

# 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

E-mail: 9314341@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來醫院與病人之醫療關係，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，且所有問項都呈現知覺服務績效遠低於期望服務，而人口統計變數對期望服務、知覺服務績效及維修整體滿意度亦部分具顯著差異。本研究並研擬相關之改善建議，提供醫院工務單位的管理者參考：分別為定期汰舊更新病房設備、訂定維護保養計劃與時程、定期巡檢與稽核、落實教育訓練。關鍵字：醫院服務品質、期望服務、知覺服務績效

關鍵詞：醫院服務品質；期望服務；知覺服務績效

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 .....	iii	中文摘要 .....	v	英文摘要 .....	vi	誌謝 .....	vii	目錄 .....	viii
圖目錄 .....	xi	表目錄 .....	xii	第一章 緒論 .....	1	1.1 研究背景 .....	1	1.2 研究動機 .....	1
.....	2	1.3 研究目的 .....	3	1.4 研究流程 .....	4	1.5 研究範圍 .....	6	第二章文獻探討 .....	7
.....	7	2.1 服務品質之探討 .....	7	2.1.1 服務的定義 .....	7	2.1.2 品質的定義 .....	8	2.1.3 服務品質的定義 .....	10
.....	14	2.1.4 服務品質的特性 .....	12	2.2 服務品質的衡量 .....	14	2.2.1 服務品質衡量構面 .....	14	2.2.2 服務品質衡量模式 .....	16
.....	18	2.2.3 醫院服務品質的量測 .....	18	2.3 醫院維修管理 .....	20	2.3.1 醫院工務維護設備 .....	20	2.3.2 設備維護管理 .....	22
.....	22	2.3.3 設備維護管理 .....	22	2.4 醫院維修服務品質之滿意度 .....	22	2.4.1 顧客滿意度之定義 .....	22	2.4.2 顧客滿意度之評量 .....	23
.....	25	2.4.3 顧客的期望 .....	25	2.4.4 服務品質與顧客滿意之關係 .....	26	第三章 研究設計與實施 .....	29	3.1 研究架構 .....	29
.....	29	3.2 操作性定義 .....	31	3.3 研究假設 .....	33	3.4 研究對象 .....	34	3.5 問卷設計 .....	35
.....	36	3.5.1 問卷編製基礎 .....	35	3.5.2 問卷結構與內容 .....	36	3.5.3 填答及計分方式 .....	37	3.5.4 預試的實施與分析 .....	38
.....	40	3.5.5 編製正式量表 .....	40	3.6 正式問卷施測及資料處理 .....	42	3.6.1 正式問卷施測 .....	42	3.6.2 資料處理與分析 .....	43
.....	43	第四章 結果分析與討論 .....	44	4.1 研究樣本資料分析 .....	44	4.2 期望服務、知覺服務績效及整體滿意度分析結果 .....	46	4.2.1 醫院員工對期望服務現況分析 .....	46
.....	54	4.2.2 醫院員工對知覺服務現況分析 .....	50	4.3 維修服務品質認知差距的探討 .....	54	4.4 不同背景變項對期望服務的差異性情形 .....	57	4.5 不同背景變項對知覺服務績效的差異情形 .....	65
.....	65	4.4.1 結果分析 .....	65	4.6 不同背景變項對維修整體滿意度之差異情形 .....	72	4.7 研究假設檢定 .....	74	第五章 結論與建議 .....	78
.....	74	5.1 主要研究發現 .....	78	5.2 建議 .....	83	5.2.1 對醫院維修單位管理者的建議 .....	83	5.2.2 後續及未來研究之建議 .....	84
.....	85	參考文獻 .....	85	附錄 專家效度名單 .....	90	附錄一 .....	91	附錄二 .....	99
.....	99	附錄三 .....	102	圖目錄 圖1-1 研究流程 .....	5	圖2-1 醫院服務品質的內涵 .....	11	圖2-2 服務品質概念模式 .....	19
.....	30	圖2-3 服務品質決定要素 .....	20	圖3-1 研究架構 .....	30	圖3-2 研究架構相關子構面 .....	30	表目錄 表2-1 服務的定義 .....	8
.....	9	表2-2 品質的定義 .....	9	表2-3 服務品質的定義及相關文獻 .....	12	表2-4 服務品質衡量構面 .....	15	表2-4 服務品質衡量構面 .....	16
.....	16	表2-5 顧客滿意度的定義及文獻 .....	23	表2-6 PZB對服務品質與顧客滿意度之相關文獻 .....	27	表2-7 服務品質與顧客滿意度之比較分析 .....	27	表3-1 病房員工預試樣本數 .....	35
.....	36	表3-2 病房員工之評估項目 .....	36	表3-3 預試問卷回收一覽表 .....	38	表3-4 員工量表信度檢驗 .....	40	表3-5 服務品質因素分析結果 .....	41
.....	41	表3-6 正式問卷回收一覽表 .....	42	表4-1 研究樣本資料分析 .....	45	表4-2 期望服務各構面之平均數及標準差分析表 .....	48	表4-3 期望服務之重視程度強度分析表 .....	49
.....	50	表4-4 知覺服務各構面之平均數及標準差分析表 .....	50	表4-5 員工知覺服務之滿意度強度分析表 .....	53	表4-6 維修整體滿意度之平均數及標準差分析表 .....	54	表4.7 期望服務與知覺服務績效之差距 .....	55
.....	55	表4.8 期望服務與知覺服務績效之差距 .....	57	表4-9 不同年齡員工在期望服務之差異分析 .....	60	表4-10 不同職務員工在期望服務之差異分析 .....	61	表4-11 不同工作年資員工在期望服務之差異分析 .....	62
.....	60	表4-12 不同 .....	62	.....	.....	.....	.....	.....	.....

科別員工在期望服務之差異分析 .....63 表4-13 不同教育程度員工在期望服務之差異分析...64 表4-14 不同性別員工在期望服務之差異分析 .....65 表4-15 不同年齡員工在知覺服務績效之差異分析...68 表4-16 不同職務員工在知覺服務績效之差異分析...69 表4-17 不同工作年資在知覺服務績效之差異分析...70 表4-18 不同科別員工在知覺服務績效之差異分析...71 表4-19 不同教育程度員工在知覺服務績效之差異分析72 表4-20 不同背景變項在維修整體滿意度之差異分析.73 表4-21 期望服務-重視度顯著性之分析表 .....75 表4-22 知覺服務績效-滿意度顯著性之分析表 .....76 表4-23 假設檢定彙整 .....77

## 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”, 義守大學工業工程與管理學系碩士論文, 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、蘇雲華, 服務行銷領域顧客意願模式及服務品質模式之比較研究, 輔仁管理評論, 第2卷第2期, 第37-64, 1995。
8. 林美惠, “醫院服務品質與滿意度之個案研究-以屏東育生醫院為例”, 義守大學管理研究所碩士論文, 2002。
9. 林志棟, “建設公司維修管理的服務品質之研究”, 中央大學土木工程研究所碩士論文, 2002。
10. 林清山, “心理與統計學”, 東華出版社, 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。
13. 翁崇雄, “期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究”, 台大管理論叢, 第9卷, 第1期, pp. 153-175, 1998。
14. 陳維昭, “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, 第81-82頁, 1992。
15. 陳惠玲, “牙科服務品質之衡量與管理”, 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文, 1997。
16. 陳黛那, “產科醫護人員與病人滿意度研究-以某醫學中心為例”, 國立台灣大學醫學管理研究所碩士論文, 1997。
17. 陳倩妮, “服務品質與顧客滿意度相關性之探討 - 以醫療產業為例”, 元智大學管理研究所碩士論文, 1999。
18. 陳淑玲, “醫院服務品質之實證研究-以中部地區某財團法人綜合醫院為個案”, 朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文, 2000。
19. 黃崇銘, “國科會研究計劃『身心障礙者就醫環境品質指標之建立、評估與滿意度調查』部份研究”, 中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文, 2003。
20. 黃凱屏, “內外部顧客調查-以彰化醫院為例”, 大葉大學工業工程管理研究所碩士論文, 1995。
21. 莊逸洲、黃崇哲合著, “醫務管理學系列-財務、研究、品質暨設施管理”, 華杏出版, 2000。
22. 莊演文, “醫院服務品質與住院病患家屬滿意度之關聯性研究 以嘉義某區域教學醫院為例”, 2003。
23. 曾麗蓉, “醫院門診服務品質之實證研究”, 政大企研所未出版之碩士論文, 1988。
24. 郭德實, “醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究”, 產業管理學報, 第231-256頁, 2000。
25. 張錦文, 譚開元, 黃家經著, “醫院管理”, 水牛出版社, 1993。
26. 張正二, “全民健保實施下如何提升醫療服務品質”, 醫院, 第28卷, 第4期, 第12-16頁, 1995。
27. 張煥光, “中運量捷運系統維修計畫”, 台北市政府捷運工程局, 1998。
28. 傅和彥譯, Dale H. Besterfield 原著, “品質管制”, 前程出版社, 1993。
29. 楊錦洲、沈勝至, “不同等級醫院之服務品質的研究與比較”, 中國工業工程學會八十八年度研討會論文集光碟, 1999。
30. 楊錦洲, “服務業品質管理”, 品質學會, 2002。
31. 劉滌昭譯, 日本能率協會編著, “顧客滿意度測量手法”, 台北:中國生產力出版, 1994。
32. 韓揆, “醫院品質管理及門診服務品質定性指標”, 中華衛誌, 第十三期, 第35-53頁, 1994。
33. 蘇雲華, “服務品質衡量方法之比較研究”, 國立中山大學企業管理研所博士論文, 1996。
34. 顧志遠, 王國民, 洪振創, “專題計劃成果報導-工業工程:服務業績評估模式建立理論與應用研究”, 工程科技通訊, 第49卷, 第86-91頁, 1990。
35. Cardozo R.N., “In Experimental Study of Customer Effort Expectation and Satisfaction”, Journal of Marketing Research, 2, pp.244-249, 1965.
36. Day R.L., “Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction”, in Thomas C. Kinnear eds., Advance in Consumer Research, 11, Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, pp.460., 1984.
37. Fornell C., “National Customer Satisfaction Barometer Swedish Experience”, Journal of Marketing, Vol.56, pp.6-21., 1992.
38. Gravin D. A., “What Dose Product Quality Really Mean”, Sloan Management Review, Fall, pp.25-43., 1984.
39. Howard, J.A., and Sheth, J.N., “The Theory of Buyer Behavior”, John Wiley and Sons Inc., New York, 1969.
40. Kotler N.J., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, Prentice Hall, 1991.
41. Kotler P., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 8th, Prentice-Hall, New York, pp.464., 1994.
42. Kotler P., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 9th, Prentice-Hall Inc., 1998.
43. O' Connor, J. Stephen, Richard M. Shewchuk, and Michael R. Bowers., “A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior”, Journal of Hospital Marketing, Vol.6, No.1, pp.62-69., 1991.
44. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol.49, pp.41-50., 1985.
45. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L., “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, Journal of Marketing, Vol.52, pp.35-48, 1988.
46. Raaij, W.V., and Pruyn, T.H., “Customer Control and Evaluation of Service Validity and Reliability”, Psychology & Marketing, Vol.15, pp.811-832., 1998.
47. Sasser W. Earl, R. Paul Olsen and D. Daryl Wyckoff “Management of Service Operations-Text Cases and Readings”, pp.177-179., 1978.
48. Sarel O., and Marmorstein H., “Managing the Delayed Service Encounter: The Role of Employee Action and Customer Prior Experience”, the Journal of Service Marketing, Vol.12, No.3, pp. 195-208., 1998.
49. Zimmerman, C. D., “Quality: Key to Service Productivity”, Quality Progress, pp.32-35., 1985.
50. Zeithaml, V. A., Berry L. L., and Parasuraman A., “The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21, pp. 1-12., 1993.