

「107 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

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「107 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 年曾至公路總局所轄監理所(站)之民眾為調查對象，採 CATI 電話訪問方式，調查時間自民國 107 年 7 月 30 日至 107 年 8 月 24 日，成功訪問 2,264 位 18 歲以上且去過監理所站的民眾，在 95% 信心水準下，最大抽樣誤差為±2.06 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：

壹、摘要分析

一、「洽公環境設施」滿意度

在洽公環境設施方面，除「廁所清潔程度」外，其他指標的滿意度，男女性受訪民眾皆有九成以上表示滿意，其中「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成五。

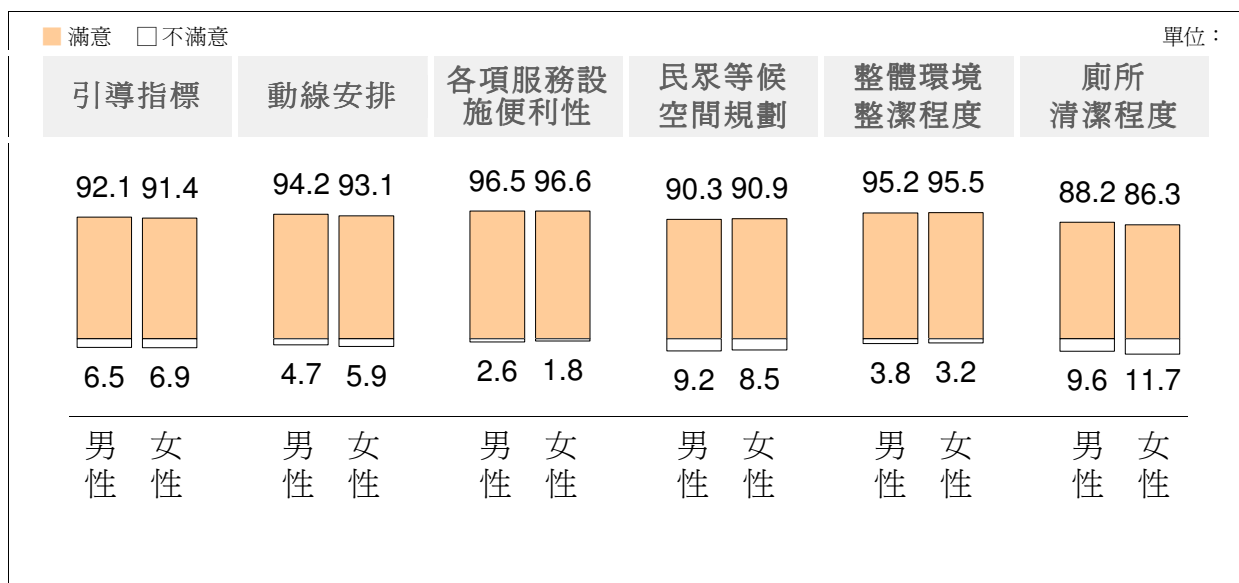


圖1 洽公環境設施滿意度—按性別分

男性與女性受訪民眾在各項指標的滿意度皆相差不到 2 個百分點，女性民眾在「各項服務設施的便利性」、「民眾等候空間規劃」及「整體環境整潔程度」的滿意度高於男性，其他則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項指標的滿意度上皆沒有顯著差異。

表1 洽公環境設施滿意度—按性別分

指 標	選 項	全 體	性別差異比較		
			男性 ①	女性 ②	
引 導 指 標	樣 本 數	2,217	1,314	904	-
	滿 意	91.8	92.1	91.4	-0.7
	不 滿 意	6.7	6.5	6.9	+0.4
	無 意 見	1.5	1.4	1.7	+0.3
動 線 安 排	樣 本 數	2,264	1,341	923	-
	滿 意	93.8	94.2	93.1	-1.1
	不 滿 意	5.2	4.7	5.9	+1.2
	無 意 見	1.0	1.1	1.0	-0.1
各 項 服 務 設 施 的 便 利 性	樣 本 數	1,943	1,187	756	-
	滿 意	96.5	96.5	96.6	+0.1
	不 滿 意	2.3	2.6	1.8	-0.8
	無 意 見	1.2	0.9	1.6	+0.7
民 眾 等 候 空 間 規 劃	樣 本 數	2,246	1,331	916	-
	滿 意	90.5	90.3	90.9	+0.6
	不 滿 意	8.9	9.2	8.5	-0.7
	無 意 見	0.6	0.5	0.6	+0.1
整 體 環 境 整 潔 程 度	樣 本 數	2,264	1,341	923	-
	滿 意	95.3	95.2	95.5	+0.3
	不 滿 意	3.5	3.8	3.2	-0.6
	無 意 見	1.1	1.1	1.2	+0.1
廁 所 清 潔 程 度	樣 本 數	1,017	667	350	-
	滿 意	87.5	88.2	86.3	-1.9
	不 滿 意	10.3	9.6	11.7	+2.1
	無 意 見	2.2	2.2	2.0	-0.2

註：. *表示男女性受訪民眾的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

二、「人員服務態度及專業度」滿意度

在人員服務態度及專業度方面，「窗口人員服務態度」、「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口人員專業能力」等 3 項指標，男女性受訪民眾皆有九成以上表示滿意。

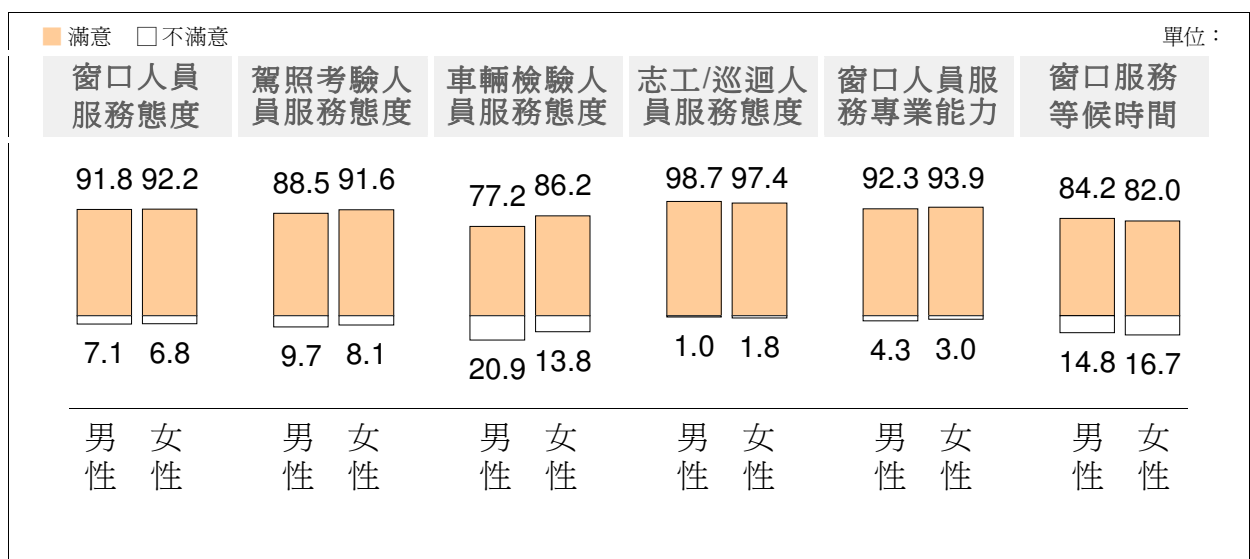


圖2 人員服務態度及專業度—按性別分

除「車輛檢驗人員服務態度」外，男女性受訪民眾在各項指標的滿意度皆相差不到4個百分點，男性受訪民眾對於「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口服務的等候時間」滿意度高於女性受訪民眾，其他指標則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項指標滿意度上皆沒有顯著差異。

表2 人員服務態度及專業度—按性別分

指 標	選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	性別差異比較	
					差距=②-①	檢定結果
窗 口 人 員 服 務 態 度	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	滿 意	91.9	91.8	92.2	+0.4	
	不 滿 意	7.0	7.1	6.8	-0.3	
	無 意 見	1.0	1.1	0.9	-0.2	
駕 照 考 驗 人 員 服 務 態 度	樣 本 數	349	183	166	-	
	滿 意	90.0	88.5	91.6	+3.1	
	不 滿 意	8.9	9.7	8.1	-1.6	
	無 意 見	1.1	1.8	0.4	-1.4	
車 輛 檢 驗 人 員 服 務 態 度	樣 本 數	157	122	35	-	
	滿 意	79.2	77.2	86.2	+9.0	
	不 滿 意	19.3	20.9	13.8	-7.1	
	無 意 見	1.5	1.9	0.0	-1.9	
服 務 中 心 (服 務 臺) 志 工 及 巡 迴 人 員 的 服 務 態 度	樣 本 數	1,942	1,163	778	-	
	滿 意	98.2	98.7	97.4	-1.3	
	不 滿 意	1.3	1.0	1.8	+0.8	
	無 意 見	0.5	0.3	0.8	+0.5	
窗 口 人 員 服 務 專 業 能 力	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	滿 意	92.9	92.3	93.9	+1.6	
	不 滿 意	3.8	4.3	3.0	-1.3	
	無 意 見	3.3	3.4	3.1	-0.3	
窗 口 服 務 的 等 候 時 間	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	滿 意	83.3	84.2	82.0	-2.2	
	不 滿 意	15.6	14.8	16.7	+1.9	
	無 意 見	1.1	1.0	1.3	+0.3	

註：*表示男女性受訪民眾的滿意度在95%信賴水準下有顯著差異。

三、「各項便民服務措施與政策」知道率、使用率及滿意度

(一)知道率

在各項便民服務措施與政策知道率方面，男女性受訪民眾皆有七成三以上知道「實施高齡駕駛每3年換照政策」，而皆低於四成知道「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」。

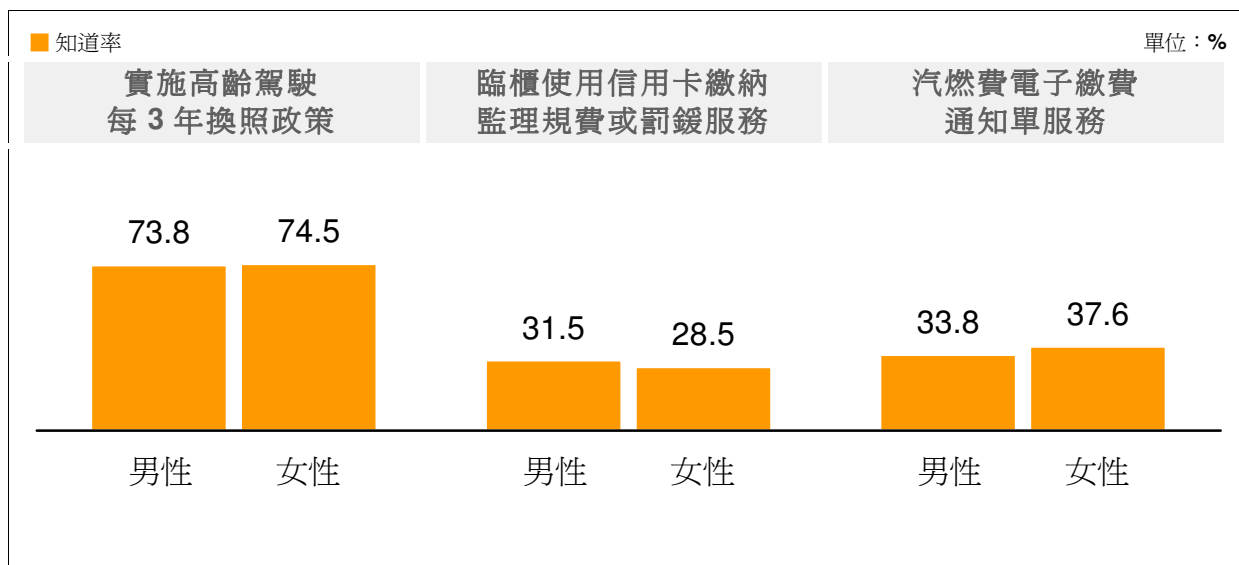


圖3-1 各項便民服務措施與政策知道率—按性別分

男女性受訪民眾對於各項便民服務措施與政策知道率皆相差不到4個百分點，男性受訪民眾對於「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」知道率高於女性受訪民眾，其他指標則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施與政策知道率皆沒有顯著差異。

表3-1 各項便民服務措施與政策知道率—按性別分

指 標	選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	性別差異比較	
					差距=②-①	檢定結果
實施高齡駕駛每3年換照政策	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	知 道	74.1	73.8	74.5	+0.7	
	不 知 道	25.9	26.2	25.5	-0.7	
臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	知 道	30.3	31.5	28.5	-3.0	
	不 知 道	69.7	68.5	71.5	+3.0	
汽燃費電子繳費通知單服務	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	知 道	35.3	33.8	37.6	+3.8	
	不 知 道	64.7	66.2	62.4	-3.8	

註：*表示男女性受訪民眾的知道率在95%信賴水準下有顯著差異。

(二)使用率/申請率

在各項便民服務措施使用率/申請率方面，男女性受訪民眾皆低於 6% 有使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」服務，更皆低於 5% 有申請「汽燃費電子繳費通知單服務」。

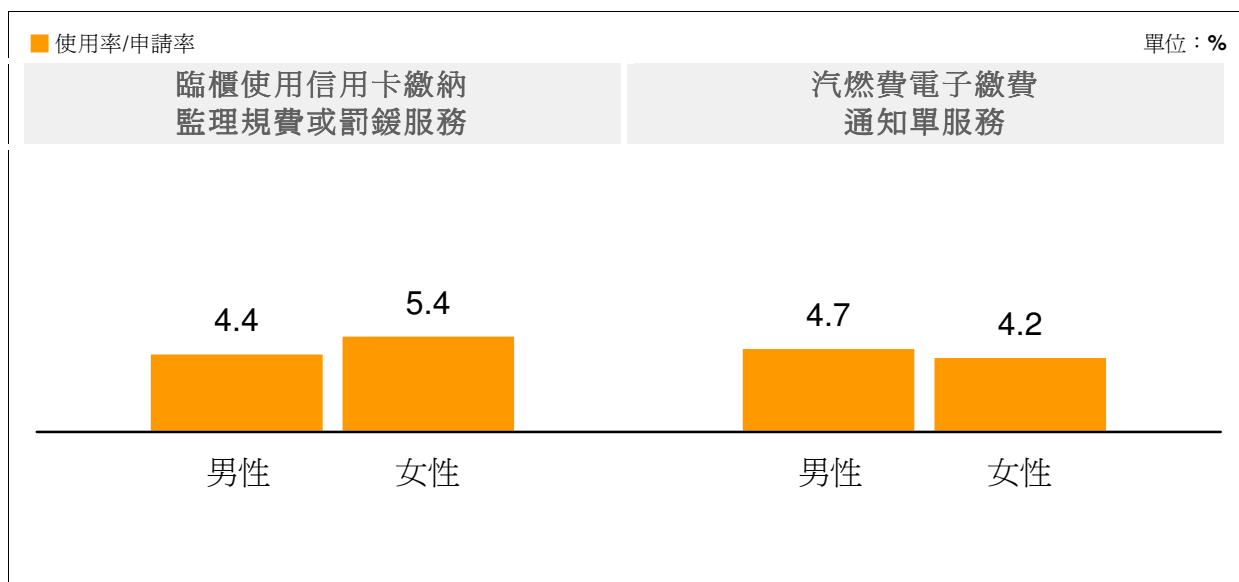


圖3-2 各項便民服務措施使用率/申請率——按性別分

男女性受訪民眾對於各項便民服務措施使用率/申請率皆相差不到 1 個百分點，男性受訪民眾使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」高於女性受訪民眾，而「汽燃費電子繳費通知單服務」則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施的使用率/申請率皆沒有顯著差異。

表3-2 各項便民服務措施使用率/申請率——按性別分

指 標	選 項	全 體	男 性 ①	女 性 ②	性別差異比較	
					差距=②-①	檢定結果
臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務	樣 本 數	1,341	923	1,341	-	
	有 使 用	5.4	4.4	5.4	+1.0	
	沒 使 用	94.6	95.6	94.6	-1.0	
汽燃費電子繳費通知單服務	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	有 申 請	4.5	4.7	4.2	-0.5	
	沒 申 請	95.5	95.3	95.8	+0.5	

註：*表示男女性受訪民眾的使用率/申請率在 95%信賴水準下有顯著差異。

(三)贊成度/好感度

在各項便民服務措施與政策贊成度/好感度方面，男女性受訪民眾皆有八成九以上贊成「實施高齡駕駛每3年換照政策」，也皆有八成七以上覺得「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」好，而男女性受訪民眾皆低於八成覺得「汽燃費電子繳費通知單服務」好。

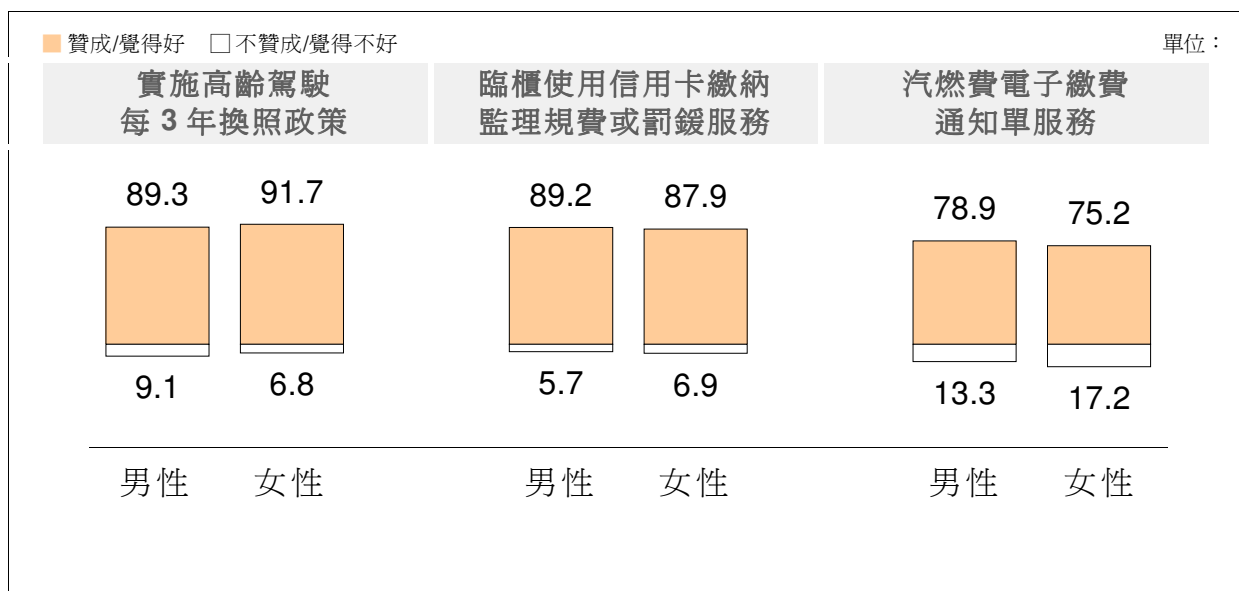


圖3-3 各項便民服務措施與政策贊成度/好感度—按性別分

男女性受訪民眾對於各項便民服務措施使用率/申請率皆相差不到4個百分點，女性受訪民眾對於「實施高齡駕駛每3年換照政策」贊成度高於男性受訪民眾，其他則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施的贊成度或好感度皆沒有顯著差異。

表3-3 各項便民服務措施與政策贊成度/好感度—按性別分

指 標	選項	全體	性別差異比較		檢定結果
			男性 ①	女性 ②	
實施高齡駕駛每3年換照政策	樣本數	2,264	1,341	923	-
	贊成	90.3	89.3	91.7	+2.4
	不贊成	8.2	9.1	6.8	-2.3
	無意見	1.6	1.6	1.5	-0.1
臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務	樣本數	2,264	1,341	923	-
	覺得好	88.7	89.2	87.9	-1.3
	覺得不好	6.2	5.7	6.9	+1.2
	無意見	5.1	5.1	5.1	0.0
汽燃費電子繳費通知單服務	樣本數	2,264	1,341	923	-
	覺得好	77.4	78.9	75.2	-3.7
	覺得不好	14.9	13.3	17.2	+3.9
	無意見	7.7	7.8	7.6	-0.2

註：*表示男女性受訪民眾的贊成度/好感度在95信賴水準下有顯著差異。

(四)未來使用意願

在各項便民服務措施未來使用意願方面，男女性受訪民眾皆有七成二表示未來可能使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」，而男性受訪民眾有65.5%表示未來可能使用「汽燃費電子繳費通知單服務」，高於女性受訪民眾的61.6%。

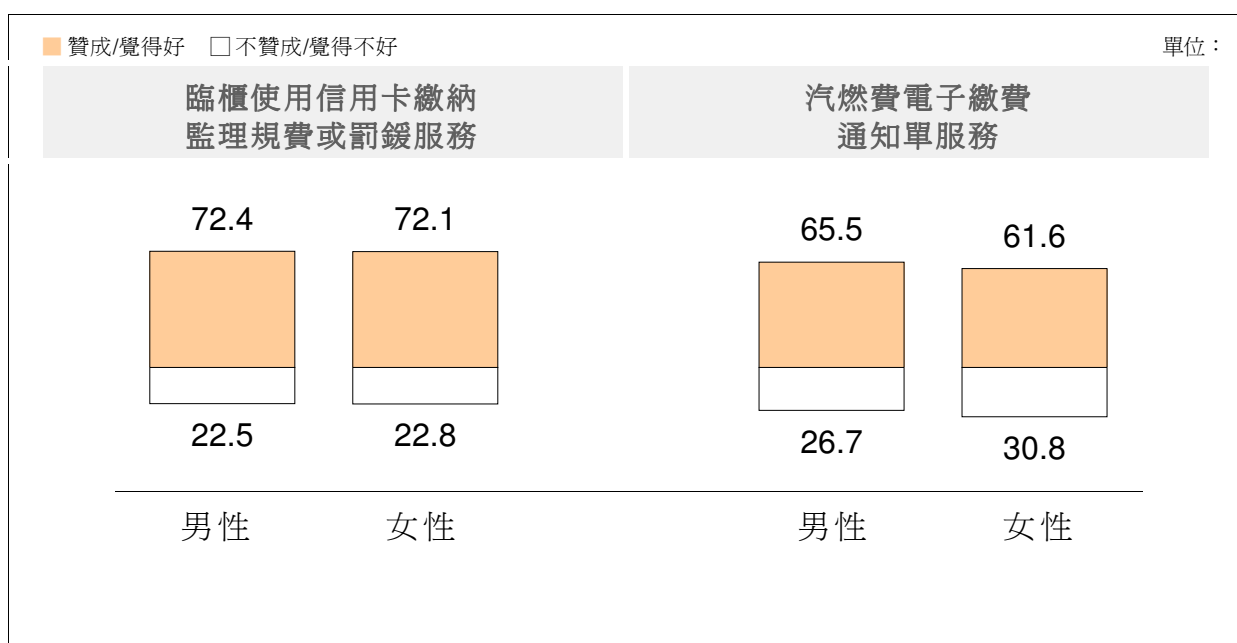


圖3-4 各項便民服務措施未來使用意願—按性別分

男女性受訪民眾對於各項便民服務措施未來使用意願，「汽燃費電子繳費通知單服務」相差 3.9 個百分點，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」相差不到 1 個百分點。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾未來使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」意願皆沒有顯著差異。

表3-4 各項便民服務措施未來使用意願—按性別分

指 標	選項	全體	男性 ①	女性 ②	性別差異比較	
					差距=②-①	檢定結果
臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	有 使 用 意 願	72.3	72.4	72.1	-0.3	
	沒 使 用 意 願	22.6	22.5	22.8	+0.3	
	無 意 見	5.1	5.1	5.1	0.0	
汽燃費電子繳費通知單服務	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	有 使 用 意 願	63.9	65.5	61.6	-3.9	
	沒 使 用 意 願	28.4	26.7	30.8	+4.1	
	無 意 見	7.7	7.8	7.6	-0.2	

註：*表示男女性受訪民眾的未來使用意願在 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，男女性受訪民眾皆有九成四以上表示滿意，也皆給予約 86.3~86.7 分的評價。

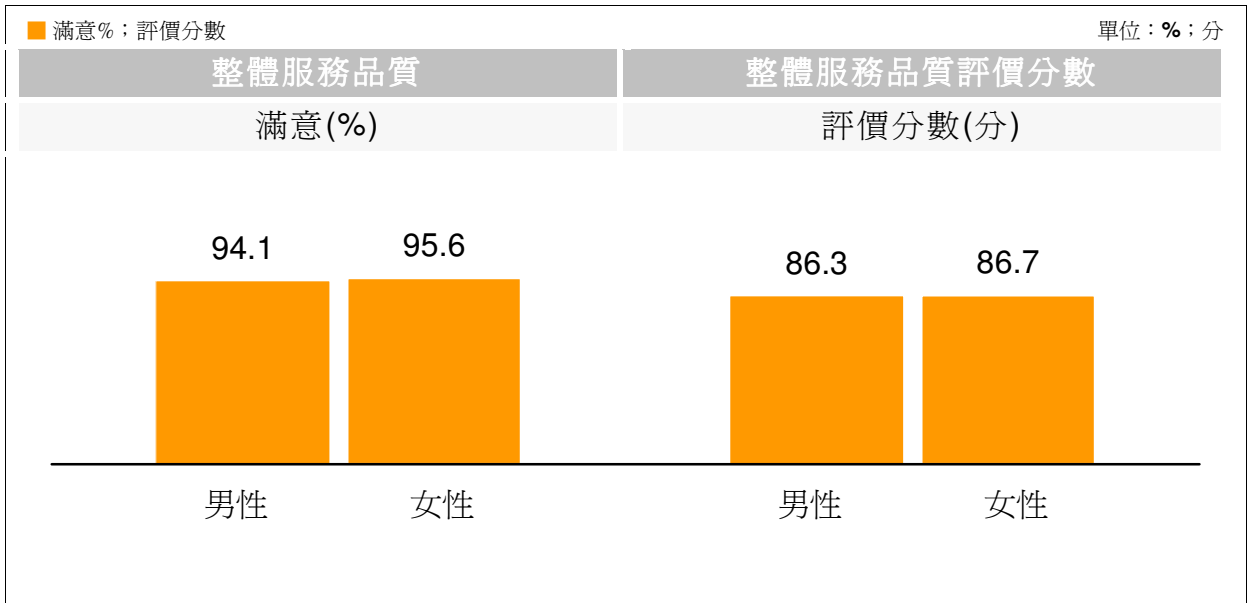


圖4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

男女性受訪民眾對於整體服務品質滿意度相差 1.5 個百分點，而對於整體服務品質評價分數相差 0.4 分。經檢定結果顯示，男女性受訪民眾在「整體服務品質」的看法沒有顯著差異。

表4 「整體服務品質」滿意度—按性別分

指 標	選 項	全 體	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	2,264	1,341	923	-	
	滿 意	94.7	94.1	95.6	+1.5	
	不 滿 意	5.3	5.9	4.4	-1.5	
整 體 服 務 品 質 評 價 分 數	樣 本 數	2,264	1,341	923	-	
	平 均 分 數	86.5	86.3	86.7	+0.4	
	1 0 0 分	4.8	5.0	4.7	-0.3	
	9 0 - 9 9 分	24.8	25.4	24.0	-1.4	
	8 0 - 8 9 分	65.0	63.7	67.0	+3.3	
	7 0 - 7 9 分	3.6	3.4	3.9	+0.5	
	6 0 - 6 9 分	0.7	1.0	0.3	-0.7	
	0 - 5 9 分	1.0	1.5	0.1	-1.4	

註：*表示男女性受訪民眾的滿意度在 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「廁所清潔程度」外，其他指標的滿意度，男女性受訪民眾皆有九成以上表示滿意，其中「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成五。男性與女性受訪民眾在各項指標的滿意度皆相差不到 2 個百分點，女性民眾在「各項服務設施的便利性」、「民眾等候空間規劃」及「整體環境整潔程度」的滿意度高於男性，其他則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項指標的滿意度上皆沒有顯著差異。
- 二、在人員服務態度及專業度方面，「窗口人員服務態度」、「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口人員專業能力」等 3 項指標，男女性受訪民眾皆有九成以上表示滿意。除「車輛檢驗人員服務態度」外，男女性受訪民眾在各項指標的滿意度皆相差不到 4 個百分點，男性受訪民眾對於「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」及「窗口服務的等候時間」滿意度高於女性受訪民眾，其他指標則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項指標滿意度上皆沒有顯著差異。
- 三、在各項便民服務措施與政策知道率方面，男女性受訪民眾皆有七成三以上知道「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，而皆低於四成知道「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」。男女性受訪民眾對於各項便民服務措施與政策知道率皆相差不到 4 個百分點，男性受訪民眾對於「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」知道率高於女性受訪民眾，其他指標則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施與政策知道率皆沒有顯著差異。
- 四、在各項便民服務措施使用率/申請率方面，男女性受訪民眾皆低於 6% 有使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」服務，更皆低於 5% 有申請「汽燃費電子繳費通知單服務」。男女性受訪民眾對於各項便民服務措施使用率/申請率皆相差不到 1 個百分點，男性受訪民眾使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」高於女性受訪民眾，而「汽燃費電子繳費通知單服務」則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施的使用率/申請率皆沒有顯著差異。
- 五、在各項便民服務措施與政策贊成度/好感度方面，男女性受訪民眾皆有八成九以上贊成「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」，也皆有八成七以上覺得「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」好，而男女性受訪民眾皆低於八成覺得「汽燃費電子繳費通知單服務」好。男女性受訪民眾對於各項便民服務措施使用率/申請率皆相差不到 4 個百分點，女性受訪民眾對於「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」贊成度高於男性受訪民眾，其他則反之。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾在各項便民服務措施的贊成度或好感度皆沒有顯著差異。
- 六、在各項便民服務措施未來使用意願方面，男女性受訪民眾皆有七成二表示未來可能使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」，而男性受訪民眾有

65.5%表示未來可能使用「汽燃費電子繳費通知單服務」，高於女性受訪民眾的61.6%。男女性受訪民眾對於各項便民服務措施未來使用意願，「汽燃費電子繳費通知單服務」相差3.9個百分點，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」相差不到1個百分點。經卡方檢定結果顯示，男女性受訪民眾未來使用「臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務」及「汽燃費電子繳費通知單服務」意願皆沒有顯著差異。

七、就整體服務品質評價而言，男女性受訪民眾皆有九成四以上表示滿意，也皆給予約86.3~86.7分的評價。男女性受訪民眾對於整體服務品質滿意度相差1.5個百分點，而對於整體服務品質評價分數相差0.4分。經檢定結果顯示，男女性受訪民眾在「整體服務品質」的看法沒有顯著差異。