

衛生福利部105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"/> 趨勢民意調查股份有限公司
調查日期	自 105 年 11 月 08 日 至 105 年 12 月 05 日			使用經費	合計 596,000 元
調查母體	一般民眾、投保單位、醫事服務機構				
抽樣樣本數	一般民眾 20,694人 投保單位 2,963人 醫事服務機構 2,952人	有效樣本數	一般民眾 1,423人 投保單位 1,100人 醫事服務機構 1,196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本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 checked="" 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	一、一般民眾 各項服務管道整體滿意度，74.5%以上的受訪者表示肯定。 (一) 臨櫃服務整體滿意度90.2%。 (二) 網站整體滿意度88.7%。 (三) 0800免費諮詢電話整體滿意度91.9%。 (四) 電子郵件整體滿意度為74.5%。 二、投保單位 各項服務管道整體滿意度：83.2%以上的受訪者表示肯定。 (一) 臨櫃服務整體滿意度89.2%。				

	<p>(二) 網站整體滿意度87.8%。</p> <p>(三) 業務專線電話整體滿意度86.9%。</p> <p>(四) 0800免費諮詢電話整體滿意度83.2%。</p> <p>三、醫事服務機構</p> <p>各項服務管道整體滿意度，86.7%以上的受訪者表示肯定。</p> <p>(一) 臨櫃服務整體滿意度95.5%。</p> <p>(二) 網站整體滿意度86.7%。</p> <p>(三) 業務專線電話整體滿意度92.1%。</p> <p>(四) 0800免費諮詢電話整體滿意度為93.7%。</p>		
<p>結論 與 建議</p>	<p>一、臨櫃服務作業流程簡化，加強推廣預約系統</p> <p>一般民眾最常使用的服務管道，仍以臨櫃服務的比例較高。其中對等待服務時間的滿意度較低。建議可對於作業流程進行再簡化，例如加強推廣電話或網路的預約櫃檯服務功能等方式，來縮短民眾洽公等候時間。</p> <p>二、增加網路資訊尋找便利性</p> <p>網路上資訊蒐尋便利度，為不滿意度較高項目，建議加強網站資訊尋找便利性。</p> <p>三、加強業務專線電話接聽速度</p> <p>在投保單位及醫事服務機構，以在電話接通速度之不滿意度較高，建議可加強業務專線電話接聽速度。</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>顧客服務滿意度、臨櫃服務、網站、電子郵件、業務單位專線、0800 免付費諮詢電話</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>本案聯絡人</p>	<p>姓名：王浩彥 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)27068566-1570 電子郵件：A110517@nhi.gov.tw</p>		