

服務品質研究：自費體檢的病人滿意度之調查

劉曼莉¹ 夏珊² 周宏園² 呂瑞玄^{3,*} 鄭啟清⁴

童綜合醫院 ¹家庭醫學科 ⁴醫學研究部
台中榮民總醫院 ²醫學研究部 ³家庭醫學科

受文日期：民國 103 年 1 月 18 日；接受刊載：民國 103 年 7 月 14 日

摘要

背景：健康檢查的目的是在早期發現、早期治療。因此有必要瞭解體檢過程是否符合顧客需求及滿意程度來提昇體檢服務品質。

方法：本研究以台中榮總自費住院體檢的受檢人為研究對象，採用深度訪談及問卷調查法進行資料蒐集。調查體檢過程是否符合顧客需求及滿意度。

結果：研究發現 2001 及 2011 年受檢人來院進行體檢的 (92%) 滿意的為 759 人 (89.9%) 及 785 人 (90.1%)。對於健康檢查項目，多數的項目皆認為是必要的且符合需求。其中重視的為胃鏡、大腸鏡、腹部超音波三項，而牙科、醫生檢查身體、愛滋病檢查等項目較不重要。認為標準項目外，應再增加骨質密度、乳房超音波檢查等項目。受檢原因主要是因為上了年紀、感覺健康不佳或家人要求為主。服務品質的研究項目中，除了硬體設施外、人員服務品質方面，都有相當滿意的評價。認為看診醫師及會診醫師的職能不錯 (94% and 89%)，隱私也良好 (92%)，過半認為不需要再到其他機構檢查。認為項目中的病史詢問 (92%)、健檢諮詢 (98%) 及安排覆診 (93%) 相當有必要。研究發現體檢高滿意度，其願意回檢的比例高達 97%。

結論：體檢服務品質，可以由是否符合顧客需求及滿意醫師及會診醫師的職能來驗證。整體而言由於服務品質受到肯定，受檢人對體檢服務滿意度高，回檢的意願相對提高，也願介紹親友。

關鍵詞：自費健檢、體檢服務滿意度、健康維持

* 通訊作者：呂瑞玄 台中榮民總醫院醫學研究部 台中市西屯區臺灣大道四段 1650 號