

107 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「普查」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 9 月 13 日至 107 年 10 月 5 日，為期 15 工作天。

肆、回收問卷

受理服務人數 343 人，有效問卷回收數 314 份，回收率 91.5%。

伍、調查結果分析

一、樣本分析：參閱附表一

1. 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 78.7% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 42.0%，30-39 歲佔 32.5%，兩者佔 7 成 5。以女性 72.3% 居多。
2. 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 163 件（51.9%）；10 分鐘內可辦結者達 249 件（79.3%）；15 分鐘內可辦結者達 262 件（83.4%），有 1 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，原因未填列，但在其他建議填列「今天不知為何辦理速度慢，等了好久，之前來辦理都是又快又親切」。
3. 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 271 位（86.6%）填列「是」，有 4 位（1.3%）填列「否」，填列「空白」有 38 位（12.1%）。

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 98.1%，平均 6 成 5 達「非常滿意」。

(2) 在商品服務面：滿意程度平均 99.1%，平均近 7 成達「非常滿意」。

(3) 在人員服務面：滿意程度平均 99.9%，平均 7 成 5 達「非常滿意」。

在「不滿意」程度部份：評價項目「環境服務」4 個評價項、「人員服務」6 個評價項，均無填答「不滿意」程度。評價項目「商品服務」6 個評價項，在「洽公等待時的服務」、「開始洽公至洽公結束的時效性」有 1 位表示「不滿意」。

(二) 具體建議

69 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 67 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、優良、良好)、主動、有耐心、積極、和善、有禮貌，計 33 位。

(2) 人員服務速率：服務快(迅)速、辦事速度快、有效率、效率佳(快)、快捷、處理事情快，計 17 位。

(3) 環境服務：乾淨、很舒適、整潔、明亮、環境清悠、冷氣很涼、動線流(順)暢、地標明顯、位置

明瞭、方便，計 14 位。

(4) 服務解說：服務態度佳，有疑問可給予正確解答、人員很專業且親切、櫃檯人員態度很好讓人放心、主動詢問來電需求、有耐心/長官與組員共同合作，計 5 位。

(5) 整體服務：優、優良、好、Good，計 8 位。

2、「您對彰化縣衛生局的感覺—缺點部份」乙項，計有 1 位受訪者填註意見「硬體建築老舊」。

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，分別是「線上 e 化換照，最後再到衛生局領取新的執照」、「線上辦理」、「沒有飲水機」。

4、「其它建議提供做得更好」乙項，計有 2 位受訪者填註意見「號碼牌及排隊動線」、「停車費補助」。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，107 年上/下半年（第 1、2 次）與去年 106 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 86.6%。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 51.9%；10 分鐘內辦結者達 79.3%；15 分鐘內辦結者達 83.4%，有 1 件申辦案件超過 30 分鐘內辦結，原因未填列，但在問卷上有填列「等了好久」，在服務民眾之效率上未符申辦醫事執業執照無逾 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」、「人員服務」平均達 9 成 8 以上「滿意」程度。（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 67 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、優良、良好)、主動、有耐心、積極、和善、有禮貌等」，計 33 位；人員服務速率「快(迅速、辦事速度快、有效率、效率佳(快)、快捷、處理事情快，計 17 位；服務人員解說「服務態度佳，有疑問可給予正確解答、人員很專業且親切、櫃檯人員態度很好讓人放心、主動詢問來電需求、有耐心/長官與組員共同合作」，計 5 位；整體服務表現「優、優良、好、Good」，計 8 位。
- (二) 民眾對本局優點中有 14 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、很舒適、整潔、明亮、環境清悠、冷氣很涼、動線流(順)暢、地標明顯、位置明瞭、方便。
- (三) 民眾對本局缺點中有 1 位受訪者填註意見「硬體建築老舊」。
- (四) 民眾對本局「還可以增加哪些服務」有 3 位填註意見，分別是「線上 e 化換照，最後再到衛生局領取新的執照」、「線上辦理」、「沒有飲水機」。
- (五) 民眾對本局其它建議，有 2 位受訪者填註意見「號碼牌及排隊動線」、「停車費補助」。

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 8 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。

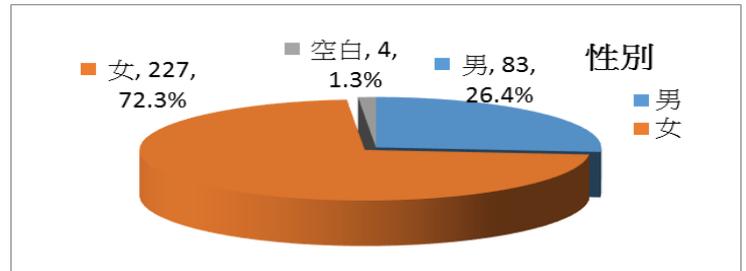
- (二) 至本局洽辦醫事執業執照所需時間，15 分鐘內可辦結者達 8 成，超過 30 分鐘內辦結者 1 位，民眾也表示「等了好久」，同時也反映在「商品服務」面向之「洽公等待時的服務」、「開始洽公至洽公結束的時效性」上填列「不滿意」，請「便捷服務中心」注意即時支援機制，以符合 30 分鐘辦結。
- (三) 有關民眾希望本局增加哪些服務意見，2 位反映「線上 e 化換照辦理」，本項「商品服務」請主辦單位醫政科思考，是否有哪些簡單醫事申辦案件可於線上申請，線上繳款，更簡政便民服務。
- (四) 有關民眾反映本局增加「飲水機」意見，本項「環境服務」請行政科思考服務台周邊與民眾休息區環境位置，是否可供「飲水機」或標示指引民眾本局「飲水機」位置，雖然本局服務前主動提供奉茶，及近年強調環保自備保溫水杯者越來越多，又入秋氣溫轉涼，民眾可能需要的是溫水，才是貼心的服務。
- (五) 有關民眾建議「號碼牌及排隊動線」意見，每年 7 月起至 10 月期間，食品業者必須完成「食品登錄」，又醫事人員因工作月結常在每月底(初)異動辦照，此期間至局洽辦業務民眾增加，然「食品登錄」服務位置在「服務台」與「便捷服務中心」相近，部分民眾會不知道自己是第幾位受服務者，目前服務台對於「食品登錄」者有進行發放號碼牌後請於沙發處稍座，對於醫事人員辦照是否有需要比照發號碼牌，請行政科斟酌，但是等待的人(含陪同家屬)「排隊動線」需要配合等待區空間規劃。

(六) 有關民眾反映「停車費補助」。請服務台告知「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 3 以上辦(換)照都在 15 分鐘內完成，機車完全免費，汽車交通工具者消磁後繳交停車費 20 元，或 30 分鐘內消磁完全免費。

彰化縣衛生局 107 年（第 2 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

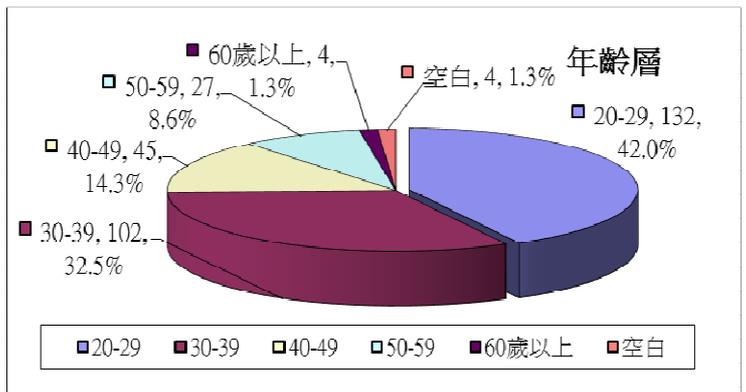
■ 性別

男 83 人 (26.4%)
 女 227 人 (72.3%)
 空白 4 人 (1.3%)



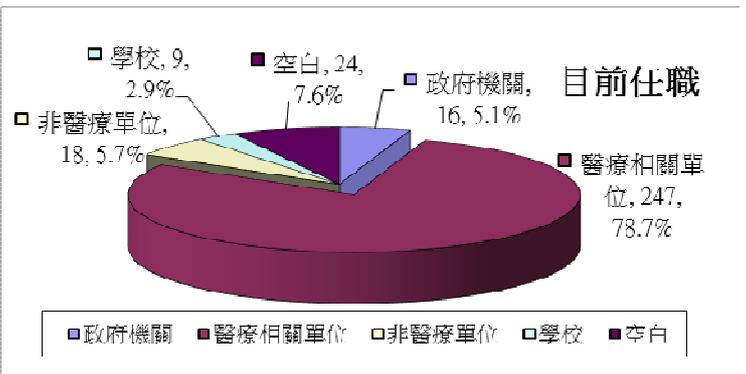
■ 年齡層

20 歲~29 歲 132 人 (42.0%)
 30 歲~39 歲 42 人 (32.5%)
 40 歲~49 歲 45 人 (14.3%)
 50~59 歲 27 人 (8.6%)
 60 歲以上 4 人 (1.3%)
 空白 4 人 (1.3%)



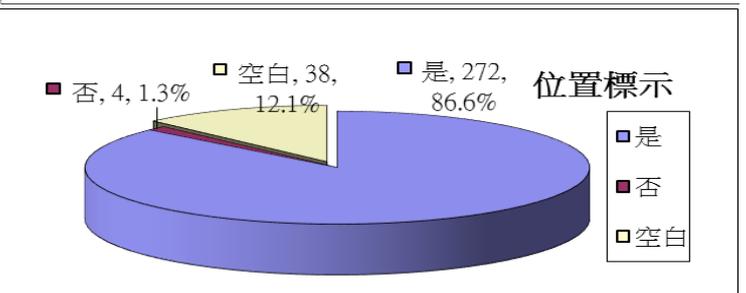
■ 目前任職

政府機關 16 人 (5.1%)
 醫療相關單位 247 人 (78.7%)
 非醫療單位 18 人 (5.7%)
 學校 9 人 (2.9%)
 空白 24 人 (7.6%)



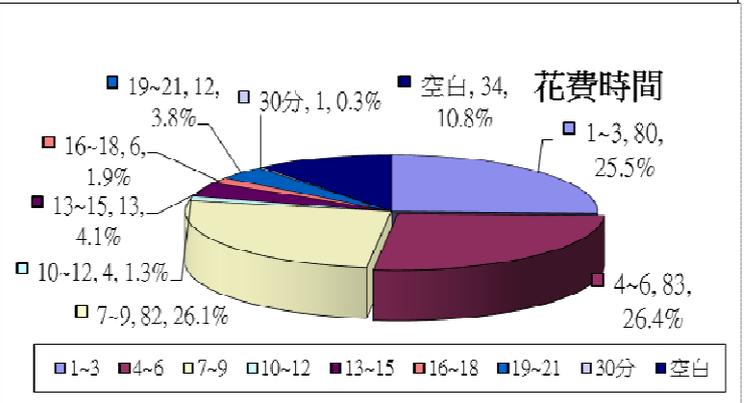
■ 本局位置或標示是否清楚

是 272 人 (86.6%)
 否 4 人 (1.3%)
 空白 38 人 (12.1%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 80 人 (25.5%)
 4 ~ 6 分 83 人 (26.4%)
 7 ~ 9 分 82 人 (26.1%)
 10~12 分 4 人 (1.3%)
 13~15 分 13 人 (4.1%)
 16~18 分 5 人 (1.6%)
 19~21 分 12 人 (3.8%)
 30 分 1 人 (0.3%)
 空白 34 人 (10.8%)



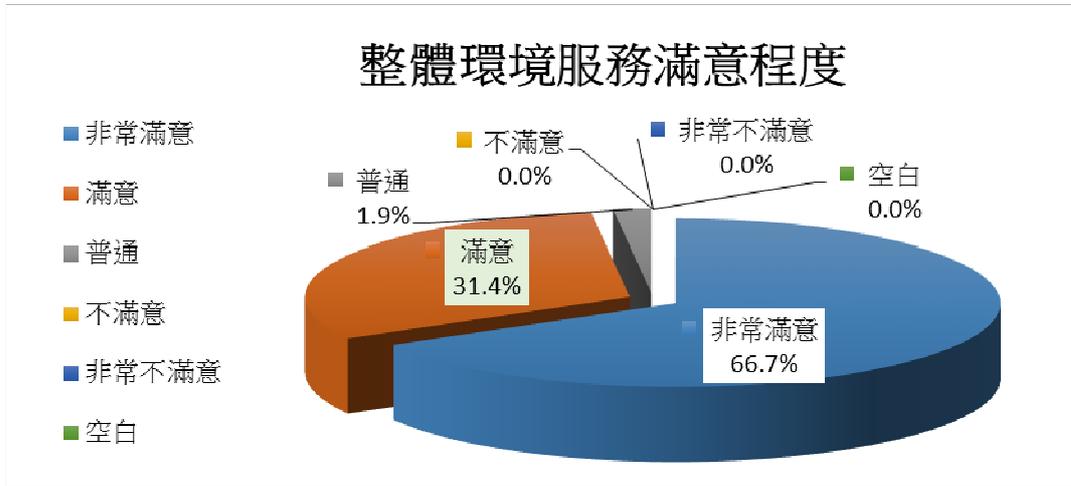
彰化縣衛生局 107 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=314

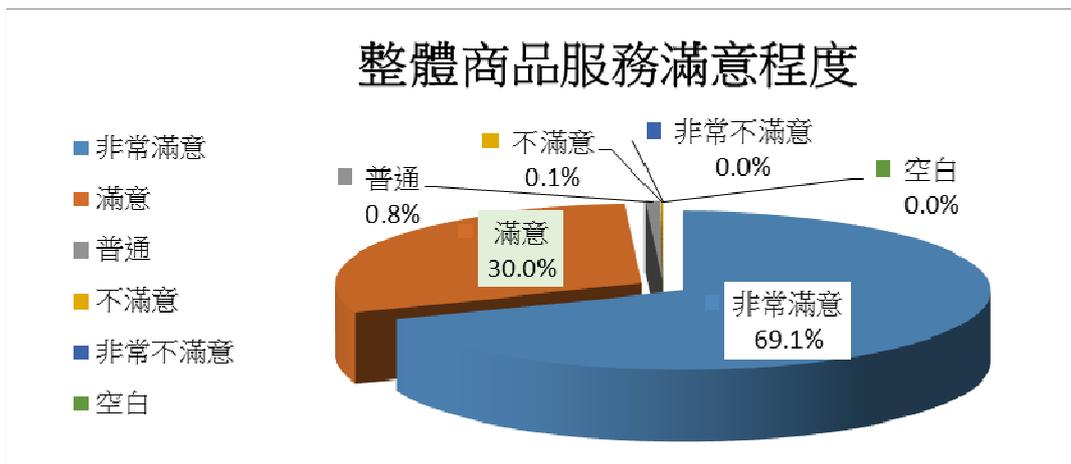
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	210	66.9	100	31.8	7	1.3	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	208	66.2	99	31.5	7	2.2	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	210	66.9	97	30.9	7	2.2	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	210	66.9	98	31.2	6	1.9	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		66.7		31.4		3.1	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	212	67.5	99	31.5	3	1.0	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	219	69.7	92	29.3	2	0.6	1	0.3	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	218	69.4	93	29.6	2	0.6	1	0.3	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	220	70.1	92	29.3	2	0.6	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	217	69.1	94	29.9	3	1.0	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	216	68.8	94	29.9	4	1.3	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		69.1		30.0		0.8	-	0.1	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	234	74.5	77	24.5	3	1.0	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	240	76.4	71	22.6	3	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	239	76.1	72	22.9	3	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	239	76.1	71	22.6	4	1.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	241	76.8	70	22.2	3	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	231	73.6	80	25.4	3	1.0	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		75.6		23.3		1.1	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 107 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

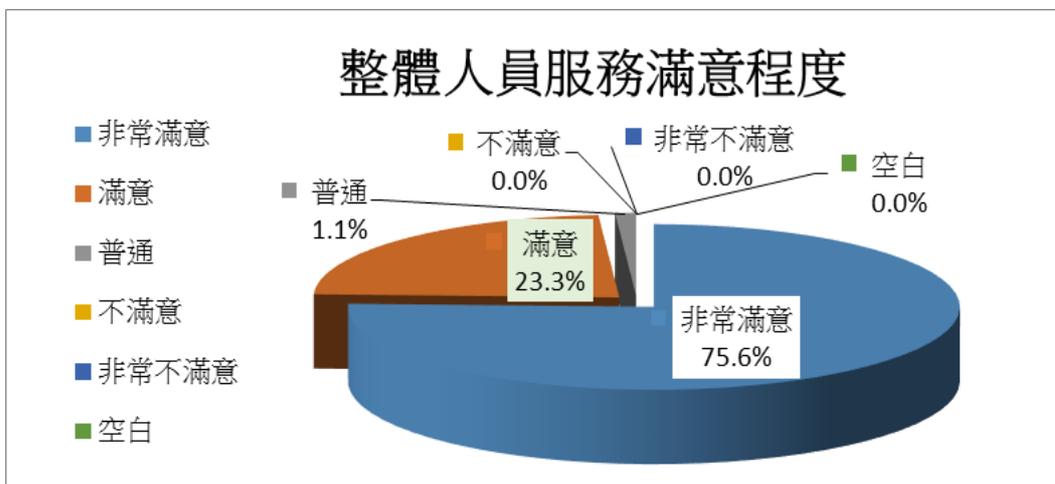
（一）整體環境服務滿意程度平均



（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	107年		107年		106年		106年		105年		105年	
	第2次		第1次		第2次		第1次		第2次		第1次	
	人數	百分比										
性別												
男	83	26.4%	58	24.9%	66	25.8%	44	17.5%	71	24.7%	40	19.6%
女	227	72.3%	170	73.0%	185	72.3%	205	81.3%	212	73.9%	161	78.9%
空白	4	1.3%	5	2.1%	5	2.0%	3	1.2%	4	1.4%	3	1.5%
年齡												
20-29	132	42.0%	76	32.6%	110	43.0%	79	31.3%	111	38.7%	58	28.4%
30-39	102	32.5%	92	39.5%	94	36.7%	98	38.9%	108	37.6%	103	50.5%
40-49	45	14.3%	37	15.9%	25	9.8%	45	17.9%	30	10.5%	27	13.2%
50-59	27	8.6%	23	9.9%	19	7.4%	24	9.5%	31	10.8%	14	6.9%
60歲以上	4	1.3%	2	0.9%	3	1.2%	5	2.0%	5	1.7%	1	0.5%
空白	4	1.3%	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)	25	8.0%	4	1.7%	17	6.6%	17	6.7%	15	5.3%	6	3.0%
醫療相關單位	247	78.7%	188	80.7%	208	81.3%	197	78.2%	230	80.1%	167	81.9%
非醫療單位	18	5.7%	7	3.0%	14	5.5%	15	6.0%	17	5.9%	13	6.4%
空白	24	7.6%	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	86.6%	201	86.3%	226	88.3%	219	86.9%	273	95.1%	176	86.3%
否	4	1.3%	4	1.7%	1	0.4%	6	2.4%	0	0%	1	0.5%
空白	38	12.1%	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	163	51.9%	110	47.2%	130	50.8%	123	48.8%	123	42.9%	70	44.1%
6-10	86	27.4%	65	27.9%	89	34.8%	66	26.2%	93	32.4%	41	20.1%
11-15	13	4.1%	15	6.4%	14	5.5%	16	6.3%	29	10.1%	31	15.2%
16~20	17	5.4%	11	4.7%	4	1.6%	12	4.8%	13	4.5%	15	7.4%
30以上	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
空白	34	10.8%	32	13.7%	19	7.4%	35	13.9%	29	10.1%	27	13.2%
合計	314	100%	233	100%	256	100%	252	100%	287	100%	204	100%

資料來源：107年(第2、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2次)、代碼【B】107年(第1次)【C】106年(第2次)【D】106年(第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	66.9	51.9	57.4	59.9	31.8	45.9	41.0	38.9	1.3	2.1	1.6	1.2
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	66.2	51.9	57.1	60.7	31.5	44.2	40.2	38.5	2.2	3.9	2.7	0.8
局內硬體設施是否足夠	66.9	49.4	56.6	57.1	30.9	47.6	40.2	42.1	2.2	3.0	3.2	0.8
相關資料的找尋性是否清楚	66.9	49.4	55.9	59.1	31.2	47.2	41.4	40.1	1.9	3.4	2.7	0.8
平均	66.7	50.7	56.8	59.2	31.4	46.2	40.7	39.9	3.1	3.1	2.5	0.9
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	67.5	57.3	64.0	65.9	31.5	42.1	34.4	32.5	1.0	0.9	1.6	1.6
洽公等待時的服務	69.7	60.5	62.9	65.5	29.3	38.6	35.9	32.5	0.6	0.9	1.2	2.0
開始洽公至洽公結束的時效性	69.4	60.9	61.7	65.5	29.6	38.6	36.3	32.9	0.6	0.4	2.0	1.6
洽公事件處理的方便性	70.1	59.2	62.5	65.1	29.3	39.9	36.3	33.7	0.6	0.9	1.2	1.2
文件表格填寫是否便利	69.1	57.1	62.5	65.9	29.9	41.6	35.9	32.5	1.0	1.3	1.6	1.6
各項訊息公告說明的方式是否清楚	68.8	53.6	58.6	61.5	29.9	44.6	40.2	37.3	1.3	1.7	1.2	1.2
平均	69.1	58.1	62.0	64.9	30.0	40.9	36.5	33.6	0.8	1.0	1.5	1.5
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	74.5	66.1	69.1	70.6	24.5	33.0	30.5	29.0	1.0	0.9	0.4	0.4
人員協助的主動積極性	76.4	68.2	70.3	72.2	22.6	30.9	29.3	27.4	1.0	0.9	0.4	0.4
承辦人員的服務態度	76.1	69.5	69.5	71.8	22.9	29.6	29.7	27.8	1.0	0.9	0.8	0.4
承辦人員回答問題的專業性	76.1	66.5	68.0	70.6	22.6	33.0	30.9	28.6	1.3	0.4	1.1	0.8
承辦人員的辦事效率	76.8	68.2	69.5	72.2	22.2	31.3	29.7	27.0	1.0	0.4	0.8	0.8
承辦人員的電話禮貌	73.6	62.2	67.5	70.6	25.4	35.6	30.9	28.6	1.0	1.3	1.6	0.8
平均	75.6	67.0	69.0	71.3	23.3	32.2	30.2	28.1	1.1	0.8	0.8	0.6

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】

107年(第2次)商品服務-洽公等待時的服務、開始洽公至洽公結束的時效性各有1位表示不滿意。

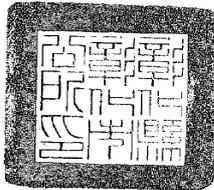
「成功停車場」為彰化市公所管理營運
依據「彰化縣公有公共停車場收費自治條例」

(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