

衛生福利部108年度民意調查報告摘要表

調查名稱	顧客服務滿意度調查				
主辦機關	中央健康保險署	主管機關	衛生福利部	受委託調查機構	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 故鄉市場調查股份有限公司
調查日期	自108年9月16日 至108年9月26日			使用經費	合計670,000元
調查母體	年滿20歲以上之民眾、健保投保單位業務承辦人、與健保署有特約業務之醫事服務機構				
抽樣樣本數	1.一般民眾20,801人 2.投保單位4,190人 3.醫事服務機構3,466人		有效樣本數	1.一般民眾1,086人 2.投保單位1,097人 3.醫事服務機構1,077人	
調查目的	以中央健康保險署主要顧客服務管道為設計架構(包括：臨櫃服務、網站、業務單位專線、健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678))，調查一般洽公民眾、投保單位及醫事服務機構單位對於健保署各服務管道之品質及效能的滿意程度，作為未來改善各項服務管道服務品質之參考。				
調查方法	抽樣方法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（一般民眾隨機樣本採戶中抽樣）			
	調查方式	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面訪 <input type="checkbox"/> 手機調查 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 網路調查 <input type="checkbox"/> 其他（ ）			
	資料分析方法	單變項統計分析： <input type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析 <input checked="" type="checkbox"/> 卡方檢定 <input type="checkbox"/> 其他（ ）			
調查發現	1. 一般民眾： (1) 86.0%的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。 (2) 對於臨櫃服務的整體滿意度為97.5%。 (3) 對於網站服務的整體滿意度為86.0%。 (4) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為92.4%。 2. 投保單位：				

	<p>(1) 85.8%的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。</p> <p>(2) 對於網站服務的整體滿意度為91.1%。</p> <p>(3) 對於業務專線電話的整體滿意度為85.8%。</p> <p>(4) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為90.9%。</p> <p>3. 醫事服務機構：</p> <p>(1) 91.3%的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。</p> <p>(2) 對於網站服務的整體滿意度為91.3%。</p> <p>(3) 對於業務專線電話的整體滿意度為91.3%。</p> <p>(4) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為93.6%。</p>		
<p>結論 與 建議</p>	<p>1.一般民眾主要使用之服務管道為臨櫃服務及網路服務，且使用網路服務族群以青壯年年齡層、教育程度越高者，使用意願較高。鑒於全國性電話調查可訪問到有使用健保服務管道民眾之觸及率較低，建議未來可針對臨櫃服務、健保諮詢服務專線使用者，直接調查其服務使用之滿意度，同時瞭解為何不使用網路服務之原因，以利精準瞭解民眾利用網路申辦健保業務意願，並可精進網路申辦服務。</p> <p>2.投保單位及醫事服務機構對業務專線較不滿意部份為接通速度，另網路服務部分則是「網站找到所需資料花費時間」滿意度最低。針對「電話接通速度」，可透過人力調配、語音留言、增加網站資訊及申辦業務項目，或於健保署建置完成之文字客服增加常見問題諮詢、服務項目等多元即時服務模式，以減少致電洽詢方式、有效解決接聽等候時間。此外，針對健保署全球資訊網改版，建議應以使用者為中心進行網頁設計，方便使用者利用網路快速查詢到所需資訊，將有助提升整體服務滿意度。</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>全民健康保險、顧客服務滿意度、民意調查</p>	<p>資料 性質</p>	<p><input type="checkbox"/>發布新聞(時間)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>一般</p> <p><input type="checkbox"/>密</p>
<p>聯絡人</p>	<p>姓名：林宇泰 服務單位：衛生福利部中央健康保險署 職稱：專員 電話：(02)27065866轉分機2673 電子郵件：A110778@nhi.gov.tw</p>		