# 107 年度臺北市政府外部顧客滿意度調查計畫

## 一、調查緣起及目的

為提升本府施政效能，瞭解外部顧客之利害關係人對本府各項施政之評價，依據 105 年 6 月 28 日第 1893 次市政會議指裁事項，於 105、106 年辦理外部顧客滿意度調查，期望藉由調查結果的統計，作為改善各項施政之參考，以提升滿意度，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求。

故為使本府各局處之施政更加貼近民意，了解外部顧客對本府施政之評價，於本(107)年度賡續辦理本調查，以提供局處了解外部顧客之施政滿意程度，俾利達到提升施政效能之目標。

## 二、調查設計

### (一) 調查範圍

1、 受查局處：本次調查以本府「勞動局」、「產業發展局」、「文化局」、「環境保護局」、「教育局」、「都市發展局」、「交通局」、「社會局」、「衛生局」、「觀光傳播局」等 10 個局處為調查範圍。

2、 調查對象：受查局處以「關鍵績效指標(KPI)對應外部顧客」、「委外場館營運、租用、使用團體或廠商」、「所屬學校校長、家長會長、教師代表及其他教師團體」、「輔導、評鑑之對象」、「業務往來、獎補助及業管之專業團體、公協會、人民團體」、「所有市場自治會會長或代表、所有商圈代表或理事長」及「其他自提外部顧客(如：曾舉辦過座談會之團體、其他互動頻繁之外部顧客)」等基準為檢視原則提出外部顧客(利害關係人)名單(如勞動局為各產業勞動工會、產業發展局為產業公協會等)，由本府研考會以業務管考角度檢視名單之適宜性並進行普查。

### (二)調查方法

以網路調查為主，輔以紙本調查：

1、 網路調查：

(1)於本府研考會首頁最新消息處置放「107 年度本府外部顧客調查專案」QR Code，連結至「i-Voting 網路投票系統」以認證方式進行調查。

(2)鎖定帳號、一碼一填答：以受查局處提供之名單(調查對象)，由本府研考會進行調查認證編碼及資料匯入，並於調查前一週由本府研考會以 e-mail 發送「調查通知信函」及「認證碼」予調查對象，請調查對象以「認證碼」方式進行認證填答，憑「認證碼」填寫問卷，僅能填寫一次。

2、 紙本調查：

(1)受訪者未提供 e-mail 者採郵寄紙本問卷調查。

(2)採郵寄紙本自填式問卷，附回郵信封將調查問卷寄予調查對象。

(三)調查保密機制

製作調查保密機制說明：於調查通知說明，本次調查以網路或紙本進行調查時，其資料送出僅記錄問卷填答內容，不會與調查樣本資料進行連結，請調查對象放心填答。

(四)調查宣導

分兩步驟進行：執行前 1 週發函周知，以及當天發送調查通知。

1. 於調查執行 1 週前，請各受查局處發函告知調查對象調查方式，並於函內說明前次調查之效益，另外同時製作調查 QA 及 QR Code 置放於受查局處及本府研考會網站最新消息處，提供調查對象參考。
2. 於調查當天，以 e-mail 發送 QR Code、認證碼，或寄出紙本問卷，請調查對象填答。

三、調查內容

分為五個部分詢問：專業力、服務力、資訊力、整體表現及基本資料(問卷如後附)。

(一)專業力：共 3 題；詢問「專業知識、技能滿意度」、「溝通協調能力滿意度」、「解決問題能力滿意度」。

(二)服務力：共 3 題；詢問「是否提供業務諮詢或聯絡窗口」、「提供業務諮詢或聯絡窗口滿意度」、「行政效率滿意度」。

(三)資訊力：共 3 題；詢問「重要政策訊息內容需求符合度」、「網站內容滿意度」、「網站資訊更新速度滿意度」。

(四)整體表現：共 3 題；「整體服務表現滿意度」、「整體服務表現分數」、「開放性建議」。

(五)基本資料：共 3 題；包含「所屬服務單位性質」、「與機關業務往來性質」、「主要身分」。

四、調查期程

(一)調查執行：調查進行 2 週(含催收 1 次)，預計於 10 月中旬開始啟動宣導及調查工作，11 月初完成調查工作(但將視回收情況予以延長調查時間)。

(二)調查資料檢誤、分析及報告撰寫：預計於 12 月中前完成。

(三)調查結果發函：預計於 12 月底前完成。

五、調查報告及後續處理

調查報告撰寫及提供：調查結果統計完成後，將製作報告書提供市長室參考，並分別製作各局處報告（百分比及開放性意見議題整理），發函各局處參考回應。

# 臺北市政府○○○局服務滿意度問卷

您好：

為能瞭解您對本府○○○局整體服務表現，藉此反映推動政策契合使用者需求，因此進行本調查作為提升本府施政效能之參考。

本調查透過線上進行填答，認證碼僅為登入問卷系統之用，填答內容不會與其他資料連結，各項填答資料僅供整體統計分析用途。為真實反映意見與作為改進依據，請放心填答並再次感謝支持。祝　工作愉快，萬事如意

臺北市政府　民國107年10月

## 第一部份：專業力

1. 您對 OO 局的專業知識與技能滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

2. 您對 OO 局的溝通協調能力滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

3. 您對 OO 局解決問題的能力滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

## 第二部份：服務力

4. OO 局有沒有提供業務諮詢或聯絡窗口

☐(1)有　☐(2)沒有

5. 您對 OO 局提供業務諮詢或聯絡窗口的服務滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

6. 您對 OO 局的行政效率滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

## 第三部份：資訊力

7. 請問 OO 局宣導重要政策及訊息的內容，符不符合您需求?

☐(1)非常符合　☐(2)符合　☐(3)不符合　☐(4)很不符合　☐(5)無意見

8. 您對 OO 局的網站內容滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

9. 您對 OO 局網站資訊的更新速度滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

## 第四部份：整體表現

10. 您對〇〇〇局的整體服務表現滿不滿意

☐(1)非常滿意　☐(2)滿意　☐(3)不滿意　☐(4)很不滿意　☐(5)無意見

11. 從 0 分到 100 分來說，60 分代表及格，您對〇〇〇局的整體服務表現打幾分?

_____分

12. 您對〇〇〇局有無的其他建議?包括滿意或不滿意在內。

_____

_____

_____

_____

## 第五部份：基本資料

1.所屬服務單位：☐(1)私人企業　☐(2)專業團體、公協會、人民團體
☐(3)學術單位　☐(4)個人　☐(5)其他_____

2. 與機關業務往來身分：☐(1)一般業務往來　☐(2)委外廠商
☐(3)輔導及評鑑對象　☐(4)獎補助對象
☐(5)業管對象　☐(6)專家學者
☐(7)其他_____

3. 主要身分：☐(1)負責人/主持人　☐(2)部門主管/幹部　☐(3)承辦人/會員
☐(4)其他_____