

揭開品質的真面目：品質機能展開法簡介

蘇慧芳¹ 邱台生² 謝碧晴³

摘要

由於財務限制，醫療健康產業面臨競爭壓力，藉由改善健康照護品質以提升組織面臨之挑戰，但若無法對品質的內涵理解透徹，即無法有效改善健康照護品質。本文旨在幫助醫療成員了解品質機能展開法的技能，以便了解顧客的聲音及有效改善品質。

關鍵字：管理觀點的品質、形而上的品質、品質機能展開

壹、前言

相信大家都有共同的經驗，買東西時總盼望最少的錢得到最多、最棒的東西或買一送一的優惠，甚至還期望買到的東西是經久耐用。但若被問到什麼是好品質？恐怕是眾說紛紜、莫衷一是，因為有人認為「物超所值」是好品質，有人主張「實用、耐用」才是好品質，甚至有人說「很難講」，因為好品質是一種感覺或經驗。

國內外從事服務業人數有持續增加的趨勢，例如美國 1997 年有 9,766 萬人 (Evan & Lindsay, 2002)，2005 年增為 11,132 萬人 (U.S. Department of Labor Bureau of Labor Statistics, n.d.)；台灣地區服務業人口從 1987 年的 336 萬增至 2005 年的 579.3 萬 (行政院主計處，2006)，其中醫療保健服務業亦然。近年來醫療環境急速改變、科技突飛猛進、社會經濟條件精進，消費者對各項品質的要求提升，導致醫療產業紛紛以顧客為中心的服務或強調優質的醫療服務來增加其競爭力。醫療機

構如何做到以病人為中心的服務？優質服務呢？勢必先對「品質」有明確的認識，才知如何聽取顧客的聲音，真正做到符合顧客需求的服務，雖然已有部份文章談到「醫療品質」的定義（如：吳等，2001），但對品質的本質仍不清楚且少有著墨，故本文旨在說明品質的本質，再介紹品質機能展開法 (quality function deployment, QFD)，期能將顧客的聲音轉化為具體的服務。

貳、何謂品質

「品質」一詞不管是企業、學校及醫療產業的管理領域中，一直是被探討的重要課題，然而對於品質的界定，由於每個人的偏好不同，對品質的認知也因人而異，持有不同的看法 (Foster, 2001；Sower & Fair, 2005)。Kelemen (2003) 認為世人對品質的看法充滿爭議，它是一個難以捉摸、涵蓋面廣且和社會價值有關的概念。Garvin (1984) 是第一位提出五種不同論點來界定品質，包括「形

¹ 國立台北護理學院醫護管理系(所) 助理教授

² 台北榮民總醫院護理督導長

³ 國立台北護理學院醫護管理系(所) 助理教授

受文日期：2006 年 7 月 10 日 修改日期：2006 年 8 月 23 日 接受刊載：2006 年 11 月 16 日

通訊作者：謝碧晴 108 台北市萬華區內江街 89 號