

104 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「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

104 年 9 月 9 日至 104 年 10 月 1 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 310 份，回收率 90.4%。

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 85.2% 居多。年齡層屬年輕族群，20-29 歲佔 38.4%，30-39 歲佔 33.2%，兩者佔近 7 成 1。以女性 77.4% 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 8。

1. 各面向滿意程度乙項

- （1）在環境服務面：滿意程度平均 98.5%，平均 5 成 6 達「非常滿意」。
- （2）在商品服務面：滿意程度平均 98.9%，平均 5 成 8 達「非常滿意」。
- （3）在人員服務面：滿意程度平均 99.2%，平均 5 成 9 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 291 位（93.9%）填列「是」，有 2 位（0.6%）填列「否」，填列「空白」有 17 位（5.5%）。

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 129 件（41.6%）；10 分鐘內可辦結者達 228 件（73.5%）；15 分鐘內可辦結者達 261 件（84.2%），本次申辦醫事執業執照均無逾 30 分鐘辦結。

（二）具體建議

58 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 53 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：親切⁸、服務好（優）⁵、服務態度讚（佳）⁴、熱忱³、有禮貌³、溫暖（和）²、貼（細）心²、周到¹、和善¹、主動詢問¹、服務人員講話口氣好¹，計 31 位。

（2）人員服務速率：迅（快）速⁶、效率很好³、有效率³、積極¹、十分快速¹、馬上可以非常好的服務¹，計 15 位。

（3）環境服務：乾淨³、整潔¹、環境好¹、舒適¹，計 6 位。

（4）專業：專業¹、說明詳細¹、講解清楚¹，計 3 位。

（5）抗壓性高、EQ 高、有人情味，各 1 位。

（6）指標明顯容易找出（1 位）。

（7）確實做到百分百便民（1 位）。

（8）零缺點（1 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。

(1)位置有點隱密、更綠化、新增號碼機，各 1 位。

3、「您覺得彰化縣衛生局還可以增加哪些服務」乙項，計有 4 位受訪者填註意見。

(1)中午不要休息、中午或周六也能提供換照服務，各 1 位。

(2)線上及時通或 LINE (1 位)。

(3)增額，避免服務中心過勞 (1 位)。

4、「您覺得彰化縣衛生局哪裡可做得更好」乙項，計有 2 位受訪者填註意見，分別填註「只要向善良前進都會進步」、「很好，可以為自己工作單位行政執行的模範」。

陸、整體評述

一、至本局便捷服務中心申辦案件者，104 年下半年 (第 2 次) 與前次 104 年上半年 (第 1 次) 比較，其基本資料無論是性別、年齡、任職狀況均無差異 (參閱附表四)。民眾至局洽辦業務對本局位置或標示清楚否，填「是」者佔 93.9%。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。

二、至本局洽辦醫事執業執照所需時間，5 分鐘內辦結 41.6%；10 分鐘內辦結者達 73.5%；15 分鐘內辦結者達 84.2%，均無逾 30 分鐘辦結。

三、顧客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 8 以上「滿意」程度，「人員服務」面更達 99.2% 滿意，且填達「非常滿意」平均達 6 成 3。(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 58 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：親切、服務好(優)、服務態度讚(佳)、熱忱、有禮貌、溫暖(和)、貼(細)心、周到、和善、主動詢問、講話口氣好等有 31

位；人員服務速率：迅(快)速、效率很好、有效率、積極、十分快速、馬上可以非常好的服務等有 15 位；服務人員專業：服務專業與講解詳細、清楚有 3 位，值得稱許。

- (二) 民眾對本局優點中有 6 位受訪者填註有關環境服務，如乾淨、整潔、環境好、舒適。
- (三) 民眾對本局缺點中有 3 位受訪者填註意見，如「位置有點隱密」、「更綠化」、「新增號碼機」。
- (四) 對本局「還可以增加哪些服務」乙項：4 位填註意見，如「中午不要休息、中午或周六也能提供換照服務」、「線上及時通或 LINE」、「增額，避免服務中心過勞」。
- (五) 對本局「哪裡可做得更好」乙項，計有 2 位受訪者填註意見，分別填註「只要向善良前進都會進步」、「很好，可以為自己工作單位行政執行的模範」。
- (六) 在填答服務時間，除「空白」10.6%未填，「是」在 30 分鐘內辦結 89.4%，無逾 30 分鐘辦結。

柒、建議

本服務滿意度調查在滿意度程度達 9 成 8，得到民眾相當大之肯定，民眾建議事項供服務單位參採，請針對本次建議提出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」三大面向滿意度均維持在 9 成 8 以上。其中又以「人員服務」面向之平均滿意達 99.2% 最高，應予第一線服務人員拍拍手。
- (二) 104 年下半年申辦證照服務件數增加，係因「藥事人員首批執業執照更新」。本縣有藥師 979 人及藥劑生 386 人，需於 12 月 31 日完成更新執業執照。依據「藥師執業登記及繼續教育辦法」第 3 條規定，藥師應檢具相關文件向執業所在地衛生局申請。執業執照更新應於期間內提交「繼續

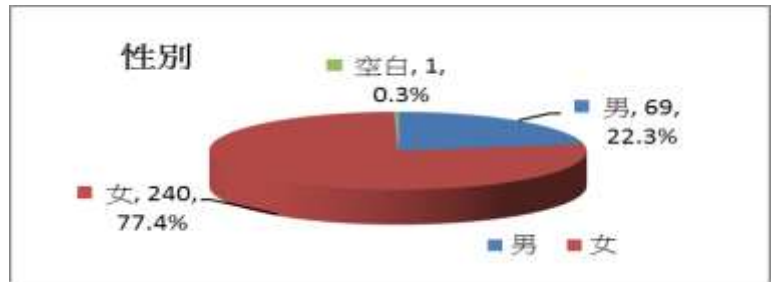
教育積分」150 積分，方能更新；積分不足者，應依藥師法第 10 條規定申辦停業或歇業，於停業期間補足繼續教育積分，才可更新執業執照。若未辦理執業執照更新且未依藥師法第 10 條規定辦理停業或歇業，仍繼續執業者，則違反藥師法第 7 條、第 22 條規定，處新臺幣 2 仟元以上 1 萬元以下罰鍰外。在限期（約 4 個月辦照期間）內每個月額外增加約 300 至 400 件數，民眾特別反映，如「新增號碼機」、「增額，避免服務中心過勞」，因此，便捷服務中心在疏通辦照者，應特別注意第一線服務人員可提供之服務量，及民眾在無號碼機情況下，要保證其等候不會被插隊、不公平感受，顧及民眾等候之服務，令其安心辦照。

- (三) 提供本局之建議，希望可以增加服務時段或方式，如「中午不要休息、中午或周六也能提供換照服務」、「線上及時通或 LINE」，因應網路便捷，如業務單位可思考「採預約制，不浪費時間」，讓不方便請假之民眾也可安心辦照。
- (四) 另，「建議提供做得更好」乙項，民眾填註「很好，可以為自己工作單位行政執行的模範」，此為任職於學校校護辦照，對衛生局提供整體服務 5 分鐘內之感覺，在優點部分填註「工作人員相當親切、服務周到」，想學習本局服務精神。能成為其它機關標竿，特別感到在機關服務之光榮感。

彰化縣衛生局 104 年（第 2 次）服務滿意度調查分析基礎資料 表一

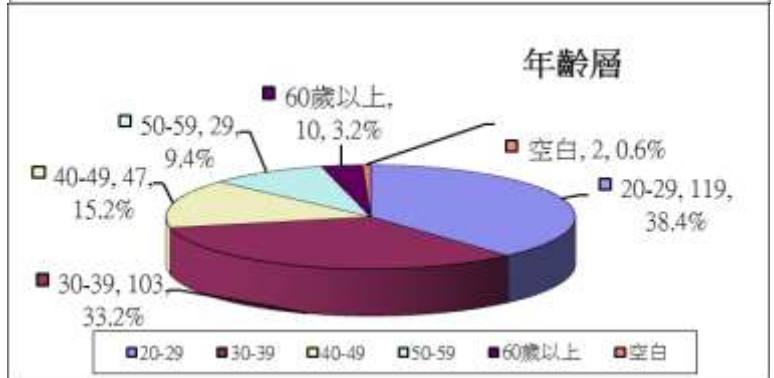
■ 性別

男 69 人 (22.3%)
 女 240 人 (77.4%)
 空白 1 人 (0.3%)



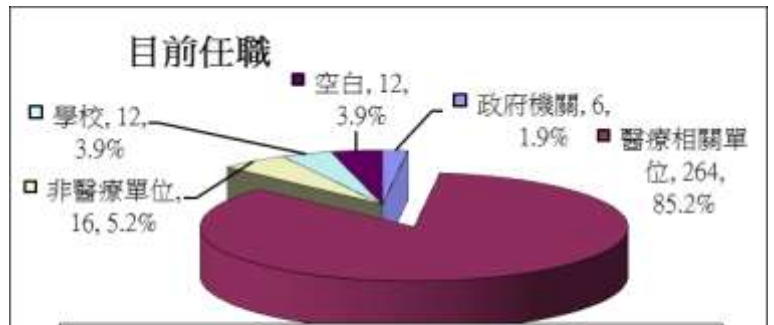
■ 年齡層

20 歲~29 歲 119 人 (38.4%)
 30 歲~39 歲 103 人 (33.2%)
 40 歲~49 歲 47 人 (15.2%)
 50~59 歲 29 人 (9.4%)
 60 歲以上 10 人 (3.2%)
 空白 2 人 (0.6%)



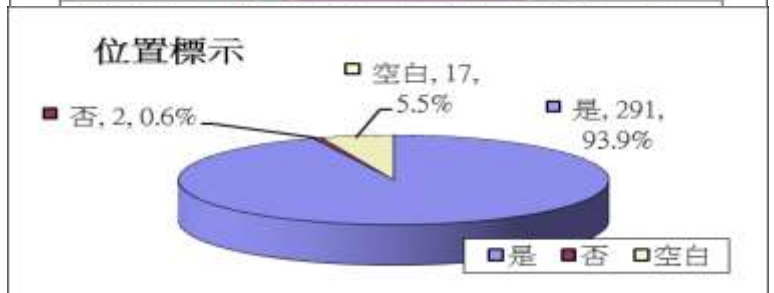
■ 目前任職

政府機關 6 人 (1.9%)
 醫療相關單位 264 人 (85.2%)
 非醫療單位 16 人 (5.2%)
 學校 12 人 (3.9%)
 空白 12 人 (3.9%)



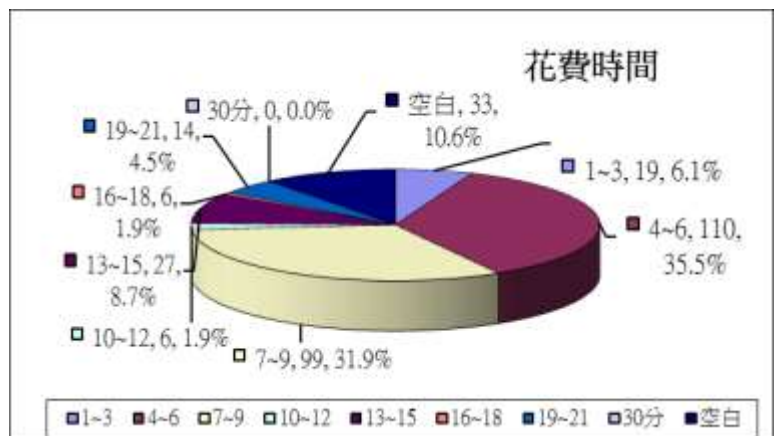
■ 本局位置或標示是否清楚

是 291 人 (93.9%)
 否 2 人 (0.6%)
 空白 17 人 (5.5%)



■ 平均花多少時間(分鐘)

1 ~ 3 分 19 人 (6.1%)
 4 ~ 6 分 110 人 (35.5%)
 7 ~ 9 分 99 人 (31.9%)
 10~12 分 6 人 (1.9%)
 13~15 分 27 人 (8.7%)
 16~18 分 2 人 (0.6%)
 19~21 分 14 人 (4.5%)
 30 分 0 人 (0.0%)
 空白 33 人 (10.6%)



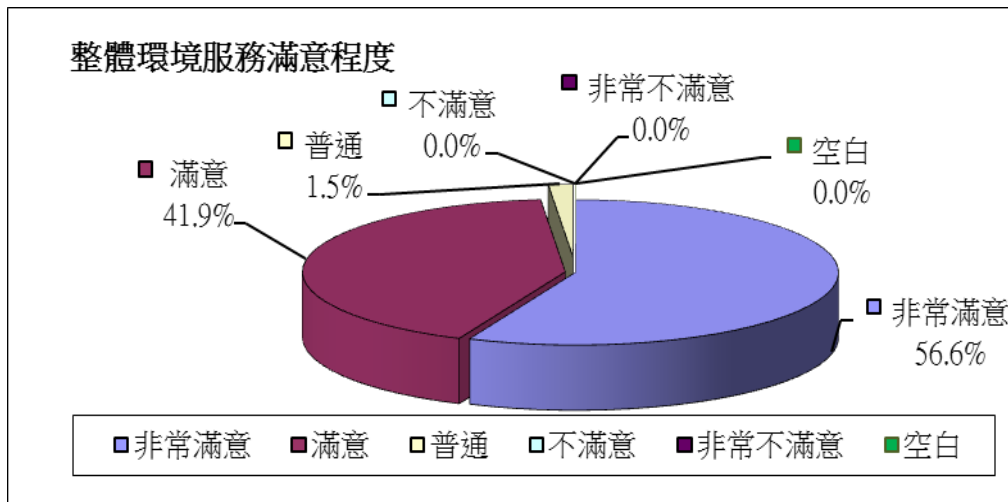
彰化縣衛生局 104 年 (第 2 次) 服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 表二

N=310

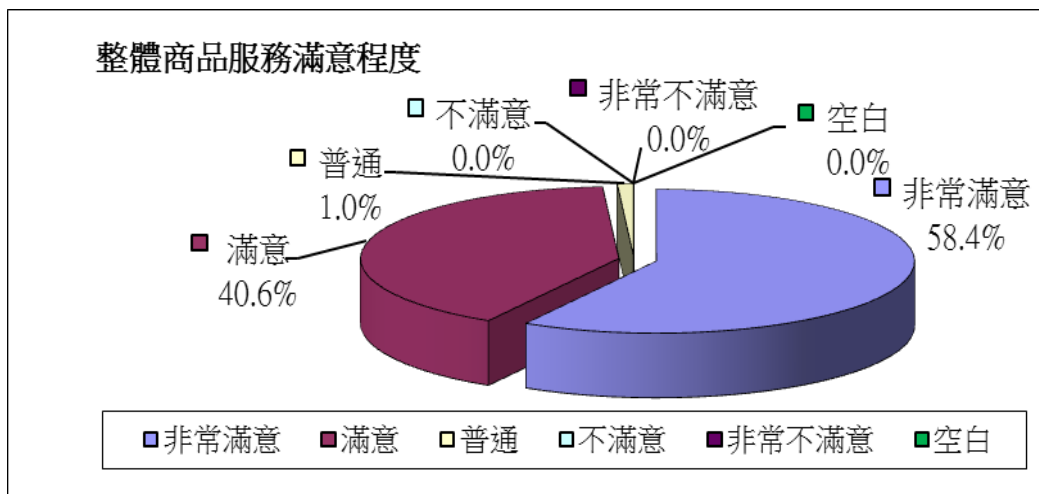
評價項目	非滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%	小計	%
環境服務包括 4 項												
整體環境的舒適性	117	57.1	131	42.3	2	0.6	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	178	57.4	124	40.0	8	2.6	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	176	56.8	130	41.9	4	1.3	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	171	55.2	135	43.5	4	1.3	-	-	-	-	-	-
整體環境服務 平均		56.6		41.9		1.5	-	-	-	-	-	-
商品服務包括 6 項												
洽辦業務流程的順暢性	183	59.0	124	40.0	3	1.0	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	181	58.4	126	40.6	3	1.0	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	181	58.4	126	40.6	3	1.0	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	183	59.0	126	40.6	1	0.3	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	180	58.1	127	41.0	3	1.0	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	178	57.4	127	41.0	5	1.6	-	-	-	-	-	-
整體商品服務 平均		58.4		40.6		1.0	-	-	-	-	-	-
人員服務包括 6 項												
服務台的服務	190	61.3	118	38.1	2	0.6	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	196	63.2	112	36.1	2	0.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	200	64.5	108	34.8	2	0.6	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	194	62.6	112	36.1	4	1.3	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	199	64.2	108	34.8	3	1.0	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	194	62.6	113	36.5	3	1.0	-	-	-	-	-	-
整體人員服務 平均		63.1		36.1		0.8	-	-	-	-	-	-

彰化縣衛生局 104 年（第 2 次）服務滿意度調查分析評價項目滿意程度 圖二

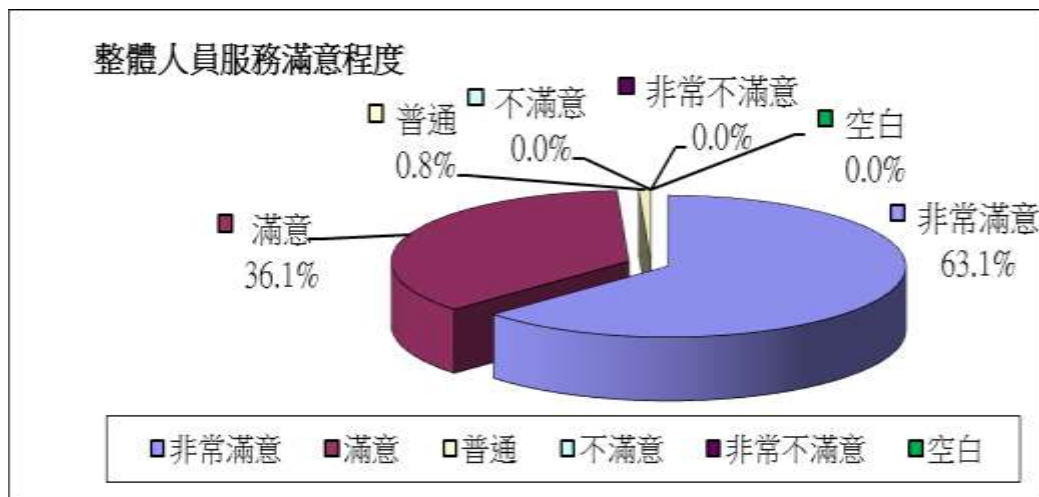
(一) 整體環境服務滿意程度平均



(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	104 年		104 年	
	第 2 次		第 1 次	
	人數	百分比	人數	百分比
性別				
男	69	22.3%	63	22.7%
女	240	77.4%	197	70.9%
空白	1	0.3%	18	6.5%
年齡				
20-29	119	38.4%	90	32.4%
30-39	103	33.2%	118	42.4%
40-49	47	15.2%	44	15.8%
50-59	29	9.4%	14	5.0%
60 歲以上	10	3.2%	7	2.5%
空白	2	0.6%	5	1.8%
目前任職				
政府機關(學校)	18	5.8%	27	9.7%
醫療相關單位	264	85.2%	218	78.8%
非醫療單位	16	5.2%	16	5.8%
空白	12	3.9%	16	5.8%
本局位置或標示是否清楚				
是	291	93.9%	248	89.2%
否	2	0.6%	3	1.1%
空白	17	5.5%	27	9.7%
平均花多少時間(分鐘)				
1-5	129	41.6%	91	32.8%
6-10	99	31.9%	110	39.5%
11-15	33	10.6%	30	10.8%
16~20	2	0.6%	14	5.0%
30 以上	0	0.0%	0	0.0%
空白	33	10.6%	33	11.9%
合計	310	100%	278	100%

資料來源：104 年(第 I 次)、104 年(第 2 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

104年(第2次)代碼:【A】、104年(第1次)代碼:【B】

評價項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		空白	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
環境服務包括4項												
整體環境的舒適性	57.1	45.0	42.3	54.3	0.6	0.7	-	-	-	-	-	-
各洽公單位動線設計狀況是否順暢	57.4	47.1	40.0	51.1	0.6	1.8	-	-	-	-	-	-
局內硬體設施是否足夠	50.8	45.7	41.9	51.4	1.3	2.9	-	-	-	-	-	-
相關資料的找尋性是否清楚	55.2	46.4	43.5	51.4	1.3	2.2	-	-	-	-	-	-
平均	56.6	46.1	41.9	52.1	1.5	1.9	-	-	-	-	-	-
商品服務包括6項												
洽辦業務流程的順暢性	59.0	51.1	40.0	47.5	1.0	1.4	-	-	-	-	-	-
洽公等待時的服務	58.4	50.7	40.6	47.8	1.0	1.4	-	-	-	-	-	-
開始洽公至洽公結束的時效性	58.4	51.4	40.6	47.1	1.0	1.4	-	-	-	-	-	-
洽公事件處理的方便性	59.0	51.8	40.6	46.8	0.3	1.4	-	-	-	-	-	-
文件表格填寫是否便利	58.1	48.9	41.0	48.9	1.0	2.2	-	-	-	-	-	-
各項訊息公告說明的方式是否清楚	57.4	47.1	41.0	50.4	1.6	2.5	-	-	-	-	-	-
平均	58.4	50.2	40.6	48.1	1.1	1.7	-	-	-	-	-	-
人員服務包括6項												
服務台的服務	61.3	59.7	38.1	39.2	0.6	1.1	-	-	-	-	-	-
人員協助的主動積極性	63.2	61.5	36.1	37.4	0.6	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員的服務態度	64.5	59.4	34.8	39.6	0.6	1.1	-	-	-	-	-	-
承辦人員回答問題的專業性	62.6	60.1	36.1	39.2	1.3	0.7	-	-	-	-	-	-
承辦人員的辦事效率	64.2	59.7	34.8	38.8	1.0	1.4	-	-	-	-	-	-
承辦人員的電話禮貌	62.6	56.8	36.5	41.4	1.0	1.8	-	-	-	-	-	-
平均	63.1	59.5	36.1	39.3	0.8	1.2	-	-	-	-	-	-

資料來源：104年(第1次)、104年(第2次)