

「109 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「109 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查係以臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，採用電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查，調查時間自民國 109 年 7 月 20 日至 8 月 17 日止，共完成 2,138 份有效樣本(其中行動電話樣本 669 份)，在 95%的信心水準下，抽樣誤差控制在±2.12 個百分點以內。

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 5，其中男性 96.0%略高於女性之 95.7%。卡方檢定顯示，男女性民眾對於「整體服務品質」滿意度沒有顯著差異。

表 1 整體服務品質滿意度—按性別分

單位：%

指 標	選 項				差距 =②-①	檢定結果
		全體	男性 ①	女性 ②		
整體服務品質	滿 意	95.9	96.0	95.7	-0.3	
	不 滿 意	4.1	4.0	4.3	+0.3	

註：統計檢定結果男女性民眾的滿意度在 95%信賴水準下，無顯著差異。

二、洽公環境設施滿意度

男性民眾在「洽公環境設施」各項指標滿意度皆高於 9 成，女性除了「引導指標」及「廁所清潔程度」外，其餘項目滿意度則皆高於 9 成。

卡方檢定顯示，男性民眾對於「引導指標」、「動線安排」和「整體環境整潔程度」的滿意度皆明顯高於女性。

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	89.3	90.5	87.4	-3.1	*
	不 滿 意	8.8	2.7	2.9	+0.2	
	無 意 見	1.9	1.8	2.1	+0.3	
動 線 安 排	滿 意	92.0	93.3	90.0	-3.3	*
	不 滿 意	6.6	1.6	2.9	+1.3	
	無 意 見	1.4	1.1	2.0	+0.9	
各 項 服 務 設 施 便 利 性	滿 意	97.0	96.9	97.0	+0.1	
	不 滿 意	1.9	1.2	1.3	+0.1	
	無 意 見	1.1	1.0	1.3	+0.3	
整 體 環 境 整 潔 程 度	滿 意	94.5	95.5	92.9	-2.6	*
	不 滿 意	3.4	1.9	3.1	+1.2	
	無 意 見	2.1	1.7	2.6	+0.9	
廁 所 清 潔 程 度	滿 意	91.2	92.7	88.7	-4.0	
	不 滿 意	7.2	2.0	3.7	+1.7	
	無 意 見	1.6	1.0	2.6	+1.6	

註： 1.粗體字代表滿意度≥95%，滿意度<90%以□標識之。

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、人員服務態度及專業度滿意度

男女性民眾對於「駕照考驗人員服務態度」及「服務中心(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度」滿意度皆高於9成5，而「窗口服務等候時間」滿意度皆低於9成。卡方檢定顯示，男性在「窗口人員服務態度」的滿意度明顯高於女性。

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	97.1	97.4	96.7	-0.7	
	不 滿 意	2.3	0.7	1.4	+0.7	
	無 意 見	0.5	0.1	1.2	+1.1	
駕照考驗人員服務態度	滿 意	97.6	97.9	97.4	-0.5	
	不 滿 意	1.7	1.3	0.0	-1.3	
	無 意 見	0.6	1.2	0.0	-1.2	
窗口人員服務態度	滿 意	94.2	95.4	92.2	-3.2	
	不 滿 意	4.2	2.1	3.5	+1.4	*
	無 意 見	1.6	1.1	2.3	+1.2	
窗口人員服務專業能力	滿 意	93.5	93.6	93.3	-0.3	
	不 滿 意	2.8	4.8	3.9	-0.9	
	無 意 見	3.7	4.1	3.1	-1.0	
窗口服務等候時間	滿 意	86.9	87.0	86.7	-0.3	
	不 滿 意	11.5	3.2	3.9	+0.7	
	無 意 見	1.6	1.3	2.2	+0.9	

註： 1.粗體字代表滿意度≥95%，滿意度<90%以□標識之。

2.*表示男女性民眾的滿意度在 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，男女性皆有近 5 成知道「委託轉帳代繳汽燃費服務」，約 1 成知道「汽機車主要駕駛人登錄制度」，另「開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照」男性知道率為 45.5%，女性則為 35.5%。

就好感度/贊成度/滿意度來看，男女性民眾對「開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照」評價皆最高，對「主動發送各項便民簡訊通知之服務」評價皆最低。

卡方檢定顯示，男性民眾在「汽機車主要駕駛人登錄制度」和「開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照」的知道率明顯高於女性，而女性在「開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照」滿意度上則明顯高於男性。

表 4 「各項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	男性	女性	差距 =②-①	檢定結果	
				①	②			
委託轉帳代繳汽燃費服務	知不知道	知 道	48.5	48.1	49.1	+1.0		
		不 知 道	51.5	51.9	50.9	-1.0		
	有無使用	有 使 用	12.0	12.3	11.6	-0.7		
		沒 使 用	88.0	87.7	88.4	+0.7		
	好 感 度	覺 得 好	84.4	83.7	85.5	+1.8		
		覺 得 不 好	7.2	6.7	7.8	+1.1		
		無 意 見	8.4	9.5	6.7	-2.8		
	未來使用意願	有使用意願	65.4	65.0	66.1	+1.1		
		沒使用意願	26.1	25.5	27.1	+1.6		
		無 意 見	8.4	9.5	6.7	-2.8		
	汽機車主要駕駛人登錄制度	知不知道	知 道	10.6	12.1	8.3	-3.8	*
			不 知 道	89.4	87.9	91.7	+3.8	
贊不贊成		贊 成	82.0	81.4	82.9	+1.5		
		不 贊 成	7.0	7.2	6.7	-0.5		
		無 意 見	11.0	11.4	10.4	-1.0		
開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照		知不知道	知 道	41.5	45.5	35.5	-10.0	*
	不 知 道		58.5	54.5	64.5	+10.0		
	滿不滿意	滿 意	90.3	89.9	90.8	+0.9		
		不 滿 意	1.3	1.8	0.5	-1.3	*	
		無 意 見	8.4	8.2	8.7	+0.5		
	主動發送各項便民簡訊通知之服務	滿不滿意	滿 意	79.0	78.9	79.2	+0.3	
不 滿 意			3.3	3.0	3.6	+0.6		
無 意 見			17.8	18.1	17.2	-0.9		

註：*表示男女性民眾的看法在 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 5，經卡方檢定顯示沒有顯著差異。
- (二) 男性民眾在「洽公環境設施」各項指標滿意度皆高於 9 成；女性除了「引導指標」及「廁所清潔程度」外，其餘項目滿意度則皆高於 9 成。
- (三) 男女性民眾對於「駕照考驗人員服務態度」及「服務中心(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度」滿意度皆高於 9 成 5，而「窗口服務等候時間」滿意度皆低於 9 成。
- (四) 男女性皆有近 5 成知道「委託轉帳代繳汽燃費服務」，約 1 成知道「汽機車主要駕駛人登錄制度」；在「開放代檢廠受理車檢可辦理部分設備變更與換發行照」項目，男性知道率為 45.5%，高於女性之 35.5%，而男女性對該項評價皆為 4 項便民服務措施與政策中之最高。