

## 2019 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	4.62	4.63	
	服務地點		4.59	
	聯絡方法		4.63	
員工服務	服務態度	4.70	4.72	
	專業程度		4.72	
	服務效率		4.67	
	服務主動性		4.68	
環境設備	舒適程度	4.56	4.60	
	設施配置		4.51	
內部流程	等候時間	4.67	4.64	
	簡捷程度		4.67	
	公平性		4.68	
服務效果	符合使用目的	4.59	4.59	
服務資訊	資訊公開	4.63	4.62	
	資訊正確		4.64	
電子服務	範圍足夠性	4.40	4.37	
	滿意程度		4.43	
服務承諾	範圍足夠性	4.53	4.56	
	指標滿意度		4.51	
	指標清晰度		4.51	
整體服務滿意度		4.68	4.68	