

# 目錄

<b>第一章 序論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究範圍.....	1
第三節 研究問題.....	2
<b>第二章 文獻探討.....</b>	<b>3</b>
第一節 醫療體系的特徵.....	3
一、醫院 v.s.診所.....	3
第二節 醫療品質.....	4
一、醫療品質的定義.....	4
二、醫療品質測量.....	6
(一) 醫療品質指標.....	6
(二) 病患滿意度.....	8
第三節 醫病關係.....	10
一、相關理論.....	10
二、醫病關係相關研究.....	12
(一) 醫病互動.....	12
(二) 權力關係.....	13
第四節 小結.....	14
<b>第三章 研究設計.....</b>	<b>19</b>
第一節 問卷設計.....	19
一、病患滿意度.....	19
二、問卷內容.....	20
第二節 分析取向.....	23
一、變項分析.....	23
二、因素分析.....	23
第三節 抽樣架構.....	23
第四節 訪問方法與樣本執行結果.....	23
<b>第四章 資料處理與分析.....</b>	<b>24</b>
第一節 樣本資料統計.....	24

一、樣本資料描述.....	24
二、病患主觀滿意度分數比較.....	29
第二節 信度檢定.....	29
第三節 個人基本特徵與是否有固定看診醫師之交叉分析.....	31
第四節 病患主觀滿意度檢定.....	36
第五節 因素分析.....	41
<b>第五章 結論與建議.....</b>	<b>49</b>
第一節 研究發現.....	49
第二節 研究限制與建議.....	53
參考書目.....	56
附錄 問卷.....	60