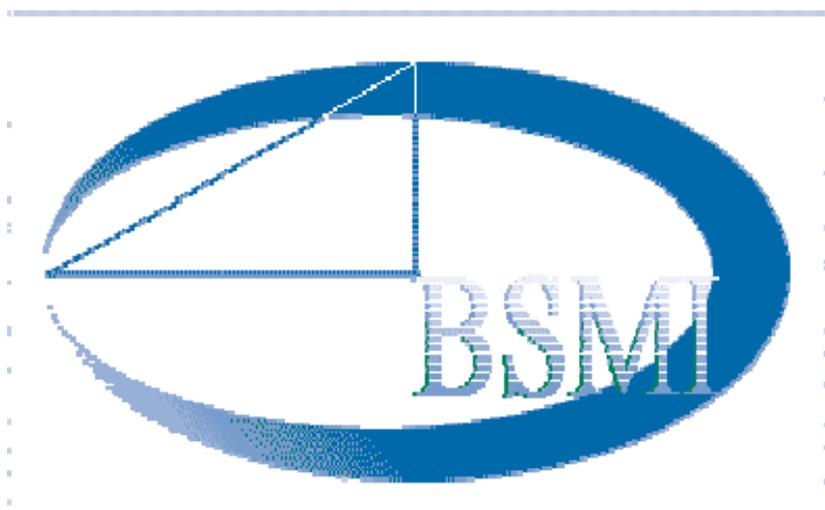


經濟部標準檢驗局臺中分局

103 年度為民服務計程車計費表

檢定滿意度調查結果



主辦單位：第四課

中華民國 103 年 12 月

目錄

壹、前言	1
貳、調查依據與目的	1
參、調查過程與方法	1
肆、信、效度分析	4
伍、資料分析	6
陸、檢討與建議	17
附錄：問卷	

經濟部標準檢驗局臺中分局計程車計費表滿意 度調查結果分析報告

壹、前言

本分局職司中部地區(包括臺中、彰化縣及南投縣)等地區(得跨轄區)之應施檢驗商品之檢驗、受託物品試驗及技術服務、特約檢驗、度量衡檢定/檢查及原產地證明書之簽發等業務。

本分局依據「度量衡法」執行度量衡檢定/檢查業務，旨在保護消費者及合法業者權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提升及改善服務之品質及瞭解廠商及民眾對本分局之需求與期望，本分局依據 103 年提升服務品質執行計畫之相關規定，辦理 103 年度為民服務問卷調查，希望調查結果之資料能提供本分局改善服務之參考，針對缺失部分檢討改進，以提供洽公民眾更優質之環境、設施與專業等的服務。

貳、調查依據與目的

一、調查依據

依據 本分局「103 年提升服務品質執行計畫」辦理

二、調查目的

為探求民意、瞭解計程車司機對本分局計程車計費表檢定業務服務措施之規劃及服務人員態度、效率之評價，以問卷方式進行抽樣調查與分析，並根據調查資料、檢討改進為民服務工作辦理情形，俾能有效增進本分局服務品質、提升工作效率，並作為未來改進檢定業務執行之參考。

參、調查過程與方法

一、問卷量表設計

問卷調查設計，因循 PZB 提出以顧客認知和顧客期望的服務水準的差異，作為衡量服務品質的「SERVQUAL」量表，客戶對服務品質的評量可分為下面五個構面：有形性(Tangibles)、可靠性(Reliability)、反應性(Responsiveness)、保證性(Assurance)及關懷性(Empathy)，本問卷依五個構面發展出 10 項問題，設計出瞭解計程車司機對本分局計費

表檢定場之環境、設施、專業及服務等之感受。問卷設計型態採封閉式題目(計 10 題)，以總加量表法【李克特(Likert)量表】呈現，為五點量表。

- (一) 您對於我們服務人員的服務禮貌—(有形性)
- (二) 您對於我們服務場所的環境清潔—(有形性)
- (三) 您對於我們服務人員的辦事效率—(反應性)
- (四) 您對於我們服務場所的便民措施—(有形性)
- (五) 檢定人員能配合儘速提供檢定服務—(反應性)
- (六) 您對於我們檢定設備的品質性能—(保證性)
- (七) 您對於我們檢定人員的專業技能—(可靠性)
- (八) 您對於我們檢定人員的敬業態度—(可靠性)
- (九) 當您有疑問時，我們能主動為您解答問題—(關懷性)
- (十) 整體而言，您對於我們服務品質的感覺—(保證性)

二、 調查母體及對象

(一) 調查母體

以中部地區(臺中、彰化及南投)至本分局洽辦計程車計費表初次申辦或重新檢定之計程車業者作為抽樣調查母體。

(二) 調查對象

問卷置於檢定櫃台，由櫃台人員以隨機抽樣方式分發問卷予來本分局辦理計程車計費表檢定之計程車司機填寫及回收。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式

本次調查以書面問卷方式進行，請蒞臨本分局新申請或重新辦理檢定之計程車司機填寫問卷，並投入意見箱或交由承辦人員回收。

(二) 調查期間：

本問卷自民國 103 年 1 月 1 日起至 11 月 30 日止，共發出 420 份調查表，回收有效問卷 402 份，回收率 98.7%。

四、取樣方法與分析方式

(一) 取樣方法

考量本分局人力以及有限的預算經費下，此次問卷調查採隨機方式抽樣。

(二) 分析方式

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS 統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach's α (內部一致性信度係數) 分析，Cronbach's α 介於 0 與 +1 之間，數值越大，信度越高。

接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得本次問卷調查書面報告，此報告可作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來提昇及改善服務品質之之依據。

問卷滿意度統計方式：

滿意度計算公式如下：

$$\left[\frac{(A \times 5 + B \times 4 + C \times 3 + D \times 2 + E \times 1)}{5 \times (A + B + C + D + E)} \right] \times 100\%$$

A：勾選非常滿意（5 分）次數

B：勾選滿意（4 分）次數

C：勾選尚可（3 分）次數

D：勾選不滿意（2 分）次數

E：勾選非常不滿意（1 分）次數

肆、信、效度分析

民意調查目的之一，係為了解公眾對服務品質問題的意見和態度的調查，而問卷調查法即是被廣泛採用的一種調查方法，根據調查目的設計之「問卷」是問卷調查法獲取訊息的工具，運用統計分析方法將問卷所收集到的相關資料產生決策所需的資訊，故問卷質量高低對調查結果的真實性、適用性是有決定的作用。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有真實性與有效性兩項指標，而效度與信度便是用來測量這兩項指標之準確程度，效度與信度分析的方法包括邏輯分析與統計分析，分述如下：

一、效度

所謂效度(Validity)即有效性，它是指測量工具「問卷」能夠準確測出所需測量的事務之程度，效度分為三種類型：內容效度、準則效度和架構效度，因素分析(factor analysis)的目的在於求得量表的建構效度(construct validity)。依據研究目的，因素分析可大致分為探索性因素分析和驗證性因素分析兩類：前者的目的在於從一組雜亂無章的變數中找出共同的屬性(common attributes)，以建立新的假說或發展新的理論架構；後者的目的在於驗證研究人員已有的理論架構。

本問卷調查依目的屬於驗證式因素分析，因此首先對本問卷各構面分項，進行因素分析以求得量表的建構效度(construct validity)，之後再將各分項對總項(item-to-total)之內部一致性信度分析檢定。

本次問卷調查中效度分析係採因素分析，以探索性的因素分析來考驗滿意度量表，採用「主成分因素分析」進行因素分析，其目的旨在考驗量表的建構效度及刪除不適用的題目，問卷的結果越能顯現其所欲量測對象的真正特質，其效度越高，表 4-1 為 KMO 取樣適當性檢定結果。KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 的取樣適當性量數(其值介於 0 至 1 之間)，當 KMO 值愈大時(愈接近 1 時)，表示變項間的共同因素愈多，愈適合因素分析，本報告的 KMO 值為 0.925，表示變項間有共同因素存在，變項

適合進行因素分析。

表 4-1 KMO 取樣適當性檢定

	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.925
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1738.324
	df	47
	Sig.	.000

表 4-2 為每個變項的初始共同性以及以主成份分析法抽取主成份後共同性。共同性愈低，表示該題項不適合投入主成份分析之中，共同性愈高，表示該題項與其他題項可測量的有效性愈多，即該題項愈有影響力。採用主成份分析法抽取共同因素時，初步的共同性估計值均為 1。

根據最後的共同性估計值的大小，可了解某一題目與其他題項可測量有效度高低，下表可作為研究者在進行項目分析時，檢定測驗項目效度係數的指標，本案中第 10 題項估計值 0.752，表示計程車的整體服務品質感覺為影響服務滿意度之主要因子。

表4-2 問卷調查中各題項因素分析

題項	第一題	第二題	第三題	第四題	第五題
特徵值	0.540	0.450	0.423	0.523	0.522
題項	第六題	第七題	第八題	第九題	第十題
特徵值	0.512	0.609	0.653	0.660	0.752

二、信度

所謂信度(Reliability)即可靠性，它是指測量工具「問卷」所衡量出來的結果之穩定性及一致性，問卷內容之同質性及受訪時間間隔的影響是影響信度的兩個主要因素。本次問卷調查中信度分析係採 α 信度

係數法，『Cronbach's α 信度係數』是目前最常用的信度係數， α 係數評價的是量表中各題項得分間的一致性，屬於內部一致性係數， α 信度係數法適用於態度、意見式問卷(量表)的信度分析，一般認為當 α 係數介於0.5~0.7時即可認為該問卷是可靠的。由於此次問卷調查之目的在於探討本分局各方面(包括環境、設施、專業及服務等)表現在計程車司機心中的滿意度程度，故本次問卷各題目是否能真實反映計程車司機的滿意度至為重要。

本次問卷 1~10 題項係使用統計軟體進行信度分析，結果顯示 Cronbach's α 高達 0.916，如表 4-3【Cronbach's α 介於 0 與+1 之間，數值越大，信度越高， α 係數最好在 0.7 以上，在 0.6 以上勉強也可以接受，而總量表的 α 係數最好在 0.8 以上，在 0.9 以上則信度更佳。】

表 4-3 信度統計量

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	10

由於本次問卷有效樣本 402 件，由於各司機對分局提供之服務感受有所不同，彼此間具異質性，且由於本次問卷測驗具 10 個題組，增加潛在團體變異，問卷信度 α 高達 0.916。足見本次問卷調查具相當可靠性，調查結果可作為本分局後續提升服務品質之依據與參考。

伍、資料分析

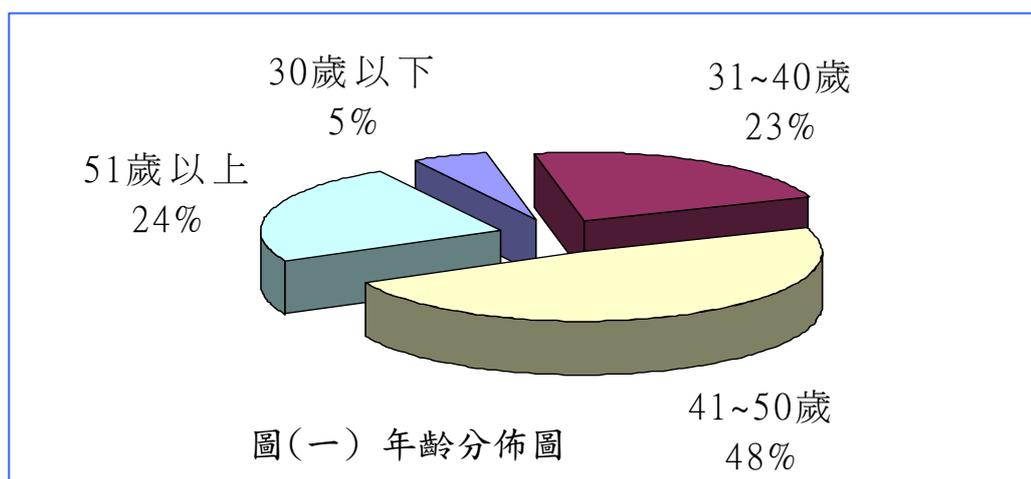
一、基本資料分析

(一) 年齡

本次問卷調查計程車司機之年齡以 41~50 歲以上者比例最高，占總人數 48%，其次為 51 歲以上占 24%及 31~40 歲 23%，最少者為 30 歲以下，僅占總人數 5%。

表 5-1 問卷調查年齡分佈

年齡	30 歲以下	31~40 歲	41~50 歲	50 歲以上
人數	20	91	195	96
百分比	5%	23%	48%	24%

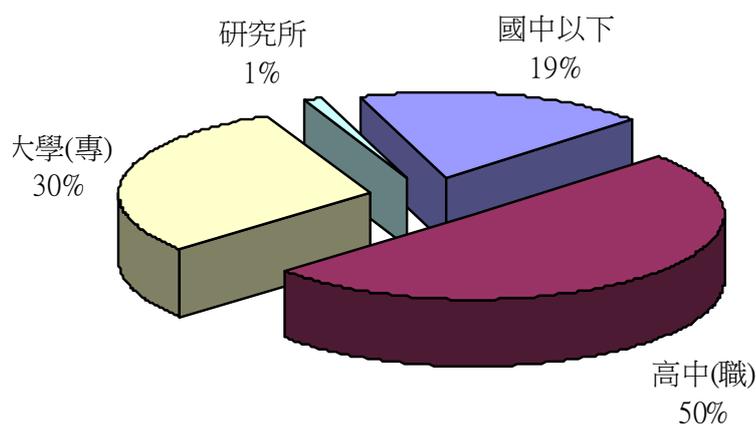


(二) 教育程度

本次問卷調查計程車業者之教育程度依序以高中(職)者比例最高占總人數 50%，再者為大學(專)30%，其次國中以下占 19%，最少者為研究所以上者。

表 5-2 教育程度分佈

教育程度	國中以下	高中(職)	大學(專)	研究所以上
人數	76	202	120	4
百分比	19%	50%	30%	1%

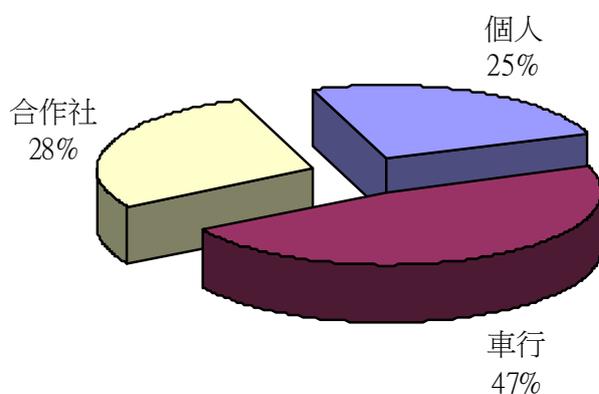


(三) 類別

本次問卷調查計程車使用類別以車行比例最高占總數的 47%，其次為個人所有者占 25%，最後屬合作社形態者占 28%。

表 5-3 計程車類別分佈

教育程度	個人	車行	合作社
人數	100	189	113
百分比	25%	47%	28%

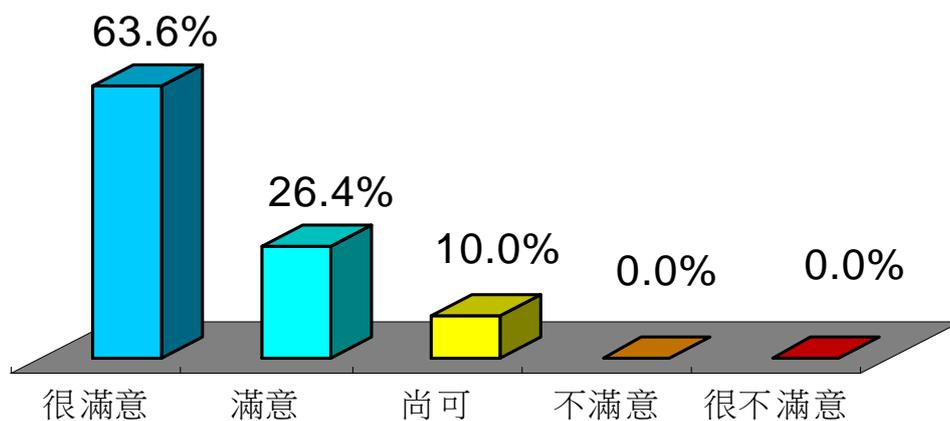


圖(三) 類別分佈圖

二、 調查項目分析

(一) 您對於我們服務人員的服務禮貌

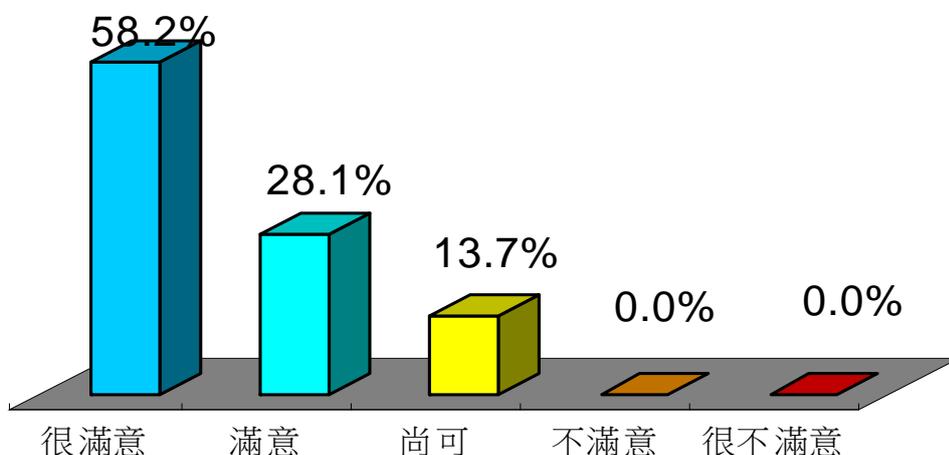
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	256	106	40	0	0
百分比	63.6%	26.4%	10%	0	0



分析：受訪者對服務人員之滿意度達 90.75%（參考 page 3 第四節第二點）且不滿意為 0%，顯示本分局同仁能以顧客的立場，充分發揮同理心，積極、熱忱的服務，未來更應以主動的態度服務民眾，惟尚有 10%填寫尚可，顯見仍有改進空間。

(二) 您對於我們服務場所的環境清潔

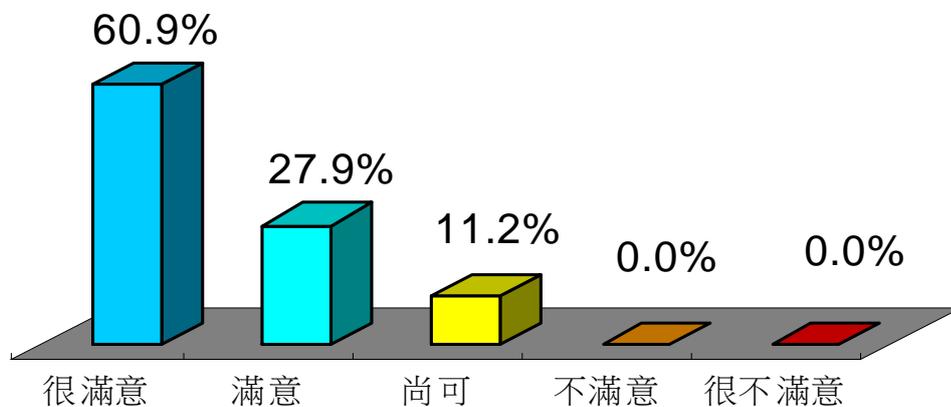
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	234	113	55	0	0
百分比	58.2%	28.1%	13.7%	0%	0%



分析：受訪者對於我們服務場所的環境清潔滿意度達 88.91%，顯示本分局對辦公環境清潔非常滿意，目前周圍環境已劃入由外包業者清理，未來仍安排同仁於每日上午上班前持續清潔檢定場環境。

(三) 您對我們服務人員的辦事效率

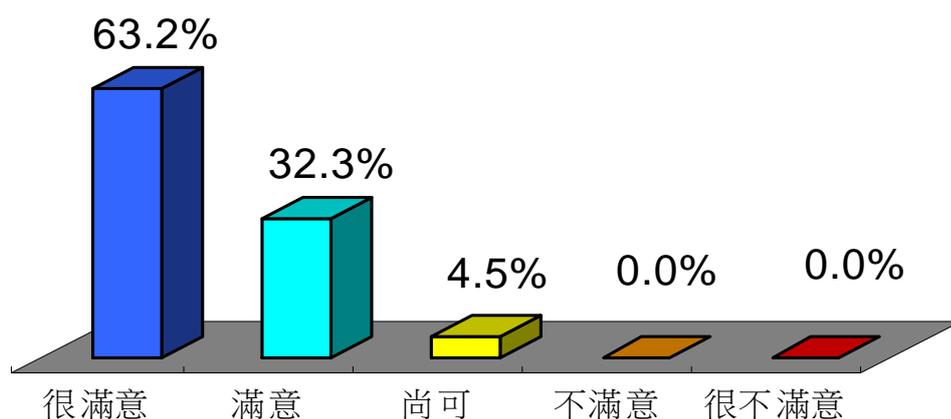
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	245	112	45	0	0
百分比	60.9%	27.9%	11.2%	0%	0%



分析：受訪者對我們服務人員的辦事效率滿意度達 89.95% ，顯示本分局同仁非常有同理心，對於處處分秒必爭的計程車業者而言實屬最貼心的服務。

(四) 您對我們服務場所的便民措施

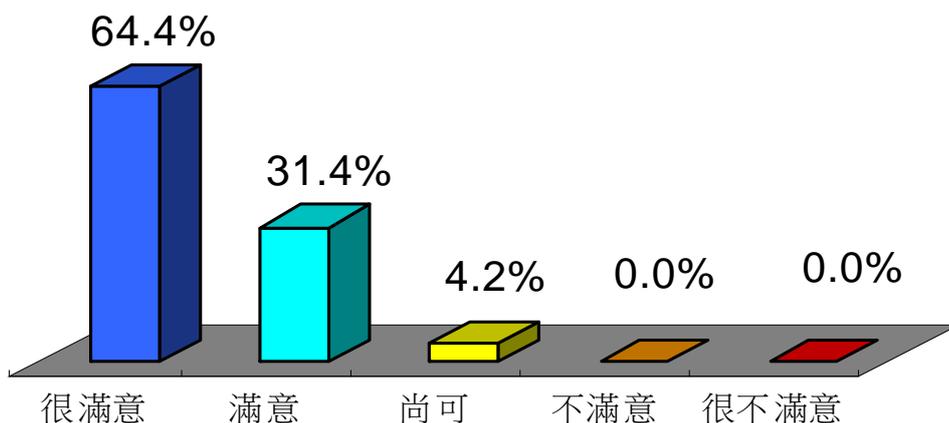
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	254	130	18	0	0
百分比	63.2%	32.3%	4.5%	0%	0%



分析：受訪者對我們服務場所的便民措施滿意度達 91.74% ，顯示本分局服務場所符合業者需求，本項目自 100 年將服務場所新增茶水供應、打氣、加水等服務設施後，司機的反應都非常正面。

(五) 您對我們檢定人員能配合儘速提供檢定服務

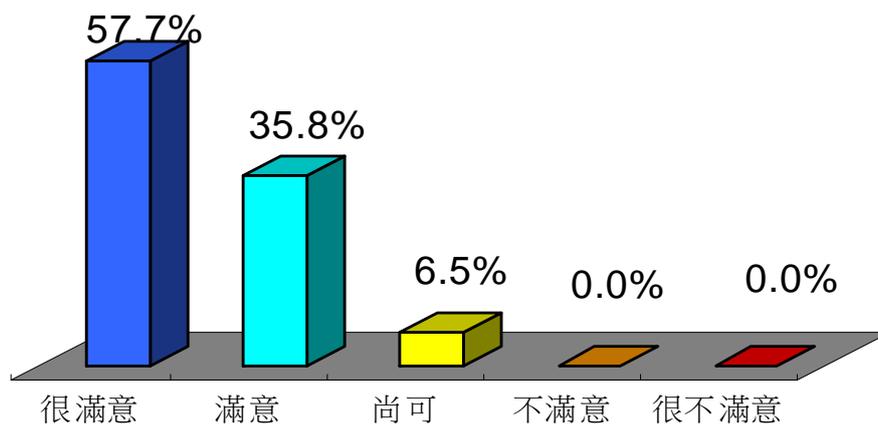
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	259	126	17	0	0
百分比	64.4%	31.4%	4.2%	0%	0%



分析：受訪者對檢定人員能配合儘速提供檢定服務滿意度達 92.04% ，顯示同仁們的機動配合讓民眾感覺到非常滿意。

(六) 您對我們檢定設備的品質性能

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	232	144	26	0	0
百分比	57.7%	35.8%	6.5%	0%	0%

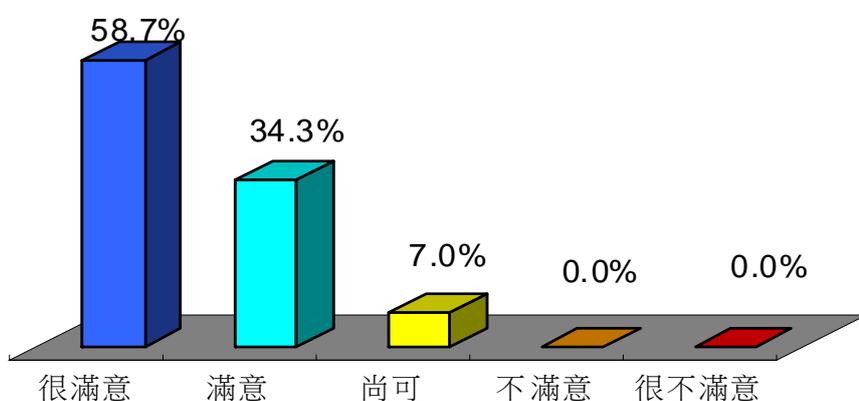


分析：受訪者對我們檢定設備的品質性能滿意度達 90.25% 且不滿意為 0 %，表示本分局設備的品質深受司機的肯定。

(七) 您對我們檢定人員的專業技能

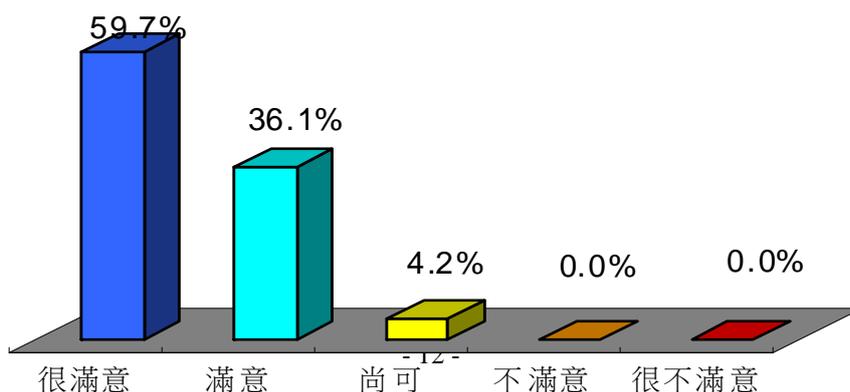
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	236	138	28	0	0
百分比	58.7%	34.3%	7%	0%	0%

分析：受訪者對我們檢定人員的專業技能滿意度達 90.35%，顯示本分局對同仁們的職能訓練及專業技能的維持達到了應有的效果。



(八) 您對我們檢定人員的敬業態度

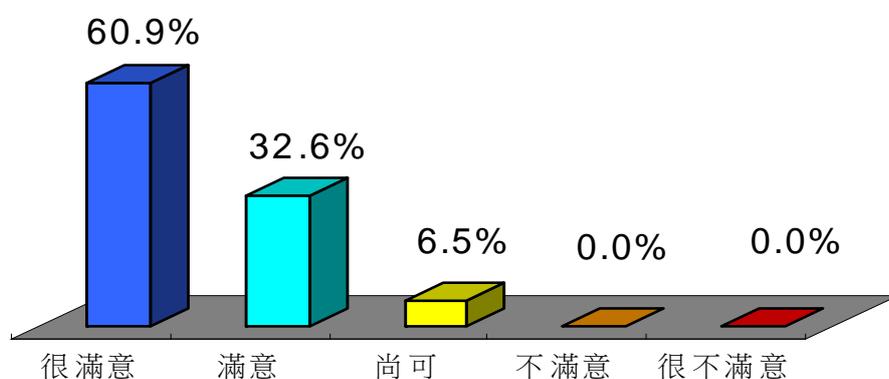
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	240	145	17	0	0
百分比	59.7%	36.1%	4.2%	0%	0%



分析：受訪者對我們檢定人員的敬業態度滿意度達 91.09% ，表示同仁們的敬業精神受肯定惟乃有 4.2%司機表示尚可顯示有待改善空間，未來我們持續針對同仁為民服務禮儀課程的訓練，並期許同仁能夠經常保持和善的態度對待前來檢定的司機。

(九) 您對有疑問時，我們能主動為您解答問題

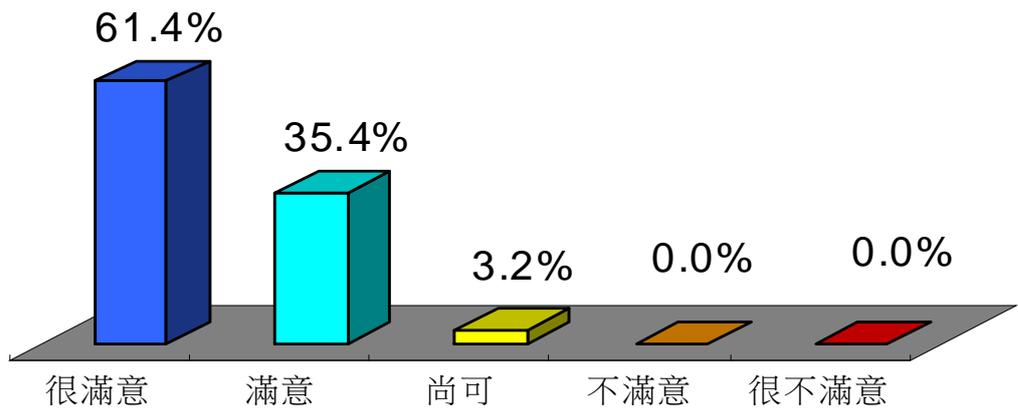
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	245	131	26	0	0
百分比	60.9%	32.6%	6.5%	0%	0%



分析：受訪者遇到問題時，我們能主動為您解答問題滿意度達 90.9% ，根據此項結果顯示，民眾對本分局解答問題誠意相當滿意，但仍有 6.5%的司機給我們尚可的答案，為獲得更好的服務，未來解惑部份將利用教育訓練的方式增加同仁在技術能力的提升，並期望能獲得司機的肯定。

(十) 您整體而言對於我們服務品質的感覺

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
人數	247	142	13	0	0
百分比	61.4%	35.4%	3.2%	0%	0%



分析：受訪者整體而言對於我們服務品質的感覺滿意度達 91.64% ，這部份是在滿意度問題中分數較高者，顯示本分局檢定同仁整體而言服務品質的感覺頗能符合司機之需求。

三、計程車司機的建議

- (一) 檢定人員服務非常熱心。
- (二) 很好
- (三) 貴局設計舒適的司機休息區非常貼心
- (四) 謝謝，檢定人員貼心的服務，感恩
- (五) 環境已經很棒了
- (六) 非分滿意
- (七) 檢定快速，更感謝貴局提供清潔玻璃的服務。

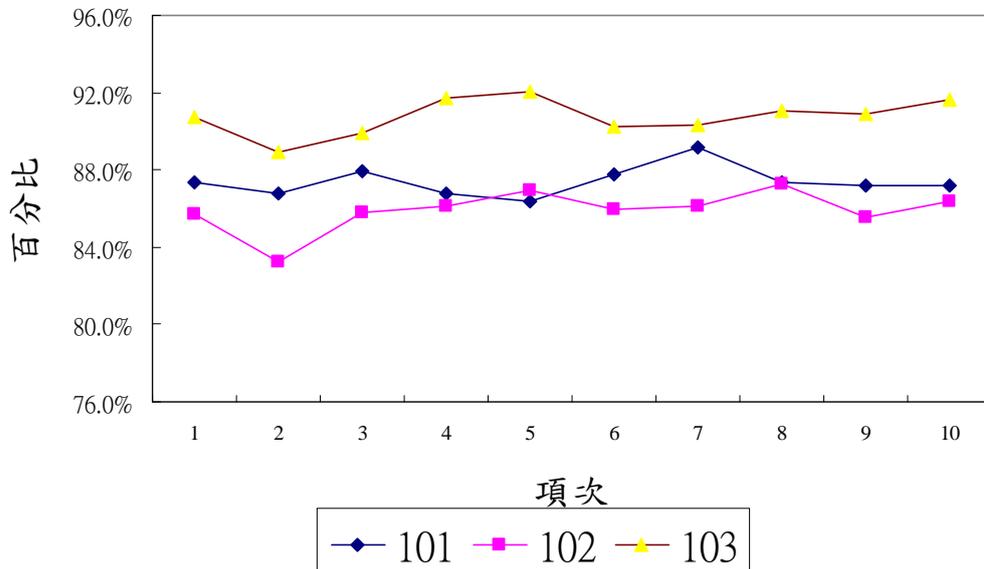
四、趨勢分析

對於計程車司機而言，來到本分局辦理計程車計費表檢定，有關同仁的效率、服務態度及洽公環境等，都會影響其對政府的刻板印象，政府形象的提升與第一線執勤人員的各種作為息息相關，所以為了形塑本分局計程車計費表檢定場優質的為民服務，每一年度均會辦理問卷調查，從計程車司機的實際感受，來調整本分局為民服務方式的作為。茲就本分局 101、102 年度之服務滿意度問卷調查結果與本年度進行比較。

表 5-4 101、102 及 103 年各項整體滿意度變動趨勢

	101 整體滿意度	102 整體滿意度	103 整體滿意度
1. 服務人員的服務禮貌	88.60%	89%	90.75%
2. 服務場所的環境清潔	86%	88.20%	88.91%
3. 服務人員的辦事效率	87.95%	87.85%	89.95%
4. 服務場所的便民措施	90.20%	90.90%	91.74%
5. 檢定人員能配合儘速提供檢定服務	89.30%	88.95%	92.04%
6. 檢定設備的品質性能	88.70%	89.40%	90.25%
7. 檢定人員的專業技能	89.95%	90.7%	90.35%
8. 檢定人員的敬業態度	90.35%	89.80%	91.09%
9. 有疑問時我們能主動為您解答問題	87.90%	88.60%	90.90%
10. 整體服務品質的感覺	89.90%	90.85%	91.64%
整體滿意度	88.89%	89.43%	90.76%

101~103年度計程車計費表檢定服務滿意度變動趨勢



整體而言，103 年各項服務滿意度較 101 及 102 年較為提升，分析其原因如下：

1. 設備改善：為提升檢定服務品質 102 年更換一組輪型檢定及儀用空氣機設備，以提高檢定設備可靠度，讓整個檢定流程更加順暢。
2. 課程訓練：為提升專業技能及為民服務禮儀，103 年度截至目前共辦理 17 場次教育訓練課程，使每位檢定人員熟悉專業知識，可以為每位司機業者提供更好的服務。
3. 檢定與收費分流：為提升服務品質，課室同仁集思廣義，於本(103)年 9 月提出檢定與收費分流作為，將本分局引以為傲的櫃檯服務及周邊附加價值同司機分享，有完善的專人辦理受理申請作業、乾淨的飲用水及五星級的廁所等設施提供使用。
4. 在服務場所的環境清潔方面，每日安排同仁在上班前利用 10 分鐘時間整理檢定場周圍環境並指派專人時時巡視，另自本 103 年度起更將車道及周遭廣場委由外包清潔人員每日打掃清潔。

5. 其它：在辦事效率方面為使同仁執行檢定工作時能專心執勤，在前一日的工作儘量安排較容易完成的勤務；在服務場所的便民措施方面，針對 100 年所建制的茶水供應、打氣、加水等服務設施每日請專人查核；在儘速提供檢定服務方面，因檢定場為一人服務單一窗口，為避免檢定人員短暫離開而找不到服務人員，本分局在檢定場設置專線電話，讓服務隨叫隨到；在設備的品質性能方面，本分局每年定期對輪行檢定器進行查核且留存紀錄備查，每日執勤人員在執行檢定前並完成設備可運行測試。

綜觀上述所提出的改善方案後，本分局本(103)年服務滿意度調查結果，各項滿意度均提升除彌補 102 年的落差外更超越了歷年的各項滿意度，可見本年度的改善成效相當卓著並深獲司機朋支的讚賞。

陸、檢討與建議

- 一、依本次問卷調查結果，本分局計程車計費表檢定場於上述整體滿意度達 90.76%以上之滿意度，顯示本分局同仁為民服務的努力，已深獲司機的肯定，高品質的服務內涵才是真正的王道，今後同仁將持續落實檢討改進機制，透過每個月一次的課務會議討論各項作業流程、書表簡量、設備可靠度、電子自動化服務、創新服務等多面向，來提升為民服務。
- 二、在 102 年度的回收問卷當中，已針對司機的二項建議，分別是設置反光鏡便利檢驗完成車輛駛離及司機休息室增設一面牆以利冬天時可擋風，此兩項已分別在反映當季迅速改善完成，非常深受司機的肯定，在本(103)年度的回收問卷當中已再無類似問題反映，相反的有多位司機在調查表上或在口頭上給了我們進步、設施舒適、環境很棒、十分滿意及很受禮遇等鼓勵字眼。
- 三、自 102 年 7 月 1 日起檢定週期更改為二年，檢費用為 200 元，為配合新變革本分局舉辦中部地區計程車計費表新措施說明會，會中獲得計

車司機同業工會的肯定，非常感謝政府考量民眾的方便性，推行便民措施。為讓此項措施可以讓司機更了解，103 年亦持續透過計費表修理商及計程車各公會廣為宣導。

- 四、在滿意度的各題項中並無填答「不滿意」或「非常不滿意」之現象，顯示本分局提供之服務穩定且滿意度良好，然而同仁不因此自滿，相反的我們更將持續努力瞭解顧客的需求及期望，且能超越他們的期望，如此才能獲得顧客的滿意，並進而共創雙贏。