



	<p>2. 臨櫃服務中評價最高的項目為「服務人員態度親切有禮」(79.77分)；評價最低的項目為「等待服務的時間」(74.77分)；網站服務中評價最高的項目為「網站申辦服務的時效」(74.55分)；評價最低的項目為「網站提供的健保資訊內容品質」(71.33分)。</p> <p><b>(三) 醫事服務機構</b></p> <p>1. 就醫事服務機構對各項服務管道評價而言，無論在服務品質、認知價值、滿意度或忠誠度構面，皆以「臨櫃服務」受到的評價最高。而「0800 免付費諮詢電話服務」則在服務品質及忠誠度構面的評價最低；「網站服務」則在認知價值及滿意度構面評價最低。</p> <p>2. 臨櫃服務中評價最高的項目為「服務人員態度親切有禮」(81.22分)；評價最低的項目為「等待服務的時間」(78.11分)。</p> <p><b>(四) 健保署整體服務</b></p> <p>就健保署整體服務滿意度分數而言，103 年度調查之一般洽公民眾、投保單位及醫事服務機構對健保署整體服務滿意度分數皆高於 102 及 101 年度。</p>
<p>結論 與 建議</p>	<p><b>(一) 一般洽公民眾：</b></p> <p>1. 由調查結果顯示，一般洽公民眾對各項服務的滿意度評價皆在 70 分以上。</p> <p>2. 各項服務管道，以對「臨櫃服務」的服務品質評價最高(84.39分)，對「電子郵件服務」的服務品質評價最低(72.91分)。</p> <p>3. 「電子郵件服務」中又以對「電子郵件此種聯絡方式」的服務品質評價最低，建議相關人員可透過其他方式與民眾聯絡溝通，提升服務品質。</p> <p><b>(二) 投保單位：</b></p> <p>1. 由調查結果顯示，投保單位對各項服務的滿意度評價皆在 67 分以上。</p> <p>2. 各項服務管道，以對「臨櫃服務」的服務品質評價最高(78.19分)，對「郵寄服務」的服務品質評價最低(64.86分)。</p> <p>3. 「郵寄服務」中又以對「信件回覆的時效性」的服務品質評價最低，建議相關人員可透過其他方式與投保單位聯絡溝通，提升服務效率。</p> <p><b>(三) 醫事服務機構：</b></p> <p>1. 由調查結果顯示，醫事服務機構對各項服務的滿意度評價皆在 67 分以上。</p> <p>2. 各項服務管道，以對「臨櫃服務」的服務品質評價最高(80.29分)，對「0800 免付費諮詢電話服務」的服務品質評價最低(72.47分)。</p> <p>3. 「0800 免付費諮詢電話服務」中又以對「電話接通速度」的服務品質評價最低，建議相關人員態度親切有禮，對機構之詢問更有耐心。</p> <p>[註] 滿意度等級：非常滿意=100分 滿意=67分 不滿意=33分 非常不滿意=0分</p>