

經濟部標準檢驗局花蓮分局

102年度服務及廉政滿意度問卷調查分析

中華民國 103 年 1 月

一、問卷調查表內容設計

為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺，本(五)課每年均有進行服務滿意度及政風滿意度問卷調查作業，問卷如表1揭示。問卷調查第1題係想瞭解顧客針對申辦速度方面之感受，第2題係想瞭解顧客針對檢驗諮詢方面之感受，第3題係想瞭解顧客針對服務禮貌方面之感受，第4題係想瞭解顧客針對檢測品質方面之感受，第5題係想瞭解顧客針對現場洽公方面之感受，第6題係想瞭解顧客針對整體表現之感受，第7題係想瞭解顧客針對人員整體品德操守(清廉度)之感受，第8題係想瞭解本分局有哪位同仁在服務態度上或技術諮詢方面讓顧客印象深刻，第9題係想瞭解顧客對本分局是否有更進一步之建議。

有關本分局受理執行之業務，包括檢試驗、ISO 驗證、VPC 驗證、監視查驗、標準服務、度量衡器檢定等，其中以「檢試驗」及「度量衡器檢定」為大宗，申請方式以現場、郵寄、傳真、電話方式均可，問卷調查表中有設計讓客戶勾選基本資料之欄位。「檢試驗」中以肥料受託試驗最多，客戶來自全省各縣市，大多採郵寄方式向本分局申請，亦係本分局最大之收入來源。而「度量衡器檢定」中以計程車計費表檢定最多，大多親赴本分局臨櫃申請，部分利用分局辦理下鄉路檢時申請。

表 1 本分局服務及廉政滿意度問卷調查表

親愛的朋友：

多年來我們所有的努力，都是為了提供給您熱忱、親切、有效率的服務，並帶給您受尊重的感覺。為了提升服務品質、促進廉能政風，並瞭解您的感受，本分局誠摯希望您能惠賜卓見，請就本分局為您服務的情形，惠答本次問卷。謝謝您！（免付費為民服務專線：0800-221127；廉政服務專線：0800-024911）

基本資料（以下可複選）：

一、請問您申辦何種業務？ 檢試驗 (肥料、工程試體、水泥、食品、水質、紡織品、其他)
 管理系統驗證 (ISO 系統、監視查驗、VPC 驗證、工廠檢查、其他)
 度量衡器檢定 (計程車計費表、油量計、衡器、其他)
 其他業務_____。

二、請問您是採用什麼方式申請？現場 郵寄 傳真 電話。

1. 您對本分局承辦案件的處理速度方面，感受：
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意
 不滿意原因： 處理速度太慢
 工作人員不足，浪費太多時間
 工作人員怠慢浪費時間

2. 您對本分局針對承辦案件所提供的法令釋疑或檢驗技術方面之諮詢方面，感受：
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意
 不滿意原因： 服務人員答非所問
 服務人員回答時敷衍
 服務人員回答口氣很差

3. 您對於本分局同仁的服務態度及禮貌方面，感受：
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意
 不滿意原因： 服務人員不親切且沒禮貌
 服務人員態度不耐煩
 服務人員協助時，態度勉強

4. 您對本分局的檢測品質方面，感受：
 (含檢驗、檢定、檢查及追查)
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意
 不滿意原因： 檢測數值與他單位結果有差距
 所引用之試驗方法不適切
 檢測技術之認知有差距

5. 您對本分局所提供的洽公環境方面，感受：
 (若未能親赴本分局辦理者，本項目免填)
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意
 不滿意原因： 申請書表、範例及相關參考資料不足且零亂未整理
 服務人員未奉茶水
 環境未保持清潔，雜物太多

6. 您對本分局辦理各項業務的整體表現方面，感覺：
 很滿意 滿意 尚可 不滿意 極不滿意

7. 您對本分局人員整體品德操守(清廉度)方面，看法：
 非常良好 良好 尚可 不好 非常不好

8. 請問本分局有哪位同仁在服務態度上或技術諮詢方面讓您覺得滿意而印象深刻？
 A. _____ B. _____ C. _____

9. 其他建議事項？

再次誠摯感謝您對本分局之肯定及扶持，本問卷調查表填妥後，請回傳本分局第五課【FAX：03-8225133】。

二、問卷調查分析

考量回答「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」與「極不滿意」之間仍有程度上之差別，故採用「滿意分數」方式分析滿意情形(良好程度及進步程度亦以滿意分數呈現)，滿意分數計算如下：

$$\text{滿意分數} = \frac{\text{非常滿意件數} \times 100 + \text{滿意件數} \times 80 + \text{尚可件數} \times 60 + \text{不滿意件數} \times 40 + \text{極不滿意件數} \times 20}{\text{總件數} - \text{未回答件數}}$$

經統計，102年總計受理3307件申請案件，其中檢試驗申請案2001件、度量衡器檢定申請案1306件，共發出257件問卷調查表，回收201件(回收率78.2%)，其中商檢部分有92件，度政部分有109件。自回饋問卷者分析，商檢部分大多為非臨櫃(郵寄、傳真、電話)申請者佔71.7%，而臨櫃者僅佔28.3%，度政部分均為臨櫃申請者佔100%，未有非臨櫃者；針對全部問卷調查的對象分析，申請委託試驗者75件佔37.3%，申請者度量衡器檢定者109件佔54.2%，申請其他項目者17件佔8.5%(ISO 驗證8件、VPC驗證3件、監視查驗5件、標準服務1件)。

102年回收問卷中各項調查題目分析之結果彙整如表2所示，商檢部分與度政部分之比較如表3所示。其次，有關100年、101年及102年服務滿意度之比較分析，彙整如表4所示。整體平均各調查項目之滿意度比較如圖1所示，商檢方面各調查項目之滿意度比較如圖2所示，度政方面各調查項目之滿意度比較如圖3所示。

就第1~6題分析，102年之整體滿意分數平均值為92分，較101年91分、100年91分略升，維持穩定水準，整體而言(詳見表4)，回答「非常滿意」與「滿意」者(1087題)佔有具體作答者(1138題)之比例分析為96%，呈現非常高之比例，未有反映「不滿意」或「非常不滿意」者。

表2 本分局102年服務及政風滿意度問卷調查分析

服務及政風滿意度分析項目	滿意分數	回收 201 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	極不滿意	未作答
1. 申辦速度	93	137	52	11	0	0	1
2. 檢驗諮詢	92	126	66	8	0	0	1
3. 服務禮貌	94	146	46	9	0	0	0
4. 檢驗品質	92	128	64	8	0	0	1
5. 洽公環境	92	89	41	7	0	0	64
6. 整體表現	92	128	64	8	0	0	1
7. 人員品德操守(清廉度)	92	非常良好	良好	尚可	不好	非常不好	未作答
		130	66	5	0	0	0

表3 本分局 102 年問卷調查商檢部分與度政部分比較

滿意度分析項目	商檢部分滿意分數	度政部分滿意分數
1. 申辦速度	92	93
2. 檢驗諮詢	93	91
3. 服務禮貌	95	92
4. 檢驗品質	93	91
5. 洽公環境	95	91
6. 整體表現	93	91
7. 人員品德操守(清廉度)	94	91

表4 本分局100至102年服務滿意度之彙整分析表

102 年度	滿意分數	回收 201 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	極不滿意	未作答
1. 申辦速度	93	137	52	11	0	0	1
2. 檢驗諮詢	92	126	66	8	0	0	1
3. 服務禮貌	94	146	46	9	0	0	0
4. 檢驗品質	92	128	64	8	0	0	1
5. 洽公環境	92	89	41	7	0	0	64
6. 整體表現	92	128	64	8	0	0	1
平均分數	92	共作答 1138 題，其中 1087 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 96%。					
101 年度	滿意分數	回收 254 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意		非常滿意		非常滿意	
1. 申辦速度	92	164	92	164	92	164	92
2. 檢驗諮詢	91	158	91	158	91	158	91
3. 服務禮貌	94	191	94	191	94	191	94
4. 檢驗品質	91	153	91	153	91	153	91
5. 洽公環境	90	103	90	103	90	103	90
6. 整體表現	90	150	90	150	90	150	90
平均分數	91	共作答 1421 題，其中 1323 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 93%。					
100 年度	滿意分數	回收 250 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意		非常滿意		非常滿意	
1. 申辦速度	91	151	91	151	91	151	91
2. 檢驗諮詢	91	149	91	149	91	149	91
3. 服務禮貌	92	163	92	163	92	163	92
4. 檢驗品質	91	147	91	147	91	147	91
5. 洽公環境	90	102	90	102	90	102	90
6. 整體表現	90	141	90	141	90	141	90
平均分數	91	共作答 1422 題，其中 1338 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 94%。					

圖1 本分局100至102年整體服務滿意度調查項目之比較分析

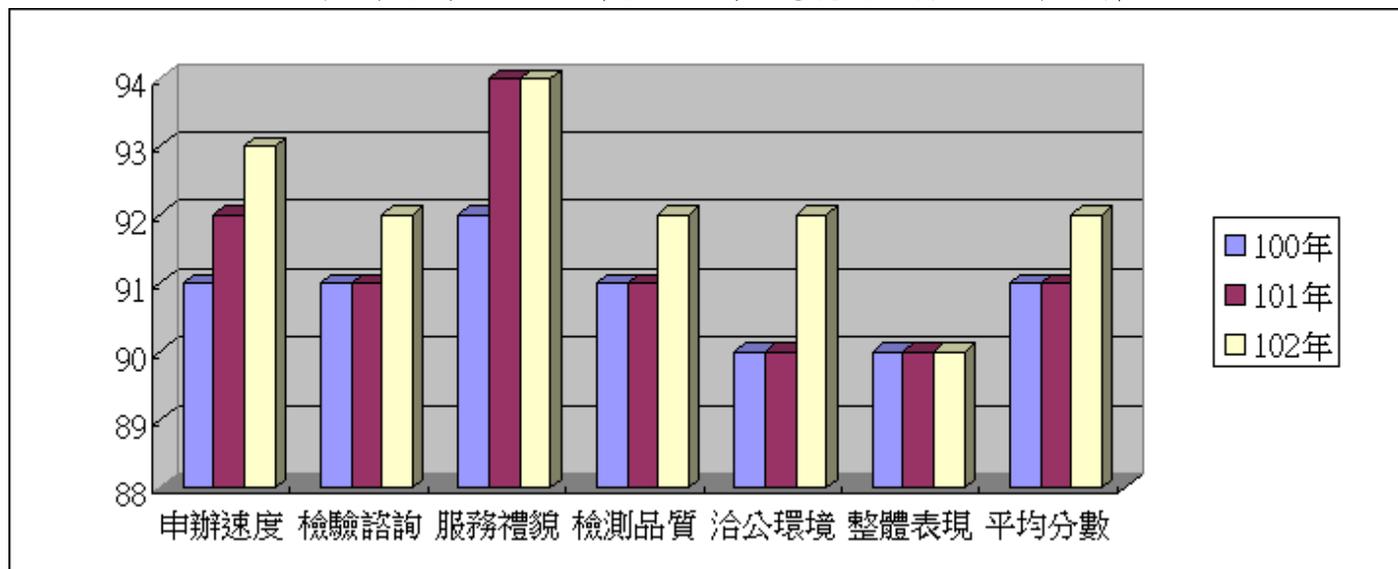


圖2 本分局100至102年商檢部分服務滿意度調查項目之比較分析

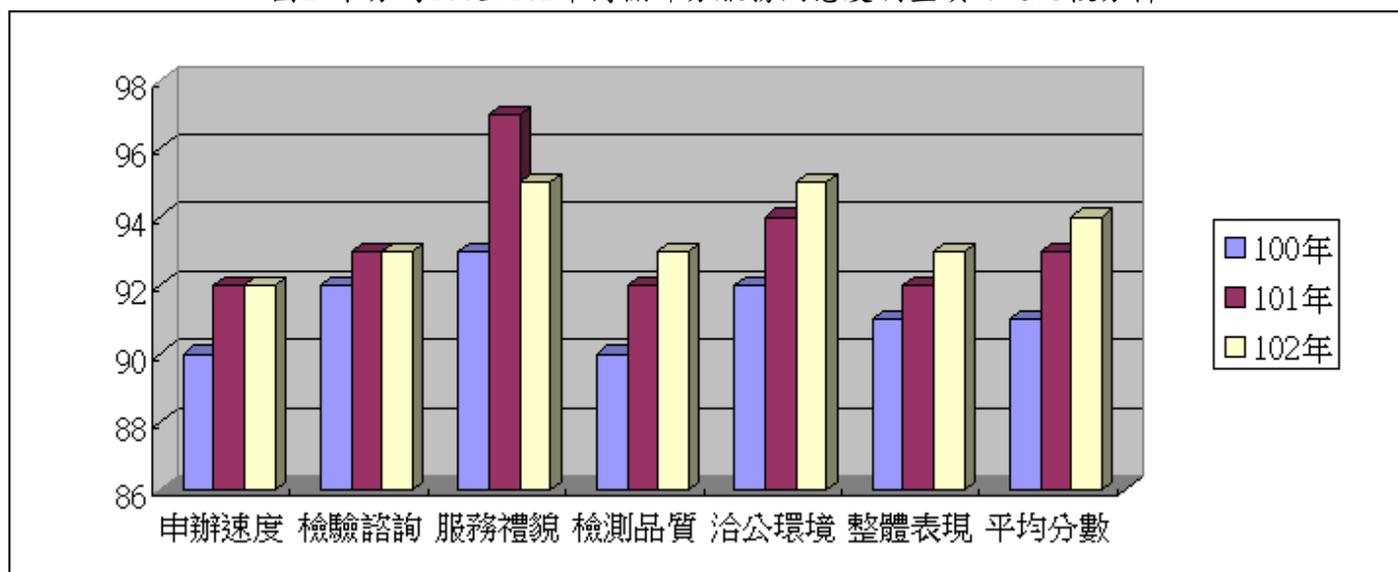
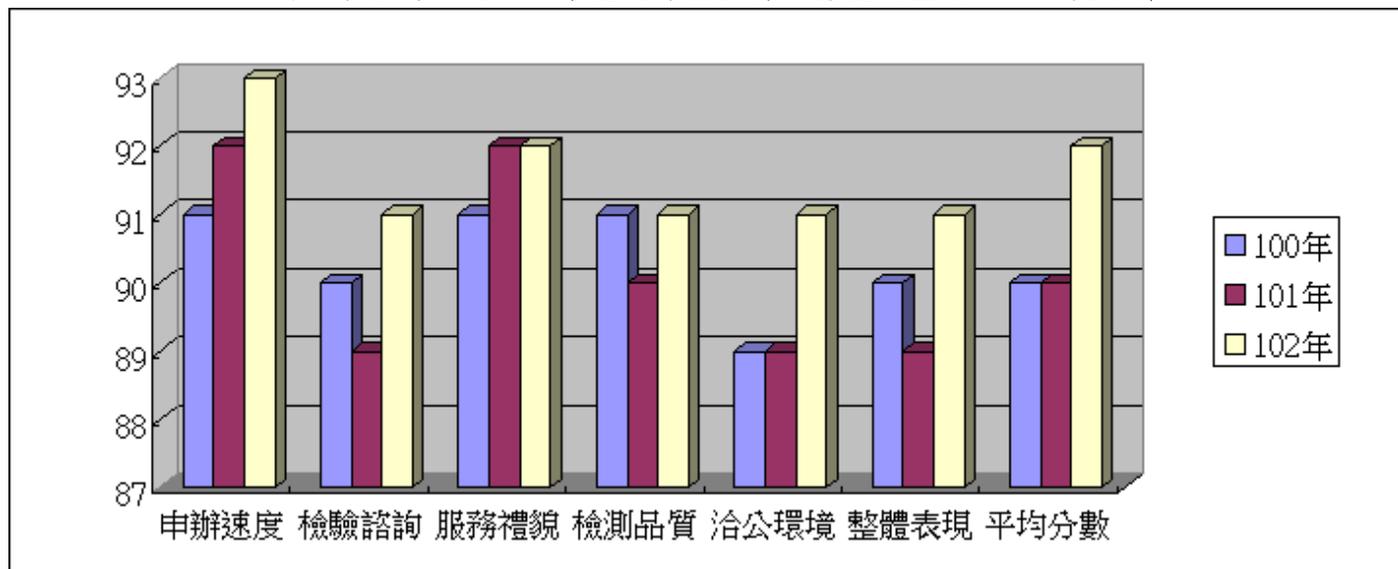


圖3 本分局100至102年度政部份服務滿意度調查項目之比較分析



就第7題分析，分析統計結果顯示對本分局人員品德操守(清廉度)持正面肯定，廉政滿意度與服務滿意度在民眾感受上會相關聯，102年廉政滿意分數為92分，較101年93分略降、100年92分持平，維持穩定水準，整體而言(詳見表2)，回饋之問卷中無未作答本題者，回答「非常良好」與「良好」者(196題)佔有具體作答者(201題)之比例分析為98%，呈現非常高之比例，未有反映，未有回答「不好」或「非常不好」者。

就第8題分析，讓顧客覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之本分局同仁，分成檢試驗、度量衡器檢定兩大類服務項目統計，結果如表5，前3名為林泰佑課員(31件)、羅素治小姐(24件)、黃萬福課長(17件)。

就第9題分析，填具建議事項者計11件(如附件1)，編號①、②、⑧ 3件反映檢驗時間能否再縮短(第二課)，編號⑪1件建議增加化學物質檢驗(第二課)，編號③至⑦、⑨、⑩7件則為正面回饋與鼓勵。

表5 顧客回饋服務滿意且印象深刻之本分局同仁及件數統計表

同仁姓名	回饋件數			
	檢試驗	度量衡器檢定	ISO驗證	總計
林泰佑	28	3		31
羅素治		24		24
黃萬福	14		3	17
蔡修裕	2		4	6
邱籃平			6	6
楊振隆	3			3
曾振磬			2	2
陳政賢			1	1
吳全曜	1			1
王宮鑾		1		1
呂碧梅	1			1

三、結論與建議

- (一)102 年服務滿意度 92 分，維持穩定水準，結果顯示同仁的辛勤付出得到實質之正向回饋。
- (二)102 年廉政滿意度 92 分，維持穩定水準，結果顯示在力求公正、透明的作為下，讓顧客覺得分局同仁能維持良好廉能風紀狀態。
- (三)102 年由顧客主動回饋覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之本分局同仁，統計結果前 3 名為林泰佑課員、羅素治小姐、黃萬福課長，擬簽請敘獎，鼓勵服務績優的同仁，使分局正面成長。
- (四)102年顧客建議編號①、②、⑧ 3件「反映檢驗時間能否再縮短」及編號⑩1件「建議增加化學物質檢驗」，屬第二課權責，請適切處理確認並填具追蹤表(如附件2)回報第五課。
- (五)103年持續辦理服務及廉政滿意度問卷調查作業，預定每半年1次簽陳調查分析報告，一併會請相關課室詳閱並適切因應，以精進服務作為，必要時應回電申請者作相關說明。
- (六)因應組織再造業務調整及分局大宗肥料檢驗業務回歸農委會辦理，103年適切修訂顧客滿意度調查作業方法(如附件3)，以進一步提升調查作業品質。