醫院維修管理服務品質之研究—以中部某醫學中心工務部門為例

高俊龍、林清同

簡介

近年來，醫院維護管理與病人之醫療關係，已由被動的接受轉變為主動的選擇與要求，因此，醫院服務品質受到重視與研究。傳統醫院服務品質的研究，以醫院的醫療流程、醫師的專業等滿意度居多。其實完整的醫院服務品質包括臨床品質及服務品質。而臨床品質除了醫療的照護外，主要決定於病房設備整體功能是否妥善。因此，病房設備維護將影響顧客對醫院服務品質的知覺感受，進而影響顧客滿意度。本研究之滿意度衡量項目係以Parasuraman、Zeithaml & Berry三位學者所提出之服務品質構面為藍本，並參考專家之建議及病房維修的特性所建構。經分析結果發現，期望服務與知覺服務績效具極顯著的差異

摘要

近年來，醫院維護管理與病人之醫療關係，已由被動的接受轉變為主動的選擇與要求，因此，醫院服務品質受到重視與研究。傳統醫院服務品質的研究，以醫院的醫療流程、醫師的專業等滿意度居多。其實完整的醫院服務品質包括臨床品質及服務品質。而臨床品質除了醫療的照護外，主要決定於病房設備整體功能是否妥善。因此，病房設備維護將影響顧客對醫院服務品質的知覺感受，進而影響顧客滿意度。本研究之滿意度衡量項目係以Parasuraman、Zeithaml & Berry三位學者所提出之服務品質構面為藍本，並參考專家之建議及病房維修的特性所建構。經分析結果發現，期望服務與知覺服務績效具極顯著的差異

關鍵詞: 醫院服務品質、期望服務、知覺服務績效

目錄

第一章 緒論
第二章 文獻探討
第三章 研究設計與實施
第四章 結果分析與討論
第五章 結論與建議

附錄
科別員工在期望服務之差異分析  

### 表4-13 不同教育程度員工在期望服務之差異分析

### 表4-14 不同性別員工在期望服務之差異分析

### 表4-15 不同年齡員工在知覺服務績效之差異分析

### 表4-16 不同職務員工在知覺服務績效之差異分析

### 表4-17 不同工作年資在知覺服務績效之差異分析

### 表4-18 不同科別員工在知覺服務績效之差異分析

### 表4-19 不同教育程度員工在知覺服務績效之差異分析

### 表4-20 不同背景變項在維修整體滿意度之差異分析

### 表4-21 期望服務-重視度顯著性之分析表

### 表4-22 知覺服務績效-滿意度顯著性之分析表

### 表4-23 假設檢定彙整

### 參考文獻

1. 王克捷、李慧菊合譯, James L. Heskett 著, “服務業的經營管理”, 台北: 天下文化出版, 1994。
2. 王保進著, “視窗版SPSS與行為科學研究第二版”, 台北: 心理出版社, 2002。
3. 王仲三, “家電門市服務品質之顧客滿意度研究”, 永豐大學工程研究所碩士論文, 2002。
4. 尹衍樑, “就醫態度與轉院行為之關係研究”, 台大商研所未出版之碩士論文, 1983。
5. 石滋宜, “爆炸性的變動”, 中國生產力中心出版, 1992。
6. 杉本辰夫著、盧淵源譯, “事業、營業、服務的品質管制”, 中興管理顧問公司, 1986。
7. 何雍慶, “GSP 認證店服務品質與顧客滿意度之研究-以台南都會區與高雄都會區為例”, 永統管理學院經營管理研究所碩士論文, 2001。
8. 胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯, Ranjit Kumar著, “研究方法步驟化學習指南”, 台北: 學富文化, 2000。
10. 陳維昭, “臺大醫院門診醫療品質管理”, 中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文, 1992。
11. 周惠珍, “GSP 認證店服務品質與顧客滿意度之研究-以台南都會區與高雄都會區為例”, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文, 2001。
12. 胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯, Ranjit Kumar著, “研究方法步驟化學習指南”, 台北: 學富文化, 2000。
14. 陳維昭, “臺大醫院門診醫療品質管理”, 中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文, 1992。
15. 周惠珍, “GSP 認證店服務品質與顧客滿意度之研究-以台南都會區與高雄都會區為例”, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文, 2001。