

醫院工務維修管理服務品質之研究-以三軍總醫院為例

張玉祥、唐啟發

E-mail: 9501072@mail.dyu.edu.tw

摘要

在「醫院總額給付制度」的限制下及講求顧客滿意、以客為尊的時代潮流中，對醫療服務品質要求的提高及降低醫院營運維護成本，已是醫院經營者面臨的新挑戰。在影響醫院結構服務品質要素中，由工務部門執行的竟佔了約40%，所以必須不斷的改善作業環境，找出員工及病患、病患家屬所在乎工務維修部門所提供的服務品質項目，了解顧客真正期望的服務與避開顧客最不能容忍的項目，才能創造出在最低維護成本下提供顧客滿意的服務。本研究採問卷調查研究法進行量化之研究，探討三軍總醫院內部顧客對工務維修管理之期望服務 - 重視度及整體滿意度之異同處，並探討期望服務與整體滿意度之相關性。針對三軍醫院內部顧客發出923份問卷進行實證調查，回收有效問卷642份，有效回卷率98.3%，並使用t檢定、變異數及Pearson積差相關進行資料分析，研究結果發現：一、醫院內部顧客因不同背景，對工務維修管理部門各項維修服務品質的期望服務呈現顯著性差異。二、醫院內部顧客除不同身份別外，其他背景變項對工務維修管理部門各項維修服務品質的整體滿意度呈現顯著性差異。三、期望服務品質各構面「重視程度」與顧客滿意度各構面之「滿意程度」間均達顯著性之正相關。本研究亦對醫院決策部門及工務維修管理部門提出建議，以供未來改善的參考。

關鍵詞：服務品質；顧客滿意度；工務維修管理

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘			
要.....	vi	誌謝.....	viii	目錄.....	ix	圖目	
錄.....	xii	表目錄.....	xiii	第一章 緒論 第一節 研究背景與動			
機.....	1	第二節 研究目的.....	5	第三節 研究範圍.....	5	第四節 研究流程.....	6
第二章 文獻探討 第一節 醫院維修管理.....	8	一、維修管理的定義與觀念.....	8	二、維修發生原			
因.....	12	三、維修作業內容.....	13	四、醫院工務維護設備.....	14	第二節 服務品質探	
討.....	20	一、服務的定義.....	20	二、品質的定義.....	22	三、服務品質的定	
義.....	24	四、服務品質的特性.....	28	第三節 服務品質的衡量.....	29	一、服務品質衡量構	
面.....	29	二、服務品質衡量模式.....	33	三、醫院服務品質的量測.....	37	第四節 顧客滿意	
度.....	38	一、顧客滿意度的定義.....	38	二、顧客滿意度之評量.....	40	三、顧客的期	
望.....	41	四、服務品質與顧客滿意的關係.....	43	第三章 研究方法 第一節 研究架構.....	44		
第二節 研究設計.....	45	一、操作性定義.....	45	二、研究假設.....	47	三、研究範圍及對	
象.....	48	四、研究限制.....	49	第三節 問卷設計.....	50	一、問卷編製基礎.....	50
二、問卷結構與內容.....	51	三、填答及計分方式.....	54	四、預試的實施與分析.....	54	五、	
編製正式量表.....	60	第四節 正式問卷施測及資料處理.....	61	一、正式問卷施測.....	61		
二、資料處理與分析.....	62	第四章 結果分析與討論 第一節 研究樣本資料分析.....	65	第二節			
期望服務品質及整體滿意度分析結果.....	66	一、醫院維修申請者對期望服務現況分析.....	67	二、維修整體滿			
意度現況分析.....	73	第三節 不同人口變項對期望服務的差異情形.....	75	一、分析結果.....	75		
第四節 不同人口變項對整體滿意度的差異情形.....	81	一、分析結果.....	81	第五節 期望服務與整體滿意			
度的關係探討.....	88	第六節 研究假設檢定.....	90	一、不同人口統計變數對期望服務之差異檢定			
.....	90	二、不同人口統計變數對維修整體滿意度之差異檢定.....	91	三、醫院內部顧客對工			
務維修服務品質的期望 服務與整體滿意度之相關檢定.....	92	四、假設檢定彙整.....	92				
第五章 結論與建議 第一節 主要研究發現.....	94	一、期望服務與維修整體滿意度.....	94	二、不同人			
口統計變項對期望服務的關係.....	95	三、不同人口統計變項對整體滿意度的關係.....	95	四、期望服務與整體滿意度的			
關係.....	96	第二節 建議.....	96	一、對醫院管理決策部門的建議.....	96	二、對醫院工務	
維修管理部門管理人員的建議.....	97	三、後續及未來研究的建議.....	98	參考文獻.....	99		
附							
錄.....	105	圖目錄 圖1-1 研究流程.....	7	圖2-1 維修作業申請流			
程.....	17	圖2-2 醫院服務品質的內涵.....	26	圖2-3 服務品質決定要素.....	31		
圖2-4 服務品質概念模式.....	35	圖3-1 本研究架構.....	45	圖3-2 資料分析方法架			
構.....	61	表目錄 表1-1 台北分局一般預算額度94年vs.93年.....	2	表1-2 醫院結構服務品質要素			

展開表.....	4	表2-1 維修的定義.....	9	表2-2 維修觀念的發展.....	10	表2-3 三軍總醫院內湖院區2004年修護管制統計表.....	18	表2-4 三軍總醫院內湖院區2004年水電維修類別分表.....	18	表2-5 三軍總醫院內湖院區2004年空調維修類別分表.....	19	表2-6 三軍總醫院內湖院區2004年工務維修類別分表.....	19	表2-7 服務的定義.....	21	表2-8 品質的定義.....	23	表2-9 服務品質的定義及相關文獻.....	26	表2-10 服務品質衡量構面.....	31	表2-11 服務品質五大缺口之定義.....	36	表2-12 SERVQUAL五構面與22個組成因素.....	37	表2-13 顧客滿意度的定義.....	39	表3-1 人口變數之操作性定義.....	46	表3-2 重視度評估之操作性定義.....	47	表3-3 整體滿意度之操作性定義.....	47	表3-4 三軍總醫院93年維修申請者統計.....	49	表3-5 醫院內部顧客之評估項目.....	51	表3-6 預試問卷回收一覽表.....	54	表3-7 問卷調查期望服務之項目分析摘要表.....	56	表3-8 問卷調查整體滿意度之項目分析摘要表.....	56	表3-9 因素分析適合性判定表.....	58	表3-10 醫院工務維修管理服務品質因素分析摘要表.....	59	表3-11 員工量表信度檢驗.....	60	表3-12 正式問卷回收一覽表.....	62	表4-1 研究樣本資料分析.....	66	表4-2 期望服務各構面之平均數及標準差分析表.....	67	表4-3 期望服務之重視強度分析表.....	70	表4-4 維修整體滿意度之平均數及標準差分析表.....	73	表4-5 不同性別員工在期望服務之差異分析表.....	76	表4-6 不同年齡員工在期望服務之差異分析表.....	77	表4-7 不同身份別在期望服務之差異分析表.....	78	表4-8 不同服務年資在期望服務之差異分析表.....	80	表4-9 不同工作屬性員工在期望服務之差異分析表.....	81	表4-10 不同性別員工在整體滿意度之差異分析表.....	82	表4-11 不同年齡員工在整體滿意度之差異分析表.....	84	表4-12 不同身份別在整體滿意度之差異分析表.....	85	表4-13 不同服務年資在整體滿意度之差異分析表.....	86	表4-14 不同工作屬性員工在整體滿意度之差異分析表.....	87	表4-15 期望服務與整體滿意度之相關分析表.....	89	表4-16 不同人口統計變數與期望服務(重視度)顯著性統計表.....	91	表4-17 不同人口統計變數與整體維修滿意度顯著性統計表.....	92	表4-18 假設檢定彙整統計表.....	93
----------	---	-----------------	---	-------------------	----	---------------------------------	----	----------------------------------	----	----------------------------------	----	----------------------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	------------------------	----	---------------------	----	------------------------	----	--------------------------------	----	---------------------	----	----------------------	----	-----------------------	----	-----------------------	----	---------------------------	----	-----------------------	----	---------------------	----	----------------------------	----	-----------------------------	----	----------------------	----	--------------------------------	----	---------------------	----	----------------------	----	--------------------	----	------------------------------	----	------------------------	----	------------------------------	----	-----------------------------	----	-----------------------------	----	----------------------------	----	-----------------------------	----	-------------------------------	----	-------------------------------	----	-------------------------------	----	------------------------------	----	-------------------------------	----	---------------------------------	----	-----------------------------	----	-------------------------------------	----	-----------------------------------	----	----------------------	----

參考文獻

- 一、中文部份
1. 中央健康保險局台北分局 (2005), 94年醫院總額台北分局管控執行方案, 簡報資料, 頁20。
 2. 尹衍樑 (1983), 就醫態度與轉院行為之關係研究, 國立台灣大學商研所未出版之碩士論文, 台北市。
 3. 王中 (2004), 國軍區域教學醫院工務室組織再造之研究, 朝陽科技大學營建工程系碩士論文, 台中縣。
 4. 王克捷、李慧菊合譯, James L. Heskeet 著 (1994), 服務業的經營管理, 台北:天下文化出版。
 5. 田中掃六著, 吳宜芬譯 (1992), 服務業品質管理, 台北:大展。
 6. 吳明隆編著 (2005), SPSS統計應用學習實務:問卷分析與應用統計, 台北:知城數位科技。
 7. 李玉春 (2003), 總額第二階段支付制度改革與醫院卓越計畫, 醫院協會簡報, 頁11。
 8. 李偉生 (2002), 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, 桃園縣。
 9. 沈昇螢 (2002), 病患滿意度對鄉鎮形地區醫院經營管理策略之影響:以枋寮醫院為例, 義守大學管理研究所未出版碩士論文, 高雄縣。
 10. 林建山 (1987), 服務業業界線及其定義之探討, 七十六年服務業管理學術論文研討會論文集, 中華民國管理科學學會, 頁2-3。
 11. 林美惠 (2002), 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, 高雄縣。
 12. 林清同、梨本幸男著、黃世孟 (監修) (1997), 大樓的管理技術。
 13. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、辻新一合著, 陳俊卿譯 (1984), 有魅力的品質與應該有的品質, 品質管制月刊, 第21卷第5期, 33-41頁。
 14. 高俊龍 (2004), 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, 大葉大學資訊管理學系碩士班碩士論文, 彰化縣。
 15. 張煥光 (1998), 中運量捷運系統維修計畫, 台北市政府捷運工程局。
 16. 張錦文、譚開元、黃家經著 (1993), 醫院管理, 水牛出版社。
 17. 梁明長 (2003), 內部行銷服務品質模式之建立, 義守大學管理研究所未出版碩士論文, 高雄縣。
 18. 莊逸洲、黃崇哲合著 (2000), 醫務管理學系列-財務、研究、品質暨設施管理, 華杏出版。
 19. 曾麗蓉 (1988), 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, 台北市。
 20. 許景僚 (2003), 煤焦油產業顧客滿意度及產品整體服務品質關係之研究, 中山大學企業管理研究所未出版碩士論文, 高雄市。
 21. 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, 元智大學管理研究所碩士論文, 桃園縣。
 22. 陳淑玲 (2000), 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, 台中縣。
 23. 陳惠玲 (1997), 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, 台中市。
 24. 黃崇銘 (2003), 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, 台中市。
 25. 黃凱屏 (1995), 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, 彰化縣。
 26. 鄭達才 (2000), 設備維護管理:現在與未來, 中國生產力。
 27. 謝溫國 (2001), 利用品質機能展開法解析醫院的服務品質要素與其系統化之研究 - 以中部某區域醫院為個案, 醫務管理期刊, 2 (12):86-108。
 28. 韓揆 (1994), 醫院品質管理及門診服務品質定性指標, 中華衛誌, 第13期, 第35-53頁。
 29. 蘇雲華 (1996), 服務品質衡量方法之比較研究, 國立中山大學企業管理研究所博士論文, 高雄市。
- 二、英文部份
1. A. Parasuraman, V.A. Zeuthaml and L.L. Berry(1988), SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, pp. 12-40.
 2. Alexander, R.S., (1960), Marketing Definitions., American Marketing Association, Chicago, IL.
 3. Anderson, Carl and Carl P. Zeithaml(1984), Stage of The Product Life Cycle, Business Strategy, and Business Performance, Academy of Management Journal, Vol. 27, pp. 5-24.
 4. Bitner, M. J.(1990), Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses, Journal of Marketing, 54, 69-82.
 5. Boulding, W., A. Kalra, R. S., Zeithaml, V.A.(1993), A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions,

Journal of Marketing Research, 30, 12. 6. Cardozo, R.N. ,(1965) , An experimental study of consumer effort, expectation and satisfaction, Journal of Marketing Research 2, PP.244-249. 7. Fishbein, M. (1963), An Investigation of the Relations Between Beliefs About An Object and the Attitude Toward That Object, Human Relations, 16(2), 233 – 239. 8. Fornell C., (1992), National Customer Satisfaction Barometer Swedish Experience, Journal of Marketing, Vol.56, PP.6-21. 9. Henson, R.K. (2001), Understanding internal consistency reliability estimates: A conceptual primer on coefficient alpha. Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 34, 177-189. 10. Hill, C.W.L., and Jones, G.R.,(1995), Strategic Management Theory, 3rd ed., Hongton Mifflin, Boston. 11. Howard,J.A., and Sheth,J.N., (1969), The Theory of Buyer Behavior, John Wileyand Sons Inc., New York. 12. Kotler, p.,(1991) Market Management Analysis, Planning and Control,New Jersey: Prentice-Hall, Englewood cliff. 13. Mazis, Michael B., Olli T. Ahtola and R, Eugene Klippel(1975) , A Comparison of Four Multi-attribute Models in the Prediction of Consumer Attitudes, Journal of Consumer Research, 2 June. 14. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L.(1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49, PP.41-50 . 15. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L.(1988), Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, Vol.52, PP.35-48. 16. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L.(1991), Refinement and Reassessment to the SERVQUAL Scale, Journal of Retailing, 67, 448. 17. Raaij, W.V., and Pruyn, T.H.(1998), Customer Control and Evaluation of Service Validity and Reliability, Psychology & Marketing, Vol.15, PP.811-832. 18. Sarel O., and Marmorstein H.(1998), Managing the Delayed Service Encounter: The Role of Employee Action and Customer Prior Experince, the Journal of Service Marketing, Vol.12, NO.3, PP.195-208. 19. Sasser W.Earl, R.Paul Olsen and D.Daryl Wyckoff (1978), Management of Service Operations-Text Cases and Readings, PP.177-179. Zeithaml V. A., Berry L. L., and Parasuraman A.(1993), The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.21, PP.1-12.