

100 年（第 1 次）彰化縣衛生局便捷服務中心服務滿意度調查分析

壹、目的

為實際瞭解至本局申辦證照服務的民眾對本局各項服務滿意程度與評價項目之重要度，賡續辦理服務滿意度調查，作為本局為民服務改善之參考。

貳、實施方式：

一、對象：至本局申辦證照服務的民眾。

二、方式：以「隨機問卷」方式進行。

三、問卷項目：「彰化縣衛生局服務滿意度調查表」。

參、實施日期：100 年 5 月 23 日至 100 年 6 月 13 日，為期 15 天。

肆、回收問卷：受理服務人數 188 人，有效問卷回收數 166 份，回收率 88.3%。

伍、調查結果分析

一、樣本分析：參閱附表一

本局便捷服務中心服務對象以服務於醫療相關單位之人員 83.1% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 45.2%，30-39 歲佔 38.0%，兩者佔近 8 成 3。以女性 80.7% 居多。

二、問項內容分析：參閱附表二、三

（一）各評價項目統計分析

在「滿意」及「重要」程度二部份所屬各次項，受訪者填寫「感到滿意」程度以上者，近 9 成 8。填寫「感到重要」程度以上者，達近 9 成 4，惟在部份次項目仍有需要注意及改進空間。

1. 在滿意程度乙項

（1）在環境服務面「各洽公單位動線設計狀況是否順暢」有 4 位填寫「不滿意」；「整體環境的舒適性」與「局內硬體設施是否足夠」各有 1 位填寫「不滿意」。

（2）在商品服務面「洽辦業務流程的順暢性」有 2 位填寫「不滿意」；「洽公等待時的服務」與「開

始洽公至洽公結束的時效性」各有 1 位填寫「非常不滿意」。

- (3) 在人員服務面「人員協助的主動積極性」、「承辦人員的服務態度」、「承辦人員回答問題的專業性」、「承辦人員的辦事效率」各有 1 位填寫「不滿意」；「服務台的服務」有 3 位填寫「非常不滿意」，「人員協助的主動積極性」、「承辦人員的服務態度」、「承辦人員回答問題的專業性」、「承辦人員的辦事效率」、「承辦人員的電話禮貌」各有 1 位填寫「非常不滿意」。

2. 在重要程度乙項

- (1) 在環境服務面「局內硬體設施是否足夠」有 1 位填寫「不滿意」；「相關資料的找尋性是否清楚」有 1 位填寫「不重要」。
- (2) 在商品服務面「各項訊息公告說明的方式是否清楚」有 1 位填寫「不重要」。
- (3) 在人員服務面「承辦人員回答問題的專業性」有 1 位填寫「不重要」。

3. 對於至本局洽詢或辦理相關業務，對本局位置或標示是否清楚，有 141 位 (84.9%) 填列「是」，有 11 位 (6.6%) 填列「否」，填列「空白」有 14 位 (8.4%)。其中填列「否」，有陳述表示者 4 位「招牌不醒目、不明顯、招牌大一點」。

4. 於本局辦理醫事執業執照所需時間部份，經統計於 5 分鐘辦結有 89 件 (53.6%)；10 分鐘可辦結者達 94 件 (56.6%)；15 分鐘可辦結者達 147 件 (88.6%)，申辦案件均於 30 分鐘內辦結。

(二) 具體建議

68 位受訪者對本局「感覺—優點部份」、「感覺—缺點部份」、「還可增加哪些服務」、「哪裡可以做得更好」提供資料，經整理臚列如次。

- 1、「您對彰化縣衛生局的感覺—優點部份」乙項，計有 64 位受訪者填註意見，大都是認同服務人員態度與辦理速度。其中表示
 - (1) 人員服務態度親切、熱心、認真、好、佳、平易近人 (47 位)。
 - (2) 環境乾淨、清潔、整齊、舒適、明亮、清爽、優美 (17 位)。
 - (3) 人員服務速率快、效率優、快速、便捷、積極 (9 位)。
 - (4) 動線流暢、明亮、廣場煥然一新 (3 位)。
 - (5) 停車便利 (2 位)。
- 2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 15 位受訪者填註意見。
 - (1) 標示問題：標示不明 (不清楚)、動線不清 (不明)、入口標示更明確 (5 位)。
 - (2) 停車問題：機車進出口小、機車停車位無遮雨棚、車位有限、停車方便性加強 (4 位)。
 - (3) 空調問題：很熱、空調悶熱 (2 位)。
 - (4) 主動通知、忙宜增人手、電腦忙線、櫃檯訓人觀感差 (4 位)。
- 3、「您覺得彰化縣衛生局還可以增加哪些服務」乙項，計有 5 位受訪者填註意見，有 3 位標示要清楚、指示更明確、告示牌遮住招牌。辦公空間大一點，設兒童遊戲室各有 1 位表示意見。
- 4、「您覺得彰化縣衛生局哪裡可做得更好」乙項，計有 3 位受訪者填註意見，如設專用停車場、指示不明、中午機動性服務。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，100 年與 99 年其基本資料無論是性別、年齡、任職狀況均無差異（參閱附表四），洽業務對本局位置或標示是否清楚較 99 年略高（2.2%），在服務民眾之效率上未超過 30 分鐘，而且 15 分鐘即可完成服務佔近 8 成 8。

二、顧客對本局服務滿意程度，達「滿意」程度上，無論是「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」達近 9 成 8 以上（參閱附表五）。在各項服務上其重要程度，達「重要」程度，也都近 9 成 4 以上重要性（參閱附表六）。

三、對本局服務滿意程度，表達「不滿意、非常不滿意」程度上，「環境服務」較 99 年略高。「商品服務」與「人員服務」是以往未出現之評價，值得警惕。

四、服務滿意度調查表：對本局感覺填註意見問項如下

（一）顧客對本局優點中有 68 位受訪者填註意見，反應服務人員態度方面如人員服務態度親切、熱心、認真、好、佳、平易近人及服務速率快、效率優、快速、便捷、積極有 64 位填註服務員意見，值得稱許。

（二）對本局之缺點有 15 位反應，大都反應標示、位置與指標、停車之相關問題等。標示問題，包括本局招牌、機車停車場出入口標示，均有調整空間，本局位在中山路之招牌因南北行駛方向不同，的確造成一方被招牌遮掩情形，使台中往員林方向之民眾無法看到本局標示。機車停車場出入口小、成功停車場之機車停車位無遮雨棚與標示指引有待加強。至於空調與人手問題：很熱、空調悶熱、增加人手問題，期間適逢開放「塑化劑檢驗」，詢問民眾與送檢體民眾多時，的確造成本局入口至服務檯前擁擠，也會影響原醫事人員辦照之動線，可依人數多寡調派人力即時引導。

（三）本局服務台係屬開放空間，服務台前辦理洽公民眾服務

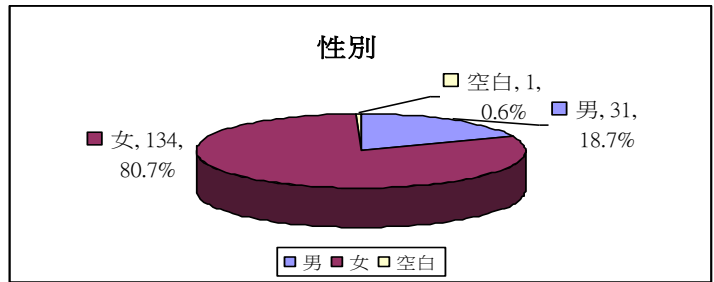
時，服務台後方之一舉一動與回應、應對，民眾都會看到、聽到，均會影響本局觀感。有關環境部分應堅守本局服務標準書所列「人員服務與接待-保持最佳服務態度：除非特殊狀況，禁止於服務時間大聲喧嘩或隨意批評。」及「同仁服務態度-尖峰時段或民眾擁擠櫃檯，所內其他同仁應主動支援，減少民眾等候時間。」，做好優質服務。

- (四) 在期許本局可以做得更好乙項，與本局缺點之意見相應，停車與標示是洽辦業務者最在意，在整體環境規劃時應加以考量。

彰化縣衛生局 100 年(第 1 次)服務滿意度調查分析基礎資料(表一)

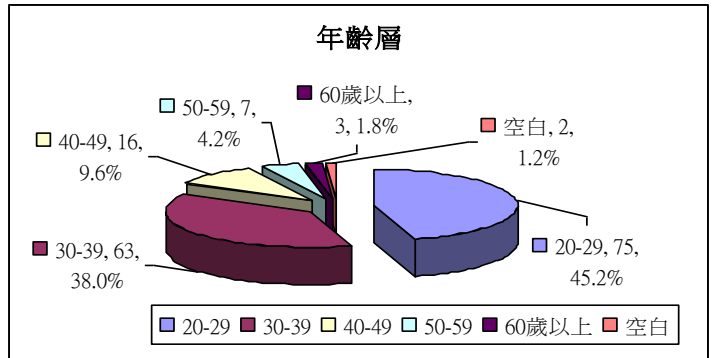
■ 性別

男 31 人 (18.7%)
 女 134 人 (80.7%)
 空白 1 人 (0.6%)



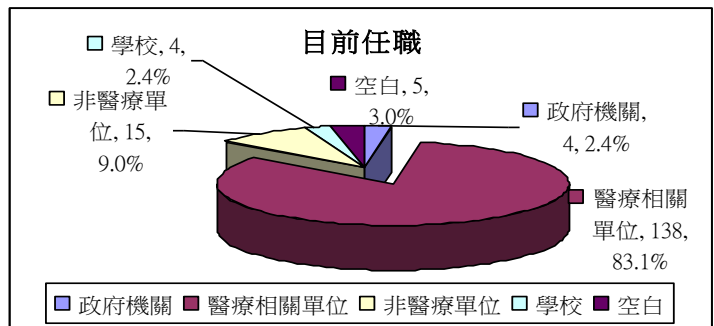
■ 年齡層

20 歲~29 歲 75 人 (45.2%)
 30 歲~39 歲 63 人 (38.0%)
 40 歲~49 歲 16 人 (9.6%)
 50~59 歲 7 人 (4.2%)
 60 歲以上 3 人 (1.8%)
 空白 2 人 (1.2%)



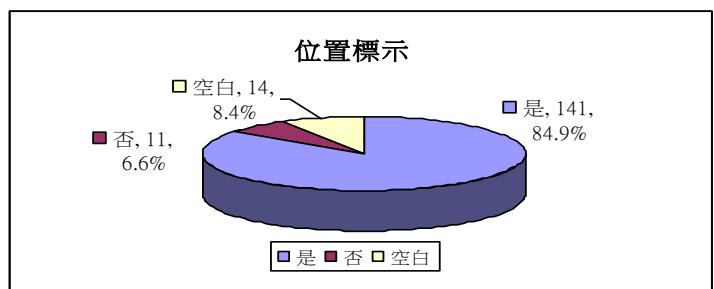
■ 目前任職

政府機關 4 人 (2.4%)
 醫療相關單位 138 人 (83.1%)
 非醫療單位 15 人 (9.0%)
 學校 4 人 (2.4%)
 空白 5 人 (3.0%)



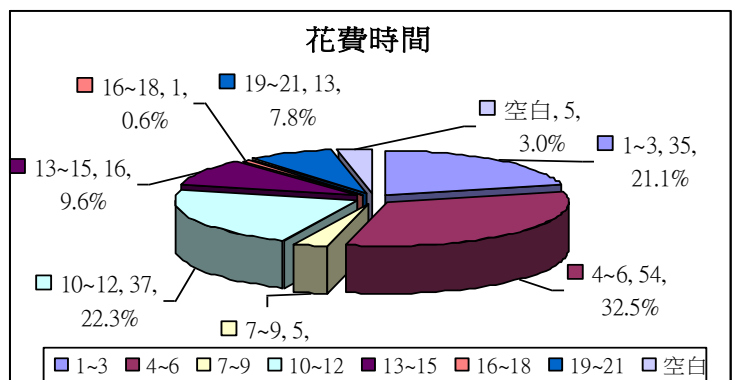
■ 本局位置或標示是否清楚

是 141 人 (84.9%)
 否 11 人 (6.6%)
 空白 14 人 (8.4%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 35 人 (21.1%)
 4 ~ 6 分 54 人 (32.5%)
 7 ~ 9 分 5 人 (3.0%)
 10~12 分 37 人 (22.3%)
 13~15 分 16 人 (9.6%)
 16~18 分 1 人 (0.6%)
 19~21 分 13 人 (7.8%)
 空白 5 人 (3.0%)



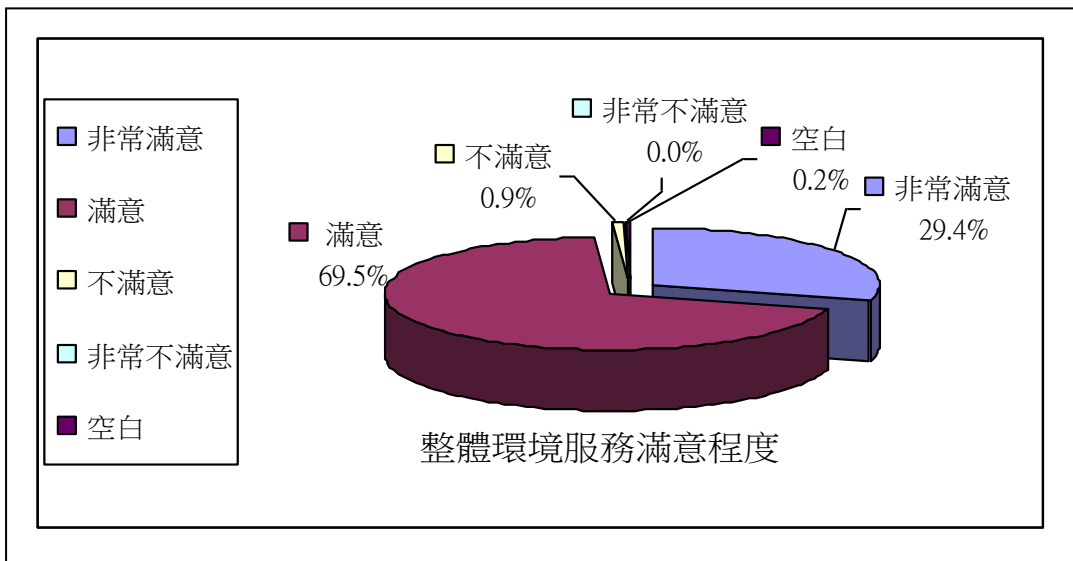
彰化縣衛生局 100 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 (表二)

N=166

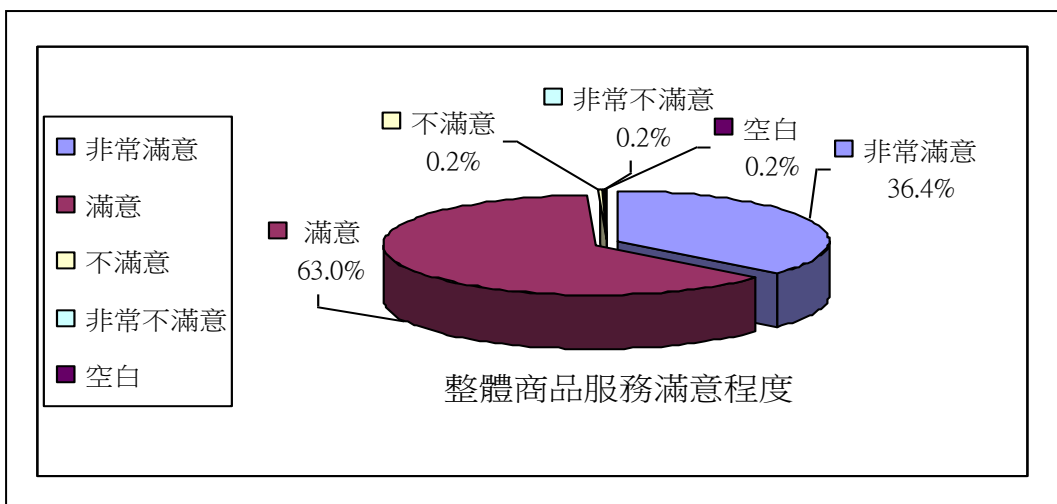
評價項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項										
整體環境的舒適性	51	30.7	114	68.7	1	0.6	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	49	29.5	113	68.1	4	2.4	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	46	27.7	119	71.7	1	0.6	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	49	29.5	116	69.9			-	-	1	0.6
整體環境服務平均		29.4		69.6		0.9				0.2
商品服務包括 6 項										
洽辦業務流程的順暢性	60	36.1	104	62.7	2	1.2	-	-	-	-
洽公等待時的服務	65	39.2	100	60.2	-	-	1	0.6	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	56	33.7	109	65.7	-	-	1	0.6	-	-
洽公事件處理的方便性	65	39.2	101	60.8	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	62	37.3	104	62.7	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	55	33.1	109	65.7	-	-	-	-	2	1.2
整體商品服務平均		36.4		63.0		0.2		0.2		0.2
人員服務包括 6 項										
服務台的服務	79	47.6	84	50.6	-	-	3	1.8	-	-
人員協助的主動積極性	77	46.4	87	52.4	1	0.6	1	0.6	-	-
承辦人員的服務態度	77	46.4	87	52.4	1	0.6	1	0.6	-	-
承辦人員回答問題的專業性	74	44.6	90	54.2	1	0.6	1	0.6	-	-
承辦人員的辦事效率	76	45.8	88	53.0	1	0.6	1	0.6	-	-
承辦人員的電話禮貌	69	41.6	92	55.4	-	-	1	0.6	4	2.4
整體人員服務平均		45.4		53.0		0.4		0.8		0.4

彰化縣衛生局 100 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度（表二）

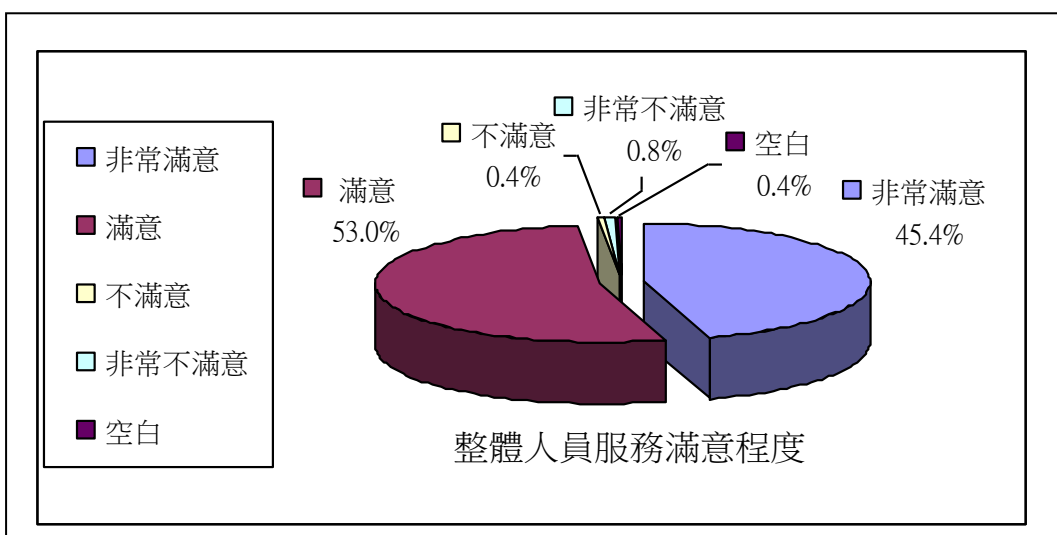
整體環境服務滿意程度平均



整體商品服務滿意程度平均



整體人員服務滿意程度平均



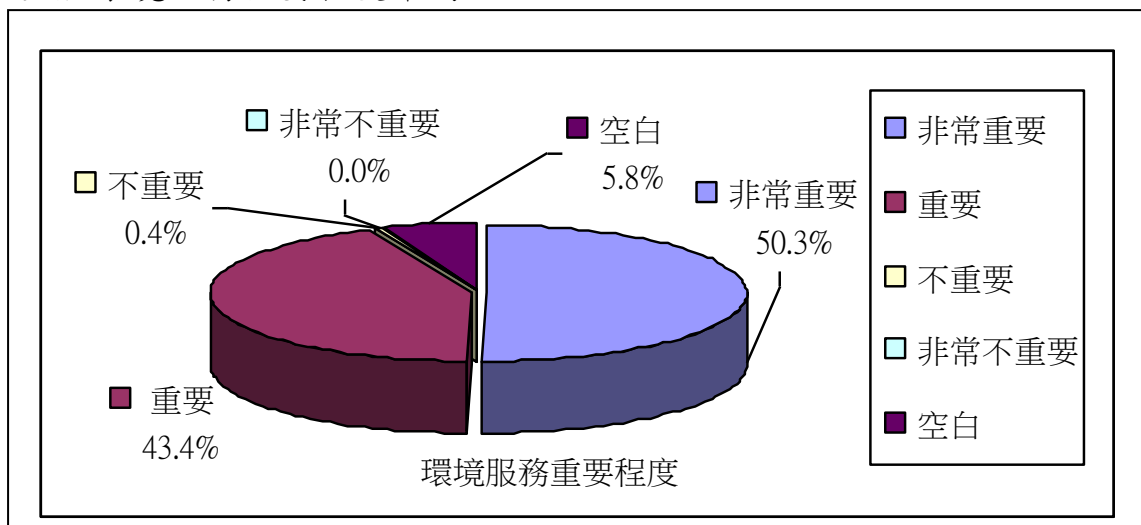
彰化縣衛生局 100 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

N=166

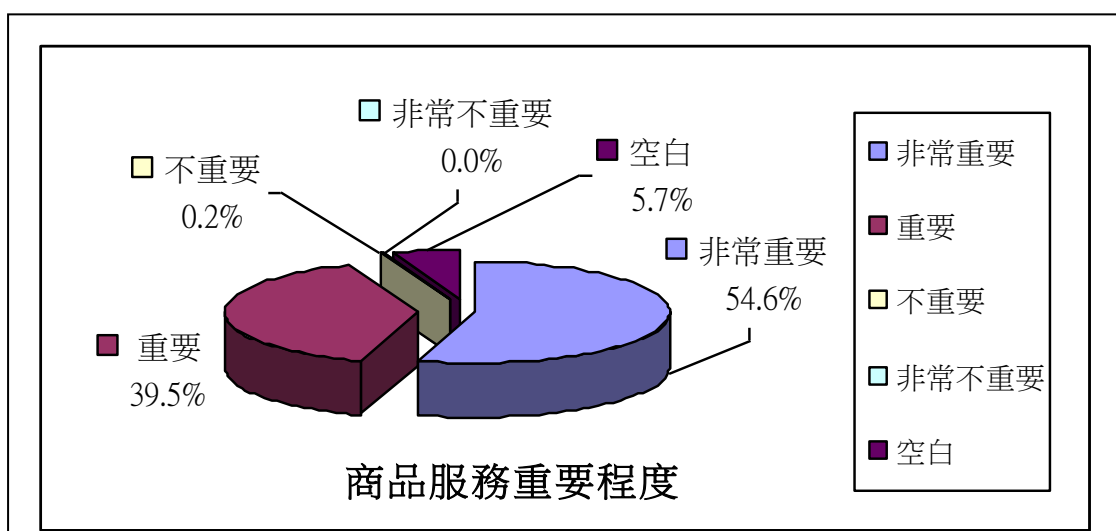
評價項目	非常重要		重要		不重要		非常不重要		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項										
整體環境的舒適性	80	48.2	77	46.4	-	-	-	-	9	5.4
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	91	54.8	65	39.2	-	-	-	-	10	6.0
局內硬體設施是否足夠	77	46.4	77	46.4	2	1.2	-	-	10	6.0
相關資料的找尋性是否清楚	84	50.6	70	42.2	1	0.6	-	-	10	6.0
整體環境服務平均		50.0		43.6		0.45				5.85
商品服務包括 6 項										
洽辦業務流程的順暢性	91	54.8	65	39.2	-	-	-	-	10	6.0
洽公等待時的服務	92	55.4	65	39.2	-	-	-	-	9	5.4
開始洽公至洽公結束的時效性	93	56.0	64	38.6	-	-	-	-	9	5.4
洽公事件處理的方便性	93	56.0	64	38.6	-	-	-	-	9	5.4
文件表格填寫是否便利	89	53.6	68	41.0	-	-	-	-	9	5.4
各項訊息公告說明的方式是否清楚	87	52.4	67	40.4	1	0.6	-	-	11	6.6
整體商品服務平均		54.7		39.5		0.2		0		5.7
人員服務包括 6 項										
服務台的服務	99	59.6	57	34.3	-	-	-	-	10	6.0
人員協助的主動積極性	99	59.6	58	34.9	-	-	-	-	9	5.4
承辦人員的服務態度	100	60.2	57	34.3	-	-	-	-	9	5.4
承辦人員回答問題的專業性	96	57.8	60	36.1	1	0.6	-	-	9	5.4
承辦人員的辦事效率	102	61.4	55	33.1	-	-	-	-	9	5.4
承辦人員的電話禮貌	94	56.6	61	36.7	-	-	-	-	11	6.6
整體人員服務平均		59.2		34.9		0.2		0		5.7

彰化縣衛生局 100 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

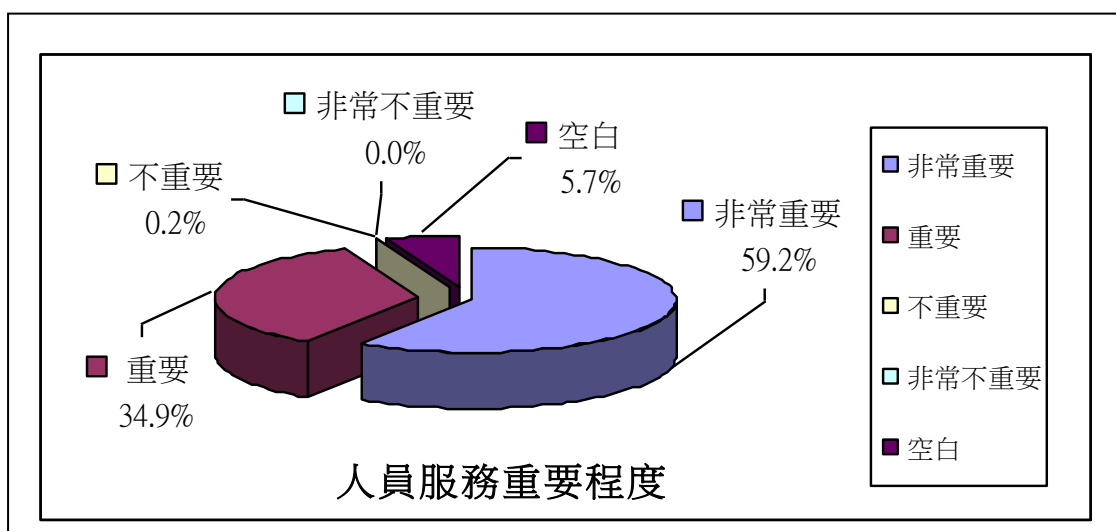
整體環境服務重要程度平均



整體商品服務重要程度平均



整體人員服務重要程度平均



彰化縣衛生局服務滿意度調查分析~基礎資料比較 (表四)

類別	99 年		100 年	
	第 I 次		第 I 次	
	人數	百比率	人數	百比率
性別				
男	35	21.0%	31	18.7%
女	124	77.5%	134	80.7%
空白	1	0.6%	1	0.6%
年齡				
20-29	74	46.3%	75	45.2%
30-39	44	27.5%	63	38.0%
40-49	28	17.5%	16	9.6%
50-59	11	6.9%	7	4.2%
60 歲以上	2	1.3%	3	1.8%
空白	1	0.6%	2	1.2%
目前任職				
政府機關(學校)	7	4.4%	8	4.8%
醫療相關單位	122	76.3%	138	83.1%
非醫療單位	20	12.5%	15	9.0%
空白	11	6.9%	5	3.0%
本局位置或標示是否清楚				
是	139	86.9%	141	84.9%
否	7	4.4%	11	6.6%
空白	14	8.8%	14	8.4%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	87	54.4%	89	53.6%
6-10	11	6.9%	5	3.0%
11-15	46	28.8%	53	31.9%
16~20	10	6.3%	14	8.4%
30 以上	-	-	-	-
空白	6	3.8%	5	3.0%
合計	160	100%	166	100%

料來源：99 年 (第 I 次)、100 年(第 I 次)

表五 彰化縣衛生局服務滿意度調查分析-評價項目滿意程度率比較

100年(第1次)代碼:【A】、99年(第1次)代碼:【B】

評價項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		空白	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
環境服務包括4項										
整體環境的舒適性	30.7	33.8	68.7	66.3	0.6	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	29.5	31.3	68.1	67.5	2.4	1.3	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	27.7	27.5	71.7	70.6	0.6	0.6	-	-	-	1.3
相關資料的找尋性是否清楚	29.5	30	69.9	68.1	-	0.6	-	-	0.6	1.3
平均	29.4	30.7	69.6	68.1	0.9	0.62			0.15	0.65
商品服務包括6項										
洽辦業務流程的順暢性	36.1	40	62.7	60	1.2	-	-	-		-
洽公等待時的服務	39.2	43.1	60.2	56.9	-	-	0.6	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	33.7	40	65.7	60	-	-	0.6	-	-	-
洽公事件處理的方便性	39.2	38.1	60.8	61.9	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	37.3	39.4	62.7	60.6	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	33.1	36.9	65.7	61.9	-	-	-	-	1.2	0.6
平均	36.4	39.6	63.0	60.2	0.2		0.2		0.2	0.1
人員服務包括6項										
服務台的服務	47.6	52.5	50.6	46.9	-	-	1.8	-	-	0.6
人員協助的主動積極性	46.4	55	52.4	45	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員的服務態度	46.4	55	52.4	45	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	44.6	51.3	54.2	48.1	0.6	-	0.6	-	-	0.6
承辦人員的辦事效率	45.8	51.3	53.0	48.8	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	41.6	50.6	55.4	49.4	-	-	0.6	-	2.4	-
平均	45.4	52.6	53.0	47.2	0.4		0.8		0.4	0.2

資料來源：100年(第1次)、99年(第1次)

表六 彰化縣衛生局服務滿意度調查分析-評價項目重要程度率比較

100年(第1次)代碼:【A】、99年(第1次)代碼:【B】

評價項目	非常重要		重要		不重要		非常不重要		空白	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
環境服務包括4項										
整體環境的舒適性	48.2	45	46.4	53.1	-	-	-	-	5.4	1.9
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	54.8	53.1	39.2	45	-	-	-	-	6.0	1.9
局內硬體設施是否足夠	46.4	43.8	46.4	53.1	1.2	-	-	-	6.0	3.1
相關資料的找尋性是否清楚	50.6	51.3	42.2	45	0.6	0.6	-	-	6.0	3.1
平均	50.0	48.3	43.6	49.1	0.45	0.15			5.85	2.5
商品服務包括6項										
洽辦業務流程的順暢性	54.8	53.1	39.2	45	-	-	-	-	6.0	1.9
洽公等待時的服務	55.4	52.5	39.2	45.6	-	-	-	-	5.4	1.9
開始洽公至洽公結束的時效性	56.0	51.3	38.6	46.9	-	-	-	-	5.4	1.9
洽公事件處理的方便性	56.0	51.3	38.6	46.9	-	-	-	-	5.4	1.9
文件表格填寫是否便利	53.6	50.6	41.0	47.5	-	-	-	-	5.4	1.9
各項訊息公告說明的方式是否清楚	52.4	49.4	40.4	48.1	0.6	0.6	-	-	6.6	2.5
平均	54.7	51.4	39.5	46.7	0.2	0.2			5.7	2.0
人員服務包括6項										
服務台的服務	59.6	54.4	34.3	43.1	-	-	-	-	6.0	2.5
人員協助的主動積極性	59.6	58.8	34.9	39.4	-	-	-	-	5.4	1.9
承辦人員的服務態度	60.2	58.8	34.3	39.4	-	-	-	-	5.4	1.9
承辦人員回答問題的專業性	57.8	55.6	36.1	41.9	0.6	0.6	-	-	5.4	2.5
承辦人員的辦事效率	61.4	56.3	33.1	41.9	-	-	-	-	5.4	1.9
承辦人員的電話禮貌	56.6	54.4	36.7	43.8	-	-	-	-	6.6	1.9
平均	59.2	56.4	34.9	41.6	0.2	0.2			5.7	2.1

資料來源:100年(第1次)、99年(第1次)