

摘 要

顧客滿意度的調查應用是非常廣泛的，幾乎適用於所有行業，包括產品或服務業，因為每項產品或服務的提供者都會有自己的顧客，而調查顧客的滿意度成為不可缺少的工作，以便了解企業本身的公眾認受性，從而找到提昇競爭力的方法。

在醫療服務業亦不例外。醫療服務的顧客為病人，病人的滿意度不僅可以了解病人對醫院服務品質的看法，同時亦能探討到影響病人知覺感受的不同因素，最後提供到優質服務改進的優先順序。

本文通過對產品或服務業的滿意度的回顧，以此借監到醫療服務的滿意度調查，透過搜集中國內地、香港、新加坡有關的醫療服務滿意度的比較資料，探討如何提升澳門醫療的服務品質，以滿足病人需求，減少醫療糾紛，同時提高醫療質量和服務水平來務求持續改進的發展業績。

顧客滿意度在從顧客角度出發，啟發出醫療機構亦需按病人的需要，以致其滿意度成為醫療機構一個重要的管理指標。

根據澳門某醫院在不同時期的滿意度調查，可以看出滿意的調查的確能夠做到改善服務的引路明燈。

關鍵字：顧客滿意度，滿意度，澳門醫療機構，病人權益