

摘要

由於醫療環境的競爭，醫療機構皆致力於提高醫療服務品質與醫病關係的滿意度；而服務品質與滿意度之間並非僅是線性關係，故以 Kano 二維品質模式，分析服務品質要素以提高顧客滿意，達到永續經營。

本研究應用 Kano 二維品質模型，針對門診就醫的病人對於服務品質要素的感受進行服務品質要素的歸類及了解滿意程度。並探討在不同人口統計變項對服務品質感受程度及滿意度是否有差異。

本研究問卷是參考 Parasuraman et al. (1988)的 SERVQUAL 量表、台灣醫療照護品質指標系統的醫療服務品質量表，及經專家指導匯整而成 26 題的問卷。於 2022 年 1 月到 2 月間，以立意匿名取樣收集問卷，發放 250 份問卷，有效問卷 235 份，回收率 94%。以 SPSS 為分析工具，運用敘述性統計、信效度分析、獨立樣本 T 檢定、單因子 ANOVA 檢定及 Kano 二維品質分析等進行驗證；研究結論如下：

1. Kano 品質歸類結果發現，一維品質要素有 20 項，此 20 項服務品質應盡力提供以增進再次消費之意願；無差異品質要素有 6 項，此 6 項雖是無差異品質，卻是外部機構評核標準，故仍須提供完整服務。
2. 門診顧客對醫療服務品質要素的滿意程度平均滿意度分數前三高，分別「7.醫師有仔細看診，傾聽您的問題為 4.60」、「8.醫師有清楚詳細告知病情、處置方法與限制為 4.57」、「23.志工的服務態度親切為 4.58」，表示此三項服務品質受肯定應繼續維持。滿意度分數落後前三名「6.到本院的交通便利、方便為 3.97」、「12.等候醫師看病的時間為 4.15」、「16.繳費後等候領藥的時間為 4.27」，顯示顧客在交通和等候時間上比較不滿意。
3. 性別在服務品質問項中的 25 題「提供持續性照護」和 26 題「注意保護病人的隱私性」有差異，結果顯示女性於此二項滿意度高於男性，表示個案機構在照護和隱私上有考量性別差異。

關鍵字：服務品質、SERVQUAL、顧客滿意度、Kano 模式