

# 「108 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，本局特辦理「108 年公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查係以臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，採用電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查，調查時間自民國 108 年 7 月 30 日至 8 月 27 日止，共完成 2,194 份有效樣本(其中行動電話樣本 637 份)，在 95%的信心水準下，抽樣誤差控制在 2.09 個百分點以內。

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，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、整體服務品質滿意度

根據本次調查結果，男女性洽公民眾對於「整體服務品質」滿意度皆高於 9 成 5，其中女性 96.0%略高於男性之 95.3%。

卡方檢定結果顯示，男女性洽公民眾對於「整體服務品質」滿意度沒有顯著差異。

圖 1 「整體服務品質」滿意度—按性別分

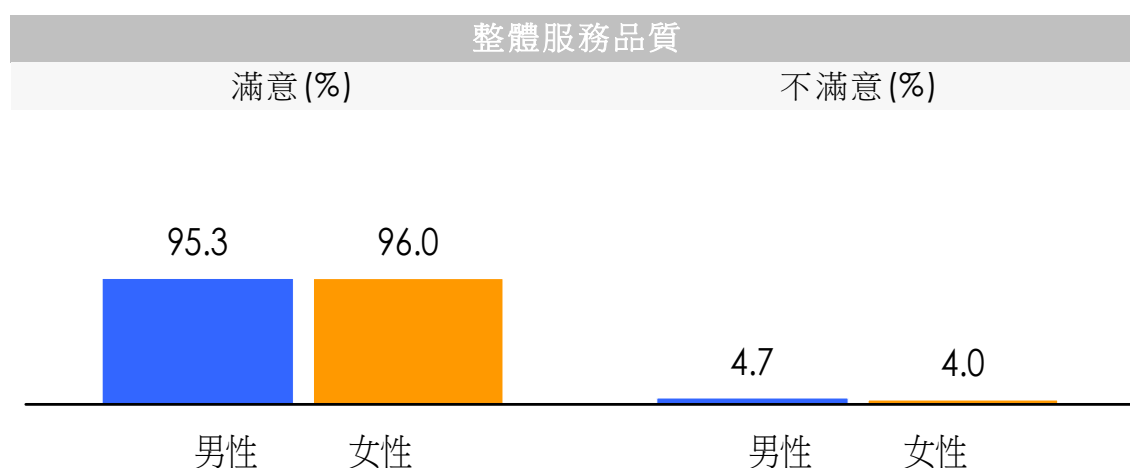


表 1 整體服務品質滿意度—按性別分

單位：%

指 標	選 項				差距 =②-①	檢定結果
		全 體	男 性 ①	女 性 ②		
整體服務品質	滿 意	95.6	95.3	96.0	+0.7	
	不 滿 意	4.4	4.7	4.0	-0.7	

## 二、洽公環境設施滿意度

男女性洽公民眾對於「各項服務設施便利性」滿意度皆高於 9 成 5，而對於「引導指標」滿意度皆低於 9 成，此外，女性洽公民眾對於「民眾等候空間規劃」及「廁所清潔程度」滿意度也皆低於 9 成。

卡方檢定結果顯示，男女性洽公民眾對於洽公環境設施各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 2 洽公環境設施滿意度—按性別分

單位：%

指 標	選 項	全 體			差距 =②-①	檢定結果
			男 性 ①	女 性 ②		
引 導 指 標	滿 意	<b>88.7</b>	<b>89.3</b>	<b>87.8</b>	-1.5	
	不 滿 意	9.7	9.3	10.3	+1.0	
	無 意 見	1.5	1.3	1.8	+0.5	
動 線 安 排	滿 意	91.7	92.0	91.2	-0.8	
	不 滿 意	6.5	6.5	6.5	0.0	
	無 意 見	1.8	1.4	2.3	+0.9	
各 項 服 務 設 施 便 利 性	滿 意	<b>97.0</b>	<b>96.9</b>	<b>97.3</b>	+0.4	
	不 滿 意	1.9	2.2	1.5	-0.7	
	無 意 見	1.0	0.9	1.2	+0.3	
民 眾 等 候 空 間 規 劃	滿 意	90.1	90.5	<b>89.5</b>	-1.0	
	不 滿 意	9.0	8.4	9.9	+1.5	
	無 意 見	0.9	1.1	0.6	-0.5	
廁 所 清 潔 程 度	滿 意	<b>89.7</b>	90.6	<b>87.6</b>	-3.0	
	不 滿 意	7.0	7.0	7.0	0.0	
	無 意 見	3.3	2.3	5.5	+3.2	
整 體 環 境 整 潔 程 度	滿 意	<b>95.6</b>	<b>96.2</b>	94.6	-1.6	
	不 滿 意	3.3	3.0	3.7	+0.7	
	無 意 見	1.1	0.7	1.7	+1.0	

註： 1.粗體字代表滿意度≥95%，滿意度<90%以□標識之。

2.\*表示男女性受訪民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

### 三、人員服務態度及專業度滿意度

男女性洽公民眾對於「服務中心志工及巡迴人員服務態度」滿意度皆高於 9 成 5，而對於「窗口服務等候時間」滿意度皆低於 9 成，此外，女性洽公民眾對於「駕照考驗人員服務態度」滿意度也低於 9 成。

卡方檢定結果顯示，男女性洽公民眾對於「駕照考驗人員服務態度」滿意度有顯著差異。

表 3 人員服務態度及專業度滿意度—按性別分

單位：%

指 標	選 項	全體	男性	女性	差距 =②-①	檢定結果
			①	②		
服務中心志工 及巡迴人員服 務 態 度	滿 意	<b>97.4</b>	<b>98.0</b>	<b>96.6</b>	-1.4	
	不 滿 意	1.9	1.7	2.3	+0.6	
	無 意 見	0.6	0.3	1.1	+0.8	
駕照考驗人員 服 務 態 度	滿 意	91.3	<b>95.7</b>	<u>86.8</u>	-8.9	*
	不 滿 意	8.0	4.3	11.9	+7.6	
	無 意 見	0.7	0.0	1.4	+1.4	
窗 口 人 員 服 務 態 度	滿 意	93.6	94.5	92.3	-2.2	
	不 滿 意	5.6	4.9	6.7	+1.8	
	無 意 見	0.8	0.6	1.0	+0.4	
窗口人員服務 專 業 能 力	滿 意	93.7	94.0	93.2	-0.8	
	不 滿 意	3.5	3.5	3.4	-0.1	
	無 意 見	2.9	2.5	3.4	+0.9	
窗 口 服 務 等 候 時 間	滿 意	<u>83.8</u>	<u>84.8</u>	<u>82.2</u>	-2.6	
	不 滿 意	15.0	14.0	16.5	+2.5	
	無 意 見	1.2	1.2	1.3	+0.1	

註： 1.粗體字代表滿意度≥95%，滿意度<90%以□標識之。

2.\*表示男女性受訪民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

#### 四、「各項便民服務措施與政策」知道率、使用率及滿意度

就知道率來看，男女性皆有 7 成 3 以上知道「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，而皆低於 4 成 1 知道「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」。

就使用/申請率來看，男女性皆約 1 成有使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」，而皆低於 6%申請「汽燃費電子繳費通知單服務」。

就贊成度/好感度來看，男女皆有 8 成 9 以上贊成「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，也皆有 8 成 2 以上覺得「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」便民措施好。

就未來使用意願來看，男女性皆有 7 成以上表示可能使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」。

卡方檢定結果顯示，男女性在「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」贊成度及「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」未來使用意願有顯著差異。

表 4 「各項便民服務措施與政策」知道率、使用率及滿意度—按性別分

指標		選項	全體	男性 ①	女性 ②	差距 =②-①	檢定結果
實施高齡 駕駛每 3 年換照政 策	知不知道	知 道	74.1	73.0	75.8	+2.8	*
		不 知 道	25.9	27.0	24.2	-2.8	
	贊不贊成	贊 成	90.9	89.6	93.1	+3.5	
		不 贊 成	7.4	8.3	6.1	-2.2	
		無 意 見	1.6	2.1	0.9	-1.2	
臨櫃使用 信用卡繳 納監理規 費或罰鍰 服務	知不知道	知 道	39.7	39.0	40.9	+1.9	
		不 知 道	60.3	61.0	59.1	-1.9	
	有無使用	有 使 用	10.3	10.4	10.1	-0.3	
		沒 使 用	89.7	89.6	89.9	+0.3	
	好 感 度	覺 得 好	90.5	90.4	90.7	+0.3	
		覺 得 不 好	4.2	3.5	5.3	+1.8	
		無 意 見	5.3	6.2	4.1	-2.1	
	未 來 使 用 意 願	有 使 用 意 願	76.4	75.3	78.2	+2.9	
沒 使 用 意 願		18.2	18.5	17.8	-0.7		
無 意 見		5.3	6.2	4.1	-2.1		
汽燃費電 子繳費通 知單服務	知不知道	知 道	36.7	36.9	36.5	-0.4	
		不 知 道	63.3	63.1	63.5	+0.4	
	有無使用	有 使 用	5.5	5.9	4.9	-1.0	
		沒 使 用	94.5	94.1	95.1	+1.0	
	好 感 度	覺 得 好	82.2	82.3	82.1	-0.2	
		覺 得 不 好	9.6	9.8	9.3	-0.5	
		無 意 見	8.2	7.9	8.6	+0.7	
	未 來 使 用 意 願	有 使 用 意 願	70.1	70.0	70.2	+0.2	
沒 使 用 意 願		21.7	22.1	21.2	-0.9		
無 意 見		8.2	7.9	8.6	+0.7		

註： \*表示男女性受訪民眾的看法在 95%信賴水準下有顯著差異。

## 五、車輛檢驗滿意度

辦理車輛檢驗的女性民眾對於車輛檢驗 4 項服務滿意度皆高於 9 成，其中「車輛檢驗線環境整潔」更達 9 成 5，而男性民眾對「車輛檢驗人員服務態度」、「車輛檢驗人員專業程度」及「車輛檢驗動線安排」滿意度皆低於 9 成，「車輛檢驗人員專業程度」更低於 8 成 5。

卡方檢定結果顯示，辦理車輛檢驗的男女性民眾對於「車輛檢驗人員專業程度」滿意度有顯著差異。

表 5 車輛檢驗滿意度—按性別分

單位：%

指 標	選 項	全體	男性	女性	差距 =②-①	檢定結果
			①	②		
車 輛 檢 驗 人 員 服 務 態 度	滿 意	<b>88.7</b>	<b>87.9</b>	91.3	+3.4	
	不 滿 意	10.8	11.8	7.7	-4.1	
	無 意 見	0.5	0.3	1.0	+0.7	
車 輛 檢 驗 人 員 專 業 程 度	滿 意	<b>86.0</b>	<b>84.2</b>	92.0	+7.8	*
	不 滿 意	11.5	13.7	4.3	-9.4	
	無 意 見	2.5	2.1	3.7	+1.6	
車 輛 檢 驗 動 線 安 排	滿 意	90.1	<b>89.7</b>	91.5	+1.8	
	不 滿 意	9.5	9.9	7.9	-2.0	
	無 意 見	0.4	0.3	0.7	+0.4	
車 輛 檢 驗 線 環 境 整 潔	滿 意	<b>95.0</b>	94.8	<b>95.7</b>	+0.9	
	不 滿 意	3.1	3.3	2.3	-1.0	
	無 意 見	1.9	1.9	2.0	+0.1	

註： 1.粗體字代表滿意度≥95%，滿意度<90%以□標識之。

2.\*表示男女性受訪民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

## 參、結語

- (一) 男女性洽公民眾對於「整體服務品質」滿意度皆高於 9 成 5，經卡方檢定結果沒有顯著差異。
- (二) 在洽公環境設施方面，男女性洽公民眾對於「各項服務設施便利性」滿意度皆高於 9 成 5，經卡方檢定結果顯示，男女性對於洽公環境設施各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。
- (三) 在人員服務態度及專業度方面，男女性洽公民眾對於「服務中心志工及巡迴人員服務態度」滿意度皆高於 9 成 5，經卡方檢定結果顯示，男女性對於「駕照考驗人員服務態度」滿意度有顯著差異。
- (四) 在便民措施與政策方面，男女性皆有 7 成 3 以上知道「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，就贊成度/好感度來看，男女皆有 8 成 9 以上贊成「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，也皆有 8 成 2 以上覺得「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」便民措施好。經卡方檢定結果顯示，男女性在「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」贊成度及「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」未來使用意願有顯著差異。
- (四) 辦理車輛檢驗的女性民眾對於車輛檢驗 4 項服務滿意度皆高於 9 成，男性則除了「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 94.8% 外，其他 3 項皆低於 9 成。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對於「車輛檢驗人員專業程度」滿意度有顯著差異。