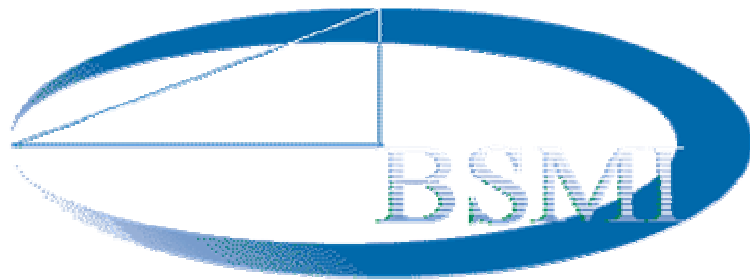


經濟部標準檢驗局臺南分局

96 年度服務滿意度調查報告



中華民國 96 年 12 月

目錄

壹、調查結果摘要分析-----	2
貳、調查執行過程-----	7
參、問卷各題統計數據、比例分配及說明-----	8

壹、調查結果摘要分析

本分局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提升及改善服務之品質，特執行此滿意調查度調查，希望能從調查結果資料，提供本分局改善服務之參考。本分局轄區為雲嘉南地區，故本次調查包括臺南市、臺南縣、嘉義市、嘉義縣及雲林縣，抽樣比例尚稱完整。調查結果經分析可以歸納為下列幾項結果：

一、問卷 10 個題目個別分析，回答非常滿意和滿意比例總和最高 3

項分別為人員之公正性（第 1 題，100%）、紀錄報告的公正性

（第 5 題，98.3%）及人員專業度（第 2 題，97.4%）。顯示人

員及紀錄/報告的公正性，普遍獲得業界高度的肯定，可見本分

局在公正性方面，因全體同仁的努力經營及維護下，所建立的

公正口碑已深植大眾的印象之中；此外在本分局有計畫的辦理

各種專業及一致性訓練之下，外界對於分局人員專業度也有高

度的認同。

二、從問卷 10 個題目個別分析，回答非常滿意和滿意比例總和，

最低 3 項分別為遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知補

正情形（第 9 題，90.2%）、各項申請表格是否簡明易填（第 8

題，91.6%）及各項申辦案件的處理期限（第 10 題，91.7%）。

在遇有不符規定手續或審查案件遇有需請廠商補件時，承辦人員應將所有需補正之情形，統於一次告知，以業者的立場，會認為送件後便是時間計算開始，而非補辦、補件後開始計算，況且承辦人員若未能一次告知補正情形，除徒增廠商往返外，亦會影響檢驗時間；各項申請表格是否簡明易填直接影響到報驗業者所發費的時間，所以在表格設計上、流程簡化及書表範例方面應該要再加強，尤其針對初次臨櫃申辦之業者，應主動告知該填寫之部分，並從旁留意及協助；在各項申辦案件處理期限方面，有多位業者均反映檢驗時限應再縮短，顯示在面臨競爭及以速度決定商機的情形下，業者對檢驗時效的要求更加嚴格，因此，如何再研商縮短檢驗時限以符合業界的期待，係本分局應繼續加強的部分。仔細觀察調查結果中滿意度較低的3個項目，其實都與時間相關，遇有需補正時，若承辦人員未能一次告知補正情形，將會影響業者申辦時間，未能適時檢討簡化書表及辦理流程，亦會耗費申辦業者或民眾較多的時間，檢驗期限長，業者便會感覺配合性較差；故應加強同仁，對各項申辦內業務的熟悉度，並詳細說明補件及其他注意事項，檢討申請書表內容及作業流程，以縮短作業時間，同時加強檢試驗時效，本分局在這方面，仍必須再持續努力。

三、經統計結果，96 年度整體服務滿意度為 94.3%，比 95 年度整體服務滿意度 89.5%，進步率為 5.4%。

四、96 年度各分項滿意度與 95 年度比較如下：

(一) 第一題「對本分局人員公正性」：96 年度滿意度為 100%，95 年度滿意度為 91.8%，滿意度提升 8.2%，進步率為 8.9%。

(二) 第二題「對本分局人員專業度」：96 年度滿意度為 97.4%，95 年度滿意度為 91.3%，滿意度提升 6.1%，進步率為 6.7%。

(三) 第三題「對本分局人員服務態度」：96 年度滿意度為 95.7%，95 年度滿意度為 92.4%，滿意度提升 3.3%，進步率為 3.6%。

(四) 第四題「對本分局行政作業配合性」：96 年度滿意度為 93.0%，95 年度滿意度為 89.0%，滿意度提升 4.0%，進步率為 4.5%。

(五) 第五題「對本分局紀錄/報告公正性」：96 年度滿意度為 98.3%，95 年度滿意度為 93.0%，滿意度提升 5.3%，進步率為 5.7%。

(六) 第六題「對本分局服務場所的環境清潔」：96 年度滿意度為 92.9%，95 年度滿意度為 84.5%，滿意度提升 8.4%，進步率為 9.9%。

(七) 第七題「對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形」：96 年度滿

意度為 92.6%，95 年度滿意度為 91.0%，滿意度提升 1.6%，
進步率為 1.8%。

(八) 第八題「對本分局各項申請書表是否簡明易填」：96 年度滿意度為 91.6%，95 年度滿意度為 88.4%，滿意度提升 3.2%，
進步率為 3.6%。

(九) 第九題「申辦案件遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知補正情形」：96 年度滿意度為 90.2%，95 年度滿意度為 82.1%，滿意度提升 8.1%，進步率為 9.9%。

(十) 第十題「對本分局各項申辦案件的處理期限」：96 年度滿意度為 91.7%，95 年度滿意度為 91.7%，滿意度持平。

五、以下是本次(96 年度)調查各題次的件數表、百分比表及直條圖：

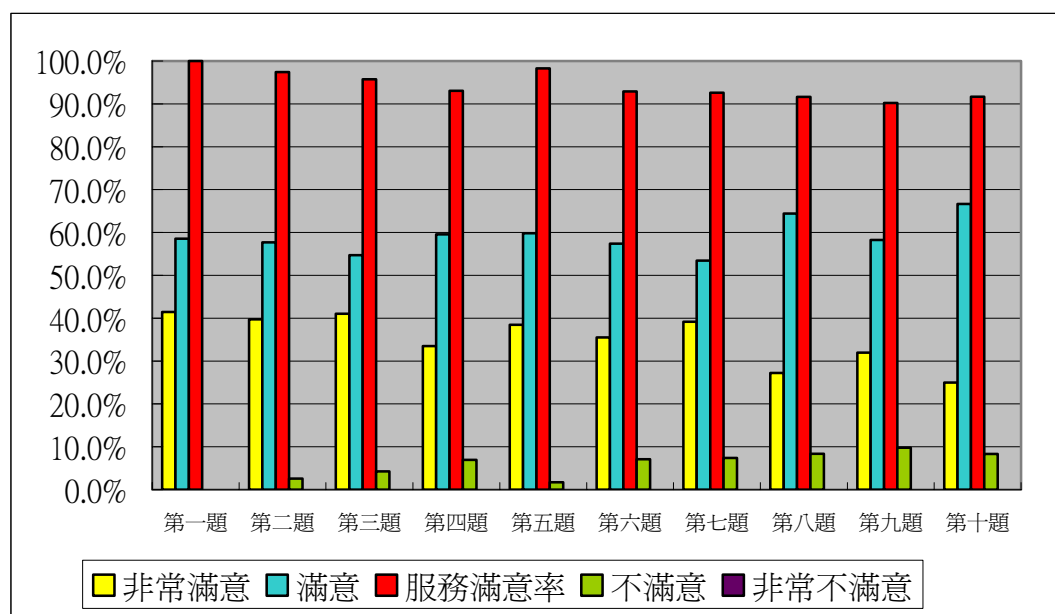
件數表

題號	非常滿意	滿意	小計	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
第一題	97	137	234	0	0	234	0	234
第二題	93	135	228	6	0	234	0	234
第三題	96	128	224	10	0	234	0	234
第四題	77	137	214	16	0	230	4	234
第五題	90	140	230	4	0	234	0	234
第六題	65	105	170	13	0	183	51	234
第七題	74	101	175	14	0	189	45	234
第八題	52	123	175	16	0	191	43	234
第九題	62	113	175	19	0	194	40	234
第十題	48	128	176	16	0	192	42	234

百分比表

題號	非常滿意	滿意	服務滿意率	不滿意	非常不滿意	合計%
第一題	41.5%	58.5%	100.0%	0.0%	0.0%	100%
第二題	39.7%	57.7%	97.4%	2.6%	0.0%	100%
第三題	41.0%	54.7%	95.7%	4.3%	0.0%	100%
第四題	33.5%	59.6%	93.0%	7.0%	0.0%	100%
第五題	38.5%	59.8%	98.3%	1.7%	0.0%	100%
第六題	35.5%	57.4%	92.9%	7.1%	0.0%	100%
第七題	39.2%	53.4%	92.6%	7.4%	0.0%	100%
第八題	27.2%	64.4%	91.6%	8.4%	0.0%	100%
第九題	32.0%	58.2%	90.2%	9.8%	0.0%	100%
第十題	25.0%	66.7%	91.7%	8.3%	0.0%	100%
整體服務滿意度			94.3%			

直條圖



貳、調查執行過程

一、問卷設計

問卷依臺南分局服務滿意度調查作業程序(CSP-600-002)附件之調查表為藍本，經研商討論後定稿，共計有 10 題，第 1 題至第 5 題內容係針對整體性印象之滿意度調查，第 6 題至第 10 題內容則針對櫃台、受理窗口印象之滿意度調查，每個題目共有非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意、無意見等 5 個選擇。

二、調查對象

依照本局執行商品檢驗/度量衡檢定檢查業務範圍，包括型式認可/逐批檢驗、委託試驗及技術服務、驗證登錄、管理系統驗證追查、正字標記業務及檢定檢查等業者，為本次調查之母體。

三、調查方法

以郵寄問卷方式，共寄出 623 份(調查時間：96 年 11 月 1 日至 96 年 11 月 30 日)，回收 239 份，回收率為 38.4%，惟扣除重覆廠商(3 份)及完全無意見之廠商(2 份)，有效問卷為 234 份，有效問卷回收率為 37.6%。

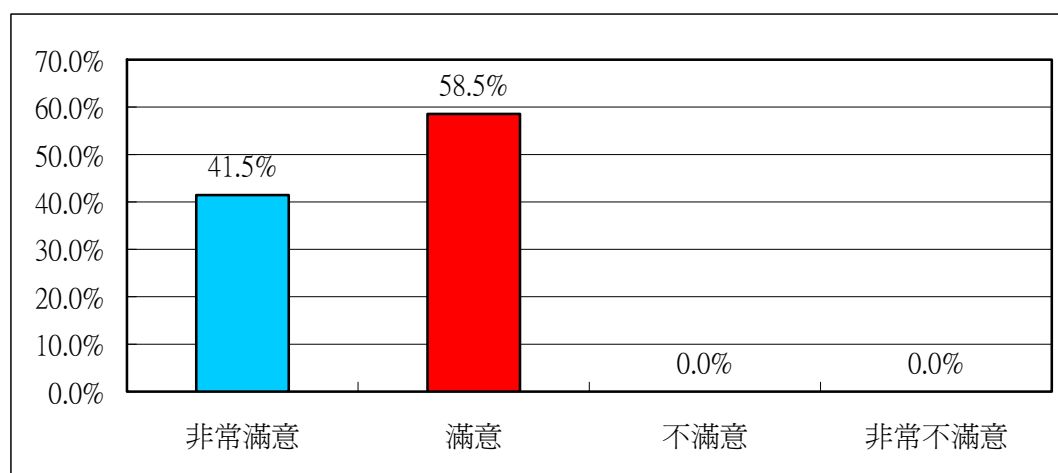
參、問卷各題統計數據、比例分配及說明

以下是問卷 10 個題目在各種選項中之統計數據、比例分配及說明，其中選填無意見者不列入計算。

第 1 題 您對本分局人員公正性？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
97	137	0	0	234	0	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
41.5%	58.5%	0.0%	0.0%	100.0%

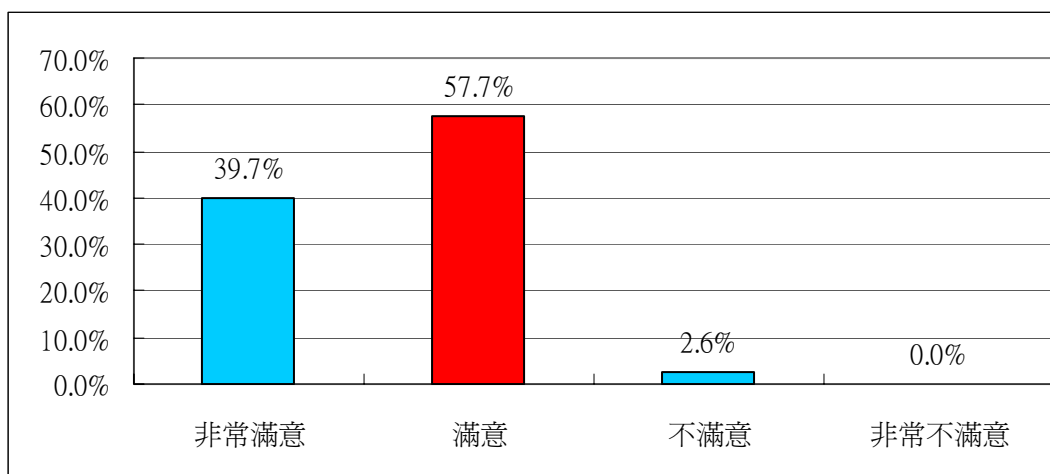


說明：選擇滿意者比例最高（58.5%），選擇非常滿意者比例亦達 41.5%，無不滿意者，顯示本局人員能公正地恪遵法規執行業務，得到業者高度肯定。

第 2 題 您對本分局人員專業度？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
93	135	6	0	234	0	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
39.7%	57.7%	2.6%	0.0%	100.0%

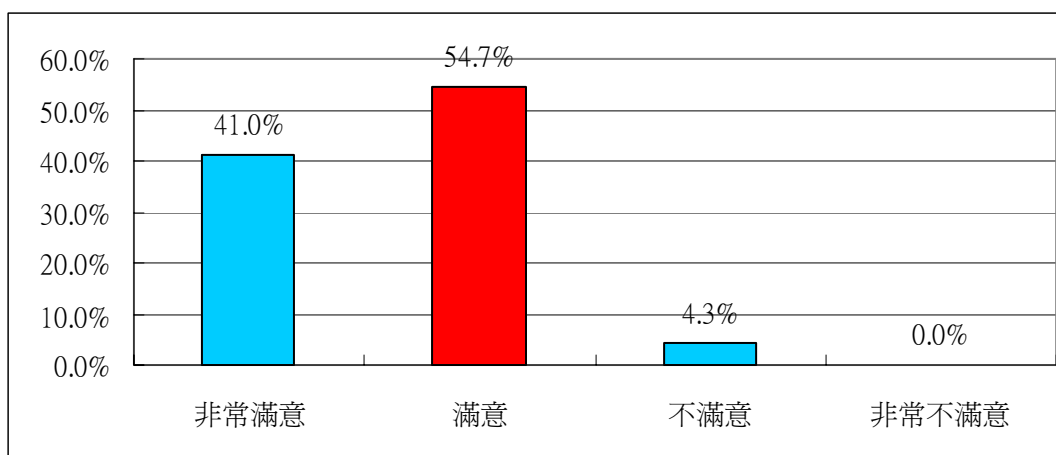


說明：選擇滿意比例最高（57.7%），選擇非常滿意比例達 39.7%，選擇不滿意者 2.6%，顯示在加強人員專業訓練之成效已有展現，在專業度部分，得到大多數業者的肯定。

第 3 題 您對本分局人員服務態度？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
96	128	10	0	234	0	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
41.0%	54.7%	4.3%	0.0%	100.0%

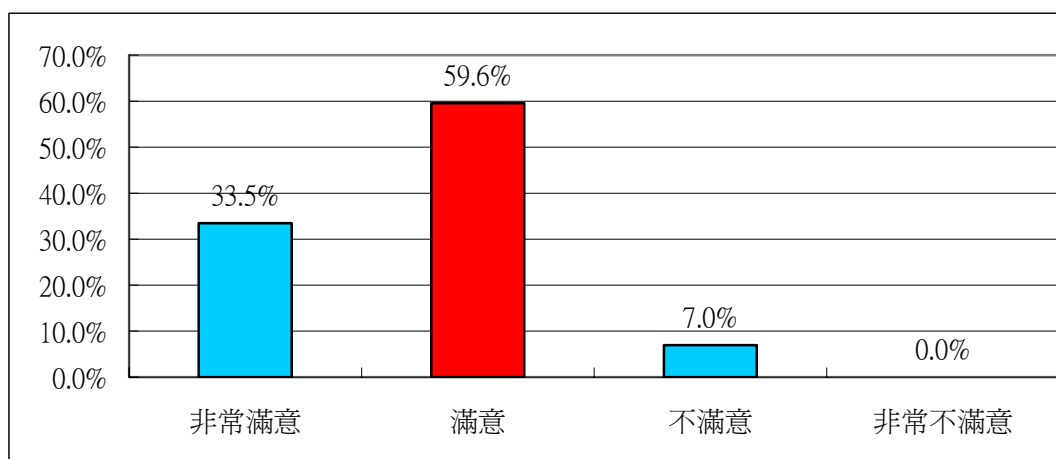


說明：選擇滿意者比例最高（54.7%），非常滿意達 41.0%，顯示人員認知充分並以服務代替管理，在服務態度部分，得到業者肯定；惟仍有 4.3% 之不滿意比例，故在服務業者時，同仁仍須多站在業者立場著想，儘量滿足其需求。

第 4 題 您對本分局行政作業配合性？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
77	137	16	0	230	4	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
33.5%	59.6%	7.0%	0.0%	100.0%

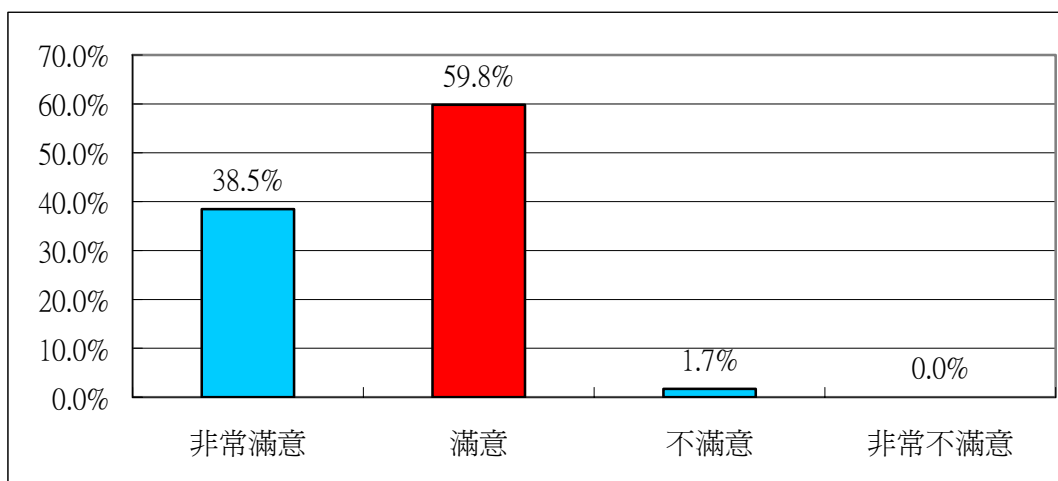


說明：選擇滿意比例最高（59.6%）選擇非常滿意為 33.5%，惟選擇不滿意比例有 7.0%。顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟受限法令規定，或可簡化流程未簡化部分，仍有改善之空間。

第 5 題 您對本分局之紀錄/報告公正性？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
90	140	4	0	234	0	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
38.5%	59.8%	1.7%	0.0%	100.0%

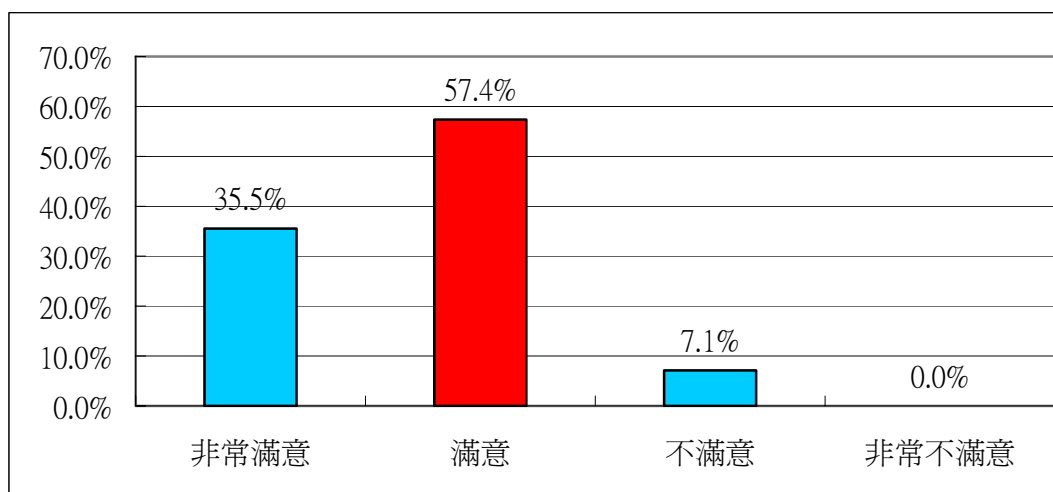


說明：選擇滿意者比例最高（59.8%），選擇非常滿意比例為 38.5%，選擇不滿意者 1.7%，顯示在記錄/報告公正部分，已得到業者普遍之肯定。

第 6 題 您對本分局服務場所的環境清潔？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
65	105	13	0	183	51	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
35.5%	57.4%	7.1%	0.0%	100.0%

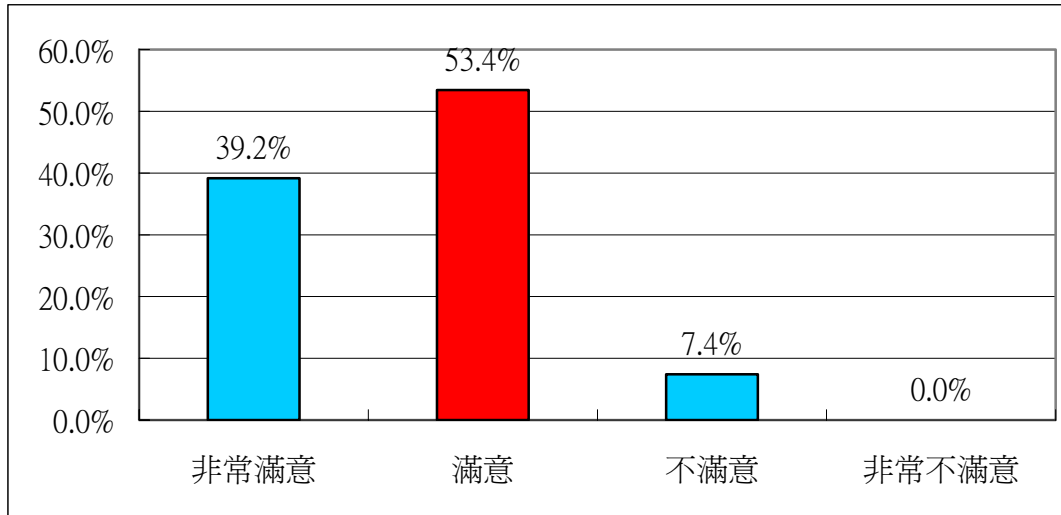


說明：選擇滿意比例最高（57.4%），非常滿意 35.5%，選擇不滿意達 7.1%，顯示業者對本分局之環境清潔仍有不滿意之處，尚有待加強。

第 7 題 您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
74	101	14	0	189	45	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
39.2%	53.4%	7.4%	0.0%	100.0%

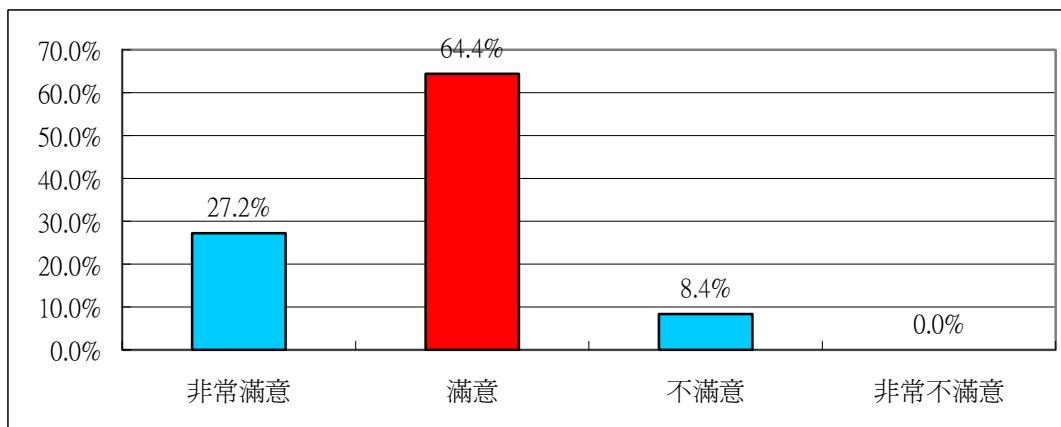


說明：選擇滿意比例最高（53.4%），選擇非常滿意比例為 39.2%，呈現不滿意比例為 7.4%，顯示櫃台人員需要發揮更多耐心面對業者之詢問，以解決其問題。

第 8 題 對本分局各項申請書表格是否簡明易填？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
52	123	16	0	191	43	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
27.2%	64.4%	8.4%	0.0%	100.0%



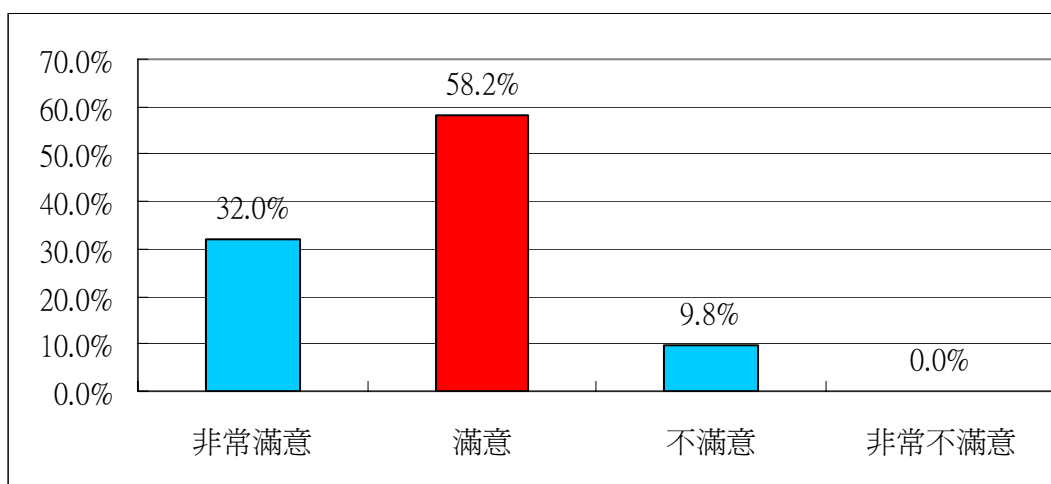
說明：選擇滿意比例最高（64.4%），非常滿意 27.2%，惟選擇不滿意比例達 8.4%，部分業者申辦各項服務時，手續仍會遇到不符合規定之情形，顯示各項申請書表格是否簡明易填，包括申請書表取得的容易性，仍有待進一步檢討。

第 9 題 您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知

補正情形？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
62	113	19	0	194	40	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
32.0%	58.2%	9.8%	0.0%	100.0%

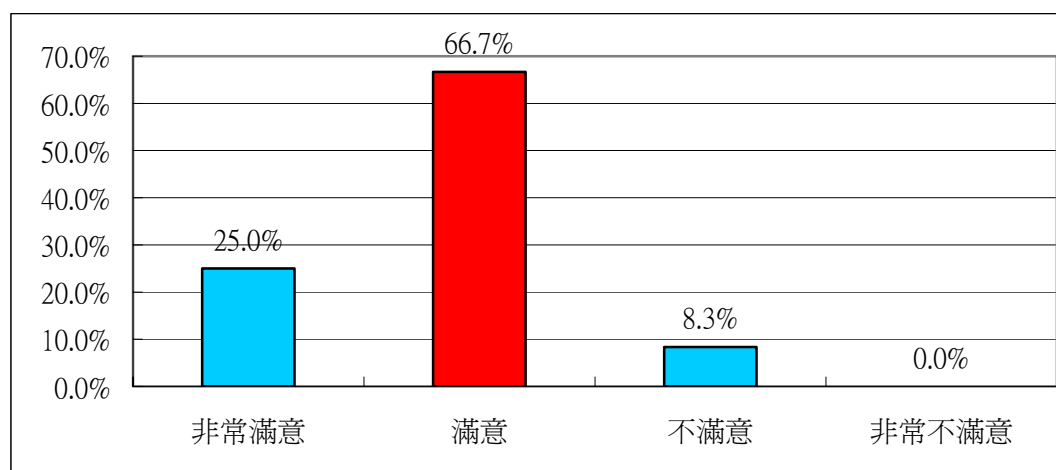


說明：選擇滿意者比例最高（58.2%），非常滿意 32.0%，惟答覆不滿意比例達 9.8%，顯示在第一線受理窗口人員，遇有申請人不符規定手續時，需要更明確及完整的告知，方能滿足業者的需求。

第 10 題 您對本分局各項申辦案件的處理期限？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
48	128	16	0	192	42	234

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
25.0%	66.7%	8.3%	0.0%	100.0%



說明：選擇滿意比例最高（66.7%），非常滿意 25.0%，惟不滿意者達 8.3%，表示業者對處理時效之要求甚高，必須加強檢驗時效，方能滿足業者的需求。