

「110 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「110 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 年曾至監理所(站)民眾為調查對象，採電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行訪查，調查時間自民國 110 年 8 月 2 日至 30 日止，共完成 2,162 份有效樣本，在 95%信心水準下，最大抽樣誤差為±2.11 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 2，其中男性 95.0%高於女性之 92.8%。卡方檢定顯示，男性民眾對於「整體服務品質」滿意度顯著高於女性。

表 1 整體服務品質滿意度—按性別分

		單位：%				
指 標	選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	差 距 =②-①	檢 定 結 果
整體服務品質	滿 意	94.1	95.0	92.8	+2.2	*
	不 滿 意	5.9	5.0	7.2	-2.2	

註：1. 男、女性滿意度≥90%以□標識之，並以粗體字標示。
2. *表示男女受訪民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

二、洽公環境設施滿意度

男女性民眾對於洽公環境設施各項指標滿意度除了「引導指標」外，其餘皆高於 9 成；男性除「整體環境整潔程度」以外，對於其他指標滿意度皆高於女性。卡方檢定顯示，男性對於「引導指標」及「動線安排」的滿意度皆顯著高於女性。

表 2 洽公環境設施滿意度—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		
引 導 指 標	滿 意	88.7	89.0	88.4	-0.6	
	不 滿 意	9.1	9.4	8.8	-0.6	*
	無 意 見	2.1	1.6	2.8	+1.2	
動 線 安 排	滿 意	91.9	93.0	90.3	-2.7	
	不 滿 意	6.1	5.7	6.7	+1.0	*
	無 意 見	2.0	1.3	3.0	+1.7	
各 項 服 務 設 施 便 利 性	滿 意	96.5	97.2	95.5	-1.7	
	不 滿 意	2.7	1.9	3.9	+2.0	
	無 意 見	0.8	1.0	0.6	-0.4	
整 體 環 境 整 潔 程 度	滿 意	95.6	95.0	96.5	+1.5	
	不 滿 意	2.8	3.2	2.2	-1.0	
	無 意 見	1.6	1.8	1.3	-0.5	
廁 所 清 潔 程 度	滿 意	94.4	95.4	92.4	-3.0	
	不 滿 意	4.3	4.0	4.7	+0.7	
	無 意 見	1.3	0.5	2.9	+2.4	

註： 1. 男、女性滿意度 $\geq 90\%$ 以□標識之，並以粗體字標示。

2. *表示男女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

男女性民眾對於「服務中心(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於9成；男性除「窗口服務等候時間」以外，對於其他指標滿意度皆高於女性。卡方檢定顯示，男性對於「窗口人員服務態度」的滿意度顯著高於女性。

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(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度	滿 意	97.5	97.5	97.4	-0.1	
	不 滿 意	2.2	2.2	2.2	0.0	
	無 意 見	0.3	0.3	0.4	+0.1	
駕照考驗人員服務態度	滿 意	90.1	96.1	85.0	-11.1	
	不 滿 意	8.4	3.7	12.4	+8.7	
	無 意 見	1.5	0.2	2.6	+2.4	
窗 口 人 員 服 務 態 度	滿 意	91.4	93.7	87.9	-5.8	
	不 滿 意	7.2	5.4	10.0	+4.6	*
	無 意 見	1.4	1.0	2.1	+1.1	
窗 口 人 員 服 務 專 業 能 力	滿 意	91.0	91.5	90.2	-1.3	
	不 滿 意	4.4	4.3	4.5	+0.2	
	無 意 見	4.6	4.2	5.3	+1.1	
窗 口 服 務 等 候 時 間	滿 意	89.4	89.0	90.0	+1.0	
	不 滿 意	9.7	10.2	9.0	-1.2	
	無 意 見	0.9	0.8	1.0	+0.2	

註：1. 男、女性滿意度≥90%以□標識之，並以粗體字標示。

2.* 表示男女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，男女性民眾皆低於 3 成知道「提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務」及「推動普通重型機車考照前訓練補助」，且知道率差異皆在 2 個百分點以內。對汽燃費多元繳費 3 種管道則皆有過半知道，其中在「約定帳戶扣款」女性知道率比男性高近 1 成。

就滿意度來看，男女性民眾對於「提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務」及「提供汽燃費多元繳費管道」滿意度皆高於 8 成 7；在「推動普通重型機車考照前訓練補助」女性滿意度 80.1%高於男性之 73.1%。

卡方檢定顯示，女性在「推動普通重型機車考照前訓練補助」滿意度、「提供汽燃費多元繳費管道」的好感度及未來使用意願，以及「約定帳戶扣款」知道率皆顯著高於男性。

表 4 「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	性別分		性別差異		
			男性 ①	女性 ②	差距 =②-①	檢定結果	
提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務	知道率	知道	28.8	29.5	27.8	-1.7	
		不知道	71.2	70.5	72.2	+1.7	
	滿意度	滿意	87.9	87.4	88.7	+1.3	
		不滿意	2.8	2.8	3.0	+0.2	
		無意見	9.2	9.8	8.4	-1.4	
推動普通重型機車考照前訓練補助	知道率	知道	12.4	12.3	12.6	+0.3	
		不知道	87.6	87.7	87.4	-0.3	
	滿意度	滿意	76.0	73.1	80.1	+7.0	
		不滿意	11.5	13.3	8.9	-4.4	*
		不知道	12.6	13.7	11.0	-2.7	
提供汽燃費多元繳費管道	知道率	約定帳戶扣款	58.4	54.3	64.2	+9.9	*
		線上繳款	56.9	56.7	57.0	+0.3	
		電子式繳款單	51.1	51.7	50.1	-1.6	
		都不知道	24.4	27.5	19.9	-7.6	*
	使用率	約定帳戶扣款	7.5	7.0	8.2	+1.2	
		線上繳款	15.2	16.0	14.1	-1.9	
		電子式繳款單	8.1	7.6	8.9	+1.3	
		都沒有使用過	73.5	74.4	72.2	-2.2	
	好感度	覺得好	89.6	87.8	92.1	+4.3	
		覺得不好	4.1	5.3	2.4	-2.9	*
		無意見	6.3	6.9	5.4	-1.5	
	未來使用意願	有使用意願	76.9	73.2	82.3	+9.1	
		沒使用意願	16.8	19.9	12.2	-7.7	*
		無意見	6.3	6.9	5.4	-1.5	

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 2；卡方檢定顯示，男性民眾滿意度顯著高於女性。
- (二) 男女性民眾對於「洽公環境設施」各項指標滿意度除了「引導指標」外，其餘皆高於 9 成；卡方檢定顯示，男性對於「引導指標」及「動線安排」的滿意度皆顯著高於女性。
- (三) 男女性民眾對於「服務中心(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於 9 成；卡方檢定顯示，男性對於「窗口人員服務態度」的滿意度顯著高於女性。
- (四) 就「便民服務措施與政策」知道率來看，男女性民眾皆低於 3 成知道「提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務」及「推動普通重型機車考照前訓練補助」；卡方檢定顯示，女性在「推動普通重型機車考照前訓練補助」滿意度、「提供汽燃費多元繳費管道」的好感度以及「約定帳戶扣款」知道率皆顯著高於男性。