

# 顧客滿意度分析報告

## 摘要

政府機關與洽公單位的服務對象，實以所有業務往來之民眾為主體；而民眾對洽辦公務機關其服務表現之滿意程度，更是決定該機關『為民服務』成敗之關鍵。有鑑於此，本分局特製定問卷，並辦理本次問卷調查；以開誠布公之心，傾聽民意、廣納建言；以期望能將『為民服務』工作，做到更好！

本次問卷調查之對象，係以 103 年 1 月 1 日至 10 月 25 日向本分局申辦之報驗義務人、度量衡器廠商及計程車輪型檢定者為主。調查方式包含以郵寄、櫃臺受理服務、及外勤人員執行臨場封存查驗或現場辦理校正（檢定）時，發放問卷調查表，並現場回收。本次問卷寄發郵件 1591 件，回收 121 件；另各單位採用「電訪」調查模式及現場執行問卷並直接回收者，計 300 件，全部回收共計 421 件；其中有效問卷樣本 419 件，無效問卷樣本 2 件，問卷有效率為 99.52%。<sup>1</sup>

信效度分析：經由 SPSS 軟體計算得知，本次問卷調查結果之整體可信度量測值（信度考驗 Cronbach's  $\alpha$ ）為 0.971；其中：「檢驗技術」與「櫃臺服務」等二個構面之可信度量測值皆能高於 0.947 以上，全屬『高度可信』。<sup>2</sup>另外，本問卷調查結果之 KMO（Kaiser-Meyer-Olkin：取樣適切性量數）檢定值為 0.952，而 Bartlett 球形檢定值，其顯著性值為零，且總累積因素負荷量為 0.794，顯示「非常適合」進行因素分析；本次問卷之所有問項，其效度值皆能高於 0.745 以上，顯示本分問卷之各衡量問項能充分有效反映出欲調查之顧客感受。

從受訪回覆問卷之『基本資料』統計顯示，與本分局洽辦業務之『性別』以「男性」人員為主、『年齡』以「30-59 歲」族群為主、『教育程度』以高中（職）、「專科」、「大學及以上」族群為主、洽公人員『職稱』以「一般企業職員」為主、申辦『產品』分別以「電器資訊產品」為最多，「外銷水產品」為最少、『洽公地點』以至「基隆分局」及所屬「五堵辦事處」洽公為主、民眾之『洽公頻率』以「半年內」及「一年內」為主。故本次回覆問卷之民眾為經常性與本分局洽辦公務者，使問卷資料極具參考價值。

<sup>1</sup>問卷有效率=有效問卷樣本（419 件）÷回收問卷總數（421 件）=99.52%

<sup>2</sup>依據 Cuieford(1965)所提出  $\alpha$  係數的大小，所代表調查結果之可信程度的看法。

經統計得知：本次顧客滿意度調查之整體滿意度總平均得分為 5.13；針對「檢驗技術」滿意度得分均值皆高於 5.13，平均值為 5.18；針對「櫃檯服務」滿意度得分均值皆高於 5.03，平均值為 5.07；二者給受訪者之感受皆能高於「很滿意」。<sup>3</sup>今年本分局榮獲『行政院為民服務品質獎』之殊榮，以及本次問卷「檢驗技術」與「櫃檯服務」等二個構面（包含全數問項）之滿意度，均能全數正式越過「很滿意」之門檻成績，已顯見本分局長期以來致力於提昇檢驗技術效能，及為民服務櫃檯之軟、硬體改善之努力，已見成效並獲得各界之肯定。

為求正視、慎重、確實改善及回應民眾之需求，針對回覆問卷中滿意度較低項目（包含：「不滿意」、「很不滿意」、「非常不滿意」等 3 項）及受訪者提出之相關意見（共計 15 份），另分送相關單位主政處理、回應民眾所提意見，並依本分局矯正措施作業程序（QAP-200-007）填寫異常處理單，奉首長核可後，方為結案。

---

<sup>3</sup> 「很滿意」之給分數值為 5，「滿意」之給分數值為 4

## 壹、問卷計畫

- 一、本分局為辦理「103 年度民意調查」，為民服務工作小組特製定問卷，並辦理本次問卷調查。<sup>4</sup>
- 二、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) 執行，其調查計畫如下：
  - (一) 針對本年度(時間：103 年 1 月 1 日至 103 年 9 月 15 日)所有向本分局申辦之報驗義務人(共計 1591 廠家)，以書面郵寄方式，寄發出問卷。
  - (二) 有關計程車表之問卷，請計量課協助發送。
  - (三) 請各單位同仁於外勤作業或執行業務宣導時，交請廠商協助調查。
  - (四) 為提高回收率，請各檢驗單位配合採用「電訪」調查模式(電訪對象以 103 年 10 月 10 日至 103 年 10 月 25 日向本基隆分局申辦之報驗義務人為主)。
  - (五) 本分局報驗發證單位協助辦理「臨櫃」調查。
  - (六) 以 103 年 10 月 27 日為問卷回收截止日。

---

<sup>4</sup> 詳：103 年 10 月 01 日分局問卷簽

## 貳、問卷執行及回收

本次問卷調查之對象，以 103 年 1 月 1 日至 103 年 10 月 25 日向本分局申辦之報驗義務人、度量衡器廠商及計程車輪型檢定者為主。調查方式包含以郵寄、櫃臺受理服務、及外勤人員執行臨場封存查驗或現場辦理校正（檢定）時，發放問卷調查表，並現場回收。

本次問卷寄發郵件 1591 件，回收 121 件，回收率 7.61%<sup>5</sup>；另各單位現場執行問卷並直接回收者，計 300 件（包含本分局櫃臺服務後立即滿意度調查計 88 件），全部回收共計 421 件。詳細問卷回收情形詳表 2.1。<sup>6</sup>

表 2.1：問卷回收情形

類別	回收數量（件）
電資產品課	60
機械產品課	60
化工產品課	32
計量課	60
報驗發證課	20
五堵辦事處	25
蘇澳辦事處	21
馬祖辦事處	22
郵寄回收	121
共計	421

<sup>5</sup>回收率：回收郵寄問卷數（121 件）÷寄發問卷總數（1591 件）=7.61%

<sup>6</sup>詳：103 年 10 月 31 日分局問卷完成簽

### 參、滿意度調查結果分析

#### 一、基本資料：

(一) 性別：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽辦業務之性別分佈：男性為 60.4%，女性為 37%。顯然與本分局洽辦業務之民眾，以男性人員為主。

表 3.1.1：性別資料統計

性別	男	女	無勾選
人數	253	155	11
百分比	60.4%	37.0%	2.6%

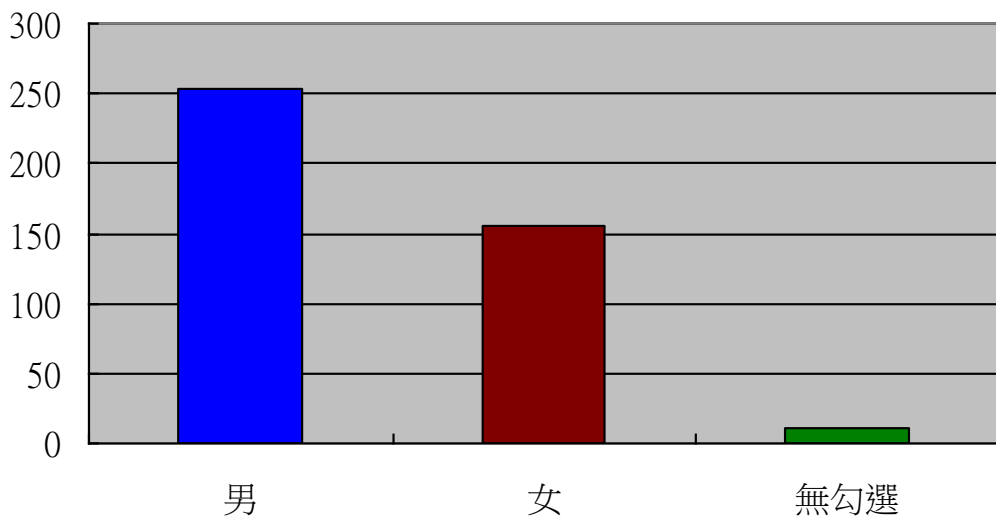


圖 3.1.1：性別資料分析

(二) 年齡：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽公民眾之年齡層分佈：21-29 歲為 13.6%、30-39 歲為 30.3%、40-49 歲為 27.9%、50-59 歲為 22.2%、60 歲以上為 4.8%。由分析結果得知至本分局洽公民眾以 30-59 歲族群為主。

表 3.1.2：年齡資料統計

年齡	21-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	無勾選
人數	57	127	117	93	20	5
百分比	13.6%	30.3%	27.9%	22.2%	4.8%	1.2%

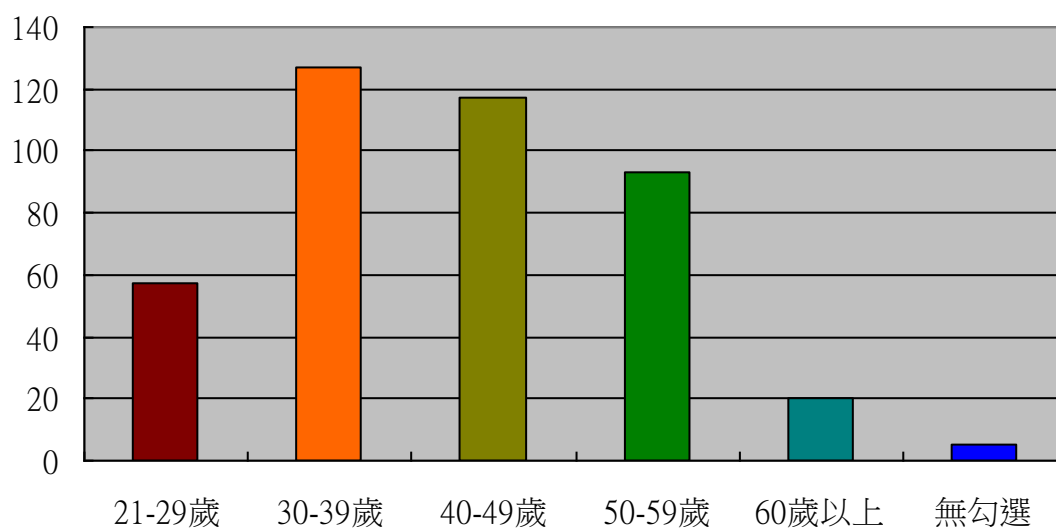


圖 3.1.2：年齡資料分析

(三)教育程度：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽公民眾之教育程度分佈：國小及以下為 0.7%、國中為 6.4%、高中、職為 24.6%、專科為 29.6%、大學及以上為 30.5%、未勾選 8.1%。由分析結果得知，至本分局洽公民眾以高中（職）、專科、大學及以上及族群為主。

表 3.1.3：教育程度資料統計

教育程度	國小及以下	國中	高中、職	專科	大學及以上	無勾選
人數	3	27	103	124	128	34
百分比	0.7%	6.4%	24.6%	29.6%	30.5%	8.1%

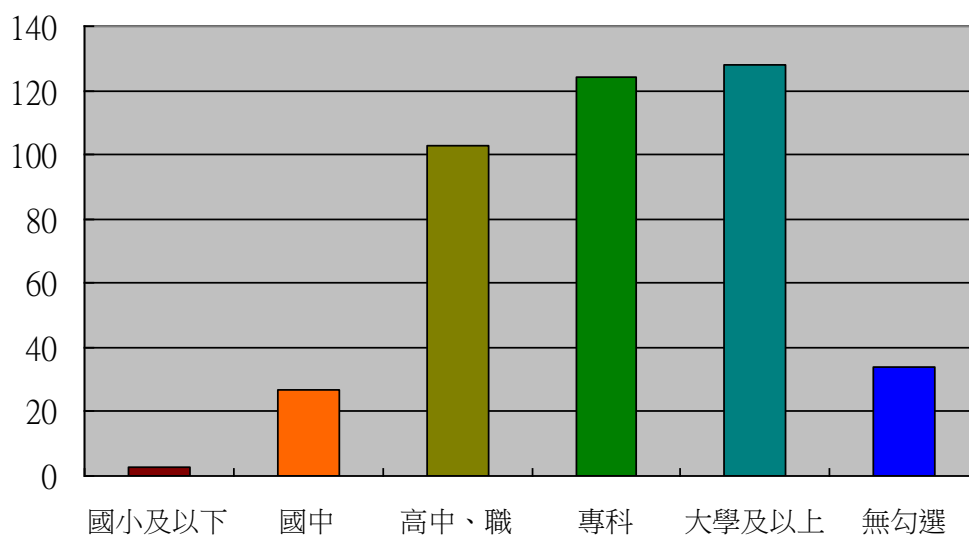


圖 3.1.3：教育程度資料分析

(四) 職稱：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽公民眾之職稱分佈：企業主為 12.2%、一般企業職員為 50.4%、個人為 13.6%、報驗代理業者為 17.7%、未勾選為 6.2%。由分析結果得知，經常性與本分局接洽之民眾，以一般企業職員為主。

表 3.1.4：職稱資料統計

職稱	企業主	一般企業職員	個人	報驗代理業者	無勾選
人數	51	211	57	74	26
百分比	12.2%	50.4%	13.6%	17.7%	6.2%

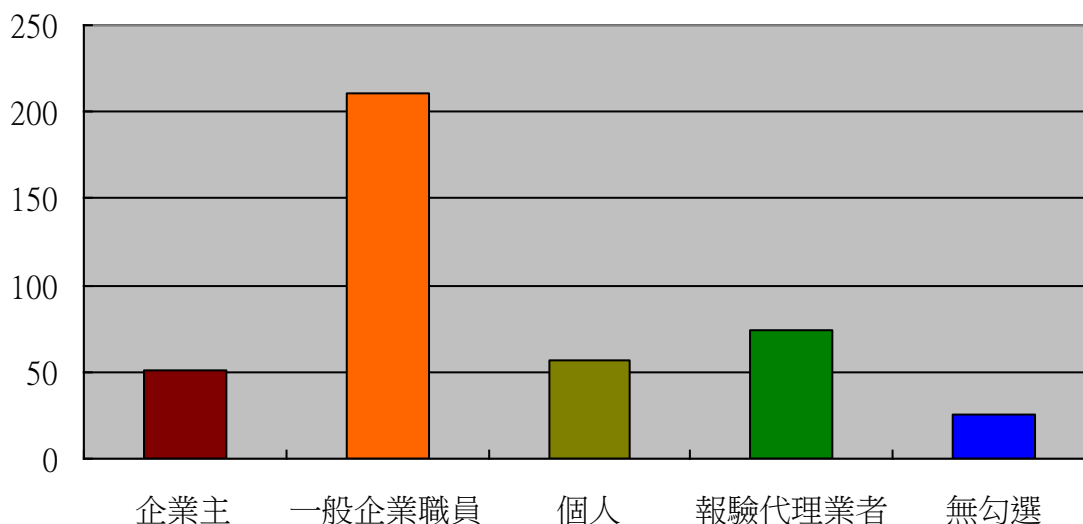


圖 3.1.4：職稱資料分析



(五)產品別：受訪回覆問卷中顯示，至本分局洽公民眾之產品業務別分佈：  
 電器資訊產品為 23.9%、機械產品為 12.4%、化工產品為 20.0%、玩具產品為 13.8%、外銷水產品為 4.3%、計程車表為 14.1%、其他度量衡器為 6.9%、未勾選為 4.5%。顯然，洽公業務別以電器資訊產品為最高，外銷水產品為最低。

表 3.1.5：產品別資料統計

產品別	電器資訊產品	機械產品	化工產品	玩具產品	外銷水產品	計程車表	其他度量衡器	無勾選
人數	100	52	84	58	18	59	29	19
百分比	23.9%	12.4%	20.0%	13.8%	4.3%	14.1%	6.9%	4.5%

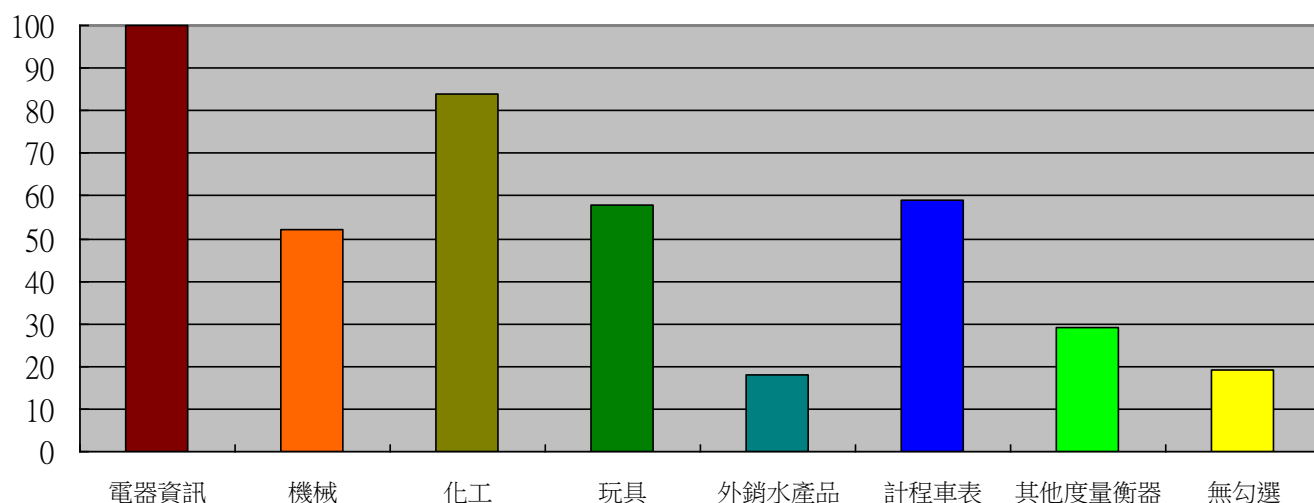


圖 3.1.5：產品別資料分析

(六)洽公地點：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽公民眾之洽公地點分佈：基隆分局為 44.4%、五堵辦事處為 25.8%、蘇澳辦事處為 6.9%、馬祖辦事處為 5.5%、未勾選為 17.4%。由分析結果得知，經常性與本分局接洽之民眾，以至基隆分局及所屬五堵辦事處洽公為主。

表 3.1.6：洽公地點資料統計

洽公地點	基隆分局	五堵辦事處	蘇澳辦事處	馬祖辦事處	無勾選
人數	186	108	29	23	73
百分比	44.4%	25.8%	6.9%	5.5%	17.4%

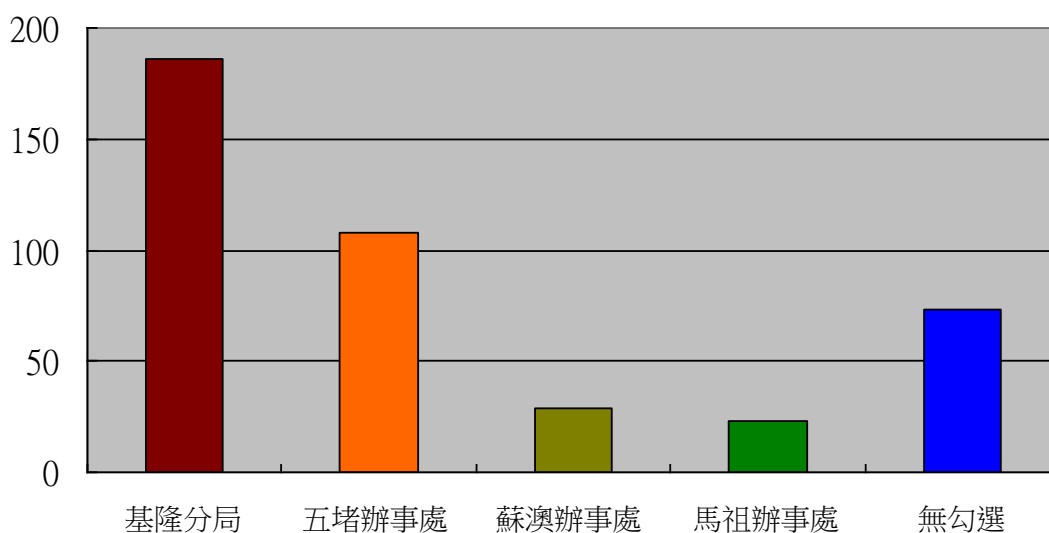


圖 3.1.6：洽公地點資料分析

(七) 洽公頻率：受訪回覆問卷中顯示，與本分局洽公民眾之洽公頻率：半年內為 48.2%、一年內為 23.4%、二年內為 2.9%、二年以上為 12.4%、未勾選為 13.1%。由分析結果得知，洽公頻率以半年內及一年內為主，故本次回覆問卷之民眾為經常性與本分局洽辦公務者，問卷資料極具參考價值。

表 3.1.7：洽公頻率資料統計

洽公頻率	半年內	一年內	二年內	二年以上	無勾選
人數	202	98	12	52	55
百分比	48.2%	23.4%	2.9%	12.4%	13.1%

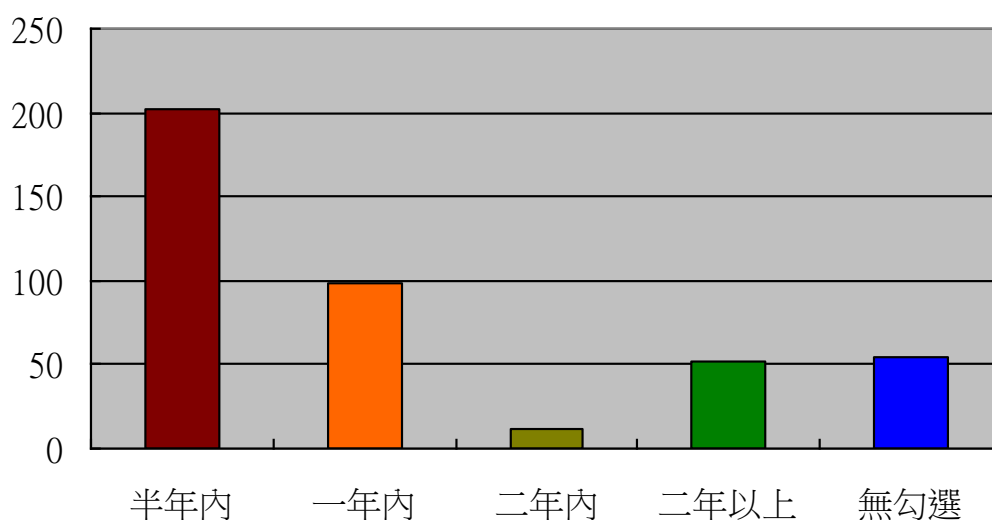


圖 3.1.7：洽公頻率資料分析

## 二、分項滿意度分析：

### (一) 檢驗（定）人員滿意度調查：

#### 1. 執行檢驗（定）業務人員的服務態度

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員的服務態度之感受分佈：非常滿意為 43.8%、很滿意為 35.0%、滿意為 20.4%、不滿意為 0.7%、很不滿意及非常不滿意均為 0%；本分項平均滿意度為 5.22。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員的服務態度之感受能高於「很滿意」<sup>7</sup>。

表 3.2.1.1：執行檢驗（定）業務人員的服務態度資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	178	142	83	3	0	0	0	13
百分比	43.8%	35.0%	20.4%	0.7%	0.0%	0.0%	不計	不計

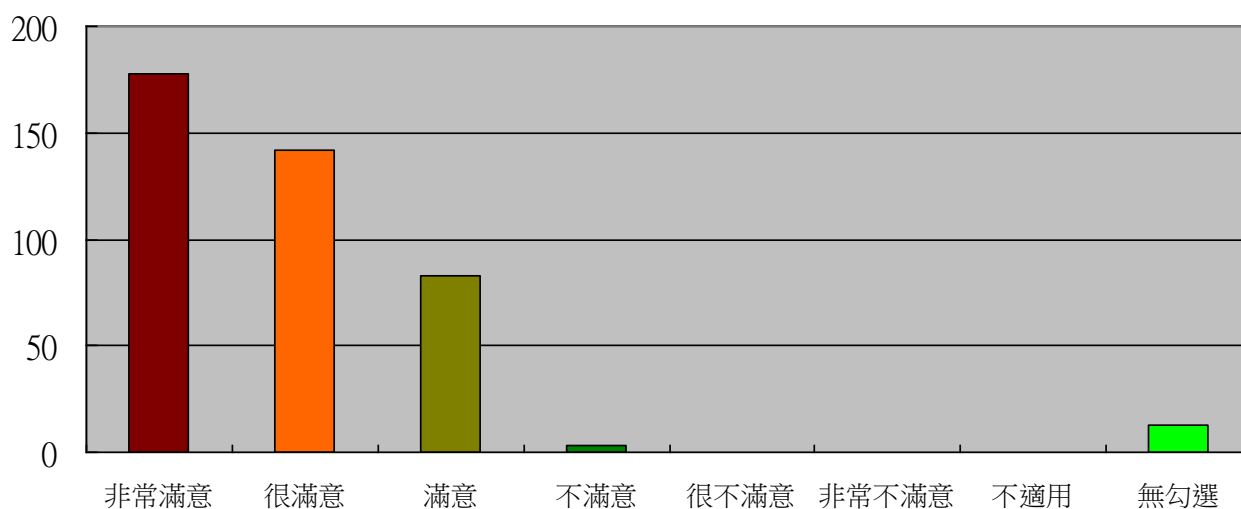


圖 3.2.1.1：執行檢驗（定）業務人員的服務態度資料分析

#### 分項平均滿意度：

$$\frac{178 \times 6 + 142 \times 5 + 83 \times 4 + 3 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1}{(178 + 142 + 83 + 3 + 0 + 0)} \doteq 5.22$$

<sup>7</sup> 「很滿意」之給分數值為 5，「非常滿意」之給分數值為 6。

## 2. 檢驗（定）人員的解說內容

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局檢驗（定）人員的解說內容之感受分佈：非常滿意為 42.4%、很滿意為 33.7%、滿意為 22.7%、不滿意為 1.0%、很不滿意為 0%、非常不滿意為 0.2%；本分項平均滿意度為 5.17。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局檢驗（定）人員的解說內容之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.1.2：檢驗（定）人員的解說內容資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	172	137	92	4	0	1	0	13
百分比	42.4%	33.7%	22.7%	1.0%	0.0%	0.2%	不計	不計

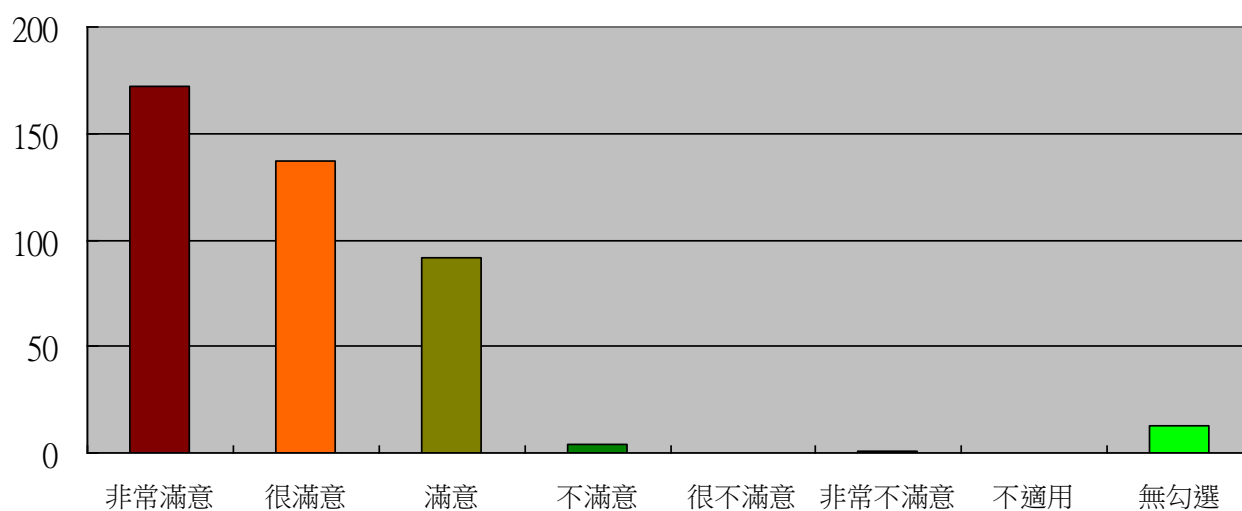


圖 3.2.1.2：檢驗（定）人員的解說內容資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{172 \times 6 + 137 \times 5 + 92 \times 4 + 4 \times 3 + 0 \times 2 + 1 \times 1}{(172 + 137 + 92 + 4 + 0 + 1)} \doteq 5.17$$

### 3. 檢驗（定）業務人員解決問題能力

受訪回覆問卷中顯示，民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員解決問題能力之感受分佈：非常滿意為 43.1%、很滿意為 32.8%、滿意為 22.9%、不滿意為 0.7%、很不滿意為 0%、非常不滿意為 0.3%；本分項平均滿意度為 5.17。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員解決問題能力之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.1.3：檢驗（定）業務人員解決問題能力資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	175	133	93	3	0	2	0	13
百分比	43.1%	32.8%	22.9%	0.7%	0.0%	0.5%	不計	不計

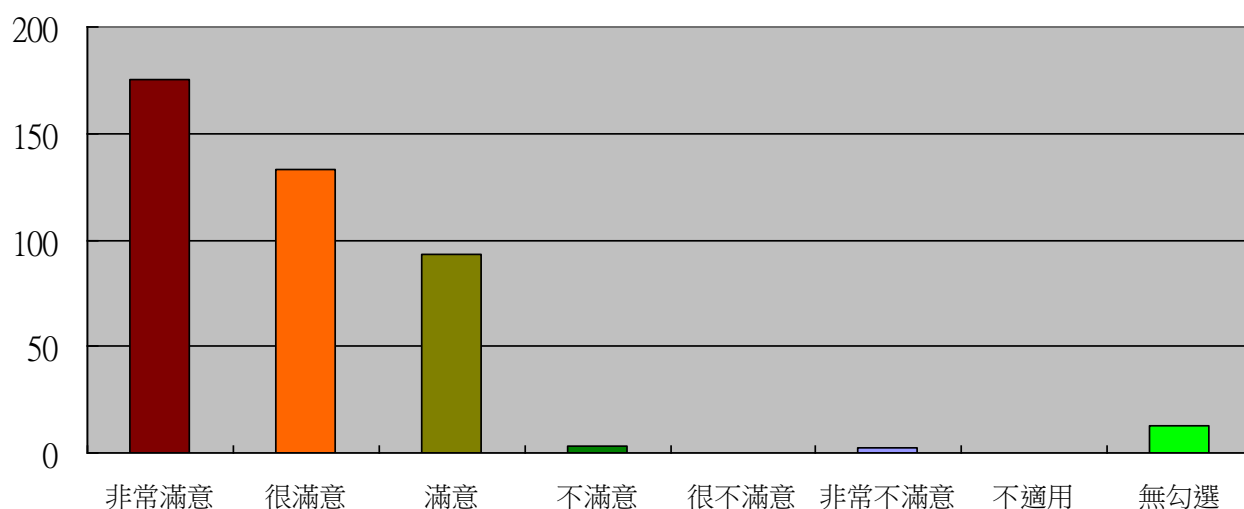


圖 3.2.1.3：檢驗（定）業務人員解決問題能力資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{175 \times 6 + 133 \times 5 + 93 \times 4 + 3 \times 3 + 0 \times 2 + 2 \times 1}{(175 + 133 + 93 + 3 + 0 + 2)} \doteq 5.17$$

#### 4. 檢驗（定）業務人員的專業素養

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員專業素養之感受分佈：非常滿意為 46.3%、很滿意為 30.8%、滿意為 21.4%、不滿意為 1.0%、很不滿意為 0%、非常不滿意為 0.5%；本分項平均滿意度為 5.21。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局執行檢驗（定）業務人員的專業素養之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.1.4：檢驗（定）業務人員的專業素養資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	188	125	87	4	0	2	0	13
百分比	46.3%	30.8%	21.4%	1.0%	0.0%	0.5%	不計	不計

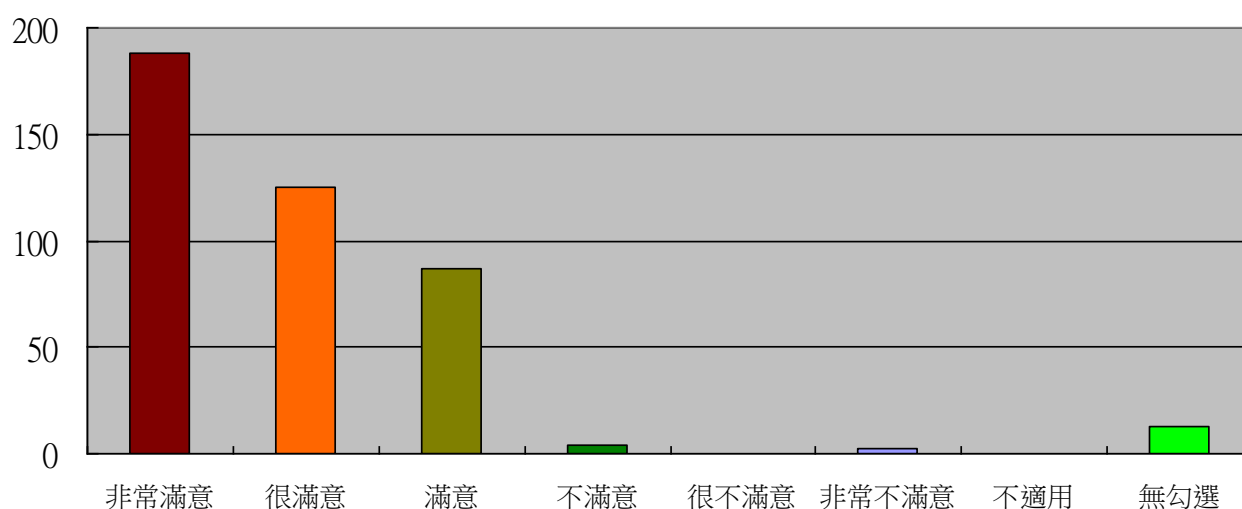


圖 3.2.1.4：檢驗（定）業務人員的專業素養資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{188 \times 6 + 125 \times 5 + 87 \times 4 + 4 \times 3 + 0 \times 2 + 2 \times 1}{(188 + 125 + 87 + 4 + 0 + 2)} \approx 5.21$$

### 5. 檢(試)驗作業時效

受訪回覆問卷中顯示，民眾對本分局檢(試)驗作業時效之感受分佈：非常滿意為 41.8%、很滿意為 33.2%、滿意為 22.4%、不滿意為 2.0%、很不滿意為 0.2%、非常不滿意為 0.5%；本分項平均滿意度為 5.13。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局檢(試)驗作業時效之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.1.5：檢(試)驗作業時效資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	170	135	91	8	1	2	0	12
百分比	41.8%	33.2%	22.4%	2.0%	0.2%	0.5%	不計	不計

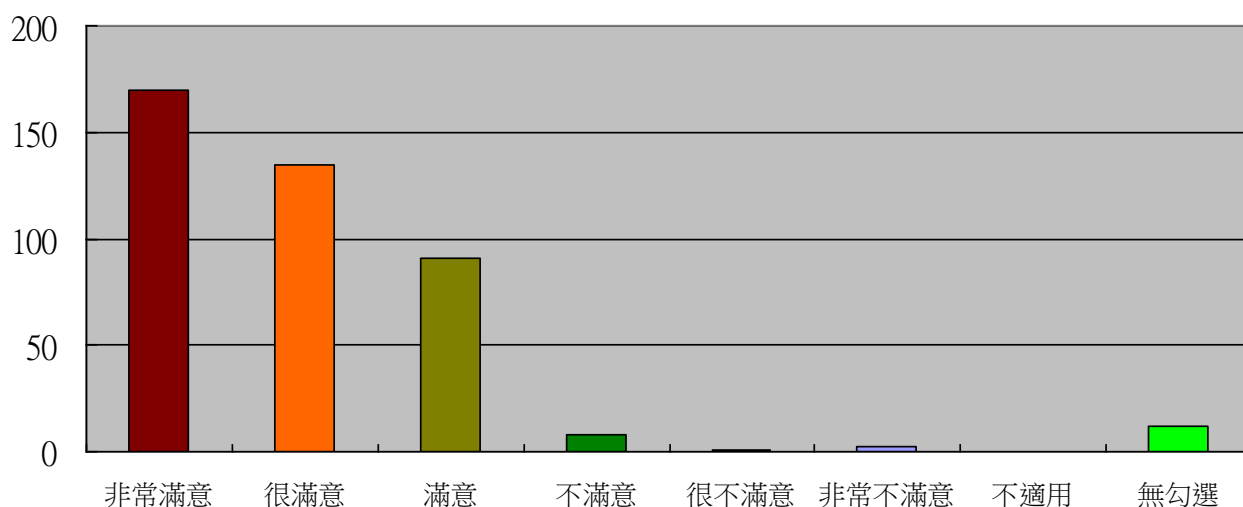


圖 3.2.1.5：檢(試)驗作業時效資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{170 \times 6 + 135 \times 5 + 91 \times 4 + 8 \times 3 + 1 \times 2 + 2 \times 1}{(170 + 135 + 91 + 8 + 1 + 2)} \approx 5.13$$



(二) 櫃檯人員滿意度調查：

1. 櫃檯人員服務態度

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局櫃檯人員服務態度之感受分佈：非常滿意為 37.2%、很滿意為 35.9%、滿意為 26.6%、不滿意為 0.3%、很不滿意為 0.4%、非常不滿意為 0%；本分項平均滿意度為 5.10。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局櫃檯人員服務態度之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.2.1：櫃檯人員服務態度資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	116	112	83	1	0	0	3	104
百分比	37.2%	35.9%	26.6%	0.3%	0.0%	0.0%	不計	不計

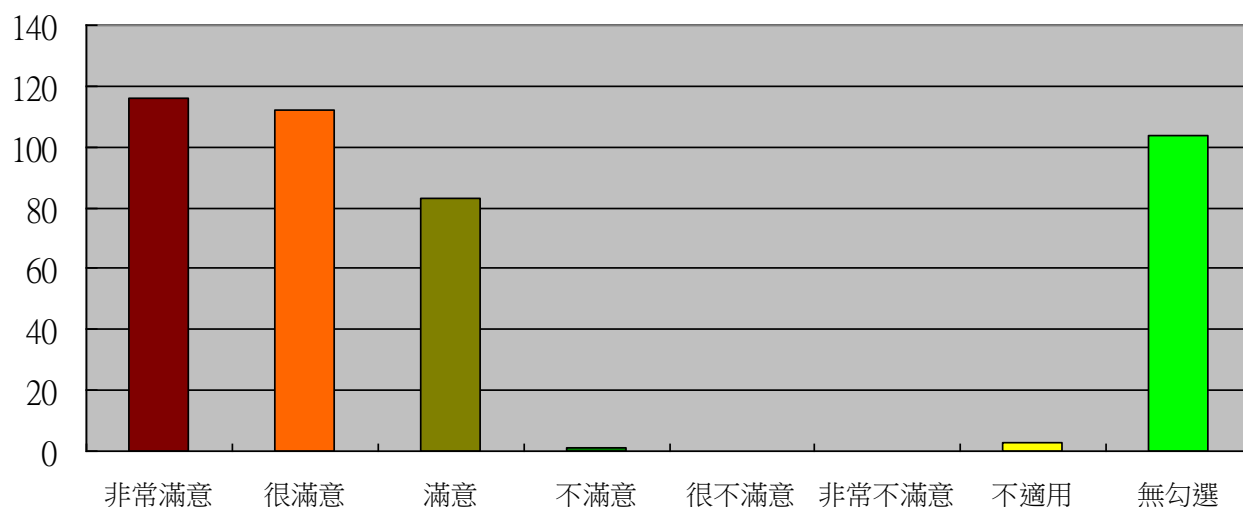


圖 3.2.2.1：櫃檯人員服務態度資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{116 \times 6 + 112 \times 5 + 83 \times 4 + 1 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1}{(116 + 112 + 83 + 1 + 0 + 0)} \doteq 5.10$$

## 2. 櫃檯人員回答所提問題的應答內容

受訪回覆問卷中顯示，民眾對本分局櫃檯人員回答所提問題，應答內容之感受分佈：非常滿意為 34.0%、很滿意為 34.9%、滿意為 30.8%、不滿意為 0.3%、很不滿意及非常不滿意均為 0%；本分項平均滿意度為 5.03。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局櫃檯人員回答所提問題，應答內容之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.2.2：櫃檯人員回答所提問題應答內容資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	106	109	96	1	0	0	3	104
百分比	34.0%	34.9%	30.8%	0.3%	0.0%	0.0%	不計	不計

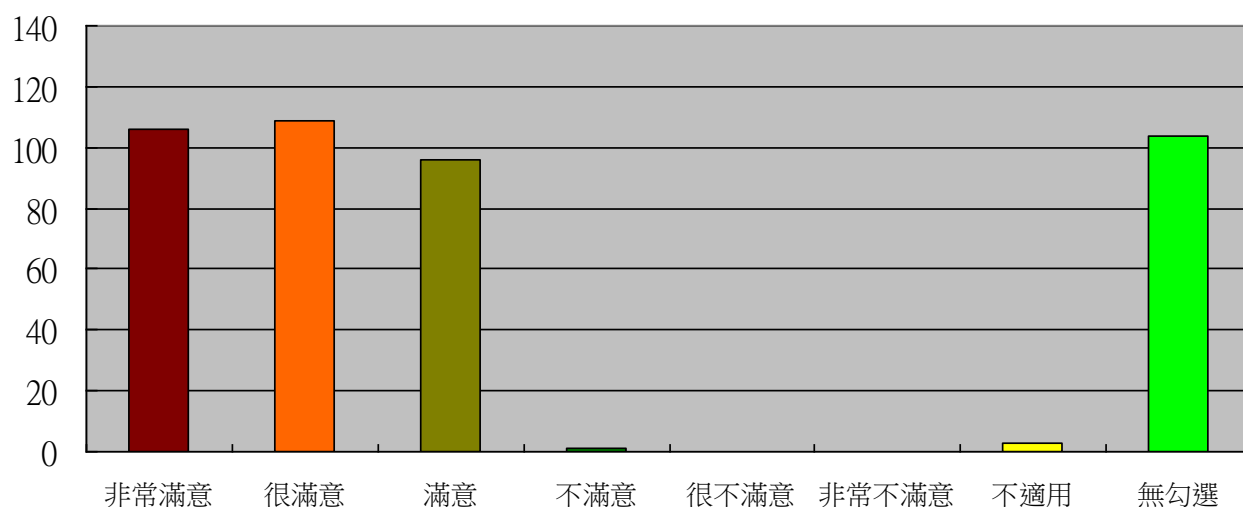


圖 3.2.2.2：櫃檯人員回答所提問題應答內容資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{106 \times 6 + 109 \times 5 + 96 \times 4 + 1 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1}{(106 + 109 + 96 + 1 + 0 + 0)} \cong 5.03$$

### 3. 櫃檯作業流程

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局櫃檯作業流程之感受分佈：非常滿意為 39.1%、很滿意為 29.2%、滿意為 30.4%、不滿意為 1.0%、很不滿意為 0.3%及非常不滿意為 0%；本分項平均滿意度為 5.06。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局櫃檯作業流程之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.2.3：櫃檯作業流程資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	122	91	95	3	1	0	3	104
百分比	39.1%	29.2%	30.4%	1.0%	0.3%	0.0%	不計	不計

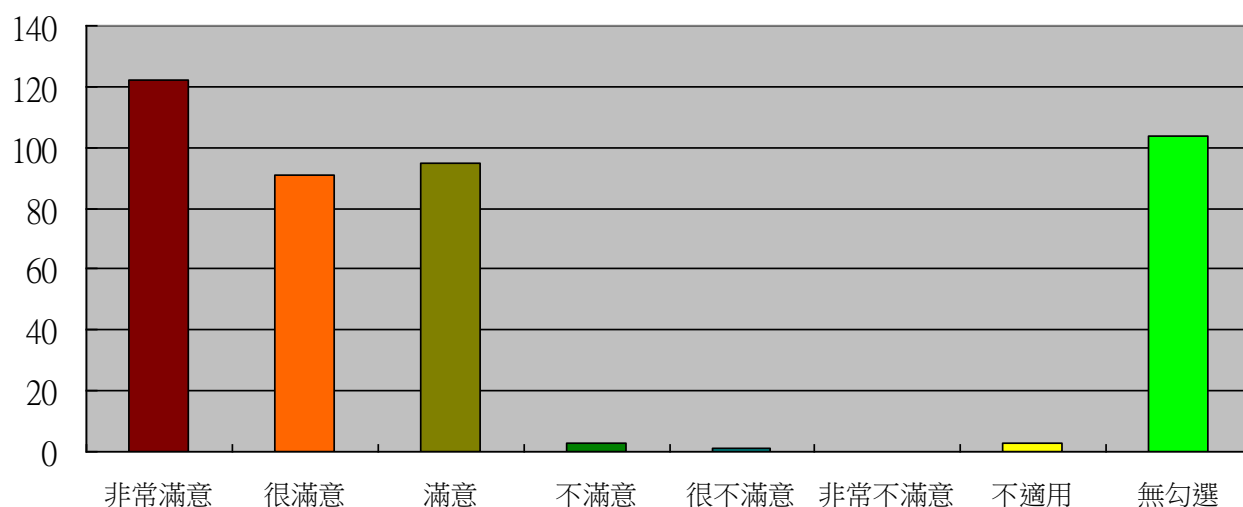


圖 3.2.2.3：櫃檯作業流程資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{122 \times 6 + 91 \times 5 + 95 \times 3 + 3 \times 3 + 1 \times 2 + 0 \times 1}{(122 + 91 + 95 + 3 + 1 + 0)} \approx 5.06$$

#### 4. 洽公環境之整潔

受訪回覆問卷中顯示，民眾對本分局洽公環境整潔之感受分佈：非常滿意為 39.3%、很滿意為 31.9%、滿意為 28.8%、不滿意、很不滿意為及非常不滿意均為 0%；本分項平均滿意度為 5.11。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局洽公環境整潔之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.2.4：洽公環境整潔資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	123	100	90	0	0	0	2	104
百分比	39.3%	31.9%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	不計	不計

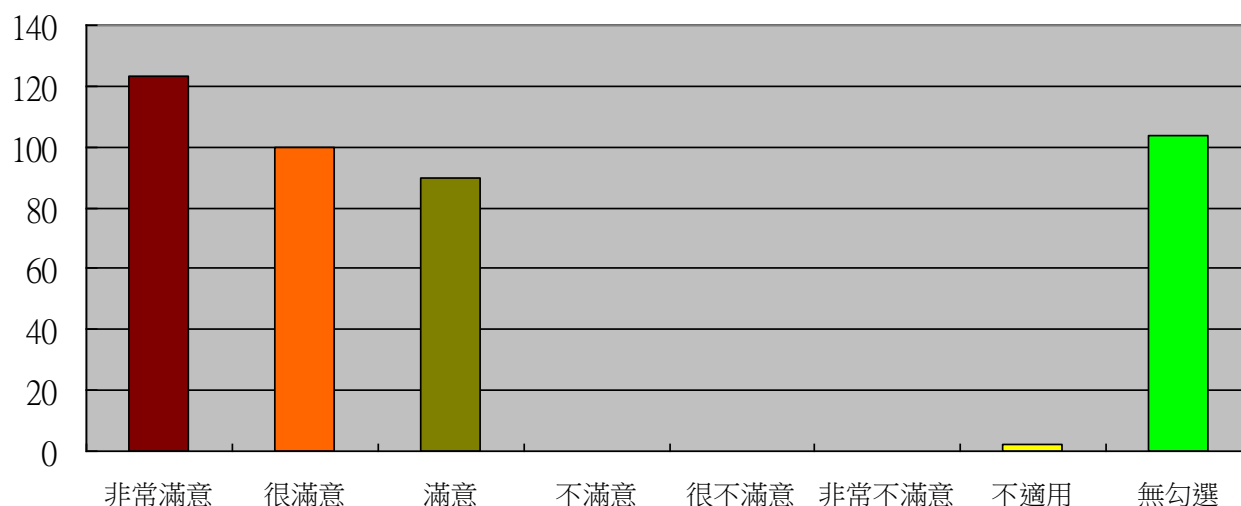


圖 3.2.2.4：洽公環境整潔資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{123 \times 6 + 100 \times 5 + 90 \times 4 + 0 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1}{(123 + 100 + 90 + 0 + 0 + 0)} \doteq 5.11$$

## 5. 服務場所及所提供各項服務設備

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本分局服務場所及所提供各項服務設備之感受分佈：非常滿意為 38.7%、很滿意為 29.7%、滿意為 30.7%、不滿意為 1.0%、很不滿意為及非常不滿意均為 0%；本分項平均滿意度為 5.06。故由分析結果得知，受訪民眾對本分局服務場所及所提供各項服務設備之感受能高於「很滿意」。

表 3.2.2.5：服務場所及所提供各項服務設備資料統計

評分分項	非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	非常不滿意	不適用	無勾選
人數	121	93	96	3	0	0	3	103
百分比	38.7%	29.7%	30.7%	1.0%	0.0%	0.0%	不計	不計

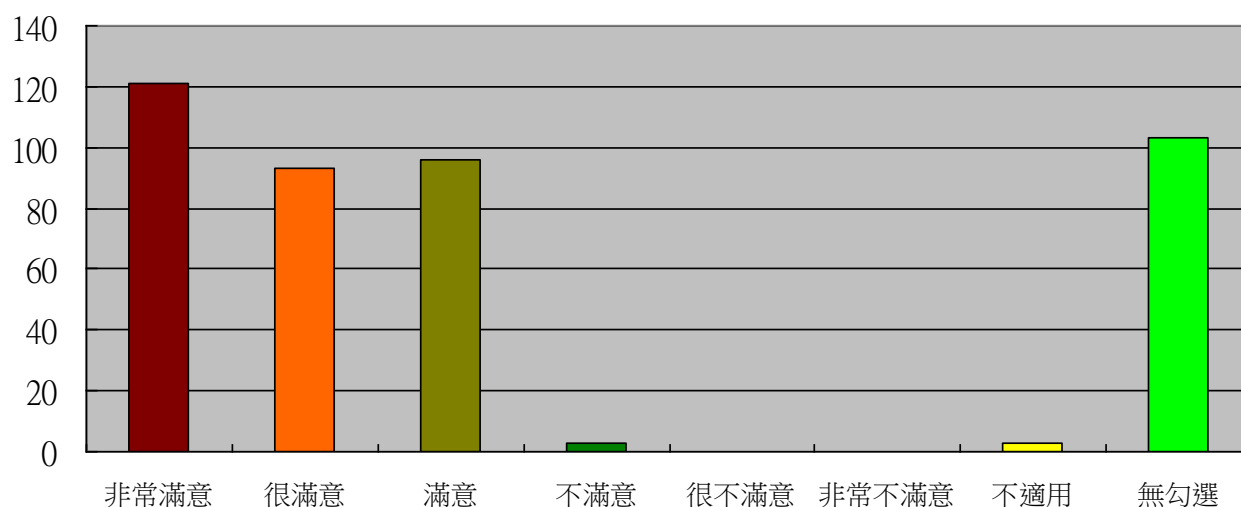


圖 3.2.2.5：服務場所及所提供各項服務設備資料分析

分項平均滿意度：

$$\frac{121 \times 6 + 93 \times 5 + 96 \times 4 + 3 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1}{(121 + 93 + 96 + 3 + 0 + 0)} \cong 5.06$$

### 三、滿意度總分析：

經本次滿意度調查之回覆資料發現：針對「檢驗技術」滿意度得分均值皆高於 5.13，平均值為 5.18；針對「櫃檯服務」滿意度得分均值皆高於 5.03，平均值為 5.07；二者給受訪者之感受皆能高於「很滿意」。

表 3.3：滿意度統計總表

一、檢驗技術滿意度調查內容：	滿意度得分
1. 執行檢驗（定）業務人員的服務態度	5.22
2. 檢驗（定）人員的解說內容	5.17
3. 執行檢驗（定）業務人員解決問題的能力	5.17
4. 檢驗（定）業務人員的專業素養	5.21
5. 檢(試)驗作業時效	5.13
平均	5.18
二、櫃檯服務	
1. 櫃檯人員服務態度	5.10
2. 櫃檯人員回答所提問題的應答內容	5.03
3. 櫃檯作業流程	5.06
4. 洽公環境之整潔	5.11
5. 服務場所及所提供各項服務設備	5.06
平均	5.07
整體總平均	5.13

#### 四、信度分析：

為瞭解本份問卷調查結果之可信度，故採用信度考驗 Cronbach's  $\alpha$  值，以進行信度分析。

依據 Cuieford(1965)所提出  $\alpha$  係數的大小，所代表調查結果之可信程度的看法，詳列如表 3.4.1 所示。

表 3.4.1：Cronbach's  $\alpha$  值之相對可信程度表

Cronbach's $\alpha$ 值	可信程度
$0.70 < \alpha$	高信度
$0.35 < \alpha \leq 0.70$	尚可信
$\alpha \leq 0.35$	低信度

將本份問卷調查結果，以 SPSS 軟體分析結果如表 3.4.2 所示，其表示本次問卷調查結果：「檢驗技術」、「櫃檯服務」等二個構面之滿意度信度皆為為『高信度』。

表 3.4.2：信度分析表

構面	問項數目	有效 樣本數	Cronbach's $\alpha$	信度
檢驗技術	5	406	0.949	高信度
櫃檯服務	5	310	0.947	高信度
整體	10	298	0.971	高信度

## 五、效度分析：

本份問卷調查之效度分析，係採用 Nunally (1978) 建議方式，利用多變量分析之因素分析法進行「建構效度」分析。

在進行因素分析前，須先以 Bartlett(1950)發展之「球形檢定」與 Kaiser (1974) 所提出之 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin：取樣適切性量數) 值判定，藉以用來檢定問項進行因素分析之正當性。

表 3.5.1：KMO 值之正當性檢定表

KMO 值	適合性
$0.9 < KMO$	非常適合
$0.8 < KMO \leq 0.9$	適合
$0.7 < KMO \leq 0.8$	還算適合
$0.6 < KMO \leq 0.7$	普通
$0.5 < KMO \leq 0.6$	不太適合
$KMO \leq 0.5$	不能使用

將本份問卷調查結果，以 SPSS 軟體分析，結果顯示本問卷調查之 KMO 檢定值為 0.952，而 Bartlett 球形檢定值，其顯著性值為零，且總累積因素負荷量為 0.794，故顯示「非常適合」進行「因素分析」。

表 3.5.2：KMO、Bartlett 與總累積因素負荷量測定表

項目		測定值
Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數	0.952
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	3638.422
	自由度	45
	顯著性	0.000
總累積因素負荷量		0.794



以 SPSS 軟體分析各問項之建構效度結果如表 3.5.3：各問項之建構效度分析表所示：本次問卷之所有問項，其效度值皆能高於 0.745 (>0.4) 以上，顯示本分問卷之各衡量問項能充分有效反映出欲調查之顧客感受。

表 3.5.3：各問項之建構效度分析表

構面	問項	效度值 <sup>8</sup>
檢驗技術	執行檢驗（定）業務人員的服務態度	0.811
	檢驗（定）人員的解說內容	0.817
	執行檢驗（定）業務人員解決問題的能力	0.820
	執行或承辦檢驗（定）業務人員的專業素養	0.841
	檢(試)驗作業時效	0.745
櫃檯服務	櫃檯人員服務態度	0.768
	櫃檯人員回答所提問題的應答內容	0.811
	櫃檯作業流程	0.777
	洽公環境之整潔	0.785
	服務場所及所提供各項服務設備	0.765

<sup>8</sup> 效度值 > 0.4，才具有高建構效度。

## 六、滿意度深度分析：

### (一) 歷年滿意度分析：

從圖 3.6.1：歷年滿意度統計比較圖中顯示，民眾對本分局致力於為民服務之努力，多報予肯定之掌聲；且由民眾於問卷之回饋中，直接反應「檢驗技術」及「櫃檯服務」滿意度『正成長』之趨勢；並經由今年本分局榮獲『行政院為民服務品質獎』之殊榮，以及今年度「檢驗技術」與「櫃檯服務」等二個構面（包含全數問項）之滿意度，均能全數正式越過「很滿意」之門檻成績，已顯見本分局長期以來致力於提昇檢驗技術效能，及為民服務櫃檯之軟、硬體改善之努力，已見成效並獲得各界之肯定。

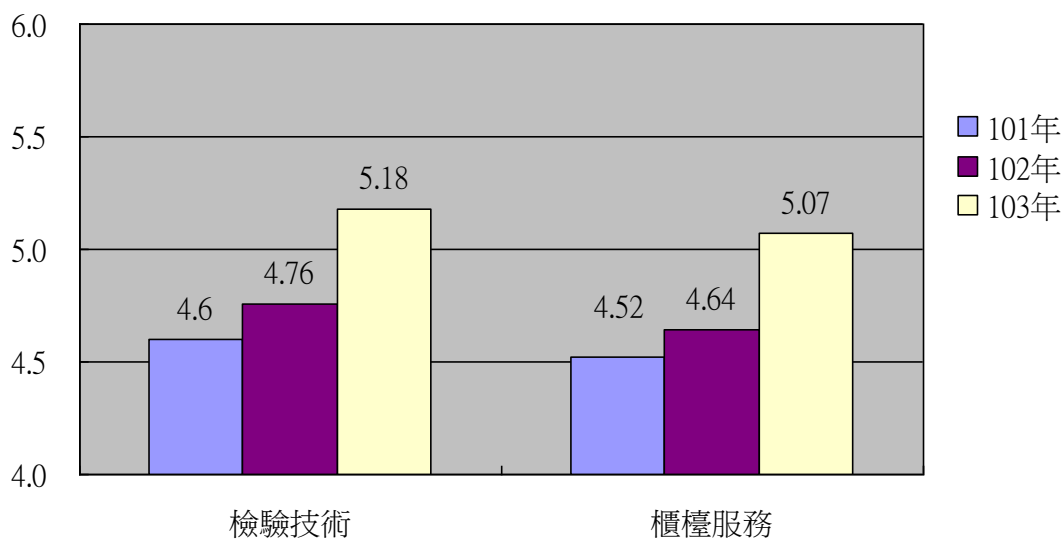


圖 3.6.1：歷年滿意度統計比較圖

經核算，103 年服務滿意度成長率為 8.92 %。

$$\begin{aligned} \text{服務滿意度成長率} &= \frac{103\text{年整體滿意度平均得分} - 102\text{年整體滿意度平均得分}}{102\text{年整體滿意度平均得分}} \times 100\% \\ &= \frac{5.13 - 4.71}{4.71} \times 100\% \\ &= 8.92\% \end{aligned}$$

表 3.6.1：歷年滿意度統計總表

調查構面	滿意度得分		
	101	102	103
<b>一、檢驗技術</b>			
1. 執行檢驗（定）業務人員的服務態度	4.63	4.81	5.22
2. 檢驗（定）人員的解說內容	4.67	4.72	5.17
3. 執行檢驗（定）業務人員解決問題的能力	4.59	4.76	5.17
4. 檢驗（定）業務人員的專業素養	4.59	4.80	5.21
5. 檢(試)驗作業時效	4.54	4.71	5.13
<b>平均</b>	<b>4.60</b>	<b>4.76</b>	<b>5.18</b>
<b>二、櫃檯服務</b>			
1. 櫃檯人員服務態度	4.60	4.72	5.10
2. 櫃檯人員回答所提問題的應答內容	4.59	4.69	5.03
3. 櫃檯作業流程	4.48	4.61	5.06
4. 洽公環境之整潔	4.46	4.58	5.11
5. 服務場所及所提供各項服務設備	4.47	4.62	5.06
<b>平均</b>	<b>4.52</b>	<b>4.64</b>	<b>5.07</b>
<b>整體總平均</b>	<b>4.56</b>	<b>4.71</b>	<b>5.13</b>

## 1. 檢驗技術構面

從圖 3.6.1.1：檢驗人員構面之歷年分析圖中顯示，民眾對本分局檢驗技術提供服務之感受，已能夠從介於很滿意及滿意之間，正式越過『很滿意』之成績門檻。

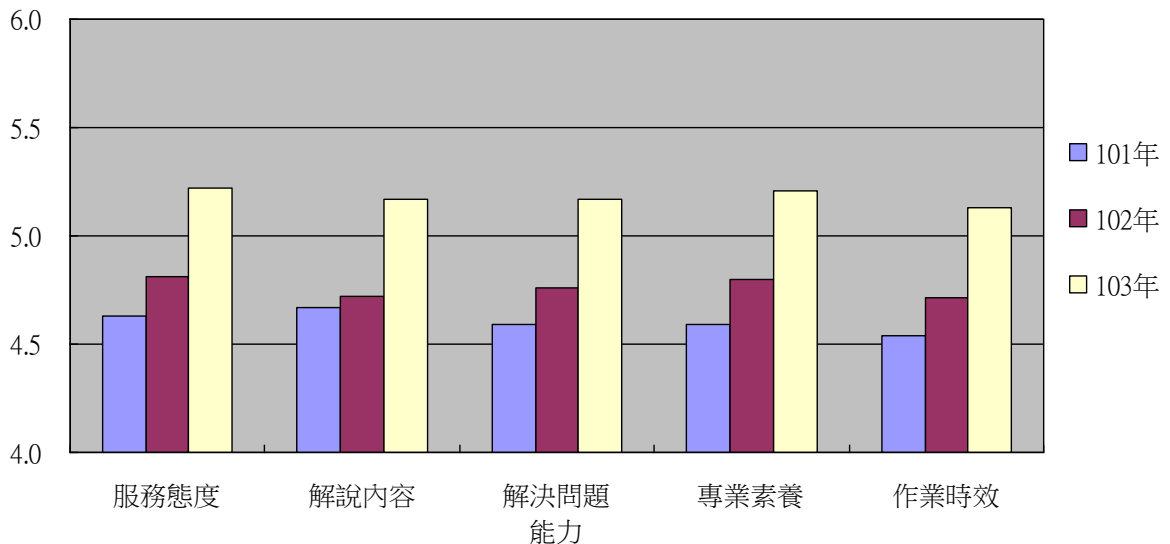


圖 3.6.1.1：檢驗技術構面之歷年分析圖

## 2. 櫃臺服務構面

從圖 3.6.1.2：櫃臺服務構面之歷年分析圖中顯示，民眾對本分局第一線櫃臺提供服務之感受，已能夠從介於很滿意及滿意之間，正式越過『很滿意』之成績門檻。

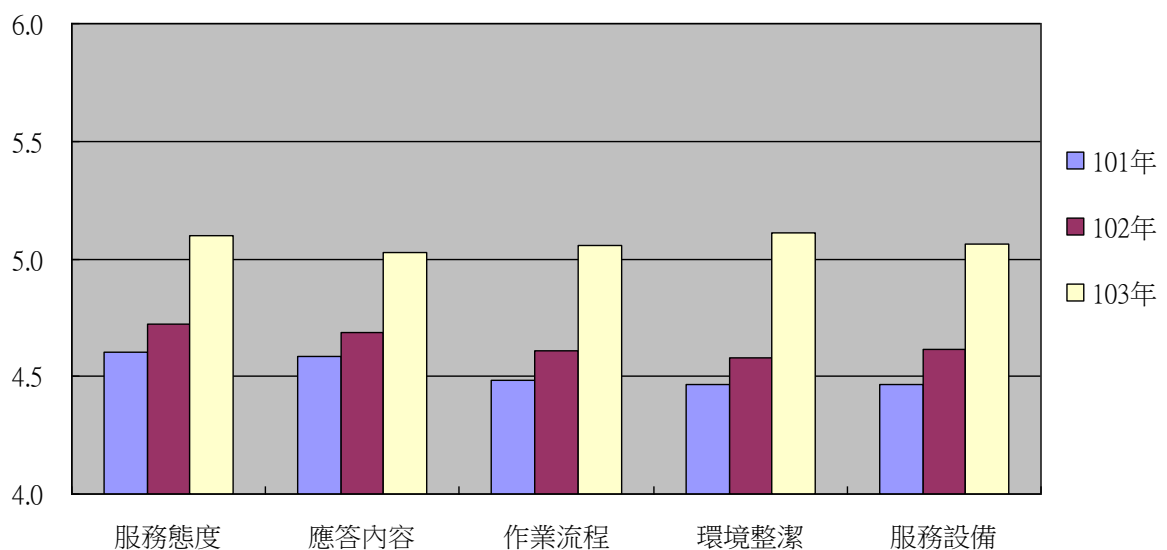


圖 3.6.1.2：櫃臺服務構面之歷年分析圖

## 肆、矯正對策與改善

本次滿意度調查之後續改善措施，計畫針對受訪回覆問卷中滿意度較低項目（包含勾選：「不滿意」、「很不滿意」、「非常不滿意」等3項）及受訪者提出之相關意見之問卷，另分送相關單位主政處理、回應民眾所提改善意見，並依本分局矯正措施作業程序（QAP-200-007）填寫異常處理單，並奉分局長核定，以作為改善之依據。

表 4.1：問卷意見回覆總表

編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
386	直排輪撞擊測試之實驗室在五堵，卻無法在五堵受理文件，必須跑到基隆分局，退還樣品（自取）也必須等到基隆分局的人到五堵才能處理，非常不便民。	因主辦業務課室機械產品課在分局(基隆)，實驗室在五堵辦事處(五堵)，直排輪撞擊測試檢驗人員須由分局至五堵實驗室進行試驗。	本分局已協調由五堵辦事處可逕行受理收件、發證及退還樣品（自取）。
387	該公司對於本分局檢(試)驗作業時效非常不滿意，認為應將時程縮短至半個月內完成。	目前本分局取樣全數委由總局材料科檢驗，且鋼索取樣數量繁多。	本分局會適時向總局第六組材料科反應檢驗進度，且總局已經儘快加速檢驗速度；另要求同仁收到試驗報告後儘速完成結案，縮短行政處理時間。
388	該公司對於本分局檢(試)驗作業時效不滿意。	經查該公司報驗紀錄，自100年10月至今，計報驗9批，其中8批係向臺中分局報驗，向本分局報驗僅有1批（20203290488），且係書面審查，報驗當天即書審合格結案，並無延誤之情事。經向該公司電話詢問結果，該公司人員表示係將基隆分局滿意度調查誤認臺中分局所辦，故有此意見反映。	已要求課內同仁辦理書面審查或取樣檢驗案件，應儘速完成審查、寄樣及收到報告後儘快完成結案，以縮短行政處理時間。
389	該公司對於本分局檢	由於樣品係轉送六組辦理	1. 已要求同仁取樣後儘速

編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
	(試)驗作業時效不滿意。	檢驗工作，從寄樣、試驗至收到試驗報告為止需要一定工作時間，可能影響業者出貨時間，故引起業者不滿意。	完成寄樣及收到報告後儘速完成結案，縮短行政處理時間。 2. 將協調代檢單位盡量縮短試驗時間。
	貴公司對於本分局服務場所及所提供各項服務設備是否滿意?。不滿意	誠拓公司進口報驗案件是委託炳光報驗行辦理，該公司從未親自來分局申報，僅有臨櫃向總局第六組報驗國內市場。	持續維持本分局優質的服務場所及提供完善的各項服務設備。
390	貴公司對於本分局服務場所及所提供各項服務設備是否滿意?。不滿意	東凌股份有限公司進口報驗案件是委託三信報驗行辦理，該公司從未親自來分局申報，僅有臨櫃向總局第六組及新竹分局報驗玩具國內市場。	持續維持本分局優質的服務場所及提供完善的各項服務設備。
391	抽樣每次都取 2 件，很不滿意，造成公司損失，而檢驗局完全無其他賠償，對人民安全所以要檢驗，但對企業主的損失卻不聞不問！！非常非常不滿意！		經本分局電話聯繫結果，該公司表示內部人員未曾填寫過該份問卷，且不知道有滿意度調查一事，無從答覆本分局詢問。
392	該公司希望本分局檢(試)驗作業時程可縮短。	目前本分局取樣全數委由總局材料科檢驗，且鋼索取樣數量繁多。	本分局會適時向總局第六組材料科反應檢驗進度，且總局已經儘快加速檢驗速度；另要求同仁收到試驗報告後儘速完成結案，縮短行政處理時間。
393	案件審查太慢，一個案件需轉來轉去，窗口太多，浪費太多時間在轉電話才能找到實際窗口詢問，對於	1. 有關案件審查太慢一事： 依據玩具商品檢驗作業規定，檢驗期間為取樣之樣品送達檢驗單位起	執行查核取樣業務時向廠商宣導相關檢驗事宜，並去電向業者說明。

編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
	產品的判斷力有待加強。	七個工作天內，經查該公司案件均係檢驗期限內完成，惟部分案件係廠商辦理先行放行或未貼附中文標示及商品檢驗標識需查核，造成證書核發時間延後。 2. 針對廠商詢問案件需轉話多次才能找到實際窗口一事： 輪值服務人員較不清楚相關業務，造成需多次轉話。	
	1. 案件審查太慢，1 個案件需轉來轉去，窗口太多，浪費太多時間在轉電話才能找到實際窗口詢問，對於產品的判斷力有待加強。 2. 該公司對於本分局櫃台作業流程是否滿意?非常不滿意	展利興業有限公司進口玩具報驗案件是委託全順及大豐報驗行辦理，該公司從未親自來分局申報。因玩具種類繁多及複雜，有些商品須檢附樣品或型錄以供判定是否屬應施檢驗品目。	加強同仁轉接電話的訓練，持續維持本分局優質的服務場所及提供完善的各項服務設備。
394	1. 本分局執行檢驗(定)業務人員解決問題的能力， 2. 本分局執行檢驗(定)業務人員的專業素養， 3. 本分局檢(試)驗作業時效均不滿意。	經查該公司電話係為空號，無法聯絡上該公司人員，無從得知業者不滿意的實際原因，推測可能係因樣品轉送其他分局辦理試驗工作，從寄樣、試驗至收到試驗報告為止需要一定工作時間，可能影響業者出貨時間，且業者來電詢問時同仁未能充分詳細說明業者所提之問題，故引起業者不滿意。	1. 已要求同仁取樣後儘速完成寄樣及收到報告後儘速完成結案，縮短行政處理時間。 2. 針對業者的詢問，要求同仁如瞭解問題所在，應詳盡答覆；如有待釐清之處，應做成紀錄，待獲得正確答案後再行回復。 3. 對於安全帽的法規過於舊，不符合歐盟的認證，請業者向總局一、

編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
	<p>1. 對於安全帽的法規過於舊，不符合歐盟的認證。</p> <p>2. 該公司對於本分局櫃台作業流程、服務場所及所提供各項服務設備是否滿意?非常不滿意</p>	<p>柏霖動機實業有限公司進口頭盔報驗案件是委託炳光報驗行辦理，該公司從未親自來分局申報。</p>	<p>二組反映。</p> <p>持續維持本分局優質的服務場所及提供完善的各項服務設備。</p>
395	<p>時效。</p> <p>貴公司對於本分局櫃台作業流程是否滿意?。不滿意</p>	<p>依據玩具商品檢驗作業規定，檢驗期間為取樣之樣品送達檢驗單位起七個工作天內，經查該公司案件均係檢驗期限內完成。</p> <p>富瑞爾企業有限公司進口報驗案件是委託三信報驗行辦理，該公司從未親自來分局申報。</p>	<p>執行查核取樣業務時向廠商宣導相關檢驗事宜，並轉請報驗代理業者向廠商說明。</p> <p>持續維持本分局優質的服務場所及提供完善的各項服務設備。</p>
396	<p>敝公司申請檢驗顯示器 15"，答案說：不合格，退回基隆關銷毀？本批產品另有顯示器合格。敝公司向基隆關標售得標價 1700 元 13 台，可能每台不值 150 元之故吧！0930XXXXXX 蕭先生</p>	<p>本案為海關拍賣品且屬應施檢驗品目，標售時海關要求須向檢驗局取得合格證始可提貨，因本案檢驗結果不合格，業者覺得銷毀可惜。</p>	<p>經電洽孟儀公司蕭先生，說明海關拍賣品且屬應施檢驗品目，依規定須向本分局報驗，如經檢驗合格後發給合格證向海關提貨，如經檢驗不合格發給不合格通知書向海關辦理退費，不合格品海關將銷毀。</p>
397	<p>1. 本分局檢驗（定）人員的解說內容不滿意。</p> <p>2. 本分局執行檢驗（定）業務人員的專業素養不滿意。</p>	<p>經電話聯絡該公司余小姐，據余小姐表示由於當初參加總局辦理之業者說明會，得到的訊息是檢驗時限為 6~7 天，結果常拖至 10 天後方能銷售，造成</p>	<p>1. 要求同仁取樣後儘速完成檢驗結案，並縮短行政處理時間。</p> <p>2. 請同仁接獲業者電話詢問時，應儘可能詳細解說；如有無法答復之問題，應予以記錄，待有</p>



編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
	3. 對本分局檢(試)驗作業時效很不滿意。	下游廠商的抱怨，且電話詢問總局承辦單位時，又常找不到承辦人員或主管，所以有以上反映。經向余小姐解說，檢驗時限係為工作天，而非日曆天，且將本課承辦同仁的聯絡電話告知業者，以方便業者直接連絡。	正確答案後再行主動電話告知業者。
398	該公司對本分局檢(試)驗作業時效不滿意。	經電話聯繫該公司吳小姐，吳小姐表示該公司分別自基隆、臺中及高雄港進口商品時，在高雄報驗後當天即可知道該批案件之檢驗方式，但是在基隆則要 3 天左右，造成業者在出貨安排上的困難。經向報驗發證課王健福課長詢問結果，報驗案件檢驗方式一旦經系統核定後，即刻回復訊息通知報驗代理業者，推測應係報驗代理業者未主動告知報驗義務人所致。	已電話告知該公司之報驗代理業者（廣興報驗行）要在第一時間得知檢驗方式後立即主動通知委託之報驗義務人。
399	「貴公司對本分局的檢(試)驗作業時效是否滿意？」回答不滿意，[希望可以再快一點，有時檢驗要 1 個月。]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 壓力鍋檢驗可區分為： <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 不須檢驗壓力鍋墊圈，</li> <li>B. 須檢驗壓力鍋墊圈。</li> </ol> </li> <li>2. 若不須要檢驗壓力鍋墊圈，則僅將壓力鍋樣品送至花蓮分局試驗，檢驗時間效較短（約 1~1.5 週）即完成。</li> <li>3. 若須檢驗壓力鍋墊圈，</li> </ol>	向報驗行宣導說明該產品試驗時程，並請轉知業者。

編號	問卷反應情形	分析原因及影響評估	矯正措施
		必須再加送壓力鍋墊圈樣品至 2 個試驗室，則整體檢驗時間較長（約 2~3 週）。	
400	<p>該公司對</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分局執行檢驗（定）業務人員的服務態度</li> <li>2. 本分局檢驗（定）人員的解說內容</li> <li>3. 本分局執行檢驗（定）業務人員解決問題的能力，</li> <li>4. 本分局執行檢驗（定）業務人員的專業素養，</li> <li>5. 本分局檢(試)驗作業時效。</li> </ol> <p>均不滿意</p>	<p>經電話聯繫該公司物流部門蔡小姐，據蔡小姐表示從未來過基隆分局，亦不曾親身臨櫃洽公，問卷內容係交由該公司之報驗代理業者（松紘報驗行）代為填寫，為何均填寫「不滿意」，她也很困惑，至於所提有關改善意見部份，均已獲得圓滿解決，所以對本分局已無抱怨。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由於該份滿意度調查表係報驗代理業者（松紘報驗行）代為填寫，與事實不符，已不具參考價值。</li> <li>2. 本課已與該公司物流部門蔡小姐建立直接溝通管道，日後如有檢驗業務上的問題，蔡小姐將直接向本課反映。</li> </ol>