

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

計畫主持人：黃志呈助理教授

共同主持人：黃鈺淳助理教授

陳怡昌助理教授

陳薇薇助理教授

專案研究員：劉子昱講師

專案助理：楊宇婷

委託單位：交通部公路總局高雄市區監理所

執行單位：十方民意與政策資訊股份有限公司

中 華 民 國 107 年 5 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

| | | | | | |
|------|--|--|-------------|-------------|---------------------|
| 主辦機關 | 交通部公路總局 高雄市區監理所 | 主管 機關 | 交通部 公路總局 | 受委託 調查機關 | 十方民意與政策資訊 股份有限公司 |
| 調查日期 | 電訪自 107 年 4 月 25 日至 5 月 4 日，面訪 4 月 16、13、19、24 日 | | | | |
| 調查母體 | 電話訪問，最近一年之間前往交通部公路總局高雄市區監理所洽公民眾。 (由高雄市區監理所提供電話樣本) 現場訪問，107 年前往交通部公路總局高雄市區監理所洽公民眾 | | | | |
| 調查目的 | 瞭解民眾之滿意度與服務缺失，作為改進相關措施與提升服務品質參考。 | | | | |
| 調查方法 | 抽樣方法 | ■分層隨機抽樣 (電訪) ■立意取樣 (現場) | | | |
| | 調查方式 | ■電話調查 □郵寄問卷 ■面對面訪問 □現場分發問卷 □其他 (網路填答) | | | |
| | 資料分析方法 | 單變項統計分析： ■次數分配 ■百分比 ■卡方檢定 雙變項統計分析： ■交叉分析 □其他 () | | | |

| 服務品質滿意度評價 | 高雄市區 監理所 | 所本部 | 苓雅 監理站 | 旗山 監理站 |
|---|-------------|--------|-----------|-----------|
| Q3 您對「引導指標」滿不滿意? | 93.1% | 93.9% | 91.0% | 97.8% |
| Q4 您對「動線安排」滿不滿意? | 96.4% | 96.0% | 96.1% | 99.4% |
| Q5 您對「各項服務設施的便利性」滿不滿意? | 96.3% | 96.0% | 96.1% | 98.4% |
| Q6 您對「民眾等候空間規劃」滿不滿意? | 95.8% | 96.7% | 94.4% | 97.3% |
| Q7 您對「整體環境整潔程度」滿不滿意? | 97.5% | 98.7% | 96.2% | 97.8% |
| Q8 您對「廁所清潔程度」滿不滿意? | 96.1% | 96.8% | 96.6% | 92.3% |
| Q9 您對「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? | 97.7% | 98.9% | 96.1% | 98.9% |
| Q10 您對「窗口人員服務態度」滿不滿意? | 95.8% | 96.70% | 94.8% | 96.2% |
| Q11 您對「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意? | 90.5% | 94.1% | 90.6% | 57.1% |
| Q12 您對「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意? | 95.9% | 96.5% | 93.9% | 98.5% |
| Q13 您對「窗口人員服務專業能力」滿不滿意? | 97.5% | 98.2% | 96.6% | 98.4% |
| Q14 您對「窗口服務的等候時間」滿不滿意? | 90.6% | 91.1% | 89.1% | 95.1% |
| Q15 您對每週一晚間 5 點到 6 點提供「延時服務」，6 點至 7 點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務滿意度? | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Q16 您對推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費滿意度? | 97.6% | 98.7% | 96.0% | 97.9% |
| Q17 您對目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度? | 93.7% | 94.1% | 93.5% | 93.0% |
| Q18 您對「整體服務品質」滿不滿意? | 97.5% | 98.9% | 95.6% | 98.9% |

目 錄

| | <u>頁次</u> |
|---------------------------------|-----------|
| 壹、調查目的 | 1 |
| 貳、研究設計..... | 1 |
| 一、調查範圍 | 1 |
| 二、調查對象..... | 1 |
| 三、問卷設計與內容..... | 1 |
| 參、調查執行 | 3 |
| 一、研究流程..... | 3 |
| 二、調查執行..... | 5 |
| 三、資料處理與統計方法..... | 6 |
| 四、樣本代表性檢定..... | 6 |
| 五、樣本特性..... | 7 |
| 六、到監理所（站）辦理哪些業務..... | 9 |
| 七、信度、校度分析..... | 10 |
| 八、資料分析方法..... | 12 |
| 九、研究團隊..... | 13 |
| 肆、調查結果分析 | 15 |
| 一、洽公環境滿意度評價..... | 15 |
| （一）引導指標滿意度..... | 15 |
| （二）動線安排滿意度..... | 18 |
| （三）各項服務設施的便利性滿意度..... | 21 |
| （四）民眾等候空間規劃滿意度..... | 24 |
| （五）整體環境整潔及綠化美化程度滿意度..... | 27 |
| （六）廁所清潔的程度滿意度..... | 30 |
| 二、服務禮儀滿意度評價..... | 33 |
| （一）聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度..... | 33 |
| （二）窗口人員服務態度滿意度..... | 36 |
| （三）車輛檢驗人員的服務態度滿意度..... | 39 |
| （四）駕照考驗人員服務態度滿意度..... | 42 |

| | |
|--|----|
| (五) 窗口人員服務專業能力滿意度..... | 45 |
| (六) 窗口服務的等候時間滿意度..... | 48 |
| 三、便民服務措施滿意度..... | 51 |
| (一) 監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度..... | 51 |
| (二) 監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度..... | 54 |
| (三) 監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度..... | 56 |
| (四) 監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度..... | 59 |
| (五) 報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度..... | 62 |
| (六) 報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度..... | 65 |
| 四、整體滿意度評價..... | 68 |
| (一) 整體服務品質滿意度..... | 68 |
| (二) 評鑑監理所(站)服務品質的重要因素..... | 71 |
| (三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源..... | 74 |
| 伍、調查發現與建議事項..... | 77 |
| 一、調查發現..... | 77 |
| 二、建議事項..... | 86 |
| 附錄一：問卷..... | 89 |
| 附錄二：加權後百分比..... | 93 |

壹、調查目的

交通部公路總局高雄市區監理所，為了提升服務品質，並瞭解交通部公路總局 106 年度調查所建議的事項，是否有所改進。特進行 107 年度為民服務調查，藉以瞭解民眾之滿意度與服務之缺失，分析所得之結果，將作為改進服務之方向。

貳、研究設計

一、調查範圍

本次調查範圍在高雄市區監理所本部、苓雅監理站、旗山監理站。

二、調查對象

一年內曾經前往高雄市區監理所辦理業務之民眾，分為二種對象：

(一) 電話訪問一年內曾經臨櫃民眾（電話樣本由高雄市區監理所提供，以市內電話為主，非行動電話，行動電話撥打費用經費甚高，本案以撥打市內電話規劃，完成電訪部分。）

(二) 現場調查，高雄市區監理所本部、苓雅監理站各 1 天，旗山監理站 3 天，三地共 5 天，其中有一天為星期一（一週最繁忙的業務在星期一）。

三、問卷設計與內容

(一) 問卷設計

根據本案調查目的，由本計畫研究小組與調查委託者，共同研擬編製面訪問卷，俾問卷題目符合民眾意見蒐集主旨。題目一般以單選、不提示選項為基準。

根據本研究的目的，由本計畫研究小組與計畫委託者共同設計問卷題目。問卷題目類型，調查問卷題目的形式以封閉式、半封閉式為主，開放式則以問題的特性決定，但是仍以封閉式問題為主。

(二) 問卷內容

題目分列如下：

- 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？
- Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務
- Q3.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？
- Q4.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？
- Q5.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？
- Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意？
- Q7.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？
- Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意？
- Q9.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？
- Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？
- Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意？
- Q12.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意？
- Q13.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？
- Q14.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意？
- Q15.請問您知不知道高雄市區監理所每週一晚間 5 點到 6 點提供「延時服務」，6 點至 7 點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務?(如換補發行照及駕照、國際駕照換發、申請日文譯本等)
- Q15-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？
- Q16.請問您知不知道高雄市區監理所推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費？

Q16-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q17.請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，
還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照?

Q17-1.請問您對這項政策滿不滿意?

Q18.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

Q19.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

Q20.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q21.請問您的年齡

Q22.請問您的學歷

Q23.請問您的職業

Q24.性別

參、調查執行

一、研究流程

自 107 年 3 月 1 日起至 107 年 5 月 12 日止。問卷確定後即著手進行電話訪問之作業，包括訪員之尋找與訓練，CATI(Computer Assisted Telephone Intervening System, CATI)程式設計等。接著執行電話訪問調查，電訪實施時，首由研究員負責於訪員訪問過程中，現場督導訪員進行訪問工作，指導訪問技巧並解答問題；同時研究員負責電訪主控室之監聽/監看工作，與訪員同步進行訪問，若發現訪員有任何遺漏、錯誤或記載不實之處，立刻透過監聽/監看系統，在訪員電訪電腦螢幕上出現文字訊息，立即通知訪員改正或補充，以嚴格管制成功問卷之品質。電訪完成後即刻進行資料分析與報告撰寫。

本研究之調查流程詳如下圖 3-1 所示。

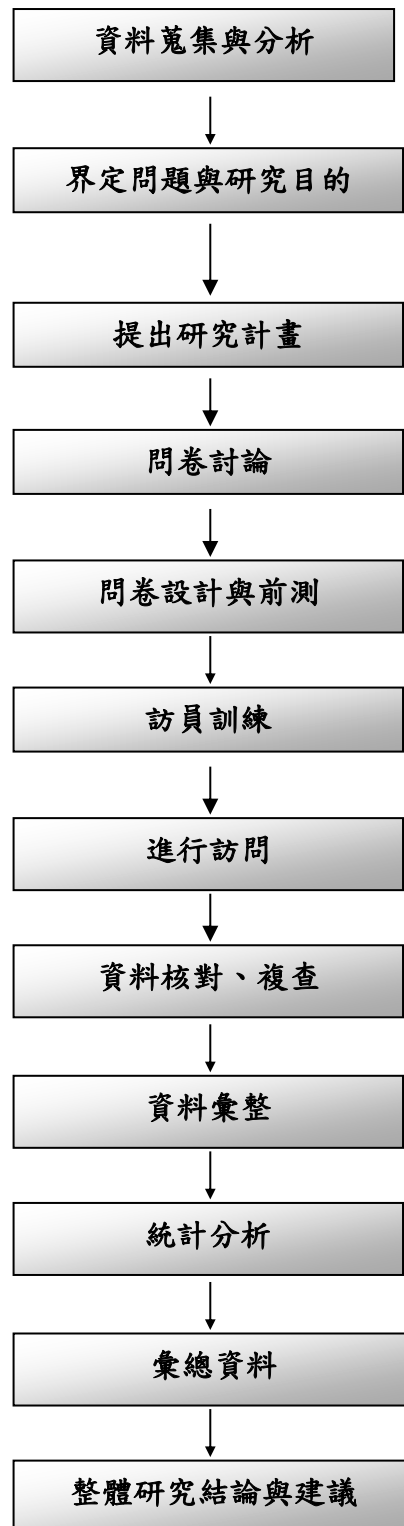


圖 3-1 研究流程圖

二、調查執行

本次調查成功 1,078 份個有效樣本，其中現場調查 238 份，電訪調查 840 份；加權後現場調查 200 份，電訪調查 878 份（以高雄市區監理所提供之電話（高雄市區監理所本部、苓雅區監理站、旗山監理站）比例進行加權）。

面訪執行，高雄市區監理所本部、苓雅區監理站於 4 月 16 日（一）；旗山區監理站 4 月 13（五）、19（四）、24 日（二）。

電訪執行從單純隨機抽樣法，依 95% 的信賴度估計，抽樣誤差約為 $\pm 3.5\%$ 。在電訪調查方面，依照原訂計畫進度進行，自 4 月 25 日至 5 月 4 日（不含假日），總計 8 天時間。

調查時間；在調查時段上以週一至週五，下午 5 點起至 9 點 30 分。

調查結果，電訪實際樣本撥打 10,745 個樣本，共成功 840 份樣本，拒訪 2,752 個樣本，以信心水準 95% 計，抽樣誤差為 $\pm 3.4\%$ 。詳見表 3-2：

表 3-2：電話樣本調查結果

| 撥號號碼 | 樣本數 | 樣本數 |
|-------------------------------|-------|--------|
| 完成訪問 | 840 | 7.8% |
| 鈴響八次(鈴響開始後約 25 秒)，無人接聽 | 1938 | 18.0% |
| 電話中(忙線) | 80 | 0.7% |
| 拒訪 1：無法確認資格者拒訪，亦無法確認有無合格者 | 2404 | 22.4% |
| 拒訪 2：已知有合格受訪者，但本人或其家人拒訪 | 221 | 2.1% |
| 拒訪 3：中途拒訪 | 127 | 1.2% |
| 答錄機、電話錄音(明顯為非住商合一的公司團體者請歸 12) | 15 | 0.1% |
| 電話故障、改號、停話、暫停使用等 | 77 | 0.7% |
| 傳真機或其他不明訊號(無人接話) | 231 | 2.1% |
| 空號 | 1745 | 16.2% |
| 非住商合一的公司行號、機關團體(療養院、宿舍等) | 388 | 3.6% |
| 無合格受訪者(無符合規定的年齡、區域或其他條件者) | 2618 | 24.4% |
| 因生理、心理、語言或其他特殊因素無法受訪 | 28 | 0.3% |
| 合格受訪者在預定訪問時間內無法聯繫 | 33 | 0.3% |
| 總計 | 10745 | 100.0% |

三、資料處理與統計方法

本案資料分析以下面二項統計方法處理：

- 1.以次數分析，表示各研究題目的百分比率。
- 2.以交叉分析，表列出受訪者特質與各研究題目之間的關係。

使用 SPSS 統計軟體進行資料分析。首先以加權後百分比顯示受訪者結構及全部問卷題項的次數分配，並為了配合資料的性質，交叉分析受訪者的人口特性與受訪者對調查題項的意見。交叉分析，乃是以性別、年齡、教育程度、職業、縣市區域（原高雄市、縣區分）與受訪者對調查題項的意見（依變項）之間的關聯能有更清楚的呈現。

四、樣本代表性檢定¹

為了讓調查樣本與母體儘量符合，本研究在電訪樣本上之採取單位提供之電話數（業務量）作為加權方式處理。加權後樣本比例符合母體比例。詳見檢定表 3-3：

表 3-3：區域檢定（加權後）

| | 母體 | 樣本次數 | 百分比 | 檢定結果 |
|------------|--------|------|--------|---|
| 所本部、苓雅區監理站 | 89.7% | 967 | 89.7% | $\chi^2=0.000 < 3.841$ $p > 0.05$ df=1 |
| 旗山監理站 | 10.3% | 111 | 10.3% | |
| 總和 | 100.0% | 1078 | 100.0% | |

*本研究以監理所提供之電話樣本數量為母體，母體資料如下：

表 3-3 續：母體加權值

| | 汽車 | 機車 | 駕駛人 | 總計 | 加權數 |
|------------|------|-------|-------|-------|--------|
| 所本部、苓雅區監理站 | 7205 | 10473 | 15754 | 33432 | 89.7% |
| 旗山監理站 | 760 | 1803 | 1277 | 3840 | 10.3% |
| 總計 | 7965 | 12276 | 17031 | 37272 | 100.0% |

¹ 本報告主文所採用之數據為加權後之人數，加權後的樣本次數帶有小數，但在本文人數應為整數情況下，統計分析軟體在樣本加權後，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1 或 99.9，此係正常現象。

五、樣本特性

本次調查之樣本特性如下：

(一) 受訪者性別分布：如表 3-4。

表 3-4：受訪者性別

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-----|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 男 | 447 | 51.0% | 107 | 53.6% | 555 | 51.5% |
| 女 | 430 | 49.0% | 93 | 46.4% | 523 | 48.5% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

(二) 受訪者年齡分布：如表 3-5。

表 3-5：受訪者年齡

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-----------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 18 至 29 歲 | 56 | 6.4% | 95 | 47.4% | 151 | 14.0% |
| 30 至 39 歲 | 108 | 12.3% | 37 | 18.4% | 145 | 13.4% |
| 40 至 49 歲 | 198 | 22.5% | 36 | 17.9% | 233 | 21.7% |
| 50 至 59 歲 | 245 | 27.9% | 16 | 8.1% | 261 | 24.2% |
| 60 歲以上 | 271 | 30.9% | 16 | 8.2% | 288 | 26.7% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

(三) 受訪者教育程度分布：如表 3-6。

表 3-6：受訪者教育程度

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 國小以下 | 64 | 7.3% | 2 | 1.2% | 66 | 6.2% |
| 國中 | 79 | 9.0% | 19 | 9.7% | 99 | 9.1% |
| 高中(職) | 326 | 37.1% | 103 | 51.3% | 429 | 39.8% |
| 專科 | 141 | 16.1% | 21 | 10.5% | 162 | 15.0% |
| 大學以上 | 268 | 30.5% | 55 | 27.4% | 323 | 29.9% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

(四) 受訪者職業分布：如表 3-7。

表 3-7：受訪者職業

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 農、漁 | 22 | 2.5% | 7 | 3.5% | 29 | 2.7% |
| 工 | 154 | 17.5% | 30 | 14.8% | 183 | 17.0% |
| 商 | 95 | 10.8% | 16 | 7.8% | 111 | 10.3% |
| 服務業 | 178 | 20.2% | 41 | 20.5% | 219 | 20.3% |
| 公務人員 | 49 | 5.6% | 4 | 2.2% | 54 | 5.0% |
| 自由業 | 40 | 4.6% | 14 | 7.0% | 54 | 5.0% |
| 家管 | 139 | 15.8% | 24 | 12.1% | 163 | 15.1% |
| 學生 | 14 | 1.6% | 54 | 27.0% | 68 | 6.3% |
| 退休 | 165 | 18.8% | | % | 165 | 15.3% |
| 其他 | 22 | 2.5% | 10 | 5.1% | 32 | 3.0% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

(五) 受訪者縣市區域分布：如表 3-8。

表 3-8：受訪者縣市區域

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 原高雄市 | 627 | 71.5% | 0 | .0% | 627 | 58.2% |
| 原高雄縣 | 250 | 28.5% | 0 | .0% | 250 | 23.2% |
| 現場調查 | 0 | .0% | 200 | 100.0% | 200 | 18.6% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

(六) 受訪者洽公監理所(站)分布：如表 3-9。

表 3-9：受訪者洽公監理所(站)，加權後

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 所本部 | 435 | 49.5% | 62 | 31.0% | 497 | 46.1% |
| 苓雅監理站 | 402 | 45.8% | 68 | 34.0% | 470 | 43.6% |
| 旗山監理站 | 41 | 4.7% | 70 | 35.0% | 111 | 10.3% |
| 總和 | 878 | 100.0% | 200 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

表 3-9 續：受訪者洽公監理所(站)，加權前

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-------|-----|--------|-----|--------|------|--------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 所本部 | 401 | 47.7% | 57 | 23.9% | 458 | 42.5% |
| 苓雅監理站 | 370 | 44.0% | 63 | 26.5% | 433 | 40.2% |
| 旗山監理站 | 69 | 8.2% | 118 | 49.6% | 187 | 17.3% |
| 總和 | 840 | 100.0% | 238 | 100.0% | 1078 | 100.0% |

六、到監理所（站）辦理哪些業務：如表 3-11。

在電訪 853 位之 990 個回答中，「車輛過戶、異動」（30.1%）的比例最高有，其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」（27.8%）、「報考駕照」（10.7%）。

在面訪 200 位之 227 個回答中，「報考駕照」的比例最高有（35.3%），其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」（15.6%）、「車輛過戶、異動」（15.5%）。

在全部 1,053 位之 1,217 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有（27.4%），其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」（25.5%）、「報考駕照」（15.3%）。詳見下表 3-11 所示：²

表 3-10：到監理所（站）辦理哪些業務

| 選 項 | 電訪 | | 面訪 | | 全部 | |
|-------------|-----|-------|-----|-------|------|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 車輛領牌 | 34 | 3.5 | 7 | 3.1 | 42 | 3.4 |
| 車輛過戶、異動 | 298 | 30.1 | 35 | 15.5 | 334 | 27.4 |
| 報考駕照 | 106 | 10.7 | 80 | 35.3 | 186 | 15.3 |
| 駕照異動、審驗駕照審驗 | 275 | 27.8 | 35 | 15.6 | 311 | 25.5 |
| 車輛檢驗 | 61 | 6.1 | 18 | 8.1 | 79 | 6.5 |
| 強制險違規裁罰 | 15 | 1.5 | 24 | 10.7 | 15 | 1.2 |
| 汽燃費繳納 | 64 | 6.4 | 0 | .0 | 88 | 7.2 |
| 道安講習 | 3 | .3 | 10 | 4.4 | 13 | 1.1 |
| 運輸業業務 | 2 | .2 | 2 | 1.0 | 4 | .4 |
| 申訴 | 4 | .4 | 0 | .0 | 4 | .4 |
| 辦保險 | 19 | 1.9 | 11 | 4.8 | 30 | 2.5 |
| 國際駕照（含日文譯本） | 34 | 3.4 | 0 | .0 | 34 | 2.8 |
| 繳罰單 | 35 | 3.5 | 0 | .0 | 35 | 2.9 |
| 其他 | 39 | 4.0 | 4 | 1.6 | 43 | 3.5 |
| 總和 | 990 | 100.0 | 227 | 100.0 | 1217 | 100.0 |

*以上選項皆是以回答的總次數 1217 為分母，例如：「車輛領牌」是 42/1217=3.4%。有些受訪者忘了去辦理何種業務，則不列入本表。

² 本報告主文所採用之數據為加權後之人數，加權後的樣本次數帶有小數，但在本文人數應為整數情況下，統計分析軟體在樣本加權後，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1 或 99.9，此係正常現象。本報告於主文調整為 100.0%，惟最後之統計原始報表則維持原狀不做調整。

七、信度、校度分析

(一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷之 10 項滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach's Alpha 值為 0.909，信度相當高。（詳見表 3-11）。

表 3-11：信度分析表

| 題號/題目 | 項目刪除時的 尺度平均數 | 項目刪除時的 尺度變異數 | 修正的 項目總 相關 | 複相關 平方 | 項目刪除時的 CRONBACH'S ALPHA 值 |
|--|-----------------|-----------------|------------------|-----------|------------------------------------|
| Q3 您對「引導指標」滿不滿意? | 28.43 | 9.098 | .630 | .473 | .901 |
| Q4 您對「動線安排」滿不滿意? | 28.43 | 9.160 | .689 | .554 | .897 |
| Q5 您對「各項服務設施的便利性」滿不滿意? | 28.46 | 9.367 | .657 | .456 | .899 |
| Q6 您對「民眾等候空間規劃」滿不滿意? | 28.45 | 9.274 | .678 | .509 | .898 |
| Q7 您對「整體環境整潔程度」滿不滿意? | 28.42 | 9.286 | .693 | .524 | .897 |
| Q9 您對「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? | 28.32 | 9.037 | .649 | .513 | .900 |
| Q10 您對「窗口人員服務態度」滿不滿意? | 28.37 | 8.910 | .709 | .591 | .896 |
| Q13 您對「窗口人員服務專業能力」滿不滿意? | 28.40 | 9.116 | .723 | .575 | .895 |
| Q14 您對「窗口服務的等候時間」滿不滿意? | 28.53 | 9.270 | .587 | .364 | .904 |
| Q18 您對「整體服務品質」滿不滿意? | 28.42 | 9.296 | .695 | .510 | .897 |
| CRONBACH'S ALPHA 值 0.795；以標準化項目為準的CRONBACH'S ALPHA 值 0.909 | | | | | |

*說明：問卷原本是以 1 非常滿意、2 滿意、3 不滿意、4 非常不滿意，為便於瞭解，此處信度分析再編碼反CODE，以 4 非常滿意、3 滿意、2 不滿意、1 非常不滿意；平均數越高越滿意。

**在「車輛檢驗人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務專業度」、「廁所清潔程度」之滿意度，係針對特殊使用者，因此不列入此項分析。

(二) 建構效度分析

效度是指一個測驗確能測量到它所欲測量的特質或功能的程度。

在內容效度分析上，本次調查問卷，由委託單位設計，經由調查分析單位確認後，始為正式問卷。由於本案為現況調查：針對

Q3 您對「引導指標」滿不滿意?

Q4 您對「動線安排」滿不滿意?

Q5 您對「各項服務設施的便利性」滿不滿意?

Q6 您對「民眾等候空間規劃」滿不滿意?

- Q7 您對「整體環境整潔程度」滿不滿意？
 Q9 您對「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？
 Q10 您對「窗口人員服務態度」滿不滿意？
 Q13 您對「窗口人員服務專業能力」滿不滿意？
 Q14 您對「窗口服務的等候時間」滿不滿意？
 Q18 您對「整體服務品質」滿不滿意？

另有「開放題」讓民眾填寫不滿意的原因，而且交通部公路總局亦以此題組進行調查，在效度上應無問題。

而建構效度是指測驗能測量到理論上的構念或特質的程度，若要建構效度，因素分析(factor analysis)是其中一種較常採用的評量方法³。

本次調查資料，經過因素分析顯示，10個問題，夠萃取出1個主要因素，可解釋55.173%的變異量，問卷所要調查的內容應該符合預期的目的，本因素包括全部的服務項目。

見表 3-12、表 3-12(續)：

表 3-12：因素分析解說總變異量

| 元件 | 初始特徵值 | | | 平方和負荷量萃取 | | |
|----|-------|--------|---------|----------|--------|--------|
| | 總數 | 變異數的% | 累積% | 總數 | 變異數的% | 累積% |
| 1 | 5.517 | 55.173 | 55.173 | 5.517 | 55.173 | 55.173 |
| 2 | .905 | 9.050 | 64.222 | | | |
| 3 | .644 | 6.436 | 70.658 | | | |
| 4 | .629 | 6.289 | 76.947 | | | |
| 5 | .490 | 4.903 | 81.850 | | | |
| 6 | .453 | 4.528 | 86.378 | | | |
| 7 | .379 | 3.794 | 90.172 | | | |
| 8 | .371 | 3.706 | 93.878 | | | |
| 9 | .327 | 3.266 | 97.144 | | | |
| 10 | .286 | 2.856 | 100.000 | | | |

*萃取法：主成份分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定為0.927。

**在「車輛檢驗人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務專業度」、「廁所清潔程度」之滿意度，係針對特殊使用者，因此不列入此項分析。

³ 因素分析又分成探索性因素分析與驗證性因素分析。探索性因素分析如果測驗要自編時，則採用探索性因素分析。採用 SPSS 或 SAS 統計分析軟體即可。驗證性因素分析，則是採用別人已編好的測驗，則需採用驗證性因素分析，驗證是否具有其宣稱的因素。需採用 LISREL 或 AMOS 統計軟體。

表3-12(續)：成分矩陣

| | 元件 |
|--|------|
| | 1 |
| Q3 您對「引導指標」滿不滿意? | .706 |
| Q4 您對「動線安排」滿不滿意? | .756 |
| Q5 您對「各項服務設施的便利性」滿不滿意? | .732 |
| Q6 您對「民眾等候空間規劃」滿不滿意? | .752 |
| Q7 您對「整體環境整潔程度」滿不滿意? | .763 |
| Q9 您對「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? | .724 |
| Q10 您對「窗口人員服務態度」滿不滿意? | .774 |
| Q13 您對「窗口人員服務專業能力」滿不滿意? | .787 |
| Q14 您對「窗口服務的等候時間」滿不滿意? | .666 |
| Q18 您對「整體服務品質」滿不滿意? | .762 |

*萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

八、資料分析方法

- (一) 次數分配 (Frequency)，一個變數所有可能出現的值稱變量；具有相同值之變量的個數，稱為該變量的次數；若將變量適當地分組，屬於同一組變量的個數，亦稱該組變量之次數；各組次數按變量大小順序排列者，則稱次數分配，本研究用來顯示各項意見之多寡，並比較，以百分比、圖，統計受調查(訪)者監理所(站)、性別、年齡、教育程度、職業、縣市區域等個人特性資料與各研究問題之百分比分配。
- (二) 交叉分析 (Cross Tabulation)，交叉分析的主要功能是用以探討多個變數的關聯分佈，並以表格的型式顯示，但各個變數的值的數目必須是有限的。交叉分析功能亦提供卡方檢定以檢定變數間的獨立性，此外其也提供一些統計量以度量變數間的關聯(measure of association)。本研究以交叉分析受調查(訪)者之個人特性資料與各研究問題間之關聯情形。
- (三) 依據資料分析結果，就研究問題各題項進行資料解釋，撰寫研究報告，並研提建議事項。

九、研究團隊

黃志呈

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司總經理
高雄師範大學通識教育中心兼任助理教授（2014~今）
經歷：國立中山大學社科院民意調查研究中心專案研究員（1995~2015）
國立中山大學社科院逸仙社會科學中心兼任研究員（2014~2015）
高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任助理教授（2011~2014）
學歷：國立中山大學社會科學院政治學研究所博士/碩士
國立台灣大學政治學系學士（政治理論組）

劉子昱

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司調研部經理（2014 至今）
國立高雄大學通識教育中心兼任講師（2009~迄今）
私立輔英科技大學共同教育中心兼任講師（2017~迄今）
學歷：國立中山大學政治學博士候選人/碩士/東海大學政治學系學士
經歷：財團法人中衛發展中心「產業調查」專案研究員（2016）
群羿堂策略整合行銷有限公司網路行銷顧問（2016-2017）
高雄市議會委託專案研究員「經營 FB 粉絲團專案」（2009-2012）

公司專案研究顧問

黃鈺淳

現職：樹德科技大學企業管理學系助理教授
國立中山大學社會科學院政治學博士 / 碩士
國立中正大學政治學系

陳怡昌

現職：崑山科技大學企業管理學系助理教授
英國 Cardiff University 商學院博士(人力資源管理組)/碩士
國立中正大學政治學研究所碩士
國立台灣大學政治學系學士(政治理論組)

陳薇薇

現職：崑山科技大學公共關係暨廣告系助理教授
成功大學國際企業研究所博士
紐約州立大學水牛城分校-傳播研究所碩士
國立台灣大學政治學系學士、輔修法律系

計畫助理

黃俞潔，國立高雄大學企業管理學系畢
楊宇婷，國立屏東大學企業管理學系

肆、調查結果分析

一、洽公環境設施滿意度

(一) 引導指標滿意度

Q3.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

電訪分析結果，在 824 位受訪者中，回答「滿意」者計 758 人，占 92.0%（非常滿意 15.0%、滿意 77.0%），回答「不滿意」者計 66 人，占 8.1%（不滿意 7.7%、非常不滿意 0.4%）。

面訪分析結果，在 199 位受訪者中，回答「滿意」者計 195 人，占 97.8%（非常滿意 33.0%、滿意 64.8%），回答「不滿意」者計 4 人，占 2.2%（不滿意 2.2%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-1、圖 4-1-1：

表 4-1-1：引導指標滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 124 | 15.0 | 66 | 33.0 |
| 滿意 | 634 | 77.0 | 129 | 64.8 |
| 不滿意 | 63 | 7.7 | 4 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 3 | .4 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 824 | 100.0 | 199 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 54 人；現場調查民眾無使用 1 人。

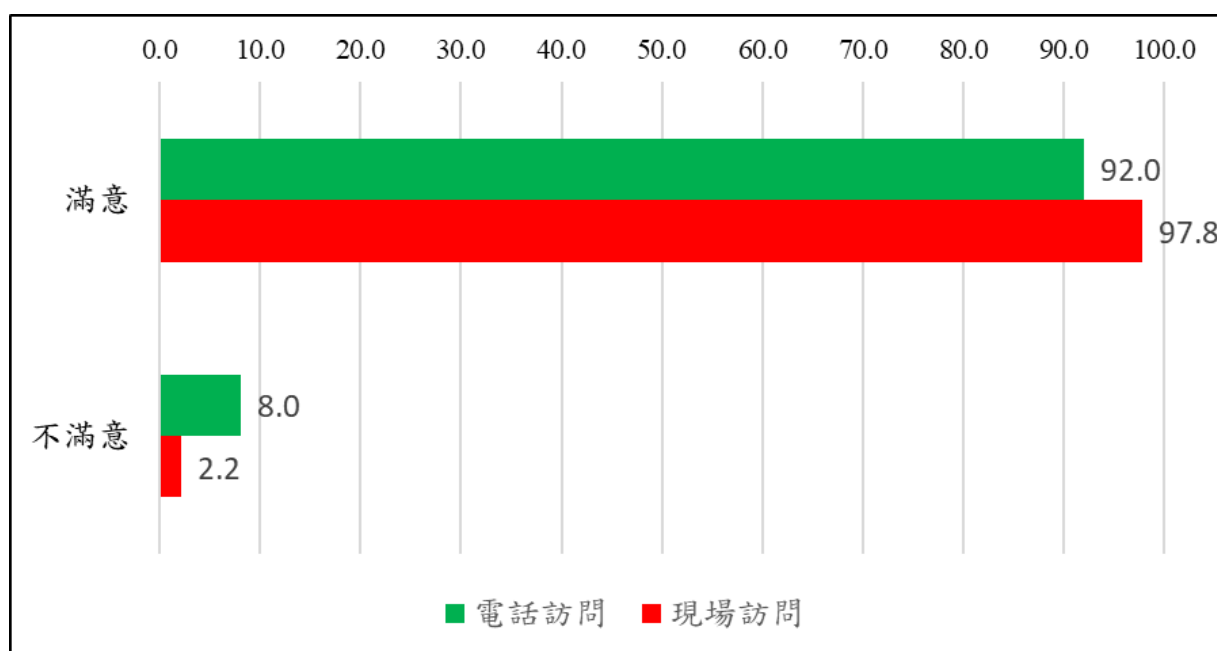


圖 4-1-1：引導指標滿意度(%)

全部 1,024 位民眾表示，回答「滿意」比例為 74.6%，其次依序為「非常滿意」18.5%，「不滿意」6.6%，「非常不滿意」0.3%。合計滿意度為 93.1%，不滿意度為 6.9%。

表 4-1-1(續)：引導指標滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 189 | 18.5 | |
| 滿意 | 764 | 74.6 | |
| 不滿意 | 67 | 6.6 | |
| 非常不滿意 | 3 | .3 | |
| 總和 | 1024 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理站、教育程度、職業、區域與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「高雄市區監理所」比例為 93.9%，而「苓雅監理站」為 91.0% 等。

從教育程度性來看，回答「滿意」以「國小以下」比例為 95.4% 最高，其次依序為「高中職」94.7%，「國初中」94.6% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以回答「農、漁」比例為 100.0%，而「學生」為 98.4%，「自由業」95.5% 等。

從區域特性來看，回答「滿意」以回答「面訪問卷」比例為 97.8%，而「原高雄縣」為 94.5%，「原高雄市」90.9%。

總表 4-1-1：引導指標滿意度交叉分析總表

| | | Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|----------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 450 | 93.9% | 29 | 6.1% | 480 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 397 | 91.0% | 39 | 9.0% | 436 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 106 | 97.8% | 2 | 2.2% | 108 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 503 | 95.1% | 26 | 4.9% | 529 | 100.0% |
| | 女 | 450 | 91.0% | 45 | 9.0% | 495 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 146 | 97.4% | 4 | 2.6% | 150 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 132 | 92.7% | 10 | 7.3% | 142 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 207 | 91.6% | 19 | 8.4% | 226 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 221 | 91.5% | 21 | 8.5% | 242 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 247 | 93.6% | 17 | 6.4% | 264 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 58 | 95.4% | 3 | 4.6% | 60 | 100.0% |
| | 國初中 | 86 | 94.6% | 5 | 5.4% | 91 | 100.0% |
| | 高中職 | 387 | 94.7% | 22 | 5.3% | 408 | 100.0% |
| | 專科 | 141 | 91.2% | 14 | 8.8% | 154 | 100.0% |
| | 大學以上 | 282 | 91.1% | 28 | 8.9% | 310 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 27 | 100.0% | 0 | .0% | 27 | 100.0% |
| | 工 | 166 | 93.5% | 11 | 6.5% | 177 | 100.0% |
| | 商 | 93 | 87.8% | 13 | 12.2% | 106 | 100.0% |
| | 服務業 | 196 | 93.2% | 14 | 6.8% | 210 | 100.0% |
| | 公務人員 | 46 | 91.4% | 4 | 8.6% | 51 | 100.0% |
| | 自由業 | 46 | 95.5% | 2 | 4.5% | 48 | 100.0% |
| | 家管 | 147 | 95.4% | 7 | 4.6% | 154 | 100.0% |
| | 學生 | 67 | 98.4% | 1 | 1.6% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 165 | 90.5% | 17 | 9.5% | 183 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 532 | 90.9% | 53 | 9.1% | 585 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 226 | 94.5% | 13 | 5.5% | 239 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 195 | 97.8% | 4 | 2.2% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 953 | 93.1% | 71 | 6.9% | 1024 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=9.094$ ；df=2；p=0.011*。性別， $\chi^2=7.328$ ；df=4；p=0.120。

年齡， $\chi^2=5.294$ ；df=4；p=0.258。教育程度， $\chi^2=16.161$ ；df=8；p=0.040*。

職業， $\chi^2=14.836$ ；df=2；p=0.001***。區域， $\chi^2=6.279$ ；df=1；p=0.012*。

(二) 動線安排滿意度

Q4.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

電訪分析結果，在 844 位受訪者中，回答「滿意」者計 806 人，占 95.5%（非常滿意 11.7%、滿意 83.8%），回答「不滿意」者計 37 人，占 4.5%（不滿意 4.2%、非常不滿意 0.3%）。

面訪分析結果，在 199 位受訪者中，回答「滿意」者計 199 人，占 100.0%（非常滿意 35.5%、滿意 64.5%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-2、圖 4-1-2：

表 4-1-2：動線安排滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 99 | 11.7 | 71 | 35.5 |
| 滿意 | 707 | 83.8 | 128 | 64.5 |
| 不滿意 | 35 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 2 | 0.3 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 844 | 100.0 | 199 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 34 人；現場調查民眾無使用 1 人。

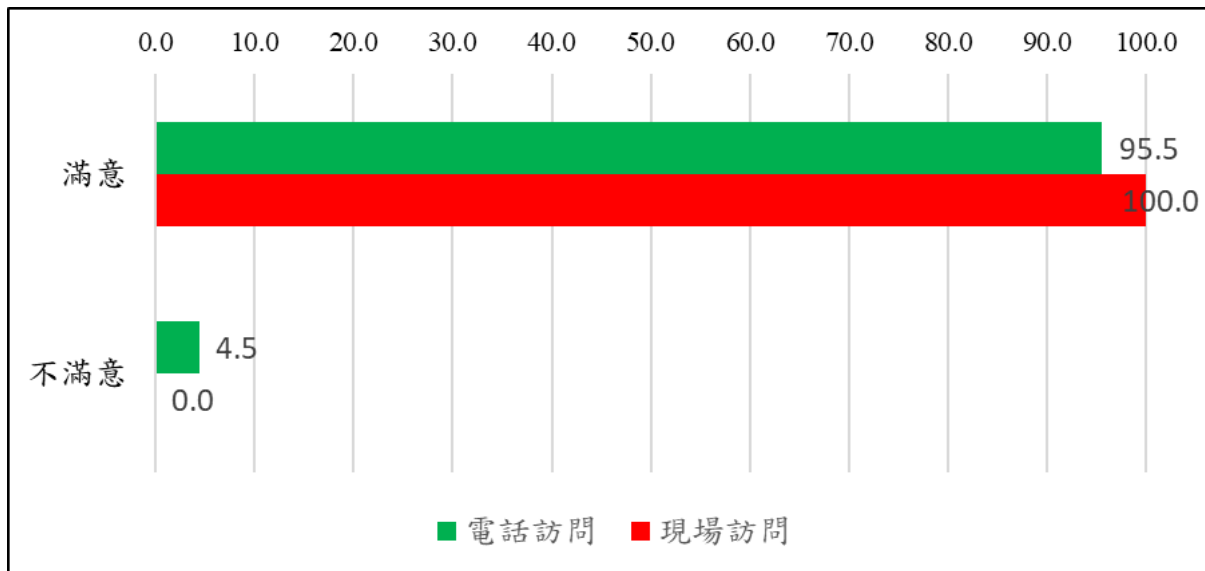


圖 4-1-2：動線安排滿意度(%)

全部 1,043 位民眾表示，回答「滿意」比例為 80.1%，其次依序為「非常滿意」16.3%，「不滿意」3.4%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 96.4%，不滿意度為 3.6%。

表 4-1-2(續)：動線安排滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 170 | 16.3 | |
| 滿意 | 836 | 80.1 | |
| 不滿意 | 35 | 3.4 | |
| 非常不滿意 | 2 | .2 | |
| 總和 | 1043 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，教育程度、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「國小以下」比例為 98.3% 最高，其次依序為「高中職」95.7% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」&「學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「服務業」98.5%、「自由業」97.9% 等。

總表 4-1-2：動線安排滿意度交叉分析總表

| | | Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 467 | 96.0% | 20 | 4.0% | 486 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 432 | 96.1% | 17 | 3.9% | 449 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 107 | 99.4% | 1 | .6% | 107 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 528 | 97.5% | 14 | 2.5% | 541 | 100.0% |
| | 女 | 478 | 95.2% | 24 | 4.8% | 502 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 148 | 97.8% | 3 | 2.2% | 151 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 139 | 97.0% | 4 | 3.0% | 144 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 220 | 94.6% | 13 | 5.4% | 232 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 231 | 95.1% | 12 | 4.9% | 243 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 267 | 98.0% | 5 | 2.0% | 273 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 61 | 98.3% | 1 | 1.7% | 62 | 100.0% |
| | 國初中 | 90 | 97.0% | 3 | 3.0% | 93 | 100.0% |
| | 高中職 | 409 | 97.7% | 10 | 2.3% | 419 | 100.0% |
| | 專科 | 146 | 95.1% | 8 | 4.9% | 154 | 100.0% |
| | 大學以上 | 299 | 94.8% | 16 | 5.2% | 315 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 27 | 100.0% | 0 | .0% | 27 | 100.0% |
| | 工 | 171 | 95.4% | 8 | 4.6% | 179 | 100.0% |
| | 商 | 99 | 91.1% | 10 | 8.9% | 109 | 100.0% |
| | 服務業 | 211 | 98.5% | 3 | 1.5% | 214 | 100.0% |
| | 公務人員 | 50 | 93.8% | 3 | 6.2% | 53 | 100.0% |
| | 自由業 | 50 | 97.9% | 1 | 2.1% | 52 | 100.0% |
| | 家管 | 152 | 96.5% | 5 | 3.5% | 157 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 100.0% | 0 | .0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 177 | 96.5% | 7 | 3.5% | 184 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 572 | 94.8% | 31 | 5.2% | 604 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 234 | 97.5% | 6 | 2.5% | 240 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 100.0% | 0 | .0% | 199 | 100.0% |
| | 總數 | 1005 | 96.4% | 37 | 3.6% | 1043 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=3.524$ ； $df=2$ ； $p=0.172$ 。性別， $\chi^2=7.966$ ； $df=4$ ； $p=0.093$ 。
 年齡， $\chi^2=5.692$ ； $df=4$ ； $p=0.223$ 。教育程度， $\chi^2=19.222$ ； $df=8$ ； $p=0.014^*$ 。
 職業， $\chi^2=19.176$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。區域， $\chi^2=2.99$ ； $df=1$ ； $p=0.084$ 。

(三) 各項服務設施的便利性滿意度

Q5.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

電訪分析結果，在 833 位受訪者中，回答「滿意」者計 796 人，占 95.5%（非常滿意 11.4%、滿意 84.1%），回答「不滿意」者計 38 人，占 4.5%（不滿意 4.5%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 200 人，占 99.5%（非常滿意 27.5%、滿意 72.5%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.5%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-3、圖 4-1-3：

表 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 95 | 11.4 | 55 | 27.5 |
| 滿意 | 701 | 84.1 | 145 | 72.5 |
| 不滿意 | 38 | 4.5 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 | 1 | 0.5 |
| 總和 | 833 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 45 人。

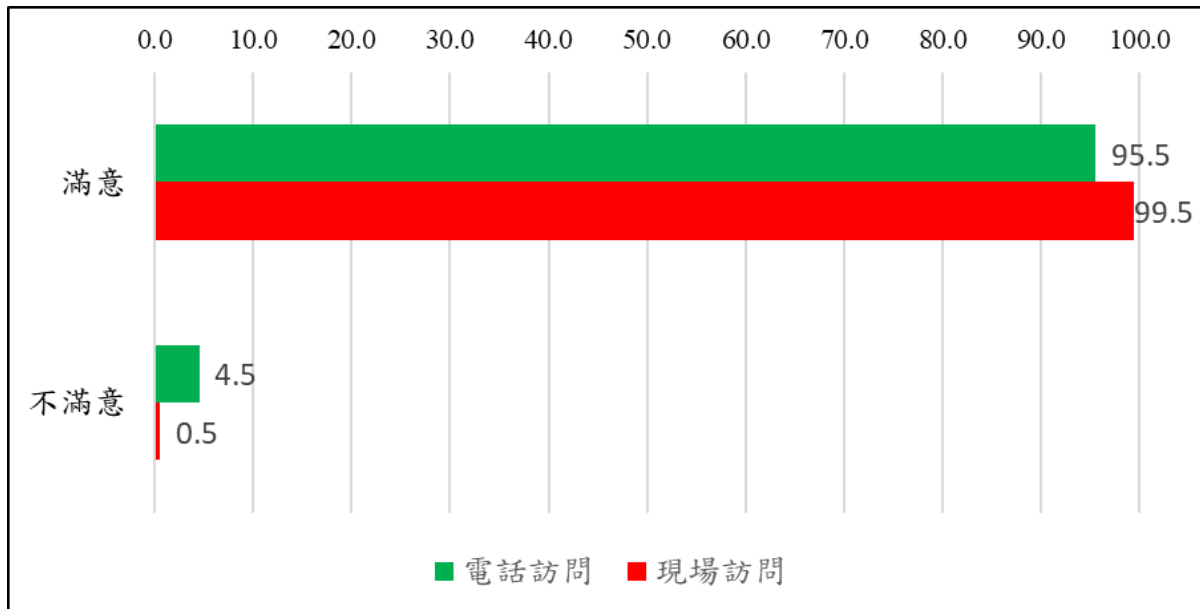


圖 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度(%)

全部 1,034 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.8%，其次依序為「非常滿意」14.5%，「不滿意」3.6%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 96.3%，不滿意度為 3.7%。

表 4-1-3(續)：各項服務設施的便利性滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 149 | 14.5 | |
| 滿意 | 846 | 81.8 | |
| 不滿意 | 38 | 3.6 | |
| 非常不滿意 | 1 | .1 | |
| 總和 | 1034 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，職業特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

從職業特性來看，回答「滿意」以「學生」&「自由業」比例為 100.0% 最高，其次依序為「公務人員」97.9%、「服務業」97.7%等。

總表 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度交叉分析總表

| | | Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|------------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 464 | 96.0% | 20 | 4.0% | 484 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 424 | 96.1% | 17 | 3.9% | 442 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 106 | 98.4% | 2 | 1.6% | 108 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 523 | 97.5% | 14 | 2.5% | 536 | 100.0% |
| | 女 | 472 | 95.0% | 25 | 5.0% | 497 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 148 | 98.9% | 2 | 1.1% | 150 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 136 | 96.9% | 4 | 3.1% | 140 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 220 | 96.9% | 7 | 3.1% | 227 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 238 | 96.9% | 8 | 3.1% | 246 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 253 | 93.4% | 18 | 6.6% | 271 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 59 | 96.5% | 2 | 3.5% | 61 | 100.0% |
| | 國初中 | 92 | 97.1% | 3 | 2.9% | 95 | 100.0% |
| | 高中職 | 400 | 96.7% | 14 | 3.3% | 414 | 100.0% |
| | 專科 | 145 | 95.0% | 8 | 5.0% | 152 | 100.0% |
| | 大學以上 | 299 | 96.0% | 13 | 4.0% | 311 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 26 | 92.2% | 2 | 7.8% | 28 | 100.0% |
| | 工 | 169 | 96.0% | 7 | 4.0% | 176 | 100.0% |
| | 商 | 100 | 94.9% | 5 | 5.1% | 105 | 100.0% |
| | 服務業 | 205 | 97.7% | 5 | 2.3% | 210 | 100.0% |
| | 公務人員 | 50 | 97.9% | 1 | 2.1% | 51 | 100.0% |
| | 自由業 | 54 | 100.0% | 0 | .0% | 54 | 100.0% |
| | 家管 | 147 | 95.1% | 8 | 4.9% | 154 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 100.0% | 0 | .0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 177 | 94.5% | 10 | 5.5% | 187 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 567 | 95.8% | 25 | 4.2% | 592 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 229 | 94.8% | 13 | 5.2% | 241 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 99.5% | 1 | .5% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 995 | 96.3% | 39 | 3.7% | 1034 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=1.519$ ；df=2；p=0.468。性別， $\chi^2=9.155$ ；df=4；p=0.057。

年齡， $\chi^2=1.234$ ；df=4；p=0.873。教育程度， $\chi^2=14.055$ ；df=8；p=0.080。

職業， $\chi^2=11.1$ ；df=2；p=0.004**。區域， $\chi^2=3.535$ ；df=1；p=0.060。

(四) 民眾等候空間規劃滿意度

Q6.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

電訪分析結果，在 846 位受訪者中，回答「滿意」者計 802 人，占 94.9%（非常滿意 12.1%、滿意 82.8%），回答「不滿意」者計 43 人，占 5.1%（不滿意 5.1%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 199 位受訪者中，回答「滿意」者計 198 人，占 99.5%（非常滿意 27.7%、滿意 71.8%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.5%（不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%）。詳見下表 4-1-4、圖 4-1-4 所示：

表 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 102 | 12.1 | 55 | 27.7 |
| 滿意 | 700 | 82.8 | 143 | 71.8 |
| 不滿意 | 43 | 5.1 | 1 | 0.5 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 846 | 100.0 | 199 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 32 人；現場調查民眾無使用 1 人。

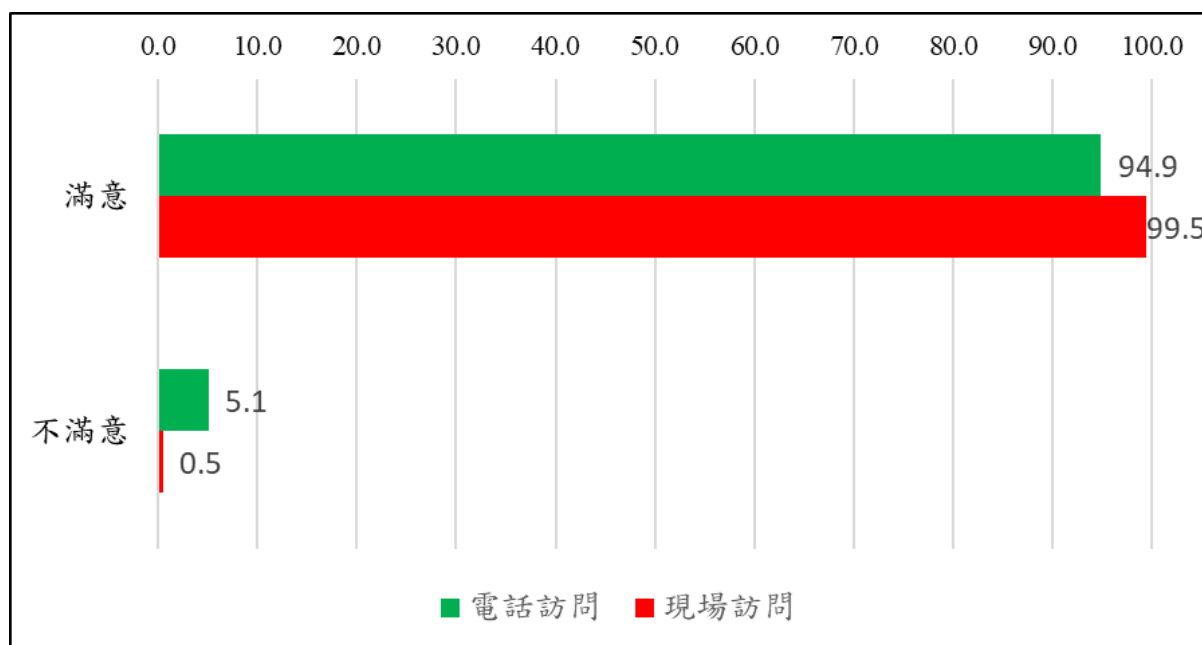


圖 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度(%)

全部 1,045 位民眾表示，回答「滿意」比例為 80.7%，其次依序為「非常滿意」15.1%，「不滿意」4.2%。合計滿意度為 95.8%，不滿意度為 4.2%。

表 4-1-4(續)：民眾等候空間規劃滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 157 | 15.1 | |
| 滿意 | 844 | 80.7 | |
| 不滿意 | 44 | 4.2 | |
| 總和 | 1045 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，年齡、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從年齡特性來看，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 98.9% 最高，其次依序為「60 歲或以上」96.6%，「30-39 歲」95.1% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「家管」比例為 98.7% 最高，其次依序為「農、漁」97.9%、「學生」97.5% 等。

總表 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度交叉分析總表

| | | Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|------------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 471 | 96.7% | 16 | 3.3% | 487 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 424 | 94.4% | 25 | 5.6% | 449 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 106 | 97.3% | 3 | 2.7% | 109 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 511 | 95.8% | 22 | 4.2% | 534 | 100.0% |
| | 女 | 490 | 95.7% | 22 | 4.3% | 512 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 148 | 98.9% | 2 | 1.1% | 150 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 138 | 95.1% | 7 | 4.9% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 216 | 94.5% | 13 | 5.5% | 228 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 237 | 94.6% | 14 | 5.4% | 251 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 262 | 96.6% | 9 | 3.4% | 272 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 62 | 100.0% | 0 | .0% | 62 | 100.0% |
| | 國初中 | 91 | 99.4% | 1 | .6% | 92 | 100.0% |
| | 高中職 | 406 | 96.4% | 15 | 3.6% | 421 | 100.0% |
| | 專科 | 149 | 93.8% | 10 | 6.2% | 159 | 100.0% |
| | 大學以上 | 293 | 94.0% | 19 | 6.0% | 312 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 28 | 97.9% | 1 | 2.1% | 28 | 100.0% |
| | 工 | 171 | 94.9% | 9 | 5.1% | 180 | 100.0% |
| | 商 | 97 | 91.8% | 9 | 8.2% | 105 | 100.0% |
| | 服務業 | 202 | 95.4% | 10 | 4.6% | 212 | 100.0% |
| | 公務人員 | 50 | 93.8% | 3 | 6.2% | 53 | 100.0% |
| | 自由業 | 49 | 95.7% | 2 | 4.3% | 51 | 100.0% |
| | 家管 | 159 | 98.7% | 2 | 1.3% | 161 | 100.0% |
| | 學生 | 67 | 97.5% | 2 | 2.5% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 179 | 96.5% | 7 | 3.5% | 185 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 566 | 93.9% | 37 | 6.1% | 602 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 237 | 97.4% | 6 | 2.6% | 243 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 99.5% | 1 | .5% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 1001 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1045 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=3.636$ ；df=2；p=0.162。性別， $\chi^2=7.006$ ；df=4；p=0.136。
 年齡， $\chi^2=12.804$ ；df=4；p=0.012*。教育程度， $\chi^2=9.682$ ；df=8；p=0.288。
 職業， $\chi^2=17.88$ ；df=2；p=0.000***。區域， $\chi^2=0$ ；df=1；p=1.000。

(五) 整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

Q7.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

電訪分析結果，在 858 位受訪者中，回答「滿意」者計 832 人，占 97.0%（非常滿意 11.8%、滿意 85.2%），回答「不滿意」者計 26 人，占 3.0%（不滿意 2.9%、非常不滿意 0.1%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 199 人，占 99.7%（非常滿意 34.6%、滿意 65.1%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.3%（不滿意 0.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-5、圖 4-1-5：

表 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 101 | 11.8 | 69 | 34.6 |
| 滿意 | 731 | 85.2 | 130 | 65.1 |
| 不滿意 | 25 | 2.9 | 1 | 0.3 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 858 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 20 人。

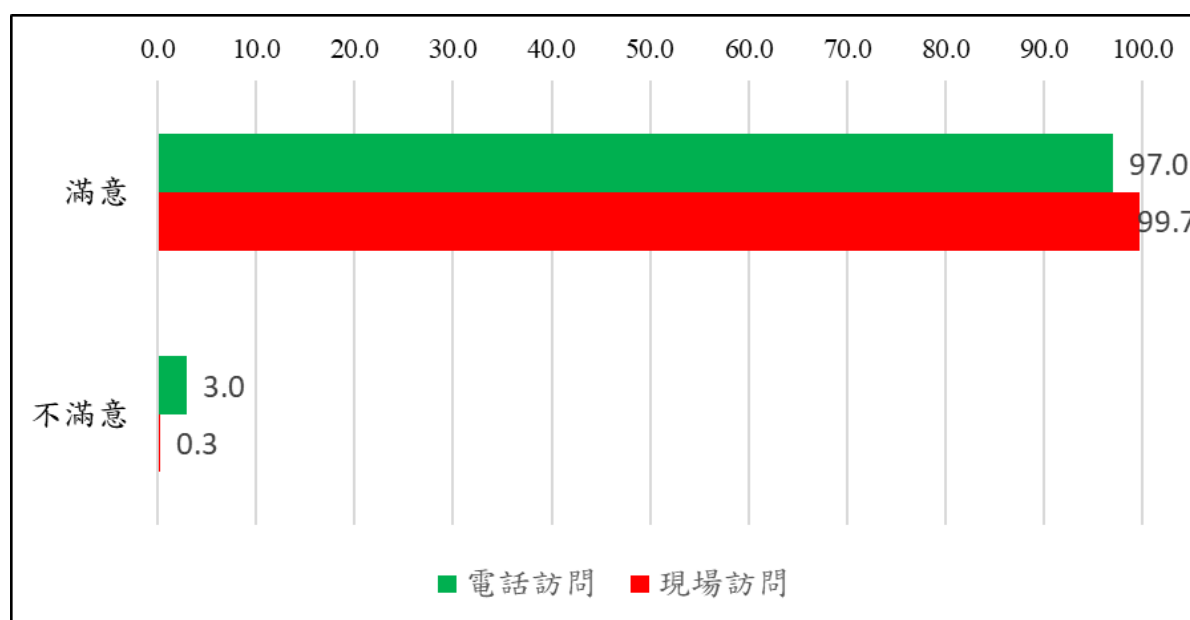


圖 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度(%)

全部 1,057 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.4%，其次依序為「非常滿意」16.1%，「不滿意」2.4%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。

表 4-1-5(續)：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 170 | 16.1 | |
| 滿意 | 861 | 81.4 | |
| 不滿意 | 25 | 2.4 | |
| 非常不滿意 | 1 | .1 | |
| 總和 | 1057 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，年齡、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從年齡特性來看，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 99.6% 最高，其次依序為「30-39 歲」98.8%，「50-59 歲」97.6% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」比例為 100.0% 最高，其次依序為「學生」99.1%，「服務業」98.4% 等。

總表 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度交叉分析總表

| | | Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔程度」滿不滿意？ | | | | | |
|--------|---------|----------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 483 | 98.7% | 7 | 1.3% | 489 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 441 | 96.2% | 17 | 3.8% | 458 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 107 | 97.8% | 2 | 2.2% | 109 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 533 | 98.0% | 11 | 2.0% | 544 | 100.0% |
| | 女 | 497 | 97.0% | 15 | 3.0% | 513 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 150 | 99.6% | 1 | .4% | 151 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 142 | 98.8% | 2 | 1.2% | 144 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 220 | 96.2% | 9 | 3.8% | 229 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 249 | 97.6% | 6 | 2.4% | 255 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 269 | 96.7% | 9 | 3.3% | 278 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 64 | 100.0% | 0 | .0% | 64 | 100.0% |
| | 國初中 | 96 | 100.0% | 0 | .0% | 96 | 100.0% |
| | 高中職 | 415 | 98.2% | 8 | 1.8% | 423 | 100.0% |
| | 專科 | 150 | 94.8% | 8 | 5.2% | 159 | 100.0% |
| | 大學以上 | 305 | 96.7% | 10 | 3.3% | 315 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 29 | 100.0% | 0 | .0% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 173 | 98.2% | 3 | 1.8% | 177 | 100.0% |
| | 商 | 104 | 93.6% | 7 | 6.4% | 111 | 100.0% |
| | 服務業 | 209 | 98.4% | 3 | 1.6% | 212 | 100.0% |
| | 公務人員 | 51 | 97.9% | 1 | 2.1% | 52 | 100.0% |
| | 自由業 | 52 | 98.0% | 1 | 2.0% | 53 | 100.0% |
| | 家管 | 159 | 98.0% | 3 | 2.0% | 162 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 99.1% | 1 | .9% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 186 | 96.6% | 7 | 3.4% | 192 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 589 | 96.1% | 24 | 3.9% | 613 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 242 | 99.3% | 2 | .7% | 244 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 99.7% | 1 | .3% | 199 | 100.0% |
| | 總數 | 1030 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1057 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=5.34$ ； $df=2$ ； $p=0.069$ 。性別， $\chi^2=6.032$ ； $df=4$ ； $p=0.197$ 。

年齡， $\chi^2=12.638$ ； $df=4$ ； $p=0.013^*$ 。教育程度， $\chi^2=9.581$ ； $df=8$ ； $p=0.296$ 。

職業， $\chi^2=12.967$ ； $df=2$ ； $p=0.002^{**}$ 。區域， $\chi^2=0.566$ ； $df=1$ ； $p=0.452$ 。

(六) 廁所清潔的程度滿意度

Q8.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

電訪分析結果，在 387 在位受訪者中，回答「滿意」者計 368 人，占 95.2%（非常滿意 14.7%、滿意 80.4%），回答「不滿意」者計 19 人，占 4.9%（不滿意 4.6%、非常不滿意 0.3%）。

面訪分析結果，在 149 位受訪者中，回答「滿意」者計 147 人，占 98.4%（非常滿意 26.0%、滿意 72.4%），回答「不滿意」者計 2 人，占 1.6%（不滿意 1.6%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-6、圖 4-1-6：

表 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 57 | 14.7 | 39 | 26.0 |
| 滿意 | 311 | 80.4 | 108 | 72.4 |
| 不滿意 | 18 | 4.6 | 2 | 1.6 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.3 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 387 | 100.0 | 149 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 491 人；現場調查民眾無使用 51 人。

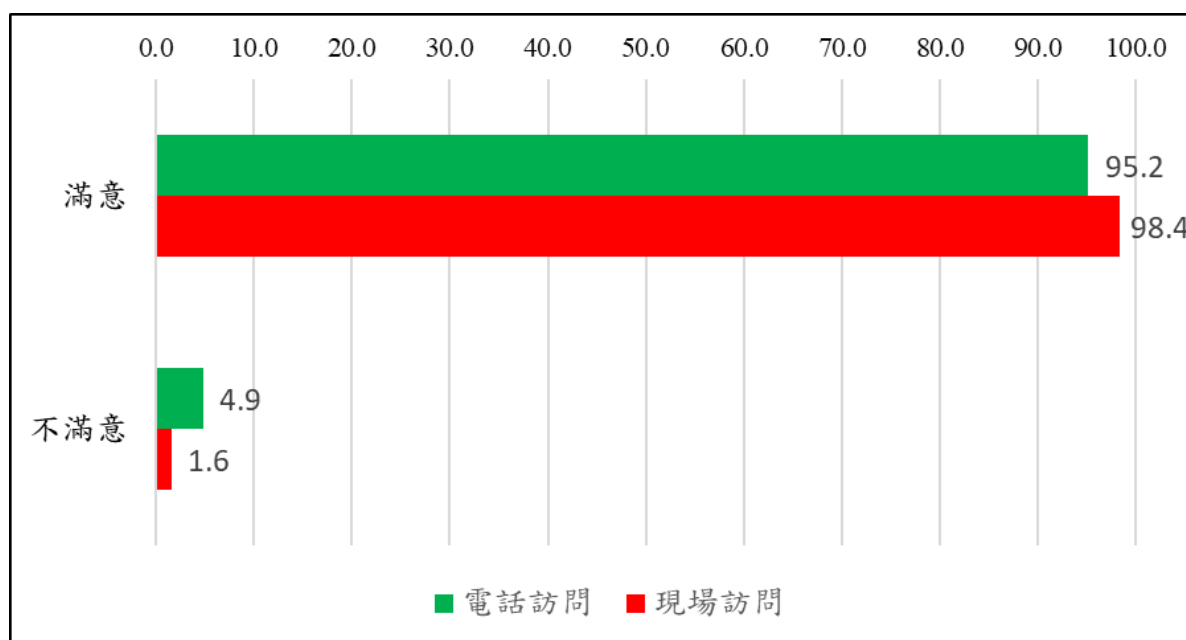


圖 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度(%)

全部 536 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」17.9%，「不滿意」3.7%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 96.1%，不滿意度為 3.9%。

表 4-1-6(續)：廁所清潔的程度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|-----|-------|-----|
| 非常滿意 | 96 | 17.9 | |
| 滿意 | 419 | 78.2 | |
| 不滿意 | 20 | 3.7 | |
| 非常不滿意 | 1 | .2 | |
| 總和 | 536 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，無特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

總表 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度交叉分析總表

| | | Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔程度」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|------------------------------|--------|-----|-------|-----|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 262 | 96.8% | 9 | 3.2% | 270 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 182 | 96.6% | 7 | 3.4% | 189 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 71 | 92.3% | 6 | 7.7% | 77 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 294 | 95.7% | 13 | 4.3% | 307 | 100.0% |
| | 女 | 221 | 96.6% | 8 | 3.4% | 229 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 98 | 97.0% | 3 | 3.0% | 101 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 87 | 96.8% | 3 | 3.2% | 90 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 118 | 95.2% | 6 | 4.8% | 124 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 95 | 94.6% | 5 | 5.4% | 100 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 117 | 96.8% | 4 | 3.2% | 121 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 35 | 98.3% | 1 | 1.7% | 36 | 100.0% |
| | 國初中 | 37 | 100.0% | 0 | .0% | 37 | 100.0% |
| | 高中職 | 211 | 96.7% | 7 | 3.3% | 219 | 100.0% |
| | 專科 | 76 | 95.2% | 4 | 4.8% | 80 | 100.0% |
| | 大學以上 | 155 | 94.2% | 9 | 5.8% | 165 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 10 | 89.1% | 1 | 10.9% | 11 | 100.0% |
| | 工 | 93 | 93.9% | 6 | 6.1% | 99 | 100.0% |
| | 商 | 47 | 89.4% | 6 | 10.6% | 52 | 100.0% |
| | 服務業 | 119 | 98.1% | 2 | 1.9% | 121 | 100.0% |
| | 公務人員 | 25 | 95.8% | 1 | 4.2% | 26 | 100.0% |
| | 自由業 | 28 | 97.9% | 1 | 2.1% | 29 | 100.0% |
| | 家管 | 68 | 98.4% | 1 | 1.6% | 69 | 100.0% |
| | 學生 | 48 | 98.8% | 1 | 1.2% | 48 | 100.0% |
| | 退休等 | 78 | 96.6% | 3 | 3.4% | 80 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 261 | 96.0% | 11 | 4.0% | 272 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 107 | 93.1% | 8 | 6.9% | 115 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 147 | 98.4% | 2 | 1.6% | 149 | 100.0% |
| | 總數 | 515 | 96.1% | 21 | 3.9% | 536 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=2.655$ ；df=2；p=0.265。性別， $\chi^2=1.022$ ；df=4；p=0.906。

年齡， $\chi^2=4.591$ ；df=4；p=0.332。教育程度， $\chi^2=10.907$ ；df=8；p=0.207。

職業， $\chi^2=5.813$ ；df=2；p=0.055。區域， $\chi^2=0.045$ ；df=1；p=0.832。

二、服務禮儀滿意度評價

(一) 聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

Q9.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

電訪分析結果，在 839 位受訪者中，回答「滿意」者計 816 人，占 97.3%（非常滿意 25.7%、滿意 71.5%），回答「不滿意」者計 23 人，占 2.7%（不滿意 2.2%、非常不滿意 0.5%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 199 人，占 99.5%（非常滿意 33.0%、滿意 66.5%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.5%（不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-1、圖 4-2-1：

表 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 216 | 25.7 | 66 | 33.0 |
| 滿意 | 600 | 71.5 | 133 | 66.5 |
| 不滿意 | 19 | 2.2 | 1 | 0.5 |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 839 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 39 人。

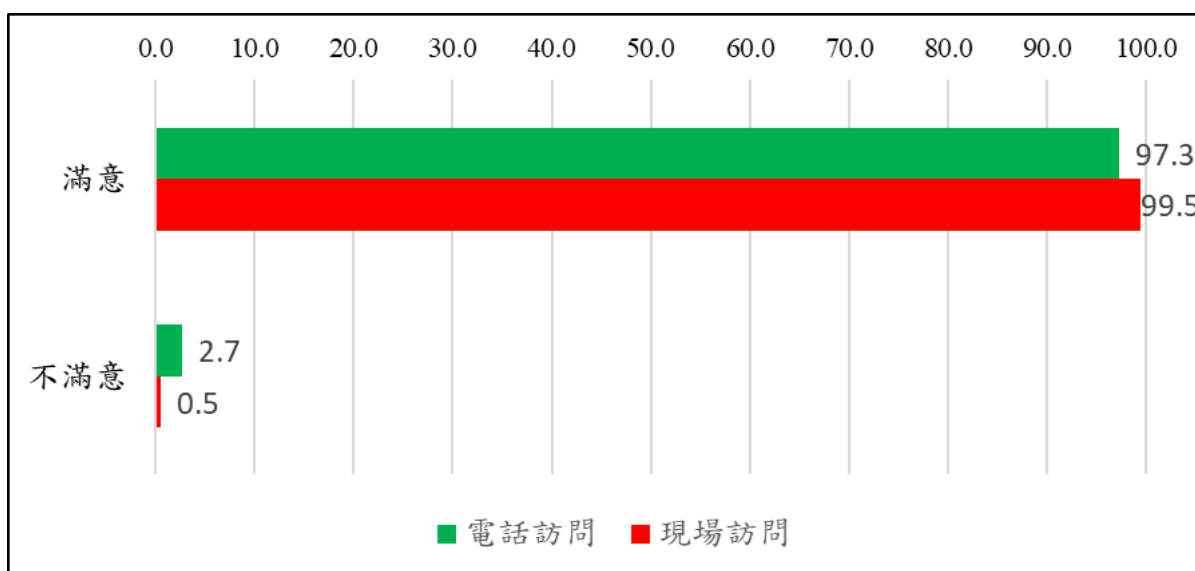


圖 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度(%)

全部 1,039 位民眾表示，回答「滿意」比例為 70.6%，其次依序為「非常滿意」27.1%，「不滿意」1.9%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 97.7%，不滿意度為 2.3%。

表 4-2-1(續)：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 282 | 27.1 | |
| 滿意 | 733 | 70.6 | |
| 不滿意 | 20 | 1.9 | |
| 非常不滿意 | 4 | .4 | |
| 總和 | 1039 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理站、年齡、教育程度與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

從監理所特性來看，回答「滿意」以「高雄市區監理所」&「旗山監理站」比例為 98.9% 最高，「苓雅監理站」96.1%。

從年齡特性來看，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 99.6% 最高，其次依序為「50-59 歲」98.7%、「60 歲或以上」97.2%，「40-49 歲」96.7% 等。

從教育特性來看，回答「滿意」以「國小以下」比例為 100.0% 最高，其次依序為「高中職」98.7% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」、「自由業」、「學生」比例均為 100.0% 最高，其次依序為「工」99.4%、「服務業」98.7% 等。

總表 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度交叉分析總表

| | | Q9 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? | | | | | |
|--------|---------|---|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 481 | 98.9% | 5 | 1.1% | 486 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 427 | 96.1% | 17 | 3.9% | 444 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 108 | 98.9% | 1 | 1.1% | 109 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 531 | 98.2% | 10 | 1.8% | 541 | 100.0% |
| | 女 | 484 | 97.1% | 14 | 2.9% | 498 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 146 | 99.6% | 1 | .4% | 146 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 139 | 96.6% | 5 | 3.4% | 144 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 220 | 96.7% | 8 | 3.3% | 227 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 246 | 98.7% | 3 | 1.3% | 250 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 264 | 97.2% | 8 | 2.8% | 272 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 64 | 100.0% | 0 | .0% | 64 | 100.0% |
| | 國初中 | 91 | 97.7% | 2 | 2.3% | 93 | 100.0% |
| | 高中職 | 411 | 98.7% | 5 | 1.3% | 416 | 100.0% |
| | 專科 | 154 | 98.6% | 2 | 1.4% | 157 | 100.0% |
| | 大學以上 | 295 | 95.4% | 14 | 4.6% | 309 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 28 | 100.0% | 0 | .0% | 28 | 100.0% |
| | 工 | 178 | 99.4% | 1 | .6% | 179 | 100.0% |
| | 商 | 99 | 91.9% | 9 | 8.1% | 108 | 100.0% |
| | 服務業 | 208 | 98.7% | 3 | 1.3% | 211 | 100.0% |
| | 公務人員 | 50 | 93.8% | 3 | 6.2% | 53 | 100.0% |
| | 自由業 | 53 | 100.0% | 0 | .0% | 53 | 100.0% |
| | 家管 | 150 | 97.9% | 3 | 2.1% | 153 | 100.0% |
| | 學生 | 67 | 100.0% | 0 | .0% | 67 | 100.0% |
| | 退休等 | 182 | 97.4% | 5 | 2.6% | 187 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 579 | 97.1% | 17 | 2.9% | 596 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 238 | 97.7% | 6 | 2.3% | 243 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 99.5% | 1 | .5% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 1015 | 97.7% | 24 | 2.3% | 1039 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=9.412$ ；df=2；p=0.009**。

性別， $\chi^2=6.422$ ；df=4；p=0.170。

年齡， $\chi^2=11.863$ ；df=4；p=0.018*。

教育程度， $\chi^2=23.831$ ；df=8；p=0.002**。

職業， $\chi^2=4.993$ ；df=2；p=0.082。

區域， $\chi^2=0.681$ ；df=1；p=0.409。

(二) 窗口人員服務態度滿意度

Q10.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

電訪分析結果，在 866 位受訪者中，回答「滿意」者計 823 人，占 95.1%（非常滿意 20.7%、滿意 74.4%），回答「不滿意」者計 42 人，占 4.9%（不滿意 4.3%、非常不滿意 0.6%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 198 人，占 99.2%（非常滿意 32.3%、滿意 66.9%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.8%（不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-2、圖 4-2-2：

表 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 179 | 20.7 | 64 | 32.3 |
| 滿意 | 644 | 74.4 | 134 | 66.9 |
| 不滿意 | 37 | 4.3 | 2 | 0.8 |
| 非常不滿意 | 5 | 0.6 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 866 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 12 人。

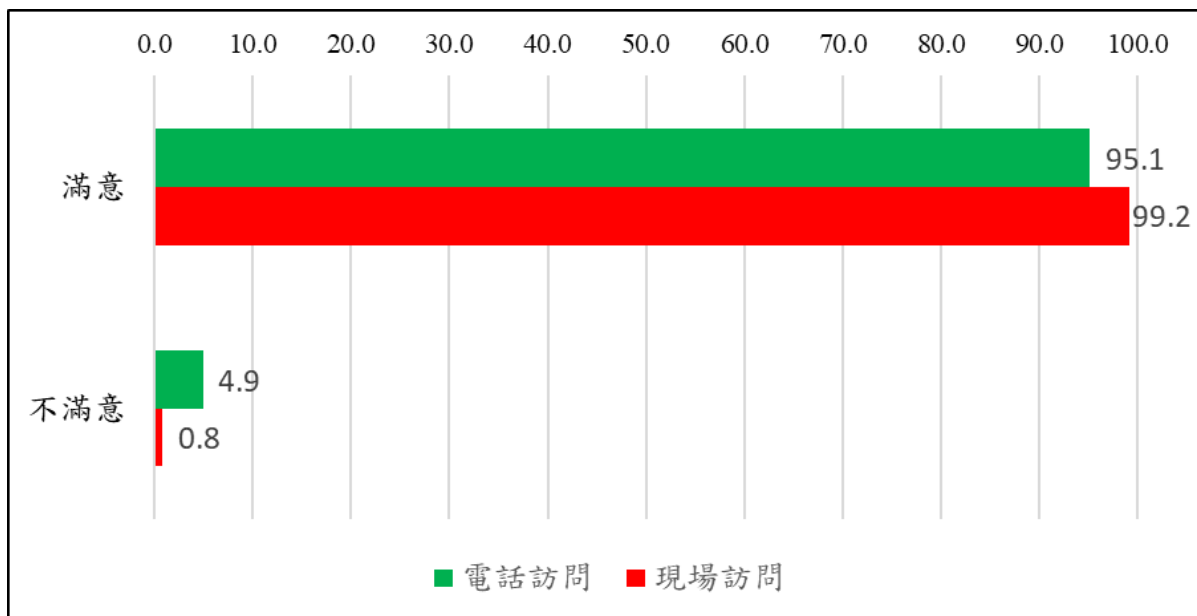


圖 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度(%)

全部 1,065 位民眾表示，回答「滿意」比例為 73.0%，其次依序為「非常滿意」22.8%，「不滿意」3.6%，「非常不滿意」0.5%。合計滿意度為 95.8%，不滿意度為 4.1%。

表 4-2-2(續)：窗口人員服務態度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 243 | 22.8 | |
| 滿意 | 778 | 73.0 | |
| 不滿意 | 39 | 3.6 | |
| 非常不滿意 | 5 | .5 | |
| 總和 | 1065 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，教育程度、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「高中職」比例為 97.0% 最高，其次依序為「專科」95.9%、「大學以上」94.5% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」&「學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「工」99.1%，「自由業」98.0% 等。

總表 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

| | | Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|---------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 479 | 96.7% | 16 | 3.3% | 495 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 436 | 94.8% | 24 | 5.2% | 460 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 106 | 96.2% | 4 | 3.8% | 110 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 534 | 97.0% | 16 | 3.0% | 550 | 100.0% |
| | 女 | 488 | 94.6% | 28 | 5.4% | 516 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 146 | 98.1% | 3 | 1.9% | 149 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 141 | 97.3% | 4 | 2.7% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 220 | 95.5% | 10 | 4.5% | 230 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 244 | 95.1% | 13 | 4.9% | 257 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 270 | 94.8% | 15 | 5.2% | 284 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 64 | 96.7% | 2 | 3.3% | 66 | 100.0% |
| | 國初中 | 93 | 94.4% | 6 | 5.6% | 99 | 100.0% |
| | 高中職 | 410 | 97.0% | 13 | 3.0% | 423 | 100.0% |
| | 專科 | 153 | 95.9% | 7 | 4.1% | 160 | 100.0% |
| | 大學以上 | 301 | 94.5% | 18 | 5.5% | 318 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 29 | 100.0% | 0 | .0% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 178 | 99.1% | 2 | .9% | 180 | 100.0% |
| | 商 | 98 | 89.6% | 11 | 10.4% | 110 | 100.0% |
| | 服務業 | 204 | 95.1% | 10 | 4.9% | 214 | 100.0% |
| | 公務人員 | 52 | 97.9% | 1 | 2.1% | 53 | 100.0% |
| | 自由業 | 53 | 98.0% | 1 | 2.0% | 54 | 100.0% |
| | 家管 | 153 | 93.6% | 10 | 6.4% | 163 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 100.0% | 0 | .0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 186 | 95.8% | 8 | 4.2% | 195 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 584 | 94.4% | 35 | 5.6% | 619 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 239 | 96.8% | 8 | 3.2% | 247 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 198 | 99.2% | 2 | .8% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 1021 | 95.8% | 44 | 4.2% | 1065 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=2.428$ ；df=2；p=0.297。性別， $\chi^2=4.224$ ；df=4；p=0.377。

年齡， $\chi^2=3.942$ ；df=4；p=0.414。教育程度， $\chi^2=24.343$ ；df=8；p=0.002**。

職業， $\chi^2=10.83$ ；df=2；p=0.004**。區域， $\chi^2=3.651$ ；df=1；p=0.056。

(三) 車輛檢驗人員的服務態度滿意度

Q11.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

電訪分析結果，在 57 位受訪者中，回答「滿意」者計 51 人，占 89.3%（非常滿意 10.5%、滿意 78.8%），回答「不滿意」者計 6 人，占 10.7%（不滿意 10.7%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 18 位受訪者中，回答「滿意」者計 17 人，占 94.1%（非常滿意 17.6%、滿意 76.5%），回答「不滿意」者計 1 人，占 5.9%（不滿意 5.9%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-3、圖 4-2-3：

表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 6 | 10.5 | 3 | 17.6 |
| 滿意 | 45 | 78.8 | 14 | 76.5 |
| 不滿意 | 6 | 10.7 | 1 | 5.9 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 57 | 100.0 | 18 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 821 人；現場調查民眾無使用 182 人。

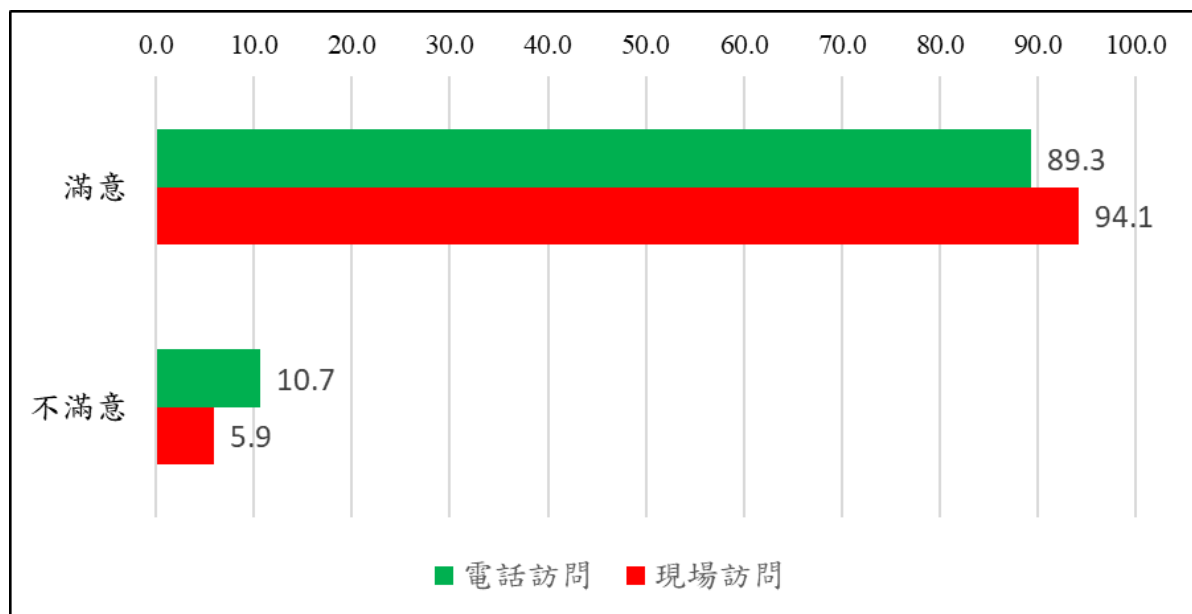


圖 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

全部 76 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」12.2%，「不滿意」9.5%。合計滿意度為 90.4%，不滿意度為 9.5%。

表 4-2-3(續)：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|------|----|-------|--|
| 非常滿意 | 9 | 12.2 |  |
| 滿意 | 59 | 78.2 |  |
| 不滿意 | 7 | 9.5 |  |
| 總和 | 76 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，無特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

總表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度交叉分析總表

| | | Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？ | | | | | |
|--------|---------|-----------------------------------|--------|-----|-------|----|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 35 | 94.1% | 2 | 5.9% | 37 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 31 | 90.6% | 3 | 9.4% | 35 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 2 | 57.1% | 2 | 42.9% | 4 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 41 | 91.2% | 4 | 8.8% | 45 | 100.0% |
| | 女 | 28 | 89.5% | 3 | 10.5% | 31 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 9 | 88.9% | 1 | 11.1% | 10 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 13 | 95.5% | 1 | 4.5% | 13 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 17 | 88.9% | 2 | 11.1% | 20 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 15 | 81.4% | 3 | 18.6% | 18 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 15 | 100.0% | 0 | .0% | 15 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 3 | 82.3% | 1 | 17.7% | 3 | 100.0% |
| | 國初中 | 9 | 93.6% | 1 | 6.4% | 9 | 100.0% |
| | 高中職 | 28 | 86.5% | 4 | 13.5% | 32 | 100.0% |
| | 專科 | 13 | 92.4% | 1 | 7.6% | 14 | 100.0% |
| | 大學以上 | 16 | 96.5% | 1 | 3.5% | 17 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| | 工 | 13 | 95.6% | 1 | 4.4% | 14 | 100.0% |
| | 商 | 5 | 71.4% | 2 | 28.6% | 8 | 100.0% |
| | 服務業 | 23 | 90.9% | 2 | 9.1% | 25 | 100.0% |
| | 公務人員 | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| | 自由業 | 5 | 100.0% | 0 | .0% | 5 | 100.0% |
| | 家管 | 7 | 75.0% | 2 | 25.0% | 9 | 100.0% |
| | 學生 | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| | 退休等 | 9 | 100.0% | 0 | .0% | 9 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 37 | 91.9% | 3 | 8.1% | 40 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 14 | 83.3% | 3 | 16.7% | 17 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 17 | 94.1% | 1 | 5.9% | 18 | 100.0% |
| | 總數 | 69 | 90.5% | 7 | 9.5% | 76 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=5.128$ ；df=2；p=0.077。性別， $\chi^2=4.008$ ；df=4；p=0.405。

年齡， $\chi^2=1.443$ ；df=4；p=0.837。教育程度， $\chi^2=7.474$ ；df=8；p=0.487。

職業， $\chi^2=1.649$ ；df=2；p=0.439。區域， $\chi^2=0$ ；df=1；p=1.000。

(四) 駕照考驗人員的服務專業度滿意度

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度滿意度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 99 位受訪者中，回答「滿意」者計 92 人，占 92.8%（非常滿意 16.0%、滿意 76.8%），回答「不滿意」者計 7 人，占 7.2%（不滿意 6.1%、非常不滿意 1.1%）。

面訪分析結果，在 74 位受訪者中，回答「滿意」者計 74 人，占 100.0%（非常滿意 49.3%、滿意 50.7%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-4、圖 4-2-4：

表 4-2-4：駕照考驗人員的服務專業度滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 16 | 16.0 | 36 | 49.3 |
| 滿意 | 76 | 76.8 | 38 | 50.7 |
| 不滿意 | 6 | 6.1 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 1 | 1.1 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 99 | 100.0 | 74 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 779 人；現場調查民眾無使用 126 人。

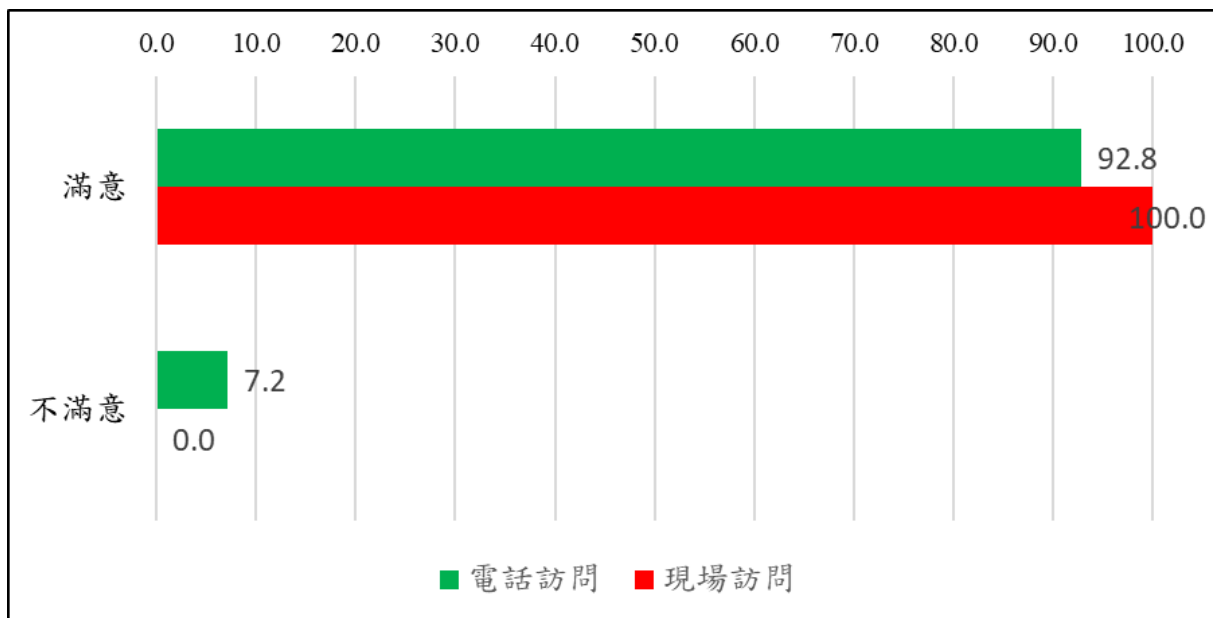


圖 4-2-4：駕照考驗人員的服務專業度滿意度(%)

全部 173 位民眾表示，回答「滿意」比例為 65.6%，其次依序為「非常滿意」30.3%，「不滿意」3.5%，「非常不滿意」0.6%。合計滿意度為 95.9%，不滿意度為 4.1%。

表 4-2-4(續)：駕照考驗人員的服務專業度滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|-----|-------|-----|
| 非常滿意 | 52 | 30.3 | |
| 滿意 | 113 | 65.6 | |
| 不滿意 | 6 | 3.5 | |
| 非常不滿意 | 1 | .6 | |
| 總和 | 173 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」、「服務業」、「公務人員」、「自由業」、「學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「商」91.1%、「工」91.0% 等。

總表 4-2-4：駕照考驗人員的服務專業度滿意度交叉分析總表

| | | Q12 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|-----------------------------------|--------|-----|-------|-----|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 60 | 96.5% | 2 | 3.5% | 62 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 67 | 93.9% | 4 | 6.1% | 72 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 39 | 98.5% | 1 | 1.5% | 39 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 65 | 98.4% | 1 | 1.6% | 66 | 100.0% |
| | 女 | 101 | 94.4% | 6 | 5.6% | 107 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 91 | 98.2% | 2 | 1.8% | 93 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 12 | 100.0% | 0 | .0% | 12 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 24 | 95.7% | 1 | 4.3% | 25 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 27 | 92.5% | 2 | 7.5% | 29 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 12 | 84.2% | 2 | 15.8% | 14 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 3 | 100.0% | 0 | .0% | 3 | 100.0% |
| | 國初中 | 5 | 82.3% | 1 | 17.7% | 6 | 100.0% |
| | 高中職 | 89 | 96.5% | 3 | 3.5% | 92 | 100.0% |
| | 專科 | 15 | 100.0% | 0 | .0% | 15 | 100.0% |
| | 大學以上 | 53 | 95.1% | 3 | 4.9% | 56 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 3 | 100.0% | 0 | .0% | 3 | 100.0% |
| | 工 | 22 | 91.0% | 2 | 9.0% | 24 | 100.0% |
| | 商 | 11 | 91.1% | 1 | 8.9% | 12 | 100.0% |
| | 服務業 | 26 | 100.0% | 0 | .0% | 26 | 100.0% |
| | 公務人員 | 9 | 100.0% | 0 | .0% | 9 | 100.0% |
| | 自由業 | 7 | 100.0% | 0 | .0% | 7 | 100.0% |
| | 家管 | 19 | 89.8% | 2 | 10.2% | 21 | 100.0% |
| | 學生 | 52 | 100.0% | 0 | .0% | 52 | 100.0% |
| | 退休等 | 15 | 89.9% | 2 | 10.1% | 17 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 58 | 91.4% | 5 | 8.6% | 63 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 34 | 95.3% | 2 | 4.7% | 36 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 74 | 100.0% | 0 | .0% | 74 | 100.0% |
| | 總數 | 166 | 95.9% | 7 | 4.1% | 173 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=0.812$ ； $df=2$ ； $p=0.666$ 。性別， $\chi^2=4.866$ ； $df=4$ ； $p=0.301$ 。

年齡， $\chi^2=3.29$ ； $df=4$ ； $p=0.511$ 。教育程度， $\chi^2=12.274$ ； $df=8$ ； $p=0.139$ 。

職業， $\chi^2=8.239$ ； $df=2$ ； $p=0.016^*$ 。區域， $\chi^2=0.864$ ； $df=1$ ； $p=0.352$ 。

(五) 窗口人員服務專業能力滿意度

Q13.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

電訪分析結果，在 845 位受訪者中，回答「滿意」者計 820 人，占 97.1%（非常滿意 15.8%、滿意 81.3%），回答「不滿意」者計 24 人，占 2.9%（不滿意 2.8%、非常不滿意 0.1%）。

面訪分析結果，在 196 位受訪者中，回答「滿意」者計 195 人，占 99.4%（非常滿意 29.7%、滿意 69.8%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.6%（不滿意 0.6%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-5、圖 4-2-5：

表 4-2-5：窗口人員服務專業能力滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 133 | 15.8 | 58 | 29.7 |
| 滿意 | 687 | 81.3 | 137 | 69.8 |
| 不滿意 | 23 | 2.8 | 1 | 0.6 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 845 | 100.0 | 196 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 33 人；現場調查民眾無使用 4 人。

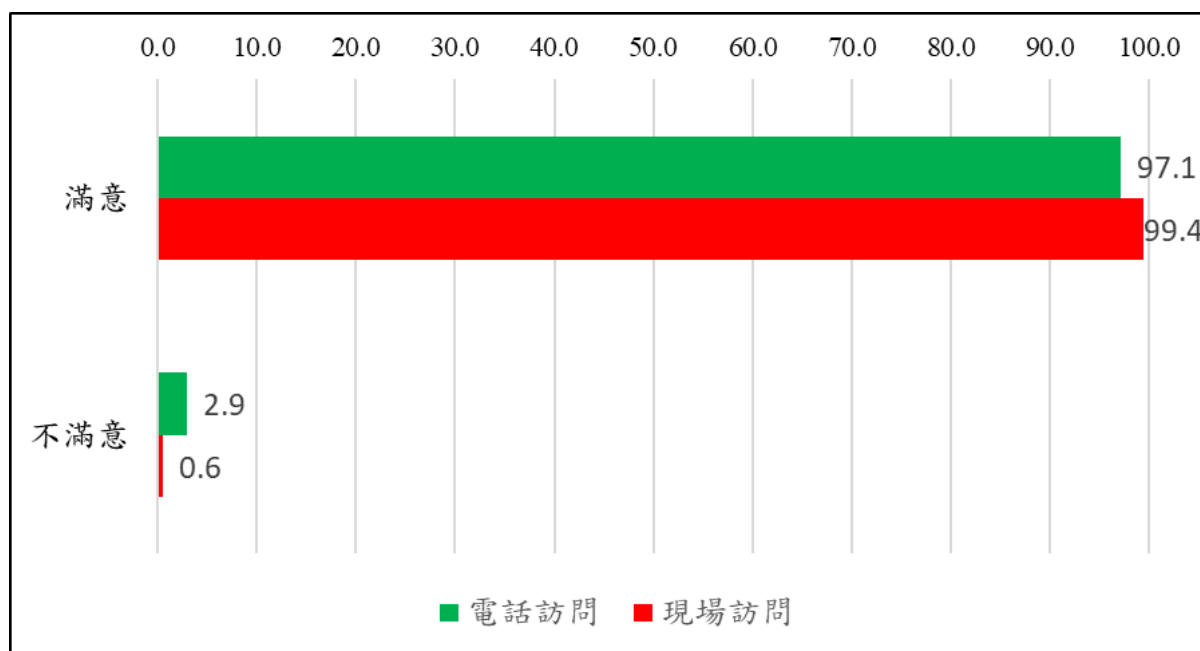


圖 4-2-5：窗口人員服務專業能力滿意度(%)

全部 1,042 位民眾表示，回答「滿意」比例為 79.1%，其次依序為「非常滿意」18.4%，「不滿意」2.4%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。

表 4-2-5(續)：窗口人員服務專業能力滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 192 | 18.4 | |
| 滿意 | 825 | 79.1 | |
| 不滿意 | 25 | 2.4 | |
| 非常不滿意 | 1 | .1 | |
| 總和 | 1042 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，無特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

總表 4-2-5：窗口人員服務專業能力滿意度交叉分析總表

| | | Q13 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|-------------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 472 | 98.2% | 9 | 1.8% | 481 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 437 | 96.6% | 15 | 3.4% | 453 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 107 | 98.4% | 2 | 1.6% | 109 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 524 | 97.8% | 12 | 2.2% | 536 | 100.0% |
| | 女 | 492 | 97.3% | 14 | 2.7% | 506 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 148 | 99.3% | 1 | .7% | 149 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 137 | 98.4% | 2 | 1.6% | 139 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 225 | 97.6% | 6 | 2.4% | 230 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 241 | 96.5% | 9 | 3.5% | 250 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 266 | 97.0% | 8 | 3.0% | 274 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 63 | 100.0% | 0 | .0% | 63 | 100.0% |
| | 國初中 | 92 | 95.4% | 4 | 4.6% | 96 | 100.0% |
| | 高中職 | 407 | 98.3% | 7 | 1.7% | 414 | 100.0% |
| | 專科 | 154 | 97.3% | 4 | 2.7% | 159 | 100.0% |
| | 大學以上 | 300 | 96.8% | 10 | 3.2% | 309 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 29 | 100.0% | 0 | .0% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 171 | 96.9% | 6 | 3.1% | 176 | 100.0% |
| | 商 | 102 | 95.0% | 5 | 5.0% | 108 | 100.0% |
| | 服務業 | 208 | 98.2% | 4 | 1.8% | 212 | 100.0% |
| | 公務人員 | 53 | 100.0% | 0 | .0% | 53 | 100.0% |
| | 自由業 | 50 | 100.0% | 0 | .0% | 50 | 100.0% |
| | 家管 | 153 | 96.6% | 5 | 3.4% | 159 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 100.0% | 0 | .0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 182 | 97.1% | 5 | 2.9% | 187 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 586 | 97.3% | 16 | 2.7% | 602 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 234 | 96.6% | 8 | 3.4% | 243 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 196 | 99.4% | 1 | .6% | 197 | 100.0% |
| | 總數 | 1016 | 97.5% | 26 | 2.5% | 1042 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=2.2$ ；df=2；p=0.333。性別， $\chi^2=4.918$ ；df=4；p=0.296。
 年齡， $\chi^2=5.93$ ；df=4；p=0.204。教育程度， $\chi^2=12.904$ ；df=8；p=0.115。
 職業， $\chi^2=5.346$ ；df=2；p=0.069。區域， $\chi^2=0.121$ ；df=1；p=0.728。

(六) 窗口服務的等候時間滿意度

Q14.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

電訪分析結果，在 855 位受訪者中，回答「滿意」者計 763 人，占 89.2%（非常滿意 9.0%、滿意 80.2%），回答「不滿意」者計 92 人，占 10.8%（不滿意 10.3%、非常不滿意 0.5%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 194 人，占 96.7%（非常滿意 27.3%、滿意 69.4%），回答「不滿意」者計 7 人，占 3.3%（不滿意 3.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-6、圖 4-2-6：

表 4-2-6：窗口服務的等候時間滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 77 | 9.0 | 55 | 27.3 |
| 滿意 | 686 | 80.2 | 139 | 69.4 |
| 不滿意 | 88 | 10.3 | 7 | 3.3 |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 855 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 23 人

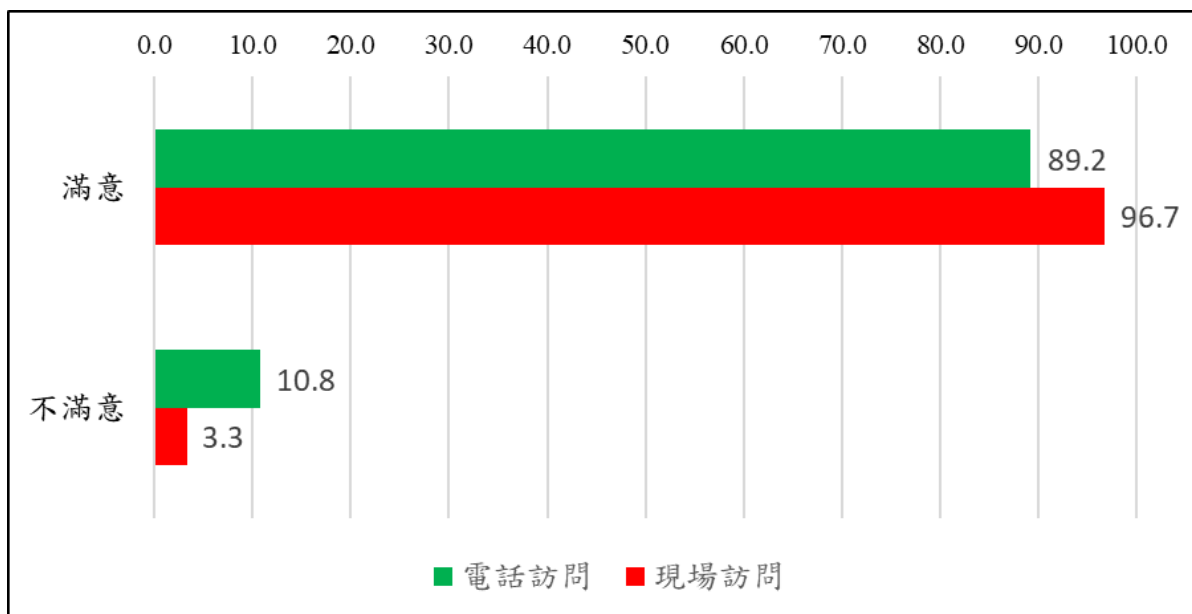


圖 4-2-6：窗口服務的等候時間滿意度(%)

全部 1,055 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」12.5%，「不滿意」9.0%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 90.7%，不滿意度為 9.4%。

表 4-2-6(續)：窗口服務的等候時間滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 131 | 12.5 | |
| 滿意 | 825 | 78.2 | |
| 不滿意 | 95 | 9.0 | |
| 非常不滿意 | 4 | .4 | |
| 總和 | 1055 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，性別、教育程度、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從性別特性來看，回答「滿意」以「男性」比例為 91.6% 最高，「女性」89.6%。

從教育特性來看，回答「滿意」以「國小以下」比例為 95.0% 最高，其次依序為「國初中」93.0% 等。

從職業特性來看，回答「滿意」以「農、漁」比例為 100.0% 最高，其次依序為「學生」98.4%、「公務人員」94.0% 等。

總表 4-2-6：窗口服務的等候時間滿意度交叉分析總表

| | | Q14 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|---------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 445 | 91.1% | 43 | 8.9% | 488 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 407 | 89.1% | 50 | 10.9% | 457 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 105 | 95.1% | 5 | 4.9% | 110 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 498 | 91.6% | 46 | 8.4% | 543 | 100.0% |
| | 女 | 459 | 89.6% | 53 | 10.4% | 512 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 137 | 92.3% | 11 | 7.7% | 149 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 135 | 93.9% | 9 | 6.1% | 144 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 201 | 87.1% | 30 | 12.9% | 231 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 225 | 88.1% | 30 | 11.9% | 255 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 258 | 93.5% | 18 | 6.5% | 276 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 62 | 95.0% | 3 | 5.0% | 65 | 100.0% |
| | 國初中 | 90 | 93.0% | 7 | 7.0% | 96 | 100.0% |
| | 高中職 | 377 | 89.7% | 44 | 10.3% | 421 | 100.0% |
| | 專科 | 141 | 90.9% | 14 | 9.1% | 155 | 100.0% |
| | 大學以上 | 286 | 90.2% | 31 | 9.8% | 317 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 28 | 100.0% | 0 | .0% | 28 | 100.0% |
| | 工 | 160 | 90.5% | 17 | 9.5% | 177 | 100.0% |
| | 商 | 98 | 88.2% | 13 | 11.8% | 111 | 100.0% |
| | 服務業 | 188 | 88.4% | 25 | 11.6% | 212 | 100.0% |
| | 公務人員 | 51 | 94.0% | 3 | 6.0% | 54 | 100.0% |
| | 自由業 | 47 | 87.8% | 7 | 12.2% | 53 | 100.0% |
| | 家管 | 143 | 89.0% | 18 | 11.0% | 160 | 100.0% |
| | 學生 | 67 | 98.4% | 1 | 1.6% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 176 | 91.7% | 16 | 8.3% | 191 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 551 | 90.1% | 61 | 9.9% | 612 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 211 | 87.1% | 31 | 12.9% | 243 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 194 | 96.7% | 7 | 3.3% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 956 | 90.6% | 99 | 9.4% | 1055 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=5.099$ ；df=2；p=0.078。性別， $\chi^2=10.283$ ；df=4；p=0.036*。
 年齡， $\chi^2=3.306$ ；df=4；p=0.508。教育程度， $\chi^2=17.638$ ；df=8；p=0.024*。
 職業， $\chi^2=13.874$ ；df=2；p=0.001***。區域， $\chi^2=0.904$ ；df=1；p=0.342。

三、便民服務措施滿意度

(一) 監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度

Q15.請問您知不知道高雄市區監理所每週一晚間5點到6點提供「延時服務」，6點至7點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務?(如換補發行照及駕照、國際駕照換發、申請日文譯本等)

01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 878 位受訪者中，回答「知道」者計 42 人，占 4.8%，回答「不知道」者計 836 人，占 95.2%。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「知道」者計 55 人，占 27.6%，回答「不知道」者計 145 人，占 72.4%。詳見表 4-3-1、圖 4-3-1：

表 4-3-1：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-----|------|-------|------|-------|
| 知道 | 42 | 4.8 | 55 | 27.6 |
| 不知道 | 836 | 95.2 | 145 | 72.4 |
| 總和 | 878 | 100.0 | 200 | 100.0 |

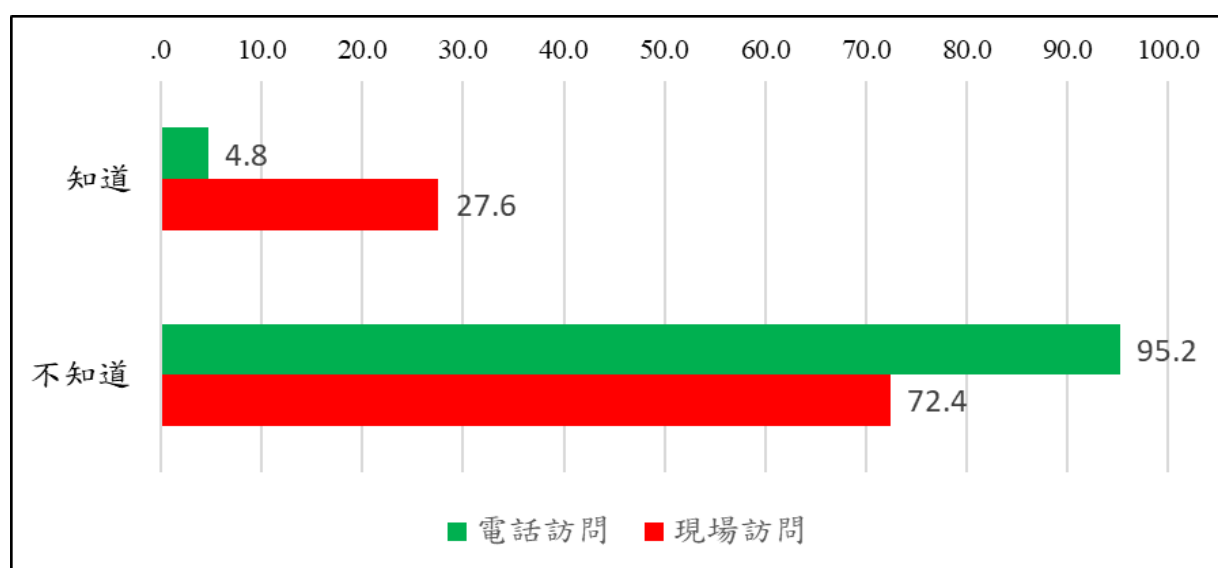


圖 4-3-1：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度(%)

全部 1,078 位民眾表示，回答「不知道」比例為 91.0%、「知道」比例為 9.0%。

表 4-3-1：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-----|------|-------|-----|
| 知道 | 97 | 9.0 | |
| 不知道 | 981 | 91.0 | |
| 總和 | 1078 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理所(站)、性別、年齡、教育程度、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從監理所特性來看，回答「知道」以「旗山監理站」比例為 16.0% 最高，「高雄市區監理所」11.1%，「苓雅監理站」5.1%。

從性別特性來看，回答「知道」以「男性」比例為 10.5% 最高，「女性」7.4%。

從年齡特性來看，回答「知道」以「18-29 歲」比例為 19.5% 最高，其次依序為「40-49 歲」13.5%，「30-39 歲」11.0% 等。

從教育特性來看，回答「知道」以「高中職」比例為 11.2% 最高，其次依序為「大學以上」10.4% 等。

從職業特性來看，回答「知道」以「學生」比例為 24.9% 最高，其次依序為「工」14.9%、「公務人員」12.1% 等。

總表 4-3-1：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」知悉度交叉分析總表

| | | Q15 請問您知不知道 <該監理所站> 每週一晚間5點到6點提供「延時服務」，6點至7點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務？ | | | | | |
|--------|---------|--|-------|-----|-------|------|--------|
| | | 知道 | | 不知道 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 55 | 11.1% | 442 | 88.9% | 497 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 24 | 5.1% | 446 | 94.9% | 470 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 18 | 16.0% | 93 | 84.0% | 111 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 58 | 10.5% | 497 | 89.5% | 555 | 100.0% |
| | 女 | 39 | 7.4% | 484 | 92.6% | 523 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 29 | 19.5% | 121 | 80.5% | 151 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 16 | 11.0% | 129 | 89.0% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 32 | 13.5% | 202 | 86.5% | 233 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 15 | 5.6% | 246 | 94.4% | 261 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 5 | 1.9% | 282 | 98.1% | 288 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 1 | 1.6% | 65 | 98.4% | 66 | 100.0% |
| | 國初中 | 5 | 5.0% | 94 | 95.0% | 99 | 100.0% |
| | 高中職 | 48 | 11.2% | 380 | 88.8% | 429 | 100.0% |
| | 專科 | 9 | 5.7% | 153 | 94.3% | 162 | 100.0% |
| | 大學以上 | 34 | 10.4% | 289 | 89.6% | 323 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 1 | 2.1% | 28 | 97.9% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 27 | 14.9% | 156 | 85.1% | 183 | 100.0% |
| | 商 | 6 | 5.5% | 105 | 94.5% | 111 | 100.0% |
| | 服務業 | 24 | 11.1% | 195 | 88.9% | 219 | 100.0% |
| | 公務人員 | 7 | 12.1% | 47 | 87.9% | 54 | 100.0% |
| | 自由業 | 3 | 5.1% | 52 | 94.9% | 54 | 100.0% |
| | 家管 | 11 | 6.7% | 152 | 93.3% | 163 | 100.0% |
| | 學生 | 17 | 24.9% | 51 | 75.1% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 2 | .9% | 195 | 99.1% | 197 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 27 | 4.3% | 600 | 95.7% | 627 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 15 | 5.9% | 236 | 94.1% | 250 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 55 | 27.6% | 145 | 72.4% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 97 | 9.0% | 981 | 91.0% | 1078 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=18.429$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=52.015$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。

年齡， $\chi^2=14.878$ ； $df=4$ ； $p=0.005^{**}$ 。教育程度， $\chi^2=52.759$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。

職業， $\chi^2=80.648$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。區域， $\chi^2=2.592$ ； $df=1$ ； $p=0.107$ 。

(二) 監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度

Q15-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 39 位受訪者中，回答「滿意」者計 39 人，占 100.0%（非常滿意 25.3%、滿意 74.7%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 55 位受訪者中，回答「滿意」者計 55 人，占 100.0%（非常滿意 63.9%、滿意 36.1%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-3-2、圖 4-3-2：

表 4-3-2：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 10 | 25.3 | 35 | 63.9 |
| 滿意 | 29 | 74.7 | 20 | 36.1 |
| 總和 | 39 | 100.0 | 55 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 839 人；現場調查民眾無使用 145 人

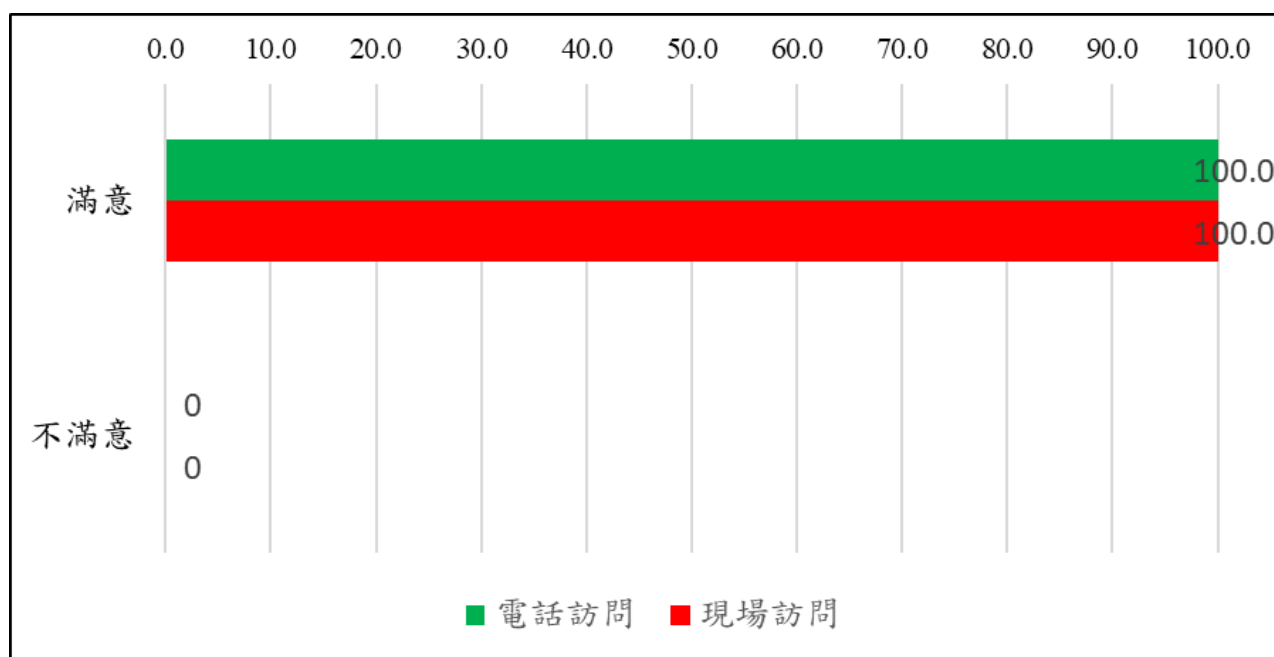


圖 4-3-2：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度(%)

全部 94 位民眾表示，回答「滿意」比例為 52.0%，其次依序為「非常滿意」48.0%。

表 4-3-2(續)：監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|------|----|-------|-----|
| 非常滿意 | 45 | 48.0 | |
| 滿意 | 49 | 52.0 | |
| 總和 | 94 | 100.0 | |

(三) 監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度

Q16.請問您知不知道高雄市區監理所推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費?
01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 878 位受訪者中，回答「知道」者計 313 人，占 35.7%，回答「不知道」者計 565 人，占 64.3%。

面訪分析結果，在 198 位受訪者中，回答「知道」者計 110 人，占 55.5%，回答「不知道」者計 88 人，占 44.5%。詳見表 4-3-3、圖 4-3-3：

表 4-3-3：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-----|------|-------|------|-------|
| 知道 | 313 | 35.7 | 110 | 55.5 |
| 不知道 | 565 | 64.3 | 88 | 44.5 |
| 總和 | 878 | 100.0 | 198 | 100.0 |

*現場調查民眾無使用 2 人。

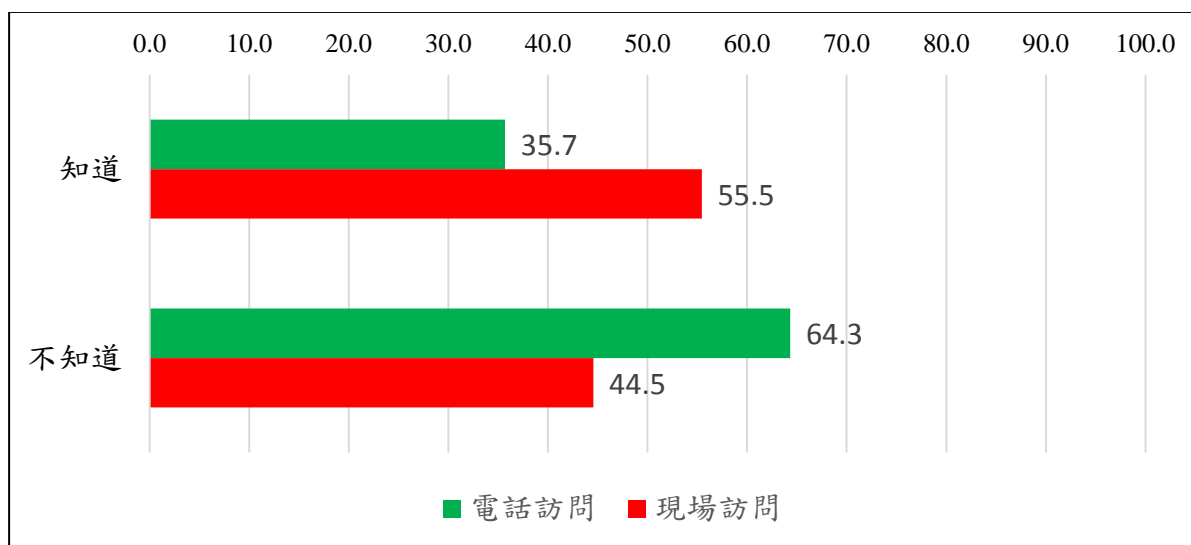


圖 4-3-3：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度(%)

全部 1,076 位民眾表示，回答「不知道」比例為 60.7%、「知道」比例為 39.3%。

表 4-3-3 (續)：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-----|------|-------|--|
| 知道 | 423 | 39.3 |  |
| 不知道 | 653 | 60.7 |  |
| 總和 | 1076 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理所(站)、性別、年齡、教育程度、職業與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從監理所特性來看，回答「知道」以「高雄市區監理所」比例為 39.5% 最高，「苓雅監理站」35.6%。

從性別特性來看，回答「知道」以「女性」比例為 39.8% 最高，「男性」38.7%。

從年齡特性來看，回答「知道」以「18-29 歲」比例為 50.8% 最高，其次依序為「40-49 歲」41.6% 等。

從教育特性來看，回答「知道」以「高中職」比例為 45.0% 最高。

從職業特性來看，回答「知道」以「學生」比例為 61.1% 最高，其次依序為「公務人員」53.5%、「服務業」45.1% 等。

總表 4-3-2：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」知悉度交叉分析總表

| | | Q16 請問您知不知道 <該監理所站> 推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費？ | | | | | |
|--------|---------|--|-------|-----|-------|------|--------|
| | | 知道 | | 不知道 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 196 | 39.5% | 301 | 60.5% | 497 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 167 | 35.6% | 303 | 64.4% | 470 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 59 | 53.5% | 52 | 46.5% | 111 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 215 | 38.7% | 340 | 61.3% | 555 | 100.0% |
| | 女 | 208 | 39.8% | 315 | 60.2% | 523 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 77 | 50.8% | 74 | 49.2% | 151 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 50 | 34.4% | 95 | 65.6% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 97 | 41.6% | 136 | 58.4% | 233 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 104 | 39.7% | 157 | 60.3% | 261 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 96 | 33.2% | 192 | 66.8% | 288 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 24 | 36.3% | 42 | 63.7% | 66 | 100.0% |
| | 國初中 | 38 | 38.6% | 61 | 61.4% | 99 | 100.0% |
| | 高中職 | 193 | 45.0% | 236 | 55.0% | 429 | 100.0% |
| | 專科 | 60 | 37.1% | 102 | 62.9% | 162 | 100.0% |
| | 大學以上 | 108 | 33.5% | 214 | 66.5% | 323 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 11 | 37.9% | 18 | 62.1% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 64 | 35.1% | 119 | 64.9% | 183 | 100.0% |
| | 商 | 40 | 36.4% | 70 | 63.6% | 111 | 100.0% |
| | 服務業 | 99 | 45.1% | 120 | 54.9% | 219 | 100.0% |
| | 公務人員 | 29 | 53.5% | 25 | 46.5% | 54 | 100.0% |
| | 自由業 | 15 | 27.3% | 39 | 72.7% | 54 | 100.0% |
| | 家管 | 61 | 37.7% | 102 | 62.3% | 163 | 100.0% |
| | 學生 | 42 | 61.1% | 27 | 38.9% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 62 | 31.4% | 135 | 68.6% | 197 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 209 | 33.4% | 418 | 66.6% | 627 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 104 | 41.4% | 147 | 58.6% | 250 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 110 | 54.8% | 91 | 45.2% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 423 | 39.2% | 655 | 60.8% | 1078 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=11.514$ ；df=2；p=0.003**。性別， $\chi^2=14.824$ ；df=4；p=0.005**。

年齡， $\chi^2=10.927$ ；df=4；p=0.027*。教育程度， $\chi^2=31.239$ ；df=8；p=0.000***。

職業， $\chi^2=29.507$ ；df=2；p=0.000***。區域， $\chi^2=0.081$ ；df=1；p=0.776。

(四) 監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度

Q16-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 254 位受訪者中，回答「滿意」者計 247 人，占 97.0%（非常滿意 19.7%、滿意 77.3%），回答「不滿意」者計 8 人，占 3.0%（不滿意 3.0%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 109 位受訪者中，回答「滿意」者計 108 人，占 99.0%（非常滿意 32.3%、滿意 66.7%），回答「不滿意」者計 1 人，占 1.0%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見下表 4-3-4、圖 4-3-4：

表 4-3-4：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 50 | 19.7 | 35 | 32.3 |
| 滿意 | 197 | 77.3 | 73 | 66.7 |
| 不滿意 | 8 | 3.0 | 1 | 1.0 |
| 總和 | 254 | 100.0 | 109 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 623 人；現場調查民眾無使用 91 人

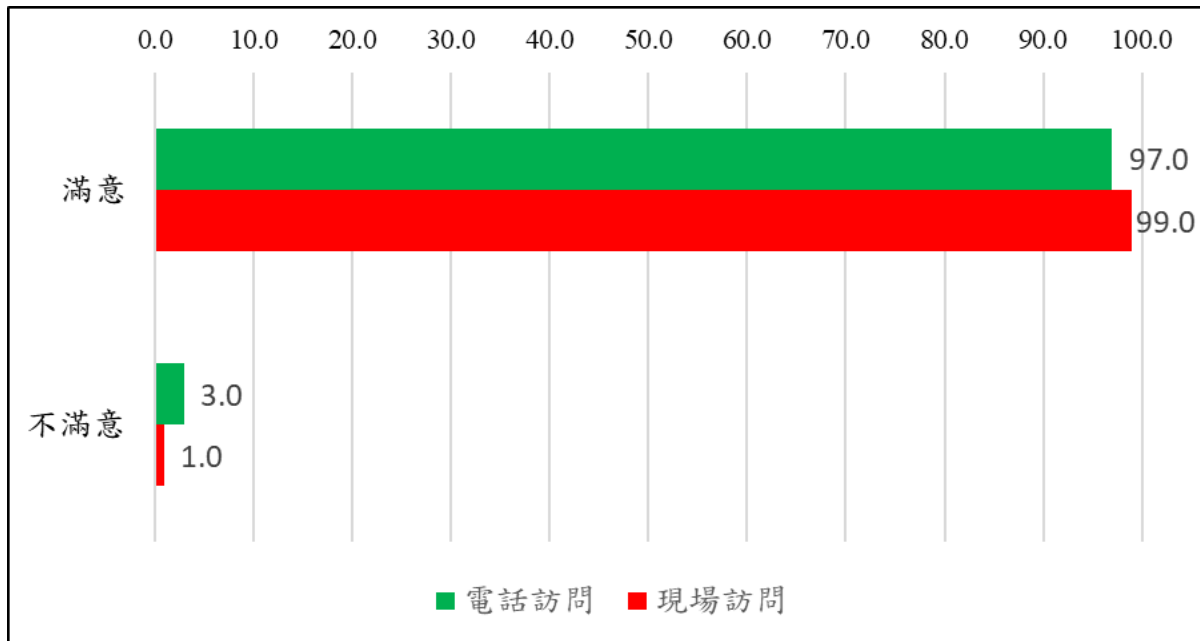


圖 4-3-4：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度
滿意度(%)

全部 364 位民眾表示，回答「滿意」比例為 74.1%，其次依序為「非常滿意」23.5%，「不滿意」2.4%。

表 4-3-4(續)：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|------|-----|-------|-----|
| 非常滿意 | 85 | 23.5 | |
| 滿意 | 269 | 74.1 | |
| 不滿意 | 9 | 2.4 | |
| 總和 | 364 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，無特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

總表 4-3-3：監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度交叉分析總表

| | | Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|---------------------|--------|-----|-------|-----|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 170 | 98.7% | 2 | 1.3% | 173 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 129 | 96.0% | 5 | 4.0% | 135 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 55 | 97.9% | 1 | 2.1% | 56 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 183 | 97.9% | 4 | 2.1% | 187 | 100.0% |
| | 女 | 171 | 97.2% | 5 | 2.8% | 176 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 74 | 98.6% | 1 | 1.4% | 75 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 42 | 98.6% | 1 | 1.4% | 43 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 83 | 97.5% | 2 | 2.5% | 85 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 78 | 96.6% | 3 | 3.4% | 80 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 78 | 97.3% | 2 | 2.7% | 80 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 18 | 94.3% | 1 | 5.7% | 19 | 100.0% |
| | 國初中 | 32 | 100.0% | 0 | .0% | 32 | 100.0% |
| | 高中職 | 158 | 96.0% | 7 | 4.0% | 165 | 100.0% |
| | 專科 | 51 | 97.9% | 1 | 2.1% | 52 | 100.0% |
| | 大學以上 | 96 | 100.0% | 0 | .0% | 96 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 10 | 94.3% | 1 | 5.7% | 10 | 100.0% |
| | 工 | 56 | 96.2% | 2 | 3.8% | 58 | 100.0% |
| | 商 | 32 | 100.0% | 0 | .0% | 32 | 100.0% |
| | 服務業 | 81 | 98.7% | 1 | 1.3% | 82 | 100.0% |
| | 公務人員 | 24 | 100.0% | 0 | .0% | 24 | 100.0% |
| | 自由業 | 12 | 95.3% | 1 | 4.7% | 13 | 100.0% |
| | 家管 | 55 | 98.1% | 1 | 1.9% | 56 | 100.0% |
| | 學生 | 41 | 100.0% | 0 | .0% | 41 | 100.0% |
| | 退休等 | 43 | 93.0% | 3 | 7.0% | 47 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 163 | 97.4% | 4 | 2.6% | 167 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 84 | 96.2% | 3 | 3.8% | 87 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 108 | 99.0% | 1 | 1.0% | 109 | 100.0% |
| | 總數 | 355 | 97.6% | 9 | 2.4% | 364 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=2.295$ ； $df=2$ ； $p=0.317$ 。性別， $\chi^2=0.936$ ； $df=4$ ； $p=0.919$ 。

年齡， $\chi^2=8.717$ ； $df=4$ ； $p=0.069$ 。教育程度， $\chi^2=10.158$ ； $df=8$ ； $p=0.254$ 。

職業， $\chi^2=1.632$ ； $df=2$ ； $p=0.442$ 。區域， $\chi^2=0.008$ ； $df=1$ ； $p=0.927$ 。

(五) 報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度

Q17.請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照？ 01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 877 位受訪者中，回答「知道」者計 655 人，占 74.8%，回答「不知道」者計 221 人，占 25.2%。

面訪分析結果，在 199 位受訪者中，回答「知道」者計 157 人，占 78.9%，回答「不知道」者計 42 人，占 21.1%。詳見表 4-3-5、圖 4-3-5：

表 4-3-5：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-----|------|-------|------|-------|
| 知道 | 655 | 74.8 | 157 | 78.9 |
| 不知道 | 221 | 25.2 | 42 | 21.1 |
| 總和 | 877 | 100.0 | 199 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 1 人；現場調查民眾無使用 1 人。

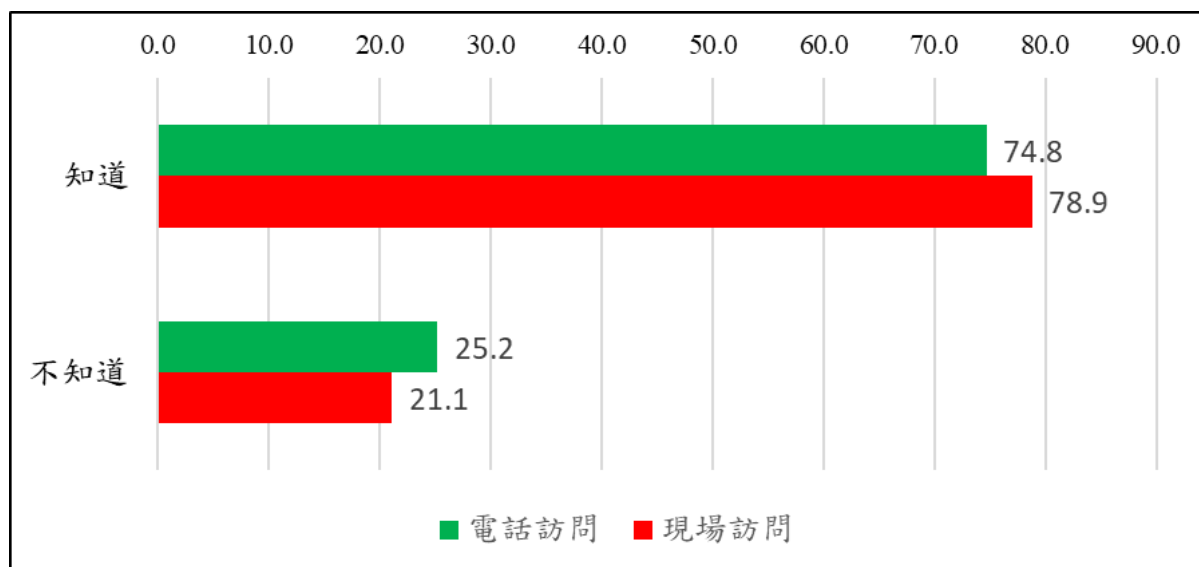


圖 4-3-5：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度

全部 1,076 位民眾表示，回答「知道」比例為 75.5%，「不知道」24.5%。

圖 4-3-5 (續)：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度(%)

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-----|------|-------|-----|
| 知道 | 813 | 75.5 | |
| 不知道 | 263 | 24.5 | |
| 總和 | 1076 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，性別、年齡、教育程度與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從性別特性來看，回答「知道」以「女性」比例為 76.3% 最高，「男性」74.5%。

從年齡特性來看，回答「知道」以「18-29 歲」比例為 87.6% 最高。

從教育特性來看，回答「知道」以「大學以上」比例為 82.7% 最高，其次依序為「專科」80.7% 等。

總表 4-3-4：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照知悉度交叉分析總表

| | | Q17 請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照？ | | | | | |
|--------|---------|--|-------|-----|-------|------|--------|
| | | 知道 | | 不知道 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 377 | 75.8% | 120 | 24.2% | 497 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 345 | 73.4% | 125 | 26.6% | 470 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 91 | 81.8% | 20 | 18.2% | 111 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 413 | 74.5% | 142 | 25.5% | 555 | 100.0% |
| | 女 | 399 | 76.3% | 124 | 23.7% | 523 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 132 | 87.6% | 19 | 12.4% | 151 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 116 | 80.4% | 28 | 19.6% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 185 | 79.4% | 48 | 20.6% | 233 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 201 | 77.1% | 60 | 22.9% | 261 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 177 | 61.6% | 110 | 38.4% | 288 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 31 | 46.4% | 36 | 53.6% | 66 | 100.0% |
| | 國初中 | 59 | 60.3% | 39 | 39.7% | 99 | 100.0% |
| | 高中職 | 325 | 75.8% | 104 | 24.2% | 429 | 100.0% |
| | 專科 | 131 | 80.7% | 31 | 19.3% | 162 | 100.0% |
| | 大學以上 | 267 | 82.7% | 56 | 17.3% | 323 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 18 | 60.7% | 11 | 39.3% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 146 | 79.8% | 37 | 20.2% | 183 | 100.0% |
| | 商 | 89 | 80.3% | 22 | 19.7% | 111 | 100.0% |
| | 服務業 | 171 | 78.1% | 48 | 21.9% | 219 | 100.0% |
| | 公務人員 | 46 | 85.9% | 8 | 14.1% | 54 | 100.0% |
| | 自由業 | 40 | 73.8% | 14 | 26.2% | 54 | 100.0% |
| | 家管 | 120 | 73.5% | 43 | 26.5% | 163 | 100.0% |
| | 學生 | 62 | 91.0% | 6 | 9.0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 120 | 61.2% | 76 | 38.8% | 197 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 468 | 74.6% | 160 | 25.4% | 627 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 188 | 75.0% | 63 | 25.0% | 250 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 157 | 78.4% | 43 | 21.6% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 813 | 75.4% | 265 | 24.6% | 1078 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=3.824$ ；df=2；p=0.148。性別， $\chi^2=44.61$ ；df=4；p=0.000***。

年齡， $\chi^2=49.639$ ；df=4；p=0.000***。教育程度， $\chi^2=40.683$ ；df=8；p=0.000***。

職業， $\chi^2=1.359$ ；df=2；p=0.507。區域， $\chi^2=0.414$ ；df=1；p=0.520。

(六) 報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度

Q17-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 646 位受訪者中，回答「滿意」者計 523 人，占 93.2%（非常滿意 9.4%、滿意 71.8%），回答「不滿意」者計 38 人，占 6.8%（不滿意 5.7%、非常不滿意 0.2%）。

面訪分析結果，在 155 位受訪者中，回答「滿意」者計 148 人，占 95.6%（非常滿意 30.0%、滿意 65.6%），回答「不滿意」者計 7 人，占 4.4%（不滿意 4.0%、非常不滿意 0.4%）。詳見下表 4-3-6、圖 4-3-6：

表 4-3-6：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 60 | 10.8 | 46 | 30.0 |
| 滿意 | 463 | 82.4 | 102 | 65.6 |
| 不滿意 | 37 | 6.6 | 6 | 4.0 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.2 | 1 | 0.4 |
| 總和 | 562 | 100.0 | 155 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 316 人；現場調查民眾無使用 45 人。

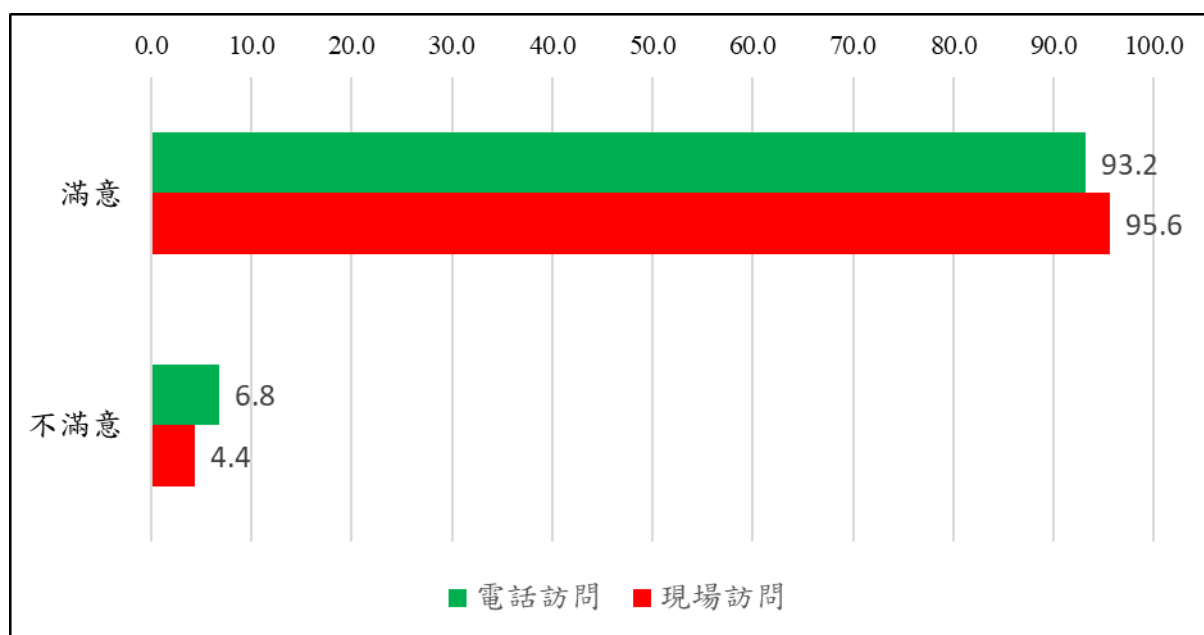


圖 4-3-6：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度(%)

全部 717 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.8%，其次依序為「非常滿意」14.9%，「不滿意」6.0%，「非常不滿意」0.2%，合計滿意度為 93.7%，不滿意度為 6.2%。

表 4-3-6 (續)：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|-----|-------|-----|
| 非常滿意 | 107 | 14.9 | |
| 滿意 | 565 | 78.8 | |
| 不滿意 | 43 | 6.0 | |
| 非常不滿意 | 2 | .2 | |
| 總和 | 717 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，無特性與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

總表 4-3-5：報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度交叉分析總表

| | | Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|---------------------|-------|-----|-------|-----|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 310 | 94.1% | 20 | 5.9% | 330 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 283 | 93.5% | 20 | 6.5% | 303 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 78 | 93.0% | 6 | 7.0% | 84 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 341 | 92.7% | 27 | 7.3% | 367 | 100.0% |
| | 女 | 332 | 94.8% | 18 | 5.2% | 350 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 119 | 91.1% | 12 | 8.9% | 131 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 100 | 96.3% | 4 | 3.7% | 104 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 158 | 95.7% | 7 | 4.3% | 165 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 155 | 90.8% | 16 | 9.2% | 171 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 140 | 95.5% | 7 | 4.5% | 146 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 23 | 95.5% | 1 | 4.5% | 24 | 100.0% |
| | 國初中 | 49 | 93.6% | 3 | 6.4% | 52 | 100.0% |
| | 高中職 | 271 | 93.6% | 19 | 6.4% | 290 | 100.0% |
| | 專科 | 105 | 94.6% | 6 | 5.4% | 111 | 100.0% |
| | 大學以上 | 224 | 93.4% | 16 | 6.6% | 240 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 15 | 96.1% | 1 | 3.9% | 15 | 100.0% |
| | 工 | 112 | 90.0% | 13 | 10.0% | 125 | 100.0% |
| | 商 | 75 | 91.9% | 7 | 8.1% | 81 | 100.0% |
| | 服務業 | 145 | 95.3% | 7 | 4.7% | 152 | 100.0% |
| | 公務人員 | 37 | 90.6% | 4 | 9.4% | 41 | 100.0% |
| | 自由業 | 34 | 93.9% | 2 | 6.1% | 36 | 100.0% |
| | 家管 | 97 | 94.6% | 6 | 5.4% | 102 | 100.0% |
| | 學生 | 59 | 94.8% | 3 | 5.2% | 62 | 100.0% |
| | 退休等 | 99 | 96.8% | 3 | 3.2% | 102 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 379 | 93.6% | 26 | 6.4% | 405 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 145 | 92.3% | 12 | 7.7% | 157 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 148 | 95.6% | 7 | 4.4% | 155 | 100.0% |
| | 總數 | 672 | 93.7% | 45 | 6.3% | 717 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=0.159$ ；df=2；p=0.924。性別， $\chi^2=7.159$ ；df=4；p=0.128。

年齡， $\chi^2=0.476$ ；df=4；p=0.976。教育程度， $\chi^2=7.878$ ；df=8；p=0.445。

職業， $\chi^2=1.382$ ；df=2；p=0.501。區域， $\chi^2=1.12$ ；df=1；p=0.290。

四、整體滿意度評價

(一) 整體服務品質滿意度

Q18.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

電訪分析結果，在 869 位受訪者中，回答「滿意」者計 844 人，占 97.1%（非常滿意 13.0%、滿意 84.1%），回答「不滿意」者計 25 人，占 2.9%（不滿意 2.7%、非常不滿意 0.2%）。

面訪分析結果，在 200 位受訪者中，回答「滿意」者計 198 人，占 99.2%（非常滿意 29.5%、滿意 69.6%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.8%（不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-4-1、圖 4-4-1：

表 4-4-1：整體服務品質滿意度

| 選項 | 電訪次數 | 電訪% | 面訪次數 | 面訪% |
|-------|------|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 113 | 13.0 | 59 | 29.5 |
| 滿意 | 731 | 84.1 | 139 | 69.6 |
| 不滿意 | 23 | 2.7 | 2 | 0.8 |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2 | 0 | 0.0 |
| 總和 | 869 | 100.0 | 200 | 100.0 |

*電話訪問民眾無使用 9 人

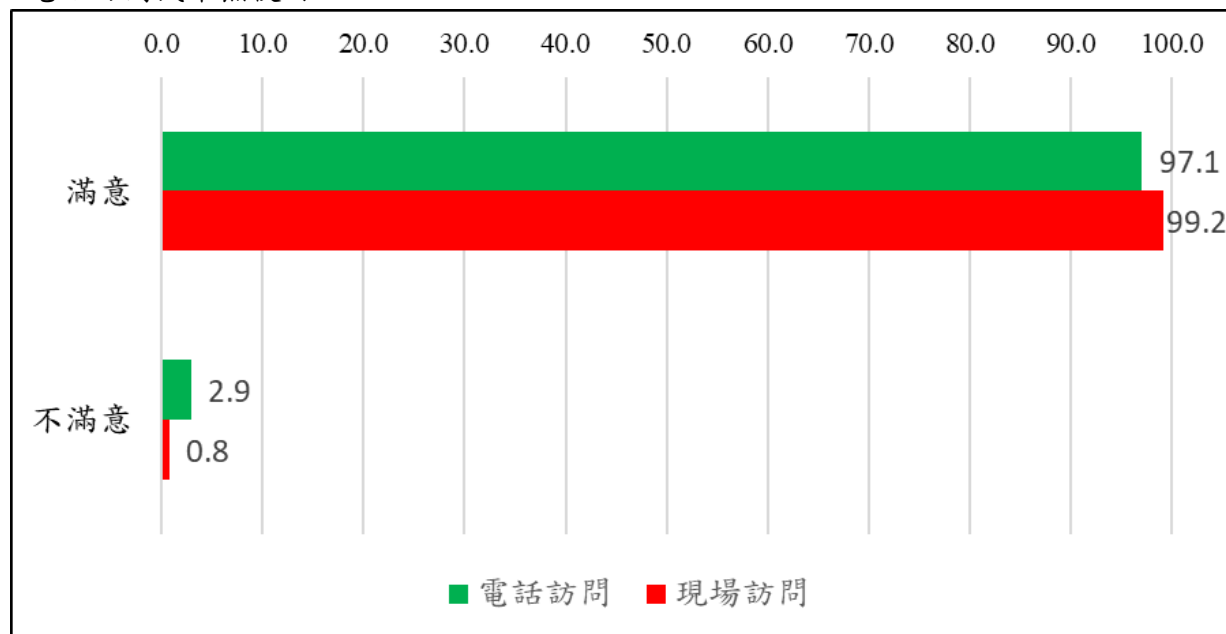


圖 4-4-1：整體服務品質滿意度(%)

全部 1,069 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.4%，其次依序為「非常滿意」16.1%，「不滿意」2.3%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。

表 4-4-1(續)：整體服務品質滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|-------|------|-------|-----|
| 非常滿意 | 172 | 16.1 | |
| 滿意 | 870 | 81.4 | |
| 不滿意 | 25 | 2.3 | |
| 非常不滿意 | 2 | .2 | |
| 總和 | 1069 | 100.0 | |

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理所、教育程度與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)，交叉分析結果敘述如下：

從監理所特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以「高雄市區監理所」比例為 98.9% 最高，「苓雅監理站」95.6%。

從教育程度特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以「國小以下」比例為 100.0% 最高，其次依序為「國初中」98.9%，「專科」98.0% 等。

總表 4-4-1：整體服務品質滿意度交叉分析總表

| | | Q18 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意? | | | | | |
|--------|---------|---------------------------------|--------|-----|-------|------|--------|
| | | 滿意 | | 不滿意 | | 總數 | |
| | | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % | 個數 | 行 N % |
| 監理所(站) | 高雄市區監理所 | 486 | 98.9% | 5 | 1.1% | 492 | 100.0% |
| | 苓雅監理站 | 447 | 95.6% | 21 | 4.4% | 468 | 100.0% |
| | 旗山監理站 | 109 | 98.9% | 1 | 1.1% | 110 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |
| 性別 | 男 | 541 | 98.3% | 9 | 1.7% | 550 | 100.0% |
| | 女 | 501 | 96.5% | 18 | 3.5% | 519 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |
| 年齡 | 18-29歲 | 149 | 98.9% | 2 | 1.1% | 150 | 100.0% |
| | 30-39歲 | 142 | 97.8% | 3 | 2.2% | 145 | 100.0% |
| | 40-49歲 | 222 | 95.8% | 10 | 4.2% | 231 | 100.0% |
| | 50-59歲 | 252 | 98.7% | 3 | 1.3% | 255 | 100.0% |
| | 60歲或以上 | 278 | 96.8% | 9 | 3.2% | 288 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |
| 教育程度 | 國小以下 | 66 | 100.0% | 0 | .0% | 66 | 100.0% |
| | 國初中 | 95 | 98.9% | 1 | 1.1% | 96 | 100.0% |
| | 高中職 | 415 | 97.3% | 11 | 2.7% | 426 | 100.0% |
| | 專科 | 157 | 98.0% | 3 | 2.0% | 160 | 100.0% |
| | 大學以上 | 309 | 96.4% | 11 | 3.6% | 321 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |
| 職業 | 農、漁 | 29 | 100.0% | 0 | .0% | 29 | 100.0% |
| | 工 | 176 | 98.2% | 3 | 1.8% | 179 | 100.0% |
| | 商 | 103 | 93.5% | 7 | 6.5% | 110 | 100.0% |
| | 服務業 | 213 | 98.2% | 4 | 1.8% | 217 | 100.0% |
| | 公務人員 | 51 | 94.0% | 3 | 6.0% | 54 | 100.0% |
| | 自由業 | 52 | 98.0% | 1 | 2.0% | 53 | 100.0% |
| | 家管 | 157 | 96.0% | 7 | 4.0% | 163 | 100.0% |
| | 學生 | 68 | 100.0% | 0 | .0% | 68 | 100.0% |
| | 退休等 | 194 | 98.9% | 2 | 1.1% | 196 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |
| 區域 | 原高雄市 | 601 | 96.5% | 22 | 3.5% | 623 | 100.0% |
| | 原高雄縣 | 242 | 98.4% | 4 | 1.6% | 246 | 100.0% |
| | 面訪問卷 | 199 | 99.2% | 2 | .8% | 200 | 100.0% |
| | 總數 | 1042 | 97.5% | 27 | 2.5% | 1069 | 100.0% |

監理所(站)， $\chi^2=13.339$ ；df=2；p=0.001**。性別， $\chi^2=6.432$ ；df=4；p=0.169。

年齡， $\chi^2=5.72$ ；df=4；p=0.221。教育程度， $\chi^2=16.279$ ；df=8；p=0.039*。

職業， $\chi^2=5.645$ ；df=2；p=0.059。區域， $\chi^2=2.934$ ；df=1；p=0.087。

(二) 評鑑監理所(站)服務品質的重要因素

Q19.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)服務措施(如假日考照服務、代客驗車服務、便利商店補印繳費服務)
 (5)洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

全部在 1,078 位受訪者的 2,460 個回答，以「服務態度」的比例最高有 (31.9%)，其次依序為「服務效率」(29.6%)、「服務專業性」(22.3%)、「洽公環境設施」(7.2%)、「服務措施」(5.9%) 等。詳見下表 4-5-2.1 所示：

表 4-4-2.1：電訪，評鑑監理所(站)服務品質的重要因素-依重要順序排列

| | 全部 | | 電訪 | | 面訪 | |
|----------|------|-------|------|-------|-----|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 服務效率 | 729 | 29.6 | 539 | 28.8 | 190 | 32.4 |
| 服務態度 | 784 | 31.9 | 596 | 31.8 | 188 | 32.1 |
| 服務專業性 | 548 | 22.3 | 366 | 19.6 | 181 | 30.9 |
| 服務措施 | 146 | 5.9 | 123 | 6.6 | 23 | 4.0 |
| 洽公環境設施 | 178 | 7.2 | 174 | 9.3 | 4 | .7 |
| 不會排序/不知道 | 58 | 2.4 | 58 | 3.1 | 0 | .0 |
| 未回答 | 18 | .7 | 17 | .9 | 1 | .1 |
| 總和 | 2460 | 100.0 | 1873 | 100.0 | 588 | 100.0 |

表 4-4-2.2：評鑑監理所(站)服務品質的重要因素-各重要順序加總排列(全)

| 選項 | 次數 | 百分比 | 比例圖 |
|----------|------|-------|-----|
| 服務效率 | 729 | 29.6 | |
| 服務態度 | 784 | 31.9 | |
| 服務專業性 | 548 | 22.3 | |
| 服務措施 | 146 | 5.9 | |
| 洽公環境設施 | 178 | 7.2 | |
| 不會排序/不知道 | 58 | 2.4 | |
| 未回答 | 18 | .7 | |
| 總數 | 2460 | 100.0 | |

電訪意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務態度」(37.7%)、「服務效率」(29.0%)、「服務專業性」(12.8%)、「洽公環境設施」(7.0%)、「服務措施」(5.0%)等。

第二重要依序以「服務態度」(32.6%)、「服務效率」(31.1%)、「服務專業性」(22.8%)、「洽公環境設施」(7.7%)、「服務措施」(5.9%)。

第三重要依序以「服務專業性」(30.0%)、「服務效率」(24.6%)、「服務態度」(17.1%)、「洽公環境設施」(17.0%)、「服務措施」(11.2%)。

表 4-4-2.4：電訪，評鑑監理所（站）服務品質的重要因素-依重要順序排列

| | 第一重要個 | | 第二重要個 | | 第三重要個 | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 服務效率 | 254 | 29.0 | 190 | 31.1 | 95 | 24.6 |
| 服務態度 | 331 | 37.7 | 199 | 32.6 | 66 | 17.1 |
| 服務專業性 | 112 | 12.8 | 139 | 22.8 | 115 | 30.0 |
| 服務措施 | 44 | 5.0 | 36 | 5.9 | 43 | 11.2 |
| 洽公環境設施 | 61 | 7.0 | 47 | 7.7 | 65 | 17.0 |
| 不會排序/不知道 | 58 | 6.7 | | | | |
| 未回答 | 17 | 1.9 | | | | |
| 總和 | 878 | 100.0 | 610 | 100.0 | 384 | 100.0 |

面訪意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務效率」(62.9%)、「服務態度」(29.2%)、「服務專業性」(5.0%)、「服務措施」(2.3%)、「洽公環境設施」(0.3%)等。

第二重要依序以「服務態度」(47.9%)、「服務效率」(24.0%)、「服務專業性」(23.2%)、「服務措施」(4.4%)、「洽公環境設施」(0.6%)。

第三重要依序以「服務專業性」(65.3%)、「服務態度」(19.1%)

、「服務效率」(9.1%)、「服務措施」(5.3%)、「洽公環境設施」(1.2%)。

表 4-4-2.5：面訪，評鑑監理所（站）服務品質的重要因素-依重要順序排列

| | 第一重要個回答 | | 第二重要個 | | 第三重要個 | |
|--------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 服務效率 | 126 | 62.9 | 47 | 24.0 | 18 | 9.1 |
| 服務態度 | 58 | 29.2 | 93 | 47.9 | 37 | 19.1 |
| 服務專業性 | 10 | 5.0 | 45 | 23.2 | 126 | 65.3 |
| 服務措施 | 5 | 2.3 | 8 | 4.4 | 10 | 5.3 |
| 洽公環境設施 | 1 | .3 | 1 | .6 | 2 | 1.2 |
| 未回答 | 1 | .3 | | | | |
| 總和 | 200 | 100.0 | 194 | 100.0 | 193 | 100.0 |

全部意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務態度」(36.1%)、「服務效率」(35.3%)、「服務專業性」(11.3%)、「洽公環境設施」(5.8%)、「服務措施」(4.5%)。

第二重要依序以「服務態度」(36.3%)、「服務效率」(29.3%)、「服務專業性」(22.9%)、「洽公環境設施」(5.9%)、「服務措施」(5.5%)。

第三重要依序以「服務專業性」(41.8%)、「服務效率」(19.5%)、「服務態度」(17.8%)、「洽公環境設施」(11.7%)、「服務措施」(9.2%)。

表 4-5-2.3：全部，評鑑監理所（站）服務品質的重要因素-依重要順序排列

| | 第一重要個 | | 第二重要個 | | 第三重要個 | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 服務效率 | 380 | 35.3 | 236 | 29.3 | 112 | 19.5 |
| 服務態度 | 389 | 36.1 | 292 | 36.3 | 103 | 17.8 |
| 服務專業性 | 122 | 11.3 | 184 | 22.9 | 242 | 41.8 |
| 服務措施 | 48 | 4.5 | 45 | 5.5 | 53 | 9.2 |
| 洽公環境設施 | 62 | 5.8 | 48 | 5.9 | 68 | 11.7 |
| 不會排序/不知道 | 58 | 5.4 | | | | |
| 未回答 | 18 | 1.6 | | | | |
| 總和 | 1078 | 100.0 | 805 | 100.0 | 578 | 100.0 |

(三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q20. 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_____

全部民眾 1,078 位之 1,239 個回答中以「電腦網路」的比例最高有 (42.3%)，其次依序為「電視」(16.5%)、「親友告知」(12.7%)、「公路監理人員」(11.3%) 等。詳見下表 4-4-3 所示：

表 4-4-3：最主要取得公路監理相關資訊的來源

| | 全部 | | 電訪 | | 面訪 | |
|--------|------|-------|-----|-------|-----|-------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 報紙 | 82 | 6.7 | 59 | 6.2 | 24 | 7.9 |
| 雜誌 | 11 | .9 | 5 | 0.6 | 6 | 1.9 |
| 電視 | 205 | 16.5 | 159 | 16.9 | 45 | 15.4 |
| 廣播 | 19 | 1.5 | 10 | 1.0 | 9 | 3.0 |
| 海報 | 6 | .5 | 5 | .5 | 1 | .4 |
| 簡訊 | 17 | 1.3 | 11 | 1.2 | 5 | 1.8 |
| 廣告 | 17 | 1.4 | 10 | 1.0 | 7 | 2.4 |
| 志工 | 8 | .7 | 3 | .3 | 6 | 1.9 |
| 宣傳單 | 29 | 2.4 | 19 | 2.0 | 10 | 3.5 |
| 親友告知 | 157 | 12.7 | 98 | 10.4 | 59 | 19.9 |
| 電腦網路 | 524 | 42.3 | 425 | 45.1 | 99 | 33.4 |
| 公路監理人員 | 140 | 11.3 | 118 | 12.5 | 22 | 7.4 |
| 其他政府機關 | 13 | 1.1 | 10 | 1.1 | 3 | 1.0 |
| 其他 | 10 | .8 | 10 | 1.1 | 0 | .0 |
| 總和 | 1239 | 100.0 | 943 | 100.0 | 296 | 100.0 |

*以上選項皆是以回答的總次數 1239 為分母，例如：「報紙」是 $82/1239=6.7\%$ 。

表 4-4-3：最主要取得公路監理相關資訊的來源

| | 次數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 報紙 | 82 | 6.7 |
| 雜誌 | 11 | 0.9 |
| 電視 | 205 | 16.5 |
| 廣播 | 19 | 1.5 |
| 海報 | 6 | 0.5 |
| 簡訊 | 17 | 1.3 |
| 廣告 | 17 | 1.4 |
| 志工 | 8 | 0.7 |
| 宣傳單 | 29 | 2.4 |
| 親友告知 | 157 | 12.7 |
| 電腦網路 | 524 | 42.3 |
| 公路監理人員 | 140 | 11.3 |
| 其他政府機關 | 13 | 1.1 |
| 其他 | 10 | 0.8 |
| 總和 | 1239 | 100.0 |

伍、調查發現與建議事項

一、調查發現

(一) 到監理所(站)辦理哪些業務

全部 1,053 位之 1,217 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有 (27.4%)，其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」(25.5%)、「報考駕照」(15.3%)。

(二) 洽公環境滿意度評價

洽公環境滿意度，以所本部、苓雅監理站、旗山監理站都有 9 成以上的滿意度。詳見表 5-1：

表 5-1：洽公環境滿意度評價(滿意%)

| 洽公環境滿意度評價 | 所本部 | | 苓雅監理站 | | 旗山監理站 | |
|------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意? | 450 | 93.9% | 397 | 91.0% | 106 | 97.8% |
| Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意? | 467 | 96.0% | 432 | 96.1% | 107 | 99.4% |
| Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意? | 464 | 96.0% | 424 | 96.1% | 106 | 98.4% |
| Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意? | 471 | 96.7% | 424 | 94.4% | 106 | 97.3% |
| Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔程度」滿不滿意? | 483 | 98.7% | 441 | 96.2% | 107 | 97.8% |
| Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔程度」滿不滿意? | 262 | 96.8% | 182 | 96.6% | 71 | 92.3% |

1. 引導指標滿意度

全部 1,024 位民眾表示，回答「滿意」比例為 74.6%，其次依序為「非常滿意」18.5%，「不滿意」6.6%，「非常不滿意」0.3%。合計滿意度為 93.1%，不滿意度為 6.9%。而不滿意原因見表 5-2：

表 5-2：不滿意原因，引導指標滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|--|
| 所本部 | 不清楚 21 人次；找不到機車練習場 1 人次 抽號台標示 1 人次；停車標示不清 不知可否在所內停車 1 人次 跑馬燈不清楚 1 人次；標示牌未標示細項及申請書位置 1 人次 |
| 苓雅站 | 入口處應設引導指標,指標不清楚易混淆 17 人次 又亂繳費櫃台沒標示 1 人次；不清楚,抽號碼牌不方便 1 人次 找不到廁所在哪裡 看不到廁所引導指標 1 人次 門口改為單向,很多民眾不知道,有點亂 1 人次 不滿意 2 人次；暴廢車輛,沒標示需先抽號碼牌,才能辦理 1 人次 |
| 旗山站 | 不滿意 1 人次；指示不清楚,易混淆 3 人次 |

2.動線安排滿意度

全部 1,043 位民眾表示，回答「滿意」比例為 80.1%，其次依序為「非常滿意」16.3%，「不滿意」3.4%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 96.4%，不滿意度為 3.6%。而不滿意原因見表 5-3：

表 5-3：不滿意原因，動線安排滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 不太滿意 1 人次；標示不清楚,找不到地方 10 人次 不知道抽號碼牌的機器在哪 還需問服務台 1 人次 太遠了 3 人次；太擠 1 人次；機車停車動線不佳 1 人次 |
| 苓雅站 | 引導指標不良所以動線亂 12 人次 空間太小 1 人次；前半段滿意後半段不滿意 1 人次 |
| 旗山站 | 不滿意 1 人次 |

3.各項服務設施的便利性滿意度

全部 1,034 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.8%，其次依序為「非常滿意」14.5%，「不滿意」3.6%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 96.3%，不滿意度為 3.7%。而不滿意原因見表 5-4：

表 5-4：不滿意原因，各項服務設施的便利性滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 停車位有點距離 7 人次；汽車停車位可以再增加 4 人次 近機車考照區的出口 交通亂擁擠 機車常亂停 1 人次 椅子不舒服 1 人次；領號台不清楚 1 人次 機車考照練習場右轉道比正式考場窄 1 人次；雜誌過期太久 1 人次 |
| 苓雅站 | 印象中烘手機靠小便斗太近 不知已改善沒有 1 人次 有待加強 1 人次；有點舊 1 人次；位子不夠 2 人次； |

| | |
|-----|--|
| | 沒有提款機 1 人次；汽車不好停 4 人次；停車不方便 2 人次 停機車的地方到監理所間水溝應加踏板 1 人次；飲水機沒提供紙杯 1 人次； 照相地方 1 人次 |
| 旗山站 | 不滿意 1 人次；設備老舊 1 人次；飲水機找不到 1 人次 |

4. 民眾等候空間規劃滿意度

全部 1,045 位民眾表示，回答「滿意」比例為 80.7%，其次依序為「非常滿意」15.1%，「不滿意」4.2%。合計滿意度為 95.8%，不滿意度為 4.2%。而不滿意原因見表 5-5：

表 5-5：不滿意原因，民眾等候空間規劃滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 位置太小 10 人次；客戶被強推保險規劃不好 1 人次 樓梯不清楚 1 人次 |
| 苓雅站 | 位置太小 19 人次；太多人 1 人次；太老舊 1 人次； 空間太小.照明不夠亮 1 人次；等太久 1 人次 |
| 旗山站 | 不滿意 1 人次；考機車駕照那邊沒有等候區 而且很熱 1 人次 受限於建築物既有空間 有點狹窄 2 人次；座位比較少 |

5. 整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

全部 1,057 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.4%，其次依序為「非常滿意」16.1%，「不滿意」2.4%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。而不滿意原因見表 5-6：

表 5-6：不滿意原因，整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 太舊了 2 人次；外面有許多黃牛代辦之類盤據 感覺環境雜亂 1 人次 門外綠化不好 1 人次；停車場亂停車 1 人次 |
| 苓雅站 | 雜亂不乾淨 10 人次；太老舊 3 人次；光線不好人次 |
| 旗山站 | 不乾淨 3 人次 |

6. 廁所清潔的程度滿意度

全部 536 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」17.9%，「不滿意」3.7%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 96.1%，不滿意度為 3.9%。而不滿意原因見表 5-7：

表 5-7：不滿意原因，廁所清潔的程度滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|----------------------------|
| 所本部 | 不乾淨 6 人次；設備較老舊 應該要更新 1 人次 |
| 苓雅站 | 有味道 2 人次；不乾淨 3 人次；不通風 1 人次 |
| 旗山站 | 不乾淨 4 人次；比較老舊 1 人次；臭 1 人次 |

(三) 服務態度及專業滿意度

在服務禮儀滿意度上，均維持相當高的滿意度，旗山監理站的「車輛檢驗人員的服務態度」較低的為，但仍有 95.0% 的滿意。見表 5-8：

在服務專業性滿意度上，受訪民眾對「窗口人員服務專業能力滿意度」持肯定態度，但以「窗口服務的等候時間滿意度」較低，所本部 (91.1%)、苓雅監理站 (89.1)。見表 5-8：

表 5-8：服務禮儀滿意度評價 (滿意%)

| 洽公環境滿意度評價 | 所本部 | | 苓雅監理站 | | 旗山監理站 | |
|---|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Q9 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? | 481 | 98.9% | 427 | 96.1% | 108 | 98.9% |
| Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意? | 479 | 96.7% | 436 | 94.8% | 106 | 96.2% |
| Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意? | 35 | 94.1% | 31 | 90.6% | 2 | 57.1% |
| Q12 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意? | 60 | 96.5% | 67 | 93.9% | 39 | 98.5% |
| Q13 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意? | 472 | 98.2% | 437 | 96.6% | 107 | 98.4% |
| Q14 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意? | 445 | 91.1% | 407 | 89.1% | 105 | 95.1% |

1. 聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

全部 1,039 位民眾表示，回答「滿意」比例為 70.6%，其次依序為「非常滿意」27.1%，「不滿意」1.9%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 97.7%，不滿意度為 2.3%。4 而不滿意原因見表 5-9：

表 5-9：不滿意原因，聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

⁴ 電話訪問調查時，常有「民眾表示不滿意，卻不願意說的情況」。因此表示不滿意的人數與真正說出不滿意原因人數，會有所出入。

| 編號 | 意見 |
|-----|----------------------------------|
| 所本部 | 人員態度不好 4 人次；服務台人員沒笑容 志工態度很好 1 人次 |
| 苓雅站 | 態度不好 13 人次；講解不清楚浪費時間 1 人次 |
| 旗山站 | 態度不好 2 人次 |

2. 窗口人員服務態度滿意度

全部 173 位民眾表示，回答「滿意」比例為 65.6%，其次依序為「非常滿意」30.3%，「不滿意」3.5%，「非常不滿意」0.6%。合計滿意度為 95.9%，不滿意度為 4.1%。而不滿意原因見表 5-10：

表 5-10：不滿意原因，窗口人員服務態度滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 態度不好 12 人次；沒有一次表達所缺的證件,跑了很多趟 1 人次 動作太慢 1 人次；問了之後還要問別人 1 人次；業務繁多時沒耐心 1 人次 |
| 苓雅站 | 態度不好 14 人次；辦理速度慢，未多作說明 2 人次 問了之後又問別人 1 人次；辦理速度慢,未多作說明 1 人次 |
| 旗山站 | 態度不好 4 人次 |

3. 車輛檢驗人員的服務態度滿意度

全部 1,065 位民眾表示，回答「滿意」比例為 73.0%，其次依序為「非常滿意」22.8%，「不滿意」3.6%，「非常不滿意」0.5%。合計滿意度為 95.8%，不滿意度為 4.1%。而不滿意原因見表 5-11：

表 5-11：不滿意原因，車輛檢驗人員的服務態度滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 人員態度還可以但是希望驗車速度可再加快 1 人次；互相推工作 1 人次 |
| 苓雅站 | 有少數一二位比較嚴格，不是很客氣 1 人次 每個檢驗標準不一 1 人次；複檢連看都沒看就過了，太隨便了 1 人次 |
| 旗山站 | 比較嚴格，差一點，就不給過 不太通融 1 人次；懶散 1 人次 驗車人員的服務態度需要加強 1 人次 |

4. 駕照考驗人員的服務態度滿意度

全部 76 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」12.2%，「不滿意」9.5%。合計滿意度為 90.4%，不滿意度為 9.5%。

而不滿意原因見表 5-12：

表 5-12：不滿意原因，駕照考驗人員的服務態度滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|--|
| 所本部 | 解說不清楚 1 人次 |
| 苓雅站 | 沒耐性 2 人次 汽車筆試監考人員，考試未結束前說話,影響考 1 人次 |
| 旗山站 | 缺乏親和力 1 人次 |

5.窗口人員服務專業能力滿意度

全部 1,042 位民眾表示，回答「滿意」比例為 79.1%，其次依序為「非常滿意」18.4%，「不滿意」2.4%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。而不滿意原因見表 5-13：

表 5-13：不滿意原因，窗口人員服務專業能力滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 不快 2 人次；有些內容不熟悉 4 人次；買賣機車審驗標準不一致 1 人次； 回答不誠懇 1 人次 |
| 苓雅站 | 不專業有待加強 8 人次；有新進人員把案件辦錯 當場重來的狀況 1 人次； 沒有熱忱 1 人次 僅以法規制式回答,未適度重視民眾的反應 1 人次 對老人駕照審驗還要詢問很多人才確定如何辦 1 人次 |
| 旗山站 | 內容不熟悉 2 人次；欠費通知用平信 1 人次 |

6.窗口服務的等候時間滿意度

全部 1,055 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.2%，其次依序為「非常滿意」12.5%，「不滿意」9.0%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 90.7%，不滿意度為 9.4%。而不滿意原因見表 5-14：

表 5-14：不滿意原因，窗口服務的等候時間滿意度

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 等太久 42 人次；有些人員的效率可以再加強 1 人次 |
| 苓雅站 | 等太久、太慢 49 人次；有 20 個窗口 只有其中 3.4 個運作 1 人次 |
| 旗山站 | 等太久 4 人次；不要 1 個號碼只能辦 1 件業務 |

(四)便民服務措施滿意度

在延長每週一晚間 5 點到 6 點提供「延時服務」，6 點至 7 點提供「預約延時服務」上，民眾 100% 肯定；在「電子帳單」，可利用電子郵件接

收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費滿意度，所本部、苓雅監理站、旗山監理站都有 96.0% 以上滿意

表 5-15：便民服務措施滿意度

| 洽公環境滿意度評價 | 所本部 | | 苓雅監理站 | | 旗山監理站 | |
|--|-----|--------|-------|--------|-------|--------|
| Q15 請問您知不知道 <該監理所站> 每週一晚間 5 點到 6 點提供「延時服務」，6 點至 7 點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務？ | 52 | 100.0% | 24 | 100.0% | 18 | 100.0% |
| Q16 請問您知不知道 <該監理所站> 推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費？ | 170 | 98.7% | 129 | 96.0% | 55 | 97.9% |
| Q17 請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照？ | 310 | 94.1% | 283 | 93.5% | 78 | 93.0% |

1. 監理所提供「延時服務」、「預約延時服務」滿意度

全部 94 位民眾表示，回答「滿意」比例為 52.0%，其次依序為「非常滿意」48.0%。

2. 監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」滿意度

全部 364 位民眾表示，回答「滿意」比例為 74.1%，其次依序為「非常滿意」23.5%，「不滿意」2.4%。

3. 報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照滿意度

全部 717 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.8%，其次依序為「非常滿意」14.9%，「不滿意」6.0%，「非常不滿意」0.2%，合計滿意度為 93.7，不滿意度為 6.2。而不滿意原因見表 5-16：

表 5-16：不滿意原因，監理所提供「汽(機)車燃料使用費電子帳單」

| 編號 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 老人家不會用 1 人次；習慣沒有單據,怕漏掉 1 人次 |
| 苓雅站 | 不感覺到方便性 2 人次； 原本就用銀行轉帳 所以電子帳單沒比較方便 1 人次 紙本帳單方便保存 電子帳單容易被刪除不見 1 人次 |
| 旗山站 | 對沒有智慧手機的老人家不方便 1 人次 |

表 5-17：不滿意原因，報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照

| 地點 | 意見 |
|-----|---|
| 所本部 | 不方便 4 人次；有危險顧慮 5 人次；不好考 1 人次 考太多次,手排車市考市市項目不一樣 1 人次 場內場外考識項目不要重復節審時間 1 人次 |
| 苓雅站 | 不方便 3 人次；不安全 2 人次；太嚴格 1 人次 可能因為不熟練而波及其它用路人 1 人次 因為沒有針對問題解決 反而造成其他人困擾 1 人次 扣分太重 1 人次；效益不大但費用增加太多 1 人次 轉彎不打向燈重罰 1 人次 讓考生上道路有風險 造成其他用路人困擾 1 人次 讓考生上道路考試有風險 也危及其他用路人 1 人次 |
| 旗山站 | 不方便 1 人次；危險 5 人次；要看在哪一條道路考驗 |

(五) 整體滿意度評價

在整體滿意度評價上，所本部滿意度（98.9%）、苓雅監理站滿意度（95.6%）、旗山監理站（98.9%）。

表 5-18：整體滿意度評價（滿意%）

| 洽公環境滿意度評價 | 所本部 | | 苓雅監理站 | | 旗山監理站 | |
|---------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Q18 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意? | 486 | 98.9% | 447 | 95.6% | 109 | 98.9% |

1. 整體服務品質滿意度

全部 1,069 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.4%，其次依序為「非常滿意」16.1%，「不滿意」2.3%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 97.5%，不滿意度為 2.5%。而不滿意原因見表 5-18：

表 5-19：不滿意原因，整體服務品質滿意度

| 地點 | 意見 |
|-----|--|
| 所本部 | 有待加強 2 人次；動線不清楚人員態度不佳 1 人次 等候時間太久 1 人次；態度等候時間都不滿意 1 人次 |
| 苓雅站 | 服務態度加強 3 人次；等太久 4 人次；規則講解不清楚 1 人次 要專心一點 1 人次；沒有人主動幫忙 1 人次；前面問題原因都有 1 人次 |
| 旗山站 | 態度感覺差 2 人次 |

2.評鑑監理所（站）服務品質的重要因素

本題為複選題，全部在 1,078 位受訪者的 2,460 個回答，以「服務態度」的比例最高有（31.9%），其次依序為「服務效率」（29.6%）、「服務專業性」（22.3%）、「洽公環境設施」（7.2%）、「服務措施」（5.9%）等。

第一重要依序以「服務態度」（36.1%）、「服務效率」（35.3%）、「服務專業性」（11.3%）、「洽公環境設施」（5.8%）、「服務措施」（4.5%）。

第二重要依序以「服務態度」（36.3%）、「服務效率」（29.3%）、「服務專業性」（22.9%）、「洽公環境設施」（5.9%）、「服務措施」（5.5%）。

第三重要依序以「服務專業性」（41.8%）、「服務效率」（19.5%）、「服務態度」（17.8%）、「洽公環境設施」（11.7%）、「服務措施」（9.2%）。

3.最主要取得公路監理相關資訊的來源

本題為複選題，全部民眾 1,078 位之 1,239 個回答中以「電腦網路」的比例最高有（42.3%），其次依序為「電視」（16.5%）、「親友告知」（12.7%）、「公路監理人員」（11.3%）等。

二、建議事項

本研究根據前面所調查之滿意度結果進行分析，若民眾不滿意者，也進一步詢問其不滿意之原因。於是綜合前述分析、研究發現與不滿意之原因，再做以下之建議：

- (一) 整體而言，高雄市監理所（含苓雅監理站、旗山監理站）服務品質滿意度已達穩定度，各項滿意度皆有九成以上，少數項目低於 9 成以下。不滿意的項目大都屬於環境設備需更新之問題，建議增加預算更新環境設備。
- (二) 今年度不滿意的項目仍然是反應要排隊很久，或者在抽號碼排時增加申請項目（如此可以評估每人需等候時間，每個人的預估時間加總即是預估時間的資訊，讓民眾有心裡預期）。而目前民眾至監理所（站）辦理之業務，以「車輛過戶、異動」、「駕照審驗、異動」，以及「報考駕照」之比例最多。因此建議對於在「車輛過戶、異動」、「駕照審驗、異動」的流程再進行改進與服務專業程度加強外；報考駕照之流程與動線，亦需注意，報考駕照通常是年輕人第一次跟監理站接觸，如能有好的印象，未來再次接觸監理站的印象也不至於太差。再者建築物老舊情形，需要加強改善，讓民眾一進監理站就有愉悅的情境氛圍，抱怨也能減少。
- (三) 調查結果意見，有些民眾反應服務人員對申辦項目內容不熟。建議針對民眾最常辦理的業務內容進行改善，如此在比例上應可減少不滿意之發生機率。
- (四) 聯合服務中心人員、志工及巡迴人員之服務態度強化，民眾多數滿意。但有些個案認為服務人員、志工態度不佳、服務人員不耐煩、不夠親切，除了民眾心理因素外，但是對於志工的訓練，仍可加強其專業與服務流程之熟悉；並透過一些獎勵方式來鼓勵志工更熱衷

於服務。

- (六) 在引導指標與動線滿意度上，雖有 9 成滿意，但所本部與苓雅站皆有民眾反映：標示不清、指標不清；苓雅站則有民眾反應抽號碼牌機的位置不顯著，以及電腦操作的標示不清。建議可宣導志工主動詢問民眾所需業務，並引導民眾至抽號碼機；另可用顏色區隔不同類型的服務，同時服務人員也能輔助指引。
- (七) 高齡化的社會趨勢，未來年長民眾必定增加，在視力不清，行動不便，路標指示等環境因應措施宜再加強；在動線上，因為空間問題，多數民眾反應場地空間狹小，而且動線應該同時考量身障者的行動能力。
- (七) 環境整潔與綠化美化滿意度上，滿意度也是 9 成滿意；仍建議四周環境的綠化，廁所整潔盡量保持，這些因素對於整體滿意度都是相關連的。除了等候空間環境，環境清潔、廁所光線及衛生，逐步綠化、美化環境或引進文創概念，暖化監理所的洽公氛圍。
- (八) 評鑑監理所(站)服務品質的四項重要因素，以「服務態度」的比例最高有(30.3%)，其次依序為「服務效率」(28.7%)、「服務專業性」(24.4%)、「洽公環境設施」(9.3%)、「服務措施」(7.3%)。可見未來，仍是以人為主的服務導向，作為改進的主要目標。
- (九) 在延長每週一晚間 5 點到 6 點提供「延時服務」，6 點至 7 點提供「預約延時服務」上，民眾 100%肯定；在「電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費滿意度，民眾反應甚佳。
- (十) 受訪民眾主要取得公路監理資訊來源，依序為：電腦網路(44.2%)、公路監理人員(25.9%)、親友告知(16.4%)、電視(13.4%)，未來的重點宣傳以及服務，應該以網路應用服務為主。

附錄一：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訪編□□問卷編號□□□

先生(小姐)您好：我是十方民調中心的訪員，我們接受高雄市區監理所(位於高雄市楠梓區)委託，正在進行「107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或旗山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或旗山監理站洽辦業務？

- 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 旗山監理站(旗山區) →訪員請繼續訪問 Q2
04 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 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、洽公環境設施滿意度

Q3. 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：_____

Q4. 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：_____

Q5. 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：_____

Q6. 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：_____

Q7. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】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)內【廁所清潔程度】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：

二、 服務態度及專業滿意度

Q9. 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：

Q10. 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 Q11、12；勾選“第 3 項”的受訪者，才詢問 Q13，其他請跳 Q13**

Q11. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】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：

Q12. 請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】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：

Q13. 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：

Q14. 請問您對該監理所(站)【窗口服務等候時間】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、便民服務措施滿意度

Q15. 請問您知不知道高雄市區監理所每週一晚間5點到6點提供「延時服務」，6點至7點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務?(如換補發行照及駕照、國際駕照換發、申請日文譯本等)

01 知道 02 不知道

Q15-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q16. 請問您知不知道高雄市區監理所推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費?

01 知道 02 不知道

Q16-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q17. 請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照?

01 知道 02 不知道

Q17-1. 請問您對這項政策滿不滿意?

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

Q18. 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：

Q19. 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(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
- (4) 服務措施(如線上申辦、APP 服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務)
- (5) 洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

Q20. 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。

Q21. 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

Q22. 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

Q23. 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_____

Q24. 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：加權後百分比

Q1 請問您在「最近一年」去過「高雄市區監理所」還是「苓雅監理站」洽辦業務?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|---------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 高雄市區監理所 | 497 | 46.1 | 46.1 | 46.1 |
| | 苓雅監理站 | 470 | 43.6 | 43.6 | 89.7 |
| | 旗山監理站 | 111 | 10.3 | 10.3 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

\$v2 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|--|-------------|------|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| Q2 請問您《該監理所站》 是辦理哪些業務? ^a | 車輛領牌 | 42 | 3.4% | 3.9% |
| | 車輛過戶、異動 | 334 | 27.4% | 31.7% |
| | 報考駕照 | 186 | 15.3% | 17.7% |
| | 駕照異動、審驗 | 311 | 25.5% | 29.5% |
| | 車輛檢驗 | 79 | 6.5% | 7.5% |
| | 強制險違規裁罰 | 15 | 1.2% | 1.4% |
| | 汽燃費繳納 | 88 | 7.2% | 8.3% |
| | 道安講習 | 13 | 1.1% | 1.3% |
| | 運輸業業務 | 4 | .4% | .4% |
| | 申訴 | 4 | .4% | .4% |
| | 辦保險 | 30 | 2.5% | 2.8% |
| | 國際駕照(含日文譯本) | 34 | 2.8% | 3.2% |
| | 繳罰單 | 35 | 2.9% | 3.3% |
| 其他(請說明) | 43 | 3.5% | 4.1% | |
| 總數 | | 1217 | 100.0% | 115.6% |

a. 群組

Q3 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「引導指標」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 189 | 17.6 | 18.5 | 18.5 |
| | 滿意 | 764 | 70.9 | 74.6 | 93.1 |
| | 不滿意 | 67 | 6.3 | 6.6 | 99.7 |
| | 非常不滿意 | 3 | .3 | .3 | 100.0 |
| | 總和 | 1024 | 95.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 54 | 5.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q4 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「動線安排」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 170 | 15.7 | 16.3 | 16.3 |
| | 滿意 | 836 | 77.5 | 80.1 | 96.4 |
| | 不滿意 | 35 | 3.3 | 3.4 | 99.8 |
| | 非常不滿意 | 2 | .2 | .2 | 100.0 |
| | 總和 | 1043 | 96.7 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 35 | 3.3 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q5 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 149 | 13.9 | 14.5 | 14.5 |
| | 滿意 | 846 | 78.4 | 81.8 | 96.3 |
| | 不滿意 | 38 | 3.5 | 3.6 | 99.9 |
| | 非常不滿意 | 1 | .1 | .1 | 100.0 |
| | 總和 | 1034 | 95.9 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 44 | 4.1 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q6 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 157 | 14.6 | 15.1 | 15.1 |
| | 滿意 | 844 | 78.3 | 80.7 | 95.8 |
| | 不滿意 | 44 | 4.1 | 4.2 | 100.0 |
| | 總和 | 1045 | 97.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 33 | 3.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q7 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「整體環境整潔程度」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 170 | 15.8 | 16.1 | 16.1 |
| | 滿意 | 861 | 79.8 | 81.4 | 97.5 |
| | 不滿意 | 25 | 2.3 | 2.4 | 99.9 |
| | 非常不滿意 | 1 | .1 | .1 | 100.0 |
| | 總和 | 1057 | 98.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 21 | 2.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q8 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站內「廁所清潔程度」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 96 | 8.9 | 17.9 | 17.9 |
| | 滿意 | 419 | 38.9 | 78.2 | 96.1 |
| | 不滿意 | 20 | 1.9 | 3.7 | 99.8 |
| | 非常不滿意 | 1 | .1 | .2 | 100.0 |
| | 總和 | 536 | 49.7 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 542 | 50.3 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q9 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站「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?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 282 | 26.2 | 27.1 | 27.1 |
| | 滿意 | 733 | 68.0 | 70.6 | 97.7 |
| | 不滿意 | 20 | 1.8 | 1.9 | 99.6 |
| | 非常不滿意 | 4 | .4 | .4 | 100.0 |
| | 總和 | 1039 | 96.4 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 39 | 3.6 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q10 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「窗口人員服務態度」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 243 | 22.6 | 22.8 | 22.8 |
| | 滿意 | 778 | 72.2 | 73.0 | 95.8 |
| | 不滿意 | 39 | 3.6 | 3.6 | 99.5 |
| | 非常不滿意 | 5 | .5 | .5 | 100.0 |
| | 總和 | 1065 | 98.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 13 | 1.2 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q11 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 9 | .9 | 12.2 | 12.2 |
| | 滿意 | 59 | 5.5 | 78.2 | 90.5 |
| | 不滿意 | 7 | .7 | 9.5 | 100.0 |
| | 總和 | 76 | 7.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 3 | .3 | | |
| | 99 | 999 | 92.7 | | |
| 總和 | | 1002 | 93.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q12 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 52 | 4.8 | 30.3 | 30.3 |
| | 滿意 | 113 | 10.5 | 65.6 | 95.9 |
| | 不滿意 | 6 | .6 | 3.5 | 99.4 |
| | 非常不滿意 | 1 | .1 | .6 | 100.0 |
| | 總和 | 173 | 16.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 14 | 1.3 | | |
| | 99 | 892 | 82.7 | | |
| | 總和 | 905 | 84.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q13 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 192 | 17.8 | 18.4 | 18.4 |
| | 滿意 | 825 | 76.5 | 79.1 | 97.5 |
| | 不滿意 | 25 | 2.3 | 2.4 | 99.9 |
| | 非常不滿意 | 1 | .1 | .1 | 100.0 |
| | 總和 | 1042 | 96.7 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 36 | 3.3 | | |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | | |

Q14 您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站「窗口服務的等候時間」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 131 | 12.2 | 12.5 | 12.5 |
| | 滿意 | 825 | 76.5 | 78.2 | 90.6 |
| | 不滿意 | 95 | 8.8 | 9.0 | 99.6 |
| | 非常不滿意 | 4 | .4 | .4 | 100.0 |
| | 總和 | 1055 | 97.9 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 23 | 2.1 | | |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | | |

Q15.請問您知不知道高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站每週一晚間5點到6點提供「延時服務」，6點至7點提供「預約延時服務」，受理簡易監理業務? (如換補發行照及駕照、國際駕照換發、申請日文譯本等)

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 知道 | 97 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | 不知道 | 981 | 91.0 | 91.0 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

Q15-1 您對這項服務措施滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 45 | 4.2 | 46.4 | 46.4 |
| | 滿意 | 49 | 4.5 | 50.2 | 96.6 |
| | 沒有使用過這項服務 | 3 | .3 | 3.4 | 100.0 |
| | 總和 | 97 | 9.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 99 | 981 | 91.0 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q16 請問您知不知道高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站推出「汽(機)車燃料使用費電子帳單」，可利用電子郵件接收電子帳單，並透過手機、平板等行動裝置在超商完成繳費?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 知道 | 423 | 39.2 | 39.3 | 39.3 |
| | 不知道 | 653 | 60.5 | 60.7 | 100.0 |
| | 總和 | 1076 | 99.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 2 | .2 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 85 | 7.9 | 20.3 | 20.3 |
| | 滿意 | 269 | 25.0 | 63.9 | 84.1 |
| | 不滿意 | 9 | .8 | 2.1 | 86.2 |
| | 沒有使用過這項服務 | 58 | 5.4 | 13.8 | 100.0 |
| | 總和 | 422 | 39.1 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 1 | .1 | | |
| | 99 | 655 | 60.8 | | |
| | 總和 | 656 | 60.9 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

17 請問您知不知道目前報考自用小客車駕照除筆試及場內路考之外，還須通過道路駕駛考驗才可取得汽車駕照?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 知道 | 813 | 75.4 | 75.5 | 75.5 |
| | 不知道 | 263 | 24.4 | 24.5 | 100.0 |
| | 總和 | 1076 | 99.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 2 | .2 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 107 | 9.9 | 13.4 | 13.4 |
| | 滿意 | 565 | 52.4 | 70.6 | 83.9 |
| | 不滿意 | 43 | 4.0 | 5.4 | 89.4 |
| | 非常不滿意 | 2 | .2 | .2 | 89.6 |
| | 沒有使用過這項服務 | 84 | 7.8 | 10.4 | 100.0 |
| | 總和 | 801 | 74.3 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 12 | 1.1 | | |
| | 99 | 265 | 24.6 | | |
| | 總和 | 277 | 25.7 | | |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | | |

Q18 請問您對高雄市區監理所/苓雅監理站/旗山監理站的「整體服務品質」滿不滿意?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 非常滿意 | 172 | 15.9 | 16.1 | 16.1 |
| | 滿意 | 870 | 80.7 | 81.4 | 97.5 |
| | 不滿意 | 25 | 2.3 | 2.3 | 99.8 |
| | 非常不滿意 | 2 | .2 | .2 | 100.0 |
| | 總和 | 1069 | 99.2 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 未回答 | 9 | .8 | | |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | | |

v22_1 Q19 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 服務效率 | 380 | 35.3 | 35.3 | 35.3 |
| | 服務態度 | 389 | 36.1 | 36.1 | 71.4 |
| | 服務專業性 | 122 | 11.3 | 11.3 | 82.7 |
| | 服務措施 | 48 | 4.5 | 4.5 | 87.2 |
| | 洽公環境設施 | 62 | 5.8 | 5.8 | 93.0 |
| | 不會排序/不知道 | 58 | 5.4 | 5.4 | 98.4 |
| | 未回答 | 18 | 1.6 | 1.6 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

v22_2 Q19 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|--------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 服務效率 | 236 | 21.9 | 29.3 | 29.3 |
| | 服務態度 | 292 | 27.1 | 36.3 | 65.7 |
| | 服務專業性 | 184 | 17.1 | 22.9 | 88.5 |
| | 服務措施 | 45 | 4.1 | 5.5 | 94.1 |
| | 洽公環境設施 | 48 | 4.4 | 5.9 | 100.0 |
| | 總和 | 805 | 74.7 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 99 | 273 | 25.3 | | |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | | |

v22_3 Q19 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素？

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|--------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 服務效率 | 112 | 10.4 | 19.5 | 19.5 |
| | 服務態度 | 103 | 9.5 | 17.8 | 37.2 |
| | 服務專業性 | 242 | 22.4 | 41.8 | 79.1 |
| | 服務措施 | 53 | 4.9 | 9.2 | 88.3 |
| | 洽公環境設施 | 68 | 6.3 | 11.7 | 100.0 |
| | 總和 | 578 | 53.6 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 99 | 500 | 46.4 | | |
| 總和 | | 1078 | 100.0 | | |

\$v22 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|---|----------|------|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| Q19 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素？ ^a | 服務效率 | 729 | 29.6% | 67.6% |
| | 服務態度 | 784 | 31.9% | 72.7% |
| | 服務專業性 | 548 | 22.3% | 50.8% |
| | 服務措施 | 146 | 5.9% | 13.5% |
| | 洽公環境設施 | 178 | 7.2% | 16.5% |
| | 不會排序/不知道 | 58 | 2.4% | 5.4% |
| | 未回答 | 18 | .7% | 1.6% |
| 總數 | | 2460 | 100.0% | 228.2% |

a. 群組

\$v23 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|--|--------|------|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| Q20 請問您平常是從哪些管道取得公路監理的相關資訊？ ^a | 報紙 | 82 | 6.7% | 8.6% |
| | 雜誌 | 11 | .9% | 1.1% |
| | 電視 | 205 | 16.5% | 21.2% |
| | 廣播 | 19 | 1.5% | 2.0% |
| | 海報 | 6 | .5% | .6% |
| | 簡訊 | 17 | 1.3% | 1.7% |
| | 廣告 | 17 | 1.4% | 1.7% |
| | 志工 | 8 | .7% | .9% |
| | 宣傳單 | 29 | 2.4% | 3.0% |
| | 親友告知 | 157 | 12.7% | 16.3% |
| | 電腦網路 | 524 | 42.3% | 54.4% |
| | 公路監理人員 | 140 | 11.3% | 14.5% |
| | 其他政府機關 | 13 | 1.1% | 1.4% |
| | 其他 | 10 | .8% | 1.1% |
| 總數 | | 1239 | 100.0% | 128.6% |

a. 群組

年齡

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|--------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 18-29歲 | 151 | 14.0 | 14.0 | 14.0 |
| | 30-39歲 | 145 | 13.4 | 13.4 | 27.4 |
| | 40-49歲 | 233 | 21.7 | 21.7 | 49.1 |
| | 50-59歲 | 261 | 24.2 | 24.2 | 73.3 |
| | 60歲或以上 | 288 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

教育程度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 國小以下 | 66 | 6.2 | 6.2 | 6.2 |
| | 國初中 | 99 | 9.1 | 9.1 | 15.3 |
| | 高中職 | 429 | 39.8 | 39.8 | 55.1 |
| | 專科 | 162 | 15.0 | 15.0 | 70.1 |
| | 大學以上 | 323 | 29.9 | 29.9 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

職業

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 農、漁 | 29 | 2.7 | 2.7 | 2.7 |
| | 工 | 183 | 17.0 | 17.0 | 19.7 |
| | 商 | 111 | 10.3 | 10.3 | 30.0 |
| | 服務業 | 219 | 20.3 | 20.3 | 50.3 |
| | 公務人員 | 54 | 5.0 | 5.0 | 55.2 |
| | 自由業 | 54 | 5.0 | 5.0 | 60.3 |
| | 家管 | 163 | 15.1 | 15.1 | 75.4 |
| | 學生 | 68 | 6.3 | 6.3 | 81.7 |
| | 退休 | 165 | 15.3 | 15.3 | 97.0 |
| | 其他 | 32 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

行政區

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|-------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 新興區 | 22 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 前金區 | 8 | .7 | .7 | 2.7 |
| | 苓雅區 | 70 | 6.5 | 6.5 | 9.2 |
| | 鹽埕區 | 9 | .9 | .9 | 10.1 |
| | 鼓山區 | 61 | 5.6 | 5.6 | 15.7 |
| | 旗津區 | 3 | .3 | .3 | 16.0 |
| | 前鎮區 | 42 | 3.9 | 3.9 | 19.9 |
| | 三民區 | 181 | 16.8 | 16.8 | 36.8 |
| | 楠梓區 | 125 | 11.6 | 11.6 | 48.3 |
| | 小港區 | 22 | 2.0 | 2.0 | 50.3 |
| | 左營區 | 88 | 8.2 | 8.2 | 58.6 |
| | 仁武區 | 29 | 2.7 | 2.7 | 61.3 |
| | 大社區 | 14 | 1.3 | 1.3 | 62.6 |
| | 岡山區 | 50 | 4.6 | 4.6 | 67.2 |
| | 路竹區 | 7 | .6 | .6 | 67.8 |
| | 阿蓮區 | 10 | .9 | .9 | 68.7 |
| | 田寮區 | 1 | .1 | .1 | 68.9 |
| | 燕巢區 | 14 | 1.3 | 1.3 | 70.1 |
| | 橋頭區 | 24 | 2.2 | 2.2 | 72.3 |
| | 梓官區 | 13 | 1.2 | 1.2 | 73.5 |
| | 彌陀區 | 2 | .2 | .2 | 73.7 |
| | 永安區 | 3 | .3 | .3 | 74.0 |
| | 湖內區 | 2 | .2 | .2 | 74.2 |
| | 鳳山區 | 21 | 2.0 | 2.0 | 76.2 |
| | 大寮區 | 4 | .4 | .4 | 76.6 |
| | 林園區 | 2 | .2 | .2 | 76.8 |
| | 鳥松區 | 10 | 1.0 | 1.0 | 77.8 |
| | 大樹區 | 5 | .5 | .5 | 78.2 |
| | 旗山區 | 14 | 1.3 | 1.3 | 79.6 |
| | 美濃區 | 12 | 1.1 | 1.1 | 80.6 |
| | 六龜區 | 2 | .2 | .2 | 80.9 |
| | 內門區 | 3 | .3 | .3 | 81.1 |
| | 杉林區 | 2 | .2 | .2 | 81.4 |
| 甲仙區 | 1 | .1 | .1 | 81.4 | |
| 面訪 | 200 | 18.6 | 18.6 | 100.0 | |
| 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | | |

性別

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 男 | 555 | 51.5 | 51.5 | 51.5 |
| | 女 | 523 | 48.5 | 48.5 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

原高雄縣市

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 原高雄市 | 627 | 58.2 | 58.2 | 58.2 |
| | 原高雄縣 | 250 | 23.2 | 23.2 | 81.4 |
| | 面訪問卷 | 200 | 18.6 | 18.6 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |

性別

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | 男 | 555 | 51.5 | 51.5 | 51.5 |
| | 女 | 523 | 48.5 | 48.5 | 100.0 |
| | 總和 | 1078 | 100.0 | 100.0 | |