

應用Kano模式探討醫療服務品質-以中醫診所為例

洪淑菁、王學銘

E-mail: 365782@mail.dyu.edu.tw

摘要

自民國84年全民健康保險實施以來，民眾對醫療服務的標準提高，各醫療院所均致力於提升醫療服務品質，以提高經營的績效。現今中醫診所的經營競爭激烈，加上健保總額預算成本控制的限制，對於診所的經營產生重大影響。本研究旨在應用Kano二維品質模式，探討中醫診所服務品質之屬性，將服務品質分類為當然品質、一元品質、無差異品質、魅力品質與反向品質，並探討不同的人口統計變項對服務品質屬性的分類有無顯著差異。接著依據品質改善指標進行分析，找出中醫診所可以增加滿意度與減少不滿意度較高的項目。研究結果發現，在中醫診所28項重要醫療服務品質項目中，分類結果有3項魅力品質、4項一元品質、8項當然品質、13項無差異品質、沒有反向品質。不同的人口統計變數對於中醫診所服務品質屬性的認知也有所差異。

關鍵詞：Kano二維品質模式、醫療服務品質、總額預算制度

目錄

第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	3	第三節 研究目的	3
第四節 研究流程	5	第二章 文獻探討	7
第一節 國內醫療資源現況	7	第二節 醫療服務品質	15
第三節 Kano二維品質模式理論與研究	31	第四節 品質改善指標	41
第二章 研究設計與實施	44	第一節 研究方法與架構	44
第一節 研究對象	45	第二節 研究工具	45
第二節 資料分析方法	54	第三節 研究工具	49
第一節 樣本基本資料之描述性統計分析	54	第四節 資料分析	54
第二節 Kano二維品質屬性分析	56	第一節 樣本基本資料之描述性統計分析	54
第三節 品質改善指標	77	第二節 Kano二維品質屬性分析	56
第三章 結論與建議	90	第三節 品質改善指標	77
第一節 研究結論	90	第四章 結論與建議	90
第二節 管理意涵	98	第一節 研究結論	90
第三節 研究限制與後續研究之建議	100	第二節 管理意涵	98
附錄 研究問卷	109	第三節 研究限制與後續研究之建議	100
表 1-1 醫療院所家數統計表	3	參考文獻	109
表 2-1 全民健保財務收支分析表	8	表 1-1 醫療院所家數統計表	3
表 2-2 各縣市中醫師執業人數分析表	14	表 2-1 全民健保財務收支分析表	8
表 2-3 服務品質定義與相關研究整理	21	表 2-2 各縣市中醫師執業人數分析表	14
表 2-4 SERVQUAL量表	29	表 2-3 服務品質定義與相關研究整理	21
表 2-5 醫療服務品質相關研究整理	24	表 2-4 SERVQUAL量表	29
表 2-6 影響就醫意願的服務品質要素	29	表 2-5 醫療服務品質相關研究整理	24
表 2-7 Herzberg的雙因子理論	32	表 2-6 影響就醫意願的服務品質要素	29
表 2-8 Kano正反向問題模式	37	表 2-7 Herzberg的雙因子理論	32
表 2-9 Kano品質要素歸類表	37	表 2-8 Kano正反向問題模式	37
表 2-10 應用Kano二維品質模式之實證研究	39	表 2-9 Kano品質要素歸類表	37
表 3-1 問卷正反向題目表	47	表 2-10 應用Kano二維品質模式之實證研究	39
表 3-2 預試問卷之信度分析	50	表 3-1 問卷正反向題目表	47
表 3-3 刪除題目後的Cronbach's 值	51	表 3-2 預試問卷之信度分析	50
表 3-4 Kano二維品質分析範例	52	表 3-3 刪除題目後的Cronbach's 值	51
表 4-1 樣本性別分析表	54	表 3-4 Kano二維品質分析範例	52
表 4-2 樣本年齡分析表	55	表 4-1 樣本性別分析表	54
表 4-3 樣本學歷分析表	55	表 4-2 樣本年齡分析表	55
表 4-4 樣本職業分析表	56	表 4-3 樣本學歷分析表	55
表 4-5 中醫診所服務品質屬性分類表	57	表 4-4 樣本職業分析表	56
表 4-6 性別與中醫診所服務品質屬性分類表	61	表 4-5 中醫診所服務品質屬性分類表	57
表 4-7 性別與服務品質屬性分類差異匯整表	62	表 4-6 性別與中醫診所服務品質屬性分類表	61
表 4-8 中醫診所服務品質屬性分類表(30以下)	65	表 4-7 性別與服務品質屬性分類差異匯整表	62
表 4-9 中醫診所服務品質屬性分類表(30-50)	66	表 4-8 中醫診所服務品質屬性分類表(30以下)	65
表 4-10 中醫診所服務品質屬性分類表(50以上)	67	表 4-9 中醫診所服務品質屬性分類表(30-50)	66
表 4-11 年齡與服務品質屬性分類差異匯整表	68	表 4-10 中醫診所服務品質屬性分類表(50以上)	67
表 4-12 中醫診所服務品質屬性分類表(研究所以上)	71	表 4-11 年齡與服務品質屬性分類差異匯整表	68
表 4-13 中醫診所服務品質屬性分類表(專科大學)	72	表 4-12 中醫診所服務品質屬性分類表(研究所以上)	71
表 4-14 中醫診所服務品質屬性分類表(高中職以下)	73	表 4-13 中醫診所服務品質屬性分類表(專科大學)	72
表 4-15 學歷與服務品質屬性分類差異匯整表	75	表 4-14 中醫診所服務品質屬性分類表(高中職以下)	73
表 4-16 整體的滿意度指標係數表	78	表 4-15 學歷與服務品質屬性分類差異匯整表	75
表 4-17 性別與滿意度指標的比較分析表	81	表 4-16 整體的滿意度指標係數表	78
表 4-18 年齡與滿意度指標的比較分析表	85	表 4-17 性別與滿意度指標的比較分析表	81
表 4-19 學歷與滿意度指標的比較分析表	89	表 4-18 年齡與滿意度指標的比較分析表	85
圖目錄 圖 1-1 研究流程圖	6	表 4-19 學歷與滿意度指標的比較分析表	89
圖 2-1 100年各總額部門申報醫療費用占率	6	圖目錄 圖 1-1 研究流程圖	6

.....	10 圖 2-2 服務品質缺口模式	18 圖 2-3 M – H理論滿足與不滿足的對比
.....	33 圖 2-4 Kano二維品質模式示意圖	34 圖 3-1 研究架構圖
.....	44		

參考文獻

- 一、中文部分 王乃弘(1999)。民眾就醫選擇之研究—分析層級程序法之應用。中華衛誌, 18(2), 138-151。石曜堂(1978)。醫療品質評估。醫院雜誌, 11, 106-109。行政院衛生署中醫藥委員會(2011)。100年中醫行政要覽。台北市:作者。李建廷等(2005)。從民眾需求面探討健保給付與醫師巡房之必要性。台灣醫界, 48 (1), 37-38。李君如, 陳俞伶(2009)。觀光吸引力、服務品質、知覺價值、顧客滿意度及忠誠度關係之研究-以白蘭氏觀光工廠為例。顧客滿意學刊, 5(1), 93-120。李原任(2002)。影響大高雄地區民眾求醫選擇因素之探討。義守大學管理科學研究所碩士論文。吳信宏(2002)。利用 Kano 二維模式於價值管理以產生顧客價值。價值管理, 2, 42-45。何舜婷(2005)。不同滿意度模式與就醫選擇間的探討---以北部某一醫學中心為例。臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。周泰華、郭德賓、黃俊英(2000)。服務業顧客滿意評量之從心檢測與驗證。中山管理評論, 82(1), 153-200。周志鴻(2001)。中醫門診醫療服務品質的探討---以中部地區醫院中醫部為例。東海大學企業管理學系碩士班碩士論文。林孟彥、林均妍(譯)(2011)。管理學。台北市:華泰。(Stephen P. Robbins, & Mary Coulter 2008) 林柏聲(2001)。影響病患至中央健保局聯合門診就醫行為研究。未出版碩士論文, 高雄醫藥大學, 高雄市。林偉智(2010)。國立台灣大學綜合體育館服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究。國立台灣師範大學體育學系碩士班碩士論文。林姿秀(2009)。應用Kano二維品質模式探討數位像匣產品屬性及其統計之研究。中華大學資訊管理學系碩士論文。林芷葶、程建銘、馬志豪(2011)。以Kano二維模型探討醫療服務品質與住院病患滿意度之研究:以中部某區域型醫院為例。修平學報, 23, 103-132 洪嘉蓉(2004)。服務品質、滿意度與忠誠度關係之研究-以中華電信公司ADSL顧客為例。大葉大學資訊管理研究所碩士論文。侯毓昌(1995)。中醫門診病人選擇醫院之因素分析及就醫滿意度研究。國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文 高明瑞、楊東震(1995)。民眾就醫行為重要影響因素與醫院行銷之研究 --以高雄都會區為例。中山管理評論, 3(3), 55-73。郭宜中(2001)。以Kano模式探討醫院服務品質與病患滿意度之研究。元智大學管理研究所碩士論文。張瑩慧(2005)。門診病患就醫行為相關因素之探討。中臺醫護技術學院醫護管理研究所碩士論文。張嫻娜、張志明、蕭娜足:某醫院門診病患滿意度分析(2006)。醫院, 39(6), 34-45。莊逸洲等14人著(2007)。醫療品質管理學。台北:華杏。陳秀珠(2003)。醫療服務品質與病患滿意度非線性關係的探討與應用。國立台灣大學商學研究所博士論文。陳永興(1997)。台灣醫療發展史。台北:月旦出版社。陳倩妮(1999)。服務品質與顧客滿意度相關性之探討 – 以醫療產業為例。未出版碩士論文。元智大學管理研究所 陳怡潔(1997)。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。東海大學管理研究所碩士論文。陳尚志(2009)。以KANO二維模式探討大台北地區血液透析病患就醫行為。臺灣大學高階公共管理組碩士論文。陳思帆(2010)。利用Kano二維品質模式探討醫療人員與病患之品質知覺差異 以中部某醫學中心復健科下背痛病患為例。中國醫藥大學公共衛生學院醫務管理學研究所碩士論文 曾倫崇(1996)。顧客選擇醫院就診因素之研究 - 以行銷觀點。醫院雜誌, 30(6), 28-37。湯玲郎、鄭博仁(2001)。以 KANO 的二維品質模型, 探討醫療服務品質特性。工業工程學刊, 18(2), 71-80。楊蕙真(2009)。運用PZB模式於住院醫療服務品質探討-以中區某區域醫院跌倒事件為例。東海大學醫務工程與管理研究所。楊錦洲(1993)。二維品質模式在服務品質上之應用。品質管理月刊, 29 (5), 27-33。楊錦洲(2001)。顧客服務創新價值。中衛發展中心。楊錦洲(2009)。服務品質:從學理到應用。臺北市:華泰文化。劉明盛、林殷因、馮運弘、郭耀嘉、黨羽萱(2009)。應用 KANO 二維精鍊模式探討醫院服務品質之研究-以南部某醫療院所為例, 科技教育課程改革與發展學術研討會論文集, 233-240。蔡福銀(2006)。台南地區醫院門診醫療服務品質、病患滿意度與回診意願關係之研究。長榮大學經營管理研究所碩士論文。蔡嘉韡、王佳惠、郭乃文(2006)。臺灣醫院品質管理活動數量與績效關係之縱貫性研究。北市醫學雜誌, 3(5), 61-70。蔣宗文(2011)。門診顧客就醫選擇關鍵決策因素之研究 - 以左楠地區醫院為例。國立中山大學高階經營碩士班碩士論文。謝啟瑞(1996)。健康經濟學。台北:五南圖書出版股份有限公司。謝文輝(2002)。地區醫院輔導計劃。行政院衛生署九十年度委託研究計劃, 1-9。韓揆(1994)。醫療品質管理及門診服務品質定性指標。中華衛生雜誌, 13 (1), 35-53。魏文欽、扈克傑(2008)。醫療服務品質、病患滿意度與病患忠誠度關連性之實證研究-以高高屏地區區域教學醫院為例。中華理論結構模式 LISREL 學會, 25-49。蘇瑞聯、金?(2008)。旅遊意象、知覺價值、服務品質、知覺風險對遊後行為意圖的影響-以苗栗縣西湖渡假村為例。聯合大學報, 5(1)181-200。健保局網站: <http://www.nhi.gov.tw/> 行政院衛生署網站 http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2.aspx?now_fod_list_no=3802&class_no=109&level_no=1
- 二、英文部分 Bateman, H. G. (2002). Essential of Service Marketing: Concepts, Strategies, and Cases, Harcourt, Inc. Brown, S. W. & Swartz, T. A. (1989). A gap analysis of professional service quality, Journal of Marketing, 53(2), 92-98. Coddington, D. C., Fischer, E. A., & Moore, K. D. (2001). Strategies for the new health care marketplace: Managing the Convergence of Consumerism and Technology, San Francisco Jossey Bass. Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment, Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press. Donabedian, A. (1978). The quality of medical care, Science, 200 (4344), 856-854 Fisher, A. W. (1971). Patients' Evaluation of Medical Care, Journal of medical Evaluation, March, 238-244. Fisher, C. D. (1986). Organizational socialization: An integrative review, Research in Personnel and Human Resources Management, 4, 101-145. Gonzalez, N., Quintana, J. M., Bilbao, A., Escobar, A., Aizpuru, F., Thompson, A., Esteban, C., Sebastian, J. S., & Sierra E. L. (2005). Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire, International Journal for Quality in Health Care, 17(6), 465-472. Handelsman, S. F. (1991). Influence consumer satisfaction with inpatient health care encounters, Journal of Public Policy & Marketing, 11(5). Hu, H. Y., Cheng, C. C., Chiu, S. I., & Hong, F. Y. (2011). A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwan's medical service industry, African Journal of Business Management, 5(1), 187-195. Jane, A. C., & Dominguez, S. M. (2003). Citizens' role in health

service:Satisfaction behavior Kano ' s model, *Quality Management in Health Care*, 12(1), 64-80. Kotler, P.(2000). *Marketing Management*, 10th Edition, New Jersey: Prentice-Hall. Kotler, P. (2003). *A framework for marketing management*. 6th ed. N. J.: Prentice Hall. Kano, N. (2001). *Life Cycle and Creation of Attractive Quality*. The 4th International Quality Management and Organizational Development Conference, University of Linköping, Sweden, 18-36. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality, *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48. Lee, W. I., Chang, T. H., & Chao, P. J. (2007). The relationship between quality of healthcare service and customer satisfaction-an example of hospital in taiwan, *Journal of the Chinese Institute of Industrial Engineer*, 24(1), 81-95. Lehtinen, U., & Lehtinen J. R. (1982). *Service quality: a study quality dimensions*.unpublished working paper, Helsinki, Finland OY, Service Management Institute. Lovelock, C. H. (1983). *Classifying service to gain strategic marketing insights*, *Journal of Marketing*, 47, 9-20. Lovelock, C. H. (1991). *Service Marketing, USA*: Prentice-Hall. Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to make product development projects more successful by integrating Kano ' s model of customer satisfaction into quality function deployment, *Technovation*, 18 (1) , 25-38 Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings, *Journal of Retailing*, 57, 18-48 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, 12-40. Reichheld, F. F., & Scheffer, P. (2000). E-loyalty: Your Secret Weapon on the Web, *Harvard Business Review*, 78(4), 105-113. Regan, W. J. (1963). The service revolution, *journal of marketing* , 1(27), 32-36. Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano ' s model into QFD for service excellence development, *Managing Service Quality*, 11(6), 418-430. Taylor, S. L., & Capella, L. M. (1996). Hospital Outshopping: Determinant Attributes and Hospital Choice, *Health Care Management Review*, 21(4), 33-44.