

傷口治療中心的醫療服務品質 對病人滿意度與忠誠度之關聯性研究

黃怡靜¹ 許哲瀚^{2*} 鄭文昌³

摘 要

目的：本研究目的在檢視中部某地區醫院傷口治療中心的醫療服務品質對病人滿意度及忠誠度之關聯性，並分析不同基本資料對其差異性。研究之重要性在於提高該傷口治療中心對傷口治療的服務品質與管理。**方法：**利用結構式問卷採方便取樣對傷口治療中心的病人發出120份問卷，傷口治療中心服務品質分為有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性；滿意度分為環境設施、治療流程、人員服務及傷口治療管理；忠誠度則包含再購意願、推薦意願、購買其他產品意願及容忍高價格意願。資料分析有描述性及推論性統計分析。**結果：**傷口治療中心的服務品質、滿意度與忠誠度在不同年齡層、治療次數及治療等候時間達顯著性差異。服務品質、滿意度與忠誠度各面向皆達顯著正相關性。病人的忠誠度主要受到傷口治療中心服務品質可靠性及人員服務態度滿意度之影響。**結論：**加強對初診病人的服務態度，並改善治療流程減少病人等候時間，才能在競爭日益激烈的醫療市場中，提升病人的滿意度與忠誠度，以達醫院永續經營的目標。

關鍵詞：傷口治療中心、醫療服務品質、病人滿意度、病人忠誠度

前 言

近年老年人口及慢性疾病逐日增加，原本的一般創傷或燒燙傷的傷口治療逐漸演變成慢性傷口治療。常見的慢性傷口包括：糖尿病引起的皮膚慢性潰瘍、臥床太久引起的褥瘡，或是靜脈曲張造成的足部潰瘍等。慢性疾病導致的困難傷口，

由於照顧不易往往無法一次性解決病患的問題，使傷口延遲癒合外，也會影響生活品質及導致無法工作的困境，長期接受治療的患者更可能會引發焦慮及憂鬱等負向情緒。^[1]

許多學者的研究指出無形的醫療服務品質對病患滿意度有直接影響。^[2-4] 另有許多研究者將顧客

¹中臺科技大學應用外語系 ²中臺科技大學醫療暨健康產業管理系 ³員生醫院傷口治療中心

*通訊作者：許哲瀚

接受日期：2019年12月6日

E-mail：chhsu@ctust.edu.tw

編 碼：JMH-2019O-22

關係管理(Customer Relationship Management, CRM)的概念應用於醫病關係經營,透過良好服務互動與積極瞭解病人的期望與需求,具體改善病人對服務的信任與滿意感受,可維持醫病之間的長期關係。^[5-8]同時,也增進病人再回診意願及推薦需要協助的人就醫,提升醫療機構的競爭力。^[9,10]基於上述,好的醫療服務品質會使病人滿意度提高,也帶動病人再次就醫的契機。

為了優化傷口照護與治療之醫病關係,傷口醫療服務品質與病人滿意與忠誠度相互關聯的研究實有其必要性。然而目前有關台灣的傷口醫療服務品質、病人滿意以及忠誠度的相關研究並不多,因而促成本研究目的以中部某地區醫院的傷口治療中心為例,探討傷口治療服務品質、病人的滿意度以及忠誠度的相互關係之實證研究,提供傷口治療中心日後對傷口醫療品質管理的具體參考價值。

文獻探討

一般來說,醫院的服務是無形的,例如醫生的技能、醫院的氛圍、員工和後勤能力,這些都是有形和無形產品的組合。^[11]就國內研究醫療服務品質衡量方法,大都採用Parasuraman et al.建立的PZB模型來衡量顧客期望的服務品質與知覺的服務品質。^[12]Parasuraman, Zeithaml, and Berry後續研究再將服務品質簡化成五個構面並發展出服務品質量測工具中最為著名的SERVQUAL量表。修正後ERVQUAL量表有「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」與「關懷性」等五項構面。^[13]許多醫療品質的研究結果皆顯示管理病人知覺是重要的因素,因為病人對於服務品質有較高評價時,會帶來高滿意度,未來需要時,也會願意再度就診。^[14-17]張松山等人針對南台灣某醫學中心80位病患對醫療服務體驗的感受與醫病關係品質的影響進行探討,發現醫

療服務體驗對醫病關係品質具正向顯著影響,也對忠誠度有顯著影響。^[18]再者,病人感受的重視度,有助於疾病的治療、降低醫療糾紛、以及健康的改善。^[19-21]因此根據醫療照護機構評鑑聯合會(The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO)就視病人評價的回饋為鑑定醫療品質水準優劣的指標之一。

此外,根據Zineldin^[22]的研究,病人醫療滿意度調查是醫院瞭解病人接受醫療服務是否符合需求期望的最好策略,以利提高醫療服務品質,提供符合顧客所需求之完善就醫環境。病人滿意度是病人在接受醫療服務後所產生的主觀態度,是病人在接受醫療前的期望與在醫療後所感受到的兩者間知覺的差異度,也是一種醫療照護結果的評價。^[23]鐘美月等^[24]的研究指出,病人滿意度可評估醫療照護品質、醫療設施的品質,及測量醫療人員與病人間的互動。綜合以上內容,滿意度調查除了可以了解病人需求外,也可以用來評估醫療品質、醫病關係和忠誠度。

許多學者認為評量病人忠誠度方式要以態度及行為兩方面,在「態度」方面的主要評量指標有三:1. 病人有醫療需要時,優先選擇某一特定醫院的傾向(即購買的意願);2. 病人再度到該院就醫的意願(即再購買意願);3. 向他人推薦該醫院的意願(忠誠的衍生行為)。「行為」方面的評量方式則是根據病人在該醫院就醫的頻率、就醫的總次數、及最後一次就醫的醫院來衡量,也有以「全年至該院就醫的次數/全年就醫的總次數」來衡量,如果大多數都是在該院就醫者即可稱為「行為忠誠」的病人。^[25-29]何清治等人調查中部某區域醫院的醫療品質、門診病人的滿意度與忠誠度之相關性就發現病人滿意度為中介效果,而醫療品質會影響忠誠度的。^[30]

方 法

研究對象

本研究對象為中部某地區醫院的傷口治療中心之病人，該地區醫院位於中部某縣轄市之第二大都市，市內主要有三大醫院，另二間皆屬醫學中心體系，而對本研究對象醫院之地區經營即為一重要課題。該傷口治療中心病人有許多是糖尿病等慢性病或長期臥床者身體上褥瘡感染造成大面積傷口，門診病人數約每月120至150人，平均每週看診1-2次。問卷調查期間為2019年4至6月，採方便取樣由受研究調查訓練之施測人員說明研究目的及受試者同意後以普查方式進行一對一訪談施測。本研究通過仁愛醫療財團法人人體試驗倫理委員會審核通過(IRB編號：108-21)。共計發出120份問卷，回收120份有效問卷。

研究問題

本研究問題有三：一、了解傷口治療中心病人對傷口治療中心之服務品質、滿意度及忠誠度的現況。二、分析不同背景變項(性別、年齡、

教育程度、婚姻狀況、傷口罹患部位、曾至本院傷口治療次數、每次至中心報到後到進診間治療的等候時間)病人對傷口治療中心服務品質、滿意度及忠誠度的差異性。三、預測服務品質與滿意度是否影響個案傷口治療中心病人的忠誠度。找出成功留住病人的關鍵因素並能期望在傷口治療中心營運上有幫助，提供地區醫院經營者資源配置的參考。使傷口治療服務運用顧客關係管理精神及策略，提供主動貼心服務、強化客服功能與顧客互動，以提升傷口治療服務品質，符合病人需求。

因此，根據本研究問題所擬定之研究架構如圖1，其研究假設如下：假設1：不同背景變項的傷口治療中心病人對服務品質有顯著差異。假設2：不同背景變項的傷口治療中心病人對病人滿意度有顯著差異。假設3：不同背景變項的傷口治療中心病人對病人忠誠度有顯著差異。假設4：服務品質對病患滿意度有顯著影響。假設5：服務品質對病患忠誠度有顯著影響。假設6：服務品質對病患滿意度與病患忠誠度有顯著關聯性。

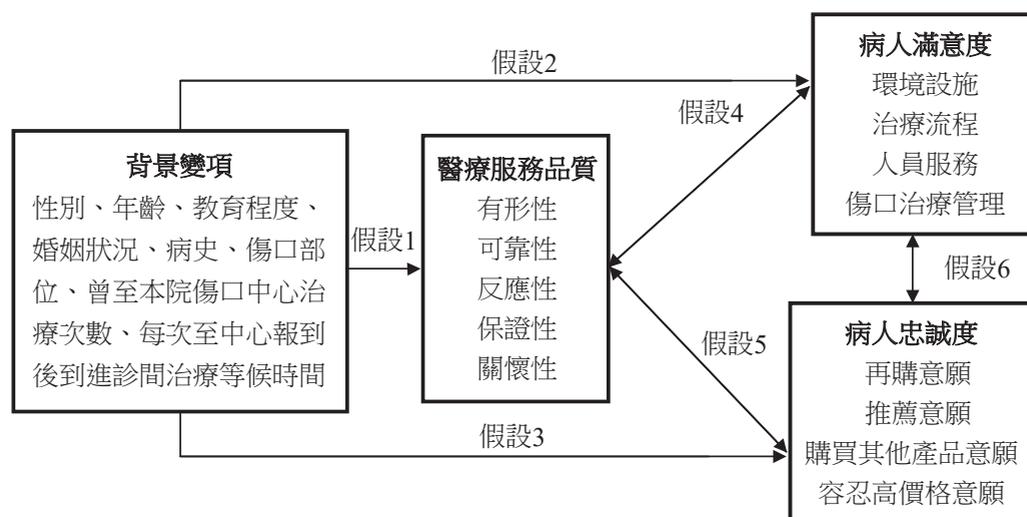


圖 1. 研究架構圖

研究工具

本研究為橫斷式，研究問卷係參考王皓震^[31]針對服務品質、病患滿意度與病患忠誠度之研究進行修改。問卷經信度分析檢定各構面Cronbach's Alpha係數，均達到0.8以上之信度標準值，顯示本量表具有一定的可靠性。內容效度採專家效度予以考驗，包含傷口治療中心醫師1位及護理師1位、某科技大學管理學院教授2位等共4位，各題依專家意見修改或予以刪除，以瞭解量表可靠度。結果保留之題目CVI值皆達0.8以上，並將傷口治療中心的服務品質分為：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性等五構面，題目計21題；病人滿意度為：環境設施、治療流程、人員服務、傷口治療管理等四構面，共計15題；病人忠誠度則為5題。除第一部份「個人基本資料」外，其他題目皆採用李克特(Likert)的五點尺度量表作為衡量的方式，包含「非常同(滿)意」、「同(滿)意」、「普通」、「不同(滿)意」與「非常不同(滿)意」，分別給予等距之分數5、4、3、2、1，得分愈高代表對此題目之同意或滿意程度愈高。

資料處理與分析方法

回收問卷經檢查皆為有效問卷，先將負向題反向計分後進行編碼及建檔，以SPSS for 25.0統計軟體進行各項資料分析，並設定 $\alpha=0.05$ 為顯著水準進行統計考驗。統計分析方法如下：

一、描述性統計分析

以次數分配、百分比、平均值、標準差等統計量，描述研究對象之基本資料及服務品質、滿意度與忠誠度各構面得分情況。

二、推論性統計分析

1. t檢定(t-test)及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

採用獨立樣本t檢定及One-Way ANOVA，以檢定人口學變項對「傷口治療服務品質及各構

面」、「病人滿意度及各構面」及「病人忠誠度」是否有顯著差異。One-Way ANOVA檢定若 $p<0.05$ 者，則以雪費法(Scheffe)事後比較各組間差異。

2. 相關分析(Analysis of correlation)

以Pearson積差相關分析，檢驗本研究架構中「傷口治療服務品質」、「病人滿意度」及「忠誠度」各構面間之相關程度。

3. 迴歸分析(Regression Analysis)

本研究採用多元逐步迴歸分析來預測傷口治療中心的服務品質、病人滿意度對忠誠度之重要因子。多元共線性可藉由相關係數、允差、變異膨脹因子(VIF)來檢定，若相關係數過高或殘差小於0.1或VIF大於10，則有共線性的問題，需進行刪除或調整。^[18]

結 果

基本資料分析

研究對象的基本資料顯示男女比例比率差異不大；年齡分佈在15-97歲之間，平均年齡 62.13 ± 19.86 歲；教育程度以國中(含)以下居多(57.5%)；已婚者居多；共病情況以糖尿病有60人(50.0%)為最多，高血壓53人(44.2%)次之；傷口罹患部位以下肢居多，有92人(76.7%)；至傷口治療中心傷口治療次數以4次以上有87人(72.5%)為最多；每次至中心報到後到進診間治療的等候時間以30分鐘至1小時為最多，59人(49.2%)。得知傷口治療中心的資訊來源，以來自父母、親友介紹最多(43.3%)，來自醫師知名度次之(22.5%)。(如表1)

表2為傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度各構面得分情況，結果顯示各構面得分在滿分為5分的標準下皆達4.0以上，顯示病人

對傷口治療中心的各項服務品質滿意評價皆很高。其中在服務品質得分最高的構面為「保證性」，得分最低的構面為「反應性」。病人滿意度情況則以「人員服務」的滿意度最高，「治療流程」的滿意度最低。

推論性統計分析

不同背景變項對醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度各構面經t檢定及One-Way ANOVA之差異性分析得知，基本資料在性別、教育程度、婚姻狀況、傷口罹患部位等變項未達顯著性，故未在本文表格中呈現；僅年齡(表3)、不同治療次數(表4)及不同進診間治療等候時間(表5)對部分醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度構面達統計學顯著性差異。由表3得知，不同年齡層對傷口治療中心服務品質滿意度的各構面僅在傷口治療管理($p=0.021$)及病人忠誠度($p=0.020$)達顯著差異，其他各構面則未達顯著性。Schffe事後檢定傷口治療管理未達顯著性，而病人忠誠度顯示年齡在(2)50-64歲者高於(3)65-79歲的傷口治療病人。

由表4得知，不同治療次數對傷口治療中心服務品質、病人滿意度與忠誠度的各構面在保證性($p=0.016$)、關懷性($p=0.025$)、整體服務品質($p=0.029$)、人員服務($p=0.004$)及傷口治療管理($p=0.029$)達顯著差異，其他各構面則未達顯著性。保證性、關懷性、整體服務品質及治療健康管理的Schffe事後檢定皆未達顯著性，但在人員服務的滿意度上顯示初次到傷口治療的患者顯然低於治療2次及以上之病患。

表5為不同進診間治療等候時間對傷口治療中心的服務品質滿意度與忠誠度之差異性分析，各構面在可靠性($p=0.027$)、反應性($p=0.006$)、整體服務品質($p=0.037$)、治療流程($p=0.010$)、人員服務($p=0.016$)、整體病人滿意度($p=0.020$)及忠誠度($p=0.030$)達顯著差異，其他各構面則未達顯著性。

可靠性、整體服務品質及整體病人滿意度的Schffe事後檢定未達顯著性，而在傷口治療的患者對服務人員的反應性上顯示(1)30分鐘內優於(3)1-2小時；治療流程、人員服務的滿意度及忠誠度皆為(1)30分鐘內優於(4)2-3小時，從上述結果來看等待時間愈久其對服務品質的滿意度與忠誠度就愈低。

根據表6的Pearson相關係數的檢定可得知，傷口治療中心服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」之構面和病人滿意度的「環境設施」與「治療流程」、「人員服務」與「傷口治療管理」之構面間及忠誠度的相關係數均達顯著正相關水準，各構面相關係數(r)介於0.541至0.917之間。醫療服務品質與病人滿意度的相關係數為0.890；醫療服務品質與病人忠誠度為0.772；各構面與病人滿意度的相關係數以人員服務($r=0.915$)為最高；與忠誠度亦以人員服務($r=0.816$)為最高。從傷口治療中心服務品質、滿意度及忠誠度各構面相關性來看，各面向的相關性都頗高，當醫護人員服務品質愈佳，病人的滿意度提升才會增加其忠誠度。

本研究為了解傷口治療中心服務品質與滿意度各構面對忠誠度之重要影響因子，將服務品質「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」等5構面變項及病人滿意度「環境設施」、「治療流程」、「人員服務」與「傷口治療管理」等4構面變項投入模式中，經共線性診斷不具共線性問題後，以多元逐步迴歸分析檢定，模式分析結果達顯著水準($F=128.220, p<0.000$)，如表7所示。其顯示影響本傷口治療中心病人忠誠度之因子為「人員服務」($\beta=0.622, p<0.000$)與「可靠性」($\beta=0.243, p<0.005$)，整體模式解釋力為68.1%(調整過 R^2 為0.681)。代表著傷口治療中心的醫護人員服務愈好，及服務品質可靠性愈佳，病人的忠誠度才會愈高。

表 1. 基本資料(n=120)

項目	樣本	百分比, %
1.性別		
男	61	50.8
女	59	49.2
2.年齡		
49 歲以下	32	26.7
50-65 歲	27	22.5
65-79 歲	34	28.3
80 歲以上	27	22.5
3.教育程度		
國中(含以下)	69	57.5
高中職	33	27.5
專科/大學(含以上)	18	15.0
4.婚姻狀況		
已婚	95	79.2
未婚	18	15.0
其他	7	5.8
5.病史(可複選)		
高血壓	53	44.2
糖尿病	60	50.0
冠心病	12	10.0
植入支架-是	16	13.3
植入支架-否	1	0.8
洗腎	15	12.5
慢性心肺疾病	9	7.5
中風	8	6.7
臥床	12	10.0
其他	19	15.8

表 1. 基本資料(n=120)(續)

項目	樣本	百分比, %
6.傷口罹患部位		
頭頸	3	2.5
上肢	7	5.8
下肢	92	76.7
軀幹	6	5.0
其他	12	10.0
7.曾至本院傷口治療中心傷口治療次數		
初次	14	11.7
2 次	7	5.8
3 次	12	10.0
4 次(含以上)	87	72.5
8.每次至中心報到後到進診間治療的等候時間		
30 分鐘內	30	25.0
30-1 小時	59	49.2
1-2 小時	22	18.3
2-3 小時	8	6.7
其他	1	0.8
9.得知傷口治療中心的資訊來源(可複選)		
父母、親友介紹	52	43.3
曾經就醫經驗	24	20.0
電視、報章雜誌	1	0.8
醫師知名度	27	22.5
醫院員工介紹	20	16.7
其他	11	9.2

表 2. 傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度各構面得分情況

項目	平均值	標準差	排序
有形性	4.49	0.555	4
可靠性	4.56	0.538	2
反應性	4.45	0.577	5
保證性	4.65	0.514	1
關懷性	4.54	0.585	3
醫療服務品質	4.53	0.501	
環境設施	4.36	0.666	3
治療流程	4.19	0.734	4
人員服務	4.66	0.510	1
傷口治療管理	4.66	0.527	2
病人滿意度	4.49	0.534	
病人忠誠度	4.60	0.530	

表 3. 不同年齡層對傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定(n=120)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
有形性	49 歲以下	32	4.62	0.461	1.754	0.160	
	50-64 歲	27	4.56	0.447			
	65-79 歲	34	4.33	0.689			
	80 歲以上	27	4.45	0.539			
	總計	120	4.49	0.555			
可靠性	49 歲以下	32	4.69	0.440	2.634	0.053	
	50-64 歲	27	4.67	0.367			
	65-79 歲	34	4.36	0.694			
	80 歲以上	27	4.54	0.513			
	總計	120	4.56	0.538			
反應性	49 歲以下	32	4.62	0.479	1.672	0.177	
	50-64 歲	27	4.50	0.460			
	65-79 歲	34	4.35	0.657			
	80 歲以上	27	4.34	0.655			
	總計	120	4.45	0.577			
保證性	49 歲以下	32	4.76	0.433	1.695	0.172	
	50-64 歲	27	4.71	0.371			
	65-79 歲	34	4.49	0.664			
	80 歲以上	27	4.65	0.487			
	總計	120	4.65	0.514			
關懷性	49 歲以下	32	4.70	0.423	2.028	0.114	
	50-64 歲	27	4.62	0.497			
	65-79 歲	34	4.38	0.672			
	80 歲以上	27	4.46	0.675			
	總計	120	4.54	0.585			
服務品質	49 歲以下	32	4.67	0.382	2.268	0.084	
	50-64 歲	27	4.61	0.366			
	65-79 歲	34	4.38	0.626			
	80 歲以上	27	4.49	0.529			
	總計	120	4.53	0.501			

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ；(1)：49歲以下；(2)：50-64歲；(3)：65-79歲；(4)：80歲以上；ND：未達顯著水準。

表 3. 不同年齡層對傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定(n=120)(續)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
環境設施	49 歲以下	32	4.51	0.580	1.232	0.301	
	50-64 歲	27	4.42	0.650			
	65-79 歲	34	4.21	0.772			
	80 歲以上	27	4.32	0.619			
	總計	120	4.36	0.666			
治療流程	49 歲以下	32	4.22	0.701	0.429	0.733	
	50-64 歲	27	4.31	0.640			
	65-79 歲	34	4.12	0.808			
	80 歲以上	27	4.12	0.785			
	總計	120	4.19	0.734			
人員服務	49 歲以下	32	4.77	0.374	2.550	0.059	
	50-64 歲	27	4.78	0.315			
	65-79 歲	34	4.48	0.668			
	80 歲以上	27	4.64	0.532			
	總計	120	4.66	0.510			
治療健康管理*	49 歲以下	32	4.78	0.365	3.380	0.021	ND
	50-64 歲	27	4.81	0.311			
	65-79 歲	34	4.45	0.724			
	80 歲以上	27	4.62	0.495			
	總計	120	4.66	0.527			
顧客滿意度	49 歲以下	32	4.59	0.413	1.878	0.137	
	50-64 歲	27	4.60	0.392			
	65-79 歲	34	4.33	0.685			
	80 歲以上	27	4.45	0.542			
	總計	120	4.49	0.534			
忠誠度*	49 歲以下	32	4.71	0.406	3.423	0.020	2>3
	50-64 歲	27	4.76	0.342			
	65-79 歲	34	4.38	0.679			
	80 歲以上	27	4.56	0.532			
	總計	120	4.60	0.530			

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ；(1)：49歲以下；(2)：50-64歲；(3)：65-79歲；(4)：80歲以上；ND：未達顯著水準。

表 4. 不同治療次數對傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定(n=120)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
有形性	初次	14	4.23	0.692	2.024	0.114	
	2次	7	4.77	0.439			
	3次	12	4.65	0.476			
	4次(含以上)	87	4.48	0.538			
	總計	120	4.49	0.555			
可靠性	初次	14	4.21	0.649	2.579	0.057	
	2次	7	4.79	0.393			
	3次	12	4.65	0.458			
	4次(含以上)	87	4.58	0.523			
	總計	120	4.56	0.538			
反應性	初次	14	4.14	0.641	1.808	0.150	
	2次	7	4.64	0.405			
	3次	12	4.56	0.565			
	4次(含以上)	87	4.47	0.571			
	總計	120	4.45	0.577			
保證性*	初次	14	4.29	0.664	3.571	0.016	ND
	2次	7	4.93	0.189			
	3次	12	4.79	0.382			
	4次(含以上)	87	4.66	0.497			
	總計	120	4.65	0.514			
關懷性*	初次	14	4.13	0.699	3.244	0.025	ND
	2次	7	4.79	0.304			
	3次	12	4.69	0.490			
	4次(含以上)	87	4.57	0.571			
	總計	120	4.54	0.585			
服務品質*	初次	14	4.20	0.621	3.100	0.029	ND
	2次	7	4.78	0.244			
	3次	12	4.67	0.430			
	4次(含以上)	87	4.55	0.486			
	總計	120	4.53	0.501			

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ；(1)：初次；(2)：2次；(3)：3次；(4)：4次(含以上)；ND：未達顯著水準。

表 4. 不同治療次數對傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定(n=120)(續)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
環境設施	初次	14	4.25	0.672	0.411	0.745	
	2次	7	4.50	0.707			
	3次	12	4.50	0.683			
	4次(含以上)	87	4.35	0.666			
	總計	120	4.36	0.666			
治療流程	初次	14	4.10	0.685	0.587	0.625	
	2次	7	4.33	0.694			
	3次	12	4.42	0.638			
	4次(含以上)	87	4.16	0.761			
	總計	120	4.19	0.734			
人員服務**	初次	14	4.24	0.753	4.663	0.004	1<2
	2次	7	4.94	0.151			1<3
	3次	12	4.82	0.376			1<4
	4次(含以上)	87	4.68	0.464			
	總計	120	4.66	0.510			
治療健康管理*	初次	14	4.31	0.647	3.126	0.029	ND
	2次	7	4.95	0.126			
	3次	12	4.61	0.600			
	4次(含以上)	87	4.70	0.494			
	總計	120	4.66	0.527			
顧客滿意度	初次	14	4.23	0.669	1.726	0.165	
	2次	7	4.70	0.290			
	3次	12	4.61	0.532			
	4次(含以上)	87	4.49	0.518			
	總計	120	4.49	0.534			
忠誠度	初次	14	4.39	0.677	1.106	0.350	
	2次	7	4.80	0.306			
	3次	12	4.62	0.501			
	4次(含以上)	87	4.61	0.520			
	總計	120	4.60	0.530			

註：* $p<0.05$ ；** $p<0.01$ ；*** $p<0.001$ ；(1)：初次；(2)：2次；(3)：3次；(4)：4次(含以上)；ND：未達顯著水準。

表 5. 不同進診間治療等候時間對傷口治療中心的醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度ANOVA檢定(n=120)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
有形性	30 分鐘內	31	4.60	0.514	1.742	0.162	
	30-1 小時	59	4.52	0.477			
	1-2 小時	22	4.33	0.658			
	2-3 小時	8	4.23	0.831			
	總計	120	4.49	0.555			
可靠性*	30 分鐘內	31	4.71	0.461	3.159	0.027	ND
	30-1 小時	59	4.60	0.467			
	1-2 小時	22	4.34	0.625			
	2-3 小時	8	4.25	0.813			
	總計	120	4.56	0.538			
反應性**	30 分鐘內	31	4.68	0.457	4.312	0.006	1>3
	30-1 小時	59	4.47	0.512			
	1-2 小時	22	4.20	0.710			
	2-3 小時	8	4.09	0.719			
	總計	120	4.45	0.577			
保證性	30 分鐘內	31	4.77	0.408	1.276	0.286	
	30-1 小時	59	4.64	0.472			
	1-2 小時	22	4.58	0.619			
	2-3 小時	8	4.41	0.801			
	總計	120	4.65	0.514			
關懷性	30 分鐘內	31	4.67	0.502	2.461	0.066	
	30-1 小時	59	4.58	0.532			
	1-2 小時	22	4.40	0.676			
	2-3 小時	8	4.13	0.824			
	總計	120	4.54	0.585			
服務品質*	30 分鐘內	31	4.68	0.416	2.928	0.037	ND
	30-1 小時	59	4.56	0.434			
	1-2 小時	22	4.37	0.605			
	2-3 小時	8	4.22	0.758			
	總計	120	4.53	0.501			

註1：*p<0.05；**p<0.01；***p<0.001；(1)：30分鐘內；(2)：30-1小時；(3)：1-2小時；(4)：2-3小時；ND：未達顯著水準。

註2：不同進診間治療等候時間對傷口治療中心的醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定在有形性、保證性、關懷性、環境設施。

表 5. 不同進診間治療等候時間對傷口治療中心的醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度ANOVA檢定(n=120)(續)

		N	平均數	標準偏差	F	顯著性	事後檢定
環境設施	30 分鐘內	31	4.56	0.576	1.649	0.182	
	30-1 小時	59	4.33	0.620			
	1-2 小時	22	4.26	0.822			
	2-3 小時	8	4.06	0.765			
	總計	120	4.36	0.666			
治療流程*	30 分鐘內	31	4.46	0.594	3.928	0.010	1>4
	30-1 小時	59	4.19	0.695			
	1-2 小時	22	4.02	0.888			
	2-3 小時	8	3.58	0.661			
	總計	120	4.19	0.734			
人員服務*	30 分鐘內	31	4.81	0.344	3.594	0.016	1>4
	30-1 小時	59	4.68	0.443			
	1-2 小時	22	4.55	0.595			
	2-3 小時	8	4.20	0.920			
	總計	120	4.66	0.510			
治療健康管理	30 分鐘內	31	4.82	0.353	2.547	0.059	
	30-1 小時	59	4.68	0.483			
	1-2 小時	22	4.45	0.639			
	2-3 小時	8	4.46	0.853			
	總計	120	4.66	0.527			
顧客滿意度*	30 分鐘內	31	4.67	0.404	3.399	0.020	ND
	30-1 小時	59	4.49	0.472			
	1-2 小時	22	4.35	0.675			
	2-3 小時	8	4.09	0.741			
	總計	120	4.49	0.534			
忠誠度*	30 分鐘內	31	4.74	0.381	3.083	0.030	1>4
	30-1 小時	59	4.62	0.499			
	1-2 小時	22	4.49	0.616			
	2-3 小時	8	4.15	0.776			
	總計	120	4.60	0.530			

註1：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ；(1)：30分鐘內；(2)：30-1小時；(3)：1-2小時；(4)：2-3小時；ND：未達顯著水準。

註2：不同進診間治療等候時間對傷口治療中心的醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之ANOVA檢定在有形性、保證性、關懷性、環境設施。

表 6. 傷口治療中心醫療服務品質、病人滿意度與病人忠誠度各構面相關性分析

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性	醫療服務品質	環境設施	治療流程	人員服務	傷口治療管理	病人滿意度	病人忠誠度
有形性	1											
可靠性	0.764**	1										
反應性	0.708**	0.797**	1									
保證性	0.737**	0.843**	0.759**	1								
關懷性	0.771**	0.767**	0.805**	0.812**	1							
醫療服務品質	0.890**	0.916**	0.896**	0.909**	0.917**	1						
環境設施	0.822**	0.673**	0.669**	0.624**	0.684**	0.775**	1					
治療流程	0.701**	0.604**	0.671**	0.541**	0.615**	0.698**	0.798**	1				
人員服務	0.744**	0.797**	0.735**	0.833**	0.801**	0.861**	0.713**	0.672**	1			
傷口治療管理	0.752**	0.810**	0.692**	0.804**	0.797**	0.850**	0.652**	0.591**	0.889**	1		
病人滿意度	0.850**	0.803**	0.776**	0.779**	0.808**	0.890**	0.906**	0.870**	0.915**	0.859**	1	
病人忠誠度	0.664**	0.739**	0.662**	0.738**	0.703**	0.772**	0.664**	0.621**	0.816**	0.772**	0.803**	1

註：*p<0.05；**p<0.01；***p<0.001。

表 7. 傷口治療中心醫療服務品質與病人滿意度對病人忠誠度之多元逐步迴歸分析

依變項 自變項	忠誠度			t 值	顯著性
	非標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準錯誤	Beta		
(常數)	0.489	0.258		1.893	0.061
人員服務***	0.647	0.089	0.622	7.253	0.000<0.001
可靠性**	0.240	0.085	0.243	2.839	0.005

註：**p<0.01；***p<0.001；R²=0.687；Adjusted R²=0.681；F=128.220；p<0.000；共線VIF：通過。

討 論

本研究對象為中部某地區醫院之傷口治療中心病人，探討醫療服務品質對病人滿意度及忠誠度之關聯性。由於研究對象大部分為年齡大、有慢性病以糖尿病或傷口感染住院臥床的長輩為主，長期在傷口治療中心接受醫療照護是否在服務品質上有不足之處，透過本研究提升對傷口治療中心的醫療服務品質與管理。

結果中受訪病人對此傷口治療中心的醫療服務品質滿意度評價皆很高，並以「保證性」為平均得分最高的構面，與王皓震^[31]及Aliman and Mohamad^[32]的結果相同。Aliman and Mohamad^[32]調查國外私立醫院的門診病人對服務品質滿意度的情況發現，「保證性」為病人滿意度的重要構面。保證性在此所指是醫護人員具有醫療服務所需的知識，且親切有禮並獲得病人的信任，可見本研究對象對傷口治療服務品質，對醫生及護理人員的專業醫療照顧知識是最認同，也認為他們的態度親切、專業技術獲得病人的信任。

從不同基本資料變項對服務品質、病人滿意度與病人忠誠度之差異性分析結果得知，年齡、治療次數與等候時間是為出現顯著性差異的變項，其中在治療次數上發現初次到傷口治療中心的病人相較第二次及以上的病人對人員服務的滿意度為最低。由於本研究對象的病人平均年齡高，且傷口治療中心的醫師在治療時同時處理多位病人，有時病人對醫護人員的要求因為忙碌而無法即刻得到適當回應，若面對的是初診病人，往往造成等待治療的時間過長而對服務品質及滿意度造成負面評價。尤其是病人能在30分鐘內得到醫護人員的反應、獲得治療處置等，其忠誠度相對等待時間超過2小時者為佳。等待時間愈久其對服務品質的滿意度與

忠誠度就愈低。此與Waters, et al.^[33]針對骨科門診滿意度進行研究，發現等候時間、看診時間、信任、同理心、溝通、期望以及情感連結會影響滿意度相似。英國國民保健署(National Health Service, NHS)在2016的調查顯示，大多數的病人認為醫師會認真採納他們的意見，並能充分提供病人治療之相關資訊。79%的病人相信醫師知道何種治療對病人最有利益，並且有84%的病人認為他們的醫師大多做了正確的診斷。^[34]然而，其中最令病人抱怨的問題就是候診的時間過長。調查報告指出從病人觀點出發的照護品質是可以促進改善服務，而本研究在調查期間訪問到的初診的病人，有的可能並未預期整體治療過程耗時，若等候時間過長，忠誠度即會降低。邱聖豪等學者^[35]指出，滿意度是一種多向度(Multi-dimensional)的概念，以門診滿意度為例，即包含了醫療專業、等候時間、人員服務態度及整體服務品質等不同的向度。若要留住病人一定要在初次傷口治療時讓病人滿意，才能留住病人未來持續來此中心治療。

從傷口治療中心的相關性與多元逐步迴歸結果來看，各服務品質、病人滿意度及忠誠度之構面皆呈顯著正相關性，而最重要影響病人忠誠度的關鍵因子為病人滿意度的人員服務及服務品質的可靠性。黃旭南、張維容^[36]及藍毓莉等^[37]的研究指出醫療品質越好與病人滿意度越高，將越能提昇病患的忠誠度，而情感信任與滿意度是影響病人忠誠度的關鍵因素，因此醫護人員能友善的提供可靠的醫療照顧服務品質對病人的感受非常重要。Boerstler et al.等學者^[38]也強調雖然醫療品質的改善是許多醫療機構努力的方向，但必須由瞭解病人的期待著手，如此才能得到最佳的醫療效果。因此，傷口治療中心病人的忠誠度可從服務品質的可靠性與醫護人員服務的態度獲得預測。

研究限制與建議

在研究限制與建議上，因本研究為橫斷式僅能觀察在某時間點且在此地區醫院之傷口治療中心所調查的結果進行論述與評估。而在研究對象的選擇上，雖已盡力對所有傷口治療中心的病人進行調查，然仍有少部分病人未受訪或拒絕受訪，可能對該醫院觀感負向的樣本並未被訪查到而引起偏誤。研究問題中，曾至本院傷口治療中心傷口治療次數之調查，本研究僅有初次、2次、3次及4次(含以上)等4選項，由於大部分作答為4次(含以上)，表4作差異性分析時可能造成超過4次以上受訪者出現倖存者偏誤(survival bias)。此外，受訪者也可能因醫病關係或情緒問題，例如：因換藥、治療時傷口的疼痛或等待時間過久而對此研究調查產生隨機性的誤差。建議若能加入質性訪談或以貫時性研究則更能深入窺看傷口治療中心的服務品質對病人滿意度與忠誠度之全貌。由於本研究對象為某地區醫院傷口治療中心之病人，也僅能代表該地區醫院病人的意見，後續若要推論到其他醫院，建議仍待進一步收集其他傷口治療中心病人之相關資料，然可將本研究結果應用在其他傷口治療中心服務品質滿意度之參考。在統計方法上，建議後續研究若能採用因素分析進行構面維度縮減，或用結構方程式來探討服務品質、滿意度與忠誠度之間的關聯性，或許能更顯著地獲知服務品質如何影響病人滿意度與忠誠度之路徑。

結 論

長久以來醫院的服務品質滿意度之探討並不匱乏，許多研究取向仍都停留在期望與感受的差異(gap)探討，或針對不同部門，或進行服務品質、滿意度與忠誠度之相關性研究。而本研究則嘗試以某地區

醫院之傷口治療中心門診病人來探討此議題，並將服務品質分為五項構面檢驗對滿意度分為四項構面與病人忠誠度之相關分析。結果顯示大部分病人對醫師的服務態度與治療過程的技術評價非常肯定，但對服務品質的反應性及治療流程的滿意度相對得分較低。

此外，傷口治療中心的醫師除了仔細看診，更要注意到護理師的態度是否親切或及減少病人等候時間。建議可以安排志工關懷病人並告知可能需要等候的時間以建立醫病關係，當醫病有良好關係時，病人自然願意再次回到此傷口治療中心。發展地區醫院之醫療特色是地區醫院經營的重點，醫院的形象與口碑建立後，看診過的病人也願意再回診並向其他人宣傳此傷口治療中心的優點。雖為地區醫院，如能提供符合病人需求及高品質的服務，以提升病人的滿意度與忠誠度，才是醫院永續經營的關鍵要素。

利益衝突聲明 (Conflicts of Interest Statement)

作者群聲明無任何利益衝突。

參考文獻

1. Augustin M, Mayer A, Goepel L M, Baade K, Heyer, K & Herberger K: Cumulative Life Course Impairment (CLCI): A new concept to characterize persistent patient burden in chronic wounds. *Wound Medicine* 2013;1:2-6.
2. 邱燈助、蕭由義、葉淑娟：有形和無形醫療服務品質、針灸結果、醫病關係與病患滿意度之關係：以軟組織針灸治療為例。《組織與管理》2012；5：79-110。

- Chiu TC, Shiao YY, & Yeh J SC: The Relationship among the Tangible and Intangible Health-care Service Quality, Acupuncture Outcome, Physician-patient Relationship, and Patient Satisfaction: Evidence from Patients with Soft Tissue Injury. *Organization and Management* 2012; 5:79-110. [In Chinese: English abstract]
3. Davis K, Schoenbaum SC, Audet AMJ: A 2020 vision of patient-centered primary care. *Journal of General Internal Medicine* 2005;20:953-7.
 4. 翁瑞宏、林永宗、黃金安、黃靖媛、林佩蓉：不同醫療服務體驗對醫病關係的影響。 *組織與管理* 2012； 5：43-78。
Weng RH, Lin YT, Huang J-A, Huang CY, Lin PJ: The Impact of Different Types of Medical Experiences on the Relationship between Healthcare Providers and Patients. *Organization and Management* 2012;5:43-78. [In Chinese: English abstract]
 5. Kim KH, Kim KS, Kim DY, Kim JH, Kang SH: Brand equity in hospital marketing. *Journal of Business Research* 2008;61:75-82.
 6. Rust RT, Moorman C, Bhalla G: Rethinking Marketing. *Harvard Business Review* 2010;1-8.
 7. Reimann, M, Schilke O, Thomas JS: Customer relationship management and firm performance: The mediating role of business strategy. *Journal of the Academy of Marketing Science* 2010;38:326-46.
 8. 許維中：肝癌病人求醫行為與醫病關係之初探。 *澄清醫護管理雜誌* 2013：9：11-7。
Hsu WC: A Preliminary Study of Medical-care Seeking Behavior and the Patient-physician Relationship in Patients with Hepatocellular Carcinoma. *Cheng Ching Medical Journal* 2013;9:11-7. [In Chinese: English abstract]
 9. Kohli R, Piontek F, Ellington T, VanOsdol T, Shepard M, Brazel G: Managing customer relationships through E-business decision support applications: A case of hospital-physician collaboration. *Decision Support Systems* 2001; 32:171-87.
 10. 吳英隆、謝碧容：以策略導向分析醫療產業顧客關係管理之消費者關鍵需求特性。 *資訊管理學報* 2007； 14：67-89。
Wu IL, Hsieh PJ: A Strategy-based Approach for Analyzing Essential Consumer Characteristics of Customer Relationship Management in the Healthcare Industry. *Journal of Information Management* 2007;14:67-89. [In Chinese: English abstract]
 11. Weng RH, Chen WP, Huang CY, Hung CH, Hsu CT: Can nurse innovation improve customer perception of service quality and experience? *Journal of clinical nursing* 2016; 25:1950-61.
 12. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berr LL: A Conceptual Models of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 1985;49:41-50.
 13. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL: SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 1988;64,12-40.
 14. Bowers MR, Swan JE, Keohler WF: What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery? *Health Care Management Review* 1994;19: 49-55.
 15. Connor SJ, Stephen J, Shewchuk RM, Bowers MR: A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior. *Journal of Hospital Marketing* 1992; 6:69-92.
 16. Taylor SA, Baker TL: An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer's Purchase Intentions. *Journal of Retailing* 1994;70:168-78.
 17. Woodside AG, Frey LL, Daly RT: Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention. *Journal of Health Care Marketing* 1989;9:5-17.
 18. 張松山、張續云、蔡忠榮、陳虹如、蔡綵澄：醫療服務體驗，醫病關係品質與忠誠度關聯性之研究， *全球商業經營管理學報* 2017：9：55-66。

- Chang SS, Chang BY, Tsai CR, Chen HR, Tsai TI: A Study on Relation of Experiences with Medical Services, the Quality of Physician-Patient Relationship and Loyalty. *J of Global Business Operation and Management* 2017; 9:55-66. [In Chinese: English abstract]
19. Hulka BS, Cassel JC, Kupper LL, Burdette JA: Communication, Compliance, and Concordance between Physicians and Patients with Prescribed Medications. *American journal of Public Health* 1976;66:847-53.
20. Brown SW, Bronkesh SJ, Nelson A, Wood SD: Patient Satisfaction Pays: Quality Service for Practice Success. Maryland: Aspen Publication.
21. Elbeck M: An Approach to Client Satisfaction Measurement as an Attribute of Health Services Quality. *Health Care Management Review* 1987;12:47-52.
22. Zineldin M : The quality of health care and patient satisfaction: An exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2006;19:60-92.
23. 盧安琪：國立成功大學醫學中心門診醫療服務品質之實證研究，國立成功大學企業管理研究所碩士論文，2002：145頁。
- Lu AC: An Empirical Study on Outpatient Service Quality of National Cheng Kung University [Master dissertation]. Tainan, Taiwan: National Cheng Kung University, 2002; 145p. [In Chinese: English abstract]
24. 鐘美月、陳雪芬、王雪娥、李銘家、謝豔薇：已麻醉病人滿意度探討醫療服務品質之影響因素。輔仁醫學期刊 2011；9：141-50。
- Chung MY, Chen SF, Wang SE, Li MJ, Hsieh YW: Exploring the Impact of the Quality of Medical Services on the Satisfaction of Anesthetic Inpatients. *Fu-Jen Journal of Medicine* 2011;9:141-50. [In Chinese: English abstract]
25. 包道明：以競爭標竿評分法衡量服務品質、顧客滿意度及回顧傾向之研究—以成大為例，國立成功大學工業管理研究所未出版碩士論文，1999：114頁。
- Pow T: Study on the Measurement of Service Quality, Customer Satisfaction and Buyback Tendency by Competitive Standard Scoring Method--Taking Chengda Hospital as an Example. Master Program, Department of Industrial and Information Management, National Cheng Kung University, 1999;114p. [In Chinese: English abstract]
26. 陳進福：就診因素與回診關聯性之研究-以眼科 診所學童視力保健業務為例，靜宜大學企業管理研究所未出版碩士論文，2001：88頁。
- Chen JF: The Relations between the Factors of Seeing a Doctor and Revisit-A Case Study about the School Children Eyesight Health Care Businesses of Ophthalmology Clinics. Master Program, Department of Business Administration, Providence University, 2001:88p. [In Chinese: English abstract]
27. 葉秀真：探討影響門診患者忠誠度之因素，佛光人文社會學院資訊學研究所未出版碩士論文，2003：89頁。
- Yeh S-Z: A Study of Factors Affecting the Loyalty of Patients. Master program, Department of Applied Informatics, Fe Guang University, 2003:89p. [In Chinese: English abstract]
28. MacStravic RS: Patient loyalty to physicians. *Journal of Health Care Marketing* 1994;14:53-6.
29. Peltier JW, Westfall JE: Dissecting the HMO-Benefits managers relationship: What to measure and why. *Marketing Health Services* 2000;20:4-13.
30. 何清治、洪錦墩、張睿欣、黃湘雄：醫療品質、知覺價值、病患滿意度與忠誠度之相關性探討-以中部某區域醫院門診病患及其親屬為例。醫學與健康期刊 2018；7：17-28。
- Ho CC, Hung CT, Chang JH, Huang HH: A study on the relationship among healthcare quality, perceived value, patient satisfaction and loyalty in a regional hospital's outpatients and their relatives in central Taiwan. *J of Medicine and Health* 2018;7:17-28. [In Chinese: English abstract]

31. 王皓震：健康檢查中心的服務品質對顧客滿意度與忠誠度之關聯性研究-以中部某區域教學醫院為例。中臺科技大學醫療暨健康產業管理系碩士班，2016：141頁。
Wang HC: The Study of Correlation Among Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty to Health Examination Center-A Case Study of a Regional Teaching Hospital in Central Taiwan. Master Program. Department of Healthcare Administration, Central Taiwan University of Science and Technology, 2016, 141p. [In Chinese: English abstract]
32. Aliman NK, Mohamad WN: Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: An investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia-Social and Behavior Sciences* 2016;224:141-8.
33. Waters S, Edmondson SJ, Yates PJ, Gucciardi DF: Identification of factors influencing patient satisfaction with Orthopaedic outpatient clinic consultation: A qualitative study. *Manual Therapy* 2016;25:48-55.
34. NHS surveys: NHS Picker Institute Europe (Outpatient Experience Questions, 2016. Nov. (cited 2019) Available from <http://www.nhssurveys.org/surveys/568>.
35. 邱聖豪、陳星助、古雅婷、鄭博文：門診顧客滿意度調查結果探討門診顧客的需求。志為護理慈濟護理雜誌 2013；23：49-58。
Chiu SH, Chen HC, Lin SZ: A Survey of Ambulatory Customer's Need by Investigating Patient's Satisfaction. *Tzu Chi Nursing Journal* 2013;2:49-58. [In Chinese: English abstract]
36. 黃旭南、張維容：病人對醫師與醫院信任、滿意與忠誠之關係。健康學刊 2014；12：1-20。
Huang SN, Chang WJ: The relationship among trust, satisfaction and loyalty in professional medical services: the case of Taiwan. *J of Health Management* 2014;12:1-20. [In Chinese: English abstract]
37. 藍毓莉、江雪萍、王美慧、陳建智：醫療服務品質對忠誠之影響-以滿意中介效果。顧客滿意學刊 2015；11：223-39。
Lan YL, Chiang HP, Wang, MH, Chen CC: The effect of medical service quality on loyalty: satisfaction as the mediator. *J of Customer Satisfaction* 2015;11:223-39. [In Chinese: English abstract]
38. Boerstler H, Foster RW, O'Connor EJ, et al.: Implementation of Total Quality Management: Conventional Wisdom Versus Reality. *Hospital & Health Services Administration* 1996;41:143-59.

Healthcare Service Quality and Patient Satisfaction and Loyalty at a Wound Healing Center

Yi-Ching Huang¹ Che-Han Hsu^{2,*} Wen-Chang Cheng³

ABSTRACT

Objectives. This study aimed to examine the correlation between healthcare service quality and patient satisfaction and loyalty at a wound healing center in a district hospital in central Taiwan.

Methods. A structured questionnaire was administered to 120 patients using convenience sampling. Service quality items included tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Satisfaction items included environment and facilities, wound healing processes, medical staff service attitude and wound healing management. Loyalty items included intentions of repurchase, recommendation to others, purchasing other products, and high price tolerance. Data were analyzed using descriptive and inferential statistical analysis.

Results. There were significant difference in reports of healthcare service quality, satisfaction and loyalty depending on age, visiting times, and waiting time. Each dimension of healthcare service quality revealed a positive significant correlation with patient satisfaction and loyalty. The level of patient loyalty depended on the reliability of service quality, and the satisfaction with medical staff members' service attitude.

Conclusion. This study suggests that enhancing the service attitude for first patient visits, and reducing patients' waiting time by improving the treatment process will have significant beneficial effects on patient satisfaction and loyalty. These changes would help the hospital reach its long-term goal remaining competitive in a highly competitive healthcare

¹Department of Applied Foreign Languages, Central Taiwan University of Science and Technology, Taichung, Taiwan (R.O.C.)

²Department of Healthcare Administration, Central Taiwan University of Science and Technology, Taichung, Taiwan (R.O.C.)

³Wound Healing Center, Yuan Sheng Hospital, Yuanlin, Taiwan (R.O.C.)

*Corresponding author: Che-Han Hsu, E-mail: chhsu@ctust.edu.tw, Accepted: Dec. 6, 2019. Code: JMH-2019O-22

marketplace. This study contributes our understanding of how to enhance service quality and management at this wound healing center.

(J Med Health. 2020;9(3):53-74)

Key words : Wound healing center, Service quality, Patient satisfaction, Patient loyalty