

# 內外部顧客調查--以彰化醫院為例

黃凱屏、白炳豐

E-mail: 9128443@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究著重在於了解並分析醫院內部員工以及外部病患及家屬，對於醫院的認同感、滿意程度及期望。本研究是以問卷調查方式，針對醫院內部顧客和外部顧客進行調查，目的在於對醫院整體進行對內外部顧客兩方面進行現況評估及探討，以期能達到知己知彼的效果。在對外部顧客調查部分是想了解顧客對於醫療服務的需求及重視程度，而內部顧客調查部分則是要了解醫院內部員工，對於其工作的滿意程度的一些看法，也會針對所做的兩部分顧客調查探討結果進行分析，同時對於優點能夠加以維持或更進一步擴大成果；另外，對於缺點及不足的部分，進行檢討及改善的動作。以期望在對外及對內兩方面都進行分析甚至調整後，對於醫院整體的經營績效以及服務品質的改善會有相當程度的提升。

關鍵詞：內部顧客、外部顧客、問卷調查

## 目錄

第一章 緒論 1.1 研究背景--P1 1.2 研究目的--P1 1.3研究內容--P3 1.4研究步驟與流程--P4 1.5研究限制--P6 第二章 文獻探討 2.1 醫院外部顧客評量指標探究--P7 2.2醫院內部評量指標探究--P9 第三章 研究方法與資料分析 3.1研究架構流程--P13 3.2研究對象--P14 3.3研究工具--P14 3.4問卷發放與回收--P15 3.5信度與效度--P16 3.6資料處理與統計分析--P19 第四章 研究結果分析 4.1外部顧客調查樣本基本資料結果分析--P21 4.2外部顧客調查問卷內容結果分析--P24 4.3外部顧客調查需求統計分析--P33 4.4外部顧客調查單變量之相關性分析--P48 4.5內部顧客調查樣本基本資料結果分析--P65 4.6內部顧客調查工作滿意度相關性分析--P69 第五章 結論與建議 5.1結論與建議--P76 參考文獻--P79 附錄--P82

## 參考文獻

- 1.行政院主計處，中華民國統計月報，民76年4月。
- 2.曾倫崇，提升醫療服務品質的新思維，品質管制月刊，18-19,1996.6.
- 3.黃俊英，行銷研究，四版，華泰書局，民國81年2月。
- 4.王蘭，醫院員工領導型態、工作滿意度、組織承諾及離職傾向之研究，高雄醫學院，公共衛生研究所碩士論文，87學年度。
- 5.李品珠，麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度之研究--以北部醫學中心為例，國立陽明醫學院，公共衛生學研究所碩士論文，87學年度。
- 6.黃俊儒，應用模糊理論於醫院服務品質滿意度之研究，台北科技大學，生產系統工程與管理研究所，碩士論文，88學年度。
- 7.潘明聰，台北市立醫療機構服務品質提升之研究 全面品質管理(TQM)的應用分析，中國文化大學，政治學研究所，碩士論文，88學年度。
- 8.蘇武龍，住院服務品質與病患滿意度之探討--以成大、奇美醫院為例，國立成功大學，工業管理研究所，碩士論文，88學年度。
- 9.林文鑫，薪酬制度、組織氣候對工作滿足與工作表現之影響研究，大葉大學，工業工程研究所，碩士論文，89年6月。
- 10.藍明龍，工作價值觀、組織氣候對新人類的工作滿足感與工作表現之關係研究--以民營銀行為例，大葉大學，事業經營研究所，碩士論文，86年5月。
- 11.方冠棋，企業文化、組織氣候與員工工作滿足對公司承諾之影響研究，大葉大學，工業工程研究所，碩士論文，90年6月。
- 12.ADAMS, JS., "TOWARD AN UNDERSTANDING OF INEQUITY," JOURNAL OF ABNORMAL AND SOCIAL PSYCH -OLOTY, VOL.67, 1963, PP.422-436.
- 13.CHARLES H., SCHWEPKER JR., "ETHICAL CLIMATE'S RELATIONSHIP TO JOB SATISFACTION, ORGANIZ -ATIONAL COMMITMENT, AND TURNOVER INTENTION IN THE SALESFORCE," JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH, VOL.54,2001, PP. 39- 52
- 14.DONABEDIAN, A., "THE QUALITY OF CARE HOW CAN IT BE ASSESSED ? "JAMA, SEPTEMBER 1988,PP. 1743-1738.
- 15.DONABEDIAN, A., "THE QUALITY OF MEDIAL CARE," SCIENCE, MAY 1978,PP.856-864.
- 16.ERIC G. LAMBERT, NANCY LYNNE HOGAN ,AND SHANNON M. BARTON,"THE IMPACT OF JOB SATISFACTI -ON ON TURNOVER INTENT: A TEST OF A STRUCTURAL MEASUREMENT MODEL USING A NATIONAL SAMPL -E OF WORKERS," THE SOCIAL SCIENCE JOURNAL , VOL.38,2001,PP. 233-250.
- 17.HOPPOCK R., "JOB SATISFACTION," NEW YORK: HARPER BROTHER, 1935.
- 18.HERZBERG F., MAUSNER B.,AND SYNDERMAN B., "THE MOTIVATION TO WORK.(2ED)," NEW YORK: WILEY, 1959.
- 19.JAMES J. CONNOLLY, CHOCKALINGAM VISWESVARAN , "THE ROLE OF AFFECTIVITY IN JOB SATISFACT -ION: A META-ANALYSIS", PERSONALITY AND INDIVIDUAL DIFFERENCES, VOL.29,2000 PP. 265-281.
- 20.LOCKE E.A., "WHAT IS JOB SATISFACTION," ORGANIZATION BEHAVIOR AND HUMAN PERFORMANCE, VOL. 4, 1969, PP. 309 -336.
- 21.MASLOW AH., "MOTIVATION AND PERSONALITY(2ED)," NEW YORK: HARPER & ROW, 1954.
- 22.PARASURAMANA, A.,ZEITHAML, V. A. AND BERRY, L. L., "SERVOUAL : A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY," JOURNAL OF MARKETING, VOL. 64,SPRING 1985,PP.13-40.
- 23.TERRY LAM, HANQIN ZHANG, AND TOM BAUM , "AN INVESTIGATION OF EMPLOYEES'JOB SATISFACTION: THE CASE

