臺北榮總補給室配發組動力中心8樓常備庫儲品庫房
「111年上半年檢配作業服務品質滿意度」調查結果

根據Gronroos(1984)服務金三角概念中提到，任何一個服務企業要想獲得成功，保證顧客的滿意，就必須具備三大要素：一套完善的服務策略；嚴格管理的服務組織；一批能精心為顧客服務、具有良好素質的服務人員。就公部門而言，接受我們提供服務的單位人員即為我們的內部顧客，針對內部顧客為研究對象，進行顧客滿意度調查，目的在於發現內部的問題，以有系統地彙整各單位之意見，明白最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視組織內部服務品質並協助本單位內部政策上能夠即時的因應與調整以期作為加強服務品質，提升滿意度可資憑藉的指標之一。

一、調查動機：

為了解各使用單位對於本單位服務品質之評價及對於庫房業務之改善建議，特辦理庫房「檢配作業服務品質」滿意度問卷調查，以聽取申領單位寶貴意見，檢討最需要改進之處，俾利持續不斷提升服務品質。

二、滿意度調查時間及回收情形：

1.11年上半年度實施調查，實施時間為111年05月11日至

111年05月25日止，透過電子公文書函發各一,二級單位。

該次調查問卷發放共計225份，問卷回收計46份，回收率為20.45%。

2.110 年下半年度實施調查，實施時間為 110 年 10 月 12 日至 10 月 31 日止，透過電子公文發出滿意度調查之問卷共計 225 份，問卷回收計 86 份，回收率 38.22%。

三、問卷內容：

本調查問卷設計內容主要分為二部分：第一部分為滿意度調查量表，計有10個題目，其中第1題至第9題為各使用單位對庫房服務滿意之情形，第10題為對配送之庫房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(第11題)。

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。本調查所指顧客為各使用單位常備品庫房物料申領相關承辦或執行人員對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：

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。填報者依對各題檢配作業服務之看法予以勾選，得分愈高者，表示其滿意程度愈高；反之，則愈低。

六、調查結果及分析：

111上半年及110下半年度共實施二次調查，問卷第一部份測量顧客對庫房撿配服務作業之滿意度，共10題，統計結果如表一、表二；問卷第二部分為開放式意見題型，各使用單位可具體反映意見，俾利庫房進一步檢討及改善，本次調查開放式意見改善回覆如表三。以下就各問卷題目進行分析說明：

(一)第一部分：顧客滿意度調查量表

1. 「庫房檢配人員服裝儀容」：

各單位對於庫房人員服裝儀容方面，其滿意程度皆達9成以上，且無單位反應不滿意。本室仍持續宣導人員配送執勤時應配戴職員證(或服務證)，並注意服裝儀容應符合勞工安全衛生守則。

2. 「庫房檢配人員服務態度」：

各單位對於庫房人員服務態度方面，其滿意程度由94.2%(110.10)下降至93.5%(111.05)，(111.05)無單位反應不滿意。針對此項改進作為，本室持續對工作人員加強宣導。

3. 「庫房檢配人員檢配物料之正確性」：

各單位對於庫房檢配物料之正確性方面，其滿意程度由98.8%(110.10) 提升至100%(111.05)，本次(111.05)無單位反應不滿意。庫房持續透過物料撿配作業規定實施撿配，撿配完畢後由另一人實施核對，最後再由第三人(小組長或庫管員)實施覆核，確認無誤後方能進行配送。

4.「庫房人員對物料檢配問題之回復速度及正確性」：

各單位對於庫房人員對物料檢配問題之回復速度及正確性方面，其滿意程度由98.8%(110.10) 下降至97.8%(111.05)。

5. 「庫房人員對物料檢配缺貨時處理」:

各單位對於庫房人員對物料檢配缺貨時處理方面，雖滿意程度由89.5%(110.10) 下降至87.0%(111.05)，本題本次(111.05)。擬再精進之改善作法，以期符合使用單位之需求。

6.「庫房物料檢配之申請流程」:

各單位對於庫房物料檢配之申請流程方面，滿意程度由95.4%(110.10) 下降至89.1%(111.05) 本題本次(111.05)無單位反應不滿意，此題屬各單位對庫房物料申領作業流程之熟悉度，本室配發組制定有「物料庫儲管理作業手冊」說明肆第二項供同仁依循；

未來如有需要擬安排相關課程進行說明。

7.「庫房物料之領退貨機制」:

各單位對於庫房物料之領退貨機制方面，滿意程度由88.4%(110.10）提升至91.3%(111.05）本題本次(111.05）無單位反應不滿意。此題屬各單位對庫房物料申領作業流程之熟悉度，本室配發組制定有「物料庫儲管理作業手冊」說明肆第五項供同仁依循；未來如有需要擬安排相關課程進行說明。

8.「庫房物料之臨時借貨流程」:

各單位對於庫房物料之臨時借貨流程方面，滿意程度由90.7%(110.10）提升至91.3%(111.05)，本題本次(111.05）無單位反應不滿意。本室持續檢討庫房臨時借貨流程作業，並研擬再精進之改善作法，以期符合使用單位之需求。

9.「庫房物料之供應能滿足單位需求」:

各單位對於庫房物料之供應能滿足單位需求方面,滿意程度由95.3%(110.10）下降至87.0%(111.05),本題本次(111.05）有一單位反應不滿意。針對物料供應，因受限庫房空間、儲櫃位不足等導致新產品無法入庫，目前庫房積極精進改善，擬會辦相關單位配合將較無效期考量產品出庫,以增加須環境管控之滅菌產品的入庫機會。

10.「庫房檢配作業服務之整體滿意度」:

各單位對於庫房「檢配作業服務之整體滿意度」方面，滿意程度由 96.5%(110.10)下降至 93.5%(111.05)。本室持續檢討庫房物料申領、檢配作業各流程點，並研擬再精進之改善作法，以期符合使用單位之需求。

(二)第二部分：開放式意見(111 年度第一次調查)

此部分由參與問卷調查的單位承辦人提供寶貴的建議，表三為 111 年度第一次調查回收問卷(46 份)中 4 個單位回饋有關庫房物料檢配作業上的問題及建議。綜整各單位滿意度後可歸納出三點：1.加強庫房檢配人員的服務態度；2.庫房物料缺貨時訊息的即時提供；3.提供物料申領、退換貨等流程說明供新進人員學習，針對上述反應意見的處理情形詳如表三說明。

表一、110 下半年檢配作業服務品質滿意度調查結果(調查時間 110 年 10 月 12 日~10 月 31 日)

問卷變項	總計	負向反應 (不滿意、非常不滿意)		普通		正向反應 (滿意、非常滿意)	
		n	%	n	%	n	%
1. 常備庫房檢配人員的服裝儀容	86	0	**0.0**	2	2.3	84	**97.7**
2. 常備庫房檢配人員的服務態度	86	1	**1.2**	4	4.6	81	**94.2**
3. 常備庫房檢配人員檢配物料之正確性	86	0	**0.0**	1	1.2	85	**98.8**
4. 常備庫房人員對物料檢配問題之回復速度及正確性	86	0	**0.0**	1	1.2	85	**98.8**
5. 常備庫房人員對物料檢配缺貨時處理	86	1	**1.2**	8	9.3	77	**89.5**
6. 常備庫房物料檢配之申請流程	86	0	**0**	4	4.6	82	**95.4**
7. 常備庫房物料之領退貨機制	86	1	**1.2**	9	10.4	76	**88.4**
8. 常備庫房物料之臨時借貨流程	86	2	**2.3**	6	7.0	78	**90.7**
9. 常備庫房物料之供應能滿足單位需求	86	1	**1.2**	3	3.5	82	**95.3**
10. 常備庫房檢配作業服務之整體滿意度	86	0	**0.0**	3	3.5	83	**96.5**

表二、111 上半年配作業服務品質滿意度調查結果(調查時間 111 年 05 月 11 日 05 月 25 日)

問卷變項	總計	負向反應 (不滿意、非常不滿意)		普通		正向反應 (滿意、非常滿意)	
		n	%	n	%	n	%
1. 常備庫房檢配人員的服裝儀容	46	0	**0.0**	1	2.2	87	**97.8**
2. 常備庫房檢配人員的服務態度	46	0	**0.0**	3	6.5	43	**93.5**
3. 常備庫房檢配人員檢配物料之正確性	46	0	**0.0**	0	0.0	46	**100**
4. 常備庫房人員對物料檢配問題之回復速度及正確性	46	0	**0.0**	1	2.2	45	**97.8**
5. 常備庫房人員對物料檢配缺貨時處理	46	0	**0.0**	6	13.0	40	**87.0**
6. 常備庫房物料檢配之申請流程	46	0	**0.0**	5	10.9	41	**89.1**
7. 常備庫房物料之領退貨機制	46	0	**0.0**	4	8.7	42	**91.3**
8. 常備庫房物料之臨時借貨流程	46	0	**0.0**	4	8.7	42	**91.3**
9. 常備庫房物料之供應能滿足單位需求	46	1	**2.2**	5	10.9	40	**86.9**
10. 常備庫房檢配作業服務之整體滿意度	46	0	**0.0**	3	6.5	43	**93.5**

表三、「111 年第一次常備庫房檢配作業服務品質」調查--反映意見暨回覆

項次	反映意見(問題)	受會單位回覆
1	每周配送的同仁有時不清楚卸貨地點，自己不清楚下貨地點也不問，打電話到部門總機也口氣很差，請配送同仁落實交接配送地點。另有較年長的配送人員因自己腰痛而拒絕放在部門指定地點。	各單位每周配送卸貨地點均有固定地點，無法隨各單位意願指定地點隨意更改。
2	請協助宣導部門單位門禁無法開給非同部門人員，請不要吼單位年長的同仁，規定就是規定。	庫房持續加強宣導及教育有關配送禮儀及態度，要求配送人員隨時注意，但門禁不開如何配送。
3	最近常遇到缺貨且急領也不一定有俱，很困擾。	因疫情關係很多貨物原物料均由國外進口，本室正積極尋求解決辦法。
4	配送人員都不錯，庫房端人員態度需加強。	庫房持續加強宣導及教育禮儀及態度，要求同仁隨時注意。
5	感謝支援專責物資，有造成困擾請見諒，此次專責病人都不好顧，所以物資真的用量大，辛苦大家，一起加油。	謝謝肯定及鼓力,一起加油。