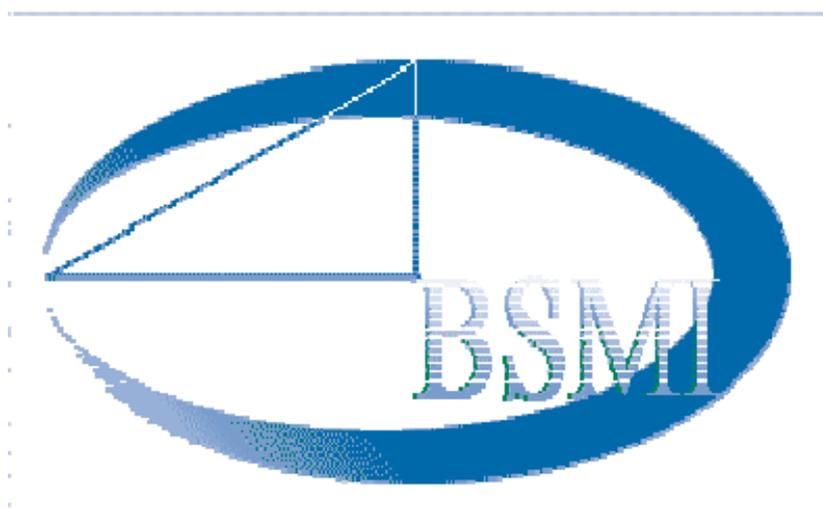


經濟部標準檢驗局臺中分局

櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺中分局第六課

中華民國 104 年 12 月

目錄

壹、前言	4
貳、調查依據與目的	4
參、調查過程與方法	5
肆、取樣方法與分析方式	7
伍、調查結果總體分析	8
陸、滿意度變動分析	23
柒、檢討與建議	25
附件 1：滿意度調查表	

表目錄

表 1	問卷回收數量與回收率一覽表	6
表 2	問卷調查年齡分布表	8
表 3	問卷調查性別分布表	9
表 4	問卷調查職業分布表	10
表 5	總體滿意度	11
表 6	本分局在各提項之所得件數、百分比表	12
表 7	來本分局申辦業務類型分析表	13
表 8	本分局於第一題所得之分數分析表	15
表 9	本分局於第二題所得之分數分析表	16
表 10	本分局於第三題所得之分數分析表	17
表 11	本分局於第四題所得之分數分析表	18
表 12	本分局於第五題所得之分數分析表	19
表 13	本分局於第六題所得之分數分析表	20
表 14	本分局於第七題所得之分數分析表	21
表 15	本分局於第八題所得之分數分析表	22
表 16	102 年至 104 年本分局滿意度變動分析表	23

圖目錄

圖 1	問卷調查年齡分布圖	9
圖 2	問卷調查性別分布圖	10
圖 3	問卷調查職業分布圖	11
圖 4	本分局在各題項之所得分數百分比圖	12
圖 5	來本分局申辦業務類型分析圖	14
圖 6	本分局於第一題所得之分數分析圖	15
圖 7	本分局於第二題所得之分數分析圖	16
圖 8	本分局於第三題所得之分數分析圖	17
圖 9	本分局於第四題所得之分數分析圖	18
圖 10	本分局於第五題所得之分數分析圖	19
圖 11	本分局於第六題所得之分數分析圖	20
圖 12	本分局於第七題所得之分數分析圖	21
圖 13	本分局於第八題所得之分數分析圖	22
圖 14	102 年至 104 年本分局滿意度變動趨勢分析圖	24

壹、前言

本分局職司中部地區(包括大臺中、彰化縣(市)及南投縣(市))等地區(得跨轄區)之應施檢驗商品之檢驗、受託物品試驗及技術服務、特約檢驗、度量衡及原產地證明書之簽發等業務。

本分局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，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以及瞭解廠商和民眾對本分局之需求與期望，本分局依據 104 年度品質目標工作計畫相關規定，辦理 104 年度為民服務問卷調查，希望調查結果之資料能提供本分局改善服務之參考，針對缺失部分檢討改進，以提供洽公民眾更優質之環境、設施與專業等的服務。

貳、調查依據與目的

調查依據：

依據本分局 104 年度品質目標工作計劃辦理。

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有關環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 8 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：以至本分局洽公民眾及與本分局有業務往來之業者等作為抽樣調查母體。

(二) 調查對象：1. 問卷置於單一窗口櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予來本分局之洽公民眾填寫及回收。2. 從召開內銷檢驗登記廠商、經銷商暨報驗業者座談會中，以問卷予相關業者，再請業者填寫問卷結果，藉此回收問卷。3. 從與本分局有業務往來之業者中，以郵寄問卷予相關業者，再請業者以傳真方式或郵寄回傳問卷結果，藉此回收問卷。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式：

採不記名書面問卷方式，希望能使洽公民眾及業者知無不言，確保問卷具客觀性。

(二) 調查期間：

從民國 104 年 09 月 20 日起至 104 年 11 月 20 日止，為期二個月，共發出 250 份問卷調查表，受限於填寫問卷之洽公民眾及業者重複之可能性，部分問卷未回收，故回收之有效問卷共有 156 件，回收率 62.4 %。

表 1：問券回收數量與回收率一覽表

	現場分發：150 份	郵寄：100 份
回收	107 份	49 份
回收率(%)	71%	49%

肆、取樣方法與分析方式

一、取樣方法：

本分局洽公民眾及與本分局有業務往來之業者及於 104 年 11 月 16 日召開內銷檢驗登記廠商、經銷商暨報驗業者座談會中參與者。考量本分局人力以及有限的預算經費下，此次問卷調查採 1. 非機率抽樣中之便利抽樣方式(現場分發問券)辦理。2. 非機率抽樣中之配額取樣方式(郵寄問券者)辦理。

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 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

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，根據調查目的所設計之「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提供決策作為參考的資訊。

一、基本資料分析

（一）年齡

表2：問卷調查年齡分布表

	35 歲以下	35~50 歲	50 歲以上
百分比	29%	49%	22%
人數	38	63	28

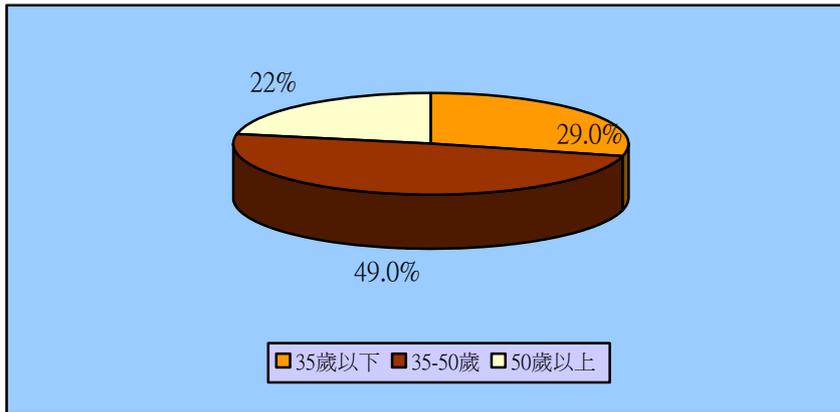


圖 1：問卷調查年齡分布圖

分析：

本次問卷調查之對象以 35~50 歲以下者為最大宗，占 49%，其次為 35 歲以下，占 29%，再其次為 50 歲以上，占 22%。分析可能在於 30~50 歲這個年齡階層的洽公民眾多為基層的員工或高階主管為主。

(二) 性別

表3：問卷調查性別分布表

	男	女
百分比	51.8%	48.2%
人數	73	68



圖 2：問卷調查性別分布圖

分析：

本次問卷調查之對象，男、女性占比率大致相同，本問卷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) 職業

表 4：問卷調查職業分布表

	基層員工	高階人員/主管	負責人/公司代表
百分比	51.4%	34.2%	14.4%
人數	75	50	21

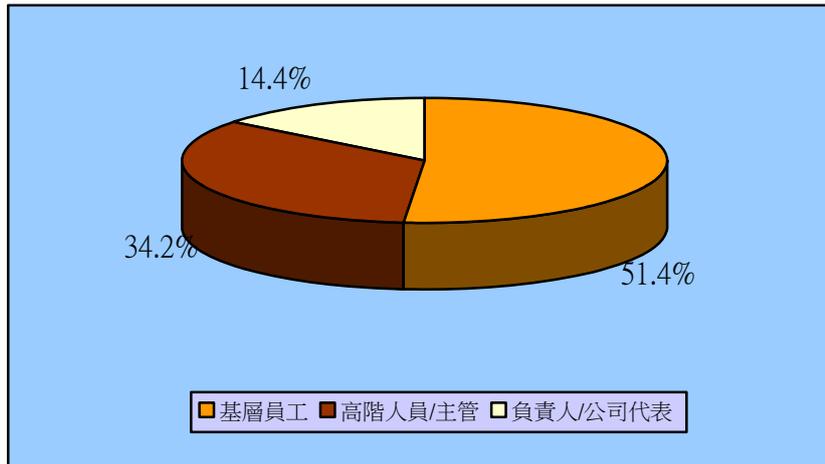


圖 3：問卷調查職業分布表

分析：

本次調查對象以基層員工及高階人員/主管人最多，占 86%，顯示本次協助本分局填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

二、總體滿意度分析

表 5：總體滿意度

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	730	459	56	3	0
(百分比)	(58.49%)	(36.78%)	(4.49%)	(0.24%)	(0%)
總體滿意度	$\left[\frac{(730 \times 5 + 459 \times 4 + 56 \times 3 + 3 \times 2)}{5 \times (730 + 459 + 56 + 3)} \times 100\% \right] = 90.71\%$				

表 6：本分局在各題項之所得件數及百分比

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	總件數
第一題	90	62	152	4	0	0	156
第二題	105	49	154	2	0	0	156
第三題	101	53	154	2	0	0	156
第四題	91	57	148	8	0	0	156
第五題	78	60	138	15	3	0	156
第六題	86	63	149	7	0	0	156
第七題	95	55	150	6	0	0	156
第八題	84	60	144	12	0	0	156

百分比表

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	合計%
第一題	57.690%	39.74%	97.43%	2.56%	0%	0%	100%
第二題	67.31%	31.41%	98.72%	1.28%	0%	0%	100%
第三題	64.74%	33.98%	98.72%	1.28%	0%	0%	100%
第四題	58.33%	36.54%	94.87%	5.13%	0%	0%	100%
第五題	50.00%	38.46%	88.46%	9.62%	1.92%	0%	100%
第六題	55.13%	40.38%	95.51%	4.49%	0%	0%	100%
第七題	60.90%	35.26%	96.16%	3.84%	0%	0.0%	100%
第八題	53.85%	38.46%	93.31%	7.69%	0%	0.0%	100%
非常滿意+滿意平均值			95.40%				

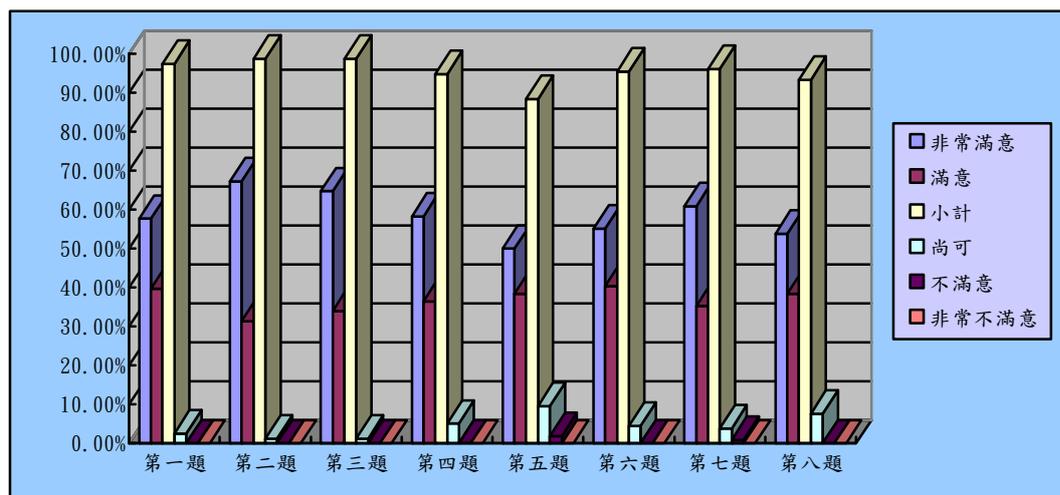


圖 4：本分局在各題項之所得分數

分析：

為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一至第八題之滿意程度，整理如表5所示。而從表5中可以發現獲得「非常滿意」之肯定的人數最多其次為「滿意」（二項合計平均值百分比達95.40%）。其中本分局在第二題（您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意？）獲得「非常滿意」之肯定最多票共有105票，非常滿意、滿意合計百分比也最高合計佔98.72%（第三題與第二題同分）；獲得「非常滿意」最少之題項為第五題（您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？），共獲得78票，非常滿意、滿意百分比也不錯合計達88.46%。

三、調查項目分析

表 7：來本分局申辦業務類型分析表

	件數	百分比
型式認可/逐批檢驗	87	42.65%
受託試驗及技術服務	9	4.41%
驗證登錄	85	41.67%
度量衡	15	7.35%
其他業務(產證等)	8	3.92%
小計	204	100.0%

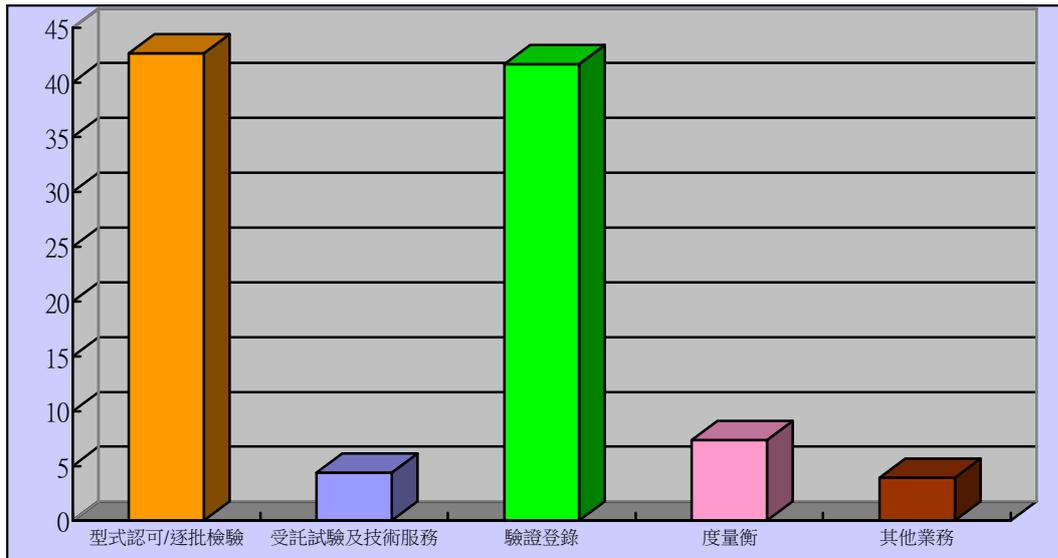


圖 5：來本分局申辦業務類型分析圖

分析：

本次調查採隨機抽樣，但比較有回應的民眾大都是來本分局申辦型式認可/逐批檢驗業務有42.65%，其次為申請驗證登錄業務有41.67%的民眾(認可登錄類業務回應達84.32%)，與民眾接觸較頻繁者多為第一課、第二課、第三課及第六課同仁。

四、問卷各題次分析

以下是問卷 8 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) 您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意？

表 8：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	90	62	4	0	0
(百分比)	(57.69%)	(39.74%)	(2.56%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(90×5 + 62×4 + 4×3) / 5×(90+62+4)×100%】 = 91.26%				

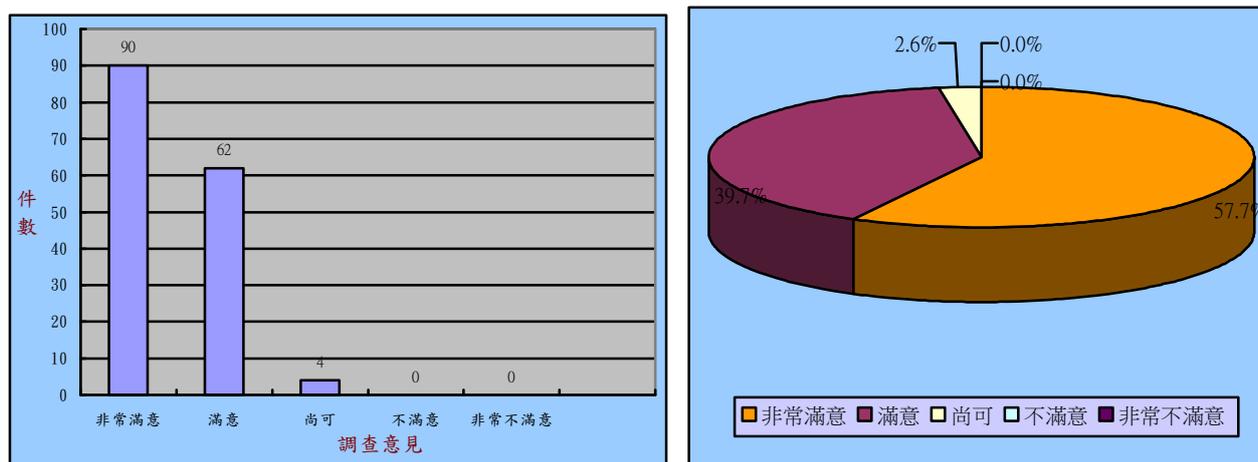


圖 6：本分局於第一題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（57.69%），選擇滿意者比例亦達 39.74%，選擇尚可之比例很低(2.56%)。顯示本分局作業環境的環境清潔上，本分局的努力已得到大多數業者的肯定(非常滿意+滿意=97.43%)。

(二) 您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意？

表 9：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	105	49	4	0	0
(百分比)	(67.31%)	(31.41%)	(2.56%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(105×5 + 49×4 + 4×3) / 5 × (105 + 49 + 4) × 100%】 = 93.21%				

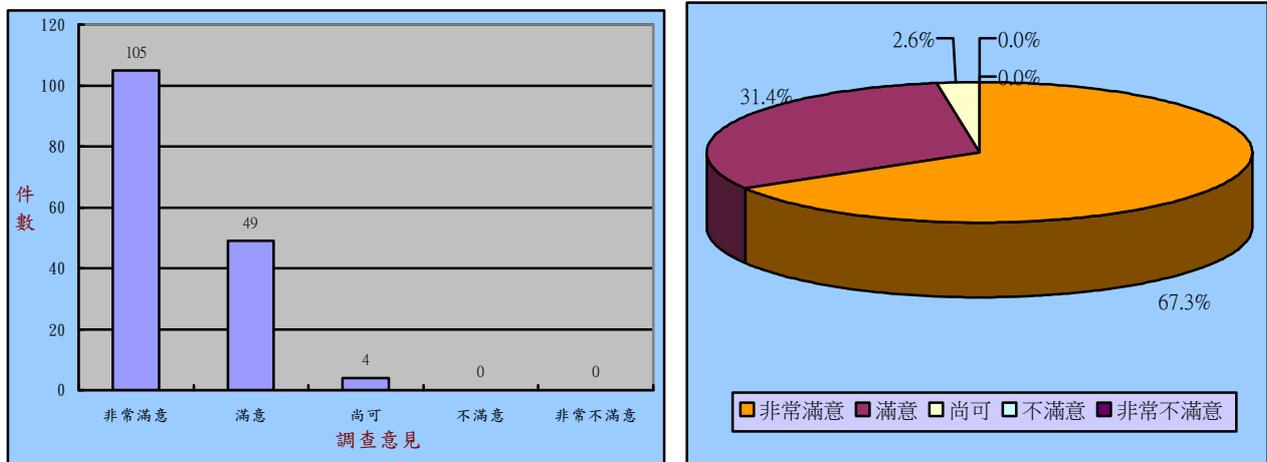


圖 7：本分局於第二題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 67.31%，選擇滿意比例達 31.41%，對櫃檯服務人員答覆選取非常滿意＋滿意合計之滿意度高達 98.72%。顯示此項之表現業者非常滿意，表示第一線櫃台人員的努力得到回饋亦得到大部分廠商認同。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 10：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	101	53	2	0	0
(百分比)	(64.74%)	(33.98%)	(2.56%)	(0%)	(0%)
滿意度	【101×5 + 53×4 + 2×3】 / 5×(101+53+2)×100% = 92.69%				

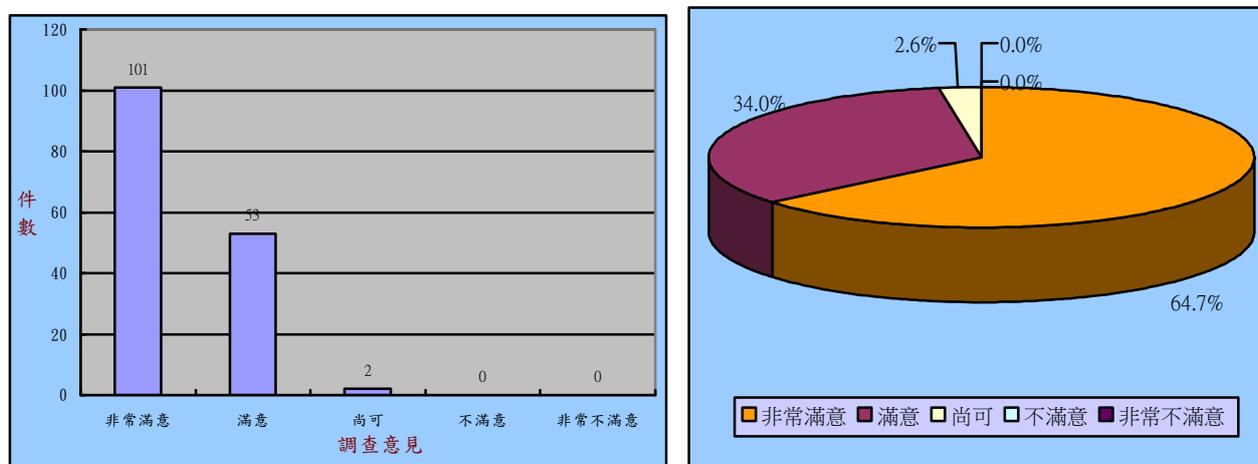


圖8：本分局於第三題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（64.74%），選擇滿意比例達33.98%。故人員在面對業者時，仍多保持耐心及同理心，站在業者立場著想，儘量滿足其需求，表示本分局人員服務受到業者認同。

(四) 您對於檢驗（驗證）品質是否滿意？

表 11：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	91	57	8	0	0
(百分比)	(58.33%)	(36.54%)	(5.13%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(91×5 + 57×4 + 8×3) / 5×(91+57+8)×100%】 = 90.64%				

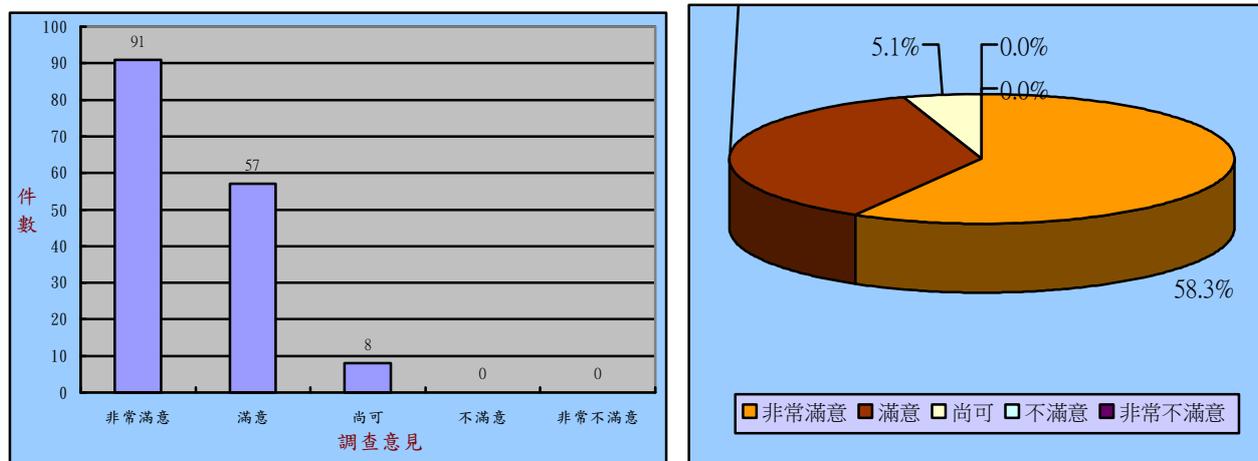


圖9：本分局於第四題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高（58.33%），選擇滿意比例亦達 36.54%，顯示本分局業務課(第一、二、三及四課)在檢驗（驗證）品質部分努力，得到業者普遍之肯定。人員均能公正地恪遵檢驗標準執行業務，得到業者高度肯定。

(五) 您對於檢驗(驗證)作業時效是否滿意?

表 12：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	78	60	15	2	0
(百分比)	(50%)	(38.46%)	(9.62%)	(1.92%)	(0%)
滿意度	【(78×5 + 60×4 + 15×3 + 2×2) / 5×(78+60+15+2)×100%】 = 87.31%				

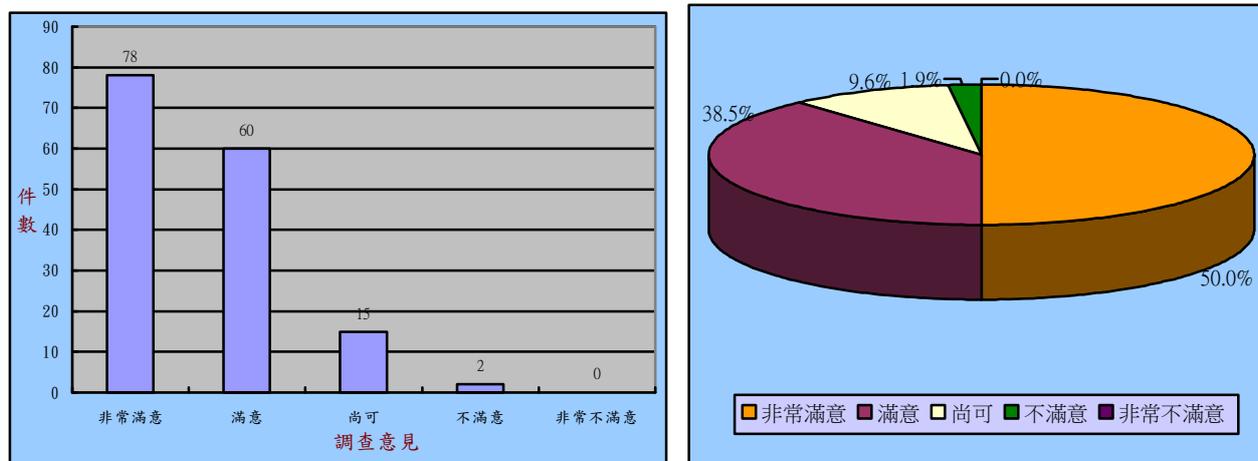


圖10：本分局於第五題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高（50%），選擇滿意比例為38.46%，此項之表現進步最多提升達20.32%之多（非常滿意+滿意由103年68.14%提升為88.46%），顯示實施改善措施有效。尚可以下比例仍有11.54%，顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求。惟其中共有2件(1.92%)回答不滿意，尚有部分業者對時效迫切的需要未獲滿足，本分局此部分仍應積極加強改善。

(六) 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 13：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	86	63	7	0	0
(百分比)	(55.13%)	(40.38%)	(4.49%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(86×5 + 63×4 + 7×2) / 5×(86+63+7)×100%】 = 90.13%				

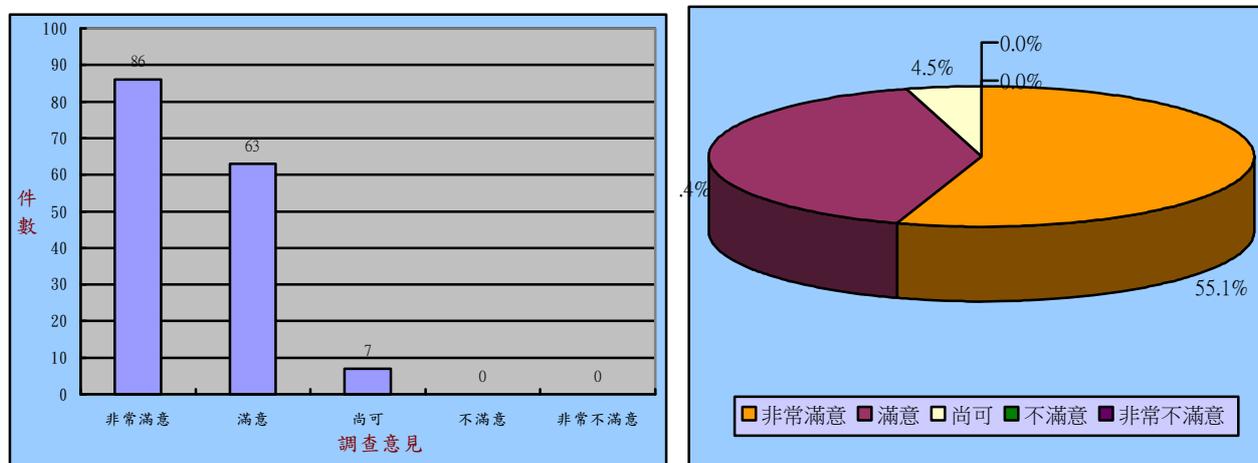


圖11：本分局於第六題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 55.13%，選擇滿意之比例有 40.38%，此項之表現進步次之提升達 15.86%（非常滿意+滿意由 103 年 79.65%提升為 95.51%），顯示承辦人員告知補正之服務品質已達業者之要求。選擇尚可比例有 4.49%顯示業者於申辦案件，遇有不符規定手續時，希望案件承辦人員遇到業者申辦案件遇有不符規定手續時都能發揮同理心及耐心處理補正案件。

(七) 您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意？

表 14：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	55	6	0	0
(百分比)	(60.9%)	(35.26%)	(3.84%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(40×5 + 59×4 + 13×3 + 2×1) / 5×(40 + 59 + 13 + 1) × 100%】 = 84.4%				

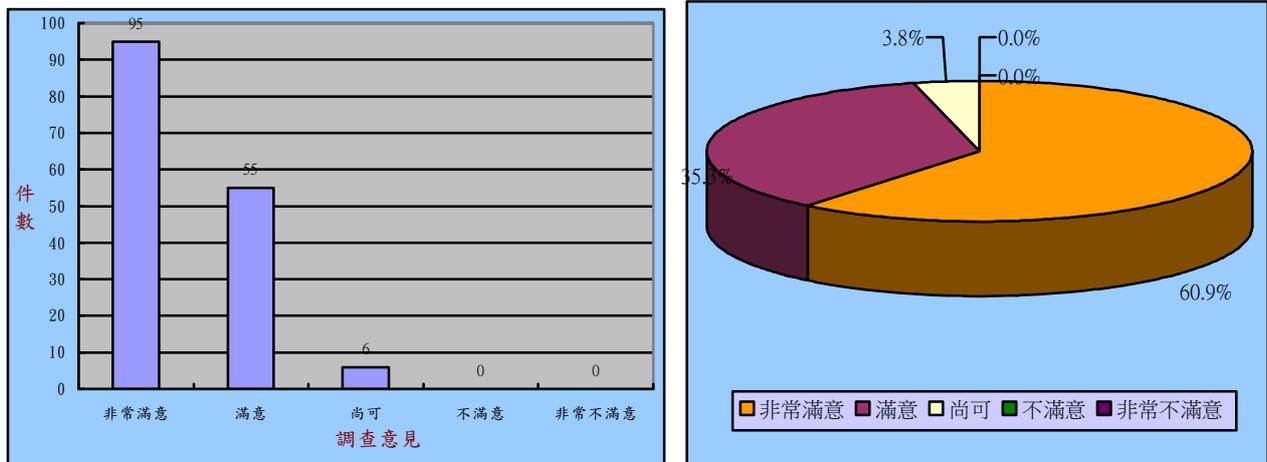


圖12：本分局於第七題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 60.9%，選擇滿意比例 35.26% 此項滿意程度之表現提升達 7.65%（非常滿意+滿意由 103 年 87.61% 提升為 95.26%）；顯示在加強人員專業訓練之成效已展現，在專業度部分，得到業者的肯定。惟選擇尚可以下比例達 3.84%，檢驗人員專業訓練仍需持續辦理，以達精益求精的目的。

(八) 您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？

表 15：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	84	60	12	0	0
(百分比)	(53.85%)	(38.46%)	(7.69%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(84×5 + 60×4 + 12×3) / 5×(84+60+12)×100%】 = 89.23%				

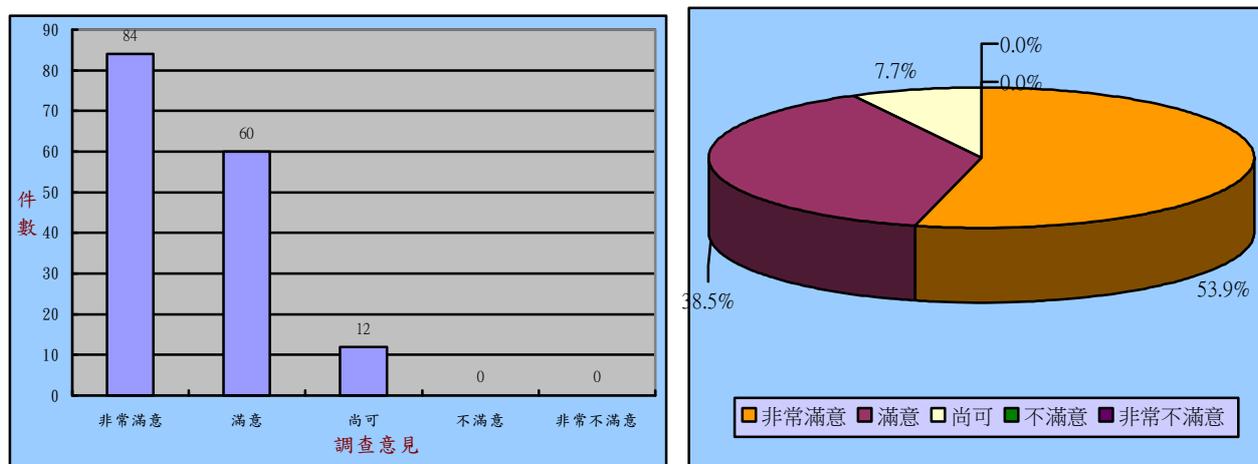


圖 13：本分局於第八題所得之分數分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高 53.85%，選擇滿意者比例 38.46%，此項滿意程度之表現提升 8.24%（非常滿意+滿意由 103 年 84.07% 提升為 92.31%）。選擇尚可以下之比例亦達 7.69%，顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟受限法令規定，或可簡化流程未簡化部分，仍有改善空間，本分局應積極尋求可簡化部分以達簡化流程目的。

陸、滿意度變動分析

對於民眾而言，來本分局洽公時，同仁之服務態度、作業時效、檢驗品質以及本分局之洽公環境等，對其感受占最重要之部分。故將102、103年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就服務態度、作業時效、檢驗品質以及洽公環境等四大構面進行變動及趨勢分析，希望藉由各年度之問卷調查之結果，找出本分局104年在這四大構面是否有所進步或須改進之地方。

表16 102年至104年之滿意度變動分析表

	102 年度	103 年度	104 年度
作業環境	92%	87%	91%
櫃台人員服務	95%	93%	93%
人員服務	92%	92%	93%
檢驗品質	88%	86%	91%
作業時效	87%	77%	87%
其他服務	90%	82%	90%
整體滿意度	90%	86%	91%

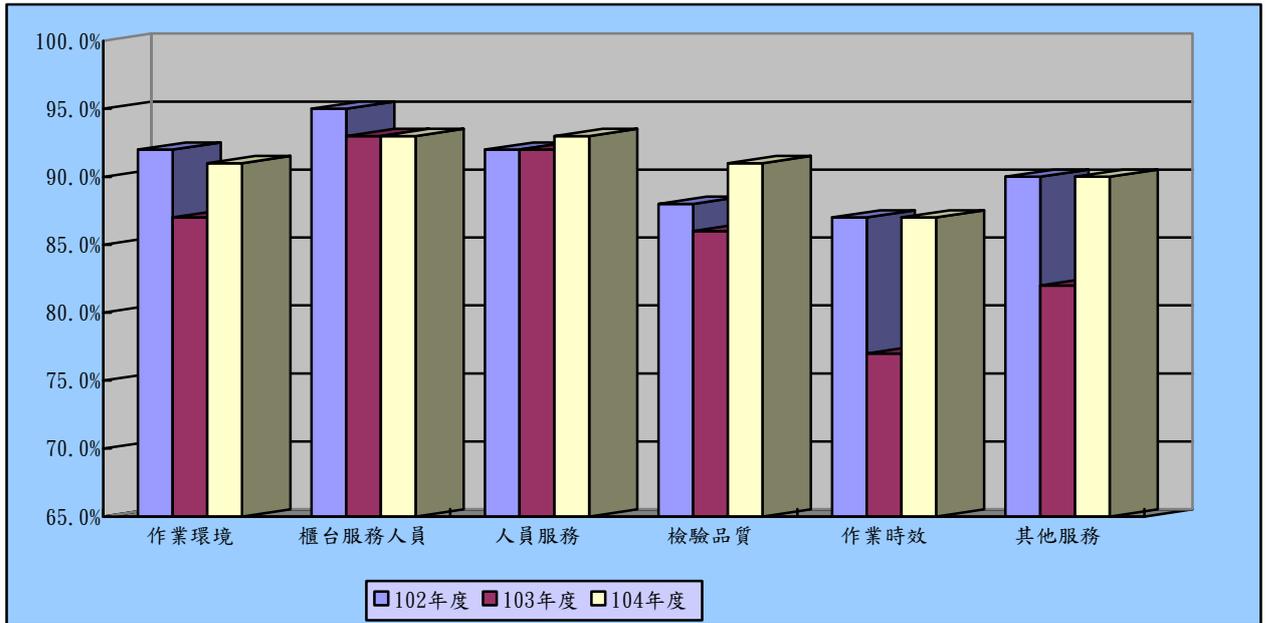


圖 14 102 年至 104 年本分局滿意度變動趨勢分析圖

業者對於104年本分局在作業時效上、其他服務(告知補正、辦理業務流程)有較多的意見情況出現，該三項的表現例年來亦是本分局需要加強的部分，經分析得作業時效雖有較多意見但比103年滿意度提升10%最明顯、其他服務(告知補正、辦理業務流程為主因)提升8%次之，由尚可之比例顯示部分業者對時效迫切的需要以及說明業務流程有較高的期望，本分局同仁仍應繼續努力，配合民眾需求。

柒、檢討與建議：

一、抽樣比例是否完整

本次調查係由本分局第六課執行，第六課為本分局報驗發證單位，本次之調查中包括中部地區【臺中、彰化縣(市)、南投縣(市)】等地區之業者，抽樣比例尚稱完整。

二、業者表達意見或建議內容研析

在問卷下方設有空白處讓受訪者業者表達意見/建議，
顧客建議/意見事項

問卷	業務	備註
編號	項目	(意見或建議)
20	A	檢驗時間若能快點，那真是太好了。
46	D	服務台徐小姐熱忱服務，真是公務機關服務的極高典範。
101	A、C	黃惠芬小姐及徐郁琦小姐工作態度相當專業且負責，建議貴局給予嘉獎及加薪。
129	A、C	櫃台小姐真的很棒，請給她們記功。
130	A、C	櫃台小姐工作非常專業且快速，真的對本公司幫了非常大的忙，尤其是黃惠芬及徐郁琦小姐~謝謝!
附錄:度量衡業務顧客填建議事項及只勾選第八題非常不滿意或只填建議事項		
編號	勾選題號/ 項目	建議或意見
	8/E	不同地點繳費跟檢驗非常不方便。
	未勾選	恢復原來方式收費。
	8/E	繳錢不方便。
	8/E	繳費不像以前直接，增加麻煩呆人呆事。
	未勾選	計程車驗表跟收費一起才方便，長久以來都這樣。
	1-8/D	計程車業者不滿意驗表收費分開。
	1-8/A	業務項目勾選B，但建議內容為:驗表收費分開不方便
	5、8/E、 6-7/B、	從古早計程車驗表都是一貫作業，繳費驗車一起，現今跑2個地方不是便民是擾民。

註：業務項目中，A代表型式認可/逐批檢驗、B代表受託試驗及技術服務、

C 代表驗證登錄、D 代表度量衡、E 代表其他(如產證)。

本問卷顧客建議/意見回應不熱絡只有 5 份，業務為型式認可/逐批檢驗、驗證登錄，業者意見大都是肯定本分局服務品質(有 4 份)，如櫃台小姐工作態度相當專業且負責、櫃台小姐工作非常專業且快速並建議本局給予獎勵或記功；未發生 103 年對檢驗時效抱怨情形，只有 1 份希望檢驗時間能快點內容，顯示 104 年改善逾期案件稽催方式已見效。

另度量衡業者之建議(計程車)：只填寫第八題非常不滿意及建議事項、或填時效和流程非常不滿意及建議事項、或只填建議事項，業者認為計程車驗表、收費分開辦理非常不方便，希望能恢復原來收費、驗表一貫作業方式，因問卷填寫不齊全或只有建議內容，故未列入本問卷統計(計程車業者只作 8 份就停止實施問卷)，只節錄其建議/意見內容共將來檢討改進時參考用。

三、檢討與改進

跟催 103 年改善措施：1. 實施定期稽催逾期案件及改以文件執行稽催方式，結果作業時效滿意度由 103 年 77% 提升為 87%(非常滿意+滿意由 103 年 68.14% 提升為 88.46%，此項之表現進步最多，滿意程度提升達 20.32% 之多)，顯示本項改善措施為有效。2. 現場申辦提供全功能服務單一櫃台，經積極推動線上受理業務，度政業務線上申辦由 104 年 1 月 23%，提升為 59%(扣除計程車業務)，105 年賡續推動。3. 業者遇有不符規定手續時、承辦人員告知補正情形，承辦人員經改進溝通方式及發揮同理心和耐心之服務態度，已得業者肯定及正面回饋(非常滿意+滿意由 103 年 79.65% 提升為 95.51%，此項之表現進步達 15.86% 之多)。

由商品報驗發證及風險管理系統，查 103 年逾期完成檢

驗之案件，發現內銷檢驗玩具類商品，103年統計結果為150案件中有139件逾期結案，逾期比例92.7%；104年統計結果為242件有15件逾期，逾期比例降為6.2%，上半年逾期8件，下半年七件為不符合案或是再確認，重複檢驗結果造成延誤1-2日之案件。

實施定期稽催逾期案件及以文件執行稽催之作業，實施結果大幅提升本分局作業時效之滿意度，為提升服務品質，本分局將持續進行檢驗業務逾期案件定期稽催及以文件執行稽催之作業；提供網路、傳真、通信等多媒體申辦服務，從線上申辦、技術文件電子化，現場申辦提供全功能服務單一櫃台，將提供業者縮短等候時間及不用往返省時又節能之效益，為提升服務品質，列為105年優先推動業務；檢驗品質、檢驗作業時效及遇有不符規定手續時經改善雖得到業者普遍肯定，為提升本分局服務品質，有效之改善措施仍需持續辦理。

針對問卷分析顯示仍須持續改進之處，以下幾點列為持續辦理項目：

一、實施定期稽催及文件稽催之作業，實施結果大幅提升本分局服務品質，將賡續辦理。

二、為減少業者往返及等候辦理時間，將持續實施單一窗口服務及持續推動多媒體申辦服務。

三、為維持服務品質，避免延滯或積壓案件，將依「驗證業務時效管制作業程序」加強管控各項作業流程。

四、為提升專業能力，將針對最近修定相關法規，辦理法規研習會或相關教育訓練。

另外。計程車驗表收費作業回歸櫃檯辦理，司機朋友仍

有作業不便之反映，應適時檢討後續作法，並加強溝通，以利業務順利推動。

綜上，104 年度櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查總體滿意度為 90.7%，較 103 年度滿意度 85.5% 提升 5.2%，主要受作業時效滿意度 87% 較 103 年 77% 提升 10%、及其他服務滿意度 90% 較 103 年 82% 提升 8% 等因素之影響，而櫃台人員服務及人員服務滿意度為 93% 未變，非常滿意+滿意之滿意度高達 98.72%，顯示本分局人員服務已得到業者高度肯定，惟仍須以持續提升本分局服務品質為努力目標。

今後仍持續輔導業者利用線上申辦或傳真辦理報驗申請之網路服務，現場申辦則提供全功能服務單一櫃台、以使用者立場思維，提供溫馨舒適的哺集乳室、及無障礙環境設施等以客為尊之作為，並以良好服務禮儀接待應對洽公民眾；用「真誠、效率、同理心」與額外服務之熱忱提供遇困民眾感動服務。本分局的努力普遍獲得廠商之認同。為達零缺點目標，全體同仁平日應持續加強與業者溝通之外，更應積極運用各種管道，針對有關本局相關業務，有效輔導業者解決其遭遇之困難，若本分局無法解決者，隨即向總局反映尋求解決對策，造福廠商。人人用心服務顧客，保護業者權益，以獲得民眾信賴，打造民眾與政府雙贏之局面，塑造機關優良形象。