

行政院所屬各機關 104 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	衛生福利部中央健康保險署「104 年度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	艾普羅民意調查股份有限公司		
調查日期	自 104 年 11 月 27 日 至 104 年 12 月 10 日			使用經費	合計 613,300 元		
調查母體	一般民眾、投保單位、醫事服務機構						
抽樣樣本數	5,256 份 1,723 份 1,882 份	有效樣本數	4,509 份 1,084 份 1,087 份	有效樣本率	85.8% 62.9% 57.8%	本報告頁數	共 420 頁
調查目的	以本署 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 免付費諮詢電話及郵寄信件)，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"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <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	<p>(一) 一般民眾</p> <p>A. 各項服務管道整體滿意度，80%以上的受訪者表示肯定。</p> <p>(A) 臨櫃服務：整體滿意度與服務態度的滿意度高達 91%，專業知識、服務流程及等待服務時間的滿意度亦達 80% 以上。</p> <p>(B) 網站：整體滿意度及網路查詢項目的滿意度皆達 80% 以上，對於網站健保資訊及網路申辦項目的滿意度同為 75%，對於找尋資訊的便利程度和申辦及查詢處理速度的滿意度約 70%。</p> <p>(C) 0800 免費諮詢電話：整體滿意度及人員服務態度和答覆內容的滿意度皆達 80% 以上，惟電話接通速度和電話轉接次數的滿意度較低，未達 70%。</p> <p>B. 現行推動政策滿意度：</p> <p>(A) 健康存摺：知道本署提供健康存摺服務者占 17%，肯定健康存摺服務者占 65%。</p> <p>(B) 長期照顧保險：知道政府提供長期照顧服務者占 40%，其中對長照服務推動情形感到滿意者占 35%；另贊成以全民納保方式推動長期照顧保險，並比照全民健保收費方式收取長期照顧保險費者占 70%。</p> <p>(C) 補充保費門檻上調：支持利息所得和股利所得的支持度達 60%，租金收入與執行業務收入支持度分別為 58% 及 56%，除了租金收入的不支</p>						

	<p>持度為 23% 較高之外，其他 3 項不支持比例均低於 20%。</p> <p>(二) 投保單位</p> <p>A. 各項服務管道整體滿意度：超過 70% 以上的受訪者表示肯定。</p> <p>(A) 臨櫃服務：整體滿意度達 92%，服務態度、能一次完成作業、服務流程及服務人員專業知識的滿意度也都在 80% 以上，等待服務時間的滿意度為 75%。</p> <p>(B) 網站：近 80% 滿意網站整體使用狀況，關於網站健保資訊、網路查詢項目及申辦及查詢處理速度的滿意度約為 75%，對網路申辦項目及找尋資訊便利程度的滿意度在 70% 上下。</p> <p>(C) 業務專線電話：整體滿意度為 78%。人員專業知識與服務態度的滿意度在 80% 上下較高，71% 滿意處理流程，電話接通速度的滿意度僅 46%。</p> <p>(D) 0800 免費諮詢電話：整體滿意度達 84%，人員服務態度與專業知識都在 82% 以上，近 80% 滿意人員答覆內容，電話接通速度與電話轉接次數的滿意度未達 60%。</p> <p>B. 現行推動政策滿意度：</p> <p>(A) 健康存摺：知道本署提供健康存摺服務者占 45%，其中肯定健康存摺服務者占 72%，另願意向員工推廣下載健康存摺者占 60%。</p> <p>(B) 長期照顧保險：知道政府有提供長期照顧服務者占 52%，惟其中對長期照顧服務推動情形感到滿意僅占 25%；另贊成以全民納保方式推動長期照顧保險，並比照全民健保收費方式收取長期照顧保險費者占 72%。</p> <p>(C) 補充保費門檻上調：利息所得、執行業務收入、股利所得和租金收入的支持度都在 70% 以上，不支持的比例均低於 20%。</p> <p>(三) 醫事服務機構</p> <p>A. 各項服務管道整體滿意度：約 80% 的受訪者表示肯定。</p> <p>(A) 臨櫃服務：整體滿意度達 92%，其餘各項的滿意度也都在 86% 以上。</p> <p>(B) 網站：滿意網站整體使用狀況者占 78%，關於網路查詢項目、網站健保資訊及網路申辦項目的滿意度介於 74% 至 79% 之間，惟申辦及查詢處理速度和找尋資訊便利程度的滿意度僅為 69%。</p> <p>(C) 業務專線電話：整體滿意度達 85%。人員態度、專業知識及處理流程的滿意度都在 80% 以上，72% 滿意電話接通速度。</p> <p>(D) 0800 免費諮詢電話：整體滿意度為 78%，人員服務態度、答覆內容都有 90% 以上表示滿意，86% 滿意人員專業知識，電話接通速度與電話轉接次數的滿意度同為 65%。</p> <p>B. 現行推動政策滿意度：</p> <p>(A) 健康存摺：知道本署提供健康存摺服務者占 72%，且其中曾下載使用者占 10.5%；肯定健康存摺服務者占 67%，願意協助推廣健康存摺者占 43%。</p> <p>(B) 長期照顧保險：知道政府有提供長期照顧服務者占 76%，其中對長期照顧服務推動情形感到滿意者占 34%；贊成以全民納保方式推動長期照顧保險者占 71%，且贊成比照全民健保收費方式規劃長期照顧保險之收費方式者占 77%。</p>
<p>結論 與</p>	<p>(一) 一般民眾： 民眾與本署聯繫的管道以臨櫃與網站居多，各項為民服務管道的滿意度皆</p>

建議

高達 80% 以上。惟就滿意度較低的細項來看，部分受訪者反映網站資料豐富、架構較為複雜，不易查詢，本署將針對網站架構進行檢視及改版，以提升網頁瀏覽友善性；另部分受訪者反映 0800 免付費諮詢專線接通速度或轉接次數滿意度較低，本署將瞭解民眾使用 0800 免付費諮詢專線的高峰時段，彈性調撥支援人力，並鼓勵同仁在現有的流程方法中，提出創新服務措施，以提升電話服務效能。

(二) 投保單位及醫事服務機構：

投保單位及醫事服務機構與本署聯繫的管道以網站與業務專線電話居多，對各項為民服務管道的滿意度亦給予高度肯定。惟業務專線電話的接通速度，不滿意情形較高，本署將瞭解哪些時段為高峰，並配合業務彈性調整人力；另亦有部分使用者反映網站資料豐富、架構較為複雜，不易查詢，對找到資訊便利性的不滿意度最高，本署將針對網站架構進行檢視及改版，以提升網頁瀏覽友善性，使能更符合使用者需求。

目前調查的執行方式，雖可了解顧客使用本署各項為民服務管道的比例，但在某些管道使用頻率不高的情形下，本署將考量未來是否不列入評估項目，或以曾與本署進行業務聯繫之人員進行抽樣查訪之方式執行，以增進調查效率及品質。