

2014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？			1	3	2	
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？			2	1	3	
3	您認為聯絡本部門，是否方便？				3	3	
	<b>合計</b>			<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
		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？				1	5	
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	5	
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？				2	4	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？				1	5	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？				1	5	
	<b>合計</b>				<b>6</b>	<b>24</b>	
		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？				2	4	
	<b>合計</b>				<b>2</b>	<b>4</b>	
		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？				3	3	
	<b>合計</b>				<b>3</b>	<b>3</b>	
		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？				1	5	
	<b>合計</b>				<b>1</b>	<b>5</b>	
		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	5	
	<b>合計</b>				<b>1</b>	<b>5</b>	
		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？				1	5	
	<b>合計</b>				<b>1</b>	<b>5</b>	

		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？		1	1	2	1	1	
	<b>合計</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
		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？			2	2	1	1	
	<b>合計</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
		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？				4	2		
	<b>合計</b>				<b>4</b>	<b>2</b>		
		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？	4	2					
	<b>合計</b>	<b>4</b>	<b>2</b>					
18	您認為文化局需增加哪些“服務承諾”服務項目？	沒有填						
	<b>合計</b>	<b>3</b>						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見？	沒有填						
	<b>合計</b>	<b>3</b>						
		男性	女性	沒有填				
20	您的性別是：	2	3	1				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上	沒有填
21	您的年齡是：		2	2	1		1	

成功收回6份,問題1-3 "一般方便"合計3、"方便"合計7、"十分方便"合計8,問題4-8 "滿意"合計6、"十分滿意"合計24,問題13(對博物館整體服務水平)"滿意"合計1、"十分滿意"合計5。不滿意、不方便、不合理、不簡捷、不公平、不符合等均為0。因此博物館有關參觀申請的服務整體是"十分滿意"。另外問卷調查男性2人、女性3人、1人沒有填寫,而且年齡以20-49為主。問題18及19各有3人填寫需增加哪些"服務承諾"及"意見"。