

114年臺南市政府衛生局

稽查系統之業者滿意度調查性別分析報告

壹、動機與背景：

以往衛生稽查需仰賴紙本表單，資料僅作文書紀錄，無法統計分析，且後續如有需求仍需人工建檔，耗時費力。為提升效率與品質，本局自 108 年起建置「稽查系統」，109 年正式上線，並持續擴充功能，全面推動稽查表單電子化與智慧化作業，導入電子簽章，落實無紙化，節省印刷與建檔成本，達到省時、省力、省紙及便民目標。

目前衛生稽查科共編制與臨時人力 30 人，分 11 組（每組 2 人）執行大臺南 37 區之衛生稽查工作，面積廣、人力有限。稽查系統有效輔助提升執行效率，發揮事半功倍的成效。稽查業務涵蓋食品衛生、藥政、醫政、醫療機構、護理機構、菸害防制、美容美髮衛生等多元面向，已全面納入系統管理與智慧稽查流程。

鑑於 114 年普查作業尚在進行中，相關性別資料尚未齊備，故本次性別統計與分析係以 113 年普查結果結合滿意度調查資料為基礎進行。受限於現有資料內容，雖難以進行性別交叉分類與深入探討經濟、社會、文化等結構面向，且衛生稽查業務本身與性別統計的結合亦具實務挑戰，然本次仍積極針對系統使用者及受稽查業者（涵蓋內外部顧客）進行初步性別統計與滿意度差異分析，期能作為後續推動性別統計應用與政策研擬之基礎參考。

貳、計畫目標：

為持續推動行政資訊化作業，本計畫運用資訊科技改善傳統人工與紙本作業流程，系統支援多種行動裝置（如手機、平板、筆電及桌上型電腦），並已導入「電子簽章系統」及「線上簽核」機制。稽查文件經虛擬印表機驅動程式轉為影像後，由稽查人員確認，隨即自動傳送至平板供受稽機構（業者）代表查閱與簽署。

業者代表可即時於平板裝置中檢視訪查表內容，確認無誤後直接簽

名，所有稽查結果與簽名影像即時回傳並儲存於伺服器。此作業流程不僅提高行政效率，亦能即時反映異常結果、追蹤列管案件進度，促進電子化服務及機關內部資訊傳遞效能。

此外，系統數位化作業流程所累積的資料也同步具備性別欄位與標註，有助於後續進行業者性別分析，從滿意度回饋、使用行為到稽查成效，均能提供性別分層的視角，支持未來性別統計運用與性別平等政策推動。透過科技與數據的結合，逐步建構性別友善的公共行政服務基礎。

參、實施內容：

第一線衛生稽查業務繁重且多元，表單種類繁複。為提升效率與便利性，本局首先建置「稽查系統」，推動稽查表單電子化，並導入「電子簽章系統」，方便業者即時確認及簽名。為提升行動稽查作業效能，配備平板裝置，並透過虛擬私人網路（VPN）連線，確保資料傳輸安全與資訊保護。

自 109 年智慧稽查系統上線後，成效顯著。110 年起持續擴充功能，涵蓋更多醫療與醫事機構（如心理諮詢機構、物理治療、職能治療、驗光所.. 等），並納入陳情案件、機構設立變更及專案稽查等業務，擴大系統應用範圍。系統於 111 年 3 月完成全面升級，整合建案、派案、稽查、複查、簽核至結案的線上作業流程，大幅改善傳統紙本與人工處理的作業模式，保留完整稽查紀錄，並能即時查詢、追蹤改善情形及進行報表統計分析。

透過此系統之建置與資料數位化，亦為後續進行性別統計分析提供資料基礎，使得不僅能強化行政效率，更逐步具備觀察使用者與受稽業者性別差異的能力，提升性別主流化在衛生行政系統中的實踐潛力，並作為未來政策設計與資源分配之重要參考依據。

肆、性別分析：

一、內部顧客使用系統人員性別分析：72 人(女 61 人， 84.7%)、(男 11 人， 15.3%)、(其他 0 人， 0%)。

(一)稽查科：30 人(女性 27 人、男性 3 人、其他 0 人)

(二)食藥科：22 人(女性 19 人、男性 3 人、其他 0 人)

(三)醫事科：10 人(女性 7 人、男性 3 人、其他 0 人)

(四)疾管科：9人(女性7人、男性2人、其他0人)

(五)綜合企劃科：1人(女性1人、男性0人、其他0人)

二、外部顧客之滿意度調查及性別分析：(共有五大主題)

主題一：使用稽查系統是否能縮短稽核作業時間

主題一：您覺得使用稽查系統進行稽查時可以縮短稽核作業時間。(性別數據分析)				
滿意度	性別			總和
	女	男	其他	
同意	367	268	0	635
非常同意	95	105	0	200
普通	0	2	0	2
總和	462	375	0	837

主題一：您覺得使用稽查系統進行稽查時可以縮短稽核作業時間。(機構數據分析)				
滿意度	機構類別			總和
	心理機構	醫療機構	藥事機構	
同意	9	151	475	635
非常同意	0	37	163	200
普通	0	1	1	2
總和	9	189	639	837

主題一：您覺得使用稽查系統進行稽查時可以縮短稽核作業時間。(年齡數據分析)						
滿意度	年齡				總和	
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-64歲		
同意	25	179	193	154	82	633
非常同意	3	51	32	82	29	197
普通	0	0	0	0	2	2
總和	28	230	225	236	113	832

備註	因五位受測者不願透漏年齡，故總和少五位。
----	----------------------

交叉分析摘要（性別 × 機構別 × 年齡層）

(一)性別觀點

- 女性整體肯定度達 100%，以「同意」為主 (79.4%)。
- 男性肯定度為 99.5%，但「非常同意」比例較高 (28%)。
- 其他性別：無填答紀錄。

(二)機構別觀點

- 藥事機構「非常同意」比例最高 (25.5%)，效益感受最明顯。

2. 醫療機構整體認同度高，以「同意」為主。
3. 心理機構樣本過少，無法形成具代表性分析。

(三)年齡層觀點

1. 51 - 64 歲族群「非常同意」比例最高 (34.7%)，資深員工回饋最積極。
2. 21 - 30 歲族群支持度正向但「非常同意」比例最低 (10.7%)。
3. 65 歲以上出現少數「普通」意見，可能與操作熟悉度有關。

(四)結論

1. 各性別、機構與年齡層普遍肯定系統可縮短稽核時間。
2. 性別差異主要反映在多數肯定比例的高低。
3. 年齡與機構別顯示中高齡及藥事機構感受最明顯，心理機構與年長者需持續關注其使用體驗。

主題二：整體而言，您對稽查系統智慧化感到滿意

主題二：整體而言，您對稽查系統智慧化感到滿意。(性別數據分析)				
滿意度	性別			總和
	女	男	其他	
同意	367	273	0	640
非常同意	95	101	0	196
普通	0	1	0	1
總和	462	375	0	837

主題二：整體而言，您對稽查系統智慧化感到滿意。(機構數據分析)				
滿意度	機構類別			總和
	心理機構	醫療機構	藥事機構	
同意	9	153	478	640
非常同意	0	35	161	196
普通	0	1	0	1
總和	9	189	639	837

滿意度	年齡					總和
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-64歲	65歲以上	
同意	25	179	193	158	83	638
非常同意	3	51	32	78	29	193
普通	0	0	0	0	1	1
總和	28	230	225	236	113	832
備註	因五位受測者不願透漏年齡，故總和少五位。					

交叉分析摘要（性別 × 機構別 × 年齡層）

(一)性別觀點

1. 女性肯定度達 100%，多集中於「同意」選項，展現穩健滿意。
2. 男性「非常同意」比例較高 (26.9%)，反映更多數的正向回饋。
3. 其他性別：無填答紀錄。

(二)機構別觀點

1. 藥事機構滿意度最高，顯示智慧化系統與其業務關聯性強。
2. 醫療機構整體支持但「非常同意」比例略低，出現唯一「普通」意見。
3. 心理機構樣本少，需擴大樣本以提升解釋效度。

(三)年齡層觀點

1. 中高齡 (51 - 64 歲)「非常同意」比例最高 (33.1%)，顯示成熟員工對系統效益感受明確。
2. 年長族群 (65 歲以上) 整體支持度高，但為唯一出現「普通」意見之群體。
3. 青年族群支持穩定，未出現負面評價。

(四)結論

1. 各性別、機構與年齡層對稽查系統智慧化表現高度滿意。
2. 性別差異體現在滿意強度表達，機構別以藥事機構滿意度最高。
3. 中高齡族群為主要支持來源，長者則需進一步介面友善優化。

(五)建議

1. 性別資料擴充：調查應納入非二元性別開放填答欄位，提升資料包容性。
2. 優化使用體驗：針對醫療機構與年長使用者提供更多指引與操作支援；依不同年齡層設計互動介面與反饋機制。

主題三：電子表單紀錄更容易保存

主題三：您認為電子表單紀錄更容易保存。(性別數據分析)				
滿意度	性別			總和
	女	男	其他	
同意	360	262	0	622
非常不同意	1	0	0	1
非常同意	101	112	0	213
普通	0	1	0	1
總和	462	375	0	837

主題三：您認為電子表單紀錄更容易保存。(機構數據分析)				
滿意度	機構類別			總和
	心理機構	醫療機構	藥事機構	
同意	9	149	464	622
非常不同意	0	1	0	1
非常同意	0	38	175	213
普通	0	1	0	1
總和	9	189	639	837

主題三：您認為電子表單紀錄更容易保存。(年齡數據分析)						
滿意度	年齡					總和
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-64歲	65歲以上	
同意	25	175	185	152	83	620
非常不同意	0	1	0	0	0	1
非常同意	3	54	40	84	29	210
普通	0	0	0	0	1	1
總和	28	230	225	236	113	832
備註	因五位受測者不願透漏年齡，故總和少五位。					

交叉分析摘要（性別 × 機構別 × 年齡層）

(一)性別觀點

- 女性：肯定度達 99.8%，多集中於「同意」選項，顯示實用認同。
- 男性：「非常同意」比例較高(29.9%)，表現更多數滿意，總體肯定度 99.7%。
- 其他性別：無填答紀錄。

(二)機構別觀點

- 藥事機構：「非常同意」比例最高 (27.4%)，效益感明確，為主要支持來源。

2. 醫療機構：整體肯定高（99.5%），惟出現極少數中性與負面回饋，建議後續關注。

3. 心理機構：樣本少但呈現一致正向意見（100% 同意），需擴大樣本以提高代表性。

（三）年齡層觀點

1. 整體肯定度達 99.8%，顯示跨齡層普遍認同。

2. 51 - 64 歲「非常同意」比例最高（35.6%），顯示熟齡族群深度肯定。

3. 31 - 40 歲「非常同意」比例較低（23.5%），後續可針對其滿意強度進行質性探討。

4. 65 歲以上肯定度仍達 99.1%，顯示系統具備高齡友善性。

（四）結論

1. 電子表單紀錄功能獲各群體壓倒性肯定，負面與中性意見極少（僅 2 份）。

2. 男性、中高齡與藥事機構使用者表現出多數滿意傾向，具代表性與參考價值。

3. 少數未表現「非常同意」者（如 31 - 40 歲、醫療機構）可作為後續優化觀察重點。

（五）建議

1. 性別資料包容性：擴充非二元性別開放填答欄，避免性別盲點。

2. 經驗與介面優化：針對滿意度強度較低群體（如 31 - 40 歲、部分醫療人員）進行焦點訪談；強化高齡友善設計與持續支援。

主題四：您滿意使用電子簽章代替紙本簽章

主題四：您滿意使用電子簽章代替紙本簽章。（性別數據分析）

滿意度	性別			總和
	女	男	其他	
同意	359	260	0	619
非常同意	103	114	0	217
普通	0	1	0	1
總和	462	375	0	837

主題四：您滿意使用電子簽章代替紙本簽章。（機構數據分析）

滿意度	機構類別			總和
	心理機構	醫療機構	藥事機構	
同意	9	149	461	619
非常同意	0	39	178	217
普通	0	1	0	1
總和	9	189	639	837

主題四：您滿意使用電子簽章代替紙本簽章。（年齡數據分析）

滿意度	年齡					總和
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-64歲	65歲以上	
同意	25	177	184	148	83	617
非常同意	3	53	41	88	29	214
普通	0	0	0	0	1	1
總和	28	230	225	236	113	832

備註 因五位受測者不願透漏年齡，故總和少五位。

交叉分析摘要（性別 × 機構別 × 年齡層）

(一)性別觀點

- 女性：100% 肯定，多集中於「同意」(77.7%)，顯示穩健接受。
- 男性：99.7% 肯定，「非常同意」比例較高 (30.4%)，表現較強滿意。
- 其他性別：無填答紀錄。
- 分析結論：兩性均高度滿意，男性多數肯定比例較高；女性則偏穩定認可。

未涵蓋非二元性別，建議補強性別包容性設計。

(二)機構別觀點

- 藥事機構：滿意度達 99.8%，「非常同意」比例最高 (27.9%)，為主要支持來源。
- 醫療機構：「同意」為主 (76.6%)，略見中性意見，顯示接受度高但強度略低。

3. 心理機構：樣本少（9人），100% 肯定，代表性需提升。
4. 分析結論：三類機構均高度接受電子簽章，藥事機構支持最強；醫療與心理機構後續可加強操作培力與樣本擴充。

(三)年齡層觀點：整體滿意度 99.9% (831/832)，態度一致肯定。

1. 51 - 64 歲「非常同意」比例最高 (37%)，接受度與效益感受最強。

2. 31 - 50 歲為主力使用群，支持穩定。

3. 65 歲以上出現唯一「普通」回饋，提醒設計需更友善。

4. 分析結論：中高齡族群展現多數支持，年長者的少數中性回饋可作為系統優化參考。

(四)結論

1. 各性別、機構與年齡層皆展現極高滿意度，負面意見極少。

2. 男性與中高齡者滿意強度高；藥事機構為推行成效最佳單位。

3. 女性、醫療機構與年長者回饋穩健，支持度高但強度略低。

(五)建議

1. 性別包容性提升：擴充問卷性別開放回答，強化多元代表性。

操作培力與介面優化：持續支援醫療與心理機構使用者，提升高齡者操作體驗。

2. 深入分析與推廣應用：進一步交叉分析滿意高群體特徵；擇優設立示範單位（如藥事機構）作為推廣標竿。

主題五：衛生稽查系統內容清晰易懂度交叉分析報告

主題五：您感覺衛生稽查系統的內容是清楚易懂的。(性別數據分析)				
滿意度	性別			總和
	女	男	其他	
同意	367	271	0	638
非常同意	95	102	0	197
普通	0	2	0	2
總和	462	375	0	837

主題五：您感覺衛生稽查系統的內容是清楚易懂的。(機構數據分析)				
滿意度	機構類別			總和
	心理機構	醫療機構	藥事機構	
同意	9	152	477	638
非常同意	0	36	161	197
普通	0	1	1	2
總和	9	189	639	837

主題五：您感覺衛生稽查系統的內容是清楚易懂的。(年齡數據分析)						
滿意度	年齡					總和
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-64歲	65歲以上	
同意	25	179	193	157	82	636
非常同意	3	51	32	79	29	194
普通	0	0	0	0	2	2
總和	28	230	225	236	113	832
備註	因五位受測者不願透露年齡，故總和少五位。					

交叉分析摘要（性別 × 機構別 × 年齡層）

(一)性別觀感分析：變項分類：性別（女、男、其他）× 認同程度（非常同意、同意、普通）

- 女性：79.4% 表示「同意」、20.6% 表示「非常同意」，無人表示「普通」；觀感高度一致，穩健肯定。
- 男性：「同意」比例略低 (72.3%)，但「非常同意」比例較高 (27.2%)；唯一出現「普通」意見者為男性 (0.5%)。
- 其他性別：無填答紀錄。

結論與建議：

- 男女整體滿意度皆超過 99.5%，系統說明具普遍可理解性。
- 男性偏向多數肯定，女性則穩定支持。

3. 建議追蹤少數表達「普通」的男性意見，進行補充訪談。

(二)機構別觀感分析

1. 變項分類：機構類型（心理、醫療、藥事） \times 認同程度

2. 藥事機構：為主體樣本(639人)，99.7% 表示肯定，僅1人表示「普通」。

3. 醫療機構：「非常同意」比例為19%，整體支持度高，亦有1人表示「普通」。

4. 心理機構：樣本數少(9人)，100% 表示「同意」，意見一致但代表性不足。

結論與建議：

1. 各機構整體展現高度理解與肯定，顯示系統說明具跨機構適用性。

2. 建議延續現有設計邏輯，並針對少數中性回饋者進行質性追蹤。

3. 可參考藥事、醫療機構在說明設計上的有效做法，納入改善參考。

(三)年齡層觀感分析變項分類：年齡層(21-30、31-40、41-50、51-64、65歲以上) \times 認同程度

1. 31-64歲：為主要使用群體，占比近八成，「非常同意」比例穩定高，顯示高度理解。

2. 51-64歲：「非常同意」比例最高(約33.5%)，理解度最佳。

3. 65歲以上：整體肯定度為99.1%，唯一出現「普通」回饋者亦屬此群。

4. 21-30歲：雖樣本數少(28人)，但皆表「同意」或「非常同意」，無負向意見。

(四)結論與建議：

1. 各年齡層對系統說明表現高度接受，尤以熟齡群體支持最強。

2. 年長族群雖支持度高，但出現少數中性回饋，建議補充：

3. 操作說明簡圖或流程圖輔助說明。

4. 提供可調整文字大小與顏色對比之介面設計以提升可讀性。

伍、結論與建議：

一、內部顧客使用系統人員分析，使用者女性占84.7%、男性占15.3%；與本局現有(不包含衛生所及登革熱防治中心)員工數女性196人、男性52人相

關。

二、外部顧客之滿意度調查及性別分析：

(一) 整體觀察

1. 滿意度整體極高：五大主題皆獲近 99% 肯定，系統效益廣獲認同。
2. 性別差異：男性較常表達「非常同意」，女性偏好「同意」；缺乏其他性別樣本，建議改善問卷設計。
3. 機構別差異：藥事機構滿意度最高，醫療機構略見中性回饋，心理機構樣本不足。
4. 年齡層差異：中高齡（51 - 64 歲）支持最強，65 歲以上偶有中性意見，年輕族群整體支持穩定。

(二) 政策建議

1. 納入多元性別：擴充性別選項與開放填答，提升包容性。
2. 優化操作支援：針對高齡者與醫療機構，強化介面設計與操作引導。
3. 擴大成功經驗：以藥事機構與中高齡群體為標竿推廣，複製其推行成效。