

110 年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

執行單位：臺北市政府研究發展考核委員會

中華民國 110 年 11 月

摘要

- 一、為了解臺北市政府施政評價及方向是否符合服務對象之期待與需求，本年度（110）針對勞動局、產業局、衛生局、社會局、環保局、交通局、都發局、教育局、文化局、觀傳局、民政局及警察局等 12 機關辦理外部顧客滿意度調查。
- 二、本調查採網路調查辦理，調查期間為 110 年 10 月 18 日至 10 月 29 日，共發出 2,159 份問卷，扣除 14 份無法投遞問卷，以 2,145 份為母數，總計回收 1,335 份問卷，總回收率為 62.24%。
- 三、除教育局有客製化調查需求增加 4 題業務問項外，其餘機關詢問題數均為 16 題（專業力、服務力、資訊力及整體表現量化問題 11 題、開放性建議 1 題、基本資料 4 題）。
- 四、外部顧客對於機關專業力（專業知識、溝通協調能力、解決問題）、服務力（提供業務窗口及服務、行政效率）、資訊力（宣導業務、網站內容、資訊更新程度）及整體滿意度部分，評價均偏向滿意，整體服務表現分數總平均為 84.6 分，較去年度（109）進步 0.8 分。
- 五、機關整體服務表現分數若以 60 分代表及格，12 個受查機關均有 82 分以上之服務表現。和去年度（109）相比，勞動局、社會局、都發局、教育局、文化局及觀傳局等呈現進步；另產業局、衛生局、環保局、交通局等分數略為退步。另調查結果亦顯示，受查機關之資訊力評價相較於專業力及服務力其他 2 構面仍較低。
- 六、本年度共有 272 則開放建議，經綜整歸納，並依次數高低可分為激勵局處同仁、特定政策之改進建議、服務品質改善、工作配合流程及方式、整體政策規劃建議、暢通溝通管道、加強政策行銷與宣傳、改善網站資訊、資訊系統或流程改善、調整人員管理、提升工作績效等類型。另外部顧客也針對本府在新冠肺炎（COVID-19）疫情期間之工作辛勞加油打氣，並指出疫情期間有電話接通率較低及訊息傳達不明確情形。

目錄

壹、調查源起及目的	2
貳、調查設計	2
一、調查範圍	2
二、調查方法及過程	2
三、調查保密機制與宣導	3
四、調查內容	3
五、調查限制	4
參、調查分析	4
一、問卷回收率	4
二、各受查機關滿意度調查結果	5
(一) 勞動局	5
(二) 產業發展局	7
(三) 衛生局	9
(四) 社會局	12
(五) 環境保護局	14
(六) 交通局	16
(七) 都市發展局	18
(八) 教育局	20
(九) 文化局	23
(十) 觀光傳播局	25
(十一) 民政局	27
(十二) 警察局	29
三、開放性建議	31
肆、調查結果與建議	33
一、調查結果	33
(一) 問卷回收率	33
(二) 專業力構面	33
(三) 服務力構面	34
(四) 資訊力構面	35
(五) 整體表現構面	35
二、調查建議	37
(一) 調查執行方面	37
(二) 調查結果方面	37
附錄一、調查問卷	38
(一) 一般性問卷範本	38
(二) 客製化問卷範本	40

壹、調查源起及目的

為了解外部顧客對臺北市政府（以下簡稱本府）之施政評價，及施政方向是否符合服務對象期待與需求，依據本府 105 年 6 月 28 日第 1893 次市政會議市長裁指示事項，由本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）每年辦理本府外部顧客滿意度調查（以下簡稱本調查），以增進行政效能及提升執行力。

貳、調查設計

一、調查範圍

為持續追蹤各年度整體服務表現，除維持 10 個主要受查機關（本府勞動局、產業發展局、衛生局、社會局、環境保護局、交通局、都市發展局、教育局、文化局、觀光傳播局）；另為了解新冠肺炎（COVID-19）疫情對相關服務措施之影響，本府民政局及警察局 2 機關亦報名參加，本調查共計 12 個受查機關。

在調查對象部分，由受查機關參考「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」、「政策諮詢對象」、「業務領域 NGO 或外部顧客」、「其他自提外部顧客（例：曾舉辦過座談會之團體、業務互動頻繁者）」等 9 大基準，並考量相關團體（個人）業務接觸或出席會議頻率，自行檢視提出外部顧客名單，由研考會彙整後進行普查。

二、調查方法及過程

配合本府推動 e 化及因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，避免紙筆共用傳播病毒，本年度採網路調查辦理，使用 LimeSurvey¹ 線上問卷調查系統架設本調查問卷網站，問卷發送以電子郵件為原則，行動電話簡訊通知為例外，每位調查對象點選問卷連結並輸入認證碼後，即可進行填答；為避免調查對象重複填答影響資料品質，本調查問卷網站限制 1 認證碼僅能填寫 1 次問卷。

本調查自 110 年 10 月 18 日起，至 10 年 10 月 29 日止，催收作業於調查期間同步進行。調查初期先以電話聯繫調查對象有無收到問卷邀請通知，調查中期再次發送問卷邀請通知，另針對填答率較低之受查機關，於調查最後 2 日再次發送通知提醒調查對象。

¹ LimeSurvey 是一款開放原始碼的線上問卷調查系統。系統使用使用 PHP 語言編寫並運用 MySQL、PostgreSQL 等資料庫結合架設。問卷調查系統包含了建構調查(包含匿名存取)、發布調查(開放性或封閉性)以及匯出調查數據(基本統計分析)等功能，可自行定義頁面及進行版面設計。中研院調查研究中心亦曾於 2010-2013 年使用此系統進行網路調查服務。

三、調查保密機制與宣導

(一) 調查保密機制：本調查採匿名方式辦理，填入認證碼係避免重複填寫問卷，不會與調查樣本資料進行連結，以達去識別化效果。本調查結果後續公布於研考會及受查機關官網，在開放性建議如遇有揭露單位或個人資訊等情形，將依規定進行個資遮罩處理。

(二) 調查宣導

- 1、 調查執行前：由各受查機關透過多元管道預先通知調查對象；同時於受查機關及研考會機關網站最新消息處，提供本調查問與答、QR Code 及問卷網址等資訊。
- 2、 調查執行首日：以電子郵件（或簡訊）發送問卷網址及認證碼，通知調查對象填答。

四、調查內容

沿用 108 年經民意調查專家學者指導設計之模組化調查內容，將問卷區分為「一般性問卷」及「客製化問卷」2 種，題目約有 16 至 20 題。在客製化問卷部分，則由各受查機關視需求自行設計題目納入；本年度係教育局針對實驗教育、智慧教育、雙語教育、學前教育政策等設計題目進行調查，詳細內容請見下表。

表 1：110 年度外部顧客滿意度調查內容

構面	題目
專業力	1、您對受查機關的專業知識滿不滿意？ 2、您對受查機關的溝通協調能力滿不滿意？ 3、您對受查機關解決問題的能力滿不滿意？
服務力	1、受查機關有沒有提供業務諮詢窗口？ 2、您對受查機關提供業務諮詢窗口的服務滿不滿意？ 3、您對受查機關的行政效率滿不滿意？
資訊力	1、請問受查機關宣導重要政策的內容，符不符合您需求？ 2、您對受查機關的網站內容滿不滿意？ 3、您對受查機關網站資訊的更新速度滿不滿意？
業務問項 (教育局客製化題目)	1、您對本市推動實驗教育是否滿意？ 2、您對本市推動智慧教育是否滿意？ 3、您對本市推動雙語教育是否滿意？ 4、您對本市推動學前教育政策（含擴增非營利幼兒園數全國第 1、推動準公共 copay 方案、提高幼兒學費補助等）是否滿意？
整體表現	1、您對受查機關的整體服務表現滿不滿意？

構面	題目
	2、從 0 分到 100 分來說，60 分代表及格，您對受查機關的整體服務表現打幾分？ 3、您對受查機關是否有其他建議？包括滿意或不滿意在內。
基本資料	1、所屬服務單位 2、與機關業務往來身分 3、主要身分 4、與機關業務往來頻率

五、調查限制

- (一) 歷年比較僅供參考：本調查針對外部顧客類型訂定 9 大基準，由各機關自行檢視提出名單，惟受查機關每年度業務推動重點不同，相關服務措施亦滾動式修正，致每年度提出之外部顧客名單均有不同。基此，各年度調查結果應獨立看待，僅供該機關於本年度表現之參考。
- (二) 不宜進行機關間比較：因各受查機關樣本數不同，且外部顧客類型差異甚大，業務接觸、互動模式均有不同，故不宜進行機關間比較。
- (三) 樣本代表性限制：本調查雖依據受查機關自行提出之調查名單進行普查，惟此係主觀判斷產出之名單，存有樣本代表性限制，無法推論所有服務對象對受查機關滿意度。
- (四) 母群體類型無法窮盡：本調查考量機關差異性，以最大化涵蓋外部顧客為原則訂出 9 大基準，提供受查機關自行檢視提出調查名單，惟與本府交流之團體與個人類型眾多且隨時有所變動，無法窮盡所有型態，在無法得知母群體範圍下，調查結果僅能反映機關部分服務成果，無法進行實際滿意度及測量誤差之估計。

參、調查分析

一、問卷回收率

各受查機關提報之外部顧客名單計 2,159 名，扣除 14 名發送失敗者²，以 2,145 名為母數，總計回收 1,335 份問卷，本調查總回收率為 62.24%。回收樣本經資料檢誤後，無效問卷計 1 份³，有效樣本共計 2,144 份，有效樣本比例為 99.95%；另調查對象於部分題項有未填

² 問卷邀請電郵或簡訊發送失敗後，以電話或網路查詢聯絡方式皆無法與調查對象取得聯繫，無法更新聯絡資訊再次發送者。

³ 指答題邏輯前後不一致者。

答情形，致各受查機關問卷回收數與各項分析統計表之樣本數有些微不一致。

表 2：各受查機關問卷回收情形

受查機關	發放數	回收數	總回收率	有效樣本
勞動局	611	372	60.88%	611
產業局	273	136	49.82%	273
衛生局	200	103	51.5%	199
社會局	291	175	60.14%	291
環保局	135	100	74.07%	135
交通局	244	137	56.15%	244
都發局	58	33	56.9%	58
教育局	107	106	99.07%	107
文化局	94	73	77.66%	94
觀傳局	63	47	74.6%	63
民政局	55	40	72.73%	55
警察局	14	13	92.86%	14
總計	2,145	1,335	62.24%	2,144

二、各受查機關滿意度調查結果

(一) 勞動局

針對專業力構面，勞動局在專業知識（86.56%）及協調能力（82.53%）滿意度逾 8 成以上，惟解決問題能力（79.84%）滿意度低於 8 成。在服務力構面，97.83% 調查對象表示勞動局有提供業務諮詢窗口，另有 82.38% 對業務諮詢窗口服務表示滿意，79.67% 對勞動局行政效率表示滿意。勞動局在宣導政策符合需求（72.55%）、網站內容滿意度（76.36%）、網站更新滿意度（76.36%）等資訊力構面滿意度，略低於專業力及服務力構面滿意度。

整體而言，84.74% 調查對象滿意勞動局服務表現，平均分數為 84.04 分。

表 3-1：勞動局「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	120	32.26%	105	28.23%	103	27.69%
滿意	202	54.30%	202	54.30%	194	52.15%
普通	49	13.17%	56	15.05%	65	17.47%
不滿意	1	0.27%	8	2.15%	9	2.42%
很不滿意	0	0%	1	0.27%	1	0.27%
樣本數	372		372		372	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 3-2：勞動局「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	361	97.83%	非常滿意	110	29.81%	91	24.66%
			滿意	194	52.57%	203	55.01%
			普通	61	16.53%	66	17.89%
沒有	8	2.17%	不滿意	4	1.08%	8	2.17%
			很不滿意	0	0%	1	0.27%
樣本數		369	369		369		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 3-3：勞動局「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	88	23.91%	91	24.73%	82	22.28%
滿意	179	48.64%	190	51.63%	199	54.08%
普通	95	25.82%	83	22.55%	81	22.01%
不滿意	5	1.36%	3	0.82%	5	1.36%
很不滿意	1	0.27%	1	0.27%	1	0.27%
樣本數		368	368		368	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 3-4：勞動局「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	90	24.52%	90 分以上	148	40.66%
滿意	221	60.22%	80 分-89 分	139	38.19%
普通	53	14.44%	70 分-79 分	52	14.29%
不滿意	3	0.82%	60 分-69 分	23	6.32%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	2	0.55%
樣本數		367	364		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 3-5：勞動局「調查對象基本資料」統計表 (n=364)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	55	15.11%
	專業團體、公協會、人民團體	284	78.02%
	學術單位	3	0.82%
	個人	1	0.27%
	其他	21	5.77%
業務往來性質	一般業務往來	255	70.05%
	委外廠商	7	1.92%
	輔導及評鑑對象	31	8.52%
	獎補助對象	4	1.10%
	業管對象	25	6.87%
	專家學者	0	0%
	政策諮詢對象	2	0.55%
	NGO 或外部團體	26	7.14%
	其他	14	3.85%
主要身分	負責人/主持人	55	15.11%
	部門主管/幹部	87	23.90%
	承辦人/會員	215	59.07%
	其他	7	1.92%
業務往來頻率	非常頻繁	50	13.74%
	有點頻繁	197	54.12%
	不頻繁	117	32.14%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(二) 產業發展局

產業局在專業力構面 3 題項之滿意度均逾 8 成以上（87.5%、83.82%、83.09%）。在服務力構面，90.77% 調查對象表示產業局有提供業務諮詢窗口，另對業務諮詢窗口服務及行政效率滿意度均為 84.73%。針對資訊力構面，產業局在宣導政策符合需求（80.16%）及網站更新（82.54%）滿意度逾 8 成以上，惟網站內容（79.37%）滿意度低於 8 成。

整體而言，85.48% 調查對象滿意產業局服務表現，平均分數為 84.18 分。

表 4-1：產業局「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	57	41.91%	52	38.24%	49	36.03%
滿意	62	45.59%	62	45.59%	64	47.06%
普通	16	11.76%	20	14.71%	20	14.71%
不滿意	1	0.74%	2	1.47%	3	2.21%

	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
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	136		136		136	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 4-2：產業局「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	118	90.77%	非常滿意	46	35.11%	47	35.88%
			滿意	65	49.62%	64	48.85%
			普通	16	12.21%	16	12.21%
沒有	12	9.23%	不滿意	4	3.05%	4	3.05%
			很不滿意	0	0%	0	0%
樣本數	130		131		131		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 4-3：產業局「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	36	28.57%	30	23.81%	32	25.40%
滿意	65	51.59%	70	55.56%	72	57.14%
普通	23	18.25%	26	20.63%	22	17.46%
不滿意	2	1.59%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	126		126		126	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 4-4：產業局「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	44	35.48%	90 分以上	57	46.34%

	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
滿意	62	50.00%	80分-89分	39	31.71%
普通	16	12.90%	70分-79分	13	10.57%
不滿意	2	1.61%	60分-69分	11	8.94%
很不滿意	0	0%	未滿60分	3	2.44%
樣本數	124			123	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

表 4-5：產業局「調查對象基本資料」統計表 (n=119)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	27	22.69%
	專業團體、公協會、人民團體	74	62.18%
	學術單位	0	0%
	個人	11	9.24%
	其他	7	5.88%
業務往來性質	一般業務往來	37	31.09%
	委外廠商	4	3.36%
	輔導及評鑑對象	21	17.65%
	獎補助對象	18	15.13%
	業管對象	14	11.76%
	專家學者	3	2.52%
	政策諮詢對象	1	0.84%
	NGO 或外部團體	11	9.24%
主要身分	其他	10	8.40%
	負責人/主持人	82	68.91%
	部門主管/幹部	19	15.97%
	承辦人/會員	13	10.92%
業務往來頻率	其他	5	4.20%
	非常頻繁	27	22.69%
	有點頻繁	55	46.22%
	不頻繁	37	31.09%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

(三) 衛生局

衛生局在專業知識（93.14%）、溝通協調能力（85.29%）及解決問題能力（85.29%）等專業力構面，滿意度皆達8成5以上；其中，調查對象對該局專業知識滿意度最高。在服務力構面，95.96%調查對象表示衛生局有提供業務諮詢窗口，另有85.86%滿意業務諮詢窗口服務，86.87%滿意該局行政效率。針對資訊力構面之重要政策宣導是否符合需求、網站內容及網站更新速度等題項，滿意度亦達8成以上（86.46%、81.25%、83.33%）。

整體而言，逾9成調查對象滿意衛生局服務表現，平均分數為82.94分。

表 5-1：衛生局「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	49	48.04%	40	39.22%	35	34.31%
滿意	46	45.10%	47	46.08%	52	50.98%
普通	6	5.88%	12	11.76%	11	10.78%
不滿意	1	0.98%	2	1.96%	3	2.94%
很不滿意	0	0%	1	0.98%	1	0.98%
樣本數	102		102		102	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

表 5-2：衛生局「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	95	95.96%	非常滿意	35	35.35%	38	38.38%
			滿意	50	50.51%	48	48.48%
			普通	12	12.12%	10	10.10%
沒有	4	4.04%	不滿意	2	2.02%	2	2.02%
			很不滿意	0	0%	1	1.01%
樣本數	99		99		99		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

表 5-3：衛生局「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	29	30.21%	24	25.0%	27	28.13%
滿意	54	56.25%	54	56.25%	53	55.21%
普通	10	10.42%	14	14.58%	13	13.54%
不滿意	1	1.04%	2	2.08%	1	1.04%
很不滿意	2	2.08%	2	2.08%	2	2.08%

	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
樣本數	96		96		96	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 5-4：衛生局「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	34	36.17%	90 分以上	40	42.55%
滿意	51	54.26%	80 分-89 分	37	39.36%
普通	8	8.51%	70 分-79 分	7	7.45%
不滿意	0	0%	60 分-69 分	6	6.38%
很不滿意	1	1.06%	未滿 60 分	4	4.26%
樣本數	94			94	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 5-5：衛生局「調查對象基本資料」統計表

問項內容	選項類別	人數	百分比	樣本數
服務單位	私人企業	29	31.87%	91
	專業團體、公協會、人民團體	35	38.46%	
	學術單位	16	17.58%	
	個人	8	8.79%	
	其他	3	3.30%	
業務往來性質	一般業務往來	31	34.07%	91
	委外廠商	7	7.69%	
	輔導及評鑑對象	9	9.89%	
	獎補助對象	2	2.20%	
	業管對象	2	2.20%	
	專家學者	20	21.98%	
	政策諮詢對象	6	6.59%	
	NGO 或外部團體	9	9.89%	
其他	5	5.49%		
主要身分	負責人/主持人	34	37.78%	90
	部門主管/幹部	25	27.78%	
	承辦人/會員	23	25.56%	
	其他	8	8.89%	
業務往來頻率	非常頻繁	17	18.68%	91
	有點頻繁	46	50.55%	

問項內容	選項類別	人數	百分比	樣本數
	不頻繁	28	30.77%	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(四) 社會局

在專業力構面，對於社會局專業知識滿意度達 8 成以上，溝通協調及解決問題能力滿意度較低，分別為 76.0% 及 70.86%。服務力構面，98.82% 調查對象表示社會局有提供業務諮詢窗口，83.53% 調查對象滿意該局業務諮詢窗口的服務；另調查顯示，該局行政效率滿意度較低（75.29%）。社會局在資訊力構面之宣傳重要政策是否符合需求（74.56%）、網站內容（71.60%）及資訊更新速度（73.96%）等 3 題項，滿意度均低於 7 成 5 以下，值得留意。

整體而言，80.72% 調查對象滿意社會局服務表現，平均分數為 82.45 分。

表 6-1：社會局「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	46	26.29%	40	22.86%	38	21.71%
滿意	96	54.86%	93	53.14%	86	49.14%
普通	29	16.57%	33	18.86%	42	24.00%
不滿意	3	1.71%	9	5.14%	9	5.14%
很不滿意	1	0.57%	0	0%	0	0%
樣本數	175		175		175	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 6-2：社會局「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	168	98.82%	非常滿意	57	33.53%	38	22.35%
			滿意	85	50.00%	90	52.94%
			普通	24	14.12%	35	20.59%
沒有	2	1.18%	不滿意	4	2.35%	6	3.53%
			很不滿意	0	0%	1	0.59%
樣本數	170		170		170		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 6-3：社會局「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	28	16.57%	30	17.75%	25	14.79%
滿意	98	57.99%	91	53.85%	100	59.17%
普通	38	22.49%	44	26.04%	41	24.26%
不滿意	5	2.96%	3	1.78%	3	1.78%
很不滿意	0	0%	1	0.59%	0	0%
樣本數	169		169		169	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 6-4：社會局「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	35	21.08%	90 分以上	52	31.33%
滿意	99	59.64%	80 分-89 分	75	45.18%
普通	26	15.66%	70 分-79 分	27	16.27%
不滿意	6	3.61%	60 分-69 分	9	5.42%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	3	1.81%
樣本數	166			166	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 6-5：社會局「調查對象基本資料」統計表 (n=162)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	10	6.17%
	專業團體、公協會、人民團體	120	74.07%
	學術單位	8	4.94%
	個人	11	6.79%
	其他	13	8.02%
業務往來性質	一般業務往來	29	17.90%
	委外廠商	56	34.57%
	輔導及評鑑對象	20	12.35%
	獎補助對象	11	6.79%
	業管對象	3	1.85%
	專家學者	15	9.26%
	政策諮詢對象	2	1.23%
	NGO 或外部團體	23	14.20%
其他	3	1.85%	
主要身分	負責人/主持人	33	20.37%
	部門主管/幹部	85	52.47%

問項內容	選項類別	人數	百分比
	承辦人/會員	33	20.37%
	其他	11	6.79%
業務往來頻率	非常頻繁	83	51.23%
	有點頻繁	71	43.83%
	不頻繁	8	4.94%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(五) 環境保護局

在專業力構面，專業知識（89.0%）、溝通協調（86.0%）及解決問題能力（84.0%）滿意度均達 8 成 4 以上。服務力構面，95.83% 調查對象表示環保局有提供業務諮詢窗口，另有 87.5% 調查對象表示滿意該局業務諮詢窗口的服務，84.38% 調查對象滿意環保局行政效率；在資訊力構面，調查對象對於環保局宣傳重要政策是否符合需求、網站內容及資訊更新速度滿意度均達 8 成 3 以上（88.54%、83.33%、83.33%）；

整體而言，89.58% 調查對象滿意環保局服務表現，平均分數為 87.90 分。

表 7-1：環保局「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	50	50.00%	53	53.00%	46	46.00%
滿意	39	39.00%	33	33.00%	38	38.00%
普通	11	11.00%	11	11.00%	15	15.00%
不滿意	0	0%	2	2.00%	1	1.00%
很不滿意	0	0%	1	1.00%	0	0%
樣本數	100		100		100	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 7-2：環保局「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	92	95.83%	非常滿意	53	55.21%	49	51.04%
			滿意	31	32.29%	32	33.33%
			普通	10	10.42%	15	15.63%
沒有	4	4.17%	不滿意	2	2.08%	0	0%
			很不滿意	0	0%	0	0%
樣本數	96		96		96		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 7-3：環保局「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	41	42.71%	39	40.63%	39	40.63%
滿意	44	45.83%	41	42.71%	41	42.71%
普通	10	10.42%	16	16.67%	16	16.67%
不滿意	1	1.04%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	96		96		96	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 7-4：環保局「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	48	50.00%	90 分以上	57	59.38%
滿意	38	39.58%	80 分-89 分	27	28.13%
普通	10	10.42%	70 分-79 分	7	7.29%
不滿意	0	0%	60 分-69 分	4	4.17%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	1	1.04%
樣本數	96		96		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 7-5：環保局「調查對象基本資料」統計表 (n=94)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	55	58.51%
	專業團體、公協會、人民團體	27	28.72%
	學術單位	7	7.45%
	個人	2	2.13%
	其他	3	3.19%
業務往來性質	一般業務往來	25	26.60%
	委外廠商	43	45.74%
	輔導及評鑑對象	1	1.06%
	獎補助對象	14	14.89%
	業管對象	1	1.06%
	專家學者	2	2.13%
	政策諮詢對象	0	0%

問項內容	選項類別	人數	百分比
	NGO 或外部團體	5	5.32%
	其他	3	3.19%
主要身分	負責人/主持人	33	35.11%
	部門主管/幹部	26	27.66%
	承辦人/會員	33	35.11%
	其他	2	2.13%
業務往來頻率	非常頻繁	32	34.04%
	有點頻繁	45	47.87%
	不頻繁	17	18.09%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(六) 交通局

在專業力構面，交通局專業知識滿意度較高，近 9 成（89.78%），另溝通協調（83.21%）及解決問題能力（82.48%）滿意度也有 8 成以上。在服務力構面，98.51% 調查對象表示交通局有提供業務諮詢窗口，83.58% 滿意該局業務諮詢窗口的服務，82.84% 滿意該局行政效率。調查對象對交通局在資訊力構面之表現滿意度略低，宣傳重要政策是否符合需求（79.55%）、網站內容（77.27%）及資訊更新速度（78.03%）等 3 題項滿意度均低於 8 成。

整體而言，89.84% 調查對象滿意交通局的服務表現，平均評分為 85.27 分。

表 8-1：交通局「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	51	37.23%	51	37.23%	48	35.04%
滿意	72	52.55%	63	45.99%	65	47.45%
普通	10	7.30%	18	13.14%	17	12.41%
不滿意	3	2.19%	4	2.92%	5	3.65%
很不滿意	1	0.73%	1	0.73%	2	1.46%
樣本數	137		137		137	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 8-2：交通局「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	132	98.51%	非常滿意	62	46.27%	54	40.30%	

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	
			滿意	50	37.31%	57	42.54%
			普通	20	14.93%	19	14.18%
沒有	2	1.49%	不滿意	2	1.49%	2	1.49%
			很不滿意	0	0%	2	1.49%
樣本數	134			134		134	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 8-3：交通局「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	42	31.82%	44	33.33%	45	34.09%
滿意	63	47.73%	58	43.94%	58	43.94%
普通	25	18.94%	30	22.73%	29	21.97%
不滿意	2	1.52%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	132		132		132	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 8-4：交通局「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	44	34.38%	90 分以上	64	50.0%
滿意	71	55.47%	80 分-89 分	41	32.03%
普通	9	7.03%	70 分-79 分	17	13.28%
不滿意	2	1.56%	60 分-69 分	2	1.56%
很不滿意	2	1.56%	未滿 60 分	4	3.13%
樣本數	128			128	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 8-5：交通局「調查對象基本資料」統計表 (n=128)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	100	78.13%
	專業團體、公協會、人民團體	23	17.97%
	學術單位	1	0.78%
	個人	3	2.34%

問項內容	選項類別	人數	百分比
業務往來性質	其他	1	0.78%
	一般業務往來	48	37.50%
	委外廠商	53	41.41%
	輔導及評鑑對象	4	3.13%
	獎補助對象	0	0%
	業管對象	11	8.59%
	專家學者	3	2.34%
	政策諮詢對象	1	0.78%
	NGO 或外部團體	7	5.47%
主要身分	其他	1	0.78%
	負責人/主持人	29	22.66%
	部門主管/幹部	65	50.78%
	承辦人/會員	33	25.78%
業務往來頻率	其他	1	0.78%
	非常頻繁	36	28.13%
	有點頻繁	68	53.13%
	不頻繁	24	18.75%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(七) 都市發展局

都發局在專業力構面 3 題項之滿意度均逾 8 成以上 (87.88%、84.85%、84.85%)。在服務力構面，96.97% 調查對象表示都發局有提供業務諮詢窗口，另有 87.88% 調查對象滿意業務諮詢窗口的服務，81.82% 滿意都發局行政效率。在資訊力構面，調查對象對於都發局宣傳重要政策是否符合需求、網站內容之滿意度較高，分別為 84.85% 及 81.82%，對於網站資訊更新速度滿意度較低，為 75.76%，值得留意。

整體而言，逾 9 成以上調查對象滿意都發局服務表現，平均分數為 84.48 分。

表 9-1：都發局「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	45.45%	13	39.39%	12	36.36%
滿意	14	42.42%	15	45.45%	16	48.48%
普通	3	9.09%	4	12.12%	4	12.12%
不滿意	1	3.03%	1	3.03%	1	3.03%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	33		33		33	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 9-2：都發局「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	32	96.97%	非常滿意	11	33.33%	13	39.39%
			滿意	18	54.55%	14	42.42%
			普通	3	9.09%	4	12.12%
沒有	1	3.03%	不滿意	1	3.03%	1	3.03%
			很不滿意	0	0%	1	3.03%
樣本數		33	33		33		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 9-3：都發局「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	11	33.33%	9	27.27%	11	33.33%
滿意	17	51.52%	18	54.55%	14	42.42%
普通	5	15.15%	6	18.18%	8	24.24%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數		33	33		33	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 9-4：都發局「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	36.36%	90 分以上	16	48.48%
滿意	18	54.55%	80 分-89 分	11	33.33%
普通	2	6.06%	70 分-79 分	3	9.09%
不滿意	1	3.03%	60 分-69 分	2	6.06%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	1	3.03%
樣本數		33	33		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 9-5：都發局「調查對象基本資料」統計表 (n=32)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	15	46.88%
	專業團體、公協會、人民團體	13	40.63%
	學術單位	3	9.38%
	個人	1	3.13%
	其他	0	0%
業務往來性質	一般業務往來	8	25.00%
	委外廠商	14	43.75%
	輔導及評鑑對象	0	0.0%
	獎補助對象	0	0.0%
	業管對象	1	3.13%
	專家學者	7	21.88%
	政策諮詢對象	2	6.25%
	NGO 或外部團體	0	0%
	其他	0	0%
主要身分	負責人/主持人	16	50.00%
	部門主管/幹部	6	18.75%
	承辦人/會員	7	21.88%
	其他	3	9.38%
業務往來頻率	非常頻繁	10	31.25%
	有點頻繁	17	53.13%
	不頻繁	5	15.63%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(八) 教育局

在專業力構面，教育局之專業知識（95.28%）、溝通協調能力（90.57%）滿意度均達 9 成上，另解決問題能力滿意度亦達 87.74%。服務力方面，98.11% 調查對象表示教育局有提供業務諮詢窗口，90.57% 調查對象滿意該局業務諮詢窗口的服務，88.68% 調查對象滿意教育局行政效率。資訊力構面，調查對象對於教育局網站內容滿意度最高（91.51%），其次為網站資訊更新速度（90.57%），另有 87.74% 對教育局宣傳重要政策是否符合需求表示滿意。

客製化業務問項部分，教育局 4 題項滿意度均達 8 成以上，其中又以學前教育政策滿意度最高（92.45%），其次依序為智慧教育（89.62%）、雙語教育（85.85%）及實驗教育（80.19%）。

整體而言，94.29% 調查對象滿意教育局服務表現，平均分數為 87.60 分。

表 10-1：教育局「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	49	46.23%	42	39.62%	40	37.74%
滿意	52	49.06%	54	50.94%	53	50.00%
普通	5	4.72%	10	9.43%	12	11.32%
不滿意	0	0%	0	0%	1	0.94%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	106		106		106	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 10-2：教育局「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	104	98.11%	非常滿意	37	34.91%	39	36.79%
			滿意	59	55.66%	55	51.89%
			普通	8	7.55%	9	8.49%
沒有	2	1.89%	不滿意	2	1.89%	2	1.89%
			很不滿意	0	0%	1	0.94%
樣本數	106		106		106		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 10-3：教育局「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	43	40.57%	40	37.74%	39	36.79%
滿意	50	47.17%	57	53.77%	57	53.77%
普通	11	10.38%	9	8.49%	10	9.43%
不滿意	2	1.89%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	106		106		106	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 10-4：教育局客製化業務問項滿意度統計表

	實驗教育		智慧教育		雙語教育		學前教育政策	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	36	33.96%	41	38.68%	43	40.57%	48	45.28%

滿意	49	46.23%	54	50.94%	48	45.28%	50	47.17%
普通	19	17.92%	10	9.43%	12	11.32%	8	7.55%
不滿意	2	1.89%	1	0.94%	3	2.83%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	106		106		106		106	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 10-5：教育局「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	41	39.05%	90 分以上	53	50.96%
滿意	58	55.24%	80 分-89 分	45	43.27%
普通	5	4.76%	70 分-79 分	5	4.81%
不滿意	1	0.95%	60 分-69 分	0	0%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	1	0.96%
樣本數	105		104		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 10-6：教育局「調查對象基本資料」統計表 (n=103)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	2	1.94%
	專業團體、公協會、人民團體	32	31.07%
	學術單位	52	50.49%
	個人	5	4.85%
	其他	12	11.65%
業務往來性質	一般業務往來	29	28.16%
	委外廠商	3	2.91%
	輔導及評鑑對象	8	7.77%
	獎補助對象	0	0%
	業管對象	22	21.36%
	專家學者	18	17.48%
	政策諮詢對象	6	5.83%
	NGO 或外部團體	15	14.56%
其他	2	1.94%	
主要身分	負責人/主持人	71	68.93%
	部門主管/幹部	20	19.42%
	承辦人/會員	2	1.94%
	其他	10	9.71%

問項內容	選項類別	人數	百分比
業務往來頻率	非常頻繁	64	62.14%
	有點頻繁	33	32.04%
	不頻繁	6	5.83%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(九) 文化局

在專業力構面，對於文化局專業知識滿意度達 8 成以上，溝通協調及解決問題能力滿意度較低，均為 79.45%。在服務力部分，有 97.26% 調查對象表示文化局有提供業務諮詢窗口，83.56% 調查對象滿意業務諮詢窗口的服務，83.56% 調查對象滿意文化局行政效率。文化局在資訊力構面之宣傳重要政策是否符合需求（72.60%）、網站內容（73.97%）及資訊更新速度（78.08%）等 3 題項，滿意度均低於 7 成 8 以下，值得留意。

整體而言，85.92% 調查對象滿意文化局服務表現，平均分數為 85.27 分。

表 11-1：文化局「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	26	35.62%	25	34.25%	21	28.77%
滿意	34	46.58%	33	45.21%	37	50.68%
普通	13	17.81%	11	15.07%	11	15.07%
不滿意	0	0%	3	4.11%	3	4.11%
很不滿意	0	0%	1	1.37%	1	1.37%
樣本數	73		73		73	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 11-2：文化局「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	71	97.26%	非常滿意	27	36.99%	24	32.88%
			滿意	34	46.58%	37	50.68%
			普通	11	15.07%	9	12.33%
沒有	2	2.74%	不滿意	1	1.37%	3	4.11%
			很不滿意	0	0%	0	0%
樣本數	73		73		73		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 11-3：文化局「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	17	23.29%	22	30.14%	18	24.66%
滿意	36	49.32%	32	43.84%	39	53.42%
普通	19	26.03%	18	24.66%	16	21.92%
不滿意	1	1.37%	1	1.37%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	73		73		73	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 11-4：文化局「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	24	33.80%	90 分以上	29	41.43%
滿意	37	52.11%	80 分-89 分	28	40.00%
普通	10	14.08%	70 分-79 分	12	17.14%
不滿意	0	0%	60 分-69 分	1	1.43%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	0	0%
樣本數	71			70	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 11-5：文化局「調查對象基本資料」統計表 (n=69)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	20	28.99%
	專業團體、公協會、人民團體	33	47.83%
	學術單位	7	10.14%
	個人	4	5.80%
	其他	5	7.25%
業務往來性質	一般業務往來	11	15.94%
	委外廠商	15	21.74%
	輔導及評鑑對象	4	5.80%
	獎補助對象	14	20.29%
	業管對象	2	2.90%
	專家學者	11	15.94%
	政策諮詢對象	2	2.90%
	NGO 或外部團體	6	8.70%
其他	4	5.80%	

問項內容	選項類別	人數	百分比
主要身分	負責人/主持人	33	47.83%
	部門主管/幹部	23	33.33%
	承辦人/會員	11	15.94%
	其他	2	2.90%
業務往來頻率	非常頻繁	21	30.43%
	有點頻繁	42	60.87%
	不頻繁	6	8.70%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(十) 觀光傳播局

在專業力構面，觀傳局專業知識、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% 調查對象表示觀傳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，對觀傳局行政效率滿意度較低，為 76.60%。在資訊力構面，觀傳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% 調查對象滿意觀傳局服務表現，平均分數為 82.84 分。

表 12-1：觀傳局「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%
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。

表 12-2：觀傳局「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%
沒有	4	8.51%	普通	5	10.64%	9	19.15%

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
		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。

表 12-3：觀傳局「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。

表 12-4：觀傳局「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。

表 12-5：觀傳局「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%

問項內容	選項類別	人數	百分比
	委外廠商	2	4.55%
	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。

(十一) 民政局

在專業力構面，民政局之專業知識、溝通協調及解決問題能力等滿意度均達 8 成 5 以上（85.0%、90.0%、87.50%）。在服務力構面，97.44% 調查對象表示民政局有提供業務諮詢窗口，92.31% 調查對象滿意業務諮詢窗口服務，另有 89.74% 滿意民政局行政效率。民政局在資訊力構面之宣傳重要政策是否符合需求（71.05%）、網站內容（73.68%）及資訊更新速度（71.05%）等 3 題項，滿意度均低於 7 成 4 以下，值得關注。

整體而言，91.89% 調查對象滿意民政局服務表現，平均分數為 83.36 分。

表 13-1：民政局「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	37.50%	17	42.50%	16	40.00%
滿意	19	47.50%	19	47.50%	19	47.50%
普通	6	15.00%	4	10.00%	5	12.50%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	40		40		40	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 13-2：民政局「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	38	97.44%	非常滿意	17	43.59%	14	35.90%
			滿意	19	48.72%	21	53.85%
			普通	2	5.13%	3	7.69%
沒有	1	2.56%	不滿意	1	2.56%	1	2.56%
			很不滿意	0	0%	0	0%
樣本數	39		39		39		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 13-3：民政局「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	8	21.05%	8	21.05%	7	18.42%
滿意	19	50.00%	20	52.63%	20	52.63%
普通	11	28.95%	9	23.68%	11	28.95%
不滿意	0	0%	1	2.63%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	38		38		38	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 13-4：民政局「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	11	29.73%	90 分以上	12	33.33%
滿意	23	62.16%	80 分-89 分	18	50.00%
普通	3	8.11%	70 分-79 分	4	11.11%
不滿意	0	0%	60 分-69 分	1	2.78%
很不滿意	0	0%	未滿 60 分	1	2.78%
樣本數	37		36		

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 13-5：民政局「調查對象基本資料」統計表 (n=37)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	3	8.11%
	專業團體、公協會、人民團體	32	86.49%

問項內容	選項類別	人數	百分比
	學術單位	1	2.70%
	個人	0	0%
	其他	1	2.70%
業務往來性質	一般業務往來	14	37.84%
	委外廠商	1	2.70%
	輔導及評鑑對象	1	2.70%
	獎補助對象	0	0%
	業管對象	0	0%
	專家學者	0	0%
	政策諮詢對象	0	0%
	NGO 或外部團體	21	56.76%
其他	0	0%	
主要身分	負責人/主持人	2	5.41%
	部門主管/幹部	8	21.62%
	承辦人/會員	26	70.27%
	其他	1	2.70%
業務往來頻率	非常頻繁	1	2.70%
	有點頻繁	16	43.24%
	不頻繁	20	54.05%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

(十二) 警察局

本調查顯示，警察局在專業力構面之專業知識、溝通協調及解決問題能力滿意度均達 100%。在服務力構面，100% 調查對象表示警察局有提供業務諮詢窗口，另業務諮詢窗口服務及行政效率滿意度亦均達 100%。在資訊力構面之宣傳重要政策是否符合需求、網站內容及網站資訊更新速度等題項，滿意度均達 100%。

整體而言，100% 調查對象滿意警察局服務表現，平均分數為 94.38 分。

表 14-1：警察局「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	11	84.62%	11	84.62%	10	76.92%
滿意	2	15.38%	2	15.38%	3	23.08%
普通	0	0%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%

	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
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	13		13		13	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 14-2：警察局「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	13	100.00%	非常滿意	11	84.62%	10	76.92%
			滿意	2	15.38%	3	23.08%
			普通	0	0%	0	0%
沒有	0	0%	不滿意	0	0%	0	0%
			很不滿意	0	0%	0	0%
			樣本數	13		13	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 14-3：警察局「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	9	69.23%	10	76.92%	9	69.23%
滿意	4	30.77%	3	23.08%	4	30.77%
普通	0	0%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
很不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
樣本數	13		13		13	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於 100。

表 14-4：警察局「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	11	84.62%	90 分以上	10	76.92%
滿意	2	15.38%	80 分-89 分	3	23.08%

	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
普通	0	0%	70分-79分	0	0%
不滿意	0	0%	60分-69分	0	0%
很不滿意	0	0%	未滿60分	0	0%
樣本數	13			13	

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

表 14-5：警察局「調查對象基本資料」統計表 (n=13)

問項內容	選項類別	人數	百分比
服務單位	私人企業	10	76.92%
	專業團體、公協會、人民團體	1	7.69%
	學術單位	0	0%
	個人	1	7.69%
	其他	1	7.69%
業務往來性質	一般業務往來	4	30.77%
	委外廠商	6	46.15%
	輔導及評鑑對象	2	15.38%
	獎補助對象	0	0%
	業管對象	0	0%
	專家學者	0	0%
	政策諮詢對象	0	0%
	NGO 或外部團體	1	7.69%
	其他	0	0%
主要身分	負責人/主持人	5	38.46%
	部門主管/幹部	6	46.15%
	承辦人/會員	2	15.38%
	其他	0	0%
業務往來頻率	非常頻繁	8	61.54%
	有點頻繁	5	38.46%
	不頻繁	0	0%

註：表中百分比因四捨五入加總可能不等於100。

三、開放性建議

為尊重調查對象提供之建議，同時兼顧受訪者個人資料及隱私保護，開放性建議原始資料僅分送權管機關參考，不對外公開。本年度共有 272 則開放性建議，較去年度 (109) 243

則增加 29 則，相關建議經綜整歸納（表 15）後，主要集中在激勵局處同仁、特定政策之改進建議、服務品質改善、工作配合流程及方式、整體政策規劃建議等 5 種類型，重點摘錄如下：

- （一）激勵局處同仁：對機關或同仁洽公協助及服務態度表達滿意，另肯定特定同仁服務熱誠，並針對新冠肺炎（COVID-19）疫情期間之工作辛勞加油打氣。
- （二）特定政策之改進建議：對於獎補助及輔導方式之改善，另對於勞動、產業、社會、教育、文化等政策和法令之精進，以符合社會發展潮流及科技趨勢、疫情變化等。
- （三）服務品質改善：反映新冠肺炎（COVID-19）疫情期間，電話接通率較低，訊息傳達不明確；或單位人事更迭，業務不嫻熟、標準不一致。
- （四）工作配合流程及方式：行政作業繁瑣、流程重複，提供機構回復資料時間過短，或勞資會議申報資訊公開內容之改善建議等。
- （五）整體政策規劃建議：建議觀光活動策劃前事先請益專家顧問意見，觀光行銷應結合臺北市發展現況和文化特色。交通政策制定應納入跨部門觀點，以排除整體結構性問題為輔導目標，加以法制化，避免本位主義。對於需解決之教育問題意識與項目，建議衡量輕重緩急後再推動。

表 15：開放性建議歸納表

類型	次數	百分比
激勵局處同仁	128	44.29%
特定政策之改進建議	59	20.42%
服務品質改善	17	5.88%
工作配合流程及方式	16	5.54%
整體政策規劃建議	15	5.19%
暢通溝通管道	11	3.81%
加強政策行銷與宣傳	10	3.46%
改善網站資訊	7	2.42%
資訊系統或流程改善	7	2.42%
調整人員管理	6	2.08%
提升工作績效	3	1.04%
其他	10	3.46%
總計	289	100.00%

註：部分開放性建議內容較多元，建議可能含括 2 種以上類型，故本表總計次數大於開放性建議數。

肆、調查結果與建議

一、調查結果

(一) 問卷回收率

本年度(110)全部採網路調查辦理，問卷總回收率為62.24%，相較去年度(109)增加2.84%，本調查近3年回收率比較詳如表16。

表16：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
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。

(二) 專業力構面

在專業知識滿意度部分，滿意度較高者為警察局(100%)、教育局(95.28%)及衛生局(93.14%)，3機關均達9成以上；滿意度較低者為觀傳局(78.72%)，且低於8成。

在溝通協調能力滿意度部分，滿意度較高者為警察局(100%)、教育局(90.57%)及民政局(90.0%)，3機關均達9成以上；滿意度較低者為文化局(79.45%)、觀傳局(78.72%)、社會局(76.00%)，且低於8成。

在解決問題能力滿意度部分，滿意度較高者為警察局(100%)；滿意度較低者為勞動局(79.84%)、文化局(79.45%)、觀傳局(78.72%)、社會局(70.86%)，且低於8

成。

表 17：專業力構面整體分析(單位：%)

	專業知識滿意度	溝通協調能力滿意度	解決問題能力滿意度
勞動局	86.56	82.53	79.84
產業局	87.50	83.82	83.09
衛生局	93.14	85.29	85.29
社會局	81.14	76.00	70.86
環保局	89.00	86.00	84.00
交通局	89.78	83.21	82.48
都發局	87.88	84.85	84.85
教育局	95.28	90.57	87.74
文化局	82.19	79.45	79.45
觀傳局	78.72	78.72	78.72
民政局	85.00	90.0	87.50
警察局	100.00	100.00	100.00

(三) 服務力構面

提供業務諮詢窗口部分，12 個受查機關提供率均高於 9 成，其中又以警察局（100%）最高。

業務諮詢窗口滿意度部分，滿意度較高者為警察局（100%）、民政局（92.31%）及教育局（90.57%），3 機關均達 9 成以上；滿意度較低者為勞動局（82.38%）。

在行政效率滿意度部分，滿意度較高者為警察局（100%）；滿意度較低者為勞動局（79.67%）、觀傳局（76.60%）、社會局（75.29%），且低於 8 成。

表 18：服務力構面整體分析(單位：%)

	窗口提供率	業務諮詢窗口滿意度	行政效率滿意度
勞動局	97.83	82.38	79.67
產業局	90.77	84.73	84.73
衛生局	95.96	85.86	86.87
社會局	98.82	83.53	75.29
環保局	95.83	87.50	84.38
交通局	98.51	83.58	82.84
都發局	96.97	87.88	81.82
教育局	98.11	90.57	88.68
文化局	97.26	83.56	83.56
觀傳局	91.49	82.98	76.60
民政局	97.44	92.31	89.74
警察局	100.00	100.00	100.00

(四) 資訊力構面

宣導政策是否符合需求部分，除民政局（71.05%）滿意度較低，略高於7成外，警察局、環保局、教育局、衛生局、都發局、觀傳局及產業局等7個機關滿意度皆有8成以上表現。

在網站內容滿意度部分，除社會局（71.60%）滿意度較低，略高於7成外，警察局、教育局、環保局、都發局、衛生局等5個機關滿意度皆有8成以上表現。

在網站更新滿意度部分，除觀傳局（68.09%）滿意度較低，略低於7成外，警察局、教育局、衛生局、環保局及產業局等5個機關滿意度皆有8成以上表現。

表 19：資訊力構面整體分析(單位：%)

	宣導政策符合需求	網站內容滿意度	網站更新滿意度
勞動局	72.55	76.36	76.36
產業局	80.16	79.37	82.54
衛生局	86.46	81.25	83.33
社會局	74.56	71.60	73.96
環保局	88.54	83.33	83.33
交通局	79.55	77.27	78.03
都發局	84.85	81.82	75.76
教育局	87.74	91.51	90.57
文化局	72.60	73.97	78.08
觀傳局	80.85	76.60	68.09
民政局	71.05	73.68	71.05
警察局	100.00	100.00	100.00

(五) 整體表現構面

針對整體服務表現滿意度部分，滿意度較高者為警察局（100%）、教育局（94.29%）、民政局（91.89%）、都發局（90.91%）、衛生局（90.43%），5個機關均高於9成以上；滿意度較低者為觀傳局（78.72%），且低於8成。

另從整體服務表現評分來看，分數較高者為警察局（94.38分），其餘11個受查機關亦有80分以上。若與去年度（109）進行比較⁴，勞動局、社會局、都發局、教育局、文化局、觀傳局等6個機關分數均為增加，產業局、衛生局、環保局、交通局等4個機關分數略微下滑。

⁴ 因各年度樣本組成不同，歷年調查結果均應獨立看待，此處僅作為本年度表現參考。

表 20：整體表現構面分析

	整體服務表現滿意度 (單位：%)	整體服務表現分數 (單位：分)
勞動局	84.74	84.04
產業局	85.48	84.18
衛生局	90.43	82.94
社會局	80.72	82.45
環保局	89.58	87.90
交通局	89.84	85.27
都發局	90.91	84.48
教育局	94.29	87.60
文化局	85.92	85.27
觀傳局	78.72	82.84
民政局	91.89	83.36
警察局	100.00	94.38

表 21：各受查機關近 3 年整體服務表現分數

	108 年	109 年	110 年	近 2 年比較
勞動局	83.2	83.7	84.0	+0.3
產業局	85.4	84.3	84.2	-0.1
衛生局	84.2	84.2	82.9	-1.3
社會局	81.2	79.8	82.5	+2.7
環保局	86.4	89.3	87.9	-1.4
交通局	85.1	85.9	85.3	-0.6
都發局	83.4	83.1	84.5	+1.4
教育局	84.8	84.0	87.6	+3.6
文化局	79.6	84.0	85.3	+1.3
觀傳局	82.1	81.7	82.8	+1.1
民政局	N/A	N/A	83.4	N/A
警察局	N/A	N/A	94.4	N/A

註：民政局、警察局為本調查首次受查機關。

二、調查建議

(一) 調查執行方面

1、提高外部顧客聯絡資訊正確性

本調查執行期間發現，部分調查對象聯絡資訊有誤繕、不完整，或聯絡資訊為組織多人共用等情形，致使問卷無法成功送達或調查對象未能在第一時間順利收到問卷，研考會仍須經多次聯繫及重新確認。建議各受查機關未來提供聯絡資訊時，除確認資訊正確性，另請優先以調查對象之專屬電子郵件、聯絡電話為提供原則，減少使用客服信箱、多人共用電郵、總機電話作為主要聯絡資訊，降低問卷發送失敗或層轉聯繫確認之行政成本。

2、業務接觸或出席會議頻率確實納入提報考量

本調查於外部顧客名單蒐集階段，業預先函請各受查機關將業務接觸或出席會議頻率納入考量，惟部分調查對象於本調查催收過程反映，本年度（110）或近年來從未曾與該受查機關有業務往來，不清楚為何被列入外部顧客名單，也無法表示任何意見。建議各受查機關未來除依據9大基準自行檢視提出名單，另請將業務接觸或出席會議頻率確實納入考量。

(二) 調查結果方面

1、加強資訊力之服務表現

本府外部顧客對於受查機關本年度提供之整體服務表現均偏向滿意；另與去年度（109）調查結果相同，受查機關之資訊力評價相較於專業力及服務力2構面仍較低。從開放性建議亦可觀之，調查對象關注重點為政策措施或相關資訊公告之立即性、正確性，及網站e化服務可再簡化登打流程、增加多元付費方式等，建議除定期檢核網站內容，維持資料最新與正確以外，另可從服務對象角度主動提供所需資訊或功能，友善網站操作等，讓顧客滿意。

2、落實建議參採回應，建立本調查正向回饋機制

由本調查開放性建議可發現，最多次數類型為「激勵局處同仁」，次高類型為「特定政策之改進建議」，外部顧客本年度對受查機關各面向業務表達多項具體建議，受查機關應審慎評估可行性，納入政策規劃與推展之參考。另建議持續與外部顧客保持良好互動與多元管道溝通，讓外部顧客知曉市府重要施政內容及運作方式，助於施政成果傳播與意見有效回饋。

3、因應疫情機動調整相關服務措施

部分調查對象於開放意見反映，受新冠肺炎（COVID-19）疫情影響，業務往來機關有電話接通率較低，訊息傳達不明確，或單位人事更迭致業務不嫻熟、政策措施或法規未能適時調整等情形。請受查機關針對建議，與時俱進，動態調整相關措施，減少政策規劃與民意期待之落差，並留意服務品質維持。

附錄一、調查問卷

(一) 一般性問卷範本

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。

如對本調查有任何疑問，請電洽研考會(02)27208889轉分機2271林小姐或分2270陳小姐。

祝 工作愉快，萬事如意

臺北市政府 民國110年10月

第一部份：專業力

1. 您對 00 局的專業知識滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

2. 您對 00 局的溝通協調能力滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

3. 您對 00 局解決問題的能力滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第二部份：服務力

4. 00 局有沒有提供業務諮詢窗口？

(1) 有 (2) 沒有

5. 您對 00 局提供業務諮詢窗口的服務滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

6. 您對 00 局的行政效率滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第三部份：資訊力

7. 請問 00 局宣導重要政策的內容，符不符合您需求？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

8. 您對 00 局的網站內容滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

9. 您對 00 局網站資訊的更新速度滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第四部份：整體表現

10. 您對○○局的整體服務表現滿不滿意?

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

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

_____分

12. 您對○○局是否有其他建議?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) 政策諮詢對象

(8) NGO 或外部團體

(9) 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_____

4. 與機關業務往來頻率： (1) 非常頻繁 (2) 有點頻繁 (3) 不頻繁

(二) 客製化問卷範本

臺北市政府教育局服務滿意度問卷

您好：

為能瞭解您對本府教育局整體服務表現，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。

如對本調查有任何疑問，請電洽研考會(02)27208889轉分機2271林小姐或分2270陳小姐。

祝 工作愉快，萬事如意

臺北市政府 民國110年10月

第一部份：專業力

1. 您對教育局的專業知識滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

2. 您對教育局的溝通協調能力滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

3. 您對教育局解決問題的能力滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第二部份：服務力

4. 教育局有沒有提供業務諮詢窗口？

- (1) 有 (2) 沒有

5. 您對教育局提供業務諮詢窗口的服務滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

6. 您對教育局的行政效率滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第三部份：資訊力

7. 請問教育局宣導重要政策的內容，符不符合您需求？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

8. 您對教育局的網站內容滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

9. 您對教育局網站資訊的更新速度滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

第四部份：業務問項

10. 您對本市推動實驗教育是否滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

11. 您對本市推動智慧教育是否滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

12. 您對本市推動雙語教育是否滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 很不滿意

13. 您對本市推動學前教育政策(含擴增非營利幼兒園數全國第1、推動準公共 copay 方案、提高幼兒學費補助等)是否滿意?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)很不滿意

第五部份：整體表現

14. 您對教育局的整體服務表現滿不滿意?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)很不滿意

15. 從 0 分到 100 分來說，60 分代表及格，您對教育局的整體服務表現打幾分?

_____分

16. 您對教育局是否有其他建議?包括滿意或不滿意在內。

第六部份：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)政策諮詢對象

(8)NGO 或外部團體

(9)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_____

4. 與機關業務往來頻率： (1)非常頻繁 (2)有點頻繁 (3)不頻繁