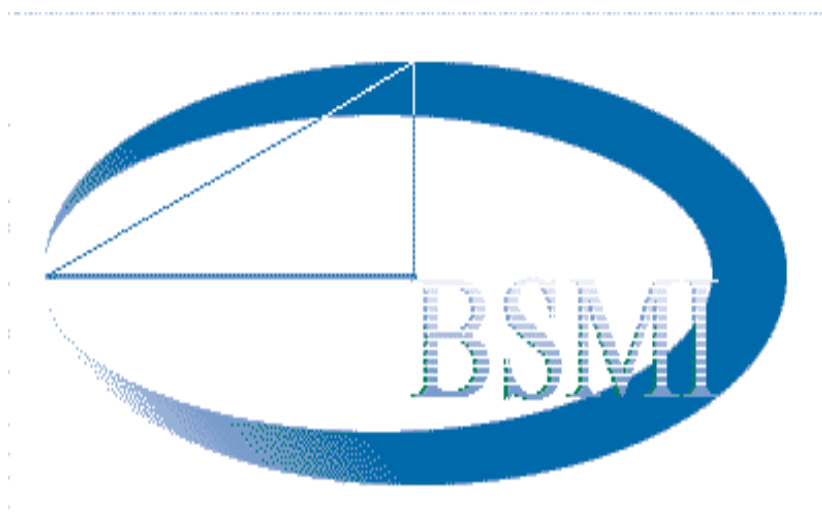


經濟部標準檢驗局臺中分局

櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺中分局第六課

中華民國 102 年 11 月

目錄

壹、前言	-----	2
貳、調查依據與目的	-----	2
參、調查過程與方法	-----	3
肆、取樣方法與分析方式	-----	5
伍、調查結果總體分析	-----	6
陸、趨勢分析	-----	24
柒、檢討與建議	-----	26
附件 1：滿意度調查表		
附件 2：信度及效度分析		

壹、前言

本分局職司中部地區(包括大臺中、彰化縣(市)及南投縣(市))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、度量衡及原產地證明書之簽發等業務。

本分局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提昇及改善服務之品質以及瞭解廠商和民眾對本分局之需求與期望，本分局依據 102 年度品質目標工作計畫相關規定，辦理 102 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

調查依據：

依據本分局 102 年度品質目標工作計劃辦理。

調查目的：

瞭解民眾需求、認知民眾期望、發現業務問題解決民眾

問題、超越民眾期望、健全業務體制

參、調查過程與方法

一、 調查主題

此次問卷調查設計，係以結合本分局辦理之各項業務，設計成彈性且多面向的題型，以瞭解民眾對本分局有關環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 8 題)，以總加量表法【李克特(Likert) 量表】呈現，為五點量表，就信度而言為最佳量表方式。

二、 調查母體及對象

(一) 調查母體：以至本分局洽公民眾及與本分局有業務往來之業者等作為抽樣調查母體。

(二) 調查對象：1. 問卷置於單一窗口櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予來本分局之洽公民眾填寫及回收。2. 從與本分局有業務往來之業者中，以配額抽樣方式(型式認可/逐批檢驗、受託試驗及技術服務、驗證登錄、度量衡廠商各 25 分問卷)郵寄問卷予相

關業者，再請業者以傳真方式回傳問卷結果，藉此回收問卷。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式：

採不記名書面問卷方式，希望能使洽公民眾及郵寄問卷之業者知無不言，確保問卷具客觀性。

(二) 調查期間：

從民國 102 年 10 月 1 日起至 102 年 10 月 31 日止，為期一個月，共發出 200 份問卷調查表，受限於填寫問卷之洽公民眾及郵寄問卷之業者重複之可能性，部分問卷未發出或業者未回傳問卷結果，故回收之有效問卷共有 100 份，回收率 50 %。

表 1：問券回收數量與回收率一覽表

	現場分發：100 份	郵寄：100 份
回收	76 份	24 份
回收率(%)	76%	24%

肆、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 1.非機率抽樣中之便利抽樣方式(現場分發問券者)。2. 非機率抽樣中之配額取樣方式(郵寄問券者)辦理。

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，表示信度越高。

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。

三、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

伍、調查結果總體分析

信、效度分析

民意調查目的之一，係為了瞭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，根據調查目的所設計之「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，一般而言效度與信度便是用來測量這兩項指標之準確程度，效度與信度分析分述如下：

一、效度

效度(Validity)係指一份測驗能正確測量到所要測量特質之程度，一般稱之為測驗之可靠性或有效性。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，效度愈高表示該測驗愈能達成所要測量之目標。效度分為三種類型：內容效度、效標關聯效度和建

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，以驗證式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，其代表效度越高。問卷調查中各題項因素分析結果 (詳如附件 2)，依據專家文獻及因素分析結果表，判斷本次問卷調查是屬有效的。

表2：問卷調查中各題項因素分析結果表

題項	第一題	第二題	第三題	第四題	總和
效度值	0.572	0.368	0.728	0.692	0.689
題項	第五題	第六題	第七題	第八題	
效度值	0.729	0.740	0.816	0.864	

二、信度

信度(Reliability)係指根據測驗工具所得到的結果之一致性或穩定性。它是指測驗工具「問卷」所衡量出來的結果之穩定性及一致性。最常用來做為信度考驗的方法有重測信度、複本信度、折半信度、庫李信度及Cranbach's α 信度係數等方法，本次問卷調查中信度分析係採 α 信度係數法，『Cranbach'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)表現在洽公民眾及業者心中的滿意度程度，故本次問卷各題目是否能真實反映民眾滿意度至為重要。以本次問卷中 1~8 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 *Cronbach's α* 高達 0.933 (詳如附件 2)，【*Cronbach's α* 介於 0 與 +1 之間，數值越大，信度越高】。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昇及改善服務品質之依據與參考。

基本資料分析

(一) 年齡

表3：問卷調查年齡分佈表

	35 歲以下	35~50 歲	50 歲以上
百分比	33%	46%	21%
人數	33	46	21

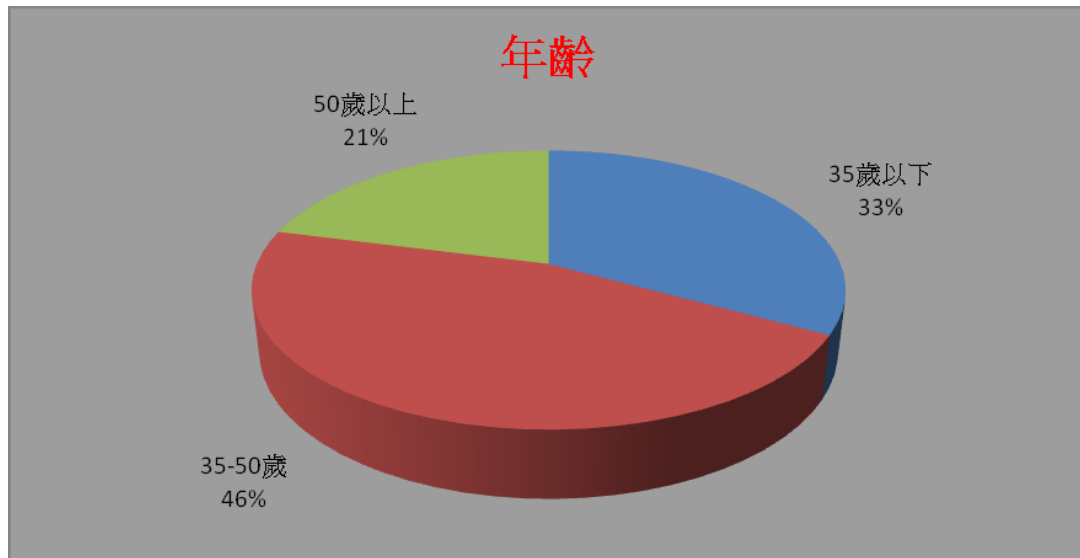


圖 1：問卷調查年齡分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象以 35 -50 歲以下者為最大宗，佔 46%，其次為 35 歲以下，佔 33%，再其次為 50 歲以上，佔 21%。分析可能在於 30~50 歲這個年齡階層的洽公民眾多為基層的員工或高階主管及負責人為主。

(二) 性別

表4：問卷調查性別分佈表

	男	女
百分比	63%	37%
人數	63	37

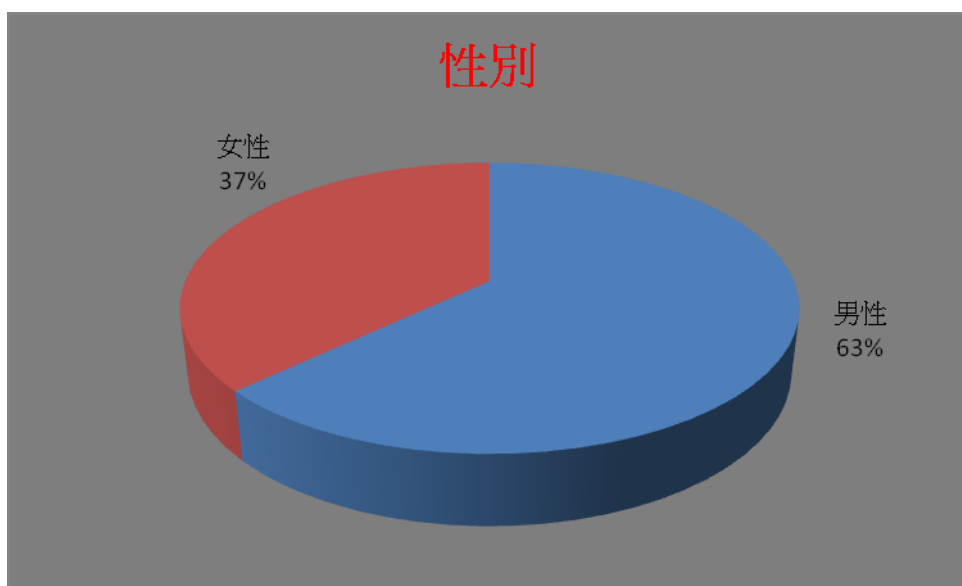


圖 2：問卷調查性別分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象，男性佔 63%；女性佔 37%，故問卷調查之結果，將可以綜合不同性別對於本分局各項設施與作業流程等不同感受，對於本分局未來改進之方向具有相當之助益。

（三）職業

表 5：問卷調查職業分佈表

	基層員工	高階人員/主管	負責人/公司代表
百分比	55%	16%	29%
人數	55	16	29

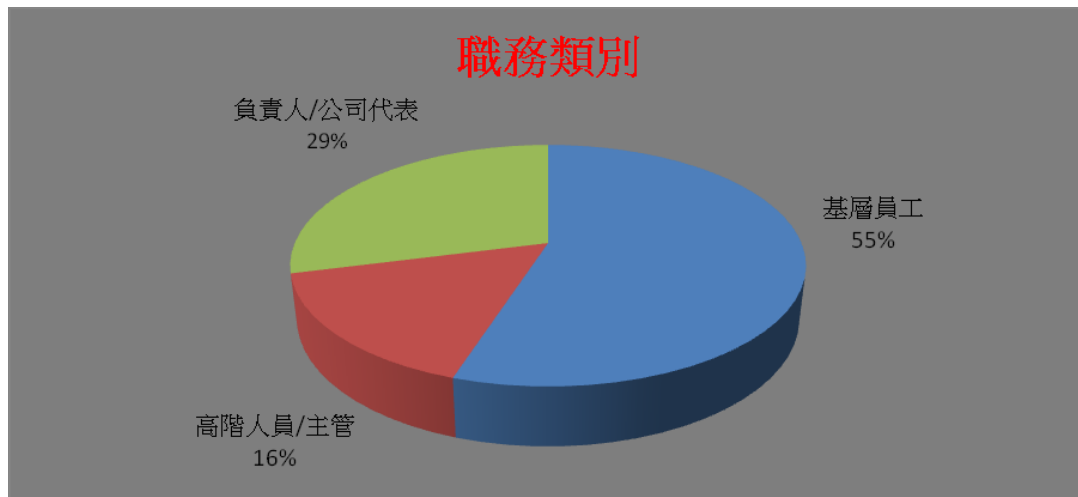


圖 3：問卷調查職業分佈表

分析：

本次調查對象以基層員工及公司負責人最多，占全部來本分局申辦案件者人數 84% 以上，顯示本次協助本分局填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

總體分析

表 6：總體滿意度

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	474	294	20	10	0	2
(百分比)	(59.25%)	(36.75%)	(2.5%)	(1.25%)	(0%)	(0.25%)
總體滿意度	【(474×5 + 294×4 + 20×3 + 10×2) / 5 × (474 + 294 + 20 + 10) × 100%】 = 90.88%					

表 7：本分局在各題項之所得分數

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	未填寫	總數
第一題	63	35	98	2	0	0	100	0	100
第二題	75	25	100	0	0	0	100	0	100
第三題	65	33	98	1	1	0	100	0	100
第四題	50	42	92	6	1	0	99	1	100
第五題	49	39	88	8	3	0	99	1	100
第六題	52	45	97	0	3	0	100	0	100
第七題	62	36	98	1	1	0	100	0	100
第八題	58	39	97	2	1	0	100	0	100

百分比表

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	合計%	未填寫
第一題	63%	35%	98%	2%	0%	0%	100%	0
第二題	75%	25%	100%	0%	0%	0%	100%	0
第三題	65%	33%	98%	1%	1%	0%	100%	0
第四題	50%	42%	92%	6%	1%	0%	99%	1
第五題	49%	39%	88%	8%	3%	0%	99%	1
第六題	52%	45%	97%	0%	3%	0%	100%	0
第七題	62%	36%	98%	1%	1%	0.0%	100%	0
第八題	58%	39%	97%	2%	1%	0.0%	100%	0
非常滿意+滿意平均值			96%					

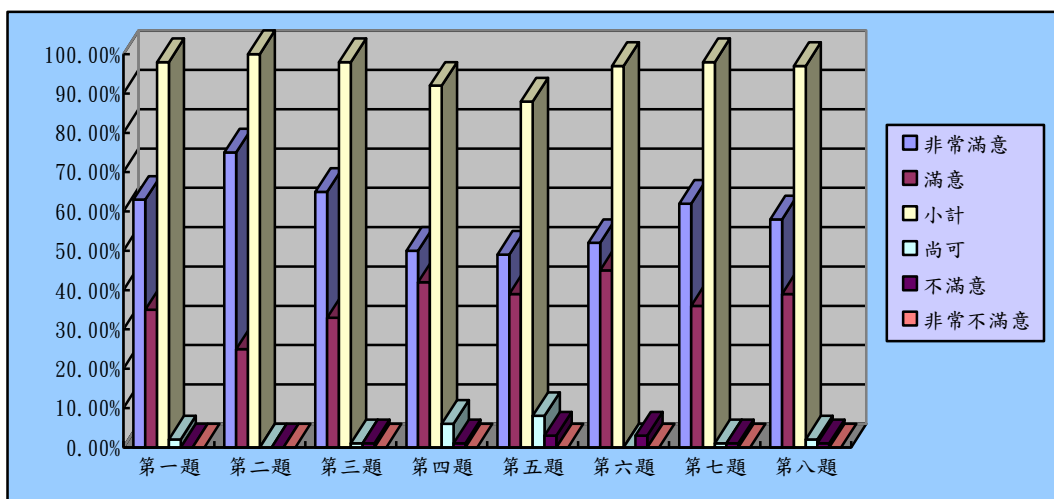


圖 4：本分局在各題項之所得分數

分析：

為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一至第八題之滿意程度，整理如表7所示。而從表7中可以發現，本分局在第二題（您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意？）獲得「非常滿意」之肯定的人數最多，共有75票。獲得「非常滿意」之肯定最少之題項為第五題（您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？），共獲得49票。其次，獲得不滿意之題項，亦為第五題及第六題最多。

調查項目分析

表 8：來本分局申辦業務類型分析表

	件數	百分比
型式認可/逐批檢驗	45	33.1%
受託試驗及技術服務	29	21.3%
驗證登錄	35	25.7%
度量衡	18	13.2%
其他業務(產證等)	9	6.6%
小計	136	100.0%

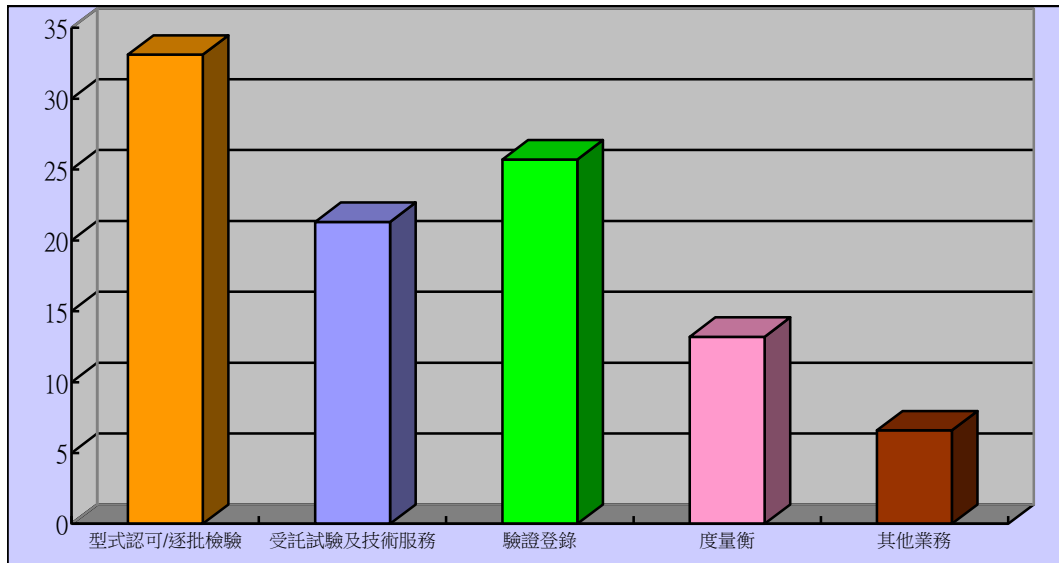


圖 5：來本分局申辦業務類型分析圖

分析：

本次調查採隨機抽樣，但比較有回應的民眾大都是來本分局申辦型式認可/逐批檢驗業務有33.1%，其次為申請驗證登錄業務有25.7%的民眾，與民眾接觸較頻繁者多為第一課、第二課、第三課及第六課同仁。

問卷各題次數分配表及說明

以下是問卷 8 個題目在各種選項中之次數、比例分配及說明，其中未填寫者不列入計算。

(一) 您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意？

表 9：本分局於第一題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	63	35	2	0	0	0
(百分比)	(63%)	(35%)	(2%)	(0%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(63 \times 5 + 35 \times 4 + 2 \times 3) / 5 \times (63 + 35 + 2) \times 100\%$ 】 = 92.2%					

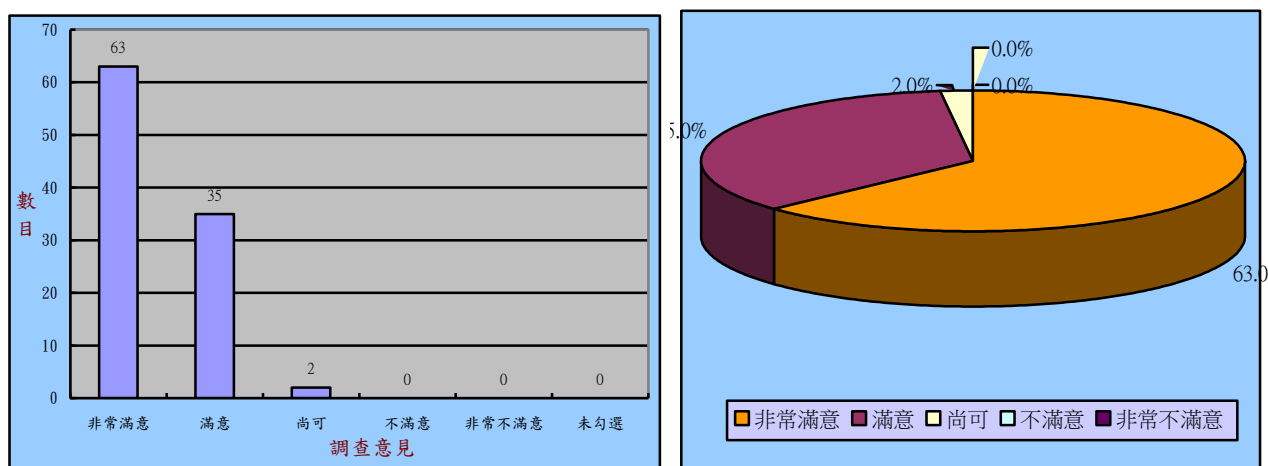


圖 6：本分局於第一題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（63%），選擇滿意者比例亦達 35%，選擇尚可之比例很低。顯示本分局作業環境的環境清潔上，本分局的努力已得到大多數業者的肯定。

(二) 您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意？

表 10：本分局於第二題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	75	25	0	0	0	0
(百分比)	(75.0%)	(25.0%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(75 \times 5 + 25 \times 4) / 5 \times (75 + 25) \times 100\%$ 】 = 95.0%					

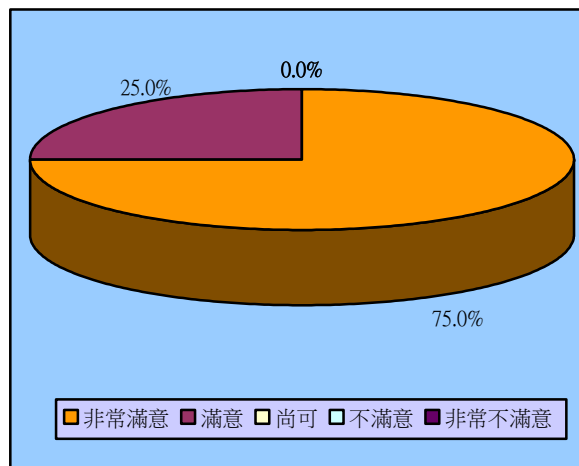
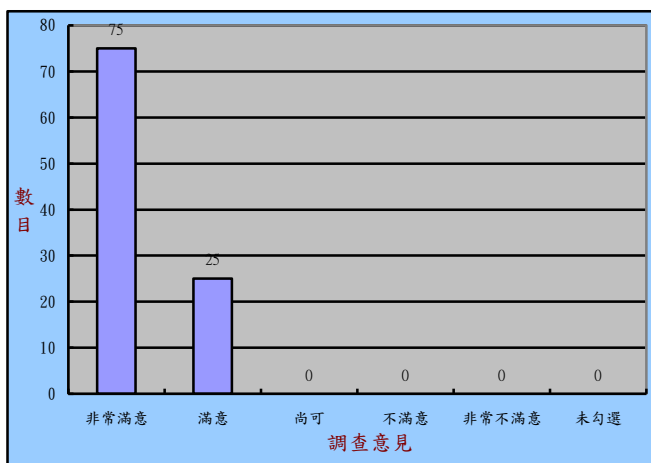


圖7：本分局於第二題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 75%，選擇滿意比例達 25%。

此項之表現進步許多，表示第一線櫃台人員的努力得到回饋亦得到大部分廠商認同。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 11：本分局於第三題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	65	33	1	1	0	0
(百分比)	(65%)	(33%)	(1%)	(1%)	(0%)	(0%)
滿意度	【65×5 + 33×4 + 1×3 + 1×2】 / 5×(65 + 33 + 1 + 1)×100%】 = 92.4%					

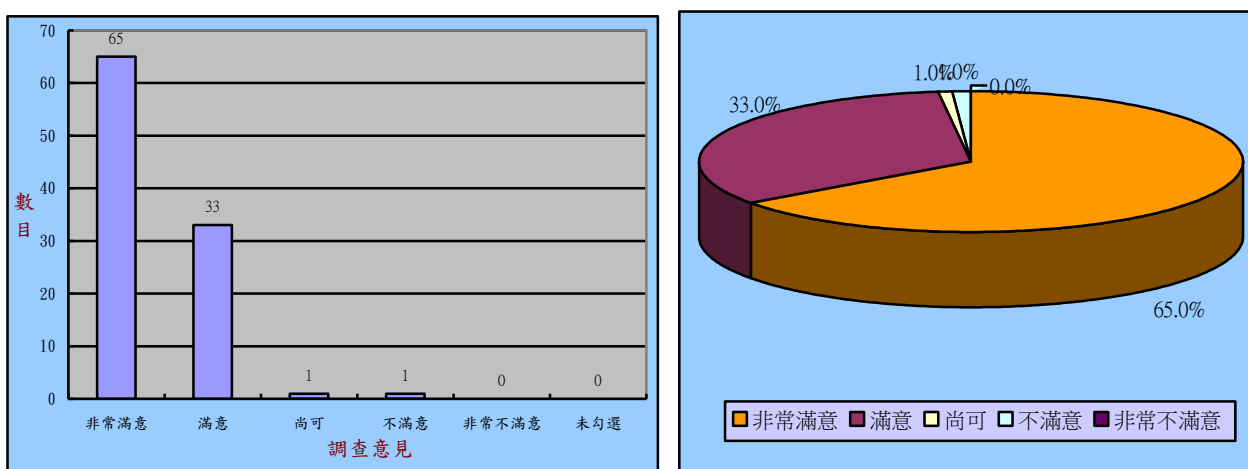


圖8：本分局於第三題所得之分數分析圖（人次）

說明：選擇非常滿意者比例最高（65%），選擇滿意比例達33%，選擇尚可之比例有1%同時出現1%顯示比例的不滿意。故人員在面對業者時，仍須多保持耐心及同理心，站在業者立場著想，儘量滿足其需求。

(四) 您對於檢驗(驗證)品質是否滿意?

表 12：本分局於第四題所得之分數分析表(人次)

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	50	42	6	1	0	1
(百分比)	(50%)	(42%)	(6%)	(1%)	(0%)	(1%)
滿意度	【(50×5 + 42×4 + 6×3 + 1×2) / 5×(50 + 42 + 6 + 1) × 100%】 = 88.5%					

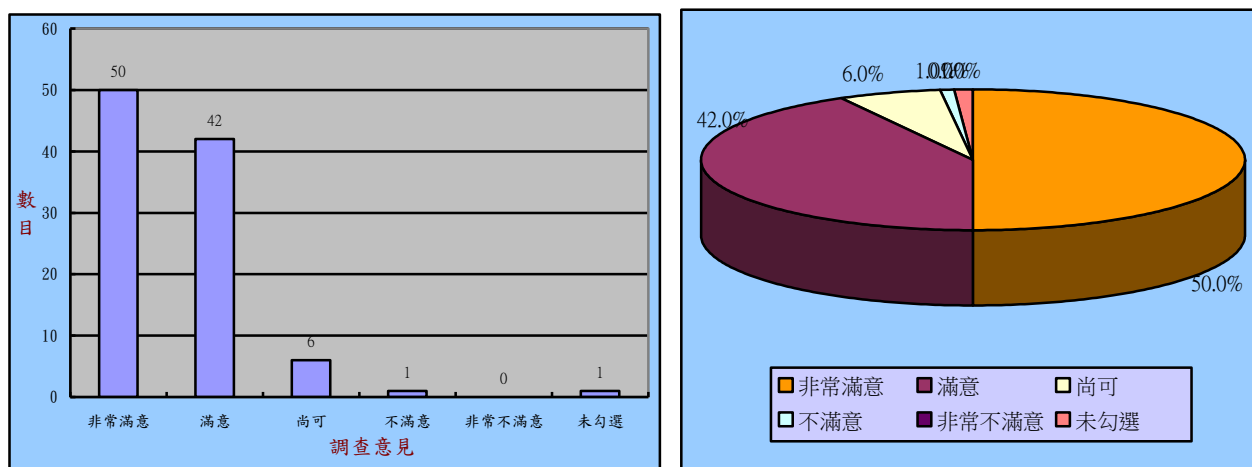


圖9：本分局於第四題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高(50%)，選擇滿意比例亦達42%，顯示本分局業務課(第一、二、三及四課)在檢驗(驗證)品質部分，得到業者普遍之肯定。人員均能公正地恪遵檢驗標準執行業務，得到業者高度肯定。

(五) 您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？

表 13：本分局於第五題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	49	39	8	3	0	1
(百分比)	(49%)	(39%)	(8%)	(3%)	(0%)	(1%)
滿意度	【(49×5 + 39×4 + 8×3 + 3×2) / 5×(49 + 39 + 8 + 3)×100%】 = 87.1%					

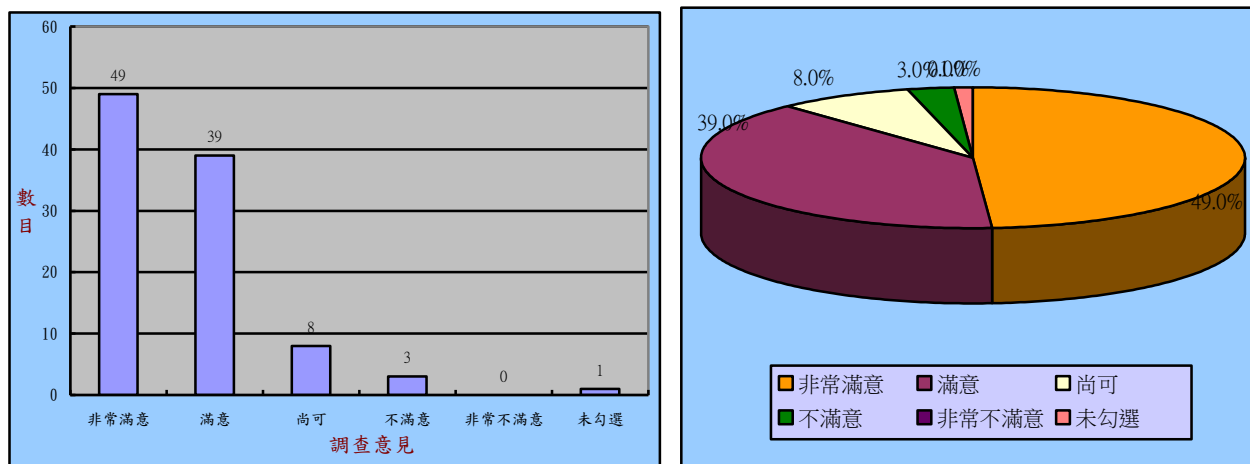


圖10：本分局於第五題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（49%），選擇滿意比例為39%，尚可以下比例亦高達11%，顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟受限法令規定，或可簡化流程未簡化部分，仍有改善之空間。惟選擇不滿意之比例達3%。顯示尚有部分業者對時效迫切的需要，本分局此部分應積極設法改善。

(六) 您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補

正情形是否滿意？

表 14：本分局於第六題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件 數	52	45	0	3	0	0
(百分比)	(52%)	(45%)	(0%)	(3%)	(0%)	
滿意度	【(52×5 + 45×4 + 3×2) / 5 × (52 + 45 + 3) × 100%】 = 89.2%					

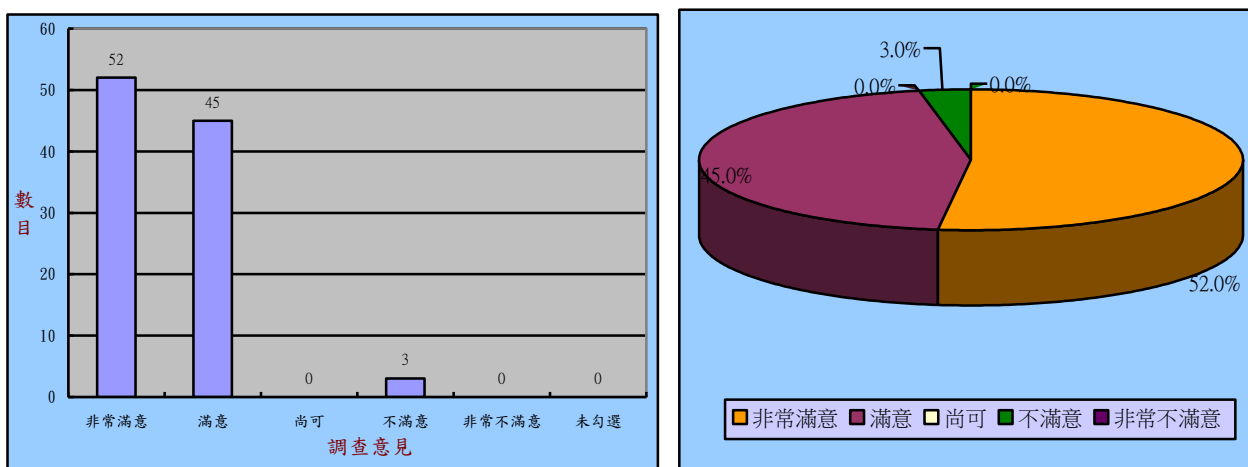


圖11：本分局於第六題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 52%，選擇滿意之比例有 45%，選擇不滿意比例有 3%顯示業者於申辦案件，遇有不符規定手續時，有少數承辦人員告知補正之態度及時間點有偏差，造成業者不愉快，希望案件承辦人員遇到業者申辦案件遇有不符規定手續時都能發揮同理心及耐心處理補正案件。

(七) 您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意？

表 15：本分局於第七題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	62	36	1	1	0	0
(百分比)	(62%)	(36%)	(1%)	(1%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(62 \times 5 + 36 \times 4 + 3 \times 1 + 2 \times 1) / 5 \times (62 + 36 + 1 + 1) \times 100\%$ 】 = 91.8%					

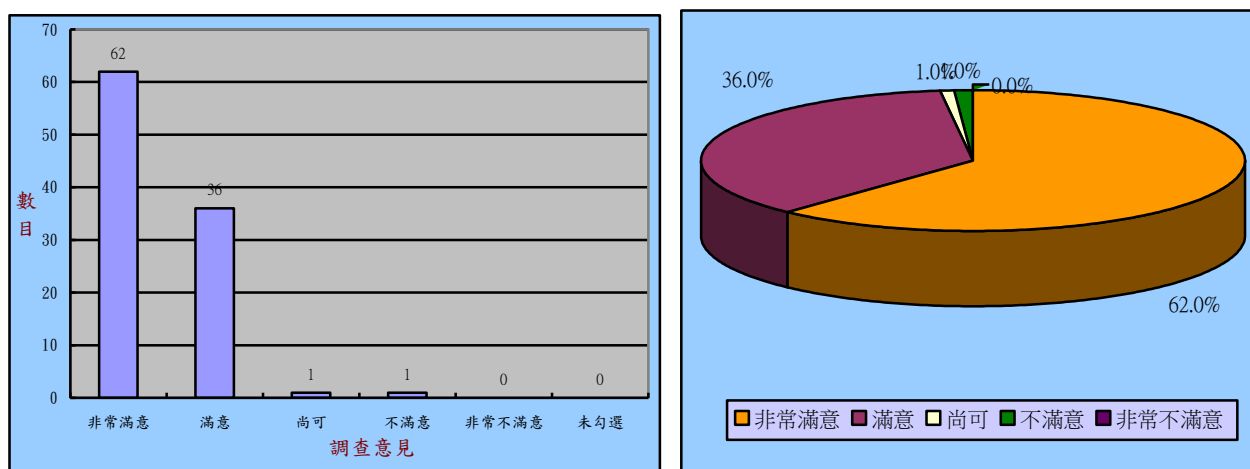


圖12：本分局於第七題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 62%，選擇滿意比例 36%；顯示在加強人員專業訓練之成效已展現，在專業度部分，得到業者的肯定。惟選擇尚可以下比例達 2%，顯示仍有業者質疑本分局檢驗人員的專業能力，檢驗人員專業訓練仍需持續辦理，以達精益求精的目的。

(八) 您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？

表 16：本分局於第八題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未勾選
件數	58	39	2	1	0	0
(百分比)	(58%)	(39%)	(2%)	(1%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(58×5 + 39×4 + 2×3 + 1×2) / 5×(58 + 39 + 2 + 1) × 100%】 = 90.8%					

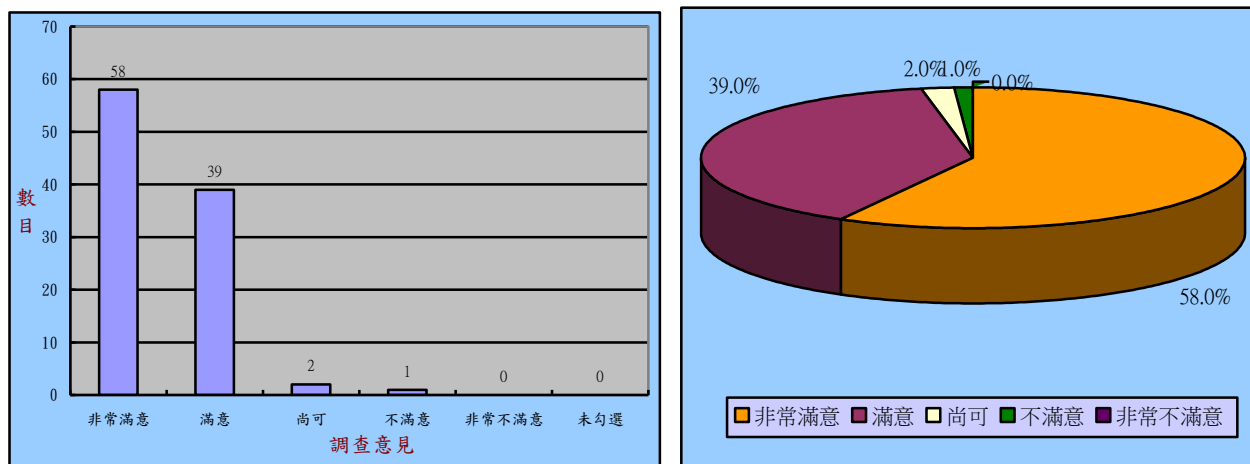


圖 13：本分局於第八題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高 58%，選擇滿意者比例 39%，選擇尚可以下之比例亦可達 3%。顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟受限法令規定，或可簡化流程未簡化部分，仍有相當大的改善空間，本分局應積極尋求可簡化部分以達簡化流程目的。

陸、趨勢分析

對於民眾而言，來本分局洽公時，同仁之服務態度、作業時效、檢驗品質以及本分局之洽公環境等，對其感受佔最重要之部分。故將100、101年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就服務態度、作業時效、檢驗品質以及洽公環境等四大構面進行趨勢分析，希望藉由各年度之問卷調查之結果，找出本分局今年度在這三大構面是否有所進步或須改進之地方。

表17 100年至102年之滿意度變動趨勢表

	100 年度	101 年度	102 年度
作業環境	88%	94%	92%
櫃台人員服務	94%	92%	95%
人員服務	94%	92%	92%
檢驗品質	89%	91%	88%
作業時效	88%	89%	87%
其他服務	91%	92%	90%
整體滿意度	91%	92%	90%

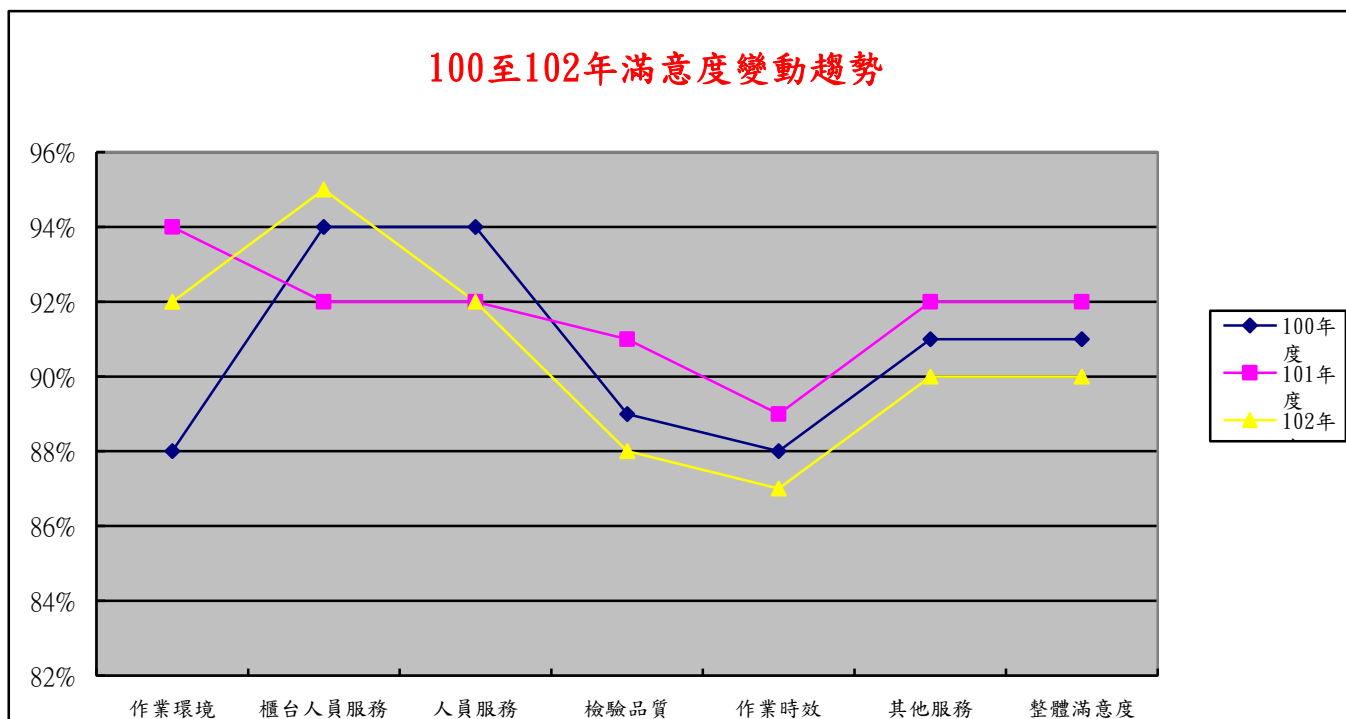


圖 14 100 年至 102 年之滿意度變動趨勢圖

業者對於今年度本分局在檢驗品質及作業時效上有較多的不滿意情況出現，該二項的表現例年來亦是本分局需要加強的部分，由不滿意之比例顯示部分業者對時效迫切的需要以及檢驗品質的提升有較高的期望，本分局同仁仍應繼續努力，配合民眾需求。

柒、檢討與建議：

本次調查係由本分局第六課執行，第六課為本分局報驗發證單位，本次之調查中包括中部地區【大臺中、彰化縣(市)、南投縣(市)】等地區之業者，抽樣比例尚稱完整。

在問卷下方設有空白處讓受訪者業者表達意見/建議，本次調查中僅有 2 件提出（如下表）。

問卷	業務	備註
編號	項目	(意見或建議)
43	C	流程詢問時，人員應該都可查詢進度，不要一問三不知
95	C	內部環境悶熱

註：業務項目中，A 代表型式認可/逐批檢驗、B 代表受託試驗及技術服務、C 代表驗證登錄、D 代表度量衡、E 代表其他(如產證)。

問卷編號 43，業務為驗證登錄服務，業者建議流程詢問時，人員應該都可查詢進度，不要一問三不知。面對民意高漲之際，為能永續發展，全體同仁皆須建立「真誠、效率、同理心」的服務理念持續努力打拚。業者難免因本分局作業時間太長或其他無法預期因素，無法於規定期限內順利領取證書、證明、報告等，造成業者不滿之情緒。本局目前驗證登錄資訊系統可查詢案件狀態進度包括申請日期、結案日期、登錄日期以及證書期限等四個時間點，因此對於案件審查進度的查詢建議可再增加如實驗室收件日期、預定審查完畢日期等更多流程資訊，以利人員瞭解案件進度，爾後總局召開相關會議時將前述建議提供卓參。

問卷編號 95，業務為驗證登錄服務，業者反應內部環境悶熱。本分局因節能減碳政策造成洽公環境於大熱天無法提供全天候冷氣，引發洽公民眾些許不滿情況，本分局應積極規劃出可行方案，同時解決用電量之問題及提供洽

公民眾舒適感，造成雙贏局面。

總而言之，102 年度櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查總體滿意度為 90.88%，雖較 101 年度滿意度 92.03% 下降 1.15%，但本分局的努力普遍獲得廠商之認同。為達零缺點目標，全體同仁平日應持續加強與業者溝通之外，更應積極運用各種管道，針對有關本局相關業務，有效輔導業者解決其遭遇之困難，若本分局無法解決者，隨即向總局反映尋求解決對策，造福廠商。人人用心服務顧客，保護業者權益，以獲得民眾信賴，打造民眾與政府雙贏之局面，塑造機關優良形象。