

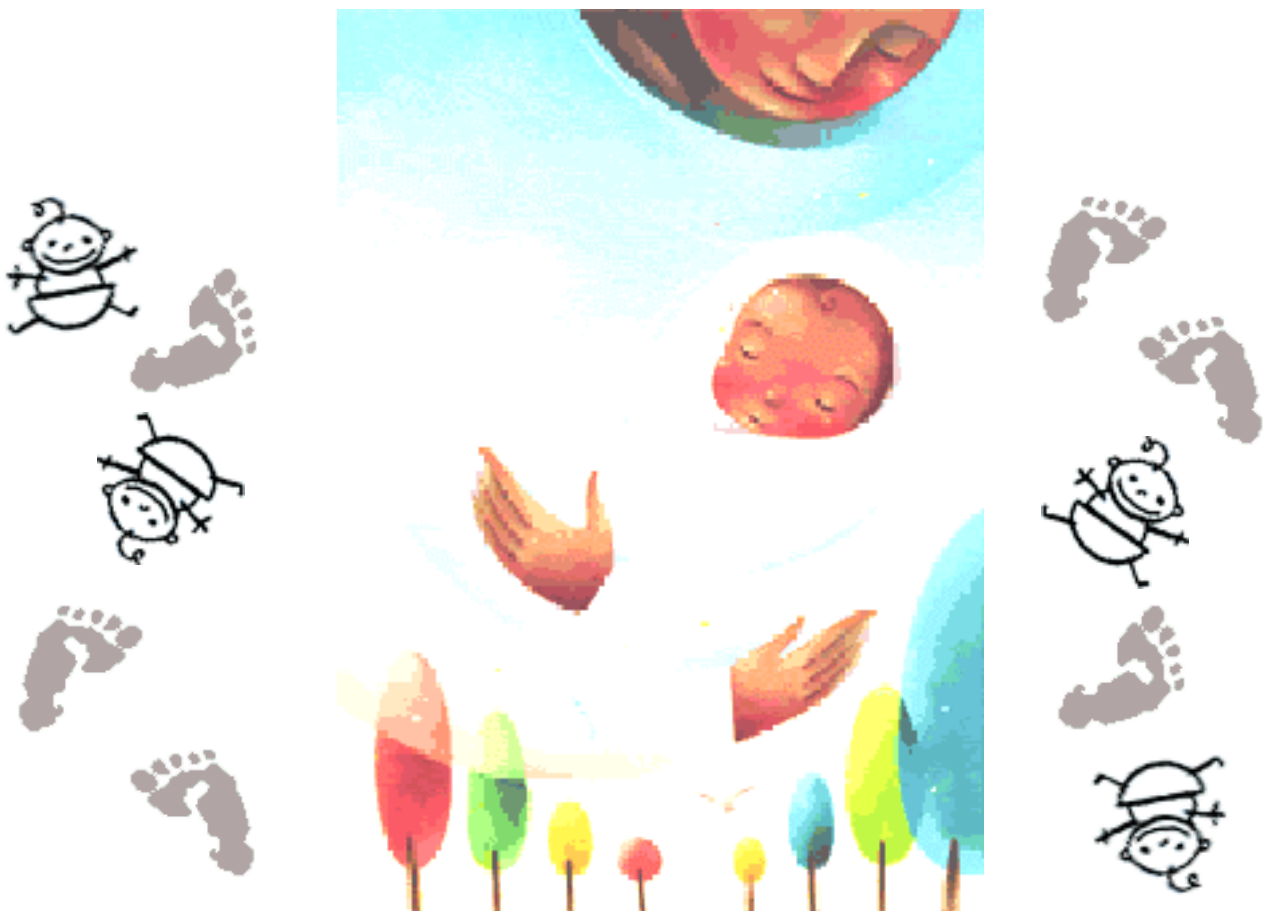
敬愛的準媽媽們：

您好！本人目前接受行政院國家科學委員會委託，正在進行有關民眾選擇醫院之關鍵因素及其決策行為之相關研究，研究對象為婦產科醫院、診所之就診民眾。本研究希望藉由學術性的探討及實際的訪談，以瞭解民眾就醫時所關心的因素項目，俾作為醫院管理者提升品質及經營效率時的參考。

本問卷是以無記名方式施測，您的答案絕對保密，僅供整體分析之用，絕不單獨對外公開。此外，您所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或感受填答即可。請您務必詳實填答，我們懇切盼望獲得您的協助與合作。謝謝您！

行政院國科會專題研究計畫主持人
國立東華大學 企業管理學系所
教 授 徐永新 博士
助理教授 祝道松 博士 敬 上

中 華 民 國 八 十 九 年 六 月 日



第一部份：選擇醫院之關鍵因素

說明：請您回憶一下，當初選擇到本醫院生產時，下列因素在您決定的過程中影響程度如何，請依據您實際的感受，在適當的空格內打“√”，以代表您對該因素的重視程度。

	非常 不 重 要 1	不 重 要 2	普 通 3	重 要 4	非 常 重 要 5
1. 醫院的知名度響亮.....	☐	☐	☐	☐	☐
2. 醫院的形象（聲譽）良好.....	☐	☐	☐	☐	☐
3. 看診（主治）醫師的醫德好.....	☐	☐	☐	☐	☐
4. 看診（主治）醫師的醫術高明.....	☐	☐	☐	☐	☐
5. 看診（主治）醫師的服務態度親切.....	☐	☐	☐	☐	☐
6. 護理人員的服務態度親切.....	☐	☐	☐	☐	☐
7. 行政人員的服務態度親切.....	☐	☐	☐	☐	☐
8. 掛號候診的時間短.....	☐	☐	☐	☐	☐
9. 門住診的相關手續簡便.....	☐	☐	☐	☐	☐
10. 門診時段符合我的需要.....	☐	☐	☐	☐	☐
11. 病房差價收費合理.....	☐	☐	☐	☐	☐
12. 病房設備完善、新穎.....	☐	☐	☐	☐	☐
13. 醫療儀器先進、齊全.....	☐	☐	☐	☐	☐
14. 環境空間整潔、舒適.....	☐	☐	☐	☐	☐
15. 醫院的地點適當、交通方便.....	☐	☐	☐	☐	☐
16. 醫院附近停車容易.....	☐	☐	☐	☐	☐
17. 醫院科別完整.....	☐	☐	☐	☐	☐
18. 設有小兒科.....	☐	☐	☐	☐	☐
19. 附設坐月子中心.....	☐	☐	☐	☐	☐

	非常 不 重 要 1	不 重 要 2	普 通 3	重 要 4	非 常 重 要 5
20. 有熟識的醫護人員.....	☐	☐	☐	☐	☐
21. 出院後有完善的追蹤服務.....	☐	☐	☐	☐	☐
22. 有醫療專業人員的口碑推薦.....	☐	☐	☐	☐	☐
23. 有親朋好友的口碑推薦.....	☐	☐	☐	☐	☐
24. 有公共報導的推薦介紹.....	☐	☐	☐	☐	☐
25. 有完善的產前衛教活動.....	☐	☐	☐	☐	☐
26. 有完善的親子教育活動.....	☐	☐	☐	☐	☐
27. 產後會贈送許多禮物.....	☐	☐	☐	☐	☐
28. 有女醫師駐診.....	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：本醫院的相對表現

說明：請您回憶一下，當初選擇到本醫院生產時，您認為本醫院在下列各項因素上，相對於您最可能選擇的其他醫院而言表現得如何，請依據您實際的感受，在適當的空格內打“~”，以代表您認為本醫院的相對表現。

	非常 不 同 同 意 1	不 同 意 2	普 通 3	同 意 4	非 常 同 意 5
1. 本醫院的知名度響亮.....	☐	☐	☐	☐	☐
2. 本醫院的形象（聲譽）良好.....	☐	☐	☐	☐	☐
3. 本醫院看診（主治）醫師的醫德好.....	☐	☐	☐	☐	☐

- | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. 本醫院看診 (主治) 醫師的醫術高明..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 本醫院看診 (主治) 醫師的服務態度親切..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 本醫院護理人員的服務態度親切..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 本醫院行政人員的服務態度親切..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 本醫院掛號候診的時間短..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 本醫院門住診的相關手續簡便..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 本醫院門診時段符合我的需要..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 本醫院病房差價收費合理..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 本醫院病房設備完善、新穎..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 本醫院醫療儀器先進、齊全..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 本醫院環境空間整潔、舒適..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 本醫院離家很近 (家人照護方便) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 本醫院停車容易..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17. 本醫院科別完整..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18. 本醫院設有相當專業的小兒科..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19. 本醫院附設完善的坐月子中..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20. 對本醫院醫護人員較為熟悉..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21. 本醫院出院後有完善的追蹤服務..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 22. 本醫院有醫療專業人員的口碑推薦..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 23. 本醫院有親朋好友的口碑推薦..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24. 本醫院有公共報導的推薦介紹..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25. 本醫院有完善的產前衛教活動..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26. 本醫院有完善的親子教育活動..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27. 本醫院產後贈送禮物的內容很豐富..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 28. 本醫院有專業的女醫師駐診..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第三部分：價值觀

說明：在下列九項價值觀述句中，請您依照個人重視程度排序，從最重視 (1) 到最不重視 (9) 依序在括號內填上 1、2、3、4...9 的數字，(請務必填完九個數

字並請勿重複)

- 歸屬感 () · 刺激感 () · 良好的人際關係 ()
- 自我充實 () · 受人尊敬 () · 生活樂趣 ()
- 安全感 () · 自尊心 () · 成就感 ()

第四部分：生活型態

說明：下列敘述，是表示您平常喜歡的休閒活動內容。請依據您自己的嗜好，在下列適當的空格內打“~”，以代表您對該項敘述的喜歡程度。

非 常 不 喜 歡 1	不 喜 歡 2	普 通 3	喜 歡 4	非 常 喜 歡 5
----------------------------	------------------	-------------	-------------	-----------------------

- | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 創作性活動 (如繪畫、寫作、演奏、攝影、唱歌、舞蹈)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 社交活動 (如參加社團、拜訪親友、宴客)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 團隊活動 (如土風舞、籃球、足球)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 假期旅遊 (如郊遊、出國度假、登山)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 學習性活動 (如閱讀、聽演講、上圖書館、進修)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 藝術欣賞 (如看電影、劇場、逛畫廊、聽音樂會)..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

	非常 不喜 歡	不喜 歡	普通	喜 歡	非常 喜 歡
	1	2	3	4	5
7. 居家休閒 (如看電視、陪孩子玩耍)	☐	☐	☐	☐	☐
8. 自己動手做活動 (如園藝、土工、居家佈置)	☐	☐	☐	☐	☐
9. 水上活動 (如游泳、釣魚、划船)	☐	☐	☐	☐	☐
10. 看運動比賽 (如現場或實況轉播)	☐	☐	☐	☐	☐
11. 家事類活動 (如編織、縫紉、烹飪、插花)	☐	☐	☐	☐	☐
12. 社交性質運動 (如高爾夫球、網球、保齡球)	☐	☐	☐	☐	☐
13. 義務性活動 (如參加義工、志工活動)	☐	☐	☐	☐	☐

第五部分：就醫後滿意度

說明：請您評估在本醫院就診後的感覺，從最佳 (10) 到最差 (1) 給予適當評分，並根據您對該項目的重視程度在適當 ☐ 中打“√”。

- 整體而言，在本醫院就醫的感覺與您事前預期情況的符合程度為：_____分
符合程度的重要性為：☐ 非常不重要 ☐ 不重要 ☐ 普通 ☐ 重要 ☐ 非常重要
- 整體而言，本醫院與您心目中理想醫院的符合程度為：_____分
符合程度的重要性為：☐ 非常不重要 ☐ 不重要 ☐ 普通 ☐ 重要 ☐ 非常重要
- 整體而言，您對本醫院所提供醫療服務的滿意度為：_____分
滿意程度的重要性為：☐ 非常不重要 ☐ 不重要 ☐ 普通 ☐ 重要 ☐ 非常重要

第六部份：人口統計變項

說明：以下資料，僅供學術研究整體分析之用，絕不單獨對外公開，請您安心填答，並於適當□中打“√”。

1. 您的年齡：☐ 20 歲 (含) 以下 ☐ 21 ~ 25 歲 ☐ 26 ~ 30 歲 ☐ 31 ~ 35 歲
 ☐ 36 ~ 40 歲 ☐ 41 ~ 45 歲 ☐ 45 歲以上
2. 您的學歷：☐ 國小 (含) 以下 ☐ 國中 ☐ 高中 (職) ☐ 大專
 ☐ 研究所 (含) 以上
3. 您的職業：☐ 工業 ☐ 商業 ☐ 家管 ☐ 軍公教 ☐ 農漁牧 ☐ 學生
 ☐ 其他
4. 您的家庭每月平均所得：☐ 5 萬元以下 ☐ 6 ~ 10 萬元 ☐ 11 ~ 15 萬元
 ☐ 16 ~ 20 萬元 ☐ 20 萬元以上
5. 請問您目前懷孕的是第_____胎



本問卷到此結束，煩請您再次核對是否所有題目均已填答完成。非常謝謝您的協助！



國立東華大學企業管理學系暨研究所

校址：974 花蓮縣壽豐鄉志學村大學路二段一號

電話：03-8662500 轉分機 20118

傳真：03-8662537

網址：<http://www.ndhu.edu.tw>