

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

00000000

-網路掛號

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 112 年 1 月

目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
三、測試方法.....	2
四、測試需求.....	3
五、測試服務流程.....	4
六、測試成員背景.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	17
九、結語.....	26

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	7
表 4：系統易用性量表.....	8
表 5：網站服務優化順序.....	25

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOO 網路掛號」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：「認識 OO」與「醫療服務」之選單內容.....	10
圖 3：門診服務頁面.....	11
圖 4：症狀與掛號科診對照查詢頁面.....	11
圖 5：醫師專長介紹頁面.....	12
圖 6：OOOO 網站首頁.....	13
圖 7：醫院網路掛號頁面.....	13
圖 8：掛號頁面-科別資訊重複.....	14
圖 9：掛號頁面-時段切換按鈕.....	15
圖 10：掛號頁面-初診與其他診別無明顯差異.....	16
圖 11：掛號額滿提示對話框.....	16
圖 12：掛號完成顯示畫面.....	17
圖 13：臺大醫院-該看哪一科頁面.....	18
圖 14：Accupass 活動頁面.....	20
圖 15：EZTABLE 餐廳訂位.....	20
圖 16：台灣高鐵-預訂高鐵車票.....	21

圖 17：日本こうのす共生病院－醫師班表	22
圖 18：牛奶公司玩具購物頁面	23
圖 19：台灣高鐵訂位明細	24

一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於 109 年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務，瞭解使用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題，並可參考設計專家建議，研擬網站精進之方向，進而提升網站服務易用性與親和性，建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常用來作為檢驗網站設計是否具有良好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，以及使用者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下：

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式為引導使用者在每一個互動過程中，將其內心的想法用語言表達，幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表：請測試者紀錄寫每一個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表：請測試者填寫系統易用性量表，測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議：設計專家進行評估，依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果：進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：OOOOOOOOO
- 2.申請時間：2022年8月31日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：欲前往就醫民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：網路掛號
- 2.服務目的：減少臨櫃辦理，提升作業流程效率
- 3.測試目的：欲瞭解醫院網路掛號服務，民眾操作是否便捷
- 4.預計完成操作時間：2分鐘
- 5.預期服務產出：民眾完成網路掛號操作後，會彈出視窗顯示成功與相關資訊，若限額已滿同樣彈出視窗提示已額滿，請洽院方單位。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

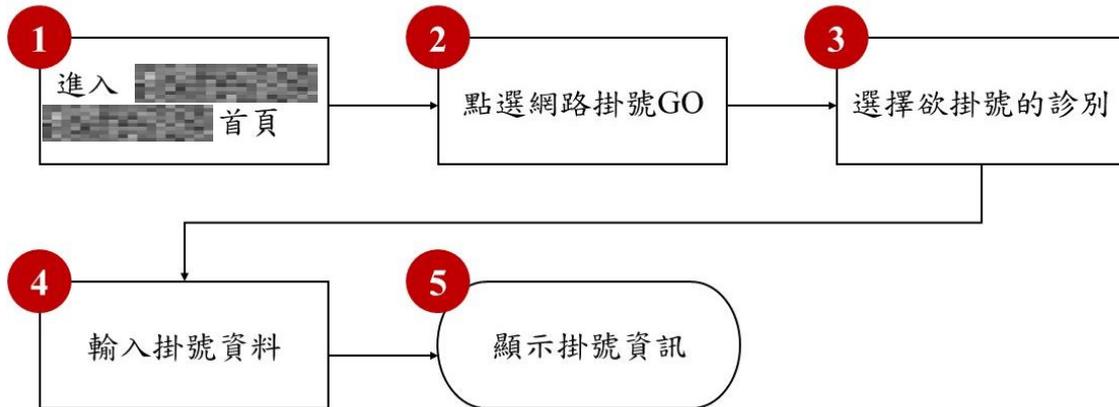


圖 1：「OOOOOOOO 網路掛號」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為使用網路掛號之一般民眾，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1) 進行機關網站易用性測試，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表 1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	55 歲	OOO	傳統製造業經營 幕僚人員	4~5 小時/天
測試者 2	男性	29 歲	OOO	公務機關人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	27 歲	OOO	教育輔導人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	39 歲	OOO	醫療專業人員	3~4 小時/天
測試者 5	女性	21 歲	OOO	軟體/工程人員	6 小時以上/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
設計專家	女性	34 歲	000	UX 設計師	6 小時以上/天

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1.關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表 2。

表2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
1	進入「00000000」首頁	測試者 1:使用者一開始專注於主選單的「門診服務」,而沒有注意到頁面上的「網路掛號 GO」。	測試者 1:能夠在首頁看到清晰的「網路掛號 GO」。	使用者在掛號前需要先確認科別與醫師的資訊。
2	點選網路掛號 GO	無	測試者 2、4、5、設計專家:能透過 Google 搜尋結果順利連結至網路掛號的頁面。 測試者 2:透過選單提示確認班表可以進行掛號。	測試者 5:從首頁右上方搜尋列的關鍵字「OO 掛號」,進入 Google 搜尋結果,並順利連結到網路掛號頁面。
3	選擇欲掛號的診別	測試者 1、2、3、4、5:不確定要掛號的診別。	無	測試者 1、3、5:特別注意到要掛初診。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
		<p>測試者 3、5：使用者不易理解班表的邏輯。</p> <p>測試者 4：無法透過網路掛號頁面查詢門診、醫師資訊。</p> <p>測試者 3、5：不易意識到網站是透過診間班表進行掛號。</p> <p>測試者 5、設計專家：容易忽略班表上的時段選擇。</p>		<p>測試者 5：返回網站首頁尋找醫療、門診資訊。</p>
4	輸入掛號資料	<p>測試者 1：容易忽略上方同意提供個資的條文，無法順利進行掛號。</p>	<p>測試者 1、2、3、4、設計專家：能夠清楚辨別複診與初診的資料填寫欄位。</p> <p>測試者 3：填寫過程中系統欄位提供即時反饋。</p>	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
5	掛號成功顯示掛號資訊	<p>測試者3、設計專家：遇到網路掛號限額已滿的情況，無法順利掛號。</p> <p>測試者4：無法確認已預約的醫師是否符合需求。</p>	無	無

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多 4 分鐘，完成平均時間：6 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	3 分 30 秒	0	2
測試者 2	4 分 0 秒	0	1
測試者 3	6 分 0 秒	0	3
測試者 4	7 分 0 秒	3	1
測試者 5	5 分 6 秒	4	12
設計專家	8 分 24 秒	3	3

3.透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同

程度，本服務 SUS 分數¹ 平均為 75.8 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾使用網站服務後施行，對每個題目進行 1-5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。根據易用性量表研究建議，SUS 分數均值為 68 分，若測量分數在均值以下者，則表示其服務易用性急需改善。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

表4：系統易用性量表

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分	設計專 家評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	3	5	3	4	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	1	1	1	2	4
3	我認為這個網站很容易使用。	5	5	5	5	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	3	5	1	2	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	1	2	1	4	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個	5	5	5	5	3	2

¹ 依 SUS 計算公式而得，奇數題將各題的分數減 1，得到每題的分數；偶數題用 5 減去每一題的分數，得到每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5，即 SUS 總分。相關參考網站：<https://reurl.cc/R1qjDx>

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分	設計專 家評分
	網站。						
8	我覺得這個網站使用起來 很麻煩。	1	1	1	1	2	4
9	我很有自信能使用這個網 站。	5	5	5	5	2	5
10	我需要學會很多額外的資 訊，才能使用這個網站。	5	1	1	1	1	4
總分		82.5	90	97.5	85	57.5	42.5
分數均值		75.8					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件)，整理出 4 項關鍵議題。

1.未從使用者的角度協助查詢醫療資訊

使用者因睡眠問題欲前往醫院求診時，在 OOOO 的網站首頁上，僅能透過「認識 OO」功能內的「醫師專長介紹」中瞭解有無自身可以對應的醫師，以及選單「醫療服務」功能，探索是否有能對應失眠症狀的門診資訊 (如圖 2)。



圖2：「認識 OO」與「醫療服務」之選單內容

2. 資訊架構不清楚、資訊缺乏整合

(1) 門診與醫師資訊分散、不清晰

使用者依自身症狀在 OOOO 網站進行查詢，在門診服務頁面（如圖 3）中雖然有提供「症狀與掛號科診對照查詢」（如圖 4），但是呈現的介面不清晰，以致使用者不易發現。且在對照查詢表格中確認要看的科別後，因為缺乏進一步查詢醫師的管道；使用者必須另外展開查詢醫師的歷程，導致整體查詢的效率不佳。



圖3：門診服務頁面



圖4：症狀與掛號科診對照查詢頁面

而目前 OOOO 官網的資訊架構，是從醫院闡述自身價值的角度，將「醫師專長」(如圖 5) 安排在「認識 OO」中，與門診資訊區隔於不同管道。醫師的介紹也僅呈現醫師的學經歷、考試、興趣，

對專長的描述多與使用者症狀無關，令使用者難以對應其需求。



圖5：醫師專長介紹頁面

(2) 首頁與內頁缺乏一致性

OOOO 網站首頁（如圖 6）與傳達醫療資訊或進行網路掛號的內頁，皆有不同邏輯的頁面架構與介面設計。醫療資訊之內頁如：OO 介紹、門診服務、門診時間表等是連結至多個不同的舊版網站頁面（如圖 3）；網路掛號頁面則進入另一個系統網站（如圖 7）。介面設計的不一致讓使用者在進入不同頁面時，需要重新學習瀏覽與使用的模式，導致使用者感到混淆、減少信任感。



圖6：OOOO 網站首頁

掛號
查詢/取消掛號
看診進度查詢
版本資訊

今天日期: 11/10/22
日期: 2022/10/22 班表查詢
11/10/17至11/10/23 上一週 下一週

	上午診		下午診				晚上診	
診間名稱	11/10/17 星期一	11/10/18 星期二	11/10/19 星期三	11/10/20 星期四	11/10/21 星期五	11/10/22 星期六	11/10/23 星期日	
成人精神科初診	成人精神科 周立修	成人精神科 周煌智	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王富強		成人精神科 許勝豪		
成人精神科三診		成人精神科 林世棋	成人精神科 周煌智	成人精神科 蔡冠逸				
成人精神科四診	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王弘裕	成人精神科 吳泓機	成人精神科 呂宇席	成人精神科 江紅			
成人精神科五診	成人精神科 劉潤謙		成人精神科 江紅	成人精神科 李典政	成人精神科 謝詠基			
成人精神科六診	成人精神科 徐淑婷	成人精神科 徐志堯		成人精神科 盧宛君	成人精神科 鄭增達			
成人精神科七診			成人精神科 林世棋					
神經內科診	神經內科 周品吟	神經內科 周品吟		神經內科 周品吟				

備註：
一、門診掛號時間初診：上午 8:00-11:00 下午 1:30-4:00 (上午請 11:00 前報到, 下午請 4:00 前報到)
複診：上午 8:00-11:30 下午 1:30-4:30 預約掛號可預約三個月
二、門診看診時間上午 9:00 下午 2:00 (已掛號者看完為止)
三、週六下午及星期例假日休診 (急診不在此限)

※危機不會預警，安全沒有假期。
留心洩密的管道，恪遵應守機密。

圖7：醫院網路掛號頁面

3.掛號門診班表資訊呈現混亂，使用者不易瀏覽操作

(1)資訊過度平坦，使用者無法聚焦

網路掛號的系統頁面分為左側功能選單、中間主要內容-班表與掛號、右側備註資訊三個區塊(如圖 7)。使用者在頁面上會同時看到班表資訊和備註中與掛號有關的提醒，造成其無法聚焦在班表；而班表上的門診科別未經梳理，是將所有門診診間逐項羅列的方式呈現，造成瀏覽的資訊負荷較大。

(2)介面資訊重複、時段不清晰

在掛號頁面的瀏覽班表時，使用者在左側診間名稱讀到科別後，對應日期時要查看醫師姓名，會再次讀到重複的科別資訊(如圖 8)。重複的資訊除了在瀏覽上降低效率外，也可能讓使用者感到困惑是否有額外的資訊，或是單純再標示一次科別等相關問題。



今天日期:111/10/22

日期: 2022/10/22 班表查詢

111/10/17至111/10/23 上一週 下一週

	上午診		下午診	
診間名稱	111/10/17 星期一	111/10/18 星期二	111/10/19 星期三	
成人精神科初診	成人精神科 周立修	成人精神科 周煌智	成人精神科 陳偉任	
成人精神科三診		成人精神科 林世棋	成人精神科 周煌智	
成人精神科四診	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王弘裕	成人精神科 吳泓機	
成人精神科五診	成人精神科 劉潤謙		成人精神科 江紅	

圖8：掛號頁面-科別資訊重複

使用者在查看班表時，會專注於與診間對應的個別日期，而時段被設計在班表的最上方(如圖 9)，又與表格外的週別切換功能缺乏間隔，導致使用者容易忽略上方可切換的診間按鈕。

上午診		下午診	
診間名稱	111/10/17 星期一	111/10/18 星期二	111/10/19 星期三
成人精神科初診	成人精神科 周立修	成人精神科 周煌智	成人精神科 陳偉任
成人精神科三診		成人精神科 林世棋	成人精神科 周煌智
成人精神科四診	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王弘裕	成人精神科 吳泓機
成人精神科五診	成人精神科 劉潤謙		成人精神科 代江紅

圖9：掛號頁面-時段切換按鈕

(3)使用者無法區分初診與複診資訊

OOOO 提供的部分門診科別有區分初診與複診，包含成人精神科與兒童精神科。此議題包含兩個部分，一是使用者查詢可掛號的門診醫師時，較難意識到需要區分初診與複診身份；二是班表上未提供使用者明顯的初診指引（如圖 10）；可能導致其在以自身需求完成掛號，後續在醫院報到時發生無法順利看診的情形。

	上午診			下午診			晚上診	
診間名稱	11/10/17 星期一	11/10/18 星期二	11/10/19 星期三	11/10/20 星期四	11/10/21 星期五	11/10/22 星期六	11/10/23 星期日	
成人精神科初診	成人精神科 周立修	成人精神科 周煌智	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王富強		成人精神科 許勝豪		
成人精神科三診		成人精神科 林世祺	成人精神科 周煌智	成人精神科 蔡冠逸				
成人精神科四診	成人精神科 陳偉任	成人精神科 王弘裕	成人精神科 吳泓機	成人精神科 呂宇席	成人精神科 江紅			
成人精神科五診	成人精神科 劉潤謙		成人精神科 江紅	成人精神科 李典政	成人精神科 謝詠基			

圖10：掛號頁面-初診與其他診別無明顯差異

4.使用者無法掌握網路掛號服務的狀況

(1)未避免使用者在無法掛號的狀態下進行掛號

使用者選定醫師進行掛號，填寫完掛號資料，若是網路掛號限額已滿，會跳出該提示(如圖 11)，並請使用者聯絡院方。當使用者多次進行掛號並遇到狀況時，其不僅無法順利完成掛號，也會對掛號系統產生質疑與不信任感。

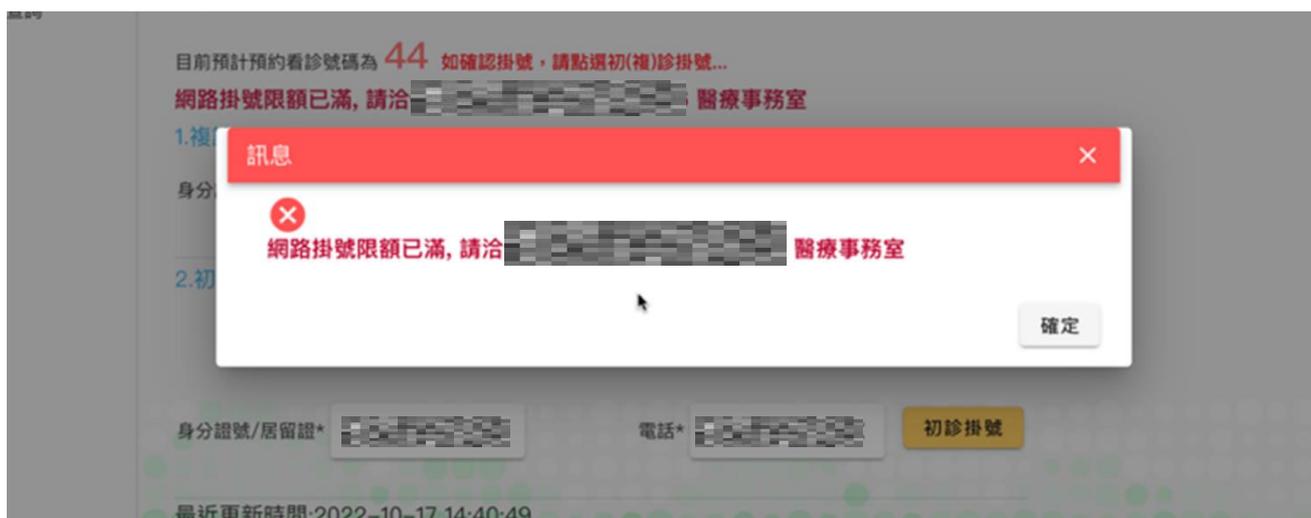


圖11：掛號額滿提示對話框

(2)使用者不清楚掛號完成的後續步驟

在使用者順利完成掛號後，頁面提供的資訊包含身份資料、看診日期與時段、看診號碼、科別診間與看診醫師(如圖 12)。初診的使用者於看診前須再自行另外查詢，以瞭解看診的相關資訊，例如：如何到達醫院與診間、預計的報到時間、需要準備什麼證件或資料等相關訊息。



病歷號碼	姓名	身分證號	生日
0	徐敏芳		0781016
看診日期	時段	看診號碼	
1111021	下午	12 初診	
科別/診間	成人精神科初診 成人精神科		
看診醫師	林帥廷		

列印

圖12：掛號完成顯示畫面

八、建議方案

OOOOOOOO「網路掛號」為提供民眾網路掛號之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題：「未從使用者的角度協助查詢醫療資訊」、「資訊架構不清楚、資訊缺乏整合」、「醫師班表資訊呈現混亂，使用者不易瀏覽操作」及「使用者無法掌握網路掛號的狀況」，整理出 7 項建議方案，詳細說明如下：

(一)提供對應需求的資訊與多元的查詢方式

使用者在進行掛號前，需要先確認掛號科別與醫師，才能對應個人的時間安排，其歷程為以下：病徵/病症（確認自身症狀）、門診科別（依症狀判斷需要看診的科別）、醫師（在科別中選擇具備該症狀專業或可協助診療的醫師）。

建議網站從使用者的情境進行資訊架構的整理，在首頁清晰可見的位置，提供導引的連結；在查詢科別前先協助使用者提供自身症狀，讓頁面對應出應該看診的科別，並提供前往該科別的介紹頁面(如圖 13)。若使用者確定看診的科別時，則需要在科別介紹的頁面中提供使用者瞭解有哪些醫師可以配合看診，透過醫師的學經歷、專長（診療病症的專業）等，幫助使用者進行選擇。

該看哪一科

我該看那一科

- 兒童方面
- 皮膚方面
- 筋骨方面
- 神經、感覺方面
- 精神、心理方面
- 美容、美體方面
- 婦產、泌尿方面
- 健檢、其他方面
- 眼、耳、鼻、喉方面問題

洽詢電話 | (02)23562114，健康教育中心。

兒童方面 點選科別連結可開啟進階視窗，點擊視窗內醫師姓名可連結掛號服務

問題	回覆與建議
兒童發展遲緩掛那一科？	兒童門診→小兒部→神經系、兒童復健科、兒童心理科。
兒童有皮膚上的問題掛那一科？	兒童門診之兒童皮膚科。
兒童舌繫帶不正常掛那一科？	先找兒童門診之兒童復健科、兒童外科、耳鼻喉科醫師檢查，由醫師診斷後處置或建議。
兒童說話不清楚掛那一科？	兒童門診之兒童復健科。
成人／兒童長不高掛那一科？	成人：內科部之內分泌科。 兒童(18歲以下)：兒童門診→小兒部→內分泌系。
成人／兒童檢查過敏源掛那一科？	成人：家醫科、皮膚科或耳鼻喉科。 兒童：兒童門診→小兒部→過敏系。

圖13：臺大醫院-該看哪一科頁面

圖片來源：臺大醫院

(<https://www.ntuh.gov.tw/ntuh/Fpage.action?muid=3224&fid=2974>)

(二)整合門診與醫師資訊

承第(一)項建議方案所述，使用者會依自身情境查詢對應的資訊，並且症狀、門診科別與醫師三者間具有關聯，因此建議醫院網站提供整合的資訊頁面，讓使用者進行有效率的瀏覽。在門診科別頁面架構建議參考如下頁的 Accupass 活動頁面示意(如圖 14)，並在其中列出對應醫院的門診資訊、門診時間、地點與該可診療之病症標籤等，其可顯示之資訊項目彙整如下：

- 1.科別的分類：科別眾多可分類時，建議為使用者進行分類，以降低辨別科別的瀏覽負荷。
- 2.科別名稱。
- 3.門診時段：一週的看診時段。
- 4.門診位置：醫院院館中的位置，並附上地圖。
- 5.對應症狀：各關聯症狀的標籤。除了在此頁面上關聯科別之外，也讓使用者從搜尋引擎或醫院首頁進行搜尋時，較容易取得正確的搜尋結果。
- 6.科別簡介：介紹看診病症名稱、儀器設備、其專業或權威性等。
- 7.醫師：點選醫師將透過彈跳視窗向使用者介紹醫師的學經歷、專長病症等資訊，並建議提供醫師的門診班表(如圖 15)，讓使用者可以直接選擇想掛號的日期、時段，連結至掛號系統進行掛號。
- 8.側邊欄：提供使用者前往查看該門診班表進行掛號的連結。



圖14：Accupass 活動頁面

圖片來源：Accupass(<https://reurl.cc/RXKqy9>、<https://reurl.cc/LMvW47>)

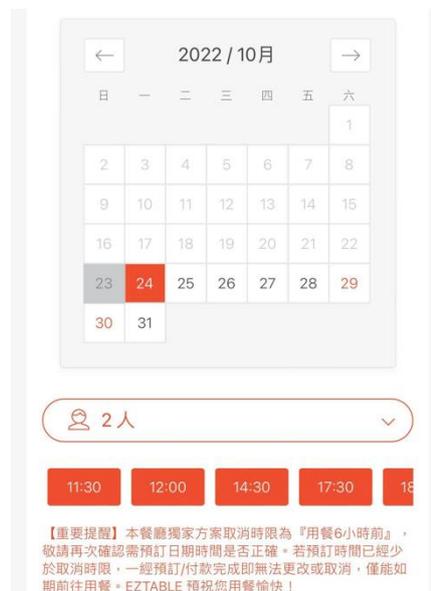


圖15：EZTABLE 餐廳訂位

圖片來源：EZTABLE(<https://tw.eztable.com/restaurant/166/booking>)

(三)整合網站首頁與內頁的資訊架構與介面

網站的一致性可以讓使用者不需在頁面間重新學習瀏覽模式的情況；並減少使用者在網站中迷路。建議醫院網站將舊版頁面、掛號系統的資訊架構與介面整合與首頁一致。

舊版頁面需要配合首頁介面設計邏輯進行調整，包括色彩規劃、風格、字體等。而掛號系統則是調整介面架構為單欄或兩欄（側邊選單、主要內容）的呈現方式，故建議延續首頁的風格與色彩，以達到整合的狀態。

(四)協助使用者聚焦需求，有效率的預約掛號

使用者在掛號頁面需要逐步查找與理解門診班表，建議參考台灣高鐵在預訂車票時的篩選功能(如圖 16)，設計供門診掛號的篩選機制，協助使用者透過科別、醫師姓名、日期、時段、初/複診等資訊交叉媒合，篩選出對應其需求與身份的可掛號診間；以提升使用者在掛號頁面的易學性與效率。

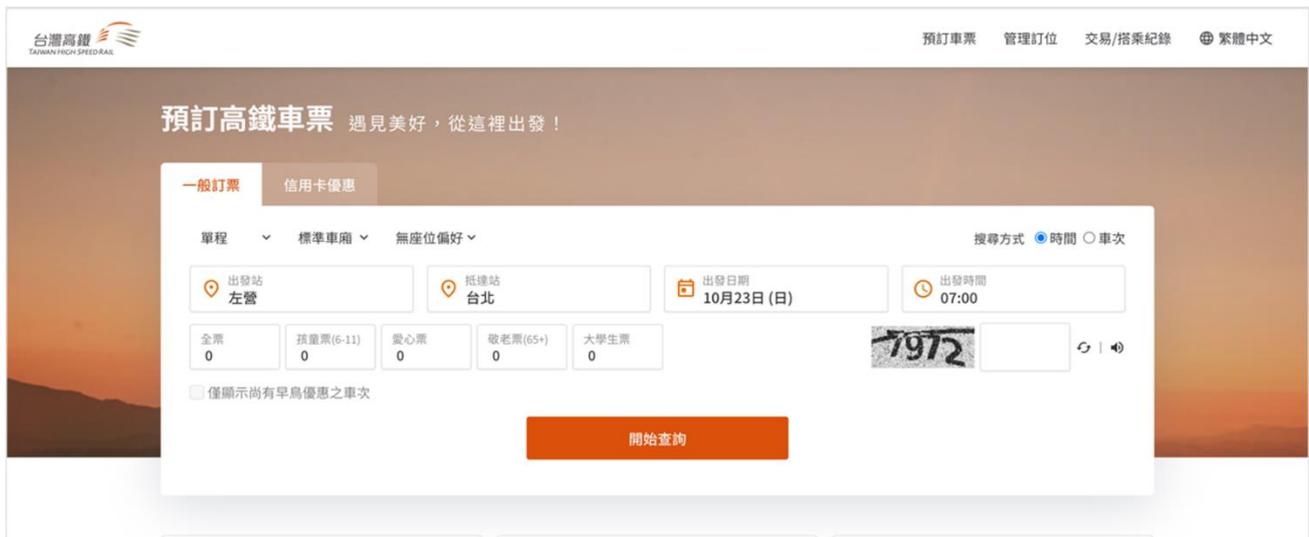


圖 16：台灣高鐵-預訂高鐵車票

圖片來源：台灣高鐵網路訂票(<https://irs.thsrc.com.tw/IMINT/?wicket:interface=:1>)

(五)優化班表介面的資訊與視覺層級

整理門診班表上的資訊，並優化介面視覺，能夠協助使用者更清晰的辨認班表上的內容、進行掛號操作。使用者在理解時間時，習慣從大單位到小單位，即年、月、日、時段、時、分、秒。可參考下圖 17 日本醫院的案例，建議將目前設計於班表上方的時段，選擇整合進門診與日期對應的表格中，讓使用者在閱讀到日期之後才對應到時段。並將醫師姓名上方的科別名稱省略，避免重複的資訊造成使用者混淆。

使用者是從自身情境需求在網站上進行活動，在進行掛號時，需要網站協助分辨初診與複診的身份；除了透過前述第（四）項建議方案中的篩選功能加上選擇初、複診身診身份外。建議在班表介面區隔初診診間，例如以頁籤切換門診的初、複診班表；或是提高「初診」視覺層級，讓使用者更易於辨認。

担当医表		月	火	水	木	金	土	日
● 整形外科	午前	磐田 金澤* 山下*	織田 田沼	神成 池宗	織田 吉川	神成 岡野	田沼 神成* 関端* 金澤*	-
	午後	宮崎	神成	岡野	吉川	織田* 田沼*	-	-
● 内科	午前	梅田 堤	河辺 近江	井口 前村	河辺 梅田	堤 中出	梅田 河村	-
	午後	中出 和田	近江 佐野	野村 前村	井口 伊東	中出 外山*	-	-
● 漢方内科	午前	-	河辺	-	河辺	-	-	-
	午後	-	-	-	-	-	-	-

圖17：日本このす共生病院-醫師班表

圖片來源：日本このす共生病院(<https://kouaikai.jp/outpatient/roster/>)

(六)為使用者警示掛號限額已滿或設置停掛機制

在進行掛號時，會遇到網路掛號限額已滿的診間。然而，多次的嘗試錯誤會讓人感到挫敗，也會讓使用者質疑掛號系統的有效性。建議在使用者選擇要掛號的醫師門診時，提示該門診的網路掛號狀態，參考圖18，幫助使用者辨識無法再進行掛號的診間，在班表上為滿額的診間予以清晰的標示，或是在使用者填寫網路掛號資料前，提供無法掛號的反饋。

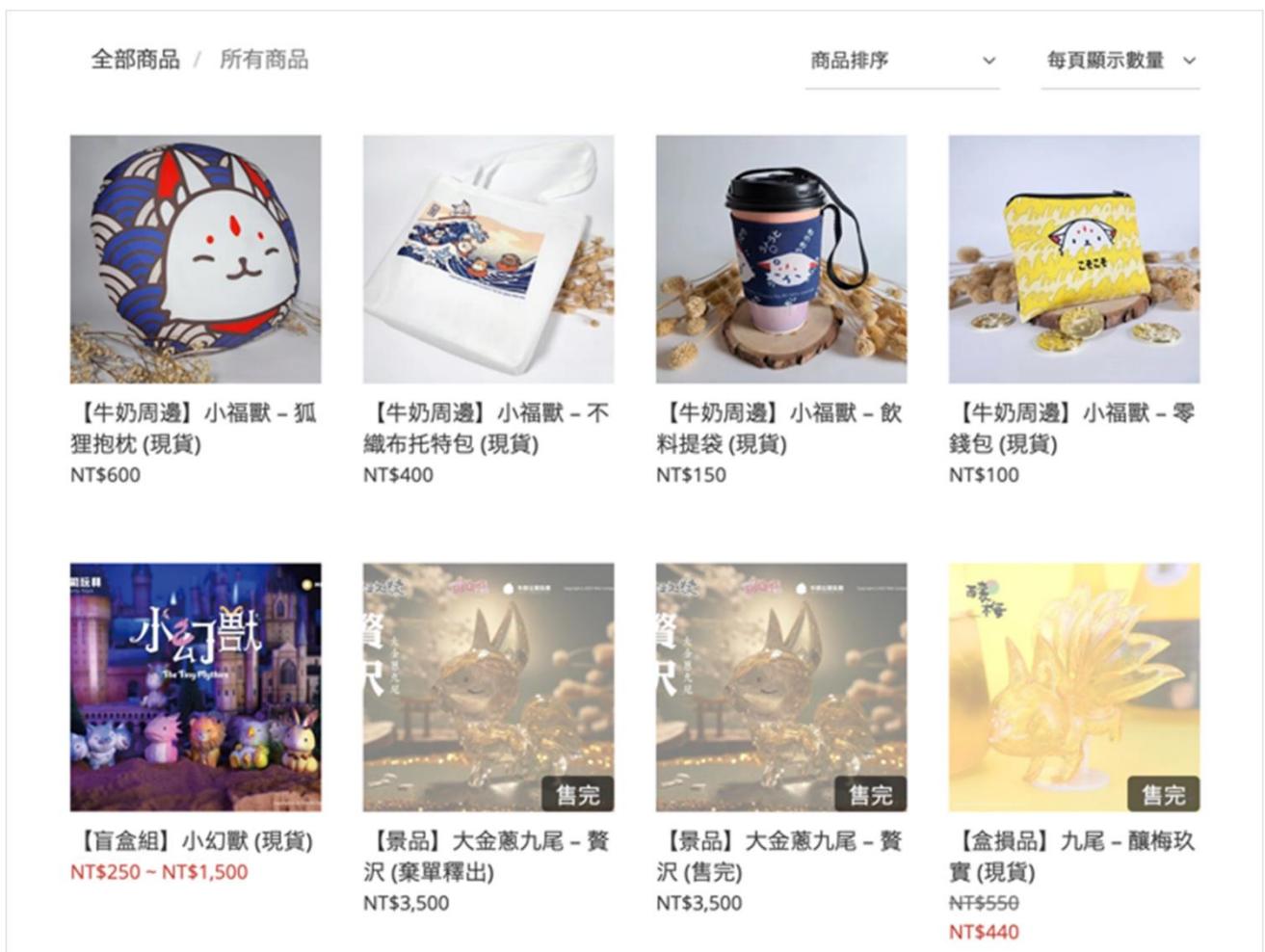


圖18：牛奶公司玩具購物頁面

圖片來源：牛奶公司玩具(<https://reurl.cc/oQN845>)

(七)明確提示使用者後續步驟

在使用者成功掛號後，建議提醒使用者對後續即將到來的看診進行準備，包含建議報到的時間、需要攜帶的證件如健保卡、交通資訊、診間位置，以及初診患者是否需要先建立病歷或提前報到填寫，可參考圖 19 高鐵訂位完成的訂票明細。在此也建議整合線上與線下的提醒機制，例如：在看診前一天發送簡訊提醒使用者看診。

您已完成訂位！
您尚未付款，請立即付款，或記下您的訂位代號，並於指定付款期限內完成付款，逾期未付清款項將自動取消本訂單，謝謝。
提醒您，預訂當日早班車者，建議您立即使用線上付款，或前往便利商店付款/取票，以避免受車站營運時間影響而不及取票。

訂位明細

[回到首頁](#)

訂位代號	05961573 未付款 (付款期限：10/25)
取票識別碼	R22*****63
聯絡電話	
電子郵件	

去程 10/26 112

08:55 1:25 **10:20**
左營 板橋

座位 5車17B 5車17A 車廂 標準車廂

票數 全票 2 張

去程 TWD 2,920

總票價 **TWD 2,920**

詳細內容	—
全票x2	TWD 2,920
小計	TWD 2,920

[提醒]

- 尖峰車次可能有座位不相鄰之情況，請留意系統顯示之座位資訊。
- 商務車廂旅客可享線上變更座位服務，每一行程均可重新選位乙次(限非當日行程)。

圖 19：台灣高鐵訂位明細

資料來源：台灣高鐵網路訂票(<https://irs.thsrc.com.tw/IMINT/>)

以上 7 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 5 面向之評估，列出網站服務優化順序如下表 5，依數字小為優先，即在使用者的操作過程中，使用者是否能感受到立即性的改善，並解決主要問題為優先項目，作為機關後續網站優化的參考依據。

表5：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
未從使用者的角度協助查詢醫療資訊	提供對應需求的資訊與多元的查詢方式	7	易學、易記、效率、滿意度、避免錯誤
資訊架構不清楚、資訊缺乏整合	整合門診與醫師資訊	4	易學、效率
	整合網站首頁與內頁的資訊架構與介面	3	易學、易記、效率
掛號門診班表資訊呈現混亂，使用者不易瀏覽操作	提供篩選功能協助使用者聚焦需求；有效率的預約掛號	5	易學、效率、避免錯誤
	優化班表介面的資訊與視覺層級	2	易學、易記、效率
使用者無法掌握網路掛號的狀況	為使用者警示掛號限額已滿或設置停掛機制	1	避免錯誤
	明確提示使用者申辦的後續步驟	6	滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.為使用者警示掛號限額已滿或設置停掛機制
- B.優化班表介面的資訊與視覺層級
- C.整合網站首頁與內頁的資訊架構與介面
- D.整合門診與醫師資訊
- E.提供篩選功能協助使用者聚焦需求；有效率的預約掛號
- F.明確提示使用者申辦的後續步驟
- G.提供對應需求的資訊與多元的查詢方式

以上建議方案提供 OOOO-網路掛號，服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件：測試紀錄表

測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鈕表示很明顯，直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 1：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	00000000 首頁	0000 首頁 - 醫療服務下拉	門診服務	00000000 首頁	掛號頁面-本週診間表	掛號頁面-下週診間表
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁馬上看到中上方一排綠底白字選項，並且看到第二項「醫療服務」，覺得我想掛號應該就是選這裡了。	狀況：1 看了醫療服務下拉的選項，只有門診服務看起來像可去掛號的地方，於是選了門診服務。	狀況：1 在門診服務頁面清單上，看不到「網路掛號」的選項。	狀況：1 回到首頁，馬上在左下角看到「網路掛號GO」，就是這裡了，點進去。	狀況：1 看到各診本週的診間每日醫生了，可是我想掛下周三，拉上拉下才看到上方可選「下一週」，點下去。	狀況：1 想要選醫生時，看到初診有指定診別，於是點選星期三初診醫生。

碰到的狀況或問題			<p>狀況：2</p> <p>頁面很長，滑上滑下整個看看，還是找不到掛號的地方。最後按瀏覽器的「返回←」，回首頁找看看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>應該是一開始專注在「門診服務」功能，所以沒注意到，再次使用時應不是問題了。</p>		
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1</p> <p>但是看到注意事項，初診者也可以網路掛號，這個資訊有用。</p>			

<p>頁面名稱</p>	<p>掛號頁面-剛進入</p>	<p>掛號頁面-點選同意個資後</p>	<p>掛號成功頁面</p>			
<p>畫面</p>						
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 依畫面在「初診」位置，輸入個人掛號資料，但「初診掛號」按鈕是灰色的無法點？</p>	<p>狀況：1 確定輸入資料正確，並且知道看診序號後，點選「初診掛號」。</p>	<p>狀況：1 出現掛號結果畫面，完成掛號。</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 看到上方需要勾選「請勾選」，如同意提</p>					

	供證件號碼/生日等資訊…」，勾選後即可點選「初診掛號」了。					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

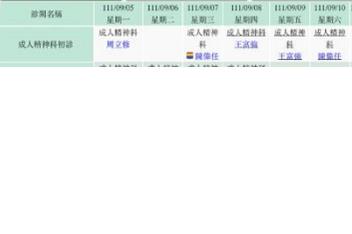
測試者 2：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

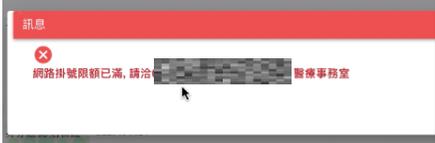
頁面名稱	首頁	掛號	完成掛號			
畫面						
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>看診班表很清楚，有科別以及負責醫師名字，能夠掛的班別直接點進去就可以了，非常直覺。唯獨不確定需要掛哪個科別猶豫了一下。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進入掛號畫面填寫資料，注意是初診還是複診即可。</p>	<p>狀況：1</p> <p>完成後左邊選單可查詢是否掛號成功，也有取消掛號功能。</p>			

測試者 3：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	網路掛號首頁	首頁底下（深綠色欄位）	首頁的「成人精神科初診」	點醫師姓名後進入「成人精神科初診」掛號
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>從 google 搜尋，第二個就是網路掛號的標題，點進來就是這頁。</p>	<p>狀況：2</p> <p>一開始看會覺得這是門診一覽表，讓我們知道有哪些醫師、哪些科別、在什麼時段有開診，不過試著點首頁底下深綠色的掛號，才發現原來這一頁就是可以直接掛號，但是有的科別沒有底線、有的有，不是很清楚應</p>	<p>狀況：2</p> <p>原先想要掛號 9/10 上午診的成人精神科初診，沒有顯示額滿，所以就點進去，但下一個頁面填寫完畢按送出，系統才說已額滿。</p>	<p>狀況：1</p> <p>第一行藍色自顯示我點選的日期跟診別、科別，很清楚。第二行的紅字顯示個資確認僅供掛號就醫使用，也很清楚。填寫欄位時，有未完整的地方，系統也都會跳出紅字在欄位底下做提醒，會讓人特別留意到！</p>

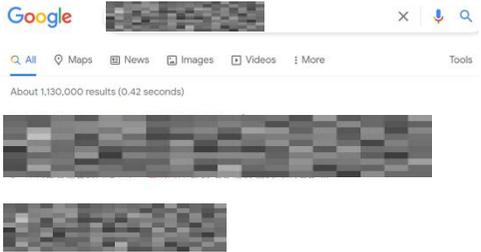
		該要點科別還是醫師姓名。		
碰到的狀況或問題	狀況：2 門診一覽表，不是很確定失眠要看哪科，後來選擇精神科初診。			狀況：2 我點選的是「成人精神科初診」，可是系統顯示 1.複診、2.初診，讓人有點模稜兩可，後來填寫完畢。

<p>頁面名稱</p>	<p>出現「網路掛號限額已滿」</p>	<p>再點一次頁面底下的「掛號」</p>	<p>點選錯的日期（今天早上 的診別）</p>	<p>再回到首頁，選下一週的 「成人精神科初診」</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 後來填寫完畢，卻才出現「網路掛號限額已滿」的字樣，覺得如果網路掛號已滿，應該要在第一頁首頁的門診表上就呈現，且不要再讓想掛號的病人可以點進來填資料，不然感覺像是白填。</p>	<p>狀況：1 跳回原本的掛號首頁，再重新看想要看診的診別醫師。</p>	<p>狀況：1 系統跳出「時間已超過早上預約掛號時間」，很清楚知道不能掛這個！</p>	<p>狀況：1 點選醫師姓名，很快就進入填資料的頁面。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>填完資料跳出「SUCCESS」</p>	<p>完成看診的資料確認頁面</p>	<p>完成看診的資料確認頁面</p>	<p>看診進度</p>												
<p>畫面</p>				 <table border="1" data-bbox="1615 427 1966 480"> <thead> <tr> <th>科別名稱</th> <th>部門</th> <th>預約</th> <th>診察</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>成人精神科</td> <td>成人精神科</td> <td>吳冠儀</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>精神科</td> <td>精神科</td> <td>吳冠儀</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	科別名稱	部門	預約	診察	成人精神科	成人精神科	吳冠儀	23	精神科	精神科	吳冠儀	0
科別名稱	部門	預約	診察													
成人精神科	成人精神科	吳冠儀	23													
精神科	精神科	吳冠儀	0													
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 填完初診資料後，沒有跳出已額滿的資訊，而是在底下灰色底色的「Success」字樣，建議可以加上中文，讓病人知道是什麼意思，因為「Success」字樣蠻快地就消失不見！</p>	<p>狀況：1 重要資訊用粉紅字提示，很清楚。而且頁面還有列印的按鈕，很方便可以印出來。</p>	<p>狀況：1 還可以讓病人把看診資訊加入 Google 行事曆，以利提醒自己時間，很便民！而且符合現代人記事的方法。</p>	<p>狀況：1 最後，想了解一下到時候看診那天可以如何查詢看診進度，點了頁面最底下，很清楚跳出目前看診的診號。</p>												

測試者 4：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	GOOGLE 搜尋	OOOO 掛號頁面	OOOO 掛號頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>根據任務先上 google 搜尋 OOOO。</p>	<p>狀況：3</p> <p>雖然一下就可以找到掛號網頁，可是我不知道睡不好到底是要看哪一個門診或哪一位醫師。</p>	<p>狀況：3</p> <p>點了頁面上看起來像「主選單」，圖示，結果也還是跟剛剛的掛號頁面一樣，依然解決不了我不知道要掛哪個科別哪位醫師的問題。我決定問 Google。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>GOOGLE 搜尋醫師</p>	<p>OOOO 掛號頁面</p>	<p>掛號頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 在 google 搜尋哪位醫師跟睡不好較相關。</p>	<p>狀況：2 兩個網頁比對了一下，看起來很多醫師都不在 OOOO 的掛號清單中，只有一位「盧宛君」醫師有在掛號清單中。但盧醫師的時間是一般上班日，沒有夜診也沒有星期六門診。</p>	<p>狀況：1 我是初診患者，沒有在這家醫院看過門診。掛號頁面很直覺，所以很快速地填完掛號資料。我覺得很好的地方是，可以看到現在已經掛到 20 號，我可以預估出門的時間不用太早。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>		<p>狀況：1 最後我選了唯一有星期六門診的陳偉任醫師。</p>	<p>狀況：3 但我還是不確定這位陳偉任醫師是不是一位符合我「睡不好」需求的醫師，或許他的專長不在睡眠醫學，雖然我已經掛號了，但我還是覺得很不安。</p>

測試者 5：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	google 搜尋的頁面	網路掛號	看診進度查詢	查詢、取消掛號	網路掛號
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 目標是想要預約看診，於是先瀏覽上方的 banner，發現有用電話預約的方式，卻沒有網路預約的方式感到困惑。	狀況：2 點擊 OO 掛號後居然進到 google 搜尋，好驚訝！但也因此找到了正確的入口。	狀況：2 成功進到網路掛號的頁面，但沒有發現原來這裡是早上的各個診間掛號，以為是全部的門診都在這一頁，所以感到疑惑，也以為自己找錯地方了。	狀況：1 瀏覽所有側邊欄位，嘗試找到所有的診間清單，發現不是，於是更換下一個繼續嘗試。	狀況：1 瀏覽所有側邊欄位，嘗試找到所有的診間清單。	狀況：1 全部嘗試完畢後發現，應該就是在這裡掛號了。在上下滑動後，理解了他是顯示當周所有的診間，如果還可以掛號就可以點選。
碰到	狀況：2		狀況：2			狀況：2

<p>的狀況或問題</p>	<p>但預約掛號的上方有熱門搜尋，正好有 OO 掛號。</p>		<p>按了左邊的三條線，嘗試找到更多選項，結果是收起來左邊側邊已經有顯示的欄位。</p>			<p>但也疑惑如果邏輯是可以預約 7 天內門診，那為甚麼不能掛隔周的診間。</p>
---------------	---------------------------------	--	--	--	--	---

頁面名稱	成人精神科掛號頁面	首頁	門診服務	網路掛號	門診服務	網路預約掛號
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：2 成功進到正確掛號頁面，但不確定是否真的就是在那裡掛號，也不確定自己要掛甚麼類型的門診。	狀況：1 於是回到首頁，檢視橫向 banner，尋找跟掛號、門診相關的更多資訊。於是從醫療服務，進到門診服務。	狀況：1 原本看到掛號須知之後想點選，但心想既然是須知，那應該不是掛號的地方，於是往下繼續滑動。	狀況：1 選定以「成人精神科」為主去掛號後，重新上下瀏覽網路掛號頁面後，發現喔！這裡真的是所有的門診	狀況：1 回到門診服務中嘗試尋找更多可能性後，在掛號須知中找到了掛號方式以及網路掛號的連結，於是點擊。	狀況：3 發現它跑好久，疑惑他是不是壞掉或是我走錯地方了。
碰到的狀況或問題	狀況：2 掛號頁面比想像中的還要簡單，以為可能要輸入驗證碼之類的防		狀況：2 在服務項目中，終於找到我應該如何選擇門診的依據。可是由於	狀況：3 但也懷疑自己是不是遺漏了甚麼，因為從目前接受到的訊息判		

	止洗掛號之類的，但沒有看到。		各門診後方的症狀備註具有重複性，所以也只能大概做初步選擇。	斷，同一個時段中只有一個門診，可是大醫院的話這樣應該是不合理的。		
--	----------------	--	-------------------------------	----------------------------------	--	--

頁面名稱	門診服務	網路掛號-1	網路掛號-2	成人精神科掛號頁面	完成掛號核對頁面	新增 google 日曆頁面
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 在等待的期間回到門診服務的頁面，中間回去確定的同時，也發現網站確實壞掉，往下找更多資訊。	狀況：1 以「成人精神科、神經精神科」作為尋找標的，再次回到網路掛號頁面。	狀況：3 要找到選擇「診間、看診時間」的方法，於是注意到了右側的備註。但由於備註排版不便閱讀，於是快速看過之後其實沒有理解。	狀況：1 看到空格便直覺地開始填入資料後才發現，原來有初診、複診填寫表格之分，於是刪掉重填。	狀況：1 確定完成掛號，並想記錄看診時間，於是點擊新增至 google 日曆。	狀況：1 發現日曆紀錄的時間似乎和網路掛號上的備註所示不同，於是回去確定並自行修正。
碰到的狀況或	狀況：3 在「症狀與掛號科診對照查詢	狀況：1 終於看懂了網站的邏輯！也發現	狀況：2 得到了可以判斷預約上午、下午、	狀況：2 填寫生日時，例子的 0101 及 095		狀況：1 懷疑是否是因為看診號而自行調

<p>問題</p>	<p>中」感覺得到了重要的分類依據，但也發現症狀條列時並沒有原則，並未窮舉及不重複，所以最後並沒有做為參考依據。</p>	<p>了上面原來有上午、下午、晚上診的選項，並且左邊是診間的位置名稱。</p>	<p>晚上診的明確時間依據，於是決定要掛哪個診間。但是選擇掛初診的原因是，其實還是不確定診間名稱與是否初診的關係，所以心想這樣做應該不會錯。</p>	<p>並沒有立刻讓我理解應該填寫的格式，於是稍微思考了一會才理解。</p>		<p>整？但覺得應該沒有那麼智慧，於是維持更動日曆的決定。</p>
		<p>狀況：2 被左邊診間名稱的「初診」提醒到，也許這會是我掛號需要考量的事情。</p>	<p>狀況：1 發現複診可以預約三個月後，但由於自己是初診，所以不多加測試與思考。</p>			

設計專家：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	Google 搜尋	門診服務	門診時間表	網路掛號	網路掛號
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 先思考睡眠不好要掛哪一科，搜尋網路知道是精神科。	狀況：2 於是到 0000 網站，想先知道有哪些精神科醫師有在看失眠。看門診服務列出很多醫師，不太容易找到有看失眠的醫師，點進去醫師的頁面也只有學經歷和學術期刊。	狀況：2 在門診時間表的下面找到醫師的簡介，有提到幾個醫師有看失眠。但是找不到哪裡可以網路掛號。	狀況：1 開新分頁，搜尋「0000 網路掛號」，可以很快看到搜尋結果有前往 0000 掛號的連結。	狀況：2 感覺畫面很混亂，找不到選擇科別的地方；看了很久才發現左側的欄位是科別。
碰到的狀況或問題				狀況：1 進到網路掛號的頁面。	

頁面名稱	網路掛號	網路掛號-填寫掛號資料	網路掛號-填寫掛號資料	網路掛號-填寫掛號資料	網路掛號-填寫掛號資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到週三有我可以看的醫師，就直接點選名字進去。	狀況：1 看到上面顯示早上的時間、科別和醫師的名字；這個時間我應該可以，於是開始寫掛號資料。	狀況：1 我是第一次來這間醫院，所以直接填寫初診資料，填完姓名會自動跳到生日，蠻方便的。但是為什麼填完生日沒有再自動跳到下一欄？	狀況：1 想了一下，應該是沒有勾選同意提供資訊；勾選後果然「複診掛號」和「初診掛號」的按鈕變成黃色可以點選。	狀況：3 出現網路限額已滿的警告提示。
碰到的狀況或問題			狀況：2 都填寫完成要送出，按鈕在哪裡？	狀況：1 點選「初診掛號」。	

頁面名稱	網路掛號	網路掛號	網路掛號-填寫掛號資料	網路掛號-填寫掛號資料	網路掛號-填寫掛號資料
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 只好找另一位醫師掛號。回到掛號班表的頁面，改用我可以的時間進行「班表查詢」，畫面都沒有變化。</p>	<p>狀況：1 選擇了另一位有在看失眠的醫師。</p>	<p>狀況：1 再填寫一次掛號資訊。</p>	<p>狀況：3 又出現網路限額已滿的警告提示。</p>	<p>狀況：3 於是又選了另一位醫師進行掛號，但還是網路限額已滿。開始懷疑這個系統是不是還沒做好。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1 點選「初診掛號」。</p>		

頁面名稱	網路掛號-填寫掛號資料	完成掛號			
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 回到掛號頁面，看了一下，才發現有「下午診」和「晚上診」可以選。</p>	<p>狀況：2 掛號成功了。原來還是有可以掛號的，不是系統有問題。系統不能對掛號限額已滿的診間作提醒嗎？</p>			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 改選幾天後下午診的另一位醫師。再填寫一次掛號資訊。點選「初診掛號」。</p>				