

南 華 大 學
資 訊 管 理 學 系
碩 士 論 文

「病患對醫療服務品質與滿意度之研究-
----以嘉義某區域教學醫院為例」

Research on the Quality of medical service and Patient's
Satisfaction Using Chia-Yi Area Teaching Hospital as
Case Study

研 究 生：張素容

指 導 教 授：張介耀 博士

中 華 民 國 103 年 6 月 11 日

南華大學資訊管理學系碩士論文著作財產權同意書

立書人： 張素容 之碩士畢業論文

中文題目：病患對醫療服務品質與滿意度之研究」-以嘉義某區域教學醫院為例

英文題目： **Research on the Quality of medical service and Patient's Satisfaction Using Chia-Yi Area Teaching Hospital as Case Study**

指導教授： 博士

學生與指導老師就本篇論文內容及資料其著作財產權歸屬如下：

- 共同享有著作權
- 共同享有著作權，學生願「拋棄」著作財產權
- 學生獨自享有著作財產權

學生： 張素容 (請親自簽名)

指導老師： 張有光 (請親自簽名)

中華民國 103 年 7 月 31 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理系碩士班張素容君所提之論文
病患對醫療服務品質與滿意度之研究---以某嘉
義區域教學醫院為例

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授 張可耀

103年7月31日

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士學位論文

病患對醫療服務品質與滿意度之研究

-以某嘉義區域教學醫院為例

研究生：張素容

經考試合格特此證明

口試委員：陸海文

陳萌智

張介耀

指導教授：張介耀

系主任(所長)：洪銘建

口試日期：中華民國一百零三年六月十一日

誌 謝

時間過得真快，回想起兩年前考上了南華大學在職專班的時候，一路走來只能說多災多難，喜憂參半，也感謝班上同學及好友們在身邊支持及鼓勵我，使我可以盡全力走過這兩年的碩士生活，景致上最真摯的敬意與謝意。

本論文的付梓，由衷的感謝張介耀教授悉心的教誨與指導，教授在公務繁忙之餘仍不厭其煩以廣博精深的專業知識為我指引學術研究的方向及疑問，感激且謹記在心中。在口試期間，口試委員吳鳳科大陳萌志教授，以及本校陸海文教授，於百忙中審閱本論文，提出許多可以使我的論文獲得更多的方向與思考點，也給予我重新的機會將本論文重新修改得更加完整與嚴謹，更特別感謝個案醫院內的督導及護理組長李秀貞的支持，在此深表感謝。

最後要感謝的是我的先生，給予我精神上的最大支持與鼓勵，休假日幫我帶著孩子，甚至在我眼睛看不見的時候與我一同到校，幫助我註記課堂筆記，使我可以順利完成學業。同時謹此論文獻給我最敬愛的父親，雖抱著遺憾而去，未能一同分享喜悅，但我已經如願在父親及孩子面前做到完成了學歷，願他們也能共同與我分享這份喜悅與榮耀。

張素容謹致

南華大學資訊管理學系

中華民國一〇三年六月

病患對醫療服務品質滿意度之研究-

----以嘉義某區域教學醫院為例

學生：張素容

指導教授：張介耀 博士

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

摘 要

民眾在看診時對於醫療服務品質的要求是日益增加，醫療院所為了留住原舊有的病患，開發新的病患來院就診，必須先去了解病患在就醫時所希望得到的服務品質為何，才能訂定出合適的改善策略，來提升整體的醫療服務品質的滿意度。

病患滿意度是醫療院所在健保的新制評鑑當中為首要的指標，本研究探討不同人口統計變數病患在門診過程中的整體滿意度與各項服務品質滿意度是否達到高水準的滿意度。

醫院的收入來源來自病患，唯有提供病患優質的服務品質，才能維持病患持續到院就診的意願，這才是真正永續營運之道。個案醫院在整體服務品質與細項服務品質滿意度並非達到高水準，值得深入探討改進。

關鍵字：醫療服務品質、病患滿意度

Research on the Quality of medical service and Patient's Satisfaction Using Chia-Yi Area Teaching Hospital as Case Study

Student : Chang, Su-jung

Advisor : Dr. Chang, Chieh-yao

Department of Information Management

The Graduated Program

Nan-Hua University

ABSTRACT

The quality of the medical treatment of the hospitals is requested by the patients in these days. In order to detain the original patients and attract the new patients, the medical institutions must first understand what the patients really need and what quality of the services can satisfy them when they go to the hospitals. There for we can conclude appropriate strategies to improve the service quality of the overall health care and increase the patients' satisfaction.

The patients' satisfaction now is the primary indicator of health care. This study is to investigate the patients' satisfaction of outpatient service and understand whether the quality of the services has reached a high level of satisfaction.

The income of the hospitals depends on the patients. The only way to attract the patients is to offer them a high level quality of service. Consequently, it surely increase their willingness to revisit, providing patients with excellent quality of service is the way to support the hospitals to remain eternally .The hospital that We investigate hasn't reach the high level quality of services. It has some do's to improve.

Keywords: quality of medical service, patient satisfaction

目錄

博碩士論文授權書	i
論文指導教授推薦函	ii
論文口試合格證明	iii
誌謝	iv
中文摘要	v
英文摘要	vi
目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	x
第一章、緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究的流程	2
第四節 研究的限制	4
第二章、文獻的探討	5
第一節 醫療服務品質	5
第二節 醫療服務品質的構面	7
第三章、研究的方法	12
第一節 研究架構	12
第二節 研究的假設	13
第三節 問卷設計	15
第四節 問卷信度、效度與統計分析方法	18
第五節 抽樣設計與問卷回收	19
第四章、實證分析	20
第一節 整體門診病患對院方整體醫療服務品質平均滿意度分析	20

第二節 不同人口統計變數病患在整體服務品質平均滿意度差異分析	22
第三節 不同人口統計對病患在各項服務品質滿意度上差異分析	24
第五章、結論與建議.....	30
第一節 結論	30
第二節 建議	30
參考文獻.....	32
一、中文部分	32
二、英文部分	33
附錄：問卷.....	34



表目錄

表 2-1	DONABEDIAN (1980) 理論模式.....	7
表 2-2	醫療服務品質的構面.....	8
表 3-1	信度分析.....	18
表 3-2	病患基本資料統計表.....	19
表 4-1-1	醫院整體服務品質平均滿意度樣本統計量.....	20
表 4-1-2	醫院整體滿意度單一樣本檢定.....	20
表 4-2-1	醫院各項滿意度單一樣本統計量.....	21
表 4-2-2	醫院各項滿意度單一樣本檢定.....	21
表 4-3-1	性別對病患整體服務品質平均滿意度分析.....	22
表 4-3-2	性別對病患整體服務品質平均滿意度獨立樣本檢定.....	22
表 4-4-1	不同年齡病患對整體服務品質平均滿意度變異數分析表.....	23
表 4-5-1	不同教育程度別對病患整體服務品質平均滿意度 ANOVA 表.....	23
表 4-6-1	不同性別病患在服務品質滿意度組別統計量.....	24
表 4-6-2	不同性別病患在服務品質滿意度獨立樣本檢定.....	25
表 4-7-1	不同年齡別病患在服務品質滿意度 ANOVA 分析表.....	26
表 4-8-1	不同教育程度別病患在服務品質滿意度 ANOVA 分析表.....	27
表 4-8-2	不同教育程度別病患在服務品質滿意度多重比較分析表.....	28
表 4-8-3	不同教育程度別病患在護理服務滿意度 ANOVA 分析表.....	28
表 4-8-4	不同教育程度別病患在護理服務品質滿意度多重比較分析表.....	29

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	3
圖 3-1 研究基本架構	13



第一章、緒論

本研究針對嘉義市某區域教學醫院之民眾進行門診病患滿意度調查，將有助於該地區之醫療服務品質的提升，進而成為該地區病患的健康守護者。本章節主要分成「研究背景與動機」、「研究目的」、「研究流程」、「研究限制」等四節，分數如下。

第一節 研究背景與動機

台灣醫療產業隨著民眾的生活環境的改變、經濟發展迅速、民眾的教育程度提升及民眾意識抬頭，使得國人對健康需求也跟著提升，其醫療價格已非民眾選擇就醫的重要因素，醫療服務品質更是民眾對健康的必要需求。

醫院的收入來源來自於求診的病患，綜觀醫療院要維持原舊有的病患的存在，及開發新病患之就診，必須先去了解民眾在就醫時所期望重視的服務為何，才能訂出改善醫院整體的醫療服務品質及滿意度。

隨著現代醫學技術的進步，使得醫療技術駕凌在醫療服務品質之上，要如何加強醫療服務品質對醫院更顯得重要，在新制的醫療評鑑內容當中「以病人為中心」為概念，加上病患滿意度也是提升醫院服務的品質首要的評鑑重點，重視病患滿意度來提升醫療品質逐漸也成為醫院之間互相競爭的景象。

本人服務於醫療院所近十餘年，希望能深入了解該個案醫院能在三年內垂直合併後升格為區域教學醫院是否與病患看診時所期待的醫療服務品質與滿意度上是否有所相關聯，是本人研究的動機之一。

第二節 研究目的

依據上節研究背景與動機，來針對嘉義市某區域教學醫院門診病患做為研究對象，透過實地問卷的調查資料，客觀的分析評估該院病患對院內各項的醫療服務是否因醫療服務品質好而滿意度就高的因素來探討。

本研究目的包括下列二點：

在不同病患背景變項中對整體醫療服務品質滿意度上是否明顯的差異。

探討門診不同病患背景變數中，對於醫院所提供的各項醫療服務在整體醫療滿意度上是否有顯著差異。

第三節 研究的流程

本研究首先依據研究背景與動機確立研究方向，目的主要針對個案醫院門診病患為研究對象，確定研究目的後，對於醫療服務品質及病患滿意度相關文獻加以整理，依據文獻研究假設並確立研究架構。

從過去的文獻中整理出適合本研究的研究對象之問項，從中修正來形成本研究的正式問卷。研究的流程如『圖 1-1』所示。首先確定於研究之問題，著手進行文獻的查證再建立研究的架構、建立研究的假設與專家討論後進行問卷的修飾，才發出正式問卷來進行調查。最後的研究步驟，將收回的問卷資料由 spss17.0 統計軟體分析資料及解釋，並針對問卷的討論提出結論與建議。

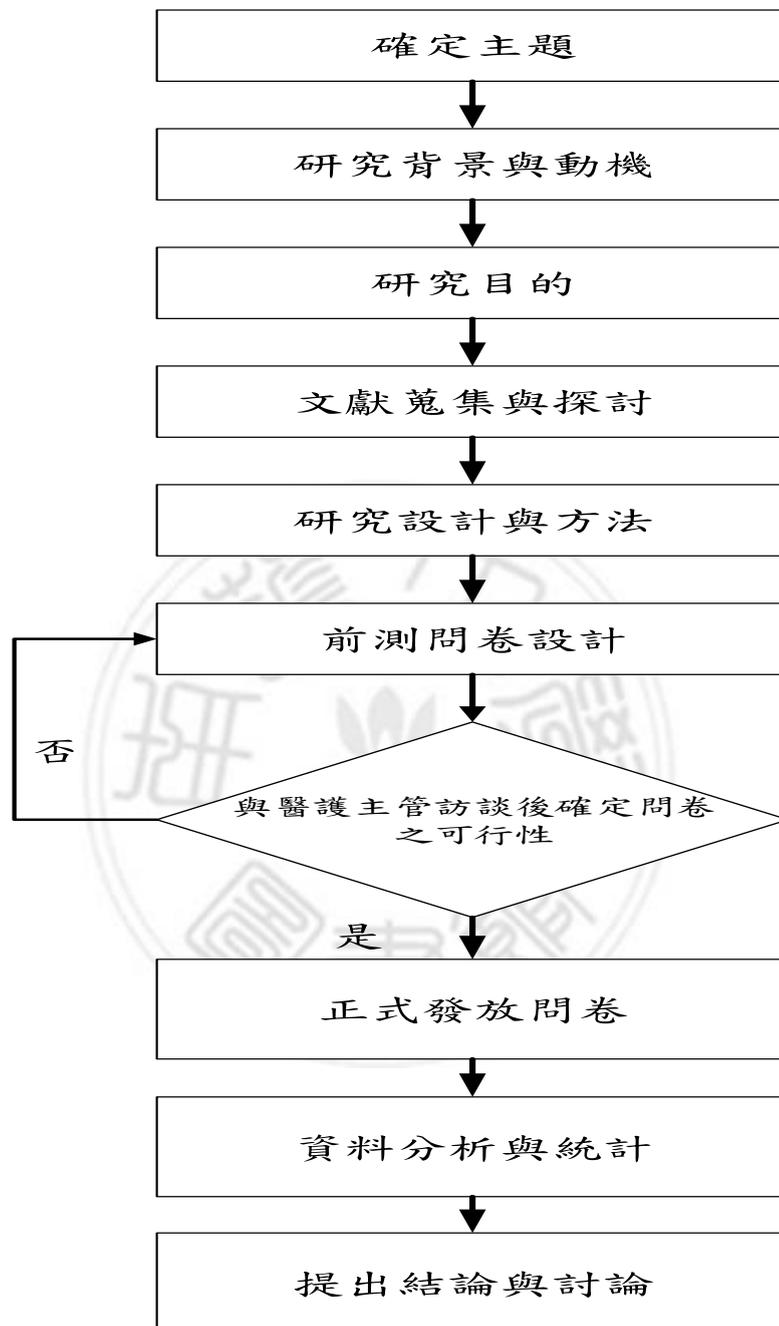


圖 1-1 研究流程圖

第四節 研究的限制

在此研究當中欲力求完整來合乎研究的原則，但仍有些研究上的限制，而必須加以說明：

- 壹、本研究樣本抽自於嘉義某區域級教學醫院，其研究之結果未必能完全反應出嘉義市民眾著重的醫療服務品質滿意度。
- 貳、本研究之問題偏向於病患對於醫院整體醫療服務品質滿意度的探討。
- 參、本研究以門診患者作為問卷調查為主要對象，基於臨時看診的理由而填寫不實的回答者，研究假定此現象並不存在。
- 肆、問卷發放調查進行時間為 103 年 4 月初至 4 月底，沒有刻意將季節流行疫情發生狀況納入考慮。

第二章、文獻的探討

隨著時代的變遷，醫療生態的改變，促進了民眾就醫的選擇性與便性，醫療院所面臨著是「以病人為導向」作為競爭的環境，在競爭的醫市場中追朔其本源最根本的做法就是了解病患的需求及病患的期望，才做到病患滿意度。醫院提供的服務品質不僅要滿足他們、也要超越他們的期望，如此一來不僅老病人不會離開，還會吸引新病患就診，由此可知，先階段的醫療院所所經營的方式都注重在病患的滿意度，除了可以提高服務品質，為醫院創造出更好的經營績效，最後達到永續的目的：本章分成第一節醫療服務品質，第二節醫療服務品質的構面來加以說明。

第一節 醫療服務品質

醫療服務品質(service quality of medical)，指的就是醫院所提供給病人的服務以及所呈現出的專業形象。醫療院所其醫療能力的高低，除了醫師本身經驗外，更重要的是本身醫療院所的設備是否齊全，及其他醫事人員所組團隊是否完整，規模越大的醫院在上述的條件中自然是越具備周全，其醫療(技術)能力相對是越強。醫療機構要加強病患的滿意度及提升醫院的營運績效，以病患對醫院所服務品質的知覺感受是最大主要關鍵之一 (Donabedian et al.,1996；Williams et al.,1991)。

韓揆(1994)就指出，醫療品質就是醫院整體的品質也是表現在臨床工作及周邊工作的品質。在臨床品質指的是以醫師為主要的醫事同仁對

臨床作業上的規範和行為規範的奉行狀況，而服務品質所指的是臨床周邊的設施與工作方面，更包含了 1. 硬體上的環境 2. 行政上的手續 3. 內部上的制度 4. 服務的態度 5. 醫療上的費用等五項品質，完全以病患之滿意度來作為規範。

張正二(1995)也認為「醫院的服務品質」所涵蓋的範圍很廣如：

- (1) 醫療的技術指的是醫護人員所應具備的臨床基本照護的知識與能力和技巧等等，非一般人所能夠做到正確的評估與判斷；而醫療院所皆利用早晨由各科室部門作病例討論、個案的分析、及國際性科學並裡的討論等方式，來確保品質和醫護人員的教育訓練工作。
- (2) 醫療上的藝術：指的是醫護人員與病患之間的醫病關係，涵括人際上的溝通、服務態度上的傳遞與醫院形象之建立等。而其中院內的第一線工作人員的服務態度好與壞就是決定了民眾對其醫院整體印象與滿意的程度。假設第一線人員能使病人產生良好的印象與口碑，就會使病患有信心的去信任醫院的後續服務。
- (3) 醫療環境與衛生安全：所指的是在院內的軟硬體設施上，必須完全符合衛福部的每項法令及規定，須設置無障礙空間的環境與空間；主要是在保障殘障人士在「行」的權益；以及醫療機構在就醫的動線流程上有所標示、和診間上的採光與通風及舒適感等等項目的要求。

第二節 醫療服務品質的構面

隨著時代的演進，醫療服務品質不僅注重單方面的醫療照顧，並轉變為以病人為優先的概念，而且也要顧及到病人的想法，將病人的觀點納入到醫療服務品質內。在新的醫療服務品質當中也已經將醫院的行政服務與藥事服務品質作為醫院服務品質滿意度的重要一環。

Donabedian (1980) 提出「結構---過程---結果」理論模式來評估醫院服務品質的構面，認為醫院服務品質主要可分為：醫療結構、醫療過程、醫療結果等三項；其本研究彙整對於醫療服務品質所觀點重點內容如表 2-1 所示：

表 2-1 Donabedian (1980) 理論模式

醫療結構 (Structure)	提供之硬體設備、儀器設備和 建材、環境衛生等等。	結構面：包括醫院的環境 與設備、組織的結構、行 政與管理、人力資源與教 育訓練。
醫療過程 (Process)	包含醫療的照顧、服務態度、 護理照護、行政效率。	過程面：檢視醫護人員在 醫療過程當中的行為是否 適當，包括診斷、友善態 度、溝通、反應。
醫療結果 (Outcome)	包含治療結果的溝通、 全程醫療過程所得到的感受。	結果面：包括了病患在接受門 診治療服務後的改善狀況及 滿意度等。

資料來源：本研究整理

也就是說病人處在一個環境結構 (Structure) 中，經由醫療行為的過程 (Process) 而產生醫療後的結果 (Outcome)。

Fisher(1971)認為醫療服務品質包括以下種內容: 1、在實體環境方包含了、等候室、休息室、座位、及福利社的評估、等候的時間和醫師看診所花費看診時間全程的滿意度。2、針對醫療的態度：是否為同一個醫師來診療、以及同意與否由實習醫師來診治，是否與醫師來溝通病情與醫護人員的服務態度。3、針對醫師看診的一般態度：醫師是否肯花時間去瞭解病患的病情，是否能夠對病人詳加說明病情，是否有值得信賴的專業能力。

由於各界對於醫療服務品質的研究相當多，茲將近年來學者對醫療服務品質的構面彙整如下。

表 2-2 醫療服務品質的構面

學者	醫療服務的構面
尹衍樑 (1983)	<ol style="list-style-type: none">1. 醫院距離、2. 醫院設備規模3. 醫院環境4. 醫院收費的水準5. 醫院醫療時間的方便性6. 醫院服務7. 醫院的食物8. 醫院的歷史。

表 2-2 醫療服務品質的構面(續)

學者	醫療服務的構面
Kenia 等學者 (1986)	<p>醫院包含軟體與硬體兩個構面，包括下列十一項項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員態度 2. 掛號服務 3. 護理人員 4. 護理態度 5. 醫生溝通 6. 醫生的態度 7. 清潔服務 8. 清潔人員的態度 9. 食物與餐務 10. 住院準備 11. 設施上的特性。
張文瑛 (1987)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫院的方便性 2. 醫師的醫德 3. 醫師的聲譽 4. 護理人員的服務態度 5. 醫院設備的完善與現代化程度。

表 2-2 醫療服務品質的構面(續)

學者	醫療服務的構面
曾麗蓉 (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫師的態度 2.醫院的內外環境 3.費用的經濟性 4.檢驗人員、藥劑人員的態度 5.醫療設備 6.等候的時間 7.醫護人員的足夠性 8.醫院內部的氣味 9.醫院的後續服務 10.交通的便利性。
沈勝至 (1999)	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫院環境 2.行政與服務 3.醫療品質 4.護理照顧品質。
湯玲郎 (1999)	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫院環境 2.等待時間 3.醫療費用 4.醫療過程 5.服務態度 6.服務結果。

資料來源：本研究自行整理

本研究綜合以上各學者所提出的文獻，發現皆以 Donabedian (1980) 觀點作為研究內涵，不過上述研究並未將「藥事服務列入」，本研究考量個案醫院的實務運作，以沈勝至(1999)的觀點加以修正，將 1.環境設備、2.醫事服務、3.行政服務、4.護理服務、5.藥事服務。等五大內涵當作醫療服務品質的探討構面，來探討醫療結構與醫療過程；另以整體評價來做為醫療服務品質結果面的探討。



第三章、研究的方法

首先第一節說明本研究架構，第二節為研究的假設，第三節問卷設計，第四節問卷信度、效度與統計分析方法，第五節抽樣設計與問卷回收。

第一節 研究架構

本研究以嘉義某個案醫院門診病患為對象，透過問卷調查探討病患對該院的各项醫療服務品質滿意度（如圖 3-1 所示），且基於資源有限之原則，院方的管理者也不可能同時對每個服務品質要素加以改善，只能從病患最基本重視的服務品質內找出對醫院首要的改善重點。且考量研究主軸是以病患主觀為立基點，故思考以此來設計問卷。

病患就診有醫院環境、醫護人員與其他行政支援等投入因素，及就醫服務流程所產出的結果(病患對各項服務品質的滿意度)。因此本研究在問卷設計理念中，融入沈勝至(1999)觀點依醫院服務品質四個構面：1.醫院環境、2.醫事品質 3.行政服務、4.護理照顧品質外，另增添了「藥事服務品質」構面來設計問卷，並以上述五項構面來做為對個案醫院的整體服務品質的評價。

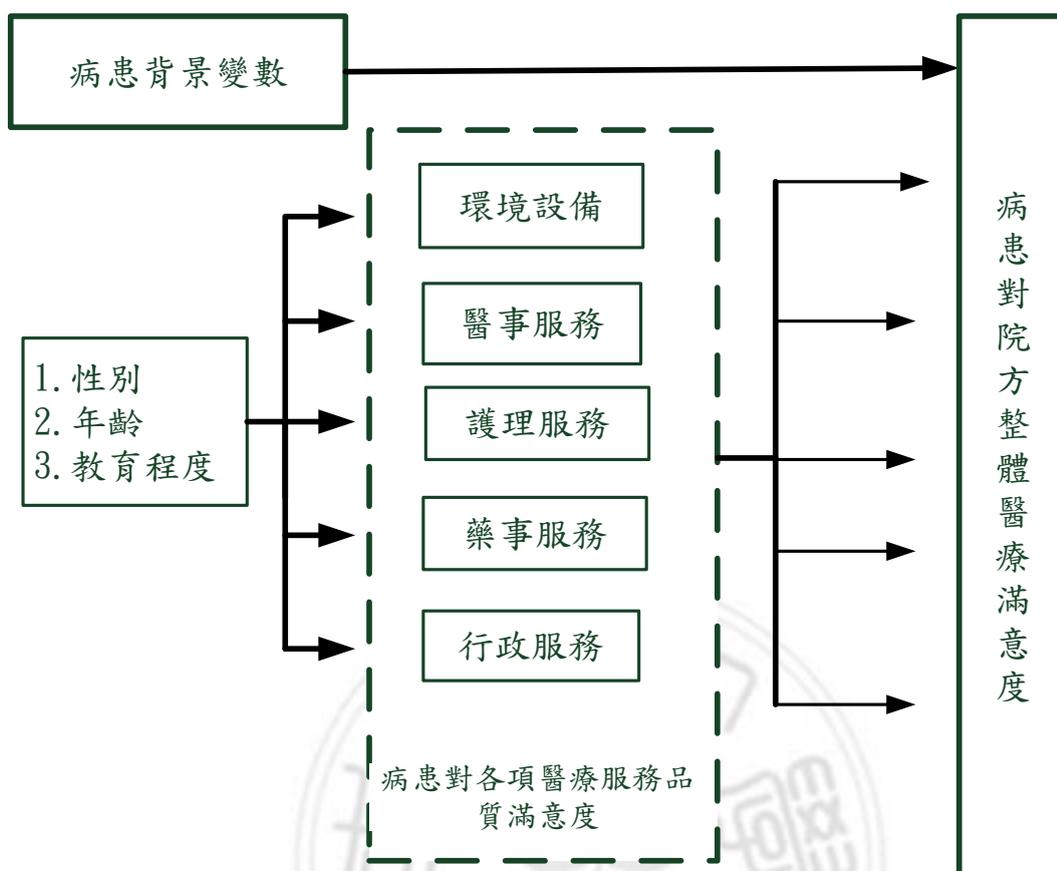


圖 3-1 研究基本架構

第二節 研究的假設

本研究主要根據研究目的及文獻探討與研究架構，分別以個案醫院之門診病患在就醫時感受到各項醫療服務品質與滿意程度關係。根據朱永華(1995)的研究結果，在不同背景的病患對於醫院的各項服務品質有著不一樣的評價方式，因此本研究將病患背景的變數與院內各項醫療服務品質五大構面來加以分析,提出下列研究的假設：

H1：全體的病患，對院方整體醫療服務品質平均滿意度達「滿意水準」。

H2：全體的病患，對院方個別醫療服務品質平均滿意度達「滿意水準」。

H3：不同性別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著差異。

H4：不同年齡別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著差異。

H5：不同教育程度別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著差異。

H6：不同性別病患對院內所提供的個別醫療服務品質「滿意度」沒有顯著差異。

【H6-1】：不同性別病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異。

【H6-2】：不同性別病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H6-2】：不同性別病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H6-4】：不同性別病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H6-5】：不同性別病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異。

H7：不同年齡別病患對院內所提供的個別醫療服務品質「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-1】：不同年齡病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-2】：不同年齡病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-3】：不同年齡病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-4】：不同年齡病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著

差異。

【H7-5】：不同年齡病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異

H8：不同教育程度病患對院內所提供的個別醫療服務品質「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-1】：不同教育程度病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異

【H8-2】：不同教育程度病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-3】：不同教育程度病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-4】：不同教育程度病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-5】：不同教育程度病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異

第三節 問卷設計

本研究經個案醫院之門診護理主管同意後引用該個案醫院門診滿意度之表單，並加以修改所設計問卷題目，並融入沈勝至(1999)等對醫院服務品質構面的觀點，參考朱永華(1995)、張采琨(1996)、以及陳怡潔等之問卷問項來作為設計探討病患對各項服務品質構面題項。問卷設計出來尚經內容效度與信度考驗篩選，最終為院內病患基本背景與院方之各項服務品質滿意度作為醫院整體醫療服務品質問卷的題目。

本研究其主要受訪問卷內容分為兩大部分：

第一部分以病患背景分為：1.性別 2.年齡 3.教育程度 等三個項目，第二部分醫院服務品質滿意度以一、環境設備 二、醫事服務 三、護理服務 四、藥事服務 五、行政服務等服務品質五大構面來加設計問卷題目，第三部分醫療服務品質整體評價。茲說明如下：

一、環境設備

- 1.醫院空調與光線亮度
- 2.醫院等候室座椅數量充足與舒適性
- 3.醫院樓層指示位置標示清楚
- 4.醫院洗手間的清潔性
- 5.醫院地板及走道清潔度

二、醫事服務

- 1.醫師看診態度
- 2.醫師看診前洗手的清潔度
- 3.醫師耐心傾聽病患解說
- 4.醫師專業判斷(醫術)
- 5.醫師對病患隱私的尊重
- 6.醫師詳說診療計畫

三、護理服務

- 1.護理人員的服務態度
- 2.護理人員在看診程序上說明
- 3.護理人員馭診間換藥打針,事前的清潔洗手
- 4.護理人員在核對身份上
- 5.護理人員對病患的隱私
- 6.護理人員在衛教上的指導

四、藥事服務

- 1.藥師核對身分的態度
- 2.藥局的工作人員服務態度
- 3.藥袋標示程度
- 4.領藥時間的等候
- 5.藥師在發藥上對病人的隱私

五、行政服務

- 1.志工服務的態度
- 2.批價員的服務態度
- 3.申請病患文件程序時間
- 4.院內警衛人員服務態度
- 5.對環管及傳送人員的服務態度
- 6.院內服務台人員在處理抱怨時的態度

六、整體服務結果方面

- 1.醫院整體滿意度的感覺
- 2.下次回診意願

對醫院服務品質各變數的衡量回答方式設計是採用李克特(Likert)五點量表來量測，滿意度部份，分為「非常不滿意」、「有點不滿意」、「普通滿意」、「有點滿意」，以及「非常滿意」等五項等距尺度。

第四節 問卷信度、效度與統計分析方法

本研究之門診服務滿意度的內容是根據相關學者之文獻及個案醫院所設計的表單內容，並敦請院內門診部護理長、及開刀房組長加以審視與修改內容後，擬定出該問卷項目，以內容文字表達是否簡單明瞭易懂的方式來進行問卷調查，結果顯示本問卷能正確衡量出本研究欲探討的需求，及代表本研究內容之效度應無疑義。

本研究所設計的問卷題目內容採用 spss 17 為研究分析工具，並另以 Cronbach's α 值來分析信度，其信度分析結果 Cronbach's α 值皆超過 0.60，(如表 3-1). 顯示所有題項的信度尚稱不差。問卷內容見附錄。

表 3-1 信度分析

各項醫療服務品質構面	Cronbach's α 值
環境設備滿意度	0.698
醫事服務滿意度	0.608
護理服務滿意度	0.710
藥事服務滿意度	0.731
行政服務滿意度	0.937
整體醫療服務品質平均	0.858

資料來源:本研究整理

本研究所使用的分析方法，計有：

1. 單一樣本 t 檢定
2. 獨立樣本 t 檢定
3. 單因子變異數分析

第五節 抽樣設計與問卷回收

本研究乃是以嘉義某區域教學醫院之門診病患為研究對象，由於每日門診病患為數眾多，因此本研究採用立意抽樣方法進行調查，於民國 103 年 4 月中進行為期一個月的現場調查，共回收 510 份。有效問卷 484 份，回收率為 94.9 %。樣本資料結構見表 3-3 男女比率相近，女略多於男。以樣本推論應屬可信。

表 3-2 病患基本資料統計表

	項目	樣本	百分比(%)
性別	男	220	45.5
	女	264	54.5
總和		484	100
年齡	20 歲以下	9	1.9
	21~30 歲	57	11.8
	31~40 歲	187	38.6
	41~50 歲	190	39.3
	51~60 歲	37	7.6
	61~70 歲	2	0.4
	71~80 歲以上	2	0.4
總和		484	100
學歷	國中以下	19	3.9
	高中(職)	78	16.1
	專科	141	29.1
	大學	189	39.0
	研究所	57	11.8
總和		484	100

第四章、實證分析

本章根據第三章研究方法，整理出本研究的分析與結果。本章內容包括：
(1)不同背景病患對整體醫療服務的滿意度分(3) 不同背景病患對院方所提供的各項醫療服務的整體醫療滿意度分析。

第一節 整體門診病患對院方整體醫療服務品質平均滿意度分析

H1: 整體門診病患對院方整體醫療服務品質平均滿意度達「滿意度水準」。

假設分析:

表 4-1-1 醫院整體服務品質平均滿意度樣本統計量

	個數	平均數	標準	平均數的標準差
醫院整體滿意度	484	4.4876	0.50857	0.02312

表 4-1-2 醫院整體滿意度單一樣本檢定

	檢定值=4					
	t	自由度	顯著性(雙尾)	平均差異	差異的 95%信賴區間	
					下界	上界
醫院整體滿意度	21.093	483	0.000	0.4876	0.4422	0.533

註: 有點滿意分數: 4 分

研究結論:

假設不成立。

整體病患對質整體醫療服務品平均滿意度僅超過「有點滿意」(4分)水準 A

(判斷基準:t 值大於 0，且顯著性(單尾)小於 0.05)

H2： 整體門診病患對各項服務品質要素平均滿意度都達到「滿意」水準

假設分析

表 4-2-1 醫院各項滿意度單一樣本統計量

	個數	平均數	標準差	平均數的標準差
環境設備滿意度	484	4.1636	0.22986	0.01045
醫事服務滿意度	484	4.2751	0.33881	0.01540
護理服務滿意度	484	4.3085	0.39488	0.01795
藥事服務滿意度	484	4.4289	0.45409	0.02064
行政服務滿意度	484	4.4797	0.54400	0.02473

表 4-2-2 醫院各項滿意度單一樣本檢定

檢定值=4					
	t	顯著性(雙尾)	平均差異	差異的 95%信賴區間	
				下界	上界
環境設備滿意度	15.662	.000	0.16364	0.1431	0.1842
醫事服務滿意度	17.866	.000	0.27514	0.2449	0.3054
護理服務滿意度	17.19	.000	0.30854	0.2733	0.3438
藥事服務滿意度	20.781	.000	0.42893	0.3884	0.4695
行政服務滿意度	19.399	.000	0.47968	0.4311	0.5283

註：有點滿意分數: 4 分

研究結論：

假設不成立。

- (1)、 整體門診病患對環境設備整體平均滿意度都超過「有點滿意」(4分)水準
- (2)、 整體門診病患對醫事服務整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準
- (3)、 整體門診病患對護理服務整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準
- (4)、 整體診病患對藥事服務整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準
- (5)、 整體門診病患對行政服務整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準

判斷依據:t值大於0,且顯著性(單尾)小於0.05

第二節 不同人口統計變數病患在整體服務品質平均滿意度差異分析

H3: 不同性別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著性的差異

假設分析

表 4-3-1 性別對病患整體服務品質平均滿意度分析

	性別	個數	平均數	標準差	平均數的標準差
醫院整體滿意度	男	220	4.472	0.50944	0.03435
	女	264	4.5000	0.50848	0.03129

表 4-3-2 性別對病患整體服務品質平均滿意度獨立樣本檢定

		變異數相等的檢定		平均數相等的 t 檢定					差異的 95%信賴區間	
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性	平均差	標準誤差	下界	上界
						(雙尾)				
醫院整體滿意度	假設變異數相等	0.006	0.936	-0.587	482	0.557	-0.0273	0.04646	-0.11856	0.06401
	不假設變異數相等			-0.587	466.078	0.558	-0.0273	0.4647	-0.11858	0.06404

研究結論：

假設成立。

H4:不同年齡別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著性差異。

假設分析：

表 4-4-1 不同年齡病患對整體服務品質平均滿意度變異數分析表

醫院整體滿意度

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	1.826	6	.304	1.179	.316
組內	123.100	477	.258		
總和	124.926	483			

研究結論

假設成立

H5. 不同教育程度別病患針對醫院內整體服務品質平均滿意度間沒有顯著性差異

假設分析：

表 4-5-1 不同教育程度別對病患整體服務品質平均滿意度 ANOVA 表

醫院整體滿意度

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	.911	4	.228	.880	.476
組內	124.014	479	.259		
總和	124.926	483			

統計結論：

假設成立

第三節 不同人口統計對病患在各項服務品質滿意度上差異分析

H6: 不同性別病患針對院內各項服務品質要素平均滿意度間沒有顯著性的差異。

【H 6-1】: 不同性別病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異。

【H 6-2】: 不同性別病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H 6-3】: 不同性別病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H 6-4】: 不同性別病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H 6-5】: 不同性別病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異。

假設分析: 【H6-1】~【H6-5】整體分析

表 4-6-1 不同性別病患在服務品質滿意度組別統計量

	性別	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
環境設備滿意度	男	220	4.1409	.23556	.01588
	女	264	4.1826	.22369	.01377
醫事服務滿意度	男	220	4.2742	.34129	.02301
	女	264	4.2759	.33737	.02076
護理服務滿意度	男	220	4.3015	.39754	.02680
	女	264	4.3144	.39330	.02421
藥事服務滿意度	男	220	4.4645	.44168	.02978
	女	264	4.3992	.46292	.02849
行政服務滿意度	男	220	4.4962	.54954	.03705
	女	264	4.4659	.54001	.03324

表 4-6-2 不同性別病患在服務品質滿意度獨立樣本檢定

	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定							
								差異的 95% 信賴區間		
	F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均 差異	標準誤 差異	下界	上界	
環境設備 滿意度	假設變異數 相等	2.013	.157	-1.992	482	.047	-.04167	.02092	-.08277	-.00056
	不假設變異 數相等			-1.982	456.946	.048	-.04167	.02102	-.08297	-.00036
醫事服務 滿意度	假設變異數 相等	.136	.712	-.053	482	.958	-.00164	.03096	-.06248	.05919
	不假設變異 數相等			-.053	464.436	.958	-.00164	.03099	-.06255	.05926
護理服務 滿意度	假設變異數 相等	.312	.577	-.357	482	.721	-.01288	.03608	-.08377	.05801
	不假設變異 數相等			-.357	464.583	.722	-.01288	.03612	-.08385	.05809
藥事服務 滿意度	假設變異數 相等	.545	.461	1.578	482	.115	.06530	.04139	-.01602	.14663
	不假設變異 數相等			1.585	473.244	.114	.06530	.04121	-.01568	.14629
行政服務 滿意度	假設變異數 相等	.384	.536	.610	482	.542	.03030	.04969	-.06734	.12794
	不假設變異 數相等			.609	463.400	.543	.03030	.04977	-.06750	.12811

研究結論:

假設部分成立。僅醫事服務滿意度兩者有顯著差異,女性高於男性。其他服務品質項目兩者無顯著差異。

H7：不同年齡別病患針對醫院內各項服務品質要素平均滿意度間顯著性差異

【H7-1】：不同年齡病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-2】：不同年齡病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-3】：不同年齡病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-4】：不同年齡病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H7-5】：不同年齡病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異。

假設分析：【H7-1】~【H7-5】整體分析

表 4-7-1 不同年齡別病患在服務品質滿意度 ANOVA 分析表

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性	
環境設備滿意度	組間	.127	6	.021	.398	.880
	組內	25.393	477	.053		
	總和	25.520	483			
醫事服務滿意度	組間	.571	6	.095	.827	.550
	組內	54.874	477	.115		
	總和	55.444	483			
護理服務滿意度	組間	.792	6	.132	.845	.536
	組內	74.522	477	.156		
	總和	75.314	483			
藥事服務滿意度	組間	.396	6	.066	.318	.928
	組內	99.199	477	.208		
	總和	99.595	483			
行政服務滿意度	組間	.936	6	.156	.524	.790
	組內	142.003	477	.298		
	總和	142.939	483			

研究結論：

假設成立。

H8：不同教育程度病患針對醫院內各項服務品質要素平均滿意度間沒有顯著性差異

【H8-1】：不同教育程度病患對院內所提供的環境設備「滿意度」沒有顯著差異

【H8-2】：不同教育程度病患對院內所提供的醫事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-3】：不同教育程度病患對院內所提供的護理服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-4】：不同教育程度病患對院內所提供的藥事服務「滿意度」沒有顯著差異。

【H8-5】：不同教育程度病患對院內所提供的行政服務「滿意度」沒有顯著差異。

假設分析：【H8-1】~【H8-5】整體分析

表 4-8-1 不同教育程度別病患在服務品質滿意度 ANOVA 分析表

醫院整體滿意度

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	.911	4	.228	.880	.476
組內	124.014	479	.259		
總和	124.926	483			

表 4-8-2 不同教育程度別病患在服務品質滿意度多重比較分析表

環境設備滿意度	組間	.354	4	.088	1.684	.152
	組內	25.166	479	.053		
	總和	25.520	483			
醫事服務滿意度	組間	.555	4	.139	1.212	.305
	組內	54.889	479	.115		
	總和	55.444	483			
藥事服務滿意度	組間	1.132	4	.283	1.376	.241
	組內	98.463	479	.206		
	總和	99.595	483			
行政服務滿意度	組間	1.079	4	.270	.911	.457
	組內	141.860	479	.296		
	總和	142.939	483			

表 4-8-3 不同教育程度別病患在護理服務滿意度 ANOVA 分析表

護理服務滿意度

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	.485	4	371	.408	.049
組內	3.829	79	154		
總和	5.314	83			

表 4-8-4 不同教育程度別病患在護理服務品質滿意度多重比較分析表

護理服務滿意度

(I) 學歷	(J) 學歷	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下界	上界
國中以下	高(中)職	.11280	.10044	.262	-.0846	.3102
	專科	.17158	.09594	.074	-.0169	.3601
	大學	.18792*	.09449	.047	.0023	.3736
	研究所	.27485*	.10400	.008	.0705	.4792
高(中)職	國中以下	-.11280	.10044	.262	-.3102	.0846
	專科	.05878	.05540	.289	-.0501	.1676
	大學	.07513	.05284	.156	-.0287	.1789
	研究所	.16206*	.06841	.018	.0276	.2965
專科	國中以下	-.17158	.09594	.074	-.3601	.0169
	高(中)職	-.05878	.05540	.289	-.1676	.0501
	大學	.01634	.04369	.709	-.0695	.1022
	研究所	.10327	.06162	.094	-.0178	.2244
大學	國中以下	-.18792*	.09449	.047	-.3736	-.0023
	高(中)職	-.07513	.05284	.156	-.1789	.0287
	專科	-.01634	.04369	.709	-.1022	.0695
	研究所	.08693	.05933	.143	-.0296	.2035
研究所	國中以下	-.27485*	.10400	.008	-.4792	-.0705
	高(中)職	-.16206*	.06841	.018	-.2965	-.0276
	專科	-.10327	.06162	.094	-.2244	.0178
	大學	-.08693	.05933	.143	-.2035	.0296

*. 平均差異在 0.05 水準是顯著的。

不同教育程度病患僅在護理服務平均滿意度呈顯著差異, 似乎顯示教育程度較高者, 滿意度越低; 但在其他細項的服務品質平均滿意度則無顯著差異。

第五章、結論與建議

本章將就主要發現加以整理作扼要描述外，並對醫院經營管理與後續研究提出建議。

第一節 結論

1. 門診病患對服務品質整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準。
2. 整體門診病患對環境設備、醫事服務、護理服務、藥事服務、行政服務整體平均滿意度都超過「有點滿意」水準。
3. 門診病患中不同性別病患二者在醫院內整體服務品質平均滿意度上並無顯著性差異。不同年齡別病患亦無顯著性差異。不同教育程度別病患亦無顯著性差異。
4. 女性病患僅在醫院環境設備的平均滿意度上顯著高於男性病患；但在醫事服務、護理服務、藥事服務、行政服務等平均滿意度上兩者則無顯著差異。不同年齡層病患在所有服務品質項目平均滿意度上皆無顯著差異。不同教育別病患僅在護理服務品質平均滿意度上呈顯著差異，在其他服務品質平均滿意度則無顯著差異。

第二節 建議

研究建議:

1. 建議個案醫院可對占多數的老病患，先以質性研究訪談，深入探討以建構出能反應病患真正需求的醫療服務品質構面，如此方可設計出更貼近病患需求的問卷，也更能讓個案醫院更準確去做評估與驗證其醫院服務品質水準。

2. 問卷設計服務品質所用的回答設計，採李克特五點評分尺度，從非常不滿意、有點不滿意、尚可、滿意、非常滿意。建議日後為更能深入準確評估，建議可改成採李克特七點評分尺度。
3. 建議探討除服務品質之外，是否尚有其他因素亦能有效提升病患的回診意願。在行銷理論有提到關係行銷、體驗行銷等作法，皆能有效提升顧客忠誠度。病患回診意願亦為顧客忠誠度反應指標之一。建議個案醫院可對此議題做更深入研究。



參考文獻

一、中文部分

1. 尹衍樑(1983)，就醫態度與轉院行為之關係研究，台大商研所之碩士論文。
2. 王乃弘(1995)，民眾對選擇醫院因素及態度之研究—以中部數家醫院為例，中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文。
3. 石曜堂(1978)，醫療品質評估，醫院，第 11 卷第 2 期，頁 106-109。
4. 朱永華(1995)，醫院服務知覺品質與病患滿意度之關係研究，國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南
5. 沈勝至(1999)，醫療服務品質之研究與比較—以醫學中心、區域醫院與地區醫院為案例分析，中原大學工業工程研究所碩士論文。
6. 張文瑛(1987)，民眾選擇醫院考慮之研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
7. 張正二(1995)，全民健保實施下如何提昇醫療服務品質，醫院，第 28 卷第 4 期，頁 12-16。
8. 張采琨(1996)，醫院醫療服務品質指標認知差距之實證研究，政治工業工程研究所碩士論文，未出版，台北。
9. 曾麗蓉(1988)，醫院門診服務品質之實證研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
10. 楊建昌(2000)，醫院高階主管及病患對服務品質知覺與經營績效相關性之研究，國立台北護理學院醫護管理研究所碩士。
11. 韓揆(1994)，醫療品質管理及門診服務品質定性指標，中華衛誌，第 13 期，頁 35-53。

二、英文部分

1. Donabedian et al.(1980),”Explorations in Quality Assessment and Monitoring, The Definition of Quality and Approaches to its Assessment”,Health Administration press,1(1).
2. Donabedian ,A.(1988), “The Quality of Medical Care ow Can it Be Assessed? ,JAMA ,September, pp.1743-1738.
3. Donabedian et al. (1996) ”Modeling Choices Among althervative Responseto Dissatisfaction,“ in Thomas C.Kinnear eds.
4. Fisher, A.W. (1971) , “Patients’ Evaluation of Medica Care, ”Journal of medical Evaluation, March, pp. 238-244.
5. Moffitt, G.(1993), ”Patient-Focused Care:Key principle to restructuring”, Hospital & Health Service Administration,Winter, pp.509-522.
6. Williams et al. (1991) ,Determinants of attendance and patient satisfaction at eye clinics in south-western uganda.Health Policy and Planning,14(1),77-81.

附錄

問 卷

【第壹部份：就診背景及個人基本資料】

一、 性別：男生 女生

二、 年齡：20歲以下 21~30 31~40 41~50 51~60 61~70
71~80歲以上

三、 教育程度：國中以下高(中)職專科大學研究所

【第貳部份：問卷內容】

此部分是探討您對本院醫療服務各項目之滿意度，請在適當的內

一、環境設備	非常不滿意	有點不滿意	普通滿意	有點滿意	非常滿意
1.對於院內空調與光線明亮度,感到	<input type="checkbox"/>				
2.對於等候區舒適的座椅數量感到	<input type="checkbox"/>				
3.對於各樓層的指示看板清楚程度感到	<input type="checkbox"/>				
4.對於院內洗手間的清潔程度感到	<input type="checkbox"/>				
5.對於本院地板及走道上的清潔度感到	<input type="checkbox"/>				

二、醫事服務	非常不滿意	有點不滿意	普通滿意	有點滿意	非常滿意
1.對於醫師看診上的態度	<input type="checkbox"/>				
2.對於醫師看診前是否確實洗手感到	<input type="checkbox"/>				
3.對於醫師能耐心傾聽您的病狀的感覺,感到	<input type="checkbox"/>				
4.對於醫師的專業判斷能力(醫術)上感到	<input type="checkbox"/>				
5.對於醫師能尊重您與家屬的隱私權感到	<input type="checkbox"/>				

三、護理服務	非常不滿意	有點不滿意	普通滿意	有點滿意	非常滿意
1.對於護理人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
2.對於護理人員在說明看診程序上的態度感到	<input type="checkbox"/>				
3.護理人員再提供臨床服務前如(換藥、打針)是否確實洗手在過程中讓您感到	<input type="checkbox"/>				
4.護理人員診療過程中會與你核對身分使你感到	<input type="checkbox"/>				
5.對於護理人員在尊重您隱私的程度感到	<input type="checkbox"/>				
6.對於護理人員給予疾病相當指導內容上感到	<input type="checkbox"/>				

四、藥事服務	非常不滿意	有點不滿意	普通滿意	有點滿意	非常滿意
1.對於藥師在核對您藥品領用核對身分上的態度	<input type="checkbox"/>				
2.對於藥局的工作人員服務態度上感到	<input type="checkbox"/>				
3.您對藥袋上標示內容告知的程度上感到	<input type="checkbox"/>				
4.對於領藥等候的時間感到	<input type="checkbox"/>				
5.對於藥師在發藥上的隱私權感到	<input type="checkbox"/>				

五、行政服務	非常不滿意	有點不滿意	普通滿意	有點滿意	非常滿意
1.對於院內志工的服務態度感到	<input type="checkbox"/>				
2.對於櫃台批價、掛號人員的服務態度感到	<input type="checkbox"/>				
3.對於申請本院病歷複本文件程序上的服務感到	<input type="checkbox"/>				
4.對於本院警衛人員的服務態度感到	<input type="checkbox"/>				
5.對於院內還管及傳送人員的服務態度感到	<input type="checkbox"/>				
6.當你有抱怨時,院內服務台人員的處理態度感到	<input type="checkbox"/>				

六、綜合評論：	非常不滿意	有點不滿意	普通	同意	非常同意
1.您對於本院門診服務的整體感感覺?	<input type="checkbox"/>				
	願意再次回診	不願意	不一定	視情況	永不會