

102 年度民意調查報告摘要表

序號		調查年度	102	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 checked="" type="checkbox"/> 自行辦理 <input 5"="" type="checkbox/>(填寫機構名稱)_____</td> </tr> <tr> <td>計畫主持人</td> <td colspan="/> 莊振東				
預定調查日期	自 102 年 1 月 1 日至 102 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 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(_____) </input>				
調查方式 (可複選)	<input 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	1,537	有效樣本數	347		
調查報告頁數	40	關鍵字			
調查發現	本次顧客滿意度調查之整體滿意度總平均得分為 4.67 分(滿分為 6 分)。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」及「個人族群」為主、申辦『產品』分別以「計程車表」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不僅為經常性與本分局洽辦公務者，使問卷資料極具參考價值；另外，由填卷之申辦人，以檢定「計程車表」為最多，進而發現，本分局所推行之「免臨櫃申辦」政策，已漸收成效。	
結論與建議	機關與單位的服務對象，實以所有業務往來之民眾為主體；而民眾對洽辦公務機關的服務表現及滿意與否，更是決定該機關『為民服務』成敗之關鍵。有鑑於此，本分局為民服務工作小組特製定問卷，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，做到最好！	
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	楓適旭
	職稱	秘書
	服務單位	基隆分局五堵辦事處
	電話	(02) 24512746
	傳真	(02) 24512869
	e-mail	ss.fong@bsmi.gov.tw