

102 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

102 年 3 月 28 日至 102 年 4 月 19 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 297 人，有效問卷回收數 279 份，回收率 93.9%。

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 79.9% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 42.3%，20-29 歲佔 35.1%，兩者佔近 7 成 7。以女性 74.2% 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」程度部份所屬各次項，評價項目包括「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」三大面向，填寫「感到滿意」程度以上者，平均達 9 成 4。

1. 各面向滿意程度乙項

（1）在環境服務面：滿意程度平均 94.3%，在「各洽公單位動線設計狀況是否順暢」問項 1 位受訪者填寫「非常不滿意」。

（2）在商品服務面：滿意程度平均 95.5%，在「洽

辦業務流程的順暢性」與「洽公事件處理的方便性」問項各有 1 位填寫「不滿意」。

(3) 在人員服務面：滿意程度平均 97.5%，在受訪者無填寫「不滿意」。

2. 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 228 位 (81.7%) 填列「是」，有 10 位 (3.6%) 填列「否」，填列「空白」有 41 位 (14.7%)。其中填列「否」，陳述表示者 1 位之建議「標示往停車場」。

3. 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 104 件 (37.3%)；10 分鐘內可辦結者達 184 件 (66.0%)；15 分鐘內可辦結者達 237 件 (85.0%)，有 3 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，有 2 位填列原因「填資料、無停車位」。

(二) 具體建議

82 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 65 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、服務好、態度積極、態度佳(非常好)、有禮貌 (34 位)。

(2) 人員服務速率：效率好、快速、速度佳 (13 位)。

(3) 環境服務：乾淨、優美(良)、舒適、安靜、溫馨、整潔明亮 (9 位)。

(4) 主動詢問服務 (1 位)。

(5) 對問題可以清楚解答 (1 位)。

(6) 洽辦業務流程順暢 (1 位)。

(7) 門口有不動明王佛像 (4 位)。

(8) 很容易找到服務窗口 (1 位)。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 19 位受訪者填註意見。

(1) 停車問題：無停車位、停車位不足、停車有問題、停車空間不足 (只留殘障停車不知是否能停)、停車場閒雜車太多 (11 位)。

(2) 標示、指引問題：找不到入口(停車場太大)、管制中、門口標示不清楚(看似停車場)、停車與機車標示太小不清楚、入口標示不清(如迷宮)、標示不清楚 (5 位)。

(3) 洽公單位動線不順暢 (1 位)。

(4) 服務人員問題不問的態度讓人生氣 (1 位)。

(5) 太隱祕 (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 1 位受訪者填註意見。

(1) 販賣區(飲料、食物)。

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「衛生局服務比健保局優太多，該加薪」；另 1 位填註「便民服務而不是只供公務車出入」。

陸、整體評述

- 一、至本局便捷服務中心申辦案件者，102 年上半年（第 1 次）與前次 101 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（參閱附表三）。民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，填「否」者，102 年上半年較前次略減，減少 3.8%。在服務民眾之效率上有 3 件超過 30 分鐘，較前次進步，減少 2.3%，有 2 位填列原因「填資料、無停車位」。
- 二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 37.3%；10 分鐘內可辦結者達 66%；15 分鐘內可辦結者達 85%，仍有 3 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結。
- 三、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 9 成以上，人員服務面更達 9 成 7 滿意（參閱附表四）。
- 四、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」：有 1 位在問項「各洽公單位動線設計狀況是否順暢」表達「非常不滿意」程度，民眾亦在對衛生局的感覺—缺點部份填列「洽公單位動線不順暢」。
 - （二）「商品服務」：表達「不滿意」分別為「洽辦業務流程的順暢性」與「洽公事件處理的方便性」問項，無「非常不滿意」已較前次略減，。
 - （三）「人員服務」：無表達「不滿意」與「非常不滿意」程度，較前次下降。
- 五、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 82 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、

服務好、積極、有禮貌、主動詢問服務、對問題可以清楚解答；人員服務速率快速、效率好、速度佳等有 49 位填註服務員意見，值得稱許。

(二) 顧客對本局優點中有 9 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、優美(良)、舒適、安靜、溫馨、整潔明亮。

(三) 對本局之缺點有 19 位反應，以反映「停車問題」最多，如無停車位、停車位不足、停車有問題、停車空間不足(只留殘障停車不知是否能停)、停車場場間雜車太多等 11 位。在「標示、指引問題」有 5 位，如找不到入口(停車場太大)、管制中、門口標示不清楚(看似停車場)、停車與機車標示太小不清楚、入口標示不清(如迷宮)、標示不清楚等。另有 2 位分別反應「洽公單位動線不順暢」與「服務人員問題不問的態度讓人生氣」各 1 位。

(四) 「還可以增加哪些服務」與「哪裡可做得更好」：有 1 位表示意見，如「可增加販賣區(飲料、食物)」。另外 2 位填註「衛生局服務比健保局優太多，該加薪」與「便民服務而不是只供公務車出入」。

(五) 在填答服務時間，除「空白」7.5%未填，有 3 位表示服務「是」超過 30 分鐘，有 2 位填列原因「填資料、無停車位」。

柒、建議

本服務滿意度調查在滿意度程度達 9 成 4，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) 滿意度調查評價項目：「環境服務」、「商品服務」、「人員服

務」三大面向，以人員服務滿意度平均達 9 成 7 最高，應予第 1 線服務人員鼓勵。

(二)民眾洽公「停車問題」在本次反映最多，其次「標示、指引問題」應有更清楚指標或標示做法，引導洽公民眾至「便捷服務中心」申辦業務。

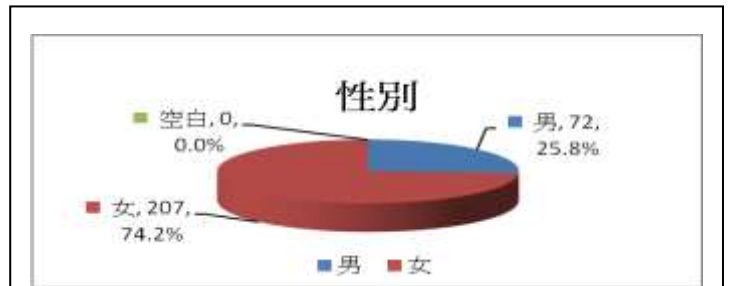
(三)至本局洽辦醫事執業執照所需時間，15 分鐘內可辦結者達 8 成 5，超過 30 分鐘內辦結者，其中 1 位在洽辦本業務平均花多少時間填列「60 分鐘」並在超過 30 分鐘之原因填列「無停車位」，可以再思考停車問題，或指引民眾鄰近停車方式。

(四)至本局申辦醫事人員執業異動案件每日約 10 至 30 件不等，4 月 1 日申辦醫事人員案件達 72 件，為平常之 2 至 3 倍，主要為各類醫事人員法均明定「醫事人員執業，應向所在地直轄市、縣（市）衛生主管機關申請執業登記，領有執業執照，始得執業。」未依法辦理執業登記，即擅自執業，係屬違法執業，應依法裁處。又「醫事人員停業或歇業時，應自事實發生之日起 30 日內，報請原發執業執照機關備查。」在實務面，「離職」、「歇業」、「任職(執業)」人員只要在事實發生日起 30 日內至本局（縣衛生主管機關）申辦，大部分人員都配合薪資發放，會集中於月底或月初辦理執業異動相關手續，「便捷服務中心」除提早或機動性預排支援服務人員，以提供本局服務認證之承諾 30 分鐘快速辦結。

彰化縣衛生局 102 年(第 1 次)服務滿意度調查分析基礎資料(表一)

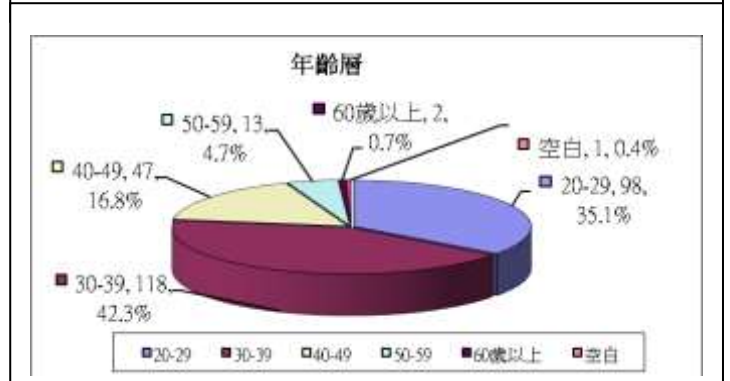
■ 性 別

男 72 人 (25.8%)
 女 207 人 (74.2%)
 空白 0 人 (0%)



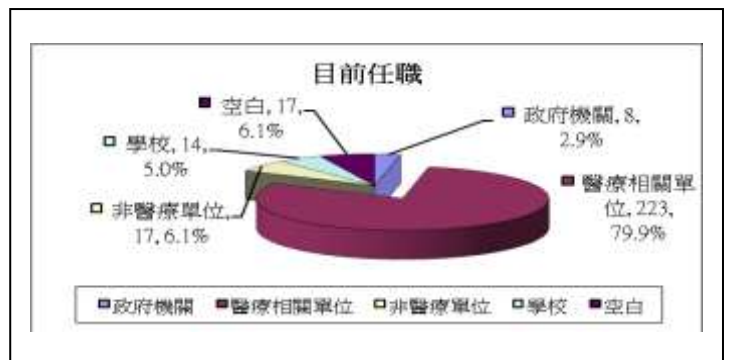
■ 年齡層

20 歲~29 歲 98 人 (35.1%)
 30 歲~39 歲 118 人 (42.3%)
 40 歲~49 歲 47 人 (16.8%)
 50~59 歲 13 人 (4.7%)
 60 歲以上 2 人 (0.7%)
 空白 1 人 (0.4%)



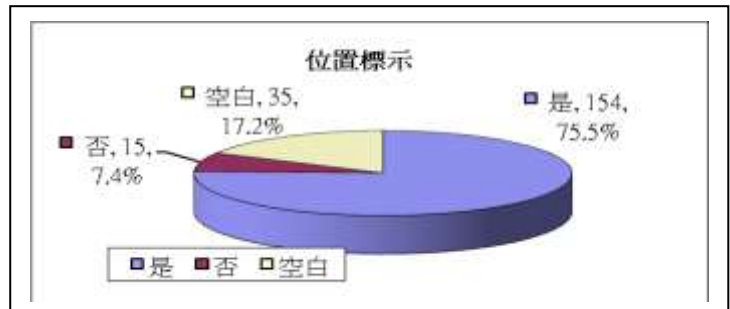
■ 目前任職

政府機關 8 人 (2.9%)
 醫療相關單位 223 人 (79.9%)
 非醫療單位 17 人 (6.1%)
 學校 14 人 (5.0%)
 空白 17 人 (6.1%)



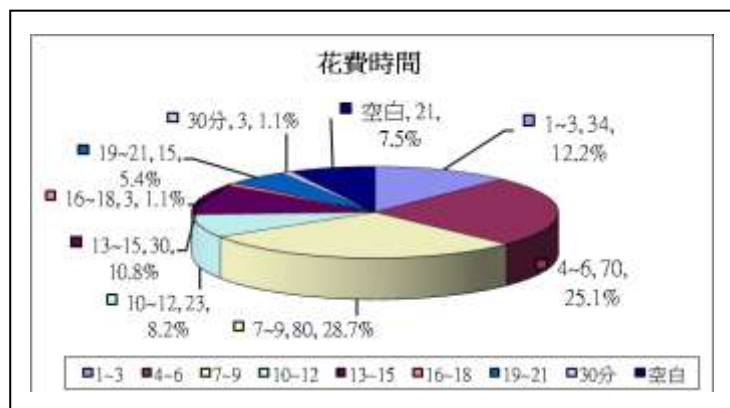
■ 本局位置或標示是否清楚

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 34 人 (12.2%)
 4 ~ 6 分 70 人 (25.1%)
 7 ~ 9 分 80 人 (28.7%)
 10~12 分 23 人 (8.2%)
 13~15 分 30 人 (10.8%)
 16~18 分 3 人 (1.1%)
 19~21 分 15 人 (5.4%)
 30 分 3 人 (1.1%)
 空白 21 人 (7.5%)



彰化縣衛生局 102 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 (表二)

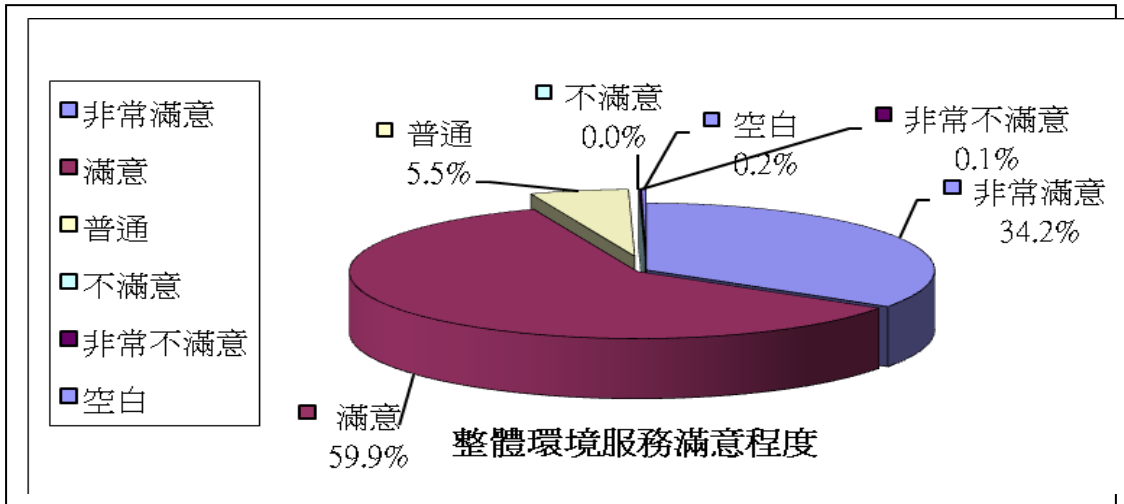
N=279

評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	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	105	37.6	167	59.9	7	2.5		-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	101	36.2	161	57.7	16	5.7		-	1	0.4	-	-
局內硬體設施是否足夠	86	30.8	177	63.4	16	5.7		-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	91	32.6	165	59.1	23	8.2		-	-	-	-	-
整體環境服務平均		34.3		60.1		5.5		0		0.1		
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	111	39.8	153	54.8	14	5.0	1	0.4	-	-	-	-
洽公等待時的服務	113	40.5	155	55.6	11	3.9			-	-		
開始洽公至洽公結束的時效性	117	41.9	151	54.1	11	3.9			-	-		
洽公事件處理的方便性	116	41.6	151	54.1	11	3.9	1	0.4	-	-		
文件表格填寫是否便利	111	39.8	153	54.8	15	5.4			-	-		
各項訊息公告說明的方式是否清楚	103	36.9	164	58.8	12	4.3			-	-		
整體商品服務平均		40.1		55.4		4.4		0.1				
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	143	51.3	130	46.6	6	2.2			-	-		
人員協助的主動積極性	135	48.4	137	49.1	7	2.5			-	-		
承辦人員的服務態度	134	48.0	140	50.2	5	1.8			-	-		
承辦人員回答問題的專業性	131	47.0	139	49.8	9	3.2			-	-		
承辦人員的辦事效率	132	47.3	137	49.1	10	3.6			-	-		
承辦人員的電話禮貌	133	47.7	141	50.5	5	1.8			-	-		
整體人員服務平均		48.3		49.2		2.5						

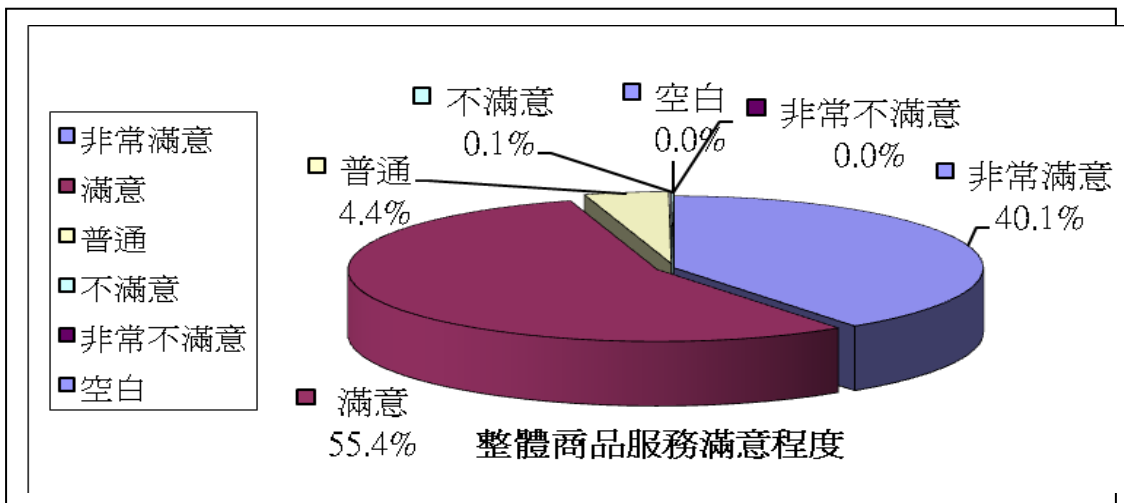
彰化縣衛生局 101 年（第 2 次）

服務滿意度調查分析評價項目滿意程度（表二）

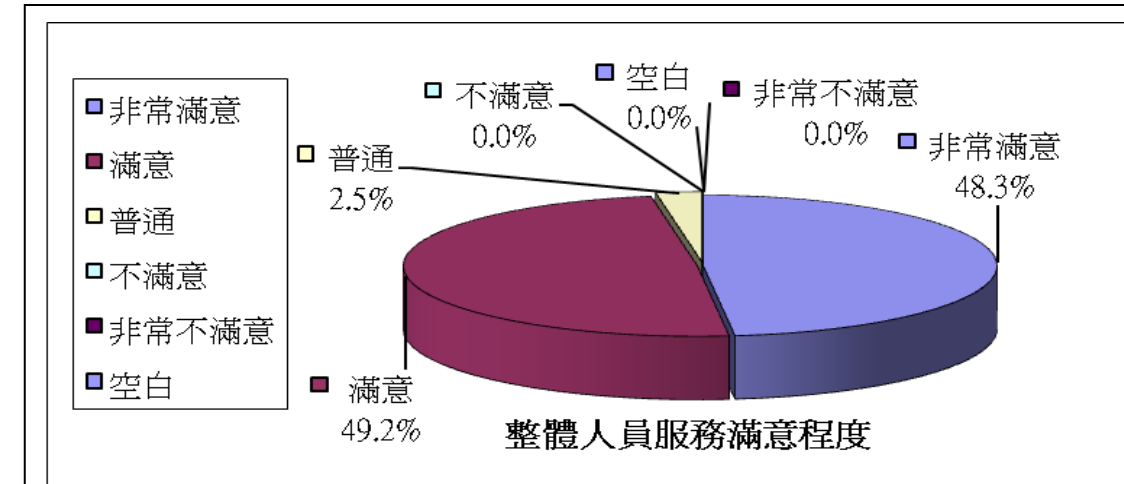
（一）整體環境服務滿意程度平均



（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



彰化縣衛生局服務滿意度調查分析~基礎資料比較（表三）

類別	101 年		102 年	
	第 2 次		第 I 次	
	人數	百分比	人數	百分比
性別				
男	45	22.1%	72	25.8%
女	153	75.0%	207	74.2%
空白	6	2.9%	0	0%
年齡				
20-29	98	48.0%	98	35.1%
30-39	68	33.3%	118	42.3%
40-49	25	12.3%	47	16.8%
50-59	7	3.4%	13	4.7%
60 歲以上	2	1.0%	2	0.7%
空白	4	2.0%	1	0.4%
目前任職				
政府機關(學校)	19	9.8%	22	7.9%
醫療相關單位	160	78.4%	223	79.9%
非醫療單位	11	5.4%	17	6.1%
空白	14	6.9%	17	6.1%
本局位置或標示是否清楚				
是	154	75.5%	228	81.7%
否	15	7.4%	10	3.6%
空白	35	17.2%	41	14.7%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	71	34.8%	104	37.3%
6-10	6	2.9%	80	28.7%
11-15	1	29.9%	53	19.0%
16~20	13	6.4%	18	6.5%
30 以上	7	3.4%	3	1.1%
空白	46	22.5%	21	7.5%
合計	204	100%	279	100%

資料來源：102 年(第 I 次) 101 年(第 2 次)、

表四 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

102年(第2次)代碼:【A】、101年(第2次)代碼:【B】

評價項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	A	B	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	37.6	38.2	59.9	61.8	2.5	-	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	36.2	35.8	57.7	64.2	5.7	-	-	0.4	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	30.8	31.4	63.4	68.6	5.7	-	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	32.6	29.9	59.1	69.1	8.2	-	-	-	-	-	-	1.0
平均	34.3	33.8	60.1	65.9	5.5	0	0	0.1	-	-	-	0.25
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	39.8	38.2	54.8	61.8	5.0	-	0.4	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	40.5	40.7	55.6	58.8	3.9	-	-	0.5	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	41.9	40.7	54.1	57.8	3.9	-	-	1.0	-	-	-	0.6
洽公事件處理的方便性	41.6	39.7	54.1	60.3	3.9	-	0.4	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	39.8	39.7	54.8	60.3	5.4	-	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	36.9	37.3	58.8	61.8	4.3	-	-	1.0	-	-	-	-
平均	40.1	39.4	55.4	60.1	4.4	-	0.1	0.3	-	-	-	0.1
人員服務包括6項												
服務台的服務	51.3	48.0	46.6	51.5	2.2	-	-	-	-	-	-	0.6
人員協助的主動積極性	48.4	50.5	49.1	48.5	2.5	-	-	0.5	-	-	-	0.6
承辦人員的服務態度	48.0	52.0	50.2	48.0	1.8	-	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	47.0	44.6	49.8	55.4	3.2	-	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	47.3	45.6	49.1	54.4	3.6	-	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	47.7	42.6	50.5	55.9	1.8	-	-	-	-	-	-	1.5
平均	48.3	47.2	49.2	52.3	2.5	-	-	0.1	-	-	-	0.45

資料來源：102年(第1次)、101年(第2次)