

台南地區醫院門診服務品質之評估

曾倫崇* 陳正男**

*遠東工商專科學校企業管理科

**成功大學企業管理學系

(收稿日期：85 年 7 月 2 日；第一次修正：85 年 10 月 4 日；
接受刊登日期：85 年 11 月 4 日)

摘要

全民健保實施後，有關醫療服務品質的爭議日多。然隨著生活水準不斷的提昇，民眾對醫療服務品質的期望也將愈來愈高。故本研究試圖建立醫院的「服務品質模式」，以期提昇其服務品質。

本研究發現，顧客最重視的服務品質因素是醫療設備完善性、診療後病情的改善和無後遺症！門診顧客實際知覺的服務品質都比預期來的低（即有負缺口），其中(1)診療等候時間；(2)停車方便程度；(3)領藥和掛號等候時間缺口最大。而門診顧客實際知覺的服務品質都比工作人員來的高（全為正缺口）。

總之，唯有醫院的工作人員都能抱著「視病猶親」的服務熱忱，提供顧客全方位的醫療保健服務，並將服務觀念由「品質管制」發展到「品質保證」，服務品質才能真正提升。

關鍵詞彙：醫院門診，服務品質，醫院管理

壹 緒論

一、研究背景和目的

醫療服務不同於一般消費商品，具有高度的專業性。台灣社會經濟情況快速發展，連帶醫療產業也不斷發達。這不僅使民眾對醫療服務量的需求日愈增加，同時對服務品質的期望也愈來愈高。而醫院與顧客對服務品質水準認知上的差距等，都是造成今日醫療糾紛不斷的原因所在。隨著全民健保的實施和醫療市場競爭的日趨激烈，如何提昇醫療院所的服務品質來滿足顧客的需求，以保障病人的權益，增進全民健康，不但是政府，更是所有醫療院所急需關切的課題。

本研究主要是以醫院門診的服務品質為研究主題，試圖對醫院之醫療服務作更深入的探討，以期改善其服務品質，提高顧客的滿意度，進而改善醫病之間的互動關係。

本研究的主要目的如下：

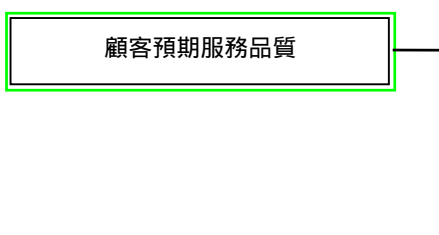
- (1)瞭解醫院門診顧客與院方在評估服務品質時，所考慮的因素及其重要性。
- (2)驗證醫院門診的顧客預期與實際感受的服務水準之落差。
- (3)驗證院方實際認為的服務與門診顧客實際感受的服務水準之落差。
- (4)比較不同醫院門診顧客在評估服務品質時是否有所差異。

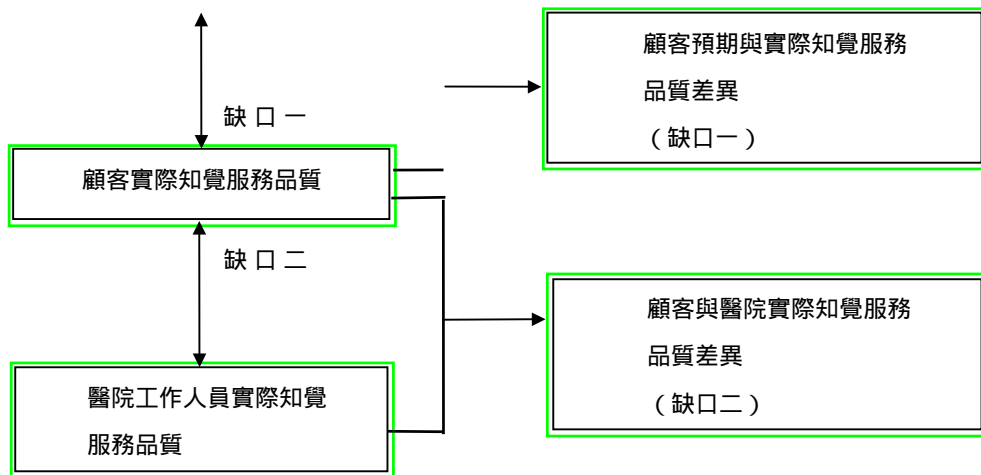
二、研究範圍與方法

本研究主要以顧客品質的角度，探討醫院門診的服務品質。本研究只選擇台南地區四家較大型且不同型態的醫院 - 國立成功大學附設醫院、私立奇美醫院、私立基督教新樓醫院和省立台南醫院之(1)內科包括：①一般內科②神經內科③胃腸科④胸腔、血液、腎臟等內科⑤家庭醫學科等；(2)外科包括：①一般外科②神經外科③骨科④整型外科⑤胸腔、血液等兩科為研究對象。首先參考相關文獻及專家意見，設計問卷內容共計(1)預期和實際及重要性服務品質（如等候時間、服務態度等）；(2)顧客人口統計變項（如學歷、性別等）2 個項目。其初稿設計完成後，都經多次之試訪和修改方才定稿。然後以人員持問卷訪問的方式，採隨機抽樣法，就上述四家醫院之門診顧客各進行 60 份問卷，四家醫院合計 240 份問卷，並對四家醫院之門診工作人員各進行 30 份問卷，四家醫院合計 120 份問卷。訪談前都先對其訪員做調查之說明與訓練，抽樣時注意下列事項：(1)醫院顧客男女比例須約為 1：1；(2)年齡不要集中於 21-30 歲，儘可能平均分配；(3)訪問地點除醫院外亦可選擇圖書館或餐廳，唯必須屬於內、外科之顧客和工作人員方可；(4)為避免抽樣之顧客未參與太多服務過程，初診之門診顧客不在抽樣訪問之內；(5)工作人員中各類型人員都至少要訪問到 2 人以上（尤其是醫師和護理人員）；(6)問卷中之行政人員指櫃台掛號、批價以外之行政服務人員，包括行政主管。最後並以 t 檢定、因素分析等做分析比較。

三、研究架構

本研究的架構是參考 Parasuraman 等人的服務品質模式加以簡化修正而成，如圖一所示。





圖一 本研究架構

四、研究假設

本研究主要有下列三個研究假設

假設(1)醫院門診顧客實際知覺的服務品質都比預期來的低：因本研究認為顧客常常對服務品質期望過高而失望。

假設(2)醫院門診顧客實際知覺的服務品質都比工作人員來的低：因本研究認為工作人員常都認為自己的服務已做的很好，但實際上顧客仍都很不滿意。

假設(3)不同醫院門診顧客在評估服務品質時有所差異：本研究認為公立和私立醫院因競爭環境之不同，故顧客對服務品質之評價可能有所差異。

貳 文獻探討

國內針對醫院服務品質加以深入探討的研究很少，國外則較多。近年國內有多位醫學者針對與醫療服務品質關係密切的『醫療品質保證』，作較有系統的探討！使醫院行銷的研究也日益普遍。以下針對較重要的實證研究，簡述如下：

(1)Zimmer(1972)指出品質保證的功能並不是醫院中某一個單位能獨立完成，若其中有同仁不參與，其品質保證之功能必深受影響。[11]

(2)Aydellottw(1973)認為評價醫院服務品質是複雜且困難的，故在做一次研究時，通常只能研究出某些變項間的因果關係。[6]

- (3)Robert H. Brook(1987)認為在評估醫院服務品質時，應將醫療結構、醫療過程與醫療結果三者合併評估考慮，才能真正瞭解服務品質的全貌。
[9]
- (4)官錦鳳(1987)將品管圈的觀念應用到醫院服務品質上，發現透過「品質保證」觀念的執行，可提昇醫院服務品質。[3]
- (5)O'connor(1988)首先指出醫療品質的重要性跟病患的滿意度呈現正相關。後又以醫術品質、溝通及人際關係等技術來評估服務品質，發現病患認為醫術品質較為重要。[7]
- (6)林木泉(1988)研究如何在確保一定可接受的品質水準之下，力求生產的提昇，進而獲得成本抑減的實效。該研究並建立一套醫院服務品質與生產力之整合系統。[2]
- (7)Stephen W. Brown 等(1989)認為醫師與病人對於服務品質的認知存在三個缺口①缺口一：病人的預期與病人的實際經驗之差距②缺口二：病人的預期與醫生對病人預期之認知的差距。③缺口三：病人的經驗與醫生對於病人經驗的認知之差距。根據實證發現顧客對服務的品質與差距一與差距三相關，而與差距二關係不顯著。[10]
- (8)黃子芬等(1991)該研究指出醫療品管的重要項目應包括①疾病之診療能力②護理品質等十項，並建議各醫療院所應組成醫療品質評估委員會或管理小組，積極推動有關之作業，以提高醫療標準。[4]
- (9)陳澤生、李茂雄等(1992)利用品質機能展開技術來探討醫學中心之需求狀況，並試著提出一套策略方法用來評估內部資訊技術之現況和引進何種資訊技術來符合需求，進而提高病人的滿意度。[5]
- (10)Pasternak(1993)指出可制定一套品質檢核表，藉由該檢核表的發展及認可，不斷地改善服務品質，例如：品質差異的減少，滿足作業中心的需求、加強整合性、協調品質活動及促銷溝通等。[8]
- (11)朱永華(1995)比較台大等十一家醫院的病患對醫院服務品質的評價與滿意度等。發現不同醫院、不同人口統計變項（如性別、年齡等）和不同就醫背景（是否指定醫生）之病患，對醫院服務品質的評價有顯著差異。且各醫院之病患與醫療從業人員對醫院服務品質的評價有顯著差異。而當病患對醫院服務品質的評價愈高，則其滿意程度就愈高。[1]

參 研究結果

一、服務品質分析

為了解門診顧客對各醫院預期與實際知覺的服務品質，本研究將服務品質分為(一)服務結構(二)服務過程和結果兩部份，每部份均設計一些問項，以同意程度之高低分為五個等級，分別給予一至五分。各醫院和整體顧客預期與實際服務品質分析如表一，表二。

由表一、二可看出，門診顧客對等候診療時間這個服務變項，預期和實際認知的服務品質（介於不同意和無意見之間），都明顯低於其它變項，即顧客都有看病需等候的預期，而實際知覺上亦是如此。其他變項則都介於無意見和同意之間。

就各醫院來比較，南醫的顧客除了對交通便利性和停車方便程度兩個變項預期和實際知覺較高外，其它都低於平均值！可見南醫的服務品質和形象都急待提昇！成醫則在停車方便程度、掛號、診療、批價、領藥等候時間及櫃台批價、掛號人員服務態度較平均值低，且以等候診療時間預期最低，而對醫療設備完善性、醫院環境整潔和交通便利性預期較高！奇美則只有醫院環境整潔、交通便利性、等候診療時間、醫療費用合理和診療後是否產生後遺症等方面預期較平均值低，然實際知覺只有交通便利性和診療後是否產生後遺症兩方面比預期低。而新樓醫院除了交通便利性外，顧客的預期都較平均值高，但實際知覺上包括交通便利性、藥品標示是否清楚、電話預約掛號服務、病歷的保密和病患抱怨的處理上都較平均值低。

綜合以上所述，成醫及新樓顧客對預期的服務品質較高，然實際知覺上仍有些服務品質待加強（尤其是新樓）！奇美醫院預期雖不高，但在實際知覺上卻表現良好。南醫則在預期和實際知覺的服務品質都偏低。

各醫院門診顧客對各服務品質的重視程度如表三所示。一般都介於重視和非常重視之間。平均而言，最重視的變項依序為：(1)醫療設備完善性；(2)診療後病情改善；(3)診療後無後遺症；(4)醫師說明病症詳細性；(5)醫師傾聽病患病情的耐心。最不重視的變項依序為：(1)空調適中性；(2)藥劑人員服務態度；(3)就診空間寬敞性。而各醫院對各服務品質變項重視程度的順序差異不大！唯南醫的顧客對預約掛號、交通便利性、空調和櫃台人員的服務態度幾方面的服務相對於其他醫院重視程度更低。

表一 各醫院門診顧客預期服務品質之分析

| | | 成醫 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 平均值 |
|-----|-----------------------|---------|---------|---------|---------|------|
| (一) | 1.醫院環境安靜整潔 | 4.07 | 3.73(*) | 3.29(*) | 3.95 | 3.76 |
| | 2.交通便利 | 4.08 | 3.47(*) | 3.82 | 3.63(*) | 3.75 |
| | 3.停車方便 | 3.18(*) | 3.50 | 3.55 | 3.54 | 3.44 |
| | 4.空調(冷氣)適中 | 3.93 | 3.82 | 3.65(*) | 3.92 | 3.83 |
| | 5.清楚的標示各科室的位置 | 3.97 | 3.99 | 3.38(*) | 3.97 | 3.83 |
| | 6.就診空間寬敞 | 3.82 | 3.78 | 3.22(*) | 3.83 | 3.66 |
| | 7.就診空間規劃良好 | 3.90 | 3.62 | 3.18(*) | 3.80 | 3.62 |
| | 8.有乾淨清潔的洗手間 | 3.82 | 3.48(*) | 3.25(*) | 3.68 | 3.56 |
| | 9.醫療設備完善 | 4.33 | 4.93 | 3.35(*) | 3.89 | 3.88 |
| (二) | 1.掛號時間很短 | 3.23(*) | 3.88 | 2.85(*) | 3.67 | 3.41 |
| | 2.等候診療時間很短 | 2.92 | 2.83(*) | 2.55(*) | 3.14 | 2.86 |
| | 3.批價時間很短 | 3.13(*) | 3.43 | 2.92(*) | 3.48 | 3.24 |
| | 4.領藥時間很短 | 3.08(*) | 3.57 | 3.03(*) | 3.40 | 3.27 |
| | 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | 3.65 | 3.35 | 2.98(*) | 3.37 | 3.34 |
| | 6.醫療費用合理 | 3.50 | 3.31(*) | 3.35(*) | 3.72 | 3.47 |
| | 7.門診時段充裕足夠 | 3.64 | 3.36(*) | 3.07(*) | 3.66 | 3.43 |
| | 8.醫師能準時看病 | 3.50(*) | 3.53(*) | 3.43(*) | 3.72 | 3.55 |
| | 9.醫師會詳細說明病症 | 3.88 | 3.68(*) | 3.35(*) | 3.97 | 3.72 |
| | 10.醫師會詳細說明處方 | 3.60 | 3.51 | 3.08(*) | 3.73 | 3.48 |
| | 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 3.78 | 3.80 | 3.50(*) | 4.05 | 3.78 |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | 3.87 | 3.82 | 3.47(*) | 4.03 | 3.80 |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 3.75 | 3.72 | 3.25(*) | 3.87 | 3.65 |
| | 14.護理人員的護理技術純熟 | 3.83 | 3.80 | 3.35(*) | 3.97 | 3.74 |
| | 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | 3.72 | 3.65 | 3.23(*) | 3.80 | 3.60 |
| | 16.藥劑人員的服務態度良好 | 3.57 | 3.65 | 3.27(*) | 3.77 | 3.56 |
| | 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | 3.33(*) | 3.53 | 3.28(*) | 3.87 | 3.50 |
| | 18.人工電話預約掛號服務良好 | 3.63 | 3.63 | 3.32(*) | 3.86 | 3.61 |
| | 19.電話語音預約掛號服務良好 | 3.74 | 3.68 | 3.27(*) | 3.89 | 3.65 |
| | 20.對病人的病歷會做適當的保密 | 3.78 | 3.67(*) | 3.63(*) | 3.84 | 3.73 |
| | 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 3.47 | 3.62 | 3.35(*) | 3.71 | 3.46 |
| | 22.經過這家醫院的診療後，病情很有改善 | 3.85(*) | 3.78(*) | 3.73(*) | 4.08 | 3.86 |
| | 23.經過這家醫院的診療後，並未產生後遺症 | 3.92 | 3.64(*) | 3.82(*) | 4.02 | 3.85 |

註：(*)者表示各醫院低於平均值部份

表二 各醫院門診顧客實際知覺服務品質之分析

| | | 成醫 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 平均值 |
|-----|-----------------------|---------|---------|---------|---------|------|
| (一) | 1.醫院環境安靜整潔 | 3.97 | 3.71 | 3.03(*) | 3.75 | 3.62 |
| | 醫 2.交通便利 | 3.86 | 3.37(*) | 3.80 | 3.50(*) | 3.63 |
| | 療 3.停車方便 | 2.60(*) | 3.47 | 3.23 | 3.32 | 3.15 |
| | 服 4.空調(冷氣)適中 | 3.77 | 3.75 | 3.45(*) | 3.92 | 3.72 |
| | 務 5.清楚的標示各科室的位置 | 3.81 | 4.07 | 3.32(*) | 3.75 | 3.74 |
| | 結 6.就診空間寬敞 | 3.70 | 3.77 | 3.22(*) | 3.83 | 3.63 |
| | 構 7.就診空間規劃良好 | 3.68 | 3.83 | 3.23(*) | 3.65 | 3.60 |
| | 方 8.有乾淨清潔的洗手間 | 3.58 | 3.46 | 3.03(*) | 3.50 | 3.40 |
| | 面 9.醫療設備完善 | 4.13 | 4.03 | 3.08(*) | 3.81 | 3.76 |
| (二) | 1.掛號時間很短 | 2.68(*) | 3.95 | 3.70 | 3.43 | 3.19 |
| | 2.等候診療時間很短 | 2.18(*) | 2.85 | 2.27(*) | 2.86 | 2.54 |
| | 醫 3.批價時間很短 | 2.42(*) | 3.55 | 2.86(*) | 3.36 | 3.05 |
| | 療 4.領藥時間很短 | 2.41(*) | 3.63 | 2.92(*) | 3.15 | 3.03 |
| | 服 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | 3.43 | 3.37 | 2.87(*) | 2.93(*) | 3.15 |
| | 務 6.醫療費用合理 | 3.52 | 3.44 | 3.17(*) | 3.56 | 3.42 |
| | 過 7.門診時段充裕足夠 | 3.33(*) | 3.50 | 3.00(*) | 3.63 | 3.37 |
| | 程 8.醫師能準時看病 | 3.32(*) | 3.66 | 3.32(*) | 3.53 | 3.46 |
| | 和 9.醫師會詳細說明病療 | 3.83 | 3.85 | 3.35(*) | 3.76 | 3.70 |
| | 結 10.醫師會詳細說明處方 | 3.40(*) | 3.67 | 3.10(*) | 3.52 | 3.42 |
| | 果 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 3.82 | 3.95 | 3.35(*) | 3.83 | 3.74 |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | 3.80 | 3.82 | 3.33(*) | 3.83 | 3.70 |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 3.80 | 3.73 | 3.28(*) | 3.66 | 3.62 |
| | 14.護理人員的護理技術純熟 | 3.75 | 3.82 | 3.45(*) | 3.68 | 3.68 |
| | 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | 3.60 | 3.75 | 3.23(*) | 3.72 | 3.58 |
| | 16.藥劑人員的服務態度良好 | 3.66 | 3.63 | 3.08(*) | 3.60 | 3.50 |
| | 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | 3.02(*) | 3.73 | 3.22(*) | 3.63 | 3.40 |
| | 18.人工電話預約掛號服務良好 | 3.77 | 4.07 | 3.52(*) | 3.67(*) | 3.76 |
| | 19.電話語音預約掛號服務良好 | 3.74(*) | 3.96 | - | - | 3.86 |
| | 20.對病人的病歷會做適當的保密 | 3.72 | 3.93 | 3.63(*) | 3.61(*) | 3.72 |
| | 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 3.35(*) | 3.49 | 3.33(*) | 3.35(*) | 3.38 |
| | 22.經過這家醫院的診療後，病情很有改善 | 3.88 | 3.93 | 3.77(*) | 3.93 | 3.88 |
| | 23.經過這家醫院的診療後，並未產生後遺症 | 3.93 | 3.79(*) | 3.77(*) | 3.86 | 3.84 |

註：(1) (*)者表示各醫院低於平均值部份

(2) 南醫和新樓在問卷調查時尚未提供電話語音預約掛號服務

表三 各醫院門診顧客對服務品質重視程度之分析

| | | 成醫 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 平均值 |
|-----|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| (一) | 1.醫院環境安靜整潔 | 4.50 | 4.40 | 4.25 | 4.30 | 4.36 |
| | 醫 2.交通便利 | 4.17 | 4.15 | 3.98(*) | 4.23(*) | 4.13 |
| | 療 3.停車方便 | 4.12 | 4.15 | 4.08 | 4.32 | 4.17 |
| | 服 4.空調(冷氣)適中 | 3.95(*) | 3.95(*) | 3.76(*) | 4.15 | 3.95(*) |
| | 務 5.清楚的標示各科室的位置 | 4.27 | 4.18 | 4.22 | 4.10 | 4.19 |
| | 結 6.就診空間寬敞 | 4.00(*) | 4.13 | 4.03 | 4.15 | 4.08(*) |
| | 構 7.就診空間規劃良好 | 4.06(*) | 4.15 | 4.05 | 4.15 | 4.10 |
| | 方 8.有乾淨清潔的洗手間 | 4.30 | 4.30 | 4.32 | 4.41 | 4.33 |
| | 面 9.醫療設備完善 | 4.68① | 4.48① | 4.48② | 4.57① | 4.55① |
| (二) | 1.掛號時間很短 | 4.37 | 4.18 | 4.18 | 4.29 | 4.26 |
| | 2.等候診療時間很短 | 4.43 | 4.18 | 4.30 | 4.27 | 4.30 |
| | 醫 3.批價時間很短 | 4.27 | 4.02(*) | 4.12 | 4.08(*) | 4.12 |
| | 療 4.領藥時間很短 | 4.33 | 4.05 | 4.07 | 4.07(*) | 4.13 |
| | 服 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | 4.57⑤ | 4.12 | 4.25 | 4.43⑤ | 4.34 |
| | 務 6.醫療費用合理 | 4.20 | 4.14 | 4.22 | 4.23 | 4.20 |
| | 過 7.門診時段充裕足夠 | 4.27 | 4.07 | 4.05 | 4.23 | 4.15 |
| | 程 8.醫師能準時看病 | 4.45 | 4.14 | 4.18 | 4.30 | 4.27 |
| | 和 9.醫師會詳細說明病症 | 4.63④ | 4.30⑤ | 4.40③ | 4.43⑤ | 4.44④ |
| | 結 10.醫師會詳細說明處方 | 4.57⑤ | 4.18 | 4.37 | 4.43⑤ | 4.39 |
| | 果 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 4.53 | 4.34④ | 4.38④ | 4.45④ | 4.43⑤ |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | 4.40 | 4.15 | 4.36 | 4.32 | 4.30 |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 4.22 | 4.05 | 4.00 | 4.19 | 4.11 |
| | 14.護理人員的護理技術純熟 | 4.33 | 4.22 | 4.13 | 4.30 | 4.25 |
| | 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | 4.32 | 4.10 | 4.17 | 4.22 | 4.20 |
| | 16.藥劑人員的服務態度良好 | 4.15 | 3.97(*) | 4.03 | 4.09(*) | 4.06(*) |
| | 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | 4.22 | 4.02(*) | 3.98(*) | 4.17 | 4.10 |
| | 18.人工電話預約掛號服務良好 | 4.30 | 4.29 | 3.91(*) | 4.30 | 4.21 |
| | 19.電話語音預約掛號服務良好 | 4.29 | 4.30 | 3.68(*) | 4.23 | 4.17 |
| | 20.對病人的病歷會做適當的保密 | 4.20 | 4.17 | 4.13 | 4.24 | 4.18 |
| | 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 4.27 | 4.17 | 4.18 | 4.16 | 4.19 |
| | 22.經過這家醫院的診療後，病情很有改善 | 4.67② | 4.38③ | 4.50① | 4.55② | 4.53② |
| | 23.經過這家醫院的診療後，並未產生後遺症 | 4.67② | 4.41② | 4.38④ | 4.53③ | 4.50③ |

註：(1) ①...⑤表示最重視變項順序

(2) (*)者表示最不重視變項

關於各醫院門診工作人員實際知覺服務品質之分析如表四所示。參考表二，發現門診工作人員所知覺的服務品質平均都比門診顧客低，且以等候診療時間、批價等候時間和藥品標示是否清楚分數最低！有 13 個變項介於不同意和無意見之間，有 19 個變項介於無意見和同意之間。

就各醫院來比較，成醫的工作人員對成醫的服務品質最不滿意！大都低於平均值！奇美則對醫院服務結構方面變項、醫師和護理人員的服務態度等較不滿意！南醫有較多變項低於平均值，例如醫院環境、等候時間、醫療結果、預約掛號的服務等。新樓除了交通便利性、停車方便性、醫療設備完善性、藥品標示是否清楚、醫生傾聽病患的耐心、醫生說明處方詳細性和診療後是否產生後遺症低於平均值外，其它評價都高於平均值。

為進一步了解不同醫院門診顧客在評估服務品質時是否所顯著差異，可針對表一至表四進一步做統計檢定，結果顯示有些服務品質變項達到顯著差異，有些變項的差異則不顯著。因篇幅限制等在此不再列表詳述，後續研究將做更深入的分析比較。

二、缺口分析

(一)門診顧客預期與實際知覺服務品質差異(缺口一)

各醫院門診顧客預期與實際知覺服務品質差異分析如表五 所示，由表中可知，整體來說，顧客實際知覺的服務品質都比預期來的低（即有負缺口）（和研究假設一相同），唯有(1)診療後病情的改善；(2)電話語音服務；(3)人工電話預約服務三項，平均而言為正缺口，雖差異未達顯著水準，但可知顧客對此三項較為滿意，而其它變項則都有待加強。

進一步分析發現，整體而言，顧客預期與實際知覺服務品質在某些變項上達顯著差異。差異最大（即缺口最大者）依其順序為(1)等候診療時間；(2)停車方便性；(3)領藥等候時間；(4)掛號等候時間；(5)洗手間乾淨程度；(6)批價等候時間；(7)藥品標示清楚程度；(8)醫院環境安靜程度；(9)空調適中程度；(10)交通便利程度；(11)護理人員服務態度。這些變項都是醫院較需改進和注意的。而其餘變項的差異（缺口）均未達顯著差異。至於各醫院預期與實際知覺服務品質差異，經分析後不盡相同，以下就針對各醫院分別加以說明：

表四 各醫院門診工作人員實際知覺服務品質之分析

| | | 成醫 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 平均值 |
|-----|-----------------------|---------|---------|---------|---------|------|
| (一) | 1.醫院環境安靜整潔 | 3.30 | 2.93(*) | 2.60(*) | 3.52 | 3.08 |
| | 2.交通便利 | 3.50(*) | 3.00(*) | 4.13 | 3.47(*) | 3.53 |
| | 3.停車方便 | 2.33(*) | 2.83(*) | 3.80 | 2.90(*) | 2.97 |
| | 4.空調(冷氣)適中 | 3.07(*) | 3.13(*) | 2.73(*) | 3.70 | 3.16 |
| | 5.清楚的標示各科室的位置 | 3.17 | 3.17 | 2.83(*) | 3.13 | 3.08 |
| | 6.就診空間寬敞 | 3.13 | 2.80(*) | 2.50(*) | 3.07 | 2.88 |
| | 7.就診空間規劃良好 | 2.83 | 2.97 | 2.60(*) | 2.80 | 2.80 |
| | 8.有乾淨清潔的洗手間 | 2.70(*) | 2.63(*) | 2.90 | 3.20 | 2.86 |
| | 9.醫療設備完善 | 3.73 | 3.53 | 2.93(*) | 3.33(*) | 3.38 |
| (二) | 1.掛號時間很短 | 1.93(*) | 3.83 | 2.07(*) | 3.14 | 2.75 |
| | 2.等候診療時間很短 | 1.93(*) | 2.47 | 2.24(*) | 2.69 | 2.33 |
| | 3.批價時間很短 | 2.00(*) | 3.23 | 2.30(*) | 3.11 | 2.66 |
| | 4.領藥時間很短 | 2.53(*) | 3.27 | 2.54(*) | 2.89 | 2.81 |
| | 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | 2.90 | 2.87 | 2.72 | 2.30(*) | 2.71 |
| | 6.醫療費用合理 | 2.73(*) | 3.13(*) | 3.50 | 3.34 | 3.18 |
| | 7.門診時段充裕足夠 | 2.60(*) | 2.73(*) | 3.14 | 3.23 | 2.92 |
| | 8.醫師能準時看病 | 2.93(*) | 2.90(*) | 3.23 | 3.34 | 3.10 |
| | 9.醫師會詳細說明病症 | 3.20(*) | 2.83(*) | 3.53 | 3.28 | 3.21 |
| | 10.醫師會詳細說明處方 | 2.87(*) | 2.50(*) | 3.33 | 2.76(*) | 2.87 |
| | 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 3.23(*) | 3.33 | 3.47 | 3.17(*) | 3.30 |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | 3.13(*) | 3.37(*) | 3.77 | 3.66 | 3.48 |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 3.07(*) | 3.27 | 3.23(*) | 3.33 | 3.23 |
| | 14.護理人員的護理技術純熟 | 3.23(*) | 3.50(*) | 3.87 | 3.55 | 3.54 |
| | 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | 3.00(*) | 3.27 | 3.17(*) | 3.38 | 3.20 |
| | 16.藥劑人員的服務態度良好 | 3.20(*) | 3.30 | 3.20(*) | 3.36 | 3.26 |
| | 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | 2.26(*) | 3.37 | 2.77(*) | 3.32 | 2.92 |
| | 18.人工電話預約掛號服務良好 | 2.96(*) | 3.67 | 2.89(*) | 3.36 | 3.21 |
| | 19.電話語音預約掛號服務良好 | 3.29(*) | 3.77 | - | - | 3.53 |
| | 20.對病人的病歷會做適當的保密 | 3.40(*) | 3.87 | 3.70(*) | 3.86 | 3.70 |
| | 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 2.97(*) | 3.57 | 3.57 | 3.59 | 3.42 |
| | 22.經過這家醫院的診療後，病情很有改善 | 3.33(*) | 3.63 | 3.53(*) | 3.77 | 3.57 |
| | 23.經過這家醫院的診療後，並未產生後遺症 | 3.23(*) | 3.50 | 3.33(*) | 3.34(*) | 3.35 |

註：(1) (*)者表示各醫院低於平均值部份

(2) 南醫和新樓問卷調查時尚未提供電話語音預約掛號服務

表五 各醫院門診顧客預期與實際知覺服務品質差異分析(缺口一)

| 服務品質 | | 醫院 | | | | |
|-----------------------|------------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|
| | | 成大 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 整體 (P值) |
| (一) | 1.醫院環境安靜整潔 | (-)0.2603 | (-)0.8635 | (-)0.0445(*) | (-)0.0898 | (-)0.0079(*) (8) |
| | 2.交通便利 | (-)0.0627 | (-)0.4273 | (-)0.7420 | (-)0.2199 | (-)0.0318(*) (10) |
| | 3.停車方便 | (-)0.0001(*) | 1.0000 | (-)0.0336(*) | (-)0.0423(*) | (-)0.0001(*) (2) |
| | 4.空調(冷氣)適中 | (-)0.1238 | (-)0.5096 | (-)0.0507 | 1.0000 | (-)0.0288(*) (9) |
| | 5.清楚的標示各科室的位置 | (-)0.2897 | 0.3214 | (-)0.5681 | (-)0.0572 | (-)0.1370 |
| | 6.就診空間寬敞 | (-)0.961 | (-)0.8921 | 1.0000 | (-)1.0000 | (-)0.5406 |
| | 7.就診空間規劃良好 | (-)0.0413(*) | 0.1345 | 0.6512 | (-)0.2525 | (-)0.6867 |
| | 8.有乾淨清潔的洗手間 | (-)0.0295(*) | (-)0.8674 | (-)0.0572 | (-)0.0702 | (-)0.0020(*) (5) |
| | 9.醫療設備完善 | (-)0.0272(*) | 0.2927 | (-)0.0345(*) | (-)0.5601 | (-)0.0433(*) |
| (二) | 1.掛號時間很短 | (-)0.0009(*) | 0.4698 | (-)0.3153 | (-)0.0655 | (-)0.0015(*) (4) |
| | 2.等候診療時間很短 | (-)0.0001(*) | 0.9054 | (-)0.0777 | (-)0.0810 | (-)0.0001(*) (1) |
| | 3.批價時間很短 | (-)0.0001(*) | 0.2895 | (-)0.4886 | (-)0.2086 | (-)0.0026(*) (6) |
| | 4.領藥時間很短 | (-)0.0005(*) | 0.4841 | (-)0.3665 | (-)0.0500(*) | (-)0.0007(*) (3) |
| | 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | (-)0.0739 | 0.8900 | (-)0.4356 | (-)0.0057(*) | (-)0.0064(*) (7) |
| | 6.醫療費用合理 | 0.8941 | 0.3313 | (-)0.0473(*) | (-)0.0864 | (-)0.3212 |
| | 7.門診時段充裕足夠 | (-)0.0188(*) | 0.1721 | (-)0.6156 | (-)0.7089 | (-)0.2390 |
| | 8.醫師能準時看病 | (-)0.1015 | 0.1721 | (-)0.3823 | (-)0.1092 | (-)0.1269 |
| | 9.醫師會詳細說明病症 | (-)0.6057 | 0.1328 | 1.0000 | (-)0.0701 | (-)0.6850 |
| | 10.醫師會詳細說明處方 | (-)0.1029 | 0.3057 | 0.8803 | (-)0.1345 | (-)0.2945 |
| | 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 0.7419 | 0.2771 | (-)0.2525 | (-)0.0413(*) | (-)0.2810 |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | (-)0.4543 | 1.0000 | (-)0.1511 | (-)0.0635 | (-)0.0444(*) (11) |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 0.6162 | 0.8803 | 0.7269 | (-)0.0635 | (-)0.6275 |
| 14.護理人員的護理技術純熟 | (-)0.4607 | 0.8674 | 0.2927 | (-)0.0182(*) | (-)0.2437 | |
| 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | (-)0.2780 | 0.4354 | 1.0000 | (-)0.4701 | (-)0.7030 | |
| 16.藥劑人員的服務態度良好 | 0.3576 | (-)0.8960 | (-)0.1015 | (-)0.0864 | (-)0.1863 | |
| 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | (-)0.0171(*) | 0.1223 | (-)0.4158 | (-)0.0379(*) | (-)0.0713 | |
| 18.人工電話預約掛號服務良好 | 0.4213 | 0.0765 | 0.1283 | (-)0.1406 | 0.2170 | |
| 19.電話語音預約掛號服務良好 | (-)0.1835 | 0.3223 | (-)0.7894 | (-)0.4415 | 0.7018 | |
| 20.對病人的病歷會做適當的保密 | (-)0.4841 | 0.0581 | 1.0000 | (-)0.0070(*) | (-)0.8012 | |
| 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | (-)0.3312 | 0.2213 | (-)0.8635 | (-)0.0112(*) | (-)0.2612 | |
| 22.經過這家醫院的診療後,病情很有改善 | (-)0.6867 | 0.1293 | 0.6413 | (-)0.0487(*) | 0.6870 | |
| 23.經過這家醫院的診療後,並未產生後遺症 | (-)0.8368 | 0.1238 | (-)0.4715 | (-)0.0715 | (-)0.9232 | |

註：(1) 劃(*)代表在 $\alpha=0.05$ 下有顯著差異

(2) 劃(-)代表 T 值為負值 (負缺口)

(3) 劃(1).....(11)代表差異大小程度之名次

1. 成大醫院

除了醫療費用、醫師傾聽病情的耐心、診療室的隱密性、藥劑人員的服務和人工電話預約服務為正缺口外，其餘均為負缺口。其中又以停車方便性、掛號、診療、批價和領藥的等候時間、櫃台批價或掛號人員的服務態度、門診時段充足性，缺口較大。而其次的醫療設備完善性、洗手間的乾淨清潔和就診空間之規劃，其缺口雖也達顯著差異，不過進一步分析發現，成醫顧客對此三項服務品質的預期相對於奇美、南醫和新樓三家醫院的預期都來的高，故雖然成醫在此三項實際知覺服務品質的評價大都比其三家醫院高，但缺口（負）仍達顯著水準。這是成醫主管應注意的！（參考表一，表二）

2. 奇美醫院

奇美醫院在四家醫院中正缺口是最多的，而即使是負缺口，其差異都未達顯著差異！進一步分析發現奇美的顧客對其預期的服務品質相對都較低，再加上顧客對奇美實際知覺的服務品質又相對都較高，故其缺口大都為正，即顧客對該醫院的滿意度相對較高！奇美醫院待加強（負缺口）主要是在醫療服務結構方面，依序為交通便利性、空調（冷氣）、醫院環境安靜整潔、洗手間的乾淨清潔，就診空間寬敞和停車方便等！在醫療服務過程方面，只有藥劑人員的服務態度和護理人員的服務態度應多加注意！

3. 省立台南醫院

一般而言，南醫大都為負缺口。進一步分析發現南醫的顧客不但對其預期的服務品質相對其它醫院低，就其實際知覺的服務品質亦都相對較低。所以整體而言，南醫需要改善和加強的地方仍很多！除了提昇其服務品質外，形象仍待加強！負缺口較大達顯著差異者，有醫院環境安靜整潔、停車方便性、醫療設備完善性和醫療費用。而正缺口則有就診空間的規劃、醫師說明處方詳細性、護理人員的技術、診療後病情的改善、人工電話預約服務和診療室的隱密性！

4. 新樓醫院

雖然新樓醫院顧客實際知覺的服務品質相對並不低，但因新樓醫院顧客對其預期的服務品質相對較高，故其缺口均為負的！其中缺口較大者依序為：藥品標示用途清楚性、病歷的保密、病人抱怨的處理、護理人員技術、

櫃台批價或掛號人員的服務、醫師傾聽病情的耐性，診療後病情的改善、停車方便性和領藥等候時間等。其中，醫師傾聽病情的耐心一項，雖然顧客實際知覺相對於其它醫院並不低，但因顧客預期的相對於其它醫院高很多，故仍達顯著差異的負缺口！這是該醫院和其它醫院比較不一樣的地方。新樓醫院是個宗教（基督教）性財團法人醫院，也許一般顧客認為有宗教信仰的醫生可能較有仁慈心和耐心所致！後續研究者可針對此做深入探討！

(二)門診顧客與工作人員實際知覺服務品質差異(缺口二)

各醫院門診顧客與工作人員實際知覺服務品質差異分析如表六所示，整體來說，門診顧客知覺的服務品質都比工作人員來的高（全為正缺口）（和研究假設二相反），且除了交通便利性、病歷的保密和病患的抱怨處理外，都有顯著差異！可見門診顧客和工作人員對服務品質的感受差異很大！以下就針對各醫院的情況加以說明：

1.成大醫院

門診顧客知覺的服務品質都比工作人員來的高（正缺口），其中以醫療費用合理性、診療後產生後遺症及就診空間規劃良好差異最顯著，即工作人員對這三變項的評價比顧客的的評價低，且差異最大。

2.奇美醫院

除了病患抱怨的處理一項，其門診工作人員的評價比門診顧客高外（負缺口），其它變項的門診工作人員的評價都比門診顧客低。其中又以醫師能準時看病、就診空間寬敞、醫師說明病症詳細性、各科室位置標示清楚性、就診空間的規劃等，差異較顯著。

3.省立台南醫院

在四家醫院中，南醫的負缺口最多！計有：(1)交通便利性；(2)停車方便性；(3)醫療費用；(4)醫師說明病症詳細性；(5)護理人員的服務態度和技術；(6)病歷的保密；(7)病患抱怨的處理等7項，其差異雖都未達顯著水準，但此仍是南醫及其工作人員急需注意和努力改進的地方。其它的變項則都為正缺口。

表六 各醫院門診顧客與工作人員實際知覺服務品質差異分析(缺口二)

| 服務品質 | 醫院 P 值 | 成大 | 奇美 | 南醫 | 新樓 | 整體 (P 值) |
|--|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| | | | | | | |
| (一) 醫 療 服 務 結 構 方 面 | 1.醫院環境安靜整潔 | 0.0002(*) | 0.0234(*) | 0.0174(*) | 0.1153 | 0.0001(*) |
| | 2.交通便利 | 0.1057 | 0.4695 | (-)0.2968 | 0.7480 | 0.6382(*) |
| | 3.停車方便 | 0.5618 | 0.0276(*) | (-)0.1287 | 0.1046 | 0.0442(*) |
| | 4.空調(冷氣)適中 | 0.0039(*) | 0.0217(*) | 0.0022(*) | 0.0081(*) | 0.0001(*) |
| | 5.清楚的標示各科室的位置 | 0.0117(*) | 0.0004(*) | 0.0240(*) | 0.0007(*) | 0.0001(*) |
| | 6.就診空間寬敞 | 0.0154(*) | 0.0001(*) | 0.0081(*) | 0.0003(*) | 0.0001(*) |
| | 7.就診空間規劃良好 | 0.0001(*) | 0.0004(*) | 0.0034(*) | 0.0001(*) | 0.0001(*) |
| | 8.有乾淨清潔的洗手間 | 0.0011(*) | 0.0366(*) | 0.2838 | 0.0332(*) | 0.0001(*) |
| | 9.醫療設備完善 | 0.0281(*) | 0.0035(*) | 0.0966 | 0.0044(*) | 0.0001(*) |
| (二) 醫 療 服 務 過 程 和 結 果 | 1.掛號時間很短 | 0.0072(*) | 0.3781 | 0.0028(*) | 0.0503 | 0.0001(*) |
| | 2.等候診療時間很短 | 0.1739(*) | 0.1287 | 0.5382 | 0.5732 | 0.0375(*) |
| | 3.批價時間很短 | 0.1481(*) | 0.1481 | 0.0037(*) | 0.0495(*) | 0.0001(*) |
| | 4.領藥時間很短 | 0.9038(*) | 0.0966 | 0.0337(*) | 0.1946 | 0.0089(*) |
| | 5.藥品清楚地標示各種用途和療效 | 0.2861 | 0.0850 | 0.2481 | 0.0015(*) | 0.0003(*) |
| | 6.醫療費用合理 | 0.0001(*) | 0.8692 | (-)0.5142 | 0.0766 | 0.0140(*) |
| | 7.門診時段充裕足夠 | 0.0029(*) | 0.0050(*) | 0.1995 | 0.0029(*) | 0.0001(*) |
| | 8.醫師能準時看病 | 0.4327(*) | 0.0001(*) | 0.5642 | 0.3259 | 0.0012(*) |
| | 9.醫師會詳細說明病症 | 0.0020(*) | 0.0004(*) | (-)0.8844 | 0.0016(*) | 0.0001(*) |
| | 10.醫師會詳細說明處方 | 0.1166 | 0.0010(*) | 0.8844 | 0.0002(*) | 0.0001(*) |
| | 11.醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 0.0164(*) | 0.0267(*) | 0.2566 | 0.0004(*) | 0.0001(*) |
| | 12.護理人員服務態度親切熱忱 | 0.0056(*) | 0.0763 | (-)0.3155 | 0.1070 | 0.0070(*) |
| | 13.醫師診療室的隱密性很好 | 0.0004(*) | 0.0071(*) | 0.7031 | 0.0669 | 0.0001(*) |
| | 14.護理人員的護理技術純熟 | 0.0057(*) | 0.1070 | (-)0.1182 | 0.1742 | 0.0230(*) |
| | 15.檢驗或檢查人員的服務態度良好 | 0.0084(*) | 0.0164(*) | 0.2061 | 0.0134(*) | 0.0001(*) |
| | 16.藥劑人員的服務態度良好 | 0.0461(*) | 0.1609 | 0.3932 | 0.0113(*) | 0.0010(*) |
| | 17.櫃台批價或掛號人員的服務態度良好 | 0.0786 | 0.1431 | 0.0012(*) | 0.0129(*) | 0.0001(*) |
| | 18.人工電話預約掛號服務良好 | 0.0207(*) | 0.3665 | 0.0041(*) | 0.1186 | 0.0001(*) |
| | 19.電話語音預約掛號服務良好 | 0.0322(*) | 0.0826 | - | - | 0.0453(*) |
| | 20.對病人的病歷會做適當的保密 | 0.0766 | 0.5728 | (-)0.5006 | (-)0.2067 | 0.6910 |
| | 21.對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 0.1057 | (-)0.2449 | (-)0.6772 | (-)0.4040 | 0.7253 |
| | 22.經過這家醫院的診療後，病情很有改善 | 0.0007(*) | 0.0766 | 0.0480(*) | 0.2018 | 0.0001(*) |
| | 23.經過這家醫院的診療後，並未產生後遺症 | 0.0001(*) | 0.0951 | 0.0067(*) | 0.0015(*) | 0.0001(*) |

註：(1) 劃(*)代表在 $\alpha=0.05$ 下有顯著相關

(2) 劃(-)代表 T 值為負值(負缺口)

4. 新樓醫院

負缺口計有病歷的保密和病患抱怨的處理兩項，其餘的變項都為正缺口！其中以就診空間規劃良好、醫院說明處方詳細性和就診空間寬敞等，差異較顯著。

綜上所述發現，各醫院以病患抱怨的處理和病歷的保密上負缺口最多，即對此兩項變項，顧客實際知覺的服務品質都比工作人員來的低！可見工作人員在處理這方面的問題應再加以改進，以提昇其服務品質。而所有負缺口的地方，都是醫院門診工作人員應加以深思的地方，探討為什麼自己認為服務不錯的地方顧客卻不認同，其認知上差異的原因何在？能夠立即加以改善嗎？如何改善？

三、因素分析

本研究分別就服務品質 32 個變項進行因素分析(Factor Analysis)，以萃取主要的構面。如表七所示：

取出特徵值(Eigenvalue)大於 1 的因素，共可分為八個構面（如表七所示），分別命名為(1)實體設備構面：包括就診空間、醫療設備完善、空調和洗手間乾淨等變項；(2)等候時間構面：從掛號、診療、批價至領藥的等候時間；(3)醫護工作人員服務及收費構面：包括整個服務過程中，醫師會詳細說明病症、醫師能準時看病等服務變項、護理人員的技術及服務態度、檢驗、藥劑和櫃台人員的服務態度和醫療費用等變項；(4)電話預約構面：包括人工和電話預約掛號服務；(5)服務結果構面：包括病歷的保密、病患抱怨的處理及診療後病情的改善等；(6)環境安靜整潔構面：指醫院環境的安靜整潔；(7)交通構面：指交通便利性；(8)停車構面：指停車方便性。

進一步分析可將服務品質主要分為四個部份：(1)服務結構部份：包括實體設備和環境的安靜、整潔；(2)等候時間部份：包括從掛號、等候診療到批價、領藥整個服務過程；(3)服務過程部份：包括醫護及工作人員的服務態度和技術等；(4)服務結果部份：包括病情的改善及是否產生後遺症等，這和一般學者將服務品質分為(1)服務結構；(2)服務過程；(3)服務結果相符合。除此之外，面對交通日益紊亂的都市而言，交通便利和停車方便已成為顧客衡量服務品質的另外構面。而這些結果都可做為未來研究者衡量服務品質時，構面和變項選則之參考。

表七 門診顧客實際知覺服務品質因素分析

| 因素 | 變項名稱 | 因素負荷量 | 解釋變異量 | 累積解釋變異量 |
|--------------|--------------------|-------|-------|---------|
| (1)實體設備因素 | 空調(冷氣)適中 | 0.58 | 6.1% | 24% |
| | 清楚的標示各科室的位置 | 0.59 | 4.4% | |
| | 就診空間寬敞 | 0.61 | 3.9% | |
| | 就診空間規劃良好 | 0.58 | 3.5% | |
| | 有乾淨清潔的洗手間 | 0.43 | 3.2% | |
| | 醫療設備完善 | 0.60 | 2.9% | |
| (2)等候時間因素 | 掛號時間很短 | 0.53 | 2.7% | 33.2% |
| | 等候診療時間很短 | 0.59 | 2.4% | |
| | 批價時間很短 | 0.67 | 2.3% | |
| | 領藥時間很短 | 0.67 | 1.8% | |
| (3)醫護工作及收費因素 | 藥品清楚地標示各種用途和療效 | 0.63 | 1.7% | 54.6% |
| | 醫療費用合理 | 0.64 | 1.7% | |
| | 門診時間充裕足夠 | 0.65 | 1.6% | |
| | 醫師能準時看病 | 0.54 | 1.5% | |
| | 醫師會詳細說明病症 | 0.68 | 1.4% | |
| | 醫師會詳細說明處方 | 0.71 | 1.2% | |
| | 醫師能耐心地傾聽病患的病情 | 0.68 | 1.2% | |
| | 護理人員服務態度親切熱忱 | 0.66 | 1.1% | |
| | 醫師診療室的隱密性很好 | 0.58 | 1.0% | |
| | 護理人員的護理技術純熟 | 0.63 | 0.9% | |
| | 檢驗或檢查人員的服務良好 | 0.74 | 0.8% | |
| | 藥劑人員的服務良好 | 0.81 | 3.0% | |
| (4)電話預約因素 | 人工電話預約掛號的服務良好 | 0.66 | 1.2% | 57.1% |
| | 電話語音預約掛號的服務良好 | 0.65 | 1.3% | |
| (5)服務結果因素 | 對病人的病歷會做適當的保密 | 0.49 | 0.2% | 61.1% |
| | 對病人的抱怨會有圓滿的處理 | 0.70 | 3.0% | |
| | 經本醫院的診療後,病人病情會很有改善 | 0.50 | 0.4% | |
| | 經本醫院的診療後,並未產生後遺症 | 0.45 | 0.4% | |
| (6)環境潔靜因素 | 醫院環境安靜整潔 | 0.53 | 23.3% | 84.4% |
| (7)交通因素 | 交通便利 | 0.42 | 8.5% | 92.9% |
| (8)停車因素 | 停車方便 | 0.41 | 7.1% | 100% |

肆 結論與建議

一、門診顧客與工作人員知覺的服務品質方面

診療、掛號、批價、領藥等等候時間顧客的評價都很低！醫院除了加強作業系統電腦化以縮短等候時間，對於預約掛號的服務、對醫師準時看病的要求、掛號批價人員服務和技術純熟的訓練等都應加強！此外，也可提供良好的電視節目和書報雜誌等以打發顧客的等候時間。例如嘉義基督教醫院除了提供衛教演講、播放醫學錄影帶和音樂活動等外，近期更計劃推出「門診圖書借閱」，以打發顧客候診時間。再者針對顧客評價也較低的停車方便性，各醫療院所應廣建停車場，並做好停車場的管理和服務。

二、缺口分析方面

門診顧客實際知覺的服務品質都比預期來的低（即有負缺口），這正反映了顧客對醫院服務品質的滿意度偏低！各醫院除了對負缺口的服務品質因素儘速加以檢討與改進（尤其是負缺口達顯著差異水準的），使負缺口轉變成正缺口；對於已存在的正缺口，不但應儘量維持並試著去擴大，以提高顧客滿意度，成為醫院競爭的利基所在。

門診顧客實際知覺的服務品質都比工作人員來的高（全為正缺口），這現象與一般預期的情況不太相同！是否因門診工作人員工作滿意度偏低，導致工作人員對服務品質的評價較低？或者工作人員因對醫院服務較了解，從專業角度來看，對其它工作人員服務品質的評價可能較低！這些現象都是醫院在探討和分析其服務品質時應注意的地方。

除上述外，研究也發現，顧客最重視的服務品質因素是醫療設備完善性、診療後病情的改善和無後遺症！故醫院在醫療設備和藥品的採購上應具有高瞻遠矚的觀念，審慎評估並且要勇於投資，長期而言，必將得到顧客的認同。當然在醫療市場競爭日益激烈的情況下，如何有效的控制成本與避免浪費亦將是醫院長久經營所需考量因素！故建議大醫院實可和各診所建立技術及儀器設備的合作關係並配合轉診制度，充分利用資源，則不但可降低經營成本，更可創造新的發展空間。

總之，唯有醫院的工作人員都能抱著「視病猶親」的服務熱忱，提供顧客全方位的醫療保健服務，並將服務觀念由「品質管制」發展到「品質保證」，服務品質才能真正提升。

參考文獻

- 朱永華著，「醫院服務知覺品質與病患滿意度之關係研究」，成大企研未出版碩士論文，1995年。
- 林木泉著，「醫院服務品質與生產力之整合研究」，台灣工技學院工程技術研究所未出版碩士論文，1988年。
- 官錦鳳著，「醫院品質保證之研究」，中國醫藥學校醫務管理研究所未出版碩士論文，1987年。
- 黃子芬、陳金德等著，「醫療品質管理之理論與實際」，*醫學工程月刊*，1991年10月，頁531-537。
- 陳澤生、李茂雄、李再長著，「醫學中心引進資訊技術之策略規劃分析」，國科會專題研究計劃，1993年11月。
- Aydellottw, M.K., "Identifying critical points in the process of care and nursing activities at the point", *Quality Assurance for Nursing Care, Hospital Administration*, 15(1), 1973, pp.21-42.
- O'connor, Stephen James, "Service Quality, Service Marketing and the Health Care Consumer: A study Assessing The Dimensions of Service Quality and Their Influence on patient Satisfaction and Intentions to Return", Unpublished Dissertation, University of Alabama at Birmingham, 1988.
- Pasternak, D.P., Berry, J. A. "Health Care's Multiple Dimensions of Quality", *Quality Progress*, 26(12), Dec. 1993, pp.87-91.
- Robert H. Brook & Kathleen N .Lohr, "Monitoring quality of care in the Medicare program", *Journal of American Association*, Vol. 258, No. 21 Dec. 4,1987, pp.3138-3141.
- Stephen W. Brown & Teresa A. S., "A Gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 53 Apr. 1989, pp.92-98.
- Zimmer, M.J, "Quality assurance for outcomes of Patient Care", *Nursing Clinics of America*, 73(9), 1973, pp.305-311.

Hospital Outpatients Service Quality Evaluation in Tainan

LUN-CHUNG TZENG* AND CHENG-NAN CHEN**,

**Department of Business Administration, Far East College of Commerce*

***Graduate School of Business Administration, National Cheng Kung University*

ABSTRACT

After the introduction of the National Health Insurance, medical quality has become a commonly debated Subject. By the rapid growth in the standard of living, raises the expectation consumers have toward the quality of medical service they receive. This research tries to establish "the model of service quality" to improve service quality.

The research discovered that outpatients consider most important is diagnosing equipment. The perception of outpatients toward service quality is lower than expected(negative gap), the gap is most large in waiting time. Its perception of service quality of outpatients is higher than that of the hospital staff(positive gap).

keywords: hospital outpatient service, service quality, hospital management

