

經濟部標準檢驗局花蓮分局

103年度服務及廉政滿意度問卷調查分析報告

中華民國 104 年 1 月

一、問卷調查表內容設計

為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺，本(五)課每年均有進行服務滿意度及政風滿意度問卷調查作業，顧客滿意度調查作業方法如附件1，問卷則如表1揭示。問卷調查第1題係想瞭解顧客針對申辦速度方面之感受，第2題係想瞭解顧客針對檢驗諮詢方面之感受，第3題係想瞭解顧客針對服務禮貌方面之感受，第4題係想瞭解顧客針對檢測品質方面之感受，第5題係想瞭解顧客針對現場洽公方面之感受，第6題係想瞭解顧客針對整體表現之感受，第7題係想瞭解顧客針對人員整體品德操守(清廉度)之感受，第8題係想瞭解本分局有哪位同仁在服務態度上或技術諮詢方面讓顧客印象深刻，第9題係想瞭解顧客對本分局是否有更進一步之建議。

有關本分局受理執行之業務，包括度量衡器檢定、檢試驗、ISO 驗證、VPC 驗證、監視查驗及臨櫃服務等，其中以「度量衡器檢定」及「檢試驗」為大宗，申請方式以現場、郵寄、傳真、電話方式均可，問卷調查表中有設計讓顧客勾選基本資料之欄位。「度量衡器檢定」中以計程車計費表檢定最多，大多親赴本分局臨櫃申請，部分利用分局辦理下鄉路檢時申請。「檢試驗」顧客來自全省各縣市，大多採郵寄方式向本分局申請，亦係本分局最大之收入來源。

二、問卷調查分析

考量回答「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」與「極不滿意」之間仍有程度上之差別，故採用「滿意分數」方式分析滿意情形(良好程度及進步程度亦以滿意分數呈現)，滿意分數計算如下：

$$\text{滿意分數} = \frac{\text{非常滿意件數} \times 100 + \text{滿意件數} \times 80 + \text{尚可件數} \times 60 + \text{不滿意件數} \times 40 + \text{極不滿意件數} \times 20}{\text{總件數} - \text{未回答件數}}$$

經統計，本分局103年共受理843件檢驗及1230件檢定申請案，合計2073件。發出224件問卷調查表，回收208件(回收率92.9%)，均為有效問卷，問卷係臨櫃填寫或傳真顧客回復，其中商檢部分有77件，度政部分有131件。自回饋問卷者分析，現場申辦者佔73.1%而非現場(郵寄、傳真、電話)申辦者佔26.9%，申請者度量衡器檢定者131件佔63.0%，申請委託試驗者45件佔21.6%，申請其他項目者32件(ISO驗證13件、監視查驗7件、CNS查購5件、櫃檯諮詢4件、VPC驗證3件)佔15.4%。

103年回收問卷中各項調查題目分析之結果彙整如表2所示，商檢部分與度政部分之比較如表3所示。其次，有關101年、102年及103年服務滿意度之比較分析，彙整如表4所示。整體平均各調查項目之滿意度比較如圖1所示，商檢方面各調查項目之滿意度比較如圖2所示，度政方面各調查項目之滿意度比較如圖3所示。

就第1~6題分析，103年整體滿意分數平均值為94分，較102年92分、101年91分呈現穩定上升趨勢，主要原因係度量衡器檢定申辦服務滿意進步，而商品檢驗申辦服務則持續維持穩定滿意。整體而言，回答「非常滿意」與「滿意」者佔有具體作答者之比例分析為99.5%(詳見表4)，呈現非常高之比例，結果顯示同仁的辛勤付出得到實質之正向回饋。僅有1件反映「不滿意」者，不滿意原因為「處理速度太慢」(建議事項編號④)。

就第7題分析，分析統計結果顯示對本分局人員品德操守(清廉度)持正面肯定，廉政滿意度與服務滿意度在民眾感受上會相關聯，103年滿意分數為96分，較102年92分、101年91分呈現大幅上升趨勢。整體而言，208件回饋之問卷中無未作答者，163件回答「非常良好」，45件回答「良好」，未有回答「不好」或「非常不好」者，正面回答「非常良好」及「良好」者佔100%(詳見表2)，結果顯示在力求公正、透明的作為下，讓顧客覺得分局同仁能始終維持良好廉能風紀狀態。

就第8題分析，讓顧客覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之本分局同仁，分成度量衡器檢定、檢試驗及其他(ISO驗證、VPC驗證、監視查驗、CNS查購、櫃檯諮詢)三大類統計，結果如表5。

就第9題分析，填具建議事項者計11件(如附件2)，編號①、②、③、⑤、⑦、⑧、⑪共7件為正面回饋與鼓勵，編號④(紡織品檢驗)、⑩(紙品檢驗)共2件反映「檢驗時間能否再縮短，編號⑥(衡器檢定)1件建議「檢驗行政大樓3樓無障礙動線可再加強」，編號⑨(ISO驗證)1件建議「承辦業務應廣為宣導」。

三、結論與建議

- (一)103年服務滿意度(94分)較102年、101年呈現穩定成長，結果顯示同仁的辛勤付出得到實質之正向回饋。
- (二)103年廉政滿意度(96分)較102年、101年呈現大幅成長，結果顯示在力求公正、透明的作為下，讓顧客覺得分局同仁能維持良好廉能風紀狀態。
- (三)103年調查讓顧客覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之本分局同仁，統計結果前3名為林泰佑課員、羅素治小姐、陳慶豐技術員，擬簽請敘獎，鼓勵服務績優的同仁，使分局正面成長。
- (四)103年顧客填具建議事項應回復之問卷有4件，請權責單位回電申請者說明，適切處理確認後填具追蹤表(如附件3)回報第五課。編號④(紡織品檢驗)及編號⑩(紙品檢驗)反映「檢驗時間能否再縮短」，請**第二課**回電說明。編號⑥(衡器檢定)建議「檢驗行政大樓3樓無障礙動線可再加強」，請**第四課**回電說明，編號⑨(ISO驗證)建議「承辦業務應廣為宣導」，請**品委會**回電說明。
- (五)104年持續辦理服務及廉政滿意度問卷調查作業，預定每半年1次簽陳調查分析報告，一併會請相關課室詳閱並適切因應，以精進服務作為，必要時應回電申請者作相關說明。
- (六)104年顧客滿意度調查作業方法同103年實施方法辦理(如附件1)。

表 1 本分局服務及廉政滿意度問卷調查表

經濟部標準檢驗局花蓮分局服務及廉政滿意度問卷調查表	
親愛的朋友： 多年來我們所有的努力，都是為了提供給您熱忱、親切、有效率的服務，並帶給您受尊重的感覺。為了提升服務品質、促進廉能政風，並瞭解您的感受，本分局誠摯希望您能惠賜卓見，請就本分局為您服務的情形，惠答本次問卷。謝謝您！（免付費為民服務專線：0800-221127；廉政服務專線：0800-024911）	
基本資料（以下可複選）：	
一、請問您申辦何種業務？ <input type="checkbox"/> 檢試驗（ <input type="checkbox"/> 紙品、 <input type="checkbox"/> 水泥、 <input type="checkbox"/> 食品、 <input type="checkbox"/> 水質、 <input type="checkbox"/> 紡織品、 <input type="checkbox"/> 其他_____） <input type="checkbox"/> 管理系統驗證（ <input type="checkbox"/> ISO系統、 <input type="checkbox"/> 監視查驗、 <input type="checkbox"/> VPC驗證、 <input type="checkbox"/> 其他_____） <input type="checkbox"/> 度量衡器檢定（ <input type="checkbox"/> 計程車計費表、 <input type="checkbox"/> 油量計、 <input type="checkbox"/> 衡器、 <input type="checkbox"/> 其他_____） <input type="checkbox"/> 窗口服務（ <input type="checkbox"/> 臨櫃服務_____、 <input type="checkbox"/> 其他_____）	
二、請問您是採用什麼方式申請？ <input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 郵寄 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話。	
1. 您對本分局承辦案件的處理速度方面，感受：	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意 不滿意原因： <input type="checkbox"/> 處理速度太慢 <input type="checkbox"/> 工作人員不足，浪費太多時間 <input type="checkbox"/> 工作人員怠慢浪費時間
2. 您對本分局針對承辦案件所提供的法令釋疑或檢驗技術方面之諮詢方面，感受：	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意 不滿意原因： <input type="checkbox"/> 服務人員答非所問 <input type="checkbox"/> 服務人員回答時敷衍 <input type="checkbox"/> 服務人員回答口氣很差
3. 您對於本分局同仁的服務態度及禮貌方面，感受：	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意 不滿意原因： <input type="checkbox"/> 服務人員不親切且沒禮貌 <input type="checkbox"/> 服務人員態度不耐煩 <input type="checkbox"/> 服務人員協助時，態度勉強
4. 您對本分局的檢測品質方面，感受： (含檢驗、檢定、檢查及追查)	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意 不滿意原因： <input type="checkbox"/> 檢測數值與他單位結果有差距 <input type="checkbox"/> 所引用之試驗方法不適切 <input type="checkbox"/> 檢測技術之認知有差距
5. 您對本分局所提供的洽公環境方面，感受： (若未能親赴本分局辦理者，本項目免填)	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意 不滿意原因： <input type="checkbox"/> 申請書表、範例及相關參考資料不足且零亂未整理 <input type="checkbox"/> 服務人員未奉茶水 <input type="checkbox"/> 環境未保持清潔，雜物太多
6. 您對本分局辦理各項業務的整體表現方面，感覺：	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 極不滿意
7. 您對本分局人員整體品德操守(清廉度)方面，看法：	<input type="checkbox"/> 非常良好 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 非常不好
8. 請問本分局有哪位同仁在服務態度上或技術諮詢方面讓您覺得滿意而印象深刻？ A. _____ B. _____ C. _____	
9. 其他建議事項？ _____ _____ _____	
再次誠摯感謝您對本分局之肯定及扶持，本問卷調查表填妥後，請回傳本分局第五課【FAX:03-8225133】。	
受訪單位：	受訪人： 填寫日期： 聯絡電話：

表2 本分局103年服務及政風滿意度問卷調查分析

服務及政風滿意度分析項目	滿意分數	回收 208 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	極不滿意	未作答
1. 申辦速度	94	149	56	2	1	0	0
2. 檢驗諮詢	92	129	78	1	0	0	0
3. 服務禮貌	95	160	48	0	0	0	0
4. 檢驗品質	94	141	62	1	0	0	4
5. 洽公環境	94	121	56	0	0	0	31
6. 整體表現	93	136	71	1	0	0	0
7. 人員品德操守(清廉度)	96	非常良好	良好	尚可	不好	非常不好	未作答
		163	45	0	0	0	0

表3 本分局 103 年問卷調查商檢部分與度政部分比較

滿意度分析項目	商檢部分滿意分數	度政部分滿意分數
1. 申辦速度	93	95
2. 檢驗諮詢	93	92
3. 服務禮貌	95	95
4. 檢驗品質	93	94
5. 洽公環境	94	94
6. 整體表現	92	93
7. 人員品德操守(清廉度)	95	96

表4 本分局101至103年服務滿意度之彙整分析表

103 年度	滿意分數	回收 208 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	極不滿意	未作答
1. 申辦速度	94	149	56	2	1	0	0
2. 檢驗諮詢	92	129	78	1	0	0	0
3. 服務禮貌	95	160	48	0	0	0	0
4. 檢驗品質	94	141	62	1	0	0	4
5. 洽公環境	94	121	56	0	0	0	31
6. 整體表現	93	136	71	1	0	0	0
平均分數	94	共作答 1213 題，其中 1207 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 99.5%。					
102 年度	滿意分數	回收 201 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	極不滿意	未作答
1. 申辦速度	93	137	52	11	0	0	1
2. 檢驗諮詢	92	126	66	8	0	0	1
3. 服務禮貌	94	146	46	9	0	0	0
4. 檢驗品質	92	128	64	8	0	0	1
5. 洽公環境	92	89	41	7	0	0	64
6. 整體表現	92	128	64	8	0	0	1
平均分數	92	共作答 1138 題，其中 1087 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 96%。					
101 年度	滿意分數	回收 254 份問卷之回答情形(件數)					
		非常滿意		非常滿意		非常滿意	
1. 申辦速度	92	164	92	164	92	164	92
2. 檢驗諮詢	91	158	91	158	91	158	91
3. 服務禮貌	94	191	94	191	94	191	94
4. 檢驗品質	91	153	91	153	91	153	91
5. 洽公環境	90	103	90	103	90	103	90
6. 整體表現	90	150	90	150	90	150	90
平均分數	91	共作答 1421 題，其中 1323 題回答「非常滿意」或「滿意」，佔 93%。					

表5 顧客回饋服務滿意且印象深刻之本分局同仁及件數統計表

同仁姓名	回饋件數			
	檢試驗	度量衡器檢定	其他	總計
林泰佑	11	6	10	27
羅素治		13		13
陳慶豐		10		10
蔡修裕	4		4	8
楊振隆	1	4	2	7
邱籃平			5	5
黃萬福	3		1	4
吳全曜	1		1	2
陳政賢			2	2
王宮鑾		1		1
朱明德		1		1
林金順		1		1

圖1 本分局101至103年整體服務滿意度調查項目之比較分析

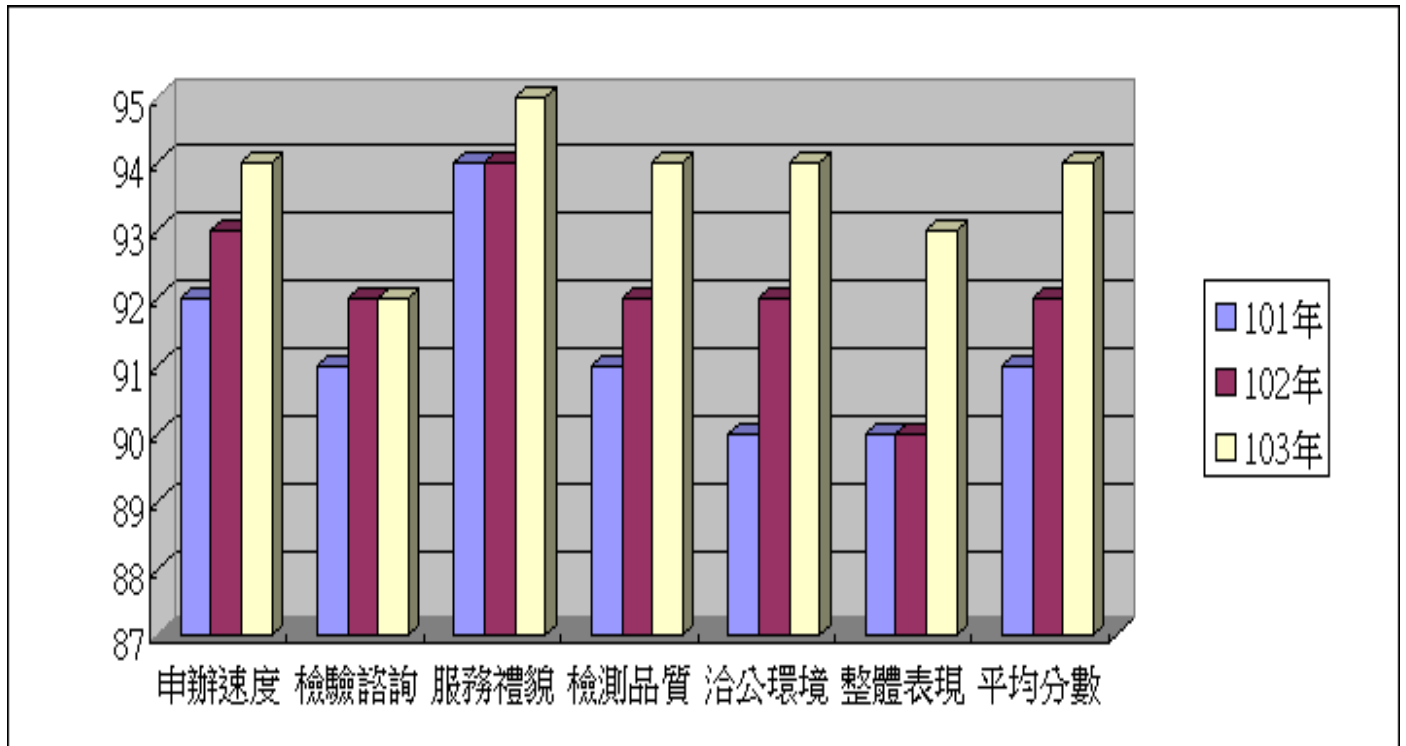


圖2 本分局101至103年商檢方面服務滿意度調查項目之比較分析

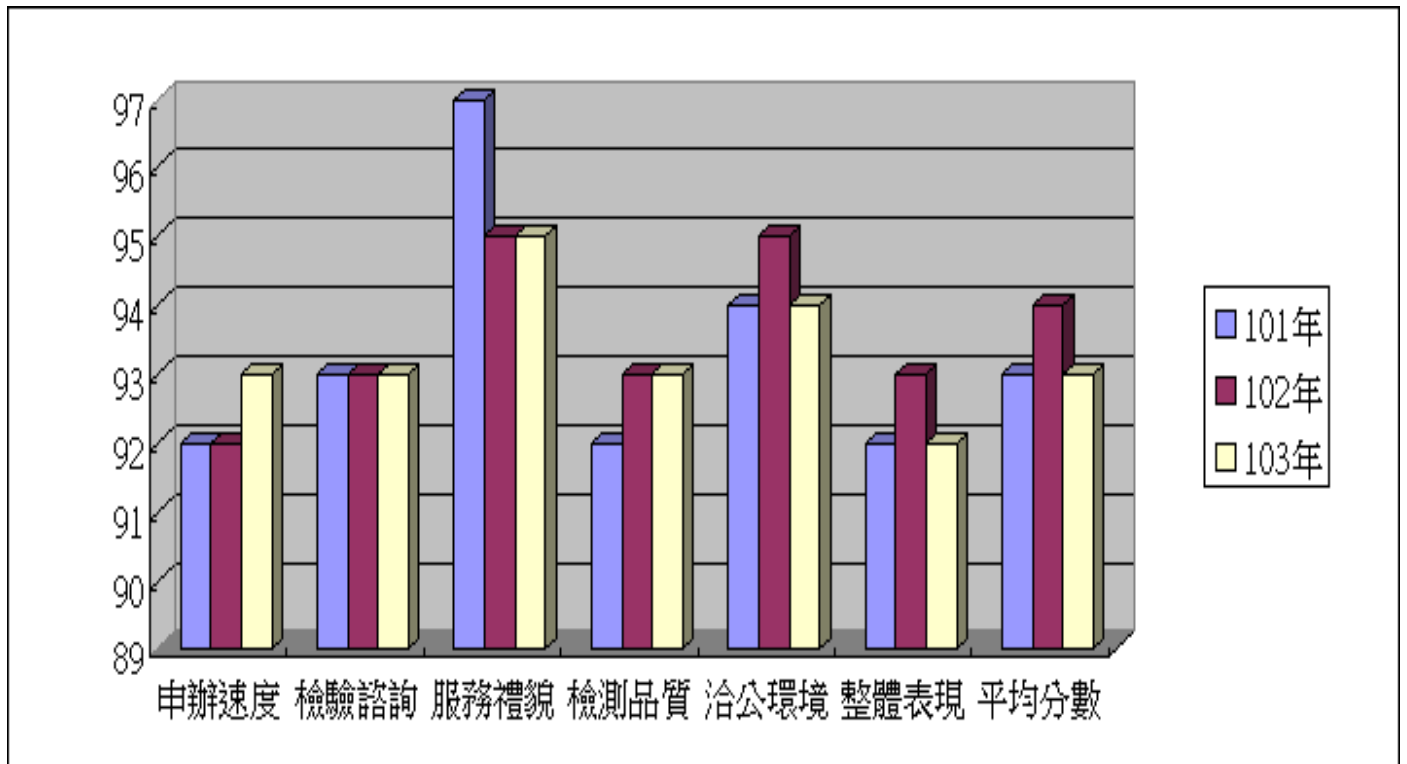


圖3 本分局101至103年度政方面服務滿意度調查項目之比較分析

