

經濟部標準檢驗局臺南分局

100 年度服務滿意度調查報告



中華民國 100 年 12 月

## 目錄

壹、調查結果摘要分析-----	2
貳、調查執行過程及信度、效度分析-----	7
參、問卷各題統計數據、比例分配及說明-----	9

## 壹、調查結果摘要分析

本分局依據「商品檢驗法」及「度量衡法」執行各項業務，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，故本次調查對象為轄區年度報驗業者(包括檢驗、檢定業務)，暨列管登錄 ISO 9001、ISO 14001、ISO 22000、HACCP 及驗證登錄廠商。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「對本分局人員服務態度」(第 3 題，95%)、「對本分局人員公正性」(第 1 題，94.1%)、「對本分局人員專業度」(第 2 題，94.1%)。顯示業者對分局人員服務態度獲得民眾及廠商高度的評價；另外本分局人員其遵守法規並公正地執行業務亦獲得大部份業者的肯定；本分局人員除了力求服務態度、品質之提升及業務執行之公正性外，在專業度方面，亦可見本分局透過內外部專業訓練來提升本分局人員專業之技能與素質而獲得業者高度滿意與肯定。

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「對本分局各項申請書表是否簡明易填」(第 8 題，76.5%)、「對本分局各項申辦案件的處理期限」(第 10 題，80.7%) 及「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」(第 9 題，84%)。各項申請表格是否簡明易填直接影響到報驗業者所花費的時間，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，有多位業者反映檢驗時限不滿意，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；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。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办理流程，

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，100 年度整體服務滿意度為 88.7%；100 年度整體服務滿意度與前幾年相較普遍有下降趨勢，係因本年度問卷尺度變更所致，故本年度不另與往年相較，亦不做趨勢分析。

四、100 年度各分項滿意度如下：

(一) 第 1 題「對本分局人員公正性」：100 年度滿意度為 94.1%。

(二) 第 2 題「對本分局人員專業度」：100 年度滿意度為 94.1%。

(三) 第 3 題「對本分局人員服務態度」：100 年度滿意度為 95%。

(四) 第 4 題「對本分局行政作業配合性」：100 年度滿意度為 93.3。

(五) 第 5 題「對本分局紀錄/報告公正性」：100 年度滿意度為 92.4%。

(六) 第 6 題「對本分局服務場所的環境清潔」：100 年度滿意度為 85.7%。

(七) 第 7 題「對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形」：100 年度

滿意度為 90.8% 。

(八) 第 8 題「對本分局各項申請書表是否簡明易填」：100 年度

滿意度為 76.5% 。

(九) 第 9 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」：100 年度滿意度為 84% 。

(十) 第 10 題「對本分局各項申辦案件的處理期限」：100 年度滿

意度為 80.7% 。

五、以下是本次(100 年度)調查各題次的件數表、百分比表及直條

圖：

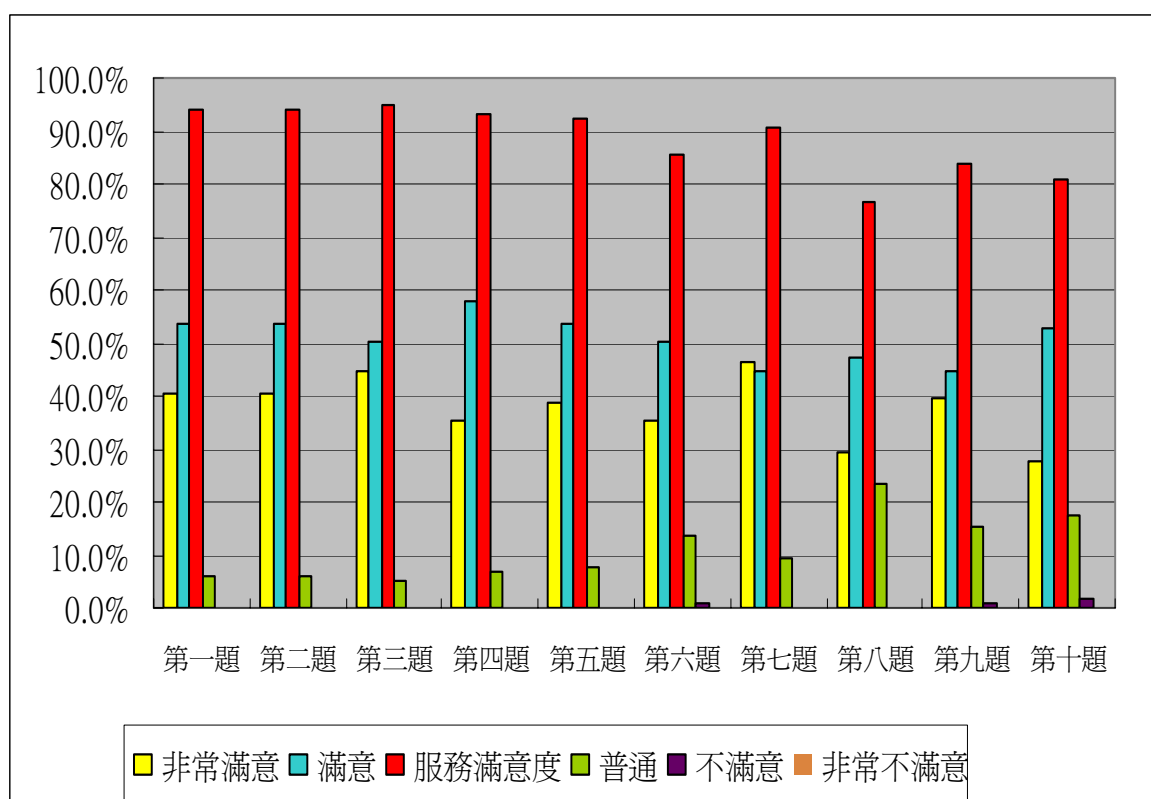
件數表：

題號	非常滿意	滿意	小計	普通	不滿意	非常不滿意	總數
第 1 題	48	64	112	7	0	0	119
第 2 題	48	64	112	7	0	0	119
第 3 題	53	60	113	6	0	0	119
第 4 題	42	69	111	8	0	0	119
第 5 題	46	64	110	9	0	0	119
第 6 題	42	60	102	16	1	0	119
第 7 題	55	53	108	11	0	0	119
第 8 題	35	56	91	28	0	0	119
第 9 題	47	53	100	18	1	0	119
第 10 題	33	63	96	21	2	0	119

百分比表：

題號	非常滿意	滿意	服務滿意度	普通	不滿意	非常不滿意	合計
第一題	40.3%	53.8%	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%
第二題	40.3%	53.8%	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%
第三題	44.5%	50.4%	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
第四題	35.3%	58.0%	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
第五題	38.7%	53.8%	92.4%	7.6%	0.0%	0.0%	100.0%
第六題	35.3%	50.4%	85.7%	13.4%	0.8%	0.0%	100.0%
第七題	46.2%	44.5%	90.8%	9.2%	0.0%	0.0%	100.0%
第八題	29.4%	47.1%	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	100.0%
第九題	39.5%	44.5%	84.0%	15.1%	0.8%	0.0%	100.0%
第十題	27.7%	52.9%	80.7%	17.6%	1.7%	0.0%	100.0%
整體服務滿意度	88.7%						

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、尚可、不滿意、非常不滿意等 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/委託試驗等業務範圍，調查對象為轄區年度報驗業者(包括檢驗、檢定業務)，暨列管登錄 ISO 9001、ISO 14001、ISO 22000、HACCP 及驗證登錄廠商，計 874 家，為本次調查之母體。

### 三、調查方法

以郵寄問卷方式為主，共寄出 775 份(調查時間：100 年 11 月 3 日至 100 年 12 月 2 日)，共回收 120 份，郵寄回收率為 15.5%，惟扣完全無意見及重複之問卷 4 份，有效問卷為 116 份，郵寄有效問卷回收率為 15.0%；本次並同時試辦線上問卷調查，於調查期間收到 3 件有效問卷，總計本次調查之有效問卷數共 119 份。



#### 四、 信度及效度分析

臺南分局除了調查其整體服務滿意度外，也進一步分析了問卷的信度及效度。

效度故名思義即在測量問卷之有效性，效度分析共分成三種，分別是內容效度、效標效度及建構效度。一般來說測量的效度愈高，表示測量的結果愈能顯現其所欲測量對象的真正特徵，本問卷的效度分析是利用 SPSS 套裝軟體來進行分析，利用資料縮減的方法去進行因素分析後結果判斷為有效。

信度分析則是在效度分析完成後，為求進一步瞭解問卷數據之可靠性與一致性，信度好的指標在同樣或類似的條件下重複操作，可以得到一致或穩定的結果。本問卷的效度分析是利用 SPSS 套裝軟體來進行分析，所得到的得到 Cronbach' s  $\alpha$  值 0.964 為，一般要求此值要大於 0.6 才好，此值越大代表信度越高。

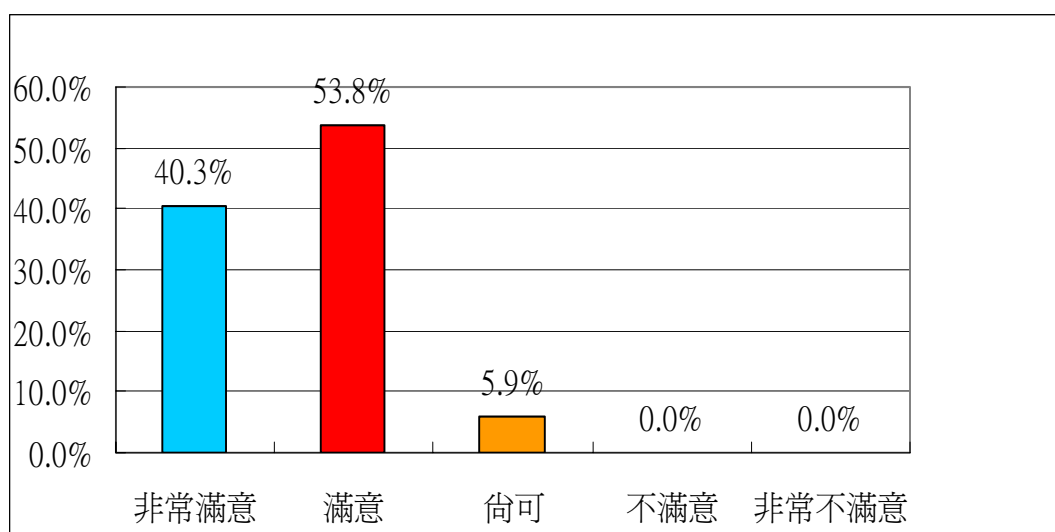
## 參、問卷各題統計數據、比例分配及說明

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	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
48	64	7	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
40.3%	53.8%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%

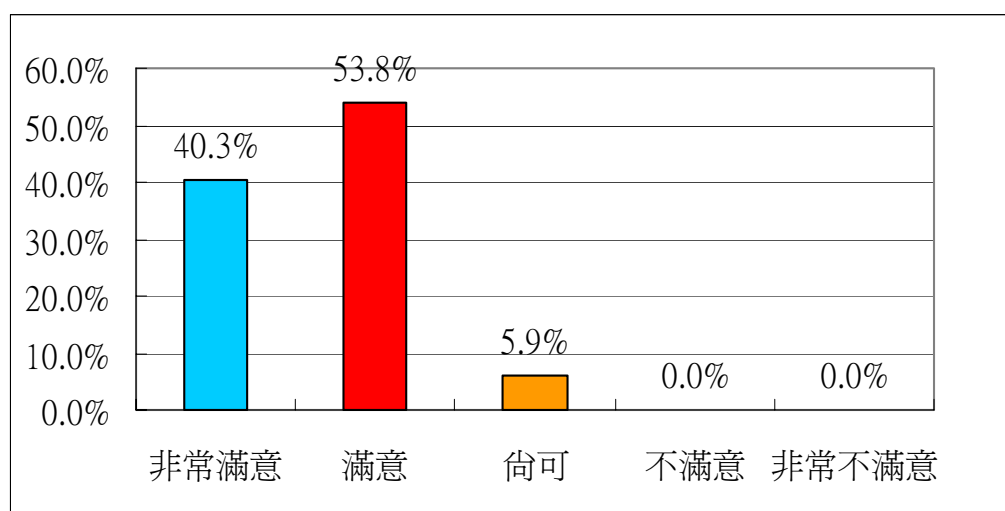


說明：選擇滿意者比例最高（53.8%），選擇非常滿意者比例 40.3%，尚可佔 5.9%，不滿意及非常不滿意之比例則為 0.0%，顯示本局人員在公正性方面獲得大部分業者之肯定，能公正地恪遵法規執行業務，惟同仁在客觀公正方面仍可予以加強，並進一步提升整體滿意度。

## 第 2 題 您對本分局人員專業度？

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
48	64	7	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
40.3%	53.8%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%

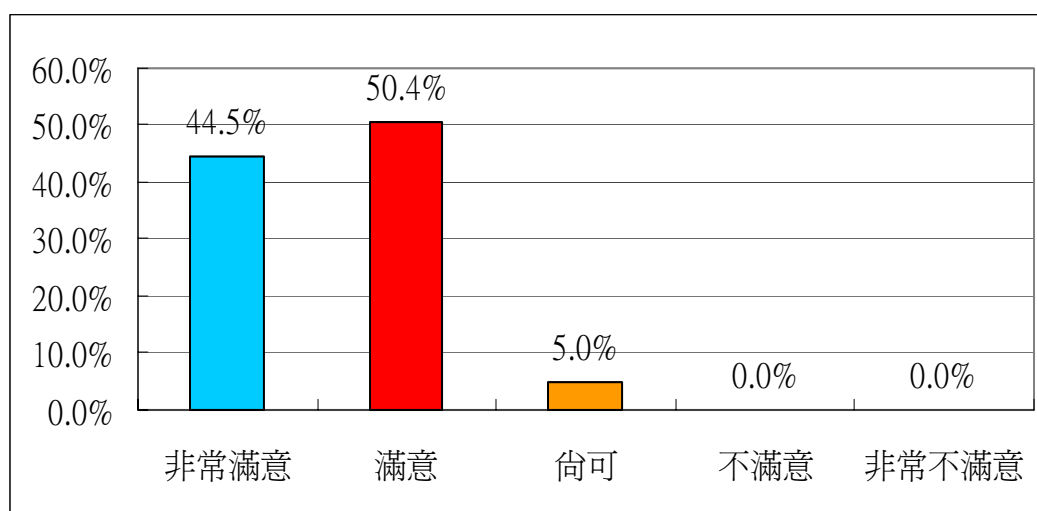


說明：選擇滿意比例最高（53.8%），選擇非常滿意比例達 40.3%，選擇尚可者為 5.9%，顯示在加強人員專業訓練之成效已得到大多數業者的肯定，惟同仁仍需持續提升專業知識與檢驗技能，期能追求更高的服務滿意度。

### 第 3 題 您對本分局人員服務態度？

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
53	60	6	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
44.5%	50.4%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%

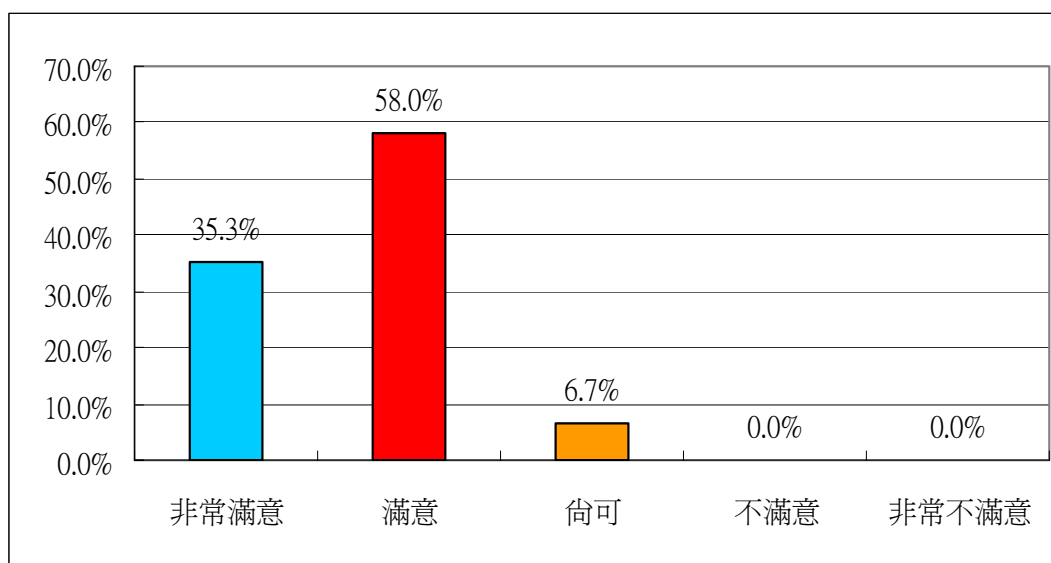


說明：選擇滿意者比例最高（50.4%），非常滿意則為 44.5%，尚可則是獲得 5.0%，顯示人員認知充分並以服務代替管理，以客為尊之前提下，在服務態度部分，得到大部分業者之肯定，惟同仁仍不能自滿，以追求更高的服務品質與為民服務滿意度為目標。

#### 第 4 題 您對本分局行政作業配合性？

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
42	69	8	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
35.3%	58.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%

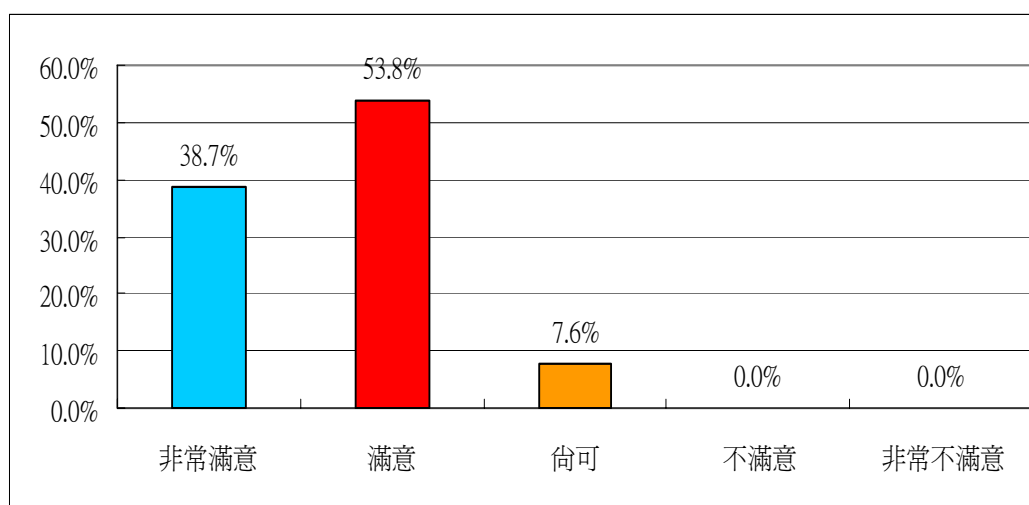


說明：選擇滿意比例最高（58%），選擇非常滿意為 35.3%，選擇尚可則有 6.7%。顯示在行政作業配合上，能滿足大部分業者之需求，惟同仁仍需積極思索如何才能進一步提升行政效率，期能獲得最大顧客滿意度為目標。

### 第 5 題 您對本分局之紀錄/報告公正性？

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
46	64	9	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
38.7%	53.8%	7.6%	0.0%	0.0%	100.0%

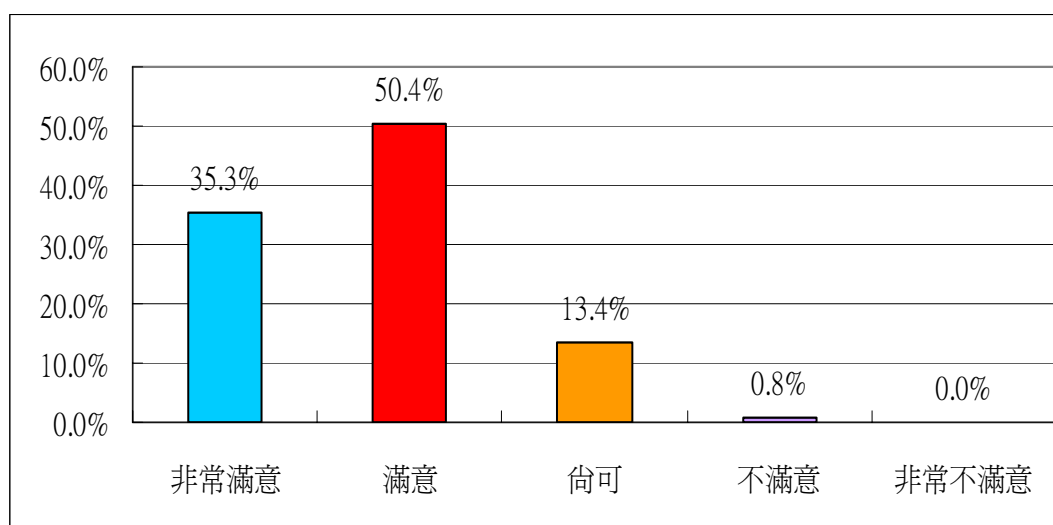


說明：選擇滿意者比例最高（53.8%），選擇非常滿意比例為 38.7%，選擇尚可者 7.6%，顯示本分局在紀錄/報告公正部分，具有高度之可信度，已得到業者普遍之肯定，惟少數業者認為尚可而已，故仍待同仁多與業者溝通及說明。

## 第 6 題 您對本分局服務場所的環境清潔？

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
42	60	16	1	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
35.3%	50.4%	13.4%	0.8%	0.0%	100.0%

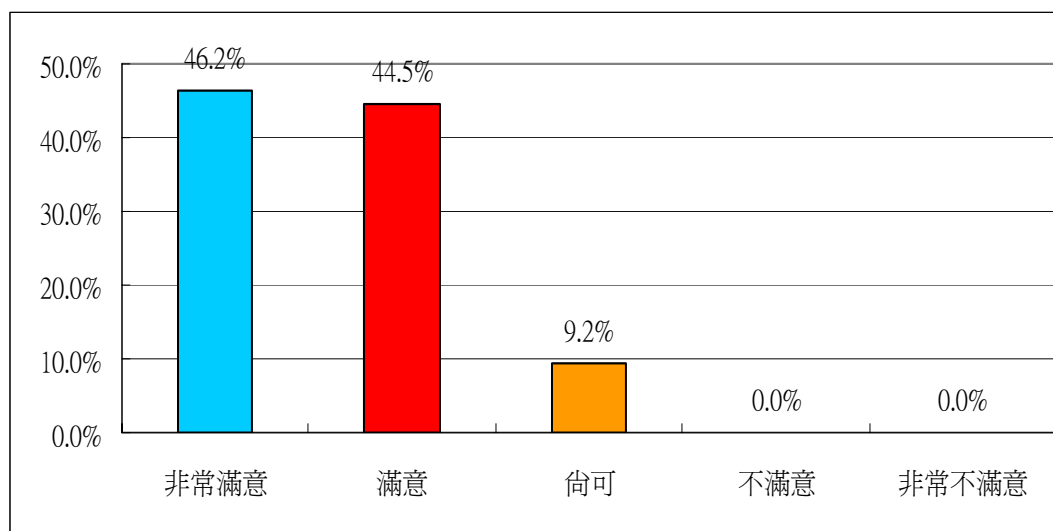


說明：選擇滿意比例最高（50.4%），非常滿意 35.3%，選擇尚可 13.4%，選擇不滿意者 0.8%，顯示少數業者對本分局之環境清潔仍有不滿意之處，主因在於分局正在進行耐震及結構補強之工程，使得洽工環境讓業者較不滿意，相信在工程完工後，業者之不滿意情形就會有所改善。

### 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	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
55	53	11	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
46.2%	44.5%	9.2%	0.0%	0.0%	100.0%



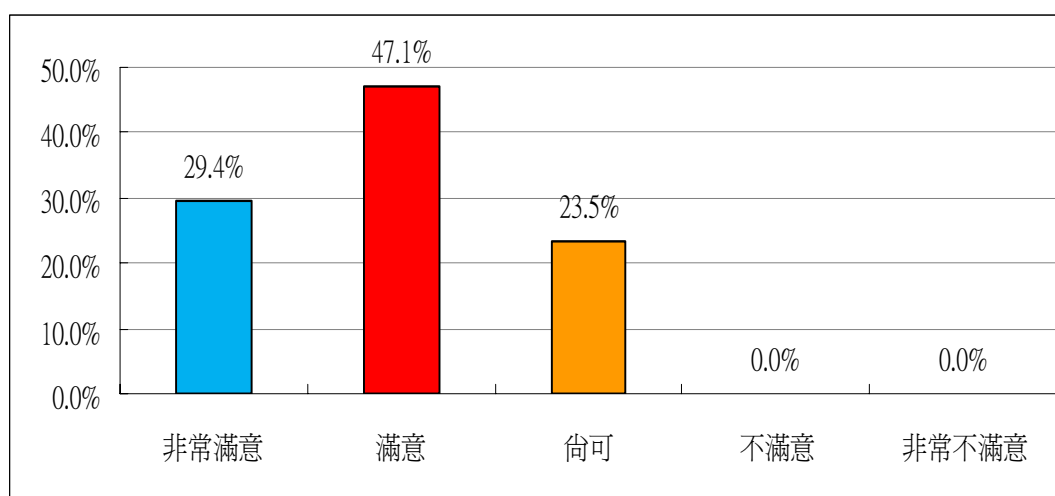
說明：選擇非常滿意比例最高（46.2%），選擇滿意比例為 44.5%，選擇尚可則為 9.2%，顯示櫃台人員除本身專業能力受肯定以外，大多能發揮耐心面對業者之詢問，以解決業者之問題。



### 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	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
35	56	28	0	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
29.4%	47.1%	23.5%	0.0%	0.0%	100.0%



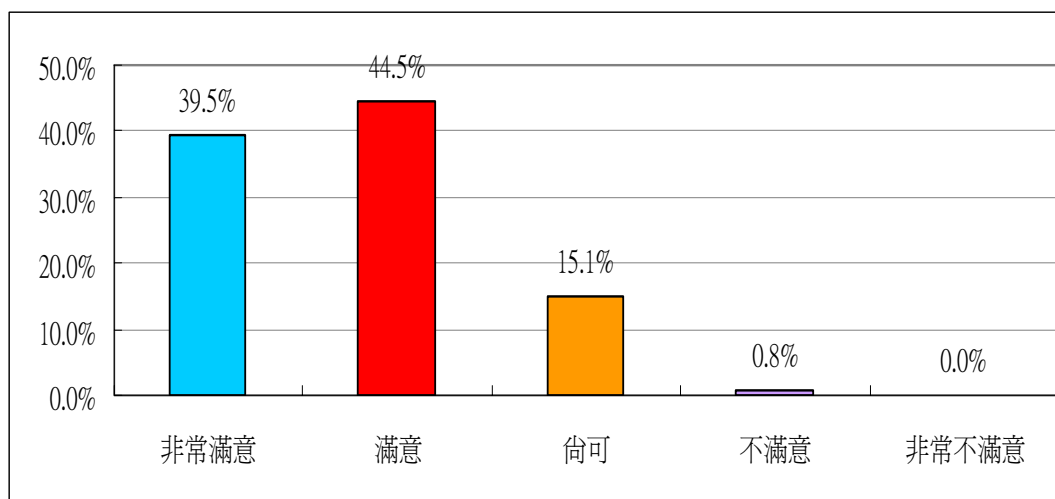
說明：選擇滿意比例最高（47.1%），非常滿意 29.4%，惟選擇尚可者達 23.5%，雖然沒有不滿意之情形，但表示部分業者申辦各項服務時，手續仍會遇到不符合規定之情形，顯示各項申請書表是否簡明易填，包括申請書表填寫範例取得的容易性，仍有待進一步檢討及簡化。

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	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
47	53	18	1	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
39.5%	44.5%	15.1%	0.8%	0.0%	100.0%

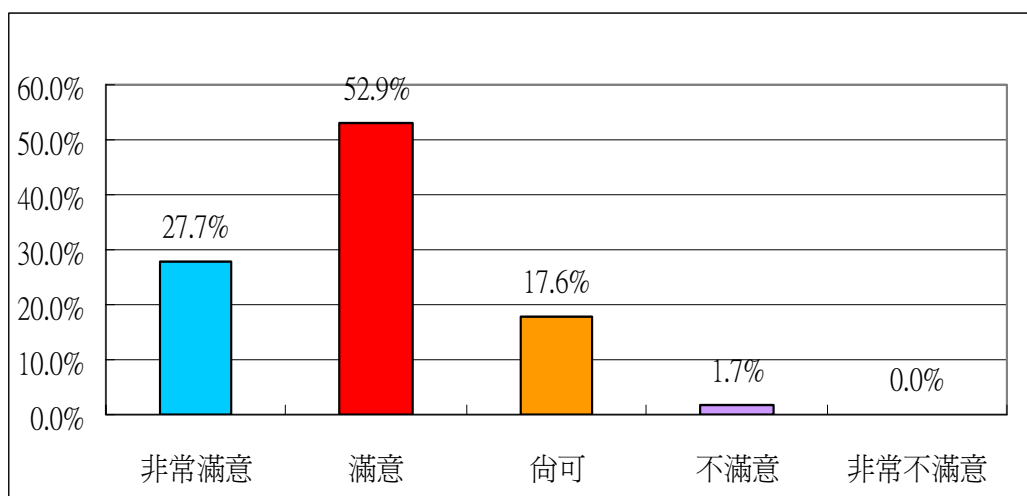


說明：選擇滿意者比例最高（44.5%），非常滿意 39.5%，惟選擇尚可及不滿意之比例分別為 15.1% 及 0.8%，顯示在第一線受理窗口人員，遇有申請人不符規定手續時，需要更明確及完整的告知，方能滿足業者的需求。

### 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	尚可	不滿意	非常不滿意	有效數	總數
33	63	21	2	0	119	119

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
27.7%	52.9%	17.6%	1.7%	0.0%	100.0%



說明：選擇滿意比例最高（52.9%），非常滿意 27.7%，選擇尚可者有 17.6%，惟不滿意者 1.7%，表示業者對處理時效之要求甚高，時間就是金錢，必須儘快完成檢驗，縮短檢驗時間，才能滿足業者的需求。