

臺北市政府觀光傳播局外部顧客意見改善說明

一、 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。

（一）問卷回收率

本次本府研考會調查時間為107年10月23日至11月16日，調查方式為網路線上填答及紙本郵寄問卷，共發出60份問卷，回收28份問卷，回收率為46.7%，高於全府總回收率39.1%，並在10個局處中排名第4名。再相較105年及106年之回收率，分別是35.3%及38.7%。顯示本次調查本局雖增加調查問卷對象數目，但回收率卻提升，顯見本局外部顧客對本局施政的參與感逐步提升。

本府10局處外部顧客滿意度調查問卷回收率

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
都發局	9	4	6	4	8	15	53.3%
勞動局	80	35	489	260	295	569	51.8%
環保局	46	21	28	14	35	74	47.3%
觀傳局	47	17	13	11	28	60	46.7%
教育局	166	71	408	140	211	574	36.8%
交通局	61	16	68	31	47	129	36.4%
社會局	238	79	9	6	85	247	34.4%
衛生局	100	29	20	12	41	120	34.2%
產發局	189	42	153	58	100	342	29.2%
文化局	104	23	1	1	24	105	22.9%
總計	1,040	337	1,195	537	874	2,235	39.1%

105年、106年觀光傳播局外部顧客滿意度調查回收率

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	總回收率
105 年	31	11	3	1	12	34	35.3
106 年	29	9	4	3	12	34	38.7

（二）受訪者基本資料

包括服務單位性質、業務往來性質、身分及年資等項，如下表。

1. 服務單位性質(回答人數：28)

服務單位性質	回答人次	百分比
私人企業	17	60.7%
專業團體、公協會、人民團體	8	28.6%
學術單位	0	0%
個人	3	10.7%
其他	0	0%
總和	28	100%

2. 業務往來性質(回答人數：27)

	回答人次	百分比
一般業務往來	7	25.9%
委外廠商	9	33.3%
輔導及評鑑對象	1	3.7%
獎補助對象	0	0%
業管對象	2	7.4%
專家學者	5	18.5%
其他	3	11.1%
總和	27	100%

3. 身分(回答人數：28)

身分	回答人次	百分比
負責人/主持人	14	50.0%
部門主管/幹部	6	21.4%
承辦人/會員	3	10.7%
其他	5	17.9%
總和	28	100%

（三）觀光傳播局整體表現

本次研考會設計之題目，共15題，包括分為專業力、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3題；整體來說，外部顧客對於機關專業力、服務力、資訊力及整體滿意度部分，皆呈現較為正向的評價，尤其在滿意度部分，滿意度超過9成5。

1. 專業力

本次調查專業力部分，包括專業知識與技能、溝通協調能力、解決問題等3項，滿意度皆為96.4%。

(1) 專業知識與技能滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	11	39.3%
滿意	16	57.1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
無意見	1	3.6%
總和	28	100%

(2) 溝通協調能力滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	13	46.4%
滿意	14	50.0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
無意見	1	3.6%
總和	28	100%

(3) 解決問題滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	9	32.1%
滿意	18	64.3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
無意見	1	3.6%
總和	28	100%

2. 服務力：

本次調查服務力部分，包括提供業務諮詢窗口、行政效率等項，滿意度皆超過9成。

(1) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：27)

	回答人次	百分比
有	26	96.3%
沒有	1	3.7%
總和	27	100%

(2) 提供業務諮詢或聯絡窗口滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	12	42.9%
滿意	14	50.0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
無意見	2	7.1%
總和	28	100%

(3) 行政效率滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	10	35.7%
滿意	15	53.6%
不滿意	1	3.6%
很不滿意	0	0%
無意見	2	7.1%
總和	28	100%

3. 資訊力：

本次調查資訊力部分，包括宣導業務、網站內容、資訊更新程度等3項，滿意度約為8成。

(1) 宣導政策、訊息內容需求符合度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常符合	9	32.1%
符合	15	53.6%
不符合	2	7.1%
很不符合	0	0%
無意見	2	7.1%
總和	28	100%

(2) 網站內容滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	7	25%
滿意	15	53.6%
不滿意	2	7.1%
很不滿意	0	0%
無意見	4	14.3%
總和	28	100%

(3) 網站資訊更新速度滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	10	35.7%
滿意	12	42.9%
不滿意	1	3.6%
很不滿意	0	0%
無意見	5	17.9%
總和	28	100%

4. 整體表現：

綜合以上考量，本局外部顧客之滿意度達到96.4%，亦有近4成人次評定本局整體績效達90分以上。

(1) 整體服務表現滿意度(回答人數：28)

	回答人次	百分比
非常滿意	12	42.9%
滿意	15	53.6%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
無意見	1	3.6%
總和	28	100%

(2) 整體服務表現分數(回答人數：28)

	回答人次	百分比
60 分-69 分	-	-
70 分-79 分	3	10.7%
80 分-89 分	14	50.0%
90 分以上	11	39.3%
總和	28	100%

5. 外部顧客開放意見

編號	建議
1	台北市為首都亦為國際知名都市,相關活動要有國際化的考量,並運用相關產業的實際經驗及可運用的退休專業人力,並給予榮譽感或相對獎勵 !觀光傳播局全體努力成效,已逐漸浮現,值得肯定!
2	1.市府觀傳局施政(含市長)多以市民考慮,建議可多從團體思考,尤其 inbound 觀光. 2.night show,night tour 對首都而言還是不足. 3.首都大河文化之系列定期開船,要跟新北市業者合作!
3	1.河濱公園的活動很多.但交通不便.建議提供更方便的接駁服務. 2.建議旅服系統不要販賣紀念品.改為各地便利超商[以景點或觀光客多]的點優先鋪貨.

6. 綜合建議

根據研考會建議，局處評分部分若以60分代表及格，本局今年分數為86.4分，在10個局處內名列第2名，若再將回收率納入考量，本局問卷回收率名列第4名，顯見外部顧客對本局業務推動持肯定態度。

再看105年(首年進行外部顧客調查)、106年、107年以來3次的分數分析，外部顧客對本局施政做為評價皆超過85分，顯見歷年來本局對外部顧客之需求皆以明確、明快之回應態度處理，已收成效。

	平均分數		
局處	105 年	106 年	107 年
觀傳局	87.6	85.8	86.4

有關問卷回收狀況，本局為表對外部顧客之重視，在確定本府統一發出外部顧客問卷之後，即指派專人主動與外部顧客聯繫，以提升填答意願，及調查之信度及效度。

有關資訊力方面分數較低，屬本次調查所有機關的共通性改進事項，包括宣導政策、訊息內容需求符合度、網站內容滿意度網站及資訊更新速度滿意度。皆仍有改善空間，本局網站現已包括本市各項觀光旅遊活動訊息，及本局各類觀光服務申請如活動補助、授權、導覽等，並提供常見問答予民眾線上查詢，未來將持續加強網站更新速度，以提供民眾第一手訊息。

二、 外部顧客所提重要開放意見改善說明：

外部顧客共提出 3 項建議，茲分別就各說明本局因應及改善作為如表。

編號	建議	改善作為	目標
1	台北市為首都亦為國際知名都市,相關活動要有國際化的考量,並運用相關產業的實際經驗	本局活動皆以國際化、在地化、產業化等標準進行規劃，亦會採納各方專業意見，感謝肯定！	持續在活動規劃前廣納各方意見，以凝聚社會共識。

	及可運用的退休專業人力,並給予榮譽感或相對獎勵!觀光傳播局全體努力成效,已逐漸浮現,值得肯定!		
2	1.市府觀傳局施政(含市長)多以市民考慮,建議可多從團體思考,尤其 inbound 觀光 2.night show, night tour 對首都而言還是不足. 3.首都大河文化之系列定期開船,要跟新北市業者合作!	1.為開拓更多海內外市場,本局積極與業者合作包裝自由行產品,並藉由參與旅展或辦理推廣活動,提升旅客重遊率。而針對團客亦提供獎勵補助,以提升本市吸引力。 2.為促進夜間觀光,本局於參加旅展或辦理觀光推廣會時,均積極推廣本市夜間觀光活動(如:臺北燈節、白晝之夜等);此外,本局相關補助及遊程,皆已將夜間觀光納為重點項目。 3.根據本市公共運輸處資料,目前假日已有雙北市間的定期航班,本局亦將加強相關地區觀光宣傳,以提升航班載客人次。	1.持續補助獎勵旅遊;並與業者合作,販售旅遊商品。 2. 持續補助觀光活動(含夜間觀光),並將夜間景點納入遊程規劃。 3.加強碼頭商圈可遊性,提升航班載客數。
3	1.河濱公園的活動很多.但交通不便.建議提供更方便的接駁服務.2.建議旅服系統不要販賣紀念品.改為各地便利超商(以景點或觀光客多)的點優先鋪貨.	1.本局向來鼓勵民眾多使用大眾運輸工具,辦理活動時亦考慮當地交通便利性,以臺北河岸童樂會舉辦的場地大佳河濱公園為及夏日音樂活動舉辦的場地大稻埕河濱為例,周邊皆有捷運站可轉乘公車,或有公車路線直達活動場地,本局將持續宣導請民眾搭乘大眾運輸工具。 2. 本局紀念品係以推廣台北意象為主,與便利超商以營利為目的有所區別,本市各旅服中心販售城市紀念品亦是以推展台北意象為其重要目的。	加強向民眾宣導公車路線及搭乘方式等資訊,提升大眾運輸使用率。