

牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度調查報告書

95
年
6
月

中央健康保險局
「牙醫門診病人就醫可近性及
醫療服務品質滿意度調查」
報告書

委託單位：中 央 健 康 保 險 局
調查機構：故鄉市場調查股份有限公司
調查日期：95 年 6 月 至 95 年 7 月

研 究 人 員

計畫主持人 黃 河

故鄉市場調查股份有限公司董事長

美國愛我華州立(Iowa State)大學統計學博士

曾任美國聯邦政府普查局抽樣設計與統計分析主管(17年)

研究人員

程 友 梅 國立政治大學統計學碩士

林 毓 美 私立輔仁大學應用統計碩士

吳 雅 婷 國立政治大學統計學碩士

黃 玉 均 國立交通大學統計學碩士

張 琬 婷 國立陽明大學公共衛生所生物統計碩士

孫 莓 婷 國立政治大學統計學碩士

賴 螢 潔 國立中央大學統計學碩士

鄭 英 佳 私立淡江大學統計系畢業

賴 思 穎 國立台北大學統計系畢業

督 導

吳 慧 珍 私立十信高級工商職業學校畢業

黎 憶 蘭 南台技術學院工業工程與管理科管理組畢業

謝 艷 秋 私立育達高級商業家事職業學校畢業

目 錄

摘要.....	1
第一章 調查概述.....	5
一、調查目的	5
二、調查期間.....	5
三、調查區域範圍、對象及有效樣本數.....	5
四、調查內容.....	5
五、調查方法	5
六、抽樣設計	6
七、訪問結果.....	6
八、資料處理.....	9
九、估計、誤差與分析	11
第二章 調查結果分析	13
第一節 樣本特性.....	13
第二節 調查結果詳細分析	15
一、就醫利用可近性.....	15
二、醫療品質滿意度.....	27
附件：調查問卷.....	附件-1

統計表目錄

表 1	樣本分配表。	統計表-1
表 2	有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便及其原因。	統計表-3
表 3	若因為例假日休診而造成就診不便，能不能在當地找到其他的就醫醫療院所。	統計表-5
表 4	就診交通時間。	統計表-6
表 5	就診交通時間的接受程度。	統計表-7
表 6	等候診療時間。	統計表-8
表 7	等候診療時間的接受程度。	統計表-9
表 8	此次看病是初診或複診。	統計表-10
表 9	醫生診療時間。	統計表-11
表 10	對醫生檢查及治療仔細程度之滿意度。	統計表-13
表 11	對醫生治療花費時間之滿意度。	統計表-14
表 12	預約(或看到)牙醫的容易度。	統計表-15
表 13	使用健保卡的情形。	統計表-16
表 14	醫院診所是否有開立收據。	統計表-17
表 15	所有病人平均一次就診自行負擔總費用。	統計表-18
表 16	掛號費用。	統計表-20
表 17	部份負擔費用。	統計表-21
表 18	除掛號費與部分負擔外，有沒有再付其他費用。	統計表-22
表 19	牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法。	統計表-24
表 20	有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？	統計表-25
表 21	對就診場所衛生環境及舒適性之滿意度。	統計表-26
表 22	對牙醫醫療設備之滿意度。	統計表-27
表 23	對牙醫師感染預防重視程度之滿意度。	統計表-28
表 24	對牙醫師說明及疾病指導之滿意度。	統計表-29
表 25	對牙醫師醫術之滿意度。	統計表-30
表 26	對牙醫師服務態度之滿意度。	統計表-31
表 27	對治療效果之滿意度。	統計表-32
表 28	對自行負擔費用高低之滿意度。	統計表-33
表 29	對醫護人員服務態度之滿意度。	統計表-34
表 30	對整體牙醫服務品質之滿意度。	統計表-35

摘要

本調查為瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度之狀況，於95年6月29日至95年8月12日以電話訪問方式訪問最近3個月內有牙醫就醫經驗之病患，以台閩地區各縣市住宅電話號碼簿做為抽樣清冊。抽樣方式按縣市分層，採分層隨機抽樣方法。有效成功樣本數1,086人。本次調查結果摘要分析如下：

一、就醫利用可近性

1.有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便：有67%的病人沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便，而有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便者有33%，造成不便的原因以「星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便」為主；而沒有造成不便的原因則是以「沒有利用例假日就診」為主。因為例假日休診而造成就診不便的病人中，有49%可以在當地找到其他的醫療院所，51%表示不能找到。

2.就診時間的接受程度

(1)就診交通時間的接受程度：87%的牙醫病人至就診場所單程所需時間在20分鐘以內，其中所需時間在5分鐘以內者有40%。平均交通時間為13.7分鐘，與94年12月調查結果比較，就診交通時間兩次調查結果差不多。

對於所需要花費的交通時間，94%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與94年12月的調查結果(94%)相同。

(2)等候診療時間的接受程度：88%的病人等候診療的時間不會超過半小時，與94年12月的調查結果(90%)差不多。

對於這樣的等候時間，有83%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與94年12月調查結果(82%)差不多。

(3)對醫生診療時間的滿意程度：91%的病人表示醫生診療時間在半小時以內，與94年12月調查結果(89%)差不多。平均診療時間為22分鐘，與94年12月的調查結果差不多。

高達96%的病人對於醫生的檢查及治療之仔細程度持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。另外，病人對醫生的檢查及治療之仔細程度的滿意度平均分數為4.0分，與於94年12月的3.9分差不多。

有94%的病人對醫生治療花費時間持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。病人對於醫生治療花費時間的滿意度平均分數為3.9分，高於94年12月調查結果的3.8分。

3.預約或就診之容易度：當牙醫病人需要看牙醫時，有72%的病人表示容易預約到牙醫，14%表示不容易，與94年12月調查結果比較，表示容易預約到的比例上升6個百分點，而表示不容易的比例亦上升3個百分點。至於牙醫病人表示不容易(含非常不容易)預約或就診的原因，大部分都是「病人太多，不易預約」。

4.使用健保卡的情形：幾乎所有的病人就診時都有使用健保卡，僅2%的病人沒有使用健保卡。至於沒有使用健保卡的原因，以「看病的類別是健保不給付項目」為主(60%)。

5.自行負擔總費用：就所有病人而言，平均一次就診自行負擔的總費用在51至100元的比例最高，有51%，其次是101至150元的22%，151元以上的有14%，平均一次費用為417元，中位數為100元。就有無療程來看，有療程者平均一次就診自行負擔費用為3,695元，無療程者為123元。

88%的病人除掛號費和部份負擔外沒有再自付其他費用，另有12%的病人有自付其他費用。自付其他費用的原因以「健保不給付」為最多，有83%；其次是「補健保給付差額」，有23%(高於94年12月的13%)。

6.牙齒保健與諮詢及申訴管道：53%的病人表示牙醫師常常教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法；當病人有牙醫門診醫療問題時，表示知道諮詢及申訴管道者只有9%，而大部分(91%)的病人表示不知道。

二、醫療品質滿意度

以下提及持肯定態度指「非常滿意」、「滿意」及「普通」的比例；滿意度為「非常滿意」和「滿意」的比例，不滿意度表示「不滿意」和「非常不滿意」的比例；滿意度分數：以5分代表非常滿意，4分代表滿意，3分代表普通，2分代表不滿意，1分代表非常不滿意。

就各項牙醫服務品質而言，病人持肯定態度的比例，除了「治療效果」、「牙醫師在感染預防方面」以及「自行負擔費用高低」未達95%以外，其餘各項牙醫服務品質持肯定態度的比例皆達95%以上。而就整體牙醫服務品質而言，有98%的病人持肯定態度。

表1 對醫療品質的滿意度

單位：百分比

滿意度項目	87年 4月 肯定 態度	94年 12月 肯定 態度	95年6月									
	(實施前)	(上一次)	合計	肯定態度					不滿意度			不知道沒意見
				小計	滿意度			普通	小計	不滿意	非常不滿意	
					小計	非常滿意	滿意					
整體牙醫服務品質	98.0	98.1	100.0	97.5	86.3	14.9	71.3	11.3	2.1	1.7	0.4	0.4
診療場所的衛生及舒適性	98.2	99.0	100.0	97.4	85.3	19.7	65.5	12.2	2.1	2.0	0.1	0.5
診療場所的牙醫醫療設備	97.7	98.3	100.0	96.7	82.2	15.2	67.0	14.5	1.5	1.4	0.1	1.8
牙醫師對感染預防的重視程度	93.4	93.3	100.0	89.1	77.1	17.1	60.1	12.0	2.8	2.5	0.3	8.1
牙醫師的說明及疾病指導	96.4	96.9	100.0	94.9	81.0	14.3	66.8	13.9	4.2	3.9	0.3	0.9
牙醫師的醫術	97.1	96.2	100.0	95.5	84.0	14.5	69.6	11.4	3.1	2.9	0.2	1.4
牙醫師的服務態度	98.0	98.5	100.0	98.1	89.0	24.9	64.1	9.1	1.9	1.8	0.1	-
治療的效果	96.6	96.1	100.0	93.3	81.8	15.8	66.0	11.5	4.7	4.4	0.4	2.0
自行負擔費用高低	88.7	87.2	100.0	86.2	67.1	10.0	57.1	19.1	9.6	8.4	1.2	4.2
醫護人員的服務態度	—	97.2	100.0	96.5	84.0	13.9	70.2	12.4	2.1	1.9	0.2	1.4

註：“—”表示87年4月未調查該項目

以平均滿意度分數來看，以「牙醫師的服務態度」的平均滿意度分數最高(4.12)，其次是「診療場所的衛生及舒適性」(4.03)，而以「自行負擔費用高低」(3.69)最低。整體牙醫服務品質平均滿意度分數為3.99。

與94年12月調查結果比較，平均滿意度分數增加的有「診療場所的牙醫醫療設備」、「牙醫師對感染預防的重視程度」及「醫護人員的服務態度」，其餘各項的平均滿意度分數都與上次調查結果差不多。

表2 對醫療品質的平均滿意度分數

單位：分

滿意度項目	平均滿意度分數	
	94 年 12 月	95 年 6 月
整體牙醫服務品質	3.94	3.99
診療場所的衛生及舒適性	4.02	4.03
診療場所的牙醫醫療設備	3.90	3.97
牙醫師對感染預防的重視程度	3.93	3.99
牙醫師的說明及疾病指導	3.93	3.92
牙醫師的醫術	3.92	3.97
牙醫師的服務態度	4.10	4.12
治療的效果	3.92	3.94
自行負擔費用高低	3.63	3.69
醫護人員的服務態度	3.91	3.97

第一章 調查概述

一、調查目的

瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度狀況。

二、調查期間

95年6月29日至95年8月12日，晚上6：30至8：00，星期六和星期日則由下午2：00開始訪問。晚上8:00以後徵求受訪者同意最晚訪問到10:00，另外如果是約訪則依據受訪者約定時間訪問。

三、調查區域範圍及對象

台閩地區牙醫門診最近三個月就醫病人（若病人未滿15歲或年紀大無法接受訪問，則找陪看病者代答）。

四、調查內容

- 1.就醫利用可近性(習慣、可近性、利用率、費用等)
- 2.醫療服務品質滿意度
- 3.基本資料(性別、年齡、教育程度、全家每月平均收入及有無罹患慢性病等)

五、調查方法

(一)調查方式

採用電腦輔助電話訪問(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。將問卷題目輸入電腦，訪員只需按規定的程序操作電腦，問卷題目會按序顯示在電腦的螢幕上。訪員就按電腦螢幕上的題目和選項一字不差的照念進行訪問，並輸入受訪者的答案代號，不必另外手寫、記錄。電腦操作簡單，可以減少錯誤，是現代最進步的電話訪問方法。設有監看、監聽系統，品質控制十分嚴格。每一未完成的訪問，大多追蹤再打五次以上電話向指定的受訪對象取得成功的訪問。採用如此嚴謹的調查過程以獲取具有代表性的樣本資料，降低樣本偏差並提高統計估計值的可信度。

(二)複查

訪問結束後，資料經過審慎檢查其完整性、合理性和一致性。並做明顯或邏輯上的校對和必要的複查。在審核問卷時，發現有疑問時，均由督導員、助理或研究員打電話複查，以確保資料品質。

六、抽樣設計

(一)樣本數

預計完成有效樣本數1,080人。

(二)抽樣設計

本調查抽樣設計採分層隨機抽樣，將臺北市、高雄市、臺灣省21縣市、金門縣及連江縣金馬地區分為25層，各層內依照層內就醫病患申報人次佔該層申報總人次的比例分配樣本數，亦即

$$n_i = n \times \frac{N_i}{N} \quad i=1,2,\dots,25$$

n_i ：第 i 層樣本人數

n ：預計成功樣本數(1,080 人)

N_i ：第 i 層母體人數

N ：母體總人數

各縣市的樣本配置見表1-1。

摘要

本調查為瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度之狀況，於95年6月29日至95年8月12日以電話訪問方式訪問最近3個月內有牙醫就醫經驗之病患，以台閩地區各縣市住宅電話號碼簿做為抽樣清冊。抽樣方式按縣市分層，採分層隨機抽樣方法。有效成功樣本數1,086人。本次調查結果摘要分析如下：

一、就醫利用可近性

1.有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便：有67%的病人沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便，而有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便者有33%，造成不便的原因以「星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便」為主；而沒有造成不便的原因則是以「沒有利用例假日就診」為主。因為例假日休診而造成就診不便的病人中，有49%可以在當地找到其他的醫療院所，51%表示不能找到。

2.就診時間的接受程度

(1)就診交通時間的接受程度：87%的牙醫病人至就診場所單程所需時間在20分鐘以內，其中所需時間在5分鐘以內者有40%。平均交通時間為13.7分鐘，與94年12月調查結果比較，就診交通時間兩次調查結果差不多。

對於所需要花費的交通時間，94%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與94年12月的調查結果(94%)相同。

(2)等候診療時間的接受程度：88%的病人等候診療的時間不會超過半小時，與94年12月的調查結果(90%)差不多。

對於這樣的等候時間，有83%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與94年12月調查結果(82%)差不多。

(3)對醫生診療時間的滿意程度：91%的病人表示醫生診療時間在半小時以內，與94年12月調查結果(89%)差不多。平均診療時間為22分鐘，與94年12月的調查結果差不多。

高達96%的病人對於醫生的檢查及治療之仔細程度持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。另外，病人對醫生的檢查及治療之仔細程度的滿意度平均分數為4.0分，與於94年12月的3.9分差不多。

有94%的病人對醫生治療花費時間持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。病人對於醫生治療花費時間的滿意度平均分數為3.9分，高於94年12月調查結果的3.8分。

3.預約或就診之容易度：當牙醫病人需要看牙醫時，有72%的病人表示容易預約到牙醫，14%表示不容易，與94年12月調查結果比較，表示容易預約到的比例上升6個百分點，而表示不容易的比例亦上升3個百分點。至於牙醫病人表示不容易(含非常不容易)預約或就診的原因，大部分都是「病人太多，不易預約」。

4.使用健保卡的情形：幾乎所有的病人就診時都有使用健保卡，僅2%的病人沒有使用健保卡。至於沒有使用健保卡的原因，以「看病的類別是健保不給付項目」為主(60%)。

5.自行負擔總費用：就所有病人而言，平均一次就診自行負擔的總費用在51至100元的比例最高，有51%，其次是101至150元的22%，151元以上的有14%，平均一次費用為417元，中位數為100元。就有無療程來看，有療程者平均一次就診自行負擔費用為3,695元，無療程者為123元。

88%的病人除掛號費和部份負擔外沒有再自付其他費用，另有12%的病人有自付其他費用。自付其他費用的原因以「健保不給付」為最多，有83%；其次是「補健保給付差額」，有23%(高於94年12月的13%)。

6.牙齒保健與諮詢及申訴管道：53%的病人表示牙醫師常常教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法；當病人有牙醫門診醫療問題時，表示知道諮詢及申訴管道者只有9%，而大部分(91%)的病人表示不知道。

二、醫療品質滿意度

以下提及持肯定態度指「非常滿意」、「滿意」及「普通」的比例；滿意度為「非常滿意」和「滿意」的比例，不滿意度表示「不滿意」和「非常不滿意」的比例；滿意度分數：以5分代表非常滿意，4分代表滿意，3分代表普通，2分代表不滿意，1分代表非常不滿意。

就各項牙醫服務品質而言，病人持肯定態度的比例，除了「治療效果」、「牙醫師在感染預防方面」以及「自行負擔費用高低」未達95%以外，其餘各項牙醫服務品質持肯定態度的比例皆達95%以上。而就整體牙醫服務品質而言，有98%的病人持肯定態度。

表1 對醫療品質的滿意度

單位：百分比

滿意度項目	87年 4月 肯定 態度	94年 12月 肯定 態度	95年6月									
	(實施前)	(上一次)	合計	肯定態度					不滿意度			不知道 沒意見
				小計	滿意度			普通	小計	不 滿意	非常 不滿意	
					小計	非常 滿意	滿意					
整體牙醫服務品質	98.0	98.1	100.0	97.5	86.3	14.9	71.3	11.3	2.1	1.7	0.4	0.4
診療場所的衛生及舒適性	98.2	99.0	100.0	97.4	85.3	19.7	65.5	12.2	2.1	2.0	0.1	0.5
診療場所的牙醫醫療設備	97.7	98.3	100.0	96.7	82.2	15.2	67.0	14.5	1.5	1.4	0.1	1.8
牙醫師對感染預防的重視程度	93.4	93.3	100.0	89.1	77.1	17.1	60.1	12.0	2.8	2.5	0.3	8.1
牙醫師的說明及疾病指導	96.4	96.9	100.0	94.9	81.0	14.3	66.8	13.9	4.2	3.9	0.3	0.9
牙醫師的醫術	97.1	96.2	100.0	95.5	84.0	14.5	69.6	11.4	3.1	2.9	0.2	1.4
牙醫師的服務態度	98.0	98.5	100.0	98.1	89.0	24.9	64.1	9.1	1.9	1.8	0.1	-
治療的效果	96.6	96.1	100.0	93.3	81.8	15.8	66.0	11.5	4.7	4.4	0.4	2.0
自行負擔費用高低	88.7	87.2	100.0	86.2	67.1	10.0	57.1	19.1	9.6	8.4	1.2	4.2
醫護人員的服務態度	—	97.2	100.0	96.5	84.0	13.9	70.2	12.4	2.1	1.9	0.2	1.4

註：“—”表示87年4月未調查該項目

以平均滿意度分數來看，以「牙醫師的服務態度」的平均滿意度分數最高(4.12)，其次是「診療場所的衛生及舒適性」(4.03)，而以「自行負擔費用高低」(3.69)最低。整體牙醫服務品質平均滿意度分數為3.99。

與94年12月調查結果比較，平均滿意度分數增加的有「診療場所的牙醫醫療設備」、「牙醫師對感染預防的重視程度」及「醫護人員的服務態度」，其餘各項的平均滿意度分數都與上次調查結果差不多。

表2 對醫療品質的平均滿意度分數

單位：分

滿意度項目	平均滿意度分數	
	94 年 12 月	95 年 6 月
整體牙醫服務品質	3.94	3.99
診療場所的衛生及舒適性	4.02	4.03
診療場所的牙醫醫療設備	3.90	3.97
牙醫師對感染預防的重視程度	3.93	3.99
牙醫師的說明及疾病指導	3.93	3.92
牙醫師的醫術	3.92	3.97
牙醫師的服務態度	4.10	4.12
治療的效果	3.92	3.94
自行負擔費用高低	3.63	3.69
醫護人員的服務態度	3.91	3.97

第一章 調查概述

一、調查目的

瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度狀況。

二、調查期間

95年6月29日至95年8月12日，晚上6：30至8：00，星期六和星期日則由下午2：00開始訪問。晚上8:00以後徵求受訪者同意最晚訪問到10:00，另外如果是約訪則依據受訪者約定時間訪問。

三、調查區域範圍及對象

台閩地區牙醫門診最近三個月就醫病人（若病人未滿15歲或年紀大無法接受訪問，則找陪看病者代答）。

四、調查內容

- 1.就醫利用可近性(習慣、可近性、利用率、費用等)
- 2.醫療服務品質滿意度
- 3.基本資料(性別、年齡、教育程度、全家每月平均收入及有無罹患慢性病等)

五、調查方法

(一)調查方式

採用電腦輔助電話訪問(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。將問卷題目輸入電腦，訪員只需按規定的程序操作電腦，問卷題目會按序顯示在電腦的螢幕上。訪員就按電腦螢幕上的題目和選項一字不差的照念進行訪問，並輸入受訪者的答案代號，不必另外手寫、記錄。電腦操作簡單，可以減少錯誤，是現代最進步的電話訪問方法。設有監看、監聽系統，品質控制十分嚴格。每一未完成的訪問，大多追蹤再打五次以上電話向指定的受訪對象取得成功的訪問。採用如此嚴謹的調查過程以獲取具有代表性的樣本資料，降低樣本偏差並提高統計估計值的可信度。

(二)複查

訪問結束後，資料經過審慎檢查其完整性、合理性和一致性。並做明顯或邏輯上的校對和必要的複查。在審核問卷時，發現有疑問時，均由督導員、助理或研究員打電話複查，以確保資料品質。

六、抽樣設計

(一)樣本數

預計完成有效樣本數1,080人。

(二)抽樣設計

本調查抽樣設計採分層隨機抽樣，將臺北市、高雄市、臺灣省21縣市、金門縣及連江縣金馬地區分為25層，各層內依照層內就醫病患申報人次佔該層申報總人次的比例分配樣本數，亦即

$$n_i = n \times \frac{N_i}{N} \quad i=1,2,\dots,25$$

n_i ：第 i 層樣本人數

n ：預計成功樣本數(1,080 人)

N_i ：第 i 層母體人數

N ：母體總人數

各縣市的樣本配置見表1-1。

表1-1 樣本配置

縣市別	病患人次 (人)	病患人次 百分比(%)	應成功樣本 數(按病患人 次分配)	最大抽樣 誤差(%)
總 計	6,795,877	100.0	1,080	3
臺北市	1,039,435	15.3	165	8
臺北縣	1,105,491	16.3	176	7
基隆市	96,873	1.4	15	25
宜蘭縣	105,360	1.6	17	24
金門連江縣	14,985	0.2	2	64
桃園縣	541,976	8.0	86	11
新竹縣	98,065	1.4	16	25
新竹市	143,240	2.1	23	21
苗栗縣	117,983	1.7	19	23
臺中市	508,759	7.5	81	11
臺中縣	427,095	6.3	68	12
彰化縣	349,416	5.1	56	13
南投縣	122,956	1.8	20	22
雲林縣	139,581	2.1	22	21
嘉義縣	85,497	1.3	14	27
臺南縣	242,829	3.6	39	16
臺南市	303,949	4.5	48	14
嘉義市	123,044	1.8	20	22
高雄市	577,848	8.5	92	10
高雄縣	307,635	4.5	49	14
屏東縣	171,207	2.5	27	19
澎湖縣	31,879	0.5	5	44
花蓮縣	95,249	1.4	15	25
台東縣	45,525	0.7	7	36

註：母體資料來源：係民國95年1月至3月就診病患資料(中央健保局提供)

（三）樣本戶之抽樣方法

各層內以住宅電話號碼簿做為抽樣清冊，各層以簡單隨機抽樣法，抽出樣本電話號碼，並將抽出的樣本號碼最後兩位數以隨機號碼取代，使未登錄在電話號碼簿上的電話號碼也有機會被抽為樣本。

本次調查西醫醫院、西醫基層門診、中醫門診、牙醫門診病患同時訪問，由於牙醫門診及中醫門診病患就醫人數相對較少，因此訪問時先針對此兩種病患進行篩選，如先問接電話的受訪者或其家人最近3個月有沒有去看過牙醫或中醫，再詢問有無前往醫院或西醫診所就診的經驗，如此以確保各類別病患皆可以達到所規定的應成功樣本數。樣本戶內若有二人以上符合訪問條件者，則以戶中隨機抽樣法抽選一人做為訪問對象。戶內訪問對象一旦確定，絕對不替換，而是以再打電話追蹤的方式找到指定的受訪者。

七、訪問結果

由於本次調查西醫醫院、西醫基層門診、中醫門診、西醫醫院病患同時訪問，故此訪問結果為全體的成功訪問率。

這次訪問，共抽出30,279個電話號碼，訪問結果分為五大類：

1. 成功訪問樣本：4,354人，其中牙醫醫院病患成功訪問1,086人。
2. 受訪者拒答：包括受訪者拒答或中途拒答，797人。
3. 家人拒答：係指接電話者聽到要訪問即掛電話或陪病者拒答，3,283人。
4. 未完成訪問：經多次電話追蹤仍無法完成訪問者（含語言不通，無法進行訪問、不方便接聽電話、隔日約訪不成功），394人。
5. 無人回答：包括無適合的受訪者、忙線、非住宅電話、無人接聽、傳真機、多次追蹤仍為住宅答錄機、非住宅答錄機、空號、電話故障、暫停使用等，共21,451個電話號碼。

$$\text{成功訪問率} = \frac{\text{成功訪問樣本數}}{\text{成功訪問樣本數} + \text{受訪者拒答數} + \text{家人拒答數} + \text{未完成訪問數}} = 49\%$$

自從詐騙案盛行後，接電話者聽到要訪問即掛電話的情形增加許多，因此若扣除家人拒答的情形，重新計算的有效訪問比例如下：

$$\text{成功訪問率} = \frac{\text{成功訪問樣本數}}{\text{成功訪問樣本數} + \text{受訪者拒答數} + \text{未完成訪問數}} = 79\%$$

八、資料處理

資料經審查和複查後即根據台閩地區95年1月至3月份牙醫就診病人資料的就診縣市別、性別、年齡別母體(人次)分配檢定樣本的結構。檢定結果發現樣本性別、年齡別與母體結構有顯著差異，所以利用台閩地區95年1月至3月份就診病人資料的性別、年齡別分配調整樣本分配，以矯正偏差並減少抽樣誤差。採用raking方法，依序以年齡別、性別分配調整。經過調整後，樣本分配與母體分配已無顯著差異，因而停止raking。每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{N} \bigg/ \frac{n'_i}{n}$ ， N_i 和 n'_i 是第 i 交叉組的母體個數和樣本個數，而 N 和 n 是母體總個數和樣本總個數。

表1-2 病人樣本就診縣市別與母體就診縣市別結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
縣 市 別	1,086	100.0	1,086	100.0	卡方值= 2.26 < 35.17 (自由度23，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，樣本與母體的縣市別分配無顯著差異。
台北市	163	15.0	166	15.3	
台北縣	181	16.7	177	16.3	
基隆市	16	1.5	15	1.4	
宜蘭縣	19	1.7	17	1.6	
金門連江縣	2	0.2	2	0.2	
桃園縣	90	8.3	87	8.0	
新竹縣	14	1.3	16	1.4	
新竹市	23	2.1	23	2.1	
苗栗縣	15	1.4	19	1.7	
台中市	79	7.3	81	7.5	
台中縣	69	6.4	68	6.3	
彰化縣	56	5.2	56	5.1	
南投縣	22	2.0	20	1.8	
雲林縣	22	2.0	22	2.1	
嘉義縣	13	1.2	14	1.3	
台南縣	38	3.5	39	3.6	
台南市	48	4.4	49	4.5	
嘉義市	20	1.8	20	1.8	
高雄市	90	8.3	92	8.5	
高雄縣	51	4.7	49	4.5	
屏東縣	27	2.5	27	2.5	
澎湖縣	5	0.5	5	0.5	
花蓮縣	15	1.4	15	1.4	
台東縣	8	0.7	7	0.7	

註：母體資料來源：係民國95年1至3月就診病人資料(中央健康保險局提供)

表1-3 病人樣本性別與母體性別結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
性 別	1,086	100.0	1,086	100.0	卡方值=6.81 > 3.84 (自由度1，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，樣本與母體的性別分配有顯著差異。
男	461	42.4	504	46.4	
女	625	57.6	582	53.6	

註：母體資料來源：係民國95年1至3月就診病人資料(中央健康保險局提供)

表1-4 病人樣本年齡與母體年齡結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
年 齡	1,086	100.0	1,086	100.0	卡方值=86.63 > 11.07 (自由度5，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，樣本與母體的年齡分配有顯著差異。
未滿20 歲	252	23.2	289	26.6	
20～29 歲	100	9.2	190	17.5	
30～39 歲	187	17.2	156	14.4	
40～49 歲	225	20.7	171	15.8	
50～59 歲	185	17.0	138	12.7	
60歲及以上	137	12.6	142	13.1	

註：母體資料來源：係民國95年1至3月就診病人資料(中央健康保險局提供)

九、估計、誤差與分析

本次調查樣本採分層隨機抽樣，母體參數可以如下估計：

1.病人某項特徵的平均數或百分比之估計

設 X_{ij} =第 i 層(縣市)第 j 樣本病患的某項特徵值

$$I_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } i \text{ 層第 } j \text{ 樣本病患屬於某次群體} \\ 0, & \text{第 } i \text{ 層第 } j \text{ 樣本病患不屬於某次群體} \end{cases}$$

W_{ij} = 病人調整權數

某病人次群體某項特徵(如東區牙醫病人單程一趟需要的交通時間)的平均數可估計如下：

$$\hat{\bar{X}}_I = \frac{\sum_i \sum_j X_{ij} W_{ij} I_{ij}}{\sum_i \sum_j W_{ij} I_{ij}}$$

$$\text{若設 } X_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } i \text{ 層第 } j \text{ 樣本病患具有某特徵} \\ 0, & \text{第 } i \text{ 層第 } j \text{ 樣本病患不具有某特徵} \end{cases}$$

則 $\hat{\bar{X}}_I$ 變成 $\hat{P}_{XI}$ 而成為某病人次群體具有某項特徵(如30歲以下的病人認為在診所等候看診的時間非常不能接受)的百分比估計值。

2.百分比變異數之估計

本次調查的樣本係採分層等機率隨機抽樣，雖應採用分層隨機抽樣之變異數公式估算估計值的變異數，但因抽樣機率差異不大，以簡單隨機公式來約略估計的變異數應是可以接受的近似值。

3.百分比的分析

(1)次數分配

根據各題加權的樣本比率進行比較選項間的差異，用下列Z檢定，檢驗兩選項間百分比(P_1 和 P_2)的差異：

$$z_1 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{1}{n}[\hat{P}_1 + \hat{P}_2 - (\hat{P}_1 - \hat{P}_2)^2]}}$$

(2)交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析病人對各議題的看法與他們基本特徵間的相關。交叉表第一步採用卡方檢定。交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間有相關。第二步是在有相關的交叉表內，以Z檢定找出有顯著差異的地方。檢視兩個獨立的次群體(Subgroups)對同一議題看法的百分比間的差異，採用下列的Z檢定。

$$z_2 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2}}}$$

4.平均數的分析

檢定兩個獨立次群體平均數的差異，採用下列的Z檢定：

$$z_3 = \frac{\hat{\bar{Y}}_1 - \hat{\bar{Y}}_2}{\sqrt{\hat{\sigma}_{\hat{\bar{Y}}_1}^2 + \hat{\sigma}_{\hat{\bar{Y}}_2}^2}} \quad \text{其中，}\hat{\sigma}_{\hat{\bar{Y}}_1}^2 \text{和}\hat{\sigma}_{\hat{\bar{Y}}_2}^2 \text{是兩平均數估計值}\hat{\bar{Y}}_1 \text{和}\hat{\bar{Y}}_2 \text{的估計變異數}$$

。

第二章 牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度

第一節 樣本特性

本次調查牙醫病人經加權調整後的樣本分配如下：

1.性 別：就診病人中，以女性多於男性，54%比46%。

性 別	百分比
男	46.4
女	53.6

2.年 齡：以未滿 15 歲與 20～29 歲者最多，分占 21%與 18%；15～19 歲者最少，占 6%，其他年齡層者所占的比例則差異不大，各占 13%至 16%之間。

年 齡	百分比
未 滿 15 歲	20.7
15 ～ 19 歲	6.1
20 ～ 29 歲	17.5
30 ～ 39 歲	14.2
40 ～ 49 歲	15.6
50 ～ 59 歲	12.7
60歲及以上	13.2

3.教育程度：以大學或專科學歷者最多，有 33%；其次是小學及以下、高中(職)，分別占 28%及 24%；再其次是國(初)中學歷者，占 11%；以研究所及以上者最少，僅 4%。

教育程度	百分比
小學及以下	28.1
國（初）中	10.8
高中（職）	24.4
大學或專科	33.1
研究所及以上	3.6

4.全家每月平均收入：以全家每月平均收入在3萬～未滿6萬元者最多，占19%，其次為1萬5～未滿3萬元、6萬～未滿7萬5千元者，分別占10%及11%。

全家每月平均收入	百分比
1 萬 5 千 元 以 下	5.5
1 萬 5 ～ 未 滿 3 萬 元	10.3
3 萬 ～ 未 滿 4 萬 5 千 元	18.0
4 萬 5 ～ 未 滿 6 萬 元	18.9
6 萬 ～ 未 滿 7 萬 5 千 元	10.6
7 萬 5 ～ 未 滿 9 萬 元	7.3
9 萬 ～ 未 滿 11 萬 5 千 元	8.2
1 1 萬 5 千 元 及 以 上	2.1
11萬5千元～未滿13萬元	4.9
不 知 道	14.1

5.分 局 別：以台北分局所占的比例最高，有35%；其次是中區分局，占22%；再其次是高屏分局，占16%；南區與北區分局均排名第四，各占13%；以東區分局所占的比例最低，只有2%。

分 局 別	百分比
台北分局	34.9
北區分局	12.8
中區分局	21.6
南區分局	12.8
高屏分局	15.6
東區分局	2.2

註：台北分局(含台北縣市、基隆市、宜蘭縣、金門及連江縣)、北區分局(含桃園縣、新竹縣市、苗栗縣)、中區分局(含台中縣市、彰化縣、南投縣)、南區分局(含雲林縣、嘉義縣市、台南縣市)、高屏分局(含高雄縣市、屏東縣、澎湖縣)、東區分局(含花蓮縣、台東縣)。

6.有無慢性病或重大疾病：大部分(88%)就醫病人無慢性病且無重大疾病，有慢性病者占10%，領重大傷病卡者僅占1%。

有無慢性病或重大疾病	百分比
沒 有	88.7
領 重 大 傷 病 卡	0.7
慢 性 病	10.2
兩 者 皆 有	0.4

第二節 調查結果詳細分析

一、就醫利用可近性

1. 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便

有 67%的病人沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便，而有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便者有 33%，較 94 年 12 月調查結果(24%)高。造成不便的原因以「星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便」為主；而沒有造成不便的原因則是以「沒有利用例假日就診」為主。(詳見統計表 2)

表2-1 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
沒有	75.7*	66.6
有	24.3*	33.4

註：“*”表示與95年6月調查結果比較，有顯著差異者。

因為例假日休診而造成就診不便的病人中，有49%可以在當地找到其他的就醫醫療院所，51%表示不能找到。(詳見統計表3)

交叉分析顯示，病人有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便與其基本資料並無顯著相關。

2. 就診時間的接受程度

(1) 就診交通時間的接受程度

87%的牙醫病人至就診場所單程所需時間在 20 分鐘以內，其中所需時間在 5 分鐘以內者有 40%，需要 6～10 分鐘者有 27%，需要 11～20 分鐘者有 20%，至於交通時間超過 20 分鐘者占 14%，顯示病人在選擇就診場所時，交通方便與距離遠近應是重要的考慮因素。(詳見統計表 4)

與 94 年 12 月調查結果比較，就診交通時間兩次調查結果差不多。

表2-2 就診交通時間

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
5分鐘以內	38.0	40.2
6～10分鐘	28.9	26.8
11～20分鐘	19.8	19.5
超過20分鐘	13.1	13.5
不知道	0.2	-
平均數(分)	13.5	13.7
中位數(分)	10	10

對於所需要花費的交通時間，94%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與 94 年 12 月的調查結果(94%)相同。其中覺得完全沒有問題者有 69%，有 25%覺得可以接受，覺得普通者有 4%，而 2%的病人覺得不能接受(含非常不能接受)。(詳見統計表 5)

表2-3 就診交通時間的接受程度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
完全沒有問題	71.1	69.3
可以接受	22.7	24.9
普通	5.0	3.5
不能接受	1.0	2.0
非常不能接受	0.1	0.3

交叉分析顯示，牙醫病人對就診交通時間的接受程度與其年齡有顯著相關。表示可以接受的比例，以29歲及以下者低於30歲以上者。

(2)等候診療時間的接受程度

88%的病人等候診療的時間不會超過半小時，與 94 年 12 月的調查結果(90%)差不多；而 12%的病人等候診療的時間超過半小時，與 94 年 12 月的調查結果差不多。

31%的病人等候時間在 5 分鐘以內，等候 6~20 分鐘者有 40%，等候超過 20 分鐘且在半小時以內者有 17%。平均等候診療時間為 20 分鐘，與 94 年 12 月的調查結果不多，而中位數不變，仍是 10 分鐘。(詳見統計表 6)

表2-4 等候診療時間

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
5分鐘以內	28.2	30.5
6~20分鐘	43.1	39.6
21~30分鐘	17.7	17.3
超過30分鐘	10.3	11.8
不知道	0.6	0.8
平均數(分)	19.0	19.5
中位數(分)	10	10

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

對於這樣的等候時間，有83%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與94年12月調查結果(82%)差不多。其中覺得完全沒有問題者有54%，有29%覺得可以接受，覺得普通者有7%，而10%的病人覺得不能接受(含非常不能接受)。(詳見統計表7)

表2-5 等候診療時間的接受程度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
完全沒有問題	55.4	54.0
可以接受	26.6	28.7
普通	10.4*	6.8
不能接受	6.6	8.1
非常不能接受	1.0*	2.3

註：“*”表示與95年6月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人對等候診療時間的接受程度與其年齡、分局別有顯著相關。表示可以接受或完全沒有問題的比例，年齡以 60 歲及以上(93%)或 15～19 歲者(90%)較高；分局別以東區分局(97%)及高屏分局(90%)較高。

(3)對醫生診療時間與滿意程度

90%的病人表示醫生診療時間在半小時以內，與 94 年 12 月調查結果(89%)差不多。而診療 10 分鐘以內的比例有 27%，11～20 分鐘的有 37%，21～30 分鐘者有 26%，診療半小時至一小時者有 7%，至於診療時間超過一小時者僅有 1%。平均診療時間為 22 分鐘，與 94 年 12 月的調查結果差不多，至於中位數 20 分鐘則與 94 年 12 月的調查結果相同。(詳見統計表 9)

表2-6 醫生診療時間

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
10分鐘以內	25.1	27.0
11～20分鐘	38.5	36.7
21～30分鐘	25.1	26.5
31～60分鐘	7.7	7.1
超過一小時	1.1	1.0
不知道	2.5	1.8
平均數(分)	22.6	21.7
中位數(分)	20	20

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

此次看病是初診的病人在 10 分鐘以內完成診療的比例明顯高於複診者，36%比 26%，。平均而言，初診者的平均診療時間為 34 分鐘，複診者為 37 分鐘。

高達 96%的病人對於醫生的檢查及治療之仔細程度持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。其中覺得非常滿意者有 17%，覺得滿意者有 65%，覺得普通者有 14%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者只有 4%。另外，不到 1%的病人表示沒意見。(詳見統計表 10)

若以 5 分代表非常滿意，4 分代表滿意，3 分代表普通，2 分代表不滿意，1 分代表非常不滿意，則病人對醫生的檢查及治療之仔細程度的滿意度平均分數為 4.0 分，與於 94 年 12 月的 3.9 分差不多。

表2-7 對醫生的檢查及治療仔細程度的滿意度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
非常滿意	16.4	17.1
滿意	61.2	64.7
普通	19.8*	14.3
不滿意	1.5*	3.0
非常不滿意	0.7	0.5
沒意見	0.3	0.4
平均滿意度分數(分)	3.9	4.0

註：“*”表示與95年6月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人對醫生的檢查及治療仔細程度的滿意度與其年齡、分局別有顯著相關。就年齡來看，病人表示滿意(含非常滿意)醫生的檢查及治療仔細程度的比例，以 20~29 歲者低於其他年齡層者(68%比 85%)，就分局別來看，以台北分局及中區分低於其他分局，78%比 87%。

就初診與複診病人的滿意度來看，複診病人滿意(含非常滿意)醫生的檢查及治療仔細程度的比例高於初診病人，84%比 64%。複診病人的平均滿意度分數(4 分)高於初診病人(3.6 分)。

有 94%的病人對醫生治療花費時間持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。其中覺得非常滿意者有 11%，覺得滿意者有 67%，覺得普通者有 16%；而覺得不滿意(含非常不滿意)者只有 4%。另外有 1%的病人表示沒意見。病人對於醫生治療花費時間的滿意度平均分數為 3.9 分，高於 94 年 12 月調查結果的 3.8 分。(詳見統計表 11)

表2-8 對醫生治療花費時間的滿意度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
非常滿意	10.6	11.1
滿意	58.7*	67.5
普通	28.1*	15.6
不滿意	1.6*	4.1
非常不滿意	0.4	0.3
沒意見	0.6	1.4
平均滿意度分數(分)	3.8*	3.9

註：“*”表示與95年6月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診與複診病人的平均滿意度分數來看，複診病人的平均滿意度分數(3.9 分)高於初診病人(3.6 分)。

交叉分析顯示，表示滿意(含非常滿意)醫生檢查及治療花費時間的比例，年齡以未滿 15 歲以、40~49 歲者與 60 歲及以上高於其他年齡層者，83%比 74%。

3. 預約或就診牙醫之容易度

當牙醫病人需要看牙醫時，有 72%的病人表示容易(其中表示非常容易者占 19%，表示容易者占 53%)預約到牙醫，14%表示不容易(其中表示非常不容易者占 2%，表示不容易者占 12%)，另外有 14%的病人表示普通；與 94 年 12 月調查結果比較，表示容易預約到的比例上升 6 個百分點，而表示不容易的比例亦上升 3 個百分點。至於牙醫病人表示不容易(含非常不容易)預約或就診的原因，大部分都是「病人太多，不易預約」。(詳見統計表 12)

表2-9 預約(或看到)牙醫的容易度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
非常容易	17.6	19.2
容易	47.3*	52.9
普通	25.0*	14.3
不容易	8.6*	11.6
非常不容易	1.2	2.0
不知道/拒答	0.2	-

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人預約或就診之容易度與其基本資料無顯著相關。

4. 使用健保卡的情形

幾乎所有的病人就診時都有使用健保卡，僅2%的病人沒有使用健保卡。至於沒有使用健保卡的原因，以「看病的類別是健保不給付項目」為主(60%)。(詳見統計表13)

表2-10 使用健保卡的情形

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
有使用	95.5*	97.6
沒使用	4.5*	2.4

註1：“*”表示與95年6月調查結果比較，有顯著差異者。

註2：本次調查對象不限健保就醫病患，為近3個月內有就醫經驗者。

表2-11 自費看牙醫的原因

單位：%

項 目	94年12月 (n=48)	95年6月 (n=26)
總計	100.0	100.0
看病的類別是健保不給付	39.4	60.0
院所解釋該治療健保不給付	30.5	11.6
沒有加入全民健保	10.3	12.0
忘了帶卡	5.8	-
認為健保的藥較差	2.8	-
其他	11.2	16.3

註：由於回答此題者樣本數較少，故表格內數字僅供參考

5. 醫院診所是否有開立收據

有 80% 的病人表示該次就診的醫院診所所有開立收據，18% 表示沒有，另外有 2% 的病人表示不知道有沒有開立收據，與 94 年 12 月底比較，兩次調查結果無顯著差異。(詳見統計表 14)

表2-12 醫院診所是否有開立收據

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0
有	77.5	80.2
沒有	18.3	17.5
不知道	4.2	2.3

交叉分析顯示，牙醫病人就診的醫院診所是否有開立收據與其基本資料無顯著相關。

6. 就診費用

(1) 自行負擔總費用

就所有病人而言，平均一次就診自行負擔總費用在 51 至 100 元的比例最高，有 51%，其次是 101 至 150 元的 22%。(詳見統計表 15)

表2-13 平均一次自行負擔總費用分佈情形

單位：%

平均一次就診費用	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0
50 元以下	14.1
51 至 100 元	51.4
101 至 150 元	21.8
151 元以上	12.2
不知道	0.5

就有療程的病人而言，有 43% 的病人平均一次的自行負擔總費用在 2000 元以下，2001～3000 元的有 16%，3001～5000 元的有 14%，5001～10000 元的有 19%，10000 元以上的有 8%。(詳見表 2-14)

表2-14 有療程的病人之平均一次自行負擔總費用分佈情形 (95年6月)

項 目	百分比
總計	100.0
1000 元以下	20.3
1001～2000 元	22.3
2001～3000 元	16.4
3001～5000 元	14.1
5001～10000 元	18.6
10001 元以上	8.3
樣本數(人)	89

就平均數來看，所有病人平均一次自行負擔總費用為 417 元，中位數為 100 元，有療程者平均一次費用為 3,695 元，無療程者為 123 元。

表2-15 平均一次就診自行負擔總費用(95年6月)

項 目	所有病人	有療程者	沒有療程者
平均一次自行負擔總費用(元)	417	3,695	123
中位數(元)	100	2,290	100

(2) 掛號費用

中醫病人當次看病付的掛號費用以「50元及以下」的比例最多，有71%，其次是「51元-100元」占24%。此題為95年6月新增之題目。(詳見附表16)

表2-16 掛號費

單位：%

掛 號 費	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0
50 元及以下	70.6
51 元-100 元	24.2
101 元以上	4.0
不知道	1.2

(3) 部份負擔費用

中醫病人當次看病付的部分負擔費用以「50元及以下」占絕大多數，有97%，其餘皆不到1%。此題為95年6月新增之題目。(詳見附表17)

表2-17 部份負擔費用

單位：%

掛 號 費	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0
50 元及以下	97.3
51 元-100 元	0.4
101 元以上	0.5
不知道	1.7

(4) 自付其他費用情形

88%的病人除掛號費和部份負擔外沒有再自付其他費用，另有 12%的病人有自付其他費用。就有無療程來看，有療程者都有付其他費用，相對的，沒有療程者絕大部份(96%)不需付其他費用。(統計表 18)

表2-18 除掛號費和部份負擔外，有沒有再付其他費用(95年6月)

單位：%

有無支付其他費用	所有病人	有無療程	
		有療程	沒有療程
總計	100.0	100.0	100.0
沒有付其他費用	88.1	-	95.9
有付其他費用	11.8	100.0	3.9
不知道/忘記了	0.1	-	0.1
樣本數(人)	1,086	89	997

至於有自付其他費用者的自付費用分佈情形，以自付 1000 元以上的比例最高(65%)，其中大部分都是自付 100 元以下的 17%。若與 94 年 12 月比較，有自付其他費用在 501-1000 元與 1000 元以上者的比例皆下降。

表2-19 有自付其他費用者的自付費用分佈情形

單位：%

項 目	94 年 12 月 (n=146)	95 年 6 月 (n=128)
總計	100.0	100.0
100 元以下	11.4	16.8
101-150 元	0.4	1.2
151-200 元	-	1.3
201-250 元	0.6	2.4
251-300 元	-	2.4
301-350 元	0.7	1.9
351-400 元	0.6	-
501-1000 元	9.2 *	3.1
1000 元以上	76.5 *	64.5
不知道/忘記了	-	6.5

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

若與實施前比較，表示有再付其他費用的比例降低；與 94 年 12 月調查結果比較，表示沒有再付其他費用的比例提高。

表2-20 除掛號費和部份負擔外，有沒有再付其他費用之比較

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總計	100.0	100.0	100.0
有	19.6*	13.5	11.8
沒有	80.4*	85.2*	88.1

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

自付其他費用的原因以「健保不給付」為最多，有 83%；其次是「補健保給付差額」，有 23%(高於 94 年 12 月的 13%)。由兩次調查結果可知，病人自付其他費用的原因皆以「健保不給付」為主要，「補健保給付差額」為次要。

表2-21 自付其他費用的理由(複選)

單位：%

項 目	94年12月	95年6月
健保不給付	89.3	83.3
補健保給付差額	12.7*	23.4
非健保身分	2.2	2.4
沒帶卡	1.3	-
其他	0.6	2.4
不知道	0.6	-
樣本數(人)	146	128

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

因「健保不給付」原因而自付其他費用的項目以「裝置假牙」最多，有 64%；而「牙齒矯正」有 24%，兩次調查結果無顯著差異。

表2-22 因「健保不給付」而自付其他費用的項目(複選)

單位：%

項 目	94年12月	95年6月
裝置假牙	63.3	63.8
牙齒矯正	28.5	23.9
其他	11.3	16.3
不知道	0.8	-
樣本數(人)	131	107

由於回答因「補健保給付差額」而自付其他費用之樣本數較少，無法檢定出各項百分比間的差異，故表格內數字僅供參考，各項目的百分比如表 2-21。

表2-23 因「補健保給付差額」而自付其他費用的項目(複選)

單位：%

項 目	94年12月	95年6月
藥品	13.9	32.9
醫材	23.5	29.9
檢查	21.3	29.6
牙科手術	12.7	22.8
牙科治療	48.7	22.7
打針	14.7	14.4
連續拔牙	11.9	-
其他	-	11.1
不知道	3.8	-
樣本數(人)	19	30

7. 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法

53%的病人表示牙醫師常常教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法，27%表示很少，尚有 19%的病人表示牙醫師從來沒有教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法。(詳見統計表 19)

表2-24 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法

單位：%

項 目	95年6月
總計	100.0
從來沒有	19.2
很少	26.9
常常	52.7
不記得	1.2
樣本數(人)	1,086

註：94 年 12 月無此議題

交叉分析顯示，牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法與病患之基本資料並無顯著相關。

8. 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

當病人有牙醫門診醫療問題時，表示知道諮詢及申訴管道者只有 9%，而大部分(91%)病人表示不知道，與 94 年 12 月的調查結果差不多。(詳見統計表 20)

表2-25 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

單位：%

項 目	94年12月	95年6月
總計	100.0	100.0
知道	10.7	9.4
不知道	89.3	90.6
樣本數(人)	1,088	1,086

交叉分析顯示，牙醫病人有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道與其基本資料並無顯著相關。

二、醫療品質滿意度

以下提到持肯定態度指「非常滿意」、「滿意」及「普通」；滿意度是指「非常滿意」及「滿意」，不滿意度是指「非常不滿意」及「不滿意」。滿意度分數：以5分代表非常滿意，4分代表滿意，3分代表普通，2分代表不滿意，1分代表非常不滿意。

就各項牙醫服務品質而言，病人持肯定態度的比例，除了「治療效果」、「牙醫師對感染預防的重視程度」以及「自行負擔費用高低」未達95%以外，其餘各項牙醫服務品質持肯定態度的比例皆達95%以上。而就整體牙醫服務品質而言，有98%的病人持肯定態度。

就肯定態度來看，與94年12月的調查結果比較，除了「就診場所衛生環境及舒適性」、「牙醫醫療設備」、「牙醫師的說明及疾病指導」、「治療效果」及「牙醫師對感染預防的重視程度」持肯定態度的比例下降外，其餘的各項牙醫服務品質的比例皆差不多。

就滿意度來看，與94年12月的調查結果比較，除了「牙醫師對感染預防的重視程度」及「對牙醫師說明及疾病指導」的滿意度與上次結果差不多外，其餘各項滿意度皆提高，其中以「自行負擔費用高低」的滿意度增加最多(增加9%)。

表2-26 醫療品質滿意度(95年6月)

滿意度項目	總計	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道 沒意見	肯定 態度
整體牙醫服務品質	100.0	14.9	71.3	11.3	1.7	0.4	0.4	97.5
牙醫師服務態度	100.0	24.9	64.1	9.1	1.8	0.1	-	98.1
就診場所衛生環境及舒適性	100.0	19.7	65.5	12.2	2.0	0.1	0.5	97.4
牙醫醫療設備	100.0	15.2	67.0	14.5	1.4	0.1	1.8	96.7
醫護人員服務態度	100.0	13.9	70.2	12.4	1.9	0.2	1.4	96.5
牙醫師醫術	100.0	14.5	69.6	11.4	2.9	0.2	1.4	95.5
牙醫師說明及疾病指導	100.0	14.3	66.8	13.9	3.9	0.3	0.9	95.0
治療效果	100.0	15.8	66.0	11.5	4.4	0.4	2.0	93.3
牙醫師對感染預防的重視程度	100.0	17.1	60.1	12.0	2.5	0.3	8.1	89.2
自行負擔費用高低	100.0	10.0	57.1	19.1	8.4	1.2	4.2	86.2

表2-27 醫療品質滿意度(94年12月)

單位：％

滿意度項目	總計	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道 沒意見	肯定 態度
整體牙醫服務品質	100.0	15.0	65.4	17.7	1.2	0.2	0.5	98.1
就診場所衛生環境及舒適性	100.0	21.6	59.6	17.9	0.7	0.1	0.1	99.0
牙醫師服務態度	100.0	26.3	58.8	13.4	1.2	0.1	0.2	98.5
牙醫醫療設備	100.0	15.6	59.8	23.0	0.9	0.1	0.7	98.3
醫護人員服務態度	100.0	15.5	61.3	20.3	1.9	0.9	3.9	97.2
牙醫師說明及疾病指導	100.0	17.6	60.2	19.2	2.6	0.2	0.3	96.9
牙醫師醫術	100.0	16.9	61.4	17.9	2.5	0.5	0.7	96.2
治療效果	100.0	16.7	61.1	18.3	2.6	0.4	1.0	96.1
牙醫師對感染預防的重視程度	100.0	15.7	58.4	19.2	1.5	0.2	5.1	93.3
自行負擔費用高低	100.0	13.1	44.9	29.3	7.4	1.6	3.8	87.2

1. 對就診場所衛生環境及舒適性之滿意度

高達 97% 的病人對於就診場所的衛生及舒適性持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 20%，覺得滿意者有 66%，覺得普通者有 12%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者只有 2%。平均滿意度分數為 4.03 分。(詳見統計表 21)

不論是與實施前或與 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例皆下降；在平均滿意度分數方面，則是差不多。

表2-28 對就診場所衛生環境及舒適性之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	15.8*	21.6	19.7
滿 意	72.8*	59.6*	65.5
普 通	9.6	17.9*	12.2
不 滿 意	1.6	0.7*	2.0
非 常 不 滿 意	0.1	0.1	0.1
沒 意 見	0.1	0.1	0.5

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對就診場所衛生環境及舒適性感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，87%比72%。

交叉分析顯示，牙醫病人對於就診場所的衛生及舒適性之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

2. 對牙醫醫療設備之滿意度

高達 97% 的病人對於就診場所的牙醫醫療設備持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 16%，覺得滿意者有 67%，覺得普通者有 15%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。另外有 2% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.97 分。(詳見統計表 22)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例較 94 年 12 月下降，與實施前差不多；在平均滿意度分數方面，則是由 94 年 12 月的 3.90 分提高至 95 年 6 月的 3.97 分。

表2-29 對牙醫醫療設備之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	15.5	15.6	15.2
滿 意	66.1	59.8*	67.0
普 通	16.1	23.0*	14.5
不 滿 意	1.8	0.9	1.4
非 常 不 滿 意	0.0	0.1	0.1
沒 意 見	0.5*	0.7*	1.8

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對牙醫醫療設備感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，83%比74%。

交叉分析顯示，牙醫病人對於牙醫醫療設備感之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

3. 對牙醫師感染預防方面重視程度之滿意度

89% 的病人對於看診醫師在使用器械及執行診療過程中，對感染預防方面的重視程度持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 17%，覺得滿意者有 60%，覺得普通者有 12%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 3%。另外有 8% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.99 分。(詳見統計表 23)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例皆下降；在平均滿意度分數方面，則是由 94 年 12 月的 3.93 分提高至 95 年 6 月的 3.99 分。

表2-30 對醫師感染預防方面重視程度之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	15.7	15.7	17.1
滿 意	59.5	58.4	60.1
普 通	18.2*	19.2*	12.0
不 滿 意	2.2	1.5	2.5
非 常 不 滿 意	0.1	0.2	0.3
沒 意 見	4.3	5.1	8.1

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對醫師感染預防的重視程度感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，78%比66%。

交叉分析顯示，牙醫病人對醫師感染預防重視程度之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

4. 對牙醫師說明及疾病指導之滿意度

高達 95%的病人對牙醫師的說明(包括病情、治療方法)及對疾病的指導持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 14%，覺得滿意者有 67%，覺得普通者有 14%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 4%。另外 1%的病人表示沒意見。平均滿意度分數為 3.92 分。(詳見統計表 24)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例下降；而平均滿意度分數方面，兩次調查結果差不多。

表2-31 對牙醫師說明及疾病指導之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	17.4*	17.6*	14.3
滿 意	70.1	60.2*	66.8
普 通	8.9*	19.2*	13.9
不 滿 意	3.2	2.6	3.9
非 常 不 滿 意	0.2	0.2	0.3
沒 意 見	0.3	0.3	0.9

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對牙醫師的說明及疾病指導感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，83%比66%。

交叉分析顯示，牙醫病人對牙醫師說明及疾病指導之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

5. 對牙醫師醫術之滿意度

高達 96%的病人對牙醫師的檢查、診斷、治療等醫術方面持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 15%，覺得滿意者有 70%，覺得普通者有 11%，而覺得不滿意者有 3%。另外有 1%的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.97 分。(詳見統計表 25)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果的調查結果比較，持肯定態度的比例與平均滿意度分數皆差不多。

表2-32 對牙醫師醫術之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	19.4	16.9	14.5
滿 意	68.4*	61.4	69.9
普 通	9.3*	17.9	11.4
不 滿 意	2.5	2.5	2.9
非 常 不 滿 意	0.2	0.5	0.2
沒 意 見	0.2	0.7	1.4

註：”*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對牙醫師的醫術感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，85%比74%。

交叉分析亦顯示，牙醫病人對牙醫師醫術之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

6. 對牙醫師服務態度之滿意度

高達 98% 的病人對牙醫師的服務態度持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 25%，覺得滿意者有 64%，覺得普通者有 9%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。平均滿意度分數為 4.12 分。(詳見統計表 26)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例與平均滿意度分數方面皆差不多。

表2-33 牙醫師服務態度之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	28.2	26.3	24.9
滿 意	64.0	58.8*	64.1
普 通	5.8*	13.4*	9.1
不 滿 意	1.7	1.2	1.8
非 常 不 滿 意	0.2	0.1	0.1
沒 意 見	0.1	0.2	-

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對牙醫師的服務態度感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，90%比80%。

交叉分析亦顯示，牙醫病人對牙醫師服務態度之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

7. 對治療效果之滿意度

高達 93% 的病人對於治療的效果(症狀的改善程度)持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 16%，覺得滿意者有 66%，覺得普通者有 11%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 5%。另外，2% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.94 分(詳見統計表 27)

與實施前及 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例減少；在平均滿意度分數方面，則與上次調查差不多。

表2-34 對治療效果之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	16.5	16.7	15.8
滿 意	71.1*	61.1*	66.0
普 通	9.0	18.3*	11.5
不 滿 意	2.9	2.6*	4.4
非 常 不 滿 意	0.3	0.4	0.4
沒 意 見	0.2*	1.0	2.0

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對治療效果感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，84%比66%。

交叉分析顯示，牙醫病人對治療效果之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

8. 對自行負擔費用高低之滿意度

86%的病人對於自行負擔費用的高低持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 10%，覺得滿意者有 57%，覺得普通者有 19%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 10%。另外，有 4%的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.69 分。(詳見統計表 28)

與實施前和 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例及平均滿意度分數都差不多。

表2-35 對自行負擔費用高低之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	8.2	13.1*	10.0
滿 意	54.4	44.9*	57.1
普 通	26.1*	29.3*	19.1
不 滿 意	6.7	7.4	8.4
非 常 不 滿 意	1.1	1.6	1.2
沒 意 見	3.5	3.8	4.2

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人對自行負擔費用高低之滿意度與其基本資料無顯著相關。

9. 對醫護人員服務態度之滿意度

有 96% 的病人對就診院所的其他醫護人員的服務態度持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 14%，覺得滿意者有 70%，覺得普通者有 12%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。平均滿意度分數為 3.97 分。(詳見統計表 29)

與 94 年 12 月的調查結果比較，持肯定態度的比例差不多，而平均滿意度分數則是由 3.91 分提高至 3.97 分。

表2-36 對醫護人員服務態度之滿意度

單位：%

項 目	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0
非 常 滿 意	15.5	13.9
滿 意	61.3*	70.2
普 通	20.3*	12.4
不 滿 意	1.9	1.9
非 常 不 滿 意	0.9*	0.2
沒 意 見	3.9*	1.4

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人對醫護人員服務態度之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

10. 對整體牙醫服務品質之滿意度

高達 98% 的病人對整體牙醫的服務品質持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 15%，覺得滿意者有 71%，覺得普通者有 11%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。另外，有不到 1% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.99 分。(詳見統計表 30)

與實施前及 94 年 12 月比較，持肯定態度的比例與平均滿意度分數均差不多。

表2-37 對整體牙醫服務品質之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	94年12月 (n=1,088)	95年6月 (n=1,086)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	17.8	15.0	14.9
滿 意	72.9	65.4*	71.3
普 通	7.3*	17.7*	11.3
不 滿 意	1.9	1.2	1.7
非 常 不 滿 意	0.2	0.2	0.4
沒 意 見	0.0*	0.5	0.4

註：“*”表示與 95 年 6 月調查結果比較，有顯著差異者。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對整體牙醫服務品質感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，88%比75%。

交叉分析亦顯示，牙醫病人對整體牙醫服務品質之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

統計表

按 基 本 資 料 交 叉 分 配 表

1. 統計結果表是各題答案與基本資料之交叉分配表。
2. 樣本數是以人為單位。由於資料經加權調整，使得部分細項樣本合計數因四捨五入的關係，不等於樣本數總計。
3. 表內數字是百分比，每一橫行的百分比加總應該等於 100，有些不等於 100 是因為四捨五入的關係。”—”表示小於百分之 0.05。

表1 樣本分配表

					樣本數 (人)	百分比						
總性					1,086	100.0						
計別												
男					503	46.4						
女					583	53.6						
年 齡												
未	滿	15	歲		225	20.7						
15	～	19	歲		67	6.1						
20	～	29	歲		190	17.5						
30	～	39	歲		155	14.2						
40	～	49	歲		169	15.6						
50	～	59	歲		138	12.7						
60	歲	及	以	上	143	13.2						
教 育 程 度												
小	學	及	以	下	305	28.1						
國	(	初	)	中	117	10.8						
高	中	(	職	)	265	24.4						
大	學	及	專	科	360	33.1						
研	究	所	及	以	上	39	3.6					
全 家 每 月 平 均 收 入												
1	萬	5	千	元	以	下	59	5.5				
1	萬	5	～	未	滿	3	萬	元	112	10.3		
3	萬	～	未	滿	4	萬	5	千	元	196	18.0	
4	萬	5	～	未	滿	6	萬	元	205	18.9		
6	萬	～	未	滿	7	萬	5	千	元	115	10.6	
7	萬	5	～	未	滿	9	萬	元	79	7.3		
9	萬	～	未	滿	11	萬	5	千	元	89	8.2	
11	萬	5	千	元	及	以	上	23	2.1			
11	萬	5	千	元	～	未	滿	13	萬	元	54	4.9
不					知	道	153	14.1				
有 無 慢 性 病 或 其 他 重 大 疾 病												
無					963	88.7						
領	重	大	傷	病	卡	8	0.7					
慢	性				病	111	10.2					
兩	者	皆			有	4	0.4					

表1 樣本分配表(續)

				樣本數 (人)	百分比
分	局	別			
台	北	分	局	379	34.9
北	區	分	局	139	12.8
中	區	分	局	234	21.6
南	區	分	局	139	12.8
高	屏	分	局	170	15.6
東	區	分	局	24	2.2
縣	市	別			
台北分局					
台	北	市		158	14.6
台	北	縣		187	17.2
基	隆	市		13	1.2
宜	蘭	縣		19	1.8
金	門、連江	縣		2	0.2
北區分局					
桃	園	縣		86	7.9
新	竹	縣		14	1.3
新	竹	市		23	2.2
苗	栗	縣		16	1.4
中區分局					
台	中	市		81	7.4
台	中	縣		75	6.9
彰	化	縣		58	5.3
南	投	縣		21	1.9
南區分局					
雲	林	縣		21	1.9
嘉	義	縣		14	1.3
台	南	縣		38	3.5
台	南	市		47	4.3
嘉	義	市		20	1.8
高屏分局					
高	雄	市		90	8.2
高	雄	縣		47	4.3
屏	東	縣		29	2.6
澎	湖	縣		5	0.4
東區分局					
花	蓮	縣		16	1.5
台	東	縣		8	0.8

**表2 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便
及其原因**

單位：百分比

				有造成就醫不便的原因					
				樣本數 (人)	總計	有造成就 醫的不便	平常沒時間 ，只有例假 日有空	星期六、日 臨時生病， 沒有診所看 診不方便	固定在這家 診所看診， 星期六、日 休診不方便
總性計別				1,086	100.0	33.4	8.3	15.3	9.8
男				503	100.0	35.8	10.2	15.4	10.2
女				583	100.0	31.2	6.6	15.2	9.4
年齡									
未滿15歲				225	100.0	40.0	11.0	17.2	11.8
15～19歲				67	100.0	18.8	8.6	5.1	5.1
20～29歲				190	100.0	34.0	8.2	16.8	9.0
30～39歲				155	100.0	35.9	8.3	18.6	9.0
40～49歲				169	100.0	35.2	8.5	16.5	10.2
50～59歲				138	100.0	32.1	7.6	16.4	8.2
60歲及以上				143	100.0	25.0	4.4	8.7	11.9
教育程度									
小學及以下				305	100.0	36.0	8.0	15.0	13.0
國（初）中				117	100.0	31.7	6.4	15.5	9.8
高中（職）				265	100.0	34.3	9.4	16.6	8.3
大專及以上				398	100.0	31.2	8.3	14.5	8.4
全家每月平均收入									
1萬5千元以下				59	100.0	29.9	1.2	18.9	9.8
1萬5～未滿3萬元				112	100.0	35.5	9.9	14.7	10.9
3萬～未滿4萬5千元				196	100.0	29.1	3.6	17.5	8.0
4萬5～未滿6萬元				205	100.0	36.5	8.2	18.2	10.1
6萬～未滿7萬5千元				115	100.0	38.4	6.7	14.5	17.2
7萬5～未滿9萬元				79	100.0	25.1	14.3	6.8	3.9
9萬～未滿13萬元				112	100.0	42.2	16.5	16.3	9.3
13萬元及以上				54	100.0	42.5	10.4	17.5	14.6
不知道				153	100.0	25.1	7.1	10.7	7.3
有無慢性病或其他重大疾									
無				963	100.0	33.8	8.7	15.2	9.9
有				123	100.0	30.2	5.0	16.1	9.1
分局別									
台北分局				379	100.0	33.1	9.5	16.5	7.1
北區分局				139	100.0	30.5	8.4	13.5	8.7
中區分局				234	100.0	35.0	5.9	15.9	13.2
南區分局				139	100.0	35.1	9.4	16.5	9.1
高屏分局				170	100.0	32.6	7.7	13.2	11.8
東區分局				24	100.0	32.7	9.0	7.8	16.0

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

**表2 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便
及其原因(續)**

單位：百分比

				沒有造成就 醫的不便	沒有造成就醫不便的原因			
					時間可以 配合	診所星期 六、日有看 診	可到別家診 所或醫院看 診	沒有利用例 假日就診
總性計別				66.6	23.0	9.5	1.6	32.6
男				64.2	20.7	9.7	1.5	32.2
女				68.8	24.9	9.3	1.8	32.8
年齡								
未滿15歲				60.0	20.6	11.3	1.5	26.6
15～19歲				81.2	32.9	6.7	3.3	38.4
20～29歲				66.0	21.9	9.0	-	35.0
30～39歲				64.1	17.1	10.9	2.2	33.9
40～49歲				64.8	20.0	10.7	3.1	30.9
50～59歲				67.9	28.1	9.2	1.1	29.4
60歲及以上				75.0	28.2	5.9	1.5	39.5
教育程度								
小學及以下				64.0	22.2	9.2	1.5	31.2
國（初）中				68.3	27.4	8.9	0.9	31.1
高中（職）				65.7	20.7	7.6	2.3	35.2
大專及以上				68.8	23.8	11.1	1.6	32.3
全家每月平均收入								
1萬5千元以下				70.1	26.5	5.3	1.9	36.5
1萬5～未滿3萬元				64.5	23.4	7.2	2.7	31.3
3萬～未滿4萬5千元				70.9	23.1	9.4	1.0	37.3
4萬5～未滿6萬元				63.5	21.5	7.1	2.1	32.8
6萬～未滿7萬5千元				61.6	26.2	11.6	-	23.7
7萬5～未滿9萬元				74.9	23.2	13.2	0.9	37.7
9萬～未滿13萬元				57.8	16.9	11.8	0.7	28.4
13萬元及以上				57.5	21.4	10.1	2.8	23.3
不知道				74.9	25.5	10.6	3.0	35.8
有無慢性病或其他重大疾								
無				66.2	22.8	9.2	1.8	32.6
有				69.8	24.6	11.9	0.7	32.6
分局別								
台北分局				66.9	24.6	8.9	0.7	32.7
北區分局				69.5	21.8	11.4	2.5	33.7
中區分局				65.0	19.0	10.4	1.3	34.3
南區分局				64.9	26.0	7.4	2.8	28.6
高屏分局				67.4	25.2	10.5	2.1	29.6
東區分局				67.3	8.5	3.3	4.6	50.9

表3 若因為例假日休診而造成就診不便，能不能在當地找到其他的就醫醫療院所

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	能找到	不能找到
總計				362	100.0	49.1	50.9
性別	男			180	100.0	52.6	47.4
	女			182	100.0	45.5	54.5
年齡	未滿15歲			90	100.0	48.2	51.8
	15～19歲			12	100.0	55.4	44.6
	20～29歲			65	100.0	50.2	49.8
	30～39歲			56	100.0	61.3	38.7
	40～49歲			60	100.0	44.7	55.3
	50～59歲			44	100.0	39.8	60.2
	60歲及以上			36	100.0	46.5	53.5
	教育程度						
	小學及以下			110	100.0	45.0	55.0
教育程度	國中（初）			37	100.0	45.6	54.4
	高中（職）			91	100.0	43.5	56.5
	大專及以上			124	100.0	57.6	42.4
	全家每月平均收入						
全家每月平均收入	1萬5千元以下			18	100.0	36.7	63.3
	1萬5～未滿3萬元			40	100.0	41.7	58.3
	3萬～未滿4萬5千元			57	100.0	56.7	43.3
	4萬5～未滿6萬元			75	100.0	55.6	44.4
	6萬～未滿7萬5千元			44	100.0	39.8	60.2
	7萬5～未滿9萬元			20	100.0	52.2	47.8
	9萬～未滿13萬元			47	100.0	50.1	49.9
	13萬元及以上			23	100.0	53.0	47.0
	不知道			39	100.0	43.7	56.3
有無慢性病或其他重大疾病	無			325	100.0	50.1	49.9
	有			37	100.0	39.8	60.2
分局別	台北分局			125	100.0	50.4	49.6
	北區分局			43	100.0	55.7	44.3
	中區分局			82	100.0	47.2	52.8
	南區分局			49	100.0	44.6	55.4
	高屏分局			55	100.0	47.5	52.5
	東區分局			8	100.0	48.9	51.1

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表4 就診交通時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	5分鐘 以內	6~10 分鐘	11~20 分鐘	超過 20分鐘
總性				1,086	13.7	10	100.0	40.2	26.8	19.5	13.5
計別											
男				503	14.2	10	100.0	41.1	26.4	18.2	14.3
女				583	13.3	10	100.0	39.4	27.0	20.7	12.9
年齡											
未	滿	15	歲	225	11.5	10	100.0	44.4	31.0	18.5	6.2
15	~	19	歲	67	9.9	5	100.0	53.7	17.1	22.2	6.9
20	~	29	歲	190	14.3	10	100.0	40.0	27.6	19.1	13.3
30	~	39	歲	155	12.3	10	100.0	41.2	25.4	23.9	9.6
40	~	49	歲	169	13.4	10	100.0	39.1	25.4	20.0	15.5
50	~	59	歲	138	15.9	10	100.0	40.1	24.9	15.0	20.0
60	歲	及	以上	143	18.0	10	100.0	27.9	28.3	19.6	24.2
教育程度											
小	學	及	以下	305	12.8	10	100.0	41.2	30.1	16.8	11.8
國	(	初	) 中	117	12.8	10	100.0	42.3	20.6	22.0	15.0
高	中	(	職	265	12.1	10	100.0	40.0	29.4	20.6	10.0
大	專	及	以上	398	15.7	10	100.0	38.9	24.2	20.2	16.8
全家每月平均收入											
1	萬	5	千元以下	59	16.4	10	100.0	33.2	24.6	17.1	25.1
1	萬	5	~ 未滿3萬元	112	15.7	10	100.0	38.3	23.5	22.8	15.4
3	萬	~	未滿4萬5千元	196	12.1	10	100.0	38.4	27.8	22.7	11.0
4	萬	5	~ 未滿6萬元	205	12.4	10	100.0	42.7	30.0	17.8	9.6
6	萬	~	未滿7萬5千元	115	12.2	10	100.0	43.3	33.1	17.3	6.3
7	萬	5	~ 未滿9萬元	79	14.3	10	100.0	36.4	26.1	21.3	16.2
9	萬	~	未滿13萬元	112	16.7	10	100.0	42.2	22.9	15.9	19.0
13	萬	元	及以上	54	13.7	10	100.0	40.4	24.9	18.8	16.0
不知道				153	13.5	10	100.0	41.3	23.4	20.0	15.4
有無慢性病或其他重大疾病											
無				963	13.3	10	100.0	41.3	27.0	19.1	12.6
有				123	16.8	10	100.0	31.3	24.7	23.1	20.9
分局別											
台	北	分	局	379	13.0	10	100.0	44.8	26.0	14.8	14.4
北	區	分	局	139	14.0	10	100.0	34.9	22.5	28.9	13.7
中	區	分	局	234	14.1	10	100.0	44.7	22.8	16.6	15.9
南	區	分	局	139	14.1	10	100.0	33.6	32.3	22.4	11.7
高	屏	分	局	170	13.9	10	100.0	34.9	30.8	23.3	10.9
東	區	分	局	24	14.8	10	100.0	29.0	41.7	24.3	5.0

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表5 就診交通時間的接受程度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	完全沒 有問題	可以 接受	普通	不能 接受	非常不 能接受
總性				1,086	100.0	69.3	24.9	3.5	2.0	0.3
計別										
男				503	100.0	69.7	23.5	4.0	2.5	0.3
女				583	100.0	69.0	26.1	3.0	1.6	0.2
年齡 *										
未	滿	15	歲	225	100.0	79.3	17.5	2.6	0.5	-
15	～	19	歲	67	100.0	75.9	18.8	1.6	3.7	-
20	～	29	歲	190	100.0	67.6	22.1	8.3	2.0	-
30	～	39	歲	155	100.0	68.7	25.0	4.7	1.5	-
40	～	49	歲	169	100.0	64.9	28.8	2.6	2.7	0.9
50	～	59	歲	138	100.0	67.1	28.4	1.7	1.7	1.1
60	歲	及	以	143	100.0	60.7	35.0	0.7	3.6	-
教育程度										
小	學	及	以	305	100.0	74.3	22.3	2.2	1.1	-
國	(	初	)	117	100.0	70.6	25.6	1.4	2.4	-
高	中	(	職	265	100.0	69.6	23.3	4.0	2.9	0.3
大	專	及	以	398	100.0	64.9	27.7	4.7	2.1	0.6
全家每月平均收入										
1	萬	5	千	59	100.0	65.6	31.5	-	2.9	-
1	萬	5	～	112	100.0	64.5	30.5	2.9	1.4	0.6
3	萬	～	未	196	100.0	70.4	24.2	3.4	2.0	-
4	萬	5	～	205	100.0	72.0	20.9	4.2	2.5	0.4
6	萬	～	未	115	100.0	76.8	18.1	4.4	0.7	-
7	萬	5	～	79	100.0	62.9	34.5	2.6	-	-
9	萬	～	未	112	100.0	70.0	19.9	6.0	3.4	0.7
13	萬	元	及	54	100.0	71.8	25.5	-	1.3	1.3
不	知	道		153	100.0	65.6	28.0	3.5	2.9	-
有無慢性病或其他重大疾病										
無				963	100.0	70.2	24.0	3.7	1.9	0.2
有				123	100.0	62.4	32.1	1.9	3.0	0.7
分局別										
台	北	分	局	379	100.0	73.0	20.1	4.3	2.0	0.6
北	區	分	局	139	100.0	59.7	35.5	2.1	2.8	-
中	區	分	局	234	100.0	68.4	24.3	5.0	2.3	-
南	區	分	局	139	100.0	69.2	24.7	2.4	3.2	0.5
高	屏	分	局	170	100.0	70.7	27.2	1.7	0.5	-
東	區	分	局	24	100.0	66.6	30.1	3.3	-	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表6 等候診療時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	5分鐘 以內	6~20 分鐘	21~30 分鐘	超過 半小時	不知道
總 性 年 齡	計 別			1,086	19.5	10	100.0	30.5	39.6	17.3	11.8	0.8
	男			503	21.6	10	100.0	26.5	40.7	18.3	13.9	0.5
	女			583	17.7	10	100.0	33.9	38.7	16.4	9.9	1.1
教 育 程 度	未	滿	15 歲	225	17.2	10	100.0	34.2	37.9	18.1	9.7	-
	15	~	19 歲	67	15.3	10	100.0	41.6	37.8	6.9	12.0	1.6
	20	~	29 歲	190	19.1	10	100.0	21.0	47.9	17.9	12.2	0.9
	30	~	39 歲	155	21.1	13	100.0	27.5	38.7	20.8	12.0	1.0
	40	~	49 歲	169	21.5	10	100.0	29.7	34.7	20.7	14.0	1.0
	50	~	59 歲	138	19.5	10	100.0	32.8	38.0	15.0	13.6	0.5
	60	歲	及以 上	143	21.8	10	100.0	34.1	40.6	14.2	9.6	1.5
	大專及 以上			398	18.9	10	100.0	25.7	44.1	17.8	11.1	1.4
全 家 每 月 平 均 收 入	小	學	及以 下	305	19.1	10	100.0	33.2	37.9	18.1	10.2	0.6
	國	(初)	中	117	19.8	10	100.0	32.3	41.7	10.5	14.8	0.7
	高	中	(職)	265	20.8	10	100.0	33.8	34.0	18.6	13.3	0.3
	大	專	及以 上	398	18.9	10	100.0	25.7	44.1	17.8	11.1	1.4
	1	萬	5千 元以 下	59	24.0	15	100.0	36.9	29.4	18.6	15.1	-
	1	萬	5~未 滿3萬 元	112	22.0	10	100.0	26.5	41.0	18.1	14.3	-
	3	萬	~未 滿4萬 5千元	196	15.9	10	100.0	35.8	43.4	11.4	8.5	0.8
	4	萬	5~未 滿6萬 元	205	19.2	10	100.0	26.9	39.9	19.9	12.4	0.9
有 無 慢 性 病 或 其 他 重 大 疾 病	6	萬	~未 滿7萬 5千元	115	18.2	15	100.0	30.5	35.6	26.7	7.2	-
	7	萬	5~未 滿9萬 元	79	23.2	15	100.0	22.3	41.4	15.0	21.3	-
	9	萬	~未 滿13萬 元	112	21.2	10	100.0	27.0	39.3	19.9	13.7	-
	13	萬	元及 以上	54	23.2	20	100.0	24.9	39.5	21.4	12.7	1.5
	不	知	道	153	17.5	10	100.0	37.6	39.7	10.9	8.8	3.1
	無			963	19.4	10	100.0	30.1	40.1	17.4	11.8	0.7
	有			123	20.4	10	100.0	33.8	36.3	16.6	11.8	1.5
	分 局											
分 局	台	北	分局	379	18.1	10	100.0	34.1	37.6	17.3	10.2	0.7
	北	區	分局	139	20.3	10	100.0	23.6	45.9	14.4	14.9	1.3
	中	區	分局	234	20.2	10	100.0	31.2	40.7	16.0	12.1	-
	南	區	分局	139	23.5	15	100.0	23.1	37.4	22.5	14.9	2.1
	高	屏	分局	170	18.1	10	100.0	31.7	39.3	18.4	9.6	0.9
東 區	東	區	分局	24	18.0	10	100.0	39.5	40.7	7.4	12.4	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表7 等候診療時間的接受程度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	完全沒 有問題	可以 接受	普通	不能 接受	非常不 能接受
總性				1,086	100.0	54.0	28.7	6.8	8.1	2.3
計別										
男				503	100.0	51.8	28.0	7.6	9.5	3.2
女				583	100.0	55.9	29.3	6.2	6.9	1.6
年齡 *										
未	滿	15	歲	225	100.0	56.5	28.4	5.7	7.4	2.1
15	～	19	歲	67	100.0	67.8	21.8	6.7 -		3.7
20	～	29	歲	190	100.0	50.9	22.9	13.0	10.1	3.1
30	～	39	歲	155	100.0	48.5	29.9	7.6	11.9	2.2
40	～	49	歲	169	100.0	50.4	29.5	6.3	11.2	2.7
50	～	59	歲	138	100.0	57.7	28.1	3.2	9.3	1.7
60	歲	及	以	143	100.0	54.6	38.6	3.8	1.5	1.5
教育程度										
小	學	及	以	305	100.0	53.5	33.5	5.4	6.1	1.5
國	(	初	)	117	100.0	55.4	27.2	7.0	8.6	1.9
高	中	(	職	265	100.0	53.3	26.6	7.9	9.4	2.7
大	專	及	以	398	100.0	54.5	26.9	7.2	8.6	2.9
全家每月平均收入										
1	萬	5	千	59	100.0	49.3	39.1	5.2	2.8	3.5
1	萬	5	～	112	100.0	51.8	33.5	5.0	7.9	1.8
3	萬	～	未	196	100.0	59.4	26.3	5.7	7.9	0.8
4	萬	5	～	205	100.0	52.4	29.2	4.9	10.3	3.1
6	萬	～	未	115	100.0	46.4	34.6	8.1	9.8	1.1
7	萬	5	～	79	100.0	50.4	24.5	14.4	7.8	3.0
9	萬	～	未	112	100.0	58.1	17.0	8.0	11.9	4.9
13	萬	元	及	54	100.0	52.7	27.7	7.8	6.5	5.3
不	知	道		153	100.0	57.6	30.3	7.0	4.3	0.8
有無慢性病或其他重大疾病										
無				963	100.0	53.7	28.4	7.4	8.4	2.2
有				123	100.0	56.4	31.3	2.5	6.2	3.6
分局別 *										
台	北	分	局	379	100.0	56.4	22.1	10.1	9.0	2.3
北	區	分	局	139	100.0	50.0	35.6	3.9	8.1	2.5
中	區	分	局	234	100.0	57.7	22.7	9.7	7.5	2.4
南	區	分	局	139	100.0	40.1	44.5	4.4	7.1	3.9
高	屏	分	局	170	100.0	55.8	33.7	1.0	8.5	1.1
東	區	分	局	24	100.0	71.1	25.6	-	3.3	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表8 此次看病是初診或複診

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	初診	複診
總性計別				1,086	100.0	10.1	89.9
男				503	100.0	9.9	90.1
女				583	100.0	10.3	89.7
年齡							
未	滿	15	歲	225	100.0	6.7	93.3
15	～	19	歲	67	100.0	11.8	88.2
20	～	29	歲	190	100.0	13.2	86.8
30	～	39	歲	155	100.0	9.6	90.4
40	～	49	歲	169	100.0	12.6	87.4
50	～	59	歲	138	100.0	7.5	92.5
60	歲	及	以上	143	100.0	10.8	89.2
教育程度							
小	學	及	以下	305	100.0	9.4	90.6
國	(	初	) 中	117	100.0	9.5	90.5
高	中	(	職	265	100.0	11.8	88.2
大	專	及	以上	398	100.0	9.7	90.3
全家每月平均收入							
1	萬	5	千元以下	59	100.0	15.0	85.0
1	萬	5	～未滿3萬元	112	100.0	10.4	89.6
3	萬	～	未滿4萬5千元	196	100.0	11.0	89.0
4	萬	5	～未滿6萬元	205	100.0	12.3	87.7
6	萬	～	未滿7萬5千元	115	100.0	7.3	92.7
7	萬	5	～未滿9萬元	79	100.0	11.6	88.4
9	萬	～	未滿13萬元	112	100.0	8.9	91.1
13	萬	元	及以上	54	100.0	8.1	91.9
不	知		道	153	100.0	6.9	93.1
有無慢性病或其他重大疾病							
無				963	100.0	10.7	89.3
有				123	100.0	5.3	94.7
分局別							
台	北	分	局	379	100.0	9.4	90.6
北	區	分	局	139	100.0	10.0	90.0
中	區	分	局	234	100.0	10.6	89.4
南	區	分	局	139	100.0	8.7	91.3
高	屏	分	局	170	100.0	13.2	86.8
東	區	分	局	24	100.0	4.6	95.4

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表9 醫生診療時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	10分鐘 以內
總性計別				1,086	21.7	20	100.0	27.0
男				503	20.9	20	100.0	28.6
女				583	22.4	20	100.0	25.5
年齡								
未	滿	15	歲	225	16.8	15	100.0	44.4
15	～	19	歲	67	24.4	20	100.0	21.0
20	～	29	歲	190	22.8	20	100.0	18.9
30	～	39	歲	155	22.4	20	100.0	27.0
40	～	49	歲	169	23.2	20	100.0	20.9
50	～	59	歲	138	23.7	20	100.0	23.2
60	歲	及	以	143	22.4	20	100.0	23.8
教育程度								
小	學	及	以	305	17.9	15	100.0	39.3
國	(	初	)	117	25.0	20	100.0	26.6
高	中	(	職	265	22.0	20	100.0	24.0
大	專	及	以	398	23.4	20	100.0	19.6
全家每月平均收入								
1	萬	5	千	59	20.9	20	100.0	30.1
1	萬	5	～	112	21.5	20	100.0	26.9
3	萬	～	未	196	21.5	20	100.0	29.9
4	萬	5	～	205	20.3	20	100.0	28.1
6	萬	～	未	115	20.5	20	100.0	36.1
7	萬	5	～	79	21.9	20	100.0	15.1
9	萬	～	未	112	22.2	20	100.0	26.7
13	萬	元	及	54	21.5	20	100.0	22.4
不	知	道		153	24.9	20	100.0	21.8
有無慢性病或其他重大疾病								
無				963	21.5	20	100.0	27.5
有				123	23.6	20	100.0	23.0
初診或複診								
初診				110	20.7	20	100.0	36.1
複診				976	21.8	20	100.0	25.9
分局別								
台	北	分	局	379	22.7	20	100.0	22.5
北	區	分	局	139	22.1	17	100.0	31.2
中	區	分	局	234	21.2	20	100.0	30.2
南	區	分	局	139	20.2	20	100.0	30.2
高	屏	分	局	170	21.4	20	100.0	24.8
東	區	分	局	24	20.2	20	100.0	38.8

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表9 醫生診療時間(續)

單位：百分比

					11~20 分鐘	21~30 分鐘	31~60 分鐘	超過 一小時	不知道
總 性	計 別				36.7	26.5	7.1	1.0	1.8
	男				37.8	25.7	6.5	0.8	0.4
	女				35.7	27.1	7.7	1.1	2.9
年	齡								
	未	滿	15	歲	36.2	15.3	3.1	0.5	0.5
	15	~	19	歲	38.6	25.7	6.5	3.3	4.9
	20	~	29	歲	34.6	38.4	6.2	-	1.9
	30	~	39	歲	37.1	27.1	7.0	1.2	0.5
	40	~	49	歲	39.5	27.6	9.7	1.0	1.3
	50	~	59	歲	35.4	25.9	12.3	1.6	1.5
	60	歲	及	以 上	36.5	26.8	7.2	1.4	4.3
教	育 程 度								
	小	學	及	以 下	37.4	15.7	4.3	0.8	2.5
	國	(	初	) 中	28.2	29.6	9.6	3.3	2.8
	高	中	(	職	40.4	25.6	7.8	0.7	1.4
	大	專	及	以 上	36.1	34.3	8.2	0.6	1.2
全 家 每 月 平 均 收 入									
	1	萬	5	千 元 以 下	33.0	22.7	9.8	-	4.5
	1	萬	5	~ 未 滿 3 萬 元	36.4	24.8	10.6	-	1.3
	3	萬	~ 未 滿 4 萬 5 千 元	34.0	27.0	7.3	0.9	0.9	0.9
	4	萬	5	~ 未 滿 6 萬 元	39.8	26.3	4.1	0.8	0.9
	6	萬	~ 未 滿 7 萬 5 千 元	30.9	26.9	4.5	0.9	0.6	0.6
	7	萬	5	~ 未 滿 9 萬 元	51.6	24.1	7.8	1.4	-
	9	萬	~ 未 滿 13 萬 元	31.0	35.8	5.7	0.7	-	-
	13	萬	元	及 以 上	41.1	28.1	8.5	-	-
	不	知 道			36.6	22.0	9.7	2.9	7.0
有無慢性病或其他重大疾病									
	無				37.0	26.2	6.8	0.8	1.7
	有				34.2	28.2	10.0	2.5	2.3
初	診	或 複 診							
	初診				33.7	21.1	4.9	2.6	1.6
	複診				37.0	27.0	7.4	0.8	1.8
分	局 別								
	台	北	分	局	40.9	26.8	7.2	1.4	1.3
	北	區	分	局	31.3	23.4	10.2	1.9	2.1
	中	區	分	局	34.7	28.3	4.7	1.3	0.8
	南	區	分	局	34.7	24.0	6.4	-	4.7
	高	屏	分	局	36.6	28.5	8.4	-	1.7
	東	區	分	局	32.0	20.7	8.5	-	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表10 對醫生檢查及治療仔細程度之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿 意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
總性計別				1,086	100.0	17.1	64.7	14.3	3.0	0.5	0.4	3.95	0.02
男				503	100.0	17.2	61.6	16.2	4.2	0.4	0.4	3.91	0.03
女				583	100.0	17.1	67.5	12.7	1.9	0.6	0.3	3.99	0.03
年齡 *													
未	滿	15	歲	225	100.0	22.8	62.1	12.0	2.6	0.5	-	4.04	0.05
15	~	19	歲	67	100.0	13.9	73.9	9.0	1.6	-	1.6	4.02	0.07
20	~	29	歲	190	100.0	13.9	54.6	24.3	5.2	0.9	1.1	3.76	0.06
30	~	39	歲	155	100.0	17.1	61.3	18.9	2.2	0.5	-	3.92	0.06
40	~	49	歲	169	100.0	15.7	71.2	10.8	1.3	0.5	0.4	4.01	0.05
50	~	59	歲	138	100.0	19.3	65.3	11.6	3.8	-	-	4.00	0.06
60	歲	及	以上	143	100.0	13.8	73.7	8.8	3.1	0.7	-	3.97	0.05
教育程度													
小	學	及	以下	305	100.0	18.7	65.8	12.4	2.5	0.3	0.2	4.00	0.04
國	(	初	) 中	117	100.0	15.2	72.5	8.8	2.5	1.0	-	3.98	0.06
高	中	(	職)	265	100.0	17.2	64.1	15.6	2.4	0.3	0.4	3.96	0.04
大	專	及	以上	398	100.0	16.5	62.1	16.5	3.8	0.7	0.5	3.90	0.04
全家每月平均收入													
1	萬	5	千元以下	59	100.0	17.7	67.7	9.8	1.9	1.7	1.2	3.99	0.09
1	萬	5	~ 未滿3萬元	112	100.0	11.8	72.6	13.5	2.0	-	-	3.94	0.05
3	萬	~	未滿4萬5千元	196	100.0	20.9	62.9	12.3	3.3	0.6	-	4.00	0.05
4	萬	5	~ 未滿6萬元	205	100.0	15.8	63.1	17.0	3.7	0.4	-	3.90	0.05
6	萬	~	未滿7萬5千元	115	100.0	15.0	65.6	18.4	1.1	-	-	3.94	0.06
7	萬	5	~ 未滿9萬元	79	100.0	19.1	59.4	13.1	6.2	2.3	-	3.87	0.10
9	萬	~	未滿13萬元	112	100.0	23.5	55.3	16.9	4.3	-	-	3.98	0.07
13	萬	元	及以上	54	100.0	23.1	57.1	13.0	1.5	1.5	3.8	4.03	0.11
不知道				153	100.0	11.8	74.0	11.7	1.9	-	0.7	3.96	0.05
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	16.5	64.6	15.3	2.8	0.5	0.3	3.94	0.02
有				123	100.0	22.2	66.1	6.3	4.0	0.8	0.6	4.05	0.07
初診或複診 *													
初診				110	100.0	13.4	50.4	25.9	5.9	4.4	-	3.63	0.09
複診				976	100.0	17.6	66.4	13.0	2.6	0.1	0.4	3.99	0.02
分局別 *													
台	北	分	局	379	100.0	14.7	63.2	20.1	1.4	0.4	0.2	3.90	0.03
北	區	分	局	139	100.0	13.7	73.8	9.8	2.8	-	-	3.98	0.05
中	區	分	局	234	100.0	21.8	55.5	19.9	2.0	0.8	-	3.95	0.05
南	區	分	局	139	100.0	18.3	70.4	5.2	4.6	0.7	0.8	4.02	0.06
高	屏	分	局	170	100.0	15.7	70.4	5.1	6.8	0.7	1.2	3.95	0.06
東	區	分	局	24	100.0	34.5	54.1	11.4	-	-	-	4.23	0.13

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表11 對醫生治療花費時間之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	11.1	67.5	15.6	4.1	0.3	1.4	3.86	0.02
計別													
男				503	100.0	11.5	66.8	14.1	6.1	0.3	1.2	3.84	0.03
女				583	100.0	10.8	68.1	16.8	2.4	0.3	1.5	3.88	0.03
年 齡 *													
未	滿	15	歲	225	100.0	13.8	70.0	10.8	5.4	-	-	3.92	0.05
15	~	19	歲	67	100.0	7.1	70.4	13.7	5.3	-	3.5	3.82	0.08
20	~	29	歲	190	100.0	7.8	63.9	24.1	3.2	0.9	-	3.74	0.05
30	~	39	歲	155	100.0	9.9	62.7	22.1	4.7	-	0.6	3.78	0.06
40	~	49	歲	169	100.0	10.4	71.7	12.6	1.8	0.5	3.0	3.92	0.05
50	~	59	歲	138	100.0	13.6	63.8	14.5	4.4	0.6	3.2	3.88	0.06
60	歲	及	以	143	100.0	13.1	71.0	9.9	4.5	-	1.5	3.94	0.05
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	13.8	69.7	11.8	4.1	-	0.6	3.94	0.04
國	(	初	)	117	100.0	9.3	71.3	12.6	3.7	-	3.1	3.89	0.06
高	中	(	職	265	100.0	9.4	68.7	16.3	3.5	0.3	1.9	3.85	0.04
大	專	及	以	398	100.0	10.8	63.9	18.8	4.7	0.7	1.1	3.80	0.04
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	14.4	73.2	4.2	5.2	-	3.1	4.00	0.08
1	萬	5	~	112	100.0	10.1	67.2	17.3	4.0	0.7	0.6	3.83	0.07
3	萬	~	未	196	100.0	11.1	72.1	12.4	3.7	-	0.8	3.91	0.04
4	萬	5	~	205	100.0	9.7	68.3	16.4	4.4	0.4	0.8	3.83	0.05
6	萬	~	未	115	100.0	6.3	69.9	17.0	5.6	-	1.3	3.78	0.06
7	萬	5	~	79	100.0	15.2	52.9	22.7	5.9	2.3	0.9	3.74	0.10
9	萬	~	未	112	100.0	15.7	57.6	21.8	4.3	-	0.6	3.85	0.07
13	萬	元	及	54	100.0	12.2	65.5	17.2	5.1	-	-	3.85	0.10
不	知	道		153	100.0	10.4	72.5	11.7	1.3	-	4.1	3.96	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	10.4	67.7	16.3	3.9	0.3	1.3	3.85	0.02
有				123	100.0	16.5	65.9	9.6	5.6	0.6	1.7	3.94	0.07
初 診 或 複 診 *													
初診				110	100.0	8.3	58.9	20.0	8.1	3.1	1.7	3.62	0.08
複診				976	100.0	11.4	68.5	15.1	3.7	-	1.3	3.89	0.02
分 局 別 *													
台	北	分	局	379	100.0	9.1	67.5	19.8	2.3	0.4	0.9	3.83	0.03
北	區	分	局	139	100.0	9.5	71.4	9.0	7.2	-	2.9	3.86	0.06
中	區	分	局	234	100.0	13.2	59.6	21.9	3.7	0.8	0.9	3.81	0.05
南	區	分	局	139	100.0	9.4	75.4	10.1	3.8	-	1.3	3.92	0.05
高	屏	分	局	170	100.0	12.8	70.9	7.2	7.0	-	2.2	3.91	0.05
東	區	分	局	24	100.0	30.1	53.3	16.6	-	-	-	4.14	0.14

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表12 預約(或看到)牙醫的容易度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 容易	容易	普通	不容易	非常不 容易
總性				1,086	100.0	19.2	52.9	14.3	11.6	2.0
計別										
男				503	100.0	21.0	52.9	12.8	11.4	1.9
女				583	100.0	17.8	52.8	15.6	11.8	2.1
年 齡										
未	滿	15	歲	225	100.0	19.4	46.2	16.8	14.5	3.0
15	～	19	歲	67	100.0	16.7	52.0	19.0	12.2	
20	～	29	歲	190	100.0	24.0	53.6	13.6	5.8	3.0
30	～	39	歲	155	100.0	17.3	49.6	16.4	16.2	0.5
40	～	49	歲	169	100.0	15.3	57.6	11.5	13.7	1.9
50	～	59	歲	138	100.0	19.1	54.8	13.1	11.3	1.7
60	歲	及	以	143	100.0	20.7	58.8	11.1	7.3	2.2
教 育 程 度										
小	學	及	以	305	100.0	21.1	49.5	15.3	11.9	2.2
國	(	初	)	117	100.0	15.1	55.8	17.3	8.6	3.1
高	中	(	職	265	100.0	19.9	56.5	11.7	10.7	1.2
大	專	及	以	398	100.0	18.6	52.2	14.3	12.9	2.0
全 家 每 月 平 均 收 入										
1	萬	5	千	59	100.0	23.0	54.6	16.0	1.2	5.2
1	萬	5	～	112	100.0	24.1	48.2	10.5	13.9	3.3
3	萬	～	未	196	100.0	19.9	53.4	14.1	11.2	1.5
4	萬	5	～	205	100.0	16.5	54.0	14.9	13.5	1.0
6	萬	～	未	115	100.0	17.6	51.6	20.2	10.6	
7	萬	5	～	79	100.0	23.6	45.6	14.7	14.1	2.0
9	萬	～	未	112	100.0	21.4	53.8	10.5	11.6	2.7
13	萬	元	及	54	100.0	16.2	44.7	15.3	17.1	6.8
不	知	道		153	100.0	15.5	60.2	13.6	9.5	1.2
有無慢性病或其他重大疾病										
無				963	100.0	19.7	51.9	14.3	12.1	1.8
有				123	100.0	15.2	60.1	14.0	7.4	3.3
初 診 或 複 診										
初診				110	100.0	20.3	47.6	18.6	10.1	3.4
複診				976	100.0	19.1	53.5	13.8	11.8	1.8
分 局 別										
台	北	分	局	379	100.0	16.0	53.5	18.1	11.3	1.2
北	區	分	局	139	100.0	21.9	51.1	7.7	14.5	4.7
中	區	分	局	234	100.0	21.6	50.1	20.6	6.6	1.1
南	區	分	局	139	100.0	19.6	48.3	7.8	21.2	3.1
高	屏	分	局	170	100.0	19.2	60.1	9.0	9.5	2.2
東	區	分	局	24	100.0	30.7	54.5	7.3	7.5	

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表13 使用健保卡的情形

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	有	沒有
總性計別				1,086	100.0	97.6	2.4
男				503	100.0	97.9	2.1
女				583	100.0	97.4	2.6
年 齡							
未	滿	15	歲	225	100.0	96.9	3.1
15	～	19	歲	67	100.0	98.4	1.6
20	～	29	歲	190	100.0	98.0	2.0
30	～	39	歲	155	100.0	96.9	3.1
40	～	49	歲	169	100.0	97.8	2.2
50	～	59	歲	138	100.0	98.5	1.5
60	歲	及	以	143	100.0	97.7	2.3
教 育 程 度							
小	學	及	以	305	100.0	97.1	2.9
國	(	初	)	117	100.0	99.3	0.7
高	中	(	職	265	100.0	97.0	3.0
大	專	及	以	398	100.0	97.9	2.1
全 家 每 月 平 均 收 入							
1	萬	5	千	59	100.0	94.2	5.8
1	萬	5	～	112	100.0	97.7	2.3
3	萬	～	未	196	100.0	98.3	1.7
4	萬	5	～	205	100.0	98.1	1.9
6	萬	～	未	115	100.0	97.1	2.9
7	萬	5	～	79	100.0	96.4	3.6
9	萬	～	未	112	100.0	98.2	1.8
13	萬	元	及	54	100.0	97.3	2.7
不	知	道		153	100.0	98.1	1.9
有無慢性病或其他重大疾病							
無				963	100.0	97.7	2.3
有				123	100.0	97.0	3.0
分 局 別							
台	北	分	局	379	100.0	97.3	2.7
北	區	分	局	139	100.0	97.3	2.7
中	區	分	局	234	100.0	98.1	1.9
南	區	分	局	139	100.0	98.2	1.8
高	屏	分	局	170	100.0	97.0	3.0
東	區	分	局	24	100.0	100.0	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表14 醫院診所是否有開立收據

單位：百分比

				樣本數(人)	總計	有	沒有	不知道
總性計別				1,086	100.0	80.2	17.5	2.3
男				503	100.0	79.6	17.9	2.5
女				583	100.0	80.7	17.1	2.2
年齡								
未	滿	15	歲	225	100.0	83.0	15.4	1.6
15	～	19	歲	67	100.0	72.2	24.5	3.3
20	～	29	歲	190	100.0	77.8	20.0	2.1
30	～	39	歲	155	100.0	86.2	11.7	2.0
40	～	49	歲	169	100.0	84.0	13.7	2.3
50	～	59	歲	138	100.0	79.5	17.2	3.3
60	歲	及	以上	143	100.0	72.2	25.0	2.8
教育程度								
小	學	及	以下	305	100.0	79.2	18.7	2.1
國	(	初	)	117	100.0	77.7	19.0	3.2
高	中	(	職	265	100.0	79.5	17.7	2.8
大	專	及	以上	398	100.0	82.1	15.9	2.0
全家每月平均收入								
1	萬	5	千元以下	59	100.0	62.6	32.7	4.7
1	萬	5	～未滿3萬元	112	100.0	76.0	22.0	2.0
3	萬	～	未滿4萬5千元	196	100.0	84.6	13.7	1.7
4	萬	5	～未滿6萬元	205	100.0	83.4	16.2	0.4
6	萬	～	未滿7萬5千元	115	100.0	82.6	16.8	0.6
7	萬	5	～未滿9萬元	79	100.0	86.4	11.0	2.6
9	萬	～	未滿13萬元	112	100.0	79.2	16.5	4.3
13	萬	元	及以上	54	100.0	87.0	10.0	3.0
不知道				153	100.0	73.5	21.9	4.6
有無慢性病或其他重大疾病								
無				963	100.0	80.8	17.3	1.9
有				123	100.0	75.5	19.0	5.5
分局別								
台	北	分	局	379	100.0	83.7	14.9	1.4
北	區	分	局	139	100.0	74.8	22.7	2.5
中	區	分	局	234	100.0	87.8	11.1	1.1
南	區	分	局	139	100.0	71.6	24.8	3.6
高	屏	分	局	170	100.0	72.2	23.0	4.7
東	區	分	局	24	100.0	86.9	9.1	4.1

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表15 所有病人平均一次就診自行負擔總費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (元)	中位數 (元)	總計	50元以下
總性計別				1,086	417	100	100.0	14.1
男				503	356	100	100.0	14.5
女				583	469	100	100.0	13.7
年齡								
未	滿	15	歲	225	295	100	100.0	12.3
15	～	19	歲	67	355	100	100.0	8.8
20	～	29	歲	190	395	100	100.0	19.1
30	～	39	歲	155	290	100	100.0	10.1
40	～	49	歲	169	462	100	100.0	8.4
50	～	59	歲	138	432	100	100.0	11.3
60	歲	及	以	143	736	100	100.0	26.4
教育程度								
小	學	及	以	305	375	100	100.0	15.5
國	(	初	)	117	505	100	100.0	12.7
高	中	(	職	265	363	100	100.0	16.3
大	專	及	以	398	458	100	100.0	11.9
全家每月平均收入								
1	萬	5	千	59	407	100	100.0	23.6
1	萬	5	～	112	296	100	100.0	19.0
3	萬	～	未	196	214	100	100.0	14.7
4	萬	5	～	205	451	100	100.0	11.4
6	萬	～	未	115	576	100	100.0	9.7
7	萬	5	～	79	240	144	100.0	10.5
9	萬	～	未	112	391	100	100.0	14.3
13	萬	元	及	54	389	100	100.0	8.0
不	知	道		153	724	100	100.0	16.7
有無慢性病或其他重大疾								
無				963	388	100	100.0	13.5
有				123	647	100	100.0	19.0
有無療程								
有	療	程		89	3695	2290	100.0	-
沒	有	療	程	997	123	100	100.0	15.3
分局別								
台	北	分	局	379	510	100	100.0	8.8
北	區	分	局	139	398	150	100.0	5.1
中	區	分	局	234	401	100	100.0	17.1
南	區	分	局	139	173	100	100.0	21.0
高	屏	分	局	170	485	100	100.0	21.8
東	區	分	局	24	116	100	100.0	25.1

表15 所有病人平均一次就診自行負擔總費用(續)

單位：百分比

				51至100元	101至150元	151元以上	不知道
總性計別				51.4	21.8	12.2	0.5
男				55.0	18.4	11.6	0.5
女				48.4	24.6	12.7	0.5
年齡							
未滿15歲				56.4	23.1	7.2	1.1
15~19歲				59.0	17.1	15.1	-
20~29歲				42.0	24.6	14.4	-
30~39歲				50.1	29.7	9.5	0.5
40~49歲				53.3	23.7	14.1	0.4
50~59歲				58.9	16.5	12.8	0.5
60歲及以上				44.6	12.3	16.0	0.7
教育程度							
小學及以下				55.1	19.2	9.2	1.0
國中(初)				55.9	14.8	15.6	1.0
高中(職)				48.7	22.2	12.4	0.3
大專及以上				49.2	25.4	13.4	0.2
全家每月平均收入							
1萬5千元以下				46.5	14.9	13.3	1.7
1萬5~未滿3萬元				53.6	16.6	10.8	-
3萬~未滿4萬5千元				53.7	23.1	7.6	1.0
4萬5~未滿6萬元				56.7	20.8	11.1	-
6萬~未滿7萬5千元				45.2	28.0	17.1	-
7萬5~未滿9萬元				39.0	36.5	13.9	-
9萬~未滿13萬元				49.2	22.8	13.8	-
13萬元及以上				63.6	20.1	7.0	1.3
不知道				50.3	15.3	16.4	1.3
有無慢性病或其他重大疾							
無				51.6	22.9	11.6	0.5
有				50.0	13.0	17.1	0.8
有無療程							
有療程				-	-	100.0	-
沒有療程				56.0	23.7	4.4	0.6
分局別							
台北分局				52.9	21.8	16.1	0.4
北區分局				42.6	40.0	12.3	-
中區分局				47.6	22.8	12.5	-
南區分局				57.4	12.2	7.9	1.5
高屏分局				54.6	15.2	7.7	0.7
東區分局				59.4	7.0	4.5	4.1

表16 掛號費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	50元 及以下	51元～ 100元	101元 以上	不知道
總性 計別				1,086	100.0	70.6	24.2	4.0	1.2
男				503	100.0	72.8	22.0	4.0	1.2
女				583	100.0	68.7	26.1	4.0	1.3
年 齡									
未	滿	15	歲	225	100.0	70.0	26.8	1.1	2.1
15	～	19	歲	67	100.0	72.7	22.4	3.3	1.6
20	～	29	歲	190	100.0	70.1	23.6	6.3	-
30	～	39	歲	155	100.0	65.6	29.7	4.2	0.5
40	～	49	歲	169	100.0	68.3	27.4	3.9	0.4
50	～	59	歲	138	100.0	73.4	20.9	3.7	2.0
60	歲	及	以	143	100.0	76.8	15.2	5.8	2.2
教 育 程 度									
小	學	及	以	305	100.0	72.3	23.1	2.3	2.3
國	(	初	)	117	100.0	73.1	20.5	3.8	2.6
高	中	(	職	265	100.0	72.2	22.7	4.1	1.0
大	專	及	以	398	100.0	67.5	27.1	5.2	0.2
全 家 每 月 平 均 收 入									
1	萬	5	千	59	100.0	76.7	13.9	5.9	3.5
1	萬	5	～	112	100.0	79.4	19.3	1.3	-
3	萬	～	未	196	100.0	70.3	26.1	2.2	1.3
4	萬	5	～	205	100.0	74.5	22.7	2.8	-
6	萬	～	未	115	100.0	59.1	32.4	8.5	-
7	萬	5	～	79	100.0	54.5	39.5	6.0	-
9	萬	～	未	112	100.0	69.7	21.5	7.1	1.7
13	萬	元	及	54	100.0	73.4	23.9	1.3	1.3
不	知	道		153	100.0	73.7	19.2	3.2	3.9
有無慢性病或其他重大疾									
無				963	100.0	70.2	25.0	3.7	1.1
有				123	100.0	74.0	17.6	5.8	2.6
分 局 別									
台	北	分	局	379	100.0	68.6	26.2	4.9	0.4
北	區	分	局	139	100.0	52.5	43.0	2.9	1.5
中	區	分	局	234	100.0	70.6	25.2	4.2	-
南	區	分	局	139	100.0	81.1	12.9	3.8	2.2
高	屏	分	局	170	100.0	80.2	14.0	3.1	2.7
東	區	分	局	24	100.0	79.9	11.5	-	8.5

表17 部份負擔費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	50元 及以下	51元～ 100元	101元 以上	不知道
總性				1,086	100.0	97.3	0.4	0.5	1.7
計別									
男				503	100.0	97.7	0.4	0.6	1.3
女				583	100.0	97.0	0.5	0.4	2.1
年 齡									
未	滿	15	歲	225	100.0	97.9	-	-	2.1
15	～	19	歲	67	100.0	95.1	1.6	-	3.3
20	～	29	歲	190	100.0	98.0	-	2.0	-
30	～	39	歲	155	100.0	99.0	-	0.5	0.5
40	～	49	歲	169	100.0	97.8	0.9	-	1.3
50	～	59	歲	138	100.0	96.8	-	0.6	2.6
60	歲	及	以	143	100.0	94.9	1.5	-	3.6
教 育 程 度									
小	學	及	以	305	100.0	97.0	0.3	-	2.6
國	(	初	)	117	100.0	95.9	-	-	4.1
高	中	(	職	265	100.0	97.7	0.7	0.6	1.0
大	專	及	以	398	100.0	97.7	0.5	1.0	0.8
全 家 每 月 平 均 收 入									
1	萬	5	千	59	100.0	94.8	1.7	-	3.5
1	萬	5	～	112	100.0	99.0	1.0	-	-
3	萬	～	未	196	100.0	97.8	0.4	0.4	1.3
4	萬	5	～	205	100.0	98.8	0.4	-	0.8
6	萬	～	未	115	100.0	96.8	1.0	1.6	0.6
7	萬	5	～	79	100.0	99.0	-	1.0	-
9	萬	～	未	112	100.0	95.7	-	1.8	2.4
13	萬	元	及	54	100.0	98.7	-	-	1.3
不	知	道		153	100.0	94.7	-	-	5.3
有無慢性病或其他重大疾									
無				963	100.0	97.7	0.3	0.6	1.5
有				123	100.0	94.9	1.7	-	3.4
分 局 別									
台	北	分	局	379	100.0	99.0	-	0.2	0.8
北	區	分	局	139	100.0	95.0	2.1	0.6	2.3
中	區	分	局	234	100.0	99.3	0.3	-	0.3
南	區	分	局	139	100.0	94.4	0.7	1.5	3.5
高	屏	分	局	170	100.0	96.2	-	1.1	2.7
東	區	分	局	24	100.0	91.5	-	-	8.5

表18 除掛號費與部分負擔外，有沒有再付其他費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	沒有付 其他費 用	有付其他費用				
							合計	100元 以下	101- 150元	151- 200元	201- 250元
總性	計別			1,086	100.0	88.1	11.8	2.0	0.1	0.1	0.3
年	男			503	100.0	88.6	11.4	2.1	0.2	0.2	0.2
	女			583	100.0	87.6	12.1	1.9	0.1	0.1	0.3
	齡										
	未	滿	15歲	225	100.0	92.9	7.1	1.0	-	-	-
	15	～	19歲	67	100.0	84.9	15.1	1.6	-	-	3.5
	20	～	29歲	190	100.0	83.7	16.3	5.0	-	-	-
	30	～	39歲	155	100.0	91.9	8.1	0.6	-	0.5	-
	40	～	49歲	169	100.0	86.8	12.8	1.8	0.4	0.5	0.4
	50	～	59歲	138	100.0	87.2	12.3	1.2	0.6	-	-
	60	歲	及以上	143	100.0	86.1	13.9	2.3	-	-	-
教	育程										
小	學	及	以下	305	100.0	91.1	8.6	1.3	0.3	-	-
國	(	初	)中	117	100.0	86.1	13.9	-	-	0.7	0.9
高	中	(	職)	265	100.0	87.7	12.3	1.7	-	-	0.3
大	專	及	以上	398	100.0	86.6	13.2	3.2	0.2	0.2	0.3
全家每月平均收入											
1	萬	5	千元以下	59	100.0	89.5	10.5	1.9	-	-	-
1	萬	5	～未滿3萬元	112	100.0	87.0	12.4	1.6	-	0.7	0.6
3	萬	～未滿4萬5千元		196	100.0	93.6	6.4	0.9	0.4	-	-
4	萬	5	～未滿6萬元	205	100.0	87.6	12.4	3.1	-	-	0.6
6	萬	～未滿7萬5千元		115	100.0	86.4	13.6	3.3	-	0.7	-
7	萬	5	～未滿9萬元	79	100.0	86.6	13.4	2.9	-	-	1.4
9	萬	～未滿13萬元		112	100.0	85.9	14.1	1.6	0.6	-	-
13	萬	元	及以上	54	100.0	91.7	7.0	-	-	-	-
不	知道			153	100.0	84.3	15.7	1.7	-	-	-
有無慢性病或其他重大疾病											
	無			963	100.0	88.4	11.4	2.0	0.2	0.2	0.3
	有			123	100.0	85.5	14.5	1.8	-	-	-
有	無療程										
有	有	療	程	89	100.0	-	100.0	-	-	-	-
沒	有	療	程	997	100.0	95.9	3.9	2.2	0.2	0.2	0.3
分	局別										
台	北	分	局	379	100.0	84.9	14.9	2.0	-	0.2	0.3
北	區	分	局	139	100.0	86.7	12.8	2.9	-	-	-
中	區	分	局	234	100.0	88.1	11.9	2.5	0.6	0.3	0.5
南	區	分	局	139	100.0	92.7	7.3	0.8	-	-	0.5
高	屏	分	局	170	100.0	91.5	8.5	1.6	-	-	-
東	區	分	局	24	100.0	95.5	4.5	-	-	-	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表18 除掛號費與部分負擔外，有沒有再付其他費用(續)

				有付其他費用					不知道/ 忘記了
				251-300 元	301-350 元	501-1000 元	1000元 以上	不知道/ 忘記了	
總性			計別	0.3	0.2	0.4	7.6	0.8	0.1
	男	女		0.4	0.5	0.4	7.1	0.3	-
				0.2	-	0.3	8.0	1.1	0.2
年			齡						
未	滿	15	歲	0.5	1.1	1.0	2.6	1.0	-
15	～	19	歲	-	-	-	6.7	3.3	-
20	～	29	歲	1.1	-	-	10.2	-	-
30	～	39	歲	-	-	0.5	4.9	1.6	-
40	～	49	歲	-	-	0.5	9.2	-	0.4
50	～	59	歲	-	-	-	9.5	1.1	0.5
60	歲	及	以	-	-	-	11.6	-	-
			上						
教	育		程						
小	學	及	以	0.4	0.4	0.8	5.5	-	0.2
國	(	初	)	-	1.0	-	8.8	2.5	-
高	中	(	職	-	-	0.6	8.3	1.4	-
大	專	及	以	0.5	-	-	8.4	0.4	0.2
			上						
全家每月平均收入									
1	萬	5	千	-	2.1	-	6.6	-	-
1	萬	5	～	1.0	1.1	-	6.4	1.0	0.6
3	萬	～	未	-	-	1.4	3.3	0.4	-
4	萬	5	～	-	-	-	7.6	1.1	-
6	萬	～	未	-	-	-	8.1	1.5	-
7	萬	5	～	2.6	-	-	6.5	-	-
9	萬	～	未	-	-	-	10.5	1.3	-
13	萬	元	及	-	-	-	7.0	-	1.3
			以	-	-	-	12.7	0.7	-
			上						
有無慢性病或其他重大疾									
			無	0.3	0.3	0.4	6.9	0.9	0.1
			有	-	-	-	12.7	-	-
有	無		療						
有	療		程	-	-	-	90.6	9.4	-
沒	有		療	0.3	0.2	0.4	0.2	-	0.1
			程						
分	局		別						
台	北	分	局	0.3	0.3	0.7	10.1	0.9	0.2
北	區	分	局	-	-	-	8.6	1.3	0.5
中	區	分	局	-	-	0.5	6.6	0.8	-
南	區	分	局	-	0.9	-	4.3	0.8	-
高	屏	分	局	1.2	-	-	5.7	-	-
東	區	分	局	-	-	-	4.5	-	-

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

**表19 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙
等牙齒保健方法**

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	從來 沒有	很少	常常	不記得
總性				1,086	100.0	19.2	26.9	52.7	1.2
計別									
男				503	100.0	20.9	26.5	51.4	1.2
女				583	100.0	17.7	27.1	53.9	1.2
年 齡									
未	滿	15	歲	225	100.0	17.5	23.9	57.5	1.0
15	～	19	歲	67	100.0	13.9	29.4	55.1	1.6
20	～	29	歲	190	100.0	24.1	35.0	39.9	1.1
30	～	39	歲	155	100.0	15.6	35.0	48.9	0.6
40	～	49	歲	169	100.0	18.5	26.7	53.5	1.3
50	～	59	歲	138	100.0	16.9	22.1	60.5	0.5
60	歲	及	以	143	100.0	24.9	15.5	56.8	2.8
教 育 程 度									
小	學	及	以	305	100.0	21.1	21.3	55.8	1.8
國	(	初	)	117	100.0	15.9	21.2	62.8	-
高	中	(	職	265	100.0	21.4	25.1	51.1	2.4
大	專	及	以	398	100.0	17.2	34.0	48.4	0.4
全 家 每 月 平 均 收 入									
1	萬	5	千	59	100.0	27.1	17.3	54.0	1.7
1	萬	5	～	112	100.0	18.1	26.1	54.9	1.0
3	萬	～	未	196	100.0	14.2	30.9	53.6	1.3
4	萬	5	～	205	100.0	21.3	31.2	46.6	1.0
6	萬	～	未	115	100.0	16.1	26.6	57.3	-
7	萬	5	～	79	100.0	17.6	30.2	52.2	-
9	萬	～	未	112	100.0	22.5	22.1	55.3	-
13	萬	元	及	54	100.0	24.1	28.9	47.0	-
不	知	道		153	100.0	19.6	21.4	54.7	4.3
有無慢性病或其他重大疾病									
無				963	100.0	19.0	28.3	51.5	1.2
有				123	100.0	20.7	15.4	62.3	1.6
分 局 別									
台	北	分	局	379	100.0	20.4	24.4	54.2	1.0
北	區	分	局	139	100.0	17.3	34.7	45.8	2.1
中	區	分	局	234	100.0	18.2	22.3	59.1	0.4
南	區	分	局	139	100.0	20.4	29.1	49.8	0.6
高	屏	分	局	170	100.0	18.5	29.4	49.9	2.2
東	區	分	局	24	100.0	18.7	32.4	44.9	4.1

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表20 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

				樣本數 (人)	總計	知道	不知道
總性計別				1086	100.0	9.4	90.6
男				503	100.0	9.5	90.5
女				583	100.0	9.4	90.6
年齡							
未	滿	15	歲	225	100.0	6.8	93.2
15	～	19	歲	67	100.0	13.7	86.3
20	～	29	歲	190	100.0	11.0	89.0
30	～	39	歲	155	100.0	11.9	88.1
40	～	49	歲	169	100.0	11.5	88.5
50	～	59	歲	138	100.0	6.6	93.4
60	歲	及	以上	143	100.0	7.1	92.9
教育程度							
小	學	及	以下	305	100.0	7.2	92.8
國	(	初	) 中	117	100.0	10.4	89.6
高	中	(	職	265	100.0	9.8	90.2
大	專	及	以上	398	100.0	10.6	89.4
全家每月平均收入							
1	萬	5	千元以下	59	100.0	8.9	91.1
1	萬	5	～未滿3萬元	112	100.0	5.1	94.9
3	萬	～	未滿4萬5千元	196	100.0	5.7	94.3
4	萬	5	～未滿6萬元	205	100.0	6.5	93.5
6	萬	～	未滿7萬5千元	115	100.0	12.1	87.9
7	萬	5	～未滿9萬元	79	100.0	15.2	84.8
9	萬	～	未滿13萬元	112	100.0	17.5	82.5
13	萬	元	及以上	54	100.0	10.2	89.8
不知道				153	100.0	10.4	89.6
有無慢性病或其他重大疾病							
無				963	100.0	9.4	90.6
有				123	100.0	9.6	90.4
分局別							
台	北	分	局	379	100.0	10.1	89.9
北	區	分	局	139	100.0	5.4	94.6
中	區	分	局	234	100.0	10.5	89.5
南	區	分	局	139	100.0	6.8	93.2
高	屏	分	局	170	100.0	11.5	88.5
東	區	分	局	24	100.0	13.6	86.4

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表21 對就診場所衛生環境及舒適性之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿 意	沒意 見	平 均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	19.7	65.5	12.2	2.0	0.1	0.5	4.03	0.02
性別													
男				503	100.0	17.0	67.9	12.1	2.4	-	0.6	4.00	0.03
女				583	100.0	22.1	63.5	12.3	1.7	0.1	0.4	4.06	0.03
年齡													
未滿15歲				225	100.0	22.0	64.6	11.3	2.1	-	-	4.07	0.04
15~19歲				67	100.0	38.0	51.4	8.8	-	-	1.8	4.30	0.08
20~29歲				190	100.0	13.6	67.4	14.9	4.0	-	-	3.91	0.05
30~39歲				155	100.0	15.4	68.1	16.6	-	-	-	3.99	0.05
40~49歲				169	100.0	20.4	64.3	12.2	1.8	-	1.3	4.05	0.05
50~59歲				138	100.0	18.1	66.7	12.5	1.7	0.5	0.5	4.01	0.06
60歲及以上				143	100.0	21.0	68.8	6.5	3.0	-	0.8	4.09	0.05
教育程度													
小學及以下				305	100.0	20.0	68.4	9.5	1.8	-	0.2	4.07	0.03
國(初)中				117	100.0	18.0	69.7	10.0	1.6	-	0.7	4.05	0.05
高中(職)				265	100.0	20.1	61.5	15.5	1.9	0.3	0.7	4.00	0.04
大專及以上				398	100.0	19.7	64.8	12.7	2.3	-	0.5	4.02	0.03
全家每月平均收入													
1萬5千元以下				59	100.0	16.2	71.4	5.7	3.7	-	3.1	4.03	0.08
1萬5~未滿3萬元				112	100.0	17.4	66.3	14.7	1.0	0.6	-	3.99	0.06
3萬~未滿4萬5千元				196	100.0	20.7	66.6	11.3	1.3	-	-	4.07	0.04
4萬5~未滿6萬元				205	100.0	19.6	66.6	12.5	1.4	-	-	4.04	0.04
6萬~未滿7萬5千元				115	100.0	16.9	73.7	6.7	2.8	-	-	4.05	0.05
7萬5~未滿9萬元				79	100.0	21.5	57.2	18.9	2.4	-	-	3.98	0.08
9萬~未滿13萬元				112	100.0	22.1	61.1	10.5	6.3	-	-	3.99	0.07
13萬元及以上				54	100.0	12.8	70.2	17.0	-	-	-	3.96	0.07
不知道				153	100.0	23.6	59.9	13.7	0.6	-	2.3	4.09	0.05
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	18.9	66.3	12.5	1.8	0.1	0.5	4.03	0.02
有				123	100.0	26.4	59.6	9.5	4.0	-	0.6	4.09	0.06
初診或複診													
初診				110	100.0	16.1	56.1	22.4	4.4	-	1.0	3.85	0.07
複診				976	100.0	20.1	66.6	11.0	1.7	0.1	0.4	4.05	0.02
分局別													
台北分局				379	100.0	18.1	63.9	16.9	0.5	-	0.7	4.00	0.03
北區分局				139	100.0	18.6	67.2	9.9	3.4	-	0.8	4.02	0.06
中區分局				234	100.0	20.4	62.3	15.2	2.2	-	-	4.01	0.04
南區分局				139	100.0	20.2	73.1	3.0	2.6	0.5	0.6	4.11	0.05
高屏分局				170	100.0	22.2	66.4	7.6	3.3	-	0.4	4.08	0.05
東區分局				24	100.0	25.0	64.0	7.0	4.1	-	-	4.10	0.14

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表22 對牙醫醫療設備之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿意	沒意 見	平 均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	15.2	67.0	14.5	1.4	0.1	1.8	3.97	0.02
計別													
男				503	100.0	13.7	67.3	14.9	2.1	0.2	1.9	3.94	0.03
女				583	100.0	16.6	66.7	14.2	0.9	-	1.7	4.01	0.02
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	15.9	70.7	10.3	1.6	-	1.6	4.03	0.04
15	~	19	歲	67	100.0	27.6	53.3	12.0	1.8	1.8	3.5	4.07	0.10
20	~	29	歲	190	100.0	12.9	62.2	20.8	3.1	-	1.1	3.86	0.05
30	~	39	歲	155	100.0	12.8	62.3	22.7	0.5	-	1.7	3.89	0.05
40	~	49	歲	169	100.0	13.7	70.7	13.1	0.4	-	2.1	4.00	0.04
50	~	59	歲	138	100.0	12.2	67.0	17.1	1.7	-	2.1	3.92	0.05
60	歲	及	以	143	100.0	18.9	74.5	4.3	0.8	-	1.5	4.13	0.04
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	15.9	71.7	9.1	1.2	-	2.2	4.05	0.03
國	(	初	)	117	100.0	14.9	71.3	11.3	-	-	2.5	4.04	0.05
高	中	(	職	265	100.0	13.6	64.6	18.2	1.5	0.5	1.6	3.91	0.04
大	專	及	以	398	100.0	15.9	63.6	17.1	2.0	-	1.3	3.95	0.03
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	16.6	70.2	6.2	1.8	-	5.1	4.07	0.08
1	萬	5	~	112	100.0	17.4	63.7	16.3	0.7	-	1.9	4.00	0.06
3	萬	~	未	196	100.0	17.9	68.4	11.6	1.2	-	0.9	4.04	0.04
4	萬	5	~	205	100.0	13.1	68.7	12.2	3.7	0.6	1.8	3.92	0.05
6	萬	~	未	115	100.0	8.5	70.8	19.6	1.1	-	-	3.87	0.05
7	萬	5	~	79	100.0	18.6	58.7	22.7	-	-	-	3.96	0.07
9	萬	~	未	112	100.0	13.1	61.8	20.4	2.2	-	2.5	3.88	0.06
13	萬	元	及	54	100.0	7.9	73.5	18.6	-	-	-	3.89	0.07
不	知	道		153	100.0	19.9	66.9	9.4	-	-	3.7	4.11	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	15.3	66.0	15.3	1.4	0.1	1.8	3.97	0.02
有				123	100.0	14.6	74.6	8.1	1.5	-	1.2	4.03	0.05
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	15.9	57.7	21.1	3.7	-	1.7	3.87	0.07
複診				976	100.0	15.1	68.0	13.8	1.2	0.1	1.8	3.99	0.02
分 局 別													
台	北	分	局										
北	區	分	局	379	100.0	13.3	63.4	21.2	0.9	-	1.1	3.90	0.03
中	區	分	局	139	100.0	17.5	70.8	8.0	1.6	0.9	1.3	4.04	0.05
南	區	分	局	234	100.0	15.6	63.2	19.4	1.0	-	0.7	3.94	0.04
高	屏	分	局	139	100.0	14.5	72.6	7.8	0.6	-	4.5	4.06	0.04
東	區	分	局	170	100.0	15.7	72.8	5.3	3.9	-	2.5	4.03	0.05

註："*"表示在5%的顯著水準下，-24.217 100 28.96 64.09 3.27 - - 3.68 4.27 0.11

表23 對牙醫師感染預防重視程度之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
總性 計別				1,086	100.0	17.1	60.1	12.0	2.5	0.3	8.1	3.99	0.02
男				503	100.0	16.0	58.3	13.2	3.5	0.4	8.6	3.94	0.03
女				583	100.0	18.0	61.6	11.0	1.7	0.1	7.6	4.03	0.03
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	21.1	60.2	10.3	3.1	0.5	4.7	4.03	0.05
15	～	19	歲	67	100.0	21.0	64.7	3.5	3.7	-	7.1	4.11	0.08
20	～	29	歲	190	100.0	12.0	61.8	17.1	4.0	-	5.1	3.86	0.05
30	～	39	歲	155	100.0	12.3	54.7	20.0	0.6	0.5	11.8	3.88	0.06
40	～	49	歲	169	100.0	13.4	63.3	11.2	2.7	-	9.4	3.97	0.05
50	～	59	歲	138	100.0	16.0	59.5	12.5	2.8	0.6	8.5	3.96	0.06
60	歲	及	以	143	100.0	26.1	57.8	3.7	0.8	-	11.6	4.24	0.05
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	20.6	60.3	9.4	2.3	0.4	7.0	4.06	0.04
國	(	初	)	117	100.0	18.6	66.3	6.3	0.7	-	8.1	4.12	0.05
高	中	(	職	265	100.0	15.8	59.5	12.4	3.4	0.6	8.4	3.94	0.05
大	專	及	以	398	100.0	14.7	58.5	15.5	2.7	-	8.6	3.93	0.04
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	25.3	52.8	3.2	1.8	-	16.9	4.22	0.09
1	萬	5	～	112	100.0	12.2	68.6	10.2	1.4	1.4	6.2	3.95	0.06
3	萬	～	未	196	100.0	16.7	62.2	9.8	3.6	-	7.7	4.00	0.05
4	萬	5	～	205	100.0	17.7	60.3	13.3	2.8	-	5.8	3.99	0.05
6	萬	～	未	115	100.0	12.3	59.8	19.1	1.8	1.1	6.1	3.86	0.07
7	萬	5	～	79	100.0	14.4	62.6	12.8	4.3	-	5.9	3.93	0.08
9	萬	～	未	112	100.0	18.5	45.6	23.7	4.1	-	8.1	3.86	0.08
13	萬	元	及	54	100.0	12.6	63.5	12.1	-	-	11.8	4.01	0.08
不	知	道		153	100.0	22.5	61.8	3.7	1.3	-	10.7	4.18	0.05
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	16.3	59.8	13.0	2.7	0.2	8.0	3.97	0.02
有				123	100.0	23.1	61.9	4.1	1.5	0.6	8.7	4.15	0.06
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	15.8	50.1	19.7	3.3	0.7	10.3	3.86	0.08
複診				976	100.0	17.2	61.2	11.1	2.4	0.2	7.8	4.01	0.02
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	15.9	56.4	18.0	1.3	0.4	7.9	3.94	0.04
北	區	分	局	139	100.0	15.1	58.5	8.5	3.6	-	14.3	3.99	0.06
中	區	分	局	234	100.0	16.1	60.4	16.0	3.4	0.5	3.6	3.91	0.05
南	區	分	局	139	100.0	14.3	68.5	3.8	3.1	-	10.4	4.05	0.05
高	屏	分	局	170	100.0	21.2	64.3	3.9	3.2	-	7.4	4.12	0.05
東	區	分	局	24	100.0	42.6	45.4	3.3	-	-	8.7	4.43	0.12

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表24 對牙醫師說明及疾病指導之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	14.3	66.8	13.9	3.9	0.3	0.9	3.92	0.02
性別													
男				503	100.0	13.1	66.5	14.2	4.8	0.3	1.1	3.88	0.03
女				583	100.0	15.2	67.0	13.6	3.1	0.3	0.7	3.95	0.03
年齡													
未滿15歲				225	100.0	13.4	69.4	10.4	6.3	-	0.5	3.90	0.05
15~19歲				67	100.0	20.4	65.3	10.6	3.7	-	-	4.02	0.08
20~29歲				190	100.0	13.8	61.0	19.1	6.2	-	-	3.82	0.05
30~39歲				155	100.0	13.8	62.9	18.0	4.2	0.5	0.6	3.86	0.06
40~49歲				169	100.0	13.0	69.4	14.2	1.7	0.5	1.3	3.94	0.05
50~59歲				138	100.0	15.0	69.0	13.8	1.6	0.6	-	3.96	0.05
60歲及以上				143	100.0	14.6	70.0	9.4	1.5	0.7	3.8	4.00	0.05
教育程度													
小學及以下				305	100.0	11.9	71.6	10.6	4.7	0.3	1.0	3.91	0.04
國(初)中				117	100.0	11.4	77.2	10.3	1.0	-	-	3.99	0.05
高中(職)				265	100.0	13.6	65.7	15.2	3.8	0.6	1.2	3.89	0.04
大專及以上				398	100.0	17.4	60.8	16.6	4.1	0.2	0.9	3.92	0.04
全家每月平均收入													
1萬5千元以下				59	100.0	11.7	72.4	9.3	-	1.7	4.9	3.97	0.08
1萬5~未滿3萬元				112	100.0	10.0	62.5	18.9	5.0	0.7	2.8	3.78	0.07
3萬~未滿4萬5千元				196	100.0	14.0	66.8	14.0	4.7	-	0.5	3.91	0.05
4萬5~未滿6萬元				205	100.0	11.2	70.6	12.9	4.9	0.4	-	3.87	0.05
6萬~未滿7萬5千元				115	100.0	16.8	65.2	14.1	3.2	-	0.6	3.96	0.06
7萬5~未滿9萬元				79	100.0	15.9	58.9	18.0	6.2	-	0.9	3.85	0.09
9萬~未滿13萬元				112	100.0	20.1	57.2	16.6	6.1	-	-	3.91	0.07
13萬元及以上				54	100.0	12.7	68.7	15.8	1.3	1.5	-	3.90	0.09
不知道				153	100.0	16.2	74.0	8.4	0.7	-	0.7	4.06	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	13.6	66.4	14.8	4.2	0.2	0.7	3.90	0.02
有				123	100.0	19.3	69.5	6.5	0.9	1.4	2.3	4.07	0.06
初診或複診													
初診				110	100.0	14.6	51.8	21.6	7.6	2.4	2.0	3.70	0.09
複診				976	100.0	14.2	68.5	13.0	3.4	0.1	0.8	3.94	0.02
分局別													
台北分局				379	100.0	12.1	68.6	15.4	3.0	0.6	0.2	3.89	0.03
北區分局				139	100.0	12.7	73.4	6.5	4.9	-	2.5	3.96	0.05
中區分局				234	100.0	16.6	56.5	23.7	3.3	-	-	3.86	0.05
南區分局				139	100.0	10.8	73.2	8.5	4.3	0.7	2.4	3.91	0.06
高屏分局				170	100.0	18.8	65.2	9.4	6.0	-	0.6	3.97	0.06
東區分局				24	100.0	21.8	73.7	-	-	-	4.6	4.23	0.09

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表25 對牙醫師醫術之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	14.5	69.6	11.4	2.9	0.2	1.4	3.97	0.02
計別													
男				503	100.0	13.0	69.0	12.3	4.3	-	1.5	3.92	0.03
女				583	100.0	15.8	70.0	10.7	1.8	0.3	1.4	4.01	0.03
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	13.9	76.1	7.3	1.6	-	1.0	4.03	0.04
15	～	19	歲	67	100.0	18.8	72.4	8.8	-	-	-	4.10	0.06
20	～	29	歲	190	100.0	10.7	64.9	16.0	7.4	-	1.1	3.80	0.05
30	～	39	歲	155	100.0	13.9	64.0	18.0	3.1	0.5	0.5	3.88	0.06
40	～	49	歲	169	100.0	14.6	73.3	10.0	1.3	-	0.9	4.02	0.04
50	～	59	歲	138	100.0	12.9	71.3	11.1	2.2	-	2.6	3.97	0.05
60	歲	及	以	143	100.0	20.5	64.1	8.0	3.0	0.7	3.7	4.05	0.06
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	13.8	74.6	7.0	2.0	0.3	2.3	4.02	0.03
國	(	初	)	117	100.0	14.3	72.8	9.5	1.6	-	1.9	4.02	0.05
高	中	(	職	265	100.0	15.2	65.5	14.3	2.5	0.3	2.1	3.95	0.04
大	專	及	以	398	100.0	14.6	67.4	13.4	4.4	-	0.2	3.92	0.03
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	16.7	70.1	6.2	1.9	1.7	3.5	4.02	0.09
1	萬	5	～	112	100.0	10.5	71.6	14.2	2.1	-	1.6	3.92	0.05
3	萬	～	未	196	100.0	18.1	65.5	11.4	4.2	-	0.9	3.98	0.05
4	萬	5	～	205	100.0	12.3	73.4	8.3	5.3	-	0.8	3.93	0.05
6	萬	～	未	115	100.0	12.9	71.8	13.6	-	-	1.8	3.99	0.05
7	萬	5	～	79	100.0	10.8	67.2	17.3	4.7	-	-	3.84	0.08
9	萬	～	未	112	100.0	18.4	60.9	16.0	3.5	-	1.1	3.95	0.07
13	萬	元	及	54	100.0	9.4	75.3	12.3	1.5	1.5	-	3.90	0.09
不	知	道		153	100.0	17.0	71.7	7.4	0.6	-	3.2	4.08	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	13.4	70.0	12.1	3.0	0.1	1.4	3.95	0.02
有				123	100.0	22.6	66.3	5.9	2.7	0.8	1.7	4.09	0.06
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	8.8	65.4	15.0	6.7	0.9	3.2	3.77	0.07
複診				976	100.0	15.1	70.0	11.0	2.5	0.1	1.2	3.99	0.02
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	12.9	67.7	14.6	3.4	0.2	1.1	3.91	0.03
北	區	分	局	139	100.0	15.9	76.8	4.2	1.9	-	1.3	4.08	0.04
中	區	分	局	234	100.0	16.2	63.4	17.2	2.3	-	0.9	3.94	0.04
南	區	分	局	139	100.0	12.1	75.8	6.9	2.5	0.7	2.0	3.98	0.05
高	屏	分	局	170	100.0	16.0	71.3	7.6	3.8	-	1.3	4.01	0.05
東	區	分	局	24	100.0	17.8	69.0	-	4.1	-	9.1	4.11	0.13

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表26 對牙醫師服務態度之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	平均 數	標 準 誤
總性計別				1,086	100.0	24.9	64.1	9.1	1.8	0.1	4.12	0.02
男				503	100.0	23.2	64.0	10.4	2.1	0.2	4.08	0.03
女				583	100.0	26.4	64.2	7.9	1.6	-	4.15	0.03
年齡												
未	滿	15	歲	225	100.0	27.6	65.6	4.7	1.6	0.5	4.18	0.04
15	～	19	歲	67	100.0	39.4	55.3	5.3	-	-	4.34	0.07
20	～	29	歲	190	100.0	13.5	68.2	14.2	4.0	-	3.91	0.05
30	～	39	歲	155	100.0	23.6	62.8	13.1	0.5	-	4.09	0.05
40	～	49	歲	169	100.0	27.6	62.4	7.8	2.2	-	4.15	0.05
50	～	59	歲	138	100.0	22.9	66.1	10.0	1.0	-	4.11	0.05
60	歲	及	以	143	100.0	29.3	61.9	7.2	1.5	-	4.19	0.05
教育程度												
小	學	及	以	305	100.0	25.6	67.5	5.8	1.2	-	4.17	0.03
國	(	初	)	117	100.0	27.8	65.0	4.0	2.2	1.0	4.16	0.06
高	中	(	職	265	100.0	24.1	62.7	11.3	1.9	-	4.09	0.04
大	專	及	以	398	100.0	24.1	62.2	11.7	2.1	-	4.08	0.03
全家每月平均收入												
1	萬	5	千	59	100.0	28.8	61.6	7.7	1.9	-	4.17	0.08
1	萬	5	～	112	100.0	23.0	65.6	9.8	1.6	-	4.10	0.06
3	萬	～	未	196	100.0	26.5	59.7	11.0	2.2	0.6	4.09	0.05
4	萬	5	～	205	100.0	22.4	63.6	11.7	2.3	-	4.06	0.05
6	萬	～	未	115	100.0	22.2	70.7	7.2	-	-	4.15	0.05
7	萬	5	～	79	100.0	28.0	56.0	13.8	2.3	-	4.10	0.08
9	萬	～	未	112	100.0	25.7	60.9	10.0	3.4	-	4.09	0.07
13	萬	元	及	54	100.0	35.5	57.3	5.8	1.3	-	4.27	0.09
不	知	道		153	100.0	22.4	74.3	2.7	0.7	-	4.18	0.04
有無慢性病或其他重大疾病												
無				963	100.0	23.5	65.1	9.6	1.7	0.1	4.10	0.02
有				123	100.0	35.8	56.3	5.4	2.5	-	4.26	0.06
初診或複診												
初診				110	100.0	19.4	60.7	12.1	6.7	1.1	3.91	0.08
複診				976	100.0	25.5	64.5	8.8	1.2	-	4.14	0.02
分局別												
台	北	分	局	379	100.0	23.8	63.2	12.0	0.9	-	4.10	0.03
北	區	分	局	139	100.0	24.8	66.3	6.6	2.4	-	4.13	0.05
中	區	分	局	234	100.0	25.4	60.7	11.5	2.4	-	4.09	0.04
南	區	分	局	139	100.0	24.4	70.6	4.5	0.5	-	4.19	0.04
高	屏	分	局	170	100.0	25.2	66.4	4.7	3.0	0.7	4.12	0.05
東	區	分	局	24	100.0	38.5	45.0	12.0	4.6	-	4.17	0.17

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表27 對治療效果之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
總性 計別				1,086	100.0	15.8	66.0	11.5	4.4	0.4	2.0	3.94	0.02
男				503	100.0	15.5	65.3	10.3	6.7	0.4	1.7	3.90	0.03
女				583	100.0	16.0	66.6	12.6	2.4	0.3	2.1	3.98	0.03
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	15.2	71.5	7.7	3.1	-	2.6	4.01	0.04
15	～	19	歲	67	100.0	24.1	60.4	11.8	1.8	-	1.8	4.09	0.08
20	～	29	歲	190	100.0	11.9	63.7	16.0	8.4	-	-	3.79	0.05
30	～	39	歲	155	100.0	16.1	62.6	16.5	2.7	0.5	1.6	3.93	0.06
40	～	49	歲	169	100.0	16.4	66.8	9.2	4.1	-	3.5	3.99	0.05
50	～	59	歲	138	100.0	16.0	65.9	12.7	4.9	-	0.5	3.94	0.06
60	歲	及	以	143	100.0	16.7	65.7	7.8	3.9	2.2	3.6	3.94	0.07
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	14.5	70.5	8.3	2.8	0.3	3.5	4.00	0.04
國	(	初	)	117	100.0	17.2	68.1	7.2	3.9	-	3.6	4.02	0.06
高	中	(	職	265	100.0	15.5	64.1	15.4	3.7	0.3	1.0	3.92	0.04
大	專	及	以	398	100.0	16.5	63.2	12.7	6.2	0.6	0.9	3.90	0.04
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	15.3	71.4	6.1	1.9	1.7	3.7	4.01	0.09
1	萬	5	～	112	100.0	16.8	61.0	12.4	6.3	1.0	2.6	3.89	0.08
3	萬	～	未	196	100.0	16.6	62.4	13.9	5.2	-	1.9	3.92	0.05
4	萬	5	～	205	100.0	14.2	65.9	11.1	7.0	-	1.9	3.89	0.05
6	萬	～	未	115	100.0	11.1	72.8	10.7	2.4	-	3.0	3.95	0.05
7	萬	5	～	79	100.0	14.9	65.4	15.9	2.4	1.4	-	3.90	0.08
9	萬	～	未	112	100.0	17.5	64.2	13.3	3.9	-	1.1	3.96	0.07
13	萬	元	及	54	100.0	19.0	62.8	8.1	8.6	1.5	-	3.89	0.12
不	知	道		153	100.0	17.9	70.0	8.9	0.7	-	2.6	4.08	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	14.8	67.0	12.2	3.9	0.1	1.9	3.94	0.02
有				123	100.0	23.5	57.8	6.3	7.7	2.6	2.0	3.94	0.08
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	11.3	54.8	13.4	11.9	0.9	7.8	3.69	0.09
複診				976	100.0	16.3	67.2	11.3	3.5	0.3	1.3	3.97	0.02
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	13.4	65.1	16.5	3.5	0.5	0.9	3.88	0.04
北	區	分	局	139	100.0	13.8	72.1	5.6	4.4	0.8	3.3	3.97	0.06
中	區	分	局	234	100.0	17.8	60.9	15.6	5.1	-	0.7	3.92	0.05
南	區	分	局	139	100.0	12.0	76.3	4.7	3.6	0.7	2.7	3.98	0.05
高	屏	分	局	170	100.0	22.0	62.3	6.6	5.9	-	3.2	4.04	0.06
東	區	分	局	24	100.0	21.9	60.9	3.0	4.6	-	9.6	4.11	0.15

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表28 對自行負擔費用高低之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
總性 計別				1,086	100.0	10.0	57.1	19.1	8.4	1.2	4.2	3.69	0.03
男				503	100.0	9.3	58.0	17.4	8.5	1.8	4.9	3.68	0.04
女				583	100.0	10.6	56.3	20.5	8.4	0.7	3.6	3.70	0.03
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	10.8	59.1	15.5	10.5	0.5	3.7	3.72	0.06
15	～	19	歲	67	100.0	9.0	55.1	25.5	3.3	-	7.1	3.75	0.09
20	～	29	歲	190	100.0	8.8	60.4	22.7	6.1	2.1	-	3.68	0.06
30	～	39	歲	155	100.0	8.9	51.5	26.8	9.0	1.6	2.2	3.58	0.07
40	～	49	歲	169	100.0	8.3	59.8	14.1	10.1	2.3	5.3	3.65	0.07
50	～	59	歲	138	100.0	9.4	58.0	19.7	7.5	0.6	4.8	3.72	0.07
60	歲	及	以	143	100.0	14.5	52.7	13.7	8.9	0.8	9.5	3.79	0.08
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	12.2	57.2	15.0	8.4	1.0	6.3	3.76	0.05
國	(	初	)	117	100.0	5.9	56.7	16.8	13.9	0.6	6.1	3.57	0.08
高	中	(	職	265	100.0	8.2	58.9	19.2	9.7	0.6	3.3	3.67	0.05
大	專	及	以	398	100.0	10.7	56.0	22.7	5.9	2.0	2.6	3.69	0.04
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	13.6	43.5	11.5	17.7	1.9	11.9	3.56	0.15
1	萬	5	～	112	100.0	10.1	55.5	17.9	11.4	-	5.0	3.68	0.08
3	萬	～	未	196	100.0	10.5	55.3	17.5	11.4	1.3	3.8	3.65	0.06
4	萬	5	～	205	100.0	5.6	60.8	20.7	9.7	0.8	2.4	3.62	0.05
6	萬	～	未	115	100.0	13.3	57.3	20.6	5.6	0.8	2.4	3.79	0.07
7	萬	5	～	79	100.0	12.0	48.9	27.9	6.8	1.0	3.3	3.66	0.09
9	萬	～	未	112	100.0	10.7	58.7	19.8	2.6	5.7	2.5	3.68	0.09
13	萬	元	及	54	100.0	10.3	68.2	14.2	3.0	-	4.3	3.90	0.09
不	知	道		153	100.0	9.6	59.9	18.0	6.0	-	6.5	3.78	0.06
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	9.3	57.1	20.3	8.3	1.3	3.7	3.67	0.03
有				123	100.0	15.3	56.9	9.6	9.5	0.7	8.0	3.83	0.08
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	8.8	54.2	26.4	4.8	2.6	3.2	3.64	0.08
複診				976	100.0	10.1	57.4	18.2	8.8	1.1	4.3	3.70	0.03
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	8.2	52.0	26.5	9.0	1.9	2.3	3.57	0.04
北	區	分	局	139	100.0	6.8	64.1	12.2	10.9	0.6	5.3	3.69	0.07
中	區	分	局	234	100.0	11.4	52.5	26.4	5.1	0.9	3.6	3.71	0.05
南	區	分	局	139	100.0	8.1	65.6	9.5	8.0	1.5	7.3	3.76	0.07
高	屏	分	局	170	100.0	15.0	61.5	7.9	8.6	0.7	6.4	3.87	0.06
東	區	分	局	24	100.0	17.6	61.9	3.3	17.2	-	-	3.80	0.19

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表29 對醫護人員服務態度之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
總性				1,086	100.0	13.9	70.2	12.4	1.9	0.2	1.4	3.97	0.02
計別													
男				503	100.0	11.7	70.3	13.5	2.5	0.3	1.8	3.92	0.03
女				583	100.0	15.7	70.1	11.6	1.4	0.1	1.1	4.01	0.02
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	16.8	70.2	9.8	2.7	-	0.5	4.02	0.04
15	～	19	歲	67	100.0	20.8	65.1	10.4	3.7	-	-	4.03	0.08
20	～	29	歲	190	100.0	7.7	69.3	19.1	1.9	-	2.0	3.85	0.04
30	～	39	歲	155	100.0	11.6	67.5	18.9	0.5	0.5	1.0	3.90	0.05
40	～	49	歲	169	100.0	16.7	68.3	11.3	2.3	0.5	0.9	3.99	0.05
50	～	59	歲	138	100.0	12.5	75.3	8.3	1.1	0.6	2.2	4.00	0.05
60	歲	及	以	143	100.0	14.5	73.8	7.1	1.5	-	3.1	4.05	0.05
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	15.7	71.5	10.1	2.0	-	0.7	4.02	0.03
國	(	初	)	117	100.0	15.2	76.6	5.9	0.9	-	1.4	4.08	0.05
高	中	(	職	265	100.0	14.8	71.5	11.0	1.4	-	1.4	4.01	0.03
大	專	及	以	398	100.0	11.5	66.4	17.1	2.4	0.6	2.0	3.87	0.03
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	18.5	66.8	11.2	3.5	-	-	4.00	0.09
1	萬	5	～	112	100.0	19.8	68.4	8.4	0.7	-	2.7	4.10	0.05
3	萬	～	未	196	100.0	13.3	73.6	9.7	2.6	0.4	0.4	3.97	0.04
4	萬	5	～	205	100.0	7.6	72.2	15.3	2.0	0.4	2.5	3.87	0.04
6	萬	～	未	115	100.0	15.0	69.9	13.3	1.1	-	0.6	4.00	0.05
7	萬	5	～	79	100.0	10.2	69.3	14.7	3.3	1.0	1.4	3.86	0.08
9	萬	～	未	112	100.0	13.7	61.1	20.3	2.4	-	2.6	3.88	0.06
13	萬	元	及	54	100.0	20.0	67.9	12.1	-	-	-	4.08	0.08
不	知	道		153	100.0	16.0	73.5	8.1	1.2	-	1.2	4.06	0.04
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	13.8	69.6	13.2	1.9	0.2	1.3	3.96	0.02
有				123	100.0	14.2	74.3	6.8	1.9	0.7	2.2	4.02	0.05
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	11.6	65.1	17.8	3.4	1.4	0.7	3.83	0.07
複診				976	100.0	14.1	70.7	11.8	1.7	0.1	1.5	3.99	0.02
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	12.5	66.4	17.3	1.2	0.4	2.2	3.91	0.03
北	區	分	局	139	100.0	12.4	73.5	7.8	3.8	0.6	1.9	3.95	0.06
中	區	分	局	234	100.0	15.7	64.9	18.0	1.4	-	-	3.95	0.04
南	區	分	局	139	100.0	13.9	75.6	7.1	2.6	-	0.8	4.02	0.05
高	屏	分	局	170	100.0	14.8	78.1	3.4	2.3	-	1.4	4.07	0.04
東	區	分	局	24	100.0	18.6	73.6	3.3	-	-	4.6	4.16	0.10

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表30 對整體牙醫服務品質之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意 見	平 均 數	標 準 誤
總性 計別				1,086	100.0	14.9	71.3	11.3	1.7	0.4	0.4	3.99	0.02
男				503	100.0	12.3	72.8	11.5	3.0	0.2	0.2	3.94	0.03
女				583	100.0	17.2	70.1	11.1	0.5	0.6	0.6	4.03	0.02
年 齡													
未	滿	15	歲	225	100.0	15.3	74.8	8.8	1.1	-	-	4.04	0.04
15	~	19	歲	67	100.0	20.2	74.7	5.1	-	-	-	4.15	0.06
20	~	29	歲	190	100.0	10.7	65.0	19.1	4.3	0.9	-	3.80	0.05
30	~	39	歲	155	100.0	10.1	72.9	14.4	1.6	1.0	-	3.89	0.05
40	~	49	歲	169	100.0	14.1	76.4	8.2	0.5	-	0.9	4.05	0.04
50	~	59	歲	138	100.0	14.5	73.4	9.9	1.6	0.6	-	4.00	0.05
60	歲	及	以	143	100.0	24.0	63.2	9.2	1.5	-	2.1	4.12	0.05
教 育 程 度													
小	學	及	以	305	100.0	16.9	70.9	10.4	0.8	-	1.0	4.05	0.03
國	(	初	)	117	100.0	13.6	75.5	8.1	1.5	-	1.3	4.02	0.05
高	中	(	職	265	100.0	17.9	67.5	12.8	0.9	0.9	-	4.01	0.04
大	專	及	以	398	100.0	11.8	73.0	11.8	2.9	0.5	-	3.93	0.03
全 家 每 月 平 均 收 入													
1	萬	5	千	59	100.0	26.5	60.8	7.5	1.9	-	3.3	4.16	0.08
1	萬	5	~	112	100.0	18.4	67.2	12.4	0.7	0.7	0.6	4.02	0.06
3	萬	~	未	196	100.0	17.6	68.0	10.1	3.3	-	0.9	4.01	0.05
4	萬	5	~	205	100.0	10.5	74.0	12.5	3.0	-	-	3.92	0.04
6	萬	~	未	115	100.0	11.3	74.7	13.3	-	0.7	-	3.96	0.05
7	萬	5	~	79	100.0	12.4	72.8	10.1	2.4	2.3	-	3.91	0.08
9	萬	~	未	112	100.0	19.6	60.1	18.6	1.7	-	-	3.98	0.06
13	萬	元	及	54	100.0	11.7	77.2	9.7	-	1.5	-	3.98	0.08
不	知	道		153	100.0	12.0	82.0	6.0	-	-	-	4.06	0.03
有無慢性病或其他重大疾病													
無				963	100.0	13.9	72.2	11.6	1.6	0.4	0.4	3.98	0.02
有				123	100.0	22.9	64.9	8.3	2.5	0.6	0.8	4.08	0.06
初 診 或 複 診													
初診				110	100.0	10.6	63.9	21.2	1.8	2.4	-	3.79	0.07
複診				976	100.0	15.4	72.2	10.1	1.7	0.2	0.5	4.01	0.02
分 局 別													
台	北	分	局	379	100.0	13.3	70.6	13.5	2.0	0.6	-	3.94	0.03
北	區	分	局	139	100.0	13.5	74.9	8.4	1.1	-	2.0	4.03	0.04
中	區	分	局	234	100.0	14.6	66.0	17.1	1.2	0.8	0.3	3.93	0.04
南	區	分	局	139	100.0	12.5	82.4	5.1	-	-	-	4.07	0.04
高	屏	分	局	170	100.0	20.6	69.7	5.5	3.8	-	0.6	4.08	0.05
東	區	分	局	24	100.0	25.9	62.6	11.5	-	-	-	4.14	0.12

註："*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

附件：調查問卷

牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度調查問卷

一、就醫可近性

1. 請問您(他)例假日(星期六、日)到牙醫診所看病，有沒有因牙醫診所休診造成您的困擾及不方便性？

<1>有，造成就診的不方便(續答1a題)，理由_____

<2>沒有，不會造成就診的不方便，理由_____

1a 請問您能不能在當地找到其他就醫的醫療院所？

<1>能

<2>不能。

2. 請問您(他)最近一次去看牙科，包括等車、塞車或是其他路程上的時間，單程一趟大概需要多少分鐘？_____分鐘

2a 請問您(他)對這樣的交通時間的接受程度是

<1>完全沒有問題 <4>不能接受 <8>不知道

<2>可以接受 <5>非常不能接受 <9>拒答

<3>普通

3. 請問您(他)到診所(醫院)以後，從掛號到開始看病，大概等了多少分鐘才看到醫生？__分鐘

3a 請問您(他)對這樣的等候時間的接受程度是

<1>完全沒有問題 <4>不能接受 <8>不知道

<2>可以接受 <5>非常不能接受 <9>拒答

<3>普通

4. 請問那次醫生看診及治療的時間大概幾分鐘？_____分鐘

<1>初診

<2>複診

4a 請問您(他)對醫生的檢查及治療的仔細程度滿不滿意？

<1>非常滿意 <4>不滿意 <8>沒意見

<2>滿意 <5>非常不滿意 <9>拒答

<3>普通

4b 請問您(他)對醫生的檢查及治療花費時間的長短滿不滿意？

<1>非常滿意 <4>不滿意 <8>沒意見

<2>滿意 <5>非常不滿意 <9>拒答

<3>普通

5. 當您或您的家人需要看牙醫時，是不是很容易就能預約(或看到)牙醫師？

<1>非常容易 <4>不容易(請說明) <9>拒答

<2>容易 <5>非常不容易(請說明)

<3>普通

6. 請問您(他)那次看牙醫有沒有用健保卡？

<1>有 <9>拒答

<2>沒有 (續答6a題)

6a 請問您(他)為什麼自費去看牙醫？

<1>沒有加入全民健保 (或不在保狀態) <6>院所解釋該治療健保不給付

<2>看病的類別是健保不給付項目 <8>不知道

<3>忘了帶卡(又沒有去補蓋章) <9>拒答

<4>換卡中(又沒有去補蓋章) 10>其他 (請說明)

<5>認為健保的藥較差

7. 請問您(他)那次看病，醫院診所是否有開立收據？

<1>有 <2>沒有

8. 請問您(他)那次看病自己付了多少錢？_____元 (提醒您可查閱收據)

8a 請問其中掛號費付了多少錢？_____元

8b 請問部分負擔付了多少錢？_____元

9. 除了掛號費和部分負擔外，請問那家診所有沒有要您(他)自付其他費用？

<1>有(續答第9a、b、c題) <9>拒答

<2>沒有

9a. 您(他)自付其他費用多少？

<1> 100元以下 <2> 101-150元 <3> 151-200元 <4> 201-250元

<5> 251-300元 <6> 301-350元 <7> 351-400元 <8> 401-500元

<9> 501-1000元 <10> 1000元以上 <11>不知道/忘記了 <12> 拒答

9b. 若自己支付整個療程，續問第(9b. 1)與(9b. 2)題，否則跳答第9c題

(9b.1)請問整個療程一共自付了多少錢？_____

(9b.2)請問您整個療程一共治療幾次？

9c. 請問您知道是什麼理由嗎？

- <1>健保不給付（續答9d）
- <2>補健保給付差額（續答第9e題）
- <3>沒帶卡
- <4>換卡中
- <5>非健保身份
- <6>其他(請說明)
- <8>不知道
- <9>拒答

9d. 請問您知道是什麼項目？（可複選，最多選3項）

- <1>裝置假牙
- <2>牙齒矯正
- <3>其他(請說明)
- <8>不知道
- <9>拒答

9e. 請問您知道是什麼項目？（可複選，最多選4項）

- <1>打針
- <2>藥品
- <3>檢查
- <4>醫材
- <5>連續拔牙
- <6>牙科治療
- <7>牙科手術
- <8>不知道
- <9>拒答
- <10>兒童或難症治療
- <11>其他(請說明)

10. 在診療過程，牙醫師有沒有教導您如何正確刷牙或如何預防蛀牙或得到牙周病等牙齒預防保健方法？

- <1> 從來沒有
- <2> 很少
- <3> 常常
- <4> 不記得
- <9> 拒答

11. 當您有牙醫門診醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？（0800-030-598或02-25000133轉02）

- <1>知道
- <2>不知道
- <9>拒答

二、醫療品質滿意度

	1	2	3	4	5
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 請問您對那家診所(醫院的牙醫門診部門)的衛生及舒適性滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
2. 請問您對那家診所(醫院的牙醫門診部門)的牙醫醫療設備滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
3. 請問您對醫生在使用器械及執行診療過程中，對感染的預防的重視程度，請問您滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
4. 請問您對那家院所牙醫師的解說，包括病情、治療方法及對疾病的指導滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
5. 請問您對那家院所牙醫師的檢查、診斷、治療等醫術方面滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
6. 請問您對那家院所牙醫師的服務態度(是否親切)滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
7. 請問您對那家院所治療的效果(症狀的改善程度)滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
8. 那次看病，請問您對那家院所要您自行負擔費用的高低滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
9. 請問您對那家院所其他醫護人員的服務態度滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐
10. 整體而言，請問您對那家院所有關牙醫的服務品質滿不滿意？	☐	☐	☐	☐	☐

三、就診者基本資料

1. 請問您(他)今年幾歲？ (實際年齡)

- <1>未滿15歲 <5>40~49歲 <9>拒答
- <2>15~19歲 <6>50~59歲
- <3>20~29歲 <7>60歲及以上
- <4>30~39歲

2. 請問您(他)的教育程度是

- <1>小學及以下(含不識字) <4>大學及專科 <9>拒答
- <2>國中、初中 <5>研究所及以上
- <3>高中、高職

3. 請問您全家目前每個月的收入是

- <1>一萬五千元以下 <6>七萬五~未滿九萬元 <8>不知道
- <2>一萬五~未滿三萬元 <7>九萬~未滿十一萬五千元 <9>拒答
- <3>三萬~未滿四萬五千元 <10>十一萬五~未滿十三萬元
- <4>四萬五~未滿六萬元 <11>十三萬元及以上
- <5>六萬~未滿七萬五千元

4. 請問您(他)有沒有慢性病或其他重大疾病？

- <1>沒有 <9>拒答
- <2>領重大傷病卡(請說明)
- <3>慢性病
- <4>兩者均有

5. 性別

- <1>男 <2>女

6. 請問您所就醫診所所在地之健保分局為：

- <1>台北(台北縣市、基隆市、宜蘭縣、金門及連江縣)
- <2>北區(桃園縣、新竹縣市、苗栗縣)
- <3>中區(台中縣市、彰化縣、南投縣)
- <4>南區(雲林縣、嘉義縣市、台南縣市)
- <5>高屏(高雄縣市、屏東縣、澎湖縣)
- <6>東區(花蓮縣、台東縣)