

## 西醫診所服務品質提昇之研究

黃麗卿<sup>1\*</sup> 李復恩<sup>2</sup>

南亞技術學院企管系<sup>1</sup>

長庚科技大學資管系<sup>2</sup>

### 摘要

診所服務病患雖是服務業的一環，但服務的性質卻與一般實體產品不同，在管理上必須針對診所服務病患的過程與病患的感受等特性來考量。本研究從病患對診所所提供之期望水準與知覺服務水準的差異，提出建議分析，作為診所提昇服務品質的參考。

實證結果，病患對診所的服務品質的重視程度與滿意程度間有顯著性差異，以顯著水準  $\alpha=0.01$  來分析檢定結果，則除「醫護人員穿著專業服裝」、「診所的交通與停車便利性」、「診所提供專業的醫藥諮詢」外，所有項目都有顯著的差異存在，其中差距最大的前三項，分別是「醫師的醫療技術良好」、「醫師能耐心並詳細解釋病情」、「醫護人員能注意病患的隱私權」。

關鍵字：服務品質、期望的服務、知覺的服務

智慧藏

\*Email:connie@nanya.edu.tw Tel : 03-4361070 ext.5615