

# 衛生福利部114年度民意調查報告摘要表

<b>調查名稱</b>	顧客服務滿意度調查				
<b>主辦機關</b>	中央健康保險署	<b>主管機關</b>	衛生福利部	<b>受委託調查機構</b>	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 趨勢民意調查股份有限公司
<b>調查日期</b>	自 114年 7月 25日 至 114年 9月 21日			<b>使用經費</b>	825,000元
<b>調查母體</b>	年滿18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。				
<b>抽樣樣本數</b>	1.一般民眾48,439份 2.投保單位6,789份 3.醫事服務機構4,577份		<b>有效樣本數</b>	1.一般民眾2,315份 2.投保單位1,596份 3.醫事服務機構1,161份	
<b>調查目的</b>	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。				
<b>調查方法</b>	<b>抽樣方法</b>	<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）			
	<b>調查方式</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面訪 <input checked="" 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（                      ）			
	<b>資料分析方法</b>	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 checked="" type="checkbox"/> 其他（平均數與變異數分析）			
<b>調查發現</b>	1. 一般民眾： (1) 超過8成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表示肯定為96.9%。 (3) 對於網站服務的整體滿意度表示肯定為87.4%。 (4) 對於健保署健保快易通 APP 服務的整體滿意度表示肯定為92.3%。 (5) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度表示肯定為96.4%。 2. 投保單位：				

	<p>(1)超過8成9的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。</p> <p>(2)對於臨櫃服務的整體滿意度表示肯定為99.6%。</p> <p>(3)對於網站服務的整體滿意度表示肯定為94.4%。</p> <p>(4)對於業務專線電話的整體滿意度表示肯定為89.9%。</p> <p>3. 醫事服務機構：</p> <p>(1)超過9成1的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。</p> <p>(2)對於臨櫃服務的整體滿意度表示肯定為97.8%。</p> <p>(3)關於網站服務：</p> <p>A.對於「健保署全球資訊網」的整體滿意度表示肯定為96.2%。</p> <p>B.對於「健保資訊網服務系統(VPN)」的整體滿意度表示肯定為91.0%。</p> <p>(4)對於業務專線電話的整體滿意度表示肯定為96.2%。</p>		
<p style="text-align: center;"><b>結論 與 建議</b></p>	<p>1.114年健保署各項服務管道使用率，不分群體皆以「網站服務」的使用率最高；其次因調查對象之業務屬性關係，使用率居次在「投保單位」與「醫事服務機構」皆為「業務專線電話服務」，至於「一般民眾」則為「臨櫃服務」。</p> <p>2.關於健保署各項服務管道的滿意度評價，臨櫃服務在各項目皆有獲得相當高度的評價，滿意度幾乎都在9成以上，其中「民眾」在「等待時間」評價相對較低（未達9成）。網站資訊服務滿意度方面，各項滿意度幾乎都在8成2以上，其中「一般民眾調查」在「申請辦理各項服務」評價相對較低（未達8成2）。業務專線電話服務滿意度方面，以「接通速度」滿意度相對較低（投保單位滿意度為62.8%）；諮詢電話服務滿意度方面，以「電話語音分類指引」滿意度相對較低（投保單位滿意度為61.9%），其他項目滿意度都在約8成6以上。</p> <p>3.建議健保署可持續精進客服專線服務機制，可定期進行「模擬來電測試」或「神秘客訪查」，即時掌握服務品質表現。其次，建議導入AI智能語音客服系統，協助自動回覆常見問題，以減少等待時間與人工負荷；並於高峰時段適度調整接線人力，維持通話接通率與應答速度，持續提升民眾滿意度。</p> <p>4.針對本次調查問卷中部分題目或趨勢變化較為明顯的題目，建議於明年調查中進一步規劃追問題項，以深入瞭解民眾回應背後的原因與實際情況，作為後續政策研議與問卷精進之參考。</p>		
<p style="text-align: center;"><b>關鍵字</b></p>	<p>全民健康保險、顧客服務滿意度、民意調查</p>	<p style="text-align: center;"><b>資料 性質</b></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 style="text-align: center;"><b>聯絡人</b></p>	<p>姓名：謝京伶 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2553 電子郵件：A111349@nhi.gov.tw</p>		