

臺北市政府觀光傳播局外部顧客建議事項改善說明

壹、整體綜合分析

為提升本府施政效能，本府自105年起辦理含本局在內之外部顧客滿意度調查，以瞭解外部顧客對本府各項施政之評價。

貳、研究限制

在分析各數據前，先予敘明本調查之相關限制，因每年各機關的外部顧客名單皆依當年度業務推動重點為主，每年名單皆不同，故本機關內的歷年比較僅供參考，另機關間的比較也僅供參考，且因母群體類型亦無法窮盡，故調查結果亦僅能反映部分服務成果，無法進行滿意度及測量誤差之估計。

一、問卷回收率

本次本府研考會調查時間為110年10月18日至10月29日，調查方式為網路線上填答為主，本局共發出63份問卷，回收47份問卷，回收率為74.60%，高於全府總回收率62.24%，並在10個局處中排名第4名，如表1。再相較107年、108年、109年之回收率，分別是43.30%、64.47%、74.60%，本局發放問卷對象數目雖略減，但回收率卻提升，可能因素為本次本府採線上問卷調查，致回收率大幅提升，此一數據可顯見本局外部顧客對本局施政的參與感逐步提升，如表2。

[表1]：本調查近3年回收率比較

受查機關	網路問卷回收率 (單位：%)			紙本問卷回收率 (單位：%)		問卷總回收率 (單位：%)			110年 樣本 數
	108年	109年	110年	108年	109年	108年	109年	110年	
教育局	48.7	100.0	99.07	-	100.0	48.7	100.0	99.07	106
警察局	-	-	92.86	-	-	-	-	92.86	13
文化局	45.6	60.3	77.66	100.0	37.9	48.5	54.2	77.66	73
觀傳局	35.6	66.2	74.6	100.0	50.0	43.3	64.5	74.6	47
環保局	46.2	74.7	74.07	62.1	59.4	50.0	70.9	74.07	100
民政局	-	-	72.73	-	-	-	-	72.73	40
勞動局	42.7	65.0	60.88	44.8	50.0	44.5	52.2	60.88	372
社會局	44.6	66.2	60.14	66.7	37.5	44.8	65.4	60.14	175
都發局	34.9	65.1	56.9	57.1	50.0	37.0	64.2	56.9	33
交通局	34.7	58.7	56.15	39.5	49.4	36.7	55.4	56.15	137
衛生局	32.7	61.0	51.5	55.0	87.5	34.7	62.1	51.5	103
產業局	28.1	66.0	49.82	35.4	44.8	32.3	55.8	49.82	136

受查機關	網路問卷回收率 (單位：%)			紙本問卷回收率 (單位：%)		問卷總回收率 (單位：%)			110年 樣本 數
	108年	109年	110年	108年	109年	108年	109年	110年	
總回收率/數	39.2	66.0	62.24	44.4	49.3	41.4	59.4	62.24	1,335

註1：本表以110年總回收率高低順序排列，另民政局及警察局為本調查首次受查機關。註2：110年全部採網路調查辦理，未發送紙本問卷。

[表2]：本調查觀光傳播局問卷歷年回收率

觀傳局	網路 發放	網路 回收	紙本 發放	紙本 回收	總計 回收	總樣 本數	回收率
105年	31	11	3	1	12	34	35.3%
106年	29	9	4	3	12	34	38.7%
107年	47	17	13	11	28	60	46.7%
108年	59	21	8	8	29	67	43.3%
109年	68	45	8	4	49	76	64.47%
110年	63	47	無	無	47	63	74.60%

二、受訪者基本資料

包括服務單位性質、業務往來性質、身分及業務往來頻率等項，如下表。

觀光傳播局「調查對象基本資料」統計表 (n=44)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	24	54.55%
	專業團體、公協會、人民團體	15	34.09%
	學術單位	0	0%
	個人	3	6.82%
	其他	2	4.55%
業務往來性質	一般業務往來	11	25.00%
	委外廠商	2	4.55%

問項內容	選項類別	人數	百分比
	輔導及評鑑對象	2	4.55%
	獎補助對象	0	0%
	業管對象	3	6.82%
	專家學者	6	13.64%
	政策諮詢對象	11	25.00%
	NGO 或外部團體	5	11.36%
	其他	4	9.09%
主要身分	負責人/主持人	27	61.36%
	部門主管/幹部	11	25.00%
	承辦人/會員	4	9.09%
	其他	2	4.55%
業務往來頻率	非常頻繁	5	11.36%
	有點頻繁	24	54.55%
	不頻繁	15	34.09%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

三、觀光傳播局整體表現

本次研考會設計之題目共17題，包括專業力(3題)、服務力(3題)、資訊力(3題)、整體服務滿意度及表現分數(3題)、以及基本資料(4題)、開放性建議(1題)。整理來說外部顧客對於機關專業力、服務力、資訊力、整體滿意度部份，雖仍有進步空間，但評價仍偏向滿意。

在專業力構面，本局專業知識、溝通協調及解決問題能力滿意度低於8成，均為78.72%。在服務力構面，91.49%調查對象表示本局有提供業務諮詢窗口，82.98%調查對象表示滿意業務諮詢窗口服務，對本局行政效率滿意度較低，為76.60%。在資訊力構面，本局對宣傳重要政策是否符合需求滿意度為80.85%，惟網站內容(76.60%)及資訊更新速度(68.09%)等2題項滿意度較低，特別是資訊更新速度部分，值得關注。整體而言，78.72%調查對象滿意本局服務表現，平均分數為82.84分。

觀光傳播局「專業力」滿意度統計表

	專業知識		溝通協調能力		解決問題能力	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	15	31.91%	14	29.79%	12	25.53%
滿意	22	46.81%	23	48.94%	25	53.19%

	專業知識		溝通協調能力		解決問題能力	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
普通	10	21.28%	7	14.89%	8	17.02%
不滿意	0	0%	3	6.38%	2	4.26%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	47		47		47	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

「服務力」滿意度統計表

	有無諮詢窗口		諮詢窗口服務		行政效率		
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
有	43	91.49%	非常滿意	16	34.04%	14	29.79%
			滿意	23	48.94%	22	46.81%
			普通	5	10.64%	9	19.15%
沒有	4	8.51%	不滿意	3	6.38%	2	4.26%
			很不滿意	0	0%	0	0%
樣本數	47		47		47		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

觀光傳播局「資訊力」滿意度統計表

	宣傳政策符合需求		網站內容		網站資訊更新速度	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	12	25.53%	9	19.15%	8	17.02%
滿意	26	55.32%	27	57.45%	24	51.06%
普通	6	12.77%	7	14.89%	13	27.66%
不滿意	3	6.38%	4	8.51%	2	4.26%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	47		47		47	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

觀光傳播局「整體表現」統計表

	整體服務滿意度			整體服務表現分數	
	人數	百分比		人數	百分比
非常滿意	12	25.53%	90分以上	17	39.53%
滿意	25	53.19%	80分-89分	15	34.88%
普通	8	17.02%	70分-79分	7	16.28%
不滿意	2	4.26%	60分-69分	2	4.65%
很不滿意	0	0%	未滿60分	2	4.65%
樣本數	47			43	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

四、綜合說明

本局今年分數為82.84分，較去年略進步(109年為81.67分)，滿意度達8成評價仍趨滿意，外部顧客對本局業務看法雖有進步空間，但整體仍持肯定態度。

再看105年(首年進行外部顧客調查)以來，106年、107年、108年以來的分數，外部顧客對本局施政作為評價皆超過80分。本局將持續精進相關作為，深化與外部顧客之溝通對話，以提升整體施政綜效。

年度	105年	106年	107年	108年	109年	110年
問卷回收份數	12	12	28	29	49	47
平均分數	87.6	85.8	86.4	82.1	81.67	82.84

貳、外部顧客所提重要開放建議改善說明：

編號	建議	機關改善作為	目標
1	期待日後會有更多關於多元文化的活動	感謝您的支持，本局將持續規劃相關活動。	明年規劃1場開齋節活動，融入穆斯林多元文化。並在海外推廣或是跨年系列活動時，持續融入多元文化內容。
2	加強因市民不同教育、不同工作環境對象，以多元表達方式以貼近該	本局將持續運用多元管道(例如捷運月台電視、電視、廣播、捷運燈箱、電子看版跑馬燈、平面報	未來活動類會多以影片及圖片為主，政策類則以淺顯易懂的文字加以說明。

編號	建議	機關改善作為	目標
	族群達成市政傳導目的。	紙、台北畫刊、外文刊物Taipei、觀光文宣品、市府 Line 官方帳號、我是台北人 FB 等)宣傳政策及活動，內容涵蓋圖片、影片、文字等多元素材，以簡淺易懂方式呈現，貼近不同的目標族群。	
3	非常感謝洪○○小姐的熱心協助與支持 任何時間都第一時點給予最熱誠的協助	感謝您對本局同仁的肯定。	持續努力精進。
4	若之後再訂定或更新有關觀光政策之前，尤其是有關飯店業方面，是否能事先與公協會研討，感恩！	未來制定決策時，將持續彙整外部專家之意見。	感謝您的支持，後續在制訂或更新政策前，會透過本府觀光委員會，及本市旅館業商業同業公會做產官學界之諮詢。本府觀光委員會111年將朝開4場會議，會中也將持續蒐集各方意見。
5	感謝貴司王承辦及汪承辦的協助。	感謝您對本局同仁的肯定。	持續努力精進。
6	協調及應變力都很好	感謝您對本局的肯定。	持續努力精進。
7	整體非常滿意	感謝您對本局的肯定。	持續努力精進。
8	台北大縱走 (1)路線圖解，存放就近捷運站，飯店供遊客免費取得！ (2)台北大縱走 影集短片，在捷運站，捷運車廂播放！再提供給各大飯店在大廳及房間播放！	感謝建議，大縱走路線摺頁手冊為本府大地處負責製作，已轉請大地處與各捷運站聯繫；本局協助將宣傳影片及摺頁電子檔提供飯店供民眾索取及觀賞；大縱走相關短片將視檔期於捷運站內播映。	111年度預計辦理5場實體民眾活動，將透過網路宣傳讓民眾知悉；另大地處已申請各旅遊服務中心放置大縱走摺頁。
9	官方行銷力度要加強，對外溝通要強化	本局將持續運用多元管道加強宣傳本府各項政策及	配合本局及全府各局處之行銷重點，加強安排

編號	建議	機關改善作為	目標
		活動，並整合相關資源進行行銷宣傳。	網路及電視等民眾易觸及之媒體宣傳。所有的管道的行銷頻率及內容品質亦將一併加強。
10	專業素材需加強	謝謝您的建議。	本局將持續精進專業內容。
11	引進團體來台北的效能，有加強空間	感謝您的支持，將持續強化引進國內外旅客團體來台北。	
12	沒有，感謝	謝謝您的回復及支持。	
13	加油	謝謝您的回復及支持。	
14	活動相關外文資訊可更用心些。比如，大稻埕煙火節，如果英日文等外文資訊更豐富些，介面轉傳 Line 友善些，就可方便轉給國際友人，推廣城市微旅行	感謝提供建議，相關大型活動將持續以在地化、產業化及國際化的角度，將台北推廣至全世界。	大稻埕情人節網站內容係中英文雙版，未來各大型活動皆會持續增加國際化資訊。
15	建議:推動之活動於策劃前可提請顧問群提供意見，讓整體計劃更符合實際效益	感謝建議，本局全年度大小規模活動眾多，並依本府政策力求結合在地化、產業化及國際化等元素，隨時歡迎各界提供相關意見作為未來活動規劃之參考。	本局各活動承辦單位將視情況在活動規劃階段，主動蒐集各領域專長之顧問提供意見。並將在111年辦理2次市政顧問諮詢會議。
16	1.負責業務基層公務員流動率稍高，專業養成及執行方向判斷力薄弱，在部分工作的執行上未能聽取專業建議，效率不佳，專業評估能力有限，難以提升品	1.感謝您的建議，本局將會持續加強內部訓練，以提升整體服務品質。 2.感謝您的建議，本局爾後辦理展館更新時將廣納各方意見並列入未來規劃方向。	1.本局每年要求同仁需完成與業務相關學習時數20小時，全局完成率目標90%以上。 2.本局台北探索館每年均辦理不同主題之特展，以提供市民與遊客

編號	建議	機關改善作為	目標
	<p>質。建議加強在職訓練，經常聘用專業學者或業界專業人員輔導，定期專業評鑑加強考核，在整體服務上應可以長足提升。</p> <p>2.負責觀光宣傳工作應該與城市進步現況同步，宣傳未來城市願景，傳達文化特色及城市幸福美好氛圍，最常見的是投入在宣傳性的短片上，但常態性的展館顯然未受青睞，對城市宣傳是失衡的，相對國際上各大城市展覽館，在更新的效率及品質應該有所提升，應讓參訪者能體會到這城市是充滿朝氣、希望及無限創新及領先。</p> <p>3.下包廠商是基層勞力付出的弱勢者，在疫情期間單位給薪曲解合約及不遵守民法規定。希望上級單位提供協助。</p>	<p>3.為因應中央流行疫情指揮中心自110年5月15日起提升至疫情警戒三級，本府展館亦配合相關政策採取防疫措施或休閉館。本局所轄展館自5月15日起至8月2日亦暫停對外開放，並皆依委外契約規定辦理驗收付款事宜。</p>	<p>更多台北相關的知識與各類主題內容。111年刻正規劃辦理2場特展活動並宣傳台北城市特色，亦逐步進行展區更新，以提升參觀品質。</p> <p>3.為因應中央流行疫情指揮中心自110年5月15日起提升至疫情警戒第三級，本府各展館配合相關政策採取防疫措施進行休閉館。本局所轄台北探索館亦暫停對外開放，有關派駐勞工係依契約第八條第(十二)款第3目第(2)子目按實際工作日數比例核算並依照相關規定辦理驗收付款事宜。</p>