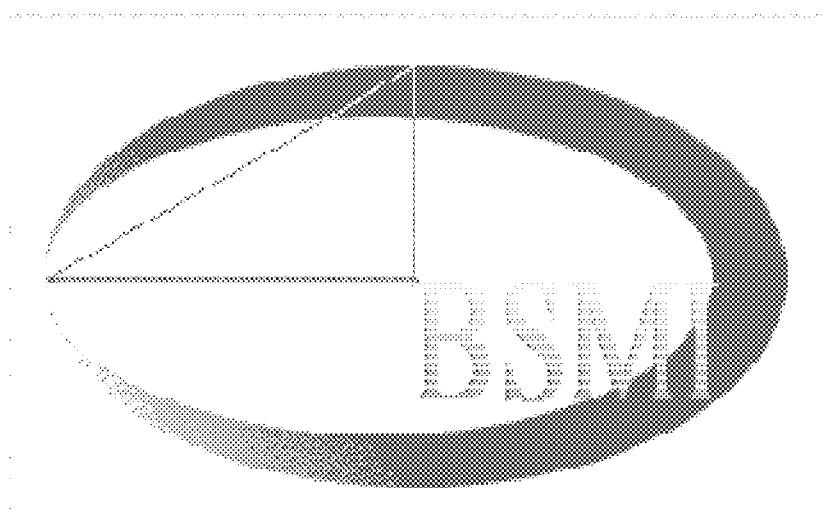


經濟部標準檢驗局臺南分局

102 年度服務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺南分局

中華民國 103 年 01 月

目錄

壹、前言-----	2
貳、調查依據與目的-----	3
參、調查過程與方法-----	4
肆、取樣方法與分析方式-----	6
伍、調查結果總體分析-----	8
陸、趨勢分析-----	57
柒、檢討與建議-----	58
附錄：問卷	

壹、前言

本分局依據「商品檢驗法」及「度量衡法」執行各項業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提升及改善服務之品質，並依據政府服務品質獎之相關規定，辦理102年度臺南分局滿意調查度調查，希望能從調查結果資料，做為本分局改善服務之參考。本分局轄區為雲嘉南地區(包括大臺南、嘉義縣(市)及雲林縣)，故本次調查對象為轄區年度報驗業者(包括檢驗、檢定業務)，暨列管登錄 ISO 9001、ISO 14001、ISO 22000、HACCP 及驗證登錄廠商。

貳、調查依據與目的

調查依據：

依據政府服務品質獎評獎作業手冊與本分局 102
年度工作計劃辦理。

調查目的：

瞭解民眾需求、認知民眾期望、發現業務問題
解決民眾問題、超越民眾期望、健全業務體制

參、調查過程與方法

一、 調查主題

此次問卷調查設計，係以「政府服務品質獎評獎作業手冊」為依據，結合本分局辦理之各項業務，設計成彈性且多面向的題型，以瞭解民眾對本分局環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 10 題)，以總加量表法【李克特(Likert)量表】呈現，為五點量表，就信度而言為最佳量表方式。

二、 調查母體及對象

(一) 調查母體：與本分局有業務往來之業者等作為調查母體。

(二) 調查對象：從與本分局有業務往來之業者中，以郵寄問卷的方式，藉此回收問卷。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式：

以郵寄問卷的方式來瞭解業者對本分局
服務滿意度之相關情形。

(二) 調查期間：

從民國 102 年 10 月 21 日起至 102 年
11 月 20 日止，為期一個月，以郵寄問卷方
式為主，共寄出 741 份，扣除掉無效問卷，
故回收之有效問卷 178 份，郵寄回收率為
24%。

肆、取樣方法與分析方式

一、取樣方法：

此次問卷調查是採普查的方式辦理，針對與本分局有業務往來之業者共 741 家，全採郵寄問卷的方式進行調查。

二、分析方式：

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS 統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach's α (內部一致性信度係數)分析，Cronbach's α 介於 0 與+1 之間，數值越大，信度越高。

接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得本次問卷調查書面報告，此報告可作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來提昇及改善服務品質之之依據。

三、問卷滿意度統計方式：

滿意度計算公式如下：

$$\left[\frac{(A \times 5 + B \times 4 + C \times 3 + D \times 2 + E \times 1)}{5 \times (A + B + C + D + E)} \right] \times 100\%$$

A：勾選非常滿意（5分）次數

B：勾選滿意（4分）次數

C：勾選尚可（3分）次數

D：勾選不滿意（2分）次數

E：勾選非常不滿意（1分）次數

伍、調查結果總體分析

信、效度分析

民意調查目的之一，係為了瞭解公眾對服務品質問題的意見和態度的調查，而問卷調查法即是被廣泛採用的一種調查方法，根據調查目的設計之「問卷」是問卷調查法獲取訊息的工具，運用統計分析方法將問卷所收集到的相關資料產生決策所需的資訊，故問卷質量高低對調查結果的真實性、適用性是有決定的作用。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有真實性與有效性兩項指標，而效度與信度便是用來測量這兩項指標之準確程度，效度與信度分析的方法包括邏輯分析與統計分析，分述如下：

一、效度

所謂效度(Validity)即有效性，它是指測量工具「問卷」能夠準確測出所需測量的事務之程度，效度分為三種類型：內容效度、準則效度和架構效度，因素分析 (factor analysis)的目的在於求得量表的建構效度 (construct validity)。依據研究目的，因素分析可大致分為探索性因素分析和驗證性因素分析兩類：前者的目的在於從一組雜亂無章的變數中找出共

同的屬性(common attributes)，以建立新的假說或發展新的理論架構；後者的目的在於驗證研究人員已有的理論架構。

本問卷調查依目的屬於驗證式因素分析，因此首先對本問卷各構面分項，進行因素分析以求得量表的建構效度 (construct validity)，之後再將各分項對總項 (item-to-total)之內部一致性信度分析檢定。

本次問卷調查中效度分析係採因素分析，以探索性的因素分析來考驗滿意度量表，採用「主成分因素分析」進行因素分析，其目的旨在考驗量表的建構效度及刪除不適用的題目，問卷的結果越能顯現其所欲量測對象的真正特質，其效度越高，問卷調查中各題項因素分析結果，依據表 1. 的因素分析結果表，及本分局的問卷調查表於101年07月20日邀請了高雄大學亞太工商管理系的盧昆宏教授來幫我們審視了問卷，並作修改及微調是為專家文獻法，故判斷本次問卷調查是屬有效的。

表1：問卷調查中各題項因素分析結果表

題項	第一題	第二題	第三題	第四題	第五題
效度值	0.833	0.797	0.794	0.752	0.787
題項	第六題	第七題	第八題	第九題	第十題
效度值	0.725	0.831	0.688	0.854	0.562

二、信度

所謂信度(Reliability)即可靠性，它是指測量工具「問卷」所衡量出來的結果之穩定性及一致性，本次問卷調查中信度分析係採 α 信度係數法，『Cranbach's α 信度係數』是目前最常用的信度係數， α 係數評價的是量表中各題項得分間的一致性，屬於內部一致性係數， α 信度係數法適用於態度、意見式問卷(量表)的信度分析，一般認為當 α 係數介於0.5~0.7時即可認為該問卷是可靠的。由於此次問卷調查之目的在於探討本分局各方面(包括環境、設施、專業及服務等)表現在洽公民眾及業者心中的滿意度程度，故本次問卷各題目是否能真實反映民眾滿意度至為重要。以本次問卷中1~10題使用SPSS統計軟體進行信度分析，結果顯示 **Cronbach's α 高達 0.963**，【Cronbach's α 介於0與+1之間，數值越大，信度越高】。足見本次問卷調查具相當可靠性，調查結果可作為本分局後續提昇及改善服務品質之依據與參考。

基本資料分析

(一) 年齡

表2：問卷調查年齡分佈表

	20 歲 以下	21-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲 以上	未答
百分比	1.1%	10.1%	33.1%	30.9%	17.4%	5.6%	1.7%
人數	2	18	59	55	31	10	3

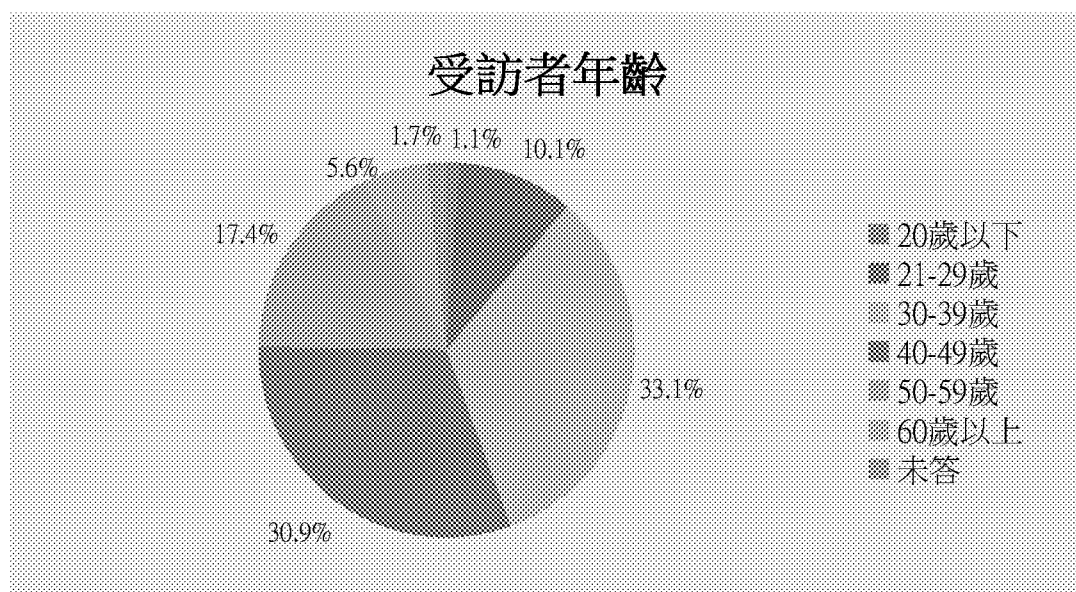


圖 1：受訪者年齡分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象以 30 -39 歲者為最大宗，佔 33.1%，其次為 40-49 歲，佔 30.9%，再其次為 50-59 歲，佔 17.4%。分析可能在於 30~59 歲這個年齡階層的洽公民眾

多為較資深的員工或高階主管及負責人為主。

（二）性別

表3：問卷調查性別分佈表

	男	女	未答
百分比	54.5%	38.2%	7.3%
人數	97	68	13

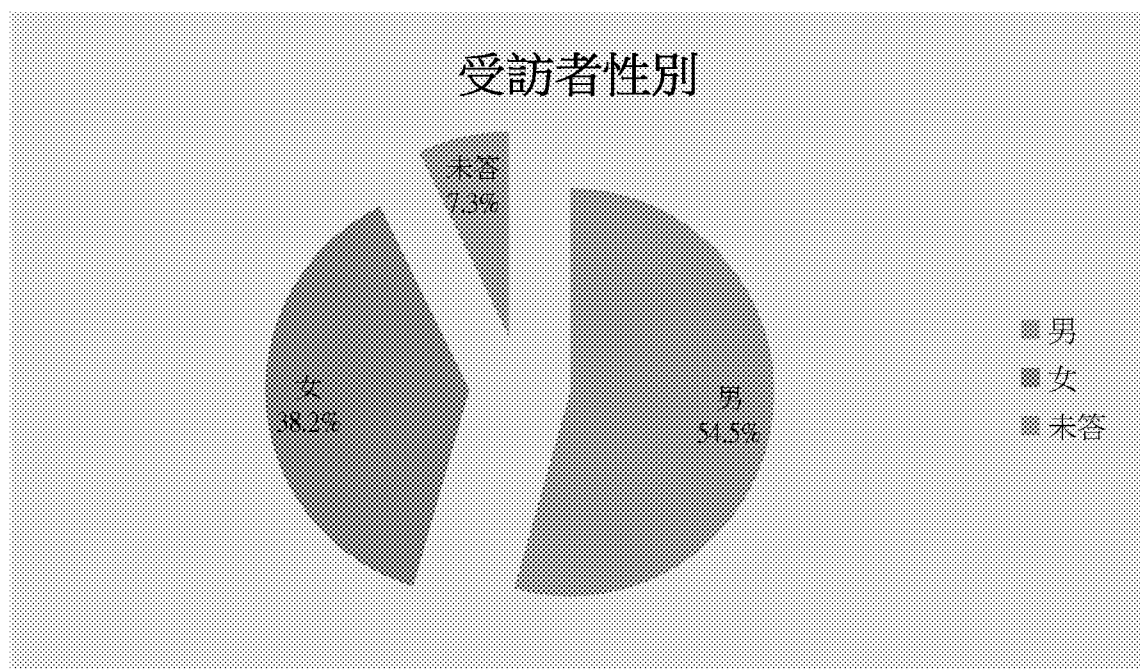


圖 2：問卷調查性別分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象，男性佔 54.5%；女性佔

38.2%，故問卷調查之結果，將可以綜合不同性別對於本分局各項設施與作業流程等不同感受，對於本分局未來改進之方向具有相當之助益。

（三）受訪者職稱

表 4：受訪者職稱分佈表

	基層員工	高階人員/ 主管	負責人/公司 代表	未答
百分比	33.1%	44.4%	18.5%	3.9%
人數	59	79	33	7

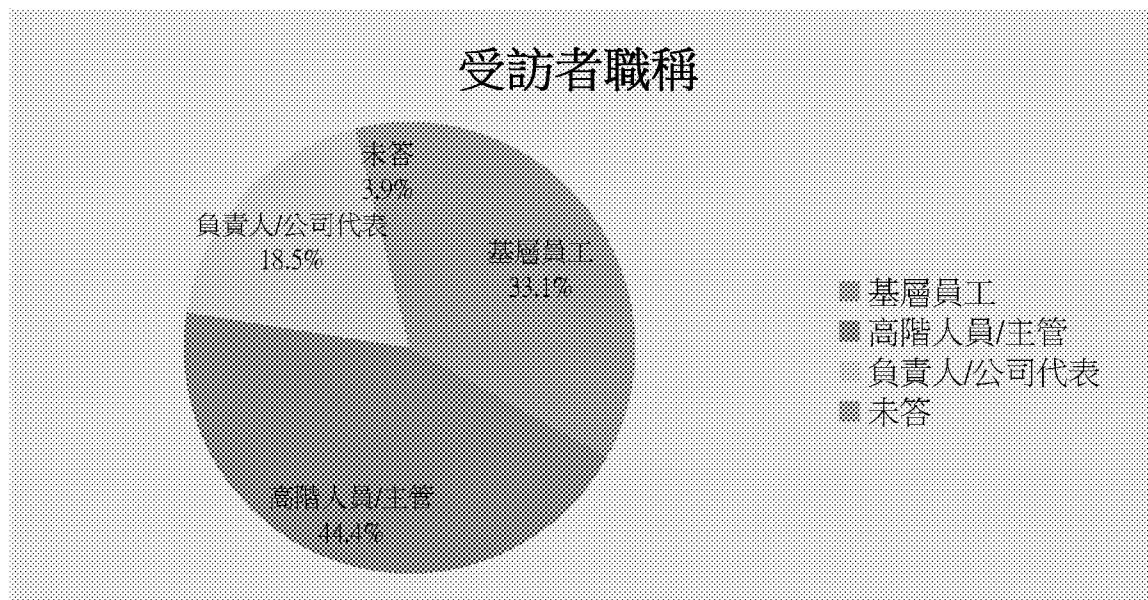


圖 3：受訪者職稱分佈表

分析：

本次調查對象以高階人員/主管最多，佔本次問卷調查人數40%以上，憑藉著受訪著多處於業界的高階主管，所提供之意見可對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

總體分析

表 5：本分局在各題項之所得分數

編號	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未答	總數
第一題	94	80	4	0	0	0	178
第二題	96	75	7	0	0	0	178
第三題	102	69	7	0	0	0	178
第四題	97	74	6	1	0	0	178
第五題	93	78	7	0	0	0	178
第六題	92	83	3	0	0	0	178
第七題	95	77	6	0	0	0	178
第八題	83	90	5	0	0	0	178
第九題	92	79	7	0	0	0	178
第十題	81	84	10	2	0	1	178

百分比表

編號	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未答	滿意度%
第一題	52.8%	44.9%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	90.1%
第二題	53.9%	42.1%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0%
第三題	57.3%	38.8%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	90.7%
第四題	54.5%	41.6%	3.4%	0.6%	0.0%	0.0%	90.0%
第五題	52.2%	43.8%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	89.7%
第六題	51.7%	46.6%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0%
第七題	53.4%	43.3%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0%
第八題	46.6%	50.6%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	88.8%
第九題	51.7%	44.4%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	89.6%
第十題	45.5%	47.2%	5.6%	1.1%	0.0%	0.6%	87.6%
滿意度平均值							89.6%

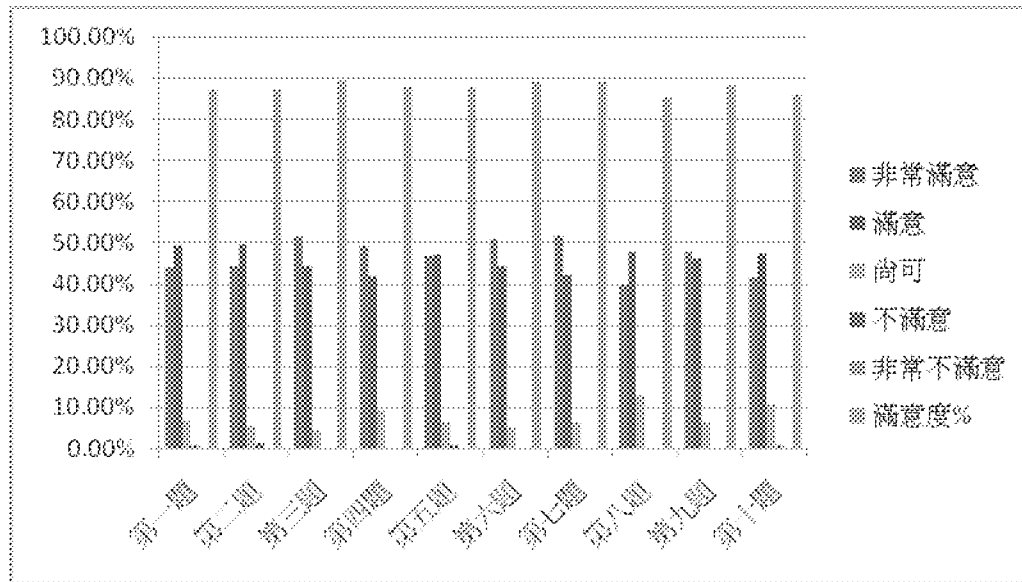


圖 4：本分局在各題項之所得之滿意度

分析：

為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一～第十題之滿意程度，整理如表 5 所示，102 年度臺南分局整體滿意度調查的滿意度平均值為 89.6%。而從表 5 中可以發現，本分局在第三題（您對本分局人員服務態度？）獲得的滿意度最高，為 90.7%，顯示本分局人員的服務態度獲得業者的肯定，而獲得滿意度最低之題項為第十題（您對本分局各項申辦案件的處理期限？），此題也是最多人認為「尚可」之題項，其滿意度為 87.6%，顯示本分局需再積極思索如何簡化申辦案件的處理流程，讓案件的完成期限得以縮短。

調查項目分析

表 6：來本分局申辦業務類型分析表

業務往來項目	件數	百分比
進口/國內市場報驗	40	16.8%
驗證登錄/自願性產品驗證	70	29.4%
自願性產品驗證	17	7.1%
度量衡業務	67	28.2%
管理系統驗證/正字標記	24	10.1%
其他(符合性聲明/檢驗登記等)	12	5.0%
未答	8	3.4%
小計	238	100.0%

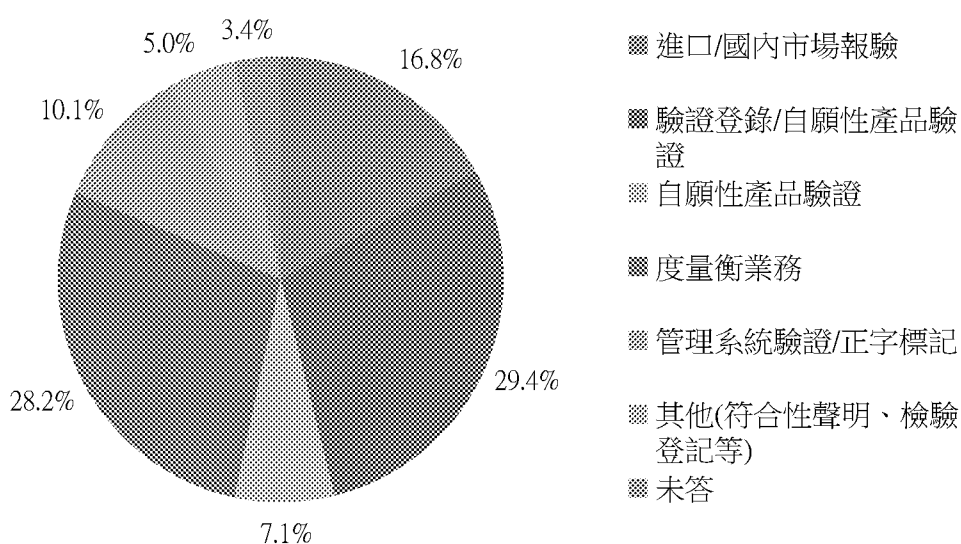


圖 5：來本分局申辦業務類型分析圖

分析：

有 29.4%的民眾(70 人)來本分局申辦-驗證登錄/
自願性產品驗證業務，其次為度量衡業務共有
28.2%(67 人)。

肆、問卷各題次數分配表及說明

以下是問卷 10 個題目在各種選項中之次數、比例分配及說明，其中未填寫者不列入計算

(一) 您對本分局人員公正性？

表 7：本分局於第一題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	94	80	4	0	0
(百分比)	(52.8%)	(44.9%)	(2.2%)	(0.0%)	(0%)
滿意度	$\frac{(94 \times 5 + 80 \times 4 + 4 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1)}{5 \times (94 + 80 + 4 + 0 + 0)} \times 100\% = 90.1\%$				

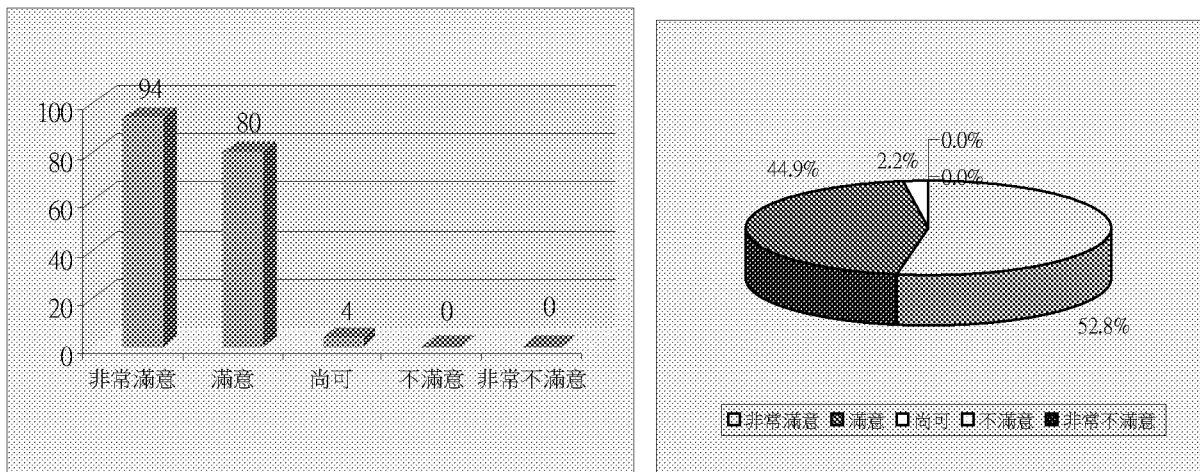


圖6：本分局於第一題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（52.8%），選擇滿意者比例亦達 44.9%，選擇尚可之比例有 2.2%，不滿意之比例為 0%。本局人員在公正性方面獲得大部分業者之肯定，能公正地恪遵法規執行業務。

(二) 您對本分局人員專業度？

表 8：本分局於第二題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	96	75	7	0	0
(百分比)	(53.9%)	(42.1%)	(3.9%)	(0.0%)	(0%)
滿意度	【 $(96 \times 5 + 75 \times 4 + 7 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1) / 5 \times (96 + 75 + 7 + 0 + 0) \times 100\%$ 】 = 90.0%				

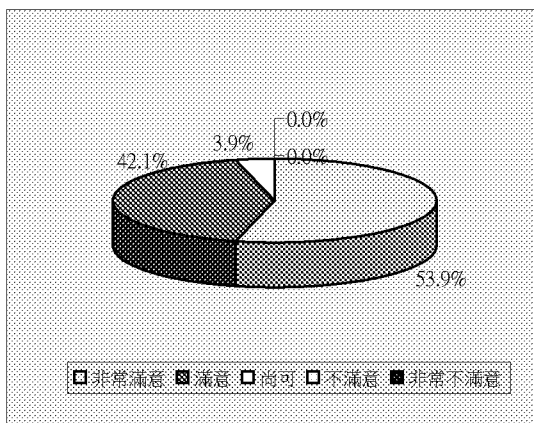
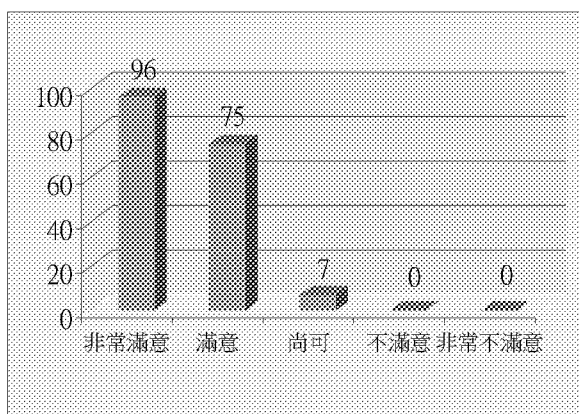


圖7：本分局於第二題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（53.9%），選擇滿意比例亦達 42.1%、選擇尚可之比例有 3.9%，不滿意之比例有 0%。顯示在加強人員專業訓練之成效已得到大多數業者的肯定，惟同仁仍需持續提升專業知識與檢驗技能，期能追求更高的服務滿意度。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 9：本分局於第三題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	102	69	7	0	0
(百分比)	(57.3%)	(38.8%)	(3.9%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $102 \times 5 + 69 \times 4 + 7 \times 3$ 】 / $5 \times (102 + 69 + 7) \times 100\%$ 】 = 90.7%				

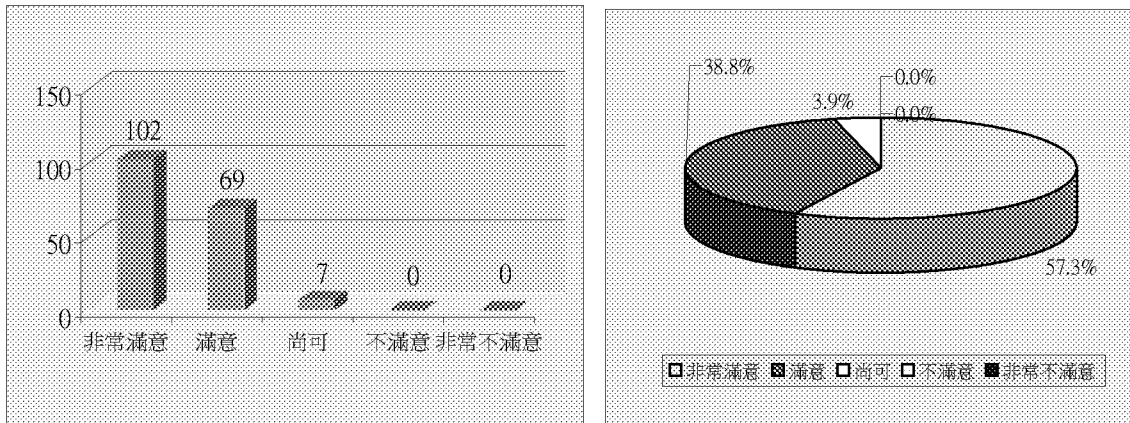


圖 8：本分局於第三題所得之分數分析圖（人次）

說明：選擇非常滿意者比例最高（57.3%），選擇滿意比例亦達 38.8%，選擇尚可之比例有 3.9%。顯示人員認知充分並以服務代替管理，以客為尊之前提下，在服務態度部分，得到大部分業者之肯定，惟同仁仍不能自滿，以追求更高的服務品質與為民服務滿意度為目標。

（四）您對於本分局行政作業配合性是否滿意？

表 10：本分局於第四題所得之分數分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	97	74	6	1	0
（百分比）	（54.5%）	（41.6%）	（3.4%）	（0.6%）	（0%）
滿意度	$\frac{(97 \times 5 + 74 \times 4 + 6 \times 3)}{5 \times (97 + 74 + 6)} \times 100\% = 90\%$				

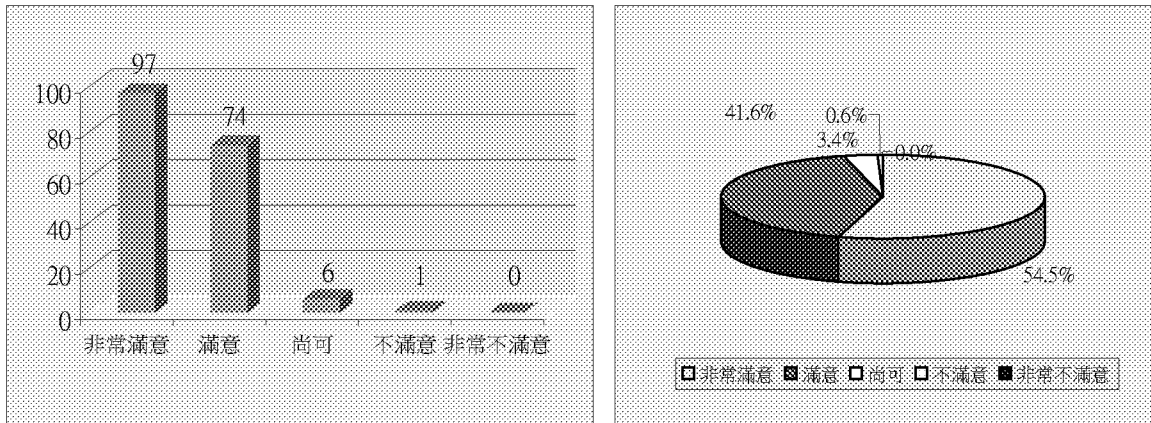


圖 9：本分局於第四題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（54.5%），選擇滿意比例亦達 41.6%，選擇尚可之比例有 3.4%，顯示在行政作業配合上，能滿足大部分業者之需求，惟同仁仍需積極思索如何才能進一步提升行政效率，期能獲得最大顧客滿意度為目標。

（五）您對於本分局之紀錄/報告公正性是否滿意？

表 11：本分局於第五題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件 數	93	78	7	0	0
(百分比)	(52.2%)	(43.8%)	(3.9%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(93×5 + 78×4 + 7×3)/5×(93 + 78 + 7)×100%】 = 89.7%				

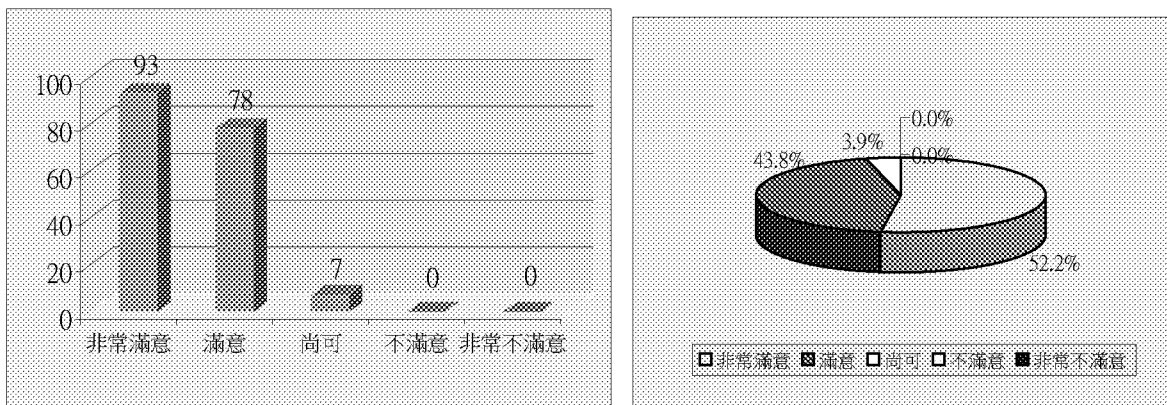


圖 10：本分局於第五題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（52.2%），選擇滿意比例亦達 43.8%，選擇尚可之比例有 3.9%，不滿意以下比例為 0%，顯示本分局在紀錄/報告公正部分，具有高度之可信度，已得到業者普遍之肯定，惟少數業者認為尚可，故仍待同仁多與業者溝通及說明。

（六）您對於本分局服務場所的環境清潔是否滿意？

表 12：本分局於第六題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿 意	尚 可	不滿意	非常不滿意
件 數	92	83	3	0	0
(百分比)	(51.7%)	(46.6%)	(1.7%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(92 \times 5 + 83 \times 4 + 3 \times 3) / 5 \times (92 + 83 + 3) \times 100\%$ 】 = 90.0%				

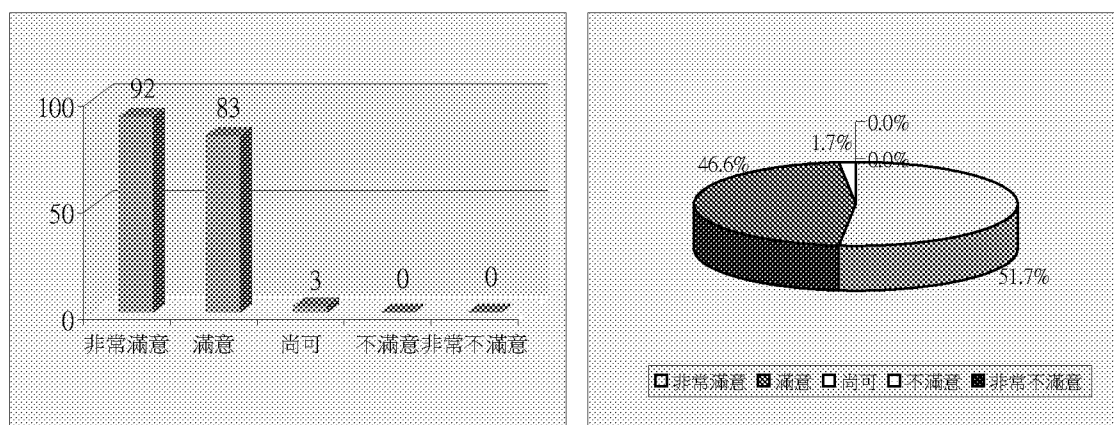


圖 11：本分局於第六題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（51.7%），選擇滿意之比例有 46.6%，顯示本分局致力於環境的綠美化已獲得業者的高度滿意與肯定。

(七)您對本分局人員服務人員答覆詢問情形是否滿意？

表 13：本分局於第七題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿 意	尚 可	不滿意	非常不滿意
件 數	95	77	6	0	0
(百分比)	(53.4%)	(43.3%)	(3.4%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(95 \times 5 + 77 \times 4 + 6 \times 3) / 5 \times (95 + 77 + 6) \times 100\%$ 】 = 90.0%				

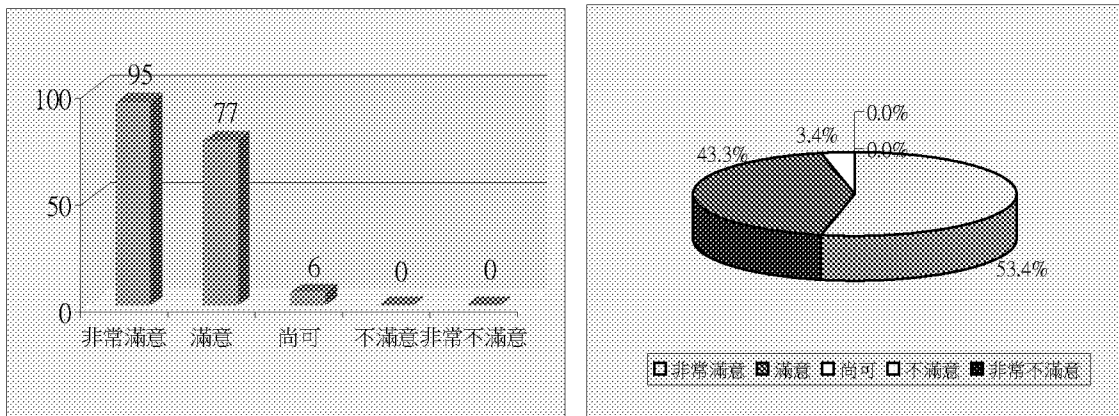


圖 12：本分局於第七題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（53.4%），選擇滿意比例 43.3%，選擇尚可比例達 3.4%，顯示本分局服務人員及櫃台人員除本身專業能力受肯定以外，大多能發揮耐心面對業者之詢問，以解決業者之問題。

(八)您對本分局各項申請書表格是否簡明易填是否滿意？

表 14：本分局於第八題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿 意	尚 可	不滿意	非常不滿意
件 數	83	90	5	0	0
(百分比)	(46.6%)	(50.6%)	(2.8%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(83 \times 5 + 90 \times 4 + 5 \times 3) / 5 \times (83 + 90 + 5) \times 100\%$ 】 = 88.8%				

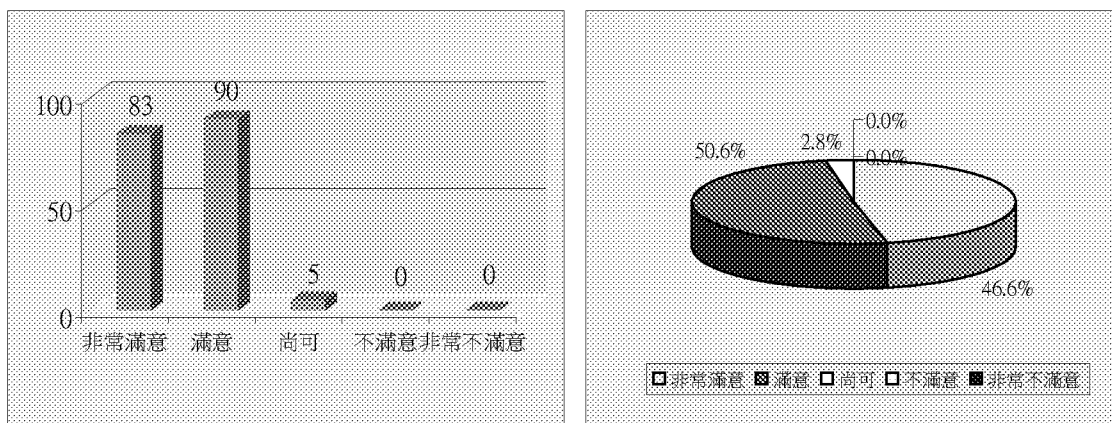


圖 13：本分局於第八題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（50.6%），選擇非常滿意者比例 46.6%，選擇尚可之比例為 2.8%。雖然沒有不滿意之情形，但表示部分業者申辦各項服務時，手續仍會遇到不符合規定之情形，顯示各項申請書表是否簡明易填，包括申請書表填寫範例取得的容易性，仍有待進一步檢討及簡化。

(九) 您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形是否滿意？

表 15：本分局於第九題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿 意	尚 可	不滿意	非常不滿意
件 數	92	79	7	0	0
(百分比)	(51.7%)	(44.4%)	(3.9%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(92 \times 5 + 79 \times 4 + 7 \times 3) / 5 \times (92 + 79 + 7) \times 100\%$ 】 = 89.6%				

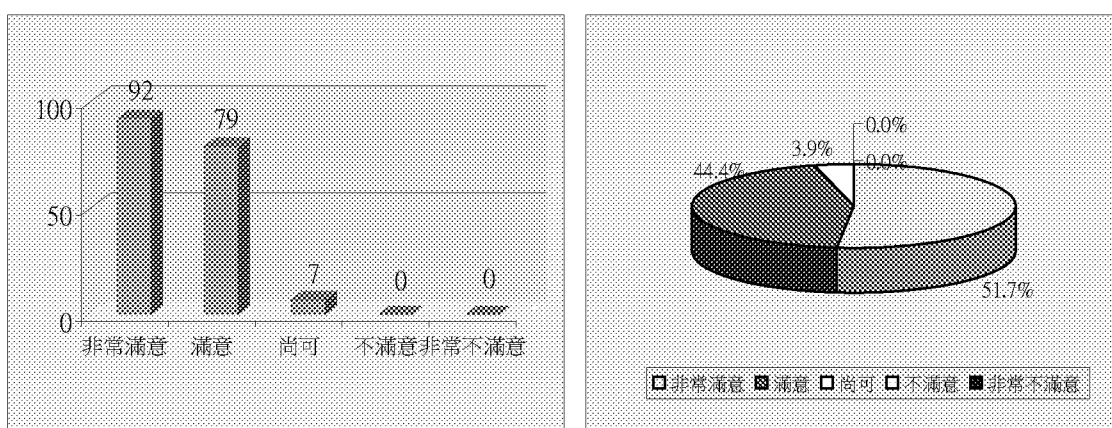


圖 14：本分局於第九題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（51.7%），選擇滿意者比例 44.4%，選擇尚可之比例為 3.9%。顯示在第一線受理窗口人員，遇有申請人不符規定手續時，需要更明確及完整的告知，方能滿足業者的需求。

(十) 您對本分局各項申辦案件的處理期限是否滿意？

表 16：本分局於第十題所得之分數分析表

填答情形	非常滿意	滿 意	尚 可	不滿意	非常 不滿意	未答
件 數 (百分比)	81 (45.5%)	84 (47.2%)	10 (5.6%)	2 (1.1%)	0 (0%)	1 (0.6%)
滿意度	【 $(81 \times 5 + 84 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2) / 5 \times (81 + 84 + 10 + 2) \times 100\%$ 】 =87.6%					

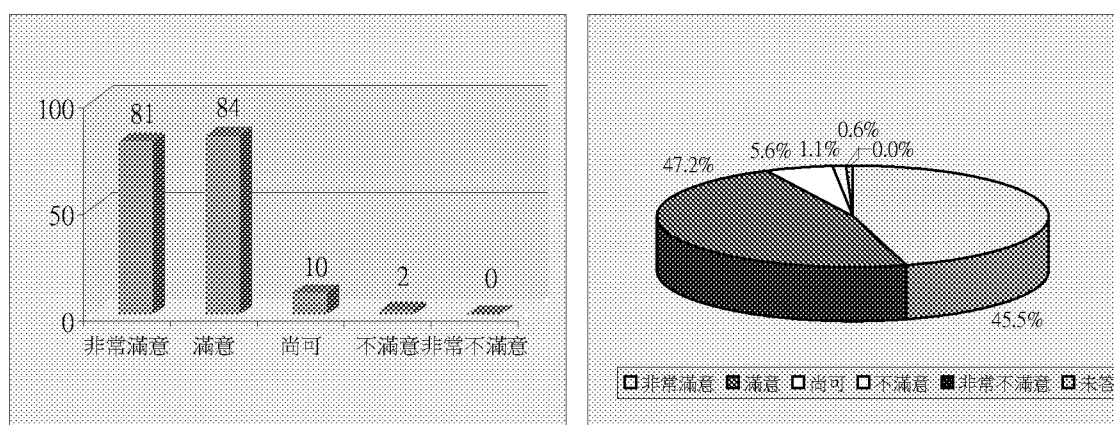


圖 15：本分局於第十題所得之分數分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（47.2%），選擇非常滿意者比例 45.5%，選擇尚可之比例為 5.6%，選擇不滿意之比例則有 1.1%；也是此次調查唯一出現不滿意的題項，表示業者對處理時效之要求甚高，時間就是金錢，必須儘快完成檢驗，縮短檢驗時間，才能滿足業者的需求。

交叉分析報告

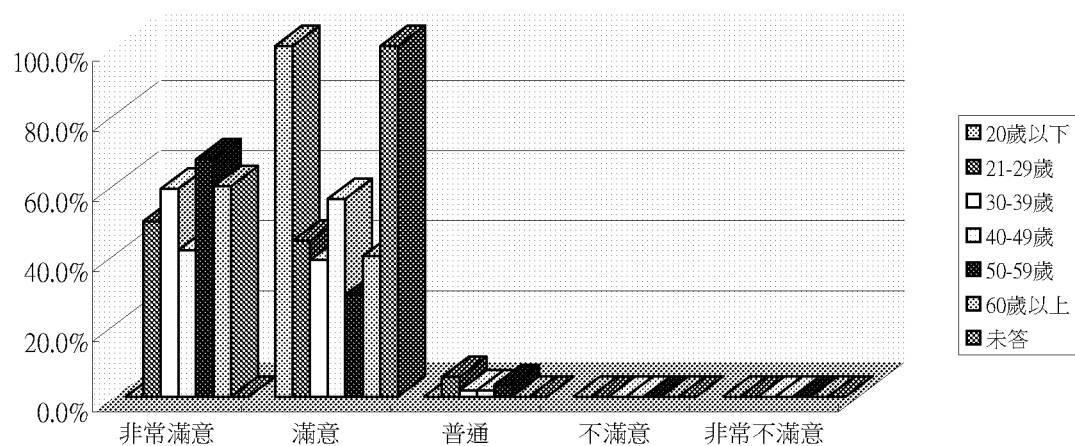
本報告分別就「年齡層」、「受訪者職務類別」及「申辦業務類別」各項統計因素，分析本分局作業環境設施、人員服務、檢驗品質、作業時效、遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形，人員專業能力及辦理各項業務流程滿意度，結果如下：

1、本分局人員公正性對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0%	100%	0%	0%	0%	100%
21 - 29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100%
30 - 39 歲	個數	35	23	1	0	0	59
	百分比	59.3%	39.0%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
40 - 49 歲	個數	23	31	1	0	0	55
	百分比	41.8%	56.4%	1.8%	0.0%	0.0%	100%
50 - 59 歲	個數	21	9	1	0	0	31
	百分比	67.7%	29.0%	3.2%	0.0%	0.0%	100%
60 歲以上	個數	6	4	0	0	0	10
	百分比	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
未答	個數	0	3	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

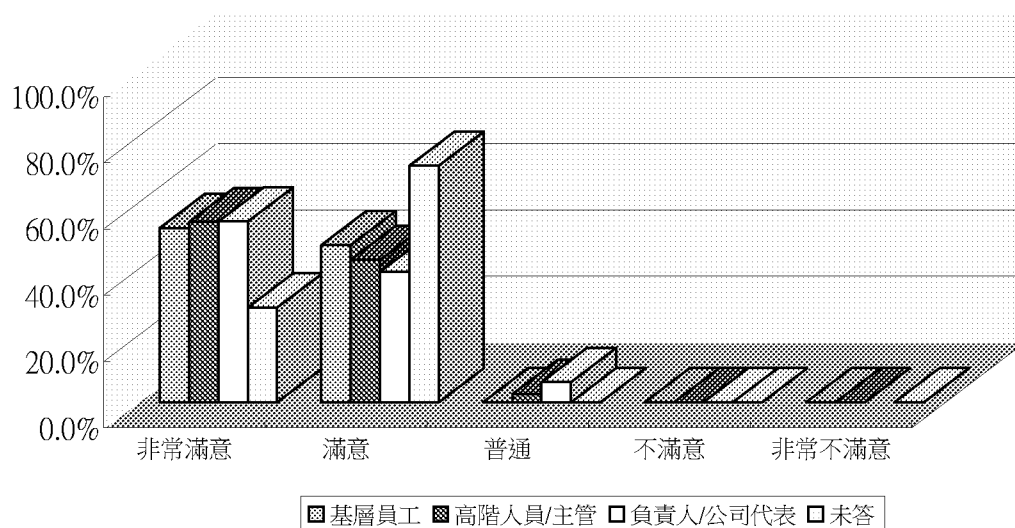
本分局人員公正性



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	31	28	0	0	0	59
	百分比	52.5%	47.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	43	34	2	0	0	79
	百分比	54.4%	43.0%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	18	13	2	0	0	33
	百分比	54.5%	39.4%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

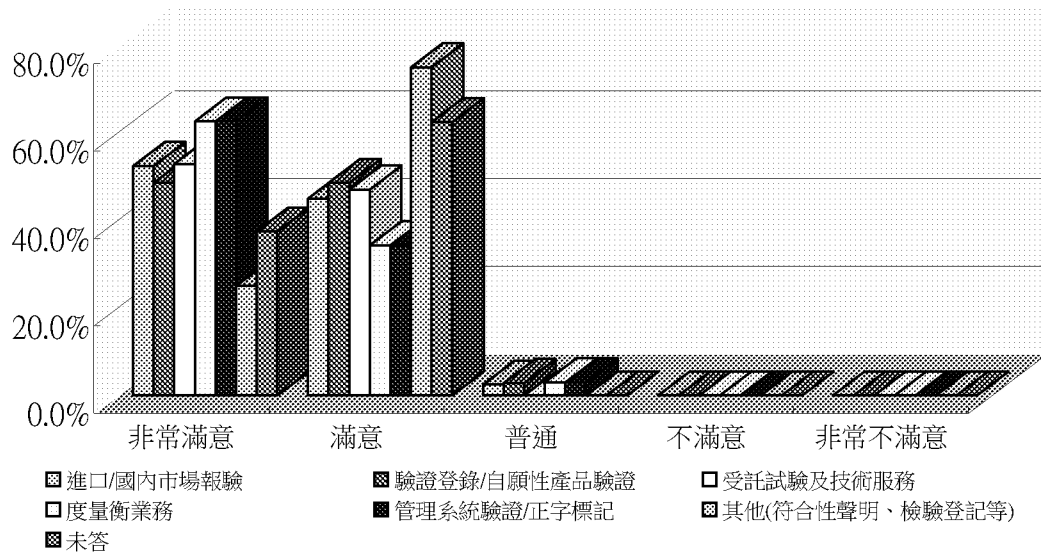
本分局人員公正性



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	21	18	1	0	0	40
	百分比	52.5%	45.0%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	34	34	2	0	0	70
	百分比	48.6%	48.6%	2.9%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	42	23	2	0	0	67
	百分比	62.7%	34.3%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	15	9	0	0	0	24
	百分比	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	3	9	0	0	0	12
	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	5	0	0	0	8
	百分比	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

本分局人員公正性

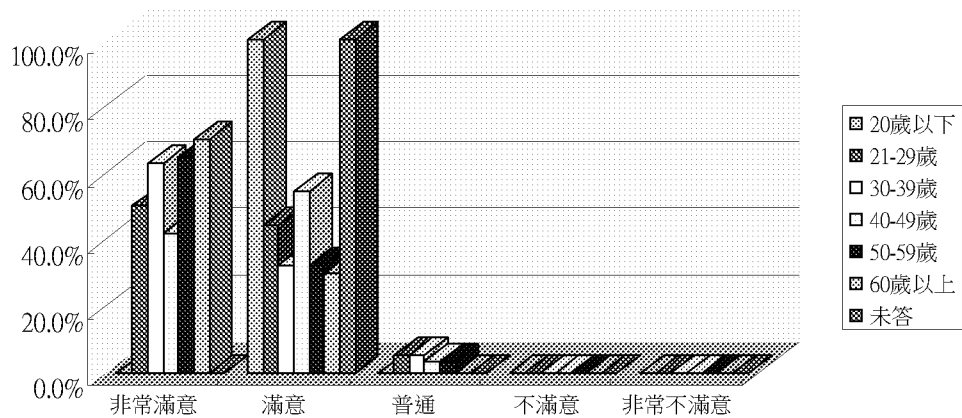


2、本分局人員專業度對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	37	19	3	0	0	59
	百分比	62.7%	32.2%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	23	30	2	0	0	55
	百分比	41.8%	54.5%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	20	10	1	0	0	31
	百分比	64.5%	32.3%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	7	3	0	0	0	10
	百分比	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	0	3	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

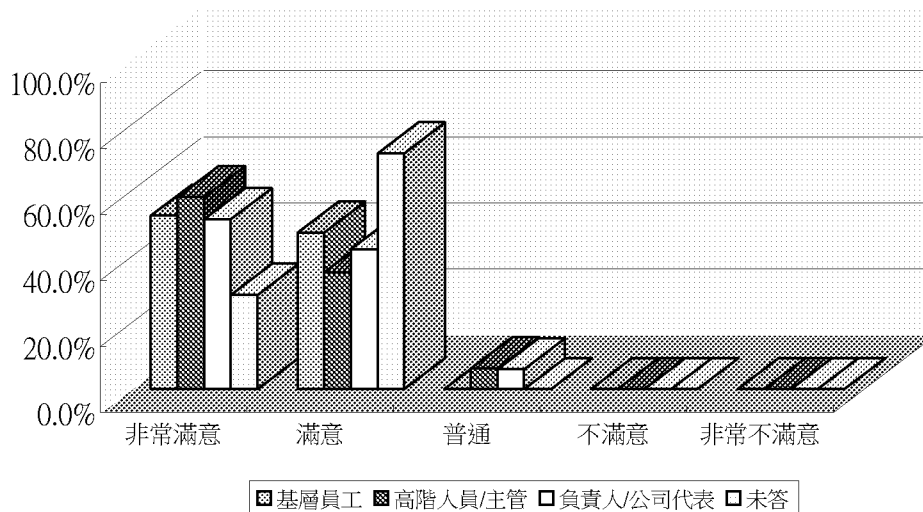
本分局人員專業度



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	31	28	0	0	0	59
	百分比	52.5%	47.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	46	28	5	0	0	79
	百分比	58.2%	35.4%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	17	14	2	0	0	33
	百分比	51.5%	42.4%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

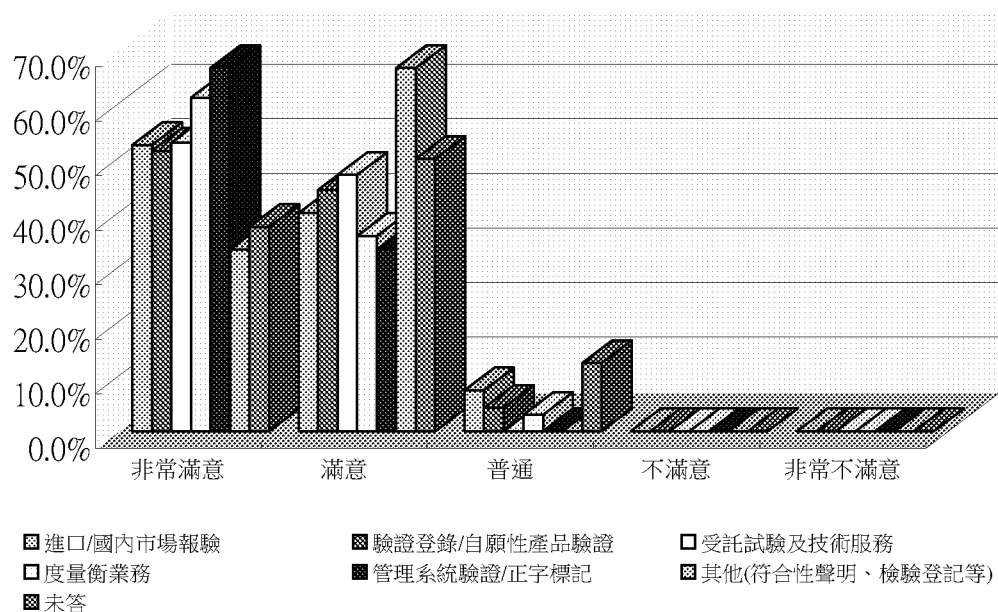
本分局人員專業度



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	21	16	3	0	0	40
	百分比	52.5%	40.0%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	36	31	3	0	0	70
	百分比	51.4%	44.3%	4.3%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	41	24	2	0	0	67
	百分比	61.2%	35.8%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	16	8	0	0	0	24
	百分比	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	4	8	0	0	0	12
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	4	1	0	0	8
	百分比	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%

本分局人員專業度



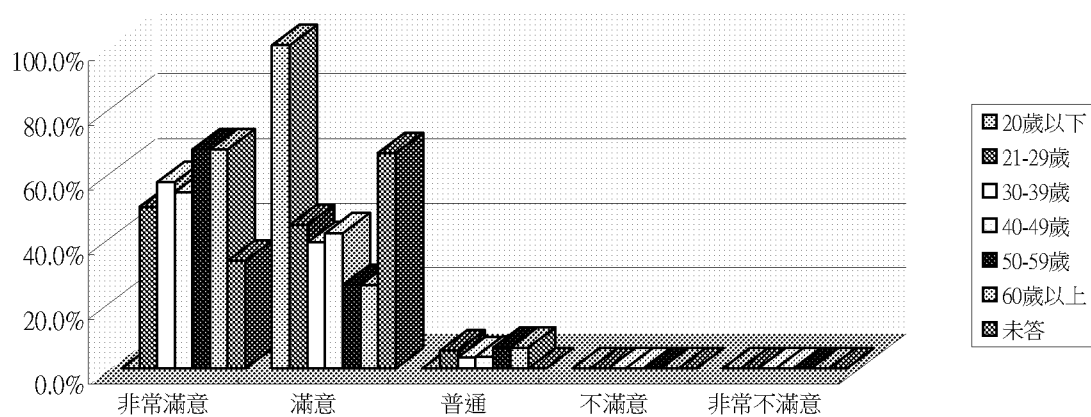
3、人員的服務態度對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	34	23	2	0	0	59
	百分比	57.6%	39.0%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	30	23	2	0	0	55
	百分比	54.5%	41.8%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	21	8	2	0	0	31
	百分比	67.7%	25.8%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	7	3	0	0	0	10
	百分比	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	1	2	0	0	0	3
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

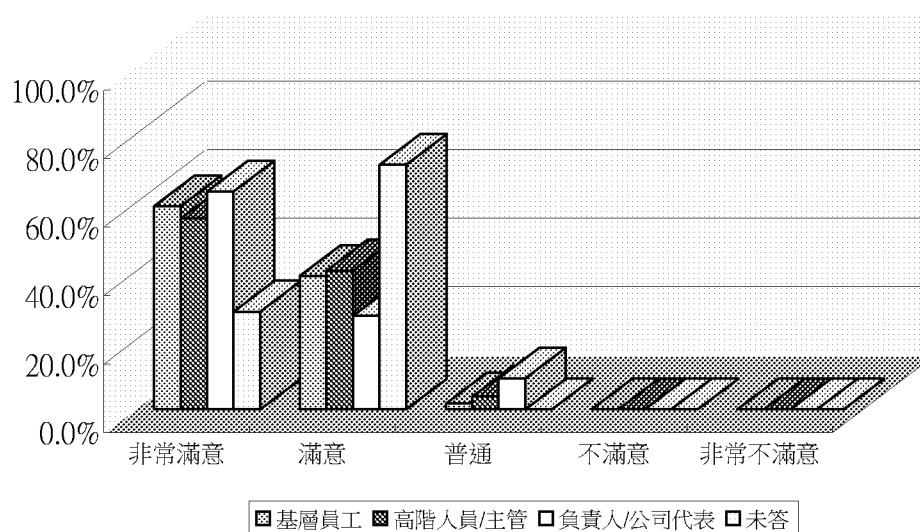
人員的服務態度



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	35	23	1	0	0	59
	百分比	59.3%	39.0%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	44	32	3	0	0	79
	百分比	55.7%	40.5%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	21	9	3	0	0	33
	百分比	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

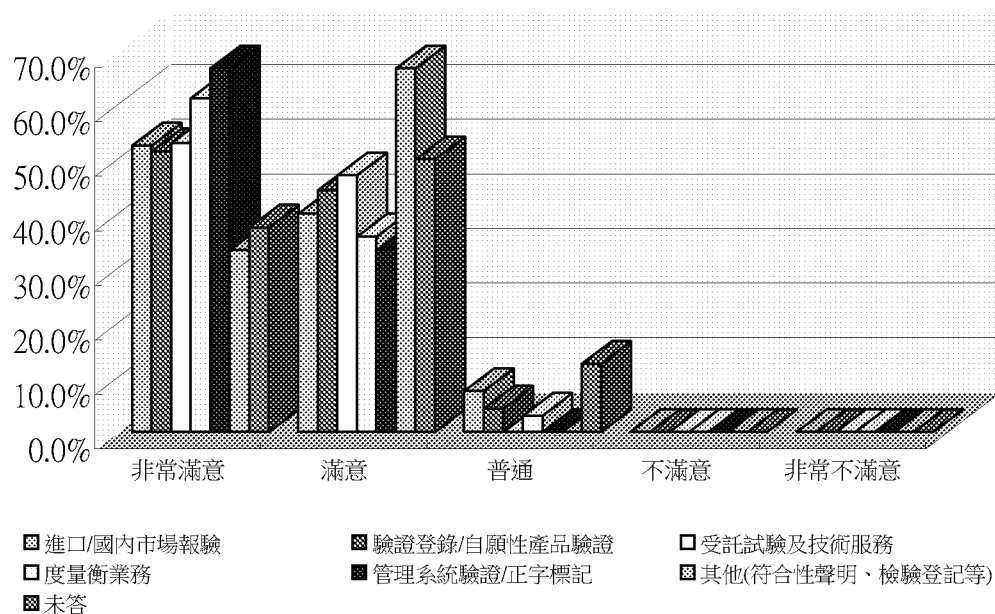
人員的服務態度



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	22	16	2	0	0	40
	百分比	55.0%	40.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	39	28	3	0	0	70
	百分比	55.7%	40.0%	4.3%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	6	1	0	0	17
	百分比	58.8%	35.3%	5.9%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	46	19	2	0	0	67
	百分比	68.7%	28.4%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	16	8	0	0	0	24
	百分比	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	5	7	0	0	0	12
	百分比	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	5	0	0	0	8
	百分比	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

人員的服務態度



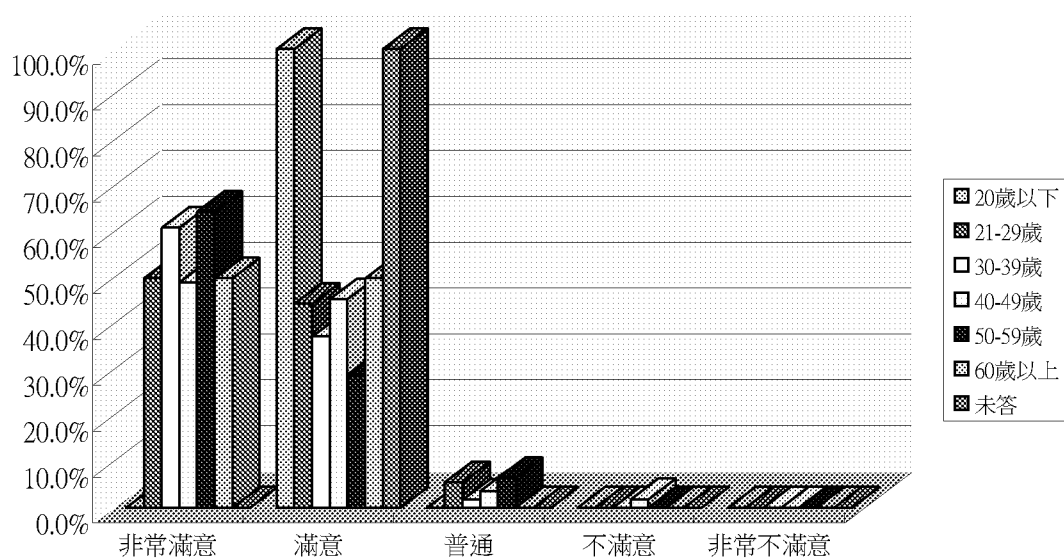
4、行政作業配合性對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	36	22	1	0	0	59
	百分比	61.0%	37.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	27	25	2	1	0	55
	百分比	49.1%	45.5%	3.6%	1.8%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	20	9	2	0	0	31
	百分比	64.5%	29.0%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	5	5	0	0	0	10
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	0	3	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

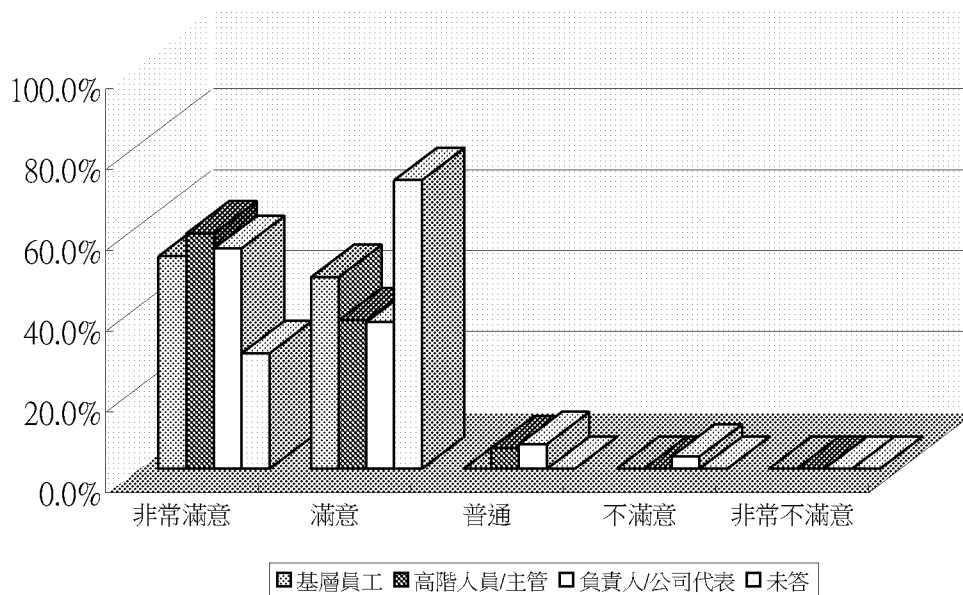
行政作業配合性



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	31	28	0	0	0	59
	百分比	52.5%	47.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	46	29	4	0	0	79
	百分比	58.2%	36.7%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	18	12	2	1	0	33
	百分比	54.5%	36.4%	6.1%	3.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

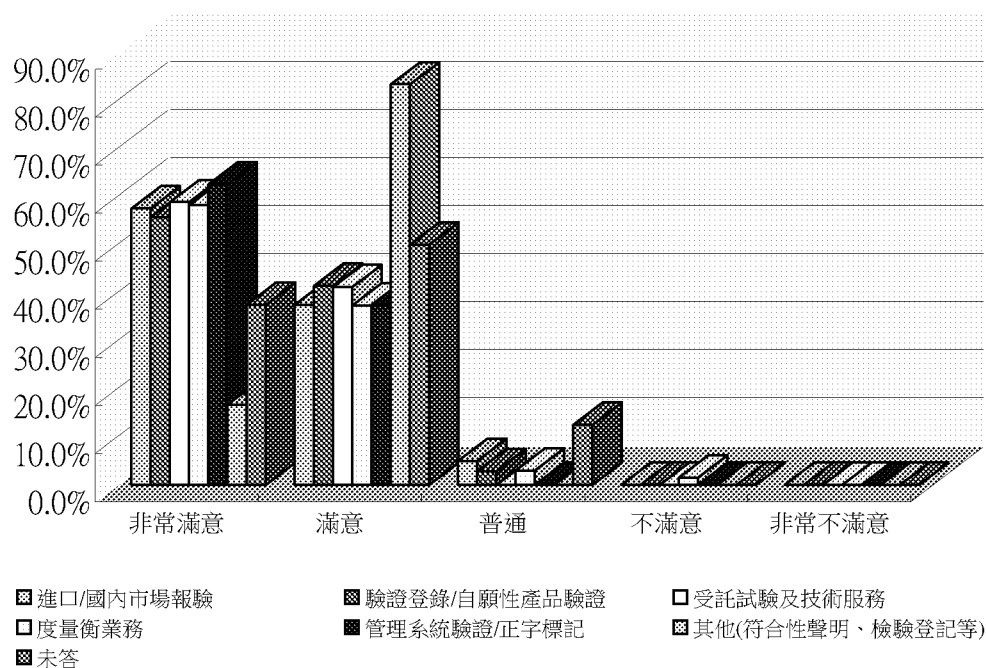
行政作業配合性



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	23	15	2	0	0	40
	百分比	57.5%	37.5%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	39	29	2	0	0	70
	百分比	55.7%	41.4%	2.9%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	39	25	2	1	0	67
	百分比	58.2%	37.3%	3.0%	1.5%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	15	9	0	0	0	24
	百分比	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	2	10	0	0	0	12
	百分比	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	4	1	0	0	8
	百分比	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%

行政作業配合性



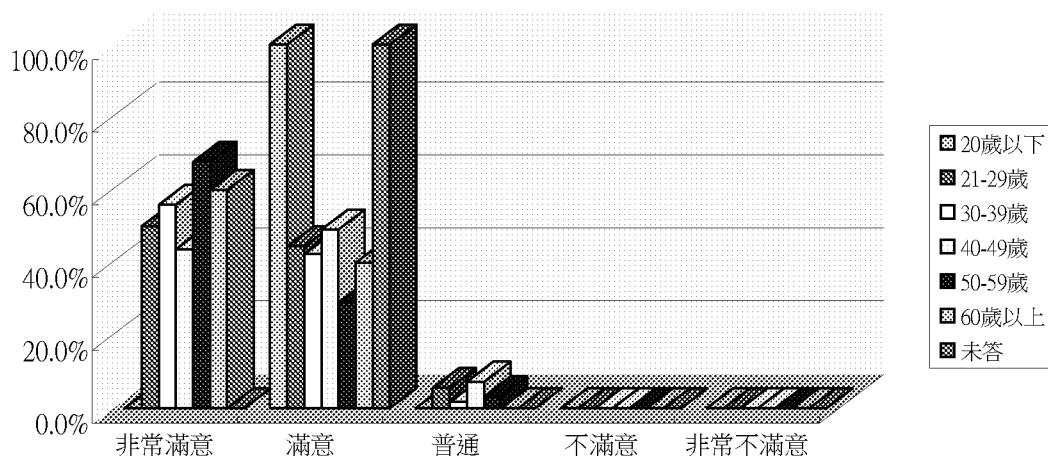
5、紀錄/報告公正性對年齡層、受訪者職務類別與申辦

業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	33	25	1	0	0	59
	百分比	55.9%	42.4%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	24	27	4	0	0	55
	百分比	43.6%	49.1%	7.3%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	21	9	1	0	0	31
	百分比	67.7%	29.0%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	6	4	0	0	0	10
	百分比	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	0	3	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

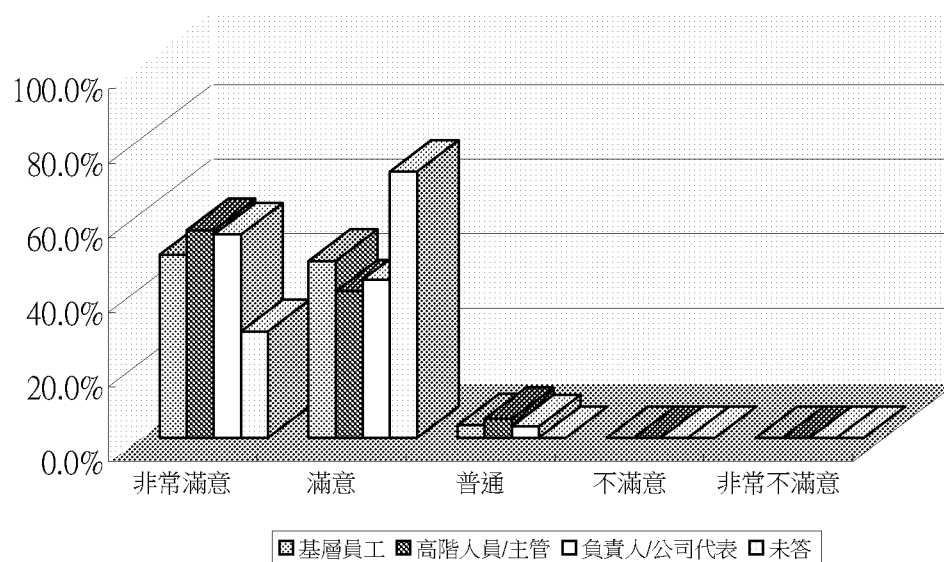
紀錄/報告公正性



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	29	28	2	0	0	59
	百分比	49.2%	47.5%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	44	31	4	0	0	79
	百分比	55.7%	39.2%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	18	14	1	0	0	33
	百分比	54.5%	42.4%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

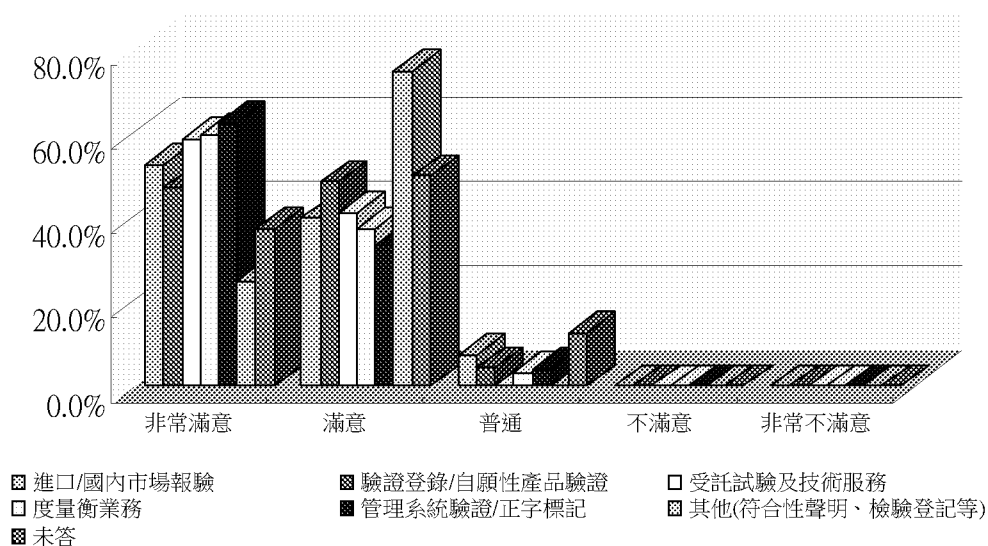
紀錄/報告公正性



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	21	16	3	0	0	40
	百分比	52.5%	40.0%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	33	34	3	0	0	70
	百分比	47.1%	48.6%	4.3%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	10	7	0	0	0	17
	百分比	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	40	25	2	0	0	67
	百分比	59.7%	37.3%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	15	8	1	0	0	24
	百分比	62.5%	33.3%	4.2%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	3	9	0	0	0	12
	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	4	1	0	0	8
	百分比	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%

紀錄/報告公正性



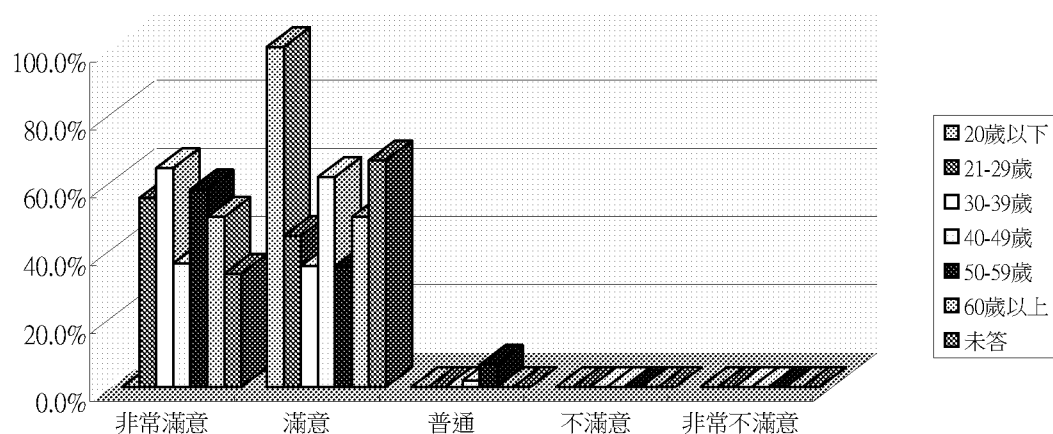
6、服務場所的環境清潔對年齡層、受訪者職務類別與

申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	10	8	0	0	0	18
	百分比	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	38	21	0	0	0	59
	百分比	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	20	34	1	0	0	55
	百分比	36.4%	61.8%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	18	11	2	0	0	31
	百分比	58.1%	35.5%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	5	5	0	0	0	10
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	1	2	0	0	0	3
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

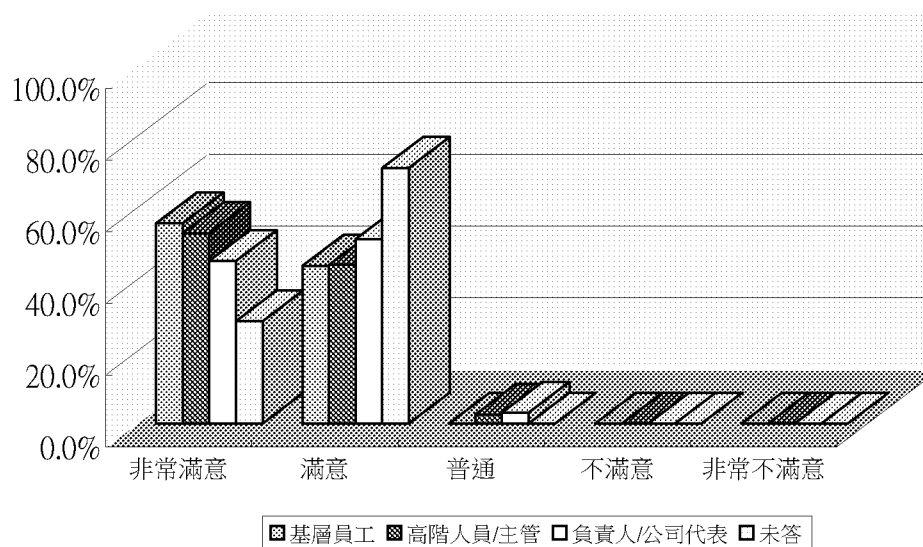
服務場所的環境清潔



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	33	26	0	0	0	59
	百分比	55.9%	44.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	42	35	2	0	0	79
	百分比	53.2%	44.3%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	15	17	1	0	0	33
	百分比	45.5%	51.5%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

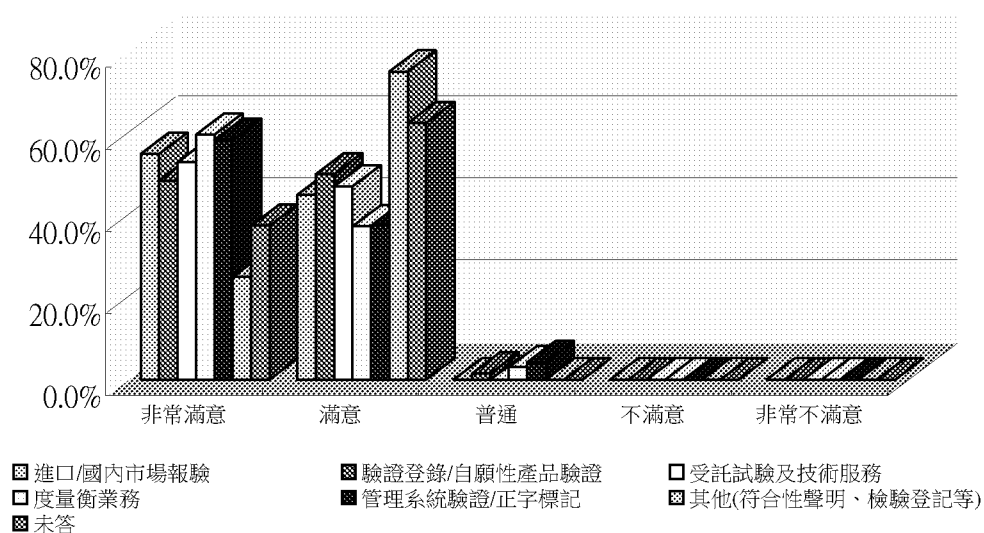
服務場所的環境清潔



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	22	18	0	0	0	40
	百分比	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	34	35	1	0	0	70
	百分比	48.6%	50.0%	1.4%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	40	25	2	0	0	67
	百分比	59.7%	37.3%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	14	9	1	0	0	24
	百分比	58.3%	37.5%	4.2%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	3	9	0	0	0	12
	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	5	0	0	0	8
	百分比	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

服務場所的環境清潔



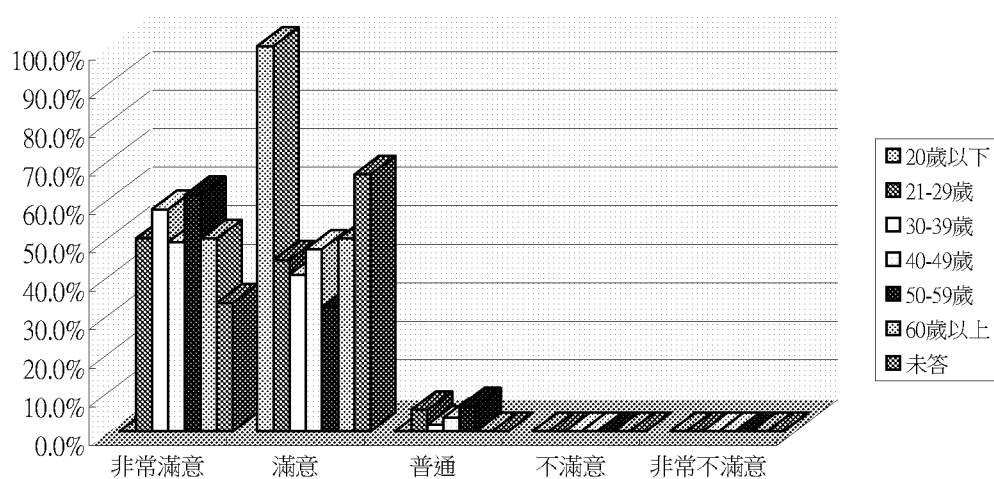
7、服務人員答覆詢問情形對年齡層、受訪者職務類別

與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	34	24	1	0	0	59
	百分比	57.6%	40.7%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	27	26	2	0	0	55
	百分比	49.1%	47.3%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	19	10	2	0	0	31
	百分比	61.3%	32.3%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	5	5	0	0	0	10
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	1	2	0	0	0	3
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

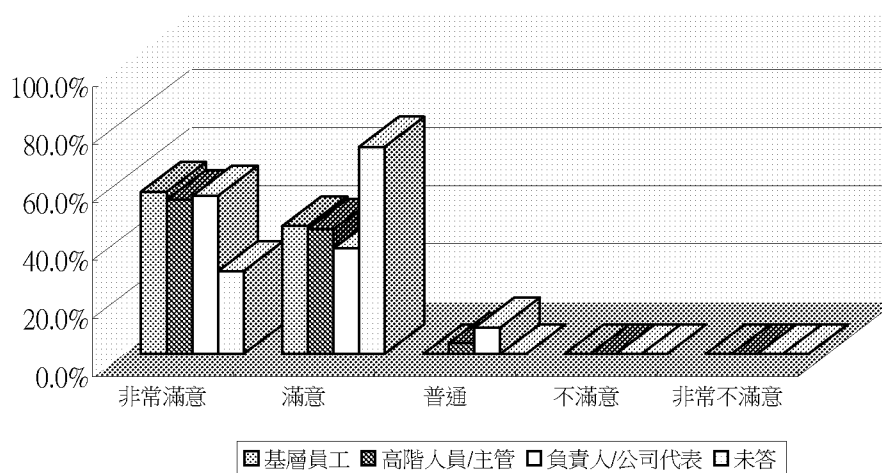
服務人員答覆詢問情形



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	33	26	0	0	0	59
	百分比	55.9%	44.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	42	34	3	0	0	79
	百分比	53.2%	43.0%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	18	12	3	0	0	33
	百分比	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

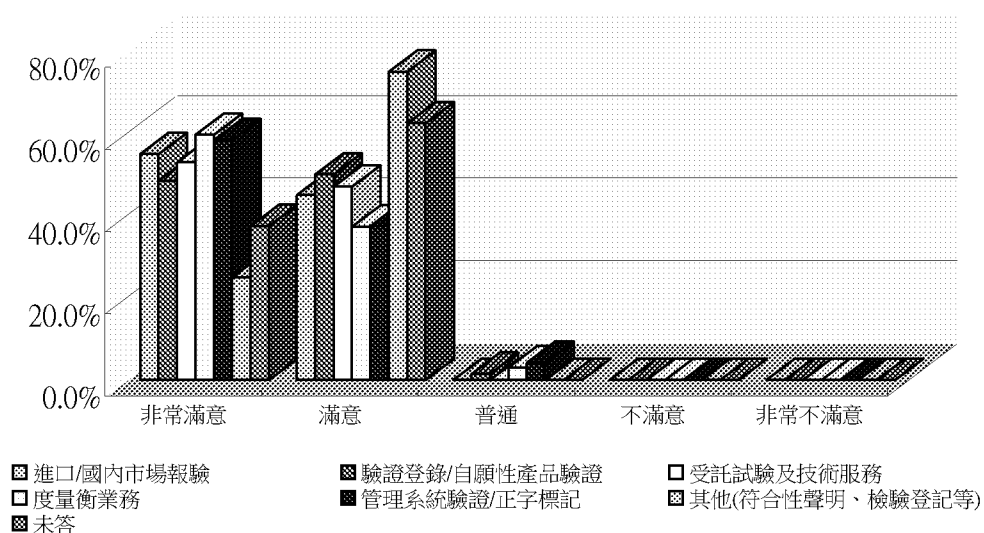
服務人員答覆詢問情形



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	23	15	2	0	0	40
	百分比	57.5%	37.5%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	38	29	3	0	0	70
	百分比	54.3%	41.4%	4.3%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	9	8	0	0	0	17
	百分比	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	41	24	2	0	0	67
	百分比	61.2%	35.8%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	13	11	0	0	0	24
	百分比	54.2%	45.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	3	9	0	0	0	12
	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	5	0	0	0	8
	百分比	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

服務人員答覆詢問情形



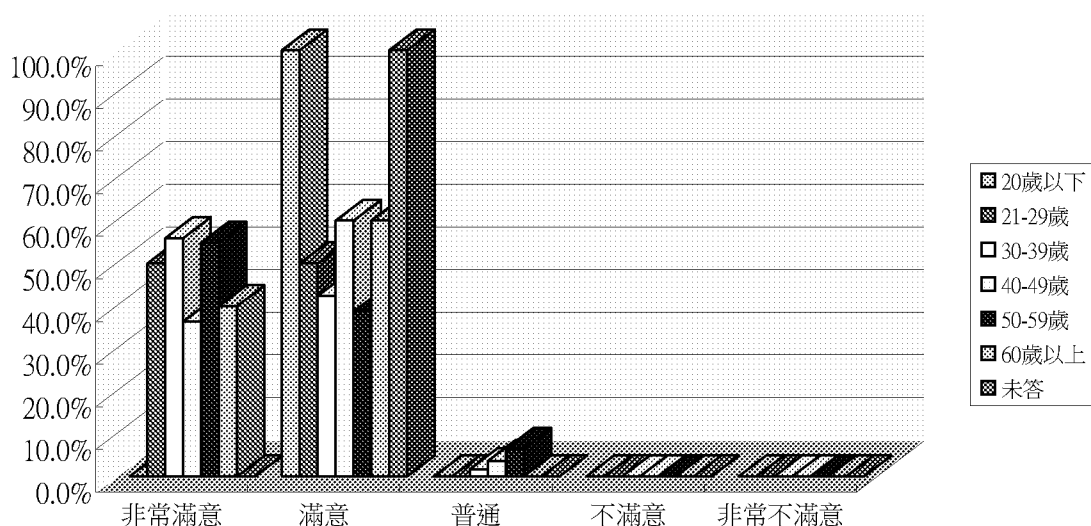
8、各項申請書表格是否簡明易填對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

務類別與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	9	0	0	0	18
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	33	25	1	0	0	59
	百分比	55.9%	42.4%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	20	33	2	0	0	55
	百分比	36.4%	60.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	17	12	2	0	0	31
	百分比	54.8%	38.7%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	4	6	0	0	0	10
	百分比	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	0	3	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

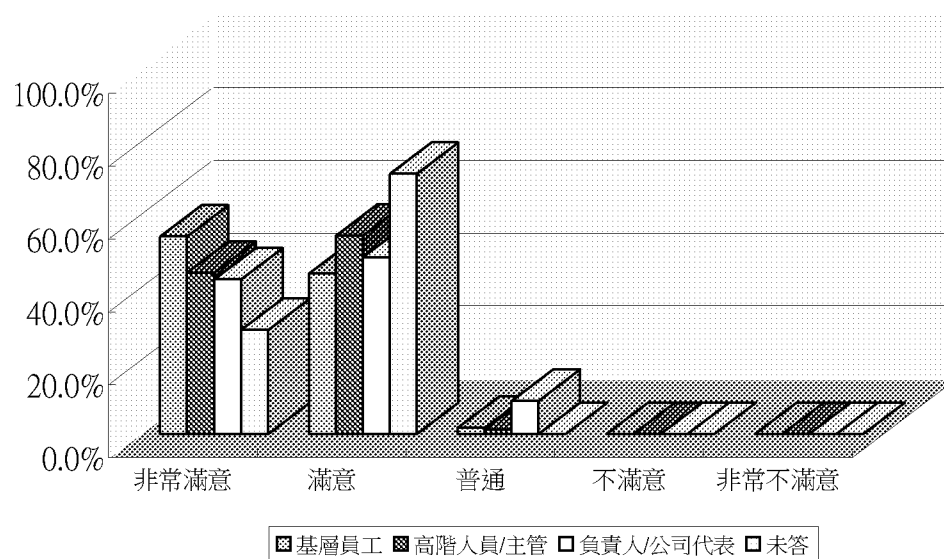
各項申請書表格是否簡明易填



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	32	26	1	0	0	59
	百分比	54.2%	44.1%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	35	43	1	0	0	79
	百分比	44.3%	54.4%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	14	16	3	0	0	33
	百分比	42.4%	48.5%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

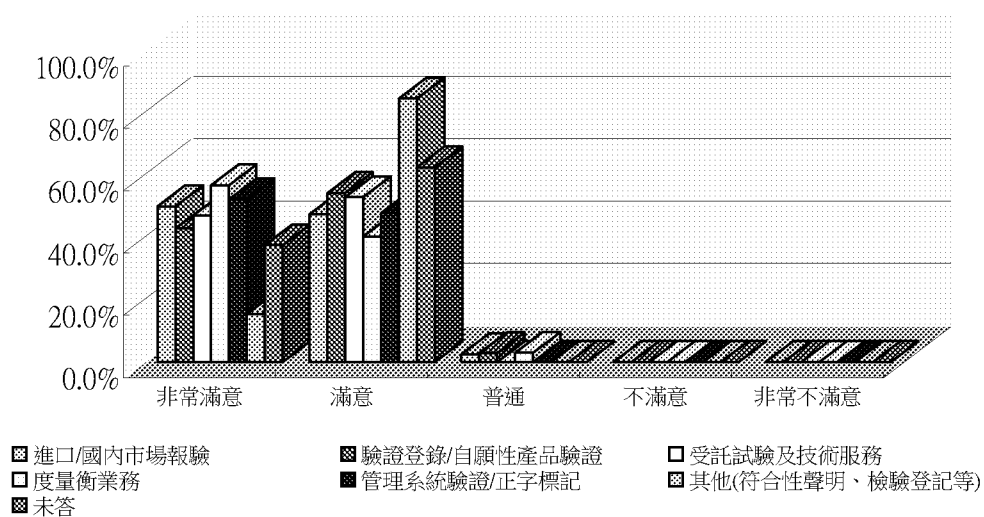
各項申請書表格是否簡明易填



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	20	19	1	0	0	40
	百分比	50.0%	47.5%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	30	38	2	0	0	70
	百分比	42.9%	54.3%	2.9%	0.0%	0.0%	100%
受託試驗及技術服務	個數	8	9	0	0	0	17
	百分比	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
度量衡業務	個數	38	27	2	0	0	67
	百分比	56.7%	40.3%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
管理系統驗證/正字標記	個數	12	11	0	0	0	23
	百分比	52.2%	47.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	2	11	0	0	0	13
	百分比	15.4%	84.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	5	0	0	0	8
	百分比	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

各項申請書表格是否簡明易填



9、申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正

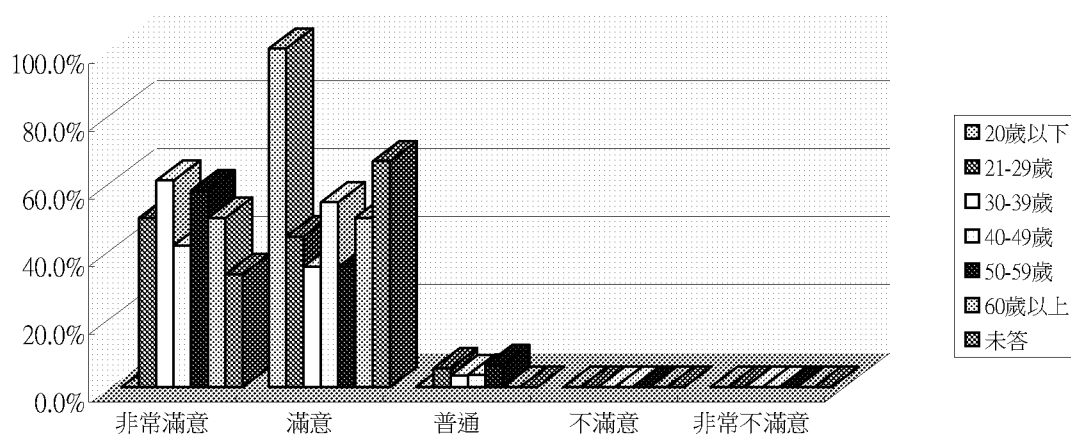
情形對年齡層、受訪者職務類別與申辦業務類別之交

叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	2
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21-29 歲	個數	9	8	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
30-39 歲	個數	36	21	2	0	0	59
	百分比	61.0%	35.6%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
40-49 歲	個數	23	30	2	0	0	55
	百分比	41.8%	54.5%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	個數	18	11	2	0	0	31
	百分比	58.1%	35.5%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
60 歲以上	個數	5	5	0	0	0	10
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	1	2	0	0	0	3
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

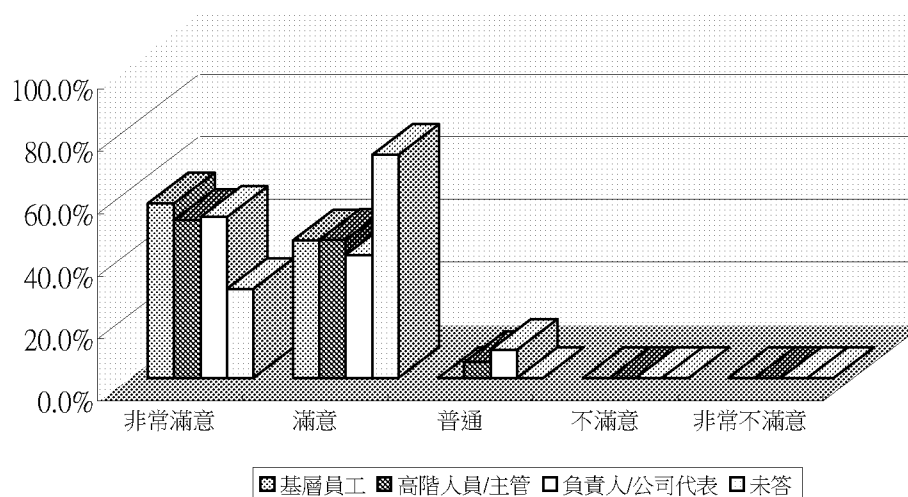
人員告知補正情形



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 178
基層員工	個數	33	26	0	0	0	59
	百分比	55.9%	44.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高階人員/主管	個數	40	35	4	0	0	79
	百分比	50.6%	44.3%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代表	個數	17	13	3	0	0	33
	百分比	51.5%	39.4%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

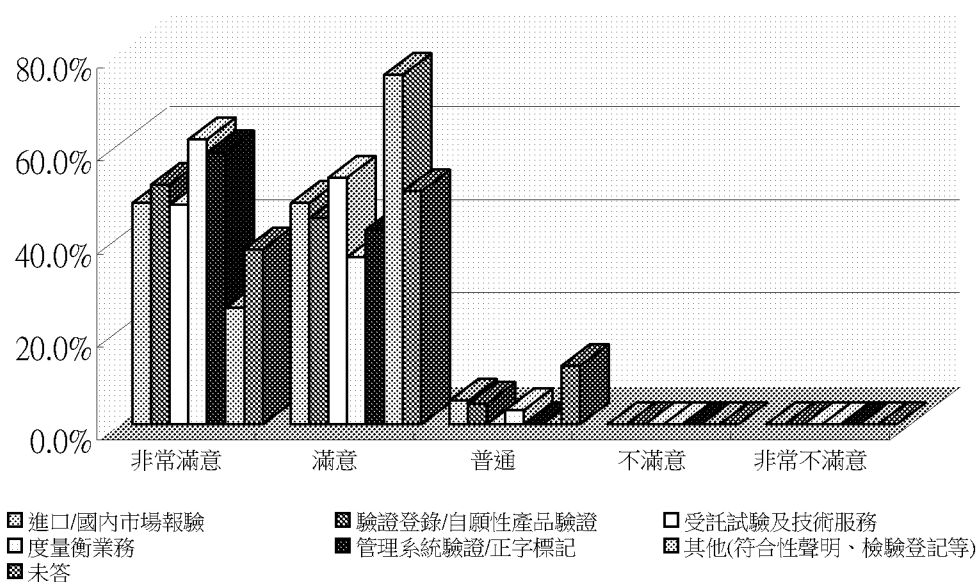
人員告知補正情形



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	19	19	2	0	0	40
	百分比	47.5%	47.5%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	36	31	3	0	0	70
	百分比	51.4%	44.3%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%
受託試驗及技術服務	個數	8	9	0	0	0	17
	百分比	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
度量衡業務	個數	41	24	2	0	0	67
	百分比	61.2%	35.8%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
管理系統驗證/正字標記	個數	14	10	0	0	0	24
	百分比	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	3	9	0	0	0	12
	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	4	1	0	0	8
	百分比	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%

人員告知補正情形



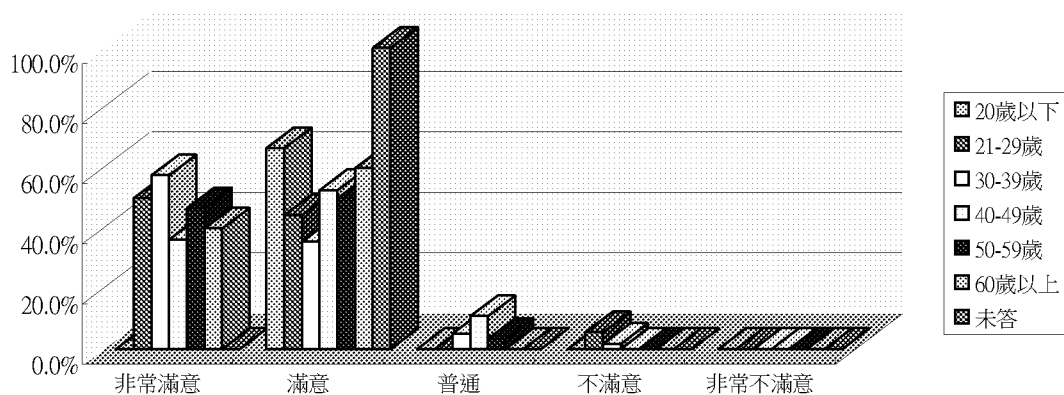
10、本分局各項申辦案件的處理期限對年齡層、受訪者

職務類別與申辦業務類別之交叉分析：

年齡：

受訪者 年齡	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	未答	總和 178
20 歲以下	個數	0	2	0	0	0	1	3
	百分比	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100%
21-29 歲	個數	9	8	0	1	0	0	18
	百分比	50.0%	44.4%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	100%
30-39 歲	個數	34	21	3	1	0	0	59
	百分比	57.6%	35.6%	5.1%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
40-49 歲	個數	20	29	6	0	0	0	55
	百分比	36.4%	52.7%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
50-59 歲	個數	14	15	1	0	0	0	30
	百分比	46.7%	50.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
60 歲以上	個數	4	6	0	0	0	0	10
	百分比	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
未答	個數	0	3	0	0	0	0	3
	百分比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

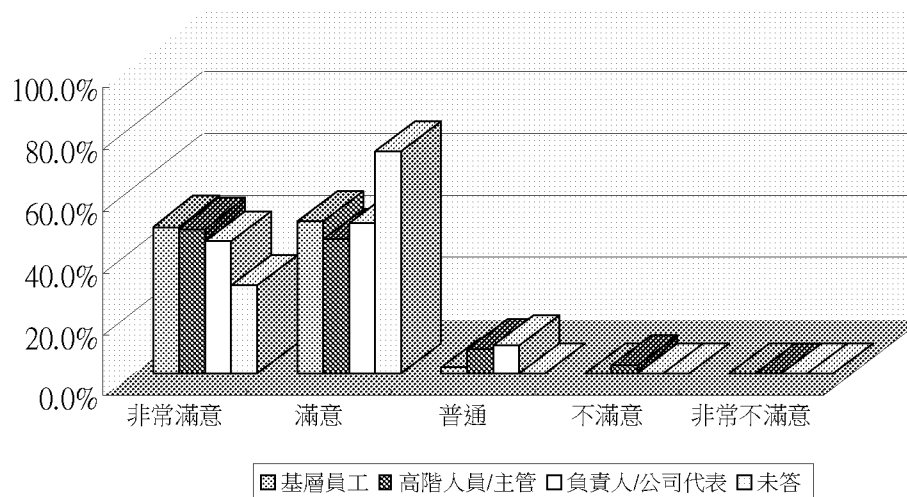
申辦案件的處理期限



受訪者職務類別：

受訪者 職業類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	未答	總和 178
基層員工	個數	28	29	1	0	0	1	59
	百分比	47.5%	49.2%	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%	100.0%
高階人員/主管	個數	37	34	6	2	0	0	79
	百分比	46.8%	43.0%	7.6%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
負責人/公司代 表	個數	14	16	3	0	0	0	33
	百分比	42.4%	48.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	2	5	0	0	0	0	7
	百分比	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

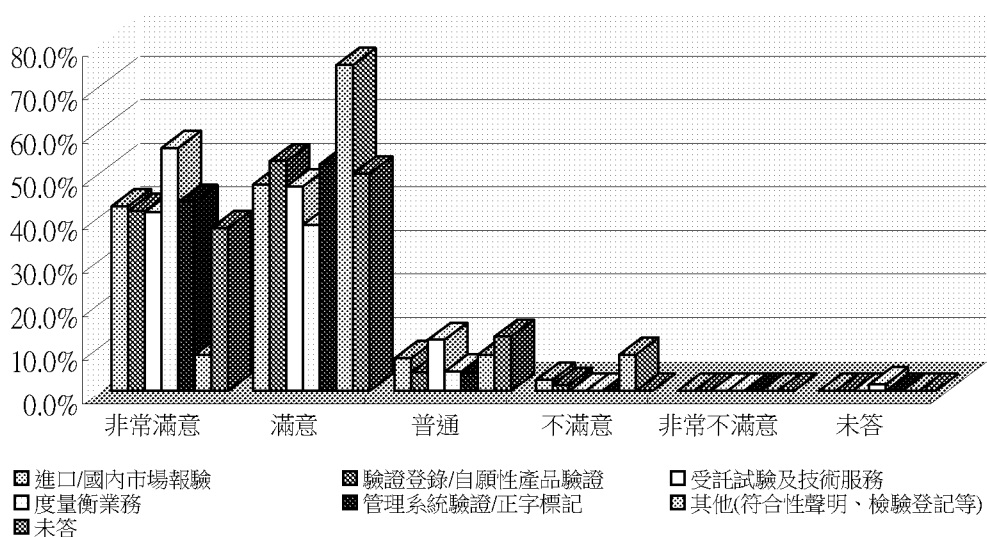
申辦案件的處理期限



申辦業務類別：

受訪者 受理業務類別	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	未答	總和 238
進口/國內市場報驗	個數	17	19	3	1	0	0	40
	百分比	42.5%	47.5%	7.5%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
驗證登錄/自願性產品驗證	個數	29	37	3	1	0	0	70
	百分比	41.4%	52.9%	4.3%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
受託試驗及技術服務	個數	7	8	2	0	0	0	17
	百分比	41.2%	47.1%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
度量衡業務	個數	38	26	3	0	0	1	68
	百分比	55.9%	38.2%	4.4%	0.0%	0.0%	1.5%	100.0%
管理系統驗證/正字標記	個數	10	12	1	0	0	0	23
	百分比	43.5%	52.2%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他(符合性聲明、檢驗登記等)	個數	1	9	1	1	0	0	12
	百分比	8.3%	75.0%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
未答	個數	3	4	1	0	0	0	8
	百分比	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

申辦案件的處理期限



陸、趨勢分析

100 年度服務滿意度調查之整體滿意度為 85.2%，101 年度為 87.8%，102 年服務滿意度調查之整體滿意度則為 89.6%，我們的整體服務滿意度已連續兩年正成長，但我們不以此為滿足，100 年度因我們正在進行整體辦公環境之改善，使得滿意度略為下降，101 年度滿意度最低的題項為本分局各項申請書表格是否簡明易填，為改善此滿意度，我們透過報驗發證櫃檯設置雙銀幕填寫範例來協助業者填寫申請書表格，並透過鼓勵線上申辦來簡化申辦程序，今年度業者反映我們的處理期限無法達到他們的期望，這是我們該深切檢討的地方；雖然要達到百分百讓顧客滿意是不可能的事，但卻是我們的目標，我們會持續努力、改善，以提供優質、快速的服務來滿足業者的需求和期盼。

柒、檢討與建議：

102 年度服務滿意度調查結果，民眾意見回饋共計 10 項問題，均已會請相關單位即時處理並研擬改善措施並據以施行，結果如下表所示。

回饋意見	改善措施	效果確認
貴局的繁忙公務，我們一定給予相當程度的尊重，但若真有極需貴局配合之進度或我們需要進而如何配合之處也請不吝指教清楚即時地告知我們，以期盼能達到最高效率標準之互助、合作，雙贏的局面，感激不盡。	因檢驗案件繁多，而檢驗人員除做檢驗外尚有其他外勤及行政工作。本課檢驗人員已盡力縮短檢驗時間，遇有業者反映也都盡力配合趕件。	已回覆業者，並取得業者之體諒。
無意見、很親切的態度面對。	感謝業者的鼓勵。	感謝業者的鼓勵。
部份公職人員有高傲心態	油量計檢定公差千分之 3~5 合格範圍內，業者要求調整至千分之 3 以內，部分檢定人員要求須調整成負千分之 3 以內（超發），檢定溝通過程中態度欠圓融。	將在本（12）月課會向同仁宣導在檢定過程與業者溝通應態度謙和、語氣和緩。
有新案在申請時貴局查不知規屬類別-延誤時間	1. 經電話聯絡該公司得知為炭入式 USB 電源供應器之商品，為第六組電磁科辦理審查（CI632066740022-00），該公司反映意見主要是提醒本局遇有該類案件時能予以改善，避免再發生。 2. 已於 102 年 12 月 11 日以電子郵件向第六組電磁科龔科長反映。	已於 102 年 12 月 11 日以電話向豪諾電子吳先生說明。
由於處理期限稍久(約 3-4 週)，客戶反應對於銷售上會受影響！希望能 7-10 內	該公司係報驗硬質塑膠眼鏡，本課抽樣後寄送總局第六組材料科檢驗，抽驗人員於案	已回覆業者，並取得業者之體諒。

完成，感謝~	件快到期前皆會詢問總局進度，並向總局反映業者趕件之情形。	
線上申請曾發生 2 次附加資料(技術文件)遺失，需再補傳一次，但今年下半年申請案未再發生。	因線上申請案皆以網際網路傳輸，如網路斷線或主機有問題，則會產生此問題。	已和該公司王先生聯繫後，已向其解釋並其稱其機率後低，且最近已無此問題發生了。
貴局去年 9 月 Industry stay 時，本公司提案內容尚未書面回覆，煩請協助。	於 102 年 12 月 17 日「化工類產品檢驗一致性」研討會議以臨時提案 2、3 向總局反映並討論。	1. 已向業者說明近日媒體及能源局反應車用柴油油路不順噴嘴阻塞等使用疑慮，此時機不宜減化調降頻率。 2. 告知業者總局已派請賴簡任技正俊杰再與臺塑公司連繫進一步作了解。
因檢驗物項越來越多元，文字規範也日更新，各分局之間的細微規定也不一樣，請問業者如何跟進??	將來會加強跟業者之間的溝通，透過舉辦說明會及座談會，將檢驗方式及標準的變更充分傳達給業者。	已向業者說明本局會定期召開一致性會議，以降低各分局之間執行作業的差異細微，若仍有疑慮可隨時提出，很樂於幫忙解決。
本公司偏遠，貴局以公務車前往檢驗，以方便客戶。	油量計檢定用之標準量桶內含油氣，檢定人員無法攜帶標準量桶搭乘大眾運輸工具，分局公務車亦無法支援由量計檢定業務，依度量衡器檢定檢查辦法第 8 條：...必要時，得請申請人協助載運檢定用具。	已於 12 月 11 日向陳先生說明，並同意目前作業方式。
懇請鈞長能以輔導多於處罰，體恤合法廠商的苦衷。廠商能生存，國家經濟才能維繫！	盡量輔導業者，詳細說明檢驗方式及規定，多以溝通及輔導來降低處罰的產生。	於 12 月 30 日告知業者，若對檢驗規定有不清楚之處，歡迎其隨時提出，本分局會予以詳細說明。