

經濟部標準檢驗局高雄分局

104 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 104 年 12 月

## 目 錄

第一章 目的與方法 .....	1
一、調查目的 .....	1
二、調查對象 .....	1
三、抽樣設計 .....	1
四、調查方法 .....	1
五、調查內容 .....	1
六、問卷回收情形 .....	2
七、問卷題目之信度與效度分析 .....	2
(一) 抽樣誤差之計算 .....	2
(二) 信度分析 .....	3
(三) 效度分析 .....	5
(四) 建議與結論 .....	10
八、統計計算方式說明 .....	11
九、樣本特性分析 .....	11
第二章 綜合分析 .....	16
一、受訪者對經濟部標準檢驗局高雄分局洽公環境滿意度 .....	16
(一) 洽公環境舒適度的重要性及滿意度 .....	16
(二) 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度 .....	17
二、本分局之業務承辦人員服務態度與行政效率之滿意度 .....	19
(一) 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 .....	19
(二) 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度 .....	20
(三) 業務承辦人員超出負責業務範圍能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度 .....	22
(四) 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果之重要性及滿意度 .....	23
三、專業素質滿意度 .....	25
(一) 業務承辦人員有具專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題的重要性及滿意度 .....	25
(二) 業務承辦人員有具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求的重要性及滿意度 .....	27
四、其他 .....	28
(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 .....	28
(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、受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度 .....	31
二、受訪者對本分局人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度 .....	32
三、受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度 .....	34

四、其他（受訪者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、彙整受訪者對於本分局建議、改進事項及其他意見如表三所示，可作為改善依據之參考.....	40
六、101~103年檢政業務滿意度問卷調查結果總評.....	40
附錄一 問卷調查.....	41

## 表目錄

表 1 量表題項之內容.....	6
表 2 各題項之描述統計量.....	7
表 3 各題項之高分組與低分組的描述統計量.....	7
表 4 各題項之高分組與低分組獨立樣本 t 檢定之結果.....	8
表 5 相關係數.....	9
表 6 相關係數.....	9
表 7 刪除各題項後之量表的信度.....	9
表 8 「洽公環境」分量表的 $\alpha$ 係數分析結果 (Q1~Q2).....	9
表 9 「人員服務態度與行政效率」分量表的 $\alpha$ 係數分析結果 (Q3~Q6).....	10
表 10 「專業素質」分量表的 $\alpha$ 係數分析結果 (Q7~Q10).....	10
表 11 整體量表的 $\alpha$ 係數分析結果 (Q1~Q10).....	10
表 12 樣本特性分析-受訪者職稱.....	11
表 13 樣本特性分析-行業別.....	12
表 14 樣本特性分析-來分局洽公頻率.....	13
表 15 樣本特性分析-與本分局業務往來項目.....	14
表 16 洽公環境舒適度的重要性及滿意度.....	16
表 17 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度.....	18
表 18 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... 19	19
表 19 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度.....	21
表 20 業務承辦人員能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度.....	22
表 21 對本分局服務建議知道透過申訴管道表達並解決您們的問題之重要性及滿意度. 23	23
表 22 業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題的重要性及滿意度.....	25
表 23 業務承辦人員有良好溝通協調能力，符合您的要求的重要性及滿意度.....	27
表 24 對業務承辦人員道德操守感到滿意的重要性及滿意度.....	28
表 25 線上服務(包括案件進度查詢、表單下載服務等...)的重要性及滿意度.....	30
表 26 受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度.....	31
表 27 受訪者對本分局人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度.....	33
表 28 受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度.....	34
表 29 其他(受訪者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 30 受訪者對本分局 101-103 年度總整體服務品質滿意度百分比-.....	36
表 31 受訪者對於本分局檢驗業務建議事項.....	40



## 圖目錄

圖 1 樣本特性分析-受訪者職稱.....	12
圖 2 樣本特性分析-行業別.....	13
圖 3 樣本特性分析-來分局洽公頻率.....	14
圖 4 樣本特性分析-與本分局業務往來項目.....	15
圖 5 洽公環境舒適度的重要性及滿意度.....	17
圖 6 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度.....	18
圖 7 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.....	20
圖 8 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度.....	21
圖 9 業務承辦人員能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度.....	23
圖 10 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之重要性及滿意度.....	24
圖 11 業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題的重要性及滿意度.....	26
圖 12 業務承辦人員有良好溝通協調能力，符合您的要求的重要性及滿意度....	27
圖 13 對業務承辦人員道德操守感到滿意的重要性及滿意度.....	29
圖 14 線上服務（包括案件進度查詢、表單下載服務等...）的重要性及滿意度..	30
圖 15 受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度.....	32
圖 16 受訪者對本分局人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度.....	33
圖 17 受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度.....	34
圖 18 其他（受訪者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「103 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 6 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(104)年度問卷調查由本分局第六課於民國 104 年 11 月 5 日寄發 250 份問卷調查表，並輔以現場填答，總共 500 份，至民國 103 年 12 月 4 日截止，共計完成有效樣本 155 份，問卷調查回收率 31%達統計規範標準。【由於本年度有增、修、刪問卷內容，僅提供 102 及 103 年度回收率供參考。102 年度問卷調查回收率 52.00%、103 年度問卷調查回收率 38.81%。按依法務部 89 年 3 月 31 日法 89 政決字第 006996 號函說明，問卷之回收率一般約 1 成至 1 成 5】，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

本年度服務滿意度之抽樣方法，採取隨機抽樣，所需母體資料，由本分局主要承辦業務單位提供，母體資料包括進口報驗廠商（報關行）、國內報驗廠商、驗證登錄（包括工廠檢查）、受託試驗（包括型式試驗、特約檢驗）、度量衡業務、管理系統驗證（包括 ISO、HACCP）、其它（包括品目查詢/符合性說明/檢驗登記/自願性產品驗證…等）六類核心業務廠商資料，再以 95%信賴區間與 5%的抽樣誤差代入下列之抽樣公式，試算出所需之總樣本數約 385。

$$\text{抽樣試算公式} \quad SS1 = \frac{[Z^2 \cdot p \cdot (1-p)]}{e^2}$$

1. SS1 需抽樣之樣本數
2. Z 為 95%信賴區間的 Z 分數=1.96
3. p 是正面回答人數的比率=0.5
4. e 是抽樣誤差=5%=0.05

因為上述抽樣公式是假設在母體資料為無限大，但本分局所蒐集的母體數有限，樣本數必需用下列公式再加以修正，

$$SS2 = \frac{SS1}{1 + \frac{SS1}{pop}}$$

SS1 修正後所需抽樣之樣本數  
pop 是母體數

再由上面計算公式得到修正後之總樣本數約需 218，然後再從母體清冊中隨機抽取 500 個廠商，分別寄發送滿意度問卷調查表給予填答。利用 3 個月時間調查，總計回收有效問卷為 189 份，回收率 37.8%，再以 95%信賴度進行抽樣誤差的估計，抽樣誤差在  $\pm 6.01$  個百分點之內。

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 189

## (二) 信度分析

針對本年度「經濟部標準檢驗局高雄分局檢政業務滿意度問卷調查」之量表題項進行信度分析，以瞭解該量表之測量結果的一致性，信度被定義為真實分數變異數與觀察分數變異數之比值，因此信度的數值範圍應介於 0 至 1 之間，該信度數值越大，代表測量結果越一致。針對本年度滿意度問卷調查採用的信度估算方法，選擇一般最常用來估算量表信度的 Cronbach's 信度係數，並配合李克特式量表之型態的題目來進行「信度分析」(Reliability Analysis)。表 1 為本次問卷題目中能夠投入信度分析的問卷題目，並依回收問卷之結果整理，若該題項勾選回應等級「非常滿意」則給予 5 分、勾選回應等級「滿意」則給予 4 分、勾選回應等級「可接受」則給予 3 分、勾選回應等級「不滿意」則給予 2 分、勾選回應等級「非常不滿意」則給予 1 分、若該題項未回答或為其他情況則不予計分。

從 189 份受訪者之回收問卷，將填答題項分數加總得到各受訪者總得分，其各題項之描述統計量如表 2 所示，再依受訪者總得分遞增排列方式加以排序，其中 41 分為第 27 百分位數，以此分數設為低分組的臨界分數；其中 49 分為第 73 百分位數，並以此分數設為高分組的臨界分數，其各題項之高分組與低分組的描述統計量，包括個數(N)、平均數 (Mean)、標準差 (Std. Deviation)、平均數標準誤 (Std. Error Mean) 如表 3 所示。並將各題項之高分組與低分組以獨立樣本 t 檢定考驗差異，其檢定結果如表 4 所示，F 值如果顯著 (顯著性的值小於 0.05)，代表兩個組別群體變異數不相等，再看「不假設變異數相等」列之 t 值，如果 t 值檢定顯著 (顯著性的值小於 0.05)，代表此題項具有鑑別度。因此題項 1 之決斷值 (Critical Ratio, CR) 為 9.442、題項 2 之決斷值為 9.312、題項 3 之決斷值為 12.500、題項 4 之決斷值為 13.357、題項 5 之決斷值為 11.490、題項 6 之決斷值為 10.979、題項 7 之決斷值為 16.098、題項 8 之決斷值為 13.643、題項 9 之決斷值為 12.429、題項 10 之決斷值為 10.673，由該項目分析結果顯示各題項之決斷值均大於 3 且達顯著水準 ( $< 0.05$ )，因此量表所包含題項 (共計 10 題) 均可選擇保留。

此外，利用總得分與各題項之總分進行同質性考驗，求出總得分與各題項總分之積差相關係數，結果如表 5 與表 6 所示，其結果顯示除 Q1、Q6 及 Q10 外，相關係數均達高度相關 (大於 0.7)，因此將量表之數據再進行內部一致性分析，得到 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.904 (大於 0.80)，顯示該量表可得到相當良好的信度。表 7 為各題項刪除後，整體量表的信度係數變化，結果顯示，刪除第 10 題項後所得到之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.905，大於原量表的 Cronbach' s  $\alpha$  係數 0.904，故刪除量表第 10 題項，後利用剩下 9 題項之量表計算，亦可得到相當高的內部一致性信度。表 8 為各分量表的個別 Cronbach' s  $\alpha$  係數，其中 Q1 至 Q2 為「洽公環境」分量表的題項，其 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.882，其 95% 信賴區間的下界為 0.843，上界為 0.911，因此，其  $\alpha$  係數最小值有可能是 0.843， $\alpha$  係數最大值有可能是 0.911，若利用 F 檢定來考驗  $\alpha$  係數是否為 0.8，考驗結果顯示  $F(188, 188) = 1.692$  且其  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ，顯示考驗結果落入拒絕域，故拒絕  $\alpha$  係數 = 0.8 的虛無假設，因此接受 Cronbach' s  $\alpha$  係數不等於 0.8，其結果為表 8 所示，本題項之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.882；Q3 至 Q6 為「人員服務態度與行政效率」分量表的題項，其 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.786，其 95% 信賴區間的下界為 0.732，上界為 0.832，因此，其  $\alpha$  係數最小值有可能是 0.732， $\alpha$  係數最大值有可能是 0.832，若利用 F 檢定來考驗  $\alpha$  係數是否為 0.8，考驗結果顯示  $F(188, 564) = 0.935$  且其  $p\text{-value} = 0.705 > 0.05$ ，顯示考驗結果未落入拒絕域，故需接受  $\alpha$  係數 = 0.8 的虛無

假設，其結果為表 9 所示；Q7 至 Q10 為「專業素質」分量表的題項，其 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.839，其 95%信賴區間的下界為 0.798，上界為 0.873，因此，其  $\alpha$  係數最小值有可能是 0.798， $\alpha$  係數最大值有可能是 0.873，若利用 F 檢定來考驗  $\alpha$  係數是否為 0.8，考驗結果顯示  $F(188, 564) = 1.241$  且其  $p\text{-value} = 0.031 > 0.05$ ，顯示考驗結果未落入拒絕域，故需接受  $\alpha$  係數=0.8 的虛無假設，其結果為表 10 所示；Q1 至 Q10 為整份量表的題項，其 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.904，其 95%信賴區間的下界為 0.882，上界為 0.923，因此，其  $\alpha$  係數最小值有可能是 0.882， $\alpha$  係數最大值有可能是 0.923，若利用 F 檢定來考驗  $\alpha$  係數是否為 0.8，考驗結果顯示  $F(188, 1692) = 2.079$  且其  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ，顯示考驗結果落入拒絕域，故需拒絕  $\alpha$  係數=0.8 的虛無假設，因此接受 Cronbach' s  $\alpha$  係數不等於 0.8，其結果為表 11 所示，本題項之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.904。整體信度分析結果顯示，其分量表的各別  $\alpha$  係數均大於 0.8，其結果為表 8 至 11 所示，且其整體量表的  $\alpha$  係數為 0.904，結果顯示利用本量表來進行服務滿意度問卷調查可得到相當良好的信度。

### (三) 效度分析

效度是表示一份量表，能夠真正測量到其所欲測量的概念之程度，能達到測量的目的，才算有效的量表。本問卷採用內容效度（專家效度）參考學文獻以及經由部門主管審閱修訂後完成正式量表，讓此量表具有內容效度。

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？例如空調、照明、座椅舒適、洗手間整潔…等。
Q2	洽公環境的標示指引是否滿意？例如服務櫃臺、申辦表單、停車指引…等。
Q3	本分局之業務承辦人員（含檢驗、檢定人員）的服務態度是否滿意？
Q4	本分局處理申請案件之流程與效率，是否滿意？
Q5	業務承辦人員對於超出負責業務能提供適當的單位轉介服務。
Q6	對提出之諮詢或建議，本分局處理結果之滿意度。
Q7	業務承辦人員有具專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題的能力。
Q8	業務承辦人員具有良好溝通協調能力，符合您的要求。
Q9	對業務承辦人員之道德操守感到滿意的程度。
Q10	對貴單位的線上服務(包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔等…)是否感到滿意？



表 2 各題項之描述統計量

題項	平均數	標準差
Q1	4.35	0.775
Q2	4.33	0.825
Q3	4.63	0.555
Q4	4.40	0.712
Q5	4.35	0.761
Q6	4.28	0.910
Q7	4.57	0.603
Q8	4.55	0.631
Q9	4.60	0.599
Q10	4.33	0.849

表 3 各題項之高分組與低分組的描述統計量

題項	組別 (Group)	個數 (N)	平均值 (Mean)	標準差 (Std. Deviation)	平均數標準誤 (Std. Error Mean)
Q1	高分組	58	4.95	0.223	0.029
	低分組	54	3.70	0.944	0.129
Q2	高分組	58	5.00	0.000	0.000
	低分組	54	3.65	1.067	0.145
Q3	高分組	58	5.00	0.000	0.000
	低分組	54	4.07	0.544	0.074
Q4	高分組	58	4.95	0.223	0.029
	低分組	54	3.81	0.585	0.080
Q5	高分組	58	4.97	0.184	0.024
	低分組	54	3.76	0.751	0.102
Q6	高分組	58	4.98	0.131	0.017
	低分組	54	3.59	0.922	0.125
Q7	高分組	58	5.00	0.000	0.000
	低分組	54	3.87	0.516	0.070
Q8	高分組	58	4.98	0.131	0.017
	低分組	54	3.85	0.596	0.081
Q9	高分組	58	5.00	0.000	0.000
	低分組	54	3.96	0.613	0.083
Q10	高分組	58	4.93	0.256	0.034
	低分組	54	3.74	0.782	0.106



表 4 各題項之高分組與低分組獨立樣本 t 檢定之結果

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定		
		F 值	顯著性	t 值	自由度	顯著性
Q1	假設變異數相等	21.131	0.000	9.752	110	0.000
	不假設變異數相等			9.442	58.520	0.000
Q2	假設變異數相等	38.560	0.000	9.654	110	0.000
	不假設變異數相等			9.312	53.000	0.000
Q3	假設變異數相等	14.078	0.000	12.959	110	0.000
	不假設變異數相等			12.500	53.000	0.000
Q4	假設變異數相等	18.532	0.000	13.720	110	0.000
	不假設變異數相等			13.357	67.210	0.000
Q5	假設變異數相等	20.072	0.000	11.864	110	0.000
	不假設變異數相等			11.490	58.927	0.000
Q6	假設變異數相等	43.372	0.000	11.366	110	0.000
	不假設變異數相等			10.979	55.003	0.000
Q7	假設變異數相等	21.517	0.000	16.689	110	0.000
	不假設變異數相等			16.098	53.000	0.000
Q8	假設變異數相等	25.231	0.000	14.097	110	0.000
	不假設變異數相等			13.643	57.792	0.000
Q9	假設變異數相等	16.527	0.000	12.885	110	0.000
	不假設變異數相等			12.429	53.000	0.000
Q10	假設變異數相等	17.708	0.000	10.988	110	0.000
	不假設變異數相等			10.673	63.497	0.000

表 5 相關係數

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
總分	Pearson相關	0.699	0.739	0.761	0.753	0.738
	顯著性(雙尾)	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	個數	189	189	189	189	189

註：\*\* 在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

表 6 相關係數

		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
總分	Pearson 相關	0.683	0.856	0.818	0.815	0.634
	顯著性(雙尾)	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	個數	189	189	189	189	189

註：\*\* 在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

表 7 刪除各題項後之量表的信度

題項	刪除該題項後之量表的平均分數	刪除該題項後之量表的平均變異數	刪除該題項後與量表總分之相關	刪除該題項後之量表的 $\alpha$ 係數
Q1	40.04	23.451	0.613	0.897
Q2	40.05	22.806	0.656	0.895
Q3	39.75	24.443	0.712	0.893
Q4	39.98	23.420	0.685	0.893
Q5	40.04	23.217	0.662	0.894
Q6	40.11	22.823	0.575	0.902
Q7	39.82	23.489	0.821	0.886
Q8	39.84	23.531	0.772	0.888
Q9	39.79	23.785	0.772	0.889
Q10	40.06	23.608	0.524	0.905

註：未刪除任一題項之整體量表  $\alpha$  係數為0.904。

表 8 「洽公環境」分量表的  $\alpha$  係數分析結果 (Q1~Q2)

	組內相關	95%信賴區間		有真實值0.8的F檢定			
		下界	上界	數值	df1	df2	Sig
單一測量	0.789	0.728	0.837	0.940	188	188	0.665
平均測量	0.882	0.843	0.911	1.692	188	188	0.000

表 9 「人員服務態度與行政效率」分量表的  $\alpha$  係數分析結果 (Q3~Q6)

	組內相關	95%信賴區間		有真實值0.8的F檢定			
		下界	上界	數值	df1	df2	Sig
單一測量	0.479	0.405	0.553	0.275	188	564	1.000
平均測量	0.786	0.732	0.832	0.935	188	564	0.705

表 10 「專業素質」分量表的  $\alpha$  係數分析結果 (Q7~Q10)

	組內相關	95%信賴區間		有真實值0.8的F檢定			
		下界	上界	數值	df1	df2	Sig
單一測量	0.565	0.496	0.633	0.365	188	564	1.000
平均測量	0.839	0.798	0.873	1.241	188	564	0.031

表 11 整體量表的  $\alpha$  係數分析結果 (Q1~Q10)

	組內相關	95%信賴區間		有真實值0.8的F檢定			
		下界	上界	數值	df1	df2	Sig
單一測量	0.484	0.428	0.545	0.253	188	1692	1.000
平均測量	0.904	0.882	0.923	2.079	188	1692	0.000

#### (四) 建議與結論

1. 本年度的量表的整體信度已高達 0.904，顯示利用本量表來進行服務滿意度問卷調查皆可得到相當良好的信度；其中「洽公環境」分量表（題項 Q1 至 Q2）的 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.882；「人員服務態度與行政效率」分量表（題項 Q3 至 Q6）的 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.786；其中「專業素質」分量表（題項 Q7 至 Q10）的 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.839。
2. 分局業務項目複雜，然而欲要進行隨機抽樣，建議將廠商母體資料進行

編碼，再輔以亂數表進行抽樣，以達到隨機抽樣的目的。

3. 比較最近幾年問卷調查信度變化，103 年度服務滿意度問卷調查之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.904，102 年度服務滿意度問卷調查之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.956，101 年度服務滿意度問卷調查之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.565，100 年度服務滿意度問卷調查之 Cronbach' s  $\alpha$  係數為 0.864，然而今年問卷信度值與去年差不多，顯示自 102 年度滿意度調查內容經過重新設計後，已大幅改善可能因問卷題項設計不良所造成的偏差，惟可於本量表的「其它」構面增加 1 至 2 題問項，以增加「其它」其分量表信度分析的可行性。

#### (五)、檢討改進

本年度滿意度問卷調查內容係延續去年設計格式將內容稍作增、修，付諸執行信度、效度及各項圖表分析比較，根據各統計分析結果顯示，受訪者對洽公環境、人員服務態度與行政效率、及對專業素質等面向之滿意度雖高，惟與去年比較仍屬偏低，顯示本分局在上述三方面仍有改善空間，故未來在為民服務工作上仍需努力，以提升受訪者對分局各面向之滿意度。

### 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。

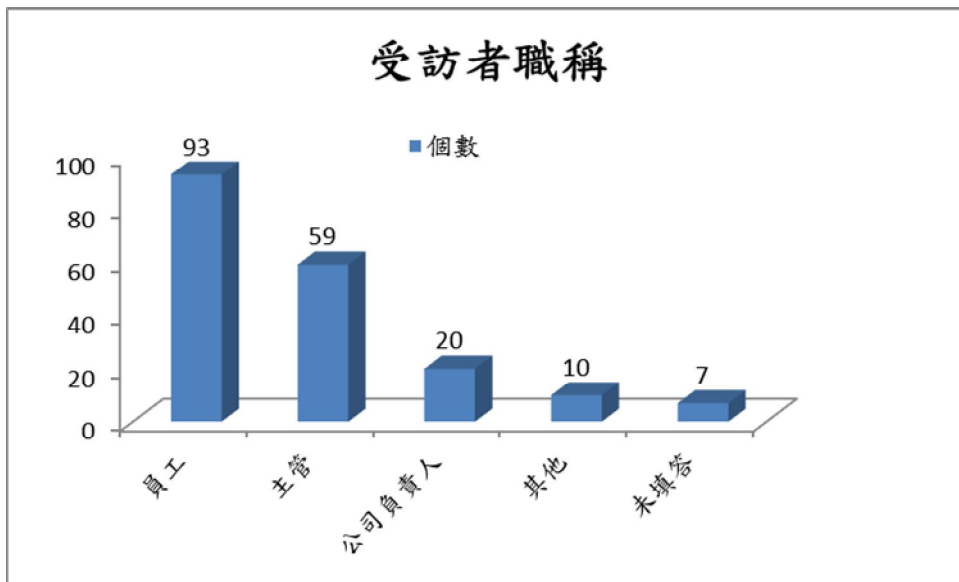
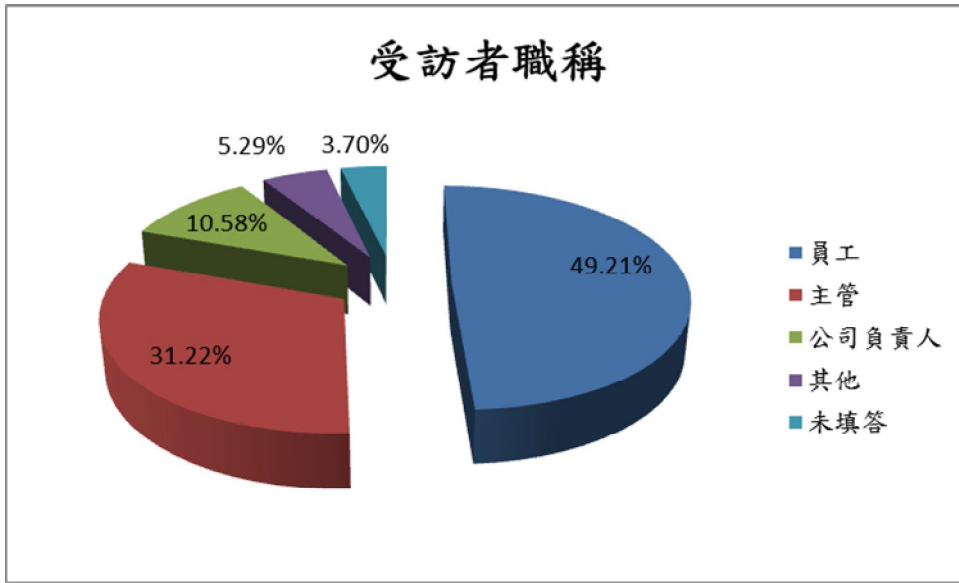
### 九、樣本特性分析

- (一) 受訪者職稱分布，員工比率為 41.29%、主管比率為 30.32%、公司負責人比率為 16.13%、其他比率為 5.81%、未填答 6.45%。

表 12 樣本特性分析-受訪者職稱

受訪者職稱	個數	%
員工	64	41.29%
主管	47	30.32%
公司負責人	25	16.13%
其他	9	5.81%
未填答	10	6.45%
總和	155	100.00%

圖 1 樣本特性分析-受訪者職稱

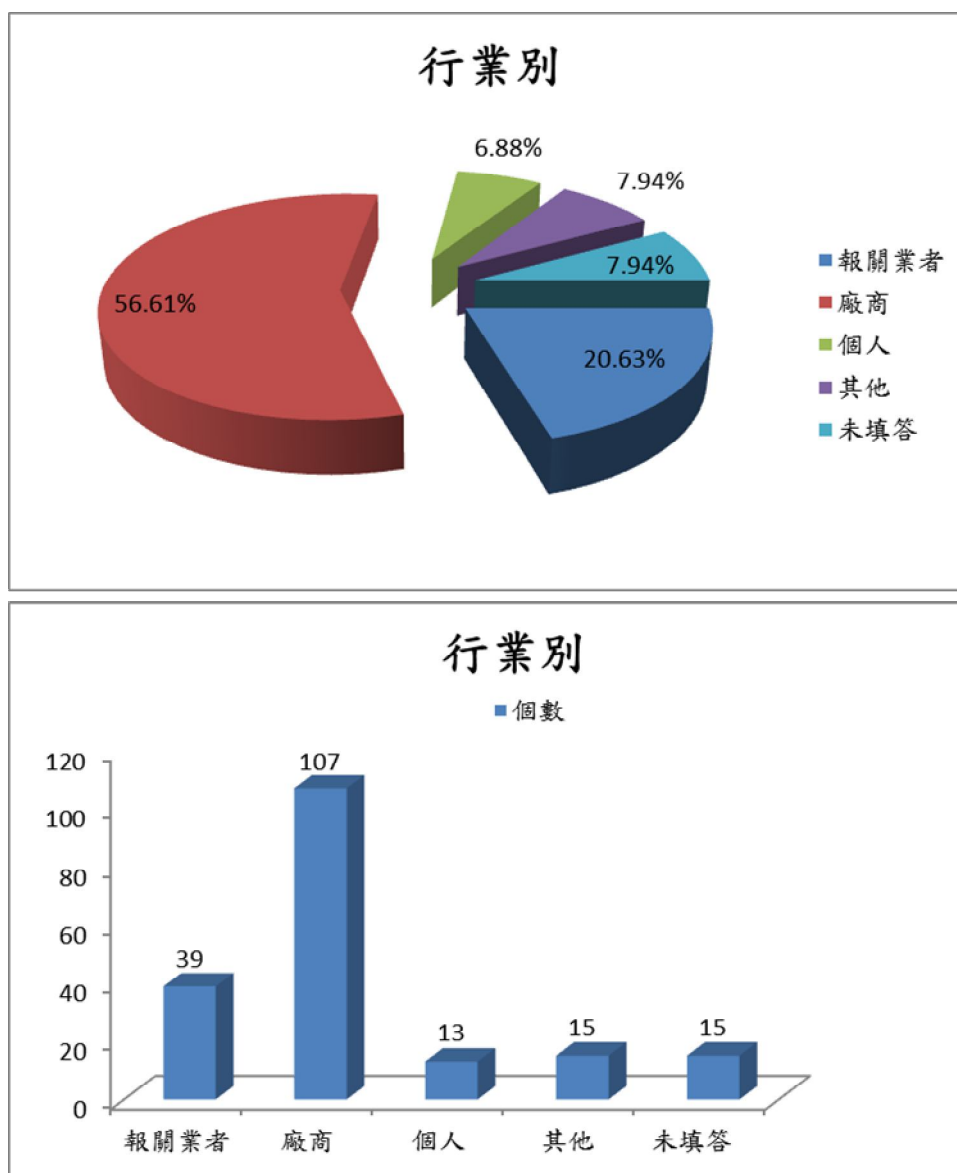


(二) 行業別分佈，報關業者的比率為 43.87%、廠商的比率為 40.00%、個人的比率為 5.16%、其他的比率為 5.81%、未填答的比率為 5.16%。

表 13 樣本特性分析-行業別

行業別	個數	%
報關業者	68	43.87%
廠商	62	40.00%
個人	8	5.16%
其他	9	5.81%
未填答	8	5.16%
總和	155	100.00%

圖 2 樣本特性分析-行業別

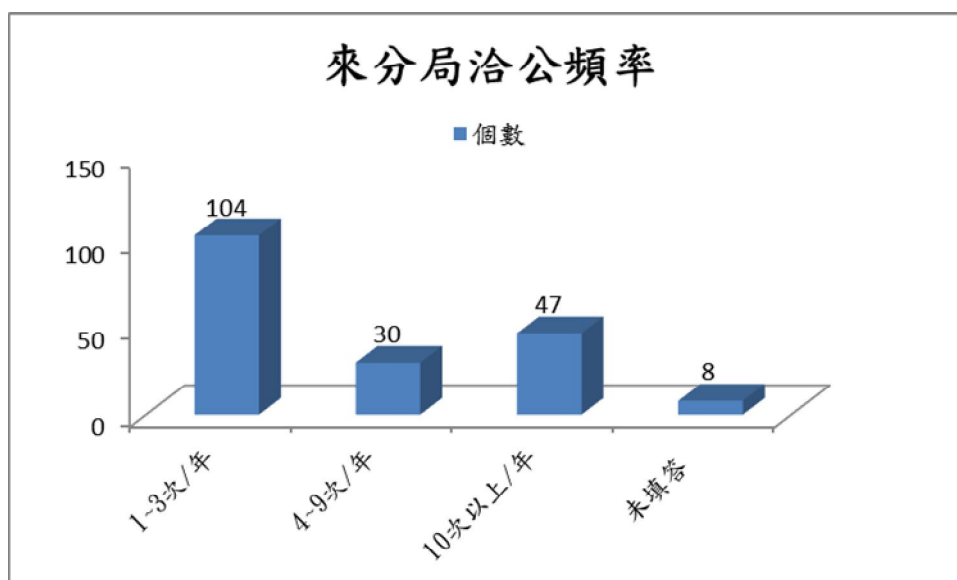
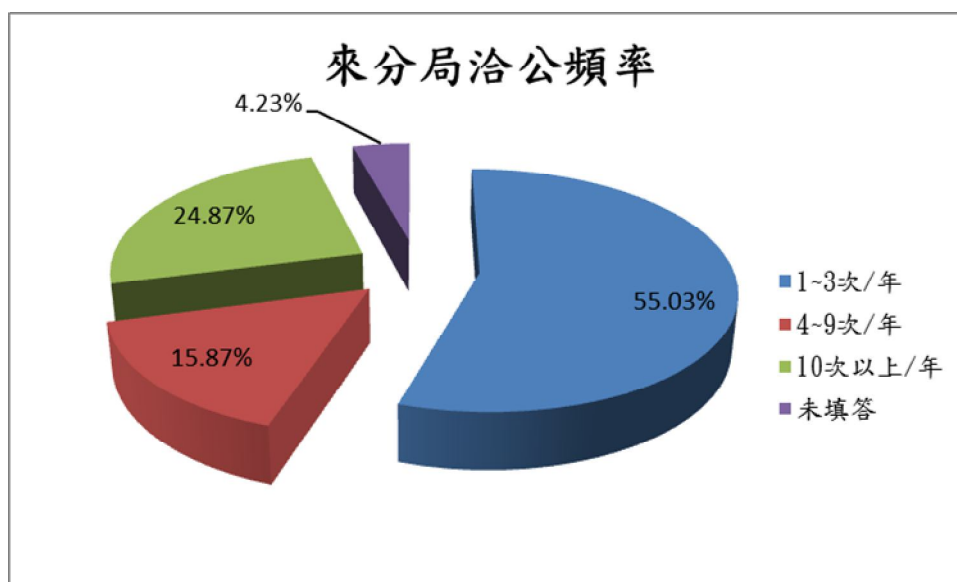


(三) 來分局洽公頻率分佈，1~3 次/年比率為 31.61%、4~9 次/年比率為 18.06%、10 次以上/年比率為 42.58%、未填答比率為 7.75%。

表 14 樣本特性分析-來分局洽公頻率

洽公頻率	個數	%
1~3 次/年	49	31.61%
4~9 次/年	28	18.06%
10 次以上/年	66	42.58%
未填答	12	7.75%
總和	155	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佈，進口報驗比率為 34.68%、內銷報驗比率為 8.06%、驗證登錄、工廠檢查比率為 17.34%、受託試驗、型式試驗比率 11.69%、管理系統驗證、正字標記比率為 7.66%、度量衡業務比率為 7.26%、其他業務比率為 13.31%。

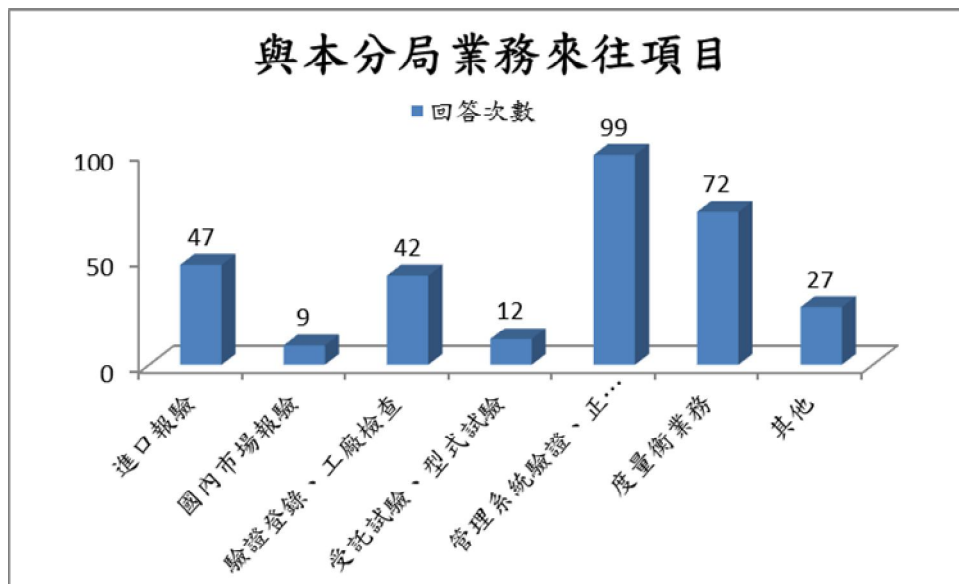
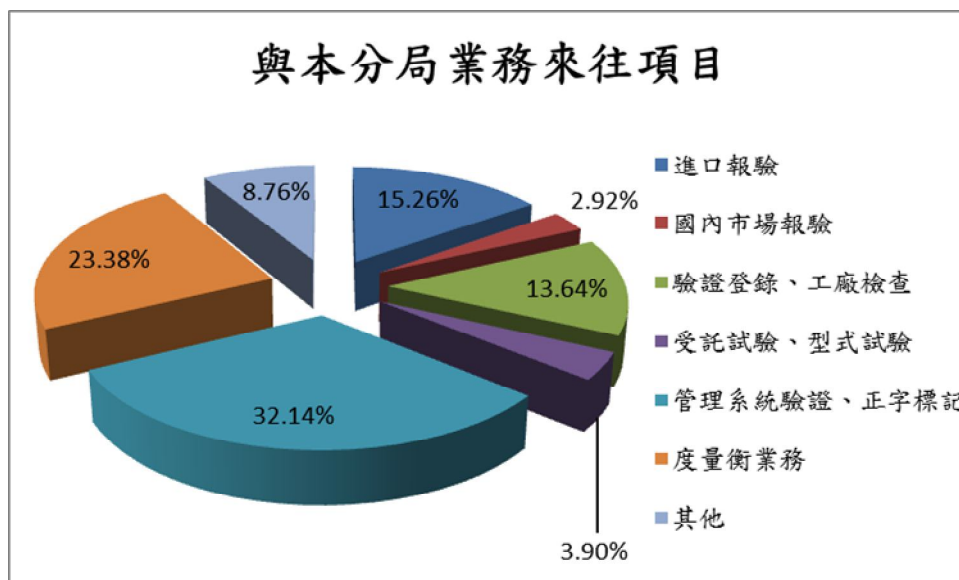
表 15 樣本特性分析-與本分局業務往來項目

業務類別	個數	%
進口報驗	86	34.68%
國內市場報驗	20	8.06%
驗證登錄、工廠檢查	43	17.34%
受託試驗、型式試驗	29	11.69%
管理系統驗證、正字標記	19	7.66%
度量衡業務	18	7.26%
其他	33	13.31%
總和	248	100.00%

說明：1、本題有效回答人數為 155 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





## 第二章 綜合分析

將按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、受訪者對經濟部標準檢驗局高雄分局洽公環境滿意度

#### (一)洽公環境舒適度的重要性及滿意度

##### (1) 重要性

重要 103 份 (66.45%)、不重要 14 份 (9.03%)、未填答 38 份 (24.52%)。

##### (2) 滿意度

非常滿意 62 份 (40.00%)、滿意 72 份 (46.45%)、可接受 18 份 (11.61%)，不滿意 3 份 (1.94%)、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 86.45%表示滿意、1.94%表示不滿意。

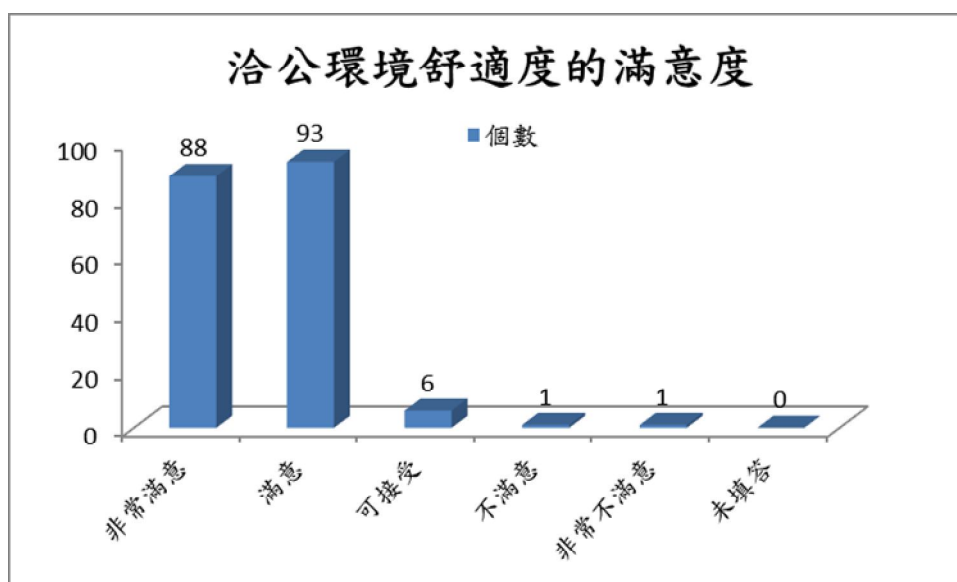
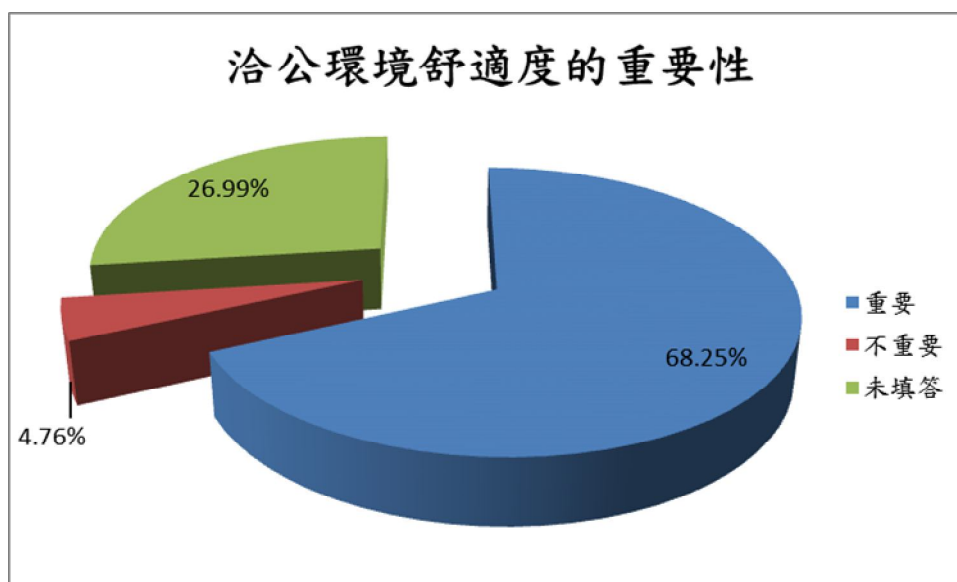
表 16 洽公環境舒適度的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	103	66.45%
不重要	14	9.03%
未填答	38	24.52%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	62	40.00%
滿意	72	46.45%
可接受	18	11.61%
不滿意	3	1.94%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	155	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 105 份 (67.74%)、不重要 14 份 (9.03%)、未填答 36 份 (23.23%)。

### (2) 滿意度

非常滿意 63 份 (40.65%)、滿意 71 份 (45.81%)、可接受 20 份 (12.90%)、不滿意 1 份 (0.64%)、非常不滿意 0 份 (0%)、未填答有 0 份 (0%)。

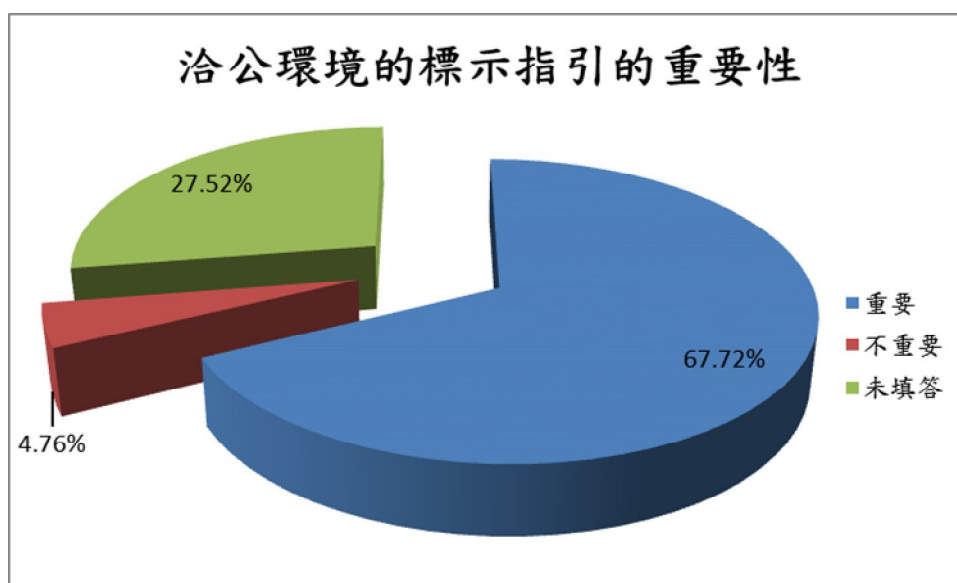
數據顯示 86.46%洽公環境的標示指引表示滿意，0.64%表示不滿意。

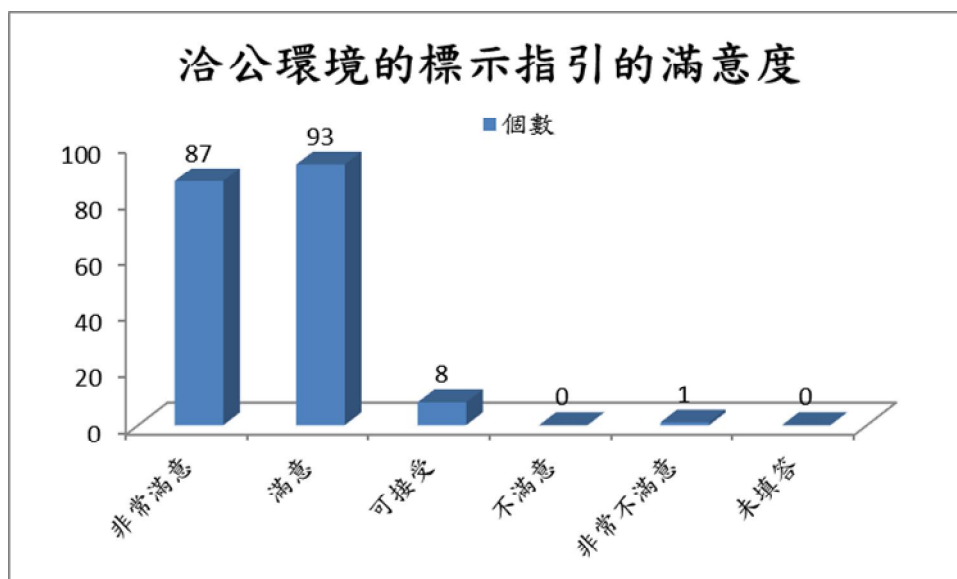
表 17 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	105	67.74%
不重要	14	9.03%
未填答	36	23.23%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	63	40.65%
滿意	71	45.81%
可接受	20	12.90%
不滿意	1	0.64%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	155	100.00%

圖 6 洽公環境的標示指引的重要性及滿意度





## 二、本分局之業務承辦人員服務態度與行政效率之滿意度

### (一)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

#### (1) 重要性

重要 121 份 (78.06%)、不重要 1 份 (0.64%)、未填答 33 份 (21.30%)。

#### (2) 滿意度

非常滿意 71 份 (45.81%)、滿意 72 份 (46.45%)、可接受 12 份 (7.74%)、不滿意 0 份 (0.00%)、非常不滿意 0 份 (0%)、未填答 0 份 (0%)。

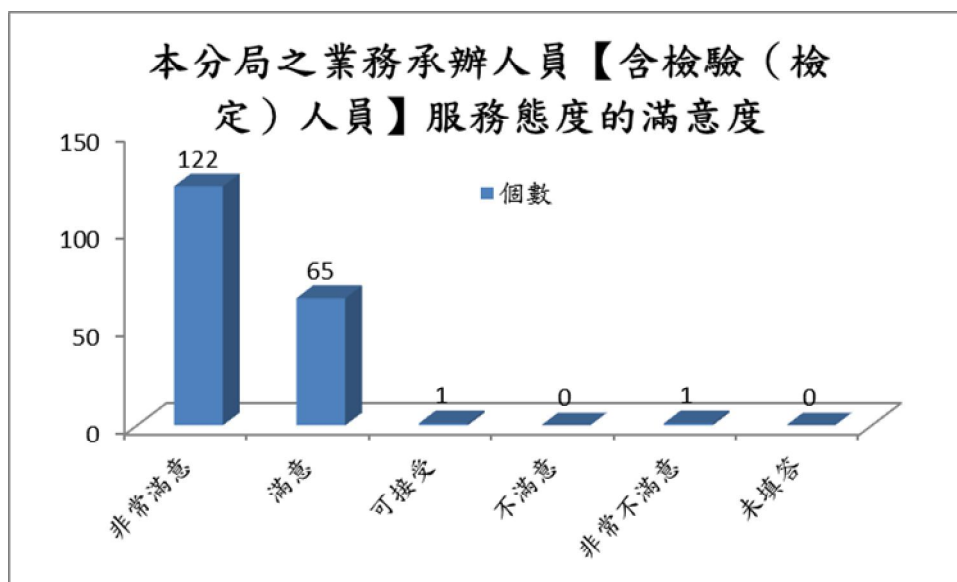
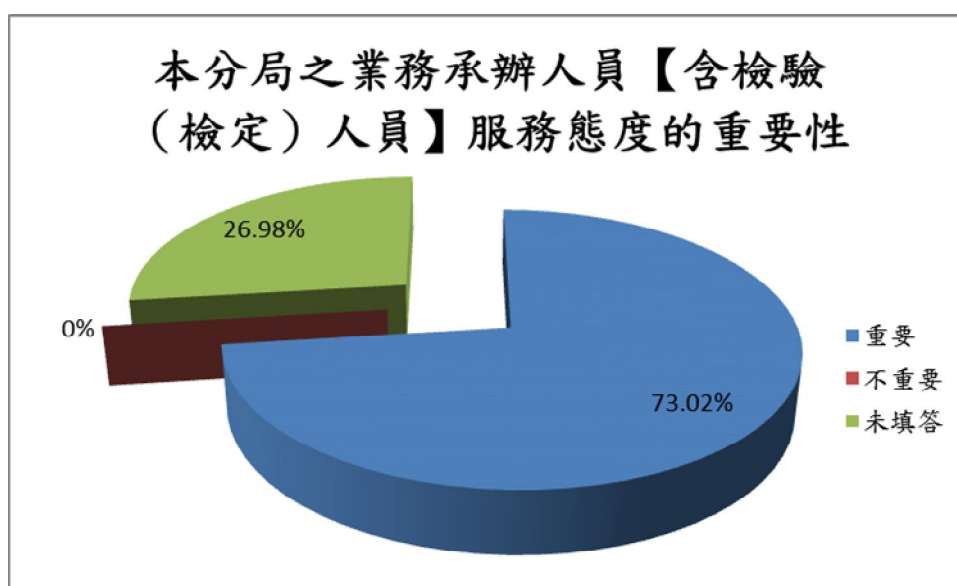
數據顯示本分局之業務承辦人員服務態度與行政效率 92.26%表示滿意、0.00%表示不滿意。

表 18 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	121	78.06%
不重要	1	0.64%
未填答	33	21.30%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	71	45.81%
滿意	72	46.45%
可接受	12	7.74%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	155	100.00%

圖 7 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



## (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 116 份 (74.84%)、不重要 5 份 (3.22%)、未填答 34 份 (21.94%)。

### (2) 滿意度

非常滿意 59 份 (38.06%)、滿意 71 份 (45.81%)、可接受 23 份 (14.84%)、不滿意 2 份 (1.29%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。

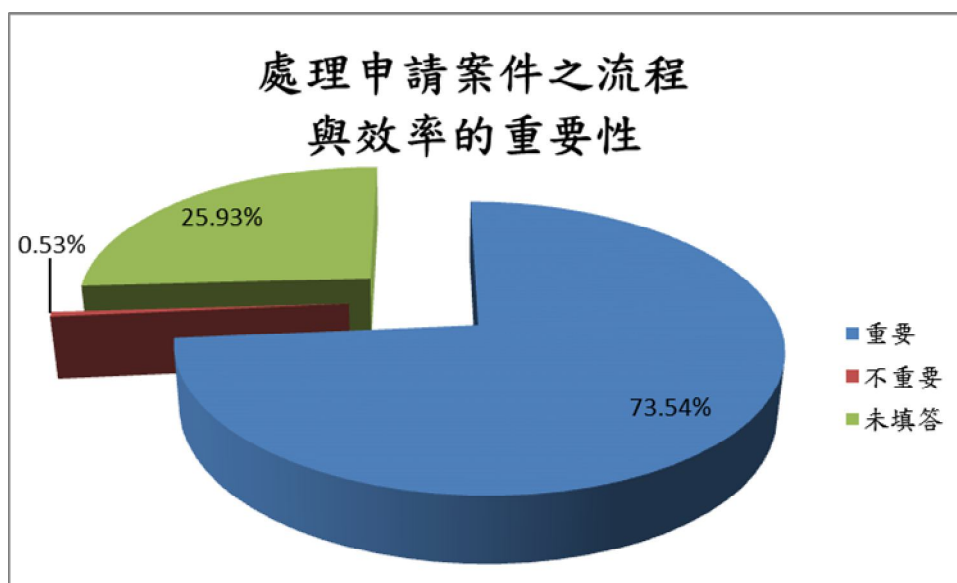
數據顯示處理申請案件之流程與效率 83.87%表示滿意、1.29%表示不滿意。

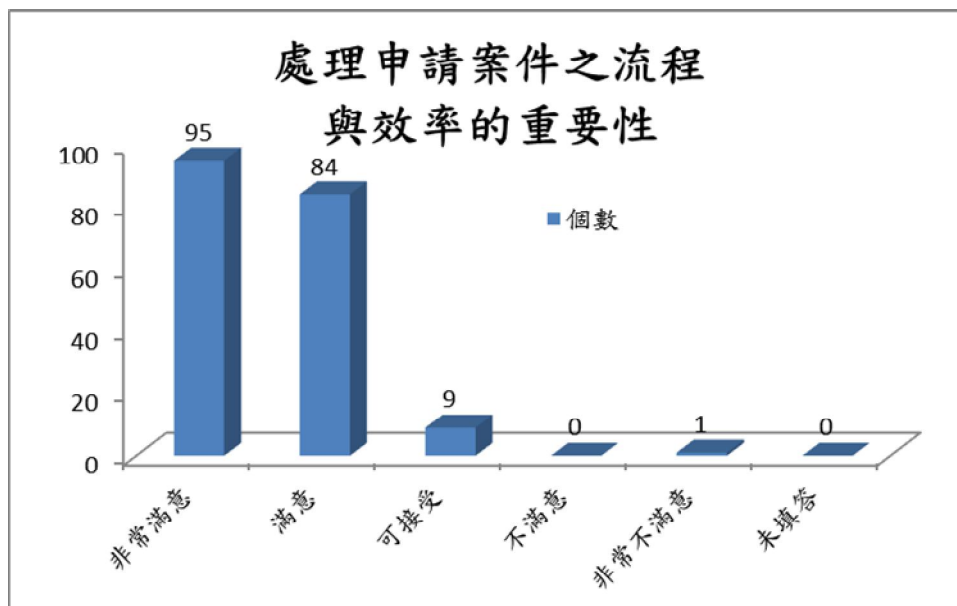
表 19 處理申請案件之流程與效率的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	116	74.84%
不重要	5	3.22%
未填答	34	21.94%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	59	38.06%
滿意	71	45.81%
可接受	23	14.84%
不滿意	2	1.29%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	155	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)業務承辦人員能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度

#### (1) 重要性

重要 109 份 (70.32%)、不重要 10 份 (6.45%)、未填答 36 份 (23.23%)。

#### (2) 滿意度

非常滿意 67 份 (43.22%)、滿意 67 份 (43.23%)、可接受 18 份 (11.61%)、不滿意 3 份 (1.93%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。

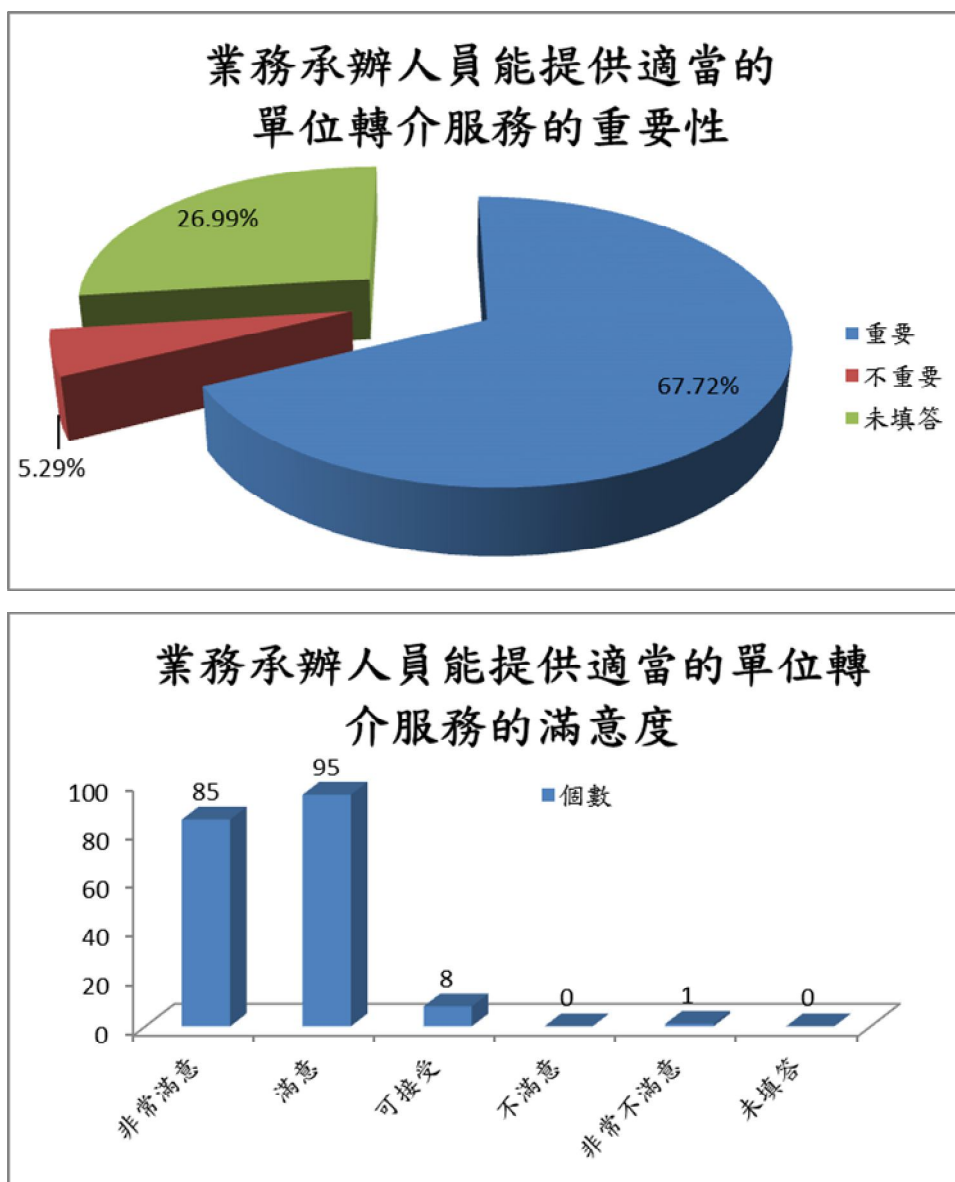
數據顯示承辦人員對於超出負責業務能提供適當的單位轉介服務 86.46%表示滿意、1.93%表示不滿意。

表 20 業務承辦人員能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	109	70.32%
不重要	10	6.45%
未填答	36	23.23%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	67	43.23%
滿意	67	43.23%
可接受	18	11.61%
不滿意	3	1.93%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0%
總和	155	100.00%

圖 9 業務承辦人員能提供適當的單位轉介服務的重要性及滿意度



(四)對提出之諮詢或建議，本分局處理結果之重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 113 份 (72.90%)、不重要 7 份 (4.52%)、未填答 35 份 (22.58%)。

(2) 滿意度

非常滿意 66 份(42.58%)、滿意者 67 份(43.23%)、可接受 19 份 (12.26%)、不滿意 3 份 (1.93%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

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 85.81%表示滿意、 1.93%表示不滿意。

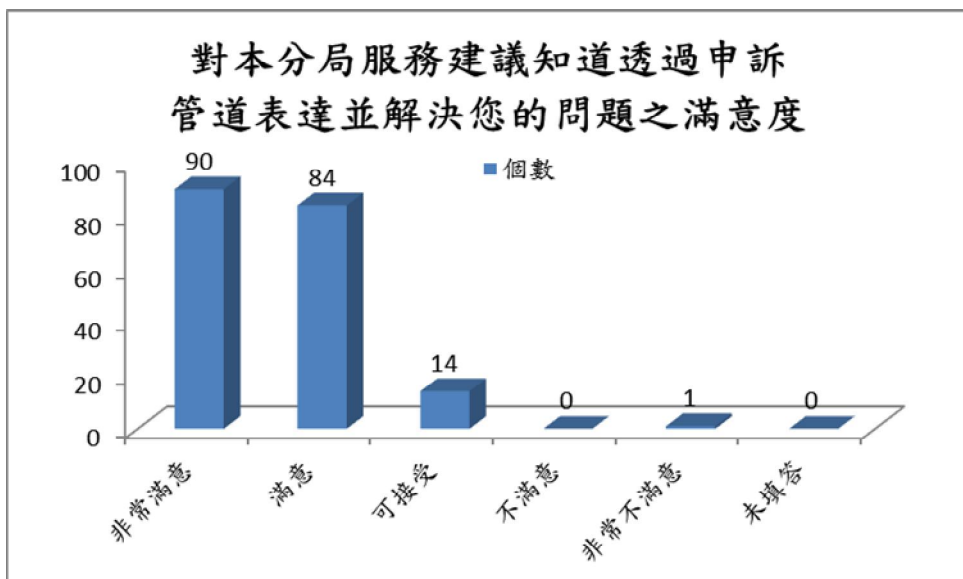
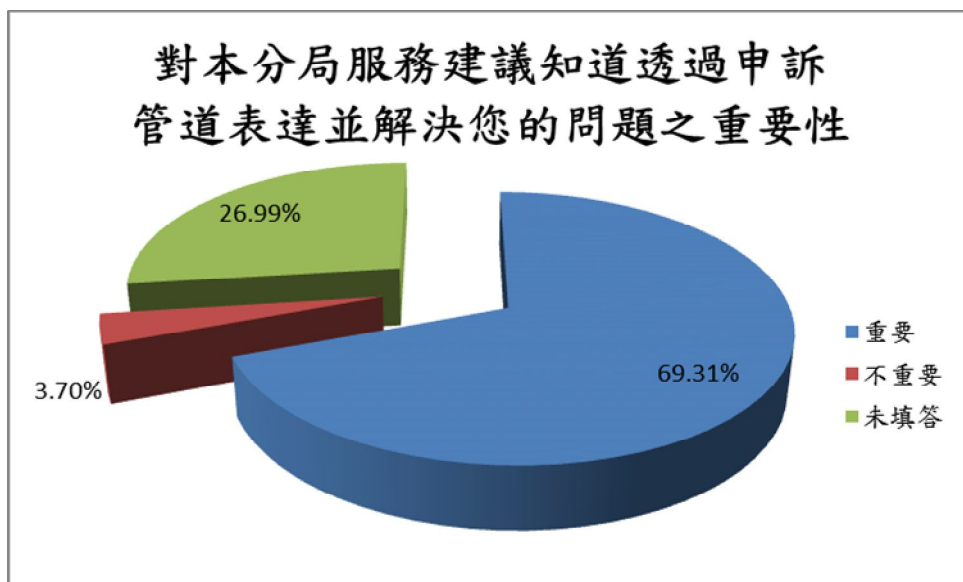
表 21 對提出之諮詢或建議，本分局處理結果之重要性及滿意度



重要性	個數	%
重要	113	72.90%
不重要	7	4.52%
未填答	35	22.58%
總和	189	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	66	42.58%
滿意	67	43.23%
可接受	19	12.26%
不滿意	3	1.93%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0%
總和	189	100.00%

圖 10 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之重要性及滿意度



### 三、專業素質滿意度

(一) 業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 116 份 (74.84%)、不重要 3 份 (1.93%)、未填答 36 份 (23.23%)。

(2) 滿意度

非常滿意 69 份 (44.52%)、滿意 66 份 (42.58%)、可接受 16 份 (10.32%)、不滿意 4 份 (2.58%)，非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

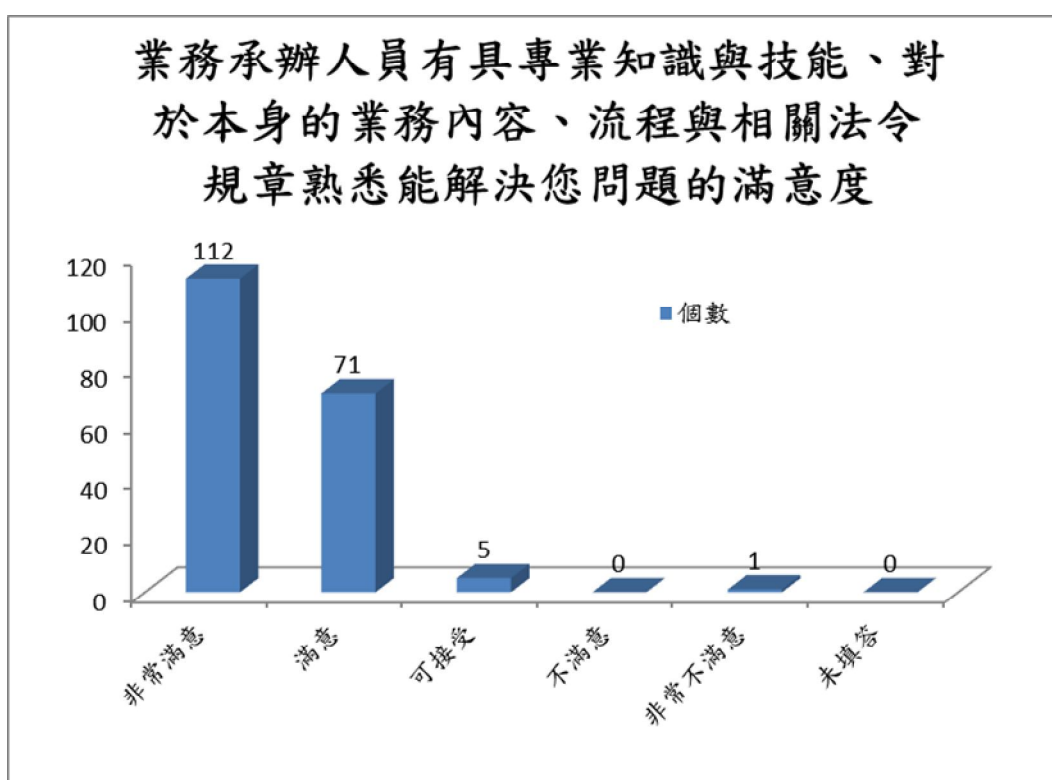
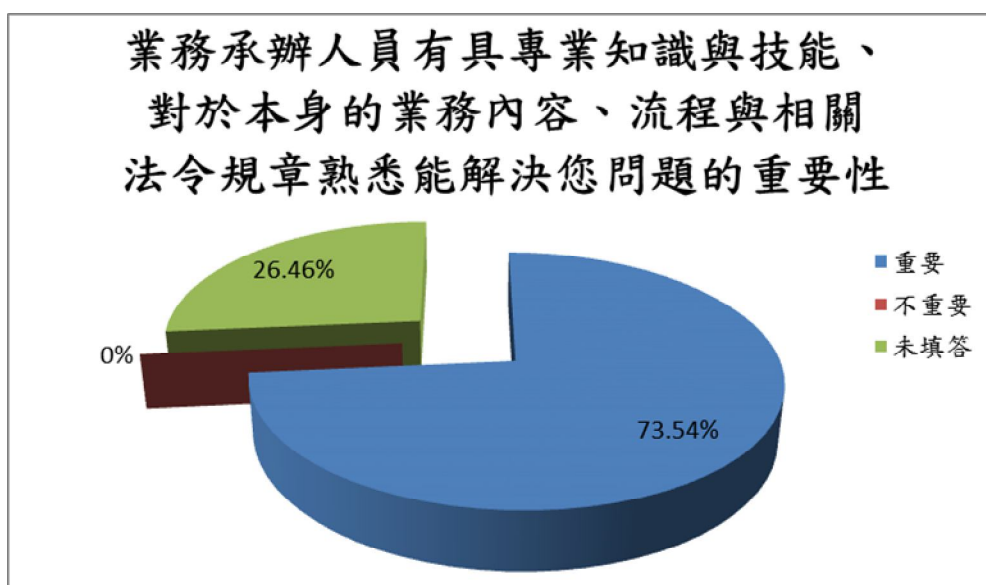
數據顯示對於本分局業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題 87.10%表示滿意、2.58%表示不滿意。

表 22 業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	116	74.84%
不重要	3	1.93%
未填答	36	23.23%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	69	44.52%
滿意	66	42.58%
可接受	16	10.32%
不滿意	4	2.58%
非常不滿意	0	0%
未填答	0	0%
總和	155	100.00%

圖 11 業務承辦人員有具專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉能解決您問題的重要性及滿意度



(二) 業務承辦人員有具有良好溝通協調能力，符合您的要求的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 119 份 (76.77%)、不重要 4 份 (2.58%)、未填答 32 份 (20.65%)。

(2) 滿意度

非常滿意 74 份(47.74%)、滿意 65 份(41.94%)、可接受 12 份 (7.74%)、不滿意 4 份 (2.58%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。

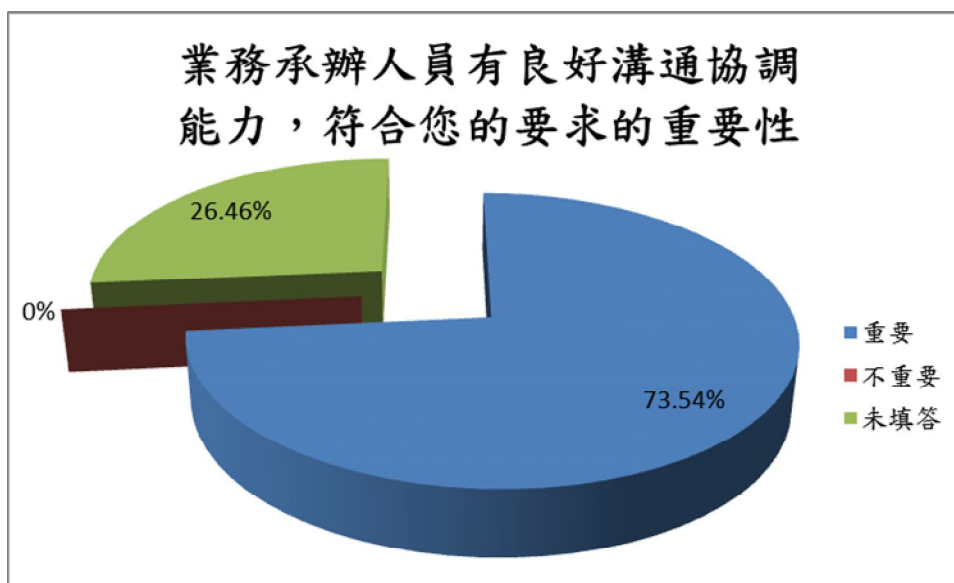
數據顯示對於業務承辦人員有具有良好溝通協調能力，符合您的要求 89.68%表示滿意。2.58%表示不滿意。

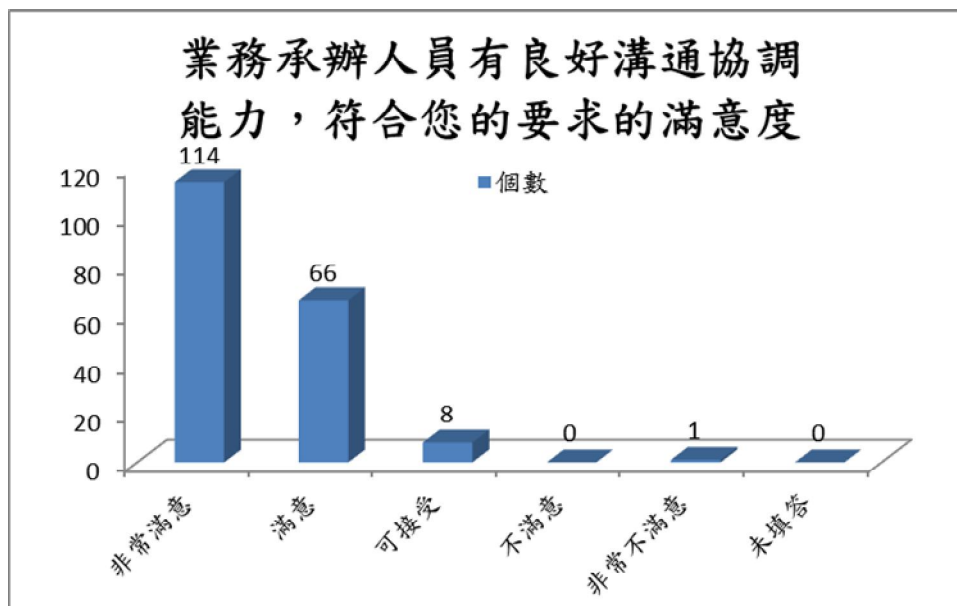
表 23 業務承辦人員有良好溝通協調能力，符合您的要求的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	119	76.77%
不重要	4	2.58%
未填答	32	20.65%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	74	47.74%
滿意	65	41.94%
可接受	12	7.74%
不滿意	4	2.58%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	155	100.00%

圖 12 業務承辦人員有良好溝通協調能力，符合您的要求的重要性及滿意度





#### 四、其他

##### (一) 對業務承辦人員道德操守感到滿意的重要性及滿意度

###### (1) 重要性

重要 112 份 (72.26%)、不重要 7 份 (4.52%)、未填答 36 份 (23.22%)。

###### (2) 滿意度

非常滿意 78 份 (50.32%)、滿意 62 份 (40.00%)、可接受 15 份 (9.68%)、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 90.32% 表示滿意、0.00% 表示不滿意。

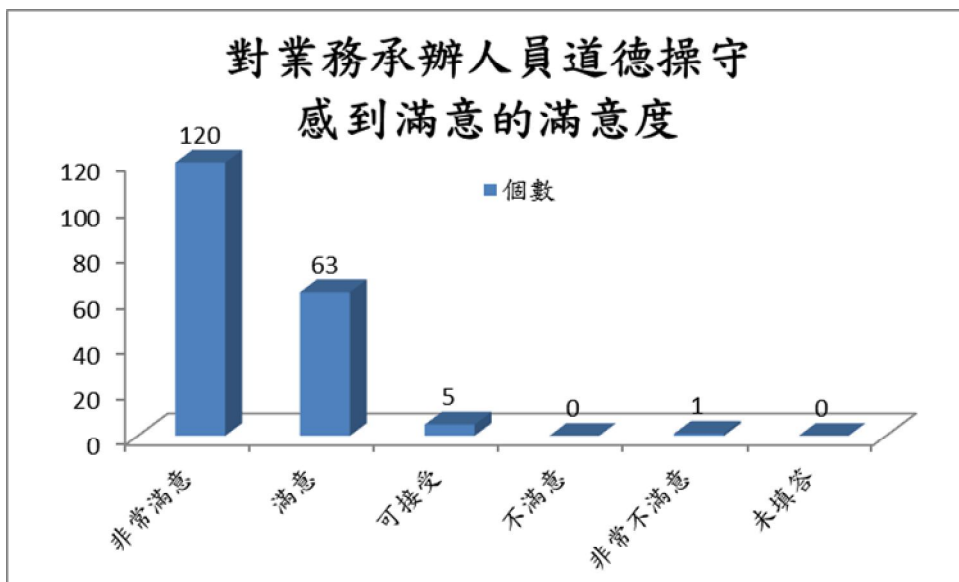
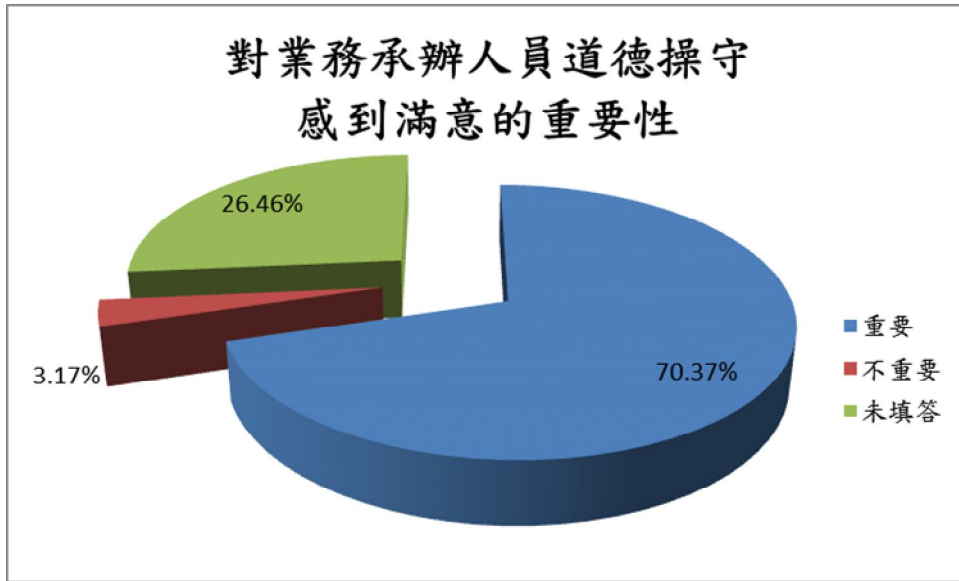
表 24 對業務承辦人員道德操守感到滿意的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	112	72.26%
不重要	7	4.52%
未填答	36	23.22%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	78	50.32%
滿意	62	40.00%
可接受	15	9.68%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	155	100.00%

圖 13 對業務承辦人員道德操守感到滿意的重要性及滿意度



(二) 線上服務 (包括案件進度查詢、表單下載服務等...) 的重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 108 份 (69.68%)、不重要 10 份 (6.45%)、未填答 37 份 (23.87%)。

(2) 滿意度

非常滿意 57 份 (36.77%)、滿意 73 份 (47.10%)、可接受 24 份 (15.49%)、不滿意 1 份 (0.64%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0%)。

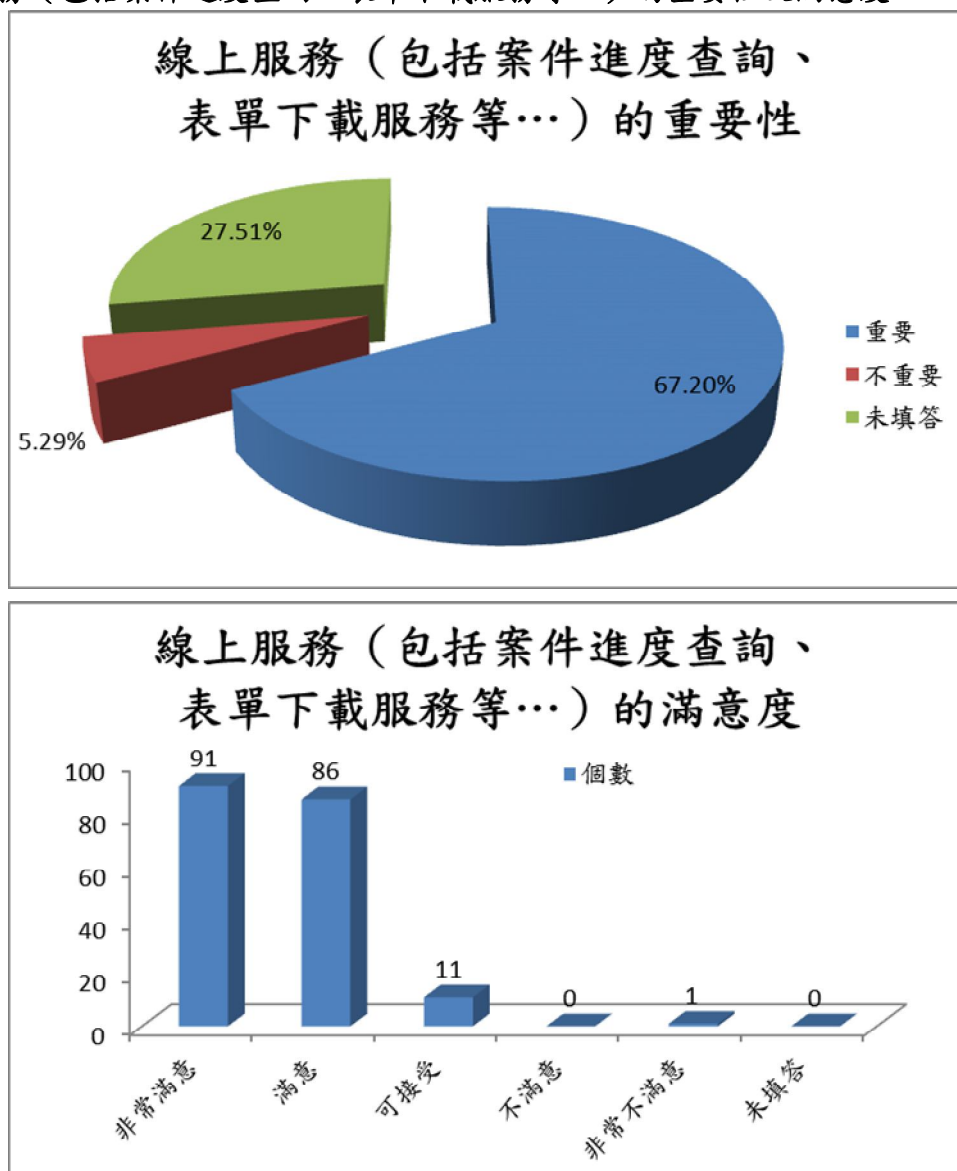
數據顯示線上服務 (包括案件進度查詢、表單下載服務等...) 83.87% 表示滿意、0.64% 表示不滿意。

表 25 線上服務（包括案件進度查詢、表單下載服務等…）的重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	108	69.68%
不重要	10	6.45%
未填答	37	23.87%
總和	155	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	57	36.77%
滿意	73	47.10%
可接受	24	15.49%
不滿意	1	0.647%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0%
總和	155	100.00%

圖 14 線上服務（包括案件進度查詢、表單下載服務等…）的重要性及滿意度



### 第三章 結論與建議

#### 一、受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 208 份 (67.10%)、不重要 28 份 (9.03%)、未填答 74 份 (23.87%)。

(2) 滿意度

非常滿意 125 份(40.32%)、滿意 143 份(46.13%)、可接受 38 份 (12.26%)、不滿意 4 份 (1.29%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。數據顯示大部分對本分局洽公環境之整體滿意度，86.45%表示滿意、1.29%表示不滿意。

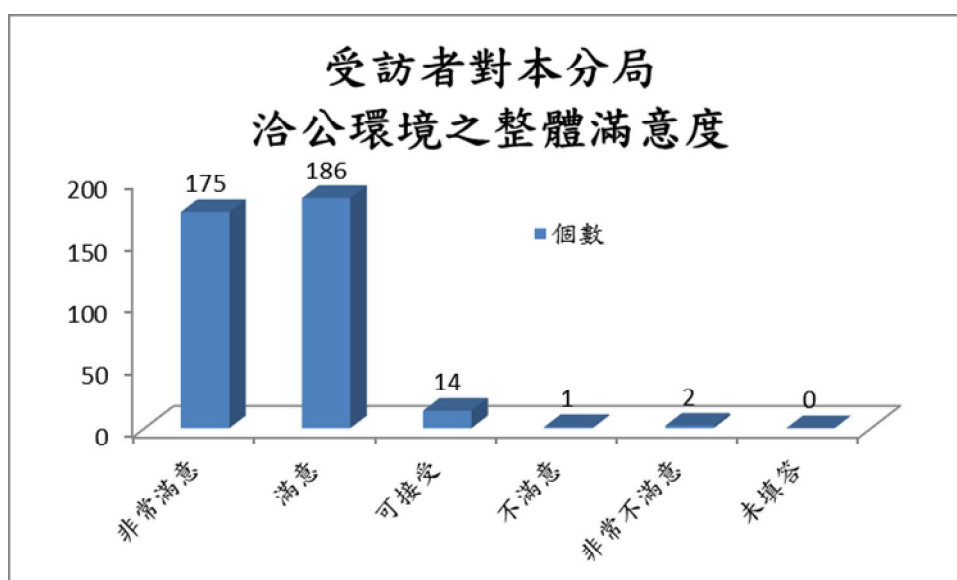
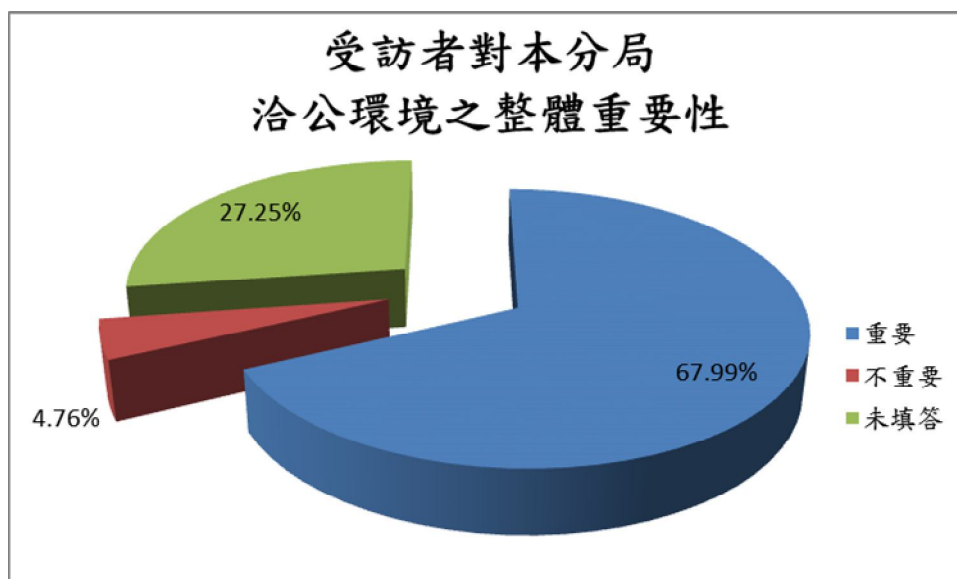
表 26 受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	208	67.10%
不重要	28	9.03%
未填答	74	23.87%
總和	310	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	125	40.32%
滿意	143	46.13%
可接受	38	12.26%
不滿意	4	1.29%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	310	100.00%



圖 15 受訪者對本分局洽公環境之整體重要性及滿意度



## 二、受訪者對本分局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 459 份 (74.03%)、不重要 23 份 (3.71%)、未填答 138 份 (22.26%)。

### (2) 滿意度

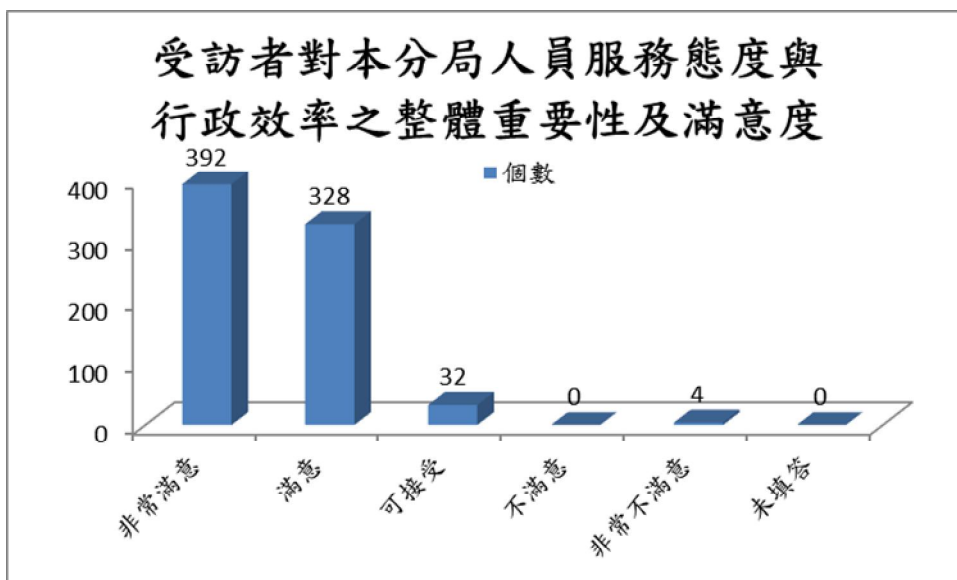
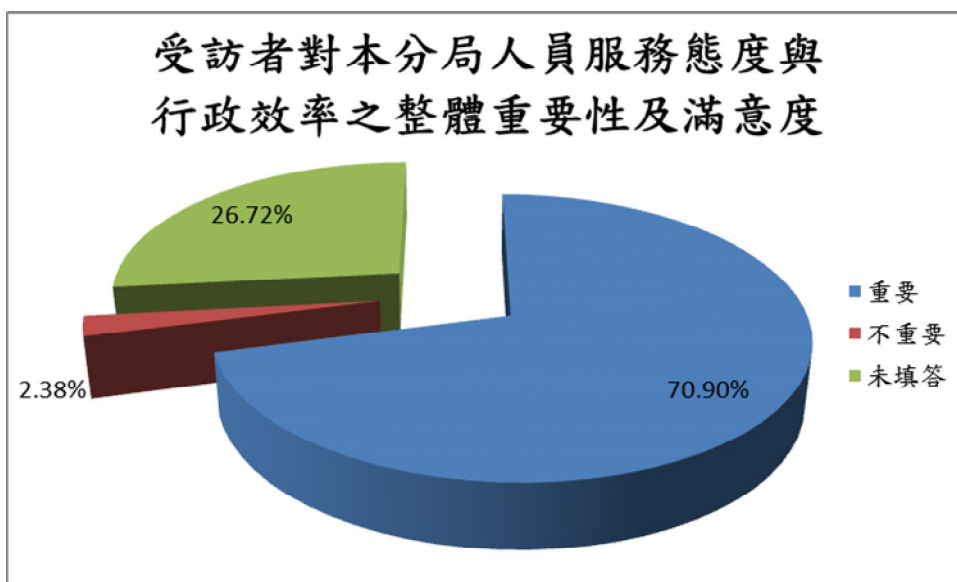
非常滿意 263 份 (42.42%)、滿意 277 份 (44.68%)、可接受 72 份 (11.61%)、不滿意者有 8 份 (1.29%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。數據顯示大部分受訪者對本分局人員服務態度與行政效率之整體滿意度，87.10%表示滿意、1.29%表示不滿意。

表 27 受訪者對本分局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	459	74.03%
不重要	23	3.71%
未填答	138	22.26%
總和	620	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	263	42.42%
滿意	277	44.68%
可接受	72	11.61%
不滿意	8	1.29%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	620	100.00%

圖 16 受訪者對本分局人員服務態度與行政效率之整體重要性及滿意度



### 三、受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度

(1) 重要性

重要 235 份 (75.81%)、不重要 7 份 (2.26%)、未填答 68 份 (21.93%)。

(2) 滿意度

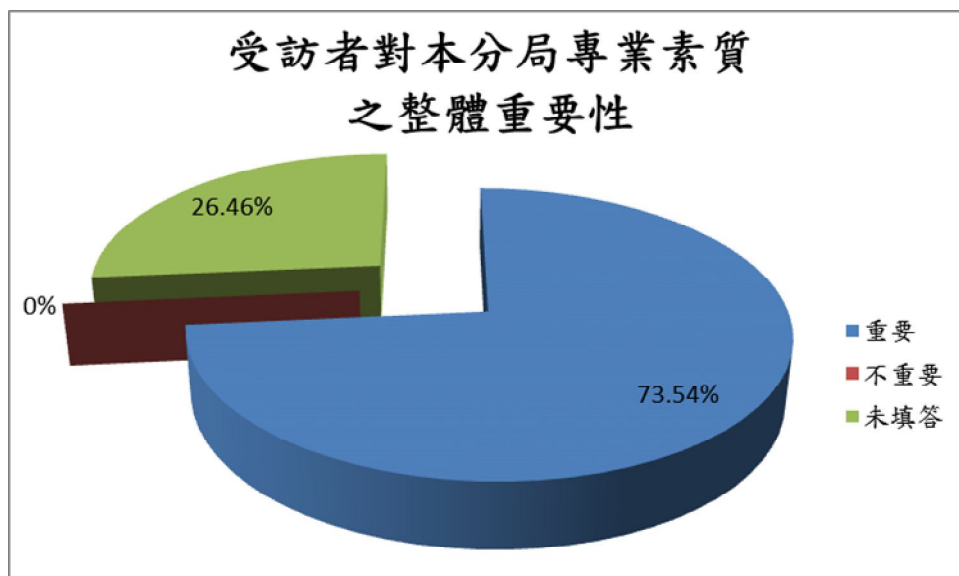
非常滿意 143 份(46.13%)、滿意 131 份(42.26%)、可接受 28 份 (9.03%)、不滿意 8 份 (2.58%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答者有 0 份 (0.00%)。數據顯示大部分受訪者對本分局人員專業素質之整體滿意度，88.39%表示滿意、2.58%表示不滿意。

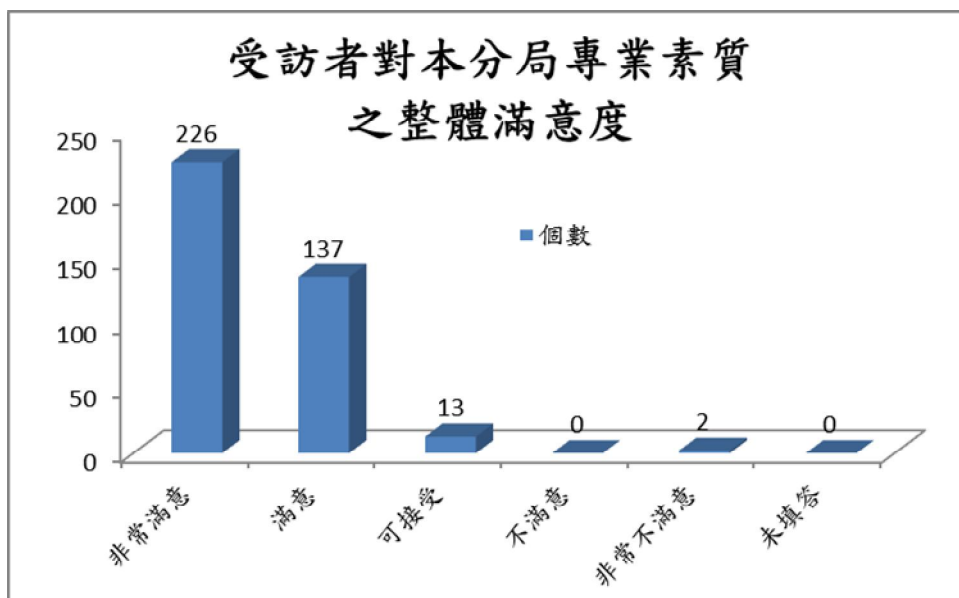
表 28 受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度

重要性	個數	%
重要	235	75.81%
不重要	7	2.26%
未填答	68	21.93%
總和	310	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	143	46.13%
滿意	131	42.26%
可接受	28	9.03%
不滿意	8	2.58%
非常不滿意	0	0.00%
未填答	0	0.00%
總和	310	100.00%

圖 17 受訪者對本分局專業素質之整體重要性及滿意度





#### 四、其他（受訪者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 220 份 (70.97%)、不重要 17 份 (5.48%)、未填答 73 份 (23.55%)。

##### (2) 滿意度

非常滿意 135 份(43.55%)、滿意 135 份(43.55%)、可接受 39 份 (12.58%)、不滿意 1 份 (0.32%)、非常不滿意 0 份 (0.00%)、未填答 0 份 (0.00%)。數據顯示大部分受訪者對本分局人員專業素質之整體滿意度，87.10%表示滿意、0.32%表示不滿意。

表 29 其他（受訪者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	220	70.97%
不重要	17	5.48%
未填答	73	23.55%
總和	310	100.00%

滿意度	個數	%
非常滿意	135	43.55%
滿意	135	43.55%
可接受	39	12.58%
不滿意	1	0.32%
非常不滿意	0	0.00%

未填答	0	0%
總和	310	100.00%

圖 18 其他（受訪者對業務承辦人員道德操守、及線上服務等）重要性及滿意度

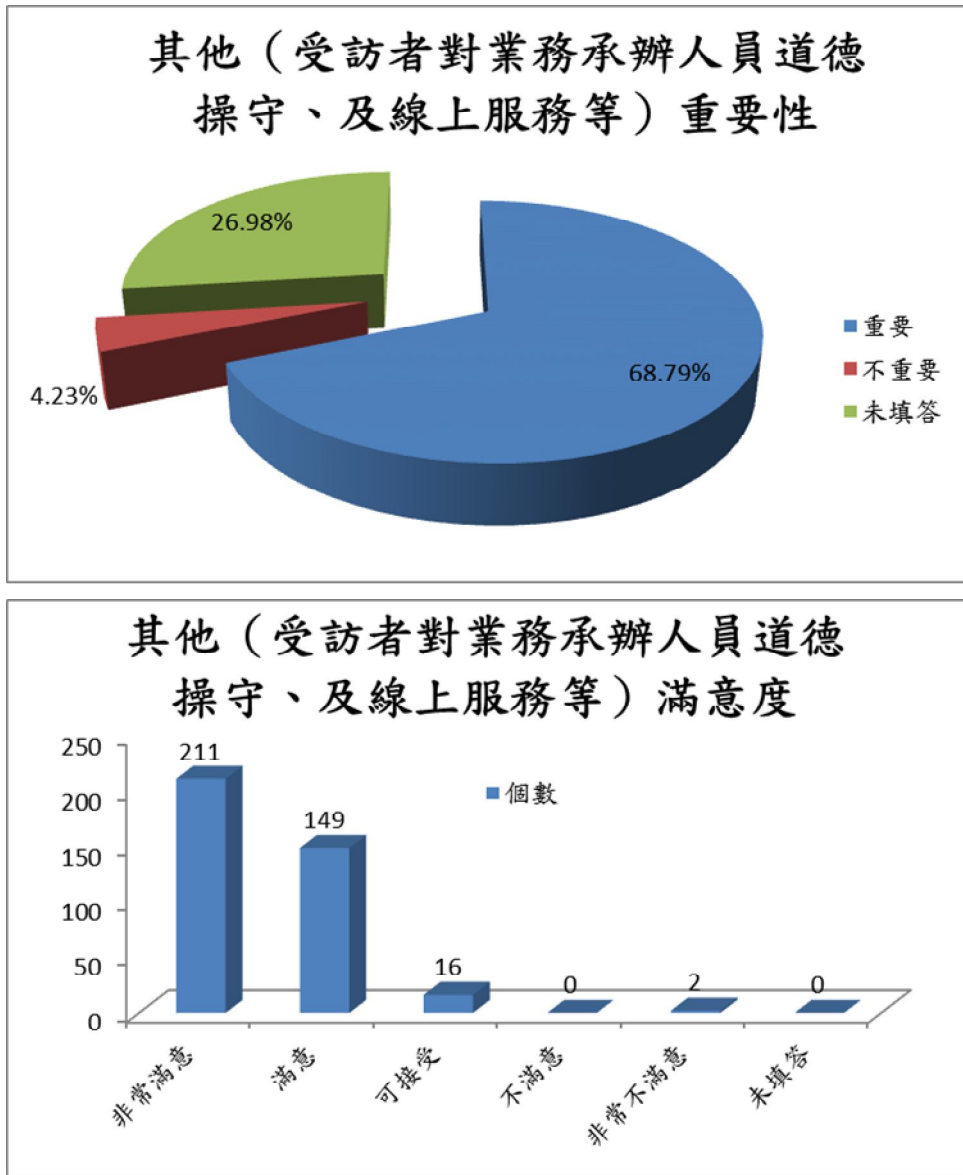


表 30 受訪者對本分局 101-103 年度總整體服務品質滿意度百分比-各年度數據參考

滿意度	102 年度調查(%)	103 年度調查(%)	104 年度調查(%)
非常滿意	57.85	53.12	42.97
滿意	37.03	42.33	44.26
尚可、可接受	4.56	3.97	11.42
不滿意	0.45	0.05	1.35
非常不滿意	0.11	0.53	0
未填答	0	0	0
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	整體而言，洽公環境的滿意度	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	對本分局人員的服務態度與行政效率	技能、法規解決能力	業務承辦人員具有專業知識與調能力	業務承辦人員具有良好溝通協業素質	整體而言，業務承辦人員之專業		對業務承辦人員之道德操守
102年度	非常滿意	112	114	123	149	130	110	121	142	150	143	148	157	57.85
	%	48.88			54.79					61.77			65.97	
	滿意	108	108	104	83	98	107	100	88	74	83	79	72	37.03
	%	44.82			40					33.05			30.25	
	尚可	13	16	11	4	9	20	17	7	13	12	10	7	4.56
	%	5.60			4.79					4.90			2.94	
	不滿意	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0.45
	%	0.42			0.25					0.28			0.84	
	非常不滿意	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0.11
	%	0.28			0.17					0			0	
合計	238													

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	對提出之諮詢或建議，本分局處理的結果	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		
104年度	非常滿意	62	63	71	59	67	66	69	74	78	57	43.11
	%	40.32		42.42				46.13		43.55		
	滿意	72	71	72	71	67	67	66	65	62	73	44.15
	%	46.13		44.68				42.26		43.55		
	可接受	18	20	12	23	18	19	16	12	15	24	11.37
	%	12.26		11.61				9.03		12.58		
	不滿意	3	1	0	2	3	3	4	4	0	1	1.37
	%	1.29		1.29				2.58		0.32		
	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	155											



五、彙整受訪者對於本分局建議、改進事項及其他意見如表三所示，可作為改善依據之參考

表 31 受訪者對於本分局檢驗業務建議事項

編號	建議者職稱	行業別	處理權責單位	業務屬性	業者建議內容(不滿意原因)	改善措施
1	員工	廠商	秘書室	驗證登錄、受託試驗	空調溫度太高	
2	主管	廠商	秘書室	進口報驗	Don' t think you have enough space.	

六、102~104 年檢政業務滿意度問卷調查結果總評

近 3 年 (102~104) 問卷調查結果顯示，受訪者對本分局感受滿意的程度，均持正面評價，依序分別為 102 年 94.88%、103 年 95.51%、104 年 87.26%，但是本(104)年度感覺滿意以上的比例呈現明顯下滑，感覺可接受呈現倍數成長，感覺不滿意者也有增加的趨勢，惟本年度沒有感覺非常不滿意的意見，是較往年唯一進步地方，針對可接受比例增加的情形，是否是國內外景氣不佳及適逢選舉民眾心中產生焦慮及不確定性、造成中性的選項，是值得探討注意的地方。

經檢討分析，本分局無論在洽公環境的舒適度、標示指引、案件處理流程…等各方面仍有改善的空間，將本諸顧客至上的服務心態，展現熱忱的為民服務，讓洽公民眾有賓至如歸的感覺，同時也將摒除既往刻板印象，力求創新，加強各作業程序電腦資訊化、環境設施美化與改善，營造一個舒適幽雅的洽公環境。

因為整體大環境造成民眾對公務員的要求較以往嚴格，以至於滿意的程度下滑，但本分局將針對個面向更努力的提供更優質的服務。

# 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 意 滿 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 滿 不  
意 意 意 意 滿  
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)