

「104 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「104 年公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查係以臺灣地區年滿 18 歲以上且過去一年曾至公路總局管轄監理所(站)之民眾為調查對象，調查時間自民國 104 年 8 月 3 日至 23 日止，採 CATI 電話訪問方式，成功訪問 2,490 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±1.96 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「引導指標」、「動線安排」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。

女性民眾在「民眾等候空間規劃」滿意度 91.4% 高於男性的 91.1%，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，男女性民眾對洽公環境設施各項指標的滿意度均沒有顯著差異。【參閱圖 1 及表 1】

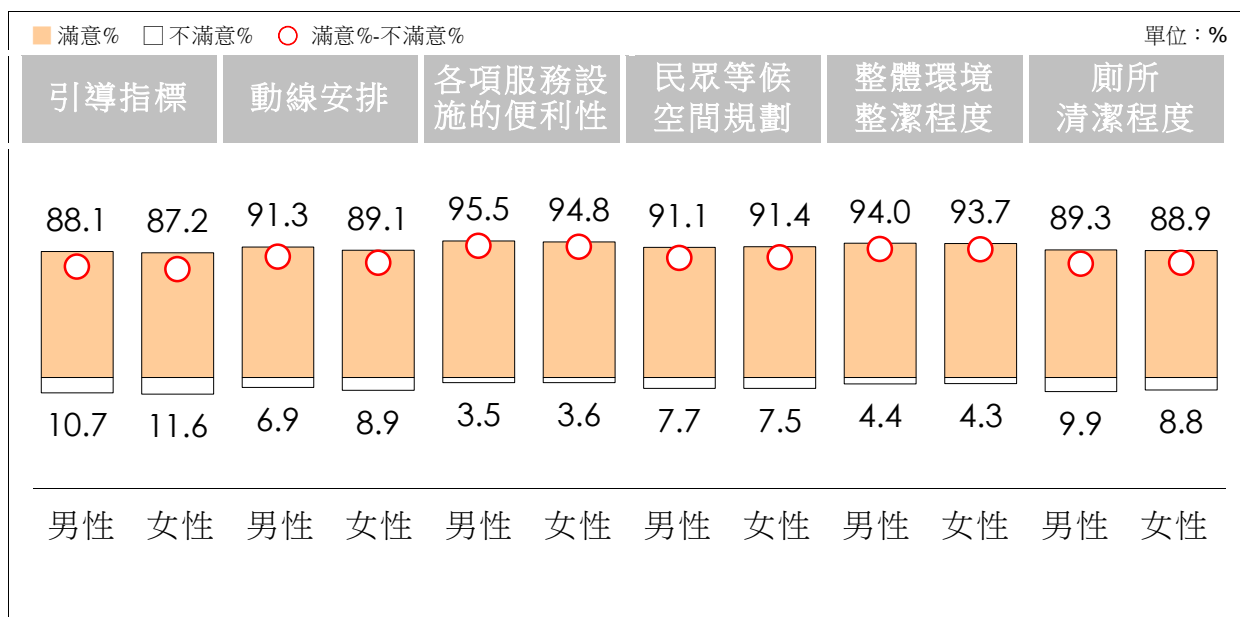


圖1 「洽公環境設施」滿意度—按性別分

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	1,380	980	—	
	滿意	88.1	87.2	-0.9	
	不滿意	10.7	11.6	+0.9	
	無意見	1.2	1.2	0.0	
動線安排	樣本數	1,452	1,038	—	
	滿意	91.3	89.1	-2.2	
	不滿意	6.9	8.9	+2.0	
	無意見	1.8	2.0	+0.2	
各項服務設施的 便利性	樣本數	1,270	870	—	
	滿意	95.5	94.8	-0.7	
	不滿意	3.5	3.6	+0.1	
	無意見	1.0	1.7	+0.7	
民眾等候空間 規劃	樣本數	1,422	1,020	—	
	滿意	91.1	91.4	+0.3	
	不滿意	7.7	7.5	-0.2	
	無意見	1.1	1.1	0.0	
整體環境整潔 程度	樣本數	1,452	1,038	—	
	滿意	94.0	93.7	-0.3	
	不滿意	4.4	4.3	-0.1	
	無意見	5.0	5.6	+0.6	
廁所清潔程度	樣本數	680	369	—	
	滿意	89.3	88.9	-0.4	
	不滿意	9.9	8.8	-1.1	
	無意見	0.8	2.2	+1.4	

註： 1. 「引導指標」、「各項服務設施便利性」、「等候空間設計」及「廁所清潔程度」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、「人員服務禮儀及專業性」滿意度

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

女性民眾對「人員服務禮儀及專業性」各項指標的滿意度均低於男性。經卡方檢定結果顯示，男性民眾對「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態」的滿意度明顯高於女性。【參閱圖 2 及表 2】

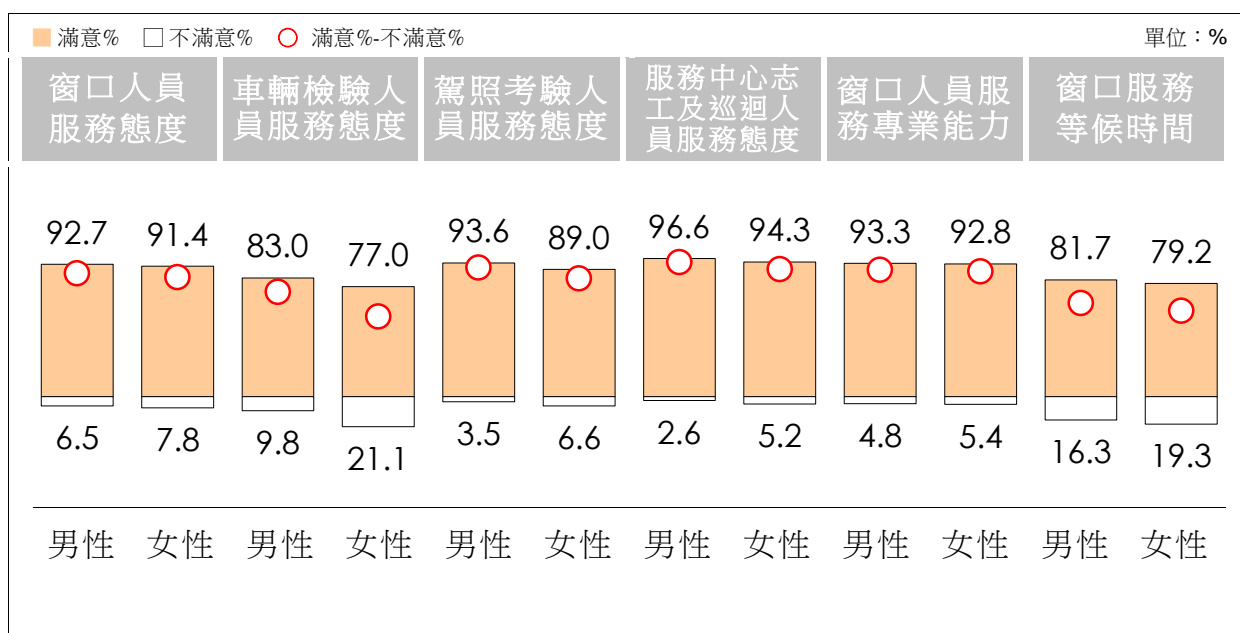


圖2 「人員服務禮儀及專業性」—按性別分

表2 「人員服務禮儀及專業性」—按性別分

指標	選項	樣本數	男性	女性	性別差異比較	
			①	②	差距=②-①	檢定結果
人員服務禮儀	窗口人員服務態度	樣本數	1430	1024	—	
		滿意	92.7	91.4	-1.3	
		不滿意	6.5	7.8	+1.3	
	車輛檢驗人員服務態度	無意見	0.8	0.8	0.0	
		樣本數	125	37	—	
		滿意	83.0	77.0	-6.0	
	駕照考驗人員服務態度	不滿意	9.8	21.1	+11.3	
		無意見	7.2	1.9	-5.3	
		樣本數	151	214	—	
	服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度	滿意	93.6	89.0	-4.6	
		不滿意	3.5	6.6	+3.1	
		無意見	3.0	4.4	+1.4	
窗口人員服務專業能力	樣本數	1267	890	—		
	滿意	96.6	94.3	-2.3		
	不滿意	2.6	5.2	+2.6	*	
窗口服務的等候時間	無意見	0.8	0.6	-0.2		
	樣本數	1378	980	—		
	滿意	93.3	92.8	-0.5		
窗口服務的等候時間	不滿意	4.8	5.4	+0.6		
	無意見	2.0	1.8	-0.2		
	樣本數	1452	1038	—		
窗口服務的等候時間	滿意	81.7	79.2	-2.5		
	不滿意	16.3	19.3	+3.0		
	無意見	2.1	1.5	-0.6		

註：1.除「窗口服務等候時間」外，其他指標滿意度評價，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。

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，「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」及「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項，男女性民眾皆有七成以上表示知道，均低於三成表示知道「監理服務 APP」。

經卡方檢定結果顯示，男性民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」及「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項便民措施與政策的認知度明顯高於女性。【參閱圖 3-1】

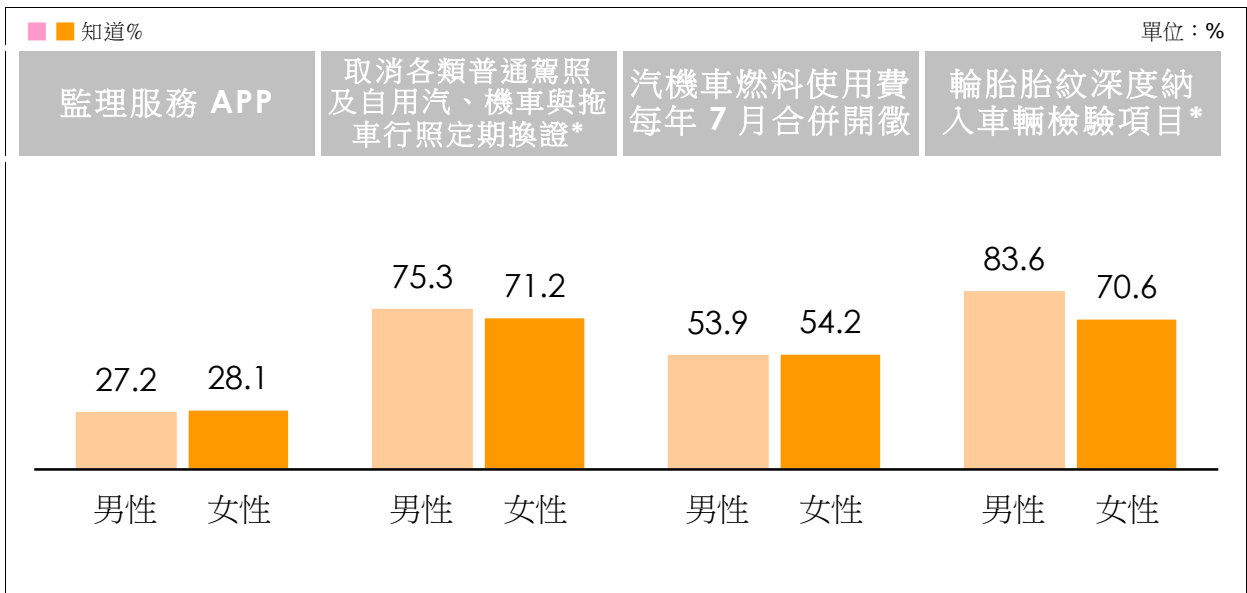


圖3-1 「各項便民措施與政策」認知度—按性別分

(二)滿意度

在各項便民措施與政策方面，「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」及「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項便民措施與政策，男女性民眾皆有八成九以上表示滿意。

經卡方檢定結果顯示，女性民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」的滿意度明顯高於男性。【參閱圖 3-2 及表 3】

便民措施與政策的滿意度與認知度呈正相關，「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」及「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」屬於高認知度高滿意度，而「汽機車燃料使用費已改為每年 7 月合併開徵」及「監理服務 APP」滿意度較低應與認知度偏低有關。

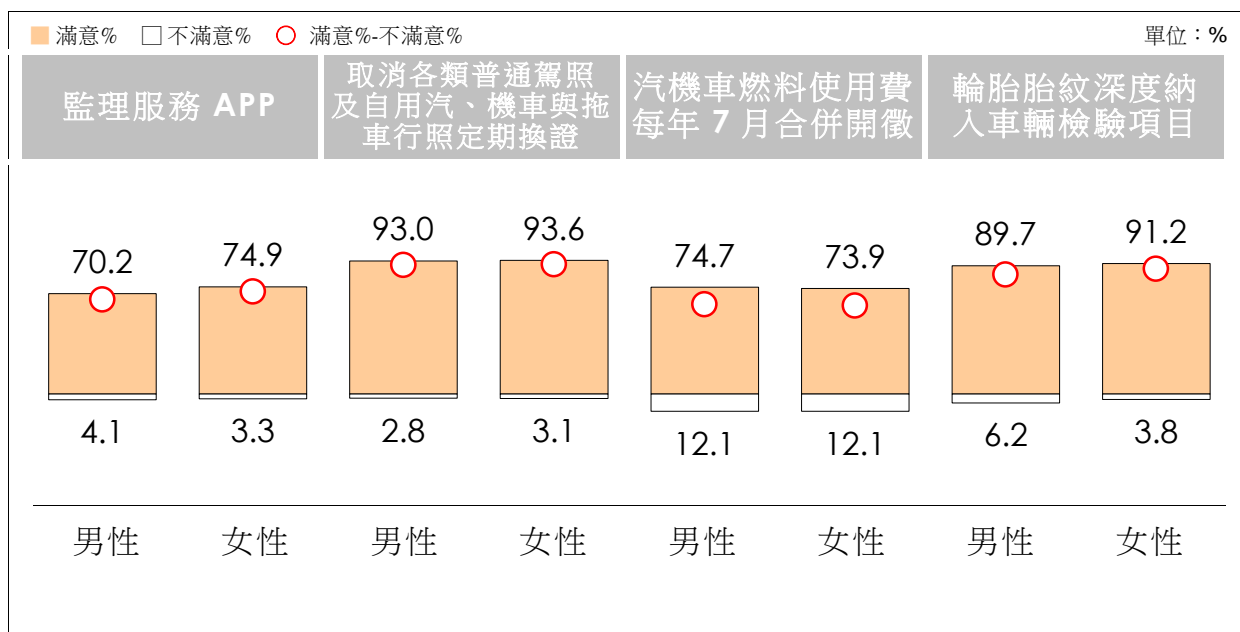


圖3-2 「各項便民措施與政策」滿意度—按性別分

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	1452	1038	—	
	滿意	70.2	74.9	+4.7	
	不滿意	4.1	3.3	-0.8	
	無意見	25.7	21.9	-3.8	
取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證	樣本數	1452	1038	—	
	滿意	93.0	93.6	+0.6	
	不滿意	2.8	3.1	+0.3	
	無意見	4.2	3.3	-0.9	
汽機車燃料使用費每年 7 月合併開徵	樣本數	1452	1038	—	
	滿意	74.7	73.9	-0.8	
	不滿意	12.1	12.1	0.0	
	無意見	13.2	14.0	+0.8	
輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	樣本數	1452	1038	—	
	滿意	89.7	91.2	+1.5	
	不滿意	6.2	3.8	-2.4	*
	無意見	4.1	5.0	+0.9	

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

就整體服務品質較去年比較而言，女性民眾有 45.4% 認為有改善，低於男性的 50.9%；就整體服務品質評價而言，男女性民眾均超過九成表示滿意，也均給予約 85 分的評價。經卡方檢定結果顯示，男性民眾認為較去年有改善比例明顯高於女性，而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。

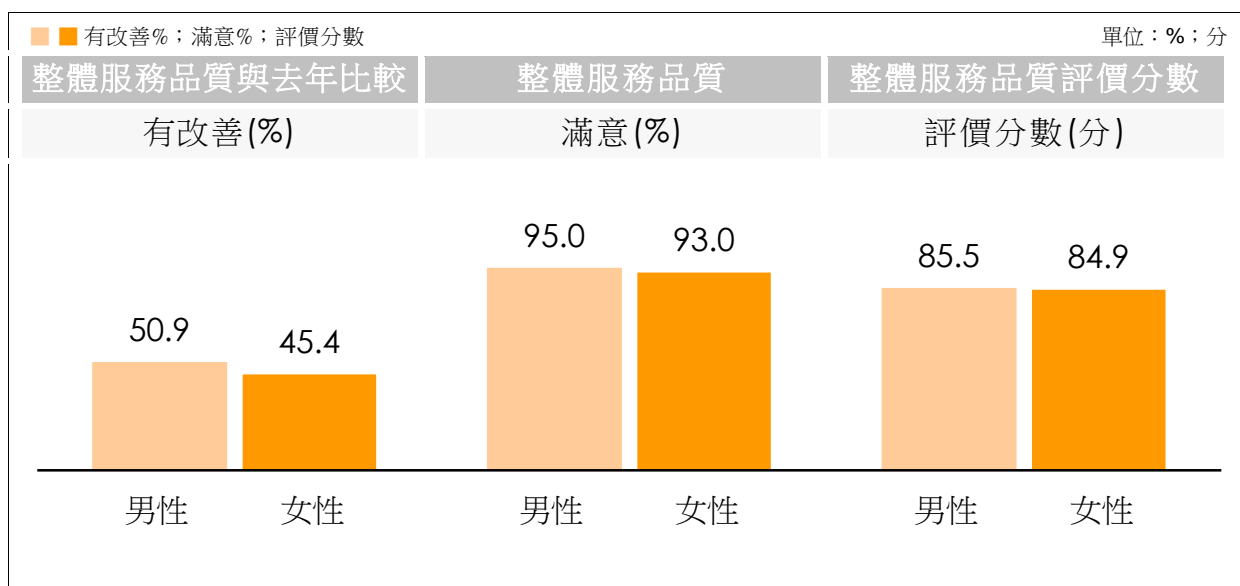


圖4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

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
整體服務品質與去年比較	樣本數	1,055	689	—	
	有改善	50.9	45.4	-5.5	
	差不多	41.5	43.7	+2.2	*
	較差	1.0	2.4	+1.4	
整體服務品質	無意見	6.7	8.6	+1.9	
	樣本數	1,452	1,038	—	
	滿意	95.0	93.0	-2.0	
	不滿意	4.7	6.4	+1.7	
整體服務品質評價分數	無意見	0.3	0.6	+0.3	
	樣本數	1,452	1,038	—	
	平均分數	85.5	84.9	-0.6	
	90-100分	27.5	24.3	-3.2	
	80-89分	65.8	67.7	+1.9	
	70-79分	4.8	5.4	+0.6	
60-69分	1.0	1.2	+0.2		
0-59分	1.0	1.4	+0.4		

註：1. 「整體服務品質與去年比較」乃針對在過去兩年皆有至同一監理所(站)洽辦業務的民眾。

2.*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「引導指標」、「動線安排」及「廁所清潔程度」外，其餘指標的滿意度，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對洽公環境設施各項指標的滿意度均沒有顯著差異。
- (二)在人員服務禮儀及專業性方面，「窗口人員服務專業能力」、「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態」及「窗口人員服務態度」等3項指標，男女性民眾皆有超過九成表示滿意。經卡方檢定結果顯示，男性民眾對「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態」的滿意度明顯高於女性。
- (三)在各項便民措施與政策方面，「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」及「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」等2項便民措施與政策，男女性民眾皆有八成九以上表示滿意。經卡方檢定結果顯示，女性民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」的滿意度明顯高於男性。
- (四)在整體服務品質方面，女性民眾有45.4%認為較去年有改善，低於男性的50.9%；就整體服務品質評價而言，男女性民眾均超過九成表示滿意，也均給予約85分的評價。經卡方檢定結果顯示，男性民眾認為較去年有改善比例明顯高於女性，而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。