

## 2015 年服務滿意度統計

### 一般公共服務

#### 博物館導賞預約申請服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.32	348	
	服務地點		340	
	聯絡方法		352	
員工服務	服務態度	4.47	375	
	專業程度		354	
	服務效率		363	
	服務主動性		352	
環境設備	舒適程度	4.31	331	
	設施配置		332	
內部流程	等候時間	4.38	356	
	簡捷程度		354	
	公平性		333	
服務效果	符合使用目的	4.45	356	
服務資訊	資訊公開	4.33	343	
	資訊正確		346	
電子服務	範圍足夠性	4.02	252	
	滿意程度		162	
服務承諾	範圍足夠性	4.34	334	
	指標滿意度		280	
	指標清晰度		276	
整體服務滿意度		4.42	358	