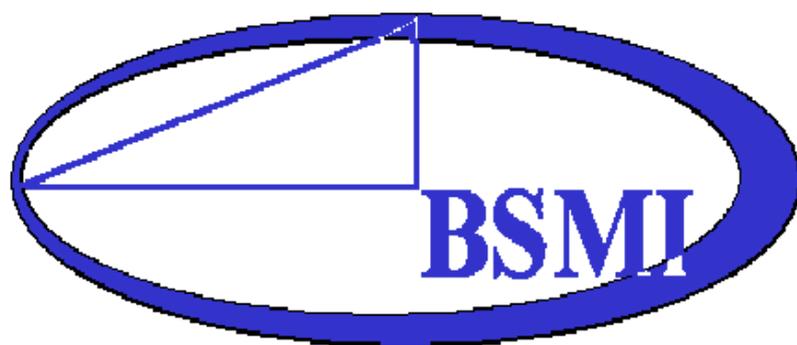


經濟部標準檢驗局臺南分局

101 年度服務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺南分局

中華民國 101 年 11 月

目錄

壹、前言-----	2
貳、調查依據與目的-----	3
參、調查過程與方法-----	4
肆、取樣方法與分析方式-----	6
伍、調查結果總體分析-----	8
陸、趨勢分析-----	54
柒、檢討與建議-----	56
附錄：問卷	

壹、前言

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，並依據政府服務品質獎之相關規定，辦理101年度臺南分局滿意調查度調查，希望能從調查結果資料，做為本分局改善服務之參考。本分局轄區為雲嘉南地區(包括大臺南、嘉義縣(市)及雲林縣)，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。

貳、調查依據與目的

調查依據：

依據政府服務品質獎評獎作業手冊與本分局 101 年度工作計劃辦理。

調查目的：

瞭解民眾需求、認知民眾期望、發現業務問題
解決民眾問題、超越民眾期望、健全業務體制

參、調查過程與方法

一、 調查主題

此次問卷調查設計，係以「政府服務品質獎評獎作業手冊」為依據，結合本分局辦理之各項業務，設計成彈性且多面向的題型，以瞭解民眾對本分局環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 10 題)，以總加量表法【李克特(Likert)量表】呈現，為五點量表，就信度而言為最佳量表方式。

二、 調查母體及對象

(一) 調查母體：與本分局有業務往來之業者等作為調查母體。

(二) 調查對象：從與本分局有業務往來之業者中，以普查的方式，採電話訪問方法，藉此回收問卷。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式：

採書面問卷方式，請同仁電話訪問的方式，來瞭解業者對本分局服務滿意度之相關情形。

(二) 調查期間：

從民國 101 年 8 月 1 日起至 101 年 8 月 31 日止，為期一個月，共電訪 998 份問卷調查表，受限於不願接受訪問之業者及無效之問卷，故回收之有效問卷共有 429 件，回收率為 42.9 %。

肆、取樣方法與分析方式

一、取樣方式：

此次問卷調查是採普查的方式辦理，針對與本分局有業務往來之業者共 998 家，全採電話訪問的方式進行調查。

二、分析方式

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS 統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach's α (內部一致性信度係數)分析，Cronbach's α 介於 0 與 +1 之間，數值越大，信度越高。

接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得本次問卷調查書面報告，此報告可作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來提昇及改善服務品質之之依據。

三、問卷滿意度統計方式：

滿意度計算公式如下：

$$\left[\frac{(A \times 5 + B \times 4 + C \times 3 + D \times 2 + E \times 1)}{5 \times (A + B + C + D + E)} \right] \times 100\%$$

A：勾選非常滿意（5分）次數

B：勾選滿意（4分）次數

C：勾選尚可（3分）次數

D：勾選不滿意（2分）次數

E：勾選非常不滿意（1分）次數

伍、調查結果總體分析

信、效度分析

民意調查目的之一，係為了瞭解公眾對服務品質問題的意見和態度的調查，而問卷調查法即是被廣泛採用的一種調查方法，根據調查目的設計之「問卷」是問卷調查法獲取訊息的工具，運用統計分析方法將問卷所收集到的相關資料產生決策所需的資訊，故問卷質量高低對調查結果的真實性、適用性是有決定的作用。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有真實性與有效性兩項指標，而效度與信度便是用來測量這兩項指標之準確程度，效度與信度分析的方法包括邏輯分析與統計分析，分述如下：

一、效度

所謂效度(Validity)即有效性，它是指測量工具「問卷」能夠準確測出所需測量的事務之程度，效度分為三種類型：內容效度、準則效度和架構效度，因素分析(factor analysis)的目的在於求得量表的建構效度(construct validity)。依據研究目的，因素分析可大致分為探索性因素分析和驗證性因素分析兩類：前者的目的在於從一組雜亂無章的變數中找出共

同的屬性(common attributes)，以建立新的假說或發展新的理論架構；後者的目的在於驗證研究人員已有的理論架構。

本問卷調查依目的屬於驗證式因素分析，因此首先對本問卷各構面分項，進行因素分析以求得量表的建構效度 (construct validity)，之後再將各分項對總項 (item-to-total)之內部一致性信度分析檢定。

本次問卷調查中效度分析係採因素分析，以探索性的因素分析來考驗滿意度量表，採用「主成分因素分析」進行因素分析，其目的旨在考驗量表的建構效度及刪除不適用的題目，問卷的結果越能顯現其所欲量測對象的真正特質，其效度越高，問卷調查中各題項因素分析結果，依據表 1. 的因素分析結果表，及本分局的問卷調查表於 101 年 07 月 20 日邀請了高雄大學亞太工商管理系的盧昆宏教授來幫我們審視了問卷，並作修改及微調是表面效度(又稱內容效度)，故判斷本次問卷調查是屬有效的。

表1：問卷調查中各題項因素分析結果表

題項	第一題	第二題	第三題	第四題	第五題
效度值	0.746	0.716	0.753	0.788	0.777
題項	第六題	第七題	第八題	第九題	第十題
效度值	0.628	0.753	0.683	0.693	0.689

二、信度

所謂信度(Reliability)即可靠性，它是指測量工具「問卷」所衡量出來的結果之穩定性及一致性，本次問卷調查中信度分析係採 α 信度係數法，『Cranbach's α 信度係數』是目前最常用的信度係數， α 係數評價的是量表中各題項得分間的一致性，屬於內部一致性係數， α 信度係數法適用於態度、意見式問卷(量表)的信度分析，一般認為當 α 係數介於 0.5~0.7 時即可認為該問卷是可靠的。由於此次問卷調查之目的在於探討本分局各方面(包括環境、設施、專業及服務等)表現在洽公民眾及業者心中的滿意度程度，故本次問卷各題目是否能真實反映民眾滿意度至為重要。以本次問卷中 1~10 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 *Cronbach's α* 高達 0.957，【Cronbach's α 介於 0 與 +1 之間，數值越大，信度越高】。足見本次問卷調查具相當可靠性，調查結果可作為本分局後續提昇及改善服務品質之依據與參考。

基本資料分析

(一) 年齡

表2：問卷調查年齡分佈表

	20歲以下	21-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
百分比	0.2%	9.8%	31.2%	25.9%	25.6%	7.2%
人數	1	42	134	111	110	31

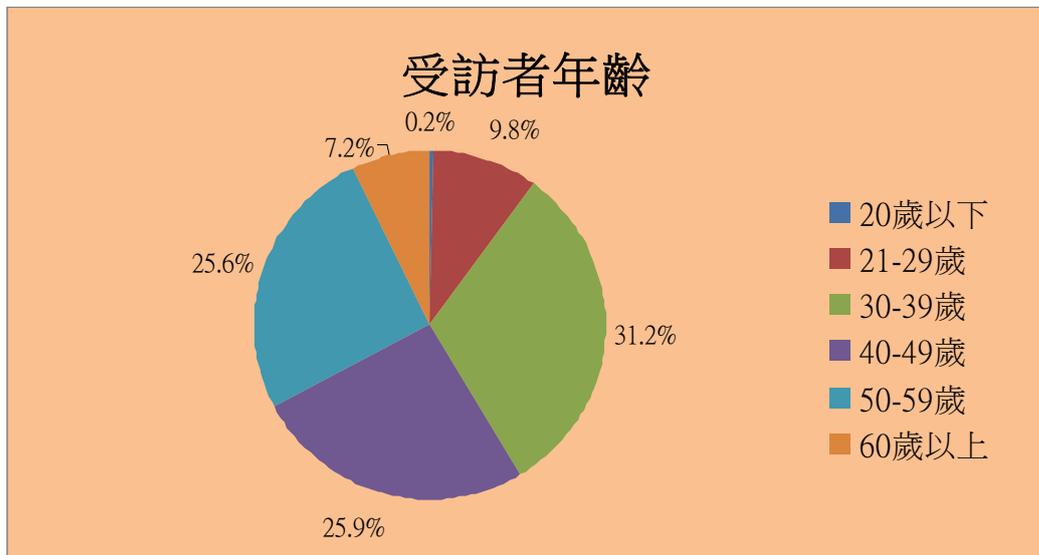


圖 1：受訪者年齡分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象以 30 -39 歲者為最大宗，佔 31.2%，其次為 40-49 歲，佔 25.9%，再其次為 50-59 歲，佔 25.6%。分析可能在於 30~59 歲這個年齡階層的洽公民眾多為較資深的員工或高階主管及負責人為主。

(二) 性別

表3：問卷調查性別分佈表

	男	女
百分比	53.6%	46.4%
人數	230	199

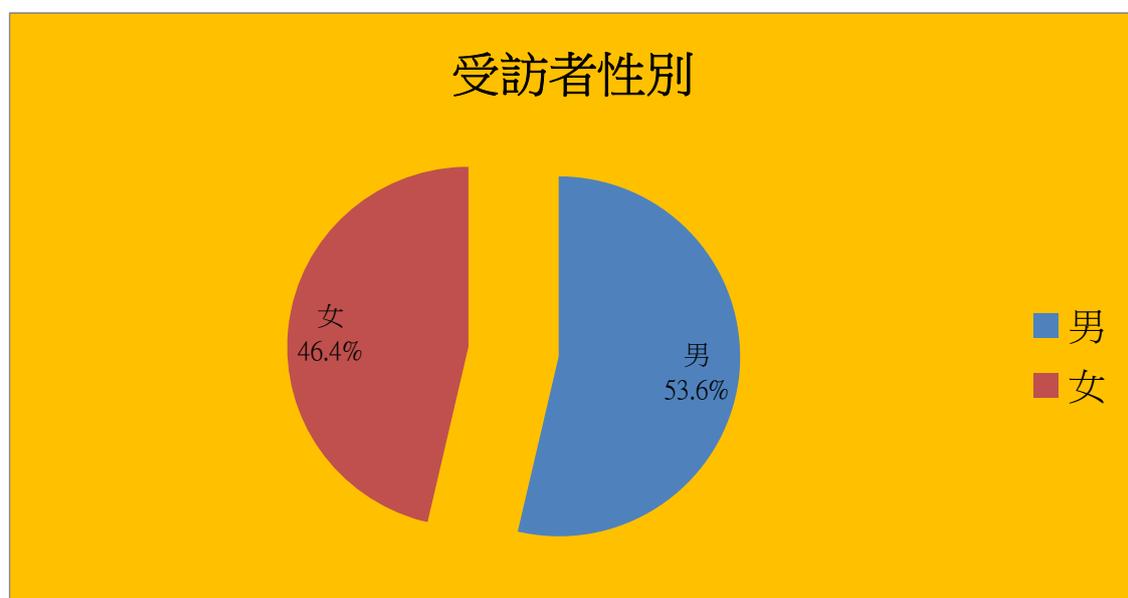


圖 2：問卷調查性別分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象，男性佔 53.6%；女性佔 46.4%，故問卷調查之結果，將可以綜合不同性別對於本分局各項設施與作業流程等不同感受，對於本分局未來改進之方向具有相當之助益。

(三) 受訪者職稱

表 4：受訪者職稱分佈表

	基層員工	高階人員/主管	負責人/公司代表
百分比	24.7%	50.1%	25.2%
人數	106	215	108

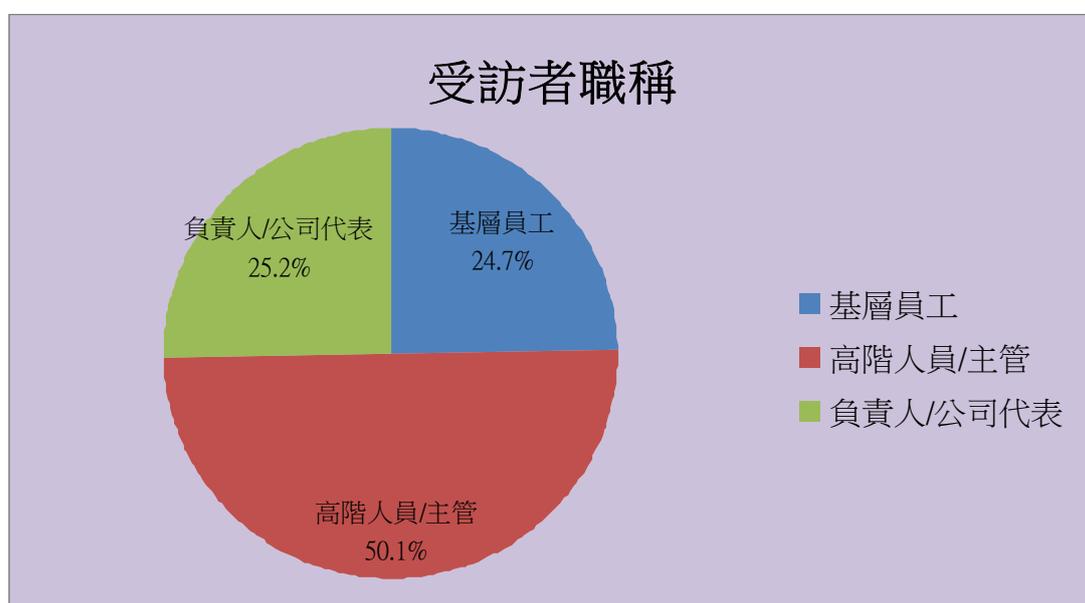


圖 3：受訪者職稱分佈表

分析：

本次調查對象以高階人員/主管最多，佔本次問卷調查人數50%以上，憑藉著受訪者多處於業界的高階主管，所提供之意見可對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

總體分析

表 5：本分局在各題項之所得分數

編號	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總數
第一題	188	211	28	2	0	429
第二題	189	212	23	5	0	429
第三題	221	189	19	0	0	429
第四題	211	179	39	0	0	429
第五題	200	201	26	2	0	429
第六題	218	190	21	0	0	429
第七題	222	180	27	0	0	429
第八題	170	204	55	0	0	429
第九題	204	198	27	0	0	429
第十題	178	203	46	2	0	429

百分比表

編號	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	滿意度%
第一題	43.8%	49.2%	6.5%	0.5%	0.0%	87.3%
第二題	44.1%	49.4%	5.4%	1.2%	0.0%	87.3%
第三題	51.5%	44.1%	4.4%	0.0%	0.0%	89.4%
第四題	49.2%	41.7%	9.1%	0.0%	0.0%	88.0%
第五題	46.6%	46.9%	6.1%	0.5%	0.0%	87.9%
第六題	50.8%	44.3%	4.9%	0.0%	0.0%	89.2%
第七題	51.7%	42.0%	6.3%	0.0%	0.0%	89.1%
第八題	39.6%	47.6%	12.8%	0.0%	0.0%	85.4%
第九題	47.6%	46.2%	6.3%	0.0%	0.0%	88.3%
第十題	41.5%	47.3%	10.7%	0.5%	0.0%	86.0%
滿意度平均值						87.8%

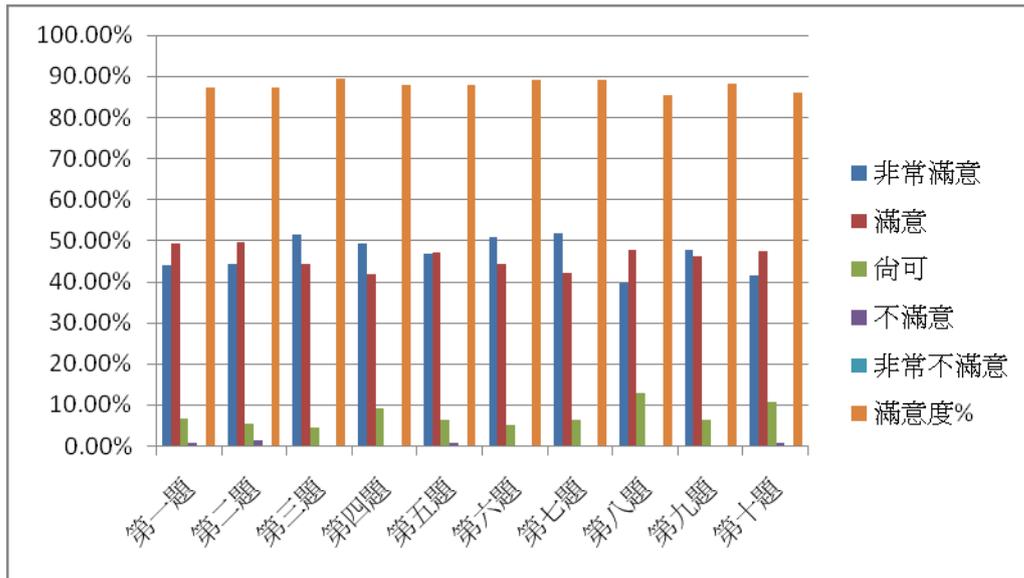


圖 4：本分局在各題項之所得之滿意度

分析：

為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一～第十題之滿意程度，整理如表 5 所示，101 年度臺南分局整體滿意度調查的滿意度平均值為 87.8%。而從表 5 中可以發現，本分局在第三題（您對本分局人員服務態度？）獲得的滿意度最高，為 89.4%，顯示本分局人員的服務態度獲得業者的肯定，而獲得滿意度最低之題項為第八題（您對本分局各項申請書表格是否簡明易填？），此題也是最多人認為「尚可」之題項，其滿意度為 85.4%，顯示本分局需再積極思索如何簡化表格讓來申辦的業者可快速申辦及填寫。

調查項目分析

表 6：來本分局申辦業務類型分析表

業務往來項目	件數	百分比
進口/國內市場報驗	100	23.3%
驗證登錄/自願性產品驗證	118	27.5%
自願性產品驗證	21	4.9%
度量衡業務	59	13.8%
管理系統驗證/正字標記	17	4.0%
其他(符合性聲明/檢驗登記等)	114	26.6%
小計	429	100.0%

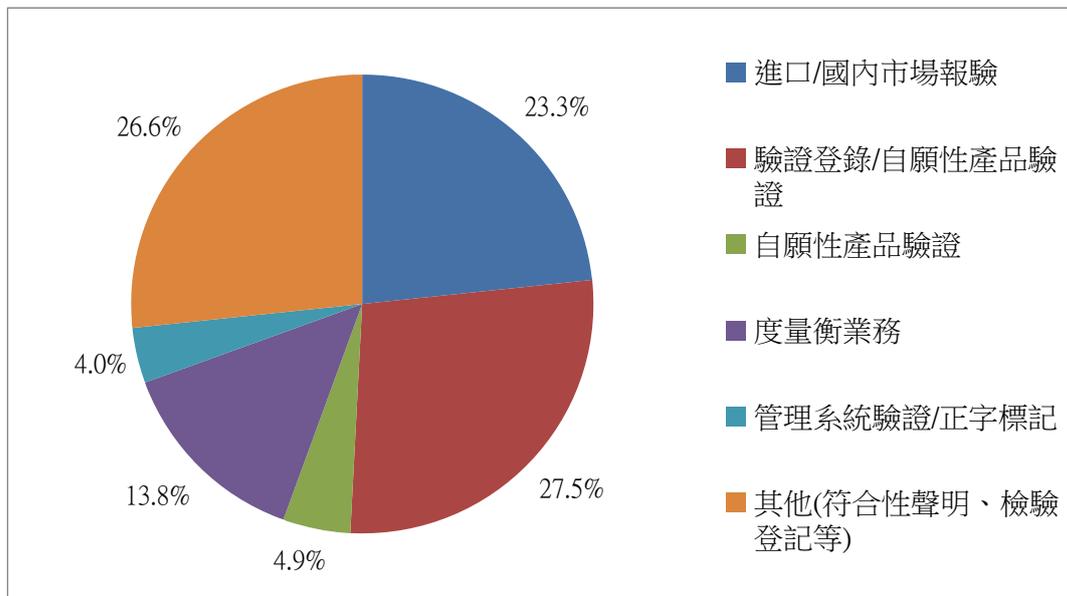


圖 5：來本分局申辦業務類型分析圖

分析：

其前三項申辦業務類別，有 27.5%的民眾(118 人)來本分局申辦-驗證登錄/自願性產品驗證業務，其次為申請其他(符合性聲明/檢驗登記等)共有 26.6%(114 人)，第三項則是進口/國內市場報驗有 23.3%(100 人)。

問卷各題次數分配表及說明

以下是問卷 10 個題目在各種選項中之次數、比例分配及說明，其中未填寫者不列入計算

(一) 您對本分局人員公正性？

表 7：本分局於第一題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	188	211	28	2	0
(百分比)	(43.8%)	(49.2%)	(6.5%)	(0.5%)	(0%)
滿意度	【 $(188 \times 5 + 211 \times 4 + 28 \times 3 + 2 \times 2) / 5 \times (188 + 211 + 28 + 2) \times 100\%$ 】 = 87.3%				

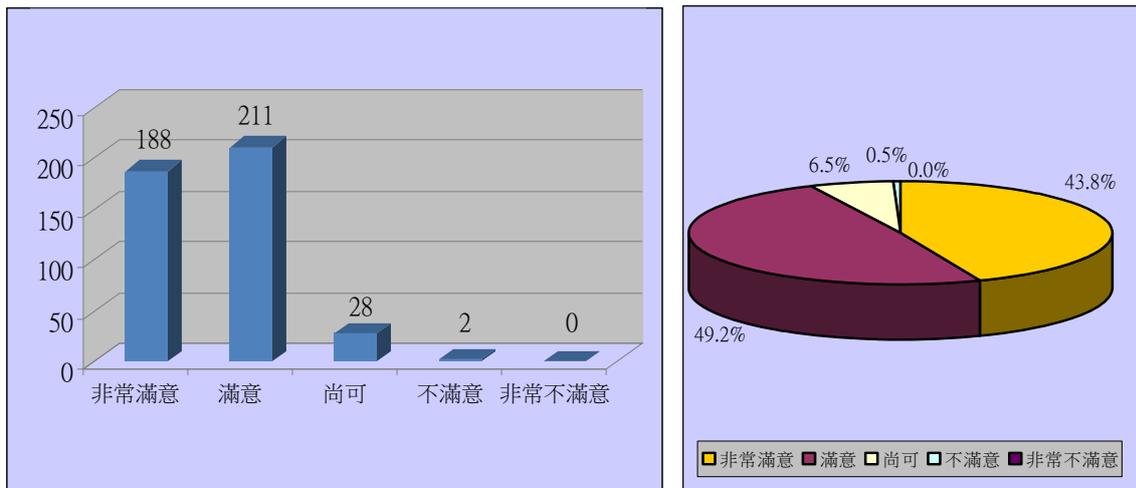


圖 6：本分局於第一題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（49.2%），選擇非常滿意者比例亦達 43.8%，選擇不滿意之比例為 0.5%。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。

(二) 您對本分局人員專業度？

表 8：本分局於第二題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	189	212	23	5	0
(百分比)	(44.1%)	(49.4%)	(5.4%)	(1.2%)	(0%)
滿意度	【 $(189 \times 5 + 212 \times 4 + 23 \times 3 + 5 \times 2) / 5 \times (189 + 212 + 23 + 5) \times 100\%$ 】 = 87.3%				

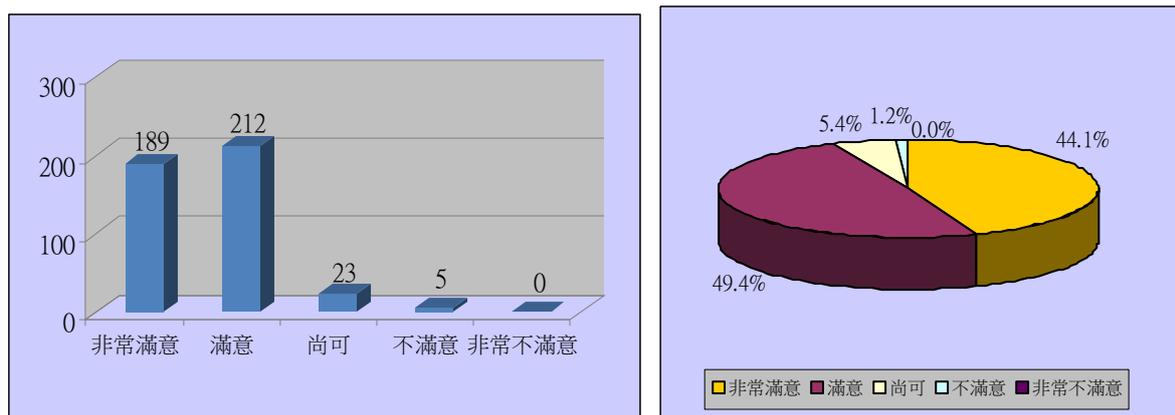


圖 7：本分局於第二題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意比例最高（49.4%），選擇非常滿意比例亦達 44.1%、選擇尚可之比例有 5.4%，不滿意之比例有 1.2%。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。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 9：本分局於第三題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	221	189	19	0	0
(百分比)	(51.5%)	(44.1%)	(4.4%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $221 \times 5 + 189 \times 4 + 19 \times 3$ 】 / $5 \times (221 + 189 + 19) \times 100\%$ 】 = 89.4%				

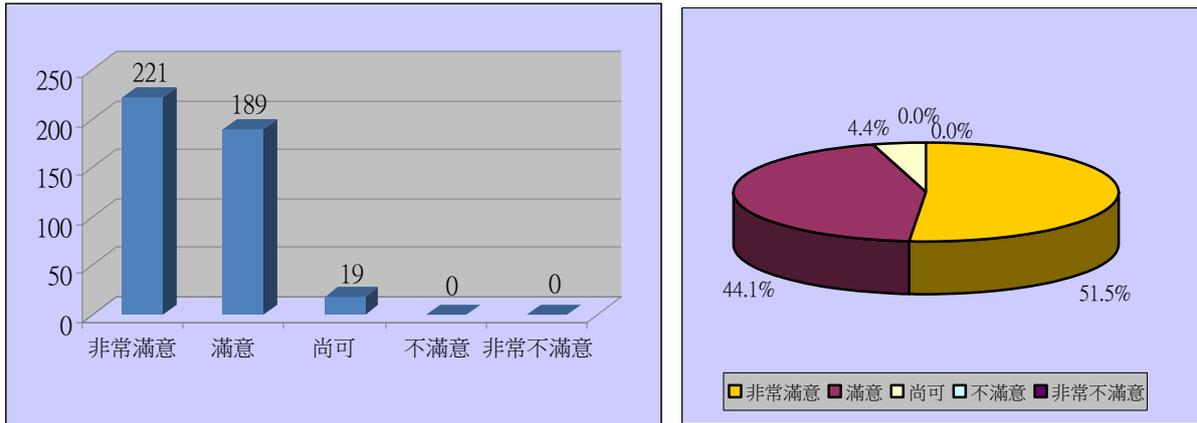


圖 8：本分局於第三題所得之分數分析圖（人次）

說明：選擇非常滿意者比例最高（51.5%），選擇滿意比例亦達 44.1%，選擇尚可之比例有 4.4%、。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。

（四）您對於本分局行政作業配合性是否滿意？

表 10：本分局於第四題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	211	179	39	0	0
(百分比)	(49.2%)	(41.7%)	(9.1%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(211 \times 5 + 179 \times 4 + 39 \times 3) / 5 \times (211 + 179 + 39) \times 100\%$ 】 = 88%				

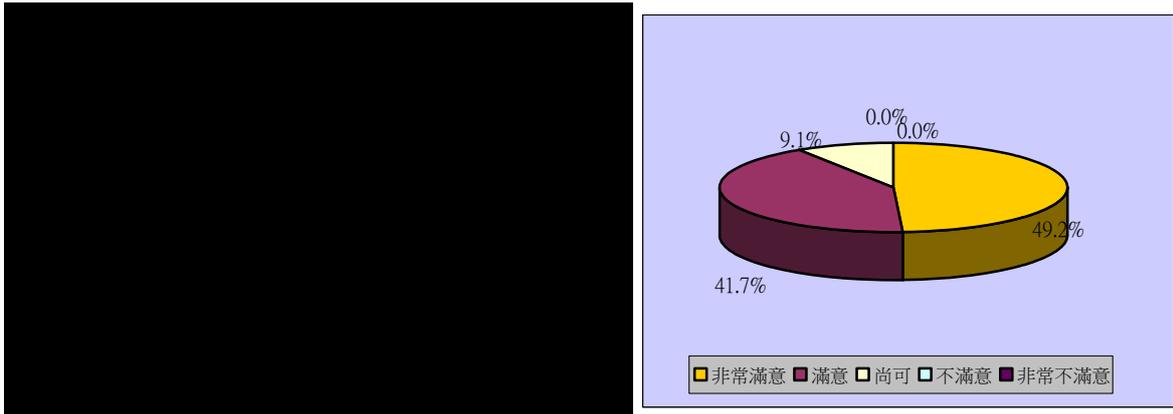


圖 9：本分局於第四題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（49.2%），選擇滿意比例亦達 41.7%，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。

（五）您對於本分局之紀錄/報告公正性是否滿意？

表 11：本分局於第五題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	200	201	26	2	0
(百分比)	(46.6%)	(46.9%)	(6.1%)	(0.5%)	(0%)
滿意度	$\left[\frac{(200 \times 5 + 201 \times 4 + 26 \times 3 + 2 \times 2)}{5 \times (200 + 201 + 26 + 2 + 0)} \right] \times 100\% = 87.9\%$				

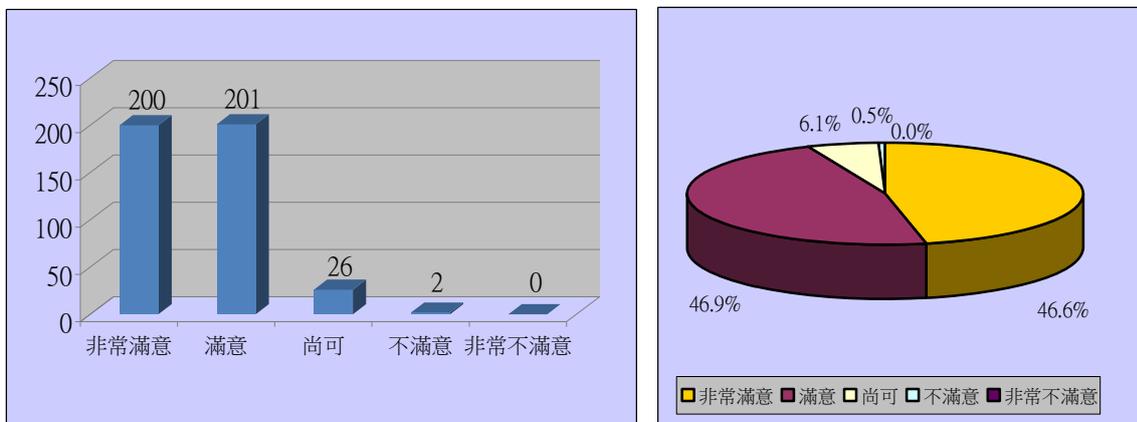


圖 10：本分局於第五題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（46.9%），選擇非常滿意比例亦達 46.6%，不滿意以下比例僅有 0.5%，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與不滿意而已，故仍待同仁多與業者溝通及說明。

(六) 您對於本分局服務場所的環境清潔是否滿意？

表 12：本分局於第六題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	218	190	21	0	0
(百分比)	(50.8%)	(44.3%)	(4.9%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(217 \times 5 + 190 \times 4 + 21 \times 3) / 5 \times (218 + 190 + 21) \times 100\%$ 】 = 89.2%				

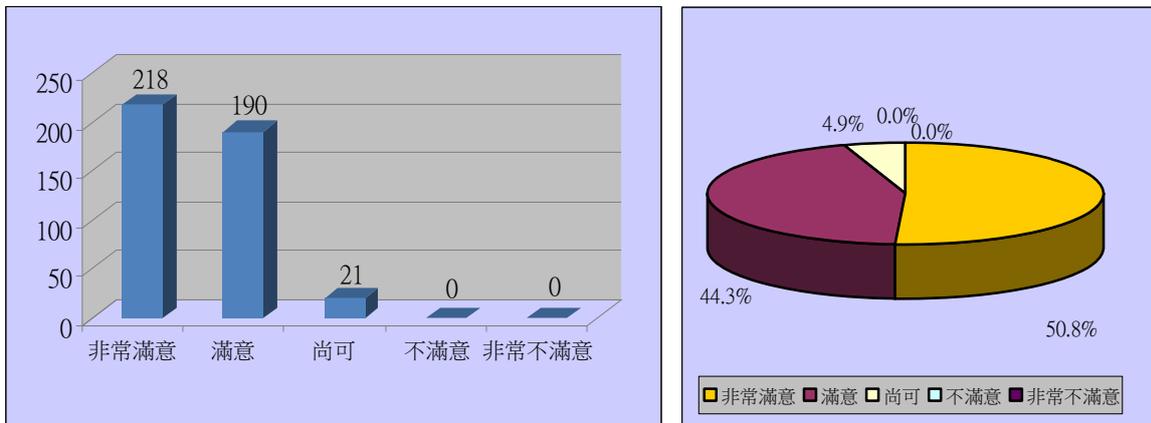


圖 11：本分局於第六題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（50.8%），選擇滿意之比例有 44.3%，顯示本分局致力於環境的綠美化已獲得業者的高度滿意與肯定。

(七) 您對本分局人員服務人員答覆詢問情形是否滿意？

表 13：本分局於第七題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	222	180	27	0	0
(百分比)	(51.7%)	(42%)	(6.3%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(222×5 + 180×4 + 27×3)/5×(222 + 180 + 27)×100%】 = 89.1%				

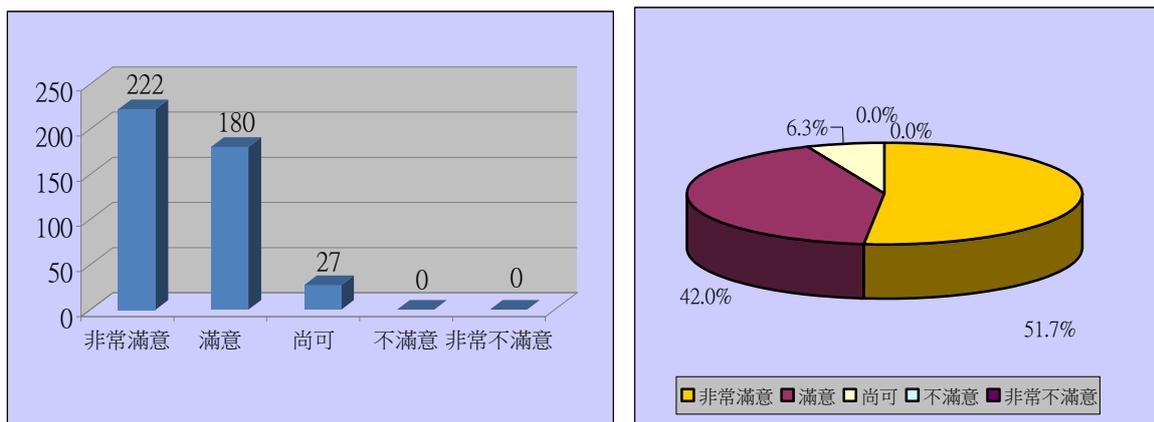


圖 12：本分局於第七題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（51.7%），選擇滿意比例 42%，選擇尚可比例達 6.3%，顯示本分局服務人員及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。

。

(八)您對本分局各項申請書表格是否簡明易填是否滿意？

表 14：本分局於第八題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	170	204	55	0	0
(百分比)	(39.6%)	(47.6%)	(12.8%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(170×5 + 204×4 + 55×3)/5×(170 + 204 + 55)×100%】 = 85.4%				

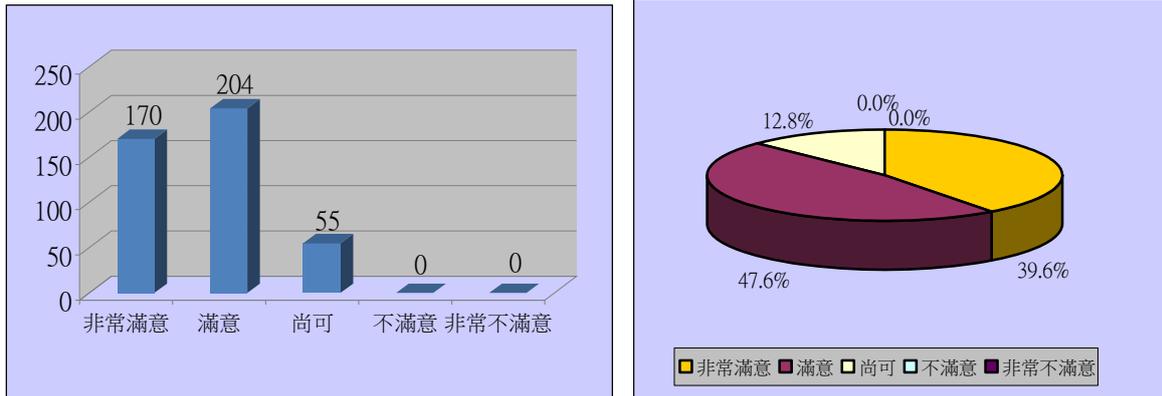


圖 13：本分局於第八題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（47.6%），選擇非常滿意者比例 39.6%，選擇尚可之比例達 12.8%。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。

（九）您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形是否滿意？

表 15：本分局於第九題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	204	198	27	0	0
(百分比)	(47.6%)	(46.2%)	(6.3%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(204×5 + 198×4 + 27×3)/5×(204 + 198 + 27)×100%】 = 88.3%				

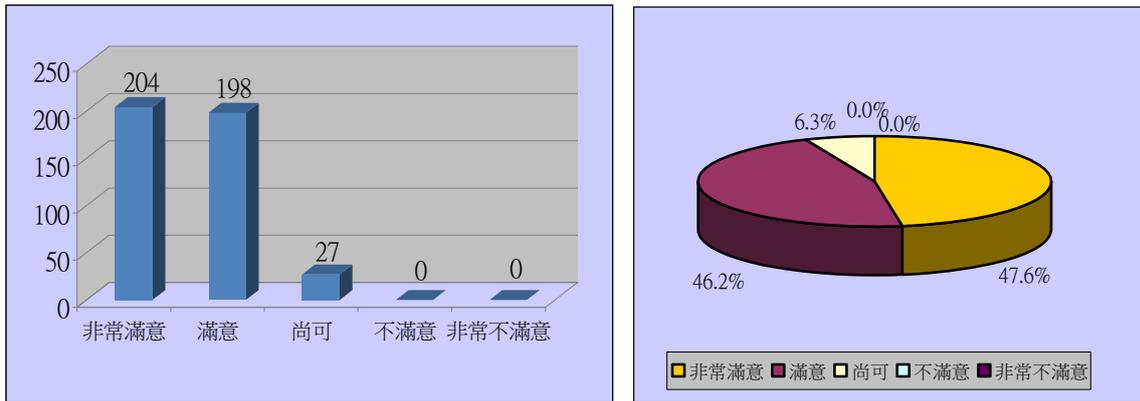


圖 14：本分局於第九題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（47.6%），選擇滿意者比例 46.2%，選擇尚可之比例僅 6.3%。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。

（十）您對本分局各項申辦案件的處理期限是否滿意？

表 16：本分局於第十題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	178	203	46	2	0
(百分比)	(41.5%)	(47.3%)	(10.7%)	(0.5%)	(0%)
滿意度	$\left[\frac{(178 \times 5 + 203 \times 4 + 46 \times 3 + 2 \times 2)}{5 \times (178 + 203 + 46 + 2)} \times 100\% \right] = 86\%$				

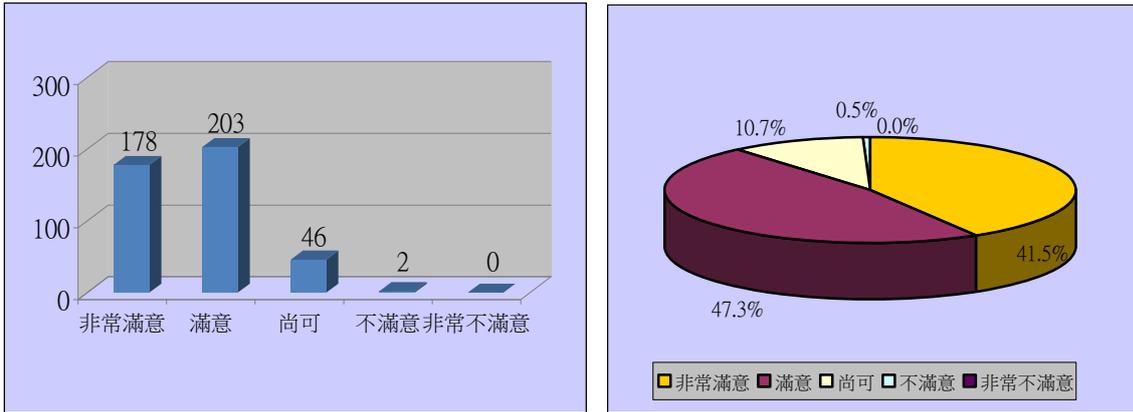


圖 15：本分局於第十題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（47.3%），選擇非常滿意者比例 41.5%，選擇尚可之比例為 10.7%。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。

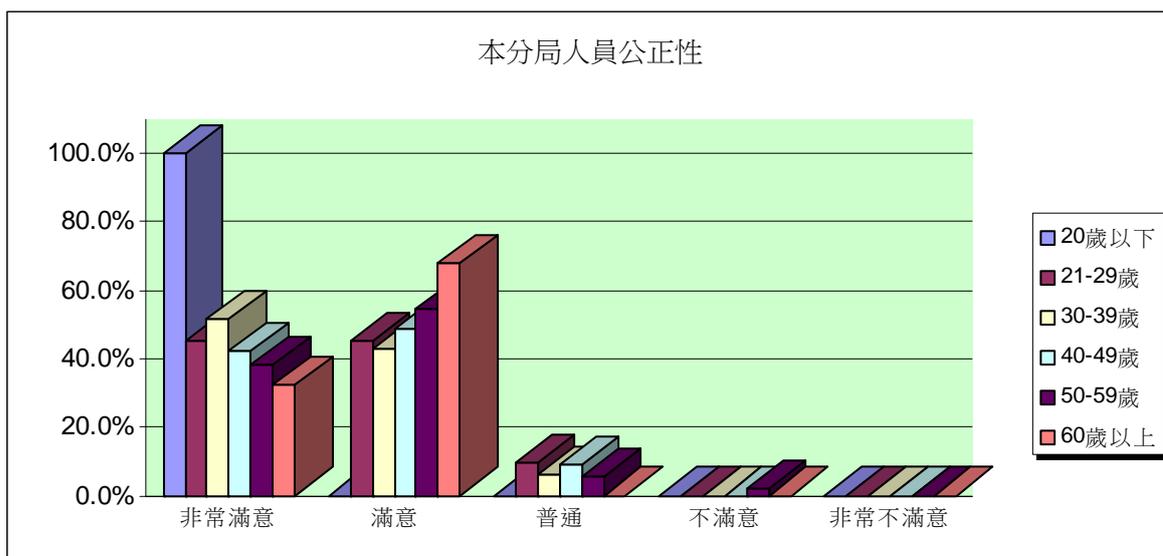
交叉分析報告

本報告分別就「年齡層」、「受訪者職務類別」及「申辦業務類別」各項統計因素，分析本分局作業環境設施、人員服務、檢驗品質、作業時效、遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形，人員專業能力及辦理各項業務流程滿意度，結果如下：

1、本分局人員公正性對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

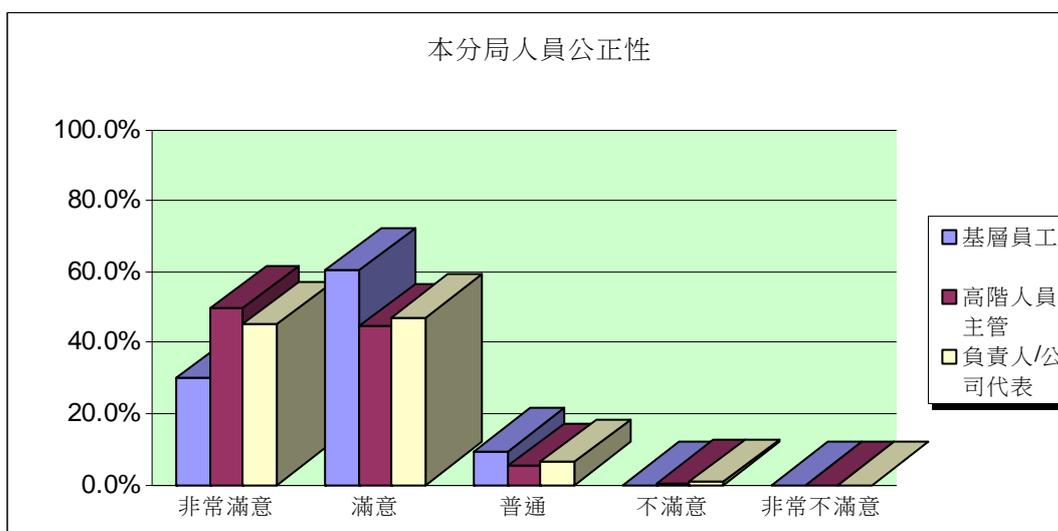
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20 歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
21 - 29 歲	個數	19	19	4	0	0	42
	百分比	45.2%	45.2%	9.5%	0.0%	0.0%	100%
30 - 39 歲	個數	69	57	8	0	0	134
	百分比	51.5%	42.5%	6.0%	0.0%	0.0%	100%
40 - 49 歲	個數	47	54	10	0	0	111
	百分比	42.3%	48.6%	9.0%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59 歲	個數	42	60	6	2	0	110
	百分比	38.2%	54.5%	5.5%	1.8%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	10	21	0	0	0	31
	百分比	32.3%	67.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



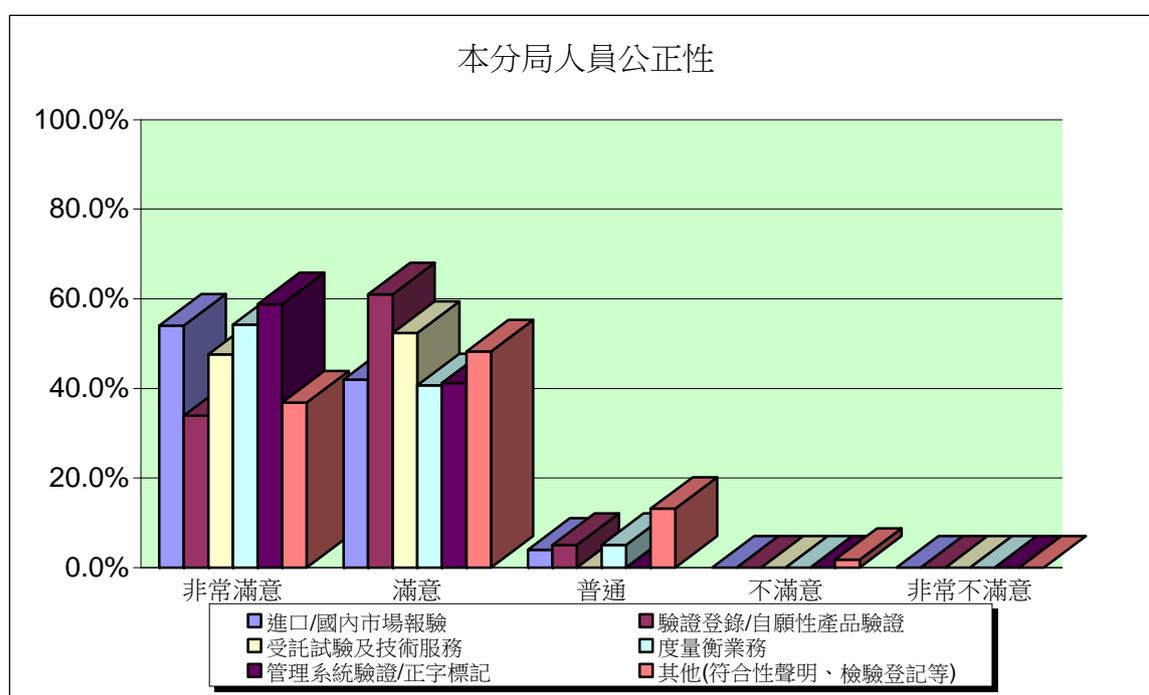
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	32	64	10	0	0	106
	百分比	30.2%	60.4%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	107	96	11	1	0	215
	百分比	49.8%	44.7%	5.1%	0.5%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	49	51	7	1	0	108
	百分比	45.4%	47.2%	6.5%	0.9%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

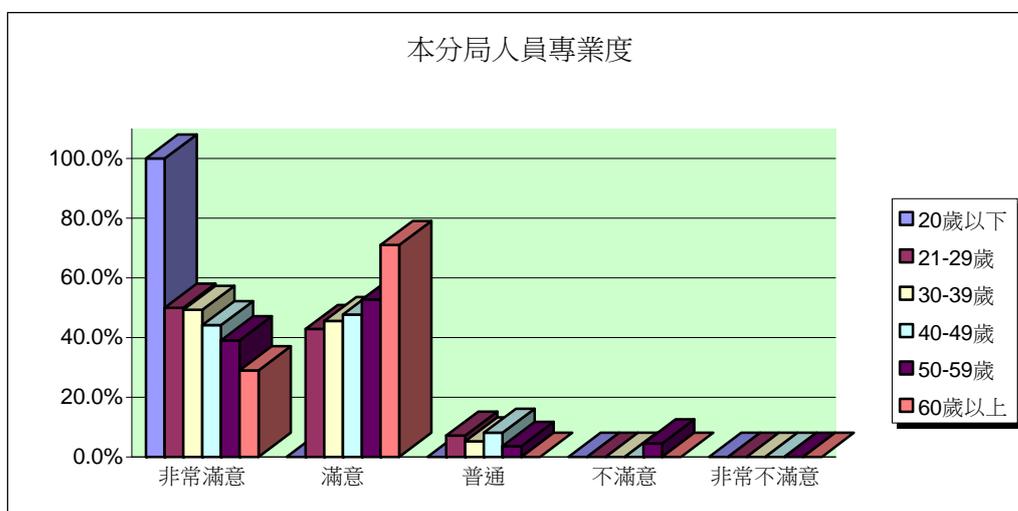
受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	54	42	4	0	0	100
	百分比	54.0%	42.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	40	72	6	0	0	118
	百分比	33.9%	61.0%	5.1%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	11	0	0	0	21
	百分比	47.6%	52.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	32	24	3	0	0	59
	百分比	54.2%	40.7%	5.1%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	42	55	15	2	0	114
	百分比	36.8%	48.2%	13.2%	1.8%	0.0%	100.0%



2、本分局人員專業度對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

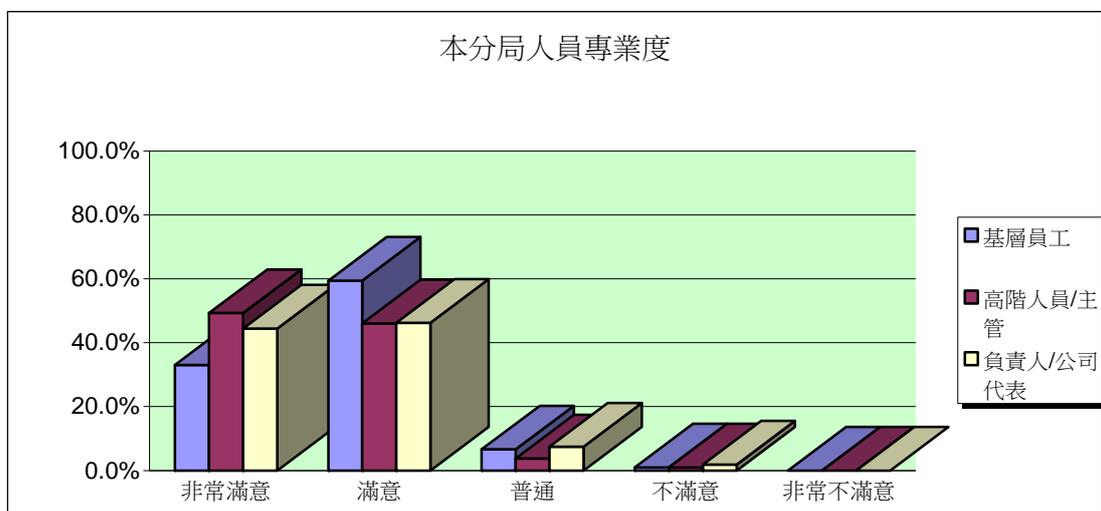
受訪者年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	21	18	3	0	0	42
	百分比	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	66	61	7	0	0	134
	百分比	49.3%	45.5%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	49	53	9	0	0	111
	百分比	44.1%	47.7%	8.1%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	43	58	4	5	0	110
	百分比	39.1%	52.7%	3.6%	4.5%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	9	22	0	0	0	31
	百分比	29.0%	71.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



受訪者職務類別：

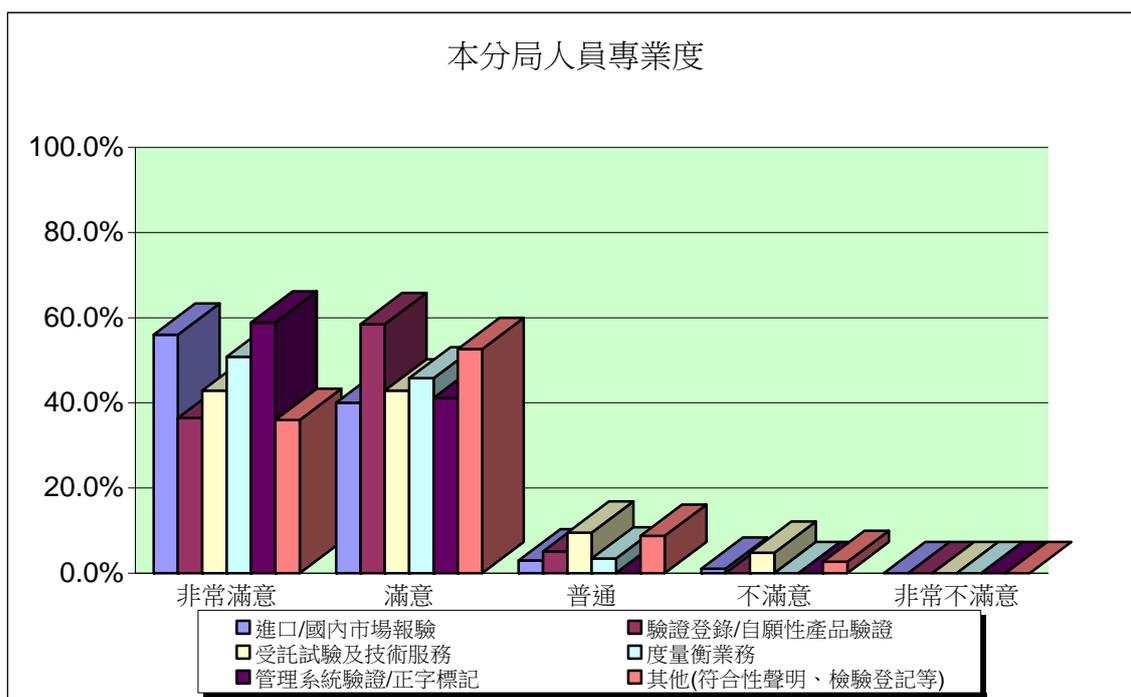
受訪者職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	35	63	7	1	0	106
	百分比	33.0%	59.4%	6.6%	0.9%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	106	99	8	2	0	215

	百分比	49.3%	46.0%	3.7%	0.9%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	48	50	8	2	0	108
	百分比	44.4%	46.3%	7.4%	1.9%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	56	40	3	1	0	100
	百分比	56.0%	40.0%	3.0%	1.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	43	69	6	0	0	118
	百分比	36.4%	58.5%	5.1%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	9	2	1	0	21
	百分比	42.9%	42.9%	9.5%	4.8%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	30	27	2	0	0	59
	百分比	50.8%	45.8%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	41	60	10	3	0	114
	百分比	36.0%	52.6%	8.8%	2.6%	0.0%	100.0%

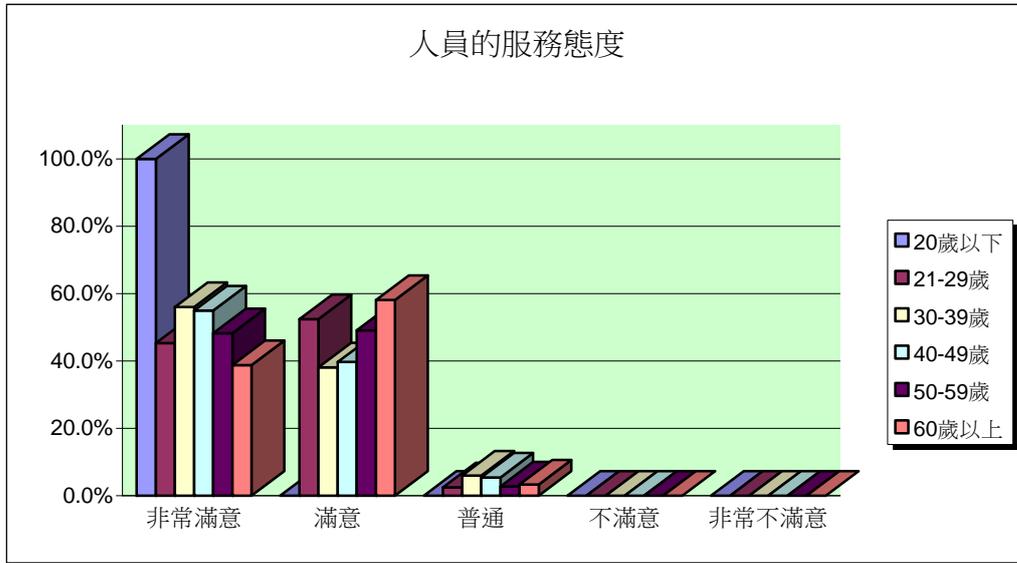


3、人員的服務態度對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

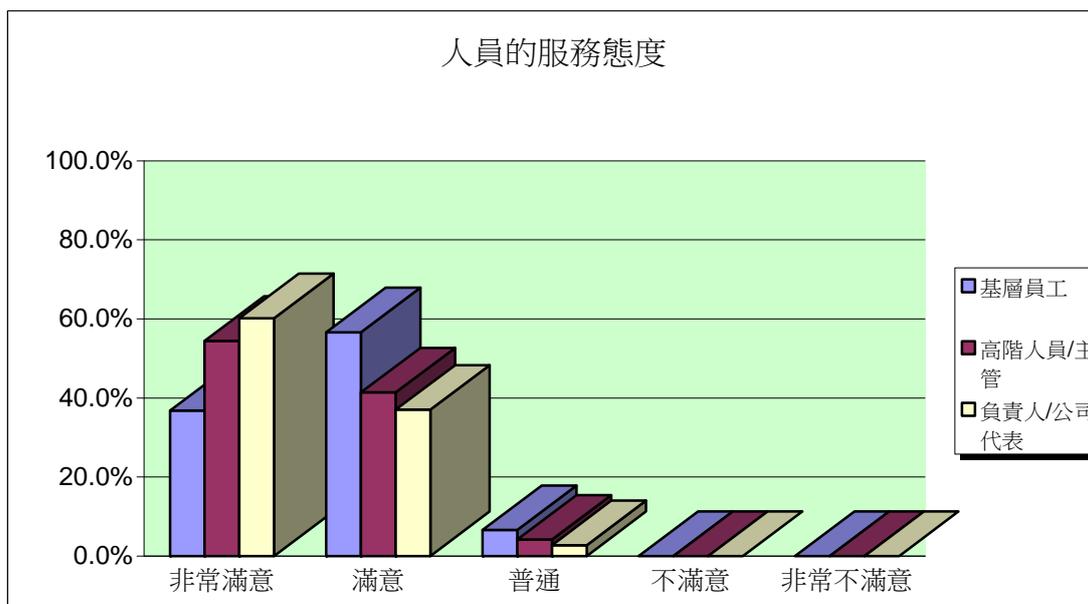
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	19	22	1	0	0	42
	百分比	45.2%	52.4%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	75	51	8	0	0	134
	百分比	56.0%	38.1%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	61	44	6	0	0	111
	百分比	55.0%	39.6%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	53	54	3	0	0	110
	百分比	48.2%	49.1%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	12	18	1	0	0	31
	百分比	38.7%	58.1%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%



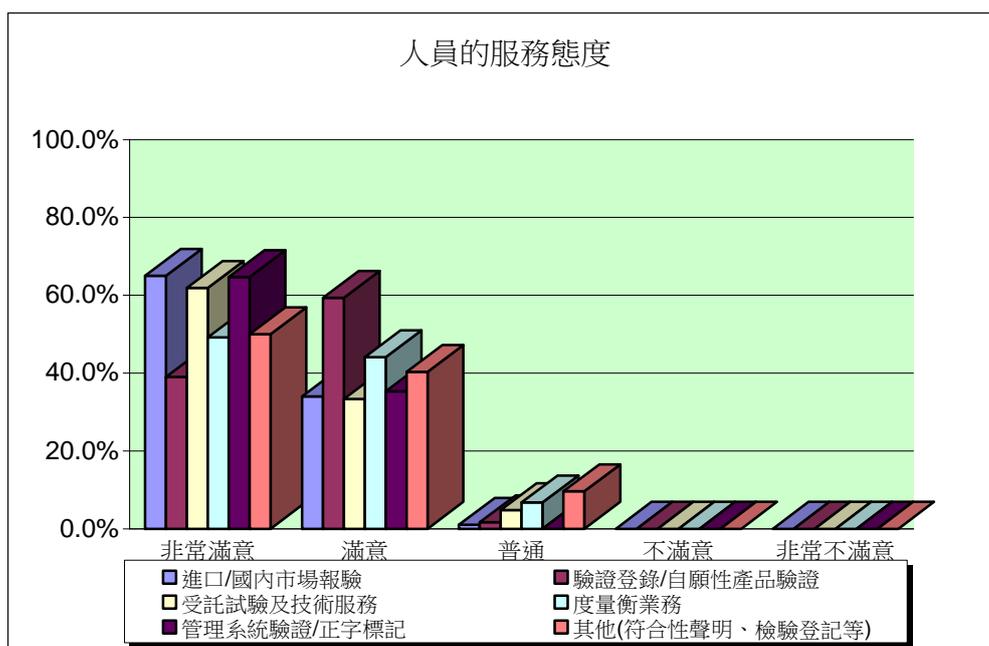
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	39	60	7	0	0	106
	百分比	36.8%	56.6%	6.6%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	117	89	9	0	0	215
	百分比	54.4%	41.4%	4.2%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	65	40	3	0	0	108
	百分比	60.2%	37.0%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	65	34	1	0	0	100
	百分比	65.0%	34.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	46	70	2	0	0	118
	百分比	39.0%	59.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	13	7	1	0	0	21
	百分比	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	29	26	4	0	0	59
	百分比	49.2%	44.1%	6.8%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	11	6	0	0	0	17
	百分比	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	57	46	11	0	0	114
	百分比	50.0%	40.4%	9.6%	0.0%	0.0%	100.0%

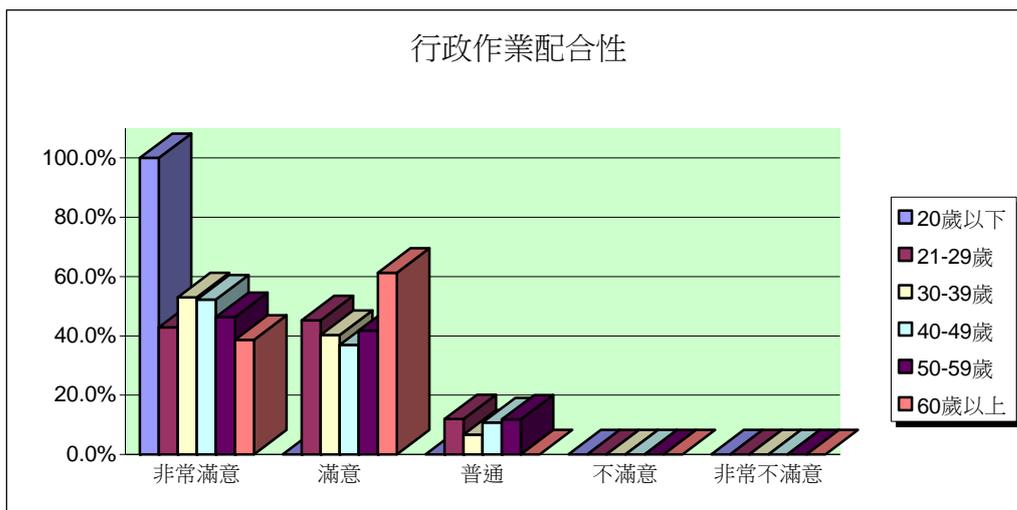


4、行政作業配合性對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

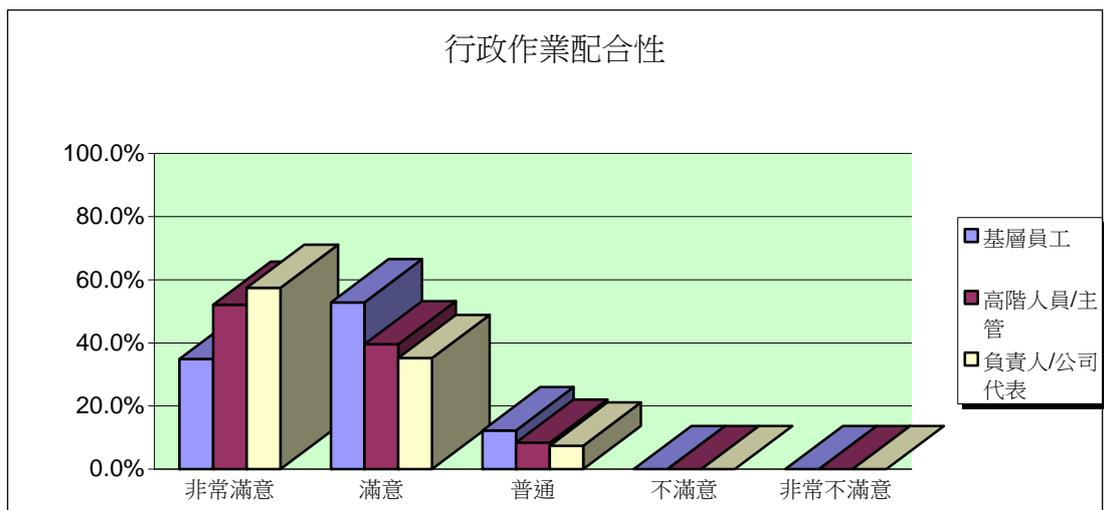
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	18	19	5	0	0	42
	百分比	42.9%	45.2%	11.9%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	71	54	9	0	0	134
	百分比	53.0%	40.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	58	41	12	0	0	111
	百分比	52.3%	36.9%	10.8%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	51	46	13	0	0	110
	百分比	46.4%	41.8%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	12	19	0	0	0	31
	百分比	38.7%	61.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



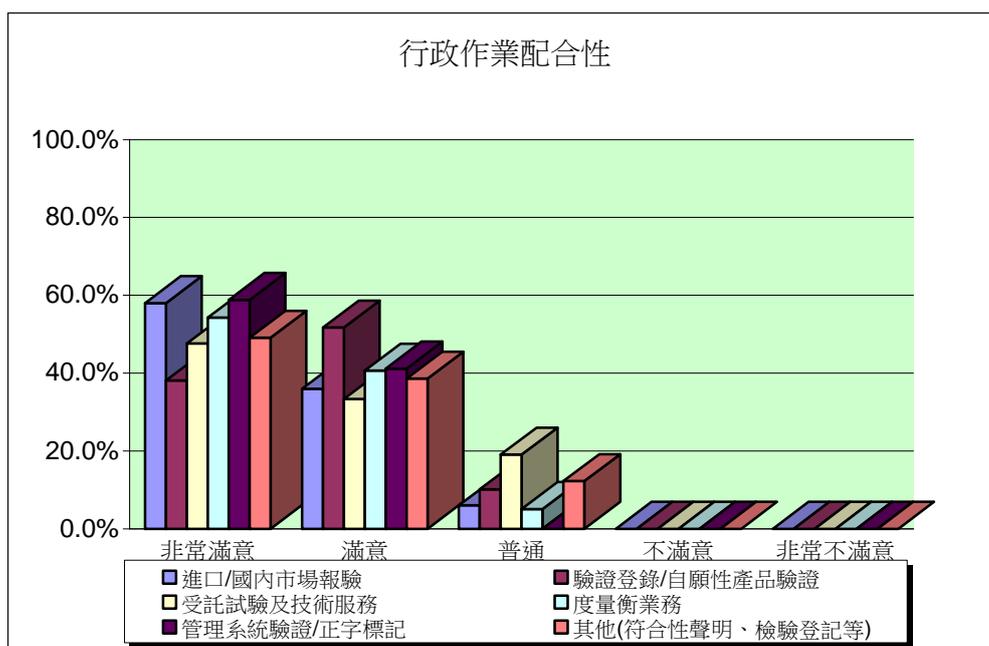
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	37	56	13	0	0	106
	百分比	34.9%	52.8%	12.3%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	112	85	18	0	0	215
	百分比	52.1%	39.5%	8.4%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	62	38	8	0	0	108
	百分比	57.4%	35.2%	7.4%	0.0%	0.0%	100.0%
未填寫	個數	37	56	13	0	0	106
	百分比	34.9%	52.8%	12.3%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
	進口/國內市場報驗	個數	58	36	6	0	
	百分比	58.0%	36.0%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	45	61	12	0	0	118
	百分比	38.1%	51.7%	10.2%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	7	4	0	0	21
	百分比	47.6%	33.3%	19.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	32	24	3	0	0	59
	百分比	54.2%	40.7%	5.1%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	56	44	14	0	0	114
	百分比	49.1%	38.6%	12.3%	0.0%	0.0%	100.0%

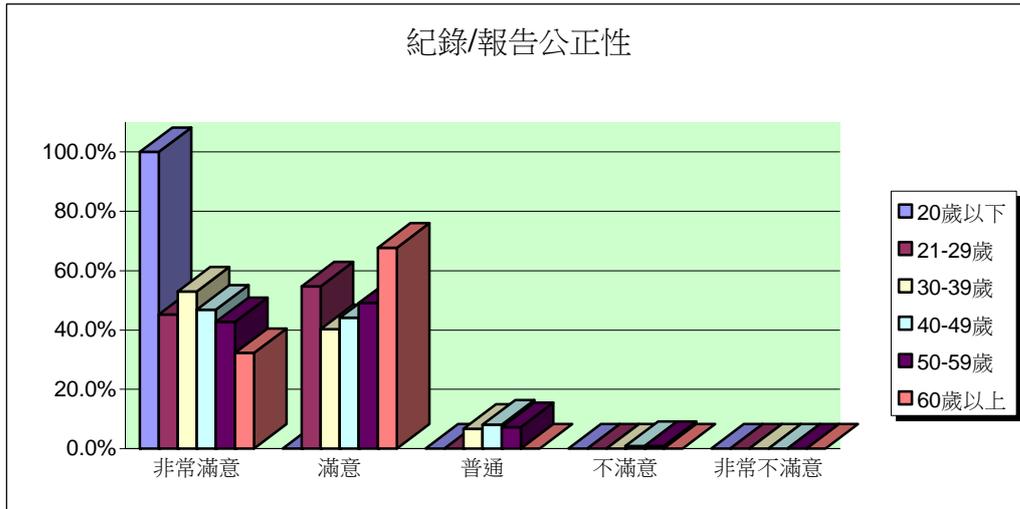


5、紀錄/報告公正性對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

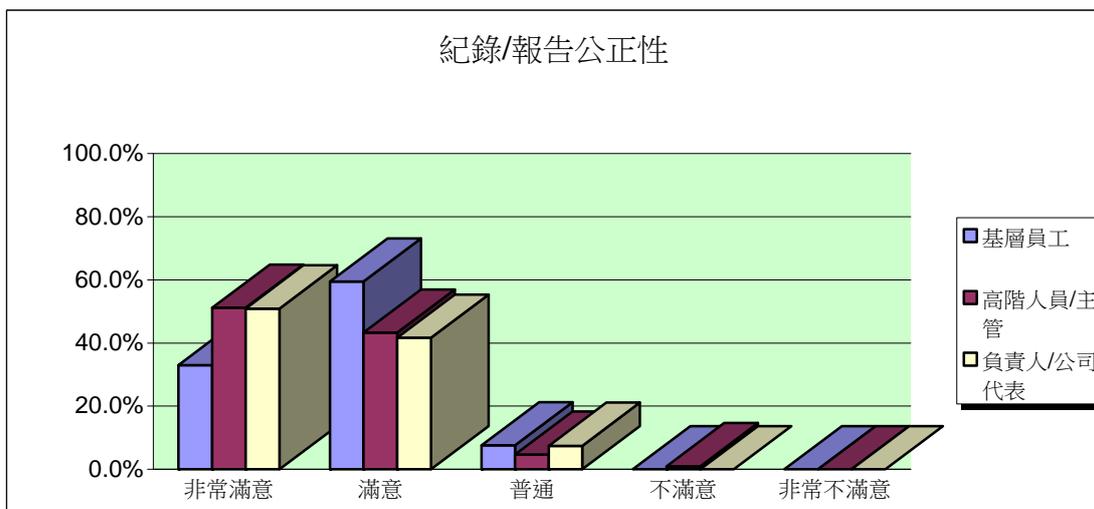
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	19	23	0	0	0	42
	百分比	45.2%	54.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	71	54	9	0	0	134
	百分比	53.0%	40.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	52	49	9	1	0	111
	百分比	46.8%	44.1%	8.1%	0.9%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	47	54	8	1	0	110
	百分比	42.7%	49.1%	7.3%	0.9%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	10	21	0	0	0	31
	百分比	32.3%	67.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



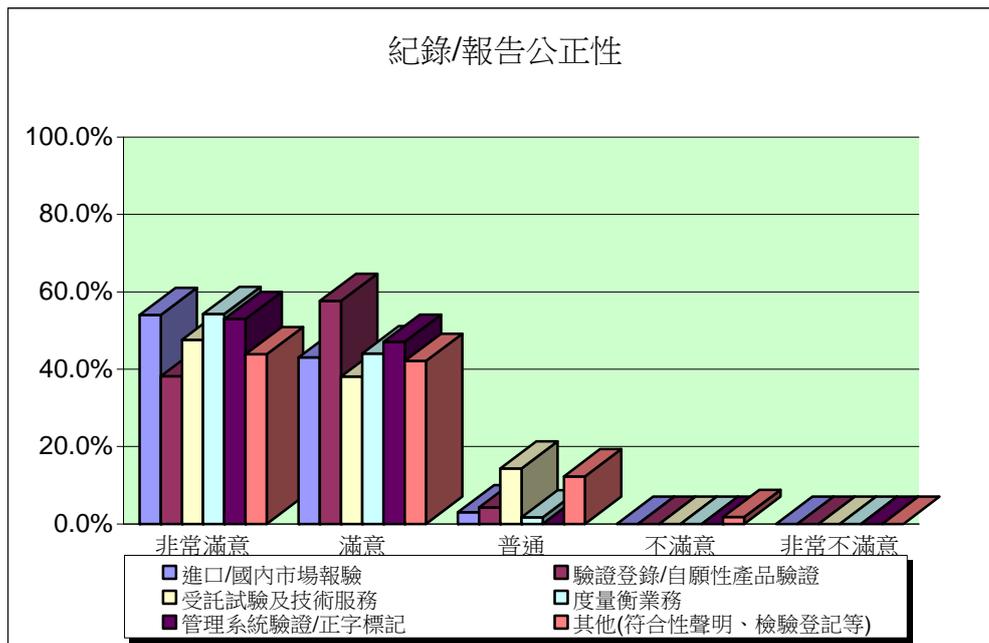
受訪者職務類別：

受訪者職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	35	63	8	0	0	106
	百分比	33.0%	59.4%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	110	93	10	2	0	215
	百分比	51.2%	43.3%	4.7%	0.9%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	55	45	8	0	0	108
	百分比	50.9%	41.7%	7.4%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	54	43	3	0	0	100
	百分比	54.0%	43.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	45	68	5	0	0	118
	百分比	38.1%	57.6%	4.2%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	8	3	0	0	21
	百分比	47.6%	38.1%	14.3%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	32	26	1	0	0	59
	百分比	54.2%	44.1%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	50	48	14	2	0	114
	百分比	43.9%	42.1%	12.3%	1.8%	0.0%	100.0%

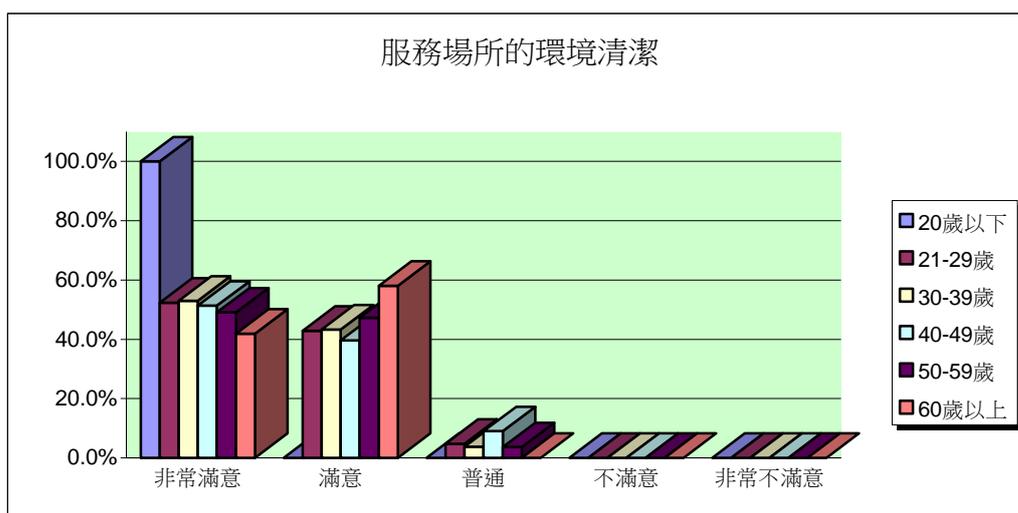


6、服務場所的環境清潔對年齡層、受訪者職務類別與

申辦業務類別之交叉分析：

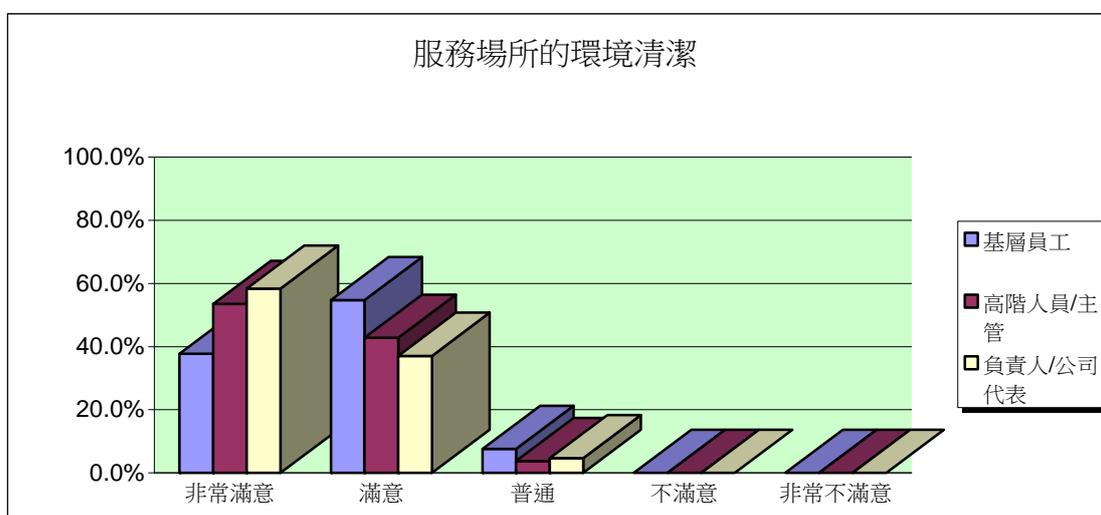
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	22	18	2	0	0	42
	百分比	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	71	58	5	0	0	134
	百分比	53.0%	43.3%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	57	44	10	0	0	111
	百分比	51.4%	39.6%	9.0%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	54	52	4	0	0	110
	百分比	49.1%	47.3%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	13	18	0	0	0	31
	百分比	41.9%	58.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



受訪者職務類別：

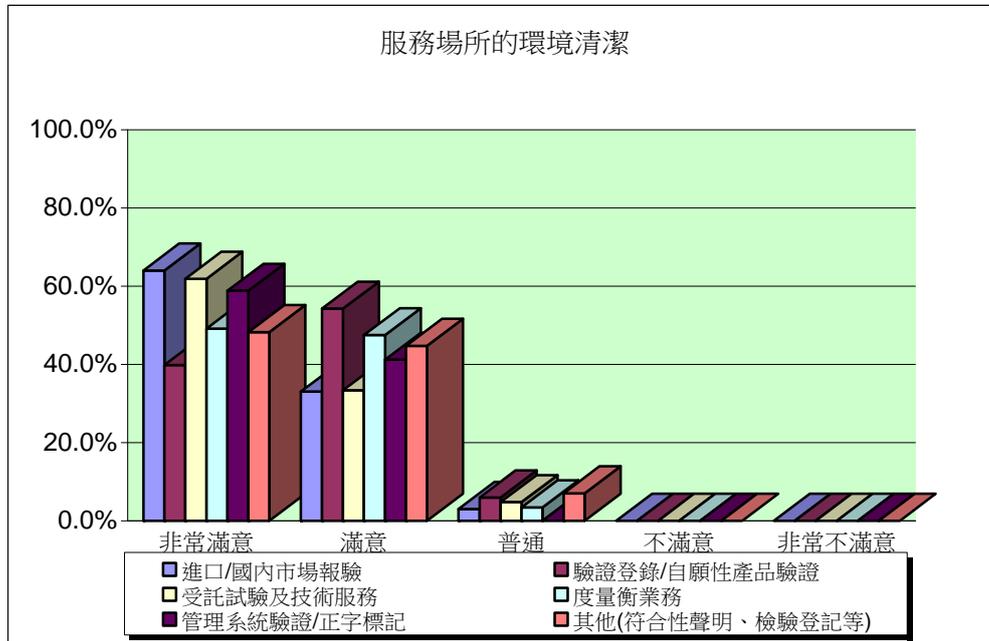
受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	40	58	8	0	0	106
	百分比	37.7%	54.7%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	115	92	8	0	0	215
	百分比	53.5%	42.8%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	63	40	5	0	0	108
	百分比	58.3%	37.0%	4.6%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	64	33	3	0	0	100
	百分比	64.0%	33.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	47	64	7	0	0	118
	百分比	39.8%	54.2%	5.9%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	13	7	1	0	0	21
	百分比	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	29	28	2	0	0	59
	百分比	49.2%	47.5%	3.4%	0.0%	0.0%	100%

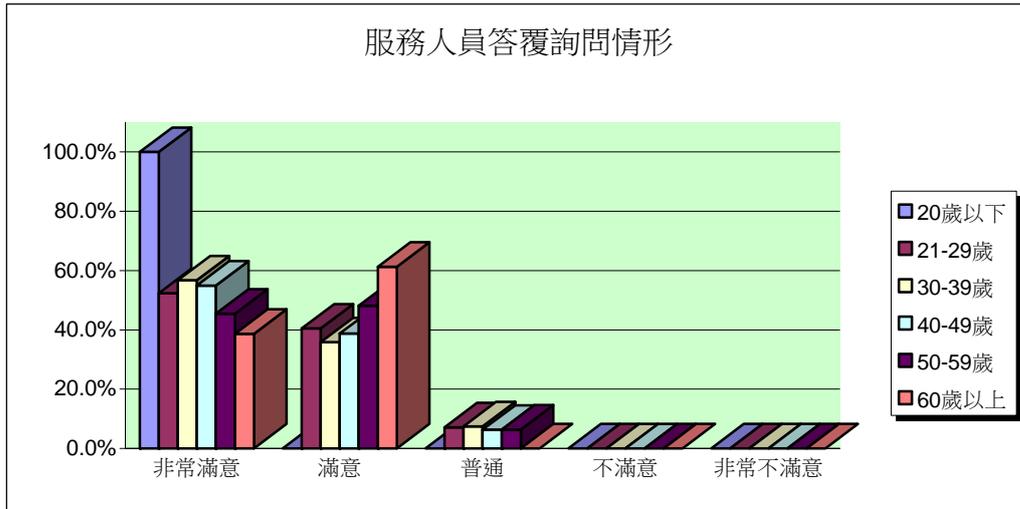
管理系統驗證/正字標記	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	55	51	8	0	0	114
	百分比	48.2%	44.7%	7.0%	0.0%	0.0%	100.0%



7、服務人員答覆詢問情形對年齡層、受訪者職務類別 與申辦業務類別之交叉分析：

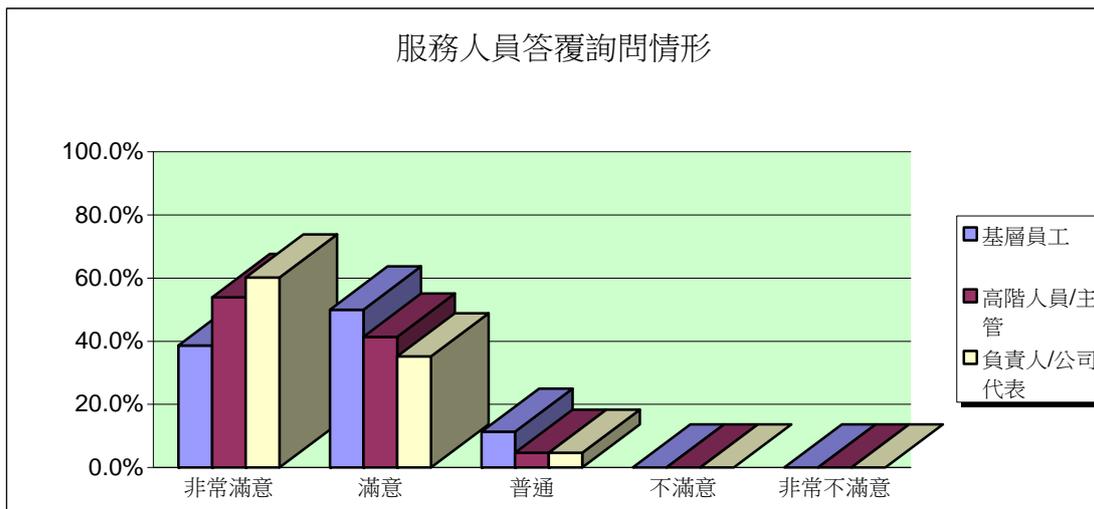
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20 歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29 歲	個數	22	17	3	0	0	42
	百分比	52.4%	40.5%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39 歲	個數	76	48	10	0	0	134
	百分比	56.7%	35.8%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49 歲	個數	61	43	7	0	0	111
	百分比	55.0%	38.7%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59 歲	個數	50	53	7	0	0	110
	百分比	45.5%	48.2%	6.4%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	12	19	0	0	0	31
	百分比	38.7%	61.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



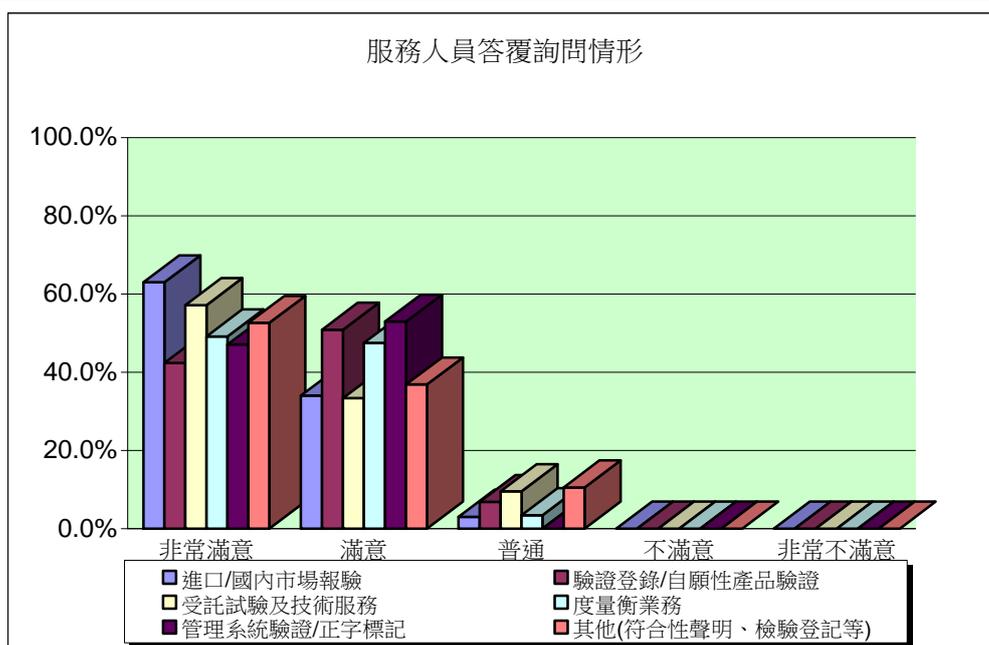
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	41	53	12	0	0	106
	百分比	38.7%	50.0%	11.3%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	116	89	10	0	0	215
	百分比	54.0%	41.4%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	65	38	5	0	0	108
	百分比	60.2%	35.2%	4.6%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	63	34	3	0	0	100
	百分比	63.0%	34.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	50	60	8	0	0	118
	百分比	42.4%	50.8%	6.8%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	12	7	2	0	0	21
	百分比	57.1%	33.3%	9.5%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	29	28	2	0	0	59
	百分比	49.2%	47.5%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	8	9	0	0	0	17
	百分比	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	60	42	12	0	0	114
	百分比	52.6%	36.8%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%

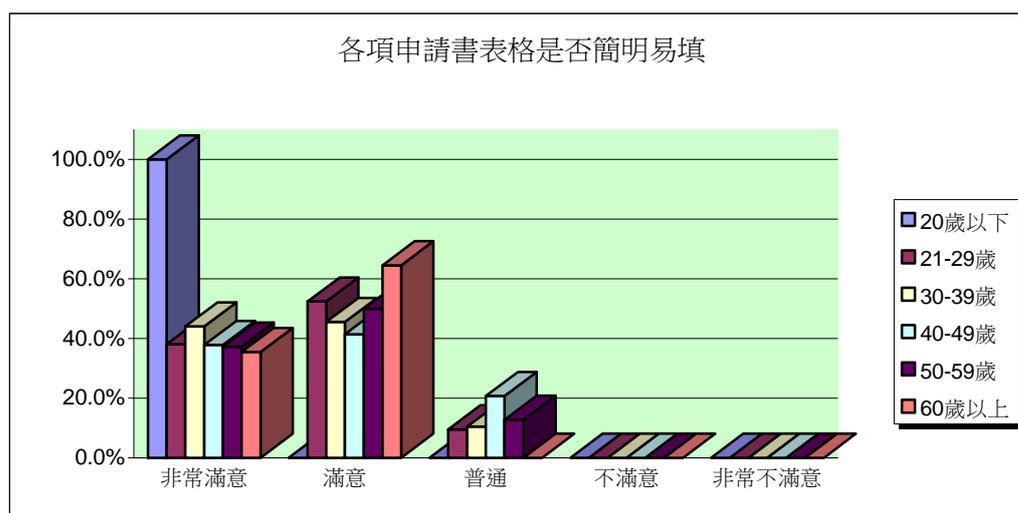


8、各項申請書表格是否簡明易填對年齡層、受訪者職

務類別與申辦業務類別之交叉分析：

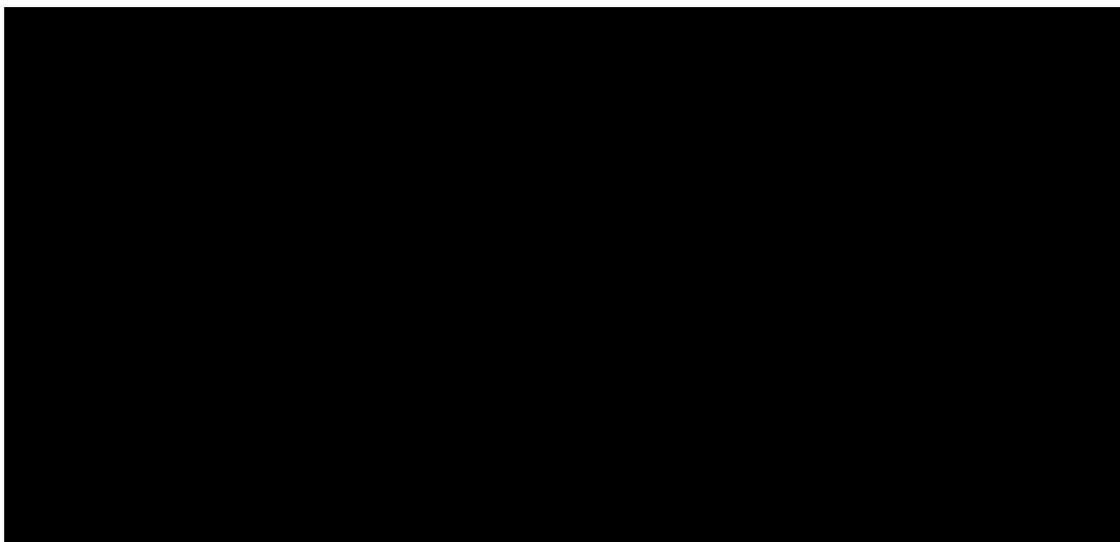
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	16	22	4	0	0	42
	百分比	38.1%	52.4%	9.5%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	59	61	14	0	0	134
	百分比	44.0%	45.5%	10.4%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	42	46	23	0	0	111
	百分比	37.8%	41.4%	20.7%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	41	55	14	0	0	110
	百分比	37.3%	50.0%	12.7%	0.0%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	11	20	0	0	0	31
	百分比	35.5%	64.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



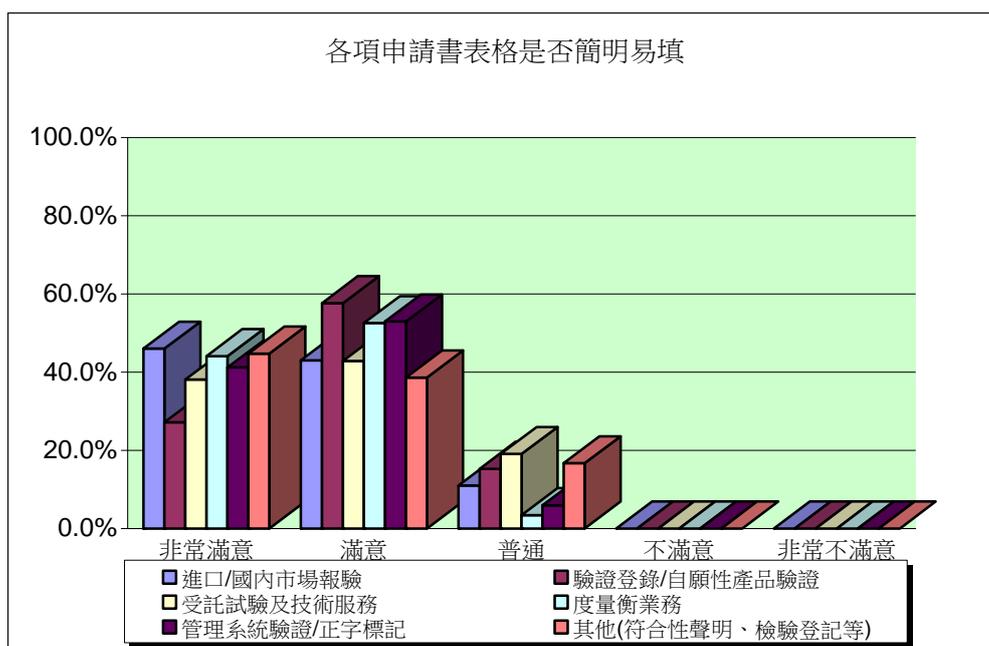
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	30	61	15	0	0	106
	百分比	28.3%	57.5%	14.2%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	89	100	26	0	0	215
	百分比	41.4%	46.5%	12.1%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	51	43	14	0	0	108
	百分比	47.2%	39.8%	13.0%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

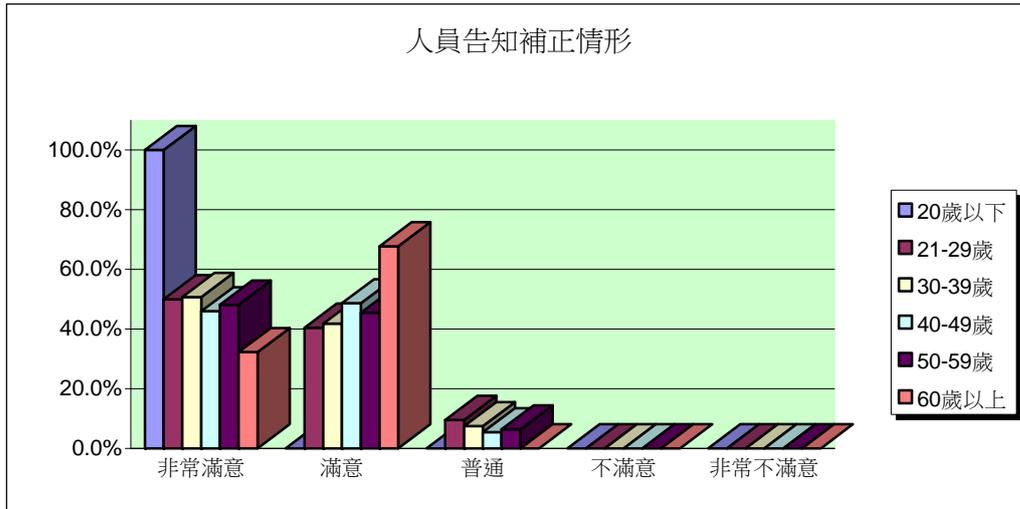
受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	46	43	11	0	0	100
	百分比	46.0%	43.0%	11.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	32	68	18	0	0	118
	百分比	27.1%	57.6%	15.3%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	8	9	4	0	0	21
	百分比	38.1%	42.9%	19.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	26	31	2	0	0	59
	百分比	44.1%	52.5%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	7	9	1	0	0	17
	百分比	41.2%	52.9%	5.9%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	51	44	19	0	0	114
	百分比	44.7%	38.6%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%



9、申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

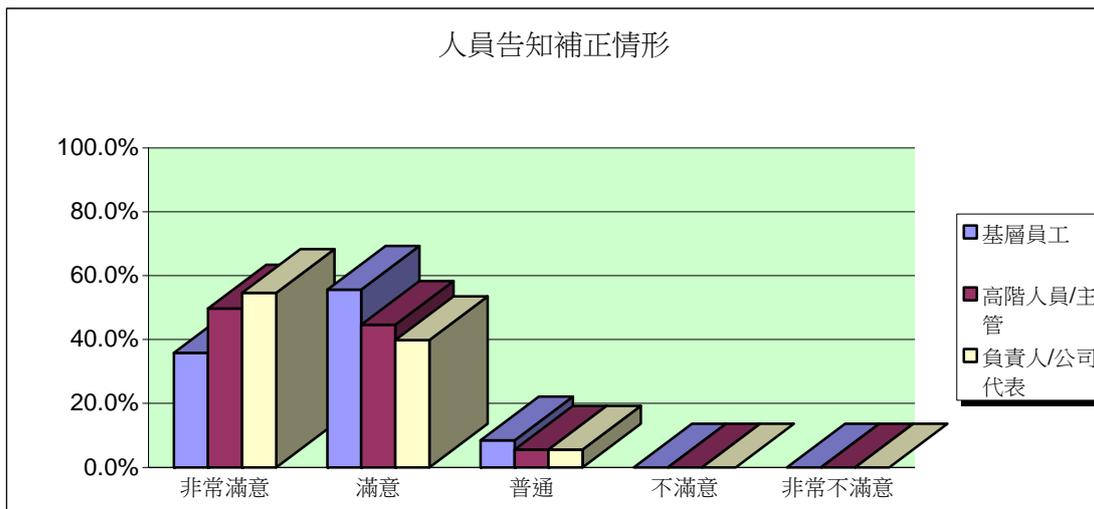
年齡：

受訪者年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	21	17	4	0	0	42
	百分比	50.0%	40.5%	9.5%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	68	56	10	0	0	134
	百分比	50.7%	41.8%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	51	54	6	0	0	111
	百分比	45.9%	48.6%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	53	50	7	0	0	110
	百分比	48.2%	45.5%	6.4%	0.0%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	10	21	0	0	0	31
	百分比	32.3%	67.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



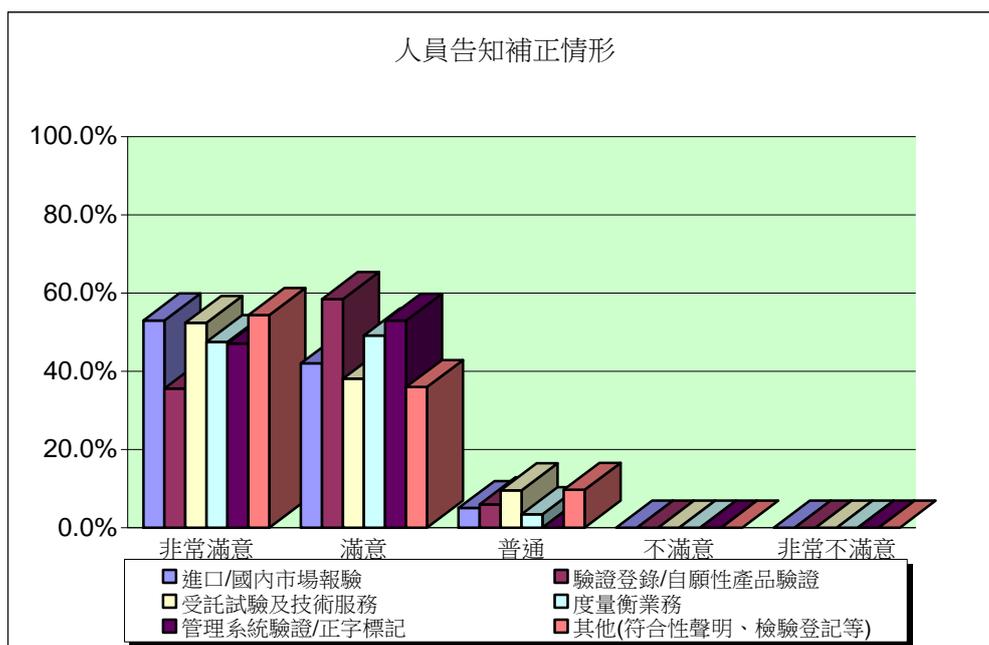
受訪者職務類別：

受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	38	59	9	0	0	106
	百分比	35.8%	55.7%	8.5%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	107	96	12	0	0	215
	百分比	49.8%	44.7%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	59	43	6	0	0	108
	百分比	54.6%	39.8%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	53	42	5	0	0	100
	百分比	53.0%	42.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	42	69	7	0	0	118
	百分比	35.6%	58.5%	5.9%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	11	8	2	0	0	21
	百分比	52.4%	38.1%	9.5%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	28	29	2	0	0	59
	百分比	47.5%	49.2%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	8	9	0	0	0	17
	百分比	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	62	41	11	0	0	114
	百分比	54.4%	36.0%	9.6%	0.0%	0.0%	100.0%

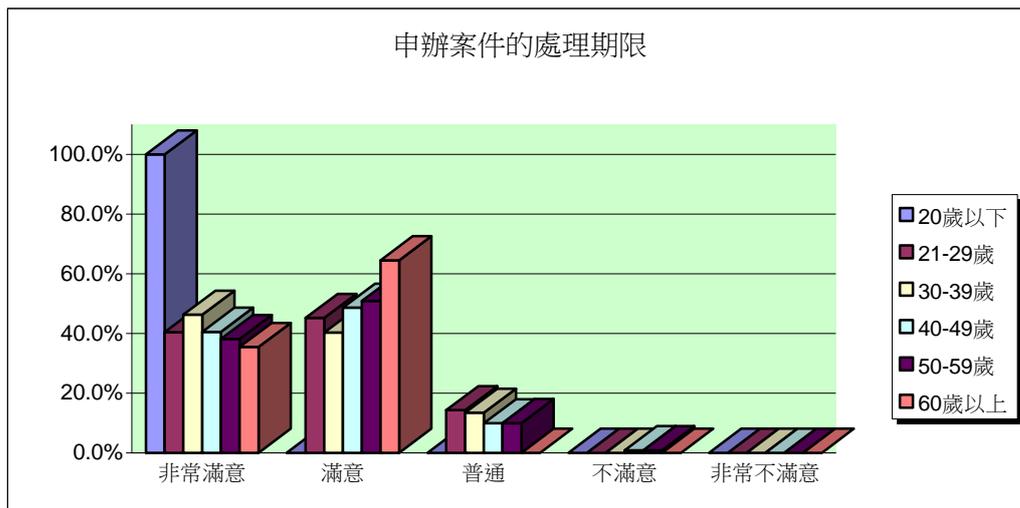


10、本分局各項申辦案件的處理期限對年齡層、受訪者

職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

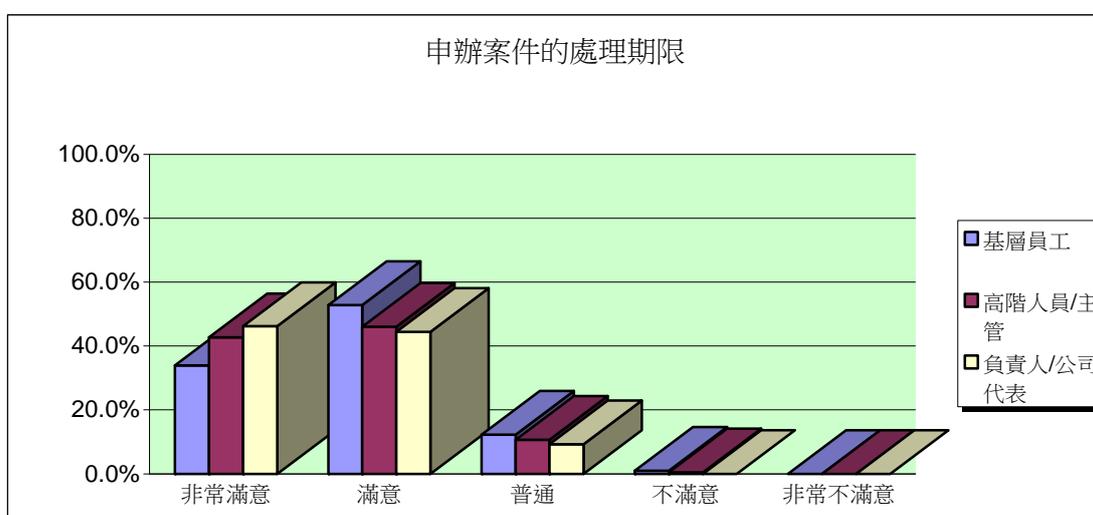
年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
20歲以下	個數	1	0	0	0	0	1
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21 - 29歲	個數	17	19	6	0	0	42
	百分比	40.5%	45.2%	14.3%	0.0%	0.0%	100.0%
30 - 39歲	個數	62	54	18	0	0	134
	百分比	46.3%	40.3%	13.4%	0.0%	0.0%	100.0%
40 - 49歲	個數	45	54	11	1	0	111
	百分比	40.5%	48.6%	9.9%	0.9%	0.0%	100.0%
50 - 59歲	個數	42	56	11	1	0	110
	百分比	38.2%	50.9%	10.0%	0.9%	0.0%	100.0%
60歲以上	個數	11	20	0	0	0	31
	百分比	35.5%	64.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



受訪者職務類別：

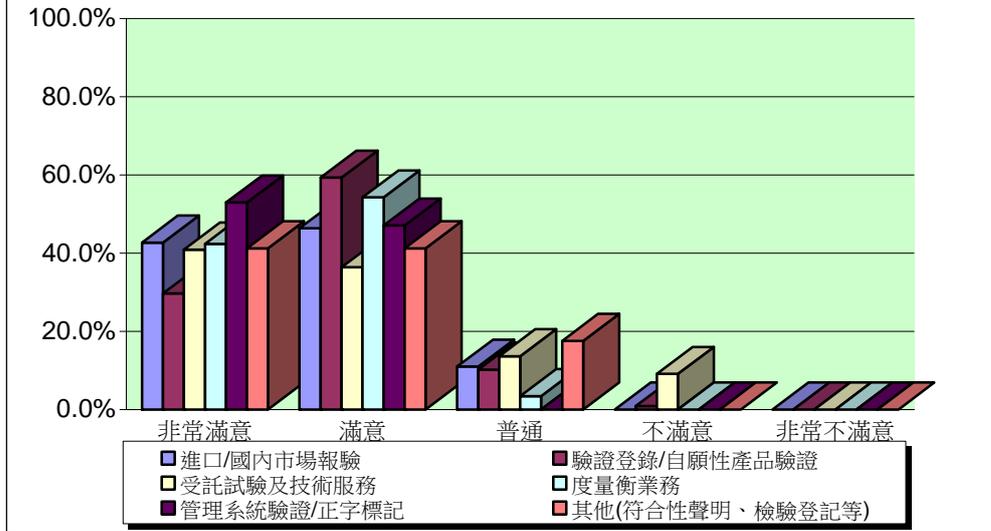
受訪者 職務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
基層員工	個數	36	56	13	1	0	106
	百分比	34.0%	52.8%	12.3%	0.9%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	92	99	23	1	0	215
	百分比	42.8%	46.0%	10.7%	0.5%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	50	48	10	0	0	108
	百分比	46.3%	44.4%	9.3%	0.0%	0.0%	100.0%



申辦業務類別：

受訪者 申辦業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 429
進口/國內市場報驗	個數	35	38	9	0	0	82
	百分比	42.7%	46.3%	11.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	35	70	12	1	0	118
	百分比	29.7%	59.3%	10.2%	0.8%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	8	3	2	0	22
	百分比	40.9%	36.4%	13.6%	9.1%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	25	32	2	0	0	59
	百分比	42.4%	54.2%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	47	47	20	0	0	114
	百分比	41.2%	41.2%	17.5%	0.0%	0.0%	100.0%

申辦案件的處理期限



陸、趨勢分析

趨勢分析是針對 100 年度及 101 年度之滿意度調查結果進行比較與類別分析，沒加入 99 年度之滿意度調查結果進行比較之原因為 100 年在進行問卷調查時，發現 99 年的問卷調查表其量表的設計並不符合信效分析的要求，故予以修正 99 年量表的呈現方式做為 100 年的問卷調查表，鑑於比較準則的不一致，故趨勢分析沒將 99 年度的滿意度調查結果納入趨勢分析。

100 年度服務滿意度調查之整體滿意度為 85.2%，101 年度則為 87.8%，101 年度之整體滿意度較 100 年度成長了約 3%，成長最多的項目，依序為各項申辦案件的處理期限、服務人員答覆詢問情形及各項申請書表格是否簡明易填，表示在致力於案件處理效率的提升、改善服務人員答詢的態度與專業及簡化申請書表填寫，已獲得業者的肯定。

為進一步瞭解 100 年至 101 年滿意度的趨勢變化情形，將 10 題問卷題項分成 4 類予以探討，分別是服務態度(問卷題項第 3 及第 7 題)、申辦案件處理(問卷題項第 8、9、10 題)、人員及報告的公正性及專業度(問卷題項第 1、2、4、5 題)及服務場所的清潔(第 6 題)。其 100 年至 101 年的服務滿意度比較如表 17 及圖 18 所示，其中 101 年度較 100 年度滿意度成長最多的類別為服務場所的清潔及申辦案件處理，其滿意度成長率分別為 6%及 5.2%。

表 17. 100 及 101 年度滿意度比較

類別 年度	服務態度	申辦案件 處理	人員及報告 的公正性及 專業度	服務場所 的清潔	平均值
100 年度	87.9%	82.3%	86.3%	84.2%	85.2%
101 年度	89.3%	86.6%	87.6%	89.2%	87.8%
101 較 100 年 度增減情形	+1.6%	+5.2%	+1.5%	+6%	3.1%

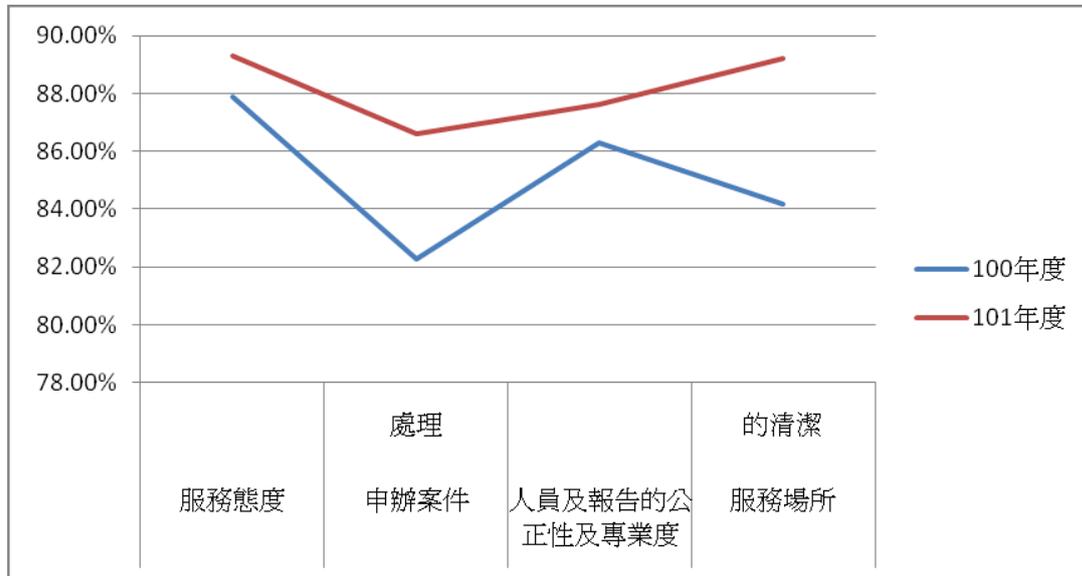


圖 16. 100 年及 101 年度滿意度趨勢分析

柒、檢討與建議：

101 年度服務滿意度調查結果，民眾意見回饋共計 14 件，經同性質問題合併處理，共整理 10 項問題，均已會請相關單位即時處理並研擬改善措施並據以施行，結果如下表所示。

表 18. 意見回饋與處理情形彙整表

回饋意見	改善措施	效果確認
檢驗合格標記(貼紙)容易掉，請改善。	建請總局於招標時加強要求及驗收。	已向業者說明：油量計合格單為總局統一採購分發各分局使用，此項建議本分局已向總局提出。
紡織品要檢驗為何成衣不用呢？	本年度度已召開 3 次說明會，並加強向業者說明。	已於說明會向業者說明。
網路表格下載不是很清楚下載點在哪，網站連結不夠簡單明瞭	網頁已整體改善。	網頁申辦下載有彙整成專區，方便下載使用。
產品檢驗時間太久(總局-台北)	總局已不再受理檢驗工作，分局將強化檢驗效能。	已依專業實驗室分工加強檢驗效能。
要接受民間的檢驗項目	委婉向業者說明，並請其轉向 TAF 認可實驗室申請。	委婉向業者說明，並建議民間可檢驗之實驗室供業者參考。
景氣不好，希望費用能降低	向總局反映，並委婉向業者說明。	已向業者說明本局每項試驗費用均經相關試驗組科核算成本而訂定，如覺得費額不合理，可以書面逕向本局提出建議。
整修時環境較差	本分局外牆及耐震補強工程已完成。	外牆及耐震補強工程已完成，辦理 6S 稽核加強維護辦公環境。
停車位太少	委婉向業者說明，本分局空間有限，現有停車空間均已開放給洽公業者使用。	已向業者說明本分局位處市中心，停車空間有限，如有車位不足情形可洽本分局第六課，調度安排度政大樓公務車位。
檢驗報告可用寄的嗎？	委婉向業者說明。	已向業者說明於申辦時提出需求，即可代為郵寄檢定結果通知書。

人手不足	加強內部人力調整， 並委婉向業者說明。	向業者說明本分局已依專業實驗室 分工加強檢驗效能。
------	------------------------	------------------------------