

「103 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度」

性別統計摘要分析

壹、前言

本局於 103 年 9 至 10 月採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)辦理「民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。為進一步瞭解不同性別對於本局監理所(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評價

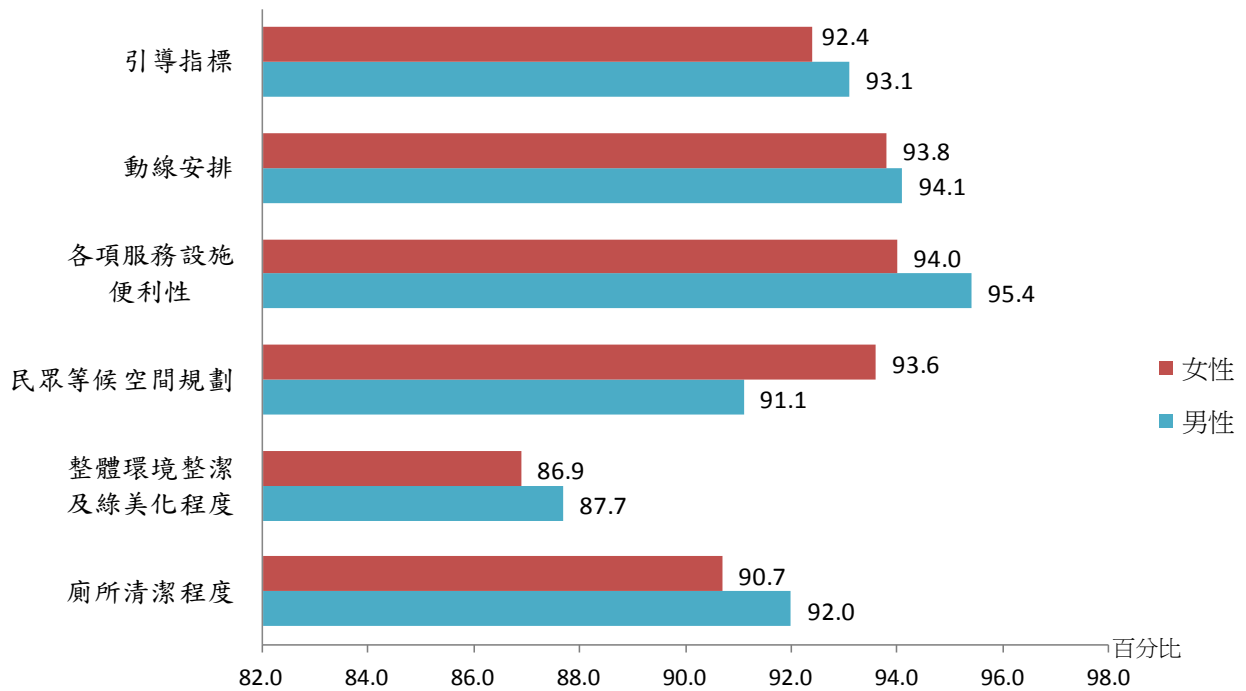
在洽公環境設施評價方面，除「整體環境整潔及綠美化程度」外，其餘面向的滿意度，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。經統計檢定結果顯示，不同性別在「民眾等候空間規劃」滿意度有顯著差異。其中，有使用過的女性滿意度為 93.6%，高於男性的 91.1%，詳見表 1 及圖 1。

表 1 民眾對各項「洽公環境設施」滿意度—按性別分

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常 滿意	不太 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
引導指標	2,446	100.0	92.8	18.1	74.8	7.0	6.4	0.6	0.2
男性	1,431	100.0	93.1	20.6	72.5	6.6	6.1	0.5	0.3
女性	1,015	100.0	92.4	14.5	77.9	7.6	6.8	0.8	0.0
動線安排	2,548	100.0	94.0	16.9	77.1	4.8	4.5	0.4	1.2
男性	1,492	100.0	94.1	19.5	74.6	4.4	4.0	0.5	1.5
女性	1,056	100.0	93.8	13.2	80.6	5.4	5.1	0.3	0.8
各項服務設施便利性	2,161	100.0	94.8	21.0	73.8	5.2	4.4	0.7	—
男性	1,280	100.0	95.4	23.8	71.6	4.6	3.7	0.9	—
女性	881	100.0	94.0	17.0	77.0	6.0	5.5	0.5	—
民眾等候空間規劃	2,498	100.0	92.1	17.4	74.7	7.8	7.2	0.6	0.1
男性	1,462	100.0	91.1	18.7	72.4	8.8	8.2	0.6	0.1
女性	1,036	100.0	93.6	15.6	78.0	6.2	5.7	0.5	0.2
整體環境整潔及綠美化	2,548	100.0	87.4	17.5	69.9	10.6	10.3	0.3	2.1
男性	1,492	100.0	87.7	20.3	67.4	9.8	9.6	0.2	2.5
女性	1,056	100.0	86.9	13.5	73.4	11.7	11.3	0.4	1.4
廁所清潔程度	1,138	100.0	91.5	21.1	70.5	8.3	7.8	0.4	0.2
男性	733	100.0	92.0	22.0	70.0	7.7	7.5	0.2	0.3
女性	406	100.0	90.7	19.3	71.4	9.3	8.5	0.8	0.0

圖1 民眾對監理所(站)洽公環境滿意度評價—按性別分
民國103年



二、人員服務態度滿意度評價

在人員服務態度評價方面，「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」等3面向，男女性民眾皆有超過九成表示滿意。

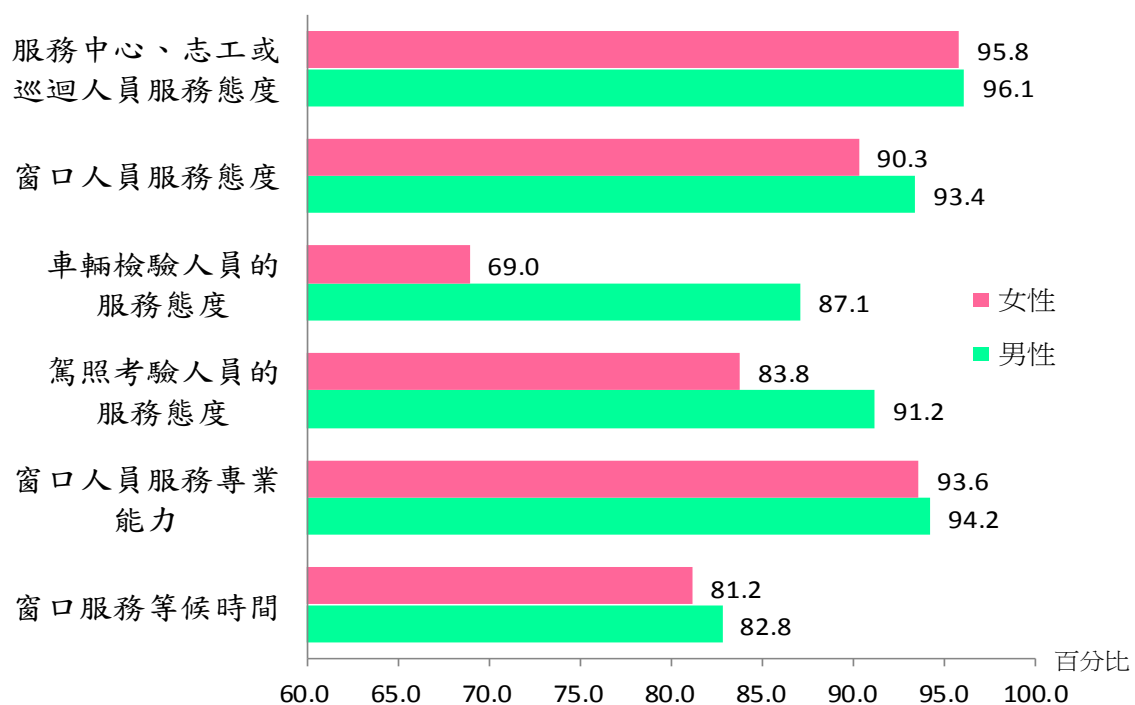
在「窗口人員服務態度」面向中，男性滿意度 93.4%高於女性滿意度 90.3%；而在「車輛檢驗人員服務態度」面向中，男性滿意度 87.1%亦顯著高於女性滿意度 69.0%，詳見表 2 及圖 2。

表 2 民眾對各項「人員服務態度」滿意度—按性別分

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			拒答/ 不知道/ 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
服務中心、志工或巡迴人員服務態度	2,399	100.0	96.0	33.4	62.5	3.9	3.4	0.5	0.1
男性	1,412	100.0	96.1	35.5	60.6	3.8	3.1	0.7	0.1
女性	987	100.0	95.8	30.4	65.3	4.2	3.9	0.3	0.1
窗口人員服務態度	2,513	100.0	92.1	27.2	64.9	7.7	6.6	1.1	0.2
男性	1,470	100.0	93.4	29.2	64.2	6.4	5.3	1.0	0.2
女性	1,042	100.0	90.3	24.4	65.9	9.5	8.3	1.2	0.2
車輛檢驗人員的服務態度	173	100.0	82.6	25.3	57.3	12.2	10.8	1.3	5.3
男性	130	100.0	87.1	27.5	59.6	9.6	7.8	1.7	3.4
女性	43	100.0	69.0	18.8	50.2	19.9	19.9	0.0	11.1
駕照考驗人員的服務態度	395	100.0	87.7	25.0	62.7	10.0	9.0	1.0	2.2
男性	207	100.0	91.2	26.4	64.8	6.6	4.7	1.9	2.1
女性	188	100.0	83.8	23.4	60.4	13.8	13.8	0.0	2.4
窗口人員服務專業能力	2,359	100.0	94.0	26.1	67.9	5.5	4.9	0.6	0.5
男性	1,405	100.0	94.2	28.0	66.2	5.0	4.8	0.3	0.8
女性	953	100.0	93.6	23.2	70.4	6.2	5.1	1.1	0.2
窗口服務等候時間	2,548	100.0	82.1	18.0	64.2	16.3	14.1	2.3	1.5
男性	1,492	100.0	82.8	20.4	62.4	15.8	13.3	2.5	1.4
女性	1,056	100.0	81.2	14.5	66.7	17.2	15.1	2.1	1.6

圖2 民眾對監理所(站)人員服務禮儀滿意度評價—按性別分
民國103年



三、便民服務措施滿意度評價

在便民服務措施滿意度評價方面，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」及「輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目」2項滿意度較高。

經由檢定結果可以發現，女性民眾對「公路汽車客運動態資訊系統」滿意度81.9%顯著高於男性滿意度75.1%。而在「輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目」措施部分，則以男性民眾表達不滿意的比例5.4%較女性之2.9%為高，詳見表3。

表3 民眾對各項「便民措施」滿意度—按性別分

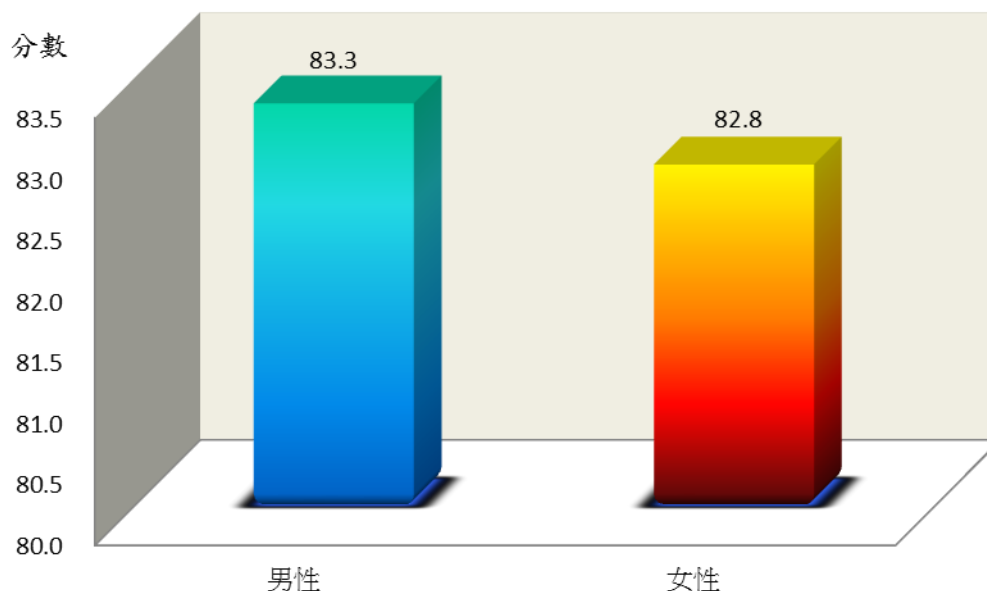
單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見/ 拒答
			計	非常 滿意	滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意	
取消各類普通駕照及自用 汽、機車與拖車行照定期 換證政策	2,548	100.0	90.3	48.0	42.4	3.6	3.2	0.4	6.1
男性	1,492	100.0	91.1	51.2	39.9	3.1	2.5	0.6	5.7
女性	1,056	100.0	89.2	43.3	45.8	4.2	4.1	0.1	6.6
10年以上老舊機車可辦 理報廢登記	2,548	100.0	77.4	24.0	53.4	5.6	5.0	0.6	17.0
男性	1,492	100.0	75.9	25.5	50.4	5.8	4.9	0.9	18.3
女性	1,056	100.0	79.6	21.9	57.7	5.3	5.1	0.1	15.2
「公路汽車客運動態資 訊系統(含路線/時刻表 /票價等資訊)」網頁版 及手機APP	2,548	100.0	77.9	30.2	47.7	2.7	2.5	0.2	19.4
男性	1,492	100.0	75.1	27.8	47.3	2.8	2.6	0.2	22.1
女性	1,056	100.0	81.9	33.6	48.4	2.5	2.5	0.1	15.5
初考領機車駕照民眾，均 需接受考前安全駕駛講 習政策	2,548	100.0	78.7	30.0	48.7	11.3	10.2	1.1	10.0
男性	1,492	100.0	78.6	31.0	47.7	11.1	10.0	1.1	10.3
女性	1,056	100.0	78.8	28.7	50.0	11.7	10.5	1.2	9.5
輪胎胎紋深度納入車輛 檢驗項目	2,548	100.0	91.3	39.6	51.7	4.4	4.0	0.4	4.3
男性	1,492	100.0	91.0	41.0	50.0	5.4	5.0	0.4	3.5
女性	1,056	100.0	91.7	37.7	54.1	2.9	2.6	0.4	5.4

四、監理所(站)整體服務品質滿意度評價

全體民眾對監理所(站)「整體服務品質」的評價分數為 83.1 分，其中男性給予 83.3 分的評價，女性給予 82.8 分的評價，男性評價分數略高於女性。經統計檢定結果，不同性別的民眾對監理所(站)整體服務品質的評價有顯著差異。

圖3 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度評價—按性別分
民國103年



參、結語

- (一) 在洽公環境評價方面，除「整體環境整潔及綠美化程度」外，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。而女性民眾對監理所(站)之「民眾等候空間規劃」滿意度高於男性。
- (二) 在人員服務態度評價方面，男性民眾在「窗口人員服務態度」及「車輛檢驗人員服務態度」面向中，滿意度皆顯著高於女性。
- (三) 在便民服務措施評價方面，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」及「輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目」2項滿意度較高。女性民眾對「公路汽車客運動態資訊系統」滿意度顯著較高，而在「輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目」措施部分，則以男性民眾表達不滿意的比例較女性為高。
- (四) 全體民眾對監理所(站)「整體服務品質」的評價分數為 83.1 分，其中男性給予 83.3 分的評價，女性給予 82.8 分的評價，男性評價分數略高於女性。經統計檢定結果，不同性別的民眾對監理所(站)整體服務品質的評價有顯著差異。