

親愛的先生、小姐：

您好！很高興這份資料能交到您手中，首先感謝您的熱心幫忙，謝謝！

這是一份國科會計畫的研究問卷，目的在於衡量非營利組織的顧客滿意模式，希望透過此項研究使得捐血中心能夠更瞭解您的需要，進而提供更佳服務的品質，以提升您的滿意水準。懇請您撥冗填答本問卷，使得本研究能順利完成。最後，再次謝謝您的大力協助！

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

第壹部份

以下各敘述代表您心目中預期捐血中心所提供的服務應重視的程度，請選出您重視的程度，並於適當位置打" "。

| | 非 重 常 | 不 重 要 | 有 不 重 點 | 普 通 | 有 重 點 | 重 要 | 非 重 常 |
|------------------------------|-------------|-------------|------------------|--------|-------------|--------|-------------|
| 一、有形性 | | | | | | | |
| 1. 您預期提供舒適的捐血環境 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. 您預期提供先進、現代化的捐血設備 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. 您預期護理人員有整齊的服裝儀容 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 二、信賴性 | | | | | | | |
| 4. 您預期使用消毒衛生的捐血器具 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. 您預期護理人員具備純熟的專業技術 . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. 您預期提供完善的醫療諮詢服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 三、反應力 | | | | | | | |
| 7. 您預期護理人員的服務態度親切 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. 您預期護理人員的作業速度迅速 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. 您預期護理人員能妥善處理突發的狀況 . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. 您預期護理人員能提供所需的諮詢和資料 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 四、便利性 | | | | | | | |
| 11. 您預期提供交通便利的捐血地點 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. 您預期提供較多的捐血據點 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. 您預期捐血作業流程順暢 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. 您預期提供完善的電腦化連線作業系統 . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

(請續答下頁)

| | 非 重 常要 | 不 重 要 | 有 不 重 點要 | 普 通 | 有 重 點要 | 重 要 | 非 重 常要 |
|------------------------------|--------------|-------------|-------------------|--------|--------------|--------|--------------|
| 15. 您預期很短的捐血等待時間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. 您預期提供便利的捐血時段 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. 您預期充分提供捐血活動的訊息 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 五、利益性 | | | | | | | |
| 18. 您預期提供具紀念價值或實用的贈品 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. 您預期提供美味可口的點心 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. 您預期能夠迅速通知捐血的檢驗結果 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. 您預期告知所收集到血液的用途 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. 您預期告知不合格檢驗項目的意義 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

第貳部份

以下各敘述代表您實際感受到捐血中心所提供的服務在該項的作法，請選出您滿意的程度，並於適當位置打" "。

| | 非 滿 常意 | 不 滿 意 | 有 不 滿 點意 | 普 通 | 有 滿 點意 | 滿 意 | 非 滿 常意 |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------------|--------|--------------|--------|--------------|
| 一、有形性 | | | | | | | |
| 1. 提供舒適的捐血環境 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. 提供先進、現代化的捐血設備 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. 護理人員有整齊的服裝儀容 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 二、信賴性 | | | | | | | |
| 4. 使用消毒衛生的捐血器具 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. 護理人員具備純熟的專業技術 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. 提供完善的醫療諮詢服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 三、反應力 | | | | | | | |
| 7. 護理人員的服務態度親切 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. 護理人員的作業速度迅速 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. 護理人員能妥善處理突發的狀況 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. 護理人員能提供所需的諮詢和資料 . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 四、便利性 | | | | | | | |
| 11. 提供交通便利的捐血地點 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| (請續答下頁) | | | | | | | |

| | 非滿 常意 | 不 滿意 | 不 滿意 | 有 不滿 意 | 普 通 | 有 滿意 點 | 滿 意 | 非滿 常意 |
|-------------------------|----------|---------|---------|--------------|--------|--------------|--------|----------|
| 12. 提供較多的捐血據點 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 13. 捐血作業流程順暢 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 14. 提供完善的電腦化連線作業系統 . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 15. 很短的捐血等待時間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 16. 提供便利的捐血時段 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 17. 充分提供捐血活動的訊息 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 五、利益性 | | | | | | | | |
| 18. 提供具紀念價值或實用的贈品 . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 19. 提供美味可口的點心 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 20. 能夠迅速通知捐血的檢驗結果 . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 21. 告知所收集到血液的用途 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 22. 告知不合格檢驗項目的意義 . . . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

| | 非滿 常意 | 不 滿意 | 不 滿意 | 有 不滿 意 | 普 通 | 有 滿意 點 | 滿 意 | 非滿 常意 |
|---------------------|----------|---------|---------|--------------|--------|--------------|--------|----------|
| 六、整體而言，您對捐血中心所提供的服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

第參部分

此部份為個人背景資料，採匿名作答。因本研究係針對捐血者對捐血中心服務的感受，故需要捐血者的個人特性資料，所有資料僅供統計分析，絕不對外公開，敬請放心。請在以下適當的空格填答或打" √ "

1. 您的性別： 男 女
2. 您的年齡： 17-20 歲 21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲 41-45 歲
46-50 歲 51-60 歲 61-65 歲 65 歲以上
3. 您的職業： 商 工 軍公教 家管 自由業 學生 其他_____
4. 您的教育程度： 國小 國中 高中(職) 大專 碩士 博士
5. 您的婚姻狀況： 未婚 已婚
6. 您的家庭每月平均所得： 2 萬元(含)以下 20,001~40,000 元 40,001~60,000
60,001~80,000 元 80,001~100,000 元 10 萬元(不含)以上
7. 至目前為止，您捐血_____ 次（包含此次捐血）

本問卷到此全部結束，再次感謝您的鼎力相助！

敬祝

事事順心