

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、董芷安、蔣 綺

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 108 年 6 月

目 次

壹、調查目的.....	2
貳、研究設計.....	2
一、調查範圍.....	2
二、調查對象.....	2
三、問卷設計與內容.....	2
參、調查執行.....	3
一、研究流程.....	3
二、樣本特性.....	5
三、到監理所（站）辦理哪些業務：如表 3-11。.....	6
四、信度、校度分析.....	7
五、資料分析方法.....	10
六、研究團隊.....	11
肆、調查結果分析.....	12
一、洽公環境設施滿意度.....	12
二、服務禮儀滿意度評價.....	24
三、便民服務措施滿意度.....	36
四、整體滿意度評價.....	39
伍、調查發現與建議事項.....	46
一、調查發現.....	46
二、建議事項.....	52
附錄一：調查問卷.....	54
附錄二：原始百分比.....	57

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	108年1月~5月				
調查母體	現場訪問，108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	■立意取樣（現場）；成功 1,080 份問卷（樣本），若以信心水準 95%計，抽樣誤差為±3.0%。			
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 ■面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 其他（ ）			

服務質品質滿意度評價	高雄市區 監理所	苓雅 監理站	旗山 監理站
Q2 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?	99.6%	99.4%	100.0%
Q3 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?	100.0%	100.0%	100.0%
Q4 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?	99.6%	98.7%	100.0%
Q5 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?	100.0%	99.1%	100.0%
Q6 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔程度」滿不滿意?	99.6%	99.4%	99.4%
Q7 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔程度」滿不滿意?	99.1%	99.1%	98.2%
Q8 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?	97.3%	99.4%	100.0%
Q9 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?	100.0%	97.0%	100.0%
Q10 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?	100.0%	98.5%	100.0%
Q11 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?	98.9%	99.3%	100.0%
Q12 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?	99.5%	97.9%	100.0%
Q13 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?	99.8%	99.1%	100.0%
Q14 請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?	99.8%	99.4%	100.0%
Q15 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	100.0%	99.6%	100.0%

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 107 年度調查所建議的事項，是否有所改進。特進行 108 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

現場調查，至高雄市區監理所本部、苓雅監理站、旗山監理站洽公民眾。自 108 年 1 月至 5 月每月至少去一天。

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，您去該監理所(站)是辦理哪些業務

Q2.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?

Q3.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?

- Q4.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?
- Q5.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?
- Q6.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?
- Q7.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?
- Q8.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?
- Q9.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?
- Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意?
- Q11.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意?
- Q12.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?
- Q13.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?
- Q14.請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?(如線上申辦、線上繳費、APP服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務等)
- Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?
- Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序
- Q17.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?
- Q17-1.請問您覺得該監理所(站)的在服務品質或設施方面與您最近一次來洽公比較是否有進步?
- Q17-2.進步或退步服務項目
- Q18.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源
- Q19.請問您的年齡
- Q20.請問您的學歷
- Q21.請問您的職業
- Q22.性別

參、調查執行

一、研究流程

自 108 年 1 月 1 日起至 108 年 5 月 31 日止。本研究之調查流程詳如下圖 3-1 所示。

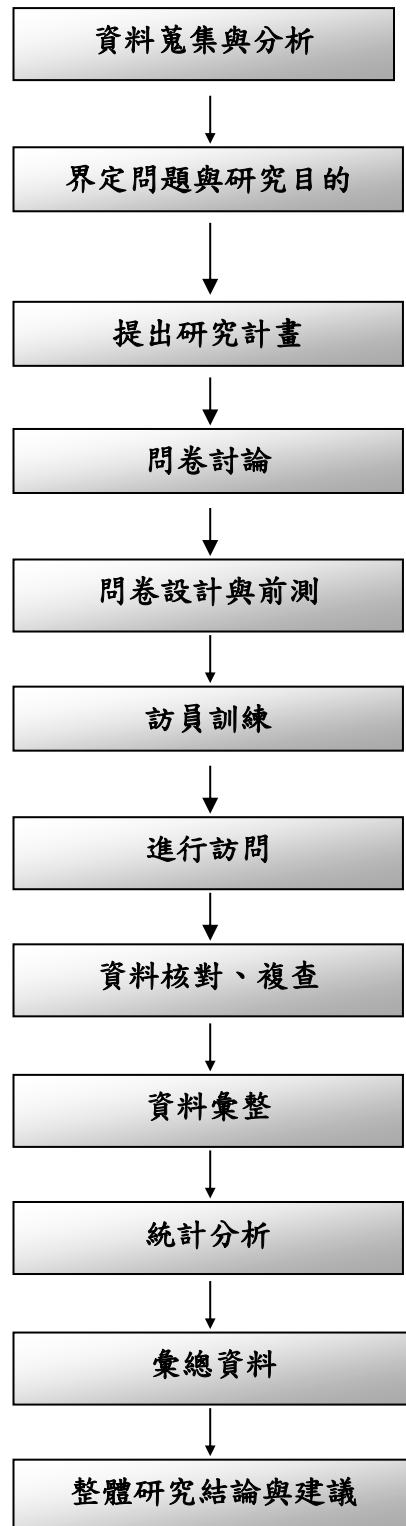


圖 3-1 研究流程圖

二、樣本特性

調查結果，面訪成功 1,080 份問卷（樣本），若以信心水準 95%計，抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ 。本次調查之樣本特性如下：

（一）受訪者性別分布：如表 3-2-1。

表 3-2-1：受訪者性別

選 項	次數	百分比
男性	610	56.5
女性	470	43.5
總和	1080	100.0

（二）受訪者年齡分布：如表 3-2-2。

表 3-2-2：受訪者年齡

選 項	次數	百分比
18 至 29 歲	272	25.2
30 至 39 歲	315	29.2
40 至 49 歲	289	26.8
50 至 59 歲	139	12.9
60 歲以上	65	6.0
總和	1080	100.0

（三）受訪者教育程度分布：如表 3-2-3。

表 3-2-3：受訪者教育程度

選 項	次數	百分比
國中以下	44	4.1
高中（職）	398	36.9
專科	264	24.4
大學	327	30.3
研究所以上	47	4.4
總和	1080	100.0

(四) 受訪者職業分布：如表 3-2-4。

表 3-2-4：受訪者職業

選 項	次數	百分比
農、漁	22	2.0
工	156	14.4
商	176	16.3
服務業	241	22.3
公務人員	64	5.9
自由業	139	12.9
家管	68	6.3
學生	179	16.6
其他	35	3.2
總和	1080	100.0

三、到監理所(站)辦理哪些業務：如表 3-3-1。

全部 1,080 位回答 1,228 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有 (33.9%)，其次依序為「報考駕照」(18.5%)、「車輛檢驗」(12.3%)。詳見下表 3-3-1 所示：¹

表 3-3-1：到監理所(站)辦理哪些業務

選 項	次數	百分比
車輛領牌	103	8.4
車輛過戶、異動	416	33.9
報考駕照	227	18.5
駕照異動、審驗	90	7.3
車輛檢驗	151	12.3
強制險違規裁罰	17	1.4
汽燃費繳納	92	7.5
道安講習	70	5.7
運輸業業務	9	0.7
申訴	1	0.1
其他	52	4.2
總數	1228	100.0

*以上選項皆是以回答的總次數 1228 為分母，例如：「車輛領牌」是 $103/1228=8.4\%$ 。

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。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。

四、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 0.942，信度相當高。（詳見表 3-4-1）。

表 3-4-1：信度分析表

	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
Q2.【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示) 滿不滿意	39.1163	20.621	.781	.652	.946
Q3.【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	39.0848	20.596	.810	.691	.945
Q4.【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	39.1043	20.629	.774	.623	.946
Q5.【民眾等候空間規劃] 滿不滿意	39.1000	20.615	.778	.626	.946
Q6.【整體環境整潔程度] 滿不滿意	39.1065	20.600	.788	.665	.946
Q7.【廁所清潔程度] 滿不滿意	39.1467	20.587	.771	.635	.946
Q8.【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	39.1272	20.786	.694	.505	.949
Q9.【窗口人員服務態度] 滿不滿意	39.0750	20.503	.764	.640	.947
Q12.【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	39.0565	20.704	.755	.628	.947
Q13.【窗口服務等候時間] 滿不滿意	39.1457	20.714	.756	.627	.947
Q14.【便民服務措施] 滿不滿意?	39.1326	20.701	.764	.614	.947
Q15.【整體服務品質] 滿不滿意	39.1217	20.797	.746	.577	.947

*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」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

- Q2. 【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】 滿不滿意
- Q3. 【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
- Q4. 【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
- Q5. 【民眾等候空間規劃】 滿不滿意
- Q6. 【整體環境整潔程度】 滿不滿意
- Q7. 【廁所清潔程度】 滿不滿意
- Q8. 【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
- Q9. 【窗口人員服務態度】 滿不滿意
- Q12. 【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
- Q13. 【窗口服務等候時間】 滿不滿意
- Q14. 【便民服務措施】 滿不滿意?
- Q15. 【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。

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²。

本次調查資料，經過因素分析顯示，12 個問題，夠萃取出 1 個主要因素，可解釋 65.077%的變異量，問卷所要調查的內容應該符合預期的目的，本因素含括全部的服務項目。見表 3-4-2、表 3-4-2(續)：

² 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 3-4-2：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	7.809	65.077	65.077	7.809	65.077	65.077
2	.659	5.490	70.567			
3	.551	4.590	75.157			
4	.466	3.880	79.037			
5	.460	3.833	82.870			
6	.376	3.130	86.000			
7	.335	2.790	88.790			
8	.325	2.707	91.497			
9	.283	2.359	93.856			
10	.263	2.190	96.046			
11	.245	2.041	98.087			
12	.230	1.913	100.000			

*萃取法：主成份分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定為0.962。

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

表3-4-2(續)：成分矩陣

	元件
	1
Q2.【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意	.822
Q3.【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	.847
Q4.【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	.815
Q5.【民眾等候空間規劃】滿不滿意	.818
Q6.【整體環境整潔程度】滿不滿意	.827
Q7.【廁所清潔程度】滿不滿意	.812
Q8.【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	.742
Q9.【窗口人員服務態度】滿不滿意	.804
Q12.【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	.797
Q13.【窗口服務等候時間】滿不滿意	.798
Q14.【便民服務措施】滿不滿意?	.805
Q15.【整體服務品質】滿不滿意	.790

*萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

五、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)、年齡、教育程度、職業、性別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。

六、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

楊宇婷，國立屏東大學企業管理學系畢
董芷安，國立屏東大學行銷與流通管理
蔣 綺，國立屏東大學教育心裡與輔導學系

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

Q2.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,075 人，占 99.5%（非常滿意 56.5%、滿意 43%），回答「不滿意」者計 5 人，占 0.5%（不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-1、表 4-1-1 續、圖 4-1-1：

表 4-1-1：引導指標滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	611	56.5
滿意	464	43.0
不滿意	5	0.5
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-1-1 續：引導指標滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1075	99.5
不滿意	5	0.5
總和	1080	100

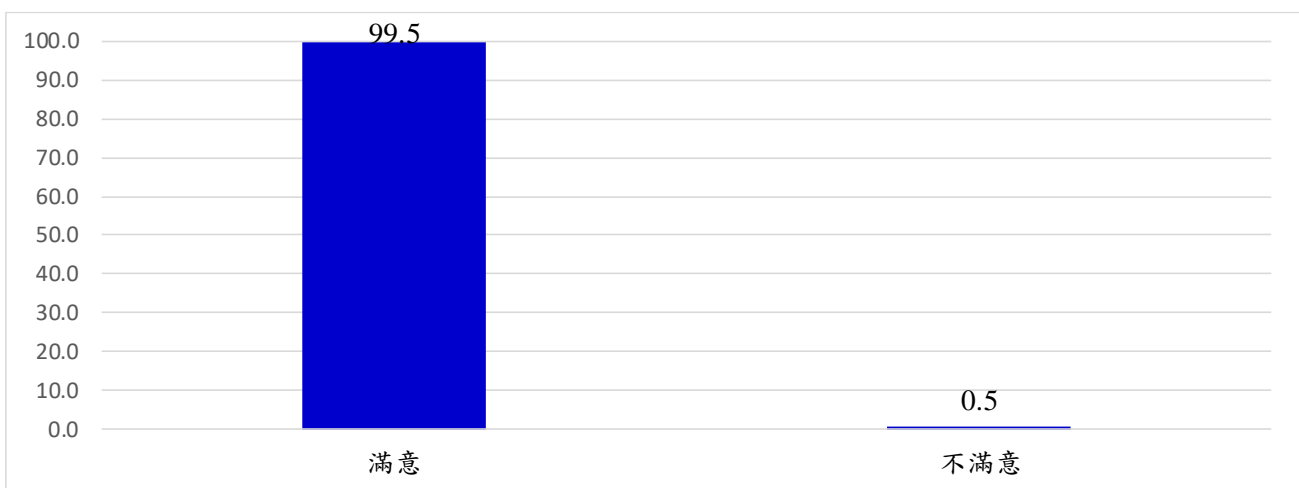


圖 4-1-1：引導指標滿意度(%)

表 4-1-1.1：不滿意原因，引導指標滿意度

編號	意見
所本部	標示不清晰，1 人次。
苓雅站	不清楚，1 人次。

總表 4-1：引導指標滿意度交叉分析總表

		Q2.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?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	449	99.6%	2	.4%	451	100.0%
	苓雅監理站	459	99.4%	3	.6%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	268	98.5%	4	1.5%	272	100.0%
	30至39歲	315	100.0%	0	.0%	315	100.0%
	40至49歲	289	100.0%	0	.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	43	97.7%	1	2.3%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	264	100.0%	0	.0%	264	100.0%
	大學以上	372	99.5%	2	.5%	374	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	175	99.4%	1	.6%	176	100.0%
	服務業	240	99.6%	1	.4%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	176	98.3%	3	1.7%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
性別	男性	607	99.5%	3	.5%	610	100.0%
	女性	468	99.6%	2	.4%	470	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=1.863$ ；df=2；p=0.394。年齡， $\chi^2=11.699$ ；df=4；p=0.020*。

教育程度， $\chi^2=4.107$ ；df=3；p=0.250。職業， $\chi^2=7.947$ ；df=8；p=0.439。

性別， $\chi^2=0$ ；df=1；p=1.000。

(二) 動線安排滿意度

Q3.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,080 人，占 100.0%（非常滿意 58.8%、滿意 41.2%），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、表 4-1-2 續、圖 4-1-2：

表 4-1-2：動線安排滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	635	58.8
滿意	445	41.2
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-1-2 續：動線安排滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1080	100.0
不滿意	0	0.0
總和	1080	100

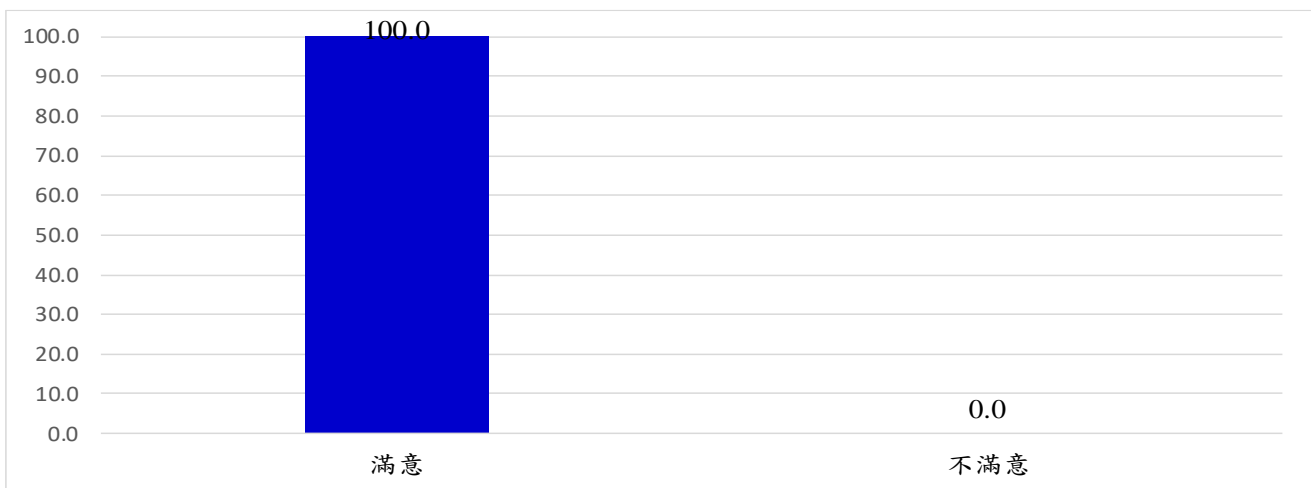


圖 4-1-2：動線安排滿意度(%)

總表 4-2：動線安排滿意度交叉分析總表

		Q3.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?			
		滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	451	100.0%	451	100.0%
	苓雅監理站	462	100.0%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	167	100.0%
	總數	1080	100.0%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	272	100.0%	272	100.0%
	30至39歲	315	100.0%	315	100.0%
	40至49歲	289	100.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	139	100.0%
	60歲以上	65	100.0%	65	100.0%
	總數	1080	100.0%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	44	100.0%
	高中職	398	100.0%	398	100.0%
	專科	264	100.0%	264	100.0%
	大學以上	374	100.0%	374	100.0%
	總數	1080	100.0%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	156	100.0%
	商	176	100.0%	176	100.0%
	服務業	241	100.0%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	64	100.0%
	自由業	139	100.0%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	68	100.0%
	學生	179	100.0%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	35	100.0%
	總數	1080	100.0%	1080	100.0%
性別	男性	610	100.0%	610	100.0%
	女性	470	100.0%	470	100.0%
	總數	1080	100.0%	1080	100.0%

(三) 各項服務設施的便利性滿意度

Q4.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,072 人，占 99.3%（非常滿意 58.6%、滿意 40.7%），回答「不滿意」者計 8 人，占 0.7%（不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-3、表 4-1-3 續、圖 4-1-3：

表 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	632	58.6
滿意	440	40.7
不滿意	8	0.7
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

4-1-3 續：各項服務設施的便利性滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1072	99.3
不滿意	8	0.7
總和	1080	100

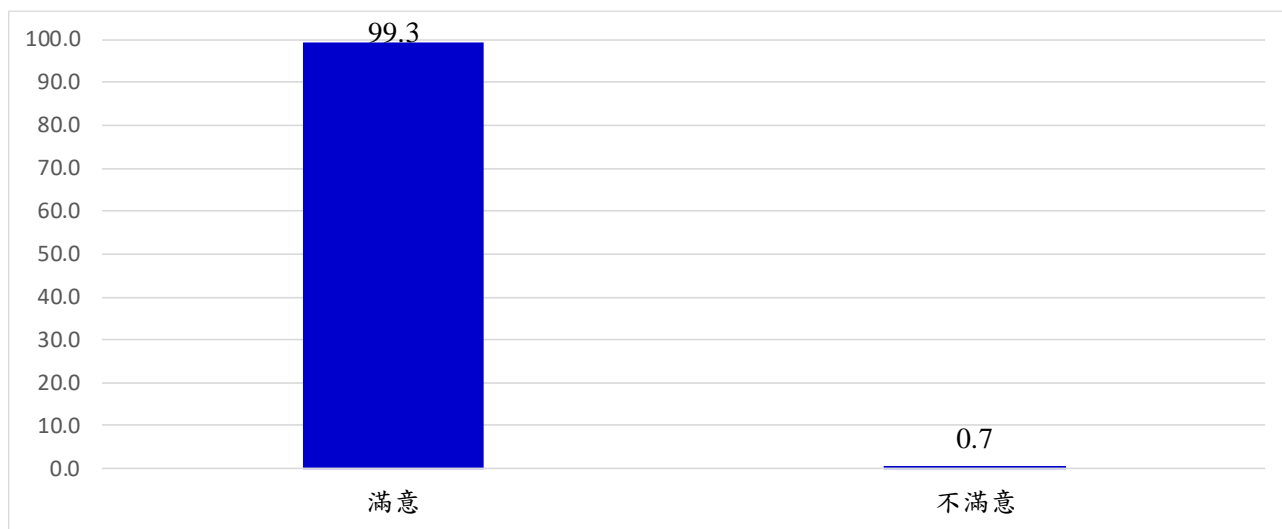


圖 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度(%)

表 4-1-3.1：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	廁所髒，1 人次。
苓雅站	太老舊，可以重新裝潢，1 人次；服務態度，1 人次；椅子太少，1 人次；飲水機水很難喝，1 人次。

總表 4-3：各項服務設施的便利性滿意度交叉分析總表

		Q4.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？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	449	99.6%	2	.4%	451	100.0%
	苓雅監理站	456	98.7%	6	1.3%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1072	99.3%	8	.7%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	269	98.9%	3	1.1%	272	100.0%
	30至39歲	313	99.4%	2	.6%	315	100.0%
	40至49歲	288	99.7%	1	.3%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	63	96.9%	2	3.1%	65	100.0%
	總數	1072	99.3%	8	.7%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	264	100.0%	0	.0%	264	100.0%
	大學以上	368	98.4%	6	1.6%	374	100.0%
	總數	1072	99.3%	8	.7%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	175	99.4%	1	.6%	176	100.0%
	服務業	241	100.0%	0	.0%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	136	97.8%	3	2.2%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	177	98.9%	2	1.1%	179	100.0%
	其他	33	94.3%	2	5.7%	35	100.0%
	總數	1072	99.3%	8	.7%	1080	100.0%
性別	男性	607	99.5%	3	.5%	610	100.0%
	女性	465	98.9%	5	1.1%	470	100.0%
	總數	1072	99.3%	8	.7%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=4.713$ ；df=2；p=0.095。年齡， $\chi^2=5.998$ ；df=4；p=0.199。
 教育程度， $\chi^2=7.769$ ；df=3；p=0.051。職業， $\chi^2=15.853$ ；df=8；p=0.045*。
 性別， $\chi^2=0.531$ ；df=1；p=0.466。

(四) 民眾等候空間規劃滿意度

Q5.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,076 人，占 99.6%（非常滿意 58.2%、滿意 41.4%），回答「不滿意」者計 4 人，占 0.4%（不滿意 0.3%、非常不滿意 0.1%）。詳見下表 4-1-4、表 4-1-4 續、圖 4-1-4 所示：

表 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	629	58.2
滿意	447	41.4
不滿意	3	0.3
非常不滿意	1	0.1
總和	1080	100.0

表 4-1-4 續：民眾等候空間規劃滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1076	99.6
不滿意	4	0.4
總和	1080	100

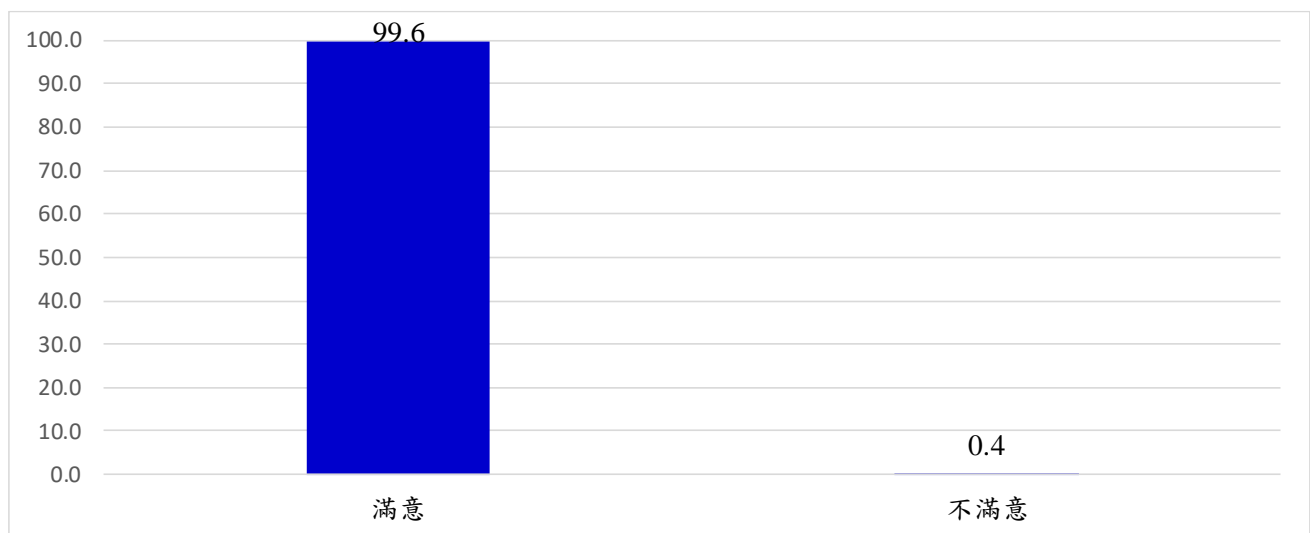


圖 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度(%)

表 4-1-4.1：不滿意原因，民眾等候空間規劃滿意度

編號	意見
苓雅站	椅子太少，1 人次。

總表 4-4：民眾等候空間規劃滿意度交叉分析總表

		Q5.請問您對該監理所(站)提供【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(所)	高雄市區監理所	451	100.0%	0	.0%	451	100.0%
	苓雅監理所	458	99.1%	4	.9%	462	100.0%
	旗山監理所	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	271	99.6%	1	.4%	272	100.0%
	30至39歲	314	99.7%	1	.3%	315	100.0%
	40至49歲	288	99.7%	1	.3%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	263	99.6%	1	.4%	264	100.0%
	大學以上	373	99.7%	1	.3%	374	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	174	98.9%	2	1.1%	176	100.0%
	服務業	241	100.0%	0	.0%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	178	99.4%	1	.6%	179	100.0%
	其他	34	97.1%	1	2.9%	35	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
性別	男性	608	99.7%	2	.3%	610	100.0%
	女性	468	99.6%	2	.4%	470	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%

監理所(所)， $\chi^2=6.813$ ；df=2；p=0.033*。年齡， $\chi^2=2.4$ ；df=4；p=0.663。

教育程度， $\chi^2=0.615$ ；df=3；p=0.893。職業， $\chi^2=9.435$ ；df=8；p=0.307。

性別， $\chi^2=0$ ；df=1；p=1.000。

(五) 整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

Q6.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,074 人，占 99.4%（非常滿意 57.2%、滿意 42.2%），回答「不滿意」者計 6 人，占 0.6%（不滿意 0.6%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-5、表 4-1-5 續、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	次數	百分比
非常滿意	618	57.2
滿意	456	42.2
不滿意	6	0.6
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

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
滿意	1074	99.4
不滿意	6	0.6
總和	1080	100

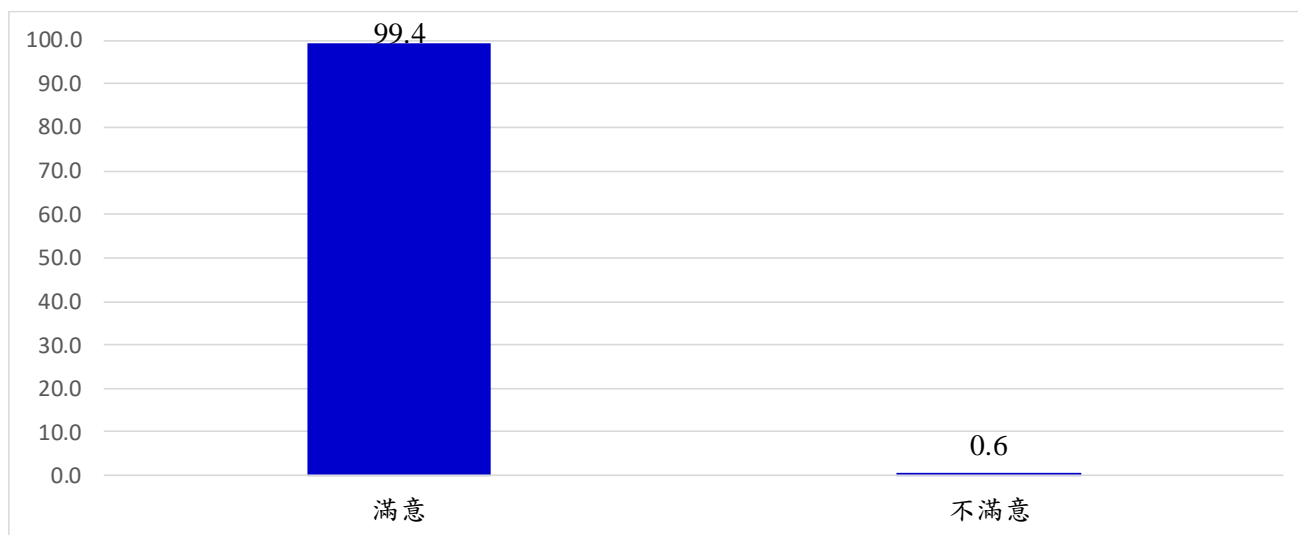


圖 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度(%)

表 4-1-5.1：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
苓雅站	太老舊了，可以重新裝修，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度交叉分析總表

		Q6.請問您對該監理所(站)【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 %
監理站(所)	高雄市區監理所	449	99.6%	2	.4%	451	100.0%
	苓雅監理站	459	99.4%	3	.6%	462	100.0%
	旗山監理站	166	99.4%	1	.6%	167	100.0%
	總數	1074	99.4%	6	.6%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	272	100.0%	0	.0%	272	100.0%
	30至39歲	313	99.4%	2	.6%	315	100.0%
	40至49歲	286	99.0%	3	1.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1074	99.4%	6	.6%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	43	97.7%	1	2.3%	44	100.0%
	高中職	397	99.7%	1	.3%	398	100.0%
	專科	263	99.6%	1	.4%	264	100.0%
	大學以上	371	99.2%	3	.8%	374	100.0%
	總數	1074	99.4%	6	.6%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	155	99.4%	1	.6%	156	100.0%
	商	173	98.3%	3	1.7%	176	100.0%
	服務業	240	99.6%	1	.4%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	138	99.3%	1	.7%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	179	100.0%	0	.0%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1074	99.4%	6	.6%	1080	100.0%
性別	男性	606	99.3%	4	.7%	610	100.0%
	女性	468	99.6%	2	.4%	470	100.0%
	總數	1074	99.4%	6	.6%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=0.186$ ； $df=2$ ； $p=0.911$ 。年齡， $\chi^2=6.348$ ； $df=4$ ； $p=0.175$ 。

教育程度， $\chi^2=2.688$ ； $df=3$ ； $p=0.442$ 。職業， $\chi^2=6.982$ ； $df=8$ ； $p=0.539$ 。

性別， $\chi^2=0.008$ ； $df=1$ ； $p=0.927$ 。

(六) 廁所清潔的程度滿意度

Q7.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,069 人，占 99.0%（非常滿意 53.4%、滿意 45.6%），回答「不滿意」者計 11 人，占 1.0%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-6、表 4-1-6 續、圖 4-1-6：

表 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	577	53.4
滿意	492	45.6
不滿意	11	1.0
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-1-6 續：廁所清潔的程度滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1069	99.0
不滿意	11	1.0
總和	1080	100.0

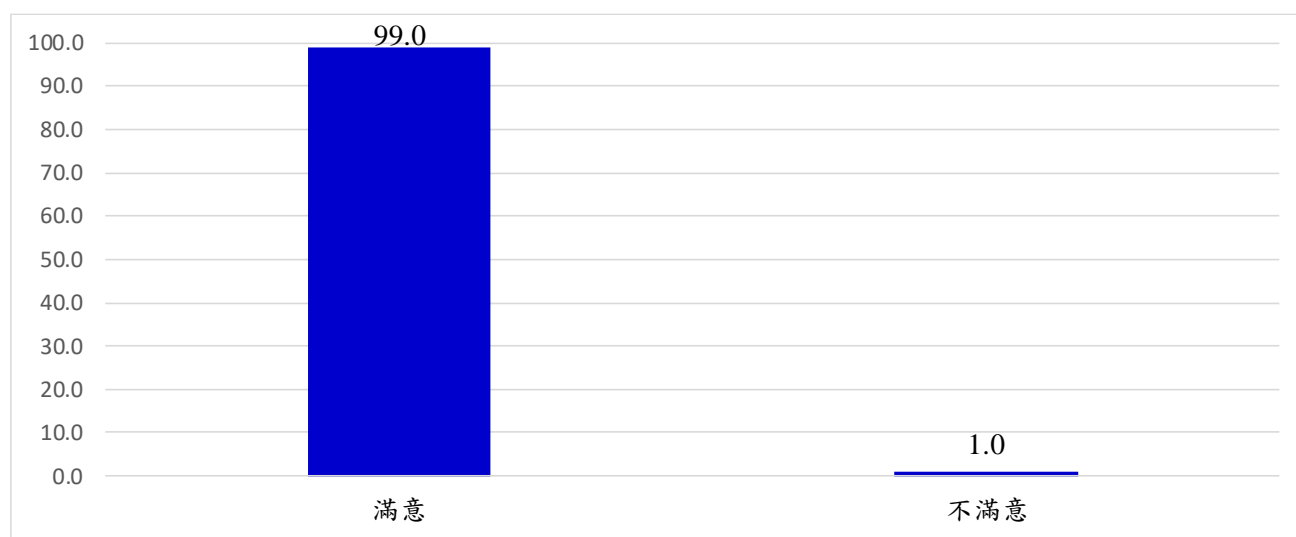


圖 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度(%)

表 4-1-6.1：不滿意原因，廁所清潔的程度滿意度

編號	意見
所本部	尿騷味很重，1 人次。
苓雅站	老舊，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-6：廁所清潔的程度滿意度交叉分析總表

		Q7.請問您對該監理所(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 %
監理站(所)	高雄市區監理所	447	99.1%	4	.9%	451	100.0%
	苓雅監理站	458	99.1%	4	.9%	462	100.0%
	旗山監理站	164	98.2%	3	1.8%	167	100.0%
	總數	1069	99.0%	11	1.0%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	271	99.6%	1	.4%	272	100.0%
	30至39歲	311	98.7%	4	1.3%	315	100.0%
	40至49歲	287	99.3%	2	.7%	289	100.0%
	50至59歲	136	97.8%	3	2.2%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1069	99.0%	11	1.0%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	42	95.5%	2	4.5%	44	100.0%
	高中職	397	99.7%	1	.3%	398	100.0%
	專科	262	99.2%	2	.8%	264	100.0%
	大學以上	368	98.4%	6	1.6%	374	100.0%
	總數	1069	99.0%	11	1.0%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	155	99.4%	1	.6%	156	100.0%
	商	174	98.9%	2	1.1%	176	100.0%
	服務業	237	98.3%	4	1.7%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	137	98.6%	2	1.4%	139	100.0%
	家管	67	98.5%	1	1.5%	68	100.0%
	學生	178	99.4%	1	.6%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1069	99.0%	11	1.0%	1080	100.0%
性別	男性	607	99.5%	3	.5%	610	100.0%
	女性	462	98.3%	8	1.7%	470	100.0%
	總數	1069	99.0%	11	1.0%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=1.01$ ；df=2；p=0.603。年齡， $\chi^2=3.548$ ；df=4；p=0.471。

教育程度， $\chi^2=7.546$ ；df=3；p=0.056。職業， $\chi^2=4.367$ ；df=8；p=0.823。

性別， $\chi^2=2.75$ ；df=1；p=0.097。

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

Q8.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,065 人，占 98.6%（非常滿意 56.1%、滿意 42.5%），回答「不滿意」者計 15 人，占 1.4%（不滿意 1.2%、非常不滿意 0.2%）。詳見表 4-2-1、表 4-2-1 續、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	次數	百分比
非常滿意	606	56.1
滿意	459	42.5
不滿意	13	1.2
非常不滿意	2	0.2
總和	1080	100.0

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
滿意	1065	98.6
不滿意	15	1.4
總和	1080	100

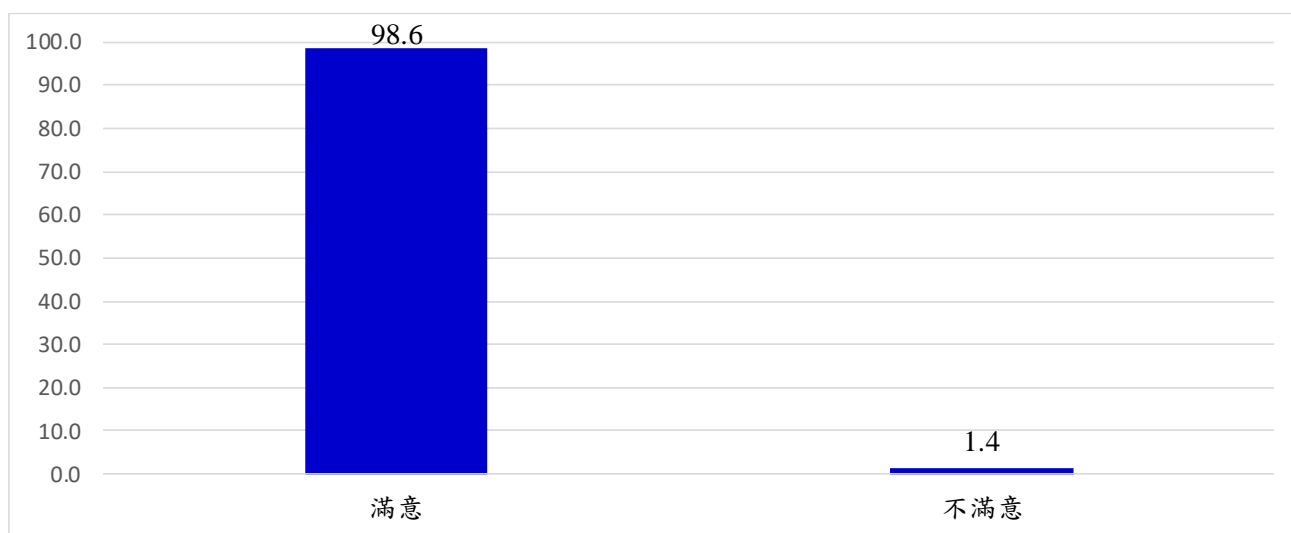


圖 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度(%)

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-7：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

		Q8.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 %
監理站(所)	高雄市區監理所	439	97.3%	12	2.7%	451	100.0%
	苓雅監理站	459	99.4%	3	.6%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1065	98.6%	15	1.4%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	267	98.2%	5	1.8%	272	100.0%
	30至39歲	312	99.0%	3	1.0%	315	100.0%
	40至49歲	285	98.6%	4	1.4%	289	100.0%
	50至59歲	137	98.6%	2	1.4%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1065	98.6%	15	1.4%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	42	95.5%	2	4.5%	44	100.0%
	高中職	394	99.0%	4	1.0%	398	100.0%
	專科	256	97.0%	8	3.0%	264	100.0%
	大學以上	373	99.7%	1	.3%	374	100.0%
	總數	1065	98.6%	15	1.4%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	174	98.9%	2	1.1%	176	100.0%
	服務業	238	98.8%	3	1.2%	241	100.0%
	公務人員	63	98.4%	1	1.6%	64	100.0%
	自由業	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	家管	67	98.5%	1	1.5%	68	100.0%
	學生	172	96.1%	7	3.9%	179	100.0%
	其他	34	97.1%	1	2.9%	35	100.0%
	總數	1065	98.6%	15	1.4%	1080	100.0%
性別	男性	603	98.9%	7	1.1%	610	100.0%
	女性	462	98.3%	8	1.7%	470	100.0%
	總數	1065	98.6%	15	1.4%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=11.173$ ； $df=2$ ； $p=0.004^{**}$ 。年齡， $\chi^2=0.869$ ； $df=4$ ； $p=0.929$ 。

教育程度， $\chi^2=11.513$ ； $df=3$ ； $p=0.009^{**}$ 。職業， $\chi^2=15.013$ ； $df=8$ ； $p=0.059$ 。

性別， $\chi^2=0.26$ ； $df=1$ ； $p=0.610$ 。

(二) 窗口人員服務態度滿意度

Q9.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,066 人，占 98.7%（非常滿意 61.7%、滿意 37.0%），回答「不滿意」者計 14 人，占 1.3%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.3%）。詳見表 4-2-2、表 4-2-2 續、圖 4-2-2：

表 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	666	61.7
滿意	400	37.0
不滿意	11	1.0
非常不滿意	3	0.3
總和	1080	100.0

表 4-2-2 續：窗口人員服務態度滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1066	98.7
不滿意	14	1.3
總和	1080	100

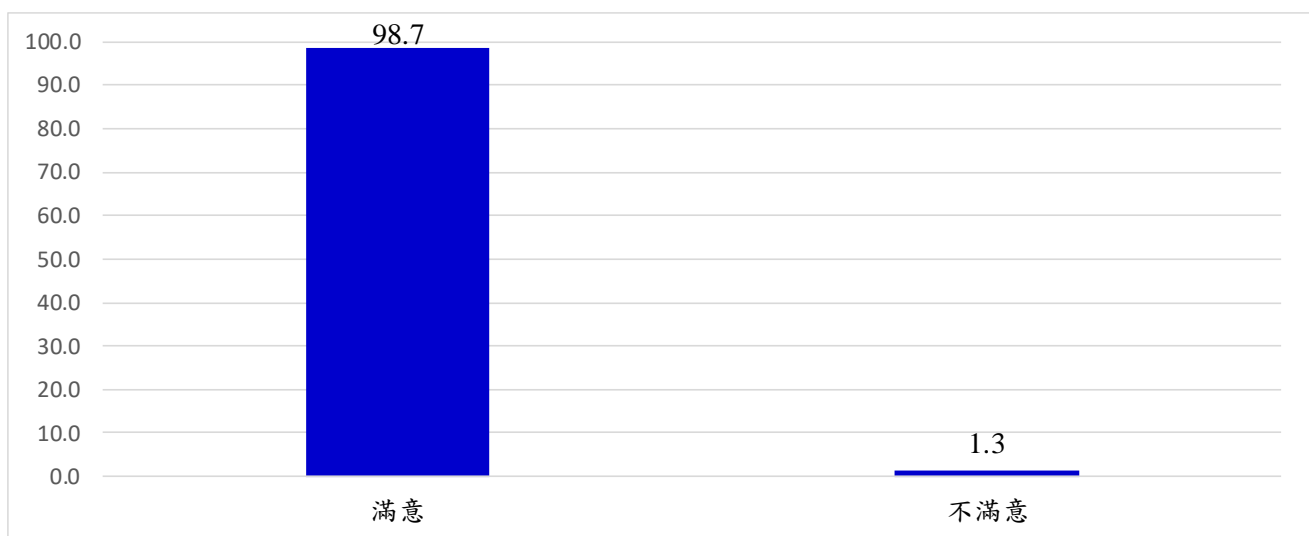


圖 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度(%)

表 4-4-2.1：不滿意原因，窗口人員服務態度滿意度

編號	意見
苓雅站	口氣很差，1 人次。窗口人員態度吊啞噹、講話口氣事不關己，1 人次。態度不好，1 人次。態度不好很急講不清楚，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-8：窗口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)【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 %
監理站(所)	高雄市區監理所	451	100.0%	0	.0%	451	100.0%
	苓雅監理站	448	97.0%	14	3.0%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1066	98.7%	14	1.3%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	264	97.1%	8	2.9%	272	100.0%
	30至39歲	313	99.4%	2	.6%	315	100.0%
	40至49歲	286	99.0%	3	1.0%	289	100.0%
	50至59歲	138	99.3%	1	.7%	139	100.0%
	60歲以上	65	100.0%	0	.0%	65	100.0%
	總數	1066	98.7%	14	1.3%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	394	99.0%	4	1.0%	398	100.0%
	專科	261	98.9%	3	1.1%	264	100.0%
	大學以上	367	98.1%	7	1.9%	374	100.0%
	總數	1066	98.7%	14	1.3%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	154	98.7%	2	1.3%	156	100.0%
	商	173	98.3%	3	1.7%	176	100.0%
	服務業	240	99.6%	1	.4%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	138	99.3%	1	.7%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	173	96.6%	6	3.4%	179	100.0%
	其他	34	97.1%	1	2.9%	35	100.0%
	總數	1066	98.7%	14	1.3%	1080	100.0%
性別	男性	601	98.5%	9	1.5%	610	100.0%
	女性	465	98.9%	5	1.1%	470	100.0%
	總數	1066	98.7%	14	1.3%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=24.023$ ；df=2；p=0.000***。年齡， $\chi^2=7.85$ ；df=4；p=0.097。

教育程度， $\chi^2=2.34$ ；df=3；p=0.505。職業， $\chi^2=11.262$ ；df=8；p=0.187。

性別， $\chi^2=0.103$ ；df=1；p=0.748。

(三) 車輛檢驗人員的服務態度滿意度

Q10.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

在 248 位受訪者中，回答「滿意」者計 247 人，占 99.6%（非常滿意 66.1%、滿意 33.5%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.4%（不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-3、表 4-2-3 續、圖 4-2-3：

表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	164	66.1
滿意	83	33.5
不滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
總和	248	100.0

*未回答有 832 人

表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

選項	次數	百分比
滿意	247	99.6
不滿意	1	0.4
總和	248	100

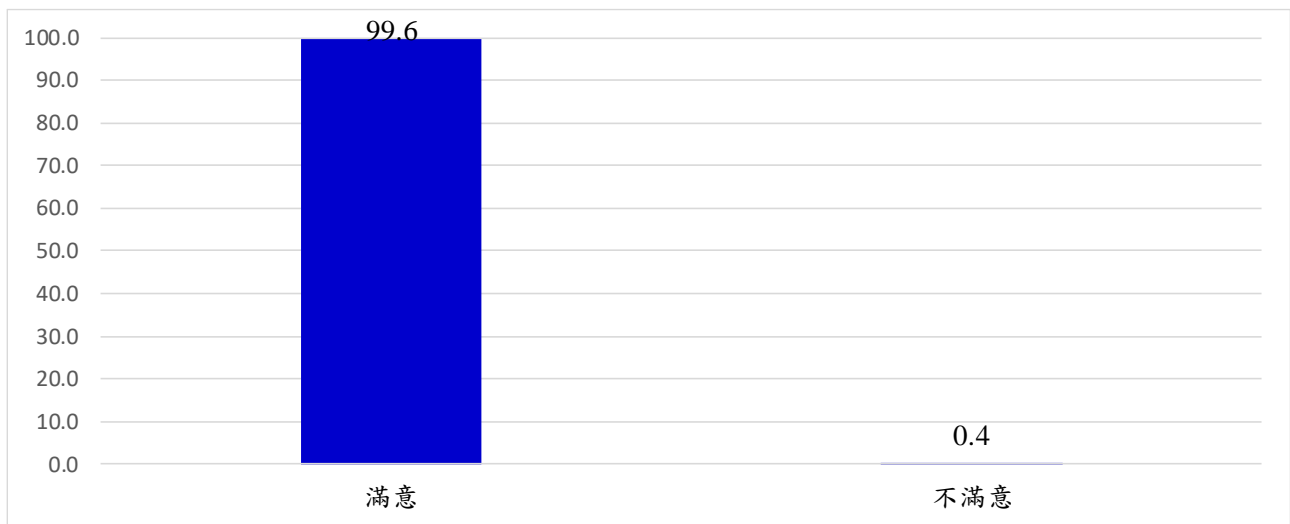


圖 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

表 4-2-3.1：不滿意原因，車輛檢驗人員的服務態度滿意度

編號	意見
苓雅站	驗車人員服務怠慢，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-9：車輛檢驗人員的服務態度滿意度交叉分析總表

		Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	苓雅監理站	67	98.5%	1	1.5%	68	100.0%
	旗山監理站	41	100.0%	0	.0%	41	100.0%
	總數	247	99.6%	1	.4%	248	100.0%
年齡	18至29歲	53	100.0%	0	.0%	53	100.0%
	30至39歲	47	100.0%	0	.0%	47	100.0%
	40至49歲	87	98.9%	1	1.1%	88	100.0%
	50至59歲	38	100.0%	0	.0%	38	100.0%
	60歲以上	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	總數	247	99.6%	1	.4%	248	100.0%
教育程度	國中以下	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
	高中職	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%
	專科	83	100.0%	0	.0%	83	100.0%
	大學以上	65	98.5%	1	1.5%	66	100.0%
	總數	247	99.6%	1	.4%	248	100.0%
職業	農、漁	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	工	24	100.0%	0	.0%	24	100.0%
	商	34	97.1%	1	2.9%	35	100.0%
	服務業	73	100.0%	0	.0%	73	100.0%
	公務人員	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	自由業	46	100.0%	0	.0%	46	100.0%
	家管	21	100.0%	0	.0%	21	100.0%
	學生	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%
	其他	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	總數	247	99.6%	1	.4%	248	100.0%
性別	男性	143	100.0%	0	.0%	143	100.0%
	女性	104	99.0%	1	1.0%	105	100.0%
	總數	247	99.6%	1	.4%	248	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=2.599$ ；df=2；p=0.273。年齡， $\chi^2=2.08$ ；df=4；p=0.721。

教育程度， $\chi^2=2.659$ ；df=3；p=0.447。職業， $\chi^2=3.941$ ；df=8；p=0.862。

性別， $\chi^2=0.024$ ；df=1；p=0.877。

(四) 駕照考驗人員的服務專業度滿意度

Q11. 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

在 279 位受訪者中，回答「滿意」者計 277 人，占 99.3%（非常滿意 53.8%、滿意 45.5%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.7%（不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-4、表 4-2-4 續、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	次數	百分比
非常滿意	150	53.8
滿意	127	45.5
不滿意	2	0.7
非常不滿意	0	0.0
總和	279	100.0

*未回答有 801 人

表 4-2-4：駕照考驗人員的服務專業度滿意度

選項	次數	百分比
滿意	277	99.3
不滿意	2	0.7
總和	279	100

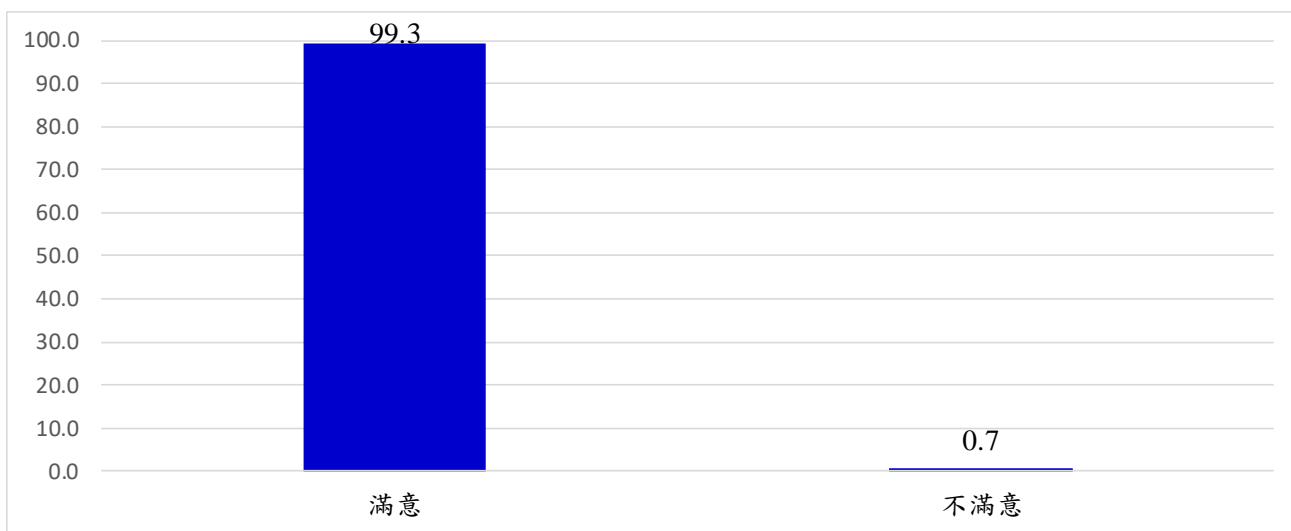


圖 4-2-4：駕照考驗人員的服務專業度滿意度(%)

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-10：駕照考驗人員的服務專業度滿意度交叉分析總表

		Q11.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】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(所)	高雄市區監理所	94	98.9%	1	1.1%	95	100.0%
	苓雅監理所	145	99.3%	1	.7%	146	100.0%
	旗山監理所	38	100.0%	0	.0%	38	100.0%
	總數	277	99.3%	2	.7%	279	100.0%
年齡	18至29歲	143	98.6%	2	1.4%	145	100.0%
	30至39歲	41	100.0%	0	.0%	41	100.0%
	40至49歲	48	100.0%	0	.0%	48	100.0%
	50至59歲	29	100.0%	0	.0%	29	100.0%
	60歲以上	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
	總數	277	99.3%	2	.7%	279	100.0%
教育程度	國中以下	11	100.0%	0	.0%	11	100.0%
	高中職	122	99.2%	1	.8%	123	100.0%
	專科	57	98.3%	1	1.7%	58	100.0%
	大學以上	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%
	總數	277	99.3%	2	.7%	279	100.0%
職業	農、漁	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	工	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
	商	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	服務業	57	100.0%	0	.0%	57	100.0%
	公務人員	10	100.0%	0	.0%	10	100.0%
	自由業	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	家管	13	100.0%	0	.0%	13	100.0%
	學生	115	98.3%	2	1.7%	117	100.0%
	其他	11	100.0%	0	.0%	11	100.0%
	總數	277	99.3%	2	.7%	279	100.0%
性別	男性	154	100.0%	0	.0%	154	100.0%
	女性	123	98.4%	2	1.6%	125	100.0%
	總數	277	99.3%	2	.7%	279	100.0%

監理所(所)， $\chi^2=0.68$ ；df=2；p=0.712。年齡， $\chi^2=2.631$ ；df=4；p=0.621。

教育程度， $\chi^2=2.018$ ；df=3；p=0.569。職業， $\chi^2=3.496$ ；df=8；p=0.899。

性別， $\chi^2=0.743$ ；df=1；p=0.389。

(五) 窗口人員服務專業能力滿意度

Q12.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

在 902 位受訪者中，回答「滿意」者計 910 人，占 98.9%（非常滿意 62.0%、滿意 36.9%），回答「不滿意」者計 10 人，占 1.1%（不滿意 1.1%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-5、表 4-2-5 續、圖 4-2-5：

表 4-2-5：窗口人員服務專業能力滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	570	62.0
滿意	340	36.9
不滿意	10	1.1
非常不滿意	0	0.0
總和	920	100.0

*未回答有 160 人

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
滿意	910	98.9
不滿意	10	1.1
總和	920	100

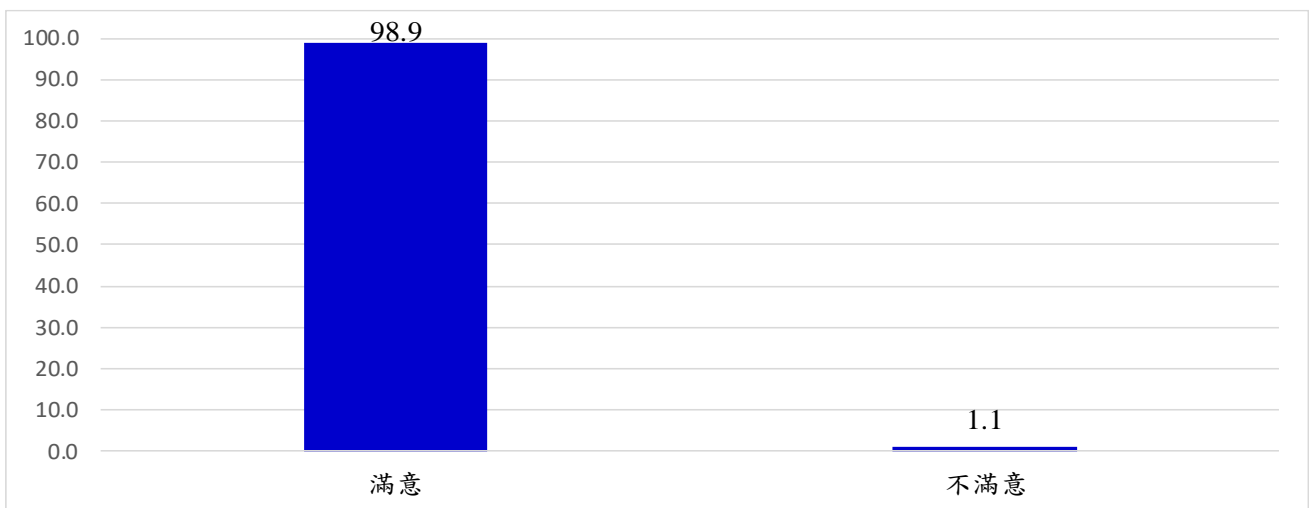


圖 4-2-5：窗口人員服務專業能力滿意度(%)

表 4-2-5：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，1 人次。
苓雅站	等太久，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-11：窗口人員服務專業能力滿意度交叉分析總表

		Q12.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？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	376	99.5%	2	.5%	378	100.0%
	苓雅監理站	372	97.9%	8	2.1%	380	100.0%
	旗山監理站	162	100.0%	0	.0%	162	100.0%
	總數	910	98.9%	10	1.1%	920	100.0%
年齡	18至29歲	243	98.8%	3	1.2%	246	100.0%
	30至39歲	245	98.8%	3	1.2%	248	100.0%
	40至49歲	244	99.2%	2	.8%	246	100.0%
	50至59歲	121	99.2%	1	.8%	122	100.0%
	60歲以上	57	98.3%	1	1.7%	58	100.0%
	總數	910	98.9%	10	1.1%	920	100.0%
教育程度	國中以下	37	100.0%	0	.0%	37	100.0%
	高中職	332	99.7%	1	.3%	333	100.0%
	專科	213	98.6%	3	1.4%	216	100.0%
	大學以上	328	98.2%	6	1.8%	334	100.0%
	總數	910	98.9%	10	1.1%	920	100.0%
職業	農、漁	19	100.0%	0	.0%	19	100.0%
	工	133	98.5%	2	1.5%	135	100.0%
	商	144	98.6%	2	1.4%	146	100.0%
	服務業	204	99.5%	1	.5%	205	100.0%
	公務人員	45	100.0%	0	.0%	45	100.0%
	自由業	118	97.5%	3	2.5%	121	100.0%
	家管	53	100.0%	0	.0%	53	100.0%
	學生	162	98.8%	2	1.2%	164	100.0%
	其他	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%
	總數	910	98.9%	10	1.1%	920	100.0%
性別	男性	512	99.0%	5	1.0%	517	100.0%
	女性	398	98.8%	5	1.2%	403	100.0%
	總數	910	98.9%	10	1.1%	920	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=7.768$ ； $df=2$ ； $p=0.021^*$ 。年齡， $\chi^2=0.535$ ； $df=4$ ； $p=0.970$ 。

教育程度， $\chi^2=4.971$ ； $df=3$ ； $p=0.174$ 。職業， $\chi^2=6.022$ ； $df=8$ ； $p=0.645$ 。

性別， $\chi^2=0.006$ ； $df=1$ ； $p=0.939$ 。

(六) 窗口服務的等候時間滿意度

Q13.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

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,075 人，占 99.5%（非常滿意 52.8%、滿意 46.7%），回答「不滿意」者計 5 人，占 0.5%（不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-6、表 4-2-6 續、圖 4-2-6：

表 4-2-6：窗口服務的等候時間滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	571	52.8
滿意	504	46.7
不滿意	5	0.5
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-2-6 續：窗口服務的等候時間滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1075	99.5
不滿意	5	0.5
總和	1080	100

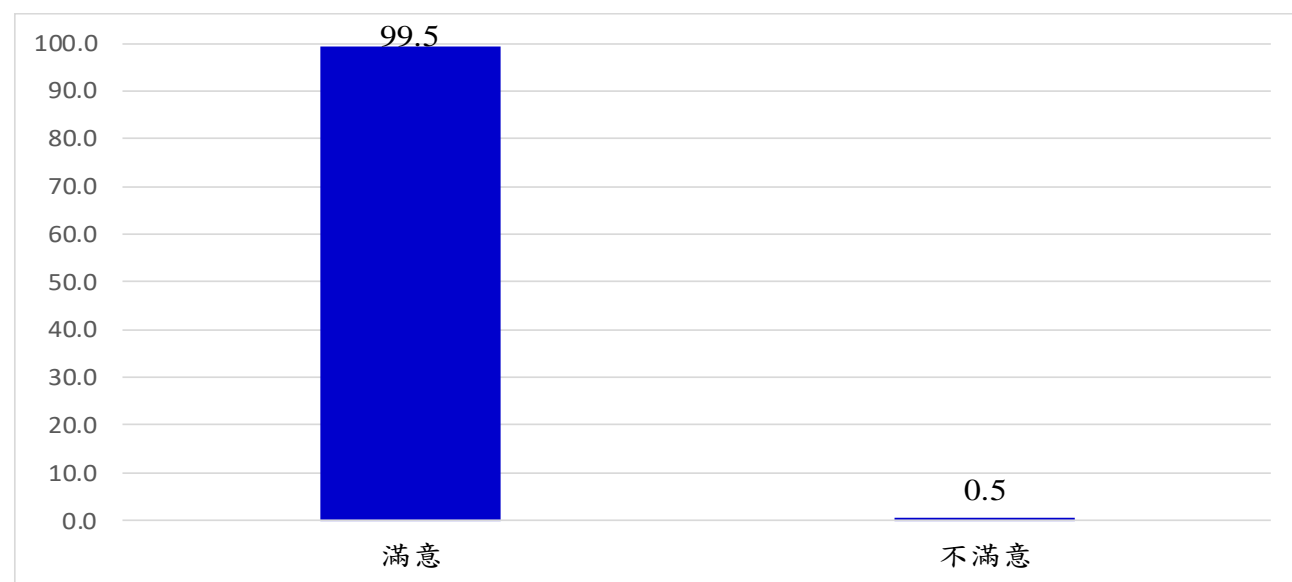


圖 4-2-6：窗口服務的等候時間滿意度(%)

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-12：窗口服務的等候時間滿意度交叉分析總表

		Q13.請問您對該監理所(站)【窗口服務等候時間】滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	450	99.8%	1	.2%	451	100.0%
	苓雅監理站	458	99.1%	4	.9%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	271	99.6%	1	.4%	272	100.0%
	30至39歲	312	99.0%	3	1.0%	315	100.0%
	40至49歲	289	100.0%	0	.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	263	99.6%	1	.4%	264	100.0%
	大學以上	372	99.5%	2	.5%	374	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	155	99.4%	1	.6%	156	100.0%
	商	176	100.0%	0	.0%	176	100.0%
	服務業	239	99.2%	2	.8%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	138	99.3%	1	.7%	139	100.0%
	家管	67	98.5%	1	1.5%	68	100.0%
	學生	179	100.0%	0	.0%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%
性別	男性	607	99.5%	3	.5%	610	100.0%
	女性	468	99.6%	2	.4%	470	100.0%
	總數	1075	99.5%	5	.5%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=3.549$ ；df=2；p=0.170。年齡， $\chi^2=6.293$ ；df=4；p=0.178。

教育程度， $\chi^2=0.505$ ；df=3；p=0.918。職業， $\chi^2=6.2$ ；df=8；p=0.625。

性別， $\chi^2=0$ ；df=1；p=1.000。

三、便民服務措施滿意度

(一) 監理所提供「便民服務措施」滿意度

Q14. 請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意? (如線上申辦、線上繳費、APP 服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務等)

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,076 人，占 99.6% (非常滿意 54.5%、滿意 45.1%)，回答「不滿意」者計 4 人，占 0.4% (不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)。詳見表 4-3-1、表 4-3-1 續、圖 4-3-1：

表 4-3-1：監理所提供「便民服務措施」滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	589	54.5
滿意	487	45.1
不滿意	4	0.4
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-3-1：監理所提供「便民服務措施」滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1076	99.6
不滿意	4	0.4
總和	1080	100

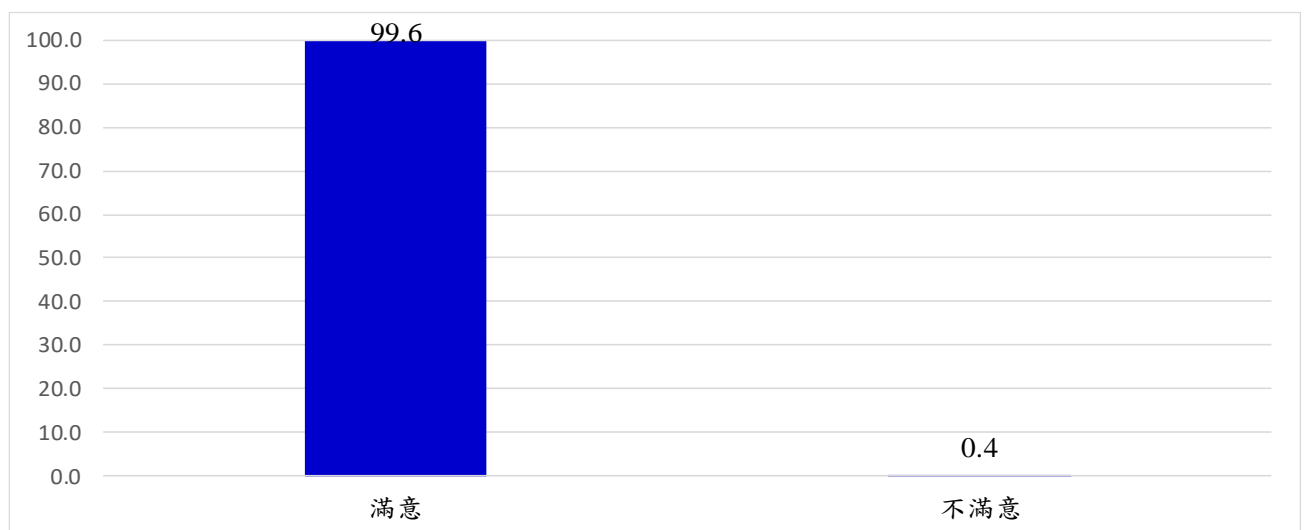


圖 4-3-1：監理所提供「便民服務措施」滿意度(%)

表 4-3-1.1：監理所提供「便民服務措施」滿意度

編號	意見
苓雅站	網站一定要登入，1 人次。

表 4-3-1.2：建議該所(站)可增加哪些便民服務措施

編號	意見
所本部	機車停車場下雨時會淹水、機車停車場的入口時常車禍，1 人次。
苓雅站	不要邊施工邊工作，1 人次；申請路考可以取消提前兩天的限制，1 人次；行動網路，1 人次；租借機車以利一人到考情形或一人練習場地，1 人次；新增停車棚，1 人次；椅子多一點，1 人次；開放路考場地，時間加長，2 人次；電話報名，1 人次；影印機說明不清楚，1 人次。
旗山站	設停車棚遮陽，1 人次；增加多一點辦事員，1 人次。

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-13：監理所提供「便民服務措施」滿意度交叉分析總表

		Q14.請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?(如線上申辦、線上繳費、APP服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務等)？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	高雄市區監理所	450	99.8%	1	.2%	451	100.0%
	苓雅監理站	459	99.4%	3	.6%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	269	98.9%	3	1.1%	272	100.0%
	30至39歲	315	100.0%	0	.0%	315	100.0%
	40至49歲	289	100.0%	0	.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	264	100.0%	0	.0%	264	100.0%
	大學以上	372	99.5%	2	.5%	374	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	176	100.0%	0	.0%	176	100.0%
	服務業	241	100.0%	0	.0%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	138	99.3%	1	.7%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	176	98.3%	3	1.7%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%
性別	男性	606	99.3%	4	.7%	610	100.0%
	女性	470	100.0%	0	.0%	470	100.0%
	總數	1076	99.6%	4	.4%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=2.35$ ；df=2；p=0.309。年齡， $\chi^2=9.429$ ；df=4；p=0.051。

教育程度， $\chi^2=2.696$ ；df=3；p=0.441。職業， $\chi^2=10.429$ ；df=8；p=0.236。

性別， $\chi^2=1.572$ ；df=1；p=0.210。

四、整體滿意度評價

(一) 整體服務品質滿意度

Q15. 請問您對該監理所(站) 【整體服務品質】滿不滿意？
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,078 人，占 99.8%（非常滿意 56.1%、滿意 43.7%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.2%（不滿意 0.2%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-4-1、表 4-4-1 續、圖 4-4-1：

表 4-4-1：整體服務品質滿意度

選項	次數	百分比
非常滿意	606	56.1
滿意	472	43.7
不滿意	2	0.2
非常不滿意	0	0.0
總和	1080	100.0

表 4-4-1：整體服務品質滿意度

選項	次數	百分比
滿意	1078	99.8
不滿意	2	0.2
總和	1080	100

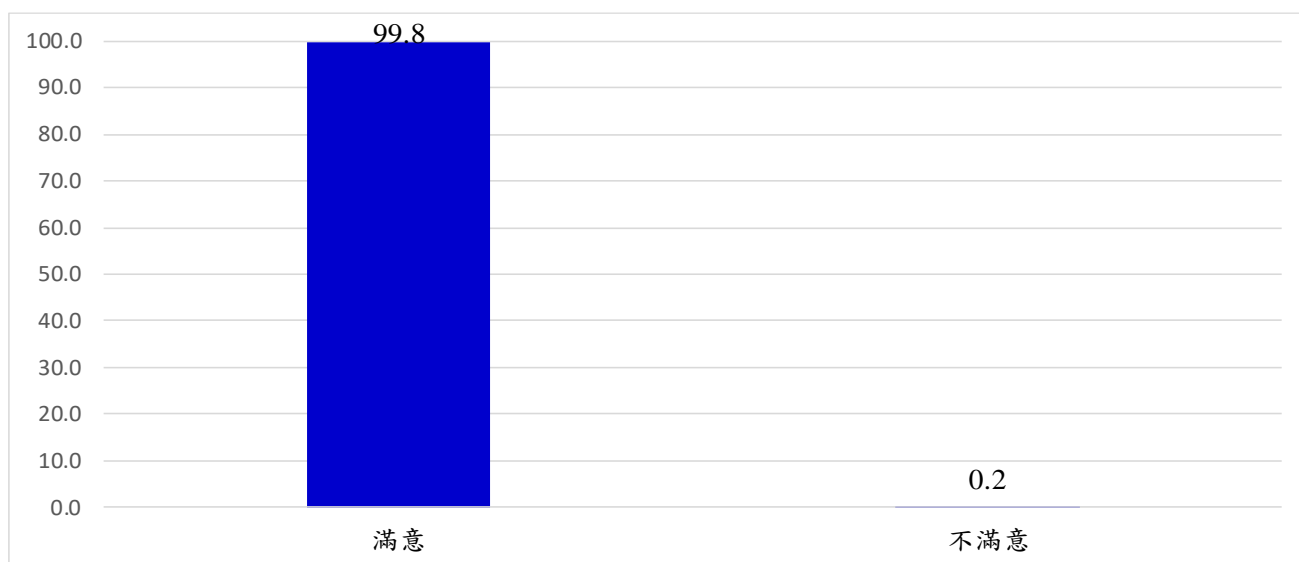


圖 4-4-1：整體服務品質滿意度(%)

由於本題滿意度極高，不滿意極低，僅提供交叉分析總表供參考。

總表 4-14：整體服務品質滿意度交叉分析總表

		Q15.請問您對該監理所(站)【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 %
監理站(所)	高雄市區監理所	451	100.0%	0	.0%	451	100.0%
	苓雅監理站	460	99.6%	2	.4%	462	100.0%
	旗山監理站	167	100.0%	0	.0%	167	100.0%
	總數	1078	99.8%	2	.2%	1080	100.0%
年齡	18至29歲	270	99.3%	2	.7%	272	100.0%
	30至39歲	315	100.0%	0	.0%	315	100.0%
	40至49歲	289	100.0%	0	.0%	289	100.0%
	50至59歲	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	60歲以上	65	100.0%	0	.0%	65	100.0%
	總數	1078	99.8%	2	.2%	1080	100.0%
教育程度	國中以下	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
	高中職	396	99.5%	2	.5%	398	100.0%
	專科	264	100.0%	0	.0%	264	100.0%
	大學以上	374	100.0%	0	.0%	374	100.0%
	總數	1078	99.8%	2	.2%	1080	100.0%
職業	農、漁	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	工	156	100.0%	0	.0%	156	100.0%
	商	176	100.0%	0	.0%	176	100.0%
	服務業	241	100.0%	0	.0%	241	100.0%
	公務人員	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	自由業	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	177	98.9%	2	1.1%	179	100.0%
	其他	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	總數	1078	99.8%	2	.2%	1080	100.0%
性別	男性	610	100.0%	0	.0%	610	100.0%
	女性	468	99.6%	2	.4%	470	100.0%
	總數	1078	99.8%	2	.2%	1080	100.0%

監理站(所)， $\chi^2=3.402$ ；df=2；p=0.183。年齡， $\chi^2=5.527$ ；df=4；p=0.237。

教育程度， $\chi^2=3.999$ ；df=3；p=0.262。職業， $\chi^2=7.208$ ；df=8；p=0.514。

性別， $\chi^2=0.808$ ；df=1；p=0.369。

(二) 評鑑監理所(站)服務品質的重要因素

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

- (1)服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)
- (2)服務態度(如親切程度、禮貌性)
- (3)服務專業性(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
- (4)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)

從 1,080 位民眾 4,930 個意見表示，回答「服務效率」比例為 20.2%，其次依序為「服務態度」20.1%，「服務專業」20.0%，「洽公環境設施」19.4%等。

詳見表 4-4-2 所示、圖 4-4-2：

表 4-4-2：評鑑監理所(站)服務品質的重要因素

選項	次數	百分比
服務效率	995	20.2
服務態度	991	20.1
服務專業	984	20.0
服務措施	953	19.3
洽公環境設施	955	19.4
未回答	52	1.1
總數	4930	100.0

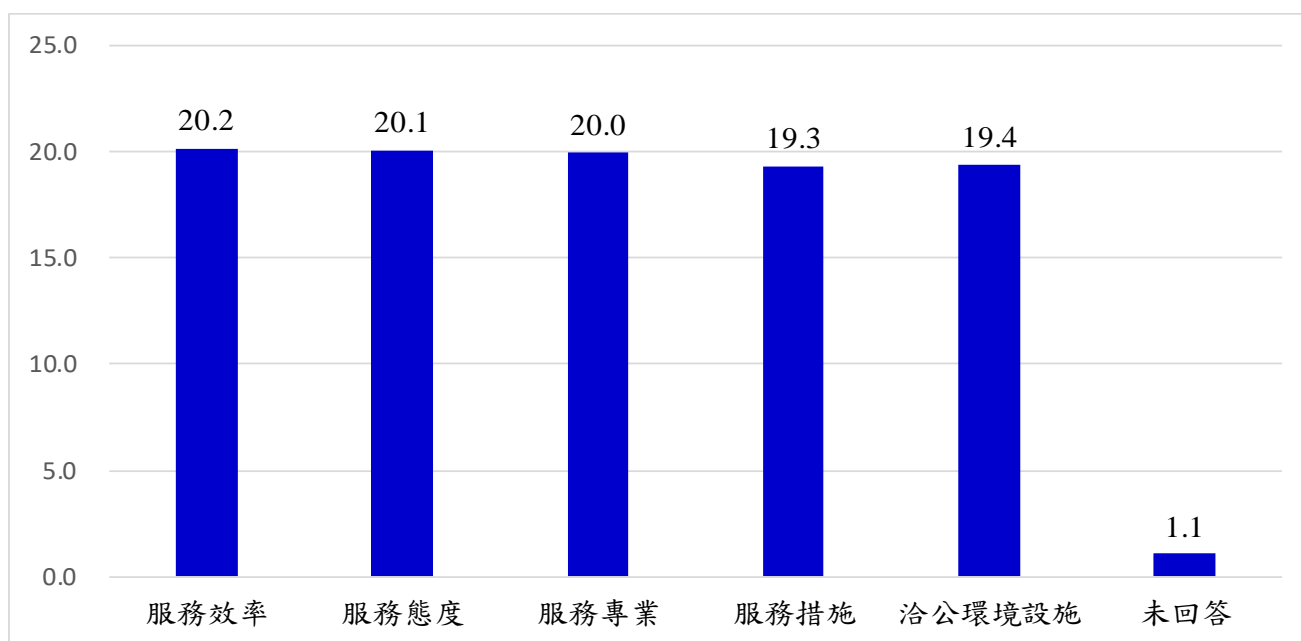


圖 4-4-2：評鑑監理所(站)服務品質的重要因素(%)

面訪意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務效率」(42.7%)、「服務態度」(29.2%)、「服務專業性」(15.2%)、「服務措施」(4.9%)、「洽公環境設施」(3.2%)等。

第二重要依序以「服務態度」(36.4%)、「服務效率」(30.8%)、「服務專業性」(18.0%)、「洽公環境設施」(8.5%)、「服務措施」(6.3%)。

第三重要依序以「服務專業性」(44.8%)、「服務態度」(20.7%)、「服務效率」(17.2%)、「服務措施」(9.9%)、「洽公環境設施」(7.5%)。

表 4-4-2 續：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 1080 個回答		第二重要 993 個回答		第三重要 972 個回答	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務效率	461	42.7	306	30.8	167	17.2
服務態度	315	29.2	361	36.4	201	20.7
服務專業	164	15.2	179	18.0	435	44.8
服務措施	53	4.9	63	6.3	96	9.9
洽公環境設施	35	3.2	84	8.5	73	7.5
未回答	52	4.8	0	0.0	0	0.0
總和	1080	100.0	993	100.0	972	100.0

(三) 監理所在服務品質或設施方面是否有進步

Q17. 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 Q17-1 及 Q17-2

02 苓雅監理站(苓雅區) →訪員請繼續訪問 Q17-1 及 Q17-2

03 旗山監理站(旗山區) →訪員請繼續訪問 Q17-1 及 Q17-2

04 沒有 →訪員請跳 Q18

Q17-1. 請問您覺得該監理所(站)的在服務品質或設施方面與您最近一次來洽公比較是否有進步? 01 進步 02 退步

Q17-2. 進步或退步服務項目:(可複選)

(1) 洽公環境設施 (2) 服務態度 (3) 服務專業

1.最近一年之間是否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

從 1,080 位民眾 1,142 個意見表示，回答「高雄市區監理所(楠梓區)」比例為 40.9%，其次依序為「苓雅監理站(苓雅區)」22.6%，「旗山監理站(旗山區)」8.8%，「沒有/未回答」27.7%。

表 4-4-3：最近一年是否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

選項	次數	百分比
高雄市區監理所(楠梓區)	467	40.9
苓雅監理站(苓雅區)	258	22.6
旗山監理站(旗山區)	101	8.8
沒有/未回答	316	27.7
總數	1142	100.0

2.監理所在服務品質或設施方面是否有進步

從 764 位民眾表示，回答「進步」比例為 97.1%，「退步」0.5%等。

3.監理所在服務品質或設施方面進步或退步服務項目

從 764 位民眾 1,451 個意見表示，回答「服務態度」比例為 39.4%，其次依序為「服務專業」29.4%，「洽公環境設施」28.7%，「未回答」2.5%。詳見表 4-4-3、圖 4-4-3：

表 4-4-3.1：服務品質或設施方面是否有進步

選項	次數	百分比
進步	742	97.1
退步	4	0.5
未回答	18	2.4
總和	764	100.0

表 4-4-4.2：進步或退步服務項目

選項	次數	百分比
洽公環境設施	417	28.7
服務態度	571	39.4
服務專業	426	29.4
未回答	37	2.5
總數	1451	100.0

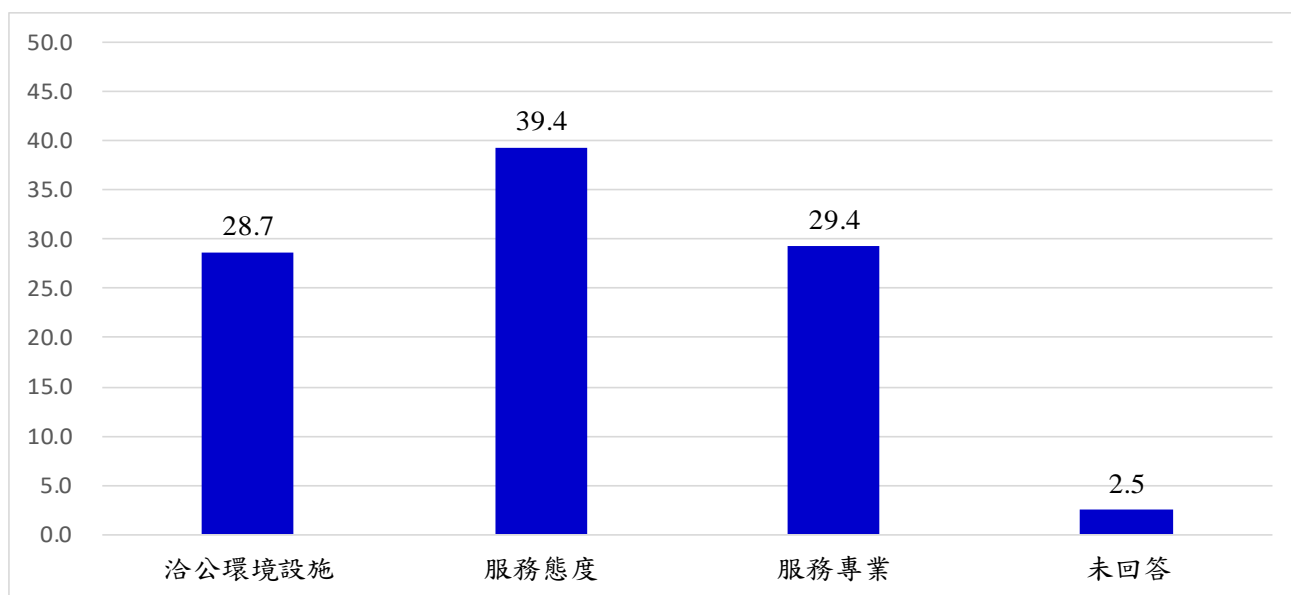


圖 4-3-1：進步或退步服務項目(%)

(四) 最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q18.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_____

從 1,080 位民眾之 1,776 個回答中以「親友告知」的比例最高有 (21.7%)，其次依序為「電腦網路」(18.5%)、「電視」(11.1%)、「公路監理人員」(7.9%) 等。詳見下表 4-4-4 所示：

表 4-4-4：最主要取得公路監理相關資訊的來源

	次數	百分比	比例圖
報紙	106	6.0	
雜誌	60	3.4	
電視	198	11.1	
廣播	67	3.8	
海報	39	2.2	
簡訊	67	3.8	
廣告	55	3.1	
志工	141	7.9	
宣傳單	51	2.9	
親友告知	386	21.7	
電腦網路	328	18.5	
公路監理人員	141	7.9	
其他政府機關	61	3.4	
其他	19	1.1	
未回答	57	3.2	
總數	1776	41.3	

*以上選項皆是以回答的總次數 1776 為分母，例如：「報紙」是 $106/1776=6.0\%$ 。

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 1,080 位之 1,228 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有 (33.9%)，其次依序為「報考駕照」(18.5%)、「車輛檢驗」(12.3%)。

(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	
Q2 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?	449	99.6%	459	99.4%	167	100.0%
Q3 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?	451	100.0%	462	100.0%	167	100.0%
Q4 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?	449	99.6%	456	98.7%	167	100.0%
Q5 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?	451	100.0%	458	99.1%	167	100.0%
Q6 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔程度」滿不滿意?	449	99.6%	459	99.4%	166	99.4%
Q7 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔程度」滿不滿意?	447	99.1%	458	99.1%	164	98.2%

1. 引導指標滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,075 人，占 99.5% (非常滿意 56.5%、滿意 43%)，回答「不滿意」者計 5 人，占 0.5% (不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%)。

2. 動線安排滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,080 人，占 100.0% (非常滿意 58.8%、滿意 41.2%)，回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0% (不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%)。

3.各項服務設施的便利性滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,072 人，占 99.3%（非常滿意 58.6%、滿意 40.7%），回答「不滿意」者計 8 人，占 0.7%（不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%）。

4.民眾等候空間規劃滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,076 人，占 99.6%（非常滿意 58.2%、滿意 41.4%），回答「不滿意」者計 4 人，占 0.4%（不滿意 0.3%、非常不滿意 0.1%）。

5.整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,074 人，占 99.4%（非常滿意 57.2%、滿意 42.2%），回答「不滿意」者計 6 人，占 0.6%（不滿意 0.6%、非常不滿意 0.0%）。

6.廁所清潔的程度滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,069 人，占 99.0%（非常滿意 53.4%、滿意 45.6%），回答「不滿意」者計 11 人，占 1.0%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%）。

(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，苓雅監理站的「窗口人員服務態度滿意度」較低的為，但仍有 97.0% 的滿意。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	
	人數	滿意%	人數	滿意%	人數	滿意%
Q8 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?	439	97.3%	459	99.4%	167	100.0%
Q9 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?	451	100.0%	448	97.0%	167	100.0%
Q10 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?	139	100.0%	67	98.5%	41	100.0%
Q11 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?	94	98.9%	145	99.3%	38	100.0%
Q12 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?	376	99.5%	372	97.9%	162	100.0%
Q13 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?	450	99.8%	458	99.1%	167	100.0%

1. 聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,065 人，占 98.6%（非常滿意 56.1%、滿意 42.5%），回答「不滿意」者計 15 人，占 1.4%（不滿意 1.2%、非常不滿意 0.2%）。

2. 窗口人員服務態度滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,066 人，占 98.7%（非常滿意 61.7%、滿意 37.0%），回答「不滿意」者計 14 人，占 1.3%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.3%）。

3. 車輛檢驗人員的服務態度滿意度

在 248 位受訪者中，回答「滿意」者計 247 人，占 99.6%（非常滿意 66.1%、滿意 33.5%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.4%（不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%）。

4. 駕照考驗人員的服務態度滿意度

在 279 位受訪者中，回答「滿意」者計 277 人，占 99.3%（非常滿意 53.8%、滿意 45.5%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.7%（不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%）。

5. 窗口人員服務專業能力滿意度

在 902 位受訪者中，回答「滿意」者計 910 人，占 98.9%（非常滿意 62.0%、滿意 36.9%），回答「不滿意」者計 10 人，占 1.1%（不滿意 1.1%、非常不滿意 0.0%）。

6. 窗口服務的等候時間滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,075 人，占 99.5%（非常滿意 52.8%、滿意 46.7%），回答「不滿意」者計 5 人，占 0.5%（不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%）。

（四）便民服務措施滿意度

在整體滿意度評價上，所本部滿意度（99.8%）、苓雅監理站滿意度（99.4%）、旗山監理站（100.0%）。

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	
Q14 請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?	450	99.8%	459	99.4%	167	100.0%

1. 監理所提供「便民服務措施」滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,076 人，占 99.6%（非常滿意 54.5%、滿意 45.1%），回答「不滿意」者計 4 人，占 0.4%（不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%）。

(五) 整體滿意度評價

在整體滿意度評價上，所本部滿意度(100.0%)、苓雅監理站滿意度(99.6%)、旗山監理站(100.0%)。

表 5-17：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	
Q15 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	451	100.0%	460	99.6%	167	100.0%

1. 整體服務品質滿意度

在 1,080 位受訪者中，回答「滿意」者計 1,078 人，占 99.8% (非常滿意 56.1%、滿意 43.7%)，回答「不滿意」者計 2 人，占 0.2% (不滿意 0.2%、非常不滿意 0.0%)。

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 1,080 位受訪者的 4,930 個回答，「服務效率」比例為 20.2%，其次依序為「服務態度」20.1%，「服務專業」20.0%，「洽公環境設施」19.4%等。

第一重要依序以「服務效率」(42.7%)、「服務態度」(29.2%)、「服務專業性」(15.2%)、「服務措施」(4.9%)、「洽公環境設施」(3.2%)等。

第二重要依序以「服務態度」(36.4%)、「服務效率」(30.8%)、「服務專業性」(18.0%)、「洽公環境設施」(8.5%)、「服務措施」(6.3%)。

第三重要依序以「服務專業性」(44.8%)、「服務態度」(20.7%)、「服務效率」(17.2%)、「服務措施」(9.9%)、「洽公環境設施」(7.5%)。

3. 監理所提供「便民服務措施」滿意度

(1) 最近一年之間是否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(複選題)

全部民眾 1,080 位之 1,142 個回答中以「高雄市區監理所(楠梓區)」比例為 40.9%，其次依序為「苓雅監理站(苓雅區)」22.6%，「旗山監理站

(旗山區)」8.8%，「沒有」24.5%，「未回答」3.2%。

(2) 監理所在服務品質或設施方面是否有進步

從 764 位民眾表示，回答「進步」比例為 97.1%，「退步」0.5%等。

(3) 監理所在服務品質或設施方面進步或退步服務項目

從 764 位民眾 1,451 個意見表示，回答「服務態度」比例為 39.4%，其次

依序為「服務專業」29.4%，「洽公環境設施」28.7%，「未回答」2.5%。

4.最主要取得公路監理相關資訊的來源（複選題）

全部民眾 1,080 位之 1,776 個回答中以「親友告知」的比例最高有（21.7%）

，其次依序為「電腦網路」（18.5%）、「電視」（11.1%）、「公路監理人員」（7.9%）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，今年度高雄市監理所（含苓雅監理站、旗山監理站）服務品質滿意度相當高，各項滿意度皆有九成以上。少數不滿意的項目主要為硬體如標示不清、座椅太少、設施老舊；少數對服務不滿意的民眾，則集中於苓雅監理站，主要為對窗口人員服務的專業能力及等候時間，但對各監理站的整體服務品質滿意度高達 99.8%。
- (二) 整體而言今年度的滿意度相當高，特別是調查期間所本部正值裝修期，有施工吵雜、廁所使用不變的情形，但民眾皆可理解，並未將工程導致的不便反應於調查中。
- (三) 本年度民眾至監理所(站)辦理之業務，仍以「車輛過戶、異動」(33.9%)、「報考駕照」(18.5%)為最多，通常至監理站辦理這些業務的以年輕人為主，平時與政府部門的接觸往來較少，對監理所(站)的業務較不熟悉，也因此對引導指標、服務設施、服務人員的態度及專業能力，便民措施等項目反映不滿意的受訪者，也較為集中在 18 至 29 歲的年齡族群。建議當服務中心人員、志工及巡迴人員，遇到年輕人辦理上述業務時，可耐心介紹服務動線、流程以及設施。而苓雅站的調查中，有較多受訪者進一步表示設備較為陳舊，建議可逐步編列預算更新基礎設施。
- (四) 在服務禮儀滿意度的項目中為達滿意度 98%的，僅有所本部的「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」(97.3%)、苓雅監理站的「窗口人員服務態度」(97.0%)以及「窗口人員服務專業能力」(97.9%)，整體而言都是相當高的滿意度，但需注意的是回答不滿意的受訪者

，主要集中在 18 至 29 歲的年輕族群，建議窗口人員遇到辦理業務的年輕人能多再多給與耐心關懷。

- (五) 在整體服務品質調查中，回答滿意的受訪民眾占 99.8%，回答不滿意的僅 0.2%，且集中於苓雅站，為 18 至 29 歲的女性學生，因此仍然建議未來可強化對年輕學生族群的服務可較為耐心，並多加引導整體洽工作業流程。
- (六) 整體而言，窗口服務的等候時間是受訪者回答「不滿意」最多的一項，計有 55 人次，占 0.5%。建議可宣導志工不時多注意等候區的狀況，若發現有民眾等候過久，可多給予關心與建議，降低民眾等候的焦躁感。
- (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，部分受訪者仍有反應環境不佳及廁所有異味，建議辦公人潮多時應加強清潔的頻率。
- (八) 評鑑監理所(站)服務品質的四項重要因素，第一重要順序為「服務效率」其次為「服務態度」以及「服務專業性」。資訊科技時代的民眾，愈來愈重視服務效率，希望隨時可藉由行動裝置得知排隊順序、業務相關資訊等，建議未來在設施更新時，也能順應未來趨勢，朝向提供行動裝置可便捷取得的服務資訊。
- (九) 受訪民眾主要取得公路監理資訊來源，依序為：親友告知(21.7%)、電腦網路(18.5%)、電視(11.1%)，相較過去的調查，電腦網路的資訊來源明顯降低許多，由於 5G 世代即將到來，建議未來仍應強化網路社群與行動裝置的資訊管道。

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

01 高雄市區監理所 02 苓雅監理站 03 旗山監理站

先生(小姐)您好：我是____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「108年度高雄市區監理所服務品質滿意度調查」，敬請撥冗填答以下問卷。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，您至監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)

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

一、洽公環境設施滿意度

Q2. 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：

Q3. 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：

Q4. 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：

Q5. 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：

Q6. 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：

Q7. 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

Q8. 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：

Q9. 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 Q1 有勾選“第 5 項”的受訪者，才詢問 Q10；勾選“第 3 項”的受訪者，才詢問 Q11，其他請跳 Q12

Q10. 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：

Q11. 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：

Q12. 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：

Q13. 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

Q14. 請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?(如線上申辦、線上繳費、APP 服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務等)

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q14-1. 您建議該所(站)可增加哪些便民服務措施：

四、整體滿意度評價

Q15. 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

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

(1) 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)

(2) 服務態度(如親切程度、禮貌性)

(3) 服務專業(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)

Q17. 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 Q17-1 及 Q17-2

02 苓雅監理站(苓雅區) → 訪員請繼續訪問 Q17-1 及 Q17-2

03 旗山監理站(旗山區) → 訪員請繼續訪問 Q17-1 及 Q17-2

04 沒有 → 訪員請跳 Q18

Q17-1. 請問您覺得該監理所(站)的在服務品質或設施方面與您最近一次來洽公比較是否有進步? 01 進步 02 退步

Q17-2. 進步或退步服務項目:(可複選)

(1) 洽公環境設施 (2) 服務態度 (3) 服務專業

Q18. 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

Q19. 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

Q20. 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

Q21. 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_____

Q22. 性別(訪員請自行記錄)：

1 男性 2 女性

我們的訪問到此結束! 祝您身體健康，萬事如意

附錄二：原始百分比

v1

	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	451	41.8	41.8	41.8
苓雅監理站	462	42.8	42.8	84.5
旗山監理站	167	15.5	15.5	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

\$v2 次數

	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比	
Q1.請問， 車輛領牌	103	8.4%	9.5%
您至監理所 車輛過戶、異動	416	33.9%	38.5%
(站)是辦理 報考駕照	227	18.5%	21.0%
哪些業務 駕照異動、審驗	90	7.3%	8.3%
(可複選) a 車輛檢驗	151	12.3%	14.0%
強制險違規裁罰	17	1.4%	1.6%
汽燃費繳納	92	7.5%	8.5%
道安講習	70	5.7%	6.5%
運輸業業務	9	.7%	.8%
申訴	1	.1%	.1%
其他	52	4.2%	4.8%
總數	1228	100.0%	113.7%

a. 群組

Q2.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?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	611	56.5	56.5	56.5
滿意	464	43.0	43.0	99.5
不滿意	5	.5	.5	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q3.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?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	635	58.8	58.8	58.8
滿意	445	41.2	41.2	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q4.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?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	632	58.6	58.6	58.6
滿意	440	40.7	40.7	99.3
不滿意	8	.7	.7	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q5.請問您對該監理所(站)提供【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	629	58.2	58.2	58.2
滿意	447	41.4	41.4	99.6
不滿意	3	.3	.3	99.9
非常不滿意	1	.1	.1	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q6.請問您對該監理所(站)【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	618	57.2	57.2	57.2
滿意	456	42.2	42.2	99.4
不滿意	6	.6	.6	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q7.請問您對該監理所(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	577	53.4	53.4	53.4
滿意	492	45.6	45.6	99.0
不滿意	11	1.0	1.0	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q8.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?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	606	56.1	56.1	56.1
滿意	459	42.5	42.5	98.6
不滿意	13	1.2	1.2	99.8
非常不滿意	2	.2	.2	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q9.請問您對該監理所(站)【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	666	61.7	61.7	61.7
滿意	400	37.0	37.0	98.7
不滿意	11	1.0	1.0	99.7
非常不滿意	3	.3	.3	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】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	164	15.2	66.1	66.1
滿意	83	7.7	33.5	99.6
不滿意	1	.1	.4	100.0
總和	248	23.0	100.0	
遺漏值 未回答	832	77.0		
總和	1080	100.0		

Q11.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】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	150	13.9	53.8	53.8
滿意	127	11.8	45.5	99.3
不滿意	2	.2	.7	100.0
總和	279	25.8	100.0	
遺漏值 未回答	801	74.2		
總和	1080	100.0		

Q12.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?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	570	52.8	62.0	62.0
滿意	340	31.5	36.9	98.9
不滿意	10	.9	1.1	100.0
總和	920	85.2	100.0	
遺漏值 未回答	160	14.8		
總和	1080	100.0		

Q13.請問您對該監理所(站)【窗口服務等候時間】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	571	52.8	52.8	52.8
滿意	504	46.7	46.7	99.5
不滿意	5	.5	.5	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q14.請問您對該監理所(站)【便民服務措施】滿不滿意?(如線上申辦、線上繳費、APP服務、便利商店補印繳費服務、假日考照服務等)

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	589	54.5	54.5	54.5
滿意	487	45.1	45.1	99.6
不滿意	4	.4	.4	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q15.請問您對該監理所(站)【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	606	56.1	56.1	56.1
滿意	472	43.7	43.7	99.8
不滿意	2	.2	.2	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

v32_1 Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	461	42.7	42.7	42.7
服務態度(如親切程度、禮貌性)	315	29.2	29.2	71.9
服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	164	15.2	15.2	87.0
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)	53	4.9	4.9	91.9
洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	35	3.2	3.2	95.2
未回答	52	4.8	4.8	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

v32_2 Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	306	28.3	30.8	30.8
服務態度(如親切程度、禮貌性)	361	33.4	36.4	67.2
服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	179	16.6	18.0	85.2
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)	63	5.8	6.3	91.5
洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	84	7.8	8.5	100.0
總和	993	91.9	100.0	
遺漏值 99	87	8.1		
總和	1080	100.0		

v32_3 Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	167	15.5	17.2	17.2
服務態度(如親切程度、禮貌性)	201	18.6	20.7	37.9
服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	435	40.3	44.8	82.6
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)	96	8.9	9.9	92.5
洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	73	6.8	7.5	100.0
總和	972	90.0	100.0	
遺漏值 99	108	10.0		
總和	1080	100.0		

v32_4 Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	32	3.0	3.4	3.4
服務態度(如親切程度、禮貌性)	75	6.9	7.9	11.3
服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	129	11.9	13.6	24.9
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)	539	49.9	56.9	81.8
洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	173	16.0	18.2	100.0
總和	948	87.8	100.0	
遺漏值 99	132	12.2		
總和	1080	100.0		

v32_5 Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	29	2.7	3.1	3.1
服務態度(如親切程度、禮貌性)	39	3.6	4.2	7.3
服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	77	7.1	8.2	15.5
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)	202	18.7	21.6	37.0
洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	590	54.6	63.0	100.0
總和	937	86.8	100.0	
遺漏值 99	143	13.2		
總和	1080	100.0		

\$v32 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？ ^a	服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	995	20.2%	92.1%
	服務態度(如親切程度、禮貌性)	991	20.1%	91.8%
	服務專業(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	984	20.0%	91.1%
	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)	953	19.3%	88.2%
	洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	955	19.4%	88.4%
	未回答	52	1.1%	4.8%
總數		4930	100.0%	456.5%

a. 群組

\$v33 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q17.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？ ^a	高雄市區監理所(楠梓區)	467	40.9%	43.2%
	苓雅監理站(苓雅區)	258	22.6%	23.9%
	旗山監理站(旗山區)	101	8.8%	9.4%
	沒有	280	24.5%	25.9%
	未回答	36	3.2%	3.3%
總數		1142	100.0%	105.7%

a. 群組

Q17-1.請問您覺得該監理所(站)的在服務品質或設施方面與您最近一次來洽公比較是否有進步？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 進步	742	68.7	97.1	97.1
退步	4	.4	.5	97.6
未回答	18	1.7	2.4	100.0
總和	764	70.7	100.0	
遺漏值 99	316	29.3		
總和	1080	100.0		

\$v35 次數

	反應值		觀察值百分比	
	個數	百分比		
Q17-2.進步或退步服務項目： (可複選) ^a	洽公環境設施	417	28.7%	55.9%
	服務態度	571	39.4%	76.5%
	服務專業	426	29.4%	57.1%
	未回答	37	2.5%	5.0%
總數		1451	100.0%	194.5%

a. 群組

\$v36 次數

	反應值		觀察值百分比	
	個數	百分比		
Q18.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) ^a	報紙	106	6.0%	9.8%
	雜誌	60	3.4%	5.6%
	電視	198	11.1%	18.3%
	廣播	67	3.8%	6.2%
	海報	39	2.2%	3.6%
	簡訊	67	3.8%	6.2%
	廣告	55	3.1%	5.1%
	志工	141	7.9%	13.1%
	宣傳單	51	2.9%	4.7%
	親友告知	386	21.7%	35.7%
	電腦網路	328	18.5%	30.4%
	公路監理人員	141	7.9%	13.1%
	其他政府機關	61	3.4%	5.6%
	其他	19	1.1%	1.8%
	未回答	57	3.2%	5.3%
總數		1776	100.0%	164.4%

a. 群組

年齡

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 18至29歲	272	25.2	25.2	25.2
30至39歲	315	29.2	29.2	54.4
40至49歲	289	26.8	26.8	81.1
50至59歲	139	12.9	12.9	94.0
60歲以上	65	6.0	6.0	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q20.請問您的學歷：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 國中以下	44	4.1	4.1	4.1
高中（職）	398	36.9	36.9	40.9
專科	264	24.4	24.4	65.4
大學	327	30.3	30.3	95.6
研究所以上	47	4.4	4.4	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

Q21.請問您的職業：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 農、漁	22	2.0	2.0	2.0
工	156	14.4	14.4	16.5
商	176	16.3	16.3	32.8
服務業	241	22.3	22.3	55.1
公務人員	64	5.9	5.9	61.0
自由業	139	12.9	12.9	73.9
家管	68	6.3	6.3	80.2
學生	179	16.6	16.6	96.8
其他	35	3.2	3.2	100.0
總和	1080	100.0	100.0	

性別

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 男性	610	56.5	56.5	56.5
女性	470	43.5	43.5	100.0
總和	1080	100.0	100.0	