

交通部公路總局
高雄市區監理所服務品質滿意度調查報告

計畫主持人：黃志呈助理教授
共同主持人：黃鈺淳助理教授
 陳怡昌助理教授
 陳薇薇助理教授
專案研究員：劉子昱講師

委託單位：交通部公路總局高雄市區監理所

執行單位：十方民意與政策資訊股份有限公司

中 華 民 國 106 年 5 月

交通部公路總局高雄市區監理所服務品質滿意度調查報告

主辦機關	交通部公路總局 高雄市區監理所	主管 機關	交通部 公路總局	受委託 調查機關	十方民意與政策資訊 股份有限公司
調查日期	電訪自 106 年 4 月 21 日至 28 日 面訪 4 月 10、11、13 日			使用 經費	合計 98,000 元
調查母體	電話訪問，最近一年之間前往交通部公路總局高雄市區監理所洽公民眾。 (由高雄市區監理所提供電話樣本) 現場訪問，106 年前往交通部公路總局高雄市區監理所洽公民眾				
調查目的	瞭解民眾之滿意度與服務缺失，作為改進相關措施與提升服務品質參考。				
調查 方法	抽樣方法	■分層隨機抽樣(電訪) ■立意取樣(現場)			
	調查方式	■電話調查 □郵寄問卷 ■面對面訪問 □現場分發問卷 □其他(網路填答)			
	資料分析 方法	單變項統計分析： ■次數分配 ■百分比 ■卡方檢定 雙變項統計分析： ■交叉分析 □其他()			

服務品質滿意度評價	高雄市 區監理 所	所本部	苓雅 監理 站
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?	93.8%	95.2%	92.6%
Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?	95.9%	96.8%	95.2%
Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意?	96.0%	95.2%	96.8%
Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?	95.0%	96.5%	93.7%
Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?	93.7%	94.5%	93.0%
Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?	96.2%	97.8%	94.3%
Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意?	97.8%	98.5%	97.2%
Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	95.8%	95.6%	95.9%
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意?	91.7%	80.6%	100.0%
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度】滿不滿意?	87.7%	76.7%	95.5%
Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意?	99.1%	99.2%	99.0%
Q14.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	97.4%	96.8%	97.9%
Q15.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?	88.0%	87.7%	88.2%
Q16.請問您對監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度	98.3%	99.1%	97.8%
Q17.請問您對監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度	99.0%	100.0%	98.0%
Q18.請問您對便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度	99.7%	99.8%	99.6%
Q19.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	96.9%	96.7%	97.1%

目 錄

頁 次

壹、調查目的	1
貳、研究設計.....	1
一、調查範圍	1
二、調查對象.....	1
三、問卷設計與內容.....	1~3
參、調查執行	3
一、研究流程.....	4
二、調查執行.....	5
三、資料處理與統計方法.....	6
四、樣本代表性檢定.....	6~7
五、樣本特性.....	8~10
六、到監理所（站）辦理哪些業務.....	11
七、信度、校度分析.....	12~15
七、資料分析方法.....	16
八、研究團隊.....	17
肆、調查結果分析	18
一、洽公環境滿意度評價.....	18
（一）引導指標滿意度.....	18~20
（二）動線安排滿意度.....	21~23
（三）各項服務設施的便利性滿意度.....	24~26
（四）民眾等候空間規劃滿意度.....	27~29
（五）整體環境整潔及綠化美化程度滿意度.....	30~32
（六）廁所清潔的程度滿意度.....	33~35
二、服務禮儀滿意度評價.....	37
（一）聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度	37~39
（二）窗口人員服務態度滿意度.....	40~42
（三）車輛檢驗人員的服務態度滿意度.....	43~45
（四）車輛檢驗人員的服務專業度滿意度.....	46~48

(五) 駕照考驗人員的服務態度滿意度.....	49~51
(六) 窗口人員服務專業能力滿意度.....	52~54
(七) 窗口服務的等候時間滿意度.....	55~57
三、便民服務措施滿意度.....	59
(一) 每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度.....	59~60
(二) 每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度.....	61~63
(三) 監理所網站預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度.....	64~66
(四) 監理所網站預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度.....	67~69
(五) 便利商店多媒體機可補印繳納汽機車燃料費知悉度.....	70~71
(六) 便利商店多媒體機可補印繳納汽機車燃料費滿意度.....	72~74
四、整體滿意度評價.....	75
(一) 整體服務品質滿意度.....	75~77
(二) 評鑑監理所(站)服務品質的重要因素.....	78~81
(三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源.....	82
伍、調查發現與建議事項.....	84
一、調查發現.....	84~94
二、建議事項.....	94~96
附錄一：問卷.....	97~99
附錄二：原始百分比.....	100~109
附錄三：加權後百分比.....	110~117
附錄四：民眾辦理業務與滿意度交叉分析.....	119-135

壹、調查目的

交通部公路總局高雄市區監理所，為了提升服務品質，並瞭解交通部公路總局 105 年度調查所建議的事項，是否有所改進。特進行 106 年度為民服務調查，藉以瞭解民眾之滿意度與服務之缺失，分析所得之結果，將作為改進服務之方向。

貳、研究設計

一、調查範圍

本次調查範圍在高雄市區監理所本部及苓雅監理站。

二、調查對象

一年內曾經前往高雄市區監理所辦理業務之民眾，分為二種對象：

- (一) 電話訪問一年內曾經臨櫃民眾。
- (二) 現場調查，高雄市區監理所本部、苓雅監理站二處，各 2 天，二地共 4 天，其中有一天為星期一（一週最繁忙的業務在星期一）。

三、問卷設計與內容

(一) 問卷設計

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

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

(二) 問卷內容

題目分列如下：

- Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站洽辦業務？
- Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務
- Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意？
- Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意？
- Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施 (例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意？
- Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意？
- Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意？
- Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意？
- Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意？
- Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？
- Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意？
- Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度】滿不滿意？
- Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意？
- Q14.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？
- Q15.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意？
- Q16.請問您知不知道高雄市區監理所在每個月第1個星期六有辦理假日考照服務？
- Q16-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？
- Q17.請問您知不知道在該監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等)及考照報名服務？
- Q17-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？
- Q18.請問您知不知道在便利商店多媒體機(如ibon、Fami、Port)可以補印

及繳納汽機車燃料費且免收手續費？

Q18-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？

Q19.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？

Q20.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序

Q21.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q22.請問您的年齡

Q23.請問您的學歷

Q24.請問您的職業

Q25.性別

參、調查執行

一、研究流程

自 106 年 3 月 1 日起至 106 年 4 月 30 日止。問卷確定後即著手進行電話訪問之作業，包括訪員之尋找與訓練，CATI(Computer Assisted Telephone Intervening System, CATI)程式設計等。接著執行電話訪問調查，電訪實施時，首由研究員負責於訪員訪問過程中，現場督導訪員進行訪問工作，指導訪問技巧並解答問題；同時研究員負責電訪主控室之監聽/監看工作，與訪員同步進行訪問，若發現訪員有任何遺漏、錯誤或記載不實之處，立刻透過監聽/監看系統，在訪員電訪電腦螢幕上出現文字訊息，立即通知訪員改正或補充，以嚴格管制成功問卷之品質。電訪完成後即刻進行資料分析與報告撰寫。

本研究之調查流程詳如下圖 3-1 所示。

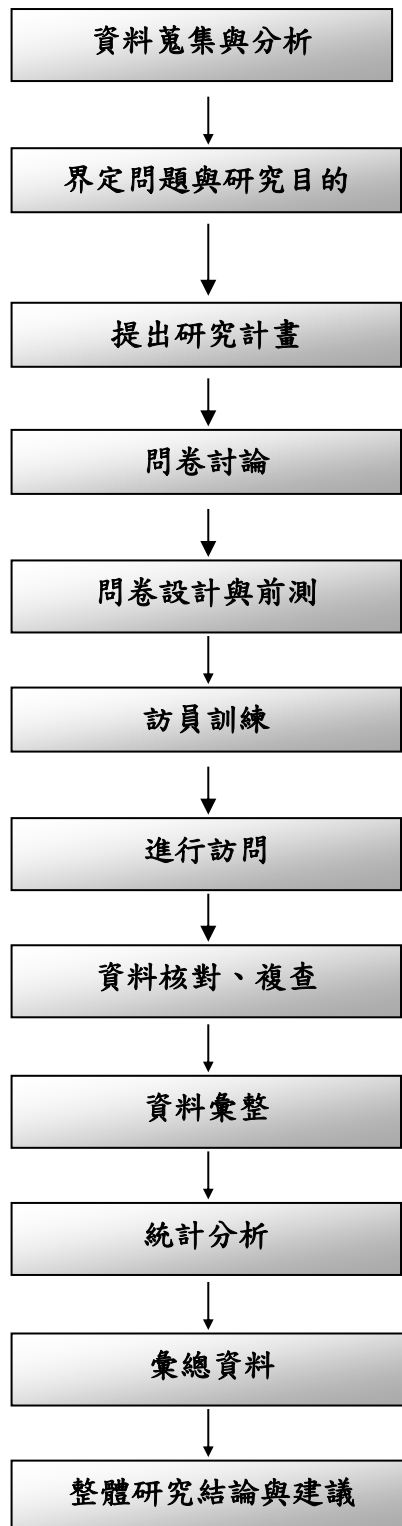


圖 3-1 研究流程圖

二、調查執行

本次調查成功 1,070 份個有效樣本，其中現場調查 235 份，電訪調查 835 份。

面訪執行，高雄市區監理所本部於 4 月 10 日（一）、13 日（四）；苓雅區監理站 4 月 10 日（一）、11 日（二）。

電訪執行從單純隨機抽樣法，依 95% 的信賴度估計，抽樣誤差約為 $\pm 3.5\%$ 。在電訪調查方面，依照原訂計畫進度進行，自 4 月 21 日至 4 月 28 日（不含假日），總計一週時間。

由於訪問對象一年內需有去過高雄市區監理所之經驗，要找到人並不容易，因此花費較長的調查時間；在調查時段上以週一至週五，下午 5 點起至 9 點 30 分。

調查結果，實際樣本撥打 8,289 個樣本，共成功 835 份樣本，拒訪 2,226 個樣本，以信心水準 95% 計，抽樣誤差為 $\pm 3.5\%$ 。扣除非人為因素：電話停話、故障、改號、傳真機、非訪問區域(6、7 項)等，回應率 22.7%、合作率 27.3%、拒訪率 60.6%、接觸率 85.0%；詳見表 3-2、表 3-2(續)：

表 3-2：電話樣本調查結果

訪問代碼	訪問結果	樣本數	百分比
I	1 完成訪問	835	10.1%
P	2 部分完成	2	0.0%
R	3 拒訪電話	2226	26.9%
NC	4 無法訪問到受訪者	10	0.1%
O	5 其他(受訪者心裡、生理)、語言不通等	60	0.7%
UH	6 非訪問區域	1218	14.7%
	7 電話故障、停號、空號、改號	3938	47.5%
	總計	8289	100.0%

*本撥號結果表係以美國民意測驗協會之標準統計。實際撥號 12819 次。

表 3-2(續)：電話樣本調查結果

計算式	撥號回應結果	百分比
$I / ((I+P) + (R+NC+O) + (UH))$	1 回應率	22.7%
$I / ((I+P)+R)$	2 合作率	27.3%
$R / ((I+P)+(R+NC+O) + (UH))$	3 拒訪率	60.6%
$(I+P)+R+O / (I+P)+R+O+NC + (UH)$	4 接觸率	85.0%

三、資料處理與統計方法

本案資料分析以下面二項統計方法處理：

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

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

四、樣本代表性檢定¹

為了與讓調查樣本與母體儘量符合，本研究在電訪樣本之行政區域採取加權方式處理。加權後，樣本之行政區域比例與母體比例一致。詳見檢定表 3-3）。

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

表 3-3：行政區域檢定（加權後）

	母體	樣本次數	百分比	檢定結果
新興區	3.4%	21	3.4	$\chi^2=1.32<42.557$ p>0.05 df=10
前金區	1.8%	11	1.8	
苓雅區	11.4%	71	11.4	
鹽埕區	1.6%	10	1.6	
鼓山區	9.1%	56	9.1	
旗津區	1.9%	12	1.9	
前鎮區	12.6%	78	12.6	
三民區	22.8%	141	22.8	
楠梓區	12.0%	74	12.0	
小港區	10.4%	64	10.4	
左營區	13.0%	80	13.0	
總和	100.0%	618	100.0	

*原始調查結果為 835 份，由於服務轄區為舊高雄市 11 個行政區，因此僅就其中之 618 個受訪樣本進行加權，非舊高雄市 11 個行政區之受訪者則仍維持原先樣本數。

**若電話樣本重複則刪除僅保留一支，因此年度若來 2 次以上，均計為一次為基準。

五、樣本特性

本次調查之樣本特性如下：

(一) 受訪者性別分布：如表 3-4。

表 3-4：受訪者性別

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
男	398	47.7%	121	51.5%	519	48.5%
女	437	52.3%	114	48.5%	551	51.5%
總和	835	100.0%	235	100.0%	1070	100.0%

(二) 受訪者年齡分布：如表 3-5。

表 3-5：受訪者年齡

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
18 至 29 歲	69	8.2%	97	41.3%	166	15.5%
30 至 39 歲	134	16.1%	57	24.3%	191	17.9%
40 至 49 歲	174	20.8%	38	16.2%	212	19.8%
50 至 59 歲	213	25.5%	30	12.8%	243	22.7%
60 歲以上	245	29.3%	13	5.5%	258	24.1%
總和	835	100.0%	235	100.0%	1070	100.0%

(三) 受訪者教育程度分布：如表 3-6。

表 3-6：受訪者教育程度

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
國中以下	69	8.3%	10	4.3%	79	7.4%
高中(職)	73	8.7%	17	7.2%	90	8.4%
專科	328	39.2%	89	37.9%	417	38.9%
大學	117	14.0%	22	9.4%	139	13.0%
研究所以上	249	29.8%	97	41.3%	346	23.3%
總和	835	100.0%	235	100.0%	1070	100.0%

(四) 受訪者職業分布：如表 3-7。

表 3-7：受訪者職業

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
農、漁	5	0.6	1	0.4%	6	0.6%
工	116	13.8	34	14.5%	150	14.0%
商	91	10.9	18	7.7%	109	10.2%
服務業	200	24.0	84	35.7%	284	26.6%
公務人員	43	5.1	7	3.0%	50	4.6%
自由業	51	6.1	10	4.3%	61	5.7%
家管	158	18.9	23	9.8%	181	16.9%
學生	16	1.9	48	20.4%	64	5.9%
退休	156	18.7	10	4.3%	166	15.5%
總和	835	100.0	235	100.0%	1070	100.0%

(五) 受訪者縣市區域分布：如表 3-8。

表 3-8：受訪者縣市區域

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
原高雄市	618	74.0%	0	0.0%	618	57.8%
原高雄縣	217	26.0%	0	0.0%	217	20.3%
現場調查	0	0.0%	235	100.0%	235	22.0%
總和	835	74.0%	235	100.0%	1070	100.0%

(六) 受訪者洽公監理所(站)分布：如表 3-9。

表 3-9：受訪者洽公監理所(站)

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
所本部	379	47.7%	105	44.7%	484	45.3%
苓雅監理站	456	52.3%	130	55.3%	586	54.7%
總和	835	100.0%	235	100.0%	1070	100.0%

(七) 受訪者行政區分布：如表 3-10。

表 3-10：受訪者行政區

選 項	電訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比
新興區	21	2.5	21	2.0
前金區	11	1.3	11	1.0
苓雅區	71	8.4	71	6.6
鹽埕區	10	1.2	10	.9
鼓山區	56	6.7	56	5.3
旗津區	12	1.4	12	1.1
前鎮區	78	9.3	78	7.3
三民區	141	16.8	141	13.1
楠梓區	74	8.9	74	6.9
小港區	64	7.7	64	6.0
左營區	80	9.6	80	7.5
高雄縣	204	24.4	204	19.1
非高雄市/未詢問	13	1.6	248	23.2
總和	835	100.0	1070	100.0

*現場面訪未詢問鄉鎮區/縣市，因此現場面訪部分無行政區之資料。
所以非高雄市/未詢問共 248 份含括面訪 235 份。

六、到監理所（站）辦理哪些業務：如表 3-11。

在電訪 835 位之 1014 個回答中，「駕照異動、審驗駕照審驗」的比例最高有（33.8%），其次依序為「車輛過戶、異動」（29.7%）、「報考駕照」（13.0%）。

在面訪 235 位之 273 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有（30.0%），其次依序為「補考駕照」（18.3%）、「車輛檢驗」（14.3%）。

在全部 1070 位之 1287 個回答中，「車輛過戶、異動」的比例最高有（29.8%），其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」（27.2%）、「報考駕照」（14.1%）。詳見下表 4-1-1 所示：²

表 3-11：到監理所（站）辦理哪些業務

選 項	電訪		面訪		全部	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
車輛領牌	58	5.7	16	5.9	74	5.7
車輛過戶、異動	301	29.7	82	30.0	383	29.8
報考駕照	131	13.0	50	18.3	181	14.1
駕照異動、審驗駕照審驗	313	30.8	37	13.6	350	27.2
車輛檢驗	46	4.5	39	14.3	85	6.6
強制險違規裁罰	65	6.4	18	6.6	83	6.4
汽燃費繳納	73	7.2	13	4.8	86	6.7
道安講習	3	.3	4	1.5	7	.5
運輸業業務	2	.2	4	1.5	6	.5
申訴	5	.5		.0	5	.4
其他	18	1.8	10	3.7	28	2.2
總和	1014	100.0	273	100.0	1287	100.0

*以上選項皆是以回答的總次數 1287 為分母，例如：「車輛領牌」是 74/1287=5.7%。

**若電話樣本重複則刪除僅保留一支，因此年度若來 2 次以上，均計為一次為基準。

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

七、信度、校度分析

(一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷之 10 項滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach's Alpha 值為 0.786，信度相當高。（詳見表 3-11）。

表 3-11：信度分析表

題號/題目	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的 項目總 相關	複相關 平方	項目刪除時的 CRONBACH'S ALPHA 值
Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?	49.2574	15.466	.484	.331	.776
Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?	49.2241	15.744	.544	.389	.772
Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?	49.2277	16.049	.448	.241	.779
Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?	49.2446	15.889	.473	.258	.777
Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?	49.2803	15.871	.443	.233	.780
Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔的程度」滿不滿意?	49.7027	16.391	.305	.126	.792
Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?	49.0336	15.963	.421	.273	.782
Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?	49.1082	15.155	.566	.428	.768
Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?	50.1670	17.927	.137	.737	.798
Q12 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?	50.1784	17.970	.137	.733	.798
Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?	50.0349	17.505	.158	.050	.800
Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?	49.1417	15.456	.567	.426	.769
Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?	49.3753	15.252	.416	.200	.784
Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?	49.1505	15.577	.583	.363	.769
CRONBACH'S ALPHA 值 0.795；以標準化項目為準的CRONBACH'S ALPHA 值 0.786					

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

(二) 建構效度分析

效度是指一個測驗確能測量到它所欲測量的特質或功能的程度。

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

- Q3 您對<該監理所站>的「引導指標」滿不滿意?
- Q4 請問您對<該監理所站>的「動線安排」滿不滿意?
- Q5 您對<該監理所站>提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?
- Q6 請問您對<該監理所站>提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?
- Q7 請問您對<該監理所站>的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?
- Q8 您對<該監理所站>內「廁所清潔的程度」滿不滿意?
- Q9 請問您對<該監理所站>「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?
- Q10 您對<該監理所站>的「窗口人員服務態度」滿不滿意?
- Q11 您對<該監理所站>「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?
- Q12 您對<該監理所站>「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?
- Q13 您對<該監理所站>「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?
- Q14 請問您對<該監理所站>的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?
- Q15 您對<該監理所站>「窗口服務的等候時間」滿不滿意?
- Q19 請問您對<該監理所站>的「整體服務品質」滿不滿意?

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

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

本次調查資料，經過因素分析顯示，14個問題，能夠萃取出3個主要因素，其中第一個因素為可解釋 48.609%的變異量，第二個因素可解釋

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

10.662%的變異量，第三個因素可解釋 8.209%的變異量，問卷所要調查的內容應該符合預期的目的。

第一個因素，在「引導指標」、「動線安排」、「各項服務設施的便利性」、「民眾等候空間規劃」、「整體環境整潔及綠化美化程度」、「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」、「駕照考驗人員的服務態度」、「窗口服務的等候時間」，因素負荷量較為一致，可以稱為空間設施因素。

第二個因素在「窗口人員服務態度」、「窗口人員服務專業能力」、「廁所清潔的程度」、「整體服務品質」，因素負荷量較為一致，可以稱為「整體接觸」因素。

第三個因素在「車輛檢驗人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務專業度」，因素負荷量較為一致，可以稱為「檢驗接觸」因素。

見表 3-12、表 3-12(續)：

表 3-12：因素分析解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的%	累積%	總數	變異數的%	累積%
1	4.038	28.844	28.844	4.038	28.844	28.844
2	1.881	13.436	42.280	1.881	13.436	42.280
3	1.149	8.209	50.489	1.149	8.209	50.489
4	.977	6.980	57.469			
5	.937	6.694	64.163			
6	.817	5.836	69.999			
7	.751	5.364	75.363			
8	.657	4.695	80.058			
9	.643	4.590	84.648			
10	.587	4.196	88.843			
11	.548	3.916	92.760			
12	.472	3.371	96.131			
13	.399	2.850	98.982			
14	.143	1.018	100.000			

*萃取法：主成份分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定為0.803。

表3-12(續)：成分矩陣

	元件		
	1	2	3
Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?	.613	-.054	.249
Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?	.660	-.008	.259
Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?	.566	-.154	.214
Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?	.590	-.075	.092
Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?	.549	-.062	.292
Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?	.548	-.161	-.415
Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?	.213	-.173	.310
Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?	.528	-.007	-.172
Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?	.695	.004	-.393
Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?	.687	.033	-.384
Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?	.700	.034	-.108
Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔的程度」滿不滿意?	.380	.037	.518
Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?	.145	.946	.028
Q12 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?	.140	.943	.032

*萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 3 個成份。

八、資料分析方法

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

九、研究團隊

黃志呈

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司總經理

高雄師範大學通識教育中心兼任助理教授（2014~今）

經歷：國立中山大學社科院民意調查研究中心專案研究員（1995~2015）

國立中山大學社科院逸仙社會科學中心兼任研究員（2014~2015）

高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任助理教授（2011~2014）

學歷：國立中山大學社會科學院政治學研究所博士/碩士

國立台灣大學政治學系學士（政治理論組）

劉子昱

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司調研部經理（2014至今）

國立高雄大學通識教育中心兼任講師（2009~迄今）

私立輔英科技大學共同教育中心兼任講師（2017~迄今）

學歷：國立中山大學政治學博士候選人/碩士/東海大學政治學系學士

經歷：財團法人中衛發展中心「產業調查」專案研究員（2016）

群羿堂策略整合行銷有限公司網路行銷顧問（2016-2017）

高雄市議會委託專案研究員「經營FB粉絲團專案」（2009-2012）

公司專案研究顧問

黃鈺淳

現職：樹德科技大學企業管理學系助理教授

國立中山大學社會科學院政治學博士 / 碩士

國立中正大學政治學系

陳怡昌

現職：崑山科技大學企業管理學系助理教授

英國 Cardiff University 商學院博士(人力資源管理組)/碩士

國立中正大學政治學研究所碩士

國立台灣大學政治學系學士(政治理論組)

陳薇薇

現職：崑山科技大學公共關係暨廣告系助理教授

成功大學國際企業研究所博士

紐約州立大學水牛城分校-傳播研究所碩士

國立台灣大學政治學系學士、輔修法律系

計畫助理

黃俞潔，國立高雄大學企業管理學系畢

楊宇婷，國立屏東大學企業管理學系

鄭柔柔，美和科技大學觀光學系

肆、調查結果分析

一、洽公環境設施滿意度

(一) 引導指標滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 785 位受訪者中，回答「滿意」者計 733 人，占 93.4%（非常滿意 15.7%、滿意 77.7%），回答「不滿意」者計 52 人，占 6.5%（不滿意 6.4%、非常不滿意 0.1%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 223 人，占 94.9%（非常滿意 16.2%、滿意 78.7%），回答「不滿意」者計 12 人，占 5.1%（不滿意 4.7%、非常不滿意 0.4%）。詳見表 4-1-1、圖 4-1-1：

表 4-1-1：引導指標滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	123	15.7	38	16.2
滿意	610	77.7	185	78.7
不滿意	51	6.4	11	4.7
非常不滿意	1	0.1	1	0.4
總和	785	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 50 人。

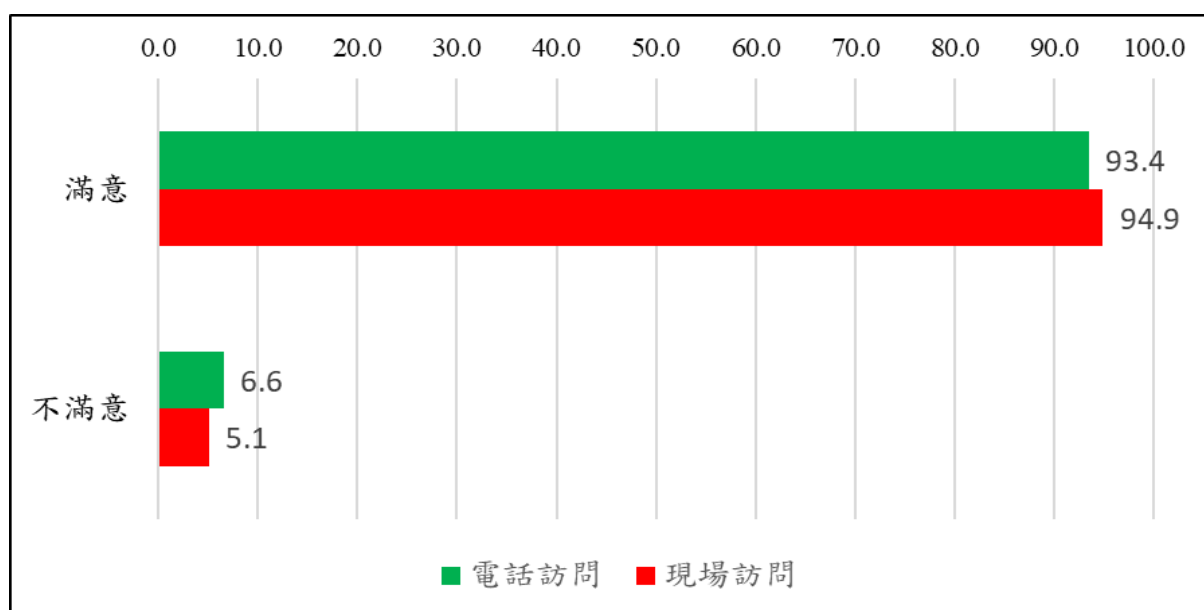


圖 4-1-1：引導指標滿意度(%)

全部 1020 位民眾表示，回答「滿意」比例為 78.0%，其次依序為「非常滿意」15.8%，「不滿意」6.0%，「非常不滿意」0.2%。合計滿意度為 93.8%，不滿意度為 6.2%。

表 4-1-1(續)：引導指標滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	161	15.8	
滿意	795	78.0	
不滿意	62	6.0	
非常不滿意	2	.2	
總和	1020	100.0	

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

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 95.2%，而「苓雅監理站」為 92.6%。

從性別特性來看，回答「滿意」以回答「男」比例為 93.8%，而「女」為 93.8%。

從教育程度性來看，回答「滿意」以「小學以下/其他」比例為 98.0% 最高，其次依序為「初中、國中」97.8%，「高中、高職」95.6%，「專科」95.4%，「大學、研究所以上」89.0%。

總表 4-1-1：引導指標滿意度交叉分析總表

		Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	439	95.2%	22	4.8%	461	100.0%
	苓雅監理站	517	92.6%	41	7.4%	558	100.0%
	總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%
性別	男	466	93.8%	31	6.2%	497	100.0%
	女	490	93.8%	32	6.2%	522	100.0%
	總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%
年齡	18-29歲	152	92.5%	12	7.5%	164	100.0%
	30-39歲	180	95.4%	9	4.6%	189	100.0%
	40-49歲	184	94.9%	10	5.1%	194	100.0%
	50-59歲	214	94.3%	13	5.7%	227	100.0%
	60歲以上/其他	226	92.1%	19	7.9%	246	100.0%
	總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%
教育程度	小學以下/其他	74	98.0%	1	2.0%	76	100.0%
	初中、國中	83	97.8%	2	2.2%	85	100.0%
	高中、高職	375	95.6%	17	4.4%	392	100.0%
	專科	125	95.4%	6	4.6%	131	100.0%
	大學、研究所以上	298	89.0%	37	11.0%	335	100.0%
	總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	130	91.5%	12	8.5%	142	100.0%
	商	95	93.0%	7	7.0%	103	100.0%
	服務業	255	95.1%	13	4.9%	268	100.0%
	公務人員	42	87.2%	6	12.8%	49	100.0%
	自由業	56	94.9%	3	5.1%	59	100.0%
	家管	165	96.9%	5	3.1%	170	100.0%
	學生	62	97.0%	2	3.0%	64	100.0%
	退休/其他	144	90.7%	15	9.3%	158	100.0%
總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%	
區域	原高雄市	538	92.4%	44	7.6%	583	100.0%
	原高雄縣/其他	195	96.5%	7	3.5%	202	100.0%
	現場問卷	223	94.9%	12	5.1%	235	100.0%
	總數	956	93.8%	63	6.2%	1020	100.0%

監理所， $\chi^2=21.743$ ；df=8；p=0.005**。性別， $\chi^2=24.734$ ；df=8；p=0.002**。年齡， $\chi^2=22.535$ ；df=16；p=0.127。教育程度， $\chi^2=31.246$ ；df=4；p=0.000***。職業， $\chi^2=2.955$ ；df=2；p=0.228。區域， $\chi^2=0.625$ ；df=2；p=0.732。

(二) 動線安排滿意度

Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 805 位受訪者中，回答「滿意」者計 769 人，占 95.3%（非常滿意 11.7%、滿意 83.6%），回答「不滿意」者計 37 人，占 4.6%（不滿意 4.6%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 230 人，占 97.8%（非常滿意 15.7%、滿意 82.1%），回答「不滿意」者計 5 人，占 2.1%（不滿意 2.1%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-2、圖 4-1-2：

表 4-1-2：動線安排滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	95	11.7	37	15.7
滿意	674	83.6	193	82.1
不滿意	37	4.6	5	2.1
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	805	100.0	235	100.0

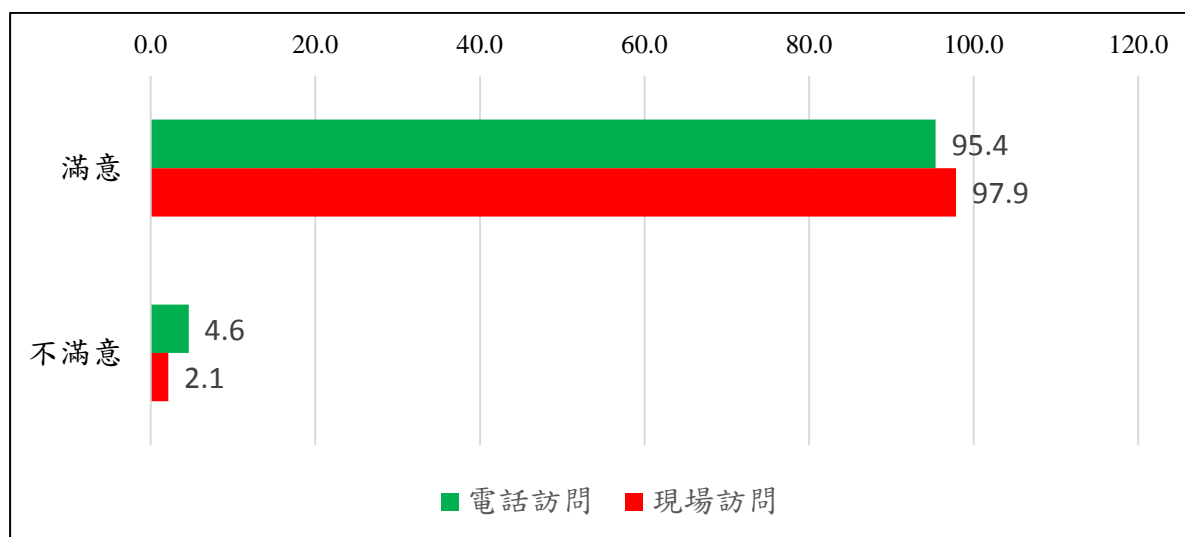


圖 4-1-2：動線安排滿意度(%)

全部 1040 位民眾表示，回答「滿意」比例為 83.3%，其次依序為「非常滿意」12.6%，「不滿意」4.1%。

表 4-1-2(續)：動線安排滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	132	12.6	
滿意	867	83.3	
不滿意	42	4.1	
總和	1040	100.0	

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

從年齡特性來看，回答「滿意」以「40-49 歲」比例為 97.4% 最高，其次依序為「18-29 歲」97.0%，「30-39 歲」95.7%，「50-59 歲」95.3%，「60 歲以上/其他」94.9%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 99.0% 最高，其次依序為「小學以下/其他」98.7%，「專科」97.9%，「高中、高職」95.9%，「大學、研究所以上」93.8%。

總表 4-1-2：動線安排滿意度交叉分析總表

		Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	459	96.8%	15	3.2%	474	100.0%
	苓雅監理站	539	95.2%	27	4.8%	566	100.0%
	總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%
性別	男	481	95.4%	23	4.6%	504	100.0%
	女	518	96.4%	19	3.6%	537	100.0%
	總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%
年齡	18-29歲	159	97.0%	5	3.0%	164	100.0%
	30-39歲	180	95.7%	8	4.3%	188	100.0%
	40-49歲	198	97.4%	5	2.6%	203	100.0%
	50-59歲	225	95.3%	11	4.7%	237	100.0%
	60歲以上/其他	235	94.9%	13	5.1%	248	100.0%
	總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%
教育程度	小學以下/其他	74	98.7%	1	1.3%	75	100.0%
	初中、國中	88	99.0%	1	1.0%	89	100.0%
	高中、高職	389	95.9%	17	4.1%	406	100.0%
	專科	133	97.9%	3	2.1%	136	100.0%
	大學、研究所以上	314	93.8%	21	6.2%	335	100.0%
	總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	133	90.9%	13	9.1%	146	100.0%
	商	103	94.9%	6	5.1%	109	100.0%
	服務業	266	96.7%	9	3.3%	274	100.0%
	公務人員	48	98.0%	1	2.0%	49	100.0%
	自由業	56	98.2%	1	1.8%	57	100.0%
	家管	175	97.7%	4	2.3%	179	100.0%
	學生	63	100.0%	0	.0%	63	100.0%
	退休/其他	149	94.8%	8	5.2%	157	100.0%
總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%	
區域	原高雄市	566	95.1%	29	4.9%	595	100.0%
	原高雄縣/其他	202	96.2%	8	3.8%	210	100.0%
	現場問卷	230	97.9%	5	2.1%	235	100.0%
	總數	998	95.9%	42	4.1%	1040	100.0%

監理所， $\chi^2=8.762$ ；df=8；p=0.363。性別， $\chi^2=12.577$ ；df=8；p=0.127。年齡， $\chi^2=33.22$ ；df=16；p=0.007**。教育程度， $\chi^2=18.935$ ；df=4；p=0.001***。職業， $\chi^2=3.556$ ；df=2；p=0.169。區域， $\chi^2=0.83$ ；df=2；p=0.660。

(三) 各項服務設施的便利性滿意度

Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料...)的便利性】滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 789 位受訪者中，回答「滿意」者計 752 人，占 95.4%（非常滿意 12.7%、滿意 82.7%），回答「不滿意」者計 36 人，占 4.6%（不滿意 4.6%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 231 人，占 98.3%（非常滿意 17.9%、滿意 80.4%），回答「不滿意」者計 4 人，占 1.7%（不滿意 1.3%、非常不滿意 0.4%）。詳見表 4-1-3、圖 4-1-3：

表 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	100	12.7	42	17.9
滿意	652	82.7	189	80.4
不滿意	36	4.6	3	1.3
非常不滿意	0	0.0	1	0.4
總和	789	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 46 人

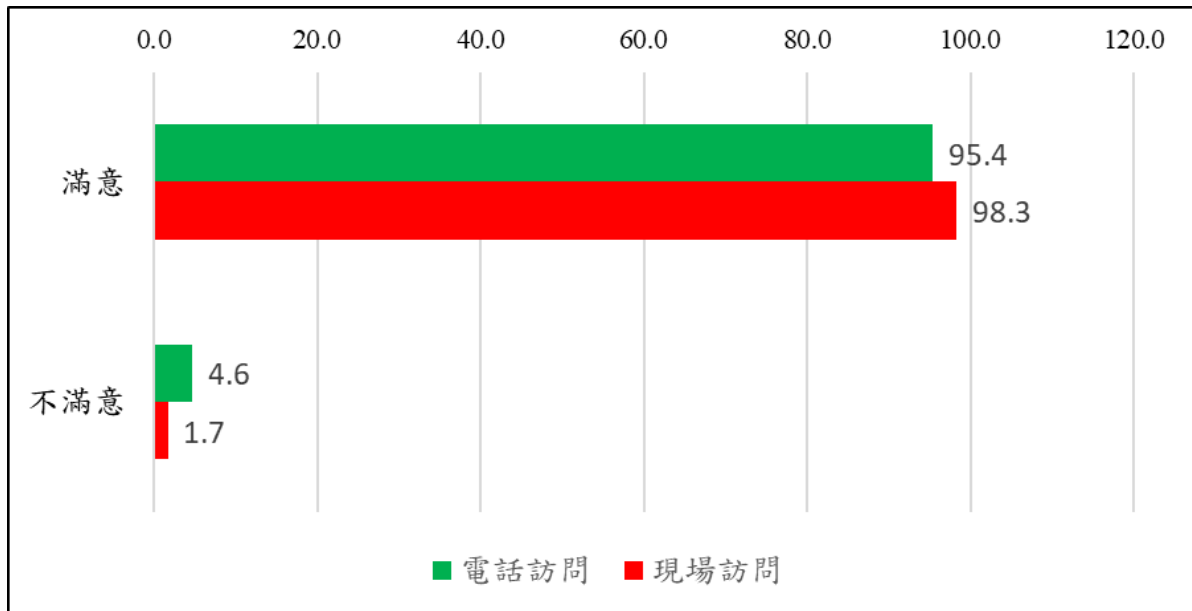


圖 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度(%)

全部 1024 位民眾表示，回答「滿意」比例為 82.2%，其次依序為「非常滿意」13.9%，「不滿意」3.9%，「非常不滿意」0.1%。合計滿意度為 96.1%，不滿意度為 4.0%。

表 4-1-3(續)：各項服務設施的便利性滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	142	13.9	
滿意	841	82.2	
不滿意	39	3.9	
非常不滿意	1	.1	
總和	1024	100.0	

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

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「苓雅監理站」比例為 96.8%，而「所本部」為 95.2%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 98.8% 最高，其次依序為「小學以下/其他」98.7%，「專科」96.8%，「高中、高職」96.7%，「大學、研究所以上」93.8%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「自由業」98.9%，「家管」97.6%，「工」97.4%，「服務業」96.9%。

總表 4-1-3：各項服務設施的便利性滿意度交叉分析總表

		Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	450	95.2%	23	4.8%	473	100.0%
	苓雅監理站	533	96.8%	18	3.2%	551	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%
性別	男	484	96.1%	20	3.9%	503	100.0%
	女	500	96.0%	21	4.0%	520	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%
年齡	18-29歲	164	99.0%	2	1.0%	166	100.0%
	30-39歲	181	96.4%	7	3.6%	188	100.0%
	40-49歲	191	96.0%	8	4.0%	199	100.0%
	50-59歲	219	95.1%	11	4.9%	230	100.0%
	60歲以上/其他	228	94.6%	13	5.4%	241	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%
教育程度	小學以下/其他	74	98.7%	1	1.3%	75	100.0%
	初中、國中	82	98.8%	1	1.2%	83	100.0%
	高中、高職	385	96.7%	13	3.3%	398	100.0%
	專科	129	96.8%	4	3.2%	133	100.0%
	大學、研究所以上	314	93.8%	21	6.2%	335	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	142	97.4%	4	2.6%	146	100.0%
	商	96	90.4%	10	9.6%	106	100.0%
	服務業	267	96.9%	8	3.1%	275	100.0%
	公務人員	43	94.0%	3	6.0%	46	100.0%
	自由業	56	98.9%	1	1.1%	57	100.0%
	家管	162	97.6%	4	2.4%	166	100.0%
	學生	63	100.0%	0	.0%	63	100.0%
	退休/其他	148	93.3%	11	6.7%	159	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%
區域	原高雄市	550	94.9%	29	5.1%	580	100.0%
	原高雄縣/其他	202	96.7%	7	3.3%	209	100.0%
	現場問卷	231	98.3%	4	1.7%	235	100.0%
	總數	983	96.0%	40	4.0%	1024	100.0%

監理所, $\chi^2=28.469$; $df=8$; $p=0.000^{***}$ 。性別, $\chi^2=11.307$; $df=8$; $p=0.185$ 。年齡, $\chi^2=30.422$; $df=16$; $p=0.016^*$ 。教育程度, $\chi^2=31.195$; $df=4$; $p=0.000^{***}$ 。職業, $\chi^2=11.052$; $df=2$; $p=0.004^{**}$ 。區域, $\chi^2=4.201$; $df=2$; $p=0.122$ 。

(四) 民眾等候空間規劃滿意度

Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 805 位受訪者中，回答「滿意」者計 756 人，占 93.9%（非常滿意 11.9%、滿意 82.0%），回答「不滿意」者計 49 人，占 6.1%（不滿意 6.1%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 232 人，占 98.8%（非常滿意 14.5%、滿意 84.3%），回答「不滿意」者計 3 人，占 1.3%（不滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見下表 4-1-4、圖 4-1-4 所示：

表 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	96	11.9	34	14.5
滿意	660	82.0	198	84.3
不滿意	49	6.1	3	1.3
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	805	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 30 人

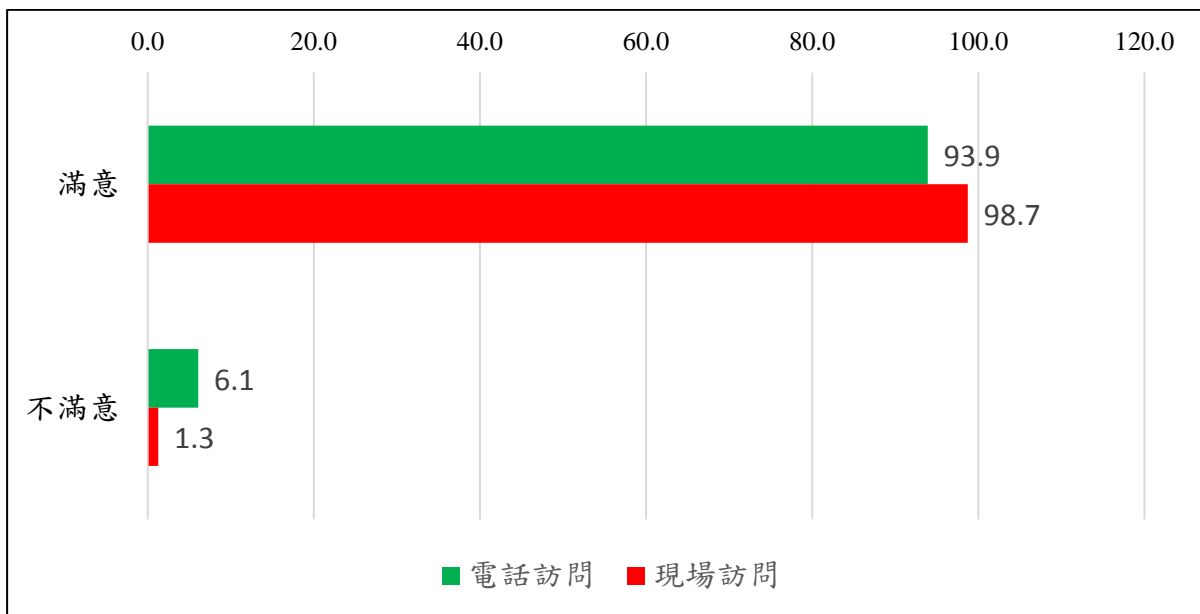


圖 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度(%)

全部 1040 位民眾表示，回答「滿意」比例為 82.5%，其次依序為「非常滿意」12.5%，「不滿意」5.0%。

表 4-1-4(續)：民眾等候空間規劃滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	130	12.5	
滿意	858	82.5	
不滿意	52	5.0	
總和	1040	100.0	

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

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 96.5%，而「苓雅監理站」為 93.7%。

從年齡特性來看，回答「滿意」以「40-49 歲」比例為 97% 最高，其次依序為「18-29 歲」96.7%，「50-59 歲」94.4%，「30-39 歲」93.7%，「60 歲以上/其他」93.7%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「公務員」比例為 98.2% 最高，其次依序為「自由業」98.0%，「學生」97.0%，「服務業」95.6% 等。

從區域特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以「現場問卷」比例為 98.7% 最高，其次依序為「原高雄縣/其他」96.7%，「原高雄市」92.9%。

總表 4-1-4：民眾等候空間規劃滿意度交叉分析總表

		Q6 請問您對〈該監理所站〉提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	460	96.5%	17	3.5%	477	100.0%
	苓雅監理站	527	93.7%	36	6.3%	563	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%
性別	男	476	95.4%	23	4.6%	499	100.0%
	女	512	94.6%	29	5.4%	541	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%
年齡	18-29歲	159	96.7%	5	3.3%	164	100.0%
	30-39歲	177	93.7%	12	6.3%	189	100.0%
	40-49歲	202	97.0%	6	3.0%	208	100.0%
	50-59歲	221	94.4%	13	5.6%	234	100.0%
	60歲以上/其他	228	93.7%	15	6.3%	244	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%
教育程度	小學以下/其他	73	96.9%	2	3.1%	75	100.0%
	初中、國中	80	92.7%	6	7.3%	86	100.0%
	高中、高職	385	96.3%	15	3.7%	400	100.0%
	專科	130	95.9%	6	4.1%	136	100.0%
	大學、研究所以上	319	93.3%	23	6.7%	342	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	133	91.9%	12	8.1%	145	100.0%
	商	101	93.2%	7	6.8%	109	100.0%
	服務業	266	95.6%	12	4.4%	279	100.0%
	公務人員	48	98.2%	1	1.8%	49	100.0%
	自由業	60	98.0%	1	2.0%	61	100.0%
	家管	170	95.4%	8	4.6%	178	100.0%
	學生	61	97.0%	2	3.0%	63	100.0%
	退休/其他	142	94.4%	8	5.6%	151	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%
區域	原高雄市	549	92.9%	42	7.1%	591	100.0%
	原高雄縣/其他	207	96.7%	7	3.3%	214	100.0%
	現場問卷	232	98.7%	3	1.3%	235	100.0%
	總數	988	95.0%	52	5.0%	1040	100.0%

監理所， $\chi^2=10.771$ ； $df=2$ ； $p=0.005^{**}$ 。性別， $\chi^2=4.447$ ； $df=2$ ； $p=0.108$ 。年齡， $\chi^2=16.631$ ； $df=8$ ； $p=0.034^*$ 。教育程度， $\chi^2=12.572$ ； $df=8$ ； $p=0.127$ 。職業， $\chi^2=35.858$ ； $df=16$ ； $p=0.003^{**}$ 。區域， $\chi^2=36.185$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。

(五) 整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 805 位受訪者中，回答「滿意」者計 742 人，占 92.2%（非常滿意 12.2%、滿意 80.0%），回答「不滿意」者計 62 人，占 7.8%（不滿意 7.8%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 233 位受訪者中，回答「滿意」者計 230 人，占 98.7%（非常滿意 9.4%、滿意 89.3%），回答「不滿意」者計 3 人，占 1.3%（不滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-5、圖 4-1-5：

表 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	98	12.2	22	9.4
滿意	644	80.0	208	89.3
不滿意	62	7.8	3	1.3
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	805	100.0	233	100.0

*電話訪問民眾無使用 30 人；現場調查民眾無使用 2 人

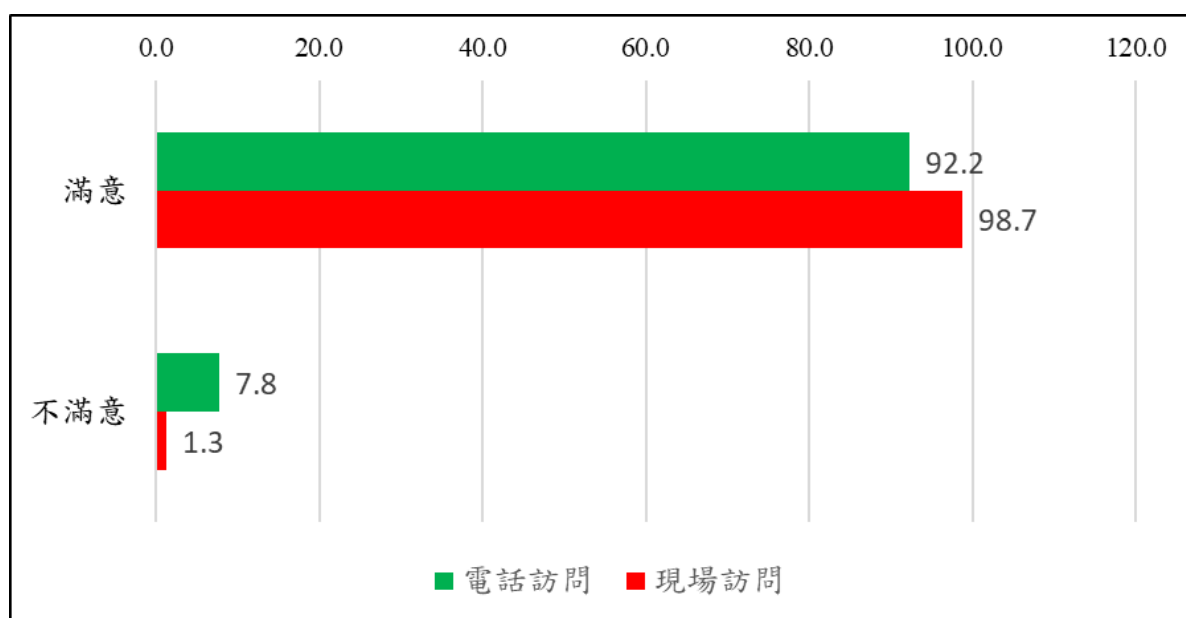


圖 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度(%)

全部 1038 位民眾表示，回答「滿意」比例為 82.1%，其次依序為「非常滿意」11.6%，「不滿意」6.3%。

表 4-1-5(續)：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	120	11.6	
滿意	852	82.1	
不滿意	65	6.3	
總和	1038	100.0	

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

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 94.5%，而「苓雅監理站」為 93.0%。

從年齡特性來看，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 97.3% 最高，其次依序為「30-39 歲」96.3%，「40-49 歲」94.1%，「50-59 歲」91.4%，「60 歲以上/其他」91.1%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 95.6% 最高，其次依序為「小學以下/其他」95.4%，「高中、高職」94.1%，「大學、研究所以上」93.2%，「專科」91.6%。

總表 4-1-5：整體環境整潔及綠化美化程度滿意度交叉分析總表

		Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿 不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	449	94.5%	26	5.5%	475	100.0%
	苓雅監理站	523	93.0%	39	7.0%	563	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%
性別	男	479	94.8%	26	5.2%	505	100.0%
	女	493	92.6%	39	7.4%	533	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%
年齡	18-29歲	161	97.3%	4	2.7%	165	100.0%
	30-39歲	183	96.3%	7	3.7%	190	100.0%
	40-49歲	192	94.1%	12	5.9%	204	100.0%
	50-59歲	217	91.4%	20	8.6%	237	100.0%
	60歲以上/其他	220	91.1%	22	8.9%	241	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%
教育程度	小學以下/其他	70	95.4%	3	4.6%	73	100.0%
	初中、國中	85	95.6%	4	4.4%	89	100.0%
	高中、高職	377	94.1%	24	5.9%	401	100.0%
	專科	124	91.6%	11	8.4%	135	100.0%
	大學、研究所以上	316	93.2%	23	6.8%	339	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%
職業	農、漁	5	83.3%	1	16.7%	6	100.0%
	工	139	94.2%	9	5.8%	148	100.0%
	商	96	88.7%	12	11.3%	109	100.0%
	服務業	268	96.6%	10	3.4%	278	100.0%
	公務人員	45	94.0%	3	6.0%	48	100.0%
	自由業	52	98.9%	1	1.1%	53	100.0%
	家管	160	89.9%	18	10.1%	178	100.0%
	學生	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	退休/其他	142	91.8%	13	8.2%	155	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%
區域	原高雄市	545	91.7%	49	8.3%	595	100.0%
	原高雄縣/其他	197	93.8%	13	6.2%	210	100.0%
	現場問卷	230	98.7%	3	1.3%	233	100.0%
	總數	972	93.7%	65	6.3%	1038	100.0%

監理所， $\chi^2=28.372$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=10.759$ ； $df=8$ ； $p=0.216$ 。年齡， $\chi^2=56.284$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=24.204$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=5.037$ ； $df=2$ ； $p=0.081$ 。區域， $\chi^2=2.421$ ； $df=2$ ； $p=0.298$ 。

(六) 廁所清潔的程度滿意度

Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 355 位受訪者中，回答「滿意」者計 339 人，占 95.7%（非常滿意 16.7%、滿意 79.0%），回答「不滿意」者計 15 人，占 4.3%（不滿意 4.3%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 183 位受訪者中，回答「滿意」者計 178 人，占 97.3%（非常滿意 10.4%、滿意 86.9%），回答「不滿意」者計 5 人，占 2.7%（不滿意 2.7%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-1-6、圖 4-1-6：

表 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	59	16.7	19	10.4
滿意	280	79.0	159	86.9
不滿意	15	4.3	5	2.7
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	355	100.0	183	100.0

*電話訪問民眾無使用 480 人；現場調查民眾無使用 52 人。

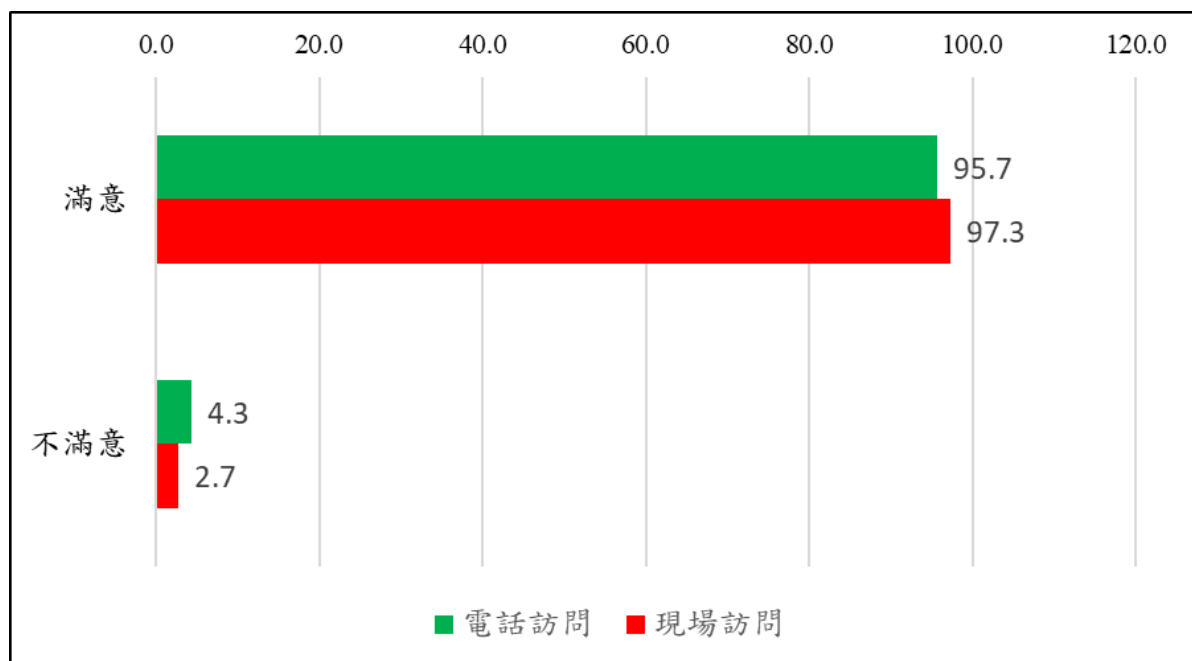


圖 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度(%)

全部 538 位民眾表示，回答「滿意」比例為 81.7%，其次依序為「非常滿意」14.6%，「不滿意」3.8%。

表 4-1-6(續)：廁所清潔的程度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	78	14.6	
滿意	439	81.7	
不滿意	20	3.8	
總和	538	100.0	

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

從監理所特性來看，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 97.8%，而「苓雅監理站」為 94.3%。

從年齡特性來看，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 99.2% 最高，其次依序為「30-39 歲」98.3%，「40-49 歲」95.2%，「50-59 歲」94.8%，「60 歲以上/其他」92.8%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「高中、高職」比例為 98.3% 最高，其次依序為「小學以下/其他」97.6%，「專科」95.5%，「初中、國中」94.4%，「大學、研究所以上」94.3%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「工、學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「服務業」97.7%，「自由業」97.1%，「退休/其他」94.9% 等。

從區域特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以「現場問卷」比例為 97.3% 最高，其次依序為「原高雄縣/其他」97.0%，「原高雄市」95.2%。

總表 4-1-6：廁所清潔的程度滿意度交叉分析總表

		Q8 您對〈該監理所站〉內「廁所清潔的程度」滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	291	97.8%	7	2.2%	297	100.0%
	苓雅監理站	227	94.3%	14	5.7%	240	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%
性別	男	291	97.1%	9	2.9%	300	100.0%
	女	226	95.1%	12	4.9%	238	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%
年齡	18-29歲	119	99.2%	1	.8%	120	100.0%
	30-39歲	115	98.3%	2	1.7%	117	100.0%
	40-49歲	90	95.2%	5	4.8%	95	100.0%
	50-59歲	99	94.8%	5	5.2%	105	100.0%
	60歲以上/其他	94	92.8%	7	7.2%	101	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%
教育程度	小學以下/其他	35	97.6%	1	2.4%	36	100.0%
	初中、國中	46	94.4%	3	5.6%	48	100.0%
	高中、高職	205	98.3%	3	1.7%	208	100.0%
	專科	61	95.5%	3	4.5%	64	100.0%
	大學、研究所以上	171	94.3%	10	5.7%	182	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%
職業	農、漁	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
	工	76	100.0%	0	.0%	76	100.0%
	商	48	91.4%	4	8.6%	52	100.0%
	服務業	169	97.7%	4	2.3%	173	100.0%
	公務人員	19	90.8%	2	9.2%	21	100.0%
	自由業	34	97.1%	1	2.9%	35	100.0%
	家管	68	92.7%	5	7.3%	73	100.0%
	學生	49	100.0%	0	.0%	49	100.0%
	退休/其他	51	94.9%	3	5.1%	54	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%
區域	原高雄市	244	95.2%	12	4.8%	256	100.0%
	原高雄縣/其他	96	97.0%	3	3.0%	99	100.0%
	現場問卷	178	97.3%	5	2.7%	183	100.0%
	總數	518	96.2%	20	3.8%	538	100.0%

監理所， $\chi^2=72.355$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=9.269$ ； $df=8$ ； $p=0.320$ 。年齡， $\chi^2=85.166$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=98.586$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=48.407$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。區域， $\chi^2=24.363$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。

二、服務禮儀滿意度評價

(一) 聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 800 位受訪者中，回答「滿意」者計 781 人，占 97.6%（非常滿意 29.5%、滿意 68.1%），回答「不滿意」者計 19 人，占 2.4%（不滿意 2.1%、非常不滿意 0.3%）。

面訪分析結果，在 233 位受訪者中，回答「滿意」者計 229 人，占 98.3%（非常滿意 31.3%、滿意 67.0%），回答「不滿意」者計 4 人，占 1.8%（不滿意 0.9%、非常不滿意 0.9%）。詳見表 4-2-1、圖 4-2-1：

表 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	236	29.5	73	31.3
滿意	545	68.1	156	67.0
不滿意	17	2.1	2	0.9
非常不滿意	2	0.3	2	0.9
總和	800	100.0	233	100.0

*電話訪問民眾無使用 35 人；現場調查民眾無使用 2 人

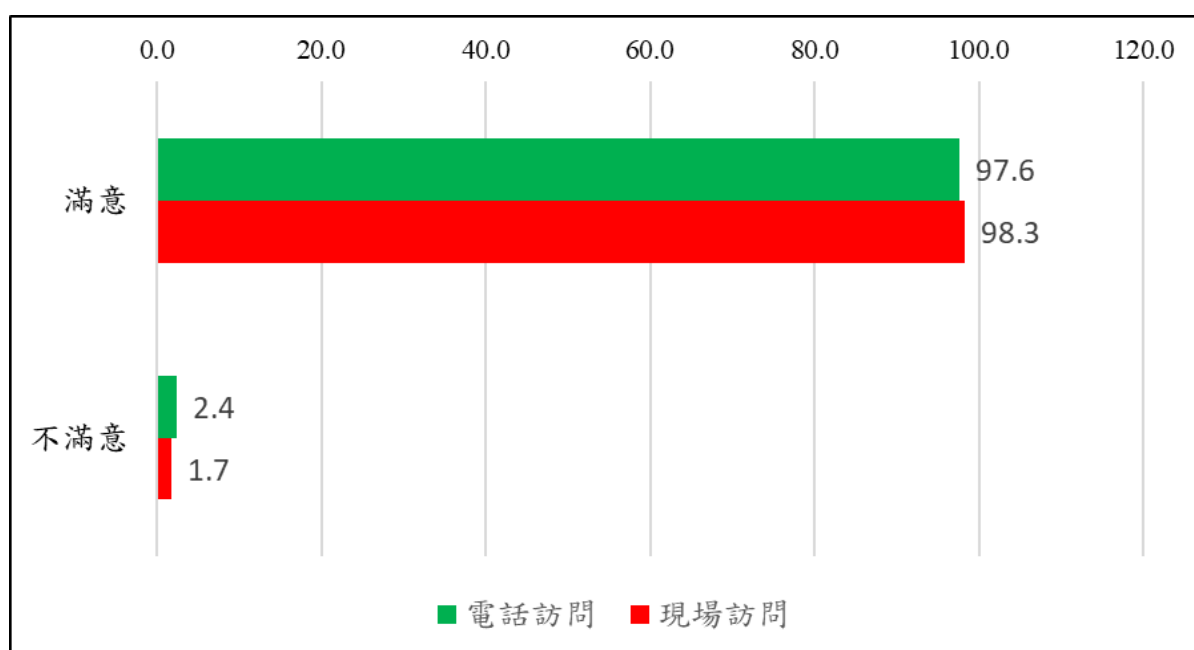


圖 4-2-1：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度(%)

全部 1033 位民眾表示，回答「滿意」比例為 67.8%，其次依序為「非常滿意」29.9%，「不滿意」1.8%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 97.7%，不滿意度為 2.2%。

表 4-2-1(續)：聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	309	29.9	
滿意	701	67.8	
不滿意	19	1.8	
非常不滿意	4	.4	
總和	1033	100.0	

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

從區域特性來看，回答「滿意」以「現場問卷」比例為 98.3% 最高，其次依序為「原高雄縣/其他」98.1%，「原高雄市」97.4%。

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

		Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	465	98.5%	7	1.5%	473	100.0%
	苓雅監理站	544	97.2%	16	2.8%	560	100.0%
	總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%
性別	男	502	98.4%	8	1.6%	510	100.0%
	女	508	97.1%	15	2.9%	523	100.0%
	總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%
年齡	18-29歲	164	99.4%	1	.6%	165	100.0%
	30-39歲	180	97.5%	5	2.5%	184	100.0%
	40-49歲	198	98.2%	4	1.8%	202	100.0%
	50-59歲	226	97.2%	7	2.8%	232	100.0%
	60歲以上/其他	243	97.1%	7	2.9%	250	100.0%
	總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%
教育程度	小學以下/其他	78	99.2%	1	.8%	79	100.0%
	初中、國中	85	97.8%	2	2.2%	87	100.0%
	高中、高職	388	98.2%	7	1.8%	395	100.0%
	專科	130	96.5%	5	3.5%	135	100.0%
	大學、研究所以上	329	97.4%	9	2.6%	337	100.0%
	總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	146	98.6%	2	1.4%	148	100.0%
	商	98	94.8%	5	5.2%	103	100.0%
	服務業	265	96.7%	9	3.3%	274	100.0%
	公務人員	48	98.2%	1	1.8%	49	100.0%
	自由業	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%
	家管	166	97.9%	4	2.1%	170	100.0%
	學生	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	退休/其他	158	98.4%	3	1.6%	161	100.0%
總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%	
區域	原高雄市	575	97.4%	15	2.6%	590	100.0%
	原高雄縣/其他	206	98.1%	4	1.9%	210	100.0%
	現場問卷	229	98.3%	4	1.7%	233	100.0%
	總數	1010	97.8%	23	2.2%	1033	100.0%

監理所, $\chi^2=11.812$; $df=8$; $p=0.160$ 。性別, $\chi^2=12.987$; $df=8$; $p=0.112$ 。年齡, $\chi^2=22.445$; $df=16$; $p=0.129$ 。教育程度, $\chi^2=9.456$; $df=4$; $p=0.051$ 。職業, $\chi^2=4.919$; $df=2$; $p=0.085$ 。區域, $\chi^2=11.482$; $df=2$; $p=0.003^{**}$ 。

(二) 窗口人員服務態度滿意度

Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 819 位受訪者中，回答「滿意」者計 778 人，占 94.9%（非常滿意 22.3%、滿意 72.6%），回答「不滿意」者計 42 人，占 5.1%（不滿意 4.5%、非常不滿意 0.6%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 232 人，占 98.8%（非常滿意 29.4%、滿意 69.4%），回答「不滿意」者計 3 人，占 1.3%（不滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-2、圖 4-2-2：

表 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	183	22.3	69	29.4
滿意	595	72.6	163	69.4
不滿意	37	4.5	3	1.3
非常不滿意	5	0.6	0	0.0
總和	819	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 16 人

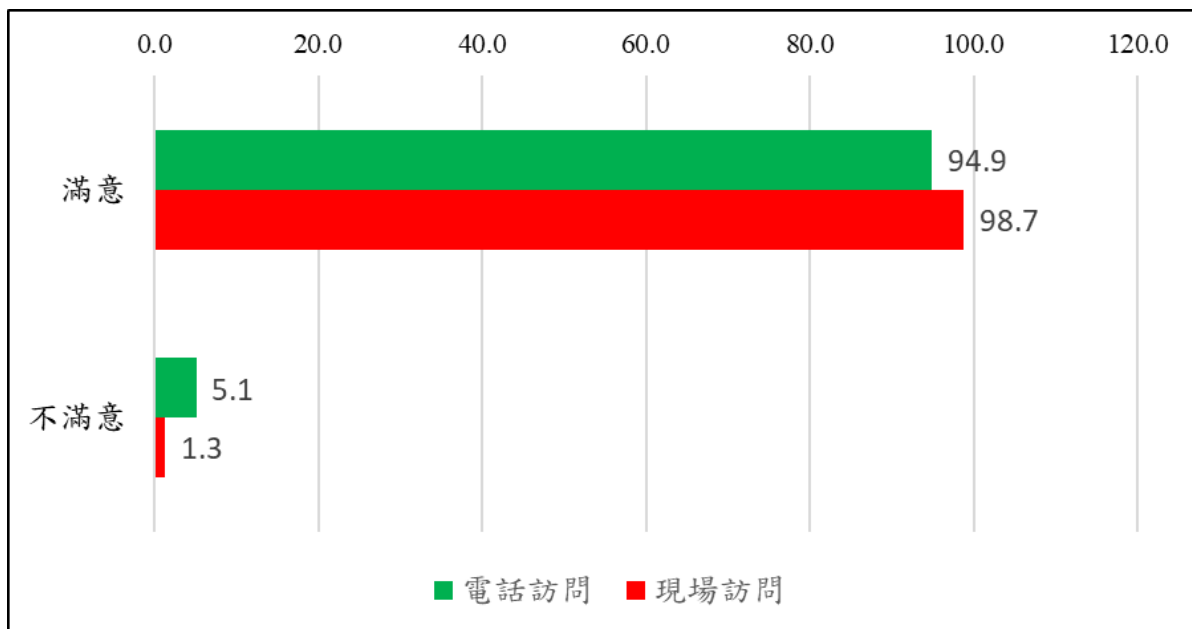


圖 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度(%)

全部 1054 位民眾表示，回答「滿意」比例為 71.9%，其次依序為「非常滿意」23.9%，「不滿意」3.8%，「非常不滿意」0.5%。合計滿意度為 95.8%，不滿意度為 4.3%。

表 4-2-2(續)：窗口人員服務態度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	252	23.9	
滿意	758	71.9	
不滿意	40	3.8	
非常不滿意	5	.5	
總和	1054	100.0	

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

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 96.8% 最高，其次依序為「高中、高職」96.7%，「小學以下/其他」96.2%，「專科」95.9%，「大學、研究所以上」94.2%。

總表 4-2-2：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

		Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	456	95.6%	21	4.4%	477	100.0%
	苓雅監理站	554	95.9%	24	4.1%	578	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%
性別	男	490	96.1%	20	3.9%	511	100.0%
	女	519	95.5%	25	4.5%	544	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%
年齡	18-29歲	159	97.3%	4	2.7%	164	100.0%
	30-39歲	182	97.1%	5	2.9%	187	100.0%
	40-49歲	201	96.2%	8	3.8%	209	100.0%
	50-59歲	226	94.0%	14	6.0%	240	100.0%
	60歲以上/其他	241	95.1%	12	4.9%	254	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%
教育程度	小學以下/其他	76	96.2%	3	3.8%	79	100.0%
	初中、國中	87	96.8%	3	3.2%	90	100.0%
	高中、高職	398	96.7%	13	3.3%	411	100.0%
	專科	131	95.9%	6	4.1%	137	100.0%
	大學、研究所以上	318	94.2%	20	5.8%	338	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	140	95.9%	6	4.1%	146	100.0%
	商	102	94.5%	6	5.5%	108	100.0%
	服務業	269	95.6%	12	4.4%	282	100.0%
	公務人員	45	91.7%	4	8.3%	50	100.0%
	自由業	56	97.2%	2	2.8%	58	100.0%
	家管	171	95.8%	7	4.2%	179	100.0%
	學生	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	退休/其他	156	95.6%	7	4.4%	163	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%
區域	原高雄市	566	93.6%	39	6.4%	604	100.0%
	原高雄縣/其他	212	98.6%	3	1.4%	215	100.0%
	現場問卷	232	98.7%	3	1.3%	235	100.0%
	總數	1010	95.8%	45	4.2%	1054	100.0%

監理所， $\chi^2=4.971$ ；df=8；p=0.761。性別， $\chi^2=10.067$ ；df=8；p=0.260。年齡， $\chi^2=15.91$ ；df=16；p=0.459。教育程度， $\chi^2=28.749$ ；df=4；p=0.000***。職業， $\chi^2=0.185$ ；df=2；p=0.912。區域， $\chi^2=0.684$ ；df=2；p=0.710。

(三) 車輛檢驗人員的服務態度滿意度

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 43 位受訪者中，回答「滿意」者計 36 人，占 84.2%（非常滿意 13.6%、滿意 70.6%），回答「不滿意」者計 7 人，占 15.9%（不滿意 7.5%、非常不滿意 8.4%）。

面訪分析結果，在 39 位受訪者中，回答「滿意」者計 39 人，占 100.0%（非常滿意 20.5%、滿意 79.5%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-3、圖 4-2-3：

表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	6	13.6	8	20.5
滿意	30	70.6	31	79.5
不滿意	3	7.5	0	0.0
非常不滿意	4	8.4	0	0.0
總和	43	100.0	39	100.0

*電話訪問民眾無使用 792 人；現場調查民眾無使用 196 人。

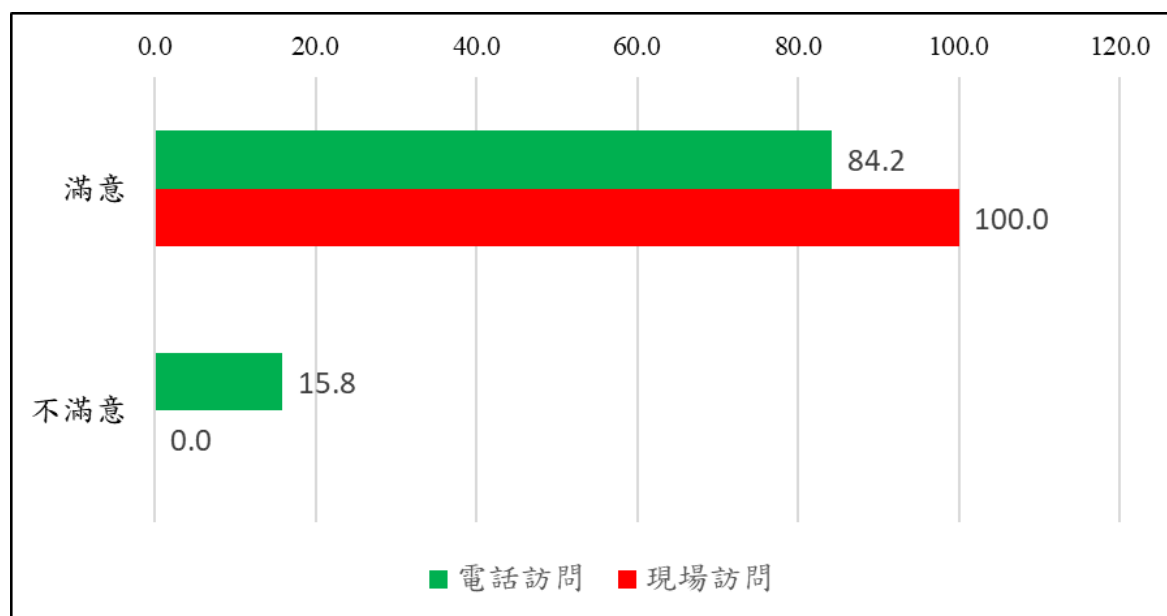


圖 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

全部 82 位民眾表示，回答「滿意」比例為 74.8%，其次依序為「非常滿意」16.9%，「非常不滿意」4.4%，「不滿意」3.9%。合計滿意度為 91.7%，不滿意度為 8.3%。

表 4-2-3(續)：車輛檢驗人員的服務態度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	14	16.9	
滿意	61	74.8	
不滿意	3	3.9	
非常不滿意	4	4.4	
總和	82	100.0	

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

從年齡特性來看，回答「滿意」以「60 歲以上/其他」比例為 95.5% 最高，其次依序為「40-49 歲」95.3%，「18-29 歲」94%，「30-39 歲」86.9%，「50-59 歲」85.7%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「專科」比例為 100.0% 最高，其次依序為「高中、高職」92.5%，「大學、研究所以上」92.1%，「小學以下/其他」85.9%，「初中、國中」74.2%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「商」比例為 100.0% 最高，其次依序為「退休/其他」90.1%，「服務業」89.1%，「工」86.6% 等。

總表 4-2-3：車輛檢驗人員的服務態度滿意度交叉分析總表

		Q11 您對〈該監理所站〉「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	28	80.6%	7	19.4%	35	100.0%
	苓雅監理站	47	100.0%	0	.0%	47	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%
性別	男	40	88.4%	5	11.6%	46	100.0%
	女	35	95.9%	1	4.1%	36	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%
年齡	18-29歲	16	94.0%	1	6.0%	17	100.0%
	30-39歲	13	86.9%	2	13.1%	14	100.0%
	40-49歲	20	95.3%	1	4.7%	21	100.0%
	50-59歲	14	85.7%	2	14.3%	16	100.0%
	60歲以上/其他	13	95.5%	1	4.5%	13	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%
教育程度	小學以下/其他	5	85.9%	1	14.1%	6	100.0%
	初中、國中	3	74.2%	1	25.8%	4	100.0%
	高中、高職	27	92.5%	2	7.5%	29	100.0%
	專科	8	100.0%	0	.0%	8	100.0%
	大學、研究所以上	31	92.1%	3	7.9%	34	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%
職業	農、漁	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
	工	10	86.6%	2	13.4%	12	100.0%
	商	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	服務業	38	89.1%	5	10.9%	42	100.0%
	公務人員	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
	自由業	5	100.0%	0	.0%	5	100.0%
	家管	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	學生	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
	退休/其他	5	90.1%	1	9.9%	6	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%
區域	原高雄市	27	87.7%	4	12.3%	31	100.0%
	原高雄縣/其他	9	75.0%	3	25.0%	12	100.0%
	現場問卷	39	100.0%	0	.0%	39	100.0%
	總數	75	91.7%	7	8.3%	82	100.0%

監理所， $\chi^2=6.614$ ； $df=8$ ； $p=0.579$ 。性別， $\chi^2=7.568$ ； $df=8$ ； $p=0.477$ 。年齡， $\chi^2=41.113$ ； $df=16$ ； $p=0.001^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=39.33$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=13.042$ ； $df=2$ ； $p=0.001^{**}$ 。區域， $\chi^2=3.988$ ； $df=2$ ； $p=0.136$ 。

(四) 車輛檢驗人員的服務專業度滿意度

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度滿意度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 37 位受訪者中，回答「滿意」者計 29 人，占 77.5%（非常滿意 10.4%、滿意 67.1%），回答「不滿意」者計 8 人，占 22.5%（不滿意 17.2%、非常不滿意 5.3%）。

面訪分析結果，在 39 位受訪者中，回答「滿意」者計 28 人，占 97.4%（非常滿意 17.9%、滿意 79.5%），回答「不滿意」者計 1 人，占 2.6%（不滿意 2.6%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-4、圖 4-2-4：

表 4-2-4：車輛檢驗人員的服務專業度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	4	10.4	7	17.9
滿意	25	67.1	31	79.5
不滿意	6	17.2	1	2.6
非常不滿意	2	5.3	0	0.0
總和	37	100.0	39	100.0

*電話訪問民眾無使用 798 人；現場調查民眾無使用 196 人。

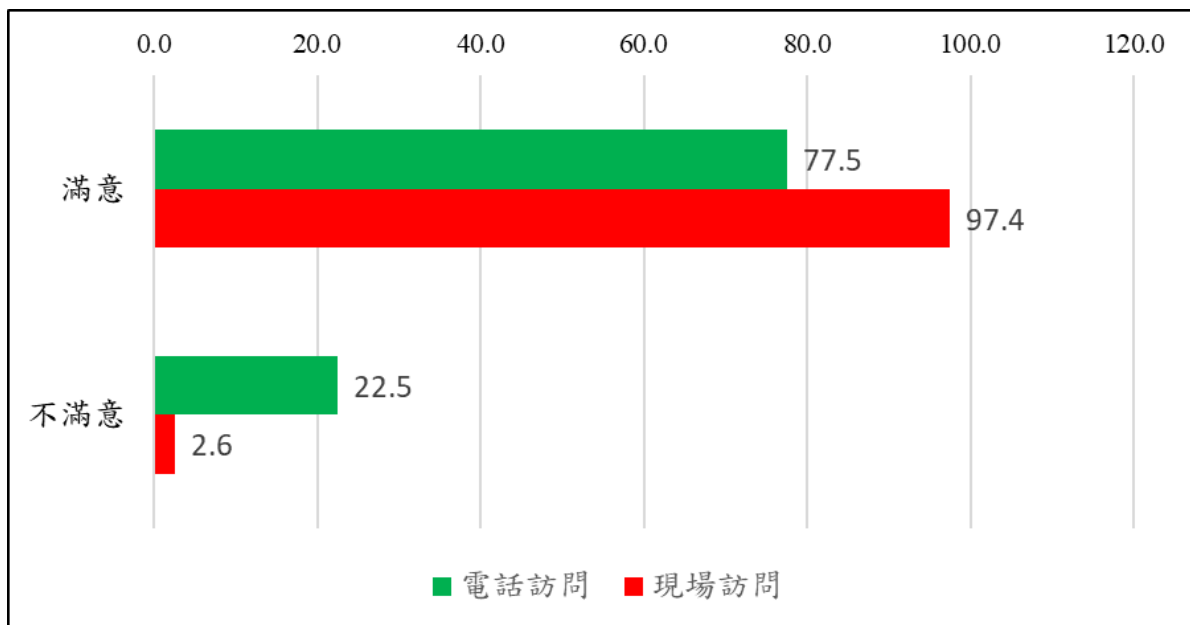


圖 4-2-4：車輛檢驗人員的服務專業度滿意度(%)

全部 76 位民眾表示，回答「滿意」比例為 73.4%，其次依序為「非常滿意」14.3%，「不滿意」9.7%，「非常不滿意」2.6%。合計滿意度為 87.7%，不滿意度為 12.3%。

表 4-2-4(續)：車輛檢驗人員的服務專業度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	11	14.3	
滿意	56	73.4	
不滿意	7	9.7	
非常不滿意	2	2.6	
總和	76	100.0	

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

從年齡特性來看，回答「滿意」以「60 歲以上/其他」比例為 100% 最高，其次依序為「18-29 歲」88.1%，「30-39 歲」86.9%，「50-59 歲」85.9%，「40-49 歲」82.2%。

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「高中、高職」比例為 92.8% 最高，其次依序為「專科」88.3%，「小學以下/其他」85.9%，「大學、研究所以上」85.3%，「初中、國中」74.2%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「工」比例為 91.2% 最高，其次依序為「服務業」89.1%，「商」74.5%，「退休/其他」50.0% 等。

從區域特性來看，回答「滿意」以「現場問卷」比例為 97.4% 最高，其次依序為「原高雄市」87.0%，「原高雄縣/其他」54.5%。

總表 4-2-4：車輛檢驗人員的服務專業度滿意度交叉分析總表

		Q12 您對 <該監理所站>「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	24	76.7%	7	23.3%	32	100.0%
	苓雅監理站	43	95.5%	2	4.5%	45	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%
性別	男	36	81.0%	9	19.0%	45	100.0%
	女	30	97.2%	1	2.8%	31	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%
年齡	18-29歲	15	88.1%	2	11.9%	17	100.0%
	30-39歲	13	86.9%	2	13.1%	14	100.0%
	40-49歲	18	82.2%	4	17.8%	22	100.0%
	50-59歲	10	85.9%	2	14.1%	12	100.0%
	60歲以上/其他	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%
教育程度	小學以下/其他	5	85.9%	1	14.1%	6	100.0%
	初中、國中	3	74.2%	1	25.8%	4	100.0%
	高中、高職	24	92.8%	2	7.2%	26	100.0%
	專科	8	88.3%	1	11.7%	9	100.0%
	大學、研究所以上	27	85.3%	5	14.7%	32	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%
職業	農、漁	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
	工	10	91.2%	1	8.8%	11	100.0%
	商	5	74.5%	2	25.5%	7	100.0%
	服務業	38	89.1%	5	10.9%	42	100.0%
	公務人員	1	37.6%	1	62.4%	2	100.0%
	自由業	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	家管	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	學生	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
	退休/其他	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%
區域	原高雄市	23	87.0%	3	13.0%	26	100.0%
	原高雄縣/其他	6	54.5%	5	45.5%	11	100.0%
	現場問卷	38	97.4%	1	2.6%	39	100.0%
	總數	67	87.7%	9	12.3%	76	100.0%

監理所， $\chi^2=13.812$ ； $df=8$ ； $p=0.087$ 。性別， $\chi^2=5.359$ ； $df=8$ ； $p=0.719$ 。年齡， $\chi^2=53.358$ ； $df=16$ ； $p=0.000***$ 。教育程度， $\chi^2=46.787$ ； $df=4$ ； $p=0.000***$ 。職業， $\chi^2=6.467$ ； $df=2$ ； $p=0.039*$ 。區域， $\chi^2=9.048$ ； $df=2$ ； $p=0.011*$ 。

(五) 駕照考驗人員的服務態度滿意度

Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 126 位受訪者中，回答「滿意」者計 126 人，占 99.5%（非常滿意 24.2%、滿意 75.3%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.5%（不滿意 0.0%、非常不滿意 0.5%）。

面訪分析結果，在 47 位受訪者中，回答「滿意」者計 46 人，占 97.9%（非常滿意 42.6%、滿意 55.3%），回答「不滿意」者計 1 人，占 2.1%（不滿意 2.1%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-5、圖 4-2-5：

表 4-2-5：駕照考驗人員的服務態度滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	31	24.2	20	42.6
滿意	95	75.3	26	55.3
不滿意	0	0.0	1	2.1
非常不滿意	1	0.5	0	0.0
總和	126	100.0	47	100.0

*電話訪問民眾無經驗/無使用 709 人；現場調查民眾無經驗/無使用 188 人。

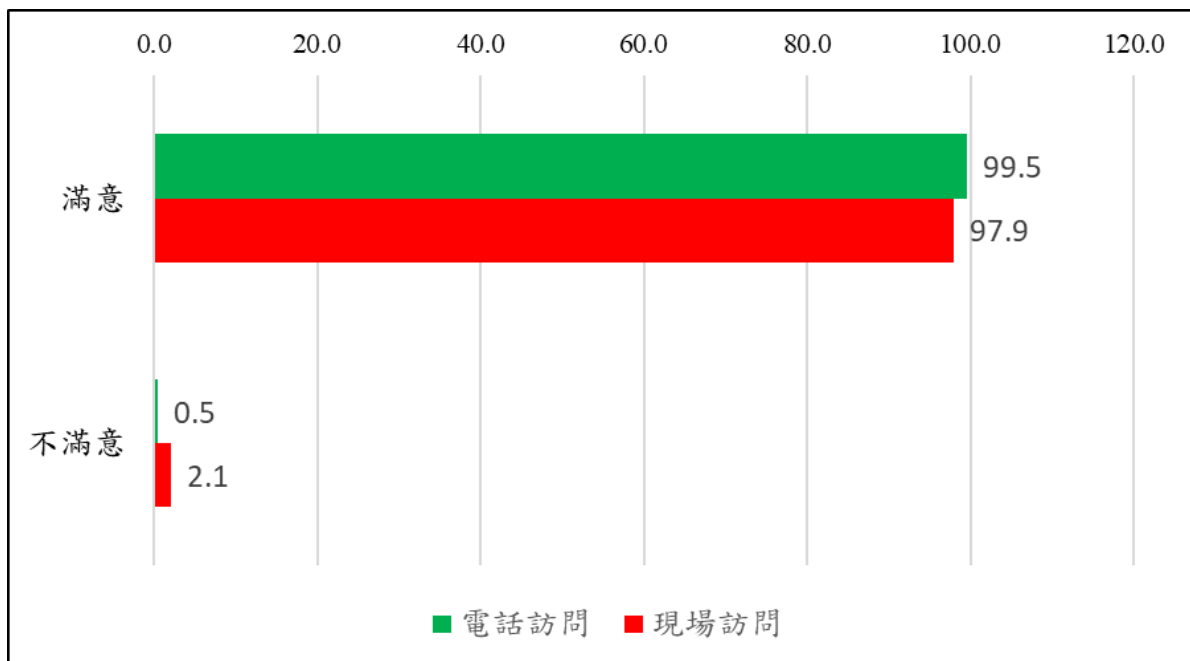


圖 4-2-5：駕照考驗人員的服務態度滿意度(%)

全部 173 位民眾表示，回答「滿意」比例為 69.9%，其次依序為「非常滿意」29.2%，「不滿意」0.6%，「非常不滿意」0.3%。合計滿意度為 99.1%，不滿意度為 0.9%。

表 4-2-5(續)：駕照考驗人員的服務態度滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	51	29.2	
滿意	121	69.9	
不滿意	1	.6	
非常不滿意	1	.3	
總和	173	100.0	

受訪者意見經由卡方檢定結果顯示，監理所、性別、年齡、區域與本題有所關聯 ($p < 0.05^*$)。

從監理所特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 99.2%，而「苓雅監理站」為 99.0%。

從性別特性來看交叉分析顯示，回答「滿意」以回答「女」比例為 100.0%，而「男」為 97.7%。

從年齡所特性來看交叉分析顯示，回答「滿意」以「18-29 歲」比例為 99.2% 最高，其次依序為「30-39 歲」98.3%，「40-49 歲」95.2%，「50-59 歲」94.8%，「60 歲以上/其他」92.8%。

從區域特性來看交叉分析顯示，回答「滿意」以「原高雄縣/其他」比例為 100.0% 最高，其次依序為「原高雄市」99.4%，「現場問卷」97.9%。

總表 4-2-5：駕照考驗人員的服務態度滿意度交叉分析總表

		Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	73	99.2%	1	.8%	74	100.0%
	苓雅監理站	99	99.0%	1	1.0%	100	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%
性別	男	69	97.7%	2	2.3%	71	100.0%
	女	103	100.0%	0	.0%	103	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%
年齡	18-29歲	75	97.9%	2	2.1%	77	100.0%
	30-39歲	13	100.0%	0	.0%	13	100.0%
	40-49歲	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%
	50-59歲	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
	60歲以上/其他	22	100.0%	0	.0%	22	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%
教育程度	小學以下/其他	10	100.0%	0	.0%	10	100.0%
	初中、國中	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	高中、高職	78	98.0%	2	2.0%	79	100.0%
	專科	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
	大學、研究所以上	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%
職業	工	17	100.0%	0	.0%	17	100.0%
	商	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
	服務業	35	100.0%	0	.0%	35	100.0%
	公務人員	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	自由業	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
	家管	23	100.0%	0	.0%	23	100.0%
	學生	50	98.0%	1	2.0%	51	100.0%
	退休/其他	14	95.9%	1	4.1%	15	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%
區域	原高雄市	97	99.4%	1	.6%	97	100.0%
	原高雄縣/其他	29	100.0%	0	.0%	29	100.0%
	現場問卷	46	97.9%	1	2.1%	47	100.0%
	總數	172	99.1%	2	.9%	173	100.0%

監理所， $\chi^2=117.235$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=19.43$ ； $df=8$ ； $p=0.013^*$ 。年齡， $\chi^2=148.108$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=4.774$ ； $df=4$ ； $p=0.311$ 。職業， $\chi^2=0.685$ ； $df=2$ ； $p=0.710$ 。區域， $\chi^2=8.642$ ； $df=2$ ； $p=0.013^*$ 。

(六) 窗口人員服務專業能力滿意度

Q14.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?
01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 786 位受訪者中，回答「滿意」者計 762 人，占 97.0%（非常滿意 18.6%、滿意 78.4%），回答「不滿意」者計 23 人，占 3.0%（不滿意 2.6%、非常不滿意 0.4%）。

面訪分析結果，在 234 位受訪者中，回答「滿意」者計 231 人，占 98.7%（非常滿意 28.2%、滿意 70.5%），回答「不滿意」者計 3 人，占 1.3%（不滿意 1.3%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-2-6、圖 4-2-6：

表 4-2-6：窗口人員服務專業能力滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	146	18.6	66	28.2
滿意	616	78.4	165	70.5
不滿意	20	2.6	3	1.3
非常不滿意	3	0.4	0	0.0
總和	786	100.0	234	100.0

*電話訪問民眾無使用 49 人；現場調查民眾無使用 1 人。

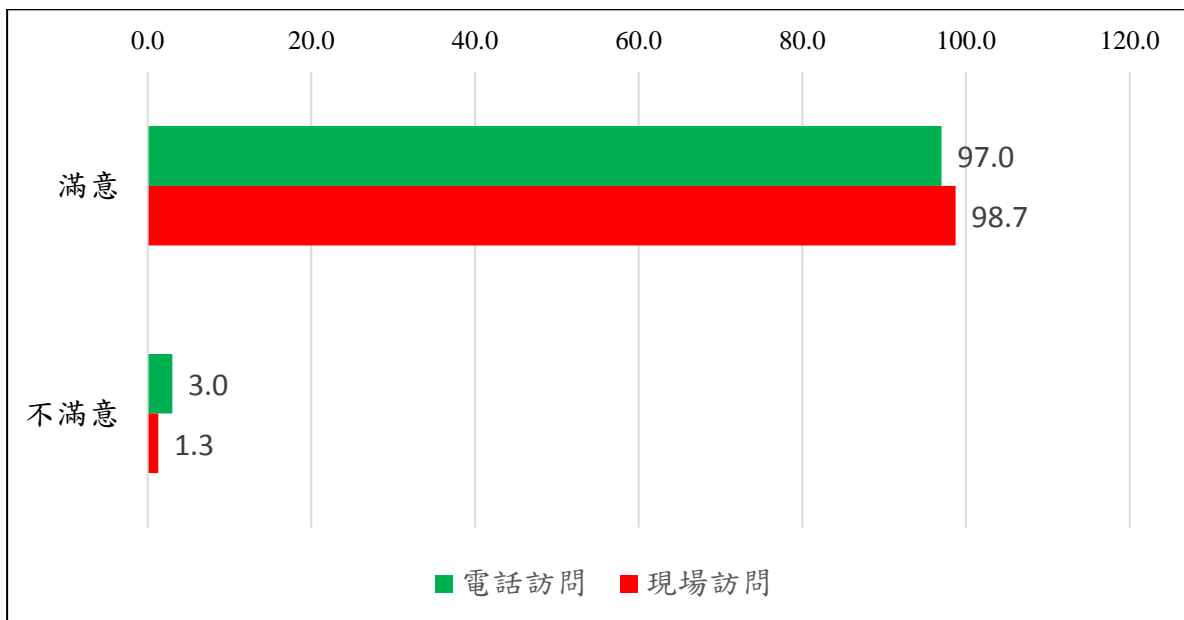


圖 4-2-6：窗口人員服務專業能力滿意度(%)

全部 1020 位民眾表示，回答「滿意」比例為 76.6%，其次依序為「非常滿意」20.8%，「不滿意」2.3%，「非常不滿意」0.3%。合計滿意度為 97.4%，不滿意度為 2.6%。

表 4-2-6(續)：窗口人員服務專業能力滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	212	20.8	
滿意	781	76.6	
不滿意	23	2.3	
非常不滿意	3	.3	
總和	1020	100.0	

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

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 98.9% 最高，其次依序為「高中、高職」98.2%，「小學以下/其他」97.5%，「專科」96.5%，「大學、研究所以上」96.4%。

總表 4-2-6：窗口人員服務專業能力滿意度交叉分析總表

		Q14 請問您對〈該監理所站〉的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意？					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	449	96.8%	15	3.2%	464	100.0%
	苓雅監理站	544	97.9%	12	2.1%	556	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%
性別	男	485	97.3%	14	2.7%	499	100.0%
	女	508	97.5%	13	2.5%	521	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%
年齡	18-29歲	162	99.4%	1	.6%	163	100.0%
	30-39歲	175	97.6%	4	2.4%	179	100.0%
	40-49歲	200	97.0%	6	3.0%	206	100.0%
	50-59歲	216	95.4%	10	4.6%	226	100.0%
	60歲以上/其他	241	98.1%	5	1.9%	245	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%
教育程度	小學以下/其他	72	97.5%	2	2.5%	74	100.0%
	初中、國中	82	98.9%	1	1.1%	83	100.0%
	高中、高職	393	98.2%	7	1.8%	400	100.0%
	專科	130	96.5%	5	3.5%	135	100.0%
	大學、研究所以上	316	96.4%	12	3.6%	328	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	137	96.1%	5	3.9%	142	100.0%
	商	102	96.1%	4	3.9%	106	100.0%
	服務業	268	97.2%	8	2.8%	276	100.0%
	公務人員	45	95.1%	2	4.9%	47	100.0%
	自由業	56	100.0%	0	.0%	56	100.0%
	家管	164	97.9%	4	2.1%	167	100.0%
	學生	63	100.0%	0	.0%	63	100.0%
	退休/其他	154	97.9%	3	2.1%	157	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%
區域	原高雄市	559	96.6%	20	3.4%	579	100.0%
	原高雄縣/其他	203	98.1%	4	1.9%	207	100.0%
	現場問卷	231	98.7%	3	1.3%	234	100.0%
	總數	993	97.4%	27	2.6%	1020	100.0%

監理所， $\chi^2=16.024$ ； $df=8$ ； $p=0.042^*$ 。性別， $\chi^2=6.854$ ； $df=8$ ； $p=0.552$ 。年齡， $\chi^2=18.302$ ； $df=16$ ； $p=0.306$ 。教育程度， $\chi^2=22.851$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=1.712$ ； $df=2$ ； $p=0.425$ 。區域， $\chi^2=1.014$ ； $df=2$ ； $p=0.602$ 。

(七) 窗口服務的等候時間滿意度

Q15.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 818 位受訪者中，回答「滿意」者計 707 人，占 86.5%（非常滿意 10.8%、滿意 75.7%），回答「不滿意」者計 111 人，占 13.5%（不滿意 13.1%、非常不滿意 0.4%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 219 人，占 93.2%（非常滿意 18.7%、滿意 74.5%），回答「不滿意」者計 16 人，占 6.8%（不滿意 5.5%、非常不滿意 1.3%）。詳見表 4-2-7、圖 4-2-7：

表 4-2-7：窗口服務的等候時間滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	88	10.8	44	18.7
滿意	619	75.7	175	74.5
不滿意	107	13.1	13	5.5
非常不滿意	4	0.4	3	1.3
總和	818	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 17 人

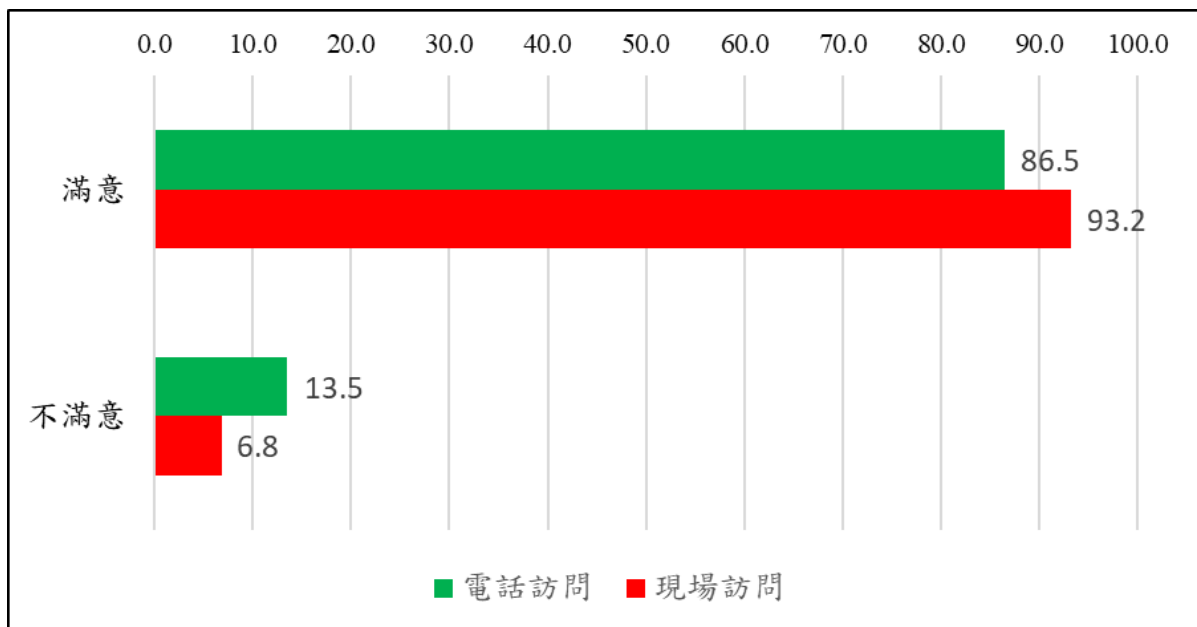


圖 4-2-7：窗口服務的等候時間滿意度(%)

全部 1053 位民眾表示，回答「滿意」比例為 75.4%，其次依序為「非常滿意」12.6%，「不滿意」11.4%，「非常不滿意」0.6%。合計滿意度為 88.0%，不滿意度為 12.0%。

表 4-2-7(續)：窗口服務的等候時間滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	132	12.6	
滿意	794	75.4	
不滿意	120	11.4	
非常不滿意	7	.6	
總和	1053	100.0	

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

從教育程度特性來看，回答「滿意」以「初中、國中」比例為 91.2% 最高，其次依序為「小學以下/其他」90.2%，「高中、高職」88.3%，「大學、研究所以上」87.7%，「專科」84.4%。

總表 4-2-7：窗口服務的等候時間滿意度交叉分析總表

		Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	418	87.7%	59	12.3%	477	100.0%
	苓雅監理站	509	88.2%	68	11.8%	576	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%
性別	男	452	88.9%	57	11.1%	508	100.0%
	女	475	87.1%	70	12.9%	545	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%
年齡	18-29歲	152	91.9%	13	8.1%	165	100.0%
	30-39歲	160	85.1%	28	14.9%	188	100.0%
	40-49歲	178	85.0%	31	15.0%	209	100.0%
	50-59歲	207	86.7%	32	13.3%	238	100.0%
	60歲以上/其他	231	91.3%	22	8.7%	253	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%
教育程度	小學以下/其他	70	90.2%	8	9.8%	78	100.0%
	初中、國中	80	91.2%	8	8.8%	88	100.0%
	高中、高職	362	88.3%	48	11.7%	410	100.0%
	專科	116	84.4%	21	15.6%	137	100.0%
	大學、研究所以上	299	87.7%	42	12.3%	340	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	129	88.3%	17	11.7%	146	100.0%
	商	94	88.0%	13	12.0%	107	100.0%
	服務業	235	83.6%	46	16.4%	281	100.0%
	公務人員	44	88.9%	6	11.1%	50	100.0%
	自由業	51	87.4%	7	12.6%	58	100.0%
	家管	159	89.5%	19	10.5%	177	100.0%
	學生	58	90.7%	6	9.3%	64	100.0%
	退休/其他	151	92.0%	13	8.0%	164	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%
區域	原高雄市	520	86.0%	85	14.0%	604	100.0%
	原高雄縣/其他	188	87.9%	26	12.1%	214	100.0%
	現場問卷	219	93.2%	16	6.8%	235	100.0%
	總數	927	88.0%	127	12.0%	1053	100.0%

監理所， $\chi^2=11.029$ ；df=8；p=0.200。性別， $\chi^2=2.747$ ；df=8；p=0.949。年齡， $\chi^2=18.503$ ；df=16；p=0.295。教育程度， $\chi^2=18.445$ ；df=4；p=0.001**。職業， $\chi^2=0.106$ ；df=2；p=0.948。區域， $\chi^2=2.499$ ；df=2；p=0.287。

三、便民服務措施滿意度

(一) 監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度

Q16.請問您知不知道高雄市區監理所在每個月第 1 個星期六有辦理假日考照服務?
01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 832 位受訪者中，回答「知道」者計 129 人，占 15.5%，回答「不知道」者計 703 人，占 84.5%。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「知道」者計 52 人，占 22.1%，回答「不知道」者計 183 人，占 77.9%。詳見表 4-3-1、圖 4-3-1：

表 4-3-1：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
知道	129	15.5	52	22.1
不知道	703	84.5	183	77.9
總和	832	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 3 人

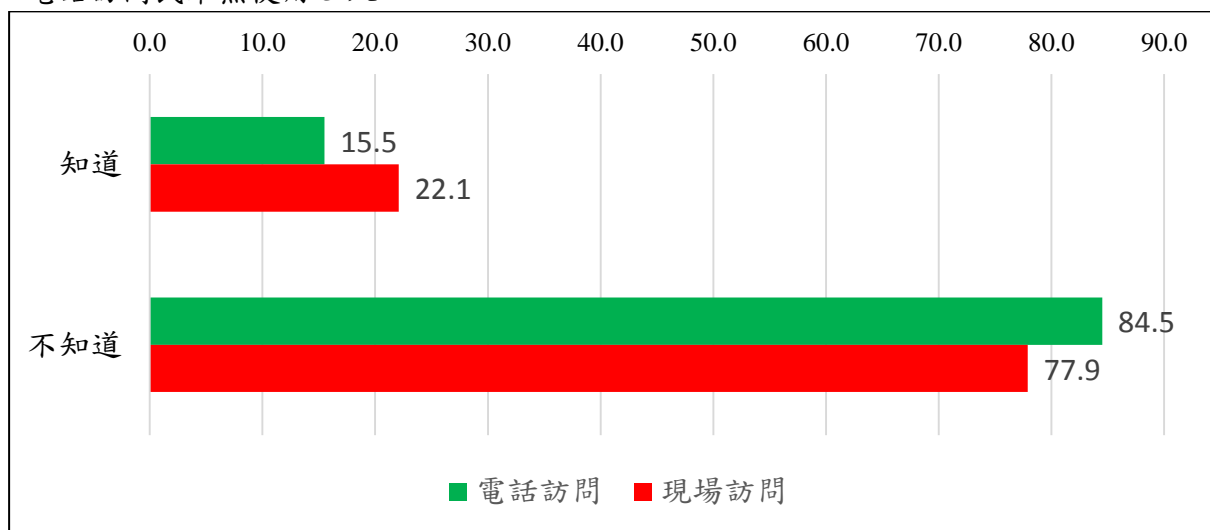


圖 4-3-1：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度(%)

全部 1067 位民眾表示，回答「不知道」比例為 83.0%、「知道」比例為 17.0%。

表 4-3-1：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度

選項	次數	百分比	比例圖
知道	181	17.0	<div style="width: 17.0%; height: 15px; background-color: #008000;"></div>
不知道	886	83.0	<div style="width: 83.0%; height: 15px; background-color: #008000;"></div>
總和	1067	100.0	

總表 4-3-1：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務知悉度
交叉分析總表

		Q16 請問您知不知道 <該監理所站> 在每個月的第 <1/3> 個星期六有辦理假日考照服務?					
		知道		不知道		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	71	14.7%	413	85.3%	484	100.0%
	苓雅監理站	110	18.8%	476	81.2%	586	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%
性別	男	83	15.9%	436	84.1%	519	100.0%
	女	98	17.9%	452	82.1%	551	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%
年齡	18-29歲	50	29.9%	116	70.1%	166	100.0%
	30-39歲	23	12.2%	168	87.8%	191	100.0%
	40-49歲	45	21.1%	167	78.9%	212	100.0%
	50-59歲	33	13.4%	210	86.6%	243	100.0%
	60歲以上/其他	31	12.0%	227	88.0%	258	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%
教育程度	小學以下/其他	11	14.3%	68	85.7%	79	100.0%
	初中、國中	6	6.3%	84	93.7%	90	100.0%
	高中、高職	79	19.1%	337	80.9%	417	100.0%
	專科	27	19.1%	112	80.9%	139	100.0%
	大學、研究所以上	58	16.8%	288	83.2%	346	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%
職業	農、漁	2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%
	工	19	12.5%	131	87.5%	150	100.0%
	商	23	21.2%	86	78.8%	109	100.0%
	服務業	52	18.4%	232	81.6%	284	100.0%
	公務人員	8	16.0%	42	84.0%	50	100.0%
	自由業	2	3.0%	59	97.0%	61	100.0%
	家管	34	18.8%	147	81.2%	181	100.0%
	學生	26	40.3%	38	59.7%	64	100.0%
	退休/其他	16	9.5%	150	90.5%	166	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%
區域	原高雄市	97	15.7%	521	84.3%	618	100.0%
	原高雄縣/其他	32	14.7%	185	85.3%	217	100.0%
	現場問卷	52	22.1%	183	77.9%	235	100.0%
	總數	181	16.9%	889	83.1%	1070	100.0%

監理所， $\chi^2=30.536$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=10.738$ ； $df=4$ ； $p=0.030^*$ 。年齡， $\chi^2=43.739$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=5.642$ ； $df=2$ ； $p=0.060$ 。職業， $\chi^2=2.888$ ； $df=1$ ； $p=0.089$ 。區域， $\chi^2=0$ ； $df=0$ ； $p=0.000^{***}$ 。

(二) 監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度

Q16-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 107 位受訪者中，回答「滿意」者計 105 人，占 98.5%（非常滿意 34.7%、滿意 63.8%），回答「不滿意」者計 2 人，占 1.5%（不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 50 位受訪者中，回答「滿意」者計 49 人，占 98.0%（非常滿意 24.0%、滿意 74.0%），回答「不滿意」者計 1 人，占 2.0%（不滿意 2.0%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-3-2、圖 4-3-2：

表 4-3-2：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	37	34.7	12	24.0
滿意	68	63.8	37	74.0
不滿意	2	1.5	1	2.0
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	107	100.0	50	100.0

*電話訪問民眾無使用 706 人；現場調查民眾無使用 185 人

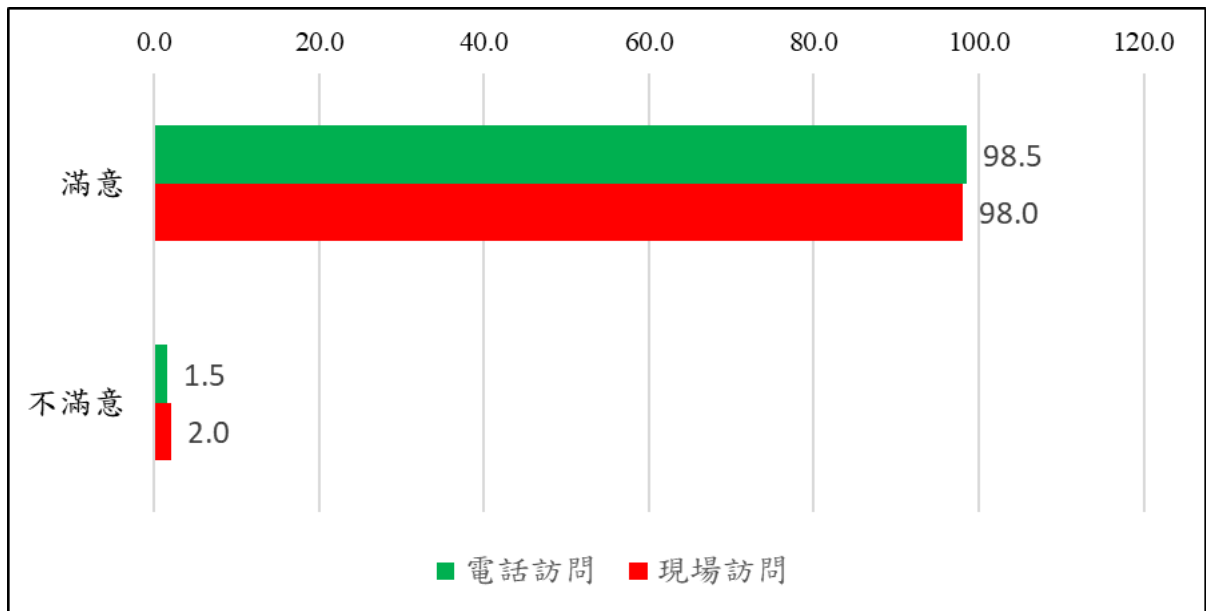


圖 4-3-2：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度(%)

結果顯示，從 157 位民眾表示，回答「滿意」比例為 67.0%，其次依序為「非常滿意」31.3%，「不滿意」1.7%。

表 4-3-2(續)：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	49	31.3	
滿意	105	67.0	
不滿意	3	1.7	
總和	157	100.0	

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

從監理所特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 99.1%，而「苓雅監理站」為 97.8%。

不分年齡特性、不分教育程度，都有九成以上滿意。

總表 4-3-2：監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度
交叉分析總表

		Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	63	99.1%	1	.9%	64	100.0%
	苓雅監理站	92	97.8%	2	2.2%	94	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%
性別	男	70	97.2%	2	2.8%	72	100.0%
	女	84	99.3%	1	.7%	85	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%
年齡	18-29歲	44	95.6%	2	4.4%	46	100.0%
	30-39歲	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
	40-49歲	36	98.3%	1	1.7%	36	100.0%
	50-59歲	28	100.0%	0	.0%	28	100.0%
	60歲以上/其他	27	100.0%	0	.0%	27	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%
教育程度	小學以下/其他	10	100.0%	0	.0%	10	100.0%
	初中、國中	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	高中、高職	64	97.0%	2	3.0%	67	100.0%
	專科	22	97.3%	1	2.7%	22	100.0%
	大學、研究所以上	53	100.0%	0	.0%	53	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%
職業	農、漁	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
	工	16	100.0%	0	.0%	16	100.0%
	商	19	100.0%	0	.0%	19	100.0%
	服務業	44	98.6%	1	1.4%	44	100.0%
	公務人員	8	100.0%	0	.0%	8	100.0%
	自由業	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
	家管	28	100.0%	0	.0%	28	100.0%
	學生	22	91.5%	2	8.5%	24	100.0%
	退休/其他	14	100.0%	0	.0%	14	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%
區域	原高雄市	78	97.9%	2	2.1%	79	100.0%
	原高雄縣/其他	28	100.0%	0	.0%	28	100.0%
	現場問卷	49	98.0%	1	2.0%	50	100.0%
	總數	155	98.3%	3	1.7%	157	100.0%

監理所， $\chi^2=32.942$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=10.387$ ； $df=8$ ； $p=0.239$ 。年齡， $\chi^2=45.777$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=10.696$ ； $df=4$ ； $p=0.030^*$ 。職業， $\chi^2=1.786$ ； $df=2$ ； $p=0.409$ 。區域， $\chi^2=1.053$ ； $df=2$ ； $p=0.591$ 。

(三) 監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度

Q17.請問您知不知道在該監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等)及考照報名服務?
01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 832 位受訪者中，回答「知道」者計 159 人，占 19.1%，回答「不知道」者計 674 人，占 80.9%。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「知道」者計 82 人，占 34.9%，回答「不知道」者計 153 人，占 65.1%。詳見表 4-3-3、圖 4-3-3：

表 4-3-3：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
知道	159	19.1	82	34.9
不知道	674	80.9	153	65.1
總和	832	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 3 人。

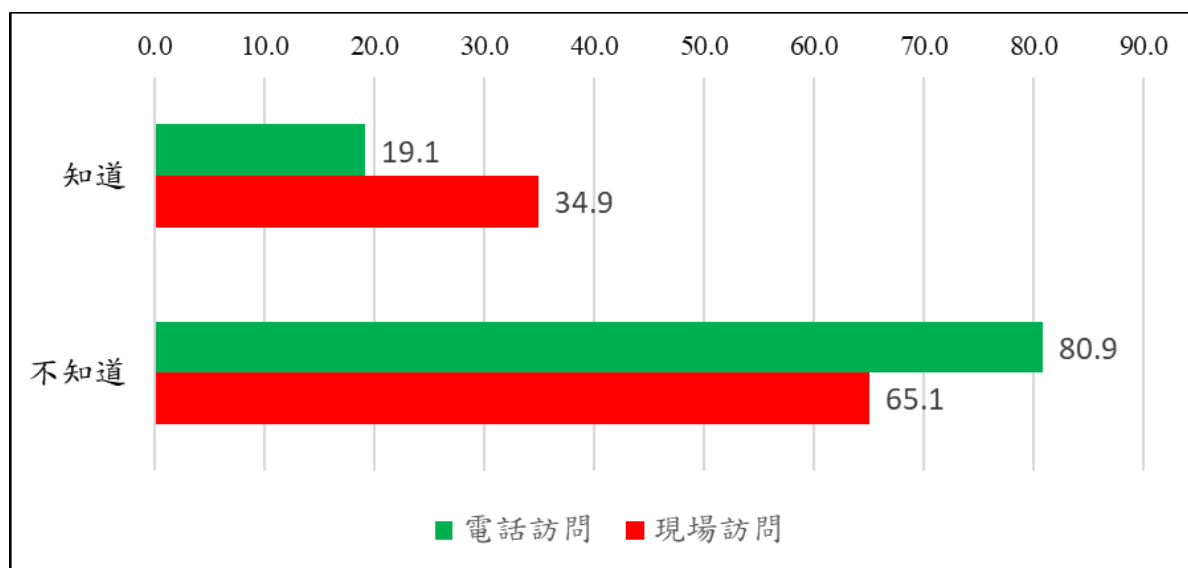


圖 4-3-3：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度(%)

全部 1067 位民眾表示，回答「不知道」比例為 77.5%、「知道」比例為 22.5%。

表 4-3-3(續)：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度

選項	次數	百分比	比例圖
知道	241	22.5	<div style="width: 22.5%; height: 15px; background-color: green;"></div>
不知道	827	77.5	<div style="width: 77.5%; height: 15px; background-color: green;"></div>
總和	1067	100.0	

總表 4-3-3：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務知悉度
交叉分析總表

		Q17 請問您知不知道在 <該監理所站> 網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名的服務?					
		知道		不知道		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	112	23.2%	372	76.8%	484	100.0%
	苓雅監理站	128	21.9%	457	78.1%	586	100.0%
	總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%
性別	男	130	25.1%	389	74.9%	519	100.0%
	女	110	20.0%	440	80.0%	551	100.0%
	總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%
年齡	18-29歲	65	39.4%	100	60.6%	166	100.0%
	30-39歲	44	23.2%	147	76.8%	191	100.0%
	40-49歲	51	24.0%	161	76.0%	212	100.0%
	50-59歲	41	16.9%	202	83.1%	243	100.0%
	60歲以上/其他	39	15.1%	219	84.9%	258	100.0%
	總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%
教育程度	小學以下/其他	12	15.5%	67	84.5%	79	100.0%
	初中、國中	13	14.5%	77	85.5%	90	100.0%
	高中、高職	97	23.2%	320	76.8%	417	100.0%
	專科	26	18.8%	113	81.2%	139	100.0%
	大學、研究所以上	93	26.8%	253	73.2%	346	100.0%
	總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%
職業	農、漁	2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%
	工	28	18.6%	122	81.4%	150	100.0%
	商	28	25.4%	81	74.6%	109	100.0%
	服務業	83	29.0%	202	71.0%	284	100.0%
	公務人員	16	33.2%	33	66.8%	50	100.0%
	自由業	12	19.8%	49	80.2%	61	100.0%
	家管	25	13.8%	156	86.2%	181	100.0%
	學生	26	41.4%	37	58.6%	64	100.0%
	退休/其他	21	12.5%	145	87.5%	166	100.0%
總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%	
區域	原高雄市	117	18.9%	501	81.1%	618	100.0%
	原高雄縣/其他	42	19.4%	175	80.6%	217	100.0%
	現場問卷	82	34.9%	153	65.1%	235	100.0%
	總數	241	22.5%	829	77.5%	1070	100.0%

監理所， $\chi^2=37.509$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=11.337$ ； $df=4$ ； $p=0.023^*$ 。年齡， $\chi^2=42.267$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=24.612$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=0.175$ ； $df=1$ ； $p=0.676$ 。區域， $\chi^2=0$ ； $df=0$ ； $p=0.000^{***}$ 。

(四) 監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度

Q17-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 113 位受訪者中，回答「滿意」者計 113 人，占 100.0%（非常滿意 35.7%、滿意 64.3%）。

面訪分析結果，在 79 位受訪者中，回答「滿意」者計 77 人，占 97.4%（非常滿意 21.5%、滿意 75.9%），回答「不滿意」者計 2 人，占 2.5%（不滿意 2.5%、非常不滿意 0.0%）。詳見下表 4-3-4、圖 4-3-4：

表 4-3-4：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	40	35.7	17	21.5
滿意	73	64.3	60	75.9
不滿意	0	0.0	2	2.5
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	113	100.0	79	100.0

*電話訪問民眾無使用 722 人；現場調查民眾無使用 156 人

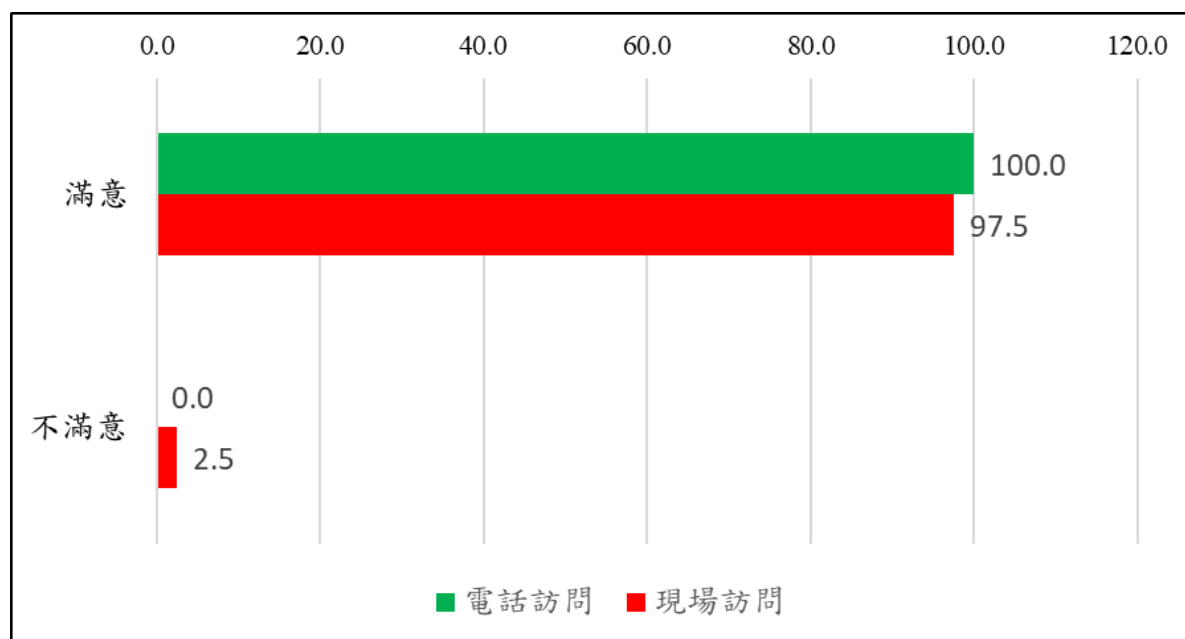


圖 4-3-4：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度
滿意度(%)

全部 192 位民眾表示，回答「滿意」比例為 69.1%，其次依序為「非常滿意」29.8%，「不滿意」1.0%。

表 4-3-4(續)：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	57	29.8	
滿意	133	69.1	
不滿意	2	1.0	
總和	192	100.0	

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

從性別特性來看，回答「滿意」以回答「女」比例為 100%，而「男」為 98.1%。

不分年齡、區域，都有九成以上的滿意。

總表 4-3-4：監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度
交叉分析總表

		Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
	苓雅監理站	101	98.0%	2	2.0%	103	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%
性別	男	105	98.1%	2	1.9%	107	100.0%
	女	85	100.0%	0	.0%	85	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%
年齡	18-29歲	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%
	30-39歲	34	100.0%	0	.0%	34	100.0%
	40-49歲	42	100.0%	0	.0%	42	100.0%
	50-59歲	33	97.0%	1	3.0%	34	100.0%
	60歲以上/其他	23	100.0%	0	.0%	23	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%
教育程度	小學以下/其他	7	100.0%	0	.0%	7	100.0%
	初中、國中	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
	高中、高職	80	98.8%	1	1.2%	81	100.0%
	專科	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%
	大學、研究所以上	74	98.7%	1	1.3%	75	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%
職業	農、漁	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
	工	22	95.7%	1	4.3%	23	100.0%
	商	19	100.0%	0	.0%	19	100.0%
	服務業	66	98.5%	1	1.5%	67	100.0%
	公務人員	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
	自由業	8	100.0%	0	.0%	8	100.0%
	家管	18	100.0%	0	.0%	18	100.0%
	學生	25	100.0%	0	.0%	25	100.0%
	退休/其他	15	100.0%	0	.0%	15	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%
區域	原高雄市	86	100.0%	0	.0%	86	100.0%
	原高雄縣/其他	27	100.0%	0	.0%	27	100.0%
	現場問卷	77	97.5%	2	2.5%	79	100.0%
	總數	190	99.0%	2	1.0%	192	100.0%

監理所， $\chi^2=2.702$ ；df=2；p=0.259。性別， $\chi^2=7.248$ ；df=2；p=0.027*。年齡， $\chi^2=52.19$ ；df=8；p=0.000***。教育程度， $\chi^2=15.324$ ；df=8；p=0.053。職業， $\chi^2=0.175$ ；df=1；p=0.676。區域， $\chi^2=0$ ；df=0；p=0.000***。

(五) 便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費知悉度

Q18.請問您知不知道在便利商店多媒體機(如 ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費? 01 知道 02 不知道

電訪分析結果，在 833 位受訪者中，回答「知道」者計 430 人，占 51.6%，回答「不知道」者計 403 人，占 48.4%。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「知道」者計 141 人，占 60.0%，回答「不知道」者計 94 人，占 40.0%。詳見表 4-3-5、圖 4-3-5：

表 4-3-5：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費知悉度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
知道	430	51.6	141	60.0
不知道	403	48.4	94	40.0
總和	833	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾拒答/無使用 2 人

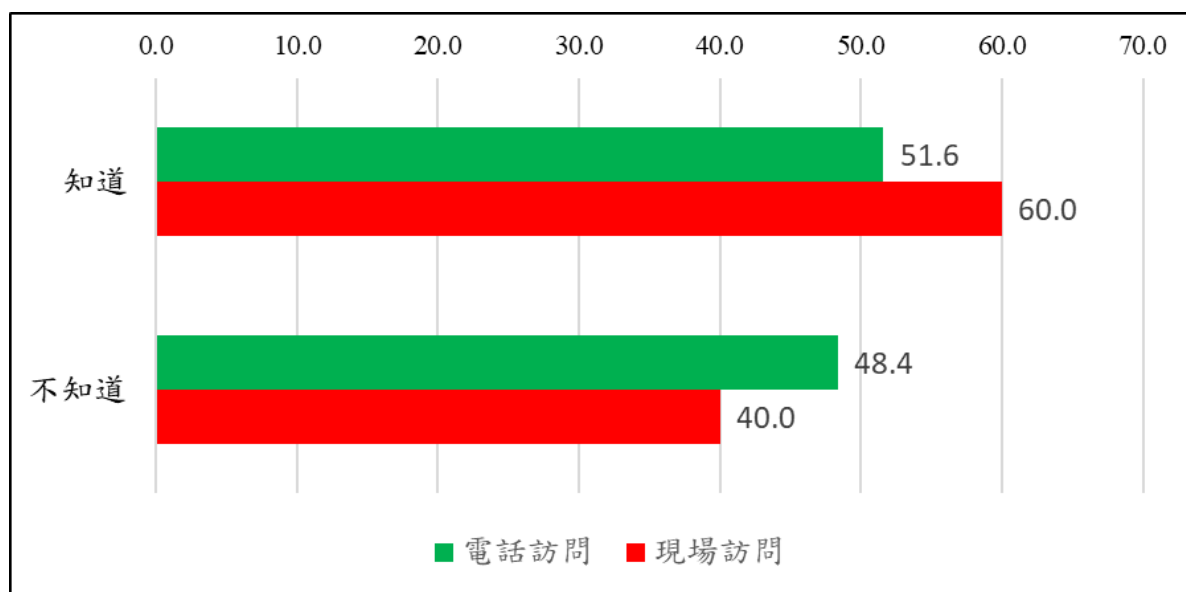


圖 4-3-5：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費知悉度(%)

全部 1068 位民眾表示，回答「知道」比例為 53.5%、「不知道」比例為 46.5%。

圖 4-3-5 (續)：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費知悉度(%)

選項	次數	百分比	比例圖
知道	571	53.5	<div style="width: 53.5%; background-color: #008000;"></div>
不知道	497	46.5	<div style="width: 46.5%; background-color: #008000;"></div>
總和	1068	100.0	

總表 4-3-5：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費知悉度
交叉分析總表

		Q18 請問您知不知道在便利商店的多媒體機可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費?					
		知道		不知道		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	272	56.1%	213	43.9%	484	100.0%
	苓雅監理站	299	51.1%	287	48.9%	586	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%
性別	男	306	59.0%	213	41.0%	519	100.0%
	女	265	48.0%	286	52.0%	551	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%
年齡	18-29歲	110	66.5%	56	33.5%	166	100.0%
	30-39歲	116	60.6%	75	39.4%	191	100.0%
	40-49歲	109	51.6%	103	48.4%	212	100.0%
	50-59歲	118	48.7%	125	51.3%	243	100.0%
	60歲以上/其他	117	45.3%	141	54.7%	258	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%
教育程度	小學以下/其他	34	43.2%	45	56.8%	79	100.0%
	初中、國中	42	47.1%	47	52.9%	90	100.0%
	高中、高職	235	56.4%	182	43.6%	417	100.0%
	專科	65	46.6%	74	53.4%	139	100.0%
	大學、研究所以上	195	56.3%	151	43.7%	346	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%
職業	農、漁	4	66.7%	2	33.3%	6	100.0%
	工	78	52.2%	71	47.8%	150	100.0%
	商	51	46.6%	58	53.4%	109	100.0%
	服務業	183	64.6%	101	35.4%	284	100.0%
	公務人員	31	62.0%	19	38.0%	50	100.0%
	自由業	36	58.2%	26	41.8%	61	100.0%
	家管	77	42.5%	104	57.5%	181	100.0%
	學生	34	53.0%	30	47.0%	64	100.0%
	退休/其他	78	46.7%	89	53.3%	166	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%
區域	原高雄市	308	49.8%	310	50.2%	618	100.0%
	原高雄縣/其他	122	56.2%	95	43.8%	217	100.0%
	現場問卷	141	60.0%	94	40.0%	235	100.0%
	總數	571	53.3%	499	46.7%	1070	100.0%

監理所， $\chi^2=24.784$ ；df=4；p=0.000***。性別， $\chi^2=9.917$ ；df=4；p=0.042*。年齡， $\chi^2=30.182$ ；df=8；p=0.000***。教育程度， $\chi^2=7.99$ ；df=2；p=0.018*。職業， $\chi^2=2.529$ ；df=1；p=0.112。區域， $\chi^2=0$ ；df=0；p=0.000***。

(六) 便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度

Q18-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 375 位受訪者中，回答「滿意」者計 374 人，占 99.6%（非常滿意 36.7%、滿意 62.9%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.4%（不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%）。

面訪分析結果，在 139 位受訪者中，回答「滿意」者計 139 人，占 100.0%（非常滿意 29.5%、滿意 70.5%），回答「不滿意」者計 0 人，占 0.0%。詳見下表 4-3-6、圖 4-3-6：

表 4-3-6：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	138	36.7	41	29.5
滿意	236	62.9	98	70.5
不滿意	2	0.4	0	0.0
非常不滿意	0	0.0	0	0.0
總和	375	100.0	139	100.0

*電話訪問民眾無使用 460 人；現場調查民眾無使用 96 人。

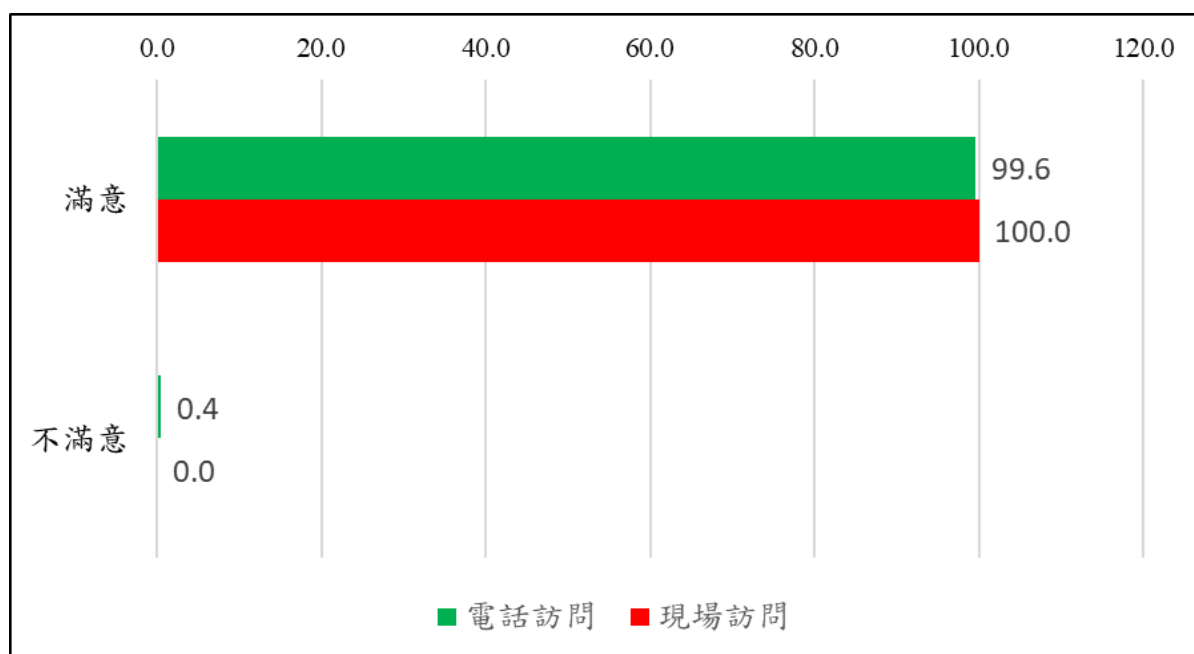


圖 4-3-6：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度(%)

全部 514 位民眾表示，回答「滿意」比例為 65.0%，其次依序為「非常滿意」34.7%，「不滿意」0.3%。

表 4-3-6 (續)：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	179	34.7	
滿意	334	65.0	
不滿意	2	.3	
總和	514	100.0	

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

從監理所特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以回答「所本部」比例為 99.8%，而「苓雅監理站」為 99.6%。

從性別特性來看，回答「滿意」以回答「女」比例為 100.0%，而「男」為 99.4%。

不分年齡、教育程度、區域，都有九成以上的滿意。

總表 4-3-6：便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度
交叉分析總表

		Q18-1 您對這項服務措施滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	248	99.8%	1	.2%	248	100.0%
	苓雅監理站	265	99.6%	1	.4%	266	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%
性別	男	275	99.4%	2	.6%	277	100.0%
	女	237	100.0%	0	.0%	237	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%
年齡	18-29歲	104	100.0%	0	.0%	104	100.0%
	30-39歲	108	100.0%	0	.0%	108	100.0%
	40-49歲	102	100.0%	0	.0%	102	100.0%
	50-59歲	100	99.4%	1	.6%	101	100.0%
	60歲以上/其他	98	99.0%	1	1.0%	99	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%
教育程度	小學以下/其他	29	98.0%	1	2.0%	30	100.0%
	初中、國中	36	100.0%	0	.0%	36	100.0%
	高中、高職	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
	專科	57	98.2%	1	1.8%	58	100.0%
	大學、研究所以上	180	100.0%	0	.0%	180	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%
職業	農、漁	4	100.0%	0	.0%	4	100.0%
	工	71	100.0%	0	.0%	71	100.0%
	商	42	100.0%	0	.0%	42	100.0%
	服務業	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%
	公務人員	29	100.0%	0	.0%	29	100.0%
	自由業	33	98.2%	1	1.8%	34	100.0%
	家管	68	100.0%	0	.0%	68	100.0%
	學生	34	100.0%	0	.0%	34	100.0%
	退休/其他	63	98.4%	1	1.6%	64	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%
區域	原高雄市	266	99.4%	2	.6%	267	100.0%
	原高雄縣/其他	108	100.0%	0	.0%	108	100.0%
	現場問卷	139	100.0%	0	.0%	139	100.0%
	總數	513	99.7%	2	.3%	514	100.0%

監理所， $\chi^2=36.809$ ；df=8；p=0.000***。性別， $\chi^2=17.961$ ；df=8；p=0.022*。年齡， $\chi^2=45.398$ ；df=16；p=0.000***。教育程度， $\chi^2=20.13$ ；df=4；p=0.000***。職業， $\chi^2=3.764$ ；df=2；p=0.152。區域， $\chi^2=13.804$ ；df=2；p=0.001**。

四、整體滿意度評價

(一) 整體服務品質滿意度

Q19.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

電訪分析結果，在 824 位受訪者中，回答「滿意」者計 792 人，占 96.2%（非常滿意 15.2%、滿意 81.0%），回答「不滿意」者計 31 人，占 3.5%（不滿意 3.3%、非常不滿意 0.5%）。

面訪分析結果，在 235 位受訪者中，回答「滿意」者計 234 人，占 99.6%（非常滿意 21.7%、滿意 77.9%），回答「不滿意」者計 1 人，占 0.4%（不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%）。詳見表 4-4-1、圖 4-4-1：

表 4-4-1：整體服務品質滿意度

選項	電訪次數	電訪%	面訪次數	面訪%
非常滿意	125	15.2	51	21.7
滿意	667	81.0	183	77.9
不滿意	27	3.3	1	0.4
非常不滿意	4	0.5	0	0.0
總和	824	100.0	235	100.0

*電話訪問民眾無使用 11 人

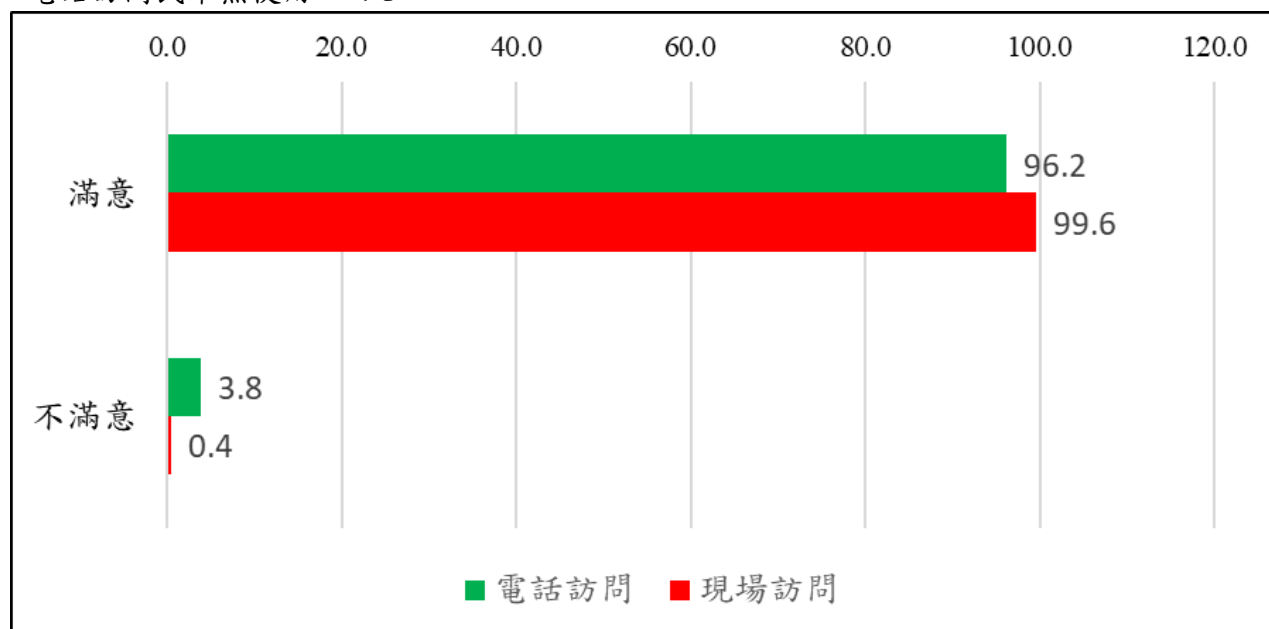


圖 4-4-1：整體服務品質滿意度(%)

全部 1059 位民眾表示，回答「滿意」比例為 80.3%，其次依序為「非常滿意」16.7%，「不滿意」2.7%，「非常不滿意」0.4%。合計滿意度為 97.0%，不滿意度為 3.1%。

表 4-4-1(續)：整體服務品質滿意度

選項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	176	16.7	
滿意	850	80.3	
不滿意	28	2.7	
非常不滿意	4	.4	
總和	1059	100.0	

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

從年齡特性來看，回答「滿意」以「40-49 歲」比例為 98.8% 最高，其次依序為「18-29 歲」98.4%，「30-39 歲」97.2%，「50-59 歲」96.1%，「60 歲以上/其他」95.0%。

從教育程度特性來看，交叉分析顯示，回答「滿意」以「專科」比例為 99.4% 最高，其次依序為「高中、高職」97.3%，「小學以下/其他」97.1%，「初中、國中」96.0%，「大學、研究所以上」95.6%。

從職業特性來看，回答「滿意」以「學生」比例為 100.0% 最高，其次依序為「家管」97.5%，「服務業」97.2%，「商」96.7% 等。

總表 4-4-1：整體服務品質滿意度交叉分析總表

		Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?					
		滿意		不滿意		總數	
		個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所(站)	所本部	468	96.7%	16	3.3%	484	100.0%
	苓雅監理站	559	97.1%	16	2.9%	575	100.0%
	總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%
性別	男	497	96.6%	18	3.4%	515	100.0%
	女	530	97.3%	15	2.7%	545	100.0%
	總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%
年齡	18-29歲	163	98.4%	3	1.6%	166	100.0%
	30-39歲	185	97.2%	5	2.8%	190	100.0%
	40-49歲	205	98.8%	3	1.2%	208	100.0%
	50-59歲	232	96.1%	9	3.9%	241	100.0%
	60歲以上/其他	242	95.0%	13	5.0%	254	100.0%
	總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%
教育程度	小學以下/其他	75	97.1%	2	2.9%	77	100.0%
	初中、國中	86	96.0%	4	4.0%	90	100.0%
	高中、高職	402	97.3%	11	2.7%	413	100.0%
	專科	135	99.4%	1	.6%	136	100.0%
	大學、研究所以上	328	95.6%	15	4.4%	343	100.0%
	總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%
職業	農、漁	6	100.0%	0	.0%	6	100.0%
	工	143	96.5%	5	3.5%	149	100.0%
	商	105	96.7%	4	3.3%	109	100.0%
	服務業	275	97.2%	8	2.8%	282	100.0%
	公務人員	45	94.2%	3	5.8%	48	100.0%
	自由業	54	95.7%	2	4.3%	56	100.0%
	家管	177	97.5%	4	2.5%	181	100.0%
	學生	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%
	退休/其他	159	96.2%	6	3.8%	165	100.0%
總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%	
區域	原高雄市	582	95.6%	27	4.4%	608	100.0%
	原高雄縣/其他	211	97.7%	5	2.3%	216	100.0%
	現場問卷	234	99.6%	1	.4%	235	100.0%
	總數	1027	96.9%	33	3.1%	1059	100.0%

監理所， $\chi^2=12.687$ ；df=8；p=0.123。性別， $\chi^2=11.056$ ；df=8；p=0.199。年齡， $\chi^2=29.741$ ；df=16；p=0.019*。教育程度， $\chi^2=19.955$ ；df=4；p=0.001***。職業， $\chi^2=13.585$ ；df=2；p=0.001**。區域， $\chi^2=0.527$ ；df=2；p=0.768。

(二) 評鑑監理所(站)服務品質的重要因素

Q20.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

- (1)服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)
 (2)服務態度(如親切程度、禮貌性)
 (3)服務專業性(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
 (4)服務措施(如假日考照服務、代客驗車服務、便利商店補印繳費服務)
 (5)洽公環境設施(如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

全部在 1070 位受訪者的 2743 個回答，以「服務態度」的比例最高有 (30.3%)，其次依序為「服務效率」(28.7%)、「服務專業性」(24.4%)、「洽公環境設施」(9.3%)、「服務措施」(7.3%)，詳見下表 4-5-2.1 所示：

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

	全部		電訪		面訪	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務效率	787	28.7%	557	23.7%	230	32.8%
服務態度	830	30.3%	601	39.4%	229	32.7%
服務專業性	668	24.4%	448	21.9%	220	31.4%
服務措施	202	7.3%	186	9.1%	16	2.3%
洽公環境設施	256	9.3%	250	12.2%	6	0.9%
總和	2743	100.0%	2042	100.0%	701	100.0%

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

選項	次數	百分比	比例圖
服務效率	787	28.7	
服務態度	830	30.3	
服務專業性	668	24.4	
服務措施	202	7.3	
洽公環境設施	256	9.3	
總和	2743	100.0	

電訪意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務態度」(35.5%)、「服務效率」(28.2%)、「服務專業性」(16.6%)、「洽公環境設施」(7.2%)、「服務措施」(6.3%)。

第二重要依序以「服務態度」(24.6%)、「服務效率」(22.1%)、「服務專業性」(18.5%)、「洽公環境設施」(9.9%)、「服務措施」(6.0%)。

第三重要依序以「服務專業性」(18.5%)、「服務效率」(16.5%)、「服務態度」(11.9%)、「洽公環境設施」(10.4%)、「服務措施」(8.5%)。

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

	第一重要 783 個		第二重要 677 個		第三重要 582 個	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務效率	235	28.2	184	22.1	138	16.5
服務態度	297	35.5	206	24.6	99	11.9
服務專業性	139	16.6	155	18.5	155	18.5
服務措施	52	6.3	50	6.0	83	10.0
洽公環境設施	60	7.2	83	9.9	107	12.8
總和	783	93.8	677	81.1	582	69.7

面訪意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務效率」(49.8%)、「服務態度」(31.1%)、「服務專業性」(16.6%)、「服務措施」(1.7%)、「洽公環境設施」(0.9%)。

第二重要依序以「服務態度」(24.6%)、「服務效率」(22.1%)、「服務專業性」(18.5%)、「洽公環境設施」(9.9%)、「服務措施」(6.0%)。

第三重要依序以「服務專業性」(18.5%)、「服務效率」(16.5%)、「洽公環境設施」(12.8%)、「服務態度」(11.9%)、「服務措施」(10.0%)。

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

	第一重要 235 個回答		第二重要 677 個		第三重要 582 個	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務效率	117	49.8	184	22.1	138	16.5
服務態度	73	31.1	206	24.6	99	11.9
服務專業性	39	16.6	155	18.5	155	18.5
服務措施	4	1.7	50	6.0	83	10.0
洽公環境設施	2	0.9	83	9.9	107	12.8
總和	235	100.0	677	81.1	582	69.7

全部意見的重要性排行：

第一重要依序以「服務態度」(34.5%)、「服務效率」(32.9%)、「服務專業性」(16.6%)、「洽公環境設施」(5.8%)、「服務措施」(5.3%)。

第二重要依序以「服務態度」(27.8%)、「服務效率」(23.6%)、「服務專業性」(20.9%)、「洽公環境設施」(7.7%)、「服務措施」(5.0%)。

第三重要依序以「服務專業性」(24.9%)、「服務效率」(17.1%)、「服務態度」(15.3%)、「洽公環境設施」(10.4%)、「服務措施」(8.5%)。

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

	第一重要 1018 個		第二重要 910 個		第三重要 815 個	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
服務效率	352	32.9	252	23.6	183	17.1
服務態度	370	34.5	298	27.8	163	15.3
服務專業性	178	16.6	224	20.9	267	24.9
服務措施	56	5.3	54	5.0	91	8.5
洽公環境設施	62	5.8	83	7.7	111	10.4
總和	1018	95.2	910	85.1	815	76.2

(三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q21. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)

01 報紙 02 雜誌 03 電視 04 廣播 05 海報 06 簡訊 07 廣告
08 志工 09 宣傳單 10 親友告知 11 電腦網路 12 公路監理人員
13 其他政府機關 14 其他_____

電訪分析結果，在民眾之 872 位個回答中以「電腦網路」的比例最高有 (39.4%)，其次依序為「公路監理人員」(24.7%)、「親友告知」(8.9%)、「電視」(11.6%) 等。

面訪分析結果，在民眾之 305 個回答以「電腦網路」的比例最高有 (35.4%)，其次依序為「公路監理人員」(16.1%)、「親友告知」(29.5%)、「電視」(11.8%) 等。












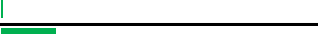


全部民眾 1070 位之 1177 個回答中以「電腦網路」的比例最高有 (38.4%)，其次依序為「公路監理人員」(22.5%)、「親友告知」(14.3%)、「電視」(11.6%) 等，詳見下表 4-4-3 所示：

表 4-4-3：最主要取得公路監理相關資訊的來源

	全部		電訪		面訪	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
報紙	41	3.5	35	4.0	6	2.0
雜誌	7	0.6	2	0.3	5	1.6
電視	137	11.6	101	11.6	36	11.8
廣播	10	0.9	7	0.8	3	1.0
海報	4	0.4	3	0.4	1	0.3
簡訊	11	0.9	11	1.2	0	0.0
廣告	6	0.5	5	0.5	1	0.3
志工	3	0.3	3	0.4	0	0.0
宣傳單	26	2.2	24	2.8	2	0.7
親友告知	168	14.3	78	8.9	90	29.5
電腦網路	452	38.4	344	39.4	108	35.4
公路監理人員	265	22.5	216	24.7	49	16.1
其他政府機關	1	0.1	1	0.1	0	0.0
其他	46	3.9	42	4.8	4	1.3
總和	1177	100.0	872	100.0	305	100.0

*以上選項皆是以回答的總次數 1177 為分母，例如：「報紙」是 41/1177=4.0%。

表 4-4-3：最主要取得公路監理相關資訊的來源

	次數		百分比
報紙	41		4.0
雜誌	7		0.7
電視	137		13.4
廣播	10		1.0
海報	4		0.4
簡訊	11		1.0
廣告	6		0.5
志工	3		0.3
宣傳單	26		2.6
親友告知	168		16.4
電腦網路	452		44.2
公路監理人員	265		25.9
其他政府機關	1		0.1
其他	46		4.5
總和	1177		1.2

伍、調查發現與建議事項

一、調查發現

(一) 到監理所(站)辦理哪些業務

在 1070 位受訪者中，回答「車輛過戶、異動」的比例最高有 (29.8%)，其次依序為「駕照異動、審驗駕照審驗」(27.2%)、「報考駕照」(14.1%) 等。

(二) 洽公環境滿意度評價

洽公環境滿意度，以苓雅監理站的比例低些，但都有 9 成以上的滿意度。詳見表 5-1：

表 5-1：洽公環境滿意度評價 (滿意%)

洽公環境滿意度評價	所本部		苓雅監理站	
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?	439	95.2%	517	92.6%
Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?	459	96.8%	539	95.2%
Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料...)的便利性】滿不滿意?	450	95.2%	533	96.8%
Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?	460	96.5%	527	93.7%
Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?	449	94.5%	523	93.0%
Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?	291	97.8%	227	94.3%

1. 引導指標滿意度

在 1020 位受訪者中，回答「滿意」者計 956 人，占 93.8% (非常滿意 15.8%、滿意 78.0%)，回答「不滿意」者計 64 人，占 6.2% (不滿意 6.0%、非常不滿意 0.2%)。而不滿意原因見表 5-2：

表 5-2：不滿意原因，引導指標滿意度

編號	意見
40、75、135、145、249、249、298、358、435、549、665、839、901(所本部)	標示不清楚；年紀大看不懂；不太詳細；指標不清楚；標在地上所以看不清楚。
427(所本部)	人很多很容易盲從。
11、124、164、215、299、384、520、770、796、1028、1070(苓雅站)	標示不清楚；不太詳細；指標不清楚要問志工；抽號碼牌機筆的地方不明顯；電腦的操做作不清楚。

2.動線安排滿意度

在 1040 位受訪者中，回答「滿意」者計 999 人，占 95.9%（非常滿意 12.6%、滿意 83.3%），回答「不滿意」者計 42 人，占 4.1%（不滿意 4.1%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-3：

表 5-3：不滿意原因，動線安排滿意度

編號	意見
135、249、336、409、550(所本部)	不易找要問志工才知道往哪走、不太詳細、容易讓人迷路、標示不清。
24、402、573、852(所本部)	太老舊下樓不是很順、出來就逆向、動線安排不好、動線覺得要繞一大圈。
110、124、129、489、818、997(苓雅站)	不是很清楚、標示不清楚、動線不構清楚
11(苓雅站)	應該像醫院掛路線指引牌或在地上劃引導箭頭
164、215(苓雅站)	還要特別找、分兩邊不方便辨識
384(苓雅站)	有人會插隊
477(苓雅站)	有點複雜
581(苓雅站)	有時找不到辦事處
796(苓雅站)	還不夠好

3.各項服務設施的便利性滿意度

在 1024 位受訪者中，回答「滿意」者計 983 人，占 96.1%（非常滿意 13.9%、滿意 82.2%），回答「不滿意」者計 40 人，占 4.0%（不滿意 3.9%、非常不滿意 0.1%）。而不滿意原因見表 5-4：

表 5-4：不滿意原因，各項服務設施的便利性滿意度

編號	意見
96、133、206、298、392、578(所本部)	停車場太遠了、停車場太遠.下雨天要走很遠不方便、停車位太少太遠(機車)；標示不清楚、停車場到辦公地方要走一段路
152、421、729(所本部)	停車位太少、機車停車位可再增加
127、145(所本部)	無障礙設施前無殘障坡道、對行動不便的人行動設施要加強
254、300(所本部)	廁所空間有點小、洗手間位置不方便
304(所本部)	文件要影印需要跑到二樓 不便 而且要收費
336(所本部)	親子停車位太多影響其它人
13、489、961(苓雅站)	停車場遮陽遠、停車地方不應該全泊油導致地面太熱，應有遮蔽、停車位太少
796、477(苓雅站)	太舊了、設施老舊 可改善翻新一下
610、964(苓雅站)	抽牌浪費人力、常常抽票要經過服務站
203(苓雅站)	規劃太散
511(苓雅站)	飲水機在角落.感覺不乾淨
591(苓雅站)	憲政路要彎進的入口處有點危險 沒有紅綠燈
738(苓雅站)	影印機壞掉還要跑去外面印
978(苓雅站)	等候地方太小

4.民眾等候空間規劃滿意度

在 1040 位受訪者中，回答「滿意」者計 988 人，占 95.0%（非常滿意 12.5%、滿意 82.5%），回答「不滿意」者計 52 人，占 5.0%（不滿意 5.0%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-5：

表 5-5：不滿意原因，民眾等候空間規劃滿意度

編號	意見
15、59、186(所本部)	中午等太久、櫃台太少；人太多
201、300、355、408、665、842(所本部)	空間太擠、太少座位、座位不夠、空間有點小
331(所本部)	印象不好
377(所本部)	椅背以及座墊好像髒髒的
578(所本部)	有些角落視線不佳 看不到部份窗口
762(所本部)	會影響其他人
110、164、195、203、338、346、383、489、770、809、825、1046(苓雅站)	座位走道太窄不舒服、空間太窄、有點小、座位太擠空間太小、人多時位子不夠
46(苓雅站)	等很久
124(苓雅站)	不知道在哪等候
311(苓雅站)	有點遠

5. 整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

在 1038 位受訪者中，回答「滿意」者計 972 人，占 93.7%（非常滿意 11.6%、滿意 82.1%），回答「不滿意」者計 65 人，占 6.3%（不滿意 6.3%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-6：

表 5-6：不滿意原因，整體環境整潔及綠化美化程度滿意度

編號	意見
47、75、375、549(所本部)	停車場比較髒 沒有維護清理、沒有注重環境、落葉太多
130、186、201、256、304、318、331、570、642、729、799、827、902(所本部)	樹不夠多、美化不夠、綠美化程度要加強 停車場區可多種些樹、外面環境沒甚麼綠化，看起來舊舊的、太陽春、太古板、有待加強、不是很理想；環境一般
154(所本部)	外面黃牛太多
11、13、102、183、203、299、328、588、733、770、961(苓雅站)	公家單位場地夠，該多做植栽綠化；櫃台要更新、環境綠美化有待加強、停車場沒有綠化、沒有美感、希望多種樹能夠遮陽、環境太密閉、綠化不足
21、458、480、796(苓雅站)	建築老舊、不太乾淨、髒髒的

6.廁所清潔的程度滿意度

在 538 位受訪者中，回答「滿意」者計 517 人，占 96.3%（非常滿意 14.6%、滿意 81.7%），回答「不滿意」者計 20 人，占 3.8%（不滿意 3.8%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-7：

表 5-7：不滿意原因，廁所清潔的程度滿意度

201、266、435、886(所本部)	廁所都髒髒臭臭的、廁所有味道
98、494、782、796、965、998、1022、1026(苓雅站)	有怪味道還有能改進空間、味道重；水會流到地上、燈光暗、裡面舊、地板潮濕

（三）服務態度及專業滿意度

在服務禮儀滿意度上，均維持相當高的滿意度，較低的為「駕照考驗人員的服務態度滿意度」，但仍有 95.0%的滿意。見表 5-8：

在服務專業性滿意度上，受訪民眾對「窗口人員服務專業能力滿意度」持肯定態度，但以「窗口服務的等候時間滿意度」較低（84.6%）。見表 5-8：

表 5-8：服務禮儀滿意度評價（滿意%）

服務態度及專業滿意度	所本部		苓雅監理站	
Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意？	465	98.5%	544	97.2%
Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？	456	95.6%	554	95.9%
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意？	28	80.6%	47	100.0%
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度】滿不滿意？	24	76.7%	43	95.5%
Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意？	73	99.2%	99	99.0%
Q14.對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】不滿意？	449	96.8%	544	97.9%
Q15.您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意？	418	87.7%	509	88.2%

1.聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

在 1033 位受訪者中，回答「滿意」者計 1010 人，占 97.7%（非常滿意 29.9%、滿意 67.8%），回答「不滿意」者計 23 人，占 2.2%（不滿意 1.8%、非常不滿意 0.4%）。⁴而不滿意原因見表 5-9：

表 5-9：不滿意原因，聯合服務中心人員、志工、巡迴人員服務態度滿意度

編號	意見
39、75、96、149、549(所本部)	不夠主動、志工態度非常不好、志工很被動；不會主動服務民眾
318(所本部)	等太久
39、134、231、299、511、581、639、964、987、1041(苓雅站)	服務人員都很忙、服務態度不好、服務太不積極、態度不耐煩、口氣不佳
965(苓雅站)	號碼控管不能立即抽

2.窗口人員服務態度滿意度

在 1054 位受訪者中，回答「滿意」者計 1010 人，占 95.8%（非常滿意 23.9%、滿意 71.9%），回答「不滿意」者計 45 人，占 4.3%（不滿意 3.8%、非常不滿意 0.5%）。而不滿意原因見表 5-10：

表 5-10：不滿意原因，窗口人員服務態度滿意度

編號	意見
27、435(所本部)	傳達訊息有誤、服務人員說明不清楚.作業流程有問題 SOP、
135、149、150、185、254、271、279、331、454、521、550、658、684、729、840(所本部)	態度不好、感覺愛理不理；不耐煩、人員在聊天態度愛理不理、承辦人員服務態度很差 講話非常不禮貌、沒有親切感
318(所本部)	等太久
11、78、384、520、559、581、796、984、1020(苓雅站)	走錯窗口時 告知民眾語氣可更客氣親切一些、人多的時候，態度會比較不耐煩、沒有笑容、態度不佳，沒有熱忱、同事不互相支援因為不是範圍內所以態度不好

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

3.車輛檢驗人員的服務態度滿意度

在 82 位民眾回答「滿意」者計 75 人，占 91.7%（非常滿意 16.9%、滿意 74.8%），回答「不滿意」者計 7 人，占 8.3%（不滿意 3.9%、非常不滿意 4.4%）。而不滿意原因見表 5-11：

表 5-11：不滿意原因，車輛檢驗人員的服務態度滿意度

編號	意見
249、254、256、406、550、573、643(所本部)	一副高高在上的樣子、服務不夠親切、驗車人員要民眾去別處驗；因為這裡人多較慢、驗車時明明車是白的硬說是銀的讓車驗不過、態度差

4.車輛檢驗人員的服務專業度

在 76 位民眾，回答「滿意」者計 67 人，占 87.7%（非常滿意 14.3%、滿意 73.4%），回答「不滿意」者計 9 人，占 12.3%（不滿意 9.7%、非常不滿意 2.6%）。而不滿意原因見表 5-12：

表 5-12 不滿意原因，車輛檢驗人員的服務專業度滿意度

編號	意見
96、235、406、550、573、643(所本部)	有一些比車行從業人員還不專業、多是年輕一輩；經驗不太夠，還要加強、感覺專業度不足是不是有色盲、不夠專業
259、1069(苓雅站)	不夠專業，對規定不夠清楚、要加強

4.駕照考驗人員的服務態度滿意度

在 173 位有報考駕照的受訪者中，回答「滿意」者計 172 人，占 99.1%（非常滿意 29.2%、滿意 69.9%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.9%（不滿意 0.6%、非常不滿意 0.3%）。而不滿意原因見表 5-13：

表 5-13：不滿意原因，駕照考驗人員的服務態度滿意度

編號	意見
514(所本部)	講解示範完後應給考生一次試跑的機會才能過
1010(苓雅站)	筆試人員態度不好

5.窗口人員服務專業能力滿意度

在 1020 位受訪者中，回答「滿意」者計 993 人，占 97.4%（非常滿意 20.8%、滿意 76.6%），回答「不滿意」者計 26 人，占 2.6%（不滿意

2.3%、非常不滿意 0.3%)。而不滿意原因見表 5-14：

表 5-14：不滿意原因，窗口人員服務專業能力滿意度

編號	意見
149、658、384、729、900(所本部)	問到不是這窗口的業務就不耐煩、回答愛理不理的、態度不好
169、336、431、435、473、521、550、852(所本部)	對法規的熟悉程度應該要再加強、不夠專業能力不足、要的後續程序指引不完全不知道接著該怎做、打電話說可以辦的事情到場又說不能辦、問他問題，還要去問科長、之前曾有服務人員辦錯
68、417、581、997(苓雅站)	駕照遺失，沒有辦好、地址不一樣都沒問、約定今日換照，結果改隔天害她白跑，不能上班、流程不清處跑來跑去 用 2 小時還沒用完
299、639(苓雅站)	態度不太好

6.窗口服務的等候時間滿意度

在 1053 位受訪者中，回答「滿意」者計 926 人，占 88.0%（非常滿意 12.6%、滿意 75.4%），回答「不滿意」者計 127 人，占 12.0%（不滿意 11.4%、非常不滿意 0.6%）。而不滿意原因見表 5-15：

表 5-15：不滿意原因，窗口服務的等候時間滿意度

編號	意見
40、88、93、145、167、177、244、266、271、272、279、288、331、334、336、337、386、406、409、423、457、538、549、550、576、586、614、616、665、684、697、709、720、778、827、858、914、919、(所本部)	等候太久、人很多等很久、有些動作慢吞吞、有等過一個多小時、接近中午時，窗口開放不多，要等較久、有時窗口辦事人員手上文件多，就會等久一些
135(所本部)	找尋檔案資料太久；而且態度不耐煩
149(所本部)	會有認識的插隊
45、46、110、124、134、144、157、183、203、230、259、311、315、328、370、379、384、420、489、510、535、558、559、572、581、639、668、738、809、941、947、955、967、968、970、976、982、997、1046、1056、1068(苓雅站)	等很久、曾經等過一小時、應該可以再有效率一些、等候時間太久；櫃台人員都不叫號、人員故意拖延、等 30 分以上

(四) 便民服務措施滿意度

便民服務措施滿意度	所本部		苓雅監理站	
Q16.請問您對高雄市區監理所在每個月第1個星期六有辦理假日考照服務滿意度	63	99.1%	92	97.8%
Q17.請問您對該監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等)及考照報名服務滿意度	90	100.0%	101	98.0%
Q18.請問您對在便利商店多媒體機(如 ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度	248	99.8%	265	99.6%

1. 對高雄市區監理所在每個月第1個星期六有辦理假日考照服務滿意度

在 157 位受訪者中，回答「滿意」者計 154 人，占 98.3%（非常滿意 31.3%、滿意 67.0%），回答「不滿意」者計 3 人，占 1.7%（不滿意 1.7%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-16：

表 5-16：不滿意原因，對高雄市區監理所在每個月第1個星期六有辦理假日考照服務滿意度

編號	意見
271(所本部)	還要上網登記
955(苓雅站)	每週比較好

2. 監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等)及考照報名服務滿意度

在 192 位受訪者中，回答「滿意」者計 190 人，占 98.9%（非常滿意 29.8%、滿意 69.1%），回答「不滿意」者計 2 人，占 1.0%（不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-17：

表 5-17：不滿意原因，監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度

編號	意見
976、1000(苓雅站)	辦理速度沒更快、電腦又不是每個人會使用

3. 在便利商店多媒體機(如 ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度

在 514 位有辦理車輛檢驗的受訪者中，回答「滿意」者計 513 人，占 99.7%（非常滿意 34.7%、滿意 65.0%），回答「不滿意」者計 2 人，占 0.3%（不滿意 0.3%、非常不滿意 0.0%）。而不滿意原因見表 5-18：

表 5-18：不滿意原因，在便利商店多媒體機(如 ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度

編號	意見
150(所本部)	手續處理上出問題
231(苓雅站)	會收手續費

（五）整體滿意度評價

在整體滿意度評價上，所本部滿意度（96.7%）、苓雅監理站滿意度（97.1%）。

表 5-19：整體滿意度評價（滿意%）

整體滿意度評價	所本部		苓雅監理站	
Q19.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？	468	96.7%	559	97.1%

1. 整體服務品質滿意度

在 1059 位受訪者中，回答「滿意」者計 1026 人，占 97.0%（非常滿意 16.7%、滿意 80.3%），回答「不滿意」者計 32 人，占 3.1%（不滿意 2.7%、非常不滿意 0.4%）。而不滿意原因見表 5-20：

表 5-20：不滿意原因，整體服務品質滿意度

編號	意見
135、150、254、377、435、454、521、658、762(所本部)	承辦人員資態高 對民眾講話尖酸、櫃檯人員態度差、驗車時對服務人員留下不佳的印象、等待時間過久、第一線人員訓練不足專業不夠造成民眾權益、服務人員態度不夠親切、因為打電話說可以辦的業務到場才說不能、服務態度效率差
75(所本部)	有黃牛出沒來問民眾
336(所本部)	就停車 動線等等的一些規畫不夠完善
514(所本部)	考汽車時應示範講解完再給一次試跑機會才好
827(所本部)	沒收到稅單

164、203、559、581、796、997(苓雅站)	有待加強、還有努力的空間、公務人員態度不佳、專業度不夠、沒有效率
379(苓雅站)	罰單分期付款不能在苓雅辦 還要跑楠梓鳳山
511(苓雅站)	資料沒有更新，都是使用舊資料

2.評鑑監理所（站）服務品質的重要因素

本題為複選題，在 1070 位受訪者中，回答「服務態度」的比例最高有（30.3%），其次依序為「服務效率」（28.7%）、「服務專業性」（24.4%）、「洽公環境設施」（9.3%）、「服務措施」（7.3%）。

第一重要以「服務態度」（36.3%）、「服務效率」（34.6%）、「服務專業性」（17.5%）、「洽公環境設施」（6.1%）、「服務措施」（5.5%）。

第二重要以「服務態度」（32.7%）、「服務效率」（27.7%）、「服務專業性」（24.6%）、「洽公環境設施」（9.1%）、「服務措施」（5.9%）。

第三重要以「服務專業性」（32.7%）、「服務效率」（22.4%）、「服務態度」（20.0%）、「洽公環境設施」（13.6%）、「服務措施」（11.2%）。

3.最主要取得公路監理相關資訊的來源

本題為複選題，在民眾之 1177 個回答中以「電腦網路」的比例最高有（38.4%），其次依序為「公路監理人員」（22.5%）、「親友告知」（14.3%）、「電視」（11.6%）等。

二、建議事項

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

- (一) 整體而言，高雄市監理所（含苓雅監理站）服務品質滿意度已達穩定度，各項滿意度皆有九成以上，只有少數八成。而若要達成百分之百的滿意度，需要從民眾不滿意之理由繼續找到可以強化之處。
- (二) 目前甚多仍然是反應要排隊很久，建議增加等候時間的資訊，讓民眾有心裡預期。而目前民眾至監理所（站）辦理之業務，以駕照審驗、異動，以及報考駕照之比例最多，因此建議對於駕照業務之流程與動線，服務之專業程度需特別加強。尤其建築物老舊情形，需要加強改善，讓民眾一進監理站就有愉悅的情境氛圍，抱怨也能減少。
- (三) 報考駕照有室內與室外之區隔，動線與引導也需以民眾方便為原則。而關於駕照審議異動之相關法規，也可以列為服務人員重點熟悉內容。此建議也就是針對民眾最常辦理的業務內容進行改善，如此在比例上應可減少不滿意之發生機率。建議可在各項業務，可在網站上臚列相關具體文件等對照圖片或證件檢核小程式，而非僅文字說明。例如我勾選要辦行照，目前我帶了哪些東西，在螢幕勾選後，「出現OK，可以出發了！」等互動式的訊息，也許能減少民怨。
- (四) 關於聯合服務中心人員、志工及巡迴人員之服務態度，民眾大多滿意。雖有部分個案認為態度不佳、服務人員不耐煩、不夠親切，除了民眾心理因素外，但是對於志工的訓練，仍可加強其專業與服務流程之熟悉；並透過一些獎勵方式來鼓勵志工更熱衷於服務。
- (五) 技術專業之車輛檢驗人員上，技術專業之車輛檢驗人員的服務態度

不滿意比例（8.3%），服務專業度不滿意（12.3%）尤其民眾可能不清楚檢驗標準，只在意有無過關，建議在專有名詞說明上，需更為清晰明瞭。在怨言上或有對於拖時間或態度不佳的反應，另有數位民眾提到車輛檢驗人員的專業度問題，包括對車輛及規定的專業度；由於少數民眾會因驗車或考照不過，對專業人員不滿意，刻意反映其態度與專業問題，建議應對監理所相關同仁，定時宣導提醒注意其效率與應對服務態度。

- （六）在引導指標與動線滿意度上，雖有 9 成滿意，但仍略低些，所本部與苓雅站皆有民眾反映：標示不清、指標不清；苓雅站則有民眾反應抽號碼牌機的位置不顯著，以及電腦操作的標示不清。建議可宣導志工主動詢問民眾所需業務，並引導民眾至抽號碼機；另可用顏色區隔不同類型的服務，同時服務人員也能輔助指引。尤其有些年長民眾，視力不清，行動不便，環境宜再加強；在動線上，因為空間問題，多數民眾反應場地空間狹小，而且動線應該同時考量身障者的行動能力。
- （七）環境整潔與綠化美化滿意度上，滿意度也是 9 成滿意，但仍略低些。建議四周環境的綠化，廁所整潔，這些因素都是相關連。不滿意比例較高的是綠化不足、樹不夠多、環境陳就，特別是苓雅監理站，民眾反映建築不乾淨、廁所昏暗潮濕。因此除了等候空間外，監理站也需特別改善環境問題。建議首要任務為加強環境清潔、廁所光線及衛生，未來可逐步綠化、美化環境或引進文創概念，暖化監理所的洽公氛圍。
- （八）交通問題：所本部及苓雅站都有車位不足的問題，另外所本部的無障礙設施、苓雅站停車位的遮陽物較少，以及苓雅站憲政路路口處無紅綠燈號誌，是民眾較重視的問題。

- (八) 評鑑監理所(站)服務品質的四項重要因素，以「服務態度」的比例最高有(30.3%)，其次依序為「服務效率」(28.7%)、「服務專業性」(24.4%)、「洽公環境設施」(9.3%)、「服務措施」(7.3%)。可見未來，仍是以人為主的服務導向，作為改進的主要目標。
- (九) 監理所提供之便民服務措施行銷問題：目前監理所提供的便民措施包括：每月第1、3個星期六有辦理假日考照服務、網站預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務，以及便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費服務，上述服務皆獲得受訪者極高的滿意度，然而卻有極高比例的民眾不知道監理所提供這些便民服務；因便民服務有助紓解平日等候人潮，建議增加上述服務的行銷強度，讓更多民眾知道相關事宜，提高便民服務的使用度。
- (十) 受訪民眾主要取得公路監理資訊來源，依序為：電腦網路(44.2%)、公路監理人員(25.9%)、親友告知(16.4%)、電視(13.4%)，建議以電腦網路、公路監理人員告知為主要行銷途徑，增加便民服務措施曝光廣度及強度，例如高雄市區監理所現有「高雄市區監理所-守護安全 ㄟ好厝邊」FB粉絲團網頁，文章量與粉絲人數皆足夠，但單篇文章觸及人數及按讚人數較低，短期可利用現有FB粉絲團資源，提高以電腦網路取得公路監理資訊的民眾比例；尤其是貨、客運職業駕駛人及貨運公司相關業務承辦人，可以優先列入粉絲團應該爭取的目標，這類型的人最常接觸公路監理業務。

附錄一：調查問卷

交通部公路總局高雄市區監理所服務品質滿意度調查表 問卷編號□□□□

先生(小姐)您好：我是____民調中心的訪員，我們接受高雄市區監理所(位於高雄市楠梓區)委託，正在進行「106年度高雄市區監理所服務品質滿意度調查」，能否請曾於最近一年到過高雄市區監理所或苓雅監理站辦理監理業務或18歲以上的家人接受訪問?本問卷採不記名方式辦理，您所填的資料僅供整體統計、分析及業務改進參考用，皆不洩露個人資料，不作其他用途，感謝您的協助與合作。

Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站洽辦業務?

- 01 高雄市區監理所(楠梓區) →訪員請繼續訪問 Q2
02 苓雅監理站(苓雅區) →訪員請繼續訪問 Q2
03 沒有 →訪員請謝謝訪問者，並結束訪問

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)

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

一、洽公環境設施滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿不滿意?01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：_____

Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施(例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料...)的便利性】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔的程度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

二、服務態度及專業滿意度

Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意
不滿意原因：_____

Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

***訪員請注意：只有在 Q2 有勾選“第 5 項”的受訪者，才詢問 Q11、Q12；勾選“第 3 項”的受訪者，才詢問 Q13，其他請跳答不問 Q13**

Q11. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q12. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q13. 請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q14. 請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q15. 請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

三、便民服務措施滿意度

Q16. 請問您知不知道高雄市區監理所在每個月第 1 個星期六有辦理假日考照服務？

(請問您知不知道苓雅監理站在每個月第 3 個星期六有辦理假日考照服務?) 01 知道

02 不知道

Q16-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意？ 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q17. 請問您知不知道在該監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等)及考照報名服務？ 01 知道 02 不知道

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

不滿意原因：

Q18. 請問您知不知道在便利商店多媒體機(如 ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費？ 01 知道 02 不知道

Q18-1. 請問您對這項服務措施滿不滿意？ 01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

四、整體滿意度評價

Q19. 請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 不滿意 04 非常不滿意

不滿意原因：

Q20. 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

(1) 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)

(2) 服務態度(如親切程度、禮貌性)

- (3) 服務專業性(如業務、法規及回應內容熟悉程度)
 (4) 服務措施(如假日考照服務、代客驗車服務、便利商店補印繳費服務)
 (5) 洽公環境設施 (如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

Q21.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)

- 01 報紙 02 雜誌 03 電視 04 廣播 05 海報
06 簡訊 07 廣告 08 志工 09 宣傳單 10 親友告知
11 電腦網路 12 公路監理人員 13 其他政府機關 14 其他

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

Q22.請問您的年齡：1.18 至 29 歲 2.30 至 39 歲 3.40 至 49 歲 4.50 至 59 歲
5.60 歲以上

Q23.請問您的學歷：1 國小 2 國中以下 3 高中(職) 4 專科 5 大學
6 研究所以上

Q24. 請問您的職業：1 農、漁 2 工 3 商 4 服務業
5 公務人員 6 自由業 7 家管 8 學生 9 其他

Q25.性別(訪員請自行記錄)：1 男性 2 女性

我們的訪問到此結束，非常感謝您!祝您身體健康，萬事如意

附錄二：原始百分比

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

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	所本部	535	50.0	50.0	50.0
	苓雅監理站	535	50.0	50.0	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

\$v2 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
2 Q2 請問您去 <該監理所站 > 是辦理哪些業務? ^a	車輛領牌	70	5.5%	6.5%
	車輛過戶、異動	372	29.1%	34.8%
	報考駕照	179	14.0%	16.7%
	駕照異動、審驗	347	27.2%	32.4%
	車輛檢驗	85	6.7%	7.9%
	強制險違規裁罰	80	6.3%	7.5%
	汽燃費繳納	89	7.0%	8.3%
	道安講習	7	.5%	.7%
	運輸業業務	6	.5%	.6%
	申訴	4	.3%	.4%
	其他	30	2.3%	2.8%
	拒答/未回答	8	.6%	.7%
總數		1277	100.0%	119.3%

a. 群組

Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	161	15.0	15.0	15.0
	滿意	800	74.8	74.8	89.8
	不滿意	60	5.6	5.6	95.4
	非常不滿意	2	.2	.2	95.6
	拒答/未回答	47	4.4	4.4	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	133	12.4	12.4	12.4
	滿意	870	81.3	81.3	93.7
	不滿意	39	3.6	3.6	97.4
	拒答/未回答	28	2.6	2.6	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	137	12.8	12.8	12.8
	滿意	847	79.2	79.2	92.0
	不滿意	40	3.7	3.7	95.7
	非常不滿意	1	.1	.1	95.8
	拒答/未回答	45	4.2	4.2	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	135	12.6	12.6	12.6
	滿意	858	80.2	80.2	92.8
	不滿意	51	4.8	4.8	97.6
	拒答/未回答	26	2.4	2.4	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	123	11.5	11.5	11.5
	滿意	854	79.8	79.8	91.3
	不滿意	59	5.5	5.5	96.8
	拒答/未回答	34	3.2	3.2	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔的程度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	77	7.2	7.2	7.2
	滿意	444	41.5	41.5	48.7
	不滿意	19	1.8	1.8	50.5
	拒答/未回答	530	49.5	49.5	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	312	29.2	29.2	29.2
	滿意	699	65.3	65.3	94.5
	不滿意	20	1.9	1.9	96.4
	非常不滿意	5	.5	.5	96.8
	拒答/未回答	34	3.2	3.2	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	258	24.1	24.1	24.1
	滿意	755	70.6	70.6	94.7
	不滿意	37	3.5	3.5	98.1
	非常不滿意	4	.4	.4	98.5
	拒答/未回答	16	1.5	1.5	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	14	1.3	16.5	16.5
	滿意	61	5.7	71.8	88.2
	不滿意	4	.4	4.7	92.9
	非常不滿意	3	.3	3.5	96.5
	拒答/未回答	3	.3	3.5	100.0
	總和	85	7.9	100.0	
遺漏值	99	985	92.1		
總和		1070	100.0		

Q12 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	11	1.0	12.9	12.9
	滿意	57	5.3	67.1	80.0
	不滿意	7	.7	8.2	88.2
	非常不滿意	2	.2	2.4	90.6
	拒答/未回答	8	.7	9.4	100.0
	總和	85	7.9	100.0	
遺漏值	99	985	92.1		
總和		1070	100.0		

Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	51	4.8	28.5	28.5
	滿意	119	11.1	66.5	95.0
	不滿意	1	.1	.6	95.5
	非常不滿意	1	.1	.6	96.1
	拒答/未回答	7	.7	3.9	100.0
	總和	179	16.7	100.0	
遺漏值	99	891	83.3		
總和		1070	100.0		

Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	214	20.0	20.0	20.0
	滿意	782	73.1	73.1	93.1
	不滿意	23	2.1	2.1	95.2
	非常不滿意	3	.3	.3	95.5
	拒答/未回答	48	4.5	4.5	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	132	12.3	12.3	12.3
	滿意	796	74.4	74.4	86.7
	不滿意	117	10.9	10.9	97.7
	非常不滿意	6	.6	.6	98.2
	拒答/未回答	19	1.8	1.8	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q16 請問您知不知道 <該監理所站> 在每個月的第^N^個星期六有辦理假日考照服務?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	183	17.1	17.1	17.1
	不知道	884	82.6	82.6	99.7
	拒答/未回答	3	.3	.3	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	48	4.5	26.2	26.2
	滿意	109	10.2	59.6	85.8
	不滿意	3	.3	1.6	87.4
	沒有使用過這項服務	21	2.0	11.5	98.9
	拒答/未回答	2	.2	1.1	100.0
	總和	183	17.1	100.0	
遺漏值	99	887	82.9		
總和		1070	100.0		

Q17 請問您知不知道在 <該監理所站> 網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等) 及考照報名的服務?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	240	22.4	22.4	22.4
	不知道	827	77.3	77.3	99.7
	拒答/未回答	3	.3	.3	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	56	5.2	23.3	23.3
	滿意	133	12.4	55.4	78.8
	不滿意	2	.2	.8	79.6
	沒有使用過這項服務	45	4.2	18.8	98.3
	拒答/未回答	4	.4	1.7	100.0
	總和	240	22.4	100.0	
遺漏值	99	830	77.6		
總和		1070	100.0		

Q18 請問您知不知道在便利商店的多媒體機(如ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	582	54.4	54.4	54.4
	不知道	487	45.5	45.5	99.9
	拒答/未回答	1	.1	.1	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

Q18-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	182	17.0	31.3	31.3
	滿意	342	32.0	58.8	90.0
	不滿意	2	.2	.3	90.4
	沒有使用過這項服務	53	5.0	9.1	99.5
	拒答/未回答	3	.3	.5	100.0
	總和	582	54.4	100.0	
遺漏值	99	488	45.6		
總和		1070	100.0		

Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	178	16.6	16.6	16.6
	滿意	852	79.6	79.6	96.3
	不滿意	26	2.4	2.4	98.7
	非常不滿意	5	.5	.5	99.2
	拒答/未回答	9	.8	.8	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

v23_1 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	356	33.3	33.3	33.3
	服務態度	369	34.5	34.5	67.8
	服務專業性	178	16.6	16.6	84.4
	服務措施	54	5.0	5.0	89.4
	洽公環境設施	62	5.8	5.8	95.2
	不會排序/不知道	36	3.4	3.4	98.6
	拒答/未回答	15	1.4	1.4	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

v23_2 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	249	23.3	27.3	27.3
	服務態度	309	28.9	33.8	61.1
	服務專業性	223	20.8	24.4	85.5
	服務措施	54	5.0	5.9	91.5
	洽公環境設施	78	7.3	8.5	100.0
	總和	913	85.3	100.0	
遺漏值	99	157	14.7		
總和		1070	100.0		

v23_3 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	185	17.3	22.8	22.8
	服務態度	158	14.8	19.5	42.3
	服務專業性	268	25.0	33.0	75.3
	服務措施	92	8.6	11.3	86.7
	洽公環境設施	108	10.1	13.3	100.0
	總和	811	75.8	100.0	
遺漏值	99	259	24.2		
總和		1070	100.0		

\$v23 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素？ ^a	服務效率	790	28.3%	73.8%
	服務態度	836	29.9%	78.1%
	服務專業性	669	23.9%	62.5%
	服務措施	200	7.2%	18.7%
	洽公環境設施	248	8.9%	23.2%
	不會排序/不知道	36	1.3%	3.4%
	拒答/未回答	15	.5%	1.4%
	總數	2794	100.0%	261.1%

a. 群組

\$v24 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q21 請問您平常是從哪些管道取得公路監理的相關資訊？ ^a	報紙	38	3.1%	3.6%
	雜誌	6	.5%	.6%
	電視	138	11.3%	12.9%
	廣播	10	.8%	.9%
	海報	5	.4%	.5%
	簡訊	11	.9%	1.0%
	廣告	6	.5%	.6%
	志工	4	.3%	.4%
	宣傳單	24	2.0%	2.2%
	親友告知	167	13.6%	15.6%
	電腦網路	459	37.4%	42.9%
	公路監理人員	272	22.2%	25.4%
	其他政府機關	2	.2%	.2%
	其他	39	3.2%	3.6%
拒答/未回答	45	3.7%	4.2%	
總數	1226	100.0%	114.6%	

a. 群組

年齡

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	18-29歲	167	15.6	15.6	15.6
	30-39歲	192	17.9	17.9	33.6
	40-49歲	223	20.8	20.8	54.4
	50-59歲	235	22.0	22.0	76.4
	60歲或以上	240	22.4	22.4	98.8
	不知道	6	.6	.6	99.3
	拒答/未回答	7	.7	.7	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

教育程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	小學或以下	65	6.1	6.1	6.1
	初中、國中	90	8.4	8.4	14.5
	高中、高職	410	38.3	38.3	52.8
	專科	142	13.3	13.3	66.1
	大學、研究所以上	350	32.7	32.7	98.8
	拒答/未回答	13	1.2	1.2	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

職業

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	農、漁	6	.6	.6	.6
	工	149	13.9	13.9	14.5
	商	110	10.3	10.3	24.8
	服務業	283	26.4	26.4	51.2
	公務人員	54	5.0	5.0	56.3
	自由業	59	5.5	5.5	61.8
	家管	184	17.2	17.2	79.0
	學生	63	5.9	5.9	84.9
	退休	125	11.7	11.7	96.5
	其他	23	2.1	2.1	98.7
	拒答/未回答	14	1.3	1.3	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

請問您住在高雄市的哪一個區？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	新興區	9	.8	.8	.8
	前金區	12	1.1	1.1	2.0
	苓雅區	69	6.4	6.4	8.4
	鹽埕區	10	.9	.9	9.3
	鼓山區	63	5.9	5.9	15.2
	旗津區	4	.4	.4	15.6
	前鎮區	46	4.3	4.3	19.9
	三民區	160	15.0	15.0	34.9
	楠梓區	123	11.5	11.5	46.4
	小港區	26	2.4	2.4	48.8
	左營區	96	9.0	9.0	57.8
	仁武區	38	3.6	3.6	61.3
	大社區	14	1.3	1.3	62.6
	岡山區	38	3.6	3.6	66.2
	路竹區	8	.7	.7	66.9
	阿蓮區	8	.7	.7	67.7
	田寮區	1	.1	.1	67.8
	燕巢區	11	1.0	1.0	68.8
	橋頭區	21	2.0	2.0	70.7
	梓官區	14	1.3	1.3	72.1
	彌陀區	4	.4	.4	72.4
	永安區	3	.3	.3	72.7
	鳳山區	21	2.0	2.0	74.7
	大寮區	9	.8	.8	75.5
	林園區	3	.3	.3	75.8
	鳥松區	9	.8	.8	76.6
	旗山區	1	.1	.1	76.7
	茄萣區	1	.1	.1	76.8
	不住高雄市	3	.3	.3	77.1
	拒答/未回答	245	22.9	22.9	100.0
總和	1070	100.0	100.0		

高市自動歸類：

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	原高雄市	619	57.9	57.9	57.9
	原高雄縣	204	19.1	19.1	76.9
	現場問卷	234	21.9	21.9	98.8
	其他	13	1.2	1.2	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

附錄三：加權後百分比

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

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	所本部	484	45.3	45.3	45.3
	苓雅監理站	586	54.7	54.7	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

\$v2 次數

	反應值		觀察值百分比	
	個數	百分比		
2 Q2 請問您去 <該監理所站> 是辦理哪些業務? ^a	車輛領牌	74	5.7%	6.9%
	車輛過戶、異動	383	29.8%	35.8%
	報考駕照	181	14.1%	16.9%
	駕照異動、審驗	350	27.2%	32.7%
	車輛檢驗	85	6.6%	7.9%
	強制險違規裁罰	83	6.4%	7.7%
	汽燃費繳納	86	6.7%	8.0%
	道安講習	7	.5%	.6%
	運輸業業務	6	.5%	.6%
	申訴	5	.4%	.4%
	其他	28	2.2%	2.7%
總數		1287	100.0%	120.3%

a. 群組

Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	161	15.1	15.8	15.8
	滿意	795	74.3	78.0	93.8
	不滿意	62	5.8	6.0	99.8
	非常不滿意	2	.2	.2	100.0
	總和	1020	95.3	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	50	4.7		
總和		1070	100.0		

Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	132	12.3	12.6	12.6
	滿意	867	81.0	83.3	95.9
	不滿意	42	3.9	4.1	100.0
	總和	1040	97.2	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	30	2.8		
總和		1070	100.0		

Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	142	13.3	13.9	13.9
	滿意	841	78.6	82.2	96.0
	不滿意	39	3.7	3.9	99.9
	非常不滿意	1	.1	.1	100.0
	總和	1024	95.7	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	46	4.3		
總和		1070	100.0		

Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	130	12.2	12.5	12.5
	滿意	858	80.1	82.5	95.0
	不滿意	52	4.9	5.0	100.0
	總和	1040	97.2	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	30	2.8		
總和		1070	100.0		

Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	120	11.3	11.6	11.6
	滿意	852	79.6	82.1	93.7
	不滿意	65	6.1	6.3	100.0
	總和	1038	97.0	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	32	3.0		
總和		1070	100.0		

Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔的程度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	78	7.3	14.6	14.6
	滿意	439	41.1	81.7	96.2
	不滿意	20	1.9	3.8	100.0
	總和	538	50.3	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	532	49.7		
總和		1070	100.0		

Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	309	28.9	29.9	29.9
	滿意	701	65.5	67.8	97.8
	不滿意	19	1.7	1.8	99.6
	非常不滿意	4	.4	.4	100.0
	總和	1033	96.6	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	37	3.4		
總和		1070	100.0		

Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	252	23.5	23.9	23.9
	滿意	758	70.9	71.9	95.8
	不滿意	40	3.7	3.8	99.5
	非常不滿意	5	.5	.5	100.0
	總和	1054	98.6	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	16	1.4		
總和		1070	100.0		

Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	14	1.3	16.9	16.9
	滿意	61	5.7	74.8	91.7
	不滿意	3	.3	3.9	95.6
	非常不滿意	4	.3	4.4	100.0
	總和	82	7.7	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	3	.3		
99		985	92.1		
總和		988	92.3		
總和		1070	100.0		

Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	14	1.3	16.9	16.9
	滿意	61	5.7	74.8	91.7
	不滿意	3	.3	3.9	95.6
	非常不滿意	4	.3	4.4	100.0
	總和	82	7.7	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	3	.3		
99		985	92.1		
總和		988	92.3		
總和		1070	100.0		

Q12 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	11	1.0	14.3	14.3
	滿意	56	5.2	73.4	87.7
	不滿意	7	.7	9.7	97.4
	非常不滿意	2	.2	2.6	100.0
	總和	76	7.1	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	8	.8		
99		985	92.1		
總和		994	92.9		
總和		1070	100.0		

Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	51	4.7	29.2	29.2
	滿意	121	11.3	69.9	99.1
	不滿意	1	.1	.6	99.7
	非常不滿意	1	.1	.3	100.0
	總和	173	16.2	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	8	.8		
	99	889	83.1		
總和		897	83.8		
總和		1070	100.0		

Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	212	19.8	20.8	20.8
	滿意	781	73.0	76.6	97.4
	不滿意	23	2.2	2.3	99.7
	非常不滿意	3	.3	.3	100.0
	總和	1020	95.3	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	50	4.7		
	總和	1070	100.0		

Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	132	12.4	12.6	12.6
	滿意	794	74.2	75.4	88.0
	不滿意	120	11.2	11.4	99.4
	非常不滿意	7	.6	.6	100.0
	總和	1053	98.4	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	17	1.6		
	總和	1070	100.0		

Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	212	19.8	20.8	20.8
	滿意	781	73.0	76.6	97.4
	不滿意	23	2.2	2.3	99.7
	非常不滿意	3	.3	.3	100.0
	總和	1020	95.3	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	50	4.7		
	總和	1070	100.0		

Q16 請問您知不知道 <該監理所站> 在每個月的第^N^個星期六有辦理假日考照服務?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	181	16.9	17.0	17.0
	不知道	886	82.8	83.0	100.0
	總和	1067	99.7	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	3	.3		
總和		1070	100.0		

Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	49	4.6	31.3	31.3
	滿意	105	9.8	67.0	98.3
	不滿意	3	.2	1.7	100.0
	總和	157	14.7	100.0	
遺漏值	沒有使用過這項服務	22	2.1		
	拒答/未回答	2	.2		
	99	889	83.1		
總和	913	85.3			
總和		1070	100.0		

Q17 請問您知不知道在 <該監理所站> 網站有提供預約辦理汽機車異動登記(如過戶、變更、報廢等) 及考照報名的服務?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	241	22.5	22.5	22.5
	不知道	827	77.2	77.5	100.0
	總和	1067	99.7	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	3	.3		
總和		1070	100.0		

Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	57	5.4	29.8	29.8
	滿意	133	12.4	69.1	99.0
	不滿意	2	.2	1.0	100.0
	總和	192	18.0	100.0	
遺漏值	沒有使用過這項服務	44	4.1		
	拒答/未回答	5	.4		
	99	829	77.5		
總和	878	82.0			
總和		1070	100.0		

Q18 請問您知不知道在便利商店的多媒體機(如ibon、Fami、Port)可以補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	知道	571	53.3	53.5	53.5
	不知道	497	46.4	46.5	100.0
	總和	1068	99.8	100.0	
遺漏值	拒答/未回答	2	.2		
總和		1070	100.0		

Q18-1 您對這項服務措施滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	179	16.7	34.7	34.7
	滿意	334	31.2	65.0	99.7
	不滿意	2	.2	.3	100.0
	總和	514	48.1	100.0	
遺漏值	沒有使用過這項服務	53	5.0		
	拒答/未回答	3	.3		
	99	499	46.7		
總和	556	51.9			
總和		1070	100.0		

Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	176	16.5	16.7	16.7
	滿意	850	79.5	80.3	96.9
	不滿意	28	2.6	2.7	99.6
	非常不滿意	4	.4	.4	100.0
總和	1059	99.0	100.0		
遺漏值	拒答/未回答	11	1.0		
總和		1070	100.0		

v23_1 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	352	32.9	34.6	34.6
	服務態度	370	34.5	36.3	70.9
	服務專業性	178	16.6	17.5	88.3
	服務措施	56	5.3	5.5	93.9
	洽公環境設施	62	5.8	6.1	100.0
	總和	1018	95.2	100.0	
遺漏值	不會排序/不知道	36	3.4		
	拒答/未回答	16	1.5		
	總和	52	4.8		
總和		1070	100.0		

v23_2 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素?

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	252	23.6	27.7	27.7
	服務態度	298	27.8	32.7	60.4
	服務專業性	224	20.9	24.6	85.0
	服務措施	54	5.0	5.9	90.9
	洽公環境設施	83	7.7	9.1	100.0
總和	910	85.1	100.0		
遺漏值	99	160	14.9		
總和		1070	100.0		

v23_3 Q20 在下列的服務設施或項目之中，哪些是影響您評鑑監理所服務品質的最重要因素？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	服務效率	183	17.1	22.4	22.4
	服務態度	163	15.3	20.0	42.5
	服務專業性	267	24.9	32.7	75.2
	服務措施	91	8.5	11.2	86.4
	洽公環境設施	111	10.4	13.6	100.0
	總和	815	76.2	100.0	
遺漏值	99	255	23.8		
	總和	1070	100.0		

監理所

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	所本部	484	45.3	45.3	45.3
	苓雅監理站	586	54.7	54.7	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	519	48.5	48.5	48.5
	女	551	51.5	51.5	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

年齡

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	18-29歲	166	15.5	15.5	15.5
	30-39歲	191	17.9	17.9	33.4
	40-49歲	212	19.8	19.8	53.2
	50-59歲	243	22.7	22.7	75.9
	60歲以上/其他	258	24.1	24.1	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

教育程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	小學以下/其他	79	7.4	7.4	7.4
	初中、國中	90	8.4	8.4	15.8
	高中、高職	417	38.9	38.9	54.7
	專科	139	13.0	13.0	67.7
	大學、研究所以上	346	32.3	32.3	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

職業

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	農、漁	6	.6	.6	.6
	工	150	14.0	14.0	14.5
	商	109	10.2	10.2	24.7
	服務業	284	26.6	26.6	51.3
	公務人員	50	4.6	4.6	55.9
	自由業	61	5.7	5.7	61.6
	家管	181	16.9	16.9	78.5
	學生	64	5.9	5.9	84.5
	退休/其他	166	15.5	15.5	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

區域

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	原高雄市	618	57.8	57.8	57.8
	原高雄縣/其他	217	20.3	20.3	78.0
	現場問卷	235	22.0	22.0	100.0
	總和	1070	100.0	100.0	

高雄市、高雄縣

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	新興區	21	2.0	3.4	3.4
	前金區	11	1.0	1.8	5.2
	苓雅區	71	6.6	11.4	16.6
	鹽埕區	10	.9	1.6	18.2
	鼓山區	56	5.3	9.1	27.3
	旗津區	12	1.1	1.9	29.2
	前鎮區	78	7.3	12.6	41.9
	三民區	141	13.1	22.8	64.6
	楠梓區	74	6.9	12.0	76.6
	小港區	64	6.0	10.4	87.0
	左營區	80	7.5	13.0	100.0
	總和	618	57.8	100.0	
遺漏值	高雄縣	204	19.1		
	不知道/非高雄市	248	23.2		
	總和	452	42.2		
總和		1070	100.0		

附錄四：民眾辦理業務與滿意度交叉分析⁵

辦理業務原為複選題，此處以受訪者第一個回答為與各項滿意度進行交叉。辦理業務有 1070 人，1287 個回答，因此第一回答的業務佔全數 83.1% (1070/1287=0.831) 應相當具有代表性。

附表 4-1：辦理業務與 Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)】滿意度交叉表

			Q3 您對 <該監理所站> 的「引導指標」			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	46	3	4	53
		row%	86.8%	5.7%	7.5%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	311	17	16	344
		row%	90.4%	4.9%	4.7%	100.0%
	報考駕照	個數	149	7	10	166
		row%	89.8%	4.2%	6.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	271	20	15	306
		row%	88.6%	6.5%	4.9%	100.0%
	車輛檢驗	個數	31	1	3	35
		row%	88.6%	2.9%	8.6%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	62	4	0	66
		row%	93.9%	6.1%	.0%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	58	2	2	62
		row%	93.5%	3.2%	3.2%	100.0%
道安講習	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	4	1	0	5	
	row%	80.0%	20.0%	.0%	100.0%	
申訴	個數	3	1	0	4	
	row%	75.0%	25.0%	.0%	100.0%	
其他	個數	16	8	1	25	
	row%	64.0%	32.0%	4.0%	100.0%	
總和	個數	956	64	51	1071	
	row%	89.3%	6.0%	4.8%	100.0%	

⁵ 本報告主文所採用之數據為加權後之人數，加權後的樣本次數帶有小數，但在本文人數應為整數情況下，統計分析軟體在樣本加權後，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1 或 99.9，此係正常現象。同時因為交叉分析，在兩個題目的每個選項，在經過加權後 4 捨 5 入的情形下取整數，因此會有總數應為 1070 個，但變為如 1068、1069、1071、1072、1073 個等情況。

附表 4-2：辦理業務與 Q4.請問您對該監理所(站)【動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)】滿意度交叉表

			Q4 請問您對 <該監理所站> 的「動線安排」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	48	4	2	54
		row%	88.9%	7.4%	3.7%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	322	15	7	344
		row%	93.6%	4.4%	2.0%	100.0%
	報考駕照	個數	162	2	2	166
		row%	97.6%	1.2%	1.2%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	283	11	12	306
		row%	92.5%	3.6%	3.9%	100.0%
	車輛檢驗	個數	33	2	0	35
		row%	94.3%	5.7%	.0%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	62	2	2	66
		row%	93.9%	3.0%	3.0%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	54	6	2	62
		row%	87.1%	9.7%	3.2%	100.0%
	道安講習	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	3	1	0	4
		row%	75.0%	25.0%	.0%	100.0%
	其他	個數	22	1	2	25
		row%	88.0%	4.0%	8.0%	100.0%
總和		個數	999	44	29	1072
		row%	93.2%	4.1%	2.7%	100.0%

附表 4-3：辦理業務與 Q5.請問您對該監理所(站)提供【各項服務設施 (例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿意度交叉表

			Q5 您對 <該監理所站> 提供的「各項服務設施的便利性」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	48	4	3	55
		row%	87.3%	7.3%	5.5%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	318	17	9	344
		row%	92.4%	4.9%	2.6%	100.0%
	報考駕照	個數	157	2	6	165
		row%	95.2%	1.2%	3.6%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	282	8	16	306
		row%	92.2%	2.6%	5.2%	100.0%
	車輛檢驗	個數	32	0	3	35
		row%	91.4%	.0%	8.6%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	56	6	5	67
		row%	83.6%	9.0%	7.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	55	3	4	62
		row%	88.7%	4.8%	6.5%	100.0%
道安講習	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
申訴	個數	3	0	1	4	
	row%	75.0%	.0%	25.0%	100.0%	
其他	個數	23	2	0	25	
	row%	92.0%	8.0%	.0%	100.0%	
總和	個數	984	42	47	1073	
	row%	91.7%	3.9%	4.4%	100.0%	

附表 4-4：辦理業務與 Q6.請問您對該監理所(站)提供【民眾等候空間規劃】滿意度交叉表

			Q6 請問您對 <該監理所站> 提供的「民眾等候空間規劃」滿不滿意？			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	51	3	0	54
		row%	94.4%	5.6%	.0%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	315	17	12	344
		row%	91.6%	4.9%	3.5%	100.0%
	報考駕照	個數	150	11	5	166
		row%	90.4%	6.6%	3.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	288	14	4	306
		row%	94.1%	4.6%	1.3%	100.0%
	車輛檢驗	個數	33	1	1	35
		row%	94.3%	2.9%	2.9%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	61	3	3	67
		row%	91.0%	4.5%	4.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	57	2	3	62
		row%	91.9%	3.2%	4.8%	100.0%
	道安講習	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	2	0	2	4
		row%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
	其他	個數	22	2	1	25
		row%	88.0%	8.0%	4.0%	100.0%
總和		個數	989	53	31	1073
		row%	92.2%	4.9%	2.9%	100.0%

附表 4-5：辦理業務與 Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔及綠化美化程度】滿意度交叉表

			Q7 請問您對 <該監理所站> 的「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	51	1	1	53
		row%	96.2%	1.9%	1.9%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	326	13	5	344
		row%	94.8%	3.8%	1.5%	100.0%
	報考駕照	個數	155	9	2	166
		row%	93.4%	5.4%	1.2%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	261	30	15	306
		row%	85.3%	9.8%	4.9%	100.0%
	車輛檢驗	個數	33	1	1	35
		row%	94.3%	2.9%	2.9%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	59	3	4	66
		row%	89.4%	4.5%	6.1%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	52	6	3	61
		row%	85.2%	9.8%	4.9%	100.0%
	道安講習	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	3	1	0	4
		row%	75.0%	25.0%	.0%	100.0%
	其他	個數	23	1	1	25
		row%	92.0%	4.0%	4.0%	100.0%
總和		個數	973	65	32	1070
		row%	90.9%	6.1%	3.0%	100.0%

附表 4-6：辦理業務與 Q8.請問您對該監理所(站) 內【廁所清潔的程度】滿意度交叉表

			Q8 您對 <該監理所站> 內「廁所清潔的程度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申 辦）業務	車輛領牌	個數	31	1	22	54
		row%	57.4%	1.9%	40.7%	100.0%
	車輛過戶、異 動	個數	160	9	174	343
		row%	46.6%	2.6%	50.7%	100.0%
	報考駕照	個數	99	1	66	166
		row%	59.6%	.6%	39.8%	100.0%
	駕照異動、審 驗	個數	120	6	179	305
		row%	39.3%	2.0%	58.7%	100.0%
	車輛檢驗	個數	24	0	11	35
		row%	68.6%	.0%	31.4%	100.0%
	強制險違規裁 罰	個數	41	1	24	66
		row%	62.1%	1.5%	36.4%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	23	2	36	61
		row%	37.7%	3.3%	59.0%	100.0%
道安講習	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
申訴	個數	0	0	4	4	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
其他	個數	8	0	16	24	
	row%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%	
總和	個數	516	20	532	1068	
	row%	48.3%	1.9%	49.8%	100.0%	

附表 4-7：辦理業務與 Q9.請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿意度交叉表

			Q9 請問您對 <該監理所站> 「聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員」的服務態度滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	51	2	1	54
		row%	94.4%	3.7%	1.9%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	330	8	6	344
		row%	95.9%	2.3%	1.7%	100.0%
	報考駕照	個數	154	2	10	166
		row%	92.8%	1.2%	6.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	288	3	14	305
		row%	94.4%	1.0%	4.6%	100.0%
	車輛檢驗	個數	32	2	1	35
		row%	91.4%	5.7%	2.9%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	62	2	2	66
		row%	93.9%	3.0%	3.0%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	60	1	1	62
		row%	96.8%	1.6%	1.6%	100.0%
	道安講習	個數	4	0	1	5
		row%	80.0%	.0%	20.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	1	3	0	4
		row%	25.0%	75.0%	.0%	100.0%
	其他	個數	24	0	1	25
		row%	96.0%	.0%	4.0%	100.0%
總和		個數	1011	23	37	1071
		row%	94.4%	2.1%	3.5%	100.0%

附表 4-8：辦理業務與 Q10.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿意度交叉表

			Q10 您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務態度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	51	3	0	54
		row%	94.4%	5.6%	.0%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	326	13	5	344
		row%	94.8%	3.8%	1.5%	100.0%
	報考駕照	個數	156	5	5	166
		row%	94.0%	3.0%	3.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	292	10	4	306
		row%	95.4%	3.3%	1.3%	100.0%
	車輛檢驗	個數	33	1	1	35
		row%	94.3%	2.9%	2.9%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	62	3	1	66
		row%	93.9%	4.5%	1.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	57	4	0	61
		row%	93.4%	6.6%	.0%	100.0%
道安講習	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	4	1	0	5	
	row%	80.0%	20.0%	.0%	100.0%	
申訴	個數	3	1	0	4	
	row%	75.0%	25.0%	.0%	100.0%	
其他	個數	21	3	0	24	
	row%	87.5%	12.5%	.0%	100.0%	
總和	個數	1010	44	16	1070	
	row%	94.4%	4.1%	1.5%	100.0%	

附表 4-9：辦理業務與 Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務態度】滿意度交叉表

			Q11 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	7	0	47	54
		row%	13.0%	.0%	87.0%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	34	5	305	344
		row%	9.9%	1.5%	88.7%	100.0%
	報考駕照	個數	0	0	166	166
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	1	1	303	305
		row%	.3%	.3%	99.3%	100.0%
	車輛檢驗	個數	32	2	2	36
		row%	88.9%	5.6%	5.6%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	1	0	65	66
		row%	1.5%	.0%	98.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	0	0	61	61
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	道安講習	個數	0	0	5	5
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	0	0	5	5
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	申訴	個數	0	0	4	4
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	其他	個數	0	0	24	24
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
總和		個數	75	8	987	1070
		row%	7.0%	.7%	92.2%	100.0%

附表 4-10：辦理業務與 Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員的服務專業度】滿意度交叉表

			Q12 您對 <該監理所站> 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	5	1	48	54
		row%	9.3%	1.9%	88.9%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	30	8	306	344
		row%	8.7%	2.3%	89.0%	100.0%
	報考駕照	個數	0	0	166	166
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	1	0	304	305
		row%	.3%	.0%	99.7%	100.0%
	車輛檢驗	個數	30	1	4	35
		row%	85.7%	2.9%	11.4%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	1	0	65	66
		row%	1.5%	.0%	98.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	0	0	61	61
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
道安講習	個數	0	0	5	5	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	0	0	5	5	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
申訴	個數	0	0	4	4	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
其他	個數	0	0	24	24	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
總和	個數	67	10	992	1069	
	row%	6.3%	.9%	92.8%	100.0%	

附表 4-11：辦理業務與 Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員的服務態度】滿意度交叉表

			Q13 您對 <該監理所站> 「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	2	0	51	53
		row%	3.8%	.0%	96.2%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	5	0	339	344
		row%	1.5%	.0%	98.5%	100.0%
	報考駕照	個數	159	2	6	167
		row%	95.2%	1.2%	3.6%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	4	0	302	306
		row%	1.3%	.0%	98.7%	100.0%
	車輛檢驗	個數	0	0	35	35
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	1	0	65	66
		row%	1.5%	.0%	98.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	1	0	61	62
		row%	1.6%	.0%	98.4%	100.0%
	道安講習	個數	0	0	5	5
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	0	0	5	5
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	申訴	個數	0	0	4	4
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	其他	個數	0	0	24	24
		row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
總和		個數	172	2	897	1071
		row%	16.1%	.2%	83.8%	100.0%

附表 4-12：辦理業務與 Q14.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿意度交叉表

			Q14 請問您對 <該監理所站> 的「窗口人員服務專業能力」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	51	2	1	54
		row%	94.4%	3.7%	1.9%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	326	7	10	343
		row%	95.0%	2.0%	2.9%	100.0%
	報考駕照	個數	151	2	12	165
		row%	91.5%	1.2%	7.3%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	278	12	15	305
		row%	91.1%	3.9%	4.9%	100.0%
	車輛檢驗	個數	33	1	1	35
		row%	94.3%	2.9%	2.9%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	61	1	4	66
		row%	92.4%	1.5%	6.1%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	59	1	2	62
		row%	95.2%	1.6%	3.2%	100.0%
	道安講習	個數	4	0	1	5
		row%	80.0%	.0%	20.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	3	0	1	4
		row%	75.0%	.0%	25.0%	100.0%
	其他	個數	22	0	2	24
		row%	91.7%	.0%	8.3%	100.0%
總和		個數	993	26	49	1068
		row%	93.0%	2.4%	4.6%	100.0%

附表 4-13：辦理業務與 Q15.請問您對該監理所(站)【窗口服務的等候時間】滿意度交叉表

			Q15 您對 <該監理所站> 「窗口服務的等候時間」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理(申辦)業務	車輛領牌	個數	48	6	0	54
		row%	88.9%	11.1%	.0%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	294	44	6	344
		row%	85.5%	12.8%	1.7%	100.0%
	報考駕照	個數	149	13	4	166
		row%	89.8%	7.8%	2.4%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	263	39	3	305
		row%	86.2%	12.8%	1.0%	100.0%
	車輛檢驗	個數	30	5	1	36
		row%	83.3%	13.9%	2.8%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	58	8	1	67
		row%	86.6%	11.9%	1.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	57	5	0	62
		row%	91.9%	8.1%	.0%	100.0%
	道安講習	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	運輸業業務	個數	5	0	0	5
		row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	申訴	個數	1	2	1	4
		row%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	其他	個數	18	6	1	25
		row%	72.0%	24.0%	4.0%	100.0%
總和		個數	928	128	17	1073
		row%	86.5%	11.9%	1.6%	100.0%

附表 4-14：辦理業務與 Q16.請問您對監理所在每個月第 1、3 個星期六有辦理假日考照服務滿意度？之交叉表

			Q16-1 您對這項服務措施滿不滿意？			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	8	1	45	54
		row%	14.8%	1.9%	83.3%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	58	0	286	344
		row%	16.9%	.0%	83.1%	100.0%
	報考駕照	個數	43	2	121	166
		row%	25.9%	1.2%	72.9%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	28	0	278	306
		row%	9.2%	.0%	90.8%	100.0%
	車輛檢驗	個數	3	0	32	35
		row%	8.6%	.0%	91.4%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	7	0	60	67
		row%	10.4%	.0%	89.6%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	4	0	57	61
		row%	6.6%	.0%	93.4%	100.0%
道安講習	個數	0	0	5	5	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	0	0	5	5	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
申訴	個數	0	0	4	4	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
其他	個數	3	0	21	24	
	row%	12.5%	.0%	87.5%	100.0%	
總和	個數	154	3	914	1071	
	row%	14.4%	.3%	85.3%	100.0%	

附表 4-15：辦理業務與 Q17.請問您對監理所網站有提供預約辦理汽機車異動登記及考照報名服務滿意度？之交叉表

			Q17-1 您對這項服務措施滿不滿意？			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	11	0	43	54
		row%	20.4%	.0%	79.6%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	67	1	276	344
		row%	19.5%	.3%	80.2%	100.0%
	報考駕照	個數	42	0	124	166
		row%	25.3%	.0%	74.7%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	40	0	266	306
		row%	13.1%	.0%	86.9%	100.0%
	車輛檢驗	個數	8	0	27	35
		row%	22.9%	.0%	77.1%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	10	0	56	66
		row%	15.2%	.0%	84.8%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	6	1	55	62
	row%	9.7%	1.6%	88.7%	100.0%	
道安講習	個數	1	0	4	5	
	row%	20.0%	.0%	80.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	1	0	4	5	
	row%	20.0%	.0%	80.0%	100.0%	
申訴	個數	0	0	4	4	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
其他	個數	4	0	21	25	
	row%	16.0%	.0%	84.0%	100.0%	
總和	個數	190	2	880	1072	
	row%	17.7%	.2%	82.1%	100.0%	

附表 4-16：辦理業務與 Q18.請問您對便利商店多媒體機可補印及繳納汽機車燃料費且免收手續費滿意度？之交叉表

			Q18-1 您對這項服務措施滿不滿意？			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	29	0	25	54
		row%	53.7%	.0%	46.3%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	177	1	166	344
		row%	51.5%	.3%	48.3%	100.0%
	報考駕照	個數	72	0	94	166
		row%	43.4%	.0%	56.6%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	149	1	156	306
		row%	48.7%	.3%	51.0%	100.0%
	車輛檢驗	個數	21	0	14	35
		row%	60.0%	.0%	40.0%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	29	0	38	67
		row%	43.3%	.0%	56.7%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	27	0	34	61
	row%	44.3%	.0%	55.7%	100.0%	
道安講習	個數	1	0	4	5	
	row%	20.0%	.0%	80.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	1	0	4	5	
	row%	20.0%	.0%	80.0%	100.0%	
申訴	個數	0	0	4	4	
	row%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	
其他	個數	7	0	17	24	
	row%	29.2%	.0%	70.8%	100.0%	
總和	個數	513	2	556	1071	
	row%	47.9%	.2%	51.9%	100.0%	

附表 4-17：辦理業務與 Q19.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿意度交叉表

			Q19 請問您對 <該監理所站> 的「整體服務品質」滿不滿意?			總和
			滿意	不滿意	未使用	
辦理（申辦）業務	車輛領牌	個數	50	4	0	54
		row%	92.6%	7.4%	.0%	100.0%
	車輛過戶、異動	個數	338	5	1	344
		row%	98.3%	1.5%	.3%	100.0%
	報考駕照	個數	163	2	1	166
		row%	98.2%	1.2%	.6%	100.0%
	駕照異動、審驗	個數	291	10	4	305
		row%	95.4%	3.3%	1.3%	100.0%
	車輛檢驗	個數	34	1	0	35
		row%	97.1%	2.9%	.0%	100.0%
	強制險違規裁罰	個數	57	6	3	66
		row%	86.4%	9.1%	4.5%	100.0%
	汽燃費繳納	個數	60	2	0	62
		row%	96.8%	3.2%	.0%	100.0%
道安講習	個數	5	0	0	5	
	row%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
運輸業業務	個數	4	1	0	5	
	row%	80.0%	20.0%	.0%	100.0%	
申訴	個數	3	0	1	4	
	row%	75.0%	.0%	25.0%	100.0%	
其他	個數	24	1	0	25	
	row%	96.0%	4.0%	.0%	100.0%	
總和	個數	1029	32	10	1071	
	row%	96.1%	3.0%	.9%	100.0%	

