

103 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 9 月 17 日至 103 年 10 月 7 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 224 人，有效問卷回收數 214 份，回收率 95.5%。

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 80.8% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 40.7%，其次 30-39 歲佔 34.6%，兩者佔近 7 成 5。以女性 77.1% 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 7。

1. 各面向滿意程度乙項

- （1）在環境服務面：滿意程度平均 98.4%，平均達 4 成 7「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 97.8%，平均達 5 成 3「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.2%，平均達 6 成 2「非常滿意」。

2. 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 183 位 (85.5%) 填列「是」，有 8 位 (3.7%) 填列「否」，填列「空白」有 23 位 (10.7%)。
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 92 件 (43.0%)；10 分鐘內可辦結者達 153 件 (71.5%)；15 分鐘內可辦結者達 171 件 (79.9%)，有 3 件申辦醫事執業執照平均花 30 分鐘辦結。

(二) 具體建議

63 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 59 位受訪者填註意見，大都是認同服務人員態度與恰辦業務速度。其中表示 (複選)
 - (1) 人員服務態度：親切²⁴、服務好³、服務態度良好(佳)⁵、賓至如歸¹、周到¹、人性化¹、隨和友善¹，計 36 位。
 - (2) 人員服務速率：效率高²、迅(快)速⁶，計 8 位。
 - (3) 環境服務：舒服(適)⁶、乾淨⁴、整潔¹、優雅¹、溫馨¹、清爽¹，計 14 位。
 - (4) 服務動線：清楚²、簡便¹、順暢¹，計 4 位。
 - (5) 停車：有停車場¹、好停車¹，計 2 位。
 - (6) 冷氣強度 2 位。
 - (7) 專人引導 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) 標示、指引問題：正門不明顯¹、不易發現¹、太隱密¹、路標不明顯¹、衛生局位置標示再清楚¹，計 5 位。

(2) 停車問題：找不到停車位(機車)¹、停車難¹，計 2 位。

(3) 咖啡 1 位。

(4) 再有效率 1 位。

(5) 網路速度太慢 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) 停車問題：停車很不方便¹、停車¹、停車位擴增¹、停車場路線規劃¹，計 4 位。

(2) 飲料 1 位。

(3) 標示宜更清楚 1 位。

(4) 手機充電 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「停車場規劃(車輛目前停很亂)」、「停車位置」、「人員很親切，服務品質佳」。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，103 年下半年（第 2 次）與前次 103 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 85.5%。

二、在服務民眾之效率：至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 43.0%；10 分鐘內辦結者達 71.5%；15 分鐘內辦結者達 79.9%，有 3 件申辦案件 30 分鐘才辦結，但未填註原因。

（一）30 分鐘辦結：均為醫療單位任職，2 位女性、1 位男性，年齡層介於 20-39 歲，依 3 位顧客在「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」三大面向評價，填寫「感到滿意」程度以上者，達百分百滿意。

三、民眾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 7 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」平均達 6 成 2。(參閱附表四)。

四、對本局服務感覺填註意見問項如下：

- (一) 民眾對本局優點中有 63 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、服務態度佳、良好、賓至如歸、周到、隨和友善等有 36 位；人員服務速率：辦事效率高、迅(快)速等有 8 位，值得稱許。
- (二) 民眾對本局優點中有 14 位受訪者填註有關環境服務，如舒服(適)、乾淨、整潔、優雅、溫馨、清爽。
- (三) 民眾對本局優點中有 2 位受訪者填註有關本局特色，如「每位員工都非常親切」、「服務親切，有專人引導辦理流程」。
- (四) 對本局之缺點有 10 位反應，最多反映「標示、指引問題」，如正門不明顯、不易發現、太隱密、路標不明顯、衛生局位置標示再清楚有 5 位，另有 1 位在對本局位置或標示是否清楚，填列「否」，表示招牌被路樹擋住，建議修剪。
- (五) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：7 位填註意見，如「停車問題」：停車很不方便、停車位擴增、停車場路線規劃等計 4 位，其他如標示宜更清楚、飲料、手機充電。
- (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「停車場規劃(車輛目前停很亂)」、「停車位置」、「人員很親切，服務品質佳」。

柒、建議

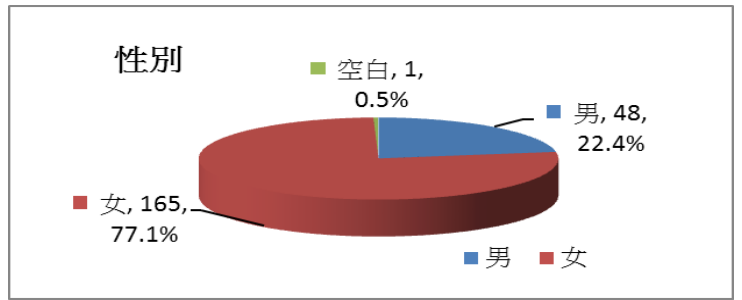
本服務滿意度調查在滿意度程度達 9 成 7，得到民眾相當大之肯定，民眾建議事項供服務單位參採，針對本次建議提出讓民眾更貼心之服務。

- (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，「感到滿意」程度以上者平均達 9 成 7，以「人員服務」平均達 9 成 9 最高。對本局「感覺—優點部份」59 位填註意見，在人員服務態度出現「親切、好、良好(佳)、賓至如歸、周到、隨和友善」等，應予第一線服務人員鼓勵。
- (二)民眾洽公最多反映「標示、指引問題」，如正門不明顯、不易發現、太隱密、路標不明顯、衛生局位置標示再清楚、招牌被路樹擋住等，對於民眾洽公前往服務台(便捷服務中心)或醫保大樓應於入口標示指引，對於指引標示牌是否完整或因其他因素影響觀看，應規劃查核機制，確保功能正常。
- (三)民眾覺得可以增加的服務，建議本局停車場路線規劃、停車位擴增等反映「停車問題」，本局備有「民眾洽公停車位」5 格，除加強宣導同仁勿占用民眾停車格外，宜不定期巡視停車場民眾停車格狀況。另，車輛於柵欄機放行時，服務台人員應主動告知民眾停車位置，以利後續洽辦業務。
- (四)至本局洽辦醫事執業執照所需時間，近 8 成民眾可於 15 分鐘內辦結洽辦業務，有 3 位填 30 分鐘辦結，但未填列原因，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，以符合本局 30 分鐘內應辦結之服務目標。
- (五)民眾希望本局增加「手機充電」部分，請業務科規劃於服務台前周邊適當空間裝置可行性，讓洽公民眾或至本局參加研習與開會的人員更方便。

彰化縣衛生局 103 年第 2 次服務滿意度調查分析基礎資料 表一

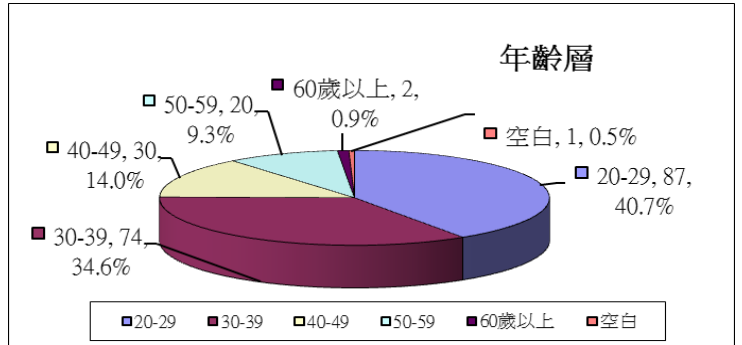
■ 性 別

男 48 人 (22.4%)
 女 165 人 (77.1%)
 空白 1 人 (0.5%)



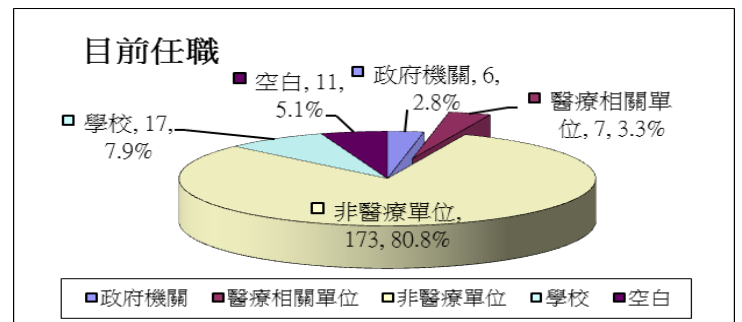
■ 年齡層

20 歲~29 歲 87 人 (40.7%)
 30 歲~39 歲 74 人 (34.6%)
 40 歲~49 歲 30 人 (14.0%)
 50~59 歲 20 人 (9.3%)
 60 歲以上 2 人 (0.9%)
 空白 1 人 (0.5%)



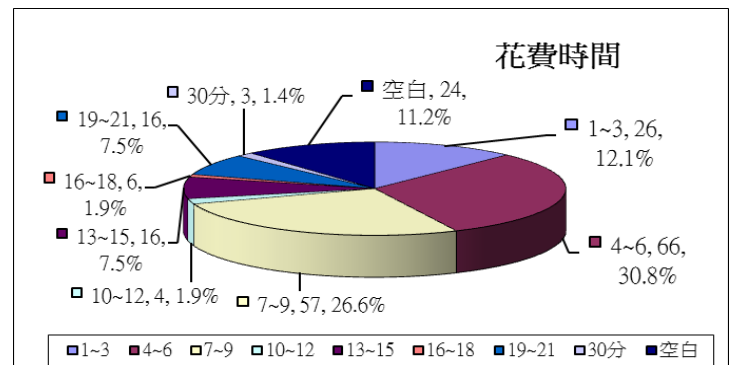
■ 目前任職

政府機關 6 人 (2.8%)
 醫療相關單位 173 人 (80.8%)
 非醫療單位 17 人 (7.9%)
 學校 7 人 (3.3%)
 空白 11 人 (5.1%)



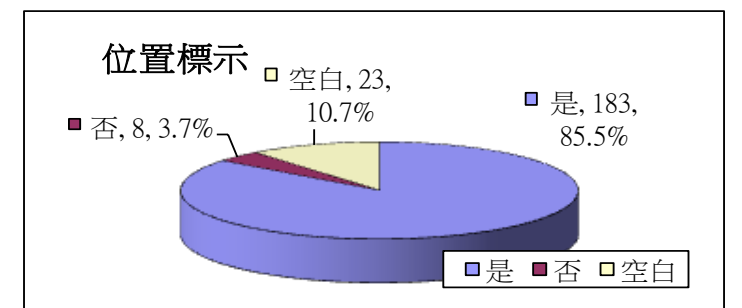
■ 本局位置或標示是否清楚

是 183 人 (85.5%)
 否 8 人 (3.7%)
 空白 23 人 (10.7%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 26 人 (12.1%)
 4 ~ 6 分 66 人 (30.8%)
 7 ~ 9 分 57 人 (26.6%)
 10~12 分 4 人 (1.9%)
 13~15 分 16 人 (7.5%)
 16~18 分 2 人 (0.9%)
 19~21 分 16 人 (7.5%)
 30 分 3 人 (1.4%)
 空白 24 人 (11.2%)



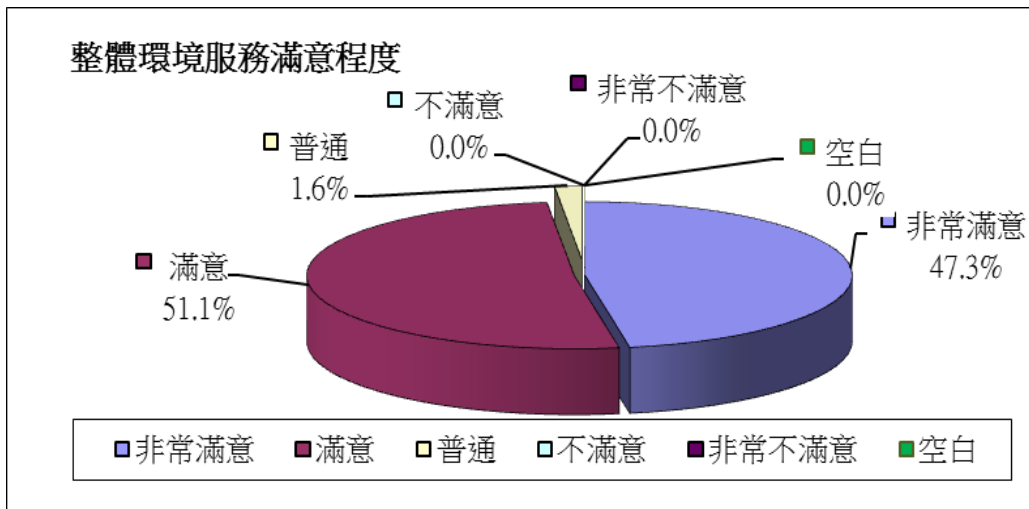
彰化縣衛生局 103 年第 2 次服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=214

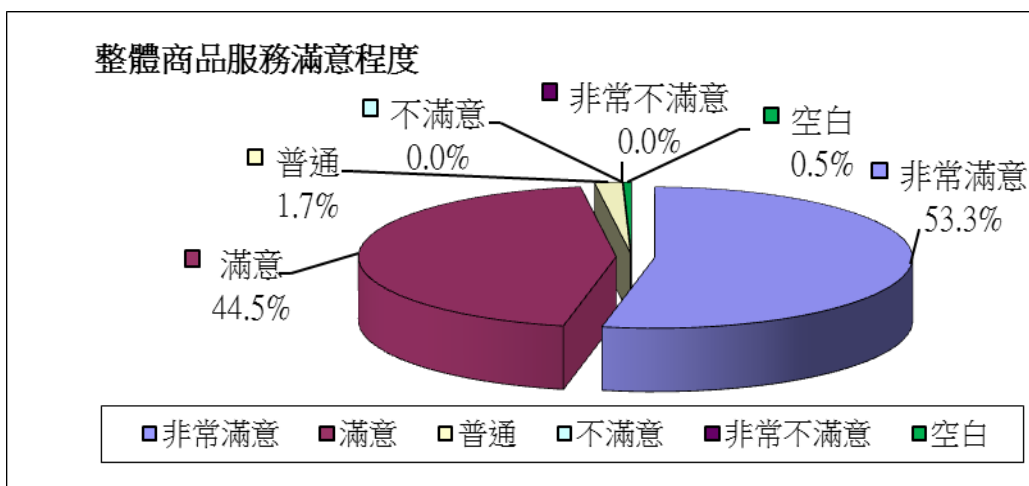
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	103	48.1	108	50.5	3	1.4	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	102	47.7	107	50.0	5	2.3	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	99	46.3	114	53.3	1	0.5	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	101	47.2	108	50.5	5	2.3	-	-	-	-	-	-
整體環境服務平均		47.3		51.1		1.6						
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	113	52.8	96	44.9	4	1.9	-	-	-	-	1	0.5
洽公等待時的服務	115	53.7	94	43.9	4	1.9	-	-	-	-	1	0.5
開始洽公至洽公結束的時效性	115	53.7	96	44.9	2	0.9	-	-	-	-	1	0.5
洽公事件處理的方便性	115	53.7	94	43.9	4	1.9	-	-	-	-	1	0.5
文件表格填寫是否便利	116	54.2	94	43.9	3	1.4	-	-	-	-	1	0.5
各項訊息公告說明的方式是否清楚	111	51.9	97	45.3	5	2.3	-	-	-	-	1	0.5
整體商品服務平均		53.3		44.5		1.7						0.5
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	134	62.6	79	36.9	1	0.5	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	134	63.2	77	36.3	1	0.5	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	135	63.1	78	36.4	1	0.5	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	130	60.7	82	38.3	2	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	133	62.1	79	36.9	2	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	131	61.2	80	37.4	3	1.4	-	-	-	-	-	-
整體人員服務平均		62.2		37.0		0.8						

彰化縣衛生局 103 年第 2 次服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

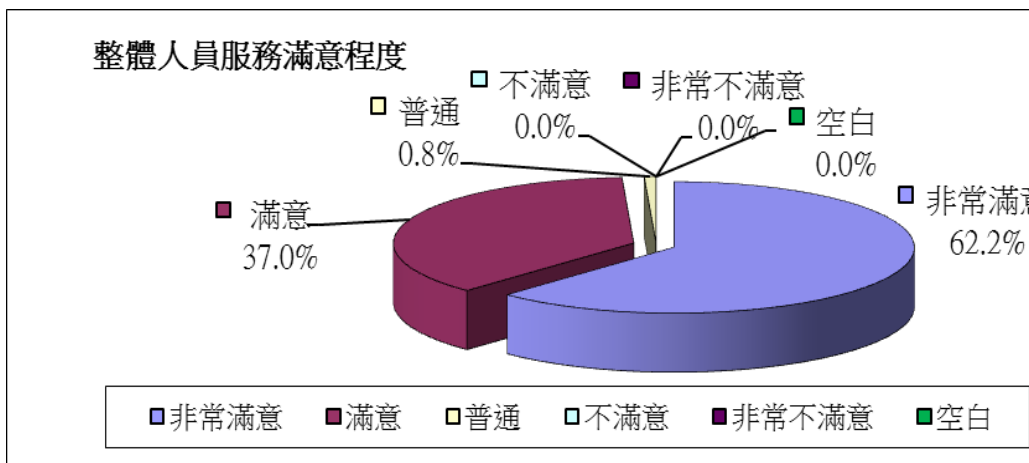
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	103 年		103 年	
	第 2 次		第 1 次	
	人數	百分比	人數	百分比
性別				
男	48	22.4%	59	18.6%
女	165	77.1%	251	78.9%
空白	1	0.5%	8	2.5%
年齡				
20-29	87	40.7%	103	32.4%
30-39	74	34.6%	129	40.6%
40-49	30	14.0%	57	17.9%
50-59	20	9.3%	17	5.3%
60 歲以上	2	0.9%	5	1.6%
空白	1	0.5%	7	2.2%
目前任職				
政府機關(學校)	13	6.2%	24	7.5%
醫療相關單位	173	80.8%	233	73.3%
非醫療單位	17	7.9%	22	6.9%
空白	11	5.1%	39	12.3%
本局位置或標示是否清楚				
是	183	85.5%	277	87.1%
否	8	3.7%	14	4.4%
空白	23	10.7%	27	8.5%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	92	43.0%	103	32.3%
6-10	61	28.5%	108	34.0%
11-15	18	8.4%	32	10.1%
16~20	16	7.5%	31	9.8%
30 以上	3	1.4%	3	0.9%
空白	24	11.2%	41	12.9%
合計	214	100%	318	100%

資料來源：103 年(第 1、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2次)代碼:【A】、103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
環境服務包括4項												
整體環境的舒適性	48.1	56.9	50.5	40.9	1.4	2.2	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	47.7	56.3	50.0	41.2	2.3	2.2	-	0.3	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	46.3	55.7	53.3	41.2	0.5	3.1	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	47.2	54.4	50.5	42.1	2.3	3.5	-	-	-	-	-	-
平均	47.3	55.8	51.1	41.4	1.6	2.7		0.1				
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	52.8	59.1	44.9	39.3	1.9	1.6	-	-	-	-	0.5	-
洽公等待時的服務	53.7	62.9	43.9	35.2	1.9	1.9	-	-	-	-	0.5	-
開始洽公至洽公結束的時效性	53.7	60.4	44.9	37.7	0.9	1.9	-	-	-	-	0.5	-
洽公事件處理的方便性	53.7	61.0	43.9	37.7	1.9	1.3	-	-	-	-	0.5	-
文件表格填寫是否便利	54.2	61.3	43.9	37.1	1.4	1.3	-	-	-	-	0.5	0.3
各項訊息公告說明的方式是否清楚	51.9	57.5	45.3	39.6	2.3	2.2	-	-	-	-	0.5	0.6
平均	53.3	60.4	44.5	37.8	1.7	1.7					0.5	0.1
人員服務包括6項												
服務台的服務	62.6	69.5	36.9	29.9	0.5	0.3	-	-	-	-	-	0.3
人員協助的主動積極性	63.2	70.1	26.3	29.6	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	63.1	69.2	36.4	30.5	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	60.7	66.4	38.3	32.7	0.9	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	62.1	66.7	36.9	32.7	0.9	0.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	61.2	65.1	37.4	33.6	1.4	0.3	-	-	-	-		0.9
平均	62.2	67.8	37.0	31.5	0.8	0.5						0.2

資料來源：103年(第1、2次)