

109 高雄市區監理所滿意度調查



高雄市區監理所
Kaohsiung City Motor Vehicles Office

4月26日

台灣聯合智庫

高雄市區監理所
Directorate General of Highways, MOTC.

高雄監理區

目次

壹、調查目的.....	3
貳、調查方法.....	4
一、調查範圍.....	4
二、調查對象.....	4
三、調查期間.....	4
四、研究流程.....	5
五、問卷設計.....	6
參、樣本分析.....	8
肆、調查結果.....	12
一、洽公環境設施滿意度.....	12
二、態度與專業滿意度.....	31
三、便民措施滿意度.....	56
四、總體滿意度.....	69
伍、結論.....	78

壹、調查目的

- 一、瞭解民眾對於本所各項業務服務的滿意度，做為日後改善與精進之參考
- 二、瞭解民眾對於本所各項「社區關懷服務重點工作」的認知與回饋，做為日後改善與精進之參考
 - 對年長族群的關懷服務
 - 對新住民族群的關懷服務
 - 對新晉機車族的關懷服務
 - 對於偏鄉地區的關懷服務
 - 對身障族群的關懷服務

貳、調查方法

一、調查範圍：地點為本所轄下三個監理站所

- 高雄市區監理所

高雄市楠梓區德民路 71 號

- 苓雅監理站

高雄市苓雅區安康路 22 號

- 旗山監理站

高雄市旗山區旗文路 123-1 號

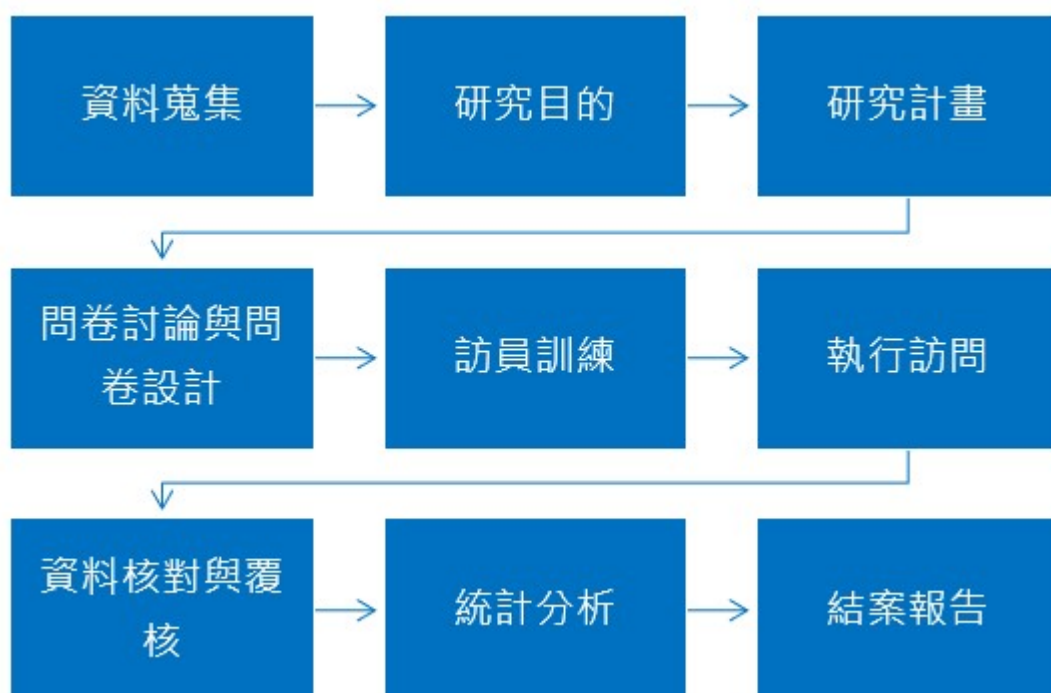
二、調查對象：

- 調查期間內，前來轄下三個監理站所的洽公民眾，邀訪超過 900 人，成功訪問 816 人
- 調查期間內，各站所週邊進行街頭訪問，邀訪超過 700 人，成功訪問 402 人
- 其中有 8 位民眾未曾到過本所轄下監理站所，扣除後，總計完成件數為 1210 件

三、調查期間：109/3/2~109/3/20



四、研究流程



五、問卷設計

本次問卷內容如下：

1. 請問您最近一次到監理所是辦理哪些業務？
2. 請問您是到哪一個監理所(站)？
3. 【社區服務：新住民】監理所(站)為了服務新住民朋友，設置了多國語言服務的互動機器人，您是否贊同？
4. 【社區服務：新住民】監理所(站)為了服務越南籍新住民朋友，與高雄大學阮氏美香教授合作，編制「越語版服務白皮書」，並且在站所內增設多項文宣標語加註越南語，您是否贊同？
5. 【社區服務：新住民】本監理所(站)過去一年主動輔導 399 位新住民朋友考取駕照與宣導交通安全，並且持續與阮氏美香教授合作，對越南籍新住民推廣「考照沒教的事」，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？
6. 【社區服務：銀髮族】為了保障高齡長者的用路安全，您是否聽過高齡長者需要更換駕照？
7. 【社區服務：銀髮族】本監理所(站)主動與高雄市四家醫院合作，推動一站式服務，讓高齡長者可以當天完成體檢、直接換發駕照，不必多跑一次監理所(站)，您是否贊同？
8. 【社區服務：銀髮族】本監理所(站)主動電話關心高齡長者的身體狀況、提醒預約服務時間，在現場也提供免費的「行動照相館」提供證件照服務，您是否贊同？
9. 【社區服務：機車族】為提升年輕朋友的安全駕駛認知，本監理所(站)過去一年主動擴大與各大專院校合作，辦理「安全駕駛教育中心」巡迴宣導，有效降低 24 歲以下機車騎士傷亡人數達 26.9%，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？
10. 【社區服務：機車族】為提升年輕朋友夜間駕駛安全，本監理所(站)主動與各大專院校合作，辦理「星光野地防衛駕駛訓練營」，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？
11. 【社區服務：機車族】為便於年輕朋友取得駕照，本監理所(站)主動與樹德科技大學合作，辦理「星光監理站」，讓白天需要上課的同學不必特地請假，且可在校內考照，您覺得這項措施是否很方便？
12. 【社區服務：偏鄉】本市幅員廣大，部分地區沒有設置公車路線，本監理所(站)特提供「幸福小黃」服務，比照公車收費票價，方便偏鄉民眾，您覺得這項措施是否很方便？
13. 【社區服務：偏鄉】為服務偏鄉地區民眾，本監理所(站)去年舉辦了 61 場行動監理站的服務，深獲當地民眾歡迎，滿意度高達 96.05%，您覺得這項措施是否很方便？
14. 【社區服務：身障族】您有聽過本監理所(站)首創的「觸觸有愛」服務嗎？
15. 【社區服務：身障族】身障朋友來到本監理所(站)，在每個愛心停車格停妥車後，掃碼登記

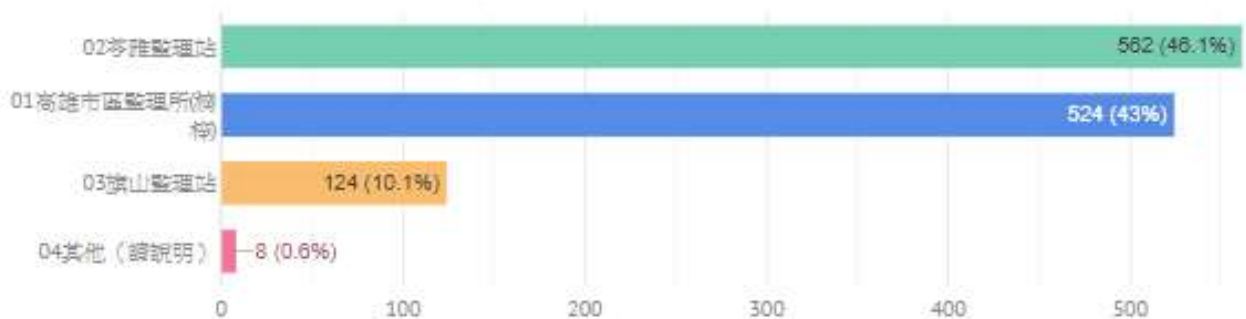
即可呼叫服務人員主動前來提供服務，您覺得這項措施是否很方便？

16. 整體而言，請問您對於引導指標滿不滿意？
17. 整體而言，請問您對於動線安排滿不滿意？
18. 整體而言，請問您對於各項服務設施滿不滿意？
19. 整體而言，請問您對於等候空間的規劃滿不滿意？
20. 整體而言，請問您對於廁所清潔的程度滿不滿意？
21. 整體而言，請問您對於櫃檯窗口服務人員的態度滿不滿意？
22. 整體而言，請問您對於車輛檢驗人員的服務態度滿不滿意？
23. 整體而言，請問您對於窗口人員服務專業能力如業務、法規的熟悉程度滿不滿意？
24. 整體而言，請問您對於窗口服務措施滿不滿意？
25. 請問您同不同意本監理所(站)是一個貼心又有創意的服務單位？
26. 請問您會向您的親友推薦本監理所(站)的服務嗎？
27. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源
28. 請給予我們更多的建議
29. 請問您的年齡
30. 請問您的職業
31. 請問您的學歷
32. 請問您是否為中華民國國籍
33. 請問您的性別

參、樣本分析

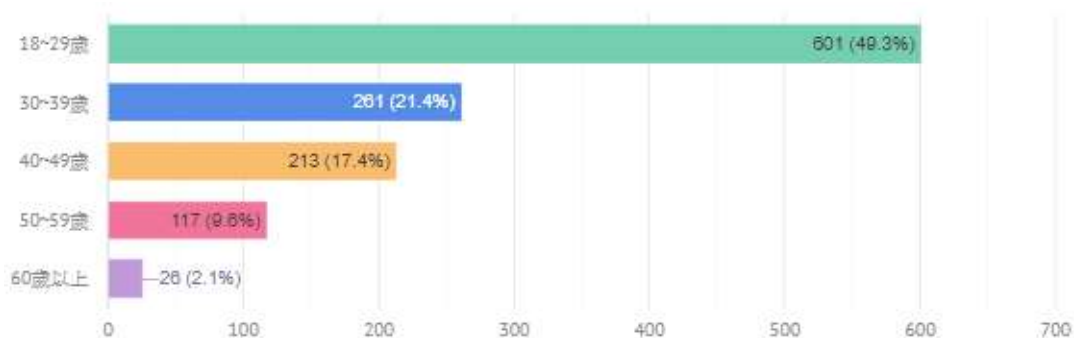
樣本數量

本次調查作業共訪問 1634 位民眾，完成樣本數共 1218 件，其中有 8 位民眾填入非本所轄管之其他地點，後續將不列入統計分析，故總有效樣本數為 1210 件。。



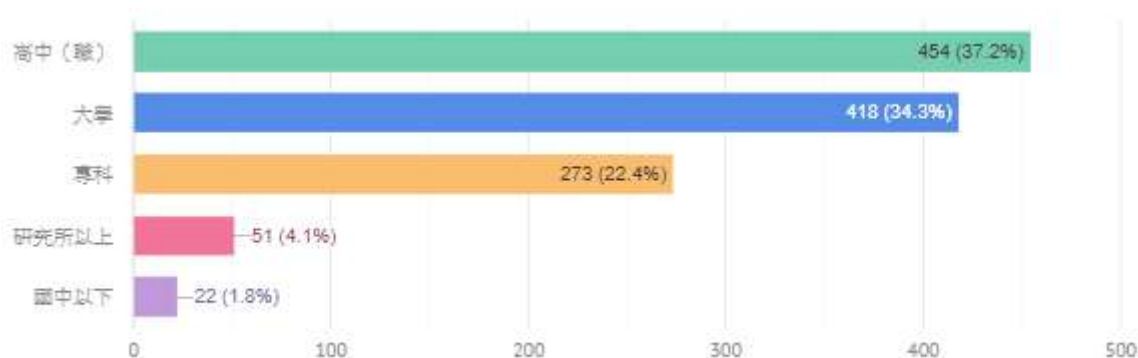
一、樣本特性：年齡以 18-29 歲占比近半

答案選項	填答次數	百分比
18~29 歲	599	49.5%
30~39 歲	260	21.4%
40~49 歲	208	17.1%
50~59 歲	117	9.6%
60 歲以上	26	2.1%



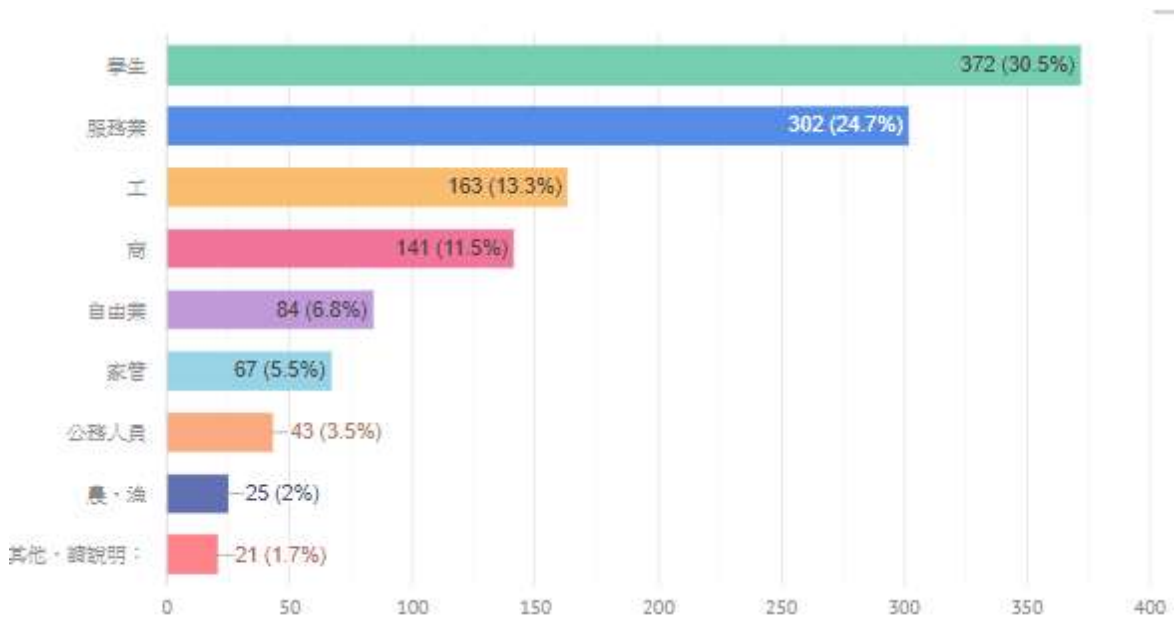
二、樣本特性：學歷多為高中職以上

答案選項	填答次數	百分比
■ 高中(職)	450	37.1%
■ 大學	417	34.4%
■ 專科	270	22.3%
■ 研究所以上	51	4.2%
■ 國中以下	22	1.8%



三、樣本特性：職業以學生最多

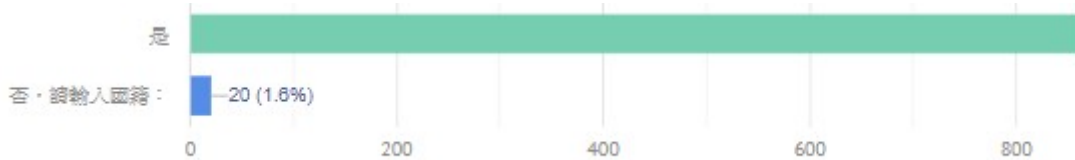
答案選項	填答次數	百分比
■ 學生	371	30.6%
■ 服務業	298	24.6%
■ 工	162	13.3%
■ 商	141	11.6%
■ 自由業	84	6.9%
■ 家管	65	5.3%
■ 公務人員	43	3.5%
■ 農、漁	25	2%
■ 其他，請說明：	21	1.7%



四、 樣本特性：國籍以本國籍為多，20 位為外國籍

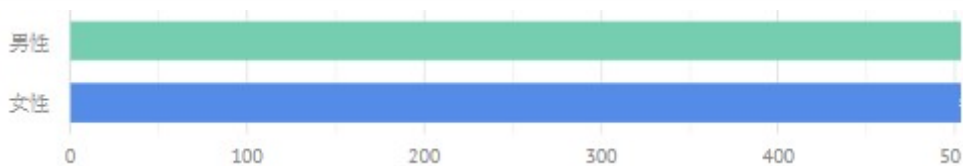
35 請問您是否為中華民國國籍？

答案選項	填答次數	百分比
是	1190	98.3%
否，請輸入國籍：	20	1.6%



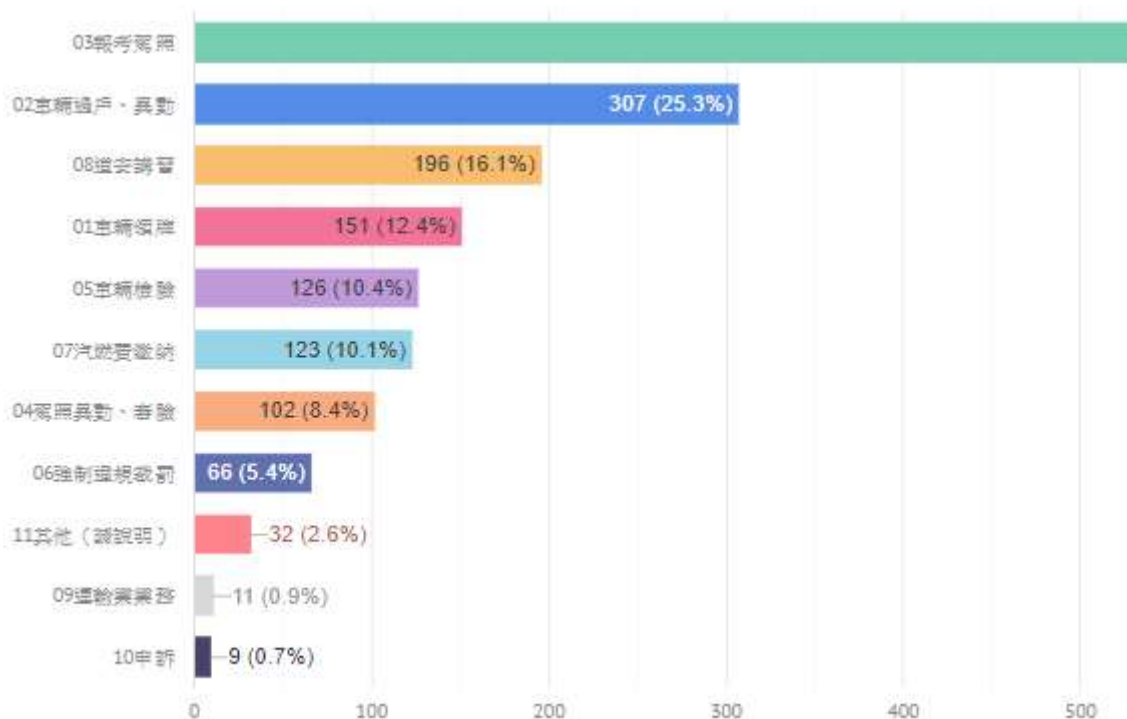
五、 樣本特性：性別之男女比例為男比女=53.2%比 46.7%

答案選項	填答次數	百分比
男性	644	53.2%
女性	566	46.7%



六、樣本特性：洽辦業務以考照最多

答案選項	填答次數	百分比
03報考駕照	652	53.8%
02車輛過戶、異動	307	25.3%
08道安講習	196	16.1%
01車輛領牌	151	12.4%
05車輛檢驗	126	10.4%
07汽燃費繳納	123	10.1%
04駕照異動、審驗	102	8.4%
06強制違規裁罰	66	5.4%
11其他（請說明）	32	2.6%
09運輸業業務	11	0.9%
10申訴	9	0.7%



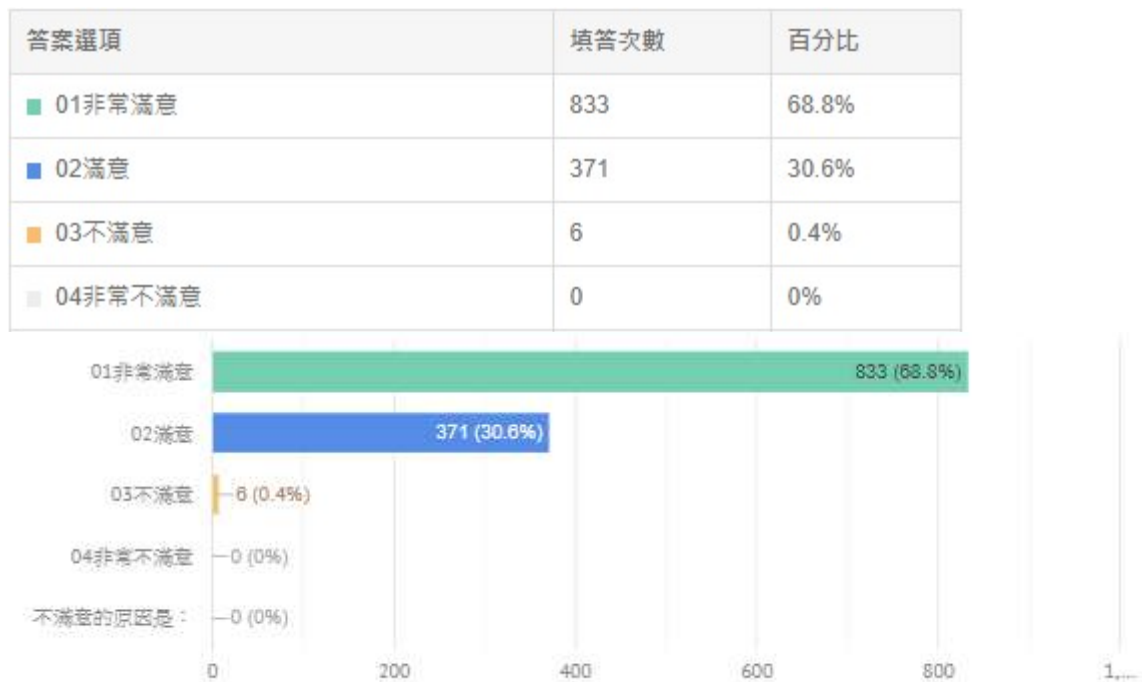
肆、調查結果

一、洽公環境設施滿意度

(一) 引導指標滿意度

問項：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？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1204 人，占比 99.5%(非常滿意 68.8%、滿意 30.6%)，回答「不滿意」者計有 6 人 0.4%(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	117	56	2	175
18~29 歲	63	30		93
30~39 歲	36	14	1	51

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

40~49 歲	13	10	1	24
50~59 歲	4	2		6
60 歲以上	1			1
研究所以上	10	9		19
18~29 歲	4	5		9
30~39 歲	1	2		3
40~49 歲	4	1		5
50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
高中 (職)	116	72		188
18~29 歲	49	28		77
30~39 歲	21	13		34
40~49 歲	30	17		47
50~59 歲	16	14		30
60 歲以上				
國中以下	4	4		8
18~29 歲	1	3		4
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	2			2
60 歲以上				
專科	78	56		134
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	33	26		59
40~49 歲	15	20		35
50~59 歲	3	4		7
60 歲以上				
總計	325	197	2	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	143	48	1	192
18~29 歲	105	23		128
30~39 歲	17	14		31
40~49 歲	9	7	1	17
50~59 歲	9	3		12
60 歲以上	3	1		4
研究所以上	20	9	1	30
18~29 歲	11	3	1	15
30~39 歲	2	4		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	184	52	2	238
18~29 歲	118	37	1	156
30~39 歲	25	3	1	29
40~49 歲	21	5		26
50~59 歲	13	7		20
60 歲以上	7			7
國中以下	5	2		7
18~29 歲	3			3

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲		1		1
40~49 歲	1	1		2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	75	20		95
18~29 歲	36	6		42
30~39 歲	14	5		19
40~49 歲	18	5		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	427	131	4	562

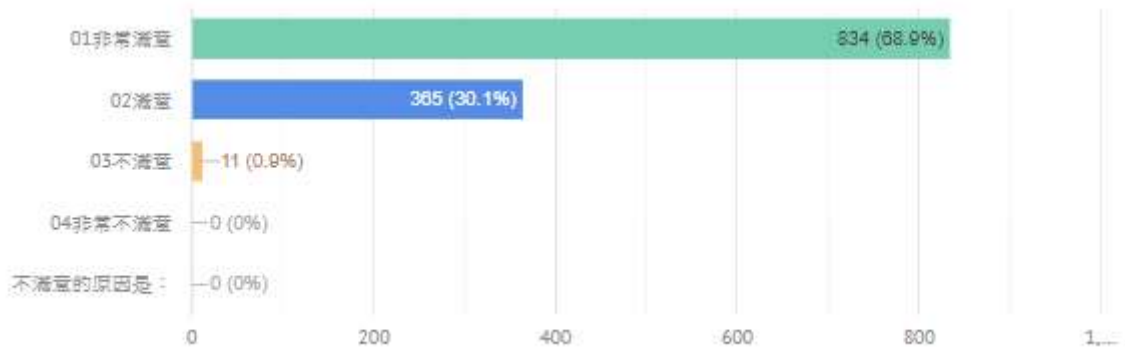
列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	40	10	50	417
18~29 歲	25	2	27	248
30~39 歲	8	7	15	97
40~49 歲	5	1	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	12	12	24	450
18~29 歲		2	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲		2	2	75
50~59 歲	11	8	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	1	6	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲		1	1	4
50~59 歲		1	1	3
60 歲以上	1	4	5	6
專科	26	15	41	270
18~29 歲	6	3	9	84
30~39 歲	7	4	11	89
40~49 歲	6	6	12	70
50~59 歲	6	2	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	81	43	124	1210

(二) 動線安排滿意度

問項：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？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1199 人，占比 99.1%(非常滿意 68.8%、滿意 30.6%)，回答「不滿意」者計有 11 人 0.4%(不滿意 0.9%、非常不滿意 0.0%)

答案選項	填答次數	百分比
01非常滿意	834	68.9%
02滿意	365	30.1%
03不滿意	11	0.9%
04非常不滿意	0	0%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	118	55	2	175
18~29 歲	65	28		93
30~39 歲	36	14	1	51
40~49 歲	12	11	1	24
50~59 歲	4	2		6
60 歲以上	1			1
研究所以上	10	9		19
18~29 歲	4	5		9
30~39 歲	1	2		3

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

40~49 歲	4	1		5
50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
高中 (職)	118	68	2	188
18~29 歲	49	27	1	77
30~39 歲	20	13	1	34
40~49 歲	30	17		47
50~59 歲	19	11		30
60 歲以上				
國中以下	5	3		8
18~29 歲	1	3		4
30~39 歲	1			1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	2			2
60 歲以上				
專科	76	58		134
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	32	27		59
40~49 歲	14	21		35
50~59 歲	3	4		7
60 歲以上				
總計	327	193	4	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	141	48	3	192
18~29 歲	103	24	1	128
30~39 歲	18	13		31
40~49 歲	7	8	2	17
50~59 歲	9	3		12
60 歲以上	4			4
研究所以上	18	10	2	30
18~29 歲	8	6	1	15
30~39 歲	3	2	1	6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	188	48	2	238
18~29 歲	121	33	2	156
30~39 歲	27	2		29
40~49 歲	21	5		26
50~59 歲	12	8		20
60 歲以上	7			7
國中以下	5	2		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1	1		2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	77	18		95

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

18~29 歲	37	5		42
30~39 歲	16	3		19
40~49 歲	17	6		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	429	126	7	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站合 計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	35	15	50	417
18~29 歲	23	4	27	248
30~39 歲	7	8	15	97
40~49 歲	3	3	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	11	13	24	450
18~29 歲		2	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲		2	2	75
50~59 歲	10	9	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	3	4	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲		1	1	3
60 歲以上	2	3	5	6
專科	27	14	41	270
18~29 歲	7	2	9	84
30~39 歲	7	4	11	89
40~49 歲	6	6	12	70
50~59 歲	6	2	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	78	46	124	1210

進一步統計不滿意民眾洽辦業務

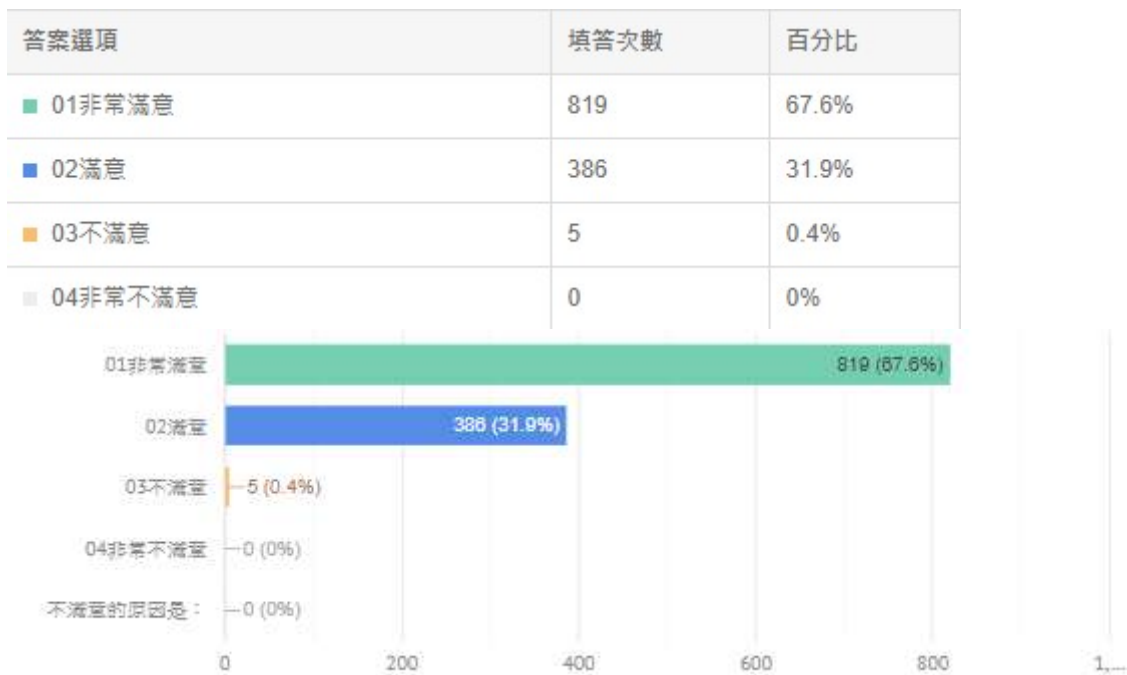
進一步統計不滿意民眾洽辦業務

動線安排	01 車輛領牌	02 車輛過戶、 異動	03 報考駕照	05 車輛檢驗	06 強制違規裁罰	08 道安講習
不滿意 01	V	V		V		
不滿意 02		V		V		
不滿意 03				V		
不滿意 04		V				
不滿意 05		V		V		
不滿意 06				V		
不滿意 07			V			
不滿意 08			V			
不滿意 09		V	V		V	
不滿意 10			V			V
不滿意 11			V			V

(三) 服務設施滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【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？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1205 人，占比 99.6%(非常滿意 67.6%、滿意 31.9%)，回答「不滿意」者計有 5 人 0.4%(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	115	59	1	175
18~29 歲	64	29		93
30~39 歲	34	17		51
40~49 歲	12	11	1	24
50~59 歲	4	2		6
60 歲以上	1			1

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

研究所以上	9	10		19
18~29 歲	4	5		9
30~39 歲	1	2		3
40~49 歲	3	2		5
50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
高中 (職)	109	78	1	188
18~29 歲	47	30		77
30~39 歲	17	17		34
40~49 歲	29	18		47
50~59 歲	16	13	1	30
60 歲以上				
國中以下	2	6		8
18~29 歲		4		4
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
專科	75	58	1	134
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	33	26		59
40~49 歲	12	22	1	35
50~59 歲	3	4		7
60 歲以上				
總計	310	211	3	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	147	44	1	192
18~29 歲	104	24		128
30~39 歲	21	10		31
40~49 歲	9	7	1	17
50~59 歲	9	3		12
60 歲以上	4			4
研究所以上	17	13		30
18~29 歲	8	7		15
30~39 歲	2	4		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	187	50	1	238
18~29 歲	118	37	1	156
30~39 歲	28	1		29
40~49 歲	22	4		26
50~59 歲	13	7		20
60 歲以上	6	1		7
國中以下	6	1		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲	1			1
40~49 歲	1	1		2

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	71	24		95
18~29 歲	33	9		42
30~39 歲	16	3		19
40~49 歲	15	8		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	428	132	2	562

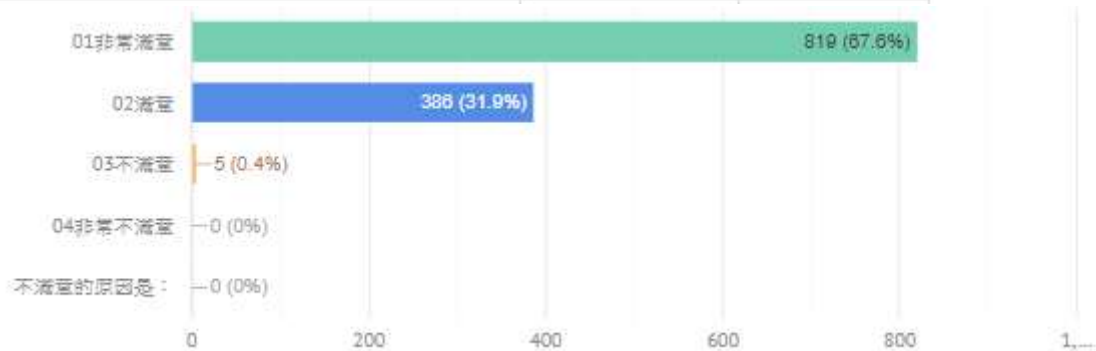
列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	37	13	50	417
18~29 歲	23	4	27	248
30~39 歲	8	7	15	97
40~49 歲	4	2	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	12	12	24	450
18~29 歲	1	1	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲		2	2	75
50~59 歲	10	9	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	3	4	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲		1	1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	2	3	5	6
專科	27	14	41	270
18~29 歲	6	3	9	84
30~39 歲	8	3	11	89
40~49 歲	6	6	12	70
50~59 歲	6	2	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	81	43	124	1210

(四) 等候空間滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【民眾等候空間規劃】滿不滿意？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1202 人，占比 99.3%(非常滿意 67.6%、滿意 31.6%)，回答「不滿意」者計有 8 人 0.4%(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.2%)

答案選項	填答次數	百分比
01非常滿意	819	67.6%
02滿意	383	31.6%
03不滿意	5	0.4%
不滿意的原因是：	3	0.2%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	119	55	1	175
18~29 歲	65	28		93
30~39 歲	36	15		51
40~49 歲	13	10	1	24
50~59 歲	4	2		6
60 歲以上	1			1
研究所以上	10	9		19
18~29 歲	5	4		9
30~39 歲	1	2		3
40~49 歲	3	2		5

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
高中 (職)	113	73	2	188
18~29 歲	46	29	2	77
30~39 歲	20	14		34
40~49 歲	30	17		47
50~59 歲	17	13		30
60 歲以上				
國中以下	4	4		8
18~29 歲	1	3		4
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	2			2
60 歲以上				
專科	77	57		134
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	33	26		59
40~49 歲	14	21		35
50~59 歲	3	4		7
60 歲以上				
總計	323	198	3	524

列標籤	02 苓雅監理站			不滿意的原因是：	02 苓雅監理站
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		合計
大學	136	55		1	192
18~29 歲	100	27		1	128
30~39 歲	17	14			31
40~49 歲	7	10			17
50~59 歲	9	3			12
60 歲以上	3	1			4
研究所以上	18	10	1	1	30
18~29 歲	8	6	1		15
30~39 歲	3	2		1	6
40~49 歲	5	1			6
50~59 歲					
60 歲以上	2	1			3
高中 (職)	186	51	1		238
18~29 歲	119	36	1		156
30~39 歲	27	2			29
40~49 歲	21	5			26
50~59 歲	13	7			20
60 歲以上	6	1			7
國中以下	6	1			7
18~29 歲	3				3
30~39 歲	1				1
40~49 歲	1	1			2
50~59 歲					
60 歲以上	1				1
專科	72	22		1	95
18~29 歲	35	7			42

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

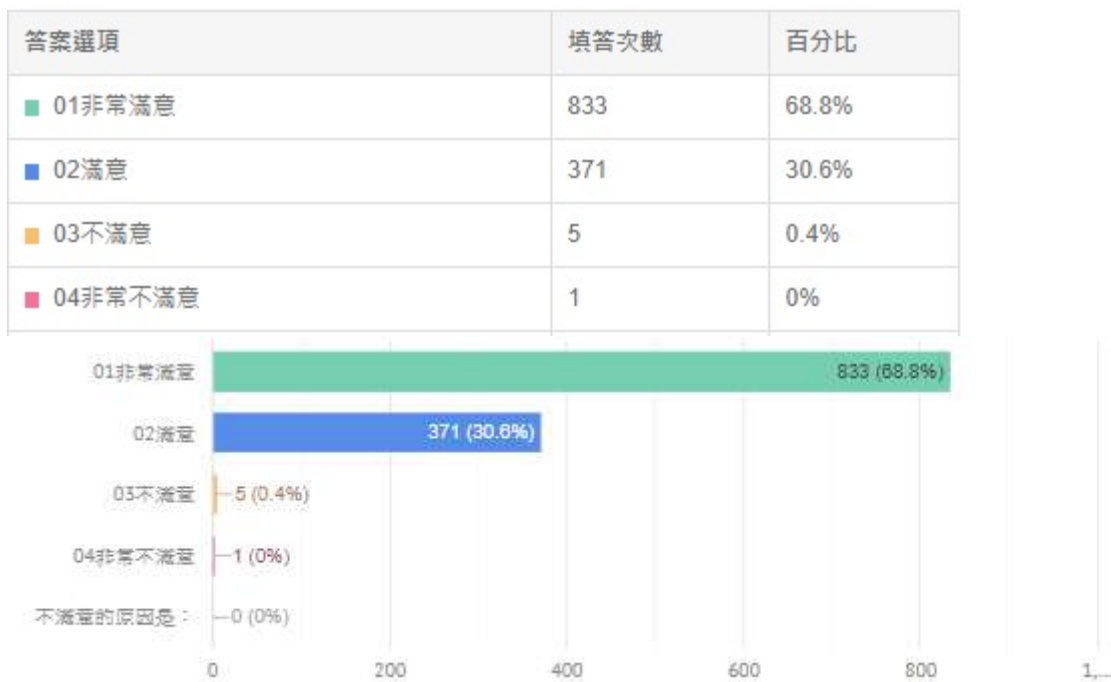
30~39 歲	15	4			19
40~49 歲	15	7		1	23
50~59 歲	4	4			8
60 歲以上	3				3
總計	418	139	2	3	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	37	13	50	417
18~29 歲	23	4	27	248
30~39 歲	9	6	15	97
40~49 歲	3	3	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中 (職)	12	12	24	450
18~29 歲		2	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲	1	1	2	75
50~59 歲	10	9	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	3	4	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	1	4	5	6
專科	24	17	41	270
18~29 歲	6	3	9	84
30~39 歲	7	4	11	89
40~49 歲	6	6	12	70
50~59 歲	4	4	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	78	46	124	1210

(五) 環境整潔滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1204 人，占比 99.5%(非常滿意 68.8%、滿意 30.6%)，回答「不滿意」者計有 6 人 0.4%(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)

**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	124	50	1	175
18~29 歲	67	26		93
30~39 歲	37	14		51
40~49 歲	15	8	1	24
50~59 歲	4	2		6
60 歲以上	1			1
研究所以上	10	9		19
18~29 歲	5	4		9
30~39 歲	1	2		3
40~49 歲	3	2		5

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲	1	1	2
60 歲以上			
高中 (職)	117	71	188
18~29 歲	50	27	77
30~39 歲	19	15	34
40~49 歲	31	16	47
50~59 歲	17	13	30
60 歲以上			
國中以下	3	5	8
18~29 歲		4	4
30~39 歲		1	1
40~49 歲	1		1
50~59 歲	2		2
60 歲以上			
專科	76	58	134
18~29 歲	27	6	33
30~39 歲	33	26	59
40~49 歲	13	22	35
50~59 歲	3	4	7
60 歲以上			
總計	330	193	524

列標籤	02 苓雅監理站				02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意	
大學	144	46	1	1	192
18~29 歲	103	25			128
30~39 歲	20	11			31
40~49 歲	7	8	1	1	17
50~59 歲	10	2			12
60 歲以上	4				4
研究所以上	18	11	1		30
18~29 歲	8	6	1		15
30~39 歲	3	3			6
40~49 歲	5	1			6
50~59 歲					
60 歲以上	2	1			3
高中 (職)	182	55	1		238
18~29 歲	119	36	1		156
30~39 歲	24	5			29
40~49 歲	21	5			26
50~59 歲	12	8			20
60 歲以上	6	1			7
國中以下	4	3			7
18~29 歲	3				3
30~39 歲		1			1
40~49 歲		2			2
50~59 歲					
60 歲以上	1				1
專科	74	20	1		95
18~29 歲	35	7			42

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

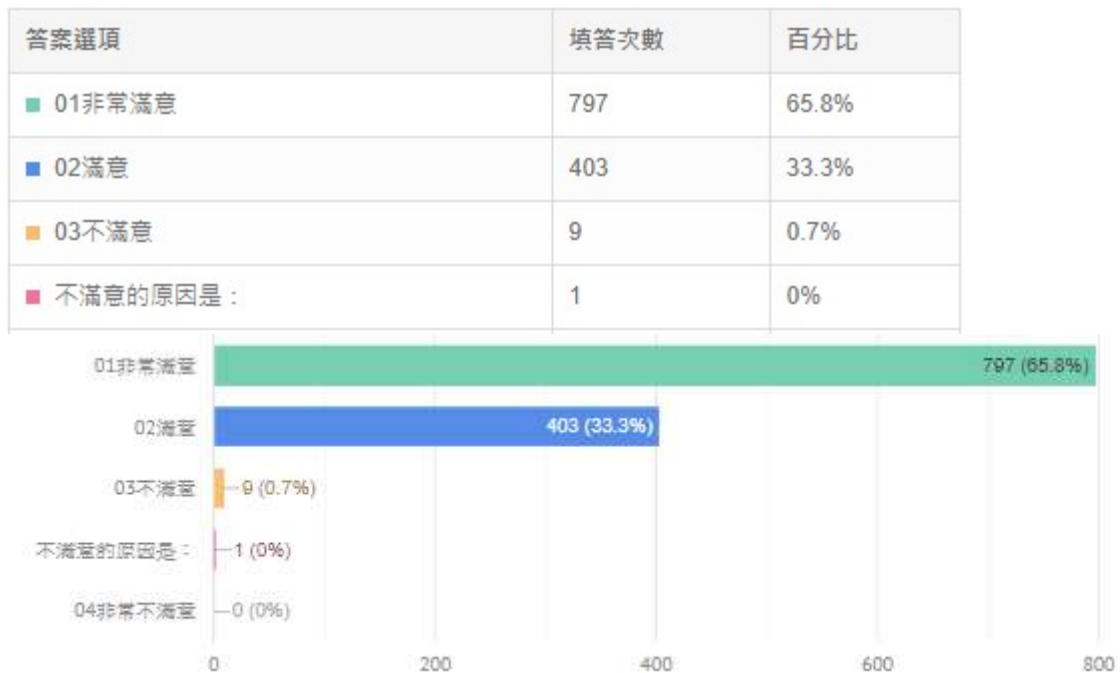
30~39 歲	15	3	1		19
40~49 歲	17	6			23
50~59 歲	4	4			8
60 歲以上	3				3
總計	422	135	4	1	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	38	12	50	417
18~29 歲	23	4	27	248
30~39 歲	9	6	15	97
40~49 歲	4	2	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中 (職)	15	9	24	450
18~29 歲	1	1	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲	1	1	2	75
50~59 歲	12	7	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	2	5	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲		1	1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	1	4	5	6
專科	24	17	41	270
18~29 歲	6	3	9	84
30~39 歲	7	4	11	89
40~49 歲	6	6	12	70
50~59 歲	4	4	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	81	43	124	1210

(六) 廁所清潔滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【廁所清潔程度】滿不滿意？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1200 人，占比 99.2%(非常滿意 65.8%、滿意 33.3%)，回答「不滿意」者計有 10 人 0.7%(不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	不滿意的原因是：	
大學	113	59	3		175
18~29 歲	59	34			93
30~39 歲	35	14	2		51
40~49 歲	14	9	1		24
50~59 歲	4	2			6
60 歲以上	1				1
研究所以上	8	11			19
18~29 歲	5	4			9
30~39 歲	1	2			3
40~49 歲	2	3			5

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲		2			2
60 歲以上					
高中 (職)	105	82	1		188
18~29 歲	43	33	1		77
30~39 歲	17	17			34
40~49 歲	28	19			47
50~59 歲	17	13			30
60 歲以上					
國中以下	4	4			8
18~29 歲	1	3			4
30~39 歲		1			1
40~49 歲	1				1
50~59 歲	2				2
60 歲以上					
專科	76	58			134
18~29 歲	26	7			33
30~39 歲	32	27			59
40~49 歲	15	20			35
50~59 歲	3	4			7
60 歲以上					
總計	306	214	3	1	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	144	46	2	192
18~29 歲	103	25		128
30~39 歲	21	10		31
40~49 歲	7	8	2	17
50~59 歲	9	3		12
60 歲以上	4			4
研究所以上	21	8	1	30
18~29 歲	11	3	1	15
30~39 歲	3	3		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	179	57	2	238
18~29 歲	117	38	1	156
30~39 歲	26	3		29
40~49 歲	19	7		26
50~59 歲	11	9		20
60 歲以上	6		1	7
國中以下	4	3		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲		1		1
40~49 歲		2		2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	70	24	1	95
18~29 歲	35	7		42

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	14	4	1	19
40~49 歲	16	7		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	1	2		3
總計	418	138	6	562

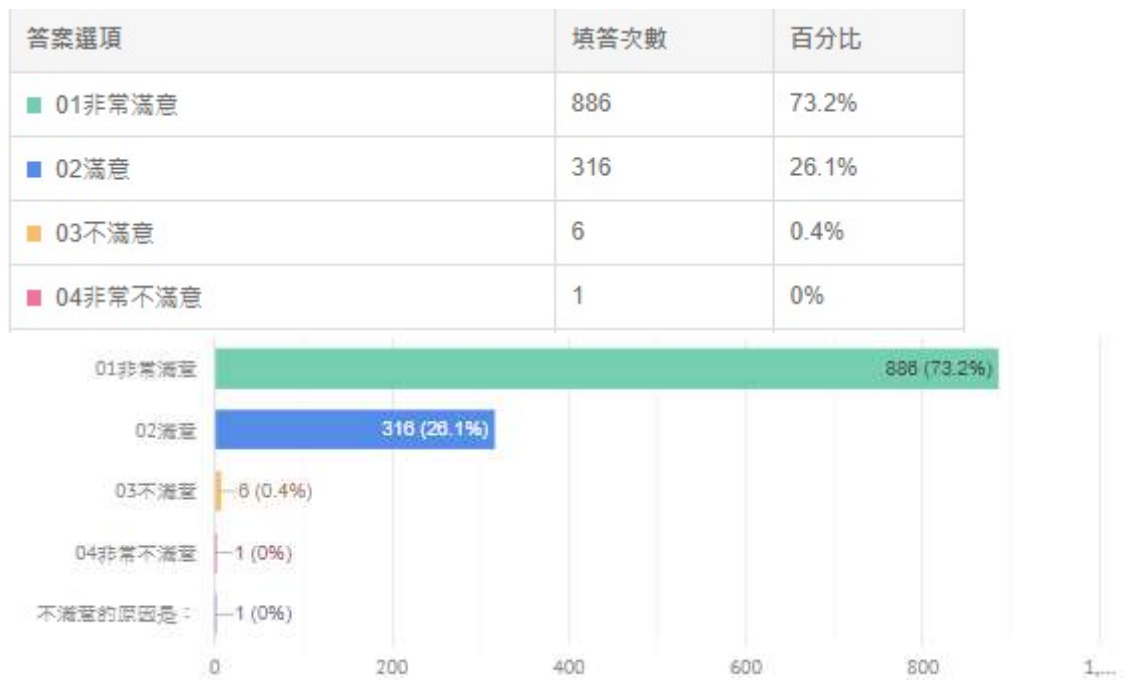
列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	36	14	50	417
18~29 歲	21	6	27	248
30~39 歲	8	7	15	97
40~49 歲	5	1	6	47
50~59 歲	2		2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	12	12	24	450
18~29 歲		2	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲		2	2	75
50~59 歲	11	8	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	2	5	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲		1	1	3
60 歲以上	1	4	5	6
專科	21	20	41	270
18~29 歲	6	3	9	84
30~39 歲	5	6	11	89
40~49 歲	5	7	12	70
50~59 歲	4	4	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	73	51	124	1210

二、禮儀與專業能力滿意度

(一) 聯合服務中心滿意度

問項：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？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1202 人，占比 99.5%(非常滿意 68.8%、滿意 30.6%)；回答「不滿意」者計有 7 人 0.5%(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)；無回答者為 1 人，占比 0.08%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				不滿意的原因是：	01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意		
大學	128	43	2	1	1	175
18~29 歲	71	21	1			93
30~39 歲	37	12	1		1	51
40~49 歲	15	8		1		24

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲	4	2				6
60 歲以上	1					1
研究所以上	13	6				19
18~29 歲	6	3				9
30~39 歲	2	1				3
40~49 歲	4	1				5
50~59 歲	1	1				2
60 歲以上						
高中 (職)	119	67	2			188
18~29 歲	54	22	1			77
30~39 歲	17	17				34
40~49 歲	31	16				47
50~59 歲	17	12	1			30
60 歲以上						
國中以下	4	4				8
18~29 歲	1	3				4
30~39 歲		1				1
40~49 歲	1					1
50~59 歲	2					2
60 歲以上						
專科	82	52				134
18~29 歲	27	6				33
30~39 歲	35	24				59
40~49 歲	14	21				35
50~59 歲	6	1				7
60 歲以上						
總計	346	172	4	1	1	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	150	41	1	192
18~29 歲	106	21	1	128
30~39 歲	21	10		31
40~49 歲	9	8		17
50~59 歲	10	2		12
60 歲以上	4			4
研究所以上	19	11		30
18~29 歲	10	5		15
30~39 歲	2	4		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	192	46		238
18~29 歲	125	31		156
30~39 歲	26	3		29
40~49 歲	22	4		26
50~59 歲	13	7		20
60 歲以上	6	1		7
國中以下	6	1		7
18~29 歲	3			3

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

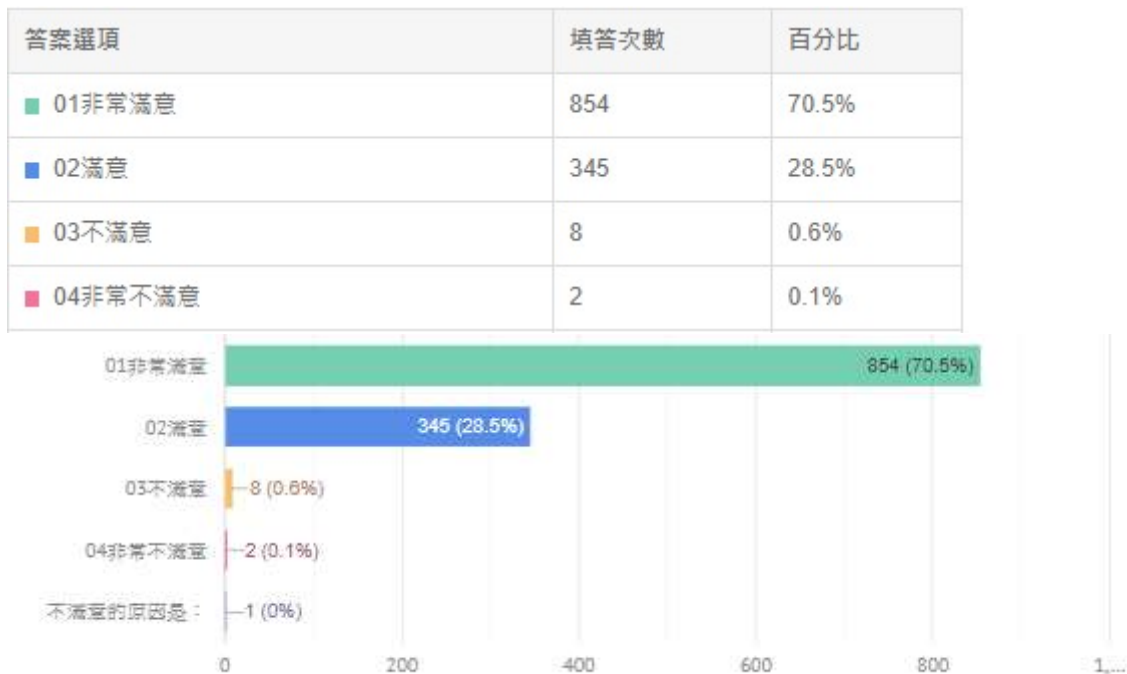
30~39 歲	1			1
40~49 歲	2			2
50~59 歲				
60 歲以上		1		1
專科	77	17	1	95
18~29 歲	36	6		42
30~39 歲	16	2	1	19
40~49 歲	18	5		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	444	116	2	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	38	12	50	417
18~29 歲	26	1	27	248
30~39 歲	7	8	15	97
40~49 歲	4	2	6	47
50~59 歲	1	1	2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	19	5	24	450
18~29 歲	2		2	235
30~39 歲				63
40~49 歲	1	1	2	75
50~59 歲	15	4	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	5	2	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	3	2	5	6
專科	32	9	41	270
18~29 歲	8	1	9	84
30~39 歲	8	3	11	89
40~49 歲	8	4	12	70
50~59 歲	7	1	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	96	28	124	1210

(二) 窗口人員服務態度滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1199 人，占比 99.1%(非常滿意 70.5%、滿意 28.5%)；回答「不滿意」者計有 10 人 0.8%(不滿意 0.6%、非常不滿意 0.1%)；無回答者為 1 人，占比 0.08%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				01 高雄市區監理所(楠梓) 合計	
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意	不滿意的原因是：	
大學	118	52	2	2	1	175
18~29 歲	65	27	1			93
30~39 歲	34	14	1	1	1	51
40~49 歲	14	9		1		24
50~59 歲	4	2				6
60 歲以上	1					1
研究所以上	9	10				19
18~29 歲	4	5				9

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	2	1				3
40~49 歲	3	2				5
50~59 歲		2				2
60 歲以上						
高中 (職)	120	67	1			188
18~29 歲	51	25	1			77
30~39 歲	20	14				34
40~49 歲	31	16				47
50~59 歲	18	12				30
60 歲以上						
國中以下	4	4				8
18~29 歲	1	3				4
30~39 歲		1				1
40~49 歲	1					1
50~59 歲	2					2
60 歲以上						
專科	81	52	1			134
18~29 歲	27	5	1			33
30~39 歲	34	25				59
40~49 歲	15	20				35
50~59 歲	5	2				7
60 歲以上						
總計	332	185	4	2	1	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	145	45	2	192
18~29 歲	103	23	2	128
30~39 歲	19	12		31
40~49 歲	9	8		17
50~59 歲	10	2		12
60 歲以上	4			4
研究所以上	19	11		30
18~29 歲	10	5		15
30~39 歲	2	4		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	188	49	1	238
18~29 歲	122	33	1	156
30~39 歲	26	3		29
40~49 歲	21	5		26
50~59 歲	13	7		20
60 歲以上	6	1		7
國中以下	6	1		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲	1			1
40~49 歲	1	1		2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

專科	71	24		95
18~29 歲	33	9		42
30~39 歲	15	4		19
40~49 歲	15	8		23
50~59 歲	5	3		8
60 歲以上	3			3
總計	429	130	3	562

列標籤	03 旗山監理站			03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
大學	36	13	1	50	417
18~29 歲	26	1		27	248
30~39 歲	6	8	1	15	97
40~49 歲	3	3		6	47
50~59 歲	1	1		2	20
60 歲以上					5
研究所以上	2			2	51
18~29 歲	1			1	25
30~39 歲					9
40~49 歲	1			1	12
50~59 歲					2
60 歲以上					3
高中(職)	19	5		24	450
18~29 歲	1	1		2	235
30~39 歲					63
40~49 歲	1	1		2	75
50~59 歲	16	3		19	69
60 歲以上	1			1	8
國中以下	5	2		7	22
18~29 歲					7
30~39 歲					2
40~49 歲	1			1	4
50~59 歲	1			1	3
60 歲以上	3	2		5	6
專科	31	10		41	270
18~29 歲	7	2		9	84
30~39 歲	8	3		11	89
40~49 歲	8	4		12	70
50~59 歲	7	1		8	23
60 歲以上	1			1	4
總計	93	30	1	124	1210

進一步分析職業與性別

01 高雄市區監理所(楠梓)

01 高雄市區
監理所(楠梓)
合計

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

列標籤	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意	不滿意的原因是：	
工	35	56	1			92
女性	5	36	1			42
男性	30	20				50
公務人員	3	5				8
女性	2	2				4
男性	1	3				4
自由業	29	15	1			45
女性	19	9				28
男性	10	6	1			17
其他·請說明：	6	4				10
女性	2					2
男性	4	4				8
服務業	88	51	1	1	1	142
女性	39	23			1	63
男性	49	28	1	1		79
家管	22	5				27
女性	22	5				27
男性						
商	51	17		1		69
女性	27	7		1		35
男性	24	10				34
農、漁	4	2				6
女性						
男性	4	2				6
學生	94	30	1			125
女性	42	19	1			62
男性	52	11				63
總計	332	185	4	2	1	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
工	38	5		43
女性	6	1		7
男性	32	4		36
公務人員	23	8		31
女性	9	6		15
男性	14	2		16
自由業	27	7		34
女性	16	3		19
男性	11	4		15
其他·請說明：	7	4		11
女性	2	3		5
男性	5	1		6
服務業	101	39		140
女性	53	25		78

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

男性	48	14		62
家管	15	10		25
女性	14	8		22
男性	1	2		3
商	42	12		54
女性	13	6		19
男性	29	6		35
農、漁	8	2		10
女性	1	1		2
男性	7	1		8
學生	168	43	3	214
女性	61	23	2	86
男性	107	20	1	128
總計	429	130	3	562

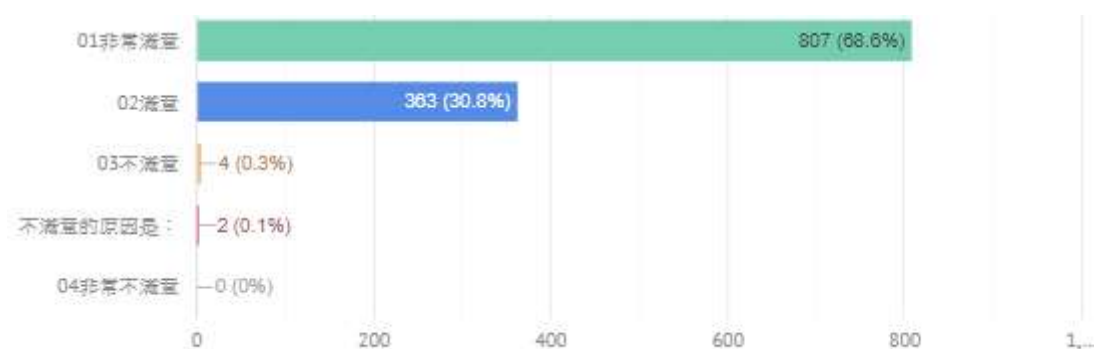
列標籤	03 旗山監理站			03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
工	15	12		27	162
女性		1		1	50
男性	15	11		26	112
公務人員	4			4	43
女性	1			1	20
男性	3			3	23
自由業	4	1		5	84
女性	1			1	48
男性	3	1		4	36
其他·請說明：					21
女性					7
男性					14
服務業	12	4		16	298
女性	6	1		7	148
男性	6	3		9	150
家管	10	2	1	13	65
女性	10	2	1	13	62
男性					3
商	13	5		18	141
女性	7			7	61
男性	6	5		11	80
農、漁	6	3		9	25
女性	1			1	3
男性	5	3		8	22
學生	29	3		32	371
女性	18	1		19	167
男性	11	2		13	204
總計	93	30	1	124	1210

(三) 車輛檢驗人員服務態度滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？

在 1176 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1170 人，占比 99.5%(非常滿意 68.6%、滿意 30.8%)；回答「不滿意」者計有 6 人 0.4%(不滿意 0.3%、非常不滿意 0.1%)

答案選項	填答次數	百分比
01非常滿意	807	68.6%
02滿意	363	30.8%
03不滿意	4	0.3%
不滿意的原因是：	2	0.1%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				01 高雄市區 監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	不滿意的原因 是：	
大學	109	57	1	1	168
18~29 歲	60	30		1	91
30~39 歲	34	15			49
40~49 歲	11	10	1		22
50~59 歲	3	2			5
60 歲以上	1				1

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

研究所以上	9	10			19
18~29 歲	5	4			9
30~39 歲	1	2			3
40~49 歲	3	2			5
50~59 歲		2			2
60 歲以上					
高中 (職)	104	80	1		185
18~29 歲	43	34			77
30~39 歲	15	17			32
40~49 歲	29	17			46
50~59 歲	17	12	1		30
60 歲以上					
國中以下	3	4			7
18~29 歲		3			3
30~39 歲		1			1
40~49 歲	1				1
50~59 歲	2				2
60 歲以上					
專科	76	51	1	1	129
18~29 歲	27	6			33
30~39 歲	33	23		1	57
40~49 歲	12	20	1		33
50~59 歲	4	2			6
60 歲以上					
總計	301	202	3	2	508

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
大學	144	41	1	186
18~29 歲	100	24	1	125
30~39 歲	21	9		30
40~49 歲	11	6		17
50~59 歲	9	1		10
60 歲以上	3	1		4
研究所以上	16	12		28
18~29 歲	9	5		14
30~39 歲	1	5		6
40~49 歲	4	1		5
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	178	53		231
18~29 歲	113	36		149
30~39 歲	25	4		29
40~49 歲	20	6		26
50~59 歲	13	7		20
60 歲以上	7			7
國中以下	5	2		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1	1		2

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	72	22		94
18~29 歲	37	5		42
30~39 歲	14	5		19
40~49 歲	15	8		23
50~59 歲	4	3		7
60 歲以上	2	1		3
總計	415	130	1	546

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
大學	36	13	49	403
18~29 歲	26	1	27	243
30~39 歲	6	8	14	93
40~49 歲	3	3	6	45
50~59 歲	1	1	2	17
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	49
18~29 歲	1		1	24
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	11
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	17	7	24	440
18~29 歲	1	1	2	228
30~39 歲				61
40~49 歲	1	1	2	74
50~59 歲	14	5	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	5	2	7	21
18~29 歲				6
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	3	2	5	6
專科	31	9	40	263
18~29 歲	7	2	9	84
30~39 歲	8	3	11	87
40~49 歲	8	3	11	67
50~59 歲	7	1	8	21
60 歲以上	1		1	4
總計	91	31	122	1176

進一步分析洽辦業務項目

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

01 高雄市區監理所(楠梓)					01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
列標籤	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	不滿意的原因是： (空白)	
車輛檢驗	34	17	1		52
總計	301	202	3	2	508

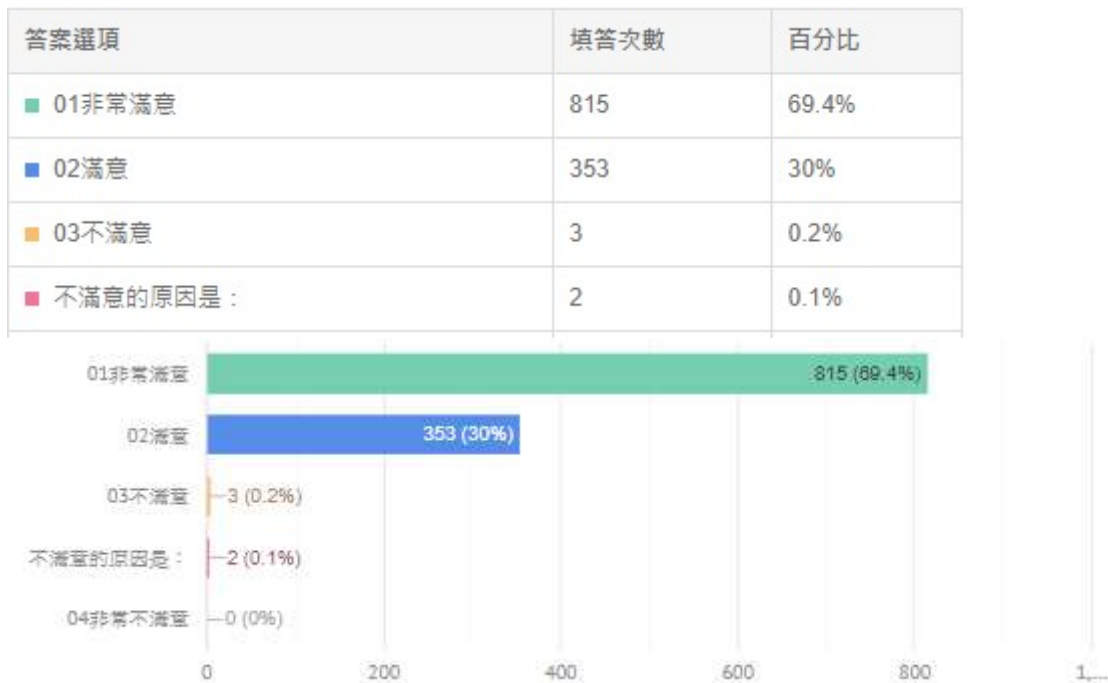
02 苓雅監理站				02 苓雅監理站 合計
列標籤	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
車輛檢驗	39	10		49
總計	415	130	1	546

03 旗山監理站			03 旗山監理站 合計	總計
列標籤	01 非常滿意	02 滿意		
車輛檢驗	15	5	20	121
總計	91	31	122	1176

(四) 駕照考驗人員服務態度滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？

在 1173 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1168 人，占比 99.6%(非常滿意 69.4%、滿意 30.0%)，回答「不滿意」者計有 5 人 0.4%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0.1%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
18~29 歲	58	31		90
30~39 歲	34	15		49
40~49 歲	11	10	1	22
50~59 歲	3	2		5
60 歲以上	1			1
研究所以上	11	7		18
18~29 歲	6	3		9

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	2			2
40~49 歲	3	2		5
50~59 歲		2		2
60 歲以上				
高中 (職)	104	79	2	185
18~29 歲	45	30	1	76
30~39 歲	15	17	1	33
40~49 歲	28	18		46
50~59 歲	16	14		30
60 歲以上				
國中以下	2	5		7
18~29 歲		3		3
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	1	1		2
60 歲以上				
專科	74	54		129
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	32	24		57
40~49 歲	12	21		33
50~59 歲	3	3		6
60 歲以上				
總計	298	203	3	506

列標籤	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	
18~29 歲	103	22	125
30~39 歲	20	10	30
40~49 歲	9	7	16
50~59 歲	9	1	10
60 歲以上	3	1	4
研究所以上	17	11	28
18~29 歲	10	4	14
30~39 歲	1	5	6
40~49 歲	4	1	5
50~59 歲			
60 歲以上	2	1	3
高中 (職)	183	48	231
18~29 歲	115	34	149
30~39 歲	27	2	29
40~49 歲	21	5	26
50~59 歲	13	7	20

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

60 歲以上	7		7
國中以下	6	1	7
18~29 歲	3		3
30~39 歲		1	1
40~49 歲	2		2
50~59 歲			
60 歲以上	1		1
專科	73	21	94
18~29 歲	37	5	42
30~39 歲	15	4	19
40~49 歲	15	8	23
50~59 歲	4	3	7
60 歲以上	2	1	3
總計	423	122	545

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站合 計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
18~29 歲	26	1	27	242
30~39 歲	7	7	14	93
40~49 歲	3	3	6	44
50~59 歲	1	1	2	17
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	48
18~29 歲	1		1	24
30~39 歲				8
40~49 歲	1		1	11
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	19	5	24	440
18~29 歲	1	1	2	227
30~39 歲				62
40~49 歲	1	1	2	74
50~59 歲	16	3	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	5	2	7	21
18~29 歲				6
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	3	2	5	6
專科	31	9	40	263
18~29 歲	6	3	9	84

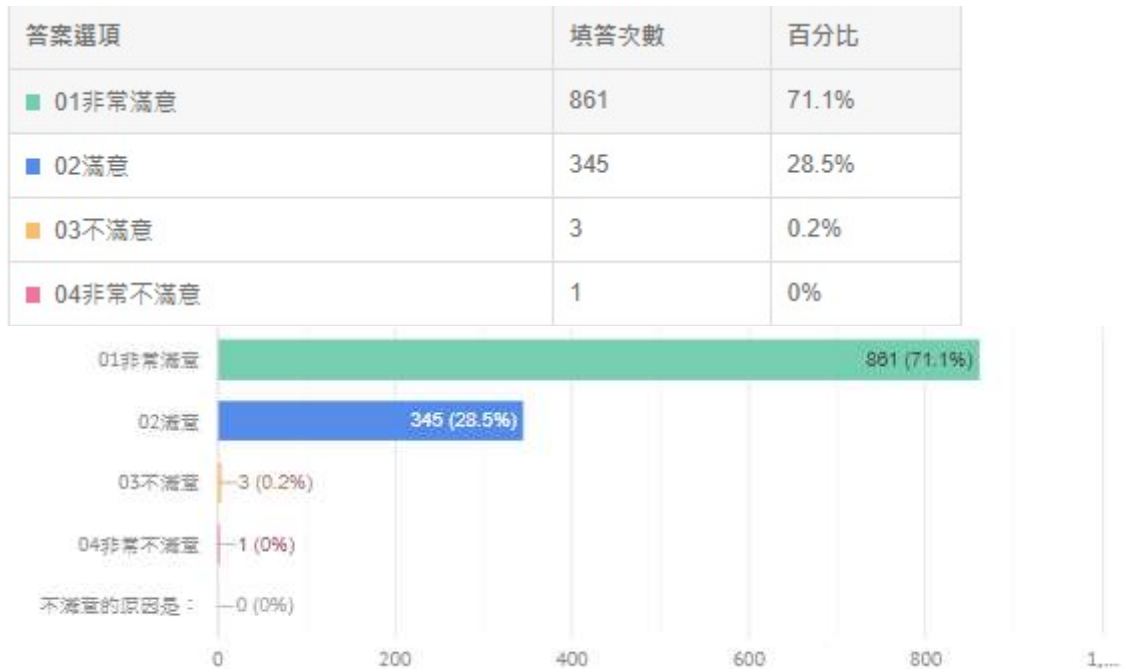
109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	9	2	11	87
40~49 歲	8	3	11	67
50~59 歲	7	1	8	21
60 歲以上	1		1	4
總計	94	28	122	1173

(五) 窗口人員服務專業能力滿意度

問項：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？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1205 人，占比 99.7%(非常滿意 71.1%、滿意 28.5%)，回答「不滿意」者計有 4 人 0.3%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0.08%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意	
18~29 歲		65	28		93
30~39 歲		36	14	1	51
40~49 歲		14	9	1	24
50~59 歲		4	2		6
60 歲以上		1			1
研究所以上		10	9		19
18~29 歲		6	3		9

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	2	1		3
40~49 歲	2	3		5
50~59 歲		2		2
60 歲以上				
高中 (職)	115	72	1	188
18~29 歲	48	28	1	77
30~39 歲	20	14		34
40~49 歲	29	18		47
50~59 歲	18	12		30
60 歲以上				
國中以下	4	4		8
18~29 歲	1	3		4
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1			1
50~59 歲	2			2
60 歲以上				
專科	80	54		134
18~29 歲	27	6		33
30~39 歲	34	25		59
40~49 歲	15	20		35
50~59 歲	4	3		7
60 歲以上				
總計	329	192	2	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
18~29 歲	104	23	1	128
30~39 歲	22	9		31
40~49 歲	8	9		17
50~59 歲	10	2		12
60 歲以上	3	1		4
研究所以上	19	11		30
18~29 歲	11	4		15
30~39 歲	1	5		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	190	48		238
18~29 歲	122	34		156
30~39 歲	26	3		29
40~49 歲	21	5		26
50~59 歲	14	6		20

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

60 歲以上	7			7
國中以下	5	2		7
18~29 歲	3			3
30~39 歲		1		1
40~49 歲	1	1		2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	77	18		95
18~29 歲	38	4		42
30~39 歲	16	3		19
40~49 歲	16	7		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	438	123	1	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
18~29 歲	26	1	27	248
30~39 歲	7	8	15	97
40~49 歲	3	3	6	47
50~59 歲	1	1	2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	18	6	24	450
18~29 歲	1	1	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲	1	1	2	75
50~59 歲	15	4	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	5	2	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲	1		1	4
50~59 歲	1		1	3
60 歲以上	3	2	5	6
專科	32	9	41	270
18~29 歲	7	2	9	84

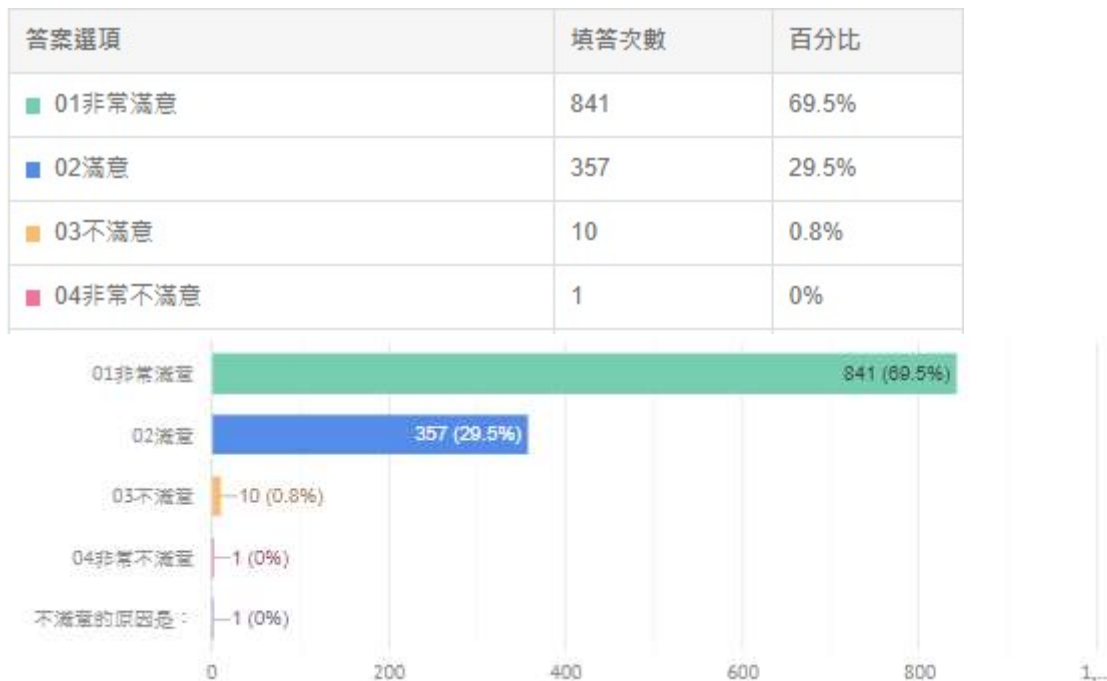
109 年度高雄市區監理所滿意度調查

30~39 歲	9	2	11	89
40~49 歲	8	4	12	70
50~59 歲	7	1	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	94	30	124	1210

(六) 窗口服務等候時間滿意度

問項：請問您對該監理所(站)【窗口服務等候時間】滿不滿意？

在 1209 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1197 人，占比 99.1%(非常滿意 68.8%、滿意 30.6%)，回答「不滿意」者計有 11 人 0.9%(不滿意 0.8%、非常不滿意 0.08%)

**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)				01 高雄市區監理所(楠梓) 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	04 非常不滿意	
18~29 歲	63	28	2		93
30~39 歲	35	14	1	1	51
40~49 歲	13	10	1		24
50~59 歲	4	1	1		6
60 歲以上	1				1
研究所以上	11	8			19
18~29 歲	6	3			9
30~39 歲	2	1			3

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

40~49 歲	2	3			5
50~59 歲	1	1			2
60 歲以上					
高中 (職)	111	75	1		188
18~29 歲	48	27	1		77
30~39 歲	17	17			34
40~49 歲	29	18			47
50~59 歲	17	13			30
60 歲以上					
國中以下	4	4			8
18~29 歲	1	3			4
30~39 歲		1			1
40~49 歲	1				1
50~59 歲	2				2
60 歲以上					
專科	81	52	1		134
18~29 歲	28	5			33
30~39 歲	34	25			59
40~49 歲	15	19	1		35
50~59 歲	4	3			7
60 歲以上					
總計	323	192	7	1	524

列標籤	02 苓雅監理站			02 苓雅監理站 合計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意	
18~29 歲	105	23		128
30~39 歲	19	12		31
40~49 歲	8	7	2	17
50~59 歲	10	2		12
60 歲以上	3	1		4
研究所以上	16	14		30
18~29 歲	8	7		15
30~39 歲	1	5		6
40~49 歲	5	1		6
50~59 歲				
60 歲以上	2	1		3
高中 (職)	184	53	1	238
18~29 歲	118	37	1	156
30~39 歲	24	5		29
40~49 歲	20	6		26
50~59 歲	15	5		20
60 歲以上	7			7

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

國中以下	7			7
18~29 歲	3			3
30~39 歲	1			1
40~49 歲	2			2
50~59 歲				
60 歲以上	1			1
專科	75	20		95
18~29 歲	36	6		42
30~39 歲	16	3		19
40~49 歲	16	7		23
50~59 歲	4	4		8
60 歲以上	3			3
總計	427	132	3	562

列標籤	03 旗山監理站		03 旗山監理站 合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意		
18~29 歲	26	1	27	248
30~39 歲	7	8	15	97
40~49 歲	2	4	6	47
50~59 歲	1	1	2	20
60 歲以上				5
研究所以上	2		2	51
18~29 歲	1		1	25
30~39 歲				9
40~49 歲	1		1	12
50~59 歲				2
60 歲以上				3
高中(職)	18	6	24	450
18~29 歲	1	1	2	235
30~39 歲				63
40~49 歲	1	1	2	75
50~59 歲	15	4	19	69
60 歲以上	1		1	8
國中以下	3	4	7	22
18~29 歲				7
30~39 歲				2
40~49 歲		1	1	4
50~59 歲		1	1	3
60 歲以上	3	2	5	6
專科	32	9	41	270
18~29 歲	7	2	9	84
30~39 歲	9	2	11	89

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

40~49 歲	8	4	12	70
50~59 歲	7	1	8	23
60 歲以上	1		1	4
總計	91	33	124	1210

進一步統計不滿意民眾洽辦業務

洽辦業務	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 強制違規裁罰	07 汽燃費繳納	08 道安講習	11 其他 (請說明)
不滿意 01	V	V	V		V		V		
不滿意 02			V						
不滿意 03									V
不滿意 04					V				
不滿意 05		V	V	V	V	V			
不滿意 06		V	V			V			V
不滿意 07			V				V		
不滿意 08	V	V			V				
不滿意 09			V					V	
不滿意 10			V						
非常不滿意 01	V	V					V		

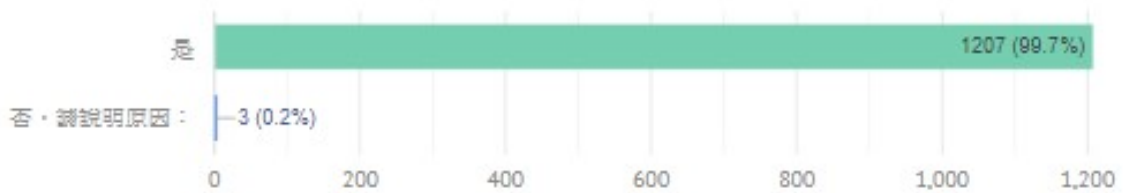
三、便民服務措施滿意度

(一) 新住民便民措施滿意度 3-1

問項：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？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1207 人，占比 99.7%；回答「不認同」者計有 3 人，占比 0.2%

答案選項	填答次數	百分比
■ 是	1207	99.7%
■ 否，請說明原因：	3	0.2%



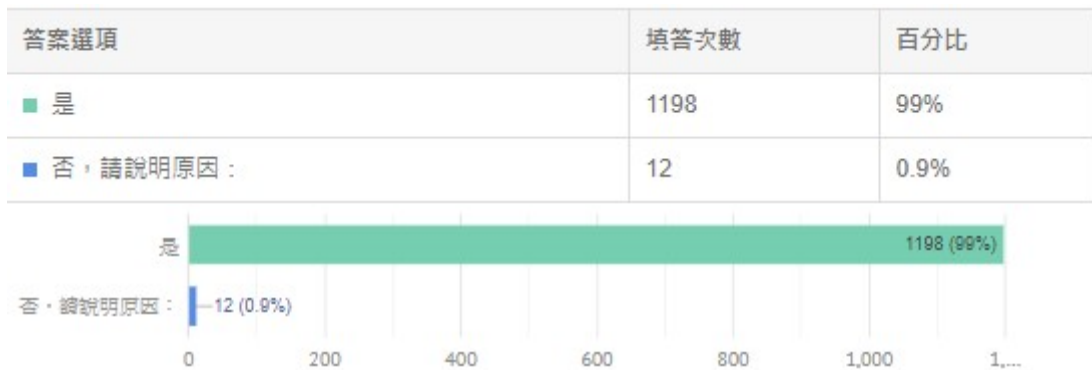
交叉分析統計：外國籍人士皆認同

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
非本國籍		1	1	19		19							20
18~29 歲		1	1	12		12							13
30~39 歲				6		6							6
50~59 歲				1		1							1
本國籍	2	521	523	1	542	543	124	124					1190
18~29 歲		215	215	332	332	39	39						586
30~39 歲	1	147	148	1	79	80	26	26					254
40~49 歲	1	111	112	74	74	22	22						208
50~59 歲		47	47	39	39	30	30						116
60 歲以上		1	1	18	18	7	7						26
總計	2	522	524	1	561	562	124	124					1210

(二) 新住民便民措施滿意度 3-2

問項：監理所(站)為了服務越南籍新住民朋友，與高雄大學阮氏美香教授合作，編制「越語版服務白皮書」，並且在站所內增設多項文宣標語加註越南語，您是否贊同？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1198 人，占比 99.0%；回答「不認同」者計有 12 人，占比 1.0%



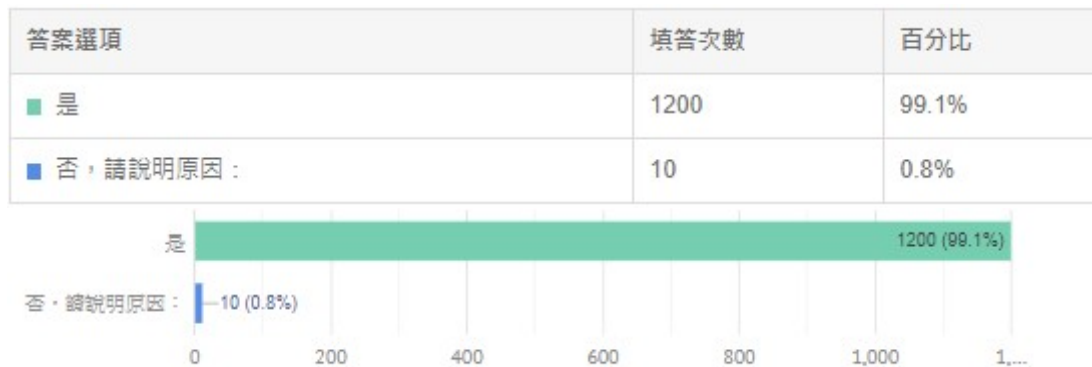
交叉分析統計：外國籍人士皆認同

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
非本國籍		1	1	19	19								20
18~29 歲		1	1	12	12								13
30~39 歲				6	6								6
50~59 歲				1	1								1
本國籍	6	517	523	5	538	543			1	123	124		1190
18~29 歲	1	214	215	3	329	332			39		39		586
30~39 歲	2	146	148	80		80			26		26		254
40~49 歲	3	109	112	2	72	74			22		22		208
50~59 歲		47	47	39		39			1	29	30		116
60 歲以上		1	1	18		18			7		7		26
總計	6	518	524	5	557	562			1	123	124		1210

(三) 新住民便民措施滿意度 3-3

問項：本監理所(站)過去一年主動輔導 399 位新住民朋友考取駕照與宣導交通安全，並且持續與阮氏美香教授合作，對越南籍新住民推廣「考照沒教的事」，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1200 人，占比 99.1%；回答「不認同」者計有 10 人，占比 0.8%



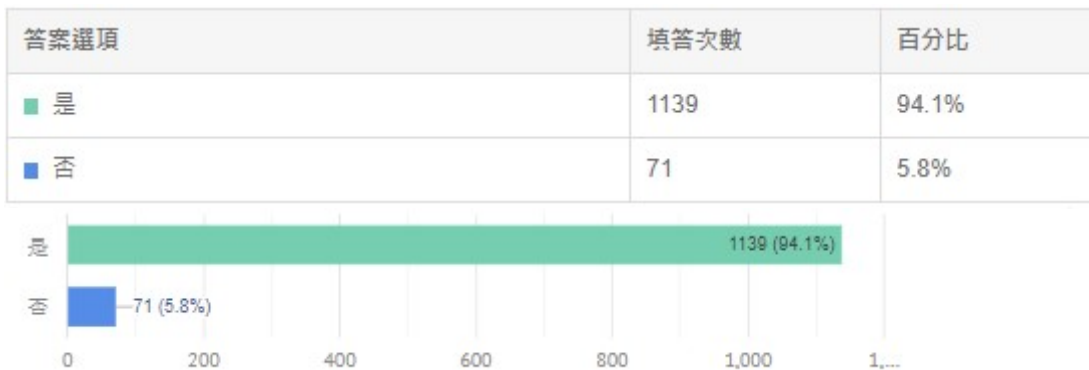
交叉分析統計：

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
非本國籍		1		1		19		19					20
18~29 歲		1		1		12		12					13
30~39 歲						6		6					6
50~59 歲						1		1					1
本國籍	6	517	523		4	539	543		124		124		1190
18~29 歲	2	213	215		2	330	332		39		39		586
30~39 歲	2	146	148		80		80		26		26		254
40~49 歲	2	110	112		2	72	74		22		22		208
50~59 歲		47	47		39		39		30		30		116
60 歲以上		1	1		18		18		7		7		26
總計	6	518	524		4	558	562		124		124		1210

(四) 銀髮族便民措施滿意度 3-1

問項：為了保障高齡長者的用路安全，您是否聽過高齡長者需要更換駕照？

在 1210 位受訪者當中，回答「是」者計有 1139 人，占比 94.1%；回答「否」者計有 71 人，占比 5.8%

**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站		03 旗山監理站合計	總計
	否	是		否	是		否	是		
18~29 歲	12	204	216	19	325	344	9	30	39	599
30~39 歲	6	142	148	2	84	86	1	25	26	260
40~49 歲	5	107	112	4	70	74	3	19	22	208
50~59 歲	1	46	47	1	39	40	6	24	30	117
60 歲以上		1	1	1	17	18	1	6	7	26
總計	24	500	524	27	535	562	20	104	124	1210

(五) 銀髮族便民措施滿意度 3-2

問項：本監理所(站)主動與高雄市四家醫院合作，推動一站式服務，讓高齡長者可以當天完成體檢、直接換發駕照，不必多跑一次監理所(站)，您是否贊同？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1209 人，占比 99.9%；回答「不認同」者計有 1 人，占比 0.0%

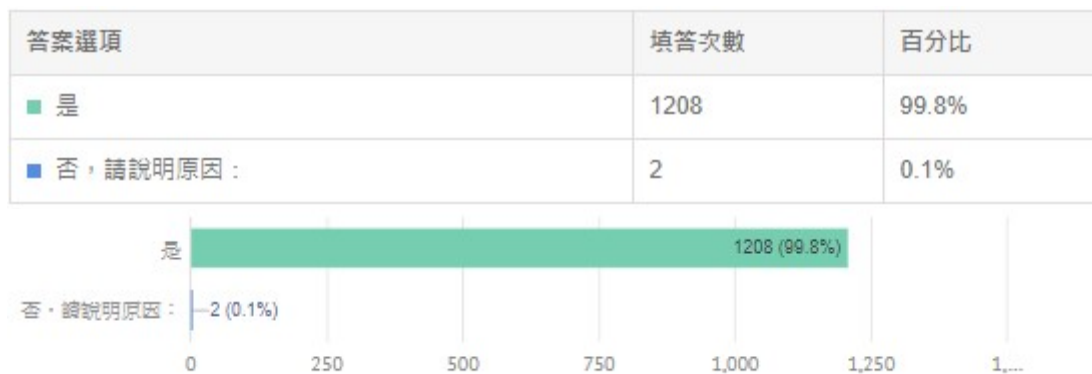
**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：			
18~29 歲	216	216	1	343	344		39	39	599		
30~39 歲	148	148		86	86		26	26	260		
40~49 歲	112	112		74	74		22	22	208		
50~59 歲	47	47		40	40		30	30	117		
60 歲以上	1	1		18	18		7	7	26		
總計	524	524	1	561	562		124	124	1210		

(六) 銀髮族便民措施滿意度 3-3

問項：本監理所(站)主動電話關心高齡長者的身體狀況、提醒預約服務時間，在現場也提供免費的「行動照相館」提供證件照服務，您是否贊同？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1208 人，占比 99.8%；回答「不認同」者計有 2 人，占比 0.1%

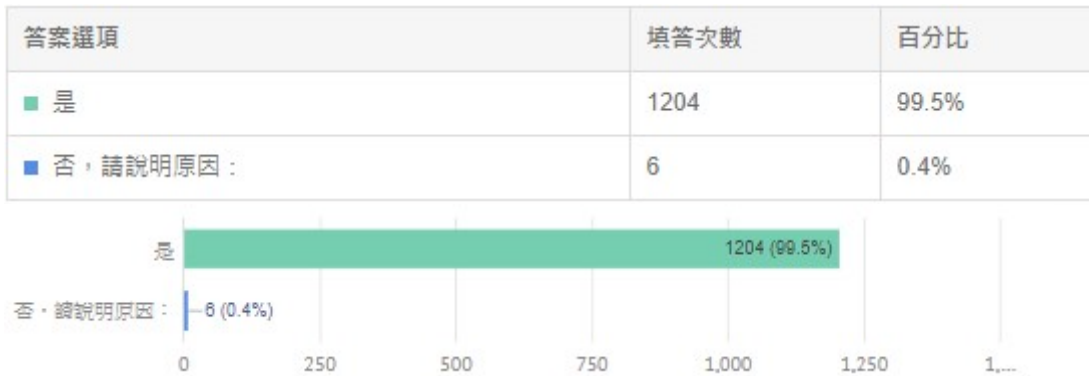
**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是			是		是		是		是		
18~29 歲		216		216		344		344		39		39	599
30~39 歲		148		148		86		86		26		26	260
40~49 歲	2	110		112		74		74		22		22	208
50~59 歲		47		47		40		40		30		30	117
60 歲以上		1		1		18		18		7		7	26
總計	2	522		524		562		562		124		124	1210

(七) 機車族便民措施滿意度 3-1

問項：為提升年輕朋友的安全駕駛認知，本監理所(站)過去一年主動擴大與各大專院校合作，辦理「安全駕駛教育中心」巡迴宣導，有效降低 24 歲以下機車騎士傷亡人數達 26.9%，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1207 人，占比 99.7%；回答「不認同」者計有 3 人，占比 0.2%

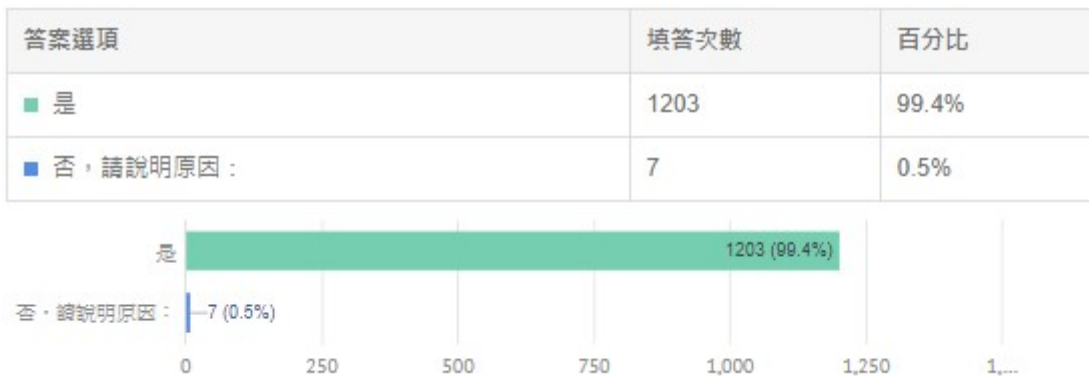
**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
18~29 歲	1	215		216	2	342		344	39	39		599	
30~39 歲	1	147		148		86		86	26	26		260	
40~49 歲		112		112	2	72		74	22	22		208	
50~59 歲		47		47		40		40	30	30		117	
60 歲以上		1		1		18		18	7	7		26	
總計	2	522		524	4	558		562	124	124		1210	

(八) 機車族便民措施滿意度 3-2

問項：為提升年輕朋友夜間駕駛安全，本監理所(站)主動與各大專院校合作，辦理「星光野地防衛駕駛訓練營」，您認為對於社區的交通安全是否有幫助？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1203 人，占比 99.4%；回答「不認同」者計有 7 人，占比 0.5%



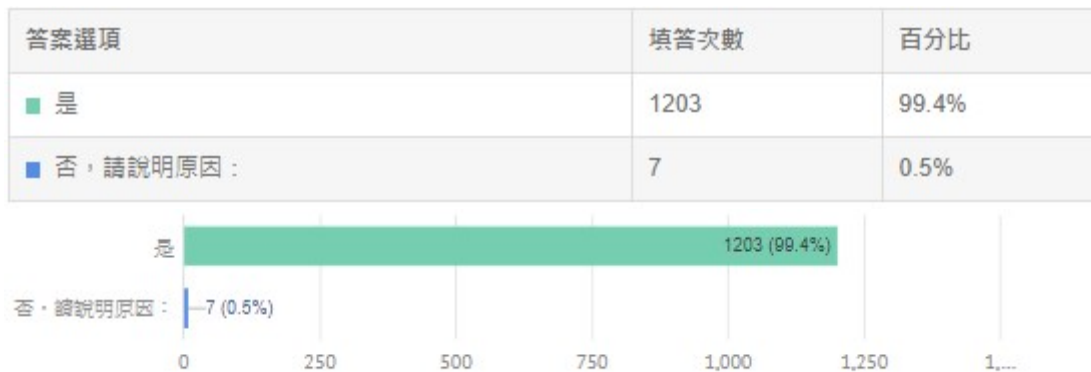
交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		02 苓雅監理站	02 苓雅監理站 合計		03 旗山監理站	03 旗山監理站 合計		總計
	否：	是		否：	是		是	是	
18~29 歲		216		1 343	344		39	39	599
30~39 歲	1 147	148		86	86		26	26	260
40~49 歲	2 110	112		3 71	74		22	22	208
50~59 歲		47		40	40		30	30	117
60 歲以上		1		18	18		7	7	26
總計	3 521	524		4 558	562		124	124	1210

(九) 機車族便民措施滿意度 3-3

問項：為便於年輕朋友取得駕照，本監理所(站)主動與樹德科技大學合作，辦理「星光監理站」，讓白天需要上課的同學不必特地請假，且可在校內考照，您覺得這項措施是否很方便？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1203 人，占比 99.4%；回答「不認同」者計有 7 人，占比 0.5%

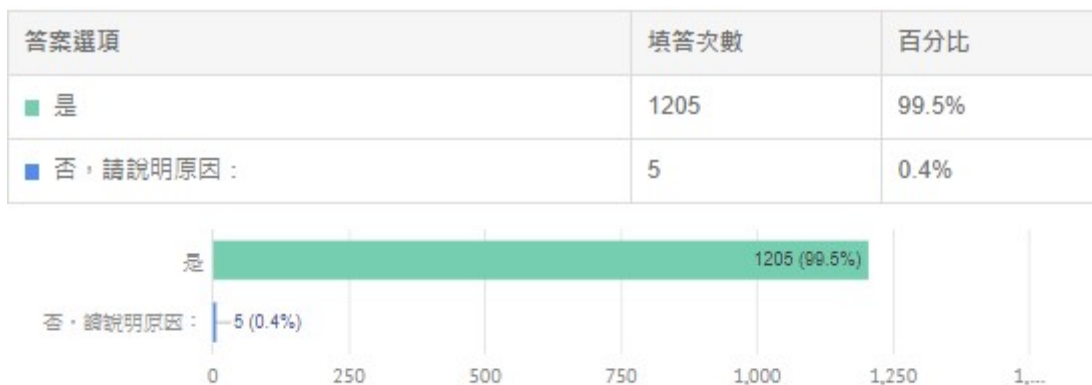
**交叉分析統計**

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓) 02 苓雅監理站 合計		02 苓雅監理站 合計		03 旗山監理站 合計		總計
	否：	是	否：	是	是	是	是		
18~29 歲		1 215	216	1 343	344	39	39	599	
30~39 歲		148	148	86	86	26	26	260	
40~49 歲		2 110	112	3 71	74	22	22	208	
50~59 歲		47	47	40	40	30	30	117	
60 歲以上		1	1	18	18	7	7	26	
總計		3 521	524	4 558	562	124	124	1210	

(十) 偏鄉便民措施滿意度 2-1

問項：本市幅員廣大，部分地區沒有設置公車路線，本監理所(站)特提供「幸福小黃」服務，比照公車收費票價，方便偏鄉民眾，您覺得這項措施是否很方便？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1205 人，占比 99.5%；回答「不認同」者計有 5 人，占比 0.4%



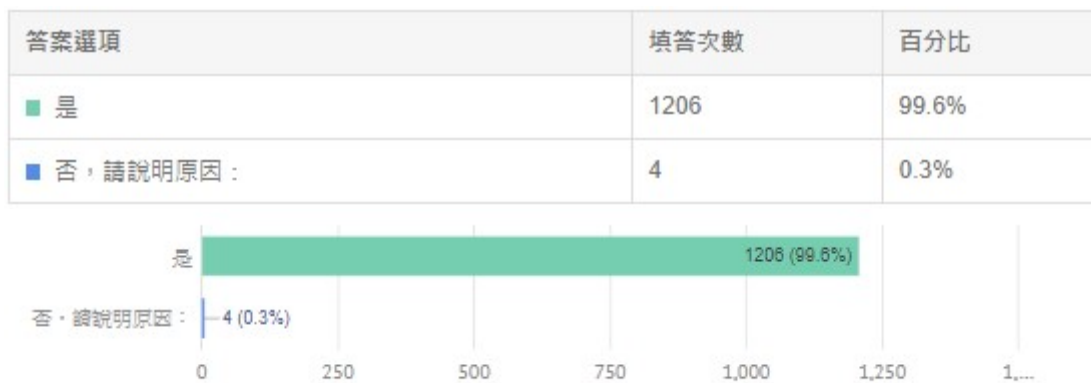
交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
18~29 歲		216	216	2 342	344	39	39	599					
30~39 歲	1 147	148	86	86	26	26	260						
40~49 歲	112	112	2 72	74	22	22	208						
50~59 歲	47	47	40	40	30	30	117						
60 歲以上	1	1	18	18	7	7	26						
總計	1 523	524	4 558	562	124	124	1210						

(十一) 偏鄉便民措施滿意度 2-2

問項：為服務偏鄉地區民眾，本監理所(站)去年舉辦了 61 場行動監理站的服務，深獲當地民眾歡迎，滿意度高達 96.05%，您覺得這項措施是否很方便？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1206 人，占比 99.6%；回答「不認同」者計有 4 人，占比 0.3%



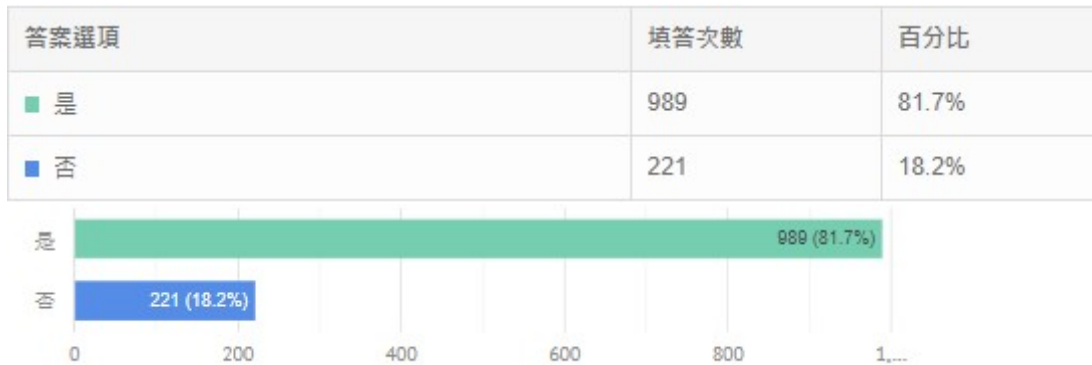
交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是	否：	是			
18~29 歲		216		216	2	342		344		39		39	599
30~39 歲	1	147		148		86		86		26		26	260
40~49 歲		112		112	2	72		74		22		22	208
50~59 歲		47		47		40		40		30		30	117
60 歲以上		1		1		18		18		7		7	26
總計		1 523		524	4	558		562		124		124	1210

(十二) 身障族便民措施滿意度 2-1

問項：您有聽過本監理所(站)首創的「觸觸有愛」服務嗎？

在 1210 位受訪者當中，回答「是」者計有 989 人，占比 81.7%；回答「否」者計有 221 人，占比 18.2%



交叉分析統計

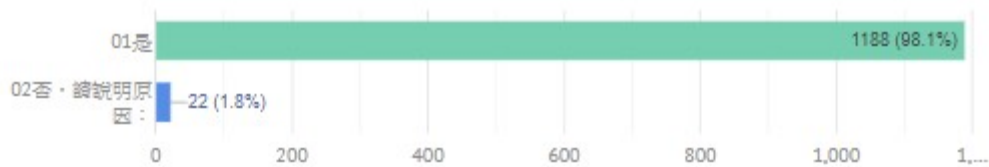
列標籤	01 高雄市區監理所(精粹)		01 高雄市區監理所(精粹)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		總計
	否	是	否	是	否	是	否	是			
18~29 歲	46	170	216	39	305	344	21	18	39	599	
30~39 歲	24	124	148	7	79	86	6	20	26	260	
40~49 歲	29	83	112	15	59	74	7	15	22	208	
50~59 歲	8	39	47	3	37	40	13	17	30	117	
60 歲以上		1	1	1	17	18	2	5	7	26	
總計	107	417	524	65	497	562	49	75	124	1210	

(十三) 身障族便民措施滿意度 2-2

問項：身障朋友來到本監理所(站)，在每個愛心停車格停妥車後，掃碼登記即可呼叫服務人員主動前來提供服務，您覺得這項措施是否很方便？

在 1210 位受訪者當中，回答「認同」者計有 1207 人，占比 99.7%；回答「不認同」者計有 3 人，占比 0.2%

答案選項	填答次數	百分比
01是	1188	98.1%
02否，請說明原因：	22	1.8%

**交叉分析統計**

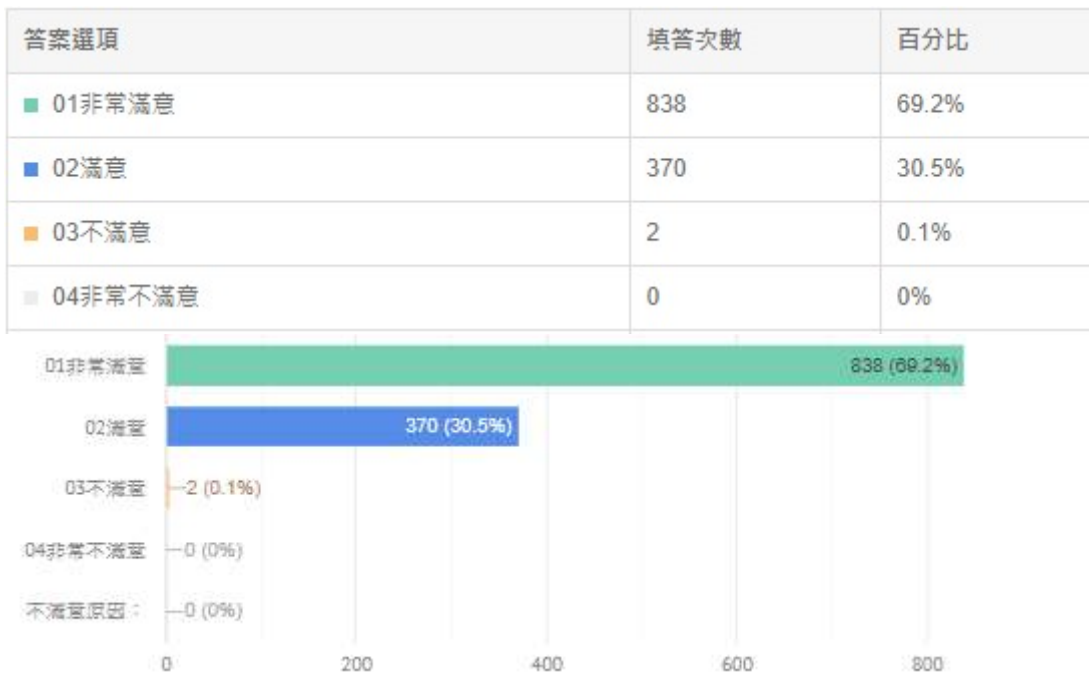
列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計		02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計		03 旗山監理站		03 旗山監理站合計		總計
	01 是	02 否	01 是	02 否	01 是	02 否	01 是	02 否	01 是	02 否	01 是	02 否	
18~29 歲	216		216	340	4		344	39		39			599
30~39 歲	144	4	148	84	2		86	26		26			260
40~49 歲	107	5	112	68	6		74	22		22			208
50~59 歲	47		47	39	1		40	30		30			117
60 歲以上	1		1	18			18	7		7			26
總計	515	9	524	549	13		562	124		124			1210

四、整體服務滿意度

(一) 貼心與創意認同度

問項：請問您同不同意本監理所(站)是一個貼心又有創意的服務單位？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1208 人，占比 99.8%(非常滿意 69.2%、滿意 30.5%)，回答「不滿意」者計有 2 人 0.1%(不滿意 0.1%)



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站			03 旗山監理站合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		01 非常滿意	02 滿意		01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
18~29 歲	146	70		216	280	64	344	26	13		39	599
30~39 歲	91	57		148	66	20	86	14	12		26	260
40~49 歲	63	48	1	112	52	22	74	9	13		22	208
50~59 歲	31	16		47	28	12	40	12	17	1	30	117
60 歲以上	1			1	16	2	18	3	4		7	26
總計	332	191	1	524	442	120	562	64	59	1	124	1210

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站			03 旗山監理站合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		01 非常滿意	02 滿意		01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
大學	118	56	1	175	150	42	192	34	16		50	417
研究所以上	11	8		19	21	9	30	2			2	51
高中(職)	116	72		188	189	49	238	7	16	1	24	450
國中以下	4	4		8	7		7	1	6		7	22
專科	83	51		134	75	20	95	20	21		41	270
總計	332	191	1	524	442	120	562	64	59	1	124	1210

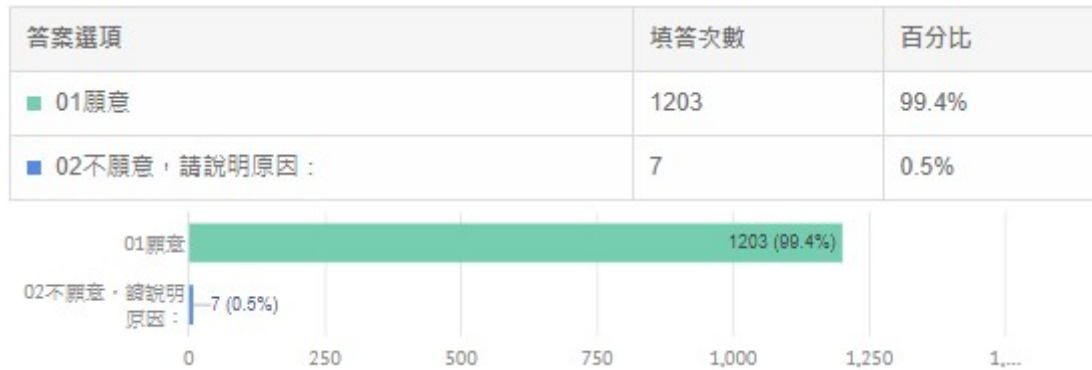
列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站			03 旗山監理站合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		01 非常滿意	02 滿意		01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
工		31	61	92	36	7	43	9	18		27	162
公務人員		2	6	8	25	6	31	3	1		4	43
自由業		30	15	45	25	9	34	2	3		5	84
其他, 請說明:		6	4	10	5	6	11					21
服務業		91	50	142	102	38	140	10	6		16	298
家管		22	5	27	17	8	25	7	5	1	13	65
商		52	17	69	49	5	54	11	7		18	141
農、漁		4	2	6	10		10	1	8		9	25
學生		94	31	125	173	41	214	21	11		32	371
總計		332	191	524	442	120	562	64	59	1	124	1210

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)			01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站			03 旗山監理站合計	總計
	01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		01 非常滿意	02 滿意		01 非常滿意	02 滿意	03 不滿意		
女性	161	102		263	182	71	253	35	14	1	50	566
男性	171	89	1	261	260	49	309	29	45		74	644
總計	332	191	1	524	442	120	562	64	59	1	124	1210

(二) 推薦本站所意願

問項：請問您願意向親友推薦本監理所(站)的服務嗎？

在 1210 位受訪者當中，回答「願意」者計有 1203 人，占比 99.4%；回答「不願意」者計有 7 人，占比 0.5%



交叉分析統計

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站	03 旗山監理站合計	總計
	01 願意	02 不願意		01 願意	02 不願意				
18~29 歲	213	3	216	343	1	344	39	39	599
30~39 歲	147	1	148	86		86	26	26	260
40~49 歲	111	1	112	74		74	22	22	208
50~59 歲	46	1	47	40		40	30	30	117
60 歲以上	1		1	18		18	7	7	26
總計	518	6	524	561	1	562	124	124	1210

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站	03 旗山監理站合計	總計
	01 願意	02 不願意		01 願意	02 不願意				
大學	170	5	175	192		192	50	50	417
研究所以上	19		19	30		30	2	2	51
高中(職)	188		188	237	1	238	24	24	450
國中以下	8		8	7		7	7	7	22
專科	133	1	134	95		95	41	41	270
總計	518	6	524	561	1	562	124	124	1210

109 年度高雄市區監理所滿意度調查

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站	03 旗山監理站合計	總計
	01 願意	02 不願意		01 願意	02 不願意		01 願意		
工	91	1	92	43		43	27	27	162
公務人員	8		8	31		31	4	4	43
自由業	45		45	34		34	5	5	84
其他，請說明：	9	1	10	10	1	11			21
服務業	140	2	142	140		140	16	16	298
家管	27		27	25		25	13	13	65
商	68	1	69	54		54	18	18	141
農、漁	6		6	10		10	9	9	25
學生	124	1	125	214		214	32	32	371
總計	518	6	524	561	1	562	124	124	1210

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站	03 旗山監理站合計	總計	
	01 願意	02 不願意		01 願意	02 不願意		01 願意			
女性		259	4	263	252	1	253	50	50	566
男性		259	2	261	309		309	74	74	644
總計		518	6	524	561	1	562	124	124	1210

列標籤	01 高雄市區監理所(楠梓)		01 高雄市區監理所(楠梓)合計	02 苓雅監理站		02 苓雅監理站合計	03 旗山監理站	03 旗山監理站合計	總計
	01 願意	02 不願意		01 願意	02 不願意		01 願意		
非本國籍	1		1	19		19			20
本國籍	517	6	523	542	1	543	124	124	1190
總計	518	6	524	561	1	562	124	124	1210

(三) 獲得資訊來源

問項：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)

答案選項	填答次數	百分比
■ 11電腦網路	633	52.3%
■ 10親友告知	438	36.1%
■ 03電視	220	18.1%
■ 12公路監理人員	204	16.8%
■ 01報紙	181	14.9%
■ 04廣播	91	7.5%
■ 08志工	82	6.7%
■ 13其他政府機關	49	4%
■ 07廣告	44	3.6%
■ 02雜誌	39	3.2%
■ 09宣傳單	33	2.7%
■ 05海報	27	2.2%
■ 06電話簡訊	25	2%
■ 其他，請說明：	5	0.4%

(四) 開放建議

問項：歡迎您給予我們更多的建議

民眾回饋留言：

- 讚
- 讚
- 問題太多要濃縮或個別選擇題庫
- 讚
- 讚
- 讚
- 意見
- 這樣就很好了
- 非常感謝你們的耐心指導與講解，目前更多建議能夠提供給貴單位。
- 謝謝你們
- 目前很滿意
- 加油
- 這裡的公務員們都認真，非常熱心服務，很棒很棒
- 好
- No
- 過戶不要分地區（高雄市）以免跑錯地方又要重新來、謝謝
- 加油
- 觸觸有愛要多加宣導
- 沒聽過觸觸有愛，所以要多加宣導
- 人員很親切 讚💕

- 辛苦了
- 繼續加油
- 嘎油
- 講解很詳細
- 講解很詳細
- 因為有你們世界變得很偉大
- 非常滿意
- 希望可以提前抽號碼牌，不用等查稅後
- 中午等候人數多等候 22 人請視情況加派人員幫忙快速辦理窗口、收件等報廢簡單案件
- 機車停車位太遠
- 很好
- 問卷問題太多
- 建議日文譯本將來可以改成卡片式代替紙本！因為卡片式比較方便攜帶也不容易破損！！紙本實在太不方便於攜帶了！
- Ok
- 今早約 8:30 至貴機關 正門正對大樓 門口有負責測量體溫的先生 向其尋問代辦事項 他不厭其煩告知 感謝！ 2020/03/17
- 接待人員服務親切
- 人員親切
- 你們設想夠周到
- 服務太好了
- 服務親切～
謝謝你們～
- 很棒
- 好

- 加油👍
- 苓雅監理站裡面小姐服務態度都很好
- 讚
- 服務非常友善，謝謝你們
- 服務人員很親切
- 目前
- 繼續提升服務品質
加強民眾法規觀念
嚴懲故意違法行為
- 沒
- 加油
- 人員親切
- 機車停車有一點遠
- 服務人員跟大姐們都好熱心也很細心的為我解答👍
- 計程車行業者攬客太多人，干擾考試，態度不佳
- 創新的走動式服務的很棒！
- 讚
- 很棒
- 好棒好棒
- 廁所門不要掛布簾，進出需碰觸，可能成為病菌散播源。
- 謝謝所有工作人員的用心...也希望好的部分能繼續保持...如有美中不足的地方也願意傾聽人民多多改善！！辛苦了！
- 棒
- 如能假日排班服務，可以不用請假，就更完美了。
- 問卷問題太多了
- 很好

- 可以增加考照的等候空間
- 很棒，加油。
- 讚
 小姐很熱心
- 服務很熱心
- 辛苦了，加油
- 都不錯
- 很棒
- 工作人員都很熱心
- 希望改進態度
- 服務人員親切
- 考照上課時間長，屁股痛
- 100 分
- 人員服務很好
- 人員親切
- 人員非常親切
- 櫃台人員很好
- 建議
- 非常滿意
- 人員親切

伍、結語

一、相較於 108 年，多了質變

(一) 總體滿意度持平，但已經是非常高的水準

109 年度總體滿意度與 108 年度相同，都是 99.8%，由於不滿意的人數都相當少，且無「非常不滿意」者，所以可以說是相當高的水準，能夠維持已經非常不容易。

(二) 多項服務滿意度比去年進步

即使 108 年度各項服務滿意度已經全面達到很高的水準，進步的空間已經相當微小，但本所在 109 年度的調查中，仍有「引導指標」、「服務設施」、「整體環境整潔」、「廁所清潔」、「聯合服務中心」、「窗口服務態度」、「駕照考試服務態度」、「窗口專業能力」等八個項目表現較去年進步，顯見本所的服務有強大的能力與決心可以找出細節中的魔鬼，針對微小細節進行改善，並且獲得民眾認同。

洽公環境滿意度	108 年滿意度	109 年滿意度
•#3 引導指標	99.5%	99.5%
•#4 動線安排	100.0%	99.1%
•#5 服務設施	99.3%	99.6%
•#6 等候空間規劃	99.6%	99.3%
•#7 整體環境整潔	99.4%	99.5%
•#8 廁所清潔	99.0%	99.2%
服務態度及專業滿意度	108 年滿意度	109 年滿意度
•#9 聯合服務中心	98.6%	99.3%
•#10 窗口服務態度	98.7%	99.1%
•#11 車檢服務態度	99.6%	99.5%

•#12 駕考服務態度	99.3%	99.6%
•#13 窗口專業能力	98.9%	99.7%
•#14 窗口等候時間	99.5%	99.1%

(三) 比起去年退步的項目，「非常滿意」變得更多

109 年度的調查中，共有「動線安排」、「等候空間規劃」、「車檢服務態度」以及「窗口等候時間」等四個項目的滿意度較去年退步，但仔細比較其中「非常滿意」的項目，可以發現四個項目的數量都有明顯增加，「非常滿意」的選項可以排除模稜兩可或是同情分數的狀況，可見本所的服務提升確實是發生了質變，才可以讓民眾更用力按讚！

洽公環境滿意度	108 非常滿意	109 非常滿意	增加
•#4 動線安排	635	834	199
•#6 等候空間規劃	629	819	190
洽公環境滿意度	108 非常滿意	109 非常滿意	增加
•#11 車檢服務態度	164	807	643
•#14 窗口等候時間	571	841	270

二、用心，必須要讓更多人看見

(一) 觸觸有愛

本所首創的身障便民措施「觸觸有愛」雖然有部分民眾沒聽過，但用過或理解用意的民眾都不吝按讚，類此措施雖然不是每個民眾都會用到，但用心服務的渲染力非常強大，應該要加強宣導。

(二) 幸福小黃

舊城區的居民可能不是每個人都懂居住在偏鄉交通不便的苦，即使如此，願意按讚的民眾還是占了非常大多數，這能夠給予本所同仁繼續努力的動力，繼續位偏鄉居民發想、開創、提供更多便民的措施。