

臺北榮民總醫院補給室洗衣工場

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中正、思源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 107 年 10 月初經由配發組組長及洗衣工場同仁共同擬定 12 道題目，以確定其內容效度，並於 11 月中旬透過訪員直接及間接發放，共回收 103 份問卷，有效問卷 103 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知覺滿足反應的狀態。

（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，表示其滿意或認知程度愈高；反之，則愈低。

二、問卷統計

(一) 第一部份：顧客滿意度調查量表

在「配送人員服務態度」項目的滿意程度以上為最高(90%)；在「布服供應能滿足貴單位之需求」項目的滿意程度為最低(53%)；在「對洗衣工場洗滌配送之整體滿意度」，感到滿意以上者達77%，其問卷各題目填答滿意度及綜合分析情形，如表2、表3所示。

表2 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。	39	50	11	0	0
2.洗衣工場配送人員服務態度。	44	46	10	0	0
3.洗衣工場配送人員布服回收 配送之正確性。	32	41	18	7	2
4.洗衣工場配送人員之專業性。	39	49	12	0	0
5.洗衣工場人員對布服回收配 送問題之處理。	34	42	17	7	0
6.洗衣工場布服申請流程。	37	46	16	1	0
7.洗衣工場布服洗滌的乾淨清 潔。	23	38	20	16	3
8.洗衣工場布服回收配送之時 效性。	29	40	25	4	2
9.洗衣工場布服回收配送之時 段排定。	29	44	20	4	3
10.洗衣工場布服供應能滿足貴 單位之需求。	21	32	23	15	9
11.洗衣工場配送用工作車的乾 淨清潔。	28	44	24	4	0

12.對洗衣工場布服洗滌配送之整體滿意度。	25	52	19	3	0
-----------------------	----	----	----	---	---

表 3 顧客滿意度問卷量表綜合分析摘要表

題 號 及 內 容	個數	最小 值	最大 值	平均 數	排序
1.洗衣工場配送人員服裝儀容。	103	3	5	4.26	2
2.洗衣工場配送人員服務態度。	103	2	5	4.34	1
3.洗衣工場配送人員布服回收配送之正確性。	103	1	5	4.02	7
4.洗衣工場配送人員之專業性。	103	2	5	4.22	3
5.洗衣工場人員對布服回收配送問題之處理。	103	1	5	4	6
6.洗衣工場布服申請流程。	103	2	5	3.98	4
7.洗衣工場布服洗滌的乾淨清潔。	103	1	5	3.74	10
8.洗衣工場布服回收配送之時效性。	103	1	5	4.14	9
9.洗衣工場布服回收配送之時段排定。	103	1	5	3.96	8
10.洗衣工場布服供應能滿足貴單位之需求。	103	1	5	3.52	11
11.洗衣工場配送用工作車的乾淨清潔。	103	2	5	3.96	5
12.對洗衣工場布服洗滌配送之整體滿意度。	103	2	5	4	

(二) 第二部份：開放式問卷

本問卷調查在開放式問卷上計有 34 個單位回覆，改善意見及作法分析結果於四、結論與改進作法。

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 40 人 (39%)，感到滿意有 52 人(50%)，感到普通有 11 人 (11%)、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 45 人 (44%)，感到滿意有 47 人(46%)，感到普通有 10 人(10%)、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 33 人 (32%)，感到滿意有 42 人 (41%)，感到普通有 19 人 (18%)，感到不滿意有 7 人(7%)及感到非常不滿意有 2 人(2%)。
- (四) 在洗衣工場配送人員之專業性方面，感到非常滿意有 40 人 (39%)，感到滿意有 50 人(49%)，感到普通有 12 人(12%)、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 35 人 (34%)，感到滿意有 43 人 (42%)，感到普通有 17 人 (17%)，感到不滿意有 7 人 (7%) 及非常不滿意有 0 人。
- (六) 在洗衣工場布服申請流程方面，感到非常滿意有 38 人(37%)，感到滿意有 47 人 (46%)，感到普通有 16 人 (16%)，感到不滿意有 2 人 (1%) 及非常不滿意有 0 人。
- (七) 在洗衣工場布服洗滌的乾淨清潔方面，感到非常滿意有 24 人 (23%)，感到滿意有 39 人(38%)，感到普通有 21 人(20%)，

感到不滿意有 16 人 (16%) 及非常不滿意有 3 人(3%)，相較於其他題項，本題滿意程度得分較低，代表布服洗滌的乾淨程度尚有加強空間。

(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 30 人(29%)，感到滿意有 41 人(40%)，感到普通有 26 人(25%)，感到不滿意有 4 人(4%)及非常不滿意有 2 人(2%)，顯示大部分受訪對象對洗衣工場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 30 人 (29%)，感到滿意有 45 人 (44%)，感到普通有 21 人 (20%)，感到不滿意有 4 人(4%)、非常不滿意有 3 人(3%)，顯示大部分受訪者對洗衣工場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 22 人 (21%)，感到滿意有 33 人 (32%)，感到普通有 24 人 (23%)，感到不滿意有 15 人 (15%)，感到非常不滿意有 9 人(9%)，相較於其他題項，本題滿意程度得分較低，代表布服供應能量尚有加強空間。

(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 29 人 (28%)，感到滿意有 49 人 (44%)，感到普通有 24 人 (24%)，感到不滿意有 1 人 (4%) 及感到非常不滿意有 0 人，顯示大部分受訪者對洗衣工場配送用工作車的乾淨清潔感到滿意程度。

(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 26 人 (25%)，感到滿意有 54 人 (52%)，感到普通有 20 人 (19%)，感到不滿意有 3 人 (3%)、非常不滿意有 0 人，對洗衣工場布服洗滌配送感到滿意以上者達 77%。

四、結論與改進作法

由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 77%。以「配送人員服裝儀容」、「配送人員服務態度」、「配送人員之專業性」及「布服申請流程」等 4 項的滿意程度達八成以上；以上資料顯示洗衣工場配送人員工作服務態度積極、認真及負責、布服申請系統配合資訊再照計畫從原 3270 系統調整為 WEB 系統線上操作，操作介面更人性及直覺，故使用人員滿意度提高，然而在「布服洗滌的乾淨清潔」及「布服供應能滿足貴單位之需求」尚有改善的空間，並針對開放式問卷所提列之意見及看法，列出下列方案改善之：

項次	反 映 問 題	改 進 意 見
1	申請量常無法滿足之需求並正確配送(三層中單常會減量配送)，導致常常再次急領。	<p>一、三層中單每周已固定調增基本配送量，以改善布品不足分配之情形。</p> <p>二、請各單位適量申領布品，並請配合勿過量囤儲，造成布品嚴重周轉不足，以致其他單位有需求時不夠申請或須另派員急領。</p> <p>三、配送日若有特殊需求之單位，可來電告知，會特別注意滿足單位需求。</p> <p>四、每日視當日實際污衣產出量，適時調增加班時數，以提昇洗滌周轉量，滿足各單位需求。</p> <p>五、加強教育訓練，力求工作精準度，以降低單位急領次數。</p> <p>六、洗後破爛的約束帶，可至中正 B 1 庫房領取時以一換一方式作更換。</p> <p>七、布服供應滿足需求滿意度排名為末位，顯見供應產量以長期供不應求，主因為人力不足，本案勞務合約經人資會審核通過，已於 107 年 6 月 1 日起新增 6 員人力，以提高布服供應量。</p> <p>八、外包承攬廠商幹部每月定期</p>
2	三層中單及被套經常不足，雖配送阿姨會再補，解決不足的問題，希望點電腦的同時勿再減量，避免再派班長再下 B1 拿一趟的時間。	
3	三層中單一直缺貨。	
4	建議如不能提供各單位點的被服量，應電聯各單位，不應直接收量；這樣失去電腦下單的原意，亦不能反映單位真實需求。	
5	被服量太少，缺貨嚴重。	
6	三層中單周一配送量不足。	
7	有時打單卻未送來或是漏送，但打電話都能幫派補送。	
8	無法配合單位的需求量，很隨意的配送數量。	
9	門診庫房備品量，似乎太	

	少，例如：治療巾、大單單、藍色工作衣褲，經常缺貨。	至各病房瞭解各單位使用及管制情形，避免不必要之囤儲與浪費，俾利布品充分流通活化，改善部分布服短缺問題，以滿足各病房之需求 九、要求外包廠商優先管制回收洗滌，並檢討庫存用量，適時採購補充作業基準量，並定期汰舊換新；另針對緊急布品需求，協請合約廠商加班趕製交貨以因應緊急需求 十、單位對毯被(棉被)有臨時需求時，工作日期間可隨時致電通知，洗衣工場可立即調配，或供給新品備用。
10	工作服數量時常不足，毛巾被及床單破損嚴重、數量亦時常不足。	
11	配量常不足，約束帶洗後破爛。	
12	每次申請隔離衣之數量都無法給足夠量，致使隔離衣不夠用，到處借用。	
13	請依單位申請數量配送，否則造成單位護理同仁到處借用，增加額外工作負荷。	
14	換棉被需隔天，會不敷臨時需求。	
15	毛毯需求性高，請盡量補足需求；有時還是會看到床單有少許優碘消毒液在床單上，還是要清洗乾淨。	
16	手術衣及毛毯有時缺貨。	
17	布服太髒，有時數量不對。	
18	配送人員服務態度良好；被單、床包清潔仍需加強；有破洞的被單請先篩選出來。	一、配送人員服務態度良好，代為轉達同仁以茲鼓勵，優點將繼續保持。 二、針對布品洗滌流程已調整洗劑劑量，以提昇布品清潔度； 三、對有破洞的被單等布品，加強汰舊換新，以維持布品品質。 四、請各單位配合作業時，丟置污衣袋時請確實詳加檢查雜物是否清空，避免優碘藥水沾染布品、殘膠或文具墨水沾染於布品上，均會增加洗滌及清理作業困難，並大量增加報廢布品成本。 五、配送有時數量不對之情形，除布品供給不足外，另加強教育訓練，力求工作精準度，以降低單位急領次數。
19	衣服會有老人味，會使病人家屬覺得洗不乾淨。	
20	枕套、床包還是有污漬、殘膠；褲腳邊緣是灰黑的，病人家屬質疑洗不乾淨。	
21	有些布服、病人服超級髒，很多病人都嫌棄，品質控管請加強。	
22	有些衣物儘管洗淨後仍看起來骯髒，是否該淘汰？因為曾有一些病人配發後要求更換一套，拒絕穿看起來骯髒的衣物。	
23	床單有污漬未能清潔，若已無法去除，是否能淘汰。	
24	仍有布服有髒污。	
25	隔簾洗回後很皺，且優碘藥	
		一、隔簾因配合送洗時效，須當

	水洗不乾淨。	日洗當日回，故難以配合烘乾作業，以致造成皺折，若有烘乾需求，請提前致電洗衣工場，可配合隔簾烘乾，可有效降低皺褶 二、未依隔簾送洗 SOP，如未將感染隔簾裝入水溶性污衣袋中，並送中正 B1 庫房登記送洗，以致直接置入滅菌鍋消毒造成隔簾皺褶損壞，請單位配合確依隔簾送洗流程送洗。
26	請公司多多獎勵。	可納入下次合約增訂獎勵條款作為參考依據。
27	送棉被的阿姨親切有禮，推車輕柔。	除代為轉達同仁以茲鼓勵外，優點將繼續保持。
28	洗衣工場工作人員拾物不昧，實值嘉許。	
29	白袍清洗非常乾淨。	
30	破損被服請回收，勿再回流病房。	加強教育訓練，力求工作精準度，並加強汰除老舊布品。
31	本單位對布服供應有一定需求(因為有手術室)，然洗衣工場時常讓領用人跑好幾次，還要指定時段(原先指定時段領不到布服)非常不方便，布服數量嚴重不足。	原指定時段是原則領用時段，若原指定時段因故無法領用，亦可於其他時段領用
32	毛巾被不要太破，要好一點的。	加強汰舊換新，以維持布品品質。
33	對工作服的量提供不足，問題嚴重，毛巾被亦是，希望改善；中號工作褲鬆緊鬆了能改善。	工作褲鬆緊鬆了，仍有束帶可調整鬆緊，並加強汰舊換新，以維持布品品質。
34	配送工作車聲響大，影響病房安寧。	對異常之工作車加強檢修，以維配送工作品質。