

## 106 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

106 年 3 月 22 日至 106 年 4 月 13 日，為期 15 工作天。

### 肆、回收問卷

受理服務人數 305 人，有效問卷回收數 252 份，回收率 82.6%。

### 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 78.2% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 38.9%，20-29 歲佔 31.3%，兩者佔 7 成。以女性 81.3% 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 以上。

##### 1. 各面向滿意程度乙項

- （1）在環境服務面：滿意程度平均 99.1%，平均近 6 成達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 98.5%，平均近 6 成 5 達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.4%，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 219 位 (86.9%) 填列「是」，有 6 位 (2.4%) 填列「否」，填列「空白」有 27 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 123 件 (48.8%)；10 分鐘內可辦結者達 189 件 (75.0%)；15 分鐘內可辦結者達 205 件 (81.3%)，本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

## (二) 具體建議

56 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 55 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：服務親切、服務態度良好(佳、優、好、不錯)、主動、熱心、友善、Good，計 42 位。
  - (2) 人員服務速率：迅(快)速、辦事速度快、有效率、效率好(佳、高)，計 15 位。
  - (3) 環境服務：乾淨舒適、環境優雅、標示明確，計 5 位。
  - (4) 服務解說：專業、明瞭確實，計 2 位。
- 2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 5 位受訪者填註意見。
  - (1) 交通、停車要收費。
  - (2) 不要叫現場人員還得招呼(請喝茶)之事、提供杯水不環保。

(3)很忙。

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)增加人力，減少業務。

4、「其它建議提供做得更好」乙項，計有 1 位受訪者填註意見。

(1)對員工好一點，工作很辛苦。

#### 陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，106 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 86.9%。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 48.8%；10 分鐘內辦結者達 75.0%；15 分鐘內辦結者達 81.3%，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。

三、民眾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，「人員服務」面高達 99.4%滿意，且填達「非常滿意」平均達 7 成 1。（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 56 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「服務親切、服務態度良好(佳、優、好、不錯)、主動、熱心、友善、Good 等」，計 42 位；人員服務速率「迅(快)速、辦事速度快、有效率、效率好(佳、高)」，計 15 位。

（二）民眾對本局優點中有 5 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨舒適、環境優雅、標示明確。

（三）民眾對本局缺點中有 5 位受訪者填註意見，如「交通、

停車要收費」及「不要叫現場人員還得招呼(請喝茶)之事、提供杯水不環保、很忙」。

(四) 民眾對本局「還可以增加哪些服務」有 1 位填註意見，如「增加人力，減少業務」。

(五) 民眾對本局其它建議，有 1 位受訪者填註意見，如「對員工好一點，工作很辛苦」。

## 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，提供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 1，民眾亦表示辦照人員服務解說「專業、明瞭確實」，應予便捷服務中心一線人員肯定。

(二) 有關反映「交通、停車要收費」，建議本局網頁新增公告「停車與收費」(附件 1)。本局無專屬停車場，至本局洽公或至局上班之同仁，駕車者大都停放在彰化市公所管理營運「成功停車場」，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，停車 30 分鐘內有免付費優待，可於本局網頁「交通資訊」提醒，除「使用者付費」之思維，亦可鼓勵搭乘大眾交通運輸系統，以減少停車問題。

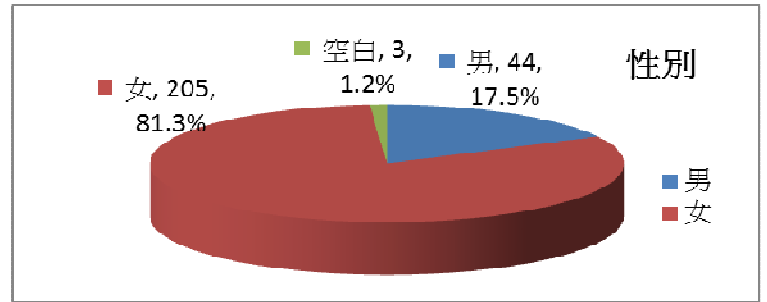
(三) 反映「服務人員奉茶(請喝茶)及提供杯水不環保」，本項配合環保政策辦公場所大都使用可重複性瓷杯或扁紙杯，已不用杯水及限用紙杯，建議服務人員可先徵詢民眾意願「請問先生(或小姐)要喝水嗎?」，民眾有需要，服務人員再倒杯水，更能貼近民眾需求。

(四) 反映與建議本局「增加人力，減少業務」、「對員工好一點，工作很辛苦」、「很忙」。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，同仁除原主辦業務外，約 10 天要輪流兼辦第一線服務，15 個調查工作期間(附件 2)，總受理申辦 387 件，服務 305 人，每天件數由 10 件至 43 件不等，件數多者大都集中月底(25 日)至月初(10 日)，行政科排班上已備 2、3 線，除肯定同仁任事態度，也供主管工作分配參考。

彰化縣衛生局 106 年（第 1 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

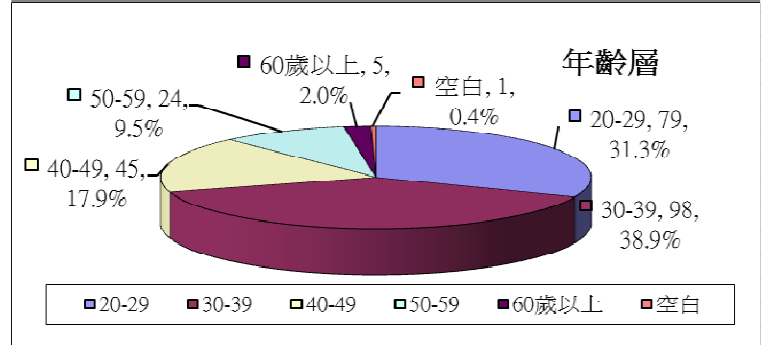
■ 性別

男 44 人 (17.5%)  
 女 205 人 (81.3%)  
 空白 3 人 (1.2%)



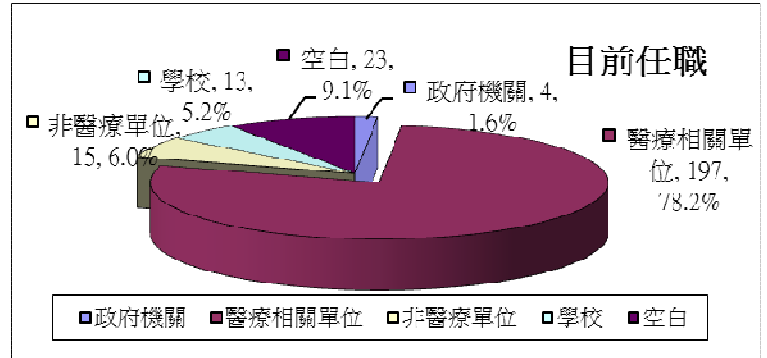
■ 年齡層

20 歲~29 歲 79 人 (31.3%)  
 30 歲~39 歲 98 人 (38.9%)  
 40 歲~49 歲 45 人 (17.9%)  
 50~59 歲 24 人 (9.5%)  
 60 歲以上 5 人 (2.0%)  
 空白 1 人 (0.4%)



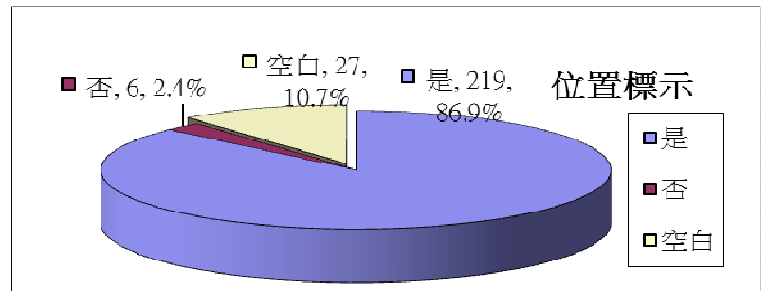
■ 目前任職

政府機關 4 人 (1.6%)  
 醫療相關單位 197 人 (78.2%)  
 非醫療單位 15 人 (6.0%)  
 學校 13 人 (5.2%)  
 空白 23 人 (9.1%)



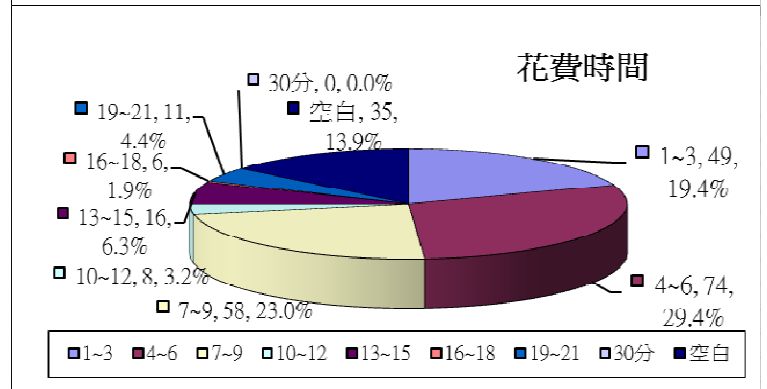
■ 本局位置或標示是否清楚

是 219 人 (86.9%)  
 否 6 人 (2.4%)  
 空白 27 人 (10.7%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 49 人 (19.4%)  
 4 ~ 6 分 74 人 (29.4%)  
 7 ~ 9 分 58 人 (23.0%)  
 10~12 分 8 人 (3.2%)  
 13~15 分 16 人 (6.3%)  
 16~18 分 1 人 (0.4%)  
 19~21 分 11 人 (4.4%)  
 30 分 0 人 (0.0%)  
 空白 35 人 (13.9%)



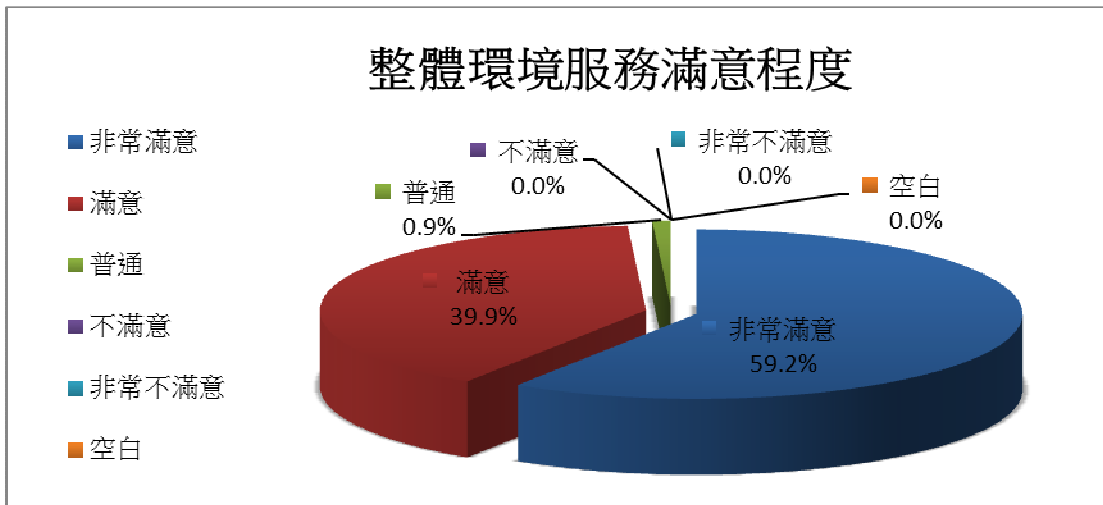
彰化縣衛生局 106 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=252

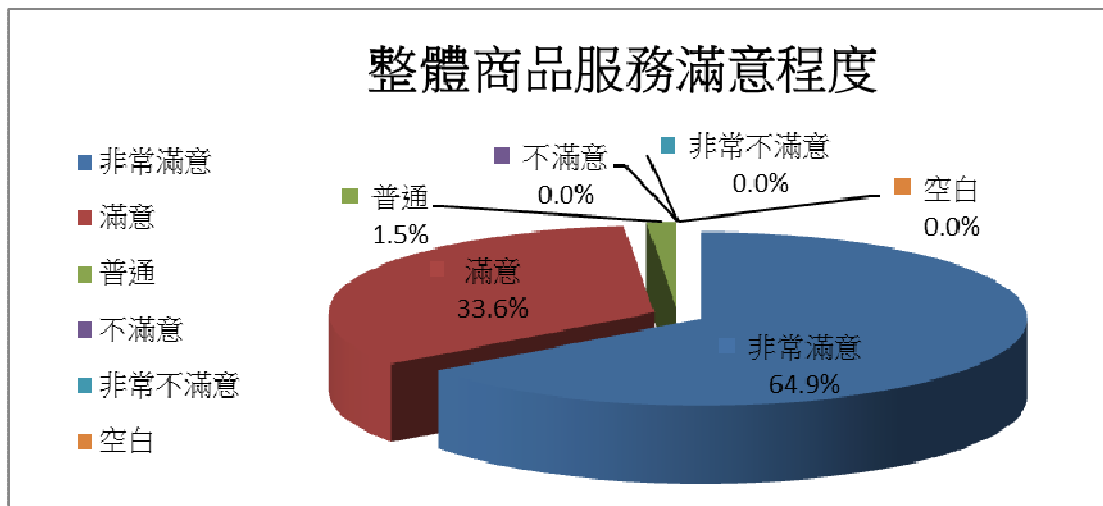
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
<b>環境服務包括 4 項</b>												
整體環境的舒適性	151	59.9	98	38.9	3	1.2	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	153	60.7	97	38.5	2	0.8	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	144	57.1	106	42.1	2	0.8	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	149	59.1	101	40.1	2	0.8	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		<b>59.2</b>		<b>39.9</b>		<b>0.9</b>	-	-	-	-	-	-
<b>商品服務包括 6 項</b>												
洽辦業務流程的順暢性	166	65.9	82	32.5	4	1.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	165	65.5	82	32.5	5	2.0	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	165	65.5	83	32.9	4	1.6	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	164	65.1	85	33.7	3	1.2	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	166	65.9	82	32.5	4	1.6	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	155	61.5	94	37.3	3	1.2	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		<b>64.9</b>		<b>33.6</b>		<b>1.5</b>	-	-	-	-	-	-
<b>人員服務包括 6 項</b>												
服務台的服務	178	70.6	73	29.0	1	0.4	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	182	72.2	69	27.4	1	0.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	181	71.8	70	27.8	1	0.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	178	70.6	72	28.6	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	182	72.2	68	27.0	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	178	70.6	72	28.6	2	0.8	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		<b>71.3</b>		<b>28.1</b>		<b>0.6</b>	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 106 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

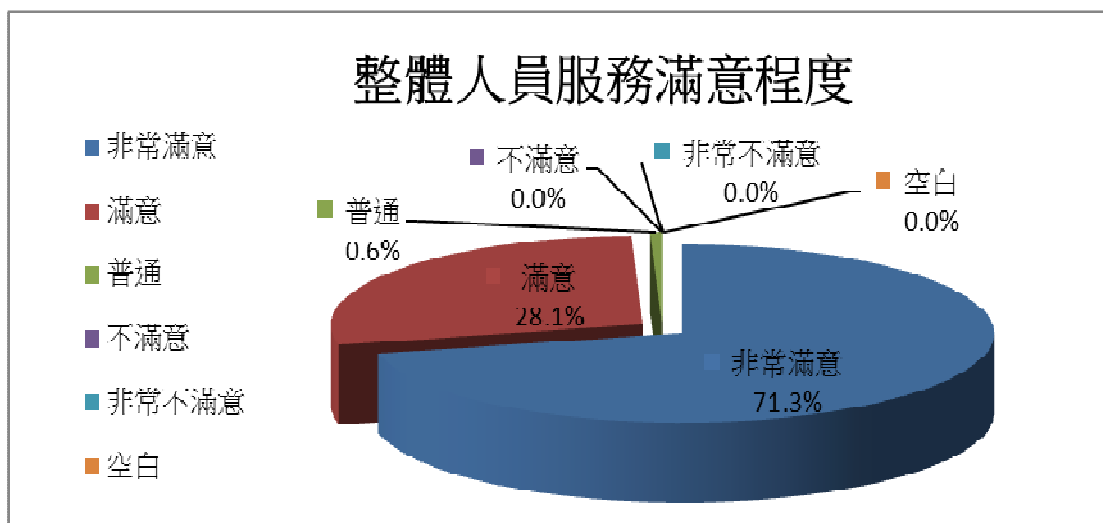
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	106年		105年		105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	44	17.5%	71	24.7%	40	19.6%
女	205	81.3%	212	73.9%	161	78.9%
空白	3	1.2%	4	1.4%	3	1.5%
<b>年齡</b>						
20-29	79	31.3%	111	38.7%	58	28.4%
30-39	98	38.9%	108	37.6%	103	50.5%
40-49	45	17.9%	30	10.5%	27	13.2%
50-59	24	9.5%	31	10.8%	14	6.9%
60歲以上	5	2.0%	5	1.7%	1	0.5%
空白	1	0.4%	2	0.7%	1	0.5%
<b>目前任職</b>						
政府機關(學校)	17	6.7%	15	5.3%	6	3.0%
醫療相關單位	197	78.2%	230	80.1%	167	81.9%
非醫療單位	15	6.0%	17	5.9%	13	6.4%
空白	23	9.1%	25	8.7%	18	8.8%
<b>本局位置或標示是否清楚</b>						
是	219	86.9%	273	95.1%	176	86.3%
否	6	2.4%	0	0%	1	0.5%
空白	27	10.7%	14	4.9%	27	13.2%
<b>平均花多少時間(分鐘)</b>						
1-5	123	48.8%	123	42.9%	70	44.1%
6-10	66	26.2%	93	32.4%	41	20.1%
11-15	16	6.3%	29	10.1%	31	15.2%
16~20	12	4.8%	13	4.5%	15	7.4%
30以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
空白	35	13.9%	29	10.1%	27	13.2%
合計	252	100%	287	100%	204	100%

資料來源：106年(第1次)、105年(第2次)、105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】106年(第1次)、代碼：【B】105年(第2次)、代碼：【C】105年(1次)

評價項目	非常滿意			滿意			普通			空白		
	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	59.9	63.1	52.9	38.9	35.9	45.6	1.2	1.0	1.5	-	-	--
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	60.7	61.0	53.9	38.5	37.3	44.1	0.8	1.7	2.0	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	57.1	61.3	53.4	42.1	37.6	43.1	0.8	1.0	3.4	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	59.1	62.7	53.9	40.1	35.5	43.1	0.8	1.7	2.9	-	-	-
平均	59.2	62.0	53.8	39.9	36.6	44.0	0.9	1.4	2.5	-	-	-
<b>商品服務包括 6 項</b>												
洽辦業務流程的順暢性	65.9	66.2	56.9	32.5	32.1	41.2	1.6	1.7	2.0	-	-	-
洽公等待時的服務	65.5	66.2	57.4	32.5	32.1	41.2	2.0	1.7	1.5	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	65.5	65.5	56.4	32.9	32.8	42.2	1.6	1.7	1.5	-	-	-
洽公事件處理的方便性	65.1	64.5	57.4	33.7	33.8	41.2	1.2	1.7	1.5	-	-	-
文件表格填寫是否便利	65.9	64.5	57.8	32.5	34.1	40.7	1.6	1.4	1.5	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	61.5	64.5	56.9	37.3	33.8	41.7	1.2	1.7	1.5	-	-	-
平均	64.9	65.2	57.1	33.6	33.1	41.3	1.5	1.7	1.6	-	-	-
<b>人員服務包括 6 項</b>												
服務台的服務	70.6	70.4	61.8	29.0	27.9	37.3	0.4	1.7	1.0	-	-	-
人員協助的主動積極性	72.2	71.1	63.7	27.4	27.9	35.3	0.4	1.0	1.0	-	-	-
承辦人員的服務態度	71.8	71.4	62.7	27.8	27.2	36.8	0.4	1.4	0.5	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	70.6	70.4	61.3	28.6	27.9	37.7	0.8	1.7	1.0	-	-	-
承辦人員的辦事效率	72.2	71.8	61.8	27.0	26.8	36.3	0.8	1.4	2.0	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	70.6	69.7	60.3	28.6	28.9	38.2	0.8	1.4	1.5	-	-	-
平均	71.3	70.8	61.9	28.1	27.8	36.9	0.6	1.4	1.2	-	-	-

資料來源：106年(第1次)、105年(I、2次)，3次調查均無【不滿意/非常不滿意】

# 彰化縣衛生局交通資訊

(附件 1)

- **公車：**

由台中往彰化方向，可搭直達車彰化客運 ( 台中-鹿港 ) 【6933】或員林客運 ( 台中-西螺 ) 【6882】等，或搭乘台中客運 101 ( 台中水湳-彰化 ) 至彰化火車站下車，再搭彰化客運 ( 彰化-員林 ) 【6912】或員林客運 ( 彰化-西螺 ) 【6882】等，在衛生局(成功停車場)下車。
- **火車：**

台鐵火車請搭西部幹線 ( 下行 ) 或 ( 上行 ) 至彰化火車站下車，再搭彰化客運 ( 彰化-員林 ) 【6912】或員林客運 ( 彰化-西螺 ) 【6882】等，在衛生局(成功停車場)下車。
- **高鐵：**

請搭乘到台中烏日站下車，再轉搭往彰化的區間火車至彰化火車站下車，再搭彰化客運 ( 彰化-員林 ) 【6912】或員林客運 ( 彰化-西螺 ) 【6882】等，在衛生局(成功停車場)下車。
- **開車：**

從中山高速路公路彰化交流道下，走中華西路往市區方向，轉中央路，接中山路到達本局



**停車與收費：**本局無專屬停車場，至本局洽辦業務的民眾，或參加各種會議及教育訓練等，人員汽(機)車停車可停放於本局正前方彰化市公所管理營運的「成功停車場」，依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」收費。

106 年度第 1 次彰化縣衛生局「便捷服務中心滿意度調查」(附件 2)

一、實施日期：每次為期 15 天，106 年 3 月 22 日至 106 年 4 月 13 日。

二、問卷調查對象

至本局辦理醫事執業執照相關業務之民眾。

三、配合事項：請逐日登記受理人數並將回收問卷逐日裝訂。行政科-洪佳秀

編號	日期	受理服務人數	回收問卷數	備註
1	3/22	15 件(15 人)	15	
2	3/23	17 件(14 人)	14	同樂職能 2 件、部彰 2 件、1 人辦 2 件
3	3/24	20 件(15 人)	11	秀傳 5 件、1 人辦 2 件
4	3/27	10 件(8 人)	5	2 人各辦 2 件
5	3/28	15 件(14 人)	13	彰基 2 件
6	3/29	24 件(13 人)	12	2 人各辦 2 件、彰基 6 件、員生 5 件
7	3/30	20 件(16 人)	13	1 人辦 2 件、員生 4 件
8	3/31	33 件(28 人)	25	3 人各辦 2 件、員生 3 件
9	4/5	40 件(35 人)	31	2 人各辦 2 件、彰濱 4 件
10	4/6	43 件(31 人)	15	3 人各辦 2 件、員生 5 件、秀傳 6 件
11	4/7	42 件(35 人)	24	7 人各辦 2 件
12	4/10	40 件(28 人)	28	4 人各辦 2 件、1 人辦 3 件、員基 7 件
13	4/11	25 件(19 人)	19	5 人各辦 2 件
14	4/12	27 件(19 人)	13	3 人各辦 2 件、員生 6 件
15	4/13	16 件(15 人)	15	1 人辦 2 件
合計		387/305	253 1 筆未勾選無效	252/305=82.63% 有效回收率