

碩士學位論文

滿意度的回顧研究及其在醫療服務領域中的應用

研究生姓名：區文斌
導師：卞鷹
專業：醫藥管理
日期：2007年6月13日



澳門大學中華醫藥研究所

EMPIRICAL RESEARCH ON
Review of CSI and Application of CSI to the
Medical Service

by

AO MAN PAN

Master of Science

2007



Institute of Chinese Medical Sciences
University of Macau

目 錄

文中圖示.....	II
文中列表.....	III
摘要.....	IV
ABSTRACT.....	V
1. 序論	1
1. 1. 寫作原因及目的.....	1
1. 2. 滿意度的含義.....	1
1. 2. 1. 預測顧客行為的可靠指標	2
1. 2. 2. 測定顧客感知服務質量的有效工具	2
1. 2. 3. 顧客期望值與最終獲得值之間的匹配程度	2
2. 本論	3
2. 1. 滿意度的回顧研究.....	3
2. 1. 1. 滿意度的起因	3
2. 1. 2. 滿意度在不同方面的應用及特點分析	3
2. 1. 3. 對其他行業的借鑒.....	8
2. 2. 滿意度的評價體系與評價方法.....	10
2. 2. 1. 滿意度的評價體系的主體思想及其原則	10
2. 2. 2. 不同領域的主要評價體系及評價指標.....	14
2. 2. 3. 國際上對服務業滿意度研究的思想、動態、詳細指標體系及方法的介紹.....	17
2. 3. 滿意度在醫療服務中的應用	20
2. 3. 1. 滿意度應用在醫療服務領域——5W.....	20
2. 3. 2. 比較研究.....	21
2. 3. 3. 評價體系與評價方法異同.....	23
3. 結論 澳門醫療服務滿意度的研究設想.....	28
3. 1 澳門醫療服務的概況.....	28
3. 2 澳門醫療服務滿意度的研究構思.....	29
3. 3 應用的思想、方法與指標.....	30
3. 4 對澳門實施醫療服務滿意度研究的步驟設想.....	31
3. 5 澳門醫療服務滿意度的實際測定.....	33
參考文獻	35
功讀學位期間發表的學術論文.....	36
致 謝	37