

A study on improving the Customer Satisfaction of Military “ National Health Insurance ”

繆德生、王學銘

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

ABSTRACT

The implementation of our country's “ National Health Insurance ” (NHI) on March, 1st, 1995, which integrated the farmer insurance, labor insurance, government employee insurance and military insurance, marked a new era of our country's insurance program. The NHI has met the national needs of integrated, effective and convenient medical resources and quality. However, tens of thousands voluntary servicemen, civilian employees and their dependants are not insured as insurants under the NHI scheme. The country's military personnel should join the NHI scheme has become a nationwide focus because of the practical medical needs, social requests and inner hope of military personnel. In view of the principle of “ nationally insured and equally hospitalized ” and the consideration of intensifying the care for military personnel and maintaining battle forces, the government has admitted military personnel on February, 2nd, 2001, as insurants under the NHI scheme allowing them possess equally high quality medical service and life dignity with civilians. But the preparation before implementation and the examination after implementation are all very important, so this research is trying to find the good and the bad of the NHI between us and other countries by investigating documents and to find the whole evaluation and satisfaction after military personnel joining the NHI scheme by questions and answers. Also this research is trying to find problem, and providing suggestion and solution so as to promote the quality of medical service after military personnel as insurants under the NHI scheme.

Keywords : military personnel (servicemen and civilian employees) ; Armed forces military medical system ; National Health Insurance (NHI) ; Customer satisfaction

Table of Contents

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

REFERENCES

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