

臺北市政府交通局針對110年度外部顧客建議事項改善說明

壹、整體綜合分析

為瞭解外部顧客對本府之施政評價，及施政方向是否符合服務對象期待與需求，本府於105年起每年辦理外部顧客滿意度調查；為持續追蹤各年度整體服務表現，除維持10個政策貼近民眾權益之主要局處（本府勞動局、產發局、衛生局、社會局、環保局、都發局、教育局、文化局、觀傳局及本局）為調查範圍，另為了解新冠肺炎（COVID-19）疫情對相關服務措施之影響，本次調查加入本府民政局及警察局，共計12個受查機關。

本局參考「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，自行檢視提出外部顧客名單，透過本次外部顧客的回饋建議，作為後續精進改善方向。

配合本府推動 e 化及因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，110年全面採網路調查辦理，110年10月18日至10月29日進行問卷調查及回收，調查結果分析如下：

一、問卷回收率

本局110年樣本發放數244份（停管處85份、公運處65份、交工處52份、交通局42份），問卷回收數137份，回收率56.15%，相較109年（總回收數129份，回收率55.4%）問卷回收率提升0.75%。

※表1、109年及110年本局外部顧客問卷調查一覽表

年度	109年	110年	近2年比較
網路發放	150份	244份	94
網路回收	88份	137份	49
紙本發放	83份	-	-83
紙本回收	41份	-	-41
總計回收	129份	137份	8
總(有效)樣本	233份	244份	11
總回收率	55.4%	56.15%	0.75%

資料來源：109、110年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

二、滿意度調查結果

外部顧客針對本次調查問卷4項量化問題層面：專業力、服務力、資訊力與整體服務表現滿意度進行受訪，本局各項滿意度調查結果詳下表2所示。

※表2、109年及110年外部顧客對於本局施政表現反應一覽表

年度		109年	110年	近2年比較
調查內容				
專業力	專業知識滿意度	90.7%	89.78%	-0.92%
	溝通協調能力滿意度	86.8%	83.21%	-3.59%
	解決問題能力滿意度	87.6%	82.48%	-5.12%
服務力	窗口提供率	94.4%	98.51%	4.11%
	業務諮詢窗口滿意度	89.1%	83.58%	-5.52%
	行政效率滿意度	86.7%	82.84%	-3.86%
資訊力	宣導政策符合需求	85.2%	79.55%	-5.65%
	網站內容滿意度	79.7%	77.27%	-2.43%
	網站資訊更新速度滿意度	81.3%	78.03%	-3.27%
整體服務表現滿意度		86.6%	89.84%	3.24%

資料來源:109、110年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

(一) 各項構面表現：

1. 專業力構面：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；惟與109年相較，整體滿意度下滑。
2. 服務力構面：受訪者對本局窗口提供率為各項滿意度最高(98.51%)，相較109年滿意度提升4.11%；另對本局業務諮詢窗口服務(83.58%)及行政效率(82.84%)之滿意度也有8成以上，惟此2項相較109年滿意度略為退步。
3. 資訊力構面：本項構面整體表現滿意度偏低，宣傳政策符合需求(79.55%)、網站內容(77.27%)及網站資訊更新速度(78.03%)等3項滿意度均低於8成；與109年相較，整體滿意度下滑。

(二) 整體服務表現：

1. 本府110年機關整體服務表現分數總平均為84.6分，較109年(83.8分)進步0.8分，12個受查機關均有82分以上之服務表現。和109年度相比，勞動局、

社會局、都發局、教育局、文化局及觀傳局等呈現進步；產業局、衛生局、環保局及本局等分數略為退步。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。

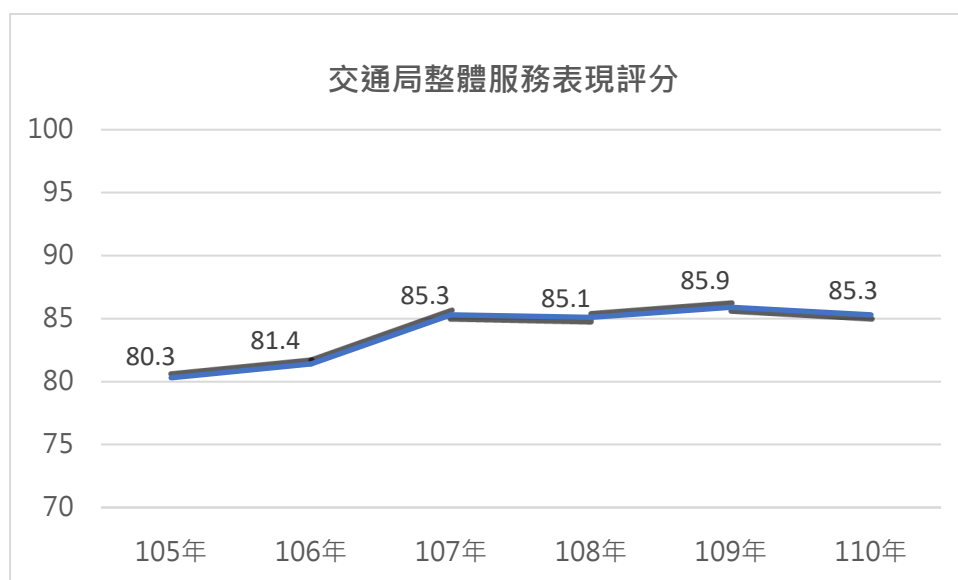
2. 本局110年整體服務表現分數為85.3分(85.27分，進位至小數點第1位)，高於總平均分數0.7分，惟較109年(85.9分)略為退步0.6分；110年整體服務表現滿意度為89.84%，較109年(86.6%)上升3.24%。

※表 3、105年外部顧客調查迄今本局整體服務表現評分

單位：分

年度	105年	106年	107年	108年	109年	110年	近2年比較
交通局	80.3	81.4	85.3	85.1	85.9	85.3	-0.6

資料來源：109、110年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告



三、調查結果建議改善作為

- (一) 加強資訊力之服務：與109年相同，本局資訊力評價相較於專業力及服務力2構面相對較低，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 化及簡化服務、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。
- (二) 建立正向回饋機制：本次調查開放建議之具體建議部分，已請權管單位評估可行性納入規劃參考。
- (三) 因應疫情機動調整服務措施：適時調整政策措施，維持服務品質。

貳、外部顧客所提重要開放建議改善說明

綜整本局外部顧客所提開放性意見，大多針對「特定政策改進」提出意見。本局就各項開放意見研提回應及說明改善作為，並納入爾後交通政策規劃及執行參考。另於各項政策推動時，將加強與民眾及外部顧客之溝通，以確保政策更貼切民眾需求。

外部顧客開放建議	機關改善作為	目標
希望可以提供車號綁定功能給業者，讓業者可以通知用戶有代繳停車單。(停管處)	本市停管處查詢網站及 APP 均已提供用戶可綁定車號，以對未繳費之停車單進行通知，業者亦可介接提供相關資訊。	已完成。
建議推動路外停車場道路違停、久停車及無牌車等，有法條可以罰鍰及拖吊，目前「道路交通管理處罰條例」不適用、「停車場法」針對此案不完善，為法律空白地帶。(停管處)	查目前路外停車場非屬「道路交通管理處罰條例」適用範圍，倘車輛違停則依停車場法移置裁處，至於久停車及無牌車輛，亦請經營業者加強夾單通知改善。	依現有法規落實執行。
在台灣缺電的情況下，5月13日大停電有些路口有UPS仍然可以正常運作，維持交通秩序，這部分很不錯，希望可以更多大路口都有佈設UPS。(交工處)	111年編列預算辦理。	111年增加設置50處路口。
停管中心規劃的細心程度有待加強，明明就依照北市公告可以使用 paytaipei 支付，但實際到停車場經常失敗 (ex: 春光公園停車場、花木市場停車場) (停管處)	目前公有自營停車場均可使用智慧支付自動扣款，並陸續推動至委外停車場，如有扣款失敗多為當下網路傳輸或支付錢包餘額不足所致，系統功能尚屬正常。 另已請委外廠商加強收費系統維護並加強公告可使用之收費方式。	已完成。
道路交通相關禁制事項應廣納各不同用路人族群之意	有關道路交通管制部分，本府交通局皆要求活動或施工	

外部顧客開放建議	機關改善作為	目標
<p>見，以避免造成更大之社會爭議與外溢成本。(以鄭州路塔城街口之「待轉大富翁」事件為例。)</p> <p>(交通局、交工處)</p>	<p>主辦單位提送交管(交維)計畫前，均須邀集相關單位會勘協調相關交通管制事項，並徵詢當地里辦公處意見，以兼顧各方需求。</p> <p>至所提機車用路權案例，將持續廣納不同用路人意見，以滿足各個用路族群之需求。</p>	<p>邀請機車路權團體等不定期辦理意見交流會議。</p>