

高雄市政府社會局長青綜合服務中心滿意度分析報告

劉信如 高雄市政府社會局長青綜合服務中心服務課課長

本中心自八十六年十月十日正式啟用以來，一直秉持著以顧客滿意為導向之全面品質管理理念做為中心提供服務之目標，為廣納長輩意見，除設置意見箱並於各樓層志工服務台隨時受理長輩們意見反映外，並分別於八十六年十二月間及八十七年六月間各辦理一次綜合性滿意度調查，希望蒐集長輩們之心聲，讓本中心服務更周全、更完善，也更符合長輩們之需求。

據統計，本中心自啟用以來，平均每日進出中心之長輩約二、二千人次全分散在中心各樓層各空間，參與文康休閒、日託、進修、復健、諮詢、講座等活動。為切實了解各空間長輩對中心之滿意程度，本中心特製做問卷按各空間長輩分布之比例進行調查，分別第一次回收問卷 1323 件，第二次回收問卷 1200 件。兩次問卷調查之內容，除調查對象之基本資料外，均涵括本中心內外部環境清潔、服務項目、工作人員服務態度、硬體設施設備及餐廳服務等。不同的是，第一次調查時中心甫成立二個多月，因此問卷內容包括對中心開放時間之滿意度，而第二次調查時中心以成立八個多月，也為長輩們辦理了很多活動，因此在問卷基本資料中調查長輩們對中心辦理過之各項活動知道與否，以了解本中心活動訊息宣導之方式及傳達之管道是否該加強。

根據調查結果，兩次調查時間相距半年，而調查對象整體使用本中心各項服務措施之人口群在基本資料上並無顯著差異。性別方面，第一次調查女性佔 60.8%，較男性 36.1% 多，第二次調查女性 53.9 亦較男性 42.5% 多；年齡上，第一次調查 70 歲至 79 歲佔 33.3% 最多，其次為 65 歲至 69 歲佔 26.6%，第二次調查亦為 70 歲至 79 歲 34.4% 及 65 歲至 69 歲 25.0% 分佔最多及次多；住所方面，兩次調查均以居住苓雅區者最多，分別為第一次調查該區佔 35.9%，第二次調查佔 31.1%，其次則為三民區，第一次調查佔 19.6%，第二次調查佔 18.9%；學歷上，第一次調查以中學、小學學歷較多，分別佔 45.8% 及 25.5%，第二次調查則以高中、小學較多，分別為 24.6% 及 23.5%；來中心使用之設施則主要均為參與長青學苑進修，分別為第一次調查 68.0%，第二次調查 61.0%；至於每星期來中心之次數，兩次調查均以平均二次為最多，第一次調查佔 46.6%，第二次調查佔 31.6%。

至於調查對象對本中心所提供之滿意度顯示；兩次調查除均對餐廳服務滿意度偏低，分別為第一次調查 38.6%，第二次調查 37.6% 外，其餘各項多表滿意或非常滿意，第一次調查滿意度由高而低依序是中心內外部環境清潔 82.1%，服務項目 81.7%、工作人員服務態度 78.9%、硬體設施設備 73.8% 及開放時間 57.7%，第二次調查依序為服務項目 76.5%，環境清潔 76.3%、服務態度 73.9% 及硬體設施設備 66.4%。至於第一次調查中部分長輩希望本中心能做到週日開放，因考量中心工作人力及週日長輩們宜留在家中與家人團聚等因素，因此未能採行建議。而

第二次調查中，就本中心辦理過之各項活動調查長輩們是否知悉乙項，因長輩們填答時遺漏值太高，恐統計結果無法反映全貌，故未列入統計。

綜觀兩次調查，值的注意的是，第二次調查中每單項之滿意度均較半年前第一次調查結果為低，分別是餐廳服務降低 1.0%，服務項目降低 5.2%，環境清潔降低 5.8%，服務態度降低 5.0%，硬體設施設備降低 7.4%。究其因，可能係第一次時適值中心成立之初，新的服務措施、項目較原老人活動中心多，活動環境較原中心寬敞、舒適，硬體設施設備亦較為新穎與精良，長者初來乍到，除對餐廳服務滿意度較低外，其他滿意度均在七成以上。而第二次調查時，距中心成立以八個多月，長者對中心之新鮮感以消褪，要求相對提高，希望中心更為精進，提供更精良之服務，因次滿意度相形降低。未來本中心除將因應長輩不同之需求提供多元化服務外，亦將持續每半年辦理一次滿意度調查，檢視中心各項服務成效，以求不斷精良，提升服務品質。