

經濟部標準檢驗局臺南分局

99 年度服務滿意度調查報告



中華民國 99 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「對本分局紀錄/報告公正性」(第 5 題，99.5%)、「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%)。顯示業者對分局之紀錄/報告公正性有高度之認同；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與去年同高，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，94.4%)、「對本分局各項申請書表是否簡明易填」(第 8 題，95.8%) 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，97.9%)。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，99 年度整體服務滿意度為 98.1%，與 98 年度整體服務滿意度 97.7% 比較，進步率為 0.4%。

四、99 年度各分項滿意度與 98 年度比較如下：

(一) 第 1 題「對本分局人員公正性」：99 年度滿意度為 98.9%，98 年度滿意度為 98.3%，滿意度提升 0.6%，進步率為 0.6%。

(二) 第 2 題「對本分局人員專業度」：99 年度滿意度為 98.4%，98 年度滿意度為 97.8%，滿意度提升 0.6%，進步率為 0.6%。

(三) 第 3 題「對本分局人員服務態度」：99 年度滿意度為 98.9%，98 年度滿意度為 98.4%，滿意度提升 0.5%，進步率為 0.5%。

(四) 第 4 題「對本分局行政作業配合性」：99 年度滿意度為 98.4%，98 年度滿意度為 100.0%，滿意度降低 1.6%。

- (五) 第 5 題「對本分局紀錄/報告公正性」：99 年度滿意度為 99.5%，98 年度滿意度為 98.4%，滿意度提升 1.1%，進步率為 1.1%。
- (六) 第 6 題「對本分局服務場所的環境清潔」：99 年度滿意度為 99.3%，98 年度滿意度為 99.3%，滿意度持平。
- (七) 第 7 題「對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形」：99 年度滿意度為 99.3%，98 年度滿意度為 99.3%，滿意度也是持平。
- (八) 第 8 題「對本分局各項申請書表是否簡明易填」：99 年度滿意度為 95.8%，98 年度滿意度為 94.8%，滿意度提升 1.0%，進步率為 1.1%。
- (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」：99 年度滿意度為 97.9%，98 年度滿意度為 96.3%，滿意度提升 1.6%，進步率為 1.7%。
- (十) 第 10 題「對本分局各項申辦案件的處理期限」：99 年度滿意度為 94.4%，98 年度滿意度為 94.1%，滿意度提升 0.3%，進步率為 0.3%。

五、以下是本次(99 年度)調查各題次的件數表、百分比表及直條圖：

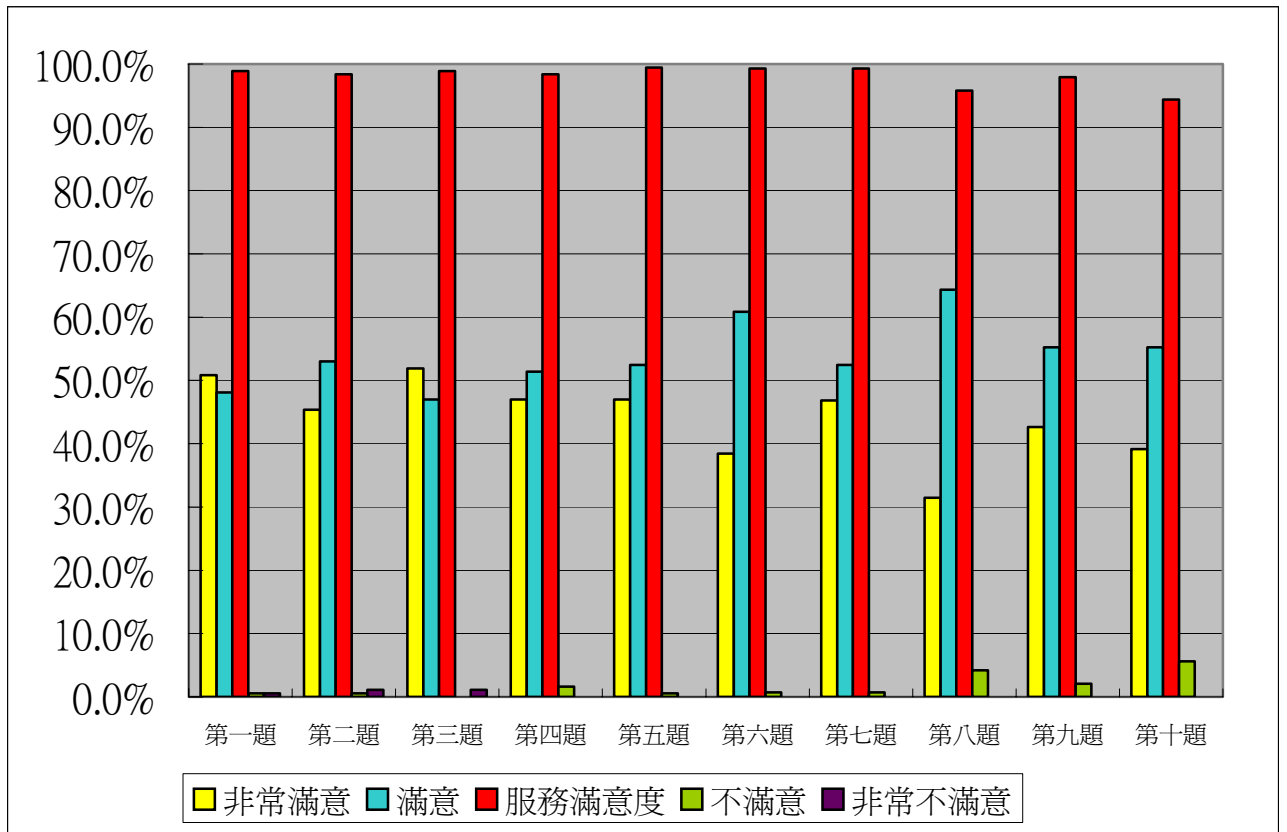
件數表：

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 1 題	93	88	181	1	1	183	0	183
第 2 題	83	97	180	1	2	183	0	183
第 3 題	95	86	181	0	2	183	0	183
第 4 題	86	94	180	3	0	183	0	183
第 5 題	86	96	182	1	0	183	0	183
第 6 題	55	87	142	1	0	143	0	143
第 7 題	67	75	142	1	0	143	0	143
第 8 題	45	92	137	6	0	143	0	143
第 9 題	61	79	140	3	0	143	0	143
第 10 題	56	79	135	8	0	143	0	143

百分比表：

題號	非常滿意	滿意	服務滿意度	不滿意	非常不滿意	合計%	無意見
第 1 題	50.8%	48.1%	98.9%	0.5%	0.5%	100%	
第 2 題	45.4%	53.0%	98.4%	0.5%	1.1%	100%	
第 3 題	51.9%	47.0%	98.9%	0.0%	1.1%	100%	
第 4 題	47.0%	51.4%	98.4%	1.6%	0.0%	100%	
第 5 題	47.0%	52.5%	99.5%	0.5%	0.0%	100%	
第 6 題	38.5%	60.8%	99.3%	0.7%	0.0%	100%	
第 7 題	46.9%	52.4%	99.3%	0.7%	0.0%	100%	
第 8 題	31.5%	64.3%	95.8%	4.2%	0.0%	100%	
第 9 題	42.7%	55.2%	97.9%	2.1%	0.0%	100%	
第 10 題	39.2%	55.2%	94.4%	5.6%	0.0%	100%	
整體服務滿意度			98.1%				

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 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 874 份(調查時間：99 年 10 月 18 日至 99 年 11 月 3 日)，共回收 183 份，郵寄回收率為 20.9%，惟扣完全無意見及重複之問卷 2 份，有效問卷為 181 份，郵寄有效問卷回收率為 20.7%；本次並同時試辦線上問卷調查，於調查期間收到 2 件有效問卷，總計本次調查之有效問卷數共 183 份。

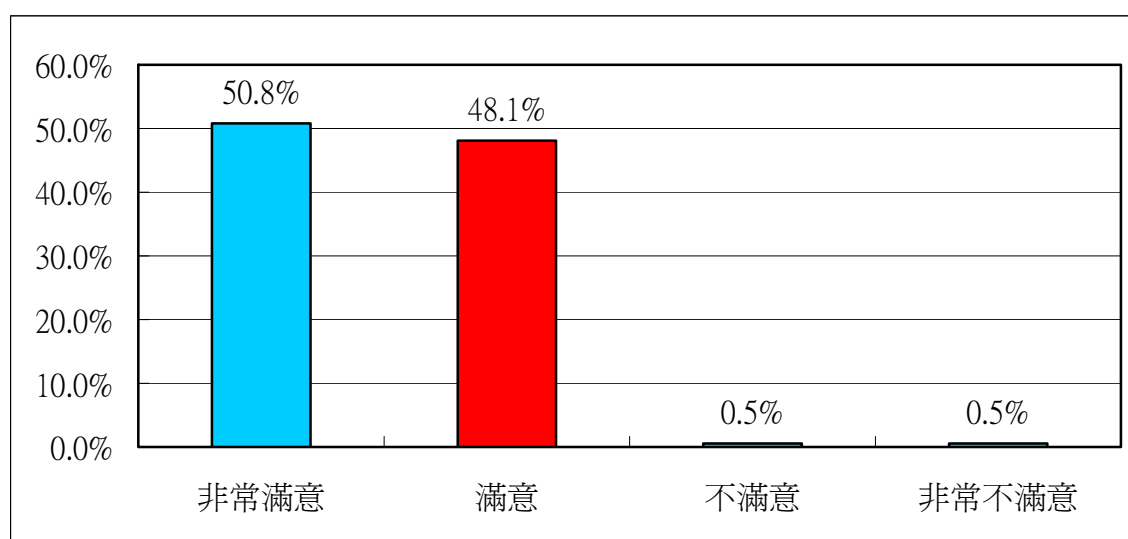
參、問卷各題統計數據、比例分配及說明

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
93	88	1	1	183	0	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
50.8%	48.1%	0.5%	0.5%	100.0%

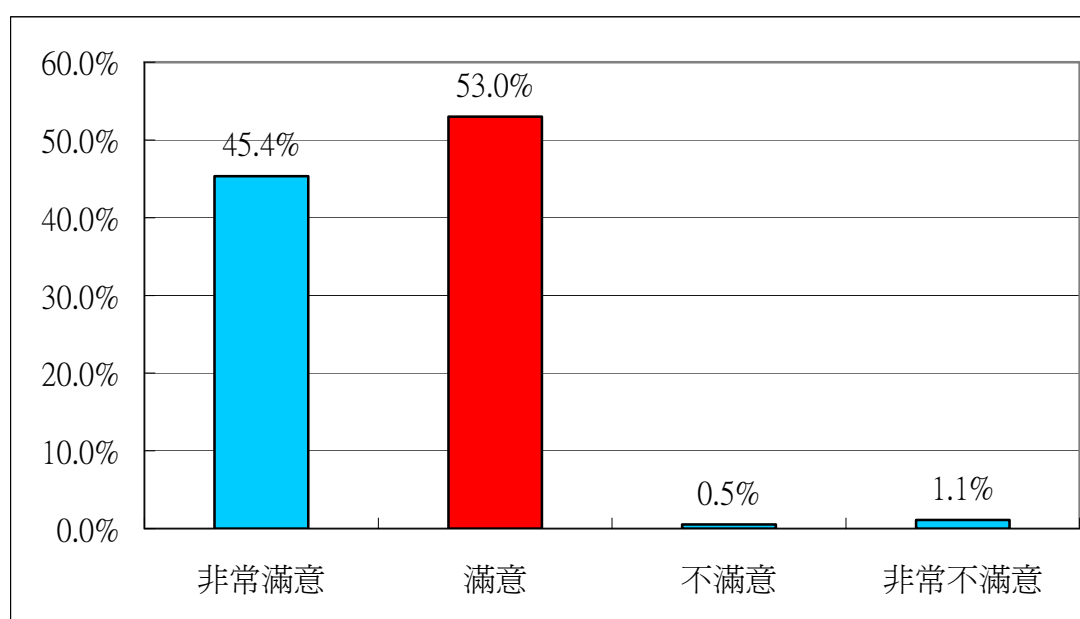


說明：選擇非常滿意者比例最高（50.8%），選擇滿意者比例 48.1%，不滿意及非常不滿意各佔 0.5%，顯示本局人員在公正性方面獲得大部分業者之肯定，能公正地恪遵法規執行業務，惟仍有少數業者給予負面評價，顯示少數同仁在客觀公正方面仍需努力。

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
83	97	1	2	183	0	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
45.4%	53.0%	0.5%	1.1%	100.0%

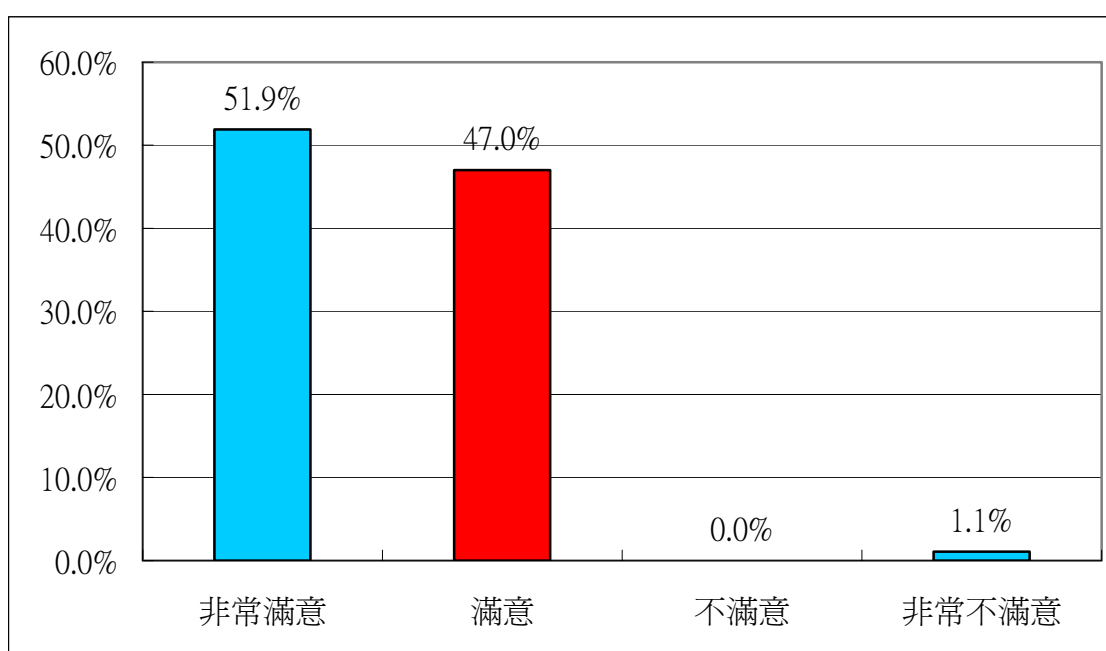


說明：選擇滿意比例最高（53.0%），選擇非常滿意比例達 45.4%，選擇不滿意者 0.5%，非常不滿意者 1.1%，顯示在加強人員專業訓練之成效雖得到大多數業者的肯定，但仍有非常不滿意之業者，顯示同仁在專業度方面仍需再要求及加強。

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
95	86	0	2	183	0	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
51.9%	47.0%	0.0%	1.1%	100.0%

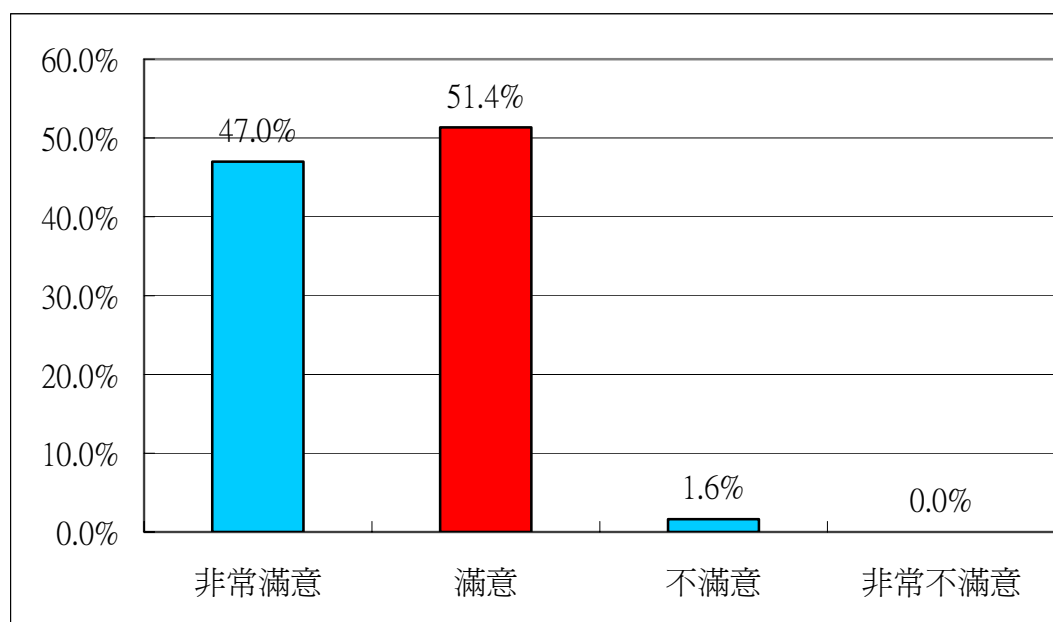


說明：選擇非常滿意者比例最高（51.9%），滿意達 47.0%，非常不滿意比例 1.1%，顯示人員認知充分並以服務代替管理，在服務態度部分，得到大部分業者之肯定，惟仍有少數覺得非常不滿意，因此在服務態度方面，同仁仍需要再加強及訓練。

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
86	94	3	0	183	0	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
47.0%	51.4%	1.6%	0.0%	100.0%

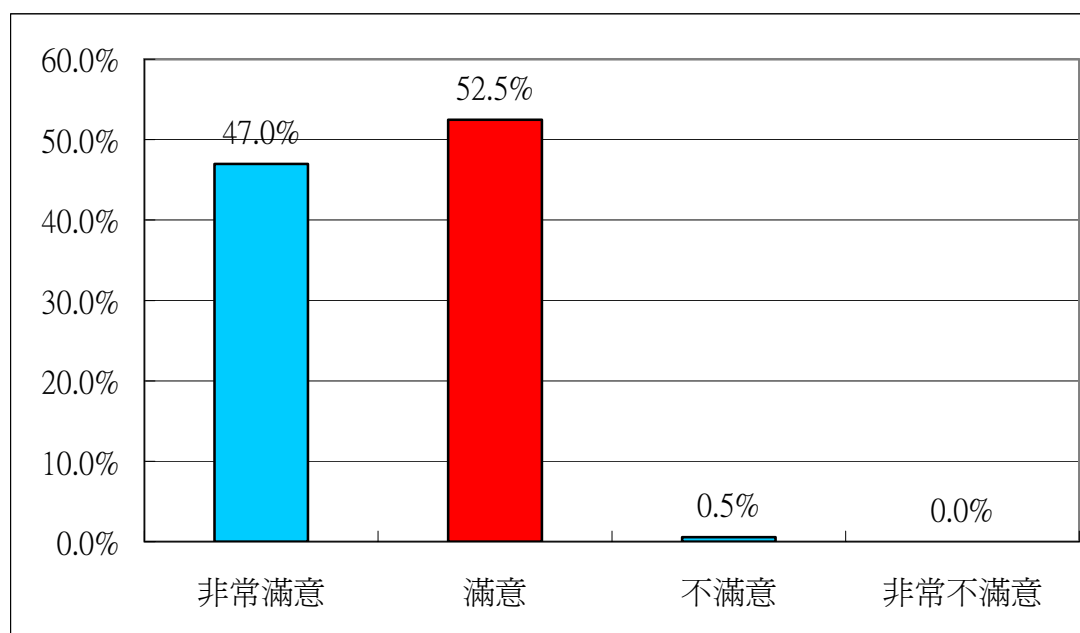


說明：選擇滿意比例最高（51.4%），選擇非常滿意為 47.0%，惟不滿意仍有 1.6%。顯示在行政作業配合上，能滿足大部分業者之需求，但少數業者仍認為本分局行政作業配合性須再加強。

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
86	96	1	0	183	0	183

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
47.0%	52.5%	0.5%	0.0%	100.0%

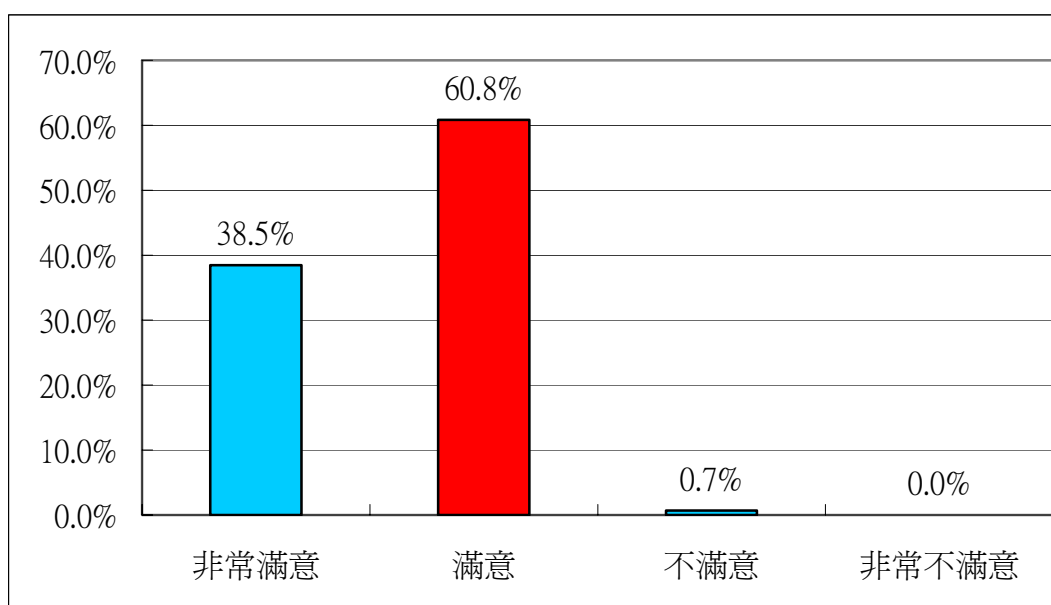


說明：選擇非常滿意者比例最高(52.5%)，選擇滿意比例為47.0%，選擇不滿意者0.5%，顯示本分局在紀錄/報告公正部分，具有高度之可信度，已得到業者普遍之肯定，但少數業者仍認為不甚滿意，尚有待同仁多與業者溝通及說明。

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
55	87	1	0	143	0	143

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
38.5%	60.8%	0.7%	0.0%	100.0%

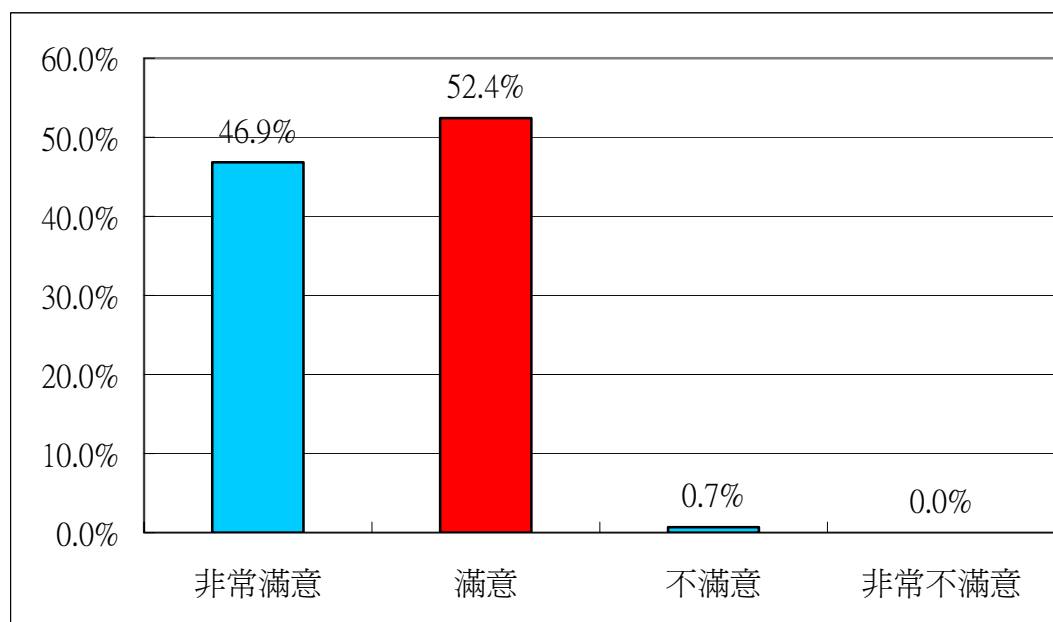


說明：選擇滿意比例最高（60.8%），非常滿意 38.5%，選擇不滿意者 0.7%，顯示少數業者對本分局之環境清潔仍有不滿意之處，同仁需要養成隨時維持服務場所環境清潔之好習慣。

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
67	75	1	0	143	0	143

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
46.9%	52.4%	0.7%	0.0%	100.0%

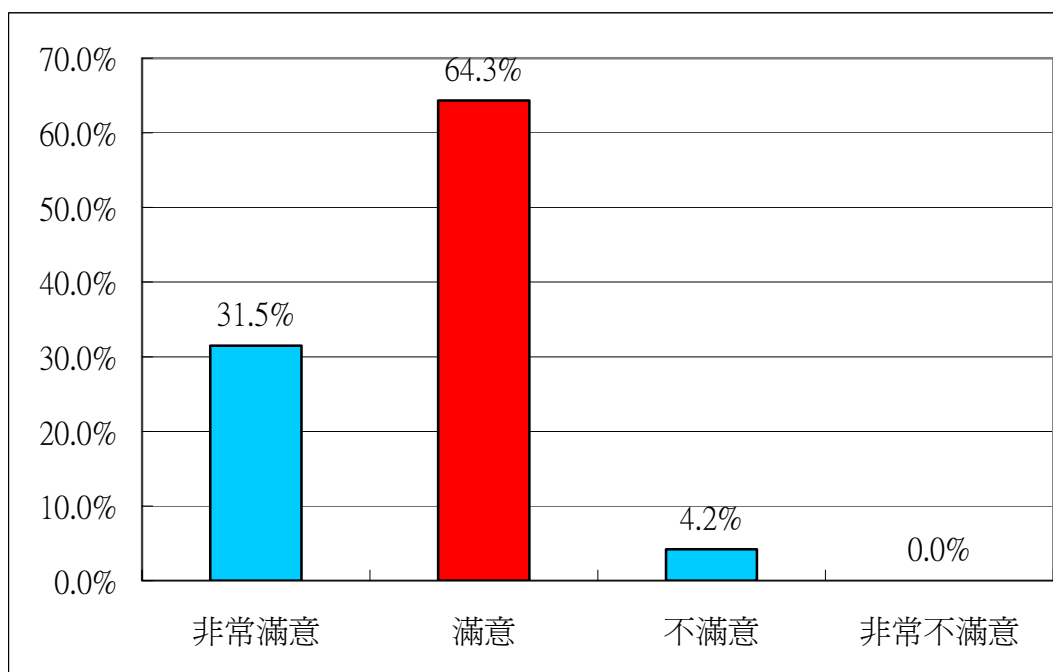


說明：選擇非常滿意比例最高（52.4%），選擇滿意比例為 46.9%，呈現不滿意比例僅為 0.7%，顯示櫃台人員除本身專業能力受肯定以外，大多能發揮耐心面對業者之詢問，以解決業者之問題。

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	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
45	92	6	0	143	0	143

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
31.5%	64.3%	4.2%	0.0%	100.0%



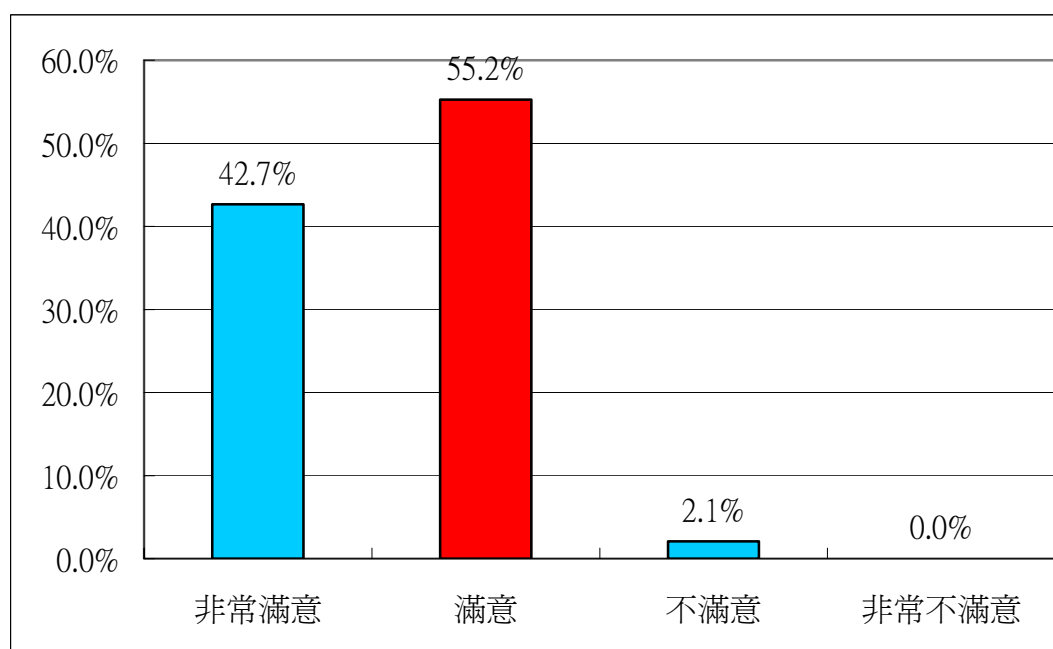
說明：選擇滿意比例最高（64.3%），非常滿意 31.5%，惟選擇不滿意比例達 4.2%，表示部分業者申辦各項服務時，手續仍會遇到不符合規定之情形，顯示各項申請書表是否簡明易填，包括申請書表填寫範例取得的容易性，仍有待進一步檢討及簡化。

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	不滿意	非常不滿意	有效數	無意見	總數
61	79	3	0	143	0	143

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
42.7%	55.2%	2.1%	0.0%	100.0%

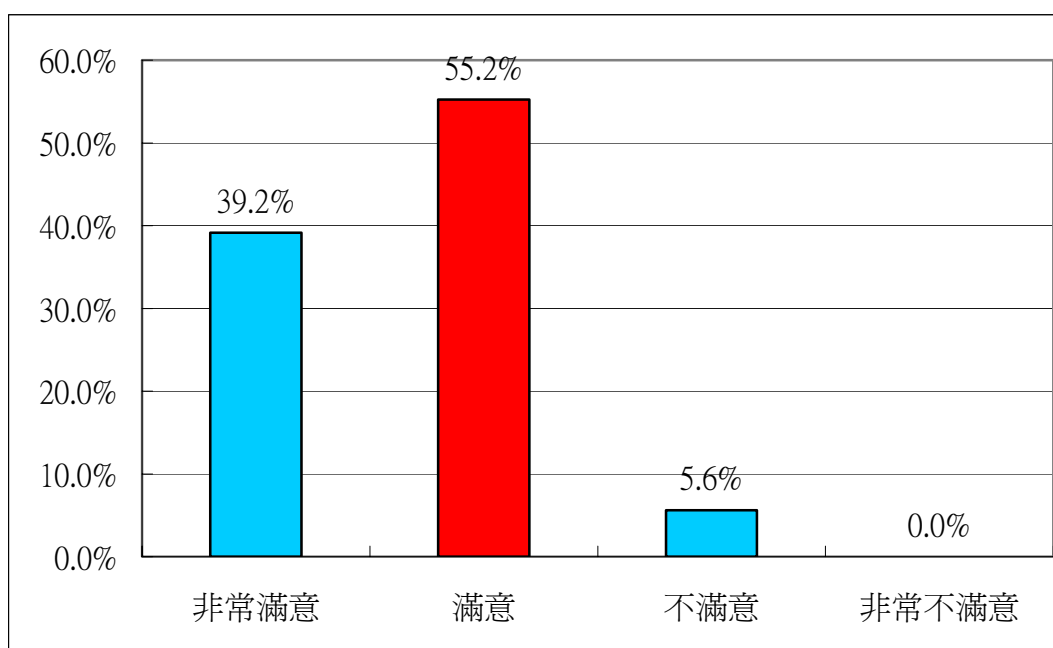


說明：選擇滿意者比例最高（55.2%），非常滿意 42.7%，惟答覆不滿意比例達 2.1%，顯示在第一線受理窗口人員，遇有申請人不符規定手續時，需要更明確及完整的告知，方能滿足業者的需求。

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
56	79	8	0	143	0	143

非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總數
39.2%	55.2%	5.6%	0.0%	100.0%



說明：選擇滿意比例最高（55.2%），非常滿意 39.2%，惟不滿意者達 5.6%，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。

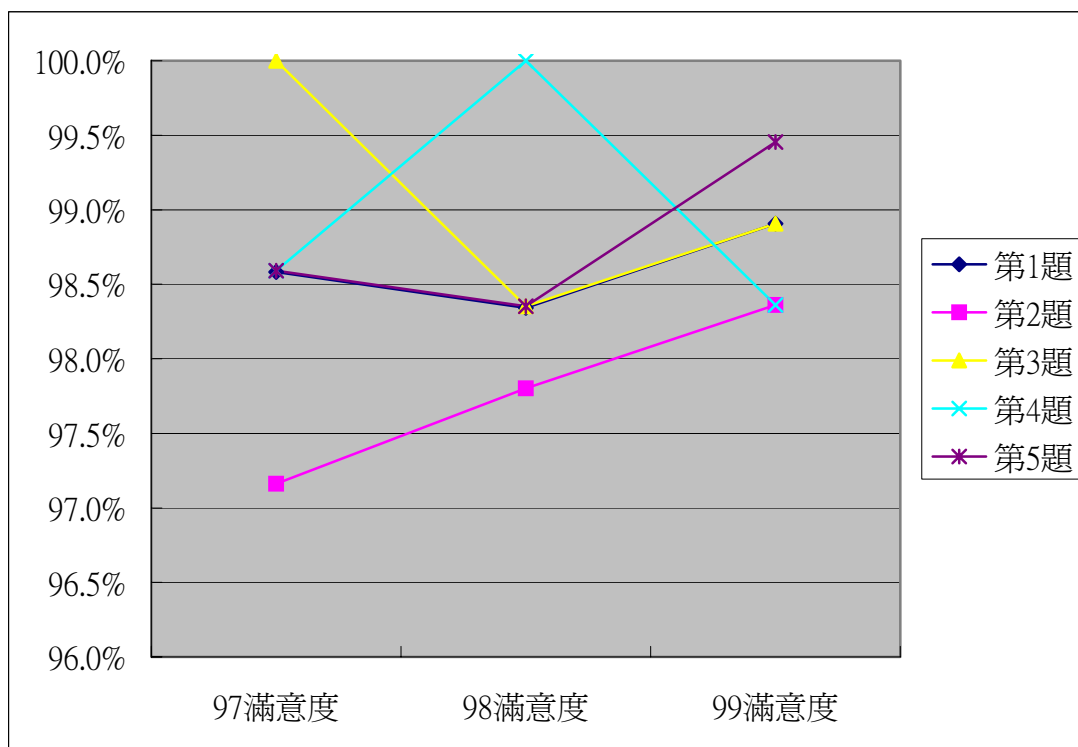
肆、滿意度趨勢分析

一、97年、98年及99年滿意度比較表：

題號	97 滿意度	98 滿意度	99 滿意度
第 1 題	98.6%	98.3%	98.9%
第 2 題	97.2%	97.8%	98.4%
第 3 題	100.0%	98.4%	98.9%
第 4 題	98.6%	100.0%	98.4%
第 5 題	98.6%	98.4%	99.5%
第 6 題	98.9%	99.3%	99.3%
第 7 題	95.9%	99.3%	99.3%
第 8 題	93.8%	94.8%	95.8%
第 9 題	93.8%	96.3%	97.9%
第 10 題	92.7%	94.1%	94.4%
整體滿意度	96.8%	97.7%	98.1%

二、97年、98年及99年滿意度摺線圖(趨勢比較)：

(一) 第1~5題：

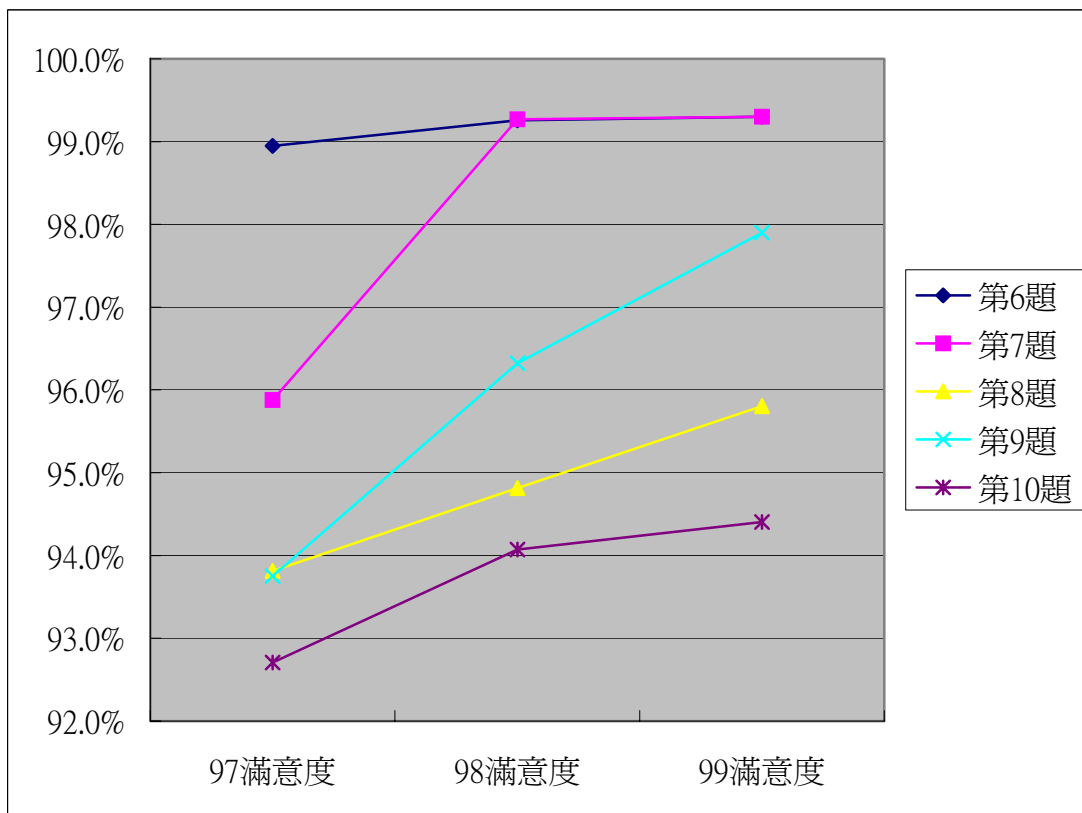


說明：

1. 第1題(對分局人員公正性)：97→98年趨勢雖有略降，但98→99恢復上升，且均維持98%以上之滿意度。
2. 第2題(對分局人員之專業度)：97→98→99逐年提升，顯示滿意度有穩定之成長。
3. 第3題(對分局人員之服務態度)：97→98年滿意度有滑落之現象，98→99微幅上升，表示服務人員之態度仍有努力之空間。

4. 第 4 題(對分局行政作業配合性)：97→98 年滿意度上升，
98→99 又再滑落，顯示業者對分局行政作業方面仍需再加強。
5. 第 5 題(對分局紀錄/報告之公正性)：97→98 年微幅下降，
但 98→99 大幅提升至 99.5%之滿意度，顯示業者對分局紀錄/報告之公正性有高度之肯定。

(二) 第 6~10 題：(業者臨櫃洽辦業務對報驗發證櫃檯之印象)



說明：

1. 第 6~7 題：

97→98 呈現大幅成長，98→99 則持平且維持 99.3%之滿意度。表示對本分局服務場所的環境清潔及對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形，已有不錯之滿意程度。

2. 第 8~10 題：這 3 題之滿意度從 97→98→99 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。

(三)整體服務滿意度：從 97→98→99 均逐年攀升，但提升趨勢有

緩和之現象，顯示滿意度已達一定之穩定水準。