

利害關係人管理之概念與實務：以我國全民健保政策改革為例⁺

The Concept and Practices of Stakeholder Management: A Case Study of National Health Care Reform in Taiwan

劉宜君*、陳敦源**、蕭乃沂***、林昭吟****

摘 要

有鑑於近幾年企業界興起將關係視為一項可以管理資產的討論，提出所謂的關係資產管理的概念與實務。本文試圖將此一概念應用在公部門的政策推動。本文將從利害關係人管理的概念發展與實務應用兩個角度，以我國全民健保政策改革(即二代健保)的實際規劃過程為例，討論政策利害關係人網絡形成與其管理的相關議題。

本文首先將討論利害關係人的概念與其管理的相關理論，尤其著重以網絡觀點觀察利害關係人的影響。進一步本文將以二代健保規劃的財務改革規劃議題作為討論案例。本文將藉由實際操作過的結果資料中，說明利害關係人形成的網絡關係與管理策略的意涵。最後，本文將提出將利害關係人以網絡觀點加以管理的策略。

關鍵字：利害關係人、利害關係人管理、全民健保、二代健保

⁺論文發表於 2004 年台灣政治學會年會暨「關鍵年代與多元政治」學術研討會議，高雄義守大學，12 月 18~19 日，我們願意感謝二代健保規劃小組政策評估組的成員，包括台灣大學辛炳隆教授、台北大學張四明教授、衛生署健保小組林千媛小姐、助理莊明泰等的協助。本文仍然在草稿階段，請勿引用。

*主要論文聯絡人，開南管理學院公共事務管理學系助理教授，專長公共政策、健保政策、公共行政。

**國立政治大學公共行政學系副教授，專長官僚政治、政策分析、制度理論。

*** 國立政治大學公共行政學系助理教授，專長電子化政府、決策模型、政策分析。

**** 國立台北大學社會工作學系助理教授，專長社會福利政策、社會學。

壹、前言

近十餘年來，有關利害關係人的意涵與影響在公共政策研究領域受到相當多的討論。一般而言，對於利害關係人的文獻探討與實證研究，偏重於有關利害關係人的概念化、不同分類與認定等問題，例如哪一些團體或個人應視為是利害關係人，或是如何區分利害關係人與非利害關係人(non-stakeholders)，以及哪些利害關係人值得被注意或重視或是利害關係人的什麼意見應被傾聽？(Vos,2003：4)。本文研究動機在於近年企業界將關係視為一項可以管理資產的討論，提出所謂的關係資產管理的概念與實務。本文認為利害關係人有能力影響管理與組織的行為，同時也承認利害關係人之間的紛歧意見，以及組織如何試圖回應他們(Donaldson and Preston,1995：87)。本文將從利害關係人管理的概念發展與實務應用兩個角度，以我國全民健保政策改革(即二代健保)的實際規劃過程為例，全民健保的保費制度改革方案牽涉眾多層面的利害關係人，為能在政策規劃階段瞭解各利害關係人對於保費改革方案的認知、立場，以及彼此之間可能共同採取行動，本文將以網絡觀點探討衛生署如何瞭解與管理利害關係人的立場。

本文首先討論利害關係人的概念與其管理的相關理論，包括利害關係人的意涵，以及利害關係人管理與其網絡形成的相關理論進一步，在測量保費改革方案的網絡型態時，將參考社會網絡理論在測量網絡關係的概念，因此說明幾種衡量網絡特性的網絡指標。最後，本文提出將利害關係人以網絡觀點加以管理之策略。

貳、文獻回顧

一、利害關係人的意涵與重要性

Freeman 在一九八四年的「策略管理：利害關係人途徑」(Strategic Management: A Stakeholder Approach)一書中，以利害關係人的方法切入探討策略管理，在利害關係人分析方面，提供有力的討論，對外部利害關係人和企業組織功能之間的連結和關係的描述，將利害關係人的概念與理論帶入管理領域。Freeman 對於利害關係人的界定相當廣泛，亦即利害關係人是指在組織中會影響組織目標影響或被組織影響的團體或個人(Freeman,1984：46)。此一定義已被廣泛接受，因其在利害關係人理論有指標性的地位(Wood,1991；Clarkson,1995)。這一本書不但讓企業主管開始思考到利害關係人的需求，且認為應以策略方法加以管理，此一觀點亦於日後成為企業管理領域的主流文獻。甚至近年企業界興起將關係視為一項可以管理資產的討論，提出關係資產管理的概念，可視為對於利害關係人觀點的再強調。

之後，公共政策學者亦將利害關係人概念廣泛應用在公部門事務

的制訂與管理上，提出政策利害關係人的概念，並將其界定為受到政府政策影響或影響政府政策的團體或個人。例如，公民團體、勞工聯盟、政黨組織、民選領袖以及政策分析家等。任何一項政策，必將涉及或多或少的政策利害關係人；制定政策者必須認定政策利害關係人，才能制定符合公平正義原則的政策，否則社會必然興起不平之鳴，造成政策的窒礙難行(丘昌泰，2000)。因此，政府的政策、計畫或方案的施行成功與否的關鍵，除繫於政策與計畫本身的周延性外，亦取決於政府與政策利害關係人之間的互動關係。而對於利害關係人的重視不但有助於處理反對與衝突的意見，更可整合不同利害關係人或團體的利益，以及擴大決策的民意基礎，並極小化潛在問題與利益衝突(廖英賢，2002)。

近年，一個更為廣泛的定義是根據 Mitchell et al.的觀點(1997)，將其界定為依實際經驗，受到組織決策影響的任何人或團體，或是可以影響組織的任何人或團體。依此觀點，利害關係人的討論涉及兩種觀點，亦即以組織為中心的或是工具的觀點，以及以系統為中心或是強調社會責任的觀點。前者是指組織的管理者應知道所有以組織經營目的為核心的利害關係人，如為了經濟繁榮、損害控制或是建立形象等目的的利害關係人，其包括被影響者，這些團體可以潛在地影響組織的成就。後者則是從規範的觀點出發，亦即組織有責任或是義務對於這些受到組織活動影響其自由或福祉的人或團體加以注意。不論兩種觀點，組織都需要廣泛的知識知道誰是真正的或是潛在的利害關係人。

因此，有關利害關係人的議題有三個面向的問題需要思考，一是利害關係人是誰，其次是利害關係人的需求為何，三是他們如何滿足需求。其中第一與第二個問題在利害關係人的一般文獻已有廣泛的討論，但是第三個涉及利害關係人的影響策略，這是過去利害關係人理論較為缺乏討論的部分，尤其利害關係人之間的利益常常是相衝突的。因而除了認定利害關係人是誰之外，也要瞭解利害關係人之間的衝突或潛在衝突，進而加以因應或是管理。例如 Rowley(1997)從網絡結構與位置表示利害關係人的權力，以及他們實施的策略；Carroll(1989)以預算、人力規模衡量利害關係人的權力，而 Frooman(1999)則以依賴理論觀點討論利害關係人的權力，他整合利害關係人理論與資源依賴理論去探討不同型態的利害關係人影響策略與其決定因素，尤其指出利害關係人利用契約與網絡形式所形成的關係聯盟(allies)對於企業組織的影響力。

此外，以往利害關係人的理論強調的是組織與單一團體之間的個別關係，以及未能將不同利害關係人之間的利益衝突加以區分。Dill(1975)是第一個將利害關係人概念超越企業的股東與顧客，指出與企

業有利益敵對關係的團體，亦應視為利害關係人。事實上，通常不是一個組織僅相對於一個利害關係人，因此，利害關係人之間存在衝突或是潛在的衝突，此一觀點是在探討利害關係人影響或是重要性時不能忽略的(Jones,1995；Rowley,1997)。

二、利害關係人的網絡觀點與管理

早期對於利害關係人策略的討論，主要根據 Savage et al.(1991)的觀點，可以從兩個指標來區分其類別：(1)利害關係人潛在合作的可能性：即利害關係人之間潛在合作可能性究竟是高度或是低度的；(2)利害關係人對政策制定機關的潛在威脅：利害關係人可能對政策制定機關抱持反對立場，以致於威脅到政策的制定與執行；利害關係人亦可能對政策制定機關抱持支持立場，以致於有助於政策的行程與執行(丘昌泰,2000)。因此，決策者面對支持態度的利害關係人，最好的策略是讓其參與決策過程，共同擬出可行的解決方案；面對反對態度的利害關係人則宜採取防衛策略；面對沒有一致態度的利害關係人，宜採取合作策略，看看是否能夠將之轉變為支持型；面對邊際型的利害關係人則需持續的加以追蹤觀察，若利害關係人之間產生合作意識，以參與策略要求共同參與政策方案的研擬。

此外，利害關係人管理除包括如何選擇與認定利害關係人之外，同時在他們具有競爭性的訴求之間做優先順序的排列。然而，尤其必須注意到利害關係人之間的關係，亦即利害關係人的聯盟往往比起個別的利害關係人更有影響力，例如 Mitchell et al.(1997)指出原本依賴的公民因為獲得政府有力的支援，而成為具有決定性的利害關係人。因此，由管理的觀點，有必要瞭解利害關係人的聯盟或是潛在合作的可能(Vos,2003：105)。

至於利害關係人的影響策略是指利害關係人根據自己的利益擴張對於組織的影響力，過去對於利害關係人策略以規範性討論為主，例如 Vogel(1978)著重在杯葛或聯合抵制。最近幾年，學者開始從事實證的研究，評估其策略的效果或影響，或是企業組織對於這些策略的因應(Garrett,1987; Pruitt, Wei & White, 1988)。利害關係人使用的策略，端視其與組織的權力平衡關係而定，例如當利害關係人對組織是高度依賴關係時，使用附加條件的策略；利害關係人對組織是低度依賴關係時，使用撤離資源或其他支持的策略；當組織對於利害關係人是高度依賴關係時，使用直接的策略；當組織對於利害關係人是低度依賴關係時，使用間接的策略，此一理論有助於瞭解利害關係人如何試圖影響組織。換言之，知道利害關係人如何影響組織的行為時，對於管理者是一項重要的知識，然而，卻不能瞭解組織如何回應利害關係人(Oliver, 1991)。此外，不同網絡位置代表不同程度的互動或接觸的便利性，因而不同網絡位置的利害關係人，採取的策略也有所不同，因此，利害關係人會根據其結構位置來改變對於組織或其他利害關係人的影響策略。例如，對於在中心位置的利害關係人，因為與其他利害關係人形成聯盟的機會，或是直接接觸更為容易，容易利用與他人接觸

的機會增加對於組織的影響力。而在邊緣位置者，要積極面對擴張接觸機會的問題，因而通常會利用中介者的接觸。換言之，在邊緣行動者也可以策略地利用網絡的特色，例如利用捐客或中介者與較核心的利害關係人互動，或是試圖動員支持，然而，網絡邊緣的利害關係人也會面對潛在的反對聯盟，甚至並非在網絡中，所有關係都是正面的，也可能相互競爭資源(Frooman,1999：203)。

因此，若從網絡觀點觀察利害關係人的影響力時，加上位置的概念，則網絡系絡與利害關係人所處的位置互動會影響其策略的應用，因而可以說發現網絡既是依變數亦是自變數，亦即網絡位置與其結構會影響個體層次的決策或行為，但另一方面，網絡位置也是行動者之間行為與互動關係的結果。

表一 網絡組成與行動者可能採取的策略

網絡中是 否存在反 對者	位於中央的利害關係人		位於邊緣的利害關係人	
	處於有利的 結構	處於不利的 結構	處於有利 的結構	處於不利 的結構
沒有	直接接觸的 策略	直接接觸的 策略或是聯 盟方式	直接接觸 的策略	直接接觸的 策略或是聯 盟方式
有	直接接觸的 策略	聯盟	直接接觸 的策略或 是捐客	聯盟方式或 是利用捐客

資料來源：整理自(Frooman,1999：203-204)。

因此，若從網絡觀點觀察利害關係人的影響力時，加上位置的概念，則網絡系絡與位置互動會影響策略的決策，發現網絡既是依變數亦是自變數，網絡位置與其結構會影響個體層次的決策或行為，但另一方面，網絡位置也是行動者之間行為與互動關係的結果(Frooman,1999：203)。

此外，Clarkson 提出利害關係人管理的原則：

- (1) 管理者應承認與積極留意所有合法的利害關係人，且在決策與實際運作時，應將利害關係人的利益適當納入考量。
- (2) 管理者應傾聽且與利害關係人溝通其個別的關切與貢獻，同時告知其決策的風險。
- (3) 管理者將每一個利害關係人關切且敏感的議題調整且納入在決策時的參考。
- (4) 組織管理者應認知到利害關係人之間報酬與付出的相互依賴關係，試圖給予其在利益與負擔之間的公平分配，且尊重或考量個別的風險。

- (5) 管理者應與其他公共或私人實體合作，以極小化因為組織活動所引起的風險與傷害，而對於不能避免的傷害，需適當地賠償。
- (6) 管理者應該避免會危及人權(例如生活權)或是引起風險的行動。
- (7) 管理者應承認作為組織的利害關係人、對於利害關係人合法與道德的責任，兩者之間存在潛在的衝突。必須要以開放的溝通，以及適當的報告與誘因系統作為因應。

(www.cauxroundtable.org)

綜合言之，發現位置、機會、行動之間的連結、結果之間的關係，同時發現在不同網絡位置有不同的行動機會，而過去假設組織之間關係是正面的，沒有反對力量存在，而當面對不利的政治結構時，行動者會建立聯盟策略，以克服反對。而在邊緣的行動者缺乏與其他人的聯繫時，會利用掙客的方式，採取行動(Frooman, 1999: 151)。因此，資源動員是複雜的過程，在政策網絡中的位置，如何影響其策略，如何試圖克服位置的限制。

三、網絡意涵與應用觀點

本文的研究個案為全民健保的保費制度改革方案，該方案牽涉眾多層面的利害關係人，為能在政策規劃階段瞭解各利害關係人對於保費改革方案的認知、立場，以及彼此之間可能共同採取行動，本文以網絡觀點探討衛生署如何瞭解與管理利害關係人的立場。在測量保費改革方案的網絡型態時，本研究參考社會網絡理論在測量網絡關係的概念，因此說明衡量網絡特性的網絡指標。首先，個人特質的形成深受他人與社會中其他成員之間的「關係」(relationship)影響，進而形成一個角色期待。這些關係的內容可能是友誼(friendship)、支配(dominance)、資訊或是溝通；雙方的關係可能是「單向」的，也可能是「雙向」的；而相同內容及方向的關係，又可能因為關係的「強度」或「涉入程度」(level of intensity of involvement)的不同而有差異。因此，各種不同的關係型態構成不同的網絡(葉勇助、羅家德，1999)。

在進行網絡分析時，其基本要素包括：

(1)行動者：網絡中的行動者稱為交接者(nodes)，行動者經常同時屬於許多不同的網絡，且在各個網絡內扮演不同的角色。行動者是網絡的主體，當行動者消失時，其自己的網絡亦將隨之消失。

(2)關係：兩個行動者間由於某種關係的存在而影響彼此之間的互動。不同的關係型態或關係內容常使網絡呈顯不同的態樣。Konke & Kuklinski (1982)認為關係是個體之間連結的特質，也是網絡分析的基礎，包含關係的形式(form)及網絡特質衡量的構面。所謂關係的形式是指一對一連結的特質，其有兩個基本形式；一為兩個成員間連結的強度。二為對於相同活動的共同涉入程度。常見的關係型態有：交易關係、溝通關係、工具性關係、情感關係等(葉勇助、羅家德，1999)。

此外，網路概念強調每位行動者都會受到其所處團體或結構中其他行動者的影響，此一影響可從其關係內涵及關係所形成的結構加以分析，其中「中心性」(centrality)與「中介性」或「居間性」(betweenness)是網絡分析的重要概念。中心性指標可衡量一個人的控制或影響力範圍的大小計算與其相鄰連結的數目(Freeman, 1979; 熊瑞梅, 1995)。換言之，一個網絡的中心性指數高的人，表示其在網絡和最多行動者有關係，且擁有中心性的行動者，其在網絡中和所有其他行動者的距離最短。而中介性是計算行動者位於在其他行動者間最短的途徑，並連接彼此，其代表一種對其他行動者潛在的控制或影響力量。具有高度中介性的行動者則代表在一個網絡關係中，每兩兩行動者的互動必須透過某個行動者的程度(Krackhardt, 1995; Granovetter, 1973; Marsden, 1984)。

其他如 Granovetter (1973) 在研究人際關係的連帶強弱時就用四個指標，分別是互動頻率、親密程度、關係持續時間以及相互服務的內涵，來判定強連帶或弱連帶。Thorelli (1986) 則以影響網絡緊密程度的因素，及網絡成員的交流內涵來描述網絡的特質，他認為影響網絡緊密或鬆散的因素可分為：量(quantity)指行動者的數目；質(quality)指連結的強度；行動者之間的交互作用的型式(type)；以及行動者之間核心活動的密切程度。

最後，有關網絡類型的討論，例如 Krackhardt 曾將企業內的人際網絡分成諮詢網絡、情報網絡及信任網絡等三種(Krackhardt, 1995)；此外，在討論組織內非正式權力及影響力時，視情感網絡為產生信任的主要強連帶關係，用以對比於弱連帶(Krackhardt, 1992; Granovetter, 1973; Marsden, 1984)。

有鑑於社會網絡的研究著重於人際關係的互動與關係型態，而本文主要在分析全民健保的保險費制度改革方案中利害關係人之間的互動關係與政策立場，係以問卷方式訪談利害關係人與其他網絡參與者對於彼此的互動程度、對於保費改革方案的態度、彼此之間可能採取的共同行動等，同時在參考社會網絡理論將以上三種面向界定為資訊網絡、互動網絡與行動網絡。其中資訊網絡是根據 Cloeman 認為從個人角度出發，為提供個體行動上便利，個體會信任既有的社會關係，以形成一個資訊網絡(information network)去蒐集訊息；同時，為解決一個共同問題，個體會信任將控制權集中在某一個人身上，並形成一個權威關係(authority relationship) (Coleman, 1988)。而互動網絡係指對於利害關係人彼此之間就相關的政策資訊或立場進行互動而形成網絡；當互動程度愈高，表示愈有交流彼此所掌握的方案資訊給其他行動者。至於行動網絡則指利害關係人對於保費制度改革方案所採取支持政府部門或反對的行動結盟；當行動愈趨一致，這些利害關係人愈可能以結盟方式採取政策行動。

此外，在分析問卷結果時，本研究將四個面向加以討論，包括(1)網絡連結的中心性，係指受訪者根據問題內涵圈選最多次數的單位；(2)連結度

(degree)是指計算與其相鄰連結的數目。(3)密切度(closeness)係指一個人在網路中的直接與間接的連結，可以顯示出一個人在網路中與其他人接近的程度。通常以該點到其他點最短途徑(shortest paths)長度的加總來計算。(4)中介性計算行動者位於其他成對行動者間最短的途徑，並連接他們雙方，代表一種對他人潛在的控制力。

參、研究方法與問卷設計

一、研究方法的選擇

本文對於利害關係人網絡關係討論的實證資料是來自 1999 年底開始的行政院二代健保規劃政策，作者們都是在小組當中的成員，該規劃的任務，是要為健保政策定出新的改革方向，並提出改革的細部內容，整個計畫已於 2004 年 10 月底結束，總計約三年半的時間。本研究植基的利害關係人觀點的評估，是在二代健保進入第二年時候開始進行，分析的方案是全民健保的「保費新制方案」，主要內容是試圖將目前的保險費計費制度，作大幅度的變革，例如將目前以被保險人分為六類十四目的收費方式，變革為以所得收入為基礎的計算。研究資料的蒐集因為時間與資源的限制，訪談對象以五十二個單位為主，也就是每一位研究人員分配到十三個左右訪談對象，約一個月左右的時間當中完成資料蒐集工作。訪談研究的進行自 2003 年 7 月份開始，由作者們以讀書會的形式研讀利害關係人分析的文獻，逐漸建構起相關的研究方法，同時基於過去一年的二代健保小組組內相關研究，建構訪談對象以及問卷內容。問卷共計回收 36 份，回收率近七成，扣除一份無效問卷，共計有效問卷 35 份。

由於本文未針對如何選定利害關係人加以討論，而係從網絡觀點分析其可能策略，因此有興趣瞭解本文的利害關係人如何認定可參考本文作者們於今(2004)年 9 月在中國政治學會的年會發表「政策利害關係人指認的理論與實務：以全民健保改革為例」。該文討論關於如何進行利害關係人的認定理論與實務的討論，主要研究從健保政策菁英之間的網絡關係的分析來看，健保的政策網絡核心仍然是行政部門，尤其是政策主管以及執行機關(衛生署以及健保局)。換言之，政府在健保這政策的影響力仍然是最大的，再輔以相關資方、勞方利害關係團體以及政治人物或政黨，至於社福或媒體在這個指認過程中，並沒有佔到核心的位置(陳敦源等，2004)。

二、問卷設計與主要內容

在問卷設計方面，有關本文討論的利害關係人網絡形成的問卷內容是針對資訊、互動與行動等三種網絡分別設計三個問題訪問受訪者，以瞭解健保政策參與者彼此之間形成的網絡關係。首先是有關資訊網絡的題目，包括：(1)平日獲取健保政策的資訊來源？(2)平日交換健保政策資訊的對象？(3)獲得「保費改革方案」的資訊來源？其次是互動網絡的題目，包括：

(1)哪些單位具有健保政策的專業知識？(2)在健保政策的決定上具有重要影響力單位？(3)哪些利害關係人或團體在「保費改革方案」具有一致或近似的政策立場？最後是行動網絡的題目，包括：(1)常在健保政策上主動表示意見或立場之利害關係人或團體？(2)從全民健保開辦後，與哪些利害關係人或團體就健保政策協同行動過？(3)若想影響「保費改革方案」時，會與哪些利害關係人或團體協同採取行動？

三、問卷分析方法

本文使用的分析軟體的應用以 UCINET6.0 版人際網絡統計方法將網下的人際互動的網絡資料做網絡分析，計算出不同網絡型態每條關係背後那些受訪利害關係人在現實世界的關係中心性、中介性等數值，以形成分析模型。亦即本文透過網絡矩陣的問卷調查方式，透過可能問三個問題來量度網絡。

然而，問題在於這三到五題間如何加權成一個有效的概念指標，目前仍沒有較有效的方式，其實這部份主要還是理論的問題，目前較有效的策略是透過大量的實證研究來澄清理論的不足，進而發展出如心理學較嚴謹的量表。此外，再配合傳播研究方面有關可信度的研究及相關量表來和人際網絡的問卷做一完整的搭配，再進行更為深入的研究以了解人際網絡對於人們評估網路言論可信度是否真正的具有影響力。

肆、研究結果分析

有鑑於網絡中行動者資訊的傳遞為彼此之間互動與行動的基礎，因此本文將針對資訊網絡之關係加以分析。

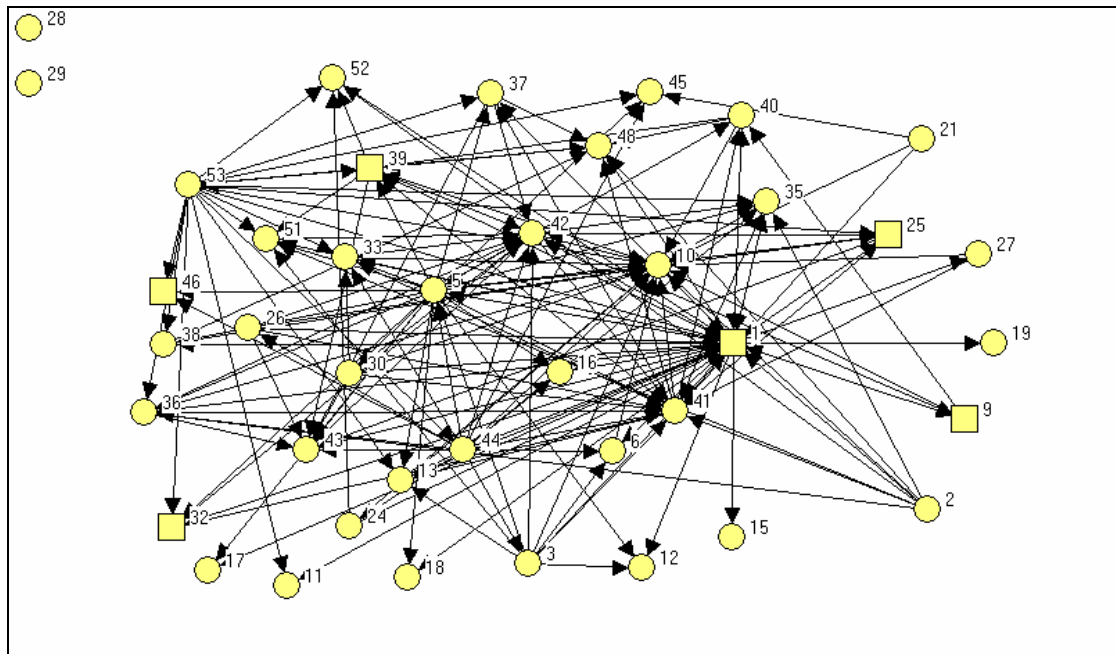
首先，有關受訪者對於平日獲取健保政策的資訊來源之回答情形。

(一)中心性的衡量

圖一顯示受訪者平日獲取健保政策的資訊來源之網絡圖，¹呈現出四個資訊網絡中心，屬於具有較豐富的社會關係與互動頻繁的網路，即強連結的網路構形。分別的是以中央健保局(10 號)(30 位受訪者認為其是健保政策的資訊來源)、衛生署(1 號)(25 位受訪者指出)、聯合報系(41 號)(有 20 位受訪者圈選)、與中國時報系(42 號)(17 位受訪者指出)；其他次要的資訊來源則為自由時報系(43 號)(有 12 位受訪者指出)，至於李玉春教授(48 號)、台灣醫改會(33 號)與葉金川教授(51 號)為(均分別有 9 位受訪者指出)。至於邊緣者為台灣省漁會(28 號)與台灣省農會(29 號)。

從圖一來看，有關健保政策的主要資訊提供者為主管機關衛生署與執行機關健保局；其次為大眾傳播媒體與專家學者。

¹為使網絡圖的中心性容易辨識，本文在繪製網絡圖時，將原始圖形中比較不具重要性的交接者予以刪除、調整。



圖一 獲取健保政策的資訊來源之資訊網絡圖

資料來源：作者自行製作。

(二)連結度的衡量

連結度指數前五高者包括衛生署、健保局、台北市政府、勞委會、聯合報系，顯示與其相鄰連結的交結者較多，其影響與權力關係較高。

(三)密切度的衡量

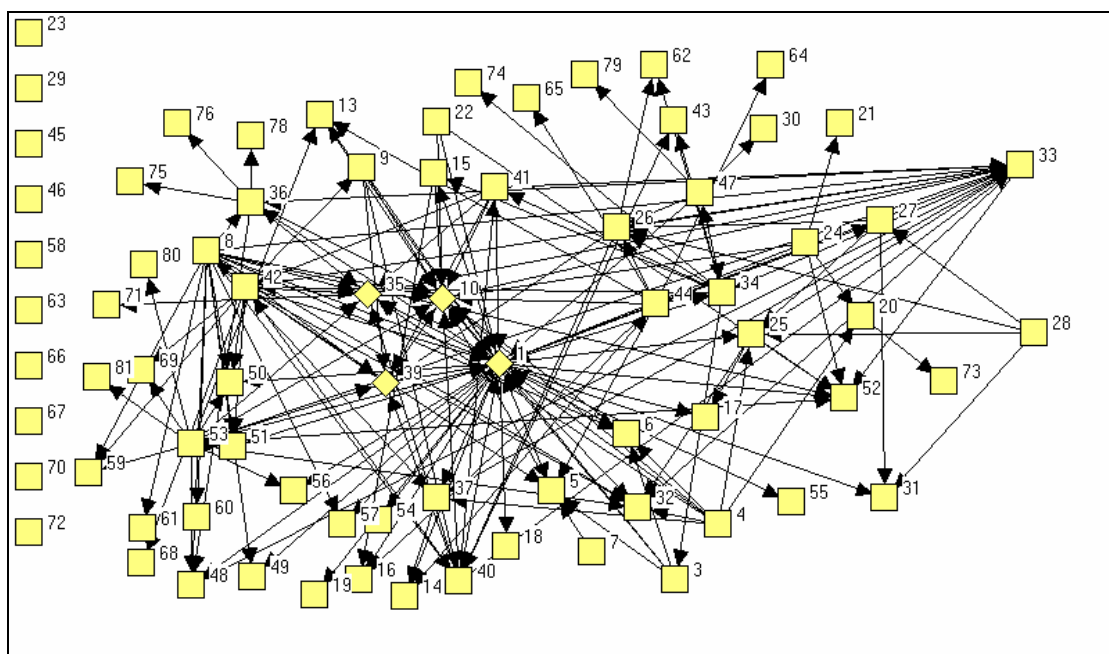
結果顯示中央健保局的密切度指數最高，其次是自由時報系、楊志良教授、李玉春教授與葉金川教授、消基會，顯示這些單位與其他單位在提供健保政策資訊時接近的程度較高。

(四)中介性的衡量

根據電腦計算中介度的結果，以圖二表示，其中衛生署(1號)、台北市政府(8號)、中國時報系(42號)、聯合報系(41號)、民進黨政策部門(44號)、行政院勞委會(5號)分別為中介性指數較高者。

然而，若從本研究詢問受訪者對於「保費改革方案的意見」可以發現，例如詢問未來保費的計算不因被保險人的職業類別而有不同時，其中衛生署的立場為「贊成」，雖然有 25 位受訪者指出其為健保政策的資訊來源，但是其中如殘障聯盟、中華民國醫院協會等對於此一問題的意見是與衛生署不同的，換言之，雖然衛生署被利害關係人普遍認為資訊中心，但未必能形成一致的意見。其他台北市政府也有類似的情形。亦即雖然在網絡的問題中，部分受訪者表示其資訊來自某一團體，但若觀察其對於保費改革方案的意見，可以發現其與資訊來源團體呈現不一致，甚至是相反的意見；反而在網絡邊緣者的意見雖然未被指認為資訊來源，但其意見與政府推動保費改革的意見一致，因此對於此類網絡邊緣者可以維持弱聯繫的關係，

學者專家或醫療供給菁英人士佔多數，反應了全民健保政策具有高度的專業性。



圖三 交換健保政策資訊的對象之網絡圖

資料來源：作者自行製作。

(二)連結度的衡量

根據電腦計算連結度的結果，連結度指數較高者為衛生署、台北市政府、健保局、中國時報系、醫改會、民主報等，顯示這些單位與其相鄰連結的交結者較多，其權力關係隨之增加。

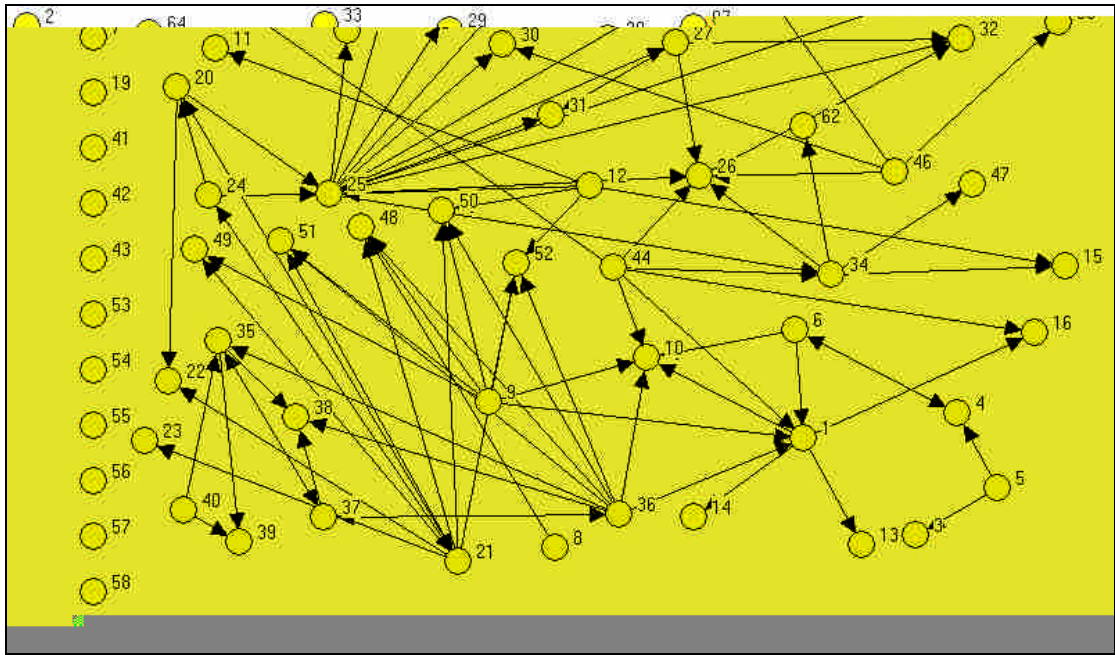
(四)密切度的衡量

國民黨黨團密切度指數最高，其次是民進黨黨團、健保局、消基會、石曜堂教授、立委陳文茜，顯示這些單位在健保資訊交換上與其他單位接近的程度高。

(五)中介性的衡量

根據電腦計算中介性指數的結果，其中衛生署(1號)、台灣醫改會(33號)、中華民國地區醫院協會(40號)、中國時報系(42號)與中華民國殘障聯盟(34號)之中介度數值均較高，顯示這些單位扮演資訊交換的居間角色。

然而，若觀察受訪者對於本文其他問卷題目的回應，發現中華民國殘障聯盟雖然被受訪者認為是資訊交換的中介角色，但是其對於諸多問題的意見，其實與多數受訪者不同，例如有關本研究問卷設計一系列關於健保保費改革方案是否能達到「負擔公平」、「行政簡便」、「財務平衡」目標的問題，以及對於現行健保收費制度或健保保費改革方案支持的意見，顯示其雖然扮演資訊傳遞的中介角色，但是在對於保費改革方案的意見上，未



圖五 在「保費改革方案」具有近似政策立場之網絡圖
 資料來源：作者自行製作。

表二 資訊網絡分析整理一覽

網絡類型	問卷題目內容	網絡中心	連結度高	密切度高	中介度高	邊緣者
資訊網絡	獲取健保政策的資訊來源	健保局 衛生署 聯合報系 中國時報系	健保局 衛生署 聯合報系	衛生署 台北市政府 中國時報系	衛生署、台北市政府、中國時報系、聯合報系等	
	交換健保政策資訊的對象	衛生署、健保局	國民黨黨團、民進黨黨團、健保局、消基會、石曜堂教授、立委陳文茜	衛生署、台北市政府、健保局、中國時報系、醫改會	衛生署、醫改會、地區醫院協會、中國時報系等	中小事業協會、省農會，國民黨政策部門與親民黨政策部門

獲得「保費改革方案」資訊來源	中央健保局與衛生署	健保局、衛生署、醫改會、聯合報系與中國時報系	健保局衛生署、楊志良教授、中國時報系與聯合報系	聯合報系、殘障聯盟、全國商業總會及全國總工會	銓敘部、台北市政府、立委員高明見、台灣省農會、工人立法行動聯盟等
----------------	-----------	------------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------

資料來源：本研究整理。

伍、研究發現與政策建議

研究發現，不論就健保政策的資訊獲得、交換或是本研究焦點議題的「保費改革方案」的資訊來源，均能形成由公、私與第三部門所組成的資訊網絡，同時亦發現網絡的中心仍是衛生署與健保局，尤其「保費改革方案」仍在規劃階段，因此呈現出的資訊網絡為弱連結。至於健保政策資訊主要來源單位尚包括中國時報與聯合報兩大報系。而資訊交換網絡的邊緣者則包括中小事業協會、省農會，國民黨政策部門與親民黨政策部門，後兩者是因為利益團體或民眾有政策問題通常會透過黨部的立法黨團而非黨部的政策部門。

然而，在從網絡觀點觀察受訪者對於「保費改革方案」的主觀認同情形後，再比對他們對於方案內容的意見，可以發現至少在意見認同上，仍有多數受訪者的觀點與衛生署近似，而不同意見的受訪者仍屬少數，惟因未其居於網絡結構中心位置者，或是網絡連結度較高者，顯示其相連連結單位的數目多，在「保費改革方案」與其他單位有較多直接與間接的互動，有必要對這些與其他利害關係人接觸機會多者進行溝通，試圖改變其對於方案的認知等。而對於一直位於網絡邊緣者如台灣省漁會或是農會，其雖不是需要加以特別關注的團體，但是仍需觀察他們對於改革方案的意見，若是有明顯的衝突立場，則仍需加以注意，避免其試圖利用聯盟形式結合持反對立場的利害關係人；但若這些邊緣者持的立場是一致的，則應適時維持弱連結的關係，必要時，可作為動員支持的來源之一。

因此，從以往對於利害關係人重要性與認定的討論，本文試圖以網絡觀點討論對於與組織利害關係人關係的維持，發現除了其所認定的網絡關係外，也要瞭解這些位於網絡核心、中介或是邊緣者對於政策的觀點，進而規劃如何維繫強連結或弱連結的關係，或是如何在網絡中維持適當的黏性(viscosity)，是決策者進行利害關係人管理可以思考的面向。

此外，網絡中多元性亦不可忽視，因為不同領域的人應該多所接觸，這點在政策規劃階段，將不同背景、想法與經驗的人連結在一起，有助於產生新的方案內容與創見，甚至在政策執行階段，也易獲得適當的資源以協助完成工作。而由本研究的網絡關係發現，確實也印證行政部門在規劃、

執行公共政策時，越來越不可能透過相關部門動員到所有必要的政策資源，必須依賴在官僚機構之外的民間社會行動者的合作和社會資源的投入，而政策網絡正是這種穩定與持續關係所形成的行為模式與關係，透過民間社會有組織的行動者與團體，動員原本分散的資源，利益團體成為政策推動時的重要夥伴，以和諧的集體行動解決共同的政策問題。

最後，本研究也發現有關焦點議題「保費改革方案」的資訊網絡為一弱連結網絡構形，因此當進一步詢問受訪者未來若要影響「保費改革方案」時的可能行動聯盟，部分受訪者無法確實作答。因此，資訊的暢通與交流是促使利害關係人採取適當行為的前提，亦即對於高度專業的健保政策而言，利害關係人應充分獲得知的權利。換言之，作為資訊網絡與互動網絡核心的利害關係人，有責任將保費改革方案的訊息正確提供給其他網絡行動者，俾協助其採取適當的立場與行動。

參考文獻

一、中文部份

丘昌泰

2000 公共政策基礎篇。台北：巨流。

廖英賢

2002 振興地方策略形成的利害關係人研究－澎湖設置觀光賭場爭議之各案分析。高雄中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

張四明、陳敦源、林昭吟

2002 調整健保收費制度之政治可行性評估：第一階段，大眾問卷、立法院助理問卷、與法人團體調查，行政院二代健保小組政策評估組期終報告。

陳敦源、劉宜君、蕭乃沂、林昭吟

2004 「政策利害關係人的理論與實務：以全民健保改革為例」，中國政治學會舉辦「2004年中國政治學會年會暨學術研討會」，民國93年9月18-19日，台南：國立成功大學國際會議廳。

熊瑞梅

1995 「社會網絡的資料蒐集、測量及分析」，刊於章英華、傅仰止、瞿海源主編社會調查與分析。南港：中研院民族所。頁313~356。

葉勇助、羅家德

1999 「網上社會網絡研究」，發表於中央研究院社會學研究所主辦「第三屆資訊科技與社會轉型研討會」。南港：中央研究院。1999年12月20、21日。

羅家德

2004 企業關係管理。台北：聯經。

二、英文部份

Benz, A.

- 1995 "Politkenetzwerke in der Horizontalen Politikverflechtung," in D. Jansen and K. Schubert (eds.) *Networks and Policy: Concept, Method, Perspective*. Marburg: Schuren.

Carroll, A. B.

- 1989 *Business and Society: Ethics and Stakeholder Management*. Cincinnati: South-Western Publicizing.

Clarkson, M. B. E.

- 1995 "A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance," *Academy of Management Review*, 20: 92-117.

Dill, W.

- 1975 "Public Participation in Corporate Planning: Strategic Management in a Kibitzer's World," *Long Range Planning*, 8(1): 57-63.

Döhler, Marian

- 1991 "Policy Network, Opportunity Structures and Neo-Conservative Reform Strategies in Health Policy," in Bernd Marin and Renate Mayntz (eds.) *Policy Networks: Empirical Evidence and Theoretical Consideration*. Boulder: Westview Press, Inc., pp. 235-296.

Donaldson, T. and L. E. Preston

- 1995 "The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications," *Academy of Management Review*, 20: 65-91.

Freeman, R. E.

- 1984 *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Publishing.

Frooman, Jeff

- 1999 "Stakeholder Influence Strategies," *Academy of Management Review*, 24(2): 191-205.

Garrett, D. E.

- 1987 "The Effectiveness of Marketing Policy Boycotts," *Journal of Marketing*, 51: 46-57.

Granovetter, Mark S.

- 1973 "The Strength of Weak Ties," *American Journal of Sociology*, 78(6): 1360-1380.

Jones, T. M.

- 1995 "Instrumental Stakeholder Theory: A Synthesis of Ethics and Econometrics," *Academy of Management Review*, 20: 404-437.

Kickert, W. J., E. Klijn & J. Koppenjan

- 1997 *Managing Complex Networks*. London: Sage.
- Klijn, E.
1997 "Policy Networks: An Overview," in W. J. Kickert et al. *Managing Complex Networks*. London: Sage.
- Knoke, David, Franz Urban Pappi, Jeffery Broadbent and Yutaka Tsujinaka
1996 *Comparing Policy Networks*. New York: Cambridge University Press.
- Krackharts, David
1992 "The Strength of Strong Ties: The Importance of Philos," in *Networks and Organizations: Structure, Form, and Action*, edited by Nitin Nohria and Robert G. Eccles, Cambridge: Harvard Business School Press.
- Krackhardt, David and Jeffrey R. Hanson
1993 Informal Networks: The Company Behind the Chart ,HBR
- Marmor, Theodore R.
1983 *Political Analysis and American Medical Care*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Marsh, David (ed.)
1998 *Comparing Policy Networks*. Philadelphia, P.A.: Open University Press.
- Marsh, David and R.A.W. Rhodes (eds.)
1992 *Policy Networks in British Government*. Oxford: Clarendon Press.
- Mayntz, Renate
1994 "Modernization and the Logic of Interorganizational Networks," *MIPGF Working Paper No.4*. Koln: Mar-Planck-Institute.
- Mayntz, Renate et al.
1988 *Differenzierung und Verselbstandigung: Zur Entwicklung gesellschaftlicher Teilsysteme*. Frankfurt: Campus.
- Marsden P. V.
1989 Methods for the Characterization of Role Structures in Network Analysis, in *Research Methods in Social Network Analysis*, Freeman, pp.489-530.Fairfax,
- Mitchell, R. K. et al.
1997 "Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principle of Who and What Really Counts," *Academy of Management Review*, 22: 853-886.
- Pruitt, S. W., K. C. Wei and R. E. White
1988 "The Impact of Union-Sponsored Boycotts on the Stock Prices of Target Firms," *Journal of Labor Research*, 9: 285-289.
- Rowley, T. J.
1997 "Moving Beyond Dyadic Ties: A Network Theory of Stakeholder

Influences,” *Academy of Management Review*, 22: 887-910.

Stevenson, William B. and Danna Greenberg

2000 “Agency and Social Networks: Strategies of Action in a Social Structure of Position, Opposition, and Opportunity,” *Administrative Science Quarterly*, 45: 651-678.

Thorelli, H.B.

1986 “Network: Between Markets and Hierarchies,” *Strategic Management Journal*, 7(2): 13-35.

Tichy, N.M., M.L. Tushman and C. Fombrun

1979 “Social Network Analysis for Organizations,” *Academy of Management Review*, 4(4): 507-519.

Vos, Janita F. J.

2003 *Corporate Social Responsibility and the Identification of Stakeholders*.
Cornell University.

Wood, D. J.

1994 *Business and Society*. 2nd ed. New York: Harper Collins.

「全民健保保費改革方案可行性評估」訪談問卷

敬啟者：

您好，我是_____，是行政院二代健保規劃小組政策評估組的研究員，我們正在進行「全民健保保費改革方案可行性評估」的研究，主要目的是希望了解社會各界對全民健保保費制度改革方案的意見，以作為制度規劃時的參考。您的回答將僅供學術研究與相關單位制定政策之用，不會個別對外公開，因此，請您放心回答，讓二代健保的規劃能更加完善。

研究主持人

台灣大學國家發展研究所副教授	辛炳隆
世新大學行政管理學系副教授	陳敦源
台北大學社會工作學系助理教授	林昭吟
開南管理學院公共事務管理學系助理教授	劉宜君
世新大學行政管理學系助理教授	蕭乃沂

敬上

聯絡人：莊明泰 助理

電話：02-23210152 轉 304

電子信箱：hgming@doh.gov.tw

二代健保規劃小組政策評估組

中華民國九十二年十月

第一部份 基本資料

1.1 請問您目前在貴會（貴單位）所擔任的職務為何？入會（進入單位）時間多久？擔任此職務的時間多久？

1.2 請問您是否正參與或曾參與哪些全民健保議題的討論，例如合理門診量、總額支付制度、反健保雙漲、二代健保、保費改革方案等等？以何種形式，例如政府部門委員會、跨團體聯盟、在團體內主導健保議題等等？

1.3 受訪者年齡： (1)21~30 (2)31~40 (3)41~50 (4)51~60 (5)61 以上

1.4 受訪者學歷： (1)國小 (2)國中 (3)高中職 (4)大專 (5)碩士
 (6)博士 (7)其他 _____ (請說明)

1.5 受訪者最高完成學歷科系：

(1)文 (2)法 (3)社會科學 (4)商 (5)理工
 (6)醫 (7)農 (8)其他 _____ (請說明)

1.6 受訪者有無國外留學經驗(拿學位)

(1)無 (2)有，哪一國？ _____ (請說明)

1.7 受訪者性別： (1)男 (2)女

第二部分 全民健保基本態度

一、填寫說明：

下列有一些敘述句，想請問您的看法為何？您可以回答「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」、「無意見」、或「不知道」。

二、全民健保基本態度(勾選)：

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意	無不 意知 見道
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)(7)
2.1 全民健保財務應由健保費收入自給自足，政府不補貼其虧損 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2 全民健保應保大病不保小病 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.3 全民健保應採用累進費率，即所得較高者，健保費率亦較高 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4 相較於民眾與雇主，全民健保應由政府負擔較多的財務責任 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5 民眾除平常繳保費外，看病時也應繳部份負擔 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.6 個人的健保費高低應與個人想要的醫療給付範圍相對稱 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.7 對於因經濟困難無法負擔健保費的民眾應予以免繳保費，但仍給予醫療給付 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

第三部分 目標及基本原則的評價

一、方案目標與原則的評價：

本部分主要是請您表達對全民健保保費改革方案的三項目標（甲：負擔公平、乙：行政簡便、丙：財務平衡）與五項基本原則（A：資方與政府依固定責任分擔保費、B：保險對象代表共同決定給付範圍及保費負擔、C：保險對象轉換工作時免辦轉出入手續、D：取消不同職業別之自行負擔與政府補助比率不同之規定、E：保險對象依所得高低繳費）的評價。

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意	無 不 意 知 見 道
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)(7)
三項目標						
3.1 (甲) 負擔公平 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.2 (乙) 行政簡便 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.3 (丙) 財務平衡 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
五項基本原則						
3.4 (A) 資方與政府依固定責任分擔保費 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.5 (B) 保險對象代表共同決定給付範圍 及保費負擔 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.6 (C) 保險對象轉換工作時免辦轉出入手續 -	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.7 (D) 取消不同職業別之自行負擔與政府補 助比率不同之規定 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.8 (E) 保險對象依所得高低繳費 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

二、方案目標間的相對評價：

此部分請您針對保費改革方案的三項目標（甲：負擔公平、乙：行政簡便、丙：財務平衡）作出相對重要性的評價。

例如在以下的《填寫範例》中，若您認為相對而言「負擔公平」較「行政簡便」重要，則在3：1前的方格上打勾；反之，若您認為相對而言「負擔公平」較「行政簡便」不重要許多，則在1：5前的方格上打勾；若您認為相對而言「負擔公平」與「行政簡便」同樣重要，則在1：1前的方格上打勾。

《填寫範例》

題號	左目標	左目標：右目標（相對重要性）					右目標
		重要許多	重要	同樣重要	不重要	不重要許多	
0.0	(甲)負擔公平	<input type="checkbox"/> 5：1	<input type="checkbox"/> 3：1	<input type="checkbox"/> 1：1	<input type="checkbox"/> 1：3	<input type="checkbox"/> 1：5	(乙)行政簡便

《正式問題》

題號	左目標	左目標：右目標（相對重要性）					右目標
		重要許多	重要	同樣重要	不重要	不重要許多	
3.9	(甲)負擔公平	<input type="checkbox"/> 5：1	<input type="checkbox"/> 3：1	<input type="checkbox"/> 1：1	<input type="checkbox"/> 1：3	<input type="checkbox"/> 1：5	(乙)行政簡便
3.10	(甲)負擔公平	<input type="checkbox"/> 5：1	<input type="checkbox"/> 3：1	<input type="checkbox"/> 1：1	<input type="checkbox"/> 1：3	<input type="checkbox"/> 1：5	(丙)財務平衡
3.11	(乙)行政簡便	<input type="checkbox"/> 5：1	<input type="checkbox"/> 3：1	<input type="checkbox"/> 1：1	<input type="checkbox"/> 1：3	<input type="checkbox"/> 1：5	(丙)財務平衡

第四部分 對保費改革方案的意見

一、填寫說明：

以下有一些關於保費改革方案的制度設計，想請問您的意見為何？您可以回答「非常贊成」、「贊成」、「普通」、「不贊成」、「非常不贊成」、「不知道」、或「無意見」。

二、對方案的意見：

4.1 請問您是否贊成，未來健保的計費，不因被保險人的職業類別而有不同？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.2 請問您是否贊成，未來健保的計費，仍應考量眷屬人數的多寡？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.3 請問您是否贊成，未來健保的計費，以家戶(即所得稅申報戶)的所得總額，而非目前的個人投保金額，做為計費基礎？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.4 請問您是否贊成，未來健保費的繳交方式，為個人於平時領取各項所得時，預先扣繳；待年底健保局結算後，再多退少補之？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.5 請問您是否贊成，未來健保費率應隨保險對象代表決定的健保給付範圍而調整？亦即要求給付範圍大，則調高費率；要求給付範圍小，則調低費率？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.6 請問您是否贊成，未來每戶每年負擔的健保費總額，不得超過一個最高的金額？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.7 請問您是否贊成，未來每戶每年負擔的健保費總額，不得少於一個最低的金額？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.8 請問您是否贊成，未來政府的健保費用分攤，採一定公式計算？

(註：例如考量 GDP 平均成長率、個人醫療保健支出平均成長率等等變項)

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.9 請問您是否贊成，未來雇主的健保費用分攤，以固定平均比率乘以僱用單位總人事費用金額計算？(註：固定平均比率之計算，係以新方案實施前三年，全國資方每年所分擔全民健保醫療費用，占全國僱用單位總人事(薪資)費用的三年平均比率為基準。)

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見 ★請說明原因 _____

4.10 目前健保醫療費用是由民眾、僱主與政府共同分擔，若全國醫療費用因為自然因素(例如人口老化、物價調整等因素)而增加，您認為民眾、僱主、政府誰應該負擔這個增加？

- (1)只有民眾 (2)只有僱主 (3)只有政府
 (4)民眾與僱主 (5)民眾與政府 (6)僱主與政府
 (7)三者都要增加 (8)不知道 (9)無意見

★請說明原因 _____

4.11 目前健保醫療費用是由民眾、僱主與政府共同分擔，若全國醫療費用因為非自然因素(例如給付範圍擴充、醫療使用率增加等)而增加，您認為民眾、僱主、政府誰應該負擔這個增加？

- (1)只有民眾 (2)只有僱主 (3)只有政府
 (4)民眾與僱主 (5)民眾與政府 (6)僱主與政府
 (7)三者都要增加 (8)不知道 (9)無意見

★請說明原因 _____

4.12 請問您是否贊成，現行健保收費制度能達到「負擔公平」的目標？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見

4.13 請問您是否贊成，現行健保收費制度能達到「行政簡便」的目標？

- (1)非常贊成 (2)贊成 (3)普通 (4)不贊成 (5)非常不贊成
 (6)不知道 (7)無意見

4.14 請問您是否贊成，現行健保收費制度能達到「財務平衡」的目標？

- (1) 非常贊成 (2) 贊成 (3) 普通 (4) 不贊成 (5) 非常不贊成
 (6) 不知道 (7) 無意見

4.15 請問您是否贊成，健保保費改革方案能達到「負擔公平」的目標？

- (1) 非常贊成 (2) 贊成 (3) 普通 (4) 不贊成 (5) 非常不贊成
 (6) 不知道 (7) 無意見

4.16 請問您是否贊成，健保保費改革方案能達到「行政簡便」的目標？

- (1) 非常贊成 (2) 贊成 (3) 普通 (4) 不贊成 (5) 非常不贊成
 (6) 不知道 (7) 無意見

4.17 請問您是否贊成，健保保費改革方案能達到「財務平衡」的目標？

- (1) 非常贊成 (2) 贊成 (3) 普通 (4) 不贊成 (5) 非常不贊成
 (6) 不知道 (7) 無意見

4.18 整體而言，請問您會支持現行健保收費制度或健保保費改革方案？

- (1) 維持現制 (2) 全部採用改革方案
 (3) 以現制為主，再做微幅修改 (4) 以改革方案為主再做微幅修改
 (5) 其他 _____ (6) 不知道 (7) 無意見

第五部分 健保政策參與

一、填寫說明：

- (1) 以下有九個關於全民健保政策參與網絡的問題，請您就與名單上所列單位(個人或團體)的互動經驗作答。
- (2) 針對每個題目的描述，除了你自己外，於名單中圈選出您認為符合該題敘述情況的單位，並請每題至少圈選三名以上。

二、參與者名單說明：

- (1) 下列名單係本研究參考目前監理會、費協會的委員名單、保費改革方案相關實證研究成果所擬訂。
- (2) 名單的排列順序與組成分別為行政(包括行政院衛生署等)、立法(包括立法委員等)、雇主(包括中華民國全國工業總會等)、勞工(包括中華民國全國職業總工會等)、社福(包括中華民國消費者文教基金會等)、醫事(包括中華民國醫師公會全聯會等)、中介(包括各報系)、學者等八種類型。
- (3) 每一類型組成的團體或個人，請詳閱名單所示(附表一)。

附表一：健保政策主要參與者名單

分類	編號	名稱	分類	編號	名稱
行政	1	行政院衛生署	勞工	27	中華民國全國職業總工會
	2	考試院銓敘部		28	台灣省漁會
	3	行政院內政部		29	台灣省農會
	4	行政院財政部		30	工人立法行動聯盟
	5	行政院勞委會		31	中華民國全國勞工聯盟總會
	6	行政院主計處	社福	32	中華民國消費者文教基金會
	7	行政院經濟部		33	台灣醫療改革基金會
	8	台北市政府		34	中華民國殘障聯盟
	9	高雄市政府	醫事	35	中華民國醫師公會全聯會
	10	中央健保局		36	中華民國藥師公會全聯會
立法	11	立法委員 陳文茜	醫事	37	中華民國牙醫師公會全聯會
	12	立法委員 高明見		38	中華民國中醫師公會全聯會
	13	立法委員 沈富雄		39	中華民國醫院協會
	14	立法委員 賴清德		40	中華民國地區醫院協會
	15	立法委員 徐中雄	中介	41	聯合報系
	16	民進黨黨團		42	中國時報系
	17	國民黨黨團		43	自由時報系
	18	親民黨黨團		44	民進黨政策部門
	19	台聯黨黨團		45	國民黨政策部門
雇主	20	中華民國全國工業總會	46	親民黨政策部門	
	21	中華民國全國商業總會	47	泛紫聯盟	
	22	中華民國工商協進會	學者	48	李玉春 教授
	23	中華民國中小事業協會		49	謝博生 教授
	24	公營事業機構		50	楊志良 教授
勞工	25	中華民國全國總工會		51	葉金川 教授
	26	全國產業總工會	52	石曜堂 主任	

5-1 就名單上所列單位，哪些是您平日獲取健保政策的資訊來源？

5-1 圈選表

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：	_____						

5-2 就名單上所列單位，哪些是您平日交換健保政策資訊的對象？

5-2 圈選表

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：	_____						

5-3 就名單上所列單位，哪些是您獲得「保費改革方案」的資訊來源？

5-3 圈選表

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：	_____						

5-4 就名單上所列單位，您覺得哪些單位具有健保政策的專業知識？

5-4 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：							

5-5 就名單上所列單位，您觀察哪些單位常在健保政策上會主動表示意見或立場？

5-5 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：							

5-6 就名單上所列單位，您覺得哪些單位會與您在保費改革方案具有一致或近似的政策立場？

5-6 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他：							

5-7 就名單上所列單位，請勾選三至十五個您覺得在健保政策的決定上，具有重要影響力的單位？

5-7 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他： _____							

5-8 從全民健保開辦後，就名單上所列單位，您曾經與哪些單位就健保政策協同行動？

5-8 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他： _____							

5-9 未來如果您想影響保費改革制度，就名單上所列單位，您可能會與哪些單位協同採取行動？

5-9 圈選表									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	其他： _____							

問卷到此結束，感謝您撥冗協助

訪談紀錄表

一、由訪員填寫

1. 訪員姓名：_____
2. 受訪者姓名：_____；聯絡電話：_____
3. 受訪者職稱：_____
4. 訪談時間為(24 時制)
____月____日____時____分____至____時____分，約歷時____分
5. 這份問卷是： (1)訪填 (2)自填 (3)其他 _____
6. 訪談結果： (1)成功 (2)失敗 (請說明原因) _____
7. 在訪問中，受訪者有沒有表示過拒絕受訪的意思？
 (1)開始有要拒絕 (2)訪問進行中，曾表示拒絕的意思
 (3)訪問到最後有拒絕的意思 (4)從頭到尾未表示拒絕 (5)其他_____
8. 在訪問中，受訪者是否表示不耐煩？
 (1)從未表示不耐煩 (2)偶而表示不耐煩
 (3)有時表示不耐煩 (4)一直表示不耐煩 (5)其他_____
9. 在訪問中，受訪者對訪員的信任程度如何？
 (1)很低 (2)低 (3)普通 (4)高 (5)很高
10. 在訪問中，受訪者是否有意應付？
 (1)大都在應付 (2)有些時候在應付
 (3)不像是在應付 (4)完全沒有應付的意思 (5)其他_____
11. 您覺得這份問卷的可信程度如何？
 (1)非常不可信 (2)不可信 (3)普通 (4)可信 (5)非常可信

二、由助理檢查問卷並填寫：

補訪或問錯問題編號 _____

第一次複查方式： (1)面訪 (2)電訪，時間：____月____日

重要記錄：_____

第二次複查方式： (1)面訪 (2)電訪，時間：____月____日

重要記錄：_____

問卷由編碼者確認，簽名：_____，日期：____月____日