

2016 年服務滿意度統計

一般公共服務

- 博物館參觀預約申請服務

| 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 | 4.38 | 52 | |
| | 服務地點 | | 44 | |
| | 聯絡方法 | | 53 | |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.43 | 54 | |
| | 專業程度 | | 45 | |
| | 服務效率 | | 53 | |
| | 服務主動性 | | 52 | |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.36 | 49 | |
| | 設施配置 | | 47 | |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.37 | 50 | |
| | 簡捷程度 | | 53 | |
| | 公平性 | | 50 | |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.50 | 54 | |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.48 | 53 | |
| | 資訊正確 | | 50 | |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.28 | 43 | |
| | 滿意程度 | | 34 | |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.45 | 48 | |
| | 指標滿意度 | | 40 | |
| | 指標清晰度 | | 41 | |
| 整體服務滿意度 | | 4.58 | 55 | |