

交通部公路總局  
112 年度高雄市區監理所服務品質滿意度  
調查報告

計畫主持人：黃志呈博士/助理教授

共同主持人：黃鈺淳副教授

陳薇薇副教授

專案研究員：劉子昱講師

專案助理：吳佩珊

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 112 年 5 月

# 目 次

壹、調查目的.....	1
貳、研究設計.....	1
一、調查範圍.....	1
二、調查對象.....	1
三、問卷設計與內容.....	1
參、調查執行.....	3
一、研究流程.....	3
二、樣本特性.....	4
三、受訪者到監理所（站）辦理哪些業務.....	5
四、信度、校度分析.....	6
五、資料分析方法.....	9
六、研究團隊.....	10
肆、調查結果分析.....	11
一、洽公環境設施滿意度評價.....	11
（一）引導指標或動線安排滿意度.....	11
（二）廁所清潔程度滿意度.....	13
（三）整體環境整潔程度滿意度.....	15
二、服務態度及專業度滿意度評價.....	17
（一）窗口人員服務態度滿意度.....	17
（二）窗口人員服務專業能力滿意度.....	19
（三）駕照考驗人員服務態度滿意度.....	21
（四）車輛檢驗人員服務態度滿意度.....	23
（五）車輛檢驗人員專業程度滿意度.....	25
（六）車輛檢驗動線安排滿意度.....	27
（七）車輛檢驗線的環境整潔滿意度.....	29
三、便民服務措施滿意度評價.....	31
（一）多元繳納汽燃費管道服務滿意度.....	31
（二）補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度.....	34
四、整體滿意度評價.....	36
（一）整體服務品質滿意度.....	36
（二）影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素.....	38
（三）最主要取得公路監理相關資訊的來源.....	40
伍、調查發現與建議事項.....	41
一、調查發現.....	41
（一）到監理所（站）辦理哪些業務.....	41
（二）洽公環境設施滿意度評價.....	41
（三）服務態度及專業度滿意度評價.....	42
（四）便民服務措施滿意度評價.....	44
（五）整體滿意度評價.....	46

二、建議事項.....	47
附錄一：調查問卷.....	49
附錄二：原始百分比.....	52

## 表 次

表 3-1：監理站.....	4
表 3-2：受訪者性別.....	4
表 3-3：受訪者年齡.....	4
表 3-4：受訪者教育程度.....	4
表 3-5：受訪者職業.....	5
表 3-6：受訪者到監理所（站）辦理哪些業務.....	5
表 3-7：信度分析表.....	6
表 3-8：因素分析解說總變異量.....	7
表 3-9：成分矩陣.....	8
表 4-1：引導指標或動線安排滿意度.....	11
表 4-2：引導指標或動線安排滿意度（三分類）.....	11
表 4-3：引導指標或動線安排滿意度交叉分析總表.....	12
表 4-4：廁所清潔程度滿意度.....	13
表 4-5：廁所清潔程度滿意度（三分類）.....	13
表 4-6：廁所清潔程度滿意度交叉分析總表.....	14
表 4-7：整體環境整潔程度滿意度.....	15
表 4-8：整體環境整潔程度滿意度（三分類）.....	15
表 4-9：整體環境整潔程度滿意度交叉分析總表.....	16
表 4-10：窗口人員服務態度滿意度.....	17
表 4-11：窗口人員服務態度滿意度（三分類）.....	17
表 4-12：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表.....	18
表 4-13：窗口人員服務專業能力滿意度.....	19
表 4-14：窗口人員服務專業能力滿意度（三分類）.....	19
表 4-15：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表.....	20
表 4-16：駕照考驗人員服務態度滿意度.....	21
表 4-17：駕照考驗人員服務態度滿意度（三分類）.....	21
表 4-18：駕照考驗人員服務態度滿意度交叉分析總表.....	22
表 4-19：車輛檢驗人員服務態度滿意度.....	23
表 4-20：車輛檢驗人員服務態度滿意度（三分類）.....	23
表 4-21：車輛檢驗人員服務態度交叉分析總表.....	24
表 4-22：車輛檢驗人員專業程度滿意度.....	25
表 4-23：車輛檢驗人員專業程度滿意度（三分類）.....	25
表 4-24：車輛檢驗人員專業程度滿意度交叉分析總表.....	26
表 4-25：車輛檢驗動線安排滿意度.....	27
表 4-26：車輛檢驗動線安排滿意度（三分類）.....	27
表 4-27：車輛檢驗動線安排滿意度交叉分析總表.....	28
表 4-28：車輛檢驗線的環境整潔滿意度.....	29
表 4-29：車輛檢驗線的環境整潔滿意度（三分類）.....	29
表 4-30：車輛檢驗線的環境整潔滿意度交叉分析總表.....	30
表 4-31：多元繳納汽燃費管道服務知悉度.....	31
表 4-32：多元繳納汽燃費管道服務—使用管道.....	31

表 4-33：多元繳納汽燃費管道服務滿意度.....	32
表 4-34：多元繳納汽燃費管道服務滿意度（三分類）.....	32
表 4-35：多元繳納汽燃費管道服務滿意度交叉分析總表.....	33
表 4-36：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程知悉度.....	34
表 4-37：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度.....	34
表 4-38：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度（三分類）..	34
表 4-39：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度交叉分析總表.....	35
表 4-40：整體服務品質滿意度.....	36
表 4-41：整體服務品質滿意度（三分類）.....	36
表 4-42：整體服務品質滿意度交叉分析總表.....	37
表 4-43：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素.....	38
表 4-44：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素交叉分析總表..	39
表 4-45：最主要取得公路監理相關資訊的來源.....	40
表 5-1：洽公環境設施滿意度評價（滿意，%）.....	41
表 5-2：服務態度及專業度滿意度評價（滿意，%）.....	43
表 5-3：便民服務措施滿意度評價（滿意，%）.....	45
表 5-4：整體滿意度評價（滿意，%）.....	46

## 圖 次

圖 3-1：研究流程圖.....	3
------------------	---



## 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	112年4月10日~5月19日				
調查母體	調查期間於交通部公路總局高雄市區監理所、苓雅監理站、旗山監理站之現場洽公民眾。				
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 550 份問卷（樣本），若以信心水準 95% 計，抽樣誤差為±4.0%。			
	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（    ）			

摘要表：洽公環境滿意度評價（滿意%）

滿意度評價	全部比例	所本部	苓雅監理站	旗山監理站
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？	96.2%	96.2%	95.0%	100.0%
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？	98.1%	96.4%	99.3%	100.0%
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？	98.4%	98.8%	97.7%	98.6%
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？	92.0%	87.3%	95.0%	100.0%
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？	92.5%	90.4%	92.7%	100.0%
Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？	96.3%	95.6%	97.5%	94.1%
Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？	96.1%	92.1%	100.0%	100.0%
Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？	94.7%	94.9%	88.2%	100.0%
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？	98.7%	100.0%	94.1%	100.0%
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？	97.4%	94.9%	100.0%	100.0%
Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	90.0%	97.9%	82.8%	85.7%
Q14-1 補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度？	92.0%	93.9%	90.9%	86.2%
Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？	97.5%	97.7%	96.8%	98.6%

Q3.~Q5.所本部完成 260 份；苓雅監理站完成 220 份；旗山監理站完成 70 份。  
Q6.~Q7.所本部完成 260 份；苓雅監理站完成 220 份；旗山監理站完成 70 份。  
Q8.所本部完成 68 份；苓雅監理站完成 79 份；旗山監理站完成 17 份。  
Q9~Q12.所本部完成 39 份；苓雅監理站完成 17 份；旗山監理站完成 20 份。  
Q13-2.所本部完成 140 份；苓雅監理站完成 134 份；旗山監理站完成 35 份。  
Q14-1.所本部完成 179 份；苓雅監理站完成 80 份；旗山監理站完成 29 份。  
Q15.所本部完成260份；苓雅監理站完成220份；旗山監理站完成70份。

## 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 111 年度調查所建議的事項，是否有所改進。特進行 112 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。

### 三、問卷設計與內容

#### (一) 問卷設計

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

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

#### (二) 問卷內容

題目分列如下：

Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站或旗山監理站洽辦業務？

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務（可複選）

\*訪員請注意：只有在Q2有勾選“第3項”的受訪者，才詢問Q8；

\*\*勾選“第5項”的受訪者，才詢問Q9、10、11、12，其他請跳Q13

1.洽公環境設施滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？

Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？

Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？

## 2.服務態度及專業度滿意度

Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

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

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？

## 3.便民服務措施滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所有提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網或嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付APP線上繳款)？

Q13-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)？

Q13-2.請問您對這項服務措施滿不滿意？

Q14.請問您知不知道為了鼓勵民眾參與機車駕訓，民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照，有補助新臺幣 1,300 元？

Q14-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？

## 4.整體滿意度

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，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)？

Q17.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多 3 項)

## 5.基本資料

Q18.請問您的年齡

Q19.請問您的學歷

Q20.請問您的職業

Q21.性別

## 參、調查執行

### 一、研究流程

自 112 年 4 月 10 日起至 112 年 5 月 19 日止。調查流程詳如下圖 3-1 所示。

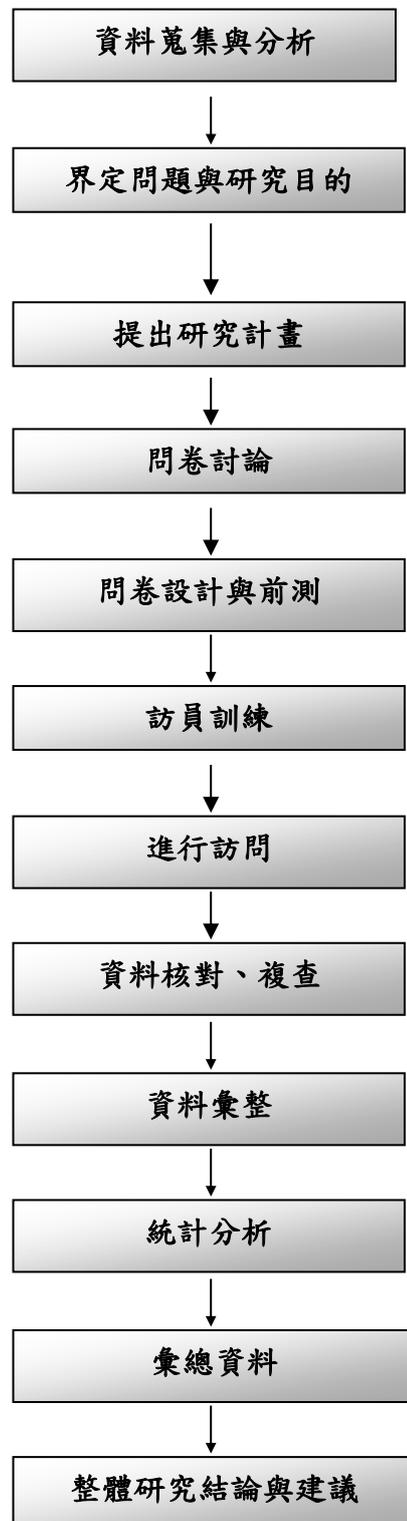


圖 3-1：研究流程圖

## 二、樣本特性

調查結果，面訪成功 550 份問卷（樣本），若以信心水準 95% 計，抽樣誤差為 $\pm 4.0\%$ 。本次調查之樣本特性如下：

### （一）監理站

表 3-1：監理站

選項	次數	百分比	比例圖
高雄市區監理所	260	47.3	
苓雅監理站	220	40.0	
旗山監理站	70	12.7	
總和	550	100.0	

### （二）受訪者性別

表 3-2：受訪者性別

選項	次數	百分比	比例圖
男	328	59.6	
女	222	40.4	
總和	550	100.0	

### （三）受訪者年齡

表 3-3：受訪者年齡

選項	次數	百分比	比例圖
18至29歲	193	35.1	
30至39歲	99	18.0	
40至49歲	122	22.2	
50至59歲	89	16.2	
60歲以上	47	8.5	
總和	550	100.0	

### （四）受訪者教育程度

表 3-4：受訪者教育程度

選項	次數	百分比	比例圖
國中以下	22	4.0	
高中（職）	211	38.4	
專科	117	21.3	
大學	168	30.5	
研究所以上	32	5.8	
總和	550	100.0	

### (五) 受訪者職業

表 3-5：受訪者職業

選 項	次數	百分比	比例圖
農、漁	12	2.2	
工	44	8.0	
商	37	6.7	
服務業	172	31.3	
公務人員	22	4.0	
自由業	77	14.0	
家管	37	6.7	
學生	107	19.5	
其他	42	7.6	
總和	550	100.0	

\*退休受訪者歸類於其他，建議以後增加「退休」該選項。少部分代辦亦歸類於其他。

### 三、受訪者到監理所（站）辦理哪些業務

從 550 位民眾的 634 個回答可以看出，報考駕照 25.9% 的比例最高，其次為車輛過戶、異動 21.8%、車輛檢驗 12.0%、駕照異動、審驗 8.2%、汽燃費繳納 8.2%、車輛領牌 7.4%、運輸業業務 0.9%。

表 3-6：受訪者到監理所（站）辦理哪些業務

選 項	次數	百分比	比例圖
報考駕照	164	25.9	
車輛過戶、異動	138	21.8	
車輛檢驗	76	12.0	
駕照異動、審驗	52	8.2	
汽燃費繳納	52	8.2	
車輛領牌	47	7.4	
強制險違規裁罰	28	4.4	
道安講習	26	4.1	
申訴	10	1.6	
運輸業業務	6	0.9	
其他	35	5.5	
總和	634	100.0	

\*以上選項皆是以回答的總次數 634 為分母，例如：「車輛過戶、異動」是 164/ 634=25.9%。

#### 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 6 項滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach's Alpha 值為 0.867，信度相當高。

表 3-7：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
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?	22.2997	5.992	.669	.497	.834
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?	22.3873	6.147	.631	.495	.841
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?	22.2865	6.194	.666	.573	.836
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	22.3395	5.501	.596	.453	.856
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	22.3236	5.826	.716	.529	.825
Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	22.3554	6.001	.684	.471	.832

\*說明：問卷原本是以 1 非常滿意、2 還算滿意、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 還算滿意、2 不太滿意、1 非常不滿意；平均數越高越滿意。

\*\*以下題目，係針對特殊使用者，並非全部受訪者，樣本數過少，不列入此項分析。

##### 2.服務態度及專業度滿意度

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

##### 3.便民服務措施滿意度

Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q14-1.民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照補助—請問您對這項服務措施滿不滿意?

## (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。

從建構效度角度，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<sup>1</sup>。

本次調查資料，經過因素分析顯示，6 個問題，夠萃取出 1 個主要因素，可解釋 60.086% 的變異量，問卷所要調查的內容應該符合預期的目的，本因素包括全部的服務項目。

表 3-8：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	3.605	60.086	60.086	3.605	60.086	60.086
2	.817	13.612	73.698			
3	.503	8.378	82.076			
4	.447	7.446	89.522			
5	.345	5.756	95.278			
6	.283	4.722	100.000			

\*萃取法：主成份分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定為0.842。

\*\*在以下題目 (2.服務態度及專業度滿意度)，係針對特殊使用者，因此不列入此項分析。

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？

3.便民服務措施滿意度

Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？

Q14-1.民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照補助—請問您對這項服務措施滿不滿意？

<sup>1</sup> 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，驗證是否具有其宣稱的因素，需採用 LISREL 或 AMOS 統計軟體。

表3-9：成分矩陣

	元件
	1
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	.807
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?	.791
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?	.787
Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	.786
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?	.761
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	.714

\*萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

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，在內容效度上應無問題。

## 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。

統計軟體在分析時，有時因四捨五入無法取捨，導致百分比總和應為 100.0，卻為 100.1 或 99.9；或者在選項合併後，小計有多 0.1 或少 0.1 的情形，並非數據錯誤，今以統計報表為主，不另做修正。

(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

經歷：高雄師範大學通識教育中心兼任助理教授（2014~2020）

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副教授

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

### 陳薇薇

前崑山科技大學公共關係暨廣告系副教授兼主任

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

吳佩珊，國立中山大學企業管理學系畢

## 肆、調查結果分析

### 一、洽公環境設施滿意度評價

#### (一) 引導指標或動線安排滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，非常滿意 46.7%，還算滿意 49.5%、不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.5%、無意見 1.5%。

合計，滿意度為 96.2%、不滿意度 2.4%、無意見 1.5%。

表 4-1：引導指標或動線安排滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	257	46.7	
還算滿意	272	49.5	
不太滿意	10	1.8	
非常不滿意	3	0.5	
無意見	8	1.5	
總和	550	100.0	

表 4-2：引導指標或動線安排滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	529	96.2	
不滿意	13	2.4	
無意見	8	1.5	
總和	550	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

不滿意原因：找不到服務台（1 位，高雄市區監理所）、流程很混亂（1 位，高雄市區監理所）、第一次來辦業務，來回跑，指標要改善（1 位，苓雅監理站）、進來時指標不清楚還要問人（1 位，苓雅監理站）。

本題滿意度高於 9 成 6，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-3：引導指標或動線安排滿意度交叉分析總表

		Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？							
		滿意		不滿意		無意見		總數	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
監理站/所	所本部	250	96.2%	8	3.1%	2	.8%	260	100.0%
	苓雅監理站	209	95.0%	5	2.3%	6	2.7%	220	100.0%
	旗山監理站	70	100.0%	0	.0%	0	.0%	70	100.0%
	總數	529	96.2%	13	2.4%	8	1.5%	550	100.0%
年齡	18至29歲	187	96.9%	3	1.6%	3	1.6%	193	100.0%
	30至39歲	94	94.9%	3	3.0%	2	2.0%	99	100.0%
	40至49歲	120	98.4%	2	1.6%	0	.0%	122	100.0%
	50至59歲	85	95.5%	4	4.5%	0	.0%	89	100.0%
	60歲以上	43	91.5%	1	2.1%	3	6.4%	47	100.0%
	總數	529	96.2%	13	2.4%	8	1.5%	550	100.0%
	教育程度	國中以下	21	95.5%	0	.0%	1	4.5%	22
高中職		205	97.2%	3	1.4%	3	1.4%	211	100.0%
專科		110	94.0%	6	5.1%	1	.9%	117	100.0%
大學以上		193	96.5%	4	2.0%	3	1.5%	200	100.0%
總數		529	96.2%	13	2.4%	8	1.5%	550	100.0%
職業	農、漁	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%
	工	39	88.6%	3	6.8%	2	4.5%	44	100.0%
	商	35	94.6%	1	2.7%	1	2.7%	37	100.0%
	服務業	167	97.1%	4	2.3%	1	.6%	172	100.0%
	公務人員	21	95.5%	1	4.5%	0	.0%	22	100.0%
	自由業	76	98.7%	1	1.3%	0	.0%	77	100.0%
	家管	36	97.3%	0	.0%	1	2.7%	37	100.0%
	學生	102	95.3%	3	2.8%	2	1.9%	107	100.0%
	其他	41	97.6%	0	.0%	1	2.4%	42	100.0%
	總數	529	96.2%	13	2.4%	8	1.5%	550	100.0%
性別	男	314	95.7%	10	3.0%	4	1.2%	328	100.0%
	女	215	96.8%	3	1.4%	4	1.8%	222	100.0%
	總數	529	96.2%	13	2.4%	8	1.5%	550	100.0%

監理站/所， $\chi^2=8.959$ ； $df=4$ ； $p=0.062$ 。年齡， $\chi^2=13.228$ ； $df=8$ ； $p=0.104$ 。教育程度， $\chi^2=6.254$ ； $df=6$ ； $p=0.395$ 。職業， $\chi^2=15.204$ ； $df=16$ ； $p=0.510$ 。性別， $\chi^2=2.056$ ； $df=2$ ； $p=0.358$ 。

## (二) 廁所清潔程度滿意度

Q4.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 44.6%、還算滿意 53.6%、不太滿意 1.6%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.3%。

合計，滿意度為 98.1%、不滿意度 1.6%、無意見 0.3%。

表 4-4：廁所清潔程度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	168	44.6	
還算滿意	202	53.6	
不太滿意	6	1.6	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	1	0.3	
總和	377	100.0	

\*173 位民眾表示未使用過廁所。

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4-5：廁所清潔程度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	370	98.1	
不滿意	6	1.6	
無意見	1	0.3	
總和	377	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度高於 9 成 8，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4- 6：廁所清潔程度滿意度交叉分析總表

		Q4.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		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	163	96.4%	6	3.6%	0	.0%	169	100.0%	
	苓雅監理站	139	99.3%	0	.0%	1	.7%	140	100.0%	
	旗山監理站	68	100.0%	0	.0%	0	.0%	68	100.0%	
	總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%	
年齡	18至29歲	145	95.4%	6	3.9%	1	.7%	152	100.0%	
	30至39歲	57	100.0%	0	.0%	0	.0%	57	100.0%	
	40至49歲	84	100.0%	0	.0%	0	.0%	84	100.0%	
	50至59歲	57	100.0%	0	.0%	0	.0%	57	100.0%	
	60歲以上	27	100.0%	0	.0%	0	.0%	27	100.0%	
		總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%
		總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%
教育程度	國中以下	15	100.0%	0	.0%	0	.0%	15	100.0%	
	高中職	139	98.6%	1	.7%	1	.7%	141	100.0%	
	專科	79	100.0%	0	.0%	0	.0%	79	100.0%	
	大學以上	137	96.5%	5	3.5%	0	.0%	142	100.0%	
		總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%
職業	農、漁	7	100.0%	0	.0%	0	.0%	7	100.0%	
	工	29	100.0%	0	.0%	0	.0%	29	100.0%	
	商	27	100.0%	0	.0%	0	.0%	27	100.0%	
	服務業	120	100.0%	0	.0%	0	.0%	120	100.0%	
	公務人員	15	100.0%	0	.0%	0	.0%	15	100.0%	
	自由業	45	100.0%	0	.0%	0	.0%	45	100.0%	
	家管	22	100.0%	0	.0%	0	.0%	22	100.0%	
	學生	76	91.6%	6	7.2%	1	1.2%	83	100.0%	
	其他	29	100.0%	0	.0%	0	.0%	29	100.0%	
		總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%
性別	男	223	97.4%	6	2.6%	0	.0%	229	100.0%	
	女	147	99.3%	0	.0%	1	.7%	148	100.0%	
		總數	370	98.1%	6	1.6%	1	.3%	377	100.0%

監理站/所， $\chi^2=11.701$ ；df=4；p=0.020\*。年齡， $\chi^2=12.914$ ；df=8；p=0.115。教育程度， $\chi^2=8.367$ ；df=6；p=0.212。職業， $\chi^2=21.665$ ；df=16；p=0.154。性別， $\chi^2=7.887$ ；df=2；p=0.019\*。

### (三) 整體環境整潔程度滿意度

Q5.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 46.0%、還算滿意 52.4%、不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.9%。

合計，滿意度為 98.4%、不滿意度 0.7%、無意見 0.9%。

表 4-7：整體環境整潔程度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	253	46.0	
還算滿意	288	52.4	
不太滿意	4	0.7	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	5	0.9	
總和	550	100.0	

表 4-8：整體環境整潔程度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	541	98.4	
不滿意	4	0.7	
無意見	5	0.9	
總和	550	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度高於 9 成 8，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-9：整體環境整潔程度滿意度交叉分析總表

		Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度程度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	257	98.8%	2	.8%	1	.4%	260	100.0%	
	苓雅監理站	215	97.7%	1	.5%	4	1.8%	220	100.0%	
	旗山監理站	69	98.6%	1	1.4%	0	.0%	70	100.0%	
	總數	541	98.4%	4	.7%	5	.9%	550	100.0%	
年齡	18至29歲	187	96.9%	3	1.6%	3	1.6%	193	100.0%	
	30至39歲	99	100.0%	0	.0%	0	.0%	99	100.0%	
	40至49歲	122	100.0%	0	.0%	0	.0%	122	100.0%	
	50至59歲	88	98.9%	0	.0%	1	1.1%	89	100.0%	
	60歲以上	45	95.7%	1	2.1%	1	2.1%	47	100.0%	
	總數	541	98.4%	4	.7%	5	.9%	550	100.0%	
	教育程度	國中以下	21	95.5%	1	4.5%	0	.0%	22	100.0%
		高中職	206	97.6%	2	.9%	3	1.4%	211	100.0%
專科		116	99.1%	0	.0%	1	.9%	117	100.0%	
大學以上		198	99.0%	1	.5%	1	.5%	200	100.0%	
總數		541	98.4%	4	.7%	5	.9%	550	100.0%	
職業	農、漁	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	工	44	100.0%	0	.0%	0	.0%	44	100.0%	
	商	37	100.0%	0	.0%	0	.0%	37	100.0%	
	服務業	171	99.4%	0	.0%	1	.6%	172	100.0%	
	公務人員	21	95.5%	0	.0%	1	4.5%	22	100.0%	
	自由業	77	100.0%	0	.0%	0	.0%	77	100.0%	
	家管	35	94.6%	1	2.7%	1	2.7%	37	100.0%	
	學生	102	95.3%	3	2.8%	2	1.9%	107	100.0%	
	其他	42	100.0%	0	.0%	0	.0%	42	100.0%	
	總數	541	98.4%	4	.7%	5	.9%	550	100.0%	
性別	男	323	98.5%	3	.9%	2	.6%	328	100.0%	
	女	218	98.2%	1	.5%	3	1.4%	222	100.0%	
	總數	541	98.4%	4	.7%	5	.9%	550	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=4.475$ ；df=4；p=0.346。年齡， $\chi^2=12.185$ ；df=8；p=0.143。教育程度， $\chi^2=5.386$ ；df=6；p=0.495。職業， $\chi^2=18.36$ ；df=16；p=0.303。性別， $\chi^2=1.199$ ；df=2；p=0.549。

## 二、服務態度及專業度滿意度評價

### (一) 窗口人員服務態度滿意度

Q6.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 54.2%、還算滿意 37.8%、不太滿意 5.6%、非常不滿意 0.7%、無意見 1.6%。

合計，滿意度為 92.0%、不滿意度 6.4%、無意見 1.6%。

表 4-10：窗口人員服務態度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	298	54.2	
還算滿意	208	37.8	
不太滿意	31	5.6	
非常不滿意	4	0.7	
無意見	9	1.6	
總和	550	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4-11：窗口人員服務態度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	506	92.0	
不滿意	35	6.4	
無意見	9	1.6	
總和	550	100.0	

不滿意原因：趕時間下班，態度不好（苓雅監理站）。

本題滿意度為 9 成 2，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-12：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

		Q6.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		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	227	87.3%	29	11.2%	4	1.5%	260	100.0%	
	苓雅監理站	209	95.0%	6	2.7%	5	2.3%	220	100.0%	
	旗山監理站	70	100.0%	0	.0%	0	.0%	70	100.0%	
	總數	506	92.0%	35	6.4%	9	1.6%	550	100.0%	
年齡	18至29歲	182	94.3%	6	3.1%	5	2.6%	193	100.0%	
	30至39歲	93	93.9%	5	5.1%	1	1.0%	99	100.0%	
	40至49歲	108	88.5%	13	10.7%	1	.8%	122	100.0%	
	50至59歲	78	87.6%	9	10.1%	2	2.2%	89	100.0%	
	60歲以上	45	95.7%	2	4.3%	0	.0%	47	100.0%	
	總數	506	92.0%	35	6.4%	9	1.6%	550	100.0%	
	教育程度	國中以下	21	95.5%	1	4.5%	0	.0%	22	100.0%
		高中職	192	91.0%	15	7.1%	4	1.9%	211	100.0%
專科		106	90.6%	10	8.5%	1	.9%	117	100.0%	
大學以上		187	93.5%	9	4.5%	4	2.0%	200	100.0%	
總數		506	92.0%	35	6.4%	9	1.6%	550	100.0%	
職業	農、漁	11	91.7%	1	8.3%	0	.0%	12	100.0%	
	工	41	93.2%	3	6.8%	0	.0%	44	100.0%	
	商	36	97.3%	0	.0%	1	2.7%	37	100.0%	
	服務業	153	89.0%	19	11.0%	0	.0%	172	100.0%	
	公務人員	21	95.5%	1	4.5%	0	.0%	22	100.0%	
	自由業	69	89.6%	7	9.1%	1	1.3%	77	100.0%	
	家管	35	94.6%	0	.0%	2	5.4%	37	100.0%	
	學生	98	91.6%	4	3.7%	5	4.7%	107	100.0%	
	其他	42	100.0%	0	.0%	0	.0%	42	100.0%	
	總數	506	92.0%	35	6.4%	9	1.6%	550	100.0%	
性別	男	302	92.1%	22	6.7%	4	1.2%	328	100.0%	
	女	204	91.9%	13	5.9%	5	2.3%	222	100.0%	
	總數	506	92.0%	35	6.4%	9	1.6%	550	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=26.492$ ；df=4；p=0.000\*\*\*。年齡， $\chi^2=13.308$ ；df=8；p=0.102。教育程度， $\chi^2=3.921$ ；df=6；p=0.687。職業， $\chi^2=38.472$ ；df=16；p=0.001\*\*。性別， $\chi^2=0.995$ ；df=2；p=0.608。

## (二) 窗口人員服務專業能力滿意度

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

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 48.0%、還算滿意 44.5%、不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.2%、無意見 6.2%。

合計，滿意度為 92.5%、不滿意度 1.3%、無意見 6.2%。

表 4-13：窗口人員服務專業能力滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	264	48.0	
還算滿意	245	44.5	
不太滿意	6	1.1	
非常不滿意	1	0.2	
無意見	34	6.2	
總和	550	100.0	

表 4-14：窗口人員服務專業能力滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	509	92.5	
不滿意	7	1.3	
無意見	34	6.2	
總和	550	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度 9 成 2，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-15：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

		Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	235	90.4%	4	1.5%	21	8.1%	260	100.0%	
	苓雅監理站	204	92.7%	3	1.4%	13	5.9%	220	100.0%	
	旗山監理站	70	100.0%	0	.0%	0	.0%	70	100.0%	
	總數	509	92.5%	7	1.3%	34	6.2%	550	100.0%	
年齡	18至29歲	174	90.2%	3	1.6%	16	8.3%	193	100.0%	
	30至39歲	94	94.9%	1	1.0%	4	4.0%	99	100.0%	
	40至49歲	116	95.1%	0	.0%	6	4.9%	122	100.0%	
	50至59歲	82	92.1%	2	2.2%	5	5.6%	89	100.0%	
	60歲以上	43	91.5%	1	2.1%	3	6.4%	47	100.0%	
	總數	509	92.5%	7	1.3%	34	6.2%	550	100.0%	
	教育程度	國中以下	21	95.5%	0	.0%	1	4.5%	22	100.0%
		高中職	196	92.9%	2	.9%	13	6.2%	211	100.0%
專科		105	89.7%	3	2.6%	9	7.7%	117	100.0%	
大學以上		187	93.5%	2	1.0%	11	5.5%	200	100.0%	
總數		509	92.5%	7	1.3%	34	6.2%	550	100.0%	
職業	農、漁	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	工	40	90.9%	1	2.3%	3	6.8%	44	100.0%	
	商	36	97.3%	0	.0%	1	2.7%	37	100.0%	
	服務業	163	94.8%	1	.6%	8	4.7%	172	100.0%	
	公務人員	21	95.5%	1	4.5%	0	.0%	22	100.0%	
	自由業	72	93.5%	1	1.3%	4	5.2%	77	100.0%	
	家管	32	86.5%	0	.0%	5	13.5%	37	100.0%	
	學生	92	86.0%	3	2.8%	12	11.2%	107	100.0%	
	其他	41	97.6%	0	.0%	1	2.4%	42	100.0%	
	總數	509	92.5%	7	1.3%	34	6.2%	550	100.0%	
	性別	男	305	93.0%	7	2.1%	16	4.9%	328	100.0%
女		204	91.9%	0	.0%	18	8.1%	222	100.0%	
總數		509	92.5%	7	1.3%	34	6.2%	550	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=12.531$ ；df=4；p=0.014\*。年齡， $\chi^2=6.792$ ；df=8；p=0.559。教育程度， $\chi^2=2.864$ ；df=6；p=0.826。職業， $\chi^2=21.181$ ；df=16；p=0.172。性別， $\chi^2=9.439$ ；df=2；p=0.009\*\*。

### (三) 駕照考驗人員服務態度滿意度

Q8.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 164 位民眾的回答，分別為非常滿意 54.9%、還算滿意 41.5%、不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.6%。

合計，滿意度為 96.3%、不滿意度 3.0%、無意見 0.6%。

表 4-16：駕照考驗人員服務態度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	90	54.9	
還算滿意	68	41.5	
不太滿意	5	3.0	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	1	0.6	
總和	164	100.0	

表 4-17：駕照考驗人員服務態度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	158	96.3	
不滿意	5	3.0	
無意見	1	0.6	
總和	164	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度約 9 成 6，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-18：駕照考驗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)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	65	95.6%	3	4.4%	0	.0%	68	100.0%	
	苓雅監理站	77	97.5%	2	2.5%	0	.0%	79	100.0%	
	旗山監理站	16	94.1%	0	.0%	1	5.9%	17	100.0%	
	總數	158	96.3%	5	3.0%	1	.6%	164	100.0%	
年齡	18至29歲	111	97.4%	2	1.8%	1	.9%	114	100.0%	
	30至39歲	12	92.3%	1	7.7%	0	.0%	13	100.0%	
	40至49歲	17	89.5%	2	10.5%	0	.0%	19	100.0%	
	50至59歲	13	100.0%	0	.0%	0	.0%	13	100.0%	
	60歲以上	5	100.0%	0	.0%	0	.0%	5	100.0%	
	總數	158	96.3%	5	3.0%	1	.6%	164	100.0%	
	教育程度	國中以下	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%
		高中職	61	95.3%	2	3.1%	1	1.6%	64	100.0%
專科		25	96.2%	1	3.8%	0	.0%	26	100.0%	
大學以上		69	97.2%	2	2.8%	0	.0%	71	100.0%	
總數		158	96.3%	5	3.0%	1	.6%	164	100.0%	
職業	農、漁	-	-	-	-	-	-	-	-	
	工	8	100.0%	0	.0%	0	.0%	8	100.0%	
	商	6	100.0%	0	.0%	0	.0%	6	100.0%	
	服務業	27	93.1%	1	3.4%	1	3.4%	29	100.0%	
	公務人員	5	100.0%	0	.0%	0	.0%	5	100.0%	
	自由業	12	92.3%	1	7.7%	0	.0%	13	100.0%	
	家管	11	100.0%	0	.0%	0	.0%	11	100.0%	
	學生	80	97.6%	2	2.4%	0	.0%	82	100.0%	
	其他	9	90.0%	1	10.0%	0	.0%	10	100.0%	
	總數	158	96.3%	5	3.0%	1	.6%	164	100.0%	
	性別	男	78	97.5%	1	1.3%	1	1.3%	80	100.0%
女		80	95.2%	4	4.8%	0	.0%	84	100.0%	
總數		158	96.3%	5	3.0%	1	.6%	164	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=6.03$ ；df=4；p=0.197。年齡， $\chi^2=5.479$ ；df=8；p=0.705。教育程度， $\chi^2=2.145$ ；df=6；p=0.906。職業， $\chi^2=7.196$ ；df=14；p=0.927。性別， $\chi^2=3.241$ ；df=2；p=0.198。

#### (四) 車輛檢驗人員服務態度滿意度

Q9.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 48.7%、還算滿意 47.4%、不太滿意 3.9%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 96.1%、不滿意度 3.9%、無意見 0.0%。

表 4-19：車輛檢驗人員服務態度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	37	48.7	
還算滿意	36	47.4	
不太滿意	3	3.9	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

\*未回答有 474 人。

表 4-20：車輛檢驗人員服務態度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	73	96.1	
不滿意	3	3.9	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度近 9 成 6，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4- 21：車輛檢驗人員服務態度交叉分析總表

	Q9.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 %
監理所本部	36	92.3%	3	7.7%	39	100.0%
站(所) 苓雅監理站	17	100.0%	0	.0%	17	100.0%
旗山監理站	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
總數	73	96.1%	3	3.9%	76	100.0%
年齡 18至29歲	23	95.8%	1	4.2%	24	100.0%
30至39歲	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
40至49歲	17	94.4%	1	5.6%	18	100.0%
50至59歲	11	91.7%	1	8.3%	12	100.0%
60歲以上	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
總數	73	96.1%	3	3.9%	76	100.0%
教育程度 國中以下	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
高中職	34	94.4%	2	5.6%	36	100.0%
專科	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
大學以上	22	95.7%	1	4.3%	23	100.0%
總數	73	96.1%	3	3.9%	76	100.0%
職業 農、漁	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
工	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
商	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
服務業	27	90.0%	3	10.0%	30	100.0%
公務人員	5	100.0%	0	.0%	5	100.0%
自由業	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
家管	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
學生	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
其他	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
總數	73	96.1%	3	3.9%	76	100.0%
性別 男	59	96.7%	2	3.3%	61	100.0%
女	14	93.3%	1	6.7%	15	100.0%
總數	73	96.1%	3	3.9%	76	100.0%

監理站/所， $\chi^2=4.12$ ；df=2；p=0.127。年齡， $\chi^2=2.351$ ；df=4；p=0.672。教育程度， $\chi^2=1.598$ ；df=3；p=0.660。職業， $\chi^2=5.768$ ；df=8；p=0.673。性別， $\chi^2=0.000$ ；df=1；p=1.000。

### (五) 車輛檢驗人員專業程度滿意度

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.4%、還算滿意 51.3%、不太滿意 2.6%、非常不滿意 1.3%、無意見 1.3%。

合計，滿意度為 94.7%、不滿意度 3.9%、無意見 1.3%。

表 4-22：車輛檢驗人員專業程度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	33	43.4	
還算滿意	39	51.3	
不太滿意	2	2.6	
非常不滿意	1	1.3	
無意見	1	1.3	
總和	76	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4-23：車輛檢驗人員專業程度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	72	94.7	
不滿意	3	3.9	
無意見	1	1.3	
總和	76	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度近 9 成 4，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-24：車輛檢驗人員專業程度滿意度交叉分析總表

		Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	37	94.9%	1	2.6%	1	2.6%	39	100.0%	
	苓雅監理站	15	88.2%	2	11.8%	0	.0%	17	100.0%	
	旗山監理站	20	100.0%	0	.0%	0	.0%	20	100.0%	
	總數	72	94.7%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	
年齡	18至29歲	22	91.7%	2	8.3%	0	.0%	24	100.0%	
	30至39歲	14	93.3%	1	6.7%	0	.0%	15	100.0%	
	40至49歲	18	100.0%	0	.0%	0	.0%	18	100.0%	
	50至59歲	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	60歲以上	6	85.7%	0	.0%	1	14.3%	7	100.0%	
	總數	72	94.7%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	
	教育程度	國中以下	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
		高中職	35	97.2%	0	.0%	1	2.8%	36	100.0%
專科		16	100.0%	0	.0%	0	.0%	16	100.0%	
大學以上		20	87.0%	3	13.0%	0	.0%	23	100.0%	
總數		72	94.7%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	
職業	農、漁	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	
	工	7	100.0%	0	.0%	0	.0%	7	100.0%	
	商	7	100.0%	0	.0%	0	.0%	7	100.0%	
	服務業	29	96.7%	1	3.3%	0	.0%	30	100.0%	
	公務人員	5	100.0%	0	.0%	0	.0%	5	100.0%	
	自由業	10	83.3%	1	8.3%	1	8.3%	12	100.0%	
	家管	2	100.0%	0	.0%	0	.0%	2	100.0%	
	學生	8	88.9%	1	11.1%	0	.0%	9	100.0%	
	其他	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	
	總數	72	94.7%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	
	性別	男	58	95.1%	2	3.3%	1	1.6%	61	100.0%
女		14	93.3%	1	6.7%	0	.0%	15	100.0%	
總數		72	94.7%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=4.975$ ；df=4；p=0.290。年齡， $\chi^2=8.982$ ；df=8；p=0.344。教育程度， $\chi^2=8.889$ ；df=6；p=0.180。職業， $\chi^2=7.206$ ；df=16；p=0.969。性別， $\chi^2=0.749$ ；df=2；p=0.688。

## (六) 車輛檢驗動線安排滿意度

Q11. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 50.0%、還算滿意 48.7%、不太滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 98.7%、不滿意度 1.3%、無意見 0.0%。

表 4-25：車輛檢驗動線安排滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	38	50.0	
還算滿意	37	48.7	
不太滿意	1	1.3	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

表 4-26：車輛檢驗動線安排滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	75	98.7	
不滿意	1	1.3	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度 9 成 8，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-27：車輛檢驗動線安排滿意度交叉分析總表

	Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？					
	滿意		不滿意		總數	
	個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所本部所	39	100.0%	0	.0%	39	100.0%
站(所) 苓雅監理站	16	94.1%	1	5.9%	17	100.0%
旗山監理站	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
總數	75	98.7%	1	1.3%	76	100.0%
年齡 18至29歲	24	100.0%	0	.0%	24	100.0%
30至39歲	14	93.3%	1	6.7%	15	100.0%
40至49歲	18	100.0%	0	.0%	18	100.0%
50至59歲	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
60歲以上	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
總數	75	98.7%	1	1.3%	76	100.0%
教育程度 國中以下	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
高中職	36	100.0%	0	.0%	36	100.0%
專科	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
大學以上	22	95.7%	1	4.3%	23	100.0%
總數	75	98.7%	1	1.3%	76	100.0%
職業 農、漁	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
工	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
商	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
服務業	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
公務人員	5	100.0%	0	.0%	5	100.0%
自由業	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
家管	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
學生	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
其他	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
總數	75	98.7%	1	1.3%	76	100.0%
性別 男	60	98.4%	1	1.6%	61	100.0%
女	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
總數	75	98.7%	1	1.3%	76	100.0%

監理站/所， $\chi^2=3.042$ ； $df=2$ ； $p=0.219$ 。年齡， $\chi^2=3.3$ ； $df=4$ ； $p=0.509$ 。教育程度， $\chi^2=2.421$ ； $df=3$ ； $p=0.490$ 。職業， $\chi^2=4.907$ ； $df=8$ ； $p=0.768$ 。性別， $\chi^2=0.000$ ； $df=1$ ； $p=1.000$ 。

### (七) 車輛檢驗線的環境整潔滿意度

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 38.2%、還算滿意 59.2%、不太滿意 2.6%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 97.4%、不滿意度 2.6%、無意見 0.0%。

表 4-28：車輛檢驗線的環境整潔滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	29	38.2	
還算滿意	45	59.2	
不太滿意	2	2.6	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

表 4-29：車輛檢驗線的環境整潔滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	74	97.4	
不滿意	2	2.6	
無意見	0	0.0	
總和	76	100.0	

不滿意原因：受訪者僅說不滿意，未說特定原因。

本題滿意度近 9 成 7，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-30：車輛檢驗線的環境整潔滿意度交叉分析總表

		Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所本部所		37	94.9%	2	5.1%	39	100.0%
站(所) 苓雅監理站		17	100.0%	0	.0%	17	100.0%
旗山監理站		20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
總數		74	97.4%	2	2.6%	76	100.0%
年齡	18至29歲	22	91.7%	2	8.3%	24	100.0%
	30至39歲	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
	40至49歲	18	100.0%	0	.0%	18	100.0%
	50至59歲	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
	60歲以上	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	總數	74	97.4%	2	2.6%	76	100.0%
教育程度	國中以下	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
	高中職	36	100.0%	0	.0%	36	100.0%
	專科	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
	大學以上	21	91.3%	2	8.7%	23	100.0%
	總數	74	97.4%	2	2.6%	76	100.0%
職業	農、漁	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
	工	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	商	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	服務業	29	96.7%	1	3.3%	30	100.0%
	公務人員	5	100.0%	0	.0%	5	100.0%
	自由業	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
	家管	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
	學生	8	88.9%	1	11.1%	9	100.0%
	其他	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
	總數	74	97.4%	2	2.6%	76	100.0%
性別	男	59	96.7%	2	3.3%	61	100.0%
	女	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
	總數	74	97.4%	2	2.6%	76	100.0%

監理站/所， $\chi^2=2.72$ ；df=2；p=0.257。年齡， $\chi^2=4.729$ ；df=4；p=0.316。教育程度， $\chi^2=4.907$ ；df=3；p=0.179。職業， $\chi^2=3.45$ ；df=8；p=0.903。性別， $\chi^2=0.000$ ；df=1；p=1.000。

### 三、便民服務措施滿意度評價

#### (一) 多元繳納汽燃費管道服務滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所有提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網或嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付 APP 線上繳款)? 01 知道 02 不知道

Q13-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)?  
01 約定帳戶扣款 02 電子式繳款單 03 監理服務網或(APP)線上繳款  
04 嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付 APP 05 都沒有使用過

Q13-2.請問您對這項服務措施滿不滿意?  
01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，知道 56.2% (309 位)，不知道 43.8%。從 309 位民眾的 346 個回答，監理服務網或(APP)線上繳款 29.8%的比例最高，其次為電子式繳款單 23.1%、約定帳戶扣款 12.4%、嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付APP10.4%，都沒有使用過 24.3%。

從 309 位民眾回答，分別為非常滿意 48.5%，還算滿意 41.4%、無意見 10.0%。合計，滿意度為 90.0%、不滿意度 0.0%、無意見 10.0%。

表 4-31：多元繳納汽燃費管道服務知悉度

選 項	次數	百分比	比例圖
知道	309	56.2	
不知道	241	43.8	
總和	550	100.0	

表 4-32：多元繳納汽燃費管道服務—使用管道

選 項	次數	百分比	比例圖
監理服務網或(APP)線上繳款	103	29.8	
電子式繳款單	80	23.1	
約定帳戶扣款	43	12.4	
多元行動支付APP	36	10.4	
都沒有使用過	84	24.3	
總和	346	100.0	

\*以上選項皆是以回答的總次數 346 為分母，例如：「監理服務網或(APP)線上繳款」是  $103 / 346 = 29.8\%$ 。

表 4- 33：多元繳納汽燃費管道服務滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	150	48.5	
還算滿意	128	41.4	
不太滿意	0	0.0	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	31	10.0	
總和	309	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4- 34：多元繳納汽燃費管道服務滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	278	90.0	
不滿意	0	0.0	
無意見	31	10.0	
總和	309	100.0	

不滿意原因：本題無不滿意之民眾。

本題滿意度 9 成，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-35：多元繳納汽燃費管道服務滿意度交叉分析總表

		Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？					
		滿意		無意見		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理站(所)	所本部所	137	97.9%	3	2.1%	140	100.0%
	苓雅監理站	111	82.8%	23	17.2%	134	100.0%
	旗山監理站	30	85.7%	5	14.3%	35	100.0%
	總數	278	90.0%	31	10.0%	309	100.0%
年齡	18至29歲	96	90.6%	10	9.4%	106	100.0%
	30至39歲	57	93.4%	4	6.6%	61	100.0%
	40至49歲	70	92.1%	6	7.9%	76	100.0%
	50至59歲	41	87.2%	6	12.8%	47	100.0%
	60歲以上	14	73.7%	5	26.3%	19	100.0%
	總數	278	90.0%	31	10.0%	309	100.0%
教育程度	國中以下	11	100.0%	0	.0%	11	100.0%
	高中職	97	87.4%	14	12.6%	111	100.0%
	專科	60	92.3%	5	7.7%	65	100.0%
	大學以上	110	90.2%	12	9.8%	122	100.0%
	總數	278	90.0%	31	10.0%	309	100.0%
職業	農、漁	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
	工	20	90.9%	2	9.1%	22	100.0%
	商	19	79.2%	5	20.8%	24	100.0%
	服務業	107	95.5%	5	4.5%	112	100.0%
	公務人員	12	92.3%	1	7.7%	13	100.0%
	自由業	42	93.3%	3	6.7%	45	100.0%
	家管	14	77.8%	4	22.2%	18	100.0%
	學生	44	93.6%	3	6.4%	47	100.0%
	其他	14	70.0%	6	30.0%	20	100.0%
	總數	278	90.0%	31	10.0%	309	100.0%
性別	男	171	92.9%	13	7.1%	184	100.0%
	女	107	85.6%	18	14.4%	125	100.0%
	總數	278	90.0%	31	10.0%	309	100.0%

監理站/所， $\chi^2=20.766$ ；df=2；p=0.000\*\*\*。年齡， $\chi^2=5.788$ ；df=4；p=0.216。教育程度， $\chi^2=3.52$ ；df=3；p=0.318。職業， $\chi^2=18.599$ ；df=8；p=0.017\*。性別， $\chi^2=3.661$ ；df=1；p=0.056。

## (二) 補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度

Q14. 請問您知不知道為了鼓勵民眾參與機車駕訓，民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照，有補助新臺幣 1,300 元？

01 知道 02 不知道

Q14-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意？

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，知道 52.4% (288 位)，不知道 47.6%。

從 288 位民眾的回答，分別為非常滿意 42.0%、還算滿意 50.0%、不太滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%、無意見 6.9%。

合計，滿意度為 92.0%、不滿意度 1.0%、無意見 6.9%。

表 4-36：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程知悉度

選 項	次數	百分比	比例圖
知道	288	52.4	
不知道	262	47.6	
總和	550	100.0	

表 4-37：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	121	42.0	
還算滿意	144	50.0	
不太滿意	3	1.0	
非常不滿意	0	0.0	
無意見	20	6.9	
總和	288	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4-38：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度 (三分類)

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	265	92.0	
不滿意	3	1.0	
無意見	20	6.9	
總和	288	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

不滿意原因：不成比例和訓練費用 (1 位，旗山監理站)。

本題滿意度 9 成 2，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-39：補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度交叉分析總表

		Q14-1. 補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程—請問您對這項服務措施滿不滿意？							
		滿意		不滿意		無意見		總數	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
監理站/所	所本部	168	93.9%	2	1.1%	9	5.0%	179	100.0%
	苓雅監理站	72	90.0%	0	.0%	8	10.0%	80	100.0%
	旗山監理站	25	86.2%	1	3.4%	3	10.3%	29	100.0%
	總數	265	92.0%	3	1.0%	20	6.9%	288	100.0%
年齡	18至29歲	108	93.9%	1	.9%	6	5.2%	115	100.0%
	30至39歲	43	93.5%	0	.0%	3	6.5%	46	100.0%
	40至49歲	60	92.3%	1	1.5%	4	6.2%	65	100.0%
	50至59歲	40	83.3%	1	2.1%	7	14.6%	48	100.0%
	60歲以上	14	100.0%	0	.0%	0	.0%	14	100.0%
	總數	265	92.0%	3	1.0%	20	6.9%	288	100.0%
教育程度	國中以下	8	88.9%	0	.0%	1	11.1%	9	100.0%
	高中職	95	89.6%	3	2.8%	8	7.5%	106	100.0%
	專科	67	90.5%	0	.0%	7	9.5%	74	100.0%
	大學以上	95	96.0%	0	.0%	4	4.0%	99	100.0%
	總數	265	92.0%	3	1.0%	20	6.9%	288	100.0%
職業	農、漁	7	100.0%	0	.0%	0	.0%	7	100.0%
	工	17	85.0%	0	.0%	3	15.0%	20	100.0%
	商	16	88.9%	0	.0%	2	11.1%	18	100.0%
	服務業	84	96.6%	0	.0%	3	3.4%	87	100.0%
	公務人員	11	91.7%	1	8.3%	0	.0%	12	100.0%
	自由業	35	92.1%	1	2.6%	2	5.3%	38	100.0%
	家管	16	80.0%	0	.0%	4	20.0%	20	100.0%
	學生	67	91.8%	0	.0%	6	8.2%	73	100.0%
	其他	12	92.3%	1	7.7%	0	.0%	13	100.0%
	總數	265	92.0%	3	1.0%	20	6.9%	288	100.0%
性別	男	168	92.8%	2	1.1%	11	6.1%	181	100.0%
	女	97	90.7%	1	.9%	9	8.4%	107	100.0%
	總數	265	92.0%	3	1.0%	20	6.9%	288	100.0%

監理站/所， $\chi^2=5.297$ ；df=4；p=0.258。年齡， $\chi^2=7.974$ ；df=8；p=0.436。教育程度， $\chi^2=8.522$ ；df=6；p=0.202。職業， $\chi^2=22.384$ ；df=16；p=0.131。性別， $\chi^2=0.568$ ；df=2；p=0.753。

#### 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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 42.4%、還算滿意 55.1%、不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.4%、無意見 0.4%。

合計，滿意度為 97.5%、不滿意度 2.2%、無意見 0.4%。

表 4-40：整體服務品質滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	233	42.4	
還算滿意	303	55.1	
不太滿意	10	1.8	
非常不滿意	2	0.4	
無意見	2	0.4	
總和	550	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

表 4-41：整體服務品質滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	536	97.5	
不滿意	12	2.2	
無意見	2	0.4	
總和	550	100.0	

\*統計軟體有時因四捨五入取捨，導致百分比總和為 100.1 或 99.9，並非數據錯誤，今以統計報表為主不做修正。

不滿意原因：沒有販賣機（1 位，旗山監理站）、前面沒人趕快按，不要拖太慢（1 位，苓雅監理站）、等候時間非常久，效率差，還有插隊的（1 位，苓雅監理站）、裡面聲音吵雜（1 位，苓雅監理站）。

本題滿意度 9 成 7，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-42：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		無意見		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	254	97.7%	5	1.9%	1	.4%	260	100.0%	
	苓雅監理站	213	96.8%	6	2.7%	1	.5%	220	100.0%	
	旗山監理站	69	98.6%	1	1.4%	0	.0%	70	100.0%	
	總數	536	97.5%	12	2.2%	2	.4%	550	100.0%	
年齡	18至29歲	188	97.4%	3	1.6%	2	1.0%	193	100.0%	
	30至39歲	95	96.0%	4	4.0%	0	.0%	99	100.0%	
	40至49歲	121	99.2%	1	.8%	0	.0%	122	100.0%	
	50至59歲	87	97.8%	2	2.2%	0	.0%	89	100.0%	
	60歲以上	45	95.7%	2	4.3%	0	.0%	47	100.0%	
	總數	536	97.5%	12	2.2%	2	.4%	550	100.0%	
	教育程度	國中以下	22	100.0%	0	.0%	0	.0%	22	100.0%
		高中職	205	97.2%	5	2.4%	1	.5%	211	100.0%
專科		114	97.4%	3	2.6%	0	.0%	117	100.0%	
大學以上		195	97.5%	4	2.0%	1	.5%	200	100.0%	
總數		536	97.5%	12	2.2%	2	.4%	550	100.0%	
職業	農、漁	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	工	43	97.7%	1	2.3%	0	.0%	44	100.0%	
	商	37	100.0%	0	.0%	0	.0%	37	100.0%	
	服務業	167	97.1%	4	2.3%	1	.6%	172	100.0%	
	公務人員	20	90.9%	2	9.1%	0	.0%	22	100.0%	
	自由業	74	96.1%	3	3.9%	0	.0%	77	100.0%	
	家管	37	100.0%	0	.0%	0	.0%	37	100.0%	
	學生	104	97.2%	2	1.9%	1	.9%	107	100.0%	
	其他	42	100.0%	0	.0%	0	.0%	42	100.0%	
	總數	536	97.5%	12	2.2%	2	.4%	550	100.0%	
性別	男	319	97.3%	7	2.1%	2	.6%	328	100.0%	
	女	217	97.7%	5	2.3%	0	.0%	222	100.0%	
	總數	536	97.5%	12	2.2%	2	.4%	550	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=1.146$ ；df=4；p=0.887。年齡， $\chi^2=7.991$ ；df=8；p=0.434。教育程度， $\chi^2=2.282$ ；df=6；p=0.892。職業， $\chi^2=12.188$ ；df=16；p=0.731。性別， $\chi^2=2.079$ ；df=2；p=0.354。

## (二) 影響本次評鑑監理所(站)服務品質的最重要因素

Q.16 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?

(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、多元繳費管道等)

(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 550 位民眾的回答，分別為服務態度 36.2% 比例最高、服務效率 35.3%，其次為服務專業 14.7%、服務措施 8.2%、洽公環境設施 5.6%。

表 4-43：影響本次評鑑監理所(站)服務品質的最重要因素

選 項	次數	百分比	比例圖
服務效率	194	35.3	
服務態度	199	36.2	
服務專業	81	14.7	
服務措施	45	8.2	
洽公環境設施	31	5.6	
總和	550	100.0	

本題有 3 成 6 選擇服務態度，3 成 5 選擇服務效率，服務態度與服務效率占 7 成以上，僅提供交叉分析總表供參考。

表4- 44：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素交叉分析總表

		Q.16請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?											
		服務效率		服務態度		服務專業		服務措施		洽公環境設施		總數	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
監理站(所)	所本部	84	32.3%	86	33.1%	41	15.8%	32	12.3%	17	6.5%	260	100%
	苓雅監理站	76	34.5%	93	42.3%	28	12.7%	10	4.5%	13	5.9%	220	100%
	旗山監理站	34	48.6%	20	28.6%	12	17.1%	3	4.3%	1	1.4%	70	100%
	總數	194	35.3%	199	36.2%	81	14.7%	45	8.2%	31	5.6%	550	100%
年齡	18至29歲	66	34.2%	69	35.8%	26	13.5%	22	11.4%	10	5.2%	193	100%
	30至39歲	35	35.4%	36	36.4%	16	16.2%	5	5.1%	7	7.1%	99	100%
	40至49歲	51	41.8%	43	35.2%	13	10.7%	10	8.2%	5	4.1%	122	100%
	50至59歲	23	25.8%	34	38.2%	18	20.2%	7	7.9%	7	7.9%	89	100%
教育程度	60歲以上	19	40.4%	17	36.2%	8	17.0%	1	2.1%	2	4.3%	47	100%
	總數	194	35.3%	199	36.2%	81	14.7%	45	8.2%	31	5.6%	550	100%
	國中以下	5	22.7%	9	40.9%	6	27.3%	2	9.1%	0	.0%	22	100%
	高中職	78	37.0%	76	36.0%	32	15.2%	14	6.6%	11	5.2%	211	100%
職業	專科	42	35.9%	46	39.3%	15	12.8%	9	7.7%	5	4.3%	117	100%
	大學以上	69	34.5%	68	34.0%	28	14.0%	20	10.0%	15	7.5%	200	100%
	總數	194	35.3%	199	36.2%	81	14.7%	45	8.2%	31	5.6%	550	100%
	農、漁	6	50.0%	3	25.0%	1	8.3%	2	16.7%	0	.0%	12	100%
	工	11	25.0%	16	36.4%	10	22.7%	4	9.1%	3	6.8%	44	100%
	商	17	45.9%	11	29.7%	5	13.5%	4	10.8%	0	.0%	37	100%
	服務業	71	41.3%	59	34.3%	22	12.8%	9	5.2%	11	6.4%	172	100%
	公務人員	10	45.5%	5	22.7%	5	22.7%	2	9.1%	0	.0%	22	100%
	自由業	24	31.2%	31	40.3%	10	13.0%	7	9.1%	5	6.5%	77	100%
	家管	11	29.7%	19	51.4%	4	10.8%	1	2.7%	2	5.4%	37	100%
性別	學生	30	28.0%	39	36.4%	18	16.8%	15	14.0%	5	4.7%	107	100%
	其他	14	33.3%	16	38.1%	6	14.3%	1	2.4%	5	11.9%	42	100%
	總數	194	35.3%	199	36.2%	81	14.7%	45	8.2%	31	5.6%	550	100%
	男	107	32.6%	116	35.4%	57	17.4%	33	10.1%	15	4.6%	328	100%
女	87	39.2%	83	37.4%	24	10.8%	12	5.4%	16	7.2%	222	100%	
總數	194	35.3%	199	36.2%	81	14.7%	45	8.2%	31	5.6%	550	100%	

監理站/所， $\chi^2=23.003$ ；df=8；p=0.003\*\*。年齡， $\chi^2=16.471$ ；df=16；p=0.421。教育程度， $\chi^2=9.882$ ；df=12；p=0.626。職業， $\chi^2=39.031$ ；df=32；p=0.183。性別， $\chi^2=11.072$ ；df=4；p=0.026\*。

### (三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q17. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多 3 項)

01 報紙 02 雜誌 03 電視 04 廣播 05 海報 06 簡訊 07 廣告

08 志工 09 宣傳單 10 親友告知 11 電腦網路 12 公路監理人員

13 其他政府機關 14 其他\_\_\_\_\_

從 550 位民眾的 851 個回答可以看出，本所網站 31.3% 的比例最高，其次為親友告知 19.3%、電視 9.0%、FB 粉絲團 6.5%、簡訊 5.6%、廣告 5.4% 等；其他 5.5%。

表 4-45：最主要取得公路監理相關資訊的來源

選 項	次數	百分比	比例圖
本所網站	266	31.3	
親友告知	164	19.3	
電視	77	9.0	
FB 粉絲團	55	6.5	
簡訊	48	5.6	
廣告	46	5.4	
公路監理人員	42	4.9	
廣播	39	4.6	
海報	24	2.8	
其他政府機關	20	2.4	
報紙	12	1.4	
宣傳單	11	1.3	
其他	47	5.5	
總和	851	100.0	

\*以上選項皆是以回答的總次數 851 為分母，例如：「本所網站」是  $266 / 851 = 31.3\%$ 。

## 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

從 550 位民眾的 634 個回答可以看出，報考駕照 25.9% 的比例最高，其次為車輛過戶、異動 21.8%、車輛檢驗 12.0%、駕照異動、審驗 8.2%、汽燃費繳納 8.2%、車輛領牌 7.4%、運輸業業務 0.9%。

#### (二) 洽公環境設施滿意度評價

1. 在洽公環境設施滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1 【Q3. 引導指標或動線安排】旗山監理站（100.0%）、所本部（96.2%）、苓雅監理站（95.0%）。

1.2 【Q4. 廁所清潔程度】上，旗山監理站（100.0%）、苓雅監理站（99.3%）、所本部（96.4%）。

1.3 【Q5. 整體環境整潔程度】上，所本部（98.8%）、旗山監理站（98.6%）、苓雅監理站（97.7%）。

表 5-1：洽公環境設施滿意度評價（滿意，%）

洽公環境設施滿意度評價	全部比例		所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
Q3. 請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？	529	96.2	250	96.2	209	95.0	70	100.0
Q4. 請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？	370	98.1	163	96.4	139	99.3	68	100.0
Q5. 請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？	541	98.4	257	98.8	215	97.7	69	98.6

Q3~Q5 全部 550 份；所本部完成 260 份；苓雅監理站完成 220 份；旗山監理站完成 70 份。Q4 有 173 人未使用廁所。

2. 在整體比例上：

2.1 引導指標或動線安排滿意度

從 550 位民眾的回答，非常滿意 46.7%，還算滿意 49.5%、不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.5%、無意見 1.5%。

合計，滿意度為 96.2%、不滿意度 2.4%、無意見 1.5%。

## 2.2 廁所清潔程度滿意度

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 44.6%、還算滿意 53.6%、不太滿意 1.6%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.3%。

合計，滿意度為 98.1%、不滿意度 1.6%、無意見 0.3%。

## 2.3 整體環境整潔滿意度

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 46.0%、還算滿意 52.4%、不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.9%。

合計，滿意度為 98.4%、不滿意度 0.7%、無意見 0.9%。

### (三) 服務態度及專業度滿意度評價

1.在服務態度及專業度滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q6.窗口人員服務態度】旗山監理站(100.0%)、苓雅監理站(95.0%)、所本部(87.3%)。

1.2【Q7.窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】上，旗山監理站(100.0%)、苓雅監理站(92.7%)、所本部(90.4%)。

1.3【Q8.駕照考驗人員服務態度】上，苓雅監理站(97.5%)、所本部(95.6%)、旗山監理站(94.1%)。

1.4【Q9.車輛檢驗人員服務態度】上，苓雅監理站(100.0%)、旗山監理站(100.0%)、所本部(92.1%)。

1.5【Q10.車輛檢驗人員專業程度】上，旗山監理站(100.0%)、所本部(94.9%)、苓雅監理站(88.2%)。

1.6【Q11.車輛檢驗動線安排】上，所本部（100.0%）、旗山監理站（100.0%）、苓雅監理站（94.1%）。

1.7【Q12.車輛檢驗線的環境整潔】上，苓雅監理站（100.0%）、旗山監理站（100.0%）、所本部（94.9%）。

表 5-2：服務態度及專業度滿意度評價（滿意，%）

服務態度及專業度滿意度評價	全部比例		所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
	份數	百分比	份數	百分比	份數	百分比	份數	百分比
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	506	92.0	227	87.3	209	95.0	70	100.0
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	509	92.5	235	90.4	204	92.7	70	100.0
Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?	158	96.3	65	95.6	77	97.5	16	94.1
Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?	73	96.1	35	92.1	17	100.0	21	100.0
Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?	72	94.7	37	94.9	15	88.2	20	100.0
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?	75	98.7	39	100.0	16	94.1	20	100.0
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?	74	97.4	37	94.9	17	100.0	20	100.0

Q6~Q7 全部 550 份，所本部完成 260 份；苓雅監理站完成 220 份；旗山監理站完成 70 份。

Q8 全部 164 份，所本部完成 68 份；苓雅監理站完成 79 份；旗山監理站完成 17 份。

Q9~Q12 全部 76 份，所本部完成 39 份；苓雅監理站完成 17 份；旗山監理站完成 20 份。

## 2.在整體比例上：

### 2.1 窗口人員服務態度滿意度

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 54.2%、還算滿意 37.8%、不太滿意 5.6%、非常不滿意 0.7%、無意見 1.6%。

合計，滿意度為 92.0%、不滿意度 6.4%、無意見 1.6%。

### 2.2 窗口人員服務專業能力滿意度

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 48.0%、還算滿意 44.5%、不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.2%、無意見 6.2%。

合計，滿意度為 92.5%、不滿意度 1.3%、無意見 6.2%。

### 2.3 駕照考驗人員服務態度滿意度

從 164 位民眾的回答，分別為非常滿意 54.9%、還算滿意 41.5%、不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.6%。

合計，滿意度為 96.3%、不滿意度 3.0%、無意見 0.6%。

### 2.4 車輛檢驗人員服務態度滿意度

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 48.7%、還算滿意 47.4%、不太滿意 3.9%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 96.1%、不滿意度 3.9%、無意見 0.0%。

### 2.5 車輛檢驗人員專業程度滿意度

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.4%、還算滿意 51.3%、不太滿意 2.6%、非常不滿意 1.3%、無意見 1.3%。

合計，滿意度為 94.7%、不滿意度 3.9%、無意見 1.3%。

### 2.6 車輛檢驗動線安排滿意度

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 50.0%、還算滿意 48.7%、不太滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 98.7%、不滿意度 1.3%、無意見 0.0%。

### 2.7 車輛檢驗線的環境整潔滿意度

從 76 位民眾的回答，分別為非常滿意 38.2%、還算滿意 59.2%、不太滿意 2.6%、非常不滿意 0.0%、無意見 0.0%。

合計，滿意度為 97.4%、不滿意度 2.6%、無意見 0.0%。

## (四) 便民服務措施滿意度評價

1.在便民服務措施滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意】上，所本部（97.9%）、旗山監理站（85.7%）、苓雅監理站（82.8%）。

1.2【Q14-1 補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度】，所本部（93.9%）、苓雅監理站（90.9%）、旗山監理站（86.2%）。

表 5- 3：便民服務措施滿意度評價（滿意，%）

便民服務措施滿意度評價	全部比例		所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
	份數	百分比	份數	百分比	份數	百分比	份數	百分比
Q13-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	278	90.0	137	97.9	111	82.8	30	85.7
Q14-1 補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度？	265	92.0	168	93.9	72	90.9	25	86.2

Q13-2 全部 309 份，所本部完成 140 份；苓雅監理站完成 134 份；旗山監理站完成 35 份。  
Q14-1 全部 288 份，所本部完成 179 份；苓雅監理站完成 80 份；旗山監理站完成 29 份。

2.在整體比例上：

#### 1.多元繳納汽燃費管道服務滿意度

從 550 位民眾的回答，知道 56.2%（309 位），不知道 43.8%。從 309 位民眾的 346 個回答，監理服務網或(APP)線上繳款 29.8%的比例最高，其次為電子式繳款單 23.1%、約定帳戶扣款 12.4%、嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付APP10.4%，都沒有使用過 24.3%。

從 309 位民眾回答，分別為非常滿意 48.5%，還算滿意 41.4%、無意見 10.0%。

合計，滿意度為 90.0%、不滿意度 0.0%、無意見 10.0%。

#### 2.補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度

從 550 位民眾的回答，知道 52.4%（288 位），不知道 47.6%。

從 288 位民眾的回答，分別為非常滿意 42.0%、還算滿意 50.0%、不太滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%、無意見 6.9%。

合計，滿意度為 92.0%、不滿意度 1.0%、無意見 6.9%。

## (五) 整體滿意度評價

1.在整體滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？】，旗山監理站（98.6%）、所本部（97.7%）、苓雅監理站（96.8%）。

表 5-4：整體滿意度評價（滿意，%）

整體滿意度評價	全部比例		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？	536	97.5	254	97.7	213	96.8	69	98.6

Q15.全部550份，所本部完成260份；苓雅監理站完成220份；旗山監理站完成70份。

2.在整體比例上：

### 1.整體服務品質滿意度

從 550 位民眾的回答，分別為非常滿意 42.4%、還算滿意 55.1%、不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.4%、無意見 0.4%。

合計，滿意度為 97.5%、不滿意度 2.2%、無意見 0.4%。

### 2.影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素

從 550 位民眾的回答，分別為服務態度 36.2%比例最高、服務效率 35.3%，其次為服務專業 14.7%、服務措施 8.2%、洽公環境設施 5.6%。

### 3.最主要取得公路監理相關資訊的來源

從 550 位民眾的 851 個回答可以看出，本所網站 31.3%的比例最高，其次為親友告知 19.3%、電視 9.0%、FB 粉絲團 6.5%、簡訊 5.6%、廣告 5.4%等；其他 5.5%。

## 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) 本次調查結果，民眾對旗山監理站的整體滿意度高於高雄市區監理站與苓雅監理站，分析主因如下：

- 1.調查期間至旗山監理站辦理業務的民眾人次相對較少且時間分散，承辦人員有較多的時間處理民眾需求，民眾能感受到承辦的耐心、細心與專業。
- 2.旗山監理站窗口數量較少，民眾處理多項業務時，不需要在多層樓與多個窗口間長距離移動，降低民眾對監理站不滿意的機率。

(二) 整體洽公環境

- 1.今年調查期間，非天氣炎熱期間，相較去年，並無民眾反應通風、空調或其他硬體設施的情形。
- 2.動線指標，今年在引導動線與指標上，表示不滿意的民眾共 2.4%。包括高雄市區監理所，民眾反應「找不到服務台」、「流程混亂」、「動線可以再明確一些」以及苓雅監理站民眾反應，「第一次來辦業務、來回跑、指標要改善」、「進來時指標不清楚，還要問人」。由於高雄市區監理所與苓雅監理站的辦公區域較大，指標動線也較多，因此建議服務人員可以多主動詢問民眾辦理甚麼業務、協助抽取號碼牌、當民眾想辦理的業務較多時，為其說明業務辦理順序流程。
- 3.本次調查有民眾反應，有些辦理業務的外國人或外籍配偶，對於語言、指標動線、文字溝通有困難，建議未來可提供這類族群的需求有所改善。

### （三）窗口人員服務態度滿意度

1.大部分民眾對於窗口人員服務態度都表示滿意，整體滿意度為92.0%、不滿意度6.4%。調查過程也發現，部分處理罰單或辦理業務較繁瑣的民眾，原本情緒不佳，但經過窗口人員耐心專業服務後，訪員調查時表示對服務態度滿意的狀況。

2.僅有一例，民眾反應苓雅監理站「趕時間下班，態度不好」，但訪員表示此為單獨案例，訪問其他民眾時都無此情況。

### （四）補助民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程滿意度

對此服務措施的民眾，僅有1.0%表示不滿意，訪談時民眾普遍表示這個補助很好，僅有一位民眾表示「相對民眾投入的訓練費用，這樣的補助不成比例」。

### （五）整體服務品質滿意度

1.本次調查中，整體服務品質的不滿意度僅有2.2%。

2.訪談時民眾針對苓雅監理站表示「前面沒人時，叫號可以再快一點，不要拖太久」、「等候時間非常久、效率差、且有插隊現象」、「聲音吵雜」，而旗山監理站則有民眾反應「沒有販賣機」。

3.經與訪員了解後，苓雅監理站的反應應為民眾個案問題，當時並沒有明顯跳號中間延遲太久或是跳號情形，旗山附近雖無商店，但大部分民眾辦理業務的停留時間不長，並非多數民眾有此需求。

最後，研究團隊在調查中發現，所本部各個服務櫃檯台已有壓克力板，又因疫情完全隔著透明塑膠布，塑膠布除了黃化外，還會反光；建議將壓克力隔版加大，較為美觀，也給民眾較為舒緩的視覺空間。在網路的意見上，研究發現民眾建議高市所及轄站開放夜間或假日練車、也希望大型重型機車跟普通重型機車驗車分流以及希望機車考照名額增加、洽公動線地圖可採LED展示方式，這些都可以作為年度改進參考。

## 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

先生(小姐)您好：我是十方民意與政策資訊公司的訪員，正在進行「112年度高雄市區監理所服務品質滿意度調查」，能否耽誤您幾分鐘請教一些問題。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。

十方民意與政策資訊股份有限公司敬上 07-5867958  
研究員 劉子昱博士 0972-771-979；黃鈺淳博士 0910-069-314

Q1.訪問地點01 高雄市區監理所(楠梓區)02 苓雅監理站(苓雅區)03 旗山監理站(旗山區)

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)

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

#### 一、洽公環境設施滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?

- 01 非常滿意    02 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q4.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 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q5.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 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

#### 二、服務態度及專業度滿意度

Q6.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 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

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

- 01 非常滿意    02 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

**\*訪員請注意：只有在 Q2 有勾選“第 3 項”的受訪者，才詢問 Q8；勾選“第 5 項”的受訪者，才詢問 Q9、10、11、12，其他請跳 Q13**

Q8.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 還算滿意    03 不太滿意    04 非常不滿意    05 不知道/無意見  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q9.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 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

### 三、便民服務措施滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網或嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付 APP 線上繳款)? 01 知道 02 不知道

Q13-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)?

01 約定帳戶扣款 02 電子式繳款單 03 監理服務網或(APP)線上繳款  
04 嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付 APP 05 都沒有使用過

Q13-2.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

Q14.請問您知不知道為了鼓勵民眾參與機車駕訓，民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照，有補助新臺幣 1,300 元? 01 知道 02 不知道

Q14-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

### 四、整體滿意度評價

Q15.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

01 非常滿意 02 還算滿意 03 不太滿意 04 非常不滿意 05 不知道/無意見  
不滿意原因：

---

Q.16 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?  (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、多元繳費管道等)

(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 電視      03 廣播      04 海報      05 簡訊  
06 宣傳單      07 廣告      08 本所網站 09 FB 粉絲團 10 親友告知  
11 公路監理人員      12 其他政府機關      13 其他\_\_\_\_\_

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

Q18.請問您的年齡：1. 18 至 29 歲 2. 30 至 39 歲 3. 40 至 49 歲 4. 50 至 59 歲 5. 60 歲以上

Q19. 請問您的學歷：1 國中以下      2 高中(職)      3 專科 4 大學 5 研究所以上

Q20. 請問您的職業：1 農、漁      2 工      3 商      4 服務業      5 公務人員  
6 自由業      7 家管      8 學生      9 其他\_\_\_\_\_

Q21.性別：1 男性      2 女性

我們的訪問到此結束，非常感謝您!祝您身體健康，萬事如意

## 附錄二：原始百分比

### 監理站(所)

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
高雄市區監理所	260	47.3	47.3	47.3
苓雅監理站	220	40.0	40.0	87.3
旗山監理站	70	12.7	12.7	100.0
總和	550	100.0	100.0	

### 受訪者到監理所(站)辦理哪些業務

	次數	次數/總次數 百分比	次數/人數 百分比
車輛領牌	47	7.4	8.5
車輛過戶、異動	138	21.8	25.1
報考駕照	164	25.9	29.8
駕照異動、審驗	52	8.2	9.5
車輛檢驗	76	12.0	13.8
強制險違規裁罰	28	4.4	5.1
汽燃費繳納	52	8.2	9.5
道安講習	26	4.1	4.7
運輸業業務	6	.9	1.1
申訴	10	1.6	1.8
其他	35	5.5	6.4
總和	634	100.0	

### Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	257	46.7	46.7	46.7
還算滿意	272	49.5	49.5	96.2
無意見	8	1.5	1.5	97.6
不太滿意	10	1.8	1.8	99.5
非常不滿意	3	.5	.5	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q4.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
非常滿意	168	44.6	44.6	30.5
還算滿意	202	53.6	53.6	67.3
無意見	1	.3	.3	67.5
不太滿意	6	1.6	1.6	68.5
總和	377	100.0	100.0	
未使用/未回答	173			

Q5.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
非常滿意	253	46.0	46.0	46.0
還算滿意	288	52.4	52.4	98.4
無意見	5	.9	.9	99.3
不太滿意	4	.7	.7	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q6.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
非常滿意	298	54.2	54.2	54.2
還算滿意	208	37.8	37.8	92.0
無意見	9	1.6	1.6	93.6
不太滿意	31	5.6	5.6	99.3
非常不滿意	4	.7	.7	100.0
總和	550	100.0	100.0	

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

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	264	48.0	48.0	48.0
還算滿意	245	44.5	44.5	92.5
無意見	34	6.2	6.2	98.7
不太滿意	6	1.1	1.1	99.8
非常不滿意	1	.2	.2	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q8.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
非常滿意	90	16.4	54.9	54.9
還算滿意	68	12.4	41.5	96.3
無意見	1	.2	.6	97.0
不太滿意	5	.9	3.0	100.0
總和	164	29.8	100.0	
跳過不問	386	70.2		
	550	100.0		

Q9.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
非常滿意	37	6.7	48.7	48.7
還算滿意	36	6.5	47.4	96.1
不太滿意	3	.5	3.9	100.0
總和	76	13.8	100.0	
跳過不問	474	86.2		
	550	100.0		

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	33	6.0	43.4	43.4
還算滿意	39	7.1	51.3	94.7
無意見	1	.2	1.3	96.1
不太滿意	2	.4	2.6	98.7
非常不滿意	1	.2	1.3	100.0
總和	76	13.8	100.0	
跳過不問	474	86.2		
	550	100.0		

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	38	6.9	50.0	50.0
還算滿意	37	6.7	48.7	98.7
不太滿意	1	.2	1.3	100.0
總和	76	13.8	100.0	
跳過不問	474	86.2		
	550	100.0		

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	29	5.3	38.2	38.2
還算滿意	45	8.2	59.2	97.4
不太滿意	2	.4	2.6	100.0
總和	76	13.8	100.0	
跳過不問	474	86.2		
	550	100.0		

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所所有提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網或嗶嗶繳、橘子支付、蝦皮、街口支付等多元行動支付 APP 線上繳款)？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知道	309	56.2	56.2	56.2
不知道	241	43.8	43.8	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所所有提供多元繳納汽燃費管道服務？

	次數	次數/總次數 百分比	次數/人數 百分比
約定帳戶扣款	43	12.4	13.9
電子式繳款單	80	23.1	25.9
監理服務網或(APP)線上繳款	103	29.8	33.3
多元行動支付 APP	36	10.4	11.7
都沒有使用過	84	24.3	27.2
總和	346	100.0	

Q13-2.請問您對這項服務措施滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	150	27.3	48.5	48.5
還算滿意	128	23.3	41.4	90.0
無意見	31	5.6	10.0	100.0
總和	309	56.2	100.0	
跳過不問	241	43.8		
	550	100.0		

Q14.請問您知不知道為了鼓勵民眾參與機車駕訓，民眾至駕訓班參加普通重型機車訓練課程並考取駕照，有補助新臺幣 1,300 元？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知道	288	52.4	52.4	52.4
不知道	262	47.6	47.6	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q14-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	121	22.0	42.0	42.0
還算滿意	144	26.2	50.0	92.0
無意見	20	3.6	6.9	99.0
不太滿意	3	.5	1.0	100.0
總和	288	52.4	100.0	
跳過不問	262	47.6		
	550	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
非常滿意	233	42.4	42.4	42.4
還算滿意	303	55.1	55.1	97.5
無意見	2	.4	.4	97.8
不太滿意	10	1.8	1.8	99.6
非常不滿意	2	.4	.4	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q16.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
服務效率	194	35.3	35.3	35.3
服務態度	199	36.2	36.2	71.5
服務專業	81	14.7	14.7	86.2
服務措施	45	8.2	8.2	94.4
洽公環境設施	31	5.6	5.6	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q17.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為？

	次數	次數/總次數 百分比	次數/人數 百分比
報紙	12	1.4	2.2
電視	77	9.0	14.0
廣播	39	4.6	7.1
海報	24	2.8	4.4
簡訊	48	5.6	8.7
宣傳單	11	1.3	2.0
廣告	46	5.4	8.4
本所網站	266	31.3	48.4
FB 粉絲團	55	6.5	10.0
親友告知	164	19.3	29.8
公路監理人員	42	4.9	7.6
其他政府機關	20	2.4	3.6
其他	47	5.5	8.5
總和	851	100.0	

Q18.請問您的年齡：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
18 至 29 歲	193	35.1	35.1	35.1
30 至 39 歲	99	18.0	18.0	53.1
40 至 49 歲	122	22.2	22.2	75.3
50 至 59 歲	89	16.2	16.2	91.5
60 歲以上	47	8.5	8.5	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q19.請問您的學歷：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
國中以下	22	4.0	4.0	4.0
高中（職）	211	38.4	38.4	42.4
專科	117	21.3	21.3	63.6
大學	168	30.5	30.5	94.2
研究所以上	32	5.8	5.8	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q20.請問您的職業：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
農、漁	12	2.2	2.2	2.2
工	44	8.0	8.0	10.2
商	37	6.7	6.7	16.9
服務業	172	31.3	31.3	48.2
公務人員	22	4.0	4.0	52.2
自由業	77	14.0	14.0	66.2
家管	37	6.7	6.7	72.9
學生	107	19.5	19.5	92.4
其他	42	7.6	7.6	100.0
總和	550	100.0	100.0	

Q21.性別：

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
男性	328	59.6	59.6	59.6
女性	222	40.4	40.4	100.0
總和	550	100.0	100.0	