

高 雄 市 監 理 處 1 0 0 年 度
交 通 監 理 施 政 暨 員 工 風 紀 操 守
滿 意 度 民 意 調 查

委 託 單 位：高 雄 市 監 理 處

執 行 單 位：畢 肯 市 場 研 究 股 份 有 限 公 司

中 華 民 國 1 0 0 年 6 月

目錄

壹、調查依據	3
貳、調查過程與方法	4
一、調查地區	4
二、調查對象	4
三、調查方法	4
四、抽樣方法	4
五、抽樣人數及抽樣誤差	4
六、調查時間	5
七、資料處理分析方法	5
八、接觸紀錄表	6
參、調查內容	7
一、與高雄市監理處接觸經驗分析	7
二、高雄市監理處服務評價分析	7
三、高雄市監理處廉政表現分析	7
四、高雄市監理處新興措施評價分析	7
五、基本資料	8
肆、樣本特性分析	9
一、樣本與母體結構檢定分析	9
二、基本資料次數分配情形	11
伍、調查發現	16
一、與高雄市監理處接觸經驗分析	17
二、高雄市監理處服務評價分析	21
三、高雄市監理處廉政表現分析	36
四、高雄市監理處新興措施評價分析	56
陸、結論	78
柒、建議	88
附錄一 問卷	91
附錄二 交叉分析表	97

表目錄

表 2-8-1	電話訪問接觸情形	6
表 4-1-1	樣本代表性檢定-性別	9
表 4-1-2	樣本代表性檢定-年齡別	9
表 4-1-3	樣本代表性檢定-居住地區	10
表 4-2-1	性別分布表	11
表 4-2-2	年齡分布表	11
表 4-2-3	教育程度分布表	12
表 4-2-4	職業分布表	12
表 4-2-5	居住地區分布表	13
表 4-2-6	一般民眾調查樣本特性彙整表	14
表 5-1-1	最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗分析表	17
表 5-1-2	最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗年度比較分析表	19
表 5-1-3	民眾與高雄市監理處接觸業務內容分析表	20
表 5-2-1	洽公環境滿意度分析表	21
表 5-2-2	洽公環境滿意度年度比較分析表	23
表 5-2-3	承辦人員服務禮儀滿意度分析表	24
表 5-2-4	承辦人員服務禮儀滿意度年度比較分析表	26
表 5-2-5	承辦人員辦事效率滿意度分析表	27
表 5-2-6	對承辦人員辦事效率不滿意度原因分析表	29
表 5-2-7	承辦人員辦事效率滿意度年度比較分析表	30
表 5-2-8	整體表現滿意度分析表	31
表 5-2-9	整體表現滿意度年度比較分析表	33
表 5-2-10	獲知公路監理相關資訊之管道分析表	34
表 5-3-1	是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為分析表	36
表 5-3-2	是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為年度比較分析表	38
表 5-3-3	貪污不法行為改善情形分析表	39
表 5-3-4	貪污不法行為改善情形年度比較分析表	40
表 5-3-5	承辦人員執行業務客觀及公正性評價分析表	41
表 5-3-6	遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性分析表	43
表 5-3-7	遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉可能性年度比較分析表	45

表 5-3-8	遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之管道分析表	46
表 5-3-9	遇到高雄市監理處人員索賄時，不會提出檢舉之原因分析表	47
表 5-3-10	檢肅貪瀆工作表現滿意度分析表	49
表 5-3-11	檢肅貪瀆工作表現滿意度年度比較分析表	51
表 5-3-12	員工行政效率及清廉度改善情形分析表	52
表 5-3-13	員工整體清廉程度滿意度分析表	54
表 5-4-1	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度分析表	56
表 5-4-2	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度年度比較分析表	58
表 5-4-3	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度分析表	59
表 5-4-4	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度年度比較分析表	61
表 5-4-5	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度分析表	62
表 5-4-6	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度年度比較分析表	64
表 5-4-7	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度分析表	65
表 5-4-8	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度年度比較分析表	67
表 5-4-9	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 認知度分析表	68
表 5-4-10	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 認知度年度比較分析表	70
表 5-4-11	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 滿意度分析表	71
表 5-4-12	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 滿意度年度比較分析表	73
表 5-4-13	對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更 之認知度分析表	74
表 5-4-14	對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更 之滿意度分析表	76
表 5-4-15	提出對於高雄市監理處興革建議之比例	78
表 5-4-16	對於高雄市監理處各項興革建議表	78

圖目錄

圖 4-2-1	性別分布圖.....	11
圖 4-2-2	年齡分布圖.....	11
圖 4-2-3	教育程度分布圖.....	12
圖 4-2-4	職業分布圖.....	13
圖 4-2-5	居住地區分布圖.....	13
圖 5-1-1	最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗分析圖.....	17
圖 5-1-2	最近一年民眾曾與高雄市監理處有接觸經驗與基本資料交叉分析圖.....	18
圖 5-1-3	最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗年度比較分析圖.....	19
圖 5-1-4	民眾與高雄市監理處接觸業務內容分析圖.....	20
圖 5-2-1	洽公環境滿意度分析圖.....	21
圖 5-2-2	洽公環境滿意度與基本資料交叉分析圖.....	22
圖 5-2-3	洽公環境滿意度年度比較分析圖.....	23
圖 5-2-4	承辦人員服務禮儀滿意度分析表圖.....	24
圖 5-2-5	承辦人員服務禮儀滿意度與基本資料交叉分析圖.....	25
圖 5-2-6	承辦人員服務禮儀滿意度年度比較分析圖.....	26
圖 5-2-7	承辦人員辦事效率滿意度分析表圖.....	27
圖 5-2-8	承辦人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析圖.....	28
圖 5-2-9	對承辦人員辦事效率不滿意度原因分析圖.....	29
圖 5-2-10	承辦人員辦事效率滿意度年度比較分析圖.....	30
圖 5-2-11	整體表現滿意度分析表圖.....	31
圖 5-2-12	整體表現滿意度與基本資料交叉分析圖.....	32
圖 5-2-13	整體表現滿意度年度比較分析圖.....	33
圖 5-2-14	未曾接收監理相關資訊者與基本資料交叉分析圖.....	35
圖 5-3-1	是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為分析圖.....	36
圖 5-3-2	認為高雄市監理處不存在貪污不法行為與基本資料交叉分析圖.....	37
圖 5-3-3	是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為年度比較分析圖.....	38
圖 5-3-4	貪污不法行為改善情形分析圖.....	39
圖 5-3-5	貪污不法行為改善情形年度比較分析圖.....	40
圖 5-3-6	承辦人員執行業務客觀及公正性評價分析圖.....	41
圖 5-3-7	對承辦人員執行業務客觀及公正性持正面評價者與基本資料交叉分析圖.....	42
圖 5-3-8	遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性分析圖.....	43

圖 5-3-9	遇到高雄市監理處人員索賄會提出檢舉者與基本資料交叉分析圖 ..	44
圖 5-3-10	遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉可能性年度比較分析圖 ..	45
圖 5-3-11	因事不關己而不提出檢舉者與基本資料交叉分析圖	48
圖 5-3-12	檢肅貪瀆工作表現滿意度分析表圖	49
圖 5-3-13	檢肅貪瀆工作表現滿意度與基本資料交叉分析圖	50
圖 5-3-14	檢肅貪瀆工作表現滿意度年度比較分析圖	51
圖 5-3-15	員工行政效率及清廉度改善情形分析表圖	52
圖 5-3-16	認為員工行政效率及清廉度有提升者與基本資料交叉分析圖	53
圖 5-3-17	員工整體清廉程度滿意度分析表圖	54
圖 5-3-18	員工整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析圖	55
圖 5-4-1	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度分析圖	56
圖 5-4-2	知道立即驗車、換照、繳費等多功能服務者與基本資料交叉分析圖 ..	57
圖 5-4-3	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度年度比較分析圖 ..	58
圖 5-4-4	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度分析圖	59
圖 5-4-5	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務滿意度與基本資料交叉分 析圖	60
圖 5-4-6	對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度年度比較分析圖 ..	61
圖 5-4-7	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度分析圖	62
圖 5-4-8	知道駕駛考照筆試可隨到隨考服務者與基本資料交叉分析圖	63
圖 5-4-9	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度年度比較分析圖	64
圖 5-4-10	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度分析圖	65
圖 5-4-11	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務滿意度與基本資料交叉分析圖 ..	66
圖 5-4-12	對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度年度比較分析圖	67
圖 5-4-13	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 認知度分析圖	68
圖 5-4-14	知道可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費者 與基本資料交叉分析圖	69
圖 5-4-15	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 認知度年度比較分析圖	70
圖 5-4-16	對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之 滿意度分析圖	71

圖 5-4-17 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費滿意度與基本資料交叉分析圖	72
圖 5-4-18 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度年度比較分析圖	73
圖 5-4-19 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知度分析圖	74
圖 5-4-20 知道到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更服務者與基本資料交叉分析圖	75
圖 5-4-21 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之滿意度分析圖	76
圖 5-4-22 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更滿意度與基本資料交叉分析圖	77

附表目錄

附表 1	最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗與基本資料交叉分析	98
附表 2	民眾對高雄市監理處洽公環境滿意度與基本資料交叉分析	99
附表 3	民眾對高雄市監理處承辦人員服務禮儀滿意度與基本資料交叉分析	100
附表 4	民眾對高雄市監理處承辦人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析	101
附表 5	民眾對高雄市監理處整體表現滿意度與基本資料交叉分析	102
附表 6	民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為存在情形評價與基本資料交叉分析	103
附表 7	民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為改善情形評價與基本資料交叉分析	104
附表 8	民眾對高雄市監理處承辦人員執行業務客觀及公正性評價與基本資料交叉分析	105
附表 9	民眾遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性與基本資料交叉分析	106
附表 10	民眾不會提出檢舉之原因與基本資料交叉分析	107
附表 11	民眾對高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度與基本資料交叉分析	109
附表 12	民眾對高雄市監理處員工行政效率及清廉度改善情形評價與基本資料交叉分析	110
附表 13	民眾對高雄市監理處員工整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析	111
附表 14	民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度與基本資料交叉分析	112
附表 15	民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度與基本資料交叉分析	113
附表 16	民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度與基本資料交叉分析	114
附表 17	民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度與基本資料交叉分析	115
附表 18	民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知度與基本資料交叉分析	116
附表 19	民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度與基本資料交叉分析	117
附表 20	民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知度與基本資料交叉分析	118
附表 21	民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之滿意度與基本資料交叉分析	119
附表 22	民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析	120

摘要

本次調查時間於100年5月23日至5月25日下午5點00分至9點00分，採電話訪問方式進行，針對高雄市監理處業務管轄範圍內年滿18歲以上之民眾進行抽樣訪問，共計完成1,068份有效樣本，在95%信賴度下，抽樣誤差為±3.0%。本次調查主要發現及建議如下：

調查發現

- 一、最近一年有到過高雄市監理處洽辦業務之民眾約占三成；主要是為了換發行照(62.1%)及駕照(43.3%)
- 二、在高雄市監理處服務評價項目中，民眾對洽公環境(92.2%)評價最高，其次為承辦人員辦事效率(89.7%)及承辦人員服務禮儀(88.7%)；而在高雄市監理處整體表現則獲八成七民眾肯定。
- 三、電子媒體(49.9%)是民眾獲知公路監理資訊的主要管道，其次是監理處寄發的通知單(22.9%)及平面媒體(15.9%)。
- 四、高達九成五(94.9%)的民眾表示高雄市監理處員工沒有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為。在4.4%認為可能有此情形者中，有逾三分之一的民眾表示情形已有改善。
- 五、有八成七(87.3%)的民眾表示不會對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性有所存疑；倘若真的遇到人員索賄時，有八成(79.6%)民眾傾向於會主動檢舉，檢舉管道以高雄市監理處政風室比例最高；而民眾不檢舉的主要原因則為事不關己，不予理會。
- 六、有四成九(48.5%)的民眾肯定高雄市監理處在檢肅貪瀆工作之表現，而在「員工行政效率及清廉度改善情形」評價方面，獲六成一(61.3%)正面評價。整體而言，民眾對員工清廉程度滿意度達七成五(74.5%)。

- 七、在各項新興措施認知度方面，以「透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費」(75.2%)知道比例最高，並且較99年度成長幅度最大。至於「透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續」(19.6%)的知悉比例則最低。
- 八、在各項新興措施滿意度方面，以「透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續」(99.0%)滿意度最高。整體而言，四項新興措施均獲九成五以上之正面評價。
- 九、對於高雄市監理處未來施政建議方面，民眾提及「改善承辦人員服務態度」(20.1%)、「希望可加強各項新措施及施政的宣導」(14.1%)及「改善承辦人員辦事效率」(11.4%)的比例較高。

調查建議

- 一、訂定服務標準作業流程，以達到服務品質輸出的一致性。避免因偶一事件影響民眾對高雄市監理處服務表現之評價。
- 二、鼓勵民眾多利用便利超商換發行、駕照，以改善服務現場人力不足之情形。而針對年長者則可規劃其他代收點。
- 三、各族群民眾慣於接觸的媒體屬性不同，因此在進行資訊宣導時建議先釐清宣導之目標族群為何，再者更應思考民眾使用此服務的時機點，才能提升推廣成效。
- 四、遵守依法行政、利益迴避原則，並透過積極宣導導正民眾刻板印象，以降低不實傳言對機關廉潔形象之傷害。

壹、調查依據

高雄市監理處掌理高雄市公路監理業務，包括車輛檢驗、駕駛人考驗、牌照管理、駕照管理、汽車運輸業督導、交通安全稽查、代徵汽車燃料使用費及辦理道路交通安全講習等事項。而為提升民眾洽辦監理業務的便利性，高雄市監理處陸續推出多項便民服務，如可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費、到代檢廠可享受立即驗車、換照、繳費等多功能服務等。並且亦配合資訊科技導入新興措施，像是透過同仁自行研發的網路預約掛號系統節省民眾候件時間，及結合各區戶政事務所實施『E化資訊傳輸平臺』，讓民眾到戶政事務所申請新戶籍地址變更時，可同時辦理稅單投遞地址、土地/建物地籍、行照與駕照車籍地址變更等服務。高雄市監理處一直秉持創新思維、積極服務的態度，期望能達成「提供全方位便捷服務、確保民眾行車安全」的使命。

而經99年度調查結果顯示，民眾對於高雄市監理處洽公環境(89.9%)、服務態度(88.2%)及辦事效率(91.2%)滿意度約接近九成；而在廉潔評價方面，有九成一(90.6%)表示沒有親身見聞或聽說監理處員工有接受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為。並且，有逾六成(62.7%)民眾肯定高雄市監理處人員的清廉操守。至於新興便民措施方面，民眾的滿意度均達九成三以上。

為能持續觀察民眾滿意度變化，高雄市監理處今年度延續以電話訪問的方式，透過客觀的衡量工具以廣泛蒐集民眾對機關服務品質及廉潔效能之評價，進而作為未來制定相關施政措施之參佐。

貳、調查過程與方法

一、調查地區

以高雄市監理處業務管轄範圍為調查地區，涵蓋新興區、前金區、苓雅區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、前鎮區、三民區、楠梓區、小港區、左營區等11個行政區。

二、調查對象

本次調查以居住於高雄市監理處業務管轄範圍內，且年滿18歲以上之民眾為訪問對象。

三、調查方法

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問 (computer-assisted telephone interviewing, CATI) 方式進行，在調查過程中並配合監聽及監看系統，以降低人為誤差之產生。

四、抽樣方法

採用分層比例隨機抽樣法。依調查地區內18歲以上人口登記數比例配置應完成有效樣本數。並以新興區、前金區、苓雅區、鹽埕區等11個行政區內住宅電話號碼簿為訪問的母體清冊，依分層比例隨機抽取預定訪問成功樣本10倍之訪問樣本後，再採電話號碼尾數二碼隨機撥號方式，使未登錄的住宅電話，均有相同的機率被抽中。

五、抽樣人數及抽樣誤差

在95%信賴度下，抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ ，本次調查共完成1,068份有效樣本。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

$$D = 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{1,068} \times \frac{1,237,996-1,068}{1,237,995}}$$

$$D = \pm 3.0\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數

六、調查時間

本次調查訪問時間係於100年5月23日至5月25日，下午5點00分至9點00分進行之。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查電訪完畢，係經由SPSS統計軟體進行分析與檢定。

(二)分析方法

1、樣本代表性檢定

即進行樣本與母體之檢定，檢定抽樣樣本與母體結構之性別、年齡及地區別是否有顯著差異，以確保推論之有效性。

2、頻次分析

各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

3、交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出7,577通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之3,321通電話，實際接通電話數為4,256通，其接通率為56.2%。而在扣除人為因素總和中之拒訪及中止訪問，訪問成功率為25.1%，拒訪或中止訪問率則為74.9%。

表 2-8-1 電話訪問接觸情形

項目	原因	次數	百分比	
成功		1,068	25.1%	14.1%
拒訪及中止訪問		3,188	74.9%	42.1%
	接電話者拒訪	1,787	41.9%	
	受訪者拒訪/中拒	41	1.0%	
	【約訪】合格受訪者不在	803	18.8%	
	非住宅電話	203	4.8%	
	相關行業	4	0.1%	
	健康因素無法訪問	8	0.2%	
	電話錯誤	4	0.1%	
	非合格受訪者	331	7.8%	
	語言不通/外籍人士	7	0.2%	
人為因素總和		4,256	100.0%	56.2%
忙線		152	4.6%	
無人接聽		2,909	87.5%	
傳真機		19	0.6%	
答錄機		23	0.7%	
空號/停話/故障		218	6.6%	
非人為因素總和		3,321	100.0%	43.8%
總和		7,577		100.0%

參、調查內容

一、與高雄市監理處接觸經驗分析

- (一)最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗
- (二)民眾與高雄市監理處接觸業務內容

二、高雄市監理處服務評價分析

- (一)洽公環境滿意度
- (二)承辦人員服務禮儀滿意度
- (三)承辦人員辦事效率滿意度及不滿意原因
- (四)整體表現滿意度
- (五)獲知公路監理相關資訊之管道

三、高雄市監理處廉政表現分析

- (一)是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為
- (二)民眾對承辦人員執行業務客觀及公正性評價
- (三)民眾對檢肅貪瀆之相關看法
 - 1. 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性
 - 2. 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之管道
 - 3. 遇到高雄市監理處人員索賄時，不會檢舉之原因
- (四)高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度
- (五)高雄市監理處員工行政效率及清廉度改善情形
- (六)高雄市監理處員工整體清廉程度滿意度

四、高雄市監理處新興措施評價分析

- (一)對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知及滿意度
- (二)對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知及滿意度

(三)對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知及滿意度

(四)對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知及滿意度

(五)對於高雄市監理處各項興革建議

五、基本資料

(一)性別

(二)年齡

(三)教育程度

(四)職業

(五)居住地區

肆、樣本特性分析

一、樣本與母體結構檢定分析

為能符合調查地區母體結構，以充分呈現出市民對於高雄市監理處各項表現的滿意度及看法，特針對高雄市監理處業務管轄範圍內年滿18歲以上民眾之性別、年齡別、地區別進行樣本檢定。檢定結果顯示，此三項均未造成顯著性差異，即表示以本調查結果推論母體的合理性可獲得學理上的支持。

(一)性別

表 4-1-1 樣本代表性檢定-性別

性別	樣本組		母體組	
	樣本數	百分比	母體數	百分比
男性	502	47.0%	602,944	48.7%
女性	566	53.0%	635,052	51.3%
合計	1,068	100.0%	1,237,996	100.0%

註 1.檢定結果： $\chi^2=1.230$ ， $df=1$ ， $p>.05$ ，樣本與母體結構未達顯著差異水準。

註 2.母體資料參考臺閩地區人口統計年報 100 年 3 月高雄市人口統計資料。

(二)年齡別

表 4-1-2 樣本代表性檢定-年齡別

年齡別	樣本組		母體組	
	樣本數	百分比	母體數	百分比
18~29 歲	201	18.8%	260,945	21.1%
30~39 歲	208	19.5%	261,821	21.1%
40~49 歲	232	21.8%	252,157	20.4%
50~59 歲	214	20.0%	232,484	18.8%
60 歲以上	213	19.9%	230,589	18.6%
合計	1,068	100.0%	1,237,996	100.0%

註 1.檢定結果： $\chi^2=6.789$ ， $df=4$ ， $p>.05$ ，樣本與母體結構未達顯著差異水準。

註 2.母體資料參考臺閩地區人口統計年報 100 年 3 月高雄市人口統計資料。

(三)居住地區

表 4-1-3 樣本代表性檢定-居住地區

居住地區	樣本組		母體組	
	樣本數	百分比	母體數	百分比
新興區	40	3.7%	46,820	3.8%
前金區	22	2.1%	25,103	2.0%
苓雅區	133	12.5%	153,401	12.4%
鹽埕區	20	1.9%	23,448	1.9%
鼓山區	88	8.2%	106,504	8.6%
旗津區	20	1.9%	24,812	2.0%
前鎮區	141	13.2%	162,804	13.2%
三民區	249	23.3%	287,123	23.2%
楠梓區	119	11.1%	135,926	11.0%
小港區	108	10.1%	123,706	10.0%
左營區	128	12.0%	148,349	12.0%
合計	1,068	100.0%	1,237,996	100.0%

註 1.檢定結果: $\chi^2=0.321$ ， $df=10$ ， $p>.05$ ，樣本與母體結構未達顯著差異水準。

註 2.母體資料參考臺閩地區人口統計年報 100 年 3 月高雄市人口統計資料。

二、基本資料次數分配情形

(一)性別

此次調查，以女性(53.0%)受訪者所占比例較高，占五成三，男性(47.0%)受訪者的比例略低，占四成七。

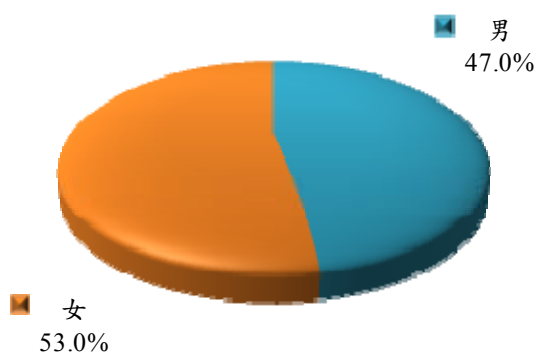


圖 4-2-1 性別分布圖

表 4-2-1 性別分布表

項目	次數	百分比
男	502	47.0%
女	566	53.0%
總計	1,068	100.0%

(二)年齡

在年齡分布上，以40~49歲(21.8%)者所占比例最高，占二成二；其次是50~59歲(20.0%)、60歲及以上(19.9%)及30~39歲(19.5%)者，均各占二成。至於18~29歲(18.8%)的年輕族群所占比例則相對較低。

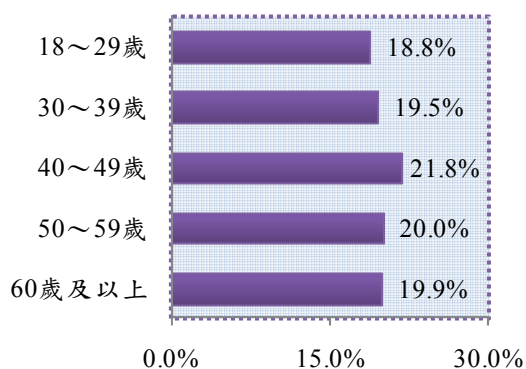


圖 4-2-2 年齡分布圖

表 4-2-2 年齡分布表

項目	次數	百分比
18~29歲	201	18.8%
30~39歲	208	19.5%
40~49歲	232	21.8%
50~59歲	214	20.0%
60歲及以上	213	19.9%
總計	1,068	100.0%

(三)教育程度

受訪者教育程度以高(中)職者所占比例最高，約占三成四(34.1%)，其次大學(25.0%)程度者占二成五，再其次為專科(18.4%)程度者占一成八。至於其他教育程度依序為國(初)中(9.6%)、國小及以下(8.0%)、研究所及以上(4.9%)程度者。

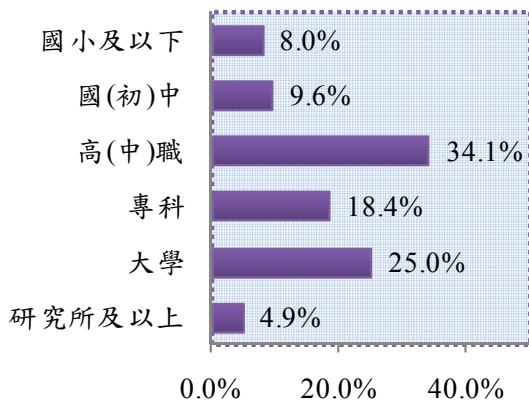


圖 4-2-3 教育程度分布圖

表 4-2-3 教育程度分布表

項目	次數	百分比
國小及以下	85	8.0%
國(初)中	102	9.6%
高(中)職	365	34.1%
專科	196	18.4%
大學	268	25.0%
研究所及以上	52	4.9%
總計	1,068	100.0%

(四)職業

受訪者職業以退休、無業或待業中(19.5%)所占比例最高，約占二成，其次為家管(19.1%)者占一成九，再其次為服務工作人員及售貨員(13.0%)、民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商(10.8%)者各占一成三及一成。至於其他職業者所占比例則低於一成。

表4-2-4 職業分布表

項目	次數	百分比
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	10.8%
軍警、公務員、教師	68	6.4%
專業人士	43	4.0%
技術員	45	4.2%
事務工作人員	91	8.5%
服務工作人員及售貨員	139	13.0%
技術工及體力工	80	7.5%
家管	204	19.1%

續表4-2-4 職業分布表

項目	次數	百分比
學生	70	6.6%
退休、無業或待業中	209	19.5%
農林漁牧工作者	4	0.4%
總計	1,068	100.0%

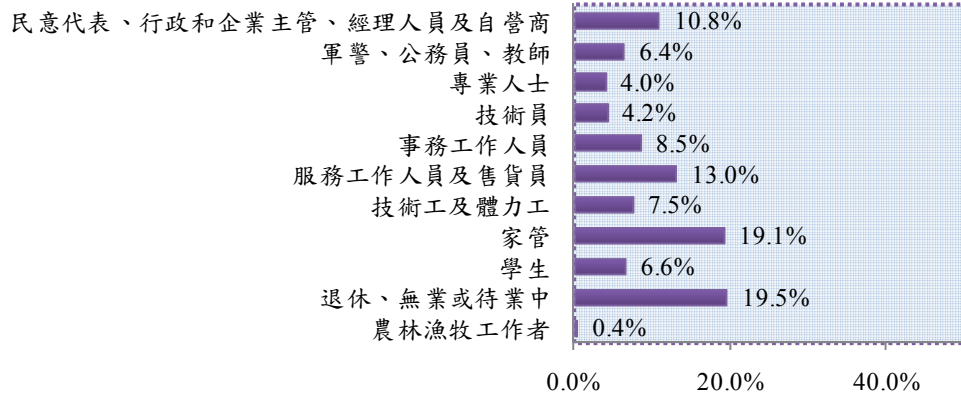


圖 4-2-4 職業分布圖

(五) 居住地區

受訪者居住地區分布情形，以居住在三民區者占多數，約有二成三的比例(23.3%)，其次為前鎮區(13.2%)及苓雅區(12.5%)各約占一成三，再其次為左營區(12.0%)、楠梓區(11.1%)、小港區(10.1%)者。至於其他地區受訪者的比例則均在一成以下，詳細項目參考圖4-2-5及表4-2-5。

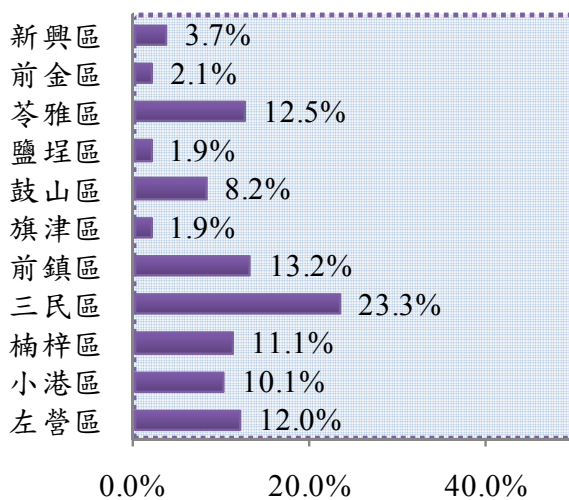


圖 4-2-5 居住地區分布圖

表 4-2-5 居住地區分布表

項目	次數	百分比
新興區	40	3.7%
前金區	22	2.1%
苓雅區	133	12.5%
鹽埕區	20	1.9%
鼓山區	88	8.2%
旗津區	20	1.9%
前鎮區	141	13.2%
三民區	249	23.3%
楠梓區	119	11.1%
小港區	108	10.1%
左營區	128	12.0%
總計	1,068	100.0%

表 4-2-6 一般民眾調查樣本特性彙整表

項目	次數	百分比	累計 次數	累計 百分比
性別				
男	502	47.0%	502	47.0%
女	566	53.0%	1068	100.0%
年齡				
18-29 歲	201	18.8%	201	18.8%
30-39 歲	208	19.5%	409	38.3%
40-49 歲	232	21.8%	641	60.1%
50-59 歲	214	20.0%	855	80.1%
60 歲及以上	213	19.9%	1068	100.0%
教育程度				
國小及以下	85	8.0%	85	8.0%
國(初)中	102	9.6%	187	17.6%
高(中)職	365	34.1%	552	51.7%
專科	196	18.4%	748	70.1%
大學	268	25.0%	1016	95.1%
研究所及以上	52	4.9%	1068	100.0%
職業				
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	10.8%	115	10.8%
軍警、公務員、教師	68	6.4%	183	17.2%
專業人士	43	4.0%	226	21.2%
技術員	45	4.2%	271	25.4%
事務工作人員	91	8.5%	362	33.9%
服務工作人員及售貨員	139	13.0%	501	46.9%
技術工及體力工	80	7.5%	581	54.4%
家管	204	19.1%	785	73.5%
學生	70	6.6%	855	80.1%
退休、無業或待業中	209	19.5%	1064	99.6%
農林漁牧工作者	4	0.4%	1068	100.0%

續表 4-2-6 一般民眾調查樣本特性彙整表

項目	次數	百分比	累計 次數	累計 百分比
居住地區				
新興區	40	3.7%	40	3.7%
前金區	22	2.1%	62	5.8%
苓雅區	133	12.5%	195	18.3%
鹽埕區	20	1.9%	215	20.2%
鼓山區	88	8.2%	303	28.4%
旗津區	20	1.9%	323	30.3%
前鎮區	141	13.2%	464	43.5%
三民區	249	23.3%	713	66.8%
楠梓區	119	11.1%	832	77.9%
小港區	108	10.1%	940	88.0%
左營區	128	12.0%	1068	100.0%

註：各項表格之百分比數值總和若有未達 100 之現象，此係因資料分析採小數位數四捨五入進位。

伍、調查發現

本調查共訪問26項議題，分別是21題單選題、4題複選題及1題開放意見題。

在調查結果分析部分，將單選題與基本資料進行交叉分析、檢定，以探討高雄市監理處業務管轄範圍內18歲以上之民眾在這些議題上的意見、態度、反應。而複選題採單因子分析，在統計分析上選項處理係採每人每次計算，以回答人次百分比作為分析依據，藉以瞭解民眾針對單一選項之回答情形，故調查累積人數不一定等於成功樣本數。

再者，為方便閱讀者瞭解，特別在複選題分析上再增列反應百分比，以解釋人次百分比累計超過100%之疑義，即以回答總次數為分母，進行百分比計算，但在分析數據說明時，考量統計分析原則，仍以人次百分比為主。本調查各項表格之百分比數值總和若有未達100或超過100之現象，係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特予說明。

另外，在年度比較分析方面，歷年調查數據係引用高雄市監理處97年度自行辦理以及99年度委外調查結果。由於97年度係採郵寄回函方式辦理，並以曾至高雄市監理處辦理驗車及考照之高雄市市民為受訪對象，因此，考量調查方式及調查對象有所差異之情形下，年度比較結果僅供相關單位參考。

一、與高雄市監理處接觸經驗分析

(一)最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗

1. 次數分析

在最近一年間(99年6月1日至100年4月30日)，約三成(29.9%)民眾有到過高雄市監理處洽辦業務；反之，表示最近一年無此經驗的比例為七成(70.1%)。

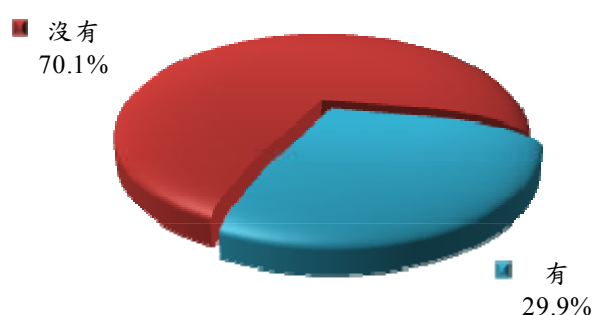


圖 5-1-1 最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗分析圖

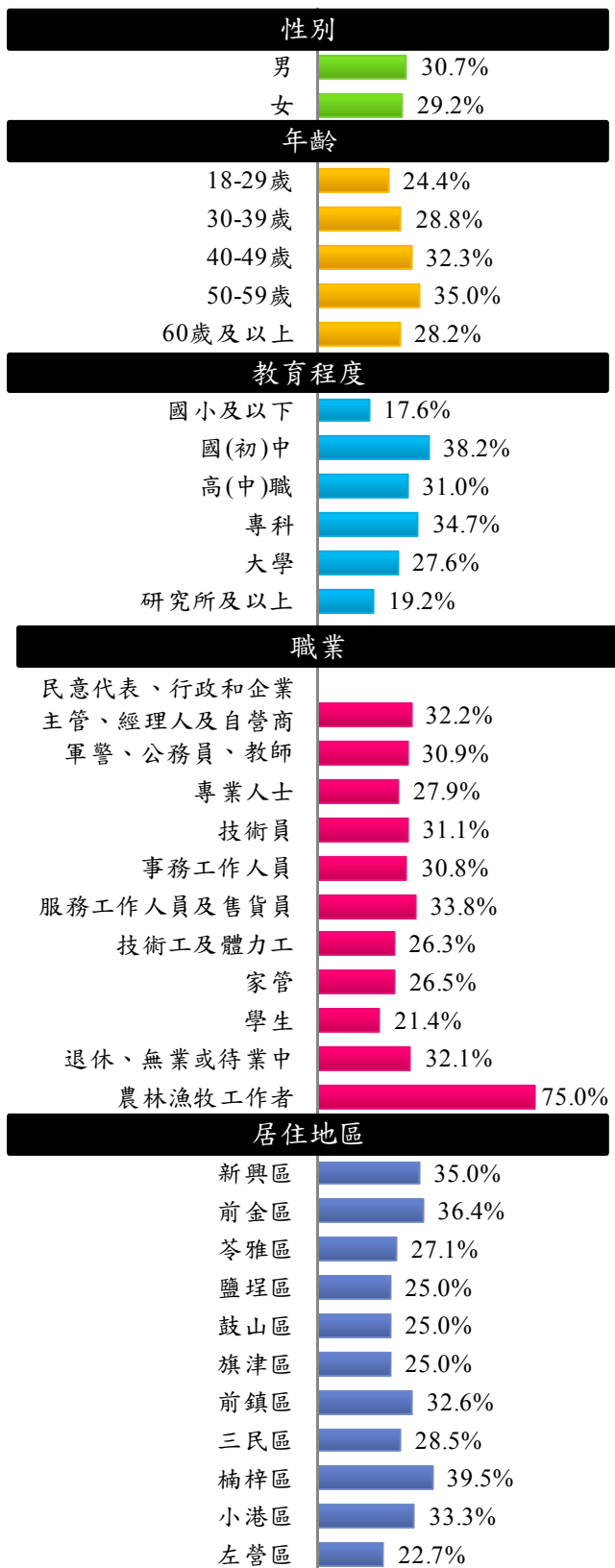
表 5-1-1 最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗分析表

項目	次數	百分比
有	319	29.9%
沒有	749	70.1%
總計	1,068	100.0%

Q1.請問您在 99 年 6 月 1 日至 100 年 4 月 30 日之間有沒有到過高雄市監理處或南區分處(以下統稱高雄市監理處)洽辦業務?(單選)(有效樣本數=1,068)

2. 交叉分析

再將民眾最近一年與高雄市監理處接觸經驗與基本資料交叉分析後發現，接觸比例會因為受訪民眾的教育程度不同而有顯著差異(p-value<.05)，至於性別、年齡、職業及居住地區則無明顯差異。(詳如附表1)



1. 性別：男性(30.7%)最近一年有到高雄市監理處洽辦業務的比例較高。
2. 年齡：50~59歲(35.0%)者最近一年有到高雄市監理處洽辦業務的比例較高。
3. 教育程度：國(初)中(38.2%)程度者最近一年有到高雄市監理處洽辦業務的比例較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，國小及以下(17.6%)程度者有接觸比例較低。
4. 職業¹：職業為服務工作人員及售貨員(33.8%)者最近一年有到高雄市監理處洽辦業務的比例較高。
5. 居住地區：居住在楠梓區(39.5%)者最近一年有到高雄市監理處洽辦業務的比例較高。

圖 5-1-2 最近一年民眾曾與高雄市監理處有接觸經驗與基本資料交叉分析圖

¹ 註：由於農林漁牧工作者完成有效樣本數未達 30 份，因此在交叉分析中不再特別提出說明。

3. 年度比較分析

經由年度比較分析來觀察民眾與高雄市監理處接觸經驗之變化發現，受訪民眾在該調查年度中，有到高雄市監理處洽公之比例，由99年度的34.1%略為下降至100年度的29.9%，下降幅度為4.2%。由此可知，民眾在調查年度間洽辦業務的比例有略為下滑的現象。

表5-1-2 最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗年度比較分析表

年度	人數百分比	有	沒有	合計
99 年度	人數	364	704	1,068
	百分比	34.1%	65.9%	100.0%
100 年度	人數	319	749	1,068
	百分比	29.9%	70.1%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

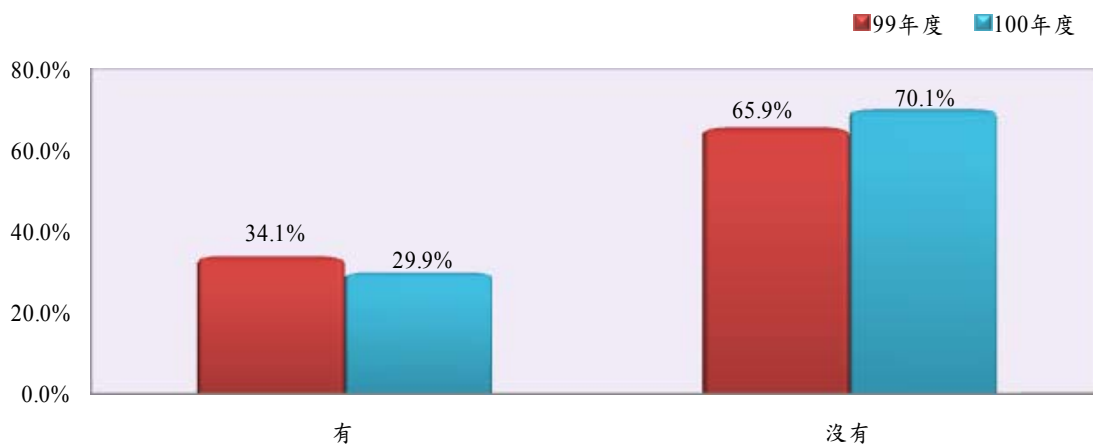


圖 5-1-3 最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗年度比較分析圖

(二)民眾與高雄市監理處接觸業務內容

在最近一年有到過高雄市監理處洽公的民眾中，主要洽辦業務內容是換發行照(62.1%)，比例占六成二，其次是換發駕照(43.3%)占四成三，再其次為車輛領牌、過戶、變更、繳銷(12.5%)占一成三。至於辦理其他業務項目所占則相對較低。

機車行照每兩年須進行換發，而汽車行照則以每三年為換發週期，由於此項業務屬於週期性的洽辦事宜，因此成為多數民眾與高雄市監理處往來的主要業務項目。

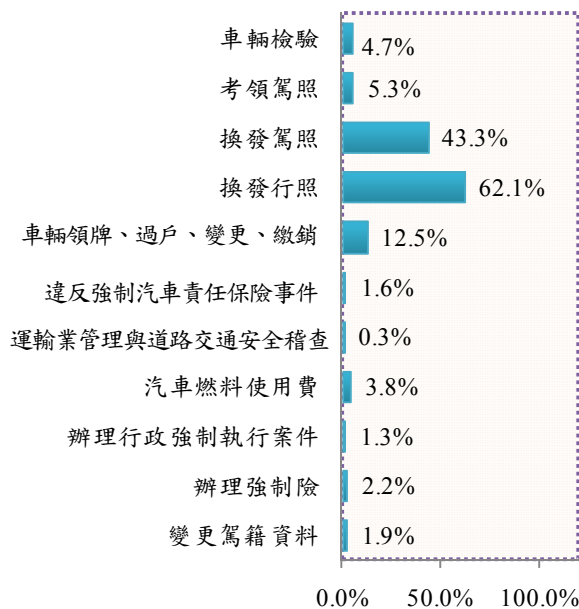


表 5-1-3 民眾與高雄市監理處接觸業務內容分析表

項目	次數	反應百分比	人次百分比
車輛檢驗	16	3.6%	4.7%
考領駕照	17	3.8%	5.3%
換發駕照	139	31.2%	43.3%
換發行照	198	44.5%	62.1%
車輛領牌、過戶、變更、繳銷	40	9.0%	12.5%
違反強制汽車責任保險事件	5	1.1%	1.6%
運輸業管理與道路交通安全稽查	1	0.2%	0.3%
汽車燃料使用費	12	2.7%	3.8%
辦理行政強制執行案件	4	0.9%	1.3%
辦理強制險	7	1.6%	2.2%
變更駕籍資料	6	1.3%	1.9%
總計	445	100.0%	139.0%

圖 5-1-4 民眾與高雄市監理處接觸業務內容分析圖

註：反應百分比計算係以回答總次數為分母；人次百分比計算係以回答總人數為分母。

Q2.請問您至高雄市監理處洽辦何種業務?(提示,可複選)(交通違規罰鍰、牌照稅非監理處業務,僅是合署辦公)(有效樣本數=319)

由於本題為複選題，因此僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

二、高雄市監理處服務評價分析

(一) 洽公環境滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處「洽公環境」評價，民眾滿意度比例達九成二(92.2%)，其中包含非常滿意(14.7%)及滿意(77.5%)；不滿意度則占6.9%，其中包含非常不滿意(0.3%)及不滿意(6.6%)。另有0.9%的民眾未表示意見。

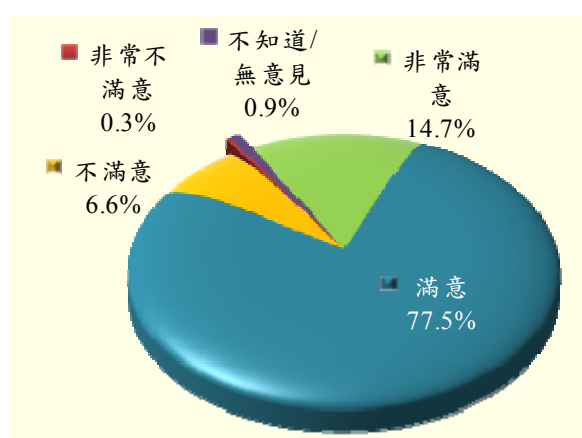


圖 5-2-1 洽公環境滿意度分析圖

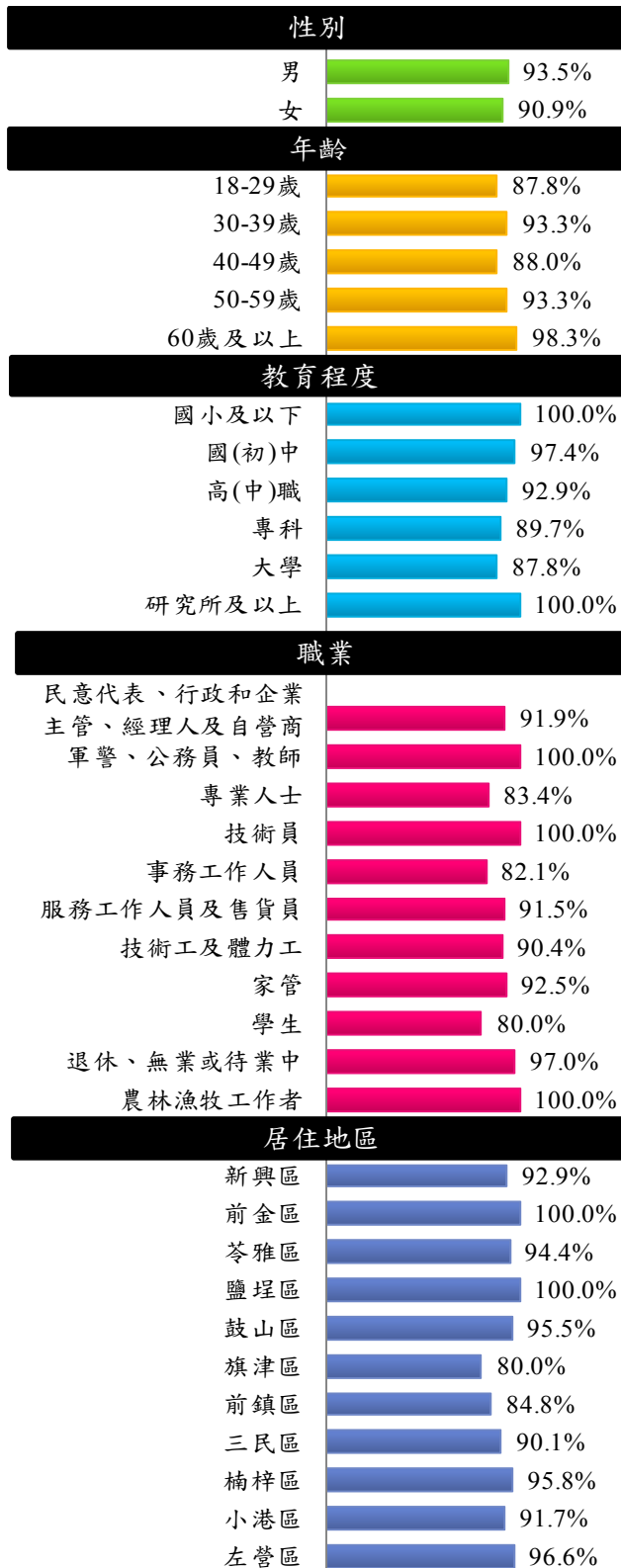
表 5-2-1 洽公環境滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	47	14.7%
滿意	247	77.5%
不滿意	21	6.6%
非常不滿意	1	0.3%
不知道/無意見	3	0.9%
總計	319	100.0%

Q3.請問您對高雄市監理處的「洽公環境」滿不滿意?(單選)(有效樣本數=319)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處洽公環境滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度不因受訪民眾的性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而有顯著差異。(詳如附表2)



1. 性別：男性(93.5%)滿意度較高。
2. 年齡：60歲及以上(98.3%)者滿意度較高。
3. 教育程度²：國(初)中(97.4%)程度者滿意度較高。
4. 職業³：退休、無業或待業中(97.0%)者滿意度較高。
5. 居住地區⁴：居住在楠梓區(95.8%)者滿意度較高。

圖 5-2-2 洽公環境滿意度與基本資料交叉分析圖

² 註：由於國小及以下、研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

³ 註：由於軍警、公務員、教師、技術員、農林漁牧工作者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

⁴ 註：由於前金區、鹽埕區、左營區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

3. 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對洽公環境滿意度由97年度的77.4%、99年度的89.9%上升至100年度的92.2%，整體來看，正面評價呈現上揚之趨勢，其中100年度較99年度略微成長2.3%。顯示，高雄市監理處洽公環境已獲多數民眾肯定。

表5-2-2 洽公環境滿意度年度比較分析表

年度	人數/百分比	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計	平均數
97 年度	人數	15	74	20	5	1	116	3.84
	百分比	13.1%	64.3%	17.4%	4.3%	0.9%	100.0%	
99 年度	人數	74	253	10	24	3	364	4.02
	百分比	20.3%	69.6%	2.7%	6.6%	0.8%	100.0%	
100 年度	人數	47	247	3	21	1	319	4.00
	百分比	14.7%	77.5%	0.9%	6.6%	0.3%	100.0%	

註 1：97 年度調查數據係引用自高雄市監理處 97 年自行辦理之調查結果，而 99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

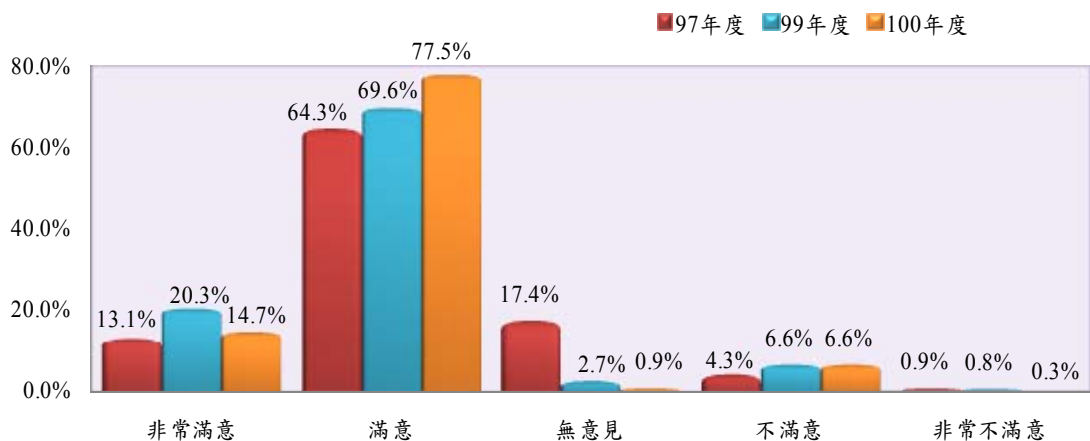


圖 5-2-3 洽公環境滿意度年度比較分析圖

(二)承辦人員服務禮儀滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處承辦人員「服務禮儀」評價，民眾滿意度比例達八成九(88.7%)，其中包含非常滿意(16.6%)及滿意(72.1%);不滿意度則約占一成(10.4%)，其中包含非常不滿意(1.3%)及不滿意(9.1%)。另有0.9%的民眾未表示意見。

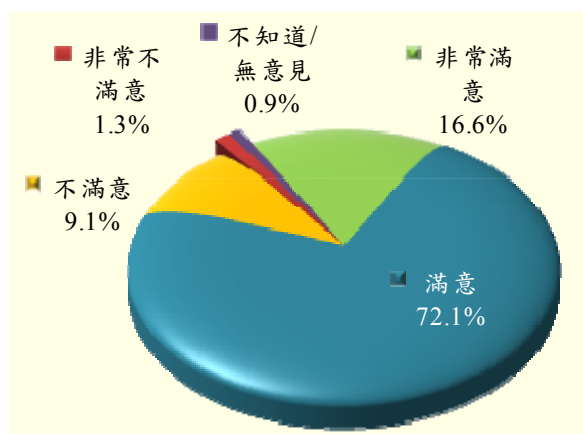


圖 5-2-4 承辦人員服務禮儀滿意度分析表圖

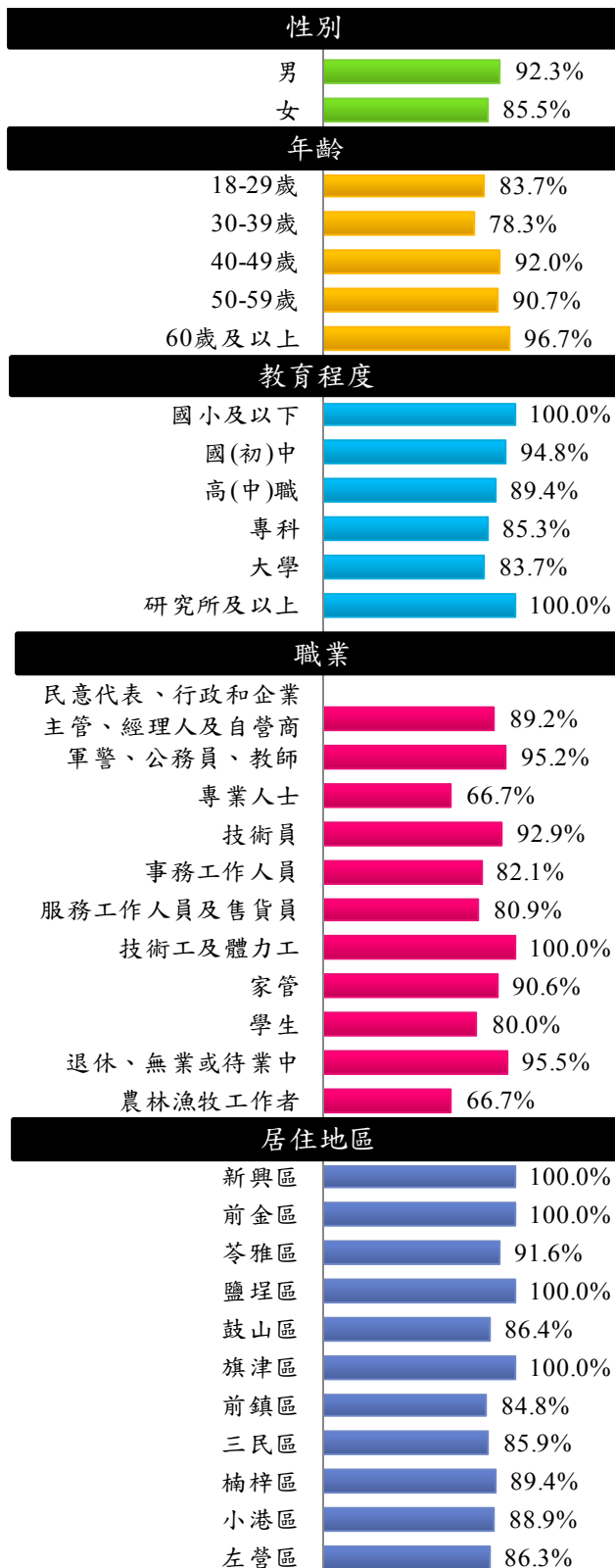
表 5-2-3 承辦人員服務禮儀滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	53	16.6%
滿意	230	72.1%
不滿意	29	9.1%
非常不滿意	4	1.3%
不知道/無意見	3	0.9%
總計	319	100.0%

Q4.請問您對高雄市監理處承辦人員的「服務禮儀」滿不滿意?(單選)(有效樣本數=319)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處承辦人員服務禮儀滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度不因受訪民眾的性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而有顯著差異。(詳如附表3)



1. 性別：男性(92.3%)滿意度較高。
2. 年齡：60歲及以上(96.7%)者滿意度較高。
3. 教育程度⁵：國(初)中(94.8%)程度者滿意度較高。
4. 職業⁶：退休、無業或待業中(95.5%)者滿意度較高。
5. 居住地區⁷：居住在苓雅區(91.6%)者滿意度較高。

圖 5-2-5 承辦人員服務禮儀滿意度與基本資料交叉分析圖

⁵ 註：由於國小及以下、研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

⁶ 註：由於技術工及體力工者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

⁷ 註：由於新興區、前金區、鹽埕區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

3. 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對承辦人員服務禮儀滿意度由97年度的81.1%、99年度的88.2%上升至100年度的88.7%，其中在99年度滿意度上升比例較高，較97年度上升7.1%。而至100年度滿意度則呈現持平之態勢，正面評價維持在八成九左右。

表5-2-4 承辦人員服務禮儀滿意度年度比較分析表

年度	人數/百分比	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計	平均數
97 年度	人數	19	75	20	2	0	116	3.95
	百分比	16.4%	64.7%	17.2%	1.7%	0.0%	100.0%	
99 年度	人數	76	245	4	32	7	364	3.96
	百分比	20.9%	67.3%	1.1%	8.8%	1.9%	100.0%	
100 年度	人數	53	230	3	29	4	319	3.94
	百分比	16.6%	72.1%	0.9%	9.1%	1.3%	100.0%	

註 1：97 年度調查數據係引用自高雄市監理處 97 年自行辦理之調查結果，而 99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

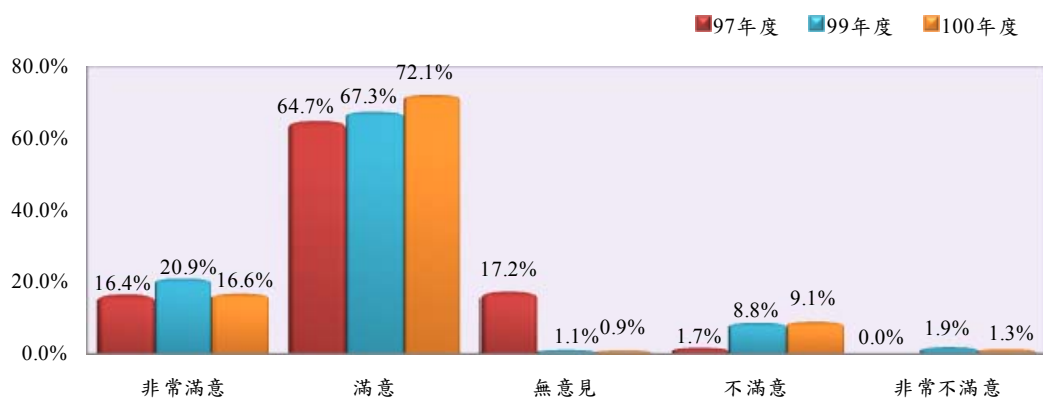


圖 5-2-6 承辦人員服務禮儀滿意度年度比較分析圖

(三)承辦人員辦事效率滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處承辦人員「辦事效率」評價，民眾滿意度比例約達九成(89.7%)，其中包含非常滿意(18.5%)及滿意(71.2%)；不滿意度則占一成(10.0%)，其中包含非常不滿意(3.1%)及不滿意(6.9%)。另有0.3%的民眾未表示意見。

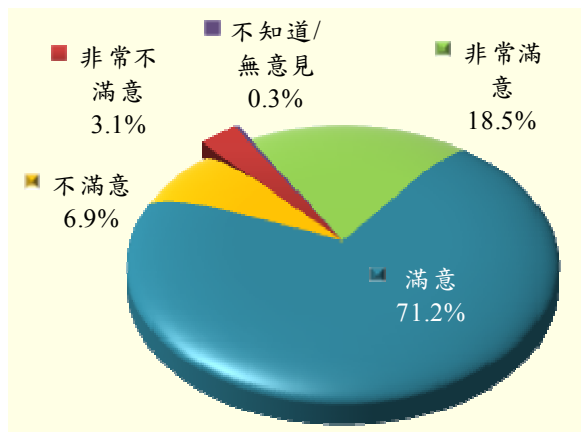


圖 5-2-7 承辦人員辦事效率滿意度分析表圖

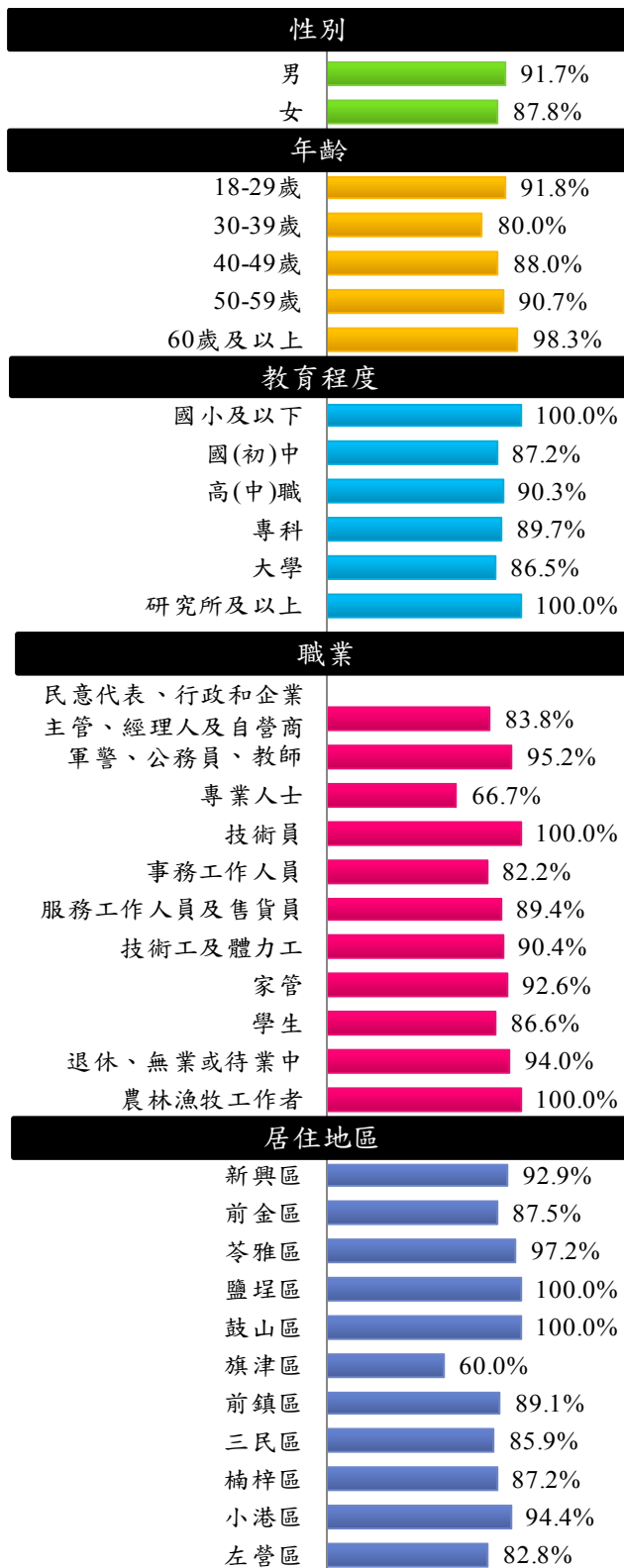
表 5-2-5 承辦人員辦事效率滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	59	18.5%
滿意	227	71.2%
不滿意	22	6.9%
非常不滿意	10	3.1%
不知道/無意見	1	0.3%
總計	319	100.0%

Q5.請問您對高雄市監理處承辦人員的「辦事效率」滿不滿意?(單選)(有效樣本數=319)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處承辦人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度雖然會因為受訪民眾居住地區不同而有顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於性別、年齡、教育程度及職業等基本變項則未達顯著差異。(詳如附表4)



1. 性別：男性(91.7%)滿意度較高。
2. 年齡：60歲及以上(98.3%)者滿意度較高。
3. 教育程度⁸：高(中)職(90.3%)程度者滿意度較高。
4. 職業⁹：退休、無業或待業中(94.0%)者滿意度較高。
5. 居住地區¹⁰：居住在苓雅區(97.2%)者滿意度較高。

圖 5-2-8 承辦人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析圖

⁸ 註：由於國小及以下、研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

⁹ 註：由於技術員、農林漁牧工作者、軍警、公務員、教師者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

¹⁰ 註：由於鹽埕區、鼓山區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

3. 不滿意原因分析

在32位對高雄市監理處承辦人員「辦事效率」感到不滿意之民眾中，不滿意原因以「處理案件時效太慢」(81.3%)所占比例最高，為八成一，其次為「公文傳遞過程繁雜、費時」(18.8%)占一成九，再其次為「承辦人員故意推托」(9.4%)及「承辦人不熟悉法規，無法明確說明辦理程序或所需文件」(9.4%)。至於其他原因所占比例則相對較低。

表5-2-6 對承辦人員辦事效率不滿意度原因分析表

項目	次數	反應百分比	人次百分比
法令規章不清楚或太繁雜	2	4.8%	6.3%
承辦人員故意推托	3	7.1%	9.4%
公文傳遞過程繁雜、費時	6	14.3%	18.8%
處理案件時效太慢	26	61.9%	81.3%
承辦人不熟悉法規，無法明確說明辦理程序或所需文件	3	7.1%	9.4%
申辦動線標示不清楚	1	2.4%	3.1%
不知道/無意見	1	2.4%	3.1%
總計	42	100.0%	131.3%

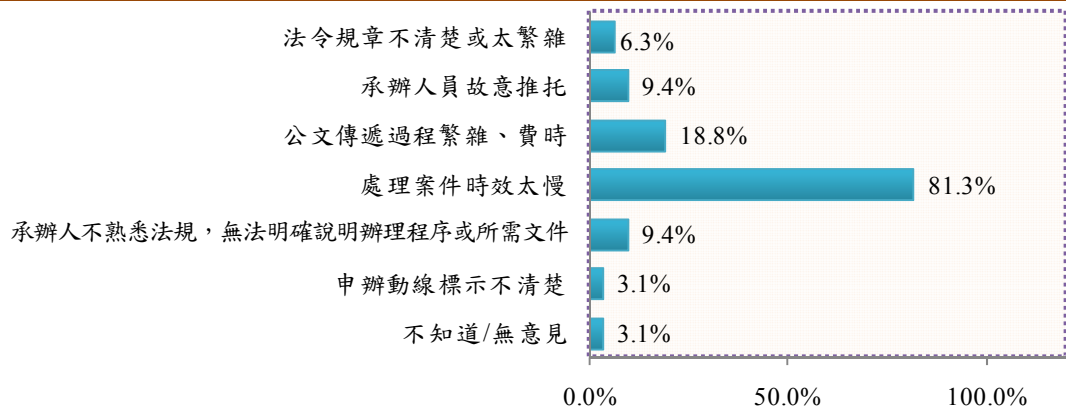


圖 5-2-9 對承辦人員辦事效率不滿意度原因分析圖

Q6.請問您感到不滿意的原因是?(不提示選項，可複選)(有效樣本數=32)

註：反應百分比計算係以回答總次數為分母；人次百分比計算係以回答總人數為分母。

由於本題為複選題，因此僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

4. 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對承辦人員辦事效率滿意度由97年度的81.9%、99年度的91.2%，滿意均呈現上升之趨勢，其中99年度的滿意度更較97年度上升9.3%。而至100年度(89.7%)滿意度雖略微下滑1.5%，但此降幅仍在抽樣誤差之範圍內，意即民眾對辦事效率正面評價仍維持在九成左右。

表5-2-7 承辦人員辦事效率滿意度年度比較分析表

年度	人數/百分比	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計	平均數
97 年度	人數	10	85	16	3	2	116	3.84
	百分比	8.6%	73.3%	13.8%	2.6%	1.7%	100.0%	
99 年度	人數	90	242	1	24	7	364	4.05
	百分比	24.7%	66.5%	0.3%	6.6%	1.9%	100.0%	
100 年度	人數	59	227	1	22	10	319	3.95
	百分比	18.5%	71.2%	0.3%	6.9%	3.1%	100.0%	

註 1：97 年度調查數據係引用自高雄市監理處 97 年自行辦理之調查結果，而 99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高

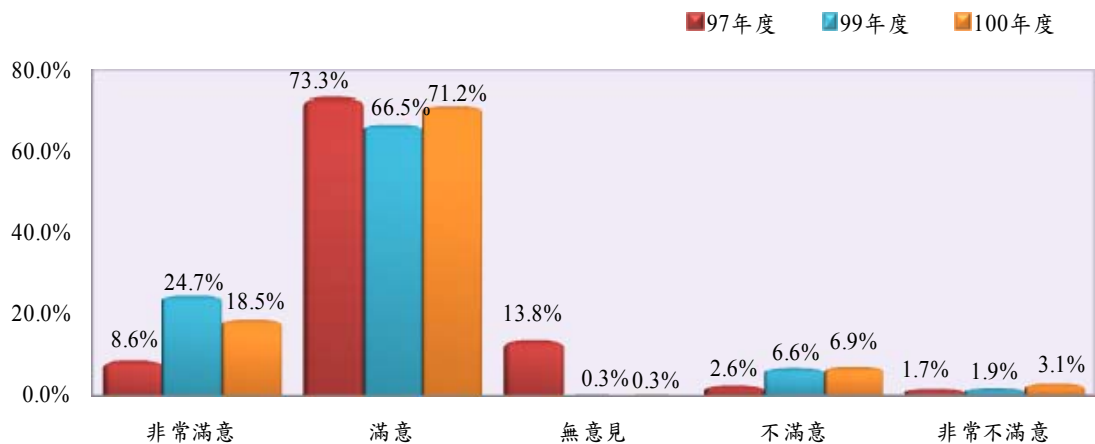


圖 5-2-10 承辦人員辦事效率滿意度年度比較分析圖

(四) 整體表現滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處「整體表現」評價，民眾滿意度比例約達八成七(86.9%)，其中包含非常滿意(12.2%)及滿意(74.7%)；不滿意度則占一成一(11.2%)，其中包含非常不滿意(0.9%)及不滿意(10.3%)。另有1.9%的民眾未表示意見。

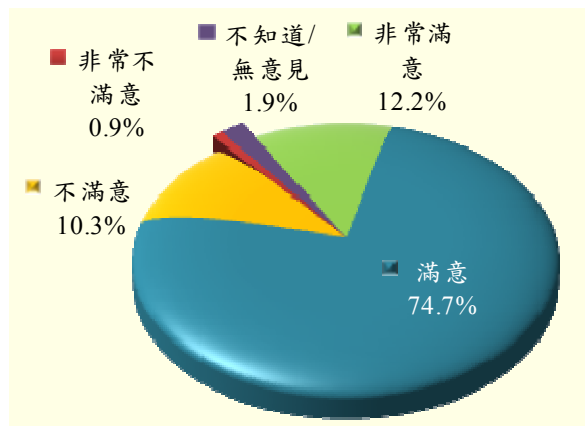


圖 5-2-11 整體表現滿意度分析表圖

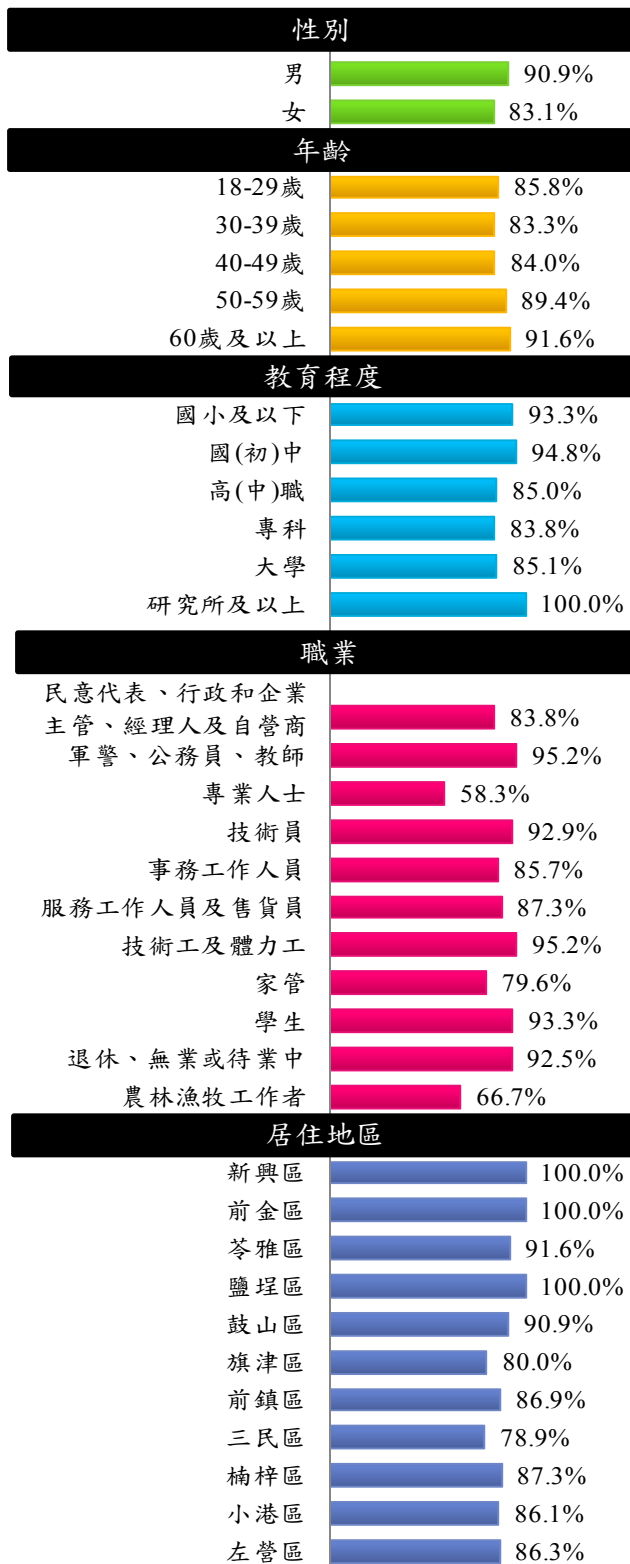
表 5-2-8 整體表現滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	39	12.2%
滿意	238	74.7%
不滿意	33	10.3%
非常不滿意	3	0.9%
不知道/無意見	6	1.9%
總計	319	100.0%

Q7.請問您對於過去一年來，高雄市監理處的「整體表現」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=319)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處整體表現滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度雖然會因為受訪民眾職業不同而有顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於性別、年齡、教育程度及居住地區等基本變項則未達顯著差異。(詳如附表5)



1. 性別：男性(90.9%)滿意度較高。
2. 年齡：60歲及以上(91.6%)者滿意度較高。
3. 教育程度¹¹：國(初)中(94.8%)程度者滿意度較高。
4. 職業¹²：退休、無業或待業中(92.5%)者滿意度較高。
5. 居住地區¹³：居住在苓雅區(91.6%)者滿意度較高。

圖 5-2-12 整體表現滿意度與基本資料交叉分析圖

¹¹ 註：由於研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

¹² 註：由於軍警、公務員、教師、技術員、技術工及體力工、學生者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

¹³ 註：由於新興區、前金區、鹽埕區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

3. 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對高雄市監理處整體表現滿意度由99年度的88.2%略微下滑至100年度的86.9%，下滑幅度為1.3%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對高雄市監理處整體表現均持有八成七以上之正面評價。

表5-2-9 整體表現滿意度年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	合計	平均數
99 年度	人數	52	269	14	24	5	364	3.93
	百分比	14.3%	73.9%	3.8%	6.6%	1.4%	100.0%	
100 年度	人數	39	238	6	33	3	319	3.94
	百分比	12.2%	74.7%	1.9%	10.3%	0.9%	100.0%	

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

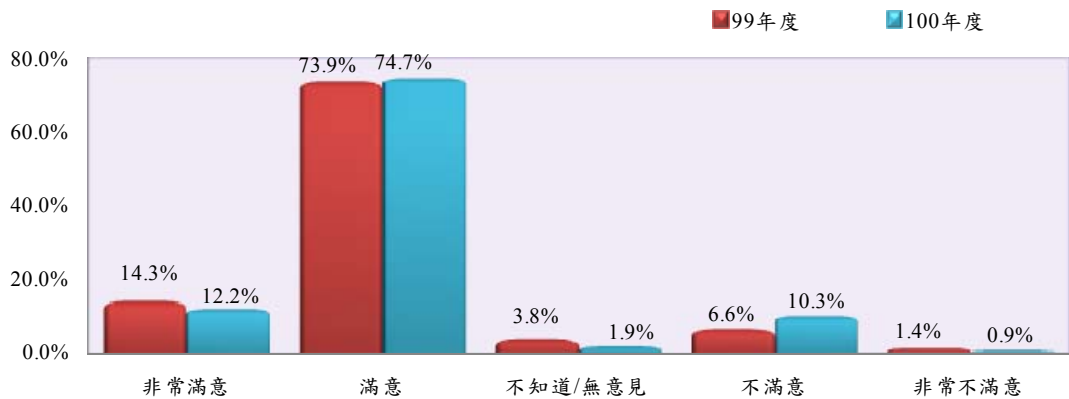


圖 5-2-13 整體表現滿意度年度比較分析圖

(五)獲知公路監理相關資訊之管道

調查發現，約有五成的受訪者主要是從「電子媒體」(49.9%)獲知公路監理相關資訊，如網路(30.1%)、電視(17.9%)及廣播(1.9%)等。其次是透過「監理處寄發的通知單」(22.9%)得知者占二成三；再其次是經由「平面媒體」(15.9%)取得相關資訊者占一成六，包含報紙(11.0%)、宣傳單(3.1%)、雜誌(0.9%)及海報(0.9%)等。至於其他獲知資訊的管道所占比例則相對較低。

另外，有一成八的受訪者表示「未曾接收過相關資訊」(18.2%)，顯示在資訊推廣方面仍有努力的空間。

表5-2-10 獲知公路監理相關資訊之管道分析表

項目		次數	反應百分比	人次百分比
電子媒體	網路	96	24.3%	30.1%
	電視	58	14.6%	17.9%
	廣播	6	1.5%	1.9%
	小計	160	40.4%	49.9%
平面媒體	報紙	35	8.8%	11.0%
	宣傳單	10	2.5%	3.1%
	雜誌	3	0.8%	0.9%
	海報	3	0.8%	0.9%
	小計	51	12.9%	15.9%
人員推廣	公路監理人員	14	3.5%	4.4%
	志工	3	0.8%	0.9%
	代檢服務人員	1	0.3%	0.3%
	小計	18	4.6%	5.6%
監理處寄發的通知單		73	18.4%	22.9%
親友告知		25	6.3%	7.8%
未曾接收過相關資訊		58	14.6%	18.2%
不知道/無意見		11	2.8%	3.4%
總計		396	100.0%	123.7%

Q8. 請問您取得公路監理相關資訊的管道來源是？(不提示，可複選)(有效樣本數=396)

註：反應百分比計算係以回答總次數為分母；人次百分比計算係以回答總人數為分母。

為瞭解「未曾接收過相關資訊」之受訪者特徵，以作為日後加強宣導之對象，因此特別針對未曾接收相關資訊者與基本資料進行交叉分析，結果如圖5-2-14所示。

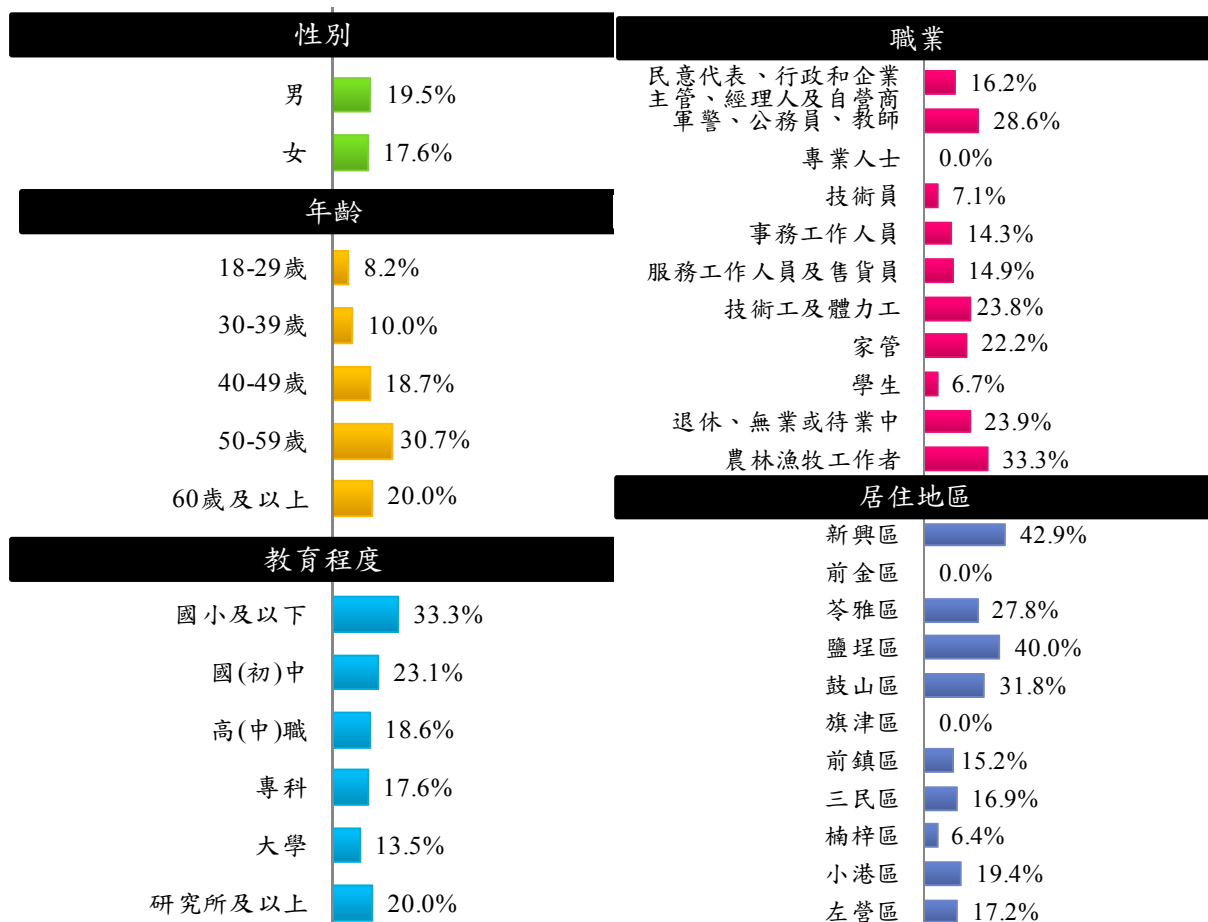


圖 5-2-14 未曾接收監理相關資訊者與基本資料交叉分析圖

再者，經交叉分析亦得知，18~39歲者經由網路獲得資訊的比例較高，而40~49歲者主要管道則為網路及監理處寄發的通知單，50~59歲者為電視及監理處寄發的通知單，至於60歲及以上者主要是從報紙及監理處寄發的通知單取得資訊。

然而，由於本題為複選題形式，因此無法進行卡方檢定分析，故各族群差異僅供參考。

三、高雄市監理處廉政表現分析

(一) 是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為及相關改善情形

1. 貪污不法行為存在情形

(1) 次數分析

根據調查結果顯示，高達九成五(94.9%)的受訪民眾表示沒有親身見聞或聽說監理處員工有接受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為；但仍有極少數的受訪者(4.4%)表示有此情形存在，包含曾親身經歷過(0.2%)、親友經歷過(0.5%)及曾經聽人說過(3.7%)。另外，則有0.7%民眾未表示意見。

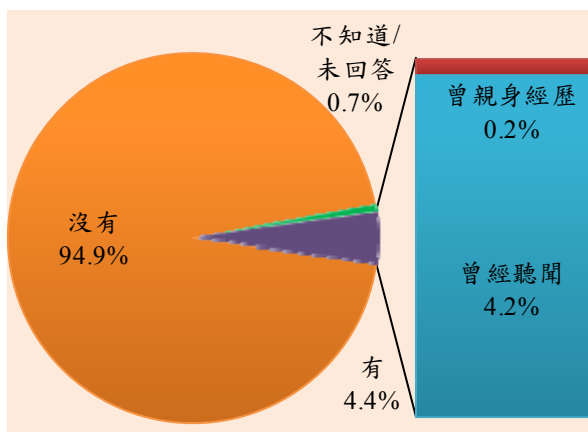


圖 5-3-1 是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為分析圖

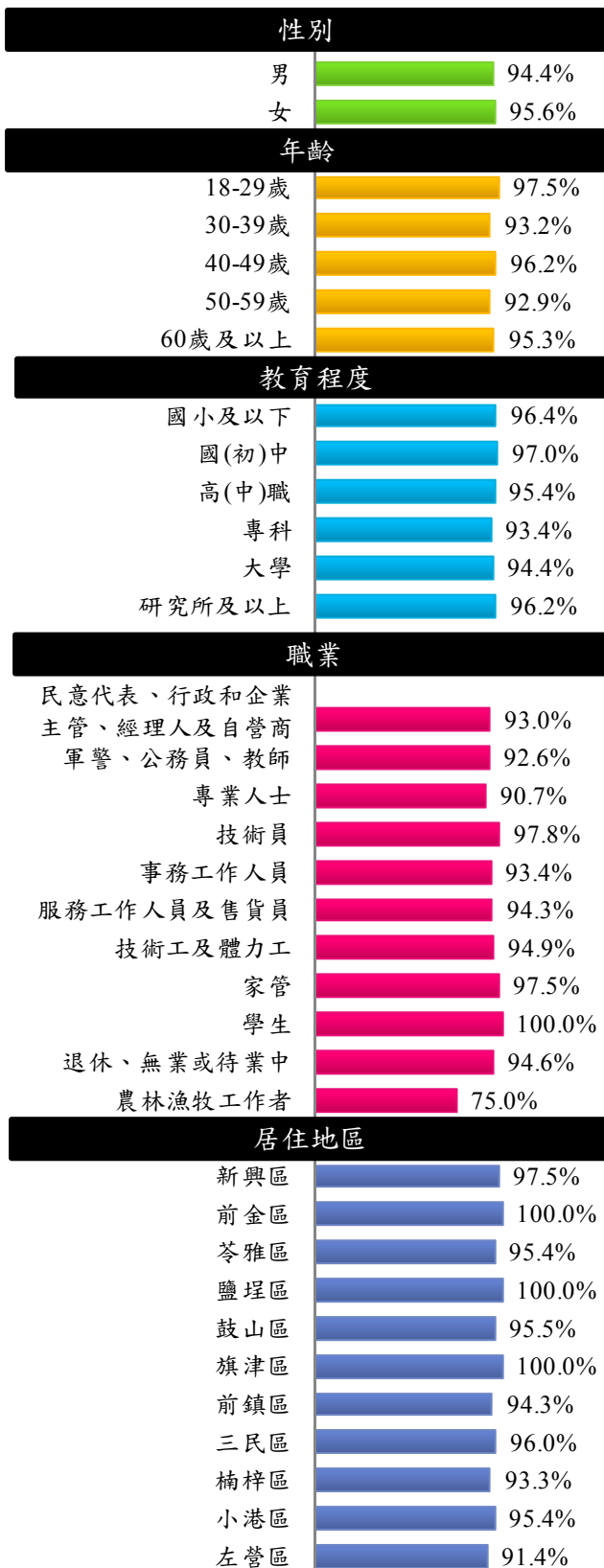
表 5-3-1 是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為分析表

項目	次數	百分比
有，曾親身經歷過	2	0.2%
有，曾經聽聞	44	4.2%
沒有	1,015	94.9%
不知道/未回答	7	0.7%
總計	1,068	100.0%

Q9. 請問您是否曾親身見聞或聽說高雄市監理處員工有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為？【如回答有，則追問曾親身經歷過、親友經歷，或是聽人說過】(單選)(有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為存在情形與基本資料交叉分析後發現，比例不因受訪民眾的性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而有顯著差異。(詳如附表6)



1. 性別：女性(95.6%)認為高雄市監理處人員不存在貪污不法行為的比例較高。
2. 年齡：18~29歲(97.5%)者認為高雄市監理處人員不存在貪污不法行為的比例較高。
3. 教育程度：國(初)中(97.0%)程度者認為高雄市監理處人員不存在貪污不法行為的比例較高。
4. 職業：學生(100.0%)者認為高雄市監理處人員不存在貪污不法行為的比例較高。
5. 居住地區¹⁴：居住在新興區(97.5%)者認為高雄市監理處人員不存在貪污不法行為的比例較高。

圖 5-3-2 認為高雄市監理處不存在貪污不法行為與基本資料交叉分析圖

¹⁴ 註：由於前金區、鹽埕區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者認為高雄市監理處不存在貪污不法行為的比例，由99年度的90.6%提升至100年度的94.9%，上升幅度為4.3%。認為可能存在此情形者，由99年度的3.9%略為增加至4.4%，增加比例為0.5%。而未能評價比例則下降4.8%。由此可知民眾對高雄市監理處不存在貪污不法行為的評價有略為上升的趨勢，其主要原因可能是來自於未能評價比例的移轉。

表5-3-2 是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	有		沒有	不知道/ 未回答	合計
		曾親身經歷過	聽聞			
99 年度	人數	5	36	968	59	1,068
	百分比	0.5%	3.4%	90.6%	5.5%	100.0%
100 年度	人數	2	44	1,015	7	1,068
	百分比	0.2%	4.2%	94.9%	0.7%	100.0%

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

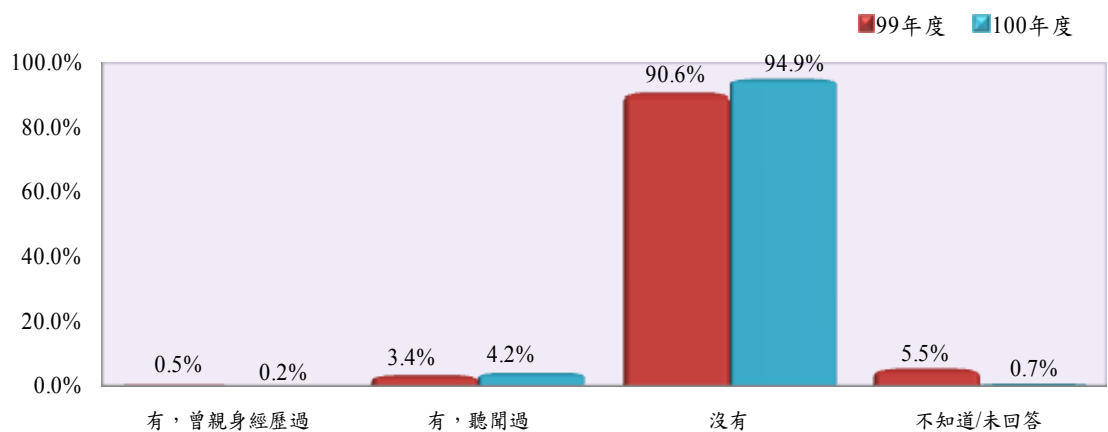


圖 5-3-3 是否聽聞或遭遇高雄市監理處人員有貪污不法行為年度比較分析圖

2. 貪污不法行為改善情形

(1) 次數分析

針對46位表示有親身見聞或聽說高雄市監理處員工有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為之受訪者，進一步瞭解受訪者對此情形改善評價發現，給予正面評價者占三成七(37.0%)，包含改善很多(19.6%)及略有改善(17.4%)；反之，有三成的受訪者表示沒有改善(30.4%)，而2.2%表示情形反而更嚴重。另有三成的受訪者(30.4%)未表示意見。

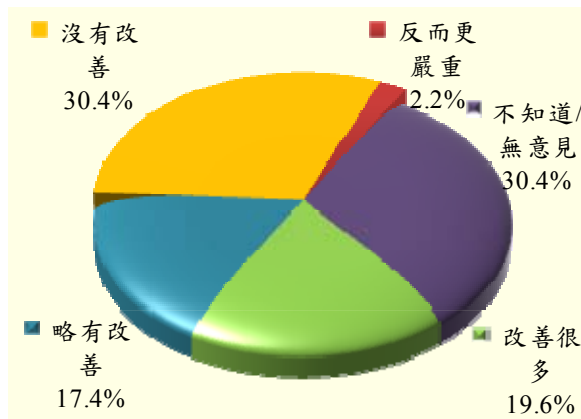


圖 5-3-4 貪污不法行為改善情形分析圖

表 5-3-3 貪污不法行為改善情形分析表

項目	次數	百分比
改善很多	9	19.6%
略有改善	8	17.4%
沒有改善	14	30.4%
反而更嚴重	1	2.2%
不知道/無意見	14	30.4%
總計	46	100.0%

Q10. 近一年來，您認為高雄市監理處公務人員接受紅包、請託關說、請客招待或其他貪污不法行為有沒有改善？(有效樣本數=46)

(2) 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為改善情形評價與基本資料交叉分析後發現，比例不因受訪民眾的性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而有顯著差異。並且，由於此題回答人數偏低，因此不再針對基本資料交叉結果進行說明。(詳如附表7)

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者認為高雄市監理處貪污不法行為改善情形，給予正面評價者由99年度的34.1%略為上升至37.0%，上升幅度為2.9%。而認為情形沒有改善之比例上升8.4%，反而嚴重者亦上升2.2%。至於未能評價比例則減少了13.5%。整體而言，46位表示有親身見聞或聽說高雄市監理處員工有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為之受訪者，認為已有改善之評價有略微上升之趨勢，仍應持續努力改善之。

表5-3-4 貪污不法行為改善情形年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	改善很多	略有改善	沒有改善	反而嚴重	不知道/ 無意見	合計
99 年度	人數	6	8	9	0	18	41
	百分比	14.6%	19.5%	22.0%	0.0%	43.9%	100.0%
100 年度	人數	9	8	14	1	14	46
	百分比	19.6%	17.4%	30.4%	2.2%	30.4%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

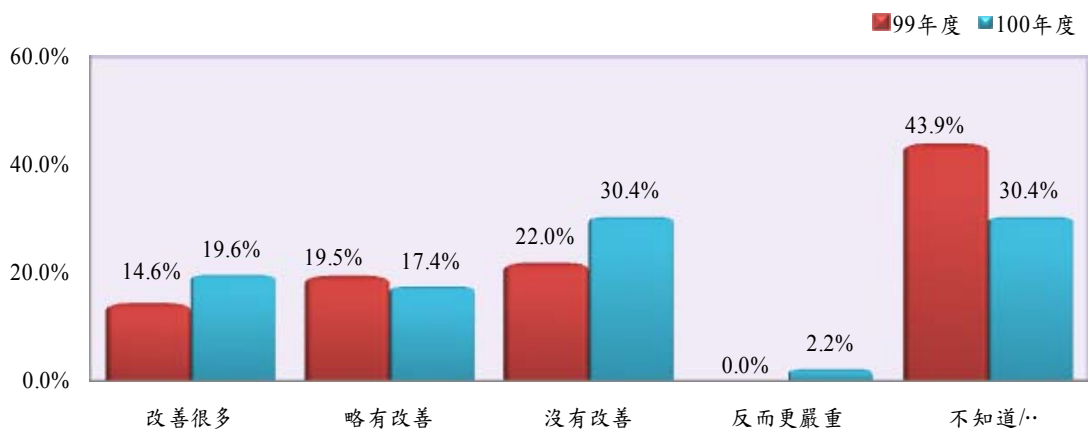


圖 5-3-5 貪污不法行為改善情形年度比較分析圖

(二)承辦人員執行業務客觀及公正性評價

1. 次數分析

有八成七(87.3%)的受訪者表示不會對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性存疑；反之，有一成一(11.4%)的受訪者表示會有所存疑。另有1.3%的受訪者未表示意見。

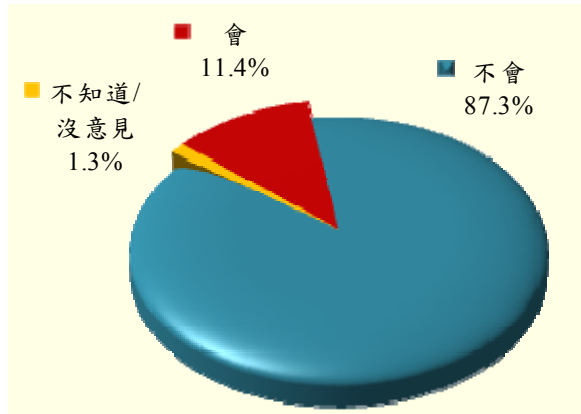


圖 5-3-6 承辦人員執行業務客觀及公正性評價分析圖

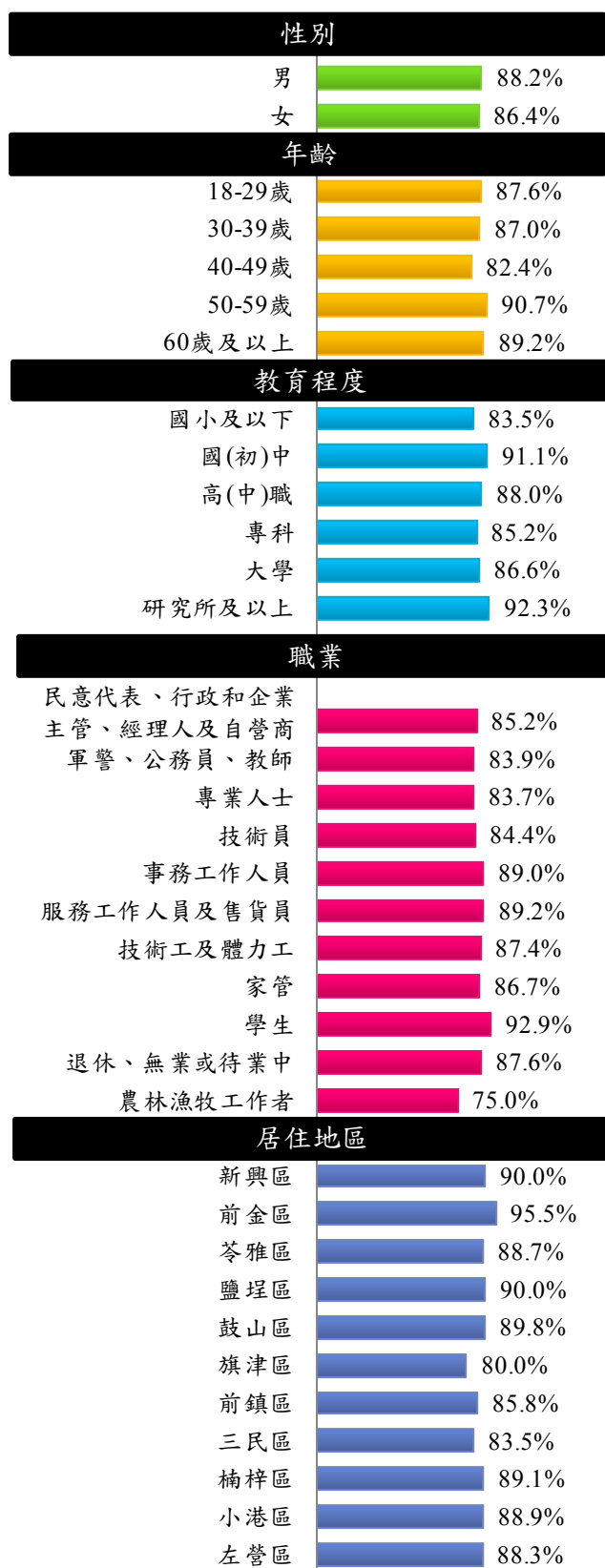
表 5-3-5 承辦人員執行業務客觀及公正性評價分析表

項目	次數	百分比
會	122	11.4%
不會	932	87.3%
不知道/沒意見	14	1.3%
總計	1,068	100.0%

Q11.請問您對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性會不會有所存疑？(單選)(有效樣本數=1,068)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處承辦人員執行業務客觀及公正性評價與基本資料交叉分析後發現，評價雖然會因為受訪民眾年齡不同而有顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於性別、教育程度、職業及居住地區等基本變項則未達顯著差異。(詳如附表8)



1. 性別：男性(88.2%)表示不會對承辦人員執行業務客觀及公正性有所存疑的比例較高。
2. 年齡：50~59歲(90.7%)者表示不會對承辦人員執行業務客觀及公正性有所存疑的比例較高。
3. 教育程度：研究所及以上(92.3%)程度者表示不會對承辦人員執行業務客觀及公正性有所存疑的比例較高。
4. 職業：學生(92.9%)者表示不會對承辦人員執行業務客觀及公正性有所存疑的比例較高。
5. 居住地區¹⁵：居住在新興區(90.0%)者表示不會對承辦人員執行業務客觀及公正性有所存疑的比例較高。

圖 5-3-7 對承辦人員執行業務客觀及公正性持正面評價者與基本資料交叉分析圖

¹⁵ 註：由於前金區、鹽埕區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(三)民眾對檢肅貪瀆之相關看法

1. 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性

(1) 次數分析

倘若知道高雄市監理處員工發生貪污不法行為時，約有八成(79.6%)的受訪者表示可能會提出檢舉；反之，有一成六(15.5%)的受訪者則傾向於不提出檢舉。另有4.9%的受訪者未表示意見。

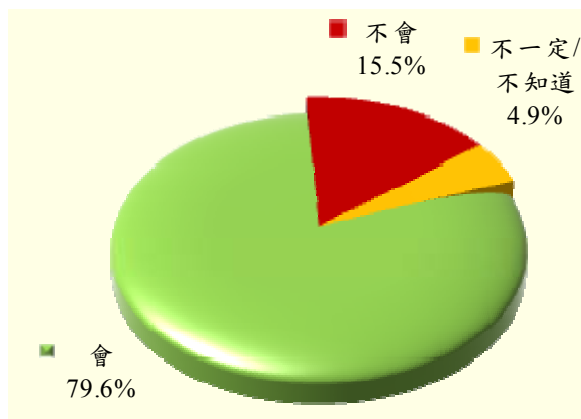


圖 5-3-8 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性分析圖

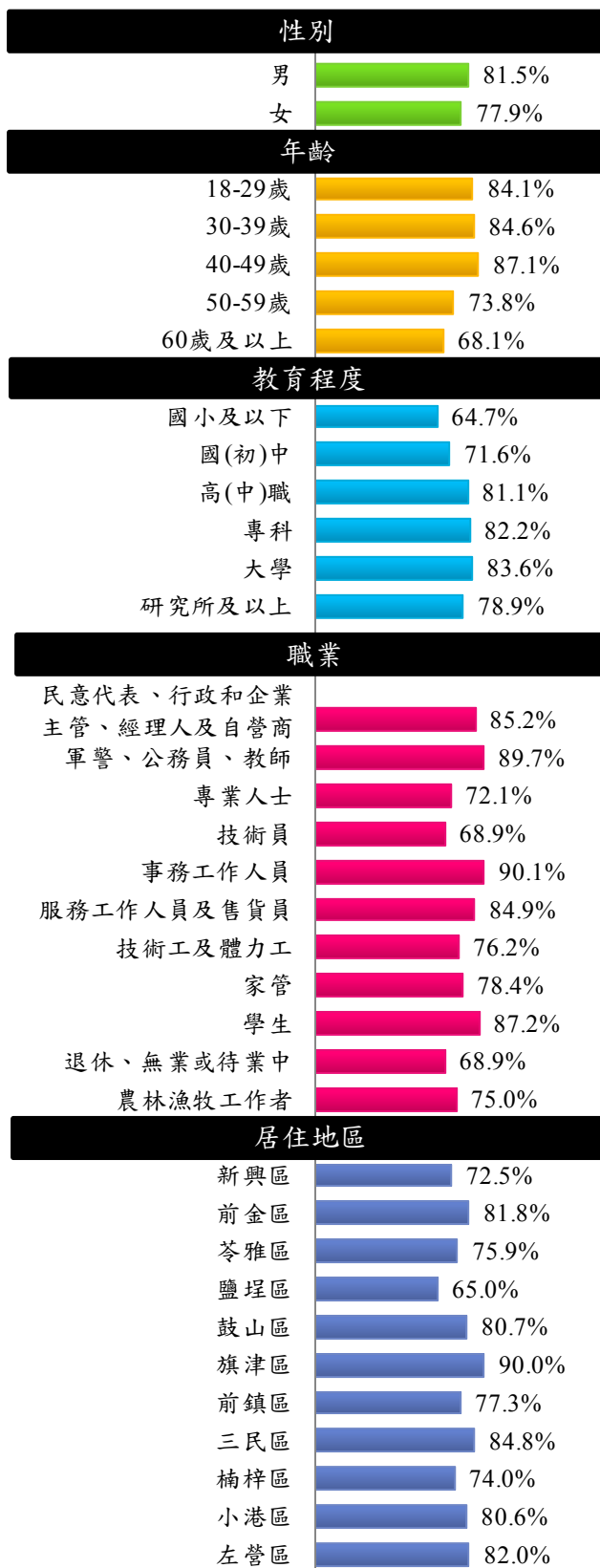
表 5-3-6 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性分析表

項目	次數	百分比
會	850	79.6%
不會	166	15.5%
不一定/不知道	52	4.9%
總計	1,068	100.0%

Q12.請問，若您知道高雄市監理處及南區分處員工發生貪污不法行為時，是否會提出檢舉？(單選)(有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性與基本資料交叉分析後發現，比例會因為受訪民眾的年齡及教育程度不同而有顯著差異(p-value<.05)。而職業別雖亦達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於受訪者性別及居住地區則未達顯著差異。(詳如附表9)



1. 性別：男性(81.5%)表示可能會提出檢舉的比例較高。
2. 年齡：40~49歲(87.1%)者表示可能會提出檢舉的比例較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，60歲及以上者(68.1%)者可能會提出檢舉的比例較低。
3. 教育程度：大學(83.6%)程度者表示可能會提出檢舉的比例較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，國小及以下(64.7%)程度者表示可能會提出檢舉的比例較低。
4. 職業：事務工作人員(90.1%)者表示可能會提出檢舉的比例較高。
5. 居住地區¹⁶：居住在三民區(84.8%)者表示可能會提出檢舉的比例較高。

圖 5-3-9 遇到高雄市監理處人員索賄會提出檢舉者與基本資料交叉分析圖

¹⁶ 註：由於旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者如果遇到高雄市監理處人員索賄時，可能會提出檢舉的比例由99年度的76.5%提升至100年度的79.6%，上升幅度為3.1%。而表示不可能提出檢舉者則下降1.4%。整體而言，雖然會提出檢舉者上升幅度不大，然而仍可看出其呈現微幅上揚之趨勢。

表5-3-7 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉可能性年度比較分析表

年度	人數/百分比	會	不會	不一定/不知道	合計
99 年度	人數	816	181	71	1,068
	百分比	76.5%	16.9%	6.6%	100.0%
100 年度	人數	850	166	52	1,068
	百分比	79.6%	15.5%	4.9%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

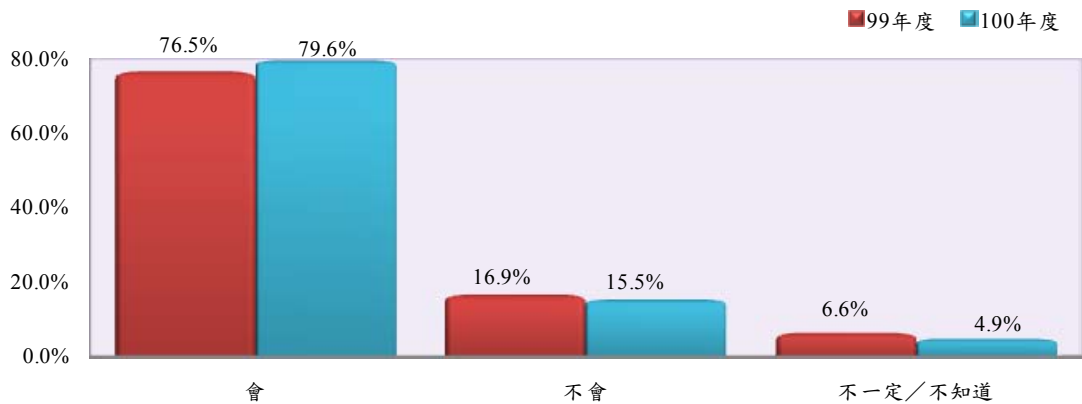


圖 5-3-10 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉可能性年度比較分析圖

2. 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之管道

在850位會提出檢舉的受訪者中，各有一成三可能會向「高雄市監理處政風室」(13.4%)、「市政府相關單位」(12.6%)或「高雄市監理處的上級機關」(12.5%)提出檢舉，其次有一成二檢舉單位為「警察局」(12.1%)，再其次為「高雄市政府1999專線」占6.4%。至於其他檢舉管道所占比例則相對較低。然而，值得關注的是，有三成八(38.2%)的受訪者表示雖然會提出檢舉，但並不知道檢舉管道為何。另有1.3%的受訪者未表示意見。

表5-3-8 遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之管道分析表

項目	次數	反應百分比	人次百分比	
高雄市監理處政風室	114	11.7%	13.4%	
高雄市監理處的上級機關	106	10.9%	12.5%	
市政府相關單位	107	11.0%	12.6%	
民意代表	35	3.6%	4.1%	
地方法院檢察署	12	1.2%	1.4%	
法務部調查局	25	2.6%	2.9%	
警察局	103	10.6%	12.1%	
在網路上公開	18	1.9%	2.1%	
向媒體公開	19	2.0%	2.2%	
高雄市政府 1999 專線	54	5.6%	6.4%	
其他	高雄市監理所檢舉信箱或客服單位	19	2.0%	2.2%
	交通部	10	1.0%	1.2%
	市長信箱	8	0.8%	0.9%
	消基會	2	0.2%	0.2%
	監察院	1	0.1%	0.1%
	總統信箱	1	0.1%	0.1%
	區公所	1	0.1%	0.1%
	鄰里長	1	0.1%	0.1%
	不知道檢舉管道	325	33.4%	38.2%
不知道/無意見	11	1.1%	1.3%	
總計	972	100.0%	114.3%	

Q13.那麼您會向哪些人或單位提出檢舉？(不提示，複選三項)(有效樣本數=850)

註：反應百分比計算係以回答總次數為分母；人次百分比計算係以回答總人數為分母。

由於本題為複選題，因此僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

3. 遇到高雄市監理處人員索賄時，不會提出檢舉之原因

(1) 次數分析

在166位可能不會提出檢舉的受訪者中，有二成七的受訪者表示「事不關己，不予理會」(27.2%)，其次表示「沒有證據，只好作罷」(17.0%)者占一成七，再其次為「檢舉過程繁瑣」(11.4%)、「司空見慣，檢舉也沒用，還不是官官相護」(9.6%)及「認為情節尚輕者還沒有嚴重到要提出檢舉的必要」(9.6%)。至於其他不出檢舉的原因所占比例則低於一成。

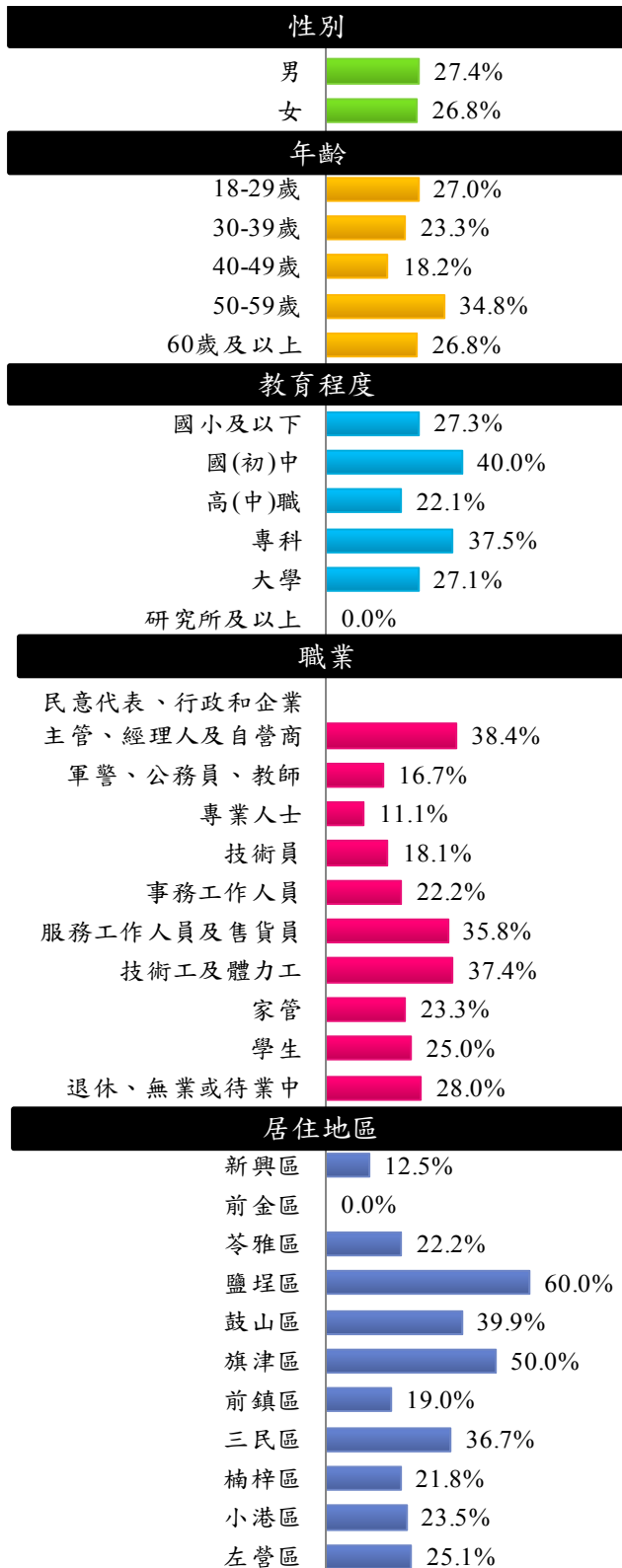
表5-3-9 遇到高雄市監理處人員索賄時，不會提出檢舉之原因分析表

項目	次數	百分比	
怕耽誤自己的案子	4	2.4%	
怕曝光，影響以後辦事	5	3.0%	
怕遭到報復	5	3.0%	
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	1	0.6%	
司空見慣，檢舉也沒用，還不是官官相護	16	9.6%	
沒有證據，只好作罷	28	17.0%	
事不關己，不予理會	45	27.2%	
不知道檢舉管道	14	8.4%	
其他	檢舉過程繁瑣	19	11.4%
	認為情節尚輕，沒有嚴重到要提出檢舉的必要	16	9.6%
	口頭勸導，改對方改過的機會	5	3.0%
不知道/無意見	8	4.8%	
總計	166	100.0%	

Q14.請問，您不會提出檢舉的最主要原因，是什麼？(單選)(有效樣本數=166)

(2) 交叉分析

再將民眾不會提出檢舉之原因與基本資料交叉分析後發現，比例雖然會因為受訪民眾年齡不同而有顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、職業及居住地區等基本變項則未達顯著差異。(詳如附表10)



1. 性別：男性(27.4%)因事不關己而不提出檢舉的比例較高。
2. 年齡：50~59歲(34.8%)者因事不關己而不提出檢舉的比例較高。
3. 教育程度¹⁷：大學(27.1%)程度者因事不關己而不提出檢舉的比例較高。
4. 職業¹⁸：退休、無業或待業中(28.0%)者因事不關己而不提出檢舉的比例較高。
5. 居住地區¹⁹：居住在三民區(36.7%)者因事不關己而不提出檢舉的比例較高。

圖 5-3-11 因事不關己而不提出檢舉者與基本資料交叉分析圖

¹⁷ 註：由於國小及以下、國(初)中、專科程度者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

¹⁸ 註：由於民意代表、行政和企業主管、經理人及自營商、服務工作人員及售貨員、技術工及體力工者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

¹⁹ 註：由於鹽埕區、鼓山區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(四)檢肅貪瀆工作表現滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處在「檢肅貪瀆工作表現」評價，民眾滿意度比例約達四成九(48.5%)，其中包含非常滿意(4.1%)及滿意(44.4%);不滿意度則占一成二(11.8%)，其中包含非常不滿意(2.2%)及不滿意(9.6%)。另有約四成(39.7%)的民眾未表示意見。

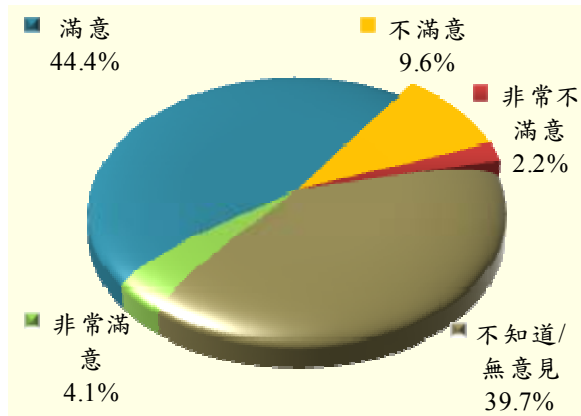


圖 5-3-12 檢肅貪瀆工作表現滿意度分析表圖

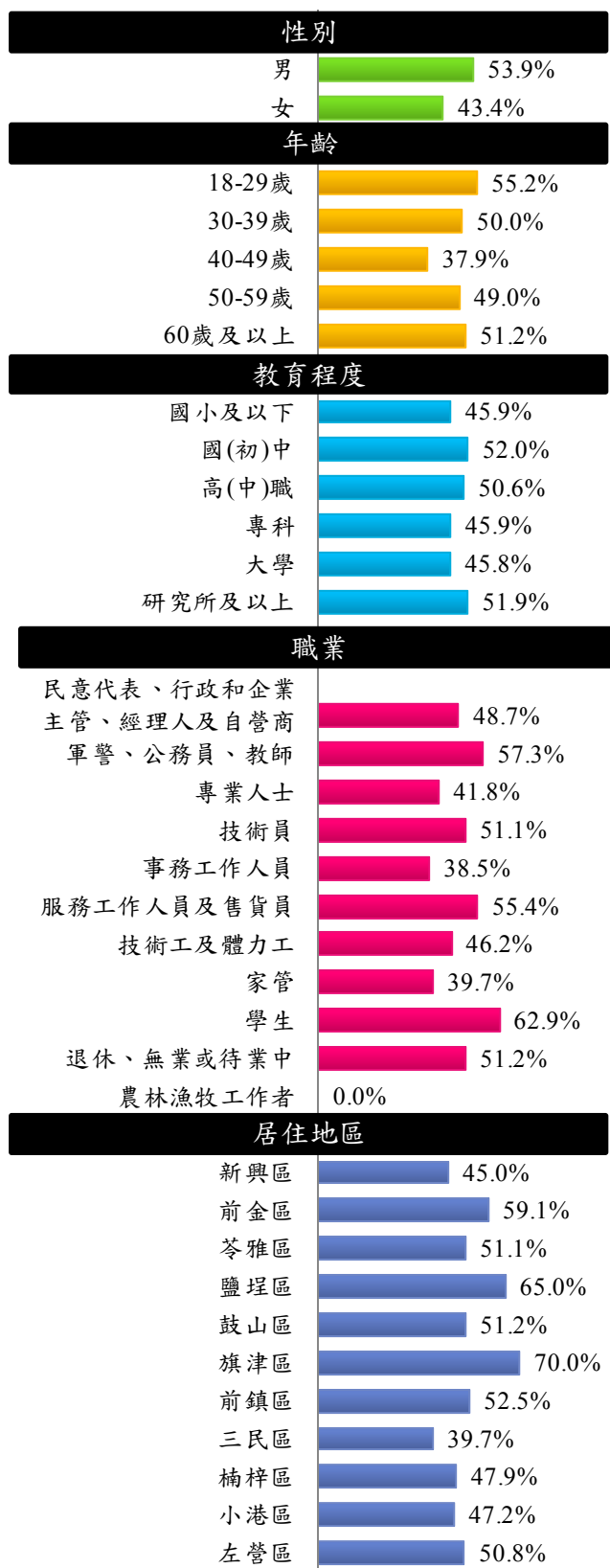
表 5-3-10 檢肅貪瀆工作表現滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	44	4.1%
滿意	473	44.4%
不滿意	103	9.6%
非常不滿意	24	2.2%
不知道/無意見	424	39.7%
總計	1,068	100.0%

Q15.請問您對於過去一年來，監理處在檢肅貪瀆工作上之表現滿不滿意？(單選)(有效樣本數=1,068)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度會因為受訪民眾性別、年齡不同而有顯著差異(p-value<.05)。而職業別雖亦達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於教育程度及居住地區等基本變項則未達顯著差異。(詳如附表11)



1. 性別：男性(53.9%)滿意度明顯較女性(43.4%)高，且達顯著差異(p-value<.05)。
2. 年齡：18~29歲(55.2%)者滿意度明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，40~49歲(37.9%)者滿意度則相對較低。
3. 教育程度：國(初)中(52.0%)程度者滿意度較高。
4. 職業：學生(62.9%)滿意度較高。
5. 居住地區²⁰：居住在前鎮區(52.5%)者滿意度較高。

圖 5-3-13 檢肅貪瀆工作表現滿意度與基本資料交叉分析圖

²⁰ 註：由於前金區、鹽埕區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

3. 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度由99年度的47.5%略微上升至100年度的48.5%，上升幅度為1.0%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度仍維持在四成八以上之正面評價。

表5-3-11 檢肅貪瀆工作表現滿意度年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	合計	平均數
99 年度	人數	38	470	429	113	18	1,068	3.37
	百分比	3.6%	43.9%	40.2%	10.6%	1.7%	100.0%	
100 年度	人數	44	473	424	103	24	1,068	3.39
	百分比	4.1%	44.4%	39.7%	9.6%	2.2%	100.0%	

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。



圖 5-3-14 檢肅貪瀆工作表現滿意度年度比較分析圖

(五)員工行政效率及清廉度改善情形

1. 次數分析

關於高雄市監理處「員工行政效率及清廉度改善情形」評價，民眾給予正面評價的比例約達六成一(61.3%)，其中包含有明顯提升(22.3%)及稍有提升(39.0%)；認為員工行政率及清廉度沒有提升者占一成五(15.4%)，而認為情形反而下降者占1.1%。另有二成二的民眾未表示意見(22.2%)。

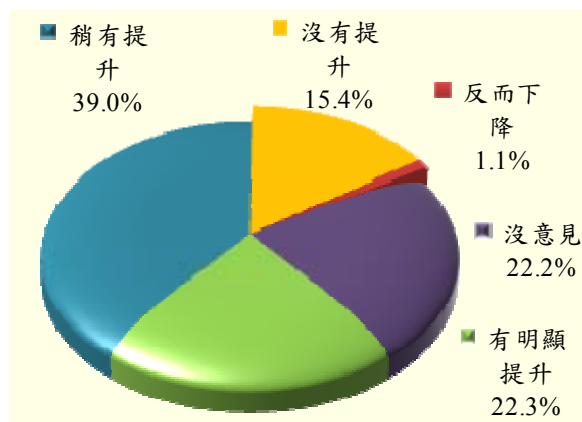


圖 5-3-15 員工行政效率及清廉度改善情形分析表圖

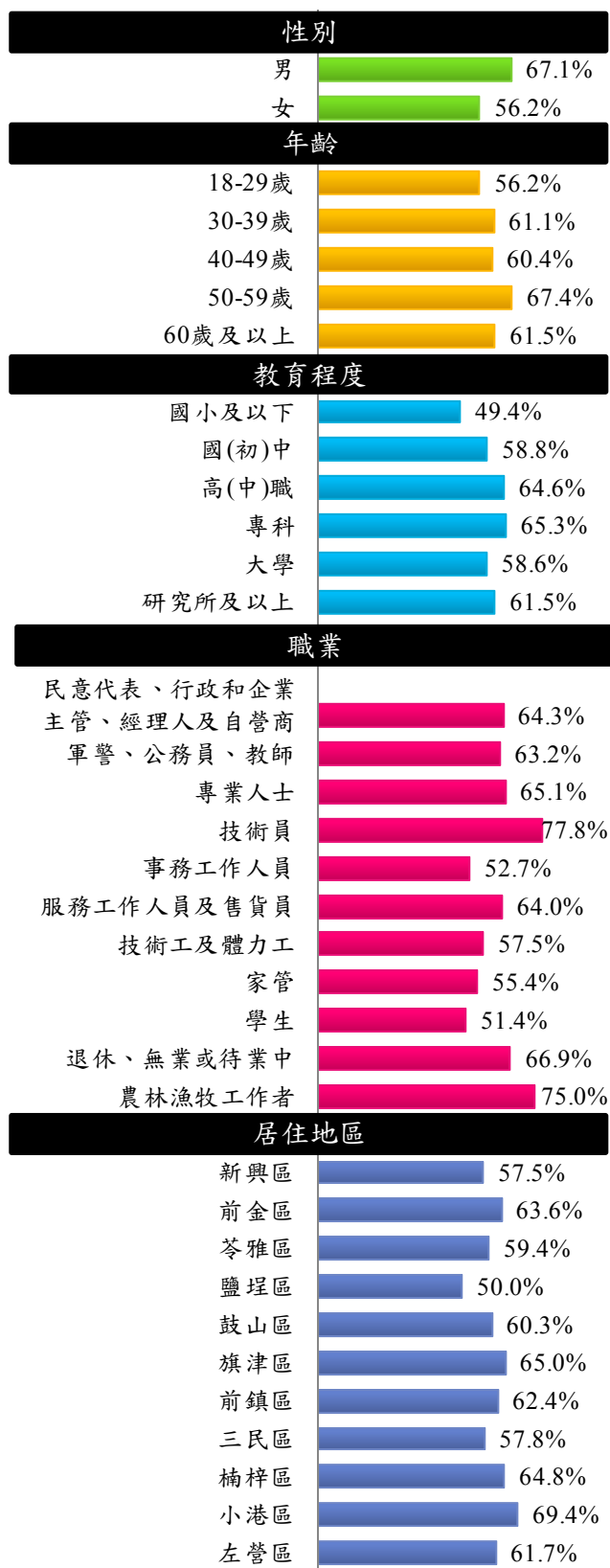
表 5-3-12 員工行政效率及清廉度改善情形分析表

項目	次數	百分比
有明顯提升	238	22.3%
稍有提升	417	39.0%
沒有提升	164	15.4%
反而下降	12	1.1%
沒意見	237	22.2%
總計	1,068	100.0%

Q16. 高雄市監理處於過去一年中，積極推動簡政便民與廉政工作，請問您覺得監理處員工之行政效率與清廉度是否有所提升？(單選) (有效樣本數=1,068)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處員工行政效率及清廉度改善情形評價與基本資料交叉分析後發現，**評價會因為受訪民眾性別、年齡及教育程度不同而有顯著差異(p-value<.05)**。而職業別雖亦達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表12)



1. 性別：男性(67.1%)給予正面評價的比例明顯較女性(56.2%)高，且達顯著差異(p-value<.05)。
2. 年齡：50~59歲(67.4%)者給予正面評價的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，18~29歲(56.2%)者給予正面評價的比例則相對較低。
3. 教育程度：專科(65.3%)程度者給予正面評價的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，國小及以下(49.4%)程度者給予正面評價的比例則相對較低。
4. 職業：技術員(77.8%)給予正面評價的比例較高。
5. 居住地區：居住在小港區(69.4%)者給予正面評價的比例較高。

圖 5-3-16 認為員工行政效率及清廉度有提升者與基本資料交叉分析圖

(六)員工整體清廉程度滿意度

1. 次數分析

關於高雄市監理處「員工整體清廉程度滿意度」評價，民眾滿意度約達七成五(74.5%)，其中包含非常滿意(6.8%)及滿意(67.7%)；反之，不滿意度則占7.5%，其中包含非常不滿意(0.9%)及不滿意(6.6%)。另有一成八的民眾未表示意見(18.0%)。

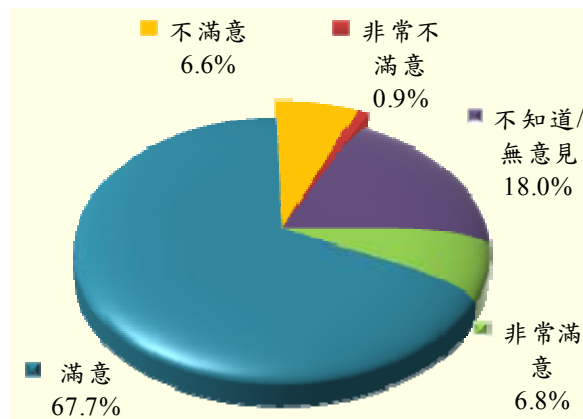


圖 5-3-17 員工整體清廉程度滿意度分析表圖

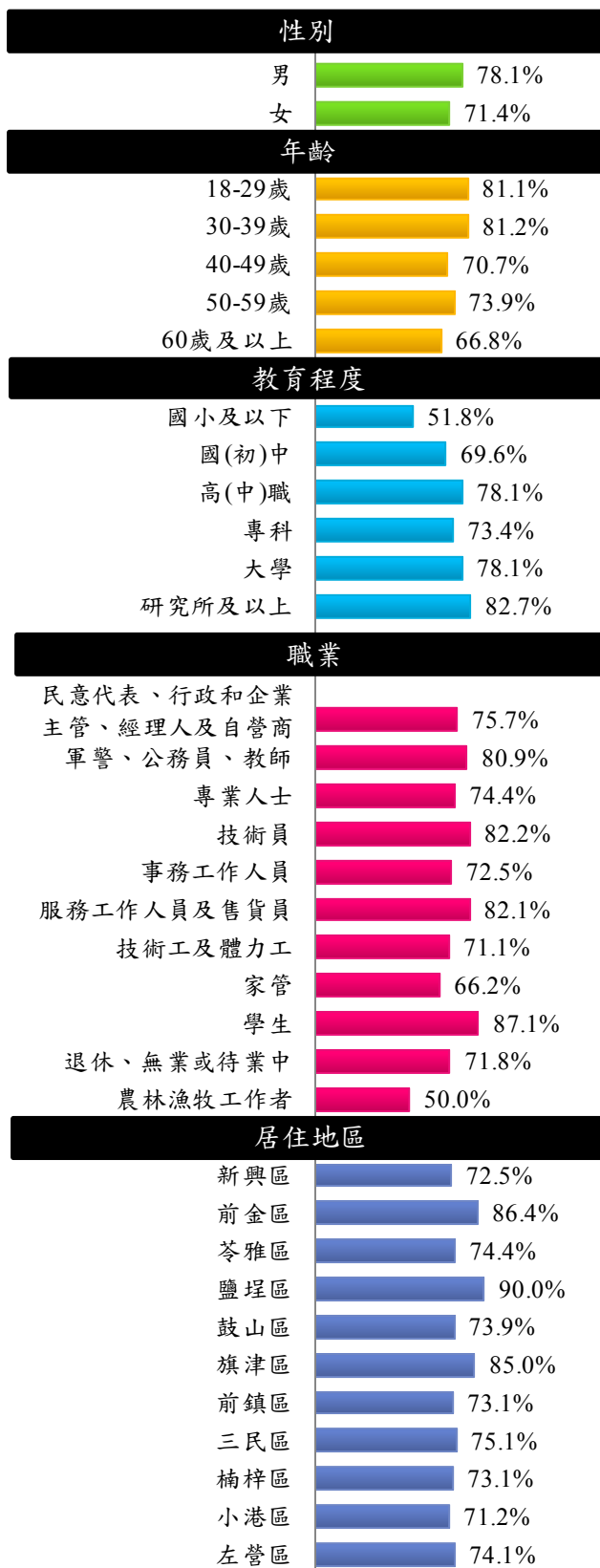
表 5-3-13 員工整體清廉程度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	73	6.8%
滿意	723	67.7%
不滿意	70	6.6%
非常不滿意	10	0.9%
不知道/無意見	192	18.0%
總計	1,068	100.0%

Q17.請問您對於高雄市監理處員工整體的「清廉程度」感到滿不滿意？(有效樣本數=1,068)

2. 交叉分析

再將民眾對高雄市監理處員工整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度會因為受訪民眾性別及年齡不同而有顯著差異(p-value<.05)。而教育程度及職業別雖亦達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表13)



1. 性別：男性(78.1%)滿意度明顯較女性(71.4%)高，且達顯著差異(p-value<.05)。
2. 年齡：18~39歲(81.1%↑)者滿意度明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，60歲及以上(66.8%)者滿意度則相對較低。
3. 教育程度：研究所及以上(82.7%)程度者滿意度較高。
4. 職業：學生(87.1%)滿意度較高。
5. 居住地區²¹：居住在三民區(75.1%)者滿意度較高。

圖 5-3-18 員工整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析圖

²¹ 註：由於前金區、鹽埕區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

四、高雄市監理處新興措施評價分析

(一)對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知及滿意度

1. 認知度分析

(1) 次數分析

有五成九(58.5%)的民眾表示知道高雄市監理處全面委託高雄市汽車代檢廠辦理汽車定期檢驗後，可直接換發行照、繳納汽燃費及強制險罰鍰等，讓民眾享受立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務；反之，有四成二(41.5%)的民眾並不知道此訊息。

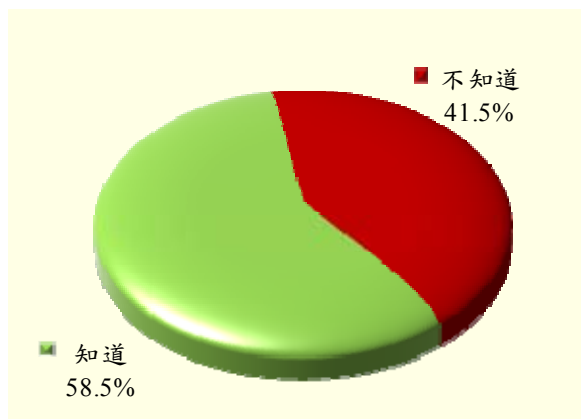


圖 5-4-1 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度分析圖

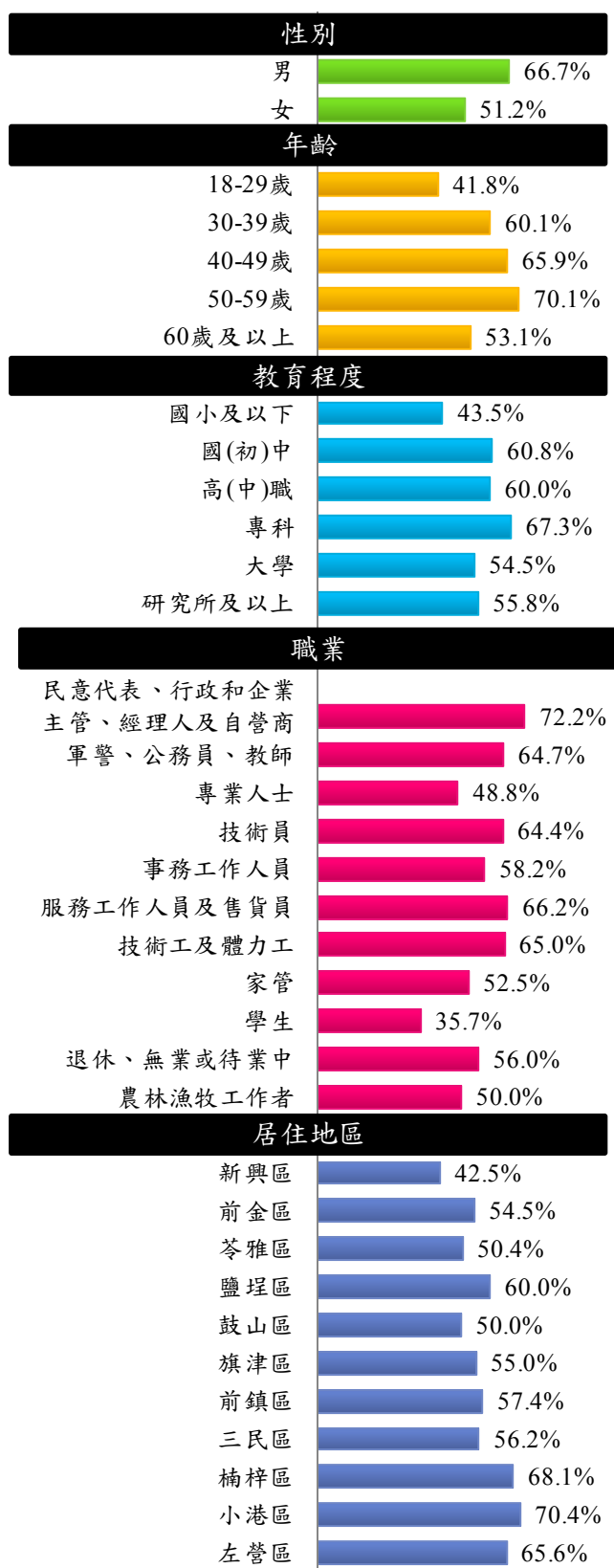
表 5-4-1 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	625	58.5%
不知道	443	41.5%
總計	1,068	100.0%

Q18.請問您知不知道目前高雄市監理處全面委託本市汽車代檢廠辦理汽車定期檢驗後，可直接換發行照、繳納汽燃費及強制險罰鍰等，享受立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務？(單選)(有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度與基本資料交叉分析後發現，**認知度會因為民眾的性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而有顯著差異(p-value<0.05)**。(詳如附表14)



1. 性別：男性(66.7%)知道的比例明顯較女性(51.2%)高，且達顯著差異(p-value<.05)。
2. 年齡：50~59歲(70.1%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，18~29歲(41.8%)者知道的比例則相對較低。
3. 教育程度：專科(67.3%)程度者知道的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，國小及以下(43.5%)者知道的比例則相對較低。
4. 職業：民意代表、行政和企業主管、經理人及自營商(72.2%)知道的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，學生(35.7%)者知道的比例則相對較低。
5. 居住地區：居住在小港區(70.4%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異(p-value<.05)；反之，新興區(42.5%)者知道的比例則相對較低。

圖 5-4-2 知道立即驗車、換照、繳費等多功能服務者與基本資料交叉分析圖

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度由99年度的55.5%略微上升至100年度的58.5%，上升幅度為3.0%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對於此項服務的認知度仍維持在五成六以上。

表5-4-2 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度年度比較分析表

年度	人數/百分比	知道	不知道	合計
99 年度	人數	593	475	1,068
	百分比	55.5%	44.5%	100.0%
100 年度	人數	625	443	1,068
	百分比	58.5%	41.5%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

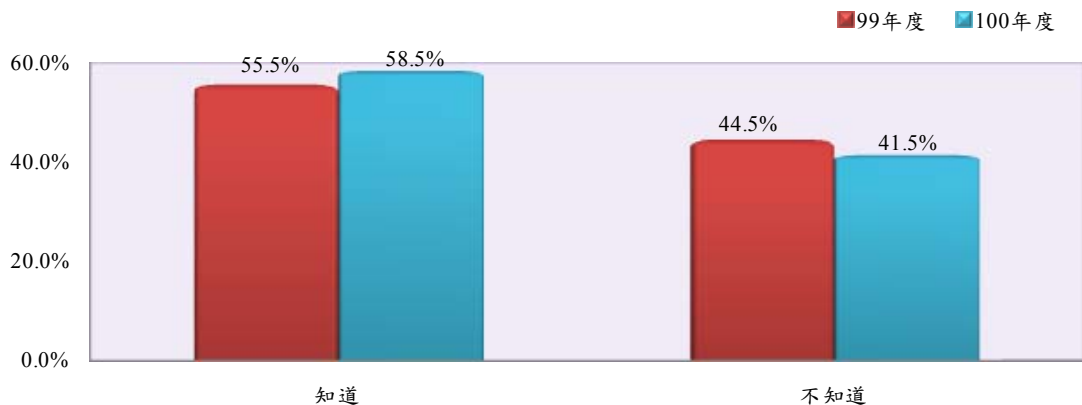


圖 5-4-3 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度年度比較分析圖

2. 滿意度分析

(1) 次數分析

針對625位知道代檢廠有立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務之民眾，進一步詢問其滿意度看法，發現滿意度比例達九成七(96.8%)，其中包含非常滿意(45.8%)及滿意(51.0%)；反之，不滿意度則占2.6%，其中包含非常不滿意(0.2%)及不滿意(2.4%)。另有0.6%的民眾未表示意見。

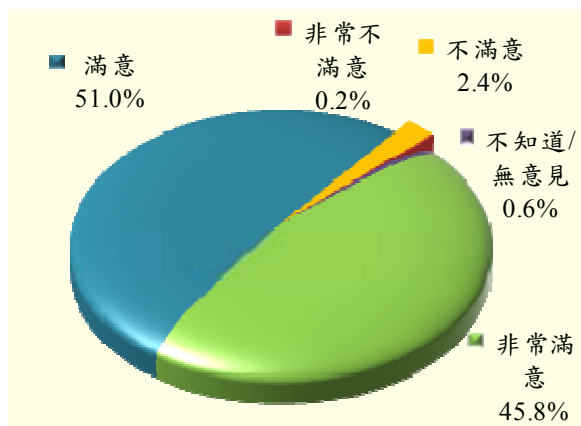


圖 5-4-4 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度分析圖

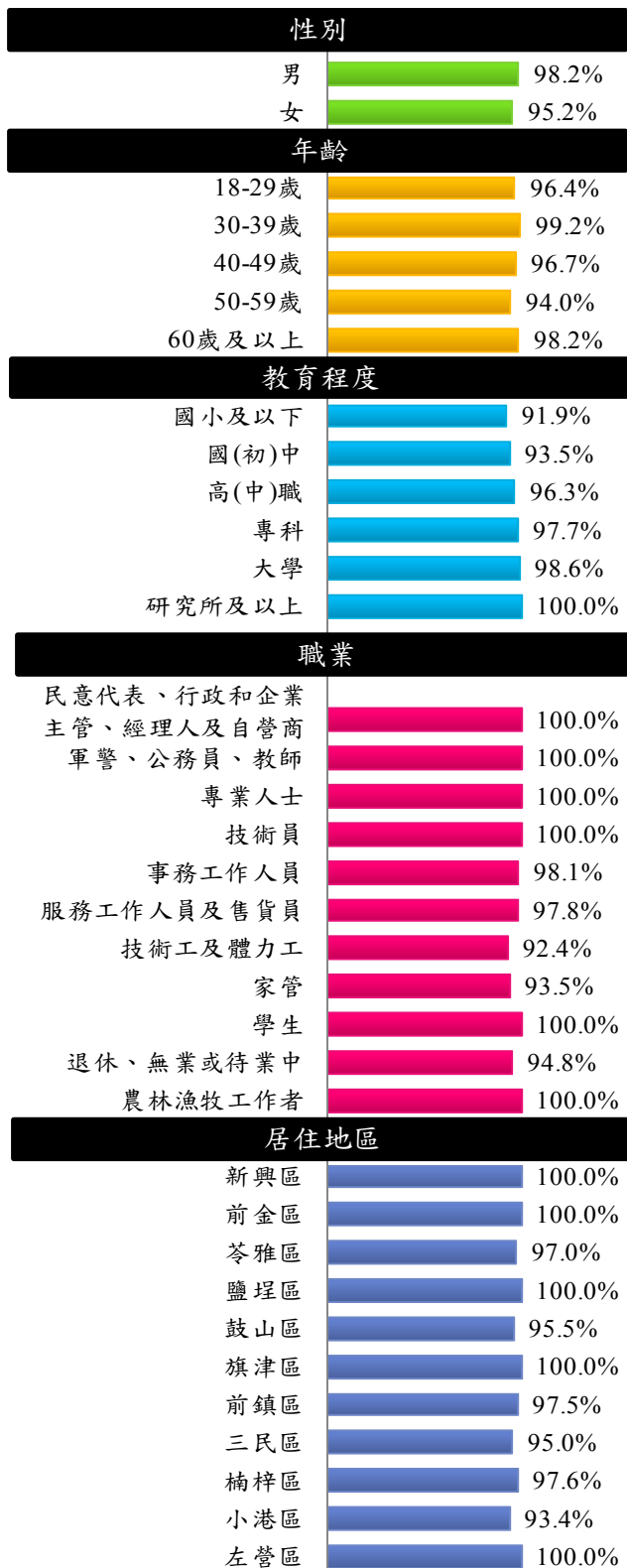
表 5-4-3 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	286	45.8%
滿意	319	51.0%
不滿意	15	2.4%
非常不滿意	1	0.2%
不知道/無意見	4	0.6%
總計	625	100.0%

Q18.1.滿意度?(單選)(有效樣本數=625)

(2) 交叉分析

再將民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度雖然會因為受訪民眾性別不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於年齡、教育程度、職業及居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表15)



1. 性別：男性(98.2%)滿意度較高。
2. 年齡：30~39歲(99.2%)者滿意度較高。
3. 教育程度²²：大學(98.6%)程度者滿意度較高。
4. 職業²³：民意代表、行政和企業主管、經理人及自營商、軍警、公務員、教師(100.0%)者滿意度較高。
5. 居住地區²⁴：居住在左營區(100.0%)者滿意度較高。

圖 5-4-5 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務滿意度與基本資料交叉分析圖

²² 註：由於研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

²³ 註：由於專業人士、技術員、學生、農林漁牧工作者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

²⁴ 註：由於新興區、前金區、鹽埕區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對於享受立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度由99年度的95.1%略微上升至100年度的96.8%，上升幅度為1.7%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對於此項服務的滿意度仍維持在九成五以上。

表5-4-4 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	合計	平均數
99 年度	人數	250	314	22	7	0	364	4.36
	百分比	42.2%	52.9%	3.7%	1.2%	0.0%	100.0%	
100 年度	人數	286	319	4	15	1	625	4.40
	百分比	45.8%	51.0%	0.6%	2.4%	0.2%	100.0%	

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

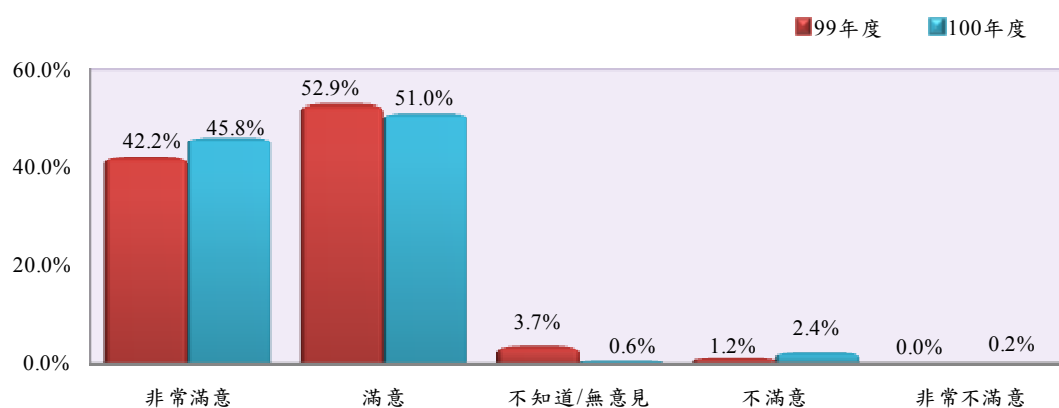


圖 5-4-6 對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度年度比較分析圖

(二) 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知及滿意度

1. 認知度分析

(1) 次數分析

有四成(40.2%)的民眾表示知道目前駕駛考照筆試已完全由電腦自動化完成，且採隨機出題，隨到隨考方式，可免去等候時間；反之，約有六成(59.8%)的民眾並不知道此訊息。

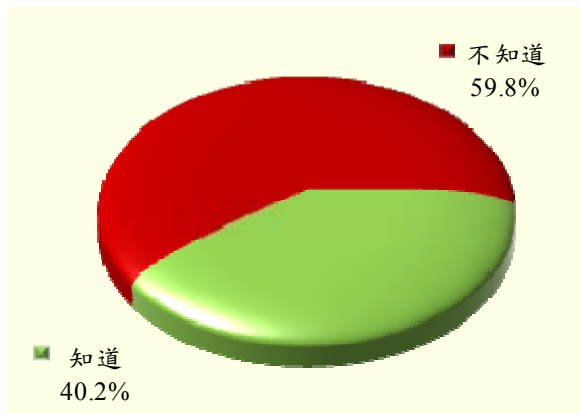


圖 5-4-7 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度分析圖

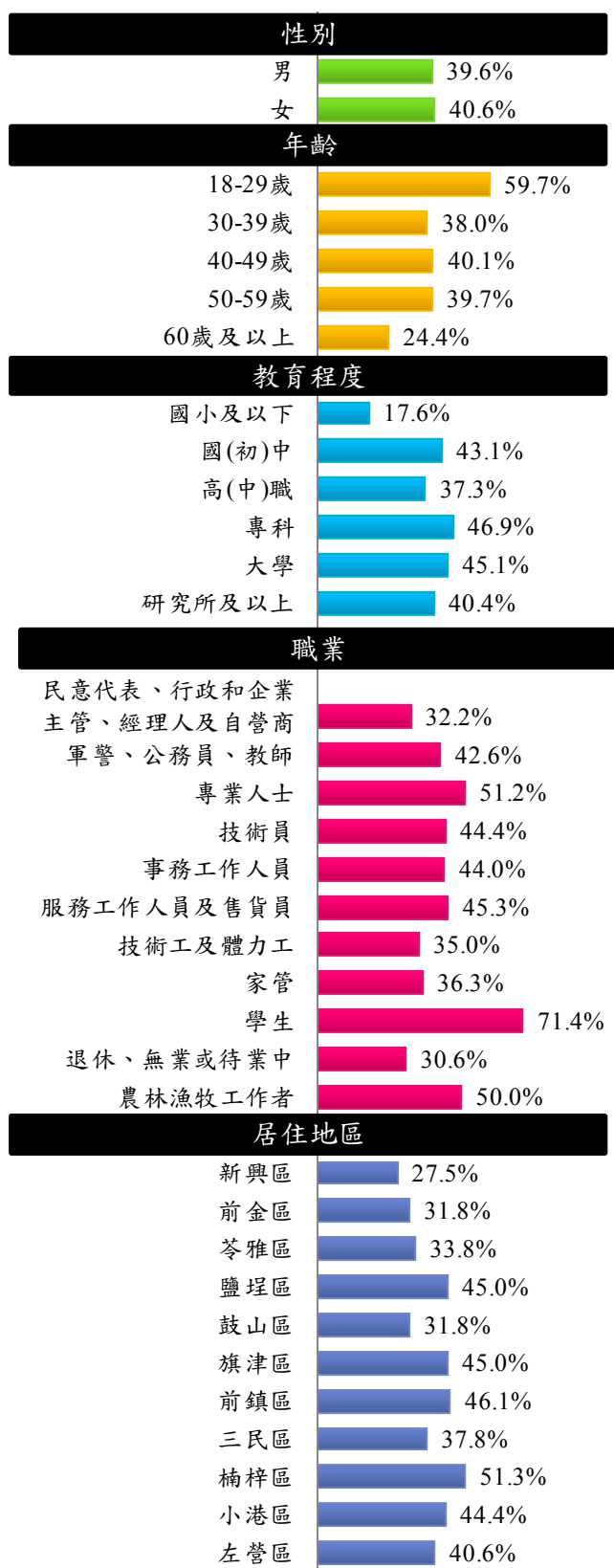
表 5-4-5 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	429	40.2%
不知道	639	59.8%
總計	1,068	100.0%

Q19.請問您知不知道目前駕駛考照筆試已完全由電腦自動化完成，且採隨機出題，隨到隨考方式，可免去等候時間，方便民眾應考之措施？(單選)(有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度與基本資料交叉分析後發現，**認知度會因為民眾的年齡、教育程度及職業不同而有顯著差異(p-value<0.05)**。至於性別及居住地區等變項則未達顯著差異。(詳如附表16)



1. 性別：女性(40.6%)知道的比例較高。
2. 年齡：18~29歲(59.7%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 (p-value<.05)；反之，60歲及以上(24.4%)者知道的比例則相對較低。
3. 教育程度：專科(46.9%)程度者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 (p-value<.05)；反之，國小及以下(17.6%)者知道的比例則相對較低。
4. 職業：學生(71.4%)知道的比例明顯較高，且達顯著差異 (p-value<.05)；反之，退休、無業或待業中(30.6%)者知道的比例則相對較低。
5. 居住地區：居住在楠梓區(51.3%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 (p-value<.05)；反之，新興區(27.5%)者知道的比例則相對較低。

圖 5-4-8 知道駕駛考照筆試可隨到隨考服務者與基本資料交叉分析圖

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度由99年度的42.4%微幅下降至100年度的40.2%，下降幅度為2.2%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對於此項服務的認知度仍維持在四成以上。

表5-4-6 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度年度比較分析表

年度	人數/百分比	知道	不知道	合計
99 年度	人數	453	615	1,068
	百分比	42.4%	57.6%	100.0%
100 年度	人數	429	639	1,068
	百分比	40.2%	59.8%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

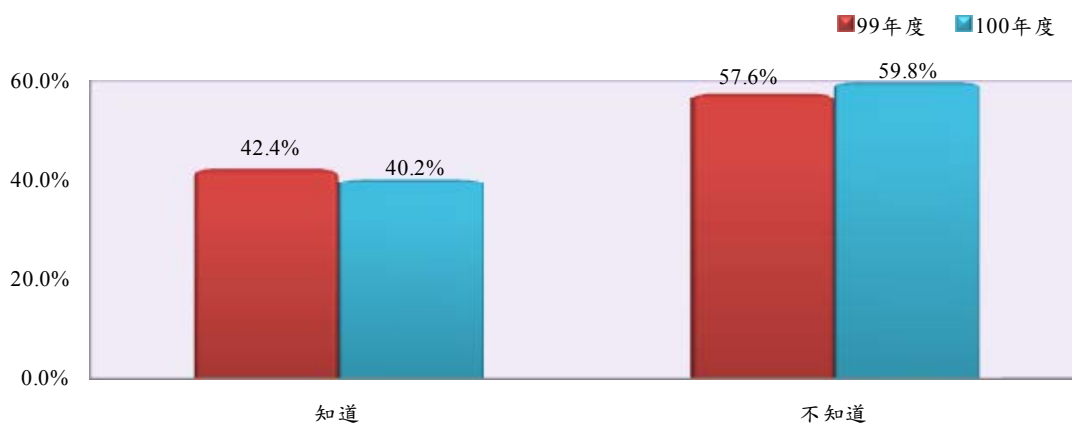


圖 5-4-9 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度年度比較分析圖

2. 滿意度分析

(1) 次數分析

針對429位知道駕駛考照筆試可隨到隨考服務之民眾，進一步詢問其滿意度看法，發現滿意度比例達九成七(97.2%)，其中包含非常滿意(45.7%)及滿意(51.5%)；反之，不滿意度則占1.9%，其中包含非常不滿意(0.5%)及不滿意(1.4%)。另有0.9%的民眾未表示意見。

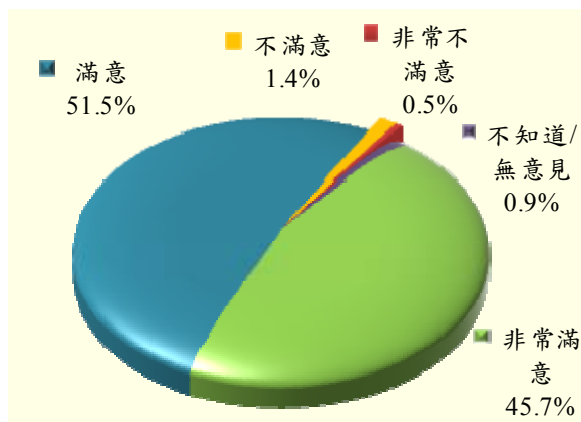


圖 5-4-10 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度分析圖

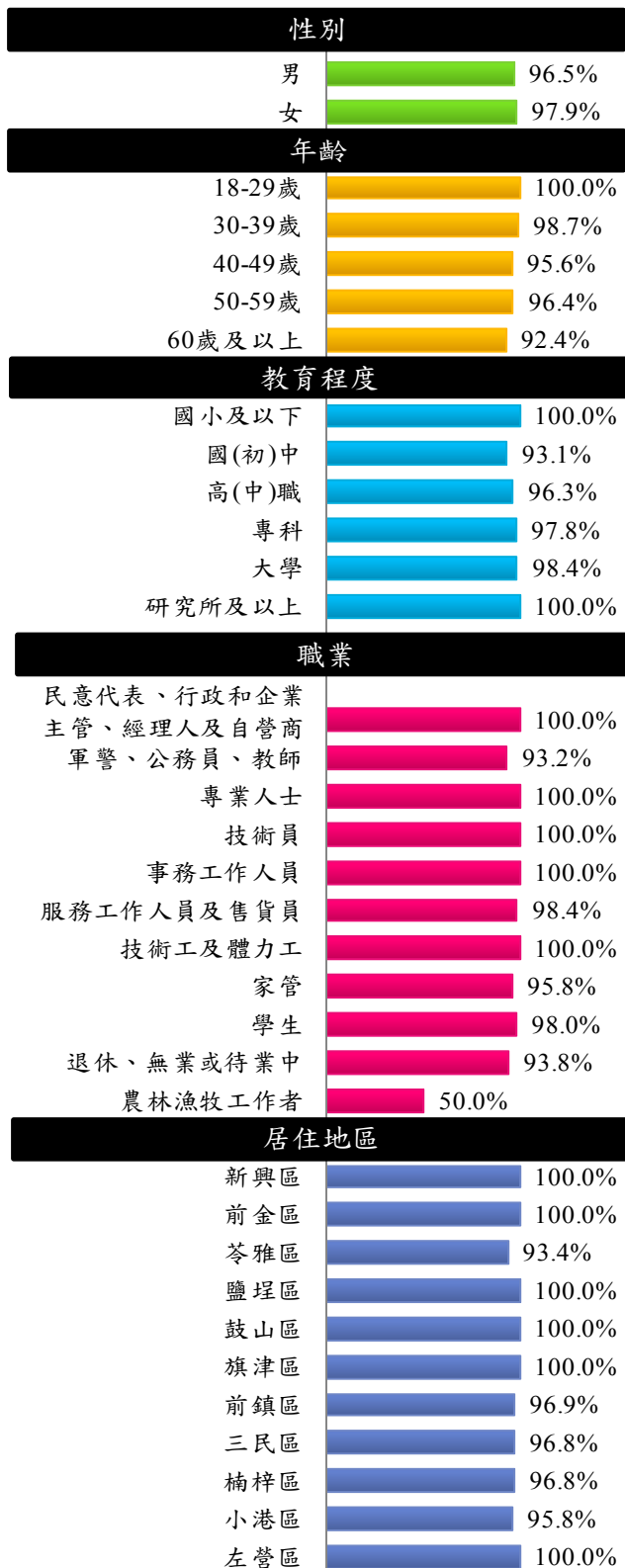
表 5-4-7 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	196	45.7%
滿意	221	51.5%
不滿意	6	1.4%
非常不滿意	2	0.5%
不知道/無意見	4	0.9%
總計	429	100.0%

Q19.1.滿意度？(單選)(有效樣本數=429)

(2) 交叉分析

再將民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度雖然會因為受訪民眾職業不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有20%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此其中數值差異僅供參考。至於性別、年齡、教育程度及居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表17)



1. 性別：女性(97.9%)滿意度較高。
2. 年齡：18~29歲(100.0%)者滿意度較高。
3. 教育程度²⁵：大學(98.4%)程度者滿意度較高。
4. 職業²⁶：民意代表、行政和企業主管、經理人及自營商、事務工作人員(100.0%)者滿意度較高。
5. 居住地區²⁷：居住在左營區(100.0%)者滿意度較高。

圖 5-4-11 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務滿意度與基本資料交叉分析圖

²⁵ 註：由於國小及以下、研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

²⁶ 註：由於專業人士、技術員、技術工及體力工者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

²⁷ 註：由於新興區、前金區、鹽埕區、鼓山區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度由99年度的94.7%上升至100年度的97.2%，上升幅度為2.5%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對於此項服務的滿意度仍維持在九成五以上。

表5-4-8 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	合計	平均數
99 年度	人數	185	244	20	3	1	453	4.34
	百分比	40.8%	53.9%	4.4%	0.7%	0.2%	100.0%	
100 年度	人數	196	221	4	6	2	429	4.40
	百分比	45.7%	51.5%	0.9%	1.4%	0.5%	100.0%	

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

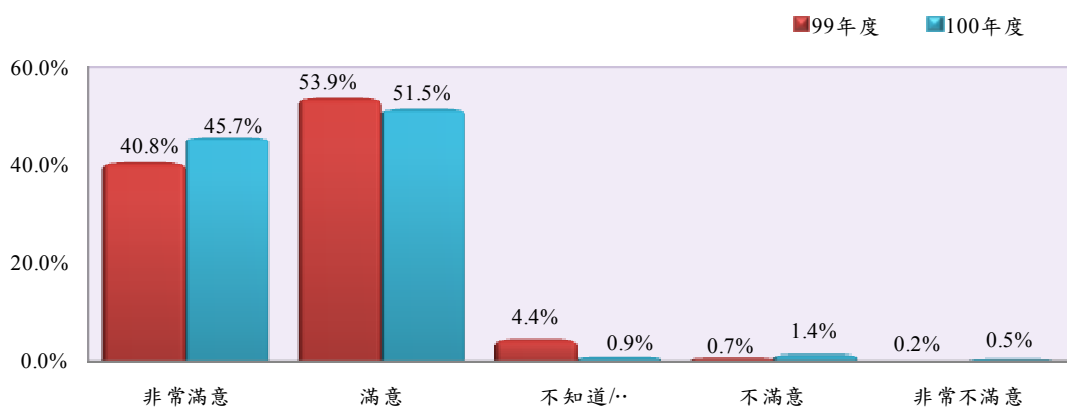


圖 5-4-12 對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度年度比較分析圖

(三)對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知及滿意度

1. 認知度分析

(1) 次數分析

有七成五(75.2%)的民眾表示知道透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費；反之，約有二成五(24.8%)的民眾並不知道此訊息。

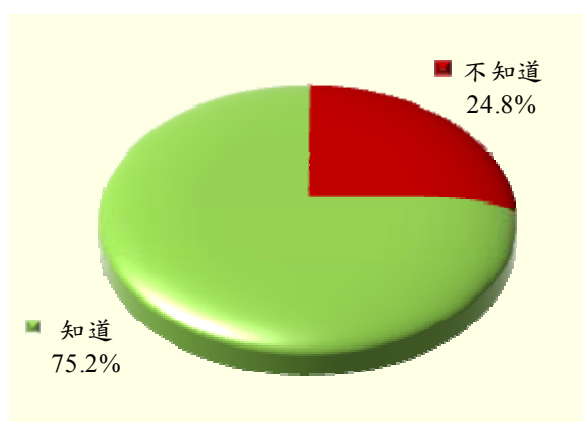


圖 5-4-13 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知度分析圖

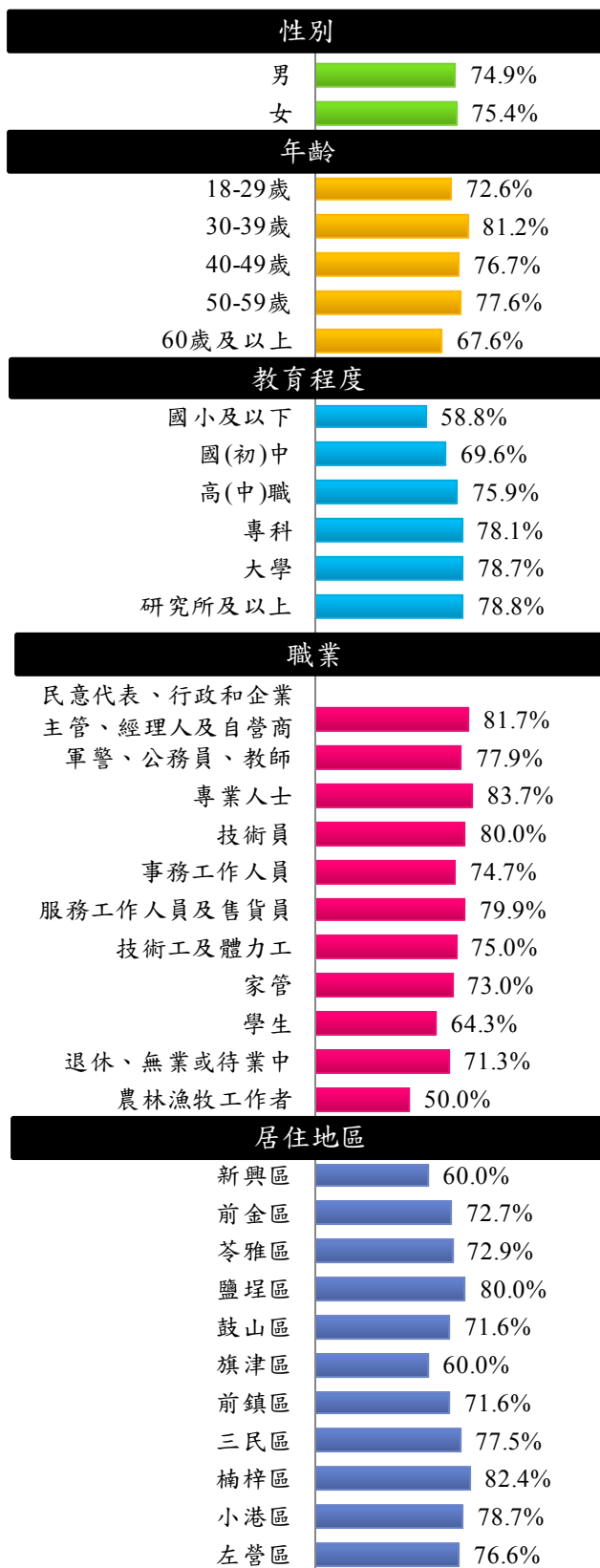
表 5-4-9 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	803	75.2%
不知道	265	24.8%
總計	1,068	100.0%

Q20.請問您知不知道目前透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費？(單選) (有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知度與基本資料交叉分析後發現，**認知度會因為民眾的年齡及教育程度不同而有顯著差異(p-value<0.05)**。至於性別、職業及居住地區等變項則未達顯著差異。(詳如附表18)



1. 性別：女性(75.4%)知道的比例較高。
2. 年齡：30~39歲(81.2%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 ($p\text{-value}<.05$)；反之，60歲及以上(67.6%)者知道的比例則相對較低。
3. 教育程度：專科以上(78.1% ↑)程度者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 ($p\text{-value}<.05$)；反之，國小及以下(58.8%)者知道的比例則相對較低。並且認知度有隨教育程度上升而遞增的趨勢。
4. 職業：專業人士(83.7%)知道的比例較高。
5. 居住地區：居住在楠梓區(82.4%)者知道的比例較高。

圖 5-4-14 知道可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費者與基本資料交叉分析圖

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之認知度由99年度的68.9%大幅上升至100年度的75.2%，上升幅度為6.3%，由此可知民眾對於此項服務的認知度呈現明顯上升之趨勢，知道比例已成長至七成五。

表5-4-10 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之
認知度年度比較分析表

年度	人數/百分比	知道	不知道	合計
99 年度	人數	736	332	1,068
	百分比	68.9%	31.1%	100.0%
100 年度	人數	803	265	1,068
	百分比	75.2%	24.8%	100.0%

註：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

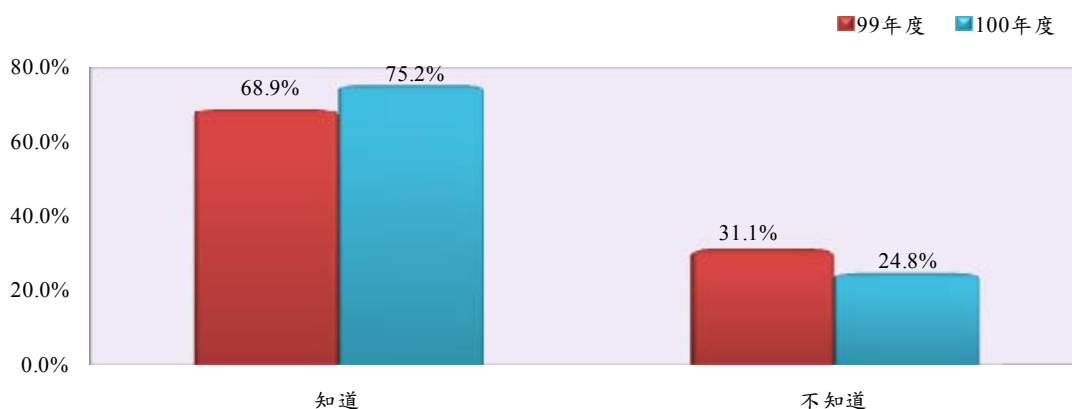


圖 5-4-15 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之
認知度年度比較分析圖

2. 滿意度分析

(1) 次數分析

針對803位知道可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之民眾，進一步詢問其滿意度看法，發現滿意度比例達九成五(94.7%)，其中包含非常滿意(45.6%)及滿意(49.1%)；反之，不滿意度則占3.8%，其中包含非常不滿意(0.7%)及不滿意(3.1%)。另有1.5%的民眾未表示意見。

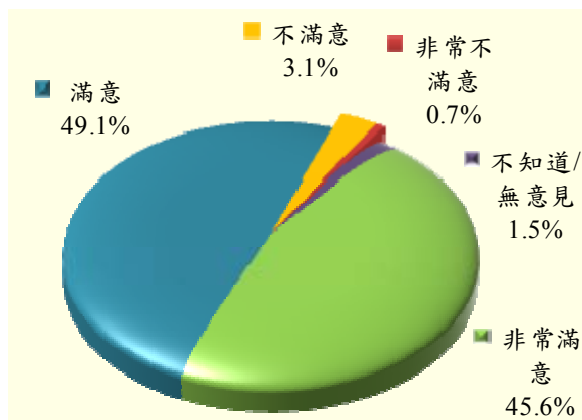


圖 5-4-16 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度分析圖

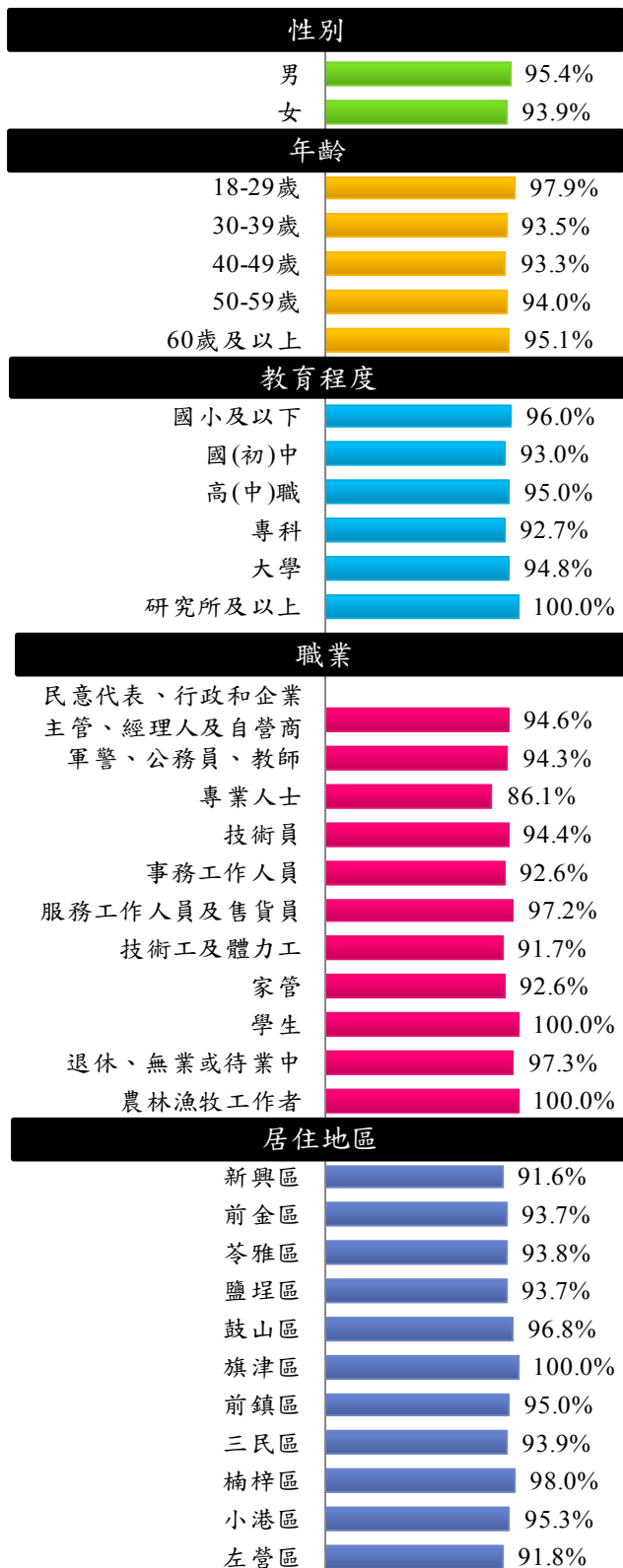
表 5-4-11 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	366	45.6%
滿意	394	49.1%
不滿意	25	3.1%
非常不滿意	6	0.7%
不知道/無意見	12	1.5%
總計	803	100.0%

Q20.1.滿意度？(單選)(有效樣本數=803)

(2) 交叉分析

再將民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度不會因為受訪民眾性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而達顯著差異。(詳如附表19)



1. 性別：男性(95.4%)滿意度較高。
2. 年齡：18~29歲(97.9%)者滿意度較高。
3. 教育程度：研究所及以上(100.0%)程度者滿意度較高。
4. 職業²⁸：學生(100.0%)滿意度較高。
5. 居住地區²⁹：居住在楠梓區(98.0%)者滿意度較高。

圖 5-4-17 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費滿意度與基本資料交叉分析圖

²⁸ 註：由於農林漁牧工作者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

²⁹ 註：由於旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(3) 年度比較分析

經由年度比較分析發現，受訪者對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度由99年度的92.8%微幅上升至100年度的94.7%，上升幅度為1.9%，由於百分比的變化幅度仍在抽樣誤差之範圍內，由此可知民眾對於此項服務的滿意度仍維持在九成三以上。

表5-4-12 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度年度比較分析表

年度	人數/ 百分比	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	合計	平均數
99 年度	人數	331	352	23	27	3	736	4.33
	百分比	45.0%	47.8%	3.1%	3.7%	0.4%	100.0%	
100 年度	人數	366	394	12	25	6	429	4.36
	百分比	45.6%	49.1%	1.5%	3.1%	0.7%	100.0%	

註 1：99 年度數據係引用委外辦理民意調查結果。

註 2：年度比較分析中，平均數計算係將五種程度分別換算成數值 5、4、3、2、1，即「非常滿意」換算為「5」、「滿意」換算為「4」、「無意見」換算為「3」、「不滿意」換算為「2」、「非常不滿意」換算為「1」。平均數越高者，代表滿意程度越高。

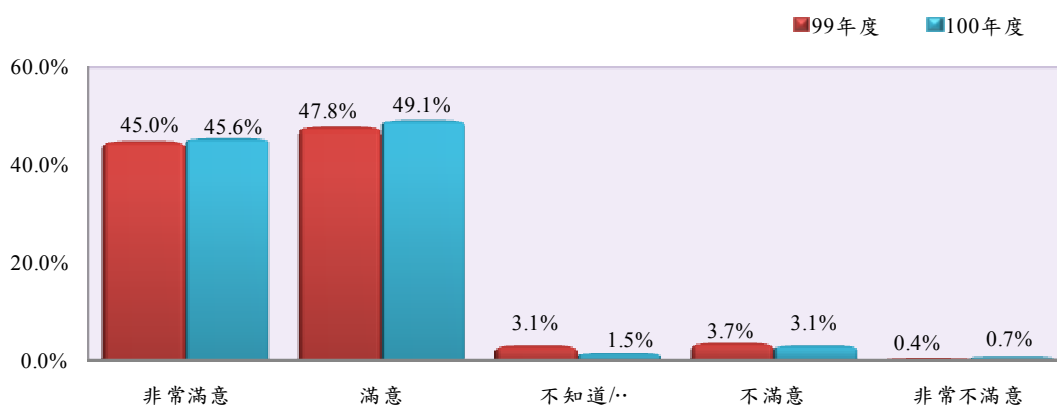


圖 5-4-18 對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之滿意度年度比較分析圖

(四)對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知及滿意度

1. 認知度分析

(1) 次數分析

約有二成(19.6%)的民眾表示知道目前透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續；反之，有八成(80.4%)的民眾並不知道此訊息。

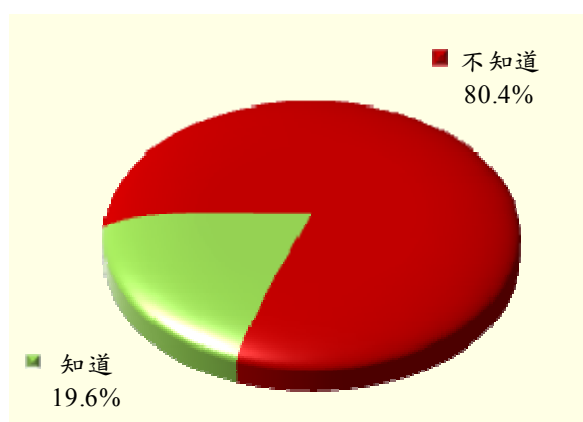


圖 5-4-19 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知度分析圖

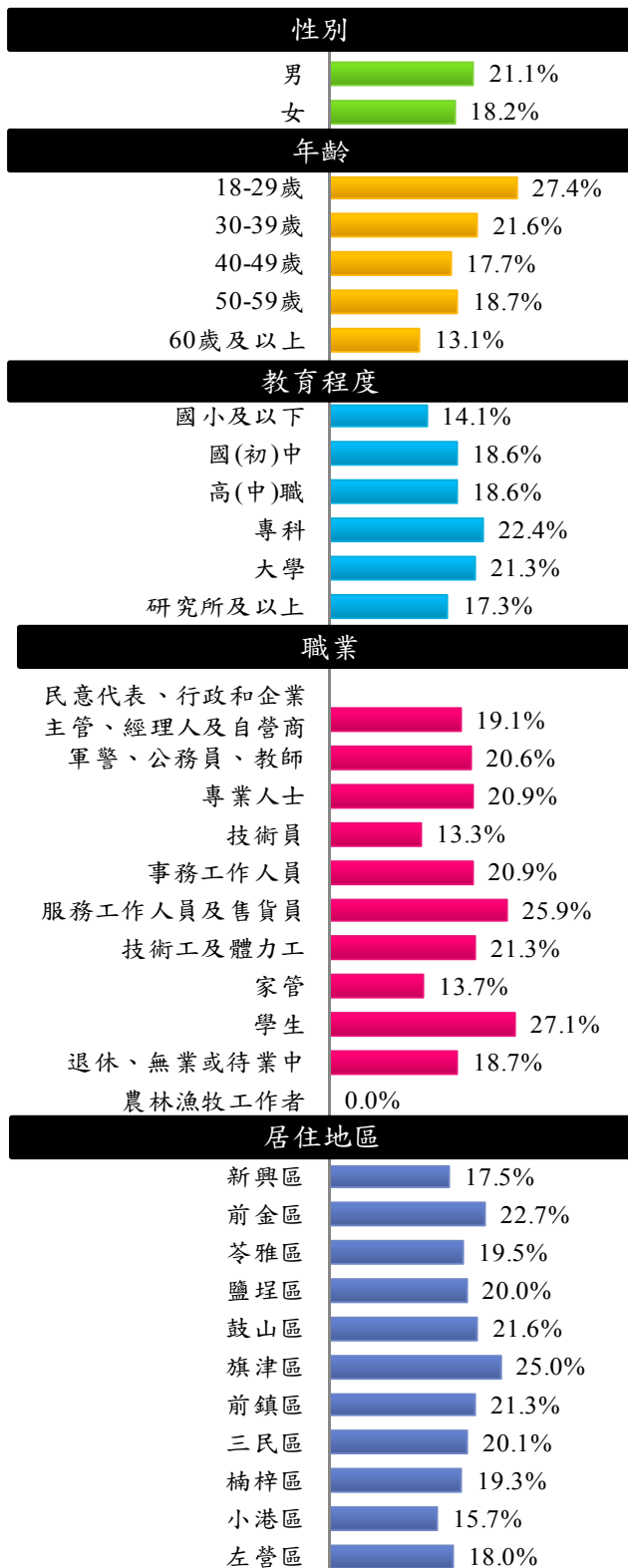
表 5-4-13 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	209	19.6%
不知道	859	80.4%
總計	1,068	100.0%

Q21.請問您知不知道目前透過本市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續？(單選)(有效樣本數=1,068)

(2) 交叉分析

再將民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之認知度與基本資料交叉分析後發現，**認知度會因為民眾的年齡不同而有顯著差異(p-value<0.05)**。至於性別、教育程度、職業及居住地區等變項則未達顯著差異。(詳如附表20)



1. 性別：男性(21.1%)知道的比例較高。
2. 年齡：18~29歲(27.4%)者知道的比例明顯較高，且達顯著差異 (p-value<.05)；反之，60歲及以上(13.1%)者知道的比例則相對較低。
3. 教育程度：專科(22.4%)程度者知道的比例較高。
4. 職業：學生(27.1%)知道的比例較高。
5. 居住地區³⁰：居住在鼓山區(21.6%)者知道的比例較高。

圖 5-4-20 知道到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更服務者與基本資料交叉分析圖

³⁰ 註：由於前金區、旗津區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

2. 滿意度分析

(1) 次數分析

針對209位知道到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之民眾，進一步詢問其滿意度看法，發現滿意度比例達九成九(99.0%)，其中包含非常滿意(44.0%)及滿意(55.0%)；反之，不滿意度則占0.5%。另有0.5%的民眾未表示意見。

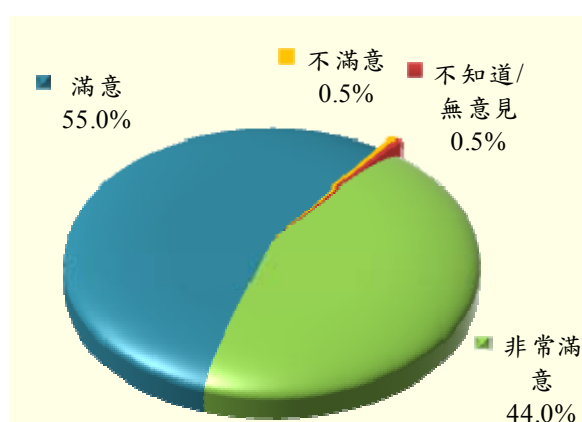


圖 5-4-21 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之滿意度分析圖

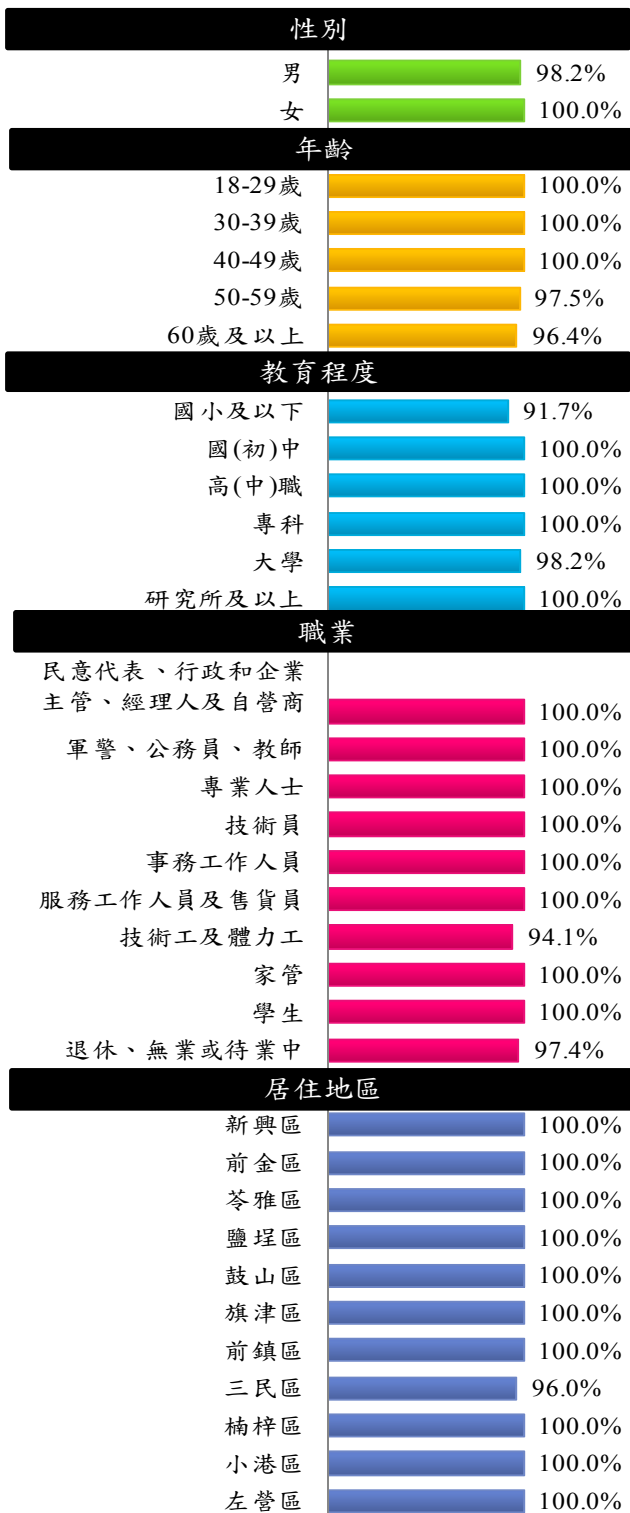
表 5-4-14 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	92	44.0%
滿意	115	55.0%
不滿意	1	0.5%
不知道/無意見	1	0.5%
總計	209	100.0%

Q18.1.滿意度？(單選)(有效樣本數=209)

(2) 交叉分析

再將民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之滿意度與基本資料交叉分析後發現，滿意度不會因為受訪民眾性別、年齡、教育程度、職業及居住地區不同而達顯著差異。(詳如附表21)



1. 性別：女性(100.0%)滿意度較高。
2. 年齡：18~49歲(100.0%)者滿意度較高。
3. 教育程度³¹：高(中)職、專科(100.0%)程度者滿意度較高。
4. 職業³²：服務工作人員及售貨員(100.0%)滿意度較高。
5. 居住地區³³：居住在前鎮區(100.0%)者滿意度較高。

圖 5-4-22 對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更滿意度與基本資料交叉分析圖

³¹ 註：由於國(初)中、研究所及以上者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

³² 註：由於民意代表、行政和企業主管、經理人及自營商、軍警、公務員、教師、專業人士、技術員、事務工作人員、家管、學生者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

³³ 註：由於新興區、前金區、苓雅區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、楠梓區、小港區、左營區者完成有效樣本數未達 30 份，故交叉分析不再提出說明。

(五)對於高雄市監理處各項興革建議

此次接受訪問的1,068位受訪者中，有一成四(14.0%)的民眾對高雄市監理處提出各項興革建議；相反的，有八成六(86.0%)的民眾表示沒有要反映的事項。

而在149位民眾所提出的建議事項中，以「改善承辦人員服務態度」(20.1%)的比例最高，其次是「希望可加強各項新措施及施政的宣導」(14.1%)，再其次為「改善承辦人員辦事效率」(11.4%)、「希望對於各項便民政策能主動通知民眾」(8.1%)及「希望換照及繳費等業務可直接於超商或特定代檢處繳納、辦理」(6.0%)。其餘各項目如表5-4-16所示。

表 5-4-15 提出對於高雄市監理處興革建議之比例

項目	次數	百分比
有	149	14.0%
沒有	919	86.0%
總計	1,068	100.0%

Q22.請問您對於高雄市監理處及南區分處有無任何具體興革建議或反映事項，以供其日後施政及政風興革參考？(有效樣本數=1,068)

表 5-4-16 對於高雄市監理處各項興革建議表

類別	項目	次數	反應	人次
			百分比	百分比
服務效能	提升承辦人員的服務態度	30	16.6%	20.1%
	提升承辦人員的辦事效率	17	9.4%	11.4%
	加強承辦人員的服務熱忱，積極的為民眾服務	7	3.9%	4.7%
	提升承辦人員的專業知識及專業能力	4	2.2%	2.7%
	簡化辦理業務所需準備文件，以便民眾申辦各項業務	3	1.7%	2.0%
	簡化各項業務的程序，以提升其行政效率	2	1.1%	1.3%
	增加換發駕照櫃檯人手	2	1.1%	1.3%
	電話服務人員盡快轉接到承辦員分機，避免民眾久候	1	0.6%	0.7%
	增加中午承辦人員人手，避免民眾久候	1	0.6%	0.7%
	簡化超商換照手續	1	0.6%	0.7%
	加強教育承辦人員使用電腦系統的能力	1	0.6%	0.7%

續表 5-4-16 對於高雄市監理處各項興革建議表

類別	項目	次數	反應百分比	人次百分比
便民服務	希望換照及繳費等業務可直接於超商或特定代檢處繳納、辦理	9	5.0%	6.0%
	希望增設更多分處，以便民眾就近辦理	5	2.8%	3.4%
	希望未來監理處可提供更多便民措施，以便民眾辦理業務	5	2.8%	3.4%
	希望六日提供民眾考照及業務辦理	4	2.2%	2.7%
	希望繳費帳單的地址可寄通訊地址而非戶籍地址，以便民眾繳費	3	1.7%	2.0%
	希望車主資料變動能夠即時更新	2	1.1%	1.3%
	希望可增設服務據點，以方便民眾就近辦理	2	1.1%	1.3%
	希望設立單一窗口	2	1.1%	1.3%
	希望駕照換發可和戶政單位配合，以便民眾就近辦理	1	0.6%	0.7%
	建議路考筆試時能保留紙本考試的方式，以方便年長者或不諳電腦者	1	0.6%	0.7%
	希望能以簡訊方式通知換照	1	0.6%	0.7%
	增加志工人員幫忙引導	1	0.6%	0.7%
	希望延長業務辦理時間，以方便上班民眾洽公	1	0.6%	0.7%
業務宣導	希望可加強各項新措施及施政的宣導	21	11.6%	14.1%
	希望對於各項便民政策能主動通知民眾	12	6.6%	8.1%
	建議可透過大眾傳播媒體宣導新措施及政策	3	1.7%	2.0%
	希望各項新措施及相關資訊可由鄰里長代為宣導	1	0.6%	0.7%
	希望公告各項業務辦理所需證件及相關手續供民眾參考	1	0.6%	0.7%
洽公環境	加強洽公環境動線標示，以節省民眾洽辦業務的時間	5	2.8%	3.4%
	增加停車位以便民眾洽公	2	1.1%	1.3%
	改善洽公現場燈光的明亮度	1	0.6%	0.7%
	改善分處廁所的環境衛生	1	0.6%	0.7%

續表 5-4-16 對於高雄市監理處各項興革建議表

類別	項目	次數	反應百分比	人次百分比
其他	希望可加強取締監理黃牛，並遏止其代辦業務的情形	7	3.9%	4.7%
	希望調降超商的代收手續費用	3	1.7%	2.0%
	加強控管汽車原地考照品質，以降低車禍事故的發生	3	1.7%	2.0%
	建議多使用回收紙或雙面用紙，以免紙張浪費	2	1.1%	1.3%
	希望減少強制險承辦人員向民眾推銷的情況	2	1.1%	1.3%
	希望延長驗車時效	1	0.6%	0.7%
	希望未來可將所有監理處相關的業務合併辦理	1	0.6%	0.7%
	希望機車考照地點可以設置遮雨棚	1	0.6%	0.7%
	加強稽查民間汽機車排氣檢驗品質是否確實	1	0.6%	0.7%
	希望政府提供補助駕訓班費用，以減輕民眾負擔	1	0.6%	0.7%
	希望延長駕照換發的有效期限	1	0.6%	0.7%
	希望落實執行各項政策	1	0.6%	0.7%
	增設意見箱	1	0.6%	0.7%
	若因號誌變動而有罰款退回情形應主動通知退費	1	0.6%	0.7%
	針對無力繳納汽燃費的民眾能提供相關補助措施	1	0.6%	0.7%
	希望換照辦理後舊照直接作廢	1	0.6%	0.7%
總計		181	100.0%	121.5%

陸、結論

一、最近一年有到過高雄市監理處洽辦業務之民眾約占三成；主要是為了換發行照(62.1%)及駕照(43.3%)。

在最近一年間，約三成(29.9%)民眾有到過高雄市監理處洽辦業務，其中又以教育程度為國(初)中(38.2%)者比例明顯較高；反之，表示最近一年無此經驗者占七成(70.1%)。

並且，若與99年度調查數據相比，有前往洽公之比例有略為下降之現象，下降幅度為4.2%。

在民眾主要洽辦業務內容方面，以換發行照(62.1%)比例最高，其次是換發駕照(43.3%)、車輛領牌、過戶、變更、繳銷(12.5%)等。

二、在高雄市監理處服務評價項目中，民眾對洽公環境(92.2%)評價最高，其次為承辦人員辦事效率(89.7%)及承辦人員服務禮儀(88.7%)；而在高雄市監理處整體表現則獲八成七民眾肯定。

針對319位在最近一年間曾至高雄市監理處洽辦業務者，瞭解其對高雄市監理處各項服務表現之評價發現，民眾對洽公環境滿意度達九成二(92.2%)，不滿意度則占6.9%。此比例較99年度(89.9%)略微成長2.3%。

其次在承辦人員辦事效率滿意度方面，民眾滿意度比例約達九成(89.7%)，不滿意度則占一成(10.0%)。此比例較99年度(91.2%)下滑1.5%。詢問民眾不滿意原因發現，以「處理案件時效太慢」(81.3%)所占比例最高，其次為「公文傳遞過程繁雜、費時」(18.8%)等。

而在承辦人員服務禮儀方面，民眾滿意度比例達八成九(88.7%)，不滿意度則約占一成(10.4%)。經由年度比較分析發現，滿意度呈現持平，正面評價維持在八成九左右。

整體而言，民眾對於高雄市監理處整體表現持有八成七(86.9%)的滿意度，不滿意度則占一成一(11.2%)。經由年度比較分析發現，滿意度並無明顯變化。

三、電子媒體(49.9%)是民眾獲知公路監理資訊的主要管道，其次是監理處寄發的通知單(22.9%)及平面媒體(15.9%)。

約有五成的受訪者主要是從「電子媒體」(49.9%)獲知公路監理相關資訊，如網路(30.1%)及電視(17.9%)等。其次是透過「監理處寄發的通知單」(22.9%)；再其次是經由「平面媒體」(15.9%)，包含報紙(11.0%)、宣傳單(3.1%)、雜誌(0.9%)及海報(0.9%)等。另外，有一成八的受訪者表示「未曾接收過相關資訊」(18.2%)，顯示在資訊推廣方面仍有努力的空間。

四、高達九成五(94.9%)的民眾表示高雄市監理處員工沒有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為。在4.4%認為可能有此情形者中，有逾三分之一的民眾表示情形已有改善。

高達九成五(94.9%)的受訪者表示高雄市監理處員工沒有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為，此比例較99年度(90.6%)上升4.3%；反之，有4.4%的受訪者表示有此情形存在，其中親身經歷者占0.2%，親友經歷者占0.5%，而曾經聽人說過者占3.7%。

在46位表示有親身見聞或聽說高雄市監理處員工有上述不法行為者中，認為此情形有改善很多或略有改善者占三成七(37.0%)；反之，有三成的受訪者表示沒有改善(30.4%)，而2.2%表示情形反而更

嚴重。相較於99年度而言，給予正面評價者由99年度的34.1%上升至37.0%，上升幅度為2.9%。

五、有八成七(87.3%)的民眾表示不會對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性有所存疑；倘若真的遇到人員索賄時，有八成(79.6%)民眾傾向於會主動檢舉，檢舉管道以高雄市監理處政風室比例最高；而民眾不檢舉的主要原因則為事不關己，不予理會。

有八成七(87.3%)的受訪者表示不會對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性產生存疑；反之，有一成一(11.4%)的受訪者表示會有所存疑。

倘若知道高雄市監理處員工發生貪污不法行為時，約有八成(79.6%)的受訪者表示可能會提出檢舉，其中又以40~49歲(87.1%)、大學(83.6%)程度者表示可能會提出檢舉的比例較高。再者，民眾會提出檢舉的比例較99年度(76.5%)成長3.1%。至於民眾檢舉的管道則以「高雄市監理處政風室」(13.4%)、「市政府相關單位」(12.6%)或「高雄市監理處的上級機關」(12.5%)的比例較高。

相反的，有一成六(15.5%)的受訪者則傾向於不提出檢舉，不檢舉原因以「事不關己，不予理會」(27.2%)的比例最高，其次表示「沒有證據，只好作罷」(17.0%)者占一成七，再其次為「檢舉過程繁瑣」(11.4%)、「司空見慣，檢舉也沒用，還不是官官相護」(9.6%)及「認為情節尚輕者還沒有嚴重到要提出檢舉的必要」(9.6%)等。

六、有四成九(48.5%)的民眾肯定高雄市監理處在檢肅貪瀆工作之表現，而在「員工行政效率及清廉度改善情形」評價方面，獲六成一(61.3%)正面評價。整體而言，民眾對員工清廉程度滿意度達七成五(74.5%)。

民眾對於高雄市監理處在「檢肅貪瀆工作表現」滿意度比例約達四成九(48.5%)，其中又以男性(53.9%)、18~29歲(55.2%)者滿意度明顯較高；不滿意度則占一成二(11.8%)。經年度比較分析發現，滿意度較99年度(47.5%)略微上升1.0%。

其次，在「員工行政效率及清廉度改善情形」評價方面，民眾給予正面評價的比例約達六成一(61.3%)，其中又以男性(67.1%)、50~59歲(67.4%)、專科(65.3%)程度者給予正面評價的比例明顯較的比例較高；反之，認為員工行政率及清廉度沒有提升者占一成五(15.4%)，而認為情形反而下降者占1.1%。

至於高雄市監理處「員工整體清廉程度滿意度」評價，民眾滿意度約達七成五(74.5%)，其中又以男性(78.1%)、18~39歲(81.1%)者滿意度明顯較高；反之，不滿意度則占7.5%，其中包含非常不滿意(0.9%)及不滿意(6.6%)。

七、在各項新興措施認知度方面，以「透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費」(75.2%)知道比例最高，並且較99年度成長幅度最大。至於「透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續」(19.6%)的知悉比例則最低。

對於高雄市監理處各項新興措施知悉度方面，民眾對「透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費」的認知度最高，達七成五(75.2%)，其中又以30~39歲(81.2%)、專科以上(78.8%)程度者知道的比例明顯較高，並且知道比例較99年度(68.9%)成長6.3%

其次，有五成九(58.5%)的民眾表示知道高雄市汽車代檢廠有立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務，其中又以男性(66.7%)、50~59歲(70.1%)、專科(67.3%)程度者知道的比例明顯較高。且經由年度比較分析發現，知道比例較99年度(55.5%)上升3.0%。

而在駕駛考照筆試可隨到隨考服務方面，有四成(40.2%)的民眾表示知道此措施，其中又以18~29歲(59.7%)、專科(46.9%)程度者知道的比例明顯較高。透過年度比較分析發現，知道比例較99年度(42.4%)下降2.2%。

最後，民眾知道目前透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續的比例最低，約占二成(19.6%)，其中又以18~29歲(27.4%)者知道的比例明顯較高。

八、在各項新興措施滿意度方面，以「透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續」(99.0%)滿意度最高。整體而言，四項新興措施均獲九成五以上之正面評價。

在209位知道到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之民眾中，對此服務滿意度達九成九(99.0%)；反之，不滿意度則占0.5%。

其次，在429位知道駕駛考照筆試可隨到隨考服務之民眾中，對此服務滿意度九成七(97.2%)；反之，不滿意度則占1.9%。並且經由年度比較分析發現，滿意度較99年度(94.7%)上升2.5%。

而在625位知道代檢廠有立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務之民眾中，對此服務持正面評價者占九成七(96.8%)；反之，負面評價占2.6%。並且經由年度比較分析發現，滿意度較99年度(95.1%)上升1.7%。

至於，在803位知道可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之民眾中，滿意度達九成五(94.7%)；反之，不滿意度則占3.8%。並且經由年度比較分析發現，滿意度較99年度(92.8%)上升1.9%。

九、對於高雄市監理處未來施政建議方面，民眾提及「改善承辦人員服務態度」(20.1%)、「希望可加強各項新措施及施政的宣導」(14.1%)及「改善承辦人員辦事效率」(11.4%)的比例較高。

在149位民眾所提出的建議事項中，以「改善承辦人員服務態度」(20.1%)的比例最高，其次是「希望可加強各項新措施及施政的宣導」

(14.1%)，再其次為「改善承辦人員辦事效率」(11.4%)、「希望對於各項便民政策能主動通知民眾」(8.1%)及「希望換照及繳費等業務可直接於超商或特定代檢處繳納、辦理」(6.0%)。

柒、建議

一、訂定服務標準作業流程，以達到服務品質輸出的一致性。避免因偶一事件影響民眾對高雄市監理處服務表現之評價。

在服務業管理中特別重視與顧客的「服務接觸」。所謂服務接觸是在服務的過程中，服務提供者與客戶面對面的互動，此互動將會影響顧客對服務品質的評價。因此，此接觸亦被稱為「真實瞬間」，即影響顧客服務認知的直接來源。若將此概念引用至政府機關來看，由於多數民眾鮮少與政府機關互動往來，因此很容易將某一次接觸經驗作為日後對機關的唯一評價依據。故承辦人員必須把握每一次與民眾的互動機會，避免因為服務品質的不穩定而影響民眾對機關服務表現之評價。再者，國外學者Parasuraman認為，在服務的過程中，服務的「功能性品質」比「技術性品質」更重要，因為技術性是指傳送給顧客的是什麼(what)，而功能性是指服務如何(how)傳遞給顧客。而功能性品質通常是指可以憑肉眼觀察得到的項目，如員工態度、員工行為表現等。對應至本次調查亦發現，在服務評價項目中，民眾對於承辦人員服務禮儀評價較低，是以，建議相關單位可先從服務接待用語建立標準作業流程，透過接待流程規範，讓承辦人員在接待每一位民眾時都能做到一致化的品質輸出。

再者，應時時提醒處內同仁應秉持同理心、耐心的態度來服務民眾，勿以現有滿意度自滿，仍應持續反省平日可能之缺失。如明朝著名的理學家和教育家王陽明所言：「舜常自以為大不孝，所以能孝。」唯有在自覺仍有努力空間的前提下，服務品質才能向上提升。

二、鼓勵民眾多利用便利超商換發行、駕照，以改善服務現場人力不足之情形。而針對年長者則可規劃其他代收點。

換發行照、駕照為民眾前往高雄市監理處的主要洽辦業務，根據高雄市監理處牌照駕照管理科統計數據指出，以100年5月份為例共發出54,831張汽、機車行照，平均每個工作天須處理二千多份的申辦案件。因此，在現場等候的民眾難免會有等候時間較長之反映。然而等候會造成民眾時間成本及心理上的負面經驗，進而影響對機關服務表現的評價。因此，建議應鼓勵民眾多透過便利超商來辦理換照，以改善現場人力吃緊之情形。

近年來，在相關單位的努力下，民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費措施的知悉度已有顯著成長，惟在60歲以上的年長者仍有努力的空間。由於年長者對於電腦操作有使用上的困難，因此比起新興辦理方式，反而習慣以傳統親臨現場辦理，因此，未來可以考慮規劃年長者便民措施，透過年長者較常接觸之單位相互配合，例如區公所，不僅設置點較監理處多，且因辦理社會福利事宜與民眾互動頻繁，是以可考慮未來是否能協助代收相關文件，減少年長者舟車勞頓之苦。

三、各族群民眾慣於接觸的媒體屬性不同，因此在進行資訊宣導時建議先釐清宣導之目標族群為何，再者更應思考民眾使用此服務的時機點，才能提升推廣成效。

透過本次調查得知，民眾主要會透過從網路、電視、廣播等電子媒體來取得公路監理相關資訊。然而，不同族群民眾慣於接觸的媒體屬性不同，經交叉分析得知，18~39歲者經由網路獲得資訊的比例較高，而40~49歲者主要管道則為網路及監理處寄發的通知單，50~59

歲者為電視及監理處寄發的通知單，至於60歲及以上者偏好從報紙及監理處寄發的通知單取得資訊。由此可知，18~49歲的民眾會經由網路獲得資訊，而50歲以上的民眾則較會留意監理處寄發的通知單。

在資訊爆炸的時代，已經沒有撒一張網就可以大小魚通吃的宣傳策略。是以，在進行資訊推廣時，應先瞭解此次宣導之目標族群為何，進而選擇合宜之宣導管道。再者，民眾需要運用到各項便民措施的時機點不同，因此在宣導新興服務措施時，應思考在何時民眾會運用到此措施。以「透過高雄市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續」服務為例，考量民眾使用時機發現，最佳的宣導地點應為戶政機關，因此，可與戶政機關溝通，在櫃檯張貼文宣以直接接觸到主要的服務對象，增加此措施的實質成效。

四、遵守依法行政、利益迴避原則，並透過積極宣導導正民眾刻板印象，以降低不實傳言對機關廉潔形象之傷害。

此次調查發現，絕大多的民眾表示沒有聽聞或親身經歷高雄市監理處員工有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為。但是，若論及高雄市監理處檢肅貪瀆表現時，正面評價僅占四成九，顯示民眾缺乏對相關單位在查處不法作為之認知。再者貪瀆不法情事一旦發生，將嚴重傷及機關形象，因此，未來機關仍應秉持依法行政、利益迴避之原則，杜絕「紅包文化」、「關說文化」及「應酬文化」之存續，要求所屬公務員應廉潔自持，以有效降低遭民眾誤解之機會。另外，也透過機關網站，及監理處寄發的通知單等管道，揭示機關在查處不法的積極作為為何，以提升機關的廉潔形象，並使民眾認知為民服務實乃公務人員之職責，洽辦業務毋須進行請託關說、贈送財物、飲宴應酬等旁門左道，降低民眾對機關的不實聯想。此外，亦應鼓勵民眾主動檢舉不法公務人員，透過全民監督之方式，以全面杜絕貪瀆不法之滋生。

附錄一 問卷

高雄市監理處 100 年度交通監理施政暨員工風紀操守滿意度民意調查

先生(小姐)您好：

我是畢肯民調中心的訪員，我們接受高雄市監理處委託，正在進行「**高雄市監理處 100 年度交通監理施政暨員工風紀操守滿意度民意調查**」，能否請曾於 99 年 6 月 1 日至 100 年 4 月 30 日到過高雄市監理處或南區分處辦理監理業務的家人來接受訪問？

第一部份 接觸經驗

Q1. 請問您在 99 年 6 月 1 日至 100 年 4 月 30 日之間有沒有到過高雄市監理處或南區分處(以下統稱高雄市監理處)洽辦業務?(單選)

29.9% (01)有 【續問 Q2】

70.1% (02)沒有 【跳問 Q9】

Q2. 請問您至高雄市監理處洽辦何種業務?(提示,可複選)(**交通違規罰鍰、牌照稅非監理處業務,僅是合署辦公**)

4.7% (01)車輛檢驗 12.5% (05)車輛領牌、過戶、變更、繳銷 3.8% (09)汽車燃料使用費

5.3% (02)考領駕照 0.0% (06)車輛動產擔保登記 0.0% (10)道路交通安全講習

43.3% (03)換發駕照 1.6% (07)違反強制汽車責任保險事件 1.3% (11)辦理行政強制執行案件

62.1% (04)換發行照 0.3% (08)運輸業管理與道路交通安全稽查 4.1% (12)其他_____請註明

Q3. 請問您對高雄市監理處的「洽公環境」滿不滿意?(單選)

14.7% (01)非常滿意 6.6% (03)不滿意 0.9% (05)不知道/無意見

77.5% (02)滿意 0.3% (04)非常不滿意

Q4. 請問您對高雄市監理處承辦人員的「服務禮儀」滿不滿意?(單選)

16.6% (01)非常滿意 9.1% (03)不滿意 0.9% (05)不知道/無意見

72.1% (02)滿意 1.3% (04)非常不滿意

Q5. 請問您對高雄市監理處承辦人員的「辦事效率」滿不滿意?(單選)

18.5% (01)非常滿意 【跳問 Q7】 6.9% (03)不滿意 【續問 Q6】 0.3% (05)不知道/無意見 【跳問 Q7】

71.2% (02)滿意 【跳問 Q7】 3.1% (04)非常不滿意 【續問 Q6】

Q6. 請問您感到不滿意的原因是?(不提示選項,可複選)

6.3% (01)法令規章不清楚或太繁雜 9.4% (06)承辦人不熟悉法規,無法明確說明辦理程序或所需文件

9.4% (02)承辦人員故意推托 0.0% (07)時常找不到承辦人,也無代理人

0.0% (03)承辦人員服務態度不佳 3.1% (08)申辦動線標示不清楚

18.8% (04)公文傳遞過程繁雜、費時 3.1% (09)不知道/無意見

81.3% (05)處理案件時效太慢 0.0% (10)其他_____請註明

Q7.請問您對於過去一年來，高雄市監理處的「整體表現」滿不滿意？(單選)

12.2% (01)非常滿意	10.3% (03)不滿意	1.9% (05)不知道/無意見
74.7% (02)滿意	0.9% (04)非常不滿意	

Q8. 請問您取得公路監理相關資訊的管道來源是？(不提示，可複選)

11.0% (01)報紙	0.0% (06)簡訊	30.1% (11)網路
0.9% (02)雜誌	0.0% (07)廣告	4.4% (12)公路監理人員
17.9% (03)電視	0.9% (08)志工	3.4% (13)不知道/無意見
1.9% (04)廣播	3.1% (09)宣傳單	41.4% (14)其他_____
0.9% (05)海報	7.8% (10)親友告知	

第二部份 廉政表現

Q9.請問您是否曾親身見聞或聽說高雄市監理處員工有收受紅包、接受關說、請客招待或其他貪污行為？【如回答有，則追問曾親身經歷過、親友經歷，或是聽人說過】(單選)

0.2% (01)有，曾親身經歷過	【訪員請續問 Q10】
0.5% (02)有，親友經歷過	【訪員請續問 Q10】
0.0% (03)有，曾親身經歷亦有親友經歷過	【訪員請續問 Q10】
3.7% (04)有，聽別人說過	【訪員請續問 Q10】
94.9% (05)沒有	【訪員請跳問 Q11】
0.7% (06)不知道/未回答	【訪員請跳問 Q11】

Q10.近一年來，您認為高雄市監理處公務人員接受紅包、請託關說、請客招待或其他貪污不法行為有沒有改善？

19.6% (01)改善很多	30.4% (03)沒有改善	30.4% (05)不知道/無意見
17.4% (02)略有改善	2.2% (04)反而更嚴重	

Q11.請問您對高雄市監理處承辦人員執行業務時的客觀性與公正性會不會有所存疑？(單選)

11.4% (01)會
87.3% (02)不會
1.3% (03)不知道/沒意見

Q12.請問，若您知道高雄市監理處及南區分處員工發生貪污不法行為時，是否會提出檢舉？(單選)

79.6% (01)會	【訪員請續問 Q13】	4.9% (03)不一定/不知道	【訪員請跳問 Q15】
15.5% (02)不會	【訪員請跳問 Q14】		

Q13.那麼您會向哪些人或單位提出檢舉?(不提示,複選三項)

13.4% (01)高雄市監理處政風室	1.4% (05)地方法院檢察署	2.2% (09)向媒體公開
12.5% (02)高雄市監理處的上級機關	2.9% (06)法務部調查局	6.4% (10)高雄市政府 1999 專線
12.6% (03)市政府相關單位	12.1% (07)警察局	43.2% (11)其他_____請註明
4.1% (04)民意代表	2.1% (08)在網路上公開	1.3% (12)不知道/無意見

Q14.請問,您不會提出檢舉的最主要原因,是什麼?(單選)

2.4% (01)怕耽誤自己的案子	17.0% (06)沒有證據,只好作罷
3.0% (02)怕曝光,影響以後辦事	27.2% (07)事不關己,不予理會
3.0% (03)怕遭到報復	8.4% (08)不知道檢舉管道
0.6% (04)已經花錢辦好事情,沒必要檢舉	4.8% (09)不知道/無意見
9.6% (05)司空見慣,檢舉也沒用,還不是官官相護	24.0% (10)其他_____請註明

第三部份 整體施政評價

Q15.請問您對於過去一年來,監理處在檢肅貪瀆工作上之表現滿不滿意?(單選)

4.1% (01)非常滿意	9.6% (03)不滿意	39.7% (05)不知道/無意見
44.4% (02)滿意	2.2% (04)非常不滿意	

Q16.高雄市監理處於過去一年中,積極推動簡政便民與廉政工作,請問您覺得監理處員工之行政效率與清廉度是否有所提升?(單選)

22.3% (01)有明顯提升	15.4% (03)沒有提升	22.2% (05)沒意見
39.0% (02)稍有提升	1.1% (04)反而下降	

Q17.請問您對於高雄市監理處員工整體的「清廉程度」感到滿不滿意?

6.8% (01)非常滿意	6.6% (03)不滿意	18.0% (05)不知道/無意見
67.7% (02)滿意	0.9% (04)非常不滿意	

第四部份 新興措施評價

Q18.請問您知不知道目前高雄市監理處全面委託本市汽車代檢廠辦理汽車定期檢驗後,可直接換發行照、繳納汽燃費及強制險罰鍰等,享受立即驗車、換照、繳費、繳款等多功能服務?(單選)

58.5% (01)知道【續問滿意度】	→	45.8% (01)非常滿意	0.2% (04)非常不滿意
		51.0% (02)滿意	0.6% (05)不知道/無意見
41.5% (02)不知道		2.4% (03)不滿意	

Q19.請問您知不知道目前駕駛考照筆試已完全由電腦自動化完成，且採隨機出題，隨到隨考方式，可免去等候時間，方便民眾應考之措施？(單選)

40.2% (01)知道【續問滿意度】	→	45.7% (01)非常滿意	0.5% (04)非常不滿意
		51.5% (02)滿意	0.9% (05)不知道/無意見
59.8% (02)不知道		1.4% (03)不滿意	

Q20.請問您知不知道目前透過便利超商可以代收汽機車行車執照、汽機車駕駛執照換照費用及汽燃費？(單選)

75.2% (01)知道【續問滿意度】	→	45.6% (01)非常滿意	0.7% (04)非常不滿意
		49.1% (02)滿意	1.5% (05)不知道/無意見
24.8% (02)不知道		3.1% (03)不滿意	

Q21.請問您知不知道目前透過本市戶政機關辦理戶籍地址變更，可以同時申請車籍、駕籍地址變更手續？(單選)

19.6% (01)知道【續問滿意度】	→	44.0% (01)非常滿意	0.0% (04)非常不滿意
		55.0% (02)滿意	0.5% (05)不知道/無意見
80.4% (02)不知道		0.5% (03)不滿意	

Q22.請問您對於高雄市監理處及南區分處有無任何具體興革建議或反映事項，以供其日後施政及政風興革參考？

14.0% (01)有，請說明_____ 86.0% (02)沒有

基本資料

S1.由於您這支電話是由電腦自動選擇的，請問您這支電話是在哪一個行政區？

3.7% (01)新興區	1.9% (04)鹽埕區	13.2% (07)前鎮區	10.1% (10)小港區
2.1% (02)前金區	8.2% (05)鼓山區	23.3% (08)三民區	12.0% (11)左營區
12.5% (03)苓雅區	1.9% (06)旗津區	11.1% (09)楠梓區	

S2.請問您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

18.8% (01)18-29 歲	21.8% (03)40-49 歲	19.9% (05)60 歲及以上
19.5% (02)30-39 歲	20.0% (04)50-59 歲	

S3.請問您的教育程度是？

8.0% (01)國小及以下	34.1% (03)高(中)職	25.0% (05)大學
9.6% (02)國(初)中	18.4% (04)專科	4.9% (06)研究所及以上

S4. 請問您的職業類別是？

10.8% (01)民意代表、行政和企業主	8.5% (05)事務工作人員	6.6% (09)學生
管、經理人員及自營商		
6.4% (02)軍警、公務員、教師	13.0% (06)服務工作人員及售貨員	19.5% (10)退休、無業或待業中
4.0% (03)專業人士	7.5% (07)技術工及體力工	0.4% (97)其他，請說明_____
4.2% (04)技術員	19.1% (08)家管	

S5. 性別？

47.0% (01)男	53.0% (02)女【訪問到此結束，感謝您的配合】
-------------	----------------------------

附錄二 交叉分析表

附表 1 最近一年民眾與高雄市監理處接觸經驗與基本資料交叉分析

	次數	有	沒有
總次數	1068	319	749
總百分比	100.0%	29.9%	70.1%
性別			
男	502	30.7%	69.3%
女	566	29.2%	70.8%
年齡			
18-29 歲	201	24.4%	75.6%
30-39 歲	208	28.8%	71.2%
40-49 歲	232	32.3%	67.7%
50-59 歲	214	35.0%	65.0%
60 歲及以上	213	28.2%	71.8%
*教育程度			
國小及以下	85	17.6%	82.4%
國(初)中	102	38.2%	61.8%
高(中)職	365	31.0%	69.0%
專科	196	34.7%	65.3%
大學	268	27.6%	72.4%
研究所及以上	52	19.2%	80.8%
職業			
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	32.2%	67.8%
軍警、公務員、教師	68	30.9%	69.1%
專業人士	43	27.9%	72.1%
技術員	45	31.1%	68.9%
事務工作人員	91	30.8%	69.2%
服務工作人員及售貨員	139	33.8%	66.2%
技術工及體力工	80	26.3%	73.7%
家管	204	26.5%	73.5%
學生	70	21.4%	78.6%
退休、無業或待業中	209	32.1%	67.9%
農林漁牧工作者	4	75.0%	25.0%
居住地區			
新興區	40	35.0%	65.0%
前金區	22	36.4%	63.6%
苓雅區	133	27.1%	72.9%
鹽埕區	20	25.0%	75.0%
鼓山區	88	25.0%	75.0%
旗津區	20	25.0%	75.0%
前鎮區	141	32.6%	67.4%
三民區	249	28.5%	71.5%
楠梓區	119	39.5%	60.5%
小港區	108	33.3%	66.7%
左營區	128	22.7%	77.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 2 民眾對高雄市監理處洽公環境滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	319	47	247	294	21	1	22	3
總百分比	100.0%	14.7%	77.5%	92.2%	6.6%	0.3%	6.9%	0.9%
性別								
男	154	20.1%	73.4%	93.5%	5.2%	0.0%	5.2%	1.3%
女	165	9.7%	81.2%	90.9%	7.9%	0.6%	8.5%	0.6%
年齡								
18-29 歲	49	8.2%	79.6%	87.8%	12.2%	0.0%	12.2%	0.0%
30-39 歲	60	11.7%	81.6%	93.3%	5.0%	0.0%	5.0%	1.7%
40-49 歲	75	12.0%	76.0%	88.0%	10.7%	1.3%	12.0%	0.0%
50-59 歲	75	21.3%	72.0%	93.3%	4.0%	0.0%	4.0%	2.7%
60 歲及以上	60	18.3%	80.0%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
教育程度								
國小及以下	15	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	39	20.5%	76.9%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%
高(中)職	113	11.5%	81.4%	92.9%	4.4%	0.0%	4.4%	2.7%
專科	68	14.7%	75.0%	89.7%	8.8%	1.5%	10.3%	0.0%
大學	74	16.2%	71.6%	87.8%	12.2%	0.0%	12.2%	0.0%
研究所及以上	10	10.0%	90.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	37	13.5%	78.4%	91.9%	8.1%	0.0%	8.1%	0.0%
軍警、公務員、教師	21	9.5%	90.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	12	25.0%	58.4%	83.4%	8.3%	0.0%	8.3%	8.3%
技術員	14	21.4%	78.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	28	3.6%	78.5%	82.1%	14.3%	0.0%	14.3%	3.6%
服務工作人員及售 貨員	47	14.9%	76.6%	91.5%	8.5%	0.0%	8.5%	0.0%
技術工及體力工	21	14.3%	76.1%	90.4%	4.8%	0.0%	4.8%	4.8%
家管	54	13.0%	79.5%	92.5%	5.6%	1.9%	7.5%	0.0%
學生	15	20.0%	60.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
退休、無業或待業中	67	19.4%	77.6%	97.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%
農林漁牧工作者	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區								
新興區	14	21.4%	71.5%	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
前金區	8	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	36	16.7%	77.7%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
鹽埕區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	22	9.1%	86.4%	95.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
旗津區	5	0.0%	80.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
前鎮區	46	13.0%	71.8%	84.8%	13.0%	0.0%	13.0%	2.2%
三民區	71	8.5%	81.6%	90.1%	8.5%	1.4%	9.9%	0.0%
楠梓區	47	19.1%	76.7%	95.8%	2.1%	0.0%	2.1%	2.1%
小港區	36	16.7%	75.0%	91.7%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%
左營區	29	17.2%	79.4%	96.6%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 3 民眾對高雄市監理處承辦人員服務禮儀滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	319	53	230	283	29	4	33	3
總百分比	100.0%	16.6%	72.1%	88.7%	9.1%	1.3%	10.4%	0.9%
性別								
男	154	19.5%	72.8%	92.3%	5.8%	1.3%	7.1%	0.6%
女	165	13.9%	71.6%	85.5%	12.1%	1.2%	13.3%	1.2%
年齡								
18-29 歲	49	10.2%	73.5%	83.7%	10.2%	4.1%	14.3%	2.0%
30-39 歲	60	13.3%	65.0%	78.3%	20.0%	0.0%	20.0%	1.7%
40-49 歲	75	14.7%	77.3%	92.0%	6.7%	1.3%	8.0%	0.0%
50-59 歲	75	22.7%	68.0%	90.7%	6.7%	1.3%	8.0%	1.3%
60 歲及以上	60	20.0%	76.7%	96.7%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%
教育程度								
國小及以下	15	13.3%	86.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	39	17.9%	76.9%	94.8%	2.6%	0.0%	2.6%	2.6%
高(中)職	113	20.4%	69.0%	89.4%	8.8%	0.9%	9.7%	0.9%
專科	68	14.7%	70.6%	85.3%	13.2%	1.5%	14.7%	0.0%
大學	74	13.5%	70.2%	83.7%	12.2%	2.7%	14.9%	1.4%
研究所及以上	10	10.0%	90.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	37	16.2%	73.0%	89.2%	8.1%	2.7%	10.8%	0.0%
軍警、公務員、教師	21	4.8%	90.4%	95.2%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
專業人士	12	16.7%	50.0%	66.7%	25.0%	0.0%	25.0%	8.3%
技術員	14	21.4%	71.5%	92.9%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%
事務工作人員	28	14.3%	67.8%	82.1%	14.3%	3.6%	17.9%	0.0%
服務工作人員及售 貨員	47	19.1%	61.8%	80.9%	17.0%	0.0%	17.0%	2.1%
技術工及體力工	21	23.8%	76.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	54	16.7%	73.9%	90.6%	5.6%	1.9%	7.5%	1.9%
學生	15	6.7%	73.3%	80.0%	13.3%	6.7%	20.0%	0.0%
退休、無業或待業中	67	17.9%	77.6%	95.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
農林漁牧工作者	3	33.3%	33.4%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
居住地區								
新興區	14	28.6%	71.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	8	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	36	22.2%	69.4%	91.6%	5.6%	0.0%	5.6%	2.8%
鹽埕區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	22	13.6%	72.8%	86.4%	13.6%	0.0%	13.6%	0.0%
旗津區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	46	8.7%	76.1%	84.8%	10.9%	4.3%	15.2%	0.0%
三民區	71	11.3%	74.6%	85.9%	14.1%	0.0%	14.1%	0.0%
楠梓區	47	19.1%	70.3%	89.4%	8.5%	2.1%	10.6%	0.0%
小港區	36	25.0%	63.9%	88.9%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%
左營區	29	13.8%	72.5%	86.3%	3.4%	3.4%	6.8%	6.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 4 民眾對高雄市監理處承辦人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	319	59	227	286	22	10	32	1
總百分比	100.0%	18.5%	71.2%	89.7%	6.9%	3.1%	10.0%	0.3%
性別								
男	154	20.2%	71.5%	91.7%	7.1%	0.6%	7.7%	0.6%
女	165	17.0%	70.8%	87.8%	6.7%	5.5%	12.2%	0.0%
年齡								
18-29 歲	49	16.3%	75.5%	91.8%	4.1%	4.1%	8.2%	0.0%
30-39 歲	60	13.3%	66.7%	80.0%	15.0%	5.0%	20.0%	0.0%
40-49 歲	75	20.0%	68.0%	88.0%	8.0%	4.0%	12.0%	0.0%
50-59 歲	75	24.0%	66.7%	90.7%	5.3%	2.7%	8.0%	1.3%
60 歲及以上	60	16.7%	81.6%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
教育程度								
國小及以下	15	13.3%	86.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	39	17.9%	69.3%	87.2%	12.8%	0.0%	12.8%	0.0%
高(中)職	113	20.4%	69.9%	90.3%	4.4%	4.4%	8.8%	0.9%
專科	68	17.6%	72.1%	89.7%	8.8%	1.5%	10.3%	0.0%
大學	74	17.6%	68.9%	86.5%	8.1%	5.4%	13.5%	0.0%
研究所及以上	10	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	37	21.6%	62.2%	83.8%	8.1%	8.1%	16.2%	0.0%
軍警、公務員、教師	21	19.0%	76.2%	95.2%	0.0%	4.8%	4.8%	0.0%
專業人士	12	16.7%	50.0%	66.7%	25.0%	8.3%	33.3%	0.0%
技術員	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	28	7.1%	75.1%	82.2%	10.7%	7.1%	17.8%	0.0%
服務工作人員及售 貨員	47	12.8%	76.6%	89.4%	8.5%	2.1%	10.6%	0.0%
技術工及體力工	21	23.8%	66.6%	90.4%	4.8%	0.0%	4.8%	4.8%
家管	54	18.5%	74.1%	92.6%	7.4%	0.0%	7.4%	0.0%
學生	15	33.3%	53.3%	86.6%	6.7%	6.7%	13.4%	0.0%
退休、無業或待業中	67	17.9%	76.1%	94.0%	4.5%	1.5%	6.0%	0.0%
農林漁牧工作者	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#居住地區								
新興區	14	42.9%	50.0%	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
前金區	8	37.5%	50.0%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
苓雅區	36	11.1%	86.1%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%
鹽埕區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	22	22.7%	77.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	5	20.0%	40.0%	60.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%
前鎮區	46	15.2%	73.9%	89.1%	10.9%	0.0%	10.9%	0.0%
三民區	71	11.3%	74.6%	85.9%	8.5%	5.6%	14.1%	0.0%
楠梓區	47	19.1%	68.1%	87.2%	4.3%	8.5%	12.8%	0.0%
小港區	36	25.0%	69.4%	94.4%	2.8%	2.8%	5.6%	0.0%
左營區	29	20.7%	62.1%	82.8%	13.8%	3.4%	17.2%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 5 民眾對高雄市監理處整體表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	319	39	238	277	33	3	36	6
總百分比	100.0%	12.2%	74.7%	86.9%	10.3%	0.9%	11.2%	1.9%
性別								
男	154	14.9%	76.0%	90.9%	7.8%	0.0%	7.8%	1.3%
女	165	9.7%	73.4%	83.1%	12.7%	1.8%	14.5%	2.4%
年齡								
18-29 歲	49	8.2%	77.6%	85.8%	12.2%	0.0%	12.2%	2.0%
30-39 歲	60	8.3%	75.0%	83.3%	13.3%	1.7%	15.0%	1.7%
40-49 歲	75	8.0%	76.0%	84.0%	12.0%	1.3%	13.3%	2.7%
50-59 歲	75	21.3%	68.1%	89.4%	8.0%	1.3%	9.3%	1.3%
60 歲及以上	60	13.3%	78.3%	91.6%	6.7%	0.0%	6.7%	1.7%
教育程度								
國小及以下	15	6.7%	86.6%	93.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
國(初)中	39	7.7%	87.1%	94.8%	2.6%	2.6%	5.2%	0.0%
高(中)職	113	15.0%	70.0%	85.0%	10.6%	0.9%	11.5%	3.5%
專科	68	13.2%	70.6%	83.8%	14.7%	1.5%	16.2%	0.0%
大學	74	9.5%	75.6%	85.1%	13.5%	0.0%	13.5%	1.4%
研究所及以上	10	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	37	13.5%	70.3%	83.8%	13.5%	0.0%	13.5%	2.7%
軍警、公務員、教師	21	9.5%	85.7%	95.2%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
專業人士	12	0.0%	58.3%	58.3%	25.0%	0.0%	25.0%	16.7%
技術員	14	21.4%	71.5%	92.9%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%
事務工作人員	28	3.6%	82.1%	85.7%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%
服務工作人員及售 貨員	47	12.8%	74.5%	87.3%	10.6%	2.1%	12.7%	0.0%
技術工及體力工	21	14.3%	80.9%	95.2%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
家管	54	7.4%	72.2%	79.6%	13.0%	3.7%	16.7%	3.7%
學生	15	20.0%	73.3%	93.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
退休、無業或待業中	67	17.9%	74.6%	92.5%	7.5%	0.0%	7.5%	0.0%
農林漁牧工作者	3	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
居住地區								
新興區	14	28.6%	71.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	8	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	36	16.7%	74.9%	91.6%	5.6%	0.0%	5.6%	2.8%
鹽埕區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	22	13.6%	77.3%	90.9%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%
旗津區	5	0.0%	80.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
前鎮區	46	13.0%	73.9%	86.9%	10.9%	0.0%	10.9%	2.2%
三民區	71	2.8%	76.1%	78.9%	15.5%	4.2%	19.7%	1.4%
楠梓區	47	12.8%	74.5%	87.3%	10.6%	0.0%	10.6%	2.1%
小港區	36	16.7%	69.4%	86.1%	11.1%	0.0%	11.1%	2.8%
左營區	29	10.3%	76.0%	86.3%	10.3%	0.0%	10.3%	3.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 6 民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為存在情形評價與基本資料交叉分析

	次數	有，曾親身經歷過	有，親友經歷過	有，曾經聽人說過	有聽聞合計	沒有	不知道/未回答
總次數	1068	2	5	39	44	1015	7
總百分比	100.0%	0.2%	0.5%	3.7%	4.2%	94.9%	0.7%
性別							
男	502	0.2%	0.4%	4.6%	5.0%	94.4%	0.4%
女	566	0.2%	0.5%	2.8%	3.3%	95.6%	0.9%
年齡							
18-29 歲	201	0.0%	0.5%	2.0%	2.5%	97.5%	0.0%
30-39 歲	208	0.0%	0.5%	5.3%	5.8%	93.2%	1.0%
40-49 歲	232	0.0%	0.4%	3.4%	3.8%	96.2%	0.0%
50-59 歲	214	0.0%	0.5%	6.1%	6.6%	92.9%	0.5%
60 歲及以上	213	0.9%	0.5%	1.4%	1.9%	95.3%	1.9%
教育程度							
國小及以下	85	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%	96.4%	1.2%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%	97.0%	1.0%
高(中)職	365	0.3%	0.3%	3.3%	3.6%	95.3%	0.8%
專科	196	0.5%	0.5%	4.6%	5.1%	93.4%	1.0%
大學	268	0.0%	0.7%	4.9%	5.6%	94.4%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	1.9%	1.9%	3.8%	96.2%	0.0%
職業							
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	6.1%	6.1%	93.0%	0.9%
軍警、公務員、教師	68	0.0%	1.5%	5.9%	7.4%	92.6%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	7.0%	7.0%	90.7%	2.3%
技術員	45	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%	97.8%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	1.1%	5.5%	6.6%	93.4%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	94.3%	0.7%
技術工及體力工	80	0.0%	1.3%	2.5%	3.8%	94.9%	1.3%
家管	204	0.0%	0.5%	1.5%	2.0%	97.5%	0.5%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	1.0%	0.5%	2.9%	3.4%	94.6%	1.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	75.0%	0.0%
居住地區							
新興區	40	0.0%	0.0%	2.5%	2.5%	97.5%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
苓雅區	133	0.8%	0.0%	3.0%	3.0%	95.4%	0.8%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	95.5%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	94.3%	0.7%
三民區	249	0.0%	0.8%	2.8%	3.6%	96.0%	0.4%
楠梓區	119	0.8%	0.0%	4.2%	4.2%	93.3%	1.7%
小港區	108	0.0%	1.9%	1.9%	3.8%	95.3%	0.9%
左營區	128	0.0%	0.8%	7.0%	7.8%	91.4%	0.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 7 民眾對高雄市監理處人員貪污不法行為改善情形評價與基本資料交叉分析

	次數	改善很多	略有改善	有改善 合計	沒有改 善	反而 更嚴重	沒有改善或 反而更嚴重 合計	不知道/ 無意見
總次數	46	9	8	17	14	1	15	14
總百分比	100.0%	19.6%	17.4%	37.0%	30.4%	2.2%	32.6%	30.4%
性別								
男	26	26.9%	15.4%	42.3%	23.1%	0.0%	23.1%	34.6%
女	20	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	5.0%	45.0%	25.0%
年齡								
18-29 歲	5	40.0%	20.0%	60.0%	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%
30-39 歲	12	0.0%	41.7%	41.7%	33.3%	0.0%	33.3%	25.0%
40-49 歲	9	22.2%	11.1%	33.3%	44.5%	0.0%	44.5%	22.2%
50-59 歲	14	28.6%	7.1%	35.7%	28.6%	0.0%	28.6%	35.7%
60 歲及以上	6	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%	66.6%
教育程度								
國小及以下	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
國(初)中	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高(中)職	14	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	14.3%	42.8%
專科	11	18.2%	27.3%	45.5%	36.3%	0.0%	36.3%	18.2%
大學	15	13.3%	20.0%	33.3%	46.7%	6.7%	53.4%	13.3%
研究所及以上	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%
職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	7	14.3%	14.3%	28.6%	42.8%	0.0%	42.8%	28.6%
軍警、公務員、教師 專業人士	5	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	20.0%	40.0%
技術員	3	0.0%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
技術員	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	6	0.0%	0.0%	0.0%	66.6%	16.7%	83.3%	16.7%
服務工作人員及售 貨員	7	28.6%	28.6%	57.2%	14.2%	0.0%	14.2%	28.6%
技術工及體力工	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
退休、無業或待業中	9	22.2%	0.0%	22.2%	44.5%	0.0%	44.5%	33.3%
農林漁牧工作者	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
居住地區								
新興區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	5	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%
鼓山區	4	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%
前鎮區	7	28.6%	14.2%	42.8%	28.6%	0.0%	28.6%	28.6%
三民區	9	22.2%	11.1%	33.3%	44.5%	0.0%	44.5%	22.2%
楠梓區	6	16.7%	16.7%	33.4%	49.9%	0.0%	49.9%	16.7%
小港區	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%
左營區	10	20.0%	20.0%	40.0%	30.0%	0.0%	30.0%	30.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 8 民眾對高雄市監理處承辦人員執行業務客觀及公正性評價與基本資料

交叉分析

	次數	會	不會	不知道/沒意見
總次數	1068	122	932	14
總百分比	100.0%	11.4%	87.3%	1.3%
性別				
男	502	10.0%	88.2%	1.8%
女	566	12.7%	86.4%	0.9%
#年齡				
18-29 歲	201	12.4%	87.6%	0.0%
30-39 歲	208	12.0%	87.0%	1.0%
40-49 歲	232	15.9%	82.4%	1.7%
50-59 歲	214	8.4%	90.7%	0.9%
60 歲及以上	213	8.0%	89.2%	2.8%
教育程度				
國小及以下	85	11.8%	83.5%	4.7%
國(初)中	102	6.9%	91.1%	2.0%
高(中)職	365	11.2%	88.0%	0.8%
專科	196	12.8%	85.2%	2.0%
大學	268	13.4%	86.6%	0.0%
研究所及以上	52	5.8%	92.3%	1.9%
職業				
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	14.8%	85.2%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	13.2%	83.9%	2.9%
專業人士	43	14.0%	83.7%	2.3%
技術員	45	15.6%	84.4%	0.0%
事務工作人員	91	9.9%	89.0%	1.1%
服務工作人員及售貨員	139	10.1%	89.2%	0.7%
技術工及體力工	80	8.8%	87.4%	3.8%
家管	204	12.3%	86.7%	1.0%
學生	70	7.1%	92.9%	0.0%
退休、無業或待業中	209	10.5%	87.6%	1.9%
農林漁牧工作者	4	25.0%	75.0%	0.0%
居住地區				
新興區	40	7.5%	90.0%	2.5%
前金區	22	4.5%	95.5%	0.0%
苓雅區	133	8.3%	88.7%	3.0%
鹽埕區	20	10.0%	90.0%	0.0%
鼓山區	88	10.2%	89.8%	0.0%
旗津區	20	20.0%	80.0%	0.0%
前鎮區	141	14.2%	85.8%	0.0%
三民區	249	14.9%	83.5%	1.6%
楠梓區	119	10.1%	89.1%	0.8%
小港區	108	10.2%	88.9%	0.9%
左營區	128	9.4%	88.3%	2.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 9 民眾遇到高雄市監理處人員索賄時，提出檢舉之可能性與基本資料交叉分析

	次數	會	不會	不一定/不知道
總次數	1068	850	166	52
總百分比	100.0%	79.6%	15.5%	4.9%
性別				
男	502	81.5%	14.5%	4.0%
女	566	77.9%	16.4%	5.7%
*年齡				
18-29 歲	201	84.1%	12.9%	3.0%
30-39 歲	208	84.6%	14.4%	1.0%
40-49 歲	232	87.1%	9.5%	3.4%
50-59 歲	214	73.8%	20.1%	6.1%
60 歲及以上	213	68.1%	21.1%	10.8%
*教育程度				
國小及以下	85	64.7%	25.9%	9.4%
國(初)中	102	71.6%	19.6%	8.8%
高(中)職	365	81.1%	14.8%	4.1%
專科	196	82.2%	12.2%	5.6%
大學	268	83.6%	13.8%	2.6%
研究所及以上	52	78.9%	17.3%	3.8%
#職業				
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	85.2%	11.3%	3.5%
軍警、公務員、教師	68	89.7%	8.8%	1.5%
專業人士	43	72.1%	20.9%	7.0%
技術員	45	68.9%	24.4%	6.7%
事務工作人員	91	90.1%	9.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	84.9%	10.1%	5.0%
技術工及體力工	80	76.2%	20.0%	3.8%
家管	204	78.4%	14.7%	6.9%
學生	70	87.2%	11.4%	1.4%
退休、無業或待業中	209	68.9%	23.9%	7.2%
農林漁牧工作者	4	75.0%	0.0%	25.0%
居住地區				
新興區	40	72.5%	20.0%	7.5%
前金區	22	81.8%	9.1%	9.1%
苓雅區	133	75.9%	20.3%	3.8%
鹽埕區	20	65.0%	25.0%	10.0%
鼓山區	88	80.7%	17.0%	2.3%
旗津區	20	90.0%	10.0%	0.0%
前鎮區	141	77.3%	14.9%	7.8%
三民區	249	84.8%	12.0%	3.2%
楠梓區	119	74.0%	19.3%	6.7%
小港區	108	80.6%	15.7%	3.7%
左營區	128	82.0%	12.5%	5.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 10 民眾不會提出檢舉之原因與基本資料交叉分析

	次數	怕耽誤自己的案子	怕曝光，影響以後辦事	怕遭到報復	已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	司空見慣，檢舉也沒用，還不是官官相護	沒有證據，只好作罷
總次數	166	4	5	5	1	16	28
總百分比	100.0%	2.4%	3.0%	3.0%	0.6%	9.6%	17.0%
性別							
男	73	1.4%	4.1%	5.5%	0.0%	8.2%	21.9%
女	93	3.2%	2.2%	1.1%	1.1%	10.8%	12.9%
#年齡							
18-29 歲	26	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	3.8%
30-39 歲	30	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	16.7%	23.3%
40-49 歲	22	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	13.6%	9.1%
50-59 歲	43	0.0%	4.7%	2.3%	2.3%	7.0%	18.6%
60 歲及以上	45	8.9%	2.2%	2.2%	0.0%	8.9%	22.2%
教育程度							
國小及以下	22	13.6%	0.0%	4.5%	4.5%	9.2%	13.6%
國(初)中	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	25.0%
高(中)職	54	1.9%	5.6%	1.9%	0.0%	11.1%	16.6%
專科	24	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	4.2%	20.8%
大學	37	0.0%	5.4%	5.4%	0.0%	10.8%	13.5%
研究所及以上	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	11.1%
職業							
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	13	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%
軍警、公務員、教師	6	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	49.9%
專業人士	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
技術員	11	0.0%	18.1%	9.2%	0.0%	9.2%	18.1%
事務工作人員	9	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	22.2%	11.1%
服務工作人員及售貨員	14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%
技術工及體力工	16	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%	18.7%
家管	30	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%
學生	8	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
退休、無業或待業中	50	4.0%	4.0%	2.0%	2.0%	10.0%	24.0%
居住地區							
新興區	8	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	12.5%
前金區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	27	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	26.0%
鹽埕區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
鼓山區	15	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	26.7%
旗津區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	21	0.0%	4.8%	9.5%	0.0%	9.5%	0.0%
三民區	30	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	6.7%	13.3%
楠梓區	23	8.7%	13.0%	4.3%	0.0%	4.3%	26.2%
小港區	17	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%	17.6%	23.5%
左營區	16	0.0%	6.2%	0.0%	6.2%	6.2%	6.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

續附表 10 民眾不會提出檢舉之原因與基本資料交叉分析

	次數	事不關己，不予理會	不知道檢舉管道	其他			不知道/無意見
				認為情節尚輕，沒有嚴重到要提出檢舉的必要	檢舉過程繁瑣	口頭勸導，改對方改過的機會	
總次數	166	45	14	16	19	5	8
總百分比	100.0%	27.2%	8.4%	9.6%	11.4%	3.0%	4.8%
性別							
男	73	27.4%	2.7%	11.0%	6.8%	5.5%	5.5%
女	93	26.8%	12.9%	8.6%	15.0%	1.1%	4.3%
#年齡							
18-29 歲	26	27.0%	11.5%	11.5%	30.9%	0.0%	11.5%
30-39 歲	30	23.3%	6.7%	3.3%	10.0%	0.0%	3.3%
40-49 歲	22	18.2%	4.5%	22.8%	22.8%	0.0%	4.5%
50-59 歲	43	34.8%	9.3%	4.7%	4.7%	9.3%	2.3%
60 歲及以上	45	26.8%	8.9%	11.1%	2.2%	2.2%	4.4%
教育程度							
國小及以下	22	27.3%	9.2%	13.6%	0.0%	4.5%	0.0%
國(初)中	20	40.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
高(中)職	54	22.1%	7.4%	11.1%	13.0%	5.6%	3.7%
專科	24	37.5%	0.0%	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%
大學	37	27.1%	5.4%	8.1%	10.8%	2.7%	10.8%
研究所及以上	9	0.0%	44.5%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
職業							
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	13	38.4%	7.7%	7.7%	15.4%	15.4%	7.7%
軍警、公務員、教師	6	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	9	11.1%	22.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
技術員	11	18.1%	0.0%	18.1%	9.2%	0.0%	0.0%
事務工作人員	9	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	11.2%
服務工作人員及售貨員	14	35.8%	0.0%	14.3%	28.6%	7.1%	7.1%
技術工及體力工	16	37.4%	0.0%	12.5%	12.5%	6.3%	0.0%
家管	30	23.3%	23.3%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%
學生	8	25.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%
退休、無業或待業中	50	28.0%	6.0%	12.0%	2.0%	2.0%	4.0%
居住地區							
新興區	8	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%
前金區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	27	22.2%	3.7%	11.1%	14.8%	3.7%	7.4%
鹽埕區	5	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	15	39.9%	0.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%
旗津區	2	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
前鎮區	21	19.0%	19.1%	9.5%	19.1%	0.0%	9.5%
三民區	30	36.7%	13.3%	6.7%	20.0%	0.0%	0.0%
楠梓區	23	21.8%	8.7%	8.7%	4.3%	0.0%	0.0%
小港區	17	23.5%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%
左營區	16	25.1%	6.2%	12.6%	18.9%	6.2%	6.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 11 民眾對高雄市監理處檢肅貪瀆工作表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	1068	44	473	517	103	24	127	424
總百分比	100.0%	4.1%	44.4%	48.5%	9.6%	2.2%	11.8%	39.7%
*性別								
男	502	5.6%	48.3%	53.9%	7.0%	1.6%	8.6%	37.5%
女	566	2.8%	40.6%	43.4%	12.0%	2.8%	14.8%	41.8%
*年齡								
18-29 歲	201	4.0%	51.2%	55.2%	13.4%	1.5%	14.9%	29.9%
30-39 歲	208	2.9%	47.1%	50.0%	12.5%	1.0%	13.5%	36.5%
40-49 歲	232	2.6%	35.3%	37.9%	14.7%	4.7%	19.4%	42.7%
50-59 歲	214	4.2%	44.8%	49.0%	4.7%	1.9%	6.6%	44.4%
60 歲及以上	213	7.1%	44.1%	51.2%	2.8%	1.9%	4.7%	44.1%
教育程度								
國小及以下	85	4.7%	41.2%	45.9%	5.9%	5.9%	11.8%	42.3%
國(初)中	102	6.9%	45.1%	52.0%	5.9%	2.9%	8.8%	39.2%
高(中)職	365	4.4%	46.2%	50.6%	8.8%	1.4%	10.2%	39.2%
專科	196	3.1%	42.8%	45.9%	10.7%	3.1%	13.8%	40.3%
大學	268	3.0%	42.8%	45.8%	13.1%	1.9%	15.0%	39.2%
研究所及以上	52	5.8%	46.1%	51.9%	7.7%	0.0%	7.7%	40.4%
#職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	115	6.1%	42.6%	48.7%	11.3%	1.7%	13.0%	38.3%
軍警、公務員、教師	68	4.4%	52.9%	57.3%	7.4%	0.0%	7.4%	35.3%
專業人士	43	2.3%	39.5%	41.8%	14.0%	4.7%	18.7%	39.5%
技術員	45	4.4%	46.7%	51.1%	13.3%	0.0%	13.3%	35.6%
事務工作人員	91	2.2%	36.3%	38.5%	17.6%	1.1%	18.7%	42.8%
服務工作人員及售 貨員	139	6.5%	48.9%	55.4%	12.9%	2.2%	15.1%	29.5%
技術工及體力工	80	3.8%	42.4%	46.2%	7.5%	5.0%	12.5%	41.3%
家管	204	1.5%	38.2%	39.7%	8.8%	2.9%	11.7%	48.6%
學生	70	4.3%	58.6%	62.9%	5.7%	0.0%	5.7%	31.4%
退休、無業或待業中	209	5.3%	45.9%	51.2%	4.8%	2.9%	7.7%	41.1%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	75.0%
居住地區								
新興區	40	10.0%	35.0%	45.0%	7.5%	0.0%	7.5%	47.5%
前金區	22	4.5%	54.6%	59.1%	0.0%	0.0%	0.0%	40.9%
苓雅區	133	2.3%	48.8%	51.1%	7.5%	0.8%	8.3%	40.6%
鹽埕區	20	5.0%	60.0%	65.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.0%
鼓山區	88	4.5%	46.7%	51.2%	6.8%	1.1%	7.9%	40.9%
旗津區	20	0.0%	70.0%	70.0%	10.0%	0.0%	10.0%	20.0%
前鎮區	141	2.8%	49.7%	52.5%	9.9%	5.7%	15.6%	31.9%
三民區	249	3.6%	36.1%	39.7%	12.9%	2.0%	14.9%	45.4%
楠梓區	119	7.6%	40.3%	47.9%	6.7%	1.7%	8.4%	43.7%
小港區	108	4.6%	42.6%	47.2%	11.1%	3.7%	14.8%	38.0%
左營區	128	3.1%	47.7%	50.8%	12.5%	2.3%	14.8%	34.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 12 民眾對高雄市監理處員工行政效率及清廉度改善情形評價與基本資料

交叉分析

	次數	有明顯 提升	稍有提升	有提升 合計	沒有 提升	反而 下降	沒有提升或反 而下降合計	沒意見
總次數	1068	238	417	655	164	12	176	237
總百分比	100.0%	22.3%	39.0%	61.3%	15.4%	1.1%	16.5%	22.2%
*性別								
男	502	28.5%	38.6%	67.1%	11.8%	1.0%	12.8%	20.1%
女	566	16.8%	39.4%	56.2%	18.6%	1.2%	19.8%	24.0%
*年齡								
18-29 歲	201	13.9%	42.3%	56.2%	22.9%	1.5%	24.4%	19.4%
30-39 歲	208	17.3%	43.8%	61.1%	20.2%	1.4%	21.6%	17.3%
40-49 歲	232	22.4%	38.0%	60.4%	15.9%	0.4%	16.3%	23.3%
50-59 歲	214	31.8%	35.6%	67.4%	12.1%	0.9%	13.0%	19.6%
60 歲及以上	213	25.4%	36.1%	61.5%	6.1%	1.4%	7.5%	31.0%
*教育程度								
國小及以下	85	10.6%	38.8%	49.4%	4.7%	4.7%	9.4%	41.2%
國(初)中	102	24.5%	34.3%	58.8%	15.7%	0.0%	15.7%	25.5%
高(中)職	365	25.2%	39.4%	64.6%	12.9%	1.1%	14.0%	21.4%
專科	196	25.0%	40.3%	65.3%	14.3%	0.5%	14.8%	19.9%
大學	268	20.5%	38.1%	58.6%	22.8%	1.1%	23.9%	17.5%
研究所及以上	52	15.4%	46.1%	61.5%	15.4%	0.0%	15.4%	23.1%
#職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	115	27.8%	36.5%	64.3%	12.2%	2.6%	14.8%	20.9%
軍警、公務員、教師 專業人士	68	23.5%	39.7%	63.2%	20.6%	0.0%	20.6%	16.2%
技術員	43	30.2%	34.9%	65.1%	25.6%	0.0%	25.6%	9.3%
事務工作人員	45	42.2%	35.6%	77.8%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%
服務工作人員及售 貨員	91	14.3%	38.4%	52.7%	16.5%	0.0%	16.5%	30.8%
技術工及體力工	139	20.9%	43.1%	64.0%	18.7%	2.2%	20.9%	15.1%
家管	80	21.3%	36.2%	57.5%	13.8%	2.5%	16.3%	26.2%
學生	204	17.6%	37.8%	55.4%	12.7%	1.5%	14.2%	30.4%
退休、無業或待業中	70	5.7%	45.7%	51.4%	25.7%	0.0%	25.7%	22.9%
農林漁牧工作者	209	27.8%	39.1%	66.9%	11.5%	0.5%	12.0%	21.1%
4	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
居住地區								
新興區	40	30.0%	27.5%	57.5%	10.0%	0.0%	10.0%	32.5%
前金區	22	31.8%	31.8%	63.6%	18.2%	0.0%	18.2%	18.2%
苓雅區	133	21.1%	38.3%	59.4%	11.3%	0.0%	11.3%	29.3%
鹽埕區	20	5.0%	45.0%	50.0%	20.0%	0.0%	20.0%	30.0%
鼓山區	88	25.0%	35.3%	60.3%	13.6%	1.1%	14.7%	25.0%
旗津區	20	15.0%	50.0%	65.0%	15.0%	0.0%	15.0%	20.0%
前鎮區	141	22.7%	39.7%	62.4%	13.5%	2.1%	15.6%	22.0%
三民區	249	17.3%	40.5%	57.8%	18.9%	2.0%	20.9%	21.3%
楠梓區	119	25.2%	39.6%	64.8%	12.6%	0.8%	13.4%	21.8%
小港區	108	30.6%	38.8%	69.4%	17.6%	0.0%	17.6%	13.0%
左營區	128	21.1%	40.6%	61.7%	17.2%	1.6%	18.8%	19.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 13 民眾對高雄市監理處員工整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	1068	73	723	796	70	10	80	192
總百分比	100.0%	6.8%	67.7%	74.5%	6.6%	0.9%	7.5%	18.0%
*性別								
男	502	8.8%	69.3%	78.1%	6.2%	1.0%	7.2%	14.7%
女	566	5.1%	66.3%	71.4%	6.9%	0.9%	7.8%	20.8%
*年齡								
18-29 歲	201	4.5%	76.6%	81.1%	7.0%	0.5%	7.5%	11.4%
30-39 歲	208	3.4%	77.8%	81.2%	8.7%	0.5%	9.2%	9.6%
40-49 歲	232	6.0%	64.7%	70.7%	7.8%	1.7%	9.5%	19.8%
50-59 歲	214	8.9%	65.0%	73.9%	7.0%	0.9%	7.9%	18.2%
60 歲及以上	213	11.3%	55.5%	66.8%	2.3%	0.9%	3.2%	30.0%
#教育程度								
國小及以下	85	3.5%	48.3%	51.8%	4.7%	3.5%	8.2%	40.0%
國(初)中	102	11.8%	57.8%	69.6%	7.8%	1.0%	8.8%	21.6%
高(中)職	365	7.4%	70.7%	78.1%	5.2%	0.8%	6.0%	15.9%
專科	196	4.6%	68.8%	73.4%	7.7%	0.5%	8.2%	18.4%
大學	268	6.3%	71.8%	78.1%	7.8%	0.7%	8.5%	13.4%
研究所及以上	52	9.6%	73.1%	82.7%	5.8%	0.0%	5.8%	11.5%
#職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	115	8.7%	67.0%	75.7%	8.7%	1.7%	10.4%	13.9%
軍警、公務員、教師	68	11.8%	69.1%	80.9%	8.8%	0.0%	8.8%	10.3%
專業人士	43	2.3%	72.1%	74.4%	18.6%	0.0%	18.6%	7.0%
技術員	45	8.9%	73.3%	82.2%	8.9%	0.0%	8.9%	8.9%
事務工作人員	91	2.2%	70.3%	72.5%	6.6%	1.1%	7.7%	19.8%
服務工作人員及售 貨員	139	6.5%	75.6%	82.1%	5.0%	0.7%	5.7%	12.2%
技術工及體力工	80	6.3%	64.8%	71.1%	6.3%	1.3%	7.6%	21.3%
家管	204	2.9%	63.3%	66.2%	5.4%	0.5%	5.9%	27.9%
學生	70	5.7%	81.4%	87.1%	4.3%	0.0%	4.3%	8.6%
退休、無業或待業中	209	11.5%	60.3%	71.8%	4.3%	1.9%	6.2%	22.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	50.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%
居住地區								
新興區	40	10.0%	62.5%	72.5%	0.0%	0.0%	0.0%	27.5%
前金區	22	9.1%	77.3%	86.4%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%
苓雅區	133	6.8%	67.6%	74.4%	3.8%	0.0%	3.8%	21.8%
鹽埕區	20	5.0%	85.0%	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
鼓山區	88	8.0%	65.9%	73.9%	4.5%	0.0%	4.5%	21.6%
旗津區	20	0.0%	85.0%	85.0%	10.0%	0.0%	10.0%	5.0%
前鎮區	141	4.3%	68.8%	73.1%	9.2%	0.7%	9.9%	17.0%
三民區	249	5.6%	69.5%	75.1%	9.6%	1.2%	10.8%	14.1%
楠梓區	119	6.7%	66.4%	73.1%	7.6%	0.8%	8.4%	18.5%
小港區	108	10.2%	61.0%	71.2%	5.6%	2.8%	8.4%	20.4%
左營區	128	8.6%	65.5%	74.1%	5.5%	1.6%	7.1%	18.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 14 民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之認知度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1068	625	443
總百分比	100.0%	58.5%	41.5%
*性別			
男	502	66.7%	33.3%
女	566	51.2%	48.8%
*年齡			
18-29 歲	201	41.8%	58.2%
30-39 歲	208	60.1%	39.9%
40-49 歲	232	65.9%	34.1%
50-59 歲	214	70.1%	29.9%
60 歲及以上	213	53.1%	46.9%
*教育程度			
國小及以下	85	43.5%	56.5%
國(初)中	102	60.8%	39.2%
高(中)職	365	60.0%	40.0%
專科	196	67.3%	32.7%
大學	268	54.5%	45.5%
研究所及以上	52	55.8%	44.2%
*職業			
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	72.2%	27.8%
軍警、公務員、教師	68	64.7%	35.3%
專業人士	43	48.8%	51.2%
技術員	45	64.4%	35.6%
事務工作人員	91	58.2%	41.8%
服務工作人員及售貨員	139	66.2%	33.8%
技術工及體力工	80	65.0%	35.0%
家管	204	52.5%	47.5%
學生	70	35.7%	64.3%
退休、無業或待業中	209	56.0%	44.0%
農林漁牧工作者	4	50.0%	50.0%
*居住地區			
新興區	40	42.5%	57.5%
前金區	22	54.5%	45.5%
苓雅區	133	50.4%	49.6%
鹽埕區	20	60.0%	40.0%
鼓山區	88	50.0%	50.0%
旗津區	20	55.0%	45.0%
前鎮區	141	57.4%	42.6%
三民區	249	56.2%	43.8%
楠梓區	119	68.1%	31.9%
小港區	108	70.4%	29.6%
左營區	128	65.6%	34.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 15 民眾對於立即驗車、換照、繳費等多功能服務之滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不滿意	非常不滿意	不滿意合計	不知道/無意見
總次數	625	286	319	605	15	1	16	4
總百分比	100.0%	45.8%	51.0%	96.8%	2.4%	0.2%	2.6%	0.6%
#性別								
男	335	51.3%	46.9%	98.2%	1.2%	0.3%	1.5%	0.3%
女	290	39.3%	55.9%	95.2%	3.8%	0.0%	3.8%	1.0%
年齡								
18-29 歲	84	36.9%	59.5%	96.4%	2.4%	0.0%	2.4%	1.2%
30-39 歲	125	44.8%	54.4%	99.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
40-49 歲	153	47.1%	49.6%	96.7%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%
50-59 歲	150	47.3%	46.7%	94.0%	4.0%	0.7%	4.7%	1.3%
60 歲及以上	113	49.5%	48.7%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%
教育程度								
國小及以下	37	35.1%	56.8%	91.9%	5.4%	0.0%	5.4%	2.7%
國(初)中	62	45.2%	48.3%	93.5%	6.5%	0.0%	6.5%	0.0%
高(中)職	219	45.7%	50.6%	96.3%	2.7%	0.5%	3.2%	0.5%
專科	132	48.5%	49.2%	97.7%	0.8%	0.0%	0.8%	1.5%
大學	146	45.2%	53.4%	98.6%	1.4%	0.0%	1.4%	0.0%
研究所及以上	29	51.7%	48.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	83	48.2%	51.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	44	56.8%	43.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	21	42.9%	57.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	29	58.6%	41.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	53	43.4%	54.7%	98.1%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員	92	47.8%	50.0%	97.8%	1.1%	0.0%	1.1%	1.1%
技術工及體力工	52	38.5%	53.9%	92.4%	3.8%	1.9%	5.7%	1.9%
家管	107	37.4%	56.1%	93.5%	5.6%	0.0%	5.6%	0.9%
學生	25	28.0%	72.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	117	52.1%	42.7%	94.8%	4.3%	0.0%	4.3%	0.9%
農林漁牧工作者	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區								
新興區	17	41.2%	58.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	12	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	67	41.8%	55.2%	97.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%
鹽埕區	12	16.7%	83.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	44	61.4%	34.1%	95.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%
旗津區	11	54.5%	45.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	81	45.7%	51.8%	97.5%	2.5%	0.0%	2.5%	0.0%
三民區	140	38.6%	56.4%	95.0%	3.6%	0.7%	4.3%	0.7%
楠梓區	81	42.0%	55.6%	97.6%	1.2%	0.0%	1.2%	1.2%
小港區	76	55.2%	38.2%	93.4%	6.6%	0.0%	6.6%	0.0%
左營區	84	47.6%	52.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 16 民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之認知度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1068	429	639
總百分比	100.0%	40.2%	59.8%
性別			
男	502	39.6%	60.4%
女	566	40.6%	59.4%
*年齡			
18-29 歲	201	59.7%	40.3%
30-39 歲	208	38.0%	62.0%
40-49 歲	232	40.1%	59.9%
50-59 歲	214	39.7%	60.3%
60 歲及以上	213	24.4%	75.6%
*教育程度			
國小及以下	85	17.6%	82.4%
國(初)中	102	43.1%	56.9%
高(中)職	365	37.3%	62.7%
專科	196	46.9%	53.1%
大學	268	45.1%	54.9%
研究所及以上	52	40.4%	59.6%
*職業			
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	32.2%	67.8%
軍警、公務員、教師	68	42.6%	57.4%
專業人士	43	51.2%	48.8%
技術員	45	44.4%	55.6%
事務工作人員	91	44.0%	56.0%
服務工作人員及售貨員	139	45.3%	54.7%
技術工及體力工	80	35.0%	65.0%
家管	204	36.3%	63.7%
學生	70	71.4%	28.6%
退休、無業或待業中	209	30.6%	69.4%
農林漁牧工作者	4	50.0%	50.0%
居住地區			
新興區	40	27.5%	72.5%
前金區	22	31.8%	68.2%
苓雅區	133	33.8%	66.2%
鹽埕區	20	45.0%	55.0%
鼓山區	88	31.8%	68.2%
旗津區	20	45.0%	55.0%
前鎮區	141	46.1%	53.9%
三民區	249	37.8%	62.2%
楠梓區	119	51.3%	48.7%
小港區	108	44.4%	55.6%
左營區	128	40.6%	59.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 17 民眾對於駕駛考照筆試可隨到隨考服務之滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	429	196	221	417	6	2	8	4
總百分比	100.0%	45.7%	51.5%	97.2%	1.4%	0.5%	1.9%	0.9%
性別								
男	199	51.3%	45.2%	96.5%	1.5%	0.5%	2.0%	1.5%
女	230	40.9%	57.0%	97.9%	1.3%	0.4%	1.7%	0.4%
年齡								
18-29 歲	120	44.2%	55.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	40.5%	58.2%	98.7%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
40-49 歲	93	51.5%	44.1%	95.6%	2.2%	1.1%	3.3%	1.1%
50-59 歲	85	45.9%	50.5%	96.4%	1.2%	1.2%	2.4%	1.2%
60 歲及以上	52	46.2%	46.2%	92.4%	3.8%	0.0%	3.8%	3.8%
教育程度								
國小及以下	15	26.7%	73.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	44	45.5%	47.6%	93.1%	2.3%	2.3%	4.6%	2.3%
高(中)職	136	51.4%	44.9%	96.3%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
專科	92	44.6%	53.2%	97.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%
大學	121	43.8%	54.6%	98.4%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%
研究所及以上	21	38.1%	61.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	37	43.2%	56.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	29	37.9%	55.3%	93.2%	3.4%	0.0%	3.4%	3.4%
專業人士	22	45.5%	54.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	20	65.0%	35.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	40	47.5%	52.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售 貨員	63	42.9%	55.5%	98.4%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%
技術工及體力工	28	53.6%	46.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	74	43.2%	52.6%	95.8%	1.4%	1.4%	2.8%	1.4%
學生	50	44.0%	54.0%	98.0%	0.0%	2.0%	2.0%	0.0%
退休、無業或待業中	64	48.5%	45.3%	93.8%	3.1%	0.0%	3.1%	3.1%
農林漁牧工作者	2	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
居住地區								
新興區	11	36.4%	63.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	7	57.1%	42.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	45	44.4%	49.0%	93.4%	4.4%	2.2%	6.6%	0.0%
鹽埕區	9	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	28	46.4%	53.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	9	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	65	44.6%	52.3%	96.9%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%
三民區	94	44.7%	52.1%	96.8%	1.1%	0.0%	1.1%	2.1%
楠梓區	61	39.3%	57.5%	96.8%	1.6%	0.0%	1.6%	1.6%
小港區	48	54.1%	41.7%	95.8%	0.0%	2.1%	2.1%	2.1%
左營區	52	55.8%	44.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 18 民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之
認知度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1068	803	265
總百分比	100.0%	75.2%	24.8%
性別			
男	502	74.9%	25.1%
女	566	75.4%	24.6%
*年齡			
18-29 歲	201	72.6%	27.4%
30-39 歲	208	81.2%	18.8%
40-49 歲	232	76.7%	23.3%
50-59 歲	214	77.6%	22.4%
60 歲及以上	213	67.6%	32.4%
*教育程度			
國小及以下	85	58.8%	41.2%
國(初)中	102	69.6%	30.4%
高(中)職	365	75.9%	24.1%
專科	196	78.1%	21.9%
大學	268	78.7%	21.3%
研究所及以上	52	78.8%	21.2%
職業			
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自 營商	115	81.7%	18.3%
軍警、公務員、教師	68	77.9%	22.1%
專業人士	43	83.7%	16.3%
技術員	45	80.0%	20.0%
事務工作人員	91	74.7%	25.3%
服務工作人員及售貨員	139	79.9%	20.1%
技術工及體力工	80	75.0%	25.0%
家管	204	73.0%	27.0%
學生	70	64.3%	35.7%
退休、無業或待業中	209	71.3%	28.7%
農林漁牧工作者	4	50.0%	50.0%
居住地區			
新興區	40	60.0%	40.0%
前金區	22	72.7%	27.3%
苓雅區	133	72.9%	27.1%
鹽埕區	20	80.0%	20.0%
鼓山區	88	71.6%	28.4%
旗津區	20	60.0%	40.0%
前鎮區	141	71.6%	28.4%
三民區	249	77.5%	22.5%
楠梓區	119	82.4%	17.6%
小港區	108	78.7%	21.3%
左營區	128	76.6%	23.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 19 民眾對於可透過便利超商代收汽機車行照、駕照換照費用及汽燃費之
滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	803	366	394	760	25	6	31	12
總百分比	100.0%	45.6%	49.1%	94.7%	3.1%	0.7%	3.8%	1.5%
性別								
男	376	48.1%	47.3%	95.4%	3.2%	0.3%	3.5%	1.1%
女	427	43.3%	50.6%	93.9%	3.0%	1.2%	4.2%	1.9%
年齡								
18-29 歲	146	41.8%	56.1%	97.9%	0.7%	0.0%	0.7%	1.4%
30-39 歲	169	44.4%	49.1%	93.5%	4.7%	0.6%	5.3%	1.2%
40-49 歲	178	44.4%	48.9%	93.3%	3.9%	1.1%	5.0%	1.7%
50-59 歲	166	48.2%	45.8%	94.0%	3.0%	0.6%	3.6%	2.4%
60 歲及以上	144	49.3%	45.8%	95.1%	2.8%	1.4%	4.2%	0.7%
教育程度								
國小及以下	50	38.0%	58.0%	96.0%	2.0%	2.0%	4.0%	0.0%
國(初)中	71	45.1%	47.9%	93.0%	1.4%	0.0%	1.4%	5.6%
高(中)職	277	46.6%	48.4%	95.0%	2.9%	1.4%	4.3%	0.7%
專科	153	45.7%	47.0%	92.7%	4.6%	0.7%	5.3%	2.0%
大學	211	46.0%	48.8%	94.8%	3.8%	0.0%	3.8%	1.4%
研究所及以上	41	46.3%	53.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
民意代表、行政和企 業主管、經理人員及 自營商	94	46.8%	47.8%	94.6%	4.3%	0.0%	4.3%	1.1%
軍警、公務員、教師	53	52.8%	41.5%	94.3%	3.8%	0.0%	3.8%	1.9%
專業人士	36	50.0%	36.1%	86.1%	8.3%	2.8%	11.1%	2.8%
技術員	36	41.7%	52.7%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
事務工作人員	68	38.2%	54.4%	92.6%	5.9%	0.0%	5.9%	1.5%
服務工作人員及售 貨員	111	48.6%	48.6%	97.2%	1.8%	0.0%	1.8%	1.0%
技術工及體力工	60	40.0%	51.7%	91.7%	3.3%	3.3%	6.6%	1.7%
家管	149	43.6%	49.0%	92.6%	3.4%	2.0%	5.4%	2.0%
學生	45	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	149	48.3%	49.0%	97.3%	0.7%	0.0%	0.7%	2.0%
農林漁牧工作者	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區								
新興區	24	29.2%	62.4%	91.6%	4.2%	0.0%	4.2%	4.2%
前金區	16	43.7%	50.0%	93.7%	0.0%	6.3%	6.3%	0.0%
苓雅區	97	41.2%	52.6%	93.8%	3.1%	0.0%	3.1%	3.1%
鹽埕區	16	31.3%	62.4%	93.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%
鼓山區	63	55.5%	41.3%	96.8%	1.6%	0.0%	1.6%	1.6%
旗津區	12	41.7%	58.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	101	41.6%	53.4%	95.0%	4.0%	0.0%	4.0%	1.0%
三民區	193	43.5%	50.4%	93.9%	4.1%	1.0%	5.1%	1.0%
楠梓區	98	50.0%	48.0%	98.0%	1.0%	1.0%	2.0%	0.0%
小港區	85	52.9%	42.4%	95.3%	3.5%	1.2%	4.7%	0.0%
左營區	98	47.9%	43.9%	91.8%	4.1%	1.0%	5.1%	3.1%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 20 民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之
認知度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1068	209	859
總百分比	100.0%	19.6%	80.4%
性別			
男	502	21.1%	78.9%
女	566	18.2%	81.8%
*年齡			
18-29 歲	201	27.4%	72.6%
30-39 歲	208	21.6%	78.4%
40-49 歲	232	17.7%	82.3%
50-59 歲	214	18.7%	81.3%
60 歲及以上	213	13.1%	86.9%
教育程度			
國小及以下	85	14.1%	85.9%
國(初)中	102	18.6%	81.4%
高(中)職	365	18.6%	81.4%
專科	196	22.4%	77.6%
大學	268	21.3%	78.7%
研究所及以上	52	17.3%	82.7%
職業			
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自 營商	115	19.1%	80.9%
軍警、公務員、教師	68	20.6%	79.4%
專業人士	43	20.9%	79.1%
技術員	45	13.3%	86.7%
事務工作人員	91	20.9%	79.1%
服務工作人員及售貨員	139	25.9%	74.1%
技術工及體力工	80	21.3%	78.7%
家管	204	13.7%	86.3%
學生	70	27.1%	72.9%
退休、無業或待業中	209	18.7%	81.3%
農林漁牧工作者	4	0.0%	100.0%
居住地區			
新興區	40	17.5%	82.5%
前金區	22	22.7%	77.3%
苓雅區	133	19.5%	80.5%
鹽埕區	20	20.0%	80.0%
鼓山區	88	21.6%	78.4%
旗津區	20	25.0%	75.0%
前鎮區	141	21.3%	78.7%
三民區	249	20.1%	79.9%
楠梓區	119	19.3%	80.7%
小港區	108	15.7%	84.3%
左營區	128	18.0%	82.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 21 民眾對於到戶政機關辦理戶籍變更可同時申請車籍、駕籍地址變更之
滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	不知道/無 意見
總次數	209	92	115	207	1	1
總百分比	100.0%	44.0%	55.0%	99.0%	0.5%	0.5%
性別						
男	106	36.8%	61.4%	98.2%	0.9%	0.9%
女	103	51.5%	48.5%	100.0%	0.0%	0.0%
年齡						
18-29 歲	55	32.7%	67.3%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	45	48.9%	51.1%	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	41	56.1%	43.9%	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	40	47.5%	50.0%	97.5%	2.5%	0.0%
60 歲及以上	28	35.7%	60.7%	96.4%	0.0%	3.6%
教育程度						
國小及以下	12	50.0%	41.7%	91.7%	8.3%	0.0%
國(初)中	19	36.8%	63.2%	100.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	68	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
專科	44	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
大學	57	33.3%	64.9%	98.2%	0.0%	1.8%
研究所及以上	9	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	22	54.5%	45.5%	100.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%	0.0%
專業人士	9	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%
技術員	6	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	19	47.4%	52.6%	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	36	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及體力工	17	17.6%	76.5%	94.1%	5.9%	0.0%
家管	28	60.7%	39.3%	100.0%	0.0%	0.0%
學生	19	42.1%	57.9%	100.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	39	38.5%	58.9%	97.4%	0.0%	2.6%
居住地區						
新興區	7	71.4%	28.6%	100.0%	0.0%	0.0%
前金區	5	60.0%	40.0%	100.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	26	34.6%	65.4%	100.0%	0.0%	0.0%
鹽埕區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	19	52.6%	47.4%	100.0%	0.0%	0.0%
旗津區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	30	36.7%	63.3%	100.0%	0.0%	0.0%
三民區	50	34.0%	62.0%	96.0%	2.0%	2.0%
楠梓區	23	43.5%	56.5%	100.0%	0.0%	0.0%
小港區	17	76.5%	23.5%	100.0%	0.0%	0.0%
左營區	23	56.5%	43.5%	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢結果進行分析(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	沒有	希望可提升 承辦人員的 服務態度	希望可加強 各項新措施 及施政的 宣導	希望可提升 承辦人員的 辦事效率	希望對於各 項便民政策 能主動通知 民眾
總次數	1068	918	30	21	17	12
總百分比	100.0%	86.0%	2.8%	2.0%	1.6%	1.1%
性別						
男	502	87.6%	2.8%	2.0%	1.8%	0.4%
女	566	84.5%	2.8%	1.9%	1.4%	1.8%
年齡						
18-29 歲	201	89.6%	2.0%	1.5%	1.0%	1.0%
30-39 歲	208	82.7%	2.9%	2.4%	2.4%	1.4%
40-49 歲	232	79.7%	4.3%	1.7%	2.2%	0.9%
50-59 歲	214	86.0%	2.8%	1.9%	1.4%	0.5%
60 歲及以上	213	92.5%	1.9%	2.3%	0.9%	1.9%
教育程度						
國小及以下	85	94.1%	1.2%	1.2%	2.4%	1.2%
國(初)中	102	94.1%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%
高(中)職	365	85.8%	4.4%	1.9%	1.6%	0.8%
專科	196	82.1%	2.6%	2.0%	2.0%	0.0%
大學	268	83.6%	2.6%	2.2%	1.5%	1.5%
研究所及以上	52	84.6%	1.9%	3.8%	0.0%	5.8%
職業						
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	115	86.1%	5.2%	0.0%	1.7%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	77.9%	1.5%	2.9%	2.9%	1.5%
專業人士	43	69.8%	2.3%	0.0%	4.7%	4.7%
技術員	45	86.7%	2.2%	4.4%	2.2%	0.0%
事務工作人員	91	79.1%	3.3%	3.3%	1.1%	2.2%
服務工作人員及售貨員	139	84.2%	2.9%	2.9%	2.2%	0.0%
技術工及體力工	80	92.5%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	88.2%	2.5%	2.0%	1.0%	1.5%
學生	70	90.0%	2.9%	1.4%	1.4%	0.0%
退休、無業或待業中	209	89.5%	2.9%	2.4%	1.4%	1.9%
農林漁牧工作者	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	97.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	81.8%	4.5%	4.5%	4.5%	0.0%
苓雅區	133	89.5%	1.5%	3.8%	0.0%	2.3%
鹽埕區	20	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	83.0%	2.3%	3.4%	0.0%	1.1%
旗津區	20	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	87.9%	2.1%	0.7%	1.4%	1.4%
三民區	249	82.7%	4.8%	1.2%	1.6%	1.2%
楠梓區	119	84.9%	0.8%	2.5%	4.2%	0.8%
小港區	108	88.0%	1.9%	2.8%	1.9%	0.0%
左營區	128	83.6%	4.7%	1.6%	2.3%	1.6%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	希望換照及繳費等業務可直接於超商或特定代檢處繳納辦理	希望可加強承辦人員的服務熱忱，積極的為民眾服務	希望可加強取締監理黃牛，並遏止其代辦業務的情形	希望增設更多分處，以便民眾就近辦理	希望未來監理處可提供更多便民的措施，以便民眾辦理業務
總次數	1068	9	7	7	5	5
總百分比	100.0%	0.8%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%
性別						
男	502	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.4%
女	566	1.2%	0.9%	0.9%	0.7%	0.5%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	208	1.0%	1.0%	0.5%	1.4%	1.0%
40-49 歲	232	1.3%	1.3%	0.4%	0.9%	0.9%
50-59 歲	214	1.4%	0.0%	1.9%	0.0%	0.5%
60 歲及以上	213	0.5%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%
高(中)職	365	1.9%	1.1%	0.8%	0.0%	0.3%
專科	196	0.5%	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%
大學	268	0.4%	0.4%	0.4%	0.7%	0.7%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%
職業						
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	1.7%	1.7%	0.0%	0.9%	0.9%
軍警、公務員、教師	68	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
專業人士	43	0.0%	2.3%	2.3%	7.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	3.3%	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%
服務工作人員及售貨員	139	0.7%	0.7%	1.4%	0.0%	0.0%
技術工及體力工	80	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.5%	1.0%	0.5%	0.0%	1.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.5%	1.4%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.8%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%
鼓山區	88	1.1%	0.0%	1.1%	1.1%	1.1%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
三民區	249	1.6%	2.0%	1.6%	0.8%	0.4%
楠梓區	119	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
小港區	108	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	1.6%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	希望可加強 洽公環境的 動線標示， 以節省民眾 洽辦業務的 時間	希望可提升 承辦人員的 專業知識及 專業能力	希望六日提 供民眾考照 及業務辦理	希望可簡化 辦理業務所 需準備的文 件，以便民 眾申辦各項 業務	希望繳費帳 單的地址可 寄通訊地 址，而非戶 籍地址，以 便民眾繳費
總次數	1068	5	4	4	3	3
總百分比	100.0%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%
性別						
男	502	0.4%	0.4%	0.6%	0.0%	0.6%
女	566	0.5%	0.4%	0.2%	0.5%	0.0%
年齡						
18-29 歲	201	0.5%	0.0%	2.0%	0.5%	0.0%
30-39 歲	208	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%
40-49 歲	232	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%
50-59 歲	214	0.0%	0.9%	0.0%	0.5%	0.0%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.3%	1.1%	0.5%	0.0%	0.3%
專科	196	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%
大學	268	0.7%	0.0%	0.7%	0.4%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
專業人士	43	2.3%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%
事務工作人員	91	1.1%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
鼓山區	88	2.3%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%
三民區	249	0.4%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%
小港區	108	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	建議可透過大眾傳播媒體的管道宣導相關的新措施及政策	希望調降超商的代收手續費用	加強控管汽車原地考照品質，以降低車禍事故的發生	希望車主資料變動能夠即時做更新	希望可增設服務據點，以方便民眾就近辦理
總次數	1068	2	2	2	2	2
總百分比	100.0%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
性別						
男	502	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%
女	566	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%
30-39 歲	208	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%
40-49 歲	232	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
專科	196	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
大學	268	0.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.4%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
軍警、公務員、教師	68	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
專業人士	43	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.7%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.4%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.8%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%
小港區	108	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	建議監理處 可多使用回 收紙或雙面 用紙，以免 造成紙張的 浪費	希望可簡化 各項業務的 程序，以提 升其行政效 率	增加停車位 以便民眾洽 公	增加換發駕 照櫃檯人手	希望設立單 一窗口
總次數	1068	2	2	2	2	2
總百分比	100.0%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
性別		0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%
男	502	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%
女	566					
年齡		0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%
18-29 歲	201	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%
30-39 歲	208	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%
40-49 歲	232	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲及以上	213					
教育程度		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
高(中)職	365	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
專科	196	0.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.4%
大學	268	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
研究所及以上	52					
職業		0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	115	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.7%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及體力工	80	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4					
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.4%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.8%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%
小港區	108	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	希望減少強制險承辦人員向民眾推銷的情況	希望駕照換發可和戶政單位配合，以便民眾就近辦理	希望延長驗車時效	改善洽公地點之燈光明亮度	希望未來可將所有監理處相關的業務合併辦理
總次數	1068	2	1	1	1	1
總百分比	100.0%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
性別						
男	502	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
女	566	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%
30-39 歲	208	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
40-49 歲	232	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%
專科	196	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	268	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%
研究所及以上	52	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	1.1%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%
小港區	108	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	建議可加強教育承辦人員使用電腦系統的能 力，以免民 眾久候	建議路考筆 式時也能保 留其紙本考 試的方式， 以便年長者 或不諳電腦 者	希望汽車的 停車計費方 式可由計時 計費改為計 次計費，以 減輕民眾負 擔	希望能以簡 訊方式通知 換照	改善楠梓分 處廁所之環 境衛生
總次數	1068	1	1	1	1	1
總百分比	100.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
性別						
男	502	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%
女	566	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	208	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%
40-49 歲	232	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	214	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%
60 歲及以上	213	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
專科	196	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%
大學	268	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
軍警、公務員、教師	68	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
三民區	249	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
楠梓區	119	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%
小港區	108	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	希望民眾電 洽時能盡快 轉接到該處 承辦員分 機，避免民 眾久候	希望機車考 照地點可以 設置遮雨棚	增加志工人 員幫忙引導	加強稽查民 間汽機車排 氣檢驗品質 是否確實	希望政府提 供補助駕訓 班費用，以 減輕民眾負 擔
總次數	1068	1	1	1	1	1
總百分比	100.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
性別						
男	502	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%
女	566	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	208	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
40-49 歲	232	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%
專科	196	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	268	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主 管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%
家管	204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%
楠梓區	119	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
小港區	108	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	增加中午承辦人員人手，避免民眾久候	希望延長駕照換發的有效期限	希望各項新措施及相關資訊可由鄰里長代為宣導	簡化超商換照手續	希望延長業務辦理時間，以方便上班民眾洽公
總次數	1068	1	1	1	1	1
總百分比	100.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
性別						
男	502	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%
女	566	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%
年齡						
18-29 歲	201	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	208	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	232	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	365	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	196	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%
大學	268	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業						
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%
技術員	45	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區						
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%
小港區	108	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 22 民眾對於高雄市監理處相關建議與基本資料交叉分析

	次數	希望公告各項業務辦理所需證件及相關手續供民眾參考	希望落實執行各項政策	增設意見箱	希望因號誌變動而有罰款退回情形應主動通知退費	希望針對無法繳納汽燃費的民眾能提供相關補助措施	希望換照辦理後舊照直接作廢
總次數	1068	1	1	1	1	1	1
總百分比	100.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
性別							
男	502	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
女	566	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%
年齡							
18-29 歲	201	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	208	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
40-49 歲	232	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
50-59 歲	214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲及以上	213	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度							
國小及以下	85	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	102	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%
高(中)職	365	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%
專科	196	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
大學	268	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
研究所及以上	52	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業							
民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商	115	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍警、公務員、教師	68	0.0%	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%	0.0%
專業人士	43	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員	45	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	91	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%
服務工作人員及售貨員	139	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及體力工	80	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
家管	204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	70	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休、無業或待業中	209	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧工作者	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區							
新興區	40	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前金區	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
苓雅區	133	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽埕區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鼓山區	88	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	0.0%
旗津區	20	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
前鎮區	141	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
三民區	249	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠梓區	119	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
小港區	108	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
左營區	128	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%