

「105 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「105 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 105 年 8 月 22 日至 9 月 21 日止，採 CATI 電話訪問方式，成功訪問 2,521 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±1.95 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」、「民眾等候空間規劃」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「各項服務設施的便利性」滿意度 96.6% 高於男性的 96.1%，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】

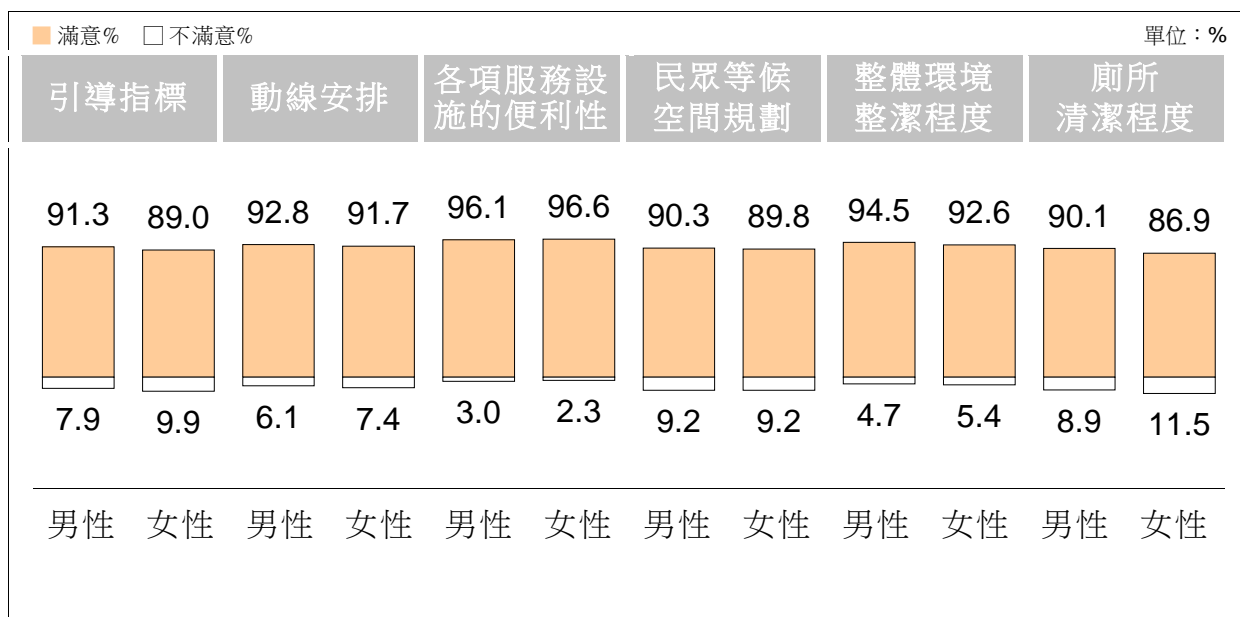


圖1 「洽公環境設施」滿意度—按性別分

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	1,433	1,026	-	
	滿意	91.3	89.0	-2.3	
	不滿意	7.9	9.9	+2.0	
	無意見	0.7	1.1	+0.4	
動線安排	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	92.8	91.7	-1.1	
	不滿意	6.1	7.4	+1.3	
	無意見	1.0	0.9	-0.1	
各項服務設施的便利性	樣本數	1,300	857	-	
	滿意	96.1	96.6	+0.5	
	不滿意	3.0	2.3	-0.7	
	無意見	0.9	1.2	+0.3	
民眾等候空間規劃	樣本數	1,458	1,043	-	
	滿意	90.3	89.8	-0.5	
	不滿意	9.2	9.2	0.0	
	無意見	0.4	0.9	+0.5	
整體環境整潔程度	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	94.5	92.6	-1.9	
	不滿意	4.7	5.4	+0.7	
	無意見	0.7	1.9	+1.2	
廁所清潔程度	樣本數	714	403	-	
	滿意	90.1	86.9	-3.2	
	不滿意	8.9	11.5	+2.6	
	無意見	1.0	1.6	+0.6	

註：1.除「動線安排」、「整體環境清潔」外，其他指標之滿意度評價，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，「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口人員服務態度」等 2 項指標，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。

女性民眾在「車輛檢驗人員服務專業度」與「駕照考驗人員服務態度」滿意度高於男性，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，男女性民眾對人員服務禮儀及專業性各項指標的滿意度均沒有顯著差異。【參閱圖 2 及表 2】

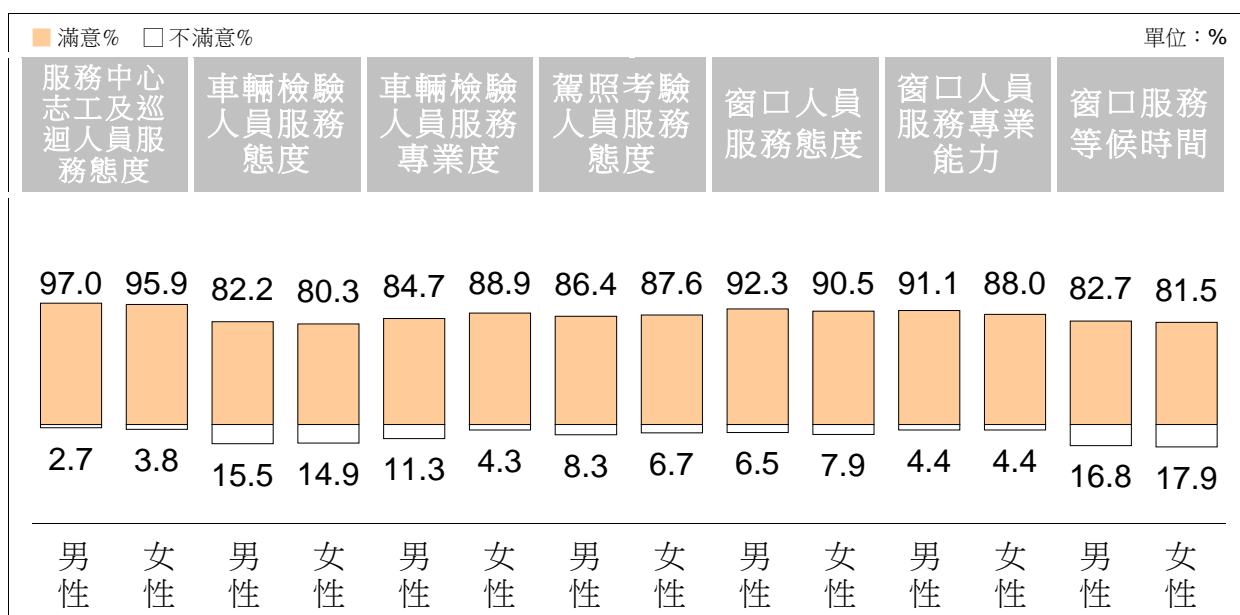


圖2 「人員服務禮儀及專業性」—按性別分

表2 「人員服務禮儀及專業性」—按性別分

指標	選項	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
				差距=②-①	檢定結果
服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度	樣本數	1,372	931	-	
	滿意	97.0	95.9	-1.1	
	不滿意	2.7	3.8	+1.1	
	無意見	0.3	0.3	0.0	
車輛檢驗人員服務態度	樣本數	136	39	-	
	滿意	82.2	80.3	-1.9	
	不滿意	15.5	14.9	-0.6	
	無意見	2.3	4.8	+2.5	
車輛檢驗人員服務專業度	樣本數	136	39	-	
	滿意	84.7	88.9	+4.2	
	不滿意	11.3	4.3	-7.0	
	無意見	3.9	6.8	+2.9	
駕照考驗人員服務態度	樣本數	206	213	-	
	滿意	86.4	87.6	+1.2	
	不滿意	8.3	6.7	-1.6	
	無意見	5.3	5.7	+0.4	
窗口人員服務態度	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	92.3	90.5	-1.8	
	不滿意	6.5	7.9	+1.4	
	無意見	1.3	1.6	+0.3	
窗口人員服務專業能力	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	91.1	88.0	-3.1	
	不滿意	4.4	4.4	0.0	
	無意見	4.4	7.6	+3.2	
窗口服務的等候時間	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	82.7	81.5	-1.2	
	不滿意	16.8	17.9	+1.1	
	無意見	0.5	0.6	+0.1	

註：1.除窗口人員之「服務態度」、「專業能力」及「窗口等候時間」外，其他指標滿意度評價皆為排除未接觸過，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，「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」及「機車路考增加4項考試項目」2項政策，男女性民眾皆有七成以上表示知道，均低於三成表示知道「自助無人櫃檯」。

經卡方檢定結果顯示，女性民眾對「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」便民服務措施的認知度明顯高於男性。【參閱圖 3-1】

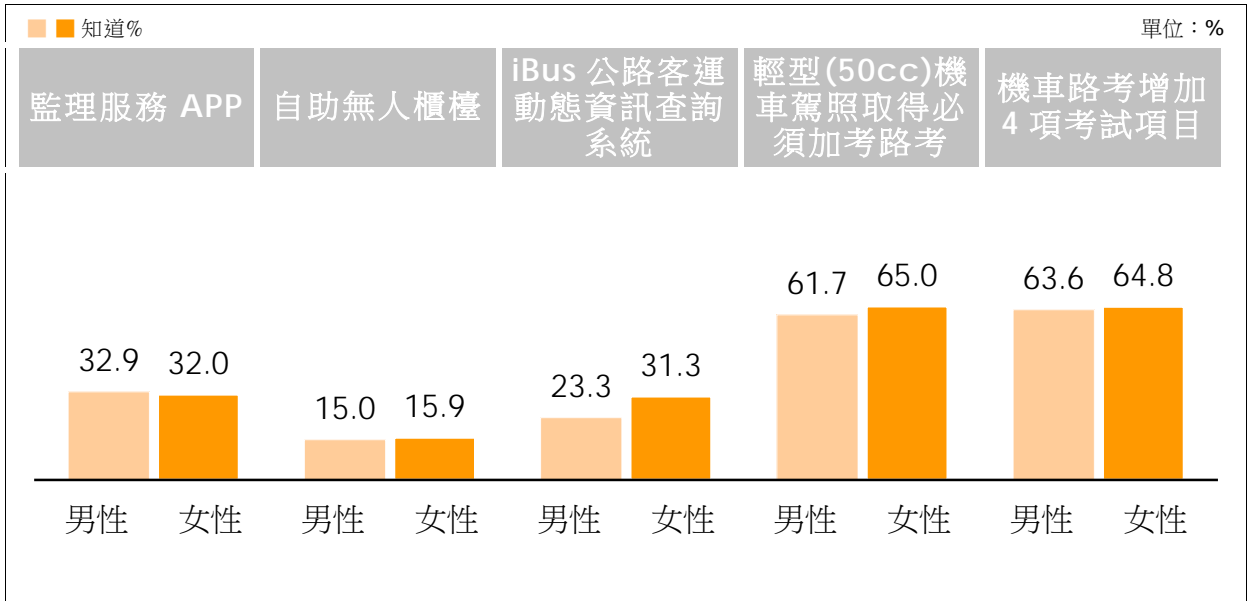


圖3-1 「各項便民措施與政策」認知度—按性別分

(二) APP 下載率

在二項 APP 下載率方面，男性民眾約 8% 下載「監理服務 APP」，高於女性的 5%；女性民眾有一成三下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」，高於男性的 8%。

經卡方檢定結果顯示，男性民眾對「監理服務 APP」的下載率明顯高於女性，而女性民眾對「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」的下載率明顯高於男性。【參閱圖 3-2】

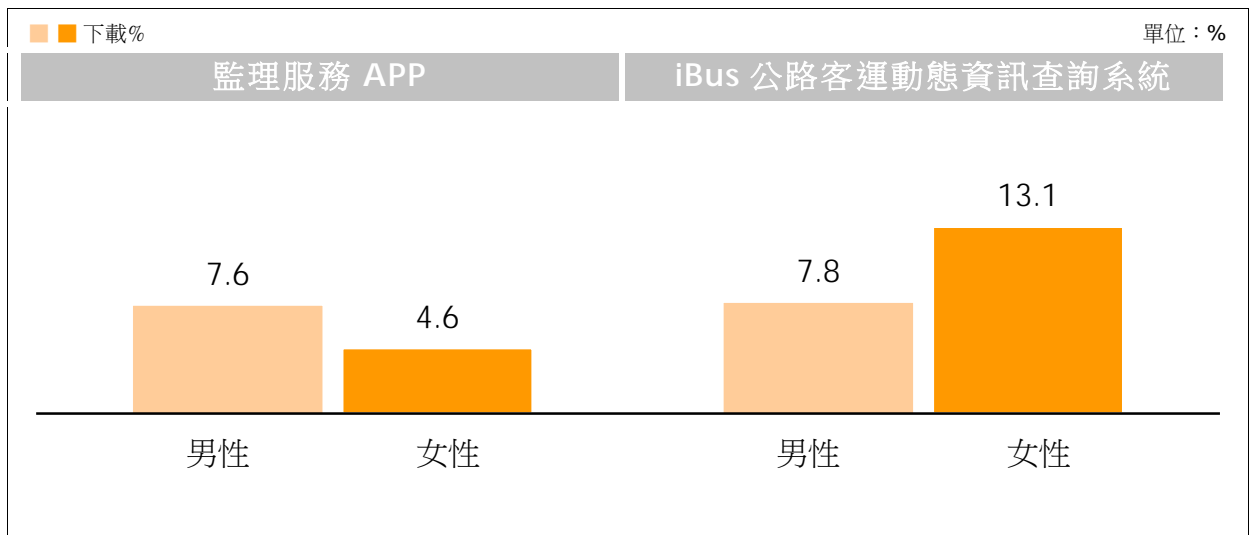


圖3-2 「各項便民APP」下載率—按性別分

(三)滿意度

在各項便民措施方面，「自助無人櫃檯」及「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」2項便民措施，男女性民眾皆有八成以上表示滿意。

在各項政策方面，「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」及「機車路考增加4項考試項目」2項政策，男女性民眾皆有八成七以上表示贊成。

經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對各項便民措施的滿意度皆無顯著差異，男女性民眾對各項政策的贊成度皆無顯著差異。【參閱圖 3-2 及表 3】

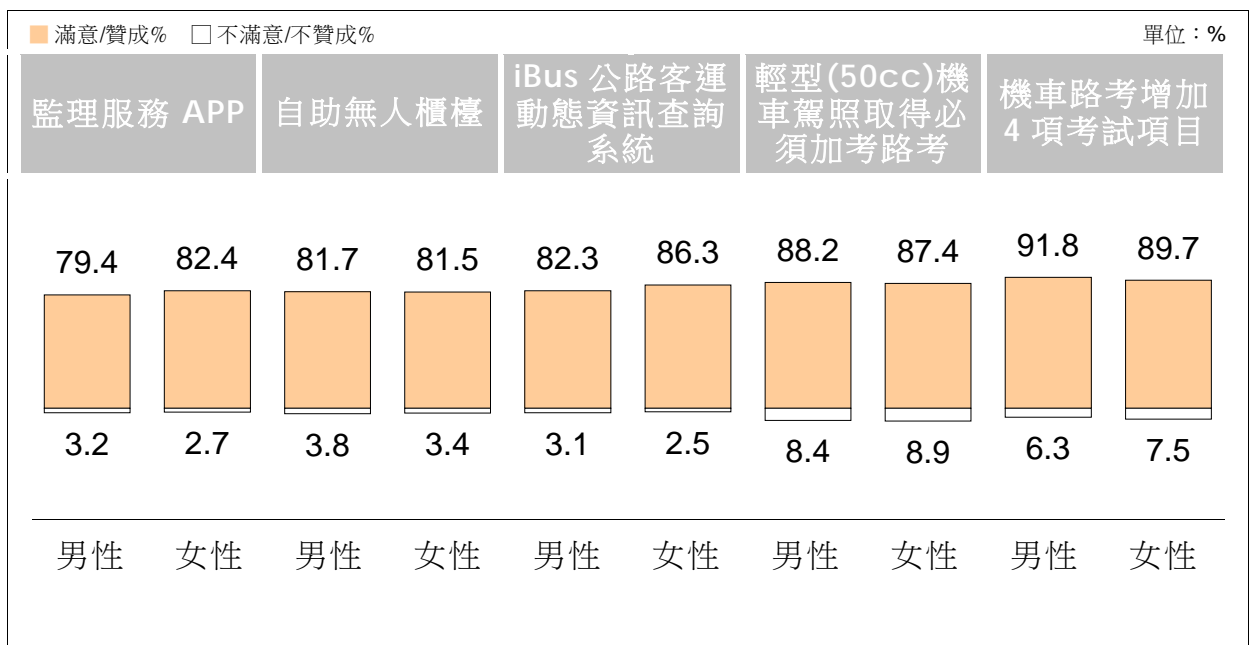


圖3-3 「各項便民措施與政策」滿意度—按性別分

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	1,470	1,051	—	
	滿意	79.4	82.4	+3.0	
	不滿意	3.2	2.7	-0.5	
	無意見	17.4	14.9	-2.5	
自助無人櫃檯	樣本數	1,470	1,051	—	
	滿意	81.7	81.5	-0.2	
	不滿意	3.8	3.4	-0.4	
	無意見	14.4	15.1	+0.7	
iBus 公路客運動態 資訊查詢系統	樣本數	1,470	1,051	—	
	滿意	82.3	86.3	+4.0	
	不滿意	3.1	2.5	-0.6	
	無意見	14.6	11.2	-3.4	
輕型(50cc)機車駕 照取得必須加考路 考	樣本數	1,470	1,051	—	
	贊成	88.2	87.4	-0.8	
	不贊成	8.4	8.9	+0.5	
	無意見	3.5	3.7	+0.2	
機車路考增加 4 項 考試項目	樣本數	1,470	1,051	—	
	贊成	91.8	89.7	-2.1	
	不贊成	6.3	7.5	+1.2	
	無意見	1.9	2.9	+1.0	

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

就整體服務品質評價而言，男女性民眾均約九成五表示滿意，也均給予約 85 分的評價。經卡方檢定結果顯示，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。

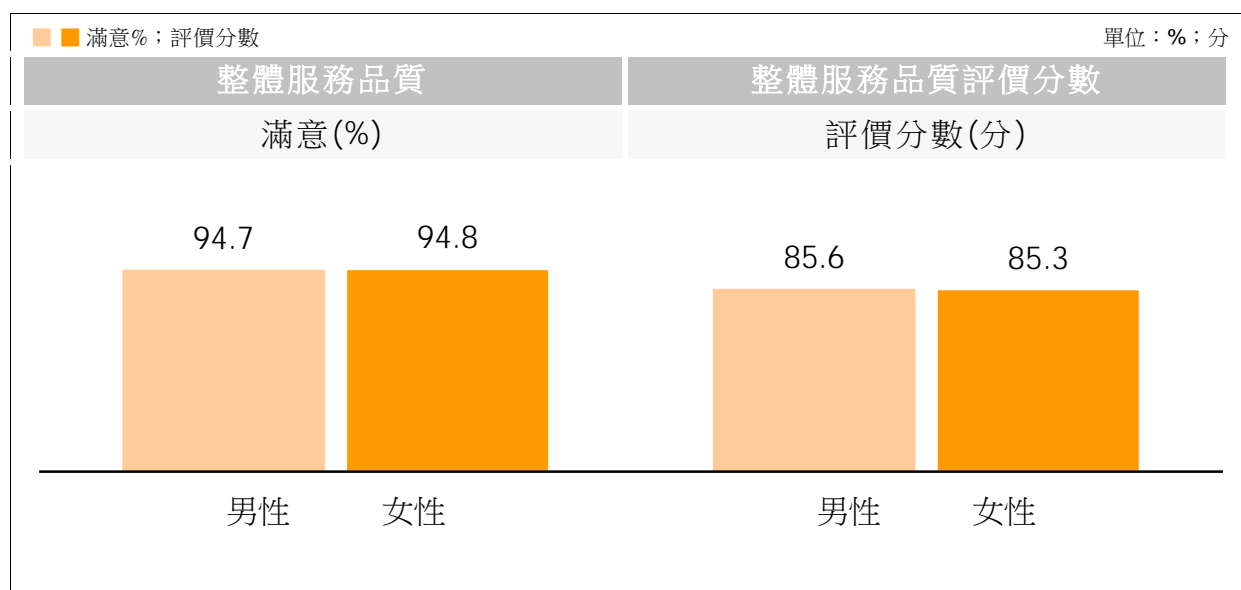


圖4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

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	樣本數	1,470	1,051	-	
	滿意	94.7	94.8	+0.1	
	不滿意	5.3	5.2	-0.1	
整體服務品質評價分數	樣本數	1,470	1,051	-	
	平均分數	85.6	85.3	-0.3	
	100分	4.3	2.3	-2.0	
	90-99分	25.4	22.4	-3.0	
	80-89分	62.1	68.6	+6.5	
	70-79分	5.4	3.9	-1.5	
	60-69分	1.3	1.4	+0.1	
	0-59分	1.0	0.8	-0.2	

註：*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」、「民眾等候空間規劃」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。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，「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口人員服務態度」等2項指標，男女性民眾皆有九成以上表示滿意。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對人員服務禮儀及專業性各項指標的滿意度均沒有顯著差異。
- (三)在各項便民措施方面，「自助無人櫃檯」及「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」2項便民措施，男女性民眾皆有八成以上表示滿意。在各項政策方面，「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」及「機車路考增加4項考試項目」2項政策，男女性民眾皆有八成以上表示贊成。經卡方檢定結果顯示，男女性民眾對各項便民措施的滿意度皆無顯著差異，男女性民眾對各項政策的贊成度皆無顯著差異。
- (四)就整體服務品質評價而言，男女性民眾均約九成五表示滿意，也均給予約85分的評價。經卡方檢定結果顯示，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。