

高雄市警政統計通報

(110 年第 7 號)

警察局統計室
110 年 6 月 21 日

高雄市政府警察局通信隊 110 年提升服務品質問卷調查報告

- ◎全部問項滿意度介於 79.7%至 91.3%，代表本局同仁滿意通信隊各項業務服務品質。
- ◎問項中以「本隊人員整體服務品質滿意度」最高達 91.3%，顯示本局大多數同仁對本隊整體服務態度，相當肯定。
- ◎「無線電機設備使用滿意度」為問項中滿意度(79.7%)最低，不滿意度(3.7%)最高者，主要原因係無線電(手攜台)設備老舊。

為提供優質警用通訊服務並了解本局同仁實際需求，高雄市政府警察局通信隊(以下簡稱本隊)特別辦理「服務滿意度問卷調查」，藉由問卷調查瞭解高雄市政府警察局(以下簡稱本局)同仁對本隊提供各項警用通訊服務工作之滿意度，作為研擬改進措施之參據，俾使服務工作更臻完善。

一、調查對象基本資料(詳圖 1 及圖 2)

- (一) 性別：合計 320 人，其中男性 263 人(占 82.2%)，女性 57 人(占 17.8%)；性比例為 461.4。
- (二) 年齡別：21-30 歲 66 人(占 20.6%)，31-40 歲 111 人(占 34.7%)，41-50 歲 95 人(占 29.7%)，51 歲以上 48 人(占 15.0%)。
- (三) 學歷別：高中 39 人(占 12.2%)，專科 155 人(占 48.4%)，大學 113 人(占 35.3%)，碩士(以上)13 人(占 4.1%)。
- (四) 服務年資：5 年以下 57 人(占 17.8%)，6-10 年 78 人(占 24.4%)，11-20 年 78 人(占 24.4%)，21-30 年 67 人(占 20.9%)，31 年以上 40 人(占 12.5%)。

二、調查問項滿意度(詳圖 3 及表 1)

- (一) 電話服務滿意度(很滿意+滿意)90%，不滿意度(不滿意+很不滿意)0.6%。
- (二) 故障查修(處理時效)
 - 1. 無線電機故障查修滿意度 87.8%，不滿意度 0.6%。
 - 2. 警用電話故障查修滿意度 86.3%，不滿意度 0.6%。
- (三) 申請作業
 - 1. 無線電機申請作業滿意度 86.3%，不滿意度 0.3%。
 - 2. 警用電話申請作業滿意度 87.5%，不滿意度 0.6%。
- (四) 設備使用
 - 1. 無線電機設備使用滿意度 79.7%，不滿意度 3.7%。
 - 2. 警用電話設備使用滿意度 84.1%，不滿意度 0.9%。

- (五) 每月至駐地無線電保養滿意度 **88.8%**，不滿意度 **0.3%**：本隊每月排定人員至各分局、大隊實施無線電機保養維護工作，即早發現問題，降低故障延宕時間，以提昇無線電機妥善率。
- (六) 本隊人員專業知識及維修技術滿意度 **90.3%**，不滿意度 **0.6%**：本隊每半年定期舉辦專業知識及技能教育訓練，並定期進行訓練結果驗收，以提昇本隊人員專業知識及維修技術。
- (七) 本隊洽公人員休憩區滿意度 **86.9%**，不滿意度 **0.3%**：本隊於維修(值日)室前，設置洽公人員休憩區，每日由值日人員負責維護整潔及綠美化，並備桌、椅、杯水、報紙及雜誌，供洽公同仁休憩使用，以營造整潔、舒適、貼心的洽公休憩環境。
- (八) 本隊人員整體服務品質滿意度 **91.3%**，不滿意度 **0.6%**。

三、調查結論

- (一) 本次問卷調查中「本隊人員整體服務品質滿意度」最高達 **91.3%**，顯示本局大多數同仁對本隊整體服務態度，相當肯定。
- (二) 調查發現，本局同仁對於本隊人員「整體服務品質」、「專業知識及維修技術」及「電話禮貌」皆持有良好評價，關於提供無線電機及配件設備、警用電話機設備、無線電機申請作業處理時效、警用電話故障查修處理時效，本隊仍持續精進與改善，定期辦理相關技能教育訓練，加強處理時效與服務熱忱，以維持專業、效率之服務精神。
- (三) 「無線電機設備使用滿意度」為所有問項中滿意度(**79.7%**)最低，不滿意度(**3.7%**)最高者，主要原因係無線電(手攜台)設備老舊、笨重、攜帶不便及部分地區收訊不佳；分析原因為本市幅員遼闊，或有山區地阻隔、或是建築物密集、高樓林立，無線電波(訊號)傳遞受到阻擋而衰減，致無線電(手攜台)訊號無法涵蓋每個角落。然為確保警用無線電通訊順暢無虞，本隊除賡續改善通況盲區外，亦積極強化專業訓練，提昇自檢維修能力；另警政署新式警用無線電系統汰換更新案，目前進度為委託規劃之第三階段系統設計，即將進入第四階段招標與決標期程，本局已列為第一期優先建置機關，日後應可大幅提昇優化警訊通況品質。
- (四) 全部問項滿意度介於 79.7%至 91.3%，不滿意度大多低於 1%，惟回答「普通」者介於 8.1%至 16.6%，或許基於同仁情誼未填寫「不滿意」，代表仍有 1 成多本局同仁有所期待，希望整體服務品質能夠更好。

圖 1 問卷調查對象基本資料-性別及年齡別

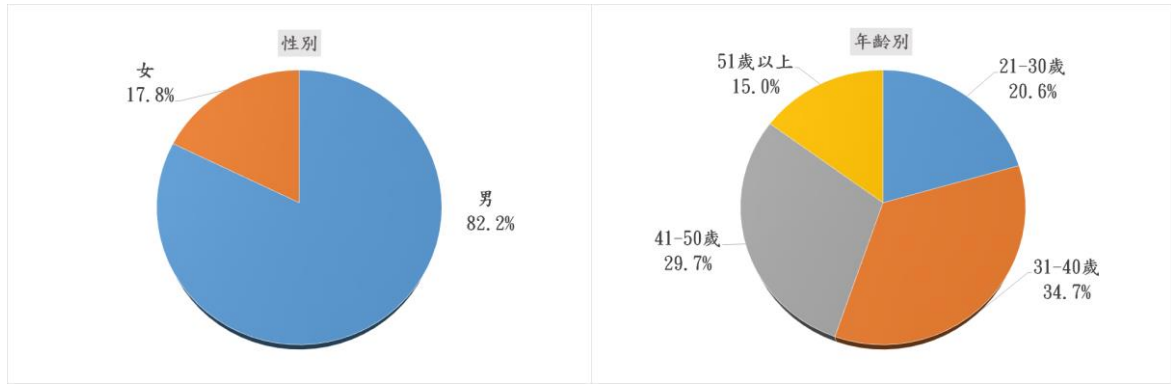


圖 2 問卷調查對象基本資料-學歷及服務年資別

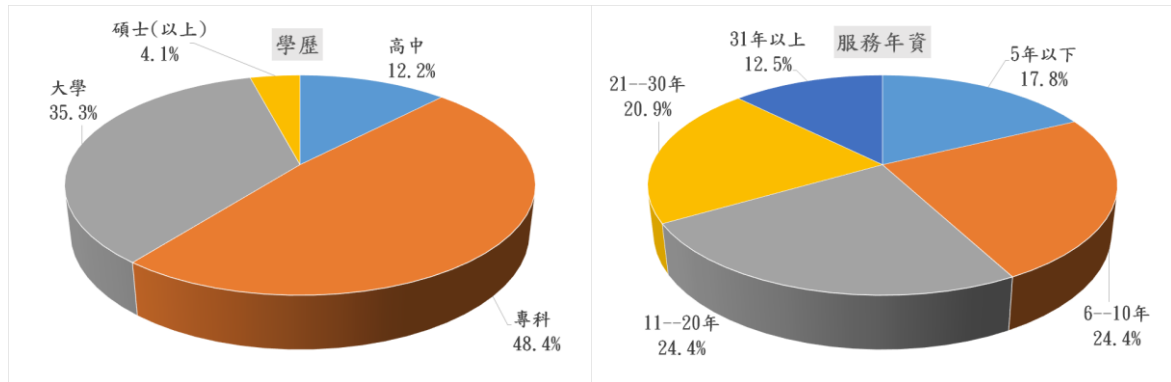


圖 3 問卷調查各問項滿意度(%)

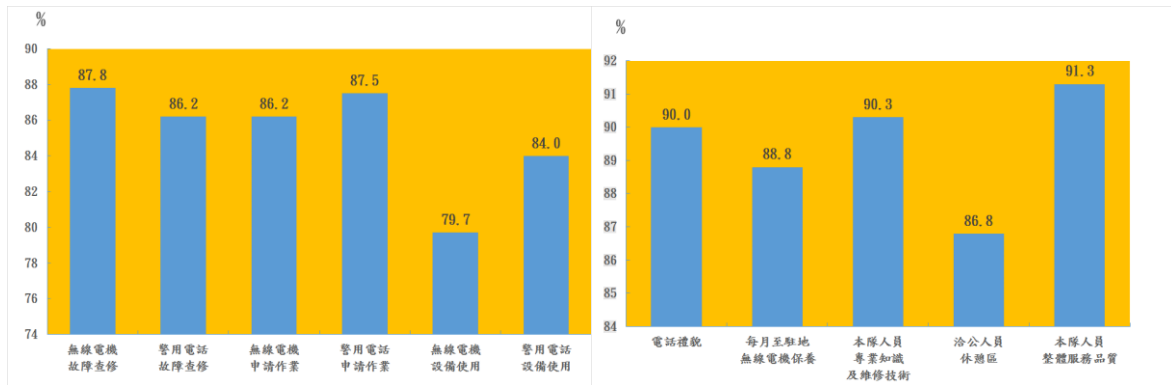


表1 高雄市政府通信隊110年問卷調查各問項結果

項目別	無線電機故障查修	警用電話故障查修	無線電機申請作業	警用電話申請作業	無線電機設備使用	警用電話設備使用	電話禮貌	每月至駐地無線電機保養	本隊人員專業知識及維修技術	洽公人員休憩區	本隊人員整體服務品質
滿意度(%)	87.8	86.2	86.2	87.5	79.7	84	90.0	88.8	90.3	86.8	91.3
普通(%)	11.6	13.1	13.4	11.9	16.6	15	9.4	10.9	9.1	12.8	8.1
不滿意度(%)	0.6	0.6	0.3	0.6	3.7	0.9	0.6	0.3	0.6	0.3	0.6

資料來源：高雄市政府通信隊110年服務滿意度調查報告

備註：滿意度(%)=很滿意%+滿意%，不滿意度(%)=很不滿意%+不滿意%