

103 年度民意調查報告摘要表

序號		調查年度	103	主管機關	經濟部
調查名稱	商品檢驗暨度量衡業務顧客滿意度調查				
主辦機關(單位)	標準檢驗局基隆分局				
委託調查機構	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input type="checkbox"/> (填寫機構名稱) _____				
計畫主持人	吳鉅生				
預定調查日期	自 103 年 1 月 1 日至 103 年 11 月 30 日				
預算經費	10,000 元	經費來源	分局相關經費下支應		
調查母體 (限 30 個以下中文字)	向本分局申辦各項服務之業者廠商作為調查對象。				
調查目的 (限 200 個以下中文字)	瞭解業者廠商對本分局提供服務之滿意程度及期望，作為未來持續改進之努力目標，以提供更佳服務，提升客戶滿意度，達到品質目標要求。				
主要調查內容 (請條列說明)	一、本分局所提供各項設備及洽公環境之滿意情形 二、服務人員服務禮貌及回應品質之滿意情形 三、服務行政效率之滿意情形 四、檢驗人員服務品質 五、其他建議事項				
抽樣方法 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他(_____)				
調查方式 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input checked="" type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 其他(_____)				
資料分析方法	單變項統計分析	<input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input type="checkbox"/> 百分比			
	雙變項統計分析	<input type="checkbox"/> 交叉分析 <input type="checkbox"/> 卡方檢定 <input type="checkbox"/> 其它(_____)			
抽樣樣本數	1,891	有效樣本數	419		
調查報告頁數	46	關鍵字			
調查發現	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。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」。	
結論與建議	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。	
資料性質	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密 <input type="checkbox"/> 發布新聞(發布時間_____)	
本案聯絡人	姓名	邱雅萍
	職稱	專員
	服務單位	基隆分局秘書室
	電話	(02) 24231151 分機 2016
	傳真	(02) 24228910
	e-mail	ping.chiu @bsmi.gov.tw