

## 102 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

102 年 9 月 16 日至 102 年 10 月 8 日，為期 15 工作天。

### 肆、回收問卷

受理服務人數 288 人，有效問卷回收數 266 份，回收率 92.4%。

### 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 75.2% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 39.1%，20-29 歲佔 35.7%，兩者佔近 7 成 5。以女性 63.9% 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 8。

##### 1. 各面向滿意程度乙項

- （1）在環境服務面：滿意程度平均 97.6%，平均近 5 成達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 98.2%，平均近 5 成 5 達「非常滿意」。

(3) 在人員服務面：滿意程度平均 99.1%，平均近 6 成 5 達「非常滿意」。

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 226 位(85%)填列「是」，有 10 位(3.8%)填列「否」，填列「空白」有 30 位(11.3%)。其中填列「否」，1 位直接建議「加強指示」；3 位在缺點部分陳述表示「動線無明顯標示，找不到停車場及衛生局大門」、「標示不清楚找很久」、「標示不明顯」；1 位在建議表示「位置可標示更清楚些」。
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 93 件(35%)；10 分鐘內可辦結者達 168 件(63.2%)；15 分鐘內可辦結者達 212 件(79.7%)，有 1 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，填列原因「**討論執登期限**」。

## (二) 具體建議

89 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 78 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、服務好(優良)、態度積極、態度佳(良好)、服務品質佳、有禮貌、熱忱、客氣、周到(52 位)。
  - (2) 人員服務速率：效率好(提昇)、快速、速度佳(8 位)。
  - (3) 環境服務：乾淨、整潔、清幽、環境好、舒服(適)、輕鬆、冷氣很涼(25 位)。

- (4) 停車方便、停車場 (4 位)。
- (5) 專設單一窗口辦理 (1 位)。
- (6) 地標明顯 (1 位)。
- (7) 交通便利 (1 位)。
- (8) 可以 10 分鐘運動 (1 位)。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 21 位受訪者填註意見。

- (1) 停車問題：停車位困難(難找)、停車位不足、停車動線不良、停機車不方便 (10 位)。
- (2) 標示、指引問題：路標標示不清楚(不明顯)、大門口標示不明顯、交通動線再清楚 (5 位)。
- (3) 採預約制，不浪費時間 (1 位)。
- (4) 各項業務可以有流程圖，如辦理護理師停業要先去公會再服務，人員在忙其他人員可先了解，免浪費時間 (1 位)。
- (5) 環境設備較老舊可改善 (1 位)。
- (6) 停車場環境不清潔、雜亂 (1 位)。
- (7) 有點隱密 (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 7 位受訪者填註意見。

- (1) 網路可辦理、無線上網 (2 位)。
- (2) 專業人員再教育 (1 位)。
- (3) 格式請簡化 (1 位)。
- (4) 停車動線、停車場 (2 位)。
- (5) 提供咖啡、飲料 (1 位)。

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，1 位填註「執照登入資料請更簡

化」；另 2 位填註「改善停車空間，稍感不足」、「位置可標示更清楚些」。

## 陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，102 年下半年（第 2 次）與前次 102 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（參閱附表三）。民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，填「是」者佔 85%。在服務民眾之效率上有 1 件超過 30 分鐘，較前次進步，減少 0.7%，填列原因「討論執登期限」。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 35%；10 分鐘內可辦結者達 63%；15 分鐘內可辦結者達 80%，有 1 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」平均達 9 成 8 以上，人員服務面更達 9 成 9 滿意，且填達「非常滿意」平均近 6 成 5。（參閱附表四）。

四、對本局服務滿意程度，在「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」無填答「不滿意、非常不滿意」程度

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 78 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（優良）、積極、有禮貌、熱忱、客氣、周到等有 52 位；人員服務速率快速、效率好、速度佳等有 8 位填註服務員意見，值得稱許。

- (二) 顧客對本局優點中有 25 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、整潔、舒服(適)、清幽、輕鬆、冷氣很涼。
- (三) 顧客對本局優點中有 4 位受訪者填註有關本局特色，如「專設單一窗口辦理」、「地標明顯」、「交通便利」、「可以 10 分鐘運動」。
- (四) 對本局之缺點有 21 位反應，以反映「停車問題」最多，如停車位困難(難找)、停車位不足、停車動線不良、停機車不方便等 10 位。其次在「標示、指引問題」有 5 位，如路標標示不清楚(不明顯)、大門口標示不明顯、交通動線再清楚。反映與環境方面，如「環境設備較老舊可改善、有點隱密、停車場環境不清潔、雜亂」有 5 位；另 2 位分別反應「採預約制，不浪費時間」與「各項業務可以有流程圖，如辦理護理師停業要先去公會再服務，人員在忙其他人員可先了解，免浪費時間」。
- (五) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：7 位填註意見，如「網路可辦理、無線上網、格式請簡化、專業人員再教育、停車動線、停車場、提供咖啡(飲料)」各 1 位。
- (六) 對本局「哪裡可做得更好」乙項，計有 3 位受訪者填註意見，1 位填註「執照登入資料請更簡化」；另 2 位填註「改善停車空間，稍感不足」、「位置可標示更清楚些」。
- (七) 在填答服務時間，除「空白」13.5%未填，有 1 位表示服務「是」超過 30 分鐘，填列原因「討論執登期限」。

## 柒、建議

本服務滿意度調查在滿意度程度達 9 成 8，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9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)引導洽公民眾如何「汽車、機車」停擺及至「便捷服務中心」申辦業務。

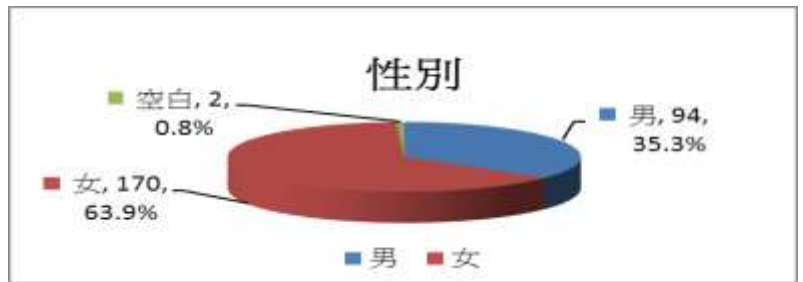
(三)至本局洽辦醫事執業執照所需時間，15分鐘內可辦結者達8成，超過30分鐘內辦結者1位，填列原因「討論執登期限」，本案讓民眾洽辦50分鐘，民眾在滿意度調查上除「相關資料的找尋性是否清楚」填列「普通」，其它問項均填列「滿意」，本案請「便捷服務中心」案例分析，提供服務人員標準，以符合30分鐘辦結。

(四)本次有幾項提供本局流程改善之建議，如業務單位思考如何讓便捷服務中心「採預約制，不浪費時間」、「網路可辦理、無線上網、格式請簡化(「執照登入資料請更簡化」)」等行政流程；便捷服務中心專業人員再教育及瞭解申辦流程，讓「各項業務流程圖，如辦理護理師停業要至公會，先初審了解民眾缺漏可提醒先補前端流程，避免浪費時間」。

彰化縣衛生局 102 年（第 2 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

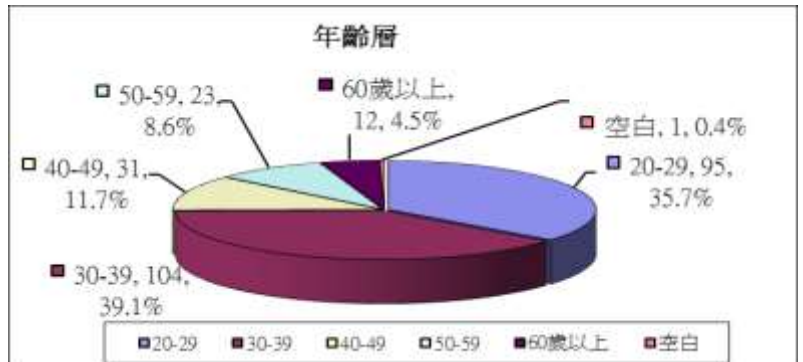
■ 性別

男 94 人 (35.3%)  
 女 176 人 (63.9%)  
 空白 2 人 (0.8%)



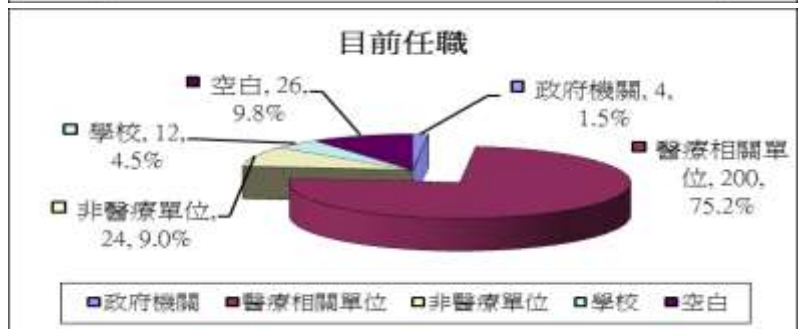
■ 年齡層

20 歲~29 歲 95 人 (35.7%)  
 30 歲~39 歲 104 人 (39.1%)  
 40 歲~49 歲 31 人 (11.7%)  
 50~59 歲 23 人 (8.6%)  
 60 歲以上 12 人 (4.5%)  
 空白 1 人 (0.4%)



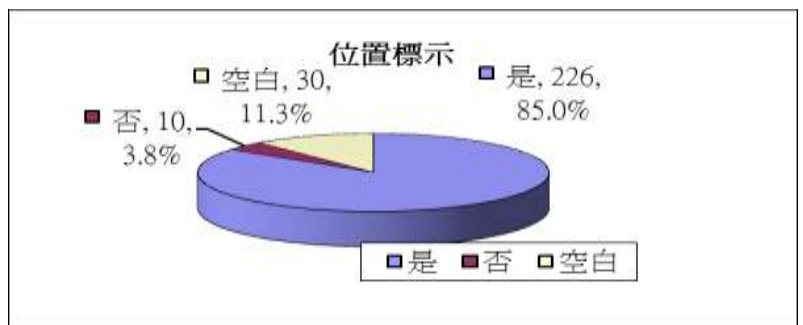
■ 目前任職

政府機關 4 人 (1.5%)  
 醫療相關單位 260 人 (75.2%)  
 非醫療單位 24 人 (9.0%)  
 學校 12 人 (4.5%)  
 空白 26 人 (9.8%)



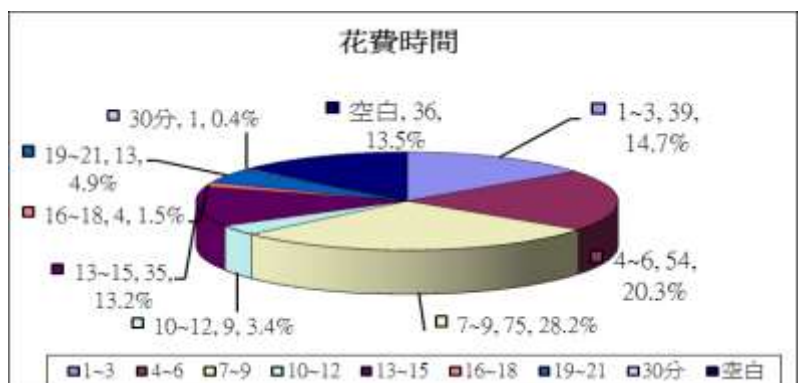
■ 本局位置或標示是否清楚

是 226 人 (85.0%)  
 否 10 人 (3.8%)  
 空白 30 人 (11.3%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 39 人 (14.7%)  
 4 ~ 6 分 54 人 (20.3%)  
 7 ~ 9 分 75 人 (28.2%)  
 10~12 分 9 人 (3.4%)  
 13~15 分 35 人 (13.2%)  
 16~18 分 4 人 (1.5%)  
 19~21 分 13 人 (4.9%)  
 30 分 1 人 (0.4%)  
 空白 36 人 (13.5%)



彰化縣衛生局 102 年(第 2 次)服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=266

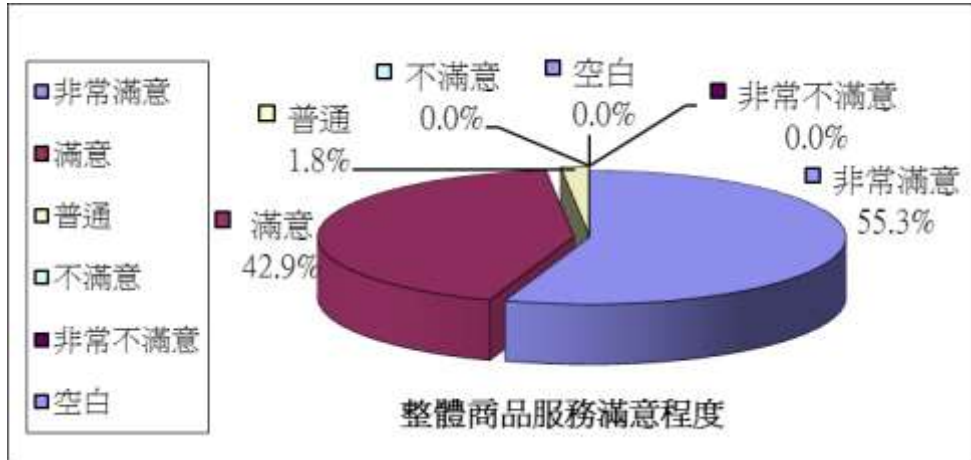
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
<b>環境服務包括 4 項</b>												
整體環境的舒適性	139	52.3	123	46.2	4	1.5	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	132	49.6	127	47.8	7	2.6	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	128	48.1	130	48.9	8	3.0	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	132	49.6	128	48.1	6	2.3	-	-	-	-	-	-
整體環境服務平均		49.9		47.8		2.4	-	-	-	-	-	-
<b>商品服務包括 6 項</b>												
洽辦業務流程的順暢性	148	55.6	111	41.7	7	2.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	148	55.6	114	42.9	4	1.5	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	150	56.4	113	42.5	3	1.1	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	149	56.0	113	42.5	4	1.5	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	145	54.5	116	43.6	5	1.9	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	143	53.8	118	44.4	5	1.9	-	-	-	-	-	-
整體商品服務平均		55.3		42.9		1.8	-	-	-	-	-	-
<b>人員服務包括 6 項</b>												
服務台的服務	177	66.5	87	32.7	2	0.8	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	176	66.2	88	33.1	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	172	64.7	92	34.6	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	170	63.9	93	35.0	3	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	173	65.0	90	33.8	3	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	163	61.3	101	38.0	2	0.8	-	-	-	-	-	-
整體人員服務平均		64.6		34.5		0.9	-	-	-	-	-	-



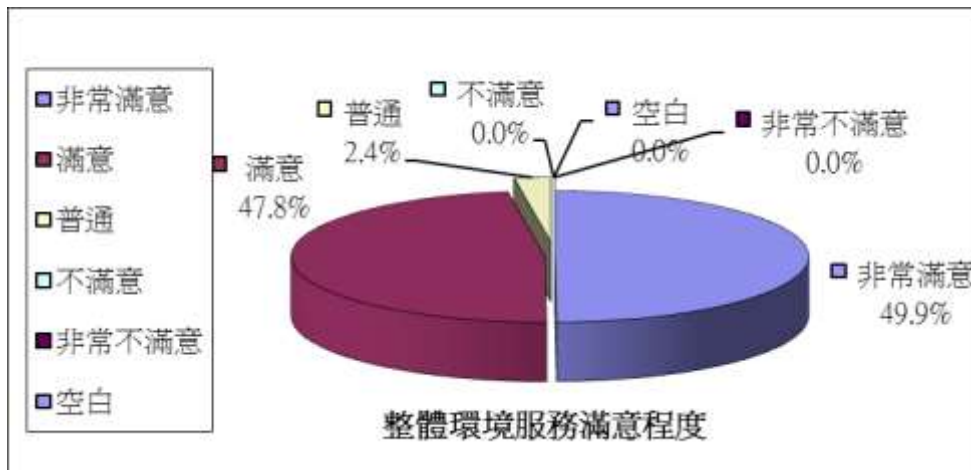
彰化縣衛生局 102 年（第 2 次）  
 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度

表二

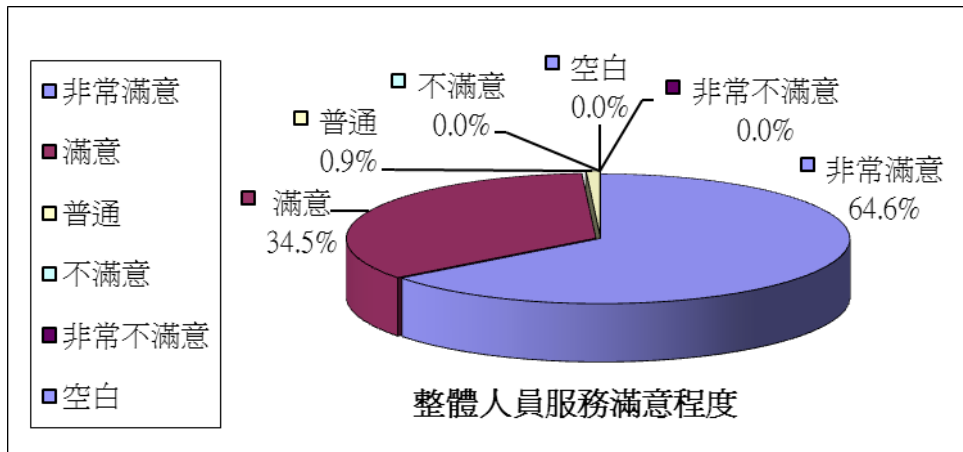
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	102 年		102 年	
	第 2 次		第 I 次	
	人數	百分比	人數	百分比
<b>性別</b>				
男	94	35.3%	72	25.8%
女	170	63.9%	207	74.2%
空白	2	0.8%	0	0%
<b>年齡</b>				
20-29	95	35.7%	98	35.1%
30-39	104	39.1%	118	42.3%
40-49	31	11.7%	47	16.8%
50-59	23	8.6%	13	4.7%
60 歲以上	12	4.5%	2	0.7%
空白	1	0.4%	1	0.4%
<b>目前任職</b>				
政府機關(學校)	16	9.8%	22	7.9%
醫療相關單位	200	75.2%	223	79.9%
非醫療單位	24	9.0%	17	6.1%
空白	26	9.8%	17	6.1%
<b>本局位置或標示是否清楚</b>				
是	226	85.0%	228	81.7%
否	10	3.8%	10	3.6%
空白	30	11.3%	41	14.7%
<b>平均花多少時間(分鐘)</b>				
1-5	93	35.0%	104	37.3%
6-10	75	28.2%	80	28.7%
11-15	44	16.6%	53	19.0%
16~20	17	6.4%	18	6.5%
30 以上	1	0.4%	3	1.1%
空白	36	13.5%	21	7.5%
合計	266	100%	279	100%

資料來源：102 年(第 I 次) 102 年(第 2 次)、

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 表四

102年(第2次)代碼:【A】、102年(第1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
<b>環境服務包括4項</b>												
整體環境的舒適性	52.3	37.6	46.2	59.9	1.5	2.5	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	49.6	36.2	47.8	57.7	2.6	5.7	-	-	-	0.4	-	-
局內硬體設施是否足夠	48.1	30.8	48.9	63.4	3.0	5.7	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	49.6	32.6	48.1	59.1	2.3	8.2	-	-	-	-	-	-
平均	49.9	34.3	47.8	60.1	2.4	5.5	-	-	-	0.1	-	-
<b>商品服務包括6項</b>												
洽辦業務流程的順暢性	55.6	39.8	41.7	54.8	2.6	5.0	-	0.4	-	-	-	-
洽公等待時的服務	55.6	40.5	42.9	55.6	1.5	3.9	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	56.4	41.9	42.5	54.1	1.1	3.9	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	56.0	41.6	42.5	54.1	1.5	3.9	-	0.4	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	54.5	39.8	43.6	54.8	1.9	5.4	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	53.8	36.9	44.4	58.8	1.9	4.3	-	-	-	-	-	-
平均	55.3	40.1	42.9	55.4	1.8	4.4	-	0.1	-	-	-	-
<b>人員服務包括6項</b>												
服務台的服務	66.5	51.3	32.7	46.6	0.8	2.2	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	66.2	48.4	33.1	49.1	0.8	2.5	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	64.7	48.0	34.6	50.2	0.8	1.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	63.9	47.0	35.0	49.8	1.1	3.2	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	65.0	47.3	33.8	49.1	1.1	3.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	61.3	47.7	38.0	50.5	0.8	1.8	-	-	-	-	-	-
平均	64.6	48.3	34.5	49.2	0.9	2.5	-	-	-	-	-	-

資料來源：102年(第1次)、102年(第2次)