

# 臺北市交通事件裁決所

## 臨櫃服務滿意度之性別統計與分析

### 壹、緣起

政府機關在為民服務時，不可因性別不同而給予差別待遇。本所針對臨櫃洽公民眾，採「現場填答問卷」方式，從一線服務人員與服務檯服務態度、電話服務及各項措施（含洽公環境、動線及設施）等，搭配開放式問題設計，調查民眾洽公的各個階段是否因性別差異受到直接或間接的不利對待。

以「109年臨櫃服務滿意度之性別統計與分析」為題進行研究，期能透過統計民眾之性別比例及滿意度，藉此觀察本所提供服務時是否有性別差異之情事，以檢討改進相關作業程序及措施，並作為業務擬訂修正之參考，提升服務品質。

### 貳、統計資料

#### 一、統計樣本

至所臨櫃洽辦業務的民眾。

#### 二、統計期間及樣本數

自109年8月24日至109年9月11日，每日（工作天）進行，共計15日進行問卷調查。本次問卷調查期間，回收有效問卷450份。

#### 三、問卷設計

問題設計包括本所一線服務人員與服務檯服務態度、電話服務及各項措施（含洽公環境、動線及設施）等，並以開放式問題設計請民眾提供服務建議。

#### 四、調查方法

採「現場自願性填答問卷」方式，將問卷放置於7樓服務檯，於民眾抽號碼牌時發給，民眾於離開本所前，將問卷調查表擲入服務檯回收箱，無強制規定民眾需填答全部題目。

## 五、研究限制

本案問卷計1頁，共12道題目，其中個人資料(住居地、性別、年齡)為第11道題目，且「性別」欄位置於「住居地」欄位後方。可能因題號偏後及版面位置，又因問卷係採自願性填答，無強制規定民眾需填答全部題目，致使回收問卷未勾選性別比例過高(42%)，影響男、女性民眾滿意度差異分析的準確性。

## 參、統計分析

自109年8月24日至109年9月11日，每日(工作天)進行，共計15日進行問卷調查，回收有效問卷450份，其中男性160人(35.56%)；女性101人(22.44%)；未勾選性別189人(42%)。以下將針對全體滿意度(含性別未知)及男女滿意度進行分析。

表1：性別統計

性別	次數	百分比
男性	160	35.56%
女性	101	22.44%
未勾選性別	189	42%
總和	450	100%

一、民眾對本所提供的整體服務(含洽公環境、動線及設施)滿意度？

表2：對本所整體服務滿意度統計

整體服務	全體(含未知性別)		男性		女性	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	261	58%	84	52.5%	68	67.33%
滿意	175	38.89%	74	46.25%	31	30.69%
其他	14	3.12%	2	1.26%	2	1.98%

(細項如下)						
普通	7	1.56%	1	0.63%	2	1.98%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
未作答	7	1.56%	1	0.63%	0	0%
總和	450	100%	160	100%	101	100%

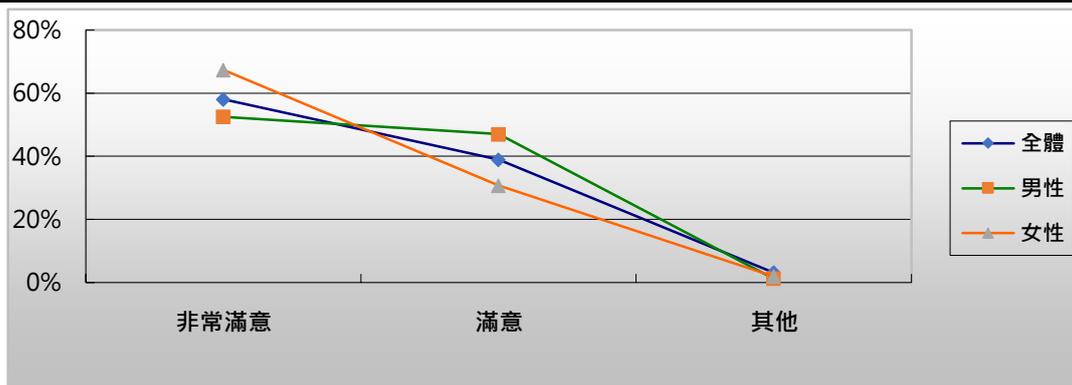


圖1：對本所整體服務滿意度統計

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)對本所提供的整體滿意度為96.89 % (其中58%非常滿意、38.89%滿意)。其中男性民眾滿意度98.75%；女性民眾滿意度98.02%，男、女性民眾滿意度差異0.73個百分點。另進一步分析非常滿意及滿意之男、女性民眾差異，男性民眾52.5%非常滿意、46.25%滿意；女性民眾67.33%非常滿意、30.69%滿意，男、女性民眾非常滿意差異14.83個百分點、滿意差異15.56個百分點。顯示不同性別的民眾對於本所提供的整體服務(含洽公環境、動線及設施)滿意度(合計非常滿意及滿意)無明顯差異，惟其中非常滿意程度女性高於男性14.83個百分點，反之，滿意程度男性高於女性15.56個百分點，可見女性民眾對於本所整體服務感受上更佳。

## 二、民眾對服務檯同仁之服務態度滿意度？

表3：對服務檯同仁之服務態度滿意度統計

	全體(含未知性別)	男性	女性
--	-----------	----	----

服務檯	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	330	73.33%	118	73.75%	77	76.24%
滿意	114	25.33%	39	24.38%	24	23.76%
普通	4	0.89%	2	1.25%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
未作答	2	0.44%	1	0.63%	0	0%
總和	450	100%	160	100%	101	100%

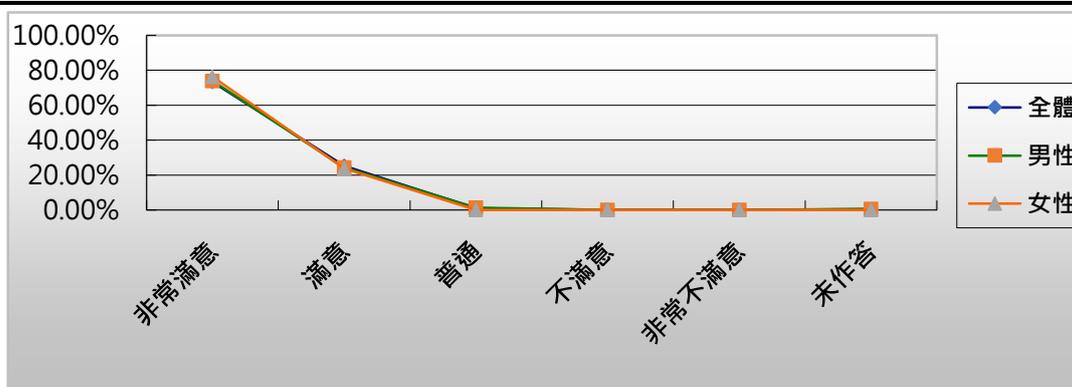


圖2：對服務檯同仁之服務態度滿意度統計

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)對本所服務檯同仁之服務態度滿意度為98.66% (其中73.33%非常滿意、25.33%滿意)。其中男性民眾滿意度98.13%；女性民眾滿意度100%，男、女性民眾滿意度差異1.87個百分點，顯示不同性別的民眾對本所服務檯同仁之服務態度滿意度差異不大。

### 三、民眾對受理案件之服務人員專業度及服務評價？

表4：對受理案件之服務人員專業度及服務評價統計

服務人員 服務評價	全體(含未知性別)		男性		女性	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比

非常滿意	293	65.11%	102	63.75%	73	72.28%
滿意	137	30.44%	53	33.13%	23	22.77%
普通	13	2.89%	2	1.25%	5	4.95%
不滿意	1	0.22%	1	0.63%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
未作答	6	1.33%	2	1.25%	0	0%
總和	450	100%	160	100%	101	100%

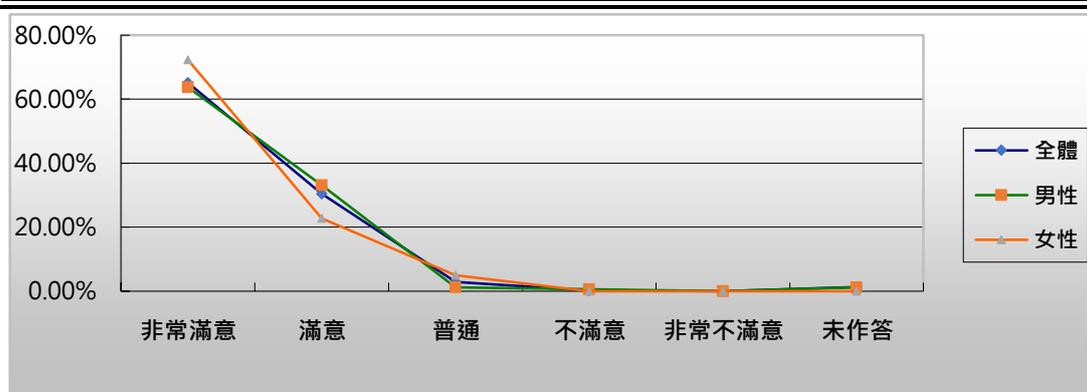


圖3：對受理案件之服務人員專業度及服務評價統計

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)對本所受理案件之服務人員專業度及服務評價，滿意度為95.55% (65.11%非常滿意、30.44%滿意)。其中男性民眾滿意度96.88%；女性民眾滿意度95.05%，男、女性民眾滿意度差異1.83個百分點。另民眾不滿意度(包含不滿意及非常不滿意)男性比率0.63%；女性比率0%，男、女性民眾不滿意度差異0.63個百分點。顯示不同性別的民眾對本所受理案件之服務人員專業度及服務評價感受上差異不大。

#### 四、民眾如曾來電洽詢，對本所電話接聽人員態度之滿意度？

表5：對本所電話接聽人員態度之滿意度統計

電話接聽 人員態度	全體(含未知性別)		男性		女性	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比

非常滿意	156	63.67%	47	56.63%	36	66.67%
滿意	85	34.69%	34	40.96%	17	31.48%
普通	3	1.22%	1	1.2%	1	1.85%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
非常不滿意	1	0.41%	1	1.2%	0	0%
總和	245	100%	83	100%	54	100%

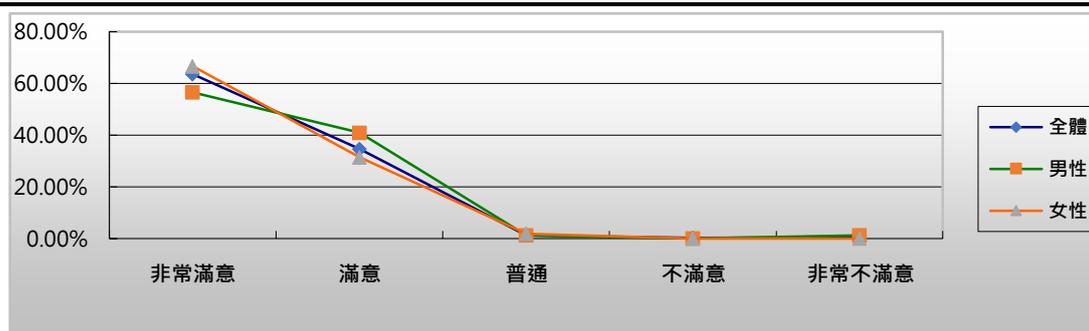


圖4：對本所電話接聽人員態度之滿意度統計

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)對本所電話接聽人員之態度，滿意度為98.36% (其中63.67%非常滿意、34.69%滿意)。其中男性民眾滿意度97.59%；女性民眾滿意度98.15%，男、女性民眾滿意度差異0.56個百分點。另民眾不滿意度(包含不滿意及非常不滿意)男性比率1.2%；女性比率0%，男、女性民眾不滿意度差異1.2個百分點。顯示不同性別的民眾對本所電話接聽人員之態度感受上無明顯差異。

## 五、民眾來所臨櫃等待服務時間？

表6：臨櫃等待服務時間統計

臨櫃等待服務時間	全體(含未知性別)		男性		女性	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
5分鐘以內	315	70%	122	76.25%	70	69.31%
5~10分鐘	91	20.22%	25	15.63%	22	21.78%

10~20分鐘	27	6%	6	3.75%	8	7.92%
20~30分鐘	5	1.11%	3	1.88%	0	0%
30分鐘以上	2	0.44%	1	0.63%	0	0%
未作答	10	2.22%	3	1.88%	1	0.99%
總和	450	100%	160	100%	101	100%

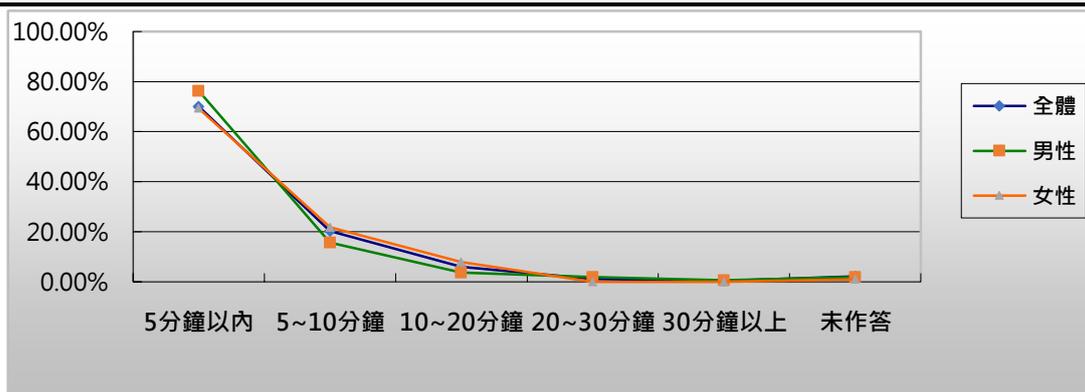


圖5：臨櫃等待服務時間統計

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)來所臨櫃等待服務時間，主要落在等待10分鐘以內(90.22%)。其中男性民眾等待10分鐘以內比率91.88%；女性民眾等待10分鐘以內比率91.09%，男、女性民眾等待10分鐘以內差異0.79個百分點。顯示本所提供臨櫃服務的時間未因民眾性別不同而給予差別對待。

## 六、民眾不滿意之原因分析？

表7：不滿意各項服務原因統計

	全體(含未知性別)	男性	女性
--	-----------	----	----

不滿意原因	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務人員態度不佳	7	31.82%	2	40%	1	25%
對詢問事項說明不清楚	4	18.19%	0	0%	1	25%
答非所問或一問三不知	1	4.55%	0	0%	0	0%
無法即時處理，等太久	2	9.1%	0	0%	2	50%
服務過程還忙其他事	1	4.55%	1	20%	0	0%
其他	7	31.82%	2	40%	0	0%
總和	22	100%	5	100%	4	100%

由上述統計顯示，本次受訪民眾(含性別未知)對本所不滿意件數計22件。其中性別未知民眾不滿意件數13件；男性民眾不滿意件數計5件(佔性別已知不滿意民眾55.6%)；女性民眾不滿意件數計4件(佔性別已知不滿意民眾44.4%)，男、女性民眾不滿意度差異1件(11.2個百分點)。因性別未知民眾勾選不滿意比例高(59.1%)，尚無法推論是否有單一性別民眾特別對本所不滿意。

### 七、各年齡層知曉哪些可郵繳案件的繳納管道(可複選)?

表8：全體(各年齡層)知曉哪些可郵繳案件的繳納管道統計

知曉哪些繳納管道	全體 (各年齡層)	
	次數	百分比
監理服務網	148	20.6%
電話語音轉帳	30	4.2%
ATM(中國信託)	35	4.9%
便利超商	247	34.3%
郵局、全國農業金庫暨農	121	16.8%

漁會信用部		
以上皆是	110	15.3%
未作答	29	4%
總和	720	100%

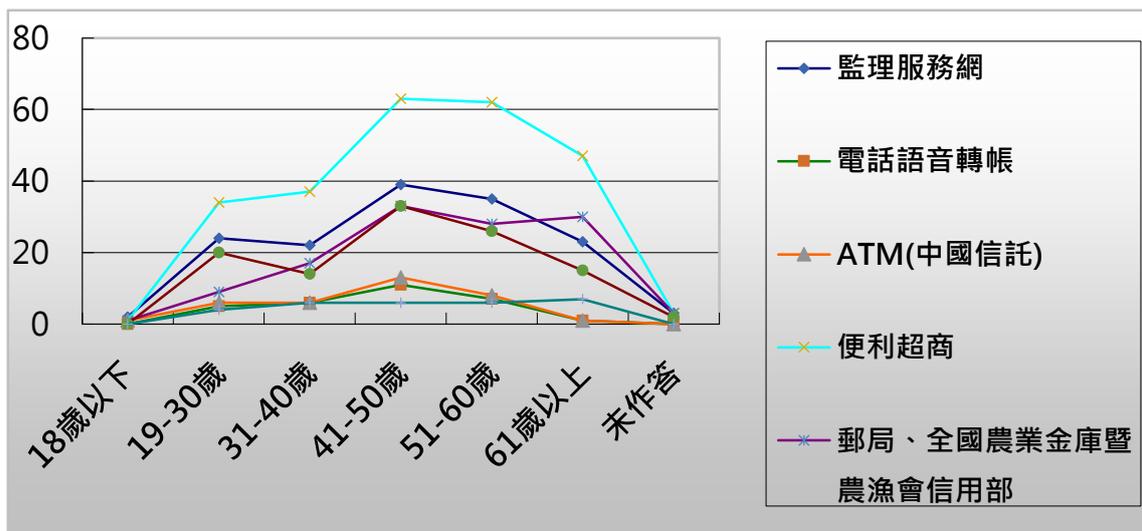


圖6：各年齡層知曉哪些可郵繳案件的繳納管道交叉分析

經統計本次受訪民眾(各年齡層)知曉哪些可郵繳案件的繳納管道，知曉程度最高為「便利超商」(34.3%)，其中除18歲以下民眾知曉程度最高為「監理服務網」(40%)，其餘年齡層知曉程度最高者皆為「便利超商」。

### 八、民眾是否知曉本所臨櫃可使用信用卡及行動支付繳納罰鍰？

表9：全體(各年齡層)是否知曉臨櫃可使用信用卡及行動支付統計

知曉臨櫃可使用信用卡 及行動支付	全體 (各年齡層)	
	次數	百分比
知道	265	58.9%
不知道	132	29.3%
未作答	53	11.8%
總和	450	100%

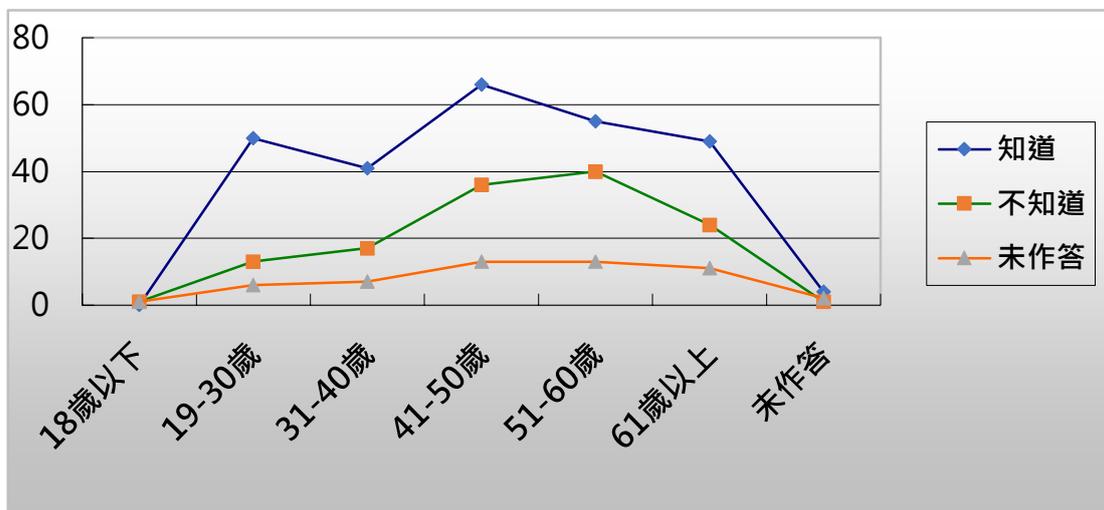


圖7：各年齡層是否知曉臨櫃可使用信用卡及行動支付交叉分析

經統計本次受訪民眾(各年齡層)是否知曉本所臨櫃可使用信用卡及行動支付繳納罰鍰，知道的民眾為58.9%；不知道的民眾為29.3%，其中除18歲以下民眾不知道的比例高於知道的比例以外，其餘年齡層知道臨櫃可使用信用卡及行動支付繳納罰鍰的比例皆高於不知道。

## 九、民眾對本所提供服務之其他建議

有關民眾對本所提供服務之「其他建議」開放式問題，共

計有74人次填寫，分析如下：

表10：其他建議

其他建議	
人次	內容
41	設立監理服務櫃檯

其他建議	
<u>1</u>	停車費連線問題，可考慮加強
<u>1</u>	繳交罰款能更便利(如在便利超商繳交)謝謝
<u>1</u>	希望全省路邊停車都可繳交，便民
<u>1</u>	繳交罰單可以各管道都免手續費
<u>1</u>	免費充電
<u>2</u>	希望超重的罰單可以郵局或超商繳納，不用跑一趟裁決所
<u>1</u>	請增加 wi-fi 強度
<u>1</u>	如果有申訴時，能夠有回條給當事者
<u>24</u>	無明確建議 (例如：一切都很好、辛苦了謝謝、很滿意、good、算很滿意了、目前整體很好…等)

由上述資料顯示，「建議」占大多數為設立監理服務櫃檯，係因交通部公路總局臺北市區監理所108年9月1日撤除在本所服務櫃檯所致。本次受訪民眾(含性別未知)均無因性別遭受差別對待，而對本所提出相關建議。

#### 肆、結論

經調查來所臨櫃洽公民眾，從一線服務人員與服務檯服務

態度、電話服務及各項措施(含洽公環境、動線及設施)等洽公各個階段是否因性別差異受到直接或間接的不利對待，分析結果為：本所整體服務(含洽公環境、動線及設施)男、女性民眾滿意度差異0.73個百分點；對服務檯同仁之服務態度男、女性民眾滿意度差異1.87個百分點；對受理案件之服務人員專業度及服務評價男、女性民眾滿意度差異1.83個百分點；對本所電話接聽人員之態度男、女性民眾滿意度差異0.56個百分點；來所臨櫃等待服務時間男、女性民眾等待10分鐘以內差異0.79個百分點；對本所不滿意男、女性民眾不滿意度差異1件(11.2個百分點)。

依上述統計結果，除「對本所不滿意」件數計22件，其中男、女性民眾件數共9件，件數少致男、女性差異比率較大

(差異1件，11.2個百分點)，又因性別未知民眾勾選不滿意比例高(計13件，比率59.1%)，尚無法推論是否有單一性別民眾特別對本所不滿意，以及細究「整體服務」非常滿意及滿意之男、女性民眾差異，非常滿意程度女性高於男性14.83個百分點，顯示女性民眾對於本所整體服務感受上更佳，其餘「服務檯服務態度、服務人員專業度及服務評價、電話接聽人員態度、來所臨櫃等待服務時間」男、女性民眾差異皆在2個百分點以內，顯示不同性別於本所洽公的各個階段，感受上無明顯差異，且對於是否有「其他建議」的開放式問題未提出性別相關建議。

據上論結，本所未因民眾性別差異給予直接或間接的差別對待。本所未來將持續秉持性別平等理念，提供為民服務。