

經濟部標準檢驗局臺南分局

107 年為民服務意見調查

計畫主持人：王俊傑副教授

計畫執行經理：黃琬玲

委託單位：經濟部標準檢驗局臺南分局

執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查中心

中華民國一〇七年九月

【目錄】

壹、研究主旨與目的	1
貳、研究方法與步驟	1
一、調查對象.....	1
二、調查執行時間.....	1
三、調查問卷設計.....	1
四、調查方法.....	2
五、統計分析方法.....	2
參、樣本特性分析	4
一、受訪者基本資料.....	4
二、信效度分析.....	6
肆、調查發現與分析	11
一、基礎服務.....	12
二、服務遞送.....	22
三、服務評價.....	26
四、開放創新.....	28
五、整體滿意度與其他意見.....	29
伍、研究發現與建議	32
一、研究發現.....	32
二、綜合比較與分析.....	36
三、研究建議.....	41
附錄一 各題交叉分析表	42

附錄二 調查問卷..... 59

附錄三 107 年服務滿意度調查結果-業者反映意見改善確認彙整表62

【表目錄】

表 2-1 電話訪問之優缺點說明.....	2
表 3-1 受訪者職稱.....	4
表 3-2 受訪者行業別.....	4
表 3-3 受訪者洽公頻率.....	5
表 3-4 受訪者往來的業務項目.....	5
表 3-5 信度分析表.....	6
表 3-6 因素分析解說總變異量.....	8
表 3-7 因素分析-成份矩陣.....	9
表 4-1 案件申辦流程滿意度.....	12
表 4-2 服務人員的工作效率滿意度.....	13
表 4-3 服務人員的專業能力滿意度.....	14
表 4-4 服務人員的服務、回應和解說滿意度.....	15
表 4-5 服務人員的超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度.....	16
表 4-6 服務設施滿意度.....	17
表 4-7 整體洽公動線滿意度.....	18
表 4-8 服務人員電話禮貌滿意度.....	19
表 4-9 服務人員的服務態度滿意度.....	20
表 4-10 網頁服務資訊滿意度.....	21
表 4-11 網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務滿意度.....	22
表 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度.....	23
表 4-13 報驗發證提供中午不打烊服務滿意度.....	24



表 4-14 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務 滿意度.....	25
表 4-15 提出的問題或建議處理的結果滿意度.....	26
表 4-16 品德操守(清廉度)滿意度.....	27
表 4-17 對創新措施滿意度.....	28
表 4-18 整體滿意度.....	29
表 4-19 有無寶貴意見.....	30
表 4-20 對經濟部標準檢驗局臺南分局的寶貴意見.....	30
表 5-1 各題平均數標準差.....	36
表 5-2 各項服務滿意度情形比較表.....	38
表 5-3 評核構面分析.....	39

【圖目錄】

圖 2-1 百分比公式.....	2
圖 2-2 卡方檢定公式.....	3
圖 3-1 受訪者職稱.....	4
圖 3-2 受訪者行業別.....	4
圖 3-3 受訪者洽公頻率.....	5
圖 3-4 受訪者往來的業務項目.....	5
圖 4-1 案件申辦流程滿意度.....	12
圖 4-2 服務人員的工作效率滿意度.....	13
圖 4-3 服務人員的專業能力滿意度.....	14
圖 4-4 服務人員的服務、回應和解說滿意度.....	15
圖 4-5 服務人員的超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度.....	16
圖 4-6 服務設施滿意度.....	17
圖 4-7 整體洽公動線滿意度.....	18
圖 4-8 服務人員電話禮貌滿意度.....	19
圖 4-9 服務人員的服務態度滿意度.....	20
圖 4-10 網頁服務資訊滿意度.....	21
圖 4-11 網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務滿意度.....	22
圖 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度.....	23
圖 4-13 報驗發證提供中午不打烊服務滿意度.....	24
圖 4-14 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度.....	25
圖 4-15 提出的問題或建議處理的結果滿意度.....	26



圖 4-16 品德操守(清廉度)滿意度.....	27
圖 4-17 對創新措施滿意度.....	28
圖 4-18 整體滿意度.....	29
圖 4-19 有無寶貴意見.....	30

壹、研究主旨與目的

經濟部標準檢局主要為工業政策執行商品檢驗、工廠管理與輔導、辦理全國度量衡標準之劃一、實施及其他檢（試）驗服務，必須經標準檢驗局檢驗合格，才能輸出、輸入或在國內市場陳列銷售，以保障消費者權益。

經濟部標準檢驗局臺南分局為了提供更好的服務品質，藉以瞭解廠商或是民眾對於標準檢驗局臺南分局的服務滿意度，有鑑於此，特進行 107 年度經濟部標準檢驗局臺南分局廠商滿意度調查，藉以瞭解廠商或是民眾之滿意度與服務之缺失，分析所得之結果，將作為改進服務之方向。

貳、研究方法與步驟

一、調查對象

本次調查對象為近一年內曾經前往經濟部標準檢驗局臺南分局之申辦民眾與廠商代理人，受訪名單由標準檢驗局臺南分局提供，本次共計回收 905 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ 。

二、調查執行時間

本次調查時間為民國 107 年 8 月 23 日至 8 月 31 日，共計七日，因部分廠商假日未營業，故僅於周一至周五進行訪問，訪問時間為每日早上 09 點 00 分至 12 點 00 分以及下午 1 點 00 分至下午 5 點 00 分進行訪問。

三、調查問卷設計

詳如附錄二。

四、調查方法

本次調查採用採電話訪問(電腦輔助電話訪問系統【CATI】;政大選研系統),電話訪問優缺點見表 2-1;本調查平均每通電訪成功樣本,需大約 10~15 分鐘;電話訪問系統(Computer Assisted Telephone Interview, CATI),在資料蒐集過程中可即時監看、監聽,以嚴格的品管控制提高問卷的有效性,凡電話無人接聽、電話中、受訪對象不在等因素無法完成之樣本,皆得在執行期限內進行 1~2 次的追蹤,以提高達成率,達成份數的目標。本次共計回收 824 份電話訪問調查問卷。

表 2-1 電話訪問之優缺點說明

選擇標準	電話訪問
處理複雜問卷能力	優：可以透過聲音與受訪者溝通，但有時候遇到複雜問題說不清楚。
徵集大量資料能力	可：透過電話接觸，但可能會有拒訪等問題，現階段還有詐騙集團之疑慮，但是主動權操之在我，而非受訪者。
資料的正確性	可：可能加雜訪員之意見，但是可以透過監看監聽系統來糾正。
對訪員影響之控制	可：透過監看監聽系統來糾正訪員錯誤，無調查能力之訪員可要求退出。

五、統計分析方法

1. 百分比分析：百分比分析是以次數分配方式來表示各變項百分比。次數分配係觀察變項內每個值原始資料出現次數；該次數除以總次數可得到對應的百分比。包括基本問項的次數及百分比分配，將逐題呈現主要題目之次數及百分比分配，百分比分析公式：

第 k 題回答 i 選項之百分比：

$$P = \frac{\sum_{j=1}^n w_j I_{kj}}{\sum_{j=1}^n w_j}, \text{ 其中 } I_{kj} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題回答 } i \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題未回答 } i \text{ 選項} \end{cases}$$

圖 2-1 百分比公式

2. 兩變項分析，（交叉分析、卡方檢定）：為了解自變項對依變項的影響，應在不同自變項的情況之下觀察依變項的的變化。故同時依據兩變項的值、從自變項方向計算百分比，將所研究的個案分類、做成相關的列聯表

(contingency table)，即交叉分析結果。以各基本問項為自變項，各主要變項為依變項，將呈現卡方檢定具顯著性的交叉列聯表，如選取各項重要地理及人口統計變項(如：地區別、年齡、性別、職業、教育程度、月收入、政黨傾向、省籍、…等)與各題項進行直列或橫列交叉分析。

在第 k 題回答 i 選項之樣本中於第 m 題回答 n 選項之百分比：

$$P = \frac{\sum_{j=1}^n w_j I_{kij} I_{mjn}}{\sum_{j=1}^n w_j I_{kij}}, \text{ 其中 } I_{kij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題回答 } i \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題未回答 } i \text{ 選項} \end{cases}$$

$$I_{mjn} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } m \text{ 題回答 } n \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } m \text{ 題未回答 } n \text{ 選項} \end{cases}$$

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

圖 2-2 卡方檢定公式

參、樣本特性分析

一、受訪者基本資料

(一) 受訪者職稱

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「主管」計 42.54%，回答「員工」計 42.21%，詳見表 3-1 及圖 3-1：

表 3-1 受訪者職稱

類別	次數	百分比
員工	382	42.21%
主管	385	42.54%
公司負責人	138	15.25%
其他	0	0.00%
總和	905	100.00%

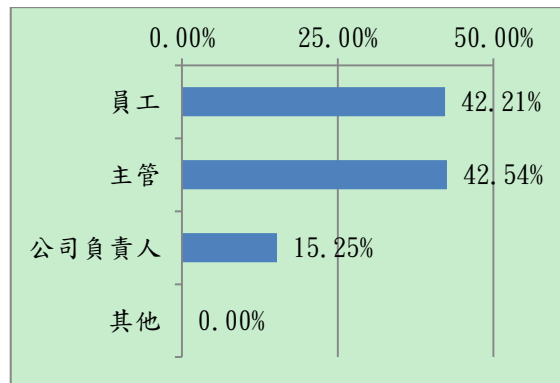


圖 3-1 受訪者職稱

(二) 受訪者行業別

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「廠商」計 93.70%，回答「個人」計 5.19%，詳見表 3-2 及圖 3-2：

表 3-2 受訪者行業別

類別	次數	百分比
報關(驗)業	0	0.00%
廠商	848	93.70%
個人	47	5.19%
其他	10	1.10%
總和	905	100.00%

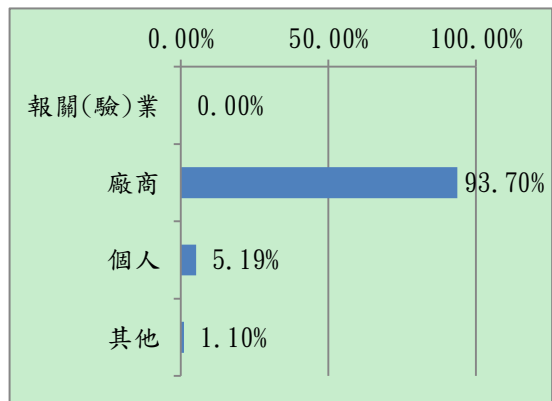


圖 3-2 受訪者行業別

(三) 受訪者洽公頻率

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「1-4 次/年」計 69.61%，回答「10 次以上/年」計 17.79%，詳見表 3-3 及圖 3-3：

表 3-3 受訪者洽公頻率

類別	次數	百分比
1-4 次/年	630	69.61%
5-9 次/年	114	12.60%
10 次以上/年	161	17.79%
總和	905	100.00%

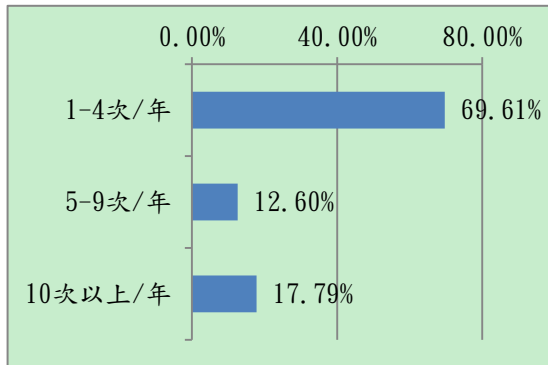


圖 3-3 受訪者洽公頻率

(四) 受訪者往來的業務項目

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「內銷報驗」計 39.12%，回答「驗證登錄、工廠檢查」計 33.92%，詳見表 3-4 及圖 3-4¹：

表 3-4 受訪者往來的業務項目

類別	次數	百分比
進口報驗	84	9.28%
內銷報驗	354	39.12%
驗證登錄、工廠檢查	307	33.92%
受託試驗、形式試驗	102	11.27%
管理系統驗證、正字標記	72	7.96%
度量衡檢定(查)	302	33.37%
特約檢驗	21	2.32%
其他(品目查詢/符合性聲明/檢驗登記/自願性產品驗證等)	155	17.13%
總和	1397	154.36%

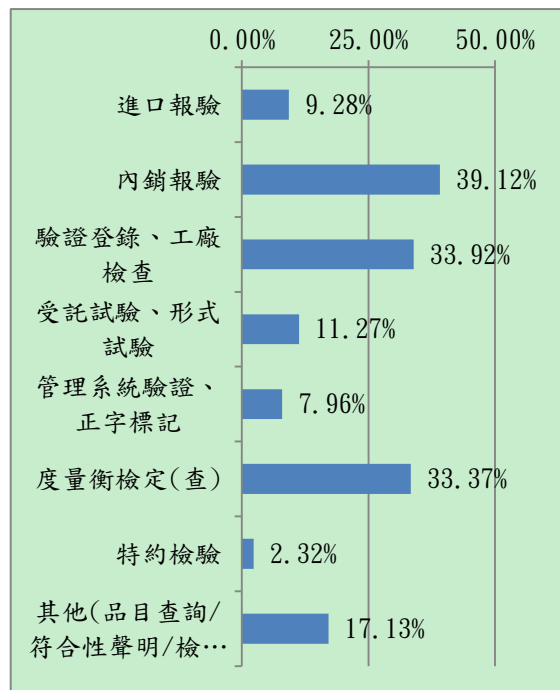


圖 3-4 受訪者往來的業務項目

¹ 本題為複選題，百分比計算以各選項次數除以受訪總人數 905 人，各項百分比加總有時會因受訪者同時勾選兩種以上之選項，造成加總百分比超過 100% 的狀況，係屬正常狀況。

二、信效度分析

(一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach' s Alpha 值為 0.972²，信度非常高，詳見表 3-5：

表 3-5 信度分析表

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項 目總相關	項目刪除時的 Cronbach' s Alpha 值
1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	56.4424	49.098	.692	.972
2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	56.4238	48.835	.804	.971
3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	56.4424	48.509	.810	.971
4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	56.3903	48.813	.793	.971
5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	56.4796	49.318	.761	.971
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	56.5093	49.109	.804	.971
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	56.5316	48.839	.837	.970
8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？	56.4238	48.432	.881	.970
9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	56.3829	48.625	.833	.970
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺	56.5799	48.879	.795	.971

² 說明：問卷原本是以 1 非常滿意 2 滿意 3 不滿意 4 非常不滿意，為便於瞭解，此處信度再編碼反 CODE，以 4 非常滿意 3 滿意 2 不滿意 1 非常不滿意；平均數越高越滿意。

南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？				
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	56.4981	48.572	.850	.970
12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	56.5167	48.452	.792	.971
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	56.4498	49.129	.786	.971
14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	56.5688	48.336	.792	.971
15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	56.4833	48.691	.820	.971
16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？	56.3532	48.976	.771	.971
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？	56.5353	49.026	.797	.971
18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？	56.4498	48.271	.837	.970

(二)效度分析

效度是指一個測驗能測量到它所欲測量的特質或功能的程度。在內容效度分析上，本次調查問卷，由委託單位設計，經由調查單位確認後，才為正式問卷；由於本案為現況調查，也設有開放題讓受訪者填寫意見，因此，問卷內容上，能夠真正反映現狀上的反應。

而建構效度是指測驗能測量到理論上構念或特質的程度，若要建構效度，因素分析是其中一種較常採用的評量方法。本次調查結果資料，經過因素分析顯示，KMO 值為 0.956 (KMO>0.7 且顯著，因此適合做因素分析)，問卷所主要要調查內容，非常符合預期的目的，問卷所主要要調查內容，應該符合預期的目的，分析結果如表 3-6：

表 3-6 因素分析解說總變異量

解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	12.315	68.415	68.415	12.315	68.415	68.415
2	.964	5.356	73.772			
3	.678	3.766	77.538			
4	.546	3.031	80.569			
5	.493	2.741	83.310			
6	.469	2.604	85.913			
7	.359	1.992	87.906			
8	.347	1.926	89.831			
9	.255	1.415	91.246			
10	.252	1.402	92.648			
11	.234	1.302	93.950			
12	.225	1.250	95.200			
13	.205	1.137	96.338			
14	.181	1.006	97.343			
15	.140	.775	98.119			
16	.133	.740	98.859			
17	.117	.650	99.509			
18	.088	.491	100.000			

萃取法：主成份分析。

至於在成份矩陣上，見表3-7：

表 3-7 因素分析-成份矩陣

	元件
	1
1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	.722
2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	.825
3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	.832
4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	.817
5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	.787
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	.829
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	.859
8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？	.898
9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	.855
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？	.818
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	.870
12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	.815
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	.811
14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明服務，感到滿意或不滿意？	.817

15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	.842
16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？	.799
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？	.821
18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？	.857

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

肆、調查發現與分析

本次調查共計訪問 23 題，計有 19 題單選題，以及 4 題受訪者基本資料。其中，將單選題與受訪者基本資料進行交叉分析檢定，以瞭解受訪者在不同議題上的反映。

本報告調查所採用之數據，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數會有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1% 或 99.9%，此係正常現象特予說明。

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 68.15%，回答「非常滿意」計 29.06%，回答「不滿意」計 2.45%，詳見表 4-1³：

表 4-1 案件申辦流程滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	261	29.06%
滿意	612	68.15%
不滿意	22	2.45%
非常不滿意	3	0.33%
總和	898	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 7 人次。

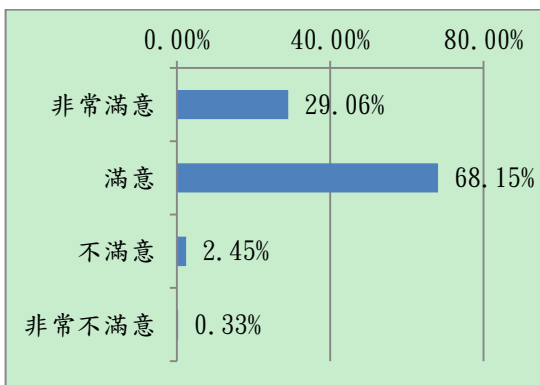


圖 4-1 案件申辦流程滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(40.6%)、「滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(72.00%)、「不滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(2.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(0.90%)。

³ 本表之滿意度百分比係已扣除不知道/從未接觸過/拒答/無反應人次計算，已符合使用過之受訪者滿意程度，可更為貼近實際狀況，本調查計算方式皆是，特此說明。

2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.16%，回答「非常滿意」計 27.84%，回答「不滿意」計 1.00%，詳見表 4-2：

表 4-2 服務人員的工作效率滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	250	27.84%
滿意	639	71.16%
不滿意	9	1.00%
非常不滿意	0	0.00%
總和	898	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 7 人次。

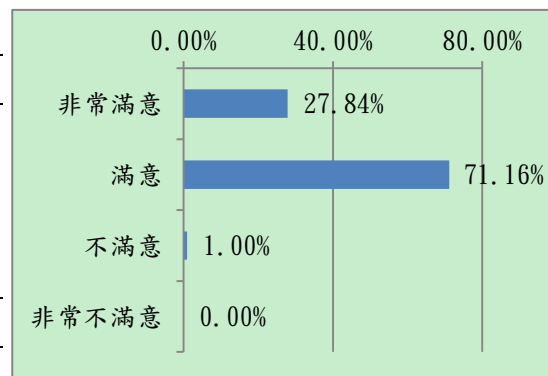


圖 4-2 服務人員的工作效率滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(80.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(73.40%)、「不滿意」比例較高的是「個人」(2.20%)。

3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
- (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.40%，回答「非常滿意」計 26.15%，回答「不滿意」計 2.23%，詳見表 4-3：

表 4-3 服務人員的專業能力滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	234	26.15%
滿意	639	71.40%
不滿意	20	2.23%
非常不滿意	2	0.22%
總和	895	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 10 人次。

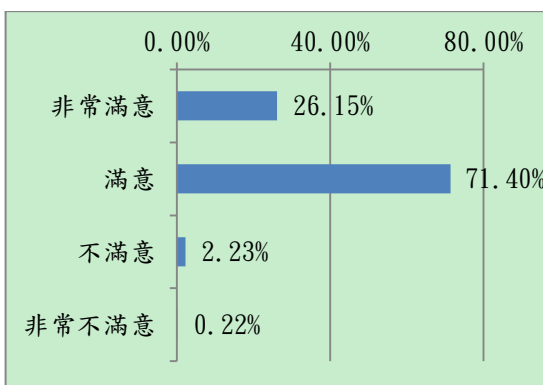


圖 4-3 服務人員的專業能力滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(30.9%)、「滿意」比例較高的是「主管」(72.7%)、「不滿意」比例較高的是「公司負責人」(4.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「員工」(0.50%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(66.70%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(73.30%)、「不滿意」比例較高的是「個人」(4.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.20%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(33.50%)、「滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(73.70%)、「不滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(3.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(0.90%)。

4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.28%，回答「非常滿意」計 29.39%，回答「不滿意」計 1.33%，詳見表 4-4：

表 4-4 服務人員的服務、回應和解說滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	266	29.39%
滿意	627	69.28%
不滿意	12	1.33%
非常不滿意	0	0.00%
總和	905	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 0 人次。

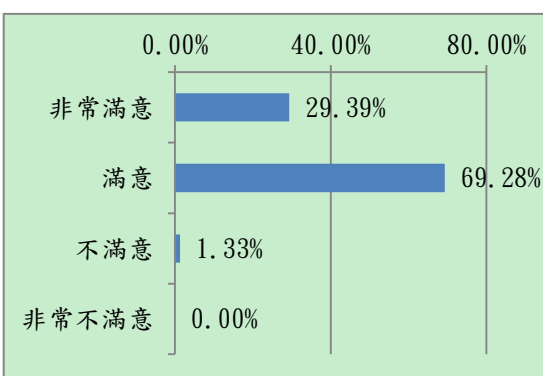


圖 4-4 服務人員的服務、回應和解說滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(80.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(71.30%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(1.40%)。

5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.78%，回答「非常滿意」計 24.33%，回答「不滿意」計 1.90%，詳見表 4-5：

表 4-5 服務人員的超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	154	24.33%
滿意	467	73.78%
不滿意	12	1.90%
非常不滿意	0	0.00%
總和	633	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 272 次。

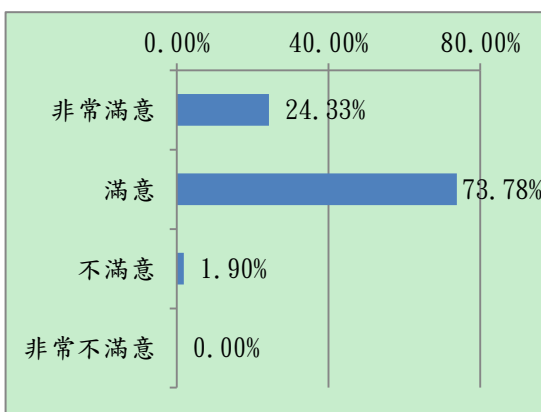


圖 4-5 服務人員的超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(39.40%)、「滿意」比例較高的是「員工」(77.70%)、「不滿意」比例較高的是「公司負責人」(3.80%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(47.20%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(75.30%)、「不滿意」比例較高的是「個人」(2.80%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(35.80%)、「滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(79.80%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(2.50%)。

(二) 服務友善

6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 76.57%，回答「非常滿意」計 21.51%，回答「不滿意」計 1.66%，詳見表 4-6：

表 4-6 服務設施滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	168	21.51%
滿意	598	76.57%
不滿意	13	1.66%
非常不滿意	2	0.26%
總和	781	100.00%

不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 124 人次。

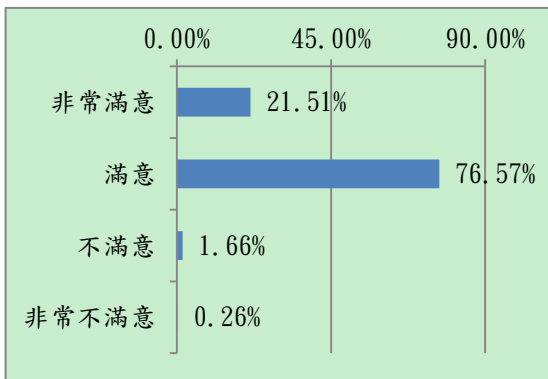


圖 4-6 服務設施滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(53.70%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(78.30%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(1.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.30%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(27.60%)、「滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(78.10%)、「不滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(2.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(1.90%)。

7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 77.90%，回答「非常滿意」計 20.08%，回答「不滿意」計 2.02%，詳見表 4-7：

表 4-7 整體洽公動線滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	159	20.08%
滿意	617	77.90%
不滿意	16	2.02%
非常不滿意	0	0.00%
總和	792	100.00%

不知道／從未接觸過／拒答／無反應的有 113 人次。

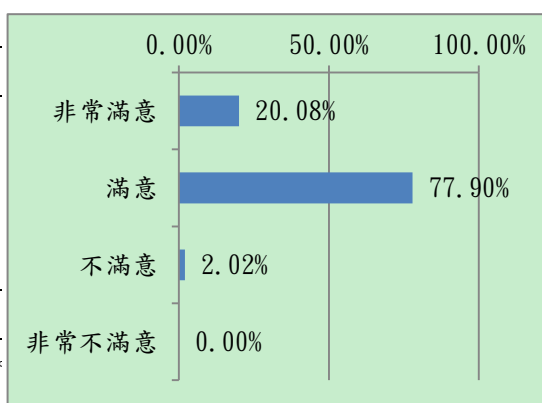


圖 4-7 整體洽公動線滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(23.50%)、「滿意」比例較高的是「員工」(80.80%)、「不滿意」比例較高的是「公司負責人」(5.00%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(51.20%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(79.50%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(2.20%)。

8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
- (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.42%，回答「非常滿意」計 26.34%，回答「不滿意」計 0.24%，詳見表 4-8：

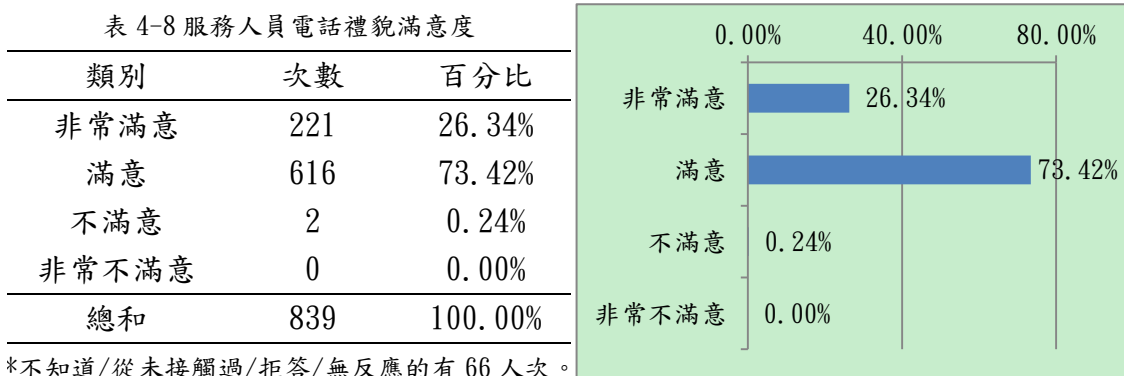


圖 4-8 服務人員電話禮貌滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(60.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(74.90%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(0.30%)。

9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
- (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.31%，回答「非常滿意」計 30.47%，回答「不滿意」計 0.22%，詳見表 4-9：

表 4-9 服務人員的服務態度滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	273	30.47%
滿意	621	69.31%
不滿意	2	0.22%
非常不滿意	0	0.00%
總和	896	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 9 人次。

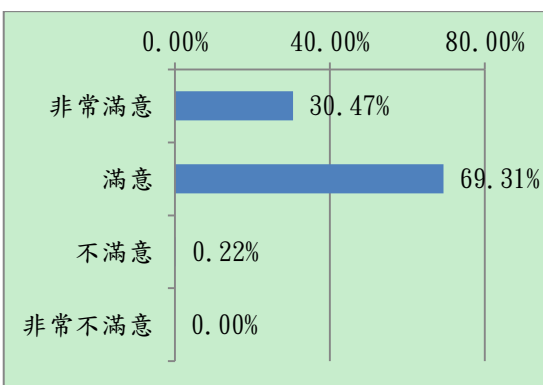


圖 4-9 服務人員的服務態度滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(60.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(70.90%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(0.20%)。

10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 74.49%，回答「非常滿意」計 19.95%，回答「不滿意」計 5.43%，詳見表 4-10：

表 4-10 網頁服務資訊滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	147	19.95%
滿意	549	74.49%
不滿意	40	5.43%
非常不滿意	1	0.14%
總和	737	100.00%

不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 168 人次。

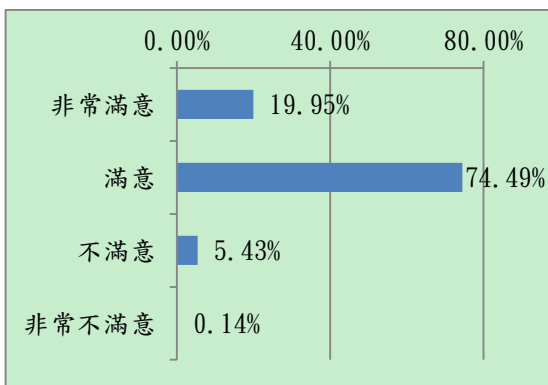


圖 4-10 網頁服務資訊滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(50.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(76.30%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(5.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.10%)。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 70.11%，回答「非常滿意」計 25.47%，回答「不滿意」計 4.29%，詳見表 4-11：

表 4-11 網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	190	25.47%
滿意	523	70.11%
不滿意	32	4.29%
非常不滿意	1	0.13%
總和	746	100.00%

不知道／從未接觸過／拒答／無反應的有 159 人次。

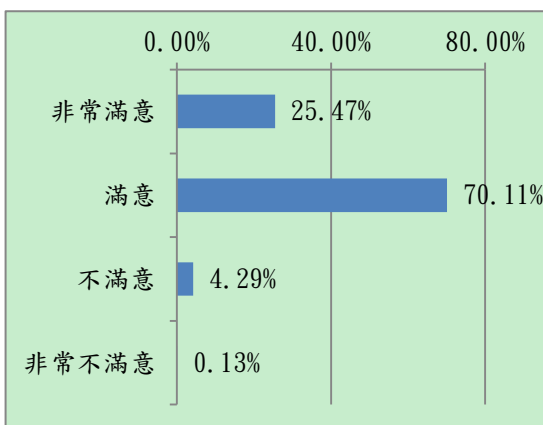


圖 4-11 網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(33.30%)、「滿意」比例較高的是「員工」(74.90%)、「不滿意」比例較高的是「主管」(6.60%)、「非常不滿意」比例較高的是「主管」(0.30%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(51.40%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(71.20%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(4.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.10%)。

12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.05%，回答「非常滿意」計 23.56%，回答「不滿意」計 5.26%，詳見表 4-12：

表 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	197	23.56%
滿意	594	71.05%
不滿意	44	5.26%
非常不滿意	1	0.12%
總和	836	100.00%

不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 69 人次。

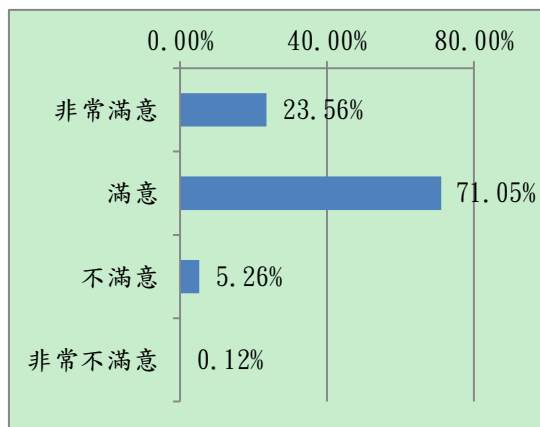


圖 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(34.70%)、「滿意」比例較高的是「員工」(74.40%)、「不滿意」比例較高的是「公司負責人」(6.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「員工」(0.30%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(50.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(72.50%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(5.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.10%)。

(二) 服務可近性

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.22%，回答「非常滿意」計 28.49%，回答「不滿意」計 0.29%，詳見表 4-13：

表 4-13 報驗發證提供中午不打烊服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	196	28.49%
滿意	490	71.22%
不滿意	2	0.29%
非常不滿意	0	0.00%
總和	688	100.00%

不知道／從未接觸過／拒答／無反應的有 217 人次

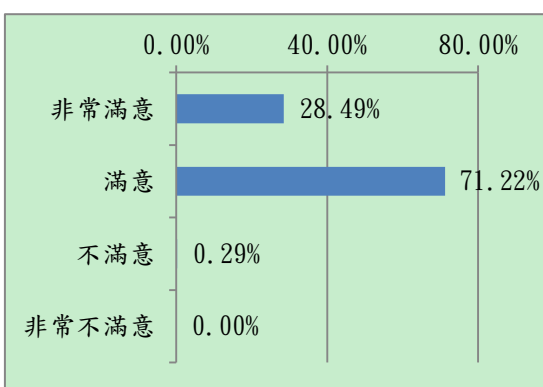


圖 4-13 報驗發證提供中午不打烊服務滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(75.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(73.40%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(0.30%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(35.40%)、「滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(74.10%)、「不滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(2.30%)、

。

14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 75.70%，回答「非常滿意」計 19.60%，回答「不滿意」計 4.16%，詳見表 4-14：

表 4-14 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	146	19.60%
滿意	564	75.70%
不滿意	31	4.16%
非常不滿意	4	0.54%
總和	745	100.00%

不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 160 人次

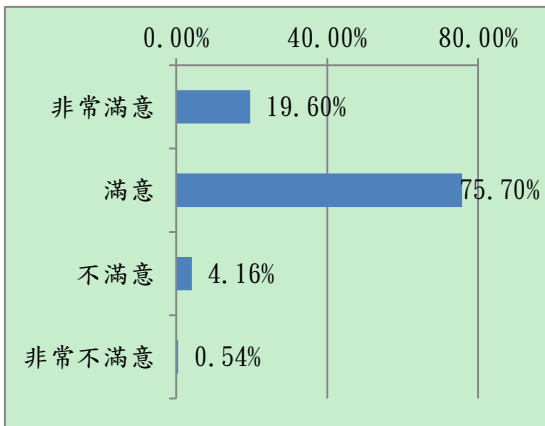


圖 4-14 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(50.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(76.80%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(4.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「個人」(5.10%)。

三、服務評價

(一) 意見回應處理情形

15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意

(04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 74.47%，回答「非常滿意」計 22.24%，回答「不滿意」計 3.06%，詳見表 4-15：

表 4-15 提出的問題或建議處理的結果滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	189	22.24%
滿意	633	74.47%
不滿意	26	3.06%
非常不滿意	2	0.24%
總和	850	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 55 人次。

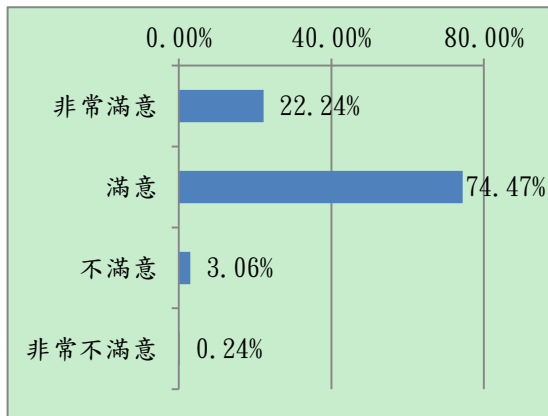


圖 4-15 提出的問題或建議處理的結果滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(48.80%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(75.90%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(3.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「個人」(2.30%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(27.40%)、「滿意」比例較高的是「5-9 次/年」(78.70%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(7.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(0.30%)。

(二) 機關清廉度

16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.10%，回答「非常滿意」計 30.90%，詳見表 4-16：

表 4-16 品德操守(清廉度)滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	271	30.90%
滿意	606	69.10%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總和	877	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 28 人次。

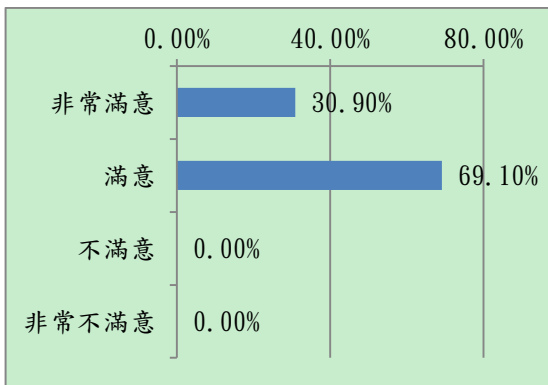


圖 4-16 品德操守(清廉度)滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「公司負責人」(37.80%)、「滿意」比例較高的是「員工」(73.20%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(51.10%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(70.50%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(41.70%)、「滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(72.80%)。

四、開放創新

17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道 (99) 拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 75.61%，回答「非常滿意」計 22.65%，回答「不滿意」計 1.74%，詳見表 4-17：

表 4-17 對創新措施滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	130	22.65%
滿意	434	75.61%
不滿意	10	1.74%
非常不滿意	0	0.00%
總和	574	100.00%

*不知道的有 331 人次。拒答的有 0 人次。

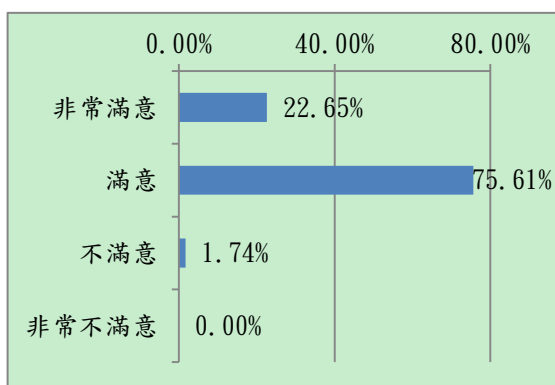


圖 4-17 對創新措施滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「個人」(53.10%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(77.50%)、「不滿意」比例較高的是「廠商」(1.90%)。

五、 整體滿意度與其他意見

18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.00%，回答「非常滿意」計 25.87%，回答「不滿意」計 1.01%，詳見表 4-18：

表 4-18 整體滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	230	25.87%
滿意	649	73.00%
不滿意	9	1.01%
非常不滿意	1	0.11%
總和	889	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 16 人次。

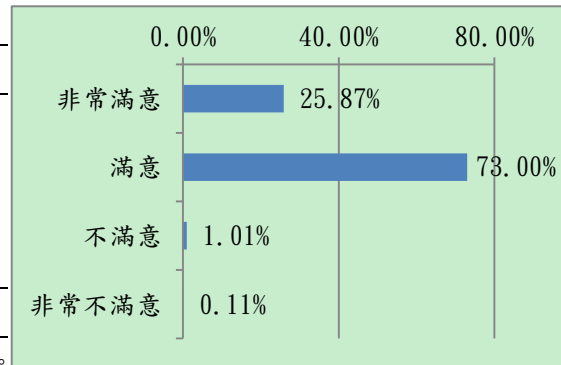


圖 4-18 整體滿意度

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在行業別、洽公頻率有顯著關聯($p < 0.05$)；經由交叉分析，結果敘述如附錄一：

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(80.00%)、「滿意」比例較高的是「廠商」(75.10%)、「不滿意」比例較高的是「個人」(4.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「廠商」(0.10%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(39.00%)、「滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(75.90%)、「不滿意」比例較高的是「1-4 次/年」(1.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(0.60%)。

19. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」，有何寶貴意見？

(01) 有 _____ (02) 無

百分比分析

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「有」計 69.50%，回答「無」計 30.50%，詳見表 4-19：

表 4-19 有無寶貴意見

類別	次數	百分比
有	629	69.50%
無	276	30.50%
總和	905	100.00%

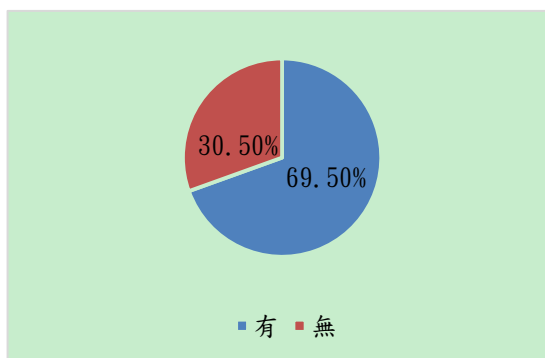


圖 4-19 有無寶貴意見

表 4-20 對經濟部標準檢驗局臺南分局的寶貴意見

項次	內容	次數
1	法規頻繁更新和委外檢驗，都增加廠商負擔與時間的浪費，應發函通知廠商，以便日後好依循辦理	27
2	希望標檢局能簡化流程，並宣導網頁服務的作業說明及重點和配套措施的整理，可以更便民讓廠商更好作業	15
3	網路穩定不夠會停格，上傳文件要降低安全性，操作繁雜並需重新設定造成困擾	11
4	新法規宣導上要有詳細界定規範，業主申辦較清楚	5
5	網路申請有困難時希望有專人協助完成網路申請程序	5
6	網頁的關鍵字搜尋和操作流程的 SOP 可以讓民眾下載，使網路操作更便利	5
7	有必要再加強人手辦理	4
8	檢驗局的到期日佈達，希望有一個月的緩衝期，能在一個月前能再通知廠商	3
9	服務人員的素質不一，有些專業能力和主動積極服務態度很好，有些就差強人意，尤其是即將退休人員	3
10	希望政府能保障小企業免於受大陸製品的打擊及影響，做好把關的工作	2

11	在商品檢驗部分，宣導與實際作業嚴重落差，公司要多花成本善後	2
12	服務人員新法規不夠熟悉，常常一問三不知，一個法規由不同的人員解讀也不同，最終必須由台北定奪	2
13	已付檢驗費，為何還要派人過去接檢驗人員	2
14	南北報驗不要不一致	2
15	檢驗費太貴	1
16	報驗發證提供中午不打烊服務實在沒必要	1
17	洗手台沒有可丟的垃圾桶	1
18	汽車停車位太少希望可增加	1
19	商品檢驗合格就不要再一直被檢驗深受打擾	1
20	商品不是食品，檢驗太過嚴格，還要繳環保費 30 元	1
21	標檢局是否有鎖定查驗特定廠商	1
22	希望能延長開冷氣時間	1
23	辦公室騎樓轉角容易有碰撞情形	1
24	可保存廠商的送檢歷史資料	1
25	洽辦業務要分兩邊跑過於麻煩	1
26	鑄鐵砧碼無法校正，造成送檢時間拖延非常不方便	1
27	服飾洗滌檢驗可以放寬標準	1
28	希望以源頭管理而不是終端受驗	1
29	網路標示辦公地點不清以致跑錯地點	1
30	檢驗發證白色紙上的鋼切是透明凹凸狀，傳真至相關單位會不夠清楚，造成很大困擾	1
31	重要通知請發函(紙本通知)，不希望用電子郵件和網路訊息	1
32	洗滌標法規由標檢局和市政府都要管，多頭馬車讓民眾無所適從	1

伍、研究發現與建議

一、研究發現

本節將根據前面分析結果，歸納 905 位受訪者意見，如下所述：

(一)基礎服務

1. 服務一致及正確

(1)案件「申辦流程」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 68.15%，回答「非常滿意」計 29.06%，滿意度達 97.22%。

(2)服務人員的「工作效率」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.16%，回答「非常滿意」計 27.84%，滿意度達 99.00%。

(3)服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.40%，回答「非常滿意」計 26.15%，滿意度達 97.54%。

(4)服務人員的「服務、回應和解說」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.28%，回答「非常滿意」計 29.39%，滿意度達 98.67%。

(5)「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.78%，回答「非常滿意」計 24.33%，滿意度達 98.10%。

2. 服務友善

(1) 服務設施（如桌椅、空調、廁所等）

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 76.57%，回答「非常滿意」計 21.51%，滿意度達 98.08%。

(2) 整體洽公動線（標示指引）

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 77.90%，回答「非常滿意」計 20.08%，滿意度達 97.98%。

(3) 服務人員「接電話的禮貌」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.42%，回答「非常滿意」計 26.34%，滿意度達 99.76%。

(4) 服務人員的「服務態度」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.31%，回答「非常滿意」計 30.47%，滿意度達 99.78%。

(5) 「網頁服務資訊」

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 74.49%，回答「非常滿意」計 19.95%，滿意度達 94.44%。

(二) 服務遞送

1. 服務便捷

(1) 網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 70.11%，回答「非常滿意」計 25.47%，滿意度達 95.58%。

(2) 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.05%，回答「非常滿意」計 23.56%，滿意度達 94.62%。

2. 服務可近性

(1) 報驗發證提供中午不打烊

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 71.22%，回答「非常滿意」計 28.49%，滿意度達 99.71%。

(2) 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 75.70%，回答「非常滿意」計 19.60%，滿意度達 95.30%。

(三) 服務評價

1. 意見回應處理情形

(1) 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 74.47%，回答「非常滿意」計 22.24%，滿意度達 96.71%。

1. 機關清廉度

(1) 經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 69.10%，回答「非常滿意」計 30.90%，滿意度達 100.00%。

(四)開放創新

(1)「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 75.61%，回答「非常滿意」計 22.65%，滿意度達 98.26%。

(五)整體滿意度與其他意見

分析結果顯示，從 905 位受訪者中得知，回答「滿意」計 73.00%，回答「非常滿意」計 25.87%，滿意度達 98.88%。

二、綜合比較與分析

(一) 平均數、標準差的比較

本研究以平均數、標準差，分別針對 18 項滿意度題組意見進行比較。

分析結果顯示，平均數以服務人員「品德操守(清廉度)」(3.3090)最高，其次為服務人員的「服務態度」(3.3025)、報驗發證提供中午不打烊服務(3.2820)，最低則是網站上所提供之「網頁服務資訊」(3.1425)。見表 5-1⁴；

在標準差上，群體間差異比較大的是服務人員的「申辦流程」(0.51135)、申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務(0.51064)，以上述幾項在看法上較為分歧。見表 5-1：

表 5-1 各題平均數標準差

	平均數	個數	標準差	排序
1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	3.2595	898	.51135	7
2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	3.2684	898	.46544	5
3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力(具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力)」感到滿意或不滿意？	3.2346	895	.48780	9
4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	3.2807	905	.47819	4
5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	3.2243	633	.46071	10
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施(如桌椅、空調、廁所等)感到滿意或不滿意？	3.1933	781	.45264	13

⁴ 各題項個數略有差異，係已排除各題回答不知道/拒答/無反應之人數，以求調查結果更符合實際情形，下述各戶所各題項滿意度分析亦個數略有差異，亦同，特此說明。

7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	3.1806	792	.43428	16
8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？	3.2610	839	.44485	6
9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	3.3025	896	.46441	2
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？	3.1425	737	.48907	18
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	3.2091	746	.50948	11
12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	3.1806	836	.51064	15
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	3.2820	688	.45671	3
14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	3.1436	745	.48862	17
15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	3.1871	850	.47711	14
16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？	3.3090	877	.46235	1
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？	3.2091	574	.44782	12

18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？	3.2463	889	.46141	8
--------------------------------------	--------	-----	--------	---

(二) 滿意度正、負向比較

依據本研究調查結果顯示，各項服務滿意度情形比較表整理如下表 5-2：

表 5-2 各項服務滿意度情形比較表

	正向	負向
1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	97.22%	2.78%
2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	99.00%	1.00%
3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	97.54%	2.46%
4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	98.67%	1.33%
5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	98.10%	1.90%
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	98.08%	1.92%
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	97.98%	2.02%
8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？	99.76%	0.24%
9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	99.78%	0.22%
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？	94.44%	5.56%
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	95.58%	4.42%
12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	94.62%	5.38%
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	99.71%	0.29%
14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改	95.30%	4.70%

版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？		
15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	96.71%	3.29%
16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守（清廉度），您感到滿意或不滿意？	100.00%	0.00%
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？	98.26%	1.74%
18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？	98.88%	1.12%
平均滿意度	97.76%	2.24%

(三) 評核構面比較

根據政府服務獎評核構面，並依本次調查結果整理如下表 5-3：

表 5-3 評核構面分析

評核構面		項目	滿意度
基礎服務	服務一致正確性	1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	97.22%
		2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	99.00%
		3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）感到滿意或不滿意？	97.54%
		4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	98.67%
		5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	98.10%

	服務友善	6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	98.08%
		7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	97.98%
		8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？	99.76%
		9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	99.78%
		10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？	94.44%
服務遞送	服務便捷	11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	95.58%
		12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	94.62%
	服務可近性	13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	99.71%
		14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	95.30%
服務評價	意見處理回應情形	15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	96.71%

	機關清廉度	16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？	100.00%
	開放創新	17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園e點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？	98.26%
	整體滿意度	18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？	98.88%

三、研究建議

根據本次調查結果顯示，平均調查滿意度為 97.76%，顯示整體服務對於民眾而言有非常的评价，滿意度最高為「品德操守(清廉度)」(100.00%)、「服務態度」(99.78%)，滿意度最低為「網頁服務資訊」(94.44%)、「申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務」(94.62%)、「檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務」(95.30%)，由此可見，滿意度最高者為「品德操守(清廉度)」、「服務態度」此兩項可視為標準檢驗局臺南分局之服務優勢，並維持現狀，做為員工教育訓練之楷模，反觀滿意度最低者則應為優先改善項目，以「網頁服務資訊」與「申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務」兩項，應盡速改善，由於目前政府與民間企業均積極推動線上洽公或是辦理服務，一方面可節省民眾或是廠商洽公來回奔波時間，更可以加速承辦人員處理服務無需再次耗時建檔，另外，無論是網站服務、流程簡化、文件可上傳、減少紙量均可視為網頁服務的一環，建議未來網頁資訊可以有更清楚的規劃，便民的網頁設計與提供相關文件及資訊下載，減少紙量使用，亦可達到流程簡化，讓網頁資訊更貼近使用者需求。

附錄一 各題交叉分析表

1. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和	
職稱	員工	個數	99	269	11	1	380	
		%	26.10%	70.80%	2.90%	0.30%	100.00%	
	主管	個數	111	265	6	1	383	
		%	29.00%	69.20%	1.60%	0.30%	100.00%	
	公司負責人	個數	51	78	5	1	135	
		%	37.80%	57.80%	3.70%	0.70%	100.00%	
總和			個數	261	612	22	3	898
			%	29.10%	68.20%	2.40%	0.30%	100.00%
行業別	廠商	個數	238	580	20	3	841	
		%	28.30%	69.00%	2.40%	0.40%	100.00%	
	個人	個數	17	29	1	0	47	
		%	36.20%	61.70%	2.10%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	6	3	1	0	10	
		%	60.00%	30.00%	10.00%	0.00%	100.00%	
總和			個數	261	612	22	3	898
			%	29.10%	68.20%	2.40%	0.30%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	158	450	15	2	625	
		%	25.30%	72.00%	2.40%	0.30%	100.00%	
	5-9次/年	個數	38	71	3	1	113	
		%	33.60%	62.80%	2.70%	0.90%	100.00%	
	10次以上/年	個數	65	91	4	0	160	
		%	40.60%	56.90%	2.50%	0.00%	100.00%	
總和			個數	261	612	22	3	898
			%	29.10%	68.20%	2.40%	0.30%	100.00%

職稱， $P=0.106$ 。行業別， $P=0.155$ 。洽公頻率， $P=0.007^*$ 。

2. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和

職稱	員工	個數	99	274	7	0	380
		%	26.10%	72.10%	1.80%	0.00%	100.00%
	主管	個數	103	278	1	0	382
		%	27.00%	72.80%	0.30%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	48	87	1	0	136
		%	35.30%	64.00%	0.70%	0.00%	100.00%
總和		個數	250	639	9	0	898
		%	27.80%	71.20%	1.00%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	216	618	8	0	842
		%	25.70%	73.40%	1.00%	0.00%	100.00%
	個人	個數	26	19	1	0	46
		%	56.50%	41.30%	2.20%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	2	0	0	10
		%	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	250	639	9	0	898
		%	27.80%	71.20%	1.00%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	163	452	8	0	623
		%	26.20%	72.60%	1.30%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	32	81	1	0	114
		%	28.10%	71.10%	0.90%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	55	106	0	0	161
		%	34.20%	65.80%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	250	639	9	0	898
		%	27.80%	71.20%	1.00%	0.00%	100.00%

職稱， $P=0.054$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.208$ 。

3. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	91	274	11	2	378
		%	24.10%	72.50%	2.90%	0.50%	100.00%
	主管	個數	101	277	3	0	381

		%	26.50%	72.70%	0.80%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	42	88	6	0	136
		%	30.90%	64.70%	4.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	234	639	20	2	895
		%	26.10%	71.40%	2.20%	0.20%	100.00%
行業別	廠商	個數	204	616	18	2	840
		%	24.30%	73.30%	2.10%	0.20%	100.00%
	個人	個數	24	20	2	0	46
		%	52.20%	43.50%	4.30%	0.00%	100.00%
	其他	個數	6	3	0	0	9
		%	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	234	639	20	2	895
		%	26.10%	71.40%	2.20%	0.20%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	153	450	19	1	623
		%	24.60%	72.20%	3.00%	0.20%	100.00%
	5-9次/年	個數	28	84	1	1	114
		%	24.60%	73.70%	0.90%	0.90%	100.00%
	10次以上/年	個數	53	105	0	0	158
		%	33.50%	66.50%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	234	639	20	2	895
		%	26.10%	71.40%	2.20%	0.20%	100.00%

職稱， $P=0.047^*$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.034^*$ 。

4. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	109	265	8	0	382
		%	28.50%	69.40%	2.10%	0.00%	100.00%
	主管	個數	107	275	3	0	385
		%	27.80%	71.40%	0.80%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	50	87	1	0	138
		%	36.20%	63.00%	0.70%	0.00%	100.00%
總和		個數	266	627	12	0	905

		%	29.40%	69.30%	1.30%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	231	605	12	0	848
		%	27.20%	71.30%	1.40%	0.00%	100.00%
	個人	個數	27	20	0	0	47
		%	57.40%	42.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	2	0	0	10
		%	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	266	627	12	0	905
		%	29.40%	69.30%	1.30%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	174	447	9	0	630
		%	27.60%	71.00%	1.40%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	34	79	1	0	114
		%	29.80%	69.30%	0.90%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	58	101	2	0	161
		%	36.00%	62.70%	1.20%	0.00%	100.00%
總和		個數	266	627	12	0	905
		%	29.40%	69.30%	1.30%	0.00%	100.00%

職稱， $P=0.158$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.334$ 。

5. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	55	205	4	0	264
		%	20.80%	77.70%	1.50%	0.00%	100.00%
	主管	個數	58	203	4	0	265
		%	21.90%	76.60%	1.50%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	41	59	4	0	104
		%	39.40%	56.70%	3.80%	0.00%	100.00%
總和		個數	154	467	12	0	633
		%	24.30%	73.80%	1.90%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	136	447	11	0	594
		%	22.90%	75.30%	1.90%	0.00%	100.00%

	個人	個數	17	18	1	0	36
		%	47.20%	50.00%	2.80%	0.00%	100.00%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	154	467	12	0	633
		%	24.30%	73.80%	1.90%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	95	326	8	0	429
		%	22.10%	76.00%	1.90%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	16	67	1	0	84
		%	19.00%	79.80%	1.20%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	43	74	3	0	120
		%	35.80%	61.70%	2.50%	0.00%	100.00%
總和		個數	154	467	12	0	633
		%	24.30%	73.80%	1.90%	0.00%	100.00%

職稱， $P=0.001^*$ 。行業別， $P=0.021^*$ 。洽公頻率， $P=0.018^*$ 。

6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	58	266	6	0	330
		%	17.60%	80.60%	1.80%	0.00%	100.00%
	主管	個數	76	254	6	1	337
		%	22.60%	75.40%	1.80%	0.30%	100.00%
	公司負責人	個數	34	78	1	1	114
		%	29.80%	68.40%	0.90%	0.90%	100.00%
總和		個數	168	598	13	2	781
		%	21.50%	76.60%	1.70%	0.30%	100.00%
行業別	廠商	個數	144	573	13	2	732
		%	19.70%	78.30%	1.80%	0.30%	100.00%
	個人	個數	22	19	0	0	41
		%	53.70%	46.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	6	0	0	8
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%

總和		個數	168	598	13	2	781
		%	21.50%	76.60%	1.70%	0.30%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	105	413	11	0	529
		%	19.80%	78.10%	2.10%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	23	81	1	2	107
		%	21.50%	75.70%	0.90%	1.90%	100.00%
	10次以上/年	個數	40	104	1	0	145
		%	27.60%	71.70%	0.70%	0.00%	100.00%
總和		個數	168	598	13	2	781
		%	21.50%	76.60%	1.70%	0.30%	100.00%

職稱，P=0.087。行業別，P=0.000*。洽公頻率，P=0.006*。

7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	58	270	6	0	334
		%	17.40%	80.80%	1.80%	0.00%	100.00%
	主管	個數	73	262	4	0	339
		%	21.50%	77.30%	1.20%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	28	85	6	0	119
		%	23.50%	71.40%	5.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	159	617	16	0	792
		%	20.10%	77.90%	2.00%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	136	591	16	0	743
		%	18.30%	79.50%	2.20%	0.00%	100.00%
	個人	個數	21	20	0	0	41
		%	51.20%	48.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	6	0	0	8
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	159	617	16	0	792
		%	20.10%	77.90%	2.00%	0.00%	100.00%

洽公頻率	1-4 次/年	個數	98	425	12	0	535
		%	18.30%	79.40%	2.20%	0.00%	100.00%
	5-9 次/年	個數	25	79	4	0	108
		%	23.10%	73.10%	3.70%	0.00%	100.00%
	10 次以上/年	個數	36	113	0	0	149
		%	24.20%	75.80%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	159	617	16	0	792
		%	20.10%	77.90%	2.00%	0.00%	100.00%

職稱， $P=0.041^*$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.100$ 。

8. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	80	267	1	0	348
		%	23.00%	76.70%	0.30%	0.00%	100.00%
	主管	個數	93	264	1	0	358
		%	26.00%	73.70%	0.30%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	48	85	0	0	133
		%	36.10%	63.90%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	221	616	2	0	839
		%	26.30%	73.40%	0.20%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	195	589	2	0	786
		%	24.80%	74.90%	0.30%	0.00%	100.00%
	個人	個數	20	23	0	0	43
		%	46.50%	53.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	6	4	0	0	10
		%	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	221	616	2	0	839
		%	26.30%	73.40%	0.20%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4 次/年	個數	138	440	2	0	580
		%	23.80%	75.90%	0.30%	0.00%	100.00%
	5-9 次/年	個數	30	79	0	0	109
		%	27.50%	72.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	10 次以上/年	個數	53	97	0	0	150

		%	35.30%	64.70%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	221	616	2	0	839
		%	26.30%	73.40%	0.20%	0.00%	100.00%

職稱，P=0.065。行業別，P=0.003*。洽公頻率，P=0.060。

9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	103	269	2	0	374
		%	27.50%	71.90%	0.50%	0.00%	100.00%
	主管	個數	116	268	0	0	384
		%	30.20%	69.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	54	84	0	0	138
		%	39.10%	60.90%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	273	621	2	0	896
		%	30.50%	69.30%	0.20%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	242	595	2	0	839
		%	28.80%	70.90%	0.20%	0.00%	100.00%
	個人	個數	25	22	0	0	47
		%	53.20%	46.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	6	4	0	0	10
		%	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	273	621	2	0	896
		%	30.50%	69.30%	0.20%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	175	445	1	0	621
		%	28.20%	71.70%	0.20%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	36	77	1	0	114
		%	31.60%	67.50%	0.90%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	62	99	0	0	161
		%	38.50%	61.50%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	273	621	2	0	896
		%	30.50%	69.30%	0.20%	0.00%	100.00%

職稱，P=0.060。行業別，P=0.002*。洽公頻率，P=0.058。

10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	55	253	15	0	323
		%	17.00%	78.30%	4.60%	0.00%	100.00%
	主管	個數	65	235	19	1	320
		%	20.30%	73.40%	5.90%	0.30%	100.00%
	公司負責人	個數	27	61	6	0	94
		%	28.70%	64.90%	6.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	147	549	40	1	737
		%	19.90%	74.50%	5.40%	0.10%	100.00%
行業別	廠商	個數	125	528	38	1	692
		%	18.10%	76.30%	5.50%	0.10%	100.00%
	個人	個數	20	18	2	0	40
		%	50.00%	45.00%	5.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	3	0	0	5
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	147	549	40	1	737
		%	19.90%	74.50%	5.40%	0.10%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	95	372	25	0	492
		%	19.30%	75.60%	5.10%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	17	75	5	1	98
		%	17.30%	76.50%	5.10%	1.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	35	102	10	0	147
		%	23.80%	69.40%	6.80%	0.00%	100.00%
總和		個數	147	549	40	1	737
		%	19.90%	74.50%	5.40%	0.10%	100.00%

職稱， $P=0.182$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.155$ 。

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和	
職稱	員工	個數	75	250	9	0	334	
		%	22.50%	74.90%	2.70%	0.00%	100.00%	
	主管	個數	84	213	21	1	319	
		%	26.30%	66.80%	6.60%	0.30%	100.00%	
	公司負責人	個數	31	60	2	0	93	
		%	33.30%	64.50%	2.20%	0.00%	100.00%	
總和			個數	190	523	32	1	746
			%	25.50%	70.10%	4.30%	0.10%	100.00%
行業別	廠商	個數	170	503	32	1	706	
		%	24.10%	71.20%	4.50%	0.10%	100.00%	
	個人	個數	18	17	0	0	35	
		%	51.40%	48.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	2	3	0	0	5	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和			個數	190	523	32	1	746
			%	25.50%	70.10%	4.30%	0.10%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	119	356	18	0	493	
		%	24.10%	72.20%	3.70%	0.00%	100.00%	
	5-9次/年	個數	24	71	7	1	103	
		%	23.30%	68.90%	6.80%	1.00%	100.00%	
	10次以上/年	個數	47	96	7	0	150	
		%	31.30%	64.00%	4.70%	0.00%	100.00%	
總和			個數	190	523	32	1	746
			%	25.50%	70.10%	4.30%	0.10%	100.00%

職稱， $P=0.032^*$ 。行業別， $P=0.024^*$ 。洽公頻率， $P=0.063$ 。

12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	77	267	14	1	359

		%	21.40%	74.40%	3.90%	0.30%	100.00%
	主管	個數	79	258	22	0	359
		%	22.00%	71.90%	6.10%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	41	69	8	0	118
		%	34.70%	58.50%	6.80%	0.00%	100.00%
	總和	個數	197	594	44	1	836
		%	23.60%	71.10%	5.30%	0.10%	100.00%
行業別	廠商	個數	171	568	43	1	783
		%	21.80%	72.50%	5.50%	0.10%	100.00%
	個人	個數	22	22	1	0	45
		%	48.90%	48.90%	2.20%	0.00%	100.00%
	其他	個數	4	4	0	0	8
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	197	594	44	1	836
		%	23.60%	71.10%	5.30%	0.10%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	122	416	27	1	566
		%	21.60%	73.50%	4.80%	0.20%	100.00%
	5-9次/年	個數	28	78	7	0	113
		%	24.80%	69.00%	6.20%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	47	100	10	0	157
		%	29.90%	63.70%	6.40%	0.00%	100.00%
	總和	個數	197	594	44	1	836
		%	23.60%	71.10%	5.30%	0.10%	100.00%

職稱， $P=0.028^*$ 。行業別， $P=0.002^*$ 。洽公頻率， $P=0.342$ 。

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	80	203	0	0	283
		%	28.30%	71.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	主管	個數	77	221	1	0	299
		%	25.80%	73.90%	0.30%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	39	66	1	0	106

		%	36.80%	62.30%	0.90%	0.00%	100.00%
總和		個數	196	490	2	0	688
		%	28.50%	71.20%	0.30%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	168	468	2	0	638
		%	26.30%	73.40%	0.30%	0.00%	100.00%
	個人	個數	25	21	0	0	46
		%	54.30%	45.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	3	1	0	0	4
		%	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	196	490	2	0	688
		%	28.50%	71.20%	0.30%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	123	352	0	0	475
		%	25.90%	74.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	28	56	2	0	86
		%	32.60%	65.10%	2.30%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	45	82	0	0	127
		%	35.40%	64.60%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	196	490	2	0	688
		%	28.50%	71.20%	0.30%	0.00%	100.00%

職稱， $P=0.123$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.001^*$ 。

14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	59	238	11	2	310
		%	19.00%	76.80%	3.50%	0.60%	100.00%
	主管	個數	55	249	14	1	319
		%	17.20%	78.10%	4.40%	0.30%	100.00%
	公司負責人	個數	32	77	6	1	116
		%	27.60%	66.40%	5.20%	0.90%	100.00%
總和		個數	146	564	31	4	745
		%	19.60%	75.70%	4.20%	0.50%	100.00%

行業別	廠商	個數	130	539	31	2	702
		%	18.50%	76.80%	4.40%	0.30%	100.00%
	個人	個數	14	23	0	2	39
		%	35.90%	59.00%	0.00%	5.10%	100.00%
	其他	個數	2	2	0	0	4
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	146	564	31	4	745
		%	19.60%	75.70%	4.20%	0.50%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	95	394	17	3	509
		%	18.70%	77.40%	3.30%	0.60%	100.00%
	5-9次/年	個數	20	76	2	0	98
		%	20.40%	77.60%	2.00%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	31	94	12	1	138
		%	22.50%	68.10%	8.70%	0.70%	100.00%
總和		個數	146	564	31	4	745
		%	19.60%	75.70%	4.20%	0.50%	100.00%

職稱， $P=0.274$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.075$ 。

15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	72	280	7	1	360
		%	20.00%	77.80%	1.90%	0.30%	100.00%
	主管	個數	82	269	15	0	366
		%	22.40%	73.50%	4.10%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	35	84	4	1	124
		%	28.20%	67.70%	3.20%	0.80%	100.00%
總和		個數	189	633	26	2	850
		%	22.20%	74.50%	3.10%	0.20%	100.00%
行業別	廠商	個數	165	606	26	1	798
		%	20.70%	75.90%	3.30%	0.10%	100.00%
	個人	個數	21	21	0	1	43
		%	48.80%	48.80%	0.00%	2.30%	100.00%

	其他	個數	3	6	0	0	9
		%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	189	633	26	2	850
		%	22.20%	74.50%	3.10%	0.20%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	125	445	13	2	585
		%	21.40%	76.10%	2.20%	0.30%	100.00%
	5-9次/年	個數	21	85	2	0	108
		%	19.40%	78.70%	1.90%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	43	103	11	0	157
		%	27.40%	65.60%	7.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	189	633	26	2	850
		%	22.20%	74.50%	3.10%	0.20%	100.00%

職稱， $P=0.146$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.018^*$ 。

16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	98	267	0	0	365
		%	26.80%	73.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	主管	個數	122	255	0	0	377
		%	32.40%	67.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	51	84	0	0	135
		%	37.80%	62.20%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	271	606	0	0	877
		%	30.90%	69.10%	0.00%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	242	578	0	0	820
		%	29.50%	70.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	個人	個數	24	23	0	0	47
		%	51.10%	48.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	5	5	0	0	10
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	271	606	0	0	877

		%	30.90%	69.10%	0.00%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	166	444	0	0	610
		%	27.20%	72.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	5-9次/年	個數	40	71	0	0	111
		%	36.00%	64.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	10次以上/年	個數	65	91	0	0	156
		%	41.70%	58.30%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	271	606	0	0	877
		%	30.90%	69.10%	0.00%	0.00%	100.00%

職稱，P=0.046*。行業別，P=0.003*。洽公頻率，P=0.001*。

17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	51	196	3	0	250
		%	20.40%	78.40%	1.20%	0.00%	100.00%
	主管	個數	58	174	4	0	236
		%	24.60%	73.70%	1.70%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	21	64	3	0	88
		%	23.90%	72.70%	3.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	130	434	10	0	574
		%	22.60%	75.60%	1.70%	0.00%	100.00%
行業別	廠商	個數	111	416	10	0	537
		%	20.70%	77.50%	1.90%	0.00%	100.00%
	個人	個數	17	15	0	0	32
		%	53.10%	46.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	3	0	0	5
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	130	434	10	0	574
		%	22.60%	75.60%	1.70%	0.00%	100.00%
洽公頻率	1-4次/年	個數	79	295	8	0	382
		%	20.70%	77.20%	2.10%	0.00%	100.00%

5-9 次/年	個數	20	50	2	0	72
	%	27.80%	69.40%	2.80%	0.00%	100.00%
10 次以上/年	個數	31	89	0	0	120
	%	25.80%	74.20%	0.00%	0.00%	100.00%
總和	個數	130	434	10	0	574
	%	22.60%	75.60%	1.70%	0.00%	100.00%

職稱，P=0.510。行業別，P=0.001*。洽公頻率，P=0.252。

18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	88	281	3	1	373
		%	23.60%	75.30%	0.80%	0.30%	100.00%
	主管	個數	95	281	3	0	379
		%	25.10%	74.10%	0.80%	0.00%	100.00%
	公司負責人	個數	47	87	3	0	137
		%	34.30%	63.50%	2.20%	0.00%	100.00%
總和		個數	230	649	9	1	889
		%	25.90%	73.00%	1.00%	0.10%	100.00%
行業別	廠商	個數	199	625	7	1	832
		%	23.90%	75.10%	0.80%	0.10%	100.00%
	個人	個數	23	22	2	0	47
		%	48.90%	46.80%	4.30%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	2	0	0	10
		%	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	230	649	9	1	889
		%	25.90%	73.00%	1.00%	0.10%	100.00%
洽公頻率	1-4 次/年	個數	143	473	7	0	623
		%	23.00%	75.90%	1.10%	0.00%	100.00%
	5-9 次/年	個數	27	84	1	0	112
		%	24.10%	75.00%	0.90%	0.00%	100.00%
	10 次以上/年	個數	60	92	1	1	154
		%	39.00%	59.70%	0.60%	0.60%	100.00%

總和	個數	230	649	9	1	889
	%	25.90%	73.00%	1.00%	0.10%	100.00%

職稱， $P=0.114$ 。行業別， $P=0.000^*$ 。洽公頻率， $P=0.001^*$ 。

附錄二 調查問卷

「經濟部標準檢驗局臺南分局」107年為民服務意見調查

您好，這裡是經濟部標準檢驗局臺南分局民調中心，我們正在協助「經濟部標準檢驗局臺南分局」進行107年為民服務意見調查，耽誤您幾分鐘時間向您做簡單訪問，謝謝。

經濟部標準檢驗局臺南分局敬上

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	

(二) 服務友善

- 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前「服務設施（如桌椅、空調、廁所等）」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 這一年來您至經濟部標準檢驗局臺南分局洽辦業務，對目前「整體洽公動線（標示指引）」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
<input type="checkbox"/> (04) 非常不滿意	<input type="checkbox"/> (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應	
- 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員「電話禮貌」感到滿意或不滿意？

<input type="checkbox"/> (01) 非常滿意	<input type="checkbox"/> (02) 滿意	<input type="checkbox"/> (03) 不滿意
------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
9. 您對經濟部標準檢驗局臺南分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

二、服務遞送

(一) 服務便捷

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，網站提供申辦服務之進度查詢、主動通知及表單下載等服務，感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應
12. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

(二) 服務可近性

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局，報驗發證提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應
14. 請問您對經濟部標準檢驗局臺南分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

三、服務評價

(一) 意見回應處理情形

15. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局臺南分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

(二) 機關清廉度

16. 請問您對於經濟部標準檢驗局臺南分局人員品德操守(清廉度)，您感到滿

意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸（洽辦）過／拒答／無反應

四、開放創新

17. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」的創新措施，如安全家園 e 點通、小安心粉絲專頁、Line to Line 便利圈、線上申辦 2.0、行動支付等服務，感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道 (99) 拒答／無反應

五、整體滿意度與其他意見

18. 整體來說，請問您滿不滿意這一年來經濟部標準檢驗局臺南分局的表現？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

19. 請問您對「經濟部標準檢驗局臺南分局」，有何寶貴意見？

- (01) 有_____ (02) 無

六、基本資料

20. 請問您的職稱？

- (01) 員工 (02) 主管 (03) 公司負責人
 (95) 其他

21. 請問您的行業別？

- (01) 報關（驗）業 (02) 廠商 (03) 個人
 (95) 其他

22. 請問您來經濟部標準檢驗局臺南分局洽公頻率？

- (01) 1~4 次／年 (02) 5~9 次／年 (03) 10 次以上／年

23. 請問貴公司與經濟部標準檢驗局臺南分局往來的業務項目？（可複選）

- (01) 進口報驗 (02) 內銷報驗 (03) 驗證登錄、工廠檢查
 (04) 受託試驗、型式試驗
 (05) 管理系統驗證、正字標記
 (06) 度量衡檢定（查） (07) 特約檢驗
 (95) 其他（品目查詢／符合性聲明／檢驗登記／自願性產品驗證等）

附錄三 107 年服務滿意度調查結果-業者反映

意見改善確認彙整表

項次	內容	次數	權責單位	原因分析	改善方案
1	法規頻繁更新和委外檢驗，都增加廠商負擔與時間的浪費，應發函通知廠商，以便日後好依循辦理	27	第一課至第六課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合總局規劃檢驗法規及作業規定修訂，新規定自公告到施行時間尚有一段時間，業者可能拖到實行時間前才趕辦送測，造成新規定實行時，無法順利完成相關配合措施。 2. 大部分廠商均能收到紙本公文通知，僅少部分廠商工作繁忙可能造成未能注意時效。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總局除函文相關業者知悉外，各單位亦利用赴廠執行業務時，一併配合辦理輔導與說明；另分局年終業者座談會亦會彙整當年度新修訂及檢驗規定，向與會廠商說明。 2. 利用多元管道通知業者(email, line 及電話，赴廠執行業務時宣導..)及早因應。
2	希望標檢局能簡化流程，並宣導網頁服務的作業說明及重點和配套措施的整理，可以更方便民讓廠商更好作業	15	第一課至第六課 資訊小組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廠商對於分局網頁的使用不熟悉，或是網頁設計不夠親民，導致廠商使用不便利。 2. 廠商希望能投件後快速取得合格證明出貨，以免影響商機；無法快速取得合格證明，目前最大原因係檢驗時間、廠商不熟悉規定一再補件所造成。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廠商或民眾來電時，會利用分局網頁教導廠商及民眾如何利用分局網頁下載、申辦與查詢，另各單位亦利用赴廠執行業務時，一併宣導與說明，並持續辦理業務流程簡化相關工作。 2. 業務課加強檢驗時效控管稽催。 3. 利用多元管道加強輔導廠商，建立預審機制減少補件發生。
3	網路穩定不夠	11	第六課	驗證登錄線上申辦系統因	已錄製驗證登錄線上申

	會停格，上傳文件要降低安全性，操作繁雜並需重新設定造成困擾		資訊小組	需要傳輸文件，安全性須設定低一些才能順利傳輸文件。	辦系統環境設定操作影片，上傳 Youtube 供業者需要時可隨時觀看使用。
4	新法規宣導上要有詳細界定規範，業主申辦較清楚	5	第一課至第四課	新法規與作業規定施行前，通常會藉由相關媒體公告及辦理說明會，廠商可能疏於留意，以致造成作業不便利。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合總局辦理說明會及利用發佈新聞稿方式辦理新規範說明，本課亦利用赴廠執行業務時，一併配合辦理輔導與說明。 2. 利用多元管道通知業者(email, line 及電話，赴廠執行業務時宣導..)及早因應。
5	網路申請有困難時希望有專人協助完成網路申請程序	5	第六課	可能是櫃檯人員正忙於受理臨櫃業者申辦業務時接到詢問線上申辦問題的電話，通常會把詢問線上申辦的電話轉給其他同仁說明。	第六課接到業者詢問線上申請相關問題時，大都會一對一耐心引導業者操作，甚至業者有需要時也可派人親赴業者處專人輔導。
6	網頁的關鍵字搜尋和操作流程的 SOP 可以讓民眾下載，使網路操作更便利	5	資訊小組	目前網頁版面沒有足夠空間可以放熱門關鍵字查詢。	日後新版網站會提供熱門關鍵字查詢。
7	有必要再加強人手辦理	4	第一課至第六課	礙於現有人力有限，檢驗案件逐年增加，可能部分案件處理時間較久，造成廠商等待時間不便利。	持續辦理作業流程簡化，並加強設備自主故障能力，以確保檢驗案件能如期完成。
8	檢驗局的到期日佈達，希望有一個月的緩衝期，能在一個月	3	第六課	驗證登錄、型式認可到期前會以書面主動通知業者辦理展期或重新申請。	建議總局報馬仔系統，於到期前 1 個月再次提醒業者須辦理展延或重新申請。

	前能再通知廠商				
9	服務人員的素質不一，有些專業能力和主動積極服務態度很好，有些就差強人意，尤其是即將退休人員	3	第一課至第六課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局同仁專業能力和主動積極服務態度很好，不會有人因即將退休就表現不佳的情形，研判可能溝通能力不良，造成廠商的誤解。 2. 也有可能因案件過多、人員對檢驗技術、相關作業規定不熟悉造成檢驗時間過長。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理專業能力精進，並培養同仁積極服務的態度，強化同仁的溝通能力。 2. 加強內部教育訓練。
10	希望政府能保障小企業免於受大陸製品的打擊及影響，做好把關的工作	2	第一課至第六課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合總局作業規定辦理，廠商的期待與實際難免有落差。 2. 國內小企業提供商品品質無法與大陸商品做出明顯區隔，加以大陸商品因勞力成本低廉售價較低，造成小企業受大陸製品的打擊及影響。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理檢驗作業一致性訓練，確保內銷商品的安全性符合性，以達到嚴格把關的職責。 2. 利用赴廠執行業務機會，盡可能輔導廠商提升商品品質，與大陸商品做出區隔。
11	在商品檢驗部分，宣導與實際作業嚴重落差，公司要多花成本善後	2	第一課至第三課	配合總局作業規定辦理，廠商的期待與實際難免有落差。	持續辦理檢驗作業一致性訓練，確保內銷商品的符合性，本課亦利用赴廠執行業務時，一併提供技術諮詢服務，以減少廠商對新規定不瞭解造成的損失。
12	服務人員新法規不夠熟悉，常常一問三不知，一個法規由不同的人員解讀也不同，最終必須由台北定奪	2	第一課至第三課	部分檢驗認定確實依總局認定為主，例如：應施與非應施判定，同仁解說與表達方式可能不夠清楚，造成廠商期待的落差。	持續辦理專業能力精進，並培養同仁表達的能力，強化同仁的溝通能力。
13	已付檢驗費，為	2	第四課	有可能造成加油站業者之	已從 107 年 1 月 1 日開

	何還要派人過去接檢驗人員			不便，但依照度量衡器檢定檢查辦法第八條，得請業者協助載送檢定器具，卻是依法有據。	始，加油站油量計年度重新檢定，皆於當月通知次月到期之加油站業者，且大都派公務車自行載送器具前往檢定，也請業者利用度政系統線上申辦，匯款費，業者不用來協助載送器具。
14	南北報驗不要不一致	2	第六課	驗證登錄線上受理時，變更案各審查單位之要求可能有不一致的情形。	發現與其他分局有不同作法時，在報驗發證一致性會議提出，以取得一致性。
15	檢驗費太貴	1	第一課至第三課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合總局作業規定辦理，廠商的期待與實際難免有落差。 2. 如係非應施檢驗商品委託式驗或型式試驗，可能有其他單位實驗室檢驗費低於本局 3. 本局酌收之商品檢驗費均需立法院通過，檢驗費可以轉嫁給消費者，廠商可能不知道 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現行檢測費用制修訂有一定成本分析作業規定，依實際所需成本計算出檢驗費用，分局皆依總局公告規定辦理。 2. 遇此問題可建議其他實驗室也有檢驗設備可以需求選擇，畢竟貨比三家不吃虧。 3. 如有廠商抱怨建議同仁及時說明。
16	報驗發證提供中午不打烊服務實在沒必要	1	第六課	部分民眾僅午休時間有空外出洽公。	仍會持續提供「中午不打烊服務」。
17	洗手台沒有可丟的垃圾桶	1	秘書室(事務)	各樓層男女廁廁所洗手台旁均設有手部烘乾機。惟為提升使用者如廁便利性，將全面加置垃圾桶。	各樓層男女廁廁所洗手台旁加置垃圾桶。
18	汽車停車位太少希望可增加	1	秘書室(事務)	本分局1樓中庭計有8個汽車停車位，平日期間，因現場洽公民眾不多，且洽公時	本分局圍於有限空間，實無法再提供汽車停車位。惟若函送大型活動

				間不長，大致均有汽車停車位。惟若遇大型活動辦理，因參與人數眾多，當日確有停車位不足之虞。	辦理訊息公文時，均備註此狀況，並請參與人員多利用大眾運輸交通工具或提供週邊民營收費停車位資料，以為事先充份揭露訊息，俾為因應。
19	商品檢驗合格就不要再一直被檢驗深受打擾	1	第一課至第三課	配合總局作業規定辦理，廠商的期待與實際難免有落差，例如：商品驗證登錄監督查核作業規定，該管理機制係為確保廠商產製商品與驗證登錄商品符合性。	持續配合總局作業規定辦理，並加強與廠商溝通與說明。
20	商品不是食品，檢驗太過嚴格，還要繳環保費 30 元	1	無	應是業者誤會，檢驗費用並沒有環保費 30 元。	無須改善。
21	標檢局是否有鎖定查驗特定廠商	1	第二課 第三課	依相關作業規定辦理，不會有鎖定查驗特定廠商之情事。	持續配合總局作業規定辦理，並加強與廠商溝通與說明。
22	希望能延長開冷氣時間	1	秘書室 (事務)	機關年度編列預算經立法院審議，逐年遭到刪減，以致支付台電各月電費，年底常有電費經費不足情形，爰需配合政府節能規定，控管冷氣空調使用時間及溫度設定，並宣導節約用電。	視電費經費及季節溫度變化，報請機關首長核准，適時調整冷氣空調使用時間。
23	辦公室騎樓轉角容易有碰撞情形	1	秘書室 (事務)	經實地勘查分局環境，兩座樓梯轉角處，因設置有消防栓箱及電箱，可能為易產生碰撞處，將於各樓層間之轉角處加設提醒標語，減少碰撞情形發生。	將加設 6 個提醒標語，標語為「注意轉角，避免碰撞」。
24	可保存廠商的送檢歷史資料	1	第一課至 第三課 第六課	依相關作業規定辦理，紀錄訂有保存期限，逾期限的文件則依規定辦理，廠商對於紀錄保存規定不瞭解造成	1. 依分局紀錄管理作業程序辦理，且目前檢驗文件已採電子化作業，可確保資料

				的認知問題。	<p>的完整性。</p> <p>2. 遇此問題可利用多元管道說明廠商的歷史資料是屬於廠商的資產應由廠商自行保管本局有保存期限，廠商送檢的資料由廠商保存的優點是可隨時了解廠商自己製造商品的品質變遷，為品質管理的一部分，未來辦公司周年成果展時可能會用到。</p>
25	洽辦業務要分兩邊跑過於麻煩	1	第四課 第六課	可能是度政業者送檢定法碼至第四課，另外再到第六課繳費。	<p>1. 鼓勵業者多使用線上申辦及免臨櫃繳費，申辦後僅需將法碼直接送第四課即可。</p> <p>2. 並請報驗發證課加強對業者宣導，多利用線上申辦功能，及利用匯款，度量衡器只要逕送度政大樓檢定即可。</p>
26	鑄鐵砝碼無法校正，造成送檢時間拖延非常不方便	1	第四課	因標準器送總局第七組校正，須配合第七組校畢之時間領回，故於送校期間延誤業者之時間。	<p>1. 標準器於送校時將通知業者，請業者提前送校正。</p> <p>2. 請業者工作件全數送校驗便可解決此一問題。</p>
27	服飾洗滌檢驗可以放寬標準	1	第三課	本課未執行服飾洗滌檢驗業務，但是有執行符式洗滌標示檢驗業務，而服飾標示基準係全世界統一之標示圖，廠商可能不知道	遇此問題可利用多元管道說明；依據服飾標示基準做好洗標標示可讓消費者採取正確產品洗滌方式減少消費糾紛。
28	希望以源頭管	1	第一課至	該項係屬建議事項，配合相	第依相關作業規定辦

	理而不是終端 受驗		第三課	關規定，辦理源頭管理及後 市場管理工作。	理，每年度皆會訂定驗 證登錄商品抽驗及查核 計畫，及配合總局辦理 相關專案購樣檢測工 作，以確保商品安全的 管理工作。
29	網路標示辦公 地點不清以致 跑錯地點	1	資訊	可能是業者沒弄清楚所要 辦理之業務以致跑錯地點。	建議民眾第一次洽公 時，可以先用電話再確 認一下所辦業務之洽公 地點。
30	檢驗發證白色 紙上的鋼切是 透明凹凸狀，傳 真至相關單位 會不夠清楚，造 成很大困擾	1	第六課	驗證登錄證書電子化之 後，已取消鋼印，改以 QR Code 連結外網，可直接查詢 證書內容。	鼓勵業者多使用電子化 證書，另建議總局內銷 (進口)合格證書，也改 用 QR Code 連結外網去 查詢證書內容(各類貨 品檢驗合格名單查詢)。
31	重要通知請發 函(紙本通 知)，不希望用 電子郵件和網 路訊息	1	第一課至 第六課	新法規與作業規定施行 前，總局皆會函知相關業者 及公會，並藉由相關媒體公 告及辦理說明會，電子郵件 和網路訊息僅為輔導宣導 方式，廠商所謂重要資訊認 知不清楚。	除總局函知相關業者及 公會外，配合總局辦理 說明會及利用發佈新聞 稿方式辦理新規範說明， 本課亦利用赴廠執 行業務時，一併配合辦 理輔導與說明。
32	洗滌標法規由 標檢局和市政 府都要管，多頭 馬車讓民眾無 所適從	1	第三課	本局並非洗滌標示的主管 機關，業者可能有所誤解。	爾後遇此問題可利用多 元管道加以澄清。