

標準檢驗局臺中分局（臺中港口辦事處）

100 年度為民服務滿意度調查結果



主辦單位：台中港口辦事處

中華民國 100 年 10 月

目次

壹、前言.....	2
貳、調查目的及重點.....	2
一、調查目的.....	2
二、調查重點.....	2
參、調查過程與樣本蒐集.....	2
肆、分析報告處理.....	3
一、調查結果.....	3
二、洽公民眾背景分析.....	6
三、問卷內容分析.....	8
伍、98年至100年之滿意度變動趨勢.....	13
陸、結論及建議.....	13

壹、前言

民主政治下政府與民眾間的接觸應該是個雙向度的互動溝通過程，為提供洽公民眾更好的服務績效與服務品質。持續以往，本辦事處實施「櫃台暨港口作業服務滿意度調查」，以落實顧客為導向之服務理念，期以作為改善業務及提昇服務績效與全面提升服務品質之目標。

貳、調查目的及重點

一、調查目的

藉由問卷的蒐集與分析，切實掌握民意脈動，檢討為民服務之缺口與不足之處，作為本辦事處改進的依據及研擬推動為民服務業務策進之參考。

二、調查重點

分析民眾對本辦事處為民服務之滿意程度。

(一) 便民服務措施：含各項申請書表格範例、電腦自行案件查詢、公用文具等。

(二) 服務人員服務態度：含服務態度、服務效率、服務禮貌、專業知識等。

(三) 服務場所環境：含洽公櫃台及環境清潔等。

參、調查過程與樣本蒐集

本次調查時間為 100 年 8 月；計發出問卷調查表 50 份，得無效問卷 5 份有效

問卷調查表共 45 份。問卷調查表於民眾至本辦事處洽辦業務時現場分發填寫，以不記名投票、不重覆領表方式於櫃台現場或拿回公司填寫完畢後置入本辦事處意見票箱。

肆、分析報告處理

本次回收問卷以 EXCEL 軟體來統計分析，逐項登錄各單項件數、次數分配與百分比分析，並與基本資料交叉分析，深入瞭解發現問題。本問卷採用李克特式量表(Likert-type Scale)五點計分法，將「很滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「很不滿意」分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，滿意度計算公式=
$$\left[\frac{A*5+B*4+C*3+D*2+E*1}{A+B+C+D+E} \right] * 100\%。$$

一、調查結果

(一)問卷題目得分情形分析

經統計有效問卷後，得到填答者對每一題目的平均數，藉以瞭解整體問卷之得分情形。彙整各題項得分平均數如下表所示。

由問卷結果分析得知，在整體滿意度調查方面：「6. 您對於我們作業人員的服務禮貌」受到的評價最高、「9.當您有疑問時，我們能主動為您解答問題」次之；此外「3.您對於我們服務人員的辦事效率」、「5.作業人員能配合儘速提供作業服務」的滿意度較低。惟各題項間平均得分差異均在 0.4 以內，顯示各項滿意度差異並不大。

為進一步了解問卷數據的可靠性與有效性，需做信度分析。信度有

外在信度 (external reliability)與內在信度 (internal reliability)兩大類。外在信度通常指不同時間測量時，量表一致性的程度，再測信度即是外在信度最常使用的檢驗法。在多選項量表 (multiple item scales)中，內在信度特別重要。所謂的內在信度指的是每一個量表是否測量單一概念，同時，組成量表題項的內在一致性程度如何。因素分析完後每個構面層面的內在信度係數通常會較總量表之信度值低，內在信度最常使用的是 Cronbach's α 係數。

本次問卷經計算之總信度 Cronbach's 係數達 ，顯示分析的結果各答項之數據具有高度的內部一致性，且呈現穩定的狀態，因此本次問卷施測的結果可接受。

「標準檢驗局台中分局台中港辦事處—櫃台暨港口作業服務滿意度調查」得分情形表

代號	題目內容	平均數	滿意度分數
1	您對於我們服務台人員的服務禮貌	4.60	92.00
2	您對於我們服務場所的環境清潔	4.49	89.78
3	您對於我們服務人員的辦事效率	4.47 ^L	89.33
4	您對於我們服務場所的便民措施	4.53	90.67
5	作業人員能配合儘速提供作業服務	4.47 ^L	89.33
6	您對於我們作業人員的服務禮貌	4.71 ^H	94.22
7	您對於我們作業人員的專業技能	4.56	91.11
8	您對於我們作業人員的敬業態度	4.53	90.67
9	當您有疑問時，我們能主動為您解答問題	4.64 ^H	92.89
10	整體而言，您對於我們服務品質的感覺	4.56	91.11
	總得分	4.56	91.11

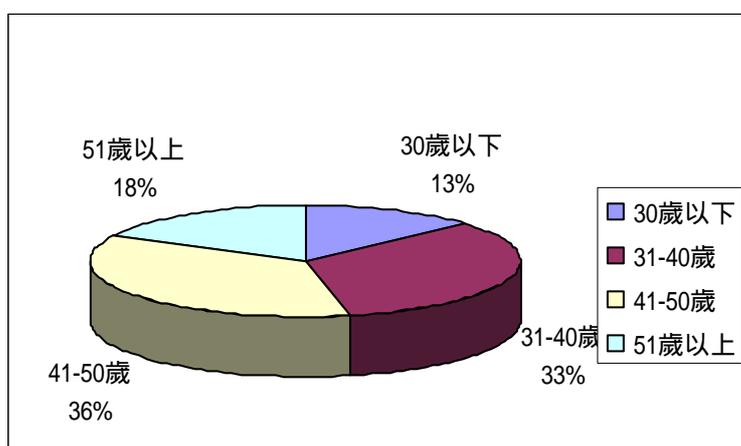
註：H 表示該題在所有題目中得分最高者；L 表示該題在所有題目中得分最低者

(二) 洽公民眾背景分析

本問卷樣本不同背景變項的人數及百分比分佈情形，說明如下：

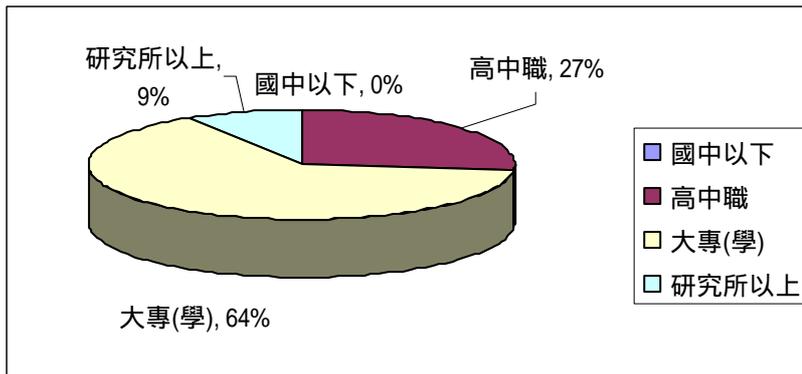
1. 洽公民眾的年齡

年齡	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	合計
人次	6	15	16	8	45
百分比	13%	33%	36%	18%	100%



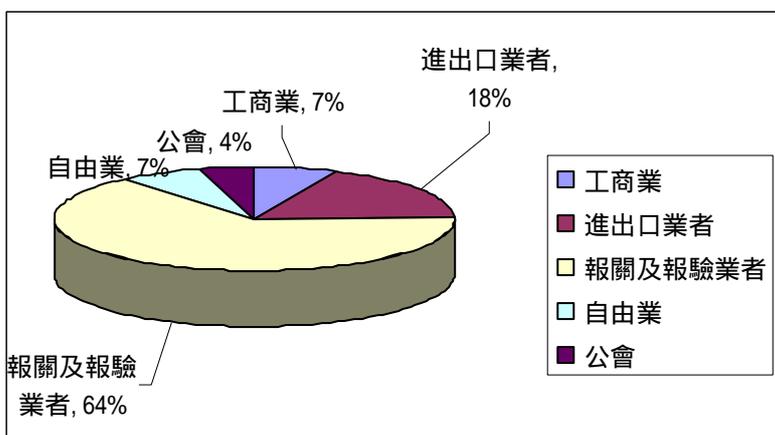
2. 洽公填答民眾的教育程度

教育程度	國中以下	高中職	大專(學)	研究所以上	合計
人次	0	12	29	4	45
百分比	0%	27%	64%	9%	100%



3. 洽公填答民眾的職業

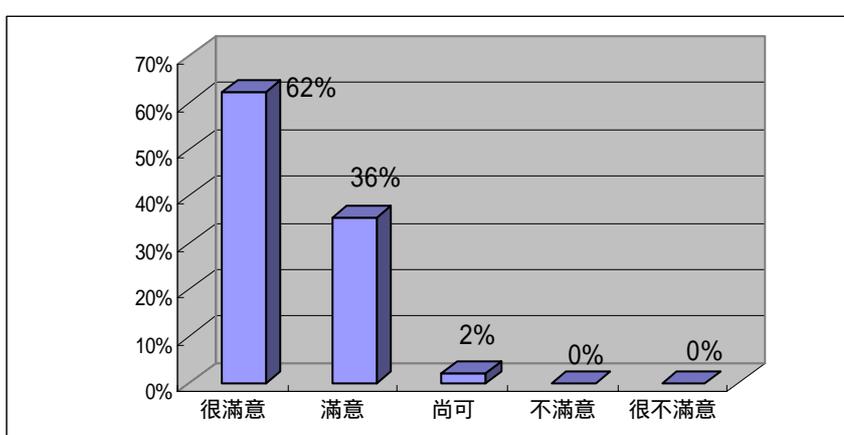
職業	工商業	進出口業者	報關及報驗業者	自由業	公會	合計
人次	3	8	29	3	2	45
百分比	7%	18%	64%	7%	4%	100%



(三) 問卷內容分析

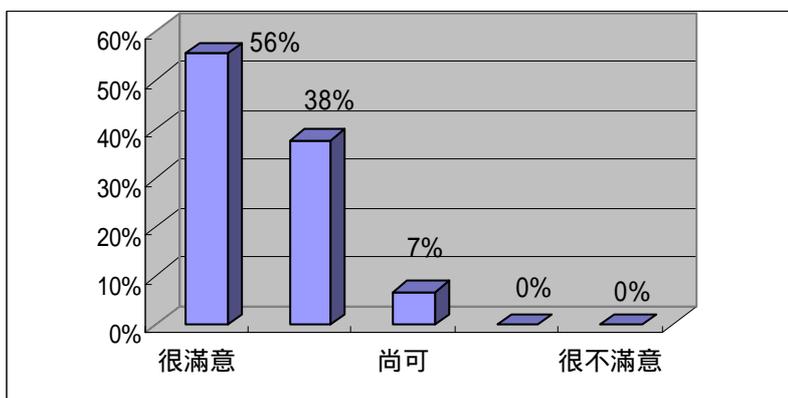
1. 服務台人員的服務禮貌

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	28	16	1	0	0	45
百分比	62%	36%	2%	0%	0%	100%



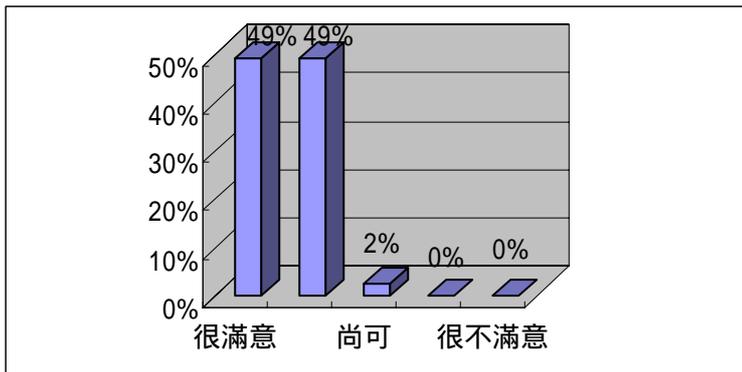
2. 服務場所的環境清潔

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	25	17	3	0	0	45
百分比	56%	38%	7%	0%	0%	100%



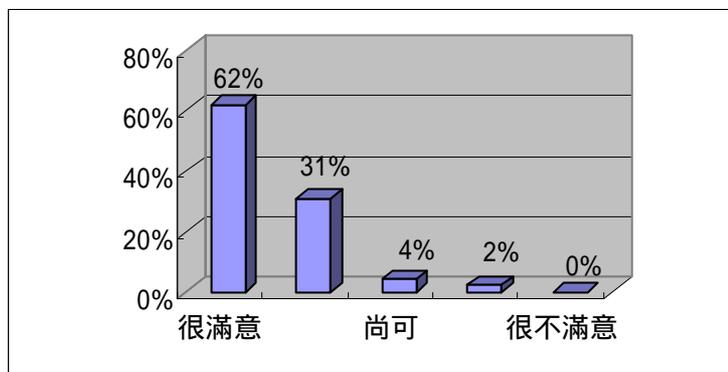
3.服務台人員的辦事效率

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	22	22	1	0	0	45
百分比	49%	49%	2%	0%	0%	100%



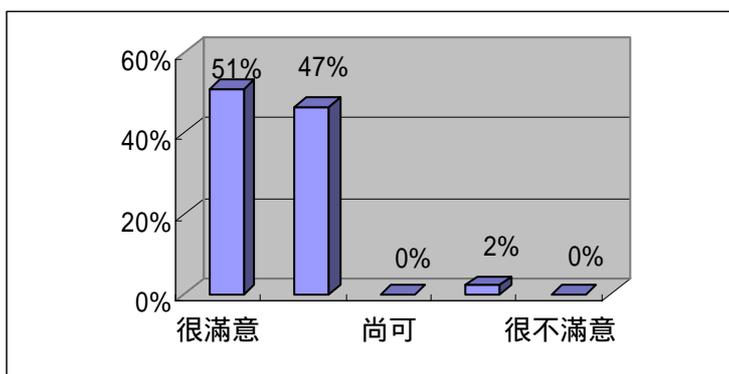
4.服務場所的便民措施

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	28	14	2	1	0	45
百分比	62%	31%	4%	2%	0%	100%



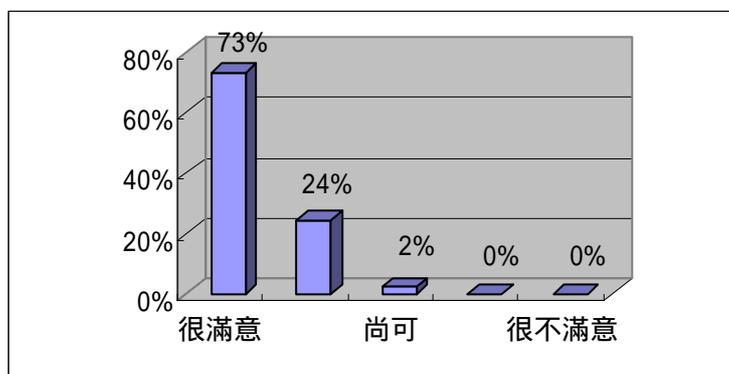
5. 作業人員配合儘速提供作業服務

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	23	21	0	1	0	45
百分比	51%	47%	0%	2%	0%	100%



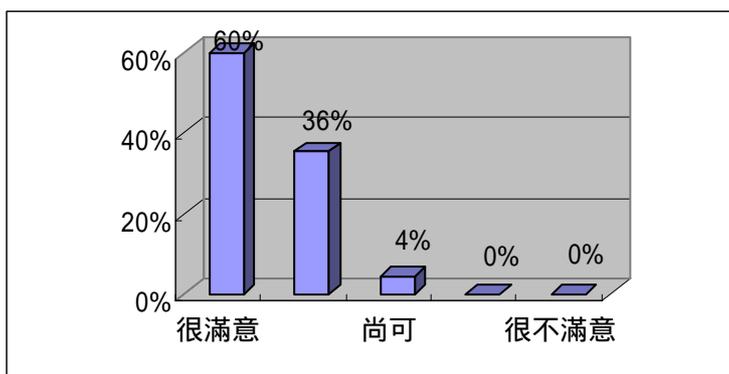
6. 作業人員的服務禮貌

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	33	11	1	0	0	45
百分比	73%	24%	2%	0%	0%	100%



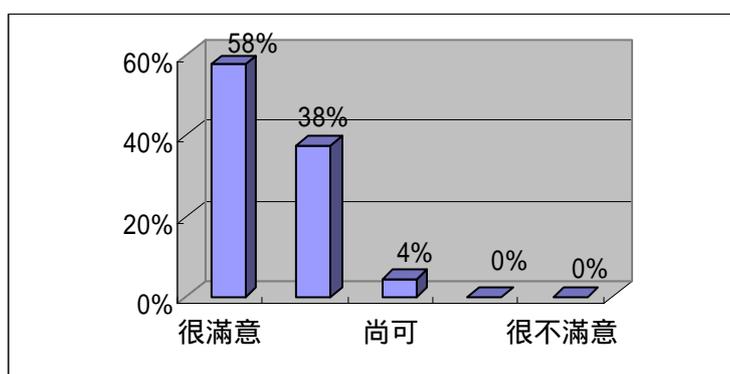
7.作業人員的專業技能

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	27	16	2	0	0	45
百分比	60%	36%	4%	0%	0%	100%



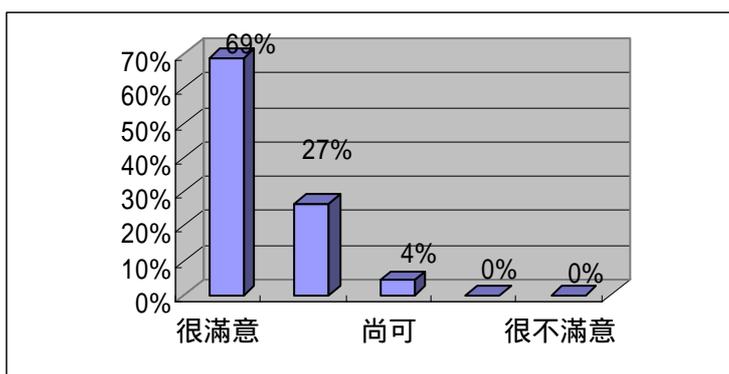
8.作業人員的敬業態度

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	26	17	2	0	0	45
百分比	58%	38%	4%	0%	0%	100%



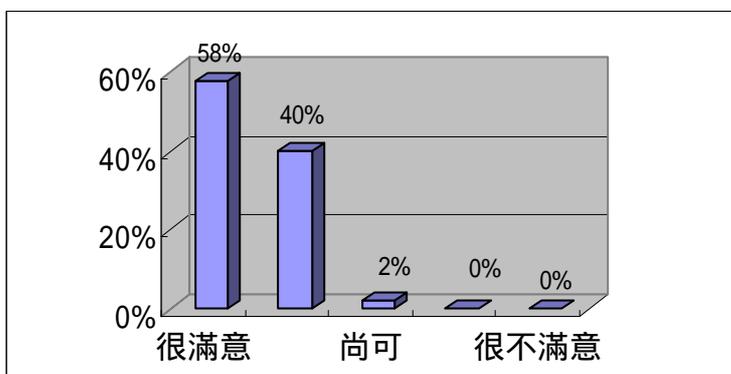
9. 主動解答問題

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	31	12	2	0	0	45
百分比	69%	27%	4%	0%	0%	100%



10. 整體服務品質

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	合計
人數	26	18	1	0	0	45
百分比	58%	40%	2%	0%	0%	100%



伍、98 年至 100 年之滿意度變動趨勢

	98 年度	99 年度	100 年度
您對於我們服務台人員的服務禮貌	96.59	94.88	92.00
您對於我們服務場所的環境清潔	94.15	91.63	89.78
您對於我們服務人員的辦事效率	89.27	91.63	89.33
您對於我們服務場所的便民措施	92.20	92.56	90.67
作業人員能配合儘速提供作業服務	94.63	92.56	89.33
您對於我們作業人員的服務禮貌	95.12	93.49	94.22
您對於我們作業人員的專業技能	93.66	93.02	91.11
您對於我們作業人員的敬業態度	93.66	93.02	90.67
當您有疑問時，我們能主動為您解答問題	90.73	91.16	92.89
整體而言，您對於我們服務品質的感覺	96.59	93.02	91.11
總得分	93.66	92.70	91.11

3 年來各構面滿意度之變動程度約在 5%左右，由各構面滿意度之變動趨勢來觀察，亦無異常狀況，顯示本辦事處提供之服務維持穩定且滿意度良好，本辦事處將本一貫做法，繼續提供高品質之服務。

陸、結論及建議

一、結論

由問卷結果分析得知，在整體滿意度調查方面：「6. 您對於我們作業人員的服務禮貌」受到的評價最高、「9. 當您有疑問時，我們能主動為您解答問題」次之；此外，「3. 您對於我們服務人員的辦事效率」、「5. 作業人員能配合儘速提供作業服務」的滿意度較低。整體問卷滿意度程度趨近「很滿意」。

雖在「服務場所的便民措施」及「作業人員配合儘速提供作業服務」各有一個「不滿意」，但本兩項問卷滿意度程度趨近「很滿意」。在「服務場所的便民措施」方面將持續推動線上證書列印之輔導，及免驗案件線上傳輸之模式。而在「作業人員配合儘速提供作業服務」因應新的業務（邊境查核）無法滿足業者快速通關之需求，將宣導廠商新的業務政策，請業者瞭解相關程序，避免延商機。

另有 2 份問卷有開放性問題，其中 1 份「櫃台服務人員具專業性，能即時迅速提供解答」，擬對同仁持續進行專業性教育訓練，以符合識時達變為民服務；另 1 份開放問卷為「電腦(網路)偶而會出狀況，影響通關」，因牽涉多個單位（電信局、關貿、海關等），如出現狀況將立即連絡相關單位處理。

綜上，本年度問卷分析結果相較於往年，整體滿意度並無明顯差異，可見本辦事處在同仁全力投入之下，已於相關業者眼中建立極佳之服務形象。另隨著各項法規制度之建立，本處業務將朝向更便民與簡化之方向規劃，相信在同仁群策群力下，業務之推行將更貼近服務對象之需求。

二、建議

針對問卷分析顯示尚待改進之處，策勵將來，今年度我們持續以下列

四點為改進之目標：

- (一)簡化作業流程、提升行政效率。
- (二)嫻熟法令規章、提升專業知能。
- (三)主動解答問題、提供即時協助。
- (四)簡政便民，落實服務品質。

【附錄一】

標準檢驗局台中分局台中港口辦事處 櫃台暨港口作業服務滿意度調查表

親愛的鄉親您好！

日期： 年 月 日

為瞭解本辦事處各項服務是否符合民眾需求，希望藉由您敏銳的觀察力，消除我們工作上的盲點，以提高行政效率，祈盼您不吝撥冗提供寶貴意見供我們改善服務參考。感謝您！

一、請您就下列各題，選擇一適當的方格 勾選滿意程度

很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

- 1、您對於我們服務台人員的服務禮貌
- 2、您對於我們服務場所的環境清潔
- 3、您對於我們服務人員的辦事效率
- 4、您對於我們服務場所的便民措施
- 5、作業人員能配合儘速提供作業服務
- 6、您對於我們作業人員的服務禮貌
- 7、您對於我們作業人員的專業技能
- 8、您對於我們作業人員的敬業態度
- 9、當您有疑問時，我們能主動為您解答問題
- 10、整體而言，您對於我們服務品質的感覺

二、您的基本資料：

- | | | | | |
|-----------|--------|---------|---------|---------|
| (一) 年 齡： | 30 歲以下 | 31-40 歲 | 41-50 歲 | 51 歲以上 |
| (二) 教育程度： | 國中以下 | 高中(職) | 大專(學) | 研究所以上 |
| (三) 職 業： | 軍公教 | 工商業 | 進出口業者 | 報關及報驗業者 |
| | 家管 | 自由業 | 公會 | 其他 |

三、若有其他寶貴意見煩請告訴我們！謝謝

感謝您的填答，祝您一切順利！（本卷填妥後請交工作人員收回）謝謝！

【附錄二】45 份問卷