

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
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？			5	50	19
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？		1	13	48	12
3	您認為聯絡本部門，是否方便？			3	41	30
	合計		1	21	139	61
		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？			2	38	34
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？			2	40	32
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？			3	39	32
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？			5	43	26
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？			6	46	22
	合計		0	18	206	146
		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？			5	51	18
	合計			5	51	18
		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？			7	46	21
	合計		0	7	46	21
		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？			3	56	15
	合計			3	56	15
		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？			5	50	19
	合計			5	50	19
		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？			3	52	19
	合計			3	52	19

		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？		5	15	40	14		
	合計		5	15	40	14		
		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	14	47	11	1	
	合計		1	14	47	11	1	
		十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	沒有填	
16	您認為文化局所提供的各項服務符合市民要求？			7	47	13	7	
	合計			7	47	13	7	
		知悉	不知悉	沒有填				
17	您是否知悉(部門名稱,如:澳門博物館)為文化局轄下部門？	59	8	7				
	合計	59	8	7				
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	56						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見？	沒有填						
	合計	48						
		男性	女性	沒有填				
20	您的性別是：	13	54	7				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上	沒有填
21	您的年齡是：	3	11	27	17	8	1	7

成功收回74份,問題1-3"不方便"合計1、"一般方便"合計21、"方便"合計139、"十分方便"合計61,問題4-8"一般滿意"合計18、"滿意"合計206、"十分滿意"合計146,問題13(對博物館整體服務水平)"一般滿意"合計3、"滿意"合計52、"十分滿意"合計19。問題9-12"不合理"、"不簡捷"、"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(54人)、男性(13人),另7人沒有填寫,年齡則是20以下3人、20~29共11人、30~39共27人、40~49共17人、50~59共8人、60以上則有1人、沒有填7人。而問題18,需增加哪些"服務承諾"合共18份有填寫。問題19"對博物館的意見"合共26份有填寫。