

第一章 緒論

本章主要敘述本研究之「研究背景與動機」、「研究目的」、「研究問題」、「研究流程」、「研究範圍與對象」、「研究限制」等六節，分述如后。

1.1 研究背景與動機

醫療服務不同於一般的消費商品，具有高度的專業性。所以即使現今高唱顧客導向的時代，並非所有的醫療人員都了解顧客的需求所在。唯有醫院工作人員的工作滿意度提升，服務態度才能更加親切，其品質才能獲得改善。而醫院與顧客對服務品質水準認知上的差距是造成今日醫療糾紛不斷的原因所在(吳萬益，1995)。Oliver(1980)提出，顧客的滿意程度對於顧客的態度有正向影響，會使顧客的購買意願提高；Reichheld and Sasser(1990)也提出，顧客滿意度的提升會增加購買次數與購買量，促使企業有較大的現金流入與收益。

隨著社會的工業化、資訊化，人們的生活方式和價值觀念也大為改變。由於台灣經濟發展快速，社會人口結構的改變，以及對於生活品質的注重等因素影響下，使得一般民眾對於各項醫療服務的需求日趨增加。目前醫院進入了全面競爭的時代，品質的提升是醫療業競爭的重要策略，因而醫療業必須要能了解病患的真正需求並提供給他們才能獲得病患的滿意。

提高醫療服務品質，不僅是醫院貢獻於民眾與社會所必須要做的努力，也是醫院經營的首要方針，病人滿意度的調查屬於病患主觀的感受，除了瞭解病患對於服務品質的滿意狀況，更重要的是藉由滿意程度的分析了解病人不滿意之處，這樣的結果對服務品質的改善與提升才具有方向的指引及實質上的幫助，所以病人或家屬對滿意度的反應不僅可以瞭解病人或家屬對醫院所提供服務品質的看法，進而探討影響病人之感受的因素，來決定優良品質改進策略的優先順序，並決定作業改進方向是否由成本導向控制而達成收益導向的品質管制；即病人滿意度提高、生產力增加、利潤增加、品質也提昇。所以如何提升服務品質來滿足顧客需求，減少醫療糾紛以保障病人權益增加全民健康，不但是政府更是所有醫療院所及醫療從業人員急需關切的課題。門診與住院是醫院兩大服務工作，門診病人前

來接受診病的動機與原因即為多樣化，病人在醫療設施所停留的時間有限，因此無法受到密切的監控與評估(陳，1992)。故住院病人的醫療服務品質可以建立醫療品質的客觀指標並加以監測。為瞭解住院病人與家屬對醫院所提供的住院服務之觀感與滿意度，希望藉此研究來提升醫院住院部門整體服務品質，期能做為住院部門改善整體服務品質的參考，此即為本論文研究之動機。

1.2 研究問題

病人及家屬在住院過程中常會因想法、觀念的不同、知識水準的差異、接收訊息的不一致及對環境的不舒適而抱怨不斷，導致在整個住院治療過程中產生對醫師、護理人員或對其他行政工作人員不信任或是對整個醫院的處置產生不滿意。

一、醫病關係所遭遇的問題：

1. 醫病知識上溝通困難：醫生專業知識往往和一般人有很大差距，以致彼此的了解程度會有顯著的困難。又醫生會因為無法使病人了解而失去耐心，病人也因未能了解而產生誤會。
2. 醫生與病人的互動相當微妙：「言者無心，聽者有意」經常是醫病關係惡化的導因。病人的敏感心理、醫生從經驗而誤解病人，若無澄清機會，一旦治療效果不彰，將導致嚴重後果。
3. 過度注重效率的醫療制度：有些醫生重在「治病」而忽略了「病人」的存在，問診時間短促，令病人沒有被關懷的安全感。

二、護病關係所遭遇的問題：

1. 護病溝通上的困難：自全民健保實施以來「低成本、高品質」的理念使護理人力不斷縮減，但病患嚴重度節節升高，且社會大眾健康消費的意識覺醒，使護理服務的工作內容更趨於多元、多樣化，形成臨床護理人員所承受的壓力與日俱增，相對護理人員也沒辦法花很多時間耐心傾聽病人或家屬的問題而造成雙方誤解產生抱怨。

三、醫院行政人員與病患、家屬間的關係所遭遇的問題：

1. 溝通上的困難：醫院的行政人員無法 24 小時像護理人員一樣照護病人及家屬，也無法像護理人員一樣有問題可以隨時詢問且可以馬上回答，

醫院的行政人員所服務的對象是來自不同病房不同病患及家屬所詢問的各式各樣除醫療之外的問題,但也由於在同一個時段詢問的人很多所以回答也都是非常精簡,如同辦理出入院一樣無法給病人及家屬一個滿意的答案告知還要多久,就因如此常讓病人及家屬抱怨服務態度不好行政效率太差。

1.3 研究目的

基於上述研究動機及研究問題,本研究是以住院病人及家屬為研究對象,主要為探討醫院服務品質與住院病人及家屬滿意度之關聯性研究。

- 一、探討住院病人不同人口統計變數,對於醫院所提供各項醫療服務品質是否有顯著差異。
- 二、分析住院病人及家屬對醫療服務品質指標的重視程度、滿意度以及整體感受之認知。
- 三、針對住院病患的滿意度加以分析,提供適當建議給管理者做為提升醫院服務品質、管理與方針上之參考依據。

1.4 研究流程

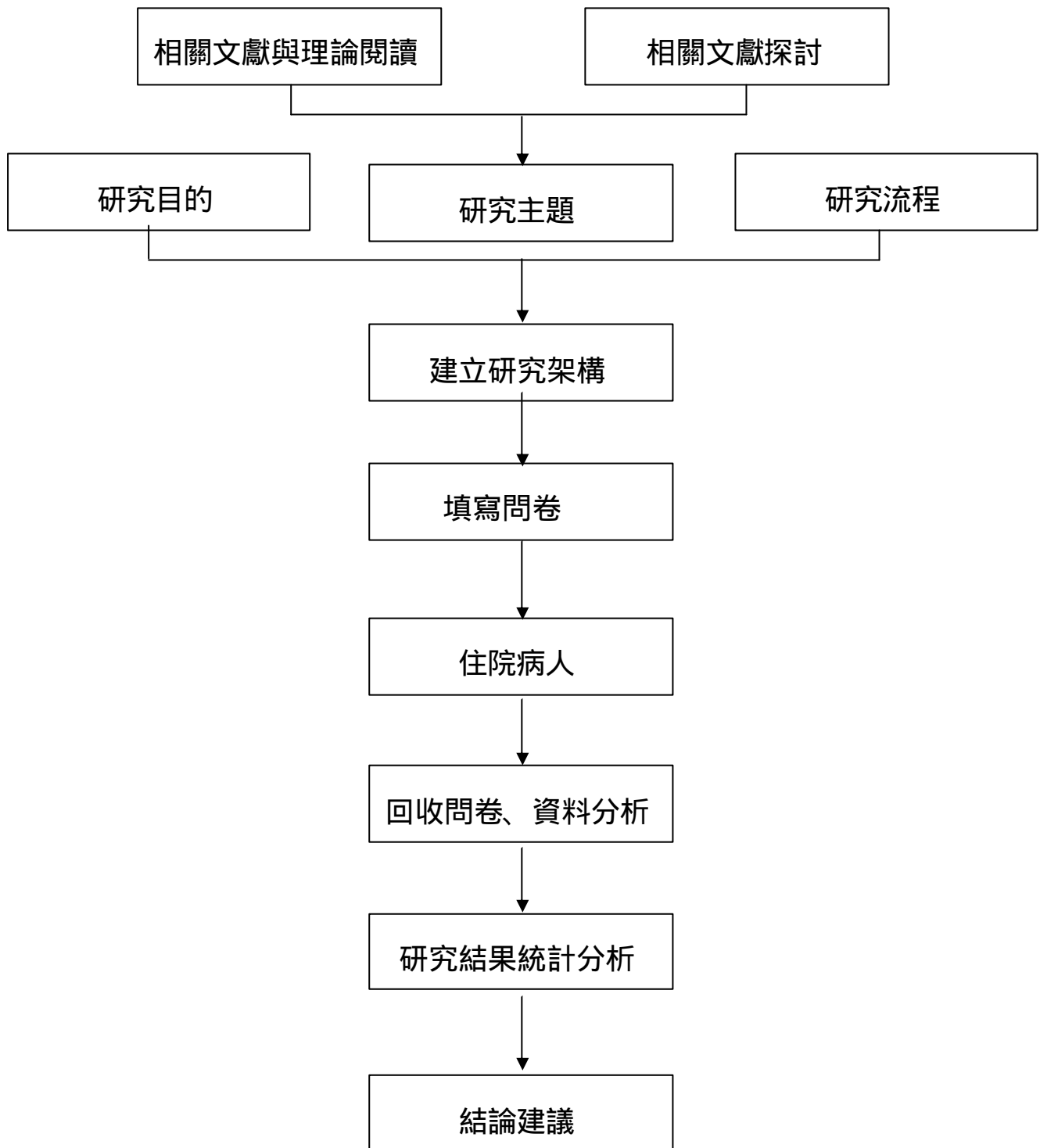


圖 1.1 本研究流程圖

1.5 研究範圍與對象

1.5.1 研究範圍

研究範圍針對彰化基督教醫院之合作(員生)醫院的住院病患及家屬進行問卷調查(排除特殊病房、加護單位)，期能瞭解住院病人與家屬對醫院所提供的住院服務之觀感與滿意度。

1.5.2 研究對象

研究對象以該合作(員生)醫院所有出院之病人與家屬為對象進行問卷調查，即在出院未結帳前護理人員進入病房與病人及家屬做出院衛教後即將此問卷交給病人或家屬，填妥後投入護理站前的意見箱內。

1.5.3 醫院基本資料

員生醫院屬地區醫院在南彰化地區也為緊急醫療網責任醫院，設有觀察床 22 床，提供 24 小時急診服務，洗腎中心設有血液透析 27 床與腹膜透析服務。

住院部分設有一般急性病床 126 床、呼吸照護病床 24 床、加護病床 6 床、手術室手術台 3 台，員工數 300 人左右。

門診部份提供 26 個專科門診(胸腔內科、心臟內科、內分泌科、腎臟科、過敏免疫科、血液腫瘤科、肝膽胃腸科、一般外科、甲狀腺外科、整型美容外科、泌尿外科、神經外科、胸腔外科、骨科、大腸直腸肛門科、小兒科、婦科、牙科、復健科、神經內科、身心精神科、家庭醫學科、皮膚科、耳鼻喉科、眼科)。

檢驗、檢查、復健部分：設置有運動性心電圖檢查室、內外科超音波檢查室、內視鏡檢查室、放射線檢查室(含電腦斷層攝影、乳房攝影)、檢驗檢查室、化療注射室等，復健治療包括物理治療、職能治療、語言治療。

1.6 研究限制

本研究進行過程與結果受下列因素限制：

- 一、本研究所探討的醫療服務品質是以顧客所能見到或是接觸得到的範圍為主，並不考量其他醫療專業性服務的服務品質。
- 二、因問卷進行方式在病房，唯恐會影響到其他住院病人及家屬日後即將

被訪問的預設心理因素，因而影響問卷作答的客觀性。

三、由於問卷屬自填性問卷無訪談人員做訪談，填寫者可能因為不識字而無法填寫，或因教育程度較低不明白題意而無法填寫。

第二章 文獻探討

醫療是救人的事業，醫師及相關之醫療人員由於擁有較豐富的專業醫療知識，在社會大眾的期望及法律要求上，均附有保護病人的責任。因此，醫師及相關之醫療人員被要求在醫療品質的內涵、醫療過程的評估、醫療成效的管理，須秉持專業及法律上的責任來保護病人。管理大師 Albrecht 曾經說過「高品質服務導向是一個威力強大的競爭武器，很快會被視為經營策略中不可或缺的部分，而非只是一種裝飾。服務品質現在已成為高階層的議題」。

2.1 服務品質

2.1.1 服務品質之定義

由於服務不但是一種無形的產品及非實體的東西，而且更是沒有固定的標準模式，不僅是產品本身，更是強調無形的顧客服務品質(Parasuraman et al.,1985)。因此服務品質好壞與否，是無法用具體的體積、重量和成分等量化的數字來判斷。換言之，服務品質之優劣衡量標準，端視其所服務的對象，是否感覺到滿意的狹義層面而定。由於服務品質是一個比較複雜的主題，因此在一般服務業的行銷管理中，服務品質可以說是最重要的觀念(洪順慶，1999)。

一、Mitra(1993)認為「服務品質」之特性有下列四種：

- 1.服務人員的行為及態度 Behavior&Attitude：由於消費者對於服務人員態度之感覺是最直接，而這些態度包含服務意願、敬業精神、言行舉止、禮貌及自信心等。因此服務人員的行為及態度，可以說是服務品質極為重要的特性之一。
- 2.服務不符合性：此乃考量服務品質及消費者之需求有落差或服務的實際成效偏離目標的情況，此情況以顧客抱怨最為明顯。
- 3.及時性：由於大部分的服務都是無法儲存，所以是否能夠即時或適時提供服務，將是消費者對於服務品質之評估，是否良好之重要指標。
- 4.設備有相關之特性：一般而言，服務之提供者不僅僅是提供服務而已，就連週邊的設備也會影響到顧客的滿意程度。

二、Zeithaml(1988)定義認知到服務品質是”對服務整體的優越性或優秀性的消費者評價”各自特性內容如下：1服務品質不同於客觀、實在的品質。2服務品質不是服務的具體概念而是非常抽象的概念。3服務品質和態度類似的概念就是整體性的評價。4品質的評價大部分是以比較概念來說明，就是隨著顧客個別的服務比較相對的優越性或優秀性可以評價高或低。

2.1.2服務的特性

Kotler(1994)整合多位學者對服務得定義，服務業以服務為主要的產品內容，而其主要的特性分為無形的(intangibility)、不可分割性(inseparability)、異質性(variability)與易滅性(perishability)。

- 一、無形的(intangibility)：服務具有無形的特質，因此某部分是看不到的，故很難以儀器測量其物理及化學性質。此外服務品質的好壞和消費者的主觀看法有十分密切的關係，因此服務難以用目前對產品處理的方法來描述其規格和品質標準。
- 二、不可分割性(inseparability)：服務是一種執行的過程，可能是技藝、感受、便利或無形資產的轉移過程，由於這些受無形的，消費者必須參與服務的過程才能得到服務。
- 三、異質性(variability)：一般有形的產品，由於規格和品質標準可以明確的訂定、比較，可以用品管的方式做到有效的控管。然而服務是一種經由服務人員直接的活動，因此較無法保持服務品質的均質性。
- 四、易滅性(perishability)：產品可以預先生產、儲存及轉運他處銷售，但由於服務的提供和消耗同時進行，及服務產生之時，必會馬上被耗用，因此服務不可預先生產、儲存及轉運。

2.2顧客滿意與病患滿意

2.2.1顧客滿意度

顧客滿意度是建構在購買前消費者對產品的預期與購買後對產品績效的認知，以兩者間的差距來表示滿意或不滿意，當產品績效未達預期時則產生不滿意；相反的，當產品績效超過預期時則產生滿意。就醫療產業而言，病患是醫院的顧客，顧客的滿意程度是經由本身比較消費前的期望與消費後

的感受而得到的結果。

- 一、Cardozo(1965): 顧客滿意度會增加顧客的重購行為，而且會進一步的影響到其他產品的購買。
- 二、Fornell (1992):顧客滿意度是可直接評估的整體感覺，消費者會將產品和服務與其理想標準做比較，因此消費者可能原本對產品或服務滿意但與原預期比較後，又認為產品是普通的。
- 三、Churchill and Suprenant (1982): 一種購買與使用產品的結果，是由購買者比較預期結果的報酬與投入成本所產生。
- 四、Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985): 滿意度亦是個人經過體驗後的心理與情感狀況，受到社會因素與心理狀況所影響，而產生一種態度、意向與需求，或是受到氣氛、群體互動等外在因素之影響。
- 五、Yeung (2002): 認為顧客滿意可視為是顧客期望的一種鑑定，並幾乎已開始被概念化為顧客對服務滿意的門檻。
- 六、Muller(1991)：認為傳統上所強調產品之價格優勢一再顯著，顧客滿意才是唯一有意義的競爭利器；能擁有最多滿意的顧客之企業才能獲得持久的競爭優勢。
- 七、王國民(1994): 在綜合多位學者的研究結果後表示，顧客滿意度定義為：『以事前顧客對產品的期望』與『購買後認知的經驗』兩者間之差距，來表示滿意或不滿意的程度，亦即當事後經驗未達預期期望時，則覺得不滿意；然而若是事後經驗超過預期期望時，對該項服務產滿意之感覺。
- 八、郭德寶(2000)：『醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究』中提到，影響顧客滿意的主要因素如下：
 1. 顧客期望：可反映出消費者預期的績效，當消費者形成有關產品預期績效時，可能使用「理想的」、「預期的」、「最低容忍限度的」以及「渴望的」四種不同類型的期望。
 2. 產品的績效：被視為一種比較的標準，，消費者在購買產品之後，會以產品的績效與購買之前的期望相比較，用以形成不一致。
 3. 不一致：不一致被視為一種主要的中界變數，一個人的期望：a.被確認，當一項產品的績效與他的期望一致，b.產生負向的差距，當一項

產品的績效比他預期的差，C.產生正向的差距，當一項產品的績效比他預期的好。

4. 顧客滿意：被視為一種購買後的產出，當產品的績效大於或等於事前的期望，消費者將會得到滿意；當產品的績效小於事前的期望，消費者將會感到不滿意。

2.2.2 病人滿意度

「病人滿意」是常見的療品質指標之一，它是病人對於醫療品質服務的主觀意見，它反映病人對於就醫環境和醫療服務的價值和期望。當期望被滿足，病人的滿意度就高；當期望落空，病人滿意度就低，滿意不是絕對的，是顧客在接受產品或服務後，將這種體驗與自己之前的期望 相比較而得到一種主觀的感受。同樣的產品和服務，不同人的滿意情況 可能大相逕庭。滿意顧客會回頭，不滿意的顧客可能會悄悄離開，下次不再來了。

- 一、Woodside,Frey&Daly(1989)對病人滿意度的定義為一特別形式的顧客態度---經由醫療服務之後，病人對服務所表現出的喜歡或不喜歡行為。
- 二、郭德寶(2000)研究醫療服務業顧客滿意程度與競爭策略，根據台南地區五家大型醫院的實證研究中發現：『病患滿意』對『病患的抱怨』有微弱的負面影響，對『病患忠誠度』有高度的正向影響；『病患的抱怨』對『病患忠誠度』有中度的負向影響，對『病患的抱怨處理』有高度的正向影響，『病患的抱怨處理』對『病患忠誠度』有高度的正向影響且不同性別、年齡、學歷與家庭所得的病人，在病人滿意度上有顯著的差異。另外該研究亦發現，影響醫療服務業病人滿意的主因可歸納為醫院形象、醫療設備、醫護人員、便利性與醫療費用五大構面，其中以醫護人員對病人滿意度的變異解釋能力最高，醫院形象次之。

2.3 醫療服務品質

2.3.1 醫療服務品質之定義

隨著時代的演進，醫療服務品質不僅只注重單方面的醫療照顧，進而轉變為以病人為中心的概念，且也應該要顧及病人的想法，將病人的觀點

納入到醫療服務品質之中。而新的醫療服務品質已將醫院的行政及病人的滿意視為醫院服務品質的一環。

- 一、張正二(1995)認為「醫療服務品質」其涵蓋範圍甚廣，舉凡醫療技術、醫療服務藝術、環境衛生與安全等層面皆是。
- 二、Robert H.Brook(1987)認為在評估醫院品質時，應將醫療結構、醫療過程與結果三者合併評估考慮，才能真正瞭解服務品質的全貌。
- 三、官錦鳳(1987)品質圈的念應用到醫院服務品質上，發現透過『品質保證』觀念的執行，可提升醫院服務品質。
- 四、Walcefield(1994)醫療界於近十年來，引進『全面品質管理』(TQM)的管理理念，以系統性、持續性的方式，在醫療機構中進行文化的、法的和團隊的改變，使每位員工有效的參與提昇醫療照顧品質。
- 五、劉建中(1996)以省立豐原醫院門診病人對醫院的期望與認知為例，研究出重要的醫療服務品質要素有『醫療資訊、資料因素』、『作業流程因素』、『病人感受因素』、『服務技巧與態度』，而較不重要的服務品質要素則為『藥劑因素』。
- 六、Palmer (1991)認為對提供服務者、政府與病人三方面，全盤考量醫療服務品質的定義為：在現有的技術、資源、消費環境之下所達到改善健康與滿意的產物。因此：醫院的服務品質並非只醫療服務品質而已。醫院的服務品質包括，環境衛生、病人安全、行政管理、醫療服務及事務等。

從學者的觀點，「醫療服務品質」從病人的角度，醫療服務品質應提供舒適的醫療照護環境及醫療服務、醫病的互動良好、優良的醫療技術、提供適切的護理照護，從醫療照護者的角度，醫療服務品質是提供專業技術能力，包括環境衛生、病人安全、行政管理、醫療服務及事務等。

2.3.2 醫療服務品質構面

- 一、Fredison(1963)的研究發現到病人評估醫療服務的水準時是以醫療品質、臨床工作品質、周邊工作品質、醫事人員對作業規範之奉行狀況、醫事人員對行為規範之奉行狀況、醫院硬體軟體設施及執行狀況為依據。

- 二、張彩琨(1996)從醫管人員、醫護人員及病人此三類群體對醫療服務品質指標重要性、滿意度及整體感受，分五個構面：醫療硬體方面、醫療軟體方面、診療專業方面、診療成效、醫學研究。
- 三、沈勝至(1999)由文獻探討及專家訪談將醫院服務品質分為四個構面：醫院環境、行政與服務、醫療品質、護理照護品質。
- 四、湯玲郎(1999)依據服務過程中，萃取出六個醫院服務品質構面：醫院環境、等待時間、醫療費用、醫療過程、服務態度、服務結果。

2.3.3 醫院服務品質之定義

早期的醫療是屬於狹義的服務品質，只注重醫師或護理的技術及專業能力，隨著時代的演進醫療服務品質不僅只注重單方面的醫療照顧，進而轉變以病人為中心，將病人的觀點納入醫療服務品質中。而現在病人來醫院看病不只要求醫療照顧的品質，醫院的行政服務等攸關增加病人滿意度的品質都應納入到醫院服務品質的範疇。

一般人很難對就醫時的醫療服務品質下一個明確的定義，根據 Donadedian(1980)的定義：「醫療服務品質是可察覺得，但卻無法予以衡量的未知事物」。醫療服務品質所涵蓋的層面十分廣泛，其中從醫療取得的難易到醫療的效果、時效性、適當性、效率，以至於病人隱私的保障，醫療人員對病人的尊重，以及醫療環境的安全等皆屬於醫院服務品質的範圍，而其中任何一項皆可能影響病人對醫院服務品質的滿意程度。

石曜堂(1978)認為醫療品質包括兩方面：一方面是醫療服務的技術，另一方面是醫療服務的藝術，前者指的是適切的診斷與治療，後者指的是病人的滿意程度，醫療人員與病人的溝通，醫護人員的行為、醫護人員與病人討論問題、教育病人、在長期治療慢性病過程中獲得病人的合作等。

韓揆(1994)認為醫療品質，就醫院而言，是醫院整體服務品質的一部份，醫療品質包含在醫院服務品質之內，廣義而言，就是醫院的品質或醫院的臨床品質加上服務品質，臨床品質只以醫師為主的醫事人員對臨床作業規範及行為規範的奉行狀況，服務品質指臨床週邊設施與工作，包括硬體環境、規章制度、行政手續、醫療費用及服務態度等品質，並以病人滿意為依據，試以下圖綜和表達醫療品質之內涵(圖 2.1)。

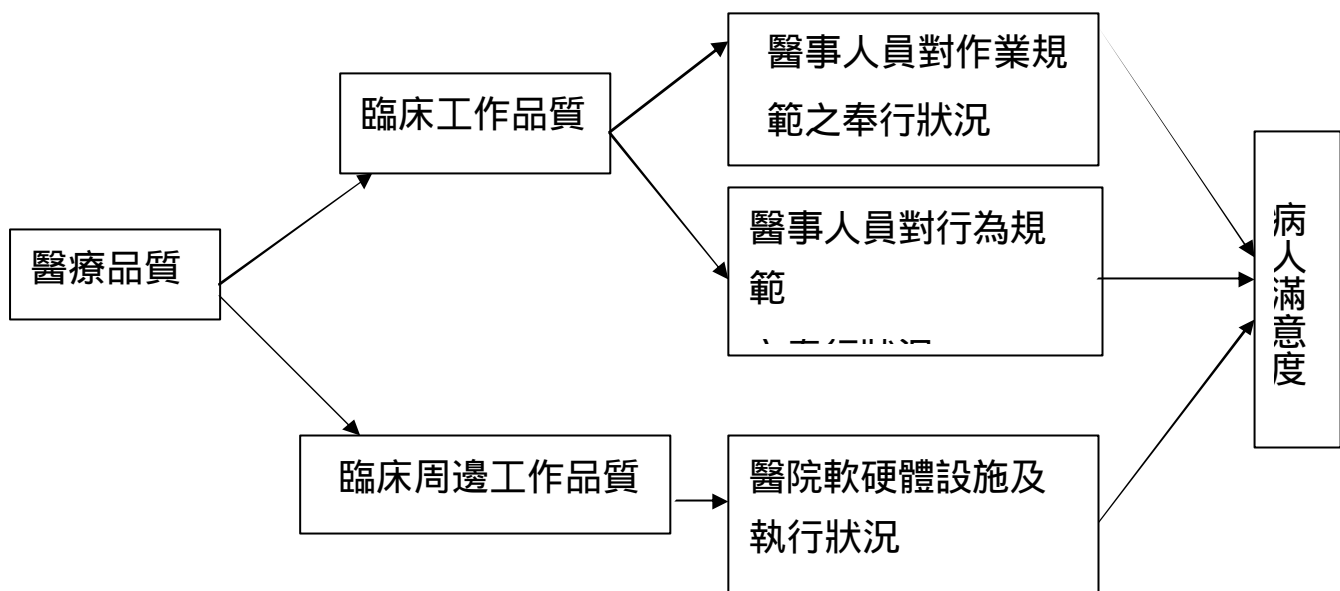


圖 2.1 醫院服務品質的內涵

資料來源：韓揆（1994）醫療品質管理及門診服務品質定義指標 中華衛誌，(13)，35-53。

2.3.4 醫院服務品質的構面

一、石曜堂(1978)認為醫療品質包括兩方面：

1. 醫療服務的技術：指適切的診斷與治療。
2. 醫療服務的藝術：病人的滿意程度，醫療人員與病人的溝通，醫護人員的行為、醫護人員與病人討論問題、教育病人、在長期治療慢性病過程中獲得病人的合作等。

二、尹衍樑(1983)認為醫院服務品質之評估準則有八個構面：1.醫院距離 2.醫院設備規模 3.醫院環境 4.醫院的收費水準 5.醫療時間方便性 6.醫院的服務態度 7.醫院的食物 8.醫院的歷史。

三、張文瑛(1987)調查民眾就醫時的考慮因素是：(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。

四、曾麗蓉(1988)依照醫院服務的結構、服務過程、服務結果三個方向來討論醫院的服務品質，並以因素分析法萃取出十個構面：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。

- 五、蘇斌光(1989)以七家大型醫院的病人做研究對象，調查民眾選擇醫院時所考慮的項目，其中以十二項因素加以探討，研究發現其所重視的五個因素為：1.醫師的聲譽好及態度親切 2.醫院的設備完善 3.收費 4.醫院內部環境 5.護理人員態度，研究結果特別強調服務態度。

2.3.5 醫院服務品質與病人滿意度

因時代變遷、社會進步、醫療資源日增及醫療費用不斷提高等因素影響下，使得消費者、病人、家屬或第三付費者期望醫療照護品質能持提升。

- 一、Donabedian(1966)認為病人滿意度可以用來評估醫療照護品質。
- 二、Woodside,Frey&Daly(1989)在研究中指出病人對服務品質的認知對病人滿意度有正面的影響，而病人滿意度將會影響病人選擇醫院的決定。
- 三、O'Connor(1991)等學者的研究結果顯示醫療服務品質與病患滿意度之間，以及病患滿意度與再回來就醫的意願之間均呈現顯著的正相關，亦即病人對醫療服務品質的評價愈高，則其滿意度就愈高，回原醫院就醫的意願也愈高。
- 四、Charska(1980)指出，病人滿意度是病人對醫療服務和照護的期望與感受到的服務和照顧間的一致性程度；也就是說，病人滿意度是病人在接受醫療服務後，所產生對醫療服務的主觀態度。
- 五、Woodsid等人(1989)對兩家醫院做一研究，發現某些顧客的評量服務項目會影響其滿意度，進而影響全部的滿意度，然而全體滿意度為服務品質及行為的中介變數，也就是良好的服務品質會造成良好的顧客滿意度，進而影響其再來就醫的意願。
- 六、陳怡潔(1997)以彰化基督教醫院門診病人對醫院的醫療服務品質的滿意度，瞭解人口統計變項對醫院的醫療服務品質之滿意度是否有顯著差異、尋找出醫院在評估醫療服務品質時所應考慮的因素，以提供醫院各項作業改善之參考。其研究結果發現，整體的醫療服務項目中以電話服務態度的滿意度最高，而以醫院停車場的便利性滿意度最差，此外，人口統計變項對醫院各項服務品質要素具有顯著差異。

2.3.6 醫療服務品質的改善

曾倫崇(1996)從觀念的改變和品質改進的角度來看如何提升醫院服務品質的問題，提出了下列八點理論：

- 一、醫療品質與經營效率並重：部分國立醫學中心雖然擁有精緻、可靠的醫療品質，卻因經營缺乏效率而虧損連連！部分私人醫院以企業化的經營方式，雖然講求效率，卻在快速且大量的服務中喪失了人性化的醫療品質。如何在此取得一個平衡點，正是所有醫院應努力的方向。
- 二、以顧客為導向：有人認為檢驗醫療品質最好的一把尺就是醫院是否真的以『病人為中心』的首要觀念。要提升服務品質時須以滿足顧客需求為基礎，在現今的競爭愈來愈激烈，而且顧客對服務品質的期望也愈來愈高的情況下，以『顧客導向』更為重要。
- 三、綠色思維的品質觀：在國際環保、綠色革命的趨勢下，醫院在面臨多元化品質定義中，應該融入新的思維向量-綠色革命。
- 四、建立客觀的品質衡量基準：國內醫院目前有關品質的基準大多是以醫院評鑑所訂出的結構評鑑為基礎，不夠完善也缺乏客觀性。若從服務結構、過程和結果三方面來衡量較為客觀。
- 五、做好內部服務品質：醫院工作人員院滿意度若能有所提升，服務態度才會更為親切，其服務品質也才能獲得改善。
- 六、從基層保健品質改善做起：醫療品質的提升應以整體性的考量為重點，愛的關懷才是最佳的醫療服務品質，而禁止醫院收取回扣也是提升醫療服務品質的關鍵。
- 七、善用網路資源：發展醫療資訊網站，讓醫師可以透過網路來整合最新的醫療資訊，為每一個病人做出最即時和最正確的診療。
- 八、實施全面品質管理(TQM)：在全民健保的衝擊下，從TQM支領念的改、組織架構的設立、教育的訓練到績效的考評，在在需要決策階層的不斷支持。

依據上述結果現，病人對於醫院醫療品質滿意程度影響因素，其服務品質本身發揮了相當重要的影響力，但是對於一些不是和醫療有直接服務者，也會在病人診療過程中干擾其滿意程度。從以上文件看出大部分學者

支持醫院服務品質會影響病人滿意度，即當病人對該就診醫院服務品質評價越高，則滿意程度就越高。因此病人對於醫院服務品質滿意度，可作為其評估該院服務品質的指標。

2.3.7國內、外關於病人滿意度與醫療服務品質之相關研究論文

病人真實得到的照護與病人所期待的照護之間的關係，就是病人滿意度。陳真瑗(1995)：近年來的研究發現，病人的需要是以獲得和病情關的消息與資訊最為重要，而對醫療服務的期望則包括尊重、關懷、友善、方便、持續性及適時性。

- 一、曾麗蓉(1988)：研究報告中指出影響病人滿意度部份，相關醫護人員的態度和協助病人的情形、護理人員的照護有效性、醫療服務的組織，都會影響病人滿意度。而醫護人員所提供的服務，例如對治療過程與治療內容的瞭解、對醫師病情說明的理解、相關衛教訊息的提供等等，都會直接影響到病人滿意度。再者，醫師在治療過程中所提供的醫療照護，若能給予病人足夠的醫療資訊，不但能使病人提高滿意度，對病情的恢復也會有更大的幫助。Moridky,D.E.,Malotte,C.K.,& Choi,P.(1990)認為，衛生教育能增進知識，轉變態度，並影響行為的改變。
- 二、Karall,L.P.(1985)則認為衛生教育的第一目標是增進病人的知識，因為若缺乏知識則態度或生活方式的改變將無所依據。由此可知，醫師是否提供病人足夠的資訊，會影響病人治療的結果。
- 三、張景勝(2004)：醫療服務接觸與就醫滿意度之研究——一般病患的教育程度愈高其滿意程度越低，對醫師能力滿意的提升其滿意度提升的幅度最大，其次是服務人員的滿意度。
- 四、黃懷琴(1990)：內科住院病人對護理服務滿意度之調查研究——病人滿意度有助於護理部門瞭解病人對護理服務的需要趨向。
- 五、陳金記(1988)：影響臺北市立綜合醫院住院病人對醫療保健服務滿意度的相關因素調查研究——醫院所提供的醫療保健服務滿意度隨著病人的住院醫院別、病房等級病情進展等不同而有顯著差異，但與病人性別、年齡、教育程度、保險狀況沒有顯著關係。

- 六、陳黛娜(1996)：產科醫護人員與病人滿意度研究—影響病人整體滿意度決定因子為：入院、病房環境、護理照護、繳交費用合理性和醫療照護。影響病人再利用意願之決定因素在於整體滿意度，及病人整體滿意度愈高，則再利用意願愈強。醫護人員與病人滿意度之主要差異在於，病房的清潔、病房設備使用方便性、醫師的醫療技術和產房護理人員的護理技術。
- 七、高美英(2000)：慢性病患者對醫療院所之滿意度評量—病患對相關醫療的評價大多是屬於正面的。造成病患滿意程度的差異，來自於對同層級的醫療院所的慢性病患者。對於不同醫療項目呈現不同的滿意程度，其中以對醫師專業和態度之評量，顯示了相當高之滿意程度，其次為對相關之醫療服務人員與醫療過程之滿意度，而滿意度最的則是待診和掛號領藥時所需的時間。
- 八、楊嘉玲(2004)：某醫學中心內科病房消費者滿意度指標之探討消費者滿意度指標—運用質性研究方式以深度訪談和參與式觀察法為研究的工具，目的為瞭解醫療消費者對於醫療院所提供的照護服務品質之主觀經驗與感受。結構指標的部份：病房的硬體結構、醫院場所的設施、場所的安全性和醫院與病房環境的整潔。照護過程指標的部份：服務反應性、照護品質的確實性、工作人員的態度、承諾所追蹤的事、護理人員的專業能力、醫療提供者操作技術的熟練度、以及與醫師的互動。而結果指標：飲食不滿足、治療疾病的結果是符合期待與否。

病人滿意度是醫療服務品質的最終評價，病人是否滿意可以做為醫療服務品質優劣的評值指標。所以比較自2000年起，國內外有關病人滿意度與醫療服務品質之相關研究整理，如表2.1、表2.2所示。

表2.1國內病人滿意度與醫療服務品質之相關研究論文

年代	學者	研究對象	研究結論
2000	蘇武龍	以成大及奇美醫院住院部病人為研究對象，有效問卷共312份問卷	<ol style="list-style-type: none"> 1.病人滿意與否可做為醫療服務品質高低的指標。 2.多數學者比較支持醫院服務品質會影響病人的滿意度，亦即當病人對於醫療服務品質的評價愈高，則其滿意度也越高。
2000	文久美 謝明娟 楊美雪	台南地區醫學中心、區域醫院、地區醫院、18歲以上門診病人 378 人	<ol style="list-style-type: none"> 1.滿意度依序為關心態度、服務態度、內在性格、醫術品質、溝通效果、禮貌。 2.區域醫院在醫術品質、關心態度、有效溝通、服務態度、內在性格均高於地區醫院與醫學中心。 3.醫學中心僅禮貌態度高於地區與區域醫院。
2000	潭進成	花蓮地區醫院以上之行政人員及其家屬共計發出2016份問卷	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫師專業技術、醫師醫療道德、醫師能找出病因對症下藥、醫院知名度、就診氣氛勝花蓮地區居民重視之服務態度。 2.病人及家屬與醫院對服務品質重視項目有明顯差異。
2000	高美英 呂碧鴻	三種不同層級的醫療機構慢性病人 469 個研究樣本	<ol style="list-style-type: none"> 1.對醫師專業和態度之評量，顯示了相當高的滿意程度。 2.其次滿意是相關醫療服務人員與醫療過程之滿意度。

年代	學者	研究對象	研究結論
2001	蔡宏恩	研究對象為門診病人及陪同家屬或朋友，有效問卷共407份	一般病人與家屬對醫院各項服務品質要素之重視程度與滿意度之間有顯著差異。
2001	張慶良	採便利抽樣法該診所就診病人有效問卷共376份	<ol style="list-style-type: none"> 1.患者較期待診所提供專業知識。 2.滿意來自於提供正確的診治與解決患者問題。 3.滿意度女性均比男性高、31-50歲之間的患者較高，所得在15001-20000元間的患者較高。
2001	林美珠	台閩地區中醫門診就醫病人，以簡單隨機抽樣法，有效樣本數為1837人	<ol style="list-style-type: none"> 1.病人對中醫門診最滿意依序為醫師服務態度、候診時間、交通時間、醫師提供保健服務。 2.整體醫療服務滿意度以照護可近性滿意度最高。
2002	郭宜中 湯玲郎	以兩家區域教學醫院調查樣品包括一般民眾、醫院員工、住院病患，有效樣本370份	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務品質最重視知項目大多集中在醫護人員之相關照護，尤以「護理照護」滿意度最高，依次為「醫師照護」、「醫療結果」、「住院收費」、「環境設備」。 2.住院病人對醫院服務品質之重視程度與實際感受滿意程度存有相關性。 3.人口變項除宗教外均有顯著差異。
2003	陳秀珠	醫院門診病人	1.參考ACSI或ECSI發展適合本土醫院使

年代	學者	研究對象	研究結論
		採配額抽樣法，有效問卷共360份	用的顧客滿意度模式，題目的設計可依照服務與產品之不同而作變異。 2.「認知的服務品質」與「整體滿意度」之間存在非線性關係，且是凹函數關係。
2003	莊演文	區域教學醫院住院滿三日或曾至該院住院滿三日之病人家屬，有效樣本問卷共359份。	1.醫院服務品質期望服務與知覺服務績效全部均有顯著性差異。 2.不同人口統計變項對期望服務與知覺服務績效都不具顯著性差異。 3.知覺服務績效對顧客整體滿意度產生顯著正向直接關係。
2004	黎欣怡	以門診病人為調查對象，有效問卷共160份。	1.顧客最重是前三項品質需求為醫師詳細解釋病情、醫療設備齊全、療設備新穎。 2.最應優先執行之前三項服務品質為對病人的瞭解度、服務態度、醫師專業知識。
2004	胡玉美	某醫學中心住院病人或家屬採分層隨機抽樣法總放問卷數303份。	1.病人或家屬對醫療服務品質重視度與滿意度均集中在醫療服務過程護人員的醫療技術與服務，及醫療服務結構之現代化醫療設備。 2.醫療服務品質實際感受滿意度低於重視程度有醫療服務過程之一施來病房診療病人次數，療服務結構之病房噪音

年代	學者	研究對象	研究結論
			控管與安全設施。
2006	謝喜年	大高雄地區三家醫學中心病人及家屬 240 位。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療服務品質個構面滿意度，會因人口統計變相的不同，而有不同的成果。 2. 醫療服務品質過程平面在「專業知識」以及「醫師專業技術」上的滿意程度平均數都是最高。

資料來源：鄭尼莉(2007) 醫療服務品質與滿意度以精神醫療科醫院為例
未發表之碩士論文，高雄：國立中山大學企業管理研究所。

表2.2國外病人滿意度與醫療服務品質之相關研究論文

年代	學者	研究對象	研究結論
2002	J.Skarstin.A.A. Dahl,J.Ladding ,&S.D.Fossa	The Norwegian radium Hospital 1997年5月至1988 年2月 18-80歲出院 病人	1.92%病人對醫院表示滿意。 2.性別、教育程度、住院次數 對滿意度沒有影響。 3.護理人員得能力、醫師的能 力、資訊提供、健康狀況改 善、醫院內協調與滿意度有 關。
2003	M.S.Weataway ,P.Rheeder,D.G .V.ZYL,&J.R.S eager	二家醫院糖尿病門 診病人，共263名患 者	1.整體滿意度為6.6分，調查結 果偏向正面滿意度的結果。 2.年齡較長者、健康狀況較佳 者滿意度較高。
2003	S.H.Cheng,M. C.Yang,&T.L. Chiang	1999年6月至2000 年3月地區教學以 上126家醫院4945 位病人問卷調查	1.整體滿意度為64.2%。 2.醫師人際滿意度高於技術能 力滿意度。 3.醫師對病情解釋得最高。 4.醫院層級與滿意度無關。 5.專門技術及醫師人際關係均 為預測病人滿意度及推薦醫 院的重要因素。

資料來源：鄭尼莉(2007) 醫療服務品質與滿意度以精神醫療科醫院為例
未發表之碩士論文，高雄：國立中山大學企業管理研究所。

綜觀國內外病人滿意度的相關文獻與醫療服務品質之相關研究論文結果發現，大多的學者對於滿意度研究都是以滿意度問卷調查為主，所得的結果也發現影響病人對醫療照護滿意度的相關因素：包括病人本身的特質、醫師及相關醫療人員所提供的服務、病人就醫的環境等等，所以綜合以上研究者對「病人滿意度與醫療服務品質」相關性看法其整理如下：

- 一、醫療服務品質會影響病人滿意度，當病人對醫療服務品質的評價越高，則其滿意度也就越高。
- 二、服務品質最重視之項目大都集中在醫護人員之相關照護上面。
- 三、一般病人與家屬對醫院各項服務品質要素之重視程度與滿意度之間有顯著差異。
- 四、人口特性與各面向滿意度具統計上顯著差異。

2.4 人口特質

在研究過程當中依照人口特質較常被探討的內容包括性別、年齡、婚姻、經濟狀況、教育程度、子女數 等，其探討的內容分別敘述如下：

一、性?

國外文獻現，男性比女性呈現較高的生活滿意 (Spreitzer & Snyder, 1974)。陳肇南(1999) 研究，亦發現男性生活滿意指數平均高於女性。

二、年齡

蔡長清等 (2001) 針對人口之生活調適與需求之研究發現，年? 越大的人其生活滿意越低，但 (陳肇南，1999)? 發現台灣人生活滿意度會隨著年齡之增長而增加。林松齡 (1986) 指出美國人生活滿意度是較不受年齡因素的影響，而 Edwards & Kelmmack(1973) 研究 45 歲以上美國居民顯示，年齡與生活滿意並無顯著關係，因此生活滿意不受年齡增長而呈現一致的影響。

三、婚姻狀?

婚姻狀況會影響生活滿意度 (林松齡，1986)，邱亨嘉等人 (1998) 探討喪偶對健康影響發現，喪偶事件會影響生活滿意與自覺健康狀?，但影響程度將? 著時間而遞減。國外方面，Larson (1978) 研究指出，已婚

的人比未婚者有較高的生活滿意。綜合以上？果顯示，文？皆支持已婚的人生活滿意將高於其它婚姻狀況的人。

四、經濟狀況

林松齡（1983）對台中市人口之分析顯示，生活滿意受到經濟收入之顯著影響，林松齡（1986）也曾對美國人口做調查顯示，家庭整體收入會影響人口生活滿意。Markides and Martin（1979）研究指出，男性之收入與生活滿意成正相關，而女性則呈現負相關，是因男性就業機會多，但退休後經濟收入減少才會影響其滿意程度。曾美玲（1992）針對台中市人口生活適應之調查也顯示，當經濟狀況滿意度高時，其生活滿意將會提高。

？合以上數據發現，幾乎所有研究？果都顯示經濟狀況與生活滿意有正向關係（蔡長清等，2001；陳肇南，1999）。

五、教育程度

？國？、鐘思嘉（1987）調查中指出，教育程度越高的人，其生活滿意越高。Markides & Martin（1979）指出，男、女性教育程度對生活滿意呈現不同？果，男性其教育程度越高，生活滿意反而越低，而對女性而言，教育程度與生活滿意？呈正相關。林松齡（1986）調查顯示，美國人較不受教育程度的高低影響生活滿意。

六、子女數

美國老人不會因是否與子女同住而影響其生活滿意（林松齡，1986），此結果顯示美國人生活較受個人因素影響，而台灣老人因受家族主義影響，對子女的依賴性較高。蔡長清等（2001）探討高雄市退休老人，？果顯示子女同住人數對滿意度影響不大，但同住人數較多者生活滿意越高。陳肇南（1999）指出，子女數不會對老人主觀之生活滿意產生顯著影響，反而是其它網絡成員（配偶、孫子女、親友等）才有正面影響，可能是因為老人普遍觀念都是需子女奉養且是子女應盡的義務，懷著回報是當然的前提下，所以對生活滿意不會造成太大的影響。

而本研究系因使用醫療品質策進會的問卷來進行分析故所探討的人口特質即依照醫療品質策進會的問卷設計來做呈現。

2.5本章小結

綜合以上各學者針對人口特質與住院醫療服務品質的看法，整理成下述兩點：

- 一、多數學者支持醫院服務品質會影響病患的滿意度，亦即當病患對於醫療服務品質的評價愈高，則其滿意度也就愈高。
- 二、不同人口特質的病患及家屬其滿意度與否則可以做為醫療服務品質高低的指標，並可做為服務品質改善的依據。

第三章 研究方法

3.1 研究架構

本文依據台灣醫務管理學會 THIS 住院病患滿意度問卷作調查，並針對人口特質中之填表人(病人；病人家屬或朋友)、性別(病人男、女；病人家屬或朋友男、女)、教育程度(病人初中以下、高中以上；病人家屬或朋友初中以下、高中以上)、年齡(病人小於 50 歲、大於等於 50 歲；病人家屬或朋友小於 50 歲、大於等於 50 歲)與其住院醫療服務滿意度中之病房環境設施滿意度、工作人員服務態度滿意度、醫療過程滿意度、行政效率滿意度、服務結果滿意度等五大項加以分析，以比較其是否有顯著之不同，進而做為醫院改善服務品質之作業參考。其研究架構如圖 3.1 所示

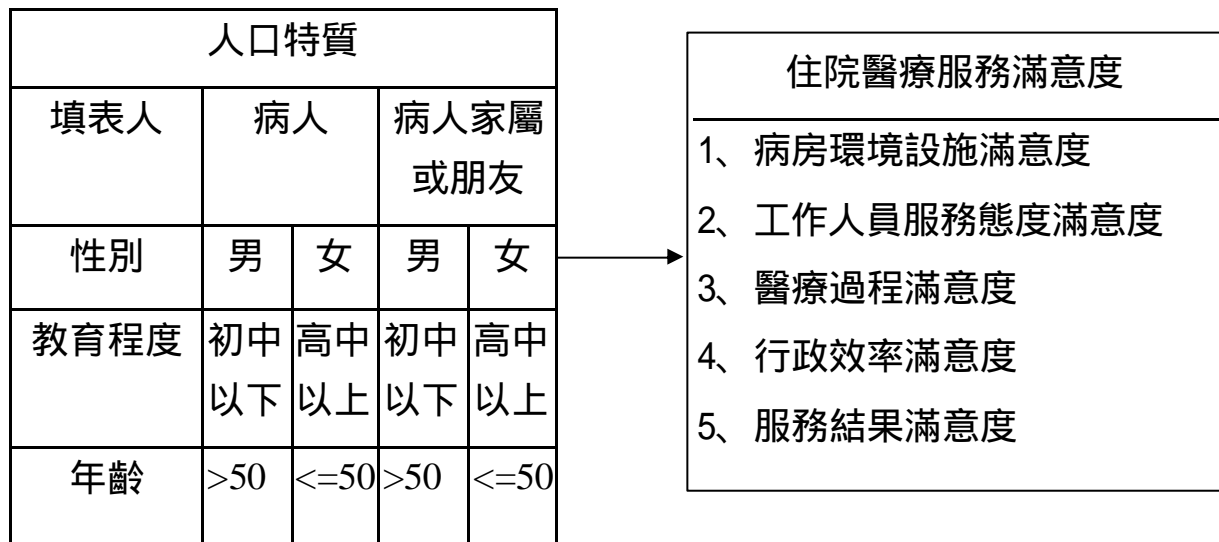


圖3.1研究架構圖(本研究整理)

3.2 研究假設

依據研究架構及文獻探討的結果歸納出下列的研究假設如下：

假設1：由不同填表者完成之問卷，對醫院各項服務品質的滿意程度有異。

假設2：不同性別之住院病人及其家屬，對醫院各項服務品質的滿意程度有差異。

假設3：不同教育程度之住院病人及其家屬，對醫院各項服務品質的滿

意程度有差異。

假設4：不同年齡之住院病人及其家屬，對醫院各項服務品質的滿意程度有差異。

3.3 研究設計

3.3.1問卷設計

本研究所使用的結構式問卷來源是以採用台灣醫務管理學會THIS住院病患滿意度問卷，問卷的信度採內在一致性Cronbach's值為0.96，內容設計上共分為就醫背景、病房環境設施、工作人員服務態度、醫療過程、行政效率、服務結果、其他及個人基本資料等八大項。

其中病房環境設施、工作人員服務態度、醫療過程、行政效率、服務結果這五大項採用李克特(Likert)五分法做問卷的填答，即「很滿意」5分、「滿意」4分、「可接受」3分、「不滿意」2分、「很不滿意」1分，並以勾選的方式讓病人或家屬方便作答。

3.3.2資料分析與統計方法

問卷回收後，首先對問卷進行整理，並以SPSS 12.0 For Window統計套裝軟體進行資料分析與整理。

本研究所使用的統計方法如下表3.1：

表3.1 本研究資料統計分析方法

統計分析方法	應用範圍
描述性統計分析	說明樣本的基本資料與各項衡量指標的概況
信度分析	分析問卷資料的可靠性
效度分析	分析問卷結果的正確性
Mann Whitney U test	檢定實證研究變數與所有預測變數之間是否有顯著統計關係存在
ANOVA test	檢定實證研究變數與所有預測變數之間是否有顯著統計關係存在

一、描述性統計(Descriptive Statistics)

作樣本分佈的次數分配與百分比分析，求出個變項的平均數、標準差、最大值、最小值，說明受試者在各構面之滿意程度。

二、信度分析(Reliability Analysis)

信度分析(Reliability Analysis)是指受測者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗均能獲得相同的統計結果。其內涵也兼具測驗的可靠性(Dependability)、一致性(Consistency)、穩定性(Stability)、精確性(Accuracy)、預測性(Predictability)。一致性(Consistency)指的是問卷量表中各構面的問項之間的內部一致性；穩定性(Stability)是指同一量表多次測量同一受測對象，均可獲得相同結果也就是在測信度。在李克特量表中最常用的計算法有Cronbach 係數。根據Cuieford(1965)提出 係數大小所代表的可現程度，如下表：

表3.2信度分析對照表

係數的大小	可信程度
0.30	不可信
0.30 < 0.40	初步的研究，勉強可信
0.40 < 0.50	稍微可信
0.50 < 0.70	可信
0.70 < 0.90	很可信
> 0.90	十分可信

計算結果，本研究問卷的信度結果如表3.3信度分析對照表。

本研究問卷（有效樣本 249 份）的信、效度分析結果，如表 3.1 信度分析 Cronbach's 均大於 0.9，所以本問卷的可信程度是十分可信的且屬於高信度數，各構面的信度也在 0.9 以上。一般而言，系數若大於 0.7 表示信度相當高；介於 0.7 與 0.35 之間尚可；而低於 0.35 則為低信度。換言之，本份量表的可靠程度相當高，其內部一致性均令人滿意。

表 3.3 問卷信度分析

衡量構面	Cronbach's (信度)
病房環境設施	0.9388
工作人員的服務態度	0.9578
醫療過程	0.9453
行政效率	0.9657
服務結果	0.932

三、問卷效度分析

效度(Validity)是指正確性(Accuracy)，及是問卷量表所能測出獄受測對象之特質，也就是問卷是否能真正測出心理的反應。若效度越高表示測驗的結果越能代表受測者的真實反應。常用的效度分析有內容效度(Content Validity)與建構效度(Construct Validity)。

1. 內容效度

內容效度指問卷量表內容的代表性與適切性，及是問卷衡量項目之提議能夠適切衡量出預測量的概念範圍，內容效度的判讀方法一般可以由該領域的專家對於量表題目的取樣是切性進行判讀，如果專家認為問項對於概念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好內容效度。

2. 建構效度

建構效度是指問卷能否確實衡量所要表是的理論概念，也就是同時考慮理論與測量工具的配合。一般常用因素分析來驗證問卷的建構效度。Nunnally(1978)建議因素負荷量必須大於0.4以上。由表3.4效度分析表的知，大部分構面之因素負荷量大於0.4以上，因此表示本次研究之問卷具有建構效度。

表3.4效度分析表

Component Matrix	Component 因素負荷
病房環境設施	0.8117
工作人員的服務態度	0.9183
醫療過程	0.9217
行政效率	0.8716
服務結果	0.871

Extraction Method: Principal Component Analysis.

四、Mann Whitney U test

用於檢定兩組樣本在一個次序尺度以上變項之表現差異的顯著性(獨立樣本),當發現其變項的測量水準不能完全滿足等具尺度之條件,或發現資料不能符合考驗的基本假設,此時Mann Whitney U test是一個相當的方法。以資料分別探討填表人(病患與非病患)與整體滿意度之差異,填表人性別(男與女)與整體滿意度之差異,填表人年齡(大於50與小於50)與整體滿意度之差異以及填表人教育程度(初中以下及高中以上)與整體滿意度之差異。另分別深入針對填表人中的病人之性別、教育程度及年齡對整體滿意度之差異做分析。此檢定利用標準化為統計量,再以p-value法做檢定,當p值小於0.05時,代表差異顯著。

五、單因子變異數分析(One Way ANOVA)

主要目的是對醫院個人資料(三個或三個以上母群)與相關醫療服務品質構面和整體滿意度作一變異數分析及檢定,以瞭解醫院服務品質及整體滿意度是否會因個人資料及背景不同而有所差異。分別以性別、教育程度及年齡當作因子,來檢定因子對整體滿意度是否有影響,亦即要檢定其母體平均數間是否有差異。首先利用樣本平均數的95%信賴區間檢定各組平均數與總平均數之間的差異是否達到.05的顯著水準,再利用變異數分析結果F值作檢驗,其兩者之檢定結果應會一樣。

第四章 研究結果

本章首先進行樣本特性描述分析、醫院醫療服務各項目的滿意程度分析、填表人的人口特質對醫院醫療服務各構面間的滿意程度分析、病人的人口特質對醫院醫療服務各構面間的滿意程度分析，其目的地主要為探討住院病人與家屬對醫院所提供的住院服務之觀感與滿意度，並運用描述性統計、Spearman's 相關係數、Mann Whitney U test、ANOVA test 等方法進行資料分析與整理，其結果分述如后。

4.1 樣本特性描述分析

本研究以彰化基督教醫院之合作(員生)醫院作為收案對象，共發放問卷 300 份回收 272 份，剔除無效問卷 23 份實際有效問卷為 249 份，其回收率為 90.6%，故針對 249 位病人及家屬其資料分述如下：

一、研究對象基本資料分析

受試者的基本料包括就醫背景、是否初次來本院住院、就診的科別、為什麼選擇來本院看病、住進本院的途徑、住院許可證交給住院處後，您等多久才住院、各變項分布情形如表 4.1 所示。

在就醫背景共 249 位，佔 100%。

在是否初次來本院住院面共 249 位，「是」共 113 位，佔 45.4%；「否」共 136 位，佔 54.6%。

在就診科別面，「內科」133 位，佔 53.4%；「外科」63 位，佔 25.3%；「婦產科」15 位，佔 6%；「小兒科」17 位，佔 6.8%；「其他科」23 位，佔 9.2%。

在為什麼選擇來本院看病方面，「親友推薦」39 位，佔 15.7%；「服務態度好」146 位，佔 58.6%；「醫術高明」12 位，佔 4.8%；「地點適中」104 位，佔 41.8%；「醫療設備佳」33 位，佔 13.3%；「醫院名氣」23 位，佔 9.2%；「交通便利」39 位，佔 15.7%；「服務態度」47 位，佔 18.9%；「習慣」5 位，佔 2.0%；「其他」9 位，佔 3.6%。

在住進本院的途徑方面，「由本院門診後住院」87 位，佔 35.5%；「由本院急診後住院」152 位，佔 62.0%；「院外轉院」6 位，佔 2.4%。

在住院許可證交給住院處後，等多久才住院面，「0天」32位，佔12.9%；「1天」181位，佔72.7%；「2天」23位，佔9.2%；「3天」8位，佔3.2%；「5天」5位，佔2.0%。

表 4.1 研究對象基本資料統計表

變項名稱	個數	百分比
就醫背景		
員生	249	100
一、請問您是初次來本院住院		
是	113	45.4
否	136	54.6
二、請問您就診的科別是		
1.內科	133	53.4
2.外科	63	25.3
3.婦產科	15	6.0
4.小兒科	17	6.8
5.其它科	23	9.2
三、您為什麼選擇來本院看病		
1.親友推薦	39	15.7
2.服務態度好	146	58.6
3.醫術高明	12	4.8
4.地點適中	104	41.8
5.醫療設備佳	33	13.3
6.醫院名氣	23	9.2
7.交通便利	39	15.7
8.服務態度	47	18.9
9.習慣	5	2.0
10.其他	9	3.6
四、您住進本院的途徑為		
1.由本院門診後住院	87	35.5

變項名稱	個數	百分比
2.由本院急診後住院	152	62.0
3.院外轉院	6	2.4
五、當您將住院許可證交給住院處後，您等多久才住院		
0	32	12.9
1	181	72.7
2	23	9.2
3	8	3.2
5	5	2.0

二、研究對象年齡分佈

研究對象年齡分佈(表 4.2)，總個數為 249 位，平均年齡為 53.93 歲，最小年齡為 15 歲，最大年齡為 86 歲；「小於 50 歲」個數為 127 位，百分比為 51%，「大於 50 歲」個數為 122 位，百分比為 49%。

表 4.2 研究對象年齡分佈統計表

		研究對象年齡	個數	百分比
個數	249	Valid <=50	127	51.0
平均數	53.93	>50	122	49.0
中位數	50.00	Total	249	100.0
最小值	15			
最大值	86			

三、個人基本資料分析

個人基本資料方面分析如表 4.3 所示

在填表人方面，「病患本人」142 位，佔 57.0%；「親友」97 位，佔 39.0%；「其它」10 位，佔 4.0%。

在填表性別方面，「男」148位，佔59.4%；「女」101位，佔40.6%。

在填表人教育程度方面，「大專以上」23位，佔9.2%；「高中」60位，佔24.1%；「初中」50位，佔20.1%；「小學」46位，佔18.5%；「不識字」70位，佔28.1%。

在病患性別面，「男」141位，佔56.6%；「女」108位，佔43.4%。

在病患教育程度方面，「大專以上」30位，佔12%；「高中」65位，佔26.1%；「初中」73位，佔29.3%；「小學」32位，佔12.9%；「不識字」49位，佔19.7%。

在居住地方面，「台北縣、市」36位，佔14.5%；「北部」44位，佔17.7%；「中部」134位，佔53.8%；「南部」19位，佔7.6%；「東部」8位，佔3.2%；「其他」4位，佔1.6%。

由表4.3、表4.5資料中明顯看出，依就診科別以內科居多佔53.4%，且因地點適中所以有41.8%會選擇再度回診，也因居住地點多屬中部佔53.8%與人口屬性問題填表人的教育程度普遍不高多為中高齡以上之老年人，而患者除中高齡以上老年人之外有部分為小學、國、高中以上主要為現今社會結構多屬雙薪家庭故夫妻家中若有子女生病住院其照顧者多為爺爺、奶奶，所以在問卷填寫方面就會是由爺爺、奶奶口述病患協助填答。

表 4.3 個人基本資料統計表

變項名稱	個數	百分比
1.填表人		
1.病患本人	142	57.0
2.親友	97	39.0
3.其它	10	4.0
2.填表人性別		
男	148	59.4
女	101	40.6
3.填表人教育程度		
1.大專以上	23	9.2
2.高中	60	24.1
3.初中	50	20.1
4.小學	46	18.5
5.不識字	70	28.1
4.病患性別		
男	141	56.6
女	108	43.4
5.病患教育程度		
1.大專以上	30	12.0
2.高中	65	26.1
3.初中	73	29.3
4.小學	32	12.9
5.不識字	49	19.7
6.居住地		
1.台北縣、市	36	14.5

變項名稱	個數	百分比
2.北部	44	17.7
3.中部	134	53.8
4.南部	19	7.6
5.東部	8	3.2
6.其它	4	1.6

4.2 醫院醫療服務各項目的滿意程度分析

病患在醫院醫療服務各大項目的滿意程度統計表如下（表 4.4、表 4.5），其病房環境設施方面其滿意度的累計百分比平均數為 79.9%、平均數為 4.0、標準差為 0.6，故在統計學上無顯著差異；工作人員的服務態度方面其滿意度的累計百分比平均數為 67.1%、平均數為 4.2、標準差為 0.6，故在統計學上無顯著差異；醫療過程方面其滿意度的累計百分比平均數為 68.8%、平均數為 4.1、標準差為 0.6，故在統計學上無顯著差異；行政效率方面其滿意度的累計百分比平均數為 75.4%、平均數為 4.0、標準差為 0.7，故在統計學上無顯著差異；服務結果方面其滿意度的累計百分比平均數為 68.1%、平均數為 4.2、標準差為 0.7，故在統計學上無顯著差異。

表 4.4 醫院醫療服務各項目的滿意程度統計表

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
一、病房環境設施方面			
1.病房空間寬敞，沒有擁擠情形			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	38	15.3	16.5
滿意	150	60.2	76.7
很滿意	58	23.3	100.0
2.病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	29	11.6	12.9
滿意	169	67.9	80.7
很滿意	48	19.3	100.0
3.醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	3	1.2	2.4
可接受	40	16.2	18.6
滿意	152	61.5	80.2
很滿意	49	19.8	100.0
4.病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	10	4.0	5.2
可接受	31	12.4	17.7
滿意	148	59.4	77.1

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
很滿意	57	22.9	100.0
5.醫療設備乾淨齊全			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	10	4.0	5.2
可接受	40	16.1	17.3
滿意	147	59.0	76.3
很滿意	59	23.7	100.0
6.病房常保持安寧			
很不滿意	8	3.2	3.2
不滿意	21	8.4	11.6
可接受	51	20.5	32.1
滿意	133	53.4	85.5
很滿意	36	14.5	100.0
7.各樓層有清楚明確的指示牌或看板			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	2	0.8	2.0
可接受	24	9.6	11.6
滿意	169	67.9	79.5
很滿意	51	20.5	100.0
8.病房中可維持個人隱私權			
很不滿意	6	2.4	2.4
不滿意	4	1.6	4.1
可接受	38	15.4	19.5
滿意	157	63.8	83.3
很滿意	41	16.7	100.0

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
9.其他			
很不滿意	3	1.2	100.0
二、工作人員的服務態度方面			
1.辦理住院手續人員的服務態度			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	20	8.0	9.2
滿意	131	52.6	61.8
很滿意	95	38.2	100.0
2.醫師態度親切和善			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	2	0.8	2.0
可接受	14	5.6	7.6
滿意	123	49.4	57.0
很滿意	107	43.0	100.0
3.護理人員態度親切和善			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	1	0.4	1.6
可接受	10	4.1	5.7
滿意	121	49.2	54.9
很滿意	111	45.1	100.0
4.對檢驗（查）部門工作人員服務態度（抽血、超音波檢查等）			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	25	10.0	11.2

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
滿意	158	63.5	74.7
很滿意	63	25.3	100.0
5.對病房打掃清潔人員服務態度			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	2	0.8	2.0
可接受	31	12.4	14.5
滿意	156	62.7	77.1
很滿意	57	22.9	100.0
6.對護送人員帶領方式或服務態度			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	1	0.4	1.6
可接受	20	8.0	9.6
滿意	148	59.4	69.1
很滿意	77	30.9	100.0
7.對義工的服務項目或服務態度			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0	0
可接受	28	11.4	12.7
滿意	153	62.4	75.1
很滿意	61	24.9	100.0
8.其他			
很不滿意	4	1.6	100.0
三、醫療過程			
1.醫師耐心傾聽我的病情			
很不滿意	3	1.2	1.2

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	21	8.4	9.6
滿意	135	54.2	63.9
很滿意	90	36.1	100.0
2.醫師仔細診察及詳細說明病情			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	22	8.8	10.0
滿意	131	52.6	62.7
很滿意	93	37.3	100.0
3.醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	20	8.1	9.3
滿意	141	57.3	66.7
很滿意	82	33.3	100.0
4.醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	24	9.6	10.8
滿意	138	55.4	66.3
很滿意	84	33.7	100.0
5.住院期間主治醫師常常來巡視			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	5	2.0	3.2

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
可接受	34	13.7	16.9
滿意	126	50.6	67.5
很滿意	81	32.5	100.0
6.醫護人員尊重我的隱私			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	2	0.8	2.0
可接受	28	11.2	13.3
滿意	141	56.6	69.9
很滿意	75	30.1	100.0
7.護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	30	12.1	13.3
滿意	137	55.2	68.5
很滿意	78	31.5	100.0
8.當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	12	4.8	6.0
滿意	144	57.8	63.9
很滿意	90	36.1	100.0
9.醫護人員打針抽血的技术很好			
很不滿意	5	2.0	2.0
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	34	13.8	15.8

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
滿意	148	59.9	75.7
很滿意	60	24.3	100.0
10.醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用			
很不滿意	5	2.0	2.0
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	22	8.8	10.8
滿意	143	57.4	68.3
很滿意	79	31.7	100.0
11.住院飲食清潔衛生合我的胃口			
很不滿意	6	2.4	2.4
不滿意	7	2.8	5.2
可接受	53	21.3	26.5
滿意	142	57.0	83.5
很滿意	41	16.5	100.0
12.其他			
很不滿意	5	2.0	100.0
四、行政效率			
1.等待檢驗(查)、治療、手術的時間			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	3	1.2	2.4
可接受	42	16.9	19.3
滿意	148	59.4	78.7
很滿意	53	21.3	100.0
2.等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間			
很不滿意	3	1.2	1.2

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
不滿意	2	0.8	2.0
可接受	42	16.9	18.9
滿意	154	61.8	80.7
很滿意	48	19.3	100.0
3.等待護送人員接送的時間			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	53	21.3	22.5
滿意	142	57.0	79.5
很滿意	51	20.5	100.0
4.清楚完整的告知住、出院前的準備事項			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	32	12.9	14.1
滿意	151	60.6	74.7
很滿意	63	25.3	100.0
5.辦理住、出院手續、速度及等候時間			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	34	13.7	14.9
滿意	143	57.4	72.3
很滿意	69	27.7	100.0
6.出院前已幫病患預約出院後門診時間			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
可接受	44	17.7	18.9
滿意	119	47.8	66.7
很滿意	83	33.3	100.0
7.其他	0	249	100.0
五、服務結果			
1.當我抱怨時，立即得到適當的處理			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	35	14.1	15.3
滿意	138	55.4	70.7
很滿意	73	29.3	100.0
2.出院前病症已改善			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	31	12.4	13.7
滿意	133	53.4	67.1
很滿意	82	32.9	100.0
3.您對本院住院診服務的整體感覺			
很不滿意	3	1.2	1.2
不滿意	0	0.0	0.0
可接受	23	9.2	10.4
滿意	140	56.2	66.7
很滿意	83	33.3	100.0
4.其他			
很不滿意	2	0.8	100.0

變項名稱	個數	百分比	累計百分比
六、其他			
1.如果您再次需要醫療服務的話，您會選擇			
1.再來本院	217	87.1	87.1
2.到其他醫院	7	2.8	90.0
3.不一定	25	10.0	100.0
2.當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本就醫			
1.願意	220	88.4	88.4
2.不願意	7	2.8	91.2
3.不一定	22	8.8	100.0
3.您認為本院住院最需加強的部份是什麼			
有意見	44	17.7	100.0

表 4.5 醫院住院病患整體滿意度統計表

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
病房環境設施方面	4.0	4	4	0.6	1	5
1.病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.0	4	4	0.7	1	5
2.病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.0	4	4	0.7	1	5
3.醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.0	4	4	0.7	1	5
4.病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.0	4	4	0.7	1	5
5.醫療設備乾淨齊全	4.0	4	4	0.7	1	5
6.病房常保持安寧	3.7	4	4	0.9	1	5
7.各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.1	4	4	0.7	1	5
8.病房中可維持個人隱私權	3.9	4	4	0.8	1	5
工作人員的服務態度方面	4.2	4	4	0.6	1	5
1.辦理住院手續人員的服務態度	4.3	4	4	0.7	1	5
2.醫師態度親切和善	4.3	4	4	0.7	1	5
3.護理人員態度親切和善	4.4	4	4	0.7	1	5
4.對檢驗（查）部門工作人員服務態度（抽血、超音波檢查等）	4.1	4	4	0.7	1	5
5.對病房打掃清潔人員服務態度	4.1	4	4	0.7	1	5
6.對護送人員帶領方式或服務態度	4.2	4	4	0.7	1	5

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
7.對義工的服務項目或服務態度	4.1	4	4	0.7	1	5
醫療過程	4.1	4	4	0.6	1	5
1.醫師耐心傾聽我的病情	4.2	4	4	0.7	1	5
2.醫師仔細診察及詳細說明病情	4.3	4	4	0.7	1	5
3.醫師的專業能力(醫術)好,且主動提供日常應注意的保健知識	4.2	4	4	0.7	1	5
4.醫師決定治療方式時,會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見	4.2	4	4	0.7	1	5
5.住院期間主治醫師常常來巡視	4.1	4	4	0.8	1	5
6.醫護人員尊重我的隱私	4.1	4	4	0.7	1	5
7.護理人員在檢查或治療前,會詳細說明整個過程及事前準備的情形	4.2	4	4	0.7	1	5
8.當病患有需要呼叫時,醫護人員立即來處理	4.3	4	4	0.7	1	5
9.醫護人員打針抽血的技术很好	4.0	4	4	0.8	1	5
10.醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.2	4	4	0.8	1	5
11.住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.8	4	4	0.8	1	5
行政效率	4.0	4	4	0.7	1	5

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
1.等待檢驗(查)、治療、手術的時間	4.0	4	4	0.7	1	5
2.等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間	4.0	4	4	0.7	1	5
3.等待護送人員接送的時間		4	4		1	5
4.清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.1	4	4	0.7	1	5
5.辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.1	4	4	0.7	1	5
6.出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.1	4	4	0.8	1	5
服務結果	4.2	4	4	0.7	1	5
1.當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.1	4	4	0.7	1	5
2.出院前病症已改善	4.2	4	4	0.7	1	5
3.您對本院住院診服務的整體感覺	4.2	4	4	0.7	1	5

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異

從表 4.6 得知，在分析病患對服務品質構面之間的相關性時發現，「病房環境設施」、「工作人員的服務態度」、「醫療過程」、「行政效率」、「服務結果」這五構面與「病患年齡」不相關外其他各構面之間均呈正相關。亦即指「病房環境設施」、「工作人員的服務態度」、「醫療過程」、「行政效率」、「服務結果」這五構面之要素充足時，與「病患年齡」要素充足時之間仍無相關性，其他構面間則呈正相關。

表 4.6 病患對服務品質構面之滿意度相關性

n=249

Spearman's 相關係數	填表人 年齡	病患年 齡	病房環 境設施	工作人員		
				的服務態 度	醫療過程	行政效率
病患年齡	0.832**					
病房環境設施	-0.035	-0.075				
工作人員的服務態度	0.073	0.025	0.535**			
醫療過程	0.087	0.045	0.531**	0.778**		
行政效率	0.076	0.015	0.495**	0.731**	0.7**	
服務結果	0.034	-0.033	0.542**	0.671**	0.662**	0.599**

**: P<0.01

4.2.1 從填表人的人口特質對醫院醫療服務各構面間的滿意程度分析(表 4.7~表 4.10)

一、從填表人與整體滿意度之差異分析 (見表 4.7)

依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，在對醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備 (P 值為 0.04)、醫師態度親切和善 (P 值為 0.015)、護理人員態度親切和善 (P 值為 0.016)、義工的服務項目或服務態度 (P 值為 0.015)、工作人員的服務態度 (P 值為 0.015)、醫師仔細診察及詳細說明病情 (P 值為 0.002)、醫師的專業能力 (醫術) 好，且主動提供日常應注意的保健知識 (P 值為 0.044)、住院期間主治醫師常常來巡視 (P 值為 0.003)、醫護人員尊重我的隱私 (P 值為 0.047)、護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形 (P 值為 0.019)、當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理 (P 值為 0.017)、醫療過程 (P 值為 0.044)、清楚完整的告知住、出院前的準備事項 (P 值為 0.039)、辦理住、出院手續、速度及等候時間 (P 值為 0.009)、出院前已幫病患預約出院後門診時間 (P 值為 0.02)、當我抱怨時，立即得到適當的處理 (P 值為 0.045) 上均呈現統計學上顯著差異，且也發現非病患本人的滿意度高於

病患本人，此現象有可能為非病患本人之填表人並不是在醫院中主要的照顧者，相反之病患本人的滿意度差即代表此家醫院須重視病患所提出的問題並加以檢討改進以提升病患的滿意度。

表 4.7 填表人與整體滿意度之差異分析

	病患本人 (N=142)		非病患本人 (N=107)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.03	0.72	4.07	0.68	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.03	0.66	4.06	0.63	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	3.89	0.74	4.09	0.68	0.04*
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	3.95	0.82	4.04	0.75	NS
醫療設備乾淨齊全	4.04	0.73	4.05	0.69	NS
病房常保持安寧	3.75	0.84	3.57	1.05	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.00	0.70	4.13	0.60	NS
病房中可維持個人隱私權	3.86	0.79	3.97	0.75	NS
病房環境設施	3.94	0.64	3.99	0.59	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.20	0.71	4.35	0.70	NS
醫師態度親切和善	4.25	0.71	4.42	0.74	0.015*
護理人員態度親切和善					

	病患本人 (N=142)		非病患本人 (N=107)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.28	0.71	4.48	0.67	0.016*
對檢驗 (查) 部門工作人員服務態度	4.06	0.66	4.20	0.68	NS
對病房打掃清潔人員服務態度	3.99	0.68	4.14	0.72	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.13	0.68	4.25	0.71	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.01	0.66	4.21	0.70	0.015*
工作人員的服務態度	4.13	0.61	4.29	0.63	0.015*
醫師耐心傾聽我的病情	4.21	0.71	4.28	0.70	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.14	0.71	4.39	0.70	0.002*
醫師的專業能力 (醫術) 好, 且主動提供 日常應注意的保健知識	4.14	0.71	4.31	0.67	0.044*
醫師決定治療方式時, 會詳細說明並詢問 病患 (家屬) 的意見	4.15	0.71	4.27	0.71	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	3.99	0.82	4.28	0.75	0.003*
醫護人員尊重我的隱私	4.06	0.76	4.24	0.68	0.047*
護理人員在檢查或治療前, 會詳細說明整					

	病患本人 (N=142)		非病患本人 (N=107)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
個過程及事前準備的情形					
	4.07	0.73	4.27	0.70	0.019*
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理					
	4.20	0.68	4.38	0.64	0.017*
醫護人員打針抽血的技术很好					
	4.06	0.75	4.02	0.76	NS
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用					
	4.18	0.75	4.15	0.75	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口					
	3.86	0.77	3.78	0.89	NS
醫療過程					
	4.10	0.61	4.22	0.56	0.044*
等待檢驗（查）、治療、手術的時間					
	3.93	0.77	4.06	0.68	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間					
	3.92	0.74	4.05	0.66	NS
等待護送人員接送的時間					
	3.93	0.74	3.99	0.71	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項					
	4.01	0.70	4.19	0.67	0.039*
辦理住、出院手續、速度及等候時間					
	4.01	0.73	4.23	0.68	0.009**
出院前已幫病患預約出院後門診時間					

	病患本人 (N=142)		非病患本人 (N=107)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.03	0.77	4.24	0.78	0.02*
行政效率	3.97	0.70	4.13	0.63	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.04	0.72	4.21	0.73	0.045*
出院前病症已改善	4.12	0.73	4.23	0.73	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.16	0.71	4.26	0.69	NS
服務結果	4.11	0.67	4.24	0.68	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

二、從填表人性別與整體滿意度之差異分析（見表 4.8）

依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，在對醫師仔細診察及詳細說明病情（P 值為 0.014）、住院期間主治醫師常常來巡視（P 值為 0.003）、醫護人員尊重我的隱私（P 值為 0.030）、護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形（P 值為 0.010）上均呈現統計學上顯著差異，且男性的滿意度高於女性。

表 4.8 填表人性別與整體滿意度之差異分析

	男 (N=148)		女(N=101)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.02	0.71	4.08	0.69	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中， 光線明亮	4.01	0.68	4.08	0.59	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且 充足齊備	4.01	0.73	3.92	0.71	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清 潔	4.05	0.74	3.90	0.85	NS
醫療設備乾淨齊全	4.03	0.74	4.06	0.68	NS
病房常保持安寧	3.68	0.91	3.67	0.98	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.01	0.73	4.12	0.55	NS
病房中可維持個人隱私權	3.88	0.74	3.94	0.83	NS
病房環境設施	3.96	0.63	3.97	0.61	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.24	0.73	4.30	0.67	NS
醫師態度親切和善	4.34	0.72	4.30	0.73	NS
護理人員態度親切和善					

	男 (N=148)		女(N=101)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.41	0.72	4.29	0.66	NS
對檢驗 (查) 部門工作人員服務態度	4.12	0.68	4.11	0.66	NS
對病房打掃清潔人員服務態度	4.09	0.68	4.00	0.73	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.22	0.69	4.14	0.71	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.13	0.69	4.05	0.67	NS
工作人員的服務態度	4.22	0.63	4.17	0.61	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.27	0.72	4.20	0.69	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.32	0.73	4.14	0.68	0.014*
醫師的專業能力 (醫術) 好, 且主動提供日常應注意的保健知識	4.26	0.69	4.15	0.70	NS
醫師決定治療方式時, 會詳細說明並詢問病患 (家屬) 的意見	4.23	0.73	4.17	0.68	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.22	0.79	3.95	0.79	0.003*
醫護人員尊重我的隱私	4.22	0.71	4.02	0.76	0.030*
護理人員在檢查或治療前, 會詳細說明整個過程及事前準備的情形	4.24	0.71	4.03	0.73	0.010*

	男 (N=148)		女(N=101)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.34	0.66	4.19	0.67	NS
醫護人員打針抽血的技术很好	4.05	0.72	4.04	0.80	NS
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.20	0.72	4.13	0.80	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.81	0.86	3.84	0.77	NS
醫療過程	4.20	0.59	4.08	0.59	0.034*
等待檢驗（查）、治療、手術的時間	3.99	0.70	3.97	0.78	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間	3.98	0.68	3.96	0.75	NS
等待護送人員接送的時間	3.94	0.75	3.98	0.69	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.11	0.70	4.05	0.68	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.15	0.71	4.04	0.72	NS
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.17	0.79	4.05	0.75	NS
行政效率	4.06	0.67	4.01	0.68	NS

	男 (N=148)		女(N=101)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.13	0.72	4.10	0.74	NS
出院前病症已改善	4.14	0.75	4.22	0.70	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.20	0.73	4.21	0.67	NS
服務結果	4.16	0.69	4.17	0.67	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

三、從填表人年齡與整體滿意度之差異分析（見表 4.9）

依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，均無呈現統計學上顯著差異。

表 4.9 填表人年齡與整體滿意度之差異分析

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.04	0.68	4.06	0.73	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中， 光線明亮	4.02	0.63	4.06	0.67	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且 充足齊備	4.00	0.69	3.94	0.76	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清 潔	4.03	0.70	3.94	0.90	NS
醫療設備乾淨齊全	4.04	0.69	4.05	0.74	NS
病房常保持安寧	3.70	0.92	3.64	0.96	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.03	0.69	4.09	0.63	NS
病房中可維持個人隱私權	3.87	0.73	3.96	0.83	NS
病房環境設施	3.96	0.61	3.97	0.64	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.21	0.68	4.33	0.74	NS
醫師態度親切和善	4.28	0.68	4.37	0.78	NS
護理人員態度親切和善	4.38	0.65	4.35	0.75	NS
對檢驗（查）部門工作人員服務態 度	4.11	0.64	4.12	0.71	NS

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.08	0.66	4.02	0.76	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.20	0.61	4.17	0.79	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.10	0.64	4.09	0.73	NS
工作人員的服務態度	4.20	0.58	4.21	0.68	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.23	0.65	4.26	0.78	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.23	0.66	4.28	0.78	NS
醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識	4.20	0.64	4.23	0.76	NS
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.18	0.67	4.23	0.76	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.11	0.74	4.12	0.87	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.14	0.68	4.13	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.21	0.66	4.09	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.29	0.60	4.26	0.74	NS
醫護人員打針抽血的技术很好	4.04	0.69	4.06	0.83	NS

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.21	0.68	4.12	0.83	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.84	0.79	3.80	0.87	NS
醫療過程	4.15	0.54	4.14	0.65	NS
等待檢驗（查）、治療、手術的時間	4.00	0.65	3.96	0.83	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間	3.98	0.64	3.96	0.80	NS
等待護送人員接送的時間	3.96	0.69	3.95	0.78	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.08	0.64	4.10	0.76	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.12	0.66	4.08	0.79	NS
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.12	0.72	4.12	0.85	NS
行政效率	4.04	0.61	4.03	0.75	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.09	0.69	4.16	0.78	NS
出院前病症已改善	4.12	0.72	4.23	0.74	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.18	0.69	4.24	0.72	NS
服務結果					

>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
平均值	標準差	平均值	標準差	
4.13	0.65	4.21	0.72	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

四、從填表人教育程度與整體滿意度之差異分析（見表 4.10）

依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，在義工服務或服務態度上呈現統計學上顯著差異（P 值為 0.030）。指對義工的服務或服務態度項目方面發現初中以下之學歷滿意度較高中以上之滿意度高，此即代表該醫院在義工服務或服務態度方面應再持續加強與服務以滿足病患的期望與需求。

表 4.10 填表人教育程度與整體滿意度之差異分析

	初中以下 (N=166)		高中以上(N=83)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞, 沒有擁擠情形	4.07	0.70	4.00	0.72	NS
病房空氣調節 (冷、暖氣) 適中, 光線明亮	4.05	0.67	4.02	0.60	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.01	0.70	3.92	0.77	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.01	0.75	3.95	0.87	NS
醫療設備乾淨齊全	4.01	0.71	4.11	0.72	NS
病房常保持安寧	3.64	0.97	3.73	0.87	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.07	0.64	4.04	0.71	NS
病房中可維持個人隱私權	3.93	0.75	3.87	0.83	NS
病房環境設施	3.97	0.62	3.95	0.63	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.25	0.68	4.29	0.76	NS
醫師態度親切和善	4.32	0.71	4.33	0.75	NS
護理人員態度親切和善	4.37	0.70	4.35	0.69	NS
對檢驗 (查) 部門工作人員服務態度	4.12	0.67	4.11	0.68	NS

	初中以下 (N=166)		高中以上(N=83)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.08	0.70	4.00	0.72	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.19	0.68	4.18	0.72	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.16	0.67	3.98	0.69	0.030*
工作人員的服務態度	4.21	0.61	4.18	0.65	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.22	0.66	4.28	0.79	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.28	0.68	4.19	0.77	NS
	4.21	0.65	4.23	0.77	NS
醫師決定治療方式時,會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見	4.18	0.68	4.25	0.76	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.18	0.74	3.98	0.90	NS
	4.14	0.67	4.12	0.85	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.20	0.66	4.07	0.82	NS
當病患有需要呼叫時,醫護人員立即來處理	4.29	0.62	4.25	0.75	NS
醫護人員打針抽血的技術很好	4.02	0.74	4.09	0.77	NS

	初中以下 (N=166)		高中以上(N=83)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
醫護人員打針或給藥時會 詳細說明藥劑服用方式及 作用	4.14	0.74	4.22	0.77	NS
住院飲食清潔衛生合我的 胃口	3.86	0.82	3.76	0.84	NS
醫療過程	4.16	0.55	4.13	0.66	NS
等待檢驗(查)、治療、手 術的時間	4.01	0.67	3.94	0.85	NS
等待檢驗(查)、治療、手 術報告結果的時間	3.99	0.66	3.93	0.81	NS
等待護送人員接送的時間	3.95	0.69	3.98	0.80	NS
清楚完整的告知住、出院前 的準備事項	4.11	0.65	4.05	0.78	NS
辦理住、出院手續、速度及 等候時間	4.15	0.67	4.01	0.80	NS
出院前已幫病患預約出院 後門診時間	4.16	0.75	4.05	0.82	NS
行政效率	4.06	0.62	3.99	0.76	NS
當我抱怨時,立即得到適當 的處理	4.10	0.71	4.14	0.77	NS
出院前病症已改善	4.14	0.72	4.22	0.77	NS
您對本院住院診服務的整 體感覺	4.16	0.70	4.30	0.71	NS

	初中以下 (N=166)		高中以上(N=83)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
服務結果	4.13	0.67	4.22	0.70	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

4.2.2 統計分析總表整理

經由統計分析後將其總表整理如下：

表 4.11 統計分析總表

表目錄	統計方法		
表 4.1 研究對象基本資料統計表	描述性統計 (Descriptive Statistics)		
表 4.2 研究對象年齡分佈統計表	描述性統計 (Descriptive Statistics)		
表 4.3 個人基本資料統計表	描述性統計 (Descriptive Statistics)		
表 4.4 醫院醫療服務各項目的滿意程度統計表	描述性統計 (Descriptive Statistics)		
表 4.5 醫院住院病患整體滿意度統計表	描述性統計 (Descriptive Statistics)		
表目錄	統計方法	有差異	無差異
表 4.6 病患對服務品質構面之滿意度相關性	Spearman's 相關係數分析		*
表 4.7 填表人與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	
表 4.8 填表人性別與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	
表 4.9 填表人年齡與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test		*
表 4.10 填表人教育程度與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	
(附錄二)表 1 病患性別與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test		*

表目錄	統計方法	有差異	無差異
(附錄二)表 2 病患教育程度與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test		*
(附錄二)表 3 病患年齡與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test		*
(附錄二)表 4 填表人教育程度對整體滿意度之分析	ANOVA test		*
(附錄二)表 5 填表人變異數分析	ANOVA test		*
(附錄二)表 6 病患教育程度對整體滿意度之分析	ANOVA test		*
(附錄二)表 7 病患變異數分析	ANOVA test		*
(附錄二)表 8 初次來本院與滿意度之整體差異分析	Mann Whitney U test		*
(附錄二)表 9 再次需要醫療服務與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	
(附錄二)表 10 願意介紹親友來本院就醫與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	
(附錄二)表 11 將住院許可證交給住院處後等多久才住院與整體滿意度之差異分析	Mann Whitney U test	*	

4.2.3 從填表人、病人的人口特質對醫院醫療服務各構面間的滿意程度分析 (見附錄二表 1~表 7)

因以下分析結果皆無呈現統計學上顯著差異故將統計表格皆放於附錄

二中：

一、從病人的人口特質對醫院醫療服務各構面間的滿意程度分析(見附錄二表 1~表 3)

從病患性別、教育程度及年齡與整體滿意度之差異分析，依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，均無呈現統計學上顯著差異。

二、填表人、病患教育程度之獨立樣本變異數分析(見附錄二表 4~7)

變異數分析的目的，就是在檢定各組的平均數與總平均數間的差異是否達統計學上的顯著水準，因此透過各組 95% 信賴區間估計值，也可以檢定樣本平均數與總平均數間差異的情形。當某一組樣本平均數的 95% 信賴區間估計值所構成的區間，包含了總平均數這個點，就表示該組平均數與總平均數間的差異未達.05 顯著水準；反之，若該區間未包含總平均數這個點，就表示該組平均數與總平均數間的差異達到.05 顯著水準。同時，各組的信賴區間估計值中，只要有任一組的區間未包含總平均數這個點，則變異數分析結果 F 值一定會達到顯著水準。

由表可知(表 4、表 5)僅以一項為例做說明，在填表人教育程度中病房空間寬敞，沒有擁擠情形中對大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度的信賴區間 3.96、4.13 均有包括總平均數 4.04 這個點，因此大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度與總平均數間的差異未達.05 顯著水準，其重要性看法 F 值為 0.41 也未達.05 顯著水準，表示填表人之學歷大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度的人對病房空間寬敞，沒有擁擠情形的重要性看法並無顯著差異，所以填表人教育程度的高低與整體滿意度並無顯著不同，以下各項目也一樣無顯著差異。

由表可知(表 6、表 7)僅以一項為例做說明，在病患的教育程度中之病房空間寬敞，沒有擁擠情形中對大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度的信賴區間 3.96、4.13 均有包括總平均數 4.04 這個點，因此大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度與總平均數間的差異未達.05 顯著水準，其重要性看法 F 值為 0.47 也未達.05 顯著水準，表示大專以上、高中、初中、小學、不識字之教育程度的人對病房空間寬敞，沒有擁擠情形的重要性看法並無顯著差異，所以病患教育程度的高低與整體滿意度並無顯著

不同，以下各項目也一樣無顯著差異。

三、初次來本院住院、再次需要醫療服務、願意介紹親友來本院就醫、將住院許可證交給住院處後等多久才住院與整體滿意度之差異分析(見附錄二表 8~表 11)

從初次來本院住院與滿意度之整體差異分析中(見表 8)，依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，皆未呈現統計學上顯著差異。

從再次需要醫療服務與整體滿意度之差異分析(見表 9)，依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，均呈現統計學上非常顯著差異，且再來本院就醫的滿意度高於到其他醫院/不一定，其主要為在醫療過程當中的結果與家屬及病患的預期不同無法滿足需求，間接對醫院整體滿意度也會下降，此也可讓該醫院來探討會出現這樣的結果主要原因為何，並藉此機會重新教育改善來提升服務品質。

從願意介紹親友來本院就醫與整體滿意度之差異分析(見表 10)，依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，均呈現統計學上顯著差異，其願意介紹親友來本院就醫的滿意度高於不願意/不一定，其原因有可能與再次需要醫療服務的結果類似(表 4.9)，也可能為病患或家屬的個人因素，尤其曾到過其他醫院就醫的人就會有互相比較的情形發生。

從將住院許可證交給住院處後等多久才住院與整體滿意度之差異分析(見表 11)，依據 Mann Whitney U test 的統計結果指出，在病房中可維持個人隱私權(P 值為 0.033)、醫護人員尊重我的隱私(P 值為 0.042)、醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見(P 值為 0.045)以上均呈現統計學上顯著差異，在病房中可維持個人隱私權方面>1 天才住院的滿意度高於 0~1 天，醫護人員尊重我的隱私、醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見方面 0~1 天才住院的滿意度高於>1 天。

4.3 本章小結

本研究是針對彰化基督教醫院之合作(員生)醫院住院病患進行問卷調查，其有效問卷為 249 份，經由統計分析結果得知一般病人與家屬對醫院各項服務品質滿意度之間有顯著差異，人口特性與各面向滿意度也具統計

上顯著差異，性別方面女性較男性滿意度低，教育程度方面高學歷較低學歷滿意度低，年齡方面並無明顯差異，其主要原因為住院中的病人各種年齡層都有，也涵蓋在上述的階層當中故在統計上差異不大。

第五章 結論建議

本研究是針對彰化基督教醫院之合作(員生)醫院住院病患進行問卷調查，主要目的為探討醫院服務品質與住院病人及家屬滿意度之相關聯性，並運用描述性統計、Spearman's 相關係數分析、Mann Whitney U test、ANOVA test 等方法，針對人口特質中之填表人(病人；病人家屬或朋友)、性別(病人男、女；非病人男、女)、教育程度(病人初中以下、高中以上；病人家屬或朋友初中以下、高中以上)、年齡(病人小於 50 歲、大於等於 50 歲；病人家屬或朋友小於 50 歲、大於等於 50 歲)與其住院醫療服務滿意度中之病房環境設施滿意度、工作人員服務態度滿意度、醫療過程滿意度、行政效率滿意度、服務結果滿意度等五大項加以分析，所得結論與文獻中大多學者的觀點相呼應，即醫院服務品質會影響病患的滿意度，不同人口特質的病患及家屬其滿意度與否也可做為醫療服務品質高低的指標，並可做為服務品質改善的依據，故經由上述統整後將其結論分別詳述如下：

5.1 結論

本研究以彰化基督教醫院之合作(員生)醫院作為收案對象，共發放問卷 300 份回收 272 份，剔除無效問卷 23 份實際有效問卷為 249 份，並藉由此有效問卷之研究結果顯示在住院中的病人對整體的滿意度普遍不佳，性別方面女性較男性滿意度低，教育程度方面高學歷較低學歷滿意度低，其主要抱怨的項目：

一、病房環境設施方面

醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備 (P 值為 0.04)。

二、工作人員的服務態度方面

醫師態度親切和善 (P 值為 0.015)、護理人員態度親切和善 (P 值為 0.016)、義工的服務項目或服務態度 (P 值為 0.015)。

三、醫療過程方面

醫師仔細診察及詳細說明病情 (P 值為 0.002)、醫師的專業能力 (醫術) 好，且主動提供日常應注意的保健知識 (P 值為 0.044)、住院期間主治醫師常常來巡視 (P 值為 0.003)、醫護人員尊重我的隱私 (P 值為 0.047)。

護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形（P 值為 0.019）、當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理（P 值為 0.017）。

四、行政效率方面

清楚完整的告知住、出院前的準備事項（P 值為 0.039）、辦理住、出院手續、速度及等候時間（P 值為 0.009）、出院前已幫病患預約出院後門診時間（P 值為 0.02）。

五、服務結果方面

當我抱怨時，立即得到適當的處理（P 值為 0.045）。

在年齡對整體滿意度部分並無明顯差異，其主要原因為住院中的病人各種年齡層都有，也涵蓋在上述的階層當中故在統計上差異不大。

5.2 建議

5.2.1 對該地區醫院管理者的建議

醫院為一性質特殊的服務業主要顧客為住院病患，雖大多數是在不得已的情況下才會到醫院就診住院，醫院方面不應因此而忽略病患的需求，不但應該提供病患所重視的服務，同時在品質方面必須要維持一定的水準，因為醫療產業與其他產業不同，稍有疏忽即關係到病患的健康及生命，唯有保持良好的醫療服務品質、瞭解病患的需求，以及提供病患所重視的服務，是醫院生存的關鍵因素。本研究就研究中之發現，對該院管理者提出下列建議：

一、病房環境設施方面

滿意程度最低的部分為醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備，此為病人生理需求的一部分，病人到醫院住院除了醫治疾病外另一部份也希望能住得舒適整潔，但很多醫院在床、被單、病人服清洗面都已是交由外包廠商負責所以品管是否嚴謹是一大問題，故建議院方能不定期抽查床、被單清洗品質與不定期到外包工廠查看環境與清洗流程是否正確來確外包廠商的品質。

二、工作人員的服務態度方面

滿意程度最低的部分為醫師態度親切和善、護理人員態度親切和

善、對義工的服務項目或服務態度，其最主要原因為在住院中醫師及護理人員與病患的接觸最為密切，但醫師總是一付高高在上的態度對病患的詢問常是不耐煩或是口氣不佳，而護理人員則是在忙碌時說話口氣也會急促或面無表情愛理不理，義工方面也是說話不得體常將自己的意見提供給病人造成病人困擾，故建議院方能針對服務態度及說話技巧方面多加訓練以降低抱怨並提昇滿意度。

三、醫療過程方面

滿意程度度最低的部分為醫師仔細診察及詳細說明病情、醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識、住院期間主治醫師常常來巡視、醫護人員尊重我的隱私、護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形、當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理，在這部份最常聽到病人及家屬的抱怨為整天看不到醫師來查房有問題不知道要問誰，來查房也是三言兩語根本聽不懂，護理人員態度傲慢，叫人鈴響的時間太久都無人接聽，這部分應該是醫院內部最核心問題，這也會影響病人及家屬是否還願意持續到這家醫院就醫治療，並且也會懷疑這家醫院是否有能力醫治疾病，建議院方能正視病人的抱怨並實際到現場瞭解醫護人員的工作品質與態度，隨時詢問病人與家屬在住院中的感受及建議，並建議院方能每個月招開與病人及家屬的座談會讓病人及家屬能還在住院當中就有管道能傾吐心中的不滿讓院方能及時改進，相信病人及家屬看到院方能如此重視自己所提出的問題並改善對這家醫院的印象一定大大改觀並在出院後也會大力宣傳，如此也會提升滿意度病人及家屬的就診意願也會提高。

四、行政效率方面

滿意程度度最低的部分為清楚完整的告知住、出院前的準備事項、辦理住、出院手續、速度及等候時間、出院前已幫病患預約出院後門診時間，在這部份常會讓病人及家屬等得很不耐煩最主要是沒人告知還要等多久，甚至什麼時候需再回診，建議主治醫師在告知病人及家屬出院的同時也能主動告知下次回診時間，並詢問病人及家屬哪個回診時間點較方便並協助掛號，而護理人員方面也建議主動提供辦理出院流程項目，也建議事務人員在辦理好出院程序後能主動電話告知病人及家屬可到事務處結帳如此可

免除病人及家屬在事務處排隊等候。

五、服務結果方面

滿意程度最低的部分為當我抱怨時，立即得到適當的處理，在這部分應該涵蓋了整個就醫及住院過程，每個環節都息息相關，最主要是要看院方主管是否真正正視問題並願意馬上處理，在現今的醫療產業競爭之下如何提升滿意度，相信已是院方最首選的問題之一，故建議主動提供管道讓病人及家屬有地方投訴如在各護理站設置滿意度意見箱、病房電話機上提供抱怨專線及讚美專線電話號碼，但院方也必須針對病人及家屬抱怨的問題及時處理，並將處理結果主動回應讓病人及家屬感受到院方處理事務上的誠意，如此的改進才是提昇滿意度最根本也是最實際的辦法。

另外在研究統計過程中發現不願意再回診及不願意介紹親友到本院就醫的各自約佔 12.9%與 11.6%，雖是小部份但醫院的口碑是需靠病人及家屬一傳十，十傳百的不斷宣傳累積來的所以同樣建議管理者不可輕忽仍須找出不滿意的地方並加以改進來提升醫療水準及滿意度。

5.2.2 後續研究及建議

- 一、本研究所獲得的結果，可能隨時間而改變，尤其以台灣目前複雜而不穩定的醫療環境下，如全民健保之規定，給付方式等均隨時改變，有待後續研究者探討住院病患家屬對醫院態度的變化進行研究。
- 二、本研究僅以住院病患及其家屬為研究調查對象，而缺乏門診病患之資料，所以建議後續研究者可將其加入研究調查的範圍內，以做更詳盡的住院與門診病患比較分析。
- 三、若能對研究對象醫院各項狀況改善後，每季再做同樣調查，並比較不同時期的調查結果，將有助於瞭解醫療服務品質改善的狀況，及病患需求與期望的狀況掌握。

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 未發表之碩士論文，台北：國立台灣大學商研所。
- 【2】石曜堂(1978) 醫療品質評估 醫院，2(11)，106-109。
- 【3】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 未發表之碩士論文，台北：中原大學工業工程研究所。
- 【4】吳萬益(1995) 醫院服務品質 服務過程與服務結果之認知差異：台南地區三家教學醫院之實證研究，第一屆服務業管理研討會論文，1-4 頁。
- 【5】邱亨嘉、謝穎慧、陳正宗（1998） 喪偶對小區老人身體、精神及社會功能之影響 中華衛誌，17（5），423-432。
- 【6】林松齡 1983 台中地區老年現象之研究 台中市社會工作研究服務中心。
- 【7】林松齡 1986 影？美國老年人口生活滿意度之各種因素 東海學報，1(27)，285-312 頁。
- 【8】高美英(2000) 慢性病患者對醫療院所滿意度評量 台灣家庭醫學雜誌，10(4)，212-225。
- 【9】陳肇南（1999） 老人三寶：老本、老伴與老友：台灣老人生活狀況探討 中央研究院經濟研究所。
- 【10】陳真瑗(1995) 談「專業品質」與「病患」「滿意度」 護理新象，5(2)，75-82。
- 【11】陳金記(1988) 影響台北市立綜合醫院住院病人對醫療保健服務滿意度的相關因素調查研究 位表的碩士論文，台北：國立台灣師範大學衛生教育研究所。
- 【12】陳怡潔(1999) 醫療服務品質與顧客滿意之相關性研究—以彰化基督教醫院為個案 未發表之碩士論文，台中：東海大學管理研究所。
- 【13】陳昭維(1992) 臺大醫院門診醫療品質管理 醫院醫療品質保證研討會，國防醫學院，81-82 頁。
- 【14】陳黛娜(1996) 產科醫護人員與病人滿意度研究—以某醫學中心為例 未發表之碩士論文，台北：國立台灣大學醫療機構管理研究所。
- 【15】張景勝(2003) 醫療服務接觸與就醫滿意度之研究—以一般科與婦產科為例 未發表之碩士論文，高雄：義守大學管理科學研究所。
- 【16】張正二(1995) 全民健保實施下如何提升醫療服務品質 醫院，28(4)。

- 【17】張彩琨(1996) 醫院醫療服務品質指標認知差距之實證研究 未發表之碩士論文，台北：政治大學會計研究所。
- 【18】張文瑛(1987) 民眾選擇醫院考慮因素之研究 未發表之碩士論文，台北：政企研所。
- 【19】郭德寶(2000) 醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究 產業管理學報，1(12)，231-256。
- 【20】黃懷琴(1990) 內科住院病人對護理服務滿意度之調查研究 未發表之碩士論文，台中：中國醫藥學院醫務管理研究所。
- 【21】? 國?、鐘思嘉(1989) 老人健康自評、生活改變和生命意義與其生活滿意之關係 中華心理位生學刊，3(1)，169-181。
- 【22】曾麗蓉(1988) 醫院門診服務品質之實證研究 未發表之碩士論文，台北：國立政治大學企業管理研究所。
- 【23】曾倫崇(1996) 提升醫療服務品質新思維 品質管制月刊，18-19。
- 【24】湯玲郎(1999) 醫療服務品質與顧客滿意度之關係研究 第一屆服務業績效管理研討會論文集，12月。
- 【25】蔡長清、劉修祥、? 淑貞(2001) 退休老人休閒參與量及類型與生活滿意度之關係 高雄應用科技大學學報，31，183-221 頁。
- 【26】劉建中(1996) 以品質機能展開法設計醫院之整體服務品質 未發表之碩士論文，台中：國立中興大學公共行政及政策研究所。
- 【27】鄭尼莉(2007) 醫療服務品質與滿意度以精神醫療科醫院為例 未發表之碩士論文，高雄：國立中山大學企業管理研究所。
- 【28】關錦鳳(1987) 醫院品質保證之研究 未發表之碩士論文，台中：中國醫藥大學醫務管理研究所。
- 【29】韓揆(1994) 醫療品質管理及門診服務品質定義指標 中華衛誌，(13)，35-53。
- 【30】蘇斌光(1998) 醫院行銷研究的應用：病患選擇醫院的因應分析 未發表之碩士論文，台中：中國醫藥學院醫務管理研究所。

二、英文部分

- 【1】 Cardozo, R.N., “An Experimental Study of Customer Effect, Expectation and Satisfaction,” *Journal of Marketing Research*, Vol.2, 1965, pp.244-249.
- 【2】 Charska,N. L. et al., Use of medical service and satisfaction with ambulatory care among a rural Minnesota population , *Publish Health Report*, Vol.95(1), P44-52 ,1980.
- 【3】 Churchill G.A.,Jr and Surprenant (1982), “An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, pp.491-504.
- 【4】 Donabedian, A., Evaluation the Quality of Medical Care, *Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol.44,pp.166-203,1966.
- 【5】 Donabedian, A.(1980),*The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*, Health Administration Press, Vol.1,No.1.
- 【6】 Fornell, Claes (1992),”A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience,” *Journal of Marketing*, Vol. 56, No.1,January, pp.6-21.
- 【7】 Karall,L.P.(1985).A treatment for diabetes in Joslin’s *Diabetes Manual*. Philadelphia : Flea&Lea.
- 【8】 Kotler,P.(1994).*Marketing Management:Analysis,Planning Implementation and Control?* 8th.,Prentice-hall,New York,P.464.
- 【9】 Larson, R. (1978) . Thirty years of research on the subjective well-being of older Americans. *Journal of Gerontology*, 33 (1) ,109-125.
- 【10】 Markides, Kyriakos S. & Harry W. Martin. 1979. A Causal Mode of Life Satisfaction Among the Elderly. *Journal of Gerontology*, 34, 86-93.
- 【11】 Muller Wolfgang, Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction ? *European Management Journal*, p.201-221, June,1991.
- 【12】 Mitra, K., M. C. Reiss and L. M. Capella .(1999), “An examination of perceived risk, information search and behavioral intentions in search, experience and credence services,” *The Journal of Services Marketing*, 13 (3), pp.208-228.
- 【13】 Moridky,D.E.,Malotte,C.K.,& Choi,P.(1990).A patient education program to improve adherence rates with antituberculosis drug regimens.*Health Educationa Quarterly*, 17(3),253-267.
- 【14】 O’ Connor, J. Stephen,Richard M. Shewchuk, and Michael R Bowers,(1991), A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior, *Journal of Hospital*

Marketing, Vol.6, No.1, pp.62-69.

- 【15】 Oliver Richard L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.11, pp.460-469.
- 【16】 Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry.(1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* Vol.49 (Fall) pp. 41-50.
- 【17】 Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* Vol.49 (Fall) pp. 41-50.
- 【18】 Reichheld, F.E. and W.E. Sasser Jr.(1990), "Zero-Defection Quality comes to services," *Harvard Business Review*, September-October, pp.105-111.
- 【19】 Robert, H. Brook & Kathleen N. Lohr, monitoring quality of care in Medicare program? *Journal of American Association*, Vol.258(21), p.3138-3141, Dec 4, 1987.
- 【20】 Spreitzer, E. & Snyder, E. E. (1974). Correlates of life satisfaction among the aged. *Journal of Gerontology*, 29 (4), 454-458.
- 【21】 Walcefield, et al., "Understanding Patient-Centered Care In the Context of Total Quality Management and Continuous Quality Improvement", *The Joint Commission*, P.152-161, March, 1994.
- 【22】 Woodside, Arch G.; Frey, Lisa; Daly, Robert Timothy, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavior? *Journal of Health Care Marketing*, Vol.9, p.5-17, Dec, 1989.
- 【23】 Zeithaml, V. A. (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing*, vol.52, pp.2-22.

附錄(一)

_____醫院住院病患滿意度調查表

親愛的先生女士：

您好！本院為提高住院醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。以下的問題，請您就本次住院的經驗作答，在合適的答案內打___。為保障您的權益，本問卷將由專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。完成問卷後請投入問卷回收箱或交給護理站，謝謝您的合作與支持。
敬祝 健康快樂

_____醫院 敬上____年____月

壹、就醫背景，請在適當的內打___。

- 一、請問您是初次來本院住院？ 1.是 2.否
- 二、請問您就診的科別是？ 1.內科 2.外科 3.婦產科
4.小兒科 5.其它科_____
- 三、您為什麼選擇來本院看病？ 1.親友推薦 2.服務態度好 3.醫術高明
4.地點適中 5.醫療設備佳 6.醫院名氣
7.交通便利 8.服務態度好 9.習慣
10.其它_____
- 四、您住進本院的途徑為？ 1.由本院門診後住院 2.由本院急診後住院
3.院外轉院 4.其它_____
- 五、當您將住院許可證交給住院處後，您等多久才住院？_____天。

貳、此部份為探討您對醫院醫療服務各項目的滿意程度，請在適當的內打___。

滿意程度

很
很 可 不 不
滿 滿 接 滿 滿
意 意 受 意 意

一、病房環境設施方面

- 1.病房空間寬敞，沒有擁擠情形
- 2.病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮
- 3.醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備

- 4.病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔
- 5.醫療設備乾淨齊全
- 6.病房常保持安寧
- 7.各樓層有清楚明確的指示牌或看板
- 8.病房中可維持個人隱私權
- 9.其他 (請說明) : _____

滿意程度

很
很 可 不 不
滿 滿 接 滿 滿
意 意 受 意 意

二、工作人員的服務態度方面

- 1.辦理住院手續人員的服務態度
- 2.醫師態度親切和善
- 3.護理人員態度親切和善
- 4.對檢驗 (查) 部門工作人員服務態度 (抽血、超音波檢查等)
- 5.對病房打掃清潔人員服務態度
- 6.對護送人員帶領方式或服務態度
- 7.對義工的服務項目或服務態度
- 8.其他 (請說明) : _____

三、醫療過程

- 1.醫師耐心傾聽我的病情
- 2.醫師仔細診察及詳細說明病情
- 3.醫師的專業能力 (醫術) 好，且主動提供日常應注意的保健知識
- 4.醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患 (家屬) 的意見
- 5.住院期間主治醫師常常來巡視
- 6.醫護人員尊重我的隱私
- 7.護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形
- 8.當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理
- 9.醫護人員打針抽血的技术很好

10.醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用

11.住院飲食清潔衛生合我的胃口

12.其他 (請說明): _____

四、行政效率

1.等待檢驗 (查)、治療、手術的時間

2.等待檢驗 (查)、治療、手術報告結果的時間

3.等待護送人員接送的時間

4.清楚完整的告知住、出院前的準備事項

5.辦理住、出院手續、速度及等候時間

6.出院前已幫病患預約出院後門診時間

7.其他 (請說明): _____

滿意程度

很

很 可 不 不

滿 滿 接 滿 滿

意 意 受 意 意

五、服務結果

1.當我抱怨時，立即得到適當的處理

2.出院前病症已改善

3.您對本院住院診服務的整體感覺

4.其他 (請說明): _____

六、其他

1.如果您再次需要醫療服務的話，您會選擇？

1.再來本院 2.到其他醫院 3.不一定 4.其它 (請說明): _____

2.當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本就醫？

1.願意 2.不願意 3.不一定 4.其它 (請說明): _____

3.您認為本院住院最需加強的部份是什麼？

(1) _____

(2) _____

參、個人基本資料

1.填表人： 1.病患本人 2.親友 3.其它 (請說明)：_____

2.填表人性別： 1.男 2.女

3.填表人年齡：_____

4.填表人教育程度： 1.大專以上 2.高中 3.初中 4.小學 5.不識字

5.病患性別：(1) 1.男 2.女；(2)病患年齡：_____

6.病患教育程度： 1.大專以上 2.高中 3.初中 4.小學 5.不識字

7.居住地： 1.台北縣、市 2.北部 3.中部 4.南部 5.東部 6.其它__

8.若您願意我們進一步與您連繫，請留下您的資料，我們將儘快依您的建議(意見)回覆。

連絡姓名：_____，病歷號：_____，電話：_____

附錄(二)

表 1 病患性別與整體滿意度之差異分析

	男 (N=141)		女(N=108)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.04	0.68	4.06	0.73	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.02	0.63	4.06	0.67	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.00	0.69	3.94	0.76	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.03	0.70	3.94	0.90	NS
醫療設備乾淨齊全	4.04	0.69	4.05	0.74	NS
病房常保持安寧	3.70	0.92	3.64	0.96	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.03	0.69	4.09	0.63	NS
病房中可維持個人隱私權	3.87	0.73	3.96	0.83	NS
病房環境設施	3.96	0.61	3.97	0.64	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.21	0.68	4.33	0.74	NS
醫師態度親切和善					

	男 (N=141)		女(N=108)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.28	0.68	4.37	0.78	NS
護理人員態度親切和善	4.38	0.65	4.35	0.75	NS
對檢驗（查）部門工作人員服務態度	4.11	0.64	4.12	0.71	NS
對病房打掃清潔人員服務態度	4.08	0.66	4.02	0.76	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.20	0.61	4.17	0.79	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.10	0.64	4.09	0.73	NS
工作人員的服務態度	4.20	0.58	4.21	0.68	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.23	0.65	4.26	0.78	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.23	0.66	4.28	0.78	NS
醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識	4.20	0.64	4.23	0.76	NS
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.18	0.67	4.23	0.76	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.11	0.74	4.12	0.87	NS
醫護人員尊重我的隱私					

	男 (N=141)		女(N=108)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.14	0.68	4.13	0.80	NS
護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形	4.21	0.66	4.09	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.29	0.60	4.26	0.74	NS
醫護人員打針抽血的技術很好	4.04	0.69	4.06	0.83	NS
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.21	0.68	4.12	0.83	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.84	0.79	3.80	0.87	NS
醫療過程	4.15	0.54	4.14	0.65	NS
等待檢驗（查）、治療、手術的時間	4.00	0.65	3.96	0.83	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間	3.98	0.64	3.96	0.80	NS
等待護送人員接送的時間	3.96	0.69	3.95	0.78	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.08	0.64	4.10	0.76	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時					

	男 (N=141)		女(N=108)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
間	4.12	0.66	4.08	0.79	NS
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.12	0.72	4.12	0.85	NS
行政效率	4.04	0.61	4.03	0.75	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.09	0.69	4.16	0.78	NS
出院前病症已改善	4.12	0.72	4.23	0.74	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.18	0.69	4.24	0.72	NS
服務結果	4.13	0.65	4.21	0.72	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 2 病患教育程度與整體滿意度之差異分析

	初中以下 (N=154)		高中以上(N=95)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.08	0.69	3.99	0.72	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.06	0.67	4.01	0.61	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.01	0.71	3.91	0.74	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.01	0.75	3.96	0.86	NS
醫療設備乾淨齊全	4.00	0.71	4.11	0.71	NS
病房常保持安寧	3.65	0.96	3.72	0.90	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.06	0.67	4.05	0.66	NS
病房中可維持個人隱私權	3.90	0.73	3.92	0.85	NS
病房環境設施	3.97	0.61	3.96	0.64	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.23	0.68	4.32	0.75	NS
醫師態度親切和善	4.31	0.72	4.34	0.74	NS
護理人員態度親切和善					

	初中以下 (N=154)		高中以上(N=95)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.37	0.70	4.37	0.69	NS
對檢驗 (查) 部門工作人員 服務態度	4.11	0.67	4.13	0.67	NS
對病房打掃清潔人員服務 態度	4.06	0.68	4.03	0.74	NS
對護送人員帶領方式或服 務態度	4.17	0.68	4.21	0.71	NS
對義工的服務項目或服務 態度	4.14	0.67	4.02	0.70	NS
工作人員的服務態度	4.20	0.61	4.20	0.64	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.22	0.68	4.27	0.75	NS
醫師仔細診察及詳細說明 病情	4.27	0.70	4.21	0.74	NS
醫師的專業能力 (醫術) 好, 且主動提供日常應注意 的保健知識	4.22	0.66	4.21	0.74	NS
醫師決定治療方式時, 會詳 細說明並詢問病患 (家屬) 的意見	4.19	0.69	4.23	0.74	NS
住院期間主治醫師常常來 巡視	4.18	0.75	4.00	0.86	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.15	0.68	4.12	0.81	NS
護理人員在檢查或治療					

	初中以下 (N=154)		高中以上(N=95)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
前，會詳細說明整個過程及 事前準備的情形	4.20	0.67	4.09	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護 人員立即來處理	4.28	0.63	4.27	0.72	NS
醫護人員打針抽血的技術 很好	4.01	0.71	4.09	0.81	NS
醫護人員打針或給藥時會 詳細說明藥劑服用方式及 作用	4.15	0.71	4.20	0.81	NS
住院飲食清潔衛生合我的 胃口	3.82	0.83	3.83	0.82	NS
醫療過程	4.15	0.57	4.14	0.63	NS
等待檢驗（查）、治療、手 術的時間	3.99	0.68	3.97	0.82	NS
等待檢驗（查）、治療、手 術報告結果的時間	3.99	0.67	3.95	0.78	NS
等待護送人員接送的時間	3.93	0.71	4.00	0.76	NS
清楚完整的告知住、出院前 的準備事項	4.09	0.66	4.08	0.75	NS
辦理住、出院手續、速度及 等候時間	4.13	0.67	4.06	0.78	NS
出院前已幫病患預約出院					

	初中以下 (N=154)		高中以上(N=95)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
後門診時間	4.14	0.76	4.09	0.81	NS
行政效率	4.04	0.64	4.03	0.73	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.08	0.71	4.17	0.75	NS
出院前病症已改善	4.14	0.72	4.21	0.76	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.16	0.70	4.28	0.71	NS
服務結果	4.13	0.66	4.22	0.70	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 3 病患年齡與整體滿意度之差異分析

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.03	0.69	4.09	0.63	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中， 光線明亮	4.21	0.68	4.33	0.74	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且 充足齊備	4.00	0.69	3.94	0.76	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清 潔	4.03	0.70	3.94	0.90	NS
醫療設備乾淨齊全	4.04	0.69	4.05	0.74	NS
病房常保持安寧	3.96	0.61	3.97	0.64	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.03	0.69	4.09	0.63	NS
病房中可維持個人隱私權	3.87	0.73	3.96	0.83	NS
病房環境設施	3.96	0.61	3.97	0.64	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.21	0.68	4.33	0.74	NS
醫師態度親切和善	4.28	0.68	4.37	0.78	NS
護理人員態度親切和善	4.38	0.65	4.35	0.75	NS
對檢驗（查）部門工作人員服務態 度	4.11	0.64	4.12	0.71	NS

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.08	0.66	4.02	0.76	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.20	0.61	4.17	0.79	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.10	0.64	4.09	0.73	NS
工作人員的服務態度	4.20	0.58	4.21	0.68	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.23	0.65	4.26	0.78	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.20	0.61	4.17	0.79	NS
醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識	4.20	0.64	4.23	0.76	NS
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.18	0.67	4.23	0.76	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.11	0.74	4.12	0.87	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.14	0.68	4.13	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.21	0.66	4.09	0.80	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.29	0.60	4.26	0.74	NS
醫護人員打針抽血的技术很好	4.11	0.74	4.12	0.87	NS

	>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.21	0.68	4.12	0.83	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.84	0.79	3.80	0.87	NS
醫療過程	4.21	0.66	4.09	0.80	NS
等待檢驗（查）、治療、手術的時間	4.00	0.65	3.96	0.83	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間	3.98	0.64	3.96	0.80	NS
等待護送人員接送的時間	3.96	0.69	3.95	0.78	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.08	0.64	4.10	0.76	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.12	0.66	4.08	0.79	NS
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.12	0.72	4.12	0.85	NS
行政效率	4.04	0.61	4.03	0.75	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.09	0.69	4.16	0.78	NS
出院前病症已改善	4.12	0.72	4.23	0.74	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.18	0.69	4.24	0.72	NS
服務結果					

>50 歲 (N=122)		<=50 歲(N=127)		P-值
平均值	標準差	平均值	標準差	
4.12	0.72	4.23	0.74	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 4 填表人教育程度對整體滿意度之分析

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	大專以上	23	3.87	0.76	3.54	4.20	1	5
	高中	60	4.05	0.70	3.87	4.23	3	5
	初中	50	4.08	0.57	3.92	4.24	3	5
	小學	46	4.04	0.76	3.82	4.27	1	5
	不識字	70	4.07	0.75	3.89	4.25	1	5
	Total	249	4.04	0.70	3.96	4.13	1	5
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	大專以上	23	3.91	0.67	3.62	4.20	1	5
	高中	60	4.07	0.58	3.92	4.22	3	5
	初中	50	4.02	0.59	3.85	4.19	3	5
	小學	46	4.11	0.71	3.90	4.32	1	5
	不識字	70	4.03	0.70	3.86	4.20	1	5
	Total	249	4.04	0.65	3.96	4.12	1	5
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	大專以上	23	3.78	0.80	3.44	4.13	1	5
	高中	60	3.97	0.76	3.77	4.16	2	5
	初中	50	3.92	0.60	3.75	4.09	3	5
	小學	45	4.07	0.72	3.85	4.28	1	5
	不識字	69	4.03	0.75	3.85	4.21	1	5
	Total	247	3.98	0.72	3.89	4.07	1	5
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	大專以上	23	4.00	0.90	3.61	4.39	1	5
	高中	60	3.93	0.86	3.71	4.16	2	5
	初中	50	3.98	0.62	3.80	4.16	2	5
	小學	46	4.02	0.91	3.75	4.29	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	70	4.01	0.73	3.84	4.19	1	5
	Total	249	3.99	0.79	3.89	4.09	1	5
醫療設備乾淨齊全	大專以上	23	4.13	0.81	3.78	4.48	1	5
	高中	60	4.10	0.68	3.92	4.28	3	5
	初中	50	3.92	0.67	3.73	4.11	3	5
	小學	46	4.04	0.76	3.82	4.27	1	5
	不識字	70	4.04	0.71	3.87	4.21	1	5
	Total	249	4.04	0.71	3.95	4.13	1	5
病房常保持安寧	大專以上	23	3.57	0.99	3.14	3.99	1	5
	高中	60	3.80	0.82	3.59	4.01	2	5
	初中	50	3.80	0.70	3.60	4.00	2	5
	小學	46	3.50	1.03	3.19	3.81	1	5
	不識字	70	3.63	1.08	3.37	3.89	1	5
	Total	249	3.67	0.93	3.56	3.79	1	5
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	大專以上	23	3.96	0.71	3.65	4.26	1	5
	高中	60	4.07	0.71	3.88	4.25	2	5
	初中	50	4.06	0.55	3.90	4.22	3	5
	小學	46	4.04	0.79	3.81	4.28	1	5
	不識字	70	4.09	0.61	3.94	4.23	1	5
	Total	249	4.06	0.66	3.97	4.14	1	5
病房中可維持個人隱私權	大專以上	23	3.83	0.72	3.52	4.14	1	5
	高中	59	3.88	0.87	3.65	4.11	1	5
	初中	50	3.94	0.51	3.79	4.09	3	5
	小學	45	3.98	0.72	3.76	4.19	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	69	3.88	0.90	3.67	4.10	1	5
	Total	246	3.91	0.77	3.81	4.00	1	5
病房環境設施	大專以上	23	3.88	0.67	3.59	4.17	1	5
	高中	60	3.98	0.62	3.82	4.14	3	5
	初中	50	3.97	0.53	3.81	4.12	3	5
	小學	46	3.97	0.61	3.79	4.16	1	5
	不識字	70	3.97	0.68	3.81	4.13	1	5
	Total	249	3.97	0.62	3.89	4.04	1	5
辦理住院手續人員的服務態度	大專以上	23	4.43	0.90	4.05	4.82	1	5
	高中	60	4.23	0.70	4.05	4.41	3	5
	初中	50	4.18	0.52	4.03	4.33	3	5
	小學	46	4.30	0.73	4.09	4.52	1	5
	不識字	70	4.27	0.76	4.09	4.45	1	5
	Total	249	4.27	0.71	4.18	4.35	1	5
醫師態度親切和善	大專以上	23	4.43	0.90	4.05	4.82	1	5
	高中	60	4.28	0.69	4.10	4.46	3	5
	初中	50	4.26	0.53	4.11	4.41	3	5
	小學	46	4.35	0.90	4.08	4.62	1	5
	不識字	70	4.34	0.70	4.18	4.51	1	5
	Total	249	4.32	0.72	4.23	4.41	1	5
護理人員態度親切和善	大專以上	22	4.27	0.88	3.88	4.66	1	5
	高中	60	4.38	0.61	4.22	4.54	3	5
	初中	50	4.32	0.65	4.13	4.51	2	5
	小學	45	4.42	0.75	4.20	4.65	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	69	4.38	0.71	4.21	4.55	1	5
	Total	246	4.37	0.70	4.28	4.45	1	5
對檢驗(查)部門工作人員服務態度	大專以上	23	4.13	0.81	3.78	4.48	1	5
	高中	60	4.10	0.63	3.94	4.26	3	5
	初中	50	4.04	0.53	3.89	4.19	3	5
	小學	46	4.24	0.67	4.04	4.44	1	5
	不識字	70	4.10	0.75	3.92	4.28	1	5
	Total	249	4.12	0.67	4.03	4.20	1	5
對病房打掃清潔人員服務態度	大專以上	23	3.87	0.76	3.54	4.20	1	5
	高中	60	4.05	0.70	3.87	4.23	3	5
	初中	50	3.94	0.59	3.77	4.11	2	5
	小學	46	4.20	0.69	3.99	4.40	1	5
	不識字	70	4.10	0.76	3.92	4.28	1	5
	Total	249	4.05	0.70	3.96	4.14	1	5
對護送人員帶領方式或服務態度	大專以上	23	4.13	0.81	3.78	4.48	1	5
	高中	60	4.20	0.68	4.02	4.38	3	5
	初中	50	4.14	0.50	4.00	4.28	2	5
	小學	46	4.28	0.72	4.07	4.50	1	5
	不識字	70	4.16	0.77	3.97	4.34	1	5
	Total	249	4.18	0.69	4.10	4.27	1	5
對義工的服務項目或服務態度	大專以上	23	3.87	0.76	3.54	4.20	1	5
	高中	57	4.02	0.67	3.84	4.19	3	5
	初中	49	4.16	0.43	4.04	4.29	3	5
	小學	46	4.22	0.73	4.00	4.43	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	70	4.11	0.77	3.93	4.30	1	5
	Total	245	4.10	0.68	4.01	4.18	1	5
工作人員的服務態度	大專以上	23	4.16	0.78	3.82	4.50	1	5
	高中	60	4.19	0.59	4.03	4.34	3	5
	初中	50	4.15	0.39	4.04	4.26	3	5
	小學	46	4.29	0.68	4.08	4.49	1	5
	不識字	70	4.21	0.69	4.04	4.37	1	5
	Total	249	4.20	0.62	4.12	4.28	1	5
醫師耐心傾聽我的病情	大專以上	23	4.26	0.96	3.84	4.68	1	5
	高中	60	4.28	0.72	4.10	4.47	3	5
	初中	50	4.22	0.42	4.10	4.34	4	5
	小學	46	4.22	0.79	3.98	4.45	1	5
	不識字	70	4.23	0.73	4.06	4.40	1	5
	Total	249	4.24	0.71	4.15	4.33	1	5
醫師仔細診察及詳細說明病情	大專以上	23	4.04	0.88	3.66	4.42	1	5
	高中	60	4.25	0.73	4.06	4.44	3	5
	初中	50	4.22	0.51	4.08	4.36	3	5
	小學	46	4.30	0.81	4.06	4.55	1	5
	不識字	70	4.30	0.71	4.13	4.47	1	5
	Total	249	4.25	0.71	4.16	4.34	1	5
醫師的專業能力(醫術)好,且主動提供日常應注意的保健	大專以上	23	4.22	0.95	3.81	4.63	1	5
	高中	60	4.23	0.70	4.05	4.41	3	5
	初中	48	4.17	0.48	4.03	4.30	3	5
	小學	45	4.24	0.80	4.00	4.49	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
知識	不識字	70	4.21	0.66	4.06	4.37	1	5
	Total	246	4.22	0.69	4.13	4.30	1	5
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	大專以上	23	4.22	0.95	3.81	4.63	1	5
	高中	60	4.27	0.69	4.09	4.44	3	5
	初中	50	4.12	0.52	3.97	4.27	3	5
	小學	46	4.22	0.81	3.98	4.46	1	5
	不識字	70	4.20	0.69	4.03	4.37	1	5
	Total	249	4.20	0.71	4.12	4.29	1	5
住院期間主治醫師常常來巡視	大專以上	23	3.96	0.93	3.56	4.36	1	5
	高中	60	3.98	0.89	3.75	4.21	2	5
	初中	50	4.02	0.65	3.83	4.21	2	5
	小學	46	4.24	0.82	4.00	4.48	1	5
	不識字	70	4.26	0.74	4.08	4.43	1	5
	Total	249	4.11	0.80	4.01	4.21	1	5
醫護人員尊重我的隱私	大專以上	23	4.00	0.90	3.61	4.39	1	5
	高中	60	4.17	0.83	3.95	4.38	2	5
	初中	50	4.08	0.53	3.93	4.23	3	5
	小學	46	4.22	0.79	3.98	4.45	1	5
	不識字	70	4.14	0.69	3.98	4.31	1	5
	Total	249	4.14	0.73	4.05	4.23	1	5
護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準	大專以上	23	3.96	0.93	3.56	4.36	1	5
	高中	60	4.12	0.78	3.91	4.32	3	5
	初中	50	4.20	0.45	4.07	4.33	3	5
	小學	45	4.16	0.77	3.93	4.39	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
備的情形	不識字	70	4.23	0.73	4.06	4.40	1	5
	Total	248	4.16	0.72	4.07	4.25	1	5
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	大專以上	23	4.22	0.95	3.81	4.63	1	5
	高中	60	4.27	0.66	4.10	4.44	3	5
	初中	50	4.24	0.43	4.12	4.36	4	5
	小學	46	4.24	0.74	4.02	4.46	1	5
	不識字	70	4.36	0.66	4.20	4.51	1	5
	Total	249	4.28	0.67	4.19	4.36	1	5
醫護人員打針抽血的技術很好	大專以上	23	4.17	0.94	3.77	4.58	1	5
	高中	59	4.05	0.71	3.87	4.23	1	5
	初中	50	4.04	0.60	3.87	4.21	3	5
	小學	46	3.98	0.71	3.77	4.19	1	5
	不識字	69	4.04	0.85	3.84	4.25	1	5
	Total	247	4.04	0.75	3.95	4.14	1	5
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	大專以上	23	4.22	0.95	3.81	4.63	1	5
	高中	60	4.22	0.69	4.04	4.40	1	5
	初中	50	4.16	0.62	3.98	4.34	3	5
	小學	46	4.07	0.71	3.85	4.28	1	5
	不識字	70	4.19	0.84	3.99	4.39	1	5
	Total	249	4.17	0.75	4.08	4.26	1	5
住院飲食清潔衛生合我的胃口	大專以上	23	3.70	0.76	3.36	4.03	1	5
	高中	60	3.78	0.87	3.56	4.01	1	5
	初中	50	3.98	0.59	3.81	4.15	3	5
	小學	46	3.83	0.80	3.59	4.06	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	70	3.79	0.96	3.56	4.01	1	5
	Total	249	3.82	0.82	3.72	3.93	1	5
醫療過程	大專以上	23	4.09	0.87	3.71	4.47	1	5
	高中	60	4.15	0.56	4.00	4.29	3	5
	初中	50	4.13	0.35	4.03	4.23	4	5
	小學	46	4.16	0.66	3.96	4.35	1	5
	不識字	70	4.18	0.61	4.03	4.32	1	5
	Total	249	4.15	0.59	4.08	4.22	1	5
等待檢驗 (查)、治療、手術的 時間	大專以上	23	4.04	0.88	3.66	4.42	1	5
	高中	60	3.90	0.84	3.68	4.12	2	5
	初中	50	4.00	0.53	3.85	4.15	3	5
	小學	46	3.96	0.76	3.73	4.18	1	5
	不識字	70	4.04	0.71	3.87	4.21	1	5
	Total	249	3.98	0.73	3.89	4.08	1	5
等待檢驗 (查)、治療、手術報 告結果的時 間	大專以上	23	4.00	0.85	3.63	4.37	1	5
	高中	60	3.90	0.80	3.69	4.11	2	5
	初中	50	3.98	0.51	3.83	4.13	3	5
	小學	46	3.96	0.73	3.74	4.17	1	5
	不識字	70	4.03	0.70	3.86	4.20	1	5
	Total	249	3.97	0.71	3.88	4.06	1	5
等待護送人員接送的 時間	大專以上	23	4.00	0.85	3.63	4.37	1	5
	高中	60	3.97	0.78	3.77	4.17	3	5
	初中	50	3.88	0.59	3.71	4.05	3	5
	小學	46	3.96	0.76	3.73	4.18	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	70	3.99	0.71	3.82	4.16	1	5
	Total	249	3.96	0.73	3.87	4.05	1	5
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	大專以上	23	4.17	0.94	3.77	4.58	1	5
	高中	60	4.00	0.71	3.82	4.18	3	5
	初中	50	4.08	0.40	3.97	4.19	3	5
	小學	46	4.11	0.77	3.88	4.34	1	5
	不識字	70	4.13	0.72	3.96	4.30	1	5
	Total	249	4.09	0.70	4.00	4.18	1	5
辦理住、出院手續、速度及等候時間	大專以上	23	4.17	0.94	3.77	4.58	1	5
	高中	60	3.95	0.75	3.76	4.14	3	5
	初中	50	4.12	0.44	4.00	4.24	3	5
	小學	46	4.17	0.77	3.95	4.40	1	5
	不識字	70	4.16	0.73	3.98	4.33	1	5
	Total	249	4.10	0.72	4.01	4.19	1	5
出院前已幫病患預約出院後門診時間	大專以上	23	4.13	0.97	3.71	4.55	1	5
	高中	60	4.02	0.77	3.82	4.22	3	5
	初中	50	4.12	0.59	3.95	4.29	3	5
	小學	46	4.20	0.86	3.94	4.45	1	5
	不識字	70	4.16	0.79	3.97	4.35	1	5
	Total	249	4.12	0.78	4.02	4.22	1	5
行政效率	大專以上	23	4.09	0.88	3.71	4.47	1	5
	高中	60	3.96	0.72	3.77	4.14	3	5
	初中	50	4.03	0.43	3.91	4.15	3	5
	小學	46	4.06	0.72	3.85	4.27	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	70	4.08	0.68	3.92	4.25	1	5
	Total	249	4.04	0.67	3.95	4.12	1	5
當我抱怨時，立即得到適當的處理	大專以上	23	4.26	0.96	3.84	4.68	1	5
	高中	60	4.10	0.68	3.92	4.28	3	5
	初中	50	3.92	0.53	3.77	4.07	3	5
	小學	46	4.09	0.72	3.87	4.30	1	5
	不識字	70	4.24	0.79	4.05	4.43	1	5
	Total	249	4.12	0.73	4.03	4.21	1	5
出院前病症已改善	大專以上	23	4.35	0.93	3.94	4.75	1	5
	高中	60	4.17	0.69	3.99	4.35	3	5
	初中	50	4.04	0.53	3.89	4.19	3	5
	小學	46	4.13	0.75	3.91	4.35	1	5
	不識字	70	4.23	0.80	4.04	4.42	1	5
	Total	249	4.17	0.73	4.08	4.26	1	5
您對本院住院就診服務的整體感覺	大專以上	23	4.26	0.96	3.84	4.68	1	5
	高中	60	4.32	0.60	4.16	4.47	3	5
	初中	50	4.04	0.53	3.89	4.19	3	5
	小學	46	4.13	0.69	3.93	4.33	1	5
	不識字	70	4.26	0.79	4.07	4.45	1	5
	Total	249	4.20	0.70	4.12	4.29	1	5
服務結果	大專以上	23	4.29	0.93	3.89	4.69	1	5
	高中	60	4.19	0.59	4.04	4.35	3	5
	初中	50	4.00	0.45	3.87	4.13	3	5

	個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
				下界線	上界線		
小學	46	4.12	0.67	3.92	4.32	1	5
不識字	70	4.24	0.77	4.06	4.43	1	5
Total	249	4.16	0.68	4.08	4.25	1	5

表 5 填表人變異數分析

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	Between Groups	0.82	4	0.20	0.41	0.80
病房空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮	Between Groups	0.66	4	0.16	0.39	0.82
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	Between Groups	1.59	4	0.40	0.76	0.55
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	Between Groups	0.29	4	0.07	0.11	0.98
醫療設備乾淨齊全	Between Groups	1.13	4	0.28	0.55	0.70
病房常保持安寧	Between Groups	3.56	4	0.89	1.02	0.40
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	Between Groups	0.30	4	0.08	0.17	0.95
病房中可維持個人隱私權	Between Groups	0.51	4	0.13	0.21	0.93
病房環境設施	Between Groups	0.19	4	0.05	0.12	0.97
辦理住院手續人員的服務態度	Between Groups	1.16	4	0.29	0.57	0.68
醫師態度親切和善	Between Groups	0.64	4	0.16	0.30	0.88
護理人員態度親切和善	Between Groups	0.47	4	0.12	0.24	0.92
對檢驗(查)部門工作人員服務態度	Between Groups	1.02	4	0.26	0.56	0.69
對病房打掃清潔人員服務態度	Between Groups	2.50	4	0.63	1.27	0.28

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
對護送人員帶領方式或服務態度	Between Groups	0.68	4	0.17	0.35	0.85
對義工的服務項目或服務態度	Between Groups	2.45	4	0.61	1.32	0.26
工作人員的服務態度	Between Groups	0.52	4	0.13	0.34	0.85
醫師耐心傾聽我的病情	Between Groups	0.18	4	0.04	0.09	0.99
醫師仔細診察及詳細說明病情	Between Groups	1.34	4	0.33	0.65	0.63
醫師的專業能力(醫術)好,且主動提供日常應注意的保健知識	Between Groups	0.17	4	0.04	0.09	0.99
醫師決定治療方式時,會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見	Between Groups	0.60	4	0.15	0.30	0.88
住院期間主治醫師常常來巡視	Between Groups	4.19	4	1.05	1.65	0.16
醫護人員尊重我的隱私	Between Groups	0.95	4	0.24	0.44	0.78
護理人員在檢查或治療前,會詳細說明整個過程及事前準備的情形	Between Groups	1.47	4	0.37	0.70	0.59
當病患有需要呼叫時,醫護人員立即來處理	Between Groups	0.67	4	0.17	0.38	0.83
醫護人員打針抽血的技术很好	Between Groups	0.59	4	0.15	0.26	0.90
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	Between Groups	0.71	4	0.18	0.31	0.87
住院飲食清潔衛生合我的胃口	Between Groups	1.80	4	0.45	0.66	0.62
醫療過程	Between Groups	0.16	4	0.04	0.12	0.98

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
等待檢驗 (查)、治療、手術的時間	Between Groups	0.79	4	0.20	0.36	0.83
等待檢驗 (查)、治療、手術報告結果的時間	Between Groups	0.57	4	0.14	0.28	0.89
等待護送人員接送的時間	Between Groups	0.40	4	0.10	0.19	0.94
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	Between Groups	0.77	4	0.19	0.40	0.81
辦理住、出院手續、速度及等候時間	Between Groups	1.97	4	0.49	0.96	0.43
出院前已幫病患預約出院後門診時間	Between Groups	1.00	4	0.25	0.41	0.80
行政效率	Between Groups	0.63	4	0.16	0.34	0.85
當我抱怨時, 立即得到適當的處理	Between Groups	3.58	4	0.90	1.71	0.15
出院前病症已改善	Between Groups	1.88	4	0.47	0.88	0.48
您對本院住院就診服務的整體感覺	Between Groups	2.63	4	0.66	1.34	0.26
服務結果	Between Groups	2.31	4	0.58	1.26	0.28

表 6 病患教育程度對整體滿意度之分析

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	大專以上	30	3.97	0.76	3.68	4.25	1	5
	高中	65	4.00	0.71	3.82	4.18	3	5
	初中	73	4.12	0.60	3.98	4.26	3	5
	小學	32	4.09	0.73	3.83	4.36	1	5
	不識字	49	4.00	0.79	3.77	4.23	1	5
	Total	249	4.04	0.70	3.96	4.13	1	5
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	大專以上	30	3.97	0.67	3.72	4.22	1	5
	高中	65	4.03	0.59	3.89	4.18	3	5
	初中	73	4.05	0.57	3.92	4.19	3	5
	小學	32	4.16	0.77	3.88	4.43	1	5
	不識字	49	4.00	0.74	3.79	4.21	1	5
	Total	249	4.04	0.65	3.96	4.12	1	5
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	大專以上	30	3.90	0.76	3.62	4.18	1	5
	高中	64	3.92	0.74	3.74	4.11	2	5
	初中	73	3.96	0.63	3.81	4.11	3	5
	小學	31	4.03	0.75	3.76	4.31	1	5
	不識字	49	4.08	0.79	3.86	4.31	1	5
	Total	247	3.98	0.72	3.89	4.07	1	5
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	大專以上	30	4.10	0.84	3.78	4.42	1	5
	高中	65	3.89	0.87	3.68	4.11	2	5
	初中	73	4.04	0.63	3.89	4.19	2	5
	小學	32	3.91	0.96	3.56	4.25	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	4.02	0.75	3.81	4.24	1	5
	Total	249	3.99	0.79	3.89	4.09	1	5
醫療設備乾淨齊全	大專以上	30	4.20	0.76	3.92	4.48	1	5
	高中	65	4.06	0.68	3.89	4.23	3	5
	初中	73	4.01	0.66	3.86	4.17	3	5
	小學	32	3.91	0.78	3.63	4.19	1	5
	不識字	49	4.04	0.76	3.82	4.26	1	5
	Total	249	4.04	0.71	3.95	4.13	1	5
病房常保持安寧	大專以上	30	3.63	1.00	3.26	4.01	1	5
	高中	65	3.75	0.85	3.54	3.96	2	5
	初中	73	3.78	0.82	3.59	3.97	1	5
	小學	32	3.59	1.07	3.21	3.98	1	5
	不識字	49	3.49	1.06	3.18	3.80	1	5
	Total	249	3.67	0.93	3.56	3.79	1	5
各樓層有清楚明確的指示牌或看板	大專以上	30	4.03	0.67	3.78	4.28	1	5
	高中	65	4.06	0.66	3.90	4.22	2	5
	初中	73	4.11	0.61	3.97	4.25	2	5
	小學	32	3.88	0.79	3.59	4.16	1	5
	不識字	49	4.10	0.65	3.91	4.29	1	5
	Total	249	4.06	0.66	3.97	4.14	1	5
病房中可維持個人隱私權	大專以上	29	4.00	0.76	3.71	4.29	1	5
	高中	64	3.89	0.89	3.67	4.11	1	5
	初中	73	3.97	0.62	3.83	4.12	2	5
	小學	32	4.00	0.67	3.76	4.24	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	48	3.71	0.87	3.45	3.96	1	5
	Total	246	3.91	0.77	3.81	4.00	1	5
病房環境設施	大專以上	30	3.97	0.65	3.73	4.22	1	5
	高中	65	3.95	0.63	3.79	4.11	3	5
	初中	73	4.01	0.54	3.88	4.13	3	5
	小學	32	3.95	0.65	3.71	4.18	1	5
	不識字	49	3.93	0.69	3.73	4.13	1	5
	Total	249	3.97	0.62	3.89	4.04	1	5
辦理住院手續人員的服務態度	大專以上	30	4.53	0.82	4.23	4.84	1	5
	高中	65	4.22	0.70	4.04	4.39	3	5
	初中	73	4.23	0.59	4.10	4.37	3	5
	小學	32	4.16	0.72	3.90	4.42	1	5
	不識字	49	4.29	0.79	4.06	4.51	1	5
	Total	249	4.27	0.71	4.18	4.35	1	5
醫師態度親切和善	大專以上	30	4.53	0.82	4.23	4.84	1	5
	高中	65	4.25	0.69	4.08	4.42	3	5
	初中	73	4.33	0.58	4.19	4.46	3	5
	小學	32	4.13	0.94	3.79	4.46	1	5
	不識字	49	4.41	0.73	4.20	4.62	1	5
	Total	249	4.32	0.72	4.23	4.41	1	5
護理人員態度親切和善	大專以上	29	4.38	0.82	4.07	4.69	1	5
	高中	64	4.36	0.63	4.20	4.52	3	5
	初中	73	4.36	0.65	4.20	4.51	2	5
	小學	31	4.26	0.77	3.97	4.54	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	4.45	0.74	4.24	4.66	1	5
	Total	246	4.37	0.70	4.28	4.45	1	5
對檢驗(查)大專以上 部門工作人員 服務態度	大專以上	30	4.20	0.76	3.92	4.48	1	5
	高中	65	4.09	0.63	3.94	4.25	3	5
	初中	73	4.11	0.59	3.97	4.25	3	5
	小學	32	4.13	0.71	3.87	4.38	1	5
	不識字	49	4.10	0.77	3.88	4.32	1	5
	Total	249	4.12	0.67	4.03	4.20	1	5
對病房打掃 清潔人員服 務態度	大專以上	30	4.03	0.76	3.75	4.32	1	5
	高中	65	4.03	0.73	3.85	4.21	2	5
	初中	73	4.04	0.63	3.89	4.19	2	5
	小學	32	4.06	0.72	3.80	4.32	1	5
	不識字	49	4.10	0.74	3.89	4.32	1	5
	Total	249	4.05	0.70	3.96	4.14	1	5
對護送人員 帶領方式或 服務態度	大專以上	30	4.23	0.82	3.93	4.54	1	5
	高中	65	4.20	0.67	4.03	4.37	3	5
	初中	73	4.18	0.59	4.04	4.31	2	5
	小學	32	4.16	0.72	3.90	4.42	1	5
	不識字	49	4.16	0.80	3.93	4.39	1	5
	Total	249	4.18	0.69	4.10	4.27	1	5
對義工的服 務項目或服 務態度	大專以上	30	4.03	0.76	3.75	4.32	1	5
	高中	62	4.02	0.67	3.85	4.19	3	5
	初中	72	4.21	0.53	4.08	4.33	3	5
	小學	32	4.09	0.78	3.81	4.37	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	4.08	0.79	3.86	4.31	1	5
	Total	245	4.10	0.68	4.01	4.18	1	5
工作人員的服務態度	大專以上	30	4.28	0.74	4.00	4.55	1	5
	高中	65	4.17	0.59	4.02	4.32	3	5
	初中	73	4.21	0.49	4.09	4.32	3	5
	小學	32	4.14	0.71	3.88	4.40	1	5
	不識字	49	4.23	0.71	4.02	4.43	1	5
	Total	249	4.20	0.62	4.12	4.28	1	5
醫師耐心傾聽我的病情	大專以上	30	4.33	0.88	4.00	4.66	1	5
	高中	65	4.25	0.69	4.08	4.42	3	5
	初中	73	4.26	0.50	4.14	4.38	3	5
	小學	32	4.03	0.78	3.75	4.31	1	5
	不識字	49	4.29	0.82	4.05	4.52	1	5
	Total	249	4.24	0.71	4.15	4.33	1	5
醫師仔細診察及詳細說明病情	大專以上	30	4.20	0.85	3.88	4.52	1	5
	高中	65	4.22	0.70	4.04	4.39	3	5
	初中	73	4.30	0.54	4.17	4.43	3	5
	小學	32	4.13	0.83	3.82	4.43	1	5
	不識字	49	4.33	0.80	4.10	4.56	1	5
	Total	249	4.25	0.71	4.16	4.34	1	5
醫師的專業能力(醫術)好,且主動提供日常應注意的保健	大專以上	30	4.27	0.87	3.94	4.59	1	5
	高中	65	4.18	0.68	4.02	4.35	3	5
	初中	71	4.25	0.53	4.13	4.38	3	5
	小學	31	4.10	0.83	3.79	4.40	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
知識	不識字	49	4.24	0.72	4.04	4.45	1	5
	Total	246	4.22	0.69	4.13	4.30	1	5
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	大專以上	30	4.27	0.87	3.94	4.59	1	5
	高中	65	4.22	0.67	4.05	4.38	3	5
	初中	73	4.22	0.56	4.09	4.35	3	5
	小學	32	4.06	0.84	3.76	4.37	1	5
	不識字	49	4.22	0.77	4.00	4.45	1	5
	Total	249	4.20	0.71	4.12	4.29	1	5
住院期間主治醫師常常來巡視	大專以上	30	4.10	0.88	3.77	4.43	1	5
	高中	65	3.95	0.86	3.74	4.17	2	5
	初中	73	4.14	0.67	3.98	4.29	2	5
	小學	32	4.06	0.84	3.76	4.37	1	5
	不識字	49	4.33	0.80	4.10	4.56	1	5
	Total	249	4.11	0.80	4.01	4.21	1	5
醫護人員尊重我的隱私	大專以上	30	4.10	0.84	3.78	4.42	1	5
	高中	65	4.12	0.80	3.92	4.32	2	5
	初中	73	4.15	0.57	4.02	4.28	3	5
	小學	32	4.09	0.82	3.80	4.39	1	5
	不識字	49	4.18	0.75	3.97	4.40	1	5
	Total	249	4.14	0.73	4.05	4.23	1	5
護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準	大專以上	29	4.07	0.88	3.73	4.41	1	5
	高中	65	4.09	0.76	3.90	4.28	3	5
	初中	73	4.29	0.51	4.17	4.41	3	5
	小學	32	4.03	0.78	3.75	4.31	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
備的情形	不識字	49	4.18	0.78	3.96	4.41	1	5
	Total	248	4.16	0.72	4.07	4.25	1	5
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	大專以上	30	4.30	0.88	3.97	4.63	1	5
	高中	65	4.26	0.64	4.10	4.42	3	5
	初中	73	4.30	0.46	4.19	4.41	4	5
	小學	32	4.13	0.79	3.84	4.41	1	5
	不識字	49	4.35	0.72	4.14	4.55	1	5
	Total	249	4.28	0.67	4.19	4.36	1	5
醫護人員打針抽血的技術很好	大專以上	30	4.10	1.03	3.72	4.48	1	5
	高中	65	4.09	0.70	3.92	4.27	1	5
	初中	72	4.04	0.59	3.90	4.18	3	5
	小學	32	3.94	0.76	3.66	4.21	1	5
	不識字	48	4.02	0.84	3.78	4.26	1	5
	Total	247	4.04	0.75	3.95	4.14	1	5
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	大專以上	30	4.13	1.04	3.74	4.52	1	5
	高中	65	4.23	0.68	4.06	4.40	1	5
	初中	73	4.19	0.59	4.05	4.33	3	5
	小學	32	3.94	0.76	3.66	4.21	1	5
	不識字	49	4.22	0.82	3.99	4.46	1	5
	Total	249	4.17	0.75	4.08	4.26	1	5
住院飲食清潔衛生合我的胃口	大專以上	30	3.87	0.82	3.56	4.17	1	5
	高中	65	3.82	0.83	3.61	4.02	1	5
	初中	73	3.89	0.68	3.73	4.05	2	5
	小學	32	3.78	0.83	3.48	4.08	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	3.73	1.02	3.44	4.03	1	5
	Total	249	3.82	0.82	3.72	3.93	1	5
醫療過程	大專以上	30	4.16	0.79	3.87	4.46	1	5
	高中	65	4.13	0.54	4.00	4.26	3	5
	初中	73	4.19	0.38	4.10	4.27	3	5
	小學	32	4.03	0.70	3.77	4.28	1	5
	不識字	49	4.19	0.69	3.99	4.39	1	5
	Total	249	4.15	0.59	4.08	4.22	1	5
等待檢驗 (查)、治療、手術的時間	大專以上	30	4.17	0.83	3.86	4.48	1	5
	高中	65	3.88	0.80	3.68	4.08	2	5
	初中	73	4.05	0.52	3.93	4.18	3	5
	小學	32	3.88	0.79	3.59	4.16	1	5
	不識字	49	3.98	0.80	3.75	4.21	1	5
	Total	249	3.98	0.73	3.89	4.08	1	5
等待檢驗 (查)、治療、手術報告結果的時間	大專以上	30	4.10	0.80	3.80	4.40	1	5
	高中	65	3.88	0.76	3.69	4.07	2	5
	初中	73	4.04	0.51	3.92	4.16	3	5
	小學	32	3.88	0.79	3.59	4.16	1	5
	不識字	49	3.98	0.78	3.76	4.20	1	5
	Total	249	3.97	0.71	3.88	4.06	1	5
等待護送人員接送的時間	大專以上	30	4.10	0.80	3.80	4.40	1	5
	高中	65	3.95	0.74	3.77	4.14	3	5
	初中	73	3.97	0.58	3.84	4.11	3	5
	小學	32	3.84	0.81	3.55	4.13	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	3.92	0.81	3.69	4.15	1	5
	Total	249	3.96	0.73	3.87	4.05	1	5
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	大專以上	30	4.27	0.87	3.94	4.59	1	5
	高中	65	4.00	0.68	3.83	4.17	3	5
	初中	73	4.16	0.47	4.05	4.27	3	5
	小學	32	3.94	0.80	3.65	4.23	1	5
	不識字	49	4.08	0.79	3.86	4.31	1	5
	Total	249	4.09	0.70	4.00	4.18	1	5
辦理住、出院手續、速度及等候時間	大專以上	30	4.27	0.87	3.94	4.59	1	5
	高中	65	3.97	0.73	3.79	4.15	3	5
	初中	73	4.21	0.50	4.09	4.32	3	5
	小學	32	4.03	0.82	3.73	4.33	1	5
	不識字	49	4.08	0.79	3.86	4.31	1	5
	Total	249	4.10	0.72	4.01	4.19	1	5
出院前已幫病患預約出院後門診時間	大專以上	30	4.23	0.94	3.88	4.58	1	5
	高中	65	4.03	0.75	3.85	4.22	3	5
	初中	73	4.22	0.61	4.08	4.36	3	5
	小學	32	4.06	0.88	3.75	4.38	1	5
	不識字	49	4.06	0.88	3.81	4.31	1	5
	Total	249	4.12	0.78	4.02	4.22	1	5
行政效率	大專以上	30	4.19	0.81	3.89	4.49	1	5
	高中	65	3.95	0.68	3.78	4.12	3	5
	初中	73	4.11	0.46	4.00	4.22	3	5
	小學	32	3.94	0.78	3.66	4.22	1	5

		個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
					下界線	上界線		
	不識字	49	4.02	0.75	3.80	4.23	1	5
	Total	249	4.04	0.67	3.95	4.12	1	5
當我抱怨時，立即得到適當的處理	大專以上	30	4.33	0.88	4.00	4.66	1	5
	高中	65	4.09	0.68	3.92	4.26	3	5
	初中	73	4.04	0.59	3.90	4.18	3	5
	小學	32	4.00	0.76	3.73	4.27	1	5
	不識字	49	4.20	0.84	3.96	4.45	1	5
	Total	249	4.12	0.73	4.03	4.21	1	5
出院前病症已改善	大專以上	30	4.40	0.86	4.08	4.72	1	5
	高中	65	4.12	0.70	3.95	4.30	3	5
	初中	73	4.14	0.61	4.00	4.28	3	5
	小學	32	4.06	0.72	3.80	4.32	1	5
	不識字	49	4.20	0.87	3.96	4.45	1	5
	Total	249	4.17	0.73	4.08	4.26	1	5
您對本院住院就診服務的整體感覺	大專以上	30	4.33	0.88	4.00	4.66	1	5
	高中	65	4.26	0.62	4.11	4.42	3	5
	初中	73	4.15	0.59	4.01	4.29	3	5
	小學	32	4.03	0.65	3.80	4.26	1	5
	不識字	49	4.24	0.85	4.00	4.49	1	5
	Total	249	4.20	0.70	4.12	4.29	1	5
服務結果	大專以上	30	4.36	0.86	4.04	4.68	1	5
	高中	65	4.16	0.60	4.01	4.31	3	5
	初中	73	4.11	0.54	3.98	4.24	3	5

	個數	平均值	標準差	95% 信賴區間估計值		最小值	最大值
				下界線	上界線		
小學	32	4.03	0.67	3.79	4.27	1	5
不識字	49	4.22	0.82	3.98	4.45	1	5
Total	249	4.16	0.68	4.08	4.25	1	5

表 7 病患變異數分析

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	Between Groups	0.94	4	0.23	0.47	0.76
病房空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮	Between Groups	0.69	4	0.17	0.41	0.80
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	Between Groups	1.03	4	0.26	0.49	0.74
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	Between Groups	1.44	4	0.36	0.57	0.68
醫療設備乾淨齊全	Between Groups	1.42	4	0.36	0.70	0.59
病房常保持安寧	Between Groups	3.17	4	0.79	0.90	0.46
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	Between Groups	1.38	4	0.34	0.78	0.54
病房中可維持個人隱私權	Between Groups	2.75	4	0.69	1.15	0.33
病房環境設施	Between Groups	0.21	4	0.05	0.14	0.97
辦理住院手續人員的服務態度	Between Groups	2.79	4	0.70	1.40	0.23
醫師態度親切和善	Between Groups	3.32	4	0.83	1.60	0.18
護理人員態度親切和善	Between Groups	0.71	4	0.18	0.36	0.83
對檢驗(查)部門工作人員服務態度	Between Groups	0.26	4	0.07	0.14	0.97
對病房打掃清潔人員服務態度	Between Groups	0.17	4	0.04	0.09	0.99

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
對護送人員帶領方式或服務態度	Between Groups	0.14	4	0.03	0.07	0.99
對義工的服務項目或服務態度	Between Groups	1.43	4	0.36	0.77	0.55
工作人員的服務態度	Between Groups	0.40	4	0.10	0.26	0.91
醫師耐心傾聽我的病情	Between Groups	1.79	4	0.45	0.90	0.47
醫師仔細診察及詳細說明病情	Between Groups	1.13	4	0.28	0.55	0.70
醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識	Between Groups	0.72	4	0.18	0.37	0.83
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	Between Groups	0.80	4	0.20	0.40	0.81
住院期間主治醫師常常來巡視	Between Groups	4.01	4	1.00	1.58	0.18
醫護人員尊重我的隱私	Between Groups	0.23	4	0.06	0.11	0.98
護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形	Between Groups	2.28	4	0.57	1.10	0.36
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	Between Groups	1.05	4	0.26	0.59	0.67
醫護人員打針抽血的技術很好	Between Groups	0.63	4	0.16	0.28	0.89
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	Between Groups	2.19	4	0.55	0.98	0.42
住院飲食清潔衛生合我的胃口	Between Groups	0.83	4	0.21	0.30	0.88
醫療過程	Between Groups	0.70	4	0.18	0.50	0.74

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P 值
等待檢驗 (查)、治療、手術的時間	Between Groups	2.49	4	0.62	1.16	0.33
等待檢驗 (查)、治療、手術報告結果的時間	Between Groups	1.73	4	0.43	0.86	0.49
等待護送人員接送的時間	Between Groups	1.12	4	0.28	0.53	0.72
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	Between Groups	2.61	4	0.65	1.36	0.25
辦理住、出院手續、速度及等候時間	Between Groups	2.92	4	0.73	1.43	0.22
出院前已幫病患預約出院後門診時間	Between Groups	1.90	4	0.47	0.78	0.54
行政效率	Between Groups	1.89	4	0.47	1.05	0.38
當我抱怨時, 立即得到適當的處理	Between Groups	2.67	4	0.67	1.26	0.28
出院前病症已改善	Between Groups	2.24	4	0.56	1.04	0.39
您對本院住院就診服務的整體感覺	Between Groups	1.96	4	0.49	0.99	0.41
服務結果	Between Groups	2.02	4	0.51	1.11	0.35

表 8 初次來本院住院與滿意度之整體差異分析

	<u>初次來本院住院 (N=113)</u>		<u>非初次來本院住院否(N=136)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.01	0.66	4.07	0.74	NS
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.01	0.60	4.07	0.68	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	3.93	0.66	4.01	0.77	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.04	0.66	3.94	0.88	NS
醫療設備乾淨齊全	4.06	0.66	4.02	0.75	NS
病房常保持安寧	3.79	0.76	3.58	1.05	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.04	0.64	4.07	0.68	NS
病房中可維持個人隱私權	3.94	0.62	3.88	0.89	NS
病房環境設施	3.98	0.54	3.96	0.68	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.30	0.65	4.24	0.75	NS
醫師態度親切和善	4.34	0.74	4.31	0.72	NS
護理人員態度親切和善					

	初次來本院住院 (N=113)		非初次來本院住院否(N=136)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.35	0.66	4.38	0.73	NS
對檢驗 (查) 部門工作人員服務態度	4.19	0.58	4.06	0.74	NS
對病房打掃清潔人員服務態度	4.06	0.60	4.04	0.78	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.19	0.65	4.18	0.73	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.05	0.61	4.14	0.74	NS
工作人員的服務態度	4.21	0.53	4.19	0.69	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.28	0.66	4.21	0.74	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.25	0.68	4.25	0.75	NS
醫師的專業能力 (醫術) 好, 且主動提供日常應注意的保健知識	4.27	0.64	4.17	0.73	NS
醫師決定治療方式時, 會詳細說明並詢問病患 (家屬) 的意見	4.23	0.68	4.18	0.73	NS
住院期間主治醫師常常來巡視	4.06	0.82	4.15	0.79	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.10	0.71	4.17	0.76	NS
護理人員在檢查或治療					

	初次來本院住院 (N=113)		非初次來本院住院否(N=136)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形	4.12	0.69	4.19	0.75	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.30	0.60	4.26	0.72	NS
醫護人員打針抽血的技術很好	4.01	0.72	4.07	0.78	NS
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.13	0.71	4.20	0.78	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.84	0.81	3.81	0.84	NS
醫療過程	4.14	0.49	4.15	0.66	NS
等待檢驗（查）、治療、手術的時間	3.93	0.68	4.03	0.78	NS
等待檢驗（查）、治療、手術報告結果的時間	3.90	0.64	4.03	0.76	NS
等待護送人員接送的時間	3.92	0.64	3.99	0.79	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.11	0.66	4.07	0.73	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.14	0.71	4.07	0.73	NS
出院前已幫病患預約出院					

	<u>初次來本院住院 (N=113)</u>		<u>非初次來本院住院否(N=136)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
後門診時間	4.05	0.77	4.18	0.79	NS
行政效率	4.01	0.60	4.06	0.73	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.12	0.71	4.11	0.75	NS
出院前病症已改善	4.16	0.70	4.18	0.76	NS
您對本院住院診服務的整體感覺	4.19	0.69	4.21	0.71	NS
服務結果	4.16	0.64	4.17	0.71	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 9 再次需要醫療服務與整體滿意度之差異分析

	再來本院 (N=217)		到其他醫院/不一定(N=32)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.15	0.60	3.31	0.90	<0.01**
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.14	0.54	3.38	0.91	<0.01**
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.08	0.61	3.25	0.95	<0.01**
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.10	0.69	3.22	0.97	<0.01**
醫療設備乾淨齊全	4.15	0.61	3.31	0.90	<0.01**
病房常保持安寧	3.79	0.83	2.91	1.23	<0.01**
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.13	0.59	3.56	0.91	<0.01**
病房中可維持個人隱私權	4.03	0.62	3.06	1.13	<0.01**
病房環境設施	4.07	0.48	3.25	0.92	<0.01**
辦理住院手續人員的服務態度	4.38	0.60	3.50	0.92	<0.01**
醫師態度親切和善	4.45	0.58	3.47	0.98	<0.01**
護理人員態度親切和善	4.48	0.58	3.63	0.94	<0.01**
對檢驗（查）部門工作人員服務態度	4.19	0.59	3.59	0.91	<0.01**

	再來本院 (N=217)		到其他醫院/不一定(N=32)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.15	0.61	3.41	0.95	<0.01**
對護送人員帶領方式或服務態度	4.27	0.62	3.63	0.91	<0.01**
對義工的服務項目或服務態度	4.19	0.59	3.50	0.92	<0.01**
工作人員的服務態度	4.30	0.51	3.53	0.86	<0.01**
醫師耐心傾聽我的病情	4.34	0.61	3.56	0.91	<0.01**
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.35	0.62	3.56	0.91	<0.01**
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.30	0.62	3.53	0.92	<0.01**
住院期間主治醫師常常來巡視	4.20	0.73	3.53	1.02	<0.01**
醫護人員尊重我的隱私	4.24	0.64	3.41	0.91	<0.01**
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.26	0.62	3.44	0.91	<0.01**
醫護人員打針抽血的技术很好	4.37	0.57	3.66	0.90	<0.01**
醫護人員打針抽血的技术很好	4.13	0.66	3.50	1.05	<0.01**

	再來本院 (N=217)		到其他醫院/不一定(N=32)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.26	0.64	3.56	1.08	<0.01**
住院飲食清潔衛生合我的口味	3.92	0.72	3.19	1.15	0.001**
醫療過程	4.24	0.47	3.51	0.87	<0.01**
等待檢驗(查)、治療、手術的時間	4.06	0.68	3.50	0.92	0.001**
等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間	4.04	0.65	3.50	0.92	0.001**
等待護送人員接送的時間	4.02	0.67	3.53	0.92	0.009**
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.17	0.62	3.53	0.92	<0.01**
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.19	0.64	3.53	0.92	<0.01**
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.21	0.72	3.53	0.92	<0.01**
行政效率	4.11	0.59	3.52	0.91	<0.01**
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.23	0.63	3.38	0.91	<0.01**
出院前病症已改善	4.30	0.60	3.25	0.88	<0.01**
您對本院住院診服務的整體感覺	4.35	0.55	3.25	0.88	<0.01**

	<u>再來本院 (N=217)</u>		<u>到其他醫院/不一定(N=32)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
服務結果	4.29	0.54	3.29	0.87	<0.01**

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 10 願意介紹親友來本院就醫與整體滿意度之差異分析

	願意 (N=220)		不願意/不一定(N=29)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.15	0.60	3.28	0.92	<0.01**
病房空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮	4.12	0.55	3.45	0.95	<0.01**
醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備	4.07	0.61	3.24	1.02	<0.01**
病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔	4.09	0.69	3.21	1.05	<0.01**
醫療設備乾淨齊全	4.13	0.63	3.38	0.94	<0.01**
病房常保持安寧	3.75	0.86	3.07	1.25	0.008**
各樓層有清楚明確的指示牌或看版	4.11	0.60	3.66	0.94	0.012*
病房中可維持個人隱私權	4.00	0.64	3.21	1.24	0.001**
病房環境設施	4.05	0.50	3.31	0.96	<0.01**
辦理住院手續人員的服務態度	4.35	0.62	3.62	0.98	<0.01**
醫師態度親切和善	4.42	0.61	3.59	1.05	<0.01**
護理人員態度親切和善	4.45	0.61	3.76	0.99	<0.01**
對檢驗（查）部門工作人員服務態度	4.19	0.59	3.59	0.98	0.001**

	願意 (N=220)		不願意/不一定(N=29)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.13	0.61	3.48	1.02	<0.01**
對護送人員帶領方式或服務態度	4.26	0.61	3.62	0.98	<0.01**
對義工的服務項目或服務態度	4.17	0.60	3.59	0.98	<0.01**
工作人員的服務態度	4.28	0.52	3.61	0.95	<0.01**
醫師耐心傾聽我的病情	4.35	0.59	3.45	0.99	<0.01**
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.35	0.60	3.45	0.99	<0.01**
	4.31	0.59	3.52	0.99	<0.01**
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.31	0.59	3.41	0.98	<0.01**
住院期間主治醫師常常來巡視	4.19	0.72	3.52	1.09	<0.01**
	4.25	0.62	3.28	0.96	<0.01**
醫護人員尊重我的隱私	4.26	0.62	3.41	0.98	<0.01**
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.37	0.55	3.55	0.99	<0.01**
醫護人員打針抽血的技术很好	4.13	0.64	3.38	1.12	<0.01**

	願意 (N=220)		不願意/不一定(N=29)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.26	0.62	3.45	1.15	<0.01**
住院飲食清潔衛生合我的口味	3.91	0.71	3.14	1.22	0.001**
醫療過程	4.25	0.45	3.41	0.94	<0.01**
等待檢驗(查)、治療、手術的時間	4.07	0.66	3.34	0.94	<0.01**
等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間	4.05	0.63	3.34	0.94	<0.01**
等待護送人員接送的時間	4.03	0.66	3.38	0.94	<0.01**
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.18	0.60	3.38	0.94	<0.01**
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.20	0.62	3.38	0.94	<0.01**
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.22	0.70	3.34	0.94	<0.01**
行政效率	4.13	0.58	3.36	0.93	<0.01**
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.21	0.62	3.38	1.05	<0.01**
出院前病症已改善	4.26	0.61	3.45	1.09	<0.01**
您對本院住院診服務的整體感覺	4.31	0.56	3.38	1.05	<0.01**

	<u>願意 (N=220)</u>		<u>不願意/不一定(N=29)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
服務結果	4.26	0.54	3.40	1.05	<0.01**

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test

表 11 將住院許可證交給住院處後等多久才住院與整體滿意度之差異分析

	0~1(N=213)		>1(N=36)		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
病房空間寬敞，沒有擁擠情形	4.02	0.72	4.17	0.56	NS
病房空氣調節(冷、暖氣)適中， 光線明亮	4.03	0.68	4.08	0.37	NS
醫院的床單、被單、病人服清潔 且充足齊備	3.95	0.76	4.14	0.43	NS
病房內地板及走道及洗手間乾淨 清潔	3.97	0.84	4.08	0.37	NS
醫療設備乾淨齊全	4.03	0.75	4.11	0.40	NS
病房常保持安寧	3.63	0.98	3.94	0.53	NS
各樓層有清楚明確的指示牌或看 版	4.04	0.70	4.17	0.38	NS
病房中可維持個人隱私權	3.86	0.81	4.17	0.45	0.033*
病房環境設施	3.94	0.65	4.11	0.36	NS
辦理住院手續人員的服務態度	4.25	0.73	4.33	0.53	NS
醫師態度親切和善	4.31	0.76	4.39	0.49	NS
護理人員態度親切和善	4.36	0.72	4.41	0.50	NS
對檢驗(查)部門工作人員服務 態度	4.11	0.70	4.17	0.45	NS

	<u>0~1(N=213)</u>		<u>>1(N=36)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
對病房打掃清潔人員服務態度	4.03	0.74	4.19	0.40	NS
對護送人員帶領方式或服務態度	4.17	0.72	4.28	0.51	NS
對義工的服務項目或服務態度	4.09	0.72	4.18	0.39	NS
工作人員的服務態度	4.19	0.65	4.28	0.41	NS
醫師耐心傾聽我的病情	4.25	0.73	4.19	0.58	NS
醫師仔細診察及詳細說明病情	4.26	0.74	4.19	0.58	NS
醫師的專業能力（醫術）好，且主動提供日常應注意的保健知識	4.24	0.73	4.08	0.44	NS
醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患（家屬）的意見	4.23	0.74	4.06	0.47	0.045*
住院期間主治醫師常常來巡視	4.09	0.84	4.22	0.54	NS
醫護人員尊重我的隱私	4.16	0.76	3.97	0.56	0.042*
護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形	4.16	0.75	4.14	0.54	NS
當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理	4.28	0.68	4.25	0.55	NS
醫護人員打針抽血的技术很好					

	<u>0~1(N=213)</u>		<u>>1(N=36)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.06	0.77	3.97	0.61	NS
醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥劑服用方式及作用	4.19	0.77	4.06	0.63	NS
住院飲食清潔衛生合我的胃口	3.84	0.83	3.75	0.81	NS
醫療過程	4.16	0.61	4.08	0.43	NS
等待檢驗(查)、治療、手術的時間	3.98	0.76	4.00	0.59	NS
等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間	3.98	0.74	3.94	0.53	NS
等待護送人員接送的時間	3.96	0.76	3.94	0.47	NS
清楚完整的告知住、出院前的準備事項	4.10	0.73	4.00	0.48	NS
辦理住、出院手續、速度及等候時間	4.11	0.74	4.08	0.55	NS
出院前已幫病患預約出院後門診時間	4.14	0.79	4.00	0.68	NS
行政效率	4.04	0.70	4.00	0.50	NS
當我抱怨時，立即得到適當的處理	4.12	0.75	4.11	0.62	NS
出院前病症已改善	4.18	0.74	4.11	0.67	NS
您對本院住院診服務的整體感覺					

	<u>0~1(N=213)</u>		<u>>1(N=36)</u>		P-值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
	4.22	0.71	4.14	0.64	NS
服務結果	4.17	0.68	4.12	0.63	NS

NS: Non Significant

SD: Standard Deviation

*: P<0.05 顯著差異; **: P<0.01 非常顯著差異 by Mann Whitney U test