

108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108年12月

摘要

- 一、為提升本府施政效能，今(108)年度延續辦理「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個政策貼近民眾權益局處之外部顧客調查，以瞭解外部顧客對本府各項施政之評價。
- 二、本次調查於108年10月16日至10月30日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，共發出2,046份問卷(扣除無效樣本8份)以2,038份為母數，回收843份問卷，總回收率為41.4%。
- 三、本次除教育局另增加詢問業務問項4題(詳細表列請參見報告37至39頁)，餘局處皆共詢問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；整體來說，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，雖呈現正向的評價，惟整體滿意度較去年下降(詳細表列請參見報告50至53頁)。
- 四、局處評分部分若以60分代表及格，則10個受評局處之平均分數皆有達到及格標準，和去(107)年相比，除都發局、產業局和教育局進步外，其他局處分數皆略退步，退步幅度最高為環保局5.4分。(詳細表列請參見報告53頁)。
- 五、開放性建議本年度共有263則，經綜整歸納後以「特定政策建議」、「加強政策行銷」、「組織人員管理」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」、「強化網站功能」及「資訊系統或流程改善」等7類型建議為主，其詳細建議內容將分送各局處了解參考改善。

目錄

壹、 調查目的	1
貳、 調查方法及過程	1
一、 調查設計方向	1
二、 調查方法及過程	1
三、 調查宣導及保密機制	1
四、 調查問項	2
五、 調查限制	2
參、 調查結果	3
一、 問卷回收率	3
二、 調查結果說明	3
三、 開放性意見歸納	49
肆、 調查結果與建議	50
一、 調查結果	50
二、 調查建議	54
附錄一、 開放建議	55
附錄二、 外部顧客滿意度問卷	57

壹、調查目的：

為瞭解外部顧客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105~107年辦理外部顧客滿意度調查，期望藉由調查統計之結果，作為改善各項施政參考以提升滿意度，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求，本(108)年度廣續辦理是項調查。

貳、調查方法及過程：

一、調查設計方向(調查範圍)

本次挑選受評局處前，先透過公工協會管考系統¹篩選107年辦理座談會場次較多之局處，經統計發現和過去受調查局處相符，爰仍維持以本府「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」等10個局處為調查範圍，並由受評局處檢視「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」及「其他自提外部顧客」等指標，提出外部顧客名單為調查對象進行問卷調查。

二、調查方法及過程

本次調查針對10個受評局處所提出的「外部顧客名單」共2,046個名單進行問卷調查，調查工具分為網路及紙本自填式問卷調查兩種，分別說明如下：

- (一) 網路調查：運用本府i-Voting系統作為調查工具，並由本府研考會於i-Voting網站匯入調查認證編號及認證碼，於調查前以e-mail發送調查通知信函及認證方式予調查對象，提供認證方式並請外部顧客憑認證方式進入調查系統填答(每位外部顧客僅能填寫問卷一次)。
- (二) 紙本調查：以郵寄紙本自填式問卷、回郵信封的方式將調查問卷寄予調查對象調查。
- (三) 調查時間為108年10月16日至10月30日止，期間併同進行e-mail和電話催收2次(考量紙本問卷陸續寄回，實際回收至11月8日)。

三、調查宣導及保密機制

(一) 調查宣導：

於調查前由各受評局處協助發函通知外部顧客調查時間，並由研考會製作

¹ 為落實『把所有的小問題解決就沒有大問題』之施政理念，各權管局處辦理相關團體座談，即與民間團體(公、工、學、協會等)召開之座談，須將待追蹤事項登錄並副知研考會，以建立管考制度。

調查Q&A及調查網址QR Code置放於研考會及各受評局處之網頁，提供外部顧客參考。

(二) 調查保密機制：本調查採匿名方式辦理

1. 網路調查保密機制：網路調查使用本府i-Voting系統，由本府研考會匯入認證編號及認證碼，其僅為進入填答網路問卷權限使用，並不與問卷結果及任何個人資料進行比對分析，認證編號及認證碼只存在系統資料庫端，不會提供給其他單位。
2. 紙本調查保密機制：紙本調查採郵寄問卷方式寄出及回收，問卷並無特殊標記連結外部顧客名單。

四、調查問項

本調查已進入第四次，為更精進調查效益，故重新檢討調查過程與內容，並與民調委員進行商討，經與民調委員和受評局處討論調查內容後，調整問題面項為五或六部分、共16~20題；另為避免一題兩問，針對部分題項做文字修正，滿意度選項部分增列普通、刪除無意見，成為五尺度量表：

- (一) 第一部分專業力：共3題，分別為「專業知識滿意度」、「溝通協調能力滿意度」及「解決問題滿意度」。
- (二) 第二部分服務力：共3題，分別為「是否提供業務諮詢窗口」、「對業務諮詢窗口滿意度」及「行政效率滿意度」。
- (三) 第三部分資訊力：共3題，分別為「宣導重要政策符合需求」、「局處網站內容滿意度」及「局處網站資訊更新速度滿意度」。
- (四) 第四部分業務問項：共2~4題，局處如有業務需求客製問項，可自行設計題目納入問卷中詢問；若無，則本問項不呈現；本次僅教育局提出需求。
- (五) 第五部分整體表現：共3題，分別為「整體服務表現滿意度」、「局處整體評分」及「開放意見」。
- (六) 第六部分為基本資料：共4題，填寫問卷者之「所屬服務單位」、「與機關業務往來性質」、「主要身分」及「與機關業務往來頻率」。

五、調查限制

- (一) 調查結果限制：本次調查為延續105~107年度調查，問卷以量化問項為主，但因受限於外部顧客名單為自提樣本及問卷回收率之故，調查結果僅供政策推動及改善參考，不適宜進行局處施政良莠之比較推論。
- (二) 調查對象代表性限制：本次調查以公司、機構、社團負責人、主管或內部指派員工代表填寫問卷，可能因角色接觸受評局處業務之深度、廣度不同，對政策感受差異度較有落差，故調查結果僅能代表一部分外部顧客之看法。

(三) 整體回收率限制：本次調查延續105~107年調查方式，於事前發函知會調查執行目的及資料處理之保密原則，並進行電話問卷催收，**整體回收率仍無法達到5成，推測仍為外部顧客顧及與受評局處互動關係(不單只以服務為主、可能有管制、考核角色成分)，故有填答問卷之疑慮，不願回復。**

參、調查結果

一、問卷回收率

本次調查總計回收843份樣本，以本次調查範圍（共10個局處）所提出之外部顧客名單2,046份，扣除無效樣本8份²，以2,038份為母數，總回收率為41.4%；其中進行網路調查之樣本共1,196份，回收469份，回收率為39.2%、郵寄問卷調查之樣本為842份，回收374份，回收率為44.4%，局處回收率由高至低排列如下表。

局處	網路發放	網路回收	紙本發放	紙本回收	總計回收	總樣本數	總回收率
環保局	91	42	29	18	60	120	50.0%
教育局	37	18	0	0	18	37	48.7%
文化局	125	57	5	6	63	130	48.5%
社會局	305	136	3	2	138	308	44.8%
勞動局	75	32	520	233	265	595	44.5%
觀傳局	59	21	8	8	29	67	43.3%
都發局	66	23	7	4	27	73	37.0%
交通局	121	42	86	34	76	207	36.7%
衛生局	196	64	20	11	75	216	34.7%
產發局	121	34	164	58	92	285	32.3%
總計	1196	469	842	374	843	2,038	41.4%

二、調查結果說明

本次調查有關滿意度問項部分，採用五尺度量表，以非常滿意為5分、滿意4分、普通3分、不滿意2分及非常不滿意1分，計算平均數同時並呈現滿意度百分比。

(一) 勞動局：回收樣本數265份(總樣本數595)

1. 專業力

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.13	0.688

² 無效樣本為郵寄問卷查無此人、e-mail 聯繫退回、電話連繫無法聯繫上者，共 8 份問卷。

溝通協調能力滿意度	4.04	0.742
解決問題滿意度	4.00	0.728

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：263)

	回答人次	百分比
非常滿意	74	28.1%
滿意	157	59.7%
普通	26	9.9%
不滿意	5	1.9%
很不滿意	1	0.4%
總和	263	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：263)

	回答人次	百分比
非常滿意	64	24.3%
滿意	157	59.7%
普通	34	12.9%
不滿意	5	1.9%
很不滿意	3	1.1%
總和	263	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：261)

	回答人次	百分比
非常滿意	58	22.2%
滿意	155	59.4%
普通	39	14.9%
不滿意	8	3.1%
很不滿意	1	0.4%
總和	261	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.02	0.781
行政效率滿意度	4.01	0.760

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：263)

	回答人次	百分比
有	257	97.7%
沒有	6	2.3%
總和	263	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：263)

	回答人次	百分比
非常滿意	67	25.5%
滿意	147	55.9%
普通	41	15.6%
不滿意	4	1.5%
很不滿意	4	1.5%
總和	263	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：262)

	回答人次	百分比
非常滿意	67	25.6%
滿意	142	54.2%
普通	46	17.6%
不滿意	5	1.9%
很不滿意	2	0.8%
總和	262	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	3.92	0.735
網站內容滿意度	4.01	0.677
網站資訊更新速度滿意度	3.95	0.650

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：263)

	回答人次	百分比
非常符合	55	20.9%
符合	140	53.2%
普通	63	24%

不符合	4	1.5%
很不符合	1	0.4%
總和	263	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：262)

	回答人次	百分比
非常滿意	59	22.5%
滿意	150	57.3%
普通	52	19.8%
不滿意	0	0
很不滿意	1	0.4%
總和	262	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：262)

	回答人次	百分比
非常滿意	46	17.6%
滿意	162	61.8%
普通	52	19.8%
不滿意	1	0.4%
很不滿意	1	0.4%
總和	262	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.06	0.710

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：260)

	回答人次	百分比
非常滿意	69	26.5%
滿意	145	55.8%
普通	42	16.2%
不滿意	3	1.2%
很不滿意	1	0.4%
總和	260	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：253)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	7	2.8%
60 分-69 分	14	5.5%
70 分-79 分	29	11.5%
80 分-89 分	98	38.7%
90 分以上	105	41.5%
總和	253	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：241)

	回答人次	百分比
私人企業	39	16.2%
專業團體、公協會、人民團體	199	82.6%
學術單位	0	0
個人	0	0
其他	3	1.2%
總和	241	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：216)

	回答人次	百分比
一般業務往來	148	68.5%
委外廠商	1	0.5%
輔導及評鑑對象	30	13.9%
獎補助對象	4	1.9%
業管對象	13	6%
專家學者	0	0
政策諮詢對象	5	2.3%
NGO 或外部團體	10	4.6%
其他	5	2.3%
總和	216	100%

(3) 身分(回答人數：241)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	65	27%
部門主管/幹部	71	29.5%

承辦人/會員	99	41.1%
其他	6	2.5%
總和	241	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：251)

	回答人次	百分比
非常頻繁	29	11.6%
有點頻繁	132	52.6%
不頻繁	90	35.9%
總和	251	100%

(二) 產業發展局：回收樣本數92份(總樣本數285)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.29	0.602
溝通協調能力滿意度	4.20	0.707
解決問題滿意度	4.10	0.818

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：92)

	回答人次	百分比
非常滿意	34	37%
滿意	51	55.4%
普通	7	7.6%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	92	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：91)

	回答人次	百分比
非常滿意	33	36.3%
滿意	45	49.5%
普通	12	13.2%
不滿意	1	1.1%
很不滿意	0	0

總和	91	100%
----	----	------

③ 解決問題滿意度(回答人數：92)

	回答人次	百分比
非常滿意	31	33.7%
滿意	44	47.8%
普通	14	15.2%
不滿意	2	2.2%
很不滿意	1	1.1%
總和	92	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.20	0.693
行政效率滿意度	4.13	0.686

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：89)

	回答人次	百分比
有	83	93.3%
沒有	6	6.7%
總和	89	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：89)

	回答人次	百分比
非常滿意	32	36%
滿意	43	48.3%
普通	14	15.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	89	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：91)

	回答人次	百分比
非常滿意	27	29.7%
滿意	50	54.9%
普通	13	14.3%

不滿意	1	1.1%
很不滿意	0	0
總和	91	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	4.01	0.805
網站內容滿意度	4.02	0.702
網站資訊更新速度滿意度	4.00	0.718

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：92)

	回答人次	百分比
非常符合	27	29.3%
符合	41	44.6%
普通	23	25%
不符合	0	0
很不符合	1	1.1%
總和	92	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：90)

	回答人次	百分比
非常滿意	23	25.6%
滿意	46	51.1%
普通	21	23.2%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	90	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：90)

	回答人次	百分比
非常滿意	23	25.6%
滿意	44	48.8%
普通	23	25.6%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0

總和	90	100%
----	----	------

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.13	0.686

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：87)

	回答人次	百分比
非常滿意	30	34.5%
滿意	48	55.2%
普通	9	10.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	87	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：84)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	1	1.2%
60 分-69 分	3	3.6%
70 分-79 分	7	8.3%
80 分-89 分	38	45.2%
90 分以上	35	41.7%
總和	84	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：80)

	回答人次	百分比
私人企業	8	10%
專業團體、公協會、人民團體	63	78.8%
學術單位	1	1.2%
個人	5	6.2%
其他	3	3.8%
總和	80	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：78)

	回答人次	百分比
一般業務往來	20	25.6%
委外廠商	1	1.3%
輔導及評鑑對象	17	21.8%
獎補助對象	3	3.8%
業管對象	17	21.8%
專家學者	4	5.1%
政策諮詢對象	2	2.6%
NGO 或外部團體	7	9%
其他	7	9%
總和	78	100%

(3) 身分(回答人數：84)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	49	58.3%
部門主管/幹部	21	25%
承辦人/會員	12	14.3%
其他	2	2.4%
總和	84	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：83)

	回答人次	百分比
非常頻繁	29	34.9%
有點頻繁	31	37.3%
不頻繁	23	27.8%
總和	83	100%

(三) 衛生局：回收樣本數75份(總樣本數216)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.34	0.667
溝通協調能力滿意度	4.12	0.821
解決問題滿意度	4.05	0.868

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	34	45.3%
滿意	33	44%
普通	8	10.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	75	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	29	38.7%
滿意	27	36%
普通	18	24%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	0	0
總和	75	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	26	34.7%
滿意	31	41.3%
普通	14	18.7%
不滿意	4	5.3%
很不滿意	0	0
總和	75	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.21	0.758
提供業務諮詢窗口滿意度	4.21	0.758
行政效率滿意度	4.08	0.850

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：75)

	回答人次	百分比
--	------	-----

有	72	96%
沒有	3	4%
總和	75	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	29	38.7%
滿意	35	46.7%
普通	9	12%
不滿意	2	2.6%
很不滿意	0	0
總和	75	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	37.3%
滿意	27	36%
普通	18	24%
不滿意	2	2.7%
很不滿意	0	0
總和	75	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	4.16	0.776
網站內容滿意度	4.16	0.822
網站資訊更新速度滿意度	4.21	0.722

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：74)

	回答人次	百分比
非常符合	27	36.5%
符合	34	45.9%
普通	11	14.9%
不符合	2	2.7%
很不符合	0	0

總和	74	100%
----	----	------

② 網站內容滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	37.3%
滿意	34	45.3%
普通	11	14.7%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	1	1.3%
總和	75	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	37.3%
滿意	36	48%
普通	10	13.4%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	0	0
總和	75	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.20	0.716

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：75)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	37.3%
滿意	34	45.4%
普通	13	17.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	75	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：73)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	0	0

70 分-79 分	10	13.7%
80 分-89 分	29	39.7%
90 分以上	29	39.7%
總和	73	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：74)

	回答人次	百分比
私人企業	33	44.6%
專業團體、公協會、人民團體	31	41.9%
學術單位	4	5.4%
個人	4	5.4%
其他	2	2.7%
總和	74	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：73)

	回答人次	百分比
一般業務往來	25	34.2%
委外廠商	6	8.2%
輔導及評鑑對象	10	13.7%
獎補助對象	1	1.4%
業管對象	3	4.1%
專家學者	9	12.3%
政策諮詢對象	3	4.1%
NGO 或外部團體	8	11%
其他	8	11%
總和	73	100%

(3) 身分(回答人數：73)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	30	41.1%
部門主管/幹部	21	28.8%
承辦人/會員	20	27.4%
其他	2	2.7%

總和	73	100%
----	----	------

(4) 業務往來頻率(回答人數：74)

	回答人次	百分比
非常頻繁	12	16.2%
有點頻繁	33	44.6%
不頻繁	29	39.2%

(四) 社會局：回收樣本數138份(總樣本數308)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.04	0.671
溝通協調能力滿意度	3.86	0.784
解決問題滿意度	3.81	0.812

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	33	23.9%
滿意	79	57.2%
普通	25	18.1%
不滿意	1	0.7%
很不滿意	0	0
總和	138	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	25	18.1%
滿意	77	55.8%
普通	29	21%
不滿意	6	4.3%
很不滿意	1	0.7%
總和	138	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	26	18.8%
滿意	69	50%
普通	36	26.1%
不滿意	6	4.3%
很不滿意	1	0.7%
總和	138	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.09	0.763
行政效率滿意度	3.78	0.768

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：138)

	回答人次	百分比
有	136	98.6%
沒有	2	1.4%
總和	138	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	42	30.4%
滿意	72	52.2%
普通	19	13.8%
不滿意	5	3.6%
很不滿意	0	0
總和	138	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	21	15.2%
滿意	74	53.6%
普通	37	26.8%
不滿意	5	3.6%
很不滿意	1	0.7%

總和	138	100%
----	-----	------

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	3.73	0.769
網站內容滿意度	3.89	0.701
網站資訊更新速度滿意度	3.78	0.739

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常符合	22	15.9%
符合	62	44.9%
普通	49	35.5%
不符合	5	3.6%
很不符合	0	0
總和	138	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	24	17.4%
滿意	78	56.5%
普通	33	23.9%
不滿意	3	2.2%
很不滿意	0	0
總和	138	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	19	13.8%
滿意	78	56.5%
普通	34	24.6%
不滿意	7	5.1%
很不滿意	0	0
總和	138	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	3.96	0.677

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常滿意	26	18.8%
滿意	84	60.9%
普通	25	18.1%
不滿意	3	2.2%
很不滿意	0	0
總和	138	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：137)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	5	3.6%
60 分-69 分	7	5.1%
70 分-79 分	23	16.8%
80 分-89 分	70	51.1%
90 分以上	32	23.4%
總和	137	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：137)

	回答人次	百分比
私人企業	20	14.6%
專業團體、公協會、人民團體	94	68.6%
學術單位	5	3.6%
個人	6	4.4%
其他	12	8.8%
總和	137	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：138)

	回答人次	百分比
一般業務往來	12	8.7%

委外廠商	44	31.9%
輔導及評鑑對象	23	16.7%
獎補助對象	6	4.3%
業管對象	5	3.6%
專家學者	12	8.7%
政策諮詢對象	3	2.2%
NGO 或外部團體	29	21%
其他	4	2.9%
總和	138	100%

(3) 身分(回答人數：138)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	44	31.9%
部門主管/幹部	66	47.8%
承辦人/會員	20	14.5%
其他	8	5.8%
總和	138	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：138)

	回答人次	百分比
非常頻繁	72	52.2%
有點頻繁	55	39.9%
不頻繁	11	8%
總和	138	100%

(五) 交通局：回收樣本數76份(總樣本數207)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.36	0.607
溝通協調能力滿意度	4.18	0.724
解決問題滿意度	4.18	0.760

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
--	------	-----

非常滿意	33	43.4%
滿意	38	50%
普通	5	6.6%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	76	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	27	35.5%
滿意	37	48.7%
普通	11	14.5%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	0	0
總和	76	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	29	38.2%
滿意	33	43.4%
普通	13	17.1%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	0	0
總和	76	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.19	0.766
行政效率滿意度	4.25	0.675

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：76)

	回答人次	百分比
有	74	97.4%
沒有	2	2.6%
總和	76	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	36.8%
滿意	38	50%
普通	7	9.2%
不滿意	3	3.9%
很不滿意	0	0
總和	76	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	29	38.2%
滿意	37	48.7%
普通	10	13.2%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	76	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	4.18	0.667
網站內容滿意度	4.14	0.687
網站資訊更新速度滿意度	4.18	0.687

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常符合	25	32.9%
符合	40	52.6%
普通	11	14.5%
不符合	0	0
很不符合	0	0
總和	76	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
--	------	-----

非常滿意	24	31.6%
滿意	39	51.3%
普通	13	17.1%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	76	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	26	34.2%
滿意	38	50%
普通	12	15.8%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	76	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.26	0.699

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：76)

	回答人次	百分比
非常滿意	30	39.5%
滿意	37	48.7%
普通	8	10.5%
不滿意	1	1.3%
很不滿意	0	0
總和	76	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：71)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	3	4.2%
60 分-69 分	3	4.2%
70 分-79 分	6	8.4%
80 分-89 分	27	38%

90 分以上	32	45.1%
總和	71	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：75)

	回答人次	百分比
私人企業	54	72%
專業團體、公協會、人民團體	17	22.7%
學術單位	1	1.3%
個人	1	1.3%
其他	2	2.7%
總和	75	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：69)

	回答人次	百分比
一般業務往來	27	39.1%
委外廠商	22	31.9%
輔導及評鑑對象	2	2.9%
獎補助對象	3	4.3%
業管對象	7	10.1%
專家學者	1	1.4%
政策諮詢對象	0	0
NGO 或外部團體	2	2.9%
其他	5	7.2%
總和	69	100%

(3) 身分(回答人數：72)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	20	27.8%
部門主管/幹部	26	36.1%
承辦人/會員	19	26.4%
其他	7	9.7%
總和	72	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：72)

	回答人次	百分比
--	------	-----

非常頻繁	24	33.3%
有點頻繁	32	44.4%
不頻繁	16	22.2%
總和	72	100%

(六) 環境保護局：回收樣本數60份(總樣本數120)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.45	0.648
溝通協調能力滿意度	4.30	0.743
解決問題滿意度	4.35	0.684

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	32	53.3%
滿意	23	38.4%
普通	5	8.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	60	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	27	45%
滿意	25	41.7%
普通	7	11.7%
不滿意	1	1.7%
很不滿意	0	0
總和	60	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	46.7%
滿意	25	41.7%

普通	7	11.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	60	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.36	0.662
行政效率滿意度	4.21	0.884

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：59)

	回答人次	百分比
有	58	98.3%
沒有	1	1.7%
總和	59	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	46.7%
滿意	26	43.3%
普通	6	10%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	60	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	46.7%
滿意	20	33.3%
普通	9	15%
不滿意	3	5%
很不滿意	0	0
總和	60	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	4.15	0.961
網站內容滿意度	4.18	0.753
網站資訊更新速度滿意度	4.13	0.797

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：59)

	回答人次	百分比
非常符合	26	44.1%
符合	20	33.9%
普通	11	18.6%
不符合	0	0
很不符合	2	3.4%
總和	59	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：59)

	回答人次	百分比
非常滿意	23	39%
滿意	24	40.7%
普通	12	20.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	59	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：59)

	回答人次	百分比
非常滿意	22	37.3%
滿意	24	40.7%
普通	12	20.3%
不滿意	1	1.7%
很不滿意	0	0
總和	59	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.28	0.761

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	46.7%
滿意	21	35%
普通	11	18.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	60	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：60)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	1	1.7%
60 分-69 分	2	3.3%
70 分-79 分	7	11.7%
80 分-89 分	22	36.7%
90 分以上	28	46.7%
總和	60	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：57)

	回答人次	百分比
私人企業	38	66.7%
專業團體、公協會、人民團體	12	21.1%
學術單位	4	7%
個人	1	1.8%
其他	2	3.5%
總和	57	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：58)

	回答人次	百分比
一般業務往來	14	24.1%
委外廠商	32	55.2%
輔導及評鑑對象	2	3.4%
獎補助對象	3	5.2%

業管對象	1	1.7%
專家學者	0	0
政策諮詢對象	0	0
NGO 或外部團體	2	3.4%
其他	4	6.9%
總和	58	100%

(3) 身分(回答人數：58)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	19	32.8%
部門主管/幹部	18	31%
承辦人/會員	17	29.3%
其他	4	6.9%
總和	58	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：60)

	回答人次	百分比
非常頻繁	21	35%
有點頻繁	30	50%
不頻繁	9	15%
總和	60	100%

(七) 都市發展局：回收樣本數27份(總樣本數73)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.29	0.668
溝通協調能力滿意度	3.92	0.780
解決問題滿意度	3.92	0.780

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	11	40.7%
滿意	13	48.1%
普通	3	11.1%

不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	27	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	6	22.2%
滿意	14	51.9%
普通	6	22.2%
不滿意	1	3.7%
很不滿意	0	0
總和	27	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	25.9%
滿意	11	40.7%
普通	9	33.3%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	27	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.14	0.662
行政效率滿意度	4.03	0.807

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：27)

	回答人次	百分比
有	27	100%
沒有	0	0
總和	27	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	8	29.6%

滿意	15	55.6%
普通	4	14.8%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	27	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	25.9%
滿意	16	59.3%
普通	2	7.4%
不滿意	2	7.4%
很不滿意	0	0
總和	27	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	4.07	0.675
網站內容滿意度	4.03	0.649
網站資訊更新速度滿意度	4.11	0.640

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常符合	7	25.9%
符合	15	55.6%
普通	5	18.5%
不符合	0	0
很不符合	0	0
總和	27	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	6	22.2%
滿意	16	59.3%
普通	5	18.5%

不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	27	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	25.9%
滿意	16	59.3%
普通	4	14.8%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	27	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.07	0.688

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：26)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	26.9%
滿意	14	53.8%
普通	5	19.2%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	26	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：24)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	0	0
60 分-69 分	2	8.3%
70 分-79 分	5	20.8%
80 分-89 分	10	41.7%
90 分以上	7	29.2%
總和	24	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：26)

	回答人次	百分比
私人企業	14	53.8%
專業團體、公協會、人民團體	7	26.9%
學術單位	4	15.4%
個人	0	0
其他	1	3.9%
總和	26	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：25)

	回答人次	百分比
一般業務往來	6	24%
委外廠商	9	36%
輔導及評鑑對象	0	0
獎補助對象	1	4%
業管對象	0	0
專家學者	5	20%
政策諮詢對象	1	4%
NGO 或外部團體	3	12%
其他	0	0
總和	25	100%

(3) 身分(回答人數：26)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	9	34.6%
部門主管/幹部	12	46.2%
承辦人/會員	2	7.7%
其他	3	11.5%
總和	26	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：26)

	回答人次	百分比
非常頻繁	9	34.6%
有點頻繁	14	53.8%
不頻繁	3	11.5%

總和	26	100%
----	----	------

(八) 教育局：回收樣本數18份(總樣本數37)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.27	0.669
溝通協調能力滿意度	4.00	0.594
解決問題滿意度	4.11	0.758

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	38.9%
滿意	9	50%
普通	2	11.1%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	3	16.7%
滿意	12	66.7%
普通	3	16.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	5	27.8%
滿意	11	61.1%
普通	1	5.6%
不滿意	1	5.6%
很不滿意	0	0

總和	18	100%
----	----	------

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.05	0.639
行政效率滿意度	4.16	0.618

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：18)

	回答人次	百分比
有	18	100%
沒有	0	0
總和	18	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	22.2%
滿意	11	61.1%
普通	3	16.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	5	27.8%
滿意	11	61.1%
普通	2	11.1%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	3.94	0.639
網站內容滿意度	4.22	0.646

網站資訊更新速度滿意度	4.22	0.732
-------------	------	-------

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常符合	3	16.7%
符合	11	61.1%
普通	4	22.2%
不符合	0	0
很不符合	0	0
總和	18	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	6	33.3%
滿意	10	55.6%
普通	2	11.1%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	38.9%
滿意	8	44.4%
普通	3	16.7%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

4. 業務問項

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
多元管道行銷滿意度	4.16	0.785
推動雙語教育政策滿意度	3.72	0.894
推動創新教育滿意度	3.88	0.832
推動實驗教育滿意度	3.66	0.766

(2) 問項滿意度百分比

① 多元管道行銷滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	38.9%
滿意	7	38.9%
普通	4	22.2%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

② 推動雙語教育政策滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	22.2%
滿意	6	33.3%
普通	7	38.9%
不滿意	1	5.6%
很不滿意	0	0
總和	18	100%

③ 推動創新教育滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	22.2%
滿意	9	50%
普通	4	22.2%
不滿意	1	5.6%
很不滿意	0	0
總和	18	100%

④ 推動實驗教育滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	2	11.1%
滿意	9	50%
普通	6	33.3%
不滿意	1	5.6%
很不滿意	0	0
總和	18	100%

5. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	4.16	0.618

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常滿意	5	27.8%
滿意	11	61.1%
普通	2	11.1%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	18	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：17)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	0	0
60 分-69 分	1	5.9%
70 分-79 分	1	5.9%
80 分-89 分	9	52.9%
90 分以上	6	35.3%
總和	17	100%

6. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：18)

	回答人次	百分比
私人企業	0	0
專業團體、公協會、人民團體	13	72.2%
學術單位	4	22.2%
個人	0	0
其他	1	5.6%
總和	18	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：18)

	回答人次	百分比
--	------	-----

一般業務往來	3	16.7%
委外廠商	1	5.6%
輔導及評鑑對象	2	11.1%
獎補助對象	2	11.1%
業管對象	0	0
專家學者	3	16.7%
政策諮詢對象	0	0
NGO 或外部團體	6	33.3%
其他	1	5.6%
總和	18	100%

(3) 身分(回答人數：18)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	10	55.6%
部門主管/幹部	6	33.3%
承辦人/會員	1	5.6%
其他	1	5.6%
總和	18	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：18)

	回答人次	百分比
非常頻繁	7	38.9%
有點頻繁	9	50%
不頻繁	2	11.1%
總和	18	100%

(九) 文化局：回收樣本數63份(總樣本數130)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	4.01	0.751
溝通協調能力滿意度	3.93	0.800
解決問題滿意度	4.01	0.751

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	17	27%
滿意	31	49.2%
普通	14	22.2%
不滿意	1	1.6%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	16	25.4%
滿意	29	46%
普通	16	25.4%
不滿意	2	3.2%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	18	28.6%
滿意	28	44.4%
普通	17	27%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	63	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	4.04	0.831
行政效率滿意度	3.95	0.791

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：63)

	回答人次	百分比
有	61	96.8%
沒有	2	3.2%

總和	63	100%
----	----	------

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	21	33.3%
滿意	26	41.3%
普通	14	22.2%
不滿意	2	3.2%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	17	27%
滿意	27	42.9%
普通	18	28.6%
不滿意	1	1.6%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	3.66	0.898
網站內容滿意度	3.79	0.845
網站資訊更新速度滿意度	3.82	0.813

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常符合	12	19%
符合	23	36.5%
普通	24	38.1%
不符合	3	4.8%
很不符合	1	1.6%
總和	63	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	12	19%
滿意	30	47.6%
普通	18	28.6%
不滿意	2	3.2%
很不滿意	1	1.6%
總和	63	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	12	19%
滿意	32	50.8%
普通	15	23.8%
不滿意	4	6.3%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
整體服務表現滿意度	3.95	0.791

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：63)

	回答人次	百分比
非常滿意	17	27%
滿意	27	42.9%
普通	18	28.6%
不滿意	1	1.6%
很不滿意	0	0
總和	63	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：60)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	1	1.7%
60 分-69 分	5	8.3%
70 分-79 分	14	23.3%

80 分-89 分	23	38.3%
90 分以上	17	28.3%
總和	60	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：63)

	回答人次	百分比
私人企業	11	17.5%
專業團體、公協會、人民團體	44	69.8%
學術單位	5	7.9%
個人	1	1.6%
其他	2	3.2%
總和	63	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：63)

	回答人次	百分比
一般業務往來	6	9.5%
委外廠商	9	14.3%
輔導及評鑑對象	3	4.8%
獎補助對象	26	41.3%
業管對象	3	4.8%
專家學者	2	3.2%
政策諮詢對象	3	4.8%
NGO 或外部團體	9	14.3%
其他	2	3.2%
總和	63	100%

(3) 身分(回答人數：63)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	15	23.8
部門主管/幹部	22	34.9
承辦人/會員	22	34.9
其他	4	6.3
總和	63	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：61)

	回答人次	百分比
非常頻繁	12	19.7%
有點頻繁	40	65.6%
不頻繁	9	14.8%
總和	61	100%

(十) 觀光傳播局：回收樣本數29份(總樣本數67)

1. 專業力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
專業知識滿意度	3.96	0.881
溝通協調能力滿意度	4.00	0.963
解決問題滿意度	3.89	0.976

(2) 問項滿意度百分比

① 專業知識滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	8	28.6%
滿意	13	46.4%
普通	5	17.9%
不滿意	2	7.1%
很不滿意	0	0
總和	28	100%

② 溝通協調能力滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	11	37.9%
滿意	9	31%
普通	7	24.1%
不滿意	2	6.9%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

③ 解決問題滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	9	31%

滿意	11	37.9%
普通	6	20.7%
不滿意	3	10.3%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

2. 服務力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
提供業務諮詢窗口滿意度	3.93	0.923
行政效率滿意度	3.93	0.923

(2) 問項滿意度百分比

① 有無提供業務諮詢窗口(回答人數：29)

	回答人次	百分比
有	27	93.1%
沒有	2	6.9%
總和	29	100%

② 提供業務諮詢窗口滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	10	34.5%
滿意	8	27.6%
普通	10	34.5%
不滿意	1	3.4%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

③ 行政效率滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	9	31%
滿意	11	37.9%
普通	7	24.1%
不滿意	2	6.9%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

3. 資訊力：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
宣導政策內容需求符合度	3.75	1.057
網站內容滿意度	4.13	0.693
網站資訊更新速度滿意度	4.03	0.778

(2) 問項滿意度百分比

① 宣導政策內容需求符合度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常符合	7	24.1%
符合	13	44.8%
普通	5	17.2%
不符合	3	10.3%
很不符合	1	3.4%
總和	29	100%

② 網站內容滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	9	31%
滿意	15	51.7%
普通	5	17.2%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
總和	29	100%

③ 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	8	27.6%
滿意	15	51.7%
普通	5	17.2%
不滿意	1	3.4%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

4. 整體表現：

(1) 問項滿意度平均數

問項	平均數	標準差
----	-----	-----

整體服務表現滿意度	4.00	0.845
-----------	------	-------

(2) 問項滿意度百分比

① 整體服務表現滿意度(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常滿意	9	31%
滿意	12	41.4%
普通	7	24.1%
不滿意	1	3.4%
很不滿意	0	0
總和	29	100%

② 整體服務表現分數(回答人數：29)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	0	0
60 分-69 分	4	13.8%
70 分-79 分	6	20.7%
80 分-89 分	9	31%
90 分以上	10	34.5%
總和	29	100%

5. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：26)

	回答人次	百分比
私人企業	3	11.5%
專業團體、公協會、人民團體	4	15.4%
學術單位	0	0
個人	11	42.3%
其他	8	30.8%
總和	26	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：28)

	回答人次	百分比
一般業務往來	11	39.3%
委外廠商	2	7.1%
輔導及評鑑對象	3	10.7%

獎補助對象	0	0
業管對象	2	7.1%
專家學者	1	3.6%
政策諮詢對象	4	14.3%
NGO 或外部團體	2	7.1%
其他	3	10.7%
總和	28	100%

(3) 身分(回答人數：29)

	回答人次	百分比
負責人/主持人	12	41.4%
部門主管/幹部	12	41.4%
承辦人/會員	3	10.3%
其他	2	6.9%
總和	29	100%

(4) 業務往來頻率(回答人數：29)

	回答人次	百分比
非常頻繁	7	24.1%
有點頻繁	10	34.5%
不頻繁	12	41.4%
總和	29	100%

三、開放性意見歸納

為尊重受訪者意見及保護隱私，開放意見僅分送個別局處參考，不予公開，本年度共有263則開放意見，若扣除回復「無意見」或「沒有」17件，較去(107)年184則增加62件，經審視歸納仍與過去相同，受訪者所提出之開放意見類型為「特定政策建議」、「加強政策行銷」、「調整人員管理」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」、「強化網站功能」及「資訊系統或流程改善」等7項，分別摘錄簡述如下：

- (一) 特定政策建議：勞檢、勞教政策執行建議、**食品安全管理建議**、教育政策建議、乘車票價調整和汽機車分道建議、扶植具潛力文化遺產等。
- (二) 加強政策行銷：除網站資訊外，建議可多管道(如臉書、LINE、電視媒體)宣導各項資訊或行銷新政策。
- (三) 組織人員管理：數個局處受訪對象普遍反映**人員流動頻繁**，致使業務及

法令嫻熟度不足。

- (四) 服務品質改善：所轄業務勇於處理不推拖、承辦人員態度改善。
- (五) 激勵局處同仁：對局處首長、局處服務表現的激勵、對特定同仁之鼓勵。
- (六) 強化網站功能：網站內容不易搜尋、活動訊息公布可更多元化。
- (七) 資訊系統或流程改善：如公文系統使用繁瑣、電子發票核銷問題、線上申辦案件流程及補助申請線上化。

肆、調查結果與建議：

一、調查結果：

本次外部顧客滿意度調查，受評局處仍與去(107)年相同為勞動局、產業局、衛生局、社會局、交通局、環保局、都發局、教育局、文化局及觀傳局等10個政策貼近民眾權益之局處，並請局處提出「關鍵績效指標」、「委外場館營運租、使用團體或廠商」、「輔導評鑑之對象」、「業務往來獎補助業管之專業團體、公協會、人民團體」、「其他自提」、「學校校長、教師代表」、「政策諮詢對象」、「業務領域NGO或外部顧客」及「所有市場自治會長、代表及商圈代表或理事長」等指標之外部顧客名單為調查對象；調查工具部分，網路調查以本府網路投票系統進行調查、紙本調查方式則以郵寄問卷方式進行，總計發出2,046份問卷，扣除8份無效樣本後，以2,038份為母數，回收843份樣本，總回收率為41.4%，整體調查結果說明如下：

(一) 問卷回收率：

本次機關問卷整體回收率為41.4%與去(107)年39.1%相比，增加2.3%，經細部分析網路問卷及紙本問卷的回收率後發現，相較於去(107)年，今年度網路問卷之總回收率上升6.8%，紙本問卷回收率下降0.5%，回收率比較如下表(以整體回收率高低排序)：

	網路問卷回收率			紙本問卷回收率			總回收率		
局處	106年	107年	108年	106年	107年	108年	106年	107年	108年
環保局	21.2%	45.7%	46.2%	50.0%	50.0%	62.1%	38.0%	47.3%	50.0%
教育局	15.9%	42.8%	48.7%	44.0%	34.3%	-	34.1%	36.8%	48.7%
文化局	27.0%	22.1%	45.6%	100%	100%	100%	39.1%	22.9%	48.5%
社會局	37.3%	33.2%	44.6%	100%	66.7%	66.7%	41.6%	34.4%	44.8%
勞動局	25.0%	43.8%	42.7%	66.9%	53.2%	44.8%	64.9%	51.8%	44.5%
觀傳局	31.0%	36.2%	35.6%	75.0%	84.6%	100%	38.7%	46.7%	43.3%
都發局	44.4%	44.4%	34.9%	53.3%	66.7%	57.1%	51.6%	53.3%	37.0%
交通局	25.0%	26.2%	34.7%	54.3%	45.6%	39.5%	35.7%	36.4%	36.7%
衛生局	10.9%	29.0%	32.7%	77.9%	60.0%	55.0%	42.2%	34.2%	34.7%

產業局	26.3%	22.2%	28.1%	41.6%	37.9%	35.4%	34.3%	29.2%	32.3%
總回收率	24.9%	32.4%	39.2%	56.3%	44.9%	44.4%	43.2%	39.1%	41.4%

註：教育局108年所提供名單皆採系統調查，無郵寄紙本問卷。

經綜合比較近3年之整體回收率，可發現今年回收率有回升至過往水平，推估係因本次於調查期間，針對系統回復回收率較差局處加強催收，故回收率些微上升。

(二) 量化結果說明：(因各局處提出之樣本數及樣本性質之差異，故不以結果高低進行表列)

本次量化問項除教育局另提出業務問項(4題)，餘僅詢問專業力、服務力、資訊力及整體表現四部分(11題)，結果說明如下：

1. 專業力(專業知識滿意度、溝通協調能力滿意度、解決問題滿意度)：10個受評局處專業知識除文化局(76.2%)、觀傳局(75.0%)外，滿意度皆高於八成、溝通協調和解決問題滿意度衛生局、社會局、都發局、文化局、觀傳局皆不到八成。

局處	專業知識滿意度		溝通協調滿意度		解決問題滿意度	
	百分比	平均數	百分比	平均數	百分比	平均數
勞動局	87.8%	4.13	84.0%	4.04	81.6%	4.00
產業局	92.4%	4.29	85.8%	4.20	81.5%	4.10
衛生局	89.3%	4.34	74.7%	4.12	76.0%	4.05
社會局	81.1%	4.04	73.9%	3.86	68.8%	3.81
交通局	93.4%	4.36	84.2%	4.18	81.6%	4.18
環保局	91.7%	4.45	86.7%	4.30	88.4%	4.35
都發局	88.8%	4.29	74.1%	3.92	66.6%	3.92
教育局	88.9%	4.27	83.4%	4.00	88.9%	4.11
文化局	76.2%	4.01	71.4%	3.93	73.0%	4.01
觀傳局	75.0%	3.96	68.9%	4.00	68.9%	3.89

註：滿意度調查結果雖小於4，惟評價仍趨向滿意，以紅色標註。

2. 服務力(有無提供業務諮詢窗口、對業務諮詢窗口滿意度、行政效率滿意度)：10個受評局處超過九成有提供業務諮詢窗口、其滿意度則除了文化局(74.6%)、觀傳局(62.1%)低於八成外，其餘皆高於八成、行政效率滿意度以教育局最高達八成八、社會局最低六成八。

局處	窗口提供(有)	業務諮詢窗口滿意度		行政效率滿意度	
		百分比	平均數	百分比	平均數
勞動局	97.7%	81.4%	4.02	79.8%	4.01

產業局	93.3%	84.3%	4.20	84.6%	4.13
衛生局	96.0%	85.4%	4.21	73.3%	4.08
社會局	98.6%	82.6%	4.09	68.8%	3.78
交通局	97.4%	86.8%	4.19	86.9%	4.25
環保局	98.3%	90.0%	4.36	80.0%	4.21
都發局	100%	85.2%	4.14	85.2%	4.03
教育局	100%	83.3%	4.05	88.9%	4.16
文化局	96.8%	74.6%	4.04	69.9%	3.95
觀傳局	93.1%	62.1%	3.93	68.9%	3.93

註：滿意度調查結果雖小於4，惟評價仍趨向滿意，以紅色標註。

3. **資訊力**(宣導重要政策符合需求、局處網站內容滿意度、局處網站資訊更新速度滿意度)：10個受評局處在宣導訊息符合需求方面，除交通局(85.5%)、衛生局(82.4%)及都發局(81.5%)，餘需求符合度皆低於八成，並以文化局(55.5%)最低；網站內容滿意度方面，則反應較為兩極，滿意度最高為教育局八成八、最低則為文化局僅六成六。另外在網站資訊更新速度滿意度方面，同樣反應也較為兩極，以衛生局最高八成五、文化局最低六成九左右。

局處	宣導政策符合需求		網站內容滿意度		網站資訊更新速度	
	百分比	平均數	百分比	平均數	百分比	平均數
勞動局	74.1%	3.92	79.8%	4.01	79.4%	4.01
產業局	73.9%	4.01	76.7%	4.02	74.4%	4.00
衛生局	82.4%	4.16	82.6%	4.16	85.3%	4.21
社會局	60.8%	3.73	73.9%	3.89	70.3%	3.78
交通局	85.5%	4.18	82.9%	4.14	84.2%	4.18
環保局	78.0%	4.15	79.7%	4.18	78.0%	4.13
都發局	81.5%	4.07	81.5%	4.03	85.2%	4.11
教育局	77.8%	3.94	88.9%	4.22	83.3%	4.22
文化局	55.5%	3.66	66.6%	3.79	69.8%	3.82
觀傳局	68.9%	3.75	82.7%	4.13	79.3%	4.03

註：滿意度調查結果雖小於4，惟評價仍趨向滿意，以紅色標註。

4. **整體表現**：本次調查請外部顧客評估機關整體表現部分，除整體服務表現滿意度外，並以60分代表及格為各局處之整體表現評分，以下分別說明：

整體服務表現：全體10個局處的整體服務表現除文化局(69.9%)，滿意

度皆高於七成。

局處	整體服務表現滿意度		局處	整體服務表現滿意度	
	百分比	平均數		百分比	平均數
勞動局	82.3%	4.06	環保局	81.7%	4.28
產發局	89.7%	4.13	都發局	80.7%	4.07
衛生局	82.7%	4.20	教育局	88.9%	4.16
社會局	79.7%	3.96	文化局	69.9%	3.95
交通局	88.2%	4.26	觀傳局	72.4%	4.00

註：滿意度調查結果雖小於4，惟評價仍趨向滿意，以紅色標註。

整體評分：本年度整體評分與107年相比，總平均83.5分較去年83.8分退步0.3分，除產業局、都發局和教育局分數有提升，其他局處分數些微退步1~5分。

	平均分數				平均分數		
局處	106年	107年	108年	局處	106年	107年	108年
勞動局	83.7	84.3	83.2	環保局	78.4	91.8	86.4
產業局	79.5	82.9	85.4	都發局	81.8	77.5	83.4
衛生局	82.5	86.3	84.2	教育局	77.2	78.6	84.8
社會局	80.7	83.4	81.2	文化局	81.4	81.6	79.6
交通局	81.4	85.3	85.1	觀傳局	85.8	86.4	82.1

5. 與民間團體座談(即公、工、學、協會等)建議比對分析：

經與受評局處所提供召開座談之會議紀錄比對發現，內容多係針對局處業務或主題性政策相關之建議或討論事項，而本調查開放意見則係以局處管理端之滿意度評價，尤以特定政策建議、加強政策行銷、組織人員管理、服務品質改善、激勵局處同仁、強化網站功能、資訊系統或流程改善等7類型反映較多，兩者反映面向不同，且比對結果並無發現有重複反映之意見情事發生，以下依個別局處及就民間團體座談紀錄和本調查開放意見中較具體之建議、討論或反映事項列表舉例：

(1) 衛生局

民間團體座談建議/討論事項類型	外部顧客滿意度調查開放意見類型
① 相關業務建議 *希望能配合助妳好孕計畫提供環境荷爾蒙篩檢	① 特定政策建議 *食品安全管理應加強(編號2) *給予地方衛生中心更多資源(編號4)

*建請持續推動家庭醫師制度，並配合衛福部即將推出的老年失智病人家庭醫師照顧的政	②加強政策行銷 *對一般市民使用電子菸應加強衛教宣導(編號21-2)
②主題性政策討論 *觀光醫療產業座談 *食品藥物化粧品政策交流座談 *C肝消滅計畫專案報告 *衛生優良自主管理分級認證	③組織人員管理 *窗口常常換人(編號1、17) ⑤激勵局處同仁 *中心護理師認真負責(編號10) *行政效能局服務非常滿意(編號19)

註：衛生局外部顧客開放意見未針對服務品質改善、強化網站功能、資訊系統或流程改善提出反映事項，詳參附錄1。

二、調查建議：

經綜整本次調查結果與106、107年進行比較分析後提出建議如下：

(一) 調查過程及方法部分：

1. 如欲瞭解受評局處歷年滿意度之趨勢，在問卷設計上應儘可能問題和選項一致，即當年調查如未提供中間值選項(像是普通或尚可)，次年則應維持無中間值選項，以避免前後年度因選項設計不一致，致使調查對象對受評局處之評價趨向中間值而造成滿意度評價落差。
2. 執行調查期間發現，少數局處提供調查對象聯絡資訊有誤或不完整，致使問卷無法順利送達，建議局處提供受訪對象資料應再三確認，以避免影響回收率。
3. 部分局處問卷回收率偏低，建議受評局處業務承辦人可主動積極與外部顧客聯繫提升填答意願，以達蒐集更多外部顧客對市政建言資訊之效益。

(二) 調查結果部分：

1. 辦理焦點座談深入了解問題，研議解決方式：本次量化結果整體趨勢雖偏向正向評價，但因有設置中間值選項供選填，致使調查結果滿意度下降，且出現少數極端值，如解決問題能力及政策宣導內容符合民眾所需等，建議受評局處可針對問題辦理焦點座談深入了解，改善問題。
2. 公開說明顧客反映問題之處理方式：本次調查263則開放意見中仍有部分建議與前次調查雷同，如業務承辦同仁輪調過快，不熟悉業務導致溝通不良、行政業務過於繁瑣等，建議局處可針對重複反應之意見妥為處理，除於機關網站說明處理情形，並發信予本次調查對象，主動

說明處理情形，使外部顧客更為了解本調查效益，以提升施政滿意度及施政效能。

附錄一、開放建議(原文將分送各局處了解，不公開，並針對較具體意見予以紅線標註)共263則

三、衛生局(23則)

編號	建議
1	窗口常常換人，搞不清楚業務。窗口人員的專業度及業務熟悉度落差太大。
2	請加強食品安全的管理，不定期抽查食品衛生及內容物。
3	督考承辦單位是否可與其他協會(例如：兩爾或台灣評鑑協會)輪流承辦，長照協會所提供的意見，立意很好，也很高標，但是對於改善臨床品質無太大幫助，希望由不同單位承辦，給予實際一點的建議，才不會失去督考的意義，感謝～
4	希望相關活動可以提升電子化(減少紙本單張)一方面也環保愛地球避免紙張過度浪費可以給地方衛生中心更多相關資源。
5	謝謝為民眾健康把關～謝謝您們！
6	無，非常滿意。
7	服務非常好，開會的部分都有提早通知，來電的人員都非常客氣講解非常詳細，主辦的場次活動都很新穎特別！
8	滿意！謝謝！
9	便利商店外的禁煙似乎沒有取締？！
10	中心很多護理師認真負責，承辦工作又多，太過辛苦，要是可以，可以減輕一些負擔！
11	目前都非常滿意。
12	讓使用者深入參與。
13	繼續保持。
14	政策很混亂，執行的衛生局人員很辛苦，下面的人也很辛苦。
15	Great
16	還算滿意，但建議要有更創新作法。
17	人員異動頻繁，建議擴編人力增加穩定性。
18	應多考慮現實面，業者是否真的需要。
19	對於衛生局的行政效能及服務非常滿意。
20	結合公私社會資源，可擴大服務層面。
21	① A 單位申請有區域之分，恐限制市內長照相關服務之發展，應參考新北市全區開放之作為。 ② 對一般市民使用電子菸之情形，及青少年使用加味菸品等，應加強衛教宣導及擬訂具體防治措施。
22	繼續加油。

23	滿意。
----	-----

附錄二、外部顧客滿意度問卷

一、一般性問卷

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分機2270張小姐或吳小姐。

祝 工作愉快，萬事如意

臺北市政府 民國○○○年○○月

第一部份：專業力

1. 您對 ○○ 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 ○○ 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 ○○ 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. ○○ 局有沒有提供業務諮詢窗口？

☐ (1)有 ☐ (2)沒有

5. 您對 ○○ 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 ○○ 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 ○○ 局宣導重要政策的內容，符不符合您需求？

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

8. 您對 ○○ 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 ○○ 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

◎客製化問卷

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分機2270張小姐或吳小姐。

祝 工作愉快，萬事如意

臺北市政府 民國○○○年○○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)非常符合 ☐ (2)符合 ☐ (3)普通 ☐ (4)不符合 ☐ (5)很不符合

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. 您對教育局的多元管道行銷是否滿意? ☐ (1)非常滿意 ☐ (2)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (4)不滿意 ☐ (5)很不滿意
11. 您對本市推動國際教育，如雙語教育政策是否滿意? ☐ (1)非常滿意 ☐ (2)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (4)不滿意 ☐ (5)很不滿意
12. 您對本市推動創新教育是否滿意? ☐ (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
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