

2013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導賞申請(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？			10	63	22	1
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？			24	54	18	
3	您認為聯絡本部門，是否方便？		1	10	59	26	
	合計		1	44	176	66	1
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	沒有填
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	47	44	
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？			8	55	32	1
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	8	53	34	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？			2	62	32	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？		1	29	44	22	
	合計		2	52	261	164	1
		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？			14	66	16	
	合計			14	66	16	
		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？		1	17	58	20	
	合計		1	17	58	20	
		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？			9	66	21	
	合計			9	66	21	
		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？			20	55	21	
	合計			20	55	21	
		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？			5	69	22	
	合計			5	69	22	

		十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰			
14	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到清晰？		8	24	42	22			
	合計		8	24	42	22			
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意			
15	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到滿意？		1	19	64	12			
	合計		1	19	64	12			
		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？			18	67	11			
	合計			18	67	11			
		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？	86	10						
	合計	86	10						
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	77							
19	您對本部門的服務, 尙有否其他意見？	沒有填							
	合計	75							
		男性	女性	沒有填					
20	您的性別是：	32	58	6					
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上	沒有填	
21	您的年齡是：	1	39	15	27	9	2	3	

成功收回96份, 問題1-3"不方便"合計1、"一般方便"合計44、"方便"合計176、"十分方便"合計66, 問題4-8"不滿意"合計2、"一般滿意"合計52、"滿意"合計261、"十分滿意"合計164, 問題13(對博物館整體服務水平)"一般滿意"合計5、"滿意"合計69、"十分滿意"合計22。問題9、11-12"不合理"、"不公平"及"不符合"為0。因此, 博物館有關導賞申請的服務整體是"滿意"。另外; 問卷調查女性居多(58人)、男性(32人), 年齡則是20以下1人、20~29共39人、30~39共15人、40~49共27人、50~59共9人、60以上則有2人。而問題18, 需增加哪些"服務承諾"合共19份有填寫。問題19"對博物館的意見"合共21份有填寫。