

用戶滿意度模式分析

信度分析：

信度是指一致性，即受訪者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，一般最常用的信度考驗方式就是 Cronbach' s α 係數來衡量。

本調查的信度衡量，調查結果 α 值均大於「0.5」(如下表)，顯示各調查面項的可信程度是可以被接受的。

問卷信度之 Cronbach' s α 值

隱藏變數	一般用戶		高壓用戶	
	衡量變數題目數	α 值	衡量變數題目數	α 值
服務品質認知	15	0.824	16	0.807
公司形象	2	0.590	3	0.828
顧客抱怨	2	0.833	2	0.986
整體滿意度	1	-	1	-

註：1.Cronbach's α 值若大於 0.70，表示具有高的可信度。

2.因整體顧客滿意度構面僅有單一題項，故無進行信度檢測。

效度分析：

效度是指正確性，即是問卷量表所能測出的受測對象的特質，一般常用的效度分析有內容效度與建構效度。內容效度是指問卷量表內容的代表性與適切性，即是問卷衡量項目之題意能夠適切衡量出欲測量的構念範圍，內容效度的判斷方法一般可由該領域專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好的內容效度。建構效度是指問卷能否確實衡量所要表示的理論概念，也就是同時考慮理論與測量工具之配合。

效度越高表示調查結果越能代表受測者的真實反映，本次調查的效度分析有內容效度與構念效度，分別說明如下：

內容效度：

內容效度的判斷是一個較為主觀的看法，沒有量化的數據可以直接衡量，本次調查問卷設計是參考 ACSI 架構與 SERVQUAL 量表，並以 99、100、101、102 年度台電公司顧客滿意度調查為基礎，經過專家學者與委託單位詳細討論後修改而成，問卷內容具有一定的水準。

構念效度：

構念效度 (Construct Validity) 係指能有效衡量某一構念的程度。構念泛指具體的特質或抽象的概念，無法直接觀察，必須藉由若干變數衡量之，這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎。本次調查架構係以「整體顧客滿意度」作為評估主軸，透過直接詢問受訪者對於台電公司整體的服務滿意度評價，以此題項評估用戶對於台電公司的服務滿意度，因係過去學者研討後所發展出的量表，故未再進行構念效度分析。