

台電公司南投區處 102年8月份「五心服務 十分滿意」問卷調查結果

一、問卷設計：

除參考行政院研考會彙編「中央及地方政府服務滿意度調查研討會」會議手冊資料，並參酌業務處相關主管人員卓見之外；另參考外界市場調查專業機構建議及層級主管實務經驗後，予以修正完成。

二、調查期間：102年8月16日～102年8月30日止。

三、調查對象：至本處營業廳洽辦申請用電、繳電費之臨櫃用戶及民眾。

四、調查方式：採非隨機抽樣。

五、有效樣本：計768份。

六、信度分析：調查結果顯示問卷的可信程度是可以被接受的。

本處102年8月份「五心服務 十分滿意」問卷的信度衡量，調查結果 α 值均大於「0.5」（如表1-1），而從文獻中整理發現，各學者標準不同僅供參考，其中以較具代表性的學者 Nunnally（1970）指出， α 係數若低於0.35屬低信度，應拒絕使用；介於0.5與0.7之間為尚可接受； α 係數若大於0.7，則表示信度相當高。由表1-1可清楚得知，此次調查結果顯示問卷的可信程度是可以被接受的。

表 1-1 問卷信度之 Cronbach's α 值

隱藏變數	五心服務 十分滿意	
	衡量變數題目數	α 值
用心	2	0.858
關心	2	0.851
愛心	2	0.899
安心	2	0.874
貼心	2	0.866

七、效度分析：

效度越高表示問卷的結果越能代表洽公民眾的真實反映，常用的效度分析有內容效度與構念效度，本次問卷調查係採用內容效度，針對問卷的結果以及內容分配與選擇作一評估與考量，並

提出建議，用以確立內容效度（Content Validity）。經評審委員及專家之評估後，由專家(內容)效度評審標準表（如表 1-2）可顯示此次調查，顯示問卷的效度是可以被接受的。

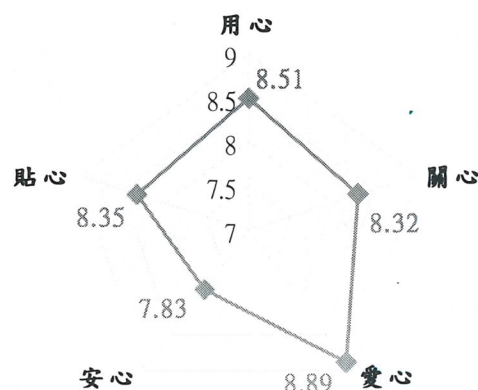
表 1-2 專家(內容)效度評審標準表

報告名稱	「五心服務 十分滿意」問卷調查結果報告	外界專家： 清大電機系郭副教授宗益
說明：請外界專家參考以下要求標準評估研究架構圖及問卷，並請務必於意見欄填寫建議改進事項。		
項目	要 求 標 準	
主題	主題正確，能配合提升政府服務品質工作需要。	
	slogan 具有創意，符合投入產出之績效關係。	
內容	問卷題項發展符合調查五大構面。	
	結構層次分明，容易理解。	
	問卷語意清楚，而且容易解讀。	
	資料統計分析嚴謹。	
	信度分析客觀合理。	
兼具質化與量化分析並重。		
建議改進事項： 洽公民眾對服務滿意度變化不大，無須每月進行問卷調查，建議可改以每季或每半年進行調查一次為宜。		

八、滿意度調查結果分析：

(一)五心服務各構面滿意度：「用心」構面得分 8.51，「關心」構面得分 8.32，「愛心」構面得分 8.89，「安心」構面得分 7.83，「貼心」構面得分 8.35，本處「五心服務」整體滿意度平均值為 8.38。

(二)「五心服務 十分滿意」雷達圖分析：五心服務各構面，仍有改善成長進步空間。



(三)用戶建議改善事項：針對有一位用戶反映「電價太貴」之意見，本處將持續加強地方溝通宣導工作，以消弭用戶及社會大眾之疑慮。

九、未來努力方向：

(一)各部門持續推動「五心服務」之相關措施，確實做好服務用戶工作，以提升服務品質，讓用戶有「好」感。

(二)嗣後「五心服務 十分滿意」問卷調查工作，改為每季(每年3、6、9、12月份)進行調查一次，下次調查期間為102年12月1日起至102年12月31日止。

(三)下次完成問卷調查工作後，將製作前後兩次滿意度成長率、趨勢圖，並加以比較分析。