

105 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

105 年 9 月 19 日至 105 年 10 月 12 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 307 人，有效問卷回收數 287 份，回收率 93.5%。

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 81.9% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 38.7%，30-39 歲佔 37.6%，兩者佔近 7 成 6。以女性 73.9% 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 98.3%，平均 6 成 5 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 98.6%，平均 7 成 1 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 273 位（95.1%）填列「是」，無填列「否」，填列「空白」有 14 位（4.9%）。

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 123 件（42.9%）；10 分鐘內可辦結者達 216 件（75.3%）；15 分鐘內可辦結者達 245 件（85.4%），本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

（二）具體建議

54 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²⁴、服務態度良好⁷、服務讚（佳、好、超好、不錯）⁷、主動³、貼（細）心²、熱心¹、和善¹、有禮貌¹，計 46 位。

(2) 人員服務速率：迅（快）速¹⁰、辦事效率快³、有效率²、動作迅速¹、等待時間短¹，計 17 位。

(3) 環境服務：明亮乾淨、整潔明亮、很乾淨、環境整潔、環境優良、整體環境整潔舒適、冷氣適中舒服、乾淨清爽、標示明顯、空間動線順暢各一位，計 10 位。

(4) 停車：好停車、停車方便、停車位腹地廣大各一位，計 3 位。

(5) 服務解說：詳盡、可回答疑問協助解決、說明詳細各一位，計 3 位。

(6) 其他：整體優良¹、都很好²，計 3 位。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，「無」填註意見。

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)冷氣在強一點

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。

(1)提供沙發靠墊讓腰可以舒服。

(2)職員業務量是否太多，覺得很忙碌，速度是很快但感覺很疲倦很辛苦。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，105 年下半年（第 2 次）與今(105)年（第 1 次）及 104 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（參閱附表三、四）。本次調查結果，民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，填「是」者佔 95.1%。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、本次調查結果，至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 42.9%；10 分鐘內辦結者達 75.3%；15 分鐘內辦結者達 85.4%，均無逾 30 分鐘辦結。

三、本次調查結果，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 8 以上「滿意」程度。「環境服務」、「商品服務」填達「非常滿意」達 6 成，其中「人員服務」面更高達 7 成。（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 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、服務讚（佳、好、超好、不錯）、主動、貼（細）心、熱心，計 46 位；人員服務速率：迅（快）速、辦事效率快、有效率、動作迅速、等待時間短，計 17 位。

（二）民眾對本局優點中有 13 位受訪者填註有關環境服務，如明亮乾淨、整潔明亮、很乾淨、環境整潔、環境優良、

- 整體環境整潔舒適、冷氣適中舒服、乾淨清爽、標示明顯、空間動線順暢，停車位腹地廣大好停車、停車方便。
- (三) 民眾對本局缺點中有 1 位受訪者填註意見「冷氣強一點」。
- (四) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：2 位填註意見，「提供沙發靠墊讓腰可以舒服」、「職員業務量是否太多，覺得很忙碌，速度是很快但感覺很疲倦很辛苦」。
- (五) 在填答服務時間，除「空白」10.1%未填，「是」在 30 分鐘內辦結 89.9%，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 8 以上。其中又以「人員服務」之「非常滿意」更高達 7 成，應予第一線服務人員肯定。
- (二) 建議本局「可以增加哪些服務」，其中「提供沙發靠墊讓腰可以舒服」，本項便捷服務中心提供洽公民眾之座椅，應提供具有扶手及靠背之座椅(如下圖)，等待區之沙發座位區應維持整齊清潔，另本局每週一、三、五於服務台旁增加「食品登錄」服務區，協助食品業者辦理「食品登錄」，應注意民眾是否足夠坐位及適時機動性啟動 2 線人員支援服務，以舒緩壅塞。
- (三) 建議本局「職員業務量是否太多，覺得很忙碌，速度是很快但感覺很疲倦，很辛苦」。本局便捷服務中心辦理「醫事執業執照申辦服務」為行政科主辦業務，同仁除本主辦業務外，也要輪流兼辦第一線服務，調查 15 個工作天期間，服

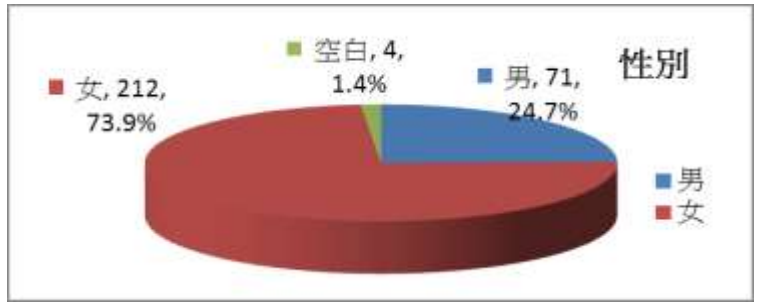
務 307 位民眾，受理 495 案件(可委託辦理)，平均每日 33 件，本次受理服務業務除符合承諾「無逾 30 分鐘」辦結外，15 分鐘內辦結更達 8 成 5，肯定同仁任事態度，也供主管工作分配參考。

- (四) 本次民眾特別填註「服務態度良好，可回答疑問協助解決」、「一走入衛生局同仁立即給予招呼」、「親切、快速，如回家中親切」，除代表第一線服務人員專業外，亦是「主動」具體表現。

彰化縣衛生局 105 年（第 2 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

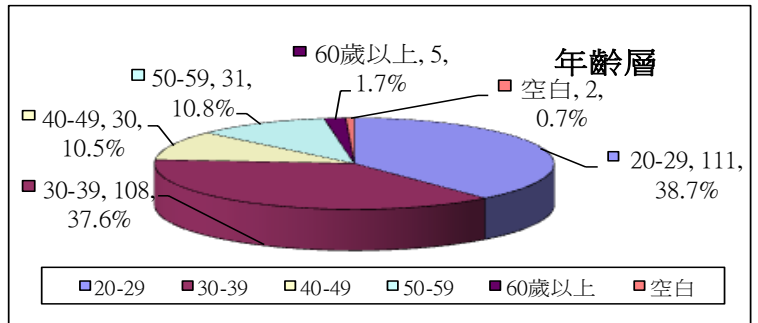
■ 性 別

男 71 人 (24.7%)
 女 212 人 (73.9%)
 空白 4 人 (1.4%)



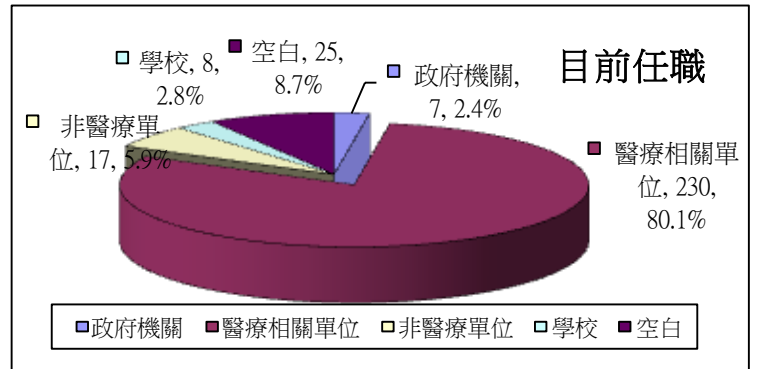
■ 年齡層

20 歲~29 歲 111 人 (38.7%)
 30 歲~39 歲 108 人 (37.6%)
 40 歲~49 歲 30 人 (10.5%)
 50~59 歲 31 人 (10.8%)
 60 歲以上 5 人 (1.7%)
 空白 2 人 (0.7%)



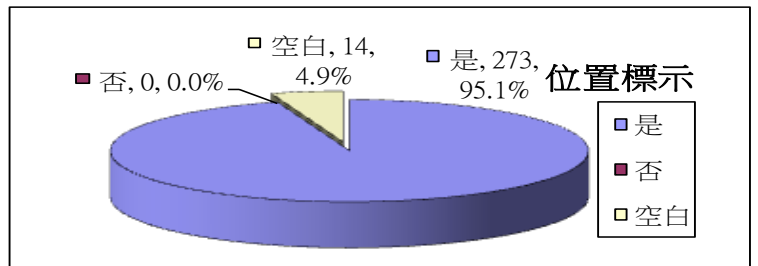
■ 目前任職

政府機關 7 人 (2.4%)
 醫療相關單位 230 人 (80.1%)
 非醫療單位 17 人 (5.9%)
 學校 8 人 (2.8%)
 空白 25 人 (8.7%)



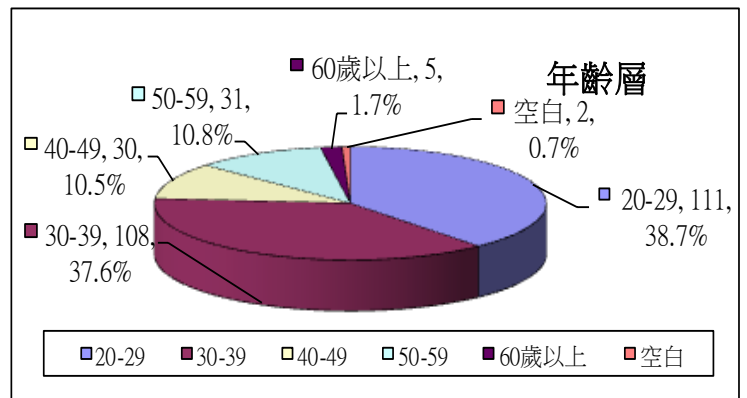
■ 本局位置或標示是否清楚

是 273 人 (95.1%)
 否 0 人 (0%)
 空白 14 人 (4.9%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 44 人 (15.3%)
 4 ~ 6 分 79 人 (27.5%)
 7 ~ 9 分 93 人 (32.4%)
 10~12 分 6 人 (2.1%)
 13~15 分 23 人 (8.0%)
 16~18 分 3 人 (1.0%)
 19~21 分 10 人 (3.5%)
 30 分 0 人 (0.0%)
 空白 29 人 (10.1%)



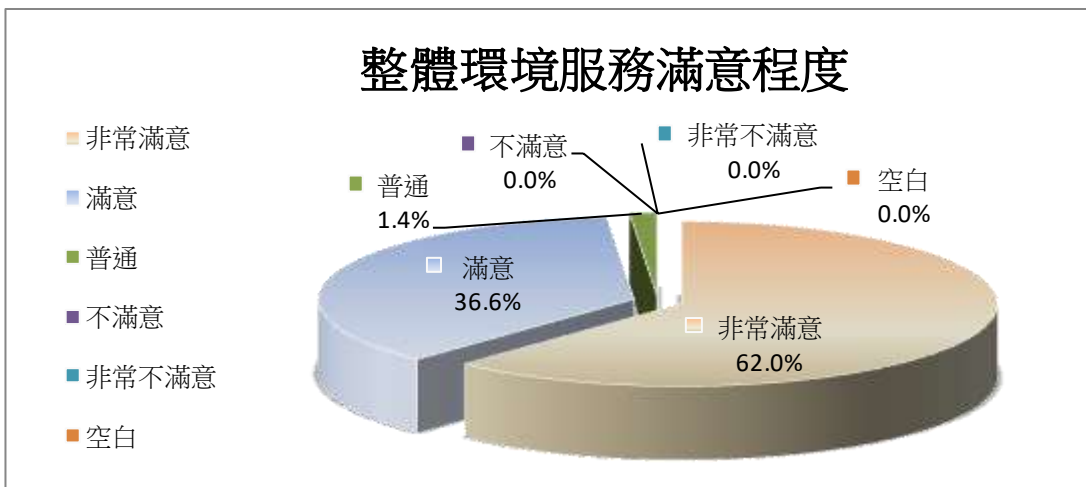
彰化縣衛生局 105 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=287

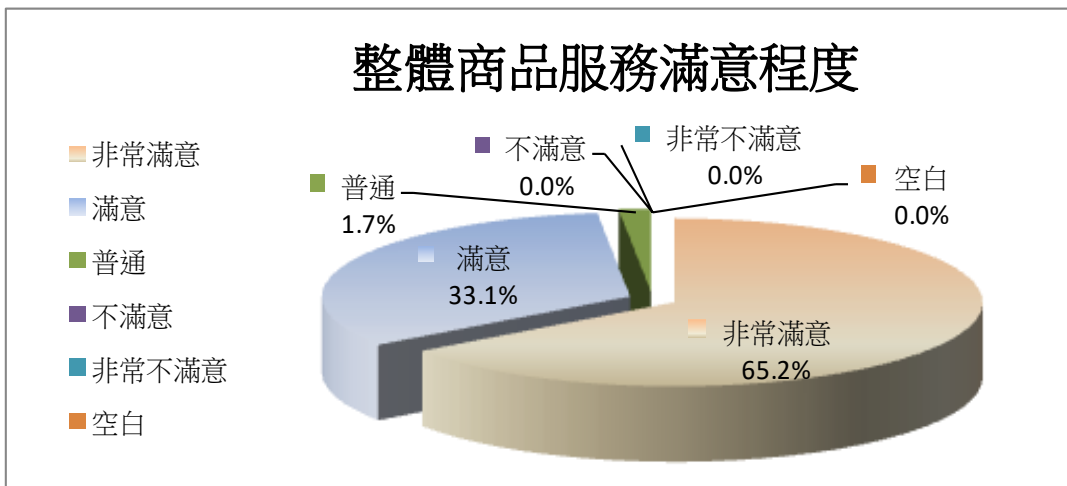
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	181	63.1	103	35.9	3	1.0	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	175	61.0	107	37.3	5	1.7	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	176	61.3	108	37.6	3	1.0	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	180	62.7	102	35.5	5	1.7	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		62.0		36.6		1.4	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	190	66.2	92	32.1	5	1.7	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	190	66.2	92	32.1	5	1.7	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	188	65.5	94	32.8	5	1.7	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	185	64.5	97	33.8	5	1.7	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	185	64.5	98	34.1	4	1.4	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	185	64.5	97	33.8	5	1.7	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		65.2		33.1		1.7	-	-	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	202	70.4	80	27.9	5	1.7	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	204	71.1	80	27.9	3	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	205	71.4	78	27.2	4	1.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	202	70.4	81	27.9	5	1.7	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	206	71.8	77	26.8	4	1.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	200	69.7	83	28.9	4	1.4	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		70.8		27.8		1.4	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 105 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

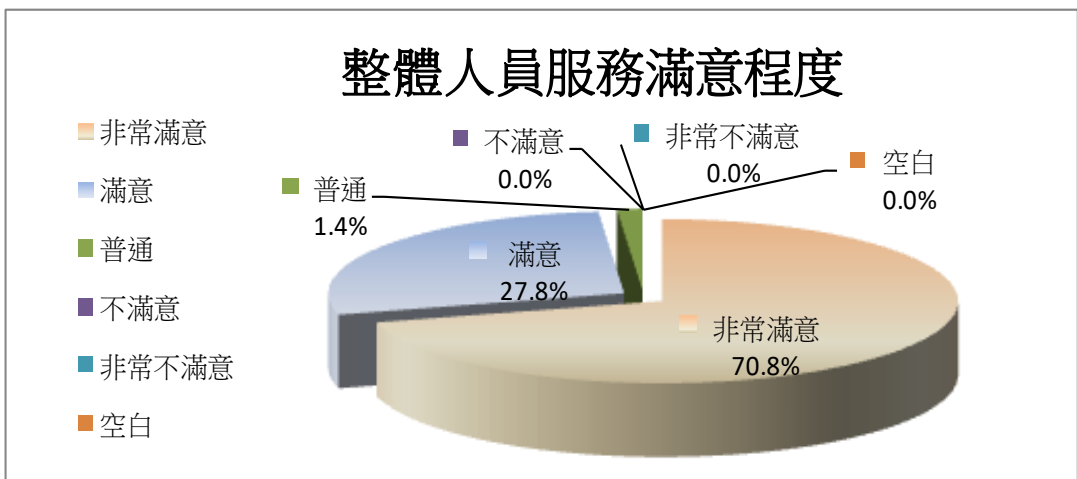
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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		105年		104年		104年	
	第2次		第1次		第2次		第1次	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別								
男	71	24.7%	40	19.6%	69	22.3%	63	22.7%
女	212	73.9%	161	78.9%	240	77.4%	197	70.9%
空白	4	1.4%	3	1.5%	1	0.3%	18	6.5%
年齡								
20-29	111	38.7%	58	28.4%	119	38.4%	90	32.4%
30-39	108	37.6%	103	50.5%	103	33.2%	118	42.4%
40-49	30	10.5%	27	13.2%	47	15.2%	44	15.8%
50-59	31	10.8%	14	6.9%	29	9.4%	14	5.0%
60歲以上	5	1.7%	1	0.5%	10	3.2%	7	2.5%
空白	2	0.7%	1	0.5%	2	0.6%	5	1.8%
目前任職								
政府機關(學校)	15	5.3%	6	3.0%	18	5.8%	27	9.7%
醫療相關單位	230	80.1%	167	81.9%	264	85.2%	218	78.8%
非醫療單位	17	5.9%	13	6.4%	16	5.2%	16	5.8%
空白	25	8.7%	18	8.8%	12	3.9%	16	5.8%
本局位置或標示是否清楚								
是	273	95.1%	176	86.3%	291	93.9%	248	89.2%
否	0	0%	1	0.5%	2	0.6%	3	1.1%
空白	14	4.9%	27	13.2%	17	5.5%	27	9.7%
平均花多少時間(分鐘)								
1-5	123	42.9%	70	44.1%	129	41.6%	91	32.8%
6-10	93	32.4%	41	20.1%	99	31.9%	110	39.5%
11-15	29	10.1%	31	15.2%	33	10.6%	30	10.8%
16~20	13	4.5%	15	7.4%	2	0.6%	14	5.0%
30以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
空白	29	10.1%	27	13.2%	33	10.6%	33	11.9%
合計	287	100%	204	100%	310	100%	278	100%

資料來源：105年(第2次)、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

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

評價項目	非常滿意				滿意				普通				空白			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
環境服務包括4項																
整體環境的舒適性	63.1	52.9	57.1	45.0	35.9	45.6	42.3	54.3	1.0	1.5	0.6	0.7		-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	61.0	53.9	57.4	47.1	37.3	44.1	40.0	51.1	1.7	2.0	0.6	1.8		-	-	-
局內硬體設施是否足夠	61.3	53.4	50.8	45.7	37.6	43.1	41.9	51.4	1.0	3.4	1.3	2.9		-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	62.7	53.9	55.2	46.4	35.5	43.1	43.5	51.4	1.7	2.9	1.3	2.2		-	-	-
平均	62.0	53.8	56.6	46.1	36.6	44.0	41.9	52.1	1.4	2.5	1.5	1.9		-	-	-
商品服務包括6項																
洽辦業務流程的順暢性	66.2	56.9	59.0	51.1	32.1	41.2	40.0	47.5	1.7	2.0	1.0	1.4		-	-	-
洽公等待時的服務	66.2	57.4	58.4	50.7	32.1	41.2	40.6	47.8	1.7	1.5	1.0	1.4		-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	65.5	56.4	58.4	51.4	32.8	42.2	40.6	47.1	1.7	1.5	1.0	1.4		-	-	-
洽公事件處理的方便性	64.5	57.4	59.0	51.8	33.8	41.2	40.6	46.8	1.7	1.5	0.3	1.4		-	-	-
文件表格填寫是否便利	64.5	57.8	58.1	48.9	34.1	40.7	41.0	48.9	1.4	1.5	1.0	2.2		-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	64.5	56.9	57.4	47.1	33.8	41.7	41.0	50.4	1.7	1.5	1.6	2.5		-	-	-
平均	65.2	57.1	58.4	50.2	33.1	41.3	40.6	48.1	1.7	1.6	1.1	1.7		-	-	-
人員服務包括6項																
服務台的服務	70.4	61.8	61.3	59.7	27.9	37.3	38.1	39.2	1.7	1.0	0.6	1.1		-	-	-
人員協助的主動積極性	71.1	63.7	63.2	61.5	27.9	35.3	36.1	37.4	1.0	1.0	0.6	1.1		-	-	-
承辦人員的服務態度	71.4	62.7	64.5	59.4	27.2	36.8	34.8	39.6	1.4	0.5	0.6	1.1		-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	70.4	61.3	62.6	60.1	27.9	37.7	36.1	39.2	1.7	1.0	1.3	0.7		-	-	-
承辦人員的辦事效率	71.8	61.8	64.2	59.7	26.8	36.3	34.8	38.8	1.4	2.0	1.0	1.4		-	-	-
承辦人員的電話禮貌	69.7	60.3	62.6	56.8	28.9	38.2	36.5	41.4	1.4	1.5	1.0	1.8		-	-	-
平均	70.8	61.9	63.1	59.5	27.8	36.9	36.1	39.3	1.4	1.2	0.8	1.2		-	-	-

資料來源：105年(I、2次)、104年(I、2次)4次調查均無【不滿意/非常不滿意】