

103 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評價，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「隨機抽樣」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

103 年 3 月 19 日至 103 年 4 月 9 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 357 人，有效問卷回收數 318 份，回收率 89.1%。

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 73.3% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 40.6%，20-29 歲佔 32.4%，兩者佔近 7 成 3。以女性 78.9% 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 97.2%，平均近 5 成 5 達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 98.2%，平均近 6 成 達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.3%，平均近 6 成 7 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 277 位 (87.1%) 填列「是」，有 14 位 (4.4%) 填列「否」，填列「空白」有 27 位 (8.5%)。

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 103 件 (32.3%)；10 分鐘內可辦結者達 211 件 (66.3%)；15 分鐘內可辦結者達 243 件 (76.4%)，有 3 件申辦醫事執業執照平均花 30 分鐘辦結。

(二) 具體建議

97 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 92 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、和藹、服務好 (優良)、服務態度讚 (優)、服務態度佳 (良好)、有禮貌、熱忱、親和力強、漂亮、仔細、耐心 (55 位)。

(2) 人員服務速率：效率 (便利) 快速、有效率、方便 (簡單) 迅速、辦事效率不錯、很快不用等、一條龍服務 (14 位)。

(3) 環境服務：乾淨、整潔、清幽、優美、環境好、舒服 (適)、安靜、溫馨 (18 位)。

(4) 停車方便 (3 位)。

(5) 便利窗口便利申請 (2 位)。

(6) 會有主動人員詢問辦理事項 (1 位)。

(7) 立即處理相片異常問題協助拍照 (1 位)。

(8) 部門分別清楚 (1 位)。

(9) 先前電話詢問解說清楚有禮非常棒 (1 位)。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 10 位受訪者填註意見。

- (1) 停車問題：沒停車空間、沒停車位(4位)。
 - (2) 標示、指引問題：停車(機車)標示不清、不清楚在那(招牌不明顯)、容易跑錯地方(3位)。
 - (3) 花盆擺設不要S型(1位)。
 - (4) 有點熱，冷氣不涼(1位)。
 - (5) 體重機錯誤100公斤沒辦法量(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)停車的便利性(2位)。
 - (2)外面醫療看版可以加大醒目些(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，分別填註「停車位太少」、「地點有待更新(有點狹)」、「可以和護士公會合併辦理業務會比較方便，才不用跑來跑去」。

陸、整體評述

- 一、至本局便捷服務中心申辦案件者，103年上半年(第1次)與前次102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「是」者佔87.1%。在服務民眾之效率上有3件填列平均花30分鐘辦結，較前次退步，增加0.5%，但未填注原因。
- 二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5分鐘內辦結32.3%；10分鐘內辦結者達66.3%；15分鐘內辦結者達76.4%，有3件申辦案件30分鐘才辦結。
- 三、顧客對本局服務滿意程度，除在「環境服務」面，評價項目「各洽公單位動線設計狀況是否順暢」有1位填「不滿意」外，無論是「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」平均達9成8以上「滿意」程度，人員服務面更達9成9滿意，且填達「非常滿意」平均近6成7。(參閱附表四)。
- 四、對本局服務感覺填註意見問項如下：

- (一) 顧客對本局優點中有 97 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、和藹、服務好(優良)、服務態度讚(優)、服務態度佳(良好)、有禮貌、熱忱、親和力強、仔細、耐心等有 55 位；人員服務速率：效率(便利)快速、方便(簡單)迅速、辦事效率不錯、很快不用等、一條龍服務等有 14 位，值得稱許。
- (二) 顧客對本局優點中有 18 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、整潔、清幽、優美、環境好、舒服(適)、安靜、溫馨。
- (三) 顧客對本局優點中有 4 位受訪者填註有關本局特色，如「便利窗口便利申請」、「會有主動人員詢問辦理事項」、「立即處理相片異常問題協助拍照」、「先前電話詢問解說清楚有禮非常棒」。
- (四) 對本局之缺點有 10 位反應，最多反映「停車問題」，如沒停車空間、沒停車位；其次在「標示、指引問題」，如停車(機車)標示不清、不清楚在那(招牌不明顯)、容易跑錯地方。
- (五) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：3 位填註意見，如「停車的便利性、外面醫療看版可以加大醒目些」。
- (六) 對本局「哪裡可做得更好」乙項，計有 3 位受訪者填註意見，分別填註「停車位太少」、「地點有待更新(有點狹)」、「可以和護士公會合併辦理業務會比較方便，才不用跑來跑去」。
- (七) 在填答服務時間，除「空白」12.9%未填，「是」在 30 分鐘內辦結 86.2%，有 3 位表示平均花 30 分鐘辦結，但未填註原因。

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，應予第一線服務人員鼓勵。

(二)民眾洽公最多反映「停車問題」與「標示、指引問題」各 3 位，民眾至本局洽辦業務，有 14 位(佔 4.4%) 填答「否」，對本局位置或標示不清楚，建議「招牌太小」，不夠醒目，及在缺點部分註明「停車(機車)標示不清楚」，另希望增加服務之部分，填列「外面醫療看版可以加大醒目些」，有關標示與指引供行政科環境規劃參考。

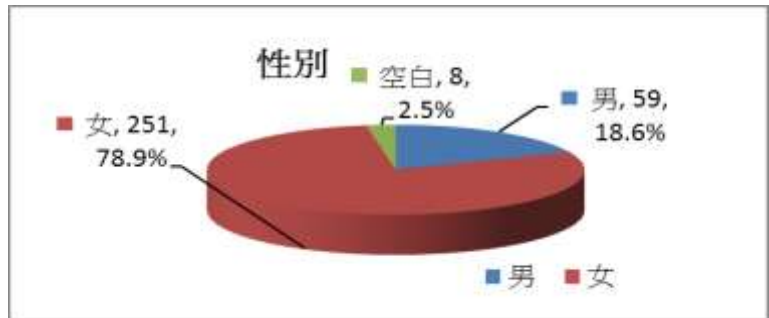
(三)至本局洽辦醫事執業執照所需時間，15 分鐘內辦結者達 7 成 6，30 分鐘辦結者 3 位，未填列原因，分析其滿意程度，在「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」三大面向，均達「滿意」程度以上。有關服務效率上仍請便捷服務中心注意，以符合 30 分鐘辦結之目標。

(四)民眾填列「體重機錯誤 100 公斤沒辦法量」，本局便捷服務中心除提供便捷辦照服務，也設有量身高、體重、血壓等健康設施，提供民眾健康服務。經查本局體重計功能正常，但有量測 100 公斤之限制，配合衛生福利部國民健康署推動「健康體重管理計畫」，鼓勵民眾「天天量體重」，重視健康體位，也是本局重要之健康政策。服務台或便捷服務中心對於提供之健康服務若有體重過重或寫壓量測後偏高者，若需進一步衛教，應請業務單位前來提供簡單諮詢與轉介，對於設備「身高與體重機、血壓計」應安排檢視並定期校正，以提供完好設備。

彰化縣衛生局 103 年（第 1 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

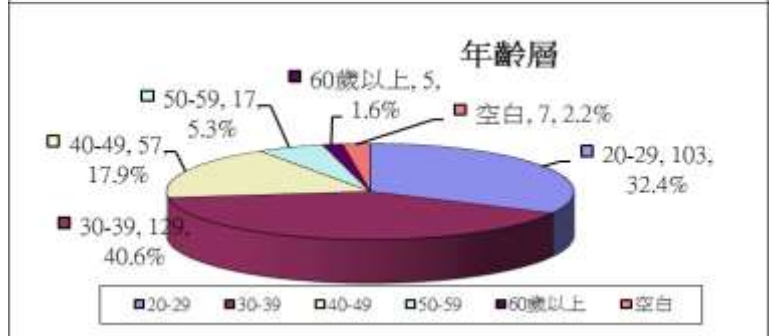
■ 性 別

男 59 人 (18.6%)
 女 251 人 (78.9%)
 空白 8 人 (2.5%)



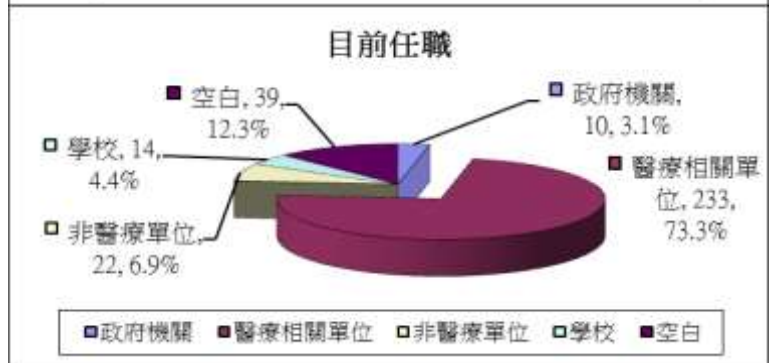
■ 年齡層

20 歲~29 歲 103 人 (32.4%)
 30 歲~39 歲 129 人 (40.6%)
 40 歲~49 歲 57 人 (17.9%)
 50~59 歲 17 人 (5.3%)
 60 歲以上 5 人 (1.6%)
 空白 7 人 (2.2%)



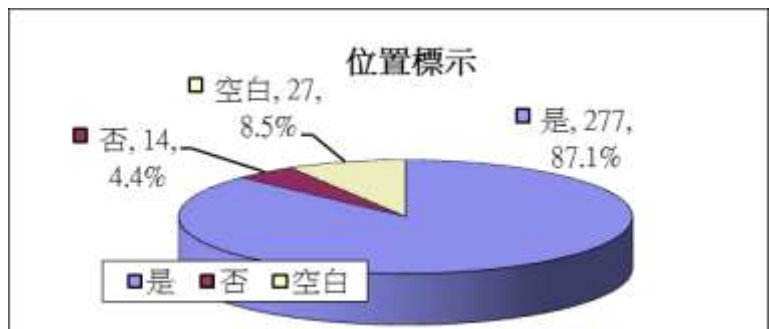
■ 目前任職

政府機關 10 人 (3.1%)
 醫療相關單位 233 人 (73.3%)
 非醫療單位 22 人 (6.9%)
 學校 14 人 (4.4%)
 空白 39 人 (12.3%)



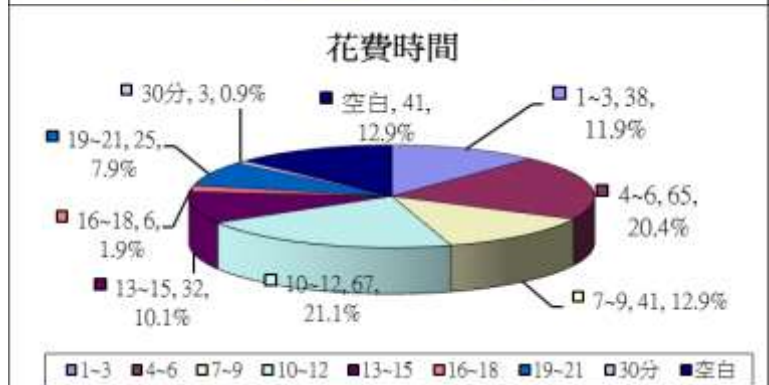
■ 本局位置或標示是否清楚

是 277 人 (87.1%)
 否 14 人 (4.4%)
 空白 27 人 (8.5%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 38 人 (11.9%)
 4 ~ 6 分 65 人 (20.4%)
 7 ~ 9 分 41 人 (12.9%)
 10~12 分 67 人 (21.1%)
 13~15 分 32 人 (10.1%)
 16~18 分 6 人 (1.9%)
 19~21 分 25 人 (7.9%)
 30 分 3 人 (0.9%)
 空白 41 人 (12.9%)



彰化縣衛生局 103 年(第 1 次)服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

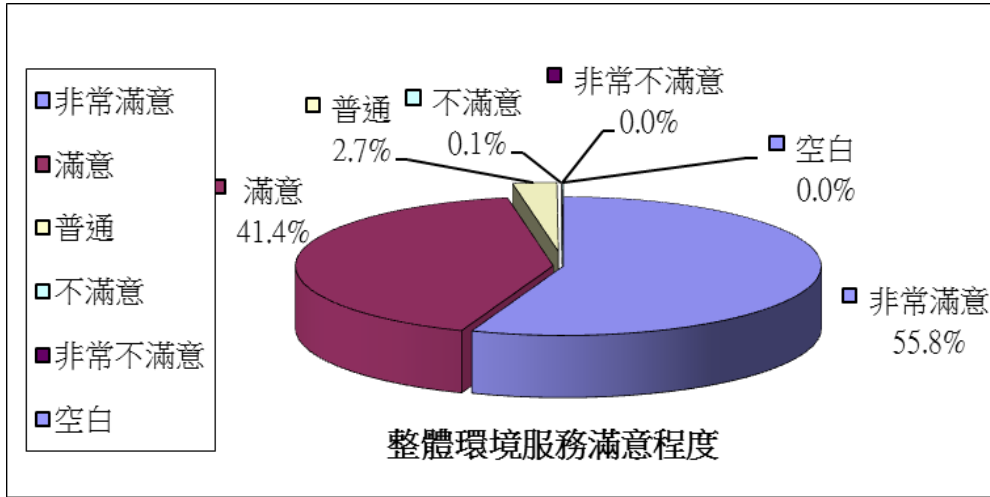
N=318

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	181	56.9	130	40.9	7	2.2	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	179	56.3	131	41.2	7	2.2	1	0.3	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	177	55.7	131	41.2	10	3.1	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	173	54.4	134	42.1	11	3.5	-	-	-	-	-	-
整體環境服務平均		55.8		41.4		2.7	-	0.1	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	188	59.1	125	39.3	5	1.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	200	62.9	112	35.2	6	1.9	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	192	60.4	120	37.7	6	1.9	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	194	61.0	120	37.7	4	1.3	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	195	61.3	118	37.1	4	1.3	-	-	-	-	1	0.3
各項訊息公告說明的方式是否清楚	183	57.5	126	39.6	7	2.2	-	-	-	-	2	0.6
整體商品服務平均		60.4		37.8		1.7	-	-	-	-		0.1
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	221	69.5	95	29.9	1	0.3	-	-	-	-	1	0.3
人員協助的主動積極性	223	70.1	94	29.6	1	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	220	69.2	97	30.5	1	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	211	66.4	104	32.7	3	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	212	66.7	104	32.7	2	0.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	207	65.1	107	33.6	1	0.3	-	-	-	-	3	0.9
整體人員服務平均		67.8		31.5		0.5	-	-	-	-		0.2

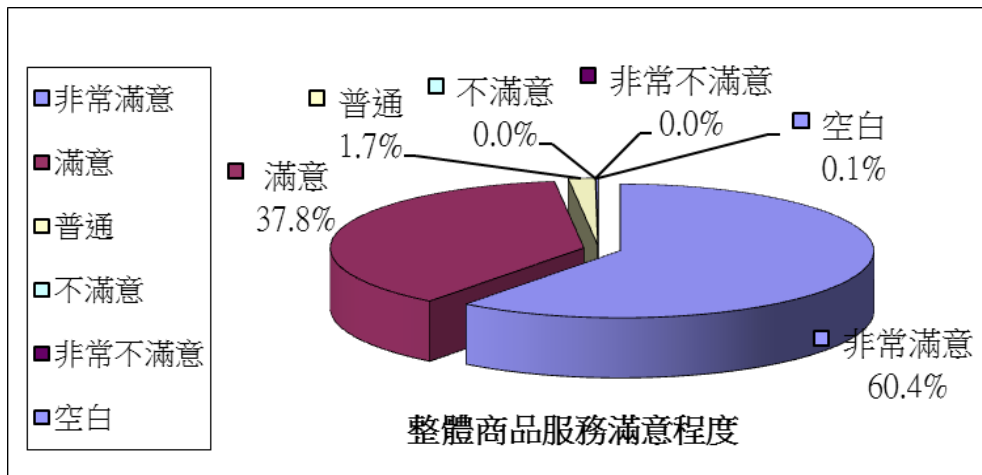
彰化縣衛生局 103 年（第 1 次）
 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度

表二

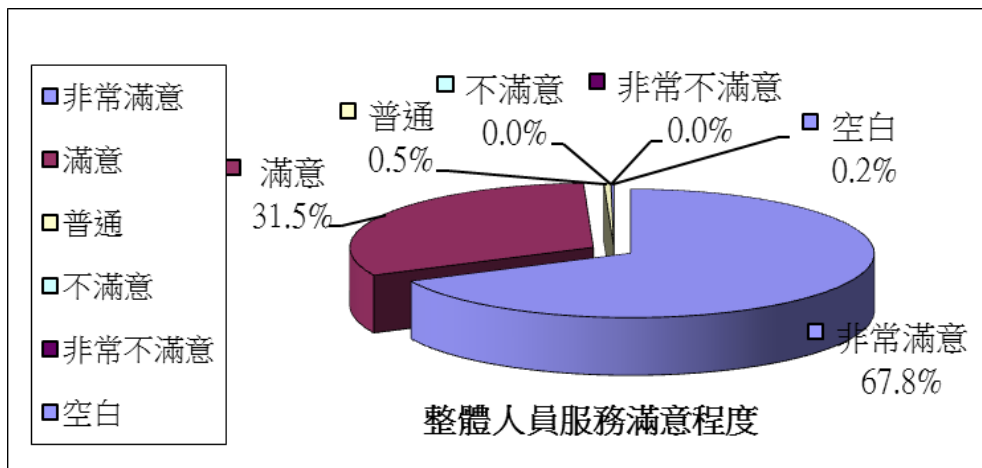
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	103 年		102 年	
	第 1 次		第 2 次	
	人數	百分比	人數	百分比
性別				
男	59	18.6%	94	35.3%
女	251	78.9%	170	63.9%
空白	8	2.5%	2	0.8%
年齡				
20-29	103	32.4%	95	35.7%
30-39	129	40.6%	104	39.1%
40-49	57	17.9%	31	11.7%
50-59	17	5.3%	23	8.6%
60 歲以上	5	1.6%	12	4.5%
空白	7	2.2%	1	0.4%
目前任職				
政府機關(學校)	24	7.5%	16	9.8%
醫療相關單位	233	73.3%	200	75.2%
非醫療單位	22	6.9%	24	9.0%
空白	39	12.3%	26	9.8%
本局位置或標示是否清楚				
是	277	87.1%	226	85.0%
否	14	4.4%	10	3.8%
空白	27	8.5%	30	11.3%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	103	32.3%	93	35.0%
6-10	108	34.0%	75	28.2%
11-15	32	10.1%	44	16.6%
16~20	31	9.8%	17	6.4%
30 以上	3	0.9%	1	0.4%
空白	41	12.9%	36	13.5%
合計	318	100%	266	100%

資料來源：103 年(第 1 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

103年(第I次)代碼:【A】、102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	56.9	52.3	40.9	46.2	2.2	1.5	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	56.3	49.6	41.2	47.8	2.2	2.6	0.3	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	55.7	48.1	41.2	48.9	3.1	3.0	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	54.4	49.6	42.1	48.1	3.5	2.3	-	-	-	-	-	-
平均	55.8	49.9	41.4	47.8	2.7	2.4	0.1	-	-	-	-	-
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	59.1	55.6	39.3	41.7	1.6	2.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	62.9	55.6	35.2	42.9	1.9	1.5	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	60.4	56.4	37.7	42.5	1.9	1.1	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	61.0	56.0	37.7	42.5	1.3	1.5	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	61.3	54.5	37.1	43.6	1.3	1.9	-	-	-	-	0.3	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	57.5	53.8	39.6	44.4	2.2	1.9	-	-	-	-	0.6	-
平均	60.4	55.3	37.8	42.9	1.7	1.8	-	-	-	-	0.1	-
人員服務包括6項												
服務台的服務	69.5	66.5	29.9	32.7	0.3	0.8	-	-	-	-	0.3	-
人員協助的主動積極性	70.1	66.2	29.6	33.1	0.3	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	69.2	64.7	30.5	34.6	0.3	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	66.4	63.9	32.7	35.0	0.9	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	66.7	65.0	32.7	33.8	0.6	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	65.1	61.3	33.6	38.0	0.3	0.8	-	-	-	-	0.9	-
平均	67.8	64.6	31.5	34.5	0.5	0.9	-	-	-	-	0.2	-

資料來源：103年(第I次)、102年(第2次)