

104 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

104 年 3 月 30 日至 104 年 4 月 21 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 292 人，有效問卷回收數 278 份，回收率 95.2%。

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 78.8% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 42.4%，20-29 歲佔 32.4%，兩者佔近 7 成 8。以女性 70.9% 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 98.1%，平均近 4 成 6 達「非常滿意」。

（2）在商品服務面：滿意程度平均 98.3%，平均近 5 成 達「非常滿意」。

（3）在人員服務面：滿意程度平均 98.8%，平均近 5 成 9 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 248 位 (89.2%) 填列「是」，有 3 位 (1.1%) 填列「否」，填列「空白」有 27 位 (9.7%)。

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 91 件 (32.8%)；10 分鐘內可辦結者達 201 件 (72.3%)；15 分鐘內可辦結者達 231 件 (83.1%)，本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

(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 53 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¹⁴、服務態度良好(佳)¹⁰、服務好(優良)³、服務態度禮儀優良²、熱忱(心)²、貼心²、積極認真²、親和力佳¹、耐心¹、服務態度超棒¹，計 38 位。

(2) 人員服務速率：效率高³、迅(快)速¹²、有效率³、敏捷¹、便民¹，計 20 位。

(3) 專業：專業¹、服務詳細¹、講解詳細¹，計 3 位。

(4) 環境服務：乾淨³、整潔¹、明亮¹，計 5 位。

(5) 停車方便 2 位。

(6) 服務動線清楚 1 位。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 3 位受訪者填註意見。

(1) 停車問題：停車收費¹、缺免費停車場¹、可改善不收停車費¹，計 3 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)可以提供免費停車 1 小時 (1 位)。

(2)提供下午茶 (1 位)。

(3)網路服務 (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，分別填註「執業執照的照片切割可以再工整一些」、「提供按摩椅」。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，104 年上半年 (第 1 次) 與前次 103 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 (參閱附表四)。民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，填「是」者佔 89.2%。在服務民眾之效率上本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結，較前次進步。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 32.8%；10 分鐘內辦結者達 72.3%；15 分鐘內辦結者達 83.1%，均無逾 30 分鐘辦結。

三、顧客對本局服務滿意程度，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 98.8%滿意，且填達「非常滿意」平均近 6 成。(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 53 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、服務態度良好(佳)、服務態度禮儀優良、服務態度佳(良好)、熱忱(心)、親和力佳、貼心、服務態度超棒、積極認真等有 38 位；人員服務速率：效率高、迅(快)速、敏捷、便民等有 20 位；服務人員專業：服務專業與講解詳細有 3 位，值得稱許。

(二) 顧客對本局優點中有 4 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、整潔、明亮、服務動線清楚。

- (三) 對本局之缺點有 3 位反應停車問題，包括「停車收費、免費停車場、可改善不收停車費」。但亦有 2 位在優點填註「停車方便」。
- (四) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：3 位填註意見，如「可以提供免費停車 1 小時、提供下午茶、網路服務」。
- (六) 對本局「哪裡可做得更好」乙項，計有 2 位受訪者填註意見，分別填註「執業執照的照片切割可以再工整一些」、「提供按摩椅」。
- (七) 在填答服務時間，除「空白」11.9%未填，「是」在 30 分鐘內辦結 88.1%，無逾 30 分鐘辦結。

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」三大面向滿意度均持在 9 成 8。其中又以「人員服務」面向之平均滿意達 98.8% 最高，應予第一線服務人員鼓勵。
- (二) 反映「停車問題」：本局無專屬停車場，至本局洽公或至局上班之同仁，駕車者大都停放本局正前方「成功停車場」，「成功停車場」係由彰化市公所管理營運，依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」，其收費標準訂為每小時 20 元。彰化市公所公告(表五)彰化市「成功停車場」自 104 年 2 月 24 日 7 時起開始營運收費，之後延至 3 月 1 日起開始收費。民眾對本局之感覺 3 位填註意見「停車收費、免費停車場、可改善不收停車費」，在對本局「還可以增加哪些服務」項亦有 1 位填註「可以提供免費停車 1 小時」。又近來各鄉鎮高度經濟發展更趨向都市化，造成停車位一位難求，及交通部這幾年以路邊停車收費來抑制汽機車數量，為節能減碳的重要手段，均要求各縣市應辦理路邊停車收費等事宜。綜上，為讓民眾建立「使用者付費」之思維，

以「符合公平正義」原則，並使交通更順暢與安全，因此，應加強宣導洽辦業務或至本局參加教育訓練者，可多使用大眾交通運輸系統，以減少停車問題。

(三)至本局洽辦醫事執業執照所需時間，本次無逾 30 分鐘案件，符合 30 分鐘辦結之目標。更有高達 83.1%之案件於 15 分鐘內辦結。有關民眾建議與期待「停車免費或提供停車 1 小時」，按彰化市公所的管理，依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」其收費標準訂為每小時 20 元，但有優惠民眾“前 30 分鐘免收停車費”，超過時間依每小時 20 元收費；而在「成功停車場」內的機車是不收費，亦有專屬「機車停放區」。本局便捷服務中心受理民眾申辦證照服務，在服務流程與動線、環境標示與指引，均特別規劃，讓作業速度迅速，在人員服務態度加強服務禮儀與充足人力，機動性啟動二線備援人力，讓民眾均能於 30 分鐘內辦照完成，民眾等同免費停車，請維持本項高品質服務。

(四)成本效益：本局 15 個工作天，受理服務人數 292 人，為民眾節省 5,840 元；1 年為民眾節省 7 萬 9,680 元。計算如下：

1. 依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」每小時停車費 20 元。

2. 104 年 249 工作天：365 天扣除周休 2 日及國定假日， $52+52(\text{星期六、日})+12(\text{國定假日})=116$ 天。

3. 15 個工作天：292 位*20 元=5,840 元；

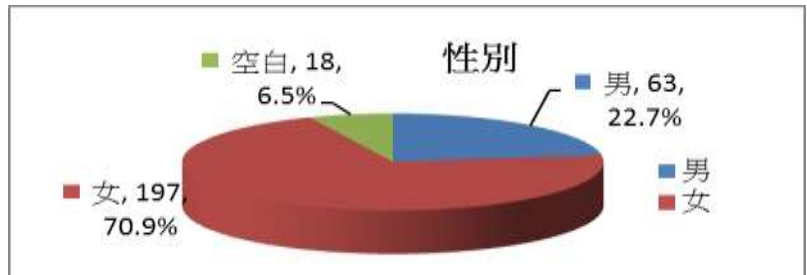
1 年工作天：249 天*(16 位/天)*20 元=79,680 元。

(五)注重細節更貼心：民眾反映「執業執照的照片切割可以再工整一些」，「執業執照」對執業醫護人員來說是很重要之證件，也要求執業時配戴。受理辦照服務人員應以 1 吋照片製成並護備「執業執照」，若民眾提交 2 吋照片不合大小，應切割工整，提供有品質之「執業執照」。

彰化縣衛生局 104 年（第 1 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

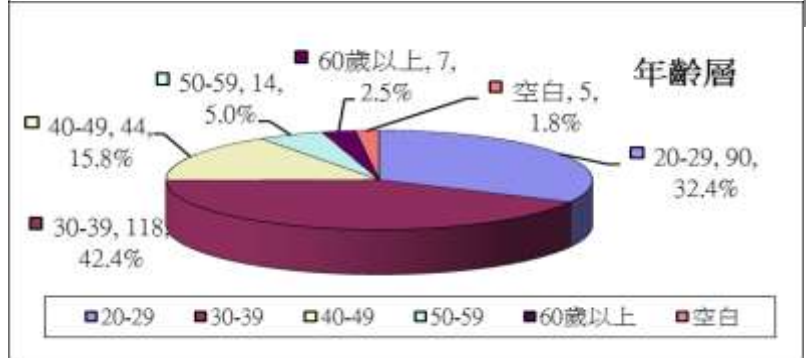
■ 性別

男 63 人 (22.7%)
 女 197 人 (70.9%)
 空白 18 人 (6.5%)



■ 年齡層

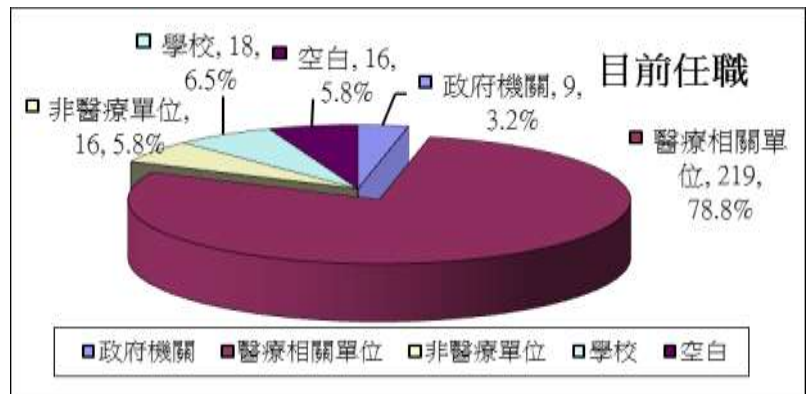
20 歲~29 歲 90 人 (32.4%)
 30 歲~39 歲 118 人 (42.4%)
 40 歲~49 歲 44 人 (15.8%)
 50~59 歲 14 人 (5.0%)
 60 歲以上 7 人 (2.5%)



空白 5 人 (1.8%)

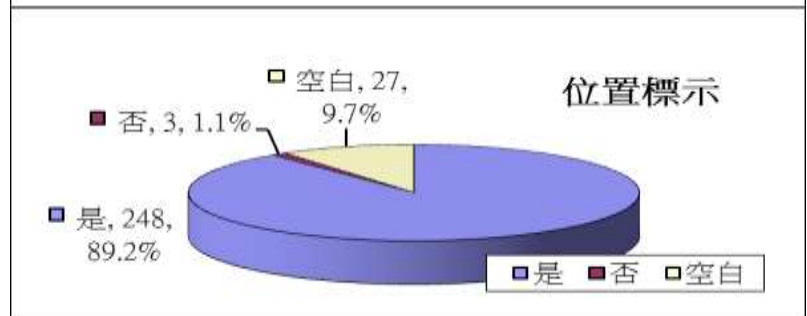
■ 目前任職

政府機關 9 人 (3.2%)
 醫療相關單位 219 人 (78.8%)
 非醫療單位 16 人 (5.8%)
 學校 18 人 (6.5%)
 空白 16 人 (5.8%)



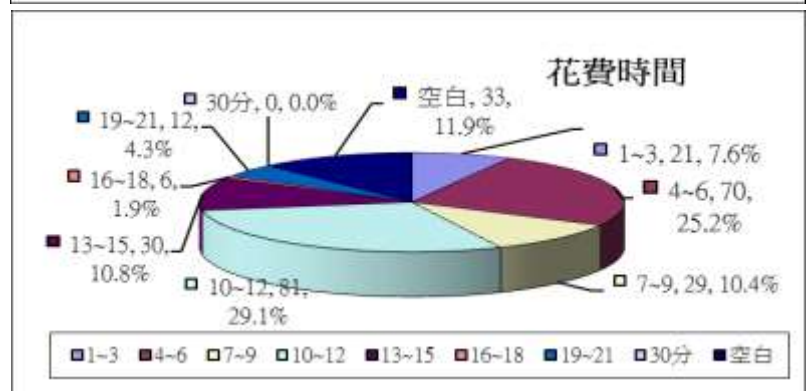
■ 本局位置或標示是否清楚

是 248 人 (89.2%)
 否 3 人 (1.1%)
 空白 27 人 (9.7%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 21 人 (7.6%)
 4 ~ 6 分 70 人 (25.2%)
 7 ~ 9 分 29 人 (10.4%)
 10~12 分 81 人 (29.1%)
 13~15 分 30 人 (10.8%)
 16~18 分 2 人 (0.7%)
 19~21 分 12 人 (4.3%)
 30 分 0 人 (0.0%)
 空白 33 人 (11.9%)



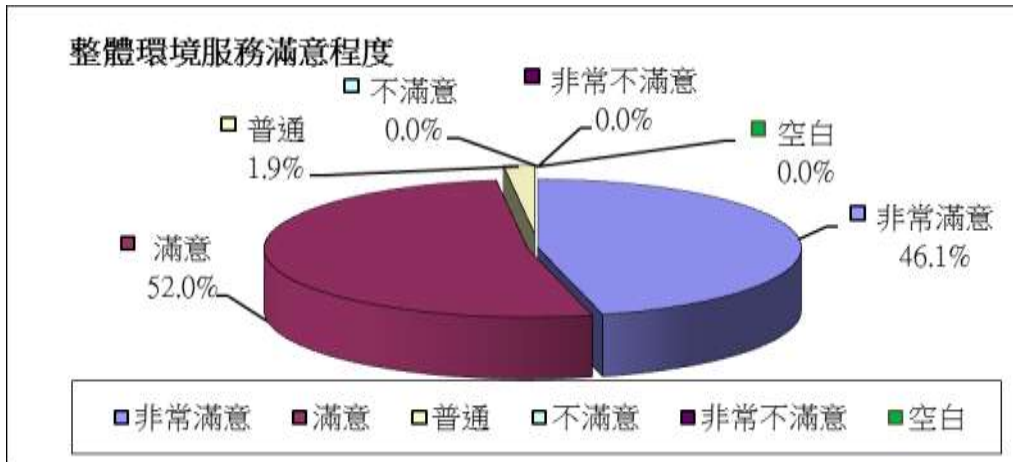
彰化縣衛生局 104 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=278

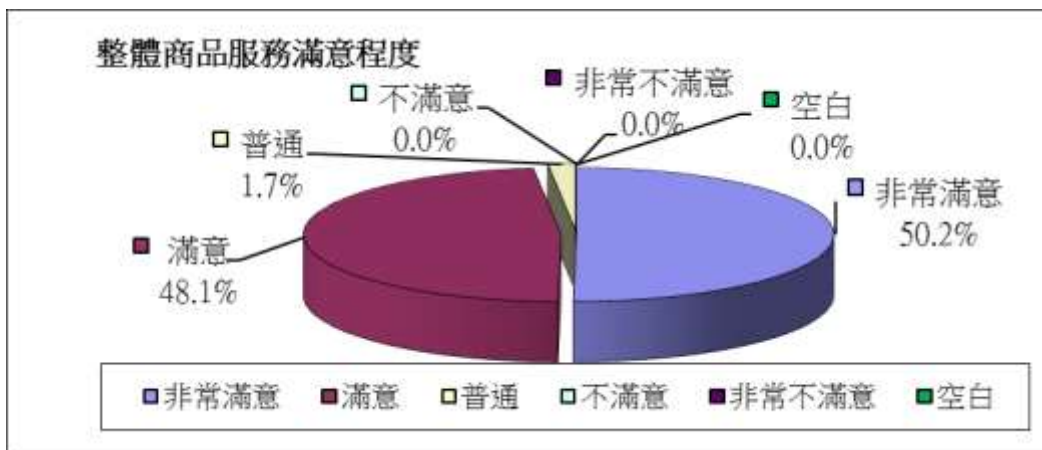
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	125	45.0	151	54.3	2	0.7	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	131	47.1	142	51.1	5	1.8	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	127	45.7	143	51.4	8	2.9	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	129	46.4	143	51.4	6	2.2	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		46.1		52.1		1.9	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	142	51.1	132	47.5	4	1.4	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	141	50.7	133	47.8	4	1.4	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	143	51.4	131	47.1	4	1.4	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	144	51.8	130	46.8	4	1.4	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	136	48.9	136	48.9	6	2.2	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	131	47.1	140	50.4	7	2.5	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		50.2		48.1		1.7	-	-	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	166	59.7	109	39.2	3	1.1	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	171	61.5	104	37.4	3	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	165	59.4	110	39.6	3	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	167	60.1	109	39.2	2	0.7	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	166	59.7	108	38.8	4	1.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	158	56.8	115	41.4	5	1.8	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		59.5		39.3		1.2	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 104 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

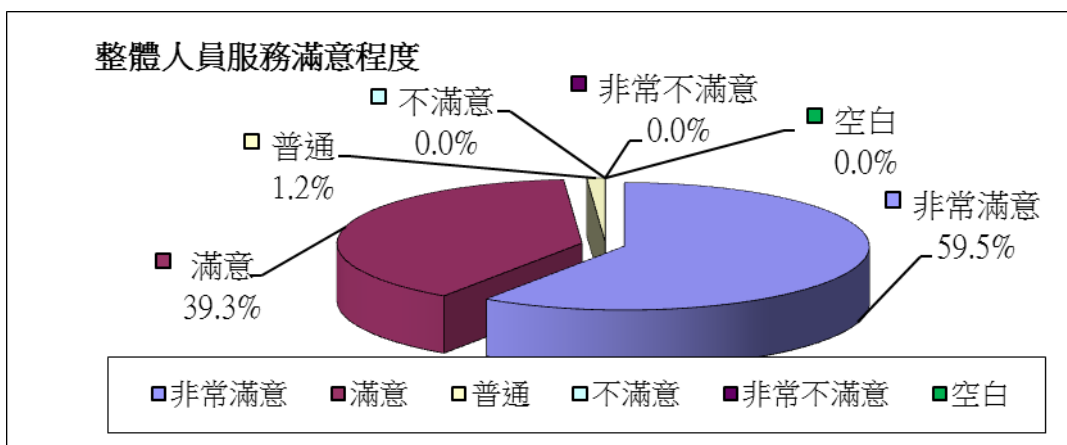
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	104 年		103 年	
	第 1 次		第 2 次	
	人數	百分比	人數	百分比
性別				
男	63	22.7%	48	22.4%
女	197	70.9%	165	77.1%
空白	18	6.5%	1	0.5%
年齡				
20-29	90	32.4%	87	40.7%
30-39	118	42.4%	74	34.6%
40-49	44	15.8%	30	14.0%
50-59	14	5.0%	20	9.3%
60 歲以上	7	2.5%	2	0.9%
空白	5	1.8%	1	0.5%
目前任職				
政府機關(學校)	27	9.7%	13	6.2%
醫療相關單位	218	78.8%	173	80.8%
非醫療單位	16	5.8%	17	7.9%
空白	16	5.8%	11	5.1%
本局位置或標示是否清楚				
是	248	89.2%	183	85.5%
否	3	1.1%	8	3.7%
空白	27	9.7%	23	10.7%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	91	32.8%	92	43.0%
6-10	110	39.5%	61	28.5%
11-15	30	10.8%	18	8.4%
16~20	14	5.0%	16	7.5%
30 以上	0	0.0%	3	1.4%
空白	33	11.9%	24	11.2%
合計	278	100%	214	100%

資料來源：104 年(第 I 次)、103 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

104年(第I次)代碼:【A】、103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	45.0	56.9	54.3	40.9	0.7	2.2	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	47.1	56.3	51.1	41.2	1.8	2.2	-	0.3	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	45.7	55.7	51.4	41.2	2.9	3.1	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	46.4	54.4	51.4	42.1	2.2	3.5	-	-	-	-	-	-
平均	46.1	55.8	52.1	41.4	1.9	2.7	-	0.1	-	-	-	-
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	51.1	59.1	47.5	39.3	1.4	1.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	50.7	62.9	47.8	35.2	1.4	1.9	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	51.4	60.4	47.1	37.7	1.4	1.9	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	51.8	61.0	46.8	37.7	1.4	1.3	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	48.9	61.3	48.9	37.1	2.2	1.3	-	-	-	-	-	0.3
各項訊息公告說明的方式是否清楚	47.1	57.5	50.4	39.6	2.5	2.2	-	-	-	-	-	0.6
平均	50.2	60.4	48.1	37.8	1.7	1.7	-	-	-	-	-	0.1
人員服務包括6項												
服務台的服務	59.7	69.5	39.2	29.9	1.1	0.3	-	-	-	-	-	0.3
人員協助的主動積極性	61.5	70.1	37.4	29.6	1.1	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	59.4	69.2	39.6	30.5	1.1	0.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	60.1	66.4	39.2	32.7	0.7	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	59.7	66.7	38.8	32.7	1.4	0.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	56.8	65.1	41.4	33.6	1.8	0.3	-	-	-	-	-	0.9
平均	59.5	67.8	39.3	31.5	1.2	0.5	-	-	-	-	-	0.2

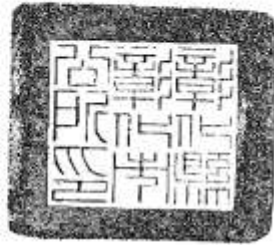
資料來源：104年(第I次)、103年(第2次)

表五

彰化縣彰化市公所 公告

標 號：
第 存 年 限：

發文日期：中華民國104年1月28日
發文字號：彰市公用字第1040003028號
附件：



主旨：公告本市「成功停車場」自104年2月24日7時起開始營運收費、正式營運前進行場地整理暫停開放停車及試營運期間免收停車費等事項，請周知。

依據：停車場法及彰化縣公有公共停車場收費自治條例。

公告事項：

- 一、彰化縣政府將成功停車場交由彰化市公所管理營運，本所定於104年2月2日8時至2月12日12時暫停開放使用(不含彰化縣衛生局車輛)進行場地整理修剪樹枝，禁止停放車輛，敬請各位車主於2月2日8時前將車輛駛離本停車場，未依限駛離現場之車輛，如因整理場地所致之損壞，本所不負損害賠償責任。
- 二、本停車場定於104年2月12日12時起至2月17日18時試營運，試營運期間「免收」停車費，但仍應依照本停車場繳費流程取票進場，離場時將票卡消磁並投入驗票機後才能離場。
- 三、本停車場於農曆春節期間(104年2月17日18時起至2月24日7時止)，開放免費停車。
- 四、本停車場定於104年2月24日7時起開始營運收費，敬請各位

車主於2月24日7時前將車輛駛離本停車場，逾期未依限駛離之車輛將依本停車場收費標準計費。
五、停車場管理單位：彰化市公所 公用事業課04-7222141轉1802或1810分機。

市長邱建富出國
主任秘書張臺嶺代行

