

應用重要績效缺口分析探討連鎖式中醫診所服務品質之關鍵因素

江淑娜, 徐子光

國際企業學系

管理學院

hsutk@chu.edu.tw

摘要

本研究針對連鎖式中醫診所的患者，探討其對中醫診所提供的醫療服務的重視程度和滿意度程度。藉由Parasuraman、Zeithand、Berry量表，並且結合相關研究理論，建立中醫診所的醫療服務品質量表；更進一步應用Lin, Chan and Tsai所提出的重要績效缺口分析(IPGA)模式，探討中醫診所改善服務品質之關鍵因子，期望以此提供管理者在資源有限之前提下，進行有效資源分配，提升中醫診所之醫療服務品質。

本研究以台中地區使用連鎖式中醫診所的患者為研究對象，並且逐一訪問調查，共300份有效問卷。研究結果發現，共有 25項項目落於『加強改善』象限內。在加強改善項目中急迫性最高者為「醫護人員主動關心病患是否因為治療而身體不適」。此結果顯示，病患對診所認知中亟待改善之關鍵因子是診所對病患要主動關懷其就醫身心靈狀況，此可作為中醫診所有效資源分配之參考。

關鍵字：連鎖式中醫診所、中醫醫療、服務品質