

衛生福利部109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"/> 全國公信力民意調查股份有限公司
調查日期	自109年9月24日 至109年10月27日			使用經費	760,000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38,526人 2. 投保單位3,955人 3. 醫事服務機構3,796人		有效樣本數	1. 一般民眾2,220人 2. 投保單位1,139人 3. 醫事服務機構1,103人	
調查目的	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。				
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 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（ ）			
	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 checked="" type="checkbox"/> 其他（平均數與變異數分析）			
調查發現	1. 一般民眾： (1) 87.4%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92.6%。 (3) 對於網站服務的整體滿意度為87.4%。 (4) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為91.4%。 2. 投保單位： (1) 86.5%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97.5%。				

	<p>(3) 對於網站服務的整體滿意度為86.5%。</p> <p>(4) 對於業務專線電話的整體滿意度為87.2%。</p> <p>(5) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為91.2%。</p> <p>3. 醫事服務機構：</p> <p>(1) 91.4%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為96.1%。</p> <p>(3) 對於網站服務的整體滿意度為91.4%。</p> <p>(4) 對於業務專線電話的整體滿意度為91.5%。</p> <p>(5) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度為93.5%。</p>		
<p style="text-align: center;">結論 與 建議</p>	<p>1. 調查顯示健保署109年各項為民服務管道，不分族群以「網站服務」的使用率最高，「臨櫃服務」則獲得最多肯定的評價。整體來看，有超過8成6的受訪者對於健保署所提供之各項服務管道表示滿意。</p> <p>2. 進一步分析發現受訪者較不滿意部份，關於「業務專線電話」或「健保諮詢服務專線」為電話接通速度；另「網路服務」部分則是「網站找資料花費時間」。針對改善「電話接通速度」，健保署除彈性調配服務人力、增加互動式電話語音服務功能外，另就民眾常見問題諮詢、服務項目等完成「智能客服」建置，俾利24小時服務不間斷，並增加網站資訊及申辦業務項目；藉由多元即時服務模式，減少民眾致電洽詢方式、有效解決接聽等候時間。此外。於健保署全球資訊網開設各項主題專區，讓各使用族群得以透過網站快速找到所需資訊、達到分眾分流之效果，減少花費時間於網站找資料之刻板負面印象，提升民眾使用網路服務意願。</p> <p>3. 鑒於民眾電話使用行為之改變，僅使用行動電話的國人占比日益增加，於今年起針對一般民眾、業已結合住宅市話與行動手機試辦雙底冊電話調查；建議除持續試辦雙底冊電訪以找出最佳組合比率外，另可針對臨櫃服務使用者，直接調查其服務使用之滿意度，期使本調查結果真實反映民眾感受、施政作為更能貼近民意趨勢。</p>		
<p style="text-align: center;">關鍵字</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;">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 style="text-align: center;">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：視察</p> <p>電話：(02)27065866轉分機2673 電子郵件：A110778@nhi.gov.tw</p>		