

# 100 年度基隆分局顧客滿意度分析報告



經濟部標準檢驗局基隆分局品質管理委員會

100 年 12 月 26 日

## 壹、問卷計畫

本問卷調查作業主要依據「顧客回饋作業程序」(文件編號 CAP-200-002)之「客戶滿意度調查表」,其調查計劃如下:

- (一)調查方式:①向本分局報驗之廠商及度量衡器之廠商以郵寄、臨場封存或查驗等方式。  
②報驗代理業者:於臨櫃時發放問卷調查表,並請並請直接投入分局信箱。
- (二)調查對象:100年1月至11月與本分局有業務來往之報驗廠商及度量衡器廠商。
- (三)抽樣方式:①向本分局報驗之廠商及度量衡器之廠商。  
②報驗代理業者:於臨櫃時發放問卷調查表並請直接投入分局信箱。
- (四)評分方式:依分項「(A)非常滿意」、「(B)很滿意」、「(C)滿意」、「(D)不滿意」、「(E)很不滿意」、「(F)非常不滿意」等6項,分別賦予6、5、4、3、2、1相對分數,經加權公式算滿意值。  
計算公式: $(6 \times A + 5 \times B + 4 \times C + 3 \times D + 2 \times E + 1 \times F) / 6(A + B + C + D + E + F)$ 。
- (五)調查範圍:問卷回覆內容中勾選不適用者不予記分。
- (六)分析方法:問卷回收後,各題次除計算客戶滿意度外,也採次數分析法,輔以統計圖表說明。另針對滿意度較低項目討論其不滿意原因;另客戶提出之相關意見以「意見處理管制表」彙整後,分送相關單位研議及改善方案。
- (七)問卷內容:如附件。

## 貳、問卷寄發及回收:

本分局發出之問卷調查,對象以100年1月至1009年11月與本分局報驗之廠商及度量衡器之廠商計發出250件,回收178件,回收率71.2%。

表一、100年度問卷回收情形

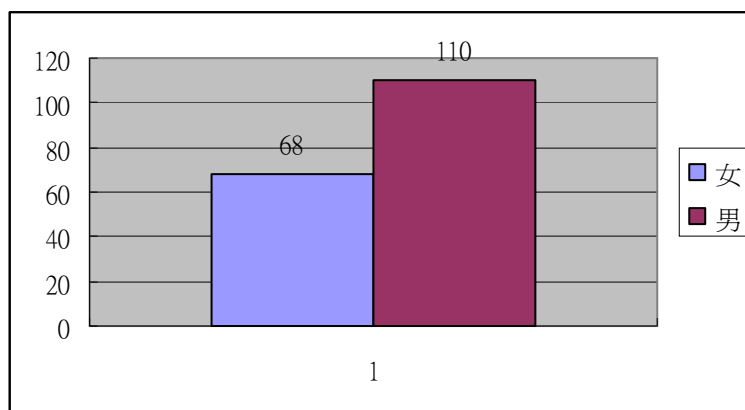
類別	100年1月~11月
電器產品	48件
機械產品	28件
化工產品	42件
度量衡器	60件

## 參、滿意度調查結果分析:

### 一、基本資料:

### 1. 性別：

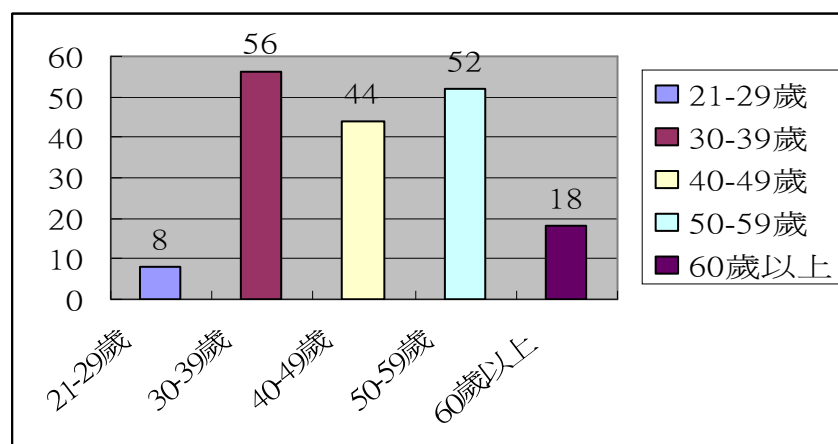
性別	女	男
人數	68	110
百分比	38.2%	61.8%



受訪者中，顯示與本分局洽辦業務之男性為 61.8%，女性為 38.2%。顯然與本分局洽辦業務以男性人員為主。

### 2. 年齡：

年齡	21-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
人數	8	56	44	52	18
百分比	0.4%	31.8%	24.7%	29.2%	1.0%

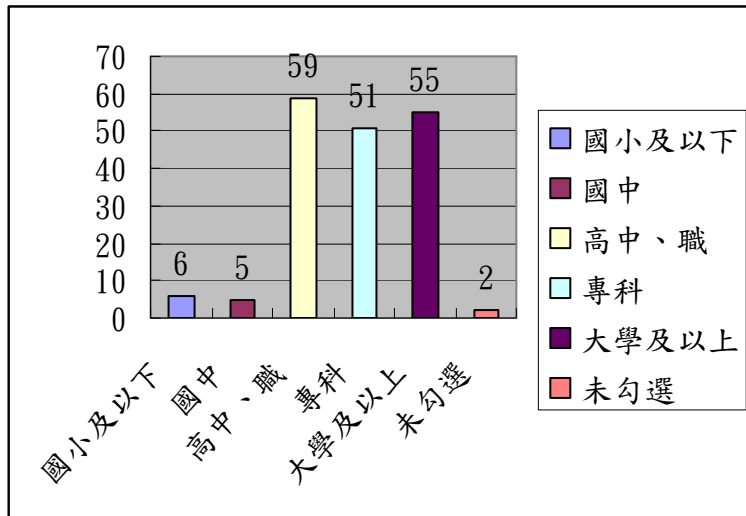


分析結果與本分局洽公民眾 21-29 歲為 0.4%、30-39 歲為 31.8%、4 歲為 24.7%、50-59 歲為 29.2%、60 歲以上為 1.0%。由分析結果得知至本分局洽公民眾以 30-39 歲及 40-49 歲族群為主。

### 3. 教育程度：

教育程度	國小及以下	國中	高中、職	專科	大學及以上	未勾選
------	-------	----	------	----	-------	-----

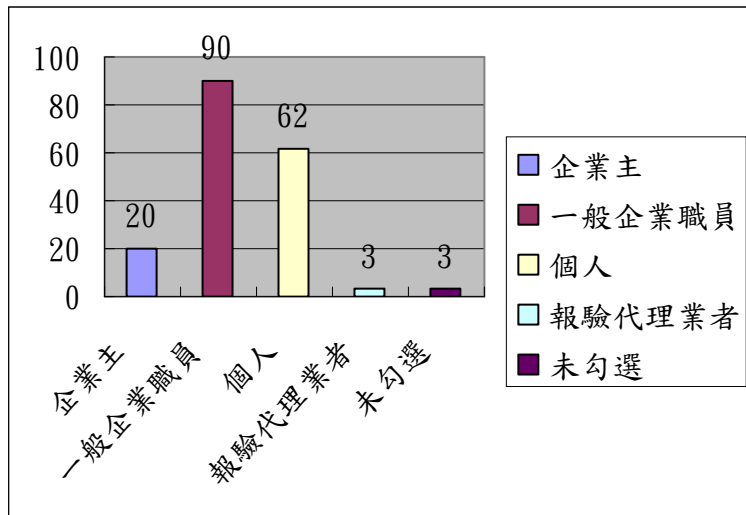
人數	6	5	59	51	55	2
百分比	3.4%	2.8%	33.1%	28.7%	30.9%	1.1%



分析結果與本分局洽公民眾國小及以下為 3.4%、國中為 2.8%、高中、職為 33.1%、專科為 28.7%、大學及以上為 30.8%、未勾選 1.1%。由分析結果得知至本分局洽公民眾大學及以上及高中、職族群為主。

#### 4. 職稱：

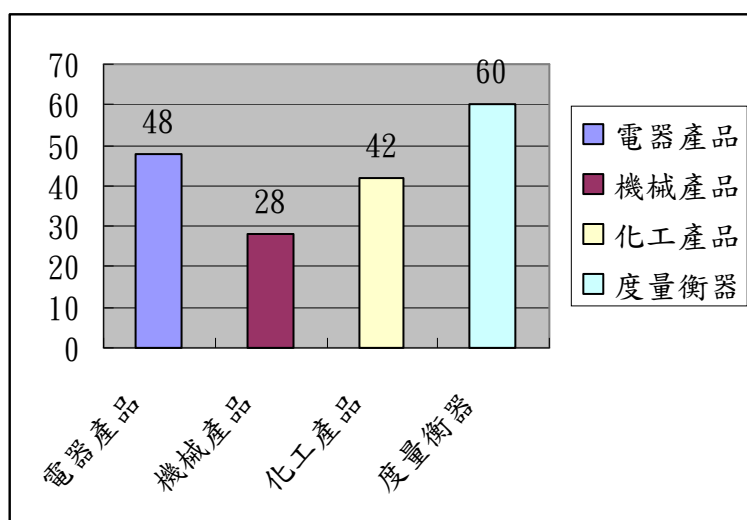
職稱	企業主	一般企業職員	個人	報驗代理業者	未勾選
人數	20	90	62	3	3
百分比	11.2%	50.6%	34.8%	1.7%	1.7%



分析結果與本分局洽公民眾企業主為 11.2%、一般企業職員為 50.6%、個人為 34.8%、報驗代理業者為 1.7%、未勾選為 1.7%。由分析結果得知至本分局洽公民眾以一般企業職員及個人族群為主。

#### 5. 產品別：

產品別	電器產品	機械產品	化工產品	度量衡器
人數	48	28	42	60
百分比	27.0%	15.7%	23.6%	33.7%



分析結果與本分局洽公之廠商電器產品為 27.0%、機械產品為 15.7%、化工產品為 23.6%、度量衡器為 33.79%。顯然度量衡器為最高，機械產品為最低。

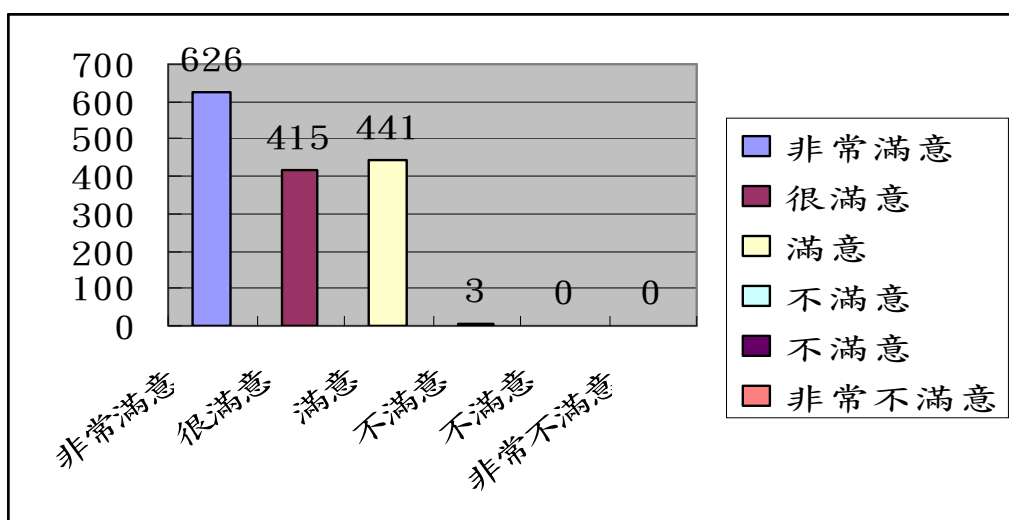
## 二、滿意度分析：

因考量部份進口業者、輪行檢驗業者及報驗代理人對於問卷內容無實際經驗造成無法作答情形，在作答選項上增設「不適用」，非常滿意值計算仍以六分作為評等標準，若廠商勾選「不適用」則採不予計分處理。

本次調查所回收問卷經滿意值公式計算後，100 年度整體滿意度 85.3%。就各滿意程度出現次數佔總次數比例而言，檢驗（定）人員及櫃檯人員「非常滿意」者佔 42.2%，「很滿意」者佔 27.9%，「滿意」者佔 29.7%，「不滿意」者佔 0.2%，「很不滿意」者佔 0%，「非常不滿意者」佔 0%。顯示顧客「非常滿意、很滿意、滿意」者佔全數 99.8%。

表二：整體滿意度調查表

	檢驗（定）人員滿意度	櫃檯人員滿意度	百分比
非常滿意	347	252	42.2%
很滿意	255	160	27.9%
滿意	253	188	29.7%
不滿意	2	1	0.2%
很不滿意	0	0	0%
非常不滿意	0	0	0%



### 三、分項滿意度分析：

#### 1. 檢驗（定）人員滿意度調查

檢驗（定）人員滿意度調查	加權平均	滿意度
1. 貴公司對於本分局執行檢驗（定）業務人員的服務態度及禮貌及效率是否滿意	5.2	85.9%
2. 貴公司對於查詢業務或申辦案件時，對本分局檢驗（定）人員的應答及解說內容	5.2	86.2%
3. 貴公司對本分局執行檢驗（定）業務人員解決問題的能力	5.2	84.7%
4. 貴公司對於本分局執行或承辦檢驗（定）業務人員的專業素養	5.1	85.4%
5. 貴公司對於本分局檢(試)驗作業時效及一致性	5.1	85.5%

針對檢驗（定）人員滿意度調查而言，「非常滿意」40.5%、「很滿意」29.8%、「滿意」29.5%、「不滿意」0.2%、「很不滿意」0.0%、「非常不滿意」0.0%。顯示「非常滿意、很滿意、滿意」者佔全數99.8%。

對於問卷項目填寫不滿意2項如下：

1. 分局執行檢驗（定）業務人員的服務態度及禮貌及效率是否滿意填寫不滿意項，經分析改善對策：1. 宣導同仁，轉接電話時先告知轉接之分機號碼及同仁姓名。2. 宣導同仁，民眾投訴檢舉之案件，婉轉說明由總局五組2科統籌辦理及發動相關購樣檢驗及調查工作(統一窗口、購樣經費等考量)。
2. 檢(試)驗作業時效及一致性填寫檢驗時間過長不滿意項，經分析改善對策：公告之檢驗時間為14天，將加強要求同仁須於期限內完成檢驗。

	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意
次數	347	255	253	2	0	0
百分比	40.5%	29.8%	29.5%	0.2%	0.0%	0.0%

#### 2. 櫃檯人員滿意度調查

櫃檯人員滿意度調查	加權平均	滿意度
1. 貴公司對於本分局櫃檯人員服務態度及禮貌及效率	5.3	87.6%
2. 貴公司對於查詢本分局業務，櫃檯人員回答內容及決所提問題的能力	4.9	80.9%
3. 貴公司對於本分局櫃檯作業流程	4.9	81.9%
4. 貴公司對於本分局洽公環境之舒適、美化、整潔	5.3	87.5%

5. 貴公司對於本分局服務場所及所提供各項服務設備	5.2	87.4%
---------------------------	-----	-------

針對櫃檯人員滿意度調查而言，「非常滿意」 41.9%、「很滿意」 26.6%、「滿意」 31.3%、「不滿意」 0.2 %、「很不滿意」 0.0%、「非常不滿意」 0.0%。顯示「非常滿意、很滿意、滿意」者佔全數 99.8%。

	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意
次數	252	160	188	1	0	0
百分比	41.9%	26.6%	31.3%	0.2%	0.0%	0.0%

對於問卷項目填寫不滿意 1 項如下：

貴公司對於本分局櫃檯作業流程經分析改善對策如下：

1. 加強櫃檯人員教育訓練。
2. 改善服務設備及美化、清潔辦公環境。

#### 四、信度分析：

為瞭解本份問卷調查結果之可信度，採常用的信度考驗 Cronbach's  $\alpha$ ，進行內在一致性度分析，其可檢測每一構面是否測量單一概念，亦可檢測組成該構面之問項的一致性程度為何，Cuieford(1965)提出  $\alpha$  係數的大小所代表之可信程度分別為  $0 < \alpha \leq 0.30$ ：不可信； $0.30 < \alpha \leq 0.50$ ：稍微可信； $0.50 < \alpha \leq 0.70$ ：可信； $0.70 < \alpha \leq 0.90$ ：很可信； $0.90 < \alpha \leq 1$ ：極可信，以 SPSS 軟體分析結果如表 15，本問卷 2 個構面之 Cronbach's  $\alpha$  皆介於 0.70 至 1 之間，顯示各構面內之各問項間皆能有一致性，且各構面一能表達單一概念，亦即本問卷具有相當之可信度。

表 15. 各構面內在一致性度分析表

構面	問項數目	樣本數	Cronbach's $\alpha$	信度
檢驗（定）人員滿意度調查	5	178	0.971	極可信
櫃檯人員滿意度調查	5	178	0.976	極可信

#### 肆、結論：

- (一) 此次顧客滿意度調查作業 100 年 1 月~11 月整體滿意度為 85.3%，較 99 年整提顧客滿意度 84.7% 提升 0.6%，且達成本分局預定之品質目標「顧客滿意度 82% 以上」，顯示出本分局這一年來各項作業持續加強改善，並提供更佳服務，提昇客戶滿意度，達到品質目標要求。
- (二) 本分局對於洽辦各項業務之進口業者、報驗代理業者及輪行檢定業者，持續提供更佳服務，以提升本分局為民服務品質。