



國立高雄應用科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文



以計畫行為理論探討離島民眾醫療利用行為與可近性滿意
度之研究—以 IDS 醫療計畫為例

Using Planned Behavior Theory to Analyze the Accessibility and Utilization of
Health Care Services in Isolated Island : A Case of Integrated Delivery System
Medical Plan

研究生：陳親親

指導教授：陳榮方 博士

中華民國 100 年 6 月

以計畫行為理論探討離島民眾醫療利用行為與可近
性滿意度之研究—以 IDS 醫療計畫為例

**Using Planned Behavior Theory to Analyze the
Accessibility and Utilization of Health Care Services in
Isolated Island : A Case of Integrated Delivery System
Medical Plan**

研究生：陳親親
指導教授：陳榮方 博士

國立高雄應用科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文

A Thesis
Submitted to
Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences
In Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Business Administration

June 2011
Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 100 年 6 月

以計畫行為理論探討離島民眾醫療利用行為與可近性滿意度之研究—以 IDS 醫療計畫為例

學生：陳親親

指導教授：陳榮方 博士

國立高雄應用科技大學企管理研究所碩士班

摘要

澎湖縣二、三級離島地區如望安鄉、七美鄉、白沙鄉等之醫療受限於醫療資源的缺乏、因地理環境及天候而造成的交通不便等因素，影響當地民眾適時獲得適當醫療的權利，為改善澎湖離島地區民眾就醫可近性，自八十七年十一月起執行澎湖地區 IDS 醫療計畫。本研究主要目的在於探討離島居民對 IDS 計畫的認知及評價，及評估離島居民對 IDS 計畫的觀感，對其醫療服務利用與可近性滿意度的影響。

本研究以 Ajzen 所提出之計畫行為理論(TPB)為理論基礎架構，以設籍澎湖縣七美鄉及望安鄉之 20 歲以上的居民為調查研究對象，採便利抽樣方式實施抽樣進行問卷調查。共計發放 440 份問卷，有效問卷為 361 份，整體有效問卷回收率 82.05%。運用統計軟體 SPSS 17.0 作為統計工具，進行資料分析與假說檢定。包含：描述性統計分析、信度分析、卡方檢定、獨立樣本 t 檢定、成對樣本 t 檢定、單因子變異數分析、迴歸分析等七個方法。

研究結果發現性別、居住鄉別、居住情形、年齡、教育程度不同在 IDS 醫療計畫整體皆有顯著差異。受訪民眾在 IDS 計畫獲得 24 小時全天候的健康諮詢與診療服務、醫療專科診療服務及巡迴醫療服務均達滿意程度，對於民眾利用 IDS 計畫所提供之醫療服務的意願，專業人士(醫師、護理人員)意見具有重要的影響力。民眾對 IDS 醫療計畫的態度越正向，對重要關係人的意見(對 IDS 醫療計畫)越重視及認同，對 IDS 醫療計畫就醫選擇的因素越重視及認同，民眾對 IDS 醫療計畫所提供服務的使用與推薦意願則有越正向的影響效果。在無醫師常駐之三級離島民眾，利用及推薦意願越高，則民眾巡迴醫療的利用次數越多。假日/夜間急性醫療服務利用次數對醫療可近性滿意度有顯著且負向的影響；專科醫療服務利用次數對醫療可近性滿意度之接受性有顯著且負向的影響。

關鍵詞：醫療可近性、澎湖 IDS 計畫、計畫行為理論

Using Planned Behavior Theory to Analyze the Accessibility and Utilization of Health Care Services in Isolated Island : A Case of Integrated Delivery System Medical Plan

Student : : Chin-Chin Chen

Advisors : Dr. Jung-Fang Chen

Institute of Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences

ABSTRACT

In Penghu County, there are level-2 and level-3 offshore islands such as Wangan, Chimei and Baisha. These offshore islands have restricted medical resources and inconvenient transportation due to their geographical environment and weather. Such factors have prevented local people from receiving appropriate medical treatment in time. For improving the accessibility to health care services for the offshore islanders in Penghu, the IDS medical plan was initiated in November 1998. This paper aims at exploring the offshore islanders' recognition and appraisal of IDS medical plan as well as assessing the effect of the offshore islanders' reactions toward IDS plan on the accessibility and utilization of health care services.

In this study, the theory of planned behavior (TPB) proposed by Ajzen was applied as the basis and structure for discussions. The residents aged 20 and above with household registration on Chimei and Wangan in Penghu were surveyed. Convenience sampling was adopted to carry out the questionnaire survey. A total of 440 questionnaires were distributed and 361 valid ones were collected with a return rate of 82.05%. The software, SPSS 17.0, was used as the statistical tool for data analysis and hypothesis test. The seven tasks carried out by the software included analysis of descriptive statistics, reliability analysis, Chi-square test, independent samples T-test, paired-samples T-test, one-way ANOVA and regression analysis.

The results showed that sex, residence by administrative district, residential conditions, age and education caused significant differences in their use of the IDS medical plan. The residents being surveyed showed significant satisfaction with the access to 24-hour health

consulting and health care services, specialist medical services and touring medical services offered by the IDS plan. Meanwhile, the comments and opinions given by professionals (physicians and nursing staff) had major influence on the residents' willingness to receive health care services offered by the IDS plan. The residents having a more positive attitude towards the IDS plan showed a more obvious tendency to value and identify with the opinions (on IDS plan) given by the people concerned. In addition, a higher level of valuing and identifying with the factors influencing the use of the IDS plan was positively correlated with a higher level of using and recommending the services offered by IDS plan. Regarding the people living on level 3 offshore islands without resident doctors, they showed a tendency to use touring medical services more if they showed willingness of use and recommending the services at a stronger level. The number of times using acute medical services on holidays/at night had significantly negative effect on the satisfaction with the accessibility to health care services. The number of times using specialist medical services had significantly negative effect on accepting the satisfaction with the accessibility to health care services.

Keywords: Accessibility to medical care services, Penghu IDS medical plan, planned behavior theory



第一章 緒論

第一節 研究背景

全民健康保險的目的在於保障全體國民能適時獲得適當之醫療(行政院衛生署, 1997), 澎湖地區醫療資源主要集中於本島, 而當地二、三級離島地區如望安鄉、七美鄉、白沙鄉等之醫療主要由衛生所的醫護人員提供民眾醫療服務, 但受限於醫療資源的缺乏、因地理環境及天候而造成的交通不便等因素, 而影響當地民眾適時獲得適當醫療的權利, 為改善澎湖離島地區民眾就醫可近性, 健保局高屏分局於八十七年五月一日委託澎湖縣國軍醫院在吉貝島進行包醫制的醫療服務; 八十七年九月一日由高雄市楊雲志診所派駐醫師到鳥嶼進行委外醫療; 八十七年十一月起由阮綜合醫院於將軍島提供整合性醫療服務(Integrated Delivery System, 簡稱 IDS)。

「IDS 計畫」有三大宗旨(一)藉由較具彈性的支付方式, 鼓勵醫療院所在一定收入的保障下, 提高至山地離島地區進行醫療服務的意願。(二)協調整合平地的醫療院所、山地離島地區衛生所或診所, 共組醫療合作團隊, 增加醫療服務, 減低當地居民就醫的困難與不便。(三)透過醫療資源的整合, 及當地居民的意見參與, 全面改善山地離島地區的醫療服務品質。澎湖地區 IDS 計畫自八十七年十一月起執行至今進入第十二年, 在診次、經費和民眾滿意度上均有顯著提升(艾馨美, 2008), 但學者研究顯示, 1997 年至 2005 年偏遠地區民眾前十大住院疾病因素不乏慢性病(心臟病、腦動脈阻塞、慢性肝病肝硬化、精神分裂症等)及可避免住院之疾病(肺炎、糖尿病、泌尿道感染等), 顯示偏遠地區民眾基層醫療照護品質仍有待努力(陳志成, 2009)。

第二節 研究動機

研究顯示偏遠地區民眾醫療利用有集中在老年人的情形，慢性病盛行是偏遠地區健康的問題特徵，且顯著影響偏遠地區就醫次數，居住在「離島」的偏遠地區民眾藉由 IDS 計畫的推動，其西醫門診就醫次數不僅高於全國，更高於其他偏遠地區(陳志成，2009)，以醫療資源可近性與民眾就醫滿意度來評估醫師至醫療資源缺乏地區服務之成效，研究結果顯示在醫師人力雖有改善，但卻有二成以上的受訪者表示城鎮內所提供之西醫科別不符合或非常不符合需求(蔡文正，2006)，顯示出醫療資源的投入，並不代表民眾的醫療需求就一定會被滿足，醫療資源的投入與民眾需求間的差距為本研究動機之一。

針對巡迴醫療對偏遠地區民眾帶來就醫可近性的研究顯示，對巡迴醫療訊息的認知、健康狀況與利用次數顯著的影響巡迴醫療滿意度，顯示相關資訊宣導、傳播的重要性(洪錦墩等，2004)，可見就醫次數的提升並不能概括的表示民眾就醫需求被滿足了，地區民眾對於醫療提供的認知與及時適當的醫療資訊及服務，影響醫療服務利用的多寡，進而對民眾滿意度有所影響，此為本研究動機之二。

由 Ajzen, (1985, 1989)所提出之計畫行為理論(Theory of Planned Behavior, TPB)係由理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA, Fishbein & Ajzen, 1975)修正而來。理性行為理論目的在於瞭解態度與行為之間的關係，計畫行為理論強調行為意圖的預測是由行為態度、主觀規範、知覺行為控制三項因素共同預測，進而間接影響行為的產生。楊顯芙(2008)研究發現在 2000 年後，計畫行為理論延伸與整合其他理論，應用範圍廣及各個領域。因此本研究以計畫行為理論為架構針對醫療服務利用行為進行探討。

第三節 研究目的

本研究將經由探討離島 IDS 計畫的居民對 IDS 計畫的認知，進而評估民眾醫療利用相關行為，及民眾對 IDS 計畫醫療可近性滿意度情形，本研究目的如下：

- 一、 探討離島居民對 IDS 計畫的認知及評價。
- 二、 評估離島居民對 IDS 計畫的觀感，對其醫療服務利用與可近性滿意度的影響。
- 三、 依研究結果研擬建議，俾利中央健康保險局未來於離島地區推行改善方案及承作醫院改善支援方式之參考。



第四節 研究流程

本研究的整個研究流程如下圖。首先確定研究主題、方向目的後，收集與探討相關的文獻資料之後，建立架構，依據此架構，發展相關的分析構面，並依此構面參考相關的文獻發展問卷。選取適當的母體進行抽樣調查，進行統計分析，找出研究發現並從中歸納相關的管理意涵，並做適當的建議。

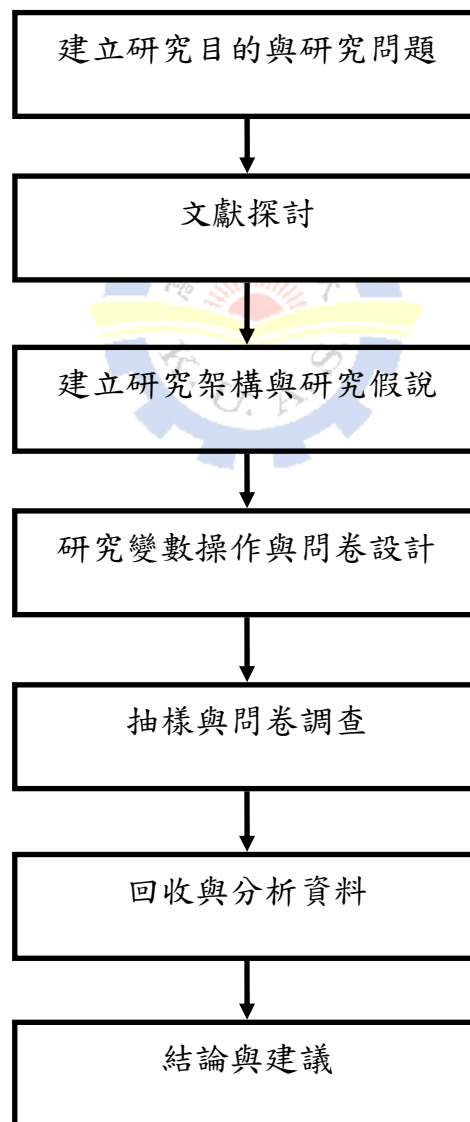


圖 1-1 研究流程

參考文獻

一、中文部份

1. 么煥忠(2007)。自費醫療需求的評估-以台南市民眾為例。國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
2. 方嘉進(2010)。以計畫行為理論探討組織內社會交換及知覺支持對市場導向行為之影響-以高科技產業為例。國立成功大學工學院工程管理專班碩士論文。
3. 江君毅(2002)。大醫院或小診所？影響民眾選擇就醫層級因素之研究。國立臺北大學經濟學系碩士論文。
4. 艾馨美(2008)。健保用心深耕守護偏遠民眾的醫療需要--健保 IDS 計畫，推動成果豐碩，民眾滿意度高達 78%。全民健康保險，72，7-10。
5. 行政院衛生署(1997)。全民健康保險實施二年評估報告。臺北市：行政院衛生署。
6. 何炎殷(2009)。應用計劃行為理論於公部門訓練參與行為之研究。國立中山大學企業管理學系研究所博士論文。
7. 吳舒婷(2010)。藥妝品購買行為意圖探討-創新擴散模型及計畫行為理論(TPB)觀點。國立成功大學企業管理學系碩博士班碩士論文。
8. 李翠鳳(1991)。影響金門地區婦女抹片篩檢行為相關因素探討，國立陽明大學公共衛生研究所碩士論文。
9. 李奕慧(1999)。偏遠地區社區醫療保健計畫之評估—門諾醫院在花蓮的嘗試。行政院衛生署中央健康保險局委託研究計畫(計畫編號：DOH86-NH-023)，未出版。
10. 李會珍(2009)。居家服務員對提供失智個案居家服務務之行為意向探討。國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
11. 沈茂庭、曾憶玲(1997)。跨越山地離島的障礙—偏遠地區醫療改善試辦方案。全民健康保險，6，6-8。
12. 阮綜合醫療社團法人阮綜合醫院(2009)。南海 IDS 醫療服務改善計畫計畫書，未出版。
13. 林威成(2005)。旅運者觀點探討態度、涉入程度、群體影響力、行為意向與運

具選擇行為的關連性-以台北地區為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

14. 林建煌(2002)。消費者行為。臺北市：智勝書局。
15. 林為森(2006)。以計畫行為理論與 LISREL 建構民眾參與家庭醫師整合計劃之行為意願模式。行政院國家科學委員會專題研究成果報告(報告編號：NSC94-2314-B-041-001)，未出版。
16. 社會心理學(莊耀嘉、王重鳴譯)(2001)。臺北市：桂冠。(原著出版年：1996年)
17. 姚幼玲(2009)。以計畫行為理論與身體滿意度預測高中生規律運動意圖之研究。中原大學心理學研究所碩士論文。
18. 洪月霜(2010)。長期照護機構住民口腔衛生保健及其知識、態度與行為之探討。國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
19. 洪錦墩、葛梅貞、李卓倫、梁亞文等人(2004)，影響原住民對巡迴醫療及保健服務利用之因素探討-以仁愛鄉為例。臺灣公共衛生雜誌，23(4)，324-333。
20. 高碧連(2004)。醫院之服務品質與行銷推廣對民眾就醫選擇之影響。南華大學管理科學研究所碩士論文。
21. 張金超(2009)。顧客滿意度與醫療服務品質之研究—以桃園某地區教學醫院為例。元智大學管理研究所碩士論文。
22. 張茵茹(2004)。影響護理人員工作表現之行為意向探討—以岡山鎮地區醫院護理人員為例。高苑技術學院經營管理研究所論文。
23. 莊碧真(2004)。偏遠地區居民醫療需求及醫療利用之探討-以屏東縣滿州鄉為例。高雄醫學大學公共衛生研究所碩士在職專班碩士論文。
24. 陳志成(2009)。台灣偏遠地區民眾疾病型態與醫療利用之分析。靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文。
25. 陳志傑(2009)。以計畫行為理論探討影響行動多媒體事務機服務使用意願之研究。華梵大學資訊管理學系碩士班碩士論文。
26. 陳宗悟(2009)。偏遠地區民眾之醫療照顧政策成效分析。國立政治大學財政研究所碩士論文，未出版。
27. 陳怡辰(2007)。以計畫行為理論和科技接受模式探討知識分享。國立成功大學企業管理學系碩博士班碩士論文。
28. 陳盈芳(2005)。資料探勘技術應用於醫療資料庫之研究--台灣地區老人健康認知、態度及行為(KAP)與醫療服務利用之相關性探討。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
29. 陳虹男(2009)。運用計畫行為理論探討遊客參與關塞砲臺文化資產之觀光行

- 為。南台科技大學休閒事業管理系碩士論文。
30. 陳香蘭(2005)。某醫學中心護理人員終身學習行為意向及終身學習護照滿意度之探討。國立中山大學醫務管理研究所碩士論文。
 31. 陳素琴(2007)。生態旅遊者環境行為模式之探討~以洲仔濕地公園為例生態旅遊者環境行為模式之探討~以洲仔濕地公園為例。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。
 32. 黃羽瑄(2010)。醫療可近性對台灣地區中風病人死亡率的影响。國立中央大學產業經濟研究所碩士論文。
 33. 曾祥龍(2009)。以計畫行為理論探討企業社會責任之行為意圖。國立高雄應用科技大學商務經營研究所碩士論文。
 34. 游熙明(2007)。中醫院所病人自費醫療行為之研究。臺灣大學會計與管理決策組碩士論文。
 35. 楊顯芙(2008)。計畫行為理論主要趨勢之研究-使用文獻共引分析方法。國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
 36. 詹明珊(2008)。應用計畫行為理論探討心臟手術病患執行肺擴張訓練之相關因素。國立陽明大學碩士論文，未出版。
 37. 劉玉山(2005)。醫院藥師對門診病患提供「用藥指導」的態度與行為意向之研究-以臺北市醫院為例。臺北醫學大學醫務管理學系碩士論文。
 38. 劉晏明(2006)。北宜高通車影響宜蘭病患就醫決策之分析及地區醫院因應策略探討—以署立宜蘭醫院為例。佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。
 39. 蔡文正、龔佩珍、楊志良、李亞欣、林思甄等人(2006)。偏遠地區民眾就醫可近性及滿意度調查。臺灣公共衛生雜誌，25(5)，394-404。
 40. 謝依穎(2009)。應用計畫行為理論探討虛擬社群使用者之付費行為。國立政治大學企業管理研究所，未出版，碩士論文。
 41. 鍾翰其(2000)。不同支援模式對澎湖離島地區醫療服務可近性與醫療利用之影響。高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士論文。
 42. 鍾禮如(2009)。大眾運輸減班對於偏遠地區民眾醫療利用及生活品質影響-以高雄縣某鄉為例。義守大學管理學院碩士班碩士論文。
 43. 羅光如(2007)。偏遠地區民眾對家庭醫師照護制度之認知與需求之研究。中臺科技大學醫護管理研究所碩士論文。

二、英文部份

1. Ajzen, I. (1985). From Intention to Actions : A theory of Planned Behavior. In J.

- Kuhl & J. Beckman(Eds.), *Actions-Contro : From Cognition to Behavior*, Heidelberg,11-39 Springer.
2. Ajzen, I. (1989). Attitude Structure and Behavior, in A. R. Pratkanis, S. J. Breckler & A.G. Greenwald(Eds.). *Attitude Structure and Function*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, NJ, 1989, 241-274.
 3. Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB Questionnaire : Conceptual and Methodological Considerations. Retrieved January 12, 2006, from the World Wide Web : [http : //www-unix.oit.umass.edu/~ajzen/index.html](http://www-unix.oit.umass.edu/~ajzen/index.html)
 4. Ajzen, I. & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. MA : Addison-Wesley Pub. Co.
 5. Ajzen, I. & T. Madden. (1986). Prediction of Goal-Directed Behavior : Attitude, Intentions, and Perceived behavioral Control . *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 452-474.
 6. Andy, L. A. & Andersen, R. A. (1974). *Framework for the study of access to medical*. *Health Services Research*, 9(3), 208-220
 7. Aday, L. A. & Andersen, R. M. (1981). Equity to access to medical care : A comceptual and empirical overview. *Medical Care*, 19, 4-27.
 8. Freeborn, D. K. & Greenlick, M. R. (1973). Evaluation of the performance of ambulatory care systems : Research requirements and opportunities. *Medical Care*, 11(2), 68-75.
 9. Mueller, K. J., Patil, K. & Boilesen, E. (1998). The Role of Uninsurance and Race in Healthcare Utilization by Rural Minorities. *Health Services Research*, 33(3), 597-609.
 10. Schifter, D.B. & Ajzen, I. (1985). Intention, perceived control, and weight loss : An applic ation of the theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 843-851.
 11. Thaddeus, S. & Maine, D.(1994). Too far to Walk : Maternal Mortality in Contex. *Social Science & Medicine*, 38(8) , 1091-1110.
 12. Penchansky, R. & Thomas, J. W. (1981). The Concept of Access-Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
 13. Weissman, J.S., Epstein, A.M. (1993). The Insurance Gap : Does It Make a Difference Annu. Rev. *Public Health*, 14, 243-270.