

# 106 年度經濟部標準檢驗局 高雄分局廠商滿意度調查

計畫主持人：王俊傑副教授

計畫執行專案經理：黃琬玲

委託單位：經濟部標準檢驗局高雄分局

執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查中心

中華民國一〇六年十月

# 【目錄】

壹、研究主旨與目的.....	1
貳、研究方法與步驟.....	2
一、調查對象.....	2
二、調查執行時間.....	2
三、調查問卷設計.....	2
四、調查方法.....	2
五、統計分析方法.....	3
六、調查接觸紀錄表.....	5
參、樣本特性分析 .....	6
一、受訪者基本資料.....	6
二、信效度分析.....	9
肆、調查發現與分析.....	14
一、基礎服務.....	15
二、服務遞送.....	45
三、服務評價.....	60
四、開放創新.....	63
五、整體滿意度與其他意見.....	66
伍、研究發現與建議.....	71
一、研究發現.....	71
二、綜合比較與分析.....	75
三、研究建議.....	81

附錄一、調查問卷 ..... 83

## 【表目錄】

表 2-1 電話訪問之優缺點說明 .....	2
表 3-1 受訪者職稱.....	6
表 3-2 受訪者行業別.....	6
表 3-3 受訪者洽公頻率.....	7
表 3-4 受訪者與標準局往來業務項目.....	8
表 3-5 信度分析表 .....	9
表 3-6 因素分析解說總變異量.....	11
表 3-7 因素分析-成份矩陣.....	12
表 4-1-1 申辦流程滿意度.....	15
表 4-1-2 申辦流程滿意度交叉表.....	16
表 4-2-1 工作效率滿意度.....	18
表 4-2-2 工作效率滿意度交叉表.....	19
表 4-3-1 專業能力滿意度.....	21
表 4-3-2 專業能力滿意度交叉表.....	22
表 4-4-1 服務、回應和解說滿意度.....	24
表 4-5-1 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度.....	27
表 4-5-2 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度交叉表...	28
表 4-6-1 服務設施滿意度.....	30
表 4-6-2 服務設施滿意度交叉表.....	31
表 4-7-1 整體洽公動線滿意度.....	33
表 4-7-2 整體洽公動線滿意度交叉表.....	34
表 4-8-1 接電話的禮貌滿意度.....	36
表 4-8-2 接電話的禮貌滿意度交叉表.....	37



表 4-9 服務態度滿意度.....	39
表 4-9-2 服務態度滿意度交叉表.....	40
表 4-10-1 網頁服務資訊滿意度.....	42
表 4-10-2 網頁服務資訊滿意度交叉表.....	43
表 4-11-1 網站提供線上進度查詢、表單下載等服務滿意度.....	45
表 4-11-2 網站提供線上進度查詢、表單下載等服務滿意度交叉表..	46
表 4-12-1 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度 .....	48
表 4-12-1 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度 交叉表.....	49
表 4-13-1 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度	51
表 4-13-2 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度交 叉表.....	52
表 4-14-1 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度 .....	54
表 4-14-2 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度 交叉表.....	55
表 4-15-1 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服 務滿意度.....	57
表 4-15-2 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服 務滿意度交叉表.....	58
表 4-16-1 對於民眾提出的問題或建議，處理的結果滿意度.....	60
表 4-16-2 對於民眾提出的問題或建議，處理的結果滿意度交叉表..	61
表 4-17-1 創新措施滿意度.....	63
表 4-18-1 過去一年表現滿意度.....	66

表 4-18-2 過去一年表現滿意度交叉表.....	67
表 4-19 寶貴意見.....	69
表 5-1 各題平均數標準差.....	75
表 5-2 各項服務滿意度情形比較表.....	77
表 5-3 評核構面分析.....	80

## 【圖目錄】

圖 2-1 百分比公式.....	3
圖 2-2 卡方檢定公式.....	4
圖 3-1 受訪者職稱.....	6
圖 3-2 受訪者行業別.....	6
圖 3-3 受訪者洽公頻率.....	7
圖 3-4 受訪者與標準局往來業務項目.....	8
圖 4-1 申辦流程滿意度.....	15
圖 4-2 工作效率滿意度.....	18
圖 4-3 專業能力滿意度.....	21
圖 4-4 服務、回應和解說滿意度.....	24
圖 4-5 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度.....	27
圖 4-6 服務設施滿意度.....	30
圖 4-7 整體洽公動線滿意度.....	33
圖 4-8 接電話的禮貌滿意度.....	36
圖 4-9 服務態度滿意度.....	39
圖 4-10 網頁服務資訊滿意度.....	42
圖 4-11 網站提供線上進度查詢、表單下載等服務滿意度.....	45
圖 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度.....	48
圖 4-13 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度.....	51
圖 4-14 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度.....	54
圖 4-15 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度.....	57
圖 4-16 對於民眾提出的問題或建議，處理的結果滿意度.....	60

圖 4-17 創新措施滿意度.....	63
圖 4-18 過去一年表現滿意度.....	66
圖 5-1 滿意度與重要性矩陣.....	79





## 壹、研究主旨與目的

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

而經濟部標準檢驗局高雄分局，成立係因高雄為台灣工業重鎮，因化工、水泥、油品、板材及度量衡器國內製造和進口產品眾多，主要皆係由高雄分局負責檢驗，此外，高屏與澎湖地區遠洋捕撈及養殖業的農漁產品也係由高雄分局檢驗合格並核發水產品衛生證明，得以輸出國外。

每一年經濟部標準檢驗局高雄分局為了提供更好的服務品質，藉以瞭解廠商或是民眾對於標準檢驗局高雄分局的服務滿意度，有鑑於此，特進行 106 年度經濟部標準檢驗局高雄分局廠商滿意度調查，藉以瞭解廠商或是民眾之滿意度與服務之缺失，分析所得之結果，將作為改進服務之方向。

## 貳、研究方法與步驟

### 一、調查對象

本次調查對象為近一年內曾經前往經濟部標準檢驗局高雄分局之申辦民眾與廠商代理人，受訪名單由標準檢驗局高雄分局提供，本次共計回收 824 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ 。

### 二、調查執行時間

本次調查時間為民國 106 年 9 月 11 日至 9 月 18 日，共計八日，因部分廠商假日未營業，故僅於周一至周五進行訪問，訪問時間為每日早上 09 點 00 分至 12 點 00 分以及下午 1 點 00 分至下午 5 點 00 分進行訪問。

### 三、調查問卷設計

詳如附錄一。

### 四、調查方法

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

表 2-1 電話訪問之優缺點說明

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

對訪員影響之控制	可：透過監看監聽系統來糾正訪員錯誤，無調查能力之訪員可要求退出。
----------	----------------------------------

## 五、統計分析方法

本次調查透過電話訪問系統完成後，轉出訪員在訪問過程中所鍵入的資料與開放性問題彙整資料後進行整理與檢誤更正，藉由 SPSS Statistics 24 統計軟體進行資料分析與檢定。

### (一)百分比分析：

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

第  $k$  題回答  $i$  選項之百分比：

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

圖 2-1 百分比公式

### (二)兩變項分析，（交叉分析、卡方檢定）：

為了解自變項對依變項的影響，應在不同自變項的情況之下觀察依變項的變化。故同時依據兩變項的值、從自變項方向計算百分比，將所研究的個案分類、做成相關的列聯表（contingency table），即交叉分析結果。以各基本問項為自變項，各主要變項為依變項，將呈現卡方檢定具顯著性的交叉列聯表，如選取各項重要地理及人口統計變項(如：地區別、年齡、性別、職業、教育程度、月收入、政黨傾向、省籍、…等)與各題項進行直列或橫列交叉分析。

在第  $k$  題回答  $i$  選項之樣本中於第  $m$  題回答  $n$  選項之百分比：

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

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

卡方值計算公式如下：

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

圖 2-2 卡方檢定公式

## 六、調查接觸紀錄表

表 1-2 接觸紀錄表

	人數	各項百分比	總計百分比 (A)+(B)
(A) 有效接通訪問結果			
(1) 合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	824	88.5%	65.0%
受訪者不在(非當日約訪者)	82	8.8%	6.5%
受訪者中拒(非當日約訪者)	3	0.3%	0.2%
受訪者拒訪(無法再訪者)	0	0.0%	0.0%
受訪者中拒(無法再訪者)	0	0.0%	0.0%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	22	2.4%	1.7%
(A)有效接通訪問結果-(1)合格受訪者小計	931	100.0%	73.5%
(2) 其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	0	0.0%	0.0%
戶中無合格受訪對象	10	90.9%	0.8%
已訪問過或非受訪地區	0	0.0%	0.0%
配額已滿	1	9.1%	0.1%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
(A)有效接通訪問結果-(2)其他小計	11	100.0%	0.9%
(B) 非人為因素統計表			
訪問結果			
無人接聽	298	91.7%	23.5%
電話中	3	0.9%	0.2%
電話停話改號故障空號	24	7.4%	1.9%
傳真機	0	0.0%	0.0%
答錄機	0	0.0%	0.0%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
(B)非人為因素小計	325	100.0%	25.7%
(A)+(B)總計	1267	100.0%	100.0%

## 參、樣本特性分析

### 一、受訪者基本資料

#### (一) 受訪者職稱

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「員工」計 56.31%，回答「主管」計 31.55%，詳見表 3-1 及圖 3-1：

表 3-1 受訪者職稱

類別	次數	百分比
員工	464	56.31%
主管	260	31.55%
公司負責人	97	11.77%
其他	3	0.36%
總和	824	100.00%

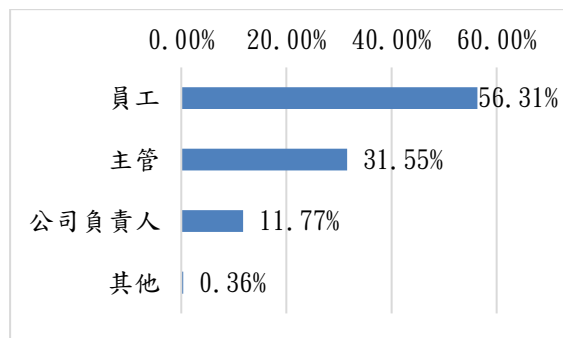


圖 3-1 受訪者職稱

#### (二) 受訪者行業別

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「廠商」計 77.06%，回答「報關(驗)業」計 16.14%，詳見表 3-2 及圖 3-2：

表 3-2 受訪者行業別

類別	次數	百分比
報關(驗)業	133	16.14%
廠商	635	77.06%
個人	29	3.52%
其他	27	3.28%
總和	824	100.00%

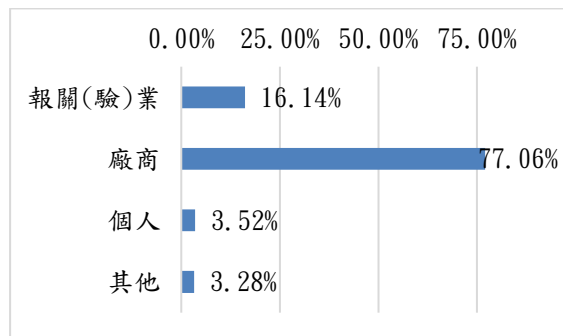


圖 3-2 受訪者行業別

### (三) 受訪者洽公頻率

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「1~4 次/年」計 55.34%，回答「10 次以上/年」計 26.33%，詳見表 3-3 及圖 3-3：

表 3-3 受訪者洽公頻率

類別	次數	百分比
1~4 次/年	456	55.34%
5~9 次/年	151	18.33%
10 次以上/年	217	26.33%
總和	824	100.00%

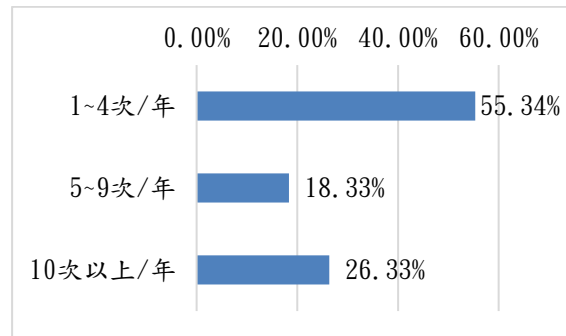


圖 3-3 受訪者洽公頻率



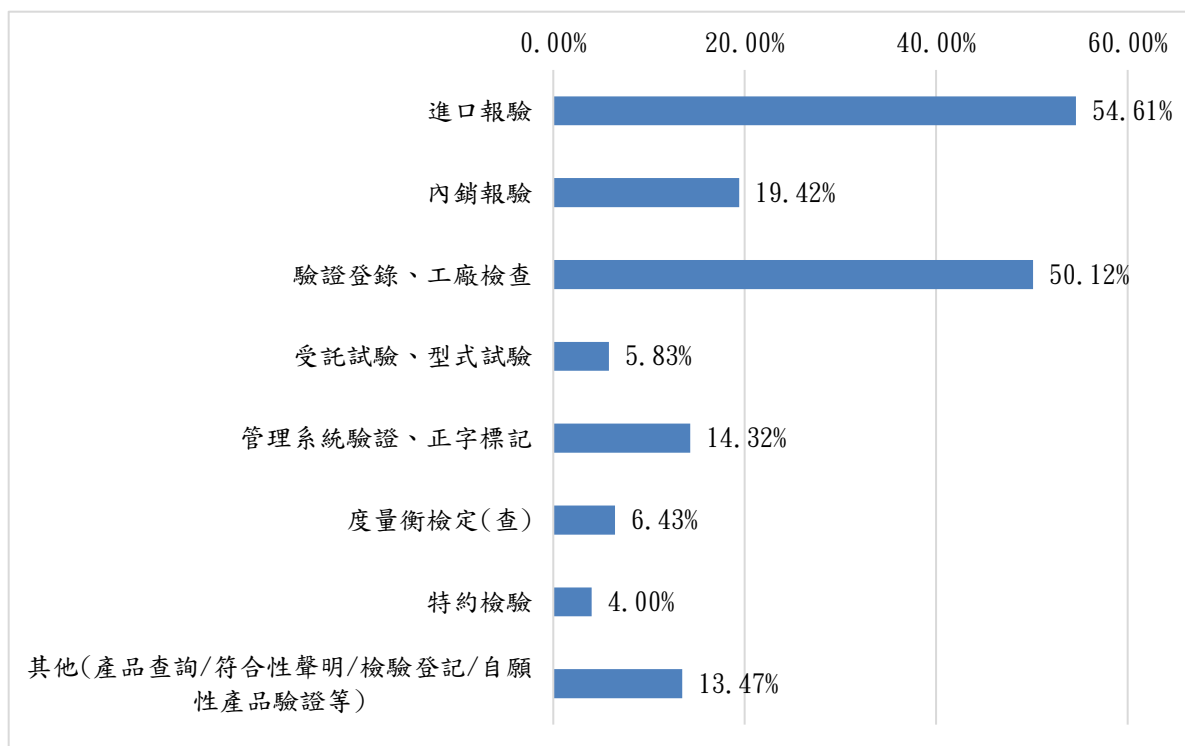
#### (四) 受訪者與標準局往來業務項目

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「進口報驗」計 54.61%，回答「驗證登錄、工廠檢查」計 50.12%，詳見表 3-4 及圖 3-4<sup>1</sup>：

表 3-4 受訪者與標準局往來業務項目

類別	次數	百分比
進口報驗	450	54.61%
內銷報驗	160	19.42%
驗證登錄、工廠檢查	413	50.12%
受託試驗、型式試驗	48	5.83%
管理系統驗證、正字標記	118	14.32%
度量衡檢定(查)	53	6.43%
特約檢驗	33	4.00%
其他(產品查詢/符合性聲明/檢驗登記/自願性產品驗證等)	111	13.47%
總和	1386	168.20%

圖 3-4 受訪者與標準局往來業務項目



<sup>1</sup> 本題為複選題，各選項比例計算以填答 824 位受訪者計算百分比，各項百分比加總超過 100%，係因複選題因素，受訪者可重複選擇，係屬正常現象，以下報告均是，特此說明。

## 二、信效度分析

### (一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach' s Alpha 值為 0.940，信度非常高，詳見表 3-5：

表 3-5 信度分析表

	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的項 目總相關	項目刪除時的 Cronbach' s Alpha 值
1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	52.2375	16.504	.646	.937
2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	52.2452	16.239	.720	.936
3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	52.2356	16.403	.686	.937
4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	52.2299	16.285	.745	.935
5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	52.3008	16.756	.686	.936
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	52.2989	17.181	.621	.938
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	52.3027	17.187	.652	.937
8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？	52.2241	16.573	.698	.936
9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	52.2471	16.455	.776	.935
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局高雄分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」，感到滿意或不滿意？	52.3218	16.890	.635	.937

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	52.3027	16.914	.644	.937
12. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	52.2854	16.891	.615	.938
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？	52.2912	17.047	.595	.938
14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	52.2471	17.127	.568	.939
15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	52.2950	16.934	.638	.937
16. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	52.3046	16.769	.667	.937
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、鑫聯盟等服務，感到滿意或不滿意？	52.3142	17.141	.709	.937
18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？	52.2433	16.611	.661	.937
說明：問卷原本是以 1 非常滿意 2 滿意 3 不滿意 4 非常不滿意，為便於瞭解，此處信度再編碼反 CODE，以 4 非常滿意 3 滿意 2 不滿意 1 非常不滿意；平均數越高越滿意。				

## (二)效度分析

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

而建構效度是指測驗能測量到理論上構念或特質的程度，若要建構效度，因素分析是其中一種較常採用的評量方法。本次調查結果資料，經過因素分析顯示，KMO 值為 0.934 (KMO>0.7 且顯著，因此適合做因素分析)，問卷所主要要調查內

容，非常符合預期的目的，問卷所主要要調查內容，應該符合預期的目的，分析結果如表 3-6：

表 3-6 因素分析解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	9.042	50.233	50.233	9.042	50.233	50.233	5.455	30.306	30.306
2	1.366	7.590	57.823	1.366	7.590	57.823	4.953	27.517	57.823
3	.864	4.800	62.624						
4	.836	4.645	67.269						
5	.745	4.138	71.407						
6	.708	3.931	75.337						
7	.600	3.335	78.673						
8	.504	2.800	81.473						
9	.493	2.739	84.212						
10	.453	2.518	86.730						
11	.432	2.397	89.127						
12	.390	2.169	91.296						
13	.367	2.041	93.336						
14	.291	1.616	94.953						
15	.275	1.529	96.482						
16	.230	1.276	97.757						
17	.227	1.262	99.019						
18	.177	.981	100.000						

萃取法：主成份分析。

至於在成份矩陣上，見表3-7：

表 3-7 因素分析-成份矩陣

轉軸後的成份矩陣<sup>a</sup>

	元件	
	1	2
1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	.203	.785
2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	.241	.843
3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	.255	.785
4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	.305	.811
5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	.493	.536
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	.580	.365
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	.652	.329
8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？	.452	.596
9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	.491	.657
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局高雄分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」，感到滿意或不滿意？	.659	.295
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	.717	.244
12. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	.749	.173
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？	.698	.195
14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	.588	.271
15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	.685	.275

16. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	.547	.460
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠶聯盟等服務，感到滿意或不滿意？	.665	.385
18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？	.440	.560

萃取方法：主成分分析。

旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

a. 轉軸收斂於 3 個疊代。

#### 肆、調查發現與分析

本次調查共計訪問 23 題，計有 18 題單選題、1 題開放題，以及 4 題受訪者基本資料。其中，將單選題與受訪者基本資料進行交叉分析檢定，以瞭解受訪者不同議題上的反映。

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

## 一、基礎服務

### (一) 服務一致及正確

1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？

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

#### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 83.62%，回答「非常滿意」計 13.47%，詳見表 4-1-1 及圖 4-1：

表 4-1-1 申辦流程滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	111	13.47%
滿意	689	83.62%
不滿意	22	2.67%
非常不滿意	2	0.24%
總和	824	100.00%

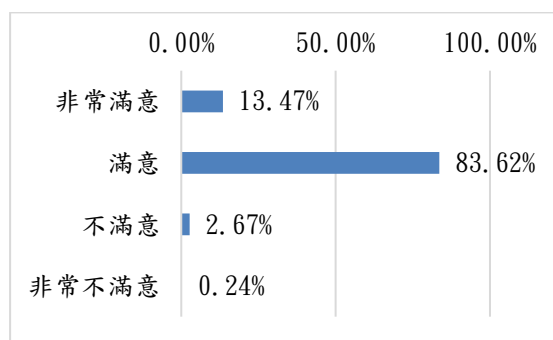


圖 4-1 申辦流程滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 0 人次。



## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-1-2<sup>2</sup>：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(33.3%)、「滿意」比例較高的是「員工」(84.7%)、「不滿意」比例較高的是「公司負責人」(4.1%)、「非常不滿意」比例較高的是「公司負責人」(2.1%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(21.2%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(90.1%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(3.2%)、「非常不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(0.5%)。

表 4-1-2 申辦流程滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	57	393	14	0	464
		%	12.3%	84.7%	3.0%	0.0%	100.0%
	主管	個數	37	219	4	0	260
		%	14.2%	84.2%	1.5%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	16	75	4	2	97
		%	16.5%	77.3%	4.1%	2.1%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	111	689	22	2	824
		%	13.5%	83.6%	2.7%	.2%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	25	103	5	0	133
		%	18.8%	77.4%	3.8%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	80	540	13	2	635
		%	12.6%	85.0%	2.0%	.3%	100.0%
	個人	個數	3	23	3	0	29
		%	10.3%	79.3%	10.3%	0.0%	100.0%
	其他	個數	3	23	1	0	27
		%	11.1%	85.2%	3.7%	0.0%	100.0%
總和		個數	111	689	22	2	824

<sup>2</sup>報告中各題滿意度與往來的業務項目交叉分析，因往來的業務項目為複選題，故，在表格內總和百分比及 p 值未顯示，以下報告內容均是，特此說明。

		%	13.5%	83.6%	2.7%	.2%	100.0%	
洽公頻率	1~4 次/年	個數	51	390	14	1	456	
		%	11.2%	85.5%	3.1%	.2%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	14	136	1	0	151	
		%	9.3%	90.1%	.7%	0.0%	100.0%	
	10 次以上/ 年	個數	46	163	7	1	217	
		%	21.2%	75.1%	3.2%	.5%	100.0%	
總和		個數	111	689	22	2	824	
		%	13.5%	83.6%	2.7%	.2%	100.0%	
往來的業 務項目	進口報驗	個數	48	384	17	1	450	
		%	10.7%	85.3%	3.8%	.2%		
	內銷報驗	個數	20	135	4	1	160	
		%	12.5%	84.4%	2.5%	.6%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	50	358	4	1	413	
		%	12.1%	86.7%	1.0%	.2%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	40	2	0	48	
		%	12.5%	83.3%	4.2%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	19	98	1	0	118	
		%	16.1%	83.1%	.8%	0.0%		
	度量衡檢定 (查)	個數	17	35	1	0	53	
		%	32.1%	66.0%	1.9%	0.0%		
	特約檢驗	個數	12	21	0	0	33	
		%	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	28	79	2	0	109	
		%	25.7%	72.5%	1.8%	0.0%		
	總和		個數	111	689	22	2	824

職稱， $P=0.018^*$ 。行業別， $P=0.166$ 。洽公頻率， $P=0.003^*$ 。

2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 81.80%，回答「非常滿意」計 14.20%，詳見表 4-2-1 及圖 4-2：

表 4-2-1 工作效率滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	117	14.20%
滿意	674	81.80%
不滿意	31	3.76%
非常不滿意	2	0.24%
總和	824	100.00%

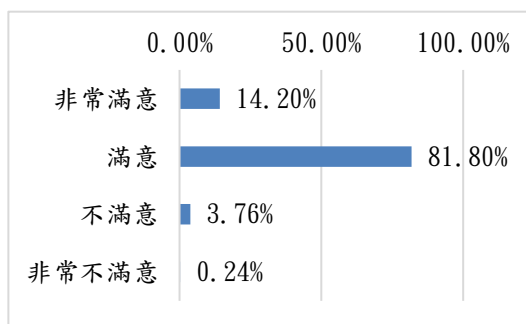


圖 4-2 工作效率滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 0 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-2-2：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(66.7%)、「滿意」比例較高的是「員工」(85.3%)、「不滿意」比例較高的是「主管」(5.4%)、「非常不滿意」比例較高的是「公司負責人」(1.0%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(22.1%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(86.8%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(6.0%)、「非常不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(0.9%)。

表 4-2-2 工作效率滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	54	396	13	1	464
		%	11.6%	85.3%	2.8%	.2%	100.0%
	主管	個數	45	201	14	0	260
		%	17.3%	77.3%	5.4%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	16	76	4	1	97
		%	16.5%	78.4%	4.1%	1.0%	100.0%
	其他	個數	2	1	0	0	3
		%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	117	674	31	2	824
		%	14.2%	81.8%	3.8%	.2%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	25	101	7	0	133
		%	18.8%	75.9%	5.3%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	88	524	21	2	635
		%	13.9%	82.5%	3.3%	.3%	100.0%
	個人	個數	2	24	3	0	29
		%	6.9%	82.8%	10.3%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	25	0	0	27
		%	7.4%	92.6%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	117	674	31	2	824
		%	14.2%	81.8%	3.8%	.2%	100.0%

洽公頻率	1~4 次/年	個數	52	389	15	0	456	
		%	11.4%	85.3%	3.3%	0.0%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	17	131	3	0	151	
		%	11.3%	86.8%	2.0%	0.0%	100.0%	
	10 次以上/ 年	個數	48	154	13	2	217	
		%	22.1%	71.0%	6.0%	.9%	100.0%	
總和		個數	117	674	31	2	824	
		%	14.2%	81.8%	3.8%	.2%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	47	379	23	1	450	
		%	10.4%	84.2%	5.1%	.2%		
	內銷報驗	個數	17	136	6	1	160	
		%	10.6%	85.0%	3.8%	.6%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	54	345	12	2	413	
		%	13.1%	83.5%	2.9%	.5%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	38	4	0	48	
		%	12.5%	79.2%	8.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	27	89	2	0	118	
		%	22.9%	75.4%	1.7%	0.0%		
	度量衡檢定 (查)	個數	18	35	0	0	53	
		%	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	11	22	0	0	33	
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	23	81	5	0	109	
		%	21.1%	74.3%	4.6%	0.0%		
	總和		個數	117	674	31	2	824

職稱，P=0.028\*。行業別，P=0.270。洽公頻率，P=0.000\*。

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

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 82.36%，回答「非常滿意」計 13.75%，詳見表 4-3-1<sup>3</sup>及圖 4-3：

表 4-3-1 專業能力滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	113	13.75%
滿意	677	82.36%
不滿意	31	3.77%
非常不滿意	1	0.12%
總和	822	100.00%

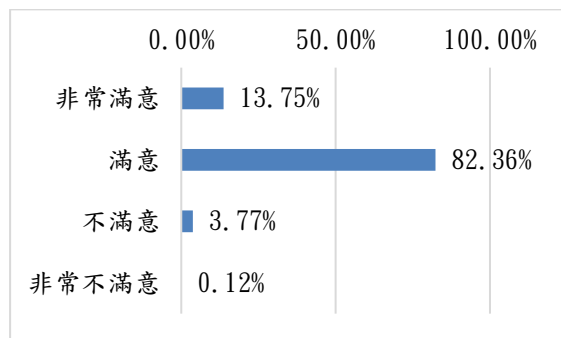


圖 4-3 專業能力滿意度

\*不知道／從未接觸過／拒答／無反應的有 2 人次。

<sup>3</sup>本題回答人數為 824 位，百分比扣除不知道／從未接觸過／拒答／無反應者計算，係因回答不知道／從未接觸過／拒答／無反應可視為無效意見，使調查結果更符合調查狀況，以下報告均是，特此說明。

交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-3-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(22.6%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(88.0%)、「不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(4.4%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-3-2 專業能力滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	56	393	14	0	463
		%	12.1%	84.9%	3.0%	0.0%	100.0%
	主管	個數	42	205	12	1	260
		%	16.2%	78.8%	4.6%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	14	77	5	0	96
		%	14.6%	80.2%	5.2%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	113	677	31	1	822
		%	13.7%	82.4%	3.8%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	27	104	2	0	133
		%	20.3%	78.2%	1.5%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	77	530	25	1	633
		%	12.2%	83.7%	3.9%	.2%	100.0%
	個人	個數	5	21	3	0	29
		%	17.2%	72.4%	10.3%	0.0%	100.0%
	其他	個數	4	22	1	0	27
		%	14.8%	81.5%	3.7%	0.0%	100.0%
總和		個數	113	677	31	1	822
		%	13.7%	82.4%	3.8%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	48	386	20	1	455
		%	10.5%	84.8%	4.4%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	16	132	2	0	150
		%	10.7%	88.0%	1.3%	0.0%	100.0%

	10次以上/ 年	個數	49	159	9	0	217	
		%	22.6%	73.3%	4.1%	0.0%	100.0%	
總和		個數	113	677	31	1	822	
		%	13.7%	82.4%	3.8%	.1%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	51	374	24	0	449	
		%	11.4%	83.3%	5.3%	0.0%		
	內銷報驗	個數	12	141	7	0	160	
		%	7.5%	88.1%	4.4%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	53	348	10	1	412	
		%	12.9%	84.5%	2.4%	.2%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	39	3	0	48	
		%	12.5%	81.3%	6.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	20	95	2	1	118	
		%	16.9%	80.5%	1.7%	.8%		
	度量衡檢定 (查)	個數	20	33	0	0	53	
		%	37.7%	62.3%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	12	21	0	0	33	
		%	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	26	80	3	0	109	
		%	23.9%	73.4%	2.8%	0.0%		
	總和		個數	113	677	31	1	822

職稱，P=0.558。行業別，P=0.222。洽公頻率，P=0.001\*。



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

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 82.87%，回答「非常滿意」計 14.22%，詳見表 4-4-1 及圖 4-4：

表 4-4-1 服務、回應和解說滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	117	14.22%
滿意	682	82.87%
不滿意	23	2.79%
非常不滿意	1	0.12%
總和	823	100.00%

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 1 人

次。

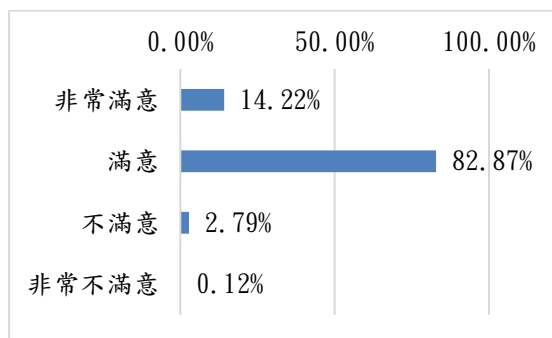


圖 4-4 服務、回應和解說滿意度

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-4-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(21.7%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(86.8%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(3.7%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-4-2 服務、回應和解說滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	58	395	10	0	463
		%	12.5%	85.3%	2.2%	0.0%	100.0%
	主管	個數	46	203	10	1	260
		%	17.7%	78.1%	3.8%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	12	82	3	0	97
		%	12.4%	84.5%	3.1%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	117	682	23	1	823
		%	14.2%	82.9%	2.8%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	22	107	4	0	133
		%	16.5%	80.5%	3.0%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	86	531	16	1	634
		%	13.6%	83.8%	2.5%	.2%	100.0%
	個人	個數	4	23	2	0	29
		%	13.8%	79.3%	6.9%	0.0%	100.0%
	其他	個數	5	21	1	0	27
		%	18.5%	77.8%	3.7%	0.0%	100.0%
總和		個數	117	682	23	1	823
		%	14.2%	82.9%	2.8%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	52	389	13	1	455
		%	11.4%	85.5%	2.9%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	18	131	2	0	151

		%	11.9%	86.8%	1.3%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	47	162	8	0	217	
		%	21.7%	74.7%	3.7%	0.0%	100.0%	
總和		個數	117	682	23	1	823	
		%	14.2%	82.9%	2.8%	.1%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	47	387	16	0	450	
		%	10.4%	86.0%	3.6%	0.0%		
	內銷報驗	個數	15	138	7	0	160	
		%	9.4%	86.3%	4.4%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	58	344	9	1	412	
		%	14.1%	83.5%	2.2%	.2%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	9	35	4	0	48	
		%	18.8%	72.9%	8.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	26	90	1	1	118	
		%	22.0%	76.3%	.8%	.8%		
	度量衡檢定 (查)	個數	21	32	0	0	53	
		%	39.6%	60.4%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	12	21	0	0	33	
		%	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	22	83	4	0	109	
		%	20.2%	76.1%	3.7%	0.0%		
	總和		個數	117	682	23	1	823

職稱，P=0.410。行業別，P=0.933。洽公頻率，P=0.011\*。

5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.64%，回答「非常滿意」計 7.49%，詳見表 4-5-1 及圖 4-5：

表 4-5-1 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹

服務滿意度		
類別	次數	百分比
非常滿意	56	7.49%
滿意	663	88.64%
不滿意	28	3.74%
非常不滿意	1	0.13%
總和	748	100.00%

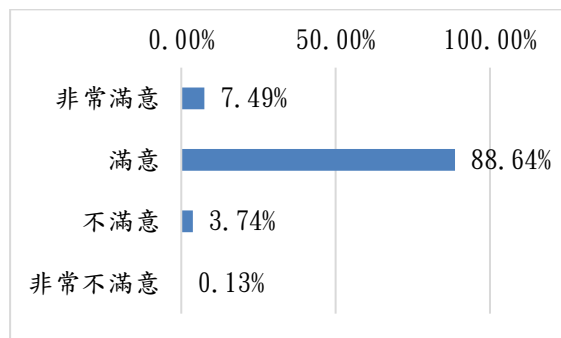


圖 4-5 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 76 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-5-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(15.2%)、「滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(93.0%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(5.6%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-5-2 超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和	
職稱	員工	個數	29	384	12	0	425	
		%	6.8%	90.4%	2.8%	0.0%	100.0%	
	主管	個數	18	205	10	1	234	
		%	7.7%	87.6%	4.3%	.4%	100.0%	
	公司負責人	個數	9	72	6	0	87	
		%	10.3%	82.8%	6.9%	0.0%	100.0%	
	其他	個數	0	2	0	0	2	
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
總和			56	663	28	1	748	
			%	7.5%	88.6%	3.7%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	13	101	8	0	122	
		%	10.7%	82.8%	6.6%	0.0%	100.0%	
	廠商	個數	38	516	17	1	572	
		%	6.6%	90.2%	3.0%	.2%	100.0%	
	個人	個數	3	22	2	0	27	
		%	11.1%	81.5%	7.4%	0.0%	100.0%	
	其他	個數	2	24	1	0	27	
		%	7.4%	88.9%	3.7%	0.0%	100.0%	
總和			56	663	28	1	748	
			%	7.5%	88.6%	3.7%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	16	385	12	1	414	
		%	3.9%	93.0%	2.9%	.2%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	10	121	5	0	136	

		%	7.4%	89.0%	3.7%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	30	157	11	0	198	
		%	15.2%	79.3%	5.6%	0.0%	100.0%	
總和		個數	56	663	28	1	748	
		%	7.5%	88.6%	3.7%	.1%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	30	364	23	0	417	
		%	7.2%	87.3%	5.5%	0.0%		
	內銷報驗	個數	12	128	7	0	147	
		%	8.2%	87.1%	4.8%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	28	345	8	1	382	
		%	7.3%	90.3%	2.1%	.3%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	7	35	3	0	45	
		%	15.6%	77.8%	6.7%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	9	97	1	1	108	
		%	8.3%	89.8%	.9%	.9%		
	度量衡檢定 (查)	個數	10	32	1	0	43	
		%	23.3%	74.4%	2.3%	0.0%		
	特約檢驗	個數	8	22	1	0	31	
		%	25.8%	71.0%	3.2%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	10	85	5	0	100	
		%	10.0%	85.0%	5.0%	0.0%		
	總和		個數	56	663	28	1	748

職稱，P=0.573。行業別，P=0.513。洽公頻率，P=0.000\*。

(二)服務友善

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

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

百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 90.34%，回答「非常滿意」計 7.80%，詳見表 4-6-1 及圖 4-6：

表 4-6-1 服務設施滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	59	7.80%
滿意	683	90.34%
不滿意	14	1.85%
非常不滿意	0	0.00%
總和	756	100.00%

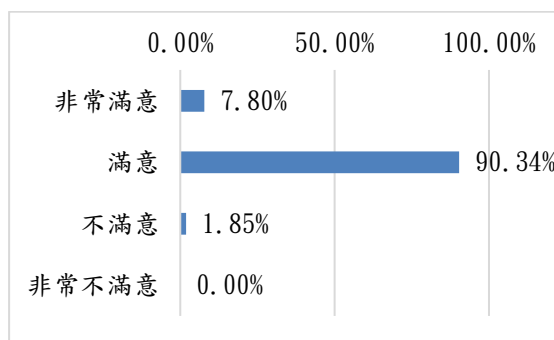


圖 4-6 服務設施滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 68 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-6-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(13.7%)、「滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(93.0%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(2.0%)。

表 4-6-2 服務設施滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	27	393	5	0	425
		%	6.4%	92.5%	1.2%	0.0%	100.0%
	主管	個數	23	214	9	0	246
		%	9.3%	87.0%	3.7%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	9	73	0	0	82
		%	11.0%	89.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	3	0	0	3
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	59	683	14	0	756
		%	7.8%	90.3%	1.9%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	16	109	4	0	129
		%	12.4%	84.5%	3.1%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	41	526	10	0	577
		%	7.1%	91.2%	1.7%	0.0%	100.0%
	個人	個數	1	27	0	0	28
		%	3.6%	96.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	21	0	0	22
		%	4.5%	95.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	59	683	14	0	756
		%	7.8%	90.3%	1.9%	0.0%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	21	386	8	0	415
		%	5.1%	93.0%	1.9%	0.0%	100.0%
	5~9 次/年	個數	11	131	2	0	144
		%	7.6%	91.7%	1.4%	0.0%	100.0%



		%	7.6%	91.0%	1.4%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	27	166	4	0	197	
		%	13.7%	84.3%	2.0%	0.0%	100.0%	
總和		個數	59	683	14	0	756	
		%	7.8%	90.3%	1.9%	0.0%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	24	361	11	0	396	
		%	6.1%	91.2%	2.8%	0.0%		
	內銷報驗	個數	10	141	3	0	154	
		%	6.5%	91.6%	1.9%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	28	351	7	0	386	
		%	7.3%	90.9%	1.8%	0.0%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	3	42	1	0	46	
		%	6.5%	91.3%	2.2%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	10	104	0	0	114	
		%	8.8%	91.2%	0.0%	0.0%		
	度量衡檢定 (查)	個數	15	38	0	0	53	
		%	28.3%	71.7%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	6	25	2	0	33	
		%	18.2%	75.8%	6.1%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	9	89	5	0	103	
		%	8.7%	86.4%	4.9%	0.0%		
	總和		個數	59	683	14	0	756

職稱，P=0.098。行業別，P=0.272。洽公頻率，P=0.007\*。

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

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 90.68%，回答「非常滿意」計 7.35%，詳見表 4-7-1 及圖 4-7：

表 4-7-1 整體洽公動線滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	56	7.35%
滿意	691	90.68%
不滿意	15	1.97%
非常不滿意	0	0.00%
總和	762	100.00%

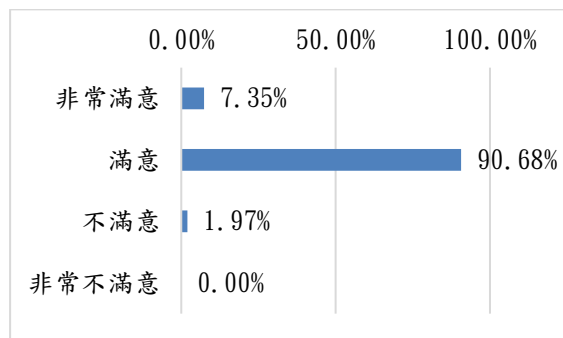


圖 4-7 整體洽公動線滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 62 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-7-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10次以上/年」(13.0%)、「滿意」比例較高的是「1~4次/年」(93.3%)、「不滿意」比例較高的是「1~4次/年」(2.2%)。

表 4-7-2 整體洽公動線滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	26	394	7	0	427
		%	6.1%	92.3%	1.6%	0.0%	100.0%
	主管	個數	24	219	6	0	249
		%	9.6%	88.0%	2.4%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	6	75	2	0	83
		%	7.2%	90.4%	2.4%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	3	0	0	3
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	56	691	15	0	762
		%	7.3%	90.7%	2.0%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	13	111	6	0	130
		%	10.0%	85.4%	4.6%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	42	530	9	0	581
		%	7.2%	91.2%	1.5%	0.0%	100.0%
	個人	個數	0	29	0	0	29
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	21	0	0	22
		%	4.5%	95.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	56	691	15	0	762
		%	7.3%	90.7%	2.0%	0.0%	100.0%
洽公頻率	1~4次/年	個數	19	390	9	0	418
		%	4.5%	93.3%	2.2%	0.0%	100.0%
	5~9次/年	個數	11	130	3	0	144
		%	7.6%	90.3%	2.1%	0.0%	100.0%

	10次以上/ 年	個數	26	171	3	0	200
		%	13.0%	85.5%	1.5%	0.0%	100.0%
總和		個數	56	691	15	0	762
		%	7.3%	90.7%	2.0%	0.0%	100.0%
往來的業務項目	進口報驗	個數	21	378	3	0	402
		%	5.2%	94.0%	.7%	.0%	
	內銷報驗	個數	12	143	1	0	156
		%	7.7%	91.7%	.6%	.0%	
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	28	352	8	0	388
		%	7.2%	90.7%	2.1%	0.0%	
	受託試驗、 型式試驗	個數	3	42	1	0	46
		%	6.5%	91.3%	2.2%	0.0%	
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	12	101	1	0	114
		%	10.5%	88.6%	.9%	.0%	
	度量衡檢定 (查)	個數	14	35	4	0	53
		%	26.4%	66.0%	7.5%	0.0%	
	特約檢驗	個數	5	26	2	0	33
		%	15.2%	78.8%	6.1%	0.0%	
其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	8	95	2	0	105	
	%	7.6%	90.5%	1.9%	0.0%		
總和		個數	56	691	15	0	762

職稱，P=0.691。行業別，P=0.104。洽公頻率，P=0.006\*。

8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 85.47%，回答「非常滿意」計 13.31%，詳見表 4-8-1 及圖 4-8：

表 4-8-1 接電話的禮貌滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	109	13.31%
滿意	700	85.47%
不滿意	10	1.22%
非常不滿意	0	0.00%
總和	819	100.00%

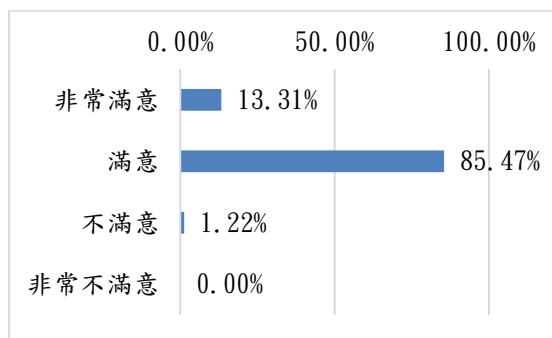


圖 4-8 接電話的禮貌滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 5 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-8-2：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(66.7%)、「滿意」比例較高的是「員工」(89.4%)、「不滿意」比例較高的是「主管」(1.9%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10次以上/年」(22.0%)、「滿意」比例較高的是「1~4次/年」(89.0%)、「不滿意」比例較高的是「1~4次/年」(1.5%)。

表 4-8-2 接電話的禮貌滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	44	412	5	0	461
		%	9.5%	89.4%	1.1%	0.0%	100.0%
	主管	個數	51	204	5	0	260
		%	19.6%	78.5%	1.9%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	12	83	0	0	95
		%	12.6%	87.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	1	0	0	3
		%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	109	700	10	0	819
		%	13.3%	85.5%	1.2%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	24	108	1	0	133
		%	18.0%	81.2%	.8%	.0%	100.0%
	廠商	個數	81	542	8	0	631
		%	12.8%	85.9%	1.3%	0.0%	100.0%
	個人	個數	2	25	1	0	28
		%	7.1%	89.3%	3.6%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	25	0	0	27
		%	7.4%	92.6%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	109	700	10	0	819
		%	13.3%	85.5%	1.2%	0.0%	100.0%
洽公頻率	1~4次/年	個數	43	404	7	0	454

		%	9.5%	89.0%	1.5%	0.0%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	19	131	1	0	151	
		%	12.6%	86.8%	.7%	.0%	100.0%	
	10 次以上/年	個數	47	165	2	0	214	
		%	22.0%	77.1%	.9%	.0%	100.0%	
總和		個數	109	700	10	0	819	
		%	13.3%	85.5%	1.2%	0.0%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	49	391	7	0	447	
		%	11.0%	87.5%	1.6%	0.0%		
	內銷報驗	個數	22	134	3	0	159	
		%	13.8%	84.3%	1.9%	0.0%		
	驗證登錄、工廠檢查	個數	56	354	3	0	413	
		%	13.6%	85.7%	.7%	.0%		
	受託試驗、型式試驗	個數	6	41	1	0	48	
		%	12.5%	85.4%	2.1%	0.0%		
	管理系統驗證、正字標記	個數	27	90	1	0	118	
		%	22.9%	76.3%	.8%	.0%		
	度量衡檢定(查)	個數	18	34	0	0	52	
		%	34.6%	65.4%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	14	19	0	0	33	
		%	42.4%	57.6%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查詢/符合性聲明/檢驗登記/自願性產品驗證等)	個數	26	80	2	0	108	
		%	24.1%	74.1%	1.9%	0.0%		
	總和		個數	109	700	10	0	819

職稱， $P=0.000^*$ 。行業別， $P=0.401$ 。洽公頻率， $P=0.000^*$ 。

9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 85.44%，回答「非常滿意」計 12.14%，詳見表 4-9 及圖 4-9：

表 4-9 服務態度滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	100	12.14%
滿意	704	85.44%
不滿意	19	2.31%
非常不滿意	1	0.12%
總和	824	100.00%

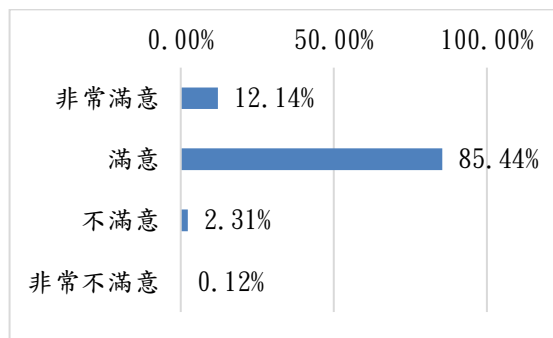


圖 4-9 服務態度滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 0 人次。



### 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-9-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(19.8%)、「滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(89.3%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(3.2%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-9-2 服務態度滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	44	413	7	0	464
		%	9.5%	89.0%	1.5%	0.0%	100.0%
	主管	個數	43	209	7	1	260
		%	16.5%	80.4%	2.7%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	12	80	5	0	97
		%	12.4%	82.5%	5.2%	0.0%	100.0%
其他	個數	1	2	0	0	3	
	%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%	
總和		個數	100	704	19	1	824
		%	12.1%	85.4%	2.3%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	22	109	2	0	133
		%	16.5%	82.0%	1.5%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	73	547	14	1	635
		%	11.5%	86.1%	2.2%	.2%	100.0%
	個人	個數	2	25	2	0	29
		%	6.9%	86.2%	6.9%	0.0%	100.0%
其他	個數	3	23	1	0	27	
	%	11.1%	85.2%	3.7%	0.0%	100.0%	
總和		個數	100	704	19	1	824
		%	12.1%	85.4%	2.3%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	39	407	9	1	456
		%	8.6%	89.3%	2.0%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	18	130	3	0	151

		%	11.9%	86.1%	2.0%	0.0%	100.0%	
	10 次以上/ 年	個數	43	167	7	0	217	
		%	19.8%	77.0%	3.2%	0.0%	100.0%	
總和		個數	100	704	19	1	824	
		%	12.1%	85.4%	2.3%	.1%	100.0%	
往來的業 務項目	進口報驗	個數	42	393	15	0	450	
		%	9.3%	87.3%	3.3%	0.0%		
	內銷報驗	個數	18	138	4	0	160	
		%	11.3%	86.3%	2.5%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	51	357	4	1	413	
		%	12.3%	86.4%	1.0%	.2%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	39	3	0	48	
		%	12.5%	81.3%	6.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	25	92	0	1	118	
		%	21.2%	78.0%	0.0%	.8%		
	度量衡檢定 (查)	個數	16	37	0	0	53	
		%	30.2%	69.8%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	11	22	0	0	33	
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	19	88	2	0	109	
		%	17.4%	80.7%	1.8%	0.0%		
	總和		個數	100	704	19	1	824

職稱，P=0.053。行業別，P=0.655。洽公頻率，P=0.003\*。

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

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 86.28%，回答「非常滿意」計 7.39%，詳見表 4-10-1 及圖 4-10：

表 4-10-1 網頁服務資訊滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	56	7.39%
滿意	654	86.28%
不滿意	45	5.94%
非常不滿意	3	0.40%
總和	758	100.00%

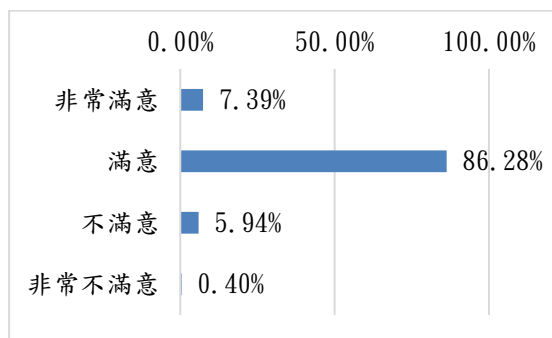


圖 4-10 網頁服務資訊滿意度

\*不知道/從未接觸過/拒答/無反應的有 66 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-10-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(13.6%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(89.6%)、「不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(6.6%)、「非常不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(1.0%)。

表 4-10-2 網頁服務資訊滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	27	383	19	1	430
		%	6.3%	89.1%	4.4%	.2%	100.0%
	主管	個數	26	195	20	2	243
		%	10.7%	80.2%	8.2%	.8%	100.0%
	公司負責人	個數	3	73	6	0	82
		%	3.7%	89.0%	7.3%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	3	0	0	3
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	56	654	45	3	758
		%	7.4%	86.3%	5.9%	.4%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	12	105	7	1	125
		%	9.6%	84.0%	5.6%	.8%	100.0%
	廠商	個數	42	501	36	2	581
		%	7.2%	86.2%	6.2%	.3%	100.0%
	個人	個數	1	24	1	0	26
		%	3.8%	92.3%	3.8%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	24	1	0	26
		%	3.8%	92.3%	3.8%	0.0%	100.0%
總和		個數	56	654	45	3	758
		%	7.4%	86.3%	5.9%	.4%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	19	361	27	1	408
		%	4.7%	88.5%	6.6%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	9	129	6	0	144

		%	6.3%	89.6%	4.2%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	28	164	12	2	206	
		%	13.6%	79.6%	5.8%	1.0%	100.0%	
總和		個數	56	654	45	3	758	
		%	7.4%	86.3%	5.9%	.4%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	24	363	25	2	414	
		%	5.8%	87.7%	6.0%	.5%		
	內銷報驗	個數	9	134	11	1	155	
		%	5.8%	86.5%	7.1%	.6%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	27	341	21	2	391	
		%	6.9%	87.2%	5.4%	.5%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	4	39	4	0	47	
		%	8.5%	83.0%	8.5%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	12	90	5	1	108	
		%	11.1%	83.3%	4.6%	.9%		
	度量衡檢定 (查)	個數	12	36	0	0	48	
		%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	6	21	5	0	32	
		%	18.8%	65.6%	15.6%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	8	82	12	1	103	
		%	7.8%	79.6%	11.7%	1.0%		
	總和		個數	56	654	45	3	758

職稱，P=0.135。行業別，P=0.953。洽公頻率，P=0.003\*。

## 二、服務遞送

### (一) 服務便捷

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？

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

#### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.06%，回答「非常滿意」計 7.43%，詳見表 4-11-1 及圖 4-11：

表 4-11-1 網站提供線上進度查詢、表單下載等

服務滿意度		
類別	次數	百分比
非常滿意	56	7.43%
滿意	664	88.06%
不滿意	32	4.24%
非常不滿意	2	0.27%
總和	754	100.00%

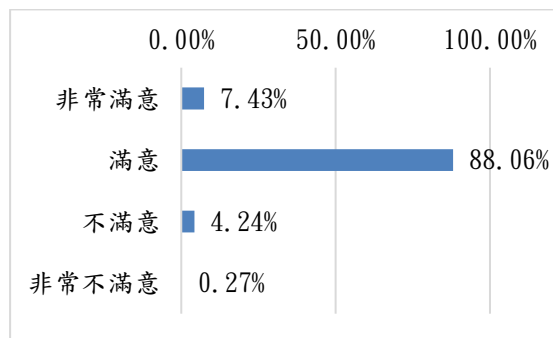


圖 4-11 網站提供線上進度查詢、表單下載等服務滿意度

\*不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有 70 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-11-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(13.2%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(90.2%)、「不滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(4.9%)、「非常不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(0.5%)。

表 4-11-2 網站提供線上進度查詢、表單下載等服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和	
職稱	員工	個數	32	387	14	1	434	
		%	7.4%	89.2%	3.2%	.2%	100.0%	
	主管	個數	20	201	13	1	235	
		%	8.5%	85.5%	5.5%	.4%	100.0%	
	公司負責人	個數	3	74	5	0	82	
		%	3.7%	90.2%	6.1%	0.0%	100.0%	
	其他	個數	1	2	0	0	3	
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%	
總和			個數	56	664	32	2	754
			%	7.4%	88.1%	4.2%	.3%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	13	108	2	1	124	
		%	10.5%	87.1%	1.6%	.8%	100.0%	
	廠商	個數	41	505	30	1	577	
		%	7.1%	87.5%	5.2%	.2%	100.0%	
	個人	個數	1	25	0	0	26	
		%	3.8%	96.2%	0.0%	0.0%	100.0%	
	其他	個數	1	26	0	0	27	
		%	3.7%	96.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
總和			個數	56	664	32	2	754
			%	7.4%	88.1%	4.2%	.3%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	22	365	18	1	406	
		%	5.4%	89.9%	4.4%	.2%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	7	129	7	0	143	
		%	4.9%	90.2%	4.9%	0.0%	100.0%	

	10次以上/ 年	個數	27	170	7	1	205
		%	13.2%	82.9%	3.4%	.5%	100.0%
總和		個數	56	664	32	2	754
		%	7.4%	88.1%	4.2%	.3%	100.0%
往來的業務項目	進口報驗	個數	26	371	18	1	416
		%	6.3%	89.2%	4.3%	.2%	
	內銷報驗	個數	12	131	11	0	154
		%	7.8%	85.1%	7.1%	0.0%	
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	29	343	17	1	390
		%	7.4%	87.9%	4.4%	.3%	
	受託試驗、 型式試驗	個數	3	41	2	0	46
		%	6.5%	89.1%	4.3%	0.0%	
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	12	89	2	1	104
		%	11.5%	85.6%	1.9%	1.0%	
	度量衡檢定 (查)	個數	11	36	0	0	47
		%	23.4%	76.6%	0.0%	0.0%	
	特約檢驗	個數	8	22	3	0	33
		%	24.2%	66.7%	9.1%	0.0%	
其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	10	86	8	0	104	
	%	9.6%	82.7%	7.7%	0.0%		
總和		個數	56	664	32	2	754

職稱，P=0.502。行業別，P=0.332。洽公頻率，P=0.023\*。



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

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 89.12%，回答「非常滿意」計 8.07%，詳見表 4-12-1 及圖 4-12：

表 4-12-1 申請案件、流程簡化、文件可上傳、

減少紙量等服務滿意度		
類別	次數	百分比
非常滿意	63	8.07%
滿意	696	89.12%
不滿意	21	2.69%
非常不滿意	1	0.13%
總和	781	100.00%

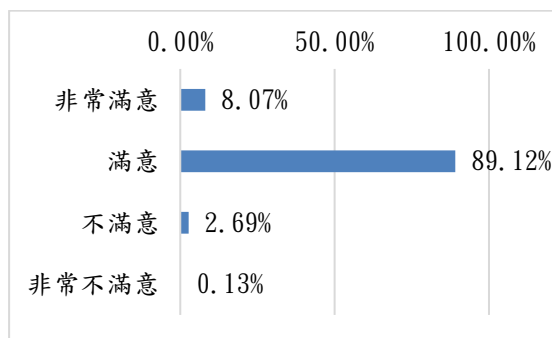


圖 4-12 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度

\*不知道／從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有 43 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-12-1：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(13.0%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(93.1%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(4.3%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-12-1 申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	34	400	10	0	444
		%	7.7%	90.1%	2.3%	0.0%	100.0%
	主管	個數	24	210	9	1	244
		%	9.8%	86.1%	3.7%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	4	84	2	0	90
		%	4.4%	93.3%	2.2%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	63	696	21	1	781
		%	8.1%	89.1%	2.7%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	11	107	7	1	126
		%	8.7%	84.9%	5.6%	.8%	100.0%
	廠商	個數	49	540	13	0	602
		%	8.1%	89.7%	2.2%	0.0%	100.0%
	個人	個數	1	26	0	0	27
		%	3.7%	96.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	23	1	0	26
		%	7.7%	88.5%	3.8%	0.0%	100.0%
總和		個數	63	696	21	1	781
		%	8.1%	89.1%	2.7%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	28	391	10	1	430
		%	6.5%	90.9%	2.3%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	8	134	2	0	144
		%	5.6%	93.1%	1.4%	0.0%	100.0%

		%	5.6%	93.1%	1.4%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	27	171	9	0	207	
		%	13.0%	82.6%	4.3%	0.0%	100.0%	
總和		個數	63	696	21	1	781	
		%	8.1%	89.1%	2.7%	.1%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	28	391	11	0	430	
		%	6.5%	90.9%	2.6%	0.0%		
	內銷報驗	個數	10	136	7	0	153	
		%	6.5%	88.9%	4.6%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	39	349	9	1	398	
		%	9.8%	87.7%	2.3%	.3%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	38	1	0	45	
		%	13.3%	84.4%	2.2%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	14	95	2	0	111	
		%	12.6%	85.6%	1.8%	0.0%		
	度量衡檢定 (查)	個數	13	35	1	0	49	
		%	26.5%	71.4%	2.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	12	18	2	1	33	
		%	36.4%	54.5%	6.1%	3.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	12	87	6	1	106	
		%	11.3%	82.1%	5.7%	.9%		
	總和		個數	63	696	21	1	781

職稱，P=0.428。行業別，P=0.232。洽公頻率，P=0.027\*。

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 87.71%，回答「非常滿意」計 8.07%，詳見表 4-13-1 及圖 4-13：

表 4-13-1 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	63	8.07%
滿意	685	87.71%
不滿意	33	4.23%
非常不滿意	0	0.00%
總和	781	100.00%

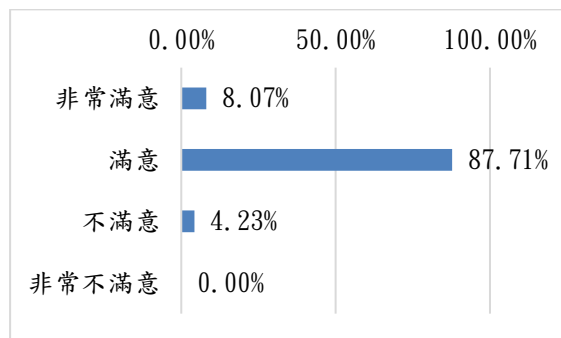


圖 4-13 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度

\*不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有 43 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-13-2：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(33.3%)、「滿意」比例較高的是「員工」(90.5%)、「不滿意」比例較高的是「主管」(7.2%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(14.2%)、「滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(90.4%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(4.7%)。

表 4-13-2 線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	32	402	10	0	444
		%	7.2%	90.5%	2.3%	0.0%	100.0%
	主管	個數	24	207	18	0	249
		%	9.6%	83.1%	7.2%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	6	74	5	0	85
		%	7.1%	87.1%	5.9%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	63	685	33	0	781
		%	8.1%	87.7%	4.2%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	12	112	4	0	128
		%	9.4%	87.5%	3.1%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	49	523	27	0	599
		%	8.2%	87.3%	4.5%	0.0%	100.0%
	個人	個數	0	25	2	0	27
		%	0.0%	92.6%	7.4%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	25	0	0	27
		%	7.4%	92.6%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	63	685	33	0	781
		%	8.1%	87.7%	4.2%	0.0%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	23	386	18	0	427
		%	5.4%	90.4%	4.2%	0.0%	100.0%

	5~9 次/年	個數	10	128	5	0	143	
		%	7.0%	89.5%	3.5%	0.0%	100.0%	
	10 次以上/年	個數	30	171	10	0	211	
		%	14.2%	81.0%	4.7%	0.0%	100.0%	
總和		個數	63	685	33	0	781	
		%	8.1%	87.7%	4.2%	0.0%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	26	383	19	0	428	
		%	6.1%	89.5%	4.4%	0.0%		
	內銷報驗	個數	12	135	7	0	154	
		%	7.8%	87.7%	4.5%	0.0%		
	驗證登錄、工廠檢查	個數	38	344	15	0	397	
		%	9.6%	86.6%	3.8%	0.0%		
	受託試驗、型式試驗	個數	6	38	4	0	48	
		%	12.5%	79.2%	8.3%	0.0%		
	管理系統驗證、正字標記	個數	16	92	6	0	114	
		%	14.0%	80.7%	5.3%	0.0%		
	度量衡檢定(查)	個數	14	34	0	0	48	
		%	29.2%	70.8%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	9	22	2	0	33	
		%	27.3%	66.7%	6.1%	0.0%		
	其他(產品查詢/符合性聲明/檢驗登記/自願性產品驗證等)	個數	7	89	8	0	104	
		%	6.7%	85.6%	7.7%	0.0%		
	總和		個數	63	685	33	0	781

職稱，P=0.021\*。行業別，P=0.557。洽公頻率，P=0.003\*。

(二) 服務可近性

14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？

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

百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.54%，回答「非常滿意」計 10.28%，詳見表 4-14-1 及圖 4-14：

表 4-14-1 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	78	10.28%
滿意	672	88.54%
不滿意	9	1.19%
非常不滿意	0	0.00%
總和	759	100.00%

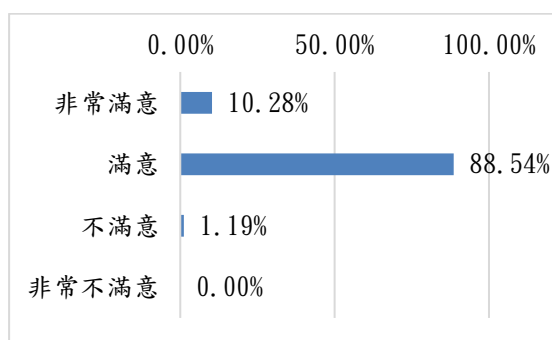


圖 4-14 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度

\*不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有 65 人次。

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，在職稱、行業別、洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-14-2：

從職稱來看，「非常滿意」比例較高的是「其他」(100.0%)、「滿意」比例較高的是「員工」(89.8%)、「不滿意」比例較高的是「員工」(1.4%)。

從行業別來看，「非常滿意」比例較高的是「報關(驗)業」(17.7%)、「滿意」比例較高的是「個人」(96.2%)、「不滿意」比例較高的是「個人」(3.8%)。

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(20.5%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(93.5%)、「不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(1.4%)。

表 4-14-2 報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	38	386	6	0	430
		%	8.8%	89.8%	1.4%	0.0%	100.0%
	主管	個數	29	202	2	0	233
		%	12.4%	86.7%	.9%	.0%	100.0%
	公司負責人	個數	9	84	1	0	94
		%	9.6%	89.4%	1.1%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	0	0	0	2
		%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	78	672	9	0	759
		%	10.3%	88.5%	1.2%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	22	101	1	0	124
		%	17.7%	81.5%	.8%	.0%	100.0%
	廠商	個數	55	525	7	0	587
		%	9.4%	89.4%	1.2%	0.0%	100.0%
	個人	個數	0	25	1	0	26
		%	0.0%	96.2%	3.8%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	21	0	0	22
		%	4.5%	95.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	78	672	9	0	759



		%	10.3%	88.5%	1.2%	0.0%	100.0%	
洽公頻率	1~4 次/年	個數	30	389	6	0	425	
		%	7.1%	91.5%	1.4%	0.0%	100.0%	
	5~9 次/年	個數	8	130	1	0	139	
		%	5.8%	93.5%	.7%	.0%	100.0%	
	10 次以上/ 年	個數	40	153	2	0	195	
		%	20.5%	78.5%	1.0%	0.0%	100.0%	
總和		個數	78	672	9	0	759	
		%	10.3%	88.5%	1.2%	0.0%	100.0%	
往來的業 務項目	進口報驗	個數	42	372	6	0	420	
		%	10.0%	88.6%	1.4%	0.0%		
	內銷報驗	個數	16	129	1	0	146	
		%	11.0%	88.4%	.7%	.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	42	343	3	0	388	
		%	10.8%	88.4%	.8%	.0%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	6	36	1	0	43	
		%	14.0%	83.7%	2.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	13	84	2	0	99	
		%	13.1%	84.8%	2.0%	0.0%		
	度量衡檢定 (查)	個數	8	33	0	0	41	
		%	19.5%	80.5%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	8	24	0	0	32	
		%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	18	88	0	0	106	
		%	17.0%	83.0%	0.0%	0.0%		
	總和		個數	78	672	9	0	759

職稱，P=0.003\*。行業別，P=0.035\*。洽公頻率，P=0.000\*。

15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？

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

百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 87.32%，回答「非常滿意」計 7.89%，詳見表 4-15-1 及圖 4-15：

表 4-15-1 針對檢驗標準改版，召開說明會或派

到廠作宣導說明的服務滿意度		
類別	次數	百分比
非常滿意	61	7.89%
滿意	675	87.32%
不滿意	36	4.66%
非常不滿意	1	0.13%
總和	773	100.00%

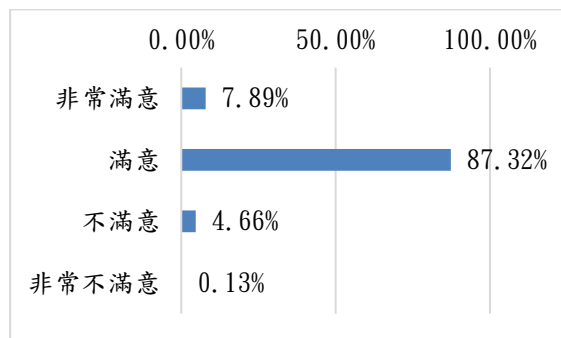


圖 4-15 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度

\*不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有 51 人次。

### 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，沒有任何特性與本題有顯著關聯( $p < 0.05$ )，結果敘述如下表 4-15-2：

表 4-15-2 針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	32	391	13	0	436
		%	7.3%	89.7%	3.0%	0.0%	100.0%
	主管	個數	24	205	17	1	247
		%	9.7%	83.0%	6.9%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	5	76	6	0	87
		%	5.7%	87.4%	6.9%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	3	0	0	3
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	61	675	36	1	773
		%	7.9%	87.3%	4.7%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	10	113	3	0	126
		%	7.9%	89.7%	2.4%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	48	514	31	1	594
		%	8.1%	86.5%	5.2%	.2%	100.0%
	個人	個數	1	25	2	0	28
		%	3.6%	89.3%	7.1%	0.0%	100.0%
	其他	個數	2	23	0	0	25
		%	8.0%	92.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	61	675	36	1	773
		%	7.9%	87.3%	4.7%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	30	379	18	1	428
		%	7.0%	88.6%	4.2%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	7	130	6	0	143
		%	4.9%	90.9%	4.2%	0.0%	100.0%
	10 次以上/年	個數	24	166	12	0	202
		%	11.9%	82.2%	5.9%	0.0%	100.0%
總和		個數	61	675	36	1	773
		%	7.9%	87.3%	4.7%	.1%	100.0%

往來的 業務項 目	進口報驗	個數	25	367	21	0	413
		%	6.1%	88.9%	5.1%	0.0%	
	內銷報驗	個數	10	130	13	0	153
		%	6.5%	85.0%	8.5%	0.0%	
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	35	343	17	1	396
		%	8.8%	86.6%	4.3%	.3%	
	受託試驗、 型式試驗	個數	5	41	2	0	48
		%	10.4%	85.4%	4.2%	0.0%	
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	12	95	7	1	115
		%	10.4%	82.6%	6.1%	.9%	
	度量衡檢定 (查)	個數	10	39	1	0	50
		%	20.0%	78.0%	2.0%	0.0%	
	特約檢驗	個數	10	23	0	0	33
		%	30.3%	69.7%	0.0%	0.0%	
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	13	79	8	0	100
		%	13.0%	79.0%	8.0%	0.0%	
	總和	個數	61	675	36	1	773

職稱，P=0.257。行業別，P=0.873。洽公頻率，P=0.186。

### 三、服務評價

#### (一) 意見回應處理情形

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

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

#### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.44%，回答

「非常滿意」計 7.54%，詳見表 4-16-1 及圖 4-16：

表 4-16-1 對於民眾提出的問題或建議，處理的

結果滿意度		
類別	次數	百分比
非常滿意	60	7.54%
滿意	704	88.44%
不滿意	29	3.64%
非常不滿意	3	0.38%
總和	796	100.00%

\*不知道/從未接觸(洽辦)過/拒答/無反應的有

28 人次。

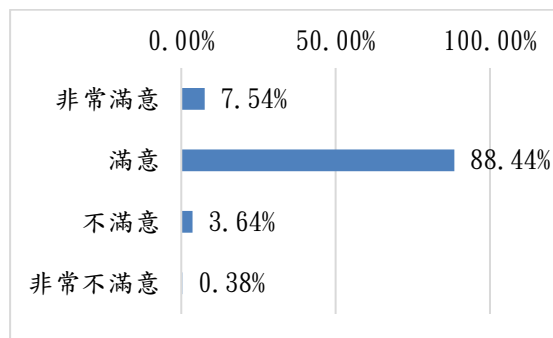


圖 4-16 對於民眾提出的問題或建議，處理的結果滿意度

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-16-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(14.0%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(93.1%)、「不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(4.1%)。

表 4-16-2 對於民眾提出的問題或建議，處理的結果滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	28	409	12	1	450
		%	6.2%	90.9%	2.7%	.2%	100.0%
	主管	個數	25	213	12	1	251
		%	10.0%	84.9%	4.8%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	6	80	5	1	92
		%	6.5%	87.0%	5.4%	1.1%	100.0%
	其他	個數	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	60	704	29	3	796
		%	7.5%	88.4%	3.6%	.4%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	15	111	3	0	129
		%	11.6%	86.0%	2.3%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	44	540	24	3	611
		%	7.2%	88.4%	3.9%	.5%	100.0%
	個人	個數	0	27	2	0	29
		%	0.0%	93.1%	6.9%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	26	0	0	27
		%	3.7%	96.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	60	704	29	3	796
		%	7.5%	88.4%	3.6%	.4%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	24	394	18	1	437
		%	5.5%	90.2%	4.1%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	6	135	4	0	145
		%					

		%	4.1%	93.1%	2.8%	0.0%	100.0%	
	10 次以上/ 年	個數	30	175	7	2	214	
		%	14.0%	81.8%	3.3%	.9%	100.0%	
總和		個數	60	704	29	3	796	
		%	7.5%	88.4%	3.6%	.4%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	28	387	18	1	434	
		%	6.5%	89.2%	4.1%	.2%		
	內銷報驗	個數	7	140	9	1	157	
		%	4.5%	89.2%	5.7%	.6%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	31	361	12	2	406	
		%	7.6%	88.9%	3.0%	.5%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	2	43	2	0	47	
		%	4.3%	91.5%	4.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	12	98	1	1	112	
		%	10.7%	87.5%	.9%	.9%		
	度量衡檢定 (查)	個數	6	43	1	0	50	
		%	12.0%	86.0%	2.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	7	25	1	0	33	
		%	21.2%	75.8%	3.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	15	88	3	0	106	
		%	14.2%	83.0%	2.8%	0.0%		
	總和		個數	60	704	29	3	796

職稱，P=0.267。行業別，P=0.393。洽公頻率，P=0.002\*。

#### 四、開放創新

17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠟聯盟等服務，感到滿意或不滿意？

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

#### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 92.88%，回答「非常滿意」計 4.85%，詳見表 4-17-1 及圖 4-17：

表 4-17-1 創新措施滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	32	4.85%
滿意	613	92.88%
不滿意	15	2.27%
非常不滿意	0	0.00%
總和	660	100.00%

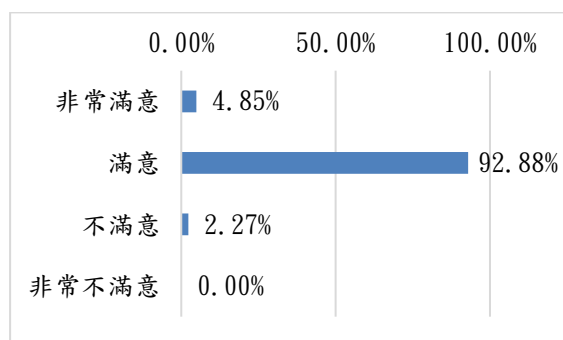


圖 4-17 創新措施滿意度

\*不知道的有 162 人次，拒答/無反應的有 2 人次。



## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-17-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(10.8%)、「滿意」比例較高的是「5~9 次/年」(95.9%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(4.2%)。

表 4-17-2 創新措施滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	14	352	7	0	373
		%	3.8%	94.4%	1.9%	0.0%	100.0%
	主管	個數	17	181	6	0	204
		%	8.3%	88.7%	2.9%	0.0%	100.0%
	公司負責人	個數	1	78	2	0	81
		%	1.2%	96.3%	2.5%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	2	0	0	2
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	32	613	15	0	660
		%	4.8%	92.9%	2.3%	0.0%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	5	104	3	0	112
		%	4.5%	92.9%	2.7%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	26	466	9	0	501
		%	5.2%	93.0%	1.8%	0.0%	100.0%
	個人	個數	0	23	3	0	26
		%	0.0%	88.5%	11.5%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	20	0	0	21
		%	4.8%	95.2%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	32	613	15	0	660
		%	4.8%	92.9%	2.3%	0.0%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	11	356	6	0	373
		%	2.9%	95.4%	1.6%	0.0%	100.0%
	5~9 次/年	個數	3	116	2	0	121
		%	2.5%	95.9%	1.7%	0.0%	100.0%

	10次以上/ 年	個數	18	141	7	0	166
		%	10.8%	84.9%	4.2%	0.0%	100.0%
總和		個數	32	613	15	0	660
		%	4.8%	92.9%	2.3%	0.0%	100.0%
往來的業務項目	進口報驗	個數	15	327	9	0	351
		%	4.3%	93.2%	2.6%	0.0%	
	內銷報驗	個數	3	120	4	0	127
		%	2.4%	94.5%	3.1%	0.0%	
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	19	328	6	0	353
		%	5.4%	92.9%	1.7%	0.0%	
	受託試驗、 型式試驗	個數	2	35	1	0	38
		%	5.3%	92.1%	2.6%	0.0%	
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	5	80	3	0	88
		%	5.7%	90.9%	3.4%	0.0%	
	度量衡檢定 (查)	個數	5	32	0	0	37
		%	13.5%	86.5%	0.0%	0.0%	
	特約檢驗	個數	7	23	0	0	30
		%	23.3%	76.7%	0.0%	0.0%	
其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	8	81	3	0	92	
	%	8.7%	88.0%	3.3%	0.0%		
總和		個數	32	613	15	0	660

職稱，P=0.142。行業別，P=0.054。洽公頻率，P=0.000\*。

## 五、整體滿意度與其他意見

18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？

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

### 百分比分析

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 84.45%，回答「非常滿意」計 12.03%，詳見表 4-18-1 及圖 4-18：

表 4-18-1 過去一年表現滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	99	12.03%
滿意	695	84.45%
不滿意	28	3.40%
非常不滿意	1	0.12%
總和	823	100.00%

\*不知道的有 1 人次，拒答/無反應的有 0 人次。

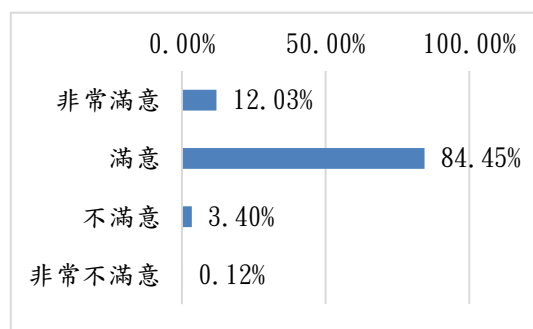


圖 4-18 過去一年表現滿意度

## 交叉分析

受訪者意見經由交叉分析，洽公頻率有顯著關聯( $p < 0.05$ )；經由交叉分析，結果敘述如下表 4-18-2：

從洽公頻率來看，「非常滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(17.5%)、「滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(87.5%)、「不滿意」比例較高的是「10 次以上/年」(5.1%)、「非常不滿意」比例較高的是「1~4 次/年」(0.2%)。

表 4-18-2 過去一年表現滿意度交叉表

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
職稱	員工	個數	45	403	15	0	463
		%	9.7%	87.0%	3.2%	0.0%	100.0%
	主管	個數	38	214	7	1	260
		%	14.6%	82.3%	2.7%	.4%	100.0%
	公司負責人	個數	16	75	6	0	97
		%	16.5%	77.3%	6.2%	0.0%	100.0%
	其他	個數	0	3	0	0	3
		%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	99	695	28	1	823
		%	12.0%	84.4%	3.4%	.1%	100.0%
行業別	報關(驗)業	個數	18	110	5	0	133
		%	13.5%	82.7%	3.8%	0.0%	100.0%
	廠商	個數	79	533	21	1	634
		%	12.5%	84.1%	3.3%	.2%	100.0%
	個人	個數	1	26	2	0	29
		%	3.4%	89.7%	6.9%	0.0%	100.0%
	其他	個數	1	26	0	0	27
		%	3.7%	96.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總和		個數	99	695	28	1	823
		%	12.0%	84.4%	3.4%	.1%	100.0%
洽公頻率	1~4 次/年	個數	45	398	11	1	455
		%	9.9%	87.5%	2.4%	.2%	100.0%
	5~9 次/年	個數	16	129	6	0	151

		%	10.6%	85.4%	4.0%	0.0%	100.0%	
	10次以上/ 年	個數	38	168	11	0	217	
		%	17.5%	77.4%	5.1%	0.0%	100.0%	
總和		個數	99	695	28	1	823	
		%	12.0%	84.4%	3.4%	.1%	100.0%	
往來的業務項目	進口報驗	個數	41	387	21	0	449	
		%	9.1%	86.2%	4.7%	0.0%		
	內銷報驗	個數	16	134	10	0	160	
		%	10.0%	83.8%	6.3%	0.0%		
	驗證登錄、 工廠檢查	個數	60	341	11	1	413	
		%	14.5%	82.6%	2.7%	.2%		
	受託試驗、 型式試驗	個數	7	38	3	0	48	
		%	14.6%	79.2%	6.3%	0.0%		
	管理系統驗 證、正字標 記	個數	21	94	2	1	118	
		%	17.8%	79.7%	1.7%	.8%		
	度量衡檢定 (查)	個數	12	41	0	0	53	
		%	22.6%	77.4%	0.0%	0.0%		
	特約檢驗	個數	14	19	0	0	33	
		%	42.4%	57.6%	0.0%	0.0%		
	其他(產品查 詢/符合性聲 明/檢驗登記 /自願性產品 驗證等)	個數	24	80	5	0	109	
		%	22.0%	73.4%	4.6%	0.0%		
	總和		個數	99	695	28	1	823

職稱，P=0.240。行業別，P=0.678。洽公頻率，P=0.040\*。

19. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」，有何寶貴意見：

(01)有 \_\_\_\_\_  (02)無

將受訪者所提出的意見彙整如表 4-19：

表 4-19 寶貴意見

1	網頁操作不方便，可能是系統老舊，能否改進
2	網頁路徑(檢索)不好找
3	做事很被動，不主動宣導，很多都不知道，標準改版還要去臺北聽說明會，送件還要準備很多書面文件，紙量並沒有減少，有的案件要送去北部辦，審驗時間拖很久，效率差，提出問題或建議會推說不是他們的業務範圍
4	網頁操作 keyin 資料，有時不能傳輸
5	因百姓不瞭解相關法規與办理流程，希望承辦人員能有熱誠指導，而不是電話轉來轉去，還有案件不是分局處理就直接退件，說這是總局負責就不管了
6	網頁操作不是很順
7	檢驗標準改版，能否提早告知(緩衝期長一點)
8	網頁系統不是很穩定
9	檢驗人員的認知及寬鬆度不同，例如有人認為可以通過，有人卻認為不可以
10	請多召開說明會，讓公司或工廠的人員知道如何遵循法規與標準
11	請分局人員與總局能聯繫好一點
12	沈水泵浦的法規標準已超過 20 年，能否修訂符合時代潮流
13	高雄分局與新竹分局在接件審驗案件(處理過程)能聯繫溝通好一點嗎？高雄分局精簡人事後，以前審驗通過的案件，現在不算，一定要經實驗室通過安檢報告才能送件新竹分局審核發照嗎？
14	網頁申報程序介面標示不清楚，例如號碼輸入，號碼是什麼？
15	報驗發證的進度也能主動發 mail 通知
16	驗證發證的辦理中午只有留守沒有不打烊，請不要給錯誤的訊息
17	網頁搜尋困難，加強關鍵字搜尋
18	加強內部教育訓練，認知需要一致性
19	效率不好，驗貨時間冗長
20	鼓勵模範生制度，給予正面鼓勵
21	服務人員的專業度有待加強
22	繼續加強市場的檢驗，以維護國人的安全，把一些不良商品挑出來
23	責任歸屬要釐清
24	法規不太適宜。C 字軌自己印編碼，進口商無法取得相關資訊
25	一線人員表達溝通有問題。解釋不清楚整個文件作業流程的限期，導致客戶的文件限期產生問題
26	定期傳真：法令的改變，承辦業務的種類

27	網頁文字說明專業，不夠白話，不易明瞭還須去電詢問如何使用
28	中央改法令，因做大量尚未消耗，法令已改變，困擾
29	縣市標準訂定測試、審、查核，認定不同無所適從，送認證易卡關，有些產品有時效性能否有單一窗口或從速辦理
30	原官網是5-7天，又默默改成7-10天，又沒主動通知廠商，時間上造成損失，詢問結果是檢驗人員忙不過來，這應該要改善
31	同一組產品已銷售10年，在公告前已生產，檢驗也查過2次，附證明文件日前又要提報報關文件，因過多年部份文件已淹水，很困擾
32	產品已賣了1-2年，常有新規範，又未事先告知，只要有疑問，尤其在全聯就先下架不管疑問對錯，因此造成虧損貨款，運費罰款，又有下架後發現沒問題但損失卻已造成，應有更妥善的辦法幫助廠商因應，避免傷害
33	現前已告知進口報單第2次又重複1次，但左營99年大淹水辦公室文件流失，相關公部門如海關、標準局有相關資料是否能有救濟方式、協助
34	網站上商品出口核銷找不到
35	申請與校驗不同地方、距離太遠不方便
36	木材類變化不大，目前3年收費24可否展延收費增加(驗甲醇)。另國貿局商品改號列沒有通知業者，換證時才發現號列改了，若有改請主動通知
37	證書不發電子擋
38	停車位不足
39	小家電標示認定不同，現貿易商將製造過程80已上在中國製造進口以臺灣製造標示，對完全臺灣製造在競爭成本不同上應以示正聽
40	請稽核人員清楚告知稽核法條(規範)
41	對檢驗結果請主動通知
42	塗料檢驗人員只有一位，請假時常找不到人員檢驗，影響公司業務進度
43	增加檢驗(稽查)人員
44	申辦檢驗流程可以更簡化一點、速度快一點
45	未到下班時間(17:30)即拒絕收件，造成廠商困擾、損失
46	無紙化，非但沒有減量，反而增加，要改進
47	驗證登錄書內容，可改或不可改的問題要明確，去現場辦理和人員到廠解說不一
48	電風扇製造廠商證書內今年又有加入檢驗商品項目，造成困擾，又要花一筆經費製作，可否有緩衝年限
49	發票到期日，1個月前通知，以公文通知太慢，建議以mail方式半年前通知

## 伍、研究發現與建議

### 一、研究發現

本節將根據前面分析結果，歸納 824 位受訪者意見，如下所述：

#### (一)基礎服務

##### 1.服務一致及正確

###### (1)案件「申辦流程」

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 83.62%，回答「非常滿意」計 13.47%，滿意度達 97.09%。

###### (2)服務人員的「工作效率」

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 81.80%，回答「非常滿意」計 14.20%，滿意度達 96%。

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

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 82.36%，回答「非常滿意」計 13.75%，滿意度達 96.11%。

###### (4)服務人員的「服務、回應和解說」

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 82.87%，回答「非常滿意」計 14.22%，滿意度達 97.09%。



**(5)「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.64%，回答「非常滿意」計 7.49%，滿意度達 96.13%。

**2. 服務友善**

**(1)服務設施（如桌椅、空調、廁所等）**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 90.34%，回答「非常滿意」計 7.80%，滿意度達 98.14%。

**(2)整體洽公動線（標示指引）**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 90.68%，回答「非常滿意」計 7.35%，滿意度達 98.03%。

**(3)服務人員「接電話的禮貌」**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 85.47%，回答「非常滿意」計 13.31%，滿意度達 98.78%。

**(4)服務人員的「服務態度」**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 85.44%，回答「非常滿意」計 12.14%，滿意度達 97.58%。

**(5)「網頁服務資訊」**

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 86.28%，回答「非常滿意」計 7.39%，滿意度達 93.67%。

## (二)服務遞送

### 1. 服務便捷

#### (1)網站提供線上進度查詢、表單下載等

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.06%，回答「非常滿意」計 7.43%，滿意度達 95.49%。

#### (2)申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 89.12%，回答「非常滿意」計 8.07%，滿意度達 97.19%。

#### (3)線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 87.71%，回答「非常滿意」計 8.07%，滿意度達 95.78%。

### 2. 服務可近性

#### (1)報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.54%，回答「非常滿意」計 10.28%，滿意度 98.82%。

#### (2)針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 87.32%，回答「非常滿意」計 7.89%，滿意度達 95.21%。

### (三)服務評價

#### 1. 意見回應處理情形

##### (1)對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 88.44%，回答「非常滿意」計 7.54%，滿意度達 95.98%。

### (四)開放創新

##### (1)「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠶聯盟等服務

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 92.88%，回答「非常滿意」計 4.85%，滿意度達 97.73%。

### (五)整體滿意度與其他意見

分析結果顯示，從 824 位受訪者中得知，回答「滿意」計 84.45%，回答「非常滿意」計 12.03%，滿意度達 96.48%。

## 二、綜合比較與分析

### (一) 平均數、標準差的比較

本研究以平均數、標準差，分別針對 18 項滿意度題組意見進行比較。

分析結果顯示，平均數以服務人員「接電話的禮貌」(3.121)最高，其次為服務人員的「服務、回應和解說」(3.112)、案件「申辦流程」(3.103)，最低則是網站上所提供之「網頁服務資訊」(3.007)。見表 5-1<sup>4</sup>；

在標準差上，群體間差異比較大的是服務人員的「工作效率」(0.424)、服務人員的「專業能力」(0.413)，以上述幾項在看法上較為分歧。見表 5-1：

表 5-1 各題平均數標準差

	平均數	個數	標準差	排序
1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	3.103	824	0.401	3
2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	3.100	824	0.424	4
3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	3.097	822	0.413	5
4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	3.112	823	0.403	2
5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	3.035	748	0.341	13
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	3.060	756	0.305	9
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	3.054	762	0.301	10

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

8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？	3.121	819	0.362	1
9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	3.096	824	0.375	6
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局高雄分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」，感到滿意或不滿意？	3.007	758	0.386	18
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	3.027	754	0.356	16
12. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	3.051	781	0.332	11
13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？	3.038	781	0.349	12
14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	3.091	759	0.326	7
15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	3.030	773	0.360	15
16. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	3.031	796	0.355	14
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠶聯盟等服務，感到滿意或不滿意？	3.026	660	0.266	17
18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？	3.084	823	0.390	8
說明：問卷原本是以1非常滿意2滿意3不滿意4非常不滿意，為便於瞭解，此處信度再編碼反CODE，以4非常滿意3滿意2不滿意1非常不滿意；平均數越高越滿意。				

## (二) 滿意度正、負向比較

依據本研究調查結果顯示，各項服務滿意度情形比較表整理如下表 5-2：

表 5-2 各項服務滿意度情形比較表

	正向	負向
1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	97.09%	2.91%
2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	96.00%	4.00%
3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	96.11%	3.89%
4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	97.09%	2.91%
5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	96.13%	3.87%
6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	98.14%	1.85%
7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	98.03%	1.97%
8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？	98.78%	1.22%
9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	97.58%	2.43%
10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局高雄分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」，感到滿意或不滿意？	93.67%	6.34%
11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	95.49%	4.51%
12. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	97.19%	2.82%

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？	95.78%	4.23%
14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	98.82%	1.19%
15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	95.21%	4.79%
16. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	95.98%	4.02%
17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠶聯盟等服務，感到滿意或不滿意？	97.73%	2.27%
18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？	96.48%	3.52%
平均滿意度	96.74%	3.26%

### (三) 滿意度提昇策略方向

#### 1. 服務改善策略

本研究調查以整體滿意度為基準計算與各題間相關性，也就是各題滿意度與整體滿意度之相關係數，相關係數可做為該題目之重要性，相關係數越高，可視為重要性越高，重要度係數平均數為 0.485；另，關於本次滿意度部分，則係以各題平均數(詳可見表 5-1)做為排序基準，平均數越高，可視為滿意度越高，滿意度平均數為 3.06；故下述是以重要性作為橫軸，滿意度作為縱軸，形成四個象限之矩陣圖：

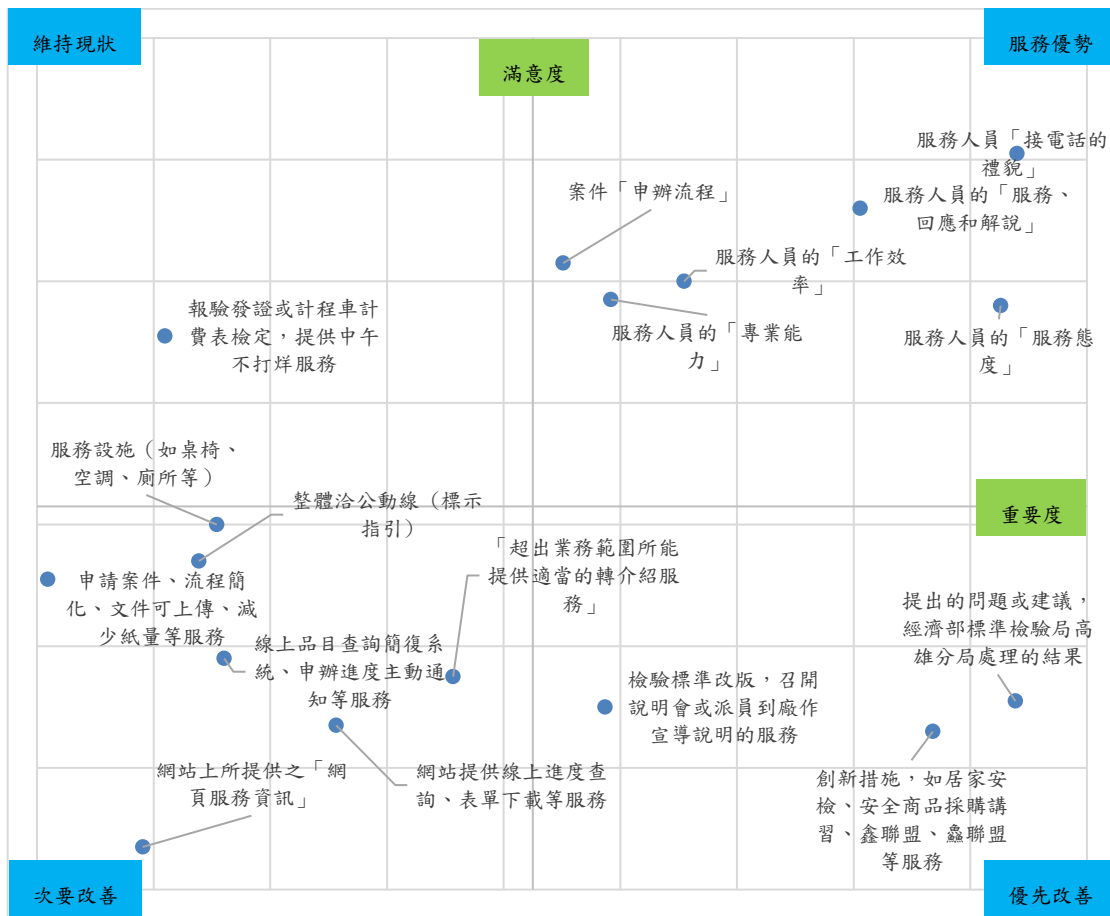


圖 5-1 滿意度與重要性矩陣

由上圖 5-1 可以發現，在 17 個題組中，有 6 項為服務優勢，有 1 項為維持現狀，有 3 項為優先改善，有 7 項為次要改善。

以「服務優勢」來說，分別有服務人員「接電話的禮貌」、服務人員的「服務、回應和解說」、服務人員的「工作效率」、服務人員的「服務態度」、服務人員的「專業能力」、案件「申辦流程」。

以「維持現狀」來說，分別有報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務。

以「優先改善」來說，分別有提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果、創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠡聯盟等服務、檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務。



以「次要改善」來說，分別有「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」、「線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務、網站提供線上進度查詢、表單下載等服務、申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務服務設施（如桌椅、空調、廁所等）、整體洽公動線（標示指引）、網站上所提供之「網頁服務資訊」。

#### (四) 評核構面比較

根據政府服務獎評核構面，並依本次調查結果整理如下表 5-3：

表 5-3 評核構面分析

評核構面		項目	滿意度
基礎服務	服務一致正確性	1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？	97.09%
		2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？	96.00%
		3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？	96.11%
		4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？	97.09%
		5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？	96.13%
	服務友善	6. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前服務設施（如桌椅、空調、廁所等）感到滿意或不滿意？	98.14%
		7. 這一年來您至經濟部標準檢驗局高雄分局洽辦業務，對目前整體洽公動線（標示指引）感到滿意或不滿意？	98.03%
		8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？	98.78%
		9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？	97.58%

		10. 這一年來請問您對經濟部標準檢驗局高雄分局，網站上所提供之「網頁服務資訊」，感到滿意或不滿意？	93.67%
服務遞送	服務便捷	11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？	95.49%
		12. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，申請案件、流程簡化、文件可上傳、減少紙量等服務，感到滿意或不滿意？	97.19%
		13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？	95.78%
	服務可近性	14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？	98.82%
		15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？	95.21%
服務評價	意見處理回應情形	16. 對於您提出的問題或建議，經濟部標準檢驗局高雄分局處理的結果，您感到滿意或不滿意？	95.98%
	開放創新	17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠱聯盟等服務，感到滿意或不滿意？	97.73%
	整體滿意度	18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？	96.48%

### 三、研究建議

根據本次調查結果顯示，平均調查滿意度為 96.74%，顯示整體服務對於民眾而言有非常的评价，而本年度因問卷題項略有調整，滿意度最高為「報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務」(98.62%)、「接電話的禮貌」(98.78%)，滿意度最低為「網頁服務資訊」(93.67%)、「檢驗標準改版，召開

說明會或派員到廠作宣導說明的服務」(95.21%)，由此可見，滿意度最高者可視為服務優勢，可維持現狀，滿意度最低者則為優先改善項目；無論是目前政府抑或是各大企業均線上數位服務，可以節省申辦服務者的時間，經由本次調查結果可以發現，受訪者對於網頁服務資訊的滿意度較低，故建議未來網頁資訊應更加清楚，注意網頁的資訊提供、讓民眾或是廠商清楚了解申辦各項服務的流程等，使網頁資訊能夠更貼近使用者需求。

# 附錄一、調查問卷

## 「經濟部標準檢驗局高雄分局」106年為民服務意見調查

您好，這裡是中山大學民調中心，我們正在協助「經濟部標準檢驗局高雄分局」進行106年為民服務意見調查，耽誤您幾分鐘時間向您做簡單訪問，謝謝。

國立中山大學民調中心敬上  
計畫主持人：王俊傑副教授  
電話：(07)525-2000 轉 5640

### 一、基礎服務

#### (一) 服務一致及正確

1. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局案件「申辦流程」感到滿意或不滿意？  
 (01) 非常滿意                       (02) 滿意  
 (03) 不滿意                         (04) 非常不滿意  
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
2. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「工作效率」感到滿意或不滿意？  
 (01) 非常滿意                       (02) 滿意  
 (03) 不滿意                         (04) 非常不滿意  
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
3. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「專業能力（具有專業知識、技能與熟悉法規、為您解決問題的能力）」感到滿意或不滿意？  
 (01) 非常滿意                       (02) 滿意  
 (03) 不滿意                         (04) 非常不滿意  
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
4. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務、回應和解說」感到滿意或不滿意？  
 (01) 非常滿意                       (02) 滿意  
 (03) 不滿意                         (04) 非常不滿意  
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應
5. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局的「超出業務範圍所能提供適當的轉介紹服務」感到滿意或不滿意？  
 (01) 非常滿意                       (02) 滿意  
 (03) 不滿意                         (04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

## (二) 服務友善

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

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

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

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

8. 你對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員「接電話的禮貌」感到滿意或不滿意？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

9. 您對經濟部標準檢驗局高雄分局服務人員的「服務態度」感到滿意或不滿意？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

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

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸過 / 拒答 / 無反應

## 二、服務遞送

### (一) 服務便捷

11. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，網站提供線上進度查詢、表單下載等服務，感到滿意或不滿意？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道 / 從未接觸(洽辦)過 / 拒答 / 無反應

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

(01) 非常滿意

(02) 滿意

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

13. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，線上品目查詢簡復系統、申辦進度主動通知等服務，感到滿意或不滿意？

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

## (二) 服務可近性

14. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，報驗發證或計程車計費表檢定，提供中午不打烊服務，感到滿意或不滿意？

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

15. 請問您對於經濟部標準檢驗局高雄分局，針對檢驗標準改版，召開說明會或派員到廠作宣導說明的服務，感到滿意或不滿意？

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

## 三、服務評價

### (一) 意見回應處理情形

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

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

## 四、開放創新

17. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」的創新措施，如居家安檢、安全商品採購講習、鑫聯盟、蠡聯盟等服務，感到滿意或不滿意？

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

## 五、整體滿意度與其他意見

18. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年經濟部標準檢驗局高雄分局的表現？

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

19. 請問您對「經濟部標準檢驗局高雄分局」，有何寶貴意見：

- (01) 有 \_\_\_\_\_  (02) 無

## 六、基本資料

20. 請問您的職稱？

- (01) 員工       (02) 主管       (03) 公司負責人       (95) 其他

21. 請問您的行業別？

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

22. 請問您來經濟部標準檢驗局高雄分局洽公頻率？

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

23. 請問貴公司與經濟部標準檢驗局高雄分局往來的業務項目？（可複選）

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