

## 知識管理系統介面設計與評估-以 T 公司為例

作者: 林惠珠

指導老師: 柳永青教授

近年來隨著醫療生態的變遷,重視病患權利,並以病人為導向服務,而免除手術後的疼痛,被視為醫療照護品質重要的一環。因此,醫療界一直致力於術後的疼痛控制,以期提高病患的醫療品質。本研究旨在探討病患使用自控式止痛法的知覺風險、服務品質、與購買意願的關係,並以服務品質為中介變項,探討病患對於服務品質滿意度在知覺風險與購買意願之中介效果。

本研究以台大雲林分院使用自控式止痛之病患為對象,採問卷調查方式,有效問卷共 101 份,資料以敘述統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、事後比較、迴歸分析等統計方法,進行資料分析與處理。本研究獲致以下結論:

- 一、病患使用自控式止痛法的知覺風險屬於中下程度,以財務及身體風險最高。
- 二、病患使用自控式止痛法的服務品質屬於中上程度,以同理性的滿意度最佳。
- 三、病患使用自控式止痛法的購買意願屬於中上程度。
- 四、病患使用自控式止痛法的知覺風險,會因不同人口統計變數之不同而有差異。
- 五、病患使用自控式止痛法的服務品質,會因不同人口統計變數之不同而有差異。
- 六、病患使用自控式止痛法的購買意願,會因不同人口統計變數之不同而有差異。
- 七、病患使用自控式止痛法知覺風險與購買意願之間具顯著相關,且具負向影響。
- 八、病患使用自控式止痛法知覺風險與服務品質之間具顯著相關,且具負向影響。
- 九、服務品質滿意程度具知覺風險與購買意願的中介效果。

因此,本研究建議降低知覺風險並提高服務品質可以提高購買意願。