

「111 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「111 年公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 111 年 7 月 25 日至 8 月 24 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「監理所(站)服務品質滿意度」係針對臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，其中過去 1 年曾去過監理所(站)之有效樣本共 2,117 份；「車輛檢驗滿意度」調查對象則係過去 1 年曾去過監理所(站)辦理汽車檢驗(複驗)或機車檢驗的民眾，共完成 1,318 份有效樣本。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.13 及 ± 2.70 個百分點。

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，爰從性別觀點加以檢視分析本次調查結果，茲將重要調查結果摘述如下：

貳、摘要分析

一、整體服務品質滿意度

根據本次調查結果，洽公的男女性受訪民眾(以下簡稱男女性民眾)對於「整體服務品質」滿意度皆高於 9 成 4，其中男性 94.9% 略高於女性之 94.2%。卡方檢定顯示，男女性民眾對於整體服務品質之滿意度沒有顯著的差異。

表 1 整體服務品質滿意度—按性別分

單位：%；百分點

指 標	選 項	全 體	男 性	女 性	差距 = ② - ①	檢 定 結 果
			①	②		
整體服務品質	滿 意	94.6	94.9	94.2	-0.7	
	不 滿 意	5.4	5.1	5.8	+0.7	

二、洽公環境設施滿意度

男性民眾在「洽公環境設施」3項指標滿意度皆高於9成，女性除「廁所清潔程度」89.4%，其餘2項亦高於9成。卡方檢定顯示，男女性對於洽公環境設施滿意度之各項指標沒有顯著的差異。

表 2 洽公環境設施滿意度—按性別分

單位：%；百分點

指 標	選 項	全 體	男 性	女 性	差距 =②-①	檢 定 結 果
			①	②		
引導指標或 動線安排	滿 意	90.6	90.4	91.1	+0.7	
	不 滿 意	7.2	7.3	7.1	-0.2	
	無 意 見	2.1	2.3	1.8	-0.5	
廁 所 清 潔 程 度	滿 意	90.9	91.6	89.4	-2.2	
	不 滿 意	7.2	6.5	8.6	+2.1	
	無 意 見	1.9	1.9	1.9	0.0	
整 體 環 境 整 潔 程 度	滿 意	94.4	94.3	94.5	+0.2	
	不 滿 意	3.8	3.8	4.0	+0.2	
	無 意 見	1.8	1.9	1.5	-0.4	

三、人員服務態度及專業度滿意度

男女性民眾在人員服務態度及專業度各項指標滿意度皆高於9成；男性除「窗口人員服務態度」以外，其他指標滿意度皆低於女性。卡方檢定顯示，男女性對於人員服務態度及專業度滿意度之各項指標沒有顯著的差異。

表 3 人員服務態度及專業度滿意度—按性別分

單位：%；百分點

單位：%，百分點

指 標	選 項	全 體			差 距 =②-①	檢 定 結 果
			男 性 ①	女 性 ②		
駕照考驗人員 服 務 態 度	滿 意	93.1	91.4	94.4	+3.0	
	不 滿 意	5.3	5.4	5.1	-0.3	
	無 意 見	1.6	3.1	0.5	-2.6	
窗 口 人 員 服 務 態 度	滿 意	93.0	93.7	91.9	-1.8	
	不 滿 意	4.8	4.1	6.1	+2.0	
	無 意 見	2.2	2.3	2.1	-0.2	
窗口人員服務 專 業 能 力	滿 意	92.8	92.3	93.6	+1.3	
	不 滿 意	2.9	3.4	2.1	-1.3	
	無 意 見	4.3	4.2	4.3	+0.1	

四、「便民服務措施與政策」知道率及滿意度

就知道率來看，男女性民眾皆逾 3 成知道「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」，而僅 1 成多知道「推動普通重型機車考照前訓練補助」，上述 2 項指標，男性知道率皆高於女性。卡方檢定顯示，男性知道「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」顯著高於女性。

就滿意度來看，男女性民眾對於「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」及「蒐集手機號碼/email 即時通知監理訊息」的滿意度皆超過 8 成，而對「推動普通重型機車考照前訓練補助」則皆僅 7 成多；除「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」外，其他指標男性滿意度皆低於女性。

表 4 「便民服務措施與政策」知道率及滿意度—按性別分

單位：%；百分點

指 標		選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	差 距 =②-①	檢 定 結 果
提供多元 行動支付 進行汽燃 費查詢及 繳費	知 道 率	知 道	36.4	38.1	33.6	-4.5	*
		不 知 道	63.6	61.9	66.4	+4.5	
	滿 意 度	滿 意	84.6	85.3	83.5	-1.8	
		不 滿 意	3.5	3.4	3.7	+0.3	
		無 意 見	11.9	11.4	12.7	+1.3	
推動普通 重型機車 考照前訓 練補助	知 道 率	知 道	17.3	17.8	16.4	-1.4	
		不 知 道	82.7	82.2	83.6	+1.4	
	滿 意 度	滿 意	74.3	73.9	75.0	+1.1	
		不 滿 意	11.8	11.7	11.9	+0.2	
		不 知 道	13.9	14.4	13.1	-1.3	
蒐集手機號 碼/email即 時通知監理 訊息	滿 意 度	滿 意	83.2	82.6	84.3	+1.7	
		不 滿 意	7.0	7.2	6.6	-0.6	
		不 知 道	9.8	10.2	9.1	-1.1	

註：*表示男女受訪民眾的看法在 95%信賴水準下有顯著差異。

五、「監理服務網及 APP」使用率及滿意度

就監理服務網及 APP 來看，男女性民眾使用的比率皆不到 6%，使用率雖不高，惟女性滿意度高達 92.5%，男性亦有 88.0%。卡方檢定顯示，男性使用率顯著高於女性，而女性滿意度則顯著高於男性。

表 5 「監理服務網及 APP」使用率及滿意度—按性別分

單位：%；百分點

單位：%，百分點

指 標		選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	差 距 =②-①	檢 定 結 果
監理服務網	使 用 率	有 使 用	5.3	5.9	4.8	-1.1	*
		沒 使 用	註 1	94.1	95.2	+1.1	
監理服務 APP		有 使 用	3.0	3.4	2.6	-0.8	*
		沒 使 用	註 1	96.6	97.4	+0.8	
監理服務網 或監理服務 APP	滿 意 度	滿 意	90.1	88.0	92.5	+4.5	*
		不 滿 意	7.4	9.4	5.4	-4.0	
		無 意 見	2.4	2.7	2.2	-0.5	

註：1. 監理服務網及 APP 都沒使用之比率為 91.8%。

2. *表示男女受訪民眾的看法在 95%信賴水準下有顯著差異。

六、車輛檢驗服務滿意度

男女性民眾在車輛檢驗服務各項指標滿意度皆高於 9 成，其中「車輛檢驗線環境整潔」皆高於 9 成 5，女性民眾在各項指標滿意度皆高於男性。卡方檢定顯示，女性對於「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」的滿意度皆顯著高於男性。

表 6 車輛檢驗服務滿意度—按性別分

單位：%；百分點

指 標	選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	差 距 =②-①	檢 定 結 果
車輛檢驗人員 服 務 態 度	滿 意	92.1	90.9	96.0	+5.1	*
	不 滿 意	6.8	7.7	3.7	-4.0	
	無 意 見	1.2	1.4	0.3	-1.1	
車輛檢驗人員 專 業 程 度	滿 意	91.4	90.1	96.1	+6.0	*
	不 滿 意	6.3	7.4	2.5	-4.9	
	無 意 見	2.3	2.5	1.4	-1.1	
車 輛 檢 驗 動 線 安 排	滿 意	91.2	90.7	92.9	+2.2	
	不 滿 意	7.8	8.1	6.7	-1.4	
	無 意 見	1.0	1.2	0.4	-0.8	
車 輛 檢 驗 線 環 境 整 潔	滿 意	95.9	95.3	98.1	+2.8	
	不 滿 意	2.4	2.5	1.9	-0.6	
	無 意 見	1.7	2.2	0.0	-2.2	

註：*表示男女受訪民眾的看法在 95%信賴水準下有顯著差異。

參、結語

- 一、男女性民眾對於「整體服務品質」滿意度皆高於 9 成 4；卡方檢定顯示，男女性民眾對於整體服務品質之滿意度沒有顯著的差異。
- 二、男性民眾對於「洽公環境設施」3 項指標滿意度皆高於 9 成；卡方檢定顯示，男女性對於洽公環境設施滿意度之各項指標沒有顯著的差異。
- 三、男女性民眾在「人員服務態度及專業度」各項指標滿意度皆高於 9 成；卡方檢定顯示，男女性對於人員服務態度及專業度滿意度之各項指標沒有顯著的差異。
- 四、就「便民服務措施與政策」知道率來看，男女性民眾皆逾 3 成知道「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」；卡方檢定顯示，男性知道「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」顯著高於女性。滿意度部分，男女性民眾除「推動普通重型機車考照前訓練補助」外，其餘 2 項便民措施滿意度皆超過 8 成。
- 五、就「監理服務網及 APP」使用率及滿意度來看，男女性民眾使用的比率皆不到 6%，女性滿意度 92.5%高於男性的 88.0%；卡方檢定顯示，男性使用率顯著高於女性，但女性滿意度顯著高於男性。
- 六、就「車輛檢驗服務」滿意度來看，男女性民眾在車輛檢驗服務之各項指標滿意度皆高於 9 成；卡方檢定顯示，女性對於「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」的滿意度皆顯著高於男性。