

經濟部標準檢驗局高雄分局

105 年經濟部標準檢驗局高雄分局

檢政業務

滿意度問卷調查報告書

中華民國 106 年 5 月

目 錄

第一章	目的與方法	7
一、	調查目的	7
二、	調查對象	7
三、	抽樣設計	7
四、	調查方法	7
五、	調查內容	7
六、	問卷回收情形	7
七、	問卷題目之信度與效度分析	8
(一)	抽樣誤差之計算	8
(二)	信度分析	8
(三)	效度分析	9
八、	統計計算方式說明	10
九、	樣本特性分析	10
第二章	綜合分析	15
一、	洽公環境	15
(一)	洽公環境舒適度的重要性及滿意度	15
(二)	洽公環境的標示指引的重要性及滿意度	16
二、	人員服務態度與行政效率	18
(一)	對本分局業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度	18
(二)	處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度	19
(三)	業務承辦人員於超出負責範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度	21
(四)	對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度	22
三、	專業素質滿意度	24
(一)	業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性及滿意度	24
(二)	業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度	25
四、	其他	27
(一)	對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度	27
(二)	對本分局線上服務（包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...）的重要性及滿意度	29

第三章 結論與建議	31
一、洽公環境之整體重要性及滿意度	31
二、人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度	32
三、專業素質之整體重要性及滿意度	34
四、其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度	35
五、建議事項	41
六、103~105 年檢政業務滿意度問卷調查結果總評	41
附錄一 問卷調查	42

表目錄

表 1 量表題項之內容.....	8
表 2 信度分析結果.....	9
表 3 樣本特性分析-受訪者職稱.....	10
表 4 樣本特性分析-行業別.....	11
表 5 樣本特性分析-來分局洽公頻率.....	12
表 6 樣本特性分析-與本分局業務往來項目.....	13
表 7 洽公環境舒適度的重要性及滿意度.....	15
表 8 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度.....	17
表 9 對本分局之業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度.....	18
表 10 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度.....	20
表 11 業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度	21
表 12 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度.....	22
表 13 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性 及滿意度.....	24
表 14 業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度	26
表 15 對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度.....	28
表 16 對本分局線上服務（包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...）的重 要性及滿意度.....	29
表 17 洽公環境之整體重要性及滿意度.....	31
表 18 人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度.....	33
表 19 專業素質之整體重要性及滿意度.....	34
表 20 其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度.....	35
表 21 103-105 年度總整體服務品質滿意度百分比之比較.....	37

圖目錄

圖 1 樣本特性分析-受訪者職稱.....	10
圖 2 樣本特性分析-行業別.....	11
圖 3 樣本特性分析-來分局洽公頻率.....	12
圖 4 樣本特性分析-與本分局業務往來項目.....	13
圖 5 洽公環境舒適度的重要性及滿意度.....	16
圖 6 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度.....	17
圖 7 對本分局之業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度.....	18
圖 8 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度.....	20
圖 9 業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度.....	21
圖 10 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度.....	23
圖 11 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性及滿意度.....	25
圖 12 業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度.....	26
圖 13 對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度.....	28
圖 14 對本分局線上服務（包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...）的重要性及滿意度.....	30
圖 15 洽公環境之整體重要性及滿意度.....	32
圖 16 人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度.....	33
圖 17 專業素質之整體重要性及滿意度.....	35
圖 18 其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度.....	36

第一章 目的與方法

一、調查目的

經濟部標準檢驗局高雄分局（以下簡稱本分局）主要係服務高雄、屏東、澎湖、金門等縣市地區，國內產製、外銷水產品與輸入農工礦產品之檢驗與技術服務；管理系統驗證制度之推行、審核與管理事項；標準、度量衡、檢驗等國際合作業務之執行及資料蒐集；驗證體系及產品標誌之推行等業務。

為瞭解本分局辦理上揭檢驗(定)業務、整體服務品質表現，特辦理本次「105 年度檢政業務滿意度問卷調查」。藉由業者意見充分表達，瞭解各項施政良窳得失，作為施政規畫的參考。

二、調查對象

調查對象為轄區廠商，如電子、電機、機械、化工、漁業產品等輸出入業者、管理系統驗證制度認可登錄廠商、正字標記工廠、度量衡業者及取得商品驗證登錄廠商。

三、抽樣設計

調查名單由本分局所建立的調查母體清冊中，採用亂數隨機抽樣方式寄送及現場填答，進行調查。

四、調查方法

本次調查以郵寄問卷調查及現場填答問卷方式進行，回收地點為本分局第六課。為確保樣本之有效性，期獲受訪人員樂於合作並填答，本次郵寄問卷以預置選項填答為主，自由填答為輔，採無記名方式。

五、調查內容

調查內容分下列四個面向進行：

- (一) 洽公環境
- (二) 人員服務態度與行政效率
- (三) 專業素質
- (四) 其他

六、問卷回收情形

本(105)年度問卷調查由本分局第六課於民國 105 年 11 月 1 日寄發 300 份問卷調查表，並輔以現場填答，總共 500 份，至民國 105 年 12 月 1 日止，共計完成有效樣本 100 份，問卷調查回收率 20%達統計規範標準，並以這些回收資料編寫問卷調查報告。

七、問卷題目之信度與效度分析

(一) 抽樣誤差之計算

由本分局所建立的調查母體清冊中，隨機寄送（含現場分發）500 家的相關業者。在 1 個月的調查期間中，總計回收有效問卷 100 份，回收率 20%，以 95% 信賴度進行估計，利用下列抽樣誤差計算公式，得到本次問卷調查抽樣誤差為 ± 8.77%。

$$\text{抽樣誤差之計算公式：} \pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

1. P 以 1/2（最大可能機率）代入
2. 95%信賴水準 $\alpha=0.05$ ，其值等於 1.96
3. N 為母體數 500，n 為有效樣本數 100

(二) 信度分析

對 105 年度「檢政業務滿意度問卷調查」量表題項進行信度分析，以瞭解該量表之可靠程度（亦即量表之一致性與穩定性之指標）。採用 Cronbach' s 信度係數，以量表之型態的題目進行「信度分析」(Reliability Analysis)。表 1 是本次投入信度分析問卷調查題目，同時也是調查重點題目。

表 1 量表題項之內容

題項	內容
Q1	洽公環境的舒適度是否滿意？例如照明、空調、座椅、洗手間整潔…等。
Q2	洽公環境的標示指引是否滿意？例如服務櫃檯、申辦表單、停車指引…等。
Q3	對本分局業務承辦人員（含檢驗、檢定人員）的服務態度
Q4	是否滿意？
Q5	對本分局處理申請案件之流程與效率是否滿意？
Q6	對業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介
Q7	服務是否滿意？
Q8	您對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的滿意度。
Q9	業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解
Q10	決問題的能力。

問卷調查設計給分標準，該題項勾選回應等級「非常滿意」給予 5 分、勾選

回應等級「滿意」給予 4 分、勾選回應等級「可接受」給予 3 分、勾選回應等級「不滿意」給予 2 分、勾選回應等級「非常不滿意」給予 1 分、若該題項未回答則視為遺漏值。

表 2 信度分析結果

構面	題項	Cronbach α 信度係數
第一部份 洽公環境	Q1	0.834
	Q2	
第二部分 人員服務態度與行政效率	Q3	0.681
	Q4	
	Q5	
	Q6	
第三部分 專業素質	Q7	0.809
	Q8	
第四部分 其他	Q9	0.657
	Q10	
整體	Q1~Q10	0.732

註:Cronbach α 係數與可信程度

Cronbach α 值	可信程度的參考範圍
$\alpha \leq 0.3$	不可信
$0.3 < \alpha \leq 0.4$	初步研究，勉強可信
$0.4 < \alpha \leq 0.5$	稍微可信
$0.5 < \alpha \leq 0.7$	可信
$0.7 < \alpha \leq 0.9$	很可信
$0.9 < \alpha$	十分可信

(三) 效度分析

「效度」是指正確性，也就是問卷量表所能測出的受測對象的特質，一般常用的效度分析有「內容效度」與「建構效度」兩種。「內容效度」是指問卷量表內容的代表性與適切性，也就是問卷衡量項目的題意能夠適切衡量出所要測量的構念範圍，內容效度的判斷方法一般可由該領域專家對於量表题目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好的內容效度。「建構效度」是指問卷能否確實衡量所要表示的理

論概念，也就是同時考慮理論與測量工具之配合。本調查使用「內容效度」來確認問卷的效度。

本次問卷經由本分局負責業務主管及同仁審視，並於調查執行前經過前訪談測試確認，受訪者對於問卷各問項的題意可以清楚的理解所要詢問的意涵，因此本問卷具有「內容效度」。

八、統計計算方式說明

本次調查分析百分比計算方式為：各選項回答人數除以總回答人數，計算至十萬分位，四捨五入至萬分位；兩個選項百分比相加的計算方式亦為相加、減後，計算百分比至十萬分位，四捨五入至萬分位，而非直接將已四捨五入至萬分位的百分比相加。

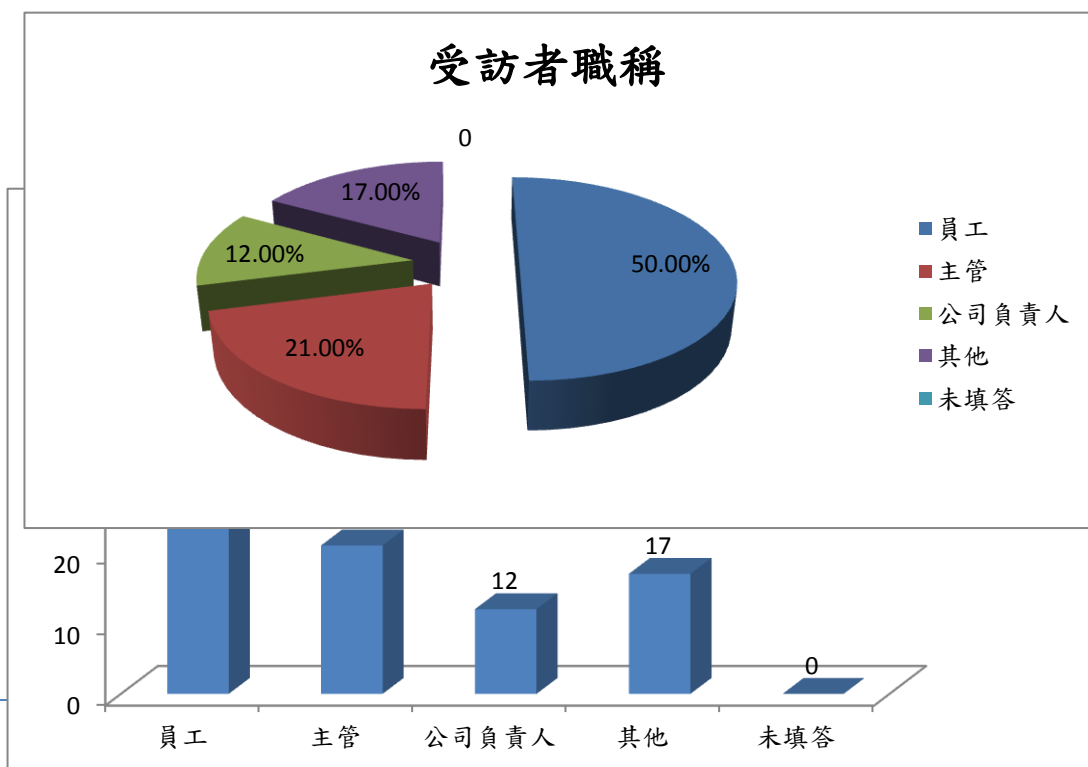
九、樣本特性分析

(一) 受訪者職稱分布，員工比率為 50.00%、主管比率為 21.00%、公司負責人比率為 12.00%、其他比率為 17.00%、未填答 0。

表 3 樣本特性分析-受訪者職稱

受訪者職稱	個數	%
員工	50	50.00%
主管	21	21.00%
公司負責人	12	12.00%
其他	17	17.00%
未填答	0	0
總和	100	100.00%

圖 1 樣本特性分析-受訪者職稱

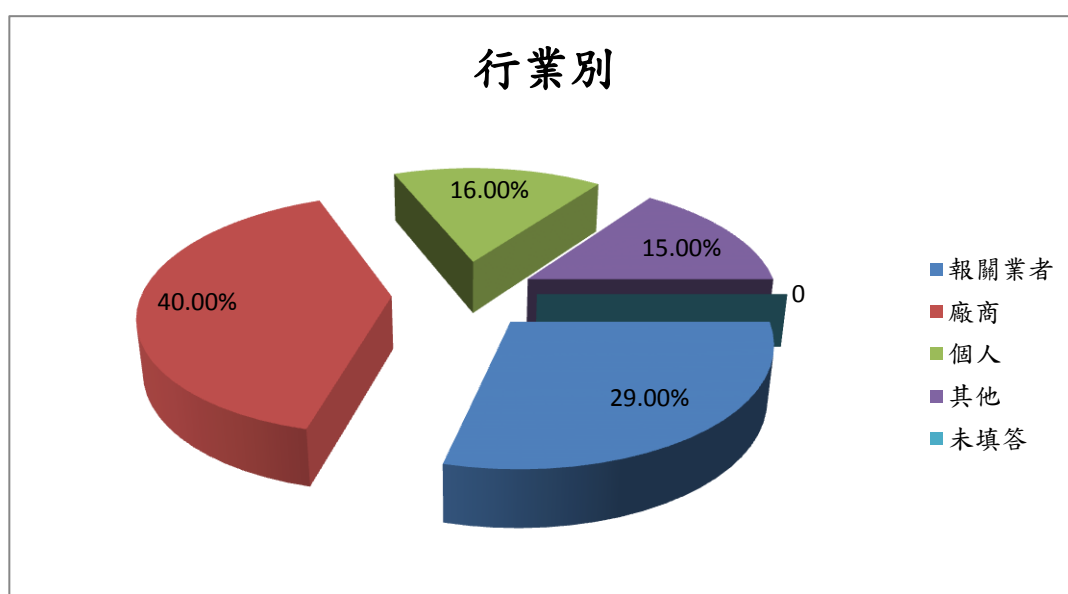


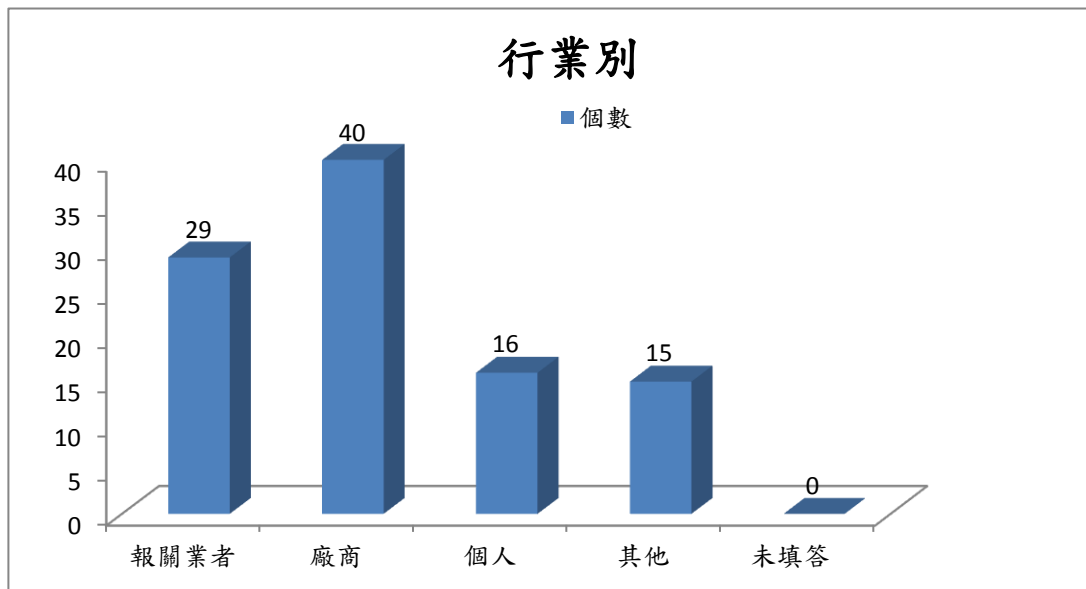
(二) 行業別分布，報關業者的比率為 29.00%、廠商的比率為 40.00%、個人的比率為 16.00%、其他的比率為 15.00%、未填答的比率為 0。

表 4 樣本特性分析-行業別

行業別	個數	%
報關業者	29	29.00%
廠商	40	40.00%
個人	16	16.00%
其他	15	15.00%
未填答	0	0
總和	100	100.00%

圖 2 樣本特性分析-行業別



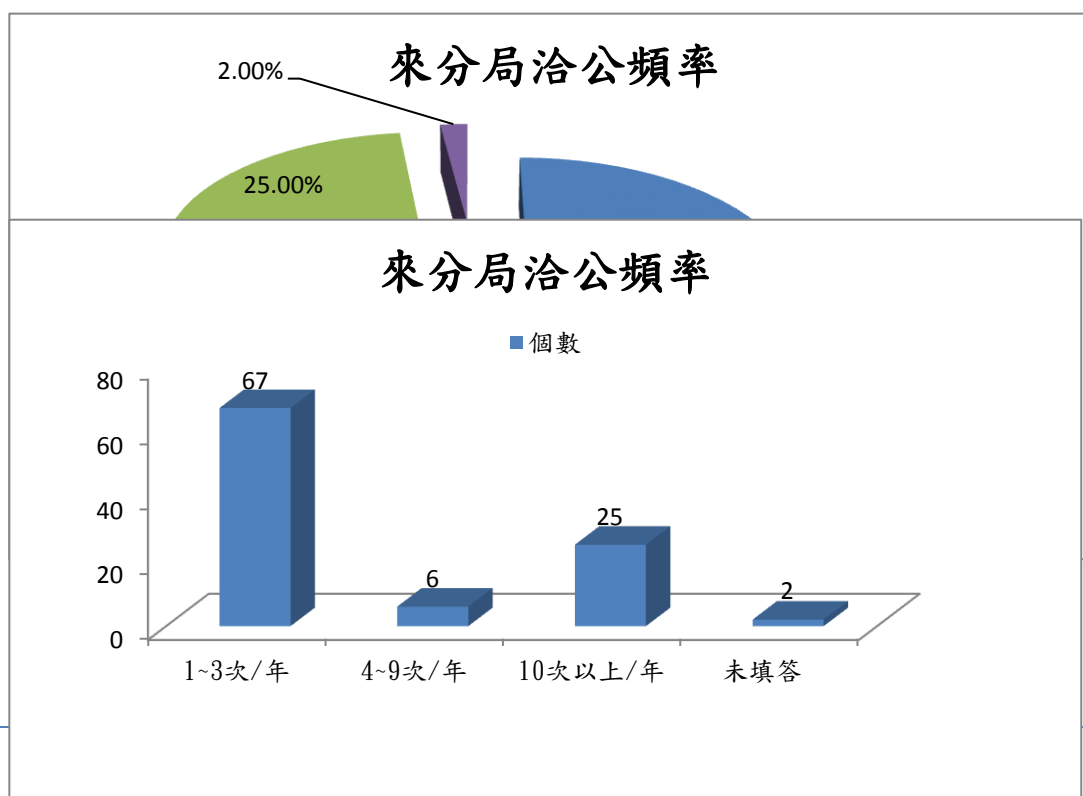


(三)來分局洽公頻率分布,1~3次/年比率為67.00%、4~9次/年比率為6.00%、10次以上/年比率為25.00%、未填答比率為2.00%。

表 5 樣本特性分析-來分局洽公頻率

洽公頻率	個數	%
1~3次/年	67	67.00%
4~9次/年	6	6.00%
10次以上/年	25	25.00%
未填答	2	2.00%
總和	100	100.00%

圖 3 樣本特性分析-來分局洽公頻率



(四) 與本分局業務往來項目分布，進口報驗比率為 37.00%、內銷報驗比率為 10.00%、驗證登錄、工廠檢查比率為 25.00%、受託試驗、型式試驗比率 12.00%、管理系統驗證、正字標記比率為 3.00%、度量衡業務比率為 38.00%、其他業務比率為 22.00%。

表 6 樣本特性分析-與本分局業務往來項目

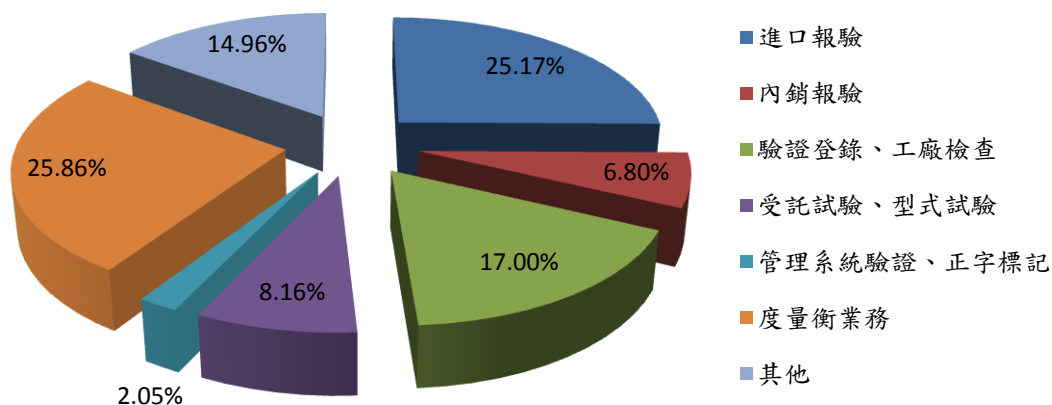
業務類別	個數	%
進口報驗	37	25.17%
內銷報驗	10	6.80%
驗證登錄、工廠檢查	25	17.00%
受託試驗、型式試驗	12	8.16%
管理系統驗證、正字標記	3	2.05%
度量衡業務	38	25.86%
其他	22	14.96%
總和	147	100.00%

說明：1、本題有效回答人數為 100 人。

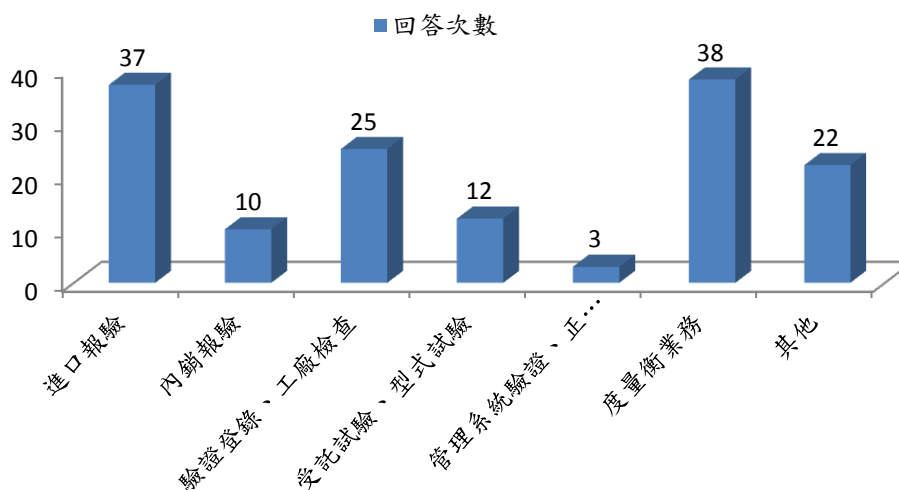
2、本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

圖 4 樣本特性分析-與本分局業務往來項目

與本分局業務來往項目



與本分局業務來往項目



第二章 綜合分析

將接受訪者對本分局調查內容之「洽公環境滿意度」、「人員服務態度與行政效率之滿意度」、「專業素質之滿意度」、「其他」等四個面向來進行探討，分述如下：

一、洽公環境

(一)洽公環境舒適度的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 76 份 (76.00%)、不重要 7 份 (7.00%)、未填答 17 份 (17.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 43 份 (43.00%)、滿意 45 份 (45.00%)、可接受 11 份 (11.00%)，不滿意 1 份 (1.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

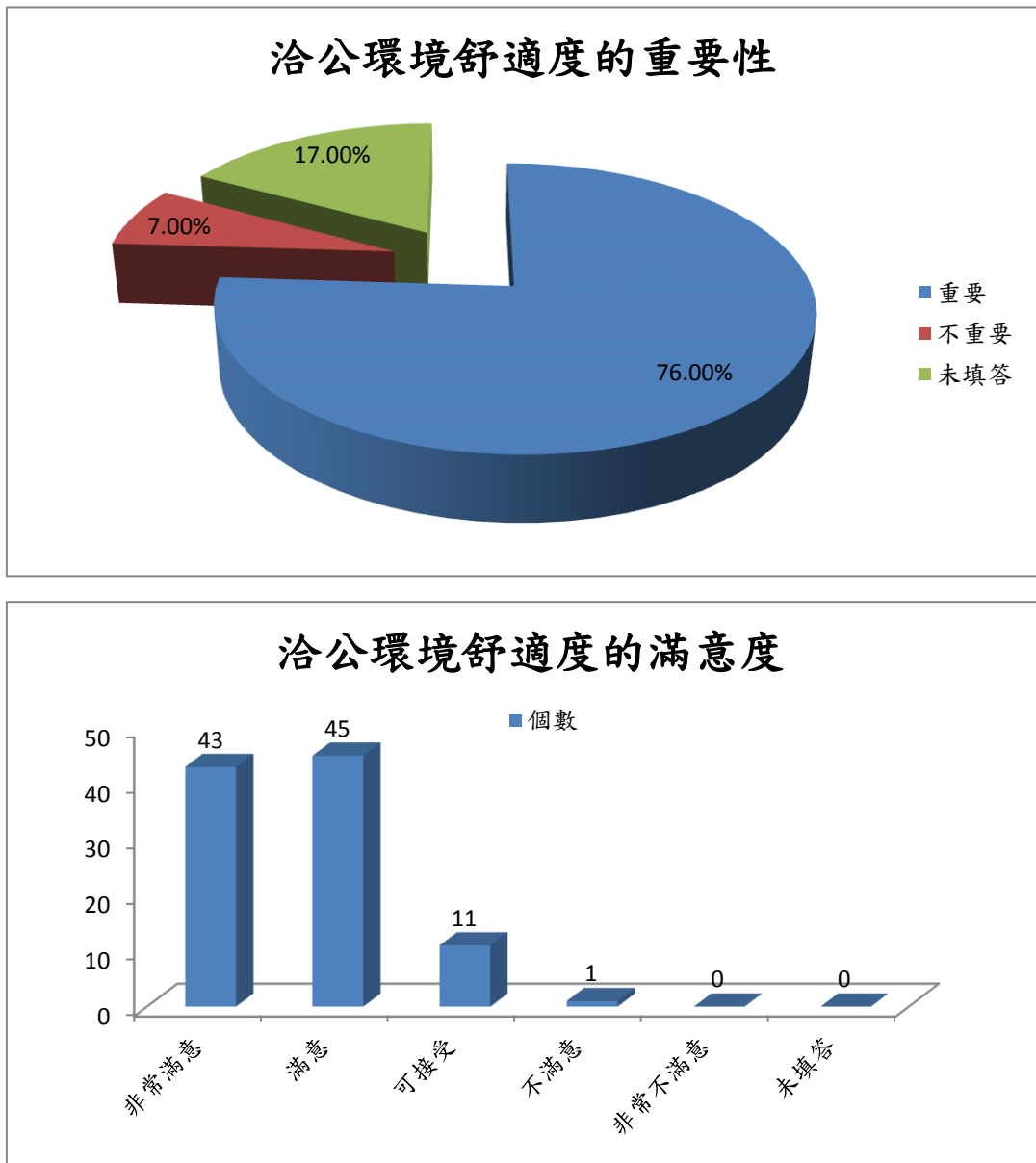
數據顯示洽公環境的舒適度 88.00%表示滿意、1.00%表示不滿意。

表 7 洽公環境舒適度的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	76	76.00%
不重要	7	7.00%
未填答	17	17.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	43	43.00%
滿意	45	45.00%
可接受	11	11.00%
不滿意	1	1.00%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	100	100.00%

圖 5 洽公環境舒適度的重要性及滿意度



(二) 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 77 份 (77.00%)、不重要 6 份 (6.00%)、未填答 17 份 (17.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 40 份 (40.00%)、滿意 48 份 (48.00%)、可接受 9 份 (9.00%)、不滿意 1 份 (1.00%)、非常不滿意 0 份 (0%)、未填答有 2 份 (2.00%)。

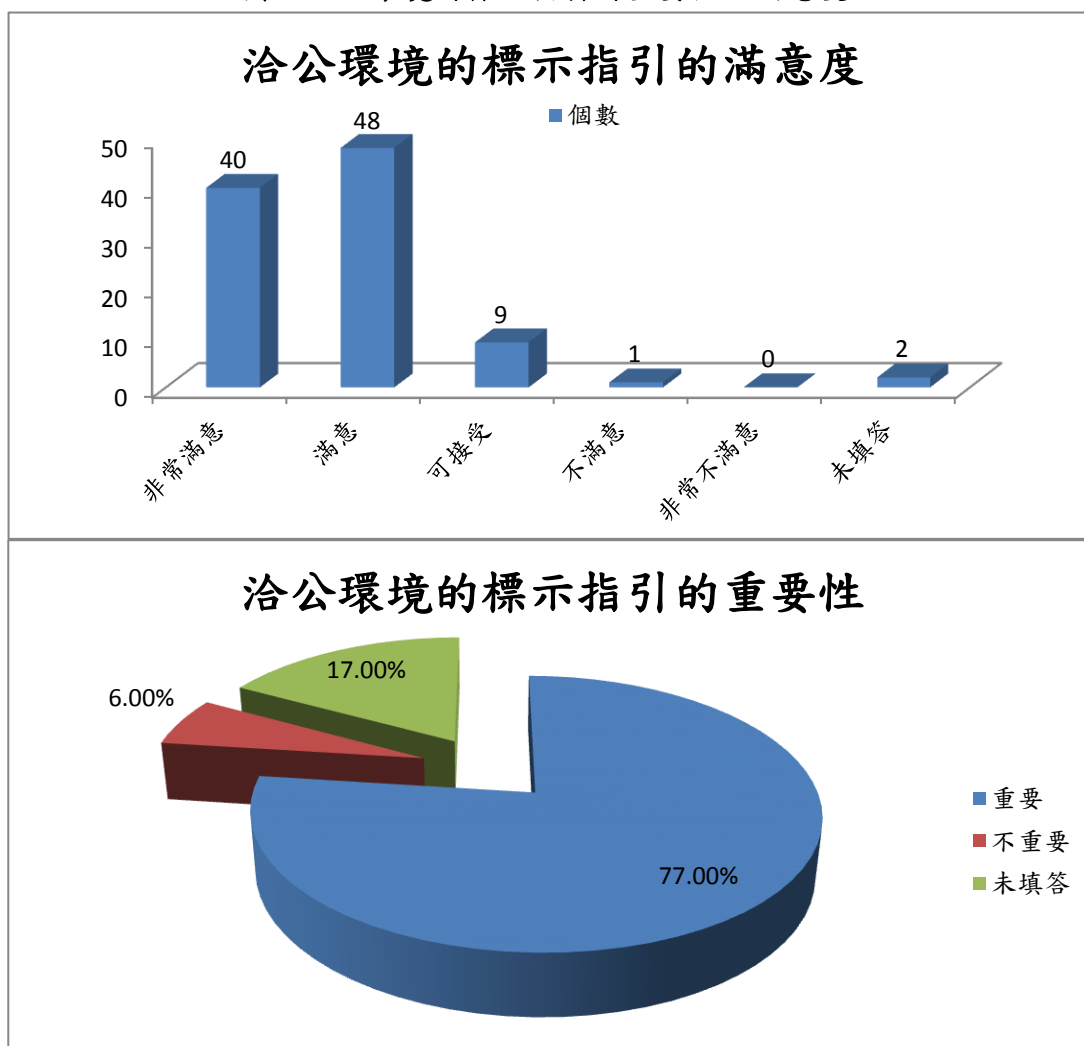
數據顯示 88.00% 洽公環境的標示指引表示滿意，1.00% 表示不滿意。

表 8 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	77	77.00%
不重要	6	6.00%
未填答	17	17.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	40	40.00%
滿意	48	48.00%
可接受	9	9.00%
不滿意	1	1.00%
非常不滿意	0	0%
未填答	2	2.00%
總和	100	100.00%

圖 6 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度



二、人員服務態度與行政效率

(一)對本分局業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 81 份 (81.00%)、不重要 2 份 (2.00%)、未填答 17 份 (17.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 60 份 (60.00%)、滿意 35 份 (35.00%)、可接受 5 份 (5.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0%)、未填答 0 份 (0%)。

數據顯示對本分局之業務承辦人員服務態度與行政效率 95.00%表示滿意、0.00%表示不滿意。

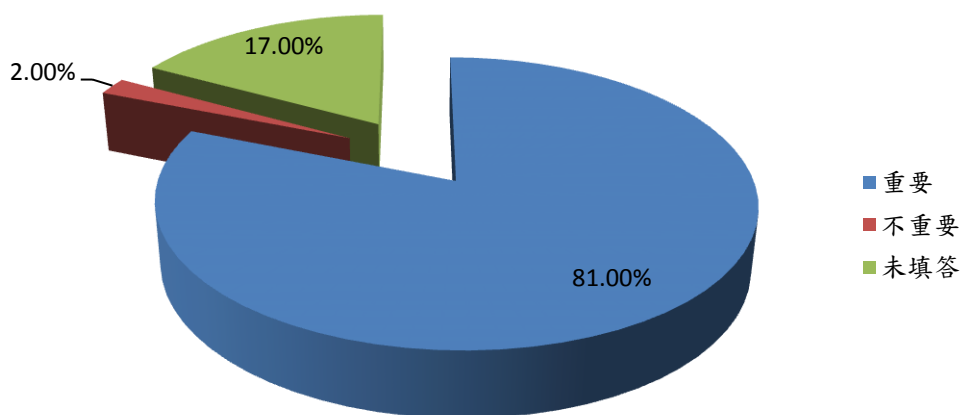
表 9 對本分局之業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	81	81.00%
不重要	2	2.00%
未填答	17	17.00%
總和	100	100.00%

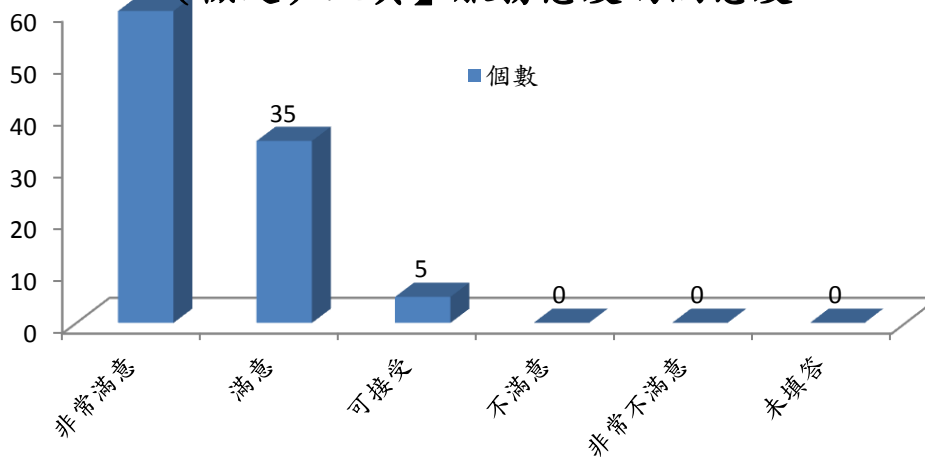
滿意度	個數	%
非常滿意	60	60.00%
滿意	35	35.00%
可接受	5	5.00%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	100	100.00%

圖 7 對本分局之業務承辦人員【含檢驗、檢定人員】服務態度的重要性及滿意度

對本分局之業務承辦人員【含檢驗（檢定）人員】服務態度的重要性



對本分局之業務承辦人員【含檢驗（檢定）人員】服務態度的滿意度



(二)處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 79 份 (79.00%)、不重要 3 份 (3.00%)、未填答 18 份 (18.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 46 份 (46.00%)、滿意 42 份 (42.00%)、可接受 12 份 (12.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。

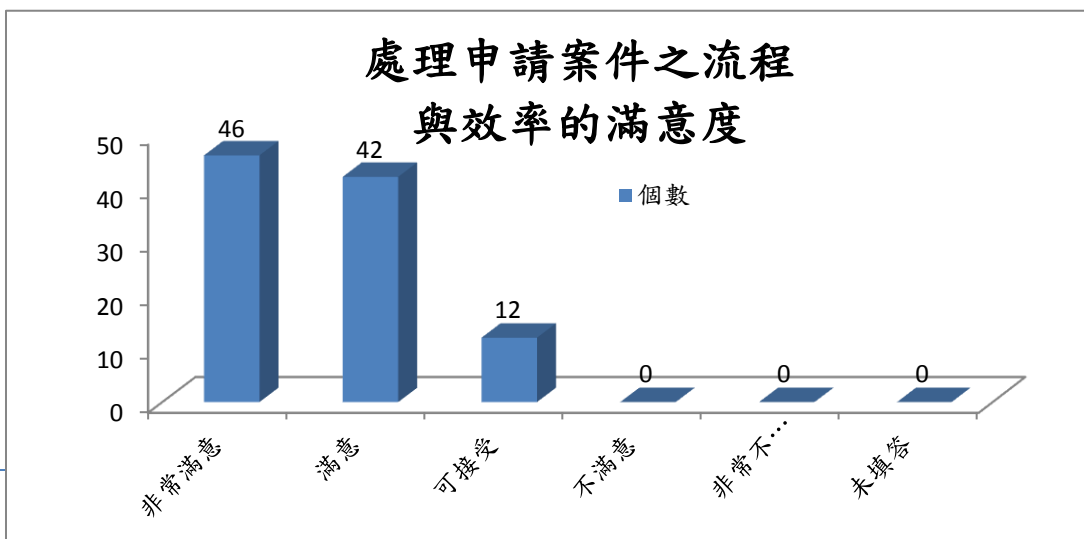
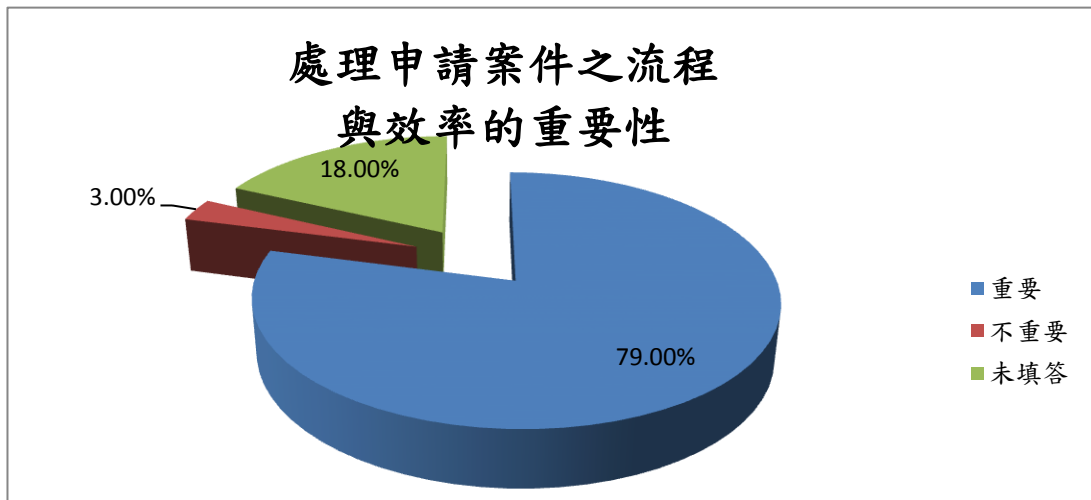
數據顯示處理申請案件之流程與效率 88.00%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 10 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	79	79.00%
不重要	3	3.00%
未填答	18	18.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	46	46.00%
滿意	42	42.00%
可接受	12	12.00%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	100	100.00%

圖 8 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度



(三)業務承辦人員於超出負責範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 74 份 (74.00%)、不重要 6 份 (6.00%)、未填答 20 份 (20.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 41 份 (41.00%)、滿意 45 份 (45.00%)、可接受 13 份 (13.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 1 份 (1.00%)。

數據顯示承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的單位轉介服務 86.00%表示滿意、0.00%表示不滿意。

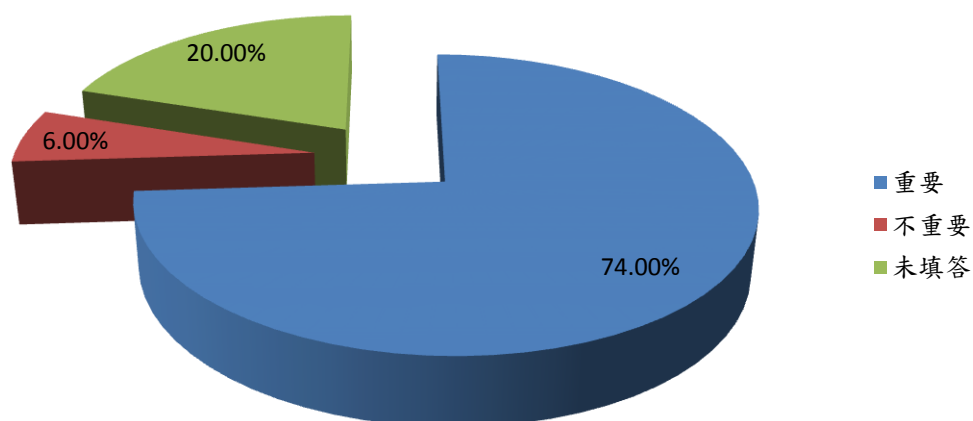
表 11 業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	74	74.00%
不重要	6	6.00%
未填答	20	20.00%
總和	100	100.00%

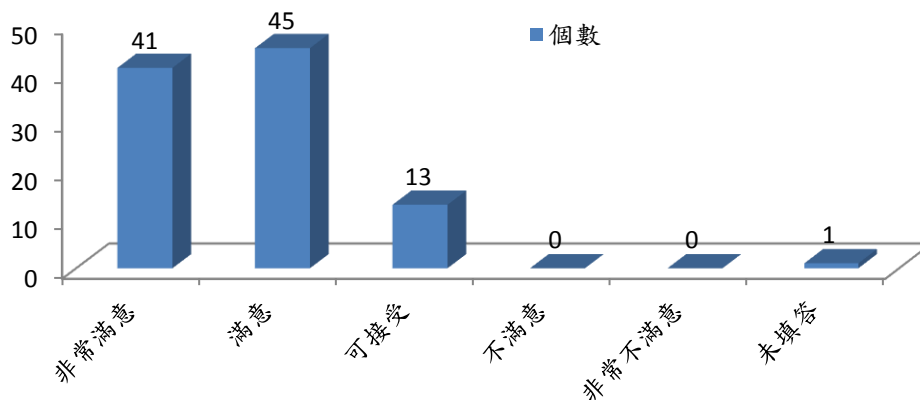
滿意度	個數	%
非常滿意	41	41.00%
滿意	45	45.00%
可接受	13	13.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	1	1.00%
總和	100	100.00%

圖 9 業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務的重要性及滿意度

業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的單位轉介服務的重要性



業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的單位轉介服務的滿意度



(四)對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 73 份 (73.00%)、不重要 8 份 (8.00%)、未填答 19 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 42 份(42.00%)、滿意者 42 份(42.00%)、可接受 15 份 (15.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 1 份 (1.00%)。

數據顯示對本分局服務建議知道透過申訴管道表達並解決您的問題 84.00%表示滿意、 0.00%表示不滿意。

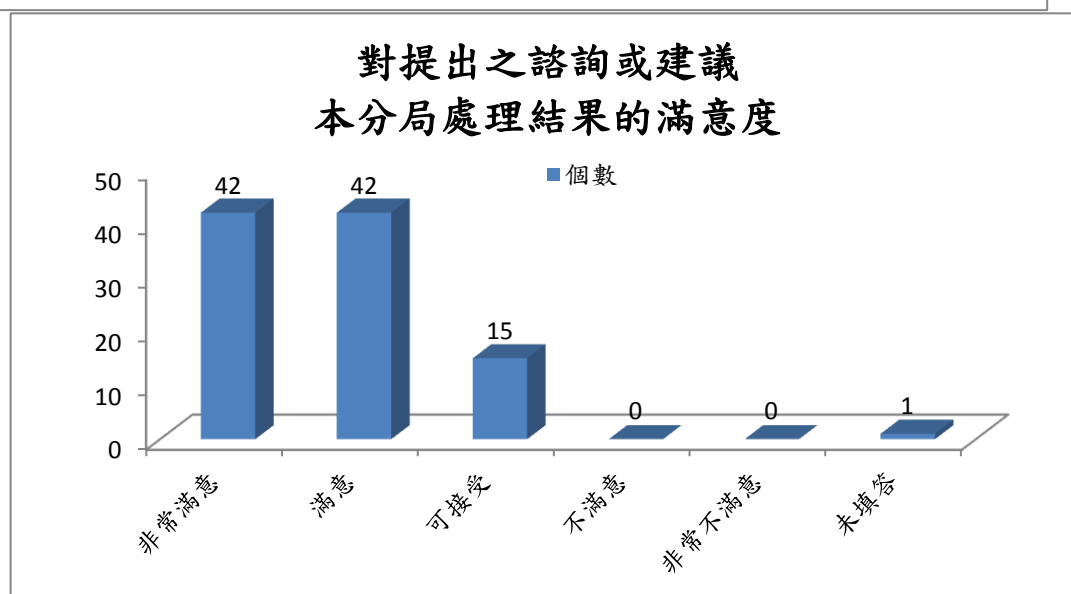
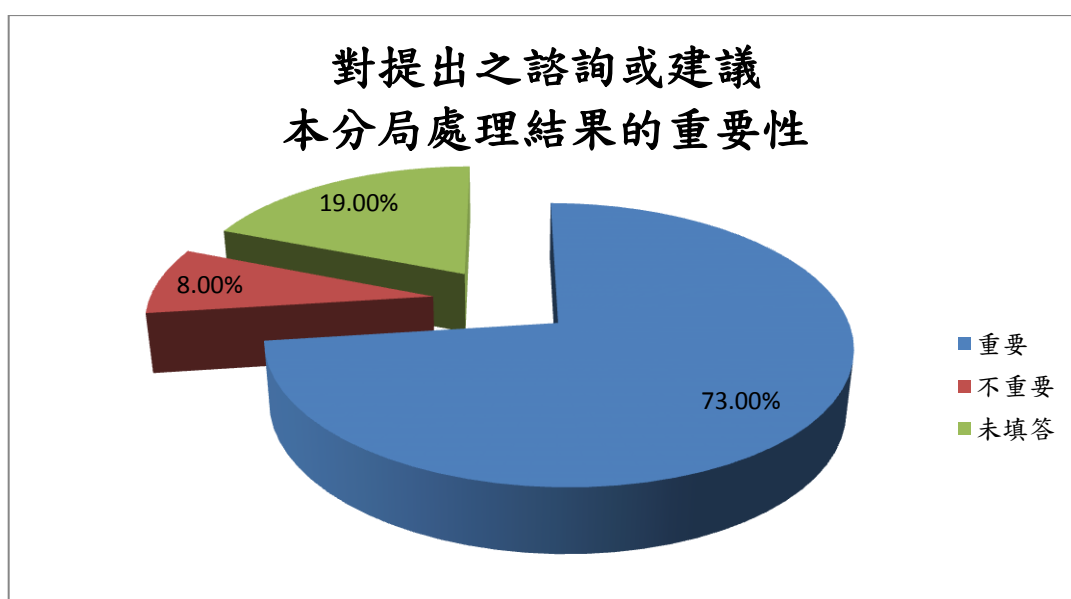
表 12 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	73	73.00%
不重要	8	8.00%

未填答	19	19.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	42	42.00%
滿意	42	42.00%
可接受	15	15.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	1	1.00%
總和	100	100.00%

圖 10 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的重要性及滿意度



三、專業素質滿意度

(一) 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 79 份 (79.00%)、不重要 2 份 (2.00%)、未填答 19 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 50 份 (50.00%)、滿意 43 份 (43.00%)、可接受 7 份 (7.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)，非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

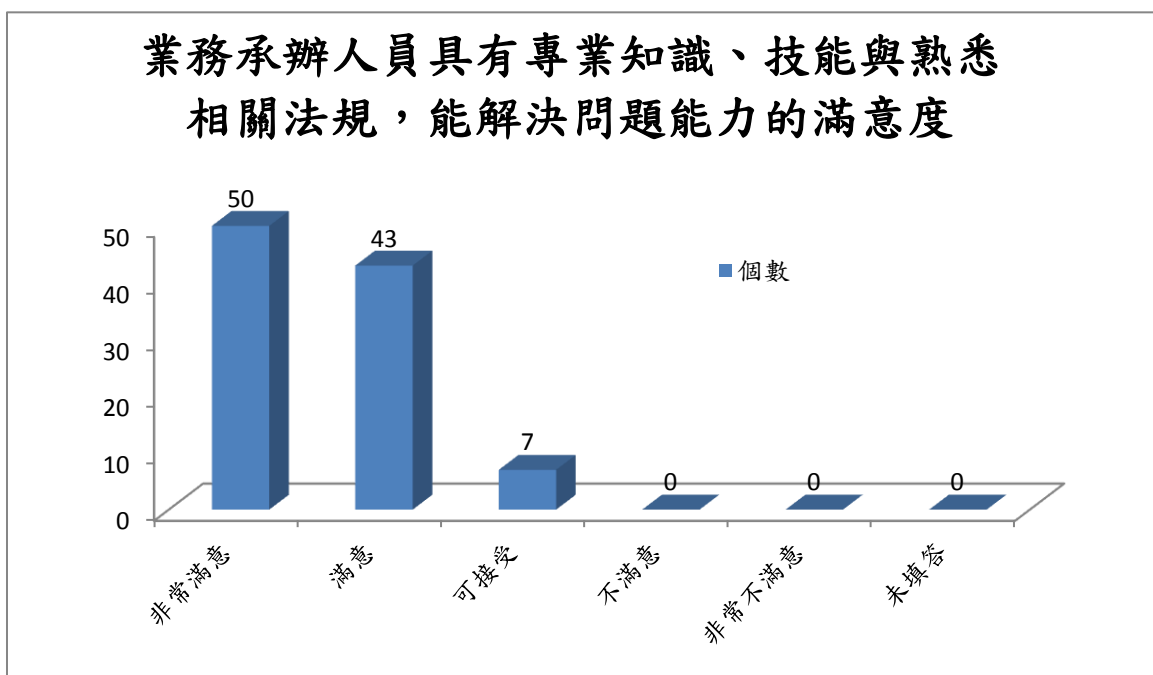
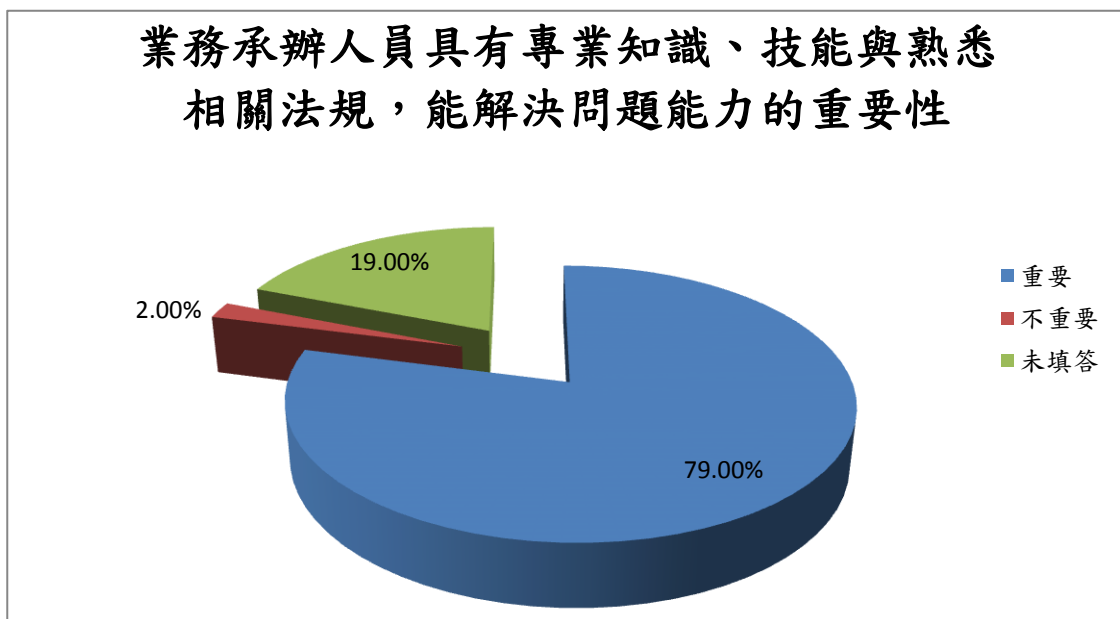
數據顯示對於本分局業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力 93.00%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 13 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	79	79.00%
不重要	2	2.00%
未填答	19	19.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	50	50.00%
滿意	43	43.00%
可接受	7	7.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	100	100.00%

圖 11 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題能力的重要性及滿意度



(二)

業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 77 份 (77.00%)、不重要 4 份 (4.00%)、未填答 19 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 56 份(56.00%)、滿意 34 份(34.00%)、可接受 10 份 (10.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。

數據顯示對於業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求 90.00% 表示滿意、0.00%表示不滿意。

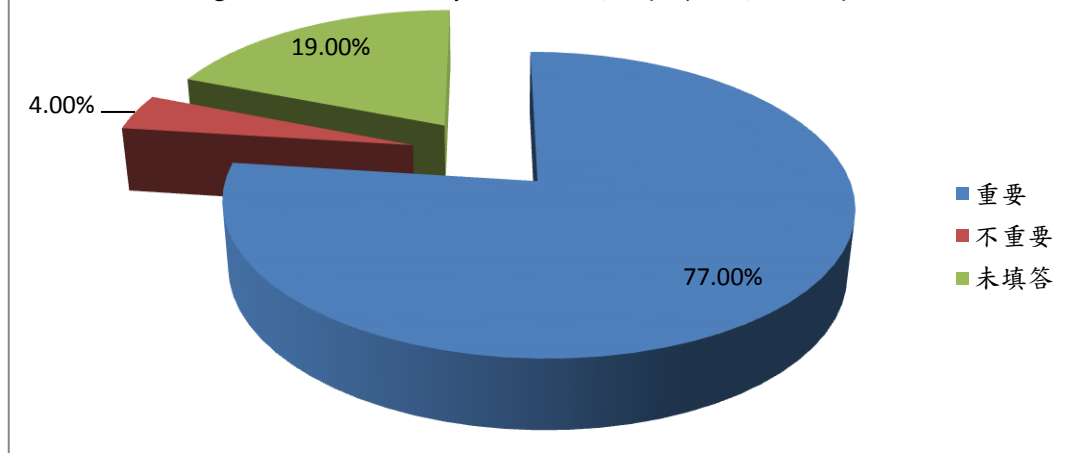
表 14 業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	77	77.00%
不重要	4	4.00%
未填答	19	19.00%
總和	100	100.00%

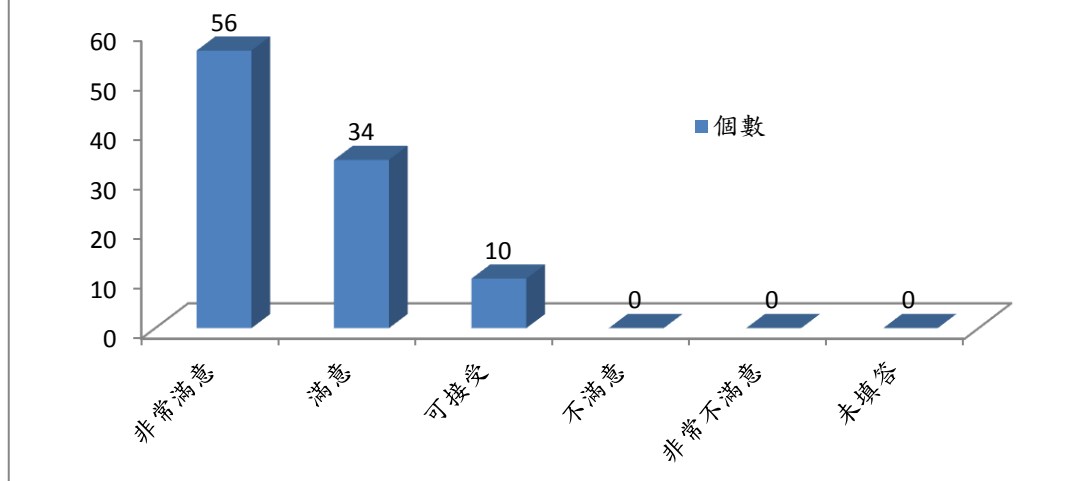
滿意度	個數	%
非常滿意	56	56.00%
滿意	34	34.00%
可接受	10	10.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	100	100.00%

圖 12 業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度

業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性



業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的滿意度



四、其他

(一) 對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 78 份 (78.00%)、不重要 3 份 (3.00%)、未填答 19 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 55 份 (55.00%)、滿意 40 份 (40.00%)、可接受 5 份 (5.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

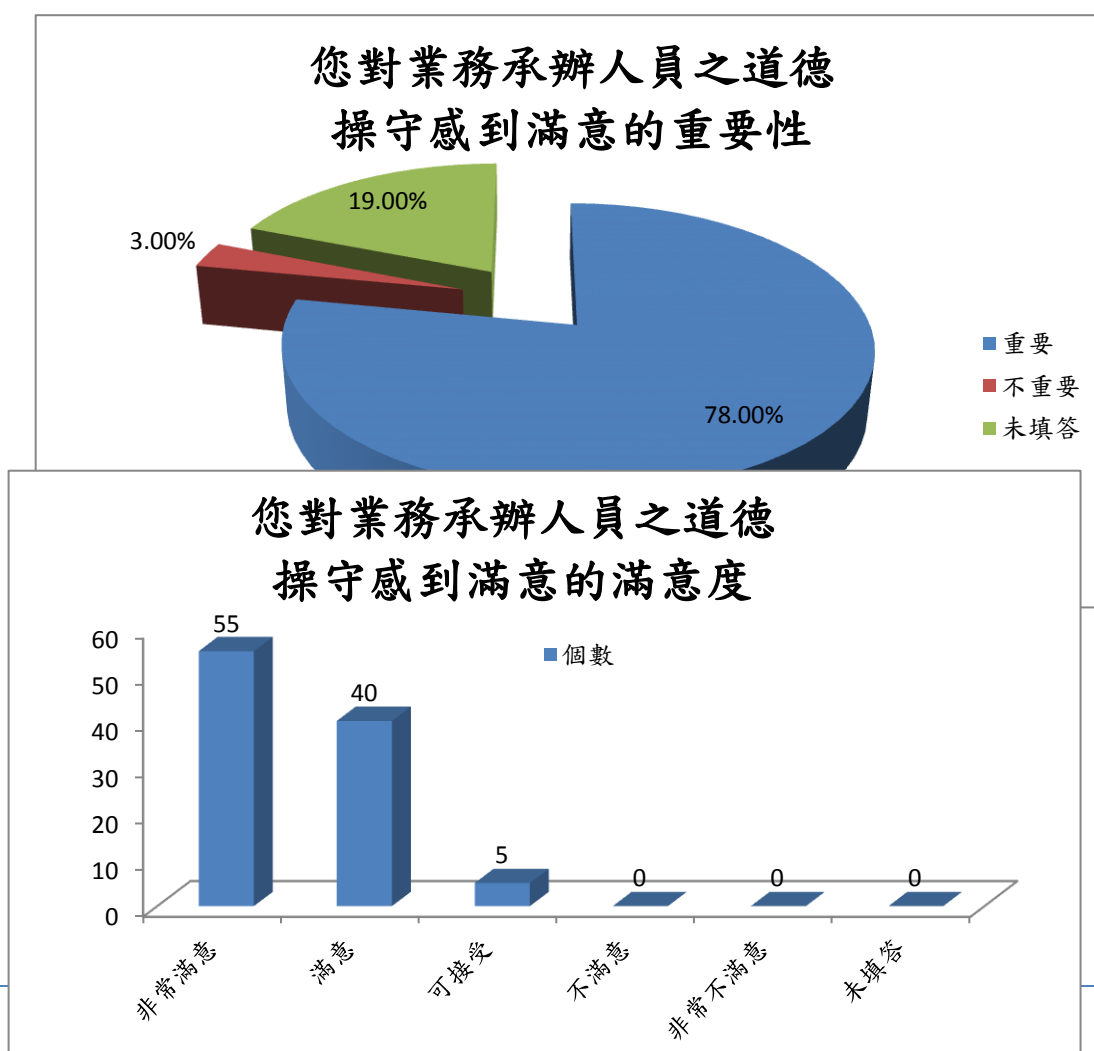
數據顯示對業務承辦人員道德操守 95.00% 表示滿意、0.00% 表示不滿意。

表 15 對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	78	78.00%
不重要	3	3.00%
未填答	19	19.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	55	55.00%
滿意	40	40.00%
可接受	5	5.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	100	100.00%

圖 13 對業務承辦人員之道德操守感到滿意的重要性及滿意度



(二) 對本分局線上服務(包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...)的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 72 份 (72.00%)、不重要 9 份 (9.00%)、未填答 19 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 39 份(39.00%)、滿意 45 份(45.00%)、可接受 15 份 (15.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 1 份 (1.00%)。

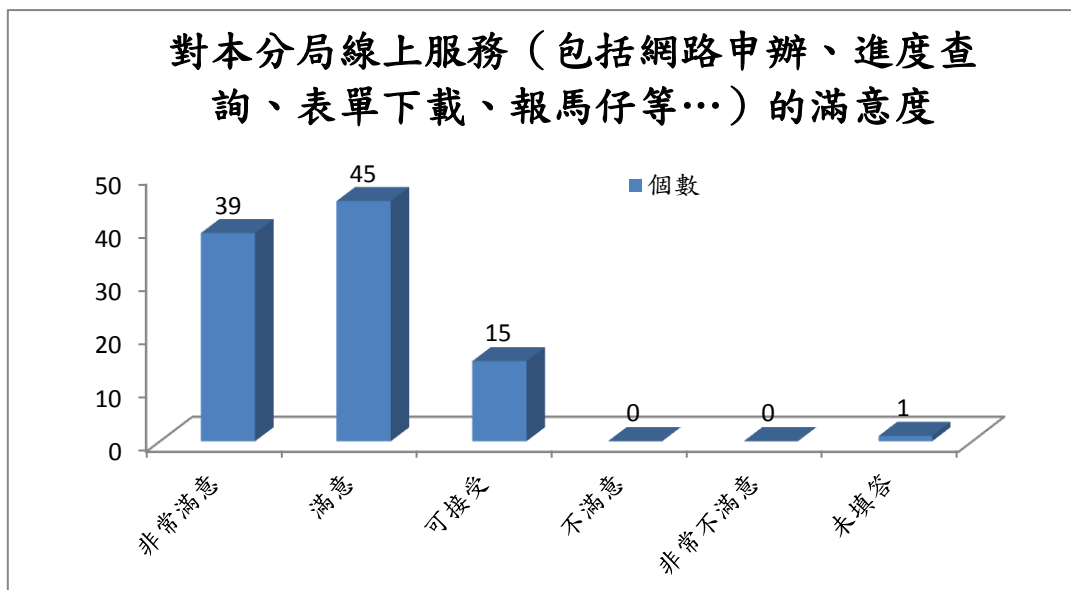
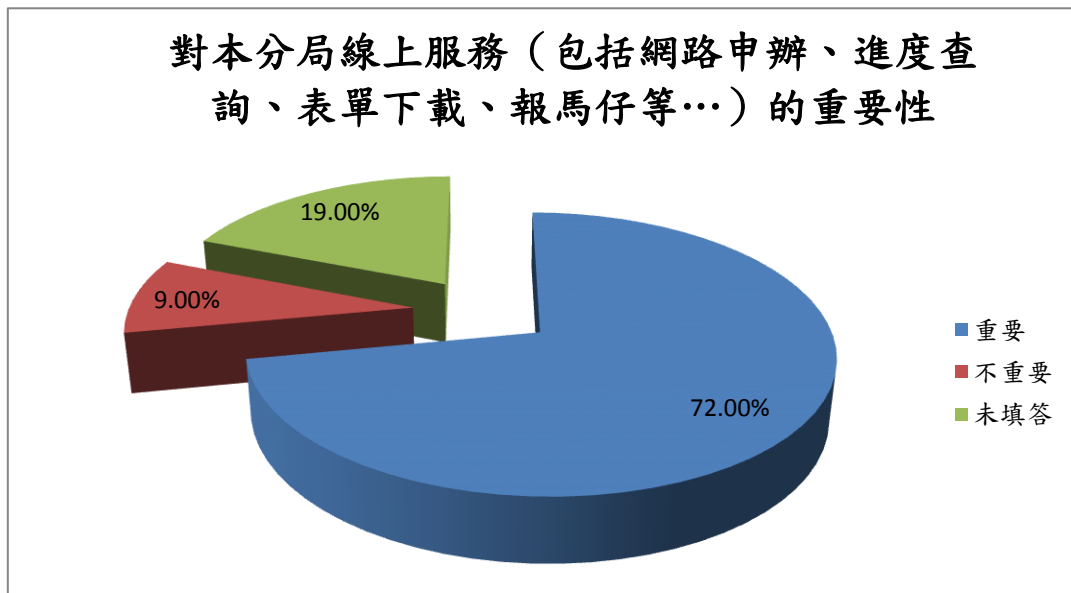
數據顯示對本分局線上服務(包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...) 84.00%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 16 對本分局線上服務(包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等...)的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	72	72.00%
不重要	9	9.00%
未填答	19	19.00%
總和	100	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	39	39.00%
滿意	45	45.00%
可接受	15	15.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	1	1.00%
總和	100	100.00%

圖 14 對本分局線上服務（包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等…）的重要性及滿意度



第三章 結論與建議

一、洽公環境之整體重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 153 份 (76.50%)、不重要 13 份 (6.50%)、未填答 34 份 (17%)。

(2) 滿意度

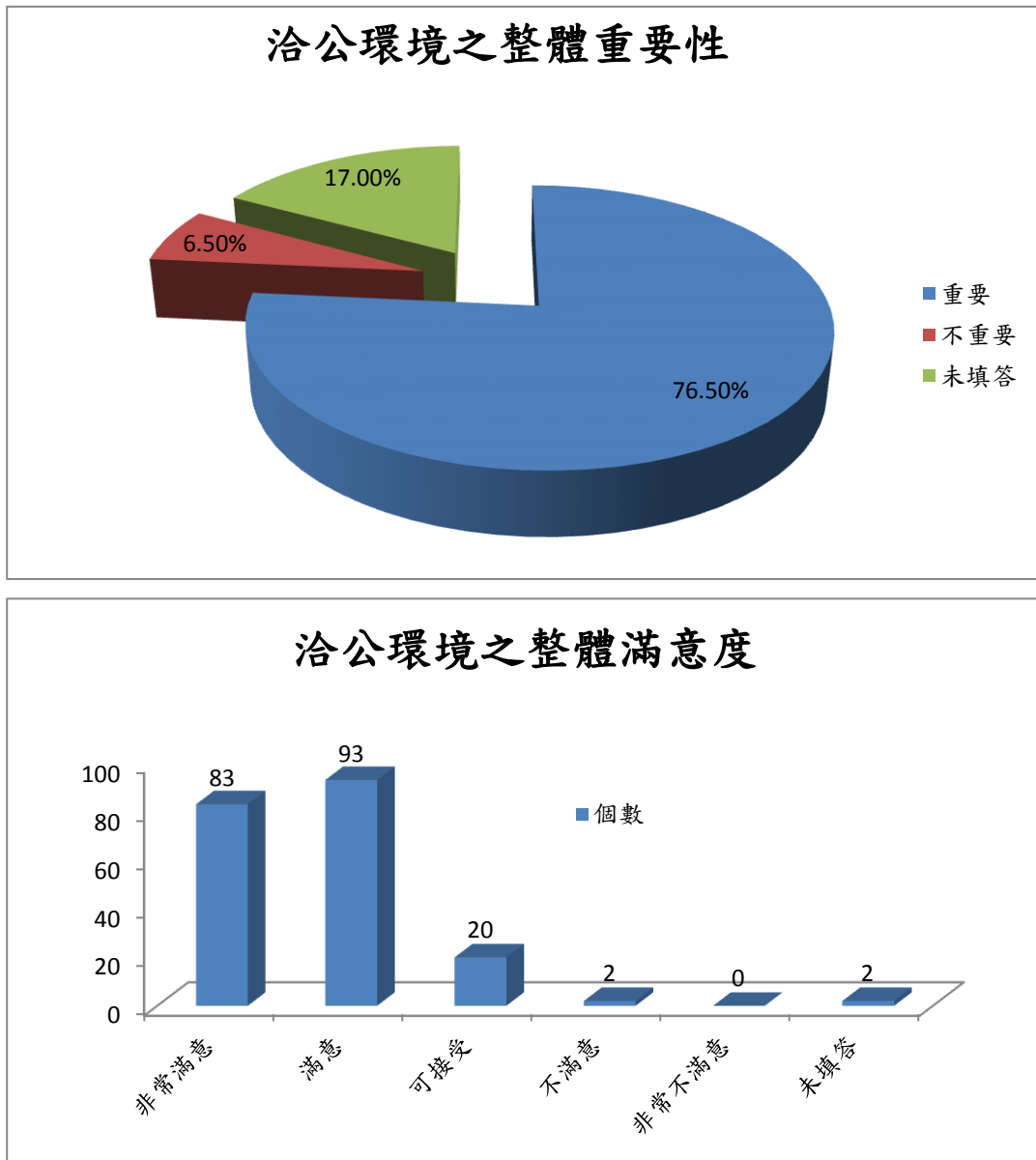
非常滿意 83 份(41.50%)、滿意 93 份(46.50%)、可接受 20 份 (10.00%)、不滿意 2 份 (1.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 2 份 (1.00%)。數據顯示洽公環境之整體滿意度，88.00%表示滿意、1.00%表示不滿意。

表 17 洽公環境之整體重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	153	76.50%
不重要	13	6.50%
未填答	34	17.00%
總和	200	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	83	41.50%
滿意	93	46.50%
可接受	20	10.00%
不滿意	2	1.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	2	1.00%
總和	200	100.00%

圖 15 洽公環境之整體重要性及滿意度



二、人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 307 份 (76.75%)、不重要 19 份 (4.75%)、未填答 74 份 (18.50%)。

(2) 滿意度

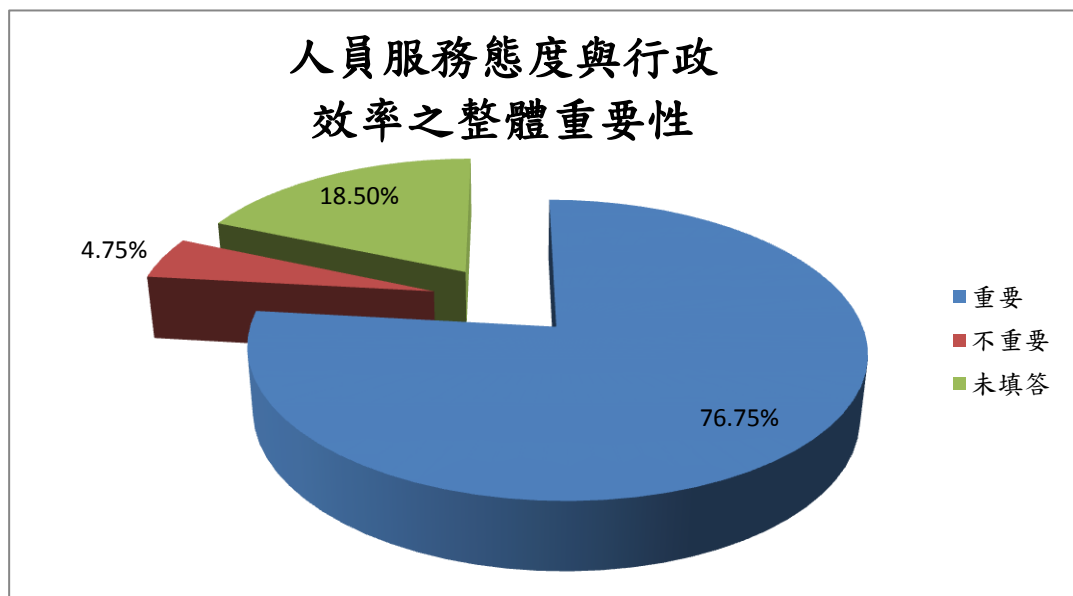
非常滿意 189 份(47.25%)、滿意 164 份(41.00%)、可接受 45 份 (11.25%)、不滿意者有 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 2 份 (0.50%)。數據顯示人員服務態度與行政效率之整體滿意度，88.25%表示滿意、0.00%表示不滿意。

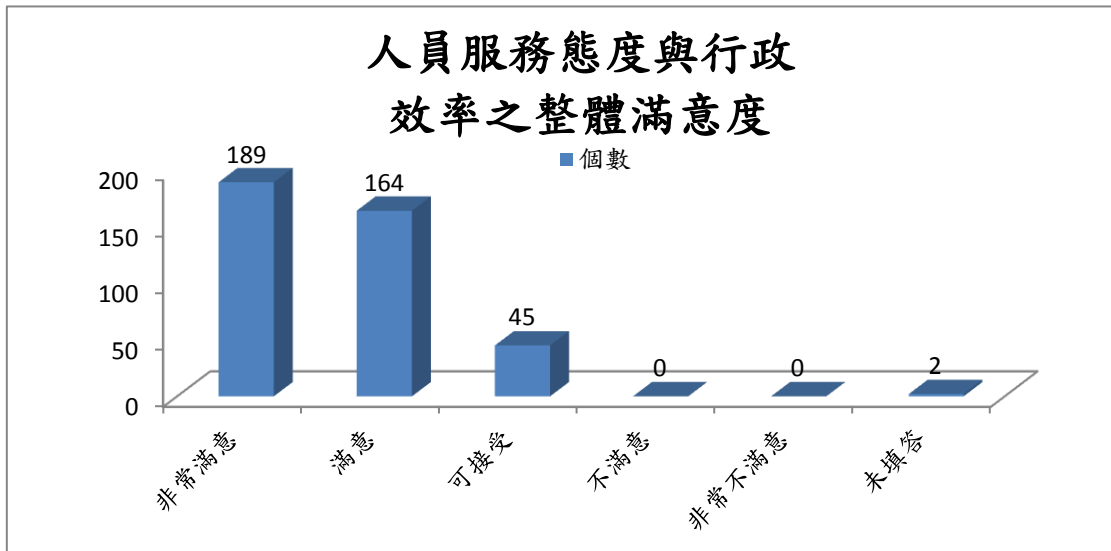
表 18 人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	307	76.75%
不重要	19	4.75%
未填答	74	18.50%
總和	400	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	189	47.25%
滿意	164	41.00%
可接受	45	11.25%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	2	0.50%
總和	400	100.00%

圖 16 人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度





三、專業素質之整體重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 156 份 (78.00%)、不重要 6 份 (3.00%)、未填答 38 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

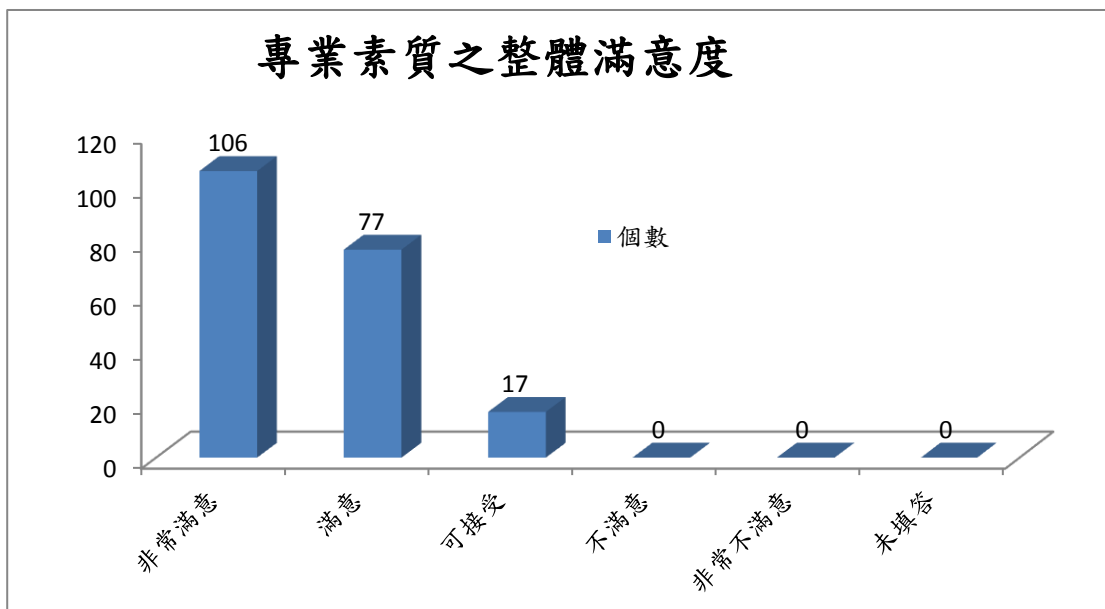
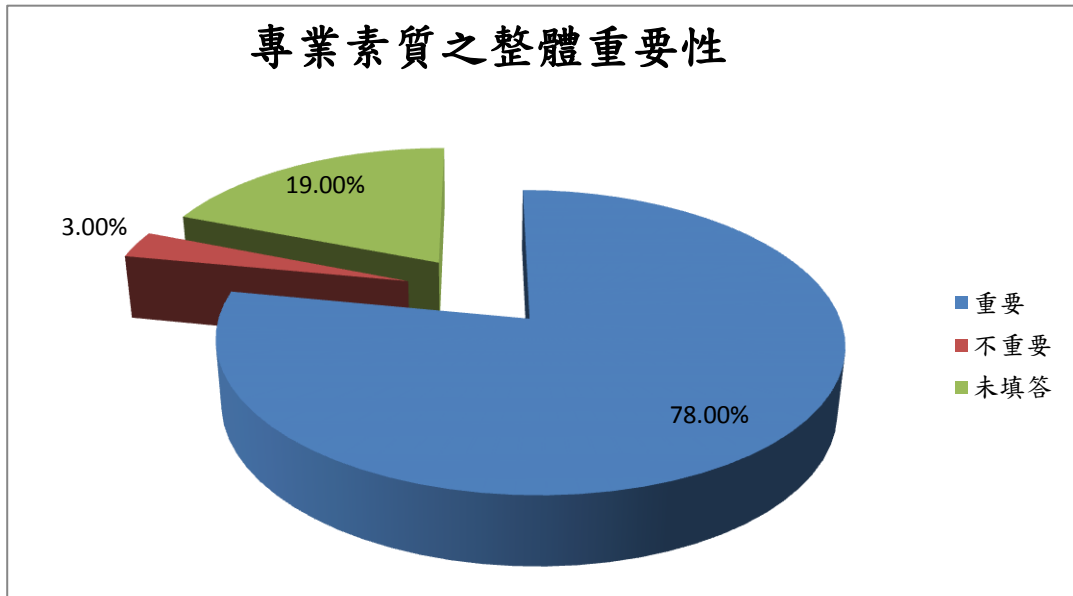
非常滿意 106 份(53.00%)、滿意 77 份(38.50%)、可接受 17 份 (8.50%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答者有 0 份 (0.00%)。數據顯示專業素質之整體滿意度，91.50%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 19 專業素質之整體重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	156	78.00%
不重要	6	3.00%
未填答	38	19.00%
總和	200	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	106	53.00%
滿意	77	38.50%
可接受	17	8.50%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	200	100.00%

圖 17 專業素質之整體重要性及滿意度



四、其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 150 份 (75.00%)、不重要 12 份 (6.00%)、未填答 38 份 (19.00%)。

(2) 滿意度

非常滿意 94 份(47.00%)、滿意 85 份(42.50%)、可接受 20 份 (10.00%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 1 份 (0.50%)。數據顯示對業務承辦人員道德操守、及線上服務等 89.5%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 20 其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意

度

重要性	個數	%
重要	150	75.00%
不重要	12	6.00%
未填答	38	19.00%
總和	200	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	94	47.00%
滿意	85	42.50%
可接受	20	10.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	1	0.50%
總和	200	100.00%

圖 18 其他（對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度

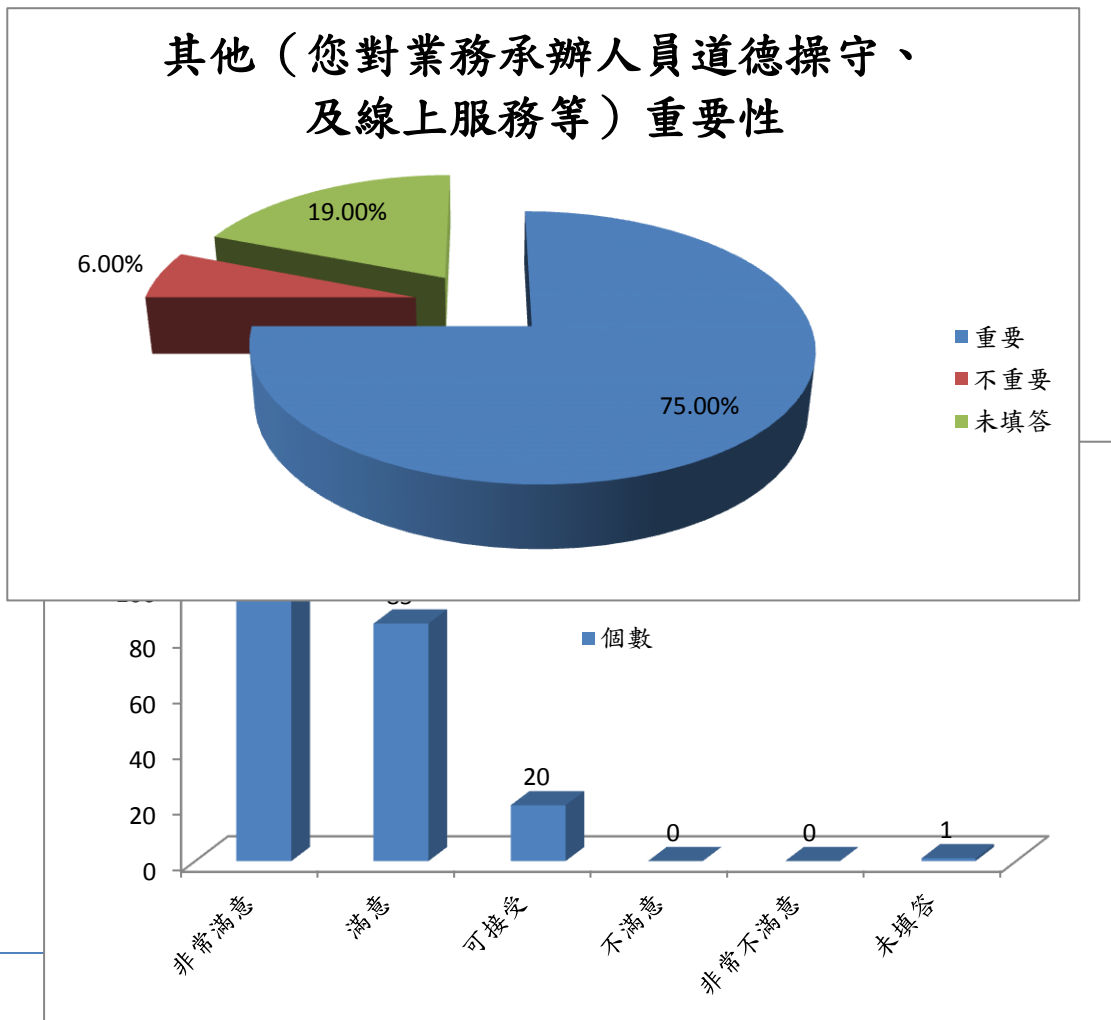


表 21 103-105 年度總整體服務品質滿意度百分比之比較

滿意度	103 年度調查(%)	104 年度調查(%)	105 年度調查(%)
非常滿意	53.12	42.97	47.20
滿意	42.33	44.26	41.90
尚可、可接受	3.97	11.42	10.20
不滿意	0.05	1.35	0.20
非常不滿意	0.53	0	0
未填答	0	0	0.50
總和	100.00	100.00	100.00

問卷調查內容	一、受訪者對洽公環境滿意度		二、人員服務態度與行政效率之滿意度				三、專業素質滿意度		四、其他		綜合滿意度百分比	
	洽公環境的舒適度	洽公環境的標示指引	業務承辦人員的服務態度	處理申請案件之流程與效率	業務承辦人員對於超出負責業務的轉介能力	服務建議的申訴管道及問題的解決與否	業務承辦人員具有專業知識與技能、法規解決能力	業務承辦人員具有良好溝通協調能力	對業務承辦人員之道德操守	線上服務		
103年度	非常滿意	88	87	122	95	85	90	112	114	120	91	53.44
	%	46.30		51.85				59.79		55.82		
	滿意	93	93	65	84	95	84	71	66	63	86	42.07
	%	49.21		43.38				36.25		39.42		
	尚可	6	8	1	9	8	14	5	8	5	11	3.90
	%	3.7		4.24				3.44		4.24		
	不滿意	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.06
	%	0.27		0.0				0.00		0.00		
	非常不滿意	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.53
	%	0.53		0.53				0.53		0.53		
合計	189											

問卷調查內容	一、受訪者對洽公環境滿意度		二、人員服務態度與行政效率之滿意度				三、專業素質滿意度		四、其他		綜合滿意度百分比	
	洽公環境的舒適度	洽公環境的標示指引	業務承辦人員的服務態度	處理申請案件之流程與效率	業務承辦人員對於超出負責業務的轉介能力	服務建議的申訴管道及問題的解決與否	業務承辦人員具有專業知識與技能、法規解決能力	業務承辦人員具有良好溝通協調能力	對業務承辦人員之道德操守	線上服務		
105年度	非常滿意	43	40	60	46	41	42	50	56	55	39	47.20
	%	41.50		47.25				53.00		47.00		
	滿意	45	48	35	42	45	42	43	34	40	45	41.90
	%	46.50		41.00				38.50		42.50		
	可接受	11	9	5	12	13	15	7	10	5	15	10.20
	%	10.00		11.25				8.50		10.00		
	不滿意	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.20
	%	1.00		0.0				0.00		0.00		
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	%	0.00		0.00				0.00		0.00		
合計	100											

五、建議事項

無

六、105 年檢政業務滿意度問卷調查結果總評

近 3 年（103~105）問卷調查結果顯示，受訪者對本分局感受滿意的程度，均呈現正面評價的結果，依序分別為 103 年 95.51%、104 年 87.26%、105 年 89.10%，但是本(105)年度感覺不滿意以上的比例呈現下降的情形，感覺可接受顯示持平，不滿意者及非常不滿意的數量持續逐年遞減，顯示本分局對於為民服務方面的努力有得到民眾的肯定。

受訪者在各題項感受到滿意程度之重要性，依序為專業素質、道德操守與線上服務、人員服務態度與行政效率、洽公環境等方面，專業素質一直以來都盤據在滿意度的第一項，顯示同仁的專業能力深受肯定，本分局一直以來持續為業者提供更快速通關服務，爭取最大利基並在洽公環境的舒適度、標示指引、案件處理流程…等各方面，努力創造友善空間及舒適工作環境，讓洽公民眾有賓至如歸的感覺，營造一個舒適幽雅的洽公環境。

附錄一 問卷調查

經濟部標準檢驗局高雄分局滿意度問卷調查

親愛的女士、先生您好：

經濟部標準檢驗局高雄分局為傾聽各位女士、先生對本分局商品檢驗與度量衡檢定（查）等行政業務之滿意度，特辦理本次問卷調查，以作為本分局推動業務與持續改進之參考，懇請撥冗填答並惠予指教，謹致最誠摯之謝意。順頌

鴻圖大展 萬事如意

經濟部標準檢驗局高雄分局 敬上

一、請就下列各題項，勾選滿意程度與重要性。

重要性	滿意程度
重 不 要 重 要	非 滿 可 不 非 常 意 接 滿 常 滿 受 意 不 意 意 滿 滿 意 意 意 意 意 意 意 意

第一部分:洽公環境

- 1.洽公環境的舒適度是否滿意？例如照明、空調、座椅、洗手間整潔...等。
- 2.洽公環境的標示指引是否滿意？例如服務櫃檯、申辦表單、停車指引...等。

第二部分:人員服務態度與行政效率

- 3.對本分局業務承辦人員（含檢驗、檢定人員）的服務態度是否滿意？
- 4.對本分局處理申請案件之流程與效率是否滿意？
- 5.對業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務是否滿意？

重 不
要 重
要

非 滿 可 不 非
常 意 接 滿 常
滿 受 意 不 不
意 意 意 意 意

6. 您對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的滿意度。

第三部分：專業素質

7. 業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關
法規，能解決問題的能力。

8. 業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，
符合您的要求。

第四部分：其它

9. 您對業務承辦人員之道德操守感到滿意的程度。

10. 您對本分局的線上服務(包括網路申辦、進度查
詢、表單下載、報馬仔...)是否感到滿意？

二、基本資料

(1) 受訪者職稱：員工 主管 公司負責人 其它

(2) 行業別：報關業 廠商 個人 其它

(3) 來分局洽公頻率：1~3次/年 4~9次/年 10次以上/年

(4) 請問貴公司與本分局往來業務項目：(可複選，或針對某項勾選)

進口報驗 內銷報驗

驗證登錄、工廠檢查 受託試驗、型式試驗

管理系統驗證、正字標記 度量衡檢定(查)

其他(品目查詢/符合性聲明/檢驗登記/自願性產品驗證...等)