

# 以Kano二維模式探討彰化縣養護機構服務品質與一般民眾對品質重視度之研究

陳瑞平、陳美玲

E-mail: 9417990@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來由於生活水準普遍提高、民眾教育普及，養老防老知識提升及，進而一般民眾對養護機構服務品質的要求亦逐漸重視。因此養護機構除了致力提昇服務品質及企業形象，加強各項服務的水準，以及開發新的服務項目與內容之外，如何歸納出一般民眾所重視的服務品質內涵，並建構一套完整的服務品質衡量式，已成為各養護機構目前極重視之課題。本研究參考相關文獻，設計出「養護機構服務品質重視度與一般民眾對品質重視度調查表」，參考Kano二維品質模式，設計養護機構服務品質Kano二維品質模式問卷表，以一般民眾、養護機構員工兩族群為研究對象，比較各族群對養護機構服務品質重視度及Kano二維品質歸納之差異；另外並探討一般民眾與養護機構員工對服務品質重視度之相關性，以作為養護機構經營者改善服務品質之參考。本研究發現：1. 不同族群對品質要素充足及不充足的問項看法上，有顯著差異。2. 不同人口統計變項之一般民眾，對養護機構服務品質某些構面之重視度有顯著差異。3. Kano二維品質與養護機構服務品質之重視度間有相關性。

關鍵詞：Kano二維模式、養護機構、服務品質重視度

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	.....
.....	v	英文摘要.....	.....
.....	vi	致謝.....	viii
.....	x	圖目錄.....	.....
.....	xiii	表目錄.....	xiv
第一章	.....	緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的	4
第三節 研究流程.....	5	第四節 研究限制	6
第二章 文獻探討.....	8	第一節 服務品質	8
第二節 二維品質模式.....	14	第三節 老人養護機構概況	26
第四節 小型養護機構服務品質相關研究.....	29	第三章 研究設計及方法	35
第一節 研究架構.....	35	第二節 研究假設	36
第三節 變數之操縱性定義與衡量.....	38	第四節 問卷設計	41
第五節 研究調查方法.....	43	第四章 研究結果分析	46
第一節 抽樣調查背景.....	46	一、前測問卷回收與樣本結構分析	46
二、正式問卷樣本基本資料結構分析	47	三、不同族群及Kano二維品質屬性之分析	51
四、不同族群對服務品質構面重視度差異分析	54	五、不同族群對Kano二維品質重視度之差異性	55
六、一般民眾對養護機構服務品質要素之重視程度	58	七、養護機構員工對養護機構服務品質要素之重視程度	61
八、一般民眾眼中認為優質的養護機構	63	九、一般民眾之屬性與服務品質構面重視度的相關分析	68
第五章 結論與建議.....	68	第一節、研究結論	68
第二節、後續研究及建議.....	71	參考文獻	73
一、中文文獻.....	76	二、英文文獻	73
附錄一.....	80	附錄二.....	84
附錄三.....	80	附錄四.....	89
附錄五.....	90	附錄六.....	91
附錄七.....	92	附錄八.....	97

## 參考文獻

1. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、迂新一著，「有魅力的品質與應該有的品質」(Attractive Quality and Must-be Quality)，品質管制月刊，21(5)，p.33-41，譯自日本「品質」雜誌，Vol.14(2)，p.147，1984
2. 方世榮，服務業營銷管理，書泉出版社，1991

郭德賓,「醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究」,產業管理學報,1(2),p.231~256,2000 4.許慧娟,「二維品質模式在服務品質上之應用-銀行存款之實證研究」,國立臺灣大學商學研究所論文,1995 5.湯玲郎、鄭博仁,「以KANO的二維品質模式,探討醫療服務品質特性」,工業工程學刊,18(2),p.71-80,2001 6.丁學勤,「汽車修理業的必備品質與輔助品質」,中華民國品質學會第三十四屆年會暨第四屆全國品質管理研討會論文集,p.511-519,1998 7.朱永華,陳建勇,「醫院服務品質與病患滿意度關係之研究—以成大、奇美、省立台南醫院為例」,國立成功大學企業管理研究所計畫報告 8.曾倫崇,「顧客選擇醫院就診因素之研究 以行銷觀點」,醫院,30(6),p.28~37,1997 9.黃芷苓,陳彩鳳,「某區域醫院推行全面品管下之病患與家屬滿意度之探討」,醫院,31(3),p.28~37,1998 10.陳怡潔,「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,1999 11.郭宜中,「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,2000 12.方世榮譯(1998),行銷管理學—分析,計劃,執行,與控制甲、(Philip Kotler, Marketing Management-Analysis,乙、planning, Implementation, and Control),台北:東華書局,頁806-807. 13.吳淑瓊(1998),配合我國社會福利制度之長期照護政策研究 台北:行政院研究發展考核委員會. 14.吳淑瓊(1999),「台灣建構社區成長期照護體系的問題與對策」於中華民國長期照護協會主辦,一九九九年老人社區照護資源運用、開發與整合座談會講義 台北:行政院衛生署. 15.吳淑瓊、江東亮(1995),台灣地區長期照護的問題與對策 中華衛誌,14(3),頁246-254. 16.吳萬益、林清河(2000),企業研究方法,初版,台北:華泰書局,頁278. 17.柯宜君(1999),消費者認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響-於三種有形比重不同服務業之比較,國立政治大學企業管理研究所碩士論文. 18.翁崇維(1985),「影響消費者評量服務品質與服務價值之研究」,品質學報,第四卷第二期,頁67-101. 19.郭德賓(1999),服務業顧客滿意評量模式之研究,中山大學企業管理研究所博士論文. 20.陳心耕(2000),長期照護緒論 於阮立梅等編著,長期照護 台北:國立空中大學,頁1-13. 21.楊淑惠、蘇雲華(1997),「服務品質衡量模式實證研究之探討」,東吳經濟商學學報,第十九期,頁109-137. 22.楊錦洲(1993),「二維品質模式在服務品質上之應用」,品質管制月刊第29卷第五期,頁27-33. 23.藍忠孚(1993),「台灣地區長期照護服務之現況及其問題」 護理雜誌,40(3),頁15-24. 24.蘇武龍(1999),住院服務品質與病患滿意度之探討-以成大、奇美醫院為例,國立成功大學工業管理學系碩士論文. 25.蘇雲華(1996),服務品質衡量方法之比較研究,中山大學企業管理研究所博士論文. 26.伊慶春、陳玉華(1998)奉養方式與未來奉養態度之關連,口學刊,19:1-32. 27.李小玫、林惠生(1993)台灣老人生前遺產的轉移:誰分?王國羽主編,社會安全之問題之探討,嘉義:國立中正大學社會福利學系暨研究所. 28.林松齡(1996)已婚有偶老人社會支持來源與心理適應,國家科學委員會研究彙刊:人文及社會科學,6(2):278-300. 29.陳肇男(1999)老年三寶:老本、老伴與老友,台北:中央研究院經濟研究所. 30.章英華(1994)變遷社會中的家戶組成與奉養態度-台灣的例子,台灣大學社會學刊,23:1-34. 二、英文文獻 1. Bowers,M.R.,Swan J.E. and Koehler W.F., "What Attributes Determine Quality and Satisfaction with A health Care delivery?" ,Health Care Management Review, Vol.19, .49-55,1994. 2. Carey, Raymond G., Jerry H. Seibert, "A Patient survey system to measure Quality Improvement Questionnaire Reliability and Validity" ,MEDICALCARE, Vol.31(9), p.834-845, 1993. 3. Carvin,David A., "What Does Product Really Mean?" Sloan Management Review, Vol.26 (1), p.25-43, 1984. 4. Charska,N. I. et al., "Use of medical service and satisfaction with ambulatory care among a rural Minnesota population" , Publish Health Report,Vol.95(1), p.44-52, 1980. 5. Churchill, G.. A. and Suprenant C. (1982), "An Investigation into Determinants of Customer Satisfaction" , Journal of MarketingResearch, pp.491-504. 6. Cronin, J. Joseph, Jr., and Steven A. Taylor (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of 7. Gronroos, C. (1982), "A Applied Service Marketing Theory" ,European Journal of Marketing, pp.33 8. Gronroos, C., "Strategic Management and Marketing in the Service" , Management and Marketing, 1983. 9. Jay,Kandampully, "Service quality to service loyalty : A relationship which goes beyond customer services" , Total Quality Management, Vol.9, p.431-443, Aug, 1998. 10. Joiner,Brian L., Fourth Generation Management : The New Business Consciousness, Dec.1993. 11. Kotler, P. "Marketing Management : Analysis,Planning Implementation and Control" , 8th., Prentice-hall,New York, p.464, 1994. 12. Lai,Meng-Kuan. "Determinants of consumers , Perceptions of Service Quality" , August,1993. 13. Lovelock,Christopher H. Wright,Lauren K., Principles of Service Marketing and Management, Prentice-hall, New Jersey, p.92, 1999. 14. Maddox,R.Neil "Two-factor Theory and Consumer Satisfaction :Replication and Extension" , Journal of consumer research Vol 8, p.97-102,June 1981 15. Matzlar , K. and H. H. Hinterhuber, "How to make product development projects more successful by integrating Kano 's model of customer satisfaction into quality function deployment" , Technovation ,Vol.18(1), p.25-38, 1998 16. McAlexander, James H., Kaldenberg, Dennis O. & Koenig, Harold F. "Service Quality Measurement" , Journal of Health Care Marketing , Vol.14(3), p.34-40, Fall,1994 17. Muller Wolfgang, "Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction" , European Management Journal, p.201-221, June,1991. 18. Oliver, Richard L. (1981), "What is Customer Satisfaction?" ,Wharton Magazine, Vol.5, pp.36-41. 19. Parasuraman,A.,Zeithaml v. and Berry L.L., "SERVQUAL : A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service 20. Pasternak, D.P., Berry, J.A., "Health Care 's Multiple Dimensions of Quality" , Quality Progress, Vol 26(12), p.87-91, Dec 1993 21. Robert, H. Brook & Kathleen N. Lohr, "Monitoring quality of care in Medicare program" , Journal of American Association, Vol.258(21), p.3138-3141, Dec 4,1987. 22. Schvaneveldt,Shane J.Takao Enkawa and Masami Miyakawa, "Consumer Evaluation Perspectives of service Quality : Evaluation Factors and Two-Way Model of Quality" , Total Quality Management, Vol.2, p.149-161, 1991. 23. Swan,John E.and Combs,Linda J., "Product Performance and Consumer satisfaction : A new concept" ,Journal of Marketing,Vol.40,p.25-33,1976 24. Tenner,A.R.,and De Toro ,I.J., "Total Quality Management:Three Steps to Continuous Improvement" ., The Journal of the Operational Research Society ,Vol.44,p.91,Jan 1992 25. Woodside,Arch G.; Frey,Lisa; Daly,Robert Timothy, "Linking Service Quality, Customer Satisfaction,And Behavior" , Journal of Health Care 26. Woodside, A. G. F. and R. T. Daly (1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention" , Journal of CareMarketing, Dec., pp.5-7. 27. Zeithaml , Valarie A. "Consumer Perceptions of Price, Quality and value :A Means and Model and Synthesis

of Evidence ” ,Journal of Marketing, p.52: 2-22, 1987. 28. Ziegenfuss & O ’ Rourke,Ombudsmen, “ Patient Complaints, and Total Quality Management :An Examination of Fit ” , The Joint Commission, p.133-142, April,1995. 29. Ziflko-Baliga, Georgette M. & Krampf, Robert F. “ Managing Perceptions of Hospital Quality ” , Marketing Health Service, p.28-35, Spring, 1997.