

# 台灣顧客滿意度模式之先期研究：以醫療服務業為例

胡秀媛<sup>1</sup> 邱紹一<sup>2</sup> 李友錚<sup>3</sup>

## 摘要

地球村概念之崛起，加上全球資訊快速傳遞與透明化發展，世界各國國民生活及教育水準的不斷競爭提升下，大眾除了對於生活品質的訴求日益提昇外，對於健康生活越來越重視，因此健康生活模式的探討也成為世界潮流趨勢。有關國家顧客滿意指標模式 (National Customer Satisfaction Index Model) 的相關研究近年來蓬勃發展，各先進國家目前幾乎都正在著手研究或已經建立起該國的國家顧客滿意指標的衡量方法與模式，台灣亦不例外。本研究以十一所醫院的病患、病患家屬及病患親友為樣本，進行資料收集，共發出 2200 份問卷，有效回收率為 83.45%。研究資料以結構方程模式 (Structural Equation Model, SEM) 進行研究分析，研究結果發現形象對顧客期望有正向影響；顧客期望對認知品質、顧客滿意度及認知價值有正向影響；認知品質對顧客滿意度及認知價值有正向影響；認知價值對顧客滿意度有正向影響；顧客滿意度對顧客忠誠度有正向影響。另外形象對顧客滿意度及顧客忠誠度必須透過間接效果影響。根據分析結果，本研究對於台灣顧客滿意度指標 (Taiwan Customer Satisfaction Index; TCSI) 運用於醫療產業的基本假設模式提出修正模式並做出建議。

關鍵字：顧客滿意度、台灣顧客滿意度指標、結構方程模式

## 壹、研究背景與動機

地球村概念之崛起，已經漸漸深化人心，加上全球資訊快速傳遞與透明化發展，世界各國國民生活及教育水準的不斷競爭提升下，使得大眾除了對於生活品質的訴求日益提昇外，個人的健康生活越來越被重視，因此健康生活模式的探討也成為世界潮流趨勢。國人不僅對醫療服務的期望與需求日漸增加，對服務品質的要求亦不斷提高；因此，如何提升國內醫院醫療照護服務品質、顧客滿意度與追求卓越的管理，已成為醫院經營的重要課題之一。

Maslow 需求層次理論的第一階層即為生理需求，要獲得良好健康的生理狀態，醫療照護將會扮演重要角色之一，成為人類基本需求的一份子，也是衡量一個國家進步與否的重要指標。醫療服務產業在已開發國家中，拜醫療與生物科技突飛猛進之賜、國民所得增加及人口結構老化等因素，讓醫療照護支出大幅增加，所以，醫療產業總體資源之有效分配與利用，近年來已成為各國國政議題的重要議案。因此，醫院管理者為了醫院的永續經營，不論各種環境因素如何變化，提高醫療服務品質、提供令消費者滿意的醫療服務、確保病患下一次在接受服務的意願、維持長久且良

<sup>1</sup> 台北海洋技術學院講師

<sup>2</sup> 台北海洋技術學院副教授兼研究發展處研發長

<sup>3</sup> 中華大學副教授兼科管所主任

受文日期：2007年9月19日 修改日期：2007年12月12日 接受刊載：2008年3月7日

通訊作者：邱紹一 台北市士林區延平北路9段212號