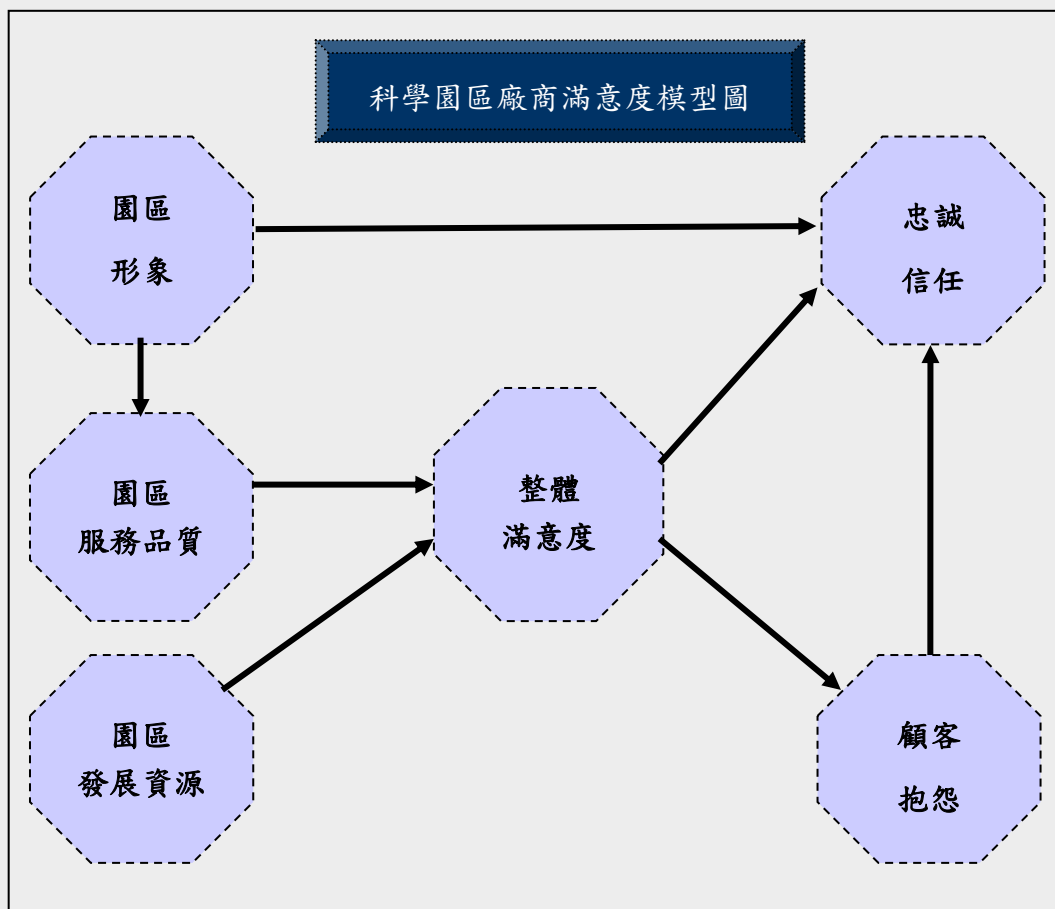


112 年度中部科學園區滿意度調查

國科會為使所屬各園區管理局服務品質能有公正、客觀及一致性之評比指標，並促使各園區管理局注重服務對象之滿意度，進而達到提升服務品質之目的，自 93 年起辦理「科學園區滿意度調查」計畫，並做為中程施政計畫評量指標之一。

一、研究設計

廠商滿意度模型之理論架構係參考美國顧客滿意度指標 (American Customer Satisfaction Index, [ACSI])、歐洲顧客滿意度指標 (European Customer Satisfaction Index, [ECSI]) 等研究模型，並針對科學園區特殊性質進行調整，最終模型包含「園區形象」、「園區發展資源」、「園區服務品質」、「整體滿意度」、「抱怨處理」、「忠誠信任」等六大構面。



二、調查過程與發現

本案調查方式採電子問卷為主，輔以郵寄、電話訪問等方式，針對園區廠商進行普查，(中科問卷回收率達 87.92% (廠商家數共計 149 家，成功訪問 131 家廠商))。本案問卷設計採 10 點尺度進行調查，為與歷年做分析比較故換算成 100 分的觀念進行分析，一般以 60 分為及格標準，80 分則是非常高的分數；鑑於本調查目的在於提升園區整體服務品質，因此又以「整體滿意度」作為最主要的評估指標。

112 年調查六個滿意度構面中，以「抱怨處理」構面分數較高 (89.12 分)，其次依序為「園區服務品質」(88.47 分)、「整體滿意度」(88.14 分)、「園區形象」(88.10 分)、「忠誠信任」(87.36 分) 及「園區發展資源」(86.85 分)。

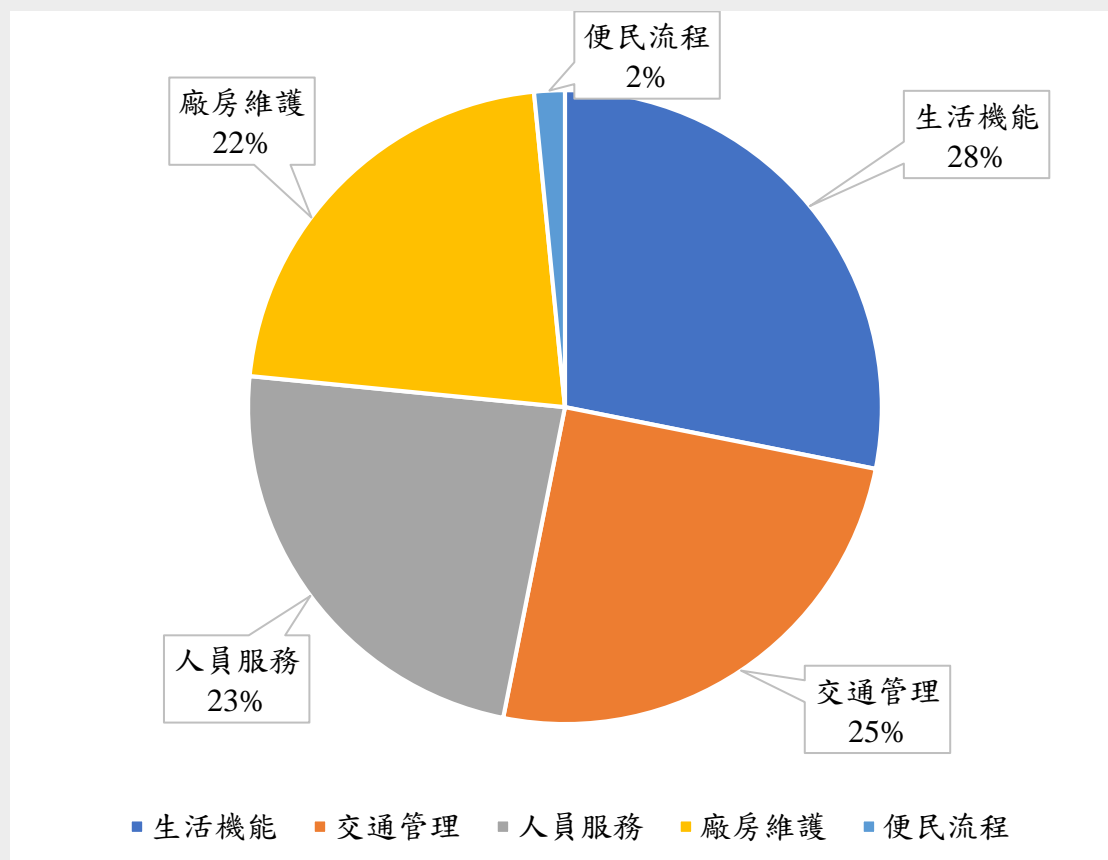
中部科學園區近 3 年各構面滿意度趨勢表

構面	構面分數		
	110 年	111 年	112 年
整體滿意度	87.36	86.53	88.14
園區形象	87.84	87.02	88.10
園區發展資源	85.68	86.07	86.85
園區服務品質	87.06	86.65	88.47
抱怨處理	86.01	86.33	89.12
忠誠信任	85.78	87.14	87.36

三、蒐集廠商反映意見與檢討精進

廠商問卷所提之反映意見，可分類為「廠房維護」、「人員服務」、「便民流程」、「交通管理」及「生活機能」等五面向。112 年中科廠商反映意見計有 64 筆，以「生活機能」(18 筆)占最大多數、「交通管理」(16 筆)次之，五面向之意見分配比例請參照下圖。

本局依據意見分類召開專案檢討會議，針對持續性問題研議有效解決之道，並回覆建議人，期在園區治理上更為精進，提升機關形象。



112 年中部科學園區廠商反映面向圓餅圖