

106 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

106 年 9 月 15 日至 106 年 10 月 5 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 300 人，有效問卷回收數 256 份，回收率 85.3%。

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 81.3% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 43.0%，30-39 歲佔 36.7%，兩者佔近 8 成。以女性 72.3% 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 7 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 97.5%，平均近 5 成 7 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 2 達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.2%，平均近 7 成達「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 226 位 (88.39%) 填列「是」，有 1 位 (0.4%) 填列「否」，填列「空白」有 29 位 (11.3%)。
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 130 件 (50.8%)；10 分鐘內可辦結者達 219 件 (85.6%)；15 分鐘內可辦結者達 233 件 (91.1%)，本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

(二) 具體建議

40 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 40 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、服務態度好(佳、很好)、有禮、親和力、和氣、辦事佳、超棒，計 30 位。
 - (2) 人員服務速率：迅(快)速、處理速度快、有效率、工作效率快、效益，計 10 位。
 - (3) 環境服務：整潔、舒適、環境佳、安靜、明亮、感覺舒服，計 7 位。
 - (4) 服務專業解說：專業、解說清楚、講解仔細，計 3 位。
 - (5) 其他服務：協助民眾補齊所需文件、提供快速拍照、來電詢問接聽人員主動積極協助查詢相關資訊，計 3 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)停車太遠。

(2)對於縣內食安部分感覺較被動，慢半拍，沒魄力。

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)可於附近辦理辦登。

(2)大家很忙，不要再加了。

(3)連線，與公會連線。

4、「其它建議提供做得更好」乙項，無受訪者填註意見。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，106 年下半年（第 2 次）與 106 年第 1 次及去年 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 88.3 %。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 50.8%；10 分鐘內辦結者達 85.6%；15 分鐘內辦結者達 91.1%，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。

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 7 以上「滿意」程度，「人員服務」面高達 99.2 %滿意，且填達「非常滿意」平均達近 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 40 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、服務態度好(佳、很好)、有禮、親和力、和氣、辦事佳、超棒，計 30 位；人員服務速率「迅(快)速、處理速度快、有效率、工作效率快、效益，計 10 位；服務專

業解說「專業、解說清楚、講解仔細」，計 3 位。

(二) 民眾對本局優點中有 7 位受訪者填註有關環境服務，如「整潔、舒適、環境佳、安靜、明亮、感覺舒服」。

(三) 民眾對本局優點中有 3 位受訪者填註其他服務：

(1) 協助民眾補齊所需文件。

(2) 提供快速拍照。

(3) 來電詢問接聽人員主動積極協助查詢相關資訊」。

(四) 民眾對本局缺點中有 2 位受訪者填註意見：

(1) 停車太遠。

(2) 對於縣內食安部分感覺較被動，慢半拍，沒魄力。

(四) 民眾對本局「還可以增加哪些服務」有 3 位填註意見

(1) 可於附近辦理辦登。

(2) 大家很忙，不要再加了。

(3) 連線，與公會連線。

(五) 民眾對本局其它建議，無受訪者填註意見。

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，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 7 以上。其中又以「人員服務」之「非常滿意」更高達近 7 成，民眾亦表示辦照人員服務講解「專業、清楚、仔細」，應予便捷服務中心一線人員肯定。

二、民眾對本局感覺，受訪者填註缺點「對於縣內食安部分感覺較被動，慢半拍，沒魄力」。食安仍是大眾非常關注的議題，尤其又逢中秋佳節，地方主管機關對於食品相關訊息之揭露應主動，也應善用媒體表現政府積極作為。

三、本次受理服務 300 人，有效問卷回收率 85.3%，處理 440 件醫事人員相關辦照，分析 44 位未填問卷原因(如附件 1)，除本身

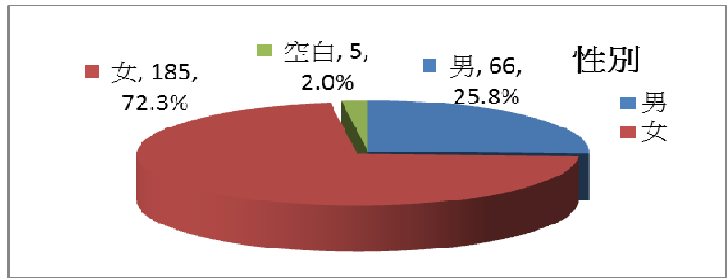
無意願填寫、民眾另有要事，急著離開，或是擔心停車場收費問題(30分鐘免費)，表明無時間填寫，約15-20件，另有2件民眾不願填寫(辦照逾期被業務科裁罰，心情差不想寫)，為問卷回收無法避免原因。此外，本次無法當下服務後填問卷特別原因，尤其9月28日至10月5日「衛生福利部醫事管理」系統時有「維修中」、「故障」或「反應時間過慢」之情事，每次系統無法上線作業之時間從10分鐘至半天不等，約25-30件無法現場立即辦完。本局已建立案件處理機制(如附件2)，包括「民眾端」優先處理，及「內控與系統端」處置，請建立本局「醫事申辦證照危機處理標準作業」。

有關「衛生福利部醫事管理」系統為中央開發之系統，第一線辦照服務人員會立即詢問與反映該系統客服，了解維修進度，以便提供民眾最是選擇處置，若系統長時間無法運作，或系統客服表示維修需較長時間時，行政科也會告知醫政科(主辦單位)，由醫政科請本縣公會轉知當日預定辦照會員。若突發狀況系統不穩定，同仁每10分鐘詢問其意願，而民眾願意等候「請民眾於沙發區休息，並詢問是否需要喝茶，系統恢復時立刻辦理」。倘若系統20分鐘內仍未恢復，會再次詢問民眾是否願意等候。民眾不願等候「請民眾留下申請文件，告知辦理完成後會將執照正本寄回。」，當日案件均於該日完成，並以電話一一通知，民眾反應可理解及接受，無抱怨情事。

彰化縣衛生局 106 年（第 2 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

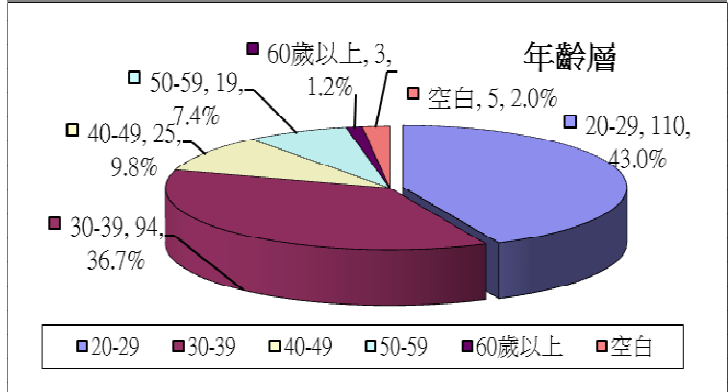
■ 性 別

男 66 人 (25.8%)
 女 185 人 (72.3%)
 空白 5 人 (2.0%)



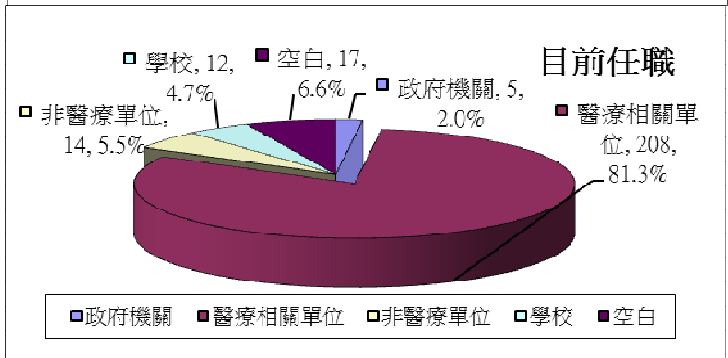
■ 年齡層

20 歲~29 歲 110 人 (43.0%)
 30 歲~39 歲 94 人 (36.7%)
 40 歲~49 歲 25 人 (9.8%)
 50~59 歲 19 人 (7.4%)
 60 歲以上 3 人 (1.2%)
 空白 5 人 (2.0%)



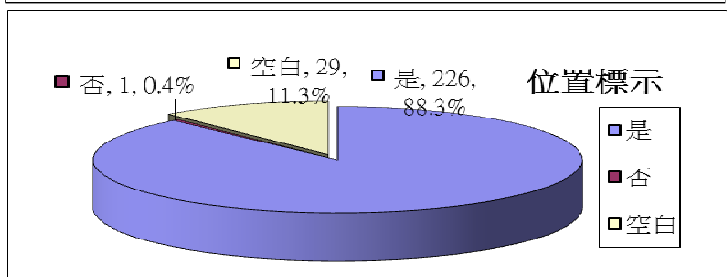
■ 目前任職

政府機關 5 人 (2.0%)
 醫療相關單位 208 人 (81.3%)
 非醫療單位 14 人 (5.5%)
 學校 12 人 (4.7%)
 空白 17 人 (6.6%)



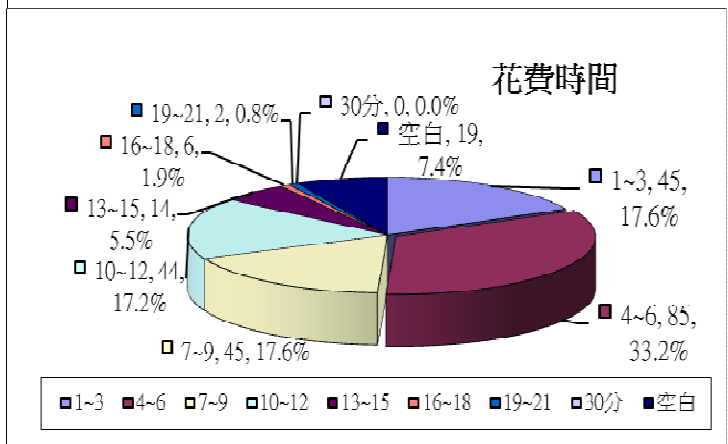
■ 本局位置或標示是否清楚

是 226 人 (88.3%)
 否 1 人 (0.4%)
 空白 29 人 (11.3%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 45 人 (17.6%)
 4 ~ 6 分 85 人 (33.2%)
 7 ~ 9 分 45 人 (17.6%)
 10~12 分 44 人 (17.2%)
 13~15 分 14 人 (5.5%)
 16~18 分 2 人 (0.8%)
 19~21 分 2 人 (0.8%)
 30 分 0 人 (0.0%)
 空白 19 人 (7.4%)



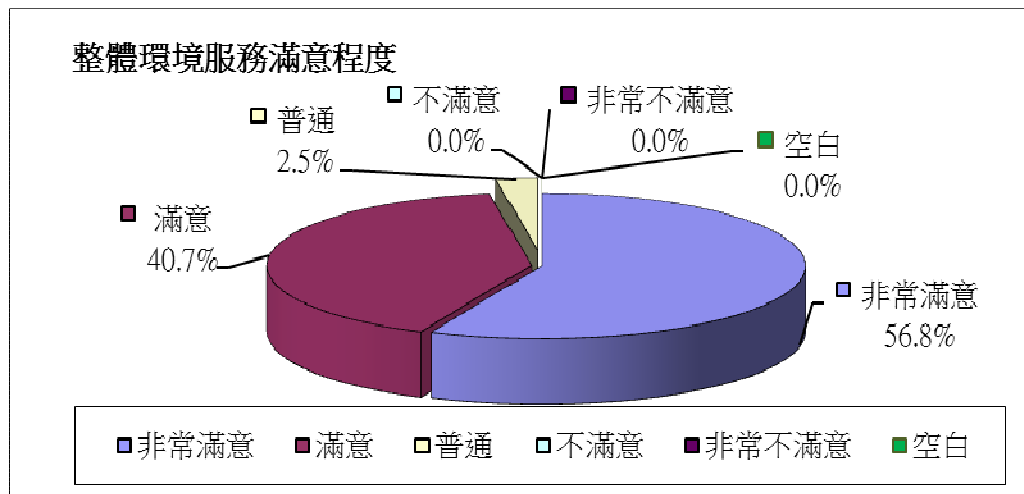
彰化縣衛生局 106 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=256

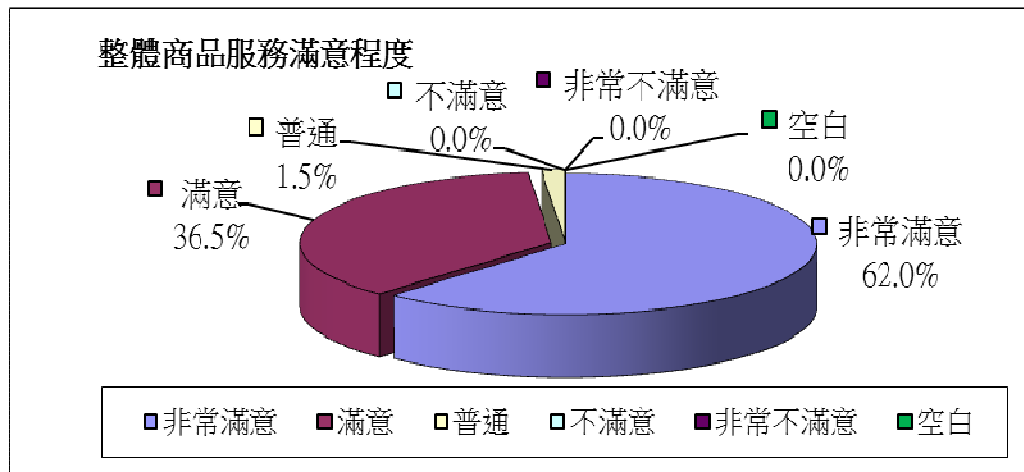
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	百分比%	小計	百分比%	小計	百分比%	小計	百分比%	小計	百分比%	小計	百分比%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	147	57.4	105	41.0	4	1.6	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	146	57.1	103	40.2	7	2.7	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	145	56.6	103	40.2	8	3.2	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	143	55.9	106	41.4	7	2.7	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		56.8		40.7		2.5	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	164	64.0	88	34.4	4	1.6	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	161	62.9	92	35.9	3	1.2	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	158	61.7	93	36.3	5	2.0	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	160	62.5	92	36.3	3	1.2	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	160	62.5	103	35.9	4	1.6	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	150	58.6	92	40.2	3	1.2	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		62.0		36.5		1.5	-	-	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	177	69.1	78	30.5	1	0.4	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	180	70.3	75	29.3	1	0.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	178	69.5	76	29.7	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	174	68.0	79	30.9	3	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	178	69.5	76	29.7	2	0.8	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	173	67.5	79	30.9	4	1.6	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		69.0		30.2		0.8	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 106 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

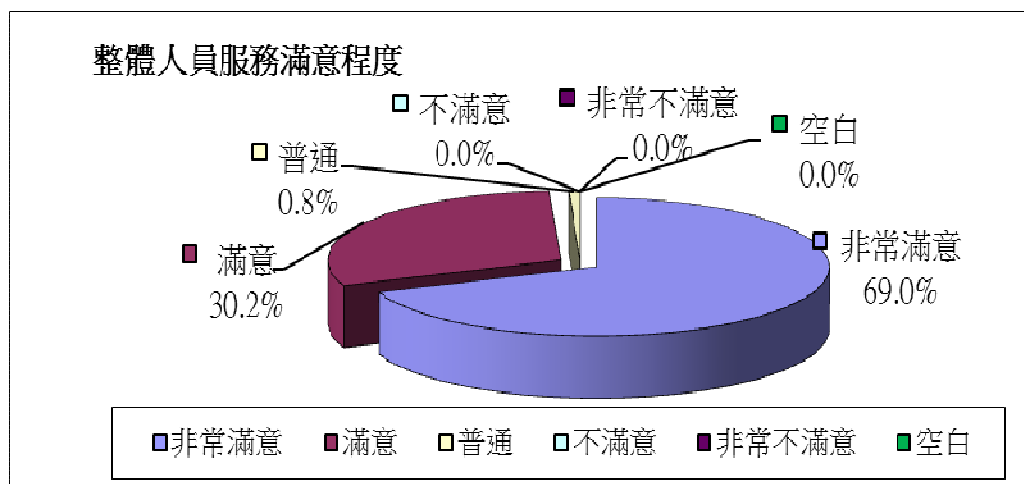
（一）整體環境服務滿意程度平均



（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	106年 第2次		106年 第1次		105年 第2次		105年 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	66	25.8%	44	17.5%	71	24.7%	40	19.6%
女	185	72.3%	205	81.3%	212	73.9%	161	78.9%
空白	5	2.0%	3	1.2%	4	1.4%	3	1.5%
年齡								
20-29	110	43.0%	79	31.3%	111	38.7%	58	28.4%
30-39	94	36.7%	98	38.9%	108	37.6%	103	50.5%
40-49	25	9.8%	45	17.9%	30	10.5%	27	13.2%
50-59	19	7.4%	24	9.5%	31	10.8%	14	6.9%
60歲以上	3	1.2%	5	2.0%	5	1.7%	1	0.5%
空白	5	2.0%	1	0.4%	2	0.7%	1	0.5%
目前任職								
政府機關(學校)	17	6.6%	17	6.7%	15	5.3%	6	3.0%
醫療相關單位	208	81.3%	197	78.2%	230	80.1%	167	81.9%
非醫療單位	14	5.5%	15	6.0%	17	5.9%	13	6.4%
空白	17	6.6%	23	9.1%	25	8.7%	18	8.8%
本局位置或標示是否清楚								
是	226	88.3%	219	86.9%	273	95.1%	176	86.3%
否	1	0.4%	6	2.4%	0	0%	1	0.5%
空白	29	11.37%	27	10.7%	14	4.9%	27	13.2%
平均花多少時間(分鐘)								
1-5	130	50.8%	123	48.8%	123	42.9%	70	44.1%
6-10	89	34.8%	66	26.2%	93	32.4%	41	20.1%
11-15	14	5.5%	16	6.3%	29	10.1%	31	15.2%
16~20	4	1.6%	12	4.8%	13	4.5%	15	7.4%
30以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
空白	19	7.4%	35	13.9%	29	10.1%	27	13.2%
合計	256	100%	252	100%	287	100%	204	100%

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

評價項目	非常滿意				滿意				普通			
	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	57.4	59.9	63.1	52.9	41.0	38.9	35.9	45.6	1.6	1.2	1.0	1.5
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	57.1	60.7	61.0	53.9	40.2	38.5	37.3	44.1	2.7	0.8	1.7	2.0
局內硬體設施是否足夠	56.6	57.1	61.3	53.4	40.2	42.1	37.6	43.1	3.2	0.8	1.0	3.4
相關資料的找尋性是否清楚	55.9	59.1	62.7	53.9	41.4	40.1	35.5	43.1	2.7	0.8	1.7	2.9
平均	56.8	59.2	62.0	53.8	40.7	39.9	36.6	44.0	2.5	0.9	1.4	2.5
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	64.0	65.9	66.2	56.9	34.4	32.5	32.1	41.2	1.6	1.6	1.7	2.0
洽公等待時的服務	62.9	65.5	66.2	57.4	35.9	32.5	32.1	41.2	1.2	2.0	1.7	1.5
開始洽公至洽公結束的時效性	61.7	65.5	65.5	56.4	36.3	32.9	32.8	42.2	2.0	1.6	1.7	1.5
洽公事件處理的方便性	62.5	65.1	64.5	57.4	36.3	33.7	33.8	41.2	1.2	1.2	1.7	1.5
文件表格填寫是否便利	62.5	65.9	64.5	57.8	35.9	32.5	34.1	40.7	1.6	1.6	1.4	1.5
各項訊息公告說明的方式是否清楚	58.6	61.5	64.5	56.9	40.2	37.3	33.8	41.7	1.2	1.2	1.7	1.5
平均	62.0	64.9	65.2	57.1	36.5	33.6	33.1	41.3	1.5	1.5	1.7	1.6
人員服務包括6項												
服務台的服務	69.1	70.6	70.4	61.8	30.5	29.0	27.9	37.3	0.4	0.4	1.7	1.0
人員協助的主動積極性	70.3	72.2	71.1	63.7	29.3	27.4	27.9	35.3	0.4	0.4	1.0	1.0
承辦人員的服務態度	69.5	71.8	71.4	62.7	29.7	27.8	27.2	36.8	0.8	0.4	1.4	0.5
承辦人員回答問題的專業性	68.0	70.6	70.4	61.3	30.9	28.6	27.9	37.7	1.1	0.8	1.7	1.0
承辦人員的辦事效率	69.5	72.2	71.8	61.8	29.7	27.0	26.8	36.3	0.8	0.8	1.4	2.0
承辦人員的電話禮貌	67.5	70.6	69.7	60.3	30.9	28.6	28.9	38.2	1.6	0.8	1.4	1.5
平均	69.0	71.3	70.8	61.9	30.2	28.1	27.8	36.9	0.8	0.6	1.4	1.2

資料來源：106年(第1次)、105年(I、2次)，4次調查均無【不滿意/非常不滿意】

106 年度第 2 次彰化縣衛生局「便捷服務中心滿意度調查」(附件 1)

一、實施日期：每次為期 15 天，106 年 9 月 15 日至 106 年 10 月 5 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。

編號	日期	受理服務 人數	回收 問卷數	備註
1	9/15(五)	22 件(14 人)	14	1 人辦 8 件、1 人辦 2 件
2	9/18(一)	26 件(17 人)	15	6 人辦 2 件、員榮 3 件、2 人未填
3	9/19(二)	10 件(10 人)	10	
4	9/20(三)	16 件(12 人)	9	秀傳 5 件、3 人未填
5	9/21(四)	7 件(6 人)	3	1 人辦 2 件、3 人未填
6	9/22(五)	23 件(13 人)	12	秀傳 7 件、4 人辦 2 件、1 人未填
7	9/25(一)	28 件(14 人)	12	濱秀 6 件、秀傳 7 件、3 人辦 2 件、 2 人未填
8	9/26(二)	19 件(17 人)	14	秀傳 3 件、3 人未填
9	9/27(三)	27 件(18 人)	17	4 人辦 2 件、宏仁辦 5 件、敦仁 2 件、 1 人未填
10	9/28(四)	29 件(17 人)	15	部彰 4 件、彰基 3 件、彰廷復健 7 件 1 人辦 2 件、2 人未填
11	9/29(五)	23 件(18 人)	15	員榮員生 5 件、1 人辦 2 件、3 人未填
12	9/30(六)	10 件(10 人)	10	
13	10/2(一)	94 件(61 人)	47	17 人辦 2 件、員基 9 件、1 人辦 4 件、1 人辦 6 件、14 人未填(因衛福部系統維 修，無法線上操作，故部分案件僅先收 件，未能請當事人現場填寫問卷)
14	10/3(二)	51 件(34 人)	30	彰基 7 件、員榮員生 7 件、5 人辦 2 件、 4 人未填
15	10/5(四)	55 件(39 人)	33	濱秀 6 件、秀傳 5 件、7 人辦 2 件、6 人 未填
合計		440 件(300 人)	256	有效回收率 256/300=0.85

製表人：行政科-洪佳秀

「便捷服務中心滿意度調查」未填問卷說明

一、106年9月15日至10月5日(15個工作天)，服務300位，醫事人員相關辦照處理440件，共計256位填問卷，44位未填，原因分析：

(一)「衛生福利部醫事管理」系統故障維修：因無法立即進行系統線上操作，部分民眾不願等候，僅留下紙本資料，因未能當場辦理完成，無法請當事人填寫問卷。(約25-30件)

(二)無意願填寫情形：(約10-15件)

1. 民眾另有要事，急著離開，或是擔心停車場收費問題，表明無時間填寫。
2. 民眾表示以前填寫過，不想再填寫。
3. 部分代辦人員當天重複臨櫃辦照，或連續數天來洽公，表示已填寫過，無意願一直填寫。
4. 有提供問卷，但民眾不願填寫(無任何表示，但不動筆、不拿問卷；辦照逾期被業務科裁罰，心情差不想寫)。

二、衛生福利部系統故障

(一)故障情形：自106年9月28日至106年10月5日期間，衛生福利部系統時有「維修中」、「故障」或「反應時間過慢」之情形，每次系統無法作業之時間從10分鐘至半天皆有，計約25-30件無法現場辦理完成。

(二)案件處理機制：民眾端

1. 民眾願意等候：請民眾於沙發區休息，並詢問是否需要喝茶，系統恢復時立刻辦理。倘若系統20分鐘內仍未恢復，會再次詢問民眾是否願意等候。
2. 民眾不願等候：留下民眾申請文件，並告知辦理完成後會將執照正本寄回，並以電話通知。
3. 後續處理及民眾反應：系統一恢復正常運作，本科收件同仁會立即處理，並於完成後通知民眾。自系統恢復後至通知民眾不超過30分鐘。民眾反應顯示可理解及接受。

(三)系統處理機制：內控與系統端

1. 本科同仁會撥打系統客服電話了解維修進度。
2. 系統長時間無法運作，或系統客服表示維修所需時間較長時，本科會告知醫政科，由醫政科請公會轉知民眾。

依據「彰化縣衛生局服務標準書」(附件2)
服務特性「1-2、商品服務」之「1-2-1、醫政科為民服務作業」
「3、醫療(事)機構開業(歇)、變更申請查核作業」

3、醫療(事)機構開(歇)業、變更申請查核作業

3-1、申請人申請醫療(事)機構開(歇)業、變更者，可至彰化縣衛生局網站(<http://www.chshb.gov.tw/>)，為民服務區-「申辦醫療(事)機構申辦專區」，依申請機構類別點選申請項目之申辦需知，閱覽並列印「彰化縣醫療(事)機構、醫事人員申請表」1份，填表後連同應備證件送至本縣醫師等相關公會。

3-2、請攜帶應備申請之文件前往本縣醫師等相關公會辦理公會會員登入或異動手續，公會人員確認後於醫療(事)機構、醫事人員申請表中公會校對處核章。

3-3、至當地衛生局(所)送件

3-3-1、將資料送至醫療(事)機構開業之當地衛生局(所)收件。

3-3-2、由衛生局派員於3個工作日內至該申請案件之現場查核。衛生局人員查核結果：

合格→將文件轉送回衛生局審核。

不合格→現場退件，請申請人改善後再提出申請。

3-4、衛生局辦理完成執照發照手續

3-4-1、醫政科承辦人員依「彰化縣衛生局診所開業(變更)執照調查報告表」，於3個工作日內辦理完醫療(事)機構開業、變更手續。

3-4-2、醫療機構申辦開業者，由局長將「開業執照、人員執業執照、繳款收據、健保署合約書、醫師證書」(五合一)等證照資料，親自送至新開設之醫院或診所，申請人不用至衛生局領取任何資料。

3-4-3、醫療機構申請變更者及醫事機構申請開業及變更者，由衛生局承辦人員電話通知領取執照。

3-4-4、申請歇業者，醫政科承辦人員依「彰化縣衛生局診所歇業執照調查報告表」，於3個工作日內辦理完醫療(事)機構歇業手續，歇業文件會郵寄至指定地址。