

100 年（第 2 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 9 月 29 日至 100 年 10 月 20 日，為期 15 天。

肆、回收問卷：受理服務人數 147 人，有效問卷回收數 129 份，回收率 87.75%。

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 78.3% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 44.2%，30-39 歲佔 38.0%，兩者佔近 8 成 2。以女性 74.4% 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 9。填寫「感到重要」程度以上者，達近 9 成 3，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「相關資料的找尋性是否清楚」有 2 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」及「文件表格填寫是否便利」各有 1 位填寫「不滿意」；「洽公事件處理的方便性」有 1 位填寫「非常不滿意」。

(3) 在人員服務面沒有填答「不滿意」。

2. 在重要程度乙項

(1) 在環境服務面「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) 在人員服務面沒有填答「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 113 位 (87.6%) 填列「是」，有 8 位 (6.2%) 填列「否」，填列「空白」有 8 位 (6.2%)。其中填列「否」，有陳述表示者 3 位「應在醒目路口標示、標示不明顯、在中山路找不到」。

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 46 件 (35.7%)；10 分鐘可辦結者達 49 件 (38.0%)；15 分鐘可辦結者達 105 件 (81.4%)，本次有 3 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，2 件為一次受理多件申辦案件，1 件民眾未備妥資料情形。

(二) 具體建議

60 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 57 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、用心、有耐心、態度良好、佳、有禮貌 (51 位)。

(2) 環境乾淨、清潔、優美、舒適、明亮、清爽、優美 (17 位)。

(3) 人員服務速率快、有效率、快速、便利性、積極 (7 位)。

(4) 停車便利 (2 位)。

(5) 杯水 (2 位)。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 4 位受訪者填註意見。

(1) 標示問題：標示圖再明顯 (1 位)、停車之指示路標可多設 (1 位)。

(2) 停車問題：停車不好找 (1 位)。

(3) 增加人手 (1 位)。

(4) 電腦輸入的字多增加一些文字 (1 位)。

3、「您覺得彰化縣衛生局還可以增加哪些服務」乙項，計有 6 位受訪者填註意見。

(1) 停車問題：增加機車停車格 (2 位)。

(2) 標示問題：指標再清楚些、路口標示「衛生局」(2 位)。

(3) 可網路申請便利 (1 位)。

(4) 茶水、點心 (1 位)。

4、「您覺得彰化縣衛生局哪裡可做得更好」乙項，計有 6 位受訪者填註意見，有 5 位填註「還不錯、很良好、已經很好、非常好」；有 1 位反應「冷氣外漏，服務台一邊冷一邊熱，且現推節約能源，應將走廊關閉」。

陸、整體評述

- 一、至本局便捷服務中心申辦案件者，100 年上半年（第 1 次）與下半年（第 2 次）比較，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）。民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，下半年較上半年清楚，提高 2.2%。在服務民眾之效率上有 3 件超過 30 分鐘，2 件為一次受理多件申辦案件，1 件民眾未備妥資料之情形。
- 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 9 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 3 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，
 - （一）「環境服務」表達「不滿意」程度較上半年下降，但出現 1 位表達「非常不滿意」。
 - （二）「商品服務」表達「不滿意」程度較上半年略增，為「洽辦流程順暢、等待、時效、表格填寫便利」問項；表達「非常不滿意」下降。
 - （三）「人員服務」均「滿意」，較上半年表達「不滿意、非常不滿意」表現最優良。
- 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 60 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、用心、態度良好、佳、有禮貌及服務速率快、有效率、快速、便力性、積極有 57 位填註服務員意見，值得稱許。
 - （二）對本局之缺點有 4 位反應，「標示問題」：停車之指示路標明顯或多設幾處。「人手問題」：一次受理多件申辦案件可與醫事機構溝通，採預約專案辦理，另外該 3 件超過 30

分鐘內辦結都發生在 9 月 30 日，一般醫事人員異動申辦在月底會有量增情形，除輪班人員外應有機動性支援機制。電腦輸入字元：有些「字」對民眾是非常重要的，需要造字之時候仍請資訊人員即時至服務台協助，避免民眾久候或用替代字帶過有失對顧客之尊重。

(三)「還可以增加哪些服務」與「哪裡可做得更好」：民眾除了對本局肯定外也是對本局之期許，包括「可網路申請便利」、「茶水、點心」及反應「冷氣外漏，服務台一邊冷一邊熱，且現推節約能源，應將走廊關閉」，均可供本局「商品服務」與「環境服務」參考。

(四)在填答服務時間，有 2 位表示服務「是」超過 30 分鐘，原因「網路連不上線、系統當機」，雖然 2 位在辦理醫事執業執照過程均只花 5 分鐘，民眾在各面項之滿意程度也都填答「滿意」，不過對於衛生署之系統或本局網路連線是否有效等所產生之民眾額外等待時間，宜預備停電、無法線上申辦之臨時因應措施。

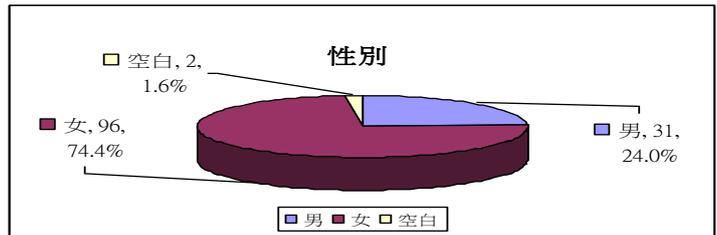
柒、建議：

「有感服務」讓服務更貼心：9 月 30 日，一位 20-29 歲女性民眾辦理醫事執業執照過程花了 40-50 分鐘，民眾填列滿意度調查表，填列服務超過 30 分鐘，原因「因自己未備妥資料，但服務人員親切、貼心、耐心為我處理」，她在本調查表上各面項之滿意程度也都填答「非常滿意」。當然，服務速度是越快越好，民眾等候時間是越短越好，遇到資料不全未能辦理或補正時應詳細說明，一次告知，並遞交書面補正單與聯絡電話，以利民眾下次辦結。這次滿意服務是因服務人員之服務態度，是最重要之服務滿意關鍵。

彰化縣衛生局 100 年(第 2 次)服務滿意度調查分析基礎資料(表一)

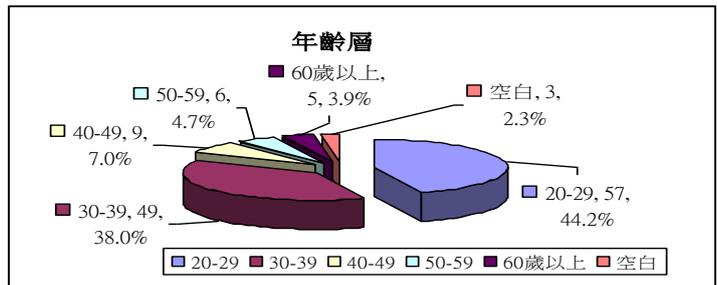
■ 性 別

男 31 人 (24.0%)
 女 96 人 (74.4%)
 空白 2 人 (1.6%)



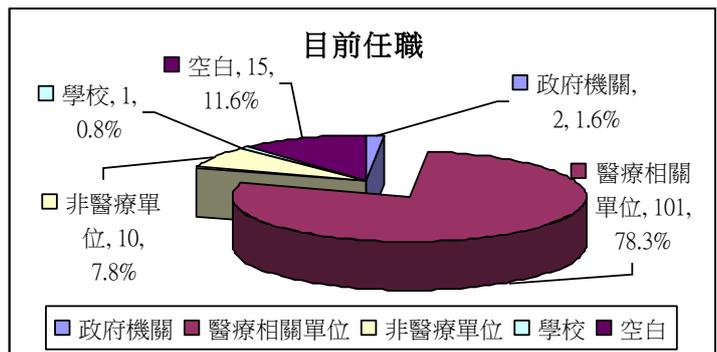
■ 年齡層

20 歲~29 歲 57 人 (44.2%)
 30 歲~39 歲 49 人 (38.0%)
 40 歲~49 歲 9 人 (7.0%)
 50~59 歲 6 人 (4.7%)
 60 歲以上 5 人 (3.9%)
 空白 3 人 (2.3%)



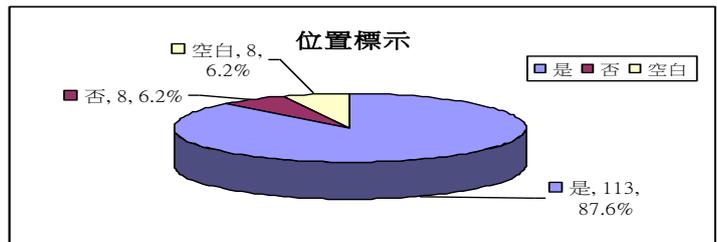
■ 目前任職

政府機關 2 人 (1.6%)
 醫療相關單位 101 人 (78.3%)
 非醫療單位 10 人 (7.8%)
 學校 1 人 (0.8%)
 空白 15 人 (11.6%)



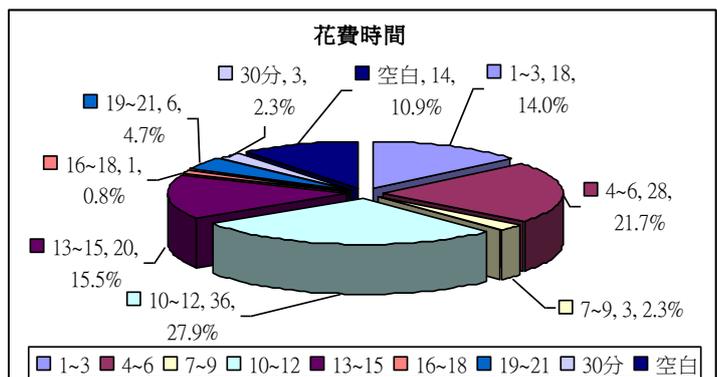
■ 本局位置或標示是否清楚

是 113 人 (87.6%)
 否 8 人 (6.2%)
 空白 8 人 (6.2%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 18 人 (14.0%)
 4 ~ 6 分 28 人 (21.7%)
 7 ~ 9 分 3 人 (2.3%)
 10~12 分 36 人 (27.9%)
 13~15 分 20 人 (15.5%)
 16~18 分 1 人 (0.8%)
 19~21 分 6 人 (4.7%)
 30 分 3 人 (2.3%)
 空白 14 人 (10.9%)



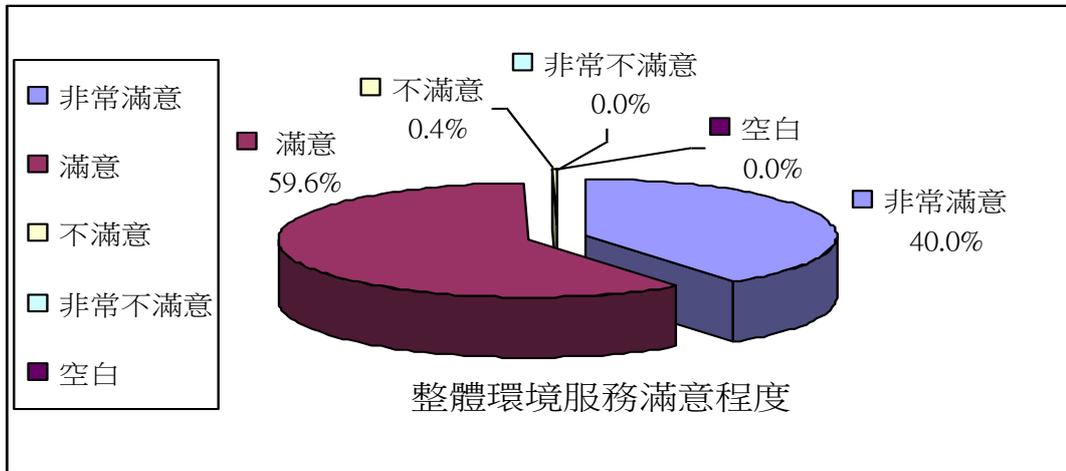
彰化縣衛生局 100 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 (表二)

N=129

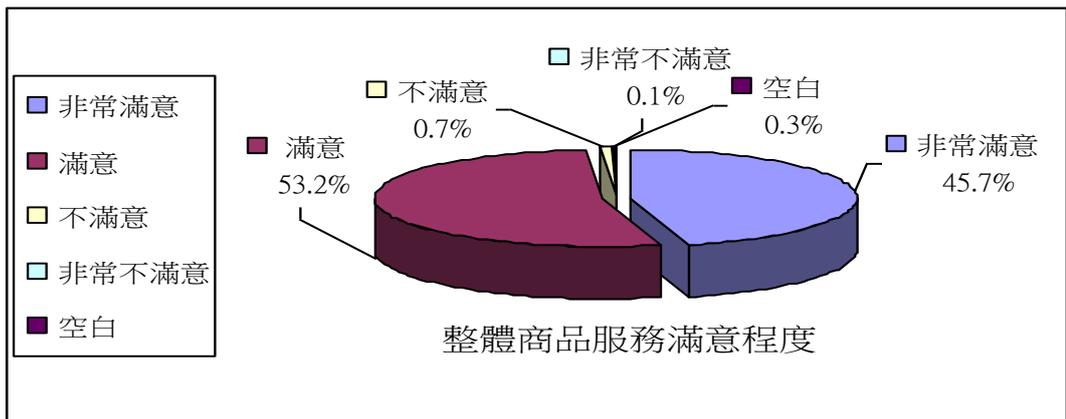
評價項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項										
整體環境的舒適性	53	41.1	76	58.9	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	54	41.9	74	57.4	-	-	1	0.8	-	-
局內硬體設施是否足夠	48	37.2	81	62.8	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	51	39.5	76	58.9	2	1.6	-	-	-	-
整體環境服務平均		39.9		59.5		0.4		0.2		0
商品服務包括 6 項										
洽辦業務流程的順暢性	59	45.7	68	52.7	2	1.6	-	-	-	-
洽公等待時的服務	59	45.7	69	53.5	1	0.8	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	58	45.0	69	53.5	1	0.8	-	-	1	0.8
洽公事件處理的方便性	59	45.7	68	52.7	-	-	1	0.6	1	0.8
文件表格填寫是否便利	60	46.5	68	52.7	1	0.8	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	59	45.7	70	54.3	-	-	-	-	-	-
整體商品服務平均		45.7		53.2		0.66		0.13		0.26
人員服務包括 6 項										
服務台的服務	80	62.0	49	38.0	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	80	62.0	49	38.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	83	64.3	46	35.7	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	78	60.5	51	39.5	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	75	58.1	54	41.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	72	55.8	55	42.6	-	-	-	-	2	1.6
整體人員服務平均		60.5		39.3		0		0		0.26

彰化縣衛生局 100 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度（表二）

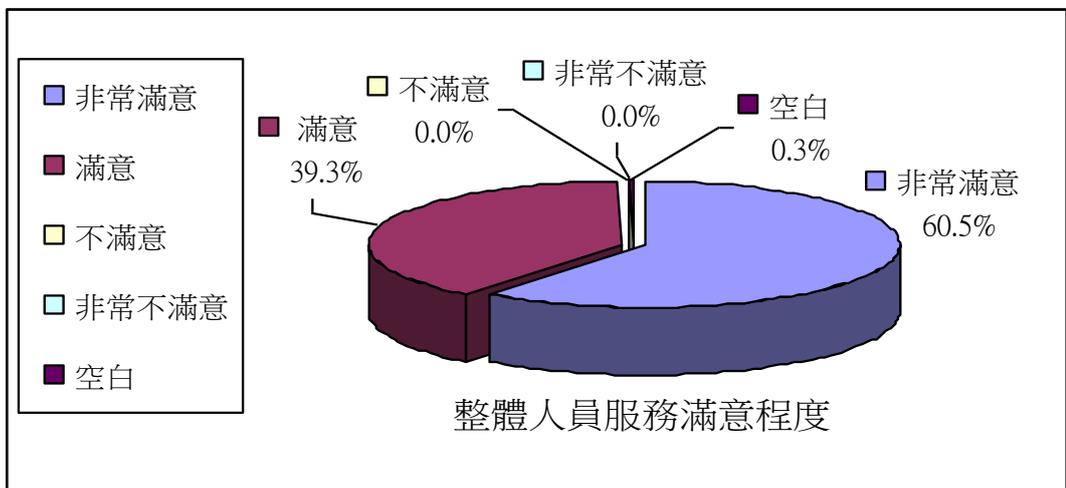
整體環境服務滿意程度平均



整體商品服務滿意程度平均



整體人員服務滿意程度平均



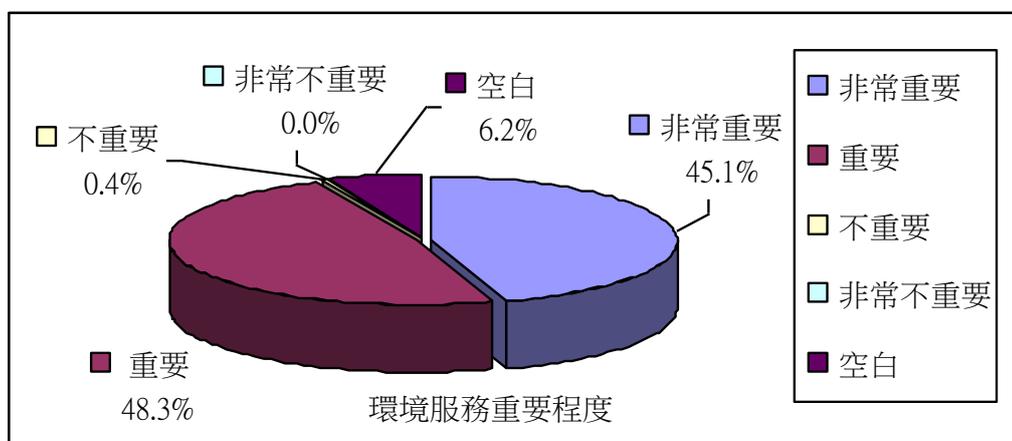
彰化縣衛生局 100 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目重要程度 (表三)

N=129

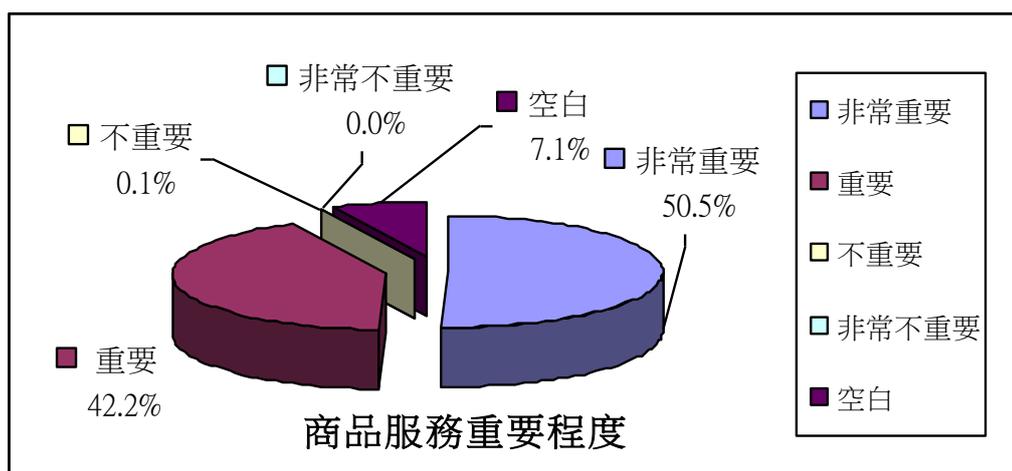
評價項目	非常重要		重要		不重要		非常不重要		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項										
整體環境的舒適性	58	45.0	62	48.1	1	0.8	-	-	8	6.2
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	64	49.6	57	44.2	-	-	-	-	8	6.2
局內硬體設施是否足夠	51	39.5	69	53.5	1	0.8	-	-	8	6.2
相關資料的找尋性是否清楚	60	46.5	61	47.3	-	-	-	-	8	6.2
整體環境服務平均		45.2		48.3		0.45		0		6.2
商品服務包括 6 項										
洽辦業務流程的順暢性	64	49.6	57	44.2	-	-	-	-	8	6.2
洽公等待時的服務	64	49.6	57	44.2	-	-	-	-	8	6.2
開始洽公至洽公結束的時效性	68	52.7	51	39.5	-	-	-	-	10	7.8
洽公事件處理的方便性	67	51.9	51	39.5	-	-	-	-	11	8.5
文件表格填寫是否便利	65	50.4	55	42.6	-	-	-	-	9	7.0
各項訊息公告說明的方式是否清楚	63	48.8	56	43.4	1	0.8	-	-	9	7.0
整體商品服務平均		50.5		42.2		0.13		0		7.1
人員服務包括 6 項										
服務台的服務	63	48.8	56	43.4	-	-	-	-	10	7.8
人員協助的主動積極性	65	50.4	56	43.4	-	-	-	-	8	6.2
承辦人員的服務態度	70	54.3	50	38.8	-	-	-	-	9	7.0
承辦人員回答問題的專業性	69	53.5	51	39.5	-	-	-	-	9	7.0
承辦人員的辦事效率	71	55.0	49	38.0	-	-	-	-	9	7.0
承辦人員的電話禮貌	58	45.0	60	46.5	-	-	-	-	11	8.5
整體人員服務平均		51.2		41.6		0		0		7.3

彰化縣衛生局 100 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目重要程度 (表三)

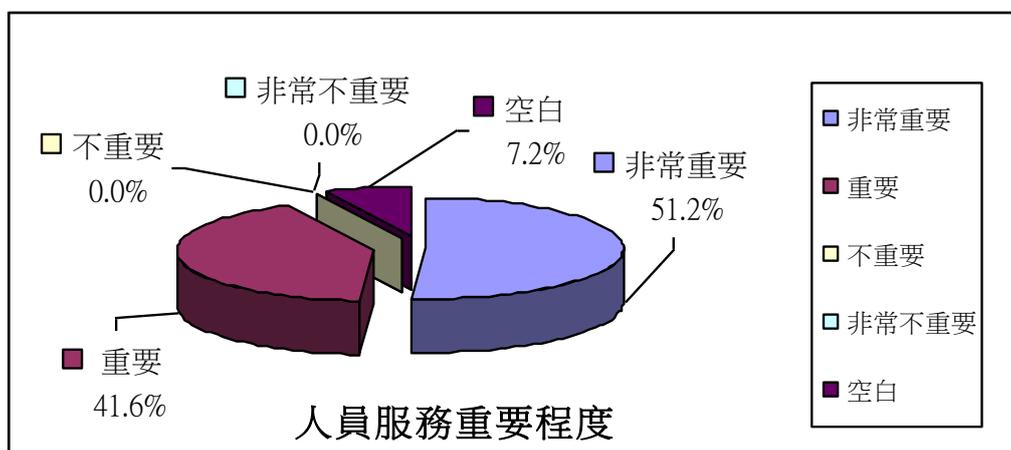
整體環境服務重要程度平均



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	100 年 第 2 次		100 年 第 I 次	
	人數	百比率	人數	百比率
	性別			
男	31	24.0%	31	18.7%
女	96	74.4%	134	80.7%
空白	2	1.6%	1	0.6%
年齡				
20-29	57	44.2%	75	45.2%
30-39	49	38.0%	63	38.0%
40-49	9	7.0%	16	9.6%
50-59	6	4.7%	7	4.2%
60 歲以上	5	3.9%	3	1.8%
空白	3	2.3%	2	1.2%
目前任職				
政府機關(學校)	3	2.3%	8	4.8%
醫療相關單位	101	78.3%	138	83.1%
非醫療單位	10	7.8%	15	9.0%
空白	15	11.6%	5	3.0%
本局位置或標示是否清楚				
是	113	87.6%	141	84.9%
否	8	6.2%	11	6.6%
空白	8	6.2%	14	8.4%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	46	35.7%	89	53.6%
6-10	3	2.3%	5	3.0%
11-15	56	43.4%	53	31.9%
16~20	7	5.5%	14	8.4%
30 以上	3	2.3%	-	-
空白	14	10.9%	5	3.0%
合計	129	100%	166	100%

料來源：100 年(第 I 次) 100 年(第 2 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】、100年(第2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	41.1	68.7	58.9	0.6	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	29.5	41.9	68.1	57.4	2.4	-	-	0.8	-	-
局內硬體設施是否足夠	27.7	37.2	71.7	62.8	0.6	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	29.5	39.5	69.9	58.9	-	1.6	-	-	0.6	-
平均	29.4	39.9	69.6	59.5	0.9	0.4	0	0.2	0.15	0
商品服務包括6項										
洽辦業務流程的順暢性	36.1	45.7	62.7	52.7	1.2	1.6	-	-	-	-
洽公等待時的服務	39.2	45.7	60.2	53.5	-	0.8	0.6	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	33.7	45.0	65.7	53.5	-	0.8	0.6	-	-	0.8
洽公事件處理的方便性	39.2	45.7	60.8	52.7	-	-	-	0.6	-	0.8
文件表格填寫是否便利	37.3	46.5	62.7	52.7	-	0.8	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	33.1	45.7	65.7	54.3	-	-	-	-	1.2	-
平均	36.4	45.7	63.0	53.2	0.2	0.66	0.2	0.13	0.2	0.26
人員服務包括6項										
服務台的服務	47.6	62.0	50.6	38.0	-	-	1.8	-	-	-
人員協助的主動積極性	46.4	62.0	52.4	38.0	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員的服務態度	46.4	64.3	52.4	35.7	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	44.6	60.5	54.2	39.5	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員的辦事效率	45.8	58.1	53.0	41.9	0.6	-	0.6	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	41.6	55.8	55.4	42.6	-	-	0.6	-	2.4	1.6
平均	45.4	60.5	53.0	39.3	0.4	-	0.8	-	0.4	0.26

資料來源：100年(第1次)、100年(第2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】、100年(第2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	45.0	46.4	48.1	-	0.8	-	-	5.4	6.2
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	54.8	49.6	39.2	44.2	-	-	-	-	6.0	6.2
局內硬體設施是否足夠	46.4	39.5	46.4	53.5	1.2	0.8	-	-	6.0	6.21
相關資料的找尋性是否清楚	50.6	46.5	42.2	47.3	0.6	-	-	-	6.0	6.2
平均	50.0	45.2	43.6	48.3	0.45	0.45	0	0	5.85	6.2
商品服務包括6項										
洽辦業務流程的順暢性	54.8	49.6	39.2	44.2	-	-	-	-	6.0	6.2
洽公等待時的服務	55.4	49.6	39.2	44.2	-	-	-	-	5.4	6.2
開始洽公至洽公結束的時效性	56.0	52.7	38.6	39.5	-	-	-	-	5.4	7.8
洽公事件處理的方便性	56.0	51.9	38.6	39.5	-	-	-	-	5.4	8.5
文件表格填寫是否便利	53.6	50.4	41.0	42.6	-	-	-	-	5.4	7.0
各項訊息公告說明的方式是否清楚	52.4	48.8	40.4	43.4	0.6	0.8	-	-	6.6	7.0
平均	54.7	50.5	39.5	42.2	0.2	0.13	0	0	5.7	7.1
人員服務包括6項										
服務台的服務	59.6	48.8	34.3	43.4	-	-	-	-	6.0	7.8
人員協助的主動積極性	59.6	50.4	34.9	43.4	-	-	-	-	5.4	6.2
承辦人員的服務態度	60.2	54.3	34.3	38.8	-	-	-	-	5.4	7.0
承辦人員回答問題的專業性	57.8	53.5	36.1	39.5	0.6	-	-	-	5.4	7.0
承辦人員的辦事效率	61.4	55.0	33.1	38.0	-	-	-	-	5.4	7.0
承辦人員的電話禮貌	56.6	45.0	36.7	46.5	-	-	-	-	6.6	8.5
平均	59.2	51.2	34.9	41.6	0.2	0	0	0	5.7	7.3

資料來源：100年(第1次)、100年(第2次)