

## 設計不良問卷的改善範例

**問 1) 您第一次接受○○醫院 (下列簡稱本院) 診斷是何時呢? (單選題)**

- 1) 這次是第一次 2) 1年內 3) 2~5年前 4) 6~10年前 5) 超過11年前

**問 2) 請問您是透過下列何種方式, 得知本院並決定來本院接受診斷呢? (可複選)**

- 1) 網路搜尋 4) 電話簿 7) 透過其他醫院介紹  
2) 本院官方網站 5) 家人推薦 8) 其他 (具體請說明: )  
3) 車站、路上招牌廣告 6) 親友推薦

**問 3) 就整體來說, 您對本院的滿意度如何? (單選題)**

- 5) 非常滿意 4) 還算滿意 3) 沒什麼特別感覺 2) 不太滿意 1) 一點也不滿意

**問 4) 本院是否有哪些優點或是缺點呢? 請於下方具體說明。**

|    |    |
|----|----|
| 優點 | 缺點 |
|----|----|

**問 5) 您對本院醫師的滿意度如何? (單選題)**

- 5) 非常滿意 4) 還算滿意 3) 沒什麼特別感覺 2) 不太滿意 1) 一點也不滿意

**問 6) 您對本院的護士、櫃台小姐等, 醫師以外的工作人員滿意度如何? (單選題)**

- 5) 非常滿意 4) 還算滿意 3) 沒什麼特別感覺 2) 不太滿意 1) 一點也不滿意

**問 7) 關於本院醫師・工作人員, 您認為有哪些優點呢? (可複選)**

- 1) 櫃台服務態度或電話應對態度很好 4) 護士很親切・細心 7) 說明治療方法等事情時淺顯易懂  
2) 醫師・工作人員服儀整潔 5) 耐心傾聽病患的心聲 8) 其他 (具體請說明: )  
3) 醫師・工作人員很好相處 6) 談話氣氛很輕鬆

**問 8) 您對本院的地點・設施等各項目的滿意度如何呢? (每個項目各圈選一個)**

|                    | 非常滿意 | 還算滿意 | 沒什麼特別感覺 | 不太滿意 | 一點也不滿意 |       |
|--------------------|------|------|---------|------|--------|-------|
| 醫院地點很方便前往          | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      |       |
| 等待診療的時間            | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      |       |
| 等待診療時不會無聊 (有書本・雜誌) | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      |       |
| 候診室的寬敞度            | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      |       |
| 候診室的清潔度            | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      |       |
| 檢查、診斷所需花費          | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      | 我沒住院過 |
| 住院設備               | 5    | 4    | 3       | 2    | 1      | 6     |

**問 9) 您認為本院的特色是什麼呢? 請全部圈選出來。(可複選)**

- 1) 醫師值得信賴 5) 任何症狀都能夠諮詢 9) 積極引導病患了解詳細診療計畫 (critical path)  
2) 風評很好 6) 因應季節變化的擺設很棒 10) 其他 (具體請說明: )  
3) 能夠進行健檢或各種檢查 7) 播放的音樂很好聽  
4) 預防治療做得很好 8) 官方網站很豐富

**問 10) 您是否願意於今後於本院接受治療或檢查? (單選題)**

- 5) 願意 4) 應該願意 3) 沒什麼特別感覺 2) 應該不願意 1) 不願意

**問 11) 您今後是否願意向親友推薦本院呢? (單選題)**

- 5) 願意 4) 應該願意 3) 沒什麼特別感覺 2) 應該不願意 1) 不願意

**F 1) 請圈選您的性別。(單選題)** 1) 男性 2) 女性

**F 2) 請圈選您的年齡。(單選題)**

- 1) 10~19歲 2) 20~29歲 3) 30~39歲 4) 40~49歲 5) 50~59歲 6) 60~69歲  
7) 超過70歲

~感謝您百忙之中, 協助本院執行問卷調查~