

衛生福利部107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"/> 艾普羅民意調查股份有限公司
調查日期	自107年10月4日 至107年10月17日			使用經費	合計590,000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20,088人 2.投保單位3,327人 3.醫事服務機構4,447人		有效樣本數	1.一般民眾1,100人 2.投保單位1,082人 3.醫事服務機構1,082人	
調查目的	以中央健康保險署5大顧客服務管道為設計架構(包括：臨櫃服務、網站、電子郵件、業務單位專線、0800免付費諮詢電話)，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）			
調查方法	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（ ）			
調查方法	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) 73.7%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97.6%。 (3) 對於網站服務的整體滿意度為73.8%。 2. 投保單位：				

	<p>(1) 82.5%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87.7%。</p> <p>(3) 對於業務專線電話的整體滿意度為82.5%。</p> <p>3. 醫事服務機構：</p> <p>(1) 88.3%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88.3%。</p> <p>(3) 對於業務專線電話的整體滿意度為90.8%。</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，且使用網路服務有逐年上升趨勢。建議未來針對民眾臨櫃及網路兩大服務管道進行調查，並從使用者角度設計更友善之使用介面與增加網路申辦項目，以提升民眾利用網路申辦健保業務意願，精進網路服務。</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轉接速度及接通速度，建議除現有電話客服中心外(call center)，亦可規劃語音、文字客服等多元即時服務模式，提供常見問題諮詢，降低接聽等候時間。此外，針對全球資訊網進行改版，方便使用者利用網路快速查詢到所需資訊，減少致電洽詢方式，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</p> <p>電話：(02)27065866轉分機2673 電子郵件：A110778@nhi.gov.tw</p>	