

2012年市民滿意度問卷調查“澳門博物館於五個工作天內完成審批參觀申請(書面)”分析報告

		十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	沒有填
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？				7		
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？			3	3		1
3	您認為聯絡本部門，是否方便？			1	4	1	1
	合計			4	14	1	2
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	
4	您對本部門提供服務的工作人員的服務態度，是否滿意？				5	2	
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？			1	4	2	
6	您對本部門提供服務的工作人員的服務主動性，是否滿意？			1	5	1	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？				4	3	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？			1	5	1	
	合計			3	23	9	
		十分不合理	不合理	一般	合理	十分合理	
9	您認為本部門提供的服務，在讓市民等候的時間上，是否合理？			1	6		
	合計			1	6	0	
		十分不簡捷	不簡捷	一般	簡捷	十分簡捷	
10	您認為本部門，在辦理手續方面，簡捷不簡捷？				6	1	
	合計				6	1	
		十分不公平	不公平	一般	公平	十分公平	
11	您認為本部門提供服務的過程，公平不公平？				7		
	合計				7		
		十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	
12	您認為本部門提供的服務，符合不符合您使用的目的？			1	6		
	合計			1	6		
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	
13	您對本部門的整體服務水平，滿不滿意？				6	1	

	合計				6	1		
		十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	沒有填	
14	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到清晰？			2	5			
	合計			2	5		0	
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	沒有填	
15	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到滿意？			1	5		1	
	合計			1	5		1	
		十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合		
16	您認為文化局所提供的各項服務符合市民要求？				7			
	合計				7			
		知悉	不知悉					
17	您是否知悉(部門名稱,如:澳門博物館)為文化局轄下部門?	6	1					
	合計	6	1					
18	您認為文化局需增加哪些“服務承諾”服務項目?	沒有填						
	合計	5						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見?	沒有填						
	合計	4						
		男性	女性	沒有填				
20	您的性別是:		6	1				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上	沒有填
21	您的年齡是:		4	1	2			