



探討乳牛生乳懷孕檢測服務重要性與滿意度 於不同年齡受測戶之差異

Exploring the differences in the expectation and satisfaction of pregnancy diagnosis in raw milk service across different age groups of respondents

葉亦馨⁽¹⁾ 鄭楹謹⁽²⁾ 楊明桂⁽¹⁾ 涂柏安⁽¹⁾

農業部畜產試驗所北區分所⁽¹⁾ 社團法人中華民國乳業協會⁽²⁾

前言

懷孕檢查在提升繁殖效率上尤為重要。探討生乳懷孕檢測技術服務滿意度，有助於掌握不同族群之需求與重視特性，準確提供有效的服務。

材料與方法

本研究調查全臺灣曾接受過生乳懷孕檢測服務酪農戶的滿意度，共61戶受測戶，有效問卷率100%。信度分析採內部一致性（Cronbach's α 係數）檢定，效度分析使用極端組檢驗法，有效問卷計算平均數及Z-score值，以SPSS 22.0 進行統計分析，包含獨立樣本t檢定及ANOVA分析。

結果與討論

各年齡層與生乳懷孕檢測服務重要性、滿意度的交叉分析顯示，重要性分析中，66歲以上年齡層在第23題（檢驗人員/輔導員平時保持聯繫並關懷我的需求）之重要性顯著（ $P < 0.05$ ）低於36至55歲年齡層；在滿意度分析中，第14題（檢驗人員/輔導員很熱心並即時提供我協助解決問題）顯著（ $P < 0.05$ ）低於45歲以下年齡層。本研究顯示，生乳懷孕檢測服務的過程中應加強對66歲以上者回應，透過電話或親訪等型式告知檢測結果增加互動性。

表1、各年齡層對生乳懷孕檢測服務-檢驗人員/輔導員平時保持聯繫並關懷我的需求的重要性-表現分析。
Table 1. The importance of regular communication and support from testing personnel/counselors regarding my needs of pregnancy diagnosis in raw milk services across different age groups – performance analysis.

| 重要性-關懷性 | (I) 年齡 | (J) 年齡 | 平均差異 (I-J) | 標準錯誤 | 顯著性 | 95% 信賴區間 | |
|---------------------------|----------|----------|------------|--------|---------|----------|--------|
| | | | | | | 下限 | 上限 |
| 23. 檢驗人員/輔導員平時保持聯繫並關懷我的需求 | 35歲(含)以下 | 36歲至45歲 | -.40000 | .21611 | .070 | -.8335 | .0335 |
| | | 46歲至55歲 | -.25000 | .19101 | .196 | -.6331 | .1331 |
| | | 56歲至65歲 | -.22727 | .21030 | .285 | -.6491 | .1945 |
| | | 66歲(含)以上 | .35714 | .24162 | .145 | -.1275 | .8418 |
| | 36歲至45歲 | 35歲(含)以下 | .40000 | .21611 | .070 | -.0335 | .8335 |
| | | 46歲至55歲 | .15000 | .21041 | .479 | -.2720 | .5720 |
| | | 56歲至65歲 | .17273 | .22806 | .452 | -.2847 | .6302 |
| | | 66歲(含)以上 | .75714* | .25722 | .005 | .2412 | 1.2731 |
| | 46歲至55歲 | 35歲(含)以下 | .25000 | .19101 | .196 | -.1331 | .6331 |
| | | 36歲至45歲 | -.15000 | .21041 | .479 | -.5720 | .2720 |
| | | 56歲至65歲 | .02273 | .20444 | .912 | -.3873 | .4328 |
| | | 66歲(含)以上 | .60714* | .23653 | .013 | .1327 | 1.0816 |
| 56歲至65歲 | 35歲(含)以下 | .22727 | .21030 | .285 | -.1945 | .6491 | |
| | 36歲至45歲 | -.17273 | .22806 | .452 | -.6302 | .2847 | |
| | 46歲至55歲 | -.02273 | .20444 | .912 | -.4328 | .3873 | |
| | 66歲(含)以上 | .58442* | .25236 | .024 | .0782 | 1.0906 | |
| 66歲(含)以上 | 35歲(含)以下 | -.35714 | .24162 | .145 | -.8418 | .1275 | |
| | 36歲至45歲 | -.75714* | .25722 | .005 | -1.2731 | -.2412 | |
| | 46歲至55歲 | -.60714* | .23653 | .013 | -1.0816 | -.1327 | |
| | 56歲至65歲 | -.58442* | .25236 | .024 | -1.0906 | -.0782 | |

表2、各年齡層對生乳懷孕檢測服務-檢驗人員/輔導員很熱心並即時提供我協助解決問題的滿意度-表現分析。
Table 2. Performance analysis of satisfaction across different age groups regarding pregnancy diagnosis in raw milk services – the enthusiasm and timely assistance provided by testing personnel/counselors.

| 滿意度-反應性 | (I) 年齡 | (J) 年齡 | 平均差異 (I-J) | 標準錯誤 | 顯著性 | 95% 信賴區間 | |
|-----------------------------|----------|----------|------------|--------|------|----------|--------|
| | | | | | | 下限 | 上限 |
| 14. 檢驗人員/輔導員很熱心並即時提供我協助解決問題 | 35歲(含)以下 | 36歲至45歲 | -.04286 | .22761 | .851 | -.4994 | .4137 |
| | | 46歲至55歲 | .35714 | .20118 | .082 | -.0464 | .7607 |
| | | 56歲至65歲 | .22078 | .22149 | .323 | -.2235 | .6650 |
| | | 66歲(含)以上 | .71429* | .25448 | .007 | .2039 | 1.2247 |
| | 36歲至45歲 | 35歲(含)以下 | .04286 | .22761 | .851 | -.4137 | .4994 |
| | | 46歲至55歲 | .40000 | .22160 | .077 | -.0445 | .8445 |
| | | 56歲至65歲 | .26364 | .24020 | .277 | -.2181 | .7454 |
| | | 66歲(含)以上 | .75714* | .27091 | .007 | .2138 | 1.3005 |
| | 46歲至55歲 | 35歲(含)以下 | -.35714 | .20118 | .082 | -.7607 | .0464 |
| | | 36歲至45歲 | -.40000 | .22160 | .077 | -.8445 | .0445 |
| | | 56歲至65歲 | -.13636 | .21532 | .529 | -.5682 | .2955 |
| | | 66歲(含)以上 | .35714 | .24912 | .158 | -.1425 | .8568 |
| | 56歲至65歲 | 35歲(含)以下 | -.22078 | .22149 | .323 | -.6650 | .2235 |
| | | 36歲至45歲 | -.26364 | .24020 | .277 | -.7454 | .2181 |
| | | 46歲至55歲 | .13636 | .21532 | .529 | -.2955 | .5682 |
| | | 66歲(含)以上 | .49351 | .26579 | .069 | -.0396 | 1.0266 |
| | 66歲(含)以上 | 35歲(含)以下 | -.71429* | .25448 | .007 | -1.2247 | -.2039 |
| | | 36歲至45歲 | -.75714* | .27091 | .007 | -1.3005 | -.2138 |
| | | 46歲至55歲 | -.35714 | .24912 | .158 | -.8568 | .1425 |
| | | 56歲至65歲 | -.49351 | .26579 | .069 | -1.0266 | .0396 |