

影響民眾購買遠距健康照護商品意願之因素探討

黃玉枝^{1*} 趙海倫² 傅一帆³

^{1*}臺南應用科技大學 資訊管理系 副教授

²中華醫事科技大學 醫務管理系 副教授

³臺南應用科技大學 商學與管理研究所 碩士

摘 要

遠距照護的實施是爲了要因應人口快速老化與疾病型態的慢性化，藉由建置遠距醫療照護服務網絡，使病患獲得持續性的醫療及生活照護。本研究參考 Andersen 的健康服務使用行爲模式，探討遠距健康照護商品(例如銀髮族 RFID 智慧型照護手錶)之消費者購買意願及其影響因素，藉此研究瞭解影響消費者產生購買決策行爲，以尋求遠距健康照護系統未來可能發展的方向與做法。

本研究以立意取樣的方式，於醫院、大學等地進行訪談與問卷調查。研究結果顯示，前傾因素中的年齡差異對遠距健康照護系統產品功能的需求程度有較明顯的影響，促使因素中的家庭及社會資源，多數爲自己或家人子女，並以經濟自主、擁有商業保險占絕大多數，此亦可顯示未來遠距照護系統的發展，在個人及居家護理方面有相當的潛在發展空間。本研究認爲遠距居家照護機制的建立應著重於消費者實際的購買意願及需求，而非搶先佔有市場的單純商業思維；產品未來發展，除了價格考量外，可能需提高遠距健康照護產品的附加價值，以滿足一般消費者的需求。

未來在政策擬定及業者產品開發上，應著重於服務及產品功能的研發，可運用口碑行銷方式，達到快速擴展的目標。遠距健康照護產品在我國有愈來愈受重視的趨勢，本研究結果對未來政府制定政策及業者研發產品服務，是一項重大的啓發。

關鍵詞：遠距健康照護系統、醫療服務利用、消費者行爲。

*聯繫作者：臺南應用科技大學資訊管理系，台南市永康區中正路 529 號。

Tel: +886-6-2532106

Fax: +886-6-2434897

E-mail: t00232@mail.tut.edu.tw