

如何提昇國軍全民健保之顧客滿意度

繆德生、王學銘

E-mail: 9416106@mail.dyu.edu.tw

摘要

我國全民健保在民國84年3月1日起實施，綜整原有的農、勞、公、軍保等各項社會保險制度，使我國全民健保踏入嶄新紀元，全體國人能充分享有統合、有效便捷的醫療資源及品質。然而數十萬國軍官兵聘雇人員仍然排除在全民健保之外無論是實際醫療需求外界要求的聲浪或全體國軍人員內心的希望軍人是否加入全民健保已成為社會矚目的焦點政府鑑於「全民納保，平等就醫」的基本原則及照顧國軍官兵、維繫國家戰力的前提下，在民國90年2月1日也全面將軍人納入全民健康保險體系，讓軍人與全國人民共同享有高品質的醫療服務與生命尊嚴。但政策施行前準備與施行後問題檢討策進均為重要，本研究以文獻探討來研究世界各國全民健保優劣，及本國執行狀況，並以問卷調查方式了解國軍加入全民健保後之整體評價與滿意度，並找出其中問題，提出解決方案及建議，期能使國軍官兵加入全民健保後可確實提高醫療服務品質。

關鍵詞：國軍官兵聘雇人員；國軍軍醫體系；全民健康保險；顧客滿意度

目錄

目錄封面內頁簽名頁授權書		iii 中文摘要
iv 英文摘要		v 誌謝
vii 目錄		viii 圖目錄
x 表目錄		xi 第壹章 緒論 1.1 研
研究背景	1 1.2 研究動機	2 1.3 研究目
的	4 1.4 研究架構與流程	5 1.5 研究限制
我國全民健保演進與發展	7 第貳章 文獻探討 2.1 相關文獻探討與回顧	8 2.2
研究設計與方法 3.1 研究重點	29 2.3 我國全民健保功能與缺失	31 第參章
41 3.1.1.1 服務品質的定義	41 3.1.1 服務品質的定義與提升	
3.2 研究假設	41 3.1.1.2 服務品質的提升	43
資料處理與分析	45 3.3 問卷設計	46 3.4
48 4.2 相關因素分析	47 第四章 實證分析 4.1 描述性結果分析	
73 5.1.1 國軍全民健保之分析	53 第五章 結論與建議 5.1 研究結論	
76 5.2.1 檢討與建議	73 5.2 研究建議	
76 5.2.1.2 研究建議	76 5.2.1.1 現況檢討	
獻	78 5.3 未來研究方向	82 參考文
錄二	83 附錄一	87 附
133 附錄四	112 附錄三	
	134	

參考文獻

參考文獻 一、中文部份 1.吳乾源(1989)，中美兩國商業性健康保險制度比較之研究。 2.郝鳳鳴(1995)，法國健康保險制度之啟示。 3.涂麗萍(1998)，我國全民健康保險政策執行之評估研究。 4.俞輝煌(1998)，國軍官兵(含編制內聘雇人員)至健保特約基層院所就診措施初期評估研究。 5.蔡錫清(1999)，台灣健康保險制度演變與醫院經營策略之研究--以個案醫院為例。 6.張世杰(1999)，制度變遷的政治過程:英國全民健康服務體系的個案研究。 7.蔡韻竹(2000)，全民健保改革過程中的國家官僚與社會團體以健保多元化保險人政策為例。 8.林洸民(2000)，新制度主義的迷思:我國全民健康保險制度之。 9.姜美惠(2001)，軍人納入全民健保後國軍醫院經營效率之實證研究。 10.孫友聯(2001)，台灣、馬來西亞及新加坡醫療福利體制比較研究--一個歷史制度論的初探。 11.李嬌瑩(2001)，中國大陸社會保障體制下的醫療保險改革。 12.林美珠(2001)，全民健保中醫門診總額支付制度實施前醫療服務品質之研究-以病人滿意度為評量方法。 13.孫安華(2002)，醫院採用顧客關係管理之研究。 14.李原任(2002)，影響大高雄地區民眾求醫選擇因素之探討。 15.林美惠(2002)，地區醫院服務品質與滿意度之研究。 16.趙美珍(2002)，我國行政機關提升為民服務品質作法之研究 - 以服務品質獎頒發為例。 17.林小鳳(2002)，全民健康保險醫療費用影響之因素。 18.童啟晟(2002)，顧客關係管理。 19.中央健保局(2002)，國軍官兵暨軍校學生參加全民健康保險實務作業手冊。 20.范書愷等轉譯(2002)，品質管理，華泰書局。 21.葉蓉茹(1997)，全民健保問題的重構與政策變遷。 22.高森永(1997)，美軍醫療體系

民營化之經驗與啟示。23.陳聽安(1995),健康保險之國際比較,保險專刊39輯。24.盧瑞芬、湯明哲(1998),我國全民健康保體制改革的改革理念,中華衛誌17卷3期。25.顏裕庭(2002),醫院的總額預算因應方策,台灣醫界45卷9期。26.邱永仁(2002),二代健保方案之評析,台灣醫界45卷12期。27.邱永仁(2002),二00二年健保問題總檢討,台灣醫界46卷2期。28.張毓榮(1992),美國聯邦健康保險制度,壽險季刊。29.吳連東(2002),健保IC卡開啟醫療資訊化新紀元,台灣醫界45卷1期。30.洪慧茹(2002),加拿大健康保險制度及其對我國的啟示,醫院雜誌31卷3期。31.顏裕庭(2002),加拿大的醫療保險制度,台灣醫界45卷12期。32.李玉春、石曜堂(1994),日本全民健保制度對我國之啟示,內科雜誌。33.王泰昌(1992),美國健康保險何去何從,中信通信。34.洪明洲(2002),管理個案、理論、辦證。35.呂秋香(1992),全民健康保險制度之國際性比較,主計月刊。二、網路部份:1. www.nhi.gov.tw 2. www.nhinb.gov.tw 3. www.hint.org.tw 4. www.doh.tw 5. www.kfinder.com/newweb 6. www.edu.health.gov.tw 7. www.tmn.com.tw 8. www.nlm.nih.gov 9. www.ntu.edu.tw 10. datas.ncl.edu.tw