

## 十一、研究計畫中英文摘要：請就本計畫要點作一概述，並依本計畫性質自訂關鍵詞。

### (一) 計畫中文摘要。(五百字以內)

現今醫療環境深受健保政策影響，因此資源的有效分配、提昇醫療服務品質與病人忠誠度，在醫院經營上實為重要議題。目前國內各醫療院所內部雖定期對民眾進行滿意度調查，多為不考慮問項與問項間之關係，但決策實驗室法之問卷設計考慮問項與問項間之關係。所以本研究將結合重要度-績效分析與模糊決策實驗室法於醫療服務品質評估。首先以PZB之SERVQUAL量表架構建立之問卷，調查民眾對醫院服務品質期望與感受之間的落差，並採用重要-績效分析法分析找出優勢與劣勢。接著在個別針對優勢與劣勢進行決策實驗室法之問卷設計，由於問卷會有語意不清與認知等問題，本研究採用模糊決策實驗室法進行分析。並導入中區某一家醫院進行實證研究，以驗證本評估模式之適用性，所得分析結果，將可作為醫院未來改善策略定訂之參考。

關鍵詞: 模糊決策實驗室法、重要-績效分析法、醫療服務品質