

學校與醫療業服務接觸與服務疏失:關鍵事件分析法與敘事分析法之比較

林株啟、張景旭

E-mail: 9510846@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究在於利用CIT問卷與訪談收集資料，利用直覺分析法、關鍵事件分析法（Critical Incident Technique）與敘事分析法（Narrative Analysis）將資料進行分析比較，發現所有訪談資料透過敘事方法可以得到的訊息遠比關鍵事件分析法所得到的訊息多，而且表達事件是序列性而非單一事件。教育與醫療業中的服務疏失案例分析，從十個訪談資料中可得到十一個單一事件序列，進而組織完成六大模型，得學校2個模型，有學校回應不當模型與學校直覺標定模式。醫療業4個模型，有醫療直覺標定模型、情緒累加內爆模型、緊急醫療回應不當模型與一般醫療回應不當模型；在研究法上的發現是SSIT（Subjective Sequential Incidents Technique，主觀事件技術）更有助於歷程事件排序和模型的建立。在管理意義上，建構學校與醫療業服務疏失模型，有助於了解服務疏失（Service Failure）過程、特性及發生事件服務疏失導致消費者不愉快主因，近而可以進行管理或先前服務疏失補救。

關鍵詞：服務接觸；服務疏失；關鍵事件分析法；敘事分析法；主觀事件技術

目錄

第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 6 第三節 研究問題 6 第四節 解釋名詞 7 第二章 文獻探討 9 第一節 服務接觸 9 第二節 服務疏失 13 第三節 關鍵事件分析法 20 第四節 敘事分析法 24 第三章 研究方法與設計 27 第一節 研究架構 27 第二節 研究設計 33 第四章 資料收集與分析 36 第一節 資料收集 36 第二節 資料比較 38 第三節 重建服務疏失的敘事歷程 41 第五章 教育與醫療業服務疏失模型 81 第一節 學校回應不當模型 81 第二節 學校服務疏失之直覺標定模型 83 第三節 醫療直覺標定模型 84 第四節 情緒累加內爆模型 86 第五節 緊急醫療處理回應不當模型 87 第六節 一般醫療處理回應不當模型 88 第六章 結論與建議 89 第一節 學校回應不當模型 89 第二節 學校服務疏失之直覺標定模型 90 第三節 醫療直覺標定模型 91 第四節 情緒累加內爆模型 92 第五節 緊急醫療回應不當模型 93 第六節 一般醫療回應不當模型 94 第七節 研究貢獻 94 第八節 管理意涵 95 第九節 對後續研究之建議 95 參考文獻 97 一、中文部分 97 二、英文部分 100

參考文獻

- 一、中文部分 1.Catherine Kohler Riessman 著；王勇智、鄧明宇合譯（2003）。敘說分析。台北市:五南。 2.中華民國統計資訊網/統計法制與標準分類/統計標準分類/行業標準分類2001.1第七次修訂。 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=2203&ctNode=1309>（2006.03.06） 3.朱柔若（2002）。社會研究方法-質化與量化取向。台北:揚智。 4.行政院經濟建設委員會92006.02.26 2005/12/01 94年第3季相關部會推動服務業旗艦計畫及主軸措施執行情形第三季院會簡報 <http://www.cepd.gov.tw/upload/SECT/Smile/SmileResults/941130final@817841.6670033835@.ppt> 5.吳萬益。蔡政宏。「服務品質~疏失~補救與顧客滿意之結構性分析-以高雄地區為例，管理研究學報第二卷第二期（2002.07）；頁209~231。 6.阮士容（2004），大學圖書館服務接觸品質之研究，碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系碩士班。 7.周志謙（2005）服務接觸要素與顧客滿意度之研究，碩士論文，銘傳大學管理研究所。 8.林明泉（2002），臺灣地區外科手術醫療糾紛之研究--以醫病關係為例，碩士論文，國立臺灣師範大學三民主義研究所。 9.林娟芬，敘說分析與生命主題 <http://www.ttcs.org.tw/~church/25.2/09.htm>（95.02.27）神學與教會第二十五卷 第二期 10.施柏均（2000），服務失誤、服務補救、顧客滿意與購買意願之探討 以北部地區行動電話服務業為例，碩士論文，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所。 11.國家圖書館碩博士論文資訊網。進階查詢服務失誤/服務疏失(不分欄位)共211筆，二維式知識圖表（95.03.03） http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/search_kmap.jsp?data_num=211&query_str=%5Ball%280.0.1%29%3D%E6%9C%8D%E5%8B%99%E7%96%8F%E5%A4%B1%5D%5Ball%280.0.1%29%3D%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%A4%B1%E8%AA%A4%5D%5BOR%5D 12.張景旭、張馨華（2006）「服務經濟轉型下的「重要事件技術」爭議與對策:「主觀順序事件技術」之提出」，公共關係學報，未出刊。 13.張景盛（2004）醫療服務接觸與就醫滿意度之研究 - 以一般科與婦產科為例，碩士論文，義守大學管理科學研究所。 14.教育部部長信箱，信件編號:200603040030，收文文號:0950903576 15.曹瓊文（2000），「專業服務接觸、實體環境線索、性別刻板印象與顧客反應關係之研究 - 以牙科醫病互動性服務為例」，碩士論文，國立成功大學國際企業研究所。 16.曹瓊文（2000），專業服務接觸、實體環境線索、性別刻板印象與顧客反應關係之研究-以牙科醫病互動性服務為例，碩士論文，國立成功大學國際企業研究所。 17.陳美文（2004），圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究 以大葉大學為例，碩士論文，大葉大學資訊管理系碩士班。 18.黃俊英（2002）。行銷學的世界。台北:天下文化。 19.黃麗惠（2003），高雄市緊急救護服務接觸體驗與口碑反應，碩士論文，國立中山大學公

共事務管理研究所。20.楊筱雯(2004),服務接觸中人員科技準備度與顧客滿意之關係 以非同步網路教學為例,碩士論文,國立嘉義大學管理研究所。21.趙韶丰(2000),「服務接觸滿意關鍵因素之研究-餐飲業之例」,碩士論文,國立中山大學企業管理研究所。22.趙韶丰(2000),服務接觸滿意關鍵因素之研究--餐飲業之例,碩士論文,企業管理學系研究所。23.蔣麗君(1999),「國內百貨公司顧客抱怨原因之實証研究」,靜宜大學企業管理學系碩士論文。24.鄭紹成(1997),服務業服務失誤、挽回服務與顧客反應之研究,博士論文,中國文化大學國際企業管理研究所。25.鄭紹成,「服務失誤類型之探索性研究~零售服務業顧客觀點」,管理評論第十七卷第二期(1998),25-43。26.賴其勛(1997),消費者抱怨行為、抱怨後行為及其影響因素之研究,博士論文,台灣大學商學研究所。27.賴其勛、游志青、楊靜芳「旅館業服務接觸中顧客滿意與不滿意之來源 關鍵事件法之應用」顧客滿意學刊第一卷 第一期(2005.3)頁31~50 28.簡明慧(2004),醫院顧客抱怨處理機制之研究--以台北市某醫學中心檔案為例,碩士論文,國立陽明大學醫務管理研究所。29.藍政偉(1997),消費者抱怨行為、抱怨處理方式及其抱怨處理後行為之研究,碩士論文,國立雲林科技大學企業管理研究所。30.藍鴻文(2002),服務接觸中科技介入之影響-以網路教學為例,碩士論文,國立中山大學企業管理學系研究所。31.蘇峰山。「論述分析導論」。教育社會學通訊,第五十四期(2004.06.15):頁18-31 龔聖雄(2002),國際觀光旅館業服務疏失關鍵影響因素之研究,碩士論文,朝陽科技大學休閒系。

二、英文部分 1.Berger, A. A.(1997). Narratives in Popular Culture, Media, and Everyday Life. London:sage. 2.Bitner, M. J., Booms, B. H., and Mohr, L. A., (October 1994) " Critical Service Encounter: The Employee ' s Viewpoint, " Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 95-106. 3.Bitner, M. J., Booms, B. H., and Tetreault, M. S., " The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, " Journal of Marketing, Vol. 54, pp. 71-84 (January 1990). 4.Flanagan, J. C., (July 1954). " The Critical Incident Technique, " Psychological Bulletin, Vol. 51, pp. 327-358 5.Lockwood and Andrew, " Using Service Incidents to Identify Quality Improvement Points, " International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 6(1,2):75-80 (1994). 6.Riessman, C. K. (1993b). Narrative Analysis. Newbury Park, Calif.: Sage Publications. 7.Riessman, C. K. (ed.). (1993a). Qualitative Studies in Social Work Research. Thousand Oaks, CA. : Sage Publications. 8.Shostack, G. L., Planning the service encounter. In J. A. Czepiel, M. R.Solomon and C. F. Surprenant ed., The service encounter, Lexington,MA: Lexington Books, pp. 243-254 (1985). 9.Solomon, M. R., Surprenant, Carol, Czepiel, John A. and Gutman, Evelyn G., 1985, A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter, Journal of Marketing, 49, 99-111 (1985).