

投稿類別:商業類

篇名:

台灣老人安養院的顧客滿意度分析－以龍德安養中心為例

作者:

劉靜如。桃園縣育達高中。高三(2)班

蘇羿菁。桃園縣育達高中。高三(2)班

廖涵姿。桃園縣育達高中。高三(2)班

指導老師：

陳金羨老師

摘要

本組以「台灣老人安養院的顧客滿意度分析—以龍德安養中心為例」為研究主題，多次至「龍德安養中心」親自訪視，透過文獻探討、SWOT 分析和市場調查法，作為研究方法，來分析「龍德安養中心」經營成功之原因，本組成員用心彙整出結論與建議，期能對「龍德安養中心」行銷策略有所幫助。

關鍵字：龍德安養中心、顧客滿意度、市場調查、研究方法

壹●前言

一、研究動機

台灣已步入高齡化社會，造成老人問題日益嚴重，解決之道，需仰賴政府與民間團體相互合作、共同解決，由於市場需求逐漸增加，而引發我們的好奇心，想一窺究竟，所以決定以「台灣老人安養院的顧客滿意度分析—以龍德安養中心為例」做為專題製作的主題。

二、研究目的

1. 探討「龍德安養中心」的經營理念。
2. 研討「龍德安養中心」的經營方式。
3. 研究「龍德安養中心」的行銷策略。
4. 研究分析「龍德安養中心」院生與家屬的屬性。

三、研究方法

1. 文獻探討法

在 yahoo 網站及「龍德安養中心」網站上蒐集老人安養問題的相關資訊，才能充實專題報告內容。

2. SWOT 分析法

SWOT 分析是分析「龍德安養中心」內部的優勢、劣勢到底有哪些？外部的機會是什麼？及「龍德安養中心」未來將面臨哪些威脅？這些對「龍德安養中心」而言，必須徹底了解，以便做應對措施。

3. 問卷調查分析法

「龍德安養中心」每月定期舉辦慶生會，此時「龍德安養中心」家屬人數最多，所以我們等到 11 月 16 日才去做問卷調查，並把調查回來的資料統整，作為專題報告的內容。

四、研究流程

經本組集思廣益後，確定以「台灣老人安養院的顧客滿意度分析—以龍德安養院為例」為研究主題，並開始撰寫研究動機和目的，並利用行銷組合 5P 法、市場調查法、SWOT 分析法來作為研究「台灣老人安養院的經營方式—以龍德安養中心為例」主題的擬定，資料統整後予以歸納，並寫出結論與建議，最後完成此專題製作報告。

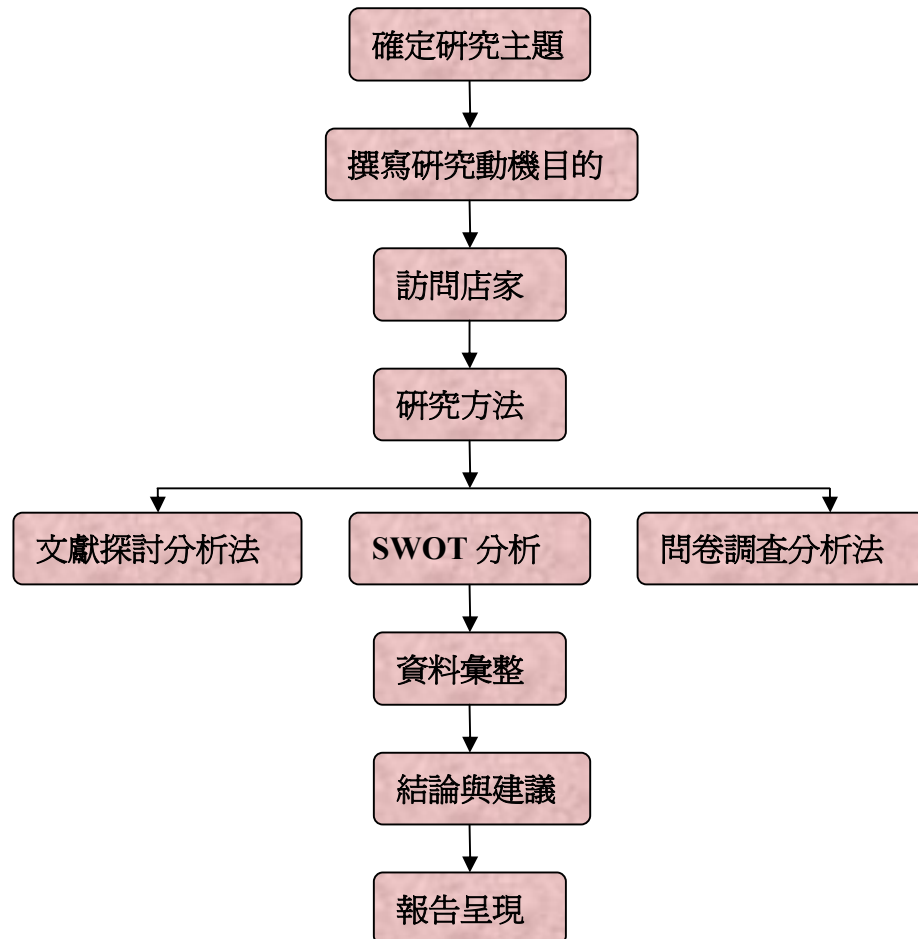


圖 1 研究流程

貳● 正文

一、安養中心的定義

給長輩一個安心的家是政府社會的責任，內政部指出，因應高齡化社會來臨，老人長期照顧的需求更顯殷切，雖然多數高齡人口希望與自己的家人同住，但仍有部分高齡人口須依賴安養福利機構，以補充家庭照顧功能的不足。所以，老人的生活照顧乃至於重症安養將是國家未來不可迴避的問題，現在的護理之家大多附設在醫院中，為了分攤醫院昂貴設備

台灣老人安養院的顧客滿意度分析—以龍德安養中心為例

成本，長期照護的費用居高不下，讓一般受薪家庭無法負擔，因此許多民間的安養中心就如雨後春筍般的成立。

二、龍德安養中心簡介

龍德安養中心環境清幽，以提供長輩最好的服務為目的，本養護中心為政府立案之機構，位處桃園署立醫院新屋分院附近，佔地七百五十坪，有二至六人的套房設備，專業護理人員二十四小時視院生之需要，給予迅速的護理服務，並且規劃完善的運動與娛樂，更有專車接送服務。龍德本著**專業、熱誠、服務**為宗旨，以溫馨的情、關懷的心，完全的愛及秉持最有尊嚴的照顧與敬意，讓長者們享有最後的生命品質。視每位長輩如親人的細心照顧。

三、研究方法

1. 文獻探討法

本組利用文獻探討分析法去尋找「龍德安養中心」相關資料，再加以歸納整理，作為充實專題製作的內容。

2. SWOT 分析法

採用 SWOT 分析法去發揚「龍德安養中心」內部的優勢，改善劣勢，尋找，「龍德安養中心」外部的機會，阻止外部威脅的發生，如此一來「龍德安養中心」才能持續經營下去。

表1 SWOT 分析法

	優勢:(Strength)	劣勢:(Weakness)
內 在	1.環境清幽：坐落於近郊，空氣較清新，也沒有過多的噪音來干擾院生。 2.就醫方便：附近就有一間大型醫院(省桃)，若院生身體有不適或緊急狀況，都能夠即時獲得治療。	1.設備問題:設備太少。 2.地理位置的問題:有點偏僻。 3.停車場的問題:停車位太少。 4.園藝設施的問題: 園藝設施太少。 5.定期舉辦活動的問題:頻率太少。 6.衛生環境的問題:宜加強。

	機會: (Opportunity)	威脅: (Threat)
外在	<p>1. 人口老化問題: 台灣老人化越來越嚴重，未來會有越來越多的老人無親人照顧，安養中心將會是很重要的服務機構。</p> <p>2. 重視老人福利政策: 政府越來越重視安養機構，相關福利政策也許會越來越多。</p> <p>3. 周圍腹地大: 是都市計劃區的農業用地，能使用的周邊土地遼闊。</p>	<p>1. 收費稍貴: 公營的安養院收費較便宜，若無法降低價錢，應給予更完善的照顧。</p> <p>2. 安全問題: 近來有些不肖的安養中心會對老人施暴，造成家屬對於安養中心的安全心存疑慮。</p> <p>3. 護理之家的成立: 省桃在 100 年 3.4 月時將成立護理之家，因多加留意競爭者的出現。</p>

3.市場調查分析:

多數為經過我們用心和努力的探討後，於是擬定出了這份問卷調查，在一次老人院舉辦的慶生會中，做了「龍德安養中心顧客滿意度」的問卷調查，總共發了 60 份的問卷，收回率高達 100%，調查結果分析如下：

(1)家屬與院生的關係比例

根據問卷調查分析：與院生關係為夫妻的佔 4%，為父子女的佔 36%，為母子女的佔 28%，為兄弟姐妹的佔 2%，為其他的佔 30%，由圖得知大多是子女關係。

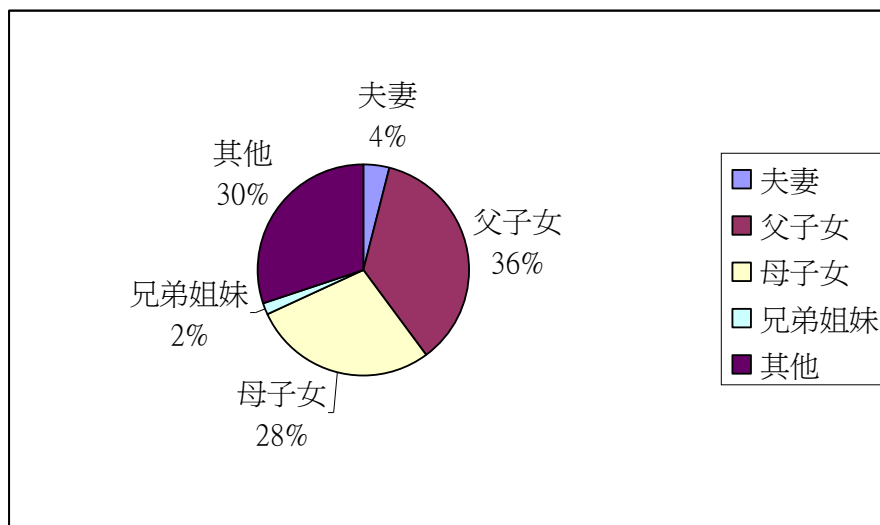


圖 2 與院生關係比例分析圖

(2)服務態度滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 20%，滿意佔 70%，普通佔 10%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由圖得知多數人對於服務態度是滿意的，可見他們的人員有經過專業的訓練。

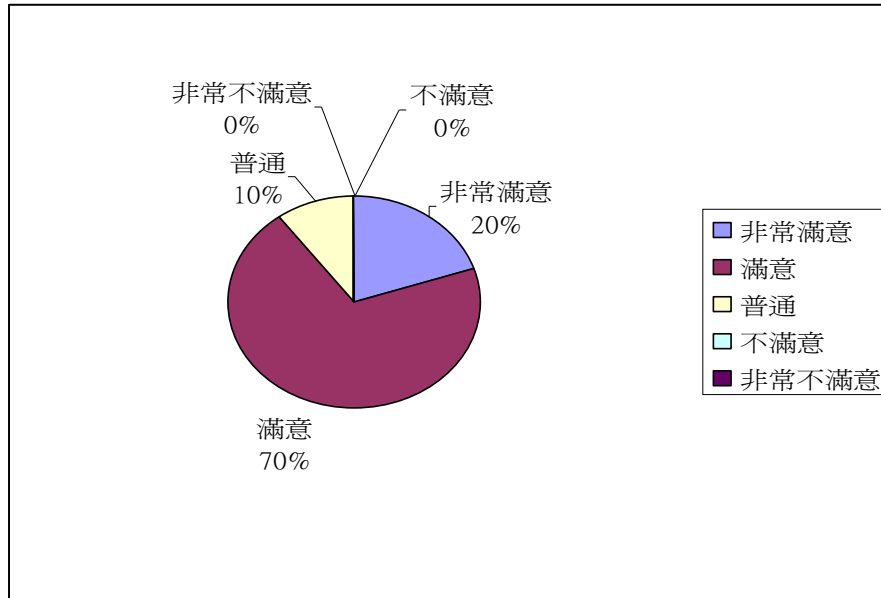


圖 3 服務態度滿意度比例分析圖

(3)將親人送至安養中心原因分析

根據問卷調查分析：環境優美 13%，完善的設備佔 10%，親切的服務態度佔 21%，合理的收費佔 23%，家人無暇照顧佔 25%，其他佔 8%，由圖得知多數人是因為工作繁忙，家人無暇照顧，才將親人送至此。

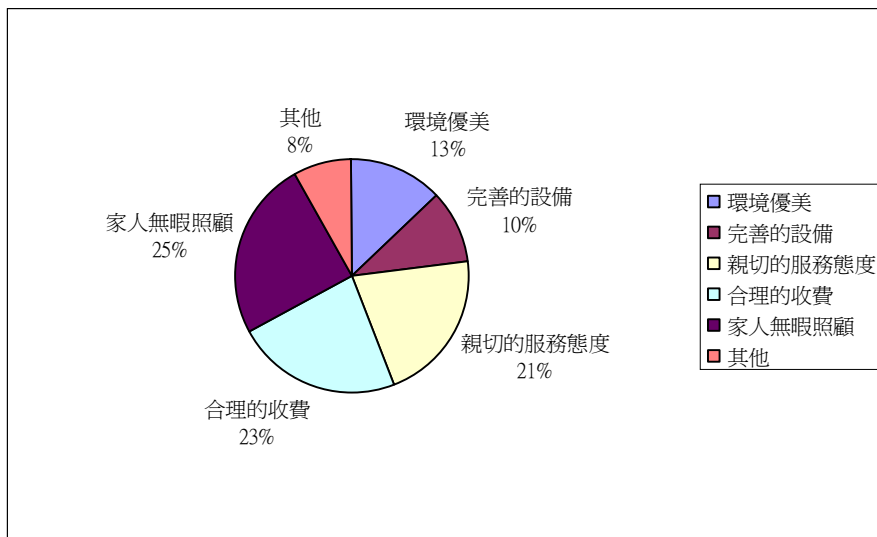


圖 4 將親人送至安養院的原因比例分析圖

(4)設備滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 8%，滿意佔 12%，普通 22%，不滿意佔 34%，非常不滿意佔 24%，由圖得知多數人對於設備認為是有待加強的。

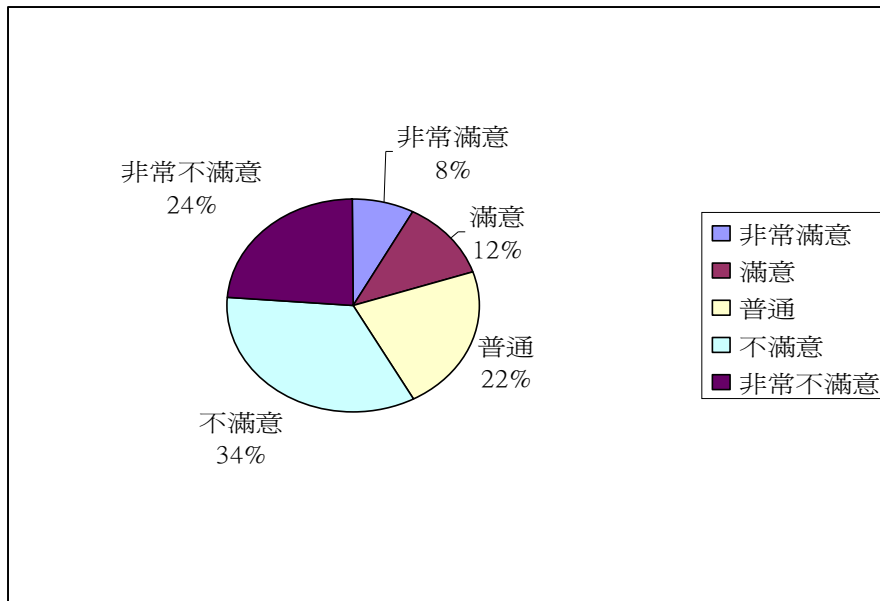


圖 5 設備滿意度比例分析圖

(5)地理位置滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 10%，滿意佔 16%，普通佔 11%，不滿意佔 26%，非常不滿意佔 37%，由圖得知多數人對於生活安排認為還有成長的空間。

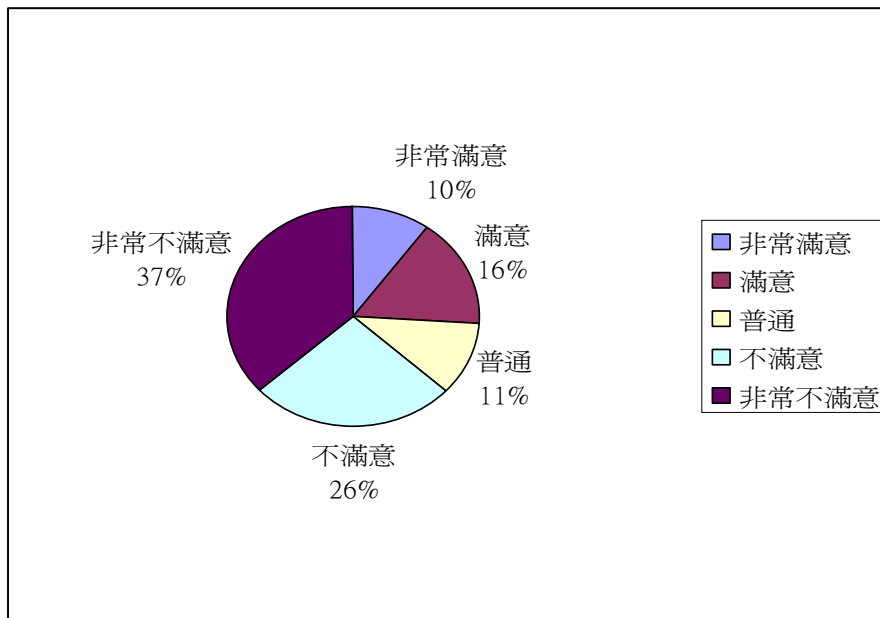


圖 6 地理位置滿意度比例分析圖

(6)停車場滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 6%，滿意佔 12%，普通佔 30%，不滿意佔 19%，非常不滿意佔 33%，由圖得知多數人認為停車位少又狹窄，汽車出入並不方便。

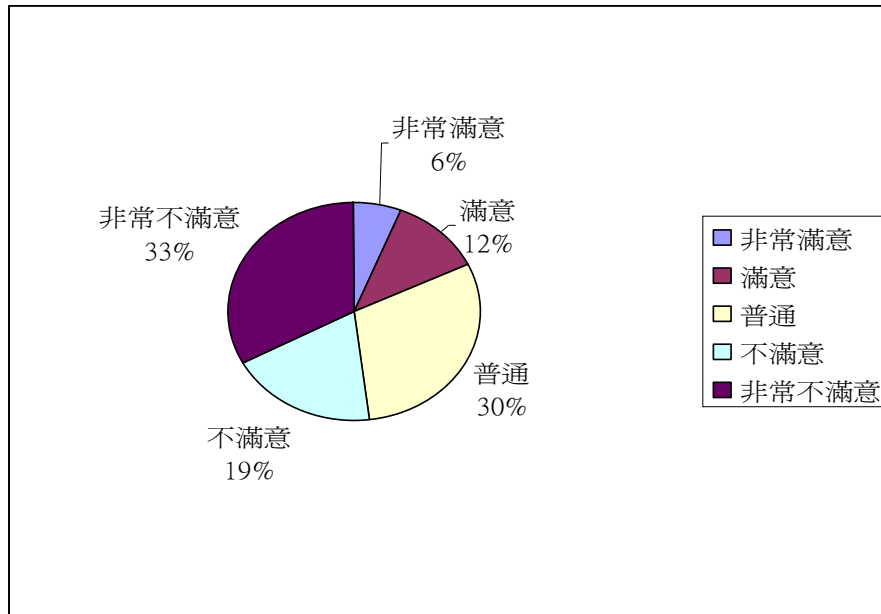


圖 7 停車場滿意度比例分析圖

(7)園藝設施滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 7%，滿意佔 20%，普通佔 19%，不滿意佔 32%，非常不滿意佔 22%，由圖得知多數人認為可以再多種些花草樹木，使安養中心綠意盎然。

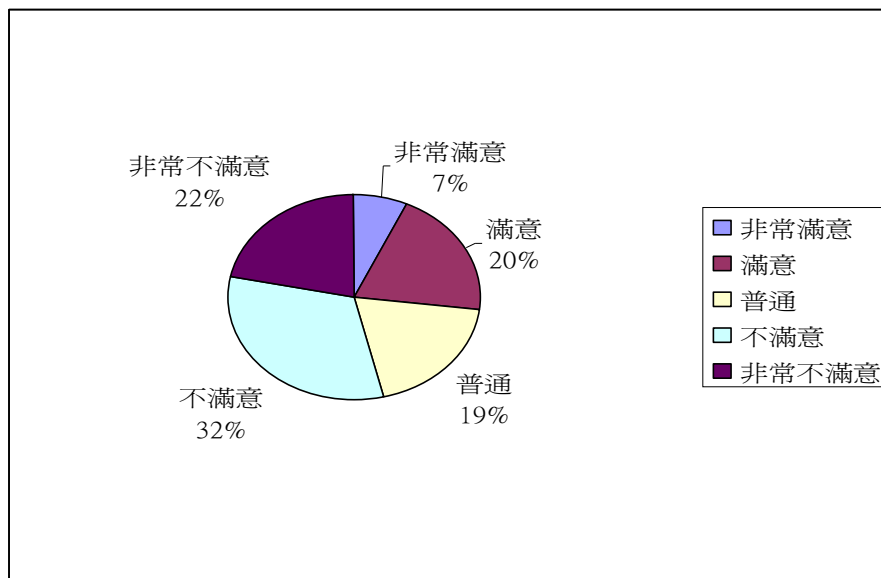


圖 8 園藝設施滿意度比例分析圖

(8)舉辦活動的次數滿意分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 10%，滿意佔 14%，普通佔 21%，不滿意佔 33%，非常不滿意佔 22%，由圖得知多數人認為可以再多舉辦些慶祝活動，使老人們生活更豐富。

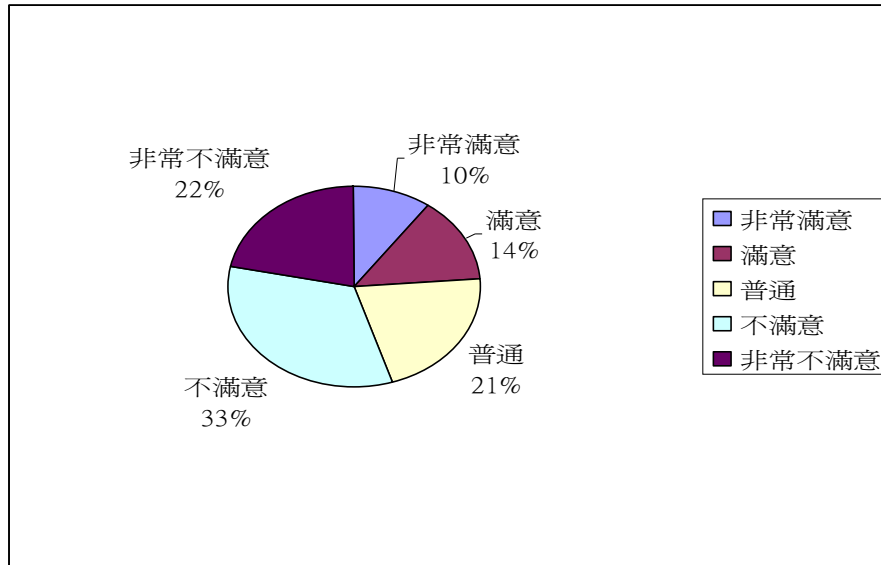


圖 9 舉辦活動的次數滿意分析圖

(9)環境衛生滿意度比例分析

根據問卷調查分析：非常滿意佔 8%，滿意佔 13%，普通佔 8%，不滿意佔 43%，非常不滿意佔 28%，由圖得知多數人對於衛生是不滿意的，希望院內可以對於衛生方面有所改進，味道不要太濃。

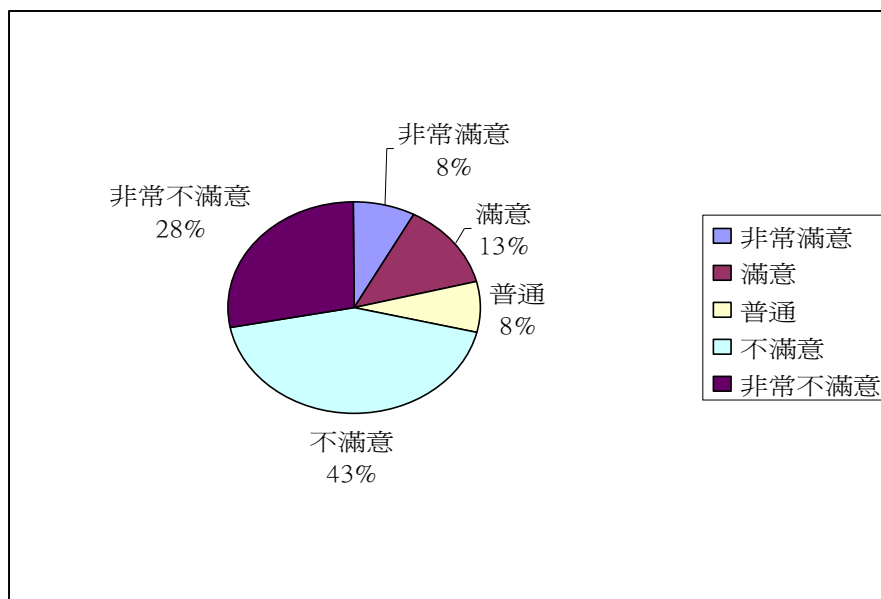


圖 10 環境衛生滿意度比例分析圖

叁 ● 結論與建議

一、結論

1. 設備問題

多數家屬認為龍德安養中心的設備需要再多增加，讓老人們有更多的休閒娛樂，豐富老人的生活，才能夠留住老人。

2. 地理位置的問題

龍德安養中心的位置有點太偏僻，造成家屬探訪院生有些不便。

3. 停車場的問題

該院停車場位置太少，造成家屬探訪院生時，常為尋找停車位而傷腦筋。

4. 園藝設施的問題

家屬覺得安養中心的花草樹木過少，需多種些花草，讓院生(老人們)心曠神怡，心情愉悅，才有益健康。

5. 定期舉辦活動的問題

龍德安養中心只在每個月的第一個星期日下午 3 點舉辦慶生會，家屬希望多舉辦一些活動，讓平時忙於工作的家人能多一些時間陪伴院生，促進親子關係，使院生能保持愉悅的心情，才有益於身心健康。

6. 衛生環境的問題

家屬去龍德安養中心時，發現在院生的房間內和走道上都會有一股異味，希望安養中心可以在這方面多多改善，才能留住院生長住下來。

二、建議

1. 設備的問題

有家屬提議，可以在安養中心內裝設視訊的功能，讓家屬隨時都可以知道院生當時的情況，就算沒有多餘的時間與院生面對面，也可即時透過視訊功能關心另一端的家人。安養中心只有一台電視和伴唱機，建議可以多引進一些老人們能使用的娛樂設備，豐富院生的生活品質。

2. 地理位置的問題

有些偏僻，若能有足夠的資金，建議能換一個較大較不偏僻的地方。進出的道路有些狹窄，能收購安養中心周邊的土地還拓寬道路，想必可以提供更舒適、寬廣的空間，提昇院生生活品質。

3. 停車場的問題

建議該院經費充裕時，除尋找較大的地方擴建外，並整建停車場，方便家屬停車，安心探訪院生。

4. 園藝設施的問題

安養中心的花草樹木，並沒有很多，有家屬提議能多種花花草草，讓院生能更接近大自然，精神會更好。

5.定期舉辦活動的問題

龍德只有定期舉辦慶生會，若能再多增加一些活動，提高院生和家屬相處的時間，如辦慶祝母親節、父親節、中秋節等特別節日，促進家屬和院生的親子關係。

6.衛生環境的問題

家屬發現中心內有異味，對於院生週遭的衛生感到不滿，故希望該院加強維護衛生清潔，時時維持院內清潔，並加裝芳香劑，提高空氣品質，以利院生健康。

三、研究限制

此問卷是在 11 月 7 日慶生會上所做的問卷調查，因當時家屬有些未能出席，故所做的問卷僅限於當時出席家屬，不是代表所有家屬心聲，故僅代表大部分家屬之意見，不能涵蓋所有家屬。

肆●引註資料

1.網路資源

<http://tw.eliwp.com/0963318717/>

2、書籍資料：

- (1)胡春暉(2008)。專題製作-經營管理篇。台北縣:台科大圖書股份有限公司。
- (2)葉伊修(2006)。行銷學概論。台北縣:東岱專業圖書出版。

3、諮詢專家：

- (1)「龍德安養中心」 老闆:林淑虹女士
- (2) 專題製作老師:陳金羨老師