晴安家醫科診所

2026 年 9 月看診經驗問卷調查報告

212 份有效問卷的統計分析與改善建議

212	81%	+27	42%
有效問卷（份）	整體滿意（4–5 分）	推薦分數 NPS	對候診時間滿意

調查期間：2026 年 9 月 1 日–9 月 30 日｜報告日期：2026 年 10 月

資料分析與報告製作：起司樹 Cheese Tree

重點摘要

整體滿意度
4.15 分
81% 的人滿意（4–5 分）

推薦分數 NPS
+27
推薦者 42%、批評者 15%

候診時間
3.29 分
42% 滿意，9 項中最低

沒用過看診進度提醒
57%
用過的人平均 3.97 分

主要發現

1. **醫療本身很受肯定。**「醫師說明病情清楚」4.36 分、「醫師願意聽我說」4.33 分，約九成的人滿意，也是跟整體滿意度最相關的項目之一。
2. **候診時間是最需要改善的地方。**分數最低（3.29 分），跟整體滿意度的關係卻很強（r = 0.61）。等 10 分鐘以內的人平均 4.52 分，等 31–60 分鐘的人只有 2.44 分。
3. **線上掛號的人等得比較短，也比較滿意。**候診時間平均 3.79 分，電話和現場掛號只有 2.82 分（差異明顯，p < .001）。但 65 歲以上只有 9% 用線上掛號。
4. **晚上診最擠。**晚上診的候診滿意度 3.03 分，明顯低於上午診的 3.54 分。
5. **看診進度提醒有用，但多數人不知道。**57% 沒用過；第一次來的人 71%、現場掛號的人 88% 沒用過。

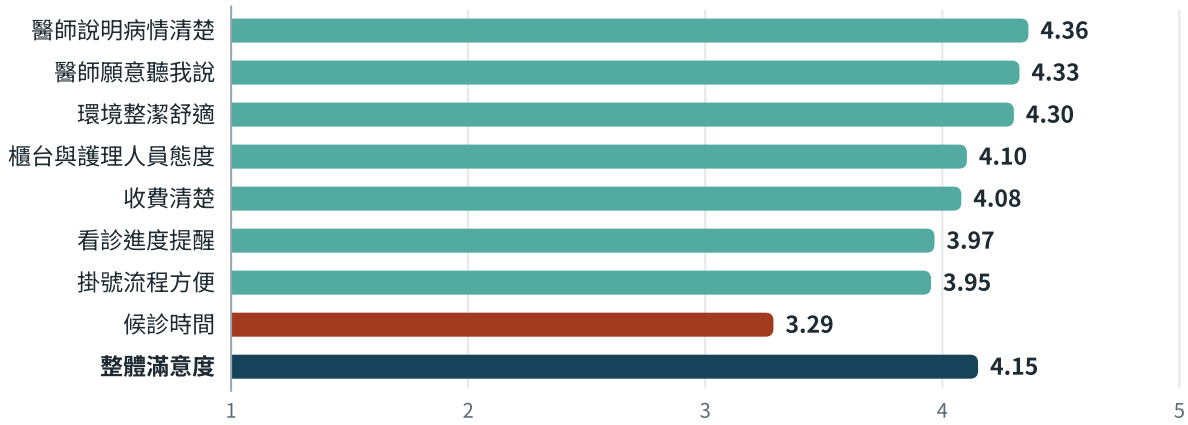
優先建議

1 推廣線上掛號＋看診進度提醒
櫃台、掛號單放 QR code，第一次來的病患當場介紹。

2 晚上診分時段預約
依時段分批報到，並評估加開診次。

3 協助長輩掛號
電話尖峰時段加人接聽，櫃台協助設定線上掛號。

九個項目的平均分數（1–5 分）



詳細數字和統計方法見各頁與附錄。這是自願填答的問卷，結果代表「有填問卷的病患」。

調查方法與樣本

調查對象	2026/9/1–9/30 到晴安看診的病患（或陪同家屬）
調查方式	Google 表單；櫃台和 LINE 官方帳號放 QR code，看診後自由填寫，約 2 分鐘
回收份數	223 份 → 有效 **212 份**（刪除員工測試 3 份、重複送出 6 份、矛盾作答 2 份）
題目	基本資料 5 題、服務評分 9 項（1–5 分）、推薦意願（0–10 分）、開放留言 1 題
量表信度	7 個服務評分題 Cronbach's α = 0.75（0.7 以上即可接受）
分析工具	Excel（統計都用公式算，附在交付的活頁簿）＋ Python（scipy）交叉驗算，兩邊結果一致

資料清理做了什麼

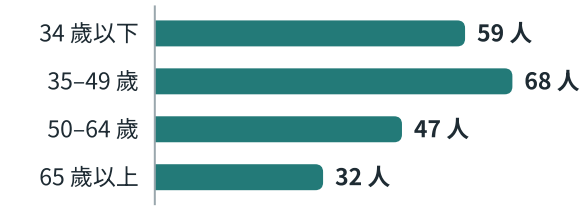
- **年齡**：33 筆寫法不一（35歲、三十五、1984、60幾）→ 換成數字或年齡層；跨兩個年齡層的記「無法判斷」。
- **評分**：文字換成 1–5 分；「沒用過」123 處留空白，不算 0 分。
- **留言**：7 則「無」「。」當作沒有留言，其餘 127 則逐則歸類。
- 每一個改動都記在 Excel 的「清理紀錄」分頁（184 項）。

為什麼「沒用過」不能算 0 分？

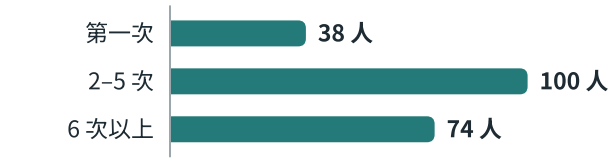
如果把沒用過的 121 人當成 0 分，「看診進度提醒」的平均會從 **3.97 分**掉到 **1.70 分**，直接被誤判成最差的項目。
正確做法：只算用過的人的分數，另外把「沒用過的比例」當成一個發現來看。

填答者是誰

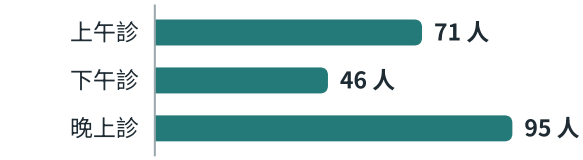
年齡層



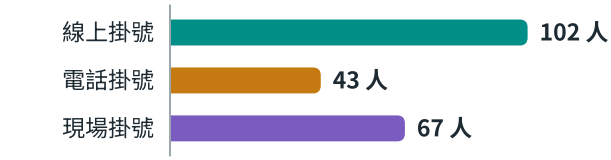
第幾次來



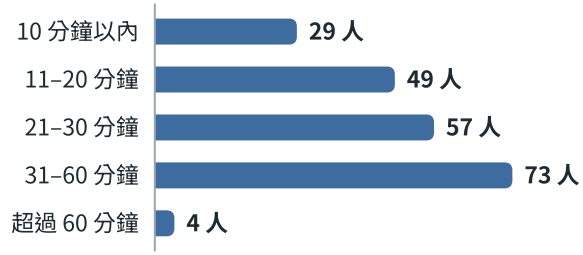
看診時段



掛號方式



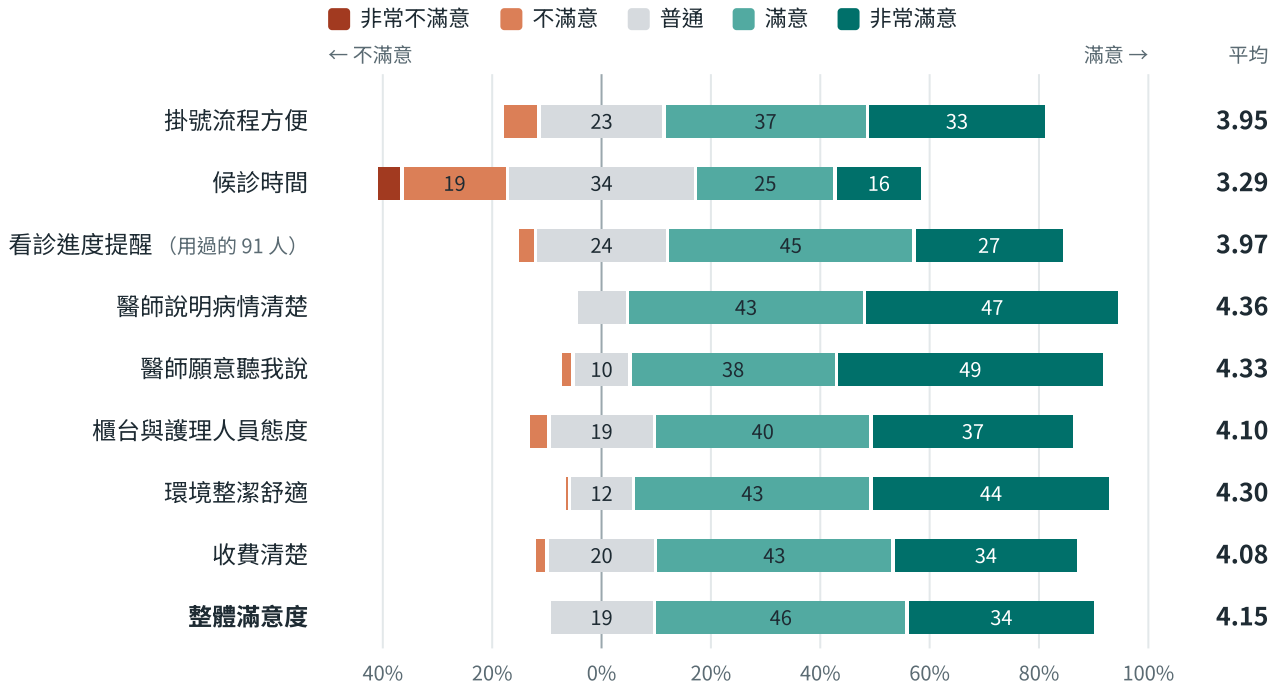
等候時間（自己估的）



年齡層不含未填 3 人、無法判斷 3 人。等候時間是填答者自己估的區間。

各項滿意度

9 個項目裡，醫療服務表現最好，掛號與候診最弱。下圖每一列是一個項目：中線左邊是不滿意，右邊是滿意，數字是百分比。



掛號與候診
3.74
掛號流程、候診時間、看診進度提醒

醫療服務
4.34
醫師說明病情、醫師願意聽

人員與環境
4.16
人員態度、環境整潔、收費清楚

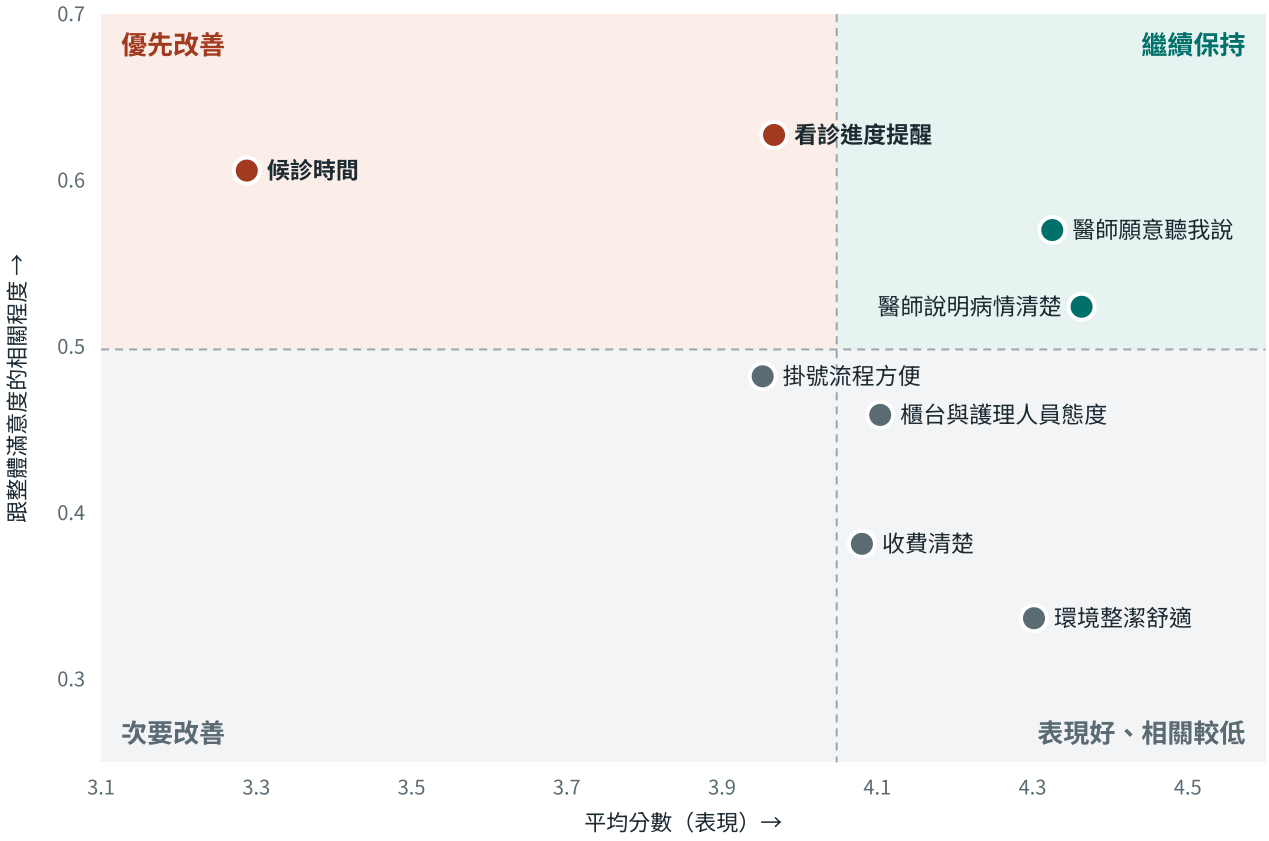
- 分數最低的是「候診時間」（3.29 分），只有 42% 的人滿意，24% 的人不滿意。
- 「看診進度提醒」只算用過的 91 人：用過的人多半滿意（73%）。
- 「掛號流程方便」3.95 分：線上掛號的人 4.15 分，電話掛號的人只有 3.56 分。

項目	有效人數	平均	標準差	滿意（4–5 分）	不滿意（1–2 分）
掛號流程方便	210	**3.95**	0.93	70%	7%
候診時間	212	**3.29**	1.10	42%	24%
看診進度提醒	91	**3.97**	0.81	73%	3%
醫師說明病情清楚	212	**4.36**	0.67	90%	0%
醫師願意聽我說	212	**4.33**	0.79	87%	3%
櫃台與護理人員態度	212	**4.10**	0.84	77%	4%
環境整潔舒適	212	**4.30**	0.71	87%	1%
收費清楚	212	**4.08**	0.82	77%	3%
整體滿意度	212	**4.15**	0.72	81%	0%

構面分數＝構面裡各項目平均的平均。分數分布的人數見 Excel「滿意度」分頁。

哪些項目跟整體滿意度最相關？

把每個項目的「平均分數」（表現）和「跟整體滿意度一起高低的程度」（相關係數 r）放在一起看：相關高、分數又低的，就是最值得先改的地方。虛線是 8 個項目的平均。



項目	平均	r	分類
掛號流程方便	3.95	0.48	次要改善
候診時間	3.29	0.61	**優先改善**
看診進度提醒	3.97	0.63	**優先改善**
醫師說明病情清楚	4.36	0.52	**繼續保持**
醫師願意聽我說	4.33	0.57	**繼續保持**
櫃台與護理人員態度	4.10	0.46	表現好、相關較低
環境整潔舒適	4.30	0.34	表現好、相關較低
收費清楚	4.08	0.38	表現好、相關較低

怎麼讀

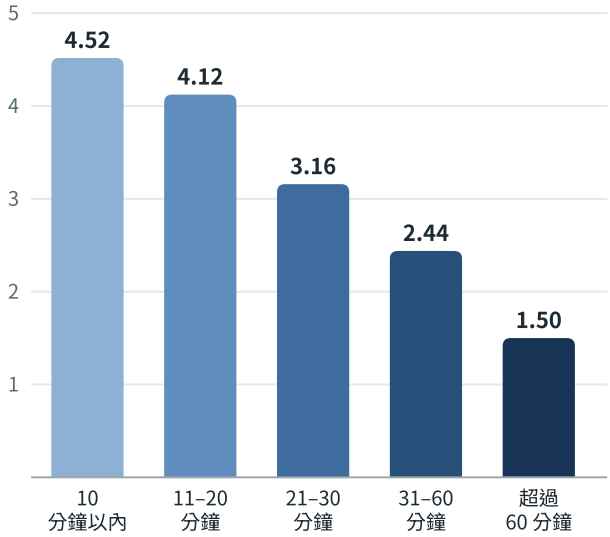
- **優先改善**：候診時間、看診進度提醒——相關高、分數低。
- **繼續保持**：醫師說明病情清楚、醫師願意聽我說——相關高、表現好，是診所的強項。
- **次要改善**：掛號流程方便。
- **表現好、相關較低**：櫃台與護理人員態度、環境整潔舒適、收費清楚——維持現狀即可。

相關不等於因果：r 只表示兩個分數會一起高低。「看診進度提醒」只算用過的 91 人。

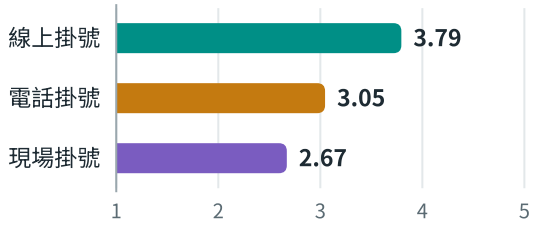
候診時間：等多久、怎麼掛號、哪個時段

候診滿意度跟「等了多久」關係最密切；而等多久，又跟掛號方式和時段有關。

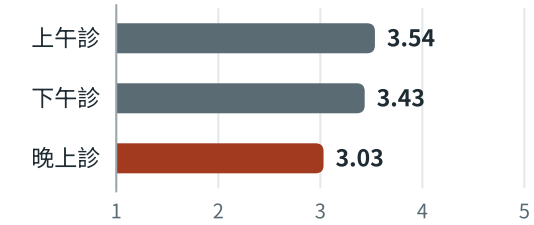
等多久 → 候診時間滿意度（1–5 分）



依掛號方式（候診時間平均）

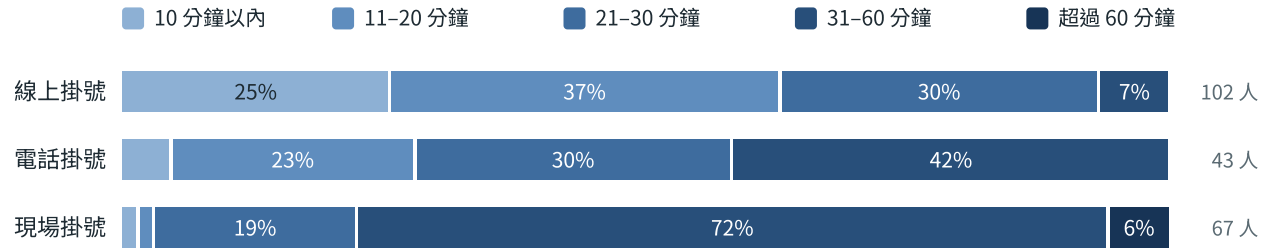


依看診時段（候診時間平均）

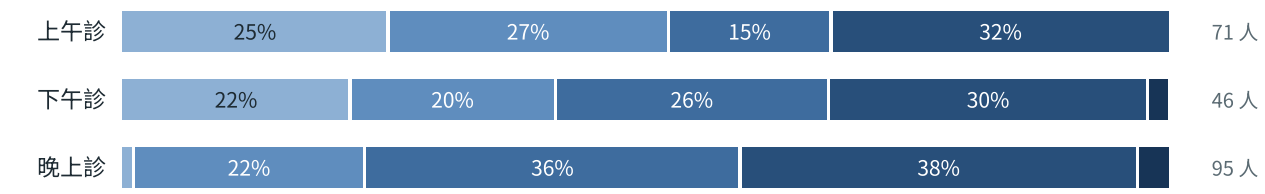


各等了多久

依掛號方式



依看診時段

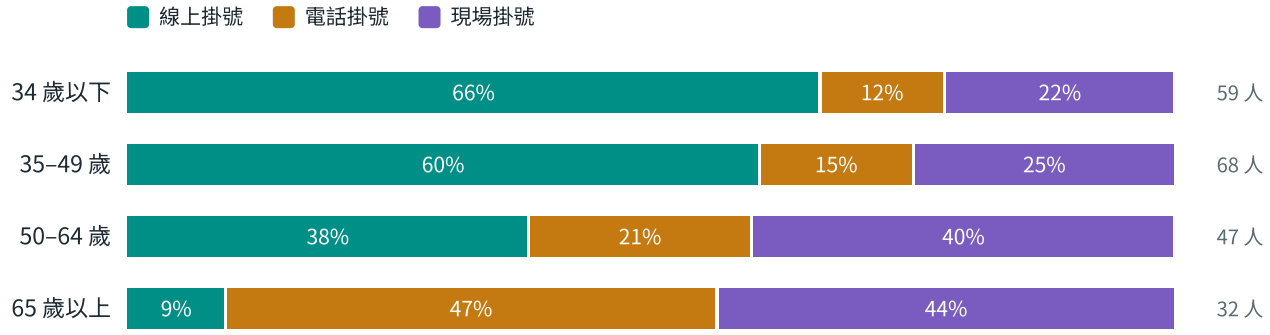


- **掛號方式差很多**：線上掛號 3.79 分，電話＋現場 2.82 分，差將近 1 分。統計上差異明顯（Welch t 檢定，$p < .001$；效果量 $d = 0.99$，屬於大）。現場掛號的人有 72% 等了 31–60 分鐘。
- **晚上診最低**：上午 3.54、下午 3.43、晚上 3.03 分（變異數分析，$p = .008$）。事後比較：上午診和晚上診差異明顯（$p = .009$）。
- 等超過 60 分鐘的只有 4 人，平均分數只當參考。

線上掛號和看診進度提醒：誰沒用到？

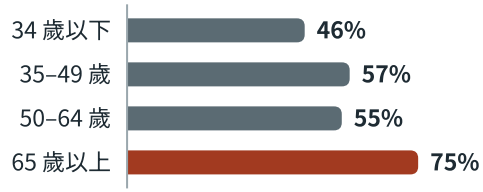
線上工具能縮短候診，但不是每個族群都在用。

各年齡層的掛號方式

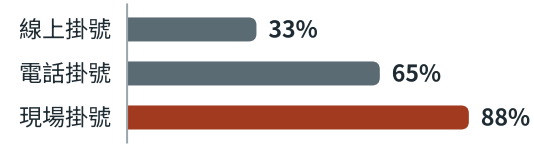


沒用過看診進度提醒的比例

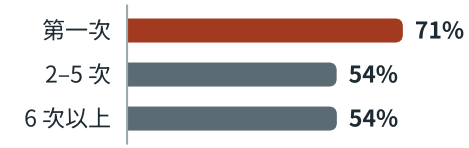
依年齡層



依掛號方式



依第幾次來



重點

- 年紀越大越少用線上掛號：34 歲以下 66%、65 歲以上只有 9%（卡方檢定 $p < .001$，Cramér's $V = 0.30$，中度關聯）。
- 但**各年齡層的候診滿意度沒有顯著差異**：四個年齡層的平均差不多（3.29、3.37、3.17、3.38 分，$p = .787$）。差別比較明顯的是掛號方式和時段。
- 看診進度提醒：65 歲以上 75%、第一次來的人 71% 沒用過。
- 所以推廣線上工具時，長輩需要另外的管道（電話、櫃台協助），不能只靠網站。

年齡層 × 掛號方式（實際人數）

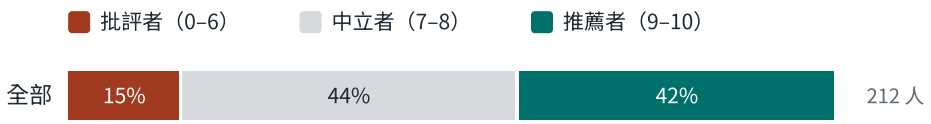
年齡層	線上掛號	電話掛號	現場掛號	合計	線上掛號比例
34 歲以下	39	7	13	59	**66%**
35–49 歲	41	10	17	68	**60%**
50–64 歲	18	10	19	47	**38%**
65 歲以上	3	15	14	32	**9%**

卡方檢定：$\chi^2(6) = 36.25$，$p < .001$；每一格的期望人數都在 5 以上（最小 6.5），檢定結果可靠。年齡未填、無法判斷的 6 人不列入。

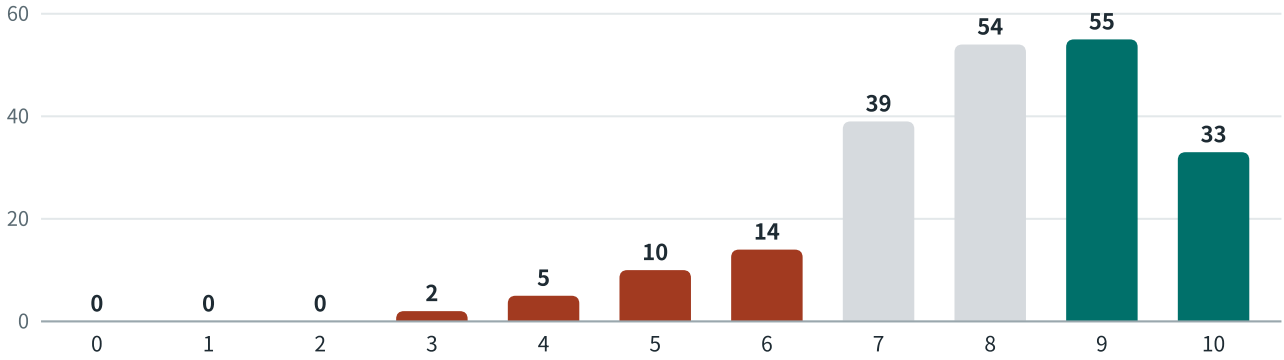
推薦意願（NPS）

「您有多大可能推薦晴安給親友？」0–10 分。9–10 分是推薦者，7–8 分是中立者，0–6 分是批評者；NPS＝推薦者比例 − 批評者比例。



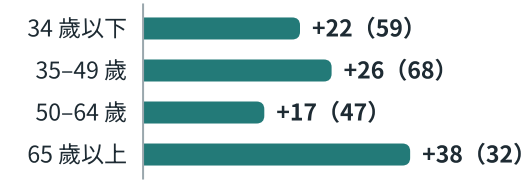


推薦分數分布（人數）

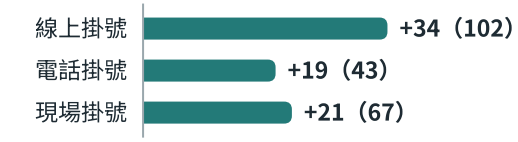


各族群的 NPS（括號是人數）

依年齡層



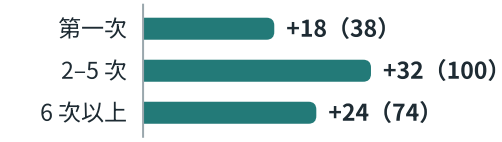
依掛號方式



依看診時段



依第幾次來



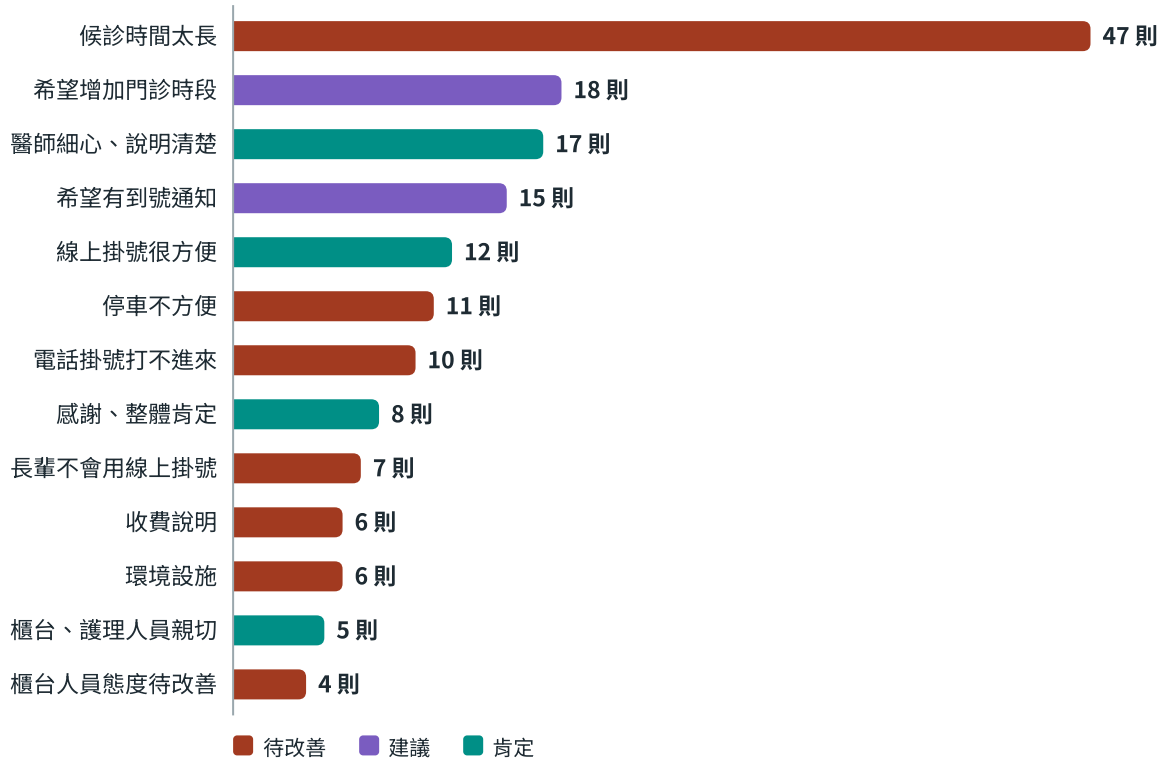
重點

- 推薦者 88 人（42%）、中立者 93 人（44%）、批評者 31 人（15%）。
- 線上掛號的人 NPS +34，電話 +19、現場 +21；第一次來的人 +18。
- NPS 沒有統一的好壞標準，最有用的比法是跟晴安自己下一次調查比。

族群人數少時（例如第一次來的 38 人），NPS 跳動比較大，只當參考。

病患留言

212 人中有 127 人留言（60%）。每則留言逐句讀過，歸到 13 個主題（一則最多兩個主題）。



「等太久了，掛 18 號等了快一個小時」

候診時間太長（47 則）

「晚上時段可以再加一位醫師」

希望增加門診時段（18 則）

「電話常常打不進來」

電話掛號打不進來（10 則）

「如果有 LINE 掛號就更好了」

希望有到號通知（15 則）

「線上掛號的字太小，看不清楚」

長輩不會用線上掛號（7 則）

「機車停騎樓有點擠」

停車不方便（11 則）

「醫師會提醒生活上要注意的地方，很貼心」

醫師細心、說明清楚（17 則）

「線上掛號很方便，不用一直打電話」

線上掛號很方便（12 則）

全部留言和歸類結果在 Excel「清理後資料」（主題一、主題二）和「開放題」分頁。

建議與後續追蹤

建議	根據	做法	追蹤指標	優先
推廣線上掛號＋看診進度提醒	線上掛號候診滿意度 3.79 分 vs 電話＋現場 2.82 分；57% 沒用過看診進度提醒（初診 71%）	掛號單、櫃台、候診區放 QR code；初診填資料時順便介紹；網站首頁放明顯入口	線上掛號比例、看診進度使用率	高
晚上診分時段預約、評估加診	晚上診候診滿意度 3.03 分最低；18 則留言希望增加門診時段	每 15 分鐘一個報到時段；統計晚上診每週的等候時間，評估是否加一診	晚上診平均等候時間	高
協助長輩掛號	65 歲以上只有 9% 用線上掛號；10 則留言電話打不進來、7 則長輩不會用線上掛號	早上電話尖峰加一人接聽；櫃台協助設定；候診區電視播放線上掛號教學影片	電話接通率、長輩線上掛號比例	中
到號通知	15 則留言希望到號時通知；用過看診進度提醒的人，它跟整體滿意度最相關（r = 0.63）	評估 LINE 或簡訊通知「前面還有 5 位」	看診進度相關留言數	中
維持醫師溝通的強項，補停車資訊	醫師兩項 4.36、4.33 分；11 則留言提到停車	網站和掛號單附近停車場地圖	停車相關留言數	低

建議時程

10 月

- 掛號單、櫃台、候診區放 QR code
- 初診時介紹線上掛號和看診進度
- 早上電話尖峰加一人接聽

11 月

- 晚上診試辦分時段報到
- 評估 LINE／簡訊到號通知
- 網站加附近停車場地圖

12 月

- 用同一份問卷再調查一次
- 比較 4 個追蹤數字，決定下一步

3 個月後再調查一次

2026 年 12 月用同一份問卷再做一次，比較這 4 個數字，就知道改善有沒有效：

- 候診時間滿意度（現在 3.29 分、42% 滿意）
- 線上掛號比例（現在 48%）
- 沒用過看診進度提醒的比例（現在 57%）
- NPS（現在 +27）

解讀時要注意

- 自願填答，不是隨機抽樣：會填的人可能本來就比較滿意或比較不滿意。
- 只有 9 月一個月的資料，季節（例如流感季）可能影響候診。
- 人數少的族群（例如等超過 60 分鐘只有 4 人）只當參考。
- 統計顯著只代表「不太可能是巧合」，差多少要看平均分數。

附錄

A. 統計檢定一覽

方法	比較	結果	結論
信度	7 個服務評分題	α = 0.75（n = 210）	可接受
Welch t 檢定	候診時間：線上 vs 電話＋現場	t(209.8) = 7.25，p < .001，d = 0.99	差異明顯
變異數分析	候診時間 × 看診時段	F(2, 209) = 5.00，p = .008，η^2 = 0.046	有差異（上午 vs 晚上）
變異數分析	候診時間 × 年齡層	F(3, 202) = 0.35，p = .787	差異未達顯著
變異數分析	整體滿意度 × 年齡層	F(3, 202) = 0.28，p = .843	差異未達顯著
卡方檢定	年齡層 × 掛號方式	χ^2(6) = 36.25，p < .001，V = 0.30	有關聯
相關係數	各項目 × 整體滿意度	r = 0.34–0.63	見第 5 頁

變異數分析另外用 Kruskal–Wallis 檢定確認，結論相同。時段的事後比較用 Tukey HSD。所有檢定在 Excel「統計檢定」分頁都有公式，可以自己驗算。

B. 名詞解釋

平均、標準差　平均是分數的中心；標準差表示大家的分數散得多開（越大越分歧）。

滿意比例　給 4 分（滿意）或 5 分（非常滿意）的人數 ÷ 有效人數。

p 值　如果其實沒有差別，看到這麼大差距的機率。小於 0.05 通常就說「差異明顯」。

效果量（d、η^2、V）　差距或關聯有多大，跟人數無關。d：0.2 小、0.5 中、0.8 大；V：0.1 小、0.3 中、0.5 大。

Cronbach's α　幾個題目是不是在量同一件事。0.7 以上可接受、0.8 以上良好。

NPS　推薦者比例 − 批評者比例，介於 −100 到 +100。

C. 問卷題目

1. 您的年齡（請填數字，選填）
2. 這是您第幾次到晴安看診？（第一次／2–5 次／6 次以上）
3. 這次的看診時段（上午診／下午診／晚上診）
4. 這次是怎麼掛號的？（網站線上掛號／打電話掛號／現場掛號）
5. 從抵達診所到進入診間，大約等了多久？（5 個區間）
6. 請為這次看診的各項服務評分（9 項；非常不滿意～非常滿意，另有「沒用過」）
7. 您有多大可能推薦晴安給親友？（0–10 分）
8. 有什麼建議，或想對我們說的話？（選填）