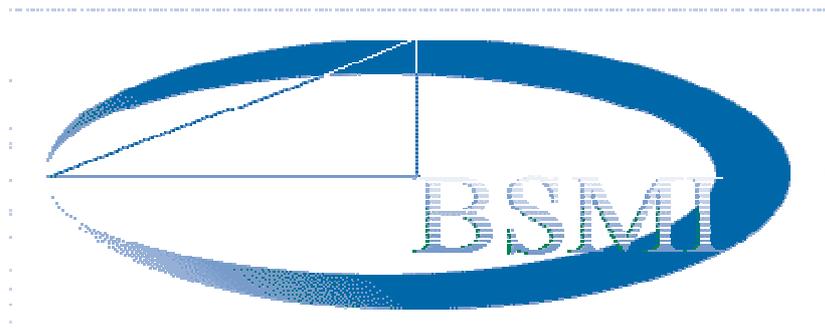


經濟部標準檢驗局臺南分局

98 年度服務滿意度調查報告



中華民國 98 年 11 月

## 目錄

壹、調查結果摘要分析-----	2
貳、調查執行過程-----	8
參、問卷各題統計數據、比例分配及說明-----	9
肆、滿意度趨勢分析-----	19

## 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「對本分局行政作業配合性」(第 4 題，100%)、「對本分局服務場所的環境清潔」(第 6 題，99.3%)及「對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形」(第 7 題，99.3%)。顯示業者對分局之行政作業及行政流程有高度之認同；另外服務場所環境清潔方面獲得臨櫃洽公人員高度的評價，可見本分局在櫃檯美化及規劃已獲得肯定，同時推行「6S 運動」亦充分展現其成果，當然也因同仁平時對於辦公環境的持續維護，才能讓民眾隨時保有整齊清潔的洽公環境。此外，櫃台服務人員答覆詢問情形滿意度攀升到新高，顯示第一線服務人員對於業務之熟悉度已大幅提升，且回覆業者之態度亦普遍獲得良好的評價。

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「對本分局各項申辦案件的處理期限」(第 10 題，94.1%)、「對本分局各項申請書表是否簡明易填」(第 8 題，94.8%) 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，96.3%)。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；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。另經統計也發現，滿意度相對較低的3個項目與去年度的項目相同，但是各單項的滿意度都有提升，顯示同仁在這些問題的努力已有成果，惟業者仍在意相同的問題，也表示同仁在這些方面仍要持續改善。

三、經統計結果，98年度整體服務滿意度為97.7%，與97年度整體服務滿意度96.8%比較，進步率為0.9%。

四、98年度各分項滿意度與97年度比較如下：

(一)第一題「對本分局人員公正性」：98年度滿意度為98.3%，97年度滿意度為98.6%，滿意度略降低0.3%。

(二)第二題「對本分局人員專業度」：98年度滿意度為97.8%，97年度滿意度為97.2%，滿意度提升0.6%，進步率為0.6%。

(三)第三題「對本分局人員服務態度」：98年度滿意度為98.4%，97年度滿意度為100%，滿意度降低1.6%。

(四)第四題「對本分局行政作業配合性」：98年度滿意度為100.0%，97年度滿意度為98.6%，滿意度提升1.4%，進步

率為 1.4%。

- (五) 第五題「對本分局紀錄/報告公正性」：98 年度滿意度為 98.4%，97 年度滿意度為 98.6%，滿意度降低 0.2%。
- (六) 第六題「對本分局服務場所的環境清潔」：98 年度滿意度為 99.3%，97 年度滿意度為 98.9%，滿意度提升 0.4%，進步率為 0.4%。
- (七) 第七題「對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形」：98 年度滿意度為 99.3%，97 年度滿意度為 95.9%，滿意度提升 3.4%，進步率為 3.5%。
- (八) 第八題「對本分局各項申請書表是否簡明易填」：98 年度滿意度為 94.8%，97 年度滿意度為 93.8%，滿意度提升 1.0%，進步率為 1.1%。
- (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」：98 年度滿意度為 96.3%，97 年度滿意度為 93.8%，滿意度提升 2.5%，進步率為 2.7%。
- (十) 第十題「對本分局各項申辦案件的處理期限」：98 年度滿意度為 94.1%，97 年度滿意度為 92.7%，滿意度提升 1.4%，進步率為 1.5%。

五、以下是本次(98 年度)調查各題次的件數表、百分比表及直條圖：

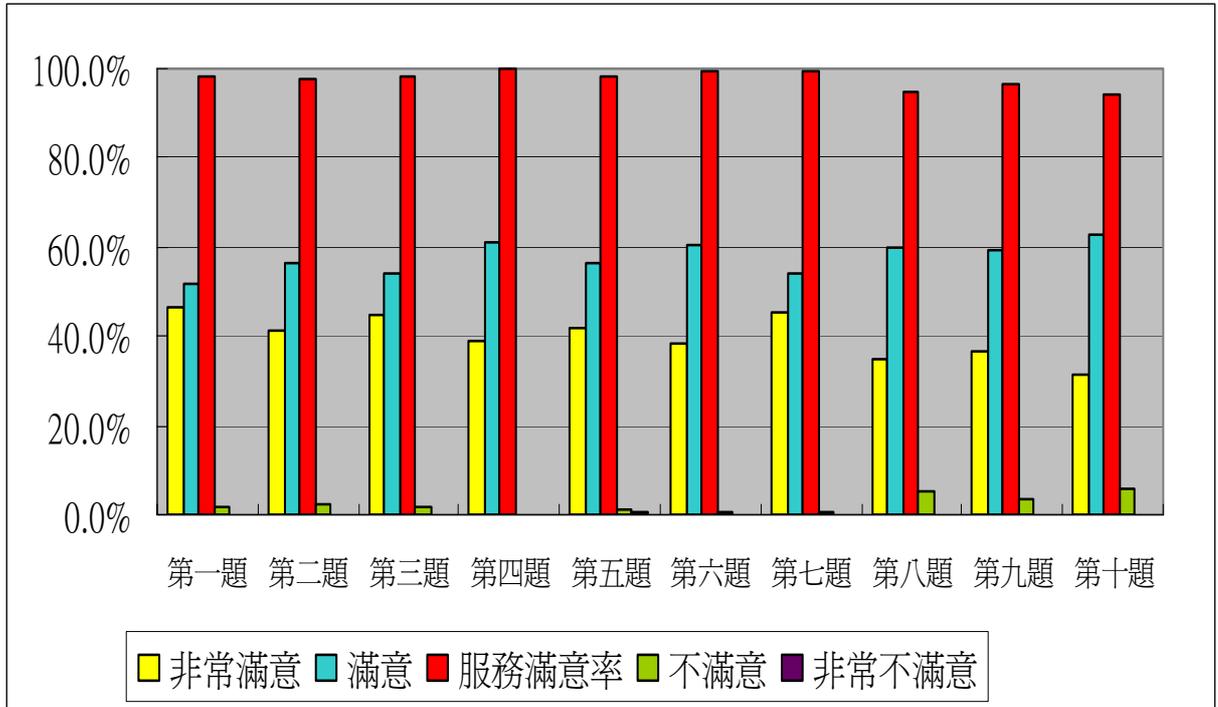
件數表

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	84	94	178	3	0	181	2	183
第二題	75	103	178	4	0	182	1	183
第三題	81	98	179	3	0	182	1	183
第四題	71	111	182	0	0	182	1	183
第五題	76	103	179	2	1	182	1	183
第六題	52	82	134	1	0	135	2	137
第七題	62	74	136	1	0	137	0	137
第八題	47	81	128	7	0	135	2	137
第九題	50	81	131	5	0	136	1	137
第十題	42	85	127	8	0	135	2	137

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%	無意見
第一題	46.4%	51.9%	98.3%	1.7%	0.0%	100%	
第二題	41.2%	56.6%	97.8%	2.2%	0.0%	100%	
第三題	44.5%	53.8%	98.4%	1.6%	0.0%	100%	
第四題	39.0%	61.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100%	
第五題	41.8%	56.6%	98.4%	1.1%	0.5%	100%	
第六題	38.5%	60.7%	99.3%	0.7%	0.0%	100%	
第七題	45.3%	54.0%	99.3%	0.7%	0.0%	100%	
第八題	34.8%	60.0%	94.8%	5.2%	0.0%	100%	
第九題	36.8%	59.6%	96.3%	3.7%	0.0%	100%	
第十題	31.1%	63.0%	94.1%	5.9%	0.0%	100%	
整體服務滿意度			97.7%				

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、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/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 682 家，為本次調查之母體。

### 三、調查方法

以郵寄問卷方式，共寄出 682 份(調查時間：98 年 9 月 30 日至 98 年 10 月 31 日)，共回收 185 份，回收率為 27.1%，惟扣完全無意見及之問卷 2 份，有效問卷為 183 份，有效問卷回收率為 26.8%。

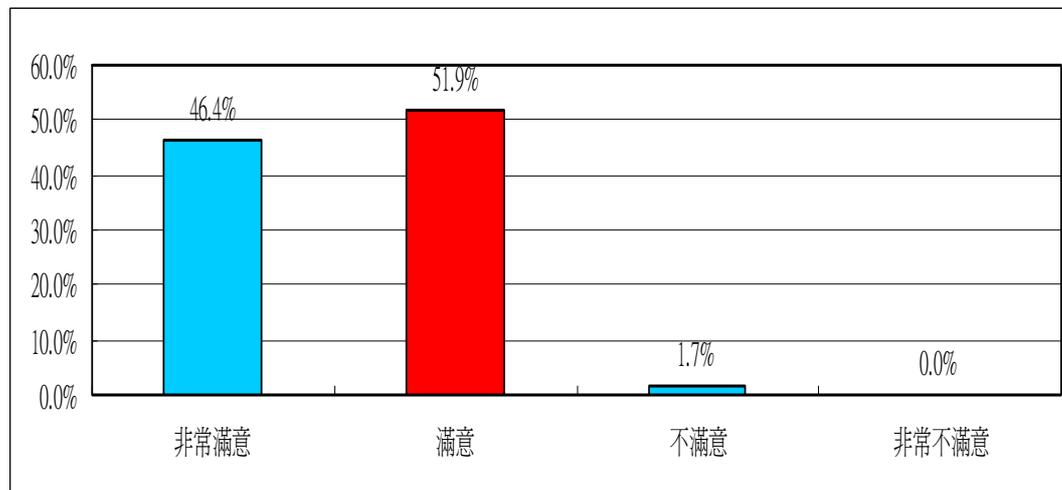
## 參、問卷各題統計數據、比例分配及說明

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
84	94	3	0	181	2	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
46.4%	51.9%	1.7%	0.0%	100.0%

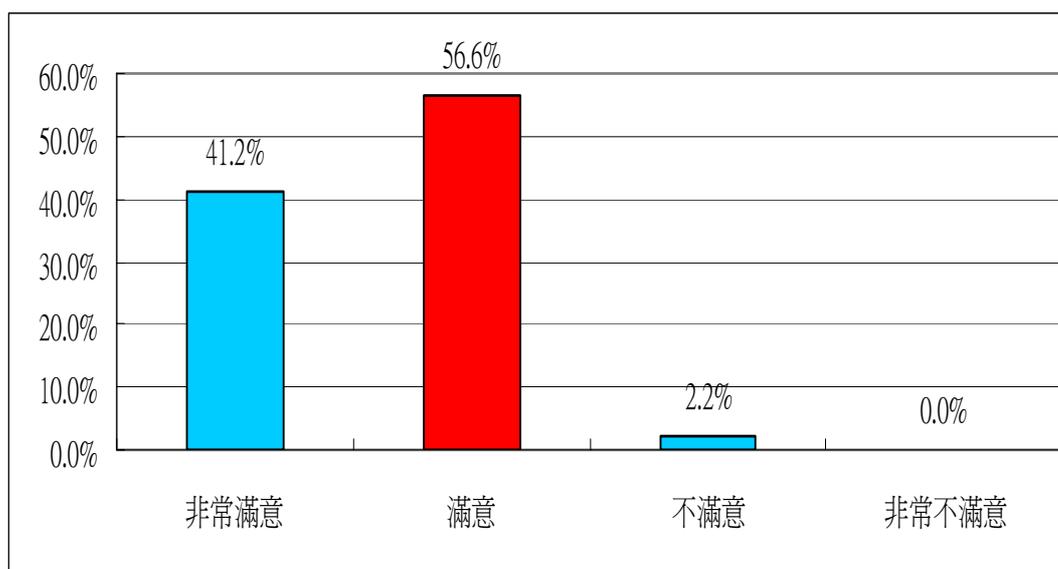


說明：選擇滿意者比例最高（51.9%），選擇非常滿意者比例亦達 46.4%，不滿意佔 1.7%，顯示本局人員在公正性方面獲得大部分業者之肯定，能公正地恪遵法規執行業務，惟仍有少數業者給予負面評價，顯示少數同仁在客觀公正方面仍需努力。

## 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
75	103	4	0	182	1	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
41.2%	56.6%	2.2%	0.0%	100.0%

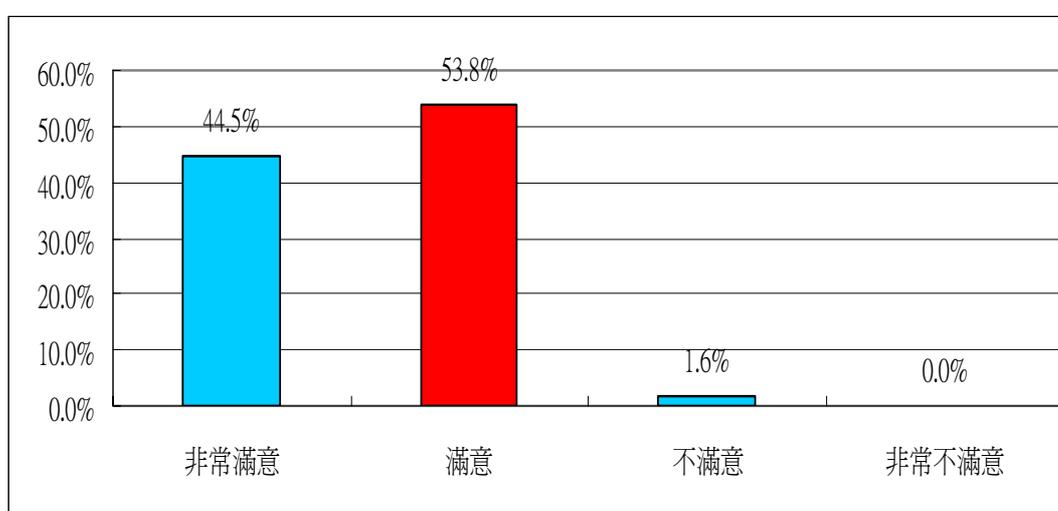


說明：選擇滿意比例最高（56.6%），選擇非常滿意比例達 41.2%，選擇不滿意者 2.2%，顯示在加強人員專業訓練之成效已有展現，得到大多數業者的肯定，但仍有不滿意之業者，顯示同仁在專業度方面仍需再加強。

### 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
81	98	3	0	182	1	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
44.5%	53.8%	1.6%	0.0%	100.0%

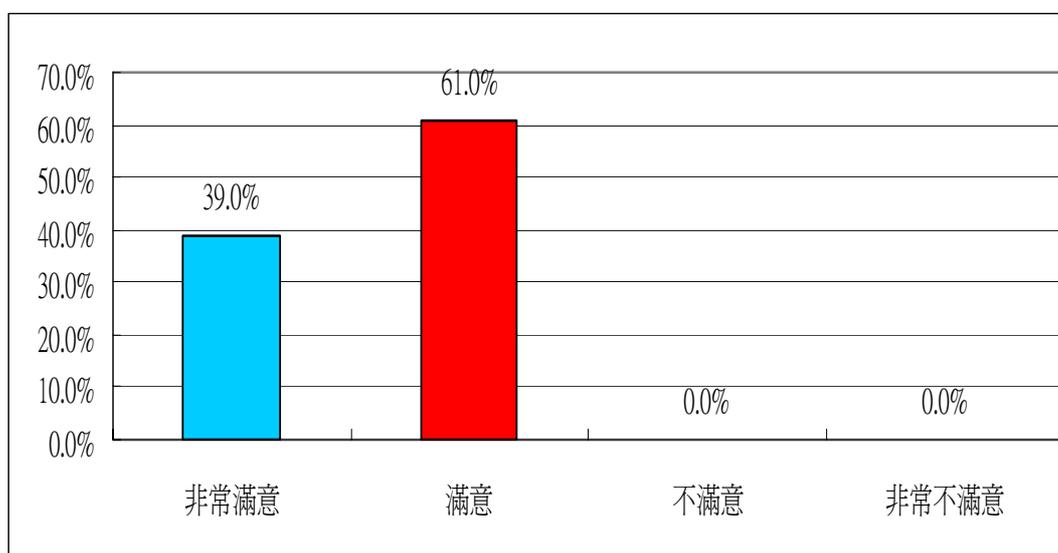


說明：選擇滿意者比例最高（53.8%），非常滿意達 44.5%，不滿意比例 1.6%，顯示人員認知充分並以服務代替管理，在服務態度部分，得到業者之肯定，惟仍有少數認為服務態度需要再加強。

#### 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
71	111	0	0	182	1	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
39.0%	61.0%	0.0%	0.0%	100.0%

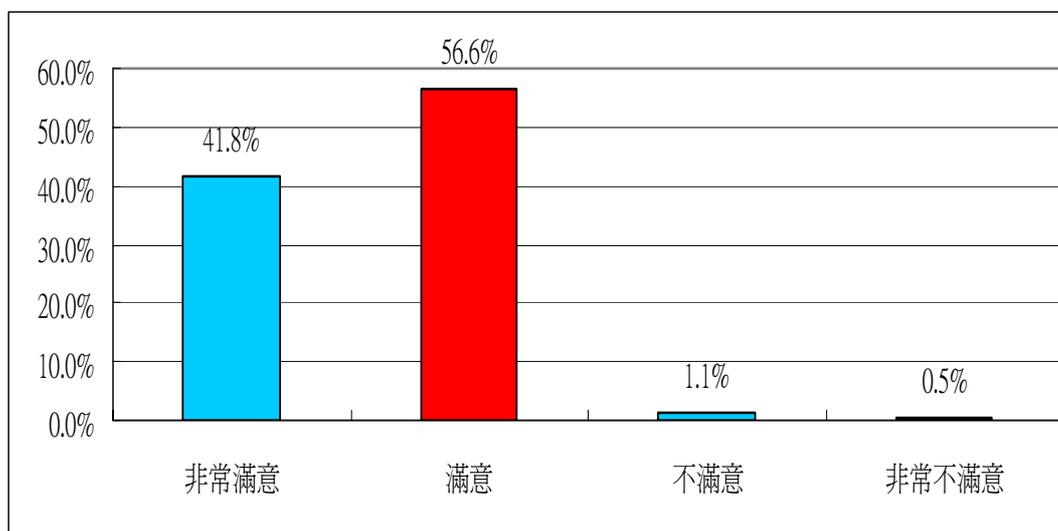


說明：選擇滿意比例最高（61.0%）選擇非常滿意為 39.0%，兩者合計達 100%。顯示在行政作業配合上，皆能滿足業者之需求，得到業者高度之肯定。

### 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
76	103	2	1	182	1	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
41.8%	56.6%	1.1%	0.5%	100.0%

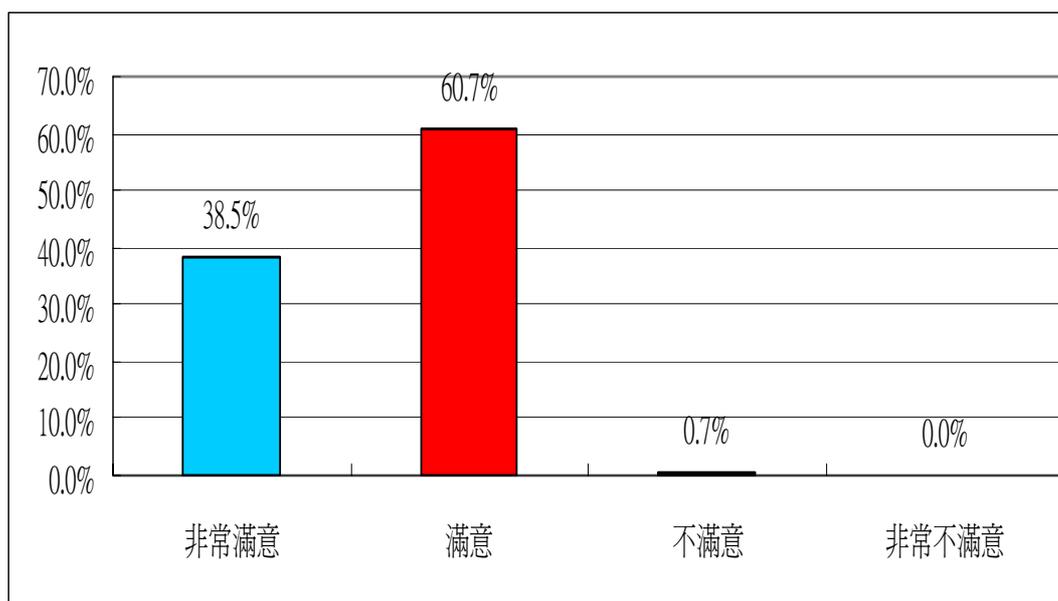


說明：選擇滿意者比例最高（56.6%），選擇非常滿意比例為 41.8%，選擇不滿意者 1.1%，顯示在記錄/報告公正部分，已得到業者普遍之肯定，但少數業者仍認為不甚滿意，尚有待同仁多與業者溝通及說明。

### 第 6 題 您對本分局服務場所的環境清潔？

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
52	82	1	0	135	2	137

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
38.5%	60.7%	0.7%	0.0%	100.0%

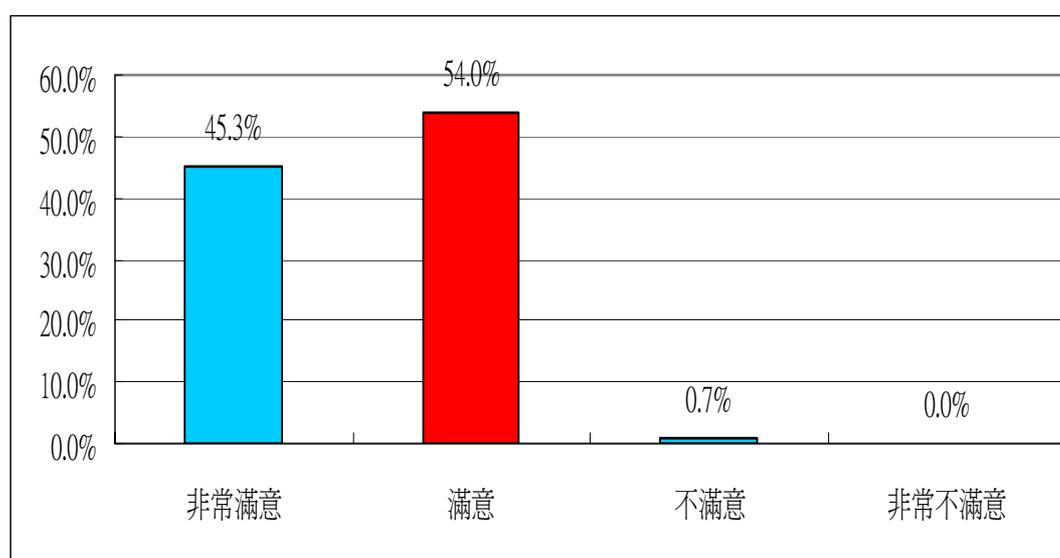


說明：選擇滿意比例最高（60.7%），非常滿意 38.5%，選擇不滿意者 0.7%，顯示少數業者對本分局之環境清潔仍有不滿意之處，尚有待持續努力。

### 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
62	74	1	0	137	0	137

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
45.3%	54.0%	0.7%	0.0%	100.0%

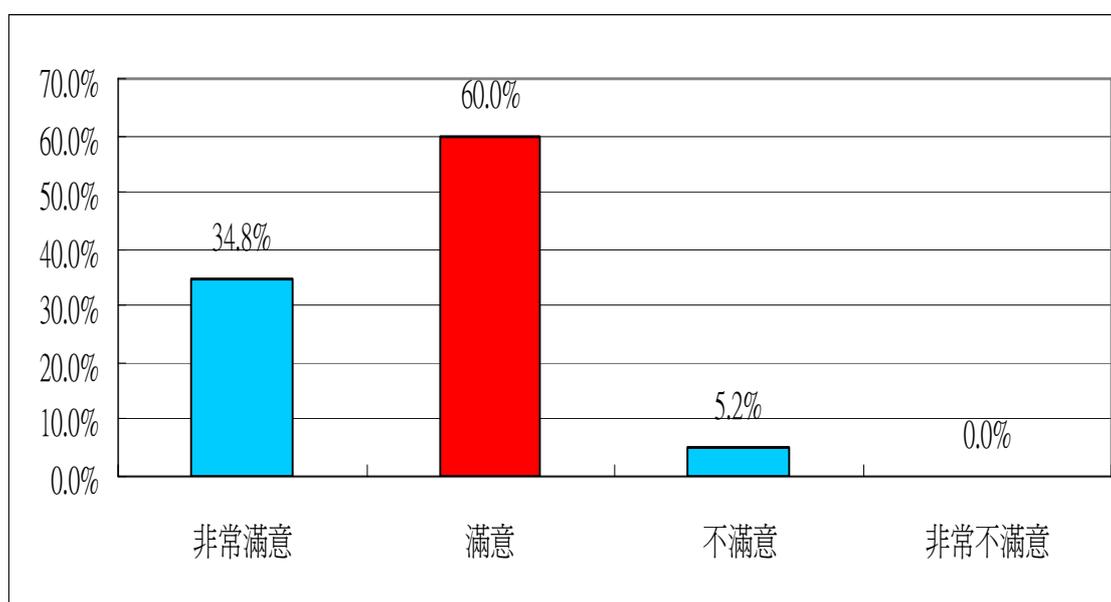


說明：選擇滿意比例最高（54.0%），選擇非常滿意比例為 45.3%，呈現不滿意比例僅為 0.7%，顯示櫃台人員多能發揮耐心面對業者之詢問，以解決其問題。

### 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
47	81	7	0	135	2	137

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
34.8%	60.0%	5.2%	0.0%	100.0%



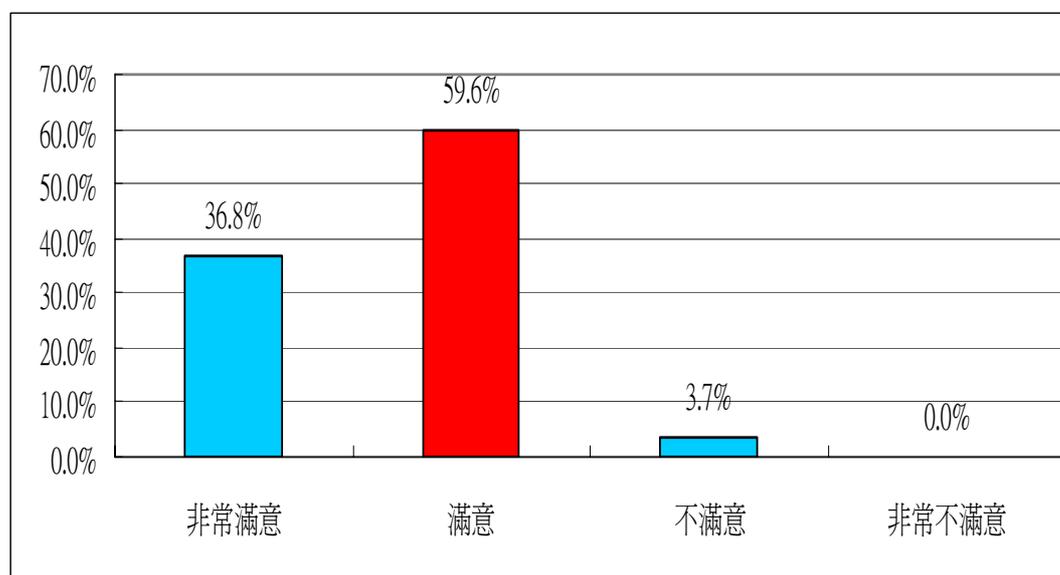
說明：選擇滿意比例最高（60.0%），非常滿意 34.8%，惟選擇不滿意比例達 5.2%，顯示部分業者申辦各項服務時，手續仍會遇到不符合規定之情形，顯示各項申請書表格是否簡明易填，包括申請書表取得的容易性，仍有待進一步檢討。

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
50	81	5	0	136	1	137

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
36.8%	59.6%	3.7%	0.0%	100.0%

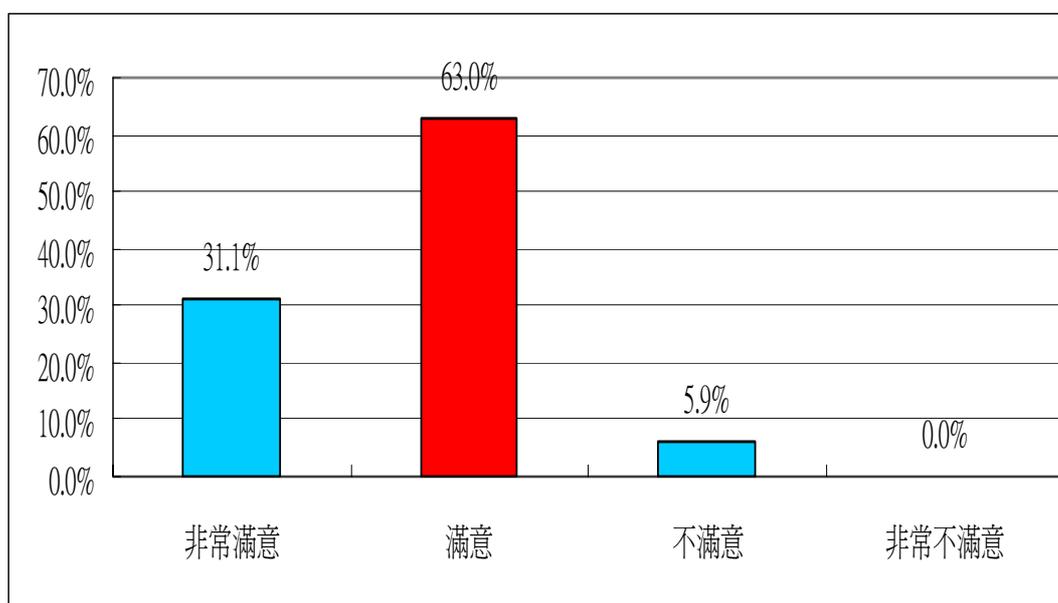


說明：選擇滿意者比例最高（59.6%），非常滿意 36.8%，惟答覆不滿意比例達 3.7%，顯示在第一線受理窗口人員，遇有申請人不符規定手續時，需要更明確及完整的告知，方能滿足業者的需求。

### 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
42	85	8	0	135	2	137

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
31.1%	63.0%	5.9%	0.0%	100.0%



說明：選擇滿意比例最高（63.0%），非常滿意 31.1%，惟不滿意者達 5.9%，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。

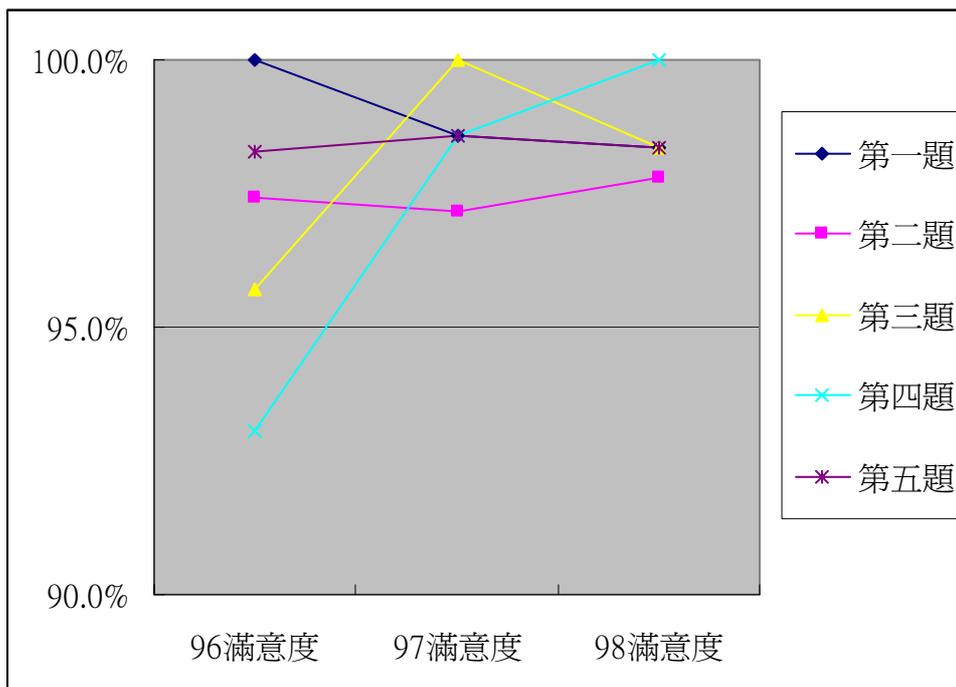
## 肆、滿意度趨勢分析

一、96年、97年及98年滿意度比較表：

題號	96 滿意度	97 滿意度	98 滿意度
第一題	100.0%	98.6%	98.3%
第二題	97.4%	97.2%	97.8%
第三題	95.7%	100.0%	98.4%
第四題	93.0%	98.6%	100.0%
第五題	98.3%	98.6%	98.4%
第六題	92.9%	98.9%	99.3%
第七題	92.6%	95.9%	99.3%
第八題	91.6%	93.8%	94.8%
第九題	90.2%	93.8%	96.3%
第十題	91.7%	92.7%	94.1%
整體滿意度	94.3%	96.8%	97.7%

二、96年、97年及98年滿意度摺線圖(趨勢比較)：

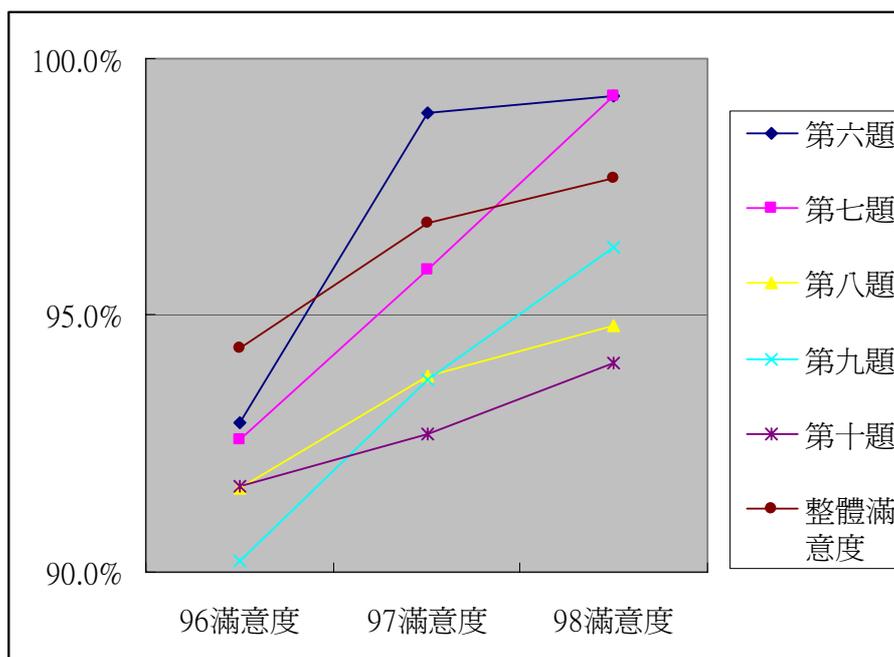
(一) 第一～第五題：



說明：

1. 第一題(對分局人員公正性)：96→98 年趨勢雖有略降，但已趨於穩定，且均維持 98%以上之滿意度。
2. 第二題(對分局人員之專業度)：97 年略降低，98 年少許提升，趨勢較持平，顯示滿意度已趨穩定。
3. 第三題(對分局人員之服務態度)：96→97 年先大幅提升，97→98 年又稍微滑落，表示人員服務之態度仍需再注意。
4. 第四題(對分局行政作業配合性)：96→98 年逐年提升，顯示業者對分局行政作業愈趨認同。
5. 第五題(對分局紀錄/報告之公正性)：趨勢持平且維持 98% 以上之滿意度，顯示業者對此表示有高度之肯定。

(二) 第六～第十題：



說明：第六～十題(業者臨櫃洽辦業務對報驗發證櫃檯之印象)：這五題之滿意度從 96→98 年都持續成長，顯示櫃檯軟、硬體及環境之改善、人員接洽業務之熱忱及友善性，與人員對業務的熟悉度都有明顯的成長。另整體服務滿意度從 96→98 亦逐年攀升，但提升趨勢有緩和之現象。