



交通部公路總局

高雄市區監理所

Kaohsiung City Motor Vehicles Office, Directorate General of Highways, MOTC

交通部公路總局高雄市區監理所 服務品質滿意度調查報告

委託單位：交通部公路總局高雄市區監理所

執行單位：長榮大學企管系

計畫主持人：陳冠泓 助理教授



中 華 民 國 105 年 6 月

交通部公路總局高雄市區監理所服務品質滿意度調查報告

【重點摘要】

本研究係針對過去一年內曾到過高雄市區監理所本部及苓雅監理站洽辦業務的民眾進行服務品質滿意度調查，採取「電話問卷調查」及「現場問卷調查」兩種方式，請受訪者填答標準制式的問卷題項，透過所蒐集的數據反映出受訪者於辦理業務過程中所體驗的服務品質感知與想法。

「電話問卷調查」的執行期間為 105 年 5 月 9 日到 5 月 27 日，為期三週，電話撥打時間為週一至週五上午九點起至下午五點，實際撥打電話 9,959 通，期間成功「電訪」634 筆樣本，拒絕受訪 4,922 筆，受訪者無法回答者 1,741 筆(接聽者為老人、小孩、外國人、過去一年內沒去過監理站...等)，電話無法接通 2,662 筆(空號、電話有誤、傳真機、改號、電話暫停...等)。總結電訪的成功率為 6.4%，拒訪率為 49.5%，受訪者無法回答者為 17.5%，電話無法接通為 26.7%。

「現場問卷調查」的執行時間與地點為：105 年 4 月 25 日(一)上午十點到下午四點三十分於高雄市區監理所本部、105 年 5 月 2 日(一)上午十點到下午五點於苓雅監理站、105 年 5 月 6 日(五)上午十點到下午兩點，分兩小組同時於兩地的現場洽辦業務民眾進行服務品質滿意度問卷調查，分別於高雄市區監理所本部蒐集到 225 筆樣本，於苓雅監理站蒐集到 220 筆樣本，總計「面訪」蒐集到 445 筆樣本。

本研究於 105 年 4 月 25 日到 105 年 5 月 27 日期間，透過「現場問卷調查」順利蒐集到 445 筆有效樣本(所本部 225 筆、苓雅站 220 筆)，而透過「電話問卷調查」則成功蒐集到 634 筆有效樣本(實際總撥打電話數為 9,959 通，成功率為 6.4%)，總計蒐集到有效樣本數 1,079 筆，此次抽樣的信賴水準 95%，抽樣誤差為± 3%。

關於受訪者於服務品質滿意度量表各題項勾選「滿意」與「非常滿意」的百分比，本研究經計算後將數據與去年相比，若今年較前一年度的百分比增加超過 7%時，即以三個☆號標記此項目有「☆☆☆大幅進步」，當進步的百分比介於 3%~7%之間，則以兩個☆號標記此項目「☆☆進步很多」，若進步的百分比介於 3%~0%之間，則以一個☆號標記此項目「☆有進步」，若其百分比低於前一年的數據者，則以◎標記此項目為「◎稍微退步」。

本次研究的滿意度就整體而言皆優於前年度的表現，特別是「窗口服務等候時間」及「引導指標」兩個題項較去年有大幅的進步，獲得受訪者的肯定，而「窗口人員服務專業能力」、「動線安排」、「民眾等候空間規劃」、以及「整體環境整潔及綠化美化程度」等四個題項在滿意度百分比上亦較前年度有顯著的提昇。而「車輛檢驗人員的服務態度」的滿意度百分比由前年度的 95.5%降為本年度的 93.8%，此為唯一較前年度「◎稍微退步」的項目，而本研究在匯整受訪者的回饋意見時亦發現民眾確實對「車輛檢驗人員的服務態度」有較多的抱怨，此部份確實有需要改善的空間。關於其它部份的研究分析結果，請參考本研究報告各章節的內文及統計分析數據。

	今年滿意百分比 (去年滿意百分比)	變化情形
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	99.0% (97.2%)	☆ 有進步
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	96.8% (96.2%)	☆ 有進步
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.3% (95.6%)	☆☆ 進步很多
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	95.2% (86.3%)	☆☆☆ 大幅進步
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	97.6% (87.0%)	☆☆☆ 大幅進步
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	98.1% (92.3%)	☆☆ 進步很多
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	97.8% (96.7%)	☆ 有進步
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	97.9% (93.7%)	☆☆ 進步很多
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	98.4% (93.7%)	☆☆ 進步很多
您對「廁所清潔程度」的滿意度	97.8% (96.4%)	☆ 有進步
您對「整體服務品質」的滿意度	99.0% (96.2%)	☆ 有進步
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	97.7% (96.0%)	☆ 有進步
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	93.8% (95.5%)	◎ 稍微退步

註：所謂「滿意百分比」，是依照各題項，計算勾選「非常滿意」與「滿意」兩個選項受訪者人數，佔全部受訪者人數的百分比

本次服務品質滿意度調查研究的統計分析結果重點整理如下：

1. 今年度服務品質滿意度共 13 個題項的滿意百分比，皆較去年有明顯進步，特別是「窗口服務等候時間」及「引導指標」兩個題項較去年有大幅的進步，獲得受訪者的肯定，而「窗口人員服務專業能力」、「動線安排」、「民眾等候空間規劃」、以及「整體環境整潔及綠化美化程度」等四個題項在滿意度百分比上亦較前年度有顯著的提昇。唯有「車輛檢驗人員服務態度」一項，較去年稍微退步。
2. 以 t 檢定分析各題項的滿意度平均分數後發現，在「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」及「◎人員服務態度及專業能力」兩個項目，「所本部」明顯優於「苓雅監理站」，其餘則不顯著。
3. 比較電訪與面訪的滿意百分比及 t 檢定後發現，面訪於各項目的得分皆明顯優於電訪，特別是「車輛檢驗人員服務態度」一項，差異更是明顯，由此可見，在經過今年上半年的宣導及服務品質培訓後，監理所(站)各處同仁於服務態度及專業能力的改善，確實是讓洽公民眾有感的，整體服務品質滿意度有明顯的提昇。
4. 性別的比較，雖在統計上無明顯差異，但女性受訪者在「窗口服務等候時間」及「廁所清潔程度」的滿意百分比明顯低於男性受訪者；而男性對於「車輛檢驗人員的服務態度(92.6%)」就明顯比女性在意，可見男性與女性所在乎的重點，確實有所不同。
5. 不同年齡層之間，18~29 歲受訪者於各項目的滿意度皆明顯高於其他年齡層；此年齡層主要的洽辦業務為「報考駕照」及「參加道

安講習」，對他們而言，能考過駕照及完成道安講習較為重要，姿態相對較低，而不會將注意焦點放在服務品質上；另其他年齡層有很高的比例是辦理「車輛檢驗」，是滿意度較低的原因之一。

6. 在 30~39 歲與 40~49 歲年齡層的受訪者，在「窗口人員服務態度」、「車輛檢驗人員服務態度」、「窗口人員服務專業能力」、「窗口服務等候時間」、「引導指標」、「動線安排」、「整體服務品質」等項目，其不滿意的程度，明顯高於其它年齡層的受訪者。
7. 學歷別在各項目滿意度的比較並無統計上的明顯差異。
8. 評鑑服務品質的重要性排序為：「服務態度」第一名，第二名為「服務效率」，第三名為「服務專業性」，「洽公環境設施」第四名。
9. 公路監理資訊的來源最多為電腦網路，其次為志工，第三為親友告知，接著依序為公路監理人員、電視、報紙、廣告、其他政府機關、廣播、簡訊、宣傳單、海報。
10. 經將服務品質滿意度量表各題項逐題與受訪者基本資料的交叉分析後，發現到一特殊現象，即職業別為「服務業」的受訪者，選勾「不滿意」及「非常不滿意」的人數百分比，在各題項都是最多的，特別是針對服務人員的服務態度及專業能力，其不滿意的狀況相較於其它職業別，顯得特別高。或許是從事服務業的受訪者，本身接受過服務品質與禮儀的相關訓練，因而對服務品質的敏感度及期待較高的關係。而在「引導指標」及「民眾等候空間規劃」兩項的不滿意程度，則無明顯區別。

目 錄

壹、研究調查背景與目的	1
一、研究調查背景.....	1
二、研究目的.....	1
貳、研究設計方法	2
一、研究調查的對象與資料蒐集方式.....	2
二、研究調查樣本的抽樣限制.....	3
三、問卷設計與內容.....	5
四、資料分析工具與方法.....	9
參、服務品質滿意度調查之執行	12
一、服務品質滿意度調查的行前準備.....	12
二、電話問卷調查之進行.....	12
三、現場問卷調查之進行.....	13
四、樣本特性說明.....	14
五、服務品質滿意度量表之信效度分析結果.....	18
肆、調查分析結果與說明	24
一、辦理業務次數與百分比.....	24
二、服務品質滿意度量表整體樣本比較分析.....	25
三、服務品質滿意度量表—所本部與苓雅站的比較.....	27
四、服務品質滿意度量表--電訪與面訪的比較.....	29
五、服務品質滿意度量表--性別的比較.....	31
六、服務品質滿意度量表—年齡層的比較.....	33
七、服務品質滿意度量表—學歷別的比較.....	37
八、評鑑監理所(站)服務品質的因素重要性.....	41
九、主要取得公路監理相關資訊來源排序.....	42
十、服務品質滿意度量表各題項受訪者意見回饋匯整.....	43
伍、研究結論與建議	98
一、調查研究結論重點整理.....	98
二、後續建議.....	103
附錄一 服務品質滿意度調查問卷	105
附錄二 年齡別 ANOVA 及事後檢定	108
附錄三 學歷別 ANOVA 及事後檢定	117
附錄四 問卷各題項原始百分比	123

壹、研究調查背景與目的

一、研究調查背景

交通部公路總局高雄市區監理所的使命為「提供便捷優質的公路監理服務」，多年來秉持著「親切、便民、行動、效力」為運作的理念為民服務。監理業務與民眾日常生活相關，其服務品質對民眾而言便代表機關形象，高雄市區監理所將感動服務內化為組織文化，期能由內而外，由下而上，展現熱忱，用心把事情做好，並推動以民為主、顧客為尊的服務，全面提昇監理機關服務品質。

二、研究目的

為回應民眾需求及社會期待，希望藉由申請第九屆政府服務品質獎評獎作業的過程，自我檢視以提昇及精進服務人員的服務態度，確保服務品質，於 105 年 2~4 月份實施神秘客稽核及人員服務品質培訓(兩梯次)，另於 105 年 4 月 1 日至 6 月 30 日之間，由長榮大學企管系陳冠宏助理教授承接「交通部公路總局高雄市區監理所」所委託之服務品質滿意度調查計畫，針對 104~105 年曾經前往高雄市區監理所本部與苓雅監理站辦理業務之民眾進行服務品質滿意度調查，包括「電話問卷調查」與「現場問卷調查」等兩種方式，期望能藉此瞭解民眾對於監理所同仁所提供服務的滿意度感受，以及服務各面項是否仍有改進的空間，將調查分析的結果，做為未來相關管理措施的改進方向參考依據，以確保服務品質的持續提昇。

貳、研究設計方法

一、研究調查的對象與資料蒐集方式

為蒐集民眾對於高雄市區監理所本部及苓雅監理站服務品質的認知與感受，本研究此次服務品質滿意度調查的對象為：至 105 年 5 月份為止，過去一年內曾到過高雄市區監理所本部及苓雅監理站洽辦各項監理業務的民眾。資料蒐集的方式採用「電話問卷調查」及「現場問卷調查」等兩種，由電訪人員及現場訪查人員，邀請受訪者填答標準制式的問卷題項，並透過所蒐集的數據資料，經統計分析後反映出受訪者於辦理業務過程中所體驗的服務品質感知與想法。

「電話問卷調查」的對象為過去一年曾經臨櫃辦理業務的民眾，由所內各單位匯整出過去一年內曾臨櫃辦理業務的民眾所蒐集的電話號碼，包括市內電話及行動電話，供電話訪查之用。由於考量撥打電話的費用及預算考量，本研究於電話問卷調查時，僅撥打電話號碼資料庫中的市內電話，由本計畫的研究小組成員去電進行訪問，在徵求受訪者的同意後，由電訪人員依事先設計好的問項，向受訪者逐條敘述題目並記錄其回答的內容。

「現場問卷調查」則是針對於 105 年 4 月 25 日到 5 月 6 日期間親自到「高雄市區監理所本部」及「苓雅監理站」洽辦各項監理業務的民眾進行現場問卷調查，兩處各挑選兩天進行現場問卷調查，根據經驗，在一週上班日內，以星期一及星期五兩天的洽公民眾人數最

多，為了能夠蒐集到更多具代表性的樣本，於兩處分別安排了星期一及星期五兩天的時間進行現場問卷調查，時程的安排如下：

所本部：105.04.25(一)10:00~16:30 及 105.05.06(五)10:00~14:00

苓雅監理站：105.05.02(一)10:00~17:00 及 105.05.06(五)10:00~14:00

實際現場問卷調查時，由訪查人員於高雄市區監理所所本部及苓雅監理站兩處之各服務櫃檯、駕照考驗、車輛檢驗...等，選定適當位置，針對現場洽辦各項業務的民眾，經徵詢同意後，依事先設計好的問題一一詢問，獲得答覆後加以記錄，或在訪查人員在旁協助的情況下，由民眾直接閱讀問卷題項後自行一一作答，填答完畢後由交還訪查人員保存，以便匯整後將數據鍵入電腦內進行統計分析。

二、研究調查樣本的抽樣限制

此次服務品質滿意度研究調查的樣本抽樣，受限於各項條件而不易做到真正的隨機抽樣，而只能做到便利抽樣，這將限制研究調查結果推論到整個母體的有效性，以下為各項研究限制的說明：

- 1.由於近年來電話詐騙新聞不斷，民眾對於陌生電話大多心存戒心，致使電訪的拒訪率相當高，電訪人員去電時，方便且願意接受電話問卷調查且完成作答的民眾，與拒絕接受電訪的民眾，其人口結構與心理結構是否無明顯差異，在本研究中並無法有效驗證。因此藉由電訪所蒐集到的民眾答覆，是否具足夠代表性得以推估母體的狀況，並無法得知，此為研究限制之一。

2.由於人的記憶留存是有其限制的，電話問卷調查的對象是過去一年內曾到高雄市區監理所及苓雅監理站洽辦業務的民眾，當詢問接電話的民眾針對具體的項目回答滿意的程度時，憑著已漸消滅的記憶要回想起近一年前洽辦業務時的感覺，並不是件容易的事。因此當民眾接受電話調查訪問時所答覆的內容，與近一年前洽辦業務時當下的感覺是否相符，是有待進一步驗證的，但本研究並無法驗證此事，僅能以電訪的結果做為分析的數據來源，**此為研究限制之二。**

3.現場問卷調查的進行是針對高雄市區監理所及苓雅監理站洽辦業務的民眾各選擇某個星期一及星期五進行服務品質滿意度問卷調查，其優點是可以克服上述第二個限制，在剛洽辦業務完成後立即接受問卷調查，其答覆是最即時也最準確的，但缺點是僅限於訪問到當天有到現場洽辦業務的民眾，而無法接觸到其他時間前往現場洽辦業務的其他民眾；另外，由於現場服務人員會察覺到當天有訪查人員在現場進行服務品質滿意度調查，在想要獲得好成績的心理作用下，或許會有部份現場服務人員對洽辦業務的民眾採取有別於平時的服務態度與方式，也或許並不會有所不同，但這在本次研究中並無法加以驗證，**故為研究限制之三。**

綜合上述三項研究限制，皆有其不易克服的難度，然而雖受限於實際執行的各項資源條件不足，研究者仍透過嚴謹的研究設計及統計分析，使分析結果具足夠的信效度得以獲得可信賴的研究結果。

三、問卷設計與內容

為力求研究數據蒐集的正確性與完整性，問卷內容的設計至關重要，不僅需合乎研究量表信效度的嚴謹性，亦需考量問卷調查實務操作時的環境限制與人性因素。現今社會資訊泛濫，生活步調節奏快速，多數人忙碌於工作與各項生活事務，要能夠願意耐著性子花個五到十分鐘理性接受電話訪談或面對面訪談，逐條聽懂問卷題項並回想過去於監理所辦理業務時的經驗感受以回覆對應的答案，著實不易。

在問卷題項的設計上，應在資訊蒐集完整週延與提高受訪者回答意願之間取得平衡，問卷題目數宜適當，以提高受訪者的填答意願及正確性，同時亦能蒐集足夠的分析數據以獲致有意義且有價值的統計分析結果。

本研究調查的問卷，係由高雄市區監理所秘書室所提供，其原始設計是由 104 年外部受委託的研究調查小組與調查委託者共同研擬編製的，問卷題項之設計以封閉式問題為主(受訪者可依問項內容回答相對應的答案選項)，開放式問題為輔(供受訪者表達對監理站服務品質的感受內容與建議)，此問卷同時供電話調查訪問及現場調查訪問之用，問卷題目陳列如下：

問題 1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站洽辦業務?

- 01 高雄市區監理所(楠梓區)
02 苓雅監理站(苓雅區) 03 沒有

問題 2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務 (可複選)

- 01 車輛領牌 02 車輛過戶、異動 03 報考駕照 04 駕照異動、審驗
05 車輛檢驗 06 強制險違規裁罰 07 汽燃費繳納 08 道安講習
09 運輸業業務 10 申訴 11 其他(請說明)_____

問題 3.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意?

問題 4. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

問題 5. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意?

問題 6. 請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意?

問題 7. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?

問題 8. 請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?

問題 9. 請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?

問題 10. 請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排)感覺適合與方便的程度】滿不滿意?

問題 11. 請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施 (例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意?

問題 12. 請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?

問題 13. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?

問題 14. 請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?

問題 15. 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

附註說明：問題 3~15 共 13 個題項，各題皆有四個選項，分別為：

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

若受訪者勾選不滿意及非常不滿意，則訪員會進一步詢問不滿意的原因，並針對其陳述加以文字記錄。

問題 16. 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

- (1) 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)
- (2) 服務態度(如親切程度、禮貌性)
- (3) 服務專業性(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
- (4) 洽公環境設施 (如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

問題 17. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多 3 項)

- 01 報紙 02 雜誌 03 電視 04 廣播 05 海報
- 06 簡訊 07 廣告 08 志工 09 宣傳單 10 親友告知
- 11 電腦網路 12 公路監理人員 13 其他政府機關 14 其他_____

問題 18. 請問您的年齡：

- 1. 18 至 29 歲 2. 30 至 39 歲 3. 40 至 49 歲 4. 50 至 59 歲
- 5. 60 歲以上

問題 19. 請問您的學歷：

- 1 國中以下 2 高中(職) 3 專科 4 大學 5 研究所以上

問題 20. 請問您的職業：

- 1 農、漁 2 工 3 商 4 服務業 5 公務人員
- 6 自由業 7 家管 8 學生 9 其他_____

問題 21. 性別(訪員請自行記錄)：

- 1 男性
- 2 女性

四、資料分析工具與方法

本研究針對電訪及面訪所蒐集的問卷樣本資料，擬以 SPSS 15.0 for Windows 統計軟體進行統計分析，茲針對分析方法說明如下：

1.效度分析方法

效度是指衡量的工具是否能真正衡量到研究者想要衡量的對象。一份測驗量表能否正確測量到所要測量之特質程度，即此測驗的可靠性與有效性。若效度越高，表示該測驗的結果越能凸顯其想測驗的內容與此份測驗真正的特徵。效度是指「測驗結果」之正確性或可靠性，而非指工具本身，而效度並非全有或全無，只是程度上的差別。效度是針對某一特殊功能或用途而言，不可以普遍性的角度來衡量。效度並無法實際測量，只能從現有資料作邏輯推論。

在本調查研究的問卷中，可稱之為量表的題項共有 13 題，係屬於 4 點尺度的李克特量表，分別是 1 分的非常滿意、2 分的滿意、3 分的不滿意、以及 4 分的非常不滿意，會採取偶數尺度的目的在強迫受訪者做出正面或負面的評價，以避免奇數尺度所易發生的偏向中間值而難以判別滿意度好壞的現象。

針對本調查研究問卷的滿意度量表，擬針對其建構效度(construct validity)進行驗證性的因素分析。建構效度(construct validity)為一項測驗可以測出理論的概念或特質的程度，也就是實際測出的分數能否說明理論假設內涵的多少。建構效度就是「測驗能夠測量到理論上之建構心理特質之程度」。建構效度是由理論的邏輯分析為基礎，同時又根據實際資料檢驗理論的正確性，因此為最嚴謹的效度考驗方法。

建構效度的考驗步驟可根據前人研究結果、文獻探討、實務經驗建立假設性理論建構，並依據建構的假設性理論編製一份合適的測驗量表，再針對適當的受測者進行施測。接著用邏輯或實證方法來檢驗此份測驗是否有效說明其所欲建構的某一心理特質。

常用的建構效度有「收斂效度(convergent validity)」和「區別效度(discriminate validity)」兩種。收斂效度係用兩種不同衡量方式去衡量同一構面時，其相關程度很高，代表具有收斂效度。區別效度是將不同之兩個概念進行測量，若經測量結果進行相關分析，其相關程度很低，代表兩個研究之概念測量之構面具有區別效度。檢測量表是否具備建構效度，最常使用之方法為因素分析法。同一因素構面中，若各題目之因素負荷量 (factor loading) 愈大(一般以大於 0.5 為準)，則愈具備「收斂效度」。若問卷題目在非所屬因素構面中，其因素負荷量愈小(一般以低於 0.5 為準)，則愈具備「區別效度」。

2.信度分析方法--內部一致性

係指量表能否測量單一概念，同時反映組成量表題項之內部一致性程度(coefficient of internal consistency)，其信度計算有「庫李信度(Kuder-Richardson reliability)」與「Cronbach's α 係數」兩種方法。庫李信度(Kuder-Richardson reliability) 由 Kuder & Richardson 於 1937 年所提出，其適用於二分題目的信度估計方法，也就是非對即錯(是非題或選擇題，有一個標準答案，沒有模擬兩可的中間地帶)；Cronbach's α 係數則是用以檢測同一構面的一致性，故不宜將不同構面的題項同時納入信度分析，而應就不同構面分別進行信度分析。

當 α 係數介於 0.65 至 0.70 間其信度尚可； α 係數介於 0.70 至 0.80 之間則具有高信度；當 α 係數大於 0.80 時，則信度更佳；若 α 係數能大於 0.9 則其信度十分可靠。若某構面的信度低於 0.65，則可檢視刪去某些題項是否能使 α 係數提高至可接受的水準，並以刪去最少題項而能使 α 係數提高最多為原則加以刪減某構面的題項，藉以有效提升 Cronbach's Alpha 之數值。

Cronbach's Alpha 的計算公式為： $[n/(n-1)][1-(\sum S_i^2/S_x^2)]$

α ：估計的信度。

n ：題數。

S_i^2 ：每一題目分數的變異數。

S_x^2 ：測驗總分的變異數。

在進行內部一致性的 Cronbach's Alpha 分數計算前，必須先透過因素分析判別出有多少構面及各構面所對應的題項，再依各構面的題項計算其 Cronbach's Alpha 值。

3. 描述性統計

針對各變數進行平均數、標準差、百分比、排序、交叉分析...等，並適時以圖表說明之。

4. t 檢定及變異數分析

進行兩組或三組以上的平均數比較。主要想了解全體樣本若以某種分類方式去看平均數是否有所差異，透過變異數分析可以確認其差異是否具有統計上的意義。當 t 檢定達顯著時代表此題的平均數與中間值達顯著差異。

參、服務品質滿意度調查之執行

一、服務品質滿意度調查的行前準備

本研究此次服務品質滿意度調查採用了「電話問卷調查(簡稱：電訪)」及「現場問卷調查(簡稱：面訪)」兩種方式，其中電話受訪者的聯絡資料，係由調查委託單位提供，匯整出過去一年曾於高雄市區監理所本部及苓雅監理站臨櫃洽辦業務民眾的聯絡電話，僅撥打電話資料庫中的市內電話以聯絡受訪者。「電訪」行前，由研究者招募訪員數名加以行前訓練，並由有經驗的電訪人員擔任電訪現場督導，於行前對訪員進行訪問技巧指導及問題解答，並於發現異狀時可立即告知訪員調整改正，以控管電訪結果的有效性。

針對「面訪」部份，本研究招募了面訪員數名，經行前講習訓練後，於安排的調查執行期間前往高雄市區監理所本部及苓雅監理站現場，針對辦理業務結束準備離開的民眾進行隨機抽樣面訪，在徵求對方同意後由訪員對其逐條敘述問項內容，並詳實記錄受訪者回答的內容，研究者則於現場督導，隨時對訪員提供支援協助與指導。

二、電話問卷調查之進行

「電話問卷調查」的執行期間為 105 年 5 月 9 日到 5 月 27 日，為期三週，電話撥打時間為週一至週五上午九點起至下午五點，實際撥打電話 9,959 通，期間成功「電訪」634 筆樣本，拒絕受訪 4,922 筆，受訪者無法回答者 1,741 筆(接聽者為老人、小孩、外國人、過去一年內沒去過監理站...等)，電話無法接通 2,662 筆(空號、電話有誤、

傳真機、改號、電話暫停...等)。總結電訪的成功率為 6.4%，拒訪率為 49.5%，受訪者無法回答者為 17.5%，電話無法接通為 26.7%。詳細電訪結果與百分比請參考表 3-1。

表 3-1 電話問卷調查一覽表

電話問卷調查結果	電話撥打通數	百分比
1.完成訪問	634	6.4%
2.拒絕受訪	4,922	49.4%
3.受訪者無法回答	1,741	17.5%
4.電話無法接通	2,662	26.7%
總計	9,959	100.0%

三、現場問卷調查之進行

「現場問卷調查」的執行時間與地點為：105 年 4 月 25 日(一)上午十點到下午四點三十分於高雄市區監理所本部、105 年 5 月 2 日(一)上午十點到下午五點於苓雅監理站、105 年 5 月 6 日(五)上午十點到下午兩點，分兩小組同時於兩地的現場洽辦業務民眾進行服務品質滿意度問卷調查，分別於高雄市區監理所本部蒐集到 225 筆樣本，於苓雅監理站蒐集到 220 筆樣本，總計「現場問卷調查」蒐集到 445 筆樣本。詳細調查地點、時間及取得樣本數，請參考表 3-2。

表 3-2 現場問卷調查一覽表

現場問卷調查地點	調查時間	取得樣本數
所本部	105.04.25(一)10:00~16:30	225 筆
	105.05.06(五)10:00~14:00	
苓雅監理站	105.05.02(一)10:00~17:00	220 筆
	105.05.06(五)10:00~14:00	

四、樣本特性說明

本研究於 105 年 4 月 25 日到 105 年 5 月 27 日期間，透過「現場問卷調查」順利蒐集到 445 筆有效樣本(所本部 225 筆、苓雅站 220 筆)，而透過「電話問卷調查」則成功蒐集到 634 筆有效樣本(實際總撥打電話數為 9,959 通，成功率為 6.4%)，總計蒐集到有效樣本數 1,079 筆，此次抽樣的信賴水準 95%，抽樣誤差為± 3%。

電話調查訪問所蒐集的 634 份，佔總樣本 58.8%，高雄市區監理所本部面訪 225 份，總樣本佔 20.9%，苓雅監理站面訪 220 份，佔總樣本 20.4%，請參考表 3-3。受訪者中男性為 585 人，佔總樣本 54.2%，女性為 494 人，佔總樣本 45.8%，詳細數據請參考表 3-4。

表 3-3 樣本蒐集來源與樣本數百分比分佈情形

樣本蒐集來源	樣本數	百分比	累積百分比
電訪	634 份	58.8%	58.8%
面訪--所本部	225 份	20.9%	79.6%
面訪—苓雅監理站	220 份	20.4%	100.0%
總計	1,079 份	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

表 3-4 受訪者性別分佈情形

性 別	樣本數	樣本百分比	樣本累積百分比
男 性	585 人	54.2%	54.2%
女 性	494 人	45.8%	100.0%
總 計	1,079 人	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

受訪者的年齡層分佈方面，18~29 歲有 264 人，佔 24.5%；30~39 歲有 223 人，佔 20.7%；40~49 歲最多，有 287 人，佔 26.6%；50~59 歲有 193 人，佔 17.9%；60 歲以上的受訪者人數最少，有 112 人，佔 10.4%，詳細數據請參考表 3-5。另受訪者中的最高學歷分佈及職業別分佈情形請參考表 3-6 及表 3-7，在此便不為文一一敘述。

表 3-5 受訪者年齡分佈情形

年齡層	樣本數	樣本百分比	樣本累積百分比
18~29 歲	264	24.5%	24.5%
30~39 歲	223	20.7%	45.1%
40~49 歲	287	26.6%	71.7%
50~59 歲	193	17.9%	89.6%
60 歲以上	112	10.4%	100.0%
總 計	1,079	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

表 3-6 受訪者最高學歷分佈情形

受訪者最高學歷	受訪者樣本數	樣本百分比	樣本累積百分比
國中以下	117	10.8%	10.8%
高中(職)	481	44.6%	55.4%
專科	160	14.8%	70.3%
大學	274	25.4%	95.6%
研究所以上	47	4.4%	100.0%
總 計	1,079	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

表 3-7 受訪者職業別分佈情形

職業別	樣本數	樣本百分比	樣本累積百分比
1.農、漁	14	1.3%	1.3%
2.工	115	10.7%	12.0%
3.商	122	11.3%	23.3%
4.服務業	331	30.7%	54.0%
5.公務人員	30	2.8%	56.8%
6.自由業	67	6.2%	63.0%
7.家管	130	12.0%	75.0%
8.學生	162	15.0%	90.0%
9.其它行業	100	9.3%	99.3%
未 回 答	8	0.7%	100.0%
總 計	1,079	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

關於電話調查訪問的受訪者在各行政區的分佈，從表 3-8 的數據可知，三民區的樣本數最多，有 230 筆，佔 36.3%，第二多為楠梓區，有 150 筆，佔 23.7%，第三則為前鎮區，有 90 筆，佔 14.2%，第四為新興區，有 32 筆，佔 5%，其餘各區的樣本數皆低於 30 筆，最少的為大社區、岡山區、阿蓮區，各皆僅有 3 筆。考量到地理位置的遠近、各區人口數的比例、以及接受訪問意願的不確定性，本次電訪受訪者樣本的行政區域分佈情形雖未能完全代表整個母體，但其分析的結果仍具相當的可信度及參考價值。

表 3-8 電訪受訪者行政區分佈情形

行 政 區	樣本數	樣本百分比	樣本累積百分比
新 興 區	32	5.0%	5.0%
前 金 區	15	2.4%	7.4%
苓 雅 區	12	1.9%	9.3%
鹽 埕 區	23	3.6%	12.9%
鼓 山 區	14	2.2%	15.1%
旗 津 區	7	1.1%	16.2%
前 鎮 區	90	14.2%	30.4%
三 民 區	230	36.3%	66.7%
楠 梓 區	150	23.7%	90.4%
小 港 區	17	2.7%	93.1%
左 營 區	17	2.7%	95.7%
仁 武 區	5	0.8%	96.5%
大 社 區	3	0.5%	97.0%
岡 山 區	3	0.5%	97.5%
路 竹 區	4	0.6%	98.1%
阿 蓮 區	3	0.5%	98.6%
燕 巢 區	5	0.8%	99.4%
橋 頭 區	4	0.6%	100.0%
總 計	634	100.0%	100.0%

註：小數點第二位四捨五入

五、服務品質滿意度量表之信效度分析結果

本研究調查所採用的問卷及服務品質滿意度量表係經委託單位確認後之正式問卷，題項涵蓋委託單位所關心的議題，故其「內容效度」是足夠的，在此針對 11 道題目所構成的量表進行建構效度分析(由於「駕照考驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的服務態度」並非所有受訪者皆有接觸的經驗，故於此不列入分析的範圍)：

問題 3. 請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意？

問題 4. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

問題 7. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？

問題 8. 請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意？

問題 9. 請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意？

問題 10. 請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意？

問題 11. 請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意？

問題 12. 請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意？

問題 13. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意？

問題 14. 請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意？

問題 15. 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)是取樣適當性的衡量量數，當 KMO 的數值越高，表示變數間的共同因素越多，越適合進行因素分析。根據 Kaiser 的觀點，若 KMO 數值大於 0.8，表示適當性很好(meritorious)，KMO 數值大於 0.7 表示適當性中等(middling)，KMO 數值大於 0.6 表示其適當性為普通(mediocre)，若 KMO 數於小於 0.5 則表示不能接受(unacceptable)；另外一項指標 Bartlett's 球型檢定則是用來判斷資料是否是多變量常態分配，也可用來檢定是否適合進行因素分析，當 Bartlett's 檢定統計量的 p 值達到 0.01 的顯著水準，表示該資料的抽樣為適當，且適合進行因素分析。

從表 3-9 的結果可知，本研究服務品質滿意度量表(11 題)的 KMO 取樣適當性量數為 0.953，遠高於 0.8 的要求，而 Bartlett's 球型檢定的統計量為 11395.16，其 P 值接近於 0，達 0.01 的顯著水準。綜合上述兩項指標的檢定結果，本量表所蒐集到的資料是非常適合進行因素分析的。請參考下表。

表 3-9 KMO 及 Bartlett's 球型檢定結果

量表	KMO 取樣適當性量數	Bartlett's 檢定統計量	P 值	因素分析的適當性判定
服務品質滿意度量表(11 題)	0.953 > 0.8	11395.16	p=0.000 < 0.01	非常適當

本研究服務品質滿意度量表的原始設計主要分為三個部份，即「服務禮儀滿意度評價」、「服務專業性滿意度評價」、以及「洽公環境滿意度評價」，最後加上一個題項衡量民眾對「整體服務品質」的滿意度評價，經過探索性因素分析，以主成份分析法萃取後發現，僅能萃取出一個主成份因素，其解釋變異量為 70.17%，其 Chronbach's Alpha 值為 0.957，其整體信度相當良好，請參考表 3-10 及表 3-11。

表 3-10 服務品質滿意度量表的因素分析結果

成份	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
1	7.719	70.171%	70.171%	7.719	70.171%	70.171%
2	0.905	8.225%	78.397%			
3	0.456	4.143%	82.540%			
4	0.427	3.879%	86.419%			
5	0.286	2.600%	89.019%			
6	0.252	2.289%	91.308%			
7	0.212	1.929%	93.237%			
8	0.204	1.850%	95.088%			
9	0.196	1.779%	96.866%			
10	0.175	1.591%	98.457%			
11	0.170	1.543%	100.000%			

註：僅有一個成份的特徵值大於 1，其總解釋變異量為 70.171%

表 3-11 服務品質滿意度量表成份矩陣及信度分析

題項	成份一	題項刪除後的 Chronbach's Alpha 值
整體服務品質	0.889	0.951
整體環境整潔及綠化美化程度	0.864	0.952
動線安排	0.863	0.952
民眾等候空間規劃	0.861	0.952
各項服務設施	0.852	0.952
引導指標	0.836	0.953
窗口人員服務專業能力	0.827	0.953
廁所清潔的程度	0.823	0.953
聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員	0.816	0.953
窗口人員服務態度	0.791	0.954
窗口服務的等候時間	0.785	0.955
整體的 Cronbach's Alpha 值		0.957

註：整體 Cronbach's Alpha 值為 0.957，刪去任何一題皆小於此值，故皆可保留

本研究為了驗證是否能夠順利萃取出三個因素，本研究嘗試以直交轉軸(Varimax)，並強迫萃取出三個因素的情況下，其總解釋變異量提高到 82.54%，轉軸後的特徵值皆大於 1，請參考表 3-12。

表 3-12 服務品質滿意度量表直交轉軸強迫萃取出三個因素的結果

成份	初始特徵值			直交轉軸後的平方和負荷量萃取		
	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
1	7.719	70.171%	70.171%	3.598	32.711%	32.711%
2	0.905	8.225%	78.397%	2.973	27.025%	59.736%
3	0.456	4.143%	82.540%	2.508	22.804%	82.540%
4	0.427	3.879%	86.419%			
5	0.286	2.600%	89.019%			
6	0.252	2.289%	91.308%			
7	0.212	1.929%	93.237%			
8	0.204	1.850%	95.088%			
9	0.196	1.779%	96.866%			
10	0.175	1.591%	98.457%			
11	0.170	1.543%	100.000%			

註：經直交轉軸強迫萃取出三個成份，總解釋變異量提高為 82.540%

經強迫萃取出三個因素後，其歸於同一成份的題項結果與原始問卷的設計並不相同，第一個成份係由「廁所清潔的程度」、「整體環境整潔及綠化美化程度」、「民眾等候空間規劃」、「整體服務品質」、以及「各項服務設施」等五個題項所組成，其各別的因素負荷量皆大於 0.6，具有良好的收斂效度(convergent validity)，其 Chronbach' s Alpha 值為 0.939，內部一致性信度非常良好；第二個成份則由「窗口人員服務態度」、「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」、「窗口人員服務專業能力」等三個題項所組成，其各別的因素負荷量皆高於 0.8，其收斂效度相當良好，Chronbach' s Alpha 值為 0.926，內部一致性信度非常良好。

第三個成份是由「引導指標」、「動線安排」、「窗口服務的等候時間」等三個題項所組成，其各別的因素負荷量皆大於 0.6，具有良好的收斂效度，其 Chronbach's Alpha 值為 0.866，內部一致性信度良好。經強迫萃取三個因素後的各項檢驗指標皆相當良好，但由於各題項之間的相關性偏高，在區別效度(discriminant validity)的部份稍不理想，部份題項於另兩個成份的因素負荷量高於 0.4，甚至達 0.5 以上。例如歸屬於成份一的「各項服務設施」於成份三的因素負荷量高達 0.515，歸屬於成份三的「動線服務」於成份一的因素負荷量高達 0.511....等，針對上述說明請參考表 3-13。

表 3-13 服務品質滿意度量表直交轉軸後成份矩陣及信度分析

題 項	成份一	成份二	成份三
廁所清潔的程度	0.839	0.280	0.244
整體環境整潔及綠化美化程度	0.792	0.320	0.336
民眾等候空間規劃	0.735	0.332	0.387
整體服務品質	0.693	0.401	0.419
各項服務設施	0.662	0.277	0.515
窗口人員服務態度	0.303	0.859	0.229
聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員	0.295	0.822	0.323
窗口人員服務專業能力	0.328	0.812	0.316
引導指標	0.400	0.309	0.770
動線安排	0.511	0.316	0.679
窗口服務的等候時間	0.320	0.417	0.659
Cronbach's Alpha 值	0.939	0.926	0.866

註：觀察成份一的組成題項，係屬於「環境整潔與空間設施」的性質

註：觀察成份二的組成題項，係屬於「人員服務態度及專業能力」的性質

註：觀察成份三的組成題項，係屬於「引導標示動線及等候時間」的性質

根據表 3-13 因素分析萃取出三個因素，本研究依照各題項的因素負荷量重新計算出「環境整潔與空間設施」、「人員服務態度及專業能力」、「引導標示動線及等候時間」等三個變數，各變數所對應的題項及計算的公式說明如下：

表 3-14 萃取後三變數的說明

變數名稱	對應的服務品質滿意度題項	計算公式
環境整潔與空間設施	<input type="checkbox"/> 廁所清潔的程度 <input type="checkbox"/> 整體環境整潔及綠化美化程度 <input type="checkbox"/> 民眾等候空間規劃 <input type="checkbox"/> 整體服務品質 <input type="checkbox"/> 各項服務設施	$(\text{廁所清潔的程度} * 0.839 + \text{整體環境整潔及綠化美化程度} * 0.792 + \text{民眾等候空間規劃} * 0.735 + \text{整體服務品質} * 0.693 + \text{各項服務設施} * 0.662) / 5$
人員服務態度及專業能力	<input type="checkbox"/> 窗口人員服務態度 <input type="checkbox"/> 聯合服務中心(服務台)人員 <input type="checkbox"/> 志工、巡迴人員、窗口人員服務專業能力	$(\text{窗口人員服務態度} * 0.859 + \text{聯合服務中心(服務台)人員} * 0.822 + \text{志工、巡迴人員、窗口人員服務專業能力} * 0.812) / 3$
引導標示動線及等候時間	<input type="checkbox"/> 引導指標 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 窗口服務的等候時間	$(\text{引導指標} * 0.770 + \text{動線安排} * 0.679 + \text{窗口服務的等候時間} * 0.659) / 3$

表 3-15 萃取後三變數的描述性統計

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
環境整潔與空間設施	1079	.74	2.47	1.3034	.31930
人員服務態度及專業能力	1079	.83	3.32	1.3983	.39515
引導標示動線及等候時間	1079	.70	2.81	1.2264	.31630
Valid N (listwise)	1079				

如表 3-15 三變數的描述性統計可知，「環境整潔與空間設施」的平均數為 1.30，標準差為 0.319；「人員服務態度及專業能力」的平均數為 3.32，標準差為 1.398；「引導標示動線及等候時間」的平均數為 1.23，標準差為 0.316。分數愈高，代表「不滿意」的程度愈高，由此可知受訪者對「人員服務態度及專業能力」是相對較不滿意的。

肆、調查分析結果與說明

一、辦理業務次數與百分比

關於問卷的第二題詢問受訪者過去一年內曾到高雄市區監理所所本部或苓雅監理站辦理哪些業務(可複選)，所有 1,079 份樣本中，辦理「車輛過戶、異動」的次數最多，有 371 筆，佔 22.3%；第二高的「駕照異動、審驗」346 筆，佔 20.8%；第三高「報考駕照」有 256 筆，佔 15.4%；接著依序是「車輛檢驗(227 筆，佔 13.7%)」、「車輛領牌(203 筆，佔 12.2%)」、「汽燃費繳納(151 筆，佔 9.1%)」、「強制險違規裁罰(60 筆，佔 3.6%)」、「道安講習(37 筆，佔 2.2%)」，最少的是「運輸業業務」及「申訴」，各僅有 5 筆，各佔 0.3%。請參考表 4-1。

表 4-1 受訪者到監理所(站)辦理業務項目次數與百分比

辦理業務項目	次數	百分比
車輛領牌	203	12.2%
車輛過戶、異動	371	22.3%
報考駕照	256	15.4%
駕照異動、審驗	346	20.8%
車輛檢驗	227	13.7%
強制險違規裁罰	60	3.6%
汽燃費繳納	151	9.1%
道安講習	37	2.2%
運輸業業務	5	0.3%
申訴	5	0.3%
總數	1,661	100.0%
辦理其它業務項目：車輛報廢、保險、日本駕照翻譯、補辦行照、國際駕照、無違規肇事證明、車牌報銷、地址變更....等		

二、服務品質滿意度量表整體樣本比較分析

全體 1,079 筆樣本在服務品質滿意度量表各題項勾選「滿意」及「非常滿意」的人數佔全部的百分比，以及與前年度比較後的變化情形，請參考表 4-2。當進步的百分比超過 7%，以三個☆號標記此項目有大幅進步，當進步的百分比介於 3%~7%之間，則以兩個☆號標記此項目進步很多，若進步的百分比介於 3%~0%之間，則以一個☆號標記此項目有進步，若百分比較前一年為低者，則以◎標記此項目有稍微退步。

由表 4-2 的數據可知，較前年度有「☆☆☆大幅進步」的題項有兩個，分別是「窗口服務等候時間(95.2%)」及「引導指標(97.6%)」，可見過去一年來經過同仁們的努力，在這兩項指標的表現，獲得民眾的肯定，較前年度有大幅的進步；而較前年度有「☆☆進步很多」的題項有四個，分別是「窗口人員服務專業能力(99.3%)」、「動線安排(98.1%)」、「民眾等候空間規劃(97.9%)」、「整體環境整潔及綠化美化程度(98.4%)」，這四個指標亦較前年度有不錯的表現。

而獲得「☆有進步」的題項有六個指標，分別是「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度(99.0%)」、「窗口人員服務態度(96.8%)」、「各項服務設施的便利性(97.8%)」、「廁所清潔程度(97.8%)」、「整體服務品質(99.0%)」、「駕照考驗人員服務態度(97.7%)」。這六項指標的進步幅度雖不大，但其前年度的得分原本就相當高，本年度還能夠獲得更高的成績，實屬不易，這皆是監理所(站)同仁們的共同努力讓民眾有感，優異的服務品質獲得民眾的肯定，確實值得鼓勵。

唯一較前年度◎稍微退步的指標是「車輛檢驗人員的服務態度」，由前年度的 95.5% 降為本年度的 93.8%。本研究在匯整受訪者的回饋意見時，民眾確實對於「車輛檢驗人員的服務態度」有較多的抱怨，此部份仍有可以改善的空間。

表 4-2 服務品質滿意度量表整體樣本分析

	今年滿意百分比 (去年滿意百分比)	變化情形
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	99.0% (97.2%)	☆ 有進步
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	96.8% (96.2%)	☆ 有進步
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.3% (95.6%)	☆☆ 進步很多
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	95.2% (86.3%)	☆☆☆ 大幅進步
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	97.6% (87.0%)	☆☆☆ 大幅進步
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	98.1% (92.3%)	☆☆ 進步很多
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	97.8% (96.7%)	☆ 有進步
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	97.9% (93.7%)	☆☆ 進步很多
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	98.4% (93.7%)	☆☆ 進步很多
您對「廁所清潔程度」的滿意度	97.8% (96.4%)	☆ 有進步
您對「整體服務品質」的滿意度	99.0% (96.2%)	☆ 有進步
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	97.7% (96.0%)	☆ 有進步
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	93.8% (95.5%)	◎ 稍微退步

三、服務品質滿意度量表—所本部與苓雅站的比較

在瞭解整體服務品質滿意度的得分變化狀況後，另針對高雄市區監理所所本部及苓雅監理站個別於各題項的滿意度得分於下表加以呈現，並與去年度的得分進行比較，請參考表 4-3A 與表 4-3B。

表 4-3A 服務品質滿意度量表—各站別的比較(1)

	所本部(536 筆) (前年度)	苓雅監理站(543 筆) (前年度)
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	98.9% (97.1%)	99.1% (97.4%)
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	97.0% (96.4%)	96.5% (95.9%)
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.3% (95.7%)	99.3% (95.5%)
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	94.6% (84.6%)	95.8% (87.7%)
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	98.3% (88.3%)	96.9% (85.9%)
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	98.1% (93.9%)	98.0% (91.0%)
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	97.65 (96.7%)	98.0% (96.7%)
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	98.3% (97.4%)	97.4% (90.6%)
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	99.1% (95.3%)	97.8% (92.4%)
您對「廁所清潔程度」的滿意度	97.0% (97.4%)	98.5% (95.2%)
您對「整體服務品質」的滿意度	98.5% (96.5%)	99.4% (96.1%)
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	97.3% (100.0%)	98.2% (92.6%)
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	91.8% (95.0%)	96.7% (96.8%)

註：105 年度的服務品質滿意度大部份皆較 104 年度有明顯提昇；與 104 年度相比，滿意度降低的項目包括：高雄市區監理所所本部的「廁所清潔程度」、「駕照考驗人員服務態度」、「車輛檢驗人員服務態度」，苓雅監理站的「車輛檢驗人員服務態度」。而整體的車輛檢驗人員服務態度滿意度從 104 年的 95.5%，降至 105 年的 93.8%。

表 4-3B 服務品質滿意度量表—各站別的比較(2)

	高雄市區監理所本部 (536 筆)	苓雅監理站 (543 筆)	差異顯著性
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	1.65 (0.516)	1.72 (0.469)	顯著 **p = 0.013
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	1.66 (0.540)	1.72 (0.541)	不顯著
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	1.65 (0.500)	1.69 (0.478)	不顯著
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	1.76 (0.555)	1.77 (0.517)	不顯著
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	1.71 (0.497)	1.76 (0.496)	不顯著
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	1.71 (0.501)	1.77 (0.469)	不顯著
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	1.74 (0.500)	1.76 (0.478)	不顯著
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	1.73 (0.488)	1.78 (0.476)	不顯著
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	1.72 (0.476)	1.78 (0.447)	不顯著
您對「廁所清潔程度」的滿意度	1.76 (0.501)	1.78 (0.447)	不顯著
您對「整體服務品質」的滿意度	1.72 (0.498)	1.74 (0.450)	不顯著
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	1.62 (0.568)	1.59 (0.547)	不顯著
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	1.73 (0.629)	1.65 (0.544)	不顯著
◎環境整潔與空間設施	1.29 (0.331)	1.32 (0.307)	不顯著
◎人員服務態度及專業能力	1.37 (0.405)	1.42 (0.384)	顯著 *p = 0.043
◎引導標示動線及等候時間	1.21 (0.326)	1.24 (0.306)	不顯著

註：上方的數據為平均數，數字愈高代表愈不滿意，括號內的數據為標準差 *p<0.05 **p<0.01

表 4-3B 比較了「所本部」與「苓雅監理站」在各題項及新萃取三變數的平均數，經 t 檢定分析後發現，受訪者對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」及「◎人員服務態度及專業能力」兩個項目的滿意度，「所本部」明顯高於「苓雅監理站」。

四、服務品質滿意度量表—電訪與面訪的比較

電訪及面訪的受訪情境不同是否影響滿意百分比?針對此問題，本研究將樣本區分為電訪(634 筆)與面訪(445 筆)兩個群體，分別計算比較各題項的滿意百分比後發現，面訪的樣本在各類人員的服務態度、專業能力、服務品質、以及窗口服務等候時間等題項的滿意百分比皆高於電訪的結果，特別是「車輛檢驗人員服務態度」一項，面訪的滿意百分比高達 99.1%，而電訪則僅有 87.5%，差異甚大。由此可推論，監理所(站)各處的服務人員在經過的宣導及服務品質培訓後，其服務態度及專業能力的改善確實讓洽公民眾是有感的，服務品質滿意度有明顯的提昇。而引導指標、動線安排、各項服務設施、民眾等候空間規劃、整體環境整潔及綠化美化程度、廁所清潔程度等非屬人員的部員則還有改善進步的空間。詳細數據請參考表 4-4A 及表 4-4B。

表 4-4A 服務品質滿意度量表—電訪與面訪的比較(1)

	電 訪 (634 筆)	面 訪 (445 筆)
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	98.6%	99.6%
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	95.1%	99.1%
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.1%	99.6%
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	94.2%	96.6%
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	98.9%	95.7%
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	98.3%	97.8%
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	98.7%	96.4%
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	98.4%	97.1%
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	98.7%	98.0%
您對「廁所清潔程度」的滿意度	98.9%	96.2%
您對「整體服務品質」的滿意度	98.9%	99.1%
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	96.0%	98.3%
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	87.5%	98.2%

表 4-4B 服務品質滿意度量表—電訪與面訪的比較(2)

	電 訪 (634 筆)	面 訪 (445 筆)	差異顯著 性
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	1.81 (0.436)	1.51 (0.518)	顯著 ***p < 0.001
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	1.84 (0.508)	1.49 (0.518)	顯著 ***p < 0.001
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	1.80 (0.429)	1.48 (0.509)	顯著 ***p < 0.001
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	1.90 (0.467)	1.57 (0.568)	顯著 ***p < 0.001
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	1.88 (0.369)	1.53 (0.579)	顯著 ***p < 0.001
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	1.89 (0.373)	1.52 (0.543)	顯著 ***p < 0.001
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	1.90 (0.354)	1.54 (0.574)	顯著 ***p < 0.001
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	1.89 (0.364)	1.55 (0.553)	顯著 ***p < 0.001
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	1.90 (0.352)	1.54 (0.538)	顯著 ***p < 0.001
您對「廁所清潔程度」的滿意度	1.89 (0.345)	1.60 (0.571)	顯著 ***p < 0.001
您對「整體服務品質」的滿意度	1.89 (0.356)	1.50 (0.527)	顯著 ***p < 0.001
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	1.86 (0.487)	1.51 (0.555)	顯著 ***p < 0.001
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	1.96 (0.551)	1.51 (0.556)	顯著 ***p < 0.001
◎環境整潔與空間設施	1.41 (0.252)	1.15 (0.344)	顯著 ***p < 0.001
◎人員服務態度及專業能力	1.51 (0.367)	1.24 (0.380)	顯著 ***p < 0.001
◎引導標示動線及等候時間	1.33 (0.260)	1.08 (0.334)	顯著 ***p < 0.001

*** p<0.001

表 4-4B 比較了「電訪」與「面訪」在各題項及新萃取三變數的平均數並進行 t 檢定，經分析後發現一致的結果，「面訪」在所有項目的滿意度得分全部皆顯著優於「電訪」。

五、服務品質滿意度量表--性別的比較

不同性別對服務品質在意的項目是否存在差異？針對此議題，本研究將樣本區分為男性(585 筆)與女性(494 筆)兩個群體，分別計算比較各題項的滿意百分比後發現，大多數題項皆無顯著性別上的差異，較值得注意的是女性在「窗口服務等候時間(93.9%)」及「廁所清潔程度 (96.8%)」的滿意度分比，明顯低於男性近兩個百分點，這個現象或許反映出女性較在意等候時間的長短，以及廁所是否乾淨，而男性在這兩個項目相對較不那麼在意；然而，男性對於「車輛檢驗人員的服務態度(92.6%)」就明顯比女性在意(95.4%)。此部份建議在未來可再做進一步的調查研究。詳細數據請參考表 4-5A 及表 4-5B。

表 4-5A 服務品質滿意度量表—性別的比較(1)

	男 性 (585 筆)	女 性 (494 筆)
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	99.3%	98.6%
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	96.4%	97.2%
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.5%	99.0%
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	96.2%	93.9%
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	97.8%	97.4%
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	97.9%	98.2%
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	97.9%	97.6%
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	98.1%	97.6%
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	99.0%	97.8%
您對「廁所清潔程度」的滿意度	98.6%	96.8%
您對「整體服務品質」的滿意度	99.0%	99.0%
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	97.3%	98.1%
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	92.6%	95.4%

表 4-5B 務品質滿意度量表—性別的比較(2)

	男 性 (585 筆)	女 性 (494 筆)	差異顯著 性
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	1.66 (0.495)	1.71 (0.493)	不顯著
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	1.68 (0.557)	1.71 (0.522)	不顯著
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	1.65 (0.494)	1.69 (0.484)	不顯著
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	1.76 (0.530)	1.78 (0.544)	不顯著
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	1.73 (0.500)	1.74 (0.494)	不顯著
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	1.72 (0.499)	1.76 (0.469)	不顯著
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	1.73 (0.501)	1.77 (0.475)	不顯著
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	1.74 (0.487)	1.77 (0.476)	不顯著
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	1.73 (0.473)	1.77 (0.471)	不顯著
您對「廁所清潔程度」的滿意度	1.76 (0.464)	1.78 (0.487)	不顯著
您對「整體服務品質」的滿意度	1.71 (0.490)	1.75 (0.456)	不顯著
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	1.61 (0.582)	1.60 (0.528)	不顯著
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	1.72 (0.621)	1.67 (0.556)	不顯著
◎環境整潔與空間設施	1.29 (0.317)	1.32 (0.322)	不顯著
◎人員服務態度及專業能力	1.38 (0.399)	1.41 (0.391)	不顯著
◎引導標示動線及等候時間	1.22 (0.317)	1.24 (0.316)	不顯著

表 4-5B 比較了「男性」與「女性」在各題項及新萃取三變數的平均數並進行 t 檢定，經分析後發現一致的結果，雖然平均數互有高低，但在統計上其差異性是不顯著的，因此可推論性別在服務品質的滿意度上是沒有明顯差別的。

六、服務品質滿意度量表一年齡層的比較

不同年齡層對服務品質的滿意度是否有明顯差異，在此我們以受訪者在每個題項勾選「滿意」、「非常滿意」的百分比，依不同年齡層加以呈現與比較，依表 4-6A 的比較表可知，各年齡層在各題項的百分比皆達 90% 以上，差異性不明顯，僅有「車輛檢驗人員服務態度」一項，40~49 歲及 60 歲以上的受訪者稍微偏低，分別是 87.8% 及 89.5%，而在統計上是否有顯著差異，尚需進一步分析。

表 4-6A 服務品質滿意度量表一年齡層的比較(1)

	年齡層 (人數)	18~29 (264)	30~39 (223)	40~49 (287)	50~59 (193)	60 以上 (112)
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度		99.2%	99.1%	98.6%	99.0%	99.1%
您對「窗口人員服務態度」的滿意度		98.9%	93.7%	95.8%	99.0%	96.4%
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度		100%	99.1%	97.9%	100%	100%
您對「窗口服務等候時間」的滿意度		98.5%	94.6%	91.6%	95.3%	97.3%
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度		98.5%	95.1%	97.9%	98.4%	98.2%
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度		99.2%	96.4%	97.9%	97.4%	100%
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料...)便利性」的滿意度		97.3%	97.8%	96.5%	99.5%	99.1%
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度		98.1%	97.8%	96.2%	99.5%	99.1%
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度		98.9%	98.2%	97.2%	100%	98.2%
您對「廁所清潔程度」的滿意度		96.6%	98.7%	96.9%	99.0%	99.1%
您對「整體服務品質」的滿意度		99.6%	98.7%	97.6%	100%	100%
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度		98.1%	99.0%	94.6%	100%	94.4%
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度		98.9%	93.7%	87.8%	95.0%	89.5%

表 4-6B 服務品質滿意度量表—年齡層的比較(2)

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	18到29歲	264	1.51	.530	.033	1.44	1.57	1	4
	30到39歲	223	1.71	.492	.033	1.65	1.78	1	4
	40到49歲	287	1.80	.436	.026	1.75	1.85	1	3
	50到59歲	193	1.70	.482	.035	1.63	1.77	1	3
	60歲以上	112	1.71	.473	.045	1.63	1.80	1	3
	Total	1079	1.68	.494	.015	1.65	1.71	1	4
窗口人員服務態度	18到29歲	264	1.49	.523	.032	1.43	1.56	1	3
	30到39歲	223	1.72	.618	.041	1.64	1.80	1	4
	40到49歲	287	1.83	.488	.029	1.78	1.89	1	4
	50到59歲	193	1.70	.480	.035	1.64	1.77	1	3
	60歲以上	112	1.73	.520	.049	1.63	1.83	1	3
	Total	1079	1.69	.541	.016	1.66	1.73	1	4
窗口人員服務專業能力	18到29歲	264	1.47	.500	.031	1.41	1.53	1	2
	30到39歲	223	1.69	.501	.034	1.62	1.76	1	4
	40到49歲	287	1.81	.442	.026	1.76	1.86	1	3
	50到59歲	193	1.69	.464	.033	1.62	1.76	1	2
	60歲以上	112	1.71	.454	.043	1.63	1.80	1	2
	Total	1079	1.67	.489	.015	1.64	1.70	1	4
窗口服務的等候時間	18到29歲	264	1.55	.528	.033	1.49	1.61	1	3
	30到39歲	223	1.80	.534	.036	1.73	1.87	1	4
	40到49歲	287	1.90	.533	.031	1.84	1.96	1	4
	50到59歲	193	1.78	.515	.037	1.71	1.86	1	3
	60歲以上	112	1.81	.456	.043	1.73	1.90	1	3
	Total	1079	1.76	.536	.016	1.73	1.80	1	4
引導指標	18到29歲	264	1.53	.530	.033	1.46	1.59	1	3
	30到39歲	223	1.80	.526	.035	1.73	1.87	1	4
	40到49歲	287	1.84	.424	.025	1.79	1.89	1	3
	50到59歲	193	1.77	.459	.033	1.70	1.83	1	3
	60歲以上	112	1.78	.459	.043	1.69	1.86	1	3
	Total	1079	1.73	.497	.015	1.71	1.76	1	4

為檢驗不同年齡層之間在服務品質滿意度各題項及三個新萃取後變數的得分是否有顯著的不同，在此我們進行 ANOVA 分析及 Scheffe 事後檢定，數據呈現於表 4-6B、表 4-6C、及表 4-6D，可觀察到各年齡層的平均數之中，18~29 歲受訪者的平均數皆明顯低於其他年齡層的受訪者，經 Scheffe 事後檢定後達統計上的顯著性(請參考附錄三的統計數據)，即確認 18~29 歲年齡層的受訪者在各個題項以及三個新萃取後變數的平均數皆顯著低於其他年齡層的受訪者，平均數愈低代表滿意度愈高，此意謂 18~29 歲的受訪者相較其他年齡層的受訪者是有較高的滿意度的，無論哪個面項皆是如此。

表 4-6C 務品質滿意度量表—年齡層的比較(3)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
動線安排	18到29歲	264	1.54	.514	.032	1.48	1.60	1	3
	30到39歲	223	1.77	.519	.035	1.70	1.84	1	4
	40到49歲	287	1.83	.426	.025	1.78	1.88	1	3
	50到59歲	193	1.82	.449	.032	1.75	1.88	1	3
	60歲以上	112	1.77	.424	.040	1.69	1.85	1	2
	Total	1079	1.74	.486	.015	1.71	1.77	1	4
各項服務設施	18到29歲	264	1.57	.561	.035	1.50	1.64	1	4
	30到39歲	223	1.77	.490	.033	1.71	1.84	1	4
	40到49歲	287	1.86	.436	.026	1.81	1.91	1	3
	50到59歲	193	1.79	.419	.030	1.73	1.85	1	3
	60歲以上	112	1.79	.433	.041	1.70	1.87	1	3
	Total	1079	1.75	.489	.015	1.72	1.78	1	4
民眾等候空間規劃	18到29歲	264	1.55	.535	.033	1.49	1.62	1	3
	30到39歲	223	1.79	.477	.032	1.73	1.86	1	4
	40到49歲	287	1.86	.447	.026	1.81	1.91	1	3
	50到59歲	193	1.79	.419	.030	1.73	1.85	1	3
	60歲以上	112	1.81	.414	.039	1.73	1.89	1	3
	Total	1079	1.75	.482	.015	1.72	1.78	1	4
整體環境整潔及綠美化程度	18到29歲	264	1.57	.518	.032	1.51	1.63	1	3
	30到39歲	223	1.77	.481	.032	1.71	1.83	1	4
	40到49歲	287	1.85	.426	.025	1.80	1.90	1	3
	50到59歲	193	1.77	.421	.030	1.71	1.83	1	2
	60歲以上	112	1.82	.429	.041	1.74	1.90	1	3
	Total	1079	1.75	.472	.014	1.72	1.78	1	4
廁所清潔的程度	18到29歲	264	1.62	.553	.034	1.55	1.68	1	3
	30到39歲	223	1.77	.455	.030	1.71	1.83	1	3
	40到49歲	287	1.87	.435	.026	1.82	1.92	1	4
	50到59歲	193	1.79	.431	.031	1.73	1.85	1	3
	60歲以上	112	1.84	.393	.037	1.77	1.91	1	3
	Total	1079	1.77	.475	.014	1.74	1.80	1	4

為何 18~29 歲年齡層的受訪者滿意度明顯高於其他年齡層的受訪者，我們可以透過其到監理所(站)洽辦的業務內容加以觀察，18~29 歲年齡層的受訪者洽辦業務的項目及筆數為：車輛領牌 24；車輛過戶、異動 38；報考駕照 161；駕照異動、審驗 20；車輛檢驗 20；強制險違規裁罰 7；汽燃費繳納 12；道安講習 33；運輸業業務 1；申訴 2；而其他年齡層洽辦業務的項目與筆數則為車輛領牌 179；車輛過戶、異動 333；報考駕照 95；駕照異動、審驗 308；車輛檢驗 208；強制險違規裁罰 53；汽燃費繳納 139；道安講習 4；運輸業業務 4；申訴 3。

表 4-6D 務品質滿意度量表—年齡層的比較(4)

		Descriptives								
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
						Lower Bound	Upper Bound			
整體服務品質	18到29歲	264	1.52	.508	.031	1.46	1.58	1	3	
	30到39歲	223	1.75	.481	.032	1.69	1.82	1	4	
	40到49歲	287	1.85	.440	.026	1.80	1.90	1	4	
	50到59歲	193	1.78	.417	.030	1.72	1.84	1	2	
	60歲以上	112	1.79	.412	.039	1.71	1.86	1	2	
	Total	1079	1.73	.475	.014	1.70	1.76	1	4	
駕照考驗人員的服務態度	18到29歲	215	1.50	.571	.039	1.42	1.57	1	4	
	30到39歲	98	1.65	.539	.054	1.54	1.76	1	4	
	40到49歲	93	1.74	.550	.057	1.63	1.86	1	3	
	50到59歲	49	1.67	.474	.068	1.54	1.81	1	2	
	60歲以上	18	1.72	.575	.135	1.44	2.01	1	3	
	Total	473	1.60	.558	.026	1.55	1.66	1	4	
車輛檢驗人員的服務態度	18到29歲	190	1.47	.521	.038	1.39	1.54	1	3	
	30到39歲	127	1.76	.610	.054	1.66	1.87	1	4	
	40到49歲	147	1.86	.626	.052	1.76	1.97	1	4	
	50到59歲	80	1.78	.527	.059	1.66	1.89	1	3	
	60歲以上	38	1.84	.594	.096	1.65	2.04	1	3	
	Total	582	1.70	.596	.025	1.65	1.75	1	4	
環境整潔與空間設施	18到29歲	264	1.1674	.35205	.02167	1.1247	1.2100	.74	2.07	
	30到39歲	223	1.3183	.31155	.02086	1.2771	1.3594	.74	2.47	
	40到49歲	287	1.3829	.28274	.01669	1.3500	1.4157	.74	2.23	
	50到59歲	193	1.3287	.29417	.02117	1.2870	1.3705	.74	1.80	
	60歲以上	112	1.3475	.28776	.02719	1.2936	1.4014	.74	2.09	
	Total	1079	1.3034	.31930	.00972	1.2844	1.3225	.74	2.47	
人員服務態度及專業能力	18到29歲	264	1.2382	.40071	.02466	1.1896	1.2868	.83	2.22	
	30到39歲	223	1.4200	.41521	.02780	1.3652	1.4748	.83	3.32	
	40到49歲	287	1.5078	.34438	.02033	1.4678	1.5478	.83	2.49	
	50到59歲	193	1.4109	.37850	.02724	1.3572	1.4647	.83	2.22	
	60歲以上	112	1.4297	.37895	.03581	1.3587	1.5006	.83	2.22	
	Total	1079	1.3983	.39515	.01203	1.3747	1.4219	.83	3.32	
引導標示動線及等候時間	18到29歲	264	1.0811	.32265	.01986	1.0420	1.1202	.70	1.66	
	30到39歲	223	1.2586	.32876	.02202	1.2152	1.3020	.70	2.81	
	40到49歲	287	1.3040	.28059	.01656	1.2714	1.3366	.70	1.88	
	50到59歲	193	1.2566	.30054	.02163	1.2140	1.2993	.70	2.11	
	60歲以上	112	1.2543	.28180	.02663	1.2015	1.3071	.70	1.66	
	Total	1079	1.2264	.31630	.00963	1.2075	1.2453	.70	2.81	

比較洽辦業務內容的差異後發現，18~29 歲年齡層的受訪者報考駕照有 161 筆，參加道安講習有 33 筆，車輛檢驗只有 20 筆；其他年齡層全部加起來，報考駕照僅有 95，參加道安講習只有 4 筆，但車輛檢驗則高達 208 筆。由此可推測，「報考駕照」及「參加道安講習」在姿態上相對較低，對他們而言，能考過駕照及完成道安講習較重要，對服務品質的期待相對較低；而其他年齡層有很高的比例是辦理車輛檢驗，或許是相對滿意度較低的原因之一。

七、服務品質滿意度量表—學歷別的比較

不同學歷別對服務品質的滿意度是否有明顯差異，在此我們以受訪者在每個題項勾選「滿意」、「非常滿意」的百分比，依不同學歷別加以呈現與比較，依表 4-7A 的比較表可知，各學歷別在各題項的百分比皆達 90% 以上，僅有學歷研究所以上的受訪者在「窗口服務等候時間(85.1%)」及「引導指標(89.4%)」滿意度相對較低，而這在統計上是否有顯著差異，尚需進一步分析。

表 4-7A 服務品質滿意度量表—學歷別的比較(1)

學歷別 (人數)	國中 以下 (117)	高中職 (481)	專科 (160)	大學 (274)	研究所 以上 (47)
您對「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」的滿意度	96.6%	99.8%	98.1%	98.9%	100%
您對「窗口人員服務態度」的滿意度	95.7%	97.1%	95.6%	97.1%	97.9%
您對「窗口人員服務專業能力(例如業務、法規及回應內容熟悉程度)」的滿意度	99.1%	99.6%	98.1%	99.3%	100%
您對「窗口服務等候時間」的滿意度	94.9%	97.1%	94.4%	94.2%	85.1%
您對「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」的滿意度	99.1%	99.0%	96.3%	96.7%	89.4%
您對「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線安排感覺適合與方便的程度)」的滿意度	97.4%	98.5%	98.8%	97.4%	95.7%
您對「各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)便利性」的滿意度	96.6%	97.9%	96.9%	98.2%	100%
您對「民眾等候空間規劃」的滿意度	99.1%	97.9%	98.1%	97.4%	95.7%
您對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度	98.3%	99.2%	98.1%	97.8%	95.7%
您對「廁所清潔程度」的滿意度	99.1%	97.9%	98.1%	96.7%	97.9%
您對「整體服務品質」的滿意度	100%	99.6%	97.5%	98.5%	97.9%
您對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度	100%	98.3%	93.4%	97.7%	100%
您對「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度	90.7%	93.7%	90.9%	95.5%	100%

表 4-7B 服務品質滿意度量表—學歷別的比較(2)

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	國中以下	117	1.77	.498	.046	1.68	1.86	1	3
	高中(職)	481	1.63	.487	.022	1.59	1.68	1	3
	專科	160	1.73	.511	.040	1.65	1.81	1	4
	大學	274	1.69	.500	.030	1.63	1.75	1	4
	研究所以上	47	1.77	.428	.062	1.64	1.89	1	2
	Total	1079	1.68	.494	.015	1.65	1.71	1	4
窗口人員服務態度	國中以下	117	1.79	.501	.046	1.70	1.89	1	3
	高中(職)	481	1.65	.551	.025	1.60	1.70	1	4
	專科	160	1.75	.549	.043	1.66	1.84	1	4
	大學	274	1.69	.537	.032	1.63	1.75	1	4
	研究所以上	47	1.72	.498	.073	1.58	1.87	1	3
	Total	1079	1.69	.541	.016	1.66	1.73	1	4
窗口人員服務專業能力	國中以下	117	1.75	.453	.042	1.67	1.84	1	3
	高中(職)	481	1.62	.494	.023	1.58	1.67	1	3
	專科	160	1.73	.511	.040	1.65	1.81	1	4
	大學	274	1.68	.483	.029	1.62	1.74	1	3
	研究所以上	47	1.72	.452	.066	1.59	1.86	1	2
	Total	1079	1.67	.489	.015	1.64	1.70	1	4
窗口服務的等候時間	國中以下	117	1.81	.507	.047	1.72	1.90	1	3
	高中(職)	481	1.69	.523	.024	1.64	1.73	1	3
	專科	160	1.83	.552	.044	1.75	1.92	1	4
	大學	274	1.81	.533	.032	1.75	1.88	1	4
	研究所以上	47	1.91	.620	.090	1.73	2.10	1	3
	Total	1079	1.76	.536	.016	1.73	1.80	1	4
引導指標	國中以下	117	1.71	.475	.044	1.62	1.80	1	3
	高中(職)	481	1.69	.483	.022	1.65	1.74	1	3
	專科	160	1.80	.512	.040	1.72	1.88	1	4
	大學	274	1.75	.505	.031	1.69	1.81	1	3
	研究所以上	47	1.91	.545	.079	1.75	2.07	1	3
	Total	1079	1.73	.497	.015	1.71	1.76	1	4

為檢驗不同學歷別之間在服務品質滿意度各題項及三個新萃取後變數的得分是否有顯著的不同，在此我們進行 ANOVA 分析及 Scheffe 事後檢定，數據呈現於表 4-7、表 4-7C、表 4-7D、以及附錄四的統計數據，可觀察到不同學歷別在各題項及三個新萃取後變數的平均數皆沒有明顯的差異，僅在「窗口服務的等候時間」一項，高中(職)學歷的受訪者，其平均數(1.69)有顯著低於大學學歷受訪者的平均數(1.81)，p 值為 0.046，顯著性亦不高，這應該只是統計數據上的現象，並沒有什麼特別實質的意涵，統計數據分析結果僅供參考。

表 4-7C 服務品質滿意度量表—學歷別的比較(3)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
動線安排	國中以下	117	1.77	.480	.044	1.68	1.86	1	3
	高中(職)	481	1.71	.485	.022	1.67	1.75	1	3
	專科	160	1.77	.479	.038	1.69	1.84	1	4
	大學	274	1.74	.492	.030	1.69	1.80	1	3
	研究所以上	47	1.81	.495	.072	1.66	1.95	1	3
	Total	1079	1.74	.486	.015	1.71	1.77	1	4
各項服務設施	國中以下	117	1.78	.493	.046	1.69	1.87	1	3
	高中(職)	481	1.72	.494	.023	1.68	1.76	1	3
	專科	160	1.82	.512	.041	1.74	1.90	1	4
	大學	274	1.75	.475	.029	1.69	1.80	1	3
	研究所以上	47	1.79	.414	.060	1.67	1.91	1	2
	Total	1079	1.75	.489	.015	1.72	1.78	1	4
民眾等候空間規劃	國中以下	117	1.78	.438	.040	1.70	1.86	1	3
	高中(職)	481	1.71	.498	.023	1.66	1.75	1	3
	專科	160	1.82	.461	.036	1.75	1.89	1	4
	大學	274	1.78	.474	.029	1.72	1.83	1	3
	研究所以上	47	1.79	.508	.074	1.64	1.94	1	3
	Total	1079	1.75	.482	.015	1.72	1.78	1	4
整體環境整潔及綠 化美化程度	國中以下	117	1.77	.462	.043	1.68	1.85	1	3
	高中(職)	481	1.70	.475	.022	1.66	1.75	1	3
	專科	160	1.80	.473	.037	1.73	1.87	1	4
	大學	274	1.78	.467	.028	1.72	1.83	1	3
	研究所以上	47	1.83	.481	.070	1.69	1.97	1	3
	Total	1079	1.75	.472	.014	1.72	1.78	1	4
廁所清潔的程度	國中以下	117	1.75	.453	.042	1.67	1.84	1	3
	高中(職)	481	1.73	.487	.022	1.69	1.78	1	3
	專科	160	1.82	.433	.034	1.75	1.89	1	3
	大學	274	1.80	.492	.030	1.74	1.86	1	4
	研究所以上	47	1.85	.416	.061	1.73	1.97	1	3
	Total	1079	1.77	.475	.014	1.74	1.80	1	4

表 4-7D 服務品質滿意度量表—學歷別的比較(4)

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
整體服務品質	國中以下	117	1.74	.443	.041	1.65	1.82	1	2
	高中(職)	481	1.68	.477	.022	1.63	1.72	1	3
	專科	160	1.81	.482	.038	1.73	1.88	1	4
	大學	274	1.76	.477	.029	1.70	1.82	1	4
	研究所以上	47	1.83	.433	.063	1.70	1.96	1	3
	Total	1079	1.73	.475	.014	1.70	1.76	1	4
駕照考驗人員的服務態度	國中以下	25	1.56	.507	.101	1.35	1.77	1	2
	高中(職)	234	1.51	.565	.037	1.44	1.59	1	4
	專科	61	1.72	.636	.081	1.56	1.88	1	4
	大學	128	1.68	.516	.046	1.59	1.77	1	3
	研究所以上	25	1.84	.374	.075	1.69	1.99	1	2
	Total	473	1.60	.558	.026	1.55	1.66	1	4
車輛檢驗人員的服務態度	國中以下	54	1.87	.616	.084	1.70	2.04	1	4
	高中(職)	287	1.63	.611	.036	1.56	1.70	1	4
	專科	77	1.75	.652	.074	1.61	1.90	1	4
	大學	134	1.72	.543	.047	1.62	1.81	1	3
	研究所以上	30	1.83	.379	.069	1.69	1.97	1	2
	Total	582	1.70	.596	.025	1.65	1.75	1	4
環境整潔與空間設施	國中以下	117	1.3114	.30745	.02842	1.2551	1.3677	.74	2.09
	高中(職)	481	1.2721	.32604	.01487	1.2429	1.3013	.74	2.23
	專科	160	1.3488	.30510	.02412	1.3012	1.3964	.74	2.47
	大學	274	1.3200	.32113	.01940	1.2818	1.3582	.74	2.23
	研究所以上	47	1.3534	.29324	.04277	1.2673	1.4395	.74	1.79
	Total	1079	1.3034	.31930	.00972	1.2844	1.3225	.74	2.47
人員服務態度及專業能力	國中以下	117	1.4729	.37595	.03476	1.4041	1.5418	.83	2.49
	高中(職)	481	1.3582	.39437	.01798	1.3228	1.3935	.83	2.23
	專科	160	1.4440	.40358	.03191	1.3810	1.5071	.83	3.32
	大學	274	1.4022	.39859	.02408	1.3548	1.4496	.83	2.49
	研究所以上	47	1.4438	.36544	.05330	1.3365	1.5511	.83	1.95
	Total	1079	1.3983	.39515	.01203	1.3747	1.4219	.83	3.32
引導標示動線及等候時間	國中以下	117	1.2372	.31054	.02871	1.1803	1.2941	.70	1.85
	高中(職)	481	1.1930	.31662	.01444	1.1646	1.2213	.70	2.11
	專科	160	1.2646	.31598	.02498	1.2153	1.3139	.70	2.81
	大學	274	1.2420	.31168	.01883	1.2049	1.2791	.70	2.11
	研究所以上	47	1.3215	.32547	.04747	1.2259	1.4170	.70	2.11
	Total	1079	1.2264	.31630	.00963	1.2075	1.2453	.70	2.81

八、評鑑監理所(站)服務品質的因素重要性

民眾對於監理所(站)的服務品質重視的因素可分為「服務效率」、「服務態度」、「服務專業性」及「洽公環境設施」等四種，經電訪及面訪蒐集共 1,079 筆樣本，請受訪者針對此四種因素的重視程度加以排序，最重視的填 1，第二重視的填 2，第三重視的填 3，第四重要的填 4，經數據整理後呈現於表 4-6。由表中可知，在第一重要中，「服務態度」的 474 筆數最多，佔 43.2%，而次高的「服務效率」亦有 442 筆，佔 40.3%，可見民眾在重視服務態度之餘，也同等重視服務的效率，而將「服務專業性」視為最重要的有 156 筆，佔 14.2%，最重視「洽公環境設施」的受訪者僅 25 筆，佔 2.3%。

表 4-6 評鑑監理所(站)服務品質的重要性排序

重要性 評鑑因素	第一重要		第二重要		第三重要		第四重要		加權後 得分(註)
	筆數	百分比	筆數	百分比	筆數	百分比	筆數	百分比	
服務效率	442	40.3%	385	35.4%	217	20.4%	35	3.3%	☆ 3,392
服務態度	474	43.2%	385	35.4%	195	18.3%	25	2.3%	☆☆3,466
服務專業性	156	14.2%	269	24.7%	598	56.1%	56	5.3%	2,683
洽公環境設施	25	2.3%	48	4.4%	56	5.3%	950	89.1%	1,306
總計	1,097	100%	1,087	100%	1,066	100%	1,066	100%	

註：各評鑑因素的加權得分計方式為第一重要加權 4 倍，第二重要加權 3 倍，第三重要加權 2 倍，第四重要加權 1 倍，例如服務態度的加權後得分計方式為：
 $474 \times 4 + 385 \times 3 + 195 \times 2 + 25 \times 1 = 3,466$

為計算出四個評鑑因素的重要性排序，在此依重要性排序予以加權(第一重要加權 4 倍，第二重要加權 3 倍，第三重要加權 2 倍，第四重要加權 1 倍)後乘上筆數，即可獲得各評鑑因素的加權後得分，其中「服務態度」獲得 3,466 分，為最重要的評鑑因素，第二名為「服務效率」，加權得分 3,392，第三名為「服務專業性」，加權得分為 2683，第四名的「洽公環境設施」則為 1,306 分。

九、主要取得公路監理相關資訊來源排序

本研究問卷中有一題項詢問受訪者獲取公路監理資訊的來源勾選最多三項，經資料匯整統計後呈現於表 4-7 中，總次數為 1,376，被勾選次數最多為電腦網路(386 次，佔 28.1%)，其次為志工(239 次，佔 17.4%)，第三為親友告知(208 次，佔 15.1%)，接著依序為公路監理人員、電視、報紙、廣告、其他政府機關、廣播、簡訊、宣傳單、海報。由數據可知，現今民眾取得公路監理資訊主要是透過電腦網路，此為未來監理資訊宣傳宣導管道的重要參考依據，而簡訊、宣傳單及海報的宣傳效果相對是較不受重視的，供主管單位參考之。

表 4-7 公路監理資訊來源排序

公路監理資訊來源	次數	百分比	名次排序
1. 報紙	87	6.3%	6
2. 雜誌	27	2.0%	10
3. 電視	108	7.8%	5
4. 廣播	29	2.1%	9
5. 海報	7	0.5%	13
6. 簡訊	21	1.5%	11
7. 廣告	56	4.1%	7
8. 志工	239	17.4%	2
9. 宣傳單	20	1.5%	12
10. 親友告知	208	15.1%	3
11. 電腦網路	386	28.1%	1
12. 公路監理人員	136	9.9%	4
13. 其他政府機關	52	3.8%	8
總計	1,376	100.0%	
其它來源：自行前往、直接電話詢問、罰款單、Line、路過、貨運公司、本來就知道…等			

十、服務品質滿意度量表各題項受訪者意見回饋匯整

本節係針對此次研究調查問卷中的服務品質滿意度量表的題項(共 13 題)逐一進行細部的分析。13 道題項分別詢問了受訪者於高雄市區監理所本部或苓雅監理站現場辦理業務後所體驗的感受，包括對 1.「聯合服務中心(服務)人員、志工、巡迴人員服務態度」、2.「窗口人員服務態度」、3.「車輛檢驗人員服務態度」、4.「駕照考驗人員服務態度」、5.「窗口人員服務專業能力」、6.「窗口服務等候時間」、7.「引導指標」、8.「動線安排」、9.「各項服務設施」、10.「民眾等候空間規劃」、11.「整體環境整潔及綠化美化程度」、12.「廁所清潔程度」、以及 13.「整體服務品質」等各面向，滿意度的勾選選項分別為「1.非常滿意」、「2.滿意」、「3.不滿意」、「4.非常不滿意」，並與受訪者的基本資料進行交叉分析，分別計算其勾選的樣本數以及百分比，藉以進一步瞭解受訪者對每個服務面向滿意及不滿意的分佈情形。

受訪者的基本資料分為：樣本來源(分為電訪所本部、面訪所本部、電訪苓雅站、面訪苓雅站...等四種來源)、性別(分為男性與女性)、年齡(分為 18~29 歲、30~39 歲、40~49 歲、50~59 歲、以及 60 歲以上...等五種年齡層)、學歷別(分為國中以下、高中職、專科、大學、以及研究所以以上...等五種學歷別)、職業別(分為 1.農,漁、2.工、3.商、4.服務業、5.公務人員、6.自由業、7.家管、8.學生、9.其他行業、以及未回答...等)。除了交叉分析外，亦針對服務品質滿意度量表 13 個題項分別匯整了受訪者所表達的意見，藉以反映民眾的感受以及期待，進而做為主管單位未來於各項管理措施及培訓規劃之參考依據。

1. 受訪者對「聯合服務中心(服務)人員、志工、巡迴人員服務態度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，對於「聯合服務中心(服務)人員、志工、巡迴人員服務態度」的滿意度，勾選非常滿意的有 355 筆，佔 32.9%，勾選滿意的有 713 筆，佔 66.1%，而勾選不滿意與非常不滿意的分別只有 9 筆與 2 筆，各僅佔 0.8%及 0.2%，請參考表 4-8A。由此可知，有高達 99%的受訪者對服務台人員志工巡迴人員服務態度是滿意的，而少數的不滿意大多是接受電訪的受訪者，所本部有 4 筆，苓雅站有 5 筆，僅有兩筆是來自於面訪所本部，請參考表 4-8B。

表 4-8A 受訪者對「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」的滿意度

服務台人員志工巡迴人員的服務態度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	355	32.9	32.9	32.9
滿意	713	66.1	66.1	99.0
不滿意	9	.8	.8	99.8
非常不滿意	2	.2	.2	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

表 4-8B 「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 服務台人員志工巡迴人員的服務態度 Crosstabulation

			服務台人員志工巡迴人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	75	232	3	1	311
		% within 樣本來源	24.1%	74.6%	1.0%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	123	100	1	1	225
		% within 樣本來源	54.7%	44.4%	.4%	.4%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	57	261	5	0	323
		% within 樣本來源	17.6%	80.8%	1.5%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	100	120	0	0	220
		% within 樣本來源	45.5%	54.5%	.0%	.0%	100.0%
Total	Count		355	713	9	2	1079
		% within 樣本來源	32.9%	66.1%	.8%	.2%	100.0%

而針對「服務台人員、志工、巡迴人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析結果，女性不滿意的人數為7位，略高於男性的4位；年齡層的部份，40~49歲有4位，略高於其他年齡層；學歷別的部份，國中以下不滿意的有4位，專科及大學各有3位，研究所以上則無；職業別部份，從事服務業的不滿意人數有5位，佔全部不滿意11位將近一半，或許是從事服務業的受訪者受過服務禮儀相關訓練，對服務品質的敏感度及期待較高的原因。詳細數據請參考表4-8C~F。

表4-8C 「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 服務台人員志工巡迴人員的服務態度 Crosstabulation

			服務台人員志工巡迴人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	203	378	3	1	585
		% within 性別	34.7%	64.6%	.5%	.2%	100.0%
	女性	Count	152	335	6	1	494
		% within 性別	30.8%	67.8%	1.2%	.2%	100.0%
Total		Count	355	713	9	2	1079
		% within 性別	32.9%	66.1%	.8%	.2%	100.0%

表4-8D 「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 服務台人員志工巡迴人員的服務態度 Crosstabulation

			服務台人員志工巡迴人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	133	129	1	1	264
		% within 年齡	50.4%	48.9%	.4%	.4%	100.0%
	30到39歲	Count	67	154	1	1	223
		% within 年齡	30.0%	69.1%	.4%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	62	221	4	0	287
		% within 年齡	21.6%	77.0%	1.4%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	60	131	2	0	193
		% within 年齡	31.1%	67.9%	1.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	33	78	1	0	112
		% within 年齡	29.5%	69.6%	.9%	.0%	100.0%
Total		Count	355	713	9	2	1079
		% within 年齡	32.9%	66.1%	.8%	.2%	100.0%

表4-8E 「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 服務台人員志工巡迴人員的服務態度 Crosstabulation

			服務台人員志工巡迴人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	31	82	4	0	117
		% within 學歷	26.5%	70.1%	3.4%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	178	302	1	0	481
		% within 學歷	37.0%	62.8%	.2%	.0%	100.0%
	專科	Count	47	110	2	1	160
		% within 學歷	29.4%	68.8%	1.3%	.6%	100.0%
	大學	Count	88	183	2	1	274
		% within 學歷	32.1%	66.8%	.7%	.4%	100.0%
	研究所以上	Count	11	36	0	0	47
		% within 學歷	23.4%	76.6%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	355	713	9	2	1079
		% within 學歷	32.9%	66.1%	.8%	.2%	100.0%

表4-8F 「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 服務台人員志工巡迴人員的服務態度 Crosstabulation

			服務台人員志工巡迴人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農,漁	Count	3	11	0	0	14
		% within 職業	21.4%	78.6%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	41	73	1	0	115
		% within 職業	35.7%	63.5%	.9%	.0%	100.0%
	03商	Count	39	82	1	0	122
		% within 職業	32.0%	67.2%	.8%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	91	235	3	2	331
		% within 職業	27.5%	71.0%	.9%	.6%	100.0%
	05公務人員	Count	13	17	0	0	30
		% within 職業	43.3%	56.7%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	15	50	2	0	67
		% within 職業	22.4%	74.6%	3.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	32	97	1	0	130
		% within 職業	24.6%	74.6%	.8%	.0%	100.0%
	08學生	Count	89	73	0	0	162
		% within 職業	54.9%	45.1%	.0%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	27	72	1	0	100
		% within 職業	27.0%	72.0%	1.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	5	3	0	0	8
		% within 職業	62.5%	37.5%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	355	713	9	2	1079
		% within 職業	32.9%	66.1%	.8%	.2%	100.0%

針對「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」提供意見回饋的受訪者有六位，其意見回饋內容包括針對「服務台人員、志工、巡迴人員」的專業能力待加強、缺乏服務主動性、沒有注意民眾需求、缺乏耐心、給民眾的觀感不佳...等，細節請參考表4-8G。

表4-8G 受訪者對「服務台人員,志工,巡迴人員服務態度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 513	志工有些好，有些不好，專業能力有待加強，有些人在摸魚
電訪苓雅站 298	服務台人員聊天太大聲
電訪所本部 282	服務台人員沒有注意民眾需求
電訪所本部 155	服務台人員有些年紀大的動作很慢，而且常聊天
面訪所本部 86	服務台人員是菜市場來的嗎？
電訪苓雅站 65	有時詢問會沒有耐心,就急著請民眾去問服務人員

2. 受訪者對「窗口人員服務態度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，對於「窗口人員服務態度」的滿意度，勾選非常滿意的有 370 筆，佔 34.3%，勾選滿意的有 674 筆，佔 62.5%，而勾選不滿意則有 31 筆，佔 2.95%，勾選不滿意的有 4 筆，佔 0.4%，總計對「窗口人員服務態度」感到不滿意的人數有 35 人，佔 3.2%。請參考表 4-9A。35 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的就有 31 位，其中所本部的有 13 位，苓雅站的有 18 位，而來源為面訪的僅有 4 位，所本部 3 位，苓雅站 1 位，詳細數據請參考表 4-9B。

表 4-9A 受訪者對「窗口人員服務態度」的滿意度

		窗口人員服務態度			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	370	34.3	34.3	34.3
	滿意	674	62.5	62.5	96.8
	不滿意	31	2.9	2.9	99.6
	非常不滿意	4	.4	.4	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表 4-9B 「窗口人員服務態度」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 窗口人員服務態度 Crosstabulation

			窗口人員服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	78	220	12	1	311
		% within 樣本來源	25.1%	70.7%	3.9%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	120	102	3	0	225
		% within 樣本來源	53.3%	45.3%	1.3%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	59	246	15	3	323
		% within 樣本來源	18.3%	76.2%	4.6%	.9%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	113	106	1	0	220
		% within 樣本來源	51.4%	48.2%	.5%	.0%	100.0%
Total		Count	370	674	31	4	1079
		% within 樣本來源	34.3%	62.5%	2.9%	.4%	100.0%

而針對「窗口人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析結果，男性不滿意的人數為21位，明顯高於女性的14位；年齡層的部份，30~39歲有14位，40~49歲有12位，兩個年齡層便佔了35位中的26位，明顯高於其他年齡層不滿意的人數；學歷別的部份，高中(職)學歷感到不滿意的受訪者有14位，專科與大學分別為7位與8位，研究所以上有1位；職業別部份，從事服務業的不滿意人數有18位，佔總不滿意人數超過一半，此結果與上一題項服務台志工的部份是相似的，這個現象是值得注意的。詳細數據請參考表4-9C~F。

表 4-9C 「窗口人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 窗口人員服務態度 Crosstabulation

			窗口人員服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	210	354	18	3	585
		% within 性別	35.9%	60.5%	3.1%	.5%	100.0%
	女性	Count	160	320	13	1	494
		% within 性別	32.4%	64.8%	2.6%	.2%	100.0%
Total		Count	370	674	31	4	1079
		% within 性別	34.3%	62.5%	2.9%	.4%	100.0%

表4-9D 「窗口人員服務態度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 窗口人員服務態度 Crosstabulation

			窗口人員服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	137	124	3	0	264
		% within 年齡	51.9%	47.0%	1.1%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	79	130	11	3	223
		% within 年齡	35.4%	58.3%	4.9%	1.3%	100.0%
	40到49歲	Count	61	214	11	1	287
		% within 年齡	21.3%	74.6%	3.8%	.3%	100.0%
	50到59歲	Count	59	132	2	0	193
		% within 年齡	30.6%	68.4%	1.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	34	74	4	0	112
		% within 年齡	30.4%	66.1%	3.6%	.0%	100.0%
Total		Count	370	674	31	4	1079
		% within 年齡	34.3%	62.5%	2.9%	.4%	100.0%

表4-9E 「窗口人員服務態度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 窗口人員服務態度 Crosstabulation

			窗口人員服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	29	83	5	0	117
		% within 學歷	24.8%	70.9%	4.3%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	185	282	12	2	481
		% within 學歷	38.5%	58.6%	2.5%	.4%	100.0%
	專科	Count	48	105	6	1	160
		% within 學歷	30.0%	65.6%	3.8%	.6%	100.0%
	大學	Count	94	172	7	1	274
		% within 學歷	34.3%	62.8%	2.6%	.4%	100.0%
	研究所以上	Count	14	32	1	0	47
		% within 學歷	29.8%	68.1%	2.1%	.0%	100.0%
Total		Count	370	674	31	4	1079
		% within 學歷	34.3%	62.5%	2.9%	.4%	100.0%

表4-9F 「窗口人員服務態度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 窗口人員服務態度 Crosstabulation

			窗口人員服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農、漁	Count	4	10	0	0	14
		% within 職業	28.6%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	44	69	2	0	115
		% within 職業	38.3%	60.0%	1.7%	.0%	100.0%
	03商	Count	41	78	3	0	122
		% within 職業	33.6%	63.9%	2.5%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	90	223	16	2	331
		% within 職業	27.2%	67.4%	4.8%	.6%	100.0%
	05公務人員	Count	13	17	0	0	30
		% within 職業	43.3%	56.7%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	14	50	3	0	67
		% within 職業	20.9%	74.6%	4.5%	.0%	100.0%
	07家管	Count	34	93	2	1	130
		% within 職業	26.2%	71.5%	1.5%	.8%	100.0%
	08學生	Count	99	63	0	0	162
		% within 職業	61.1%	38.9%	.0%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	27	67	5	1	100
		% within 職業	27.0%	67.0%	5.0%	1.0%	100.0%
	未回答	Count	4	4	0	0	8
		% within 職業	50.0%	50.0%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	370	674	31	4	1079
		% within 職業	34.3%	62.5%	2.9%	.4%	100.0%

針對「窗口人員服務態度」提供意見回饋的受訪者有35位，其意見回饋內容包括針對「服務台人員、志工、巡迴人員」的服務熱忱、服務看心情，時好時壞、品質不一、語氣不佳、態度不佳、態度不積極、態度傲慢、態度冷淡、沒有笑容、不耐煩、互推責任、服裝儀容不整齊、東西用丟的、作業效率差...等，意見回饋細節請參考表4-9G。

表4-9G 受訪者對「窗口人員服務態度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪苓雅站 630	服務人員口氣不好,態度不佳,會互推,應該處理事情而不是互推
電訪苓雅站 625	服務人員不積極
電訪所本部 611 電訪苓雅站 327	缺乏服務熱忱
電訪苓雅站 593	服務人員態度較散漫
電訪苓雅站 610	人員態度時好時壞
電訪所本部 584	有些人要看心情,所以服務態度品質不一
電訪所本部 548	服務人員態度不佳,東西亂,口氣不好
電訪所本部 520	人員口氣及態度可以再加強,尤其是快下班的時間,都會碎念抱怨太晚送件
電訪所本部 519	有些人(尤其快下班時)東西都用丟的,很沒禮貌
電訪所本部 496	人員素質不一,有些人很好,有些人員態度有待加強
電訪苓雅站 483	人員態度口氣不好,互推
電訪苓雅站 441	服務無感
電訪苓雅站 349	態度不好,散漫,一肚子火,口氣不好,不耐煩
電訪所本部 304	沒有很積極,態度要改進,口氣不好,互推責任,互推1、2樓

電訪所本部 300	服務人員都在看 DM 影響作業效率
電訪苓雅站 287	人員配置有問題,散漫,8 點上班,人員呈現不積極,人員這麼多還讓很多民眾排隊,對於服務態度很不滿
電訪苓雅站 285	服務人員的服裝儀容要整齊
電訪苓雅站 259	服務態度可再加強
電訪苓雅站 257	服務態度不夠積極,不主動詢問了解民眾問題,官方語言,讓民眾多跑一趟,若人太多應主動幫忙
電訪所本部 210	沒有耐心沒有說明,指令不清楚
電訪苓雅站 207	
電訪苓雅站 178	服務人員態度不好
面訪苓雅站 133	
電訪所本部 126	人員服務態度較冷淡
電訪苓雅站 96	服務人員的態度可以好一點
電訪所本部 179	服務人員態度傲慢
電訪苓雅站 165	服務態度有待加強
電訪苓雅站 141	服務人員的態度很好會主動告知
電訪所本部 18	擺臭臉,公務人員心態
電訪苓雅站 2	有些年紀大的服務人員態度不太好
面訪所本部 142	有些服務員態度不太耐煩
面訪所本部 100	服務人員口氣不好
面訪苓雅站 173	服務人員沒有笑容,口氣沒有太熱忱
面訪苓雅站 140	服務人員回答問題,態度不好

3.受訪者對「車輛檢驗人員服務態度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，有勾選「車輛檢驗人員服務態度」滿意度選項的共有 582 筆，其中勾選非常滿意的有 214 筆，佔 36.83%，勾選滿意的有 332 筆，佔 57.0%，而勾選不滿意則有 33 筆，佔 5.7%，勾選非常不滿意的有 3 筆，佔 0.5%，總計對「車輛檢驗人員服務態度」感到不滿意的人數有 36 人，佔 6.2%。請參考表 4-10A。36 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的就有 30 位，佔大多數，其中源自於所本部的有 22 位，苓雅站的則有 8 位，而來源為面訪的僅有 6 位，皆來自於所本部，苓雅站則無，詳細數據請參考表 4-10B。

表 4-10A 受訪者對「車輛檢驗人員的服務態度」的滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	214	19.8	36.8
	滿意	332	30.8	57.0
	不滿意	33	3.1	5.7
	非常不滿意	3	.3	.5
	Total	582	53.9	100.0
Missing	System	497	46.1	
Total		1079	100.0	

表 4-10B 「車輛檢驗人員的服務態度」與樣本來源的滿意度交叉分析

			車輛檢驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	27	106	21	1	155
		% within 樣本來源	17.4%	68.4%	13.5%	.6%	100.0%
	面訪所本部	Count	95	86	4	2	187
		% within 樣本來源	50.8%	46.0%	2.1%	1.1%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	13	64	8	0	85
		% within 樣本來源	15.3%	75.3%	9.4%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	79	76	0	0	155
		% within 樣本來源	51.0%	49.0%	.0%	.0%	100.0%
Total	Count		214	332	33	3	582
		% within 樣本來源	36.8%	57.0%	5.7%	.5%	100.0%

而針對「車輛檢驗人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的36人中，男性不滿意的人數有26位，明顯高於女性的10位；年齡層的部份，40~49歲有18位，30~39位有8位，兩個年齡層便佔了36位中的26位，明顯高於其他年齡層不滿意的人數；學歷別的部份，高中(職)學歷感到不滿意的受訪者有18位，佔了一半，專科與大學分別為7位與6位，國中以下有5位，研究所以上則無；職業別部份，同樣是從事服務業的不滿意人數最多，有19位，佔總不滿人數36人超過一半。詳細數據請參考表4-10C~F。

表 4-10C 「車輛檢驗人員的服務態度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 車輛檢驗人員的服務態度 Crosstabulation

			車輛檢驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	128	198	23	3	352
		% within 性別	36.4%	56.3%	6.5%	.9%	100.0%
	女性	Count	86	134	10	0	230
		% within 性別	37.4%	58.3%	4.3%	.0%	100.0%
Total		Count	214	332	33	3	582
		% within 性別	36.8%	57.0%	5.7%	.5%	100.0%

表4-10D 「車輛檢驗人員的服務態度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 車輛檢驗人員的服務態度 Crosstabulation

			車輛檢驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	103	85	2	0	190
		% within 年齡	54.2%	44.7%	1.1%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	40	79	6	2	127
		% within 年齡	31.5%	62.2%	4.7%	1.6%	100.0%
	40到49歲	Count	39	90	17	1	147
		% within 年齡	26.5%	61.2%	11.6%	.7%	100.0%
	50到59歲	Count	22	54	4	0	80
		% within 年齡	27.5%	67.5%	5.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	10	24	4	0	38
		% within 年齡	26.3%	63.2%	10.5%	.0%	100.0%
Total		Count	214	332	33	3	582
		% within 年齡	36.8%	57.0%	5.7%	.5%	100.0%

表 4-10E 「車輛檢驗人員的服務態度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 車輛檢驗人員的服務態度 Crosstabulation

			車輛檢驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	13	36	4	1	54
		% within 學歷	24.1%	66.7%	7.4%	1.9%	100.0%
	高中(職)	Count	125	144	17	1	287
		% within 學歷	43.6%	50.2%	5.9%	.3%	100.0%
	專科	Count	27	43	6	1	77
		% within 學歷	35.1%	55.8%	7.8%	1.3%	100.0%
	大學	Count	44	84	6	0	134
		% within 學歷	32.8%	62.7%	4.5%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	5	25	0	0	30
		% within 學歷	16.7%	83.3%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	214	332	33	3	582
		% within 學歷	36.8%	57.0%	5.7%	.5%	100.0%

表4-10F 「車輛檢驗人員的服務態度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 車輛檢驗人員的服務態度 Crosstabulation

			車輛檢驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	2	10	1	0	13
		% within 職業	15.4%	76.9%	7.7%	.0%	100.0%
	02工	Count	27	33	2	0	62
		% within 職業	43.5%	53.2%	3.2%	.0%	100.0%
	03商	Count	21	38	6	0	65
		% within 職業	32.3%	58.5%	9.2%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	41	111	17	2	171
		% within 職業	24.0%	64.9%	9.9%	1.2%	100.0%
	05公務人員	Count	8	13	0	0	21
		% within 職業	38.1%	61.9%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	12	19	1	0	32
		% within 職業	37.5%	59.4%	3.1%	.0%	100.0%
	07家管	Count	14	28	2	0	44
		% within 職業	31.8%	63.6%	4.5%	.0%	100.0%
	08學生	Count	78	53	0	1	132
		% within 職業	59.1%	40.2%	.0%	.8%	100.0%
	09其他行業	Count	10	24	4	0	38
		% within 職業	26.3%	63.2%	10.5%	.0%	100.0%
	未回答	Count	1	3	0	0	4
		% within 職業	25.0%	75.0%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	214	332	33	3	582
		% within 職業	36.8%	57.0%	5.7%	.5%	100.0%

針對「車輛檢驗人員的服務態度」提供意見回饋的受訪者有24位，其意見回饋內容包括：驗車人員專業度不夠，標準爭議大；態度不好，會刁難民眾；口氣不好；不積極；散漫，邊工作邊泡茶，給民眾觀感不佳；態度很兇；驗車標準太苛求，過度嚴格；不同區的標準不一...等。意見回饋細節請參考表4-10G。

表 4-10G 受訪者對「車輛檢驗人員的服務態度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 584	驗車人員專業度不夠, 就依他認知的標準來檢驗, 讓民眾會覺得在找麻煩, 已經是原廠還能怎麼換?
電訪所本部 559	驗車標準不一, 顏色爭議很大, 要重新教育
電訪所本部 552	驗車態度不好, 不說明, 問了也不講
電訪所本部 533 電訪苓雅站 131	驗車人員態度不好, 會刁難
電訪所本部 525	驗車太嚴格
電訪所本部 489	驗車人員態度口氣不好, 也不聽說明, 也不說明, 不嚴重的地方可以通融或說明一下, 口氣好一點
電訪所本部 482	驗車人員不積極, 散漫, 還有看到在泡茶, 觀感不佳
電訪所本部 463	驗車人員口氣不好(年紀較大的)
電訪所本部 450	2月1份去驗車, 計程車改自用車檢驗時有刁難, 一開始就質問的語氣去問是否有改過車, 讓人不太舒服
電訪苓雅站 379	驗車太嚴苛, 例如顏色的認定 驗車不同區標準不一(苓雅驗不過, 跑去楠梓驗結果過了)

電訪所本部 314 電訪苓雅站 130	驗車人員服務態度應改善
電訪所本部 282	驗車人員太苛求
電訪所本部 262 電訪所本部 116	驗車人員服務態度不良
電訪所本部 206	驗車人員態度不佳,標準不一(例如玻璃...),年輕的態度較不好
電訪所本部 169	驗車人員很機車
電訪苓雅站 141	驗車人員很老油條,態度可加強
電訪所本部 203	驗車較嚴格,無標準化
電訪所本部 57	驗車人員新進人員較嚴謹,有些不是重點卻要求很嚴格,太擾民,例如車灯...
電訪所本部 49	驗車人員口氣態度可再加強
電訪苓雅站 2	驗車人員有點機車,會故意刁難
面訪所本部 178	驗車人員很兇

4.受訪者對「駕照考驗人員服務態度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，有勾選「駕照考驗人員服務態度」滿意度選項的共有 473 筆，其中勾選非常滿意的有 201 筆，佔 42.5%，勾選滿意的有 261 筆，佔 55.2%，而勾選不滿意有 8 筆，佔 1.7%，勾選非常不滿意的有 3 筆，佔 0.6%，總計對「駕照考驗人員服務態度」感到不滿意的人數有 11 人，佔 2.3%，相較於受訪者對「車輛檢驗人員服務態度」不滿意的百分比佔 6.2%，比例是不高的。請參考表 4-11A。在 11 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 5 位，其中所本部有 3 位，苓雅站有 2 位，面訪的有 6 位，所本部有 4 位，苓雅站則僅有 2 位，人數皆不多，比例亦相當低。詳細數據請參考表 4-11B。

表 4-11A 受訪者對「駕照考驗人員服務態度」的滿意度

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	201	18.6	42.5	42.5
	滿意	261	24.2	55.2	97.7
	不滿意	8	.7	1.7	99.4
	非常不滿意	3	.3	.6	100.0
	Total	473	43.8	100.0	
Missing	System	606	56.2		
Total		1079	100.0		

表 4-11B 「駕照考驗人員服務態度」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 駕照考驗人員的服務態度 Crosstabulation

			駕照考驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	14	52	2	1	69
		% within 樣本來源	20.3%	75.4%	2.9%	1.4%	100.0%
	面訪所本部	Count	92	91	3	1	187
		% within 樣本來源	49.2%	48.7%	1.6%	.5%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	10	44	2	0	56
		% within 樣本來源	17.9%	78.6%	3.6%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	85	74	1	1	161
		% within 樣本來源	52.8%	46.0%	.6%	.6%	100.0%
Total		Count	201	261	8	3	473
		% within 樣本來源	42.5%	55.2%	1.7%	.6%	100.0%

而針對「駕照考驗人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的11人中，男性不滿意的人數有7位，女性有4位；年齡層的部份，40~49歲有5位，18~29歲有4位，30~39歲及研究所以上各1位，50~59歲則無；學歷別的部份，專科與高中(職)學歷感到不滿意的受訪者各佔4位，大學佔3位，國中以下及研究所以上則無；職業別部份，從事服務業的不滿意人數就佔了8位，另3位是學生，其他職業則無人不滿意。而提供意見回饋的受訪者僅一位，其意見為「路考人員態度不佳」，其細節請參考表4-11C~G。

表 4-11C 「駕照考驗人員服務態度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 駕照考驗人員的服務態度 Crosstabulation

			駕照考驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	113	142	4	3	262
		% within 性別	43.1%	54.2%	15%	1.1%	100.0%
	女性	Count	88	119	4	0	211
		% within 性別	41.7%	56.4%	1.9%	.0%	100.0%
Total		Count	201	261	8	3	473
		% within 性別	42.5%	55.2%	1.7%	.6%	100.0%

表 4-11D 「駕照考驗人員服務態度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 駕照考驗人員的服務態度 Crosstabulation

			駕照考驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	114	97	2	2	215
		% within 年齡	53.0%	45.1%	.9%	.9%	100.0%
	30到39歲	Count	36	61	0	1	98
		% within 年齡	36.7%	62.2%	.0%	1.0%	100.0%
	40到49歲	Count	29	59	5	0	93
		% within 年齡	31.2%	63.4%	5.4%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	16	33	0	0	49
		% within 年齡	32.7%	67.3%	.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	6	11	1	0	18
		% within 年齡	33.3%	61.1%	5.6%	.0%	100.0%
Total		Count	201	261	8	3	473
		% within 年齡	42.5%	55.2%	1.7%	.6%	100.0%

表 4-11E 「駕照考驗人員服務態度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 駕照考驗人員的服務態度 Crosstabulation

			駕照考驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	11	14	0	0	25
		% within 學歷	44.0%	56.0%	.0%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	120	110	2	2	234
		% within 學歷	51.3%	47.0%	.9%	.9%	100.0%
	專科	Count	22	35	3	1	61
		% within 學歷	36.1%	57.4%	4.9%	1.6%	100.0%
	大學	Count	44	81	3	0	128
		% within 學歷	34.4%	63.3%	2.3%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	4	21	0	0	25
		% within 學歷	16.0%	84.0%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	201	261	8	3	473
		% within 學歷	42.5%	55.2%	1.7%	.6%	100.0%

表 4-11F 「駕照考驗人員服務態度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 駕照考驗人員的服務態度 Crosstabulation

			駕照考驗人員的服務態度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	4	8	0	0	12
		% within 職業	33.3%	66.7%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	28	35	0	0	63
		% within 職業	44.4%	55.6%	.0%	.0%	100.0%
	03商	Count	16	26	0	0	42
		% within 職業	38.1%	61.9%	.0%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	31	79	7	1	118
		% within 職業	26.3%	66.9%	5.9%	.8%	100.0%
	05公務人員	Count	7	9	0	0	16
		% within 職業	43.8%	56.3%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	10	19	0	0	29
		% within 職業	34.5%	65.5%	.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	13	18	0	0	31
		% within 職業	41.9%	58.1%	.0%	.0%	100.0%
	08學生	Count	88	57	1	2	148
		% within 職業	59.5%	38.5%	.7%	1.4%	100.0%
	09其他行業	Count	3	7	0	0	10
		% within 職業	30.0%	70.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	1	3	0	0	4
		% within 職業	25.0%	75.0%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	201	261	8	3	473
		% within 職業	42.5%	55.2%	1.7%	.6%	100.0%

表 4-11G 受訪者對「駕照考驗人員服務態度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
面訪所本部 207	路考人員態度不佳

5.受訪者對「窗口人員服務專業能力」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「窗口人員服務專業能力」勾選非常滿意的有 364 筆，佔 33.75%，勾選滿意的有 707 筆，佔 65.5%，而勾選不滿意僅有 7 筆，佔 0.6%，勾選非常不滿意只有 1 筆，佔 0.1%，總計不滿意的受訪者僅有 8 位，佔 0.7%，可見絕大多數受訪者對於「窗口人員服務專業能力」都給予高度的肯定，請參考表 4-12A。在 8 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 6 位，其中所本部及苓雅站各有 3 位，面訪的有 2 位，所本部及苓雅站各 1 位，詳細數據請參考表 4-12B。

表 4-12A 受訪者對「窗口人員服務專業能力」的滿意度

窗口人員服務專業能力

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	364	33.7	33.7	33.7
滿意	707	65.5	65.5	99.3
不滿意	7	.6	.6	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

表 4-12B 「窗口人員服務專業能力」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 窗口人員服務專業能力 Crosstabulation

			窗口人員服務專業能力				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	76	232	2	1	311
		% within 樣本來源	24.4%	74.6%	.6%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	116	108	1	0	225
		% within 樣本來源	51.6%	48.0%	.4%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	56	264	3	0	323
		% within 樣本來源	17.3%	81.7%	.9%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	116	103	1	0	220
		% within 樣本來源	52.7%	46.8%	.5%	.0%	100.0%
Total		Count	364	707	7	1	1079
		% within 樣本來源	33.7%	65.5%	.6%	.1%	100.0%

而針對「窗口人員服務專業能力」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的8人中，男性不滿意的人數有3位，女性有5位；年齡層的部份，40~49歲比例最高，有6位，30~39歲有2位，其餘年齡層則無不滿意；學歷別的部份，專科有3位，高中(職)與大學各2位，國中以下有1位，研究所以上則無；職業別部份，從事服務業的不滿意人數就佔了5位，另3位是工、商及自由業各1位，細節請參考表4-12C~F。

表 4-12C 「窗口人員服務專業能力」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 窗口人員服務專業能力 Crosstabulation

			窗口人員服務專業能力				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	206	376	2	1	585
		% within 性別	35.2%	64.3%	.3%	.2%	100.0%
	女性	Count	158	331	5	0	494
		% within 性別	32.0%	67.0%	1.0%	.0%	100.0%
Total		Count	364	707	7	1	1079
		% within 性別	33.7%	65.5%	.6%	.1%	100.0%

表 4-12D 「窗口人員服務專業能力」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 窗口人員服務專業能力 Crosstabulation

			窗口人員服務專業能力				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	140	124	0	0	264
		% within 年齡	53.0%	47.0%	.0%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	72	149	1	1	223
		% within 年齡	32.3%	66.8%	.4%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	60	221	6	0	287
		% within 年齡	20.9%	77.0%	2.1%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	60	133	0	0	193
		% within 年齡	31.1%	68.9%	.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	32	80	0	0	112
		% within 年齡	28.6%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	364	707	7	1	1079
		% within 年齡	33.7%	65.5%	.6%	.1%	100.0%

表4-12E 「窗口人員服務專業能力」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 窗口人員服務專業能力 Crosstabulation

			窗口人員服務專業能力				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	30	86	1	0	117
		% within 學歷	25.6%	73.5%	.9%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	184	295	2	0	481
		% within 學歷	38.3%	61.3%	.4%	.0%	100.0%
	專科	Count	47	110	2	1	160
		% within 學歷	29.4%	68.8%	1.3%	.6%	100.0%
	大學	Count	90	182	2	0	274
		% within 學歷	32.8%	66.4%	.7%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	13	34	0	0	47
		% within 學歷	27.7%	72.3%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	364	707	7	1	1079
		% within 學歷	33.7%	65.5%	.6%	.1%	100.0%

表4-12F 「窗口人員服務專業能力」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 窗口人員服務專業能力 Crosstabulation

			窗口人員服務專業能力				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農、漁	Count	3	11	0	0	14
		% within 職業	21.4%	78.6%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	42	72	1	0	115
		% within 職業	36.5%	62.6%	.9%	.0%	100.0%
	03商	Count	37	84	1	0	122
		% within 職業	30.3%	68.9%	.8%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	94	232	4	1	331
		% within 職業	28.4%	70.1%	1.2%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	14	16	0	0	30
		% within 職業	46.7%	53.3%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	15	51	1	0	67
		% within 職業	22.4%	76.1%	1.5%	.0%	100.0%
	07家管	Count	33	97	0	0	130
		% within 職業	25.4%	74.6%	.0%	.0%	100.0%
	08學生	Count	99	63	0	0	162
		% within 職業	61.1%	38.9%	.0%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	24	76	0	0	100
		% within 職業	24.0%	76.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	3	5	0	0	8
		% within 職業	37.5%	62.5%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	364	707	7	1	1079
		% within 職業	33.7%	65.5%	.6%	.1%	100.0%

針對「窗口人員服務專業能力」提供意見回饋的受訪者有8位，其意見回饋內容包括：窗口服務人員對相關業務的處理不熟悉、專業能力不足有待加強、專業性有待加強...等，請參考表4-12G。

表4-12G 受訪者對「窗口人員服務專業能力」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪苓雅站 459	業務不熟悉
電訪所本部 57	新進人員專業性及服務態度有待加強
電訪所本部 164	服務人員專業能力有待加強
面訪所本部 66	專業能力不足
電訪苓雅站 63	感覺服務人員對相關業務的處理不是很熟悉
電訪苓雅站 114	有些人員作業較不熟悉

6. 受訪者對「窗口服務等候時間」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「窗口服務等候時間」勾選非常滿意的有 309 筆，佔 28.6%，勾選滿意的有 718 筆，佔 66.5%，而勾選不滿意有 49 筆，佔 4.5%，勾選非常不滿意有 3 筆，佔 0.3%，總計不滿意的受訪者有 52 位，佔 4.8%，相對於其它題項不滿意的比例較高，可見受訪者對於等候時間的長短是較為在意的，請參考表 4-13A。在 52 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 37 位，其中所本部有 19 位，苓雅站有 18 位，面訪共有 15 位，所本部有 10 位，苓雅站則有 5 位，詳細數據請參考表 4-13B。

表 4-13A 受訪者對「窗口服務等候時間」的滿意度

		窗口服務的等候時間			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	309	28.6	28.6	28.6
	滿意	718	66.5	66.5	95.2
	不滿意	49	4.5	4.5	99.7
	非常不滿意	3	.3	.3	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表 4-13B 「窗口服務等候時間」與樣本來源的滿意度交叉分析

			樣本來源 * 窗口服務的等候時間 Crosstabulation				
			窗口服務的等候時間				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本 來源	電訪所本部	Count	59	233	18	1	311
		% within 樣本來源	19.0%	74.9%	5.8%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	103	112	9	1	225
		% within 樣本來源	45.8%	49.8%	4.0%	.4%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	42	263	17	1	323
		% within 樣本來源	13.0%	81.4%	5.3%	.3%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	105	110	5	0	220
		% within 樣本來源	47.7%	50.0%	2.3%	.0%	100.0%
Total	Count		309	718	49	3	1079
		% within 樣本來源	28.6%	66.5%	4.5%	.3%	100.0%

而針對「窗口服務等候時間」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的52人中，男性不滿意的人數有22位(佔男性的3.7%)，女性則有30位(佔女性的6.1%)，可見女性較男性在乎等候時間的長短；年齡層的部份，40~49歲的不滿意人數最多，有22人，30~39歲次之，有12人，50~59歲有9人，18~20歲4人，60歲以上3人；學歷別的部份，大學學歷不滿意人數最多，有16人，高中(職)次之，有14人，專科有9人，研究所以上7人，國中以下6人；職業別部份，同樣是從事服務業的不滿意人數最多，高達20人，家管及商業類各9人，其餘皆在4人以下，學生則無人不滿意，請參考表4-13C~F。

表 4-13C 「窗口服務等候時間」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 窗口服務的等候時間 Crosstabulation

			窗口服務的等候時間				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	168	395	19	3	585
		% within 性別	28.7%	67.5%	3.2%	.5%	100.0%
	女性	Count	141	323	30	0	494
		% within 性別	28.5%	65.4%	6.1%	.0%	100.0%
Total		Count	309	718	49	3	1079
		% within 性別	28.6%	66.5%	4.5%	.3%	100.0%

表 4-13D 「窗口服務等候時間」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 窗口服務的等候時間 Crosstabulation

			窗口服務的等候時間				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	123	137	4	0	264
		% within 年齡	46.6%	51.9%	1.5%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	57	154	11	1	223
		% within 年齡	25.6%	69.1%	4.9%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	54	209	22	2	287
		% within 年齡	18.8%	72.8%	7.7%	.7%	100.0%
	50到59歲	Count	51	133	9	0	193
		% within 年齡	26.4%	68.9%	4.7%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	24	85	3	0	112
		% within 年齡	21.4%	75.9%	2.7%	.0%	100.0%
Total		Count	309	718	49	3	1079
		% within 年齡	28.6%	66.5%	4.5%	.3%	100.0%

表 4-13E 「窗口服務等候時間」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 窗口服務的等候時間 Crosstabulation

			窗口服務的等候時間				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	28	83	6	0	117
		% within 學歷	23.9%	70.9%	5.1%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	164	303	14	0	481
		% within 學歷	34.1%	63.0%	2.9%	.0%	100.0%
	專科	Count	38	113	7	2	160
		% within 學歷	23.8%	70.6%	4.4%	1.3%	100.0%
	大學	Count	68	190	15	1	274
		% within 學歷	24.8%	69.3%	5.5%	.4%	100.0%
	研究所以上	Count	11	29	7	0	47
		% within 學歷	23.4%	61.7%	14.9%	.0%	100.0%
Total		Count	309	718	49	3	1079
		% within 學歷	28.6%	66.5%	4.5%	.3%	100.0%

表 4-13F 「窗口服務等候時間」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 窗口服務的等候時間 Crosstabulation

			窗口服務的等候時間				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	4	9	1	0	14
		% within 職業	28.6%	64.3%	7.1%	.0%	100.0%
	02工	Count	32	79	4	0	115
		% within 職業	27.8%	68.7%	3.5%	.0%	100.0%
	03商	Count	34	79	8	1	122
		% within 職業	27.9%	64.8%	6.6%	.8%	100.0%
	04服務業	Count	70	241	18	2	331
		% within 職業	21.1%	72.8%	5.4%	.6%	100.0%
	05公務人員	Count	12	17	1	0	30
		% within 職業	40.0%	56.7%	3.3%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	16	47	4	0	67
		% within 職業	23.9%	70.1%	6.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	27	94	9	0	130
		% within 職業	20.8%	72.3%	6.9%	.0%	100.0%
	08學生	Count	94	68	0	0	162
		% within 職業	58.0%	42.0%	.0%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	18	79	3	0	100
		% within 職業	18.0%	79.0%	3.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	2	5	1	0	8
		% within 職業	25.0%	62.5%	12.5%	.0%	100.0%
Total		Count	309	718	49	3	1079
		% within 職業	28.6%	66.5%	4.5%	.3%	100.0%

針對「窗口服務等候時間」提供意見回饋的受訪者有25位，其意見回饋內容包括：等候時間過長、服務效率可以再改進、人多時等很久，窗口開線太少、有時會被被人插隊...等，請參考表4-13G。

表 4-13G 受訪者對「窗口服務等候時間」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪苓雅站 625	等待時間過長
電訪苓雅站 435	
電訪苓雅站 194	
電訪苓雅站 96	
電訪苓雅站 63	
電訪苓雅站 35	
電訪所本部 13	
面訪所本部 148	
面訪所本部 144	
面訪所本部 131	
面訪所本部 130	
面訪所本部 66	
面訪所本部 49	
面訪苓雅站 203	
面訪苓雅站 195	
面訪苓雅站 175	
電訪苓雅站 610	工作平均時間可以快一些,效率可以改進
電訪所本部 158	服務效率可以再進步
電訪苓雅站 244	人太多,處理較慢
電訪所本部 215	驗車等時間較久
電訪苓雅站 114	星期一或五人較多等較久
電訪苓雅站 81	等很久,有時很多人才 1~2 線
電訪苓雅站 80	等待時間很久,有時會被人插隊
電訪所本部 58	有時人多會等較久
電訪所本部 57	等待時間很久,有時都沒有人但都不叫號,等了很久才等到,對此點很不滿,日後再遇到會反應給主管

7.受訪者對「引導指標」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「引導指標」勾選非常滿意的有 313 筆，佔 29.0%，勾選滿意的有 740 筆，佔 68.6%，而勾選不滿意有 25 筆，佔 2.3%，勾選非常不滿意只有 1 筆，佔 0.1%，總計不滿意的受訪者有 26 位，佔 2.4%，請參考表 4-14A。在 26 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 10 位，其中所本部有 4 位，苓雅站有 3 位，面訪則有 19 位，所本部 5 位，苓雅站 14 位。這是面訪的不滿意人數高於電訪不滿意人數的題項之一，特別是苓雅站的不滿意人數明顯較多。這或許是因為現場問卷調查的受訪者在現場有遇到引導指標的問題，印象還很深刻，相對於電訪的受訪者，已經過很長一段時間，這部份的感覺較不深刻而容易淡忘，所以有這樣的現象。詳細數據請參考表 4-14B。

表 4-14A 受訪者對「引導指標」的滿意度

引導指標

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	313	29.0	29.0	29.0
滿意	740	68.6	68.6	97.6
不滿意	25	2.3	2.3	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

表 4-14B 「引導指標」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 引導指標 Crosstabulation

			引導指標				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	51	256	3	1	311
		% within 樣本來源	16.4%	82.3%	1.0%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	114	106	5	0	225
		% within 樣本來源	50.7%	47.1%	2.2%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	35	285	3	0	323
		% within 樣本來源	10.8%	88.2%	.9%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	113	93	14	0	220
		% within 樣本來源	51.4%	42.3%	6.4%	.0%	100.0%
Total	Count		313	740	25	1	1079
		% within 樣本來源	29.0%	68.6%	2.3%	.1%	100.0%

而針對「引導指標」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的26人中，男性與女性各13人，各佔一半；年齡層的部份，最多的30~39歲有11人，40~49歲次之，有6人，18~29歲有4人，50~59歲有3人，60歲以上2人；學歷別的部份，大學學歷不滿意人數最多，有9人，專科有6人，高中(職)及研究所以上皆有5人，國中以下有1人；職業別部份，服務業的不滿意人數有7人，工、家管、學生各4人，其餘皆低於3人。在「引導指標」這個項目，人口統計變數的部份並特殊的差異之處，請參考表4-13C~F。

表 4-14C 「引導指標」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 引導指標 Crosstabulation

			引導指標				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	173	399	12	1	585
		% within 性別	29.6%	68.2%	2.1%	.2%	100.0%
	女性	Count	140	341	13	0	494
		% within 性別	28.3%	69.0%	2.6%	.0%	100.0%
Total		Count	313	740	25	1	1079
		% within 性別	29.0%	68.6%	2.3%	.1%	100.0%

表4-14D 「引導指標」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 引導指標 Crosstabulation

			引導指標				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	129	131	4	0	264
		% within 年齡	48.9%	49.6%	1.5%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	56	156	10	1	223
		% within 年齡	25.1%	70.0%	4.5%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	53	228	6	0	287
		% within 年齡	18.5%	79.4%	2.1%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	48	142	3	0	193
		% within 年齡	24.9%	73.6%	1.6%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	27	83	2	0	112
		% within 年齡	24.1%	74.1%	1.8%	.0%	100.0%
Total		Count	313	740	25	1	1079
		% within 年齡	29.0%	68.6%	2.3%	.1%	100.0%

表 4-14E 「引導指標」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 引導指標 Crosstabulation

			引導指標				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	35	81	1	0	117
		% within 學歷	29.9%	69.2%	.9%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	152	324	5	0	481
		% within 學歷	31.6%	67.4%	1.0%	.0%	100.0%
	專科	Count	39	115	5	1	160
		% within 學歷	24.4%	71.9%	3.1%	.6%	100.0%
	大學	Count	78	187	9	0	274
		% within 學歷	28.5%	68.2%	3.3%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	9	33	5	0	47
		% within 學歷	19.1%	70.2%	10.6%	.0%	100.0%
Total		Count	313	740	25	1	1079
		% within 學歷	29.0%	68.6%	2.3%	.1%	100.0%

表4-14F 「引導指標」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 引導指標 Crosstabulation

			引導指標				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農、漁	Count	4	10	0	0	14
		% within 職業	28.6%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	36	75	4	0	115
		% within 職業	31.3%	65.2%	3.5%	.0%	100.0%
	03商	Count	29	90	3	0	122
		% within 職業	23.8%	73.8%	2.5%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	81	243	6	1	331
		% within 職業	24.5%	73.4%	1.8%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	10	18	2	0	30
		% within 職業	33.3%	60.0%	6.7%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	18	48	1	0	67
		% within 職業	26.9%	71.6%	1.5%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	97	4	0	130
		% within 職業	22.3%	74.6%	3.1%	.0%	100.0%
	08學生	Count	86	72	4	0	162
		% within 職業	53.1%	44.4%	2.5%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	16	84	0	0	100
		% within 職業	16.0%	84.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	4	3	1	0	8
		% within 職業	50.0%	37.5%	12.5%	.0%	100.0%
Total		Count	313	740	25	1	1079
		% within 職業	29.0%	68.6%	2.3%	.1%	100.0%

針對「引導指標」提供意見回饋的受訪者有12位，其意見回饋內容包括：標示不清楚、指引標示不清楚、路線標示不清楚，讓民眾跑來跑去、廁所指標字體過小、辦公室標示不清，標誌不醒目、引導標示不清楚，還需要透過服務台才可知道位置...等，請參考表4-14G。

表 4-14G 受訪者對「引導指標」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 594	驗車登記室不夠明顯的標示,進去不太好找
電訪所本部 280	第一次去指標不太明顯還要問一下,上下樓跑來跑去
面訪所本部 206	標示不明確
面訪所本部 173	引導標示不清楚,需透過服務台才可知道位置
面訪所本部 169	動線標示不清
面訪所本部 98	標示不清楚,需要問服務人員才清楚路線
面訪所本部 92	指標字體過小(廁所)
面訪苓雅站 165	指引標示不夠清楚。
面訪苓雅站 152	辦公室標示不清，標誌不醒目
面訪苓雅站 76	路線標示不清楚，跑來跑去。
面訪苓雅站 37	標示招牌不夠明顯。
面訪苓雅站 21	標示不夠清楚。

8. 受訪者對「動線安排」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「動線安排」勾選非常滿意的有 304 筆，佔 28.2%，勾選滿意的有 754 筆，佔 69.9%，而勾選不滿意有 20 筆，佔 1.9%，勾選非常不滿意只有 1 筆，佔 0.1%，總計不滿意的受訪者有 21 位，佔 2.0%，請參考表 4-15A。在 21 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 11 位，其中所本部有 5 位，苓雅站有 6 位，面訪則有 10 位，所本部與苓雅站各 5 位。樣本來源之間並無明顯差異，詳細數據請參考表 4-15B。

表 4-15A 受訪者對「動線安排」的滿意度

		動線安排			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	304	28.2	28.2	28.2
	滿意	754	69.9	69.9	98.1
	不滿意	20	1.9	1.9	99.9
	非常不滿意	1	.1	.1	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表 4-15B 「動線安排」與樣本來源的滿意度交叉分析

			樣本來源 * 動線安排 Crosstabulation				
			動線安排				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本 來源	電訪所本部	Count	49	257	4	1	311
		% within 樣本來源	15.8%	82.6%	1.3%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	117	103	5	0	225
		% within 樣本來源	52.0%	45.8%	2.2%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	33	284	6	0	323
		% within 樣本來源	10.2%	87.9%	1.9%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	105	110	5	0	220
		% within 樣本來源	47.7%	50.0%	2.3%	.0%	100.0%
Total	Count		304	754	20	1	1079
		% within 樣本來源	28.2%	69.9%	1.9%	.1%	100.0%

而針對「動線安排」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的21人中，男性有12人，女性9人，比例相當；年齡層部份，30~39歲的8人最多，40~49歲的6人次之，50~59歲有5人，18~29歲有2人，60歲則無人不滿意；學歷別的部份，大學及高中職各7人，其餘學歷別不滿意人數皆在3人以下；職業別部份，服務業的不滿意人數最多，佔了12位，其餘皆在2人以下。請參考表4-15C~F。

表 4-15C 「動線安排」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 動線安排 Crosstabulation

			動線安排				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	176	397	11	1	585
		% within 性別	30.1%	67.9%	1.9%	.2%	100.0%
	女性	Count	128	357	9	0	494
		% within 性別	25.9%	72.3%	1.8%	.0%	100.0%
Total		Count	304	754	20	1	1079
		% within 性別	28.2%	69.9%	1.9%	.1%	100.0%

表 4-15D 「動線安排」與年齡層滿意度的交叉分析

年齡 * 動線安排 Crosstabulation

			動線安排				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	123	139	2	0	264
		% within 年齡	46.6%	52.7%	.8%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	61	154	7	1	223
		% within 年齡	27.4%	69.1%	3.1%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	54	227	6	0	287
		% within 年齡	18.8%	79.1%	2.1%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	40	148	5	0	193
		% within 年齡	20.7%	76.7%	2.6%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	26	86	0	0	112
		% within 年齡	23.2%	76.8%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	304	754	20	1	1079
		% within 年齡	28.2%	69.9%	1.9%	.1%	100.0%

表 4-15E 「動線安排」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 動線安排 Crosstabulation

			動線安排				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	30	84	3	0	117
		% within 學歷	25.6%	71.8%	2.6%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	146	328	7	0	481
		% within 學歷	30.4%	68.2%	1.5%	.0%	100.0%
	專科	Count	40	118	1	1	160
		% within 學歷	25.0%	73.8%	.6%	.6%	100.0%
	大學	Count	77	190	7	0	274
		% within 學歷	28.1%	69.3%	2.6%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	11	34	2	0	47
		% within 學歷	23.4%	72.3%	4.3%	.0%	100.0%
Total		Count	304	754	20	1	1079
		% within 學歷	28.2%	69.9%	1.9%	.1%	100.0%

表 4-15F 「動線安排」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 動線安排 Crosstabulation

			動線安排				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	6	8	0	0	14
		% within 職業	42.9%	57.1%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	36	77	2	0	115
		% within 職業	31.3%	67.0%	1.7%	.0%	100.0%
	03商	Count	32	89	1	0	122
		% within 職業	26.2%	73.0%	.8%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	70	249	11	1	331
		% within 職業	21.1%	75.2%	3.3%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	14	16	0	0	30
		% within 職業	46.7%	53.3%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	16	49	2	0	67
		% within 職業	23.9%	73.1%	3.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	99	2	0	130
		% within 職業	22.3%	76.2%	1.5%	.0%	100.0%
	08學生	Count	84	77	1	0	162
		% within 職業	51.9%	47.5%	.6%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	14	86	0	0	100
		% within 職業	14.0%	86.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	3	4	1	0	8
		% within 職業	37.5%	50.0%	12.5%	.0%	100.0%
Total		Count	304	754	20	1	1079
		% within 職業	28.2%	69.9%	1.9%	.1%	100.0%

針對「動線安排」提供意見回饋的受訪者有9位，其意見回饋內容包括：動線有點亂，動線怪怪的，不流暢，驗車動線不良；動線可以再強化；動線不理想，要上下樓跑；驗車動線不佳，應該配合民眾時間，而不是配合服務人員的時間，才能真正服務到民眾...等，請參考表4-15G。

表 4-15G 受訪者對「動線安排」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪苓雅站 625 電訪苓雅站 384 電訪所本部 564 電訪所本部 552	動線有點亂、動線怪怪,不流暢、驗車動線不良、
電訪所本部 499	動線可以再強化,一進去可以一目了解,服務項目在那些櫃台,可以不用問志工
電訪苓雅站 497	動線較亂,要問來問去,不像楠梓規劃較好
電訪苓雅站 454	動線可再強化
電訪所本部 158	動線不理想,要上下樓跑
電訪所本部 14	驗車動線不佳,有時一線有時兩線,時間太久,應該要配合民眾的時間,而不是配合服務人員的時間,較能真正服務到民眾

9.受訪者對「各項服務設施」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「各項服務設施」勾選非常滿意的有 295 筆，佔 27.3%，勾選滿意的有 760 筆，佔 70.4%，而勾選不滿意有 22 筆，佔 2.0%，勾選非常不滿意有 2 筆，佔 0.2%，總計對「各項服務設施」不滿意的受訪者有 24 位，佔 2.2%，請參考表 4-16A。在 24 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 8 位，其中所本部有 3 位，苓雅站有 5 位，面訪則有 16 位，所本部有 10 位，苓雅站則有 6 位。樣本來源為面訪的不滿意人數是電訪的兩倍，詳細數據請參考表 4-16B。

表 4-16A 受訪者對「各項服務設施」的滿意度

		各項服務設施			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	295	27.3	27.3	27.3
	滿意	760	70.4	70.4	97.8
	不滿意	22	2.0	2.0	99.8
	非常不滿意	2	.2	.2	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表 4-16B 「各項服務設施」與樣本來源的滿意度交叉分析

			各項服務設施 Crosstabulation				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	45	263	2	1	311
		% within 樣本來源	14.5%	84.6%	.6%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	110	105	10	0	225
		% within 樣本來源	48.9%	46.7%	4.4%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	30	288	5	0	323
		% within 樣本來源	9.3%	89.2%	1.5%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	110	104	5	1	220
		% within 樣本來源	50.0%	47.3%	2.3%	.5%	100.0%
Total		Count	295	760	22	2	1079
		% within 樣本來源	27.3%	70.4%	2.0%	.2%	100.0%

而針對「各項服務設施」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的24人中，男性與女性各12人；年齡層部份，40~49歲的10人最多，18~29歲有7人，30~39歲有5人，其餘各1人；學歷別的部份，高中職不滿意的有10人，專科與大學各5人，國中以下4人，研究所以上則無人不滿意；職業別部份，服務業的不滿意人數最多，佔了9位，商的4人，其餘皆在2人以下。請參考表4-16C~F。

表 4-16C 「各項服務設施」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 各項服務設施 Crosstabulation

			各項服務設施				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	170	403	10	2	585
		% within 性別	29.1%	68.9%	1.7%	.3%	100.0%
	女性	Count	125	357	12	0	494
		% within 性別	25.3%	72.3%	2.4%	.0%	100.0%
Total		Count	295	760	22	2	1079
		% within 性別	27.3%	70.4%	2.0%	.2%	100.0%

表 4-16D 「各項服務設施」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 各項服務設施 Crosstabulation

			各項服務設施				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	122	135	6	1	264
		% within 年齡	46.2%	51.1%	2.3%	.4%	100.0%
	30到39歲	Count	57	161	4	1	223
		% within 年齡	25.6%	72.2%	1.8%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	50	227	10	0	287
		% within 年齡	17.4%	79.1%	3.5%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	41	151	1	0	193
		% within 年齡	21.2%	78.2%	.5%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	25	86	1	0	112
		% within 年齡	22.3%	76.8%	.9%	.0%	100.0%
Total		Count	295	760	22	2	1079
		% within 年齡	27.3%	70.4%	2.0%	.2%	100.0%

表 4-16E 「各項服務設施」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 各項服務設施 Crosstabulation

			各項服務設施				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	30	83	4	0	117
		% within 學歷	25.6%	70.9%	3.4%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	145	326	10	0	481
		% within 學歷	30.1%	67.8%	2.1%	.0%	100.0%
	專科	Count	36	119	3	2	160
		% within 學歷	22.5%	74.4%	1.9%	1.3%	100.0%
	大學	Count	74	195	5	0	274
		% within 學歷	27.0%	71.2%	1.8%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	10	37	0	0	47
		% within 學歷	21.3%	78.7%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	295	760	22	2	1079
		% within 學歷	27.3%	70.4%	2.0%	.2%	100.0%

表 4-16F 「各項服務設施」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 各項服務設施 Crosstabulation

			各項服務設施				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	1	12	1	0	14
		% within 職業	7.1%	85.7%	7.1%	.0%	100.0%
	02工	Count	41	72	2	0	115
		% within 職業	35.7%	62.6%	1.7%	.0%	100.0%
	03商	Count	30	88	4	0	122
		% within 職業	24.6%	72.1%	3.3%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	63	259	8	1	331
		% within 職業	19.0%	78.2%	2.4%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	11	19	0	0	30
		% within 職業	36.7%	63.3%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	16	49	1	1	67
		% within 職業	23.9%	73.1%	1.5%	1.5%	100.0%
	07家管	Count	28	100	2	0	130
		% within 職業	21.5%	76.9%	1.5%	.0%	100.0%
	08學生	Count	88	72	2	0	162
		% within 職業	54.3%	44.4%	1.2%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	15	85	0	0	100
		% within 職業	15.0%	85.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	2	4	2	0	8
		% within 職業	25.0%	50.0%	25.0%	.0%	100.0%
Total		Count	295	760	22	2	1079
		% within 職業	27.3%	70.4%	2.0%	.2%	100.0%

針對「各項服務設施」提供意見回饋的受訪者有13位，其意見回饋內容包括：椅子壞了，要換，太危險了；損壞的椅子太多了；設施太老舊了，可以再加強；號碼牌機器壞了；人很多，位子有點少；位子太擠；考駕區的壓線管問題；水不好喝；沒看到飲水機....等，請參考表4-16G。

表 4-16G 受訪者對「各項服務設施」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 532	椅子壞了要換,太危險了
面訪苓雅站 38	椅子損壞
面訪苓雅站 13	椅子太少，損傷的椅子太多了！
電訪苓雅站 241	環境設施可以再加強,太老舊了
電訪苓雅站 168	號碼牌機器壞了
電訪苓雅站 65	抽號碼牌的機器動線不理想
電訪所本部 60	考駕區有壓線管,之前過去舊的線還留著,會影響到考駕人員
面訪所本部 173	人很多，位子有點少
面訪苓雅站 119	路考等待只能在旁邊站著，如果能有座椅，那就更好了。
面訪苓雅站 79	位子太擠
面訪苓雅站 77	
面訪所本部 144	驗車路線不好 外面沒洗手台
面訪所本部 40	水不好喝
面訪所本部 26	沒看到飲水機

10. 受訪者對「民眾等候空間規劃」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「民眾等候空間規劃」勾選非常滿意的有 290 筆，佔 26.9%，勾選滿意的有 766 筆，佔 71.0%，而勾選不滿意有 22 筆，佔 2.0%，勾選非常不滿意有 1 筆，佔 0.1%，總計對「民眾等候空間規劃」不滿意的受訪者有 23 位，佔 2.1%，請參考表 4-17A。在 23 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 10 位，其中所本部有 4 位，苓雅站有 6 位，面訪則有 13 位，其中所本部有 5 位，苓雅站有 8 位。請參考表 4-17B。

表 4-17A 受訪者對「民眾等候空間規劃」的滿意度

民眾等候空間規劃

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	290	26.9	26.9	26.9
滿意	766	71.0	71.0	97.9
不滿意	22	2.0	2.0	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

表 4-17B 「民眾等候空間規劃」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 民眾等候空間規劃 Crosstabulation

樣本來源		民眾等候空間規劃				Total
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
電訪所本部	Count	47	260	3	1	311
	% within 樣本來源	15.1%	83.6%	1.0%	.3%	100.0%
面訪所本部	Count	107	113	5	0	225
	% within 樣本來源	47.6%	50.2%	2.2%	.0%	100.0%
電訪苓雅站	Count	31	286	6	0	323
	% within 樣本來源	9.6%	88.5%	1.9%	.0%	100.0%
面訪苓雅站	Count	105	107	8	0	220
	% within 樣本來源	47.7%	48.6%	3.6%	.0%	100.0%
Total	Count	290	766	22	1	1079
	% within 樣本來源	26.9%	71.0%	2.0%	.1%	100.0%

而針對「各項服務設施」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的23人中，男性有11位，女性有12人，比例相當；年齡層部份，40~49歲有11人最多，18~29歲及30~39歲各有5人，其餘各1人；學歷別的部份，高中職不滿意的有10人，大學7人，專科3人，研究所以上2人，國中以下1人；職業別部份，服務業有7人，商、家管及學生各4人，其餘皆在2人以下。請參考表4-17C~F。

表 4-17C 「民眾等候空間規劃」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 民眾等候空間規劃 Crosstabulation

			民眾等候空間規劃				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	164	410	10	1	585
		% within 性別	28.0%	70.1%	1.7%	.2%	100.0%
	女性	Count	126	356	12	0	494
		% within 性別	25.5%	72.1%	2.4%	.0%	100.0%
Total		Count	290	766	22	1	1079
		% within 性別	26.9%	71.0%	2.0%	.1%	100.0%

表 4-17D 「民眾等候空間規劃」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 民眾等候空間規劃 Crosstabulation

			民眾等候空間規劃				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	123	136	5	0	264
		% within 年齡	46.6%	51.5%	1.9%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	52	166	4	1	223
		% within 年齡	23.3%	74.4%	1.8%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	52	224	11	0	287
		% within 年齡	18.1%	78.0%	3.8%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	41	151	1	0	193
		% within 年齡	21.2%	78.2%	.5%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	22	89	1	0	112
		% within 年齡	19.6%	79.5%	.9%	.0%	100.0%
Total		Count	290	766	22	1	1079
		% within 年齡	26.9%	71.0%	2.0%	.1%	100.0%

表 4-17E 「民眾等候空間規劃」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 民眾等候空間規劃 Crosstabulation

			民眾等候空間規劃				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	27	89	1	0	117
		% within 學歷	23.1%	76.1%	.9%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	150	321	10	0	481
		% within 學歷	31.2%	66.7%	2.1%	.0%	100.0%
	專科	Count	33	124	2	1	160
		% within 學歷	20.6%	77.5%	1.3%	.6%	100.0%
	大學	Count	68	199	7	0	274
		% within 學歷	24.8%	72.6%	2.6%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	12	33	2	0	47
		% within 學歷	25.5%	70.2%	4.3%	.0%	100.0%
Total		Count	290	766	22	1	1079
		% within 學歷	26.9%	71.0%	2.0%	.1%	100.0%

表 4-17F 「民眾等候空間規劃」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 民眾等候空間規劃 Crosstabulation

			民眾等候空間規劃				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	2	11	1	0	14
		% within 職業	14.3%	78.6%	7.1%	.0%	100.0%
	02工	Count	37	76	2	0	115
		% within 職業	32.2%	66.1%	1.7%	.0%	100.0%
	03商	Count	29	89	4	0	122
		% within 職業	23.8%	73.0%	3.3%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	63	261	6	1	331
		% within 職業	19.0%	78.9%	1.8%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	11	19	0	0	30
		% within 職業	36.7%	63.3%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	15	52	0	0	67
		% within 職業	22.4%	77.6%	.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	97	4	0	130
		% within 職業	22.3%	74.6%	3.1%	.0%	100.0%
	08學生	Count	88	70	4	0	162
		% within 職業	54.3%	43.2%	2.5%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	14	86	0	0	100
		% within 職業	14.0%	86.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	2	5	1	0	8
		% within 職業	25.0%	62.5%	12.5%	.0%	100.0%
Total		Count	290	766	22	1	1079
		% within 職業	26.9%	71.0%	2.0%	.1%	100.0%

針對「民眾等候空間規劃」提供意見回饋的受訪者有6位，其意見回饋內容包括：空間較窄；太擁擠；空間有限有點擠；等候空間有點亂；動線及空間較擁擠；練習場地可加裝遮陽棚...等，請參考表4-17G。

表 4-17G 受訪者對「民眾等候空間規劃」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪苓雅站 589	空間較窄
電訪苓雅站 458	太擁擠
電訪苓雅站 435	空間有限有點擠
面訪所本部 144	等候空間有點亂
面訪苓雅站 173	整體動線及空間較擁擠。
面訪苓雅站 13	練習場地可以加裝遮陽棚，陪考人員有休息的空間規劃

11. 受訪者對「整體環境整潔及綠化美化程度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「整體環境整潔及綠化美化程度」勾選非常滿意的有 288 筆，佔 26.7%，勾選滿意的有 774 筆，佔 71.7%，而勾選不滿意有 16 筆，佔 1.5%，勾選非常不滿意有 1 筆，佔 0.1%，總計對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的受訪者有 17 位，佔 1.6%，請參考表 4-18A。在 17 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 8 位，其中所本部有 2 位，苓雅站有 6 位，面訪則有 9 位，其中所本部有 3 位，苓雅站有 6 位。請參考表 4-18B。

表 4-18A 受訪者對「整體環境整潔及綠化美化程度」的滿意度

整體環境整潔及綠化美化程度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	288	26.7	26.7	26.7
滿意	774	71.7	71.7	98.4
不滿意	16	1.5	1.5	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

表 4-18B 「整體環境整潔及綠化美化程度」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 整體環境整潔及綠化美化程度 Crosstabulation

			整體環境整潔及綠化美化程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	44	265	1	1	311
		% within 樣本來源	14.1%	85.2%	.3%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	110	112	3	0	225
		% within 樣本來源	48.9%	49.8%	1.3%	.0%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	30	287	6	0	323
		% within 樣本來源	9.3%	88.9%	1.9%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	104	110	6	0	220
		% within 樣本來源	47.3%	50.0%	2.7%	.0%	100.0%
Total	Count		288	774	16	1	1079
		% within 樣本來源	26.7%	71.7%	1.5%	.1%	100.0%

而針對「整體環境整潔及綠化美化程度」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的17人中，男性有6位，女性有11人，女性較男性為多，可見女性比較性在乎環境的整潔與綠化美化；年齡層部份，40~49歲有8人，其餘皆在3人以下；學歷別的部份，大學有6人，高中職有4人，其餘皆為2人；職業別部份，服務業不滿意的人數有9人，人數比例最高，其餘皆在2人以下。而提供意見回饋的受訪者僅有1人，其回饋的內容為：有蚊子，飛蛾等等昆蟲。請參考表4-18C~G。

表 4-18C 「整體環境整潔及綠化美化程度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 整體環境整潔及綠化美化程度 Crosstabulation

			整體環境整潔及綠化美化程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	164	415	5	1	585
		% within 性別	28.0%	70.9%	.9%	.2%	100.0%
	女性	Count	124	359	11	0	494
		% within 性別	25.1%	72.7%	2.2%	.0%	100.0%
Total		Count	288	774	16	1	1079
		% within 性別	26.7%	71.7%	1.5%	.1%	100.0%

表 4-18D 「整體環境整潔及綠化美化程度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 整體環境整潔及綠化美化程度 Crosstabulation

			整體環境整潔及綠化美化程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	116	145	3	0	264
		% within 年齡	43.9%	54.9%	1.1%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	56	163	3	1	223
		% within 年齡	25.1%	73.1%	1.3%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	50	229	8	0	287
		% within 年齡	17.4%	79.8%	2.8%	.0%	100.0%
	50到59歲	Count	44	149	0	0	193
		% within 年齡	22.8%	77.2%	.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	22	88	2	0	112
		% within 年齡	19.6%	78.6%	1.8%	.0%	100.0%
Total		Count	288	774	16	1	1079
		% within 年齡	26.7%	71.7%	1.5%	.1%	100.0%

表 4-18E 「整體環境整潔及綠化美化程度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 整體環境整潔及綠化美化程度 Crosstabulation

			整體環境整潔及綠化美化程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	29	86	2	0	117
		% within 學歷	24.8%	73.5%	1.7%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	146	331	4	0	481
		% within 學歷	30.4%	68.8%	.8%	.0%	100.0%
	專科	Count	36	121	2	1	160
		% within 學歷	22.5%	75.6%	1.3%	.6%	100.0%
	大學	Count	67	201	6	0	274
		% within 學歷	24.5%	73.4%	2.2%	.0%	100.0%
	研究所以上	Count	10	35	2	0	47
		% within 學歷	21.3%	74.5%	4.3%	.0%	100.0%
Total		Count	288	774	16	1	1079
		% within 學歷	26.7%	71.7%	1.5%	.1%	100.0%

表 4-18F 「整體環境整潔及綠化美化程度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 整體環境整潔及綠化美化程度 Crosstabulation

			整體環境整潔及綠化美化程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農、漁	Count	2	12	0	0	14
		% within 職業	14.3%	85.7%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	43	71	1	0	115
		% within 職業	37.4%	61.7%	.9%	.0%	100.0%
	03商	Count	27	94	1	0	122
		% within 職業	22.1%	77.0%	.8%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	65	257	8	1	331
		% within 職業	19.6%	77.6%	2.4%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	9	20	1	0	30
		% within 職業	30.0%	66.7%	3.3%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	13	53	1	0	67
		% within 職業	19.4%	79.1%	1.5%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	99	2	0	130
		% within 職業	22.3%	76.2%	1.5%	.0%	100.0%
	08學生	Count	83	78	1	0	162
		% within 職業	51.2%	48.1%	.6%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	15	85	0	0	100
		% within 職業	15.0%	85.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	2	5	1	0	8
		% within 職業	25.0%	62.5%	12.5%	.0%	100.0%
Total		Count	288	774	16	1	1079
		% within 職業	26.7%	71.7%	1.5%	.1%	100.0%

表 4-18G 受訪者對「整體環境整潔及綠化美化程度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
面訪苓雅站 43	有蚊子，飛蛾等等昆蟲

12. 受訪者對「廁所清潔程度」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「廁所清潔程度」勾選非常滿意的有 273 筆，佔 25.3%，勾選滿意的有 782 筆，佔 72.57%，而勾選不滿意有 23 筆，佔 2.1%，勾選非常不滿意有 1 筆，佔 0.1%，總計對「廁所清潔程度」不滿意的受訪者有 24 位，佔 2.2%，請參考表 4-19A。在 24 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 7 位，其中所本部有 3 位，苓雅站有 4 位，面訪則有 17 位，其中所本部有 13 位，苓雅站有 4 位。對於「廁所清潔程度」，面訪的不滿意人數明顯高於電訪，特別是所本部的不滿意人數明顯較多。請參考表 4-19B。

表 4-19A 受訪者對「廁所清潔程度」的滿意度

		廁所清潔的程度			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	273	25.3	25.3	25.3
	滿意	782	72.5	72.5	97.8
	不滿意	23	2.1	2.1	99.9
	非常不滿意	1	.1	.1	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表 4-19B 「廁所清潔程度」與樣本來源的滿意度交叉分析

樣本來源 * 廁所清潔的程度 Crosstabulation

			廁所清潔的程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本來源	電訪所本部	Count	46	262	3	0	311
		% within 樣本來源	14.8%	84.2%	1.0%	.0%	100.0%
	面訪所本部	Count	101	111	12	1	225
		% within 樣本來源	44.9%	49.3%	5.3%	.4%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	30	289	4	0	323
		% within 樣本來源	9.3%	89.5%	1.2%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	96	120	4	0	220
		% within 樣本來源	43.6%	54.5%	1.8%	.0%	100.0%
Total		Count	273	782	23	1	1079
		% within 樣本來源	25.3%	72.5%	2.1%	.1%	100.0%

而針對「廁所清潔程度」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的24人中，女性佔16位，是男性8位的兩倍，可見女性確實比男性更在乎廁所的清潔；年齡層部份，18~29歲及40~49歲各有9人，其餘皆在3人以下，無明顯區別；學歷別的部份，高中職有10人，大學有9人，其餘皆為3人以下；職業別部份，服務業不滿意的人數有9人，人數比例最高，學生有6人，其餘皆在3人以下。請參考表4-19C~F。

表 4-19C 「廁所清潔程度」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 廁所清潔的程度 Crosstabulation

			廁所清潔的程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	148	429	7	1	585
		% within 性別	25.3%	73.3%	1.2%	.2%	100.0%
	女性	Count	125	353	16	0	494
		% within 性別	25.3%	71.5%	3.2%	.0%	100.0%
Total		Count	273	782	23	1	1079
		% within 性別	25.3%	72.5%	2.1%	.1%	100.0%

表 4-19D 「廁所清潔程度」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 廁所清潔的程度 Crosstabulation

			廁所清潔的程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	110	145	9	0	264
		% within 年齡	41.7%	54.9%	3.4%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	55	165	3	0	223
		% within 年齡	24.7%	74.0%	1.3%	.0%	100.0%
	40到49歲	Count	47	231	8	1	287
		% within 年齡	16.4%	80.5%	2.8%	.3%	100.0%
	50到59歲	Count	42	149	2	0	193
		% within 年齡	21.8%	77.2%	1.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	19	92	1	0	112
		% within 年齡	17.0%	82.1%	.9%	.0%	100.0%
Total		Count	273	782	23	1	1079
		% within 年齡	25.3%	72.5%	2.1%	.1%	100.0%

表 4-19E 「廁所清潔程度」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 廁所清潔的程度 Crosstabulation

			廁所清潔的程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	30	86	1	0	117
		% within 學歷	25.6%	73.5%	.9%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	138	333	10	0	481
		% within 學歷	28.7%	69.2%	2.1%	.0%	100.0%
	專科	Count	32	125	3	0	160
		% within 學歷	20.0%	78.1%	1.9%	.0%	100.0%
	大學	Count	65	200	8	1	274
		% within 學歷	23.7%	73.0%	2.9%	.4%	100.0%
	研究所以上	Count	8	38	1	0	47
		% within 學歷	17.0%	80.9%	2.1%	.0%	100.0%
Total		Count	273	782	23	1	1079
		% within 學歷	25.3%	72.5%	2.1%	.1%	100.0%

表 4-19F 「廁所清潔程度」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 廁所清潔的程度 Crosstabulation

			廁所清潔的程度				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農漁	Count	4	10	0	0	14
		% within 職業	28.6%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	31	81	3	0	115
		% within 職業	27.0%	70.4%	2.6%	.0%	100.0%
	03商	Count	32	87	3	0	122
		% within 職業	26.2%	71.3%	2.5%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	61	261	8	1	331
		% within 職業	18.4%	78.9%	2.4%	.3%	100.0%
	05公務人員	Count	7	23	0	0	30
		% within 職業	23.3%	76.7%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	16	50	1	0	67
		% within 職業	23.9%	74.6%	1.5%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	99	2	0	130
		% within 職業	22.3%	76.2%	1.5%	.0%	100.0%
	08學生	Count	78	78	6	0	162
		% within 職業	48.1%	48.1%	3.7%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	14	86	0	0	100
		% within 職業	14.0%	86.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	1	7	0	0	8
		% within 職業	12.5%	87.5%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	273	782	23	1	1079
		% within 職業	25.3%	72.5%	2.1%	.1%	100.0%

針對「廁所清潔程度」提供意見回饋的受訪者有8位，其意見回饋內容包括：廁所不乾淨；廁所味道不好、廁所味道很重、廁所臭臭的；廁所有些異味及地板有點髒,但是謝謝辛苦的服務人員…等，請參考表4-19G。

表 4-19G 受訪者對「廁所清潔程度」的意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
面訪所本部 187	廁所不乾淨
電訪苓雅站 610 面訪所本部 152 面訪所本部 128 面訪所本部 102 面訪苓雅站 205 面訪苓雅站 204	廁所味道不好、廁所味道很重、廁所臭臭的
面訪所本部 23	廁所有些異味及地板有點髒,但是謝謝辛苦的服務人員

13. 受訪者對「整體服務品質」的意見回饋匯整：

在 1,079 位受訪者中，針對「整體服務品質」勾選非常滿意的有 305 筆，佔 28.3%，勾選滿意的有 763 筆，佔 70.7%，而勾選不滿意有 9 筆，佔 0.8%，勾選非常不滿意有 2 筆，佔 0.2%，總計對「整體服務品質」不滿意的受訪者有 11 位，佔 1%，請參考表 4-20A。在 11 位不滿意的受訪者中，樣本來源為電訪的有 7 位，其中所本部有 4 位，苓雅站有 3 位，面訪則有 4 位，其中所本部有 4 位，苓雅站則沒有人不滿意。請參考表 4-20B。

表4-20A 受訪者對「整體服務品質」的滿意度

		整體服務品質			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	305	28.3	28.3	28.3
	滿意	763	70.7	70.7	99.0
	不滿意	9	.8	.8	99.8
	非常不滿意	2	.2	.2	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

表4-20B 「整體服務品質」與樣本來源的滿意度交叉分析

			樣本來源 * 整體服務品質 Crosstabulation				
			整體服務品質				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
樣本 來源	電訪所本部	Count	48	259	3	1	311
		% within 樣本來源	15.4%	83.3%	1.0%	.3%	100.0%
	面訪所本部	Count	114	107	3	1	225
		% within 樣本來源	50.7%	47.6%	1.3%	.4%	100.0%
	電訪苓雅站	Count	30	290	3	0	323
		% within 樣本來源	9.3%	89.8%	.9%	.0%	100.0%
	面訪苓雅站	Count	113	107	0	0	220
		% within 樣本來源	51.4%	48.6%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	305	763	9	2	1079
		% within 樣本來源	28.3%	70.7%	.8%	.2%	100.0%

針對「整體服務品質」與性別的滿意度交叉分析結果，在所有不滿意的11人中，男性有6位，女性有5位，比例相當，無明顯差異；年齡層部份，40~49歲有7人，30~39歲有3人，18~19歲有1人，其餘皆無人不滿意；學歷別的部份，專科與大學各4人，高中職有2人，研究所以上有1人，國中以下無人不滿意；職業別部份，主要仍集中於服務業，不滿意的人數有9人，人數比例最高，另2人在商業類，其餘職業別皆無人不滿意。請參考表4-20C~F。

表4-20C 「整體服務品質」與性別的滿意度交叉分析

性別 * 整體服務品質 Crosstabulation

			整體服務品質				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
性別	男性	Count	177	402	4	2	585
		% within 性別	30.3%	68.7%	.7%	.3%	100.0%
	女性	Count	128	361	5	0	494
		% within 性別	25.9%	73.1%	1.0%	.0%	100.0%
Total		Count	305	763	9	2	1079
		% within 性別	28.3%	70.7%	.8%	.2%	100.0%

表4-20D 「整體服務品質」與年齡層的滿意度交叉分析

年齡 * 整體服務品質 Crosstabulation

			整體服務品質				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
年齡	18到29歲	Count	127	136	1	0	264
		% within 年齡	48.1%	51.5%	.4%	.0%	100.0%
	30到39歲	Count	59	161	2	1	223
		% within 年齡	26.5%	72.2%	.9%	.4%	100.0%
	40到49歲	Count	52	228	6	1	287
		% within 年齡	18.1%	79.4%	2.1%	.3%	100.0%
	50到59歲	Count	43	150	0	0	193
		% within 年齡	22.3%	77.7%	.0%	.0%	100.0%
	60歲以上	Count	24	88	0	0	112
		% within 年齡	21.4%	78.6%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	305	763	9	2	1079
		% within 年齡	28.3%	70.7%	.8%	.2%	100.0%

表4-20E 「整體服務品質」與學歷別的滿意度交叉分析

學歷 * 整體服務品質 Crosstabulation

			整體服務品質				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
學歷	國中以下	Count	31	86	0	0	117
		% within 學歷	26.5%	73.5%	.0%	.0%	100.0%
	高中(職)	Count	158	321	2	0	481
		% within 學歷	32.8%	66.7%	.4%	.0%	100.0%
	專科	Count	36	120	3	1	160
		% within 學歷	22.5%	75.0%	1.9%	.6%	100.0%
	大學	Count	71	199	3	1	274
		% within 學歷	25.9%	72.6%	1.1%	.4%	100.0%
	研究所以上	Count	9	37	1	0	47
		% within 學歷	19.1%	78.7%	2.1%	.0%	100.0%
Total		Count	305	763	9	2	1079
		% within 學歷	28.3%	70.7%	.8%	.2%	100.0%

表 4-20F 「整體服務品質」與職業別的滿意度交叉分析

職業 * 整體服務品質 Crosstabulation

			整體服務品質				Total
			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
職業	01農、漁	Count	4	10	0	0	14
		% within 職業	28.6%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
	02工	Count	41	74	0	0	115
		% within 職業	35.7%	64.3%	.0%	.0%	100.0%
	03商	Count	32	88	2	0	122
		% within 職業	26.2%	72.1%	1.6%	.0%	100.0%
	04服務業	Count	63	259	7	2	331
		% within 職業	19.0%	78.2%	2.1%	.6%	100.0%
	05公務人員	Count	12	18	0	0	30
		% within 職業	40.0%	60.0%	.0%	.0%	100.0%
	06自由業	Count	15	52	0	0	67
		% within 職業	22.4%	77.6%	.0%	.0%	100.0%
	07家管	Count	29	101	0	0	130
		% within 職業	22.3%	77.7%	.0%	.0%	100.0%
	08學生	Count	91	71	0	0	162
		% within 職業	56.2%	43.8%	.0%	.0%	100.0%
	09其他行業	Count	15	85	0	0	100
		% within 職業	15.0%	85.0%	.0%	.0%	100.0%
	未回答	Count	3	5	0	0	8
		% within 職業	37.5%	62.5%	.0%	.0%	100.0%
Total		Count	305	763	9	2	1079
		% within 職業	28.3%	70.7%	.8%	.2%	100.0%

14. 受訪者的讚賞與建議

本研究在電訪與面訪的過程中，仍有部份受訪者是給予正面支持肯定的，亦有熱心的民眾提供一些建議予主管單位參考，在此將這些意見匯整於表4-21，以茲參考。

表4-21 受訪者的讚賞與建議

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 554 電訪苓雅站 355	態度改善很多
電訪苓雅站 198 電訪苓雅站 71	比以前改善很多
電訪苓雅站 454	可以成立 line 及 app 可以宣傳活動用
電訪所本部 594 面訪所本部 124 面訪所本部 125 面訪所本部 126	機車停車位太遠, 建議驗車(機車)後方可以有停車場較方便
電訪所本部 506	驗車時間條文有改是否可以放在官網, 儘速讓民眾了解
電訪所本部 203	營業車是否可以開放其它監理站驗車
電訪苓雅站 144	考照可以再難一點
電訪所本部 158	建議可增加服務訊息的管道
電訪苓雅站 128	苓雅區的服務人員態度很好, 過去有一位股長非常盡有效率, 只是有些人員對法規要更熟悉更能快速處理民眾問題
電訪苓雅站 128	新手人員的訓練要加強, 不要全到第一線, 會造成效率速度下降

15. 受訪者的其它意見回饋

少數受訪者在接到本研究電訪員的電話時，彷彿是終於找到對象可以訴苦或抱怨，抓住機會向電訪員訴說心中的不滿及委曲，所陳述的內容甚至超出問卷的題項，但本研究電訪員仍用心聆聽，並忠實地將受訪者的陳述記錄下來，並在此匯整成受訪者的其它意見回饋，請參考表4-22的內容。

表4-22 受訪者的其它意見回饋

受訪者編號	受訪者意見回饋
電訪所本部 525	車子捐了但還要繳報廢的費用,很不合理
電訪苓雅站 478	前幾天才發生,去領牌的過程,一堆問題,一下子叫民眾去裁決所,一下子又到那裡,都不明確的處理,後來說電腦鎖住,服務人員都不說明如何處理,害民眾跑來跑去,差點害客人不能領車,建議要給人員教育訓練(有關服務禮儀的部份)
電訪苓雅站 384	燃料稅及牌照稅分開很怪
電訪苓雅站 380	辦理保險人員專業度不夠;程序多繁鎖
電訪苓雅站 379	不是已經電腦連線,怎麼還要去原單位
電訪所本部 364	檢驗設備太老舊
電訪苓雅站 344	行政作業很雜,窗口太多,人員說法不一
電訪苓雅站 312	小型車檢驗較容易,大型車、重型、紅牌車等較嚴苛,會給民眾有疑慮是否和黃牛有關係,民眾表示很不滿
電訪苓雅站 299 電訪苓雅站 246 電訪苓雅站 82 電訪苓雅站 65 面訪苓雅站 88 面訪苓雅站 50	很熱;太熱了;沒冷氣很熱;沒有冷氣! 非常的熱!;沒冷氣,太悶熱。
電訪所本部 286	計程車不一定要規定車道,二車道可以輪流,可以分第三車道;規定有改可以主動通知,po上網或透過報紙電視去宣導

電訪苓雅站 285	各地監理站的服務功能可以更完善一致，各窗口人員的說法要一致
電訪苓雅站 279	沒有體檢室
電訪苓雅站 259 電訪所本部 203 電訪苓雅站 128	加強單一窗口的功能；資訊不同區要統一
電訪苓雅站 204	武營路的監理站人員態度較不佳
電訪所本部 121	有些制度擾民,但和監理站人員無關
電訪苓雅站 80	今年辦過戶有驗過車了,但還是收到資料要再去驗,很奇怪
電訪苓雅站 71	聯合稽核小組車子開過去就攔下來檢查很危險
電訪苓雅站 65	罰款沒有收據,來返法院及監理站多次
電訪所本部 44	上個月吊扣駕照的處理有不舒服的情況,已繳但還是收到罰款,服務人員的回應無法滿足民眾,只關心罰單的問題,且跑了好幾個窗口都沒有統一的回應,且也沒有清楚的告知及說明;態度還好,更在意是制度的問題,公事公辦,很無奈!
電訪所本部 13	網路沒有預約功能
面訪苓雅站 195	作業流程太複雜
電訪所本部 414	分工不明確,效率不佳,人員異動也沒有作很好的交接,所以很多問題無法完整說明,對流程不熟悉
電訪所本部 97	新手和熟手作業效率有時間差
電訪苓雅站 313	服務人員的回應內容應該清楚

伍、研究結論與建議

本研究係針對過去一年內曾到過高雄市區監理所本部及苓雅監理站洽辦業務的民眾進行服務品質滿意度調查，於 105 年 4 月 25 日到 105 年 5 月 27 日期間，透過「現場問卷調查」順利蒐集到 445 筆有效樣本(所本部 225 筆、苓雅站 220 筆)，而透過「電話問卷調查」則成功蒐集到 634 筆有效樣本(實際總撥打電話數為 9,959 通，成功率為 6.4%)，總計蒐集到有效樣本數 1,079 筆，此次抽樣的信賴水準 95%，抽樣誤差為± 3%。以下針對本次調查研究的分析結果進行結論重點整理，並依結論重點及受訪者提供的意見回饋提出幾點後續建議供委託單位參考：

一、調查研究結論重點整理

- 1.關於受訪者過去一年內曾到高雄市區監理所本部或苓雅監理站辦理的業務項目中，以「車輛過戶、異動」的次數最多(371 筆，佔 22.3%)，次高的是「駕照異動、審驗(346 筆，佔 20.8%)」，第三高為「報考駕照(256 筆，佔 15.4%)」，接著依序為「車輛檢驗」、「車輛領牌」、「汽燃費繳納」、「強制險違規裁罰」、「道安講習」，最少為「運輸業業務」及「申訴」。
- 2.關於受訪者於服務品質滿意度量表各題項勾選「滿意」與「非常滿意」的百分比，本研究經計算後將數據詳列於表 4-2，並與去年的數據相互比較，若今年較前一年度的百分比增加超過 7%時即以三個☆號標記此項目有「☆☆☆大幅進步」，當進步的百分比介於 3%~7%之間，則以兩個☆號標記此項目「☆☆進步很多」，若進步

的百分比介於3%~0%之間，則以一個☆號標記此項目「☆有進步」，若百分比較前一年為低者，則以◎標記此項目為「◎稍微退步」。

本次研究的滿意度就整體而言皆優於前年度的表現，特別是「窗口服務等候時間」及「引導指標」兩個題項較去年有大幅的進步，獲得受訪者的肯定，而「窗口人員服務專業能力」、「動線安排」、「民眾等候空間規劃」、以及「整體環境整潔及綠化美化程度」等四個題項在滿意度百分比上亦較前年度有顯著的提昇。而「車輛檢驗人員的服務態度」的滿意度百分比由前年度的95.5%降為本年度的93.8%，此為唯一較前年度「◎稍微退步」的項目，而本研究在匯整受訪者的回饋意見時亦發現民眾確實對「車輛檢驗人員的服務態度」有較多的抱怨，此部份確實有需要改善的空間。

- 3.比較高雄市區監理所本部與苓雅監理站於服務品質滿意度各題項的數據後發現兩者並無明顯的差異，僅在「服務台人員、志工、巡迴人員的服務態度」及「◎人員服務態度及專業能力」兩項的滿意度，「高雄市區監理所本部」明顯優於「苓雅監理站」，此數據分析結果僅供參考，並無特殊意涵。
- 4.由於電話問卷調查與現場問卷調查的受訪者，其受訪情境及認知心理狀態是有明顯差異的，特別是剛接受服務後不久便立即填答問卷的受訪者，其記憶及感受是最新鮮且最深刻的，相較於接受電話問卷調查的民眾，必須憑著已漸淡忘的記憶與感受，一一回覆問卷的題項，兩者的性質確實有很大的不同。

基於上述原因，本研究將樣本區分為電訪(634 筆)與面訪(445 筆)兩個群體，分別計算比較各題項的滿意百分比，分析後發現，面訪的樣本在各類人員的服務態度、專業能力、服務品質、以及窗口服務等候時間等題項的滿意百分比皆高於電訪的結果，特別是「車輛檢驗人員服務態度」一項，面訪的滿意百分比高達 99.1%，而電訪則僅有 87.5%，差異甚大。而在針對各題項及新萃取三變數的平均數進行 t 檢定分析後發現一致的結果，「面訪」在所有項目的滿意度得分皆顯著優於「電訪」。而之所以會產生如此現象，大致可歸因於兩項因素，分別是：

- A. 近半年來，監理所(站)各處的同仁們在經過的主管單位的宣導及接受服務禮儀的密集培訓後，在服務態度及專業能力的改善確實讓洽公民眾有感，因此使得受訪者對服務品質的滿意度有明顯的提昇。
- B. 另一可能的因素是，當研究者於現場邀請洽辦業務的民眾協助填答問卷時，現場的各櫃檯服務人員皆獲知有此事，或許有部份人員在為了獲取較佳滿意度成績的心理作用下，刻意展現出較佳的服務態度與作業效率，而讓受訪者有感，進而使得面訪的滿意度明顯優於電訪。

無論是基於哪一種因素，抑或者兩者皆有，都期望能夠產生正向循環與影響力，並在未來持續發酵，讓高雄市區監理所及苓雅監理站能夠成為政府單位優良服務品質的模範。

- 5.關於人口統計變項的比較，包括性別、年齡層以及學歷的統計分析後發現，男性與女性在服務品質的滿意度上並無顯著差異，但可看出女性受訪者在「窗口服務等候時間」及「廁所清潔程度」的滿意百分比明顯低於男性受訪者，而男性對於「車輛檢驗人員的服務態度(92.6%)」就明顯比女性在意，可見男性與女性對服務品質所在乎的重點，確實有所不同。
- 6.不同年齡層之間，18~29 歲受訪者在各題項與三個新萃取後變數的平均數皆明顯低於其他年齡層的受訪者，此意謂 18~29 歲的受訪者相較其他年齡層的受訪者是有較高的滿意度的，無論哪個面項皆然。其原因或許與 18~29 歲年齡層的受訪者大多前往監理所(站)處理「報考駕照」及「參加道安講習」的業務，由於在姿態上相對較低，對他們而言，能夠考過駕照及完成道安講習比較重要，對服務品質的期待相對較不那麼高所致。
- 7.另外，在 30~39 歲與 40~49 歲年齡層的受訪者，在「窗口人員服務態度」、「車輛檢驗人員服務態度」、「窗口人員服務專業能力」、「窗口服務等候時間」、「引導指標」、「動線安排」、「整體服務品質」等項目，其不滿意的程度，明顯高於其它年齡層的受訪者。
- 8.不同學歷別在滿意度上則沒有顯著的差異性，少數顯著的數值只是統計數據上的呈現，並無特別實質的意涵，其統計數據分析結果僅供參考。

9.關於評鑑監理所(站)服務品質的因素重要性排序結果，最重要的是「服務態度」，其次是「服務效率」，第三是「服務專業性」，而「洽公環境設施」則排第四名，這項結果與前年度的調查結論是相同的，可見洽公民眾最重視的還是服務人員的態度，包括考照及車輛檢驗人員的服務態度，認為這是影響服務品質感受的關鍵因素；服務效率牽涉到等候時間的長短，亦是重要的影響因素。

10.而有關於取得公路監理相關資訊的主要來源，經數據統計後發現，最高的是「電腦網路」，其次是「志工」，第三是「親友告知」，接著依序為公路監理人員、電視、報紙、廣告、其他政府機關、廣播、簡訊、宣傳單、海報。由此可知，現今民眾取得公路監理資訊主要是透過電腦網路，此為未來監理資訊宣傳宣導管道的重要參考依據，宣傳單及海報則相對重要性較低。

11.經將服務品質滿意度量表各題項逐題與受訪者基本資料的交叉分析後，發現到一特殊現象，即職業別為「服務業」的受訪者，選勾「不滿意」及「非常不滿意」的人數百分比，在各題項都是最多的，特別是針對服務人員的服務態度及專業能力，其不滿意的狀況相較於其它職業別，顯得特別高。或許是從事服務業的受訪者，本身接受過服務品質與禮儀的相關訓練，因而對服務品質的敏感度及期待較高的關係。而在「引導指標」及「民眾等候空間規劃」兩項的不滿意程度，則無明顯區別。

二、後續建議

整體而言，今年度服務品質滿意度的整體調查結果較前年度有明顯的進步，僅「車輛檢驗人員的服務態度」一項有些微的退步，我們可以從匯整所有受訪者所提供的意見回饋，整理出未來於各項管理配套措施、服務禮儀及種子師資培訓等各方面所能努力的方向。

- 1.服務態度面的部份，除了對同仁們加強宣導及施以服務禮儀的培訓外，關鍵點仍在於服務人員是否有服務的熱忱與特質，是否真正發自內心地認同這份工作，對於服務民眾的工作看做是有意義且有價值的，而非只是一個鐵飯碗，一個為了賺錢而不得不為的工作，這有待主管單住後續更深入地規劃各種配套措施，包括植入服務的信念與態度、同仁們自我工作價值觀與工作態度的探索與形塑、與民眾應對的肢體手勢、表情、說話的語氣...等技巧。
- 2.服務專業能力方面，宜加強新人的培訓與模擬演練，並於服務櫃檯做適當新手熟手人員的穿插安排，以確保新人能快速上手，遇到不熟悉的業務內容亦可由有經驗的同仁協助指導。
- 3.關於等候時間過長的問題，應視洽公民眾的人數，安排人員的配置，適時機動調整；受訪者對引導指標、動線安排、各項服務設施、民眾等候空間規劃、廁所清潔程度的抱怨，前年度的調查研究便已發現，但仍不易有效解決，建議應組成專案小組，結合外部的相關領域專家，共同研擬因應對策，並落實執行，期望在軟體改善提昇的同時，亦能在硬體上加強，讓民眾對服務品質的提昇有感。

- 4.民眾最在意的還是在於「服務態度」以及「服務效率」，服務人員對洽公民眾的應對方式、眼神、表情、語氣、肢體動作...等，皆會影響民眾的感受，特別是車輛檢驗人員的服務態度若讓民眾感受不佳，確實會影響整體的服務品質滿意度；而服務效率影響的是民眾的等候時間，若洽公民眾很多，但櫃檯只開兩線甚至一線，導致大塞車，若還讓民眾看到現場服務人員在休息、聊天、看 DM，將造成嚴重的負面觀感。建議應加強相關的管理措施、宣導及教育訓練，各處主管亦應負管理督導之責，以落實服務品質的提昇。
- 5.民眾獲取公路監理相關資訊的來源最多的是「電腦網路」，其次是現場的第一線「志工」人員，建議應加強投入心力及資源在這兩個管道的宣傳效果提昇，包括：官方網站的資訊更新要即時，並開放管道讓民眾洽詢及留言以反應其想法及意見回饋；此外，對志工的篩選、訓練、評鑑機制、退場機制...等，亦應投入更多心力研擬因應對策。針對以上兩個部份，建議應成立專案小組，由專人負責此兩項的改善計畫的規劃與執行，以確保能達到看得見的成效。
- 6.職業別為「服務業」的民眾，對服務品質的期待及敏感度相對其它職業別的民眾為高，這是可以被理解的，而同仁們在內心是否將這份工作視為是「服務業」呢？是否具備服務的熱忱及態度呢？這些內心深處的想法，是無法透過考試成績或學經歷加以判別的，但卻會在面對民眾時的應對行為展現出來。至於究竟該選擇以人本理論、行為科學或其它理論為出發點，所研擬出來的因應措施才真正有效，還需更多的實作與驗證，方能指引出正確的道路。

附錄一 服務品質滿意度調查問卷

交通部公路總局高雄市區監理所服務品質滿意度調查表

先生(小姐)您好：我是高雄市區監理所(位於高雄市楠梓區)委託民意調查的訪員，正在進行「105年度高雄市區監理所服務品質滿意度調查」，能否請曾於最近一年到過高雄市區監理所或苓雅監理站辦理監理業務或18歲以上的家人接受訪問？

本問卷採不記名方式辦理，您所填的資料僅供整體統計、分析及業務改進參考用，皆不洩露個人資料，不作其他用途，感謝您的協助與合作。

Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站洽辦業務？

- 01 高雄市區監理所(楠梓區) →訪員請繼續訪問 Q2
02 苓雅監理站(苓雅區) →訪員請繼續訪問 Q2
03 沒有 →訪員請謝謝訪問者，並結束訪問

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)

- 01 車輛領牌 02 車輛過戶、異動 03 報考駕照 04 駕照異動、審驗
05 車輛檢驗 06 強制險違規裁罰 07 汽燃費繳納 08 道安講習 09 運輸業業務
10 申訴 11 其他(請說明)_____

一、服務禮儀滿意度評價

Q3.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

Q4.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

***訪員請注意：只有在 Q2 有勾選“第 5 項”的受訪者，才詢問 Q5；勾選“第 3 項”的受訪者，才詢問 Q6，其他請跳 Q7**

Q5.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

Q6.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

二、服務專業性滿意度評價

Q7. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q8. 請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

三、洽公環境滿意度評價

Q9. 請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q10. 請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q11. 請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q12. 請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q13. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q14. 請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

四、整體滿意度評價

Q15. 請問您對該監理所(站) 【整體服務品質】滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

Q16. 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

- (1) 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)
 (2) 服務態度(如親切程度、禮貌性)
 (3) 服務專業性(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
 (4) 洽公環境設施 (如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

Q17. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)

- 01 報紙 02 雜誌 03 電視 04 廣播 05 海報
06 簡訊 07 廣告 08 志工 09 宣傳單 10 親友告知
11 電腦網路 12 公路監理人員 13 其他政府機關 14 其他_____

下面想請教您一些基本資料，這些資料將只作為我們統計分析使用
絕不會洩漏給其他人

Q18. 請問您的年齡：

1. 18 至 29 歲 2. 30 至 39 歲 3. 40 至 49 歲 4. 50 至 59 歲 5. 60 歲以上

Q19. 請問您的學歷：

- 1 國中以下 2 高中(職) 3 專科 4 大學 5 研究所以上

Q20. 請問您的職業：

- 1 農、漁 2 工 3 商 4 服務業 5 公務人員
6 自由業 7 家管 8 學生 9 其他_____

Q21. 性別(訪員請自行記錄)：

- 1 男性
2 女性

我們的訪問到此結束，非常感謝您!祝您身體健康，萬事如意!

附錄二 年齡別 ANOVA 及事後檢定

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	Between Groups	12.277	4	3.069	13.116	.000
	Within Groups	251.323	1074	.234		
	Total	263.600	1078			
窗口人員服務態度	Between Groups	16.611	4	4.153	14.924	.000
	Within Groups	298.849	1074	.278		
	Total	315.461	1078			
窗口人員服務專業能力	Between Groups	16.750	4	4.188	18.627	.000
	Within Groups	241.452	1074	.225		
	Total	258.202	1078			
窗口服務的等候時間	Between Groups	18.338	4	4.585	16.870	.000
	Within Groups	291.869	1074	.272		
	Total	310.208	1078			
引導指標	Between Groups	15.829	4	3.957	16.976	.000
	Within Groups	250.363	1074	.233		
	Total	266.193	1078			
動線安排	Between Groups	14.293	4	3.573	15.990	.000
	Within Groups	240.005	1074	.223		
	Total	254.298	1078			
各項服務設施	Between Groups	12.836	4	3.209	14.061	.000
	Within Groups	245.101	1074	.228		
	Total	257.937	1078			
民眾等候空間規劃	Between Groups	14.740	4	3.685	16.793	.000
	Within Groups	235.684	1074	.219		
	Total	250.424	1078			
整體環境整潔及綠化美化程度	Between Groups	12.217	4	3.054	14.374	.000
	Within Groups	228.220	1074	.212		
	Total	240.437	1078			
廁所清潔的程度	Between Groups	9.718	4	2.429	11.185	.000
	Within Groups	233.281	1074	.217		
	Total	242.999	1078			
整體服務品質	Between Groups	16.149	4	4.037	19.116	.000
	Within Groups	226.830	1074	.211		
	Total	242.979	1078			
駕照考驗人員的服務態度	Between Groups	4.924	4	1.231	4.053	.003
	Within Groups	142.146	468	.304		
	Total	147.070	472			
車輛檢驗人員的服務態度	Between Groups	15.874	4	3.969	12.020	.000
	Within Groups	190.505	577	.330		
	Total	206.380	581			
環境整潔與空間設施	Between Groups	7.089	4	1.772	18.513	.000
	Within Groups	102.813	1074	.096		
	Total	109.902	1078			
人員服務態度及專業能力	Between Groups	10.455	4	2.614	17.781	.000
	Within Groups	157.868	1074	.147		
	Total	168.323	1078			
引導標示動線及等候時間	Between Groups	7.801	4	1.950	20.935	.000
	Within Groups	100.047	1074	.093		
	Total	107.848	1078			

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	18到29歲	30到39歲	-.205*	.044	.000	-.34	-.07
		40到49歲	-.290*	.041	.000	-.42	-.16
		50到59歲	-.192*	.046	.002	-.33	-.05
		60歲以上	-.207*	.055	.006	-.38	-.04
	30到39歲	18到29歲	.205*	.044	.000	.07	.34
		40到49歲	-.085	.043	.425	-.22	.05
		50到59歲	.014	.048	.999	-.13	.16
		60歲以上	-.001	.056	1.000	-.17	.17
	40到49歲	18到29歲	.290*	.041	.000	.16	.42
		30到39歲	.085	.043	.425	-.05	.22
		50到59歲	.098	.045	.312	-.04	.24
		60歲以上	.084	.054	.661	-.08	.25
	50到59歲	18到29歲	.192*	.046	.002	.05	.33
		30到39歲	-.014	.048	.999	-.16	.13
		40到49歲	-.098	.045	.312	-.24	.04
		60歲以上	-.015	.057	.999	-.19	.16
60歲以上	18到29歲	.207*	.055	.006	.04	.38	
	30到39歲	.001	.056	1.000	-.17	.17	
	40到49歲	-.084	.054	.661	-.25	.08	
	50到59歲	.015	.057	.999	-.16	.19	
窗口人員服務態度	18到29歲	30到39歲	-.230*	.048	.000	-.38	-.08
		40到49歲	-.340*	.045	.000	-.48	-.20
		50到59歲	-.212*	.050	.001	-.37	-.06
		60歲以上	-.240*	.059	.003	-.42	-.06
	30到39歲	18到29歲	.230*	.048	.000	.08	.38
		40到49歲	-.111	.047	.237	-.26	.03
		50到59歲	.017	.052	.999	-.14	.18
		60歲以上	-.010	.061	1.000	-.20	.18
	40到49歲	18到29歲	.340*	.045	.000	.20	.48
		30到39歲	.111	.047	.237	-.03	.26
		50到59歲	.128	.049	.147	-.02	.28
		60歲以上	.101	.059	.570	-.08	.28
	50到59歲	18到29歲	.212*	.050	.001	.06	.37
		30到39歲	-.017	.052	.999	-.18	.14
		40到49歲	-.128	.049	.147	-.28	.02
		60歲以上	-.027	.063	.996	-.22	.17
60歲以上	18到29歲	.240*	.059	.003	.06	.42	
	30到39歲	.010	.061	1.000	-.18	.20	
	40到49歲	-.101	.059	.570	-.28	.08	
	50到59歲	.027	.063	.996	-.17	.22	

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
窗口人員服務專業能力	18到29歲	30到39歲	-.221*	.043	.000	-.35	-.09
		40到49歲	-.342*	.040	.000	-.47	-.22
		50到59歲	-.219*	.045	.000	-.36	-.08
		60歲以上	-.245*	.053	.000	-.41	-.08
	30到39歲	18到29歲	.221*	.043	.000	.09	.35
		40到49歲	-.121	.042	.085	-.25	.01
		50到59歲	.001	.047	1.000	-.14	.15
		60歲以上	-.024	.055	.996	-.19	.15
	40到49歲	18到29歲	.342*	.040	.000	.22	.47
		30到39歲	.121	.042	.085	-.01	.25
		50到59歲	.123	.044	.103	-.01	.26
		60歲以上	.098	.053	.492	-.07	.26
	50到59歲	18到29歲	.219*	.045	.000	.08	.36
		30到39歲	-.001	.047	1.000	-.15	.14
		40到49歲	-.123	.044	.103	-.26	.01
		60歲以上	-.025	.056	.995	-.20	.15
	60歲以上	18到29歲	.245*	.053	.000	.08	.41
		30到39歲	.024	.055	.996	-.15	.19
		40到49歲	-.098	.053	.492	-.26	.07
		50到59歲	.025	.056	.995	-.15	.20
窗口服務的等候時間	18到29歲	30到39歲	-.253*	.047	.000	-.40	-.11
		40到49歲	-.353*	.044	.000	-.49	-.22
		50到59歲	-.233*	.049	.000	-.39	-.08
		60歲以上	-.263*	.059	.001	-.44	-.08
	30到39歲	18到29歲	.253*	.047	.000	.11	.40
		40到49歲	-.100	.047	.332	-.24	.04
		50到59歲	.020	.051	.997	-.14	.18
		60歲以上	-.010	.060	1.000	-.20	.18
	40到49歲	18到29歲	.353*	.044	.000	.22	.49
		30到39歲	.100	.047	.332	-.04	.24
		50到59歲	.120	.049	.191	-.03	.27
		60歲以上	.090	.058	.663	-.09	.27
	50到59歲	18到29歲	.233*	.049	.000	.08	.39
		30到39歲	-.020	.051	.997	-.18	.14
		40到49歲	-.120	.049	.191	-.27	.03
		60歲以上	-.030	.062	.994	-.22	.16
	60歲以上	18到29歲	.263*	.059	.001	.08	.44
		30到39歲	.010	.060	1.000	-.18	.20
		40到49歲	-.090	.058	.663	-.27	.09
		50到59歲	.030	.062	.994	-.16	.22

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
引導指標	18到29歲	30到39歲	-.276*	.044	.000	-.41	-.14
		40到49歲	-.310*	.041	.000	-.44	-.18
		50到59歲	-.240*	.046	.000	-.38	-.10
		60歲以上	-.250*	.054	.000	-.42	-.08
	30到39歲	18到29歲	.276*	.044	.000	.14	.41
		40到49歲	-.034	.043	.962	-.17	.10
		50到59歲	.036	.047	.966	-.11	.18
		60歲以上	.026	.056	.995	-.15	.20
	40到49歲	18到29歲	.310*	.041	.000	.18	.44
		30到39歲	.034	.043	.962	-.10	.17
		50到59歲	.069	.045	.666	-.07	.21
		60歲以上	.059	.054	.874	-.11	.23
	50到59歲	18到29歲	.240*	.046	.000	.10	.38
		30到39歲	-.036	.047	.966	-.18	.11
		40到49歲	-.069	.045	.666	-.21	.07
		60歲以上	-.010	.057	1.000	-.19	.17
60歲以上	18到29歲	.250*	.054	.000	.08	.42	
	30到39歲	-.026	.056	.995	-.20	.15	
	40到49歲	-.059	.054	.874	-.23	.11	
	50到59歲	.010	.057	1.000	-.17	.19	
動線安排	18到29歲	30到39歲	-.225*	.043	.000	-.36	-.09
		40到49歲	-.291*	.040	.000	-.42	-.17
		50到59歲	-.277*	.045	.000	-.42	-.14
		60歲以上	-.226*	.053	.001	-.39	-.06
	30到39歲	18到29歲	.225*	.043	.000	.09	.36
		40到49歲	-.066	.042	.655	-.20	.06
		50到59歲	-.052	.046	.871	-.20	.09
		60歲以上	-.001	.055	1.000	-.17	.17
	40到49歲	18到29歲	.291*	.040	.000	.17	.42
		30到39歲	.066	.042	.655	-.06	.20
		50到59歲	.014	.044	.999	-.12	.15
		60歲以上	.065	.053	.823	-.10	.23
	50到59歲	18到29歲	.277*	.045	.000	.14	.42
		30到39歲	.052	.046	.871	-.09	.20
		40到49歲	-.014	.044	.999	-.15	.12
		60歲以上	.051	.056	.936	-.12	.22
60歲以上	18到29歲	.226*	.053	.001	.06	.39	
	30到39歲	.001	.055	1.000	-.17	.17	
	40到49歲	-.065	.053	.823	-.23	.10	
	50到59歲	-.051	.056	.936	-.22	.12	

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
各項服務設施	18到29歲	30到39歲	-.203*	.043	.000	-.34	-.07
		40到49歲	-.292*	.041	.000	-.42	-.17
		50到59歲	-.225*	.045	.000	-.36	-.08
		60歲以上	-.218*	.054	.003	-.38	-.05
	30到39歲	18到29歲	.203*	.043	.000	.07	.34
		40到49歲	-.089	.043	.357	-.22	.04
		50到59歲	-.021	.047	.995	-.17	.12
		60歲以上	-.014	.055	.999	-.19	.16
	40到49歲	18到29歲	.292*	.041	.000	.17	.42
		30到39歲	.089	.043	.357	-.04	.22
		50到59歲	.068	.044	.675	-.07	.21
		60歲以上	.075	.053	.739	-.09	.24
	50到59歲	18到29歲	.225*	.045	.000	.08	.36
		30到39歲	.021	.047	.995	-.12	.17
		40到49歲	-.068	.044	.675	-.21	.07
		60歲以上	.007	.057	1.000	-.17	.18
	60歲以上	18到29歲	.218*	.054	.003	.05	.38
		30到39歲	.014	.055	.999	-.16	.19
		40到49歲	-.075	.053	.739	-.24	.09
		50到59歲	-.007	.057	1.000	-.18	.17
民眾等候空間規劃	18到29歲	30到39歲	-.241*	.043	.000	-.37	-.11
		40到49歲	-.304*	.040	.000	-.43	-.18
		50到59歲	-.240*	.044	.000	-.38	-.10
		60歲以上	-.259*	.053	.000	-.42	-.10
	30到39歲	18到29歲	.241*	.043	.000	.11	.37
		40到49歲	-.063	.042	.681	-.19	.07
		50到59歲	.001	.046	1.000	-.14	.14
		60歲以上	-.019	.054	.998	-.19	.15
	40到49歲	18到29歲	.304*	.040	.000	.18	.43
		30到39歲	.063	.042	.681	-.07	.19
		50到59歲	.064	.044	.703	-.07	.20
		60歲以上	.045	.052	.947	-.12	.21
	50到59歲	18到29歲	.240*	.044	.000	.10	.38
		30到39歲	-.001	.046	1.000	-.14	.14
		40到49歲	-.064	.044	.703	-.20	.07
		60歲以上	-.020	.056	.998	-.19	.15
	60歲以上	18到29歲	.259*	.053	.000	.10	.42
		30到39歲	.019	.054	.998	-.15	.19
		40到49歲	-.045	.052	.947	-.21	.12
		50到59歲	.020	.056	.998	-.15	.19

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
整體環境整潔及綠化美化程度	18到29歲	30到39歲	-.199*	.042	.000	-.33	-.07
		40到49歲	-.282*	.039	.000	-.40	-.16
		50到59歲	-.200*	.044	.000	-.33	-.07
		60歲以上	-.249*	.052	.000	-.41	-.09
	30到39歲	18到29歲	.199*	.042	.000	.07	.33
		40到49歲	-.082	.041	.406	-.21	.04
		50到59歲	-.001	.045	1.000	-.14	.14
		60歲以上	-.050	.053	.927	-.21	.11
	40到49歲	18到29歲	.282*	.039	.000	.16	.40
		30到39歲	.082	.041	.406	-.04	.21
		50到59歲	.082	.043	.460	-.05	.21
		60歲以上	.032	.051	.983	-.13	.19
	50到59歲	18到29歲	.200*	.044	.000	.07	.33
		30到39歲	.001	.045	1.000	-.14	.14
		40到49歲	-.082	.043	.460	-.21	.05
		60歲以上	-.049	.055	.936	-.22	.12
	60歲以上	18到29歲	.249*	.052	.000	.09	.41
		30到39歲	.050	.053	.927	-.11	.21
		40到49歲	-.032	.051	.983	-.19	.13
		50到59歲	.049	.055	.936	-.12	.22
廁所清潔的程度	18到29歲	30到39歲	-.149*	.042	.015	-.28	-.02
		40到49歲	-.254*	.040	.000	-.38	-.13
		50到59歲	-.175*	.044	.003	-.31	-.04
		60歲以上	-.222*	.053	.001	-.38	-.06
	30到39歲	18到29歲	.149*	.042	.015	.02	.28
		40到49歲	-.104	.042	.180	-.23	.02
		50到59歲	-.026	.046	.988	-.17	.12
		60歲以上	-.072	.054	.772	-.24	.09
	40到49歲	18到29歲	.254*	.040	.000	.13	.38
		30到39歲	.104	.042	.180	-.02	.23
		50到59歲	.078	.043	.516	-.06	.21
		60歲以上	.032	.052	.984	-.13	.19
	50到59歲	18到29歲	.175*	.044	.003	.04	.31
		30到39歲	.026	.046	.988	-.12	.17
		40到49歲	-.078	.043	.516	-.21	.06
		60歲以上	-.047	.055	.950	-.22	.12
	60歲以上	18到29歲	.222*	.053	.001	.06	.38
		30到39歲	.072	.054	.772	-.09	.24
		40到49歲	-.032	.052	.984	-.19	.13
		50到59歲	.047	.055	.950	-.12	.22

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
整體服務品質	18到29歲	30到39歲	-.231*	.042	.000	-.36	-.10
		40到49歲	-.324*	.039	.000	-.44	-.20
		50到59歲	-.254*	.044	.000	-.39	-.12
		60歲以上	-.263*	.052	.000	-.42	-.10
	30到39歲	18到29歲	.231*	.042	.000	.10	.36
		40到49歲	-.093	.041	.271	-.22	.03
		50到59歲	-.024	.045	.991	-.16	.12
		60歲以上	-.032	.053	.985	-.20	.13
	40到49歲	18到29歲	.324*	.039	.000	.20	.44
		30到39歲	.093	.041	.271	-.03	.22
		50到59歲	.069	.043	.620	-.06	.20
		60歲以上	.061	.051	.841	-.10	.22
	50到59歲	18到29歲	.254*	.044	.000	.12	.39
		30到39歲	.024	.045	.991	-.12	.16
		40到49歲	-.069	.043	.620	-.20	.06
		60歲以上	-.009	.055	1.000	-.18	.16
	60歲以上	18到29歲	.263*	.052	.000	.10	.42
		30到39歲	.032	.053	.985	-.13	.20
		40到49歲	-.061	.051	.841	-.22	.10
		50到59歲	.009	.055	1.000	-.16	.18
駕照考驗人員的服務態度	18到29歲	30到39歲	-.155	.067	.255	-.36	.05
		40到49歲	-.244*	.068	.013	-.46	-.03
		50到59歲	-.176	.087	.399	-.45	.09
		60歲以上	-.225	.135	.600	-.64	.19
	30到39歲	18到29歲	.155	.067	.255	-.05	.36
		40到49歲	-.089	.080	.871	-.34	.16
		50到59歲	-.020	.096	1.000	-.32	.28
		60歲以上	-.069	.141	.993	-.51	.37
	40到49歲	18到29歲	.244*	.068	.013	.03	.46
		30到39歲	.089	.080	.871	-.16	.34
		50到59歲	.068	.097	.974	-.23	.37
		60歲以上	.020	.142	1.000	-.42	.46
	50到59歲	18到29歲	.176	.087	.399	-.09	.45
		30到39歲	.020	.096	1.000	-.28	.32
		40到49歲	-.068	.097	.974	-.37	.23
		60歲以上	-.049	.152	.999	-.52	.42
	60歲以上	18到29歲	.225	.135	.600	-.19	.64
		30到39歲	.069	.141	.993	-.37	.51
		40到49歲	-.020	.142	1.000	-.46	.42
		50到59歲	.049	.152	.999	-.42	.52

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
車輛檢驗人員的服務態度	18到29歲	30到39歲	-.295*	.066	.001	-.50	-.09
		40到49歲	-.396*	.063	.000	-.59	-.20
		50到59歲	-.307*	.077	.003	-.54	-.07
		60歲以上	-.374*	.102	.010	-.69	-.06
	30到39歲	18到29歲	.295*	.066	.001	.09	.50
		40到49歲	-.100	.070	.723	-.32	.11
		50到59歲	-.011	.082	1.000	-.26	.24
		60歲以上	-.078	.106	.969	-.41	.25
	40到49歲	18到29歲	.396*	.063	.000	.20	.59
		30到39歲	.100	.070	.723	-.11	.32
		50到59歲	.089	.080	.871	-.16	.34
		60歲以上	.022	.105	1.000	-.30	.34
	50到59歲	18到29歲	.307*	.077	.003	.07	.54
		30到39歲	.011	.082	1.000	-.24	.26
		40到49歲	-.089	.080	.871	-.34	.16
		60歲以上	-.067	.113	.986	-.42	.28
	60歲以上	18到29歲	.374*	.102	.010	.06	.69
		30到39歲	.078	.106	.969	-.25	.41
		40到49歲	-.022	.105	1.000	-.34	.30
		50到59歲	.067	.113	.986	-.28	.42
環境整潔與空間設施	18到29歲	30到39歲	-.15088*	.02814	.000	-.2377	-.0641
		40到49歲	-.21551*	.02638	.000	-.2969	-.1341
		50到59歲	-.16135*	.02930	.000	-.2518	-.0709
		60歲以上	-.18014*	.03489	.000	-.2878	-.0725
	30到39歲	18到29歲	.15088*	.02814	.000	.0641	.2377
		40到49歲	-.06463	.02762	.243	-.1498	.0206
		50到59歲	-.01047	.03042	.998	-.1043	.0834
		60歲以上	-.02925	.03583	.955	-.1398	.0813
	40到49歲	18到29歲	.21551*	.02638	.000	.1341	.2969
		30到39歲	.06463	.02762	.243	-.0206	.1498
		50到59歲	.05416	.02880	.473	-.0347	.1430
		60歲以上	.03537	.03447	.902	-.0710	.1417
	50到59歲	18到29歲	.16135*	.02930	.000	.0709	.2518
		30到39歲	.01047	.03042	.998	-.0834	.1043
		40到49歲	-.05416	.02880	.473	-.1430	.0347
		60歲以上	-.01879	.03675	.992	-.1322	.0946
	60歲以上	18到29歲	.18014*	.03489	.000	.0725	.2878
		30到39歲	.02925	.03583	.955	-.0813	.1398
		40到49歲	-.03537	.03447	.902	-.1417	.0710
		50到59歲	.01879	.03675	.992	-.0946	.1322

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 年齡	(J) 年齡	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
人員服務態度及專業能力	18到29歲	30到39歲	-.18180*	.03487	.000	-.2894	-.0742
		40到49歲	-.26961*	.03269	.000	-.3705	-.1687
		50到59歲	-.17274*	.03631	.000	-.2848	-.0607
		60歲以上	-.19148*	.04323	.001	-.3249	-.0581
	30到39歲	18到29歲	.18180*	.03487	.000	.0742	.2894
		40到49歲	-.08781	.03422	.161	-.1934	.0178
		50到59歲	.00906	.03769	1.000	-.1072	.1254
		60歲以上	-.00968	.04440	1.000	-.1467	.1273
	40到49歲	18到29歲	.26961*	.03269	.000	.1687	.3705
		30到39歲	.08781	.03422	.161	-.0178	.1934
		50到59歲	.09686	.03569	.119	-.0133	.2070
		60歲以上	.07813	.04272	.502	-.0537	.2099
	50到59歲	18到29歲	.17274*	.03631	.000	.0607	.2848
		30到39歲	-.00906	.03769	1.000	-.1254	.1072
		40到49歲	-.09686	.03569	.119	-.2070	.0133
		60歲以上	-.01874	.04554	.997	-.1593	.1218
	60歲以上	18到29歲	.19148*	.04323	.001	.0581	.3249
		30到39歲	.00968	.04440	1.000	-.1273	.1467
		40到49歲	-.07813	.04272	.502	-.2099	.0537
		50到59歲	.01874	.04554	.997	-.1218	.1593
引導標示動線及等候時間	18到29歲	30到39歲	-.17752*	.02776	.000	-.2632	-.0919
		40到49歲	-.22296*	.02603	.000	-.3033	-.1427
		50到59歲	-.17559*	.02891	.000	-.2648	-.0864
		60歲以上	-.17326*	.03442	.000	-.2795	-.0671
	30到39歲	18到29歲	.17752*	.02776	.000	.0919	.2632
		40到49歲	-.04545	.02725	.595	-.1295	.0386
		50到59歲	.00193	.03001	1.000	-.0907	.0945
		60歲以上	.00426	.03535	1.000	-.1048	.1133
	40到49歲	18到29歲	.22296*	.02603	.000	.1427	.3033
		30到39歲	.04545	.02725	.595	-.0386	.1295
		50到59歲	.04738	.02841	.595	-.0403	.1350
		60歲以上	.04970	.03400	.711	-.0552	.1546
	50到59歲	18到29歲	.17559*	.02891	.000	.0864	.2648
		30到39歲	-.00193	.03001	1.000	-.0945	.0907
		40到49歲	-.04738	.02841	.595	-.1350	.0403
		60歲以上	.00233	.03625	1.000	-.1095	.1142
	60歲以上	18到29歲	.17326*	.03442	.000	.0671	.2795
		30到39歲	-.00426	.03535	1.000	-.1133	.1048
		40到49歲	-.04970	.03400	.711	-.1546	.0552
		50到59歲	-.00233	.03625	1.000	-.1142	.1095

*. The mean difference is significant at the .05 level.

附錄三 學歷別 ANOVA 及事後檢定

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	Between Groups	2.846	4	.711	2.931	.020
	Within Groups	260.754	1074	.243		
	Total	263.600	1078			
窗口人員服務態度	Between Groups	2.726	4	.682	2.341	.053
	Within Groups	312.734	1074	.291		
	Total	315.461	1078			
窗口人員服務專業能力	Between Groups	2.670	4	.667	2.805	.025
	Within Groups	255.532	1074	.238		
	Total	258.202	1078			
窗口服務的等候時間	Between Groups	5.511	4	1.378	4.857	.001
	Within Groups	304.696	1074	.284		
	Total	310.208	1078			
引導指標	Between Groups	3.115	4	.779	3.179	.013
	Within Groups	263.078	1074	.245		
	Total	266.193	1078			
動線安排	Between Groups	.860	4	.215	.912	.456
	Within Groups	253.438	1074	.236		
	Total	254.298	1078			
各項服務設施	Between Groups	1.364	4	.341	1.428	.223
	Within Groups	256.573	1074	.239		
	Total	257.937	1078			
民眾等候空間規劃	Between Groups	1.915	4	.479	2.069	.083
	Within Groups	248.510	1074	.231		
	Total	250.424	1078			
整體環境整潔及綠化美化程度	Between Groups	1.931	4	.483	2.174	.070
	Within Groups	238.506	1074	.222		
	Total	240.437	1078			
廁所清潔的程度	Between Groups	1.588	4	.397	1.767	.133
	Within Groups	241.411	1074	.225		
	Total	242.999	1078			
整體服務品質	Between Groups	3.053	4	.763	3.416	.009
	Within Groups	239.926	1074	.223		
	Total	242.979	1078			
駕照考驗人員的服務態度	Between Groups	4.959	4	1.240	4.083	.003
	Within Groups	142.111	468	.304		
	Total	147.070	472			
車輛檢驗人員的服務態度	Between Groups	3.735	4	.934	2.659	.032
	Within Groups	202.645	577	.351		
	Total	206.380	581			
環境整潔與空間設施	Between Groups	1.002	4	.251	2.471	.043
	Within Groups	108.899	1074	.101		
	Total	109.902	1078			
人員服務態度及專業能力	Between Groups	1.863	4	.466	3.006	.018
	Within Groups	166.460	1074	.155		
	Total	168.323	1078			
引導標示動線及等候時間	Between Groups	1.275	4	.319	3.213	.012
	Within Groups	106.572	1074	.099		
	Total	107.848	1078			

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 學歷	(J) 學歷	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
服務台人員志工巡迴人員的服務態度	國中以下	高中(職)	.137	.051	.122	-.02	.29
		專科	.038	.060	.982	-.15	.22
		大學	.076	.054	.747	-.09	.24
		研究所以上	.003	.085	1.000	-.26	.27
	高中(職)	國中以下	-.137	.051	.122	-.29	.02
		專科	-.099	.045	.302	-.24	.04
		大學	-.061	.037	.607	-.18	.05
		研究所以上	-.134	.075	.531	-.37	.10
	專科	國中以下	-.038	.060	.982	-.22	.15
		高中(職)	.099	.045	.302	-.04	.24
		大學	.038	.049	.964	-.11	.19
		研究所以上	-.035	.082	.996	-.29	.22
	大學	國中以下	-.076	.054	.747	-.24	.09
		高中(職)	.061	.037	.607	-.05	.18
		專科	-.038	.049	.964	-.19	.11
		研究所以上	-.073	.078	.929	-.31	.17
	研究所以上	國中以下	-.003	.085	1.000	-.27	.26
		高中(職)	.134	.075	.531	-.10	.37
		專科	.035	.082	.996	-.22	.29
		大學	.073	.078	.929	-.17	.31
窗口人員服務專業能力	國中以下	高中(職)	.131	.050	.151	-.02	.29
		專科	.021	.059	.998	-.16	.20
		大學	.073	.054	.763	-.09	.24
		研究所以上	.029	.084	.998	-.23	.29
	高中(職)	國中以下	-.131	.050	.151	-.29	.02
		專科	-.110	.045	.195	-.25	.03
		大學	-.057	.037	.662	-.17	.06
		研究所以上	-.102	.075	.761	-.33	.13
	專科	國中以下	-.021	.059	.998	-.20	.16
		高中(職)	.110	.045	.195	-.03	.25
		大學	.052	.049	.884	-.10	.20
		研究所以上	.008	.081	1.000	-.24	.26
	大學	國中以下	-.073	.054	.763	-.24	.09
		高中(職)	.057	.037	.662	-.06	.17
		專科	-.052	.049	.884	-.20	.10
		研究所以上	-.045	.077	.987	-.28	.19
	研究所以上	國中以下	-.029	.084	.998	-.29	.23
		高中(職)	.102	.075	.761	-.13	.33
		專科	-.008	.081	1.000	-.26	.24
		大學	.045	.077	.987	-.19	.28

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 學歷	(J) 學歷	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
窗口服務的等候時間	國中以下	高中(職)	.124	.055	.279	-.05	.29
		專科	-.019	.065	.999	-.22	.18
		大學	-.002	.059	1.000	-.18	.18
		研究所以上	-.103	.092	.869	-.39	.18
	高中(職)	國中以下	-.124	.055	.279	-.29	.05
		專科	-.143	.049	.071	-.29	.01
		大學	-.126*	.040	.046	-.25	.00
		研究所以上	-.227	.081	.102	-.48	.02
	專科	國中以下	.019	.065	.999	-.18	.22
		高中(職)	.143	.049	.071	-.01	.29
		大學	.017	.053	.999	-.15	.18
		研究所以上	-.084	.088	.925	-.36	.19
	大學	國中以下	.002	.059	1.000	-.18	.18
		高中(職)	.126*	.040	.046	.00	.25
		專科	-.017	.053	.999	-.18	.15
		研究所以上	-.101	.084	.837	-.36	.16
	研究所以上	國中以下	.103	.092	.869	-.18	.39
		高中(職)	.227	.081	.102	-.02	.48
		專科	.084	.088	.925	-.19	.36
		大學	.101	.084	.837	-.16	.36
引導指標	國中以下	高中(職)	.015	.051	.999	-.14	.17
		專科	-.091	.060	.687	-.28	.10
		大學	-.039	.055	.973	-.21	.13
		研究所以上	-.205	.085	.217	-.47	.06
	高中(職)	國中以下	-.015	.051	.999	-.17	.14
		專科	-.106	.045	.243	-.24	.03
		大學	-.054	.037	.724	-.17	.06
		研究所以上	-.221	.076	.076	-.45	.01
	專科	國中以下	.091	.060	.687	-.10	.28
		高中(職)	.106	.045	.243	-.03	.24
		大學	.052	.049	.893	-.10	.20
		研究所以上	-.115	.082	.744	-.37	.14
	大學	國中以下	.039	.055	.973	-.13	.21
		高中(職)	.054	.037	.724	-.06	.17
		專科	-.052	.049	.893	-.20	.10
		研究所以上	-.167	.078	.337	-.41	.07
	研究所以上	國中以下	.205	.085	.217	-.06	.47
		高中(職)	.221	.076	.076	-.01	.45
		專科	.115	.082	.744	-.14	.37
		大學	.167	.078	.337	-.07	.41

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 學歷	(J) 學歷	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
整體服務品質	國中以下	高中(職)	.059	.049	.829	-.09	.21
		專科	-.071	.057	.821	-.25	.11
		大學	-.024	.052	.995	-.19	.14
		研究所以上	-.095	.082	.853	-.35	.16
	高中(職)	國中以下	-.059	.049	.829	-.21	.09
		專科	-.131	.043	.058	-.26	.00
		大學	-.083	.036	.246	-.19	.03
		研究所以上	-.154	.072	.337	-.38	.07
	專科	國中以下	.071	.057	.821	-.11	.25
		高中(職)	.131	.043	.058	.00	.26
		大學	.047	.047	.909	-.10	.19
		研究所以上	-.024	.078	.999	-.27	.22
	大學	國中以下	.024	.052	.995	-.14	.19
		高中(職)	.083	.036	.246	-.03	.19
		專科	-.047	.047	.909	-.19	.10
		研究所以上	-.071	.075	.925	-.30	.16
	研究所以上	國中以下	.095	.082	.853	-.16	.35
		高中(職)	.154	.072	.337	-.07	.38
		專科	.024	.078	.999	-.22	.27
		大學	.071	.075	.925	-.16	.30
駕照考驗人員的服務態度	國中以下	高中(職)	.047	.116	.997	-.31	.41
		專科	-.161	.131	.823	-.57	.24
		大學	-.120	.120	.912	-.49	.25
		研究所以上	-.280	.156	.521	-.76	.20
	高中(職)	國中以下	-.047	.116	.997	-.41	.31
		專科	-.208	.079	.142	-.45	.04
		大學	-.167	.061	.110	-.35	.02
		研究所以上	-.327	.116	.095	-.69	.03
	專科	國中以下	.161	.131	.823	-.24	.57
		高中(職)	.208	.079	.142	-.04	.45
		大學	.042	.086	.994	-.22	.31
		研究所以上	-.119	.131	.935	-.52	.29
	大學	國中以下	.120	.120	.912	-.25	.49
		高中(職)	.167	.061	.110	-.02	.35
		專科	-.042	.086	.994	-.31	.22
		研究所以上	-.160	.120	.778	-.53	.21
	研究所以上	國中以下	.280	.156	.521	-.20	.76
		高中(職)	.327	.116	.095	-.03	.69
		專科	.119	.131	.935	-.29	.52
		大學	.160	.120	.778	-.21	.53

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 學歷	(J) 學歷	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
車輛檢驗人員的服務態度	國中以下	高中(職)	.240	.088	.116	-.03	.51
		專科	.117	.105	.871	-.21	.44
		大學	.154	.096	.628	-.14	.45
		研究所以上	.037	.135	.999	-.38	.45
	高中(職)	國中以下	-.240	.088	.116	-.51	.03
		專科	-.123	.076	.627	-.36	.11
		大學	-.086	.062	.752	-.28	.11
		研究所以上	-.203	.114	.529	-.55	.15
	專科	國中以下	-.117	.105	.871	-.44	.21
		高中(職)	.123	.076	.627	-.11	.36
		大學	.037	.085	.996	-.23	.30
		研究所以上	-.080	.128	.983	-.47	.31
	大學	國中以下	-.154	.096	.628	-.45	.14
		高中(職)	.086	.062	.752	-.11	.28
		專科	-.037	.085	.996	-.30	.23
		研究所以上	-.117	.120	.917	-.49	.25
	研究所以上	國中以下	-.037	.135	.999	-.45	.38
		高中(職)	.203	.114	.529	-.15	.55
		專科	.080	.128	.983	-.31	.47
		大學	.117	.120	.917	-.25	.49
環境整潔與空間設施	國中以下	高中(職)	.03936	.03282	.838	-.0619	.1406
		專科	-.03737	.03873	.920	-.1569	.0822
		大學	-.00856	.03517	1.000	-.1171	.1000
		研究所以上	-.04197	.05499	.965	-.2116	.1277
	高中(職)	國中以下	-.03936	.03282	.838	-.1406	.0619
		專科	-.07672	.02906	.138	-.1664	.0129
		大學	-.04791	.02410	.413	-.1223	.0265
		研究所以上	-.08132	.04866	.593	-.2315	.0688
	專科	國中以下	.03737	.03873	.920	-.0822	.1569
		高中(職)	.07672	.02906	.138	-.0129	.1664
		大學	.02881	.03168	.935	-.0689	.1266
		研究所以上	-.00460	.05283	1.000	-.1676	.1584
	大學	國中以下	.00856	.03517	1.000	-.1000	.1171
		高中(職)	.04791	.02410	.413	-.0265	.1223
		專科	-.02881	.03168	.935	-.1266	.0689
		研究所以上	-.03341	.05027	.979	-.1885	.1217
	研究所以上	國中以下	.04197	.05499	.965	-.1277	.2116
		高中(職)	.08132	.04866	.593	-.0688	.2315
		專科	.00460	.05283	1.000	-.1584	.1676
		大學	.03341	.05027	.979	-.1217	.1885

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) 學歷	(J) 學歷	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
人員服務態度及專業能力	國中以下	高中(職)	.11479	.04058	.092	-.0104	.2400
		專科	.02891	.04789	.985	-.1189	.1767
		大學	.07070	.04348	.619	-.0635	.2049
		研究所以上	.02914	.06799	.996	-.1806	.2389
	高中(職)	國中以下	-.11479	.04058	.092	-.2400	.0104
		專科	-.08588	.03593	.222	-.1967	.0250
		大學	-.04409	.02980	.701	-.1360	.0479
		研究所以上	-.08565	.06017	.731	-.2713	.1000
	專科	國中以下	-.02891	.04789	.985	-.1767	.1189
		高中(職)	.08588	.03593	.222	-.0250	.1967
		大學	.04179	.03917	.888	-.0791	.1627
		研究所以上	.00023	.06532	1.000	-.2013	.2018
	大學	國中以下	-.07070	.04348	.619	-.2049	.0635
		高中(職)	.04409	.02980	.701	-.0479	.1360
		專科	-.04179	.03917	.888	-.1627	.0791
		研究所以上	-.04156	.06216	.978	-.2334	.1502
	研究所以上	國中以下	-.02914	.06799	.996	-.2389	.1806
		高中(職)	.08565	.06017	.731	-.1000	.2713
		專科	-.00023	.06532	1.000	-.2018	.2013
		大學	.04156	.06216	.978	-.1502	.2334
引導標示動線及等候時間	國中以下	高中(職)	.04423	.03247	.762	-.0560	.1444
		專科	-.02738	.03832	.972	-.1456	.0909
		大學	-.00478	.03479	1.000	-.1121	.1026
		研究所以上	-.08424	.05440	.663	-.2521	.0836
	高中(職)	國中以下	-.04423	.03247	.762	-.1444	.0560
		專科	-.07161	.02875	.185	-.1603	.0171
		大學	-.04901	.02384	.377	-.1226	.0246
		研究所以上	-.12847	.04814	.130	-.2770	.0201
	專科	國中以下	.02738	.03832	.972	-.0909	.1456
		高中(職)	.07161	.02875	.185	-.0171	.1603
		大學	.02260	.03134	.971	-.0741	.1193
		研究所以上	-.05686	.05226	.881	-.2181	.1044
	大學	國中以下	.00478	.03479	1.000	-.1026	.1121
		高中(職)	.04901	.02384	.377	-.0246	.1226
		專科	-.02260	.03134	.971	-.1193	.0741
		研究所以上	-.07946	.04973	.635	-.2329	.0740
	研究所以上	國中以下	.08424	.05440	.663	-.0836	.2521
		高中(職)	.12847	.04814	.130	-.0201	.2770
		專科	.05686	.05226	.881	-.1044	.2181
		大學	.07946	.04973	.635	-.0740	.2329

附錄四 問卷各題項原始百分比

Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站洽辦業務？

洽辦狀況

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 所本部	536	49.7	49.7	49.7
苓雅站	543	50.3	50.3	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

樣本來源

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 電訪所本部	311	28.8	28.8	28.8
面訪所本部	225	20.9	20.9	49.7
電訪苓雅站	323	29.9	29.9	79.6
面訪苓雅站	220	20.4	20.4	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務（可複選）

辦理業務項目	次數	百分比
車輛領牌	203	12.2%
車輛過戶、異動	371	22.3%
報考駕照	256	15.4%
駕照異動、審驗	346	20.8%
車輛檢驗	227	13.7%
強制險違規裁罰	60	3.6%
汽燃費繳納	151	9.1%
道安講習	37	2.2%
運輸業業務	5	0.3%
申訴	5	0.3%
總數	1,661	100.0%
辦理其它業務項目：車輛報廢、保險、日本駕照翻譯、補辦行照、國際駕照、無違規肇事證明、車牌報銷、地址變更....等		

Q3. 請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意?

服務台人員志工巡迴人員的服務態度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	355	32.9	32.9	32.9
滿意	713	66.1	66.1	99.0
不滿意	9	.8	.8	99.8
非常不滿意	2	.2	.2	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q4. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

窗口人員服務態度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	370	34.3	34.3	34.3
滿意	674	62.5	62.5	96.8
不滿意	31	2.9	2.9	99.6
非常不滿意	4	.4	.4	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q5. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意?

車輛檢驗人員的服務態度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	214	19.8	36.8	36.8
滿意	332	30.8	57.0	93.8
不滿意	33	3.1	5.7	99.5
非常不滿意	3	.3	.5	100.0
Total	582	53.9	100.0	
Missing System	497	46.1		
Total	1079	100.0		

Q6. 請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意?

駕照考驗人員的服務態度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	201	18.6	42.5	42.5
滿意	261	24.2	55.2	97.7
不滿意	8	.7	1.7	99.4
非常不滿意	3	.3	.6	100.0
Total	473	43.8	100.0	
Missing System	606	56.2		
Total	1079	100.0		

Q7. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?

窗口人員服務專業能力

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	364	33.7	33.7	33.7
滿意	707	65.5	65.5	99.3
不滿意	7	.6	.6	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q8. 請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?

窗口服務的等候時間

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	309	28.6	28.6	28.6
滿意	718	66.5	66.5	95.2
不滿意	49	4.5	4.5	99.7
非常不滿意	3	.3	.3	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q9. 請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?

引導指標

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	313	29.0	29.0	29.0
滿意	740	68.6	68.6	97.6
不滿意	25	2.3	2.3	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q10. 請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?

動線安排

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	304	28.2	28.2	28.2
滿意	754	69.9	69.9	98.1
不滿意	20	1.9	1.9	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q11. 請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施 (例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意?

各項服務設施

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	295	27.3	27.3	27.3
滿意	760	70.4	70.4	97.8
不滿意	22	2.0	2.0	99.8
非常不滿意	2	.2	.2	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q12. 請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?

民眾等候空間規劃

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	290	26.9	26.9	26.9
滿意	766	71.0	71.0	97.9
不滿意	22	2.0	2.0	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q13. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?

整體環境整潔及綠化美化程度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	288	26.7	26.7	26.7
滿意	774	71.7	71.7	98.4
不滿意	16	1.5	1.5	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q14. 請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?

廁所清潔的程度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 非常滿意	273	25.3	25.3	25.3
滿意	782	72.5	72.5	97.8
不滿意	23	2.1	2.1	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
Total	1079	100.0	100.0	

Q15. 請問您對該監理所(站) 【整體服務品質】滿不滿意？

整體服務品質

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常滿意	305	28.3	28.3	28.3
	滿意	763	70.7	70.7	99.0
	不滿意	9	.8	.8	99.8
	非常不滿意	2	.2	.2	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

Q16. 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

重要性 評鑑因素	第一重要		第二重要		第三重要		第四重要	
	服務效率	442	40.3%	385	35.4%	217	20.4%	35
服務態度	474	43.2%	385	35.4%	195	18.3%	25	2.3%
服務專業性	156	14.2%	269	24.7%	598	56.1%	56	5.3%
洽公環境設施	25	2.3%	48	4.4%	56	5.3%	950	89.1%
總計	1,097	100%	1,087	100%	1,066	100%	1,066	100%

Q17. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)

公路監理資訊來源	次數	百分比	名次排序
1. 報紙	87	6.3%	6
2. 雜誌	27	2.0%	10
3. 電視	108	7.8%	5
4. 廣播	29	2.1%	9
5. 海報	7	0.5%	13
6. 簡訊	21	1.5%	11
7. 廣告	56	4.1%	7
8. 志工	239	17.4%	2
9. 宣傳單	20	1.5%	12
10. 親友告知	208	15.1%	3
11. 電腦網路	386	28.1%	1
12. 公路監理人員	136	9.9%	4
13. 其他政府機關	52	3.8%	8
總計	1,376	100.0%	
其它來源：自行前往、直接電話詢問、罰款單、Line、路過、貨運公司…等			

Q18. 請問您的年齡：

年齡

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18到29歲	264	24.5	24.5	24.5
	30到39歲	223	20.7	20.7	45.1
	40到49歲	287	26.6	26.6	71.7
	50到59歲	193	17.9	17.9	89.6
	60歲以上	112	10.4	10.4	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

Q19. 請問您的學歷：

學歷

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	國中以下	117	10.8	10.8	10.8
	高中(職)	481	44.6	44.6	55.4
	專科	160	14.8	14.8	70.3
	大學	274	25.4	25.4	95.6
	研究所以上	47	4.4	4.4	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

Q20. 請問您的職業：

職業

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	01農、漁	14	1.3	1.3	1.3
	02工	115	10.7	10.7	12.0
	03商	122	11.3	11.3	23.3
	04服務業	331	30.7	30.7	53.9
	05公務人員	30	2.8	2.8	56.7
	06自由業	67	6.2	6.2	62.9
	07家管	130	12.0	12.0	75.0
	08學生	162	15.0	15.0	90.0
	09其他行業	100	9.3	9.3	99.3
	未回答	8	.7	.7	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	

Q21. 性別：

性別

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	男性	585	54.2	54.2	54.2
	女性	494	45.8	45.8	100.0
	Total	1079	100.0	100.0	