

「106 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」 性別統計摘要分析

壹、前言

為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，以作為擬訂相關政策參考，交通部公路總局特辦理「106 年公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查係以年滿 18 歲以上且過去 1 年曾至公路總局所轄監理所(站)之民眾為調查對象，調查時間自民國 106 年 8 月 7 日至 106 年 8 月 31 日，採 CATI 電話訪問方式，成功訪問 2,478 位合格受訪者，在 95% 信心水準下，全體百分比估計值之最大抽樣誤差為±1.97 個百分點。

為進一步瞭解不同性別對於公路總局監理所(站)服務品質滿意度評價，以下爰從性別觀點加以檢視分析本次調查結果，茲將重要結果摘述如下：

貳、摘要分析

一、「洽公環境設施」滿意度

在洽公環境設施方面，除「民眾等候空間規劃」及「廁所清潔程度」外，其他指標的滿意度，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。

男性與女性民眾在各項指標的滿意度皆相差不到 3 個百分點，男性民眾在「各項服務設施的便利性」的不滿意度 4.0% 高於女性的 1.8%。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾在「各項服務設施的便利性」的滿意度有顯著差異。【參閱圖 1 及表 1】

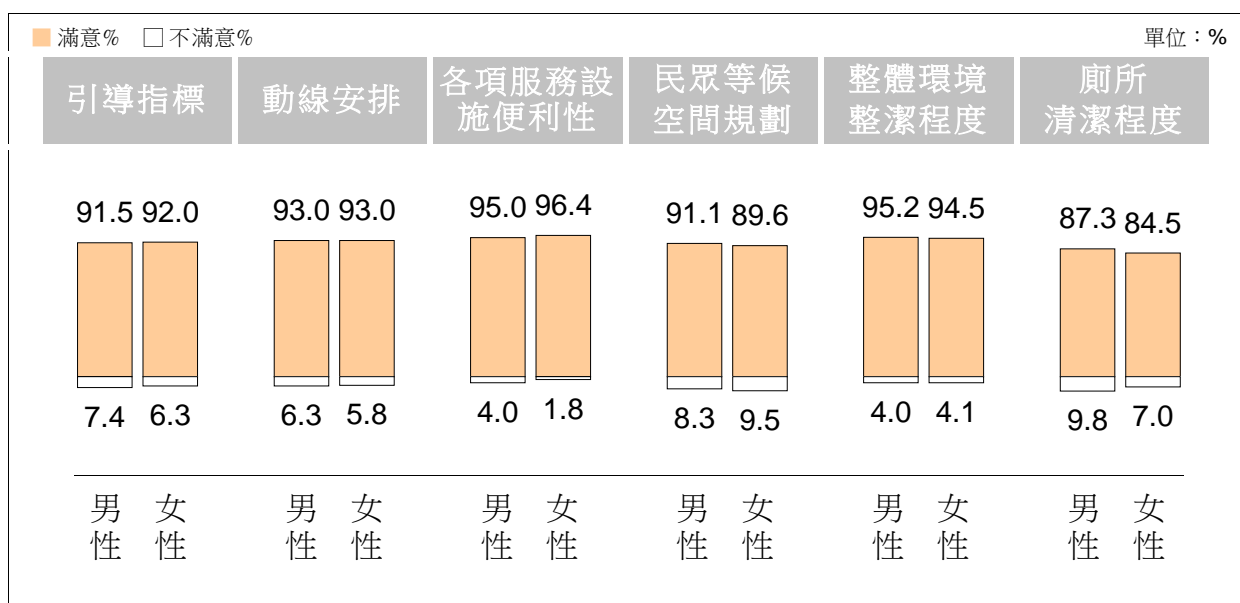


圖1 「洽公環境設施」滿意度—按性別分

表1 「洽公環境設施」滿意度—按性別分

指標	選項	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
				差距=②-①	檢定結果
引導指標	樣本數	1,333	1,098	—	
	滿意	91.5	92.0	+0.5	
	不滿意	7.4	6.3	-1.1	
動線安排	無意見	1.0	1.0	+0.0	
	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	93.0	93.0	+0.0	
各項服務設施的 便利性	不滿意	6.3	5.8	-0.5	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
	樣本數	1,148	932	—	
民眾等候 空間規劃	滿意	95.0	96.4	+1.4	
	不滿意	4.0	1.8	-2.2	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
整體環境 整潔程度	樣本數	1,347	1,103	—	
	滿意	91.1	89.6	-1.5	
	不滿意	8.3	9.5	+1.2	
廁所清潔程度	無意見	1.0	1.0	+0.0	
	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	95.2	94.5	-0.7	
廁所清潔程度	不滿意	4.0	4.1	+0.1	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
	樣本數	638	406	—	
廁所清潔程度	滿意	87.3	84.5	-2.8	
	不滿意	9.8	7.0	-2.8	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	

註： 1.除「動線安排」、「整體環境清潔」外，其他指標之滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

2.*表示男女性民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

二、「人員服務態度及專業度」滿意度

在人員服務態度及專業度方面，「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」等 3 項指標，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。

女性民眾在「車輛檢驗人員服務專業度」滿意度高於男性，其他指標均是男性民眾滿意度高於女性。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對「駕照考驗人員服務態度」及「窗口等候時間」的滿意度有顯著差異。【參閱圖 2 及表 2】

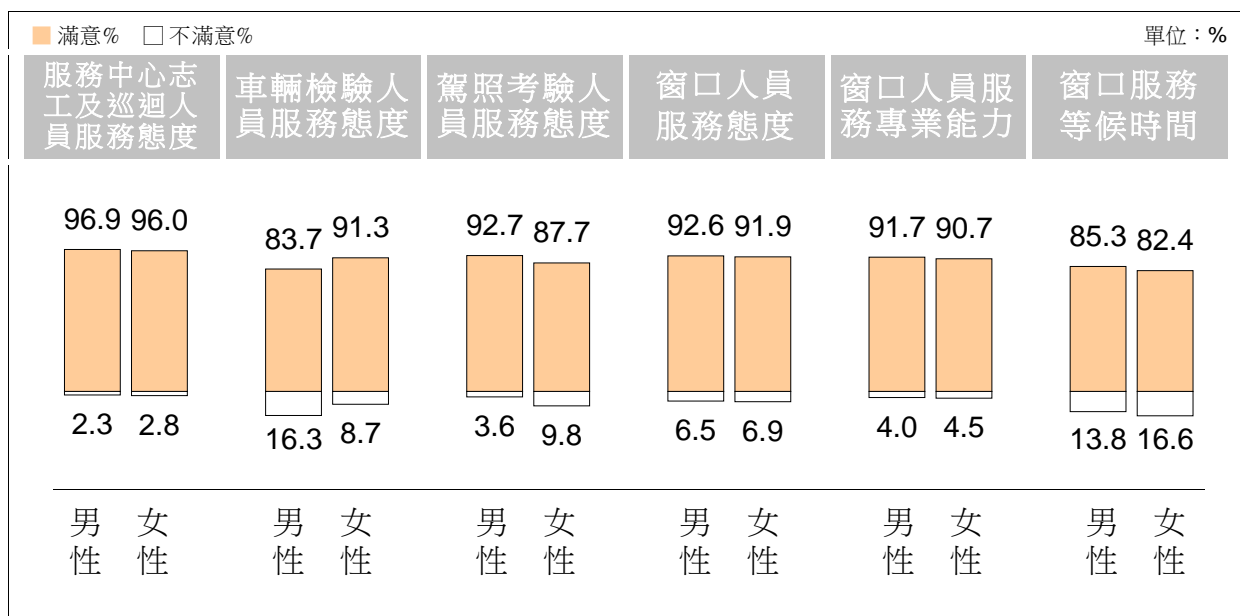


圖2 「人員服務態度及專業度」—按性別分

表2 「人員服務態度及專業度」—按性別分

指標	選項	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
				差距=②-①	檢定結果
服務中心(服務 臺)志工及巡迴 人員的服務態度	樣本數	1,227	1,002	—	
	滿意	96.9	96.0	-0.9	
	不滿意	2.3	2.8	+0.5	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
車輛檢驗人員 服務態度	樣本數	147	53	—	
	滿意	83.7	91.3	+7.6	
	不滿意	16.3	8.7	-7.6	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
駕照考驗人員 服務態度	樣本數	131	169	—	
	滿意	92.7	87.7	-5.0	
	不滿意	3.6	9.8	+6.2	*
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
窗口人員服 務態度	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	92.6	91.9	-0.7	
	不滿意	6.5	6.9	+0.4	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
窗口人員服務 專業能力	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	91.7	90.7	-1.0	
	不滿意	4.0	4.5	+0.5	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
窗口服務的 等候時間	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	85.3	82.4	-2.9	
	不滿意	13.8	16.6	+2.8	*
	無意見	1.0	1.0	+0.0	

註： 1.除窗口人員之「服務態度」、「專業能力」及「窗口等候時間」外，其他指標滿意度評價皆為排除未接觸過，重新計算而得。

2.*表示男女性民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、「各項便民措施與政策」認知度及滿意度

(一) 認知度

在各項便民措施與政策方面，「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考一般路考」2項政策，男女性民眾皆有七成以上表示知道，均低於四成表示知道「監理服務 APP」及「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」。經卡方檢定結果顯示，男性民眾對「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考一般路考」政策認知度明顯高於女性。【參閱圖 3-1】

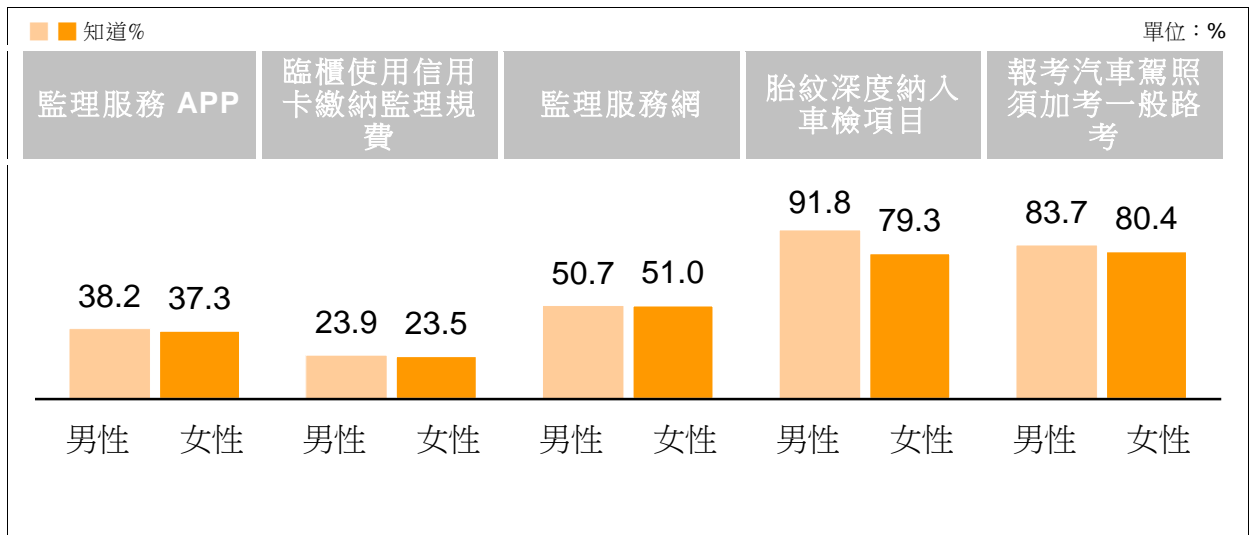


圖3-1 「各項便民措施與政策」認知度—按性別分

(二) APP 下載率

男性民眾約 8% 下載「監理服務 APP」，略高於女性的 7%；男性與女性民眾有二成有使用「監理服務網」。經卡方檢定結果顯示，男性與女性民眾在「監理服務 APP」的下載率及「監理服務網」的使用率皆無顯著差異。【參閱圖 3-2】

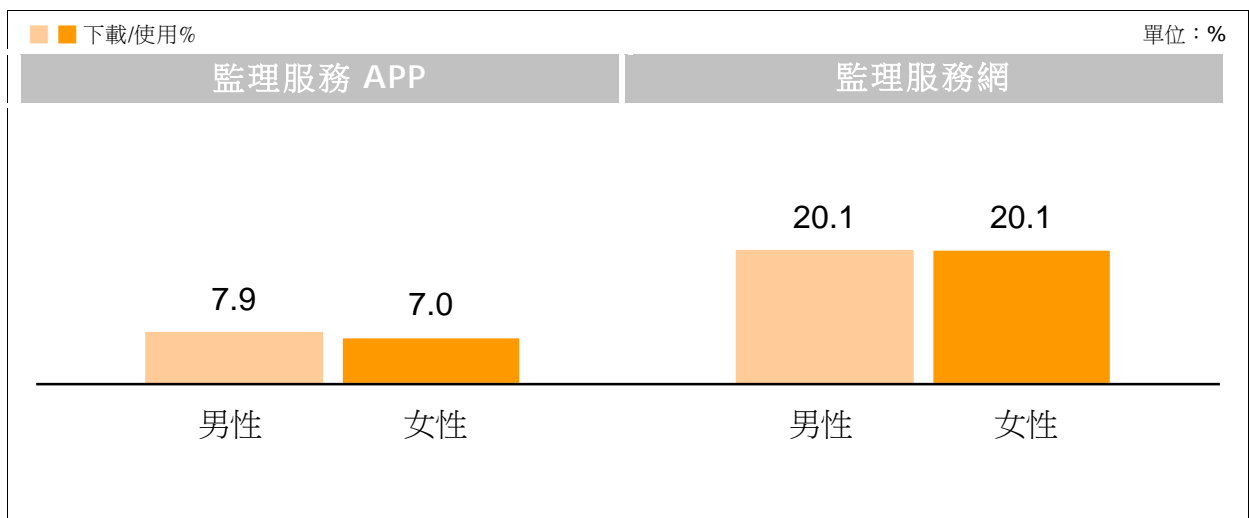


圖3-2 「各項便民APP」下載率—按性別分

(三)滿意度

在各項便民措施方面，男女性民眾對「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」及「監理服務網」皆有八成以上表示滿意。在各項政策方面，「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考一般路考」2項政策，男女性民眾皆有八成八以上表示贊成。卡方檢定結果顯示，男女性民眾對「胎紋深度納入車檢項目」政策贊成度有顯著差異。【參閱圖 3-2 及表 3】

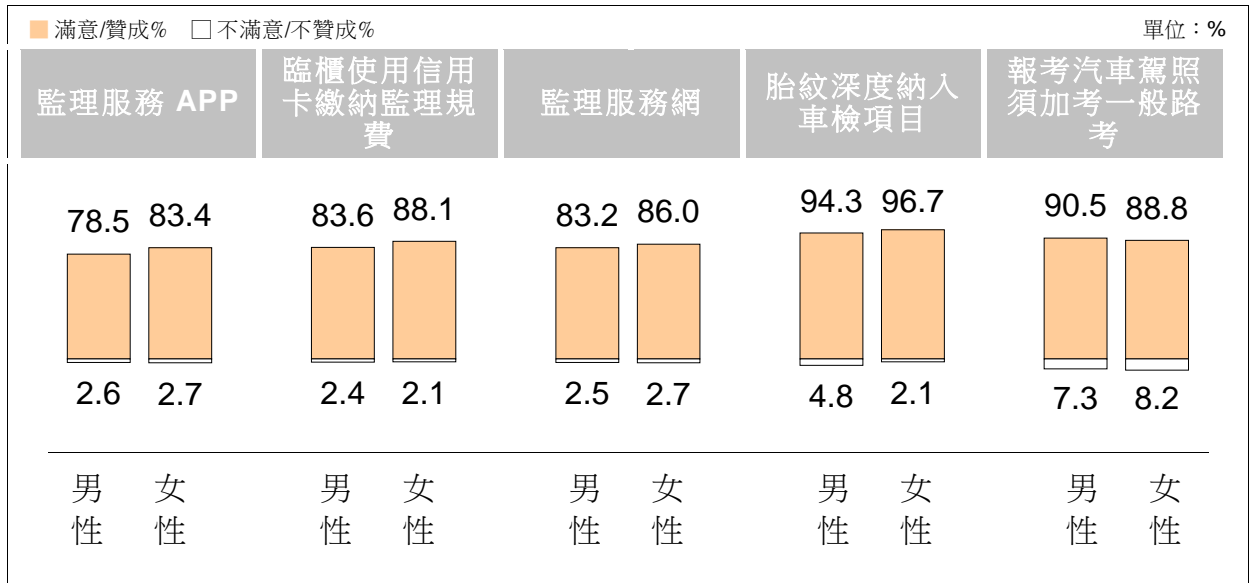


圖3-3 「各項便民措施與政策」滿意度—按性別分

表3 「各項便民措施與政策」滿意度—按性別分

指標	選項	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
				差距=②-①	檢定結果
監理服務 APP	樣本數	1,364	1,114	-	
	滿意	78.5	83.4	+4.9	
	不滿意	2.6	2.7	+0.1	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
臨櫃使用信用卡繳納監理規費	樣本數	1,364	1,114	-	
	滿意	83.6	88.1	+4.5	
	不滿意	2.4	2.1	-0.3	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
監理服務網	樣本數	1,364	1,114	-	
	滿意	83.2	86.0	+2.8	
	不滿意	2.5	2.7	+0.2	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
胎紋深度納入車檢項目	樣本數	1,364	1,114	-	
	贊成	94.3	96.7	+2.4	
	不贊成	4.8	2.1	-2.7	*
	無意見	1.0	1.0	+0.0	
報考汽車駕照須加考一般路考	樣本數	1,364	1,114	-	
	贊成	90.5	88.8	-1.7	
	不贊成	7.3	8.2	+0.9	
	無意見	1.0	1.0	+0.0	

註：*表示男女性民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

四、「整體服務品質」滿意度

就整體服務品質評價而言，男女性民眾均有九成四以上表示滿意，也均給予約 86 分的評價。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對整體服務品質滿意度與評價均沒有顯著差異。

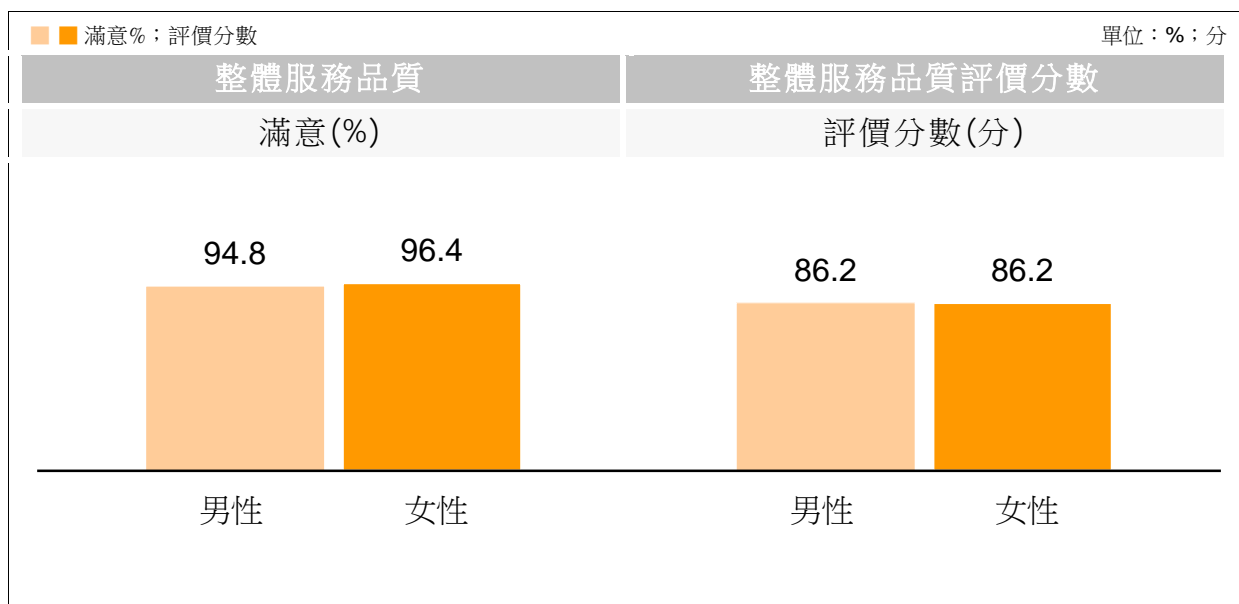


圖4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

表4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

指標	選項	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
				差距=②-①	檢定結果
整體服務品質	樣本數	1,364	1,114	—	
	滿意	94.8	96.4	+1.6	
	不滿意	5.2	3.6	-1.6	
整體服務品質 評價分數	樣本數	1,364	1,114	—	
	平均分數	86.2	86.2	+0.0	
	100分	5.2	3.1	-2.1	
	90-99分	27.7	25.4	-2.3	
	80-89分	61.4	67.6	+6.2	
	70-79分	4.1	2.5	-1.6	
	60-69分	0.5	0.5	+0.0	
0-59分	1.1	0.9	-0.2		

註：*表示男女性民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

參、結語

- 一、在洽公環境設施方面，除「民眾等候空間規劃」及「廁所清潔程度」外，其他指標的滿意度，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。男性與女性民眾在各項指標的滿意度皆相差不到3個百分點，男性民眾在「各項服務設施的便利性」的不滿意度4.0%高於女性的1.8%。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾在「各項服務設施的便利性」的滿意度有顯著差異。
- 二、在人員服務態度及專業度方面，「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」等3項指標，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。女性民眾在「車輛檢驗人員服務專業度」滿意度高於男性，其他指標均是男性民眾滿意度高於女性。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對「駕照考驗人員服務態度」及「窗口等候時間」的滿意度有顯著差異。
- 三、在各項便民措施方面，男女性民眾對「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」及「監理服務網」皆有八成以上表示滿意。在各項政策方面，「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考一般路考」2項政策，男女性民眾皆有八成以上表示贊成。卡方檢定結果顯示，男女性民眾對「胎紋深度納入車檢項目」政策贊成度有顯著差異。
- 四、就整體服務品質評價而言，男女性民眾均有九成四以上表示滿意，也均給予約86分的評價。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對整體服務品質滿意度與評價均沒有顯著差異。