

2017 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	4.69	423	
	服務地點		418	
	聯絡方法		424	
員工服務	服務態度	4.79	436	
	專業程度		422	
	服務效率		430	
	服務主動性		426	
環境設備	舒適程度	4.59	415	
	設施配置		412	
內部流程	等候時間	4.75	427	
	簡捷程度		428	
	公平性		423	
服務效果	符合使用目的	4.66	405	
服務資訊	資訊公開	4.67	420	
	資訊正確		421	
電子服務	範圍足夠性	4.36	338	
	滿意程度		225	
服務承諾	範圍足夠性	4.69	379	
	指標滿意度		294	
	指標清晰度		297	
整體服務滿意度		4.70	423	