

人口特質與住院醫療服務滿意度之探討

- 以中部某地區醫院為例

學生：邱怡貞

指導教授：洪堯勳博士

東海大學工業工程與經營資訊研究所

摘要

由於教育的普及、科技與經濟的快速發展，使得國民醫療知識及生活水準普遍提高，進而對醫院服務品質的要求亦逐漸升高。因此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，以成為各醫療機構目前極重視的議題。

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，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，採用 Excel 套裝軟體與 SPSS12.0 For Window 統計套裝軟體進行相關資料分析與驗證。

研究資料顯示病患及家屬對住院之各項醫療服務品質最重視的項目大都集中在醫護人員之相關照護上面，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。

此研究結果將提供給該醫院管理者做為提升醫院服務品質、管理與方針上之參考依據，並提供給護理及行政管理階層在臨床人員教育策略上之參考，並建議醫院管理者考量適當的資源投入(人力、設備)等，以提升臨床人員素質及提升滿意度。

關鍵字：人口特質、醫療服務品質、顧客(病患)滿意度

The research on characteristics of population and Medical satisfaction in the cases of hospitalization—Take the samples from District Hospital in the middle of Taiwan

Student : Yi-Chen CHIU

Advisor : Prof. Jau-Shin HON

Department of Industrial Engineering and Enterprise Information
Tunghai University

ABSTRACT

Knowledge of medical treatment and a quality of living are generally raised because of the rapid developments of science, technology, and economy, thus, the requests of hospital service quality are increased. Consequently, it is more important to promote the service quality for the medical treatment organizations. They focus on promoting a service quality to satisfy customers' needs, to reduce medical disputes to guarantee the patient rights and health.

This research is collected the questionnaires of hospitalization patient in the cooperation hospital (YuanSheng) of Chang-Hua Christian hospital. There are 249 valid questionnaires in the research. This research is focused on satisfaction of ward environment and facilities, satisfaction of service of workers, satisfaction of medical processes, satisfaction of efficiency of administration, satisfaction of results of service, and the population characteristics to analyze. The population characteristics are included people who filled the questionnaire (patient, patient family or friend), gender (patient: male, female; patient family or friend: male, female), education (patient: under junior high school, over senior high school; patient family or friend: under junior high school, over senior high school), age (patient: under 50 years old, over and equal 50 years old; patient family or friend: under 50 years old, over and equal 50 years old). Furthermore, the data was analyzed and tested by Excel software and SPSS statistics software

In the result, patients and families most concern about service of medical workers in the quality of medical cares. In addition, there is a significant difference between the quality of service and satisfaction in the general patients and family members in the hospital. Similarly, there is also a significant statistical difference between various satisfaction and population. From the view of gender, females are lower than male. From the aspect of the degree of education, low level is higher than high level. There is no obvious difference in the age, the reason is that cases of hospitalization included all level of age, and included

above status.

The result of this research will not only provide a reference to hospital managers to promote the service quality, and the policy of management in the hospital, but also provide information to consider strategies of education in the clinical nursing and administration of nursing. Lastly, suggesting that governors in the hospital concern appropriate resource, for example, manpower and equipment, to promote quality of clinical workers and promote satisfaction.

Key words: Population characteristics, medical service quality, customer (patient) satisfaction

誌謝

研究所的學習生涯，過程中深受許多人的幫忙、指導與鼓勵。過程中累積的知識與經驗讓我受益良多，隨著論文完成之際，首先要感謝的是我的指導教授洪堯勳博士，他總是能把我從雜亂的思緒中拉回來，並提供絕佳的建議及思考方向，並體諒我因準備醫院評鑑的原故無法在白天與教授討論而必須把晚上時間留給我，也因此抹煞了許多教授與家人相處的時間。

此外，由衷感謝口試委員黃欽印博士及蔡千姿博士的不吝指正，使得論文能修飾的更加流暢及完整。在整個求學過程中也非常感謝吳美雯督導長的體諒及支持，尤其是到了寫論文的階段只要有需求必須請假一定是配合到底，當然還有兩位好學姐相青琪及蘇淑女，在我請假的時候協助照顧及處理病房中的事物讓我可以專心寫完論文。

另外感謝黃凱玲老師在統計方面的協助與指導，在這部分老師常被我的問題搞到哭笑不得甚至有時不好意思就直接用 mail 問問題，但老師總不厭其煩的答案馬上就來，也感謝弘光科技大學吳聞雯老師在論文摘要英文部分的指導及修正如此才能讓我的論文更加完整。

當然不免俗的要感謝一下我的家人，在這段時間媽媽三不五時就會問一下寫完了沒，有沒有問題丫，妹妹也會問你去找教授了沒趕快約時間，媽媽也會要我的兩位姪子不可以去吵大阿姨，大阿姨作業沒寫完會被老師打屁股，單位同事更是在放假期間不敢打電話吵這位護理長希望我的論文早早完成，有他們如此的支持我才能順利的在兩年內完成學業及論文，如今畢業在即僅以此篇論文獻給我所摯愛的家人與朋友，這段時間辛苦大家了謝謝你們。

怡貞 謹誌於

東海大學工業工程與經營資訊研究所

中華民國九十七年七月

目錄

論文摘要.....	I
ABSTRACT.....	II
誌謝.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VII
表目錄.....	
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究問題.....	2
1.3 研究目的.....	3
1.4 研究流程.....	4
1.5 研究範圍與對象.....	5
1.6 研究限制.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 服務品質.....	7
2.2 顧客滿意與病患滿意.....	8
2.3 醫療服務品質.....	10
2.4 人口特質.....	23
2.5 本章小結.....	25
第三章 研究方法.....	26
3.1 研究架構.....	26
3.2 研究假設.....	26
3.3 研究設計.....	27
第四章 研究結果.....	32
4.1 研究對象之相關因素描述.....	32
4.2 醫院醫療服務各項目的滿意程度分析.....	38

4.3 本章小結.....	73
第五章 結論與建議	75
5.1 結論.....	75
5.2 建議.....	76
參考文獻.....	79
附錄(一).....	83
附錄(二).....	87

圖目錄

圖 1.1 本研究流程圖.....	4
圖 2.1 醫院服務品質的內涵	13
圖 3.1 研究架構圖	26

表目錄

表 2.1 國內病人滿意度與醫療服務品質之相關研究論文	18
表 2.2 國外病人滿意度與醫療服務品質之相關研究論文	22
表 3.1 本研究資料統計分析方法.....	28
表 3.2 信度分析對照表.....	29
表 3.3 問卷信度分析.....	29
表 3.4 效度分析表	30
表 4.1 研究對象基本資料統計表.....	34
表 4.2 研究對象年齡分佈統計表.....	35
表 4.3 個人基本資料統計表	37
表 4.4 醫院醫療服務各項目的滿意程度統計表	39
表 4.5 醫院住院病患整體滿意度統計表.....	49
表 4.6 病患對服務品質構面之滿意度相關性	52
表 4.7 填表人與整體滿意度之差異分析.....	54
表 4.8 填表人性別與整體滿意度之差異分析	58
表 4.9 填表人年齡與整體滿意度之差異分析	62
表 4.10 填表人教育程度與整體滿意度之差異分析.....	66
表 4.11 統計分析總表.....	70