

敬啟者：

您好！這份研究問卷的目的主要是想了解非營利醫院市場導向與組織學習對經營現況影響的關係。由於具規模的非營利醫院樣本不易獲得，所以您的填答對本研究有莫大的助益。本問卷採無記名方式作答，您的答案絕對保密，僅供整體分析之用，絕不單獨對外發表。您填寫的結果並無所謂的標準答案，也沒有對或錯，只需以您自己的看法填答即可。本研究極需您的幫忙與合作，懇請您在百忙中撥冗賜答，非常感謝您的支持與協助，此敬頌時祺

國立中山大學企業管理系教授 黃俊英 博士  
國立中山大學企業管理所博士生 林義屏 敬上

第一部份：以下是針對 貴院管理實務的敘述，請依據您對每項陳述的同意程度，圈選一個最適當的數字。其中” 1 ”代表非常不同意，“ 5 ”代表非常同意。

非不普同非  
常 常  
不同 同  
同  
意意通意意

1. 在我們醫院中彼此間會分享同層級醫院的訊息..... 1 2 3 4 5
2. 我們醫院的目標是依據病患滿意而訂定的..... 1 2 3 4 5
3. 我們會快速地回應同層級醫院所採取的行動..... 1 2 3 4 5
4. 我們會密切注意及評估服務病患的熱忱..... 1 2 3 4 5
5. 醫院內每一個部門的高階主管都會經常訪視我們的病患..... 1 2 3 4 5
- 
6. 在我們醫院中關於病患的資訊(不侵犯病人隱私的資訊)是自由分享的 1 2 3 4 5
7. 我們的競爭優勢是基於對病患需求的了解..... 1 2 3 4 5
8. 在我們醫院中各個部門的整合是為了滿足病患的需求..... 1 2 3 4 5
9. 我們醫院的經營策略是以增加顧客價值為目標而制定的..... 1 2 3 4 5
10. 我們經常衡量病患滿意度..... 1 2 3 4 5
- 
11. 我們非常注意後續追蹤服務..... 1 2 3 4 5
12. 高階主管們定期地討論同層級醫院所具有的優勢及劣勢..... 1 2 3 4 5
13. 我們的主管瞭解員工能為顧客所提供的貢獻..... 1 2 3 4 5
14. 當我們擁有競爭優勢時就可以吸引某些類型的病患..... 1 2 3 4 5
15. 我們會提供相關資源給需要的部門分享..... 1 2 3 4 5

請續答背面問題！！

第二部份：以下是針對 貴院部門間互動情況的敘述，請依據您的同意程度，圈選一個最適當的數字。其中” 1 ”代表非常不同意，“ 5 ”代表非常同意。

非不普同非  
常 常  
不同 同  
同  
意意通意意

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. 跨部門團隊在我們的醫院中並不常有.....                            | 1 2 3 4 5 |
| 2. 在團隊中的人通常會堅持其各自部門的立場.....                         | 1 2 3 4 5 |
| 3. 團隊精神瀰漫在我們醫院中的每一層級.....                           | 1 2 3 4 5 |
| 4. 在我們醫院中跨部門的工作團隊是一種常用的工作方式.....                    | 1 2 3 4 5 |
| 5. 我們的績效評估方式及獎勵系統是依據團隊的績效，而非僅依個人的<br>績效來決定.....     | 1 2 3 4 5 |
| -----   |           |
| 6. 在門診就診流程中我們的目的是一致的.....                           | 1 2 3 4 5 |
| 7. 我們都有一個共同的組織願景.....                               | 1 2 3 4 5 |
| 8. 我們認真地分享門診就診流程中的資訊給各個其他部門.....                    | 1 2 3 4 5 |
| 9. 身為部門的代表，我對門診就診流程中的所有細節都很瞭解.....                  | 1 2 3 4 5 |
| 10. 身為部門的代表，我瞭解在門診就診流程的環節中我的工作如何與之<br>配合.....       | 1 2 3 4 5 |
| -----   |           |
| 11. 在門診就診流程中所有必要的行動都有清楚的說明.....                     | 1 2 3 4 5 |
| 12. 身為部門的代表，我瞭解那些作法適合門診就診流程.....                    | 1 2 3 4 5 |
| 13. 身為部門的代表，我經常開發新的方式來檢視門診就診流程.....                 | 1 2 3 4 5 |
| 14. 身為部門的代表，我對門診就診流程的目標全力以赴.....                    | 1 2 3 4 5 |
| 15. 身為部門的代表，我基本上同意我們的學習能力對於門診就診流程的<br>改善有很大的幫助..... | 1 2 3 4 5 |
| -----   |           |
| 16. 將學習視為改善的重要方法是門診就診流程的基本價值之一.....                 | 1 2 3 4 5 |
| 17. 一旦我們停止學習，我們的未來就會有危險.....                        | 1 2 3 4 5 |
| 18. 員工學習是一項投資而不是成本.....                             | 1 2 3 4 5 |
| 19. 學習是保證門診就診流程獲致高效率最重要的方法.....                     | 1 2 3 4 5 |
| 20. 身為部門的代表，我有特定的機制來分享我在參與門診就診流程中所<br>學到的事物.....    | 1 2 3 4 5 |

請續答下頁問題！



完不有普尚滿表  
全 點 現  
不滿不  
滿 滿 卓  
意意意通可意越

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1.病患的滿意度.....      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2.醫療照護(服務)的品質..... | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3.部門成員的專業發展.....   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4.臨床教學方面.....      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5.臨床研究方面.....      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| -----              |               |
| 6.取得資源的能力.....     | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7.達成預算目標.....      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8.和相關專業團體的聯繫.....  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9.公共形象.....        | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10.成本控制.....       | 1 2 3 4 5 6 7 |
| -----              |               |
| 11.部門成員的滿足.....    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12.部門效率.....       | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13.與其他部門的協調合作..... | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14.部門的整體績效.....    | 1 2 3 4 5 6 7 |

第五部份：基本資料(僅供計算抽樣對象平均值之用)

- |                  |  |      |        |      |
|------------------|--|------|--------|------|
| 1.貴院評鑑的等級為       | 醫學中心   | 區域醫院 | 地區教學醫院 | 地區醫院 |
| 2.貴院所在地理位置       | 北部：宜蘭、基隆、台北、桃園、新竹<br>中部：苗栗、台中、南投、彰化<br>南部：雲林、嘉義、台南、高雄、屏東<br>東部：花蓮、台東 |      |        |      |
| 3.請問您的性別是        | 男  | 女    |        |      |
| 4.請問您的年齡是        | _____歲   |      |        |      |
| 5.請問您目前的職稱是      | _____  |      |        |      |
| 6.請問您在 貴醫院的服務年資為 | _____年   |      |        |      |
| 7.請問您在現任職位服務的年資為 | _____年   |      |        |      |
| 8.請問 貴部門的名稱是     | _____  |      |        |      |

您辛苦了，謝謝您的合作!!