

# 「112 年民眾對公路局監理所(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「112 年民眾對公路局監理所(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分，於 112 年 7 月 26 日至 8 月 23 日間採用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」係針對過去 1 年曾去過監理所(站)洽公之民眾進行抽樣調查，有效樣本共 2,201 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)辦理車輛檢驗的民眾，共完成 1,308 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 $\pm 2.09$  及 $\pm 2.71$  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：

### 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，其中女性 96.1%略高於男性之 95.2%；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	95.5	95.2	96.1	+0.9	
	不 滿 意	4.4	4.6	3.9	-0.7	
	無 意 見	0.2	0.2	0.0	-0.2	

## 二、洽公環境設施滿意度

男女性民眾在「洽公環境設施」3項指標滿意度皆高於9成，男性除「廁所清潔程度」91.1%略低於女性之91.3%，其餘2項皆高於女性。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	91.9	92.3	91.0	-1.3	
	不 滿 意	5.8	5.3	6.9	+1.6	
	無 意 見	2.3	2.4	2.1	-0.3	
廁 所 清 潔 程 度	滿 意	91.1	91.1	91.3	+0.2	
	不 滿 意	3.7	3.9	3.1	-0.8	
	無 意 見	5.2	5.0	5.6	+0.6	
整 體 環 境 整 潔 程 度	滿 意	95.1	95.4	94.5	-0.9	
	不 滿 意	2.4	2.3	2.4	+0.1	
	無 意 見	2.5	2.3	3.0	+0.7	

## 三、人員服務態度及專業度滿意度

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；男性在「駕照考驗人員服務態度」86.7%明顯低於女性之97.0%，其餘指標滿意度則高於女性。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

指 標	選 項	全 體	男 性	女 性	差 距 =②-①	檢 定 結 果
			①	②		
駕照考驗人員 服 務 態 度	滿 意	91.0	86.7	97.0	+10.3	
	不 滿 意	7.0	10.0	3.0	-7.0	
	無 意 見	2.0	3.4	-	-3.4	
窗 口 人 員 服 務 態 度	滿 意	93.8	94.4	92.6	-1.8	
	不 滿 意	5.3	4.9	6.1	+1.2	
	無 意 見	0.9	0.7	1.2	+0.5	
窗 口 人 員 服 務 專 業 能 力	滿 意	93.7	94.1	92.7	-1.4	
	不 滿 意	3.1	2.9	3.4	+0.5	
	無 意 見	3.3	3.0	3.9	+0.9	

#### 四、「便民服務措施與政策」知道率及滿意度

就知道率來看，男女性民眾皆有 6 成 7 左右知道「微電車需領用並懸掛牌照才能上路」；逾 5 成知道「監理服務網或監理服務 APP 提供線上查詢及申辦相關監理業務」；而「推動普通重型機車考照前訓練補助」知道率最低，男性僅 18.1%，女性為 20.4%；卡方檢定顯示，男女性在 3 項便民措施與政策無顯著差異。

就滿意度來看，男女性民眾對於「監理服務網或監理服務 APP 提供線上查詢及申辦相關監理業務」的滿意度最高，皆超過 8 成；而在「推動普通重型機車考照前訓練補助」的滿意度較低，卡方檢定顯示，女性在此項的滿意度顯著高於男性。

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	女 性	差 距 =②-①	檢 定 結 果
			①	②		
微 電 車 需 領 用 並 懸 掛 牌 照 才 能 上 路	知 道 率	知 道	67.5	67.7	66.9	-0.8
		不 知 道	32.5	32.3	33.1	+0.8
	滿 意 度 (規 費 補 助)	滿 意	75.9	74.8	78.3	+3.5
		不 滿 意	8.8	9.3	7.7	-1.6
		無 意 見	15.3	15.9	14.0	-1.9
推 動 普 通 重 型 機 車 考 照 前 訓 練 補 助	知 道 率	知 道	18.8	18.1	20.4	+2.3
		不 知 道	81.2	81.9	79.6	-2.3
	滿 意 度	滿 意	71.9	69.7	76.4	+6.7
		不 滿 意	15.7	17.2	12.5	-4.7
		不 知 道	12.5	13.1	11.2	-1.9
監 理 服 務 網 或 監 理 服 務 APP 提 供 線 上 查 詢 及 申 辦 相 關 監 理 業 務	知 道 率	知 道	54.4	53.2	56.9	+3.7
		不 知 道	45.6	46.8	43.1	-3.7
	滿 意 度	滿 意	83.4	83.4	83.2	-0.2
		不 滿 意	3.5	3.1	4.4	+1.3
		不 知 道	13.1	13.4	12.3	-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、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 7，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「車輛檢驗人員專業程度」及「車輛檢驗動線安排」的滿意度顯著高於男性。

表 5 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	女 性	差距 =②-①	檢 定 結 果
			①	②		
車輛檢驗人員 服務態度	滿 意	91.4	91.0	92.7	+1.7	
	不 滿 意	7.8	8.2	6.4	-1.8	
	無 意 見	0.8	0.8	0.8	0.0	
車輛檢驗人員 專業程度	滿 意	91.6	90.5	95.7	+5.2	
	不 滿 意	7.1	8.1	3.5	-4.6	*
	無 意 見	1.3	1.4	0.8	-0.6	
車 輛 檢 驗 動 線 安 排	滿 意	92.0	91.7	93.1	+1.4	
	不 滿 意	7.2	7.5	6.0	-1.5	*
	無 意 見	0.8	0.8	0.8	0.0	
車 輛 檢 驗 線 環 境 整 潔	滿 意	97.4	97.3	97.9	+0.6	
	不 滿 意	1.5	1.5	1.6	+0.1	
	無 意 見	1.1	1.2	0.6	-0.6	

註：\*表示男女受訪民眾的看法在 95%信賴水準下有顯著差異。