「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，進而提升本府市政服務品質，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：A區宿舍外觀

圖 2：D 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，目前候補人數約有一百人。

因本處職務宿舍皆為套房，故並未強制規定不同性別居住樓層及區域，而依據候補順序由本府人員自行選擇符合需求之寢室。

（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. **宿舍設備滿意度**

   本處單房間職務宿舍皆為單人套房設計，房間內提供個人衛浴、衣櫃、書桌椅、床鋪等基本設備，另公共區域提供投幣式洗乾衣機、飲水機、24 小時電子門禁管制等，以提供住宿人員舒適生活環境，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。

2. **宿舍服務滿意度**

   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。

3. **冷氣更新及設備滿意度**

   本處原提供中央空調設備，又為達成服務住宿人員及節能減碳目的，本處在平日晚上及假日宿舍住宿人員較多時開放中央空調，惟中央空調設備日漸老舊，冷房效率不佳、耗電量

大且損壞維修率高，又住宿人員仍有平日日間使用空調需求，故配合本府積極推動淨零減碳政策，本處今(113)年辦理「113 年冷氣採購及更新案」，將中央空調更新為一級能效節能變頻冷氣（一房一機），除成功節約電費（113 年 1 至 11 月與去年同期相較，累計減少用電達 19.72%，約 22 萬 2,541 元）外，更提供符合其使用需求更好的服務品質，故本處調查宿舍住宿人員對原中央空調系統、一級能效節能變頻冷氣裝修過程及其使用滿意度。

二、 研究方法

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，問卷填寫人數為 124 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)，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)的五點尺度，由 1 到 5 分別代表非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意。

本次研究於 113 年 9 月 9 日至 9 月 13 日針對本處職務宿舍住宿人員發放紙本及問卷。共發放 124 份問卷，回收 124 份問卷，有效問卷共計 121 份，無效問卷共計 3 份，回收率 100%，有效回收率 98%。其中男性共 62 人，女性共 57 人，其他性別 2 人，A 區宿舍住宿人員共計 66 人，D 區宿舍住宿人員共計 55 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	121	3	124
回收率	98%	2%	100%

表 2：問卷性別比例

性別	男性	女性	其他	共計
回收問卷數	62	57	2	121
比例	51%	47%	2%	100%

三、 研究結果

（一）宿舍設備滿意度平均數及標準差分析

本項問卷包含寢室設備、浴廁設施、洗乾衣機設備、飲水機、宿舍公共場所照明設備、宿舍門禁管制設備，問卷結果顯示大部分硬體設備滿意度平均分數普遍皆為4分以上，顯示住宿人員尚滿意宿舍設備。

惟在洗乾衣機設備部分，滿意度平均分數較低，本處提供住宿人員投幣式洗乾衣機，委由廠商經營管理，爾後可加強要求廠商進行洗乾衣機保養維護，以提供住宿人員較好的宿舍環境。

另在標準差分析部分，滿意度標準差多為1以下（0.6左右），顯示大多數住宿人員對宿舍設備的評價一致性較高，僅洗乾衣機設備部分標準差大於1，顯示住宿人員對洗乾衣機設備的滿意度差異較大，可能顯示部分住宿人員對洗乾衣機設備要求較高，故造成住宿人員間的滿意度落差，爾後可針對此部分加強，以提高住宿人員整理滿意度。

表3：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)
我對寢室設備是滿意的	4.25(0.72)
我對浴廁設施是滿意的	4.15(0.83)
我對洗乾衣機設備是滿意的	3.5(1.06)
我對飲水機是滿意的	4.58(0.6)
我對宿舍公共場所照明設備是滿意的	4.2(0.75)
我對宿舍門禁管制設備是滿意的	4.26(0.72)
總體構面平均	4.16

（二）宿舍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申請候補作業、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 4 以上，顯示住宿人員尚滿意宿舍管理員服務態度，其中宿舍申請候補作業 4.26 分相對較低，可能是因為宿舍候補人員眾多，平均需等待一年方能候補到宿舍，故造成滿意度較低。

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，「維修服務品質」一項之標準差較大，顯示住宿人員對「維修服務品質」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維修服務品質滿意度差距。

表 4：宿舍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)
我對宿舍申請候補作業服務品質是滿意的	4.26(0.8)
我對宿舍入住作業服務品質是滿意的	4.51(0.56)
我對宿舍資訊公告服務品質是滿意的	4.43(0.68)
我對宿舍承辦人服務品質是滿意的	4.64(0.56)
我對宿舍意見反映管道暢通是滿意的	4.54(0.62)
我對宿舍設備維修服務品質是滿意的	4.4(0.71)
總體構面平均	4.46

（三）冷氣更新及設備滿意度

本項問卷包含對原本中央空調、冷氣裝設過程、安裝後的使用需求和冷氣電費儲值等方面的滿意度調查。

結果顯示「我對原本中央空調硬體設備」和「我對原本中央空調開放時間」的滿意度偏低，分別僅有 3.17 和 3.05，且標準差較高（1.29 和 1.32），顯示此兩項目的評價不僅分數偏低，且住宿人員對此項滿意度有較大的分歧。這可能是由於中央空調的開放時間或硬體設備未能滿足所有住客的需求，特別是對於長時間待在宿舍的人，可能對空調的需求更高。又本處今(113)年辦理 113 年冷氣採購及更新案，將中央空調更新為一級能效節能變頻冷氣，以期改善住宿環境。

經安裝冷氣後，相關設備的滿意度平均分數多數高於 4 分，其中「冷氣安裝是符合我對宿舍的使用需求」的滿意度最高，平均分數為 4.72，標準差為 0.5，顯示住宿人員對本項目的滿意度極高且評價較為一致。其他如「對冷氣裝設的事前說明」、「對安裝冷氣改自行儲值冷氣電費的滿意度」也獲得較高評分，分別達到 4.51 和 4.53，標準差分別為 0.67 和 0.68，顯示滿意度高且意見較集中。

表 5 冷氣更新及設備滿意度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)
我對原本中央空調硬體設備是滿意的	3.17(1.29)
我對原本中央空調開放時間是滿意的	3.05(1.32)
我對冷氣裝設的事前說明是清楚的	4.51(0.67)
我對冷氣裝設的施工期程是清楚的	4.39(0.78)
我對冷氣裝設的實際施工品質是滿意的	4.24(0.85)
我對冷氣裝設的施工後服務是滿意的	4.32(0.75)
冷氣安裝是符合我對宿舍的使用需求	4.72(0.5)
我對安裝冷氣改自行儲值冷氣電費是滿意的	4.53(0.68)
安裝冷氣會增加我願意待在宿舍的時間	4.39(0.79)
安裝冷氣會增加我推薦其他人申請宿舍意願	4.43(0.73)
安裝冷氣有提升我的生活品質	4.64(0.6)
總體構面平均	4.22

（四）交叉分析

1. 宿舍設備性別與滿意度分析

根據滿意度平均分數的分析，男性對各項宿舍設備的滿意度整體上略高於女性。具體結果顯示，男性在各項設備的滿意度平均分數普遍高於女性，差距在 0.05 至 0.35 之間，顯示性別在滿意度上的差異並不顯著。

飲水機的滿意度為男性最高（平均分數 4.65），女性為 4.49，平均分數差為 0.16。此項目顯示出男性對飲水機的滿意度稍高，可能反映男性對此設備需求度較高。

「宿舍公共場所照明設備滿意度」此項滿意度的男女分數差最大，男性平均分數為 4.35，女性為 4.00，差距為 0.35。這可能顯示男性對於宿舍公共場所的照明需求或滿意度較高，建議進一步調查該設備的照明情況是否符合各性別需求。

總體滿意度平均分數顯示男性為 4.20，女性為 4.07，男-女平均分數差為 0.13。這說明男性對整體宿舍設備的滿意度略高於女性，但差異並不明顯。

根據上述數據，整體性別在滿意度上的差異不大，但特定項目（如照明設備和飲水機）顯示出輕微的性別需求差異。未來可以加強調查照明設備與飲水機的具體需要，以便更全面地滿足不同性別的需求。

表 6：宿舍設備性別與滿意度之平均分數差

宿舍設備滿意度	性別		
	男	女	男-女
	平均數	平均數	平均分數差
我對寢室設備是滿意的	4.27	4.19	0.08
我對浴廁設施是滿意的	4.16	4.11	0.05
我對洗乾衣機設備是滿意的	3.5	3.44	0.06
我對飲水機是滿意的	4.65	4.49	0.16
我對宿舍公共場所照明設備是滿意的	4.35	4	0.35
我對宿舍門禁管制設備是滿意的	4.29	4.19	0.1
總體構面平均	4.20	4.07	0.13

2.宿舍服務性別與滿意度分析

根據宿舍服務各項的滿意度結果分析，男性對宿舍服務的滿意度略高於女性，但差異整體不大。具體結果顯示，部分項中男性的滿意度稍高於女性，且平均分數差介於 0 至 0.12 之間，顯示出性別對宿舍服務的滿意度影響有限。

分數差較高者，宿舍申請候補作業服務其中男性平均分數為 4.31，女性為 4.19，平均分數差為 0.12。這項服務滿意度的差異顯示男性對於候補作業服務的滿意度稍高，可能與申請程序和處理時間有關。另外宿舍設備維修服務中，男性對設備維修服務的滿意度較高，平均分數為 4.59，而女性為 4.48，反映男性對本處設備維修服務滿意度較高。

總體滿意度平均分數顯示男性為 4.48，女性為 4.32，平均分數差為 0.16。整體而言，男性對宿舍服務的滿意度稍高於女性，但差異並不顯著。

根據上述數據，男女之間的滿意度差異不大，但針對候補作業的不同需求，可以加強了解女性住宿人員的需求，以進一步提升女性住戶對宿舍服務的滿意度。

表 7：宿舍設備性別與滿意度之平均分數差

宿舍服務滿意度	性別		
	男	女	男-女
	平均數	平均數	平均分數差
我對宿舍申請候補作業服務品質是滿意的	4.31	4.19	0.12
我對宿舍入住作業服務品質是滿意的	4.53	4.47	0.06
我對宿舍資訊公告服務品質是滿意的	4.44	4.4	0.04
我對宿舍承辦人服務品質是滿意的	4.63	4.63	0
我對宿舍意見反映管道暢通是滿意的	4.55	4.51	0.04
我對宿舍設備維修服務品質是滿意的	4.59	4.47	0.12
總體構面平均	4.50	4.45	0.06

3. 冷氣更新及設備性別與滿意度分析

在冷氣設備的滿意度調查中，男性和女性的滿意度差異相對較小，但在特定項目上顯示出不同的偏好。男性對冷氣設備的總體滿意度為 4.22，女性為 4.19，整體差異不大。

在原本中央空調硬體設備方面，女性對原本中央空調設備的滿意度略高，平均分數為 3.23，男性則為 3.07，平均分數差為 -0.16。這顯示女性對中央空調硬體設備的滿意度稍高。

本處使用中央空調時，空調電費維護費等係為隨住宿費用按月扣收，安裝分離式冷氣後，改由住宿人員自行儲值電費支應。男性對安裝冷氣並改為自行儲值電費的滿意度較高，平均分數為 4.66，女性為 4.37，平均分數差為 0.29。這可能是因為男性更傾向於享有個人選擇權並控制電費開支。

總體滿意度平均顯示男性略高於女性，男性為 4.22，女性為 4.16，差距為 0.06。這說明在冷氣更新及設備方面，男性的滿意度略高於女性，但影響程度有限。

表 8：宿舍設備性別與滿意度之平均分數差

冷氣更新及設備	性別		
	男	女	男-女
	平均數	平均數	平均分數差
我對原本中央空調硬體設備是滿意的	3.07	3.23	-0.16
我對原本中央空調開放時間是滿意的	2.98	3.05	-0.07
我對冷氣裝設的事前說明是清楚的	4.54	4.46	0.08
我對冷氣裝設的施工期程是清楚的	4.38	4.39	-0.01
我對冷氣裝設的實際施工品質是滿意的	4.21	4.24	-0.03
我對冷氣裝設的施工後服務是滿意的	4.29	4.33	-0.04
冷氣安裝是符合我對宿舍的使用需求	4.71	4.72	-0.01

我對安裝冷氣改自行儲值冷氣電費是滿意的	4.66	4.37	0.29
安裝冷氣會增加我願意待在宿舍的時間	4.42	4.33	0.09
安裝冷氣會增加我推薦其他人申請宿舍意願	4.47	4.37	0.1
安裝冷氣有提升我的生活品質	4.71	4.56	0.15
總體構面平均	4.22	4.19	0.03

四、 結論與建議

根據本次職務宿舍滿意度問卷調查結果，可以觀察到不分性別，在宿舍設備、服務和本處今（113）年度冷氣更新工程各方面原則上滿意度尚佳，然以下項目可作為未來改進方向：

（一）宿舍設備滿意度：大多數設備的滿意度分數普遍在「非常同意」或「同意」的範圍內，顯示住戶對基本設施的整體滿意度較高。然而，「洗乾衣機」的滿意度偏低，部分住戶對此設備表示不滿，標準差也較高，顯示出對該設備的需求和滿意度存在顯著分歧，針對這部分，本處將加強定期設備巡查並督促廠商加強設備維護，以提高住宿人員滿意度。

（二）宿舍服務滿意度：宿舍管理員的服務態度、入宿作業和維修服務等項目的滿意度整體偏高，特別是「承辦人服務態度」一項得到較高評分。但在「設備維修服務品質」方面，住戶的意見較為分歧，可能因住宿人員報修後，須等廠商報價、本處完成請購程序後，方能安排維修，導致住戶對維修服務的滿意度不一。

（三）冷氣更新及設備滿意度：對原本中央空調設備和開放時間的滿意度較低，顯示出舊設備無法滿足住戶需求，新冷氣設備的更新獲得住戶的高度評價，特別是「冷氣安裝符合使用需求」和「提升生活品質」的項目得分最高，而新冷氣的安裝對住戶體驗提升有顯著效果，爾後廠商亦會安排定期濾網及機台清洗作業等，以提供住宿人員優質宿舍環境。

（四）**其他：**因本處職務宿舍皆為套房，並未針對性別進行分區住宿，未來可將曬衣間依照性別分區，以照顧不同性別的曬衣需求。

五、 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】共分為五部分：

第一部分為「個人基本資料」;

第二部分為「宿舍設備滿意度調查」;

第三部分為「宿舍服務滿意度調查」;

第四部分為「冷氣更新及設備滿意度」;

第五部分為「其他意見或回饋」。

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

【壹】個人基本資料

一、性別：□男 □女 □其他

二、目前居住於：□A棟 □D棟

【貳】宿舍設備滿意度

項 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
我對寢室設備是滿意的	□	□	□	□	□
我對浴廁設施是滿意的	□	□	□	□	□
我對洗乾衣機設備是滿意的	□	□	□	□	□
我對飲水機是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍公共場所照明設備是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍門禁管制設備是滿意的	□	□	□	□	□

【參】宿舍服務滿意度

項 目	非常同意	同意	普通	同意	非常不同意
我對宿舍申請候補作業服務品質是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍入住作業服務品質是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍資訊公告服務品質是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍承辦人服務品質是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍意見反映管道暢通是滿意的	□	□	□	□	□
我對宿舍設備維修服務品質是滿意的	□	□	□	□	□

【肆】冷氣更新及設備滿意度

一、請問您對原中央空調設備硬體滿意度如何

（如未使用過中央空調則本題免答）

項 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
我對原本中央空調硬體設備是滿意的	□	□	□	□	□
我對原本中央空調開放時間是滿意的	□	□	□	□	□

二、請問您對宿舍將中央空調更新為一級能效節能變頻冷氣施工期間滿意度如何

（如未經歷過冷氣安裝則本題免答）

項 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
我對冷氣裝設的事前說明是清楚的	□	□	□	□	□
我對冷氣裝設的施工期程是清楚的	□	□	□	□	□
我對冷氣裝設的實際施工品質是滿意的	□	□	□	□	□
我對冷氣裝設的施工後服務是滿意的	□	□	□	□	□

三、請問您對宿舍將中央空調更新為一級能效節能變頻冷氣政策滿意度如何

項 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
冷氣安裝是符合我對宿舍的使用需求	□	□	□	□	□
我對安裝冷氣改自行儲值冷氣電費是滿意的	□	□	□	□	□
安裝冷氣會增加我願意待在宿舍的時間	□	□	□	□	□
安裝冷氣會增加我推薦其他人申請宿舍意願	□	□	□	□	□
安裝冷氣有提升我的生活品質	□	□	□	□	□

【伍】其他意見或回饋

感謝您的作答！

（二）滿意度次數

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
我對寢室設備是滿意的	48	54	17	1	0
我對浴廁設施是滿意的	45	52	18	3	1
我對洗乾衣機設備是滿意的	21	41	38	15	5
我對飲水機是滿意的	74	39	4	1	0
我對宿舍公共場所照明設備是滿意的	46	55	18	2	0
我對宿舍門禁管制設備是滿意的	46	63	8	2	1
我對宿舍申請候補作業服務品質是滿意的	53	49	15	2	1
我對宿舍入住作業服務品質是滿意的	65	51	4	0	0
我對宿舍資訊公告服務品質是滿意的	64	46	10	1	0
我對宿舍承辦人服務品質是滿意的	80	37	2	1	0
我對宿舍意見反映管道暢通是滿意的	70	42	5	1	0
我對宿舍設備維修服務品質是滿意的	62	46	10	2	0
我對原本中央空調硬體設備是滿意的	20	22	31	16	14
我對原本中央空調開放時間是滿意的	18	18	34	14	18
我對冷氣裝設的事前說明是清楚的	61	34	7	1	0
我對冷氣裝設的施工期程是清楚的	57	34	10	3	0
我對冷氣裝設的實際施工品質是滿意的	49	35	15	4	0
我對冷氣裝設的施工後服務是滿意的	48	43	12	0	1
冷氣安裝是符合我對宿舍的使用需求	89	28	3	0	0
我對安裝冷氣改自行儲值冷氣電費是滿意的	76	34	10	1	0
安裝冷氣會增加我願意待在宿舍的時間	68	34	17	2	0
安裝冷氣會增加我推薦其他人申請宿舍意願	68	35	17	0	0
安裝冷氣有提升我的生活品質	86	27	8	0	0