

# 經濟部標準檢驗局新竹分局服務滿意度問卷調查分析報告

報告人：曾弗如

報告日期：103年11月28日

## 壹、目的

為持續瞭解業界需求並作為提升及改善本分局為民服務品質之參考，特辦理服務滿意度問卷調查。

## 貳、問卷設計

本問卷設計主要有6個大問題，採無記名方式辦理，問題內容如下：

### 一、問卷調查內容(共10個選題)：

1. 貴公司對於本分局檢測(定)報告公正性是否滿意？
2. 貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意？
3. 貴公司對於本分局執行業務人員的清廉程度(所謂索取紅包)是否滿意？
4. 貴公司對於本分局洽公環境是否滿意？
5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意？
6. 貴公司對於查詢檢驗、檢定等相關業務本分局人員回答內容是否滿意？
7. 貴公司對於本分局執行業務人員服務態度是否滿意？
8. 貴公司對於本分局各項申請書表填寫便利性是否滿意？
9. 貴公司對於本分局網際網路所提供資訊透明度是否滿意？
10. 貴公司對所提建議事項被本分局重視的程度是否滿意？

二、若於上述問卷調查內容勾選不滿意或非常不滿意時，請敘明原因。

三、本分局櫃臺服務人員，您最滿意的服務人員是那一位(最多二位)？

四、本分局檢驗(定)服務人員，您最滿意的服務人員是那一位(最多二位)？

### 五、基本資料

1. 請問與本分局洽辦業務為(可複選)：
2. 請問貴公司產品類別為(可複選)：

3.請問您這一年以來，到本分局洽辦業務之次數為：

4.請問您的性別為：

5.請問您在貴公司的職務為：

六、對本分局之其他建議：

參、調查時間：

103年10月22日至103年10月30日

肆、調查方式

彙整本轄區檢驗、檢定及報驗/報關業者名單，問卷調查方式運用google雲端硬碟建立問卷調查表格式，並以電子郵件方式寄送給業者，業者直接於google平台線上且無記名方式填答問卷內容，共成功發出744份電子郵件，回收170份問卷，問卷回收率為22. %。

伍、統計結果

一、調查內容

1.貴公司對於本分局檢測(定)報告公正性是否滿意？

如圖1所示業者勾選非常滿意者有123位(72.4%)，滿意者32位(18.8%)。無意見者15位(8.8%)，不滿意及非常不滿意者皆為0位。滿意程度(以下簡稱滿意度，計算方式為滿意百分比+非常滿意百分比)為91.2%。

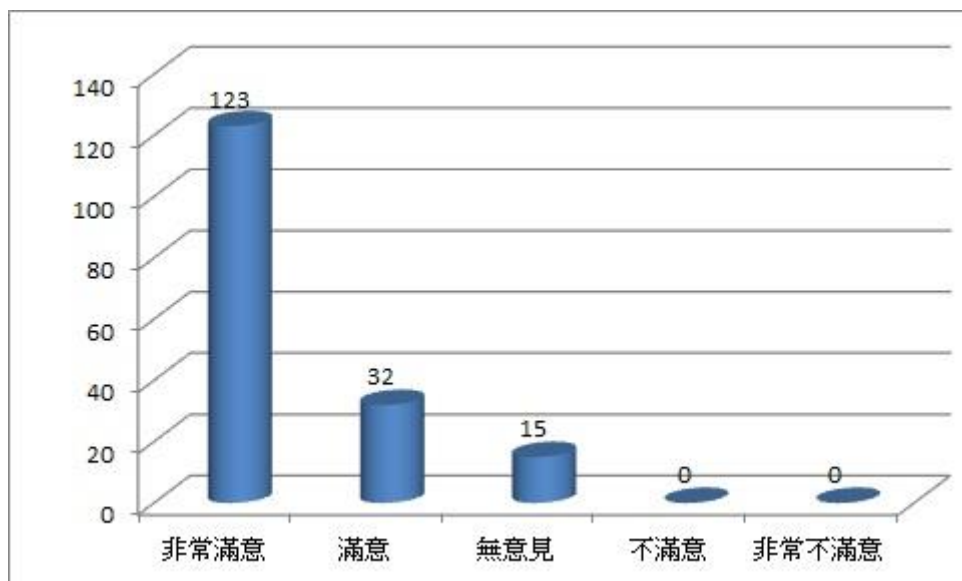


圖1 本分局檢測(定)報告公正性

## 2.貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意？

如圖 2 所示業者勾選非常滿意者有 110 位(64.71%)，滿意者有 41 位(24.12%)，無意見者 19 位(11.17%)，不滿意及非常不滿意者皆為 0，滿意度為 88.83%。

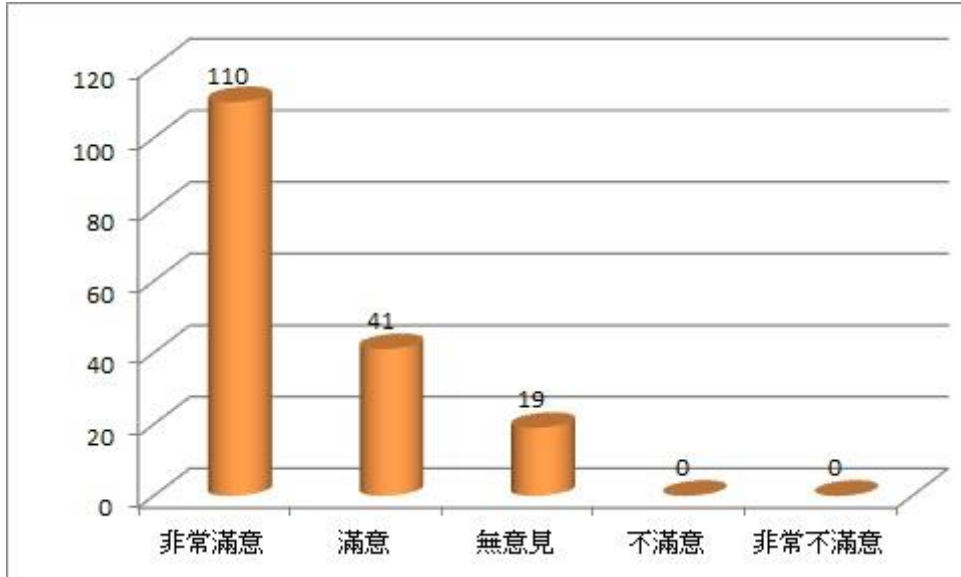


圖2 檢驗檢定人員的專業程度

## 3.貴公司對於本分局執行業務人員的清廉程度(所謂索取紅包) 是否滿意？

如圖3所示業者勾選非常滿意者有115位(67.65%)，滿意者有 44位(25.88%)，無意見者11位(6.47%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為93.53%

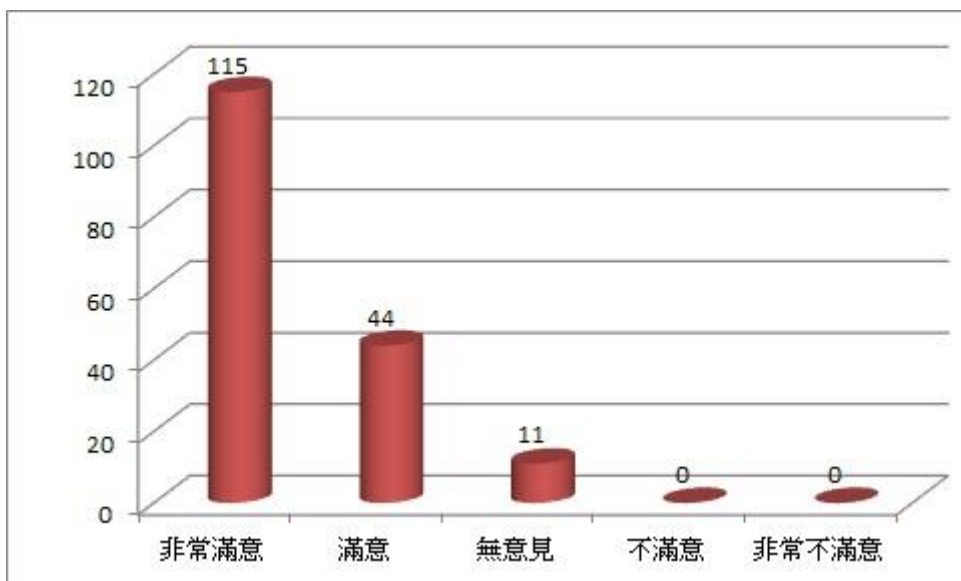


圖3 人員的清廉程度

#### 4. 貴公司對於本分局洽公環境是否滿意？

如圖4所示，業者勾選非常滿意者有122位(71.76%)，滿意者有41位(24.12%)，無意見者7位(4.12%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為95.88%。

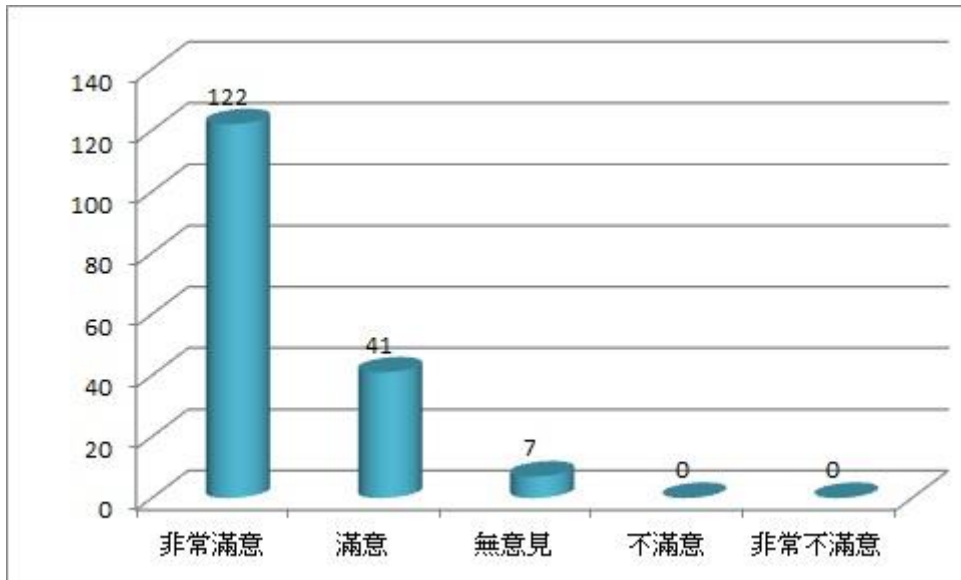


圖4 本分局洽公環境

#### 5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意？

圖5所示，業者勾選非常滿意者102位(60%)，滿意者49位(28.83%)，無意見者16位(9.41%)，不滿意者1位(0.59%)，非常不滿意者2位(1.17%)，滿意度為88.83%。

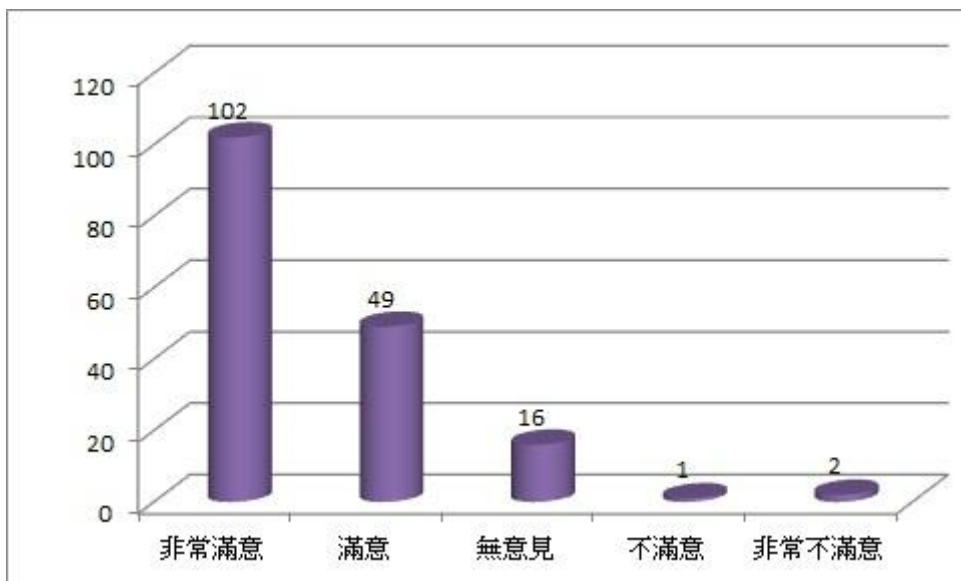


圖5 案件處理作業時效

6. 貴公司對於查詢本分局業務，人員回答內容是否滿意？

如圖6所示，業者勾選非常滿意者有114位(67.06%)，滿意者有40位 (23.53%)，無意見者16位(9.41%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為90.59%。

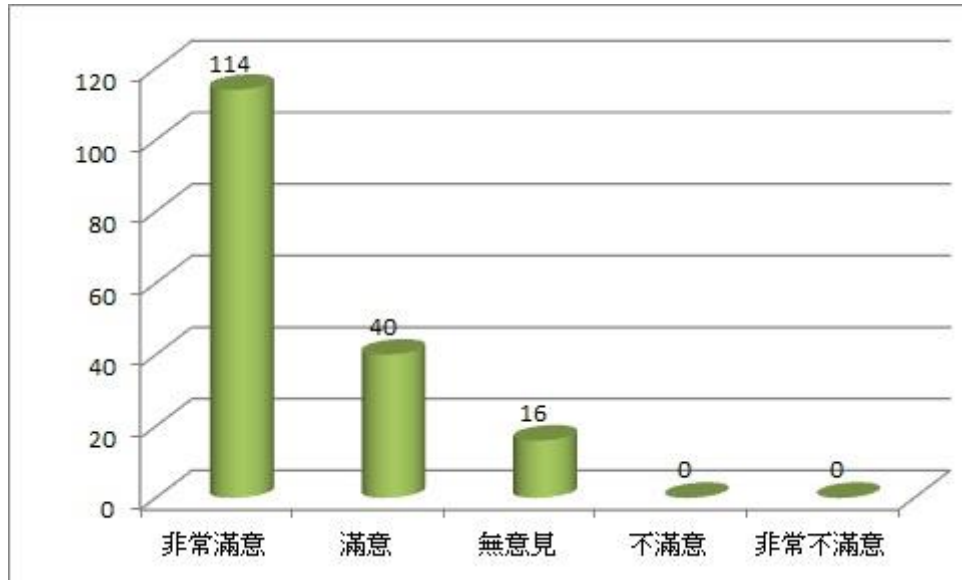


圖6 人員回答內容

7. 貴公司對於本分局執行業務人員服務態度是否滿意？

如圖7所示，業者勾選非常滿意者有122位(71.76%)，滿意者有38位 (22.36%)，無意見者10位(5.88%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為94.12%。

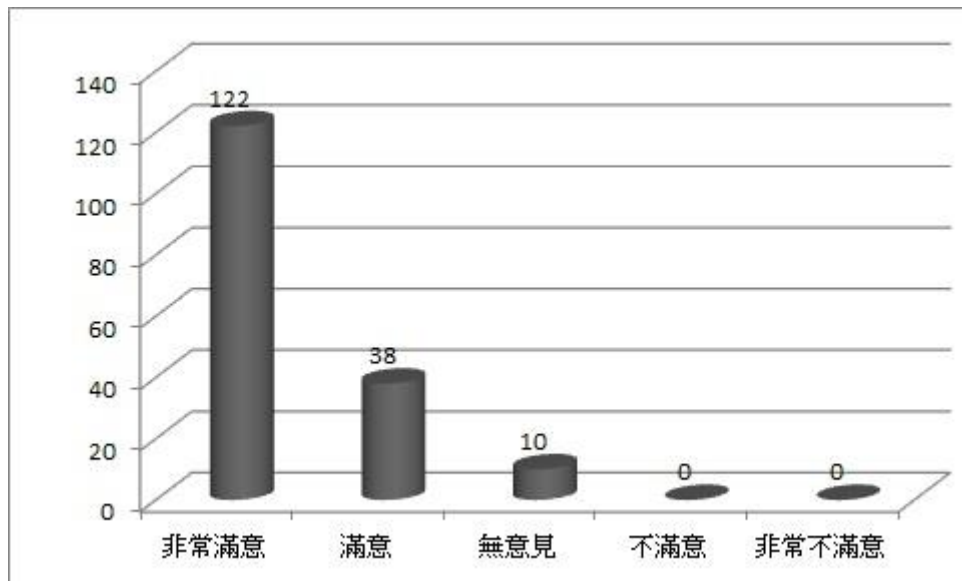


圖7 人員服務態度

8.貴公司對於本分局各項申請書表填寫便利性是否滿意？

如圖8所示，業者勾選非常滿意者有114位(67.06%)，滿意者有51位(30%)，無意見者5位(2.94%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為97.06%。

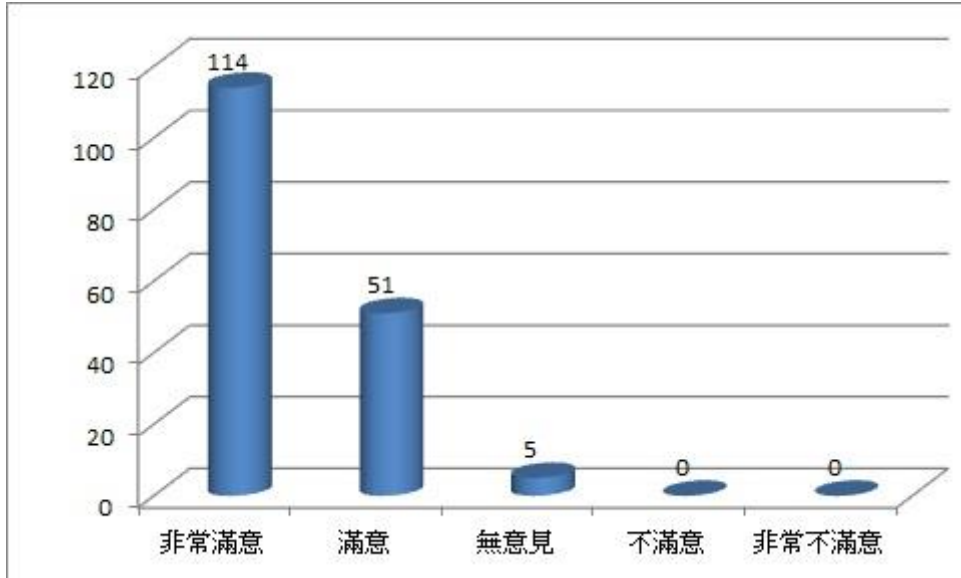


圖8 各項申請書表填寫便利性

9.貴公司對於本分局網際網路所提供資訊透明度是否滿意？

圖9所示，業者勾選非常滿意者有119位(70%)，滿意者有42位(24.71%)，無意見者9位(5.29%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為94.71%。

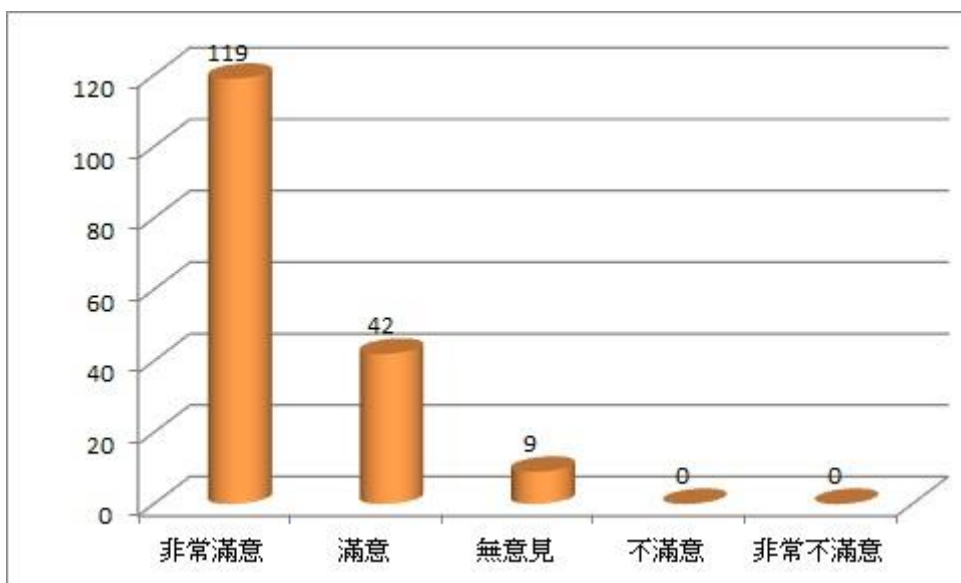


圖9 網際網路所提供資訊透明度

10. 貴公司對所提建議事項被本分局重視的程度是否滿意？

圖10所示，業者勾選非常滿意者有115位(67.65%)，滿意者有39位(22.94%)，無意見者16位(9.41%)，不滿意及非常不滿意者皆為0，滿意度為90.59%。

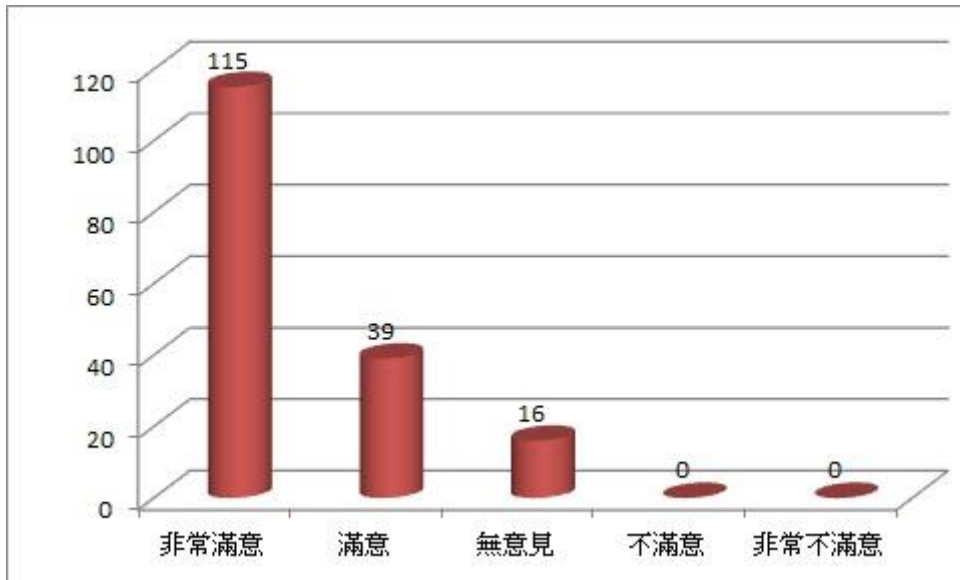


圖10 建議事項被本分局重視的程度

彙整十個問題選項之統計結果，如表1，滿意度介於88.83%~97.06%，其中第4選題「洽公環境滿意程度」及第8選題「各項申請書表填寫便利性」有高達95%以上勾選「滿意」或「非常滿意」；第2選題「檢驗檢定人員的專業程度」及第5選題「案件處理作業時效」滿意度同為88.83%，為本次問卷調查滿意程度較低者。

近3年服務滿意度問卷調查比較結果，如表2，可以發現除第2選題明顯退步，第1、第5、第6及第7選題些微退步外，其餘選題之滿意度與去年調查結果均有成長趨勢，如圖11，其中第8選題「申請書表填寫便利性」滿意度成長幅度最高(成長率6.56%)。近3年平均滿意度互有消長，呈現穩定趨勢，變動不大，如圖12(較101年增加0.64%，較102年減少0.76%)。

表1：問卷調查結果彙整表

問卷調查選題內容	滿意或非常滿意(%)	無意見(%)	不滿意或非常不滿意(%)
1. 貴公司對於本分局檢測(定)報告公正性是否滿意?	91.2	8.8	0
2. 貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意?	88.83	11.17	0
3. 貴公司對於本分局執行業務人員的清廉程度(所謂索取紅包)是否滿意?	93.53	6.47	0
4. 貴公司對於本分局洽公環境是否滿意?	95.88	4.12	0
5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意?	88.83	9.41	1.76
6. 貴公司對於查詢本分局業務,人員回答內容是否滿意?	90.59	9.41	0
7. 貴公司對於本分局執行業務人員服務態度是否滿意?	94.12	5.88	0
8. 貴公司對於本分局各項申請書表填寫便利性是否滿意?	97.06	2.94	0
9. 貴公司對於本分局網際網路所提供資訊透明度是否滿意?	94.71	5.29	0
10. 貴公司對所提建議事項被本分局重視的程度是否滿意?	90.59	9.41	0



表2：近3年問卷調查結果比較彙整表

問卷調查選題內容	年度	滿意或非常滿意(%)	無意見(%)	不滿意或非常不滿意(%)
1. 貴公司對於本分局檢測(定)報告公正性是否滿意?	101	97.2	2.8	0
	102	96.9	2.3	0.8
	103	91.2	8.8	0
2. 貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意?	101	95.2	4.8	0
	102	96.9	2.3	0.8
	103	88.83	11.17	0
3. 貴公司對於本分局執行業務人員的清廉程度(所謂索取紅包)是否滿意?	101	93.0	7.0	0
	102	96.1	3.1	0.8
	103	93.53	6.47	0
4. 貴公司對於本分局洽公環境是否滿意?	101	88.8	10.5	0.7
	102	89.1	9.3	1.6
	103	95.88	4.12	0
5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意?	101	95.1	2.1	2.8
	102	95.4	2.3	2.3
	103	88.83	9.41	
6. 貴公司對於查詢本分局業務,人員回答內容是否滿意?	101	95.8	3.5	0.7
	102	95.2	3.2	1.6
	103	95.8	4.2	0
7. 貴公司對於本分局執行業務人員服務態度是否滿意?	101	97.2	2.1	0.7
	102	94.4	4	1.6
	103	94.12	5.88	0
8. 貴公司對於本分局各項申請書表填寫便利性是否滿意?	101	87.6	12.4	0
	102	90.5	8.7	0.8
	103	97.06	2.94	0
9. 貴公司對於本分局網際網路所提供資訊透明度是否滿意?	101	88.1	11.2	0.7
	102	93.6	4.8	1.6
	103	94.71	5.29	0
10. 貴公司對所提建議事項被本分局重視的程度是否滿意?	101	80.9	17.7	1.4
	102	82.8	16.4	0.8
	103	90.59	9.41	1.76

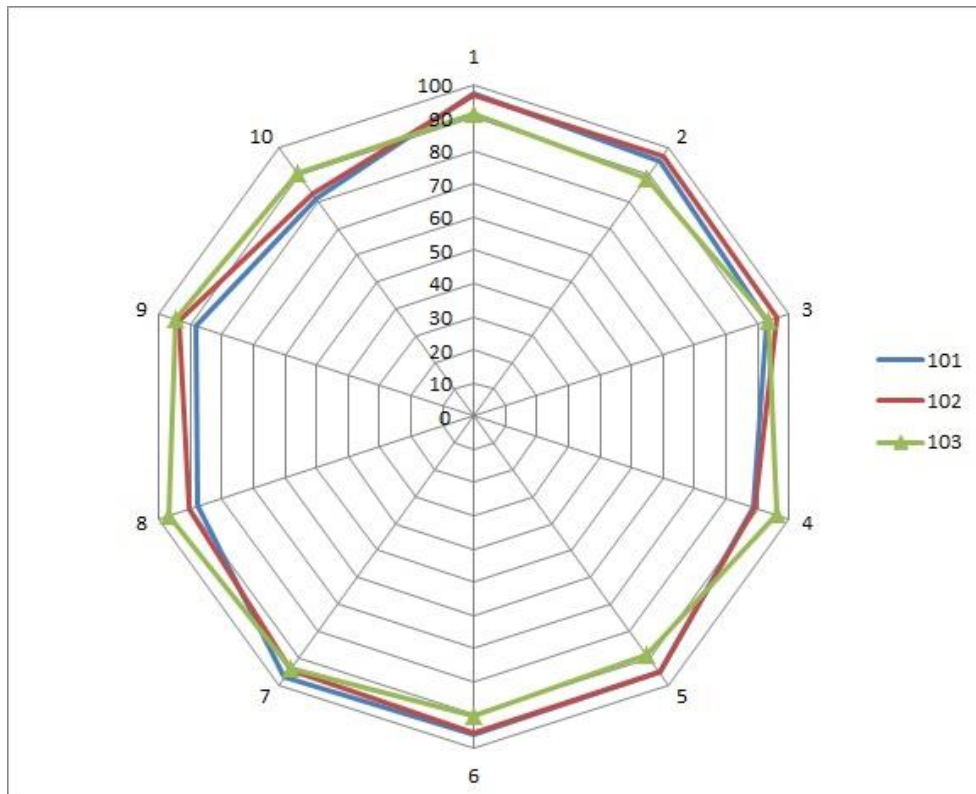


圖11 近三年服務滿意度問卷調查趨勢雷達圖

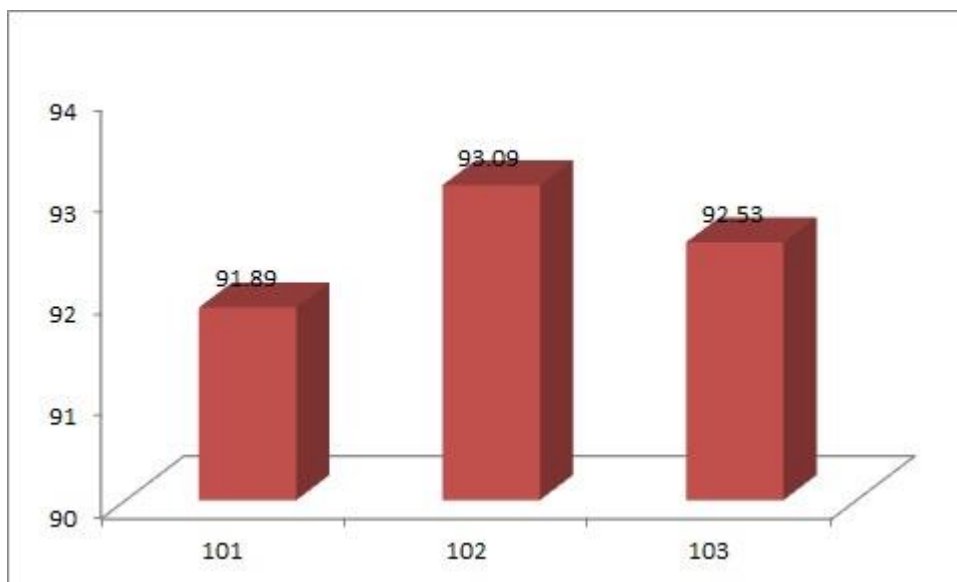


圖12 近三年平均滿意度趨勢

二、業者對於本分局選題調查內容勾選非常不滿意或不滿意之業者共有3家，皆為桃園辦事處臨櫃申辦業者，辦理業務2家為度量衡業者，1家為辦理商品檢驗業務，皆對第5選題「本分局案件處理作業時效」勾選不滿意或不滿意，原因同樣針對桃園辦事處櫃檯網路速度太慢，尖峰時間只能提供2個服務窗口，造成民眾排隊等候，影響受理進度，因此產生質疑，彙整不滿意原因內容彙整如表3。

表3：問卷調查不滿意原因彙整表

項次	業務屬性	問卷調查題組	非常不滿意或不滿意原因	處理權責單位
1	度量衡器業務	5	中壢網路速度很慢已經半年沒改善	第三課 秘書室 (資訊)
2	度量衡器業務	5	中壢網路速度太慢了，每一個畫面要等很久，應該速度要快一些。	第三課 秘書室 (資訊)
3	商品檢驗業務	5	我因為常常下午要去桃園辦驗證登錄，好幾次都碰到前面排很多人，感覺起來很多人，但是窗口只有兩個，感覺起來他們根本忙不過來，而且網路速度很慢，我常常要排1-2個小時，是不是能多派幾個人呢？	第三課 秘書室 (資訊)

三、本分局櫃臺及檢驗(定)模範服務人員票選統計結果(得票數2票以上列入統計表),如表4、表5,本次問卷調查內容提供櫃臺及檢驗(定)人員名單,便於業者票選心目中模範服務人員。

表4：櫃臺模範服務人員票選統計表

姓名	票數	排序
劉慧昌	65	1
曾弗如	39	2
蔡佳昭	17	3
劉文碩	15	4
陳忠古	14	5
林清華	11	6
林靜柔	9	7
江進添	9	7
侯柏汎	8	9
陳世明	8	9
吳俊忠	7	11
楊朝隆	6	12
陳青江	4	13
藍進建	4	13
鄭淑芬	3	15
范士隆	3	15

表5：檢驗(定)模範範服務人員票選統計表

姓名	票數	排序
吳泰金	37	1
葉永宏	23	2
劉佳明	19	3
洪永澤	17	4
許弘宜	10	5
陳忠古	9	6
劉振結	8	7
張瓊芬	8	7
江榮信	7	9
邱明超	7	9
邱素琴	7	9
楊朝隆	7	9
江慶曜	6	13
薛美珠	5	14
陳文松	4	15
廖克文	4	15
呂旻翰	3	17
楊淑吟	3	17
陳偉政	3	17
徐震瀛	2	20
呂道和	2	20
葉政宏	2	20
彭慧騫	2	20
羅國豪	2	20

#### 四、填答者之基本資料

統計填答者之基本資料如下：

##### 1.請問與本分局洽辦業務(可複選)：

由圖13可知本年度以來到本分局洽辦業務以商品檢驗為最多，依序為ISO管理系統、度量衡業務、正字標記業務及報驗/報關業務。

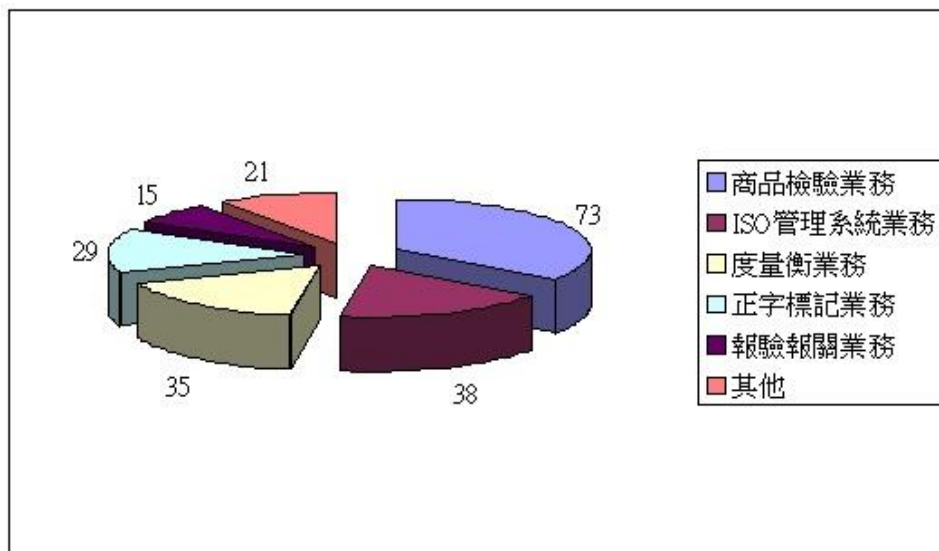


圖13 業者至本分局洽辦業務

##### 2.請問貴公司產品類別(可複選)：

圖14為業者產品主要勾選以電機電子64次最多 (37.65%)，依次為度量衡器33次(19.41%)、機械 22次(12.94%)、化工17次(10%)、玩具8次(3.6%)及其他商品等22次(12.94%)。

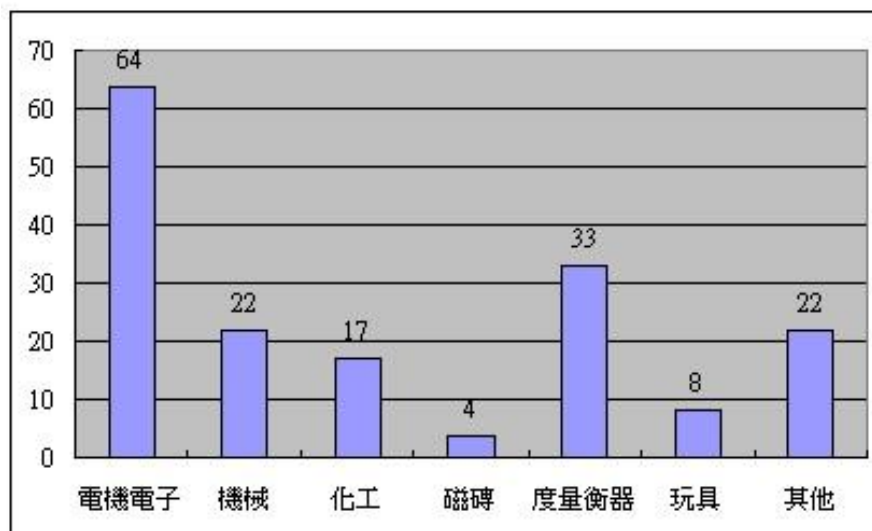


圖14 公司產品類別

3.請問您這一年以來，到本分局洽辦業務之次數為：

由圖15顯示填答者至本分局洽辦業務之次數以10次勾選58次(34.12%)為最多，其次為3次-5次以下勾選52次(30.58%)，6次~10次勾選31次(18.24%)及2次以下勾選29次(17.06%)。

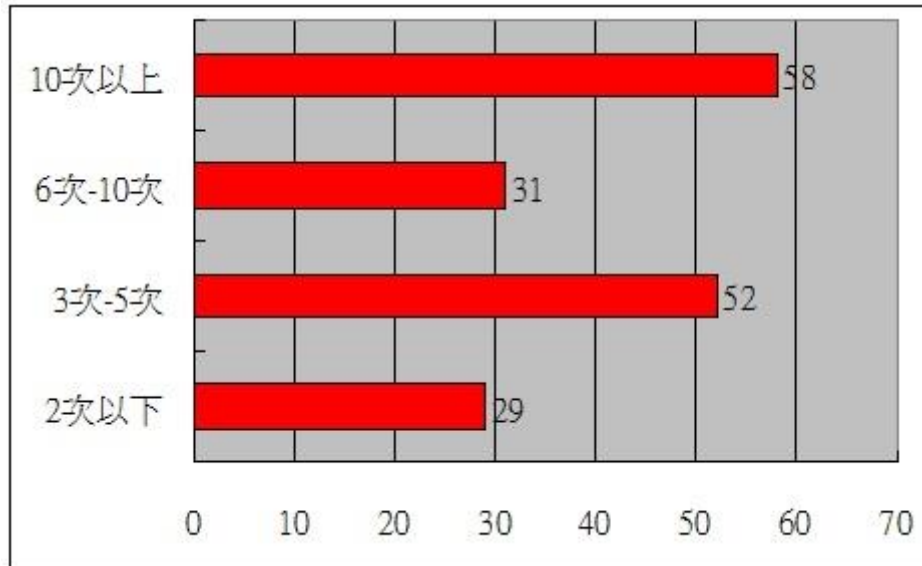


圖15 洽辦業務之次數

4.請問您的性別為：

由圖16顯示填答者男性131位佔77.06%，女性39位佔22.94%。

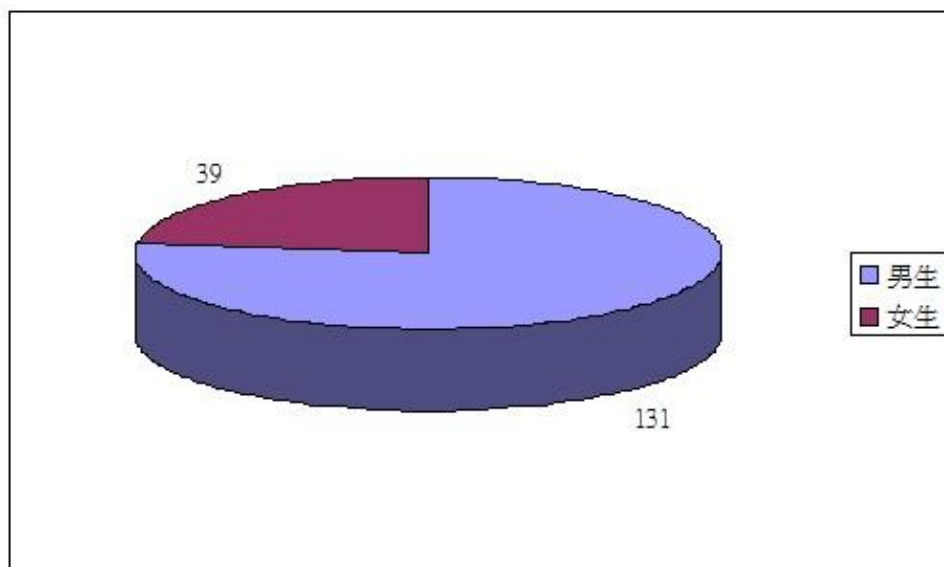


圖16 性別

5.請問您在貴公司的職務為：

由圖17顯示填答者之職務依序為課員/辦事員有71位，副理/課長者有40位，廠長/經(協)理者有22位，負責人有13位，站長有5位，其他職務有11位，整體統計結果以課員/辦事員、副理/課長及廠長/經(協)理這三種職務為多數(佔78.24%)。

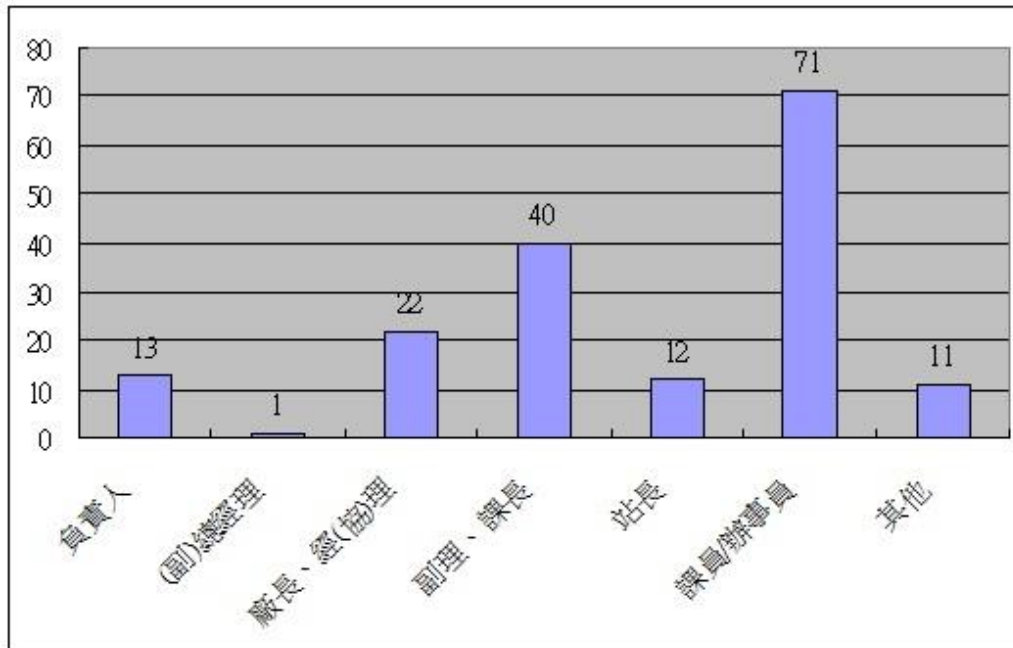


圖17 擔任職務

五、業者對本分局之其它建議

彙整業者提出之4項建議如表6，以業務屬性區分，其中報驗發證業務有二項建議，行政及其他各有一項建議，將移請處理權責單位列入持續改善參考。

表6：業者對本分局之其他建議彙整表

項次	業務屬性	建議內容	處理權責單位	備註
1	行政業務	以電子郵件傳送滿意度調查表時，應將收件人以密件副本寄送，不要將所有人的電子郵件地址全部暴露出去。 要填寫問卷需要以 google 帳號登入才可以填寫，希望調查	第三課 祕書室	103年10月22日紡織品業者以電子郵件反映。



		方式可以改為不需要登入就可以填答。		
2	報驗發證業務	機場辦事處人力不足,我們要趕件要排很久,應該增加人力	第三課	
3	報驗發證業務	關於 四、本分局檢驗(定)服務人員,您最滿意的服務人員是那一位?(最多2位,請參考以下人員名單) 敝司並無接觸此表人員,但此欄為必填項目,建議此欄增列一項"無接觸相關人員"	第三課	為103年10月22日第2位回答問卷者,考量實際情況,已立即將問卷第四及第五選題改為非必填。
4	其他	感謝貴局 蔡佳昭小姐及侯柏汎先生 對於敝司詢問「應施檢驗商品免驗」及「網際網路帳號申辦」十分耐心且詳細解答,並迅速提供相關表格,以助敝司的報關業務更有效率的進行。	第三課	

## 六、信度、效度分析

### 1.信度：

本次問卷調查之信度分析係以「折半信度」(split-half method)予以衡量調查結果的一致性,先將測量項目按奇偶項分成兩半,計算二者的相關係數(Rhh,即半個問卷的信度係數),在此計算Rhh=0.9826,再用Spearman-Brown公式RTT(整個問卷的信度係數) $=2 \times R_{hh} / (1 + R_{hh})$ ,求出整個問卷的信度係數Rtt。整個量表的信度係數 $R_{tt} = 2 \times 0.9826 / (1 + 0.9826) = 0.9912$ ,代表本問卷有具相當高的信度,顯示

問卷調查結果具備相當程度之內部一致性。

## 2.效度

本次問卷調查之內容與前兩年相同，內容效度業經元智大學企業管理系黃文曄助理教授協助判定所選擇的衡量評價尺度足以能夠正確調查出本分局為民服務之滿意程度。

## 陸、結論

- 一、本年度問卷調查方式，持續運用 google 雲端平台設計問卷調查表格式，及使用該雲端平台收集業者填寫調查內容，確實達到節能減碳及提升行政效能具體成效。電子問卷調查表共寄發 744 份，填寫問卷及回復者有 170 份，因調查前已請各業務課室確認廠商之電子郵件，因此本年度調查結果回收率 22%，已較去年略高(去年問卷回收率 18%)。
- 二、10 個問題選項之問卷信度分析，採用折半信度 (split-half method) 予以衡量調查結果的一致性，統計結果整個量表的信度係數高達 0.9912 以上，顯示問卷調查結果具有相當高的內部一致性；另效度評估，係由元智大學企業管理系黃文曄助理教授協助判定，認定結果對於 10 題選項之問卷調查內容及衡量評價尺度可以正確調查出本分局為民服務之滿意度，故整體而言，本調查問卷內容具備相當程度之信度與效度。
- 三、其中第 4 選題「洽公環境滿意程度」及第 8 選題「各項申請書表填寫便利性」有高達 95%以上勾選「滿意」或「非常滿意」；第 2 選題「檢驗檢定人員的專業程度」及第 5 選題「案件處理作業時效」滿意度同為 88.83%，為本次問卷調查滿意程度較低者。統計主要問卷調查之 10 個問題選項，業者對於本分局之滿意度介於 88.83%~97.06%，其中第 4 選題「洽公環境滿意程度」及第 8 選題「各項申請書表填寫便利性」獲得受訪業者很高評價，高達 95%以上勾選「滿意」或「非常滿意」，近 3 年平均滿意度互有消長，呈現穩定趨勢，變動不大。其中以第 8 選題「申請書表填寫便利性」滿意度成長幅度最高，較 101 年成長率 6.56%；惟第 2 選題「檢驗檢定人員的專業程度」第 5 選題「案件處理

作業時效」滿意度同為 88.83%，為本次問卷調查滿意程度較低者，代表這 2 個選題內容本分局仍有進步之空間。

- 四、調查結果不滿意業者共有 3 家，區分業務屬性度量衡器業務有 2 件，報驗業務有 1 件，彙整非常不滿意或不滿意原因，同樣針對桃園辦事處櫃檯網路速度太慢，尖峰時間只能提供 2 個服務窗口，造成民眾排隊等候，因此產生質疑。
- 五、本分局模範服務人員票選櫃檯服務人員依序為劉慧昌（65 票）、曾弗如（39 票）、蔡佳昭（17 票）、劉文碩（15 票）、陳忠古（14 票）、林清華（11 票）、林靜柔（9 票）、江進添（9 票）、侯柏汎（8 票）及陳世明（8 票）；而檢驗（定）單位人員票選則依序為吳泰金（37 票）、劉佳明（19 票）、洪永澤（17 票）、許弘宜（10 票）、陳忠古（9 票）、劉振結（8 票）、張瓊芬（8 票）、江榮信（7 票）及邱明超（7 票）、邱素琴（7 票）及楊朝隆（7 票），將提報人事室供考績委員會議決本年度模範服務人員。
- 六、業者填答本問卷調查表之人員相關基本資料，統計結果這一年與本分局洽辦業務以商品檢驗為最多，依序為 ISO 管理系統、度量衡器業務、正字標記業務及報驗/報關業務。至本分局洽辦業務之次數以 10 次勾 58 次（34.12%）為最多，其次為 3 次-5 次以下勾選 52 次（30.58%）。顯示商品檢驗業務雖已提供網際網路申請窗口，目前線上繳費系統尚未普遍使用，業者多數仍臨櫃辦理繳費及領證作業。受訪業者擔任職務統計結果以課員/辦事員、副理/課長及廠長/經(協)理這三種職務為多數。佔所有填答者之 78.24%，其中仍以男性 131 居多佔 77.06%，女性 39 位佔 22.94%，男性比例比去年稍有增加（去年男性 65%，女性為 35%）。

## 柒、建議事項

- 一、經分析問卷調查結果，最近 3 年平均滿意度互有消長，呈現穩定趨勢，變動不大，其中滿意度較低之項目為「2. 貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意？」及「5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意？」(88.83%滿意或非常滿意)；不滿意度之項目僅有「5. 貴公司對於本分局案件處理作業時效是否滿意？」(1.76%不滿意或非常不滿意)；與去年滿意度退步較多之項目為「2. 貴公司對於本分局檢驗檢定人員的專業程度是否滿意？」(衰退 8.07%)，顯示以上 2 個項目可以做為本分局未來持續改善方向，並請各單位針對不滿意原因及業者建議事項確實研擬改善方案。
- 二、業者對於本分局提出不滿意原因事項計有 3 項(表 3：問卷調查不滿意原因彙整表)及 4 項建議(表 6：業者對本分局之其他建議彙整表)事項，請相關權責課室研擬矯正措施或研討評估，作為持續改善參考，並副知第三課及列管單位秘書室(研考)，以提升本分局為民服務品質，創造簡政便民之優質政府形象。