

## 101 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：101 年 5 月 1 日至 101 年 5 月 21 日，為期 15 天。

肆、回收問卷：受理服務人數 193 人，有效問卷回收數 171，回收率 88.6 %。

### 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 80.7% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 34.52%，30-39 歲佔 26.9%，兩者佔近 6 成 4。以女性 62.6% 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 8 成 8，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「整體環境的整潔及舒適性」、「局內硬體設施是否足夠」、「相關資料的找尋性是否清楚」各有 1 位填寫「不滿意」。

（2）在商品服務面「文件表格填寫是否便利」與「各

項訊息公告，說明的方式是否清楚」各有 1 位填寫「不滿意」。

(3) 在人員服務面「服務台的服務服務台的服務」與「承辦人員的服務態度」各有 1 位填寫「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 4 位填寫「不重要」與「相關資料的尋找性是否清楚」有 2 位填寫「不重要」。

(2) 在商品服務面「洽公等待時的服務」、「洽公事務處理的方便性」、「各項訊息公告說明的方式是否清楚」各有 1 位填寫「不重要」；「文件表格填寫是否便利」有 2 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 140 位 (81.9%) 填列「是」，有 5 位 (2.9%) 填列「否」，填列「空白」有 26 位 (15.2%)。其中填列「否」，有陳述表示者 2 位「標示應更明顯、標示被樹木擋住」。

4. 於本局辦理醫事執業執照所需時間部份，經統計於 5 分鐘內辦結有 79 件 (46.2%)；10 分鐘內可辦結者達 82 件 (48%)；15 分鐘內可辦結者達 127 件 (80.2%)，本次有 6 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，有 5 位填列原因「填寫資料(外勞)、協助補拍大頭照片、辦理執照件數超過 5 件以上、辦理證件人員多 (10 位)、電腦速度慢」。

## (二) 具體建議

81 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75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（複選）

- (1) 人員服務態度：親切、有禮、熱心、認真、用心、優良、有耐心、態度良好、態度佳、和善、溫馨、和諧、(42位)。
- (2) 人員服務速率：快、有效率、快速、便利（捷）性、便民、順暢、積極（19位）。
- (3) 環境服務：外觀環境整潔、乾淨、優美、舒適、光線明亮、新、清爽、幽雅（19位）。
- (4) 會主動詢問申辦業務（1位）。
- (5) 快速窗口很方便（1位）。
- (6) 來電詢問相關問題，回達清楚明瞭（1位）。
- (7) 無官僚味，辦事明確（1位）。
- (9) 冷氣 good、加裝玻璃門感覺較優雅較清涼（2位）。
- (10) 氣氛很好（1位）。
- (11) 停車方便、停車便利、汽車停車場大（5位）。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有12位受訪者填註意見。

- (1) 標示、指引問題：指標再明顯、招牌太小、不明顯、大門入口沒衛生局指示（4位）。
- (2) 停車問題：停車位不夠、車位停滿了、機車停車場小（5位）。
- (3) 建築物太舊（外觀）內部整潔（1位）。
- (4) 不知道到那裡承辦（1位）。

(5) 不要強迫每個人都填寫問卷 (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 3 位受訪者填註意見。

(1) 提供文件影印 (1 位)。

(2) 機車停車格應加蓋以免淋雨 (1 位)。

(3) 訊息傳佈 (1 位)。

4、「您覺得彰化縣衛生局哪裡可做得更好」乙項，計有 2 位受訪者填註意見，有 1 位填註「設立相片快拍或刻印服務」；有 1 位反應「地標更清楚一點」。

## 陸、整體評述

- 一、至本局便捷服務中心申辦案件者，101 年上半年（第 1 次）與前次 100 年下半年（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，101 年上半年較 100 年下半年清楚，提高 3.3%。在服務民眾之效率上有 6 件超過 30 分鐘，有 5 位填列原因「填寫資料（外勞）、協助補拍大頭照片、辦理執照件數超過 5 件以上、辦理證件人員多（10 位）、電腦速度慢」。
- 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 8 成 8 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」程度與前次相同，無表達「非常不滿意」優於前次。
  - （二）「商品服務」表達「不滿意」程度較前次下降，無表達「非常不滿意」優於前次。
  - （三）「人員服務」表達「不滿意」程度較前次略增。
- 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 81 位受訪者填註意見，反應服務人員態度與服務速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、快速、便利性、積極有 61 位填註服務員意見，值得稱許。
  - （二）對本局之缺點有 12 位反應，「標示、指引問題」及「停車問題」最多：從中山路之招牌太小、不明顯、標示被樹木擋住、指標再明顯，至大門入口沒衛生局指示及不

知道到那裡承辦。另外停車問題：停車位不夠、車位停滿了、機車停車場小。

(三)「還可以增加哪些服務」與「哪裡可做得更好」：除部分空白未填寫，多位洽辦者會填寫「無」，只有3位表示意見，如提供文件影印、機車停車格加蓋遮雨棚、增加訊息傳佈。本局有提供民眾文件影印與協助醫事人員換(發)執照立拍服務，可以主動為民眾說明。

(四)在填答服務時間，有6位表示服務「是」超過30分鐘，有5位填列原因「填寫資料(外勞)、協助補拍大頭照片、辦理執照件數超過5件以上、辦理證件人員多(10位)、電腦速度慢」。詳閱其對本局及人員之滿意程度，均達「滿意」或「非常滿意」。

#### 柒、建議：

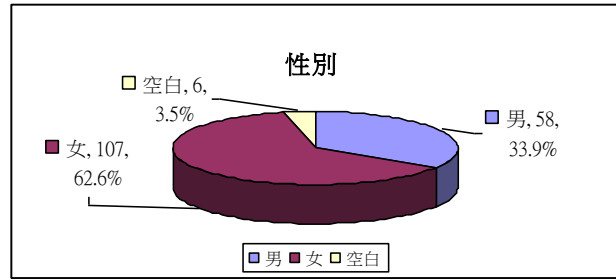
本服務滿意度調查在滿意度程度達9成9，得到民眾相當大之肯定，建議朝「有感服務」讓服務更貼心。

承諾在服務速度上不能超過30分鐘，如何將可能是逾時「抱怨」轉為「如願」是我們改善服務之思維，如5月2日，一位30-39歲女性民眾辦理醫事執業執照，服務時間超過30分鐘，填列原因「照片不合規定，服務人員現場幫忙大頭照，才會延長辦理時間。」她在本調查表上各面項之滿意程度都填答「滿意」及「非常滿意」，並在對衛生局的感覺部分填寫「服務好、親切、便民」，讓民眾敢受深刻。是項貼心服務是100年8月30日架設網路攝影機，當洽辦醫事執業執照人員攜帶之照片過久(超過3個月)或未攜帶照片，提供這項服務可以讓民眾免於奔波及讓本局辦理醫事人員作業異動提高效率。民眾拍照後便捷服務中心服務人員將照片檔案寄至醫政科承辦人再列印出彩色照片，拿至便捷服務中心後製，完成執業執照發照，除了免除民眾花錢拍照及免除民眾再請假前來再辦理，在醫事系統之程序符合資料亦完備，民眾更是滿意。

彰化縣衛生局 101 年(第 1 次)服務滿意度調查分析基礎資料(表一)

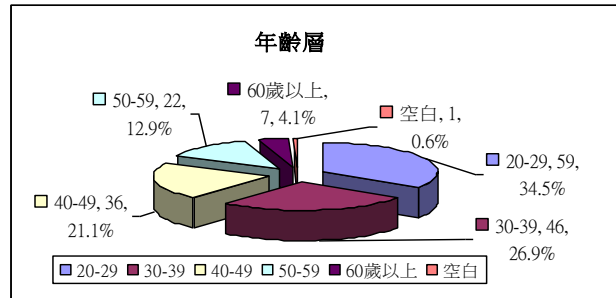
■ 性 別

男 58 人 (33.9%)  
 女 107 人 (62.6%)  
 空白 6 人 (3.5%)



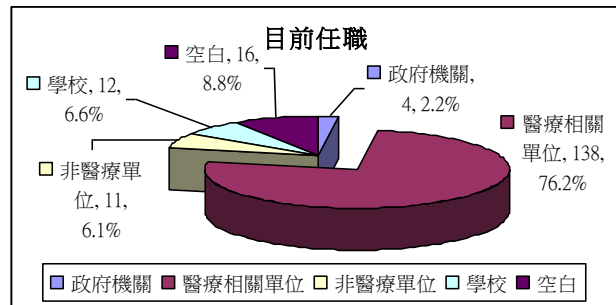
■ 年齡層

20 歲~29 歲 59 人 (54.5%)  
 30 歲~39 歲 46 人 (26.9%)  
 40 歲~49 歲 36 人 (21.1%)  
 50~59 歲 22 人 (12.9%)  
 60 歲以上 7 人 (4.1%)  
 空白 1 人 (0.6%)



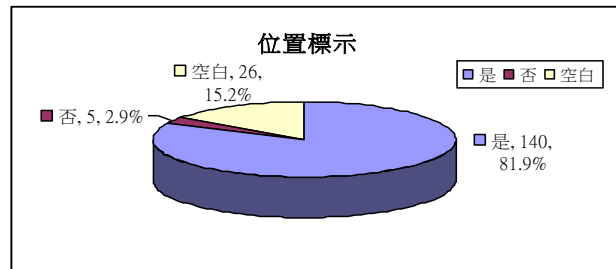
■ 目前任職

政府機關 4 人 (2.3%)  
 醫療相關單位 138 人 (80.7%)  
 非醫療單位 11 人 (6.4%)  
 學校 2 人 (1.2%)  
 空白 16 人 (9.4%)



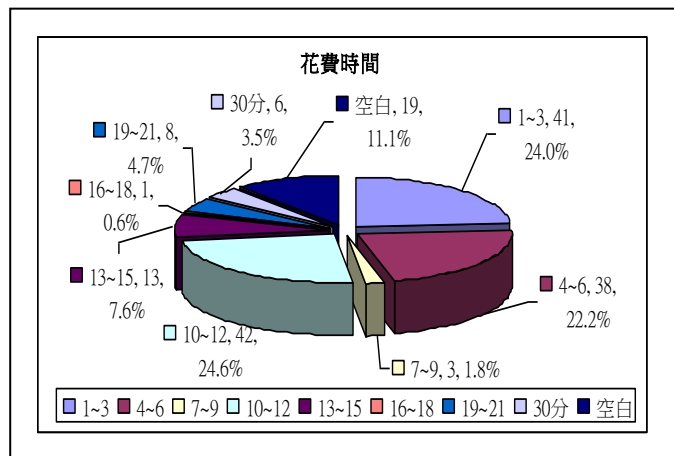
■ 本局位置或標示是否清楚

是 140 人 (81.9%)  
 否 5 人 (2.9%)  
 空白 26 人 (15.2%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 41 人 (24.0%)  
 4 ~ 6 分 38 人 (22.2%)  
 7 ~ 9 分 3 人 (1.8%)  
 10~12 分 42 人 (24.6%)  
 13~15 分 13 人 (7.6%)  
 16~18 分 1 人 (0.5%)  
 19~21 分 8 人 (4.7%)  
 30 分 6 人 (3.5%)  
 空白 19 人 (11.1%)



彰化縣衛生局 101 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 (表二)

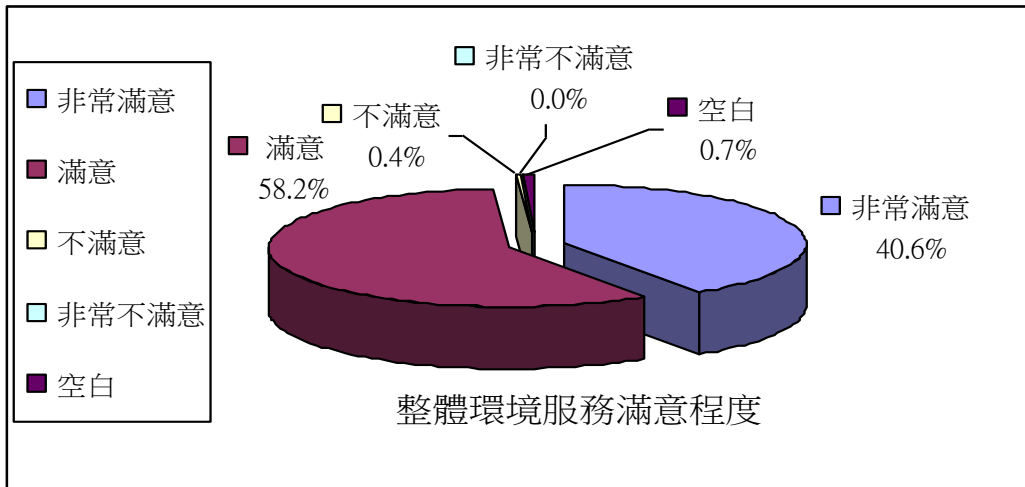
N=171

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	%
<b>環境服務包括 4 項</b>										
整體環境的舒適性	74	43.3	95	55.6	1	0.6	-	-	1	0.6
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	69	40.4	101	59.1	-	-	-	-	1	0.6
局內硬體設施是否足夠	66	38.6	102	59.6	1	0.6	-	-	2	1.2
相關資料的找尋性是否清楚	69	40.4	100	58.5	1	0.6	-	-	1	0.6
整體環境服務平均		40.7		58.2		0.4		0		0.7
<b>商品服務包括 6 項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	86	50.3	84	49.1	-	-	-	-	1	0.6
洽公等待時的服務	85	49.7	85	49.7	-	-	-	-	1	0.6
開始洽公至洽公結束的時效性	82	48.0	88	51.5	-	-	-	-	1	0.6
洽公事件處理的方便性	83	48.5	87	50.9	-	-	-	-	1	0.6
文件表格填寫是否便利	80	46.8	89	52.0	1	0.6	-	-	1	0.6
各項訊息公告說明的方式是否清楚	70	40.9	98	57.3	1	0.6	-	-	2	1.2
整體商品服務平均		47.4		51.7		0.2		0		0.7
<b>人員服務包括 6 項</b>										
服務台的服務	99	57.9	70	40.9	1	0.6	-	-	1	0.6
人員協助的主動積極性	100	58.5	70	40.9	-	-	-	-	1	0.6
承辦人員的服務態度	96	56.1	73	42.7	1	0.6	-	-	1	0.6
承辦人員回答問題的專業性	93	54.4	77	45.0	-	-	-	-	1	0.6
承辦人員的辦事效率	92	53.8	78	45.6	-	-	-	-	1	0.6
承辦人員的電話禮貌	91	53.2	76	44.4	-	-	-	-	4	2.32
整體人員服務平均		55.6		43.3		0.2		0		0.9

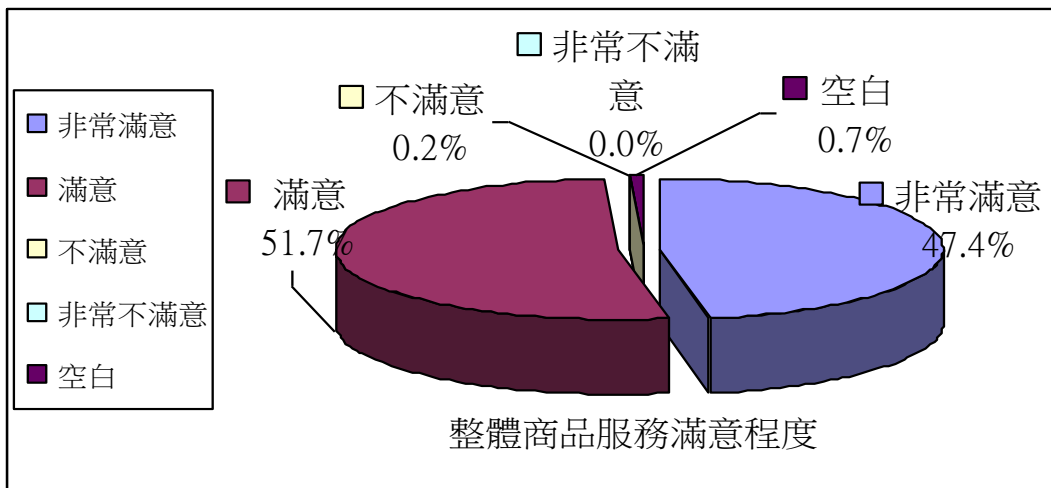


彰化縣衛生局 101 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度（表二）

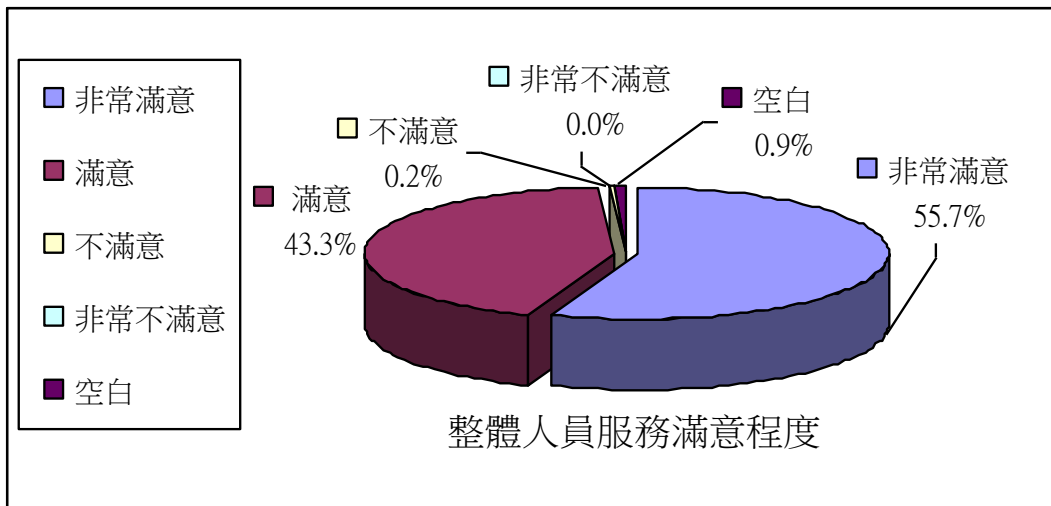
整體環境服務滿意程度平均



整體商品服務滿意程度平均



整體人員服務滿意程度平均



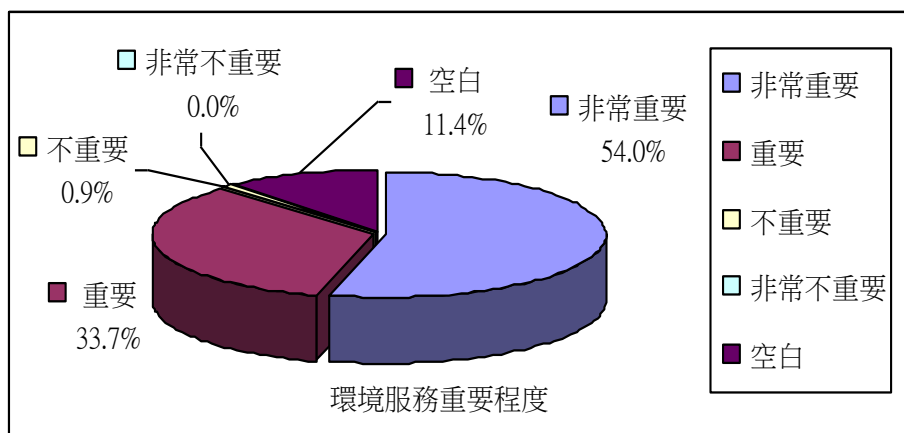
彰化縣衛生局 101 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

N=171

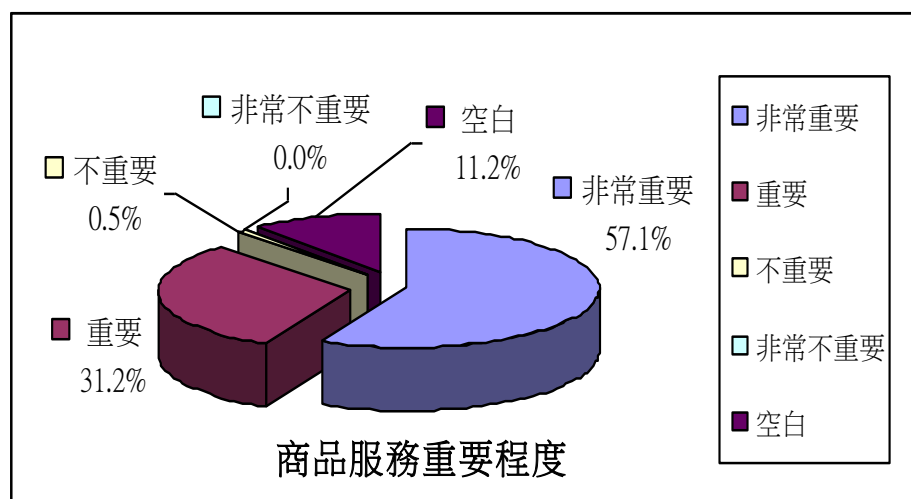
評價項目	非常重要		重要		不重要		非常不重要		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
<b>環境服務包括 4 項</b>										
整體環境的舒適性	88	51.5	64	37.4	-	-	-	-	19	11.1
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	101	59.1	50	29.2	-	-	-	-	20	11.7
局內硬體設施是否足夠	89	52.0	59	34.5	4	2.3	-	-	19	11.7
相關資料的找尋性是否清楚	92	53.8	58	33.9	2	1.2	-	-	19	11.1
整體環境服務平均		54.1		33.7		0.8		0		11.4
<b>商品服務包括 6 項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	101	59.1	50	29.2	-	-	-	-	20	11.7
洽公等待時的服務	99	57.9	52	30.4	1	0.6	-	-	19	11.1
開始洽公至洽公結束的時效性	99	57.9	53	31.0	-	-	-	-	19	11.1
洽公事件處理的方便性	99	57.9	52	30.4	1	0.6	-	-	19	11.1
文件表格填寫是否便利	95	55.6	55	32.2	2	1.2	-	-	19	11.1
各項訊息公告說明的方式是否清楚	93	54.4	58	33.9	1	0.6	-	-	19	11.1
整體商品服務平均		57.1		31.2		0.5		0		11.2
<b>人員服務包括 6 項</b>										
服務台的服務	99	57.9	51	29.8	-	-	-	-	21	12.3
人員協助的主動積極性	105	61.4	46	26.9	-	-	-	-	20	11.7
承辦人員的服務態度	107	62.6	44	25.7	-	-	-	-	20	11.7
承辦人員回答問題的專業性	106	62.0	45	26.3	-	-	-	-	20	11.7
承辦人員的辦事效率	104	60.8	47	27.5	-	-	-	-	20	11.7
承辦人員的電話禮貌	98	57.3	51	29.8	-	-	-	-	20	12.9
整體人員服務平均		60.3		27.7		0		0		12.0

彰化縣衛生局 101 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

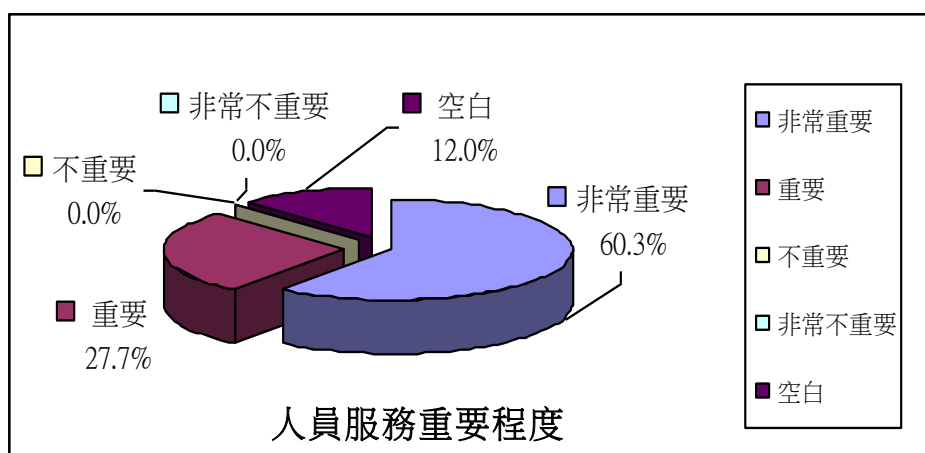
整體環境服務重要程度平均



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	100 年		101 年	
	第 2 次		第 I 次	
	人數	百比率	人數	百比率
<b>性別</b>				
男	31	24.0%	58	33.9%
女	96	74.4%	107	62.6%
空白	2	1.6%	6	3.5%
<b>年齡</b>				
20-29	57	44.2%	59	34.5%
30-39	49	38.0%	46	26.9%
40-49	9	7.0%	36	21.1%
50-59	6	4.7%	22	12.9%
60 歲以上	5	3.9%	7	4.1%
空白	3	2.3%	1	0.6%
<b>目前任職</b>				
政府機關(學校)	3	2.3%	6	3.5%
醫療相關單位	101	78.3%	138	80.7%
非醫療單位	10	7.8%	11	6.4%
空白	15	11.6%	16	9.4%
<b>本局位置或標示是否清楚</b>				
是	113	87.6%	140	81.9%
否	8	6.2%	5	2.9%
空白	8	6.2%	26	15.2%
<b>平均花多少時間(分鐘)</b>				
1-5	46	35.7%	79	46.2%
6-10	3	2.3%	3	1.8%
11-15	56	43.4%	45	32.2%
16~20	7	5.5%	9	5.26%
30 以上	3	2.3%	6	3.5%
空白	14	10.9%	19	11.1%
合計	129	100%	171	100%

料來源：101 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

101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
<b>環境服務包括4項</b>										
整體環境的舒適性	43.3	41.1	55.6	58.9	0.6	-	-	-	0.6	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	40.4	41.9	59.1	57.4		-	-	0.8	0.6	-
局內硬體設施是否足夠	38.6	37.2	59.6	62.8	0.6	-	-	-	1.2	-
相關資料的找尋性是否清楚	40.4	39.5	58.5	58.9	0.6	1.6	-	-	0.6	-
平均	40.7	39.9	58.2	59.5	0.4	0.4	0	0.2	0.7	0
<b>商品服務包括6項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	50.3	45.7	49.1	52.7	-	1.6	-	-	0.6	-
洽公等待時的服務	49.7	45.7	49.7	53.5	-	0.8	-	-	0.6	-
開始洽公至洽公結束的時效性	48.0	45.0	51.5	53.5	-	0.8	-	-	0.6	0.8
洽公事件處理的方便性	48.5	45.7	50.9	52.7	-	-	-	0.6	0.6	0.8
文件表格填寫是否便利	46.8	46.5	52.0	52.7	0.6	0.8	-	-	0.6	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	40.9	45.7	57.3	54.3	0.6	-	-	-	1.2	-
平均	37.4	45.7	51.7	53.2	0.2	0.66	0	0.13	0.7	0.26
<b>人員服務包括6項</b>										
服務台的服務	57.9	62.0	40.9	38.0	0.6	-	-	-	0.6	-
人員協助的主動積極性	58.5	62.0	40.9	38.0	-	-	-	-	0.6	-
承辦人員的服務態度	56.1	64.3	42.7	35.7	0.6	-	-	-	0.6	-
承辦人員回答問題的專業性	54.4	60.5	45.0	39.5	-	-	-	-	0.6	-
承辦人員的辦事效率	53.8	58.1	45.6	41.9	-	-	-	-	0.6	-
承辦人員的電話禮貌	53.2	55.8	44.4	42.6	-	-	-	-	2.3	1.6
平均	55.6	60.5	43.3	39.3	0.2		0	0	0.9	0.26

資料來源：101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

101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
<b>環境服務包括4項</b>										
整體環境的舒適性	51.5	45.0	37.4	48.1	-	0.8	-	-	11.1	6.2
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	59.1	49.6	29.2	44.2	-	-	-	-	11.7	6.2
局內硬體設施是否足夠	52.0	39.5	34.5	53.5	2.3	0.8	-	-	11.7	6.21
相關資料的找尋性是否清楚	53.8	46.5	33.9	47.3	1.2	-	-	-	11.1	6.2
平均	54.1	45.2	33.7	48.3	0.8	0.45	0	0	11.4	6.2
<b>商品服務包括6項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	39.1	49.6	29.2	44.2	-	-	-	-	11.7	6.2
洽公等待時的服務	57.9	49.6	30.4	44.2	0.6	-	-	-	11.1	6.2
開始洽公至洽公結束的時效性	57.9	52.7	31.0	39.5	-	-	-	-	11.1	7.8
洽公事件處理的方便性	57.9	51.9	30.4	39.5	0.6	-	-	-	11.1	8.5
文件表格填寫是否便利	55.6	50.4	32.2	42.6	1.2	-	-	-	11.1	7.0
各項訊息公告說明的方式是否清楚	55.4	48.8	33.9	43.4	0.6	0.8	-	-	11.1	7.0
平均	57.1	50.5	31.2	42.2	0.5	0.13	0	0	11.2	7.1
<b>人員服務包括6項</b>										
服務台的服務	27.9	48.8	29.8	43.4	-	-	-	-	12.3	7.8
人員協助的主動積極性	61.4	50.4	26.9	43.4	-	-	-	-	11.7	6.2
承辦人員的服務態度	62.6	54.3	25.7	38.8	-	-	-	-	11.7	7.0
承辦人員回答問題的專業性	62.0	53.5	26.3	39.5	-	-	-	-	11.7	7.0
承辦人員的辦事效率	60.8	55.0	27.5	38.0	-	-	-	-	11.7	7.0
承辦人員的電話禮貌	57.3	45.0	29.8	46.5	-	-	-	-	12.9	8.5
平均	60.3	51.2	27.7	41.6	0	0	0	0	12.09	7.3

資料來源:101年(第1次)、100年(第2次)