

107 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

107 年 3 月 14 日至 107 年 4 月 2 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 256 人，有效問卷回收數 233 份，回收率 91%。

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 80.7% 居多。年齡層屬年輕族群，30-39 歲佔 39.5%，20-29 歲佔 32.6%，兩者佔 7 成 2。以女性 73% 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 6 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 96.9%，平均 5 成達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 99%，平均近 6 成達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.2%，平均 6 成 7 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 201 位 (86.3%) 填列「是」，有 4 位 (1.7%) 填列「否」，填列「空白」有 28 位 (12.0%)。
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 110 件 (47.2%)；10 分鐘內可辦結者達 175 件 (75.1%)；15 分鐘內可辦結者達 190 件 (81.5%)，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 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、服務態度好(佳、良好)、主動關心、積極、和善、有禮貌、Good，計 33 位。
 - (2) 人員服務速率：服務快(迅)速、辦事速度快、有效率、效率好(佳、高)、快捷、不用等很久，計 15 位。
 - (3) 環境服務：乾淨、舒適、環境明亮、安靜、環境佳、簡單大方櫃台低較親切、停車方便，計 12 位。
 - (4) 服務動現與解說：流程(動線)順暢、說明清楚，計 5 位。
 - (5) 整體服務：零(沒)缺點、讚，計 3 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「地點有點隱密、有蚊子、太遠」。

3、「您覺得彰化縣衛生局還可以增加哪些服務」乙項，計有2位受訪者填註意見「大家已經很累了，不要再加項目、(沒有缺點太完美)服務已經很多元」。

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) 希望繳費機能在室內較方便。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，107年上半年(第1次)與去年106、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(參閱附表三)。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%。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5分鐘內辦結47.2%；10分鐘內辦結者達75.1%；15分鐘內辦結者達81.5%，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6以上「滿意」程度，「商品服務」與「人員服務」面高達9成9滿意。(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54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、良好)、主動關心、積極、和善、有禮貌、Good等」，計33位；人員服務速率「快(迅)速、辦事速度快、有效率、效率好(佳、高)、快捷、不用等很久」，計15位。

- (二) 民眾對本局優點中有 12 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、舒適、環境明亮、安靜、環境佳、簡單大方櫃台低較親切、停車方便。
- (三) 民眾對本局缺點中有 3 位受訪者填註意見，如「地點有點隱密、有蚊子、太遠」。
- (四) 民眾對本局「還可以增加哪些服務」有 2 位填註意見，認為衛生局「服務親切，已經很累了，不要再加項目」及「沒缺點，服務已經很多元」。
- (五) 民眾對本局其它建議，有 1 位受訪者填註意見「希望繳費機能在室內較方便點」。

柒、建議

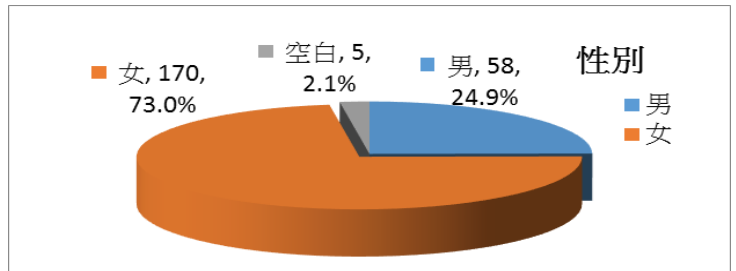
本服務滿意度調查在滿意度程度達 9 成 6，得到民眾相當大之肯定，民眾建議事項供服務單位參採，提供讓民眾更貼心之服務。

- (一) 滿意度調查評價項目：「環境服務」、「商品服務」、「人員服務」三大面向滿意度平均達 9 成 6 以上，「商品服務」與「人員服務」面更高達 9 成 9 滿意。顯示民眾對本局高度肯定。
- (二) 有關反映「希望繳費機能在室內較方便點」，民眾常誤解戶外停車場為本局附設與管理，部分辦照後民眾會在本局服務台表示要消磁或直接繳交停車費，僅能由服務人員簡單說明，並告知此「成功停車場」為彰化市公所管理營運(附件 1)，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，本局於便捷服務中心提供醫事人員快速辦(換)照，本局 8 成以上辦(換)照都在 15 分鐘內完成，亦無逾 30 分鐘辦結。直接讓民眾免支出停車費用。

彰化縣衛生局 107 年（第 1 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

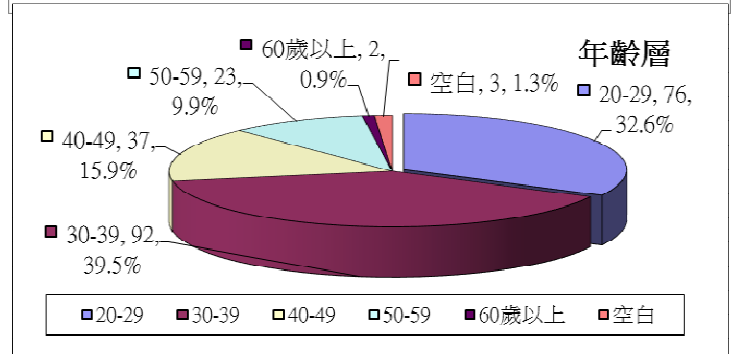
■ 性別

男 58 人 (24.9%)
 女 170 人 (73.0%)
 空白 5 人 (2.1%)



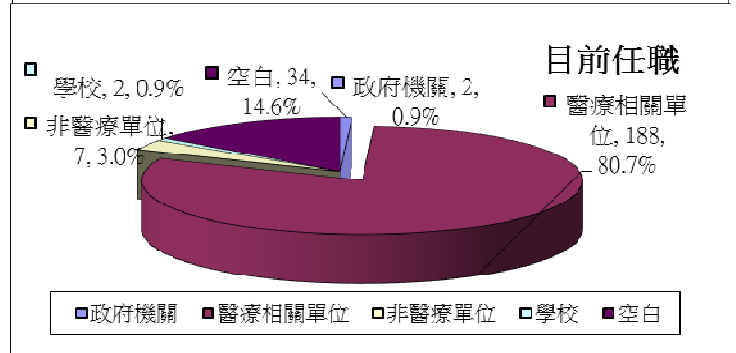
■ 年齡層

20 歲~29 歲 76 人 (32.6%)
 30 歲~39 歲 92 人 (39.5%)
 40 歲~49 歲 37 人 (15.9%)
 50~59 歲 23 人 (9.9%)
 60 歲以上 2 人 (0.9%)
 空白 3 人 (1.3%)



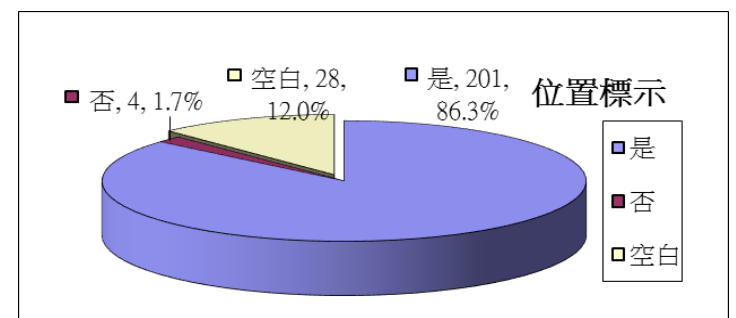
■ 目前任職

政府機關 2 人 (0.9%)
 醫療相關單位 188 人 (80.7%)
 非醫療單位 7 人 (3.0%)
 學校 2 人 (0.9%)
 空白 34 人 (14.6%)



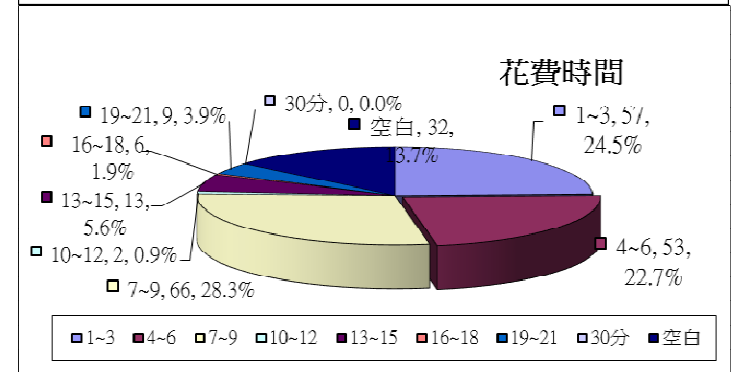
■ 本局位置或標示是否清楚

是 201 人 (86.3%)
 否 4 人 (1.7%)
 空白 28 人 (12.0%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 57 人 (24.5%)
 4 ~ 6 分 53 人 (22.7%)
 7 ~ 9 分 66 人 (28.3%)
 10~12 分 2 人 (0.9%)
 13~15 分 13 人 (5.6%)
 16~18 分 1 人 (0.4%)
 19~21 分 9 人 (3.9%)
 30 分 0 人 (0.0%)
 空白 32 人 (13.7%)



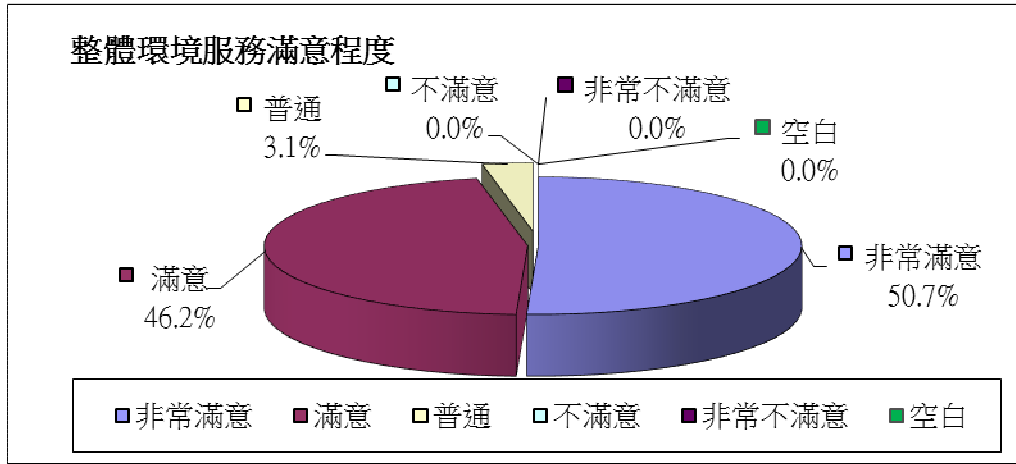
彰化縣衛生局 107 年 (第 1 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=233

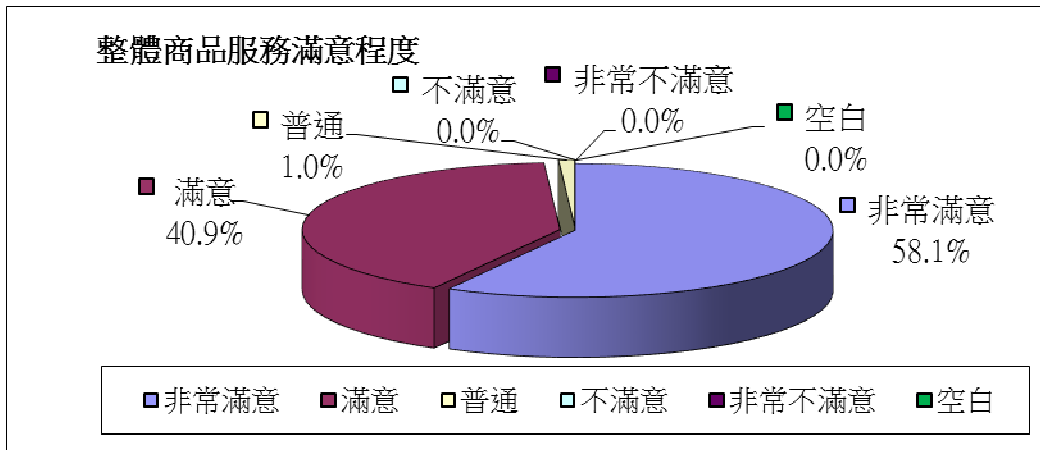
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	121	51.9	107	45.9	5	2.1	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	121	51.9	103	44.2	9	3.9	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	115	49.4	111	47.6	7	3.0	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	115	49.4	110	47.2	8	3.4	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		50.7		46.2		3.1	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	153	57.3	98	42.1	2	0.9	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	141	60.5	90	38.6	2	0.9	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	142	60.9	90	38.6	1	0.4	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	138	59.2	93	39.9	2	0.9	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	133	57.1	97	41.6	3	1.3	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	125	53.6	104	44.6	4	1.7	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		58.1		40.9		1.0	-	-	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	154	66.1	77	33.0	2	0.9	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	159	68.2	72	30.9	2	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	162	69.5	69	29.6	2	0.9	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	155	66.5	77	33.0	1	0.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	159	68.2	73	31.3	1	0.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	145	62.2	83	35.6	3	1.3	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		67.0		32.2		0.8	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 107 年（第 1 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

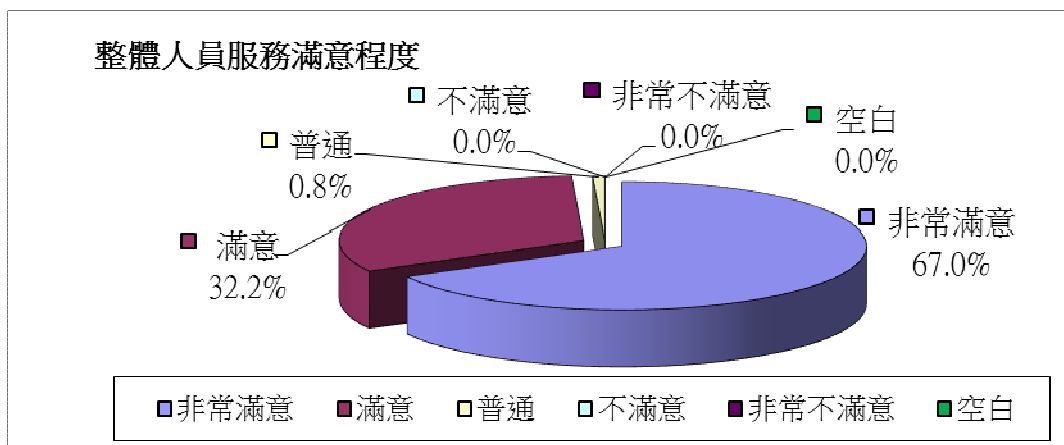
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	107年		106年		106年		105年		105年	
	第1次		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	人數	百分比
性別										
男	58	24.9%	66	25.8%	44	17.5%	71	24.7%	40	19.6%
女	170	73.0%	185	72.3%	205	81.3%	212	73.9%	161	78.9%
空白	5	2.1%	5	2.0%	3	1.2%	4	1.4%	3	1.5%
年齡										
20-29	76	32.6%	110	43.0%	79	31.3%	111	38.7%	58	28.4%
30-39	92	39.5%	94	36.7%	98	38.9%	108	37.6%	103	50.5%
40-49	37	15.9%	25	9.8%	45	17.9%	30	10.5%	27	13.2%
50-59	23	9.9%	19	7.4%	24	9.5%	31	10.8%	14	6.9%
60歲以上	2	0.9%	3	1.2%	5	2.0%	5	1.7%	1	0.5%
空白	3	1.3%	5	2.0%	1	0.4%	2	0.7%	1	0.5%
目前任職										
政府機關(學校)	4	1.7%	17	6.6%	17	6.7%	15	5.3%	6	3.0%
醫療相關單位	188	80.7%	208	81.3%	197	78.2%	230	80.1%	167	81.9%
非醫療單位	7	3.0%	14	5.5%	15	6.0%	17	5.9%	13	6.4%
空白	34	14.6%	17	6.6%	23	9.1%	25	8.7%	18	8.8%
本局位置或標示是否清楚										
是	201	86.3%	226	88.3%	219	86.9%	273	95.1%	176	86.3%
否	4	1.7%	1	0.4%	6	2.4%	0	0%	1	0.5%
空白	28	12.0%	29	11.4%	27	10.7%	14	4.9%	27	13.2%
平均花多少時間(分鐘)										
1-5	110	47.2%	130	50.8%	123	48.8%	123	42.9%	70	44.1%
6-10	65	27.9%	89	34.8%	66	26.2%	93	32.4%	41	20.1%
11-15	15	6.4%	14	5.5%	16	6.3%	29	10.1%	31	15.2%
16~20	11	4.7%	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%	0	0.0%
空白	32	13.7%	19	7.4%	35	13.9%	29	10.1%	27	13.2%
合計	233	100%	256	100%	252	100%	287	100%	204	100%

資料來源：107年(第1次)、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】107年(第1次)、代碼【B】106年(第2次)、【C】106年(第1次)、【D】105年(2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	51.9	57.4	59.9	63.1	45.9	41.0	38.9	35.9	2.1	1.6	1.2	1.0
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	51.9	57.1	60.7	61.0	44.2	40.2	38.5	37.3	3.9	2.7	0.8	1.7
局內硬體設施是否足夠	49.4	56.6	57.1	61.3	47.6	40.2	42.1	37.6	3.0	3.2	0.8	1.0
相關資料的找尋性是否清楚	49.4	55.9	59.1	62.7	47.2	41.4	40.1	35.5	3.4	2.7	0.8	1.7
平均	50.7	56.8	59.2	62.0	46.2	40.7	39.9	36.6	3.1	2.5	0.9	1.4
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	57.3	64.0	65.9	66.2	42.1	34.4	32.5	32.1	0.9	1.6	1.6	1.7
洽公等待時的服務	60.5	62.9	65.5	66.2	38.6	35.9	32.5	32.1	0.9	1.2	2.0	1.7
開始洽公至洽公結束的時效性	60.9	61.7	65.5	65.5	38.6	36.3	32.9	32.8	0.4	2.0	1.6	1.7
洽公事件處理的方便性	59.2	62.5	65.1	64.5	39.9	36.3	33.7	33.8	0.9	1.2	1.2	1.7
文件表格填寫是否便利	57.1	62.5	65.9	64.5	41.6	35.9	32.5	34.1	1.3	1.6	1.6	1.4
各項訊息公告說明的方式是否清楚	53.6	58.6	61.5	64.5	44.6	40.2	37.3	33.8	1.7	1.2	1.2	1.7
平均	58.1	62.0	64.9	65.2	40.9	36.5	33.6	33.1	1.0	1.5	1.5	1.7
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	66.1	69.1	70.6	70.4	33.0	30.5	29.0	27.9	0.9	0.4	0.4	1.7
人員協助的主動積極性	68.2	70.3	72.2	71.1	30.9	29.3	27.4	27.9	0.9	0.4	0.4	1.0
承辦人員的服務態度	69.5	69.5	71.8	71.4	29.6	29.7	27.8	27.2	0.9	0.8	0.4	1.4
承辦人員回答問題的專業性	66.5	68.0	70.6	70.4	33.0	30.9	28.6	27.9	0.4	1.1	0.8	1.7
承辦人員的辦事效率	68.2	69.5	72.2	71.8	31.3	29.7	27.0	26.8	0.4	0.8	0.8	1.4
承辦人員的電話禮貌	62.2	67.5	70.6	69.7	35.6	30.9	28.6	28.9	1.3	1.6	0.8	1.4
平均	67.0	69.0	71.3	70.8	32.2	30.2	28.1	27.8	0.8	0.8	0.6	1.4

資料來源：107年(第1次)、106年(第1、2次)、105年(2次)，調查均無【不滿意/非常不滿意】

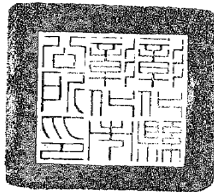
「成功停車場」為彰化市公所管理營運
依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」

(附件 1)

彰化縣彰化市公所 公告

發文日期：中華民國104年1月26日
發文字號：彰市公用字第1040003928號
附件：

檔 號：
保存年限：



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

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



107 年度第 1 次彰化縣衛生局「便捷服務中心滿意度調查」

一、實施日期：每次為期 15 天，107 年 3 月 14 日至 107 年 4 月 2 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	3/14(三)	20 件(16 人)	14	4 人各辦 2 件、2 人未填
2	3/15(四)	16 件(11 人)	11	秀欣牙醫 3 件、3 人各辦 2 件
3	3/16(五)	27 件(20 人)	20	澄欣老人之家 4 件、羅眼科 3 件、2 人各辦 2 件
4	3/19(一)	31 件(22 人)	18	濱秀 9 件、4 人未填(其中 1 人 2 件)
5	3/20(二)	12 件(9 人)	9*	彰基 4 件
6	3/21(三)	16 件(14 人)	14	1 人辦 3 件
7	3/22(四)	9 件(9 人)	8	1 人未填
8	3/23(五)	22 件(13 人)	13	秀傳 9 件、1 人辦 2 件
9	3/26(一)	19 件(15 人)	15	寶譽長照 4 件、金特麗驗光所 2 件
10	3/27(二)	30 件(17 人)	17	上好護理之家 6 件、大統驗光所 3 件、員榮 6 件、1 人辦 2 件、
11	3/28(三)	17 件(11 人)	11	4 人各辦 2 件、1 人辦 3 件
12	3/29(四)	10 件(10 人)	10	
13	3/30(五)	14 件(14 人)	14	
14	3/31(六)	15 件(13 人)	13	2 人各辦 2 件
15	4/2(一)	101 件(62 人)	46	精丞益驗光所 2 件、彰基 6 件、二基 8 件、漢銘 4 件、濱秀 9 件、鹿基 8 件、3 人各辦 2 件、2 人各辦 3 件、1 人辦 4 件、員基 6 件、明德 4 件、6 人未填
合計		359/256	234	有效回收率 233/256=91% 1 筆未勾選問卷內容為無效