

「職務宿舍滿意度調查」之性別分析

一、前言

為了減輕從其他縣市至臺北市政府（以下簡稱本府）各局處工作之同仁，在北部租賃房屋、或是往返交通等所需費用之經濟壓力，本處奉 104 年 7 月 30 日市長室會議裁示：「公訓處 A、D 區宿舍改供本府員工單身宿舍使用」。公務人員訓練處（以下簡稱本處）爰於 105 年 11 月 1 日起設立職務宿舍，迄今業提供 136 間套房供本府員工住宿。

由於本府員工居住地來自臺灣各地，如進入本府，必須離開居住地，並在臺北市租賃房屋居住或是通勤往返居住地，然臺北市租屋行情居高不下，如選擇通勤往返居住地則造成交通時間過長，影響員工生活品質，是以若本府可提供優質平價宿舍供員工居住，使得員工住宿問題能獲得改善，本府員工可以得到更好的照顧，進而提升本府服務品質，造福本市市民，故本次將探討本處職務宿舍住宿人員對宿舍管理服務的滿意度，以了解服務品質基礎。

（一）本處職務宿舍簡介

本處依本府所屬各機關學校職務宿舍設置管理要點規定，設立有 A、D 二區宿舍單房間職務宿舍，A 區設有 73 間宿舍、D 區設有 63 間宿舍，共計 136 間宿舍，宿舍外觀如下圖 1、2：



圖 1：D 區宿舍外觀



圖 2：A 區宿舍外觀

符合申請本處職務宿舍資格人員，係本府編制內人員本人因職期輪調、職務特別需要或服務偏遠地區，於任所居住者以及基於國家政策或業務特殊需要進用之非編制內人員，非留住宿舍無法執行職務者，住宿率原則上皆維持 100%，目前候補人數約有一百餘人。

(二) 本處職務宿舍滿意度調查

為持續精進本處宿舍服務業務，本處擬就以下構面進行分析，並輔以問卷，探究住宿人員對本處宿舍滿意度：

1. 宿舍管理表單

本處宿舍管理表單，包含入退宿申請、職務異動通知、宿舍點交、門禁卡及電費儲值卡遺失補發申請及宿舍請修等，並自 108 年 6 月 1 日起完成宿舍管理表單 e 化作業，本處擬了解住宿人員對本處宿舍表單設計及後續 e 化作業看法。

2. 官方網站職務宿舍專區設計

為使現住宿及欲申請住宿之人員更加了解本處住宿資訊，業於本處官方網站成立「職務宿舍專區」，提供宿舍照片、申請說明、相關管理表單、宿舍管理公約，並且公告候補名單，供候補人員參考。

惟本宿舍專區介面是否便利使用、資訊是否容易查詢、是否符合欲查詢本處宿舍資訊人員需要？本處希望透過問卷調查了解是否職務宿舍專區尚有需改善之處。

3. 人員服務

本處職務宿舍服務面向包括入住前之宿舍借用候補申請、候／配住後宿舍服務、平時宿舍修繕維護等疑難處理及退宿流程等，本處希望了解本處宿舍住宿人員對本處宿舍管理員進行以上各項流程服務的態度或專業度之滿意度。

4. 宿舍硬體設備

本處職務宿舍皆提供套房式房型，並提供基本家具及投幣式洗衣機、投幣式乾衣機、飲水機等設備，本處希望了解本處宿舍住宿人員對本處硬體設備之滿意度。

二、調查結果

本研究採用問卷調查，採普查方式，對本處單房間職務宿舍全體住宿人員進行實體問卷調查，因適逢宿舍第一批住宿人員五年住宿期滿退宿期間，故問卷填寫人數為 112 間宿舍住宿人員。本次研究問卷內容包含了解職務宿舍住宿人員基本資料(性別、住宿區域、年齡)，並以名目尺度(nominal scale)來衡量資料。

針對住宿人員在滿意度上，在評分採李克特(Likert)的六點尺度，由 1 到 6 分別代表非常不滿意、不滿意、有點不滿意、有點滿意、滿意、非常滿意。

本次研究於 110 年 9 月 6 日至 110 年 9 月 10 日針對本處職務宿舍住宿人員發放紙本問卷。共發放 112 份問卷，回收 111 份問卷，有效問卷共計 111 份，無效問卷共計 1 份，回收率 100%，有效回收率 99%。其中男性共 64 人，女性共 45 人，未填答 3 人，A 區宿舍住宿人員共計 61 人，D 區宿舍住宿人員共計 44 人，未填答 7 人。24 歲以下 21 人、25 歲至 29 歲 43 人、30 歲至 34 歲 17 人、35 歲至 39 歲 18 人、40 歲至 44 歲 6 人、45 歲以上 4 人共計 109 人，未填答 3 人。

表 1：問卷回收數量及回收率

有/無效問卷	有效問卷	無效問卷	共計
回收問卷數	111	1	112
回收率	99%	1%	100%

表 2：問卷性別比例

性別	男性	女性	未填答	共計
回收問卷數	64	45	3	112
比例	57%	40%	3%	100%

表 3：問卷年齡比例

年齡	24 歲 以下	25 至 29 歲	30 至 34 歲	35 至 39 歲	40 至 44 歲	45 歲 以上	未填答	共計
回收問卷數	21	43	17	18	6	4	3	112
比例	19%	38%	15%	16%	5%	4%	3%	100%

(一) 宿舍管理表單滿意度平均數及標準差分析

本項問卷包含宿舍借用申請單、退宿申請單、門禁卡／儲值卡遺失補發申請單及退宿申請單，問卷結果顯示此 4 項表單滿意度平均分數普遍皆為 5 分以上，顯示住宿人員尚滿意宿舍管理表單。

另在標準差分析部分，滿意度標準差皆為 1 以下(0.6 左右)，顯示住宿人員對滿意度認知的差異較小。

表 4：宿舍管理表單滿意度之平均分數及標準差

宿舍管理表單	滿意度 平均分數(標準差)
(一)宿舍借用申請單	5.37(0.633)
(二)宿舍職務異動通知單	5.35(0.644)
(三)門禁卡／儲值卡遺失補發申請單	5.34(0.641)
(四)退宿申請單	5.29(0.643)
總體構面平均	5.34

(二) 官方網站職務宿舍專區設計滿意度平均數及標準差分析

本項問卷內容包含對本處官方網站職務宿舍專區整體版面視覺印象、操作便利性、資訊分類及公布資訊內容完整之滿意程度，問卷結果顯示此 4 項官方網站設計的滿意度平均分數均有 5 分以上，顯示住宿人員尚滿意本處官方網站職務宿舍專區。

另在標準差分析部分，滿意度之標準差皆為 1 以下 (0.6 左右)，顯示住宿人員對滿意度認知的差異較小。

表 5：官方網站職務宿舍專區設計滿意度之平均分數及標準差

官方網站職務宿舍專區設計	滿意度 平均分數(標準差)
(一)請問您對職務宿舍專區整體版面視覺印象的滿意程度	5.35(0.658)
(二)請問您對職務宿舍專區之操作便利性的滿意程度	5.35(0.686)
(三)請問您對職務宿舍專區資訊分類之滿意程度	5.38(0.650)
(四)請問您對職務宿舍專區公布的資訊內容完整之滿意程度	5.40(0.654)
總體構面平均	5.37

(三) 人員服務滿意度平均數及標準差分析

本項問卷內容包含了解住宿人員對本處宿舍管理員的服務態度、主動專業、是否提供住宿意見的管道及處理硬體維修速度，問卷結果顯示住宿人員服務滿意度均有 5 分以上，顯示住宿人員尚滿意宿舍管理員服務態度。

在標準差分析部分，滿意度標準差皆於 1 以下，顯示住宿人員對宿舍管理員服務態度滿意度的意見差異較小。然較其他題項，「宿舍管理員處理硬體維修速度是有效率的」一項之標準差較大，顯示住宿人員對「硬體維修速度」滿意度意見有所分歧，可能因硬體維修如遇較複雜問題，須進行尋找廠商、由廠商報價、請購等一系列程序，最後方可請廠商正式維修設備，耗費時間較長，

因此造成住宿人員對於硬體維修速度滿意度差距。

表 6：人員服務滿意度調查表之平均分數及標準差

人員服務	滿意度 平均分數(標準差)
(一)宿舍管理員態度是親切有禮的	5.49(0.633)
(二)宿舍管理員態度是值得信任的	5.50(0.618)
(三)宿舍管理員主動為住宿人員提供服務	5.45(0.726)
(四)宿舍管理員足夠專業以回答住宿者問題	5.45(0.726)
(五)宿舍管理員提供反映住宿意見的管道	5.44(0.738)
(六)宿舍管理員處理硬體維修速度是有效率的	5.36(0.811)
總體構面平均	5.45

(四) 宿舍硬體設備滿意度平均數及標準差分析

本項問卷內容包含了解住宿人員對本處宿舍硬體部分的滿意度，問卷結果顯示人員滿意度平均分數均有 5 分以上，惟總體構面平均分數為 5.2 分，係本次問卷調查四大構面中最低者。

其中「空調設備開放時間」(平均 5.02 分)、「空調設備溫度」(5.08 分)、「洗衣設備」(5.05 分)及「宿舍公共場所照明設備」(5.19 分)是硬體設備中最低分的項目，顯示住宿人員對空調設備、洗衣設備及公共場所照明設備滿意度仍較低，其中「空調設備開放時間及溫度」囿於本處設備現況及預算，僅開放夜間及假日時間開放中央空調，故造成住宿人員滿意度較低。

「洗衣設備」部份可能因本處洗衣設備原提供一般洗衣機及乾衣機，後為落實使用者付費及節能減碳精神，改為投幣式自助洗衣機及乾衣機，提供住宿人員使用，造成住宿人員不滿意。

又因日前有住宿人員反應宿舍走廊自動燈感應時間過短，造成公共場所照明過早熄滅，本處已配合調整，拉長感應時間。

另在標準差分析部分，滿意度之標準差「空調設備開放時間」、

「空調設備溫度」、「洗衣設備」及「宿舍公共場所照明設備」之標準差皆接近 1，顯示有住宿人員對以上四項設備滿意度差異較大。

表 7：宿舍硬體設施滿意度調查表之平均分數及標準差

宿舍硬體設施	滿意度 平均分數(標準差)
(一)寢室內部(床、衣櫃、桌椅等)	5.29(0.724)
(二)浴廁設施	5.33(0.681)
(三)空調設備開放時間	5.02(0.981)
(四)空調設備溫度	5.08(0.963)
(五)洗衣設備	5.05(1.031)
(六)飲水機	5.33(0.746)
(七)宿舍公共場所照明設備	5.19(0.928)
(八)門禁管制設備	5.28(0.795)
總體構面平均	5.20

(五) 交叉分析

1. 性別與滿意度分析

在不同性別的滿意度平均分數上，大部分男性的滿意度平均分數均高於女性，除了「宿舍管理員態度是親切有禮的」及「宿舍管理員態度是值得信任的」兩項，男性的滿意度平均分數分別較女性低 0.01 分及 0.03 分。

另外男性與女性滿意度平均分數差異較大題項為

- (1)「洗衣設備」，平均分數差 0.3 分。
- (2)「寢室內部(床、衣櫃、桌椅等)」，平均分數差 0.23 分。
- (3)空調設備溫度，平均分數差 0.21 分。
- (4)空調設備開放時間，平均分數差 0.18 分。

顯示男女滿意度在以上題項滿意度差異較大，未來可著重於硬體設備部分進行改善。

表 8：性別與滿意度之平均分數差

	性別		
	男	女	男-女
	平均數	平均數	平均分數差
宿舍借用申請單	5.42	5.29	0.13
宿舍職務異動通知單	5.41	5.27	0.14
門禁卡／儲值卡遺失補發申請單	5.39	5.27	0.12
退宿申請單	5.34	5.22	0.12
請問您對職務宿舍專區整體版面視覺印象的滿意程度？	5.36	5.33	0.03
請問您對職務宿舍專區之操作便利性的滿意程度？	5.36	5.33	0.03
請問您對職務宿舍專區資訊分類之滿意程度？	5.41	5.33	0.08
請問您對職務宿舍專區公布的資訊內容完整之滿意程度？	5.42	5.38	0.04
宿舍管理員態度是親切有禮的	5.48	5.49	-0.01
宿舍管理員態度是值得信任的	5.48	5.51	-0.03
宿舍管理員主動為住宿人員提供服務	5.47	5.42	0.05
宿舍管理員足夠專業以回答住宿者問題	5.48	5.40	0.08
宿舍管理員提供反映住宿意見的管道	5.45	5.42	0.03

	性別		
	男	女	男-女
	平均數	平均數	平均分數差
宿舍管理員處理硬體維修速度是有效率的	5.38	5.33	0.05
寢室內部(床、衣櫃、桌椅等)	5.39	5.16	0.23
浴廁設施	5.36	5.29	0.07
空調設備開放時間	5.09	4.91	0.18
空調設備溫度	5.17	4.96	0.21
洗衣設備	5.17	4.87	0.30
飲水機	5.39	5.24	0.15
宿舍公共場所照明設備	5.23	5.13	0.10
門禁管制設備	5.34	5.20	0.14

三、結論與建議

本處職務宿舍住宿人員對本處宿舍硬體部分的總體構面平均分數為 5.2 分，係本次問卷調查四大構面中最低者。故本處未來可針對此加強檢討：

1. 寢室內部

本處 A 區宿舍已 38 年、D 區宿舍已 25 年，故寢室內部及外部環境皆較為老舊，未來可針對現有環境進行拉皮改善。

2. 空調設備開放時間及空調設備溫度

目前本處中央空調開放時間除夏季時間（六月至九月）固定開放星期一到五晚上開放晚上六點到隔天早上九點、假日全天開放外，僅於中央氣象局公布文山區氣溫達 26 度以上晚間時段開放本處中央空調。且本處中央空調已建置二十年以上，時有故障需排除情

形，另因本處宿舍住宿人員內亦有警消等輪班人員，白天未開放空調期間亦在宿舍休息，是以影響住宿人員對本處空調設備滿意度。

考量本處目前空調供應方式僅有中央空調一項，難以彈性因應各住宿人員需求外，本處中央空調亦較老舊漸無法因應住宿人員長時間開放的需求，建議可改採每間單房間職務宿舍內增設分離式冷氣方式，空調計費方式亦由目前統一收費中央空調定額方式，改由住宿人員自行依用量付費。

3. 洗衣設備

本處於 105 年成立單房間職務宿舍時，原提供一般家用洗衣機及烘乾機，惟經實際運作後發現因住宿人員較多，致機器使用率極高、耗損率亦高，故於 107 年起引進投幣式洗／乾衣機，機器維修亦由廠商全權負責，有效提升本處洗／乾衣機之維護效率。

四、附件

(一) 問卷

公務人員訓練處
單房間職務宿舍 滿意度問卷調查

親愛的住宿同仁：

您好！首先感謝您撥冗填答本問卷。本調查之目的，在瞭解您對宿舍各項服務之「滿意度」。敬請您依照實際感受與經驗完整填答，以作為本處提升職務宿舍服務品質之精進參考。此份【調查表】共分為A、B二部分，A部分主要為了解填答者的基本資料，B部分主要為了解填答者對於本處單房間職務宿舍各項目的滿意程度。

感謝您的參與與協助！如對本調查表有任何疑問或建議，歡迎隨時反映。

謹此申謝！

敬祝 身體健康 萬事順心如意！

總務組 敬上

A 部分：個人基本資料

一、性別：男 女 其他

二、目前居住於：A棟 D棟

三、年齡：

20歲前 20歲至24歲 25歲至29歲 30歲至34歲 35歲至39歲

40歲至44歲 45歲至49歲 50歲至54歲 55歲至60歲 61歲以上

B 部分：宿舍滿意度調查

【壹】宿舍管理表單

項目	非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
(一)宿舍借用申請單	<input type="checkbox"/>					
(二)宿舍職務異動通知單	<input type="checkbox"/>					
(三)門禁卡／儲值卡遺失補發申請單	<input type="checkbox"/>					
(四)退宿申請單	<input type="checkbox"/>					

【貳】官方網站職務宿舍專區設計

項目	非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
(一)請問您對職務宿舍專區整體版面視覺印象的滿意程度	<input type="checkbox"/>					
(二) 請問您對職務宿舍專區之操作便利性的滿意程度？	<input type="checkbox"/>					
(三) 請問您對職務宿舍專區資訊分類之滿意程度？	<input type="checkbox"/>					
(四) 請問您對職務宿舍專區公布的資訊內容完整之滿意程度？	<input type="checkbox"/>					

【參】人員服務

項目	非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
(一)宿舍管理員態度是親切有禮的	<input type="checkbox"/>					
(二)宿舍管理員態度是值得信任的	<input type="checkbox"/>					
(三)宿舍管理員主動為住宿人員提供服務	<input type="checkbox"/>					
(四)宿舍管理員足夠專業以回答住宿者問題	<input type="checkbox"/>					
(五)宿舍管理員提供反映住宿意見的管道	<input type="checkbox"/>					
(六)宿舍管理員處理硬體維修速度是有效率的	<input type="checkbox"/>					

【肆】宿舍硬體設施

項目	非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
(一)寢室內部(床、衣櫃、桌椅等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(二)浴廁設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(三)空調設備開放時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(四)空調設備溫度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(五)洗衣設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(六)飲水機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(七)宿舍公共場所照明設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(八)門禁管制設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

感謝您的作答！

(二) 滿意度次數

項目		次數					
		非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
宿舍管理表單	(一)宿舍借用申請單	51	52	9	0	0	0
	(二)宿舍職務異動通知單	50	52	10	0	0	0
	(三)門禁卡／儲值卡遺失補發申請單	49	53	10	0	0	0
	(四)退宿申請單	45	56	11	0	0	0
官方網站職務宿舍專區設計	(一)請問您對職務宿舍專區整體版面視覺印象的滿意程度？	51	50	11	0	0	0
	(二) 請問您對職務宿舍專區之操作便利性的滿意程度？	53	46	13	0	0	0
	(三) 請問您對職務宿舍專區資訊分類之滿意程度？	53	49	10	0	0	0
	(四) 請問您對職務宿舍專區公布的資訊內容完整之滿意程度？	56	46	10	0	0	0
人員服務	(一)宿舍管理員態度是親切有禮的	63	41	8	0	0	0
	(二)宿舍管理員態度是值得信任的	63	42	7	0	0	0
	(三)宿舍管理員主動為住宿人員提供服務	62	42	6	1	1	0
	(四)宿舍管理員足夠專業以回答住宿者問題	63	39	9	0	1	0

項目		次數					
		非常滿意	滿意	有點滿意	有點不滿意	不滿意	非常不滿意
	(五)宿舍管理員提供反映住宿意見的管道	62	41	7	1	1	0
	(六)宿舍管理員處理硬體維修速度是有效率的	58	40	13	0	0	1
宿舍硬體設備	(一)寢室內部(床、衣櫃、桌椅等)	50	47	14	1	0	0
	(二)浴廁設施	51	48	13	0	0	0
	(三)空調設備開放時間	44	37	24	5	2	0
	(四)空調設備溫度	46	40	19	5	2	0
	(五)洗衣設備	45	41	18	5	2	1
	(六)飲水機	54	44	12	2	0	0
	(七)宿舍公共場所照明設備	52	39	14	6	1	0
	(八)門禁管制設備	53	42	14	3	0	0