

第一章 緒論

隨著經濟發展，知識教育與生活水準的提升，目前國內服務業產值的比重愈來愈高。這種以服務業為導向的經濟社會近年來造成消費者意識日漸抬頭，而對服務業者所提供之服務品質亦有更多的要求。由於競爭激烈，唯有適者才得生存。因此如何提供更好的服務品質以招徠顧客，已是服務業者經營的最高理念。

而醫療產業雖是高度專業化的領域，亦屬服務業的一環。尤其在今日全民健保給付制度下，民眾健康保障的範圍日趨完善，就醫時的財務負擔亦大大減輕。在就醫之可用性與可近性都大幅改善之際，醫療服務之提供者與接受者之間的關係較諸已往有著明顯的變化。病患對醫療服務的要求不僅是疾病的診治，對於其他相關之服務條件也成為其就醫時的考慮項目。例如醫療院所的環境設備、醫療人員的服務態度等都會影響其就醫時的選擇。昔日醫療服務提供者所享有之強勢主導局面早已不在，代之而起的則是空前競爭的營運環境。仁心仁術之外，以客為尊遂成為服務病患的不二法則。唯有持續不斷地發掘問題並尋求解決之道，醫療服務品質才得以提昇，留住病患更吸引病患以求永續經營。

1.1 研究背景與動機

在各醫療分科領域中，婦產科是一門獨特的專科，其醫療服務範圍主要限於婦女懷孕生產或生殖泌尿系統方面的疾病，診治時有其絕對必要之隱私性。而我國婦女傳統上觀念保守，若非必要決不輕易去看婦產科醫生。因此當婦女在需要看婦產科醫師時其對醫師或醫療院所之選擇較之於其他科別的就診應有更多的因素要加以考慮。而了解顧客的需要是提供最佳服務品質的基本要件，基於此觀點，提供婦產科醫療之院所及婦產科醫師對於婦產科病患之就醫因素以及看診行為有必要深入探討。

而另一方面我國年輕女性在教育 and 經濟水平上日益提高，自立和自主性增加，導至國內適婚年齡之男女有晚婚，不婚，甚至婚而不生的情形。根據內政部民國 95 年的統計，目前國內平均結婚年齡：男性在 32.6 歲，女性為 29 歲，均較從前為晚。而婦女生育第一胎的平均年齡也是逐年延後：從 82 年之 25.2 歲到 95 年之 28.1 歲。在 2005 年我國之出生人口降至 20 萬 5 千，比 2004 年少了一萬餘人。此一逐年降低之生育率自然使得婦產科業務亦跟著日益萎縮。在前述全民健保給付制度對醫療產業所造成之巨大衝擊下，婦產科醫療的營運更是遭遇空前之困境。經營婦產科的醫療院所和醫師更應留心病患的需求，不斷改善己身的缺失，提高消費者滿意度，以營造一個能吸引病患前來就診的醫療環境。

1.2 研究目的

能夠充分了解婦產科病患之就醫行為可以知道她們真正的需求，而在醫療服務品質上做出具體的改善。然而關於婦產科病患就醫行為之研究，雖然有若干國外文獻可供參考，由於國情、文化、種族、宗教、與社會等各種因素的不盡相同，這些研究結果未必適用於本地而可全盤照收。反觀國內，此一方面的探討卻如鳳毛麟角，極為闕如。為此，本研究希望藉由本土性的調查以填補此一議題之不足。

本研究之目的希望在了解婦女於就醫婦產科時是否會因個人背景之差異而影響其對醫師和醫療院所所考量的因素以及其就醫行為。另一方面，目前我國醫療院所主要包括診所、地區級醫院、區域級醫院、和醫學中心四個層級，本研究希望了解選擇不同層級院所就醫之婦產科患者其個人之背景和訴求是否有所差異。藉由此研究結果我們希望能夠得知國內婦女目前就醫婦產科之現況，並對婦產科醫療院所及婦產科醫師在營運決策上提供一些有用的資訊，以謀求提供婦女最佳的就醫品質。增進醫病關係，並提升病患就醫之滿意度。

1.3 研究對象與範圍

由於本研究訪談的對象定位為整個婦產科領域之門診病患，包括有婦科、產科、和不孕科等各次專科，而不同年齡層婦女就診婦產科

的訴求會隨年齡之差異大致上有所不同，例如青、中年婦女會有婦科、產科或不孕科的問題，而中老年齡婦女則主要集中在婦科或更年期方面的疾病。基於研究題材與方法之特殊性，受訪者數目有限。為將受訪者之背景單純化以便利訪談結果之比較分析，另一方面又能盡量兼顧其代表性，本研究將訪談之對象縮小為年齡在 30 至 40 歲之婦女。此一年齡層婦女所就醫婦產科的問題較能包括整個婦產科的領域，其心性行為應屬較為穩定成熟，也最有能力表達意見。而其在家與社會上亦屬於主力之結構成員，故其意見應足具代表性，並可用以做為婦產科病患在就醫行為上中長期的參考指標。

而為檢驗不同層級醫療院所的婦產科病患在就醫行為上是否有所差異，本研究選取台中都會區的醫學中心、中型醫院、和婦產科診所各二家之門診病人進行現場隨機訪談，以做為資料來源的基礎。

1.4 研究流程

本研究進行之流程如圖 1-1 所示。首先從研究背景來界定問題並形成決策情境，其次蒐集國內外之相關文獻，根據文獻探討和研究目的設計問卷內容。由訪談員在婦產科醫療院所之門診對患者做隨機現場之結構式訪談。最後統計分析訪談資料，並就分析結果撰寫論文。

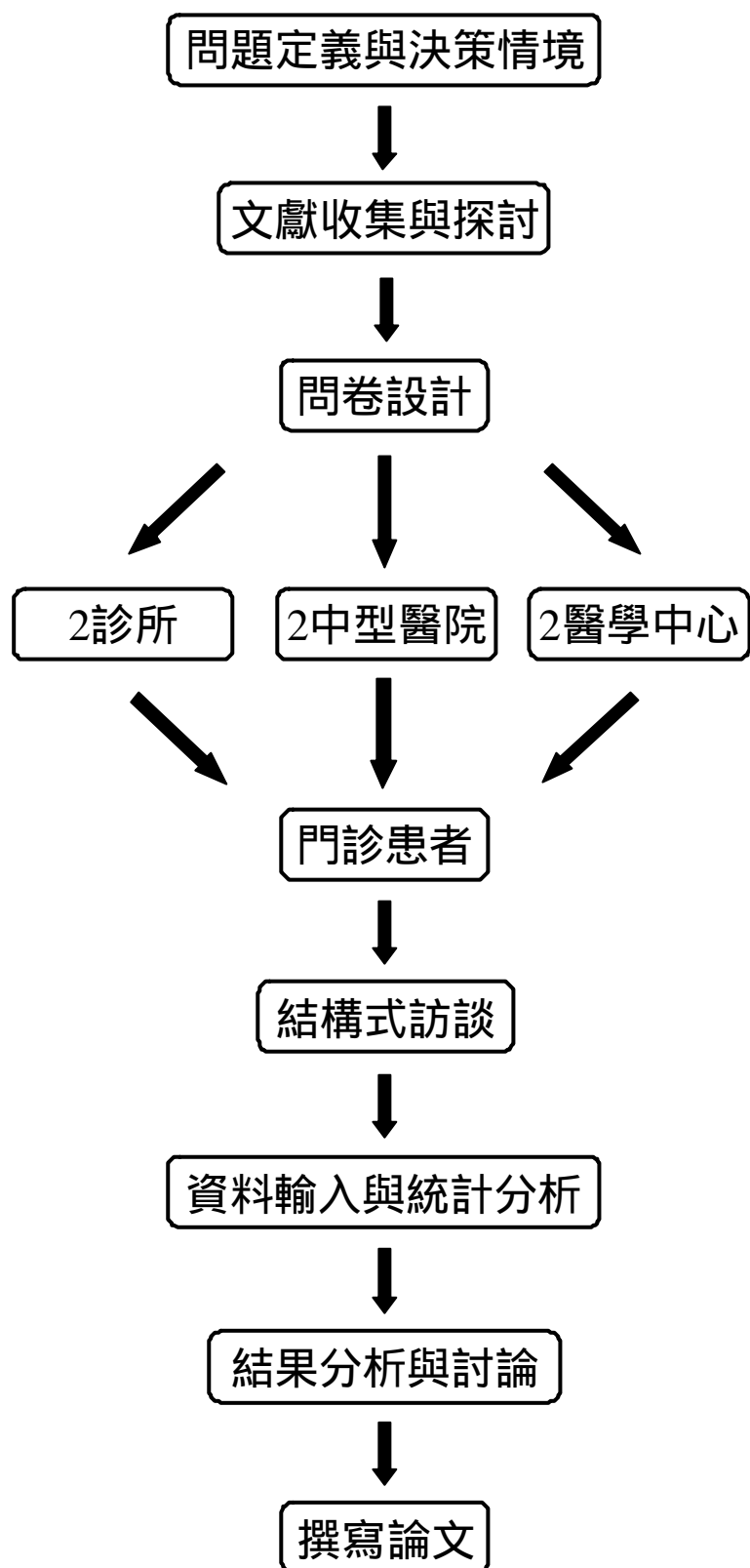


圖 1-1 研究流程

第二章 文獻探討

2.1 民眾對醫療服務的評估與選擇模式

醫療產業屬於服務業之一環，只是其服務對象（即醫療顧客或消費者）乃是身理或心理有疾病障礙之一群人。過去由於知識教育水準低，醫療服務不普及，提供醫療服務者又是屬於高知識之專業人才，因此造成醫療服務之提供者和消費者之間不對等的現象。醫病關係多由提供服務之醫方所主導，而病家常無選擇餘地，只能被動地接受業者所給予的服務。二十世紀後期，由於知識普及，人民的教育水準日益提高，經濟生活亦大幅改變。如今民眾對消費者權利的意識日漸抬頭，要求服務業者提供更好的服務品質已是理所當然。Keavency (1995) 便指出在環境快速變遷之下，消費者會以主動積極的方式尋求合適且可信任的服務供應。

然專業服務畢竟不同於一般性服務，且醫療服務又被歸類為專業程度最高的服務項目之一（Thakor, 2000）。Freiden 與 Goldsmith (1989) 便指出消費者在購買專業服務時會面臨以下之三個因素而感受到較高的風險：1. 專業服務乃是以人為主，無法標準化，因此難以作客觀的衡量。2. 專業服務並不附帶擔保與保證。3. 專業服務通常是非常技術性的，因此消費者可能無法適當地評估或選擇其所要接受的

服務。由此可知民眾在面對專業服務時會因知識的不對等以及提供服務的品質差異而承受相當的風險。此在尋求醫療服務時亦面臨同樣的情形。了解民眾對醫療服務的評估與選擇模式應有助於醫療服務之提供者做出適當的回應而提昇消費者的滿意度，增進醫病關係。

在探討民眾利用健康醫療服務的行為研究中，學者曾提出各種應用模式來闡述，例如 Rosenstock (1966) 結合動機、知覺、和學習這三項因素所發展出之健康信念模式，結合內在個人選擇因素和外在組織因素的環境侷限模式，以及 Anderson (1973) 所提出之綜合健康行為模式等。這其中以 Anderson 的模式最為廣泛採用，因其同時兼顧理論上的驗證與實際操作上的應用。此模式在 1960 年代首先提出，其目的是為解釋個人透過正式程序接受健康服務的情形，並提供衡量民眾接受醫療照護的指標。此模式中建構了傾向(predisposing)、能力 (enabling) 和需要 (need) 三個因素做為民眾使用醫療服務的決定因素。此後該模式並經陸續地擴充與修正，而在 1995 年 Andersen 將其發展為第四階段之模式。在此修正後的健康服務利用模式中，除了原先屬於人口特質的傾向、能力、和需要三個因素外，又加上了健康照護體系 (health care system)，個人健康實踐 (personal health practices)，以及消費者滿意度 (consumer satisfaction) 等因素。

在國內之研究，周逸衡等 (2005) 以消費者對醫療服務的涉入度

及其對醫療服務的瞭解程度做為分析基礎，以探討此二因素是否對醫療服務之評選模式產生影響。研究結果顯示消費者對醫療服務的涉入程度及專業知識程度的不同，的確會造成其評選模式的差異，而消費者最重視的評估線索為醫療服務的專業水準。此外，由於消費者的專業程度知識明顯不足，建議醫療事業的行銷策略應著重於推廣醫療院所所能提供給就診者的利益，並提供豐富完善的資訊管道以增強醫病之間的互信。

2.2. 就醫行為之影響因素

關於民眾就醫行為的探討，國內外都有不少的研究報告。主要是以探討民眾選擇醫院或醫師的影響因素為主。由於時空環境、文化人種、以及研究材料與取向等因素之不同，結論自亦多少有些差異。例如在影響選擇醫院的因素方面，Fisher 和 Anderson (1990) 的研究指出民眾對於醫院的選擇，主要是因為醫師的推薦和醫院的地緣關係所決定。Heischmidt (1993) 等以多變項分析研究，歸納出消費者的生理狀況，過去就醫的經驗，醫院的地理位置、名聲，以及就醫所需的花費等是消費者選擇醫院的重要考慮因素。而 Taylor 和 Capella (1996) 在列舉的 15 個選擇醫院的考慮項目中，發現民眾認為最重要的前五項為醫院地理位置的方便性、現代化的設備、病房舒適整潔、服務品質、以及醫院整體觀感。醫師的素質反而顯得不是那麼重要，排名到

第十三。Sloane 等人(1999)來自澳洲的調查則顯示醫院的規模設備，服務項目和醫療費用是民眾選擇醫院主要的考量。Weiss (2001) 指出醫院裏面除了醫師以外，其他職員因為也要跟病人接觸而會影響病人對醫院的選擇和滿意度，因此院方應與員工之間建立良好的關係，使他們有歸屬感。Tai (2004) 等人的調查研究指出較大年紀的民眾傾向於選擇離自家最近以及規模較大、服務較好的醫院。而病情較複雜或資源較豐富的病人則可能跨區到外地的醫院就醫。Tai 等人認為病患的社經背景、健康狀況、對第一線醫療照護的滿意度、以及對某醫院特定的偏好等都是造成跨區就醫行為的影響因素。

國內方面，王乃弘 (1996) 在民眾選擇醫院因素的研究中發現醫師的醫術醫德、醫療儀器、服務態度和環境設備是選擇考量的因素。曾倫崇(1997)以行銷角度探討顧客的就醫行為，指出醫療設備完善、親戚朋友推薦、交通便利離家近、和醫師的醫術則是就醫者對醫院選擇的主要因素。此外，蔡文正和龔佩珍 (2003) 研究民眾對基層診所的就醫行為，指出民眾在選擇診所就醫因素上以病情解說、環境衛生與醫術為最重要。

在影響選擇醫師的因素方面，能夠認知病人的需要和期望是病人最希望醫師所能做到的 (Rao, 2000)。而其他如良好的溝通 (Shaw, 2005)，不要過於強勢 (Cecil, 1997)，做治療決策時能夠為病人設想

(Sherbourne, 1999), 以及醫師本身的穿著和態度 (Lill, 2005) 等都是影響病人對醫師滿意度的因素。病人也多希望醫師能給他們充分的就診時間 (Gross, 1998), 但候診時間過長則又會降低對醫師的滿意度 (Anderson, 2007)。至於在醫術方面, 調查研究顯示病人雖然傾向選擇擅於溝通、態度良好的醫師, 但必要時還是寧願選擇醫術高明的醫師 (Fung 2005; Otani, 2005)。

2.3 婦產科病患就醫行為之研究

根據文獻檢視, 國外對於婦產科病患就醫行為之研究近年來已是屢見不鮮, 可見其所受到之重視。由於地區, 人種, 與文化的不同, 各研究之訴求與結果也因此而有所差異。例如在各研究報告中, 婦產科醫師的性別是最常被列為婦女就診前考慮的因素, 且許多的研究顯示婦女們較傾向於選擇女性婦產科醫師看診 (Schmittiel, 1999; Chandler, 2000; Plunkett 2002; Zuckerman, 2002; Baskett, 2002; Adams, 2003; Ekeroma, 2003)。然此種傾向在不同地區也有相當大的差異, 兩篇來自中東地區的研究顯示該地區絕大多數的婦女 (73% - 86%) 會選擇女性婦產科醫師 (Rizk, 2005; Lafta, 2006), 但在紐西蘭則為 56% (Ekeroma, 2003)。至於北美地區則調查結果亦甚分歧, 有些研究指出婦女較傾向於選擇女性婦產科醫師, 其比率從 52% 到 61%, 但也有些報告則不認為有此傾向 (Howell, 2002; Fisher, 2002; Childs,

2005; Johnson, 2005)。Johnson 等在其研究中且指出 80% 的受訪婦女並不認為婦產科醫師的性別會影響到醫療品質。這些差異應與各研究中受調查者之背景有關，例如中東地區婦女傾向於選擇女性婦產科醫師的理由主要是基於內診檢查和病情討論時感到尷尬，以及宗教信仰與社會文化價值的影響 (Rizk, 2005)。而一篇以紐約布魯克林區婦女為調查對象的研究亦顯示宗教與文化對婦產科病患就醫行為的影響 (Zuckerman, 2002)：基督教、天主教、與猶太教婦女傾向於選擇女性婦產科醫師的比率分別為 56%、58%、58%，而印度教與回教婦女則高達 74% 和 89% ($P = 0.02$)。人種方面則顯示白種女性比其他膚色女性相對上較不看重婦產科醫師的性別 (Schmittiel, 1999; Plunkett 與 Milad, 2000; Howell, 2002)。其他影響因素包括有經濟背景和教育程度等。經濟狀況較差的婦女較不看重婦產科醫師的性別 (Schmittiel, 1999; Plunkett 與 Milad, 2000; Howell, 2002)。教育程度方面則有不同的結果，Schmittiel 等人 (1999) 認為教育程度較高者比較會選擇女性婦產科醫師。然 Childs 等人 (2005) 之研究則顯示教育程度之高低與婦產科醫師性別的取向並無關連。Plunkett 與 Milad (2000) 之研究亦指出他們的受訪者雖多受過學院或大學以上的教育卻並不認為婦產科醫師的性別是重要的就診因素。Plunkett 和 Milad 且指出醫師對病患所提問題的感應能力 (responsivness) 專業能力與

知識，以及本身的自信等因素均較其性別更影響病人對醫師的選擇。同樣地，Marshall (2004)在其研究中亦指出女性在選擇婦產科醫師時最重視的是醫師是否仔細聆聽病情敘述、對病情解釋是否清楚、以及是否易於溝通等，這些特質遠勝於對於醫師性別的重視。而一些研究也指出婦女雖然傾向於選擇女性婦產科醫師，但醫師的性別卻並非唯一且最重要的決定因素。Zuckerman (2002) 等人在他們的研究中指出醫師的經驗便被受訪者認為和性別居於同樣重要的地位，而Chandler 等人 (2000) 亦指出他們的受訪者雖然傾向於選擇女性婦產科醫師 (52%)，但高達 93%的受訪者認為醫師的經驗和聲望較諸於性別更是優先要考慮的因素。

Fischer 等人 (2007) 在最近的一項調查中檢驗婦產科醫師在門診時的穿著是否會影響病人對醫師的滿意度，發現不管醫師穿的是正式衣著、普通服裝、或是手術衣都不會影響病人對醫師的滿意度。

國內方面關於一般病患就醫行為的探討也有許多的報告，然針對婦產科病患的研究則鮮少文獻探討。僅見的兩篇研究報告都是以懷孕生產之就醫行為為主題。一篇以高雄縣市婦產科醫院之預產婦為研究對象的調查報告指出國內預產婦對醫師之醫德、醫術、態度、醫療儀器之先進及齊全、以及環境空間整潔舒適等五項因素最為重視 (陳筱華, 2001)。另一篇以台中地區婦產科院所之孕婦為研究對象的調查

報告也得到相似的結果：醫師的專業與技術、科別完整/危機處理能力、儀器先進齊全、環境整潔舒適、和醫師態度親切等五項因素最為孕婦所重視(葉季森, 2006)。至於醫師的性別兩篇研究都指出屬於受訪者較不重視的因素。由以上國內外之文獻整理, 可見探討婦產科病患就醫行為的報告甚受研究調查之地域、環境、文化、教育等各種因素的影響而有所差異。

由於國內對於一般婦產科病患就醫行為之研究尚無文獻報告, 此一課題有必要深入探討以了解國內婦女就醫婦產科之現況而有助於醫療品質的提升。

第三章 研究方法

本研究方法是採用現場立意抽樣之結構性訪談 (structured interview) 方式，以事先擬好的題目在婦產科醫療院所之門診對合乎訪談條件之就診患者經徵得其同意後進行訪談。由一名固定之女性訪談員逐條詢問問題，隨即請受訪者在答案中做一選項。希望藉由此調查方式得到較為確實之有關婦產科病患就醫行為的資訊。

3.1 研究架構

本研究之架構如圖 3-1 所示，主要是根據研究目的、文獻探討、以及在婦產科醫療院所針對門診患者所做隨機訪談之內容而組成。依此架構以探討婦產科門診患者之個人特質與其就醫行為之相關性，以及其對婦產科醫療院所和醫師所考量的因素。

醫療院所方面，選擇台中都會區 (台中市) 的醫學中心級醫院二家，中型醫院二家 (區域及地區級醫院各一家)，和婦產科診所二家做為訪談病患之來源。訪談對象則限於 30-40 歲之患者。每家預計訪談其婦產科門診之十至十二位病患 (至少 60 人)，以所設計之問卷做面對面方式之訪談。婦科、產科或不孕科的患者都包含之，亦不限所看疾病之種類。

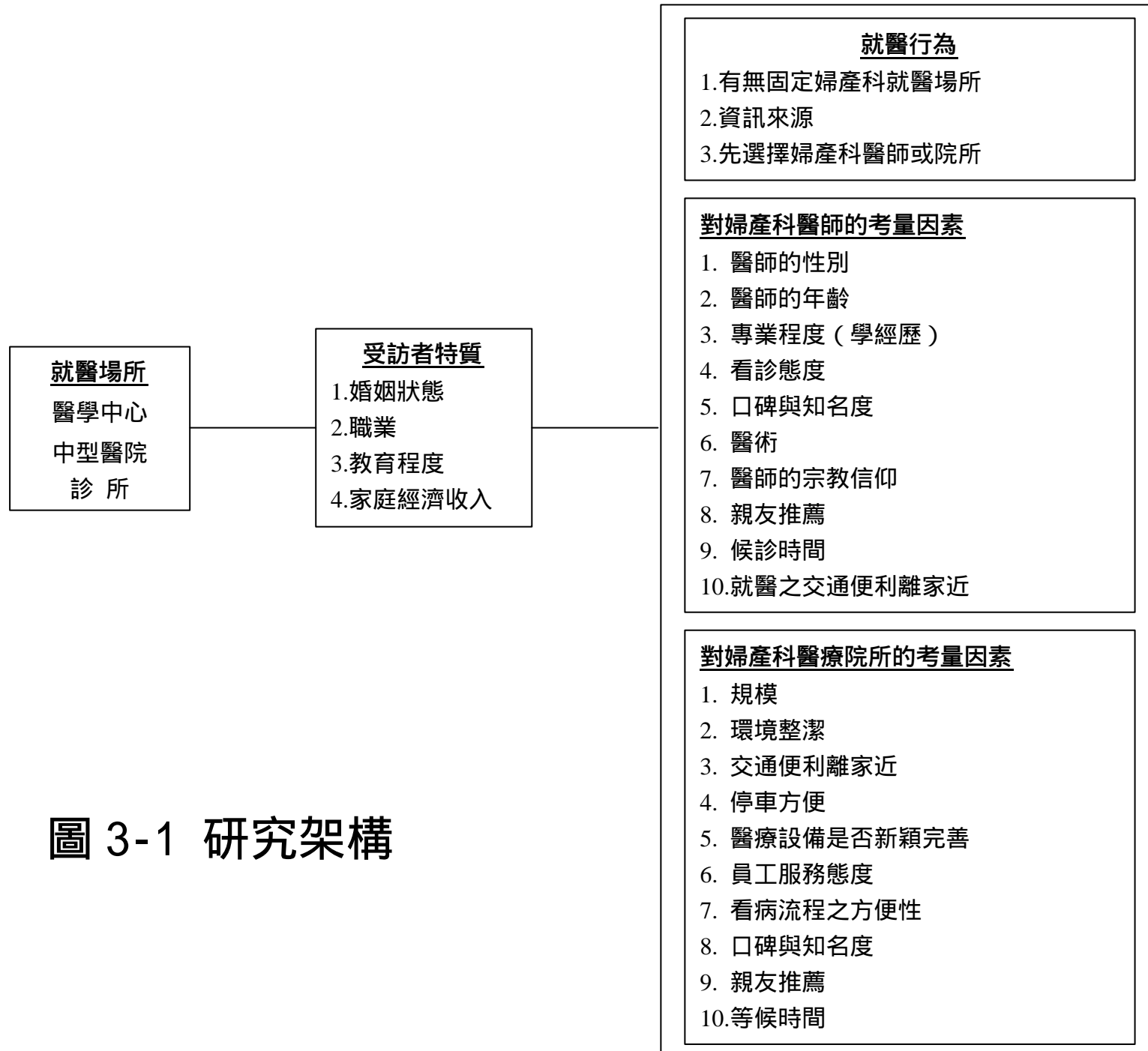


圖 3-1 研究架構

3.2 研究假設

由於前述婦產科之獨特性質，假設婦女因為需要而看婦產科醫生時一定會慎重選擇醫師或醫療院所。而病人的背景不同也可能有不同的考量而做出不同的決定。因此可能藉由設計一些有關就醫問題之問卷找到會影響其就醫行為的因素。這些問題可能對於婦女選擇婦產科醫師和醫療院所時具有特別的意義而需要考量，因此提出以下之研究假設：

1. 假設婦產科病患個人之特質會影響其就醫行為或其對婦產科醫師和醫療院所之考量因素。
2. 假設選擇不同層級婦產科醫療院所之病患會影響其就醫行為或對婦產科醫師和醫療院所之考量因素。

3.3 研究變項與操作型定義

3.3.1 研究變項

本研究之研究變項包括自變項與依變項二大類。自變項中包括受訪者之特質和婦產科醫療院所之層級兩類。依變項中則包括就醫行為、對婦產科醫師所考量的各項因素、和對醫療院所所考量的各項因素三類。以下分別說明之。

一、自變項

1. 受訪者特質

根據之前的文獻探討，受訪者個人的特質對其就醫行為具有相當的影響。在本研究中因受訪者之年齡已限定在 30-40 歲，故選取的個人特質包括婚姻狀態、教育程度、職業、和經濟狀況等四個項目。

2. 醫療院所特性

為檢驗不同層級醫療院所的婦產科病患在就醫行為上是否有所差異，本研究選取台中都會區的醫學中心、中型醫院、和婦產科診所各二家之門診病人進行現場隨機訪談。而中型醫院以區域及地區級醫院各一家為代表。

二、依變項

關於民眾就醫行為的探討，國內外的研究報告主要是以探討民眾選擇醫師或醫療院所的影響因素為主。在本研究中除將這些影響因素歸納於此二者外，並參考國內學者之研究（蔡文正、龔佩珍；2003），將受訪者就診婦產科的行為模式列入就醫行為類之變項：

1. 就醫行為：

共分五項：有無固定就醫場所、贊不贊成大病至大醫院，小病至

診所、贊不贊成至大醫院應透過醫師轉診、就診婦產科之醫療資訊來源、與就醫婦產科時先選擇醫師還是院所。

2. 對婦產科醫師的考量因素：

共分十項：醫師的性別、年齡、專業程度（學經歷）、看診態度、口碑與知名度、醫術、醫師的宗教信仰、親友推薦、候診時間、以及就醫之交通便利性。

3. 對婦產科醫療院所的考量因素：

共分十項：規模、環境整潔、交通便利離家近、停車方便、醫療設備是否新穎完善、員工服務態度、看病流程之方便性、口碑與知名度、親友推薦、以及等候時間。

3.3.2 操作型定義

自變項與依變項的操作型定義以及變項屬性分列於表 3-1 和表 3-2。

表 3-1 自變項操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項屬性
<u>受訪者特質</u>		
婚姻狀態	就診者為單身或已婚	類別
教育程度	分為國中、高中、高職、大專、碩士以上	類別
職業	分為公、教、商、工、家庭主婦、其他	類別
家庭月收入	分為 3 萬元或以下、3-5 萬元、5 萬元或以上	序位
<u>醫療院所特性</u>	分為診所、區域及地區級醫院、醫學中心	類別

表 3-2 依變項操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項屬性
就醫行為		
固定就醫場所	分為醫院、診所、無	類別
贊不贊成大病至大醫院， 小病至診所	分為贊成、不贊成	類別
贊不贊成至大醫院應透過 醫師轉診	分為贊成、不贊成	類別
就診婦產科之 醫療資訊來源	分為經驗比較、親友介紹、網路、廣告媒體、其他	類別
就醫婦產科時先選擇醫師 還是院所	分為醫師、院所、未考慮	類別
對婦產科醫師的考量因素		
醫師的性別	評估受訪者就醫婦產科時對醫師性別的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
醫師的年齡	評估受訪者就醫婦產科時對醫師年齡的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
專業程度（學經歷）	評估受訪者就醫婦產科時對醫師專業程度（學經歷）的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位

表 3-2 依變項操作型定義 (續)

變項名稱	操作型定義	變項屬性
看診態度	評估受訪者就醫婦產科時對醫師看診態度的考量。依 Likert 量表評量之， 1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
口碑與知名度	評估受訪者就醫婦產科時對醫師口碑與知名度的考量。依 Likert 量表評量之， 1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
醫術	評估受訪者就醫婦產科時對醫師醫術的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要， 2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
醫師的宗教信仰	評估受訪者就醫婦產科時對醫師宗教信仰的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要， 2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
親友推薦	評估受訪者就醫婦產科時對親友推薦的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要， 2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
候診時間	評估受訪者就醫婦產科時對候診時間的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要， 2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
就醫之交通便利性	評估受訪者就醫婦產科時對就醫之交通便利性的考量。依 Likert 量表評量之， 1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
<u>對婦產科醫療院所的考量因素</u>		
規模	評估婦產科醫療院所的規模大小對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之， 1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位

表 3-2 依變項操作型定義 (續)

變項名稱	操作型定義	變項屬性
環境整潔	評估婦產科醫療院所的環境整潔程度對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
交通便利離家近	評估婦產科醫療院所的交通地理位置對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
停車方便	評估婦產科醫療院所的停車方便性對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
醫療設備是否新穎完善	評估婦產科醫療院所的醫療設備是否新穎完善對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
員工服務態度	評估婦產科醫療院所的員工服務態度對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
看病流程之方便性	評估婦產科醫療院所的看病流程之方便性對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
口碑與知名度	評估婦產科醫療院所的口碑與知名度對受訪者就醫婦產科時的影響。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
親友推薦	評估受訪者就醫婦產科醫療院所時對親友推薦的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位
等候時間	評估受訪者就醫婦產科醫療院所時對候診時間的考量。依 Likert 量表評量之，1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要。	序位

3.4 研究設計

3.4.1 問卷設計

採用結構性訪談的主要優點是其提供了相同的資訊，確保資料的可比較性。且訪談時所需要之技巧也較少（胡龍騰, 2000）

3.4.2 問卷內容

本研究問卷內容共分為受訪者個人特質、受訪者就醫行為、受訪者對婦產科醫師的考量因素、與受訪者對婦產科醫療院所的考量因素四個部分共計 29 個問題選項（附錄 1）。經由分析自變項與依變項間的關係來探討婦產科病患之就醫行為。

1. 受訪者個人特質：以受訪者個人的背景資料做為自變項，共有婚姻狀態、教育程度、職業、家庭月收入 4 個項目。

2. 受訪者就醫行為：包括有無固定之婦產科就醫場所、贊不贊成大病至大醫院，小病至診所、贊不贊成至大醫院應透過醫師轉診、選擇婦產科醫師或院所之資訊來源、以及就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所 5 個項目。

3. 受訪者對婦產科醫師的考量因素：針對受訪者就醫婦產科時其對醫師個人特質的重視程度，共列出醫生的性別、年齡、專業程度等

10 個項目。以李克特氏量表予以評分（如表 3-2）

4. 受訪者對婦產科醫療院所的考量因素：針對受訪者就醫婦產科時其對醫療院所之各項特色所重視的程度，共列出院所的規模、環境整潔、交通便利性等 10 個項目，以李克特氏量表予以評分（如表 3-2）

3.5 資料收集與分析

3.5.1 資料來源：

本研究之資料來源為台中都會區各級婦產科醫療院所門診病患之訪談結果。

3.5.2 抽樣方式：

由一位女性訪談員在候診室負責所有個案之現場立意抽樣訪談。在確定訪談對象合於研究範圍（30-40 歲），並徵得其同意後進行之。訪談員逐條詢問問題後隨即請受訪者在答案中做選項。

3.5.3 樣本數目：

每一層級的院所各訪談 10-12 名門診患者，預計至少有 60 位患者完成有效之訪談，即總共 29 個答題中至少回答 26 題才計入為有效訪談。

3.5.4 資料分析：

問卷資料經整理後輸入電腦，以統計方法分析問卷資料中自變項與依變項之間的關係。

本研究以 Microsoft Excel 處理資料，並以 SPSS 10.0 for Windows 套裝軟體進行統計分析。類別型變項以卡方檢定進行分析；而連續型變項以獨立 t 檢定(Independent t test) 比較兩組間之差異。若為三組間之比較則使用單因子變異數分析(One-way ANOVA)並於變數差異顯著時另做多重比較 (Bonferroni 事後檢定)。

第四章 研究結果

4.1 受訪者個人特質與就醫行為的分析結果

在本研究中於台中都會區的二家醫學中心級醫院訪談了 21 位婦產科患者。區域及地區級醫院各一家，共訪談了 20 位婦產科患者。二家婦產科診所則共訪談了 22 位患者。總計共有 63 位患者完成訪談，做為統計分析的基礎。除少數受訪者有 1-2 題不願作答外，其餘都完成所有題目的作答。

所有受訪者年齡都在 30-40 歲之間。以下為 63 位受訪者個人特質之分析：

1. 婚姻狀態：以已婚者明顯居多，61 位作答者中有 52 位為已婚，占 85%。9 位為未婚，占 15%。
2. 教育程度：63 位受訪者中 18 位屬高職或高職以下，占 28.6%。45 位則受過大專或以上之教育，占 71.4%。
3. 職業：公務員 1 人（1.6%），教育界 12 人（19.0%），商界 11 人（17.5%），家庭主婦 14 人（22.2%），勞工界 7 人（11.1%），其他 18 人（28.6%）
4. 家庭經濟收入（每月）：3 萬元有 11 人（18.6%），3-5 萬元有

26 人 (44.1%) , 5 萬元以上有 22 人 (37.3%)

在就醫行為方面，分析結果如下：

1. 有無固定婦產科就醫場所：選擇醫院者 30 人，占 50.8%。選擇診所者 19 人，占 32.2%。無固定就醫場所者 10 人，占 17.0%。
2. 贊不贊成大病至大醫院，小病至診所：贊成者 61 人，占 96.8%。不贊成者 2 人，占 3.2%。
3. 贊不贊成至大醫院應透過醫師轉診：贊成者 51 人，占 83.6%。不贊成者 10 人，占 16.4%。
4. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源 (複選) : 親友介紹最多，計 42 人，占 60.9%。由經驗比較有 22 人，占 31.9%。網路來源有 4 人，占 5.8%。廣告媒體僅 1 人，占 1.4%。
5. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所：先選擇醫師者 38 人，占 63.3%。先選擇院所者 14 人，占 23.3%。未考慮者 8 人，占 13.3%。

4.2 受訪者個人特質在就醫行為和對婦產科醫師、醫療院所考量因素之相關性分析：

為探討受訪者個人特質是否會影響其就醫行為和對婦產科醫師、醫療院所之考量因素，分就各變項做相關性之分析。而為便於統計，在

個人特質的教育程度上將受訪者分成高職或以下以及大專或以上兩個組別做比較。在職業上將受訪者分成家庭主婦、職業婦女、和 ” 其他 ” 三個組別做比較。在就醫行為方面，因幾乎所有受訪者都贊成大病至大醫院、小病至診所，以及至大醫院應透過醫師轉診，故只探討有無固定婦產科就醫場所、就醫資訊來源、和就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所這三個變項。而就醫資訊來源亦分成親友介紹、經驗比較 和網路/媒體三個組別。就醫場所則以醫學中心、中型醫院(即區域、地區醫院)、和診所三個層級的醫療院所做比較。分析結果見表 4-1 至表 4-16。

表 4-1 診所病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同婚姻狀態間之差異性分析

	1. 單身 (n = 5)	2. 已婚 (n = 16)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	1.80±1.10	2.00±1.21	0.746 ^t
2. 醫師的年齡	2.80±1.10	2.25±1.00	0.306 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	3.80±1.30	4.25±0.77	0.348 ^t
4. 看診態度	4.80±0.45	4.81±0.54	0.963 ^t
5. 口碑與知名度	4.00±1.00	4.63±0.72	0.137 ^t
6. 醫術	5.00±0.00	4.81±0.40	0.083 ^t
7. 醫師的宗教信仰	1.80±1.10	1.69±1.30	0.864 ^t
8. 親友推薦	4.20±0.84	3.60±1.18	0.311 ^t
9. 候診時間	3.00±1.63	3.31±1.01	0.630 ^t
10.就醫之交通便利離家近	4.00±1.00	3.75±1.06	0.648 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.00±0.00	3.00±0.97	1.000 ^t
2. 環境整潔	4.60±0.55	4.63±1.02	0.959 ^t
3. 交通便利離家近	4.20±1.10	3.44±1.31	0.256 ^t
4. 停車方便	4.60±0.55	3.53±1.25	0.084 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	4.60±0.55	4.38±1.20	0.694 ^t
6. 員工服務態度	4.40±0.55	4.56±0.81	0.683 ^t
7. 看病流程之方便性	4.20±0.45	4.44±0.96	0.605 ^t
8. 口碑與知名度	3.80±0.84	3.81±1.42	0.985 ^t
9. 親友推薦	4.40±0.55	3.38±1.26	0.097 ^t
10.等候時間	3.40±1.52	3.25±1.24	0.824 ^t
病患就醫行為			
1.有無固定婦產科就醫場所			0.793 ^c
醫院	0(0.0%)	1(6.3%)	
診所	4(80.0%)	13(81.3%)	
無	1(20.0%)	2(12.5%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.817 ^c
親友介紹	2(40.0%)	5(31.3%)	
經驗比較	3(60.0%)	10(62.5%)	
網路/媒體	0(0.0%)	1(6.3%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.157 ^c
先選擇醫師	3(60.0%)	14(87.5%)	
先選擇院所	1(20.0%)	0(0.0%)	
未考慮	1(20.0%)	2(12.5%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定.

表 4-2 中型醫院病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同婚姻狀態間之差異性分析

	1. 單身 (n = 1)	2. 已婚 (n = 18)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	3.00 -	2.39 ± 1.20	-
2. 醫師的年齡	3.00 -	2.82 ± 1.33	-
3. 專業程度 (學經歷)	4.00 -	4.50 ± 0.62	-
4. 看診態度	4.00 -	4.50 ± 0.62	-
5. 口碑與知名度	4.00 -	4.00 ± 0.77	-
6. 醫術	5.00 -	4.72 ± 0.46	-
7. 醫師的宗教信仰	1.00 -	1.44 ± 1.04	-
8. 親友推薦	4.00 -	3.67 ± 1.08	-
9. 候診時間	3.00 -	3.94 ± 0.80	-
10. 就醫之交通便利離家近	2.00 -	4.00 ± 1.03	-
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	4.00 -	3.83 ± 0.79	-
2. 環境整潔	4.00 -	4.44 ± 0.62	-
3. 交通便利離家近	2.00 -	4.00 ± 0.97	-
4. 停車方便	2.00 -	3.89 ± 0.90	-
5. 醫療設備是否新穎完善	3.00 -	4.50 ± 0.62	-
6. 員工服務態度	4.00 -	4.33 ± 0.59	-
7. 看病流程之方便性	3.00 -	3.89 ± 0.96	-
8. 口碑與知名度	4.00 -	4.17 ± 0.62	-
9. 親友推薦	3.00 -	3.44 ± 1.10	-
10. 等候時間	3.00 -	3.61 ± 1.20	-
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.900
醫院	1 (100.0%)	14 (82.4%)	
診所	0 (0.0%)	1 (5.9%)	
無	0 (0.0%)	2 (11.8%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.784
親友介紹	1 (100.0%)	12 (66.7%)	
經驗比較	0 (0.0%)	3 (16.7%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	3 (16.7%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.484
先選擇醫師	0 (0.0%)	9 (50.0%)	
先選擇院所	1 (100.0%)	7 (38.9%)	
未考慮	0 (0.0%)	2 (11.1%)	

統計方法：卡方檢定。

表 4-3 醫學中心病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同婚姻狀態間之差異性分析

	1. 單身 (n = 3)	2. 已婚 (n = 18)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	2.67 ± 1.15	1.82 ± 0.73	0.104 ^t
2. 醫師的年齡	2.33 ± 0.58	2.44 ± 0.98	0.853 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	5.00 ± 0.00	4.61 ± 0.61	0.015 ^{*t}
4. 看診態度	5.00 ± 0.00	4.72 ± 0.46	0.020 ^{*t}
5. 口碑與知名度	4.00 ± 1.00	4.17 ± 0.79	0.745 ^t
6. 醫術	5.00 ± 0.00	4.78 ± 0.43	0.042 ^{*t}
7. 醫師的宗教信仰	2.00 ± 0.00	1.89 ± 0.83	0.579 ^t
8. 親友推薦	4.33 ± 0.58	3.44 ± 0.70	0.054 ^t
9. 候診時間	4.33 ± 0.58	3.56 ± 0.78	0.119 ^t
10. 就醫之交通便利離家近	3.33 ± 0.58	3.56 ± 0.86	0.673 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	4.00 ± 1.00	3.56 ± 0.86	0.424 ^t
2. 環境整潔	4.67 ± 0.58	4.56 ± 0.51	0.735 ^t
3. 交通便利離家近	3.67 ± 0.58	3.67 ± 0.69	1.000 ^t
4. 停車方便	4.33 ± 0.58	4.00 ± 0.77	0.484 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	4.00 ± 0.00	4.28 ± 0.75	0.135 ^t
6. 員工服務態度	5.00 ± 0.00	4.39 ± 0.50	<0.001 ^{**t}
7. 看病流程之方便性	5.00 ± 0.00	4.06 ± 0.64	0.022 ^{*t}
8. 口碑與知名度	3.67 ± 0.58	4.22 ± 0.81	0.272 ^t
9. 親友推薦	4.33 ± 0.58	3.39 ± 0.50	0.008 ^{**t}
10. 等候時間	5.00 ± 0.00	3.50 ± 0.71	<0.001 ^{**t}
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.476 ^c
醫院	1 (33.3%)	12 (66.7%)	
診所	1 (33.3%)	2 (11.1%)	
無	1 (33.3%)	4 (22.2%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.822 ^c
親友介紹	2 (66.7%)	10 (58.8%)	
經驗比較	1 (33.3%)	5 (29.4%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	2 (11.8%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.869 ^c
先選擇醫師	2 (66.7%)	12 (70.6%)	
先選擇院所	1 (33.3%)	4 (23.5%)	
未考慮	0 (0.0%)	1 (5.9%)	

統計方法：^tIndependent t test. ^c卡方檢定.

* : p < 0.05

** : p < 0.01

表 4-4 病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同婚姻狀態間之差異性分析

	1. 單身 (n = 9)	2. 已婚 (n = 52)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	2.22 ± 1.09	2.08 ± 1.07	0.713 ^t
2. 醫師的年齡	2.67 ± 0.87	2.51 ± 1.12	0.692 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	4.22 ± 1.09	4.46 ± 0.67	0.540 ^t
4. 看診態度	4.78 ± 0.44	4.67 ± 0.55	0.591 ^t
5. 口碑與知名度	4.00 ± 0.87	4.25 ± 0.79	0.390 ^t
6. 醫術	5.00 ± 0.00	4.77 ± 0.43	< 0.001 ^{** t}
7. 醫師的宗教信仰	1.78 ± 0.83	1.67 ± 1.06	0.780 ^t
8. 親友推薦	4.22 ± 0.67	3.57 ± 0.98	0.061 ^t
9. 候診時間	3.50 ± 1.31	3.62 ± 0.89	0.750 ^t
10. 就醫之交通便利離家近	3.56 ± 1.01	3.77 ± 0.98	0.551 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.50 ± 0.76	3.48 ± 0.92	0.955 ^t
2. 環境整潔	4.56 ± 0.53	4.54 ± 0.73	0.947 ^t
3. 交通便利離家近	3.78 ± 1.09	3.71 ± 1.02	0.859 ^t
4. 停車方便	4.22 ± 0.97	3.82 ± 0.97	0.262 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	4.22 ± 0.67	4.38 ± 0.87	0.595 ^t
6. 員工服務態度	4.56 ± 0.53	4.42 ± 0.64	0.558 ^t
7. 看病流程之方便性	4.33 ± 0.71	4.12 ± 0.88	0.484 ^t
8. 口碑與知名度	3.78 ± 0.67	4.08 ± 0.99	0.387 ^t
9. 親友推薦	4.22 ± 0.67	3.40 ± 0.98	0.019 ^{* t}
10. 等候時間	3.89 ± 1.36	3.46 ± 1.06	0.288 ^t
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.227 ^c
醫院	2 (22.2%)	27 (52.9%)	
診所	5 (55.6%)	16 (31.4%)	
無	2 (22.2%)	8 (15.7%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.537 ^c
親友介紹	5 (55.6%)	27 (52.9%)	
經驗比較	4 (44.4%)	18 (35.3%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	6 (11.8%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.718 ^c
先選擇醫師	5 (55.6%)	35 (68.6%)	
先選擇院所	3 (33.3%)	11 (21.6%)	
未考慮	1 (11.1%)	5 (9.8%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

表 4-5 診所病患對醫師及院所考量因素在不同教育程度間之差異性分析

	高職以下 (n = 7)	大專以上 (n = 15)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	2.43 ± 1.51	1.73 ± 0.88	0.186 ^t
2. 醫師的年齡	2.57 ± 0.79	2.27 ± 1.10	0.520 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	4.71 ± 0.49	3.87 ± 0.92	0.034 ^{*t}
4. 看診態度	5.00 ± 0.00	4.67 ± 0.62	0.055 ^t
5. 口碑與知名度	4.71 ± 0.76	4.33 ± 0.82	0.310 ^t
6. 醫術	5.00 ± 0.00	4.73 ± 0.46	0.041 ^{*t}
7. 醫師的宗教信仰	2.14 ± 1.57	1.67 ± 1.18	0.436 ^t
8. 親友推薦	4.33 ± 0.82	3.53 ± 1.13	0.132 ^t
9. 候診時間	3.57 ± 1.40	3.07 ± 0.92	0.335 ^t
10. 就醫之交通便利離家近	3.71 ± 1.50	3.87 ± 0.74	0.806 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.14 ± 1.07	3.00 ± 0.78	0.731 ^t
2. 環境整潔	5.00 ± 0.00	4.40 ± 1.06	0.045 ^{*t}
3. 交通便利離家近	4.00 ± 1.53	3.47 ± 1.13	0.366 ^t
4. 停車方便	3.83 ± 1.60	3.80 ± 1.01	0.955 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	5.00 ± 0.00	4.13 ± 1.19	0.013 ^{*t}
6. 員工服務態度	4.86 ± 0.38	4.33 ± 0.82	0.125 ^t
7. 看病流程之方便性	4.86 ± 0.38	4.13 ± 0.92	0.060 ^t
8. 口碑與知名度	3.71 ± 1.50	3.87 ± 1.19	0.799 ^t
9. 親友推薦	3.86 ± 1.46	3.53 ± 1.06	0.561 ^t
10. 等候時間	3.71 ± 1.38	3.13 ± 1.19	0.321 ^t
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.320 ^c
醫院	1 (14.3%)	0 (0.0%)	
診所	5 (71.4%)	13 (86.7%)	
無	1 (14.3%)	2 (13.3%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.744 ^c
親友介紹	3 (42.9%)	5 (33.3%)	
經驗比較	4 (57.1%)	9 (60.0%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	1 (6.7%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.724 ^c
先選擇醫師	6 (85.7%)	11 (73.3%)	
先選擇院所	0 (0.0%)	1 (6.7%)	
未考慮	1 (14.3%)	3 (20.0%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定.

* : p < 0.05

** : p < 0.01

表 4-6 中型醫院病患對醫師及院所考量因素在不同教育程度間之差異性分析

	高職以下 (n = 6)	大專以上 (n = 14)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	2.67 ± 1.51	2.36 ± 1.01	0.594 ^t
2. 醫師的年齡	3.20 ± 1.79	2.71 ± 1.07	0.475 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	4.83 ± 0.41	4.36 ± 0.63	0.110 ^t
4. 看診態度	4.67 ± 0.52	4.43 ± 0.65	0.436 ^t
5. 口碑與知名度	4.00 ± 0.89	4.00 ± 0.68	1.000 ^t
6. 醫術	5.00 ± 0.00	4.64 ± 0.50	0.019 ^{*t}
7. 醫師的宗教信仰	1.17 ± 0.41	1.64 ± 1.22	0.367 ^t
8. 親友推薦	3.67 ± 1.63	3.71 ± 0.73	0.948 ^t
9. 候診時間	4.33 ± 0.82	3.57 ± 0.85	0.080 ^t
10. 就醫之交通便利離家近	4.00 ± 0.89	3.79 ± 1.19	0.698 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.67 ± 1.21	3.86 ± 0.53	0.724 ^t
2. 環境整潔	4.83 ± 0.41	4.29 ± 0.61	0.061 ^t
3. 交通便利離家近	4.50 ± 0.84	3.57 ± 1.02	0.065 ^t
4. 停車方便	4.50 ± 0.84	3.50 ± 0.85	0.027 ^{*t}
5. 醫療設備是否新穎完善	4.83 ± 0.41	4.23 ± 0.73	0.077 ^t
6. 員工服務態度	4.67 ± 0.82	4.07 ± 0.47	0.053 ^t
7. 看病流程之方便性	3.33 ± 1.37	4.07 ± 0.62	0.252 ^t
8. 口碑與知名度	4.33 ± 0.82	4.07 ± 0.47	0.488 ^t
9. 親友推薦	3.33 ± 1.51	3.50 ± 0.85	0.755 ^t
10. 等候時間	4.33 ± 1.21	3.21 ± 0.97	0.042 ^{*t}
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.678 ^c
醫院	5 (83.3%)	11 (84.6%)	
診所	0 (0.0%)	1 (7.7%)	
無	1 (16.7%)	1 (7.7%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.967 ^c
親友介紹	4 (66.7%)	9 (64.3%)	
經驗比較	1 (16.7%)	3 (21.4%)	
網路/媒體	1 (16.7%)	2 (14.3%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.585 ^c
先選擇醫師	3 (50.0%)	7 (50.0%)	
先選擇院所	3 (50.0%)	5 (35.7%)	
未考慮	0 (0.0%)	2 (14.3%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定.^{*} : p < 0.05^{**} : p < 0.01

表 4-7 醫學中心病患對醫師及院所考量因素在不同教育程度間之差異性分析

	高職以下 (n = 5)	大專以上 (n = 16)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	1.80±0.84	2.00±0.85	0.652 ^t
2. 醫師的年齡	1.80±0.84	2.63±0.89	0.081 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	4.80±0.45	4.63±0.62	0.568 ^t
4. 看診態度	4.80±0.45	4.75±0.45	0.830 ^t
5. 口碑與知名度	4.40±0.89	4.06±0.77	0.420 ^t
6. 醫術	5.00±0.00	4.75±0.45	0.041 ^{*t}
7. 醫師的宗教信仰	1.60±0.89	2.00±0.73	0.322 ^t
8. 親友推薦	3.40±1.14	3.63±0.62	0.570 ^t
9. 候診時間	3.40±0.89	3.75±0.77	0.405 ^t
10.就醫之交通便利離家近	3.40±1.14	3.56±0.73	0.707 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.20±0.84	3.75±0.86	0.223 ^t
2. 環境整潔	4.60±0.55	4.56±0.51	0.890 ^t
3. 交通便利離家近	3.60±0.89	3.69±0.60	0.803 ^t
4. 停車方便	4.20±0.45	4.00±0.82	0.611 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	4.20±1.10	4.25±0.58	0.926 ^t
6. 員工服務態度	4.60±0.55	4.44±0.51	0.549 ^t
7. 看病流程之方便性	4.00±0.71	4.25±0.68	0.487 ^t
8. 口碑與知名度	4.60±0.89	4.00±0.73	0.144 ^t
9. 親友推薦	3.20±0.45	3.63±0.62	0.174 ^t
10.等候時間	3.40±0.55	3.81±0.91	0.354 ^t
病患就醫行為			
1.有無固定婦產科就醫場所			0.100 ^c
醫院	3(60.0%)	10(62.5%)	
診所	2(40.0%)	1(6.3%)	
無	0(0.0%)	5(31.3%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.641 ^c
親友介紹	3(60.0%)	9(60.0%)	
經驗比較	2(40.0%)	4(26.7%)	
網路/媒體	0(0.0%)	2(13.3%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.092 ^c
先選擇醫師	4(80.0%)	10(66.7%)	
先選擇院所	0(0.0%)	5(33.3%)	
未考慮	1(20.0%)	0(0.0%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定.^{*} : p < 0.05^{**} : p < 0.01

表 4-8 病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同教育程度間之差異性分析

	高職以下 (n = 18)	大專以上 (n = 45)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素			
1. 醫師的性別	2.33 ± 1.33	2.02 ± 0.93	0.374 ^t
2. 醫師的年齡	2.53 ± 1.23	2.53 ± 1.01	0.990 ^t
3. 專業程度 (學經歷)	4.78 ± 0.43	4.29 ± 0.79	0.003 ^{**t}
4. 看診態度	4.83 ± 0.38	4.62 ± 0.58	0.097 ^t
5. 口碑與知名度	4.39 ± 0.85	4.13 ± 0.76	0.247 ^t
6. 醫術	5.00 ± 0.00	4.71 ± 0.46	< 0.001 ^{**t}
7. 醫師的宗教信仰	1.67 ± 1.14	1.78 ± 1.04	0.711 ^t
8. 親友推薦	3.82 ± 1.24	3.62 ± 0.83	0.542 ^t
9. 候診時間	3.78 ± 1.11	3.48 ± 0.88	0.262 ^t
10. 就醫之交通便利離家近	3.72 ± 1.18	3.73 ± 0.89	0.968 ^t
病患對醫療院所所考量的因素			
1. 規模	3.33 ± 1.03	3.55 ± 0.82	0.395 ^t
2. 環境整潔	4.83 ± 0.38	4.42 ± 0.75	0.006 ^{**t}
3. 交通便利離家近	4.06 ± 1.16	3.58 ± 0.92	0.089 ^t
4. 停車方便	4.18 ± 1.07	3.78 ± 0.90	0.146 ^t
5. 醫療設備是否新穎完善	4.72 ± 0.67	4.20 ± 0.85	0.025 ^{*t}
6. 員工服務態度	4.72 ± 0.57	4.29 ± 0.63	0.014 ^{*t}
7. 看病流程之方便性	4.11 ± 1.08	4.16 ± 0.74	0.874 ^t
8. 口碑與知名度	4.17 ± 1.15	3.98 ± 0.84	0.533 ^t
9. 親友推薦	3.50 ± 1.25	3.56 ± 0.84	0.864 ^t
10. 等候時間	3.83 ± 1.15	3.40 ± 1.05	0.156 ^t
病患就醫行為			
1. 有無固定婦產科就醫場所			0.782 ^c
醫院	9 (50.0%)	21 (47.7%)	
診所	7 (38.9%)	15 (34.1%)	
無	2 (11.1%)	8 (18.2%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源			0.781 ^c
親友介紹	10 (55.6%)	23 (52.3%)	
經驗比較	7 (38.9%)	16 (36.4%)	
網路/媒體	1 (5.6%)	5 (11.4%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所			0.765 ^c
先選擇醫師	13 (72.2%)	28 (63.6%)	
先選擇院所	3 (16.7%)	11 (25.0%)	
未考慮	2 (11.1%)	5 (11.4%)	

統計方法：^t Independent t test. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

表 4-9 診所病患對醫師及院所考量因素在不同職業間之差異性分析

	1.家庭主婦 (n = 3)	2.職業婦女 (n = 12)	3.其他 (n = 7)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	2.67 ± 0.58	2.08 ± 1.31	1.43 ± 0.79	0.250 ^a
2. 醫師的年齡	2.33 ± 1.15	2.33 ± 0.98	2.43 ± 1.13	0.981 ^a
3. 專業程度 (學經歷)	3.67 ± 0.58	4.33 ± 0.78	4.00 ± 1.15	0.473 ^a
4. 看診態度	5.00 ± 0.00	4.83 ± 0.39	4.57 ± 0.79	0.442 ^a
5. 口碑與知名度	5.00 ± 0.00	4.58 ± 0.67	4.00 ± 1.00	0.137 ^a
6. 醫術	4.67 ± 0.58	4.92 ± 0.29	4.71 ± 0.49	0.454 ^a
7. 醫師的宗教信仰	1.67 ± 1.15	1.58 ± 1.08	2.29 ± 1.70	0.533 ^a
8. 親友推薦	4.00 ± 0.00	3.45 ± 1.29	4.14 ± 0.90	0.414 ^a
9. 候診時間	3.67 ± 0.58	3.09 ± 1.04	3.29 ± 1.38	0.734 ^a
10.就醫之交通便利離家近	4.33 ± 0.58	3.67 ± 1.15	3.86 ± 0.90	0.609 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	3.67 ± 0.58	2.83 ± 1.03	3.17 ± 0.41	0.318 ^a
2. 環境整潔	4.67 ± 0.58	4.58 ± 1.16	4.57 ± 0.53	0.989 ^a
3. 交通便利離家近	4.67 ± 0.58	3.17 ± 1.34	4.00 ± 1.00	0.114 ^a
4. 停車方便	4.67 ± 0.58	3.36 ± 1.29	4.14 ± 0.90	0.150 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	4.67 ± 0.58	4.25 ± 1.36	4.57 ± 0.53	0.753 ^a
6. 員工服務態度	4.33 ± 0.58	4.58 ± 0.90	4.43 ± 0.53	0.845 ^a
7. 看病流程之方便性	4.00 ± 1.00	4.58 ± 0.90	4.14 ± 0.69	0.420 ^a
8. 口碑與知名度	4.33 ± 0.58	3.67 ± 1.56	3.86 ± 0.90	0.730 ^a
9. 親友推薦	3.33 ± 1.15	3.33 ± 1.30	4.29 ± 0.76	0.216 ^a
10.等候時間	3.33 ± 1.15	3.33 ± 1.37	3.29 ± 1.25	0.997 ^a
病患就醫行為				
1.有無固定婦產科就醫場所				0.076 ^c
醫院	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	
診所	1 (33.3%)	11 (91.7%)	6 (85.7%)	
無	1 (33.3%)	1 (8.3%)	1 (14.3%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.635 ^c
親友介紹	2 (66.7%)	3 (25.0%)	3 (42.9%)	
經驗比較	1 (33.3%)	8 (66.7%)	4 (57.1%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.510 ^c
先選擇醫師	3 (100.0%)	9 (75.0%)	5 (71.4%)	
先選擇院所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	
未考慮	0 (0.0%)	3 (25.0%)	1 (14.3%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定.

表 4-10 中型醫院病患對醫師及院所考量因素在不同職業間之差異性分析

	1.家庭主婦 (n = 6)	2.職業婦女 (n = 10)	3.其他 (n = 4)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	2.50±0.55	2.60±1.43	2.00±1.15	0.694 ^a
2. 醫師的年齡	2.17±0.75	3.11±1.45	3.25±1.26	0.293 ^a
3. 專業程度(學經歷)	4.67±0.82	4.50±0.53	4.25±0.50	0.594 ^a
4. 看診態度	4.67±0.82	4.50±0.53	4.25±0.50	0.594 ^a
5. 口碑與知名度	4.17±0.75	3.90±0.74	4.00±0.82	0.795 ^a
6. 醫術	5.00±0.00	4.60±0.52	4.75±0.50	0.227 ^a
7. 醫師的宗教信仰	1.50±0.84	1.70±1.34	1.00±0.00	0.556 ^a
8. 親友推薦	3.17±1.33	3.80±0.92	4.25±0.50	0.253 ^a
9. 候診時間	3.67±0.82	3.90±0.99	3.75±0.96	0.885 ^a
10.就醫之交通便利離家近	3.83±0.75	4.00±1.25	3.50±1.29	0.760 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	4.17±0.75	3.70±0.67	3.50±1.00	0.361 ^a
2. 環境整潔	4.50±0.55	4.60±0.52	4.00±0.82	0.249 ^a
3. 交通便利離家近	4.00±0.89	3.90±1.10	3.50±1.29	0.761 ^a
4. 停車方便	4.00±0.89	4.00±0.94	3.00±0.82	0.174 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	4.67±0.52	4.56±0.53	3.75±0.96	0.081 ^a
6. 員工服務態度	4.67±0.52	4.00±0.67	4.25±0.50	0.128 ^a
7. 看病流程之方便性	4.17±1.17	3.70±0.82	3.75±0.96	0.633 ^a
8. 口碑與知名度	4.17±0.75	4.00±0.47	4.50±0.58	0.373 ^a
9. 親友推薦	3.17±1.60	3.70±0.82	3.25±0.50	0.589 ^a
10.等候時間	3.83±0.98	3.30±1.34	3.75±0.96	0.642 ^a
病患就醫行為				
1.有無固定婦產科就醫場所				0.434 ^c
醫院	5(83.3%)	9(90.0%)	2(66.7%)	
診所	0(0.0%)	1(10.0%)	0(0.0%)	
無	1(16.7%)	0(0.0%)	1(33.3%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.758 ^c
親友介紹	4(66.7%)	6(60.0%)	3(75.0%)	
經驗比較	1(16.7%)	3(30.0%)	0(0.0%)	
網路/媒體	1(16.7%)	1(10.0%)	1(25.0%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.545 ^c
先選擇醫師	3(50.0%)	4(40.0%)	3(75.0%)	
先選擇院所	3(50.0%)	4(40.0%)	1(25.0%)	
未考慮	0(0.0%)	2(20.0%)	0(0.0%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定。

表 4-11 醫學中心病患對醫師及院所考量因素在不同職業間之差異性分析

	1.家庭主婦 (n = 5)	2.職業婦女 (n = 11)	3.其他 (n = 5)	p-value	post hoc test Bonferroni
病患對婦產科醫師所考量的因素					
1. 醫師的性別	1.60±0.89	1.90±0.74	2.40±0.89	0.314 ^a	
2. 醫師的年齡	2.20±0.84	2.45±0.93	2.60±1.14	0.802 ^a	
3. 專業程度(學經歷)	4.80±0.45	4.82±0.40	4.20±0.84	0.114 ^a	
4. 看診態度	4.80±0.45	4.91±0.30	4.40±0.55	0.088 ^a	
5. 口碑與知名度	4.40±0.89	4.18±0.87	3.80±0.45	0.499 ^a	
6. 醫術	5.00±0.00	4.91±0.30	4.40±0.55	0.021 ^{*a}	(1),(2) > (3) [*]
7. 醫師的宗教信仰	2.00±1.00	1.91±0.70	1.80±0.84	0.926 ^a	
8. 親友推薦	3.40±1.14	3.73±0.65	3.40±0.55	0.628 ^a	
9. 候診時間	3.20±0.45	4.09±0.83	3.20±0.45	0.028 ^{*a}	
10.就醫之交通便利離家近	3.60±0.89	3.55±0.82	3.40±0.89	0.927 ^a	
病患對醫療院所所考量的因素					
1. 規模	3.20±0.84	3.55±0.82	4.20±0.84	0.176 ^a	
2. 環境整潔	4.20±0.45	4.73±0.47	4.60±0.55	0.155 ^a	
3. 交通便利離家近	3.60±0.89	3.73±0.65	3.60±0.55	0.915 ^a	
4. 停車方便	4.20±0.84	4.09±0.70	3.80±0.84	0.689 ^a	
5. 醫療設備是否新穎完善	4.20±0.84	4.18±0.75	4.40±0.55	0.852 ^a	
6. 員工服務態度	4.60±0.55	4.45±0.52	4.40±0.55	0.825 ^a	
7. 看病流程之方便性	4.40±0.55	4.18±0.60	4.00±1.00	0.670 ^a	
8. 口碑與知名度	4.40±0.89	4.00±0.77	4.20±0.84	0.658 ^a	
9. 親友推薦	3.40±0.55	3.73±0.65	3.20±0.45	0.242 ^a	
10.等候時間	3.60±0.55	3.91±0.94	3.40±0.89	0.529 ^a	
病患就醫行為					
1.有無固定婦產科就醫場所				0.063 ^c	
醫院	3(60.0%)	6(54.5%)	4(80.0%)		
診所	2(40.0%)	0(0.0%)	1(20.0%)		
無	0(0.0%)	5(45.5%)	0(0.0%)		
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.786 ^c	
親友介紹	3(60.0%)	7(63.6%)	2(50.0%)		
經驗比較	1(20.0%)	3(27.3%)	2(50.0%)		
網路/媒體	1(20.0%)	1(9.1%)	0(0.0%)		
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.530 ^c	
先選擇醫師	3(60.0%)	8(72.7%)	3(75.0%)		
先選擇院所	1(20.0%)	3(27.3%)	1(25.0%)		
未考慮	1(20.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)		

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

表 4-12 病患對醫師、院所考量因素及就醫行為在不同職業間之差異性分析

	1.家庭主婦 (n = 14)	2.職業婦女 (n = 33)	3.其他 (n = 16)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	2.21±0.80	2.19±1.20	1.88±0.96	0.585 ^a
2. 醫師的年齡	2.21±0.80	2.59±1.13	2.69±1.14	0.437 ^a
3. 專業程度 (學經歷)	4.50±0.76	4.55±0.62	4.13±0.89	0.158 ^a
4. 看診態度	4.79±0.58	4.76±0.44	4.44±0.63	0.102 ^a
5. 口碑與知名度	4.43±0.76	4.24±0.79	3.94±0.77	0.219 ^a
6. 醫術	4.93±0.27	4.82±0.39	4.63±0.50	0.111 ^a
7. 醫師的宗教信仰	1.71±0.91	1.73±1.04	1.81±1.28	0.959 ^a
8. 親友推薦	3.43±1.09	3.66±0.97	3.94±0.77	0.346 ^a
9. 候診時間	3.50±0.65	3.69±1.03	3.38±1.02	0.547 ^a
10.就醫之交通便利離家近	3.86±0.77	3.73±1.07	3.63±0.96	0.812 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	3.71±0.83	3.33±0.92	3.60±0.83	0.343 ^a
2. 環境整潔	4.43±0.51	4.64±0.78	4.44±0.63	0.515 ^a
3. 交通便利離家近	4.00±0.88	3.58±1.09	3.75±0.93	0.419 ^a
4. 停車方便	4.21±0.80	3.81±1.03	3.75±0.93	0.348 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	4.50±0.65	4.31±0.97	4.31±0.70	0.765 ^a
6. 員工服務態度	4.57±0.51	4.36±0.74	4.38±0.50	0.580 ^a
7. 看病流程之方便性	4.21±0.89	4.18±0.85	4.00±0.82	0.734 ^a
8. 口碑與知名度	4.29±0.73	3.88±1.05	4.13±0.81	0.358 ^a
9. 親友推薦	3.29±1.14	3.58±0.97	3.69±0.79	0.506 ^a
10.等候時間	3.64±0.84	3.52±1.23	3.44±1.03	0.878 ^a
病患就醫行為				
1.有無固定婦產科就醫場所				0.643 ^c
醫院	9(64.3%)	15(45.5%)	6(40.0%)	
診所	3(21.4%)	12(36.4%)	7(46.7%)	
無	2(14.3%)	6(18.2%)	2(13.3%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.711 ^c
親友介紹	9(64.3%)	16(48.5%)	8(53.3%)	
經驗比較	3(21.4%)	14(42.4%)	6(40.0%)	
網路/媒體	2(14.3%)	3(9.1%)	1(6.7%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.847 ^c
先選擇醫師	9(64.3%)	21(63.6%)	11(73.3%)	
先選擇院所	4(28.6%)	7(21.2%)	3(20.0%)	
未考慮	1(7.1%)	5(15.2%)	1(6.7%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定。

表 4-13 診所病患對醫師及院所考量因素在不同家庭收入間之差異性分析

	1. 3 萬 (n = 2)	2. 3-5 萬 (n = 9)	3. 5 萬 (n = 10)	p-value	post hoc tes Bonferroni
病患對婦產科醫師所考量的因素					
1. 醫師的性別	3.00±0.00	1.33±0.71	2.20±1.32	0.084 ^a	
2. 醫師的年齡	3.00±0.00	2.33±1.12	2.20±1.03	0.621 ^a	
3. 專業程度 (學經歷)	3.50±0.71	4.22±0.97	4.20±0.92	0.599 ^a	
4. 看診態度	5.00±0.00	4.67±0.71	4.90±0.32	0.549 ^a	
5. 口碑與知名度	4.00±1.41	4.44±0.88	4.60±0.70	0.651 ^a	
6. 醫術	5.00±0.00	4.78±0.44	4.80±0.42	0.793 ^a	
7. 醫師的宗教信仰	2.00±1.41	2.00±1.58	1.50±1.08	0.701 ^a	
8. 親友推薦	3.50±0.71	4.44±0.73	3.11±1.17	0.028 ^{*a}	(2) > (3) [*]
9. 候診時間	3.50±0.71	3.22±1.30	3.20±1.03	0.943 ^a	
10.就醫之交通便利離家近	3.50±0.71	4.22±0.83	3.60±1.17	0.376 ^a	
病患對醫療院所所考量的因素					
1. 規模	3.50±0.71	3.13±0.64	2.90±1.10	0.675 ^a	
2. 環境整潔	4.50±0.71	4.78±0.44	4.50±1.27	0.808 ^a	
3. 交通便利離家近	3.50±0.71	4.11±0.93	3.30±1.57	0.398 ^a	
4. 停車方便	4.50±0.71	4.11±0.78	3.33±1.50	0.277 ^a	
5. 醫療設備是否新穎完善	4.50±0.71	4.78±0.44	4.10±1.45	0.409 ^a	
6. 員工服務態度	4.00±0.00	4.67±0.50	4.50±0.97	0.543 ^a	
7. 看病流程之方便性	4.50±0.71	4.33±0.71	4.40±1.07	0.969 ^a	
8. 口碑與知名度	4.50±0.71	4.11±0.93	3.40±1.58	0.373 ^a	
9. 親友推薦	4.00±0.00	4.33±0.71	2.90±1.29	0.022 ^{*a}	(2) > (3) [*]
10.等候時間	3.50±0.71	3.44±1.13	3.10±1.52	0.830 ^a	
病患就醫行為					
1.有無固定婦產科就醫場所				0.174 ^c	
醫院	0(0.0%)	1(11.1%)	0(0.0%)		
診所	1(50.0%)	7(77.8%)	10(100.0%)		
無	1(50.0%)	1(11.1%)	0(0.0%)		
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.783 ^c	
親友介紹	1(50.0%)	3(33.3%)	3(30.0%)		
經驗比較	1(50.0%)	5(55.6%)	7(70.0%)		
網路/媒體	0(0.0%)	1(11.1%)	0(0.0%)		
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.733 ^c	
先選擇醫師	2(100.0)	7(77.8%)	8(80.0%)		
先選擇院所	0(0.0%)	1(11.1%)	0(0.0%)		
未考慮	0(0.0%)	1(11.1%)	2(20.0%)		

統計方法：^a One-way ANOVA / Bonferroni 事後檢定. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

表 4-14 中型醫院病患對醫師及院所考量因素在不同家庭收入間之差異性分析

	1. 3 萬 (n = 3)	2. 3-5 萬 (n = 7)	3. 5 萬 (n = 8)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	2.67 ± 1.53	2.29 ± 1.11	2.50 ± 1.31	0.898 ^a
2. 醫師的年齡	2.67 ± 1.15	3.43 ± 1.27	2.43 ± 1.40	0.371 ^a
3. 專業程度 (學經歷)	4.33 ± 0.58	4.57 ± 0.53	4.63 ± 0.52	0.723 ^a
4. 看診態度	4.67 ± 0.58	4.57 ± 0.53	4.50 ± 0.53	0.898 ^a
5. 口碑與知名度	4.33 ± 1.15	3.71 ± 0.76	4.13 ± 0.64	0.443 ^a
6. 醫術	4.67 ± 0.58	4.71 ± 0.49	4.75 ± 0.46	0.968 ^a
7. 醫師的宗教信仰	2.67 ± 2.08	1.14 ± 0.38	1.25 ± 0.71	0.074 ^a
8. 親友推薦	4.00 ± 1.00	3.86 ± 0.90	3.50 ± 1.31	0.745 ^a
9. 候診時間	3.67 ± 1.15	3.86 ± 0.69	4.00 ± 0.93	0.849 ^a
10. 就醫之交通便利離家近	4.00 ± 1.00	3.86 ± 1.07	3.88 ± 1.36	0.984 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	4.00 ± 0.00	3.57 ± 0.79	4.00 ± 0.93	0.558 ^a
2. 環境整潔	4.00 ± 0.00	4.43 ± 0.53	4.63 ± 0.74	0.344 ^a
3. 交通便利離家近	4.00 ± 1.00	3.57 ± 1.27	4.25 ± 0.89	0.488 ^a
4. 停車方便	4.00 ± 1.00	3.29 ± 0.95	4.13 ± 0.99	0.261 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	3.67 ± 0.58	4.43 ± 0.79	4.75 ± 0.46	0.066 ^a
6. 員工服務態度	4.33 ± 0.58	4.29 ± 0.49	4.38 ± 0.74	0.963 ^a
7. 看病流程之方便性	4.67 ± 0.58	3.86 ± 0.69	3.50 ± 1.20	0.225 ^a
8. 口碑與知名度	4.00 ± 1.00	4.14 ± 0.69	4.25 ± 0.46	0.846 ^a
9. 親友推薦	4.00 ± 1.00	3.43 ± 0.79	3.38 ± 1.30	0.685 ^a
10. 等候時間	4.33 ± 0.58	3.71 ± 1.11	3.25 ± 1.39	0.416 ^a
病患就醫行為				
1. 有無固定婦產科就醫場所				0.002 ^{**c}
醫院	0 (0.0%)	7 (100.0%)	7 (100.0%)	(1, 2) ^{**c}
診所	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(1, 3) ^{**c}
無	2 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	
2. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.292 ^c
親友介紹	2 (66.7%)	5 (71.4%)	6 (75.0%)	
經驗比較	1 (33.3%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	
網路/媒體	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	
3. 就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.410 ^c
先選擇醫師	2 (66.7%)	3 (42.9%)	4 (50.0%)	
先選擇院所	0 (0.0%)	3 (42.9%)	4 (50.0%)	
未考慮	1 (33.3%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

表 4-15 醫學中心病患對醫師及院所考量因素在不同家庭收入間之差異性分析

	1. 3 萬 (n = 6)	2. 3-5 萬 (n = 10)	3. 5 萬 (n = 4)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	1.67±0.82	2.11±0.93	2.00±0.82	0.631 ^a
2. 醫師的年齡	2.00±0.89	2.60±0.97	2.75±0.96	0.385 ^a
3. 專業程度 (學經歷)	4.83±0.41	4.70±0.48	4.75±0.50	0.859 ^a
4. 看診態度	5.00±0.00	4.70±0.48	4.75±0.50	0.374 ^a
5. 口碑與知名度	4.17±0.98	4.30±0.67	4.00±0.82	0.815 ^a
6. 醫術	5.00±0.00	4.80±0.42	4.75±0.50	0.499 ^a
7. 醫師的宗教信仰	2.17±0.98	1.70±0.67	1.75±0.50	0.483 ^a
8. 親友推薦	3.67±0.82	3.60±0.84	3.50±0.58	0.949 ^a
9. 候診時間	4.17±0.75	3.40±0.70	3.75±0.96	0.182 ^a
10.就醫之交通便利離家近	4.00±0.89	3.40±0.70	3.00±0.82	0.150 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	3.50±0.55	3.70±0.95	3.75±1.26	0.889 ^a
2. 環境整潔	4.67±0.52	4.50±0.53	4.75±0.50	0.675 ^a
3. 交通便利離家近	4.00±0.89	3.60±0.52	3.25±0.50	0.219 ^a
4. 停車方便	4.17±0.75	4.10±0.74	4.00±0.82	0.944 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	4.00±0.63	4.30±0.82	4.50±0.58	0.556 ^a
6. 員工服務態度	4.33±0.52	4.60±0.52	4.50±0.58	0.628 ^a
7. 看病流程之方便性	4.33±0.52	4.30±0.82	4.00±0.00	0.701 ^a
8. 口碑與知名度	4.00±0.89	4.40±0.70	4.00±0.82	0.533 ^a
9. 親友推薦	3.67±0.82	3.50±0.53	3.50±0.58	0.866 ^a
10.等候時間	3.67±0.82	3.80±0.92	3.75±0.96	0.960 ^a
病患就醫行為				
1.有無固定婦產科就醫場所				0.227 ^c
醫院	3(50.0%)	6(60.0%)	3(75.0%)	
診所	0(0.0%)	3(30.0%)	0(0.0%)	
無	3(50.0%)	1(10.0%)	1(25.0%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.558 ^c
親友介紹	3(50.0%)	7(70.0%)	2(50.0%)	
經驗比較	3(50.0%)	2(20.0%)	1(25.0%)	
網路/媒體	0(0.0%)	1(10.0%)	1(25.0%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.420 ^c
先選擇醫師	3(50.0%)	8(80.0%)	3(75.0%)	
先選擇院所	3(50.0%)	1(10.0%)	1(25.0%)	
未考慮	0(0.0%)	1(10.0%)	0(0.0%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定.

表 4-16 病患對醫師 院所考量因素及就醫行為在不同家庭收入間之差異性分析

	1. 3 萬 (n = 11)	2. 3-5 萬 (n = 26)	3. 5 萬 (n = 22)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
1. 醫師的性別	2.18±1.08	1.88±0.97	2.27±1.20	0.445 ^a
2. 醫師的年齡	2.36±0.92	2.73±1.15	2.38±1.12	0.477 ^a
3. 專業程度 (學經歷)	4.45±0.69	4.50±0.71	4.45±0.74	0.971 ^a
4. 看診態度	4.91±0.30	4.65±0.56	4.73±0.46	0.349 ^a
5. 口碑與知名度	4.18±0.98	4.19±0.80	4.32±0.72	0.838 ^a
6. 醫術	4.91±0.30	4.77±0.43	4.77±0.43	0.603 ^a
7. 醫師的宗教信仰	2.27±1.27	1.65±1.06	1.45±0.86	0.105 ^a
8. 親友推薦	3.73±0.79	3.96±0.87	3.33±1.11	0.088 ^a
9. 候診時間	3.91±0.83	3.46±0.95	3.59±1.01	0.431 ^a
10.就醫之交通便利離家近	3.91±0.83	3.81±0.90	3.59±1.18	0.635 ^a
病患對醫療院所所考量的因素				
1. 規模	3.64±0.50	3.48±0.82	3.45±1.14	0.857 ^a
2. 環境整潔	4.45±0.52	4.58±0.50	4.59±0.96	0.862 ^a
3. 交通便利離家近	3.91±0.83	3.77±0.91	3.64±1.26	0.769 ^a
4. 停車方便	4.18±0.75	3.88±0.86	3.76±1.22	0.526 ^a
5. 醫療設備是否新穎完善	4.00±0.63	4.50±0.71	4.41±1.05	0.257 ^a
6. 員工服務態度	4.27±0.47	4.54±0.51	4.45±0.80	0.505 ^a
7. 看病流程之方便性	4.45±0.52	4.19±0.75	4.00±1.07	0.354 ^a
8. 口碑與知名度	4.09±0.83	4.23±0.76	3.82±1.18	0.330 ^a
9. 親友推薦	3.82±0.75	3.77±0.76	3.18±1.18	0.067 ^a
10.等候時間	3.82±0.75	3.65±1.02	3.27±1.35	0.338 ^a
病患就醫行為				
1.有無固定婦產科就醫場所				0.003 ^{**c}
醫院	3(27.3%)	14(53.8%)	10(47.6%)	(1, 2) ^{**c}
診所	2(18.2%)	10(38.5%)	10(47.6%)	(1, 3) ^{**c}
無	6(54.5%)	2(7.7%)	1(4.8%)	
2.選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.731 ^c
親友介紹	6(54.5%)	15(57.7%)	11(50.0%)	
經驗比較	5(45.5%)	9(34.6%)	8(36.4%)	
網路/媒體	0(0.0%)	2(7.7%)	3(13.6%)	
3.就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.986 ^c
先選擇醫師	7(63.6%)	18(69.2%)	15(68.2%)	
先選擇院所	3(27.3%)	5(19.2%)	5(22.7%)	
未考慮	1(9.1%)	3(11.5%)	2(9.1%)	

統計方法：^a One-way ANOVA. ^c 卡方檢定. * : p < 0.05 ** : p < 0.01

婚姻狀態：在三組院所(醫學中心、中型醫院、與診所)之個別分析中，顯示只有在醫學中心看診之單身女性比已婚女性較為重視醫師的專業程度($P=0.015$)，看診態度($P=0.020$)，以及醫師的醫術($P=0.042$)。而在醫療院所方面也比已婚女性較為重視員工的服務態度($P<0.001$)，看病流程之方便性($P=0.022$)，親友推薦($P=0.008$)，以及等候時間($P<0.001$)等因素(表 4-3)。從所有受訪者之總體分析顯示單身女性比已婚女性較為重視醫師的醫術($P<0.001$)和親友對醫療院所的推薦($P=0.019$) (表 4-4)。

教育程度：診所方面，高職或以下教育程度之女性比大專或以上教育程度之女性較為重視醫師的專業程度和醫術，也較重視院所之環境整潔和醫療設備是否新穎完善(表 4-5)。中型醫院方面，高職或以下教育程度之女性也比大專或以上教育程度之女性重視醫師的醫術和院所之停車方便及等候時間(表 4-6)。而在醫學中心亦顯示高職或以下教育程度之女性較為重視醫師的醫術($P=0.041$) (表 4-7)。所有受訪者之總體分析則顯示高職或以下教育程度之女性比大專或以上教育程度之女性較重視醫師的專業程度和醫術，也較重視院所之環境整潔、醫療設備是否新穎完善以及員工的服務態度(表 4-8)。

職業：在三組院所之個別分析中，在診所和中型醫院看診之三個職業組別的婦女對婦產科醫師、醫療院所的考量和在就醫行為上並無差異

性。只有在醫學中心看診之家庭主婦和職業婦女比”其他”組之婦女較重視醫師的醫術(P=0.021) (表 4-11)。而職業婦女又比其他兩組婦女較重視候診時間(P=0.028)。在所有受訪者之總體分析則顯示職業與就醫行為和對婦產科醫師、醫療院所之考量並無相關性(表 4-12)。

家庭經濟收入：診所方面，家庭月收入在 3-5 萬元之女性比收入在 5 萬元以上之女性較重視親友對醫師和院所的推薦(表 4-13)。中型醫院方面，則家庭月收入在 3 萬元以上之女性全以醫院為固定之就醫場所(表 4-14)。在醫學中心看診之女性對婦產科醫師、醫療院所之考量與就醫行為則不受家庭經濟收入的影響(表 4-15)。整體而言，家庭經濟收入之差異並不影響女性對婦產科醫師和醫療院所之考量因素。但是家庭月收入在 3 萬元以下之女性比收入在 3-5 萬元和 5 萬元以上之女性明顯地較無固定之就醫場所(表 4-16)。

4.3 受訪者個人特質與選擇就醫場所之相關性分析：

為探討受訪者個人特質是否會影響其對就醫場所之選擇，比較三個層級的醫療院所婦產科門診病患在個人特質上是否有所差異。分析結果見表 4-17：

表 4-17 受訪者個人特質與就醫場所之相關性分析

變項	醫學中心	區域、地區醫院	診所	P 值
婚姻狀態				0.255
未婚	3 (14.3%)	1 (5.3%)	5 (23.8%)	
已婚	18 (85.7%)	18 (94.7%)	16 (76.2%)	
教育程度				0.832
高職或以下	5 (23.8%)	6 (30%)	7 (31.8%)	
大專或以上	16 (76.2%)	14 (70%)	15 (68.2%)	
職業				0.746
家庭主婦	5 (23.8%)	6 (30%)	3 (13.6%)	
職業婦女	11 (52.4%)	10 (50%)	12 (54.5%)	
其他	5 (23.8%)	4 (20%)	7 (31.8%)	
家庭每月經濟收入				0.279
3 萬元	6 (30%)	3 (16.7%)	2 (9.5%)	
3-5 萬元	10 (50%)	7 (38.9%)	9 (42.9%)	
5 萬元	4 (20%)	8 (44.4%)	10 (47.6%)	

卡方檢定 * : $P < 0.05$

從表 4-17 之分析結果顯示個人特質(婚姻狀態 教育程度 職業、經濟收入) 對於病患在選擇醫療院所上並無影響。

4.4 受訪者就醫行為與選擇就醫場所之相關性分析：

為探討受訪者之就醫行為是否會影響其對就醫場所之選擇，比較三個層級的醫療院所婦產科門診病患在就醫行為上是否有所差異。分析

結果見表 4-18 :

表 4-18 受訪者就醫行為與就醫場所之相關性分析

變項	醫學中心 ⁽¹⁾	區域、地區醫院 ⁽²⁾	診所 ⁽³⁾	P 值
有無固定婦產科就醫場所				< 0.001 **
醫院	13 (61.9%)	16 (84.2%)	1 (4.5%)	(1, 3) **
診所	3 (14.3%)	1 (5.3%)	18 (81.8%)	(2, 3) **
無	5 (23.8%)	2 (10.5%)	3 (13.6%)	
贊不贊成大病至大醫院，小病至診所				0.618
贊成	20 (95.2%)	20 (100%)	21 (95.5%)	
不贊成	1 (4.8%)	0 (0%)	1 (4.5%)	
贊不贊成至大醫院應透過醫師轉診				0.177
贊成	15 (71.4%)	18 (90%)	18 (90%)	
不贊成	6 (28.6%)	2 (10%)	2 (10%)	
選擇婦產科醫師或院所之資訊來源				0.100
親友介紹	12 (60.0%)	13 (65.0%)	8 (36.4%)	
經驗比較	6 (30.0%)	4 (20.0%)	13 (59.1%)	
網路/媒體	2 (10.0%)	3 (15.0%)	1 (4.5%)	
就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所				0.066
先選擇醫師	12 (63.2%)	10 (50%)	16 (76.2%)	
先選擇院所	5 (26.3%)	8 (40%)	1 (4.8%)	
未考慮	2 (10.5%)	2 (10%)	4 (19.0%)	

卡方檢定 * : P < 0.05 ** : P < 0.001

從表 4-18 之分析結果顯示絕大多數在醫院之受訪者都表示以醫

院為固定之婦產科就醫場所。反之在診所之受訪者亦明顯地選擇以診所為固定之就醫場所。對於其他四項就醫行為的比較，則三組院所之受訪者並無明顯的差異性。

4.5 選擇不同層級婦產科醫療院所之病患對婦產科醫師和院所的考量因素分析：

為探討在不同層級婦產科醫療院所就醫之病患是否對醫師和院所的考量因素有所不同，各從十項考量因素來做比較。分析結果見表 4-19：

表 4-19 病患對醫師及院所考量因素在不同院所層級間之差異性分析

	1.醫學中心 (n = 22)	2.中型醫院 (n = 20)	3.診所 (n = 21)	P 值	post hoc test Bonferroni
病患對婦產科醫師所考量的因素					
醫師的性別	1.95±0.83	2.45±1.15	1.95±1.13	0.226	
醫師的年齡	2.43±0.93	2.84±1.26	2.36±1.00	0.314	
專業程度（學經歷）	4.67±0.58	4.50±0.61	4.14±0.89	0.050	
看診態度	4.76±0.44	4.50±0.61	4.77±0.53	0.181	
口碑與知名度	4.14±0.79	4.00±0.73	4.45±0.80	0.157	
醫術	4.81±0.40	4.75±0.44	4.82±0.39	0.848	
醫師的宗教信仰	1.90±0.77	1.50±1.05	1.82±1.30	0.447	
親友推薦	3.57±0.75	3.70±1.03	3.76±1.09	0.810	
候診時間	3.67 ±0.80	3.80 ±0.89	3.24 ±1.09	0.140	

就醫之交通便利離家近	3.52 ± 0.81	3.85 ± 1.09	3.82 ± 1.01	0.495	
病患對醫療院所的考量因素					
規模	3.62 ± 0.86	3.80 ± 0.77	3.05 ± 0.86	0.014 *	(2) > (3) *
環境整潔	4.57 ± 0.51	4.45 ± 0.60	4.59 ± 0.91	0.784	
交通便利離家近	3.67 ± 0.66	3.85 ± 1.04	3.64 ± 1.26	0.768	
停車方便	4.05 ± 0.74	3.80 ± 0.95	3.81 ± 1.17	0.648	
醫療設備是否新穎完善	4.24 ± 0.70	4.42 ± 0.69	4.41 ± 1.05	0.737	
員工服務態度	4.48 ± 0.51	4.25 ± 0.64	4.50 ± 0.74	0.390	
看病流程之方便性	4.19 ± 0.68	3.85 ± 0.93	4.36 ± 0.85	0.134	
口碑與知名度	4.14 ± 0.79	4.15 ± 0.59	3.82 ± 1.26	0.419	
親友推薦	3.52 ± 0.60	3.45 ± 1.05	3.64 ± 1.18	0.824	
等候時間	3.71 ± 0.85	3.55 ± 1.15	3.32 ± 1.25	0.495	

統計方法：One-way ANOVA / Bonferroni 事後檢定。 * : $p < 0.05$

從表 4-19 之分析結果顯示在不同層級婦產科醫療院所就醫之病患對於選擇醫師的考量因素並無不同。而對於選擇醫療院所的考量因素亦幾乎一致，只有在對院所規模的考量這一項中顯示中型醫院之受訪者較診所之受訪者重視。

表 4-20 和表 4-21 則為不同層級婦產科醫療院所之病患對婦產科醫師和院所的考量因素排名分析：

表 4-20 不同層級婦產科醫療院所之病患對婦產科醫師的考量因素排名分析

變項	醫學中心	區域、地區醫院	診所
醫師的性別	8 (0/20)	9 (1/20)	8 (1/22)
醫師的年齡	8 (0/21)	8 (2/19)	10 (0/21)
專業程度 (學經歷)	3 (15/21)	2 (11/20)	4 (9/22)
看診態度	2 (16/21)	2 (11/20)	1 (18/22)
口碑與知名度	4 (8/21)	4 (5/20)	3 (14/22)
醫術	1 (17/21)	1 (15/20)	1 (18/22)
醫師的宗教信仰	8 (0/21)	9 (1/20)	8 (1/22)
親友推薦	6 (2/21)	4 (5/20)	5 (6/21)
候診時間	5 (4/21)	4 (5/20)	7 (3/21)
就醫之交通便利性	6 (2/21)	4 (5/20)	5 (6/22)

從表 4-20 之分析結果顯示在對婦產科醫師的 10 個考量因素上，醫術、醫師的看診態度、和醫師的專業程度是醫學中心和區域及地區醫院的門診患者所最重視的三項因素。診所的門診患者亦同樣地選擇醫術和醫師的看診態度為最重視的兩項因素，但排名第三的是醫師的口碑與知名度，醫師的專業程度則排名第四，略有不同。在最不重視的三項因素上，三個層級的醫療院所患者都選擇了醫師的性別、年齡、和宗教信仰這三項因素。

表 4-21 不同層級婦產科醫療院所之病患對醫療院所的考量因素排名分析

變項	醫學中心	區域、地區醫院	診所
規模	8 (3/21)	10 (3/20)	10 (0/21)
環境整潔	1 (12/21)	2 (10/20)	1 (16/22)
交通便利離家近	9 (2/21)	3 (7/20)	6 (7/22)
停車方便	6 (6/21)	5 (6/20)	7 (6/21)
醫療設備是否新穎完善	3 (8/21)	1 (10/19)	2 (14/22)
員工服務態度	2 (10/21)	3 (7/20)	3 (13/22)
看病流程之方便性	5 (7/21)	6 (5/20)	4 (12/22)
口碑與知名度	3 (8/21)	6 (5/20)	5 (8/22)
親友推薦	10 (1/21)	9 (4/20)	8 (5/22)
等候時間	7 (5/21)	6 (5/20)	9 (3/22)

從表 4-21 之分析結果顯示在對婦產科醫療院所的 10 個考量因素上，三個層級的醫療院所患者最重視的前三名因素大致相似，只是排名略有不同。醫學中心患者的排名為 1. 環境整潔；2. 員工服務態度；3. 醫療設備是否新穎完善及口碑與知名度。區域及地區醫院患者的排名為 1. 醫療設備是否新穎完善；2. 環境整潔；3. 員工服務態度及交通便利離家近。診所患者的排名為 1. 環境整潔；2. 醫療設備是否新穎完善；3. 員工服務態度。在最不重視的因素上，三個層級的醫療院所患者都選擇了醫療院所的規模與親友推薦。唯相較於區域及地區醫院患者將交通便利離家近視為第三重要之考量因素，醫學中心患者

卻將其排在第九名。

4.6 受訪者就醫行為對婦產科醫師和院所的考量因素分析：

在受訪者就醫行為方面，因幾乎所有受訪者都贊成大病至大醫院、小病至診所，以及至大醫院應透過醫師轉診，故只以有無固定婦產科就醫場所、就醫資訊來源、和就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所這三個變項來探討其對婦產科醫師和院所考量因素之影響。分析結果見表 4-22 至 4-24：

表 4-22 病患對醫師及院所考量因素在不同固定就醫場所間之差異性分析

變項	1.無 (n = 10)	2.醫院 (n = 30)	3.診所 (n = 22)	P 值	post hoc test Bonferroni
病患對婦產科醫師所考量的因素					
醫師的性別	2.10±0.88	2.10±1.01	2.09±1.23	0.999	
醫師的年齡	2.30±0.67	2.66±1.23	2.45±1.01	0.627	
專業程度 (學經歷)	4.50±0.53	4.53±0.63	4.27±0.94	0.440	
看診態度	4.60±0.70	4.57±0.57	4.91±0.29	0.057	
口碑與知名度	4.00±0.94	4.10±0.71	4.45±0.80	0.186	
醫術	4.90±0.32	4.77±0.43	4.82±0.39	0.655	
醫師的宗教信仰	1.90±0.88	1.57±0.77	1.95±1.43	0.395	
親友推薦	3.60±0.52	3.60±0.89	3.81±1.21	0.728	
候診時間	3.67±0.71	3.73±0.87	3.27±1.12	0.218	
就醫之交通便利離家近	3.30±0.67	3.77±1.04	3.86±0.99	0.308	
病患對醫療院所所考量的因素					
規模	3.30±0.67	3.80±0.76	3.10±1.00	0.014 *	(2) > (3) *
環境整潔	4.40±0.52	4.60±0.50	4.59±0.91	0.703	
交通便利離家近	3.50±0.53	3.80±0.96	3.68±1.25	0.718	
停車方便	3.90±0.74	3.87±0.90	3.90±1.18	0.989	
醫療設備是否新穎完善	4.20±0.63	4.45±0.69	4.32±1.09	0.697	
員工服務態度	4.30±0.48	4.37±0.61	4.55±0.74	0.504	
看病流程之方便性	4.30±0.67	3.90±0.88	4.41±0.80	0.081	
口碑與知名度	3.80±0.79	4.27±0.64	3.82±1.26	0.165	
親友推薦	3.50±0.53	3.47±0.90	3.68±1.21	0.727	
等候時間	3.90±0.74	3.47±1.01	3.45±1.34	0.519	

統計方法：One-way ANOVA / Bonferroni 事後檢定.

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$

表 4-23 病患對醫師及院所考量因素在不同資訊來源間之差異性分析

變項	1.親身經驗 (n = 23)	2.親友介紹 (n = 33)	3.網路/廣告 (n = 6)	P 值	post hoc test Bonferroni
病患對婦產科醫師所考量的因素					
醫師的性別	2.04±1.19	2.09±0.89	2.50±1.52	0.646	
醫師的年齡	2.39±1.03	2.64±1.11	2.60±1.14	0.704	
專業程度 (學經歷)	4.43±0.73	4.52±0.71	4.17±0.75	0.551	
看診態度	4.78±0.52	4.73±0.45	4.17±0.75	0.032 *	(1), (2) > (3) *
口碑與知名度	4.13±0.81	4.27±0.80	4.33±0.52	0.754	
醫術	4.87±0.34	4.76±0.44	4.83±0.41	0.584	
醫師的宗教信仰	1.74±1.01	1.82±1.16	1.17±0.41	0.387	
親友推薦	3.41±0.91	3.91±0.98	3.50±0.84	0.146	
候診時間	3.26±1.10	3.75±0.84	3.83±0.75	0.136	
就醫之交通便利離家近	3.78±1.04	3.64±0.99	4.00±0.63	0.669	
病患對醫療院所所考量的因素					
規模	3.36±1.05	3.52±0.80	3.83±0.75	0.512	
環境整潔	4.57±0.90	4.58±0.50	4.33±0.82	0.732	
交通便利離家近	3.57±1.20	3.79±0.93	3.83±0.75	0.694	
停車方便	3.86±0.89	3.91±1.07	4.00±0.63	0.953	
醫療設備是否新穎完善	4.27±1.08	4.42±0.71	4.33±0.52	0.808	
員工服務態度	4.43±0.79	4.48±0.51	4.00±0.63	0.235	
看病流程之方便性	4.26±0.81	4.12±0.89	4.00±0.63	0.737	
口碑與知名度	3.70±1.18	4.27±0.72	4.17±0.41	0.068	

親友推薦	3.39 ± 0.99	3.73 ± 0.98	3.17 ± 0.75	0.269
等候時間	3.17 ± 1.11	3.76 ± 1.09	3.67 ± 0.82	0.140

統計方法: One-way ANOVA / Bonferroni 事後檢定. * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$

表 4-24 病患對醫師及院所考量因素在不同選擇間之差異性分析

	1. 醫師 (n = 41)	2. 院所 (n = 14)	3. 未考慮 (n = 7)	p-value
病患對婦產科醫師所考量的因素				
醫師的性別	1.95 ± 0.96	2.29 ± 1.14	2.71 ± 1.38	0.172
醫師的年齡	2.66 ± 1.04	2.08 ± 1.12	2.71 ± 1.11	0.214
專業程度 (學經歷)	4.54 ± 0.64	4.36 ± 0.93	4.14 ± 0.69	0.353
看診態度	4.76 ± 0.49	4.57 ± 0.65	4.57 ± 0.53	0.438
口碑與知名度	4.29 ± 0.78	4.07 ± 0.73	4.14 ± 0.90	0.634
醫術	4.85 ± 0.36	4.79 ± 0.43	4.57 ± 0.53	0.220
醫師的宗教信仰	1.73 ± 1.00	1.43 ± 0.76	2.29 ± 1.70	0.219
親友推薦	3.76 ± 0.89	3.57 ± 1.16	3.50 ± 1.05	0.731
候診時間	3.54 ± 0.92	3.86 ± 0.86	3.17 ± 1.33	0.310
就醫之交通便利離家近	3.76 ± 0.86	3.71 ± 1.20	3.57 ± 1.27	0.901
病患對醫療院所所考量的因素				
規模	3.40 ± 0.84	3.93 ± 0.73	3.14 ± 1.21	0.084
環境整潔	4.56 ± 0.78	4.64 ± 0.50	4.29 ± 0.49	0.536
交通便利離家近	3.68 ± 0.99	3.86 ± 1.03	3.57 ± 1.27	0.802
停車方便	3.73 ± 0.98	4.29 ± 0.99	4.17 ± 0.41	0.137
醫療設備是否新穎完善	4.35 ± 0.92	4.50 ± 0.65	4.14 ± 0.69	0.655
員工服務態度	4.46 ± 0.67	4.36 ± 0.63	4.29 ± 0.49	0.737

看病流程之方便性	4.22 ± 0.85	4.00 ± 0.96	4.14 ± 0.38	0.702
口碑與知名度	4.12 ± 0.95	4.21 ± 0.58	3.29 ± 1.11	0.065
親友推薦	3.63 ± 0.86	3.43 ± 1.16	3.29 ± 1.25	0.600
等候時間	3.46 ± 1.05	3.79 ± 1.12	3.43 ± 1.40	0.623

統計方法：One-way ANOVA / Bonferroni 事後檢定. * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$

從表 4-22 之分析結果顯示選擇診所為固定就醫場所的婦女在對醫師的看診態度上似較選擇醫院或無固定就醫場所的婦女為重視，但差別尚無統計之意義($P=0.057$)。而在對醫療院所所考量的因素上顯示除選擇醫院為固定就醫場所的婦女較選擇診所為固定就醫場所的婦女重視醫院的規模外，對於其他各項考量因素並無差別。從婦女在就醫的資訊來源做分析，顯示從親身經驗和從親友介紹以獲得就醫資訊的婦女比從網路/廣告獲得就醫資訊者較為重視醫師的看診態度(表 4-23)。最後，分析在就診婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所這一變項是否會影響婦女對婦產科醫師及院所考量的因素，表 4-24 顯示先選擇醫師、先選擇院所、或未考慮這三個族群在對婦產科醫師及院所考量的因素上並無顯著的差別。

第五章 研究結論與建議

5.1 討論與結論

本研究的第一個假設是婦產科病患個人之特質會影響其就醫行為或其對婦產科醫師和醫療院所之考量因素。從表 4-1 至表 4-16 之分析結果顯示在本研究中所列的四項個人特質(婚姻狀態、教育程度、職業、和家庭經濟收入)於詳細之分組統計分析後發現其對婦產科醫師和醫療院所之考量因素以及就醫行為確有若干影響。

在婚姻狀態方面，從所有受訪者之總體分析顯示單身女性比已婚女性較為重視醫師的醫術和親友對醫療院所的推薦(表 4-4)。此差異性說明單身女性於就診婦產科時對於醫師和院所的選擇似較已婚女性更為審慎。但另一方面，在醫師性別的取向上單身女性卻又與已婚女性一樣，並無特別偏好女性婦產科醫師的傾向。此點顯示現代都會區婦女較之過去我國女性傳統上給人觀念封閉保守的印象已有改變，在就診婦產科時採取較為務實的態度。不管已婚未婚，對於婦產科醫師的性別均不以為是需要特別考量的因素。Fisher 等人對加拿大安大略地區婦女的研究報告(2002)也指出單身女性對於婦產科醫師的性別並無選擇上的差異。

在教育程度方面，三個層級的院所分析都顯示高職或以下教育程

度之女性比大專或以上教育程度之女性更重視醫師的醫術。總體分析亦顯示高職或以下教育程度之女性在對院所之因素上也比大專或以上教育程度之女性有較多的考量。此差異的原因值得再深入探討。但可能與文獻指出社經地位與教育程度較低者通常對其醫療照護之滿意度也較低有關 (Thiedke, 2007)。因此其對醫療提供者所提供之醫療服務會有更高的要求。

在職業方面，本研究分析的總體結果顯示三個職業組別的婦女對婦產科醫師、醫療院所的考量和在就醫行為上並無顯著之差異。在三組院所之個別分析中，發現只有在醫學中心看診之家庭主婦和職業婦女比“其他”組之婦女較重視醫師的醫術。而職業婦女又比其他兩組婦女較重視候診時間，顯示職業婦女因為工作關係，時間上的掌握至為重要。而一般到醫學中心看診所花費的時間都比較久，因此職業婦女對候診時間的長短會格外重視。

在家庭經濟收入方面，三組院所之個別分析顯示診所方面，家庭月收入在 3-5 萬元之女性比收入在 5 萬元以上之女性較重視親友對醫師和院所的推薦。中型醫院方面，則家庭月收入在 3 萬元以上之女性全以醫院為固定之就醫場所。在醫學中心看診之女性對婦產科醫師、醫療院所之考量與就醫行為則不受家庭經濟收入的影響。整體而言，家庭經濟收入之差異並不影響女性對婦產科醫師和醫療院所之考量

因素。但是在就醫行為上造成差異的是家庭經濟收入對固定就醫場所的影響。表 4-16 顯示每月家庭收入較低(3 萬元)之受訪者比較傾向於無固定之婦產科院所就醫。此項經濟因素造成就醫行為差異的原因頗值得再做深入探討。而之前指出社經地位較低者通常對其醫療照護之滿意度也較低或能部分解釋此一現象 – 由於滿意度低,因而較常轉換就醫場所。

本研究的第二個假設是選擇不同層級婦產科醫療院所之病患與其就醫行為以及對婦產科醫師和醫療院所之考量因素具有相關性。

從表 4-18 之分析結果顯示雖然三個不同層級婦產科醫療院所之病患幾乎都贊成大病至大醫院,小病至診所(95.2%-100%),以及至大醫院應透過醫師轉診(71.4%-90%)。然受訪之患者卻又明顯的在就診醫療院所的選擇上分為醫院取向和診所取向兩個族群。此一現象可說明當前國內民眾就醫行為的現況。雖然政府的醫療保健政策是鼓勵民眾在就醫時盡量以大病至大醫院,小病至診所,以及至大醫院應透過醫師轉診的程序來進行。然而因為沒有適當妥善的配套措施,加上民眾就醫行為的習慣一時不易改變,因此在就醫場所的選擇上雖然已有分級制的觀念,但於實際就醫時卻仍有相當大的差距。除此之外,不同就醫場所之受訪者對於選擇婦產科醫師或院所之資訊來源以及在看診婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所方面並無差異性。

從表 4-19 之分析結果顯示在不同層級婦產科醫療院所就醫之病患對於選擇醫師的考量因素並無不同，而對於選擇醫療院所的考量因素亦幾乎一致。因此我們可以推斷都會區婦女在就診婦產科時雖然可能因各種原因而選擇不同層級的就醫場所，但是其對醫師和院所的考量因素其實沒有差別。

整體而言，都會區婦女在對婦產科醫師所考量的因素上，三個層級院所的受訪者一致認為醫師的醫術是最重要的考量因素，其次則為醫師的看診態度和專業程度。唯有診所的受訪者將醫師的口碑與知名度排在第三名，而勝過醫師的專業程度（排名第四）。此為診所患者與醫學中心和中型醫院的患者略為不同之處。可能的解釋為診所患者所看的疾病多屬於一般性之輕症，較不需要到醫院診治，因此對於醫師專業程度的考量（例如次專科領域）顯得較不迫切。而在對醫療院所所考量的因素上，三個層級院所的受訪者也都做了相似的選擇：以院所的環境整潔、醫療設備是否新穎完善，以及員工的服務態度為最重視的三個考量因素，只是排名順序有別而已。

從本項研究的結果我們也可以看出婦產科的就醫考量和就醫行為確實受到外在的大環境，例如社會、文化、宗教等因素的影響。一向為國外文獻所常探討關於醫師的性別是否是婦女就診婦產科所考量的因素，於台灣地區卻顯然不受婦女們的重視。在本研究中，十項

對醫師的考量因素中最不為受訪者重視的三項因素即包括醫師的性別，另兩項為醫師的年齡和宗教信仰。國內其他兩篇以孕產婦為調查對象的研究也得到相同的結果(陳筱華，2001；葉季森，2006)。因此我們推論台灣都會區的婦女大致上皆認為婦產科醫師的性別、年齡、和宗教信仰乃是屬於跟醫療服務無關的個人因素，無需考量。究其原因可能跟台灣地區教育水準普遍提高以及都會區資訊發達，訊息取得容易有關。因此都會區女性在就醫時多採取較為務實的態度，亦即就診時能把問題或疾病解決才是最重要的。在本研究中受訪之女性71.4%為大專或以上之教育程度，可見我國國民之教育水準確實相當高。教育對就醫行為的影響可從 Lafta 之研究結果得到驗證(2006) - 即使在伊拉克這種社會文化極度保守，宗教影響強烈的回教國家，婦女對女性婦產科醫師之偏好亦隨教育水準提高而降低。

從以上之研究發現與討論，我們可將本研究之結論歸納整理如下：

1. 單身女性於就診婦產科時對於醫師和院所的選擇較已婚女性採取更為審慎的態度。
2. 教育程度較低之女性比教育程度較高之女性更重視婦產科醫師的醫術，對於就醫場所也有較多的考量。

3. 婦女的職業大致上並不影響其對婦產科醫師、醫療院所的考量以及就醫行為。
4. 家庭經濟收入並不影響婦女對婦產科醫師和醫療院所的考量因素。但在就醫行為方面，家庭經濟收入較低之婦女較無固定之婦產科就醫場所。
5. 都會區婦女在就診婦產科時明顯地有醫院取向和診所取向兩個族群。
6. 都會區婦女就診婦產科時雖然會選擇不同的就醫場所，但是其對醫師和院所的考量因素並無顯著差異。醫師方面，婦女們最重視的是醫術、看診態度和專業程度。院所方面，最重視的是環境整潔、醫療設備是否新穎完善，以及員工的服務態度。
7. 婦產科醫師的性別、年齡、和宗教信仰是都會區婦女就診婦產科時最不重視的考量因素。

5.2 研究限制

本研究由於受到研究題材之特殊性以及研究人力與時間並不是很充足的影響，因此在研究過程中有以下若干因素之限制：

5.2.1 資料蒐集之限制：

國內婦女傳統上較為保守，尤其是在婦產科門診，更不習慣以面對面方式接受深入訪談，故訪談者宜以女性擔任較為適合。在此背景下，資料收集不易大規模進行，樣本數目亦因而有限，造成樣本代表性不足之顧慮。但以散發或郵寄問卷方式調查可能因回收率低且答題不完整而影響整體調查之效率及精確性。

5.2.2 研究變項之限制：

婦女就診婦產科所考量之因素與就醫行為應還受到其他各種因素的影響，例如個人心理因素、家人的影響、疾病的種類與嚴重程度等。這些因素基於個人隱私，更不易深入探討，因此未將其包括在研究變項中，但它們對於就醫行為卻具有相當程度之影響性。

5.2.3. 訪談方式之限制：

結構式面對面現場訪談易受訪談者之身份和訪談技巧所影響，受訪者在有限的時間內回答問題亦恐因未做較周全的思考而影響其答題之原意。在本研究中為減少因訪談者因素所造成之偏差，所有訪談過程皆固定由一位女性護士完成之。

5.2.4. 樣本特質之限制：

由於受到研究人力與時間之限制，本研究之調查對象僅限於選擇台中都會區的醫療院所，年齡層也限制在 30-40 歲之就診婦女。雖然

此一年齡層婦女可能最具有代表性，但畢竟非從各年齡層之婦女中做抽樣，誤差在所難免。另由於地理因素的限制，本研究之結論亦僅能代表都會區婦女就醫婦產科之思考方式與行為模式。

5.3 研究建議

本研究分析結果顯示婦女在就診婦產科時其個人背景之不同雖然在就醫行為和就醫考量上會呈現若干差異，但整體而言差異性並不很大。例如不管是選擇在醫院或診所就醫，婦女對於醫師方面最重視的是其醫術，看診態度和專業程度。而對於醫療院所方面，則特別重視環境整潔，醫療設備是否新穎完善，以及員工的服務態度。因此這些因素應是婦產科醫師和提供婦產科診治業務的醫療院所在營運上所必需認知的基本要件。婦產科醫師和院所之管理者應在這些服務項目上特別加強，以增進病患就醫之滿意度而提高競爭力。

服務品質的提升有賴於主動積極地發現問題並解決問題。

Wathrich- Schneider (2000)在一區域型醫院之婦產科進行持續性病患滿意度調查，藉以了解問題所在並進而改善，結果發現病患滿意度可明顯提升。在本研究中我們也確實發現不同個人特質的女性在就診婦產科時會有些不同的考量。因此婦產科醫療之提供者似可經常性地對他們的病患進行滿意度調查，如此可適時地知道不同背景的病人在

就診時比較重視的是什麼樣的考量，而在上述基本之服務項目外更推展服務個人化和精緻化以滿足病患之需求。真正做到服務創新，視病猶親。

參考文獻

一、中文文獻

王乃弘、黃松共。民眾對選擇醫院因素及態度之研究 - 以中部數家醫院為例。
醫院 1996;30(2):1-15。

周逸衡、黃毓瑩、陳華寧。消費者對醫療服務的評估與選擇模式。醫院
2005;38(2):36-51。

胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道。研究方法步－步驟化學習指南 2000，譯自 Ranjit
Kumar 原著：Research- Methodology: a step-by-step guide for beginners。

陳筱華, 祝道松, 徐永新。病患選擇醫院之關鍵因素及決策行為- 以產科病人為例。
醫務管理期刊. 2001;2:77-92.

曾倫崇 顧客選擇醫院就診因素之研究 - 以行銷觀點 醫院 1997;30(6):28-37。

蔡文正、龔佩珍。民眾對基層診所評價與就醫選擇影響因素。台灣衛誌
2003;22(3):181-93。

葉季森、林平衡、尹磊君。孕婦選擇生產場所相關因素研究-以台中地區數家醫
療機構為例。醫護科技學刊 2006;8(2):144-56。

二、英文文獻

Adams KE. Patient choice of provider gender. J Am Med Womens Assoc.
2003;58:117-119.

Andersen RM, Newman J. Social and individual determinants of medical care
utilization in the United States. Milbank Memorial Fund Quarterly. 1973;51:95-124.

Andersen RM. Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it
matter? J Health Social Behavior. 1995;36:1-10.

Anderson RT, Camacho FT, Balkrishnan R. Willing to wait?: the influence of patient
wait time on satisfaction with primary care. BMC Health Serv Res. 2007;7:31.

Baskett TF. What women want: don't call us clients, and we prefer female doctors. J

Obstet Gynaecol Can. 2002;24:572-574.

Cecil DW, Killeen I. Control, compliance and satisfaction in the family practice encounter. *Fam Med*. 1997;29:653-7.

Chandler PJ, Chandler C, Dabbs MI. Provider gender preference in Obstetrics and Gynecology: a military population. *Mil Med*. 2000;165:938-940.

Childs AJ, Friedman WH, Schwartz MP, Johnson M, Royek AB. Female patients' sex preference in selection of gynecologists and surgeons. *South Med J* 2005;98:405-8.

Ekeroma A, Harillal M. Women's choice in the gender and ethnicity of her obstetrician and gynaecologist. *Aust N Z J Obstet Gynaecol*. 2003;43:354-359.

Fischer RL, Hansen CE, Hunter RL, Veloski JJ. Does physician attire influence patient satisfaction in an outpatient obstetrics and gynecology setting? *Am J Obstet Gynecol*. 2007;196:186.e1-5.

Fisher CM, Anderson CJ. Hospital advertising: Does it influence consumers? *J Health Care Mark*. 1990;4:40-6.

Fisher WA, Bryan A, Dervaitis KL, Silcox J, Kohn H. It ain't necessarily so: most women do not strongly prefer female obstetrician-gynaecologists. *J Obstet Gynaecol Can* 2002;24:885-8.

Freiden JB, Goldsmith RE. Pre-purchase information-seeking for professional services. *J Services Mark*. 1989;3:45-55.

Fung CH, Elliott MN, Hays RD, et al. Patients' preferences for technical versus interpersonal quality when selecting a primary care physician. *Health Serv Res*. 2005;40:957-77.

Gross DA, Zyzanski SJ, Borawski EA, Cebul RD, Stange KC. Patient satisfaction with time spent with their physician. *J Fam Pract*. 1998;47:133-7.

Heischmidt KA, Hekmat F, Gordon P. A multivariate analysis of choice criteria for hospitals. *J Hosp Mark*. 1993;8:41-54.

- Howell EA, Gardiner B, Concato J. Do women prefer female obstetricians? *Obstet Gynecol.* 2002;99:1031-1035.
- Johnson AM, Schnatz PF, Kelsey AM, Ohannessian CM. Do women prefer care from female or male obstetrician-gynecologists? A study of patient gender preference. *J Am Osteopath Assoc* 2005;105:369-79.
- Keaveney SM. Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *J Mark.* 1995;59:71-82.
- Lafta RK. Practitioner gender preference among gynecologic patients in Iraq. *Health Care Women Int.* 2006;27:125-30.
- Lill MM, Wilkinson TJ. Judging a book by its cover. *BMJ.* 2005;331:1524-7.
- Marshall JF. What do women want? What do we think women want? *Obstet Gynecol Surv.* 2004;59:487-8.
- Otani K, Kurz RS, Harris LE. Managing primary care using patient satisfaction measures. *J Health Manag.* 2005;50:311-24.
- Plunkett BA, Milad MP. How a woman selects her gynecologic surgeon and obstetrician and which factors are important to her. *J Gynecol Surg.* 2000;16:107-111.
- Plunkett BA, Kohli P, Milad MP. The importance of physician gender in the selection of an obstetrician or a gynecologist. *Am J Obstet Gynecol.* 2002;186:926-928.
- Rao JK, Weinberger M, Kroenke K. Visit-specific expectations and patient-centered outcome: a literature review. *Arch Fam Med.* 2000;9:1148-55.
- Rizk DE, El-Zubeir MA, Al-Dhaheri AM, Al-Mansouri FR, Al-Jenaibi HS. Determinants of women's choice of their obstetrician and gynecologist provider in the UAE. *Acta Obstet Gynecol Scand.* 2005;84:48-53.
- Schmittiel J, Selby JV, Grumbach K, Quesenberry Jr CP. Women's provider preferences for basic gynecology care in a large health maintenance organization. *J Womens Health Gend Based Med.* 1999;8:825-833.

Shaw WS, Zaia A, Pransky G, Winters T, Patterson WB. Perceptions of provider communication and patient satisfaction for treatment of acute low back pain. *J Occup Environ Med.* 2005;47:1036-1043.

Sherbourne CD, Sturm R, Wells KB. What outcomes matter to patients? *J Gen Intern Med.* 1999;14:357-63.

Sloane G, Tidwell P, Horsfield M. Identification of the decision maker for a patient's hospital choice: who decides which hospital? *J Hosp Mark.* 1999;13:57-77.

Tai WT, Porell FW, Adams EK. Hospital choice of rural Medicare beneficiaries: patient, hospital attributes, and the patient-physician relationship. *Health Serv Res.* 2004;39(6 Pt 1):1903-22.

Taylor SL, Capella LM. Hospital outshopping: determinant attributes and hospital choice. *Health Care Manage Rev.* 1996;21:33-44.

Thakor MV, Kumar A. What is a professional service? A conceptual review and bi-national investigation. *Journal of Services Marketing.* 2000;14:63-82.

Thiedke CC. What do we really know about patient satisfaction? *Fam Pract Manag.* 2007;14:33-6.

Weiss R. Physicians' office staff influence patient choice and satisfaction. *Health Progress* 2001;82:10.

Wuthrich-Schneider E, Rageth JC. Measuring patient satisfaction in inpatient gynecology: significant quality improvements. *Schweiz Rundsch Med Prax* 2000;89:1947-52

Zuckerman M, Navizedeh N, Feldman J, McCalla S, Minkoff H. Determinants of women's choice of obstetrician/gynecologist. *J Womens Health Gend Based Med.* 2002;11:175-180.

附 錄

結構式訪談問卷題目

病患因素：(此次受訪之院所層級為：診所、地區或區域醫院、醫學中心)

病患個人特質：

婚姻狀態：單身、已婚

教育程度：國中、高中、高職、大專、碩士以上

職業：公務員、教育界、商界、家庭主婦、勞工界、其他

家庭經濟收入(每月)：30000、30001~50000、50000元以上

病患就醫行為：

1. 有無固定就醫場所(婦產科)：無，醫院，診所
2. 贊不贊成大病至大醫院，小病至診所：贊成，不贊成
3. 贊不贊成至大醫院應透過醫師轉診：贊成，不贊成
4. 選擇婦產科醫師或院所之資訊來源：親身經驗比較、親友介紹、網路、廣告媒體、其他
5. 您就醫婦產科時先選擇醫師還是先選擇院所？ 醫師 院所 未考慮

(註)：1：非常重要，2：重要，3：普通，4：不重要，5：完全不重要

病患對婦產科醫師所考量的因素：

- | | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|---|
| 1. 醫師的性別 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 醫師的年齡 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 專業程度(學經歷) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 看診態度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 口碑與知名度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 醫術 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 醫師的宗教信仰 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 親友推薦 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 候診時間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 就醫之交通便利離家近 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

以上您認為最重要之三項因素是：1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

病患對醫療院所所考量的因素：

- | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|
| 1. 規模 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 環境整潔 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 交通便利離家近 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 停車方便 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 醫療設備是否新穎完善 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 員工服務態度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 看病流程之方便性 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 口碑與知名度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 親友推薦 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 等候時間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

以上您認為最重要之三項因素是：1 2 3 4 5 6 7 8 9 10