

## 105 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

105 年 3 月 14 日至 105 年 4 月 1 日，為期 15 工作天。

### 肆、回收問卷

受理服務人數 251 人，有效問卷回收數 204 份，回收率 81.3%。

### 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 81.9% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 50.5%，20-29 歲佔 28.4%，兩者佔近 7 成 9。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 7。

##### 1. 各面向滿意程度乙項

- （1）在環境服務面：滿意程度平均 97.5%，平均 5 成 4 達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 98.4%，平均 5 成 7 達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 98.8%，平均 6 成 2 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 176 位 (86.3%) 填列「是」，有 1 位 (0.5%) 填列「否」，填列「空白」有 27 位 (13.2%)。

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 70 件 (44.1%)；10 分鐘內可辦結者達 111 件 (64.2%)；15 分鐘內可辦結者達 142 件 (79.4%)，本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

## (二) 具體建議

45 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 38 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<sup>22</sup>、服務態度讚 (佳、好、優良、友善)<sup>12</sup>、熱心<sup>2</sup>、親和力足<sup>1</sup>，計 37 位。

(2) 人員服務速率：迅(快)速<sup>6</sup>、有效率<sup>3</sup>、效率高<sup>1</sup>、順暢<sup>1</sup>、能馬上注意顧客<sup>1</sup>，計 11 位。

(3) 環境服務：乾淨、整(清)潔、舒適，計 8 位。

(4) 其他：講解清楚，計 1 位。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 2 位受訪者填註意見。

(1) 電腦連線過慢及房舍較舊，各 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) 採光可以明亮些，計 1 位。

4、「您覺得彰化縣衛生局哪裡可做得更好」乙項，「無」填註意見。

## 陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，105 年上半年 (第 1 次) 與

去年 105 年（第 1、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 86.3%。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。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 44.1%；10 分鐘內辦結者達 64.2%；15 分鐘內辦結者達 79.4%，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」、平均達 9 成 7 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 45 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、服務態度讚（佳、好、優良、友善）、熱心、親和力足等有 37 位；人員服務速率：迅(快)速、有效率、效率高、順暢、能馬上注意顧客，計 11 位。

（二）民眾對本局優點中有 8 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、整(清)潔、舒適。

（三）民眾對本局缺點中有 2 位受訪者填註意見，如「電腦連線過慢」、「房舍較舊」。

（四）對本局「還可以增加哪些服務」乙項：1 位填註意見，「採光可以明亮些」。

（五）在填答服務時間，除「空白」13.2%未填，「是」在 30 分鐘內辦結 86.8%，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」三大面向滿意度均維持在 9 成 7 以上。其中又以「人

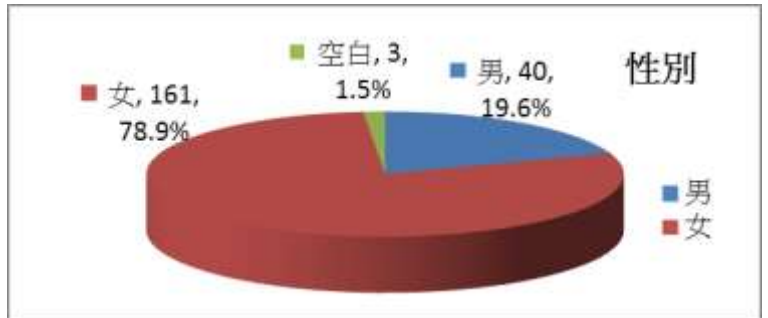
員服務」面向之平均滿意達 98.8% 最高，且「非常滿意」更高達，平均 6 成 2 達，應予第一線服務人員拍拍手。

- (二) 建議本局可以增加「採光明亮些」與反映「房舍較舊」有關，良好的為民服務環境除基本硬體設施外，更需要日常維持優質環境，本局建築物逾 50 載，十年來持續推動 5S 活動，及特別重視第一線為民服務之空間與動線。民眾亦在優點部分表示肯定，如洗手間很舒適又乾淨、標示清楚，整體環境整潔、清新、明淨，應維持本局優勢。
- (三) 反映「電腦連線過慢」，辦理醫事執業執照登錄均須透衛生福利部「醫事人員管理系統」連線，依洽辦所需時間分析，10 分鐘內即可完成醫事執業執照者達 6 成；15 分鐘內辦結者近 8 成，本案辦結平均花 20 分鐘，雖未逾 30 分鐘，已無法符合民眾期待，對於網路連線若有失效應提早有備案因應。

彰化縣衛生局 105 年（第 1 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

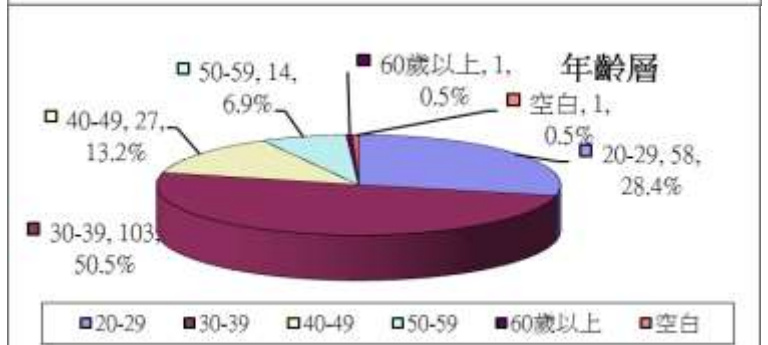
■ 性 別

男 40 人 (19.6%)  
 女 161 人 (78.9%)  
 空白 3 人 (1.5%)



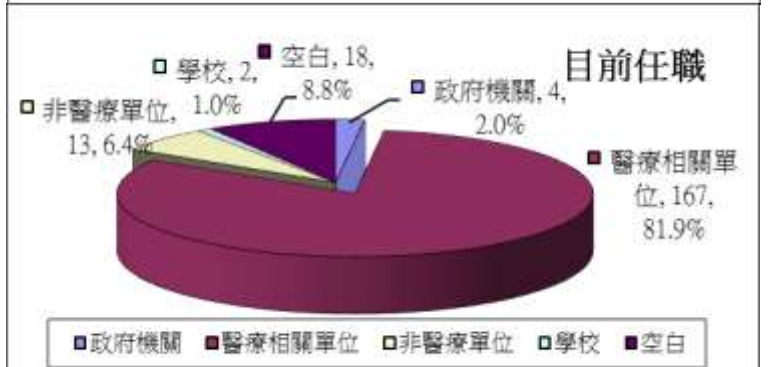
■ 年齡層

20 歲~29 歲 58 人 (28.4%)  
 30 歲~39 歲 103 人 (50.5%)  
 40 歲~49 歲 27 人 (13.2%)  
 50~59 歲 14 人 (6.9%)  
 60 歲以上 1 人 (0.5%)  
 空白 1 人 (0.5%)



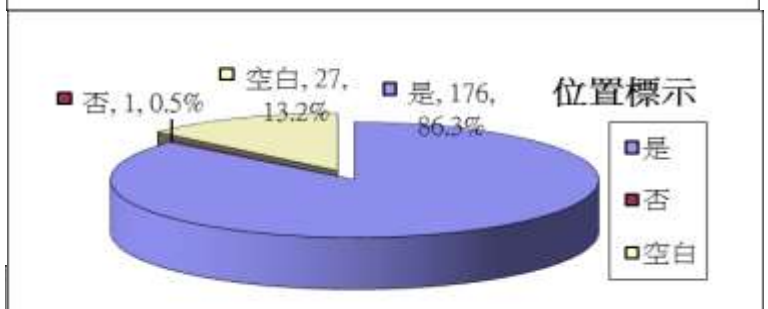
■ 目前任職

政府機關 4 人 (2.0%)  
 醫療相關單位 167 人 (81.9%)  
 非醫療單位 13 人 (6.4%)  
 學校 2 人 (1.0%)  
 空白 18 人 (8.8%)



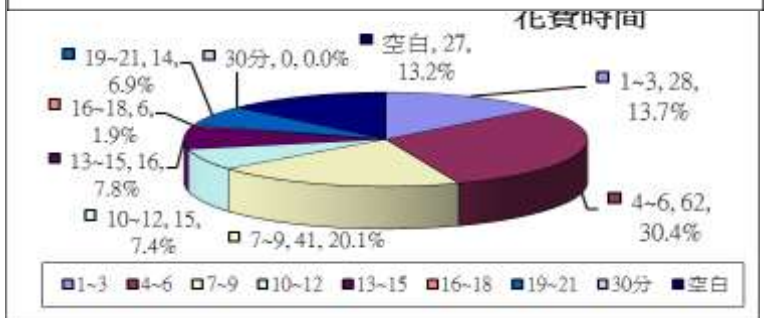
■ 本局位置或標示是否清楚

是 176 人 (86.3%)  
 否 1 人 (0.5%)  
 空白 27 人 (13.2%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 28 人 (13.7%)  
 4 ~ 6 分 62 人 (30.4%)  
 7 ~ 9 分 41 人 (20.1%)  
 10~12 分 15 人 (7.4%)  
 13~15 分 16 人 (7.8%)  
 16~18 分 1 人 (0.5%)  
 19~21 分 14 人 (6.9%)  
 30 分 0 人 (0.0%)  
 空白 27 人 (13.2%)



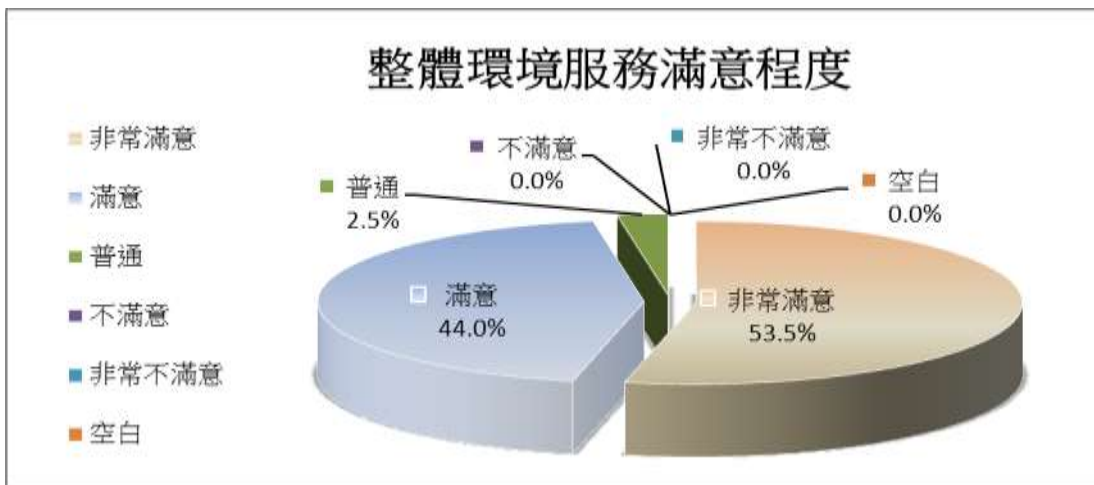
彰化縣衛生局 105 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=204

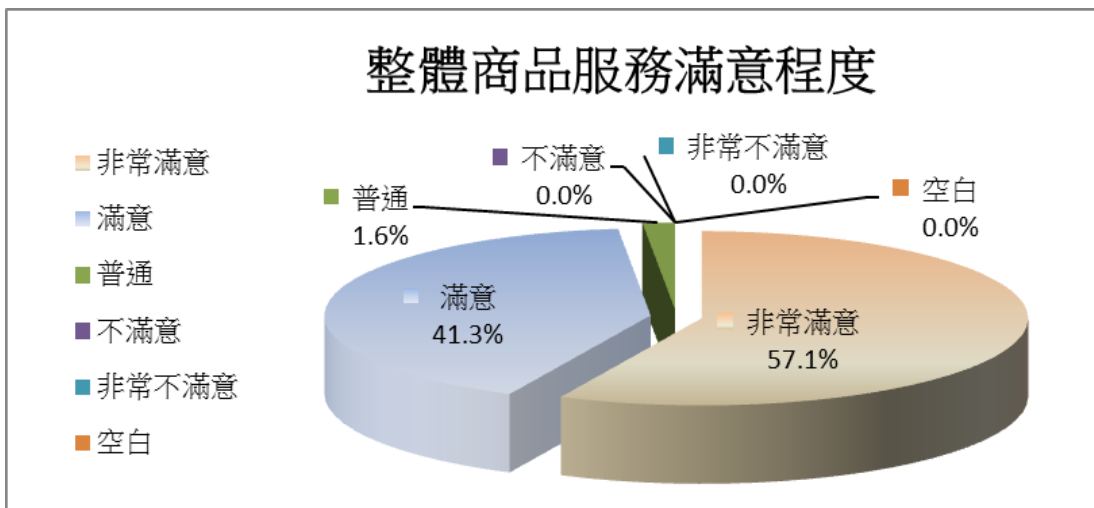
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
<b>環境服務包括 4 項</b>												
整體環境的舒適性	108	52.9	93	45.6	3	1.5	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	110	53.9	90	44.1	4	2.0	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	109	53.4	88	43.1	7	3.4	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	110	53.9	88	43.1	6	2.9	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		53.8		44.0		2.5	-	-	-	-	-	-
<b>商品服務包括 6 項</b>												
洽辦業務流程的順暢性	116	56.9	84	41.2	4	2.0	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	117	57.4	84	41.2	3	1.5	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	115	56.4	86	42.2	3	1.5	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	117	57.4	84	41.2	3	1.5	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	118	57.8	83	40.7	3	1.5	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	116	56.9	85	41.7	3	1.5	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		57.1		41.3		1.6	-	-	-	-	-	-
<b>人員服務包括 6 項</b>												
服務台的服務	126	61.8	76	37.3	2	1.0	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	130	63.7	72	35.3	2	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	128	62.7	75	36.8	1	0.5	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	125	61.3	77	37.7	2	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	126	61.8	74	36.3	4	2.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	123	60.3	78	38.2	3	1.5	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		61.9		36.9		1.2	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 105 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

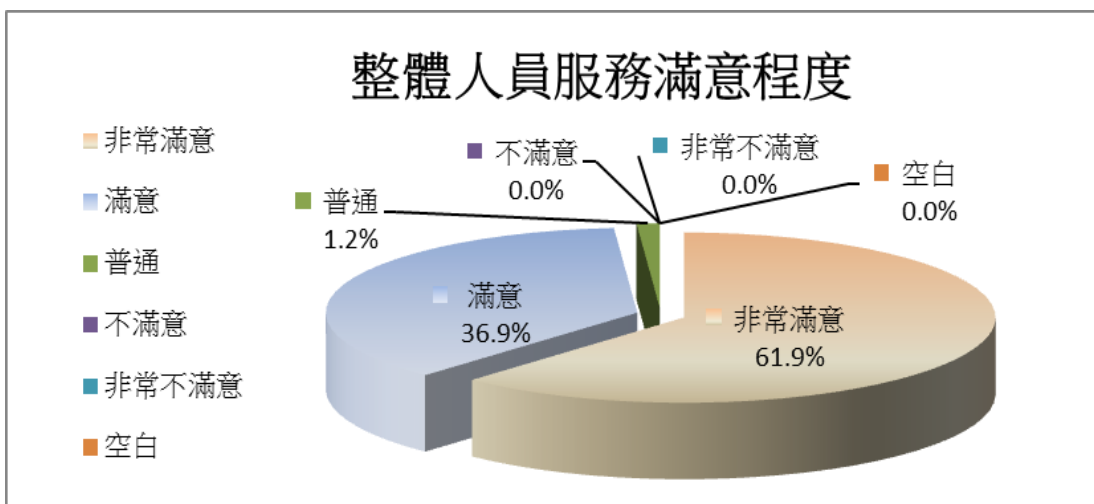
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	105 年		104 年		104 年	
	第 1 次		第 2 次		第 1 次	
	人數	百比率	人數	百比率	人數	百比率
<b>性別</b>						
男	40	19.6%	69	22.3%	63	22.7%
女	161	78.9%	240	77.4%	197	70.9%
空白	3	1.5%	1	0.3%	18	6.5%
<b>年齡</b>						
20-29	58	28.4%	119	38.4%	90	32.4%
30-39	103	50.5%	103	33.2%	118	42.4%
40-49	27	13.2%	47	15.2%	44	15.8%
50-59	14	6.9%	29	9.4%	14	5.0%
60 歲以上	1	0.5%	10	3.2%	7	2.5%
空白	1	0.5%	2	0.6%	5	1.8%
<b>目前任職</b>						
政府機關(學校)	6	3.0%	18	5.8%	27	9.7%
醫療相關單位	167	81.9%	264	85.2%	218	78.8%
非醫療單位	13	6.4%	16	5.2%	16	5.8%
空白	18	8.8%	12	3.9%	16	5.8%
<b>本局位置或標示是否清楚</b>						
是	176	86.3%	291	93.9%	248	89.2%
否	1	0.5%	2	0.6%	3	1.1%
空白	27	13.2%	17	5.5%	27	9.7%
<b>平均花多少時間(分鐘)</b>						
1-5	70	44.1%	129	41.6%	91	32.8%
6-10	41	20.1%	99	31.9%	110	39.5%
11-15	31	15.2%	33	10.6%	30	10.8%
16~20	15	7.4%	2	0.6%	14	5.0%
30 以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
空白	27	13.2%	33	10.6%	33	11.9%
合計	204	100%	310	100%	278	100%

資料來源：105 年(第 1 次)、104 年(第 2 次)、104 年(第 1 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

105年(第1次)代碼:【A】、104年(第1次)代碼:【B】104年(第2次)代碼:【C】

評價項目	非常滿意			滿意			普通			不滿意			非常 不滿意			空白		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
<b>環境服務包括 4 項</b>																		
整體環境的舒適性	52.9	57.1	45.0	45.6	42.3	54.3	1.5	0.6	0.7			-		-	-		-	-
各洽公單位動線設計狀況 是否順暢	53.9	57.4	47.1	44.1	40.0	51.1	2.0	0.6	1.8			-		-	-		-	-
局內硬體設施是否足夠	53.4	50.8	45.7	43.1	41.9	51.4	3.4	1.3	2.9			-		-	-		-	-
相關資料的找尋性是否清 楚	53.9	55.2	46.4	43.1	43.5	51.4	2.9	1.3	2.2			-		-	-		-	-
平均	53.8	56.6	46.1	44.0	41.9	52.1	2.5	1.5	1.9			-		-	-		-	-
<b>商品服務包括 6 項</b>																		
洽辦業務流程的順暢性	56.9	59.0	51.1	41.2	40.0	47.5	2.0	1.0	1.4			-		-	-		-	-
洽公等待時的服務	57.4	58.4	50.7	41.2	40.6	47.8	1.5	1.0	1.4			-		-	-		-	-
開始洽公至洽公結束的時 效性	56.4	58.4	51.4	42.2	40.6	47.1	1.5	1.0	1.4			-		-	-		-	-
洽公事件處理的方便性	57.4	59.0	51.8	41.2	40.6	46.8	1.5	0.3	1.4			-		-	-		-	-
文件表格填寫是否便利	57.8	58.1	48.9	40.7	41.0	48.9	1.5	1.0	2.2			-		-	-		-	-
各項訊息公告說明的方式 是否清楚	56.9	57.4	47.1	41.7	41.0	50.4	1.5	1.6	2.5			-		-	-		-	-
平均	57.1	58.4	50.2	41.3	40.6	48.1	1.6	1.1	1.7			-		-	-		-	-
<b>人員服務包括 6 項</b>																		
服務台的服務	61.8	61.3	59.7	37.3	38.1	39.2	1.0	0.6	1.1			-		-	-		-	-
人員協助的主動積極性	63.7	63.2	61.5	35.3	36.1	37.4	1.0	0.6	1.1			-		-	-		-	-
承辦人員的服務態度	62.7	64.5	59.4	36.8	34.8	39.6	0.5	0.6	1.1			-		-	-		-	-
承辦人員回答問題的專業 性	61.3	62.6	60.1	37.7	36.1	39.2	1.0	1.3	0.7			-		-	-		-	-
承辦人員的辦事效率	61.8	64.2	59.7	36.3	34.8	38.8	2.0	1.0	1.4			-		-	-		-	-
承辦人員的電話禮貌	60.3	62.6	56.8	38.2	36.5	41.4	1.5	1.0	1.8			-		-	-		-	-
平均	61.9	63.1	59.5	36.9	36.1	39.3	1.2	0.8	1.2			-		-	-		-	-

資料來源：105年(第1次)、104年(第1、2次)