

計畫編號：DOH87-NH-044



行政院衛生署八十七年度委託研究計畫

中央健康保險局服務滿意度之
調查研究

研 究 報 告

執行機構：交通大學管理科學研究所

計畫主持人：張保隆

協同主持人：黃旭男

研究人員：張德儀、林玉凡、陳怡君

執行期間：87年2月1日至87年7月31日

本研究報告僅供參考用，不代表本署意見

中央健康保險局服務滿意度之調查研究

研究報告摘要

一、研究動機與目的

提昇服務品質，確保顧客滿意，以產生競爭優勢，不僅為當代企業管理之經營理念，對於行政管理、醫療保健亦同等重要。中央健保局已將提昇服務品質列為重點工作目標之一，且亦將顧客滿意度列為衡量各分局績效之評核項目。爰此，如何客觀、有效的衡量顧客滿意度，不僅攸關健保局對服務品質績效之掌握，亦攸關將顧客滿意度納入衡量分局績效之成敗，委實為一重要且值得研究之議題。

本研究旨在針對保險對象、投保單位及醫療院所三類健保局之服務對象進行調查，以評估其對健保局台北、北區、中區、南區、高屏及東區等六分局之顧客滿意度。本研究所設計之調查方法可供健保局建立服務滿意度調查之基本模式，調查結果亦可據以為評估各分局「顧客滿意度」項目之績效，及各分局改善服務品質之參考。

二、實施方法及進行步驟

為達成本研究目的，首需參照服務品質之相關文獻，建立評估健保服務顧客滿意之基本架構，然後依據健保局對保險對象、投保單位及醫療院所提供之業務內容，構建調查問卷。繼而依據抽樣理論建立對三種不同調查對象之抽樣設計，並透過人員訪問及郵寄問卷進行調查。最後透過統計方法分析服務對象對各分局之顧客滿意度，及對各服務項目之滿意情形。

以下扼要說明實施方法及步驟：

1.服務滿意度之調查架構

雖然文獻上顯示可由服務構面來建立評估顧客滿意度，如 PZB (1985) 以接近性、溝通、勝任力、信用、可靠度、禮貌、回應力、安全、有形性、瞭解度等層面衡量服務品質，Martin (1986) 亦提出由程序構面及友善構面衡量服務品質，Haywood & Farmer (1988) 則認為服務品質可由服務之實體過程、服務人員的行為與專業性予以衡量。本研究同時融合服務品質理論及健保局之實際業務內容，建立服務滿意度之調查架構，如圖 1 所示。

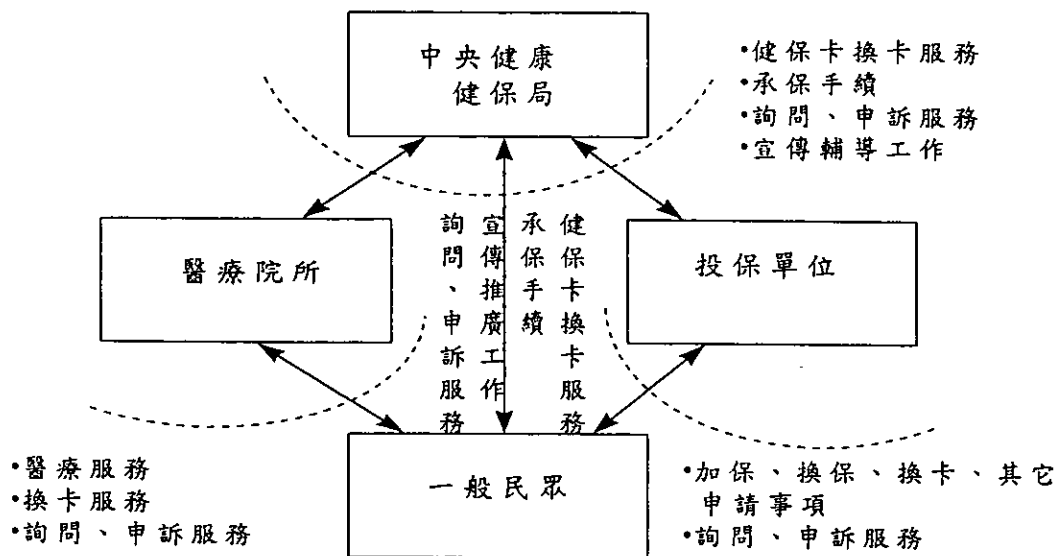


圖 1. 服務滿意度調查架構圖

2.問卷設計及調查方法

依據上述服務滿意度之調查架構，以健保局對一般民眾、投保單位、醫療院所所提供之服務項目及服務內容，分別構建三類問卷。由於問卷設計內容必須同時考量調查方式是否可行，而本研究對一般民眾係採用問卷調查及人員訪問，對投保單位及醫療院所則採郵

寄問卷調查，因此三類問卷內容因調查方式、調查對象不同而有所不同。

大體上，問卷內容包括三部份，第一部份為受調者之基本資料，旨在瞭解受調者有關性別、年齡、教育程度、所得、職業等人口變項。第二部份為顧客對健保局各分局之滿意度，又分為顧客對服務項目之期望程度及顧客對服務項目實際感受之滿意度二類。

一般民眾之調查方式分為二部份，一為針對聯合服務中心，以人員現場調查之方式進行；另一為郵寄問卷，主要為了解民眾對於全民健保制度之看法。投保單位及醫事服務機構方面皆以郵寄問卷方式進行調查。調查重點分就三部份，第一部份為顧客對各分局服務品質之測量，又分為顧客對服務項目之期望程度與實際感受程度二類分別抽樣施測；第二部份為顧客對各分局之整體服務滿意度之看法及全民健保制度相關措施之態度；第三部份為受調者基本資料。不同調查對象、調查方式與問卷包含之內容如下表所示。

表 1. 調查對象、調查方式與問卷形式之組合

調查對象 \ 調查方式	人員調查 (聯合服務中心)	郵寄問卷
一般民眾	A1, A2, C	B2, C
投保單位—期望程度		A1, B1, B2, C
—實際感受		A2, B1, B2, C
醫事服務機構—期望程度		A1, B1, B2, C
—實際感受		A2, B1, B2, C

A1：服務項目之期望程度。 A2：服務項目之實際感受。 B1：對分局之整體滿意度。 B2：對健保制度之相關看法 C：基本資料。

上述問卷之測量尺度，受調者之基本資料以類別尺度予以測量，其餘屬於態度認知之問項，以李克尺度(Likert Scale)七等級測量之，讓受調者勾選適當的滿意程度。問卷編碼方面，正面影響問項之回答由非常滿意到非常不滿意，分數越高表示其滿意度評價越高。

3.抽樣設計

(1)郵寄問卷調查之抽樣設計

進行抽樣調查時，樣本之選取應具代表性，才能真正反應母體的特性。本研究之母群體為中央健保局各分局之投保民眾、投保單位及其所轄之醫療院所，依據抽樣理論可求得各分局應抽之樣本數。

設 P 為調查之全體對象之任一比例值， \hat{p} 為其估計值， N 為母體數， n 為樣本數，若要在可容忍誤差絕對值 d ，且估計誤差風險 α 值下，則

$$P \left(\left| \hat{p} - P \right| \leq d \right) \geq 1 - \alpha$$

今以樣本推算母體某一特性所佔之比例 P 所需之最小樣本數其計算公式如下：

$$n = \frac{N}{N \left(\frac{2d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 + 1}$$

本研究根據 86 年 12 月為止，全國投保人數、投保單位及醫事服務機構之統計，依 $d=0.05$ ， α 為 0.05 下，抽樣所需之最小樣本。依上述公式推算各分局應抽之樣本數，如表 2、表 3、表 4 所示。

(2)人員訪問調查

以人員訪問之方式進行調查，其過程應儘量避免受訪者之認知受調查員偏見或訪問不當而造成之偏差。其次，就統計精確度而言，在一定樣本標準差之下，抽樣數愈多，準確度即愈高，惟樣本數之決定，通常必須考慮調查經費、時間、人力等因素。

表 2. 一般民眾電話調查樣本數

單位	投保人口數	應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	4,146,844	384
北區分局	1,505,015	384
中區分局	2,056,873	384
南區分局	1,712,141	384
高屏分局	1,797,064	384
東區分局	299,131	384
合計	11,517,068	2,304

表 3. 投保單位郵寄問卷樣本數

單位	投保單位(家)	應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	192,042	384
北區分局	52,015	384
中區分局	95,665	384
南區分局	51,264	384
高屏分局	60,058	384
東區分局	6,928	384
合計	457,972	2,304

表 4. 醫療院所郵寄問卷抽樣樣本配置

單位	醫療院所	應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	6,008	361
北區分局	2,147	326
中區分局	4,070	351
南區分局	2,727	337
高屏分局	3,009	341
東區分局	378	191
合計	18,339	1,906

本研究以一般民眾至中央健保局各分局聯合服務中心櫃檯接受服務之民眾為抽樣母體，採取便利抽樣法，抽取各服務中心每日服務人次之 5% 為樣本，以人員訪問的方式進行，並於星期一至星期五之服務時間，每日選擇八個選樣點，於各個選樣點抽取各服務中心每日服務人次之 5% 之八分之一進行問卷訪談，問卷調查採直接訪問法，由調查員解釋後，請民眾自行填寫問卷後調查員直接收回。各分局抽取之樣本數如表 5 所示。

表 5. 人員訪問調查樣本數

分局別	服務人次/每日	抽樣比例 (5%) 樣本數/每日	總計抽樣份數 (五日)
台北分局			
第一聯合服務中心	1,100	55	275
第二聯合服務中心	2,000	100	500
北區分局	1,000	50	250
中區分局	1,200	60	300
南區分局	1,500	75	375
高屏分局	2,586	129	650
東區分局	240	12	60
總計	9,626	481	2,410

依上述抽樣設計，本研究採簡單隨機抽樣法，依 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，為避免產生之亂數

具有重複顯示（不隨機）的現象，故於設定亂數前先設定其亂數基值，再進一步產生亂數值，依此亂數值於各分局投保人數中隨機抽取適當之樣本。

4. 調查之實施

本研究於 87 年 6 月 25 日寄發調查問卷，共計發出 14,280 份問卷（含一般民眾 3,072 份、投保單位 6,144 份、醫事服務機構 5,064 份）。為提高回收率，於寄發問卷後，執行問卷回收及催收工作，以電話跟催，於 7 月 5 日起至 7 月 12 日進行問卷催函，並於 7 月 15 日寄發第二次問卷。共計寄發 2,506 份。（含一般民眾 528 份、投保單位 1,056 份、醫事服務機構 922 份）本研究於 87 年 8 月 10 日至 8 月 12 日寄發第三次問卷，共計發出 45,986 份問卷（含一般民眾 9,600 份、投保單位 24,000 份、醫事服務機構 12,386 份）。

本研究前後實際寄發問卷數，如表 6 所示。

表 6. 實際寄發問卷數統計

局別	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	2,200	5,200	3,600
北區分局	2,200	5,200	3,400
中區分局	2,200	5,200	3,600
南區分局	2,200	5,200	3,400
高屏分局	2,200	5,200	3,600
東區分局	2,200	5,200	772
合計	13,200	31,200	18,372

三、調查結果

3.1 民眾對各分局聯合服務中心之滿意度

1. 期望程度

民眾對於各項服務要素項目之期望程度較高者依序為：「申請手續簡便」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「對民眾之詢問能充分解答」、「服務人員對於民眾申辦事項能一次完成」、「服務人員能迅速有效完成作業」；期望程度較低者依序為：「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「聯合服務中心寬敞舒適」等。

2. 實際感受程度

民眾對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「申請及換發健保卡手續便捷」、「申請手續便捷」、「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」等；而實際感受滿意程度較低之項目依序為：「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「等待服務時間不會太長」。

3. 差距分析

透過民眾對服務之期望與實際感受的差距分析，民眾感到服務品質較高之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「提供的服務時間合乎民眾需要」等項目；服務品質較低之項目依序為：「等待服務的時間不會太長」、「地點適中交通方便」、「對民眾之詢問能充份解答」、「服務人員對於民眾申辦事項能一次完成作業」、「申請健保卡手續簡便」。

4. 分局間之比較

民眾對聯合服務中心服務要素之期望的程度、實際感受滿意程度及期望與實際感受之差距，因分局之不同而有顯著性差異，其結果如表7。民眾對東區服務要素之期望程度最低。對北區分局之期望程度最高，對台北分局之實際感受滿意度最低，對中區分局之實際感受滿意度最高。而由服務要素期望程度與服務品質實際感受滿意度之差距分析，顯示民眾對東區分局之滿意度最高，其次

低序為中區分局、南區分局、台北分局、高屏分局及北區分局。

5.交叉分析

民眾對分局聯合服務中心服務要素期望與實際感受之差距，因性別、年齡、教育程度、職業、婚姻而有顯著差異。男性之滿意度高於女性；55歲以上年齡之民眾之滿意度高於24歲以下之年輕者；教育程度較高者之滿意度較低於教育程度較低者；家庭主婦、無業、退休者之滿意度較高而自由業、公司負責人、民營員工之滿意度較低；已婚者之滿意度高於未婚者。

表 7. 民眾對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.19	0.95	5.02	0.91	0.17	1.47
北區分局	5.59	0.87	5.24	0.91	0.35	1.08
中區分局	5.29	0.96	5.32	0.90	-0.03	0.91
南區分局	5.32	0.89	5.31	0.89	0.01	0.96
高屏分局	5.47	0.92	5.19	0.97	0.28	1.02
東區分局	4.93	0.92	5.03	0.85	-0.10	0.77
全體樣本	5.36	0.93	5.17	0.92	0.19	1.09

3.2 投保單位對各分局之滿意度

1.期望程度

投保單位對於各項服務要素項目之期望程度較高者依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「繳交健保費手續方便」、「服務人員對於投保單位申辦事項能一次完成」；期望程度較低者依序為：「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」、「透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施」、「分局舉辦之業務說明會」、「分局設施寬敞舒適」等。

2.實際感受程度

投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「繳交健保費用手續方便」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「保費計算明細表是正確無誤的」、「相關表格填寫容易」；而實際感受滿意度較低之

項目依序為：「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」、「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」等。

3. 差距分析

透過投保單位對健保局各分局服務要素之期望與實際感受的差距分析，投保單位感到滿意度較高之項目依序為：「分局設施寬敞舒適」、「分局各單位配置標示清楚」、「繳交健保費手續方便」、「分局舉辦之業務說明會」等；滿意程度較低之項目依序為：「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」等。

4. 分局間之比較

- ①除「分局設施寬敞舒適」外，投保單位對所屬分局服務要素之期望程度，不因分局之不同而存在顯著差異。
- ②投保單位對所屬分局服務要素實際感受滿意程度，因分局之不同而有顯著性差異，對東區之實際感受之滿意程度最高，對台北分局之實際感受滿意程度最低。
- ③投保單位對分局服務要素期望程度與實際感受滿意度差距，因分局之不同而存在顯著性差異，對東區分局之滿意度最高，其次依序為南區分局、北區分局、中區分局、高屏分局、台北分局，其結果如表 8 所示。

表 8. 投保單位對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.62	1.11	4.13	1.03	1.49	1.51
北區分局	5.62	1.09	4.47	1.15	1.15	1.58
中區分局	5.72	1.02	4.44	1.01	1.28	1.44
南區分局	5.68	1.10	4.67	1.07	1.01	1.53
高屏分局	5.70	1.08	4.38	1.11	1.32	1.55
東區分局	5.61	1.09	4.68	1.18	0.93	1.61
全體樣本	5.72	1.09	4.48	1.11	1.24	1.56

5. 交叉分析

投保單位對各分局服務要素實際感受滿意程度，均因投保單位之加保人數、行業別及資本額而存在顯著性差異。就加保人數而言，期望程度較高者為2000人以上之投保單位，20人以下者期望程度最低；實際感受較高者為加保人數在1001-2000人者，而20人以下者實際感受之程度亦較低。就行業別而言，期望程度以工商服務業最高，而運輸倉儲業及礦業之期望程度最低；實際感受之服務品質則以公共行政業與社會服務業較高，而以商業及水電燃氣業最低。就資本額而言，期望程度較高者為4000萬以上，較低者為100萬元以下之投保單位；實際感受程度亦以1-2億者為最高，資本額為500萬以下者實際感受值偏低。

3.3 醫事服務機構對各分局之滿意度

1. 期望程度

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度較高者依序為：「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「門診醫療費用申請表，易於填寫」、「醫療費用申報及核付審核快速」、「醫療費用核付申請手續簡便」；期望程度較低之項目依序為：「分局地點適中交通方便」、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」、「分局舉辦之業務說明會」。

2. 實際感受程度

醫事機構對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「分局地點適中交通方便」、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「分局提供的服務時間合乎我的需要」、「醫療費用申報及核付審核快速」；而實際感受滿意程度較低之項目依序為：「使用電話詢問可迅速得到回應」、「醫療費用申報及核付審核合理」。

3. 差距分析

透過醫事服務機構對分局服務之期望與實際感受的差距分析，醫事服務機構感到服務品質較滿意之項目依序為：「服務人員態度親切，應答有禮」、「分局地點適中交通方便」、「分局提供的服務時

間合乎我的需要」；而服務品質滿意度較低的項目依序為：「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」、「分局能主動了解醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」、「醫療費用申報及核付審核合理」。

4.分局間之比較

- ①醫事服務機構對分局服務要素之期望程度，不因分局之不同而存在顯著性差異。
- ②醫事服務機構對分局服務品質之實際感受，因分局之不同而存在顯著差異，東區分局實際感受之滿意度最高，其次依序為高屏分局、南區分局、中區分局、北區分局、台北分局。
- ③醫事服務機構對各分局服務期望程度與實際感受滿意度差距，對東區分局滿意度最高，其次依序為北區分局、南區分局、高屏分局、中區分局、台北分局，其結果如表 9 所示。

表 9. 醫事服務機構對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.49	1.37	4.26	1.23	1.23	1.84
北區分局	5.45	1.27	4.53	1.19	0.92	1.74
中區分局	5.61	1.16	4.53	1.21	1.08	1.68
南區分局	5.49	1.29	4.55	1.22	0.94	1.78
高屏分局	5.56	1.18	4.55	1.30	1.02	1.76
東區分局	5.31	1.18	4.77	1.15	0.54	1.65
全體樣本	5.45	1.25	4.47	1.23	0.98	1.75

5.交叉分析

醫事服務機構對各分局服務品質要素之期望程度及實際感受，因醫院類型之不同而存在顯著性差異。醫學中心之期望程度顯著低於區域醫院及地區醫院，西醫診所低於中醫診所。同時，醫學中心對服務品質要素之實際感受大多低於區域醫院及地區醫院，西醫診所亦低於中醫診所。

3.4 全民健保制度相關措施之看法

1. 全民健保相關訊息獲得之管道

- ① 民眾獲得全民健保相關訊息之主要來源依序為：投保單位、電視、健保局發行之刊物手冊、報紙等，而廣播、全球資訊網及其他管道很少利用。
- ② 投保單位獲知全民健保相關訊息之主要來源依序為：健保局發行之刊物及業務手冊、電視、報紙、業務說明會、廣播、傳真回覆系統，而全球資訊網及其他管道很少利用。
- ③ 醫事服務機構獲知全民健保相關訊息之主要來源依序為：健保局發行之刊物及業務手冊、報級、業務說明會、電視、傳真回覆系統，而全球資訊網、廣播及其他管道很少利用。

2. 宣達全民健保相關規定之時效性

- ① 民眾對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有26.5%，其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有74.5%。
- ② 投保單位對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有18.3%，其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有81.7%。
- ③ 醫事服務機構在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有32.1%其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有67.9%。

3. 換發健保卡之管道

- ① 民眾換發健保卡之管道依序為：投保單位(58.7%)、醫院(20.2%)、健保局(13.9%)、鄉鎮市區公所(6.2%)及其他(1%)。
- ② 投保單位洽辦健保業務之方式依序為：郵寄辦理(61.8%)、親至健保局洽辦(33.6%)，而其他(2.8%)與網路線上申報(1.3%)甚少利用。
- ③ 醫事服務機構洽辦健保業務之方式依序為：郵寄辦理(48.1%)、親至健保局洽辦(40.4%)、網路線上申報(7.5%)及其他(4.0%)。

4. 健保制度得到答覆之管道

- ① 民眾對健保制度有疑問時，93%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：詢問投保單位(46.4%)、洽詢健保局分局服務人員(36.6%)、健保局發行之文宣資料(14.7%)，而全球資訊網及電子郵件(0.9%)和其他管道(1.4%)較少利用。
- ② 投保單位對健保制度有疑問時，有93%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：詢問分局專責承辦人(66.9%)、健保局發行之文宣資料(23.0%)、業務說明會(5.9%)，而其他管道(2.8%)及全球資訊網及電子郵件(1.3%)較少利用。
- ③ 醫事服務機構對健保制度有疑問時，有92.3%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：洽詢分局專責承辦人(60.6%)、健保局發行之文宣資料(17.7%)、業務說明會(14.7%)，而全球資訊網及電子郵件(3.1%)及其他管道(3.9%)較少利用。

5. 對健保特約醫院診所醫療服務之整體滿意度及不滿原因

民眾對健保特約醫院診所醫療服務之整體滿意度感到有點不滿意、不滿意及非常不滿意者達43.2%，不滿意之原因依序為：健保用藥品質較差(28.2%)、診療時間短(18.5%)、開藥天數太短(17.0%)、醫院巧立名目收取額外費用(16.7%)、掛號等候(14.6%)及其他(5.0%)。

6. 對定期舉辦說明會之意見

- ① 投保單位對健保局是否定期舉辦業務說明會，有71.3%之投保單位認為須定期舉辦業務說明會，舉辦之次數依序為：一年二次(43.8%)、一年一次(27.9%)、一年四次(17.4%)、一年三次(10.9%)。
- ② 醫事服務機構對健保局是否應定期舉辦業務說明會，有72.8%之醫事服務機構認為須定期舉辦業務說明會，舉辦之次數依序為：一年二次(40.5%)、一年一次(31.5%)、一年四次(16.7%)、一年三次(11.2%)。

7. 對全民健保制度之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對現行全民健保制度的看法，其意見分佈之百分比如下：

現行全民健保制度	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
制度不錯，不需改變	8.0%	6.2%	11.0%
只需再稍加改善	45.6%	48.8%	43.3%
需要一些重大改變	20.5%	18.1%	25.3%
需徹底改變	9.5%	6.4%	9.2%
沒意見	16.4%	20.4%	11.2%

8.對全民健保經營方式之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對經營方式之看法，其意見分佈之百分比如下：

經營方式	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
維持現狀	28.7%	31.5%	51.0%
由政府設立基金會，民間參與經營	25.4%	23.6%	1.8%
除了政府經營，民間亦可經營	18.8%	17.4%	15.8%
由政府監督健保制度，全部開放民營	23.0%	23.1%	11.1%
其他	4.1%	4.4%	8.3%

9.對健保整體滿意度之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對全民健保之整體滿意程度之看法，其意見分佈之百分比如下：

健保制度整體滿意度	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
非常滿意	4.7%	3.9%	4.8%
滿意	8.2%	6.5%	11.6%
有點滿意	12.3%	9.5%	11.6%
尚可	49.2%	45.8%	35.0%
有點不滿意	10.4%	12.4%	12.0%
不滿意	14.0%	21.2%	22.6%
非常不滿意	1.2%	0.7%	2.4%

3.5 各分局滿意度評分建議

本研究對各分局之滿意度評分，係以民眾、投保單位、醫事服務機構對服務要素之期望程度與實際感受程度之差距值為原始評價，再利用 6.1.2 節的轉換公式，將差距值轉換為滿意度分數。在轉換過程中，滿意度評分的基準值 (μ') 和調整因子 (σ') 是需先設定的，其中，基準值 (μ') 的設定，不論是 80 分或 85 分，均不影響轉換後分局評分間的差距，而調整因子 (σ') 的大小，雖對評分結果之次序不影響，但對各分局評分的差距有所影響，例如表 6-1-2 中， $\sigma' = 5$ 時，分局評分最大值 (89.98) 與最小值 (78.91) 的差距是 2.07，而 $\sigma' = 15$ 時，分局評分最大值 (82.94) 與最小值 (76.74) 的差距則是 6.20。

本研究認為調整因子的選擇，可依據評分尺度大小和期望分數（或實際感受分數）標準差的比值來決定。以民眾對分局的評分為例：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{0.93} \text{ 則 } \sigma' = 13.2$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{0.92} \text{ 則 } \sigma' = 13.1$$

故在民眾滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 13。

以投保單位對分局的評分為例：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.08} \text{ 則 } \sigma' = 15.4$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.11} \text{ 則 } \sigma' = 15.8$$

故在投保單位滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 15。

以醫事服務機構對各分局的評分為例：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.25} \text{ 則 } \sigma' = 17.8$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.23} \text{ 則 } \sigma' = 17.5$$

故在醫事服務機構滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 17。

準此對各分局之服務滿意度評分結果如下表所示：

(以 80 分為評分基準)

分局	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	80.24	77.60	77.57
北區分局	78.09	80.87	80.58
中區分局	82.62	79.62	79.03
南區分局	82.15	82.21	80.39
高屏分局	78.93	79.23	79.61
東區分局	83.46	82.98	84.27

(以 85 分為評分基準)

分局	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	85.24	82.60	82.57
北區分局	83.09	85.87	85.58
中區分局	87.62	84.62	84.03
南區分局	87.15	87.21	85.93
高屏分局	83.93	84.23	84.61
東區分局	88.46	87.98	89.27

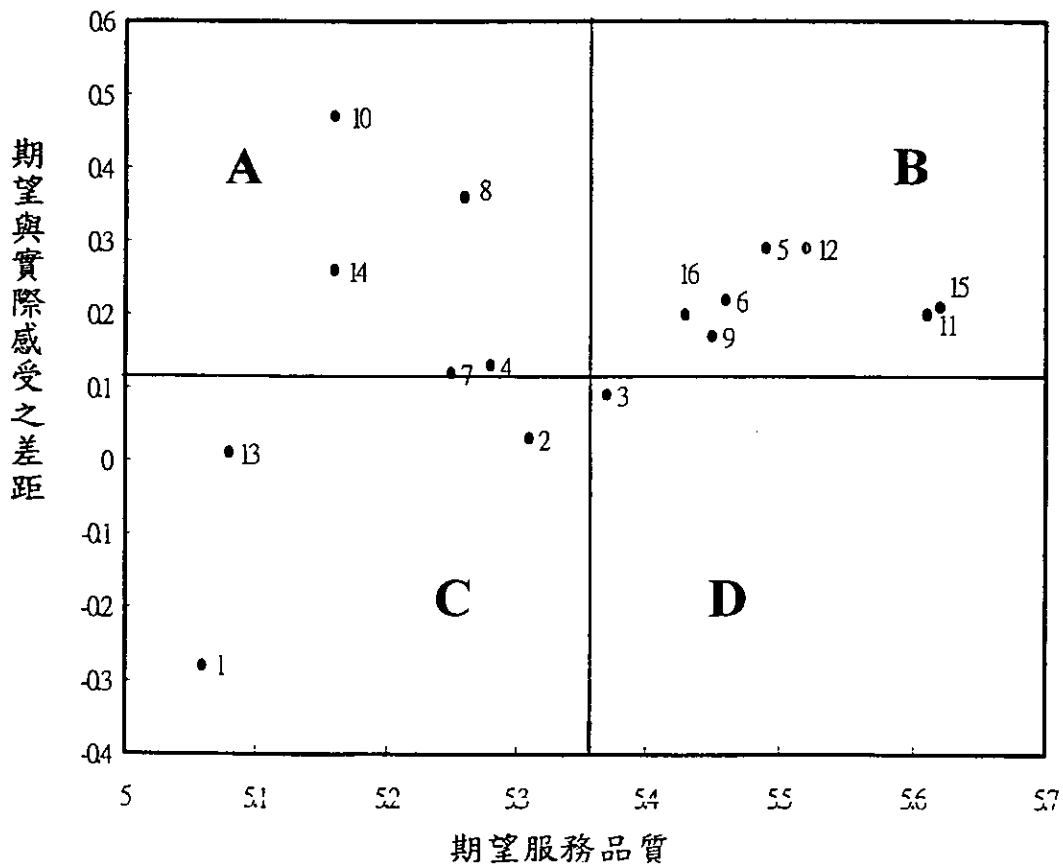
3.6 改善服務品質之建議

服務品質滿意度之改善，可由圖 2 至圖 4 的管理矩陣中獲得改善的重點。若顧客對於服務品質要素之期望與實際感受之差距越大時表示急需改善，而顧客對服務品質期望程度之大小則表示顧客的

重視程度。因此，若重視程度高且期望與實際感受之差距越大時，表示管理者必須將此項目列為優先改善重點，因此，圖 2 中 B 區域表最需改善之服務要素，其次為 A、C、D 區域。

1.對一般民眾加強服務品質之方針

各項服務品質要素中，應將申請加保等手續、申請及換發健保卡手續、諮詢服務、服務人員完成作業的效率及服務態度等服務項目列為優先加強之重點。而期望與實際感受之差距較大者，即對於服務品質較不滿意之民眾通常具有高學歷、未婚、年齡層較低之自由業或民營公司員工等特徵，對此等服務對象宜加強。



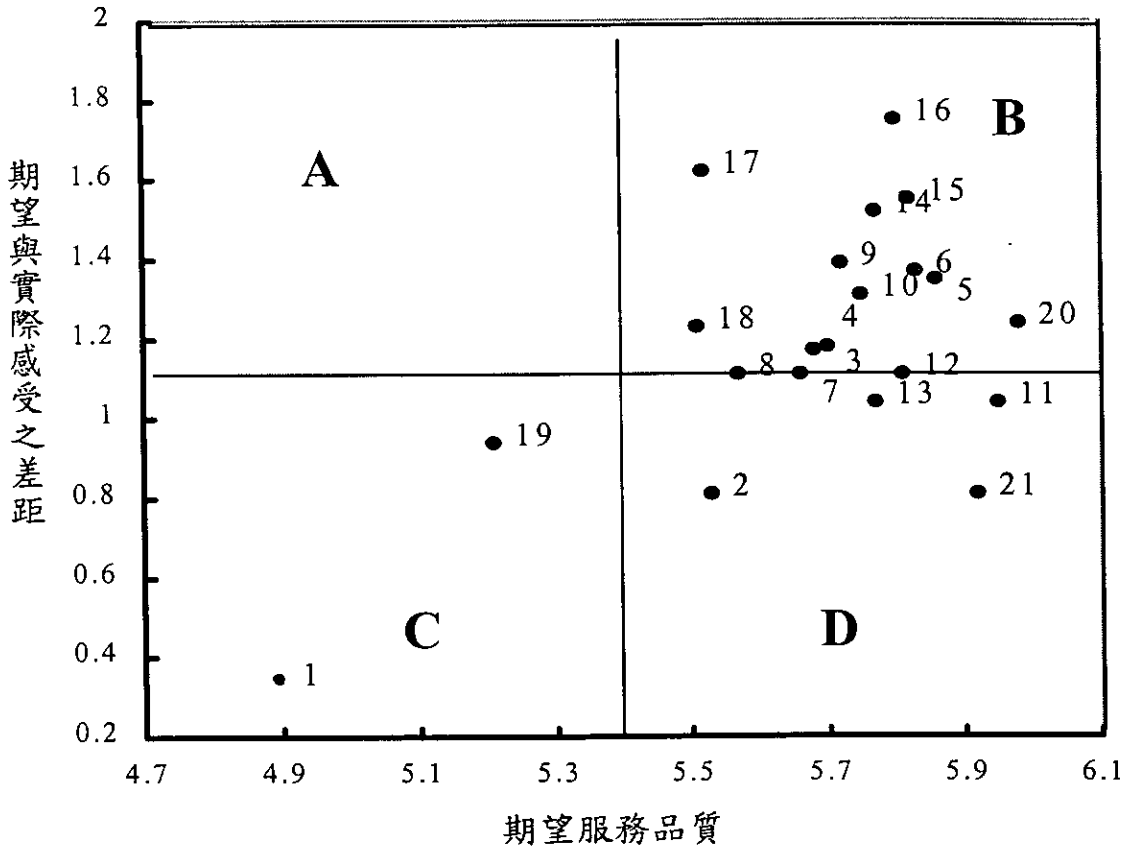
註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 2. 服務品質管理矩陣(民眾)

2.對投保單位加強服務品質之方針

各項服務品質項目中，應將電話諮詢管道之暢通、申訴及抱怨處

理、服務人員完成作業之效率與保費計算正確等服務項目列為優先加強之重點。

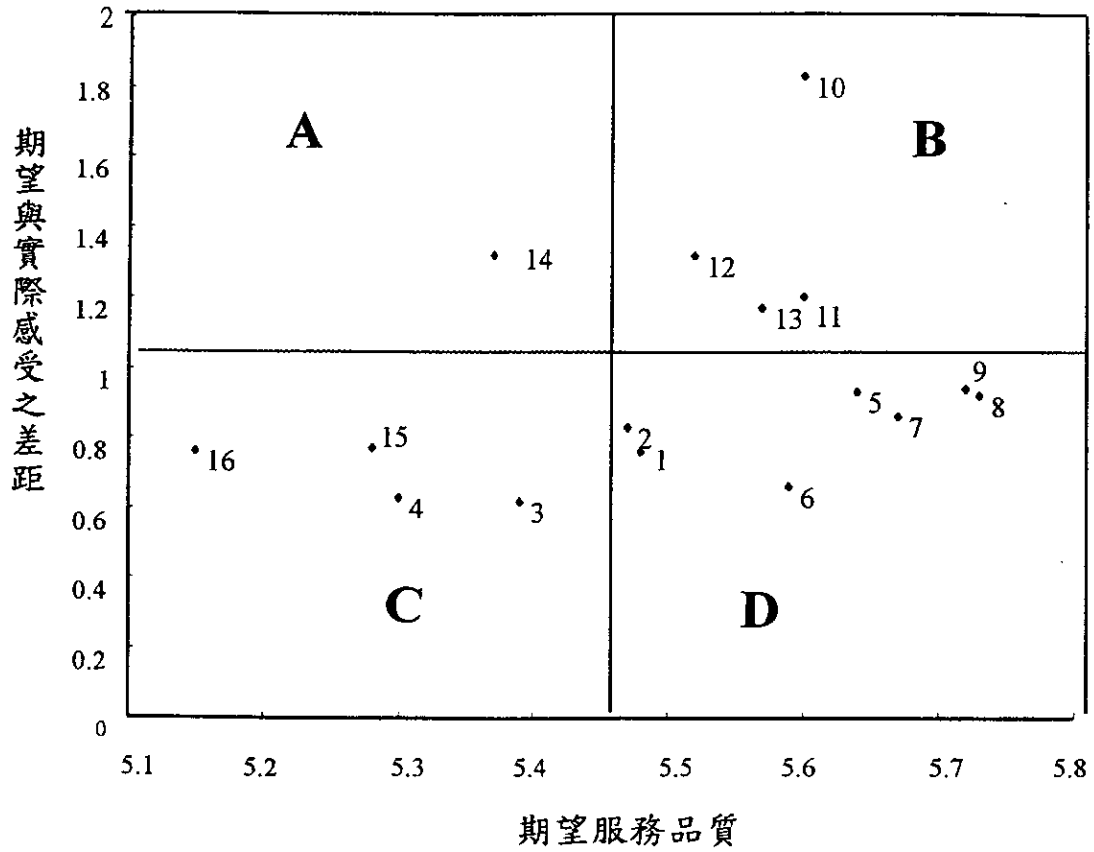


註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 3. 服務品質管理矩陣(投保單位)

3. 對醫事服務機構加強服務品質之方針

各項服務品質項目中，應將醫療費用申報及核付工作、業務諮詢服務、抱怨申訴服務及電話諮詢管道等服務項目列為優先加強之重點。對服務品質期望程度較高之醫事服務機構通常為區域醫院，健保局應加強對此類型醫事服務機構期望之服務要素加強服務，以提升服務品質滿意度。



註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 4. 服務品質管理矩陣(醫事服務機構)

內容目錄

摘要	AB1
內容目錄	I
圖目錄	III
表目錄	IV
第一章 緒論	1
1.1 計畫緣起	1
1.2 計畫目的	3
1.3 研究內容與架構	4
第二章 調查方法	5
2.1 調查對象	5
2.2 問卷設計	6
2.3 抽樣設計	16
2.4 調查經過及資料處理	21
第三章 民眾對服務品質滿意度調查結果	29
3.1 問卷回收樣本描述	29
3.2 問卷之信度與效度	29
3.3 基本資料分析	31
3.4 民眾對服務品質滿意度分析	35
3.5 民眾對聯合服務中心服務滿意度之差異分析	52
3.6 人口統計變數與服務品質之交叉分析	61
3.7 民眾對全民健保相關措施之看法	82
第四章 投保單位對服務品質滿意度調查結果	95
4.1 問卷回收樣本描述	95
4.2 問卷之信度與效度	96
4.3 基本資料分析	97
4.4 投保單位對健保服務品質滿意度分析	103
4.5 投保單位對所屬分局服務滿意度認知之差異分析	118
4.6 投保單位特性與健保局服務品質之交叉分析	125

4.7	投保單位對全民健保相關措施之看法.....	141
第五章	醫事服務機構對服務品質滿意度調查結果.....	146
5.1	醫事服務機構問卷回收樣本描述.....	146
5.2	問卷之信度與效度.....	147
5.3	醫事服務機構基本資料分析.....	148
5.4	醫事服務機構對健保服務品質滿意度分析.....	152
5.5	醫事服務機構對所屬分局服務品質滿意度之差異分析.....	166
5.6	醫事服務機構特性與健保局服務品質之交叉分析.....	172
5.7	醫事服務機構對全民健保制度相關措施之看法.....	180
第六章	滿意度評分.....	186
6.1	民眾對各分局服務滿意度評分.....	186
6.2	投保單位對各分局滿意度評分.....	189
6.3	醫事服務機構對各分局滿意度評分.....	191
第七章	結論與建議.....	194
7.1	民眾對各分局聯合服務中心之滿意度.....	194
7.2	投保單位對各分局之滿意度.....	196
7.3	醫事服務機構對各分局之滿意度.....	197
7.4	全民健保制度相關措施之看法.....	199
7.5	對各分局滿意度評分建議.....	202
7.6	服務品質改善建議.....	203
參考文獻	207
附錄一	聯合服務中心服務品質滿意度調查問卷.....	AP1
附錄二	一般民眾服務品質滿意度調查問卷.....	AP5
附錄三	投保單位服務品質期望程度問卷.....	AP8
附錄四	投保單位服務品質滿意度調查問卷.....	AP12
附錄五	醫事服務機構服務品質期望程度查問卷.....	AP16
附錄六	醫事服務機構服務品質滿意度調查問卷.....	AP20
附錄七	服務滿意度問卷調查各分局意見彙總.....	AP24
附錄八	聯合服務中心滿意度調查訪員訓練附件.....	AP32

圖 目 錄

圖 1.1 服務滿意度調查架構圖	4
圖 2.1 資料分析流程圖	27
圖 2.2 服務品質滿意度衡量	28
圖 7.1 服務品質管理矩陣（一般民眾）	204
圖 7.2 服務品質管理矩陣（投保單位）	205
圖 7.3 服務品質管理矩陣（醫事服務機構）	206

表 目 錄

表 2.1	調查對象、調查方式與問卷形式之組合.....	8
表 2.2	聯合服務中心服務構面及衡量項目—一般民眾量表.....	10
表 2.3	健保局各分局服務構面及衡量項目—投保單位量表.....	14
表 2.4	健保局各分局服務構面及衡量項目—特約醫事服務機構量表.....	15
表 2.5	一般民眾問卷調查樣本數.....	17
表 2.6	人員訪問調查樣本數.....	18
表 2.7	投保單位郵寄問卷樣本數.....	19
表 2.8	醫事服務機構郵寄問卷抽樣樣本配置.....	20
表 2.9	實際寄發問卷數統計.....	23
表 2.10	聯合服務中心人員調查執行期間.....	24
表 2.11	中央健保局聯合服務中心人員調查工作日誌.....	25
表 3.1	聯合服務中心問卷回收樣本描述.....	29
表 3.2	聯合服務中心受訪民眾性別統計.....	31
表 3.3	聯合服務中心受訪民眾年齡層統計.....	32
表 3.4	聯合服務中心受訪民眾教育程度統計.....	32
表 3.5	聯合服務中心受訪民眾職業類別統計.....	33
表 3.6	聯合服務中心受訪民眾婚姻狀況統計.....	34
表 3.7	聯合服務中心受訪民眾個人月收入統計.....	34
表 3.8	聯合服務中心受訪民眾健保卡使用情形統計.....	35
表 3.9	民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	37
表 3.10	台北分局（一）民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	39
表 3.11	台北分局（二）民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	41
表 3.12	北區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	43
表 3.13	中區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	45
表 3.14	南區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	47
表 3.15	高屏分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	49
表 3.16	東區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析.....	51

表 3.17	民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析.....	54
表 3.18	分局之民眾對健保局聯合服務中心整體服務要素之變異數分析.....	60
表 3.19	人口統計變數對服務品質要素期望程度之差異分析.....	62
表 3.20	不同年齡層之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異.....	63
表 3.21	不同教育程度之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異.....	63
表 3.22	不同職業背景之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異.....	64
表 3.23	不同婚姻狀況之民眾在期望程度主要項目之差異.....	65
表 3.24	不同健保卡使用程度之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異.....	65
表 3.25	人口統計變數對服務品質要素實際感受程度之差異分析.....	66
表 3.26	不同性別之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	67
表 3.27	不同年齡層之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	68
表 3.28	不同教育程度之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	69
表 3.29	不同職業背景之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	71
表 3.30	不同婚姻狀況之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	72
表 3.31	不同月收入之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	73
表 3.32	不同健保卡使用程度之民眾對主要服務品質要素實際感受程度之差異.....	74
表 3.33	人口統計變數對服務品質要素期望與實際感受程度差距之差異分析.....	75
表 3.34	不同性別之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	76
表 3.35	不同年齡層之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	77
表 3.36	不同教育程度之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	78
表 3.37	不同職業背景之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	79
表 3.38	不同婚姻狀況之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	80
表 3.39	不同月收入之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異.....	80
表 3.40	不同健保卡使用程度之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析.....	81
表 3.41	民眾對中央健保局制度認知問卷回收樣本描述.....	82
表 3.42	樣本民眾性別統計.....	83
表 3.43	樣本民眾年齡層統計.....	83
表 3.44	樣本民眾教育程度統計.....	84
表 3.45	樣本民眾職業類別統計表.....	85

表 3.46	樣本民眾婚姻狀況統計.....	86
表 3.47	樣本民眾個人月收入統計.....	86
表 3.48	樣本民眾健保卡使用情形統計.....	87
表 3.49	樣本民眾居住地區統計.....	88
表 3.50	民眾透過何種管道得知全民健保相關訊息.....	89
表 3.51	民眾對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意.....	89
表 3.52	民眾通常經由何種管道申請換發健保卡.....	90
表 3.53	民眾對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆.....	90
表 3.54	民眾經由哪些管道得到答覆.....	91
表 3.55	選擇沒有適當管道得到答覆的民眾之主要意見.....	91
表 3.56	民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意程度.....	91
表 3.57	民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意感到不滿意的原因.....	92
表 3.58	民眾對目前全民健保制度看法為何.....	92
表 3.59	民眾認為全民健保應如何經營.....	93
表 3.60	民眾對全民健保制度之整體滿意程度.....	93
表 3.61	民眾對全民健保制度滿意程度的評估標準是依據何項因素.....	94
表 3.62	民眾對於全民健保制度滿意度的評估標準上選擇其他因素.....	94
表 4.1	投保單位期望程度問卷回收一覽表.....	95
表 4.2	投保單位實際感受問卷回收一覽表.....	96
表 4.3	投保單位保險對象性質統計.....	97
表 4.4	投保單位加保人數統計.....	98
表 4.5	投保單位行業別統計.....	99
表 4.6	投保單位資本額統計.....	99
表 4.7	投保單位營業額統計.....	100
表 4.8	投保單位保險類型統計.....	101
表 4.9	投保單位加保人數統計.....	101
表 4.10	投保單位行業別統計.....	102
表 4.11	投保單位資本額.....	102
表 4.12	投保單位營業額統計.....	103

表 4.13	全體投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	105
表 4.14	台北分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	107
表 4.15	北區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	109
表 4.16	中區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	111
表 4.17	南區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	113
表 4.18	高屏分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	115
表 4.19	東區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析.....	117
表 4.20	投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析.....	119
表 4.21	投保單位對整體服務品質項目之變異數分析.....	125
表 4.22	投保單位特性對服務要素期望程度之差異分析.....	126
表 4.23	不同保險對象之投保單位對服務要素期望程度之差異.....	127
表 4.24	不同加保人數之投保單位對服務要素期望程度之差異.....	129
表 4.25	不同行業別之投保單位對服務要素期望程度之差異.....	130
表 4.26	不同資本額之投保單位對服務要素期望程度之差異.....	132
表 4.27	不同營業額投保單位對服務要素期望程度之差異項目分析.....	134
表 4.28	投保單位特性對服務要素實際感受程度之差異分析.....	135
表 4.29	不同加保人數投保單位對服務要素實際感受程度之差異項目分析.....	136
表 4.30	不同行業別投保單位對服務要素實際感受程度之差異.....	138
表 4.31	不同資本額投保單位對服務要素實際感受程度之差異.....	139
表 4.32	不同營業額投保單位對服務要素實際感受程度之差異.....	140
表 4.33	投保單位透過何種管道得知健保相關訊息.....	141
表 4.34	投保單位對於健保局在宣達全民健保相關規定時效性之分析.....	141
表 4.35	投保單位利用何種方式洽辦健保業務.....	142
表 4.36	投保單位對健保制度有疑問時，是否有管道得到答覆.....	142
表 4.37	投保單位經由那些管道得到答覆.....	142
表 4.38	投保單位認為是否需定期舉辦業務說明會.....	143
表 4.39	投保單位認為需要多久舉辦業務說明會.....	143
表 4.40	投保單位對中央健保局業務認為需改善之缺失.....	144
表 4.41	投保單位對全民健保制度的看法.....	144

表 4.42	投保單位認為全民健保應如何經營.....	145
表 4.43	投保單位對全民健保制度之整體滿意度.....	145
表 5.1	醫事服務機構期望程度問卷回收一覽表.....	146
表 5.2	醫事服務機構實際感受問卷回收樣本描述.....	147
表 5.3	醫事服務機構經營類型之統計表.....	148
表 5.4	醫事服務機構之病床數統計表.....	149
表 5.5	醫事服務機構之員工人數統計表.....	149
表 5.6	醫事服務機構之經營類型的統計表.....	150
表 5.7	醫事服務機構之病床數統計表.....	151
表 5.8	醫事服務機構之員工人數統計表.....	151
表 5.9	全體醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	153
表 5.10	台北分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	155
表 5.11	北區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	157
表 5.12	中區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	159
表 5.13	南區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	161
表 5.14	高屏分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	163
表 5.15	東區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析.....	165
表 5.16	醫事服務機構對健保分局各服務品質要素之變異數分析.....	167
表 5.17	醫事服務機構對所屬分局服務品質要素整體評價之變異數分析.....	171
表 5.18	醫事服務機構特性對服務要素期望程度之差異分析.....	172
表 5.19	不同經營類型之醫事服務機構對服務要素期望程度之差異.....	173
表 5.20	不同員工人數之醫事服務機構對服務要素期望程度之差異.....	174
表 5.21	醫事服務機構特性對服務要素實際感受程度之差異分析.....	175
表 5.22	不同經營類型之醫事服務機構對服務要素實際感受程度之差異.....	177
表 5.23	不同員工人數之醫事服務機構對服務要素實際感受程度之差異.....	179
表 5.24	醫事服務機構通常透過何種管道得知全民健保相關訊息.....	180
表 5.25	醫事服務機構對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性滿意度分析....	181
表 5.26	醫事服務機構洽辦健保業務選擇的方式.....	181
表 5.27	醫事服務機構對健保制度有疑問時是否有事到管道得到答覆.....	182

表 5.28	醫事服務機構經由那些管道得到答覆.....	182
表 5.29	選擇沒有適當管道得到答覆的醫事服務機構其主要意見.....	182
表 5.30	醫事服務機構認為是否仍需定期舉辦業務說明會.....	183
表 5.31	醫事服務機構認為多久舉辦業務說明會之分析.....	183
表 5.32	醫事服務機構希望健保局舉辦那一類之業務說明會.....	183
表 5.33	醫事服務機構認為中央健保局推行業務中，有那些缺失需要改進.....	184
表 5.34	醫事服務機構對全民健保制度的看法.....	184
表 5.35	醫事服務機構認為全民健保應如何經營.....	185
表 5.36	醫事服務機構對全民健保制度之整體滿意程度為何.....	185
表 6.1	民眾對各分局滿意度調查結果.....	186
表 6.2	聯合服務中心轉換後滿意度分數（80 分為評分基準）.....	188
表 6.3	聯合服務中心轉換後滿意度分數（85 分為評分基準）.....	188
表 6.4	投保單位對各分局滿意度調查結果.....	190
表 6.5	投保單位轉換後滿意度分數（80 分為評分基準）.....	190
表 6.6	投保單位轉換後滿意度分數（85 分為評分基準）.....	191
表 6.7	醫事服務機構對各分局滿意度調查結果.....	192
表 6.8	醫事服務機構轉換後滿意度分數（80 分為評分基準）.....	193
表 6.9	醫事服務機構轉換後滿意度分數（85 分為評分基準）.....	193

第一章 緒 論

1.1 計畫緣起

提昇服務品質，確保顧客滿意，以產生競爭優勢，不僅為當代企業管理之經營理念，對於行政管理、醫療保健亦同等重要。中央健保局已將提昇服務品質列為重點工作目標之一，且亦將顧客滿意度列為衡量各分局績效之評核項目。爰此，如何客觀、有效的衡量顧客滿意度，不僅攸關健保局對服務品質績效之掌握，亦攸關將顧客滿意度納入衡量分局績效之成敗，委實為一重要且值得研究之議題。

眾所周知者，全民健康保險制度之實施，為政府增進國民健康福祉的一項重要政策，在促進衛生、穩定社會及提昇生活品質上有很大的貢獻。此外，對於減輕弱勢民眾醫療費用負擔、整合保險制度、穩定財務、減少醫療資源浪費、增加就醫可近性、促使醫療資源合理分佈亦有極大的功能。而中央健保局對此制度之實施扮演極關鍵性的角色。

全民健保開辦後，在保險受益人數、特約醫院家數、特約藥局家數上均顯著增加。截至八十六年十二月，全民健康保險共有469,111個投保單位，納保率為96.27%，總投保人數已達20,492,319人，保險受益人口較未開辦前增加七百餘萬。此外，加入全民健保特約醫院、診所共18,347家，其中特約的醫事服務機構已超過全國醫院、診所的92.16%，尤以醫學中心、區域醫院特約率達100%最高。而加入全民健保之特約藥局共3,393家，並已指定238家全民健康保險醫事檢驗機構作業。可見全民健保業務已有一定程度的成效。

然而，在永續經營的原則下，面對日益增加的業務量，為使社會大眾的權益受到保障，提供各服務對象最佳的服務品質，如何提供親切、便利及效率的服務，以達到顧客滿意，已成為中央健保局努力之

目標。為服務全國民眾，中央健保局分別於台北、桃園、台中、台南、高雄及花蓮設立台北、北區、中區、南區、高屏及東區等六分局推展全民健保業務。中央健保局之服務對象包括一般民眾、投保單位及特約醫事服務機構等三類顧客，此三類顧客對健保局之服務需求不盡相同；又六個分局之顧客因民情之特性，對服務品質之需要及評價亦有差異。因此，如何客觀、有效的衡量服務滿意度，實為健保局日後推動提昇品質計畫之重要課題。過去，健保局雖曾執行民意調查以瞭解民眾對健保之施政滿意度，然而此類調查偏重於民眾對健保之整體印象，不僅無針對三類顧客之需求特性予以調查，亦無考量六個分局所服務之民情特性，將導致對服務品質評價之不同，因而其調查結果不易形成較具體之改善方向，且不能作為評估各分局「顧客滿意度」之依據。本研究擬克服前述調查之缺點，針對保險對象、投保單位及醫事服務機構三類健保局之服務對象進行調查，以評估其對六個分局之顧客滿意度。本研究所設計之調查方法，可建立健保局進行服務滿意度調查之基本模式，調查結果亦可據以為評估各分局「顧客滿意度」項目之績效，及各分局改善服務品質之參考。

1.2 計畫目的

本計畫旨在建立健保局進行服務滿意度調查之基本模式，並就所建立之模式實際進行調查，將調查結果作為評估各分局「顧客滿意度」項目之績效。以下進一步說明主要之工作項目：

一、建立健保局進行服務滿意度調查之基本模式

- 文獻探討：蒐集並探討服務品質之相關理論，建立評估健保服務顧客滿意之基本架構。
- 問卷設計：分析健保局對一般民眾、投保單位、醫事服務機構三類顧客之業務內容，以設計三種調查問卷。
- 抽樣設計：依據抽樣理論設計對一般民眾、投保單位、醫事服務機構之抽樣方式。

二、評估各分局「顧客滿意度」之績效

- 進行調查：以郵寄問卷及人員訪問二種方式進行調查。
- 統計分析：以統計方法分析三種顧客對六個分局之滿意度。

1.3 研究內容與架構

依本計畫之目的，首先參照服務品質之相關文獻，建立評估健保服務顧客滿意之基本架構，然後依據健保局對保險對象、投保單位及醫事服務機構提供之業務內容，構建三種調查問卷。繼而依據抽樣理論建立對三種不同調查對象之抽樣設計，並透過人員訪問及郵寄問卷等方式進行調查。最後透過統計方法分析服務對象對各分局之顧客滿意度，及對各服務項目之滿意情形。

文獻上顯示可由服務構面來建立評估顧客滿意度，如 PZB (1985) 以接近性、溝通、勝任力、信用、可靠度、禮貌、回應力、安全、有形性、瞭解度等層面衡量服務品質，Martin (1986) 亦提出由程序構面及友善構面衡量服務品質，Haywood & Farmer (1988) 則認為服務品質可由服務之實體過程、服務人員的行為與專業性予以衡量。本研究同時融合服務品質理論及健保局之實際業務內容，建立服務滿意度之調查架構，如圖 1.1 所示。

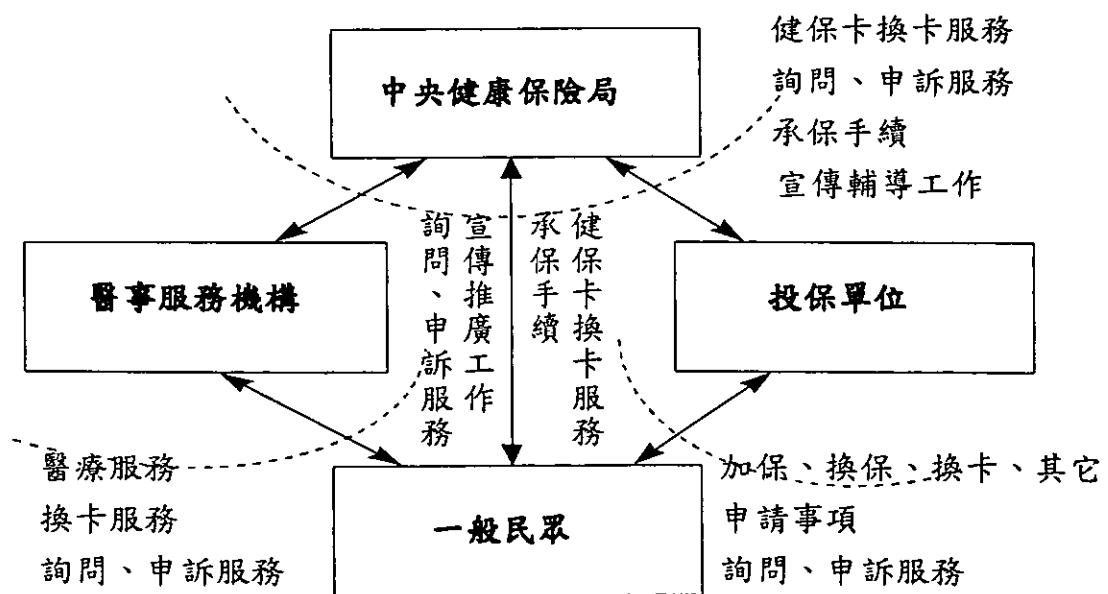


圖 1.1 服務滿意度調查架構圖

第二章 調查方法

2.1 調查對象

本研究分別就一般民眾、投保單位及醫事服務機構進行滿意度調查，以下就其調查對象分述如后：

(一) 一般民眾滿意度調查

一般民眾滿意度調查分為二部分：

1. 人員訪問法：調查一般民眾對於各分局聯合服務中心之服務滿意度。
2. 郵寄問卷：調查一般民眾對全民健康保險制度相關措施之態度。

(二) 投保單位

全民健康保險之投保單位採「郵寄問卷」進行滿意度調查。

(三) 醫事服務機構

對各區醫事服務機構採「郵寄問卷」進行滿意度調查。

2.2 問卷設計

問卷研擬過程包括調查項目初擬、問卷初稿研擬、進行問卷試調、健保局各分局意見彙總，最後再與總局企劃處討論定稿等五個階段。

- 一、調查項目初擬：首先依相關文獻理論基礎為準則，並參考往年健保局進行之相關調查問卷，進一步與總局企劃處意見蒐集討論後，訂定調查架構及項目。
- 二、問卷初稿研擬：本研究分別依一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類調查對象進行意見蒐集，訪問一般民眾、投保單位及醫事服務機構之健保業務承辦人員若干人。經由本研究小組討論與修訂，完成問卷初稿。
- 三、進行問卷試調：初稿擬定後，首先進行問卷預試 (pretests) 工作。本研究於 5 月 1 日~5 月 20 日進行，依不同對象施測，選取一般民眾、投保單位及醫事服務機構若干樣本進行預試，評估問卷填答所需時間、問題語意清晰程度以及問題與健保局服務業務項目之適切性。本研究將預試結果進行評估討論並將問卷各題逐一審視，修正問卷題目。
- 四、健保局各分局意見彙總：問卷修訂後，送請健保局總局企畫處將問卷會請各分局提出建議。本研究小組參酌各分局意見後，進一步對問卷進行修訂工作。各分局意見彙整結果如附錄七所示。
- 五、與總局企劃處討論定稿：問卷內容修訂完畢後，最後再與總局企畫處針對各份問卷逐一進行討論，並調整問卷長度、測量尺度之表達與版面設計，經過討論修訂後問卷始正式定稿。

以下進一步說明問卷設計之內容。

依據上述服務滿意度之調查架構，以健保局對一般民眾、投保單位、醫事服務機構所提供之服務項目及服務內容，分別構建三種問卷。問卷內容因調查方式、調查對象不同而有所不同。

大體上，問卷內容包括三部份，第一部份為顧客對健保局各分局之服務品質測量，又分為顧客對服務項目之期望程度及實際感受程度二類，為避免填卷者對於期望程度與實際感受程度二者問項相互影響而產生偏誤，因此本研究嘗試將顧客未接受服務前之期望程度與實際接受服務之感受，分別抽樣施測，以期更真實地反映顧客之滿意度。問卷主要內容係以 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 所提之 SERVQUAL 量表為依據，包括服務的有形性、服務可靠性、服務回應性、服務保證性及服務同理心五項構面，並參考健保局之業務項目及顧客需求，分別對一般民眾、投保單位與醫事服務機構三類顧客群研擬健保局各分局聯合服務中心與各分局服務品質之量表，包括對服務品質之認知的期望程度與實際感受之滿意程度。

第二部份包括顧客對各分局整體服務之看法，及對全民健康保險制度相關措施之態度。

第三部份為受調者之基本資料，旨在瞭解受調者有關性別、年齡、教育程度、所得、職業等人口變項。不同調查對象、調查方式所包含之內容如表 2.1 所示。

上述問卷之測量尺度，受調者之基本資料以類別尺度予以測量，其餘屬於態度認知之問項，以李克尺度(Likert Scale)測量之，由「非常滿意」到「非常不滿意」分為七等級，讓受調者勾選適當的評分，分數越高表示其滿意度評價越高。

表 2.1 調查對象、調查方式與問卷形式之組合

調查對象 \ 調查方式	人員調查 (聯合服務中心)	郵寄問卷
一般民眾	A1, A2, C	B2, C
投保單位—期望程度		A1, B1, B2, C
—實際感受		A2, B1, B2, C
醫事服務機構—期望程度		A1, B1, B2, C
—實際感受		A2, B1, B2, C

A1：服務項目之期望程度。 A2：服務項目之實際感受。 B1：對分局之整體滿意度。 B2：對健保制度之相關看法 C：基本資料。

本研究對於中央健保局服務品質滿意度調查，依健保局服務之三類顧客，即一般民眾、投保單位與醫事服務機構三種對象，研擬六份問卷，以下就各問卷內容說明於后：

一、一般民眾部份

一般民眾之滿意度調查分為二部份，一為人員現場調查，主要針對聯合服務中心服務品質之測量，另一為郵寄問卷，主要為瞭解民眾對全民健保制度措施之看法；茲將其問卷設計與內容，分述如下：

1. 聯合服務中心問卷：主要分為三部份，詳見附錄一。

第一部份：服務品質項目

旨在探知民眾對聯合服務中心提供服務項目之期望以及實際感受。問卷內容以 PZB (1988) 所提之 SERVQUAL 量表為依據，並參考健保局之業務項目及顧客需求，以聯合服務中心與顧客之服務接觸點為基礎且輔以專家意見予以修正。問卷內容分為期望程度與實際感受之滿意程度二部份，分別有 16 個問項，每一問項均以李克特 (Likert's) 七點尺度採勾選方式測量，為避免混合語意造成受測者填卷之影響，每一問項均採正面語意設計問題。服

務構面及衡量項目如表 2.2 所示。

第二部份：整體服務滿意度

旨在瞭解民眾對各分局聯合服務中心整體滿意度之知覺評估，包括二個問項。首先為詢問受訪者曾在聯合服務中心辦理何項業務，包括換卡、詢問、換保加保等異動、申訴或重大傷病卡之申請等業務。第二題為評估聯合服務中心整體服務滿意度，亦採李克特（Likert's）七點尺度以勾選方式測量。

第三部份：受調者之基本資料

旨在瞭解受調者有關性別、年齡、教育程度、所得、職業、婚姻狀況、居住地與健保卡使用狀況。

2. 民眾郵寄問卷：主要分為二部份，詳見附錄二。

第一部份：全民健保制度之看法

為瞭解民眾對目前全民健保制度之相關措施之看法；共有九個問項：第一題為瞭解民眾是透過何種管道得知全民健保相關訊息；第二題為詢問民眾對健保局宣答相關規定之時效性是否滿意；第三題為瞭解民眾通常經由何種管道申請換發健保卡；第四題為當民眾對健保制度有疑問時，是否有適當管道可以得到答覆；第五題為瞭解民眾對於健保持約醫院診所醫療服務之滿意程度；第六題為民眾對目前對健保制度之看法；第七題為民眾對全民健保經營型態之看法；第八題為瞭解民眾對全民健保制度之整體滿意程度；第九題則進一步詢問其滿意程度之評估標準係源自健保制度本身完善與否或源自健保局之行政效率。

第二部份：受調者之基本資料

旨在瞭解受調者有關性別、年齡、教育程度、所得、職業、婚姻狀況、居住地與健保卡使用狀況。

表 2.2 聯合服務中心服務構面及衡量項目—一般民眾量表

服務品質構面	題號	問 項	服務接觸點
有形性	P1	聯合服務中心寬敞舒適	整體印象
	P2	聯合服務中心各單位配置標示清楚	整體印象
	P3	聯合服務中心提供完善的服務流程	整體印象
	P4	聯合服務中心提供完整的業務說明資料	整體印象
可靠性	P5	服務人員對於民眾申辦事項能一次完成作業	整體印象
	P12	對於民眾的詢問能充分解答	諮詢服務
回應性	P10	等候服務的時間不會太長	整體印象
	P14	服務人員能妥善處理民眾的申訴與抱怨	申訴
保證性	P9	服務人員態度親切應答有禮	整體印象
	P6	服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	整體印象
同理心	P11	申請健保卡換卡手續簡便	換卡服務
	P15	申請手續簡便。	換保、加保等異動
	P16	申請表格填寫容易	換保、加保等異動
	P7	聯合服務中心提供的服務時間符合我的需要	整體印象
	P8	聯合服務中心地點適中交通方便	整體印象
	P13	聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品。	宣傳推廣

二、投保單位方面

投保單位採郵寄問卷調查，主要目的在瞭解投保單位對於所屬分局提供業務服務項目之滿意度狀況。在服務品質滿意度測量上，又分為顧客對服務項目之期望程度及實際感受程度二類，為避免填卷者對於分局服務品質期望程度與滿意程度二者相互影響

而產生偏誤，因此本研究嘗試將顧客服務前之期望程度與實際接受服務之滿意度，分別抽樣施測，以期更真實地反映顧客之實際感受。因此，問卷分為二種，一為投保單位對分局提供服務的期望程度，另一為服務品質之實際感受程度。其他部分內容相仿，茲將其涵蓋內容說明如下：

(一) 投保單位服務品質期望程度問卷(見附錄三)

問卷內容包括三部份：

第一部份：服務品質項目之期望程度與整體滿意度

旨在瞭解投保單位對健保局各分局服務品質期望程度與整體服務之滿意度，共分為二大題，第一題為投保單位對所屬分局提供之各項服務之期望程度。問卷主要內容係以 PZB (1988) 所提之 SERVQUAL 量表為依據，包括服務的有形性、服務可靠性、服務回應性、服務保證性及服務同理心五項構面，共有 21 個問項，每一問項均以李克特 (Likert's) 七點尺度以勾選方式測量，為避免混合語意造成受測者填卷之影響，每一問項均採正面語意設計問題。服務構面及衡量項目如表 2.3 所示。第二題旨在瞭解投保單位對各分局整體滿意度之知覺評估，評分方式亦採李克特 (Likert's) 七點尺度以勾選方式測量。

第二部份：對全民健保制度之看法

此部份之問項與一般民眾對於健保制度看法之問項結構大體相同，惟就投保單位而言，增加第五題係瞭解投保單位對於定期舉辦業務說明會之期望次數；第六題為開放型問題，在瞭解健保局推行之業務中，有那些需改進之缺失，其餘問項內容均相同。

第三部份：受調單位之基本資料

旨在瞭解受調單位之基本屬性，包括投保單位所在地、屬何類保險對象、總加保人數、行業別、資本額與營業額等資訊。

(二) 投保單位服務品質實際感受程度問卷(見附錄四)

投保單位實際感受程度問卷之內容與期望程度之問卷內容一致，惟第一部份係評估服務品質實際感受之滿意度，其評分標準以「非常不滿意」至「非常滿意」，其問項與期望程度之問題一致，亦包括 21 項問題。其餘問項均與投保單位期望程度問卷內容一致。

三、醫事服務機構方面

特約醫事服務機構採郵寄問卷調查，主要目的在瞭解醫事服務機構對於所屬分局提供業務服務項目之滿意程度。在服務品質滿意度測量上，又分為顧客對服務項目之期望程度及實際感受程度二類，為避免填卷者對於分局服務品質期望程度與實際感受程度二者相互影響而產生偏誤，因此本研究嘗試將顧客對分局服務品質之期望程度與實際感受程度分別抽樣進行調查，以期更真實地反映顧客之滿意度。因此，問卷分為二種設計，一為醫事服務機構對分局提供服務的期望程度，另一為醫事服務機構對服務品質之實際感受程度。其他部分內容相仿，茲將其涵蓋內容說明如下：

(一) 醫事服務機構服務品質期望程度問卷(見附錄五)

醫事服務機構服務品質期望程度問卷，包括以下三部份。

第一部份：服務品質期望程度與整體服務之滿意度

旨在瞭解醫事服務機構對健保局各分局之服務品質期望程度與整體服務之滿意度。共分為二大題，第一題為醫事服務機構對所屬分局提供之各項服務之期望程度。問卷主要內容係以 PZB (1988) 所提之 SERVQUAL 量表為依據，包括服務的有形性、服務可靠性、服務回應性、服務保證性及服務同理心五項構面，

共有 16 個問項，每一問項均以李克特 (Likert's) 七點尺度以勾選方式測量，為避免混合語意造成受測者填卷之影響，每一問項均採正面語意設計問題。服務構面及衡量項目如表 2.4 所示。第二題旨在瞭解醫事服務機構對各分局整體滿意度之知覺評估，評分方式亦採李克特 (Likert's) 七點尺度以勾選方式測量。

第二部份：對全民健保制度之看法

此部份之問項與投保單位對於健保制度看法之問項結構大體相同，惟就醫事服務機構而言，增加第六題係瞭解醫事服務機構對希望健保局舉辦那一類之業務說明會，其餘問項內容均相同。

第三部份：受調醫事服務機構之基本資料

主要為瞭解受調醫事服務機構之基本屬性資料，包括醫事服務機構所在地、屬何性質之醫療機構、病床數、員工人數等資訊。

(二) 醫事服務機構服務品質實際感受程度問卷(見附錄六)

醫事服務機構之滿意度調查問卷之內容與期望程度之問卷內容一致，惟第一部份係評估服務品質之實際感受程度，其評分標準以「非常不滿意」至「非常滿意」，其問項與期望程度之問題一致，亦包括 16 項問題。其餘部份均與醫事服務機構期望程度問卷內容一致。

表 2.3 健保局各分局服務構面及衡量項目－投保單位量表

服務品質構面	題號	問 項	服務接觸點
有形性	P1	分局設施寬敞舒適。	整體印象
	P2	分局各單位配置標示清楚。	整體印象
	P3	分局提供完善的服務流程	整體印象
	P4	分局提供完整的業務說明資料。	整體印象
可靠性	P5	服務人員對投保單位之申辦事項能一次完成作業	整體印象
	P15	有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應投保單位的詢問。	詢問
	P20	繳費明細是正確無誤的的。	財務
回應性	P14	投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理。	諮詢
	P16	投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應。	諮詢
	P17	分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	宣傳輔導
保證性	P10	服務人員態度親切，應答有禮。	整體印象
	P6	服務人員能迅速有效的完成投保單位的服務需求。	整體印象
同理心	P7	分局提供的服務時間符合我們的需要。	整體印象
	P8	分局地點適中交通方便。	整體印象
	P9	等待服務的時間不會太長	整體印象
	P12	申請承保等相關異動事項手續簡便。	加保等異動
	P11	申請健保卡、換卡手續簡便。	換卡
	P13	相關表格填寫容易。	整體印象
	P21	繳交保費手續便利。	財務
	P18	透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施。	宣傳輔導
	P19	分局定期舉辦之業務說明會	宣傳輔導

表 2.4 健保局各分局服務構面及衡量項目－特約醫事服務機構量表

構面	題號	問 項	服務接觸點
有形性	P1	分局提供完善的服務流程	整體印象
	P2	分局提供完整的業務說明資料。	整體印象
可靠性	P5	服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業。	整體印象
	P9	醫療費用申報及核付審核合理	醫療申報核付
	P10	醫療費用申報及核付審核快速	醫療申報核付
回應性	P12	服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	諮詢、申訴
	P13	使用電話詢問可迅速得到回應	諮詢、申訴
保證性	P6	服務人員態度親切，應答有禮。	整體印象
	P11	有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應醫事服務機構的詢問	諮詢、申訴
同理心	P3	分局提供的服務時間合乎我們的需要	整體印象
	P4	分局地點適中交通方便	整體印象
	P7	門診醫療費用申請表，易於填寫	醫療申報核付
	P8	醫療費用核付申請手續簡便	醫療申報核付
	P14	分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	宣傳輔導
	P15	透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施。	宣傳輔導
	P16	分局舉辦之業務說明會	宣傳輔導

2.3 抽樣設計

(一) 一般民眾

1. 郵寄問卷調查之抽樣設計

進行抽樣調查時，樣本之選取應具代表性，才能真正反應母體的特性。一般而言，郵寄問卷沒有訪問員的誤差，同時能收集更完整的資訊，然而其回收率較低，為排除其限制，應注意問卷設計之型式、用字語氣及長度，於郵寄之前先進行預試(pretests)、寄發二週之後再輔以電話跟催，以提高郵寄問卷之回收率。對於一般民眾抽樣樣本數之決定說明如下。

設 P 為調查之全體對象之任一比例值， \hat{p} 為其估計值， N 為母體數， n 為樣本數，若要在可容忍誤差絕對值 d ，且估計誤差風險 α 值下，則

$$P \left(\left| \hat{p} - P \right| \leq d \right) \geq 1 - \alpha$$

今以樣本推算母體某一特性所佔之比例 P 所需之最小樣本數其計算公式如下：

$$n = \frac{N}{N \left(\frac{2d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 + 1}$$

本研究根據 86 年 12 月為止，各分局投保之人數之統計，依上述公式推算各分局應抽之樣本數如表 2.5 所示。表 2.5 之應抽樣本數即為在 $d=0.05$ ， α 為 0.05 下，抽樣所需之最小樣本。

本研究採簡單隨機抽樣法，依 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，為避免產生之亂數具有重複顯示（不隨機）的現象，故於設定亂數前先設定其亂數基值，再進一步產生亂數值，依此亂數值於各分局投保人數中隨機抽取適當之

樣本。

表 2.5 一般民眾問卷調查樣本數

單位	投保人口數	應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	4,146,844	384
北區分局	1,505,015	384
中區分局	2,056,873	384
南區分局	1,712,141	384
高屏分局	1,797,064	384
東區分局	299,131	384
合計	11,517,068	2,304

2.人員訪談問卷調查之抽樣設計

以人員訪問之方式進行調查，其過程應儘量避免受訪者之認知受調查員偏見或訪問不當而造成之偏差。其次，就統計精確度而言，在一定樣本標準差之下，抽樣數愈多，準確度即愈高。惟樣本數之決定，通常必須考慮調查經費、時間、人力等因素。

本研究以一般民眾至中央健保局各分局聯合服務中心櫃檯接受服務之民眾為抽樣母體。採取便利抽樣法，抽取各服務中心每日服務人次 5% 為樣本，並於 6 月 24 日至 7 月 15 日期間星期一至星期五各抽取一日，每日選擇八個選樣點，於各個選樣點抽取平均每日服務人次 5% 之八分之一進行問卷訪談，問卷調查採直接訪問法，由調查員解釋後，請民眾自行填寫問卷，再由調查員直接收回。各分局擬抽取之樣本數如表 2.6 所示。

表 2.6 人員訪問調查樣本數

分局別	服務人次/每日	抽樣比例 (5%) 樣本數/每日	總計抽樣份數 (五日)
台北分局			
第一聯合服務中心	1,100	55	275
第二聯合服務中心	2,000	100	500
北區分局	1,000	50	250
中區分局	1,200	60	300
南區分局	1,500	75	375
高屏分局	2,586	129	650
東區分局	240	12	60
總計	9,626	481	2,410

(二) 投保單位

針對中央健保局各分局之投保單位為研究對象。採郵寄問卷調查法。問卷包括兩份，第一份為投保單位對各分局所提供服務項目期望程度之調查；第二份是針對投保單位對中央健保局各分局所提供服務項目之實際感受程度進行調查。本研究對投保單位使用抽樣設計說明如下：

以中央健康保險局各分局為抽樣母體，依前述有限母體最適樣本數決定之運算公式，最大誤差小於 0.05 但信賴區間分別為 95%之條件下，中央健保各分局應抽取樣本數如表 2.7 所示。投保單位之抽樣方法與一般民眾相同，以健保局資訊處資料庫中各分局投保單位為抽樣母體，共計 457,972 家。首先將健保局六個分局所屬投保單位予以分層，再依 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，於各分局投保單位家數中，以簡單隨機抽樣法分別抽取應抽樣本個數。

表 2.7 投保單位郵寄問卷樣本數

單位	投保單位(家)	期望程度 應抽樣本 ($\alpha=0.05$)	實際感受程度 應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	192,042	384	384
北區分局	52,015	384	384
中區分局	95,665	384	384
南區分局	51,264	384	384
高屏分局	60,058	384	384
東區分局	6,928	384	384
合計	457,972	2,304	2,304

(三) 醫事服務機構

與中央健保局各分局簽約之特約醫事服務機構，亦採郵寄問卷調查法，其施行方式與注意方向與投保單位之原則相同。其抽樣設計說明如下：

本研究以全國與中央健保局簽約之特約醫事服務機構為抽樣母體，其中問卷分成兩個部份，第一部份為醫事服務機構對各分局所提供服務項目之期望程度高或低之調查；第二部份為醫事服務機構對中央健保局各分局所提供服務項目之實際感受程度調查。依前述有限母體最適樣本數決定之運算公式，在 95% 之信賴水準和最大誤差小於 0.05，且信賴區間為 95% 之條件下，中央健保各分局之樣本數如表 2.8 所示。

抽樣進行方式係以健保局資訊處資料庫中全國特約醫事服務機構為抽樣母體，共計 18,347 家。首先將健保局六個分局所屬特約醫事服務機構予以分層，再依 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，於各分局特約醫事服務機構家數中，以簡單隨機抽樣法分別抽取應抽樣本個數。

表 2.8 醫事服務機構郵寄問卷抽樣樣本配置

單位	醫事服務機構 (家)	期望程度 應抽樣本 ($\alpha=0.05$)	實際感受程度 應抽樣本 ($\alpha=0.05$)
台北分局	6,008	361	361
北區分局	2,147	326	326
中區分局	4,070	351	351
南區分局	2,727	337	337
高屏分局	3,009	341	341
東區分局	386	191	191
合計	18,347	1,906	1,906

2.4 調查經過及資料處理

執行調查之作業程序，分為前置作業、調查執行、結果分析三大階段。主要工作內容如下所示：

第一階段—前置作業

1. 調查母體及歸類研討：編制調查名冊

- (1) 一般民眾：參加中央健康保險之全國投保人口數為調查母體。本研究以中央健保局資訊處電腦資料庫中記錄之全國投保單位下之總加保人數為調查母體。
- (2) 投保單位：依中央健康保險局之業務手冊規定之六類保險對象為調查母體。本研究以中央健保局資訊處電腦資料庫中記錄之全國投保單位為調查母體。
- (3) 醫事服務機構：中央健保局特約之醫事服務機構，共 18,339 家為調查母體。

2. 進行抽樣

- (1) 一般民眾：由調查母體中，以簡單隨機抽樣法進行。依應抽樣本數 2,304 份，預估 15% 回卷率，因此，應抽取 15,360 個樣本。首先以 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，再分別由健保局六分局加保民眾資料庫中抽取 15,360 個樣本。
- (2) 投保單位：由調查母體中，以簡單隨機抽樣法進行。首先以 EXCEL 套裝軟體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，抽取份數依應抽樣本數 2,304 份，預估 12% 回卷率，因此，六分局共計抽取 19,200 個。由於投保單位之問卷分為期望程度與滿意程度二種，應分別取樣，因此，投保單位共計抽取 38,400 個樣本。
- (3) 醫事服務機構：由調查母體中，以簡單隨機抽樣法進行。由健保局六分局所屬特約醫事服務機構先予分層，再依 EXCEL 套裝軟

體之亂數產生器，運用常態分配產生亂數值，各分局特約醫事服務機構家數中抽樣份數依應抽樣本數 1,906 份，預估 20% 回卷率，因此，六分局共計抽取 9,530 個。由於醫事服務機構之問卷分為期望程度與滿意程度二種，應分別取樣，因此，共計抽取 19,060 個樣本。

3. 印製地址標籤及抽樣名冊

製作抽樣樣本名冊，並予以編號以便問卷催函與查詢記錄。此外，進一步將各個樣本之地址標籤列印備用。

4. 問卷調查項目初擬

5. 問卷初稿研擬

6. 進行試調，並修正不適合或不易填答之間項

問卷細項初擬後，分別依一般民眾、投保單位與醫事服務機構三類對象，抽選若干樣本進行預試，以瞭解問卷內容對受訪者填答之適合程度，並估算完成一份有效問卷的作業時間，進一步模擬調查員在本調查執行工作可能面臨的困難及解決技巧。

7. 問卷及信封印刷製作

(1) 問卷及信封印刷之顏色管理

本研究調查係以中央健康保險局六個分局之顧客，包括一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類對象共研擬六份問卷，為便利後續問卷整理分析工作，問卷印刷以顏色加以區分：聯合服務中心以淺綠色印製、一般民眾為淺粉紅色、投保單位期望程度問卷以淺橘色印製、投保單位實際感受程度以黃色印製、醫事服務機構期望程度以淺藍色，而醫事服務機構實際感受程度以淺黃色印製。

(2) 回函信箱、廣告回函申請

為使回收率增加，問卷回函以廣告回函辦理，並開設專用信箱，以備問卷回收與整理。此外，回函信封設計，應注意信封大小尺寸與問卷摺疊之配合。

第二階段－調查執行

1. 郵寄問卷、電話催收及補寄問卷作業

本研究於 87 年 6 月 25 日寄發調查問卷，共計發出 14,280 份問卷（含一般民眾 3,072 份、投保單位 6,144 份、醫事服務機構 5,064 份）。為提高回收率，於寄發問卷後，執行問卷回收及催收工作，以電話跟催，於 7 月 5 日起至 7 月 12 日進行問卷催函，並於 7 月 15 日寄發第二次問卷。共計寄發 2,506 份。（含一般民眾 528 份、投保單位 1,056 份、醫事服務機構 922 份）本研究於 87 年 8 月 10 日至 8 月 12 日寄發第三次問卷，共計發出 45,986 份問卷（含一般民眾 9,600 份、投保單位 24,000 份、醫事服務機構 12,386 份）。

本研究前後實際寄發問卷數，如表 2.9 所示。

表 2.9 實際寄發問卷數統計

局別	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	2,200	5,200	3,600
北區分局	2,200	5,200	3,400
中區分局	2,200	5,200	3,600
南區分局	2,200	5,200	3,400
高屏分局	2,200	5,200	3,600
東區分局	2,200	5,200	772
合計	13,200	31,200	18,372

2.人員訪查

(1)訪問作業執行計畫

① 調查員人力組織

86年4月下旬開始甄試調查員，男女比例各半，以口齒清晰、國台語流利、儀容端正、態度親和為選取準則，於銘傳大學管理科學研究所研究生中甄選18位訪查員組成滿意度調查小組，進行中央健康保險局各分局聯合服務中心現場訪問調查。

② 訪員須知及調查訓練

聯合服務中心滿意度調查訪員須知包括工作守則、問卷應注意事項、訪問對象、訪問期間應注意事項、訪問規則與實施方式等項目，詳見附錄八。為確保調查品質，分別進行二次調查講習，並於6月18日至台北分局第二聯合門診中心聯合服務中心進行現場實地調查演練。

(2)人員訪問調查之執行

18位調查員依調查計畫，分別於下列期間至各分局屬舍聯合服務中心完成調查工作(表2.10)。為提昇調查品質，調查員需每日填具調查工作日誌(表2.11)，回傳至研究中心向計畫主持人回報。

表 2.10 聯合服務中心人員調查執行期間

局別	日 程	備 註
台北 1	7/2 (四), 7/7 (二), 7/8 (三), 7/10 (五), 7/13 (一)	共計 275 份
台北 2	7/2 (四), 7/6 (一), 7/7 (二), 7/10 (五), 7/15 (三)	共計 500 份
桃園	7/2 (四), 7/7 (二), 7/15 (三), 7/17 (五), 7/20 (一)	共計 250 份
台中	7/2 (四), 7/3 (五), 7/7 (二), 7/8 (三), 7/13 (一)	共計 300 份
台南	6/30 (二), 7/3 (五), 7/8 (三), 7/9 (四), 7/13 (一)	共計 375 份
高雄	7/1 (三), 7/2 (四), 7/6 (一), 7/7 (二), 7/10 (五)	共計 675 份
花蓮	7/6 (一), 7/7 (二), 7/15 (三), 7/16 (四)	共計 60 份

表 2.11 中央健保局聯合服務中心人員調查工作日誌

局別					月 ____ 日 星期 ____
調查人員			填寫人		
進入中心時間			離開中心時間		
抽樣時段 1		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 2		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 3		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 4		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 5		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 6		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 7		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 8		抽樣數		拒訪數	
註：請以每一小時為時段，予以說明					
有效問卷數		無效問卷數		合計	
異常狀況：					
備註：					
<ul style="list-style-type: none"> • 請填表人於每日工作完成後，利用傳真(02)28809764 回報 • 訪調過程中有異常狀況及每日工作完成後，請以電話回報 (02)23689630、0933013368 					

第三階段－結果分析

一、資料處理

以電腦處理為主，人工整理為輔，相互配合進行。在問卷調查完成後，先經人工審核，再經由電腦處理。

1. 問卷審核處理方式

第一次審核：由第一組審核人員審視回收問卷資料之各問項有無遺漏或矛盾者。

第二次審核：第一次審核工作完成後，由第二組審核人員進行第二次審核工作，審核重點在整理開放型問卷問題之回答類型，將其歸類整理；此外，檢查問項前後題間邏輯關係，第一次審核未發現之錯誤，如有發現謬誤之處，則將問卷剔除。

2. 問卷檢誤工作

首先以電腦做檢誤工作，挑錯並修正，再以SPSS統計軟體作必要的分析與檢定。採部份選取方式，對有問題之問項不予統計分析，而不剔除整份問卷。

二、資料分析

1. 調查結果分析

(1)樣本特性分析

利用敘述統計進行樣本特性分析，樣本包括一般民眾、投保單位及醫事服務機構之基本資料分析。分析內容包括受訪者性別、婚姻狀況、年齡、職業、教育程度、所得、工作年資、職位等項目。

(2)服務品質項目滿意度分析

就一般民眾、投保單位及醫事服務機構對健保局各分局服

務滿意度之認知進行分析，係對各個變數百分比與平均數分析，以瞭解其滿意度。

(3)個人屬性與影響認知之差異性檢定

利用單因子變異數分析(ANOVA)，進行個人屬性與滿意度認知差異之檢定。

(4)交叉分析

就基本分析項目進行各構面與健保局各分局間之交叉分析以瞭解比較具相關性因素間之特性。

2. 資料分析流程

本研究之分析流程圖如圖2.1所示。

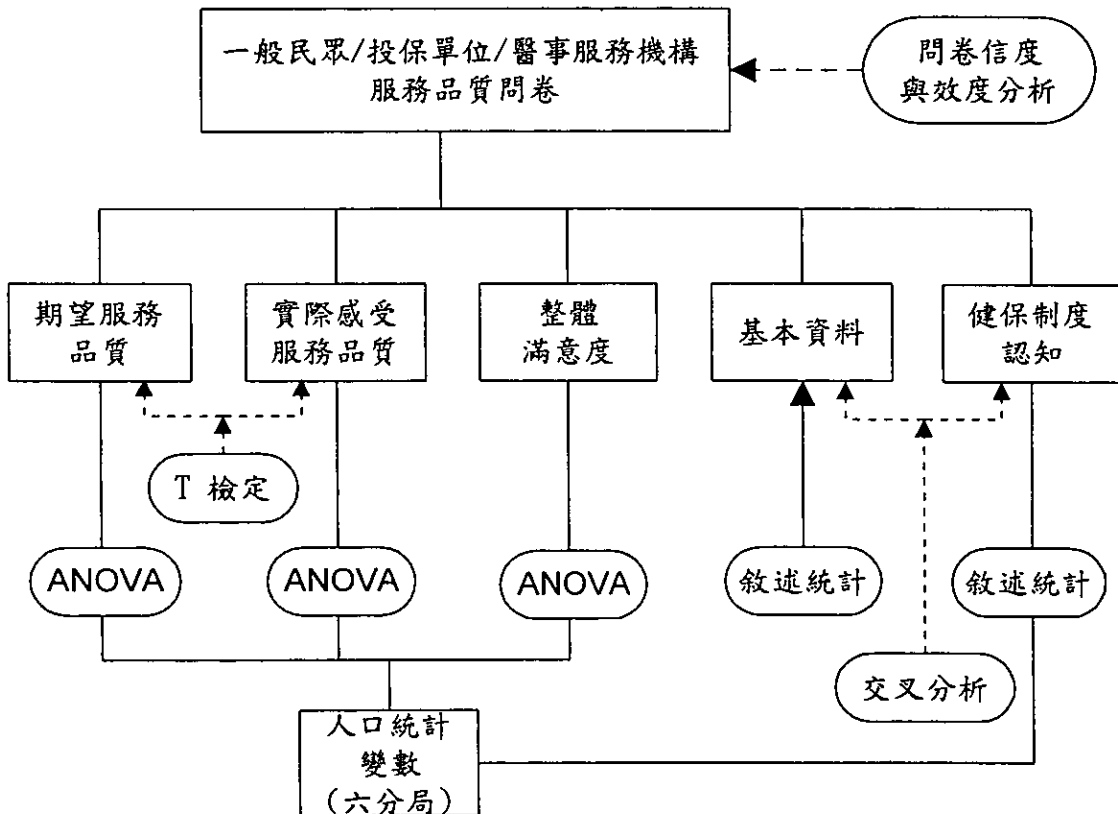


圖 2.1 資料分析流程圖

3. 滿意度評分衡量架構

本研究對於服務品質滿意度之衡量模式，如圖 2.2 所示，係以顧客對服務品質之期望程度與實際感受兩者之差距值作為衡量顧客滿意度之標準。若差距值越小，表示顧客對服務品質之滿意度愈高；反之，若差距值愈大則代表顧客對服務品質之滿意度較低。

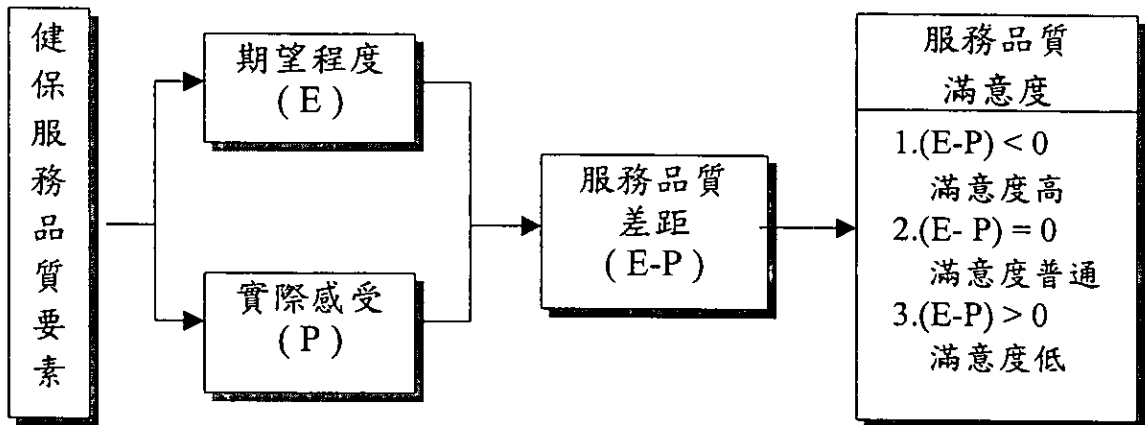


圖 2.2 服務品質滿意度衡量

第三章 民眾對服務品質滿意度調查結果

民眾對於中央健康保險服務品質之認知，主要係來自健保局各分局所屬聯合服務中心之服務品質與民眾對健保制度之看法。因此，本研究對於民眾健保服務品質滿意度之測量，分為對聯合服務中心之滿意度與民眾對健保制度之看法二部份分析，其中 3.1 至 3.6 節係針對聯合服務中心滿意度調查結果予以分析，而 3.7 探討民眾對健保制度之看法。

3.1 問卷回收樣本描述

聯合服務中心滿意度調查採人員訪問方式實施，於 87 年 7 月 1 日~7 月 20 日期間，於健保局所屬六分局共七個聯合服務中心進行調查；問卷發放及回卷情形如表 3.1 所示。共計訪問 2,410 個樣本，有效樣本數為 2,393 份，有效回卷率達 99.34%。

表 3.1 聯合服務中心問卷回收樣本描述

分局別	應抽樣本數	實收樣本	有效問卷數	有效回卷率
台北分局一	275	275	275	100.0%
台北分局二	500	500	500	100.0%
北區分局	250	250	249	99.6%
中區分局	300	300	300	100.0%
南區分局	375	375	371	98.9%
高屏分局	650	650	638	98.2%
東區分局	60	60	60	100.0%
合計	2,410	2,410	2,393	99.3%

3.2 問卷之信度與效度

好的問卷應具備信度與效度。信度是指衡量工具的正確性或精確性，而效度為一衡量的工具，能夠真正的測出研究人員所想要衡量事物的程序。一般經常以 Cronbach α 內部一致性分析來檢定量表各構面項目的信

度，並求出整體態度量表的信度 (Babakus and Maugold, 1992)。

效度檢定方面，除以專業鑑別法 (Jury opinion) 請健保局各分局聯合服務中心業務承辦人，就問卷內容逐條加以判斷，以確定內容效度外，並以效標關連效度，檢驗各服務要素項目之滿意度與整體滿意度間之相關係數，做為量表之效度檢驗，分述如下：

3.2.1 信度分析

本研究以 Cronbach α 內部一致性分析檢定量表之信度。Cuieford(1965)認為 Cronbach α 係數大於 0.7 者為高信度值，若小於 0.35 則為信度過低而予拒絕。經計算後得知服務要素期望程度與實際感受程度二量表之整體信度分別高達 0.9541 與 0.9488，表示在評估「服務品質」構面時，各服務項目間具有高度一致性，故此量表用於衡量聯合服務中心服務品質具有信度。

3.2.2 效度分析

1. 內容效度

內容效度主要的目的在於系統地檢查問卷內容的適切性，考量問卷是否包括足夠的行為樣本且有適當的比例分配。在本研究服務品質量表的建構過程中，首先經由相關服務品質文獻探討，並進一步訪談聯合服務中心承辦人員，經意見彙整後，形成健保局服務滿意度量表，因此本問卷的內容效度具一定之水準，可充分反映問卷相關服務要素的適切性。

2. 效標關聯效度

效標關聯效度又稱統計效度 (statistical validity)，係以測驗分數和效度標準 (validity criterion) 之間的相關係數表示測驗的效度高低。效標即係足以顯示欲測量或預測特質之獨立量數，作為檢定效度的參照標準 (楊國樞等，民64年)，本研究以整體滿意程度評分為效標，然後計算服務品質各項目之滿意度整體平均分數與整體滿意度評分的相關係數，若達到統計上的顯著水準，即表示測量結果確能反映服務品質之滿意度測量。

服務品質各項目之滿意度分數與整體滿意度評分中，兩者之相關係數為 0.825，達到統計上之顯著水準，表示本調查之服務品質滿意度量表具效標關聯效度。

3.3 基本資料分析

一般民眾對於聯合服務中心滿意度調查共計回收 2,393 份有效樣本，各分局受訪民眾之基本資料分析如下，並且表列於 3.2~3.8。

一、性別

就整體受訪者而言，女性受訪者約為男性之兩倍，女性佔 67.1%，男性為 32.9%，且各分局之分佈情形趨於一致。

表 3.2 聯合服務中心受訪民眾性別統計

局別	次數及百分比	性別		合計
		男	女	
台北分局一	90 32.7%	185 67.3%	275 100%	
台北分局二	162 32.7%	334 67.3%	496 100%	
北區分局	91 36.5%	158 63.5%	249 100%	
中區分局	92 30.7%	208 69.3%	300 100%	
南區分局	122 33.0%	248 67.0%	370 100%	
高屏分局	209 32.8%	428 67.2%	637 100%	
東區分局	19 31.7%	41 68.3%	60 100%	
合計	785 32.9%	1,602 67.1%	2,387 100%	

二、年齡

就整體受訪者而言，以 25-34 歲者最多，共計 979 人，佔全體受訪者 40.9%；其次為 35-44 歲，共訪問 554 人，佔 23.2%；再次為 18-24 歲次民眾 497 人，佔 20.8%；表中亦顯示各分局受訪者年齡分佈情形大致相同。

表 3.3 聯合服務中心受訪民眾年齡層統計

分局別	年 齡							合計
	18歲以下	18-24歲	25-34歲	35-44歲	45-55歲	55-64歲	65歲以上	
台北分局一	6 2.2%	60 21.8%	118 42.9%	64 23.3%	23 8.4%	3 1.1%	1 0.4%	275 100%
台北分局二	17 3.4%	103 20.6%	194 38.8%	124 24.8%	48 9.6%	6 1.2%	8 1.6%	500 100%
北區分局	6 2.4%	45 18.1%	110 44.2%	63 25.3%	18 7.2%	4 1.6%	3 1.2%	249 100%
中區分局	3 1.0%	71 23.7%	133 44.3%	67 22.3%	14 4.7%	6 2.0%	6 2.0%	300 100%
南區分局	7 1.9%	83 22.4%	160 43.1%	79 21.3%	29 7.8%	11 3.0%	2 0.5%	371 100%
高屏分局	13 2.0%	117 18.4%	242 38.0%	147 23.1%	70 11.0%	23 3.6%	25 3.9%	637 100%
東區分局	0 0.0%	18 30.0%	22 36.7%	10 16.7%	8 13.3%	1 1.7%	1 1.7%	60 100%
合計	52 2.2%	49 20.8%	979 40.9%	554 23.2%	210 8.8%	54 2.3%	46 1.9%	2,392 100%

三、教育程度

受訪民眾以高中教育程度最多，共 944 人，佔全體受訪者 39.5%；專科程度次之，共 766 人，佔 32.1%；大學學歷者有 416 人，佔 17.4%；國中教育程度者 150 人，佔 6.3%；國小教育程度(含以下)有 67 人，佔 2.8%；研究所學歷之受訪者較少，共 47 人，僅佔 2%。

表 3.4 聯合服務中心受訪民眾教育程度統計

分局別	教育程度						合計
	國小 (含以下)	國中	高中	專科	大學	研究所 以上	
台北分局一	2 0.7%	12 4.4%	106 38.5%	93 33.8%	56 20.4%	6 2.2%	275 100%
台北分局二	9 1.8%	27 5.4%	168 33.7%	153 30.7%	125 25.1%	16 3.2%	498 100%
北區分局	11 3.3%	22 7.0%	113 39.7%	67 33.0%	34 16.0%	2 1.0%	249 100%
中區分局	10 1.9%	21 6.2%	119 40.4%	99 32.6%	48 16.7%	3 2.2%	300 100%
南區分局	7 4.1%	23 6.8%	150 40.8%	121 33.3%	62 13.3%	8 1.7%	371 100%
高屏分局	26 3.3%	43 3.3%	260 46.7%	212 35.0%	85 10.0%	11 1.7%	637 100%
東區分局	2 4.4%	2 8.8%	28 45.4%	21 26.9%	6 13.7%	1 0.8%	60 100%
合計	67 2.8%	150 6.3%	944 39.5%	766 32.1%	416 17.4%	47 2.0%	2,390 100%

四、職業

就整體受訪者而言，以民營公司員工最多，共訪問 962 人，佔全體受訪者之 40.5%；其次為家庭主婦，共 285 人，佔 12%；學生共 251 人，佔 10.6%；軍公教人員訪問 229 人，佔 9.6%；公司負責人有 224 人，佔 9.4%；受訪者以農漁民最少，僅佔受訪民眾的 0.4%。

表 3.5 聯合服務中心受訪民眾職業類別統計

分局別	職業											合計			
	軍教人員	公人	民公員	營司工	公商負人	司店責	有業照自業	專證之由	職工會	業會員	農漁民		學生	家庭主婦	無業
台北分局一	20 7.3%	162 59.1%	25 9.1%	5 1.8%	8 2.9%	0 0.0%	25 9.1%	14 5.1%	1 0.4%	1 0.4%	13 4.7%	274 100%			
台北分局二	53 10.6%	216 43.4%	38 7.6%	17 3.4%	12 2.4%	3 0.6%	65 13.1%	42 8.4%	9 1.8%	9 1.8%	34 6.8%	498 100%			
北區分局	14 5.6%	97 39.0%	21 8.4%	14 5.6%	9 3.6%	2 0.8%	26 10.4%	39 15.7%	5 2.0%	3 1.2%	19 7.6%	249 100%			
中區分局	14 4.8%	129 43.9%	44 15.0%	9 3.1%	6 2.0%	1 0.3%	26 8.8%	30 10.2%	9 3.1%	3 1.0%	23 7.8%	294 100%			
南區分局	32 8.6%	124 33.5%	32 8.6%	9 2.4%	10 2.7%	2 0.5%	50 13.5%	66 17.8%	4 1.1%	7 1.9%	34 9.2%	370 100%			
高屏分局	86 13.6%	215 34.0%	55 8.7%	35 5.5%	15 2.4%	2 0.3%	57 9.0%	84 13.3%	9 1.4%	21 3.3%	54 8.5%	633 100%			
東區分局	10 16.7%	19 31.7%	9 4.0%	0 0.0%	2 3.3%	0 0.0%	2 3.3%	10 16.7%	1 1.7%	0 0.0%	7 11.7%	60 100%			
合計	229 9.6%	962 40%	224 9.4%	89 3.7%	62 2.6%	10 0.4%	251 10.6%	285 12.0%	38 1.6%	44 1.9%	184 7.7%	2,378 100%			

五、婚姻狀況

受訪民眾之婚姻狀況中，已婚及未婚民眾各分局受訪民眾婚姻狀況的分佈情形亦大致相同，各佔 56.1%及 43.6%，受訪者回答其他者僅有 7 人，佔 0.3%。

表 3.6 聯合服務中心受訪民眾婚姻狀況統計

分局別	次數及百分比	婚姻		合計
		已婚	未婚	
台北分局一	143 52.2%	131 47.8%	274 100%	
台北分局二	253 50.7%	246 49.3%	499 100%	
北區分局	159 64.1%	89 35.9%	248 100%	
中區分局	155 51.8%	144 48.2%	299 100%	
南區分局	211 57.0%	159 43.0%	370 100%	
高屏分局	380 59.8%	255 40.2%	635 100%	
東區分局	36 60.0%	24 40.0%	60 100%	
合計	1,337 56.1%	1,048 43.9%	2,385 100%	

六、個人月收入

整體而言，受訪民眾之月收入為 2 萬~ 4 萬者有 1,127 人，約佔全體受訪者的一半，為 50.8%；其次為 2 萬元以下者 446 人，佔 20.1%；而 4 萬~ 6 萬者有 404 人，佔 18.2%；6 萬~ 8 萬元者 128 人佔 5.8%；10 萬元以上之民眾有 62 人，佔 2.8%；而 8 萬~10 萬者最少，共訪問 51 人，佔全體受訪民眾的 2.3%。

表 3.7 聯合服務中心受訪民眾個人月收入統計

分局別	次數及百分比	個人月收入					合計
		2萬元以下	2萬-4萬	4萬-6萬	6萬-8萬	8萬-10萬	
台北分局一	25 9.4%	170 63.7%	40 15.0%	21 7.9%	4 1.5%	7 2.6%	267 100%
台北分局二	79 17.0%	237 51.0%	91 19.6%	34 7.3%	12 2.6%	12 2.6%	465 100%
北區分局	50 22.2%	99 44.0%	48 21.3%	9 4.0%	10 4.4%	9 4.0%	225 100%
中區分局	55 19.5%	150 53.2%	36 12.8%	20 7.1%	7 2.5%	14 5.0%	282 100%
南區分局	90 27.6%	142 43.6%	67 20.6%	18 5.5%	5 1.5%	4 1.2%	326 100%
高屏分局	139 23.2%	296 49.4%	115 19.2%	21 3.5%	12 2.0%	16 2.7%	599 100%
東區分局	8 14.8%	33 61.1%	7 13.0%	5 9.3%	1 1.9%	0 0.0%	54 100%
合計	446 20.1%	1,127 50.8%	404 18.2%	128 5.8%	51 2.3%	62 2.8%	2,218 100%

七、健保卡使用狀況

受訪者使用健保卡在 A 卡以內者居多，佔 32.6%；其次為 B 卡以內者，佔 27.8%；C 卡以內者佔 17.3%；完全未使用健保卡者佔 6.3%；而健保卡使用至 E 卡以上者佔受訪民眾的 3.2%。

表 3.8 聯合服務中心受訪民眾健保卡使用情形統計

分局別	次數及百分比	健保卡使用情形						合計
		完全未使用	A卡以內	B卡以內	C卡以內	D卡以內	E卡以內	
台北分局一	25 9.2%	97 35.8%	91 33.6%	37 13.7%	10 3.7%	6 2.2%	5 1.8%	271 100%
台北分局二	35 7.1%	185 37.7%	137 27.9%	71 14.5%	29 5.9%	19 3.9%	15 3.1%	491 100%
北區分局	13 5.3%	90 36.4%	67 27.1%	35 14.2%	25 10.1%	9 3.6%	8 3.2%	247 100%
中區分局	13 4.3%	78 26.1%	71 23.7%	81 27.1%	26 8.7%	16 5.4%	14 4.7%	299 100%
南區分局	13 3.6%	102 27.9%	108 29.6%	77 21.1%	35 9.6%	18 4.9%	12 3.3%	365 100%
高屏分局	46 7.3%	204 32.2%	172 27.1%	99 15.6%	60 9.5%	32 5.0%	21 3.3%	634 100%
東區分局	4 6.9%	14 24.1%	12 20.7%	9 15.5%	13 22.4%	5 8.6%	1 1.7%	58 100%
合計	149 6.3%	770 32.6%	658 27.8%	409 17.3%	198 8.4%	105 4.4%	76 3.2%	2,365 100%

3.4 民眾對服務品質滿意度分析

本節主要探討受訪民眾對於聯合服務中心各項服務要素之滿意程度，包括期望程度及實際感受程度，並進一步探討二者之差距。以下就各分局聯合服務中心服務品質之滿意度予以說明，分為全體民眾及各分局民眾之認知情形分析如下。

3.4.1 全體民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.9所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、全體民眾對服務要素期望程度分析

由表3.9中可知，受訪民眾對於各項服務要素項目之期望程度較高之因素依序為「申請加保、換保等異動手續簡便」(5.62)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.61)、「對民眾之詢問能充分解答」(5.52)、「服務人員對於民眾申辦事項能一次完成」(5.49)、「服務人員能迅速有效完成作業」(5.46)等因素；期望程度較低之因素為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.06)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(5.08)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(5.16)等因素。

二、全體民眾對服務要素實際感受程度分析

由表3.9所示，受訪民眾對服務要素實際感受較滿意之項目為：「申請及換發健保卡手續便捷」(5.41)、「申請加保、換保等異動手續簡便」(5.41)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.34)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(5.28)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.28)等；而實際感受滿意程度較低之項目分別為：「等待服務時間不會太長」(4.79)、「聯合服務中心地點適中交通方便」(4.90)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.90)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(5.07)等。

三、全體民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

為瞭解民眾對於健保局聯合服務中心服務要素的期望程度與實際感受是否存在差異，首先進行T檢定，結果如表3.9所示，在服務要素各項目之T值中，除「聯合服務中心各單位配置標示清楚」及「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」未達顯著水準外，其餘各項目均呈現顯著差異，表示民眾對於服務要素之期望與實際感受兩者之看法有顯著不同。

一般而言，對服務要素期望程度低，實際感受滿意程度高，其差距值較小，表示對服務品質滿意度較高；反之，若期望程度大於實際感受

程度，差距值較大，則表示對服務品質滿意度較低。

16項服務要素之差距分析列示於表3.9，其中民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.28)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(0.01)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(0.03)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(0.09)、「提供的服務時間合乎民眾需要」(0.12)等項目；服務品質較低之項目為「等待服務的時間不會太長」(0.47)、「聯合服務中心地點適中交通方便」(0.36)。

表 3.9 民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.06 (1.00)	5.34 (1.08)	-0.28 (1.14)	-12.058 (0.000)***
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.31 (1.07)	5.28 (1.12)	0.03 (1.23)	1.263 (0.207)
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.37 (1.10)	5.28 (1.11)	0.09 (1.31)	3.326 (0.001)***
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.28 (1.16)	5.15 (1.15)	0.13 (1.33)	4.739 (0.000)***
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.49 (1.24)	5.20 (1.25)	0.29 (1.49)	9.483 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.46 (1.21)	5.24 (1.23)	0.22 (1.46)	7.213 (0.000)***
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	5.25 (1.23)	5.13 (1.22)	0.12 (1.47)	4.163 (0.000)***
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.26 (1.36)	4.90 (1.48)	0.36 (1.38)	10.777 (0.000)***
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.45 (1.20)	5.28 (1.25)	0.17 (1.45)	5.698 (0.000)***
10. 等待服務的時間不會太長	5.26 (1.43)	4.79 (1.45)	0.47 (1.82)	12.597 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.61 (1.20)	5.41 (1.25)	0.20 (1.38)	7.348 (0.000)***
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.52 (1.20)	5.23 (1.16)	0.29 (1.36)	10.315 (0.000)***
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.08 (1.18)	5.07 (1.15)	0.01 (1.31)	0.284 (0.776)
14. 服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	5.16 (1.27)	4.90 (1.20)	0.26 (1.49)	8.402 (0.000)***
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	5.62 (1.20)	5.41 (1.25)	0.21 (1.45)	7.916 (0.000)***
16. 相關表格填寫容易	5.43 (1.24)	5.23 (1.21)	0.20 (1.43)	7.013 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

3.4.2 台北分局（一）民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.10所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、民眾對服務要素期望程度分析

台北分局(一)受訪民眾中對於各項服務要素項目之期望程度如表 3.10 所示。期望程度較高之項目包括「對民眾之詢問能充分解答」(5.34)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.32)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(5.32)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.28);期望程度較低之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(4.79)、「等候服務時間不會太長」(4.80)、「聯合服務中心提供豐富之健保文宣品」(4.80)、「服務人員妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.96)。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.10 所示，台北分局(一)之民眾對服務要素感覺較滿意之項目為「服務人員態度親切有禮」(5.18)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(5.10)、「申請及填寫健保卡手續便捷」(5.10)、「相關表格填寫容易」(5.05)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.04)；而感到較不滿意之項目為「等待服務時間不會太長」(4.06)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.68)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(4.81)、「地點適中交通方便」(4.19)。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素之差距分析，列示於表 3.10。台北分局(一)之民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.20)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(-0.01)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(-0.01)。感到服務品質較低之項目依序為「等待服務的時間不會太長」(0.74)、「對於民眾之詢問能充分解答」(0.38)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業(0.29)」。

表 3.10 台北分局（一）民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 聯合服務中心寬敞舒適	4.79 (0.87)	4.99 (1.09)	-0.20 (1.06)	-3.031 (0.003)**
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.00 (0.96)	5.01 (1.10)	-0.01 (1.18)	-0.102 (0.919)
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.07 (1.04)	5.04 (1.10)	0.03 (1.21)	0.351 (0.726)
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.03 (1.06)	4.98 (1.16)	0.05 (1.26)	0.628 (0.530)
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.28 (1.18)	4.99 (1.21)	0.29 (1.37)	3.491 (0.001)**
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.23 (1.19)	4.96 (1.20)	0.27 (1.37)	3.199 (0.002)**
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	5.04 (1.25)	4.94 (1.16)	0.10 (1.43)	1.239 (0.216)
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.08 (1.24)	4.91 (1.33)	0.17 (1.45)	1.841 (0.067)
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.18 (1.17)	5.18 (1.22)	0.00 (1.30)	0.000 (1.000)
10. 等待服務的時間不會太長	4.80 (1.58)	4.06 (1.43)	0.74 (1.97)	6.167 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.32 (1.27)	5.10 (1.18)	0.22 (1.31)	2.668 (0.008)**
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.34 (1.22)	4.96 (1.19)	0.38 (1.32)	4.710 (0.000)***
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	4.80 (1.11)	4.81 (1.12)	-0.01 (1.15)	-0.159 (0.874)
14. 服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	4.96 (1.16)	4.68 (1.15)	0.28 (1.39)	3.284 (0.001)**
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	5.32 (1.27)	5.10 (1.18)	0.22 (1.33)	2.655 (0.008)**
16. 相關表格填寫容易	5.23 (1.21)	5.05 (1.15)	0.18 (1.31)	2.270 (0.024)*

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

3.4.3 台北分局（二）民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.11所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、民眾對服務要素期望程度分析

台北分局(二)受訪民眾中對於各項服務要素項目之期望程度如表 3.11 所示。期望程度較高之項目依序「申請及換發健保卡手續便捷」(5.62)、「對民眾之詢問能充分解答」(5.50)、「服務人員態度親切應答有禮」(5.47)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.44);期望程度較低之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.02)、「服務人員妥善處理民眾處理民眾抱怨及申訴」(5.08)、「聯合服務中心提供豐富之健保資訊及文宣品」(5.04)等。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.11 所示，台北分局(二)之民眾對服務要素感覺較滿意之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.30)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.30)、「服務人員態度親切有禮」(5.27)、「服務人員能迅速完成作業」(5.23)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.23)、而感到較不滿意之項目為「等待服務時間不會太長」(4.71)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.84)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(4.98)、「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」(5.03)。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素進行差距分析，列示於表 3.11。台北分局(二)之民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.28)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(0.06)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(0.07)。感到服務品質較低之項目依序為「等待服務的時間不會太長」(0.49)、「申請及換發健保卡手續便捷」(0.32)、「對於民眾之詢問能充分解答」(0.31)。

表 3.11 台北分局（二）民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.02 (1.02)	5.30 (1.08)	-0.28 (1.14)	-5.261 (0.000)***
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.23 (1.12)	5.16 (1.13)	0.07 (1.34)	1.141 (0.254)
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.33 (1.15)	5.23 (1.11)	0.10 (1.37)	1.707 (0.001)***
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.19 (1.19)	5.03 (1.15)	0.16 (1.38)	2.537 (0.089)
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.44 (1.26)	5.17 (1.24)	0.27 (1.59)	3.639 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.40 (1.26)	5.23 (0.23)	0.17 (1.54)	2.397 (0.017)*
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	5.22 (1.25)	5.04 (1.22)	0.18 (1.47)	2.638 (0.009)**
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.36 (1.23)	5.14 (1.33)	0.22 (1.45)	3.709 (0.000)***
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.47 (1.14)	5.27 (1.27)	0.20 (1.47)	2.881 (0.000)***
10. 等待服務的時間不會太長	5.20 (1.49)	4.71 (1.48)	0.49 (1.95)	5.810 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.62 (1.18)	5.30 (1.27)	0.32 (1.48)	4.547 (0.000)***
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.50 (1.25)	5.19 (1.20)	0.31 (1.46)	4.714 (0.000)***
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.04 (1.16)	4.98 (1.15)	0.06 (1.35)	0.770 (0.442)
14. 服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	5.08 (1.28)	4.84 (1.20)	0.24 (1.58)	3.278 (0.000)***
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	5.40 (1.25)	5.17 (1.24)	0.23 (1.35)	3.272 (0.001)**
16. 相關表格填寫容易	5.41 (1.23)	5.20 (1.23)	0.21 (1.53)	3.080 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

3.4.4 北區分局民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.12所示。以下分別就此三方面進行分析

一、民眾對服務要素期望程度分析

北區分局受訪民眾中，對於各項服務要素項目之期望程度如表 3.12 所示。期望程度較高之項目依序為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.83)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(5.77)、「服務人員能迅速有效的完成作業(5.75)」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.74)；期望程度較低之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.25)、「聯合服務中心提供豐富之健保資訊及文宣品」(5.28)。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.12 所示，北區分局之民眾對服務要素感覺較滿意之項目為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.50)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.43)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.36)、「相關表格填寫容易」(5.35)；而感到較不滿意之項目為「聯合服務中心地點適中交通方便(4.92)」、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.95)、「等待服務時間不會太長」(5.09)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(5.09)。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素進行差距分析，列示於表 3.12，北區分局之民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.18)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(0.19)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(0.22)、「提供的時間合乎需求」(0.22)。感到服務品質較差之項目依序為「聯合服務中心地點適中交通方便」(0.61)、「等待服務的時間不會太長」(0.55)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業(0.55)」。

表 3.12 北區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.25 (1.00)	5.43 (0.99)	-0.18 (1.16)	-2.395 (0.017)*
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.55 (1.00)	5.33 (1.06)	0.22 (1.19)	2.939 (0.004)**
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.64 (1.03)	5.36 (1.05)	0.28 (1.26)	3.594 (0.000)***
4.聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.48 (1.14)	5.17 (1.14)	0.31 (1.42)	3.461 (0.001)***
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.74 (1.20)	5.19 (1.28)	0.55 (1.60)	5.434 (0.000)***
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.75 (1.14)	5.25 (1.28)	0.50 (1.54)	5.094 (0.000)***
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	5.46 (1.18)	5.24 (1.21)	0.22 (1.56)	2.287 (0.023)*
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.53 (1.28)	4.92 (1.46)	0.61 (1.81)	5.333 (0.000)***
9.服務人員態度親切應答有禮	5.68 (1.09)	5.27 (1.28)	0.41 (1.56)	4.115 (0.000)***
10.等待服務的時間不會太長	5.64 (1.25)	5.09 (1.32)	0.55 (1.69)	5.112 (0.000)***
11.申請及換發健保卡手續便捷	5.83 (1.10)	5.50 (1.24)	0.33 (1.40)	3.693 (0.000)***
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.67 (1.13)	5.27 (1.15)	0.40 (1.41)	4.408 (0.000)***
13.聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.28 (1.12)	5.09 (1.09)	0.19 (1.36)	2.140 (0.033)*
14.服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	5.46 (1.20)	4.95 (1.13)	0.51 (1.39)	5.620 (0.000)***
15.申請加保、換保等異動手續簡便	5.77 (1.11)	5.27 (1.16)	0.50 (1.54)	5.274 (0.000)***
16.相關表格填寫容易	5.72 (1.14)	5.35 (1.13)	0.37 (1.29)	4.438 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

3.4.5 中區分局民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表3.13所示。以下分別就此三方面進行分析

一、民眾對服務要素期望程度分析

中區分局受訪民眾中對於各項服務要素項目之期望程度如表 3.13 所示，期望程度較高之項目依序為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.54)、「對民眾的詢問能充分的解答」(5.45)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.42)、「服務人員能迅速有效的完成作業(5.37)；期望程度較低之項目為「服務中心地點適中交通方便」(5.02)、「服務人員妥善處理民眾抱怨及申訴」(5.07)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.09)。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.13 所示，中區分局之民眾對服務要素感覺較滿意之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.65)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.51)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.48)、「服務中心各單位配置清楚」(5.45)；而感到較不滿意之項目為「聯合服務中心地點適中交通方便」(4.66)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.96)、「等待服務時間不會太長」(5.03)。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素進行差距分析，列示於表 3.13。中區分局民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.56)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(-0.25)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(-0.19)；感到服務品質較差之項目依序為「聯合服務中心地點適中交通方便」(0.36)、「等待服務的時間不會太長」(0.22)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業(0.15)」。

表 3.13 中區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.09 (1.02)	5.65 (0.91)	-0.56 (1.02)	-9.438 (0.000)***
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.26 (1.10)	5.45 (1.04)	-0.19 (1.13)	-2.723 (0.007)*
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.26 (1.16)	5.51 (0.95)	-0.25 (1.15)	-3.705 (0.001)***
4.聯合服務中心提供完整的業務說明 資料	5.29 (1.18)	5.33 (1.05)	-0.04 (1.20)	-0.482 (0.630)
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完 成作業	5.42 (1.33)	5.27 (1.26)	0.15 (1.25)	1.731 (0.085)
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.37 (1.28)	5.36 (1.20)	0.01 (1.37)	0.224 (0.823)
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎 我們的需要	5.20 (1.24)	5.19 (1.23)	0.01 (1.30)	0.250 (0.802)
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.02 (1.50)	4.66 (1.51)	0.36 (1.62)	3.704 (0.000)***
9.服務人員態度親切應答有禮	5.36 (1.21)	5.29 (1.31)	0.07 (1.52)	0.797 (0.426)
10.等待服務的時間不會太長	5.25 (1.36)	5.03 (1.37)	0.22 (1.60)	2.458 (0.015)
11.申請及換發健保卡手續便捷	5.54 (1.10)	5.48 (1.32)	0.06 (1.31)	0.751 (0.453)
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.45 (1.13)	5.34 (1.15)	0.11 (1.31)	1.503 (0.134)
13.聯合服務中心提供豐富的健保資 訊及文宣品	5.16 (1.21)	5.26 (1.11)	-0.10 (1.22)	-1.374 (0.171)
14.服務人員能妥善處理民眾抱怨及 申訴	5.07 (1.29)	4.96 (1.19)	0.11 (1.43)	1.151 (0.251)
15.申請加保、換保等異動手續簡便	5.30 (1.26)	5.30 (1.27)	-0.00 (1.36)	-0.086 (0.932)
16.相關表格填寫容易	5.29 (1.26)	5.28 (1.19)	0.01 (1.21)	-0.044 (0.965)

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

3.4.6 南區分局民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.14所示。以下分別就此三方面進行分析

一、民眾對服務要素期望程度分析

南區分局受訪民眾中對於各項服務要素之期望程度如表 3.14 所示。期望程度較高之項目依序為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.65)、「對民眾的詢問能充分的解答」(5.50)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.49)、「服務人員能迅速有效的完成作業(5.49)；期望程度較低之項目為、「聯合服務中心提供豐富之健保資訊及文宣品」(5.00)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.05)、「服務人員妥善處理民眾抱怨及申訴」(5.10)。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.14 所示，南區分局之民眾對服務要素實際感受較佳之項目為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.73)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.47)、「服務人員能迅速有效完成作業」(5.43)、「聯合服務中心提供完善的服務流程」(5.41)；而實際感受較差之項目為「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.95)、「等待服務時間不會太長」(5.00)、「聯合服務中心地點適中交通方便」(5.11)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(5.12)等項目。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素之差距進行分析，列示於表 3.14。就南區分局之民眾而言，感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.42)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(-0.14)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(-0.12)；感到服務品質較差之項目依序為「等待服務的時間不會太長」(0.22)、「服務人員對民眾的詢問能充分解答」(0.15)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(0.15)。

表 3.14 南區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.05 (0.96)	5.47 (1.06)	-0.42 (1.08)	-7.603 (0.000)***
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.26 (1.02)	5.40 (1.07)	-0.14 (1.20)	-2.166 (0.031)*
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.35 (1.05)	5.41 (1.07)	-0.06 (1.21)	-0.908 (0.365)
4.聯合服務中心提供完整的業務說明 資料	5.22 (1.09)	5.23 (1.16)	-0.01 (1.30)	-0.201 (0.841)
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完 成作業	5.49 (1.13)	5.36 (1.16)	0.13 (1.28)	1.790 (0.074)
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.49 (1.09)	5.43 (1.14)	0.06 (1.34)	0.777 (0.438)
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎 我們的需要	5.25 (1.16)	5.24 (1.19)	0.01 (1.44)	0.254 (0.800)
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.22 (1.30)	5.11 (1.39)	0.11 (1.36)	1.642 (0.101)
9.服務人員態度親切應答有禮	5.42 (1.21)	5.37 (1.20)	0.05 (1.42)	0.734 (0.464)
10.等待服務的時間不會太長	5.22 (1.36)	5.00 (1.33)	0.22 (1.64)	2.386 (0.018)*
11.申請及換發健保卡手續便捷	5.65 (1.13)	5.73 (1.14)	-0.08 (1.21)	1.087 (0.278)
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.50 (1.14)	5.35 (1.14)	0.15 (1.32)	2.268 (0.024)*
13.聯合服務中心提供豐富的健保資訊 及文宣品	5.00 (1.10)	5.12 (1.14)	-0.12 (1.32)	-1.678 (0.094)
14.服務人員能妥善處理民眾抱怨及申 訴	5.10 (1.25)	4.95 (1.19)	0.15 (1.42)	1.965 (0.05)*
15.申請加保、換保等異動手續簡便	5.44 (1.25)	5.34 (1.18)	0.10 (1.37)	1.197 (0.232)
16.相關表格填寫容易	5.40 (1.27)	5.31 (1.22)	0.09 (1.21)	1.091 (0.276)

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

3.4.7 高屏分局民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表3.15所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、民眾對服務要素期望程度分析

高屏分局受訪民眾中對於各項服務要素之期望程度如表 3.15 所示。期望程度較高之項目依序為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.76)、「對民眾的詢問能充分的解答」(5.64)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(5.64)、「相關表格填寫容易」(5.59)；期望程度較低之項目為「聯合服務中心寬敞舒適」(5.14)「聯合服務中心提供豐富之健保資訊及文宣品」(5.21)。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.15 所示，高屏分局之民眾對服務要素實際感受較佳之項目為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.38)、「服務中心各單位配置清楚」(5.34)、「聯合服務中心寬敞舒適」(5.29)、「服務人員服務態度親切應答有禮」(5.28)；而實際感受較差之項目為「聯合服務中心地點適中交通方便」(4.75)、「等待服務時間不會太長」(4.78)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.97)。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

本研究首先針對 16 項服務要素進行差距分析，列示於表 3.15。高屏分局之民眾感到服務品質較佳之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.15)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(0.07)、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」(0.15)。感到服務品質較差之項目依序為「等待服務的時間不會太長」(0.61)、「聯合服務中心地點適中交通方便」(0.57)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(0.45)。

表 3.15 高屏分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.14 (1.04)	5.29 (1.16)	-0.15 (1.23)	-3.162 (0.002)**
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.49 (1.09)	5.34 (1.18)	0.15 (1.25)	2.991 (0.003)**
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.52 (1.09)	5.25 (1.21)	0.27 (1.42)	5.169 (0.000)***
4.聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.45 (1.16)	5.19 (1.16)	0.26 (1.34)	4.929 (0.000)***
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.55 (1.27)	5.18 (1.31)	0.37 (1.60)	6.041 (0.000)***
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.54 (1.21)	5.22 (1.26)	0.32 (1.55)	5.353 (0.000)***
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	5.35 (1.22)	5.13 (1.26)	0.22 (1.50)	3.745 (0.000)***
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.32 (1.47)	4.75 (1.65)	0.57 (1.84)	7.978 (0.000)***
9.服務人員態度親切應答有禮	5.57 (1.19)	5.28 (1.24)	0.29 (1.38)	5.242 (0.000)***
10.等待服務的時間不會太長	5.39 (1.40)	4.78 (1.47)	0.61 (1.84)	8.301 (0.000)***
11.申請及換發健保卡手續便捷	5.76 (1.17)	5.38 (1.26)	0.38 (1.41)	6.652 (0.000)***
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.64 (1.17)	5.25 (1.14)	0.39 (1.30)	7.403 (0.000)***
13.聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.21 (1.23)	5.14 (1.20)	0.07 (1.37)	1.376 (0.169)
14.服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	5.37 (1.28)	4.97 (1.24)	0.40 (1.54)	6.246 (0.000)***
15.申請加保、換保等異動手續簡便	5.64 (1.23)	5.19 (1.28)	0.45 (1.47)	7.098 (0.000)***
16.相關表格填寫容易	5.59 (1.26)	5.20 (1.26)	0.39 (1.47)	6.071 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

3.4.8 東區分局民眾對服務品質滿意度分析

受訪民眾對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表3.16所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、民眾對服務要素期望程度分析

東區分局受訪民眾中對於各項服務要素之期望程度如表 3.16 所示。期望程度較高之項目依序為「申請及換發健保卡手續便捷」(5.23)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(5.22)、「服務人員能迅速有效的完成作業」(5.13)、「相關表格填寫容易」(5.13)；期望程度較低之項目為「聯合服務中心提供豐富之健保資訊及文宣品」(4.62)、「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」(4.67)、「聯合服務中心提供的時間合乎需求」(4.67)、「服務人員態度親切有禮」(4.82)等項目。

二、民眾對服務要素實際感受程度分析

由表 3.16 所示，東區分局之民眾對服務要素感覺較滿意之項目為「申請加保及換保等異動手續簡便」(5.34)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.30)、「相關表格填寫容易」(5.22)、「對於民眾之詢問能充分解答」(5.16)；而感到較不滿意之項目為「聯合服務中心地點適中交通方便」(4.48)、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(4.48)、「聯合服務中心提供完整的業說明資料」(4.87)、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」(4.90)等項目。

三、民眾對服務要素期望與實際感受之差距分析

首先針對 16 項服務要素之差距分析，列示於表 3.16。東區分局之民眾感到服務品質較高之項目依序為「聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要」(-0.46)、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」(-0.35)、「申請加保及換保等異動手續簡便」(-0.27)、「聯合服務中心寬敞舒適」(-0.26)。感到服務品質較差之項目依序為「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」(0.45)、「聯合服務中心地點適中交通方便」(0.37)、「服務人對民眾申辦事項能一次完成作業」(0.32)。

表 3.16 東區分局民眾對服務品質期望與實際感受之差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.聯合服務中心寬敞舒適	4.77 (0.91)	5.03 (1.04)	-0.26 (0.92)	-2.250 (0.028)*
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	4.93 (0.90)	4.97 (1.04)	-0.04 (1.07)	-0.241 (0.811)
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	4.93 (1.06)	5.05 (1.11)	-0.12 (1.28)	-0.708 (0.482)
4.聯合服務中心提供完整的業務說明資料	4.67 (1.13)	4.87 (1.13)	-0.20 (1.35)	-1.147 (0.256)
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.22 (1.29)	4.90 (1.12)	0.32 (1.25)	1.876 (0.066)
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.13 (1.37)	5.14 (1.13)	-0.01 (1.14)	-0.231 (0.818)
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需要	4.67 (1.28)	5.13 (1.03)	-0.46 (1.29)	-2.791 (0.007)**
8.聯合服務中心地點適中交通方便	4.85 (1.29)	4.48 (1.56)	0.37 (1.12)	1.725 (0.090)
9.服務人員態度親切應答有禮	4.82 (1.37)	5.10 (1.32)	-0.28 (1.62)	-1.358 (0.180)
10.等待服務的時間不會太長	4.95 (1.64)	4.97 (1.48)	-0.02 (1.87)	-0.069 (0.945)
11.申請及換發健保卡手續便捷	5.23 (1.20)	5.30 (1.27)	-0.07 (1.31)	-2.207 (0.031)*
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.05 (1.24)	5.16 (1.20)	-0.11 (1.21)	-0.651 (0.517)
13.聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	4.62 (1.33)	4.97 (1.19)	-0.35 (1.05)	-2.850 (0.006)**
14.服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴	4.93 (1.36)	4.48 (1.11)	0.45 (1.35)	2.523 (0.014)*
15.申請加保、換保等異動手續簡便	5.07 (1.23)	5.34 (1.12)	-0.27 (1.26)	-1.856 (0.069)
16.相關表格填寫容易	5.13 (1.31)	5.22 (1.13)	-0.09 (1.12)	-0.680 (0.499)

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

3.5 民眾對聯合服務中心服務滿意度之差異分析

本節主要分析民眾對健保局所屬各分局聯合服務中心服務滿意度認知之差異情形，將依(一)服務要素期望程度之差異，(二)實際感受滿意程度之差異，(三)期望與實際感受兩者差距之差異等三方面分別說明。

3.5.1 各分局民眾對服務品質要素滿意度之差異分析

由表 3.17 可知，各分局在 16 項服務要素間均有顯著差異。以下就各分局對服務要素之期望程度，實際感受與其差距狀況逐一說明。

一、民眾對服務品質要素期望程度之差異分析

在民眾對各服務要素期望程度方面，均以北區分局民眾之期望程度最高。期望程度較低者，除了「等待服務的時間不會太長」係以台北分局(一)之民眾的期望程度最低外，其餘各項要素中，均以東區分局民眾的期望程度最低。

二、民眾對服務品質要素實際感受程度之差異分析

1. 「聯合服中心寬敞舒適」及「聯合服務中心提供完善的服務流程」要素：以中區分局之民眾實際感受最高，而台北分局一之實際感受最低。
2. 「聯合服中心單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」要素：是以中區分局之實際感受程度最高，東區分局實際感受最低。
3. 「服務人員能迅速有效的完成我的服務」、「申請健保卡換卡手續簡便」、「對於民眾之詢問能充解答」、「申請加保、換保等異動手續簡便」及「申請表格填寫」等要素：以南區分局民眾的實際感受程度最高，而台北分局一之民眾實際感受最低。
4. 「對民眾申辦事項能一次完成作業」要素：以南區分局之實際感受最高，東區分局實際感受最低。依實際感受程度高低依序為南區分局、中區分局、北區分局、高屏分局、台北分局二、台北分局一及東區分局。
5. 「聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要」要素：以北區分局與

南區分局之實際感受程度最高，台北分局一實際感受程度最低。

6. 「聯合服務中心地點適中交通方便」要素：以台北分局二之實際感受程度最高，東區分局實際感受程度最低。依期望程度之高低依序為台北分局二、南區分局、北區分局、台北分局一、高屏分局、中區分局及東區分局。
7. 「服務人員態度親切有禮」要素：以南區分局之實際感受程度最高，東區分局實際感受程度最低。依期望程度之高低依序為南區分局、中區分局、高屏分局、台北分局二、北區分局、台北分局一及東區分局。
8. 「等待服務的時間不會太久」、「申請表格填寫容易」要素：以北區分局之實際感受程度最高，台北分局一實際感受程度最低。

三、民眾對服務要素期望程度與實際感受差距之差異分析

1. 「聯合服務中心寬敞舒適」：各分局之差距平均值皆為負值，表示民眾對於此項要素之服務品質感到滿意。
2. 「聯合服務中心單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「服務人員能妥善處理民眾的抱怨」等要素：以中區分局之差距值最小，表示中區分局民眾對那服務品質之滿意度較高，而北區分局、高屏分局的差距值最大，民眾之滿意度最低。
3. 「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」、「服務人員能迅速有效的完成我的服務」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要」、「服務人員態度親切有禮」、「對於民眾之詢問能充解答」、「聯合服務中心提供富豐的健保資訊及文宣品」、「申請加保、換保等異動手續簡便」、「申請表格填寫容易」等服務因素：皆以東區分局之差距值最小，表示其滿意度最高。
4. 「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「聯合服務中心地點適中交通方便」要素：是以南區分局之民眾的滿意度最高。
5. 「等待服務的時間不會太久」因素：以東區分局之滿意程度較高，最不满意者為高屏分局與台北分局一之民眾。
6. 「申請健保卡換卡手續簡便」要素：以南區分局與東區之滿意程度最高。

表3.17 民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析

項目	局別	期望程度			實際感受			差距		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
1. 聯合服務中心寬敞舒適	台北一	274	4.79	6.672 (0.000)***	273	4.99	11.844 (0.000)***	272	-0.20	5.910 (0.000)***
	台北二	500	5.02		498	5.30		498	-0.28	
	北區	249	5.25		249	5.43		249	-0.18	
	中區	300	5.09		300	5.65		300	-0.56	
	南區	371	5.05		371	5.47		371	-0.42	
	高屏	638	5.14		636	5.29		636	-0.15	
	東區	60	4.77		60	5.03		60	-0.26	
2. 聯合服務中心單位配置標示清楚	台北一	275	5.00	10.958 (0.000)***	274	5.01	6.781 (0.000)***	274	-0.01	4.679 (0.000)***
	台北二	499	5.23		497	5.16		497	0.07	
	北區	249	5.55		248	5.33		248	0.22	
	中區	299	5.26		299	5.45		298	-0.19	
	南區	370	5.26		370	5.40		369	-0.14	
	高屏	636	5.49		635	5.34		633	0.15	
	東區	60	4.93		60	4.97		60	-0.04	
3. 聯合服務中心提供完善服務流程	台北一	272	5.07	10.184 (0.000)***	272	5.04	6.046 (0.000)***	270	0.03	7.936 (0.000)***
	台北二	498	5.33		495	5.23		493	0.10	
	北區	247	5.64		249	5.36		247	0.28	
	中區	297	5.26		298	5.51		296	-0.25	
	南區	369	5.35		370	5.41		368	-0.06	
	高屏	632	5.52		632	5.25		626	0.27	
	東區	60	4.93		60	5.05		60	-0.12	

註：*表 P<0.05， **表 P<0.01， ***表 P<0.001

表3-17 民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析(續)

項目	局別	期望程度			實際感受			差距		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
4. 聯合服務中心提供完整業務說明資料	台北一	273	5.03	9.743 (0.000)***	270	4.98	4.275 (0.000)***	269	0.05	4.139 (0.000)***
	台北二	497	5.19		498	5.03		495	0.16	
	北區	249	5.48		247	5.17		247	0.31	
	中區	299	5.29		300	5.33		299	-0.04	
	南區	370	5.22		368	5.23		367	-0.01	
	高屏	634	5.45		632	5.19		629	0.26	
	東區	60	4.67		60	4.87		60	-0.20	
5. 對民眾申辦事項能一次完成作業	台北一	273	5.28	4.103 (0.000)***	269	4.99	3.084 (0.000)***	267	0.29	3.089 (0.06)
	台北二	494	5.44		497	5.17		491	0.27	
	北區	248	5.74		248	5.19		247	0.55	
	中區	298	5.42		299	5.27		297	0.15	
	南區	370	5.49		370	5.36		369	0.13	
	高屏	634	5.55		630	5.18		626	0.37	
	東區	60	5.22		59	4.90		59	0.32	
6. 服務人員能迅速有效的完成服務需求	台北一	272	5.23	5.735 (0.000)***	271	4.96	4.263 (0.000)***	269	0.27	4.175 (0.000)***
	台北二	495	5.40		497	5.23		492	0.17	
	北區	249	5.75		249	5.25		249	0.50	
	中區	299	5.37		298	5.36		297	0.01	
	南區	369	5.49		370	5.43		368	0.06	
	高屏	635	5.54		634	5.22		631	0.32	
	東區	60	5.13		58	5.14		58	-0.01	

註：*表 P<0.05， **表 P<0.01， ***表 P<0.001

表3.17 民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析(續)

項目	局別	期望程度			實際感受			差距		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
7. 提供服務時間合乎我的需求	台北一	270	5.04	5.599 (0.000)***	272	4.94	2.595 (0.016)*	267	0.10	2.975 (0.007)**
	台北二	495	5.22		496	5.04		492	0.18	
	北區	249	5.46		246	5.24		246	0.22	
	中區	300	5.20		297	5.19		297	0.01	
	南區	368	5.25		368	5.24		365	0.01	
	高屏	636	5.35		633	5.13		632	0.22	
	東區	60	4.67		60	5.13		60	-0.46	
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	台北一	273	5.08	5.781 (0.000)***	272	4.91	6.577 (0.000)***	270	0.17	5.386 (0.000)***
	台北二	498	5.36		496	5.14		494	0.22	
	北區	247	5.53		248	4.92		246	0.61	
	中區	298	5.02		300	4.66		298	0.36	
	南區	370	5.22		371	5.11		370	0.11	
	高屏	637	5.32		634	4.75		633	0.57	
	東區	60	4.85		60	4.48		60	0.37	
9. 服務人員態度親切應答有禮	台北一	273	5.18	8.450 (0.000)***	270	5.18	0.818 (0.556)	268	0.00	4.099 (0.000)***
	台北二	496	5.47		496	5.27		492	0.20	
	北區	249	5.68		248	5.27		248	0.41	
	中區	299	5.36		300	5.29		299	0.07	
	南區	370	5.42		370	5.37		369	0.05	
	高屏	635	5.57		633	5.28		630	0.29	
	東區	60	4.82		60	5.10		60	-0.28	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表3-17 民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析(續)

項目	局別	期望程度			實際感受			差距		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
10. 等待 服務 的時 間不 會太 長	台北一	273	4.80	8.952 (0.000)***	271	4.06	16.455 (0.000)***	270	0.74	4.680 (0.000)***
	台北二	496	5.20		495	4.71		491	0.49	
	北區	246	5.64		247	5.09		245	0.55	
	中區	299	5.25		299	5.03		298	0.22	
	南區	368	5.22		370	5.00		367	0.22	
	高屏	636	5.39		633	4.78		632	0.61	
	東區	60	4.95		60	4.97		60	-0.02	
11. 申請 健保 卡換 卡手 續簡 便	台北一	272	5.32	6.932 (0.000)***	270	5.10	7.998 (0.000)***	268	0.22	7.173 (0.000)***
	台北二	497	5.62		490	5.30		488	0.32	
	北區	247	5.83		239	5.50		239	0.33	
	中區	300	5.54		296	5.48		296	0.06	
	南區	369	5.65		364	5.73		362	-0.08	
	高屏	629	5.76		623	5.38		619	0.38	
	東區	60	5.23		58	5.30		58	-0.07	
12. 對於 民眾 之詢 問能 充份 解答	台北一	271	5.34	4.403 (0.000)***	272	4.96	3.976 (0.001)***	269	0.38	3.247 (0.004)**
	台北二	497	5.50		495	5.19		492	0.31	
	北區	245	5.67		246	5.27		243	0.40	
	中區	300	5.45		297	5.34		297	0.11	
	南區	367	5.50		368	5.35		365	0.15	
	高屏	629	5.64		629	5.25		625	0.39	
	東區	60	5.05		58	5.16		58	-0.11	

註：*表 P<0.05， **表 P<0.01， ***表 P<0.001

表3.17 民眾對聯合服務中心服務要素之變異數分析(續完)

項目	局別	期望程度			實際感受			差距		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
13. 提供 資訊 及文 宣品	台北一	272	4.80	7.109 (0.000)***	270	4.81	4.699 (0.000)***	269	-0.01	2.893 (0.008)**
	台北二	495	5.04		493	4.98		490	0.06	
	北區	243	5.28		243	5.09		238	0.19	
	中區	299	5.16		298	5.26		297	-0.10	
	南區	367	5.00		366	5.12		362	-0.12	
	高屏	630	5.21		623	5.14		619	0.07	
	東區	60	4.62		59	4.97		59	-0.35	
14. 服務 人員 妥善 處理 民眾 抱怨	台北一	266	4.96	9.672 (0.000)***	262	4.68	2.247 (0.036)*	256	0.28	5.052 (0.000)***
	台北二	493	5.08		489	4.84		485	0.24	
	北區	243	5.46		237	4.95		234	0.51	
	中區	296	5.07		291	4.96		289	0.11	
	南區	364	5.10		352	4.95		347	0.15	
	高屏	628	5.37		606	4.97		601	0.40	
	東區	60	4.93		58	4.48		58	0.45	
15. 申請 換保 及加 保等 異動 手續 簡便	台北一	271	5.32	8.085 (0.000)***	270	5.10	2.151 (0.045)*	269	0.22	6.157 (0.000)***
	台北二	495	5.40		493	5.17		490	0.23	
	北區	246	5.77		240	5.27		238	0.50	
	中區	298	5.30		295	5.30		294	-0.00	
	南區	367	5.44		358	5.34		355	0.10	
	高屏	622	5.64		605	5.19		599	0.45	
	東區	60	5.07		59	5.34		59	-0.27	
16. 申請 表格 填寫 容易	台北一	272	5.23	6.553 (0.000)***	270	5.05	1.782 (0.099)**	270	0.18	3.730 (0.001)***
	台北二	495	5.41		494	5.20		490	0.21	
	北區	246	5.72		240	5.35		238	0.37	
	中區	296	5.29		295	5.28		292	0.01	
	南區	364	5.40		359	5.31		353	0.09	
	高屏	622	5.59		606	5.20		600	0.39	
	東區	60	5.13		59	5.22		59	-0.09	

註：*表 P<0.05， **表 P<0.01， ***表 P<0.001

3.5.2 民眾對六分局聯合服務中心整體服務品質滿意度差異分析

本研究進一步針對分局對服務要素之整體期望程度，實際感受程度及差距程度三者之差異進行變異數分析，以瞭解各分局間對整體服務品質滿意度看法之差異，結果如表3.18所示。

一、民眾對服務要素期望程度之差異分析

整體而言，各分局民眾對服務要素之整體期望程度具顯著差異。其中北區分局與高屏分局看法趨於一致，其對服務要素期望程度較高，而台北分局二與南區分局為次高；相對而言，以東區分局之民眾對各服務要素之期望程度最低。

二、民眾對服務要素實際感受之差異分析

由表3.18中，各分局民眾對整體服務品質實際感受之變異數分析中可看出各分局間對實際感受程度之看法有顯著差異。以北區分局及南區分局之民眾實際感受之評價最高，中區分局次之，台北分局一之民眾實際感受之評價最低。

三、民眾對服務品質期望與實際感受程度間差距之差異分析

在各分局差距之變異數分析中，其F值達顯著水準，顯示各分局之民眾對於差距之看法有顯著差異，差距值係以期望程度減實際感受得之，差距值愈小，表示滿意度較高；差距值愈大，代表滿意度相對而言較低。由表3.18中各分局差距之差異分析中，由於東區分局之民眾期望程度較低，而其實際感受程度較高，因此，其差距值最小，為-0.1，表示東區分局之民眾滿意度最高。

此外，就北區分局而言，由於民眾對服務品質期望程度很高，其實際感受低於其期望之水準，因此其差距值較大，表示北區分局民眾對服務品質之滿意度相對而言較低。

就南區分局與中區分局而言，其對服務品質期望程度頗高，然而實際感受之程度亦高，因此，其差距值並不大，表示南區分局之民眾對於服務品質亦感到滿意。

表3.18 分局之民眾對健保局聯合服務中心整體服務要素之變異數分析

局別	期望程度			實際感受			差距		
	樣本	平均值	F 值	樣本	平均值	F 值	樣本	平均值	F 值
台北一	253	5.08	10.621 (0.000) ***	250	4.91	6.338 (0.000)***	236	0.17	5.930 (0.000)***
台北二	468	5.30		467	5.12		446	0.18	
北區	237	5.59		221	5.24		216	0.35	
中區	287	5.29		280	5.32		271	-0.03	
南區	349	5.32		341	5.31		323	0.01	
高屏	591	5.47		568	5.19		539	0.28	
東區	60	4.93		55	5.03		55	-0.10	

註：「聯合服務中心地點適中交通方便」及「申請表格填寫容易」二項要素已由整體評價中刪除。

3.6 人口統計變數與服務品質之交叉分析

本節分別就性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、個人月收入、健保卡使用狀況等人口統計變數來探討不同人口統計變數對聯合服務中心服務品質要素之期望程度、實際感受程度及差距三方面認知之差異予以探討。

3.6.1 人口統計變數對服務品質要素期望程度差異分析

本研究分別依性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、個人月收入、健保卡使用狀況等人口統計變數來探討不同人口統計變項對聯合服務中心服務要素之期望程度看法之差異，如表3.19所示。

一、性別

由表3.19中可看出，不同性別之民眾對於各服務品質要素之期望程度並無顯著差異。表示無論男性或女性對於聯合服務中心各服務要素之期望態度趨於一致。

二、年齡

如表3.19所示，不同年齡層之民眾在「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「聯合服務中心地點適中交通方便」及「服務人員態度親切應答有禮」等要素上呈現顯著差異，且由表3.20得知：

「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「聯合服務中心地點適中交通方便」及「服務人員態度親切應答有禮」等要素，均以65歲以上年齡層之民眾所抱持之期望程度最高；而18-34歲之民眾對各服務要素之期望程度最低。

表3.19 人口統計變數對服務品質要素期望程度之差異分析

項目	性別		年齡		教育程度		職業		婚姻狀況		個人月收入		健保卡使用狀況	
	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值
1	3.81	0.051	2.72	0.012*	2.58	0.025*	2.28	0.012*	1.81	0.164	1.293	0.264	1.259	0.273
2	1.70	0.192	3.52	0.002**	6.06	0.000***	2.38	0.008**	1.67	0.190	2.517	0.028	1.497	0.175
3	1.06	0.304	1.96	0.067	2.51	0.028*	1.87	0.045*	2.63	0.072	1.376	0.230	2.015	0.060
4	0.14	0.708	1.77	0.101	1.57	0.165	0.61	0.804	4.42	0.012*	0.720	0.608	0.902	0.492
5	2.01	0.156	2.51	0.020*	2.91	0.013*	1.35	0.197	0.63	0.534	1.279	0.270	0.727	0.628
6	0.61	0.426	1.75	0.106	3.00	0.011	1.44	0.156	2.16	0.116	0.693	0.629	1.429	0.199
7	0.00	0.971	1.43	0.199	1.56	0.170	1.61	0.97	1.86	0.156	1.330	0.249	3.716	0.001*
8	0.93	0.334	5.14	0.000***	1.99	0.078	2.27	0.012*	1.51	0.221	0.481	0.791	2.188	0.041*
9	0.29	0.589	2.99	0.006**	3.51	0.004**	1.90	0.041*	2.52	0.081	1.788	0.112	2.182	0.047*
10	0.18	0.675	0.55	0.768	2.04	0.071	1.10	0.359	0.71	0.492	1.039	0.393	2.572	0.017*
11	0.07	0.795	1.85	0.086	2.84	0.015*	1.63	0.093	2.10	0.123	0.198	0.963	1.771	0.101
12	1.16	0.281	1.45	0.190	2.74	0.018	0.85	0.583	1.36	0.258	0.470	0.799	2.068	0.055
13	3.05	0.081	1.91	0.076	0.56	0.731	1.70	0.076	6.68	0.001**	0.838	0.523	1.929	0.073
14	0.75	0.386	2.04	0.058	1.85	0.099	1.20	0.289	1.39	0.249	1.309	0.257	1.179	0.314
15	0.15	0.700	1.65	0.129	2.34	0.039*	1.24	0.257	2.10	0.123	0.485	0.788	0.709	0.642
16	0.46	0.499	1.55	0.159	3.34	0.005**	1.17	0.304	1.97	0.140	0.426	0.831	1.704	0.098

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表3.20 不同年齡層之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異

項目	年齡						
	18歲以下	18-24歲	25-34歲	35-44歲	45-54歲	55-64歲	65歲以上
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.10	5.00	5.00	5.16	5.07	5.19	5.35
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.46	5.26	5.24	5.35	5.41	5.43	5.85
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.65	5.50	5.40	5.55	5.44	5.50	6.00
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.56	5.09	5.22	5.29	5.40	5.50	6.04
9.服務人員態度親切應答有禮	5.58	5.37	5.39	5.52	5.55	5.63	5.93

三、教育程度

如表3.19所示，不同教育程度之民眾在「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員能迅速有效的完成我的服務需求」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「服務人員態度親切應答有禮」、「申請健保卡換卡手續簡便」、「申請手續簡便」、「申請表格填寫容易」等要素上呈現顯著差異，且由表3.21得知：

表3.21 不同教育程度之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異

項目	教育程度					
	國小(含以下)	國中	高中	專科	大學	研究所以上
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.33	5.15	5.07	5.00	5.03	5.34
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.80	5.53	5.29	5.21	5.37	5.43
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.72	5.45	5.35	5.31	5.42	5.57
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.79	5.63	5.44	5.40	5.59	5.68
6.服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.86	5.59	5.40	5.43	5.50	5.77
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.67	5.42	5.21	5.23	5.27	5.36
9.服務人員態度親切應答有禮	5.78	5.69	5.44	5.38	5.41	5.77
11.申請健保卡換卡手續簡便	5.94	5.81	5.57	5.60	5.69	5.91
15.申請手續簡便	5.73	5.62	5.46	5.43	5.44	5.89
16.申請表格填寫容易	5.82	5.63	5.43	5.40	5.41	5.89

在上述各服務要素而言，教育程度為國小(含以下)與研究所以上之民眾看法較一致，且期望程度最高；而高中及專科程度之民眾看法較相近，相對而言，其對聯合服務中心之服務品質期望程度較低。

四、職業背景

由表 3.19 可看出，不同職業別之民眾對於「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「聯合服務中心地點適中交通方便」及「服務人員態度親切應答有禮」等服務要素有顯著差異。茲分別說明如下：

就上述五項服務要素中，係以農漁民及退休人員對其期望程度最高，而無業及家庭主婦的期望程度較低(表 3.22)

表3.22 不同職業背景之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異

項 目	職 業 背 景										
	軍公 教	民營 員工	公 司 負 責 人	自 由 業	工 會 會 員	農 漁 民	學 生	家 庭 主 婦	無 業	退 休	其 他
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.21	4.98	5.05	5.00	5.21	5.40	5.08	5.11	4.84	5.43	5.04
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.36	5.25	5.25	5.39	5.31	5.60	5.08	5.11	4.84	5.43	5.04
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.36	5.25	5.25	5.39	5.31	5.60	5.39	5.40	4.89	5.77	5.24
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.33	5.19	5.13	5.24	5.37	5.50	5.30	5.37	4.87	5.57	5.25
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.39	5.41	5.36	5.41	5.58	5.90	5.53	5.58	5.11	5.89	5.42

五、婚姻狀況

表 3.19 中顯示，不同婚姻狀況之民眾對於「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」及「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」二項服務要素之看法有顯著差異，因此進一步分析如表 3.23 所示。從表中可知已婚之民眾對服務要素期望程度均高於未婚之人士。

表3.23 不同婚姻狀況之民眾在期望程度主要項目之差異

項目	婚姻狀況	
	已婚	未婚
4.聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.34	5.19
13.聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.15	4.98

六、個人月收入

由表3.19中可看出，在「個人月收入」上，各項服務品質要素之期望程度並無顯著差異。表示無論個人月收入高低與否，對於聯合服務中心各服務要素之期望態度趨於一致。

七、健保卡使用程度

表 3.19 中顯示，健保卡使用程度不同之民眾，在「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我們的需求」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「服務人員態度親切應答有禮」、「等待服務的時間不會太長」等之看法有顯著差異，進一步說明如表 3.24。

健保卡使用至 E 卡以上之民眾對上述各要素之期望程度最高，而完全未使用健保卡者之期望程度最低，顯示健保卡使用頻繁者，對於聯合服務中心之服務品質期望較高，而完全未使用健保卡者，對於上述各項服務票素較不重視。

表3.24 不同健保卡使用程度之民眾在主要服務品質要素期望程度之差異

項目	健保卡使用程度						
	未使用	A卡以內	B卡以內	C卡以內	D卡以內	E卡以內	E卡以上
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.24	5.35	5.37	5.43	5.34	5.19	5.67
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	5.11	5.22	5.18	5.44	5.15	5.10	5.57
8.聯合服務中心地點適中交通方便	5.05	5.24	5.22	5.38	5.33	5.02	5.46
9.服務人員態度親切應答有禮	5.36	5.43	5.40	5.59	5.38	5.38	5.72
10.等待服務的時間不會太長	5.18	5.31	5.31	5.42	5.31	5.22	5.55

3.6.2 人口統計變數對服務品質要素實際感受程度差異分析

以下依不同性別、年齡、教育程度、職業背景、婚姻狀況、個人月收入、健保卡使用狀況等進行變異數分析，以瞭解各項人口統計變數對各服務要素的實際感受程度是否存在顯著差異，結果如表3.25所示。

表3.25 人口統計變數對服務品質要素實際感受程度之差異分析

項目	性別		年齡		教育程度		職業		婚姻狀況		個人月收入		健保卡使用狀況	
	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值
1	8.462	0.004**	6.323	0.000***	8.121	0.000***	2.499	0.006**	2.371	0.000***	2.226	0.049*	3.510	0.002**
2	5.965	0.015*	7.586	0.000***	11.712	0.000***	3.922	0.000***	8.814	0.000***	3.841	0.002**	4.468	0.000***
3	21.642	0.000***	6.057	0.000***	8.042	0.000***	2.867	0.001**	9.132	0.000***	2.243	0.048*	1.485	0.179
4	20.647	0.000***	13.388	0.000***	13.372	0.000***	3.942	0.000***	11.320	0.000***	1.583	0.162	2.303	0.032*
5	27.443	0.000***	9.248	0.000***	9.043	0.000***	5.251	0.000***	11.857	0.000***	2.271	0.045*	0.936	0.468
6	23.118	0.000***	8.785	0.000***	5.446	0.000***	3.362	0.000***	11.998	0.000***	2.491	0.029*	0.873	0.514
7	11.128	0.001**	7.993	0.000***	9.412	0.000***	5.048	0.000***	16.676	0.000***	2.557	0.026*	0.909	0.487
8	0.025	0.875	8.874	0.000***	4.052	0.001**	5.057	0.000***	5.720	0.003**	0.749	0.587	2.274	0.034*
9	36.482	0.000***	11.239	0.000***	5.626	0.000***	3.275	0.000***	13.607	0.000***	2.490	0.029*	1.045	0.393
10	7.976	0.000***	14.258	0.000***	7.754	0.000***	8.026	0.000***	22.968	0.000***	5.413	0.000***	1.279	0.263
11	9.078	0.003**	7.872	0.000***	5.044	0.000***	4.234	0.000***	9.205	0.000***	1.932	0.086	3.016	0.006**
12	42.769	0.000***	8.435	0.000***	8.640	0.000***	2.411	0.008**	7.422	0.001**	3.420	0.004**	1.197	0.305
13	7.842	0.005**	7.139	0.000***	8.569	0.000***	3.007	0.001***	9.830	0.000***	1.340	0.244	0.650	0.690
14	33.220	0.000***	7.042	0.000***	8.895	0.000***	2.346	0.009**	6.255	0.002**	3.876	0.002**	0.791	0.576
15	2.651	0.104	5.597	0.000***	7.392	0.000***	2.888	0.001***	5.839	0.003**	2.186	0.053	1.096	0.362
16	1.543	0.2114	6.635	0.000***	8.862	0.000***	2.844	0.002**	5.839	0.003**	1.705	0.130	1.098	0.361

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

一、性別

由表3.25中可看出，除「聯合服務中心地點適中交通方便」、「申請手續簡便」、「申請表格填寫容易」，不同性別之民眾在各項服務品質要素中，均呈現顯著差異，其中男性對於各要素之實際感受，顯著高於女性。(表3.26)

表3.26 不同性別之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	性別	
	男	女
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.43	5.30
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.36	5.24
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.44	5.21
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.30	5.07
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.38	5.10
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.41	5.16
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	5.25	5.07
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.50	5.17
10. 等待服務的時間不會太長	4.97	4.70
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.53	5.36
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.46	5.13
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.17	5.03
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	5.11	4.80

二、年齡

如表3.25所示，不同年齡層之民眾於各項服務要素中，均有顯著差異，其中以55歲以上之年齡層民眾實際感程度較高，而18至34歲之年齡層之實際感受程度偏低，如表3.27所示。

表3.27 不同年齡層之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	年齡						
	18歲以下	18-24歲	25-34歲	35-44歲	45-54歲	55-64歲	65歲以上
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.33	5.29	5.26	5.47	5.27	5.80	5.91
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.25	5.18	5.20	5.41	5.28	5.80	5.93
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.31	5.15	5.20	5.46	5.31	5.65	5.61
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.08	4.99	5.02	5.38	5.23	5.63	5.93
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.04	5.03	5.09	5.43	5.26	5.53	5.89
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.22	5.07	5.15	5.44	5.31	5.70	5.91
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	5.13	4.95	5.03	5.31	5.22	5.62	5.63
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.21	4.71	4.79	5.06	5.04	5.65	5.72
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.27	5.06	5.17	5.49	5.48	5.83	5.87
10. 等待服務的時間不會太長	4.79	4.50	4.65	5.06	5.00	5.55	5.67
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.35	5.29	5.30	5.58	5.53	5.89	6.11
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.15	5.11	5.12	5.42	5.35	5.72	5.76
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.08	4.95	4.98	5.29	5.07	5.53	5.32
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	5.27	5.13	5.12	5.33	5.37	5.78	5.68
15. 申請手續簡便	5.49	5.12	5.12	5.37	5.29	5.63	5.86
16. 申請表格填寫容易	5.49	5.12	5.12	5.37	5.26	5.60	5.67

三、教育程度

如表3.28所示，不同教育程度之民眾在各項服務要素中均呈現顯著差異。就整體而言，教育程度為國中以下之民眾對於各服務品質要素之實際感受程度較高，而研究所以以上之民眾實際感受程度較低

表3.28 不同教育程度之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	教育程度					
	國小 含以 下	國中	高中	專科	大學	研究 所 以 上
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.64	5.69	5.42	5.22	5.22	5.21
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.69	5.74	5.35	5.16	5.12	5.02
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.33	5.72	5.35	5.20	5.13	5.11
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.61	5.67	5.22	5.01	4.99	4.96
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.56	5.72	5.22	5.06	5.09	5.03
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.60	5.65	5.25	5.17	5.16	5.07
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要	5.68	5.46	5.21	4.99	5.01	4.78
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.30	5.25	4.93	4.76	4.89	4.94
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.73	5.62	5.31	5.20	5.16	5.13
10. 等待服務的時間不會太長	5.32	5.28	4.83	4.70	4.65	4.33
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.80	5.72	5.45	5.36	5.28	5.11
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.73	5.64	5.26	5.20	5.07	4.94
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.38	5.46	5.14	5.02	4.86	4.81
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	5.47	5.33	4.93	4.86	4.72	4.63
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	5.70	5.61	5.27	5.14	5.05	5.06
16. 申請表格填寫容易	5.73	5.53	5.32	5.12	5.01	5.17

四、職業背景

由表 3.29 中所示，不同職業背景之民眾在各項服務品質要素中均有顯著差異。茲分別說明如下：

1. 「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要」、「聯合服務中心地點適中交通方便」等要素：農漁民實際感受最低，退休人員實際感較高。
2. 「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員態度親切應答有禮」、「對於民眾之詢問能充分解答」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「服務人員能妥善處理民眾的抱怨」等要素：農漁民對上述要素之實際受較高，而實際感受較低者為公司負責人及領有証照之自由業者。
3. 「服務人員能迅速有效的完成我的服務需求」、「等待服務的時間不會太長」、「申請健保卡換卡手續簡便」等要素：退休人員實際感受程度較高，而領有証照之自由業者較低
4. 「聯合服務中心各單位配置標示清楚」：退休人員實際感受程度最高，無業者之實際感受程度最低。
5. 「聯合服務中心各單位配置標示清楚」：退休人員實際感受程度最高，學生之實際感受程度最低。
6. 「申請加保、換保等異動手續簡便」、「申請表格填寫容易」：退休人員實際感受程度最高，而民營公司負責人之實際感受程最低。

表3.29 不同職業背景之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	職業背景										
	軍公教	民營員工	公司負責人	自由業	工會會員	農漁民	學生	家庭主婦	無業	退休	其他
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.32	5.28	5.29	5.25	5.42	5.20	5.33	5.55	5.24	5.84	5.28
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.28	5.22	5.17	5.35	5.37	5.30	5.20	5.56	5.03	5.84	5.21
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.28	5.22	5.21	5.19	5.47	5.80	5.22	5.53	5.29	5.65	5.20
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.27	5.07	5.14	5.15	5.31	5.60	4.99	5.35	5.13	5.81	5.05
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.35	5.11	5.00	4.92	5.48	5.90	5.10	5.50	5.26	5.74	5.29
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.32	5.15	5.17	5.04	5.34	5.56	5.18	5.51	5.37	5.76	5.29
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要	5.26	5.04	5.01	4.82	5.19	4.80	5.06	5.46	5.05	5.74	5.15
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	5.15	4.87	4.59	4.88	4.77	4.10	4.91	5.10	4.76	5.95	4.71
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.39	5.21	5.21	5.08	5.48	6.00	5.21	5.49	5.37	5.88	5.19
10. 等待服務的時間不會太長	5.04	4.57	4.76	4.63	4.97	4.70	4.69	5.22	4.92	5.77	4.87
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.46	5.33	5.29	5.30	5.65	5.44	5.39	5.75	5.43	6.00	5.27
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.29	5.18	5.24	4.99	5.48	6.00	5.21	5.38	5.29	5.65	5.20
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.20	5.03	5.10	4.96	5.39	5.70	4.91	5.20	5.24	5.47	4.93
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	5.04	4.83	4.92	4.78	5.05	5.78	4.87	5.06	4.89	5.29	4.81
15. 申請加保換保等異動手續簡便	5.26	5.16	5.09	5.19	5.34	5.33	5.15	5.49	5.21	5.74	5.10
16. 申請表格填寫容易	5.26	5.18	5.09	5.14	5.38	5.44	5.13	5.46	5.34	5.79	5.12

五、婚姻狀況

表 3.25 中顯示，不同婚姻狀況之民眾對於各項服務品質要素均呈顯著差異，整體而言，已婚民眾對各服務要素之實際感受程度較未婚之民眾高。(見表 3.30)

表3.30 不同婚姻狀況之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	婚姻狀況	
	已婚	未婚
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.38	5.29
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.36	5.18
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	5.37	5.18
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.24	5.02
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.30	5.06
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.35	5.11
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要	5.25	4.96
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	4.99	4.79
9. 服務人員態度親切應答有禮	5.40	5.13
10. 等待服務的時間不會太長	4.96	4.56
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.51	5.29
12. 對於民眾之詢問能充分解答	5.31	5.14
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	5.17	4.96
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	4.98	4.81
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	5.29	5.12
16. 申請表格填寫容易	5.29	5.12

六、個人月收入

由表 3.25 中可看出，不同月收入之民眾除了「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「申請健保卡換卡手續簡便」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「申請加保、換保等異動手續簡便」、「申請表格填寫容易」等要素無顯著差異外，其餘服務要素皆呈現顯著差異。本研究進一步分析如表 3.31 所示。

1. 「聯合服務中心寬敞舒適」要素：以月收入在 8 萬元以上之高所得民眾實際感受程度最較，而月收入在 2 萬元以下之民眾對此要素實際感受程度最高。
2. 「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「服務人員態度親切應答有禮」、「等待服務的時間不會太長」、「對於民眾之詢問能充分解答」、「服務人員能妥善處理民眾的抱怨」等要素皆以個人月收入為 6-8 萬之民眾實際感受程度最高，而 10 萬以上者實際感受程度較低。
3. 「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員能迅速有效的完成我的服務需求」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要」要素：以 4-6 萬元之民眾實際感受程度最高，而 10 萬元以上者實際感受程度最低。

表3.31 不同月收入之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項 目	個人月收入					
	2 萬以下	2-4 萬	4-6 萬	6-8 萬	8-10 萬	10 萬以上
1.聯合服務中心寬敞舒適	5.46	5.28	5.35	5.44	5.26	5.26
2.聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.39	5.19	5.35	5.44	5.24	5.00
3.聯合服務中心提供完善的服務流程	5.34	5.21	5.37	5.46	5.39	5.18
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	5.27	5.11	5.31	5.19	5.10	5.02
6.服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	5.33	5.15	5.34	5.29	5.30	5.13
7.聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要	5.17	5.05	5.27	5.12	5.06	4.90
9.服務人員態度親切應答有禮	5.29	5.19	5.41	5.44	5.16	5.15
10.等待服務的時間不會太長	4.85	4.62	4.95	5.03	5.04	4.58
12.對於民眾之詢問能充分解答	5.30	5.16	5.33	5.44	5.02	4.97
14.服務人員能妥善處理民眾的抱怨	4.97	4.80	5.02	5.14	4.85	4.70

7. 健保卡使用程度

表 3.32 中顯示，健保卡使用程度不同之民眾，在「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「申請健保卡換卡手續簡便」等服務要素上有顯著差異。整體而言，健保卡使用至 E 卡以上之民眾對於以上五項服務要素之實際感受評價最高，而健保卡使用至 A 卡以內之民眾實感受程度最低。

表3.32 不同健保卡使用程度之民眾對主要服務品質要素實際感受程度之差異

項 目	健保卡使用程度						
	完全未 使用	A 卡以 內	B 卡以 內	C 卡以 內	D 卡以 內	E 卡以 內	E 卡以 上
1. 聯合服務中心寬敞舒適	5.36	5.25	5.29	5.48	5.46	5.31	5.61
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	5.29	5.15	5.27	5.41	5.47	5.19	5.54
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	5.31	5.06	5.11	5.26	5.23	5.17	5.20
8. 聯合服務中心地點適中交通方便	4.99	4.83	4.89	4.95	4.97	4.60	5.33
11. 申請健保卡換卡手續簡便	5.38	5.30	5.46	5.49	5.56	5.21	5.71

3.6.3 人口統計變數對服務品質要素期望與實際感受程度差異分析

以下依不同性別、年齡、教育程度、職業背景、婚姻狀況、個人月收入、健保卡使用狀況等進行變異數分析，以瞭解各項人口統計變數對於各要素的期望與實際感受之差距是否存在顯著差異，結果如表3.33所示。

表3.33 人口統計變數對服務品質要素期望與實際感受程度差距之差異分析

項目	性別		年齡		教育程度		職業		婚姻狀況		個人月收入		健保卡使用狀況	
	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值
1	0.834	0.361	1.523	0.166	4.433	0.001**	1.324	0.211	0.040	0.961	0.741	0.593	1.614	0.139
2	1.151	0.283	2.119	0.048*	6.087	0.000***	1.264	0.245	1.755	0.168	1.558	0.169	2.886	0.008**
3	1.151	0.283	1.755	0.105	6.937	0.000***	0.597	0.818	1.288	0.276	0.709	0.617	1.307	0.250
4	8.344	0.004**	4.242	0.000***	6.997	0.000***	1.409	0.169	1.092	0.336	1.423	0.213	1.780	0.099
5	19.052	0.000***	3.253	0.003**	4.081	0.001**	2.900	0.001**	3.961	0.019*	0.842	0.520	0.560	0.763
6	10.200	0.001**	3.156	0.004**	3.352	0.005**	1.455	0.150	3.049	0.048*	0.540	0.746	1.470	0.184
7	7.350	0.007**	2.223	0.038*	4.237	0.001**	1.687	0.078	4.996	0.007**	0.928	0.462	2.558	0.018*
8	0.512	0.475	1.756	0.104	1.430	0.210	1.529	0.123	1.182	0.307	0.813	0.540	1.109	0.354
9	22.615	0.000***	2.826	0.010*	1.663	0.140	1.279	0.236	3.402	0.034*	0.838	0.523	0.794	0.574
10	8.925	0.003**	7.654	0.001**	7.425	0.000***	5.150	0.000***	10.820	0.000***	1.372	0.232	0.020	0.410
11	5.724	0.017*	2.691	0.013*	4.612	0.000***	2.675	0.003**	2.186	0.113	1.768	0.116	1.572	0.151
12	20.706	0.000***	4.432	0.000***	5.036	0.000***	1.182	0.298	2.298	0.101	2.373	0.037*	1.914	0.075
13	15.921	0.000***	2.411	0.025*	4.292	0.001***	0.775	0.653	0.706	0.494	0.860	0.507	0.851	0.530
14	13.493	0.000***	2.922	0.008**	5.486	0.000***	1.306	0.221	0.762	0.467	0.576	0.718	1.409	0.207
15	3.621	0.057	1.659	0.127	4.292	0.001**	1.361	0.192	0.560	0.571	2.411	0.034*	0.809	0.563
16	3.298	0.069	1.860	0.084	4.264	0.001**	1.231	0.265	1.116	0.328	1.516	0.181	1.606	0.141

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

一、性別

由表3.33中可看出，各項服務要素中，「聯合服務中心提供完整的業務說明資料」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員迅速有效的完成作業」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要」、「服務人員態度親切應答有禮」、「等待服務的時間不會太長」、「申請健保卡換卡手續簡便」、「對於民眾之詢問能充份解答」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「服務人員能妥善處理民眾抱及申訴」等項目均有顯著差異。因此，進一步分析不同性別對於上述服務品質要素滿意程度之差異情形，如表3.34所示，男性之差距值均小於女性，表示男性對上述要素的滿意程度皆較女性為高。

表3.34 不同性別之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項目	性別	
	男	女
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	-0.04	0.21
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	0.15	0.35
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	0.07	0.28
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	-0.01	0.17
9. 服務人員態度親切應答有禮	-0.03	0.27
10. 等待服務的時間不會太長	0.30	0.54
11. 申請健保卡換卡手續簡便	0.11	0.27
12. 對於民眾之詢問能充分解答	0.10	0.37
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	-0.15	0.08
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	0.09	0.35

二、年齡

在表3.35各項要素中，以55歲以上之民眾看法較相近，其對服務品質之滿意度較高（差距值較小），而24歲以下年青人其差距值較大，表示其對服務品質之滿意度最低。

表3.35 不同年齡層之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項 目	年 齡						
	18歲 以下	18-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45-54 歲	55-64 歲	65歲 以上
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	0.21	0.08	0.04	-0.06	0.13	-0.37	-0.08
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	0.32	0.25	0.21	-0.06	0.05	-0.21	-0.23
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	0.61	0.47	0.31	0.12	0.18	-0.03	0.01
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	0.43	0.39	0.25	0.07	0.13	-0.18	-0.04
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	0.14	0.26	0.17	-0.02	0.06	-0.27	0.04
9. 服務人員態度親切應答有禮	0.31	0.31	0.22	0.03	0.07	-0.20	0.06
10. 等待服務的時間不會太長	0.50	0.77	0.57	0.20	0.26	0.02	0.10
11. 申請健保卡換卡手續簡便	0.06	0.30	0.29	0.12	0.07	-0.19	-0.07
12. 對於民眾之詢問能充分解答	0.53	0.36	0.40	0.10	0.16	-0.13	0.22
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	-0.18	0.04	0.08	-0.09	0.03	-0.48	-0.02
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	0.18	0.31	0.35	0.13	0.22	-0.36	0.46

三、教育程度

由表 3.33 中可看出，除了「聯合服務中心地點適中交通方便」、「服務人員態度親切應答有禮」、「服務人員能妥善處理民眾的抱怨」、「申請加保、換保等異動手續簡便」、「申請表格填寫容易」等要素外，不同教育程度之民眾對於其他項目均有顯著的差異。

且由表 3.36 可看出，各項服務要素中，教育程度國中程度以下者其差距值較小，表示對服務要素之滿意度較高，而教育程度為研究所以以上者，其滿意度最低。

表3.36 不同教育程度之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項 目	教育程度					
	國小含 以下	國中	高中	專科	大學	研究所 以上
1. 聯合服務中心寬敞舒適	-0.31	-0.54	-0.35	-0.22	-0.19	1.30
2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚	0.11	-0.21	-0.06	0.05	0.25	0.41
3. 聯合服務中心提供完善的服務流程	0.39	-0.27	0.00	0.11	0.29	0.46
4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料	0.02	-0.39	0.07	0.22	0.26	0.38
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	0.23	-0.09	0.22	0.34	0.50	0.38
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	0.26	-0.06	0.15	0.26	0.34	0.70
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	-0.24	-0.04	0.02	0.22	0.21	0.73
10. 等待服務的時間不會太長	0.00	0.02	0.32	0.59	0.67	1.33
11. 申請健保卡換卡手續簡便	0.14	0.09	0.12	0.24	0.41	0.80
12. 對於民眾之詢問能充分解答	0.12	0.06	0.21	0.30	0.46	0.91
13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品	-0.14	-0.29	-0.07	0.06	0.18	0.34
14. 服務人員能妥善處理民眾的抱怨	-0.24	0.02	0.22	0.29	0.42	0.98
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	0.03	0.01	0.19	0.29	0.39	0.83
16. 申請表格填寫容易	0.09	0.10	0.11	0.28	0.40	0.72

四、職業背景

由表 3.33 中可看出，不同職業別之民眾對於「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「等待服務的時間不會太長」、「申請健保卡換卡手續簡便」因素有顯著差異。分別說明如下：

1. 「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」因素：農漁民之職業背景之民眾，其所抱持之滿意度較高，而民營員工及公司負責人對滿意度之評價較低。
2. 「等待服務的時間不會太長」因素：農漁民對此項的滿意程度最高，而自由業者對此項目的滿意程度最低。
3. 「申請健保卡換卡手續簡便」因素：農漁民對此項目的滿意程度最高，而自由業者對項目的滿意程度最低。

表3.37 不同職業背景之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項 目	職業背景										
	軍公教	民營員工	公司負責人	自由業	工會會員	農漁民	學生	家庭主婦	無業	退休	其他
5.服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	-0.06	0.14	0.26	0.28	-0.18	-0.50	0.20	-0.18	-0.08	-0.10	0.11
10.等待服務的時間不會太長	0.26	0.65	0.48	0.71	0.13	0.70	0.73	0.02	-0.23	-0.41	0.35
11.申請健保卡換卡手續簡便	0.17	0.26	0.29	0.57	0.22	-0.44	0.29	-0.08	-0.04	-0.05	0.30

五、婚姻

由表 3.33 中可看出，不同婚姻狀況之民眾對於「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員能迅速有效的完成我的服務需求」、「聯

合服務中心提供的服務時間合乎我們需要」、「服務人員態度親切應答有禮」、「等待服務的時間不會太長」等要素有顯著差異。

且由表 3.38 中可知，已婚民眾之差距值均小於未婚民眾，表示已婚者滿意度高於未婚民眾。

表3.38 不同婚姻狀況之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項目	婚姻狀況	
	已婚	未婚
5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業	0.21	0.39
6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求	0.15	0.30
7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要	0.04	0.23
9. 服務人員態度親切應答有禮	0.10	0.26
10. 等待服務的時間不會太長	0.31	0.67

六、個人月收入

由表3.33中可看出，不同個人月收入之民眾對於「對於民眾之詢問能充分解答」、「申請手續簡便」等要素有顯著差異，其中皆以個人月收入為10萬以上之民眾對服務品質滿意度最低，而「對於民眾之詢問能充分解答」要素以6-8萬元者滿意度最高；「申請加保、換保等異動手續簡便」要素以月收入在8-10萬元之民眾服務品質滿意度較高。

表3.39 不同月收入之民眾對服務品質要素實際感受程度之差異

項目	個人月收入					
	2萬以下	2-4萬	4-6萬	6-8萬	8-10萬	10萬以上
12. 對於民眾之詢問能充分解答	0.28	0.33	0.20	0.09	0.51	0.66
15. 申請加保、換保等異動手續簡便	0.23	0.28	0.13	0.15	0.04	0.69

七、健保卡使用程度

由表 3.33 中可看出，不同健保卡使用程度之民眾對於「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供的服務時間合乎我們需要」等要素有顯著差異。由表 3.40 可以看出完全未使用健保卡的民眾，對聯合服務中心的滿意度最高。

表3.40 不同健保卡使用程度之民眾在服務要素期望與實際感受之差距分析

項目	健保卡使用程度						
	完全未 使用	A 卡以 內	B 卡以 內	C 卡以 內	D 卡以 內	E 卡以 內	E 卡以 上
2.聯合服務中心各單位配置 標示清楚	-0.08	0.16	0.01	-0.05	0.18	-0.04	0.01
7.聯合服務中心提供的服務時 間合乎我們需要	-0.04	0.15	0.02	0.24	-0.01	0.05	0.57

3.7 民眾對全民健保相關措施之看法

本節主要分析民眾對全民健保局相關措施之看法。包括(一)民眾對目前全民健保制度之相關措施之看法及(二)民眾基本資料分析。

3.7.1 回收樣本描述

民眾對中央健保局制度認知問卷調查，於87年7月15日~8月31日期間實施。問卷發放及回卷情形如表3.41所示。共計發放13,200份問卷，有效回卷數為2,264份，實際回收率為17.7%。

表 3.41 民眾對中央健保局制度認知問卷回收樣本描述

分局別	應抽樣本	實發問卷	實收樣本	有效樣本	實際回收率	達應抽樣本比率
台北分局	384	2,200	422	415	19.2%	108.1%
北區分局	384	2,200	321	308	14.6%	80.2%
中區分局	384	2,200	483	477	21.9%	124.2%
南區分局	384	2,200	420	395	19.1%	102.9%
高屏分局	384	2,200	345	339	15.7%	88.3%
東區分局	384	2,200	341	330	15.5%	85.9%
合計	2,304	13,200	2,332	2,264	17.7%	98.3%

3.7.2 基本資料分析

在問卷調查回收的2,264份有效樣本中，各分局受訪民眾之基本資料分析如下，並且表列於3.42~3.49。

一、性別

在所有樣本中，男性佔44.4%，女性佔55.6%。

表3.42 樣本民眾性別統計

局別	次數及百分比	性別		合計
		男	女	
台北分局	152 36.9%	260 63.1%	412 100%	
北區分局	157 51.3%	149 48.7%	306 100%	
中區分局	210 44.1%	266 55.9%	476 100%	
南區分局	143 36.3%	251 63.7%	394 100%	
高屏分局	139 42.4%	189 57.6%	328 100%	
東區分局	194 59.7%	131 40.3%	325 100%	
合計	995 44.4%	1,246 55.6%	2,241 100%	

二、年齡

在所有樣本中，年齡在 25-34 歲最多，佔 28.9%，其次是 35-44 歲佔 28.7%，45-54 歲佔 19.9%，18-24 歲佔 9.2%，55-64 歲佔 9.1%，65 歲以上佔 3.6%，最少為 18 歲以下，佔 0.6%。

表3.43 樣本民眾年齡層統計

分局別	次數 百分比	年齡						合計
		18歲以下	18-24歲	25-34歲	35-44歲	45-54歲	55-64歲	
台北分局	1 0.2%	30 7.2%	133 32.0%	136 32.8%	77 18.6%	25 6.0%	13 3.1%	415 100%
北區分局	0 0.0%	25 8.1%	97 31.5%	132 42.9%	36 11.7%	12 3.9%	6 1.9%	308 100%
中區分局	11 2.3%	60 12.6%	135 28.4%	112 23.6%	91 19.2%	51 10.7%	15 3.2%	475 100%
南區分局	0 0.0%	36 9.1%	111 28.2%	88 22.3%	109 27.7%	40 10.2%	10 2.5%	394 100%
高屏分局	1 0.3%	33 10.0%	116 35.2%	92 27.9%	52 15.8%	24 7.3%	12 3.6%	330 100%
東區分局	1 0.3%	23 7.1%	58 17.8%	85 26.1%	82 25.2%	52 16.0%	25 7.7%	326 100%
合計	14 0.6%	207 9.2%	650 28.9%	645 28.7%	447 19.9%	204 9.1%	81 3.6%	2,248 100%

三、教育程度

在所有樣本中，教育程度以高中最多，佔 35.7%，其次是專科佔 27.6%，大學佔 17.7%，國中佔 7.9%，國小（含以下）佔 7.8%，最少為研究所以上，佔 3.2%。

表3.44 樣本民眾教育程度統計

次數及 百分比 分局別	教育程度						合計
	國小 (含以下)	國中	高中	專科	大學	研究所 以上	
台北分局	23 5.6%	32 7.7%	139 33.6%	106 25.6%	97 23.4%	17 4.1%	414 100%
北區分局	37 12.1%	23 7.5%	112 36.5%	86 28.0%	42 13.7%	7 2.3%	307 100%
中區分局	47 10.0%	54 11.4%	172 36.4%	131 27.8%	60 12.7%	8 1.7%	472 100%
南區分局	26 6.6%	31 7.9%	156 39.9%	99 25.3%	64 16.4%	15 3.8%	391 100%
高屏分局	9 2.7%	11 3.4%	120 36.6%	105 32.0%	70 21.3%	13 4.0%	328 100%
東區分局	33 10.2%	25 7.7%	100 31.0%	90 27.9%	63 19.5%	12 3.7%	323 100%
合計	175 7.8%	176 7.9%	799 35.7%	617 27.6%	396 17.7%	72 3.2%	2,235 100%

四、職業

在所有樣本中，職業以民營公司員工最多，佔 43.7%，其次是公司商店負責人佔 16.0%，軍公教人員佔 10.3%，學生佔 2.9%，退休人員和無業者最少，各佔 1.9%和 0.7%。

表3.45 樣本民眾職業類別統計表

分局別	職業											合計	
	軍 教 員	公 人	民 營 公 司 員 工	公 商 負 人	司 店 責 任	有 業 照 自 業	專 證 之 由	職 業 會 員	農 漁 民	學 生	家 庭 主 婦		無 業
台北分局	38 9.2%	207 49.9%	57 13.7%	22 5.3%	48 11.6%	2 0.5%	7 1.7%	15 3.6%	3 0.7%	4 1.0%	12 2.9%	415 100%	
北區分局	12 3.9%	175 56.8%	36 11.7%	6 1.9%	43 14.0%	5 1.6%	4 1.3%	15 4.9%	3 1.0%	3 1.0%	6 1.9%	308 100%	
中區分局	19 4.0%	221 46.3%	98 20.5%	16 3.4%	27 5.7%	4 0.8%	38 8.0%	30 6.3%	3 0.6%	14 2.9%	7 1.5%	477 100%	
南區分局	40 10.1%	175 44.3%	64 16.2%	15 3.8%	64 16.2%	10 2.5%	3 0.8%	10 2.5%	0 0%	5 1.3%	9 2.3%	395 100%	
高屏分局	36 10.6%	145 42.8%	66 19.5%	33 9.7%	6 1.8%	6 1.8%	6 1.8%	16 4.7%	4 1.2%	6 1.8%	15 4.4%	339 100%	
東區分局	88 26.7%	66 20.0%	41 12.4%	30 9.1%	32 9.7%	19 5.8%	7 2.1%	14 4.2%	3 0.9%	11 3.3%	19 5.8%	330 100%	
合計	233 10.3%	989 43.7%	362 16.0%	122 5.4%	220 9.7%	46 2.0%	65 2.9%	100 4.4%	16 0.7%	43 1.9%	68 3.0%	2,264 100%	

五、婚姻狀況

在所有樣本中，已婚者佔 75.8%，未婚者佔 23.9%，其他共計 8 位，佔 0.4%。

表 3.46 樣本民眾婚姻狀況統計

分局別	次數及百分比	婚姻			合計
		已婚	未婚	其它	
台北分局	301 73.2%	108 26.3%	2 0.5%	411 100%	
北區分局	230 75.7%	73 24.0%	1 0.3%	304 100%	
中區分局	335 71.0%	136 28.8%	1 0.2%	472 100%	
南區分局	294 78.4%	80 21.3%	1 0.3%	375 100%	
高屏分局	245 74.2%	84 25.5%	1 0.3%	330 100%	
東區分局	273 84.5%	48 14.9%	2 0.6%	323 100%	
合計	1,678 75.8%	529 23.9%	8 0.4%	2,215 100%	

六、個人每月收入

在所有樣本中，個人每月收入以 2 萬-4 萬者最多，佔 49.4%，其次是 2 萬元以下佔 17.4%，4 萬-6 萬佔 15.9%，6 萬-8 萬佔 7.9%，10 萬以上佔 5.3%，最少為 8 萬-10 萬，佔 4.1%。

表3.47 樣本民眾個人月收入統計

分局別	次數及百分比	個人月收入					合計
		2萬元以下	2萬-4萬	4萬-6萬	6萬-8萬	8萬-10萬	
台北分局	46 11.4%	204 50.4%	92 22.7%	28 6.9%	17 4.2%	18 4.4%	405 100%
北區分局	45 15.1%	157 52.5%	61 20.4%	20 6.7%	7 2.3%	9 3.0%	299 100%
中區分局	102 22.0%	241 52.1%	63 13.6%	28 6.0%	14 3.0%	15 3.2%	463 100%
南區分局	83 21.5%	208 53.9%	37 9.6%	35 9.1%	8 2.1%	15 3.9%	386 100%
高屏分局	55 17.5%	153 48.7%	35 11.1%	24 7.6%	16 5.1%	31 9.9%	314 100%
東區分局	48 15.3%	115 36.6%	59 18.8%	37 11.8%	27 8.6%	28 8.9%	314 100%
合計	379 17.4%	1,078 49.4%	347 15.9%	172 7.9%	89 4.1%	116 5.3%	2,181 100%

七、八十六年健保卡使用情況

在所有樣本中，86 年健保卡使用情況以 A 卡以內最多，佔 32.5%，其次是 B 卡以內佔 26.9%，C 卡以內佔 17.5%，完全未使用者佔 6.6%，而 E 卡以上者最少，佔 3.5%。

表3.48 樣本民眾健保卡使用情形統計

分局別	次數及百分比	健保卡使用情形						合計
		完全未使用	A卡以內	B卡以內	C卡以內	D卡以內	E卡以內	
台北分局	30 7.4%	166 40.7%	108 26.5%	54 13.2%	26 6.4%	14 3.4%	10 2.5%	408 100%
北區分局	19 6.4%	103 34.9%	86 29.2%	49 16.6%	25 8.5%	8 2.7%	5 1.7%	295 100%
中區分局	43 9.1%	137 28.9%	123 25.9%	88 18.6%	47 9.9%	19 4.0%	17 3.6%	474 100%
南區分局	15 3.8%	128 32.6%	112 28.5%	58 14.8%	39 9.9%	26 6.6%	15 3.8%	393 100%
高屏分局	17 5.2%	104 31.8%	97 29.7%	54 16.5%	24 7.3%	12 3.7%	19 5.8%	327 100%
東區分局	22 6.8%	84 26.1%	72 22.4%	85 26.4%	35 10.9%	13 4.0%	11 3.4%	322 100%
合計	146 6.6%	722 32.5%	598 26.9%	388 17.5%	196 8.8%	92 4.1%	77 3.5%	2,219 100%

八、居住地區

樣本民眾中，以居住台北縣者最多，佔 12.7%，台北市者次之，佔 9.0%，花蓮縣民眾有 8.4%，餘見表 3.49。

表3.49 樣本民眾居住地區統計

次數及 百分比 分局別	居住地區												
	台北 市	台北 縣	基 隆 市	桃 園 縣	新 竹 市	新 竹 縣	苗 栗 縣	台 中 市	台 中 縣	彰 化 縣	南 投 縣	雲 林 縣	嘉 義 市
台北分局	200 48.2%	172 41.4%	25 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
北區分局	3 1.0%	115 37.3%	0 0.0%	95 30.8%	12 3.9%	72 23.4%	11 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
中區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	141 29.6%	141 29.6%	78 16.4%	66 13.8%	51 10.7%	0 0.0%
南區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
高屏分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
東區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	203 9.0%	287 12.7%	25 1.1%	95 4.2%	12 0.5%	72 3.2%	11 0.5%	141 6.2%	141 6.2%	78 3.4%	66 2.9%	51 2.3%	41 1.8%
次數及 百分比 分局別	嘉 義 縣	台 南 市	台 南 縣	高 雄 市	高 雄 縣	屏 東 縣	宜 蘭 縣	花 蓮 縣	台 東 縣	澎 湖 縣	金 門 縣	連 江 縣	合 計
台北分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.2%	0 0.0%	415 100%
北區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	308 100%
中區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	477 100%
南區分局	56 14.2%	112 28.4%	186 47.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	395 100%
高屏分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	140 41.3%	125 36.9%	64 18.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	339 100%
東區分局	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	191 57.9%	139 42.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	330 100%
合計	56 2.5%	112 4.9%	186 8.2%	140 6.2%	125 5.5%	64 2.8%	17 0.8%	191 8.4%	139 6.1%	10 0.4%	1 0.0%	0 0.0%	2,264 100%

3.7.3 民眾對全民健保制度相關措施之看法

在問卷中，民眾對全民健保制度相關措施之看法共有九題，以下經由次數統計後逐一說明，而人口統計變項之交叉分析結果則參見附錄。

一、民眾通常透過何種管道得知全民健保相關訊息?(複選)

由表 3.50 中可知大多數民眾 (佔 57.8%) 是藉由投保單位得知全民健保相關訊息；其次為藉由電視及健保局發行之刊物手冊，佔 45.9% 及 43.3%。此外藉由報紙、廣播、全球資訊網、其他管道者分別為 37.2%、9.0%、0.8%、2.3%。

回答其他管道的民眾大多是經由親朋好友、醫院醫師或其他熟悉健保人士得知。

表3.50 民眾透過何種管道得知全民健保相關訊息

問項	通常您是透過何種管道得知全民健保相關訊息(複選)								樣本人數
	投保單位	健保局發行之刊物手冊	報紙	電視	廣播	全球資訊網	其他管道	未曾利用上述管道	
次數	1,298	972	834	1029	203	17	52	35	2,244
百分比	57.8%	43.3%	37.2%	45.9%	9.0%	0.8%	2.3%	1.6%	

二、民眾對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意?

由表 3.51 可知，民眾對於健保局宣達全民健保相關規定之時效性之滿意度，表示尚可有點滿意、滿意及非常滿意者共計 74.4%。而表示有點不滿意、不滿意和非常不滿意的民眾則有 26.5%。

表3.51 民眾對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意

問項	您對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意?							樣本人數
	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	99	227	269	1,004	126	484	29	2,238
百分比	4.4%	10.1%	12.0%	44.9%	5.6%	21.6%	1.3%	100%

三、民眾通常經由何種管道申請換發健保卡? (複選)

由表 3.52 可知，絕大多數的民眾藉由投保單位來申請換發健保卡，佔 83.1%；其次為醫院，佔了 28.7%。此外經由鄉鎮市區公所、健保局及其他方式的民眾分別佔了 8.8%、19.7%以及 1.4%。

選擇其他的民眾，其意見大致為：從未自己換卡或委託他人換卡等。

表3.52 民眾通常經由何種管道申請換發健保卡

問項	請問您通常經由何種管道申請換發健保卡?					樣本人數
	鄉鎮市區公所	投保單位	醫院	健保局	其他	
次數	199	1869	645	442	31	2,249
百分比	8.8%	83.1%	28.7%	19.7%	1.4%	

四、民眾對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆?

由表 3.53 可知絕大多數的民眾在對健保制度有疑問時，皆能從適當管道得到答覆。

表3.53 民眾對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆

問項	您對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆		樣本人數
	是	否	
次數	2091	158	2,249
百分比	93.0%	7.0%	100%

由表 3.54 可知，民眾對於健保制度有疑問時，多數可由詢問投保單位及洽詢健保局分局服務人員得到答覆。而選擇其他管道的民眾，其主要得到答覆之管道為詢問醫療院所或其他熟悉健保事務人員。

而對於沒有適當管道得到答覆的民眾，其主要意見反應於表 3.55。其中以「電話很難接通」、「服務態度不佳」及「不知何處詢問」最為民眾所詬病。

表3.54 民眾經由哪些管道得到答覆

問項	經由哪些管道得到答覆？					樣本人數
	詢問投保 單位	洽詢健保局分 局服務人員	健保局發行 之文宣資料	全球資訊網/ 電子郵件	其他	
次數	1,396	1,100	444	28	41	2,091
百分比	66.8%	52.6%	21.2%	1.3%	2.0%	

表3.55 選擇沒有適當管道得到答覆的民眾之主要意見

答項	答題人數	百分比
電話很難接通	44	27.8%
服務態度不佳	43	27.2%
不知何處詢問	33	20.9%
健保局人員並未全部了解健保局業務	27	7.1%
規定經常改變	9	5.7%
申訴未得到回應	2	1.3%
合計	158	100.0%

五、民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意程度如何？

由表 3.56 可知，民眾對於健保特約醫院診所醫療服務之整體滿意度，感到尚可、有點滿意、滿意以及非常滿意者，佔 56.8%，感到有點不滿意、不滿意及非常不滿意者，則佔 43.2%。

表3.56 民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意程度

問項	您對於健保局特約醫院診所的醫療服務之整體滿意程度							樣本人數
	非常不 滿意	不滿意	有點不 滿意	尚可	有點 滿意	滿意	非常 滿意	
次數	93	344	527	862	135	253	20	2,234
百分比	4.2%	15.4%	23.6%	38.6%	6.0%	11.3%	0.9%	100%

民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意感到不滿意的原因如表 3.57。其中佔較大多數的原因為健保用藥品質較差、診療時間短、開藥天數大短、醫院巧立名目、額外收取費用等。

勾選其他者，其主要原因是：需自費的藥太貴、小手術醫院不願意做、藥品短缺、掛號費太高、醫療太過草率以及醫院對於健保病人態度不佳等。

表3.57 民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意感到不滿意的原因

問項	民眾對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意感到不滿意的原因						樣本人數
選項	掛號等候	診療時間短	醫院巧立名目，額外收取費	健保用藥品質較差	開藥的天數太短	其他	
次數	277	350	317	534	323	94	938
百分比	29.5%	37.3%	33.8%	56.8%	34.4%	10.0%	

六、民眾對目前全民健保制度看法為何？

由表 3.58 可知過半數民眾認為目前全民健保制度不錯，不需改變或只需再稍加改善；但也有 9.5% 的民眾認為需要徹底改變。

表3.58 民眾對目前全民健保制度看法為何

問項	請問您對目前全民健保制度看法為何？					樣本人數
選項	制度不錯，不需改變	只需再稍加改善	需要一些重要改變	需要徹底改變	沒意見	
次數	178	1,009	453	210	363	2,213
百分比	8.0%	45.6%	20.5%	9.5%	16.4%	100%

七、民眾認為全民健保應如何經營？

由表 3.59 可知，民眾民眾對於全民健保的經營方式，意見較為分歧。

勾選其他項的民眾意見有：停辦健保、開辦其他社會福利政策等。

表3.59 民眾認為全民健保應如何經營

問項	您認為全民健保應如何經營？					樣本人數
	維持現狀	由政府設立基金會，政府參與經營	除了政府經營，民間亦可經營	由政府監督健保制度，全部開放民營	其他	
次數	625	552	409	501	90	2,177
百分比	28.7%	25.4%	18.8%	23.0%	4.1%	100%

八、民眾對全民健保制度之整體滿意程度為何？

由表 3.60 可知半數民眾對於全民健保制度之整體滿意程度為尚可；若加上感覺有點滿意、滿意及非常滿意的民眾，則達 74.7%。

表3.60 民眾對全民健保制度之整體滿意程度

問項	您對於全民健保制度之整體滿意程度為何？							樣本人數
	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	106	183	276	1,100	230	314	26	2,235
百分比	4.7%	8.2%	12.3%	49.2%	10.4%	14.0%	1.2%	100%

九、民眾對全民健保制度滿意程度的評估標準是依據何項因素？（複選）

根據民眾對全民健保制度滿意程度的評估標準的三個選項來看，以「健保制度本身完善與否」為民眾較為認同的評估標準。其餘資訊於表 3.61 中呈現。

表3.61 民眾對全民健保制度滿意程度的評估標準是依據何項因素

問項	您對全民健保制度滿意程度的評估標準是依據下列何項因素？			樣本人數
選項	健保制度本身完善與否	健保局的行政效率	其他	
次數	1,674	1,128	198	2,146
百分比	78.0%	52.6%	9.2%	

在對於全民健保制度滿意度的評估標準上，選擇其他因素的民眾經歸納後，有七項主要因素，如表 3.62 所示。此七項問項的答題人數都很接近，其中以「全民健康保險保費收費」及「醫療機構問診態度」最多人回答。

表3.62 民眾對於全民健保制度滿意度的評估標準上選擇其他因素

答項	答題人數	百分比
全民健康保險收費	36	18.2%
醫療機構聽問診態度	33	16.7%
服務水準	32	16.2%
規定是否便民	31	15.7%
轉診制度之落實與否	29	14.6%
健保醫療給付是否合理	22	11.1%
醫藥分業的規畫	15	7.6%
合計	198	100.0%

第四章 投保單位對服務品質滿意度調查結果

投保單位對於中央健康保險服務品質之認知，主要係來自健保局各分局所服務之投保單位對其分局所提供服務之看法。因此，本研究對於投保單位服務品質之測量，分為投保單位對所屬分局提供服務之期望程度問卷，及實際感受程度問卷兩份問卷。再進一步探討投保單位對所屬分局之服務品質的期望與實際感受上是否存有差距，並瞭解健保局各個分局服務品質之良窳。

4.1 問卷回收樣本描述

投保單位問卷調查以郵寄方式實施，於 87 年 6 月 25 日發放第一次問卷，而後又於 8 月 12 日發放第二次問卷，問卷分為期望程度與實際感受二種問卷，對健保局六分局所屬投保單位進行調查。

其中期望程度問卷實發問卷為 15,600 份，共回收 2,197 份有效樣本，實際回卷率為 14.3%，詳細資料如表 4.1 所示。

表 4.1 投保單位期望程度問卷回收一覽表

局別	應抽 樣本數	實發 問卷	實收 樣本數	有效 樣本數	實際回卷率 實收樣本/實發問卷	達應抽樣本比率 有效樣本/應抽樣本
台北分局	384	2,600	352	319	12.5%	83.0%
北區分局	384	2,600	364	362	14.0%	94.3%
中區分局	384	2,600	412	407	15.8%	106.0%
南區分局	384	2,600	436	428	16.8%	115.5%
高屏分局	384	2,600	364	355	14.0%	92.4%
東區分局	384	2,600	329	326	12.7%	84.9%
合計	2,304	15,600	2,230	2,197	14.3%	95.4%

其中「實際感受」問卷實發問卷為 15,600 份，共回收 2,145 份有效樣本，實際回卷率為 13.4%，詳細資料如表 4.2 所示。

表 4.2 投保單位實際感受問卷回收一覽表

局別	應抽 樣本數	實發 問卷	實收 樣本數	有效 樣本數	實際回卷率 實收樣本/實發問卷	達應抽樣本比率 有效樣本/應抽樣本
台北分局	384	2,600	336	331	12.9%	86.2%
北區分局	384	2,600	349	335	13.4%	87.2%
中區分局	384	2,600	393	389	15.1%	101.3%
南區分局	384	2,600	423	413	16.3%	107.6%
高屏分局	384	2,600	370	356	14.2%	92.8%
東區分局	384	2,600	323	321	12.4%	83.6%
合計	2,304	15,600	2,194	2,145	13.4%	93.1%

4.2 問卷之信度與效度

4.2.1 信度分析

本研究以Cronbach α 內部一致性分析檢定量表之信度。投保單位對於服務要素期望程度與服務品質實際感受程度，二量表之整體信度分別高達0.9768與0.9658，表示在評估「服務品質」構念時，各服務項目間具有高度一致性，故此量表用於衡量各分局服務品質具有信度。

4.2.2 效度分析

在內容效度上，本研究業經服務品質文獻之探討，並進一步深入訪問投保單位承辦人員，再彙整健保局之意見，方形成問卷，因此，問卷理應具有相當程度之內容效度。此外，本研究以投保單位對分局服務之整體滿意程度評分為效標，並計算其對各項服務品質因素之滿意度平均分數與效標之相關係數為0.825，達到統計上之顯著水準，顯示本調查之服務品質滿意度量表具效標關聯效度。

4.3 基本資料分析

茲分別就期望程度問卷及實際感受問卷之基本資料加以說明。

4.3.1 期望程度問卷基本資料

投保單位的基本資料，分為「保險對象性質」、「總加保人數」、「行業別」、「資本額」及「營業額」五項進行說明。

一、保險對象性質

全民健康保險的保險對象，依被保險人所屬團體性質不同，共分為六類。在2,197份樣本中，以第一類保險對象(包括政府機關、公私學校、公民營事業機關等)最多，佔79.7%，其次為第二類保險對象(包括參加職業工會、海員總工會或船長公會或外僱船員等)佔7.4%，再者為第三類保險對象(包括農會及水利會會員、年滿十五歲且實際從事漁業工作者等)佔7.2%，第六類保險對象(包括榮民及榮民眷屬等)佔3.3%，第四類保險對象(包括志願役軍官、士官及士兵等)佔1.6%，最後為第五類保險對象(包括低收入戶者等)僅佔0.8%。

表 4.3 投保單位保險對象性質統計

分局別	保險對象						合計
	第一類	第二類	第三類	第四類	第五類	第六類	
台北分局	219 81.4%	21 7.8%	15 5.6%	5 1.9%	0 0.0%	9 3.3%	269 100%
北區分局	270 84.9%	19 6%	16 5%	2 0.6%	3 0.9%	8 2.5%	318 100%
中區分局	297 83.2%	25 7%	12 3.4%	8 2.2%	3 0.8%	12 3.4%	357 100%
南區分局	289 75.9%	43 11.3%	29 7.6%	3 0.8%	4 1%	13 3.4%	381 100%
高屏分局	234 77.0%	23 7.6%	33 10.9%	5 1.6%	1 0.3%	8 2.6%	304 100%
東區分局	206 75.5%	10 3.7%	32 11.7%	8 2.9%	4 1.5%	13 4.8%	273 100%
合計	1,151 79.7%	141 7.4%	137 7.2%	31 1.6%	15 0.8%	63 3.3%	1,902 100%

二、加保人數

調查的投保單位中，以總加保人數為 20 人以下者居多，佔 50.9%；其次為總加保人數 21-50 人，佔 21.9%；投保單位之加保人數在 1000 人以上者，僅佔 2.8%。

表 4.4 投保單位加保人數統計

分局別	被保險人數及眷屬總加人數								合計
	20人以下	21-50人	51-100人	101-200人	201-500人	501-1000人	1001-2000人	2000人以上	
台北分局	201 65%	60 19.4%	21 6.8%	13 4.2%	5 1.6%	6 1.9%	2 0.6%	1 0.3%	309 100%
北區分局	172 49%	89 25.4%	34 9.7%	24 6.8%	14 4%	11 3.1%	4 1.1%	3 0.9%	351 100%
中區分局	160 40.3%	105 26.4%	39 9.8%	40 10.1%	30 7.6%	10 2.5%	4 1%	9 2.3%	397 100%
南區分局	181 42.9%	87 20.6%	54 12.8%	24 5.7%	32 7.6%	16 3.8%	9 2.1%	19 4.5%	422 100%
高屏分局	197 57.8%	65 19.1%	36 10.6%	20 5.9%	14 4.1%	7 2.1%	2 0.6%	0 0.0%	341 100%
東區分局	171 56.3%	60 19.7%	28 9.2%	19 6.3%	17 5.6%	3 1%	4 1.3%	2 0.7%	304 100%
合計	1,082 50.9%	466 21.9%	212 10%	140 6.6%	112 5.3%	53 2.5%	25 1.2%	34 1.6%	2,124 100%

三、行業別

就投保單位的樣本中，行業別以製造業居多，佔39.2%；其次為商業(批發/零售/國貿/飲食)佔16.8%；金融/保險/不動產業及礦業、土石採取業最少，分別佔1.7%和0.9%。

表 4.5 投保單位行業別統計

分局別	行業別												合計
	農林漁牧業	礦業及土石	製造業	水電燃氣業	營造業	商業	運輸倉儲通信業	金融保險業	工商服務業	社會服務業	公共行政業	其他	
台北分局	2 0.7%	1 0.3%	89 29.1%	3 1.0%	18 5.9%	111 36.3%	6 2.0%	10 3.3%	40 13.1%	9 2.9%	0 0.0%	17 5.6%	306 100%
北區分局	2 0.6%	0 0.0%	209 59.0%	6 1.7%	19 5.4%	34 9.6%	23 6.5%	4 1.1%	37 10.5%	7 2.0%	0 0.0%	13 3.7%	354 100%
中區分局	4 1.0%	0 0.0%	211 53.1%	6 1.5%	15 3.8%	23 5.8%	11 2.8%	7 1.8%	23 5.8%	21 5.3%	39 9.8%	37 9.3%	397 100%
南區分局	18 4.3%	1 0.2%	168 40.2%	6 1.4%	18 4.3%	62 14.8%	9 2.2%	8 1.9%	31 7.4%	29 6.9%	24 5.7%	44 10.5%	418 100%
高屏分局	16 4.6%	3 0.9%	88 25.4%	9 2.6%	35 10.1%	87 25.1%	24 6.9%	4 1.2%	30 8.7%	8 2.3%	11 3.2%	31 9.0%	346 100%
東區分局	10 4.6%	14 4.5%	71 22.8%	10 3.2%	23 7.4%	42 13.5%	19 6.1%	3 1.0%	31 10.0%	16 5.1%	34 10.9%	38 12.2%	311 100.1%
合計	52 2.4%	19 0.9%	836 39.2%	40 1.9%	128 6.0%	359 16.8%	92 4.3%	36 1.7%	192 9.0%	90 4.2%	108 5.1%	180 8.4%	2,132 100%

四、資本額

投保單位之樣本中，資本額以 101-500 萬之投保單位最多，佔 26.6% 最多；其次為 100 萬以下佔 18.5%；而 501-1000 萬佔 17.4%；4000 萬以上之投保單位也不少，佔 14.3%。

表 4.6 投保單位資本額統計

分局別	資本額								合計
	100萬以下	101-500萬	501-1000萬	1001-1500萬	1501-2000萬	2001-3000萬	3001-4000萬	4000萬以上	
台北分局	27 9.2%	119 40.6%	59 20.1%	17 5.8%	18 6.1%	26 8.9%	1 0.3%	26 8.9%	293 100%
北區分局	48 14.5%	79 23.8%	65 19.6%	21 6.3%	12 3.6%	43 13.0%	8 2.4%	56 16.9%	332 100%
中區分局	67 21.1%	88 27.7%	45 14.2%	31 9.7%	19 6.0%	14 4.4%	9 2.8%	45 14.2%	318 100%
南區分局	78 23.2%	75 22.3%	63 18.8%	25 7.4%	18 5.4%	21 6.3%	9 2.7%	47 14.0%	336 100%
高屏分局	53 17.1%	78 25.2%	56 18.1%	20 6.5%	25 8.1%	22 7.1%	6 1.9%	50 16.1%	310 100%
東區分局	65 27.0%	47 19.5%	31 12.9%	25 10.4%	10 4.1%	17 7.1%	9 3.7%	37 15.4%	241 100%
合計	338 18.5%	486 26.6%	319 17.4%	139 7.6%	102 5.6%	143 7.8%	42 2.3%	261 14.3%	1,830 100%

五、營業額

投保單位之營業額以 500 萬以下所佔的比例最高，達 26.8%；其次為 2001-5000 萬，佔 16.6%；1001-2000 萬佔 14.6%；501-1000 萬佔 14%；5001 萬-1 億佔 12.2%；營業額 4 億以上者。

表 4.7 投保單位營業額統計

分局別	營業額								合計
	500萬以下	501-1000萬	1001-2000萬	2001-5000萬	5001萬-1億	1億-2億	2億-4億	4億以上	
台北分局	63 22.3%	40 14.2%	51 18.1%	58 20.6%	39 13.8%	13 4.6%	10 3.5%	8 2.8%	282 100%
北區分局	69 21.3%	39 12%	51 15.7%	68 21%	40 12.3%	20 6.2%	14 4.3%	23 7.1%	324 100%
中區分局	91 26.7%	52 15.2%	55 16.1%	46 13.5%	35 10.1%	17 5.1%	19 5.6%	26 7.6%	341 100%
南區分局	98 29.3%	59 17.6%	33 9.9%	48 14.3%	44 13.1%	11 3.3%	20 6%	22 6.6%	335 100%
高屏分局	93 30.7%	32 10.6%	48 15.8%	47 15.5%	36 11.8%	12 4%	12 4%	23 7.6%	303 100%
東區分局	80 30.7%	36 13.8%	32 12.3%	40 15.3%	33 12.7%	11 4.2%	17 6.5%	12 4.6%	261 100%
合計	494 26.8%	258 14%	270 14.6%	307 16.6%	227 12.2%	84 4.6%	92 5%	114 6.2%	1,846 100%

4.3.2 實際感受問卷基本資料

投保單位的基本資料，分為「保險對象性質」、「總加保人數」、「行業別」、「資本額」及「營業額」五項進行說明。

一、保險對象類型

在2,145份樣本中，以第一類保險對象(包括政府機關、公私學校、公民營事業機關等)最多，佔79.2%；其次為第二類保險對象(包括參加職業工會、海員總工會或船長公會或外僱船員)佔7.3%；再者為第三類保險對象(包括農會及水利會會員、年滿十五歲且實際從事漁業工作者)佔7.2%；第六類保險對象(包括榮民、榮民眷屬及未歸納在前五類保險對象之被保險人)佔3.5%；第四類保險對象(志願役軍官及其家眷)佔1.8%；最後為第五類保險對象(包括低收入戶者)僅佔1%。其分布情形與期望程度問卷回收樣本幾乎相同。

表 4.8 投保單位保險類型統計

分局別	保險對象						合計
	第一類	第二類	第三類	第四類	第五類	第六類	
台北分局	225 80.9%	16 5.8%	14 5%	9 3.2%	3 1.1%	11 4%	278 100%
北區分局	246 82.8%	23 7.7%	14 4.7%	2 0.7%	2 0.7%	10 3.4%	297 100%
中區分局	282 84.7%	16 4.8%	17 5.1%	6 1.8%	3 0.9%	9 2.7%	333 100%
南區分局	278 76.6%	37 10.2%	28 7.7%	4 1.1%	4 1.1%	12 3.3%	363 100%
高屏分局	236 77.6%	27 8.9%	28 9.2%	3 1.0%	2 0.7%	8 2.6%	304 100%
東區分局	183 71.5%	15 5.9%	31 12.1%	9 3.5%	4 1.6%	14 5.5%	256 100%
合計	1,450 79.2%	134 7.3%	33 7.2%	18 1.8%	18 1%	64 3.5%	1,831 100%

二、加保人數

由表 4.4 表 4.9 可知兩問卷回收樣本之加保人數分佈幾乎完全一致。

表 4.9 投保單位加保人數統計

分局別	被保險人數及眷屬總加保人數								合計
	20人以下	21-50人	51-100人	101-200人	201-500人	501-1000人	1001-2000人	2000人以上	
台北分局	215 67.4%	54 16.9%	23 7.2%	10 3.1%	5 1.6%	4 1.3%	6 1.9%	2 0.6%	319 100%
北區分局	171 52.8%	71 21.9%	29 9%	21 6.5%	16 4.9%	11 3.4%	3 0.9%	2 0.6%	324 100%
中區分局	161 42.5%	102 26.9%	35 9.2%	35 9.2%	28 7.4%	9 2.4%	5 1.3%	4 1.1%	379 100%
南區分局	169 41.7%	91 22.5%	52 12.8%	24 5.9%	28 6.9%	13 3.2%	9 2.2%	19 4.7%	405 100%
高屏分局	209 61.5%	57 16.8%	35 10.3%	18 5.3%	13 3.8%	5 1.5%	3 0.9%	0 0.0%	340 100%
東區分局	171 56.4%	54 17.8%	32 10.6%	16 5.3%	19 6.3%	6 2%	3 1%	2 0.7%	303 100%
合計	1,096 52.9%	429 20.7%	206 10%	124 6%	109 5.3%	48 2.3%	29 1.4%	29 1.4%	2,070 100%

三、行業別

樣本之行業別以製造業居多，共佔35.8%；其次為商業(批發/零售/國貿/飲食)16.9%；與表4.5相較，兩問卷回收樣本之行業別分佈，大致相同。

表 4.10 投保單位行業別統計

局別	行業別												合計
	農林漁牧業	礦業及土石	製造業	水電燃氣業	營造業	商業	運輸倉儲通信業	金融保險業	工商服務業	社會服務業	公共行政業	其他	
台北分局	2 0.6%	0 0.0%	82 25.6%	2 0.6%	19 5.9%	106 33.1%	7 2.2%	9 2.8%	49 15.3%	19 5.9%	1 0.3%	24 7.5%	320 100%
北區分局	3 0.9%	0 0.0%	164 50.6%	8 2.5%	21 6.5%	35 10.8%	17 5.2%	3 0.9%	35 10.8%	16 4.9%	3 0.9%	19 5.9%	324 100%
中區分局	1 0.3%	0 0.0%	201 53.5%	8 2.1%	14 3.7%	20 5.3%	7 1.9%	7 1.9%	26 6.9%	21 5.6%	31 8.2%	40 10.6%	376 100%
南區分局	19 4.7%	1 0.2%	160 39.9%	4 1%	16 4%	51 12.7%	6 1.5%	7 1.7%	38 9.5%	31 7.7%	21 5.2%	47 11.7%	401 100%
高屏分局	14 4.1%	1 0.3%	77 22.4%	10 2.9%	32 9.3%	89 25.9%	17 5.0%	7 2.0%	41 12.0%	10 2.9%	11 3.2%	34 9.9%	343 100%
東區分局	13 4.2%	12 3.9%	58 18.9%	9 2.9%	20 6.5%	50 16.3%	11 3.6%	5 1.6%	26 8.5%	21 6.8%	35 11.4%	47 15.3%	307 100%
合計	52 2.5%	14 0.7%	742 35.8%	41 2.0%	122 5.9%	351 16.9%	65 3.1%	38 1.8%	215 10.4%	118 5.7%	102 4.9%	211 10.2%	2,071 100%

四、資本額

與表 4.6 相較，兩者資本額分布幾乎完全相同。

表 4.11 投保單位資本額

分局別	資本額								合計
	100萬以下	101-500萬	501-1000萬	1001-1500萬	1501-2000萬	2001-3000萬	3001-4000萬	4000萬以上	
台北分局	47 15.4%	119 38.9%	59 19.3%	14 4.6%	17 5.6%	21 6.9%	1 0.3%	28 9.2%	306 100%
北區分局	52 17.0%	81 26.6%	58 19%	18 5.9%	8 2.6%	34 11.1%	7 2.3%	47 15.4%	305 100%
中區分局	63 19.9%	90 28.5%	48 15.2%	32 10.1%	19 6%	12 3.8%	10 3.2%	42 13.3%	316 100%
南區分局	71 21.9%	79 24.4%	53 16.4%	23 7.1%	27 8.3%	18 5.6%	8 2.5%	45 13.9%	324 100%
高屏分局	61 20.1%	83 27.3%	56 18.4%	15 4.9%	20 6.6%	16 5.3%	8 2.6%	45 14.8%	304 100%
東區分局	63 28.0%	48 21.3%	26 11.6%	22 9.8%	9 4%	15 6.7%	9 4%	33 14.7%	225 100%
合計	357 20.1%	500 28.1%	300 16.9%	124 7%	100 5.6%	116 6.5%	43 2.3%	240 13.5%	1,780 100%

五、營業額

同樣地，與表 4.7 相比較，其營業額之分布情形大致相同。

表 4.12 投保單位營業額統計

營業額 分局別	營業額								合計
	500萬以下	500-1000萬	1001-2000萬	2001-5000萬	5001萬-1億	1億-2億	2億-4億	4億以上	
台北分局	88 29.3%	46 15.3%	43 14.3%	55 18.3%	36 12%	12 4%	10 3.3%	10 3.3%	300 100%
北區分局	72 24.3%	42 14.2%	36 12.2%	64 21.6%	36 12.5%	18 6.1%	9 3%	19 6.4%	296 100%
中區分局	98 29.2%	57 17%	48 14.3%	49 14.6%	31 9%	16 5%	17 5.1%	20 6%	336 100%
南區分局	92 29.3%	57 18.2%	31 9.9%	43 13.7%	36 11.2%	18 6%	15 4.8%	22 7%	314 100%
高屏分局	101 33.7%	37 12.3%	49 16.3%	39 13.0%	33 10.7%	11 4%	11 3.7%	19 6.3%	300 100%
東區分局	87 34.3%	29 11.4%	30 11.8%	39 15.4%	29 11.3%	14 5.6%	18 7.1%	8 3.1%	254 100%
合計	538 29.9%	268 14.9%	237 13.2%	289 16.1%	201 11.2%	89 4.9%	80 4.4%	98 5.4%	1,800 100%

4.4 投保單位對健保服務品質滿意度分析

本節主要探討投保單位對於所屬健保局之分局各項服務要素之滿意程度，包括期望程度及實際感受程度，並進一步探討二者之差距。以下就各分局服務品質之滿意度予以說明，分為全體投保單位及各分局投保單位之認知情形分析如下。

4.4.1 全體投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表 4.13 所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表 4.13 中可知，投保單位對於各項服務要素項目之期望程度較高之

因素依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」(5.98)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.95)、「繳交健保費手續方便」(5.92)、「服務人員對於投保單位申辦事項能一次完成」(5.86)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.87)、「分局舉辦之業務說明會」(5.21)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.13所示，投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.11)、「申請及換發健保卡手續便捷」(4.91)、「保費計算明細表是正確無誤的」(4.74)、「相關表格填寫容易」(4.73)等因素；而實際感受中滿意較低之項目分別為：「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(3.90)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(4.05)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(4.25)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(4.27)等項目。

三、投保單位對健保局提供服務要素之期望與實際感受差距分析

為瞭解投保單位對於健保局提供服務的期望程度與實際感受是否存在差異，首先進行T檢定，結果如表4.13所示。在服務要素各項目之T值均達顯著水準，表示投保單位對於服務品質之期望與實際感受兩者之看法有顯著不同。

一般而言，對服務要素期望程度與實際感受程度之差距值小，表示對服務品質滿意度較高；反之，若差距值較大，則表示對服務品質滿意度較低。

21項服務要素之差距分析列示於表4.13，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.16)、「分局各單位配置標示清楚」(0.81)、「繳交健保費手續方便」(0.81)、「分局舉辦之業務說明會」(0.94)；服務品質較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.75)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(1.62)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.55)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.52)等。

表 4.13 全體投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施設寬敞舒適	4.87 (1.34)	4.71 (1.23)	0.16 (1.82)	3.952 (0.000)***
2. 分局各單位配置標示清楚	5.53 (1.27)	4.72 (1.22)	0.81 (1.76)	20.599 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.68 (1.30)	4.51 (1.33)	1.17 (1.86)	28.374 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.70 (1.27)	4.52 (1.36)	1.18 (1.86)	28.583 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.86 (1.31)	4.51 (1.45)	1.35 (1.95)	31.266 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.83 (1.32)	4.46 (1.49)	1.37 (1.99)	31.162 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.66 (1.29)	4.55 (1.36)	1.11 (1.87)	26.591 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.57 (1.34)	4.46 (1.44)	1.11 (1.97)	25.524 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.72 (1.36)	4.33 (1.49)	1.39 (2.34)	31.327 (0.000)***
10. 10. 服務人員態度親切應答有禮	5.75 (1.34)	4.44 (1.51)	1.31 (2.02)	29.672 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.95 (1.25)	4.91 (1.48)	1.04 (1.94)	24.801 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便捷	5.81 (1.26)	4.70 (1.40)	1.11 (1.88)	27.087 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.77 (1.27)	4.73 (1.34)	1.04 (1.85)	25.621 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理	5.77 (1.39)	4.25 (1.52)	1.52 (2.06)	33.547 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.82 (1.40)	4.27 (1.53)	1.55 (2.07)	33.778 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.80 (1.47)	4.05 (1.71)	1.75 (2.25)	35.438 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	5.52 (1.53)	3.90 (1.52)	1.62 (2.16)	33.892 (0.000)***
18. 不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.51 (1.39)	4.28 (1.35)	1.23 (1.94)	28.639 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	5.21 (1.49)	4.27 (1.34)	0.94 (2.00)	20.838 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.98 (1.28)	4.74 (1.46)	1.24 (1.94)	28.984 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	5.92 (1.21)	5.11 (1.35)	0.81 (1.81)	20.395 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

4.4.2 台北分局所屬投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表4.14所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.14可知，投保單位對於各項服務期望程度較高之因素依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」(5.94)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.92)、「服務人員對於投保單位申辦事項能一次完成」(5.92)、「服務人員能迅速有效的完成作業」(5.90)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.65)、「分局舉辦之業務說明會」(4.77)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.14，受訪投保單位對服務要素實際感受中較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.06)、「申請及換發健保卡手續便捷」(4.54)、「分局設施寬敞舒適」(4.50)、「保費計算明細表是正確無誤的」(4.49)等因素；而實際感受程度較低之項目分別為：「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(3.37)、「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(3.45)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(3.75)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(3.76)等項目。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.14，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.15)、「分局舉辦之業務說明會」(0.79)、「繳交健保費手續方便」(0.81)；服務品質較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(2.41)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(2.04)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(2.00)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.96)等。

表 4.14 台北分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施寬敞舒適	4.65 (1.35)	4.50 (1.18)	0.15 (1.79)	1.538 (0.125)
2. 分局各單位配置標示清楚	5.57 (1.27)	4.44 (1.21)	1.13 (1.75)	11.165 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.72 (1.35)	4.23 (1.30)	1.49 (1.87)	13.808 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.71 (1.28)	4.26 (1.33)	1.45 (1.85)	13.689 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.92 (1.37)	4.16 (1.47)	1.76 (2.01)	15.337 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.90 (1.36)	4.07 (1.50)	1.83 (2.02)	15.830 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.70 (1.33)	4.31 (1.34)	1.39 (1.89)	12.778 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.48 (1.38)	4.43 (1.36)	1.05 (1.94)	9.379 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.76 (1.45)	3.95 (1.57)	1.81 (2.14)	14.897 (0.000)***
10. 服務人員態度親切應答有禮	5.74 (1.42)	4.14 (1.58)	1.60 (2.12)	13.190 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.92 (1.31)	4.54 (1.60)	1.38 (2.07)	11.911 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便捷	5.81 (1.32)	4.35 (1.42)	1.46 (1.94)	12.189 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.75 (1.33)	4.44 (1.42)	1.31 (1.95)	11.782 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理	5.71 (1.51)	3.75 (1.53)	1.96 (2.15)	15.964 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.76 (1.55)	3.76 (1.55)	2.00 (2.19)	15.896 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.78 (1.68)	3.37 (1.71)	2.41 (2.40)	17.614 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	5.49 (1.63)	3.45 (1.45)	2.04 (2.18)	16.226 (0.000)***
18. 透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.42 (1.53)	3.93 (1.39)	1.49 (2.07)	12.445 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	4.77 (1.51)	3.98 (1.33)	0.79 (2.01)	6.709 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.94 (1.32)	4.49 (1.59)	1.45 (2.07)	12.364 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	5.89 (1.17)	5.06 (1.31)	0.83 (1.76)	8.354 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

4.4.3 北區分局所屬投保單位服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表4.15所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.15可知，投保單位對於各項服務要素項目之期望程度較高之因素依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」(5.95)、「繳交健保費手續方便」(5.90)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.89)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(5.80)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.75)、「分局舉辦之業務說明會」(5.24)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.15所示，投保單位對服務要素實際感受中較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.18)、「申請及換發健保卡手續便捷」(4.90)、「保費計算明細表是正確無誤的」(4.80)、「分局各單位配置標示清楚」(4.79)等因素；而實際感受中滿意度較低之項目分別為：「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(3.82)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(3.95)、「透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施」(4.21)。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.15，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.01)、「分局各單位配置標示清楚」(0.68)、「繳交健保費手續方便」(0.81)；服務品質較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.85)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(1.71)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.56)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.46)。

表 4.15 北區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施設寬敞舒適	4.75 (1.29)	4.74 (1.18)	0.01 (1.75)	0.120 (0.904)
2. 分局各單位配置標示清楚	5.47 (1.22)	4.79 (1.20)	0.68 (1.71)	7.101 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.65 (1.23)	4.51 (1.34)	1.19 (1.82)	11.251 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.63 (1.31)	4.54 (1.43)	1.09 (1.94)	10.178 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能 一次完成作業	5.79 (1.30)	4.49 (1.52)	1.30 (2.00)	11.705 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.80 (1.32)	4.45 (1.54)	1.35 (2.03)	12.099 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的 需要	5.59 (1.26)	4.58 (1.30)	1.01 (1.81)	10.105 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.59 (1.30)	4.50 (1.37)	1.09 (1.89)	10.381 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.64 (1.38)	4.39 (1.47)	1.23 (2.02)	11.212 (0.000)***
10. 服務人員態度親切應答有禮	5.68 (1.35)	4.32 (1.55)	1.36 (2.06)	12.082 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.89 (1.23)	4.90 (1.44)	0.99 (1.89)	9.571 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便 捷	5.77 (1.27)	4.77 (1.38)	1.00 (1.88)	9.752 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.74 (1.24)	4.74 (1.31)	1.00 (1.80)	10.191 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人 員均會圓滿處理	5.73 (1.37)	4.27 (1.58)	1.46 (2.09)	12.718 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足 以回應投保單位的詢問	5.83 (1.37)	4.27 (1.60)	1.56 (2.11)	13.596 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得 到回應	5.80 (1.44)	3.95 (1.78)	1.85 (2.29)	14.745 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解投保單位的需 求，適時予以協助解決問題	5.53 (1.51)	3.82 (1.59)	1.71 (2.19)	14.160 (0.000)***
18. 透過不同媒體管道使投保單位瞭 解健保局的重要措施	5.54 (1.27)	4.21 (1.35)	1.33 (1.85)	12.914 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	5.24 (1.45)	4.30 (1.34)	0.94 (1.97)	8.473 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.95 (1.33)	4.80 (1.39)	1.15 (1.92)	10.840 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	5.90 (1.21)	5.18 (1.33)	0.72 (1.80)	7.257 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

4.4.4 中區分局所屬投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表4.16所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.16中可知，投保單位對於各項服務期望程度較高之因素依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」(6.09)、「申請及換發健保卡手續便捷」(6.01)、「繳交健保費手續方便」(6.00)、「服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業」(5.95)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.84)、「分局舉辦之業務說明會」(5.23)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.16所示，投保單位對服務要素實際感受滿意程度中較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.01)、「分局設施寬敞舒適」(4.86)、「相關表格填寫容易」(4.8)、「申請及換發健保卡手續便捷」(4.78)等因素；而實際感受滿意程度較低之項目分別為：「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(3.91)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(3.92)、「分局地點適中交通方便」(4.18)、「分局舉辦之業務說明會」(4.18)等項目。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.16，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(-0.02)、「繳交健保費手續方便」(0.99)；服務品質較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.93)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(1.64)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.59)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.58)。

表 4.16 中區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施寬敞舒適	4.84 (1.45)	4.86 (1.25)	-0.02 (1.91)	-0.163 (0.871)
2. 分局各單位配置標示清楚	5.57 (1.29)	4.48 (1.17)	1.09 (1.74)	7.986 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.78 (1.25)	4.52 (1.31)	1.26 (1.81)	13.217 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.79 (1.17)	4.51 (1.31)	1.28 (1.76)	13.899 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.95 (1.27)	4.47 (1.43)	1.48 (1.91)	14.810 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.94 (1.27)	4.41 (1.46)	1.53 (1.94)	15.136 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.76 (1.24)	4.50 (1.33)	1.26 (1.82)	13.264 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.63 (1.36)	4.18 (1.47)	1.45 (2.03)	13.955 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.76 (1.29)	4.23 (1.50)	1.53 (1.98)	14.839 (0.000)***
10. 服務人員態度親切應答有禮	5.79 (1.26)	4.52 (1.43)	1.27 (1.91)	12.859 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	6.01 (1.24)	4.78 (1.49)	1.23 (1.94)	12.403 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便捷	5.87 (1.21)	4.69 (1.40)	1.18 (1.85)	12.568 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.85 (1.16)	4.80 (1.33)	1.05 (1.76)	11.662 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理	5.87 (1.29)	4.28 (1.46)	1.59 (1.95)	15.860 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.90 (1.30)	4.32 (1.49)	1.58 (1.98)	15.536 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.85 (1.45)	3.92 (1.72)	1.93 (2.25)	16.753 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	5.55 (1.48)	3.91 (1.50)	1.64 (2.11)	15.058 (0.000)***
18. 透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.53 (1.37)	4.30 (1.26)	1.23 (1.86)	12.668 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	5.23 (1.51)	4.18 (1.29)	1.05 (1.99)	10.026 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	6.09 (1.18)	4.71 (1.45)	1.38 (1.87)	14.337 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	6.00 (1.17)	5.01 (1.35)	0.99 (1.78)	10.755 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

4.4.5 南區分局所屬投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表4.17所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.17中可知，投保單位對於各項服務期望程度較高之因素依序為：「申請及換發健保卡手續便捷」(6.04)、「保費計算明細表是正確無誤的」(5.97)、「繳交健保費手續方便」(5.96)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(5.87)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.97)、「分局舉辦之業務說明會」(5.32)、「分局各單位配置標示清楚」(5.47)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.17所示，投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目為：「申請及換發健保卡手續便捷」(5.13)、「繳交健保費用手續方便」(5.09)；「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(4.17)、「分局舉辦之業務說明會」(4.39)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(4.43)。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.17，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.17)、「分局各單位配置標示清楚」(0.65)、「分局地點適中交通方便」(0.83)、「繳交健保費手續方便」(0.87)；服務品質較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.44)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(1.37)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.29)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.24)等項目。

表 4.17 南區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1.分局設施設寬敞舒適	4.97 (1.28)	4.80 (1.16)	0.17 (1.73)	1.904 (0.057)
2.分局各單位配置標示清楚	5.47 (1.29)	4.82 (1.13)	0.65 (1.71)	7.582 (0.000)***
3.分局提供完善的服務流程	5.67 (1.32)	4.73 (1.26)	0.94 (1.82)	10.279 (0.000)***
4.分局提供完整的業務說明資料	5.63 (1.34)	4.68 (1.27)	0.95 (1.85)	10.252 (0.000)***
5.服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.81 (1.30)	4.76 (1.31)	1.05 (1.85)	11.428 (0.000)***
6.服務人員能迅速有效的完成作業	5.80 (1.30)	4.71 (1.38)	1.09 (1.89)	11.456 (0.000)***
7.分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.64 (1.32)	4.68 (1.40)	0.96 (1.92)	9.885 (0.000)***
8.分局地點適中交通方便	5.52 (1.34)	4.69 (1.38)	0.83 (1.92)	8.542 (0.000)***
9.等待服務的時間不會太長	5.72 (1.37)	4.54 (1.44)	1.18 (1.99)	11.826 (0.000)***
10.服務人員態度親切應答有禮	5.80 (1.26)	4.70 (1.38)	1.10 (1.87)	11.746 (0.000)***
11.申請及換發健保卡手續便捷	6.04 (1.21)	5.13 (1.36)	0.91 (1.82)	10.047 (0.000)***
12.申請承保等相關異動事項手續便捷	5.84 (1.25)	4.85 (1.31)	0.99 (1.81)	11.046 (0.000)***
13.相關表格填寫容易	5.79 (1.32)	4.85 (1.28)	0.94 (1.84)	10.358 (0.000)***
14.投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理	5.78 (1.38)	4.49 (1.43)	1.29 (1.99)	12.863 (0.000)***
15.有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.81 (1.39)	4.57 (1.38)	1.24 (1.96)	12.640 (0.000)***
16.投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.87 (1.42)	4.43 (1.56)	1.44 (2.11)	13.687 (0.000)***
17.分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	5.54 (1.53)	4.17 (1.46)	1.37 (2.11)	12.897 (0.000)***
18.透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.57 (1.39)	4.45 (1.30)	1.12 (1.90)	11.773 (0.000)***
19.分局舉辦之業務說明會	5.32 (1.50)	4.39 (1.32)	0.93 (2.00)	9.183 (0.000)***
20.保費計算明細表是正確無誤的	5.97 (1.24)	4.79 (1.46)	1.18 (1.92)	12.772 (0.000)***
21.繳交健保費手續方便	5.96 (1.22)	5.09 (1.43)	0.87 (1.88)	9.127 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

4.4.6 高屏分局所屬投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表4.18所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.18中可知，投保單位對於各項服務期望程度較高之因素依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」(6.04)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.94)、「服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業」(5.88)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(5.87)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(4.99)、「分局舉辦之業務說明會」(5.30)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.18所示，投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.09)、「申請及換發健保卡手續便捷」(4.90)、「保費計費明細表是正確無誤的」(4.79)、「相關表格填寫容易」(4.72)等因素；而實際感受滿意程度較低之項目分別為：「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(3.83)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(4.00)、「等待服務時間不會太長」(4.14)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(4.14)。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.18，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.38)、「繳交健保費手續方便」(0.79)、「分局各單位配置標示清楚」(0.93)；滿意程度較低之項目為「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.80)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.69)、「等待服務時間不會太長」(1.66)、「服務人員態度親切應答有禮」(1.54)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.41)等項目。

表 4.18 高屏分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施設寬敞舒適	4.99 (1.24)	4.61 (1.20)	0.38 (1.73)	4.100 (0.000)***
2. 分局各單位配置標示清楚	5.61 (1.26)	4.68 (1.24)	0.93 (1.77)	9.768 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.65 (1.32)	4.40 (1.33)	1.25 (1.87)	12.375 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.75 (1.24)	4.45 (1.35)	1.30 (1.83)	13.070 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.88 (1.30)	4.40 (1.45)	1.48 (1.95)	14.021 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.83 (1.36)	4.37 (1.47)	1.46 (2.00)	13.508 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.69 (1.24)	4.45 (1.40)	1.24 (1.87)	12.266 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.61 (1.35)	4.33 (1.48)	1.28 (2.00)	11.908 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.80 (1.31)	4.14 (1.44)	1.66 (1.95)	15.734 (0.000)***
10. 服務人員態度親切應答有禮	5.82 (1.33)	4.28 (1.52)	1.54 (2.02)	14.156 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.94 (1.22)	4.90 (1.43)	1.04 (1.88)	10.227 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便捷	5.82 (1.25)	4.62 (1.41)	1.20 (1.88)	11.785 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.76 (1.28)	4.72 (1.27)	1.04 (1.80)	10.638 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理	5.84 (1.35)	4.14 (1.52)	1.70 (2.03)	15.353 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.87 (1.39)	4.18 (1.51)	1.69 (2.05)	14.809 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.80 (1.46)	4.00 (1.59)	1.80 (2.16)	14.945 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題	5.49 (1.56)	3.83 (1.53)	1.66 (2.19)	14.090 (0.000)***
18. 透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.49 (1.41)	4.20 (1.35)	1.29 (1.95)	12.051 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	5.30 (1.47)	4.18 (1.32)	1.12 (1.98)	10.369 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	6.04 (1.32)	4.79 (1.50)	1.25 (2.00)	11.765 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	5.96 (1.22)	5.09 (1.42)	0.87 (1.87)	8.579 (0.000)***

註： *表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

4.4.7 東區分局所屬投保單位對服務品質滿意度分析

投保單位對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間之差距之評點平均值與標準差如表4.19所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、投保單位對服務要素期望程度分析

由表4.19中可知，投保單位對於各項服務要素項目之期望程度較高之因素依序為：「申請及換發健保卡手續便捷」(5.89)、「保費計算明細表是正確無誤的」(5.85)、「服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業」(5.82)、「繳交健保費手續方便」(5.80)等因素；期望程度較低之因素為「分局設施寬敞舒適」(5.00)、「分局舉辦之業務說明會」(5.32)、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(5.48)。

二、投保單位對服務要素實際感受程度分析

由表4.19所示，投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目為：「繳交健保費用手續方便」(5.17)、「申請及換發健保卡手續便捷」(5.16)、「保費計費明細表是正確無誤的」(4.84)等因素；而實際感受滿意程度較低之項目分別為：「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(4.14)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(4.46)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(4.48)。

三、投保單位對健保局提供服務要素的期望與實際感受差距分析

21項服務要素之差距分析列示於表4.19，其中投保單位感到服務品質較佳之項目依序為「分局設施寬敞舒適」(0.26)、「申請及換發健保卡手續便捷」(0.73)、「分局舉辦之業務說明會」(0.73)；服務品質較低之項目為「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」(1.34)、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」(1.24)、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」(1.17)、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」(1.13)等項目。

表 4.19 東區分局投保單位對服務要素的期望與實際感受差距分析

項 目	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T值 (P值)
1. 分局設施寬敞舒適	5.00 (1.38)	4.74 (1.39)	0.26 (1.96)	2.293 (0.022)
2. 分局各單位配置標示清楚	5.50 (1.28)	4.73 (1.37)	0.77 (1.87)	7.083 (0.000)***
3. 分局提供完善的服務流程	5.63 (1.37)	4.63 (1.42)	1.00 (1.97)	8.815 (0.000)***
4. 分局提供完整的業務說明資料	5.68 (1.28)	4.65 (1.44)	1.03 (1.97)	9.308 (0.000)***
5. 服務人員對投保單位申辦事項能一次完成作業	5.82 (1.34)	4.73 (1.47)	1.09 (2.00)	9.518 (0.000)***
6. 服務人員能迅速有效的完成作業	5.73 (1.35)	4.73 (1.53)	1.00 (2.04)	8.590 (0.000)***
7. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	5.56 (1.37)	4.78 (1.34)	0.78 (1.92)	7.075 (0.000)***
8. 分局地點適中交通方便	5.59 (1.31)	4.62 (1.52)	0.97 (2.00)	8.358 (0.000)***
9. 等待服務的時間不會太長	5.66 (1.39)	4.68 (1.43)	0.98 (1.99)	8.482 (0.000)***
10. 服務人員態度親切應答有禮	5.67 (1.45)	4.61 (1.52)	1.06 (2.10)	8.795 (0.000)***
11. 申請及換發健保卡手續便捷	5.89 (1.30)	5.16 (1.47)	0.73 (1.96)	6.546 (0.000)***
12. 申請承保等相關異動事項手續便捷	5.75 (1.28)	4.88 (1.42)	0.87 (1.91)	8.000 (0.000)***
13. 相關表格填寫容易	5.70 (1.31)	4.80 (1.44)	0.90 (1.95)	8.173 (0.000)***
14. 投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會滿處理	5.65 (1.47)	4.48 (1.50)	1.17 (2.10)	9.763 (0.000)***
15. 有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問	5.70 (1.41)	4.46 (1.51)	1.24 (2.07)	10.510 (0.000)***
16. 投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應	5.69 (1.39)	4.56 (1.59)	1.13 (2.11)	9.436 (0.000)***
17. 分局能主動瞭解保單單位的需求，適時予以協助解決問題	5.48 (1.50)	4.14 (1.53)	1.34 (2.14)	10.869 (0.000)***
18. 透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施	5.51 (1.38)	4.56 (1.40)	0.95 (1.97)	8.437 (0.000)***
19. 分局舉辦之業務說明會	5.32 (1.46)	4.59 (1.40)	0.73 (2.02)	6.181 (0.000)***
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.85 (1.32)	4.84 (1.50)	1.01 (2.00)	8.802 (0.000)***
21. 繳交健保費手續方便	5.80 (1.27)	5.17 (1.42)	0.63 (1.91)	5.716 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

4.5 投保單位對所屬分局服務滿意度認知之差異分析

本節主要分析投保單位對健保局所屬各分局服務品質認知之差異情形。由 4.20 可知，各分局在 21 項服務要素間是否有顯著差異。以下就各分局對服務要素之期望與實際感受程度逐一說明。

4.5.1 投保單位對所屬分局服務品質要素期望程度之差異分析

- (1)除了「分局設施寬敞舒適」要素之外，各分局投保單位對於其他服務要素之期望程度並無顯著差異。
- (2)「分局設施寬敞舒適」要素：以南區分局、高屏分局以及東區分局之期望程度較高，而以北區分局期望程度最低。

4.5.2 投保單位對所屬分局各服務要素實際感受程度之差異分析

- (1)「分局設施寬敞舒適」要素：以中區分局之實際感受程度最高，台北分局實際感受程度最低。
- (2)「分局單位配置標示清楚」要素：以中區分局之實際感受程度最高，台北分局實際感受程度最低。
- (3)「分局提供完善的服務流程」、「分局提供完整的業務說明資料」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「服務人員親切應答有禮」、「相關表格填寫容易」、「服務人員能妥善處理投保單位的抱怨」、「服務人員熟悉業務足以回應詢問」及「分局主動瞭解需求解決問題」要素：以南區分局之實際感受程度最高，台北分局實際感受程度最低。
- (4)「服務人員能迅速有效的完成服務」、「分局提供的服務時間合乎我的需要」、「等待時間不會太長」、「申請健保卡換卡手續簡便」、「申請異動事項手續簡便」、「電話諮詢可迅速得到回應」、「透過媒體了解措施」、「分局舉辦業務說明會」及「保費計算正確無誤」要素：以東區分局之實際感受程度最高，台北分局實際感受程度最低。

(5)「分局地點適中交通方便」要素：以南區分局之實際感受程度最高，中區分局實際受程度最低。

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
1. 分局設施寬敞舒適	台北	306	4.65	3.783 (0.002)**	303	4.50	3.780 (0.002)**
	北區	336	4.75		306	4.74	
	中區	381	4.84		347	4.86	
	南區	401	4.97		382	4.80	
	高屏	344	4.99		340	4.61	
	東區	310	5.00		295	4.74	
2. 分局單位配置標示清楚	台北	298	5.57	0.747 (0.588)	297	4.44	4.647 (0.000)***
	北區	333	5.47		303	4.79	
	中區	383	5.57		348	4.48	
	南區	403	5.47		378	4.82	
	高屏	341	5.61		341	4.68	
	東區	305	5.50		296	4.73	
3. 分局提供完善服務流程	台北	298	5.72	0.650 (0.661)	303	4.23	5.854 (0.00)***
	北區	333	5.65		313	4.51	
	中區	382	5.78		349	4.52	
	南區	404	5.67		382	4.73	
	高屏	342	5.65		344	4.40	
	東區	307	5.63		299	4.63	
4. 分局提供完整業務說明資料	台北	300	5.71	0.896 (0.483)	304	4.26	4.134 (0.001)**
	北區	334	5.63		314	4.54	
	中區	381	5.79		349	4.51	
	南區	405	5.63		385	4.68	
	高屏	340	5.75		340	4.45	
	東區	307	5.68		296	4.65	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續)

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
5. 民眾申辦事項一次完成	台北	305	5.92	0.837 (0.523)	307	4.16	7.938 (0.000)***
	北區	336	5.79		318	4.49	
	中區	381	5.95		359	4.47	
	南區	410	5.81		388	4.76	
	高屏	341	5.88		344	4.40	
	東區	307	5.82		303	4.73	
6. 服務人員能迅速完成服務需求	台北	305	5.90	1.047 (0.388)	311	4.07	9.071 (0.000)***
	北區	337	5.80		320	4.45	
	中區	382	5.94		358	4.41	
	南區	409	5.80		393	4.71	
	高屏	344	5.83		347	4.37	
	東區	306	5.73		304	4.73	
7. 分局提供服務時間合乎我的需求	台北	299	5.70	1.096 (0.361)	308	4.31	4.783 (0.000)***
	北區	336	5.59		320	4.58	
	中區	381	5.76		357	4.50	
	南區	410	5.64		388	4.68	
	高屏	345	5.69		342	4.45	
	東區	305	5.56		299	4.78	
8. 分局地點適中交通方便	台北	300	5.48	0.633 (0.630)	305	4.43	6.240 (0.000)***
	北區	334	5.59		316	4.50	
	中區	379	5.63		358	4.18	
	南區	404	5.52		383	4.69	
	高屏	345	5.61		345	4.33	
	東區	305	5.59		298	4.62	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續)

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
9. 等待 服務的時 間不 會太 長	台北	305	5.76	0.691 (0.630)	310	3.95	10.722 (0.000)***
	北區	337	5.64		318	4.39	
	中區	385	5.76		359	4.23	
	南區	403	5.72		392	4.54	
	高屏	345	5.80		345	4.14	
	東區	297	5.66		302	4.68	
10. 服務 人員 態 度 親 切 應 答 有 禮	台北	306	5.74	0.783 (0.562)	308	4.14	6.974 (0.000)***
	北區	339	5.68		323	4.32	
	中區	386	5.79		359	4.52	
	南區	406	5.80		394	4.70	
	高屏	348	5.82		346	4.28	
	東區	303	5.67		305	4.61	
11. 申 請 健 保 卡 換 卡 手 續 便 捷	台北	312	5.92	0.903 (0.478)	323	4.54	8.324 (0.000)***
	北區	345	5.89		330	4.90	
	中區	391	6.01		379	4.78	
	南區	411	6.04		398	5.13	
	高屏	342	5.94		347	4.90	
	東區	309	5.89		314	5.16	
12. 申 請 承 保 等 相 關 異 動 事 項 手 續 簡 便	台北	302	5.81	0.482 (0.790)	314	4.35	6.396 (0.000)***
	北區	340	5.77		330	4.77	
	中區	390	5.87		378	4.69	
	南區	404	5.84		403	4.85	
	高屏	338	5.82		341	4.62	
	東區	307	5.75		309	4.88	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續)

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
13. 相關 表格 填寫 容易	台北	303	5.75	0.525 (0.758)	315	4.44	3.836 (0.002)**
	北區	345	5.74		328	4.74	
	中區	386	5.85		381	4.80	
	南區	406	5.79		401	4.85	
	高屏	336	5.76		340	4.72	
	東區	305	5.70		308	4.80	
14. 投保 單位的抱 怨及申訴 服務人員 均會圓滿 處理	台北	300	5.71	1.139 (0.337)	311	3.75	10.982 (0.000)***
	北區	342	5.73		323	4.27	
	中區	386	5.87		375	4.28	
	南區	394	5.78		390	4.49	
	高屏	335	5.84		338	4.14	
	東區	302	5.65		312	4.48	
15. 有固的 服務人員 且熟悉業 務,足以 回應投保 單位的 詢問	台北	297	5.76	0.939 (0.455)	307	3.76	11.561 (0.000)***
	北區	342	5.83		327	4.27	
	中區	386	5.90		373	4.32	
	南區	400	5.81		393	4.57	
	高屏	335	5.87		339	4.18	
	東區	304	5.70		312	4.46	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續)

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
16. 投保 單位 使用 電話 諮詢 可迅 速得 到回 應	台北	299	5.78	0.634 (0.674)	316	3.37	21.149 (0.000)***
	北區	342	5.80		325	3.95	
	中區	384	5.85		375	3.92	
	南區	398	5.87		399	4.43	
	高屏	337	5.80		342	4.00	
	東區	310	5.69		311	4.56	
17. 分局 主動 瞭解 需求 解決 問題	台北	298	5.49	0.147 (0.981)	307	3.45	9831 (0.000)***
	北區	336	5.53		319	3.82	
	中區	381	5.55		362	3.91	
	南區	404	5.54		387	4.17	
	高屏	343	5.49		335	3.83	
	東區	307	5.48		301	4.14	
18. 透過 媒體 瞭解 措施	台北	299	5.42	0.497 (0.779)	301	3.93	8.272 (0.000)***
	北區	334	5.54		308	4.21	
	中區	386	5.53		357	4.30	
	南區	407	5.57		386	4.45	
	高屏	336	5.49		330	4.20	
	東區	307	5.51		298	4.56	
19. 分局 舉辦 業務 說明 會	台北	293	4.77	6.244 (0.000)***	296	3.98	7.451 (0.000)***
	北區	328	5.24		302	4.30	
	中區	381	5.23		346	4.18	
	南區	403	5.32		378	4.39	
	高屏	337	5.30		328	4.18	
	東區	307	5.32		289	4.59	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 4.20 投保單位對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續完)

項目	局別	期望程度			實際感受		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
20. 保費 計算 正確 無誤	台北	304	5.94	1.470 (0.196)	316	4.49	2.502 (0.029)*
	北區	339	5.95		328	4.80	
	中區	386	6.09		372	4.71	
	南區	403	5.97		397	4.79	
	高屏	340	6.04		343	4.79	
	東區	306	5.85		309	4.84	
21. 繳交 保費 手續 方便	台北	301	5.89	1.120 (0.347)	319	5.06	0.814 (0.540)
	北區	345	5.90		328	5.18	
	中區	387	6.00		373	5.01	
	南區	403	5.96		401	5.09	
	高屏	341	5.96		347	5.09	
	東區	301	5.80		308	5.17	

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

4.5.3 投保單位對所屬分局服務品質要素整體評價之變異數分析

本研究進一步針對投保單位對所屬分局服務品質之整體期望程度及實際感受程度及二者之差異進行變異數分析，以瞭解各分局間對整體服務品質滿意度看法之差異，結果如表4.21所示。

一、投保單位對所屬分局整體服務品質期望程度之差異分析

整體而言，各分局之投保單位對服務品質之整體期望程度並無顯著差異。可知各分局所屬投保單位對於服務品質之期望相當一致。

二、投保單位對所屬分局整體服務品質實際感受之差異分析

由表4.21可看出，各分局投保單位對服務品質之實際感受變異數分析，不同分局的投保單位之實際感受程度有顯著差異。其中以南區分局及

東區分局之投保單位的實際感受之評價最高，而台北分局之實際感受最低。

表 4.21 投保單位對整體服務品質項目之變異數分析

局別	期望程度			實際感受		
	樣本	平均值	F 值	樣本	平均值	F 值
台北	267	5.62	0.535 (0.750)	260	4.13	9.168 (0.000)***
北區	293	5.62		256	4.47	
中區	330	5.72		295	4.44	
南區	357	5.68		316	4.67	
高屏	297	5.70		288	4.38	
東區	261	5.61		244	4.68	

註：「分局地點適中交通方便」、「相關表格填寫容易」及「保費計算明細表是正確無誤的」三項要素已予刪除。

4.6 投保單位特性與健保局服務品質之交叉分析

本節主要在分析不同之「保險對象」、「加保人數」、「行業別」、「資本額」及「營業額」之投保單位，對健保局所屬分局服務品質要素認知之差異情形。

4.6.1 不同特性之投保單位對服務品質要素期望程度之差異分析

不同特性之投保單位間對服務要素的期望程度是否呈現差異，經由變異數分析後，其結果列示於表 4.22。其次再針對具有顯著差異之服務要素說明投保單位特性之差異。

表 4.22 投保單位特性對服務要素期望程度之差異分析

項 目 編 號	保險對象類型		加保人數		行業別		資本額		營業額	
	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值
1	0.896	0.483	2.824	0.006**	1.652	0.079	2.206	0.031*	1.054	0.388
2	0.5554	0.735	1.473	0.172	3.084	0.00***	2.453	0.017*	2.237	0.037*
3	0.809	0.543	2.218	0.030*	3.180	0.00***	1.840	0.076	2.664	0.014*
4	0.83	0.426	1.440	0.185	4.416	0.00***	2.846	0.006**	2.750	0.012*
5	2.278	0.045*	1.083	0.371	3.183	0.00***	2.370	0.021*	3.338	0.003**
6	1.811	0.107	1.875	0.070	3.395	0.00***	3.109	0.003**	4.001	0.001**
7	1.026	0.401	2.679	0.009**	4.031	0.00***	2.972	0.004**	3.301	0.003**
8	1.095	0.361	2.026	0.049*	3.495	0.00***	1.653	0.116	2.092	0.051
9	0.322	0.900	2.548	0.013*	2.779	0.001**	2.356	0.021*	3.777	0.001**
10	2.299	0.043*	1.099	0.361	2.831	0.001**	3.152	0.003**	2.359	0.028*
11	2.410	0.035*	0.659	0.707	3.225	0.00***	2.139	0.037*	1.944	0.071
12	1.664	0.140	2.841	0.006**	3.024	0.001**	2.871	0.006**	2.957	0.007**
13	0.756	0.582	3.142	0.003**	3.921	0.00***	2.562	0.013*	2.253	0.036*
14	1.778	0.114	2.881	0.005**	2.710	0.002**	2.131	0.038*	2.693	0.013*
15	1.167	0.323	3.144	0.003**	2.639	0.002**	3.357	0.001**	3.010	0.006**
16	1.762	0.118	2.978	0.004**	3.305	0.00***	2.182	0.033*	2.354	0.029*
17	0.987	0.424	3.168	0.002**	3.189	0.00***	1.697	0.105	1.960	0.068
18	0.122	0.988	3.547	0.001**	3.385	0.00***	2.262	0.027*	1.704	0.116
19	0.362	0.874	11.301	0.00***	4.244	0.00***	4.800	0.00***	3.784	0.001**
20	1.102	0.357	2.419	0.018*	3.637	0.00***	2.640	0.010*	2.780	0.011*
21	0.672	0.645	2.709	0.008**	2.443	0.005**	2.135	0.037*	1.634	0.134

註：*表P<0.05，**表P<0.01，***表P<0.001

一、不同保險對象類型之投保單位在主要服務要素期望程度之差異

不同保險對象類型之投保單位對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表4.23，並逐一說明如下：

- (1)「服務人員對申辦事項能一次完成作業」要素：以第三類保險對象的投保單位之期望程度最高，第六類保險對象之投保單位的期望程度最低。
- (2)「申請及換發健保卡手續便捷」、「等待服務的時間不會太長」要素：以第三類保險對象之投保單位的期望程度最高，第二類保險對象的投保單位之期望程度最低。

表 4.23 不同保險對象之投保單位對服務要素期望程度之差異

項目	保險對象	不同保險對象性質之期望平均值					
		第一類保險對象	第二類保險對象	第三類保險對象	第四類保險對象	第五類保險對象	第六類保險對象
5. 服務人員對申辦事項能一次完成		5.88	5.67	6.09	6.07	5.60	5.57
10. 申請換發健保卡手續便捷		5.78	5.61	5.97	5.72	5.67	5.74
11. 等待服務的時間不會太長		5.98	5.78	6.27	5.87	5.80	5.82

二、不同加保人數投保單位在主要服務要素期望程度之差異

不同加保人數之投保單位對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表4.24，並逐一說明：

- (1)「分局設施寬敞」要素：以101-200人之投保單位期望程度最高，20人以下之投保單位期望程度最低。
- (2)「分局提供完善服務流程」要素：以1001-2000人之投保單位期望程度高，20人以下之投保單位期望程度最低。
- (3)「分局提供服務時間合乎需求」要素：以51-100人之投保單位期望程度最高，1001-2000人之投保單位期望程度最低。

- (4)「分局地點適中交通方便」要素：以2001人以上之投保單位期望程度最高，1001-2000人之投保單位期望程度最低。
- (5)「服務人員態度親切有禮」要素：以51-100人之投保單位期望程度最高，2001人之投保單位期望程度最低。
- (6)「申請承保等相關異動手續簡便」、「相關表格填寫容易」、「有固定服務人員，且熟悉業務足以回應詢問」以及「保費計算明細表是正確無誤的」要素：以501-1000人之投保單位期望程度最高，20人以下之投保單位期望程度最低。
- (7)「投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理」、「分局能主動瞭解投保單位需求，適時予以協助」、「透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施」以及「分局舉辦之業務說明會」要素：以2001人以上之投保單位期望程度最高，20人以下之投保單位期望程度最低。
- (8)「使用電話諮詢可迅速得到回應」要素：以51-100人之投保單位期望程度最高，20人以下之投保單位期望程度最低。
- (9)「繳交健保費手續方便」要素：以2001人以上之投保單位期望程度最高，20人以下之投保單位期望程度最低。

三、不同行業別之投保單位在主要服務要素期望程度之差異

不同行業別之投保單位對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表4.25，並逐一說明如下：

- (1)「分局各單位標示清楚」、「分局提供完善服務流程」、「分局提供完整的業務資料說明」、「分局提供服務時間合乎需求」以及「分局地點適中交通方便」要素：以歸於其他類型行業別之投保單位期望程度最高，社會服務及個人服務之投保單位期望程度最低。
- (2)「服務人員對申辦事項能一次完成作業」、「服務人員能迅速有效的完成服務需求」、「等待服務的時間不會太長」、「投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理」、「有固定服務人員，且熟悉業務足以回應詢問」、「使用電話諮詢可迅速得到回應」、「保費計算明細表是正確無誤的」以及「繳

交健保費手續方便」要素：以歸於其他類型行業別之投保單位期望程度最高，運輸倉儲通信業之投保單位期望最低。

- (3)「申請承保等相關異動手續簡便」要素：以歸於其他類型行業別之投保單位期望程度最高，礦業土石採取業之投保單位期望程度最低。
- (4)「透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施」要素：以農林漁牧業之投保單位期望程度最高，運輸倉儲通信業之投保單位期望程度最低。
- (5)「分局舉辦之業務說明會」要素：以社會服務及個人服務業之投保單位期望程度最高，運輸倉儲通信業之投保單位期望程度最低。

表 4.24 不同加保人數之投保單位對服務要素期望程度之差異

項目	加保人數	不同加保人數之期望平均值						
	20人 以下	21-50 人	51-100 人	101- 200人	201- 500人	501- 1000人	1001- 2000人	2001人
1.分局設施寬敞舒適	4.66	4.79	4.70	4.93	4.88	4.89	4.82	4.69
3.分局提供完善服務流程	4.42	4.48	4.67	4.76	4.80	4.63	5.00	4.69
7.分局提供服務時間合乎需要	5.56	5.75	5.93	5.78	5.71	5.75	5.61	5.78
8.分局地點適中交通方便	5.48	4.65	5.71	5.73	5.61	5.76	5.27	5.87
9.服務人員態度親切有禮	5.63	5.86	5.96	5.76	5.82	5.92	5.68	5.58
12.申請承保等相關異動手續簡便	5.71	5.93	6.00	5.92	5.83	6.16	5.92	5.91
13.相關表格填寫容易	5.67	5.87	6.04	5.81	5.84	6.06	5.71	5.91
14.投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理	5.67	5.84	6.06	5.90	5.80	6.02	5.71	6.20
15.有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問	5.73	5.87	6.12	5.96	5.82	6.25	5.87	6.13
16.使用電話諮詢可迅速得到回應	5.69	5.90	6.15	5.94	5.78	5.96	5.87	6.00
17.分局能主動瞭解投保單位的需求適時予以協助	5.41	5.56	5.83	5.67	5.47	5.76	5.67	6.09
18.透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施	5.41	5.57	5.76	5.63	5.55	5.83	5.80	6.19
19.分局舉辦之業務說明會	5.00	5.71	5.67	5.55	5.62	5.79	5.80	6.00
20.保費計算明細表是正確無誤的	5.90	6.12	6.13	6.04	5.90	6.31	6.00	6.15
21.繳交健保費手續方便	5.85	6.01	6.12	6.06	5.81	6.16	6.04	6.25

表4.25 不同行業別之投保單位對服務要素期望程度之差異

項目	不同行業別之期望平均值											
	行業別	農林漁牧	礦業土石採取	製造業	水電燃氣	營造	商業	運輸倉儲通信	金融保險不動產	工商服務業	社會服務個人服務	公共行政業
2. 分局各單位標示清楚	5.77	5.11	5.60	5.20	5.40	5.50	5.33	5.48	5.45	5.07	5.66	5.83
3. 分局提供完善服務流程	5.86	5.72	5.79	5.54	5.54	5.64	5.30	5.42	5.63	5.23	5.73	5.94
4. 分局提供完整業務說明資料	5.63	5.44	5.84	5.68	5.50	5.69	5.27	5.67	5.53	5.20	5.66	5.97
5. 服務人員對申辦事項能一次完成	5.90	5.89	5.94	5.93	5.80	5.90	5.35	5.85	5.76	5.46	5.73	6.14
6. 服務人員迅速有效的完成服務需求	5.84	6.06	5.91	5.98	5.71	5.87	5.34	5.94	5.79	5.39	5.66	6.12
7. 分局提供服務時間合乎需要	5.90	5.61	5.74	5.77	5.57	5.64	5.22	5.68	5.44	5.20	5.68	6.00
8. 分局地點適中交通方便	5.75	5.72	5.66	5.37	5.22	5.59	5.20	5.48	5.37	5.17	5.72	5.81
9. 服務人員態度親切有禮	5.86	5.94	5.81	5.82	5.61	5.76	5.12	5.68	5.65	5.37	5.67	5.90
10. 申請換發健保卡手續便捷	5.82	5.94	5.85	6.00	5.53	5.78	5.38	6.00	5.59	5.39	5.67	5.98
11. 等待服務的時間不會太長	6.00	5.72	6.04	6.11	5.85	6.00	5.48	5.86	5.84	5.59	5.89	6.19
12. 申請承保等相關異動手續簡便	5.96	5.03	5.90	5.74	5.69	5.81	5.28	5.97	5.73	5.54	5.70	6.03
13. 相關表格填寫容易	5.98	5.83	5.86	5.78	5.62	5.75	5.18	6.06	5.64	5.47	5.68	6.02
14. 投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理	5.80	5.75	5.85	5.84	5.61	5.85	5.31	5.76	5.62	5.35	5.77	6.02
15. 有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問	5.86	5.78	5.90	6.08	5.73	5.81	5.35	5.91	5.66	5.52	5.76	6.13
16. 使用電話諮詢可迅速得到回應	5.98	6.00	5.88	6.11	5.75	5.76	5.16	5.97	5.67	5.45	5.78	6.12
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求適時予以協助	5.75	5.83	5.62	5.68	5.40	5.48	5.00	5.60	5.25	5.07	5.53	5.79
18. 透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施	5.92	5.50	5.60	5.41	5.31	5.52	5.11	5.57	5.29	5.14	5.48	5.83
19. 分局舉辦之業務說明會	5.46	5.33	5.29	5.32	5.10	4.97	5.06	5.44	4.82	5.96	5.50	5.62
20. 保費計算明細表是正確無誤的	6.14	5.71	6.08	5.95	5.99	6.02	5.43	5.82	5.83	5.58	5.95	6.20
21. 繳交健保費手續方便	5.90	5.71	6.02	5.84	5.85	5.91	5.51	5.94	5.83	5.67	5.90	6.12

四、不同資本額之投保單位在主要服務要素期望程度之差異

不同資本額之投保單位對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表 4.26，並逐一說明如下：

- (1)「分局設施寬敞舒適」要素：資本額為3001-4000萬之投保單位期望程度最高，資本額為1001-1500萬之投保單位期望程度最低。
- (2)「分局各單位標示清楚」及「服務人員對申辦事項能一次完成作業」要素：資本額為3001-4000萬之投保單位期望程度最高，資本額為1501-2000萬之投保單位期望程度最低。
- (3)「分局提供完整的業務資料說明」、「服務人員能迅速有效的完成服務需求」、「分局提供服務時間合乎需求」、「服務人員態度親切有禮」、「申請及換發健保卡手續簡便」、「等待服務的時間不會太長」要素：資本額為100萬以下之投保單位期望程度最高，資本額為3001-4000萬之投保單位期望程度最低。
- (4)「相關表格填寫容易」、「投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理」、「有固定服務人員，且熟悉業務足以回應詢問」、「使用電話諮詢可迅速得到回應」、「透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施」、「保費計算明細表是正確無誤的」以及「繳交健保費手續方便」要素：資本額為4000萬以上之投保單位期望程度最高，資本額為100萬以下之投保單位期望程度最低。
- (5)「分局舉辦之業務說明會」要素：資本額為4000萬以上之投保單位期望程度最高，資本額為1501-2000萬以下之投保單位期望程度最低。

表 4.26 不同資本額之投保單位對服務要素期望程度之差異

項目	資本額	不同資本額之期望平均值						
	100萬以下	101-500萬	501-1000萬	1001-1500萬	1501-2000萬	2001-3000萬	3001-4000萬	4000萬以上
1. 分局設施寬敞舒適	4.90	4.77	4.98	4.72	4.65	4.97	5.29	4.94
2. 分局各單位標示清楚	5.45	5.53	5.59	5.44	5.15	5.60	5.90	5.64
4. 分局提供完整業務說明資料	5.50	5.70	5.80	5.67	5.57	5.59	5.98	5.90
5. 服務人員對申辦事項能一次完成	5.71	5.8	5.95	5.85	5.67	5.8333	6.12	6.08
6. 服務人員迅速有效的完成服務需求	5.62	5.89	5.96	5.82	5.70	5.74	6.07	6.06
7. 分局提供服務時間合乎需要	5.42	5.71	5.74	5.64	5.54	5.64	5.95	5.84
9. 服務人員態度親切有禮	5.51	5.72	5.78	5.74	5.69	5.71	6.00	5.95
10. 申請換發健保卡手續便捷	5.54	5.83	5.81	5.69	5.60	5.66	6.03	5.99
11. 等待服務的時間不會太長	5.79	6.04	5.99	5.88	5.93	5.90	6.12	6.12
12. 申請承保等相關異動手續簡便	5.58	5.85	5.87	5.81	5.75	5.80	6.05	6.01
13. 相關表格填寫容易	5.57	5.80	5.83	5.74	5.64	5.73	5.87	5.99
14. 投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理	5.59	5.81	5.82	5.71	5.72	5.68	5.90	6.02
15. 有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問	5.59	5.87	5.87	5.69	5.62	5.78	6.03	6.10
16. 使用電話諮詢可迅速得到回應	5.60	5.84	5.82	5.72	5.66	5.83	5.83	6.06
18. 透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施	5.34	5.52	5.57	5.47	5.34	5.49	5.42	5.77
19. 分局舉辦之業務說明會	4.99	5.11	5.16	5.08	4.95	5.13	5.28	5.64
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.77	6.07	6.07	6.02	5.81	6.00	5.93	6.12
21. 繳交健保費手續方便	5.75	5.97	6.02	5.90	5.80	5.99	5.76	6.04

五、不同營業額之投保單位在主要服務要素期望程度之差異

不同營業額之投保單位對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表 4.27，並逐一說明如下：

- (1) 「分局各單位標示清楚」、「分局提供完善服務流程」、「分局提供完整的業務資料說明」、「服務人員對申辦事項能一次完成作業」、「服務人員態度親切有禮」、「申請及換發健保卡手續簡便」、「申請承保等相關異動手續簡便」、「相關表格填寫容易」、「投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理」、「有固定服務人員，且熟悉業務足以回應詢問」、「使用電話諮詢可迅速得到回應」以及「保費計算明細表是正確無誤的」要素：營業額為1-2億之投保單位期望程度最高，營業額為500-1000萬之投保單位期望程度最低。
- (2) 「服務人員能迅速有效的完成服務需求」要素：營業額為5001-1億之投保單位期望程度最高，營業額為500萬以下之投保單位期望程度最低。
- (3) 「分局提供服務時間合乎需求」要素：營業額為1-2億以下之投保單位期望程度最高，營業額為500萬以下之投保單位期望程度最低。
- (4) 「分局舉辦之業務說明會」要素：營業額為4億以上之投保單位期望程度最高，營業額為1001-2000萬以下之投保單位期望程度最低。

表 4.27 不同營業額投保單位對服務要素期望程度之差異項目分析

項目	營業額	不同營業額之期望平均值						
		500萬以下	500-1000萬	1001-2000萬	2001-5000萬	5001萬-1億	1-2億	4億以上
2. 分局各單位標示清楚		5.51	5.31	5.55	5.61	5.62	6.01	5.52
3. 分局提供完善服務流程		5.57	5.55	5.74	5.82	5.78	6.09	5.74
4. 分局提供完整業務說明資料		5.58	5.57	5.73	5.82	5.79	6.01	5.78
5. 服務人員對申辦事項能一次完成		5.75	5.68	5.99	5.94	6.03	6.09	6.01
6. 服務人員迅速有效的完成服務需求		5.66	5.73	5.98	5.93	6.03	6.01	5.97
7. 分局提供服務時間合乎需要		5.51	5.54	5.71	5.79	5.84	5.88	5.73
9. 服務人員態度親切有禮		5.57	5.54	5.77	5.81	5.92	6.01	5.83
10. 申請換發健保卡手續便捷		5.65	5.61	5.83	5.83	5.87	6.03	5.85
12. 申請承保等相關異動手續簡便		5.71	5.63	5.90	5.89	5.96	5.97	5.96
13. 相關表格填寫容易		5.70	5.58	5.87	5.82	5.89	5.91	5.88
14. 投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理		5.67	5.59	5.84	5.89	5.90	6.08	5.84
15. 有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問		5.71	5.62	5.88	5.97	5.91	6.05	6.02
16. 使用電話諮詢可迅速得到回應		5.70	5.65	5.81	5.93	5.98	6.08	5.83
19. 分局舉辦之業務說明會		5.04	5.07	5.02	5.26	5.34	5.46	5.56
20. 保費計算明細表是正確無誤的		5.87	5.85	6.04	6.11	6.11	6.16	6.15

4.6.2 不同特性之投保單位對服務品質要素實際感受程度之差異分析

不同特性之投保單位間對服務要素的實際感受程度是否呈現差異，經由變異數分析後，其結果列示於表 4.28。其次，再針對具有顯著差異之服務要素說明投保單位特性之差異。

表 4.28 投保單位特性對服務要素實際感受程度之差異分析

項目	保險對象類型		加保人數		行業別		資本額		營業額	
	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值	F值	P值
1	1.287	0.267	1.993	0.053	1.510	0.121	2.603	0.011*	0.896	0.497
2	1.135	0.340	1.141	0.335	1.994	0.026*	3.291	0.002**	1.289	0.259
3	0.948	0.449	1.264	0.265	1.694	0.069	1.005	0.426	1.498	1.175
4	0.341	0.888	0.526	0.816	1.988	0.026*	1.975	0.055	1.652	0.129
5	1.031	0.398	0.718	0.657	2.178	0.013*	2.248	0.028*	2.005	0.062
6	0.537	0.749	0.686	0.684	1.596	0.094	2.373	0.021*	2.354	0.029*
7	0.401	0.849	1.314	0.240	1.863	0.040*	1.969	0.056	1.825	0.091
8	0.751	0.585	1.338	0.228	2.538	0.004**	1.041	0.400	1.410	0.207
9	0.216	0.956	1.520	0.156	1.723	0.063	1.409	0.198	3.676	0.001**
10	0.754	0.584	0.687	0.683	1.591	0.0955	2.521	0.014*	1.428	0.200
11	1.002	0.415	0.528	0.814	1.225	0.0264	1.579	0.137	1.049	0.392
12	0.348	0.884	1.242	0.276	1.869	0.039*	1.144	0.333	1.633	0.135
13	0.141	0.983	1.023	0.413	2.254	0.010*	1.368	0.215	0.991	0.430
14	0.885	0.490	2.828	0.006**	2.123	0.016*	1.849	0.075	1.852	0.086
15	0.334	0.892	1.978	0.055	1.755	0.0557	3.986	0.00***	2.205	0.040*
16	1.020	0.405	1.480	0.170	2.031	0.023*	1.990	0.053	1.911	0.076
17	1.100	0.358	1.965	0.056	1.821	0.046*	1.742	0.095	0.939	0.466
18	1.850	0.100	2.652	0.010*	1.589	0.096	2.180	0.034*	0.867	0.519
19	0.494	0.781	7.665	0.00***	1.958	0.029*	2.827	0.006**	3.471	0.002**
20	0.543	0.744	1.746	0.095	1.922	0.033*	2.567	0.013*	3.958	0.001**
21	0.816	0.538	2.120	0.039*	1.174	0.300	1.963	0.057	0.982	0.436

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

一、不同保險類型對象之投保單位對服務要素實際感受程度之差異

對於21項服務要素不同保險類型對象之投保單位，其實際感受程度，並無顯著不同。

二、不同加保人數之投保單位在主要服務要素實際感受程度之差異

不同加保人數之投保單位對服務要素之實際感受程度有差異的項目詳列於表4.29，並逐一說明如下：

- (1) 「投保單位抱怨及申訴，服務人員會圓滿處理」以及「繳交健保費手續方便」要素：以1001-2000人以上之投保單位實際感受程度最高，而501-1000人之投保單位最低。
- (2) 「透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施」要素：以1001-2000人之投保單位實際感受程度最高，20人以下之投保單位實際感受程度最低。
- (3) 「分局舉辦之業務說明會」要素：以201-500人之投保單位實際感受程度最高，20人以下之投保單位實際感受程度最低。

表 4.29 不同加保人數投保單位對服務要素實際感受程度之差異項目分析

項目	不同加保人數之實際感受平均值							
	加保人數 20人以 下	21-50人	51-100 人	101-200 人	201-500 人	501- 1000	1001- 2000	2001人
14.投保單位抱怨及申訴 服務人員會圓滿處理	4.16	4.26	4.28	4.62	4.52	4.21	4.69	4.45
18.透過媒體管道使投保 單位瞭解健保局重要 措施	4.20	4.28	4.41	4.44	4.59	4.45	4.68	4.21
19.分局舉辦之業務說明 會	4.15	4.25	4.54	4.54	4.69	4.52	4.68	4.45
21.繳交健保費手續方便	5.10	5.19	5.22	5.19	5.12	4.72	5.38	4.79

三、不同行業別之投保單位在主要服務要素實際感受程度之差異

不同行業別之投保單位對服務要素之實際感受程度有差異的項目詳列於表4.30，並逐一說明如下：

- (1)「服務人員對申辦事項能一次完成作業」、「分局提供服務時間合乎需求」、「申請承保等相關異動手續簡便」以及「投保單位抱怨及申訴，服務人員會圓滿處理」要素：公共行政業之投保單位實際感受程度最高，商業之投保單位實際感受程度最低。
- (2)「分局各單位標示清楚」要素：以社會服務及個人服務業之投保單位實際感受程度最高，礦業土石採取業之投保單位實際感受程度最低。
- (3)「分局提供完整業務說明資料」要素：以歸納在其他行業之投保單位實際感受程度最高，水電燃氣之投保單位實際感受程度最低。
- (4)「分局地點適中交通方便」要素：以礦業土石採取業之投保單位實際感受程度最高，水電燃氣之投保單位實際感受程度最低。
- (5)「相關表格填寫容易」要素：以農林漁牧業之投保單位實際感受程度最高，商業之投保單位實際感受程度最低。
- (6)「使用電話諮詢可迅速得到回應」要素：以公共行政業之投保單位實際感受程度最高，金融保險不動產業之投保單位實際感受程度最低。
- (7)「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助」要素：以公共行政業之投保單位實際感受程度最高，礦業土石採取業之投保單位實際感受程度最低。
- (8)「分局舉辦之業務說明會」要素：以公共行政業之投保單位實際感受程度最高，工商服務業之投保單位實際感受程度最低。
- (9)「保費計算明細表是正確無誤的」要素：以農林漁牧業之投保單位實際感受程度最高，水電燃氣業之投保單位實際感受程度最低。
- (10)「繳交健保費手續方便」要素：以礦業土石採取業之投保單位實際感受程度最高，營造業之投保單位實際感受程度最低。

表 4.30 不同行業別投保單位對服務要素實際感受程度之差異

項目	不同行業別之實際感受平均值											
	農林 漁牧	礦業 土石 採取	製造 業	水電 燃氣	營造	商業	運輸 倉儲 通信	金融 保險 不動 產	工商 服務 業	社會 服務 個人 服務	公共 行政 業	其他
2. 分局各單位標示清楚	4.62	4.27	4.72	4.97	4.63	4.66	4.59	4.71	4.59	5.01	4.90	4.90
4. 分局提供完整業務說明資料	4.56	4.23	4.47	4.43	4.47	4.35	4.28	4.65	4.41	4.71	4.89	4.92
5. 服務人員對申辦事項能一次完成	4.49	4.54	4.49	4.40	4.40	4.23	4.52	4.75	4.47	4.75	4.91	4.77
7. 分局提供服務時間合乎需要	4.65	4.73	4.51	4.51	4.53	4.42	4.62	4.43	4.46	4.72	4.87	4.80
8. 分局地點適中交通方便	4.48	5.08	4.30	3.97	4.53	4.49	4.44	4.74	4.43	4.80	4.75	4.66
12. 申請承保等相關異動手續簡便	4.98	4.64	4.76	4.97	4.55	4.41	4.77	4.64	4.54	4.73	4.98	4.92
13. 相關表格填寫容易	5.06	4.86	4.77	4.66	4.75	4.53	4.73	4.83	4.68	4.69	4.99	4.80
14. 投保單位抱怨及申訴服務人員會圓滿處理	4.52	4.08	4.22	4.34	4.25	4.01	4.25	4.19	4.03	4.48	4.71	4.47
16. 使用電話諮詢可迅速得到回應	4.60	4.62	3.94	3.92	3.89	3.74	4.14	4.11	3.86	4.32	4.72	4.43
17. 分局能主動瞭解投保單位的需求適時予以協助	4.24	3.36	3.87	4.05	3.81	3.57	3.80	4.14	3.73	4.17	4.39	4.18
19. 分局舉辦之業務說明會	4.38	4.36	4.29	4.14	4.28	4.07	4.25	4.42	4.06	4.27	4.65	4.50
20. 保費計算明細表是正確無誤的	5.04	4.77	4.78	4.48	4.63	4.73	4.51	4.61	4.64	4.61	4.96	4.88
21. 繳交健保費手續方便	5.16	5.31	5.21	5.03	4.93	5.13	4.98	5.22	4.99	4.97	4.98	5.21

四、不同資本額之投保單位在主要對服務要素實際感受程度之差異

不同資本額之投保單位對服務要素之實際感受程度有差異的項目詳列於表4.31，並逐一說明如下：

- (1)「分局設施寬敞舒適」、「分局各單位標示清楚」、「服務人員迅速有效完成服務需求」以及「分局舉辦之業務說明會」要素：以資本額為4000萬以上之投保單位為實際感受程度最高，資本額為3001-4000萬之投保單位實際感受程度最低。
- (2)「服務人員對申辦事項能一次完成作業」、「申請及換發健保卡手續便捷」以及「透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施」要素：以資本額為4000萬以上之投保單位實際感受程度為最高，資本額為1001-1500萬之投保單位實際感受程度最低。
- (3)「有固定人員且熟悉業務足以回應詢問」要素：以資本額為4000萬以上之投保單位實際感受程度為最高，資本額為2001-3000萬之投保單位實際感受程度最低。
- (4)「保費計算是正確無誤的」要素：以資本額為3001-4000萬之投保單位實際感受程度為最高，資本額為100萬以下之投保單位實際感受程度最低。

表 4.31 不同資本額投保單位對服務要素實際感受程度之差異

項目	資本額	不同資本額之實際感受平均值						
	100萬以下	101-500萬	501-1000萬	1001-1500萬	1501-2000萬	2001-3000萬	3001-4000萬	4000萬以上
1. 分局設施寬敞舒適	4.61	4.68	4.72	4.66	4.66	4.69	4.45	4.83
2. 分局各單位標示清楚	4.71	4.64	4.69	4.63	4.61	4.73	4.37	4.91
5. 服務人員對申辦事項能一次完成	4.45	4.35	4.48	4.35	4.42	4.43	4.38	4.66
6. 服務人員迅速有效的完成服務需求	4.42	4.30	4.44	4.39	4.23	4.37	4.21	4.64
10. 申請換發健保卡手續便捷	4.47	4.30	4.37	4.24	4.28	4.35	4.26	4.57
15. 有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問	4.17	4.19	4.13	4.14	4.32	4.01	4.27	4.40
18. 透過媒體管道使投保單位瞭解健保局重要措施	4.19	4.14	4.27	4.09	4.33	4.20	4.11	4.40
19. 分局舉辦之業務說明會	4.13	4.15	4.13	4.30	4.26	4.21	4.12	4.52
20. 保費計算明細表是正確無誤的	4.61	4.75	4.75	4.73	4.71	4.87	5.02	4.73

五、不同營業額之投保單位在主要服務要素實際感受程度之差異

不同營業額之投保單位對服務要素之實際感受程度有差異的項目詳列於表4.32，並逐一說明如下：

- (1)「服務人員迅速有效的完成服務需求」以及「服務人員態度親切有禮」要素：以營業額為4億以上之投保單位實際感受程度最高，營業額為1001-2000萬之投保單位實際感受程度最低。
- (2)「有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問」要素：以營業額為2-4億之投保單位實際感受程度最高，營業額為1001-2000萬之投保單位實際感受程度最低。
- (3)「分局舉辦之業務說明會」要素：以營業額為4億以上之投保單位實際感受程度最高，營業額為500-1000萬之投保單位實際感受程度最低。
- (4)「保費計算是正確無誤的」要素：以營業額為4億以上之投保單位實際感受程度最高，營業額為1001-2000萬之投保單位實際感受程度最低。

表 4.32 不同營業額投保單位對服務要素實際感受程度之差異

項目	營業額	不同營業額之實際感受平均值						
	500萬以下	500-1000萬	1001-2000萬	2001-5000萬	5001萬-1億	1-2億	2億-4億	4億以上
6. 服務人員迅速有效的完成服務需求	4.47	4.31	4.28	4.38	4.48	4.48	4.70	4.80
9. 服務人員態度親切有禮	4.40	4.18	4.07	4.21	4.30	4.30	4.51	4.61
15. 有固定服務人員且熟悉業務足以回應詢問	4.25	4.19	4.04	4.22	4.22	4.22	4.60	4.57
19. 分局舉辦之業務說明會	4.16	4.07	4.29	4.25	4.35	4.35	4.48	4.61
20. 保費計算明細表是正確無誤的	4.63	4.69	4.77	5.00	4.69	4.69	5.06	4.82

4.7 投保單位對全民健保相關措施之看法

關於投保單位對全民健保相關措施之看法，在問卷中共設有 8 題每一題經過次數統計之後於以下陳述。

一、請問你是透過何種管道得知健保相關訊息?(複選)

由表 4.33 可知投保單位得知健保相關訊息，有 80.3% 曾利用健保局發行的刊物和業務手冊，透過電視、報紙、業務說明會，分別為 41.2%、34.7%、16.6%，利用全球資訊網有 1.1%，而未曾利用上述管道的則佔 2.9%。

表 4.33 投保單位透過何種管道得知健保相關訊息

問項	透過何種管道得知健保相關訊息									樣本數
選項	健保局發行之刊物業務手冊	業務說明會	傳真回覆系統	報紙	電視	廣播	全球資訊網	其他管道	未曾利用上述管道	
次數	927	191	93	401	475	126	13	26	33	1,154
百分比	80.3%	16.6%	8.1%	34.7%	41.2%	10.9%	1.1%	2.3%	2.9%	

二、投保單位對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意?

由表 4.34 可知，投保單位對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性之滿意度表示尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者佔 81.6%。而表示有點不滿意、不滿意和非常不滿意的投保單位則有 18.3%。

表 4.34 投保單位對於健保局在宣達全民健保相關規定時效性之分析

問項	您對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意?							樣本數
選項	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	31	70	109	574	124	227	12	1,147
百分比	2.7%	6.1%	9.5%	50.0%	10.8%	19.8%	1.0%	100%

三、投保單位通常以何種方式辦理健保業務? (複選)

由表 4.35 可知，有 80.3% 的投保單位以郵局辦理的方式來辦理健保業務。以親赴健保局洽談方式辦理健保業務的有 43.7%，以網路線上申報方式的，佔僅 1.0%。

表 4.35 投保單位利用何種方式洽辦健保業務

問項	以何種方式辦理健保業務				樣本數
	親自健保局洽談	郵局辦理	網路線上申報	其他	
次數	507	932	12	57	1,160
百分比	43.7%	80.3%	1.0%	4.9%	

四、投保單位對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

由表 4.36 可知 94.8% 的投保單位在對健保制度有疑問時，能從適當管道得到答覆；其中 89.3% 的投保單位以洽談分局專責承辦人方式得到答覆，利用健保局發行之文宣資料方式、業務說明會、其他、和全球資訊網或電子郵件的，分別為 30.7%、7.9%，3.8%，和 1.8%（如表 4.37）。

表 4.36 投保單位對健保制度有疑問時，是否有管道得到答覆

問項	您對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆		樣本數
	是	否	
次數	2,091	158	2,249
百分比	93.0%	7.0%	100%

表 4.37 投保單位經由那些管道得到答覆

問項	經由哪些管道得到答覆					樣本數
	洽談分局專責承辦人	健保局發行之文宣資料	業務說明會	全球資訊網/電子郵件	其他	
次數	969	333	86	19	41	1,085
百分比	89.3%	30.7%	7.9%	1.8%	3.8%	

五、投保單位對全民健保之各項規定，除了以公文傳達規定外，認為是否仍需定期舉辦業務說明會？

由表 4.38 可知，有 71.3% 的投保單位認為對全民健保之各項規定，除了以公文傳達規定以外，認為仍需定期舉辦業務說明會；認為需要定期舉辦業務說明會之投保單位，有 27.9% 認為一年舉辦一次即可；認為一年應該舉辦一次以上者則佔 72.1%（如表 4.39）。

表 4.38 投保單位認為是否需定期舉辦業務說明會

問項	投保單位認為是否需定期舉辦業務說明會		樣本數
	是	否	
次數	799	321	1,120
百分比	71.3%	28.7%	100%

表 4.39 投保單位認為需要多久舉辦業務說明會

問項	需要多久舉辦一次				樣本數
	一年四次	一年三次	一年二次	一年一次	
次數	137	86	344	219	786
百分比	17.4%	10.9%	43.8%	27.9%	100%

六、投保單位對於中央健康保險局推行之業務中需改善之缺失？

由表 4.40 可知，投保單位對於現行中央健康保險局推行之業務中，認為需改善之缺失中以「承辦人員之專業能力及服務態度」最多，佔答題人數之 22%，其次為「電話不易撥通」佔 19%，而認為相關申請表格過於複雜應簡化表格者佔 17%，此外，有 12% 之投保單位提出健保卡一卡到底制等。而其他之原因如健保費用過高、應按月寄發明細表、分局地點太遠、傳真文件過多等。

表 4.40 投保單位對中央健保局業務認為需改善之缺失

答項	答題人數	百分比
承辦人員之專業能力及服務態度	119	22%
電話不易撥通	84	19%
簡化表格	75	17%
應實施健保卡一卡到底制	53	12%
健保制度與手續太複雜	35	8%
健保費費率過高	31	7%
健保卡換卡手續	22	5%
郵寄往返時間過久	13	3%
應學習勞保（轉入及退保）一經掛號即生效	9	2%
其他	22	5%
合計	463	100%

七、投保單位對目前全民健保制度的看法？

由表 4.41 可知，投保單位對目前的健保制度，認為制度不需改變或只需再稍加改善者，佔 55%；對目前健保制度認為需要一些重大改變或需要徹底改變者，則佔 24.5%。

表 4.41 投保單位對全民健保制度的看法

問項	對目前全民健保制度的看法					樣本數
	制度不錯不需改變	只需再稍加改善	需要一些重大改變	需要徹底改變	沒意見	
次數	70	548	203	72	229	1,122
百分比	6.2%	48.8%	18.1%	6.4%	20.4%	100%

八、投保單位認為全民健保應如何經營？

由表 4.42 可知，投保單位對於全民健保的經營方式意見分歧，贊成維持現狀的最多佔 31.5%。

表 4.42 投保單位認為全民健保應如何經營

問項	全民健保應如何經營					樣本數
	維持現狀	由政府設立基金會民間參與經營	除了政府經營民間亦可經營	由政府監督健保制度全部開放民營	其他	
次數	345	258	191	253	48	1,095
百分比	31.5%	23.6%	17.4%	23.1%	4.4%	100%

九、投保單位對全民健保制度之整體滿意程度為何？

由表 4.43 可知，投保單位對於全民健保制度之整體滿意度表示尚可、有點滿意、滿意、非常滿意者有 90.2%。

表 4.43 投保單位對全民健保制度之整體滿意度

問項	對全民健保制度之整體滿意程度							樣本數
	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	45	75	110	532	144	246	9	1,161
百分比	3.9%	6.5%	9.5%	45.8%	12.4%	21.2%	0.8%	100%

第五章 醫事服務機構對服務品質滿意度調查結果

醫事服務機構對於中央健康保險服務品質之認知，主要係來自健保局各分局所服務之醫事服務機構對其分局所提供服務之看法。因此，本研究對於醫事服務機構服務品質之測量，分為醫事服務機構對所屬分局提供服務之期望程度問卷，及實際感受程度問卷兩種。其次，本章探討醫事服務機構對所屬分局之服務品質的期望與實際感受上是否有差距，以瞭解健保局各個分局服務品質之良窳。

5.1 醫事服務機構問卷回收樣本描述

醫事服務機構對健保局服務滿意度問卷分成兩種問卷進行調查，分別為醫事服務機構對所屬健保局六個分局所提供服務的期望程度問卷及實際感受程度問卷。問卷係採郵寄方式，實施時間自 87 年 6 月 25 日至 87 年 8 月 31 日止。

醫事服務機構「期望程度」問卷發放及回卷情況如表 5.1 所示。共計發放 9,186 份，實際回卷率為 28%。

表 5.1 醫事服務機構期望程度問卷回收一覽表

分局別	應抽 樣本數	實發問卷	實收 樣本數	有效 樣本數	實際回卷率 實收樣本/實發問卷	達應抽樣本比率 有效樣本/實收樣本
台北分局	361	1,800	432	392	24%	109%
北區分局	326	1,700	429	387	25%	119%
中區分局	351	1,800	454	404	25%	115%
南區分局	336	1,700	572	507	34%	151%
高屏分局	341	1,800	534	455	30%	133%
東區分局	191	386	116	114	30%	60%
合計	1,906	9,186	2,537	2,259	28%	119%

醫事服務機構「實際感受」問卷發放及回卷情況如表 5.2 所示。共計發放 9,186 份，實際回卷率為 26%。

表 5.2 醫事服務機構實際感受問卷回收樣本描述

分局別	應抽 樣本數	實發問卷	實收 樣本數	有效 樣本數	實際回卷率 實收樣本/實發問卷	達應抽樣本比率 有效樣本/實收樣本
台北分局	361	1,800	416	414	23%	115%
北區分局	326	1,700	433	433	25%	133%
中區分局	351	1,800	428	425	24%	121%
南區分局	336	1,700	538	520	28%	155%
高屏分局	341	1,800	463	437	26%	128%
東區分局	191	386	132	132	34%	69%
合計	1,906	9,186	2,410	2,361	26%	124%

5.2 問卷之信度與效度

5.2.1 信度分析

本研究以Cronbach α 內部一致性分析檢定量表之信度。醫事服務機構對於服務要素期望程度與服務品質實際感受程度，二量表之整體信度分別高達0.9742與0.9621，表示在評估「服務品質」構念時，各服務項目間具有高度一致性，故此量表用於衡量各分局服務品質具有信度。

5.2.2 效度分析

在內容效度上，本研究業經服務品質文獻之探討，並進一步深入訪問醫事服務機構承辦人員，再彙整健保局之意見，方形成問卷，因此，問卷理應具有相當程度之內容效度。此外，本研究以醫事服務機構對分局服務之整體滿意程度評分為效標，並計算其對各項服務品質因素之滿意度平均分數與效標之相關係數為0.834，達到統計上之顯著水準，顯示本調查之服務品質滿意度量表具效標關聯效度。

5.3 醫事服務機構基本資料分析

茲就期望程度問卷及實際感受問卷的基本資料分別說明。

5.3.1 期望程度問卷基本資料

醫事服務機構的基本資料，包括「經營類型」、「病床數」及「員工人數」等三項。

一、醫事服務機構之經營類型

在回卷中，各分局以西醫診所所佔的比率最多；其次是牙醫診所、中醫醫院或診所、地區醫院、區域醫院、醫學中心。各分局所屬醫事服務機構經營類型之分布情形大致相同。

表 5.3 醫事服務機構經營類型之統計表

次數及 百分比 分局別	經營類型							合計
	醫學中心	區域醫院	地區醫院	西醫診所	牙醫診所	中醫醫院 或診所	其他	
台北分局	3 0.8%	10 2.6%	24 6.3%	167 43.7%	128 33.5%	35 9.2%	15 3.9%	382 100%
北區分局	2 0.5%	5 1.3%	37 9.6%	199 51.8%	88 22.9%	43 11.2%	10 2.6%	384 100%
中區分局	2 0.5%	7 1.7%	26 6.5%	197 49.1%	82 20.4%	71 17.7%	16 4.0%	401 100%
南區分局	2 0.4%	13 2.6%	32 6.4%	261 52.2%	109 21.8%	72 14.4%	11 2.2%	500 100%
高屏分局	0 0.0%	6 1.3%	41 9.0%	223 49.1%	106 23.3%	66 14.5%	12 2.6%	454 100%
東區分局	0 0.0%	9 4.8%	14 7.5%	96 51.6%	35 18.8%	25 13.4%	7 3.8%	186 100%
合計	9 0.4%	50 2.2%	174 7.5%	1,143 49.5%	548 23.8%	312 13.5%	71 3.1%	2,307 100%

二、醫事服務機構之病床數

整體而言，醫事服務機構以診所居多，故其病床數以無床位者居多，佔有75.8%，其次1-5床數，佔10.2%；6-10床數佔3.3%，11-20床數佔2.1%為21-50人佔有14.2%，6-10床佔13.7%，11-20床佔8.7%，201-500床佔7.3%，200床以上者佔3.9%。

表 5.4 醫事服務機構之病床數統計表

次數及百分比 分局別	病床數										合計
	無床位	1 5 床	6 10 床	11 20 床	21 50 床	51 100 床	101 200 床	201 500 床	501 1000 床	1001 床 以上	
台北分局	316 77.3%	47 11.5%	11 2.7%	6 1.5%	13 3.2%	3 0.7%	3 0.7%	5 1.2%	3 0.7%	2 0.5%	409 100%
北區分局	321 76.1%	38 9.0%	19 4.5%	4 3.2%	18 4.3%	8 1.9%	3 0.7%	7 1.7%	3 0.7%	1 0.2%	422 100%
中區分局	306 79.5%	28 7.3%	13 3.4%	12 3.1%	16 4.2%	4 1.0%	0 0.0%	1 0.2%	5 1.3%	0 0.0%	385 100%
南區分局	295 73.0%	42 10.4%	16 4.0%	12 3.0%	12 3.0%	1 0.2%	5 1.2%	16 4.0%	4 1.0%	1 0.2%	404 100%
高屏分局	322 73.3%	55 12.5%	11 2.5%	10 2.3%	20 4.6%	8 1.8%	5 1.1%	6 1.4%	2 0.5%	0 0.0%	439 100%
東區分局	175 76.1%	27 11.7%	8 3.5%	4 1.7%	0 0.0%	1 0.4%	2 0.9%	3 1.3%	10 4.2%	0 0.0%	230 100%
合計	1,735 75.8%	237 10.2%	78 3.3%	48 2.1%	79 3.5%	25 1.1%	18 0.8%	38 1.7%	27 1.2%	4 0.2%	2,289 100%

三、醫事服務機構之員工人數

整體而言，醫事服務機構員工人數在 1-5 人者最多，佔有 73.7%，其次為 6-10 人佔有 8.0%，100 人以上者，僅佔 3.8%。

表 5.5 醫事服務機構之員工人數統計表

次數及百分比 分局別	員工人數										合計
	1 5 人	6 10 人	11 20 人	21 50 人	51 100 人	101 200 人	201 500 人	501 1000 人	1000 人 以上		
台北分局	303 78.5%	28 7.3%	16 4.1%	14 3.6%	10 2.6%	3 0.8%	5 1.3%	2 0.5%	5 1.3%	386 100%	
北區分局	265 70.7%	41 10.9%	20 5.3%	19 5.1%	6 5.1%	8 2.1%	9 2.4%	4 1.1%	3 0.8%	375 100%	
中區分局	291 72.9%	30 7.5%	37 9.3%	19 4.8%	11 2.8%	2 0.5%	2 0.5%	2 0.5%	5 1.3%	399 100%	
南區分局	369 74.7%	37 7.5%	37 7.5%	15 3.0%	10 2.0%	3 0.6%	9 1.8%	9 1.8%	5 1.0%	494 100%	
高屏分局	324 72.2%	38 8.5%	40 8.9%	17 3.8%	14 3.1%	7 1.6%	7 1.6%	2 0.4%	0 0.0%	449 100%	
東區分局	134 72.0%	9 4.8%	21 11.3%	3 1.6%	1 0.5%	0 0.0%	16 8.6%	2 1.1%	0 0.0%	186 100%	
合計	1,686 73.7%	183 8.0%	171 7.5%	87 3.8%	52 2.3%	23 1.0%	48 2.1%	21 0.9%	18 0.8%	2,289 100%	

5.3.2 實際感受問卷基本資料

一、醫事服務機構之經營類型

各分局仍以西醫診所所佔的比例最多，其分布情形與期望程度問卷回收樣本幾乎相同。

表 5.6 醫事服務機構之經營類型的統計表

分局別	經營類型							合計
	醫學中心	區域醫院	地區醫院	西醫診所	牙醫診所	中醫醫院	其他	
台北分局	1 0.2%	11 2.7%	20 5.0%	168 41.9%	136 33.9%	50 12.5%	15 3.7%	401 100%
北區分局	1 0.2%	6 1.4%	37 8.6%	231 53.8%	88 20.5%	54 12.6%	12 2.8%	429 100%
中區分局	1 0.2%	5 1.2%	24 5.7%	205 48.9%	87 20.8%	80 19.1%	17 4.1%	419 100%
南區分局	1 0.2%	14 2.7%	29 5.6%	279 54.1%	95 18.4%	85 16.5%	13 2.5%	516 100%
高屏分局	0 0.0%	7 1.6%	43 9.9%	225 51.8%	86 19.8%	62 14.3%	11 2.5%	434 100%
東區分局	1 0.5%	6 3.2%	13 7.0%	105 56.1%	35 18.7%	18 9.6%	9 4.8%	187 100%
合計	5 0.2%	49 2.1%	166 7.0%	1,213 50.8%	527 22.1%	349 14.6%	77 3.2%	187 100%

二、醫事服務機構之病床數

整體而言，醫事服務機構病床數之分布與期望程度問卷回收樣本之病床數分布，大致相同，其中以無病床數為最多，佔76%（表5.7）。

三、醫事服務機構之員工人數

由表5.4和5.8可知，兩問卷回收樣本之員工人數分布，幾乎完全相同。

表 5.7 醫事服務機構之病床數統計表

次數及百分比 分局別	病床數										合計
	無床位	1 5 床	6 10 床	11 20 床	21 50 床	51 100 床	101 200 床	201 500 床	501 1000 床	1001 床 以上	
台北分局	321 77.7%	49 11.9%	11 2.7%	6 1.5%	10 2.4%	1 0.2%	3 0.7%	8 1.9%	2 0.5%	2 0.5%	413 100%
北區分局	336 77.6%	40 9.2%	12 2.8%	5 1.7%	15 3.5%	9 2.0%	5 1.2%	9 2.0%	2 0.5%	0 0.0%	433 100%
中區分局	317 81.7%	28 7.2%	10 2.6%	10 2.6%	12 3.1%	6 1.5%	0 0.0%	1 0.3%	4 1.0%	0 0.0%	388 100%
南區分局	318 74.8%	44 10.4%	20 4.7%	8 1.9%	15 3.5%	0 0.0%	4 0.9%	10 2.4%	5 1.2%	1 0.2%	425 100%
高屏分局	296 71.7%	52 12.6%	13 3.2%	9 2.2%	18 4.4%	9 2.2%	6 1.5%	7 1.7%	2 0.5%	0 0.0%	412 100%
東區分局	161 76.6%	22 10.5%	10 4.8%	4 1.9%	0 0.0%	8 3.8%	0 0.0%	5 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	210 100%
合計	1,749 76.7%	235 10.3%	76 3.3%	42 1.8%	70 3.1%	33 1.4%	18 0.8%	40 1.8%	15 0.7%	3 0.1%	2,281 100%

表 5.8 醫事服務機構之員工人數統計表

次數及百分比 分局別	員工人數									合計
	1 5 人	6 10 人	11 20 人	21 50 人	51 100 人	101 200 人	201 500 人	501 1000 人	1000 人 以上	
台北分局	315 78.0%	43 10.6%	14 3.5%	8 2.0%	10 2.5%	1 0.2%	7 1.7%	4 1.0%	2 0.5%	404 100%
北區分局	289 69.0%	50 11.9%	28 6.7%	18 4.3%	6 1.4%	10 2.4%	9 2.1%	5 1.2%	4 1.0%	419 100%
中區分局	311 74.9%	34 8.2%	34 8.2%	18 4.3%	9 2.2%	3 0.7%	1 0.2%	2 0.5%	3 0.7%	415 100%
南區分局	383 75.5%	40 7.9%	42 8.3%	17 3.4%	5 1.0%	1 0.2%	8 1.6%	7 1.4%	4 0.8%	507 100%
高屏分局	292 68.1%	46 10.7%	45 10.5%	14 3.3%	12 2.8%	8 1.9%	8 1.9%	3 0.7%	1 0.2%	429 100%
東區分局	124 68.5%	10 5.5%	29 16.0%	5 2.8%	4 2.2%	4 2.2%	0 0.0%	5 2.8%	0 0.0%	181 100%
合計	1,714 72.8%	223 9.5%	192 8.2%	80 3.4%	46 2.0%	27 1.1%	33 1.4%	26 1.1%	14 0.6%	2,355 100%

5.4 醫事服務機構對健保服務品質滿意度分析

本節主要在探討醫事服務機構的健保業務承辦人對於健保分局各項服務要素之滿意程度，包括期望程度及實際感受程度，並進一步探討二者之差距。

5.4.1 全體醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.9中可知，醫事服務機構對於各項服務要素項目之期望程度較高者依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」(5.73)、「醫療費用申報及核付審核快速」(5.72)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.67)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.64)；期望程度較低之要素為「分局舉辦之業務說明會」(5.15)、「透過出版物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施」(5.28)、「分局地點適中交通方便」(5.30)。

二、醫事服務機構對服務要素實際感受程度分析

由表5.9所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度較高之項目為：「醫療費用申報及核付審核快速」(4.78)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(4.77)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(4.71)、「分局地點適中交通方便」(4.67)；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.77)、「分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(4.05)。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

為瞭解醫事服務機構對健保局各分局所提供之服務的期望程度與實際感受是否存在差異，首先進行T檢定，結果如表5.9所示，在各服務要素之T值均達顯著水準，表示醫事服務機構對於服務品質之期望與實際感

受程度兩者之看法有顯著不同。

16項服務要素之差距分析列示於表5.9，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局提供的服務時間合乎我的需要」(0.62)、「分局地點適中交通方便」(0.63)、「服務人員態度親切，應答有禮」(0.66)；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」(1.83)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(1.32)、「分局能主動了解醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」(1.32)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(1.20)。

表 5.9 全體醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.48 (1.33)	4.72 (1.37)	0.76 (1.91)	18.89 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.47 (1.36)	4.64 (1.43)	0.83 (1.97)	20.00 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.39 (1.30)	4.77 (1.33)	0.62 (1.86)	15.61 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.30 (1.34)	4.67 (1.45)	0.63 (1.97)	15.08 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的 申辦事項能一次完成作業	5.64 (1.36)	4.71 (1.45)	0.93 (1.99)	22.04 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.59 (1.28)	4.93 (1.49)	0.66 (1.96)	15.88 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.67 (1.35)	4.81 (1.47)	0.86 (2.00)	20.50 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.73 (1.37)	4.81 (1.46)	0.92 (2.00)	21.77 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.72 (1.37)	4.78 (1.49)	0.94 (2.02)	21.87 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.60 (1.71)	3.77 (1.80)	1.83 (2.48)	34.83 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足 以回應我們的詢問	5.60 (1.49)	4.40 (1.60)	1.20 (2.19)	25.96 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及 申訴	5.52 (1.58)	4.20 (1.62)	1.32 (2.26)	27.56 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.57 (1.54)	4.40 (1.67)	1.17 (2.27)	24.40 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構 需求，適時予以協助解決問題	5.37 (1.60)	4.05 (1.62)	1.32 (2.28)	27.60 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保 局的醫療重要措施	5.28 (1.41)	4.51 (1.37)	0.77 (1.97)	18.62 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.15 (1.48)	4.39 (1.43)	0.76 (2.06)	17.51 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

5.4.2 台北分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.10中可知，醫事服務機構對於台北分局提供之各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」(5.71)、「醫療費用申報及核付審核快速」(5.69)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.63)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.60)、「服務人員態度親切，應答有禮」(5.59)、「醫療費用申報及核付審核合理」(5.57)等因素；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」(5.12)、「分局地點適中交通方便」(5.34)、「分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(5.37)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(5.37)等。

二、醫事服務機構對服務實際感受程度分析

由表5.10所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度中較高之項目為：「分局地點適中交通方便」(4.86)、「分局舉辦之業務說明會」(4.82)、「服務人員態度親切，應答有禮」(4.81)、「分局提供的服務時間合乎我的需求」(4.62)等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.56)、「分局能主動了解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(3.66)「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(3.91)、「使用電話可迅速得到回應」(3.98)。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.10，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局地點適中交通方便」(0.48)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(0.75)、「服務人員態度親切，應答有禮」(0.78)；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」(2.01)、「分局能主動了解特約

醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」(1.71)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(1.58)、「使用電話可迅速得到回應」(1.54)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(1.50)等要素。

表 5.10 台北分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.43 (1.51)	4.47 (1.42)	0.96 (2.07)	9.72 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.48 (1.46)	4.41 (1.48)	1.07 (2.08)	10.21 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.37 (1.59)	4.62 (1.34)	0.75 (2.08)	7.65 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.34 (1.31)	4.86 (1.32)	0.48 (1.86)	5.12 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	5.63 (1.45)	4.45 (1.51)	1.18 (2.09)	10.98 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.59 (1.29)	4.81 (1.51)	0.78 (1.99)	7.69 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.60 (1.47)	4.63 (1.53)	0.97 (2.12)	9.11 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.71 (1.43)	4.69 (1.48)	1.02 (2.09)	9.82 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.69 (1.45)	4.62 (1.49)	1.07 (2.08)	10.10 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.57 (1.80)	3.56 (1.79)	2.01 (2.54)	15.60 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	5.55 (1.69)	4.05 (1.71)	1.50 (2.43)	12.50 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	5.49 (1.72)	3.91 (1.65)	1.58 (2.38)	13.04 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.52 (1.70)	3.98 (1.75)	1.54 (2.44)	12.38 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	5.37 (1.76)	3.66 (1.61)	1.71 (2.39)	14.03 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	5.31 (1.47)	4.28 (1.35)	1.03 (2.00)	10.13 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.12 (1.57)	4.82 (1.42)	1.00 (2.12)	9.21 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

5.4.3 北區分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.11中可知，醫事服務機構對於北區分局提供之各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」(5.64)、「醫療費用申報及核付審核快速」(5.64)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.62)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.57)、「醫療費用申報及核付審核合理」(5.55)；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」(5.02)、「分局地點適中交通方便」(5.08)、「分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(5.30)。

二、醫事服務機構對服務品質實際感受程度分析

由表5.11所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度較高之項目為：「服務人員態度親切，應答有禮」(4.93)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(4.89)、「醫療費用核付申請手續簡便」(4.85)、「醫療費用申報及核付審核快速」(4.83)等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.99)、「分局能主動了解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(4.06)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(4.35)、「分局舉辦之業務說明會」(4.36)。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.11，表中顯示醫事服務機構對服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局地點適中交通方便」(0.52)、「服務人員態度親切，應答有禮」(0.57)、「分局提供的服務時間合乎我的需

要」(0.59)；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素差距，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」(1.56)、「分局能主動了解特約醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」(1.24)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(1.20)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(1.17)、「使用電話可迅速得到回應」(1.14)等要素。

表 5.11 北區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.46 (1.39)	4.74 (1.35)	0.72 (1.94)	7.44 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.46 (1.39)	4.61 (1.38)	0.85 (1.96)	8.71 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.36 (1.31)	4.77 (1.29)	0.59 (1.84)	6.37 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.08 (1.42)	4.56 (1.40)	0.52 (1.99)	5.22 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	5.57 (1.47)	4.72 (1.42)	0.85 (2.04)	8.28 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.50 (1.3829)	4.93 (1.48)	0.57 (2.02)	5.56 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.62 (1.38)	4.89 (1.39)	0.73 (1.96)	7.50 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.64 (1.39)	4.85 (1.39)	0.79 (1.97)	8.03 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.64 (1.36)	4.83 (1.45)	0.81 (1.99)	8.14 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.55 (1.62)	3.99 (1.76)	1.56 (2.39)	12.97 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	5.52 (1.57)	4.35 (1.62)	1.17 (2.26)	10.33 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	5.47 (1.61)	4.27 (1.56)	1.20 (2.24)	10.62 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.51 (1.59)	4.37 (1.64)	1.14 (2.28)	9.89 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	5.30 (1.65)	4.06 (1.59)	1.24 (2.29)	10.80 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	5.26 (1.45)	4.52 (1.33)	0.74 (1.97)	7.48 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.02 (1.54)	4.36 (1.35)	0.66 (2.05)	0.49 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

5.4.4 中區分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.12中可知，醫事服務機構對於中區分局提供各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」(5.84)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.78)、「醫療費用申報及核付審核快速」(5.77)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(5.77)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.75)等因素；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」(5.21)、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」(5.31)、「分局地點適中交通方便」(5.40)。

二、醫事服務機構對服務品質實際感受程度分析

由表5.12所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度較高之項目為：「服務人員態度親切，應答有禮」(5.00)、「分局地點適中交通方便」(4.83)、「分局提供完善的服務流程」(4.82)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(4.82)、「門診醫療費用申請單，易於填寫」(4.79)等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.65)、「分局能主動了特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(4.07)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(4.21)。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.12，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局地點適中交通方便」(0.57)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(0.67)、「服務人員態度親切，應答有禮」(0.71)、「分局提供完善的服務流程」(0.76)；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審

核合理」(2.04)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(1.46)、「分局能主動了解特約醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」(1.44)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(1.29)、「使用電話可迅速得到回應」(1.26)等要素。

表5.12 中區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.58 (1.21)	4.82 (1.29)	0.76 (1.77)	8.57 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.57 (1.23)	4.76 (1.36)	0.81 (1.83)	8.86 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.49 (1.21)	4.82 (1.31)	0.67 (1.78)	7.58 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.40 (1.24)	4.83 (1.38)	0.57 (1.86)	6.09 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	5.75 (1.20)	4.75 (1.38)	1.00 (1.83)	10.85 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.71 (1.18)	5.00 (1.47)	0.71 (1.89)	7.54 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.78 (1.36)	4.79 (1.46)	0.99 (2.00)	10.38 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.84 (1.21)	4.70 (1.50)	1.14 (1.93)	11.45 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.77 (1.34)	4.74 (1.49)	1.03 (2.00)	10.23 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.69 (1.72)	3.65 (1.80)	2.04 (2.49)	16.37 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	5.77 (1.32)	4.48 (1.54)	1.29 (2.03)	12.76 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	5.67 (1.42)	4.21 (1.57)	1.46 (2.12)	13.77 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.71 (1.46)	4.45 (1.62)	1.26 (2.18)	11.55 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	5.51 (1.53)	4.07 (1.62)	1.44 (2.23)	12.97 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	5.31 (1.38)	4.56 (1.33)	0.75 (1.92)	7.87 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.21 (1.43)	4.43 (1.42)	0.78 (2.02)	7.77 (0.000)***

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

5.4.5 南區分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.13中可知，醫事服務機構對於南區分局提供之各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」(5.72)、「醫療費用申報及核付審核合理」(5.70)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.65)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.62)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(5.60)等因素；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」(5.18)、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」(5.24)、「分局地點適中交通方便」(5.30)。

二、醫事服務機構對服務要素實際感受程度分析

由表5.13所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度中較高之項目為：「醫療費用核付申請手續簡便」(4.90)、「服務人員態度親切，應答有禮」(4.89)、「門診醫療費用申請單，易於填寫」(4.86)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(4.80)、「醫療費用申報及核付審核合理」(4.80)等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.77)、「分局能主動了特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(4.15)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(4.28)。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.13，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局提供的服務時間合乎我的需要」(0.60)、「服務人員態度親切，應答有禮」(0.63)、「分局地點適中

交通方便」(0.70)、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」(0.70)；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」(1.79)、「分局能主動了解特約醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」(1.21)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(1.16)、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」(1.05)、「使用電話可迅速得到回應」(1.01)等。

表 5.13 南區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.49 (1.31)	4.72 (1.36)	0.77 (1.89)	9.08 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.44 (1.39)	4.66 (1.42)	0.78 (1.99)	8.82 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.40 (1.33)	4.80 (1.33)	0.60 (1.88)	7.15 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.30 (1.41)	4.60 (1.51)	0.70 (2.07)	7.59 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的 申辦事項能一次完成作業	5.62 (1.36)	4.70 (1.48)	0.92 (2.01)	10.24 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.52 (1.33)	4.89 (1.48)	0.62 (1.99)	7.07 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.65 (1.36)	4.86 (1.43)	0.79 (1.97)	8.94 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.72 (1.40)	4.90 (1.42)	0.82 (1.99)	9.23 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.70 (1.59)	4.802 (1.47)	0.90 (2.17)	9.89 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.56 (1.78)	3.77 (1.84)	1.79 (2.56)	15.66 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足 以回應我們的詢問	5.60 (1.47)	4.55 (1.56)	1.05 (2.14)	10.94 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及 申訴	5.44 (1.64)	4.28 (1.62)	1.16 (2.31)	11.19 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.52 (1.56)	4.51 (1.66)	1.01 (2.28)	10.00 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構 需求，適時予以協助解決問題	5.36 (1.55)	4.15 (1.59)	1.21 (2.22)	12.26 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保 局的醫療重要措施	5.24 (1.39)	4.54 (1.38)	0.70 (1.96)	7.98 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.18 (1.47)	4.42 (1.44)	0.76 (2.06)	8.36 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

5.4.6 高屏分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.14中可知，醫事服務機構對於所屬高屏分局提供各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用核付申請手續簡便」（5.81）、「醫療費用申報及核付審核快速」（5.80）、「門診醫療費用申請表，易於填寫」（5.75）、「醫療費用申報及核付審核合理」（5.72）、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」（5.69）等因素；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」（5.23）、「分局地點適中交通方便」（5.32）、「分局提供的服務時間合乎我的需要」（5.35）。

二、醫事服務機構對服務品質實際感受程度分析

由表5.14所示，受訪醫事服務機構對服務要素實際感受程度中較高之項目為：「服務人員態度親切，應答有禮」（4.95）、「醫療費用申報及核付審核快速」（4.86）、「醫療費用核付申請手續簡便」（4.84）、「服務人於對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」（4.83）、「分局提供的服務時間合乎我的需要」（4.80）等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」（3.86）、「分局能主動了特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」（4.16）、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」（4.19）。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.14，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「分局提供的服務時間合乎我的需要」（0.55）、「分局地點適中交通方便」（0.72）、「服務人員態度親切，應答有禮」（0.73）、「分局提供完整的服務流程」（0.74）、「分局舉辦之業務說明會」（0.75）等項目；而實際感受程度遠低於原先期望程度

的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」（1.86）、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」（1.41）、「分局能主動了解特約醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」（1.26）、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」（1.19）、「使用電話可迅速得到回應」（1.13）等。

表 5.14 高屏分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.48 (1.28)	4.74 (1.44)	0.74 (1.93)	8.02 (0.000)***
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.47 (1.33)	4.66 (1.48)	0.81 (1.99)	8.50 (0.000)***
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.35 (1.24)	4.80 (1.60)	0.55 (2.02)	6.27 (0.000)***
4. 分局地點適中交通方便	5.32 (1.34)	4.60 (1.54)	0.72 (2.04)	7.33 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的 申辦事項能一次完成作業	5.69 (1.25)	4.83 (1.44)	0.86 (1.91)	9.30 (0.000)***
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.68 (1.16)	4.95 (1.49)	0.73 (1.89)	8.02 (0.000)***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.75 (1.27)	4.78 (1.56)	0.97 (2.01)	9.99 (0.000)***
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.81 (1.31)	4.84 (1.55)	0.97 (2.03)	9.88 (0.000)***
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.80 (1.31)	4.86 (1.54)	0.94 (2.02)	9.77 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.72 (1.56)	3.86 (1.77)	1.86 (2.36)	16.40 (0.000)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足 以回應我們的詢問	5.64 (1.40)	4.45 (1.59)	1.19 (2.12)	11.76 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及 申訴	5.60 (1.46)	4.19 (1.66)	1.41 (2.21)	13.18 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.62 (1.45)	4.49 (1.66)	1.13 (2.20)	10.64 (0.000)***
14. 分局能主動瞭解特約醫事服務機構 需求，適時予以協助解決問題	5.42 (1.52)	4.16 (1.63)	1.26 (2.23)	11.72 (0.000)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保 局的醫療重要措施	5.39 (1.35)	4.38 (1.45)	1.01 (1.98)	8.47 (0.000)***
16. 分局舉辦之業務說明會	5.23 (1.41)	4.48 (1.46)	0.75 (2.03)	7.71 (0.000)***

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

5.4.7 東區分局醫事服務機構對服務品質滿意度分析

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度、實際感受程度與二者間差距之評點平均值與標準差如表所示。以下分別就此三方面進行分析。

一、醫事服務機構對服務要素期望程度分析

由表5.15中可知，醫事服務機構對於東區分局提供之各項服務之期望程度較高的依序為：「醫療費用申報及核付審核快速」(5.60)、「使用電話可迅速得到回應」(5.54)、「醫療費用核付申請手續簡便」(5.51)、「服務人員態度親切，應答有禮」(5.46)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.44)、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.41)等因素；期望程度較低之因素為「分局舉辦之業務說明會」(4.97)、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」(5.03)、「分局能主動了解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(5.07)等。

二、醫事服務機構對服務品質實際感受程度分析

由表5.15所示，醫事服務機構對服務要素實際感受程度中較高之項目為：「服務人員態度親切，應答有禮」(5.20)、「門診醫療費用申請表，易於填寫」(5.04)、「服務人於對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」(5.02)、「醫療費用核付申請手續簡便」(4.98)、「分及提供完整的業務說明資料」(4.98)等項目；而實際感受程度較低的項目為：「醫療費用申報及核付審核合理」(3.84)、「分局能主動了特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」(4.37)、「分局地點適中交通方便」(4.46)、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」(4.52)等項目。

三、醫事服務機構對服務要素的期望與實際感受之差距分析

16項服務要素之差距分析列示於表5.15，表中顯示醫事服務機構對各服務要素的期望程度皆高於實際感受程度，其中期望與實際感受程度差距較小的服務要素依序為：「服務人員態度親切，應答有禮」(0.26)、

「分局舉辦之業務說明會」(0.26)、「分局提供的服務時間合乎我的需要」(0.31)、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」(0.31)、「分局提供完整的業務說明資料」(0.32)、「分局提供完整的服務流程」(0.36)等項目；而實際感受程度遠低於原先期望程度的服務要素，依序為：「醫療費用申報及核付審核合理」(1.40)、「分局地點適中交通方便」(1.05)等要素。

表 5.15 東區分局醫事服務機構對服務要素之期望與實際感受差距分析

問項	期望程度 (標準差)	實際感受 程度 (標準差)	差距 (標準差)	T 值 (P 值)
1. 分局提供完善的服務流程	5.30 (1.22)	4.94 (1.29)	0.36 (1.78)	2.25 (0.026)**
2. 分局提供完整的業務說明資料	5.30 (1.30)	4.98 (1.37)	0.32 (1.89)	1.89 (0.060)*
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	5.23 (1.25)	4.92 (1.46)	0.31 (1.92)	1.80 (0.074)*
4. 分局地點適中交通方便	5.51 (1.13)	4.46 (1.58)	1.05 (1.94)	5.87 (0.000)***
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	5.41 (1.46)	5.02 (1.32)	0.39 (1.97)	2.16 (0.03)**
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.46 (1.35)	5.20 (1.45)	0.26 (1.98)	1.47 (0.143)
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	5.44 (1.38)	5.04 (1.33)	0.40 (1.92)	2.28 (0.02)**
8. 醫療費用核付申請手續簡便	5.51 (1.36)	4.98 (1.35)	0.53 (1.92)	3.03 (0.003)**
9. 醫療費用申報及核付審核快速	5.60 (1.33)	4.90 (1.44)	0.70 (1.96)	3.89 (0.000)***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	5.24 (1.86)	3.84 (1.73)	1.40 (2.54)	6.03 (0.001)***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	5.34 (1.60)	4.71 (1.44)	0.63 (2.15)	3.22 (0.000)***
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	5.28 (1.59)	4.52 (1.60)	0.76 (2.26)	3.72 (0.000)***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	5.54 (1.36)	4.91 (1.42)	0.63 (1.97)	3.52 (0.001)***
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	5.07 (1.61)	4.37 (1.63)	0.70 (2.29)	3.38 (0.001)***
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	5.03 (1.44)	4.72 (1.37)	0.31 (1.99)	1.70 (0.09)*
16. 分局舉辦之業務說明會	4.97 (1.47)	4.71 (1.44)	0.26 (2.06)	1.40 (0.16)

註：*表P<0.05， **表P<0.01， ***表P<0.001

5.5 醫事服務機構對所屬分局服務品質滿意度之差異分析

5.5.1 醫事服務機構對所屬分局服務品質要素期望程度之差異分析

表5.16可知，除了「分局地點適中交通方便」要素，六分局的看法存有差異外，對於其餘各項服務要素，各分局醫事服務機構的期望程度均無顯著差異。

5.5.2 醫事服務機構對所屬分局各服務品質要素實際感受程度之差異分析

由表5.16中可知，各分局醫事服務機構在16項服務要素中有12項服務要素的實際感受存在差異，以下逐一說明。

- (1) 「分局提供完善的服務流程」、「分局提供完整的業務說明資料」、「服務人員對特約醫事服務機構申辦事項能一次完成作業」、「門診醫療費用申請表易於填寫」、「服務人員熟悉業務足以回應醫療院所的詢問」、「服務人員妥善處理我們的抱怨」、「使用電話詢問可迅速得到回應」、「主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助」、「分局舉辦之業務說明會」、「透過刊物可以瞭解健保局的醫療重要措施」等要素中，皆以東區分局所屬醫事服務機構的實際感受程度最高，而以台北分局實際感受程度最低。
- (2) 「分局地點適中交通方便」要素，則以台北分局所屬醫事服務機構的實際感受最高，東區分局實際感受程度最低。
- (3) 「醫療費用申報及核付審核合理」要素，以北區分局所屬醫事服務機構的實際感受最高，台北分局實際感受程度最低。

表 5.16 醫事服務機構對健保分局各服務品質要素之變異數分析

項目	局別	期望程度			實際感受程度		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
1. 完善的 服務流 程	台北分局	385	5.43	0.928 (0.462)	398	4.47	3.757 (0.002)**
	北區分局	378	5.46		420	4.74	
	中區分局	393	5.58		418	4.82	
	南區分局	498	5.49		508	4.72	
	高屏分局	443	5.48		428	4.74	
	東區分局	112	5.30		131	4.94	
2. 完整 的業 務說 明資 料	台北分局	385	5.48	0.792 (0.556)	394	4.41	4.174 (0.001)***
	北區分局	382	5.46		421	4.61	
	中區分局	394	5.57		416	4.76	
	南區分局	498	5.44		505	4.66	
	高屏分局	441	5.47		427	4.66	
	東區分局	112	5.30		130	4.98	
3. 服務 時間 合乎 我們 需要	台北分局	383	5.37	0.978 (0.430)	399	4.62	1.492 (0.189)
	北區分局	377	5.36		417	4.77	
	中區分局	393	5.49		416	4.82	
	南區分局	496	5.40		505	4.80	
	高屏分局	439	5.35		425	4.80	
	東區分局	112	5.23		131	4.92	
4. 地點 適中 交通 方便	台北分局	380	5.34	3.074 (0.009)*	399	4.86	3.890 (0.002)**
	北區分局	376	5.08		414	4.56	
	中區分局	387	5.40		413	4.83	
	南區分局	496	5.30		500	4.60	
	高屏分局	437	5.32		426	4.60	
	東區分局	111	5.51		130	4.46	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 5.16 醫事服務機構對健保分局各服務品質要素之變異數分析 (續)

項目	局別	期望程度			實際感受程度		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
5. 申辦 事項 能一 次完 成	台北分局	375	5.63	1.522 (0.180)	397	4.45	4.347 (0.001)***
	北區分局	378	5.57		416	4.72	
	中區分局	387	5.75		411	4.75	
	南區分局	492	5.62		506	4.70	
	高屏分局	437	5.69		419	4.83	
	東區分局	111	5.41		127	5.02	
6. 態度 親切 應答 有禮	台北分局	375	5.59	2.032 (0.071)	401	4.81	1.641 (0.146)
	北區分局	377	5.50		420	4.93	
	中區分局	389	5.71		416	5.00	
	南區分局	493	5.52		512	4.89	
	高屏分局	435	5.68		426	4.95	
	東區分局	112	5.46		131	5.20	
7. 申請 表格 易於 填寫	台北分局	382	5.60	1.802 (0.109)	402	4.63	2.264 (0.046)*
	北區分局	378	5.62		418	4.89	
	中區分局	390	5.78		416	4.79	
	南區分局	497	5.65		503	4.86	
	高屏分局	439	5.75		430	4.78	
	東區分局	110	5.44		130	5.04	
8. 費用 核付 申請 手續 簡便	台北分局	382	5.71	1.707 (0.130)	397	4.69	1.776 (0.114)
	北區分局	378	5.64		418	4.85	
	中區分局	387	5.84		415	4.70	
	南區分局	496	5.72		506	4.90	
	高屏分局	435	5.81		431	4.84	
	東區分局	110	5.51		129	4.98	

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

表 5.16 醫事服務機構對健保分局各服務品質要素之變異數分析(續)

項目	局別	期望程度			實際感受程度		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
9. 費用 申報 核付 審核 快速	台北分局	382	5.69	0.906 (0.476)	402	4.62	1.456 (0.201)
	北區分局	379	5.64		421	4.83	
	中區分局	385	5.77		414	4.74	
	南區分局	492	5.70		504	4.80	
	高屏分局	434	5.80		434	4.86	
	東區分局	110	5.60		130	4.90	
10. 費用 申報 核付 審核 合理	台北分局	380	5.57	1.769 (0.116)	400	3.56	3.036 (0.010)**
	北區分局	376	5.55		421	3.99	
	中區分局	384	5.69		415	3.65	
	南區分局	495	5.56		513	3.77	
	高屏分局	434	5.72		434	3.86	
	東區分局	110	5.24		131	3.84	
11. 人員 熟悉 業務 回應 詢問	台北分局	379	5.55	2.037 (0.066)	399	4.05	6.128 (0.000)***
	北區分局	376	5.52		416	4.35	
	中區分局	394	5.77		416	4.48	
	南區分局	493	5.60		509	4.55	
	高屏分局	439	5.64		428	4.45	
	東區分局	111	5.34		132	4.71	
12. 人員 妥善 處理 抱怨 申訴	台北分局	376	5.49	1.816 (0.106)	399	3.91	3.936 (0.001)***
	北區分局	370	5.47		412	4.27	
	中區分局	386	5.67		413	4.21	
	南區分局	491	5.44		508	4.28	
	高屏分局	436	5.60		423	4.19	
	東區分局	110	5.28		132	4.52	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

表 5.16 醫事服務機構對健保分局各服務品質要素之變異數分析(續完)

項目	局別	期望程度			實際感受程度		
		樣本	平均值	F 值 (P 值)	樣本	平均值	F 值 (P 值)
13. 電話 詢問 迅速 得到 回應	台北分局	376	5.52	1.048 (0.387)	397	3.98	8.439 (0.000)***
	北區分局	374	5.51		420	4.37	
	中區分局	388	5.71		461	4.45	
	南區分局	496	5.52		512	4.51	
	高屏分局	437	5.62		427	4.49	
	東區分局	111	5.54		132	4.91	
14. 瞭解 需求 適時 協助 解決	台北分局	378	5.37	1.546 (0.172)	394	3.66	6.333 (0.000)***
	北區分局	376	5.30		416	4.06	
	中區分局	393	5.51		413	4.07	
	南區分局	497	5.36		501	4.15	
	高屏分局	443	5.42		425	4.16	
	東區分局	110	5.07		131	4.37	
15. 透過 刊物 瞭解 醫療 措施	台北分局	378	5.31	1.388 (0.226)	400	4.28	3.116 (0.008)**
	北區分局	379	5.26		418	4.52	
	中區分局	388	5.31		412	4.56	
	南區分局	500	5.24		505	4.54	
	高屏分局	440	5.39		426	4.38	
	東區分局	109	5.03		131	4.72	
16. 分局 舉辦 之業 務說 明會	台北分局	376	5.12	1.376 (0.230)	394	4.12	4.542 (0.000)***
	北區分局	379	5.02		419	4.36	
	中區分局	391	5.21		415	4.43	
	南區分局	499	5.18		507	4.42	
	高屏分局	443	5.23		421	4.48	
	東區分局	110	4.97		130	4.71	

註：*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

5.5.3 醫事服務機構對所屬分局服務品質要素整體評價之變異數分析

本研究將各分局所屬醫事服務機構對各項服務要素評分加總後，進一步探討醫事服務機構對各分局整體服務之評價是否存有差異，結果詳列於表5.17。

一、醫事機構對所屬分局整體服務品質期望程度之差異分析

由表5.17可知，各分局醫事機構對於整體服務品質之期望程度並無顯著差異，亦即，各分局所屬醫事服務機構對於服務品質要素之整體期望程度一致。

二、醫事機構對所屬分局整體服務品質實際感受程度之差異分析

由表5.17知，各分局醫事服務機構對整體服務品質要素之實際感受有顯著差異，其中以東區分局所屬醫事服務機構實際感受的評價最高，台北分局所屬醫事服務機構之實際感受的評價最低。

表 5.17 醫事服務機構對所屬分局服務品質要素整體評價之變異數分析

局別	期望程度			實際感受		
	樣本	平均值	F 值	樣本	平均值	F 值
台北分局	311	5.49	1.75 (0.130)	328	4.26	4.380 (0.001)***
北區分局	307	5.45		348	4.53	
中區分局	312	5.61		341	4.53	
南區分局	395	5.49		406	4.55	
高屏分局	343	5.56		321	4.55	
東區分局	92	5.31		113	4.77	

註：1.*表 $P < 0.05$ ， **表 $P < 0.01$ ， ***表 $P < 0.001$

2. 「分局地點適中交通方便」、「門診醫療費用申請表易於填寫」已由整體評價中刪除。

5.6 醫事服務機構特性與健保局服務品質之交叉分析

本節主要在分析不同「經營類型」及「員工人數」之醫事服務機構，對健保局所屬各分局服務品質要素認知之差異情形。

5.6.1 不同特性之醫事服務機構對服務品質要素期望程度之差異分析

不同特性之醫事服務機構間對服務要素的期望程度是否呈現差異，經由變異數分析後，其結果列示於表 5.18。其次，再針對具有顯著差異之服務要素說明醫事服務機構特性的差異。

表 5.18 醫事服務機構特性對服務要素期望程度之差異分析

服務要素項目	經營類型		員工人數	
	F值	P值	F值	P值
1. 分局提供完善的服務流程	2.609	0.016*	0.854	0.555
2. 分局提供完整的業務說明資料	33.646	0.001***	2.138	0.029*
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	2.350	0.029*	1.189	0.302
4. 分局地點適中交通方便	2.489	0.021*	1.557	0.133
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	1.384	0.217	0.781	0.619
6. 服務人員態度親切，應答有禮	1.606	0.141	1.255	0.263
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	2.114	0.049*	0.960	0.466
8. 醫療費用核付申請手續簡便	2.055	0.055	1.606	0.118
9. 醫療費用申報及核付審核快速	3.348	0.003**	2.064	0.036*
10. 醫療費用申報及核付審核合理	1.999	0.063	1.292	0.243
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	1.607	0.141	1.417	0.184
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	1.819	0.092	1.165	0.316
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	1.404	0.209	1.278	0.250
14. 分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	2.275	0.034*	0.896	0.518
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	4.777	0.000***	2.452	0.012*
16. 分局舉辦之業務說明會	7.014	0.000***	6.127	0.000***

註：*表 $P < 0.05$ ，**表 $P < 0.01$ ，***表 $P < 0.001$

一、不同經營類型之醫事服務機構在主要服務要素期望程度之差異

不同經營類型醫事服務機構對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表 5.19，並逐一說明。

- (1) 「分局提供完善的服務流程」、「分局提供完整的業務說明資料」、「門診醫療費用申請表，易於填寫」、「透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施」及「分局舉辦之業務說明會」要素，以區域醫院的期望程度最高，而以醫學中心的期望程度最低。
- (2) 「分局提供的服務時間合乎我們的需求」、「分局地點適中交通方便」及「分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」等要素，以歸屬於其他類型的醫事服務機構的期望程度最高，而以醫學中心的期望程度最低。
- (3) 「醫療費用申報及核付審核快速」要素，則以區域醫院及中醫醫院或診所的期望程度最高，而以醫學中心的期望程度最低。

表 5.19 不同經營類型之醫事服務機構對服務要素期望程度之差異

項目	經營類型	不同經營類型之期望平均值						
		醫學中心	區域醫院	地區醫院	西醫診所	牙醫診所	中醫醫院	其他
1. 分局提供完善的服務流程		4.89	5.66	5.44	5.41	5.50	5.71	5.60
2. 分局提供完整的業務說明資料		5.33	5.80	5.58	5.37	5.49	5.68	5.78
3. 分局提供的服務時間合乎我們的需求		5.11	5.65	5.43	5.31	5.44	5.48	5.71
4. 分局地點適中交通方便		4.89	5.69	5.36	5.27	5.24	5.36	5.73
7. 門診醫療費用收申請表，易於填寫		4.78	6.02	5.67	5.60	5.72	5.81	5.71
9. 醫療費用申報及核付審核快速		4.22	5.93	5.68	5.68	5.71	5.93	5.75
14. 分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助		5.00	5.45	5.54	5.29	5.37	5.58	5.72
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健康保險局的醫療重要措施		4.56	5.66	5.52	5.19	5.23	5.55	5.56
16. 分局舉辦之業務說明會		4.44	5.62	5.57	5.02	5.08	5.37	5.52

二、不同員工人數之醫事服務機構在主要服務要素期望程度之差異

不同員工人數醫事服務機構對服務要素期望程度有差異的項目詳列於表 5.20，並逐一說明之。

- (1) 「分局提供完整的業務說明資料」、「透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施」及「分局舉辦之業務說明會」等要素，以員工人數為 501-1000 人之醫事服務機構的期望程度最高，又以員工人數為 1-5 人之醫事服務機構的期望程度最低。
- (2) 「醫療費用申請及核付審核快速」要素，則以員工人數為 201-500 人之醫事服務機構的期望程度最高，又以員工人數為 1000 人以上之醫事服務機構的期望程度最低。

表 5.20 不同員工人數之醫事服務機構對服務要素期望程度之差異

項目	員工人數	不同員工人數之期望平均值								
		1-5 人	6-10 人	11-20 人	21-50 人	51-100 人	101-200 人	201-500 人	501-1000 人	1000 人以上
2. 分局提供完整的業務說明資料		5.43	5.62	5.73	5.53	5.62	5.61	5.87	5.94	5.50
9. 醫療費用申請及核付審核快速		5.69	5.82	6.01	5.65	5.59	5.87	6.08	5.89	5.19
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施		5.23	5.37	5.58	5.58	5.50	5.61	5.65	5.74	5.28
16. 分局舉辦之業務說明會		5.06	5.19	5.64	5.48	5.35	5.78	5.80	5.85	5.44

5.6.2 不同特性之醫事服務機構對服務品質要素實際感受程度之差異

不同特性之醫事服務機構間對服務要素的實際感受程度是否呈現差異，經由變異數分析後，其結果列示於表 5.21。其次，再針對具有顯著差異之服務要素說明醫事服務機構特性之差異。

表 5.21 醫事服務機構特性對服務要素實際感受程度之差異分析

服務要素項目	經營類型		員工人數	
	F值	P值	F值	P值
1. 分局提供完善的服務流程	9.736	0.000***	2.828	0.004**
2. 分局提供完整的業務說明資料	10.867	0.000***	2.464	0.012*
3. 分局提供的服務時間合乎我的需要	9.648	0.000***	1.217	0.284
4. 分局地點適中交通方便	4.960	0.000***	1.953	0.049*
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	11.504	0.000***	2.848	0.004**
6. 服務人員態度親切，應答有禮	6.601	0.000***	4.566	0.000***
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	10.931	0.000***	1.453	0.169
8. 醫療費用核付申請手續簡便	12.297	0.000***	1.887	0.058
9. 醫療費用申報及核付審核快速	12.889	0.000***	4.227	0.000***
10. 醫療費用申報及核付審核合理	10.760	0.000***	4.430	0.000***
11. 有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問	3.425	0.002**	2.525	0.010**
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴	5.609	0.000***	3.759	0.000***
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	3.761	0.001***	2.744	0.005**
14. 分局能主動瞭解等約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題	7.545	0.000***	2.340	0.017*
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	11.279	0.000***	1.829	0.067
16. 分局舉辦之業務說明會	10.842	0.000***	1.687	0.067

註：*表P<0.05，**表P<0.01，***表P<0.001

一、不同經營類型之醫事服務機構在主要服務要素實際感受程度之差異

不同經營類型醫事服務機構對服務要素實際感受程度有差異的項目詳列於表 5.22，並逐一說明之。

- (1) 「分局提供完善的服務流程」要素，以中醫醫院的實際感受之評價最高，而以醫學中心及區域醫院的實際感受程度最低。
- (2) 「分局提供完整的業務說明資料」要素，以中醫醫院的實際感受之評價最高，而以地區醫院及西醫診所的實際感受程度最低。
- (3) 「分局提供的服務時間合乎我們的需要」、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「服務人員態度親切，應答有禮」、「門診醫療費用申請表，易於填寫」、「醫療費用申報及核付審核合理」、「醫療費用申報及核付審核快速」、「分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助」、「透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施」及「分局舉辦之業務說明會」等要素，均以中醫醫院的實際感受程度最高，而又以醫學中心的實際感受程度最低。
- (4) 「分局地點適中交通方便」及「使用電話詢問可迅速得到回應」要素，以中醫醫院的實際感受程度最高，而又以地區醫院的實際感受程度最低。
- (5) 「醫療費用申報及核付審核合理」要素，是以中醫醫院的實際感受程度最高，而又以西醫診所的實際感受程度最低。
- (6) 「有固定服務人員且熟悉業務，足以回應詢問」要素，是以歸屬於其他經營類型之醫事服務機構的實際感受程度最高，而又以醫學中心的實際感受程度最低。
- (7) 「服務人員能妥善處理我們的抱怨申訴」要素，是以歸屬於其他經營類型之醫事服務機構的實際感受程度最高，而又以地區醫院的實際感受程度最低。

表 5.22 不同經營類型之醫事服務機構對服務要素實際感受程度之差異

項目	經營類型	不同經營類型之實際感受平均值					
	醫學中心	區域醫院	地區醫院	西醫診所	牙醫診所	中醫院	其他
1. 分局提供完善的服務流程	4.40	4.40	4.52	4.50	4.94	5.04	4.68
2. 分局提供完整的業務說明資料	4.60	4.51	4.456	4.45	4.91	4.96	4.62
3. 分局提供的服務時間合乎我們的需要	4.00	4.78	4.66	4.60	4.93	5.07	5.19
4. 分局地點適中交通方便	4.80	4.98	4.35	4.57	4.78	4.92	4.59
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	3.40	4.49	4.52	4.54	4.93	5.11	4.78
6. 服務人員態度親切，應答有禮	4.00	4.73	4.59	4.82	5.11	5.22	5.07
7. 門診醫療費用申請表，易於填寫	4.00	4.73	4.72	4.61	5.04	5.17	4.93
8. 醫療費用申報及核付審核合理	3.60	4.80	4.53	4.63	5.07	5.19	4.82
9. 醫療費用申報及核付審核快速	3.80	4.42	4.30	4.64	4.98	5.23	4.76
10. 醫療費用申報及核付審核合理	3.60	4.04	3.46	3.53	4.08	4.15	4.14
11. 有固定服務人員且熟悉業務，足以回應詢問	4.00	4.26	4.25	4.30	4.46	4.67	4.71
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨申訴	4.40	4.00	3.92	4.07	4.34	4.48	4.57
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	4.40	4.28	4.22	4.30	4.47	4.71	4.51
14. 分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助	3.80	4.02	3.94	3.86	4.18	4.44	4.24
15. 透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施	3.60	4.38	4.62	4.32	4.62	4.88	4.81
16. 分局舉辦之業務說明會	3.00	4.54	4.58	4.18	4.58	4.64	4.37

一、不同員工人數之醫事服務機構在主要服務要素實際感受程度之差異

不同員工人數型醫事服務機構對服務要素實際感受程度有差異的項目詳列於表 5.23，並逐一說明之。

- (1)「醫療費用申報及核付審核快速」、「醫療費用申報及核付審核合理」、「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應醫療院所的詢問」、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」、使用電話詢問可迅速得到回應」、「分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」要素：均以員工人數為 1000 人以上規模較大之醫院實際感受之滿意度最高，而員工人數為 21-50 人之實際感受程度最低。
- (2)「分局提供完善的服務流程」、「分局地點適中交通方便」要素：均以員工人數為 201-500 人醫院實際感受程度最高，而員工人數為 101-200 人實際感受程度最低。
- (3)「分局提供完整的業務說明資料」、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「服務人員態度親切，應答有禮」、「醫療費用申報及核付審核快速」要素：員工人數為 1-5 人之小型醫院對於服務品質之實際感受程度評價最高，而員工人數為 101-200 人實際感受程度最低。

表 5.23 不同員工人數醫事服務機構對服務要素實際感受程度之差異

項目	員工人數		不同員工人數之實際感受值						
	1-5 人	6-10 人	11-20 人	21-50 人	51-100 人	101-200 人	201-500 人	501-1000 人	1000 人以上
1. 分局提供完善的服務流程	4.77	4.46	4.61	4.59	4.52	4.28	4.81	4.26	4.36
2. 分局提供完整的業務說明資料	4.71	4.37	4.54	4.52	4.55	4.12	4.58	4.35	4.43
4. 分局地點適中交通方便	4.70	4.62	4.41	4.39	4.93	4.26	4.90	4.65	4.57
5. 服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業	4.78	4.38	4.63	4.50	4.55	4.48	4.61	4.36	4.57
6. 服務人員態度親切，應答有禮	5.02	4.64	4.77	4.39	4.77	4.32	4.97	4.46	5.07
9. 醫療費用申報及核付審核快速	4.86	4.60	4.71	4.14	4.58	4.24	4.22	4.37	4.69
10. 醫療費用申報及核付審核合理	3.85	3.25	3.68	3.29	3.88	3.28	3.84	3.83	4.15
11. 有固定服務人員且熟悉業務，足以回應詢問	4.45	4.08	4.46	3.96	4.37	4.13	4.33	4.08	4.71
12. 服務人員能妥善處理我們的抱怨申訴	4.26	3.83	4.24	3.67	3.98	3.78	4.18	3.96	4.54
13. 使用電話詢問可迅速得到回應	4.45	4.15	4.41	3.85	4.33	4.08	4.56	4.25	4.64
14. 分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助	4.07	3.67	4.15	3.86	4.14	3.75	4.18	4.00	4.08

5.7 醫事服務機構對全民健保制度相關措施之看法

關於醫事服務機構對全民健保相關措施之看法，在問卷中共設有 10 題，每一題經過次數統計之後於以下陳述，而關於人口統計變數交叉分析結果呈現於附錄中。

一、醫事服務機構通常透過何種管道得知全民健保相關訊息?(複選)

由表 5.24 可知，有 80.2% 的醫事服務機構曾利用健保局發行之刊物、業務手冊得知健保相關訊息。由業務說明會、報紙、電視得知健保相關訊息有 42.0%、46.4%、30.8%，而利用全球資訊網得知健保相關訊息者有 7.4%，而未曾利用上述管道則有 1.5%。

勾選其他的醫事服務機構，其主要得知健保相關訊息的管道為電腦公司之通訊刊物、公會刊物或同業。

表 5.24 醫事服務機構通常透過何種管道得知全民健保相關訊息

問項	醫事服務機構通常透過何種管道得知全民健保相關訊息									合計
選項	健保局發行之刊物、業務手冊	業務說明會	傳回覆系統	報紙	電視	全球資訊網	廣播	其他管道	未曾利用上述管道	
次數	1,178	617	207	682	452	109	89	128	22	1,469
百分比	80.2%	42.0%	14.1%	46.4%	30.8%	7.4%	6.1%	8.7%	1.5%	

二、醫事服務機構對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性滿意度

由表 5.25 可知，39.3% 的醫事服務機構對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性之滿意度表示尚可。若加上有點滿意、滿意及非常滿意則高達 67.8%。而表示有點不滿意、不滿意和非常不滿意的醫事服務機構則有 22.1%。

表 5.25 醫事服務機構對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性滿意度分析

問項	您對於健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意?							合計
	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	76	173	217	570	137	247	30	1,450
百分比	5.2%	11.9%	15.0%	39.3%	9.4%	17.0%	2.1%	100%

三、醫事服務機構洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理？（複選）

由表 5.26 可知，有 66.1% 的醫事服務機構利用郵寄方式洽辦健保業務。也有 55.4% 的醫事服務機構曾親自到健保局洽辦，而網路上申報者分別佔了 10.3%。

勾選其他的醫事服務機構，其主要洽辦健保業務之方法為電話、委託代辦公司或傳真。

表 5.26 醫事服務機構洽辦健保業務選擇的方式

問項	醫事服務機構洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理				合計
	親自到健保局洽辦	郵寄辦理	網路線上申報	其他	
次數	815	972	151	81	1,471
百分比	55.4%	66.1%	10.3%	5.5%	

四、醫事服務機構對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

由表 5.27 可知，高達 92.3% 的醫事服務機構有適當的管道得到答覆，其中有 90.8% 的醫事服務機構是直接洽詢分局專責承辦人。有 26.5% 及 22.1% 的醫事服務機構利用健保局發行之文宣資料和業務說明會得到答覆，只有 4.6% 的醫事服務機構是利用全球資訊網/電子郵件到答覆。而勾選其他的醫事服務機構，其主要得到答覆之管道為電腦公司人員、公文、工會或同行人員（表 5.28）。

表 5.27 醫事服務機構對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆

問項	醫事服務機構對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆		合計
選項	是	否	
次數	1,346	113	1,459
百分比	92.3%	7.7%	100%

表 5.28 醫事服務機構經由那些管道得到答覆

問項	經由那些管道得到答覆?					合計
選項	洽詢分局專責承辦人	健保局發行之文宣資料	業務說明會	全球資訊網/電子郵件	其他	
次數	1,219	356	296	62	77	1,342
百分比	90.8%	26.5%	22.1%	4.6%	5.7%	

回答無適當管道得到答覆之醫事服務機構，其意見如表 5.29 所示。

表 5.29 選擇沒有適當管道得到答覆的醫事服務機構其主要意見

答項	答題人數	百分比
一問三不知	32	28.32%
行政人員相互推托	29	25.66%
承辦人員缺乏專業素養	25	22.12%
電話打不進進去或轉來轉去	14	13.39%
服務人員態度不佳	13	11.50%
合計	113	100.00%

五、醫事服務機構認為是否仍需定期舉辦業務說明會

由表 5.30 可知，72.8%的醫事服務機構認為有需要定期舉辦業務說明會，其中有 31.5%的醫事服務機構認為一年舉辦一次即可，而認為一年應舉辦一次以上者則佔 68.4%。

表 5.30 醫事服務機構認為是否仍需定期舉辦業務說明會

問項	醫事服務機構認為是否仍需定期舉辦業務說明會		合計
選項	需要	不需要	
次數	1,064	398	1,462
百分比	72.8%	27.2%	100%

表 5.31 醫事服務機構認為多久舉辦業務說明會之分析

問項	多久舉辦一次業務說明會?				合計
選項	一年四次	一年三次	一年二次	一年一次	
次數	174	117	422	328	1,041
百分比	16.7%	11.2%	40.5%	31.5%	100%

六、醫事服務機構希望健保局舉辦那一類之業務說明會(複選)

由表 5.32 可知，高達 71.6% 的醫事服務機構希望健保局舉辦有關門診費用醫療申報的說明會，也有 40.9% 及 21.6% 的醫事服務機構希望健保局舉辦有關事前審查及業務及藥品及特材的說明會。

表 5.32 醫事服務機構希望健保局舉辦那一類之業務說明會

問項	醫事服務機構希望健保局舉辦那一類之業務說明會						合計
選項	門診費用 醫療申報	住院診療 費用醫療 申報	藥品及特 材	基本資料 異動申報	事前審查 及業務	其他	
次數	924	106	279	157	528	85	1,290
百分比	71.6%	8.2%	21.6%	12.2%	40.9%	6.6%	

七、醫事服務機構認為中央健保局推行業務中，有那些缺失需要改進？

該問項為開放式問題，經由整理統計後大約可分成 13 項缺失，如表 5.33 所示。其中以「服務人員缺乏專業知識」、「審核醫師不可以個人主觀認定」及「公文不需使用過多」三項最需要改進。

表 5.33 醫事服務機構認為中央健保局推行業務中，有那些缺失需要改進

答 項	答題人數	百分比
審核醫師不可以個人主觀認定	148	17.62%
公文不需使用過多	143	17.02%
服務人員缺乏專業知識	116	13.81%
醫療項目及藥品使用限制未明確規定	87	10.36%
刪減醫療費用不合理	83	9.88%
審查核定業務無流一標準	61	7.26%
派員視察業務不可姿態過高	61	7.26%
申報作業緩慢	36	4.28%
尊重醫師的專業知識	30	3.57%
電話難以接通	27	3.25%
醫院和小診所之業務應分開說明	23	2.73%
軍人亦可加入健保	14	1.67%
中醫應使用國際碼較清楚	11	1.31%
合 計	840	100.00%

八、醫事服務機構對健保的看法為何?

由表 5.34 可知，醫事服務機構認為健保制度不錯，不需改善或只需稍加改善者佔 54.3%；認為健保制度需要徹底改變或需要一些重大改變者則有 34.5%。

表 5.34 醫事服務機構對全民健保制度的看法

問項	醫事服務機構對健保的看法					合計
	制度不錯， 不需改變	只需再稍 加改善	需要一些重 大改變	需要徹底改 變	沒意見	
次數	159	624	365	132	160	1,440
百分比	11.0%	43.3%	25.3%	9.2%	11.1%	100%

九、醫事服務機構認為全民健保應如何經營?

醫事服務機構對於全民健保的經營方式，有 51%認為應該維持現狀。其餘意見如表 5.35 所示。

勾選其他的醫事服務機構，主要認為全民健保應落實轉診制度、絕不可民營化或廢除健保，重新評估等。

表 5.35 醫事服務機構認為全民健保應如何經營

問項	醫事服務機構認為全民健保應如何經營					合計
選項	維持現狀	由政府設立基金會，民間參與經營	除了政府經營，民間亦可經營	由政府監督健保制度，全部開放民營	其他	
次數	728	197	225	159	118	1,427
百分比	51.0%	1.8%	15.8%	11.1%	8.3%	100%

十、醫事服務機構對全民健保制度之整體滿意程度為何?

由表 5.36 可知，35.1%的醫事服務機構對全民健保制度之整體滿意程度表示尚可，若加上表示有點滿意、滿意及非常滿意者則達 72.1%。

表 5.36 醫事服務機構對全民健保制度之整體滿意程度為何

問項	醫事服務機構對全民健保制度之整體滿意程度為何							合計
選項	非常不滿意	不滿意	有點不滿意	尚可	有點滿意	滿意	非常滿意	
次數	70	170	170	515	176	331	35	1,467
百分比	4.8%	11.6%	11.6%	35.1%	12.0%	22.6%	2.4%	100%

第六章 滿意度評分

本研究對於中央健保局各分局服務之滿意度評分，係來自一般民眾，投保單位及醫事服務機構三類顧客。其中對於投保單位及醫事服務機構之顧客，係以郵寄問卷進行滿意度調查。一般而言，郵寄法較易受到回收率及完成時間之限制，致使問卷回收較為困難。然本研究調查係針對健保局主要服務對象詢問其滿意度之看法，歧異性較小，如若抽樣設計得當，應可就現有之樣本推論母體，故本研究以調查結果為基準，進行各分局滿意度分數之計算。

6.1 民眾對各分局服務之滿意度評分

6.1.1 民眾對分局滿意度調查結果

民眾對各分局聯合服務中心滿意度調查結果，如表 6.1 所示。本研究對各分局之滿意度評分，係以民眾對服務要素之期望程度與實際感受程度兩者之差距值做為滿意度之原始評價。差距值愈小，表示滿意度愈高；反之，差距值愈大，則表示滿意度愈低。於 16 項服務要素中，「聯合服務中心地點適中交通方便」與「相關申請表格填寫容易」二項服務要素並非分局所能掌控，因此，於滿意度評分時，乃將此二項要素剔除不予計分。

表 6.1 民眾對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.19	0.95	5.02	0.91	0.17	1.47
北區分局	5.59	0.87	5.24	0.91	0.35	1.08
中區分局	5.29	0.96	5.32	0.90	-0.03	0.91
南區分局	5.32	0.89	5.31	0.89	0.01	0.96
高屏分局	5.47	0.92	5.19	0.97	0.28	1.02
東區分局	4.93	0.92	5.03	0.85	-0.10	0.77
全體樣本	5.36	0.93	5.17	0.92	0.19	1.09

6.1.2 滿意度分數計算公式

為使調查結果做為各分局「顧客滿意度」項目之績效評估，因此，必須進一步將調查結果之差距分數轉換為適合健保局績效評估之評點分數。民眾滿意度分數之轉換方式說明如下：

整體樣本資料分析結果顯示，民眾對各分局服務要素之期望程度與實際感受之差距分數 Z 呈常態分配 $N(\mu, \sigma^2)$ 。首先將差距分數之常態分配

$$\frac{Z - \mu}{\sigma} \sim n(0, 1)$$

轉換為標準常態值，即

其中， Z = 分局之差距分數

μ = 整體差距之平均值

σ = 整體差距之標準差

設 W = 轉換後評分

μ' = 轉換後評分之平均值

σ' = 評分調整因子

且設 W 呈常態分配 $n(\mu', \sigma'^2)$

則

$$\frac{W - \mu'}{\sigma'} \sim n(0, 1)$$

由於差距值愈小表示評分愈高，因此， X 與 Y 呈相反方向變動，滿意評分之轉換公式應寫成：

$$W = \mu' - \left(\frac{Z - \mu}{\sigma} \right) \times \sigma'$$

6.1.3 轉換後之滿意度分數

以上述公式計算時，其轉換之基準值設定與分數高低門檻值之決定，需考量實務上執行績效評估時之評分基準而加以適當調整。本研究將評

點之基準值 (μ') 分別設定為 80 分及 85 分，並將其評分調整因子 (σ') 分別以 1, 2, 3, ..., 20 代入上式模擬測試，轉換後之分數如表 6.2 與 6.3 所示。

表 6.2 聯合服務中心轉換後滿意度分數 (80 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值1	調整值2	調整值3	調整值4	調整值5	調整值6	調整值7	調整值8	調整值9	調整值10
台北	0.17	-0.02	80.02	80.04	80.06	80.07	80.09	80.11	80.13	80.15	80.17	80.18
北區	0.35	0.15	79.85	79.71	79.56	79.41	79.27	79.12	78.97	78.83	78.68	78.53
中區	-0.03	-0.20	80.20	80.40	80.61	80.81	81.01	81.21	81.41	81.61	81.82	82.02
南區	0.01	-0.17	80.17	80.33	80.50	80.66	80.83	80.99	81.16	81.32	81.49	81.65
高屏	0.28	0.08	79.92	79.83	79.75	79.67	79.59	79.50	79.42	79.34	79.26	79.17
東區	-0.10	-0.27	80.27	80.53	80.80	81.06	81.33	81.60	81.86	82.13	82.39	82.66
局別	差距值	標準值	調整值11	調整值12	調整值13	調整值14	調整值15	調整值16	調整值17	調整值18	調整值19	調整值20
台北	0.17	-0.02	80.20	80.22	80.24	80.26	80.28	80.29	80.31	80.33	80.35	80.37
北區	0.35	0.15	78.39	78.24	78.09	77.94	77.80	77.65	77.50	77.36	77.21	77.06
中區	-0.03	-0.20	82.22	82.42	82.62	82.83	83.03	83.23	83.43	83.63	83.83	84.04
南區	0.01	-0.17	81.82	81.98	82.15	82.31	82.48	82.64	82.81	82.97	83.14	83.30
高屏	0.28	0.08	79.09	79.01	78.93	78.84	78.76	78.68	78.60	78.51	78.43	78.35
東區	-0.10	-0.27	82.93	83.19	83.46	83.72	83.99	84.26	84.52	84.79	85.06	85.32

表 6.3 聯合服務中心轉換後滿意度分數 (85 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值1	調整值2	調整值3	調整值4	調整值5	調整值6	調整值7	調整值8	調整值9	調整值10
台北	0.17	-0.02	85.02	85.04	85.06	85.07	85.09	85.11	85.13	85.15	85.17	85.18
北區	0.35	0.15	84.85	84.71	84.56	84.41	84.27	84.12	83.97	83.83	83.68	83.53
中區	-0.03	-0.20	85.20	85.40	85.61	85.81	86.01	86.21	86.41	86.61	86.82	87.02
南區	0.01	-0.17	85.17	85.33	85.50	85.66	85.83	85.99	86.16	86.32	86.49	86.65
高屏	0.28	0.08	84.92	84.83	84.75	84.67	84.59	84.50	84.42	84.34	84.26	84.17
東區	-0.10	-0.27	85.27	85.53	85.80	86.06	86.33	86.60	86.86	87.13	87.39	87.66
局別	差距值	標準值	調整值11	調整值12	調整值13	調整值14	調整值15	調整值16	調整值17	調整值18	調整值19	調整值20
台北	0.17	-0.02	85.20	85.22	85.24	85.26	85.28	85.29	85.31	85.33	85.35	85.37
北區	0.35	0.15	83.39	83.24	83.09	82.94	82.80	82.65	82.50	82.36	82.21	82.06
中區	-0.03	-0.20	87.22	87.42	87.62	87.83	88.03	88.23	88.43	88.63	88.83	89.04
南區	0.01	-0.17	86.82	86.98	87.15	87.31	87.48	87.64	87.81	87.97	88.14	88.30
高屏	0.28	0.08	84.09	84.01	83.93	83.84	83.76	83.68	83.60	83.51	83.43	83.35
東區	-0.10	-0.27	87.93	88.19	88.46	88.72	88.99	89.26	89.52	89.79	90.06	90.32

6.2 投保單位對分局滿意度評分

6.2.1 投保單位對分局滿意度調查結果

本研究對各分局滿意度之評分，係以投保單位對服務要素之期望程度與實際感受程度兩者之差距值做為滿意度之原始評價。於 21 項服務要素中，「分局地點適中交通方便」、「相關表格填寫容易」與「保費計算明細表是正確無誤的」三項服務要素並非分局所能掌控，因此，於滿意度評分時，乃將此三項要素剔除不予計分。

本研究對於服務品質之滿意度評分，係以全體投保單位平均期望程度與平均實際感受值相減得之差距分數為基礎。由於投保單位對服務要素之期望分數與實際感受分數經檢定後均符合常態分配，因此，

假設 X =投保單位對服務要素之期望程度

Y =投保單位對服務要素之實際感受程度

$$X \sim n(\mu_x, \sigma_x^2)$$

$$Y \sim n(\mu_y, \sigma_y^2)$$

若 Z =期望程度與實際感受之差距分數

$$\text{則 } Z = X - Y \sim n(\mu_x - \mu_y, \sigma_x^2 + \sigma_y^2)$$

投保單位對各分局滿意度調查結果，依上述公式計算，結果如表 6.4 所示。

表 6.4 投保單位對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.62	1.11	4.13	1.03	1.49	1.51
北區分局	5.62	1.09	4.47	1.15	1.15	1.58
中區分局	5.72	1.02	4.44	1.01	1.28	1.44
南區分局	5.68	1.10	4.67	1.07	1.01	1.53
高屏分局	5.70	1.08	4.38	1.11	1.32	1.55
東區分局	5.61	1.09	4.68	1.18	0.93	1.61
全體樣本	5.72	1.09	4.48	1.11	1.24	1.56

6.2.2 滿意度分數計算公式

為使調查結果做為各分局「顧客滿意度」項目之績效評估，因此，必須進一步將調查結果之差距分數轉換為適合健保局績效評估之評點分數。投保單位滿意度分數係利用 6.1.2 節計算公式予以轉換，以上述公式計算時，其轉換之基準值設定與分數高低門檻值之決定，需考量實務上執行績效評估時之評分基準而加以適當調整。本研究將評點之基準值 (μ') 分別設定為 80 分及 85 分，並將其調整值 (σ') 分別以 1, 2, 3, ..., 20 代入上式模擬測試，轉換分數如表 6.5 與 6.6 所示。

表 6.5 投保單位轉換後滿意度分數 (80 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值 1	調整值 2	調整值 3	調整值 4	調整值 5	調整值 6	調整值 7	調整值 8	調整值 9	調整值 10
台北	1.49	0.16	79.84	79.68	79.52	79.36	79.20	79.04	78.88	78.72	78.56	78.40
北區	1.15	-0.06	80.06	80.12	80.17	80.23	80.29	80.35	80.40	80.46	80.52	80.58
中區	1.28	0.03	79.97	79.95	79.92	79.90	79.87	79.85	79.82	79.79	79.77	79.74
南區	1.01	-0.15	80.15	80.29	80.44	80.59	80.74	80.88	81.03	81.18	81.33	81.47
高屏	1.32	0.05	79.95	79.90	79.85	79.79	79.74	79.69	79.64	79.59	79.54	79.49
東區	0.93	-0.20	80.20	80.40	80.60	80.79	80.99	81.19	81.39	81.59	81.79	81.99
局別	差距值	標準值	調整值 11	調整值 12	調整值 13	調整值 14	調整值 15	調整值 16	調整值 17	調整值 18	調整值 19	調整值 20
台北	1.49	0.16	78.24	78.08	77.92	77.76	77.60	77.44	77.28	77.12	76.96	76.79
北區	1.15	-0.06	80.63	80.69	80.75	80.81	80.87	80.92	80.98	81.04	81.10	81.15
中區	1.28	0.03	79.72	79.69	79.67	79.64	79.62	79.59	79.56	79.54	79.51	79.49
南區	1.01	-0.15	81.62	81.77	81.92	82.06	82.21	82.36	82.51	82.65	82.80	82.95
高屏	1.32	0.05	79.44	79.38	79.33	79.28	79.23	79.18	79.13	79.08	79.03	78.97
東區	0.93	-0.20	82.19	82.38	82.58	82.78	82.98	83.18	83.38	83.58	83.78	83.97

表 6.6 投保單位轉換後滿意度分數 (85 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值 1	調整值 2	調整值 3	調整值 4	調整值 5	調整值 6	調整值 7	調整值 8	調整值 9	調整值 10
台北	1.49	0.16	84.84	84.68	84.52	84.36	84.20	84.68	83.88	83.72	83.56	83.40
北區	1.15	-0.06	85.06	85.12	85.17	85.23	85.29	85.12	85.40	85.46	85.52	85.58
中區	1.28	0.03	84.97	84.95	84.92	84.90	84.87	84.95	84.82	84.79	84.77	84.74
南區	1.01	-0.15	85.15	85.29	85.44	85.59	85.74	85.29	86.03	86.18	86.33	86.47
高屏	1.32	0.05	84.95	84.90	84.85	84.79	84.74	84.90	84.64	84.59	84.54	84.49
東區	0.93	-0.20	85.20	85.40	85.60	85.79	85.99	85.40	86.39	86.59	86.79	86.99
局別	差距值	標準值	調整值 11	調整值 12	調整值 13	調整值 14	調整值 15	調整值 16	調整值 17	調整值 18	調整值 19	調整值 20
台北	1.49	0.16	83.24	83.08	82.92	82.76	82.60	82.44	82.28	82.12	81.96	81.79
北區	1.15	-0.06	85.63	85.69	85.75	85.81	85.87	85.92	85.98	86.04	86.10	86.15
中區	1.28	0.03	84.72	84.69	84.67	84.64	84.62	84.59	84.56	84.54	84.51	84.49
南區	1.01	-0.15	86.62	86.77	86.92	87.06	87.21	87.36	87.51	87.65	87.80	87.95
高屏	1.32	0.05	84.44	84.38	84.33	84.28	84.23	84.18	84.13	84.08	84.03	83.97
東區	0.93	-0.20	87.19	87.38	87.58	87.78	87.98	88.18	88.38	88.58	88.78	88.97

6.3 醫事服務機構對分局滿意度評分

6.3.1 醫事服務機構對分局滿意度調查結果

本研究對各分局滿意度之評分，係以醫事服務機構對服務要素之期望程度與實際感受程度兩者之差距值做為滿意度之原始評價。於 16 項服務要素中，「分局地點適中交通方便」與「門診醫療費用申請表易於填寫」二項服務要素並非分局所能掌控，因此，於滿意度評分時，乃將此二項要素剔除不予計分。

本研究對於服務品質之滿意度評分，係以全體醫事服務機構平均期望程度與平均實際感受值相減得之差距分數為基礎。由於醫事服務機構對服務要素之期望分數與實際感受分數經檢定後均符合常態分配。因此，差距分數亦呈常態分配。

令 Z = 差距分數

則 $Z \sim n(\mu, \sigma^2)$

其中， $\mu = \mu_x - \mu_y$

$$\sigma^2 = \sigma_x^2 + \sigma_y^2$$

X ：醫事服務機構對服務要素之期望分數

Y ：醫事服務機構對服務要素之實際感受分數

表 6.7 醫事服務機構對各分局滿意度調查結果

項目	期望分數 (X)		實際感受分數 (Y)		差距分數 (X-Y)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
台北分局	5.49	1.37	4.26	1.23	1.23	1.84
北區分局	5.45	1.27	4.53	1.19	0.92	1.74
中區分局	5.61	1.16	4.53	1.21	1.08	1.68
南區分局	5.49	1.29	4.55	1.22	0.94	1.78
高屏分局	5.56	1.18	4.55	1.30	1.02	1.76
東區分局	5.31	1.18	4.77	1.15	0.54	1.65
全體樣本	5.45	1.25	4.47	1.23	0.98	1.75

6.3.2 轉換後之滿意度分數

為使調查結果做為各分局「顧客滿意度」項目之績效評估，因此，必須進一步將調查結果之差距分數轉換為適合健保局績效評估之評點分數。醫事服務機構滿意度分數係利用 6.1.2 節計算公式予以轉換，以上述公式計算時，其轉換之基準值設定與分數高低門檻值之決定，需考量實務上執行績效評估時之評分基準而加以適當調整。本研究將評點之基準值 (μ') 分別設定為 80 分及 85 分，並將其調整值 (σ') 分別以 1, 2, 3, ..., 20 代入上式模擬測試，轉換後之分數如表 6.8 至 6.9 所示。

表 6.8 醫事服務機構轉換後滿意度分數 (80 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值 1	調整值 2	調整值 3	調整值 4	調整值 5	調整值 6	調整值 7	調整值 8	調整值 9	調整值 10
台北	1.23	0.14	79.86	79.71	79.57	79.43	79.29	79.14	79.00	78.86	78.71	78.57
北區	0.92	-0.03	80.03	80.07	80.10	80.14	80.17	80.21	80.24	80.27	80.31	80.34
中區	1.08	0.06	79.94	79.89	79.83	79.77	79.71	79.66	79.60	79.54	79.49	79.43
南區	0.94	-0.02	80.02	80.05	80.07	80.09	80.11	80.14	80.16	80.18	80.21	80.23
高屏	1.02	0.02	79.98	79.95	79.93	79.91	79.89	79.86	79.84	79.82	79.79	79.77
東區	0.54	-0.25	80.25	80.50	80.75	81.01	81.26	81.51	81.76	82.01	82.26	82.51
局別	差距值	標準值	調整值 11	調整值 12	調整值 13	調整值 14	調整值 15	調整值 16	調整值 17	調整值 18	調整值 19	調整值 20
台北	1.23	0.14	78.43	78.29	78.14	78.00	77.86	77.71	77.57	77.43	77.29	77.14
北區	0.92	-0.03	80.38	80.41	80.45	80.48	80.51	80.55	80.58	80.62	80.65	80.69
中區	1.08	0.06	79.37	79.31	79.26	79.20	79.14	79.09	79.03	78.97	78.91	78.86
南區	0.94	-0.02	80.25	80.27	80.30	80.32	80.34	80.37	80.39	80.41	80.43	80.46
高屏	1.02	0.02	79.75	79.73	79.70	79.68	79.66	79.63	79.61	79.59	79.57	79.54
東區	0.54	-0.25	82.77	83.02	83.27	83.52	83.77	84.02	84.27	84.53	84.78	85.03

表 6.9 醫事服務機構轉換後滿意度分數 (85 分為評分基準)

局別	差距值	標準值	調整值 1	調整值 2	調整值 3	調整值 4	調整值 5	調整值 6	調整值 7	調整值 8	調整值 9	調整值 10
台北	1.23	0.14	84.86	84.71	84.57	84.43	84.29	84.71	84.00	83.86	83.71	83.57
北區	0.92	-0.03	85.03	85.07	85.10	85.14	85.17	85.07	85.24	85.27	85.31	85.34
中區	1.08	0.06	84.94	84.89	84.83	84.77	84.71	84.89	84.60	84.54	84.49	84.43
南區	0.94	-0.02	85.02	85.05	85.07	85.09	85.11	85.05	85.16	85.18	85.21	85.23
高屏	1.02	0.02	84.98	84.95	84.93	84.91	84.89	84.95	84.84	84.82	84.79	84.77
東區	0.54	-0.25	85.25	85.50	85.75	86.01	86.26	85.50	86.76	87.01	87.26	87.51
局別	差距值	標準值	調整值 11	調整值 12	調整值 13	調整值 14	調整值 15	調整值 16	調整值 17	調整值 18	調整值 19	調整值 20
台北	1.23	0.14	83.43	83.29	83.14	83.00	82.86	82.71	82.57	82.43	82.29	82.14
北區	0.92	-0.03	85.38	85.41	85.45	85.48	85.51	85.55	85.58	85.62	85.65	85.69
中區	1.08	0.06	84.37	84.31	84.26	84.20	84.14	84.09	84.03	83.97	83.91	83.86
南區	0.94	-0.02	85.25	85.27	85.30	85.32	85.34	85.37	85.39	85.41	85.43	85.46
高屏	1.02	0.02	84.75	84.73	84.70	84.68	84.66	84.63	84.61	84.59	84.57	84.54
東區	0.54	-0.25	87.77	88.02	88.27	88.52	88.77	89.02	89.27	89.53	89.78	90.03

第七章 結論與建議

全民健康保險制度的實施，為政府增進國民健康福祉的一項重要政策，在永續經營的原則下，面對日益增加的業務量，如何提供親切、便利及效率的服務，且使顧客感到滿意，已成為中央健保局努力之目標。

中央健保局已將提昇服務品質列為重要工作之一，而「顧客滿意度」亦為健保局各分局績效衡量之評核項目，本研究針對一般民眾、投保單位及醫事服務機構等健保局服務對象，對健保局台北、北區、中區、南區、高屏及東區等六個分局之服務品質滿意度進行調查，以作為健保局評估各分局「顧客滿意度」項目之依據，並為各分局改善服務品質之參考。

本研究首先參照服務品質之相關理論，並依據健保局對一般民眾、投保單位及醫事服務機構提供之業務內容，構建六種問卷。繼而依據抽樣理論建立對三種不同調查對象之抽樣設計，並透過郵寄問卷及人員訪問進行調查。最後以統計方法分析服務對象對各分局之顧客滿意度，及對各服務要素之滿意情形，並評估各分局「顧客滿意度」項目之績效。本研究對於服務品質滿意度之衡量模式，係以顧客對服務品質之期望程度與實際感受兩者之差距值作為衡量顧客滿意度之標準。若差距值越小，表示顧客對服務品質之滿意度愈高；反之，若差距值越大則代表顧客對服務品質之滿意度較低。茲歸納本調查之結論如下：

7.1 民眾對各分局聯合服務中心之滿意度

1. 期望程度

民眾對於各項服務要素項目之期望程度較高者依序為：「申請手續簡便」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「對民眾之詢問能充分解答」、「服務人員對於民眾申辦事項能一次完成」、「服務人員能迅速有效完成作業」；期望程度較低者依序為：「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「聯合服務中心寬敞舒適」等。

2. 實際感受程度

民眾對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「申請及換發健保卡手續便捷」、「申請手續便捷」、「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」等；而實際感受滿意程度較低之項目依序為：「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「服務人員能妥善處理民眾抱怨及申訴」、「聯合服務中心地點適中交通方便」、「等待服務時間不會太長」。

3. 差距分析

透過民眾對服務之期望與實際感受的差距分析，民眾感到服務品質較高之項目依序為「聯合服務中心寬敞舒適」、「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」、「聯合服務中心各單位配置標示清楚」、「聯合服務中心提供完善的服務流程」、「提供的服務時間合乎民眾需要」等項目；服務品質較低之項目依序為：「等待服務的時間不會太長」、「地點適中交通方便」、「對民眾之詢問能充份解答」、「服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業」、「申請健保卡手續簡便」。

4. 分局間之比較

民眾對聯合服務中心服務要素之期望的程度、實際感受滿意程度及期望與實際感受之差距，因分局之不同而有顯著性差異。民眾對東區服務要素之期望程度最低。對北區分局之期望程度最高，對台北分局之實際感受滿意度最低，對中區分局之實際感受滿意度最高。而由服務要素期望程度與服務品質實際感受滿意度之差距分析，顯示民眾對東區分局之滿意度最高，其次低序為中區分局、南區分局、台北分局、高屏分局及北區分局。

5. 交叉分析

民眾對分局聯合服務中心服務要素期望與實際感受之差距，因性別、年齡、教育程度、職業、婚姻而有顯著差異。男性之滿意度高於女性；55歲以上年齡之民眾之滿意度高於24歲以下之年輕者；教育程度較高者之滿意度較低於教育程度較低者；家庭主婦、無業、退休者之滿意度較高，而自由業、公司負責人、民營員工之滿意度較低；已婚者之

滿意度高於未婚者。

7.2 投保單位對各分局之滿意度

1. 期望程度

投保單位對於各項服務要素項目之期望程度較高者依序為：「保費計算明細表是正確無誤的」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「繳交健保費手續方便」、「服務人員對於投保單位申辦事項能一次完成」；期望程度較低者依序為：「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」、「透過不同媒體管道使投保單位瞭解健保局的重要措施」、「分局舉辦之業務說明會」、「分局設施寬敞舒適」等。

2. 實際感受程度

投保單位對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「繳交健保費用手續方便」、「申請及換發健保卡手續便捷」、「保費計算明細表是正確無誤的」、「相關表格填寫容易」；而實際感受滿意度較低之項目依序為：「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」、「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」、「分局主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」等。

3. 差距分析

透過投保單位對健保局各分局服務要素之期望與實際感受的差距分析，投保單位感到滿意度較高之項目依序為：「分局設施寬敞舒適」、「分局各單位配置標示清楚」、「繳交健保費手續方便」、「分局舉辦之業務說明會」等；滿意程度較低之項目依序為：「投保單位的抱怨及申訴，服務人員均會圓滿處理」、「有固定的服務人員熟悉業務，足以回應投保單位的詢問」、「分局能主動瞭解投保單位的需求，適時予以協助解決問題」、「投保單位使用電話諮詢可迅速得到回應」等。

4. 分局間之比較

①除「分局設施寬敞舒適」外，投保單位對所屬分局服務要素之期望

程度，不因分局之不同而存在顯著差異。

- ②投保單位對所屬分局服務要素實際感受滿意程度，因分局之不同而有顯著性差異，對東區之實際感受之滿意程度最高，對台北分局之實際感受滿意程度最低。
- ③投保單位對分局服務要素期望程度與實際感受滿意度差距，因分局之不同而存在顯著性差異，對東區分局之滿意度最高，其次依序為南區分局、北區分局、中區分局、高屏分局、台北分局。

5.交叉分析

投保單位對各分局服務要素實際感受滿意程度，均因投保單位之加保人數、行業別及資本額而存在顯著性差異。就加保人數而言，期望程度較高者為2000人以上之投保單位，20人以下者期望程度最低；實際感受較高者為加保人數在1001-2000人者，而20人以下者實際感受之程度亦較低。就行業別而言，期望程度以工商服務業最高，而運輸倉儲業及礦業之期望程度最低；實際感受之服務品質則以公共行政業與社會服務業較高，而以商業及水電燃氣業最低。就資本額而言，期望程度較高者為4000萬以上，較低者為100萬元以下之投保單位；實際感受程度亦以1-2億者為最高，資本額為500萬以下者實際感受值偏低。

7.3 醫事服務機構對各分局之滿意度

1.期望程度

醫事服務機構對於各項服務要素之期望程度較高者依序為：「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「門診醫療費用申請表，易於填寫」、「醫療費用申報及核付審核快速」、「醫療費用核付申請手續簡便」；期望程度較低之項目依序為：「分局地點適中交通方便」、「透過出版刊物可以了解到中央健保局的醫療重要措施」、「分局舉辦之業務說明會」。

2.實際感受程度

醫事機構對服務要素實際感受較滿意之項目依序為：「分局地點適中交

通方便」、「服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業」、「分局提供的服務時間合乎我的需要」、「醫療費用申報及核付審核快速」；而實際感受滿意程度較低之項目依序為：「使用電話詢問可迅速得到回應」、「醫療費用申報及核付審核合理」。

3. 差距分析

透過醫事服務機構對分局服務之期望與實際感受的差距分析，醫事服務機構感到服務品質較滿意之項目依序為：「服務人員態度親切，應答有禮」、「分局地點適中交通方便」、「分局提供的服務時間合乎我的需要」；而服務品質滿意度較低之項目依序為：「有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應我們的詢問」、「分局能主動了解醫事服務機構的需求，適時予以協助解決問題」、「服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴」、「醫療費用申報及核付審核合理」。

4. 分局間之比較

- ① 醫事服務機構對分局服務要素之期望程度，不因分局之不同而存在顯著性差異。
- ② 醫事服務機構對分局服務品質之實際感受，因分局之不同而存在顯著差異，東區分局實際感受之滿意度最高，其次依序為高屏分局、南區分局、中區分局、北區分局、台北分局。
- ③ 醫事服務機構對各分局服務期望程度與實際感受滿意度差距，對東區分局滿意度最高，其次依序為北區分局、南區分局、高屏分局、中區分局、台北分局。

5. 交叉分析

醫事服務機構對各分局服務品質要素之期望程度及實際感受，因醫院類型之不同而存在顯著性差異。醫學中心之期望程度顯著低於區域醫院及地區醫院，西醫診所低於中醫診所。同時，醫學中心對服務品質要素之實際感受大多低於區域醫院及地區醫院，西醫診所亦低於中醫診所。

7.4 全民健保制度相關措施之看法

1. 全民健保相關訊息獲得之管道

- ① 民眾獲得全民健保相關訊息之主要來源依序為：投保單位、電視、健保局發行之刊物手冊、報紙等，而廣播、全球資訊網及其他管道很少利用。
- ② 投保單位獲知全民健保相關訊息之主要來源依序為：健保局發行之刊物及業務手冊、電視、報紙、業務說明會、廣播、傳真回覆系統，而全球資訊網及其他管道很少利用。
- ③ 醫事服務機構獲知全民健保相關訊息之主要來源依序為：健保局發行之刊物及業務手冊、報級、業務說明會、電視、傳真回覆系統，而全球資訊網、廣播及其他管道很少利用。

2. 宣達全民健保相關規定之時效性

- ① 民眾對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有26.5%，其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有74.5%。
- ② 投保單位對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有18.3%，其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有81.7%。
- ③ 醫事服務機構在宣達全民健保相關規定之時效性，表示不滿意者（有點不滿意、不滿意、非常不滿意）有32.1%其餘（尚可、有點滿意、滿意及非常滿意者）有67.9%。

3. 換發健保卡之管道

- ① 民眾換發健保卡之管道依序為：投保單位(58.7%)、醫院(20.2%)、健保局(13.9%)、鄉鎮市區公所(6.2%)及其他(1%)。
- ② 投保單位洽辦健保業務之方式依序為：郵寄辦理(61.8%)、親至健保局洽辦(33.6%)，而其他(2.8%)與網路線上申報(1.3%)甚少利用。
- ③ 醫事服務機構洽辦健保業務之方式依序為：郵寄辦理(48.1%)、親至

健保局洽辦(40.4%)、網路線上申報(7.5%)及其他(4.0%)。

4. 健保制度得到答覆之管道

- ① 民眾對健保制度有疑問時，93%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：詢問投保單位(46.4%)、洽詢健保局分局服務人員(36.6%)、健保局發行之文宣資料(14.7%)，而全球資訊網及電子郵件(0.9%)和其他管道(1.4%)較少利用。
- ② 投保單位對健保制度有疑問時，有93%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：詢問分局專責承辦人(66.9%)、健保局發行之文宣資料(23.0%)、業務說明會(5.9%)，而其他管道(2.8%)及全球資訊網及電子郵件(1.3%)較少利用。
- ③ 醫事服務機構對健保制度有疑問時，有92.3%同意有適當管道獲得答覆，獲得答覆之主要管道依序為：洽詢分局專責承辦人(60.6%)、健保局發行之文宣資料(17.7%)、業務說明會(14.7%)，而全球資訊網及電子郵件(3.1%)及其他管道(3.9%)較少利用。

5. 對健保特約醫院診所醫療服務之整體滿意度及不滿原因

民眾對健保特約醫院診所醫療服務之整體滿意度感到有點不滿意、不滿意及非常不滿意者達43.2%，不滿意之原因依序為：健保用藥品質較差(28.2%)、診療時間短(18.5%)、開藥天數太短(17.0%)、醫院巧立名目收取額外費用(16.7%)、掛號等候(14.6%)及其他(5.0%)。

6. 對定期舉辦說明會之意見

- ① 投保單位對健保局是否定期舉辦業務說明會，有71.3%之投保單位認為須定期舉辦業務說明會，舉辦之次數依序為：一年二次(43.8%)、一年一次(27.9%)、一年四次(17.4%)、一年三次(10.9%)。
- ② 醫事服務機構對健保局是否應定期舉辦業務說明會，有72.8%之醫事服務機構認為須定期舉辦業務說明會，舉辦之次數依序為：一年二次(40.5%)、一年一次(31.5%)、一年四次(16.7%)、一年三次(11.2%)。

7. 對全民健保制度之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對現行全民健保制度的看法，其意見分佈之百分比如下：

現行全民健保制度	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
制度不錯，不需改變	8.0%	6.2%	11.0%
只需再稍加改善	45.6%	48.8%	43.3%
需要一些重大改變	20.5%	18.1%	25.3%
需徹底改變	9.5%	6.4%	9.2%
沒意見	16.4%	20.4%	11.2%

8.對全民健保經營方式之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對經營方式之看法，其意見分佈之百分比如下：

經營方式	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
維持現狀	28.7%	31.5%	51.0%
由政府設立基金會，民間參與經營	25.4%	23.6%	1.8%
除了政府經營，民間亦可經營	18.8%	17.4%	15.8%
由政府監督健保制度，全部開放民營	23.0%	23.1%	11.1%
其他	4.1%	4.4%	8.3%

9.對健保整體滿意度之看法

一般民眾、投保單位及醫事服務機構三類受調者，對全民健保之整體滿意程度之看法，其意見分佈之百分比如下：

健保制度整體滿意度	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
非常滿意	4.7%	3.9%	4.8%
滿意	8.2%	6.5%	11.6%
有點滿意	12.3%	9.5%	11.6%
尚可	49.2%	45.8%	35.0%
有點不滿意	10.4%	12.4%	12.0%
不滿意	14.0%	21.2%	22.6%
非常不滿意	1.2%	0.7%	2.4%

7.5 對各分局滿意度評分建議

本研究對各分局之滿意度評分，係以民眾、投保單位、醫事服務機構對服務要素之期望程度與實際感受程度之差距值為原始評價，再利用 6.1.2 節的轉換公式，將差距值轉換為滿意度分數。在轉換過程中，滿意度評分的基準值 (μ') 和調整因子 (σ') 是需先設定的，其中，基準值 (μ') 的設定，不論是 80 分或 85 分，均不影響轉換後分局評分間的差距，而調整因子 (σ') 的大小，雖對評分結果之次序不影響，但對各分局評分的差距有所影響，例如表 6-1-2 中， $\sigma' = 5$ 時，分局評分最大值 (89.98) 與最小值 (78.91) 的差距是 2.07，而 $\sigma' = 15$ 時，分局評分最大值 (82.94) 與最小值 (76.74) 的差距則是 6.20。

本研究認為調整因子的選擇，可依據評分尺度大小和期望分數（或實際感受分數）標準差的比值來決定。以民眾對分局的評分為例（見表 6.1）：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{0.93} \text{ 則 } \sigma' = 13.2$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{0.92} \text{ 則 } \sigma' = 13.1$$

故在民眾滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 13（見表 6.2、6.3）。

以投保單位對分局的評分為例（見表 6.4）：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.09} \text{ 則 } \sigma' = 15.5$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.11} \text{ 則 } \sigma' = 15.8$$

故在投保單位滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 15（見表 6.5，6.6）。

以醫事服務機構對各分局的評分為例（見表 6.7）：

$$\text{若 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.25} \text{ 則 } \sigma' = 17.8$$

$$\text{或 } \frac{100}{\sigma'} = \frac{7}{1.23} \text{ 則 } \sigma' = 17.5$$

故在醫事服務機構滿意度評分部份，建議調整因子的設定值為 17(見表 6.8, 6.9)。

準此對各分局之服務滿意度評分結果如下表所示：

(以 80 分為評分基準)

分局	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	80.24	77.60	77.57
北區分局	78.09	80.87	80.58
中區分局	82.62	79.62	79.03
南區分局	82.15	82.21	80.39
高屏分局	78.93	79.23	79.61
東區分局	83.46	82.98	84.27

(以 85 分為評分基準)

分局	一般民眾	投保單位	醫事服務機構
台北分局	85.24	82.60	82.57
北區分局	83.09	85.87	85.58
中區分局	87.62	84.62	84.03
南區分局	87.15	87.21	85.93
高屏分局	83.93	84.23	84.61
東區分局	88.46	87.98	89.27

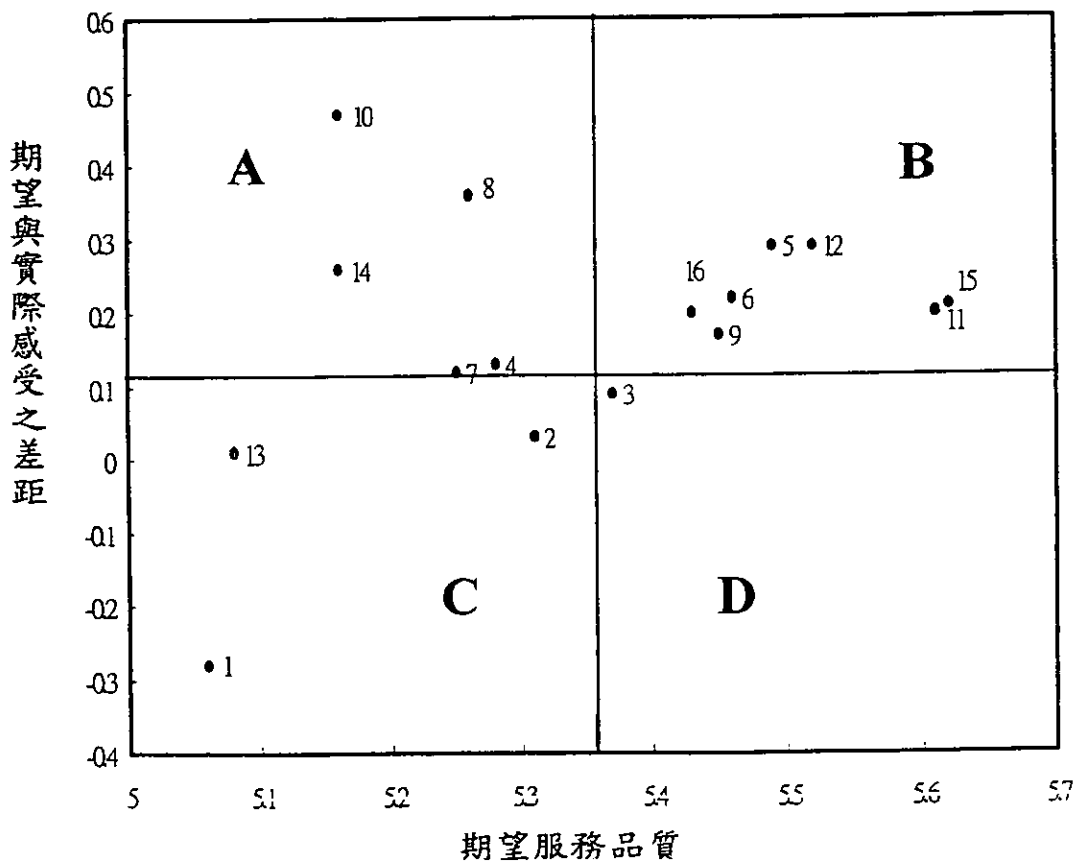
7.6 服務品質改善建議

服務品質滿意度之改善，可由圖 7.1 至圖 7.3 的管理矩陣中獲得改善的重點。若顧客對於服務品質要素之期望與實際感受之差距越大時表示急需改善，而顧客對服務品質期望程度之大小則表示顧客的重視程

度。因此，若重視程度高且期望與實際感受之差距越大時，表示管理者必須將此項目列為優先改善重點，因此，圖中 B 區域表最需改善之服務要素，其次為 A、C、D 區域。

1.對一般民眾加強服務品質之方針

各項服務品質要素中，應將申請加保等手續、申請及換發健保卡手續、諮詢服務、服務人員完成作業的效率及服務態度等服務項目列為優先加強之重點。而期望與實際感受之差距較大者，即對於服務品質較不滿意之民眾通常具有高學歷、未婚、年齡層較低之自由業或民營公司員工等特徵，對此等服務對象宜加強。

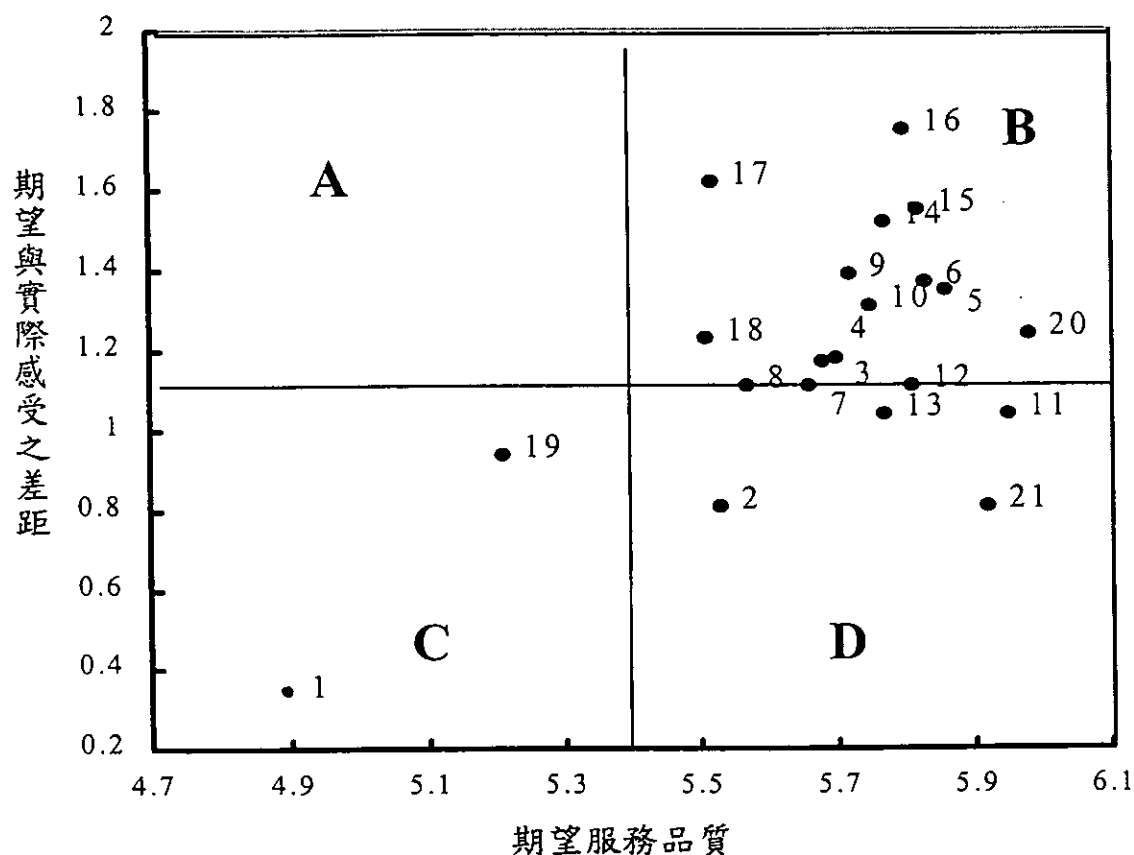


註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 7.1 服務品質管理矩陣(民眾)

2.對投保單位加強服務品質之方針

各項服務品質項目中，應將電話諮詢管道之暢通、申訴及抱怨處理、服務人員完成作業之效率與保費計算正確等服務項目列為優先加強之重點。

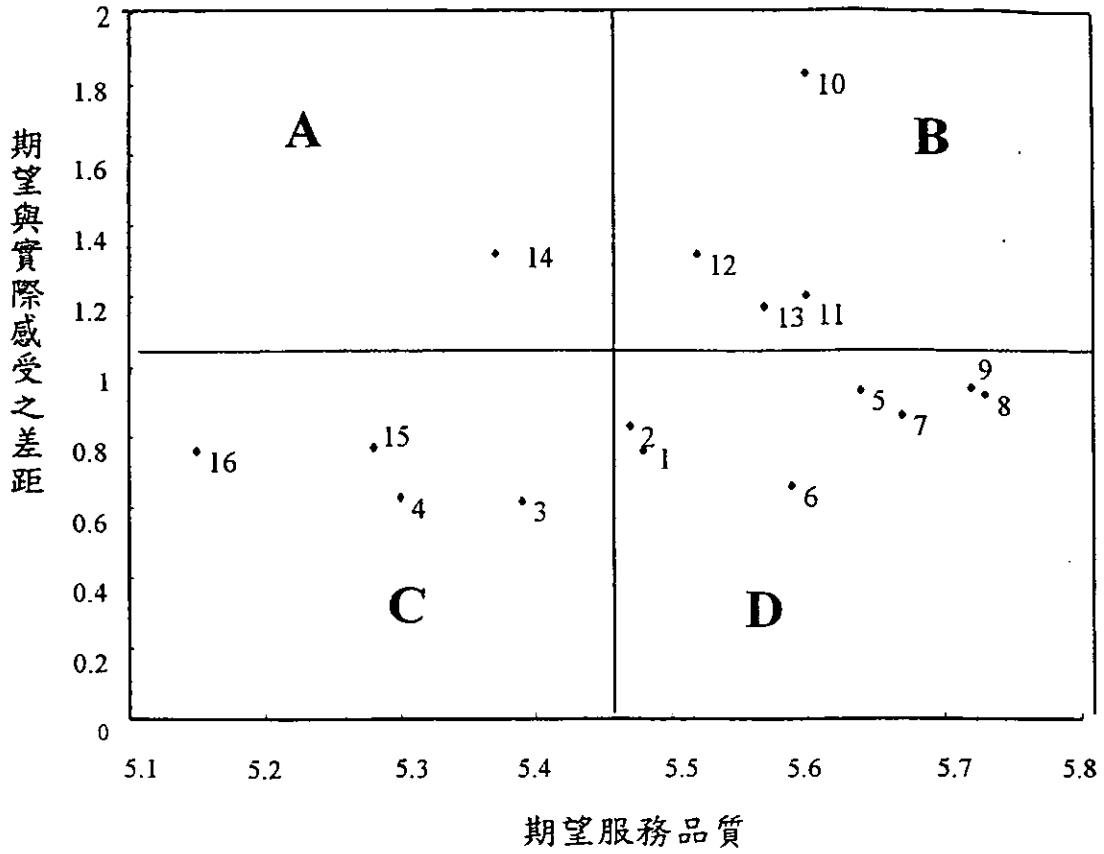


註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 7.2 服務品質管理矩陣(投保單位)

3.對醫事服務機構加強服務品質之方針

各項服務品質項目中，應將醫療費用申報及核付工作、業務諮詢服務、抱怨申訴服務及電話諮詢管道等服務項目列為優先加強之重點。對服務品質期望程度較高之醫事服務機構通常為區域醫院，健保局應加強對此類型醫事服務機構期望之服務要素加強服務，以提升服務品質滿意度。



註：矩陣中之數字表示問項之題號

圖 7.3 服務品質管理矩陣(醫事服務機構)

參考文獻

一、中文部份

1. 王泰隆，「由病患評估住院醫療品質之研究—以台北市立五家綜合醫院為例」，陽明醫學院管所碩士論文，民 82 年。
2. 石曜堂，「醫療品質評估」，醫院 11(2)，民 67，pp106-109。
3. 全民健康保險業務手冊，中央健康保險局，民國 85 年 12 月。
4. 朱永華，「醫院服務知覺品質與病患滿意度之關係研究」，成功大學碩士論文，民 84。
5. 吳彬安、譚開元、李三剛、張錦文，「放射線診斷部門醫療品質評估指標之研究」，醫院 29(2)，民 85，pp17-31。
6. 周文賢、林明珍，「某地區教學醫院住院病患對醫院服務品質滿意度之調查分析」，醫院 29(3)，民 85，pp.5-13。
7. 周瑞玲、李宏達，市場調查與行銷策略研擬，初版，華泰書局，民國 81 年 1 月。
8. 官錦鳳，「醫院品質保證之研究」，中國醫藥學院碩士論文，民 76。
9. 林芸芸，「醫生預期全民健康保險對醫療品質的衝擊」，中華家醫誌 3(1)，民 82，pp10-23。
10. 翁承泰，「醫院住院服務品質之實證研究—以兩家教學醫院骨科為例」，台大商研所碩士論文，民 82。
11. 張正二，「全民健保實施下如何提昇醫療服務品質」，醫院 28(4)，民 84，pp12-16。
12. 張維容，「醫院看護管理現況及病患滿意度情形之調查」，中國醫藥學院醫管所碩士論文，民 84。
13. 郭振鶴，行銷研究與個案分析，二版，華泰書局，民國 80 年 1 月。
14. 陳金記，「影響台北市立綜合醫院住院病患對醫療保健服務滿意度的相關因素調查研究」，師大衛生教育所碩文，民 78。
15. 陳昭良，「影響服務期望水準因素之探討—以醫院及速食店為例」，台大商研所碩士

- 論文，民 81。
16. 陳柏瑞，「全民健保療品質提昇」，醫衛生報導 5(11)，民 84，pp19-21。
 17. 陳碧霞，「精神科急診服務品質之調查研究」，中國醫藥學院醫管所碩士論文，民 81。
 18. 陳維昭，「台大醫院門診療品質管理」，醫院醫療品質保證研討會報告，民 81，pp81-82。
 19. 陳慶餘、李龍騰、邱泰鴻，「候診民眾對門診醫療服務的期望認知之調查」，中華民國家庭醫學雜誌，民 80，pp119-124。
 20. 曾淑貞，「台北市某醫院中醫門診初診病患滿意度與相關因素之研究」，師大衛生教育所碩士論文，民 75。
 21. 曾麗蓉，「醫院門診服務品質之實證研究」，政大商研所碩士論文，民 77。
 22. 黃志文，市場調查，初版，華泰書局，民國 83 年 7 月。
 23. 黃佳經，「醫院服務品質之探討」，醫院 28 (1)，民 84， pp27-30。
 24. 黃俊英，行銷研究：管理與技術，五版，華泰書局，民國 85 年 9 月。
 25. 黃慧娜，「急診服務與病患滿意度之調查研究—以台大醫院為例」，台大商研究所碩士論文，民 82。
 26. 黃懷玲，「內科住院病患滿意度之調查研究」，中國醫藥學院管理研究所碩士論文，民 77。
 27. 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園，社會及科學行為研究方法，東華書局，民 64。
 28. 廖俊宏，「台灣地區區域級醫院生產力及品質之研究」，中國醫藥學院醫管所碩士論文，民 80。
 29. 鍾國彪，「公保門診醫師與病患互動之研究：病患滿意度和遵醫囑服藥之探討」，陽明醫學院醫管所碩士論文，民 77。
 30. 韓揆，「醫療品質管理及門診服務品質定性指標」，中華衛誌，第 13 期，民 83，pp35-53。
 31. 譚醒朝、吳青芬，「門診醫療服務品質之研究—以台北市公保聯合門診中心為例」，管理會計 28，民 83，pp75-123。

二、英文部份

1. Andreassen T. W., "Dissatisfaction with Public Services : the Case of Public Transportation," *Journal of Services Marketing*, Vol. 9, No. 5, 1995, pp. 20-29.
2. Asubonteng P., McCleary K. J. and Swan J. E., "SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality," *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 6, 1996, PP. 62-81.
3. Babakus E. and Mangold W. G., "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an Empirical Investigation, " *Health Services Research*, Vol. 26 No. 6, February 1992, pp767-786.
4. Berry L. L., Zeithaml V. A. and Parasuraman A., "Quality Counts in Services Too, " *Business Horizons*, Vol. 28, 1988, pp42-52.
5. Bowers M. R., Swan J. E. and Koehler W. F., "What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery, " *Health Care Management Review*, Vol. 19 No.1, 1994, pp49-55.
6. Brown S. W. and Swartz T. A., "A Gap Analysis of Professional Service Quality, " *Journal of Marketing*, Vol. 53, 1989, pp92-98.
7. Cronin J. J. and Taylor S. A., "Measuring Service Quality: A reexamination and extension," *Journal of Marketing*, Vol. 56, July 1992, pp55-68.
8. Cronin J. J. and Taylor S. A., "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-expectations Measurement of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 58, January 1994, pp125-131.
9. Cuieford J. P., *Fundamental Statistics in Psychology and Education 4th ed.*, N. Y. : McGraw-Hill, 1965.
10. Edgett S. and Snow K., "Benchmarking Measurement of Customer Satisfaction, Quality and Performance for New Financial Service Products, " *The Journal of Service Marketing*, Vol. 10, No. 10, 1996, pp. 6-17.

11. Elliott K. M., Hall M. C. and Stiles G. W., "Service Quality in the Health Care Industry : How Are Hospitals Evaluated by the General Public ?," *Journal of Hospital Marketing*, Vol. 7 No. 1, 1992, pp113-124.
12. Erdos P., *Professional Mail Surveys*, McGraw-Hill, New York, 1970, pp.144-145.
13. Hallowell R., "The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study, *International Journal of Service Industry Management*," Vol. 7, No. 4, 1996, pp. 27-42.
14. Hair, J. F. Jr., Rolph E. A., Ronald L. T. and William C. B., *Multivariate Data Analysis with Reading*, 3rd ed., N. Y. : Macmillan Publishing Company, 1992.
15. Kish, and Hess, O., "A replacement procedure for reducing the bias of non-response", *American Statistician*, 13, 1959, pp.17-19.
16. Mowen J. C., Licata J. W., and McPhail J., "Waiting in the Emergency Room: How to Improve Patient Satisfaction," *Journal of Health Care Marketing*, Summer 1993, pp26-33.
17. Martin, W., "Defining what Quality Service Is for You," *Cornell HBR Quality*, February 1986, 33-38.
18. National Geographic Magazine, "Travel Patterns: National Geographic Households, Compared with U.S. Telephone Households, (Research Report), 1964.
19. O'Connor S. J. and Schewchuk R. M., "Comparing Service Quality Expectations in Hospitals and Health Care to other Service Business," *Journal of Hospital Marketing*, Vol. 5 No. 1, 1990, pp3-18 .
20. O'Connor S. J., Shewchuk R. M. and Bowers M. R., " A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior," *Journal of Hospital Marketing*, Vol. 6 No. 6, 1991, pp69-92.
21. Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall 1985, pp41-50.

22. Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L., "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, April 1988, pp12-40.
23. Powpaka S., "The Role of Outcome Quality as a Determinant of Overall Service Quality in Different Categories of Services Industry: An Empirical Investigation," *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 2, 1996, pp. 5-25.
24. Weekes D. J., Scott M. E. and Tidwell P. M., " Measuring Quality and Client Satisfaction in Professional Business Services Marketing," *Journal of Professional Services Marketing*, Vol. 14, No. 2, 1996, pp. 25-37.
25. Zeithaml V. A., Berry L. L. and Parasuraman A., "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 52, April 1988, pp35-48.
26. Zeithaml V. A., Berry L. L. and Parasuraman A., "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 60, April 1966, pp31-46.

第二部份

1. 下列各問項均與聯合服務中心之服務品質有關，請問您對聯合服務中心各項服務因素的滿意程度如何？請依您的意見在適當位置上打"✓"。

服務品質之滿意程度

非常 不 滿意	不 滿 意	有 點 不 滿 意	尚 可	有 點 滿 意	滿 意	非常 滿 意
---------------	-------------	-----------------------	--------	------------------	--------	--------------

整體印象

- | | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 聯合服務中心寬敞舒適 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 聯合服務中心各單位配置標示清楚 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 聯合服務中心提供完善的服務流程 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 聯合服務中心提供完整的業務說明資料 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 服務人員對民眾申辦事項能一次完成作業 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 服務人員能迅速有效的完成我的服務需求 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 聯合服務中心提供的服務時間合乎我的需要 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 聯合服務中心地點適中交通方便 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 服務人員態度親切應答有禮 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 等待服務的時間不會太長 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

換卡服務

- | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 申請健保卡換卡手續簡便 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

諮詢服務

- | | | | | | | | |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. 對於民眾之詢問能充分解答 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

宣傳推廣

- | | | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. 聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

申訴


- | | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. 服務人員能妥善處理民眾的申訴與抱怨 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

換保、加保等異動申請

- | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. 申請手續簡便 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 申請表格填寫容易 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. 請問您曾經在聯合服務中心櫃檯辦理過那些業務?(可複選)

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 換卡 | <input type="checkbox"/> (2) 詢問 |
| <input type="checkbox"/> (3) 換保、加保等異動 | <input type="checkbox"/> (4) 申訴 |
| <input type="checkbox"/> (5) 重大傷病卡申請 | <input type="checkbox"/> (6) 其他 |

您已完成問卷的 70%，請  翻頁繼續作答

3.請問您對健保局聯合服務中心之整體服務滿意程度如何？請依您的意見在適當位置上打"✓"。

整體服務滿意度						
非常 不 滿 意	不 滿 意	有 點 不 滿 意	尚 可	有 點 滿 意	滿 意	非 常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：請問您的基本資料

1.性別

- (1) 男 (2) 女

2.年齡

- (1) 18歲以下 (2) 18-24歲 (3) 25-34歲 (4) 35-44歲
 (5) 45-55歲 (6) 55-64歲 (7) 65歲以上

3.教育程度

- (1) 國小(含以下) (2) 國中 (3) 高中 (4) 專科
 (5) 大學 (6) 研究所以上

4.職業

- (1)軍公教人員 (2)民營公司員工 (3)公司商店負責人
 (4)領有專業證照之自由業 (5)參加職業工會的會員 (6)農漁民
 (7)學生 (8)家庭主婦 (9)無業
 (10)退休人員 (11)其他 _____

5.婚姻狀況

- (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他

6.個人每月收入

- (1) 2萬元以下 (2) 2萬~4萬 (3) 4萬~6萬
 (4) 6萬~8萬 (5) 8萬~10萬 (6) 10萬元以上

7.請問您去年(86年)健保卡使用情況

- (1)完全未使用 (2) A卡以內 (3) B卡以內
 (4) C卡以內 (5) D卡以內 (6) E卡以內
 (7) E卡以上

8.請問您的居住地區？

- | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 台北市 | <input type="checkbox"/> (2) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (3) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (4) 桃園縣 | <input type="checkbox"/> (5) 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> (6) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (7) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (8) 台中市 | <input type="checkbox"/> (9) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10)彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> (11)南投縣 | <input type="checkbox"/> (12)雲林縣 | <input type="checkbox"/> (13)嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14)嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15)台南市 |
| <input type="checkbox"/> (16)台南縣 | <input type="checkbox"/> (17)高雄市 | <input type="checkbox"/> (18)高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19)屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20)宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21)花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22)台東縣 | <input type="checkbox"/> (23)澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24)金門縣 | <input type="checkbox"/> (25)連江縣 |

～問卷到此結束，請交回現場訪查員，謝謝您的協助～

☺ 祝您健康快樂 ☺

附錄二 一般民眾服務品質滿意度調查問卷

親愛的先生、小姐：您好！

感謝您對全民健康保險的支持與參與，使健保業務得以穩定地推展。為確保更完善的服務，期盼您提供寶貴的意見，以作為本局改進之參考。敬請您真實的填答問卷，謝謝您的協助！ 謹此 敬祝

健康快樂

中央健康保險局 敬啟

第一部份：請問您對目前全民健保制度之相關措施之看法如何？請在適當位置上打"✓"。

1. 通常您是透過何種管道得知全民健保相關訊息？(可複選)

- (1) 投保單位 (2) 健保局發行之刊物手冊 (3) 報紙
 (4) 電視 (5) 廣播 (6) 全球資訊網
 (7) 其他管道 (請說明) _____ (8) 未曾利用上述管道

2. 您對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意？

時效性滿意程度						
非	不	有	有	非		
常	滿	點	點	滿	常	
不	滿	不	尚	滿	滿	
滿	意	滿	可	意	意	
意		意		意	意	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 請問您通常經由何種管道申請換發健保卡？(可複選)

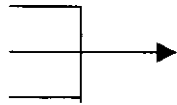
- (1) 鄉鎮市區公所 (2) 投保單位
 (3) 醫院 (4) 健保局
 (5) 其他(請說明) _____

4. 當您對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

- (1) 是 → 經由那些管道得到答覆 (可複選)
 1 詢問投保單位 2 洽詢健保局分局服務人員
 3 健保局發行之文宣資料 4 全球資訊網/電子郵件
 5 其他 (請說明) _____
 (2) 否 → 為什麼？(請說明) _____

5. 請問您對健保特約醫院診所的醫療服務之整體滿意程度如何？

- (1) 非常不滿意
- (2) 不滿意
- (3) 有點不滿意
- (4) 尚可
- (5) 有點滿意
- (6) 滿意
- (7) 非常滿意



5.1 不滿意的原因為

- 1 掛號等候時間太長
- 2 診療時間短
- 3 醫院巧立名目，額外收取費用
- 4 健保用藥品質較差
- 5 開藥的天數太短
- 6 其他(請說明)

6. 請問您對目前全民健保制度看法為何？

- (1) 制度不錯，不需改變
- (2) 只需再稍加改善
- (3) 需要一些重大改變
- (4) 需要徹底改變
- (5) 沒意見

7. 您認為全民健保應如何經營？

- (1) 維持現狀
- (2) 由政府設立基金會，民間參與經營
- (3) 除了政府經營，民間亦可經營
- (4) 由政府監督健保制度，全部開放民營
- (5) 其他(請說明) _____

8. 請問您對全民健保制度之整體滿意程度為何？

對全民健保制度之整體滿意程度						
非	不	有	尚	有	滿	非
常	滿	點	可	點	意	常
不	意	不		滿		滿
滿		滿		意		意
意		意				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 請問您對全民健保制度滿意程度的評估標準是依據下列何項因素？(可複選)

- (1) 健保制度本身完善與否
- (2) 健保局的行政效率
- (3) 其他(請說明) _____

您已完成問卷的 60%，請 翻頁繼續作答

第二部份：請問您的基本資料

1.性別

- (1) 男 (2) 女

2.年齡

- (1) 18歲以下 (2) 18-24歲 (3) 25-34歲 (4) 35-44歲
 (5) 45-55歲 (6) 55-64歲 (7) 65歲以上

3.教育程度

- (1) 國小(含以下) (2) 國中 (3) 高中 (4) 專科
 (5) 大學 (6) 研究所以上

4.職業

- (1)軍公教人員 (2)民營公司員工 (3)公司商店負責人
 (4)領有專業證照之自由業 (5)參加職業工會的會員 (6)農漁民
 (7)學生 (8)家庭主婦 (9)無業
 (10)退休人員 (11)其他(請說明) _____

5.婚姻狀況

- (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他(請說明) _____

6.個人每月收入

- (1) 2萬元以下 (2) 2萬~4萬 (3) 4萬~6萬
 (4) 6萬~8萬 (5) 8萬~10萬 (6) 10萬元以上

7.請問您去年(86年)健保卡使用情況

- (1)完全未使用 (2) A卡以內 (3) B卡以內
 (4) C卡以內 (5) D卡以內 (6) E卡以內
 (7) E卡以上

8.請問您的居住地區?

- (1) 台北市 (2) 台北縣 (3) 基隆市 (4) 桃園縣 (5) 新竹市
 (6) 新竹縣 (7) 苗栗縣 (8) 台中市 (9) 台中縣 (10)彰化縣
 (11)南投縣 (12)雲林縣 (13)嘉義市 (14)嘉義縣 (15)台南市
 (16)台南縣 (17)高雄市 (18)高雄縣 (19)屏東縣 (20)宜蘭縣
 (21)花蓮縣 (22)台東縣 (23)澎湖縣 (24)金門縣 (25)連江縣

~~問卷到此結束，填寫完後，請裝入回郵信封寄回~~

☺ 祝您健康快樂 ☺

三、請問您對所屬分局提供之服務的整體滿意程度為何？

對分局服務品質之整體滿意程度						
非常 不滿意	不 滿意	有 點 不 滿意	尚 可	有 點 滿 意	滿 意	非 常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、請問您對目前全民健保制度相關措施之看法如何？請在適當的位置上打"✓"。

1. 請問您是透過何種管道得知健保相關訊息？（可複選）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 健保局發行之刊物、業務手冊 | <input type="checkbox"/> (2) 業務說明會 |
| <input type="checkbox"/> (3) 傳真回覆(FOD)系統 | <input type="checkbox"/> (4) 報紙 |
| <input type="checkbox"/> (5) 電視 | <input type="checkbox"/> (6) 廣播 |
| <input type="checkbox"/> (7) 全球資訊網 | <input type="checkbox"/> (8) 其他管道 (請說明) _____ |
| <input type="checkbox"/> (9) 未曾利用上述管道 | |

2. 您對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意？

時效性滿意程度						
非常 不滿意	不 滿意	有 點 不 滿意	尚 可	有 點 滿 意	滿 意	非 常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 請問您洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理？（可複選）

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 親自健保局洽辦 | <input type="checkbox"/> (2) 郵寄辦理 |
| <input type="checkbox"/> (3) 網路線上申報 | <input type="checkbox"/> (4) 其他(請說明) _____ |

4. 當您對承保相關規定有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

- (1) 是 → 經由那些管道得到答覆 (可複選)
- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 洽詢分局專責承辦人 | <input type="checkbox"/> 2 健保局發行之文宣資料 |
| <input type="checkbox"/> 3 業務說明會 | <input type="checkbox"/> 4 全球資訊網/電子郵件 |
| <input type="checkbox"/> 5 其他 (請說明) _____ | |

- (2) 否 → 為什麼？ (請說明) _____

您已完成問卷的 70%，請 翻頁繼續作答

五、基本資料

1. 請問 貴單位所在地區為

- | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 台北市 | <input type="checkbox"/> (2) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (3) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (4) 桃園縣 | <input type="checkbox"/> (5) 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> (6) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (7) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (8) 台中市 | <input type="checkbox"/> (9) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 | <input type="checkbox"/> (13) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15) 台南市 |
| <input type="checkbox"/> (16) 台南縣 | <input type="checkbox"/> (17) 高雄市 | <input type="checkbox"/> (18) 高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22) 台東縣 | <input type="checkbox"/> (23) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24) 金門縣 | <input type="checkbox"/> (25) 連江縣 |

2. 貴單位屬於以下何種性質之保險對象

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 第一類保險對象 | <input type="checkbox"/> (2) 第二類保險對象 | <input type="checkbox"/> (3) 第三類保險對象 |
| <input type="checkbox"/> (4) 第四類保險對象 | <input type="checkbox"/> (5) 第五類保險對象 | <input type="checkbox"/> (6) 第六類保險對象 |

3. 貴單位之被保險人數及其眷屬之總加保人數

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 20 人以下 | <input type="checkbox"/> (2) 21-50 人 | <input type="checkbox"/> (3) 51-100 人 |
| <input type="checkbox"/> (4) 101-200 人 | <input type="checkbox"/> (5) 201-500 人 | <input type="checkbox"/> (6) 501-1000 人 |
| <input type="checkbox"/> (7) 1001-2000 人 | <input type="checkbox"/> (8) 2000 人以上 | |

4. 請問 貴單位之行業別？

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 農、林、漁、牧業 | <input type="checkbox"/> (2) 礦業及土石採取業 |
| <input type="checkbox"/> (3) 製造業 | <input type="checkbox"/> (4) 水電燃氣業 |
| <input type="checkbox"/> (5) 營造業 | <input type="checkbox"/> (6) 商業(批發、零售、國貿、飲食業) |
| <input type="checkbox"/> (7) 運輸、倉儲、通信業 | <input type="checkbox"/> (8) 金融、保險、不動產業 |
| <input type="checkbox"/> (9) 工商服務業 | <input type="checkbox"/> (10) 社會服務及個人服務業 |
| <input type="checkbox"/> (11) 公共行政業 | <input type="checkbox"/> (12) 其他(請說明) _____ |

5. 請問 貴單位資本額為

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 100 萬以下 | <input type="checkbox"/> (2) 101-500 萬 | <input type="checkbox"/> (3) 501-1000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (4) 1001-1500 萬 | <input type="checkbox"/> (5) 1501-2000 萬 | <input type="checkbox"/> (6) 2001-3000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (7) 3001-4000 萬 | <input type="checkbox"/> (8) 4000 萬以上 | |

6. 請問 貴單位每年之營業額(或公務預算)為

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 500 萬以下 | <input type="checkbox"/> (2) 500-1000 萬 | <input type="checkbox"/> (3) 1001-2000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (4) 2001-5000 萬 | <input type="checkbox"/> (5) 5001 萬-1 億 | <input type="checkbox"/> (5) 1 億-2 億 |
| <input type="checkbox"/> (6) 2 億-4 億 | <input type="checkbox"/> (7) 4 億以上 | |

～問卷到此結束，填寫完後，請裝入回郵信封寄回～

☺ 祝您健康快樂 ☺

三、請問您對所屬分局提供之服務的整體滿意程度為何？

對分局服務品質之整體滿意程度						
非	不	有	有	非		
常	滿	點	尚	點	滿	常
不	滿	不	可	滿	意	滿
滿	意	滿		意		意
意		意				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、請問您對目前全民健保制度相關措施之看法如何？請在適當的位置上打"✓"。

1. 請問您是透過何種管道得知健保相關訊息？（可複選）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 健保局發行之刊物、業務手冊 | <input type="checkbox"/> (2) 業務說明會 |
| <input type="checkbox"/> (3) 傳真回覆(FOD)系統 | <input type="checkbox"/> (4) 報紙 |
| <input type="checkbox"/> (5) 電視 | <input type="checkbox"/> (6) 廣播 |
| <input type="checkbox"/> (7) 全球資訊網 | <input type="checkbox"/> (8) 其他管道（請說明）_____ |
| <input type="checkbox"/> (9) 未曾利用上述管道 | |

2. 您對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意？

時效性滿意程度						
非	不	有	有	非		
常	滿	點	尚	點	滿	常
不	滿	不	可	滿	意	滿
滿	意	滿		意		意
意		意				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


3. 請問您洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理？（可複選）

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 親自健保局洽辦 | <input type="checkbox"/> (2) 郵寄辦理 |
| <input type="checkbox"/> (3) 網路線上申報 | <input type="checkbox"/> (4) 其他(請說明)_____ |

4. 當您對承保相關規定有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

- (1) 是 → 經由那些管道得到答覆（可複選）
- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 洽詢分局專責承辦人 | <input type="checkbox"/> 2 健保局發行之文宣資料 |
| <input type="checkbox"/> 3 業務說明會 | <input type="checkbox"/> 4 全球資訊網/電子郵件 |
| <input type="checkbox"/> 5 其他（請說明）_____ | |

(2) 否 → 為什麼？（請說明）_____

您已完成問卷的 70%，請  翻頁繼續作答

五、基本資料

1.請問 貴單位所在地區為

- | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 台北市 | <input type="checkbox"/> (2) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (3) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (4) 桃園縣 | <input type="checkbox"/> (5) 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> (6) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (7) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (8) 台中市 | <input type="checkbox"/> (9) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10)彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> (11)南投縣 | <input type="checkbox"/> (12)雲林縣 | <input type="checkbox"/> (13)嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14)嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15)台南市 |
| <input type="checkbox"/> (16)台南縣 | <input type="checkbox"/> (17)高雄市 | <input type="checkbox"/> (18)高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19)屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20)宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21)花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22)台東縣 | <input type="checkbox"/> (23)澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24)金門縣 | <input type="checkbox"/> (25)連江縣 |

2.貴單位屬於以下何種性質之保險對象

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 第一類保險對象 | <input type="checkbox"/> (2) 第二類保險對象 | <input type="checkbox"/> (3) 第三類保險對象 |
| <input type="checkbox"/> (4) 第四類保險對象 | <input type="checkbox"/> (5) 第五類保險對象 | <input type="checkbox"/> (6) 第六類保險對象 |

3.貴單位之被保險人數及其眷屬之總加保人數

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 20 人以下 | <input type="checkbox"/> (2) 21-50 人 | <input type="checkbox"/> (3) 51-100 人 |
| <input type="checkbox"/> (4) 101-200 人 | <input type="checkbox"/> (5) 201-500 人 | <input type="checkbox"/> (6) 501-1000 人 |
| <input type="checkbox"/> (7) 1001-2000 人 | <input type="checkbox"/> (8) 2000 人以上 | |

4.請問 貴單位之行業別？

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1)農、林、漁、牧業 | <input type="checkbox"/> (2)礦業及土石採取業 |
| <input type="checkbox"/> (3)製造業 | <input type="checkbox"/> (4)水電燃氣業 |
| <input type="checkbox"/> (5)營造業 | <input type="checkbox"/> (6)商業(批發、零售、國貿、飲食業) |
| <input type="checkbox"/> (7)運輸、倉儲、通信業 | <input type="checkbox"/> (8)金融、保險、不動產業 |
| <input type="checkbox"/> (9)工商服務業 | <input type="checkbox"/> (10)社會服務及個人服務業 |
| <input type="checkbox"/> (11)公共行政業 | <input type="checkbox"/> (12)其他 (請說明) _____ |

5.請問 貴單位資本額為

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 100 萬以下 | <input type="checkbox"/> (2) 101-500 萬 | <input type="checkbox"/> (3) 501-1000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (4) 1001-1500 萬 | <input type="checkbox"/> (5) 1501-2000 萬 | <input type="checkbox"/> (6) 2001-3000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (7) 3001-4000 萬 | <input type="checkbox"/> (8) 4000 萬以上 | |

6.請問 貴單位每年之營業額 (或公務預算) 為

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 500 萬以下 | <input type="checkbox"/> (2) 500-1000 萬 | <input type="checkbox"/> (3) 1001-2000 萬 |
| <input type="checkbox"/> (4) 2001-5000 萬 | <input type="checkbox"/> (5) 5001 萬-1 億 | <input type="checkbox"/> (6) 1 億-2 億 |
| <input type="checkbox"/> (7) 2 億-4 億 | <input type="checkbox"/> (8) 4 億以上 | |

~~問卷到此結束，填寫完後，請裝入回郵信封寄回~~

☺ 祝您健康快樂 ☺

附錄五 醫事服務機構服務品質期望程度問卷

醫事服務機構負責人（承辦人）您好：

感謝您對全民健康保險的支持與參與，使健保業務得以穩定地推展。為確保更完善的服務，期盼您提供寶貴的意見，以作為本局改進之參考。本問卷主要為瞭解您對健保局分局提供之服務的期望程度，敬請您真實的填答問卷。再次謝謝您的協助。 謹此 敬祝
健康快樂

中央健康保險局 敬啟

一、請問 貴院(所)健保特約醫療業務承辦所屬分局為

- (1)台北分局 (2)北區分局 (3)中區分局
 (4)南區分局 (5)高屏分局 (6)東區分局

二、下列各問項均與健保局之服務品質有關，請問您對所屬分局提供下列各項服務的期望程度高低為何？請依您的意見在適當位置上打"✓"。

服務要素之期望程度

非	很		普		很	非
常	低		通		高	常
低	低				高	高

整體服務

- | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.分局提供完善的服務流程····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2.分局提供完整的業務說明資料····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3.分局提供的服務時間合乎我們的需要····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4.分局地點適中交通方便····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.服務人員對於特約醫事服務機構的申辦事項能一次完成作業·· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 6.服務人員態度親切，應答有禮····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

醫療費用申報、核付

- | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.門診醫療費用申請表，易於填寫····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.醫療費用核付申請手續簡便····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9.醫療費用申報及核付審核快速····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 10.醫療費用申報及核付審核合理····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

諮詢、申訴

- | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 11.有固定的服務人員且熟悉業務，足以回應醫療院所的詢問··· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 12.服務人員能妥善處理我們的抱怨及申訴····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 13.使用電話詢問可迅速得到回應····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

宣傳輔導

- | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 14.分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 15.透過出版刊物可以瞭解到中央健保局的醫療重要措施····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 16.分局舉辦之業務說明會····· | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

三、請問您對所屬分局提供之服務的整體滿意程度為何？

對分局服務品質之整體滿意程度						
非常 不滿意	不 滿意	有點 不滿意	尚 可	有 點 滿意	滿 意	非 常 滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、請問您對目前全民健保制度相關措施之看法如何？請在適當的位置上打"✓"。

1. 請問您是透過何種管道得知健保相關訊息？（可複選）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 健保局發行之刊物、業務手冊 | <input type="checkbox"/> (2) 業務說明會 |
| <input type="checkbox"/> (3) 傳真回覆 (FOD) 系統 | <input type="checkbox"/> (4) 報紙 |
| <input type="checkbox"/> (5) 電視 | <input type="checkbox"/> (6) 廣播 |
| <input type="checkbox"/> (7) 全球資訊網 | <input type="checkbox"/> (8) 其他管道 (請說明) _____ |
| <input type="checkbox"/> (9) 未曾利用上述管道 | |

2. 您對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意？

時效性滿意程度						
非常 不滿意	不 滿意	有點 不滿意	尚 可	有 點 滿意	滿 意	非 常 滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 請問您洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理？（可複選）

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 親自健保局洽辦 | <input type="checkbox"/> (2) 郵寄辦理 |
| <input type="checkbox"/> (3) 網路線上申報 | <input type="checkbox"/> (4) 其他(請說明) _____ |

4. 當您對相關規定有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

- (1) 是 → 經由那些管道得到答覆 (可複選)
- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 洽詢分局專責承辦人 | <input type="checkbox"/> 2 健保局發行之文宣資料 |
| <input type="checkbox"/> 3 業務說明會 | <input type="checkbox"/> 4 全球資訊網/電子郵件 |
| <input type="checkbox"/> 5 其他(請說明) _____ | |

- (2) 否 → 為什麼？(請說明) _____

五、基本資料

1. 請問 貴單位所在地區為

- | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 台北市 | <input type="checkbox"/> (2) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (3) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (4) 桃園縣 | <input type="checkbox"/> (5) 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> (6) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (7) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (8) 台中市 | <input type="checkbox"/> (9) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 | <input type="checkbox"/> (13) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15) 台南市 |
| <input type="checkbox"/> (16) 台南縣 | <input type="checkbox"/> (17) 高雄市 | <input type="checkbox"/> (18) 高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22) 台東縣 | <input type="checkbox"/> (23) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24) 金門縣 | <input type="checkbox"/> (25) 連江縣 |

2. 請問 貴院(所)屬於

- | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 醫學中心 | <input type="checkbox"/> (2) 區域醫院 | <input type="checkbox"/> (3) 地區醫院 |
| <input type="checkbox"/> (4) 西醫診所 | <input type="checkbox"/> (5) 牙醫診所 | <input type="checkbox"/> (6) 中醫醫院或診所 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他 (請說明) _____ | | |

3. 請問貴院(所)之病床數為..... 床

4. 請問 貴院(所)之員工人數為

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 1-5 人 | <input type="checkbox"/> (2) 6-10 人 | <input type="checkbox"/> (3) 11-20 人 | <input type="checkbox"/> (4) 21-50 人 |
| <input type="checkbox"/> (5) 51-100 人 | <input type="checkbox"/> (6) 101-200 人 | <input type="checkbox"/> (7) 201-500 人 | <input type="checkbox"/> (8) 501-1000 人 |
| <input type="checkbox"/> (9) 1000 人以上 | | | |

~~問卷到此結束，填寫完後，請裝入回郵信封寄回~~

☺ 祝您健康快樂 ☺

三、請問您對所屬分局提供之服務的整體滿意程度為何？

對分局服務品質之整體滿意程度

非常 不滿意	不 滿意	有點 不滿意	尚 可	有 點 滿意	滿 意	非常 滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、請問您對目前全民健保制度相關措施之看法如何？請在適當的位置上打"✓"。

1. 請問您是透過何種管道得知健保相關訊息？（可複選）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 健保局發行之刊物、業務手冊 | <input type="checkbox"/> (2) 業務說明會 |
| <input type="checkbox"/> (3) 傳真回覆 (FOD) 系統 | <input type="checkbox"/> (4) 報紙 |
| <input type="checkbox"/> (5) 電視 | <input type="checkbox"/> (6) 廣播 |
| <input type="checkbox"/> (7) 全球資訊網 | <input type="checkbox"/> (8) 其他管道 (請說明) _____ |
| <input type="checkbox"/> (9) 未曾利用上述管道 | |

2. 您對健保局在宣達全民健保相關規定之時效性是否滿意？

時效性滿意程度

非常 不滿意	不 滿意	有點 不滿意	尚 可	有 點 滿意	滿 意	非常 滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


3. 請問您洽辦健保業務時，通常是以何種方式辦理？（可複選）

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 親自健保局洽辦 | <input type="checkbox"/> (2) 郵寄辦理 |
| <input type="checkbox"/> (3) 網路線上申報 | <input type="checkbox"/> (4) 其他(請說明) _____ |

4. 當您對相關規定有疑問時，是否有適當管道得到答覆？

- (1) 是 → 經由那些管道得到答覆 (可複選)
- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 洽詢分局專責承辦人 | <input type="checkbox"/> 2 健保局發行之文宣資料 |
| <input type="checkbox"/> 3 業務說明會 | <input type="checkbox"/> 4 全球資訊網/電子郵件 |
| <input type="checkbox"/> 5 其他(請說明) _____ | |

- (2) 否 → 為什麼？(請說明) _____

您已完成問卷的 70%，請  翻頁繼續作答

五、基本資料

1. 請問 貴單位所在地區為

- | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 台北市 | <input type="checkbox"/> (2) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (3) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (4) 桃園縣 | <input type="checkbox"/> (5) 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> (6) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (7) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (8) 台中市 | <input type="checkbox"/> (9) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 | <input type="checkbox"/> (13) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15) 台南市 |
| <input type="checkbox"/> (16) 台南縣 | <input type="checkbox"/> (17) 高雄市 | <input type="checkbox"/> (18) 高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22) 台東縣 | <input type="checkbox"/> (23) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24) 金門縣 | <input type="checkbox"/> (25) 連江縣 |

2. 請問 貴院(所)屬於

- | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 醫學中心 | <input type="checkbox"/> (2) 區域醫院 | <input type="checkbox"/> (3) 地區醫院 |
| <input type="checkbox"/> (4) 西醫診所 | <input type="checkbox"/> (5) 牙醫診所 | <input type="checkbox"/> (6) 中醫醫院或診所 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他 (請說明) _____ | | |

3. 請問貴院(所)之病床數為_____ 床

4. 請問 貴院(所)之員工人數為

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 1-5 人 | <input type="checkbox"/> (2) 6-10 人 | <input type="checkbox"/> (3) 11-20 人 | <input type="checkbox"/> (4) 21-50 人 |
| <input type="checkbox"/> (5) 51-100 人 | <input type="checkbox"/> (6) 101-200 人 | <input type="checkbox"/> (7) 201-500 人 | <input type="checkbox"/> (8) 501-1000 人 |
| <input type="checkbox"/> (9) 1000 人以上 | | | |

~~問卷到此結束，填寫完後，請裝入回郵信封寄回~~

☺ 祝您健康快樂 ☺

附錄七 中央健康保險局委託計畫「服務品質滿意度問卷調查」 各分局意見彙總表

分局別	建議事項	說明
台 北 分 局	<p>一、聯合服務中心</p> <p>1.有關問卷第二部份「櫃檯辦理項目」之建議： (1)洽辦項目建議以服務中心主要且較具體之服務項目(如補開繳款單或明細表、承保資料查詢更正)代替「諮詢」、「申訴」等籠統用詞。 (2)「換保、加保等異動」建議改為「轉出、轉入等異動申報」。 (3)「重大傷病申請」建議改為「重大傷病卡申請」。</p> <p>2.有關問卷之「整體印象」欄： (1)部份調查題目易使民眾混淆，如第4、6、7及5、8、11。 (2)建議增加下列題目：「提供服務設施完善」、「志工人員服務親切」。</p> <p>3.第三部份「得知健保訊息管道」建議增加「聯合服務中心」。</p> <p>二、承保業務</p> <p>1.第一部份之整體印象部份： 部份調查題目易使民眾混淆，如第5、7、9。 2.第四部份第二題答案部份「…….保險人」應改為「…….保險對象」。</p>	<p>→民眾至聯合服務中心櫃檯辦理業務之調查，旨在分類後進行交叉分析，若以服務項目細分則喪失足量性(substantiality)。</p> <p>→「換保、加保等異動」對一般民眾較易瞭解。</p> <p>→依建議意見修正</p> <p>→參考後適度修正</p> <p>→參考後併入「整體服務」不同第1、9題修正</p> <p>→第三部份第1題係民眾被動得知健保訊息之管道，因而以健保局宣導之管道設計選項。</p> <p>→參考後適度修正</p> <p>→依健保作業手冊應為「被保險人」</p>

分局別	建議事項	說明
台北市分局	<p>三、醫事機構分面</p> <p>1. 「整體服務」項中第一題「分局提供完善的服務流程及業務說明資料」，應屬於第二個問題，請分列二題。</p> <p>2. 「醫療費用申報、核付」項中第七題「門診醫療費用申請表易於填寫」及第九題「醫療費用核付申請手續簡便」係為總局之統一規定，建議不列入各分局滿意度評比；另第八題「分局能充分的支援我們所需的醫療資源」，醫療資源應改為行政資源。</p> <p>3. 「輔導」項中第十六題「定期舉辦業務說明會」建議改為「分局舉辦之業務說明會」。</p> <p>4. 第五大題第二題只調查對「時效性」是否滿意，建議增加對「可近性」之滿意度調查。</p> <p>5. 第五大題第六題「最希望健保局辦理哪一類之業務說明會」選項中建議再加(6)其他。</p> <p>6. 第六大題第二題「請問 貴院所屬於」是指開業執照登錄還是評鑑等級，有無需要再明確一點？</p> <p>四、保險對象方面(一般民眾)</p> <p>1. 第一部份</p> <p>(1) 第二題僅就時效性調查，建議就可近性再設計一題。</p> <p>(2) 第三題僅調查換卡之管道，建議對換卡方式之滿意度亦予調查。</p> <p>(3) 第四題「當您對健保制度有疑問時，是否有適當管道得到答覆？」(一)「是」的選項建議改為1.洽詢健保局分局服務人員2.健保局發行之文宣資料3.詢問投保單位4.健保局全球資訊網/電子郵件5.參加業務說明會6.其他</p>	<p>→依建議意見修正</p> <p>→第7、9題是否列入滿意度評比，擬與總局研究，第8題刪除。</p> <p>→參照修正</p> <p>→併入於第五部份第1題修正。</p> <p>→依建議意見修正</p> <p>→本題旨在瞭解醫事服務機構之類型</p> <p>→併入於第1題修正</p> <p>→本題旨在瞭解換卡管道而非換卡之滿意度</p> <p>→依建議意見修正</p>

分局別	建議事項	說明
	<p>(4) 第五題及第六題(有二題)似乎為相關題，因民眾未必不滿意，建議應於第六題加註「上題勾選不滿意者請作第六題」；另第六題選項一「掛號等後時間太長」應為「掛號等候時間太長」。</p> <p>(5) 第八題之「中央健保制度」建議改為「健保局現行體制」較為明確。</p> <p>2. 第二部份</p> <p>(1) 第四題職業中選項五：「參加職業工會的工人」建議改為「參加職業工會的會員」。</p> <p>(2) 基本資料除居住地區外，建議加上「投保分局」。</p>	<p>→ 依建議意見修正。</p> <p>→ 依建議意見修正。</p> <p>→ 依建議意見修正。</p> <p>→ 參照修正</p>
北 區 分 局	<p>一. 整體建議</p> <p>1. 滿意度調查之目的在了解顧客服務最終成果，滿意度問卷題目之設計應以業務目的為調查對象，不應是服務管道、內容或方式(如對於定期舉辦業務說明會是否滿意，應改問對於業務了解之程度是否滿意)。各分局對於各項業務之推動有不同之做法，為達到目的所採取的策略雖不相同，惟最終令顧客滿意才是重點，無法了解最終結果。</p> <p>2. 重要度調查之目的在了解顧客對各項服務之需求程度，二在了解顧客希望分局執行業務使用之方法或途徑，應分為兩部分。對於各項服務之需求程度，應與滿意度調查之問題相同，將來可做為計算分局整體滿意度之權數；對於分局執行業務使用之方法或途徑，應有系統之列舉各項作業可能之執行方式，供顧客勾選重要度，可能漏列的部分應以開放式問卷由顧客自行填寫其認為合適的方式及重要度。</p>	<p>→ 滿意度調查之問項，可採用I-P-O或C-I-P-P等觀點設計，所提意見係就output之觀點。然而並非所有服務均可以output清楚的衡量，有關服務滿意度調查之文獻，如SERVQUAL量表及由服務構面進行衡量。本研究兼採SERVQUAL之觀點，並包含整體滿意度之衡量(第二部份，第3題)</p> <p>→ 本研究含有對服務之重視(需求)程度及滿意度二類調查</p>

分局別	建議事項	說明
	<p>二、民眾滿意度</p> <p>一般服務滿意度之問卷內容多屬對健保制度、特約院所整體滿意度之問項，此類滿意度有城鄉間差距，以此作為分局對轄區民眾一般服務之評分，對於轄區都市化程度較高之分局不公平。民眾對健保制度滿意與否應作為健保執行之服務項目（如繳費方便性、就醫可近性等）作為評核標的較適當。</p> <p>三、名詞統一</p> <p>各類名詞應有統一使用之術語，如全民健保制度、中央健保制度等。</p>	<p>→參照修正。</p> <p>→依建議意見修正</p>
中區分局	<p>一、有關交通大學擬具之保險對象、投保單位滿意度調查問卷，其中聯合服務中心部分，建議刪除第九及十七題，另第十四題修訂為：「聯合服務中心提供豐富的健保資訊及文宣品」；至於投保單位部分建議刪除第八及第十三題。又評分方法建議改為五分法，或將評分等級明確列出，以避免民眾誤填或無法明確區感受等級。</p> <p>例：(7)非常滿意(6)滿意(5)有點滿意(4)普通(3)有點不滿意(2)不滿意(1)非常不滿意或(1)非常不滿意(2)不滿意(3)普通(4)滿意(5)非常滿意</p> <p>二、有關對醫療機構及民眾滿意度調查問卷，敬提以下建議：</p> <p>1. 醫療機構問卷「整體服務」之5「分局能善盡責任，保護特約醫事服務機構之個人資料」，其中個人資料含意不清楚，係指院所之申報資料或病患資料；又，本題似乎與整體服務的相關性不大。</p>	<p>→對問卷題目內容之意見參照後修正，對評量等級之意見採納建議意見修正。</p> <p>→參照修正</p>

分局別	建議事項	說明
	<p>2. 醫療機構問卷「醫療費用申報、核付」之8「分局能充分支援我們的醫療資源」，題意不清楚。</p> <p>3. 醫療機構問卷「醫療費用申報、核付」之10「醫療費用申報及核付之審查快速正確」,建議修訂為「醫療費用申報及核付之審查快速合理」。</p> <p>4. 醫療機構問卷「諮詢、申訴」之4「分局能主動瞭解特約醫事服務機構需求**」,建議修訂為「向分局反映的問題能獲得重視及適當的解決」。</p>	<p>→ 刪除第8題</p> <p>→ 參照修正</p> <p>→ 業已修正</p>
南區分局	<p>一、醫療院所</p> <p>1. 第二大項「服務要素之重視程度」與第三要項「服務品質之滿意程度」其細目題目均相同，其中，「服務要素之重視程度」文意不甚清晰，建議修正為「服務項目之需求程度」；其尺度配合修改為根本不需要（1分） 非常需要（7分）</p> <p>2. 第五大項「中央健保制度相關措施」建議修正為「全民健保制度相關措施」。</p> <p>(1) 第7題「你認為中央健保局」之文字，係為訪問分局業務，建議修正為「你認為你所在的健保局分局*」。</p> <p>(2) 第10題「中央健保制度」建議修正為「全民健保制度」。</p> <p>二、投保單位及一般民眾</p> <p>1. 第一部份第5題建議加註「填答第⑦，非常滿意者，第6題可不必選填」，以避免問卷信度減低。</p> <p>2. 第一部份第8題「中央健保制度」建議修正為「全民健保制度」。</p>	<p>→ 依建議意見修正</p> <p>→ 依建議意見修正</p> <p>→ 第五部份第7題，旨在以開放式問題調查眾對健保局採行業務尚待改進之處。</p> <p>→ 依建議意見修正</p> <p>→ 依建議意見修正</p> <p>→ 依建議意見修正</p>
南區 (醫管組)	第二項中「醫療費用申報、核付」第8題「分局能*所需的醫療資源」。是否可將「醫療」二字刪除。	→ 依建議意見修正

分局別	建議事項	說明
高屏分局	<p>問卷內容之修正建議</p> <p>整體部份：</p> <p>一、本問卷題目太多，字體較小，建議加大字體且問卷勿超過三張為宜。</p> <p>二、第二項部份與第三項部份之題目相同，僅於右上角註明「服務要素之重要程度」與「服務品質之滿意程度」易誤認為重覆，建議問卷內容以實際化、簡單化為考量。</p> <p>三、重視程度與滿意程度之級次較多，建議改五個級次（五分法）</p> <p>條例部份：</p> <p>一、醫事服務機構：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「分局地點適中，交通方便」，因受限於各分局辦公室地點，非分所決定，以此調查較不客觀，建議刪除。 2. 「分局能充份地支援我們所需的醫療資源」，題意不明確，且支援醫事服務機構所需的醫療資源，實非健業務範圍，建議刪除。 <p>二、一般民眾：此部份本局無修正建議。</p> <p>三、投保單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「分局設施寬廣舒適」：各分局受限辦公室空間，若以寬敞而論較不客觀，建議改為「分局設施方便妥善」。 2. 「分局內部標示清楚」：「內部標示」較不明確，建議改為「分局之單位配置及作業流程標示清楚」。 3. 「分局地點適中，交通方便」：各分局辦公室並非分所決定，較不客觀，建議刪除。 	<p>→所提草案係為各分局提供卓見之用，正式調查時間問卷格式將另行設計。又調查問卷分重視程度、滿意度二類，正式問卷題數將減少。</p> <p>→正式執行時分重視程度及滿意度二類分開郵寄。</p> <p>→本研究擬採七等尺度進行調查</p> <p>→本問項是否列入評比項目，將參考總局意見、惟劃入問項仍可將調查結果，提供總局參考。</p> <p>→依建議意見刪除</p> <p>→參照修正</p> <p>→參照修正</p> <p>→如前述說明</p>

分局別	建議事項	說明
高屏分局	<p>4.「投保單位使用總機或080電話可迅速得到回應」：因080電話並非各分局均有裝置，較不客觀，建議刪除。</p> <p>5.保費計算明細是「正確無誤的」：現行保費計算明細表之減免保費資料係按月由社政單位提供，位作業疏失造成錯誤，非分局所能掌握，故直問該資料常因社政單「正確無誤的」結果，將影響投保單位之滿意度，故建議改為「目前承保資料之正確度」</p> <p>6.第三部份，「透過何種管道得知健保相關訊息」建議可複選</p> <p>四、保險對象：</p> <p>1.「服務人員很少出差錯」、「聯合服務中心提供的服務值得信賴」及「聯合服務中心能保守民眾的秘密不會洩露個人資料」：對於一般現場民眾無法得知個人資料是否被洩露，服務人員是否出差錯，是否值得信賴以此調查較不客觀，故建議刪除上述三問答。</p> <p>2.「等待服務的時間不會太長」：各分局聯合服務中心提供服務項目上有所差異，其問卷受訪者易有偏頗，如本分局有保費、欠費查詢（其他分局無）在問卷內容中滿意度有極大差異，建議改為「聯合服務中心所提供多樣服務項目能一處收件，全程服務」。</p> <p>3.「服務人員能妥善處理民眾的抱怨」、「申請手續簡便」、「申請表格填寫容易」：此三項問答均關於民眾前來聯合服務中心洽詢接受服務的滿意度，建議此三項合併成「你對於剛才在聯合服務中心洽辦業務之服務是否滿意」並移至「第二部份」項下。</p>	<p>→已修正</p> <p>→參照修正</p> <p>→業已修正</p> <p>→業已修正</p> <p>→業已依建議意見修正為第4題及第9題</p> <p>→如北區整體建議部份之說明</p>

分局別	建議事項	說明
東區分局	<p>4. 「聯合服務中心該由不同媒體宣導全民健康保險相關規定」, 「不同媒體宣導」字義上民眾較不易瞭解且聯合服務中心承辦的均為現場作業, 除由服務人員及義工人員直接宣導解說外, 均以文宣方式加強宣導, 建議改為「聯合服務中心經由文宣資料、宣導全民健康保險相關規定」。</p> <p>一. 醫療院所: 建議將第二部份「醫療費用申報、核付」第8題「分局能*所需的醫療資源」刪除。</p> <p>二. 二份問卷中第四部份基本資料中教育程度之分類是否在更正為(1)國小(含以下)(2)國中(3)高中(4)大專(5)研究所以上(原國中與專科間屬「高中」部份)</p> <p>三. 投保單位問卷中第三部份第8題應更正為「請問您對『全民』健保制度之整體滿意程度如何?」</p>	<p>→業已修正</p> <p>→依建議意見刪除</p> <p>→參照修正</p> <p>→依建議意見修正</p>

附錄八 中央健保局聯合服務中心滿意度調查訪員訓練附件

附件一 中央健保局聯合服務中心滿意度調查訪員須知

一、工作守則

- (一) 本研究採抽樣調查，每一樣本均代表多數，倘稍有不謹慎，任一答案發生偏差，則將影響全部研究結果之正確性，因此訪問員應徹底了解調查目的、內容及方法，並應發揮高度熱忱與良好之工作態度，以順利達成任務。
- (二) 訪問員行前應參加講習，細讀工作須知、了解問卷調查內容。未參加講習者，均不得參與實地訪問工作。
- (三) 調查工作必須親自完成，不可委託他人代理，凡有委託他人處理者，全部問卷無效。
- (四) 訪問工作需接受督導人員指導，遇到問題應隨時反映給督導知悉，以便解決問題，切勿擅自作主。
- (五) 乘用車輛請索取購票證明，俾便報銷（註明金額）。
- (六) 進行訪問時，應注意服裝儀容。態度謙和有禮，俾使受訪者良好印象，以取得其合作。
- (七) 對問卷內各問題應根據受訪者的回答詳細填記，不得自行捏造虛假。
- (八) 訪問進行時，嚴禁表達自己意見或引導答案。
- (九) 訪問完畢時，應即核閱一次，如有遺漏或可疑之處，應當場補問更正。
- (十) 當日訪問工作完畢後，應詳填「調查工作日誌」，以便派員複查，「調查工作日誌」應隨完成之問卷親自送回。
- (十一) 對各訪問員完成之問卷，一律實施抽樣複查（10%），若發現有一份不實造假問卷，則該訪員完成之問卷全部作廢，並取消給付訪問費。
- (十二) 各訪員在實地作業期間，如有任何抽樣訪問之問題，請隨時與指定人員聯繫，並應如期完成負責訪問之樣本。

二、問卷應注意事項

(一) 訪問對象

中央健保局各分局聯合服務中心櫃檯接受服務之一般民眾。

中央健保局各分局聯合服務中心聯絡地址

分局別	電話	地址	承辦人	承辦人電話
台北分局 第一聯合服務中心	02-2723-8088	台北市忠孝東路五段 222 號	張美伶	02-2758-5437
第二聯合服務中心	02-2382-5788	台北市公園路 15-1 號	唐慧文	02-2382-5429
北區分局	03-357-3666	桃園市中正路 1309 號	高幸蓓	03-357-3634
中區分局	04-328-3988	台中市中港路二段 9 號	劉上慧	04-320-3979
南區分局	06-224-5678	台南市公園路 96 號	石博文	06-224-4337
高屏分局	07-271-8900	高雄市中正四路 259 號	林芳君	07-215-9069
東區分局	038-332-111	花蓮市軒轅路 36 號	邊子強	038-332-089

(二) 訪問期間注意事項

1. 出發前注意事項

(1) 攜帶物品

訪員證、問卷、墊板、鉛筆、原子筆、橡皮擦

(2) 注意服裝儀容

(3) 請先對問卷每一問題加以了解，並熟悉填答方式

(4) 請勿將問卷交由未受面訪訓練之親友代做

2. 訪問時

(1) 請先洽各分局承辦負責人（詳如上表）**先行領取受訪民眾之小禮物**

(2) 一份問卷只能訪問一位受訪者之意見

(3) 每一部份訪問完畢，請當場檢查有無遺漏，並於最後致贈禮物的同時，再次檢查。

3. 訪問後

問卷交回前，請再次確認問卷總份數及內容完整性

(三) 訪問規則

1. 抽樣方法

(1) 樣本數：依各分局每日服務人次之 5% 為樣本數。各分局應抽取之樣本數如下表所示。

各分局聯合服務中心每日服務人次與抽樣份數統計

分局別	服務人次/每日	抽樣比例 (5%) 樣本數/每日	總計抽樣份數 (五日)
台北分局			
第一聯合服務中心	1,100	55	275
第二聯合服務中心	2,000	100	500
北區分局	1,000	50	250
中區分局	1,200	60	300
南區分局	1,500	75	375
高屏分局	2,586	130	650
東區分局	240	12	60
總計	9,626	482	2,410

(2) 訪問期間：87 年 6 月 24 日~87 年 7 月 15 日，於星期一至星期五各抽一天實施，共計五日。

(3) 取樣點：每日選取 7 個抽樣點。以健保局服務時間為劃分基礎 (9:30, 10:30, 11:30, 1:30, 2:30, 3:30, 4:30) 於各選樣時間點到臨時，抽取當日應抽份數的八分之一為訪問人數。

範例說明：以台北分局第一門診服務中心為例，87 年 6 月 24 日~7 月 15 日止，於星期一至星期五各抽取一日進行調查，其每日服務人次為 1,100 次，每日應完成服務人次的 5%，為 55 份問卷。因此，於每個選樣點時，應訪問 7 人。

(四) 實施方式

1. 每一分局以二人為一組，搭配協助
2. 於民眾等候服務時，先與民眾接觸。並請民眾於接受服務後填答問卷

3. 接觸時：

- (1) 出示證件，禮貌簡明說明協助事項

- 訪員證一率佩帶左胸前，儀態誠懇自然，面帶微笑。
- 「小姐/先生您好：我們是中央健保局服務滿意度的調查員，麻煩您填答問卷，為了感謝您的協助，健保局準備一份紀念品送給您。謝謝您的幫忙！」

- (2) 發放問卷

以不打擾健保局業務正常運作為原則，守候於服務台號碼機旁，俟先前接觸之民眾完成服務時，遞上問卷。問卷置於墊板上，第一頁朝上，並附上原子筆

- (3) 問卷收回

檢查有無漏答，並致贈小禮物

- 4.若民眾不識字，請訪員逐一口述，協助填答，並請保持字跡工整清晰。

附件二 中央健保局聯合服務中心人員調查工作日誌

局別		月	日	星期	
調查人員		填寫人			
進入中心時間		離開中心時間			
抽樣時段 1		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 2		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 3		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 4		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 5		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 6		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 7		抽樣數		拒訪數	
抽樣時段 8		抽樣數		拒訪數	
註：請以每一小時為時段，予以說明					
有效問卷數		無效問卷數		合計	
異常狀況：					
備註：					
<ul style="list-style-type: none"> • 請填表人於每日工作完成後，利用傳真(02)28809764 回報 • 訪調過程中有異常狀況及每日工作完成後，請以電話回報 (02)23689630、0933013368 					

附件三 中央健保局聯合服務中心滿意度調查訪員名單

編號	姓名	聯絡電話	負責分局別
01	蔡岱伶	02-433-5358	台北 1
02	陳怡君	02-2265-3085	台北 1
03	林玉凡	02-2833-3663	台北 2
04	葉子嘉	02-2717-1060	台北 2
05	傅偉詰	02-2883-6161 05-783-4476	台北 2
06	張德儀	02-2766-5729 0935548556	桃園
07	張素卿	02-2836-8013	桃園
08	傅大煜	02-2822-1419 0950-164160	台中、高雄
09	孫仁和	02-2638-1256	台中
10	黎士群	02-2827-5747 04-873-4285 0957594857#26	台中
11	謝國龍	02-2822-2235	桃園、台中
12	江巧軍	02-2882-7136 06-595-3584	台南
13	方玫文	02-2595-7364 07-521-1155	台南、高雄、花蓮
14	張麗華	02-723-9220	台南、台北 1
15	蘇才富	02-2966-1395	台南、花蓮
16	鄭伊辰	02-2331-9384 07-313-5552	高雄
17	夏俊輝	02-2880-4247 07-384-3767	高雄
18	劉麟書	02-2835-2962 08-777-6329	高雄

附件四 各分局訪查員小組長及應完成份數

分局代碼	分局別	小組長	完成份數
11	台北 1	蔡岱伶	共計完成 275 份
12	台北 2	林玉凡	共計完成 500 份
20	桃園	張德儀	共計完成 250 份
30	台中	黎士群、傅大煜	共計完成 300 份
40	台南	方玫文、江巧軍	共計完成 375 份
50	高雄	鄭伊辰	共計完成 675 份
60	花蓮	蘇才富	共計完成 60 份

註：預計 7 月 15 日（星期三）完成調查

附件五 訪問注意要項

■ 調查人員注意事項

- 一、提前半小時於調查開始時間，接洽健保局領取受訪者紀念品。
- 二、務必按預先設計之抽樣法則進行抽樣，事先必須寫下抽樣之序號的號碼。
- 三、攜帶訪員背包：內裝物品包括下列項目

(1) 訪員證	(2) 問卷	(3) 墊板 2 塊
(4) 電話卡一張	(5) 原子筆一盒	(6) 問卷範例
(7) 工作日記表	(8) 訪員須知、行程表一份	

四、訪調程序

1. 引介

「先生／小姐您好，我是中央健保局服務滿意度的調查員，麻煩您填答一份問卷，健保局準備一份紀念品謝謝您。」

2. 贈送紀念品

3. 遞交問卷（並詢問是否第一次至聯合服務中心）

4.

- 在旁耐心等待，避免給對方有壓迫感。
- 對於第一次接受服務者，完成「期待服務程度」部份後，請對方至櫃台完成服務後繼續作答。

- 若回答問卷中受訪者被叫號欲至櫃台接受服務時，請對方
先至櫃台完成服務後，再繼續作答。
- 有必要對受調查者說明答卷內容時，必須避免誘導對方。

5.收回問卷並即刻置於背包。

五、每日完成調查後立刻填寫工作日誌，並於每日工作完成後，將工作日報表傳真至(02) 2880-9764 管科所辦公室

六、每日訪問完成後，請將當日所有問卷彙總編號，整理格式如所附問卷範例。

七、乘車或支付項目，請索取憑證，二聯發票請加蓋發票章、收據抬頭：國立交通大學

八、訪問期間若有任何問題，請 call (02)2882-4564 轉 401
或 call 0935-548556 張德儀

註：請於 7/15 (三) 完成調查

附件六 訪問說明會

本研究共舉辦三次說明會

第一次：6月15日實施第一次訪員調查說明會

1. 訪員工作守則及任務說明
2. 問卷內容說明
3. 訪問規則及實施方式說明
4. 訪查小組組織編組
5. 訪問行程表排定

第二次：6月18日現場實地演練

下午1:00，於中央健保局台北分局第二聯合服務中心大廳集合，由黃旭男老師現場指導，進行現場實際模擬調查訓練。

訪問進行間以維持聯合服務中心現場業務正常運作，不打擾現場服務人員與民眾業務洽辦事項為原則。依前次訪問說明會之訪問程序內容之標準執执行程序進行。每位訪查員均需親自與民眾接觸訪談，將現場訪問實際遭遇狀況及問題逐一記錄，提出討論。訓練進行過程如下表所示。

第三次：6月20日

針對現場實際訪問之問題提出討論說明，確立訪問組織，各區小組長職責說明、排定工作日程表，進行調查工作相關事宜說明。

訪員現場模擬訓練內容

時 間	內容項目	備 註
1：00－1：20	聯合服務中心大廳集合	全體訪員
1：20－1：40	訪問現場觀察	現場動線觀察、訪問程序注意要項提示
1：40－1：50	行前準備	佩帶訪員證、問卷、墊板、文具、小禮物準備
1：50－2：20	進行第一次實地訪問	個別演練
2：20－2：40	集合討論	問題討論、檢討修正
2：40－3：30	進行第二次實地訪問	分組實施
3：30－4：00	集合討論	問題討論
4：00	訓練完成	

附件七 訪問日程表

分局別	日 程	備 註
台北 1	7/2 (四), 7/7 (二), 7/8 (三), 7/10 (五), 7/13 (一)	共計完成 275 份
台北 2	7/2 (四), 7/6 (一), 7/7 (二), 7/10 (五), 7/15 (三)	共計完成 500 份
桃園	7/2 (四), 7/7 (二), 7/15 (三), 7/17 (五), 7/20 (一)	共計完成 250 份
台中	7/2 (四), 7/3 (五), 7/7 (二), 7/8 (三), 7/13 (一)	共計完成 300 份
台南	6/30 (二), 7/3 (五), 7/8 (三), 7/9 (四), 7/13 (一)	共計完成 375 份
高雄	7/1 (三), 7/2 (四), 7/6 (一), 7/7 (二), 7/10 (五)	共計完成 675 份
花蓮	7/6 (一), 7/7 (二), 7/15 (三)	共計完成 60 份

健保局聯合服務中心訪問日程表 (第一週)

日期 行程	6/29 (一)	6/30 (二)	7/1 (三)	7/2 (四)	7/3 (五)
台北 1				蔡岱伶、 陳怡君	
台北 2				葉子嘉、林玉 凡、傅偉詰	
桃園				張德儀、 謝國龍	
台中				傅大煜、 孫仁和	傅大煜、 孫仁和
台南		江巧軍、張 麗華、蘇才 富			江巧軍、張麗 華、蘇才富
高雄			鄭伊辰、 夏俊輝	鄭伊辰、夏俊 輝、方玫文	
花蓮					

健保局聯合服務中心訪問日程表 (第二週)

日期 行程	7/6 (一)	7/7 (二)	7/8 (三)	7/9 (四)	7/10 (五)
台北 1		蔡岱伶、 陳怡君	蔡岱伶、 陳怡君		蔡岱伶、 陳怡君
台北 2	林玉凡、張麗 華、葉子嘉	葉子嘉、林玉 凡、張麗華			葉子嘉、林玉 凡、傅偉詰
桃園		張麗華、 張素卿			張德儀、 夏俊輝
台中		傅大煜、 孫仁和	傅大煜、 孫仁和		
台南			黎士群、 謝國龍	江巧軍、張 麗華、蘇才 富	
高雄	鄭伊辰、 夏俊輝、	鄭伊辰、 夏俊輝、 劉麟書			鄭伊辰、傅大 煜、孫仁和、 方玫文
花蓮	蘇才富、 方玫文	蘇才富、 方玫文			

健保局聯合服務中心訪問日程表 (第三週)

日期 行程	7/13 (一)	7/14 (二)	7/15 (三)	7/16 (四)	7/17 (五)
台北 1			蔡岱伶、 陳怡君		
台北 2			葉子嘉、 林玉凡、 傅偉詰		
桃園	(7/20) 張德 儀、夏俊輝		張德儀、 夏俊輝		張德儀、 夏俊輝
台中	黎士群、 謝國龍				
台南	方玫文、 張素卿				
高雄					
花蓮			蘇才富、 方玫文		



行政院衛生署

健康是您的權利

保健是您的責任