

# 臺北榮民總醫院補給室洗衣工場

## 112 年布服洗滌配送滿意度問卷調查分析報告

### 一、問卷設計

#### (一) 受訪對象

本次問卷主要受訪對象為各部科及中正、思源、長青樓各護理站經辦布服申請管理及發放之護理、行政助理等人員。

#### (二) 發放問卷

本次問卷於 112 年 11 月中旬透過公文函請各部科及護理站填答問卷，共回收 76 份問卷，有效問卷 76 份，回收率為 100%，其問卷如附件所示。

#### (三) 問卷內容

本調查問卷設計以半結構式為主，其內容主要分為二大部：第一部分為滿意度調查量表，計有 12 個題目，其中第 1 題至第 11 題為各病房對洗衣工場服務滿意之情形，第 12 題為對洗衣工場布服洗滌配送之整體服務滿意之情形；第二部分為開放式的意見及看法之問卷，問卷相關資料，採用匿名填答方式，絕對保密個人資料。

#### (四) 變項定義

顧客滿意度係指顧客對產品之功能特性或服務之品質結果，所知覺滿足反應的狀態。本調查所指顧客為本院各部科或病房之護理、行政助理人員對洗衣工場執行各項業務或服務品質所感受滿足反應的狀態。

#### (五) 問卷量尺

本研究問卷係採用 Likert 五點量表，計分方式由低至高依序為「非常不滿意」給 1 分、「不滿意」給 2 分、「普通」給 3 分、「滿意」給 4 分及「非常滿意」給 5 分。受試者依其內心對於

題意與看法予以勾選，得分愈高者，表示其滿意或認知的程度愈高；反之，則愈低。

#### (六) 項目分析

本研究測得 KMO 值為 0.92 ( $p < .001$ )，進行因素分析普通準則在 0.60 以上，表示變項間共同因素愈多， $p$  值顯著則為有共同因素存在，可知所蒐集樣本數適合做因素分析，並且有共同因素存在，並對量表進行主成份因素分析、特徵值大於 1 等測量，得知可累計解釋變異量 76.71%，亦即可解釋全部最大總變異量。

#### (七) 信效度分析

本研究 Cronbach's  $\alpha$  為檢定信度係數，經考驗顧客滿意度量表之信度係數為 0.97；量表之信度係數均達 0.70 以上，顯示具有非常良好的信度；本量表協請相關領域專家與學者進行題項審查，具有良好的內容效度。

## 二、問卷統計

### (一) 第一部份：顧客滿意度調查量表

在「服務態度」、「專業性」及「工作車乾淨清潔」項目的滿意程度以上為最高 (96.05%)，再者「布服回收配送」項目的滿意程度以上為次之 (94.74%)，以「布服洗滌乾淨清潔」項目的滿意程度以上為最低 (86.84%)；在「對洗衣工場洗滌配送之整體滿意度」項目的滿意程度以上達 94.73%。顧客滿意度問卷各題目填答情形及顧客滿意度問卷量表綜合分析，如表 1、表 2 所示。

表 1 顧客滿意度問卷各題目填答情形統計表 (%)

題號及內容	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.洗衣工場配送人員服裝儀容	48.68	43.42	7.89	0	0
2.洗衣工場配送人員服務態度	55.26	40.79	3.95	0	0
3.洗衣工場配送人員布服回收 配送之正確性	47.37	46.05	6.58	0	0
4.洗衣工場配送人員之專業性	48.68	47.37	3.95	0	0
5.洗衣工場人員對布服回收配 送問題之處理	50.00	44.74	5.26	0	0
6.洗衣工場布服申請流程	57.89	36.84	5.26	0	0
7.洗衣工場布服洗滌的乾淨清 潔	43.42	43.42	13.16	0	0
8.洗衣工場布服回收配送之時 效性	48.68	44.74	6.58	0	0
9.洗衣工場布服回收配送之時 段排定	51.32	40.79	7.89	0	0
10.洗衣工場布服供應能滿足貴 單位之需求	51.32	42.11	6.58	0	0
11.洗衣工場配送用工作車的乾 淨清潔	46.05	50.00	3.95	0	0
12.對洗衣工場布服洗滌配送之 整體滿意度	50.00	44.74	5.26	0	0

表 2 顧客滿意度問卷量表綜合分析摘要表 (n=76)

題號及內容	平均數	標準差	排序
1.洗衣工場配送人員服裝儀容	4.41	.64	7
2.洗衣工場配送人員服務態度	4.51	.58	2
3.洗衣工場配送人員布服回收配送之正確性	4.41	.61	7
4.洗衣工場配送人員之專業性	4.45	.57	3
5.洗衣工場人員對布服回收配送問題之處理	4.45	.60	3
6.洗衣工場布服申請流程	4.53	.60	1
7.洗衣工場布服洗滌的乾淨清潔	4.30	.69	8
8.洗衣工場布服回收配送之時效性	4.42	.62	6
9.洗衣工場布服回收配送之時段排定	4.43	.64	4
10.洗衣工場布服供應能滿足貴單位之需求	4.45	.62	3
11.洗衣工場配送用工作車的乾淨清潔	4.42	.57	6
12.對洗衣工場布服洗滌配送之整體滿意度	4.45	.60	3

## (二) 第二部份：開放式問卷

本問卷調查在開放式問卷上計有 7 個單位回覆，其內容摘要如下：(1) 感謝業務上的協助和配合；(2) 請淘汰太過於破舊的衣服，謝謝，辛苦囉；(3) 針對有些較髒或洗不起來的衣服或被服，建議可以淘汰，以免讓病人或家屬認為洗不乾淨，

如：床包、枕套、衣服，Thanks，辛苦了；（4）被服若有已洗不掉的髒汙，請汰舊換新，勿再重覆送出供病人使用；（5）隔離衣未翻為正面，致正面未清淨，仍留有血漬；（6）紫衣服鈕扣縫線容易脫落，鈕扣穿洞口有些縫死，無法穿鈕扣，紫衣口袋破洞或缺口袋，請縫補後再發出。

### 三、問卷結果分析

- （一）在洗衣工場配送人員服裝儀容方面，感到非常滿意有 37 人（48.68%），感到滿意有 33 人（43.42%），感到普通有 6 人（7.89%）、感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對配送人員服裝儀容感到滿意。
- （二）在洗衣工場配送人員服務態度方面，感到非常滿意有 42 人（55.26%），感到滿意有 31 人（40.79%），感到普通有 3 人（3.95%）、感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對配送人員服務態度感到很高的滿意程度。
- （三）在洗衣工場配送人員布服回收配送之正確性方面，感到非常滿意有 36 人（47.37%），感到滿意有 35 人（46.05%），感到普通有 5 人（6.58%），感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對配送人員布服回收配送之正確性感到滿意。
- （四）在洗衣工場配送人員之專業性方面，感到非常滿意有 37 人（48.68%），感到滿意有 36 人（47.37%），感到普通有 3 人（3.95%）、感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對配送人員專業性感到滿意。
- （五）在洗衣工場人員對布服回收配送問題之處理方面，感到非常滿意有 38 人（50.00%），感到滿意有 34 人（44.74%），感到

普通有 4 人 (5.26%)、感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對布服回收配送問題之處理方面感到滿意。

(六) 在洗衣工場布服申請流程方面，感到非常滿意有 44 人 (57.89%)，感到滿意有 28 人 (36.84%)，感到普通有 4 人 (5.26%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對布服申請流程感到滿意。

(七) 在洗衣工場布服洗滌的乾淨清潔方面，感到非常滿意有 33 人 (43.42%)，感到滿意有 33 人 (43.42%)，感到普通有 10 人 (13.16%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對布服洗滌的乾淨清潔方面感到滿意。

(八) 在洗衣工場布服回收配送之時效性方面，感到非常滿意有 37 人 (48.68%)，感到滿意有 34 人 (44.74%)，感到普通有 5 人 (6.58%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪對象對布服回收配送之時效性感到滿意。

(九) 在洗衣工場布服回收配送之時段排定方面，感到非常滿意有 39 人 (51.32%)，感到滿意有 31 人 (40.79%)，感到普通有 6 人 (7.89%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪者對布服回收配送之時段排定感到滿意。

(十) 在洗衣工場布服供應能滿足貴單位之需求方面，感到非常滿意有 39 人 (51.32%)，感到滿意有 32 人 (42.11%)，感到普通有 5 人 (6.58%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪者對布服供應能滿足單位之需求方面感到滿意。

(十一) 在洗衣工場配送用工作車的乾淨清潔方面，感到非常滿意有 35 人 (46.05%)，感到滿意有 38 人 (50.00%)，感到普通有 3 人 (3.95%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪者對配送用工作車的乾淨清潔度感到滿意。

(十二) 在對洗衣工場布服洗滌配送之整體滿意度方面，感到非常滿意有 38 人 (50.00%)，感到滿意有 34 人 (44.73%)，感到普通有 4 人 (5.26%)，感到不滿意、非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪者對布服洗滌配送之整體滿意度感到滿意。

#### 四、結論與改進作法

本次問卷調查受訪者對洗衣工場布服洗滌配送之整體滿意度感到滿意程度以上達 94.73%；綜合受訪者開放式問卷所提列之意見及看法，普遍對於「被服破舊須汰舊換新」、「布服洗滌的乾淨清潔」及「紫衣鈕扣縫線脫落」等事項尚有改善空間，並對各單位所提意見研擬改進作法，如下表所示：

項次	綜合意見	改進作法
一	感謝業務上的協助和配合。請淘汰太過於破舊的衣服，謝謝，辛苦囉！	本場除不定期汰舊換新外，在整理衣物作業中，發現破舊或無法洗淨衣物，立即予以汰除報廢。
二	針對有些較髒或洗不起來的衣服或被服，建議可以淘汰，以免讓病人或家屬認為洗不乾淨，如：床包、枕套、衣服，Thanks，辛苦了。	針對左列缺失，為新進人員篩選過程所導致；本場業已加強新進人員教育訓練，在作業中一旦查覺缺失，即予汰除，避免再有類似情形發生。
三	床單有舊漬，新病人會要求再換床單，故請定期汰舊，洗不掉的請不要再發到病房。	本場在床單部分，除定期汰換外，並依臨床需要不定期申購，以免有不足供應之情形。
四	被服若有已洗不掉的髒汙，請汰舊換新，勿再重覆送出供病人使用。	有關被服部份，同上述第二項之處理方式辦理。

五	隔離衣未翻為正面，致正面未清淨，仍留有血漬。	要求作業人員將隔離衣翻為正面並徹底檢視，如有不潔或血漬等情形，再行回鍋清洗，經洗滌後仍無法改善，即予報廢。
六	紫衣服鈕扣縫線容易脫落，鈕扣穿洞口有些縫死，無法穿鈕扣，紫衣口袋破洞或缺口袋，請縫補後再發出。	針對紫衣(醫護人員衣服)缺失部分，要求現場作業人員於檢整摺疊作業中確實查檢及縫補，避免爾後再發生。