

## 101 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

101 年 9 月 27 日至 101 年 10 月 18 日，為期 15 工作天。

### 肆、回收問卷

受理服務人數 221 人，有效問卷回收數 204 份，回收率 92.3%。

### 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 78.4% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 48.0%，30-39 歲佔 33.3%，兩者佔近 8 成 1。以女性 75.0% 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 5 成 5，惟在部份次項目仍需要注意及改進空間。

##### 1. 在滿意程度乙項

- （1）在環境服務面受訪者無填寫「不滿意」。
- （2）在商品服務面：「洽辦業務流程的順暢性」問項 1 位填寫「不滿意」，「開始洽公至洽公結束的時

效性」與「各項訊息公告說明的方式是否清楚」問項各有 2 位填寫「不滿意」。

(3) 在人員服務面：「人員協助的主動積極性」問項 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」與「相關資料的尋找性是否清楚」問項各有 1 位填寫「不重要」。

(2) 在商品服務面：「洽公等待時的服務」問項 2 位填寫「不重要」，在「開始洽公至洽公結束的時效性」與「文件表格填寫是否便利」各有 1 位填寫「不重要」。

(3) 在人員服務面：「服務台的服務」問項 1 位填答「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 154 位 (75.5%) 填列「是」，有 15 位 (7.4%) 填列「否」，填列「空白」有 35 位 (17.2%)。其中填列「否」，又有陳述表示者 5 位「門口標示、有立板比較好、指標擺放更明顯位置、路上做路牌、沒來過」，此 5 位也在「其它-感覺—缺點部份」填寫「所在位置不明顯、標示不清、第 1 次來仍搞不清楚空間指標」具體建議。

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 71 件 (34.8%)；10 分鐘內可辦結者達 77 件 (37.7%)；15 分鐘內可辦結者達 138 件 (67.6%)，有 7 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，有 4 位填列原因「辦理執照數件、一次太多人申辦應分流、辦理執照件數 44 件、辦理執照件數 24 件」。

## (二) 具體建議

55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49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：很親切、熱心服務、主動積極、有耐心、態度非常好、服務良好（32位）。
- (2) 人員服務速率：效率好、快速、簡單、便利、辦事效力迅速、專業效率（10位）。
- (3) 環境服務：乾淨、優美（良）、舒適、漂亮、高級、清爽明亮、清幽（8位）。
- (4) 人員主動協助影印文件（1位）。
- (5) 在門口就有人引導（1位）。
- (6) 簡化流程（1位）。
- (7) 停車方便、停車便利（4位）。
- (8) 沒有缺點（1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：指標不夠清楚、所在位置不明顯、標示不清、不清楚空間位置（4位）。
- (2) 停車問題：停車不易、停車（摩托車格處太低）、機車停車不方便（3位）。
- (3) 殘障人士不方便無法自行到達服務處所（1位）。
- (4) 櫃台承辦人希望固定，提高熟悉度利效率提升（1位）。

(5) 很熱無飲水機 (1 位)。

(6) 網頁使用複雜、對初次辦理業務注意事項可再豐富 (網頁內容) (2 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。

(1) 標示更清楚些、指標可更明顯、路口可增加指示避免找不到 (3 位)。

(2) 營養諮詢 (1 位)。

(3) 殘障高低差很多 (因要很費時，要一大圈路程) (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，1 位填註「等待時可宣導衛生工作；另 1 位填註「效率快一點」。

## 陸、整體評述

- 一、至本局便捷服務中心申辦案件者，101 年下半年（第 2 次）與前次 101 年上半年（第 1 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，填「否」者，101 年下半年較上半年增加 4.5%。在服務民眾之效率上有 7 件超過 30 分鐘，有 4 位填列原因「辦理執照數件、一次太多人申辦應分流、辦理執照件數 44 件、辦理執照件數 24 件」。
- 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 5 成 5 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」無表達「不滿意」優於前次，亦無表達「非常不滿意」程度與前次相同。
  - （二）「商品服務」表達「不滿意」程度較前次略增，無表達「非常不滿意」。
  - （三）「人員服務」表達「不滿意」程度較前次下降。
- 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 55 位受訪者填註意見，反應有關服務人員態度與服務速度方面，如人員服務態度親切、熱心、主動積極、有耐心、態度非常好、服務良好及服務速率快速、有效率、便利等有 42 位填註服務員意見，值得稱許。
  - （二）對本局之缺點有 12 位反應，以「標示、指引問題」及「停車問題」最多，計 7 位。「網頁部分」網頁使用複雜、對初次辦理業務注意事項可再豐富，計 2 位。另殘障人士

不方便無法自行到達服務處所、櫃台承辦人員應固定，提高熟悉度以利效率提升，及很熱無飲水機各 1 位。

(三)「還可以增加哪些服務」與「哪裡可做得更好」：有 5 位表示意見，如標示更清楚些、指標可更明顯、路口可增加指示避免找不到、營養諮詢、殘障高低差很多（因要很費時，要一大圈路程）。

(四)在填答服務時間，除「空白」22.5%未填，有 7 位表示服務「是」超過 30 分鐘，其中有 4 位填列原因「辦理執照數件、一次太多人申辦應分流、辦理執照件數 44 件、辦理執照件數 24 件」，詳閱其對本局及人員之滿意程度，均達「滿意」或「非常滿意」。只有 1 位在缺點部分填列「櫃台承辦人希望固定，提高熟悉度利效率提升」。

## 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，民眾建議事項供服務單位參採，請針對本次建議提出讓民眾更貼心之服務。

(一)對本局位置或標示是否清楚，填列「否」較上次增加 4.5%，有 5 位陳述表示「門口標示、有立板比較好、指標擺放更明顯位置、路上做路牌、沒來過」，這 5 位也在「其它-感覺—缺點部份」乙項填寫「所在位置不明顯、標示不清、第 1 次來仍搞不清楚空間指標」具體建議。本項「標示、指引問題」仍建議廳舍管理之行政科再檢視「指標夠不夠清楚、所在位置是否不明顯、標示與位置是否清楚」。

(二)「殘障人士不方便無法自行到達服務處所」，有反應殘障高低差很多（因要很費時，要一大圈路程），請環境管理之行政科需檢視汽（機）車無障礙停車位是否被占據、動線是否暢通，連接服務之「愛心鈴」及搭乘「電梯」是否明顯，是否

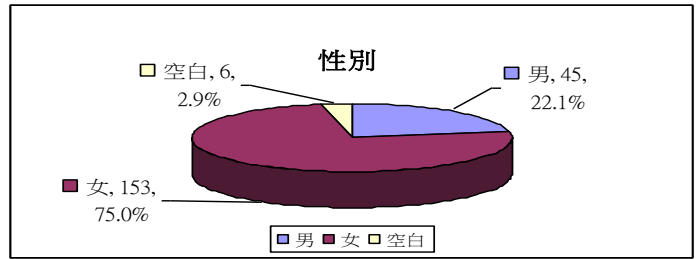
方便老弱婦孺使用之標示。

- (三) 民眾反應「網頁部分」之缺點，網頁使用複雜、對初次辦理業務注意事項可再豐富，是很好之建議，請網頁負責之企資科針對本局「申辦需知」與「表單下載」文件應定期更新，檢視其便捷性。
- (四) 本次有 7 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，除 4 位表示一次處理數件外，在等待辦理過程中可考慮提供民眾反應之「等待時可宣導衛生工作、營養諮詢」，另外 1 次辦理數件「44 件、24 件」，是否應考量以專案受理，或民眾反應之「一次太多人申辦應分流」，才不致影響臨櫃便捷服務之時效，不符合「30 分鐘辦結」之服務承諾。
- (五) 1 位「超過 30 分鐘內辦結」民眾在「其它-缺點部份」填註「櫃台承辦人希望固定，提高熟悉度利效率提升」，請便捷服務中心之服務人員應定期辦理醫事系統相關教育訓練，提高效率。

彰化縣衛生局 101 年(第 2 次)服務滿意度調查分析基礎資料(表一)

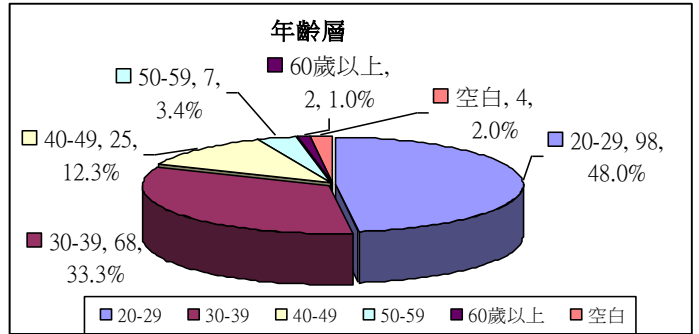
■ 性 別

男 45 人 (22.1%)  
 女 153 人 (75.0%)  
 空白 6 人 (2.9%)



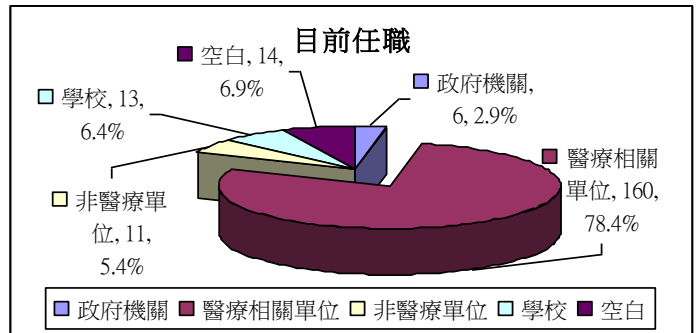
■ 年齡層

20 歲~29 歲 98 人 (48.0%)  
 30 歲~39 歲 68 人 (33.3%)  
 40 歲~49 歲 25 人 (12.3%)  
 50~59 歲 7 人 (3.4%)  
 60 歲以上 2 人 (1.0%)  
 空白 4 人 (2.0%)



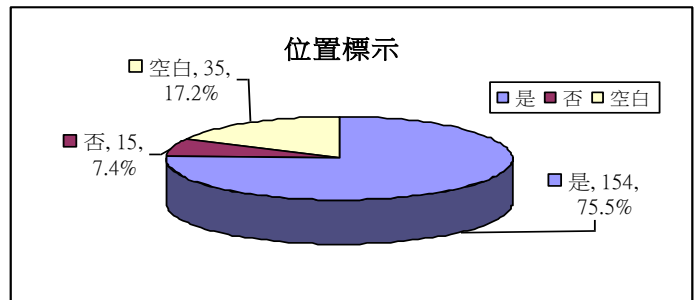
■ 目前任職

政府機關 6 人 (2.9%)  
 醫療相關單位 160 人 (78.4%)  
 非醫療單位 11 人 (5.4%)  
 學校 13 人 (6.4%)  
 空白 14 人 (6.9%)



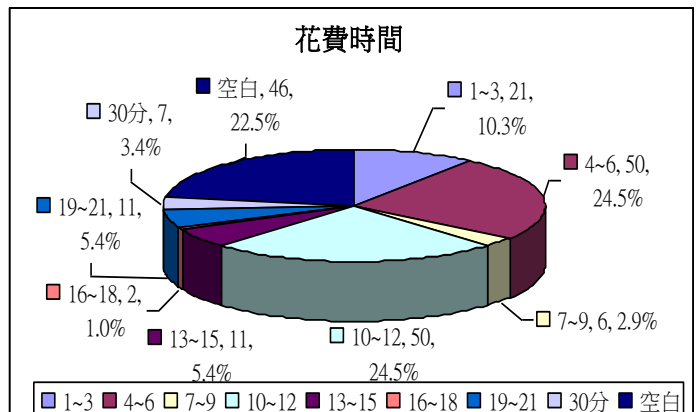
■ 本局位置或標示是否清楚

是 154 人 (75.5%)  
 否 15 人 (7.4%)  
 空白 35 人 (17.2%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 21 人 (10.3%)  
 4 ~ 6 分 50 人 (24.5%)  
 7 ~ 9 分 6 人 ( 2.9%)  
 10~12 分 50 人 (24.5%)  
 13~15 分 11 人 (5.4%)  
 16~18 分 2 人 (1.0%)  
 19~21 分 11 人 (5.4%)  
 30 分 7 人 (3.4%)  
 空白 46 人 (22.5%)





彰化縣衛生局 101 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 (表二)

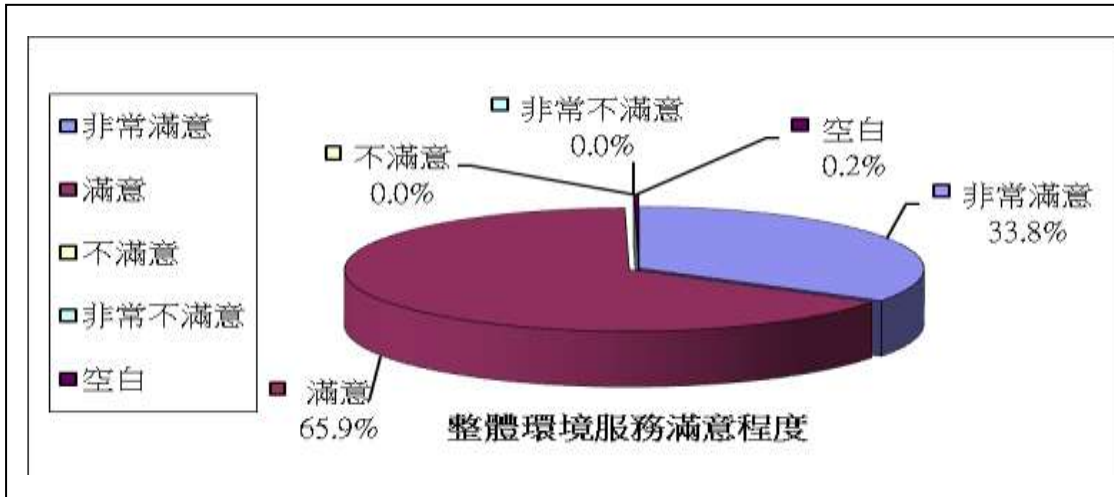
N=204

評價項目	非滿意		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	78	38.2	126	61.8	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	73	35.8	131	64.2	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	64	31.4	140	68.6	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	61	29.9	141	69.1	-	-	-	-	2	1.0
整體環境服務平均		33.8		65.9		0		0		0.25
<b>商品服務包括 6 項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	78	38.2	126	61.8	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	83	40.7	120	58.8	1	0.5	-	-		
開始洽公至洽公結束的時效性	83	40.7	118	57.8	2	1.0	-	-	1	0.6
洽公事件處理的方便性	81	39.7	123	60.3	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	81	39.7	123	60.3	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	76	37.3	126	61.8	2	1.0	-	-	-	-
整體商品服務平均		39.4		60.1		0.42		0		0.1
<b>人員服務包括 6 項</b>										
服務台的服務	98	48.0	105	51.5	-	-	-	-	1	0.6
人員協助的主動積極性	103	50.5	99	48.5	1	0.5	-	-	1	0.6
承辦人員的服務態度	106	52.0	98	48.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	91	44.6	113	55.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	93	45.6	111	54.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	87	42.6	114	55.9	-	-	-	-	3	1.5
整體人員服務平均		47.2		52.3		0.1		0		0.45

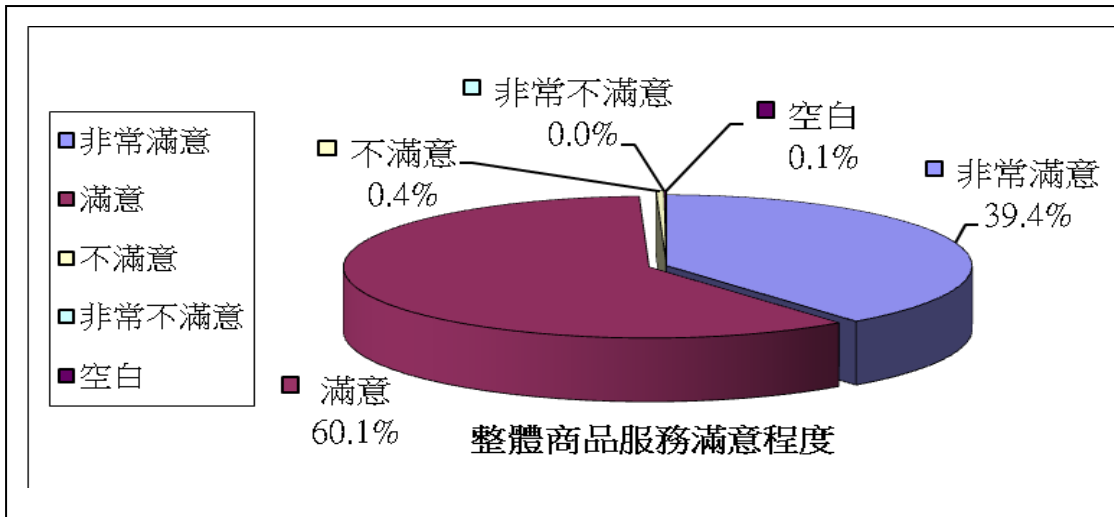
彰化縣衛生局 101 年（第 2 次）

服務滿意度調查分析評價項目滿意程度（表二）

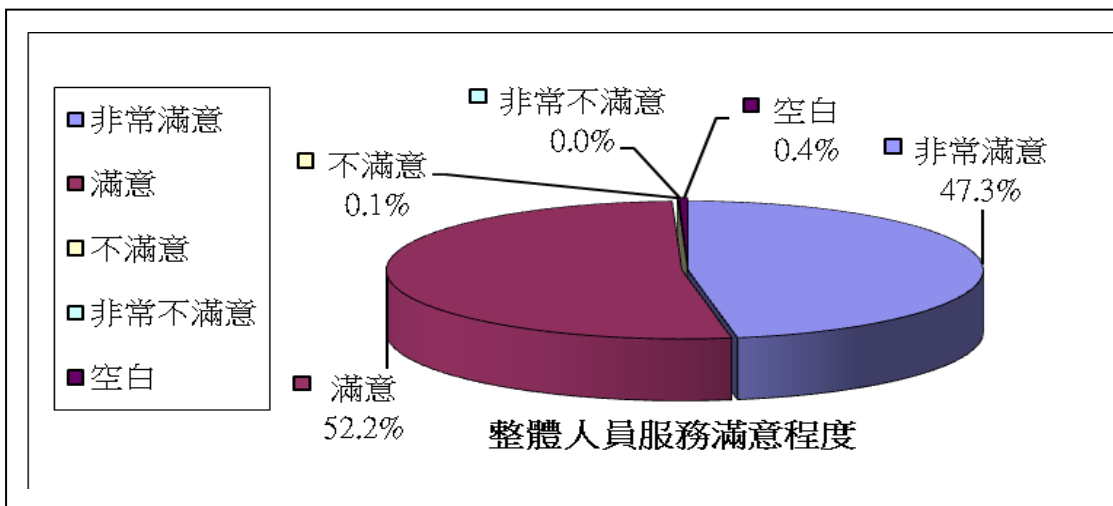
（一）整體環境服務滿意程度平均



（二）整體商品服務滿意程度平均



（三）整體人員服務滿意程度平均



彰化縣衛生局 101 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

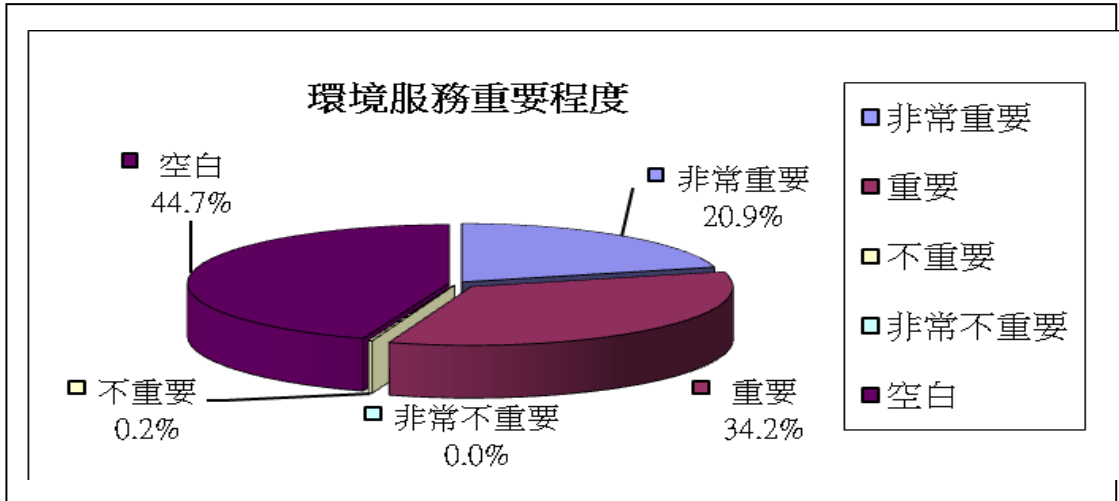
N=204

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	40	19.6	73	35.8	-	-	-	-	91	44.6
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	50	24.5	63	30.9	-	-	-	-	91	44.6
局內硬體設施是否足夠	35	17.2	76	37.3	1	0.5	-	-	92	45.1
相關資料的找尋性是否清楚	45	22.1	67	32.8	1	0.5	-	-	91	44.6
整體環境服務平均		20.9		34.2		0.25		0		44.7
<b>商品服務包括 6 項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	50	24.5	63	30.9	-	-	-	-	91	44.6
洽公等待時的服務	49	24.0	62	30.4	2	1.0	-	-	91	44.6
開始洽公至洽公結束的時效性	47	23.0	65	31.9	1	0.5	-	-	91	44.6
洽公事件處理的方便性	47	23.0	66	32.4	-	-	-	-	91	44.6
文件表格填寫是否便利	45	22.0	66	32.4	1	0.5	-	-	92	45.1
各項訊息公告說明的方式是否清楚	44	22.0	69	33.8	-	-	-	-	91	44.6
整體商品服務平均		23.1		32.0		0.33		0		44.7
<b>人員服務包括 6 項</b>										
服務台的服務	52	26.0	59	28.9	1	0.5	-	-	91	44.6
人員協助的主動積極性	54	26.5	59	28.9	-	-	-	-	91	44.6
承辦人員的服務態度	57	27.9	56	27.5	-	-	-	-	91	44.6
承辦人員回答問題的專業性	54	26.5	59	28.9	-	-	-	-	91	44.6
承辦人員的辦事效率	52	25.5	61	29.9	-	-	-	-	91	44.6
承辦人員的電話禮貌	50	24.5	63	30.9	-	-	-	-	91	44.6
整體人員服務平均		26.2		29.2		0.1		0		44.6

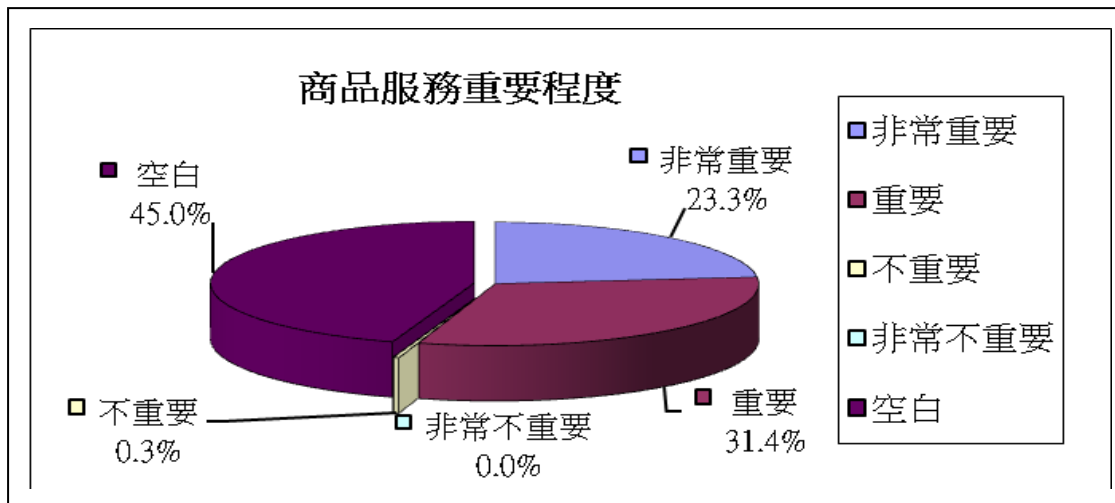
彰化縣衛生局 101 年（第 2 次）

服務滿意度調查分析評價項目重要程度（表三）

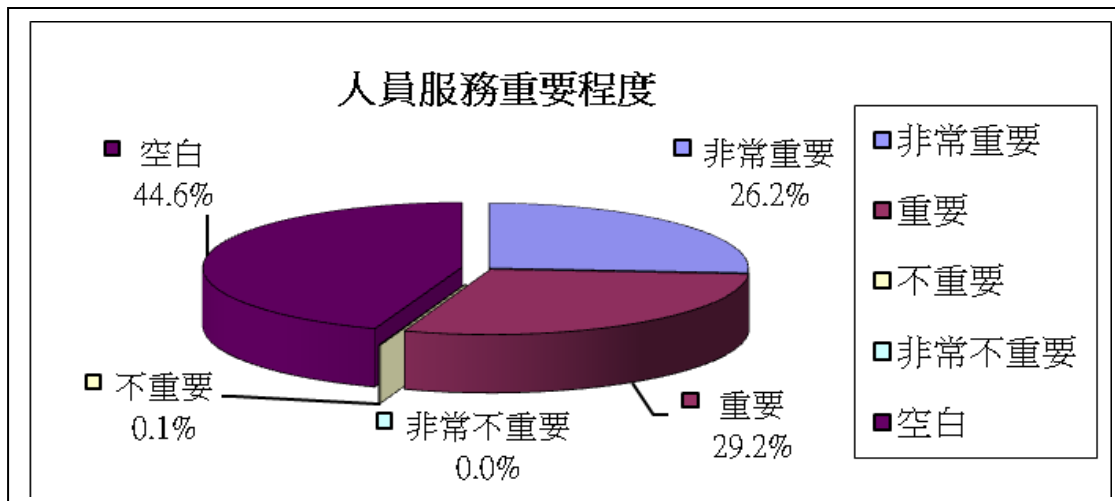
（一）整體環境服務重要程度平均



（二）整體商品服務重要程度平均



（三）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	101 年		101 年	
	第 2 次		第 I 次	
	人數	百分比	人數	百分比
<b>性別</b>				
男	45	22.1%	58	33.9%
女	153	75.0%	107	62.6%
空白	6	2.9%	6	3.5%
<b>年齡</b>				
20-29	98	48.0%	59	34.5%
30-39	68	33.3%	46	26.9%
40-49	25	12.3%	36	21.1%
50-59	7	3.4%	22	12.9%
60 歲以上	2	1.0%	7	4.1%
空白	4	2.0%	1	0.6%
<b>目前任職</b>				
政府機關(學校)	19	9.8%	6	3.5%
醫療相關單位	160	78.4%	138	80.7%
非醫療單位	11	5.4%	11	6.4%
空白	14	6.9%	16	9.4%
<b>本局位置或標示是否清楚</b>				
是	154	75.5%	140	81.9%
否	15	7.4%	5	2.9%
空白	35	17.2%	26	15.2%
<b>平均花多少時間(分鐘)</b>				
1-5	71	34.8%	79	46.2%
6-10	6	2.9%	3	1.8%
11-15	1	29.9%	45	32.2%
16~20	13	6.4%	9	5.26%
30 以上	7	3.4%	6	3.5%
空白	46	22.5%	19	11.1%
合計	204	100%	171	100%

資料來源：101 年(第 I 次) 101 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】、101 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	38.2	55.6	61.8	0.6	-	-	-	0.6	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	40.4	35.8	59.1	64.2		-	-	-	0.6	-
局內硬體設施是否足夠	38.6	31.4	59.6	68.6	0.6	-	-	-	1.2	-
相關資料的找尋性是否清楚	40.4	29.9	58.5	69.1	0.6	-	-	-	0.6	1.0
平均	40.7	33.8	58.2	65.9	0.4	0	0	0	0.7	0.25
<b>商品服務包括 6 項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	50.3	38.2	49.1	61.8	-	-	-	-	0.6	-
洽公等待時的服務	49.7	40.7	49.7	58.8	-	0.5	-	-	0.6	-
開始洽公至洽公結束的時效性	48.0	40.7	51.5	57.8	-	1.0	-	-	0.6	0.6
洽公事件處理的方便性	48.5	39.7	50.9	60.3	-	-	-	-	0.6	-
文件表格填寫是否便利	46.8	39.7	52.0	60.3	0.6	-	-	-	0.6	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	40.9	37.3	57.3	61.8	0.6	1.0	-	-	1.2	-
平均	47.4	39.4	51.7	60.1	0.2	0.42	0	0	0.7	0.1
<b>人員服務包括 6 項</b>										
服務台的服務	57.9	48.0	40.9	51.5	0.6	-	-	-	0.6	0.6
人員協助的主動積極性	58.5	50.5	40.9	48.5	-	0.5	-	-	0.6	0.6
承辦人員的服務態度	56.1	52.0	42.7	48.0	0.6	-	-	-	0.6	-
承辦人員回答問題的專業性	54.4	44.6	45.0	55.4	-	-	-	-	0.6	-
承辦人員的辦事效率	53.8	45.6	45.6	54.4	-	-	-	-	0.6	-
承辦人員的電話禮貌	53.2	42.6	44.4	55.9	-	-	-	-	2.3	1.5
平均	55.6	47.2	43.3	52.3	0.2	0.1	0	0	0.9	0.45

資料來源：101 年 (第 1 次)、101 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】、101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	19.6	37.4	35.8	-	-	-	-	11.1	44.6
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	59.1	24.5	29.2	30.9	-	-	-	-	11.7	44.6
局內硬體設施是否足夠	52.0	17.2	34.5	37.3	2.3	0.5	-	-	11.7	45.1
相關資料的找尋性是否清楚	53.8	22.1	33.9	32.8	1.2	0.5	-	-	11.1	44.6
平均	54.1	20.9	33.7	34.2	0.8	0.25	0	0	11.4	44.7
<b>商品服務包括6項</b>										
洽辦業務流程的順暢性	39.1	24.5	29.2	30.9	-	-	-	-	11.7	44.6
洽公等待時的服務	57.9	24.0	30.4	30.4	0.6	1.0	-	-	11.1	44.6
開始洽公至洽公結束的時效性	57.9	23.0	31.0	31.9	-	0.5	-	-	11.1	44.6
洽公事件處理的方便性	57.9	23.0	30.4	32.4	0.6	-	-	-	11.1	44.6
文件表格填寫是否便利	55.6	22.0	32.2	32.4	1.2	0.5	-	-	11.1	45.1
各項訊息公告說明的方式是否清楚	55.4	22.0	33.9	33.8	0.6	-	-	-	11.1	44.6
平均	57.1	23.0	31.2	32.0	0.5	0.33	0	0	11.2	44.7
<b>人員服務包括6項</b>										
服務台的服務	27.9	26.0	29.8	28.9	-	0.5	-	-	12.3	44.6
人員協助的主動積極性	61.4	26.5	26.9	28.9	-	-	-	-	11.7	44.6
承辦人員的服務態度	62.6	27.9	25.7	27.5	-	-	-	-	11.7	44.6
承辦人員回答問題的專業性	62.0	26.5	26.3	28.9	-	-	-	-	11.7	44.6
承辦人員的辦事效率	60.8	25.5	27.5	29.9	-	-	-	-	11.7	44.6
承辦人員的電話禮貌	57.3	24.5	29.8	30.9	-	-	-	-	12.9	44.6
平均	60.3	26.2	27.7	29.2	0	0.1	0	0	12.09	44.6

資料來源:101年(第1次)、101年(第2次)