



網路鄉民觀點或媒體報導風向與真實消費數據關聯



趙恩^{1*#}、楊惠真²、徐嘉欣³、黃明益⁴、莊盈志⁵

¹國防醫學院三軍總醫院松山分院、²衛生福利部中央健康保險署中區業務組

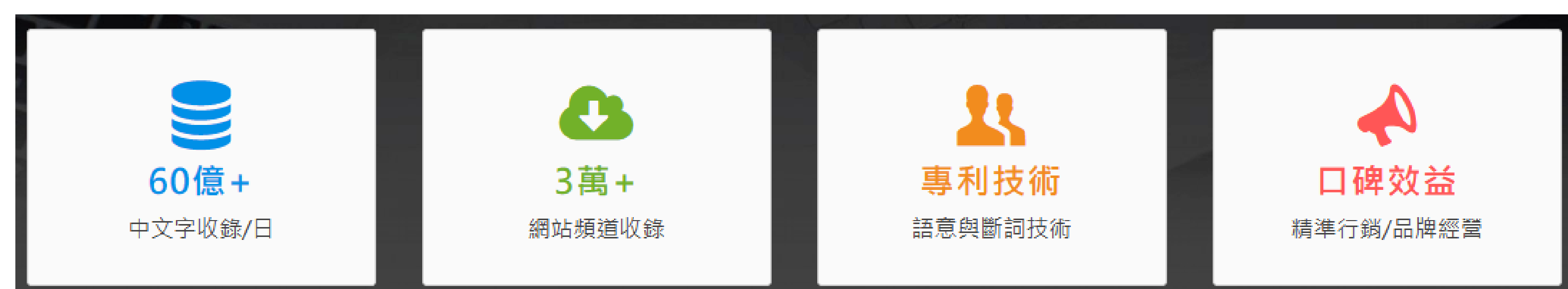
³環境保護署監資處、⁴衛生福利部桃園醫院資訊室、⁵國家發展委員會

研究動機

三總松山分院是全國第1家運用聯合信用卡處理中心公務機關信用卡繳費平臺，導入信用卡支付醫療費用的公立醫療院所，這樣的便民服務當時在106年1月推出迄今深獲民眾肯定。現代醫院經營管理為掌握民眾需求，除參考來院民眾當面建議、院長信箱及滿意度調查外，也相當重視媒體觀點及網路鄉民的看法，本研究嘗試結合網路輿情對於信用卡、行動支付、電子票證及第三方支付的討論，比對醫院推動各類支付工具真實消費數據的關聯性。.

研究方法

首先運用意藍資訊社群口碑資料庫，設定關鍵字後，時間選定為106年1-3月，從社群網路中擷取各式文章、討論文與新聞主回文等非結構化資料，並透過語意分析，依情緒表現給予正負分數，分析各類支付工具新聞聲量、社群討論聲量與正負情緒聲量比較。.



另透過國軍醫療資訊系統門急住診資料庫、聯合信用卡處理中心資料庫及悠遊卡公司特約商店帳務資料庫比對後，統計三總松山分院106年全年來院民眾非現金支付消費數據，包含信用卡、行動支付與電子票證(悠遊卡)等使用情形。

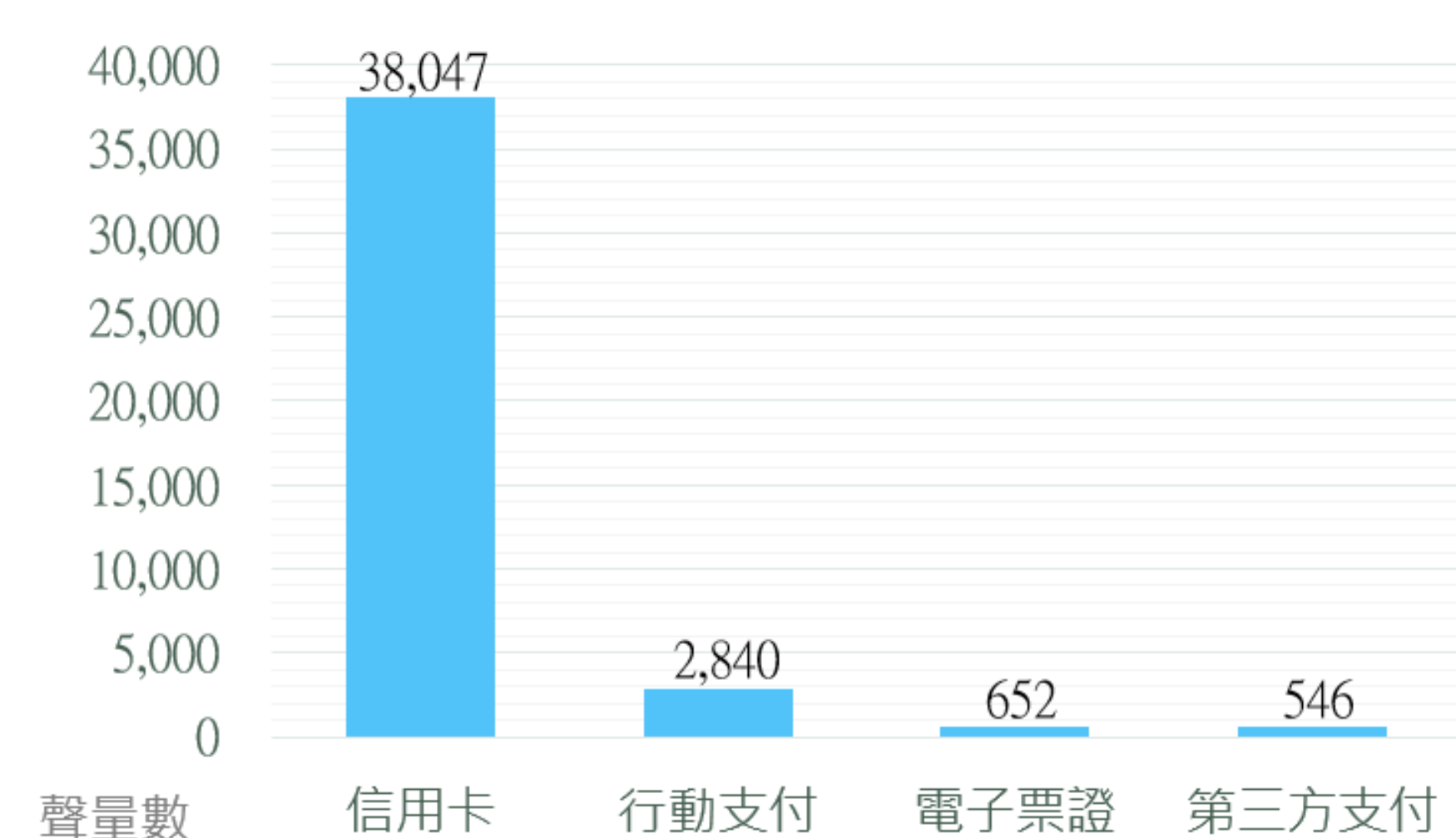


研究結果-網路鄉民觀點或媒體報導風向

全民討論 | 引起網友討論的程度？

網友關注度信用卡高於行動支付、電子票證與第三方支付
日均討論量約 427 則

社群聲量數比較



藉由統計網友自發性發文及參與討論的網路聲量，了解議題受網友討論的強度，作為評估公眾議題是否已成為重要事件的指標。

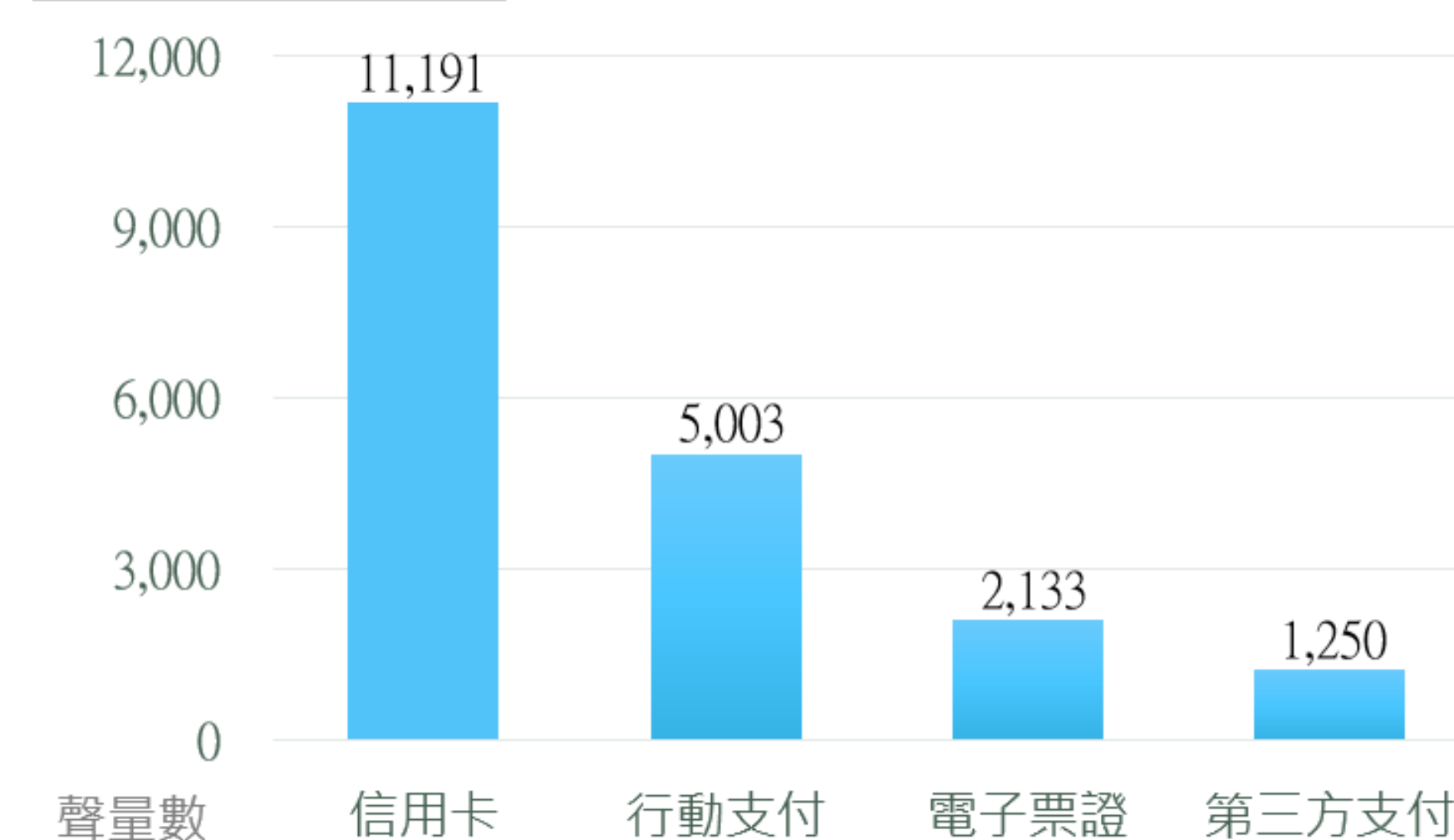
■各類支付工具網友關注度以信用卡最高，約 4 萬聲量。其次為行動支付，信用卡占比超過 90%。

■若轉換為日平均討論量，一天為 427 則，與一般網友關注議題日討論量相近。

媒體關注 | 各媒體關注相關議題的程度？

媒體關注程度信用卡高於行動支付、電子票證與第三方支付
且日平均新聞量達 126 篇

新聞主文聲量數比較



透過與其他支付工具議題比較，了解信用卡相關議題的媒體關注強度。

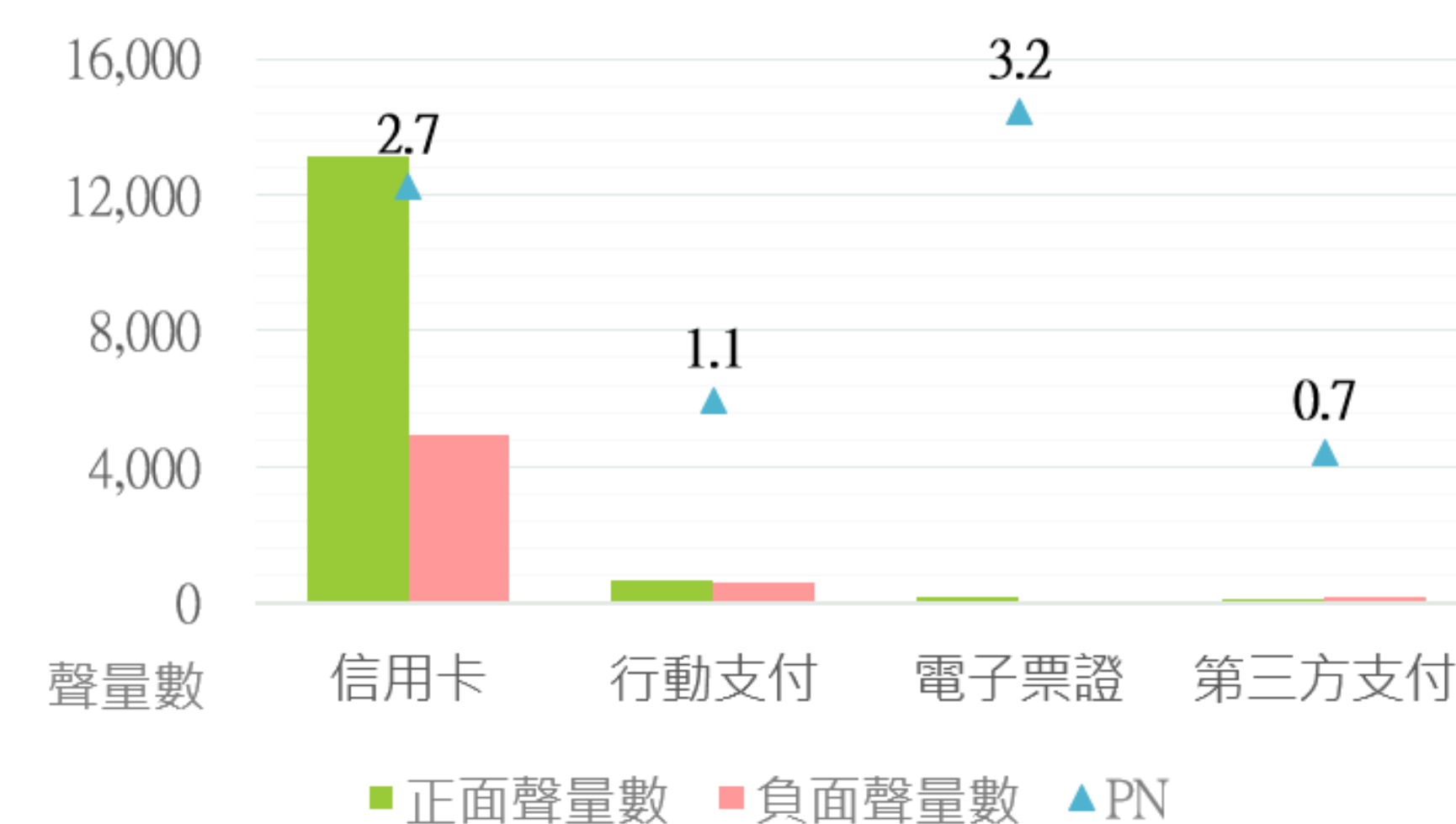
■本次信用卡的新聞聲量數約 11,000 則，高於行動支付的 5,000 則、電子票證的 2,100 則及第三方支付議題的 1,200 則，信用卡議題占比達 57%，**透露媒體關注強度最高**。

■換算成每日新聞數量為 126 篇，與一般主題觀測之平均新聞量相比 50~100，亦相對較高。

全民討論 | 情緒反應程度？

信用卡的社群討論 PN 比 2.7 僅次於電子票證
行動支付與第三方支付負面發言比率較高

社群討論正負情緒聲量



■社群討論的 PN 分布以電子票證最高，為 3.2，其次為信用卡的 2.7，行動支付的 1.1，第三方支付最低，為 0.7。透露除了較中立的言論外，每一篇負面討論，只有另外 0.7 篇正面用語的文章

■行動支付的社群討論 PN 相較前頁的新聞 PN 低 14.3，表示相較於新聞媒體，網友討論傾向更為負面；信用卡的社群討論 PN 相較前頁的新聞 PN 高 1.2，表示相較於新聞媒體，網友討論傾向更為正面

研究結果-三總松山分院真實消費數據



以106年12月為例：

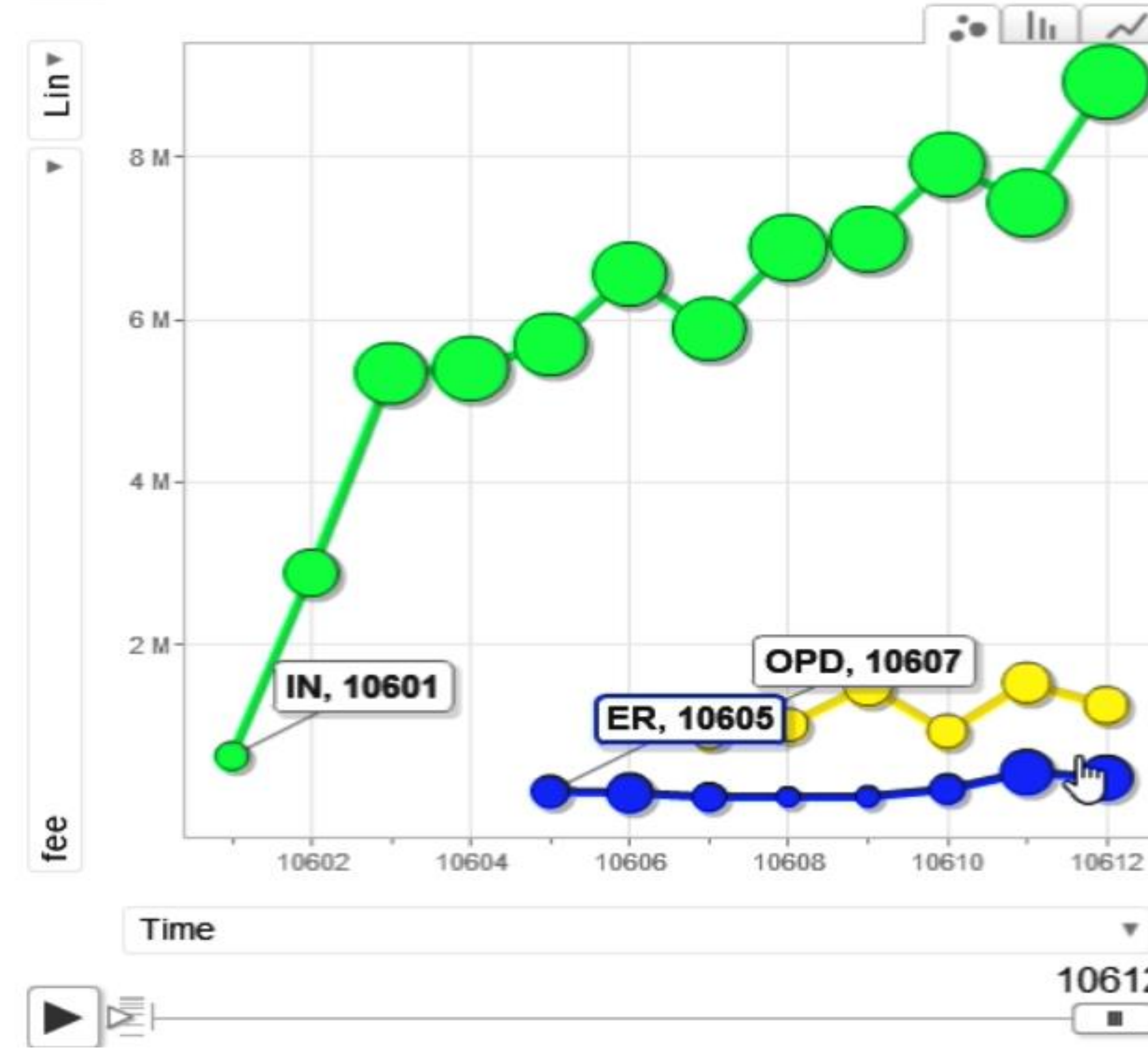
住院費用刷卡892萬(73%)

急診費用刷卡43萬(27%)

門診費用刷卡153萬(23%)

106年全年刷卡：

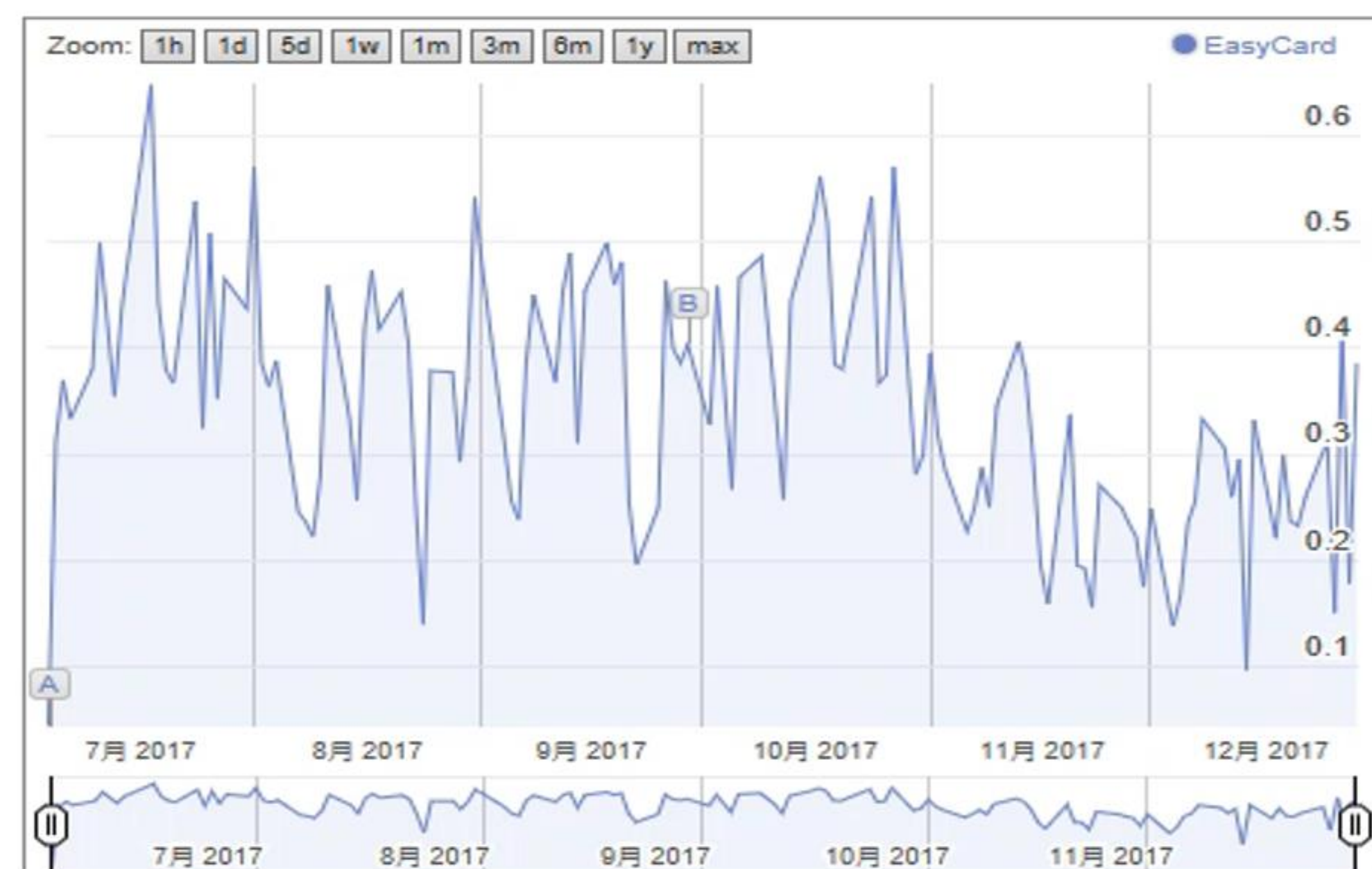
門急住診7,941萬8,314元



106年全年累計：

復健科櫃台10萬7,450元

消費佔比約30%



民眾下載合作金庫APP後，可運用全國各金融機構帳號轉帳或利用信用卡線上繳交醫療費用，全年度統計行動支付計9萬1,458元。

全年出院費用3筆、另偶爾民眾出院忘記批價，經催收小組通知後，在家補繳門診醫療費用4筆。

結論

綜上所述，信用卡與電子票證比其他兩者偏好與正負情緒比高，也與實際消費數據吻合，驗證輿情聲量、情緒反應與實際消費數高度相關，即該交易方式有回應到民眾消費行為及需求。本研究成功運用多元資料庫，內容包含結構化與非結構化資料來源，將理論與實務結合，適合做為國軍醫療體系醫務管理工作導入大數據應用範例。.