

2016 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	4.50	396	
	服務地點		384	
	聯絡方法		398	
員工服務	服務態度	4.70	422	
	專業程度		408	
	服務效率		412	
	服務主動性		408	
環境設備	舒適程度	4.56	395	
	設施配置		376	
內部流程	等候時間	4.56	394	
	簡捷程度		401	
	公平性		404	
服務效果	符合使用目的	4.68	398	
服務資訊	資訊公開	4.56	398	
	資訊正確		405	
電子服務	範圍足夠性	4.18	301	
	滿意程度		167	
服務承諾	範圍足夠性	4.51	352	
	指標滿意度		293	
	指標清晰度		285	
整體服務滿意度		4.61	406	