

110 年度高雄市區

監理所滿意度調查



1 高雄市區監理所 Kaohsiung City Motor Vehicles Office

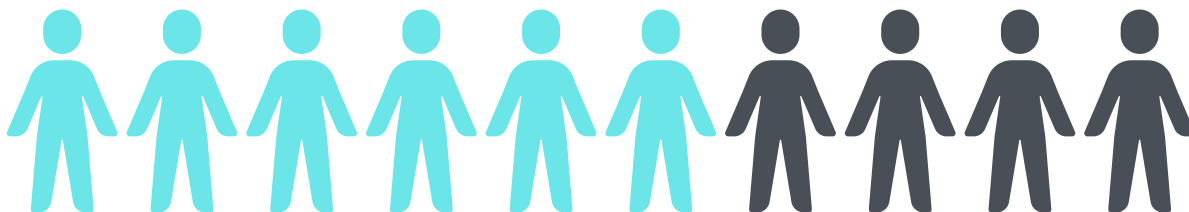
執行單位：台灣聯合智庫有限公司

計畫主持人：陳百宏

110 年 12 月 3 日

目錄：

壹、調查目的	3
貳、調查方法	3
一、調查範圍	6
二、調查對象	6
三、調查期間	6
四、研究流程	6
五、問卷設計	7
參、樣本分析	8
肆、調查結果	11
（一）、洽公環境設施滿意度	11
（二）、態度與專業滿意度	23
（三）、便民措施滿意度	41
（四）、總體滿意度	51
伍、結語	61
陸、附件資料	63



壹、調查目的:

■.為瞭解大高雄地區的民衆對本所的服務效率、創新革新、服務品質所施行的調查

貳、調查方法

■.研究的方法上，主要可劃分成「量化」與「質化」研究兩種研究方法

[量化]

- 1.量化研究可以發現事實，透過計量分析的方法觀察本所社群的反應現象，其可信度更高；
- 2.量化研究可以驗證假設：以社群研究主要目的之一是考驗假設，故須將資料予以數量化，再以統計的假設檢定方法加以檢驗；
- 3.量化研究可以建立定律：假設經過多次驗證程序而得到相同的結果，則定律就可以成立；
- 4.量化研究可以建構理論：如果某一定律有其他許多相關的定律或概念支持，進而建構完整的概念系統，就可以形成經驗性的理論。

量化研究的方法有3種不同途徑：

1.社會調查：

運用問卷調查的方法蒐集有關社會現象的資料，通常可以累積豐富的資料：調查方式可分為：郵寄問卷、面對面訪問與電話訪問三種。

2.實驗研究：包括三項要件：

(1)控制：一般控制自變項或研究情境，以消除影響研究結果的外在因素。

(2)隨機化：將研究樣本隨機分派到控制組或實驗組的方法，實驗研究設計通常以一個控制組，以作為比較的基礎。

(3)干擾變項的處置：當我們探求實驗處理與實驗結果之間的關係時，容易受到許多干擾變項的影響，必須設法透過隨機化或統計方法加以排除。

3.結構觀察：

事前決定研究依據的理論，據此設計結構性的量表，然後再以此量表觀察研究對象。結構觀察是觀察研究中最嚴謹的設計，一般都是事前知悉那些活動與行為是要觀察的，也知悉行為者可能有的反應，並且予以記錄下來，如佛蘭德斯（N.A. Flanders）觀察教室中老師學生互動的行為，發展出教師與學生在教室中口語互動情形。

2、樣本平均數的差異顯著考驗

(1)獨立樣本T考驗

統計資料分析時常必須比較不同兩群體的某種特性是否一致，或對某問題的觀點是否一致。這種兩群體特性一致性與否，往往可由兩群體特性的期望值來判斷。獨立樣本的 T 檢定是用以檢定兩群體特性的期望值是否相等之一種常用的統計方法。本方法適用於兩組平均數差異的檢定，例如比較不同性別的國中三年級學生之在校數學成績的差異。

(2)成對樣本T考驗

若兩群體的資料是成對出現，亦即兩組資料是相依的(例如：減肥前和減肥後的資料)，則必須應用成對樣本的 T 檢定。成對樣本的 T 檢定同樣是用以檢定兩群體特性的期望值是否相等之一種常用的統計方法。

(3)單因子變異數分析

上述的獨立樣本t考驗是探討兩個獨立母群體的平均數是否相同所使用的方法。然而，當我們想要比較超過2組以上的平均數是否相同時，用獨立樣本t考驗就不恰當了。應該利用單因子變異數分析，它是獨立樣本t檢定的延展，來比較三組或三組以上平均數。

在單因子變異數分析中，有三組(含)以上之組別接受不同的自變項的處理，但是單因子變異數分析的結果只能解釋這三組(以上)之間『有無差異』，而無法解釋『兩組間的差異』。本方法適用於三組以上平均數差異的檢定，例如比較不同社會經濟地位的家庭(分高、中、低)其子女在校數學成績的差異。

3、皮爾遜積差相關分析

以皮爾遜積差相關方法分析兩者的相關程度，積差相關係數可作為兩個連續變數間線性相關的指標。相關分析是分析變數間關係的方向與程度大小的統計方法，而相關係數代表兩個變數之間關係密切與否的程度。相關係數介於-1與+1之間，正負符號表示相關的方向，負相關表示線性相關的斜率為負，正相關表示線性相關的斜率為正。

4、迴歸分析

迴歸分析是用來分析一個或一個以上自變數與依變數間的數量關係，以了解當自變數為某一水準或數量時，依變數反應的數量或水準。

(1)簡單迴歸分析

當研究問題中，僅有一個預測變項時，而依變項為也只有一個，因而可採用「簡單迴歸分析法」。

(2)多元迴歸分析

研究問題中，有數個預測變項，例如：「學生性別」、「壓力懼怕」、「情緒擔憂」、「考試焦慮」、「課堂焦慮」、「學習信心」、「有用性」、「成功態度」、「探究動機」、「數學工作投入」、「數學自我投入」等十一個；而依變項為「數學成就」變項一個，因而可採用「多元迴歸分析法」或稱「複迴歸法」。

[質化]

質化方法不是以數字或統計來進行測量，也不會事先以結構性的問卷來取得相關資料。相反的，質化研究依據的是多元化、多面向的資料間，互相交叉分析來增強研究的信度與效度。而在產業的研究中，蒐集這些資料的來源有很多種，包含了政府單位的出版品、相關研究機構的調查報告、相關學術或產業期刊、新聞報導、公司正式或非正式資料、網站資料、訪談與田野調查等等來源。質化研究室運用這些非量化的資料來進行研究，將資料與研究者的推論互相交叉分析與參照，進一步產出分析的過程與歸納出結論。

因此，質化研究方法研究方法為「非量化」。

質化研究：

質化研究不同於量化研究，不需要經由數據或統計分析來呈現結果，由主觀、仔細與有深度來選擇主題。因此，質化研究有下列幾個重點。

- (一)質化研究的重點是在於研究者去瞭解存在中的事實本質，並且強調事實與過程的整體性，而非經由片面數據的片段分析。
- (二)不論是研究者或受訪者，均不排斥人的主觀與直覺，並且認為研究中的主觀與直覺，是質化研究中一定會產生的，也是其研究可貴之處。
- (三)質化研究產生的結論，不同於量化要尋求答案的客觀性與絕對性，只要結論彼此之間是相關的即可，研究結論可因時間、空間之變動而改變並進一步討論。

質化研究採用的方法：

質化研究中採用的方法有很多種，最爲主要也最常應用的是「深度訪談」和「田野調查」。

(一)深度訪談：

質化研究的深度訪談比起一般量化研究的訪談來得困難，因爲其本身不是有結構性的過程，此外訪談進行中，也不會保持中立的角色，而是帶有主觀的想法與角度，並不是說要研究者加入自己的價值判斷來進行訪談，而是質化研究本身自然無法避免主觀的想法與價值判斷，也需要靠研究者本身的敏感度來來蒐集資料。

而許多書面、正式或非正式的資料並非全都有公開管道可以取得，所以深度訪談顯得非常重要，其在於能夠瞭解許多產業內部無法公開或無法呈現的原則與關鍵點，在進行深度訪談前，研究者需要針對相關文獻、產業調查報告、新聞媒體報導、相關研究等來瞭解產業或事件的歷史背景與狀況，也可以藉由這些資料瞭解缺乏的關鍵性問題，並加入於訪問中的問題中。

就產業研究而言，訪問對象除了實際從事經營或生產活動的企業主、管理層、受雇員工之外，也還可以包括產業觀察者，例如新聞記者、期刊編輯、政府官員、學者教授、研究人員等。訪談的目標並不只是要拿到可供分析的資料，還可以從不同面向重塑整個產業或研究對象的完整面貌。

(二)田野觀察：

有許多的訪談都是在田野觀察時同步進行的，換言之是在被研究對象的自然環境中同步觀察時所進行的訪談。這些即時訪談的主題往往是直接根據當場情境而發。甚至通常是非正式的情境，而且因爲隨著事件發生，因而也包括了受訪者的情緒反應與受訪者對即時面對狀態的理解與反思。在田野觀察的日常接觸中研究者可以與受訪者建立起比較非正式的親近關係，也因此比較輕鬆的狀況下比較能夠得到坦承的告白與真實的感受。

一、研究調查範圍：

地點為高市所轄下三個監理站所

- 高雄市區監理所 高雄市楠梓區德民路 71 號
- 苓雅監理站 高雄市苓雅區安康路 22 號
- 旗山監理站 高雄市旗山區旗文路 123-1 號

二、研究調查對象：

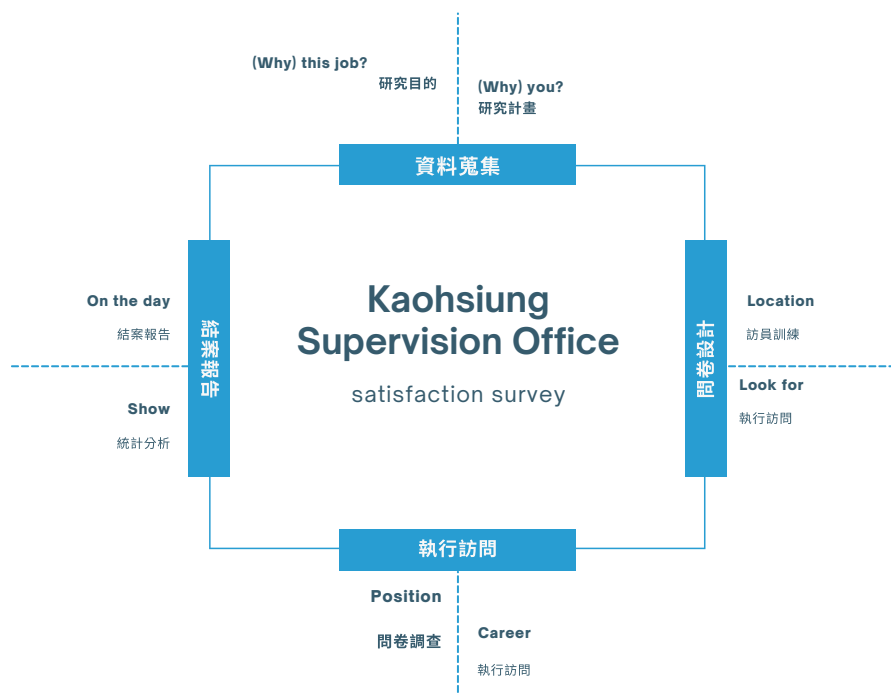
- 調查期間內，針對前來轄下三個監理站所的洽公民眾

三、研究調查期間：

- 110/8/16~110/8/25

項目	8/11-8/13	8/14-8/15	8/16-8/25	8/26-8/27	8/28-9/6
設計					
訓練					
執行					
統計					
報告					

四、研究流程

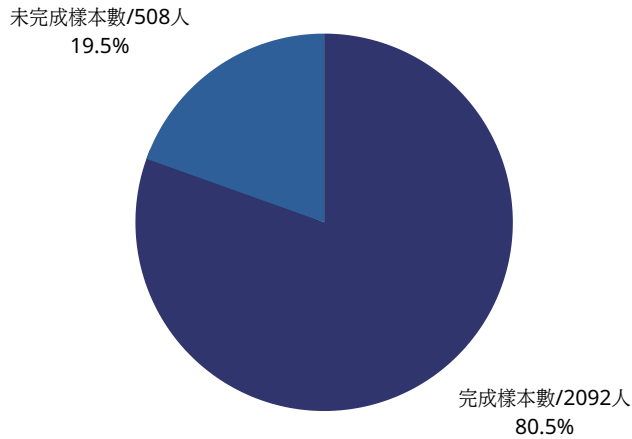


【問卷內容】

- Q1.請問您在最近一年之間有沒有到過高雄市區監理所或苓雅監理站或旗山監理站洽辦業務?
- Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)
- 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(民衆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【民衆等候空間規劃】滿不滿意?
- Q7.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?
- Q8.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】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)【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?
- Q12.請問您對該監理所(站)【窗口人員等候時間】滿不滿意?
- Q13.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?
- Q14.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?
- Q15.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?
- Q16.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?
- Q17.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?
- Q18.請問您知不知道高雄市區監理所提供「業務線上申辦及繳費」服務?
- Q18-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?
- Q19.請問您知不知道高雄市區監理所停車場設有「QRcode 愛心服務鈴」無障礙服務?
- Q19-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?
- Q20.請問您知不知道高雄市區監理所提供「line 客服小幫手」的監理諮詢服務?
- Q20-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?
- Q21.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?
- Q22.請問您對該監理所(站)人員【執行業務客觀性與公正性】滿不滿意?
- Q23.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?
- Q24.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)
- Q25.請問您的年齡：
- Q26.請問您的學歷：
- Q27.請問您的職業：
- Q28.性別(訪員請自行記錄)：

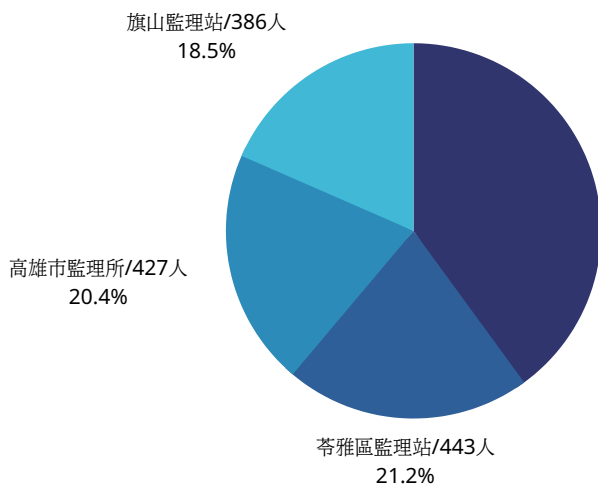
叁、樣本分析

■.本次調查作業共訪問2600 位民衆，完成樣本數共 2092 件，未完成案件共508件



【2600人樣本總量分析】

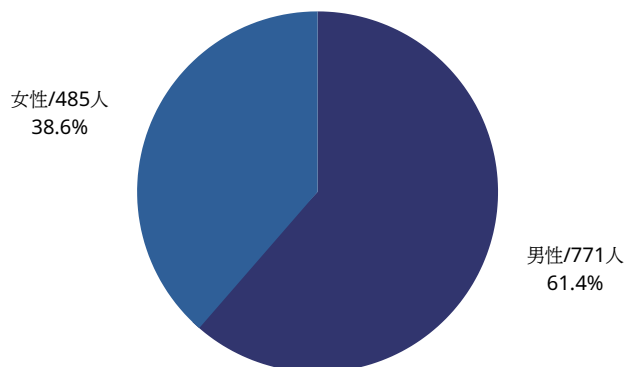
達成率:80.5%



【2092人完成樣本數分析】

一年內沒到過所站人數占40%

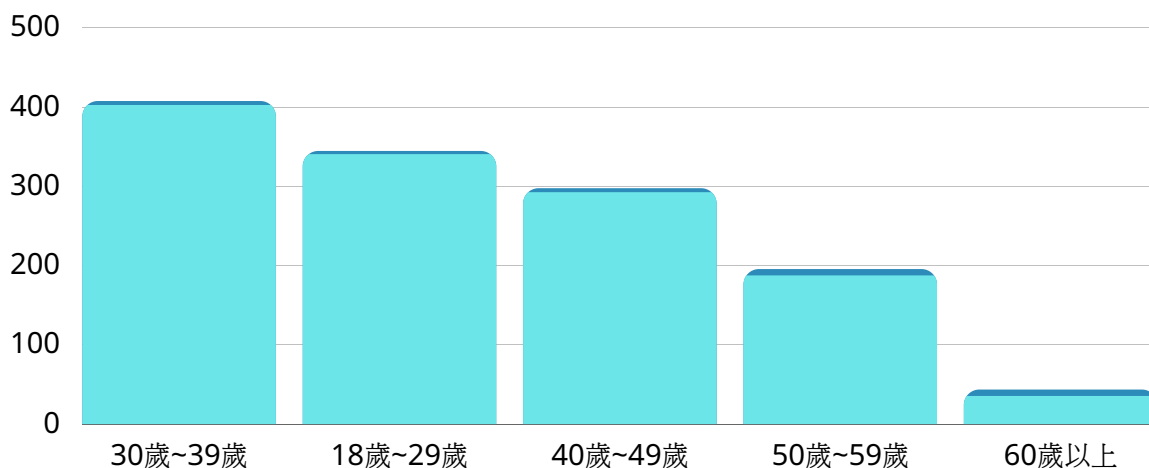
蒞臨站所比較以苓雅區監理站21.2%最多



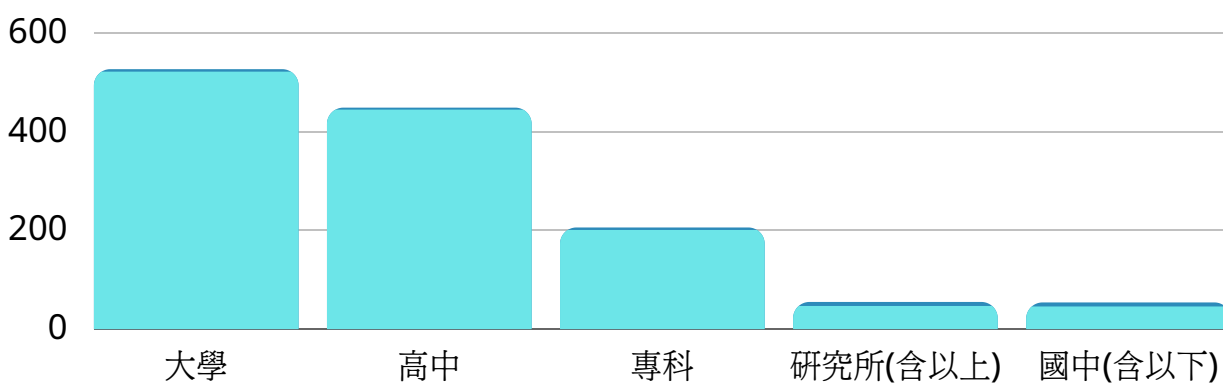
【1256人有效樣本數分析】

蒞臨站所人士以男性61.4%最多

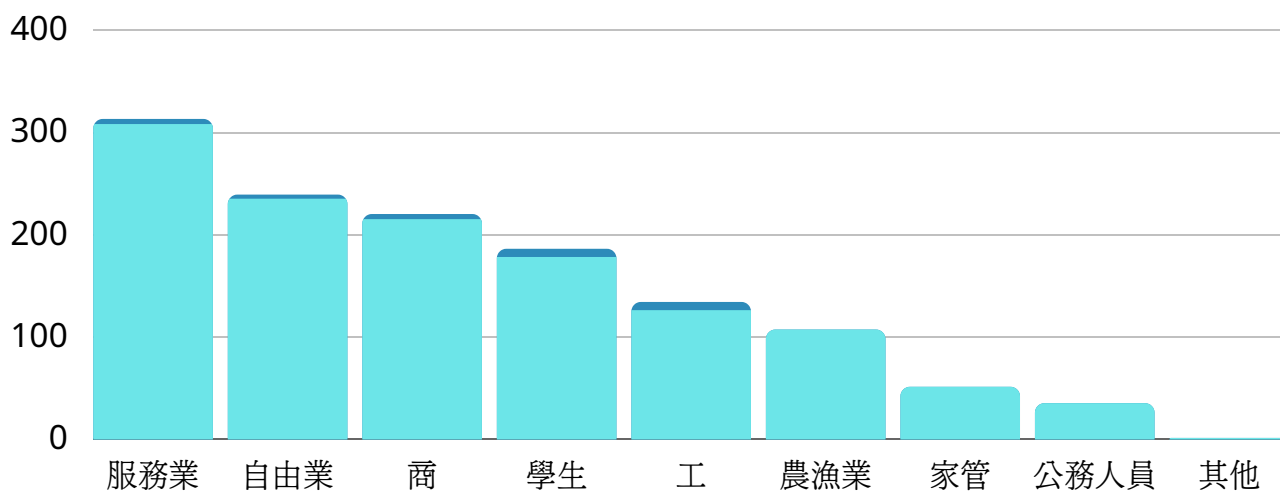
一、樣本特性：年齡以 30-39 歲居多



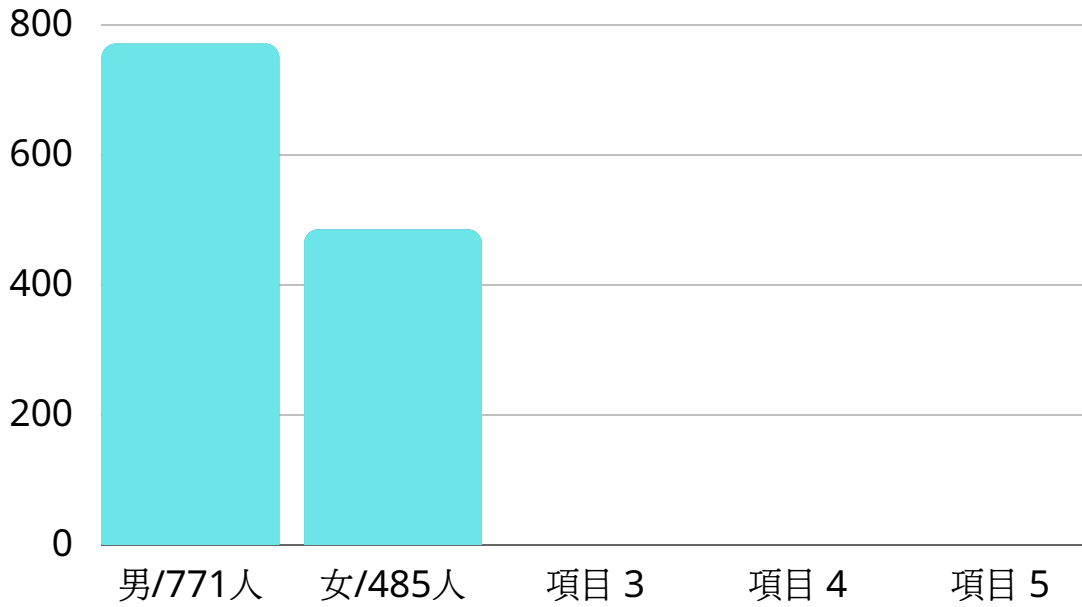
二、樣本特性：學歷多為大學以上



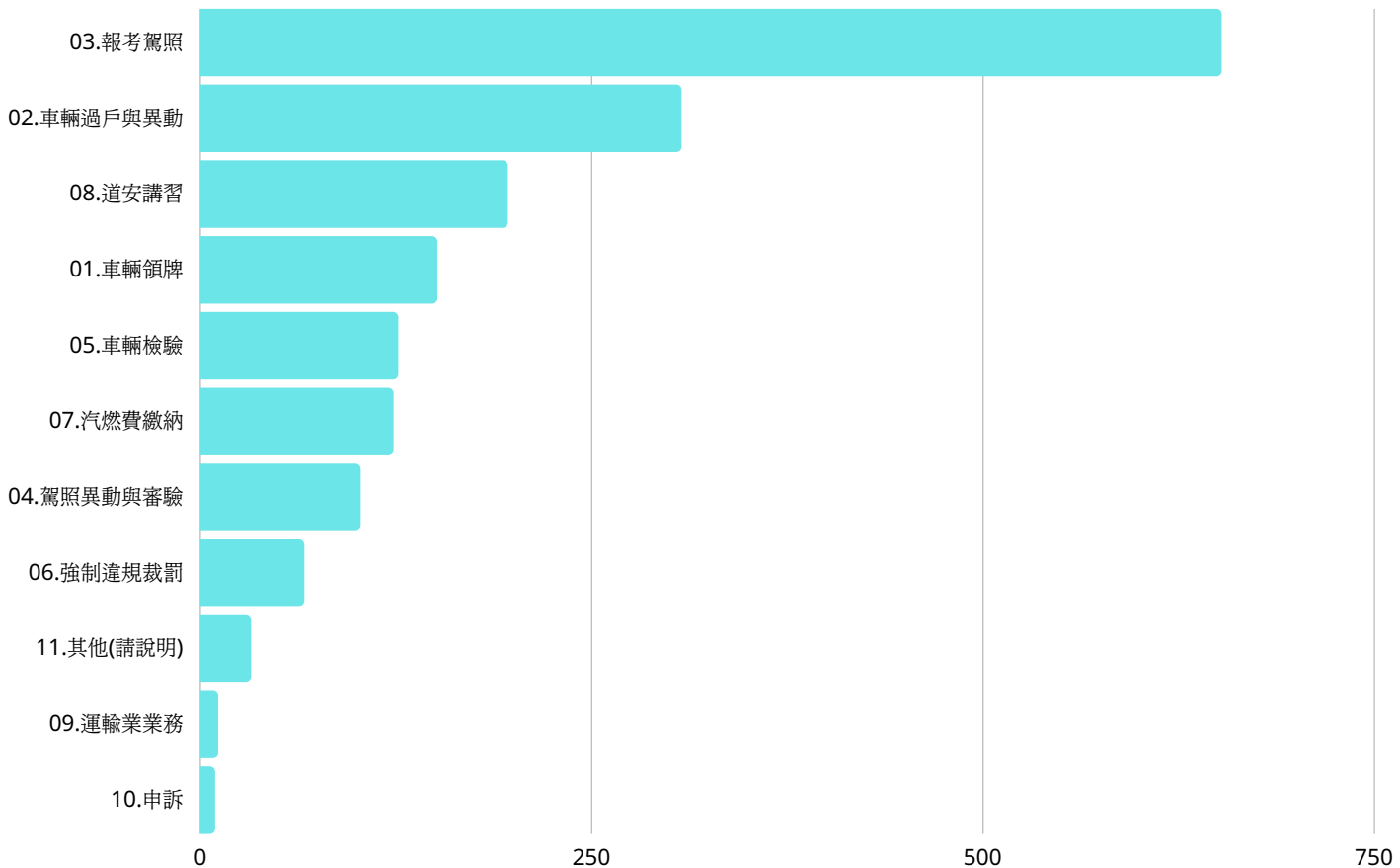
三、樣本特性：職業以服務業最多



四、樣本特性：性別之男女比例為男比女=61.4%比 38.6%



五、樣本特性：洽辦業務以考照最多



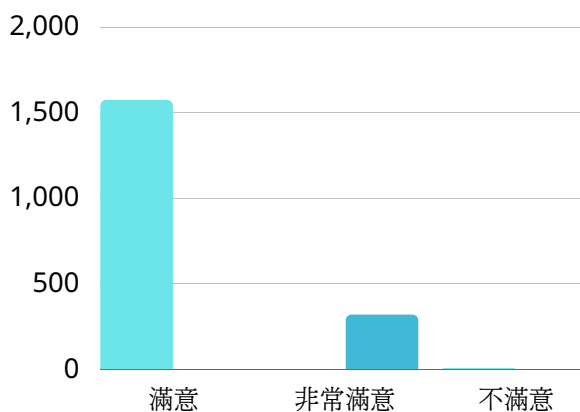
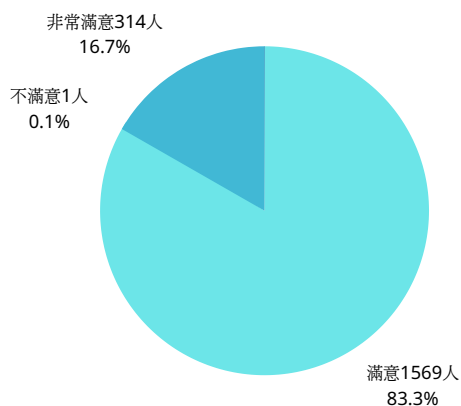
肆、調查結果

一、洽公環境設施滿意度

(一) 引導指標滿意度

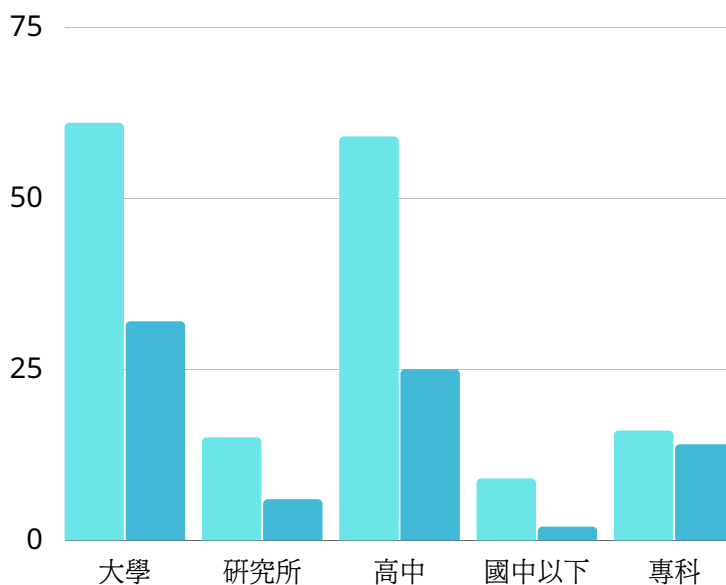
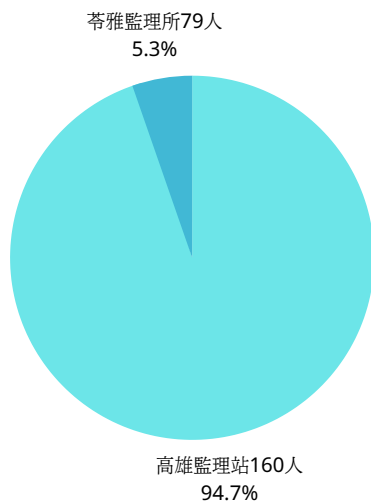
問項：請問您對該監理所(站)【引導指標指引您到哪裡辦事的一些標示】滿不滿意？

在1256位受訪者當中，回答「滿意」者計有1255人，占比99.8%(非常滿意19%、滿意80.8%)，回答「不滿意」者計有1人0.1%(不滿意0.1%、非常不滿意0.0%)



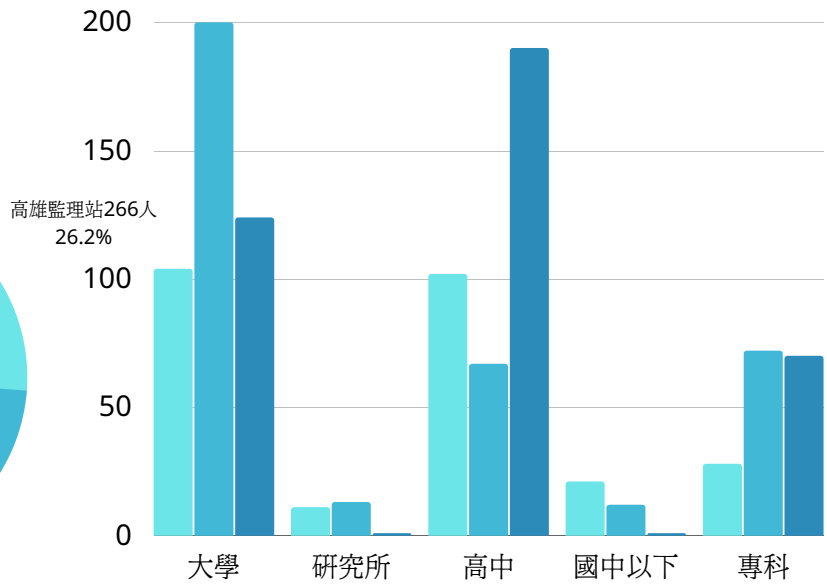
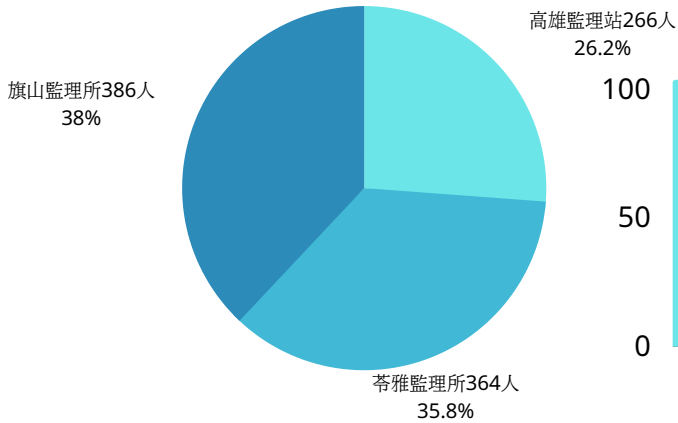
各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分239人

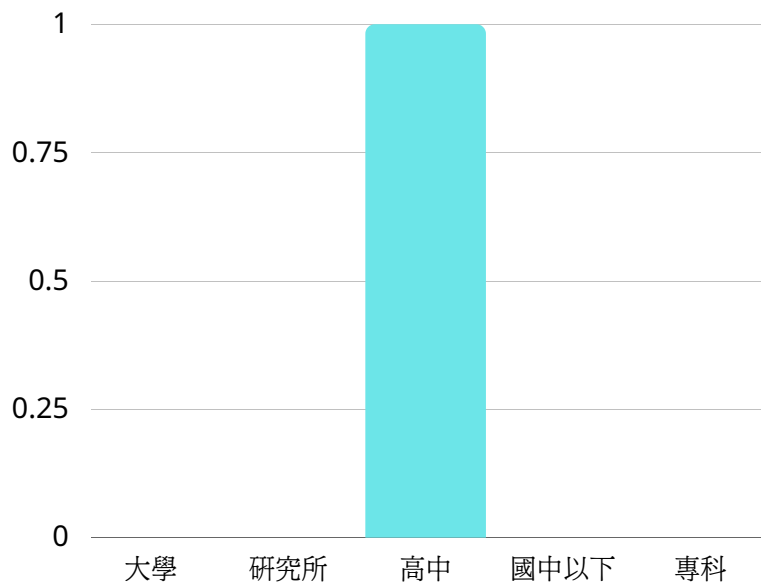
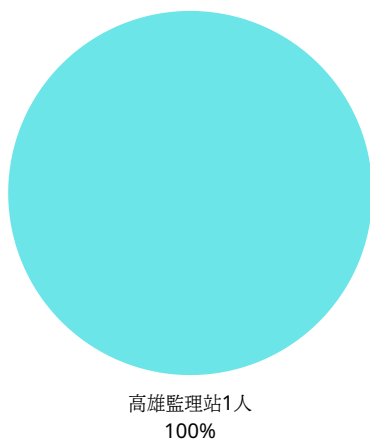


各監理站所交叉統計分析

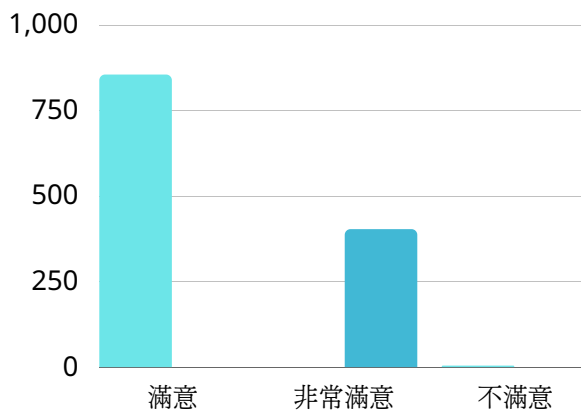
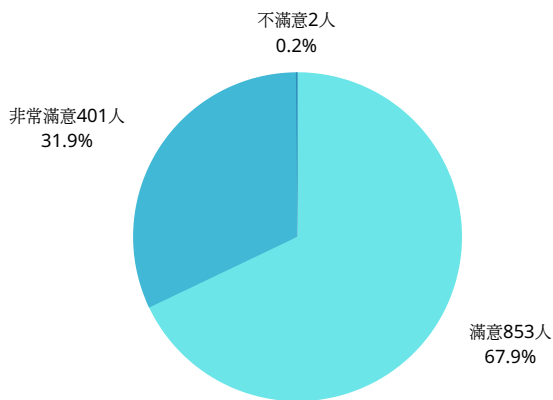
滿意部分1016人



不滿意部分1人

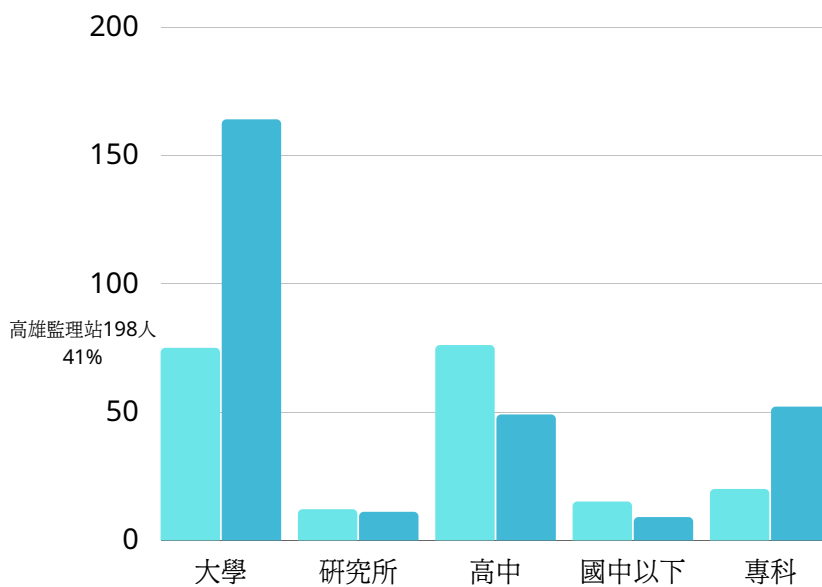
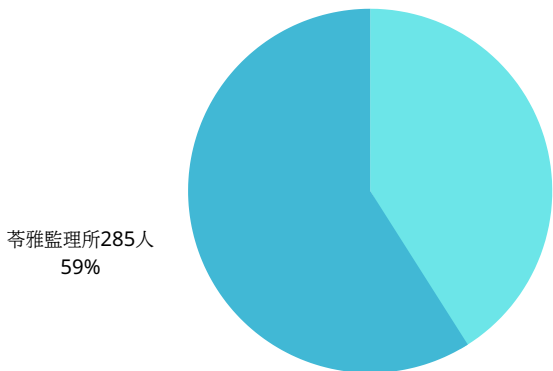


(二) 動線安排滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【動線安排(民衆在監理所站內走 動時路線的安排感覺適合與方便的程度) 滿不滿意? 在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1254 人，占比 99.8%(非常滿意 31.9%、滿意 67.9%)，回答「不滿意」者計有 2 人 0.2%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0.0%)



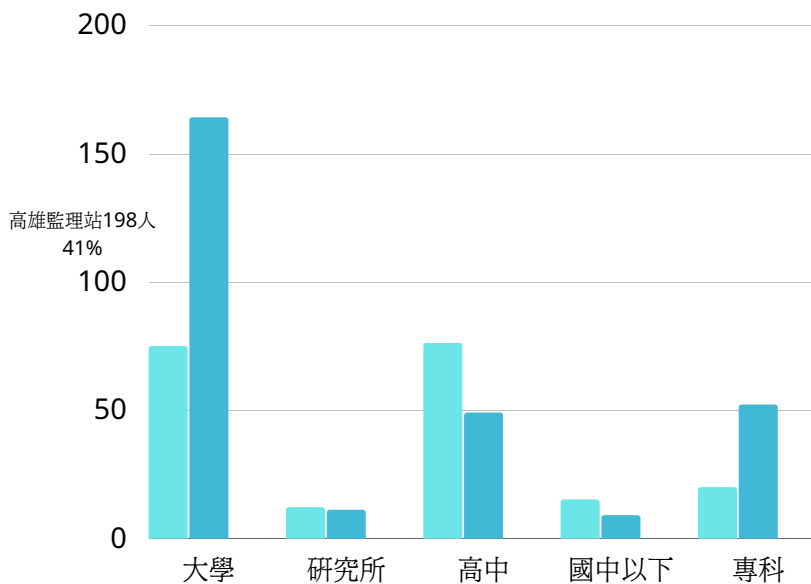
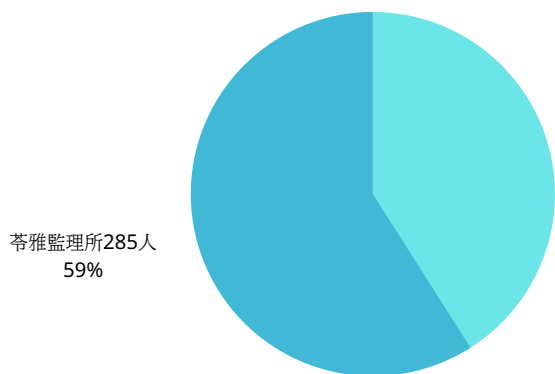
各監理所交叉統計分析

非常滿意部分483人

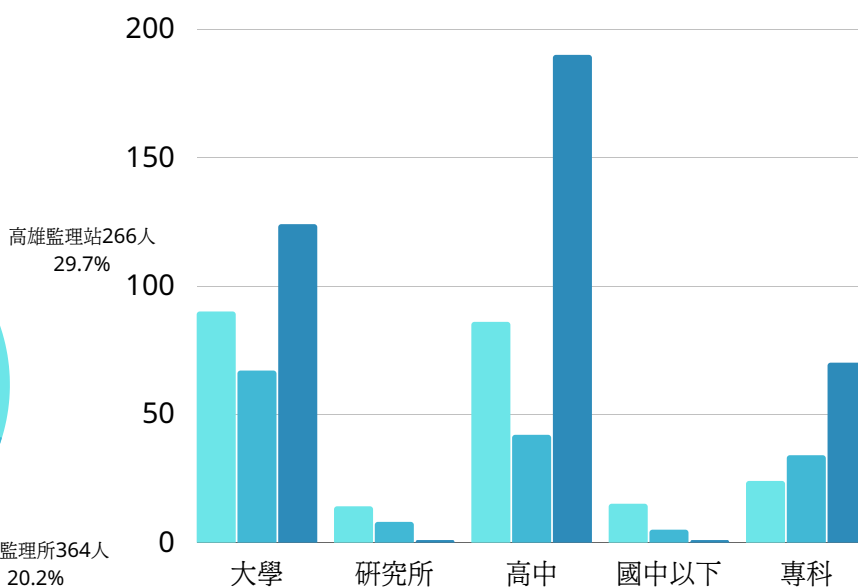
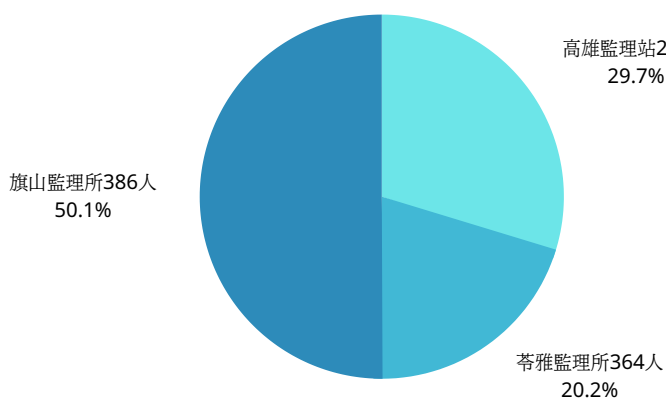


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分483人

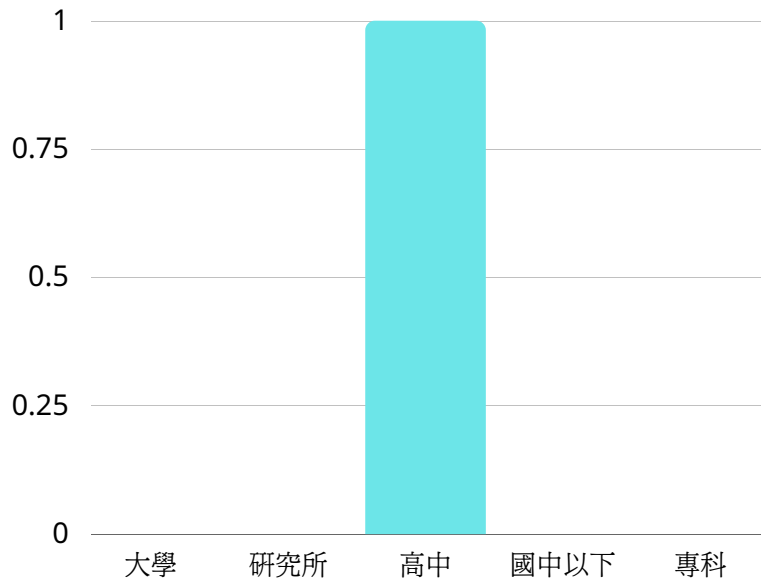
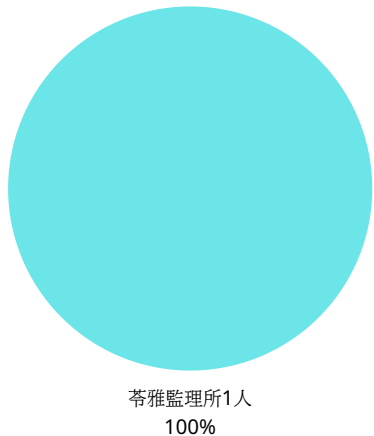


滿意部分771人



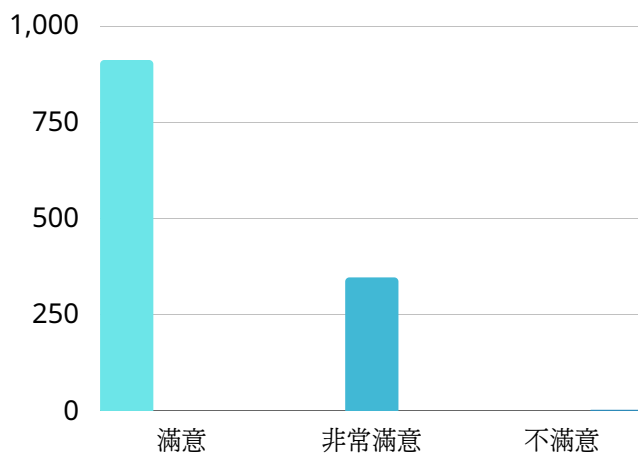
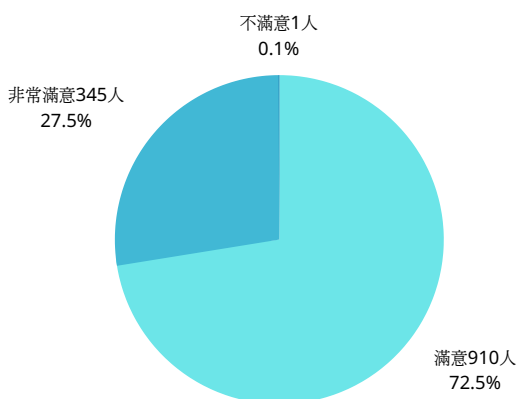
各監理站所交叉統計分析

不滿意部分1人



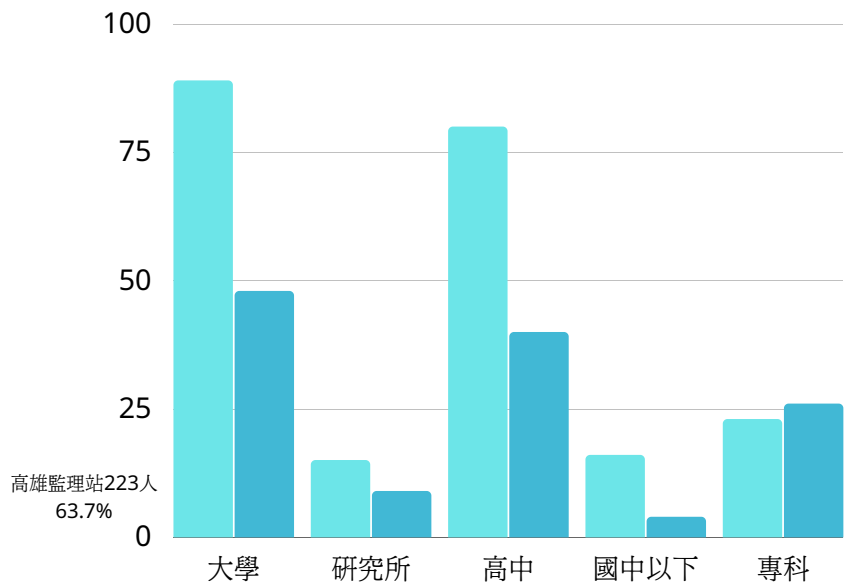
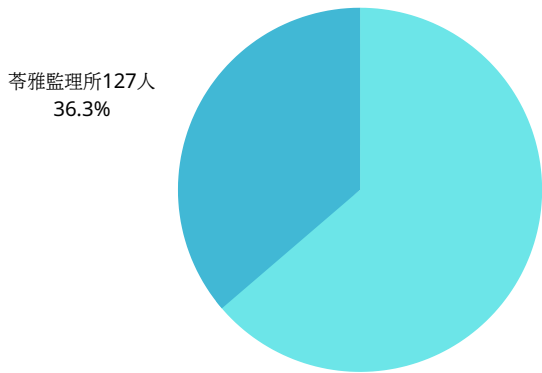
(三) 服務設施滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【各項服務設施 (例如:櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施、飲水機、停車位、宣導資料…)的便利性】滿不滿意?

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比 99.8%(非常滿意 27.5%、滿意 72.5%)，回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0.0%)

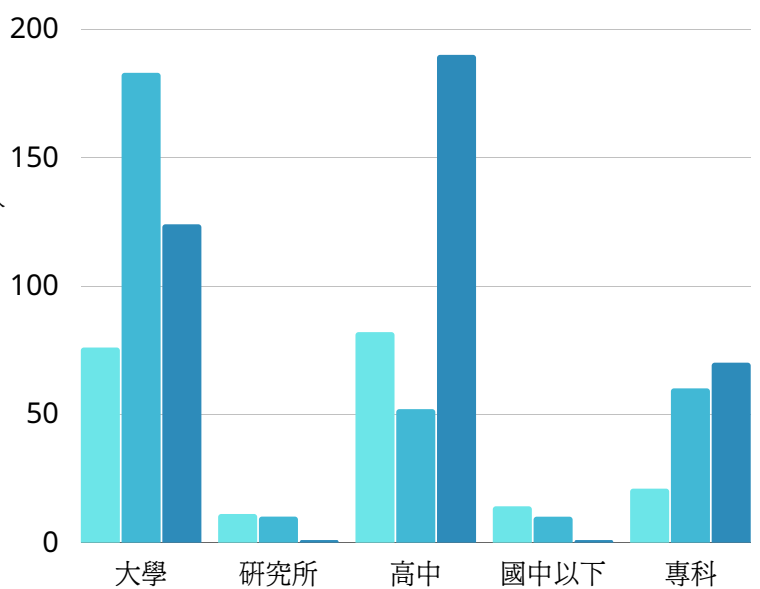
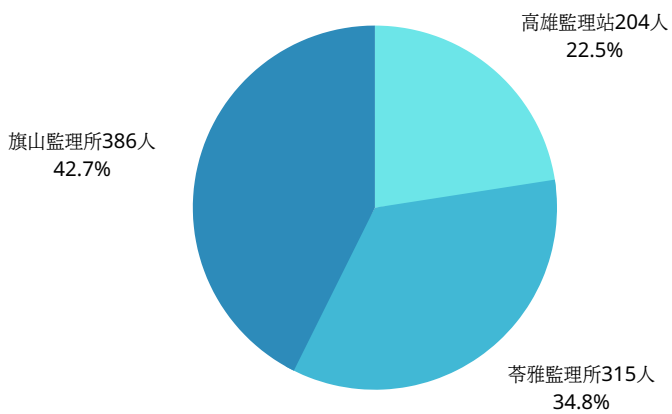


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分350人

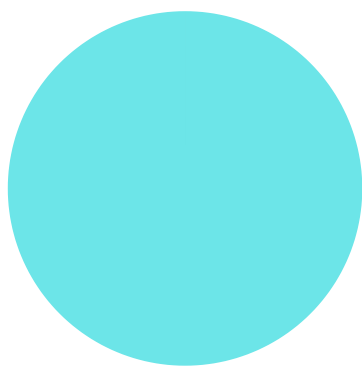


滿意部分905人

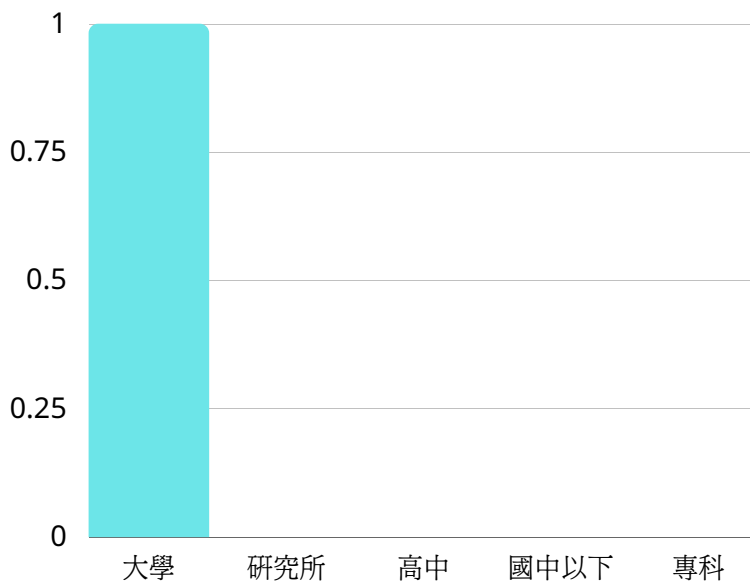


各監理站所交叉統計分析

不滿意部分1人

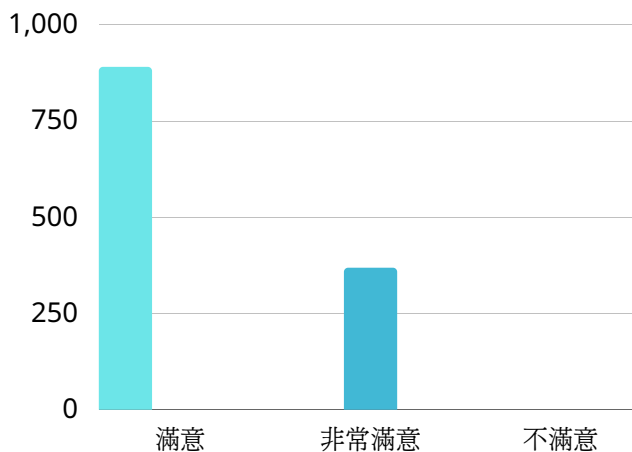
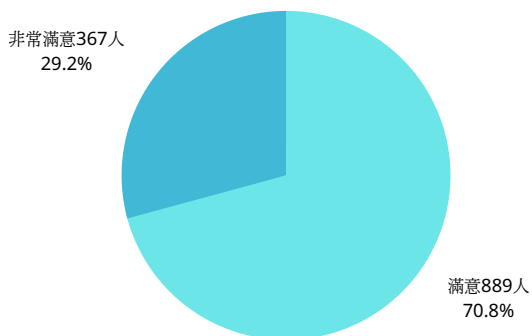


苓雅監理所1人
100%



(四) 等候空間滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【民衆等候空間規劃】滿不滿意？

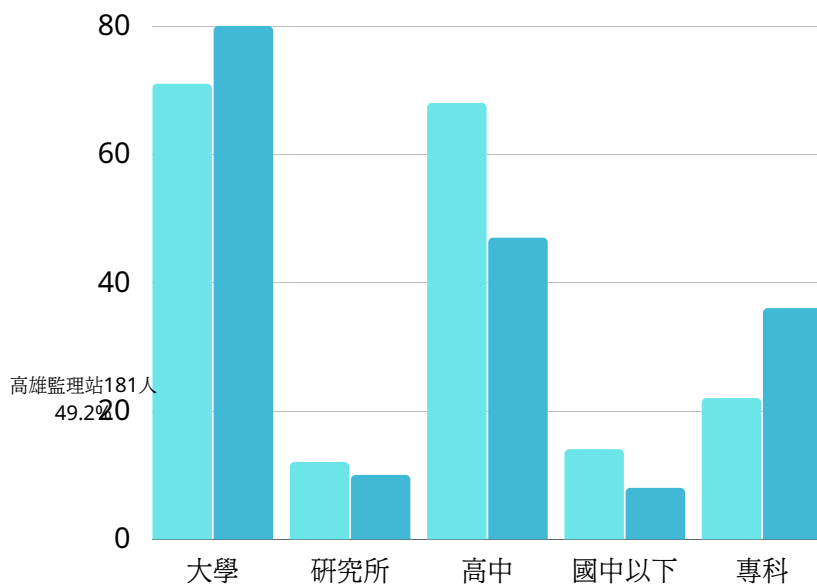
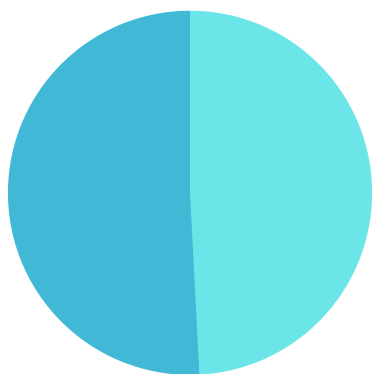
在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1256 人，占比 100%(非常滿意 29.2%、滿意 70.7%)



各監理站所交叉統計分析

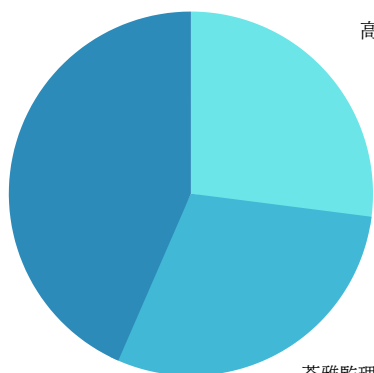
非常滿意部分368人

苓雅監理所1877人
50.8%



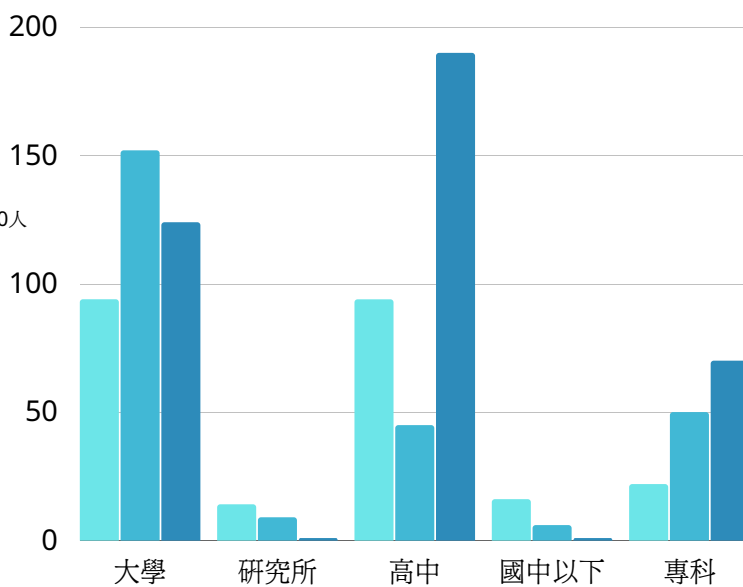
滿意部分888人

旗山監理所386人
43.5%



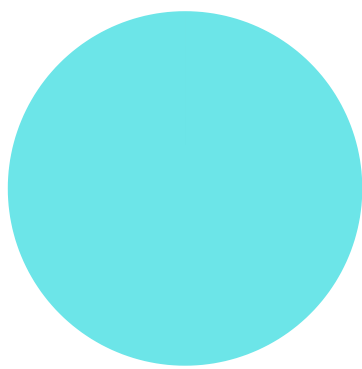
高雄監理站240人
27%

苓雅監理所262人
29.5%



各監理站所交叉統計分析

不滿意部分0人

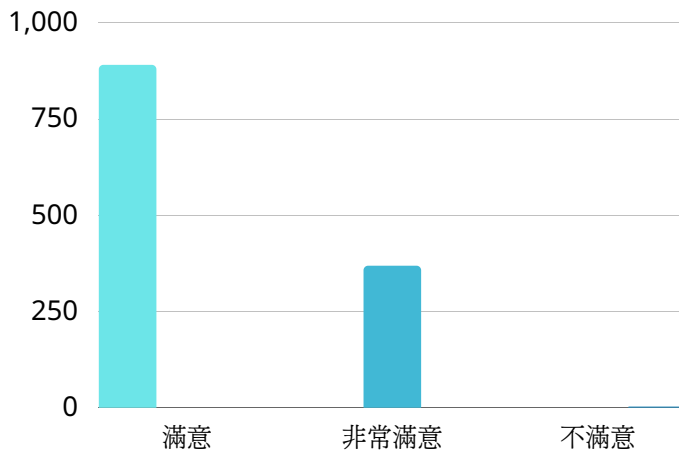
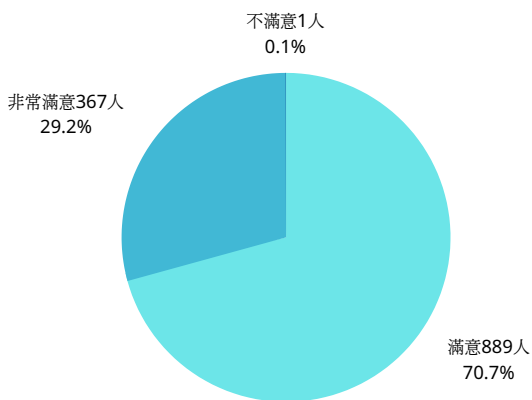


高雄監理站0人
100%



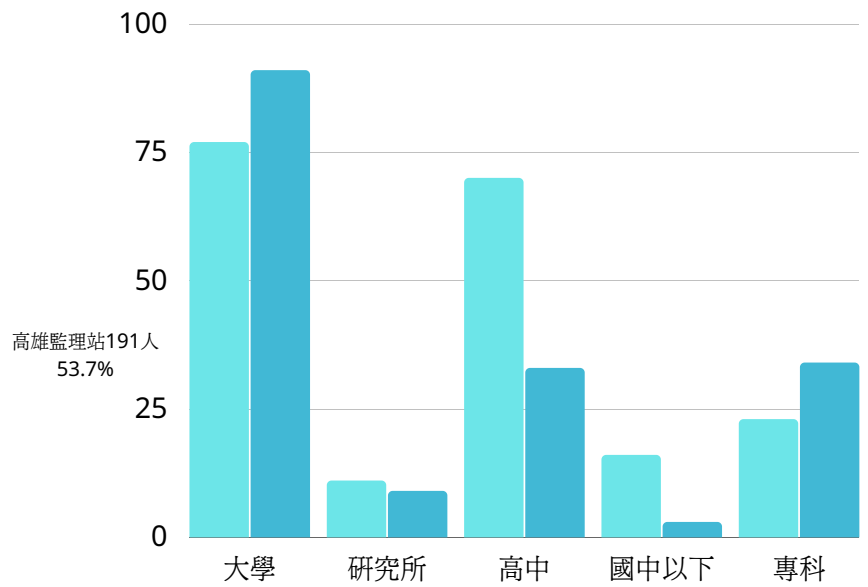
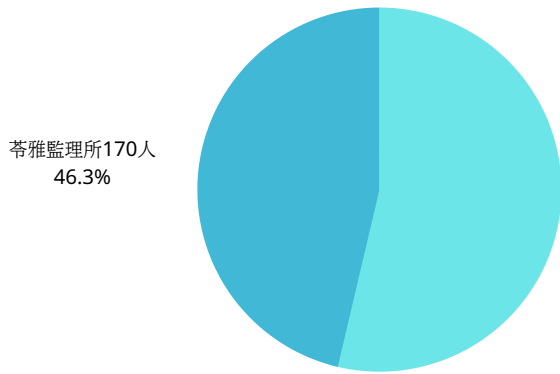
(五) 環境整潔滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比 99.9%(非常滿意 29.2%、滿意 70.7%)，回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0.0%)

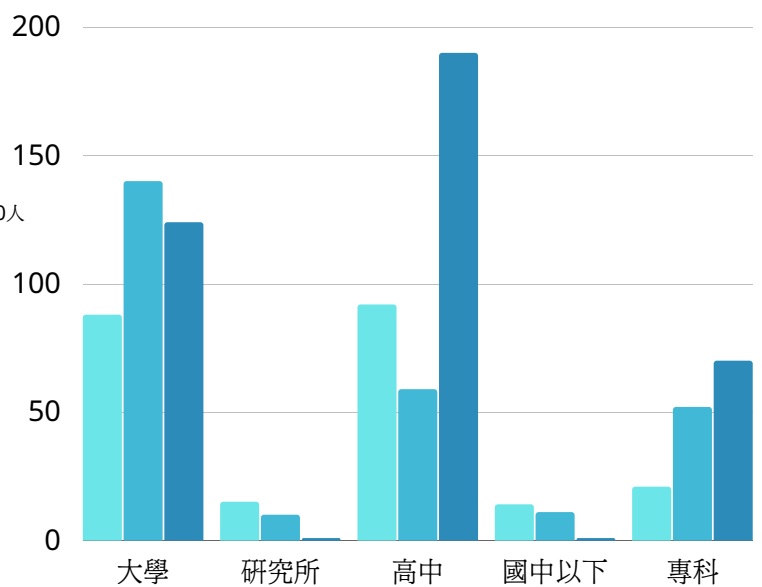
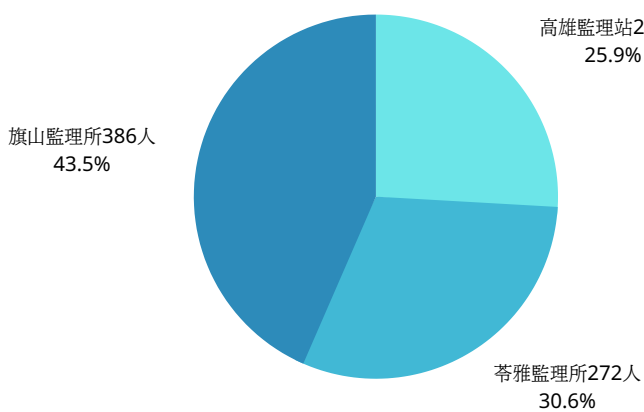


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分367人

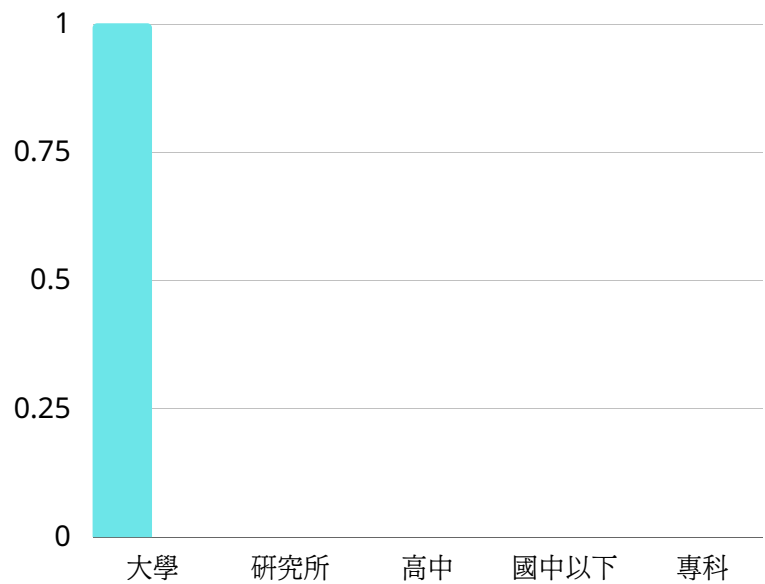
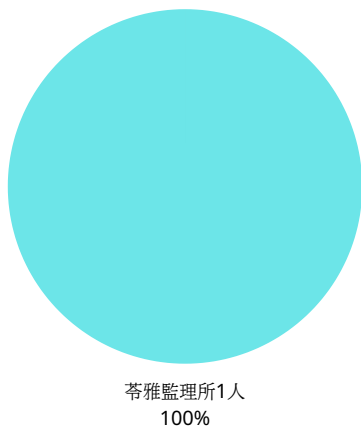


滿意部分888人



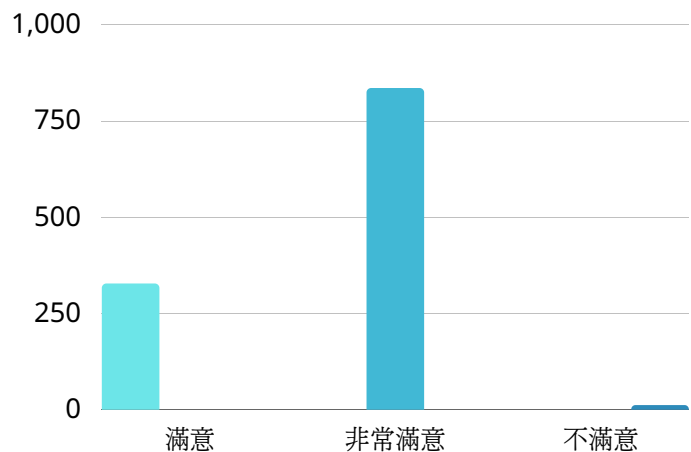
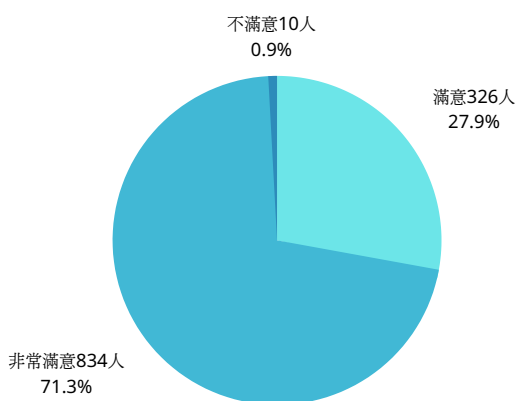
各監理站所交叉統計分析

不滿意部分1人



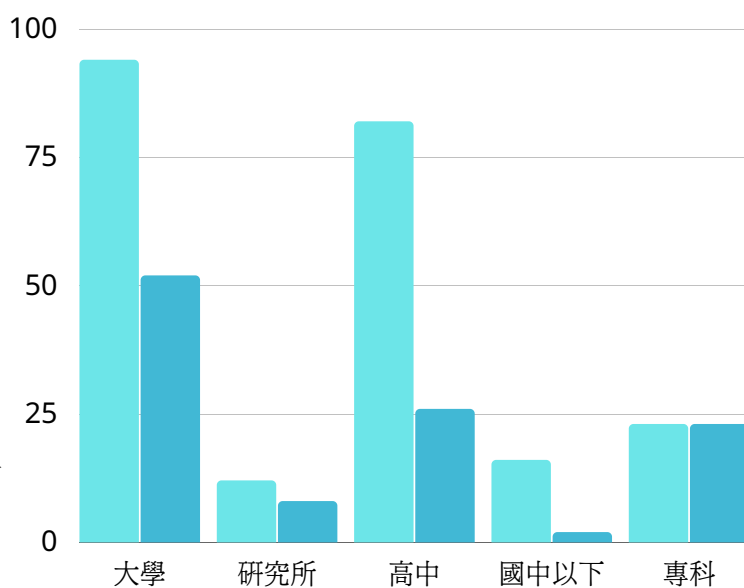
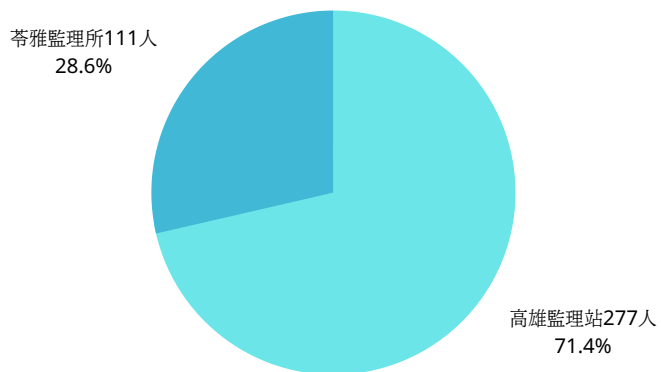
(六) 廁所清潔滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【廁所清潔程度】滿不滿意？

在 1210 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1200 人，占比 99.2%(非常滿意 72.8%、滿意 26.9%)，回答「不滿意」者計有 10 人 0.7%(不滿意 0.7%、非常不滿意 0.0%)

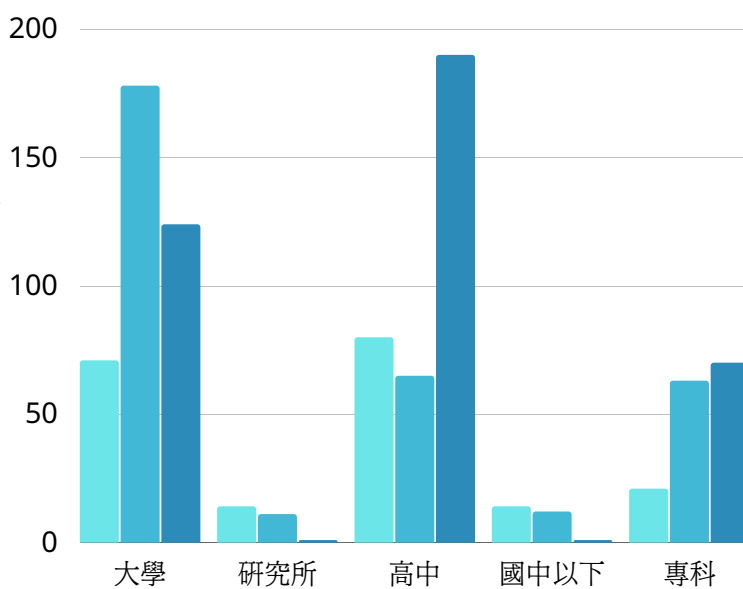
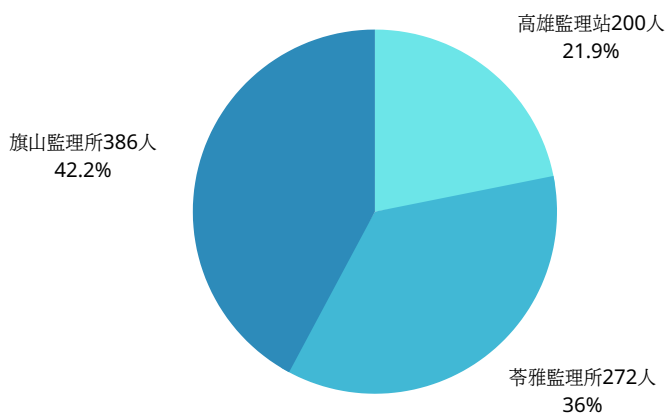


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分338人

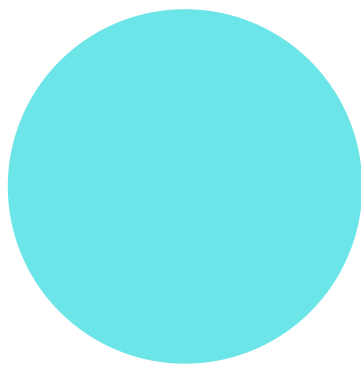


滿意部分915人

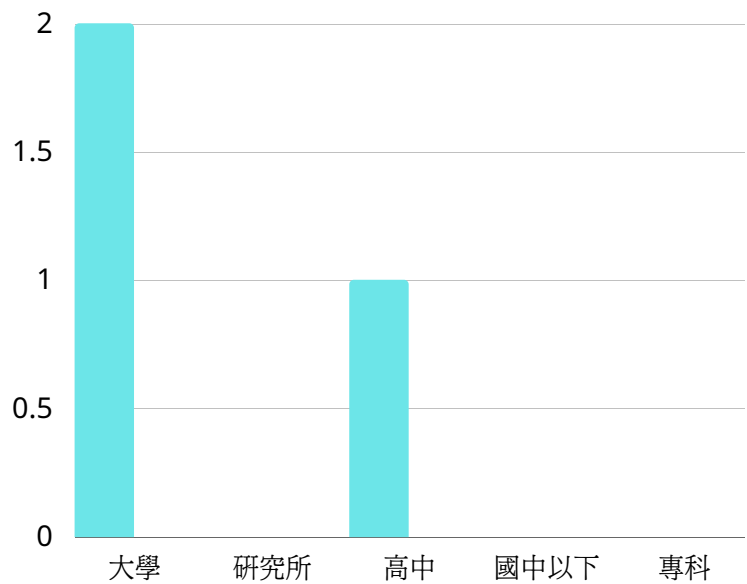


各監理站所交叉統計分析

不滿意部分3人



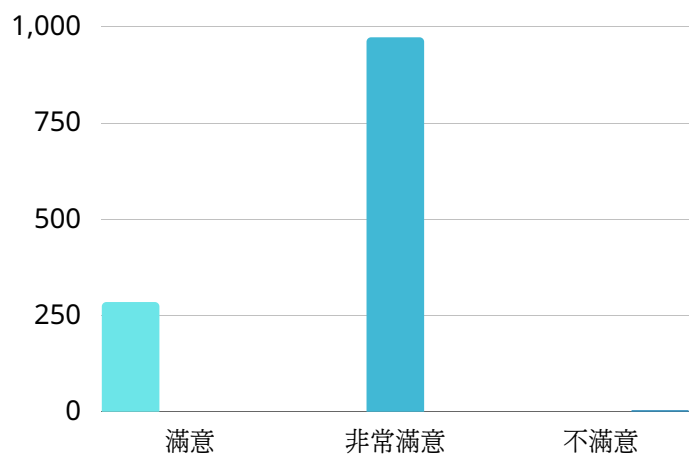
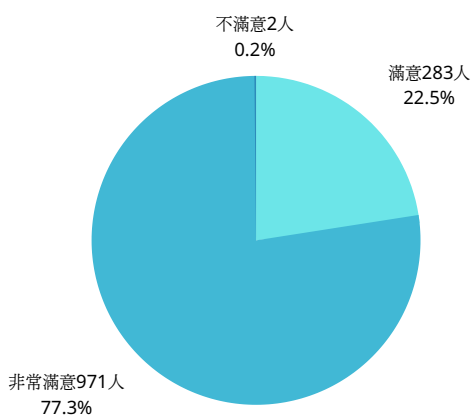
苓雅監理所3人
100%



二、服務態度及專業滿意度

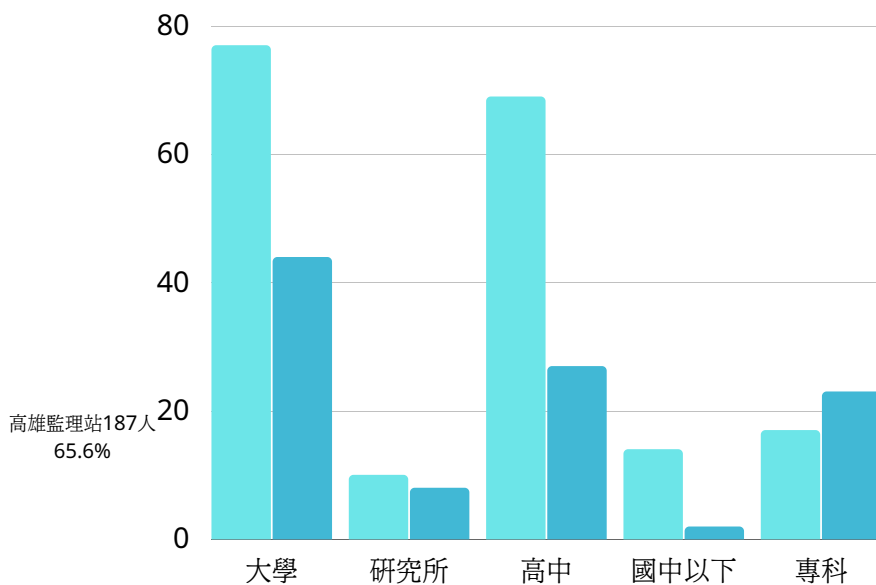
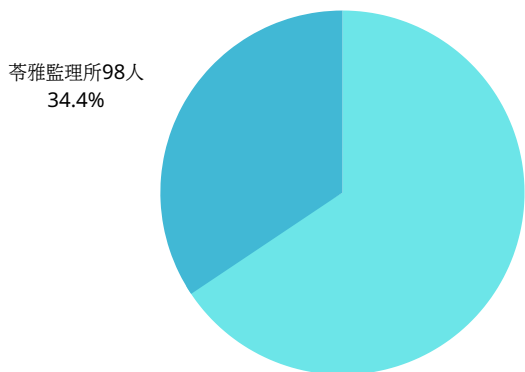
(一) 聯合服務中心滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【聯合服務中心(服務台)人員、志工、巡迴人員】的服務態度滿不滿意？

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1254 人，占比 99.8%(非常滿意 22.5%、滿意 77.3%)；回答「不滿意」者計有 2 人 0.2%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0%)

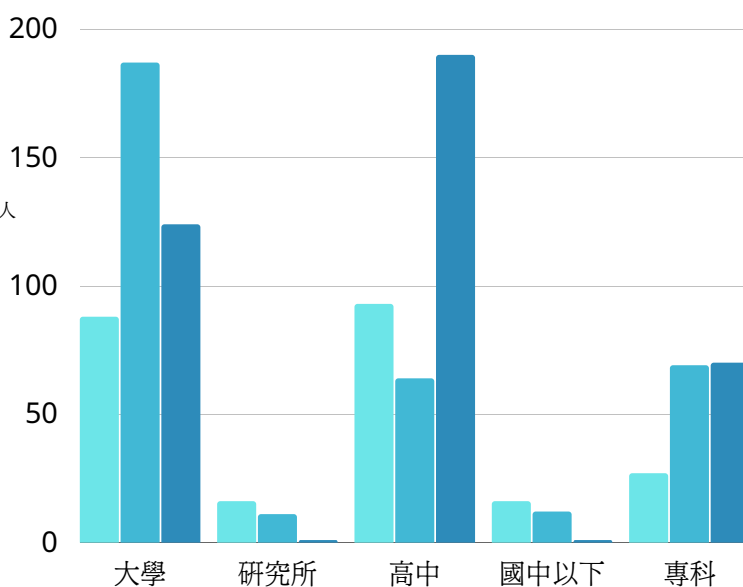
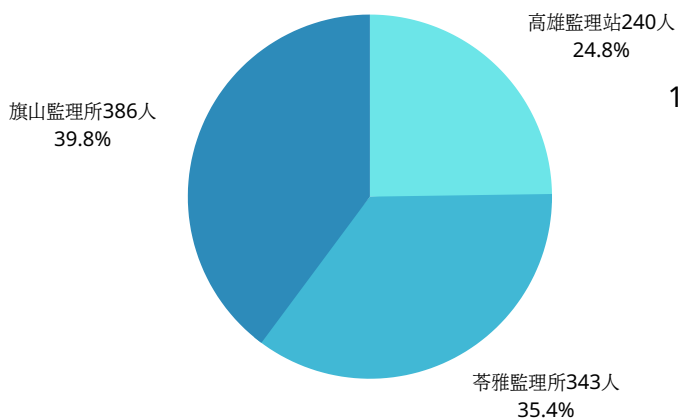


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分285人

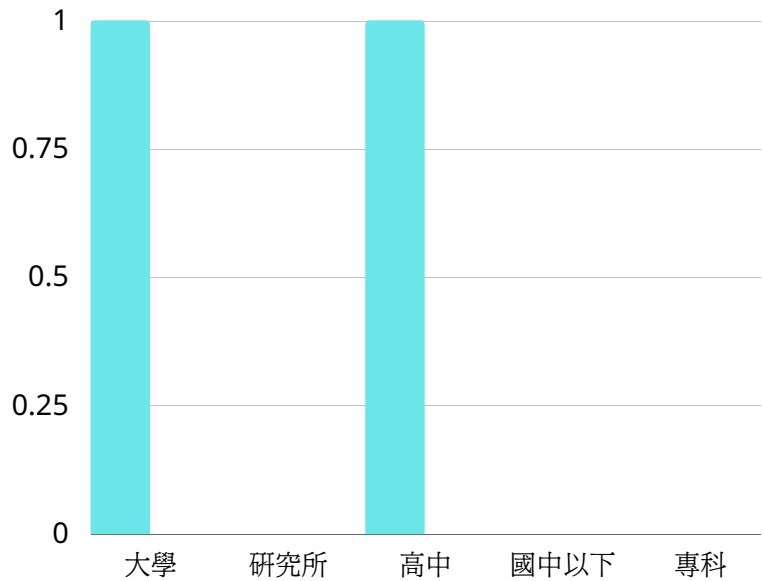


滿意部分969人



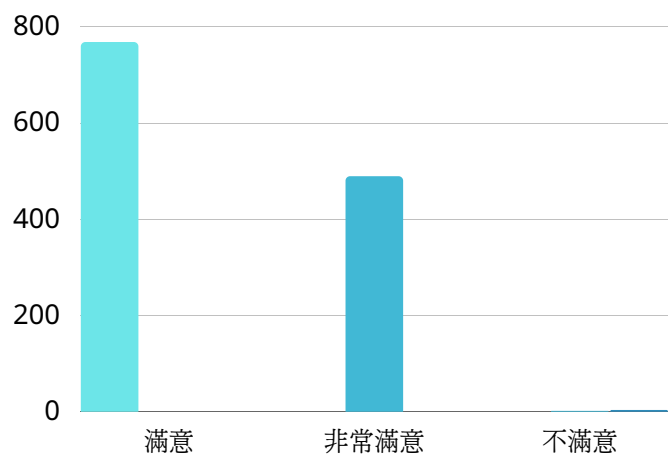
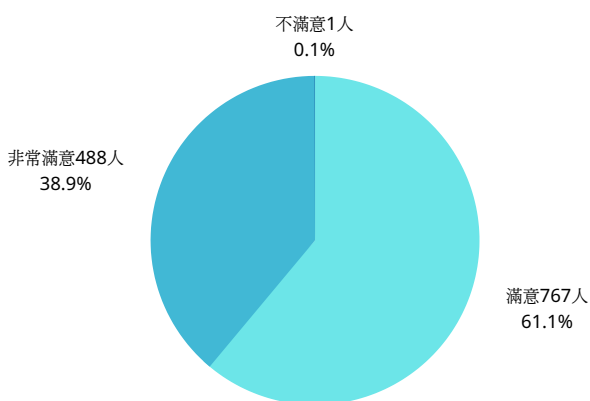
各監理站所交叉統計分析

不滿意部分2人



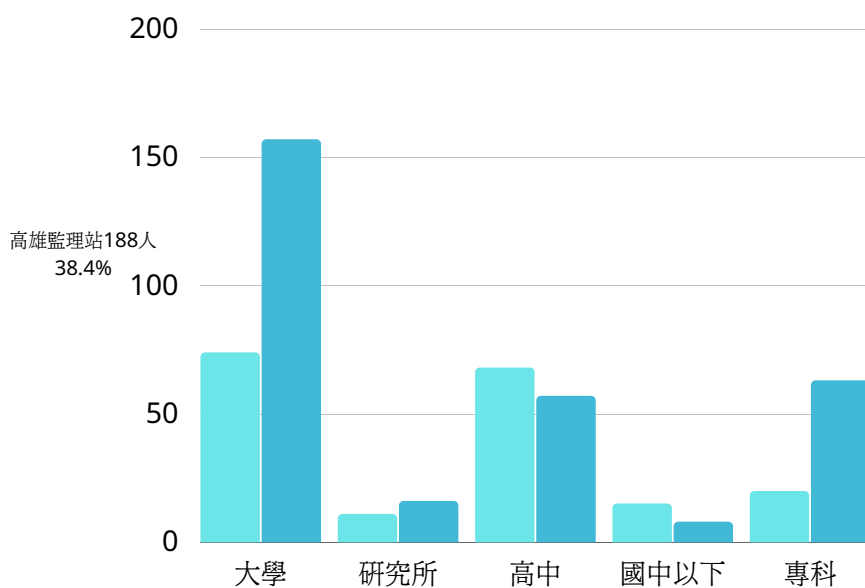
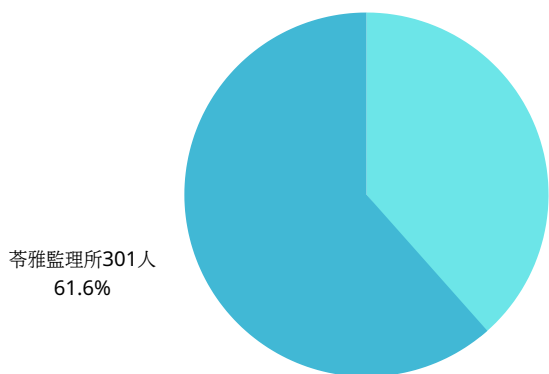
(二) 窗口人員服務態度滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比 99.9%(非常滿意 38.9%、滿意 61.1%)；回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)

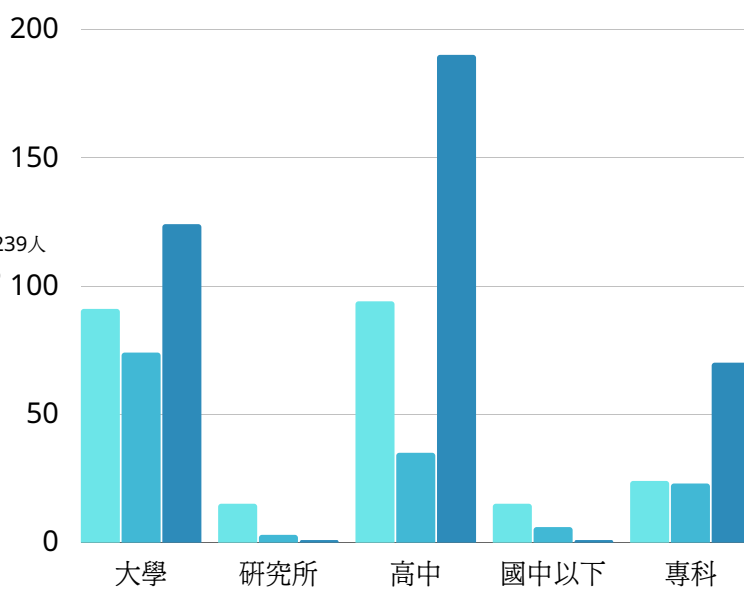
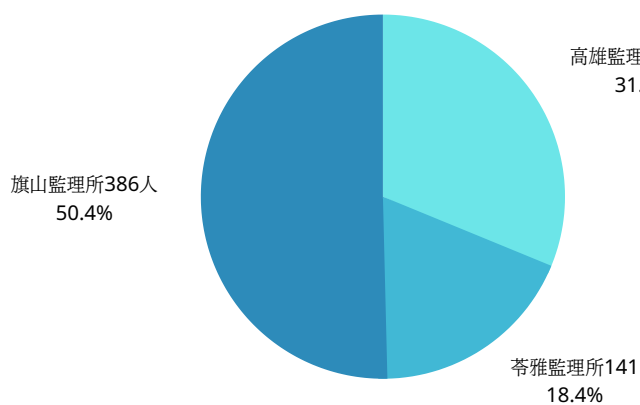


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分489人

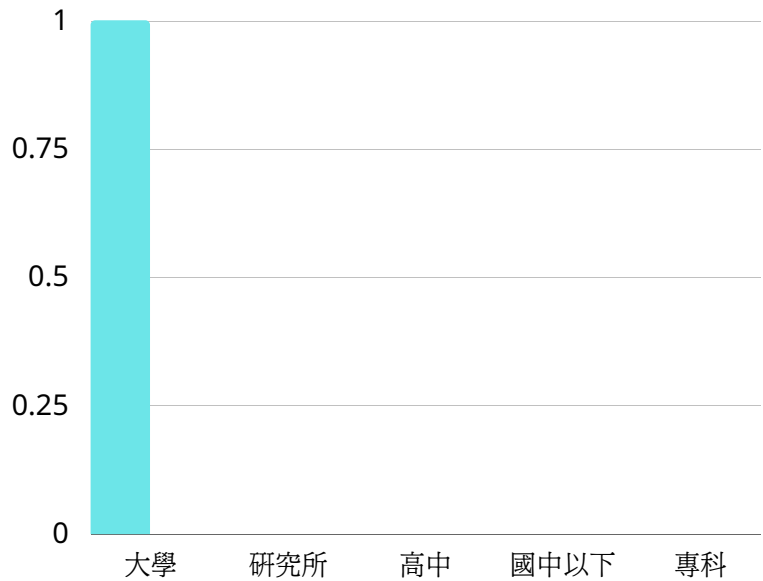
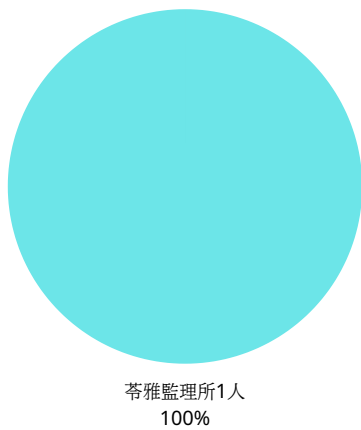


滿意部分766人



各監理站所交叉統計分析

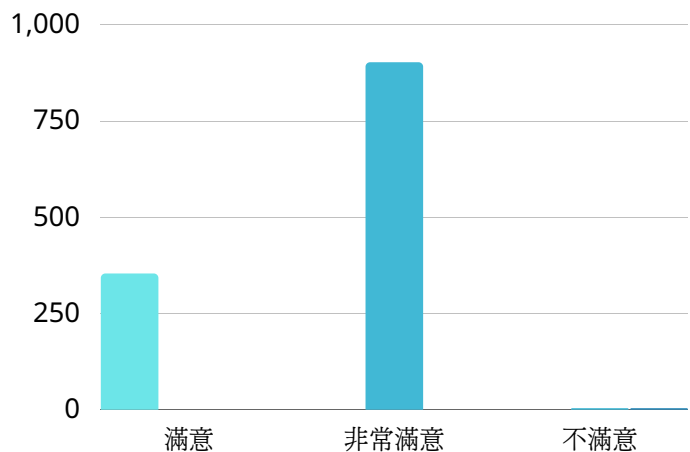
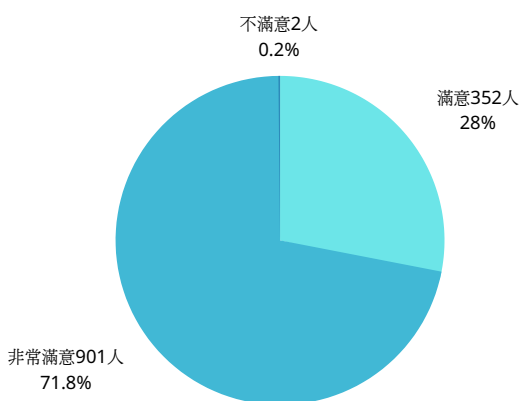
不滿意部分1人



(三) 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 問項：請問您對該監理所(站)

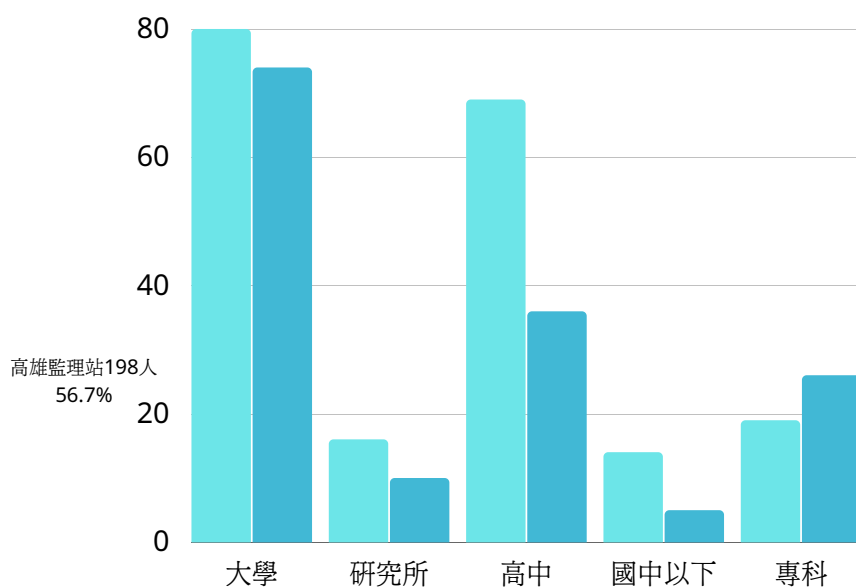
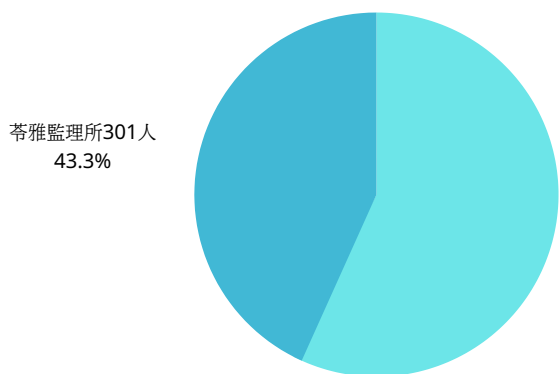
【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1253 人，占比 99.7%(非常滿意 71.8%、滿意 28%)；回答「不滿意」者計有 2 人 0.2%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0%)

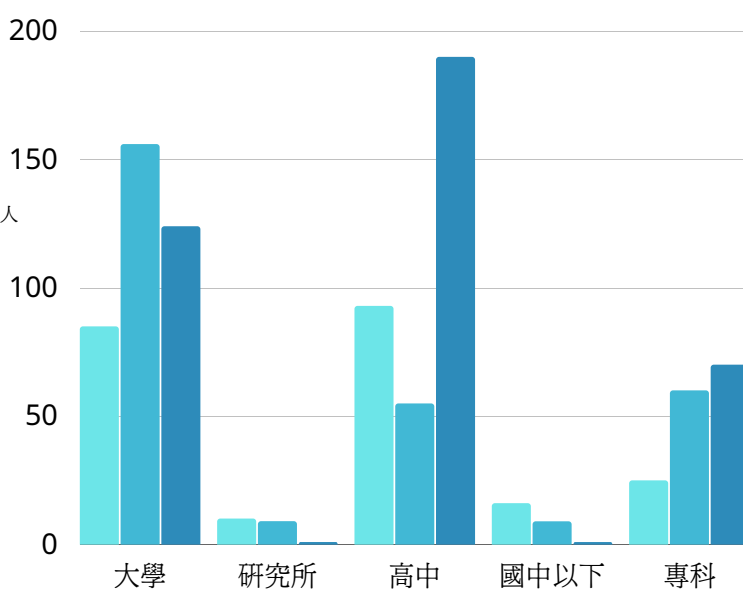
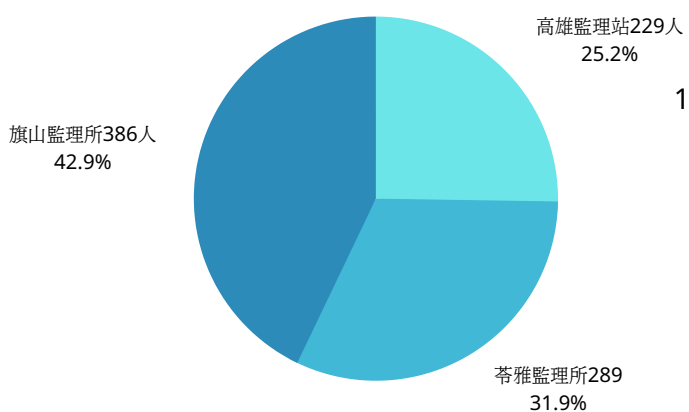


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分349人

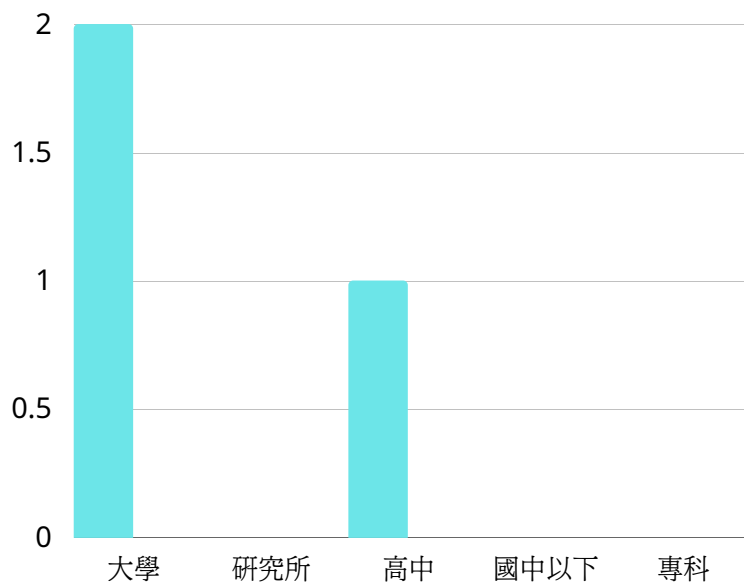
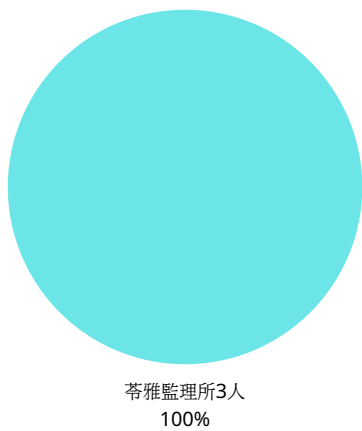


滿意部分904人

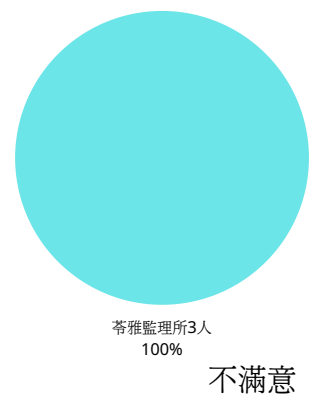
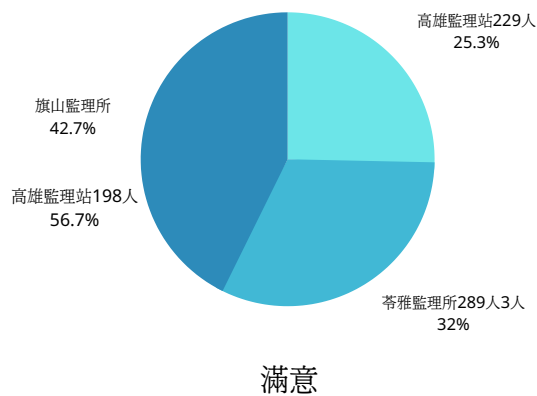
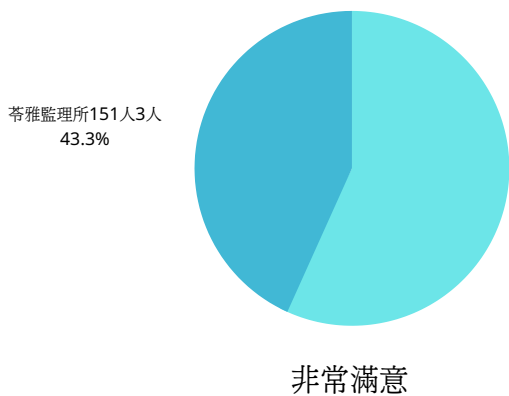


各監理站所交叉統計分析

不滿意部分3人

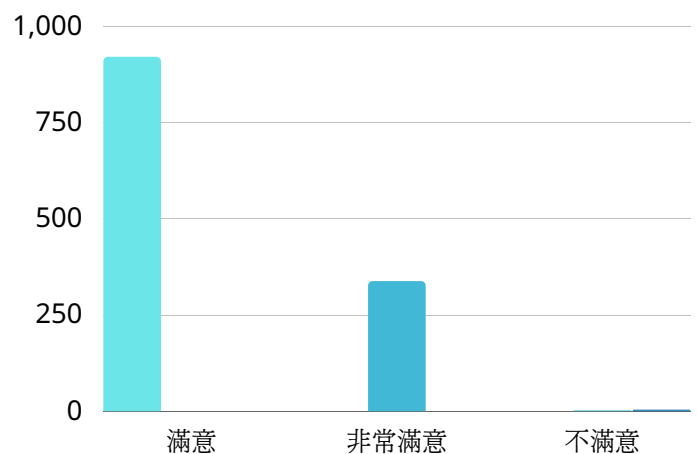
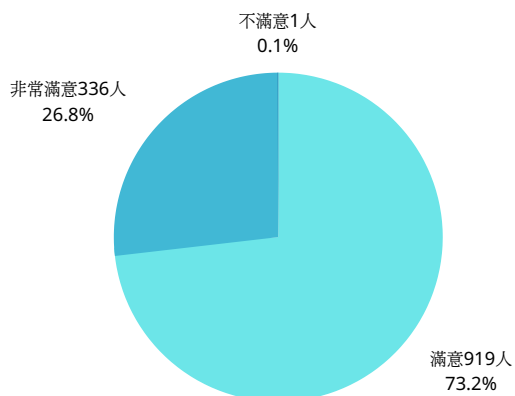


洽辦項目分析



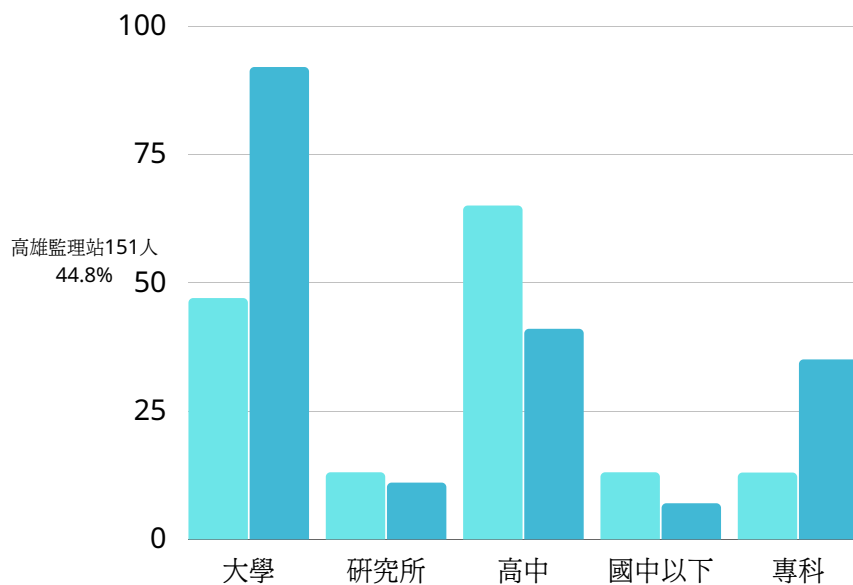
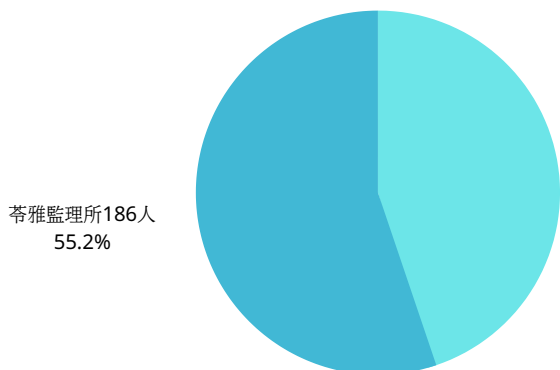
(四) 窗口服務等候時間滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【窗口服務等候時間】滿不滿意？

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比 99.9%(非常滿意 26.8%、滿意 73.2%)；回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)

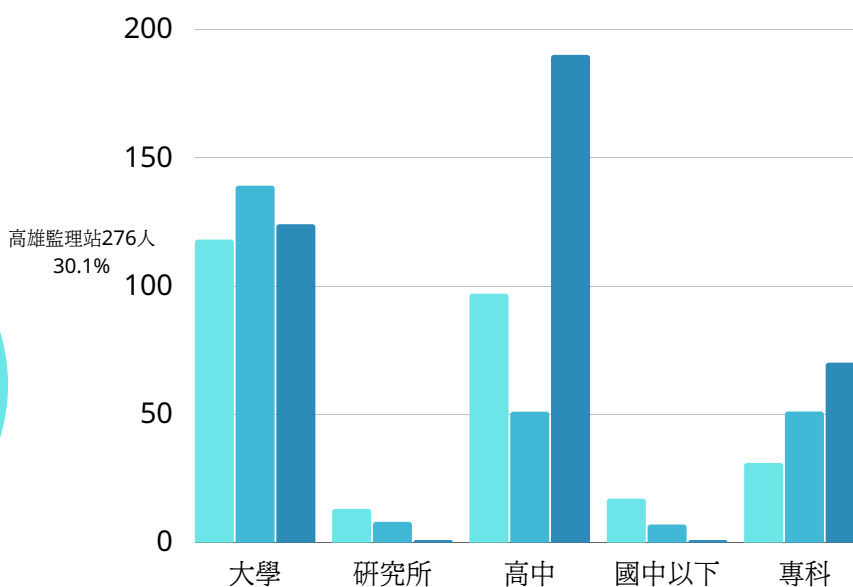
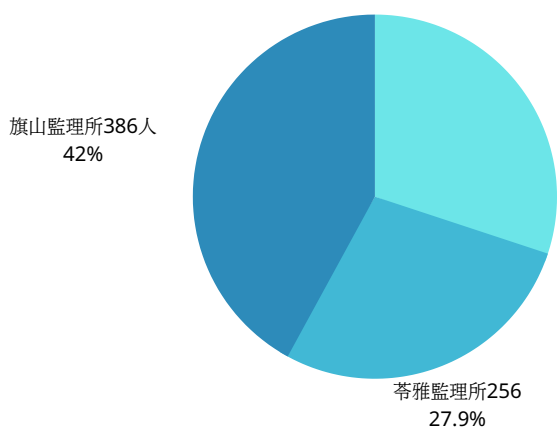


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分337人

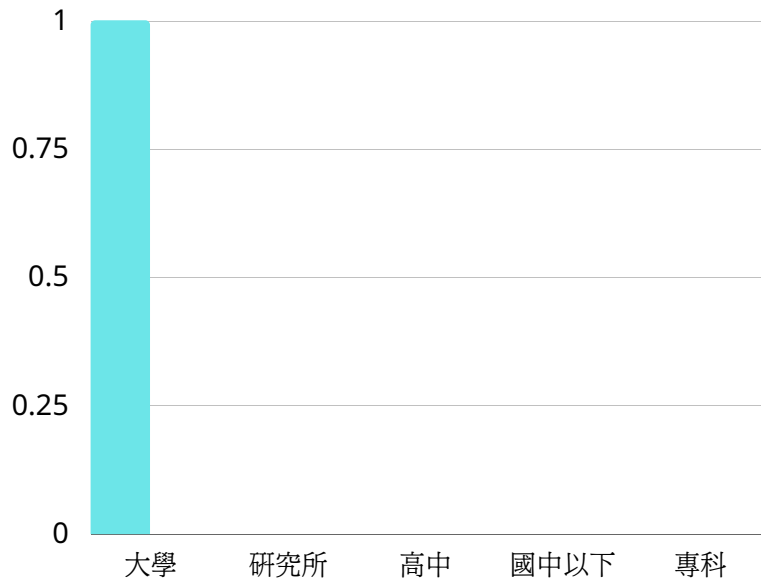
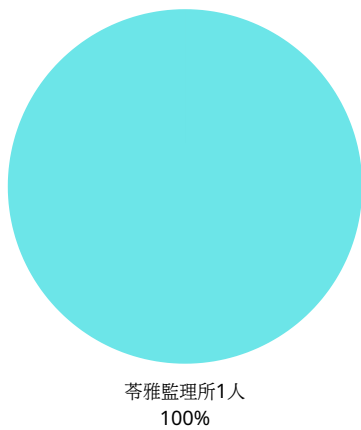


滿意部分918人

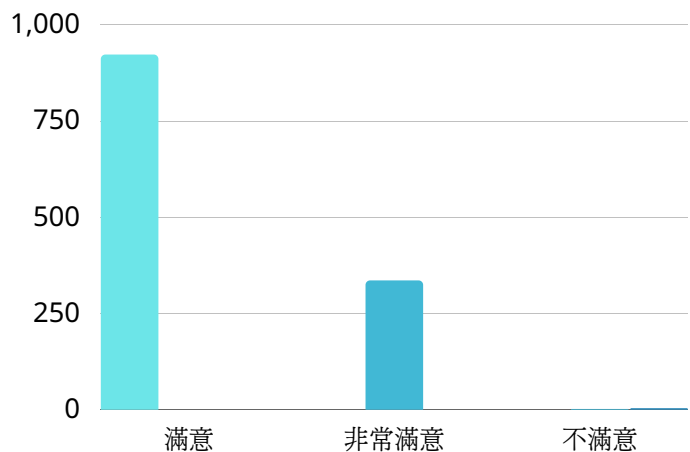
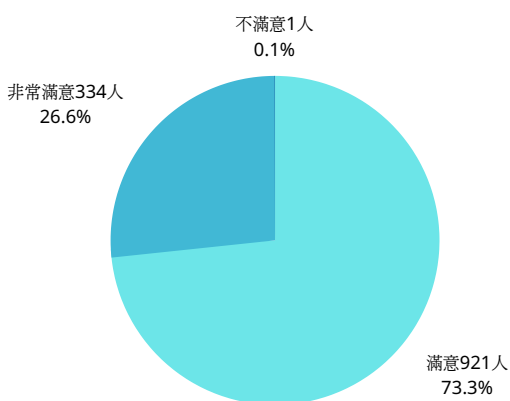


各監理站所交叉統計分析

不滿意部分1人

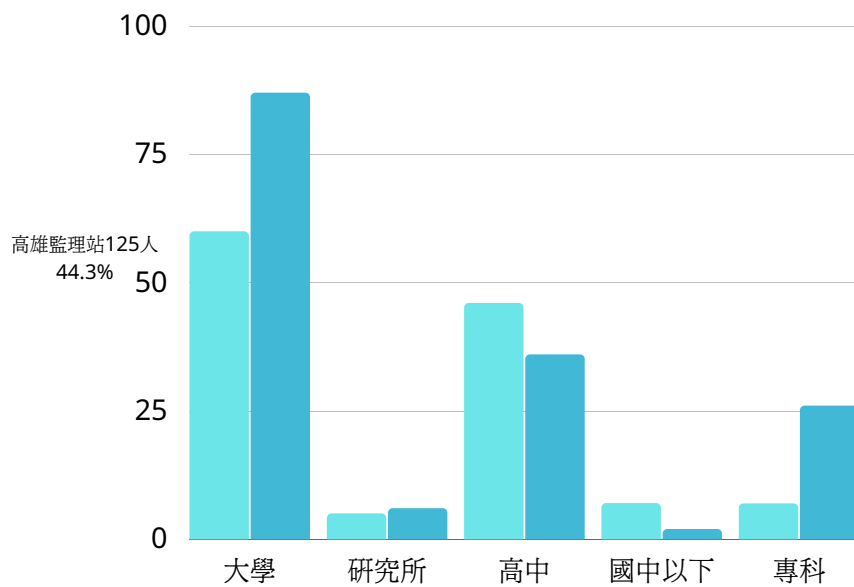
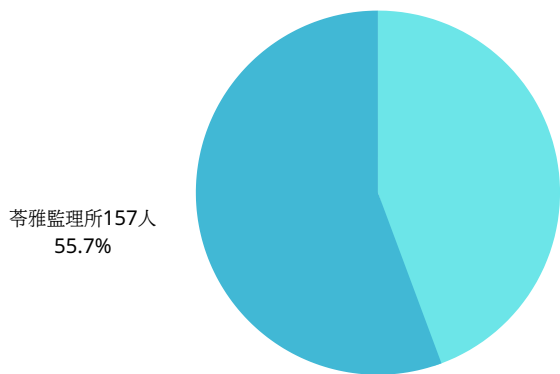


(五) 駕照考驗人員服務態度滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比 99.9%(非常滿意 26.6%、滿意 73.3%)；回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)

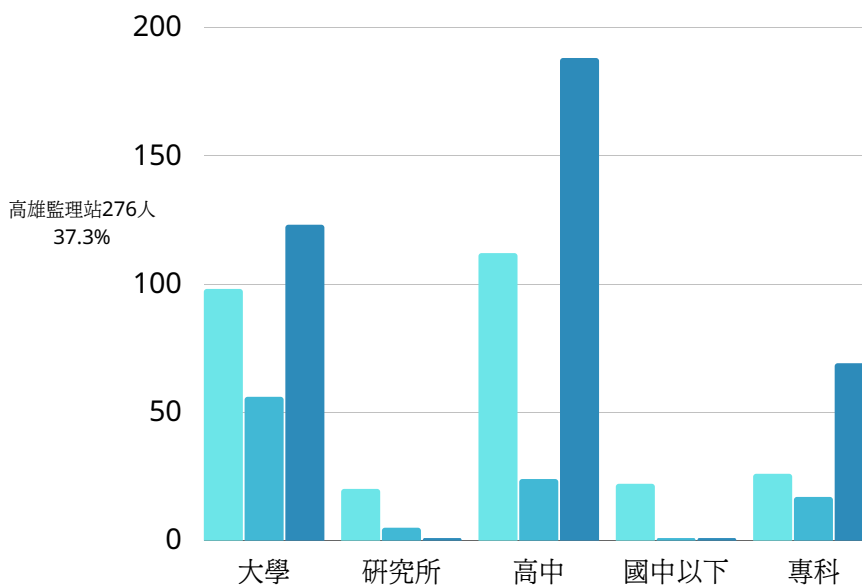
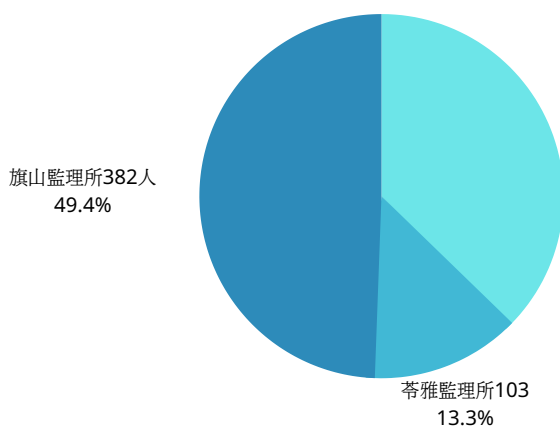


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分282人

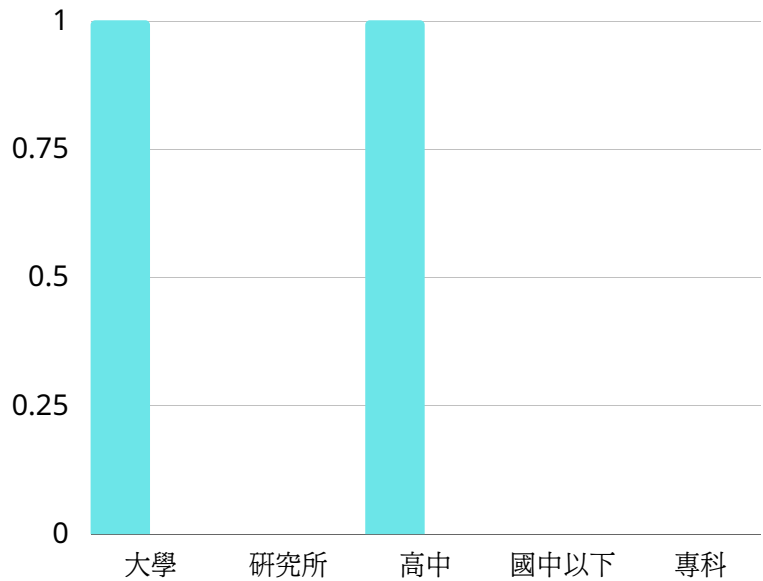
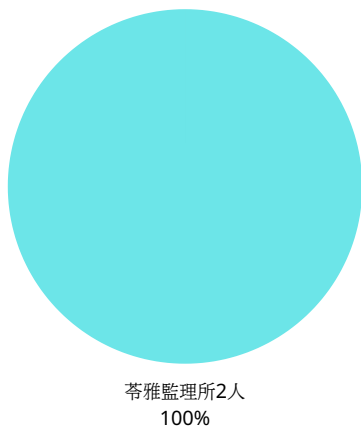


滿意部分773人

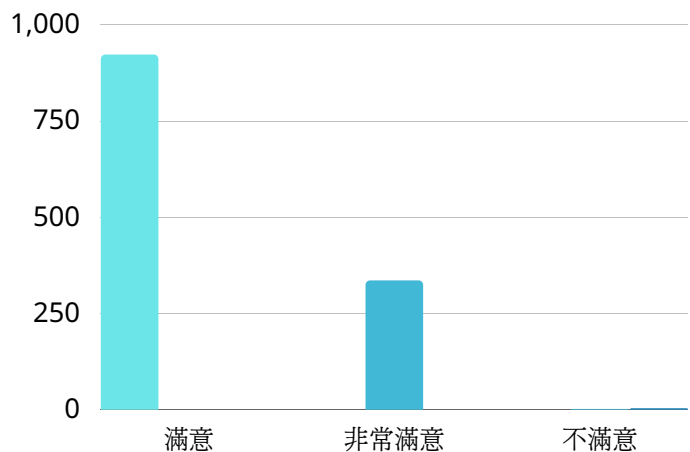
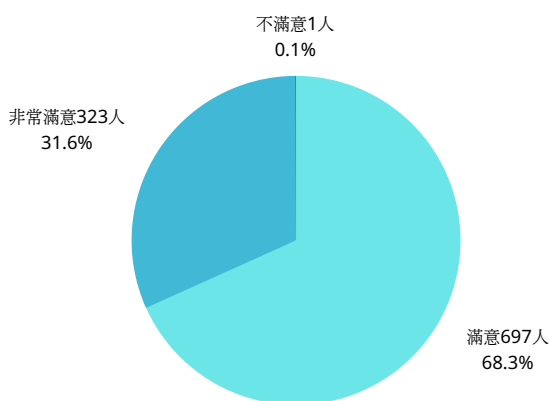


各監理站所交叉統計分析

不滿意部分2人

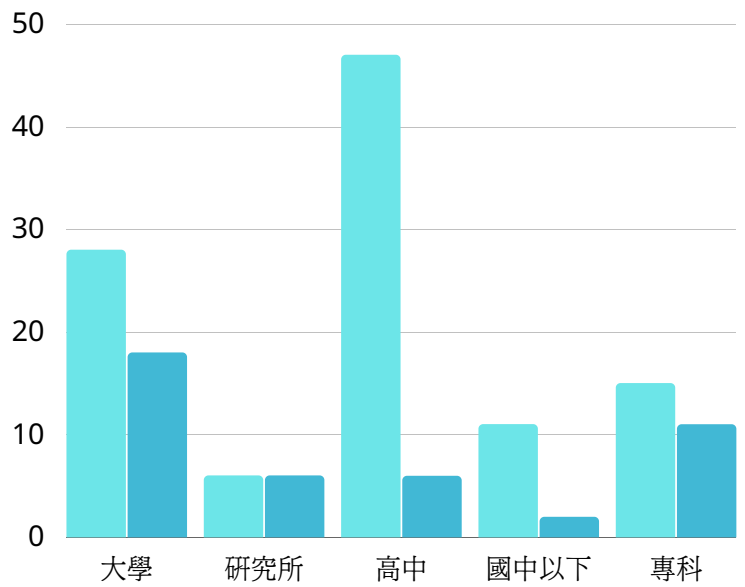
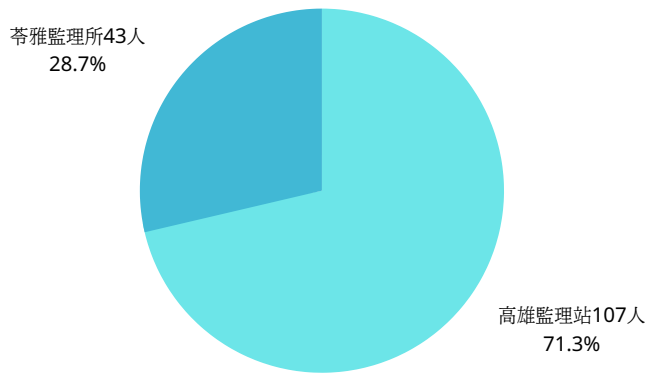


(六) 車輛檢驗人員服務態度滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？在 1021 位填答者當中，回答「滿意」者計有 1020 人，占比 99.9%(非常滿意 31.6%、滿意 68.3%)；回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)

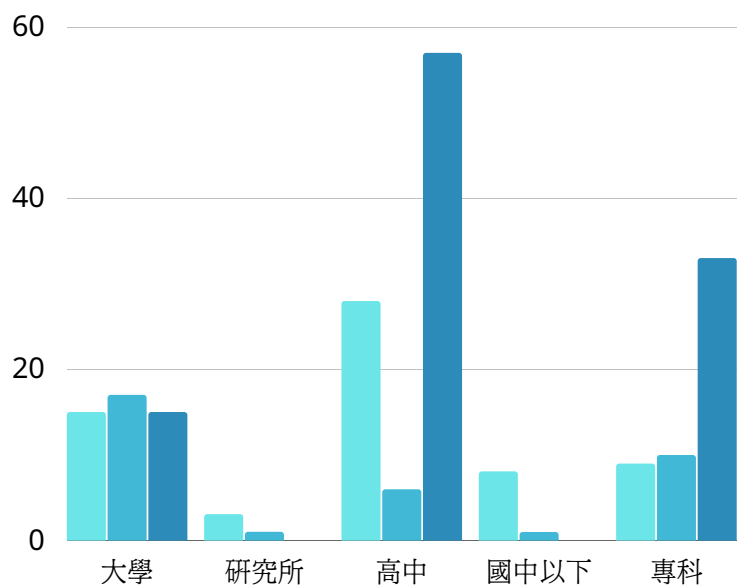
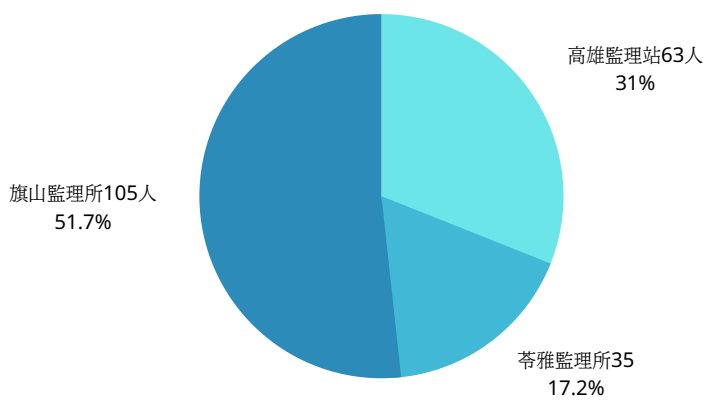


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

非常滿意部分150人

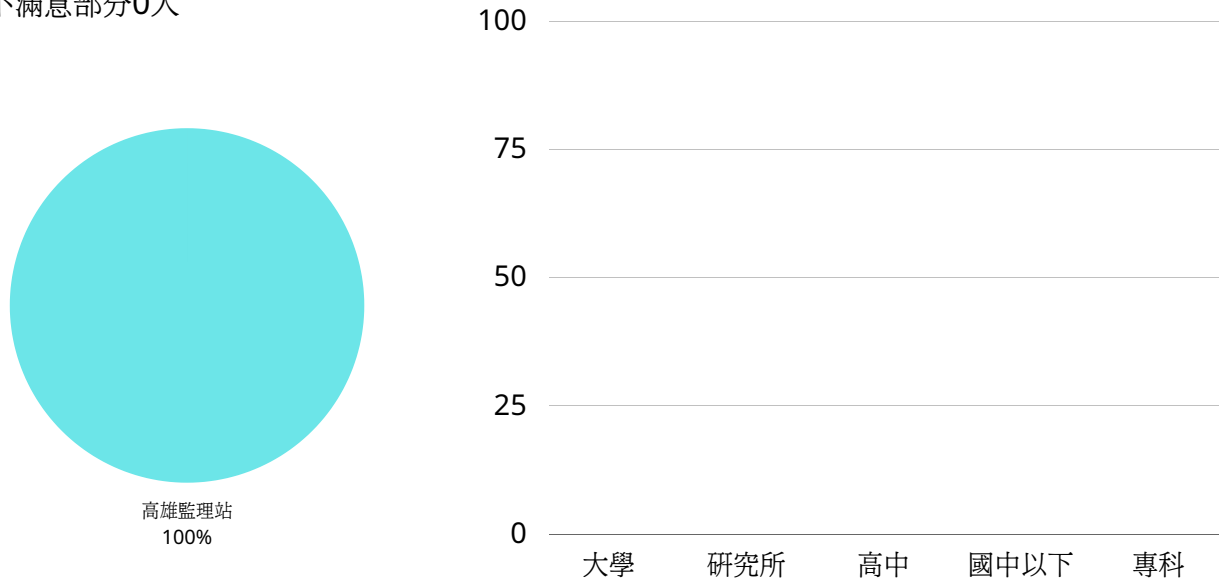


滿意部分203人

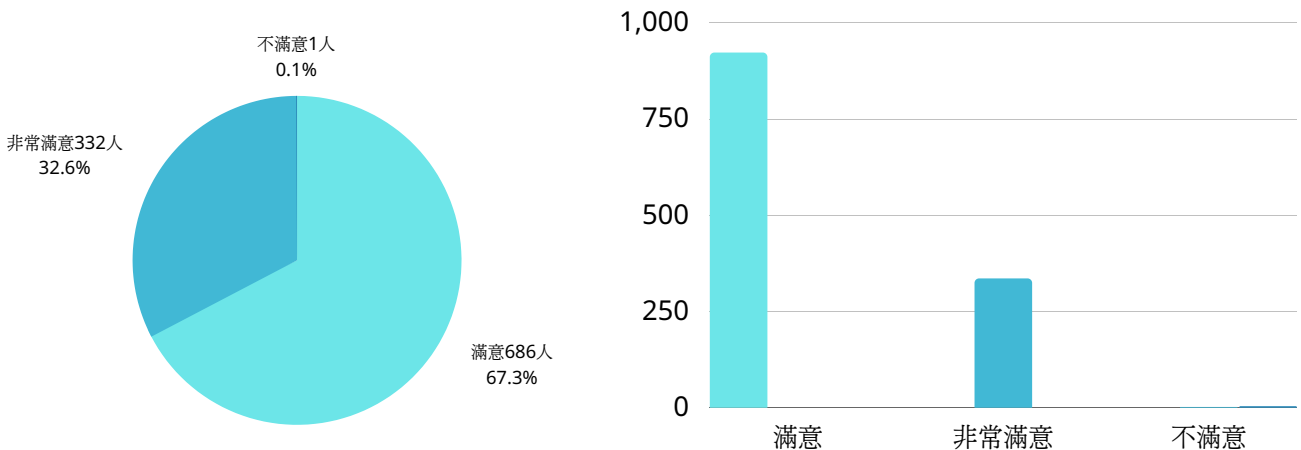


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

不滿意部分0人

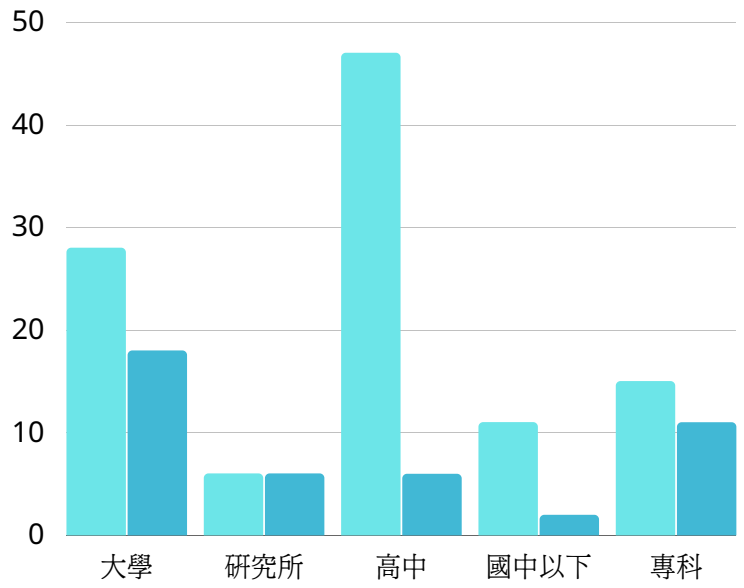
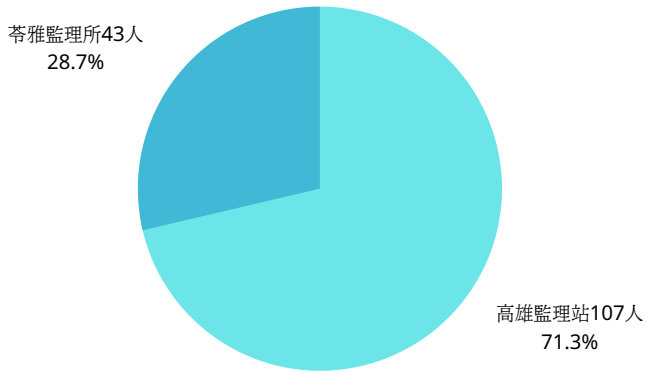


(七) 駕照考驗人員服務態度滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？在1017位受訪者當中，回答「滿意」者計有1016人，占比99.9%(非常滿意32.6%、滿意67.3%)，回答「不滿意」者計有1人0.1%(不滿意0.1%、非常不滿意0%)

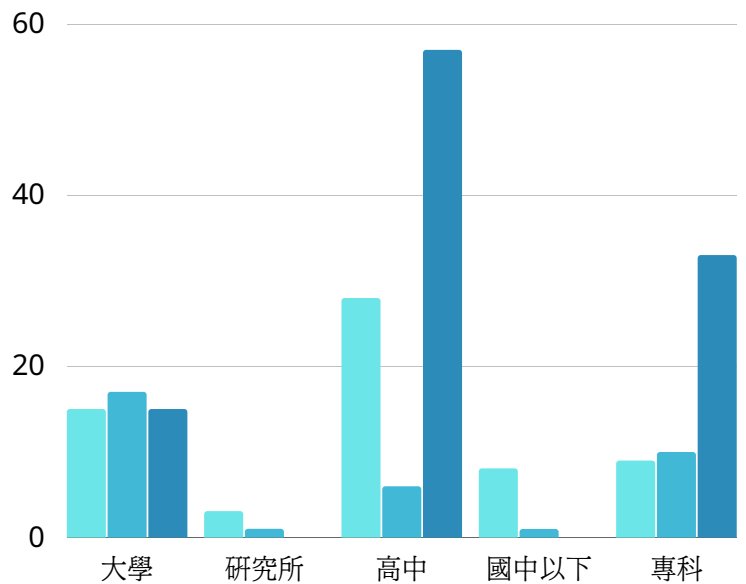
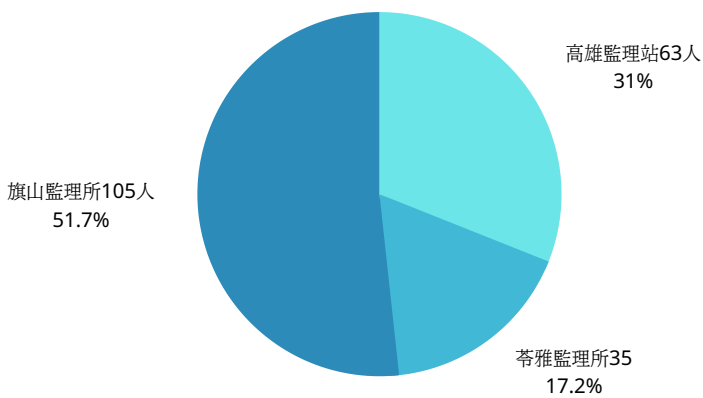


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

非常滿意部分150人

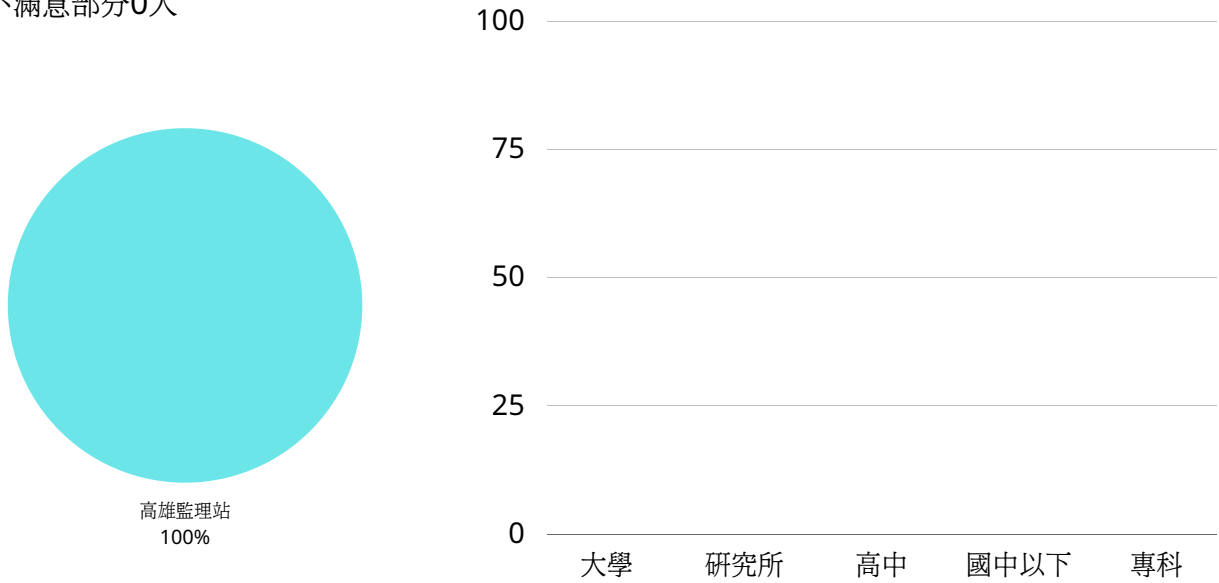


滿意部分203人



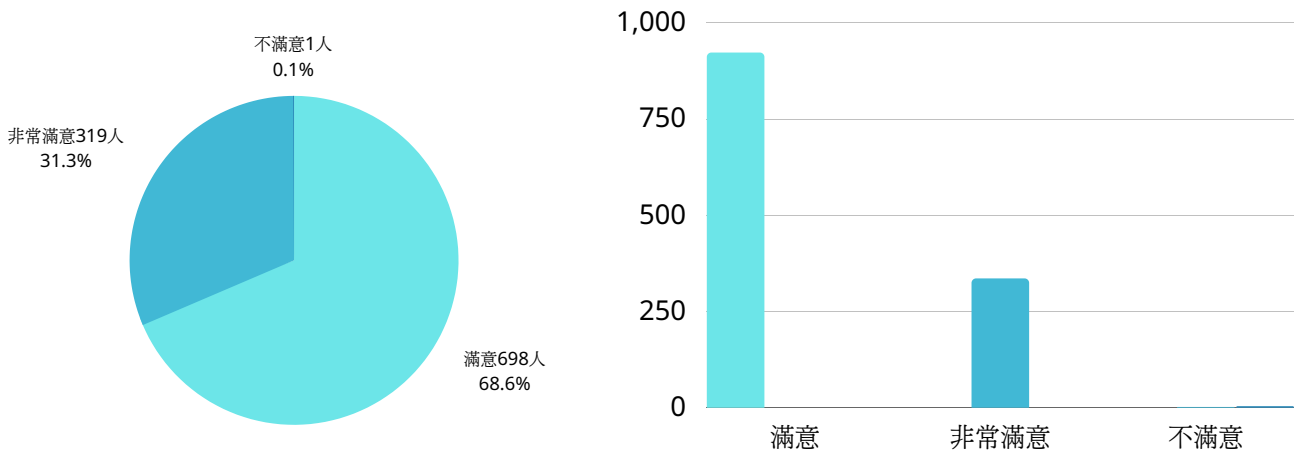
進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

不滿意部分0人



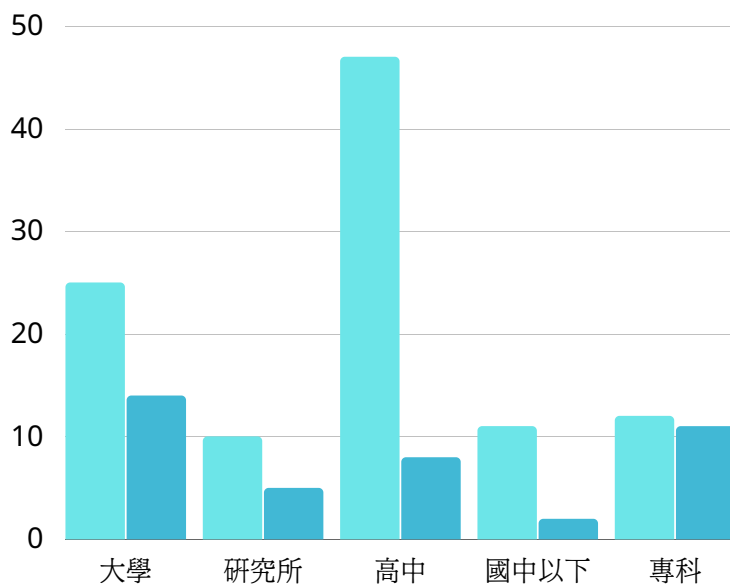
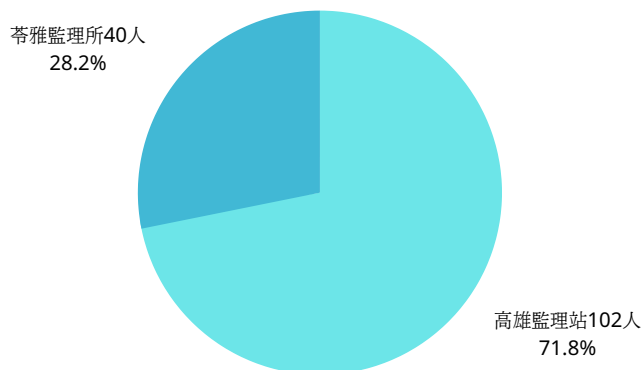
(八) 車輛檢驗動線安排滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？

在 1018 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1017 人，占比 99.8%(非常滿意 31.3%、滿意 68.6%)，回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)

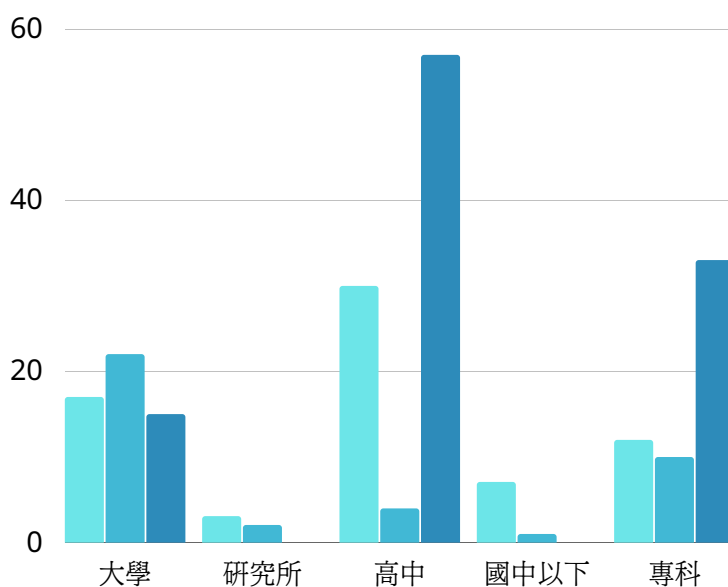
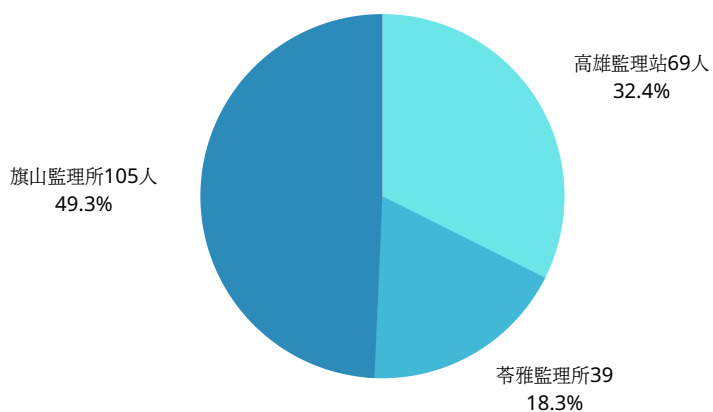


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

非常滿意部分142人

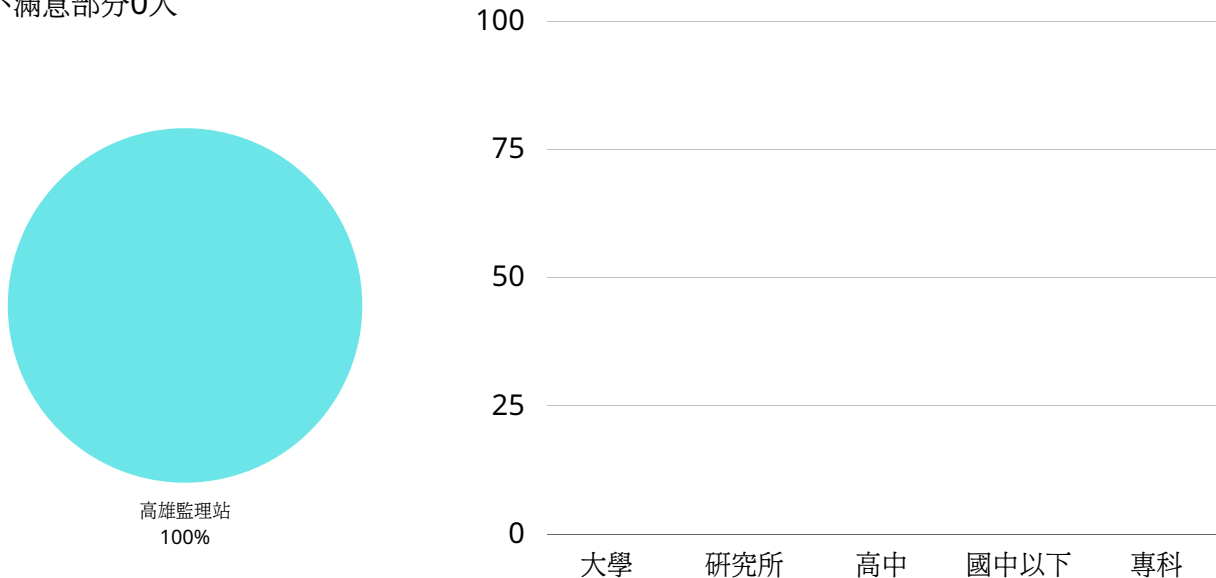


滿意部分213人

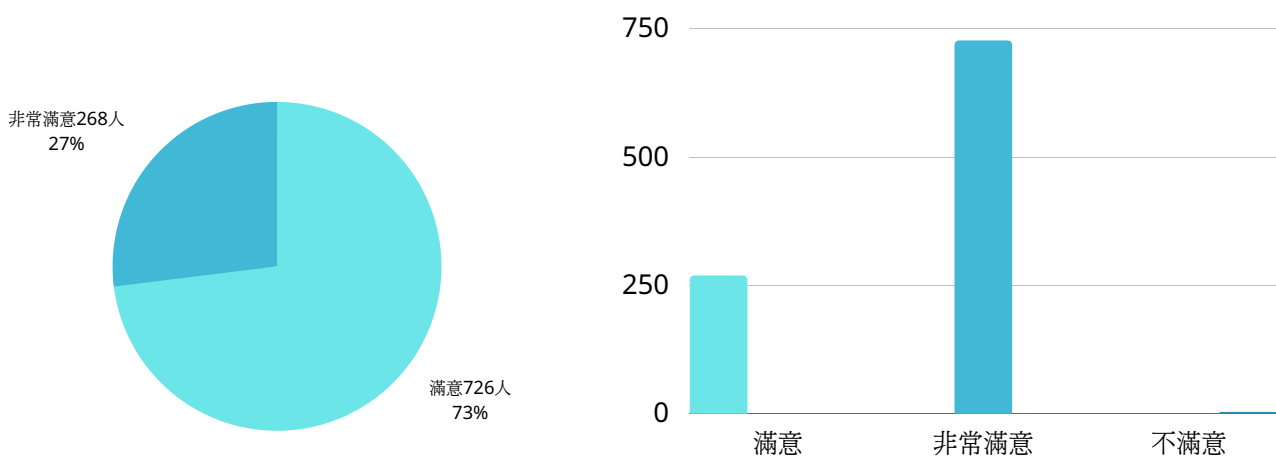


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

不滿意部分0人

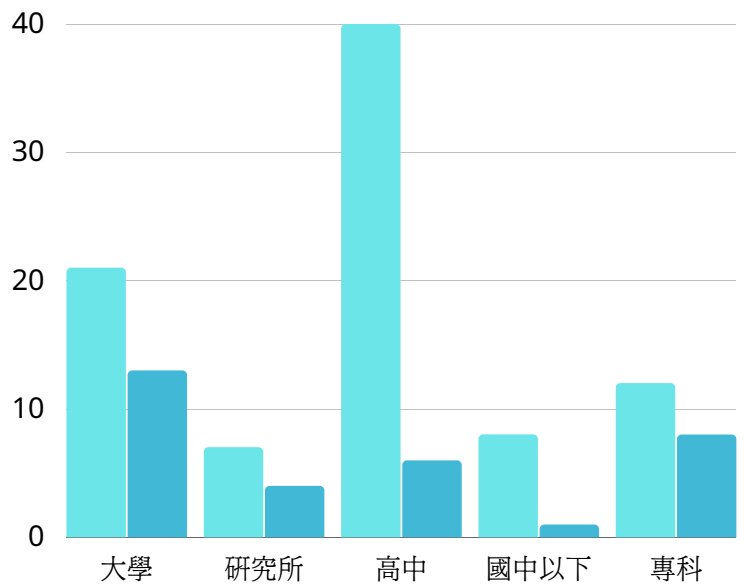
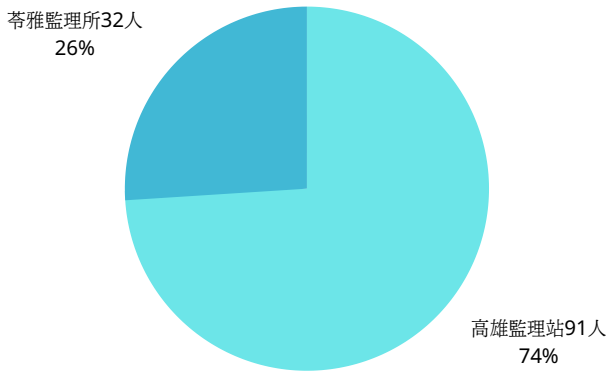


(九) 車輛檢驗動線的環境整潔滿意度 問項：請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線的環境整潔】滿不滿意？在 994 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 994 人，占比 100%(非常滿意 27%、滿意 73%)，回答「不滿意」者計有 0%

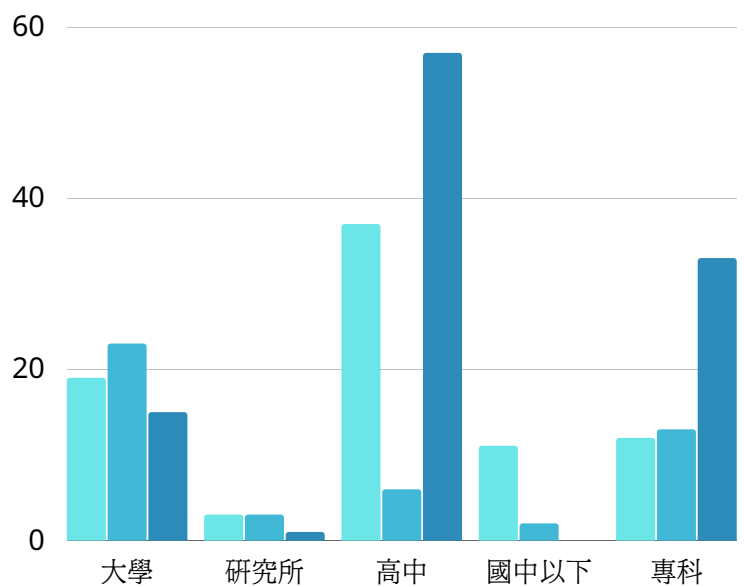
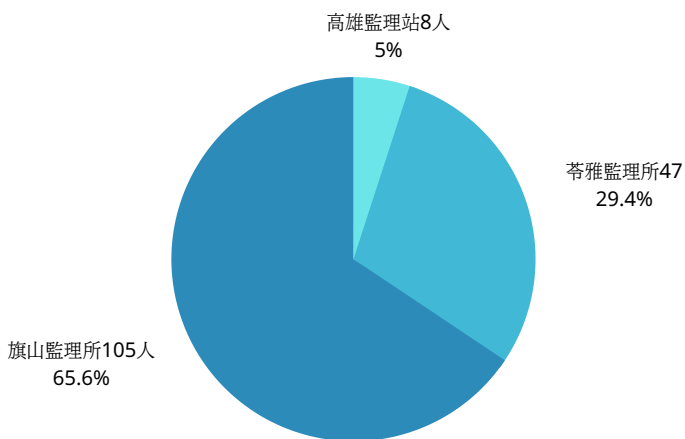


進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

非常滿意部分123人

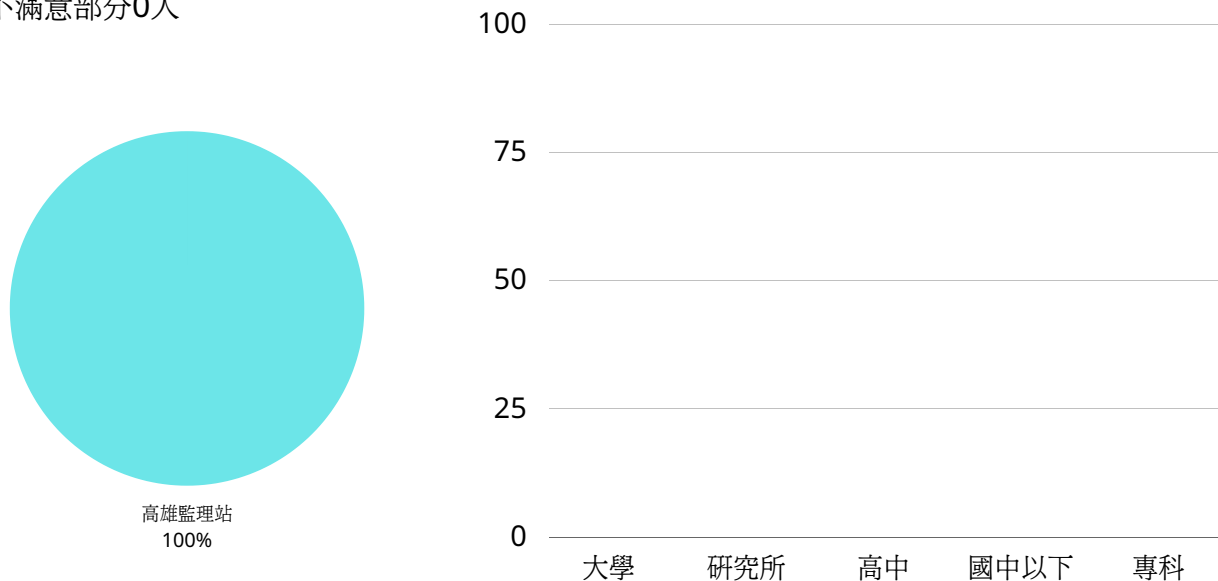


滿意部分213人



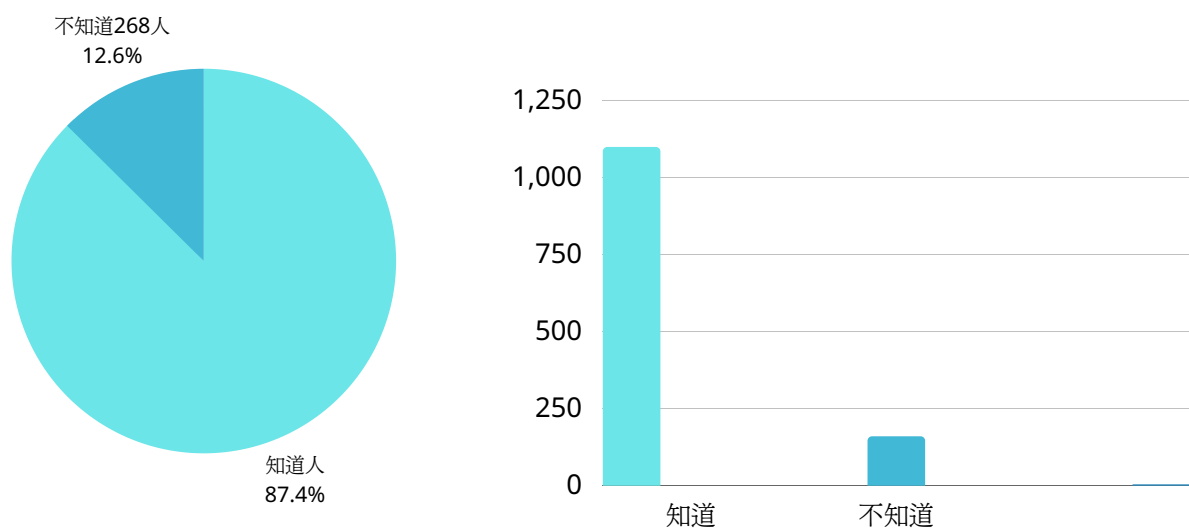
進一步分析一年內曾經前來驗車的民衆填答

不滿意部分0人

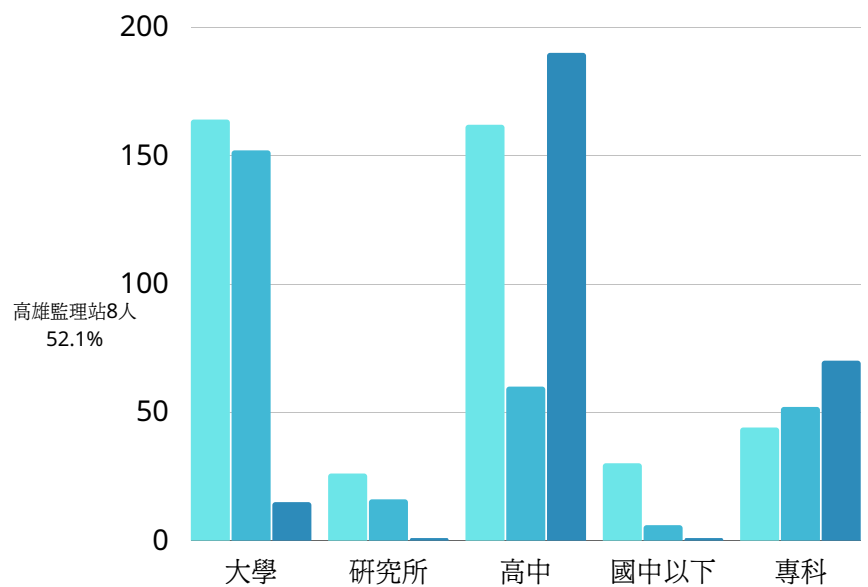
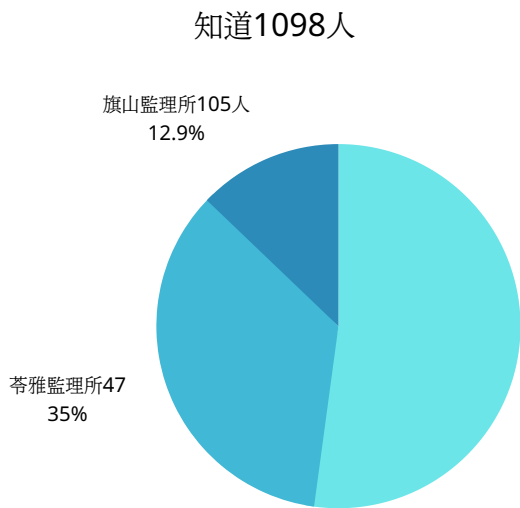
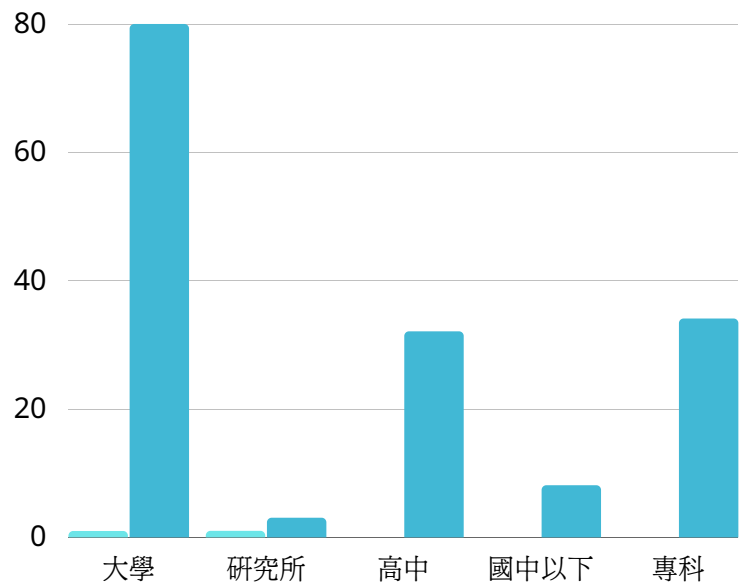
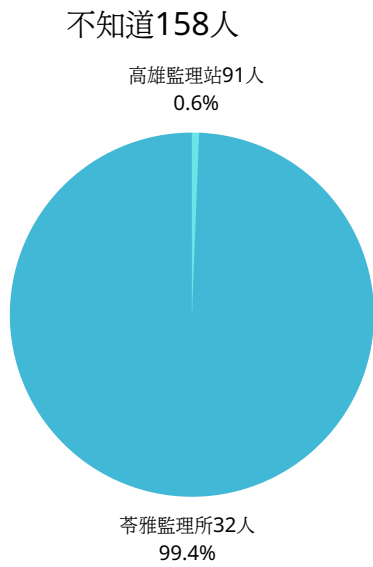


三、便民服務措施滿意度

(一) 業務線上申辦及繳費服務認知 問項：請問您知不知道高雄市區監理所有提供「業務線上申辦 及繳費」服務？在1256位受訪者當中，回答「知道」者計有1098人，占比87.4%；回答「不知道」者計有158人，占比12.5%

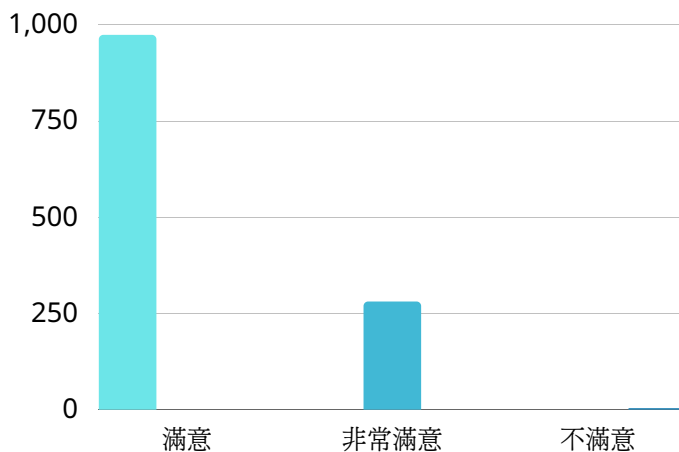
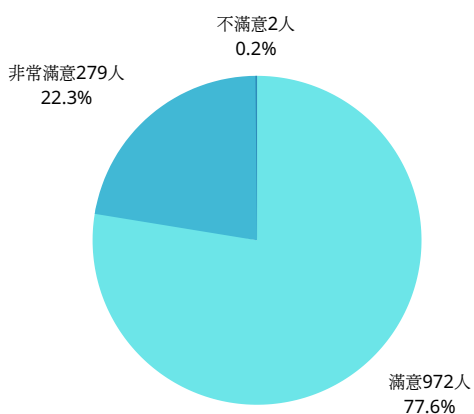


各監理站所交叉統計分析



(二) 業務線上申辦及繳費服務滿意度 問項：請問您對這項服務措施滿不滿意？

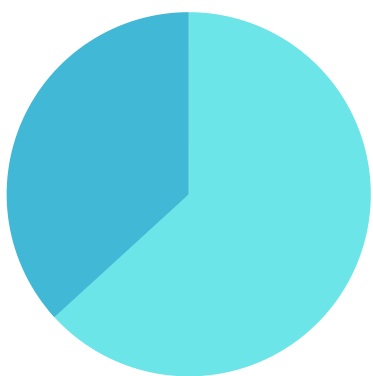
在 1253 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1251 人，占比 99.8%(非常滿意 22.3%、滿意 77.5%)，回答「不滿意」者計有 2 人 0.2%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0%)



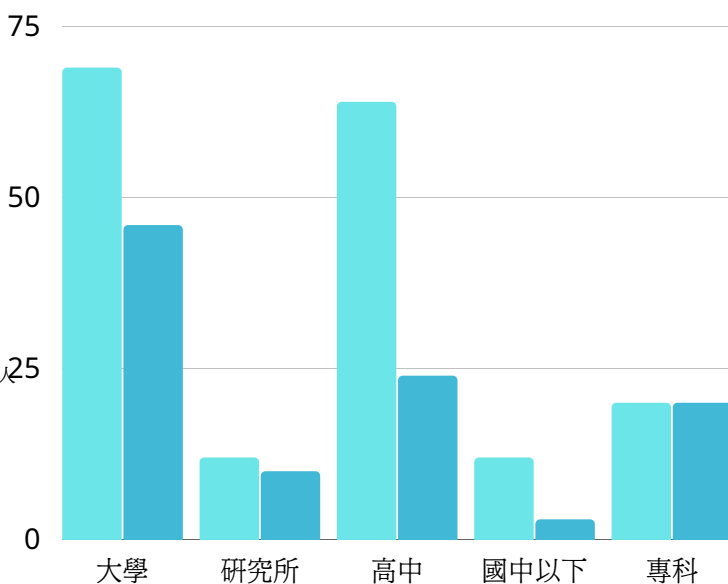
各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分280人

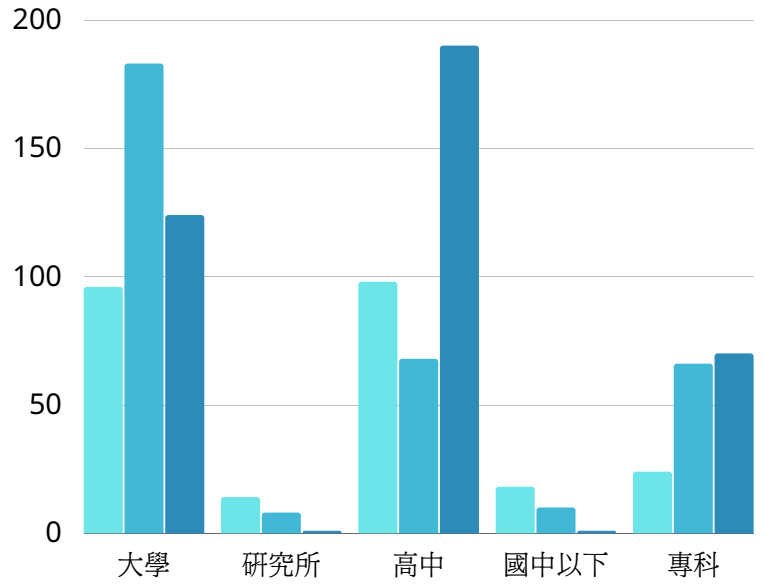
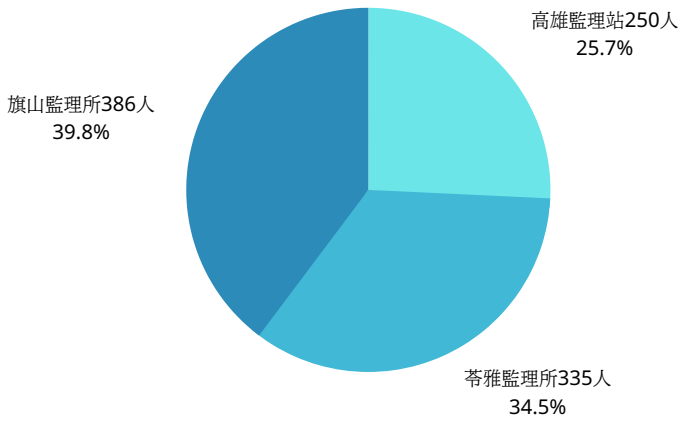
苓雅監理所103人
36.8%



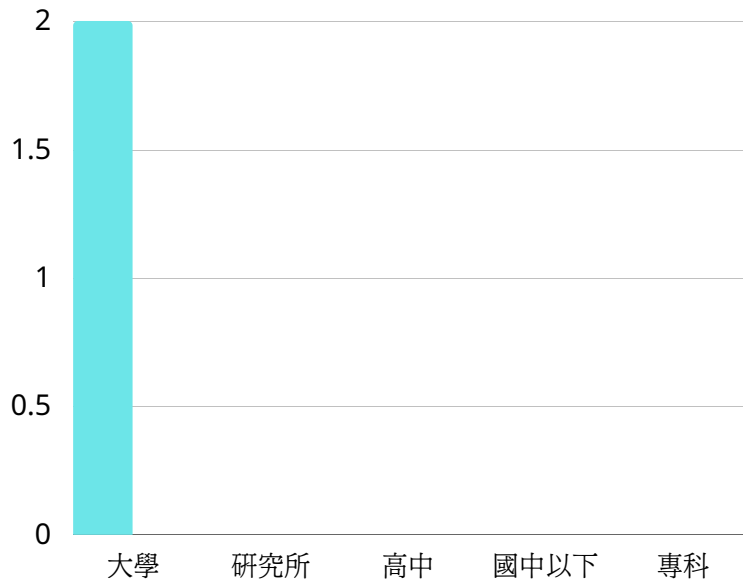
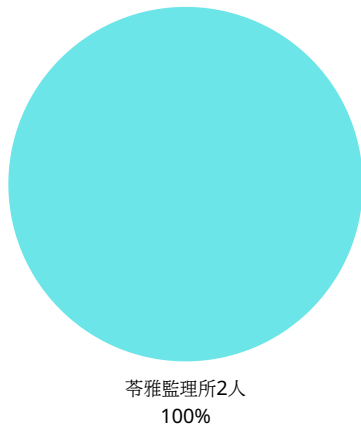
高雄監理站177人
63.2%



滿意部分971人



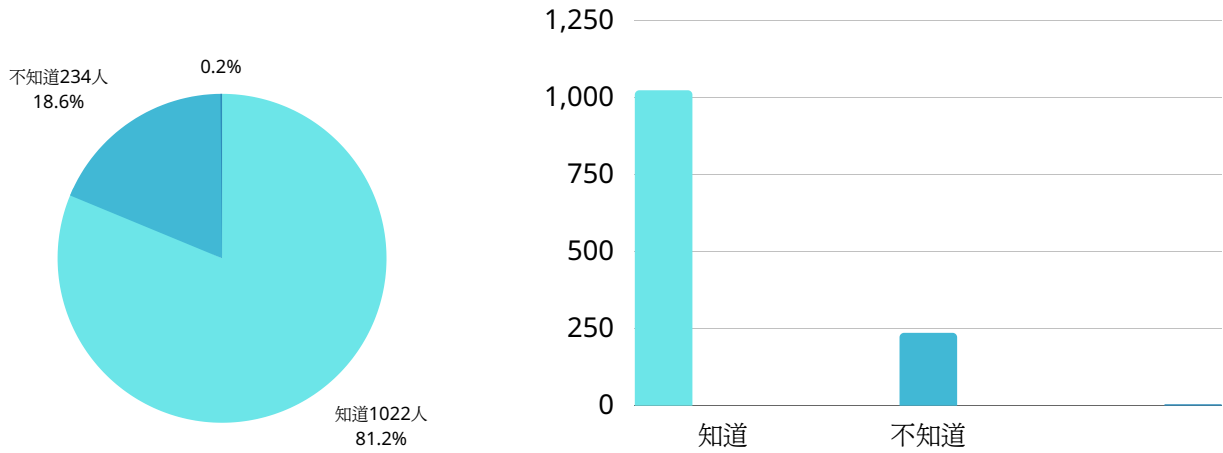
不滿意部分2人



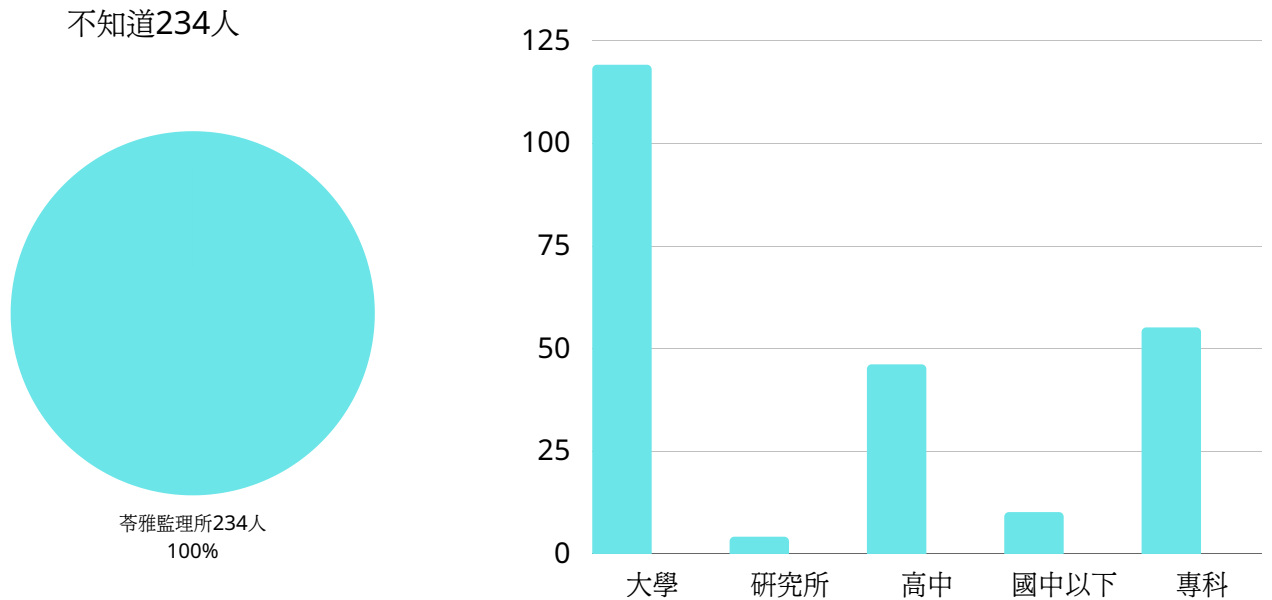
(三) QR CODE 愛心服務鈴服務認知

問項：請問您知不知道高市所停車場設有「QR CODE 愛心服務鈴」無障礙服務？

在 1256 位受訪者當中，回答「知道」者計有 1022 人，占比81.3%；回答「不知道」者計有 234 人，占比 18.6%

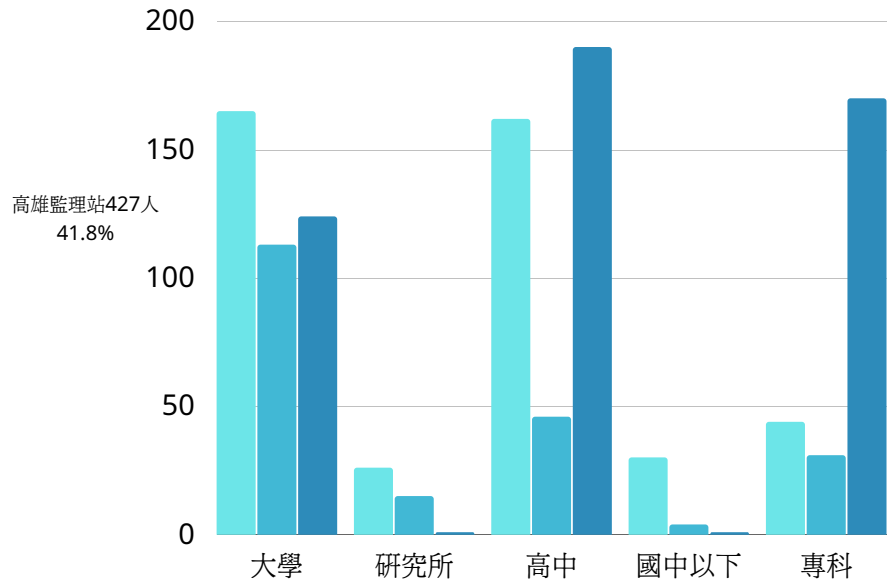
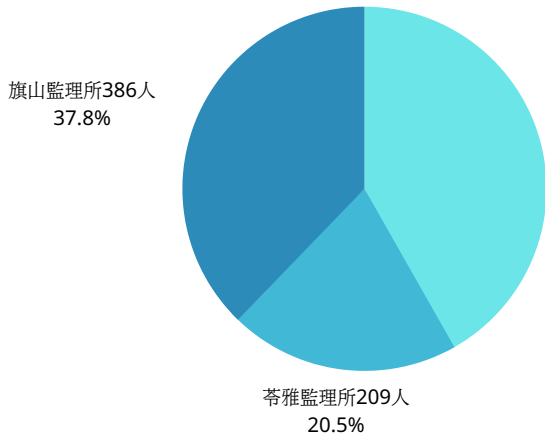


各監理站所交叉統計分析



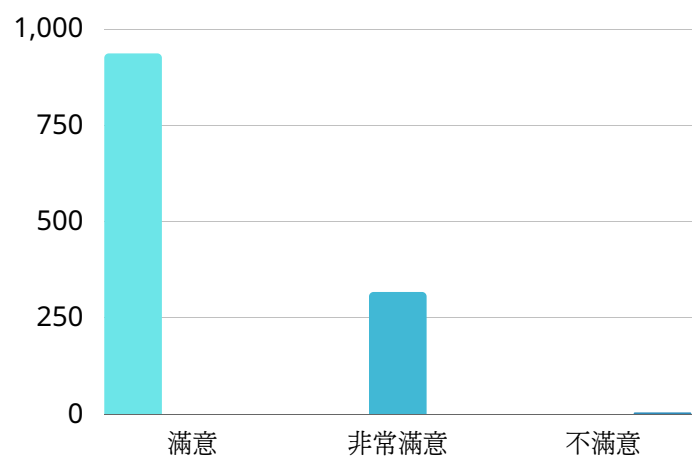
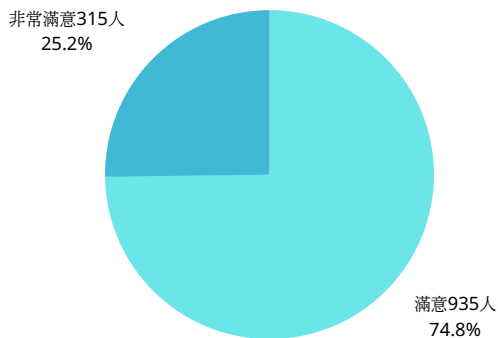
各監理站所交叉統計分析

知道1022人



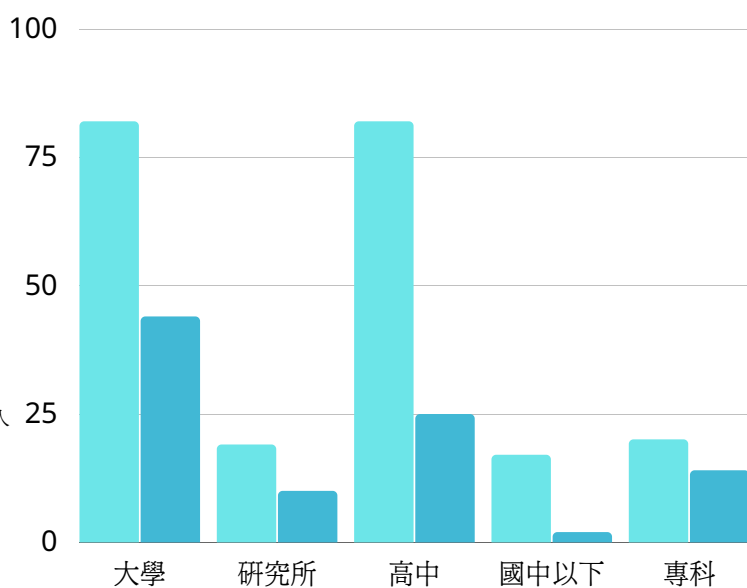
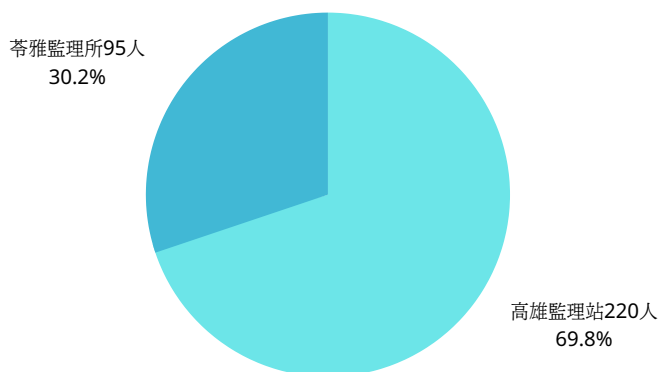
(四) QR CODE 愛心服務鈴服務滿意度問項：請問您對這項服務措施滿不滿意？

在 1250 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1250 人，占比100%(非常滿意 25.2%、滿意 74.8%)，回答「不滿意」者計有0 人

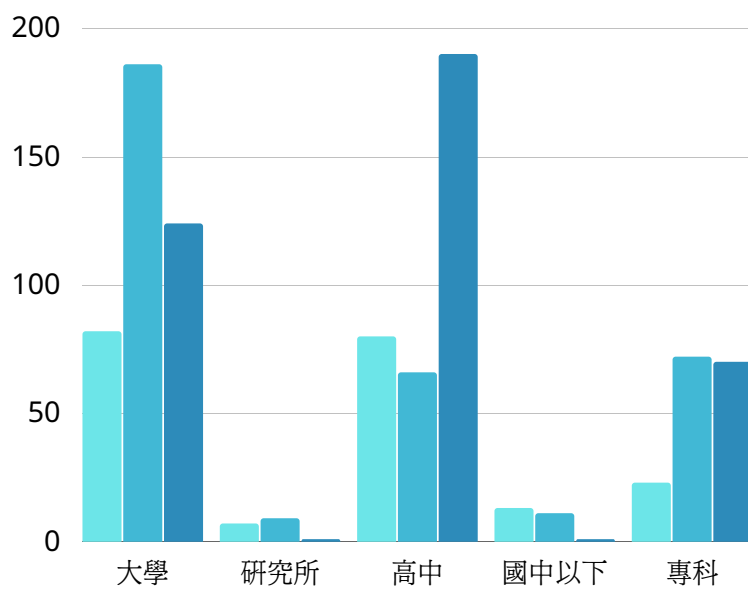
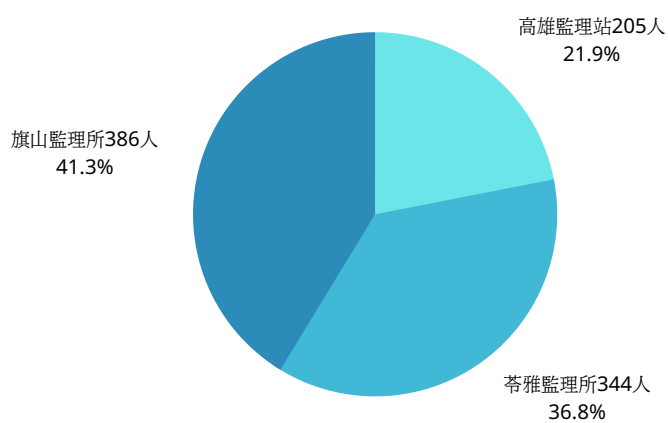


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分315人

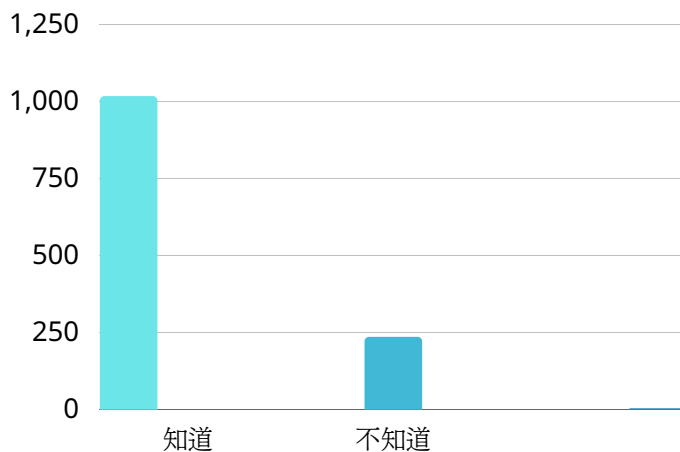
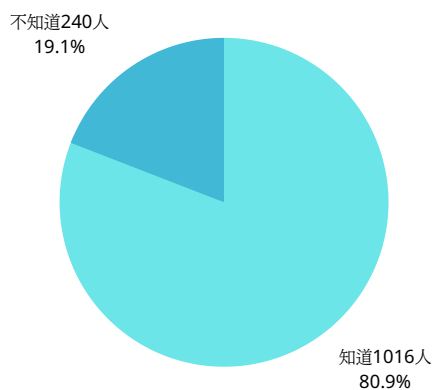


滿意部分935人

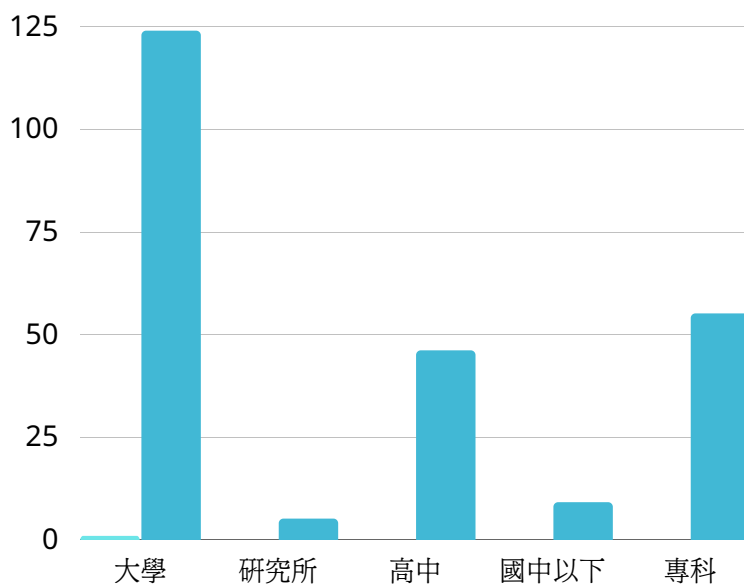
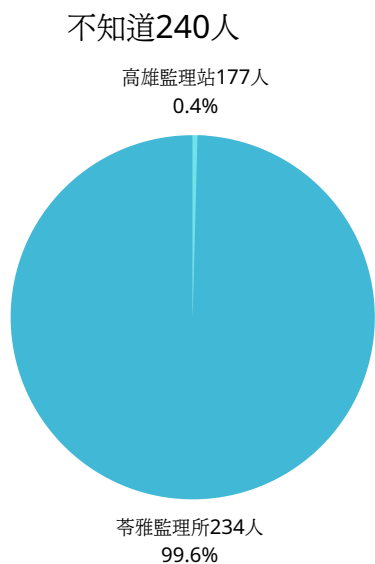


(五) LINE 客服小幫手服務認知 問項：請問您知不知道高市所有提供「LINE 客服小幫手」的監理諮詢服務？

在 1256 位受訪者當中，回答「知道」者計有 1016 人，占比 80.8%；回答「不知道」者計有 240 人，占比 19.1%

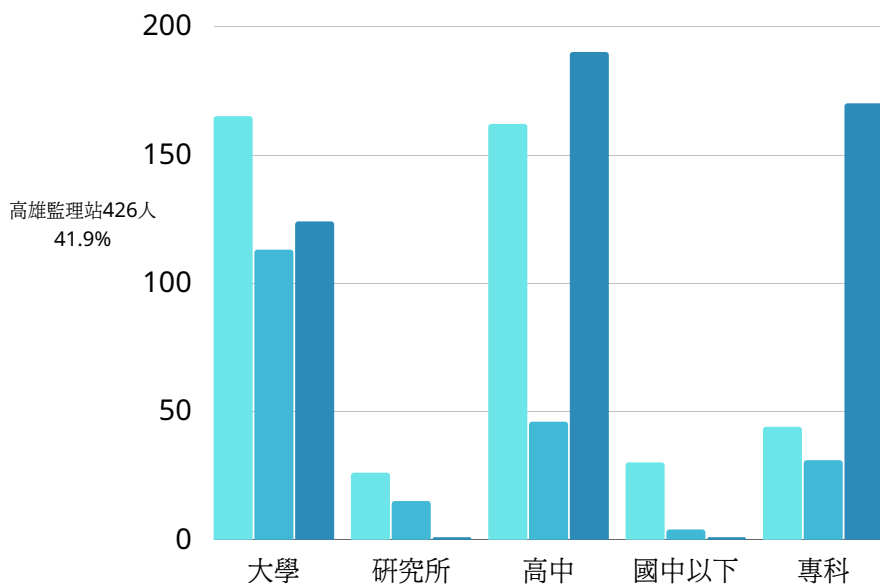
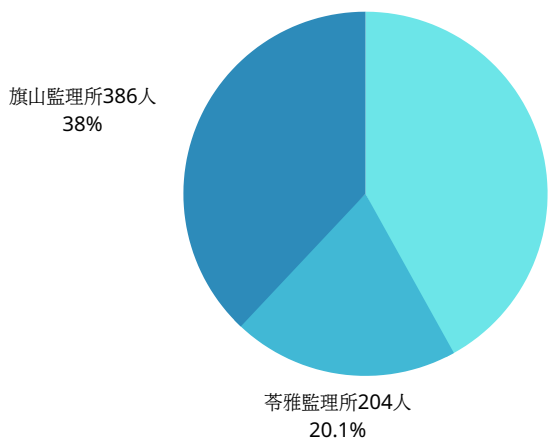


各監理站所交叉統計分析



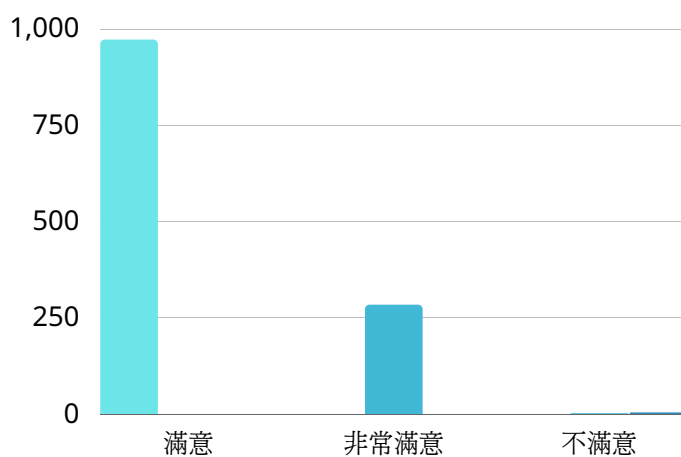
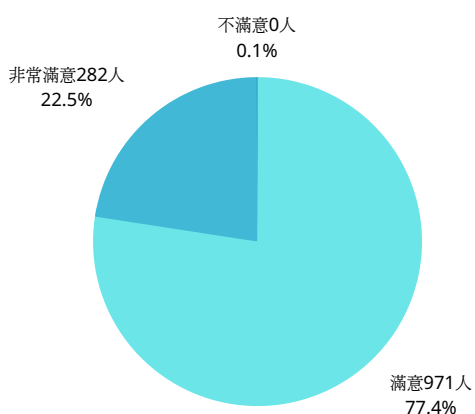
各監理站所交叉統計分析

知道1016人



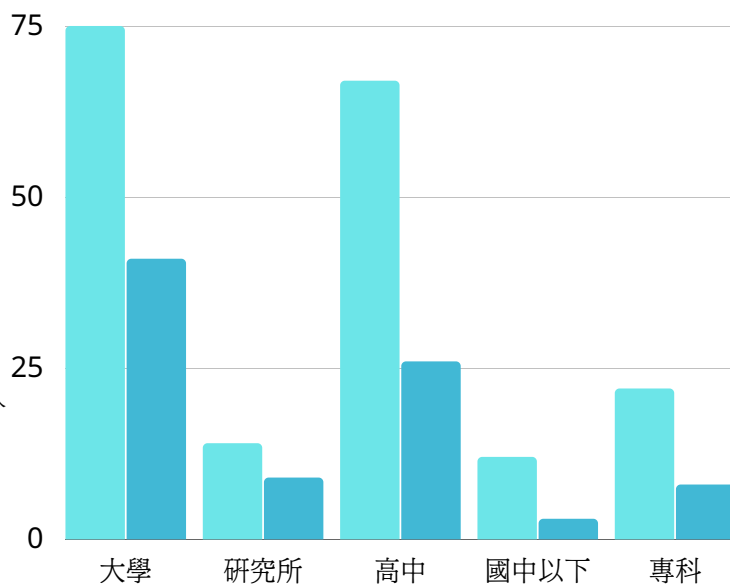
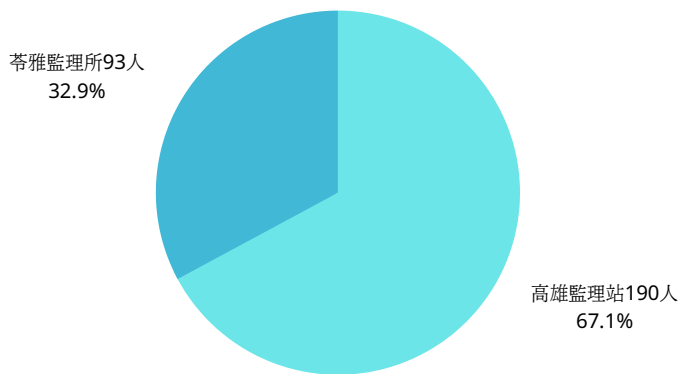
(六) LINE 客服小幫手服務滿意度 問項：請問您對這項服務措施滿不滿意？

在 1254 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1253 人，占比 99.9%(非常滿意 22.5%、滿意 77.3%)，回答「不滿意」者計有 1 人 0.1%(不滿意 0.2%、非常不滿意 0%)

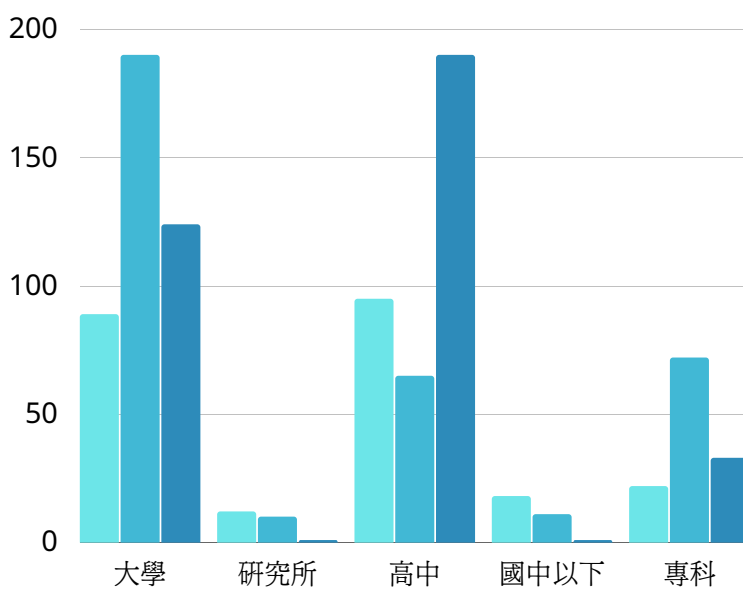
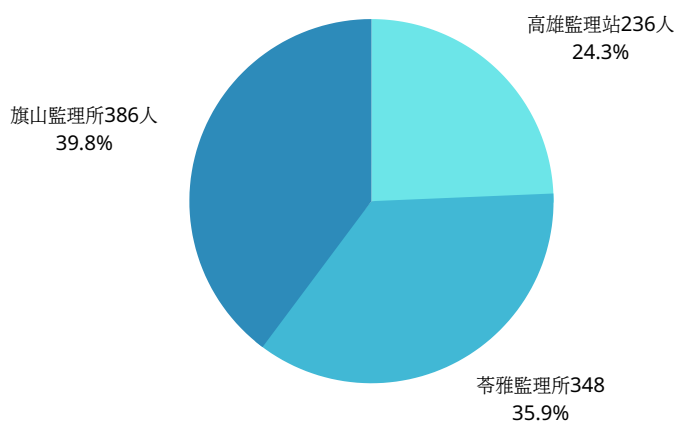


各監理站所交叉統計分析

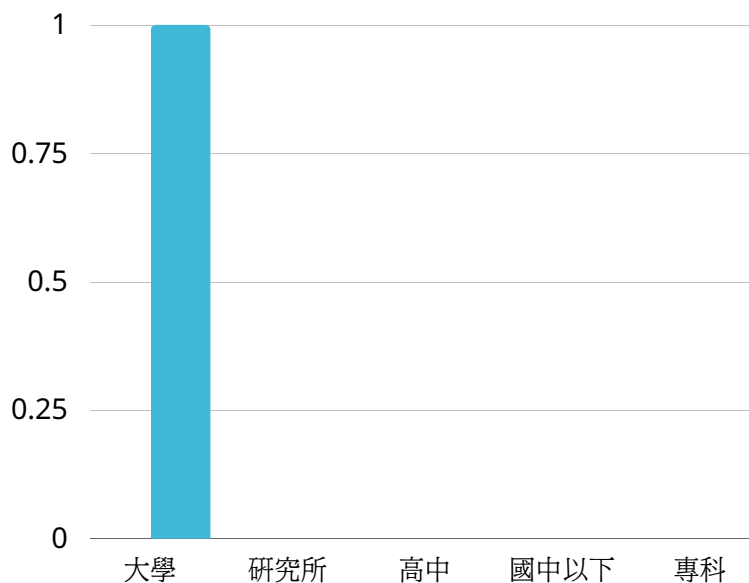
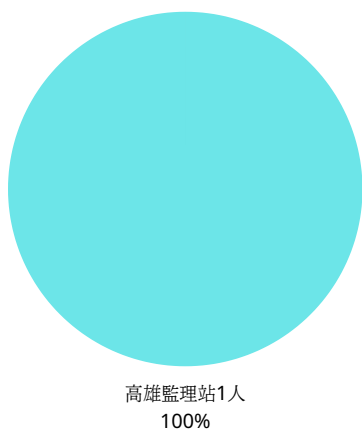
非常滿意部分283人



滿意部分213人



不滿意部分1人

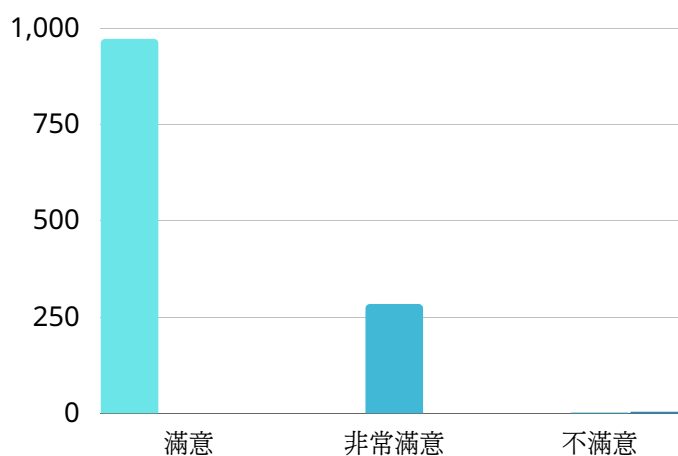
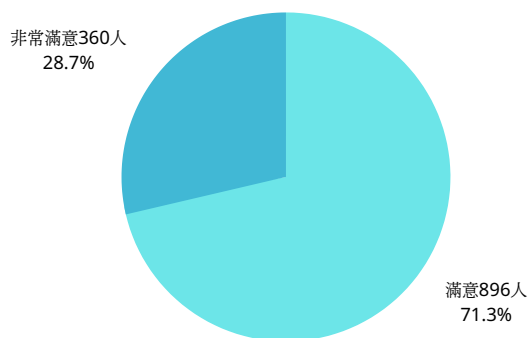


四、 整體服務滿意度

(一) 整體滿意度

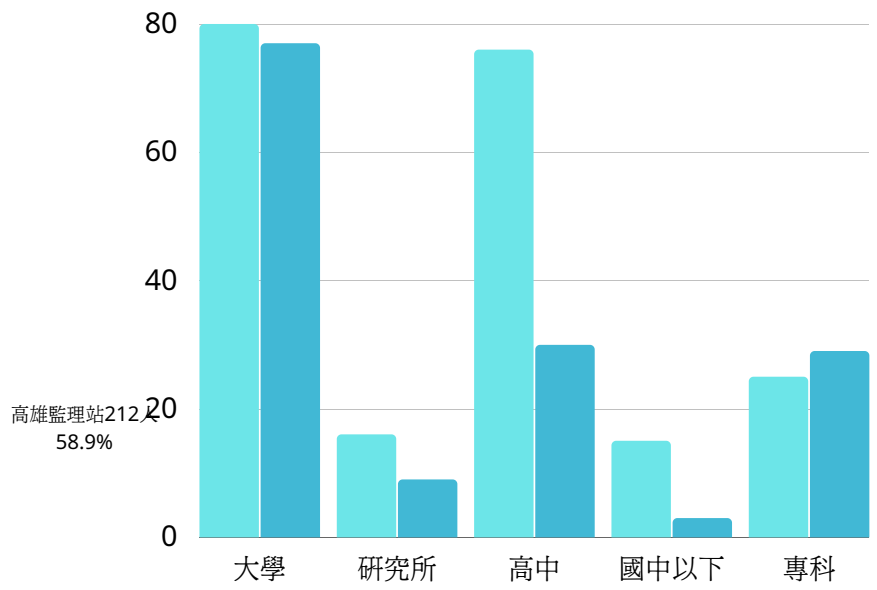
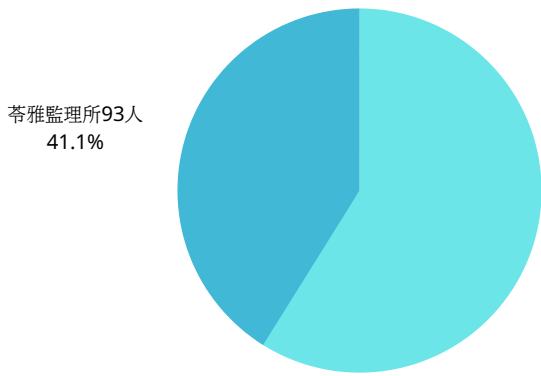
問項：請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意??

在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1256 人，占比100%(非常滿意 28.6%、滿意 71.3%)，回答「不滿意」者計有0 人

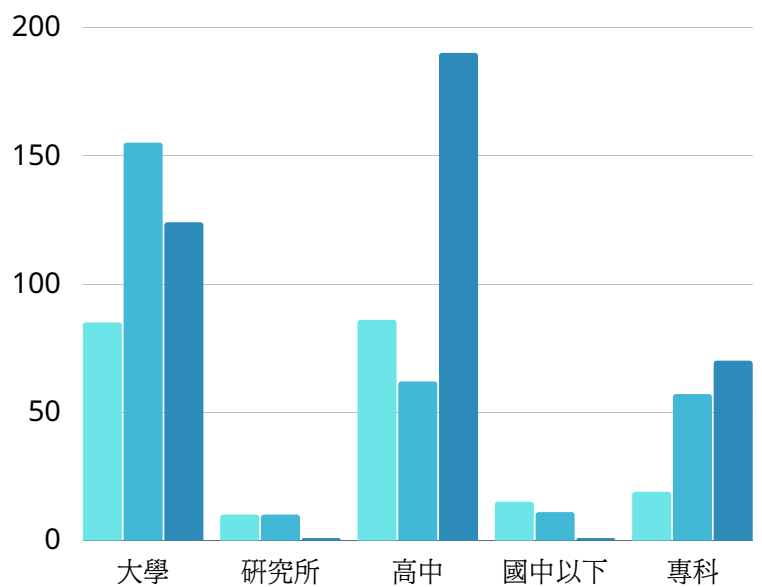
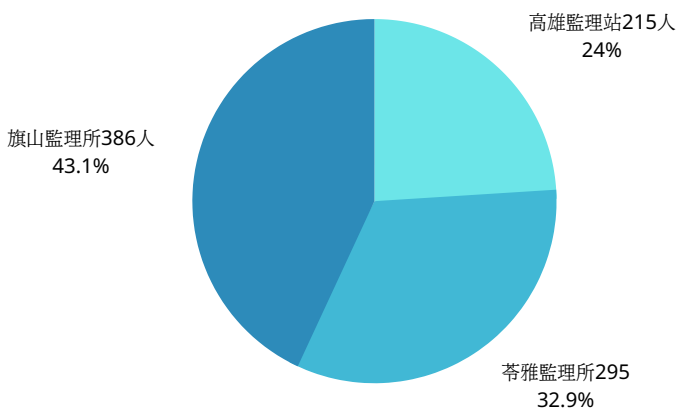


各監理站所交叉統計分析

非常滿意部分360人

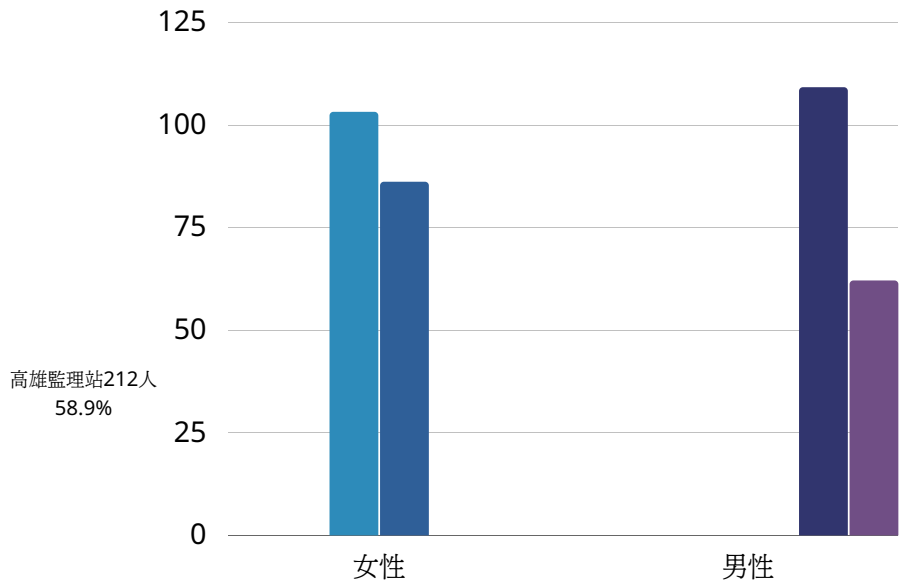
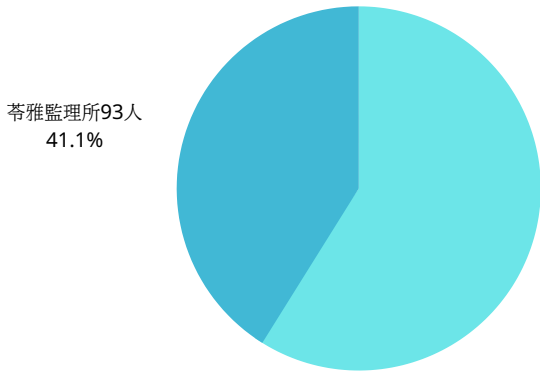


滿意部分896人



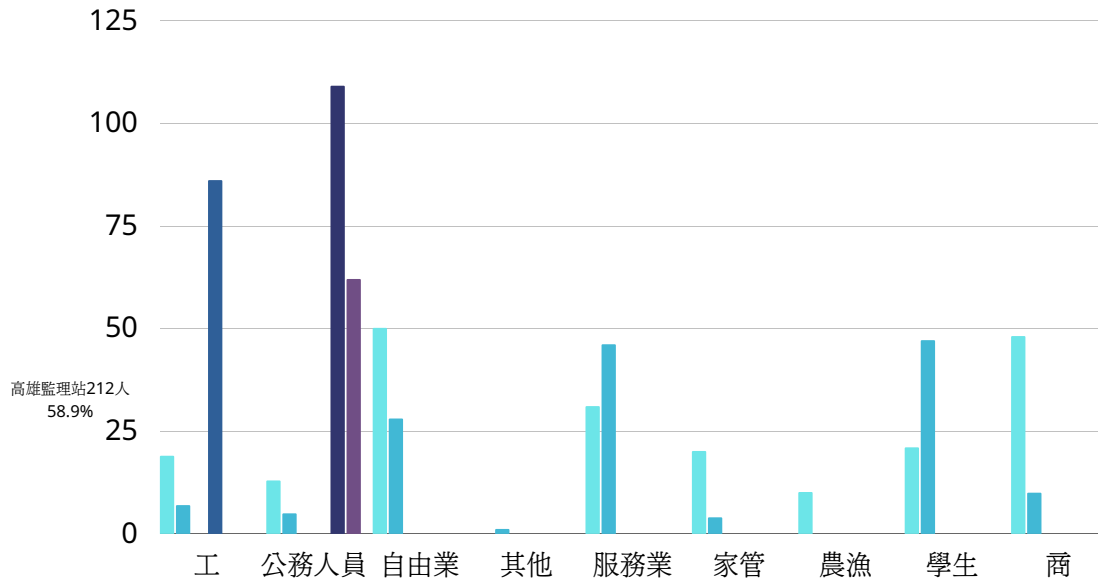
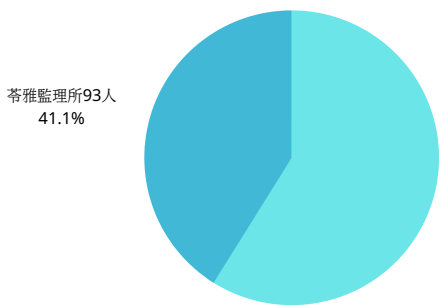
性別分析統計

非常滿意部分360人



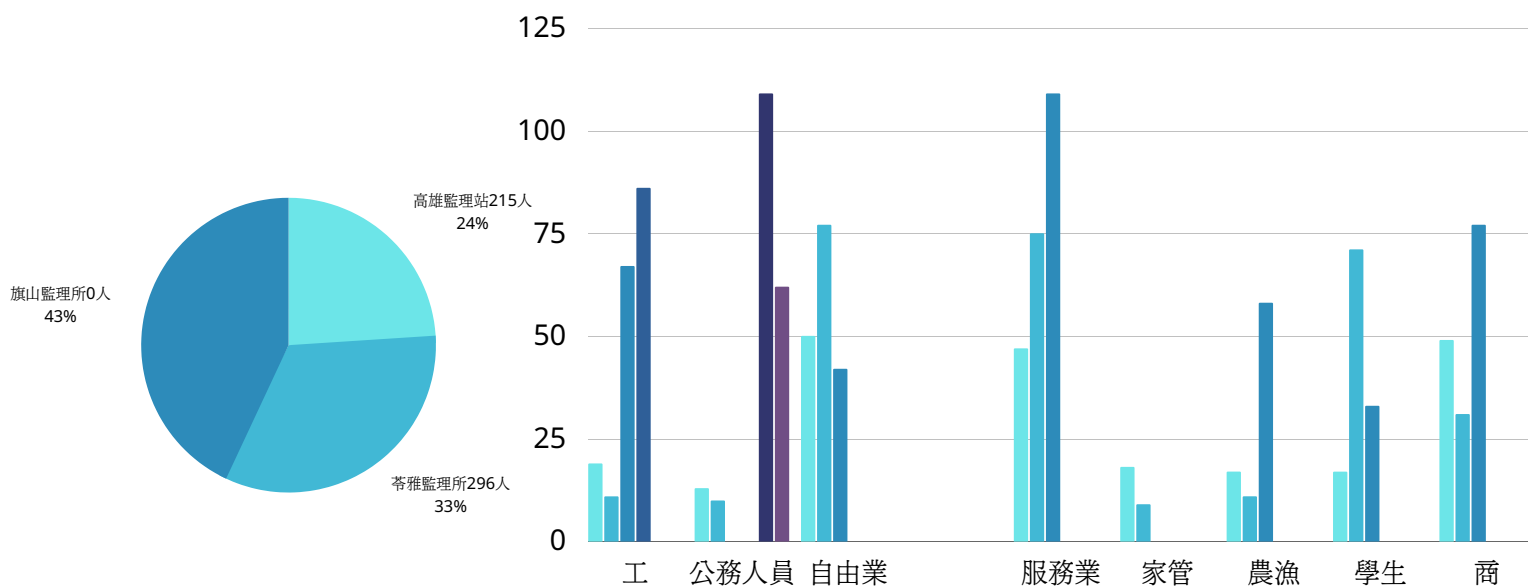
職業分析統計

非常滿意部分360人



職業分析統計

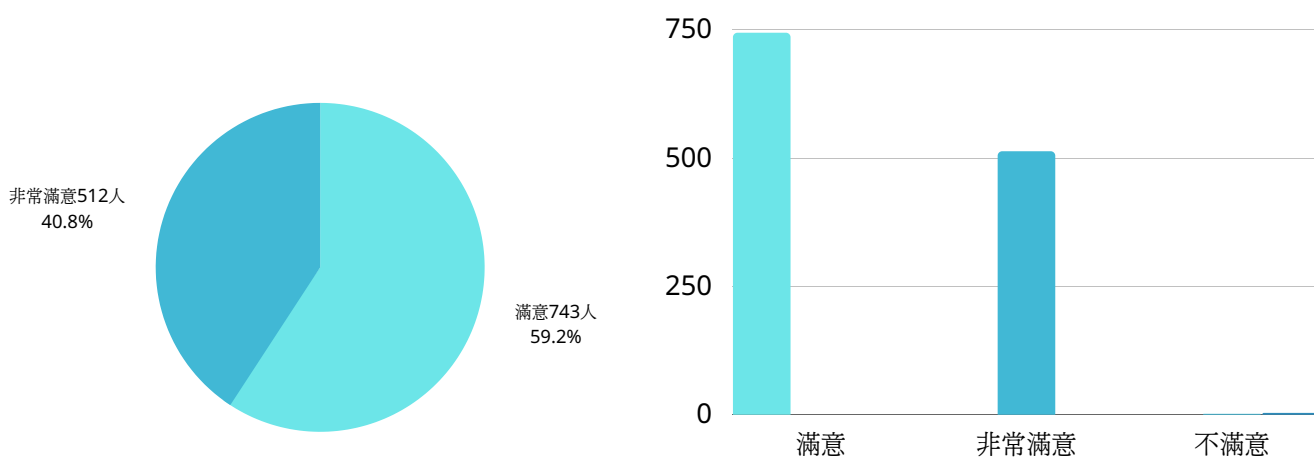
滿意部分896人



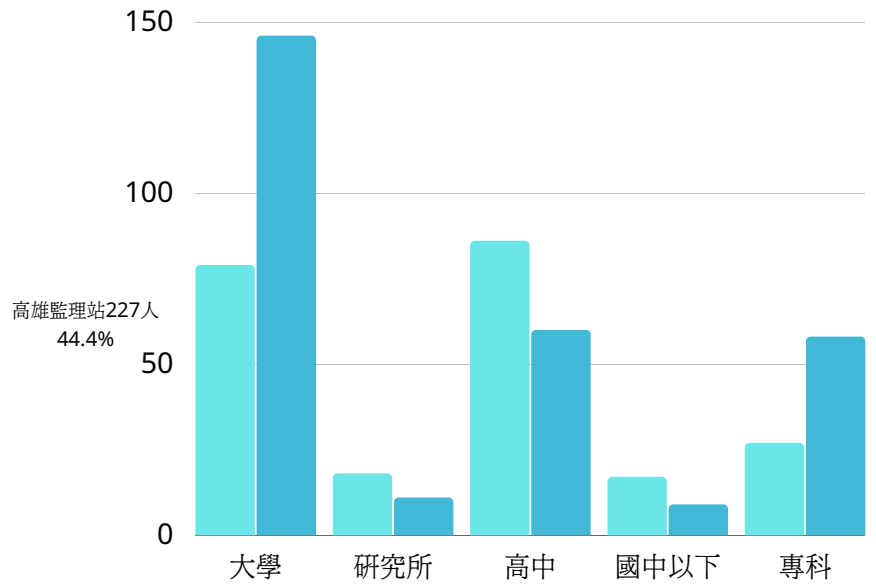
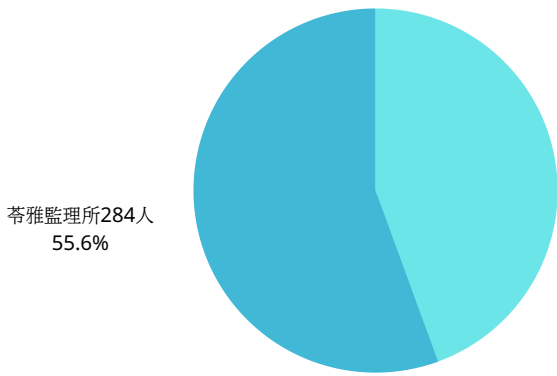
(二) 執行業務客觀性與公正性

問項：請問您對該監理所(站)人員【執行業務客觀性與公正性】滿不滿意？

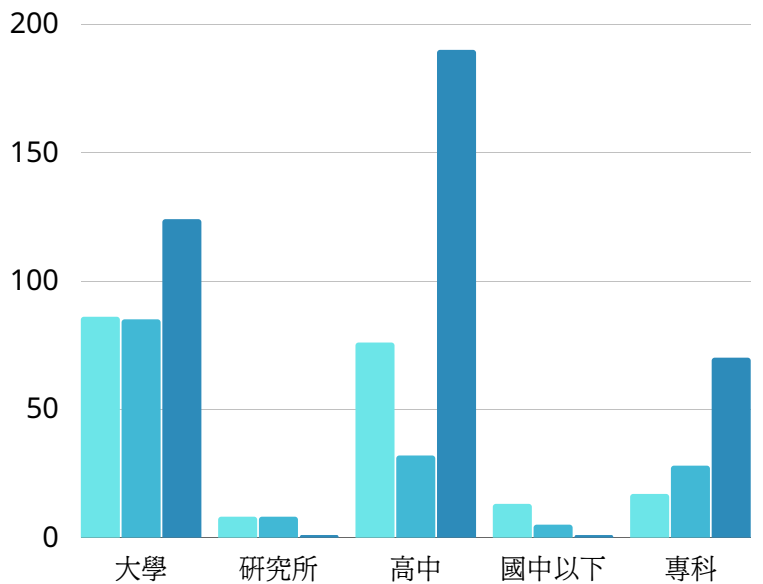
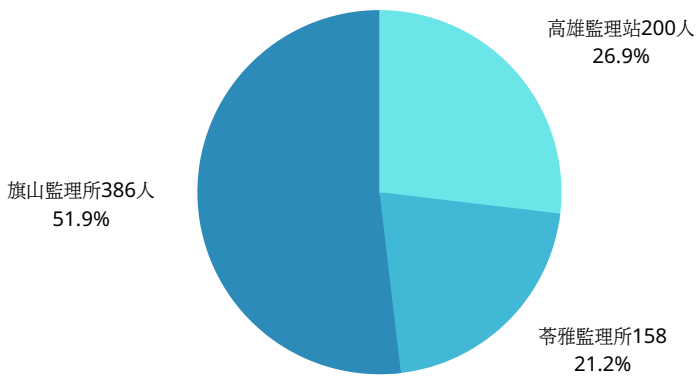
在 1256 位受訪者當中，回答「滿意」者計有 1255 人，占比99.99%(非常滿意 40.6%、滿意 59.2%)，回答「不滿意」者計有 1 人，占比 0.1%(不滿意 0.1%、非常不滿意 0%)



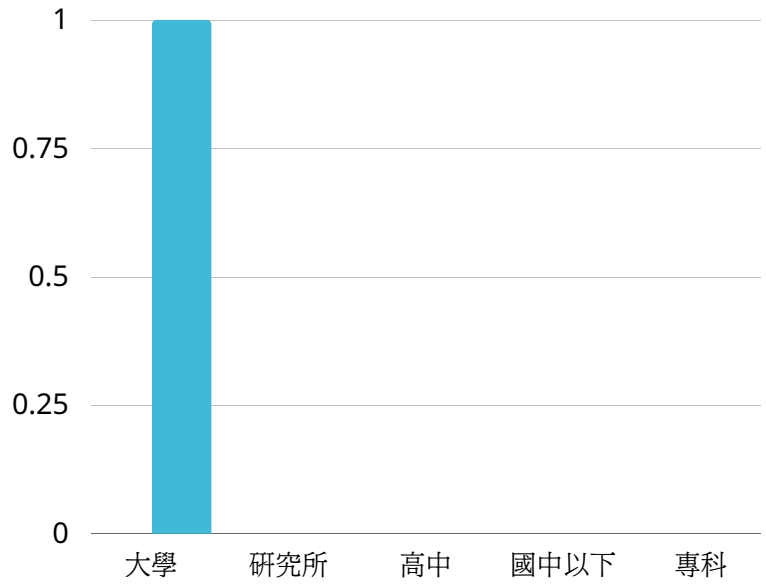
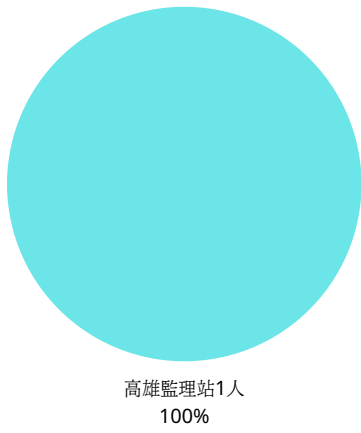
非常滿意部分511人



滿意部分744人

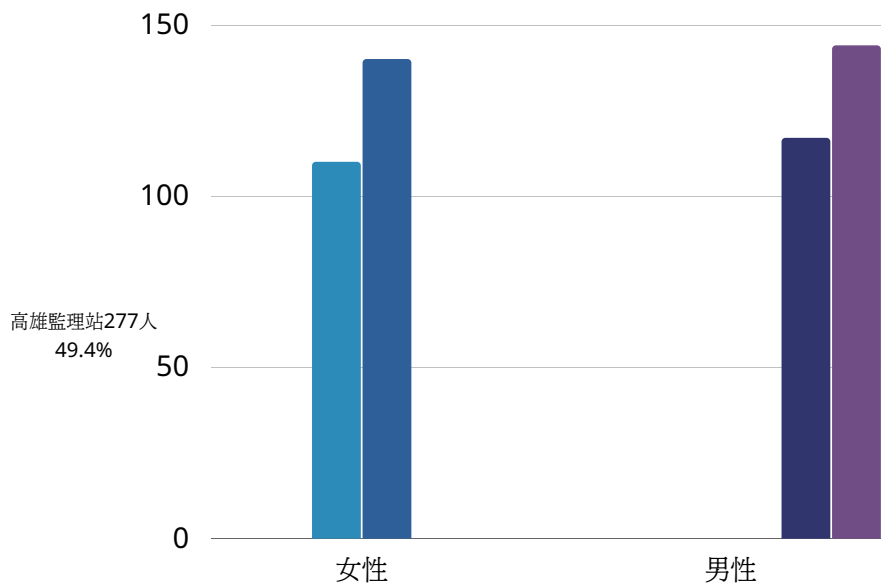
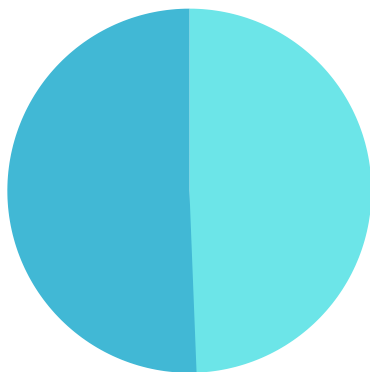


不滿意部分1人



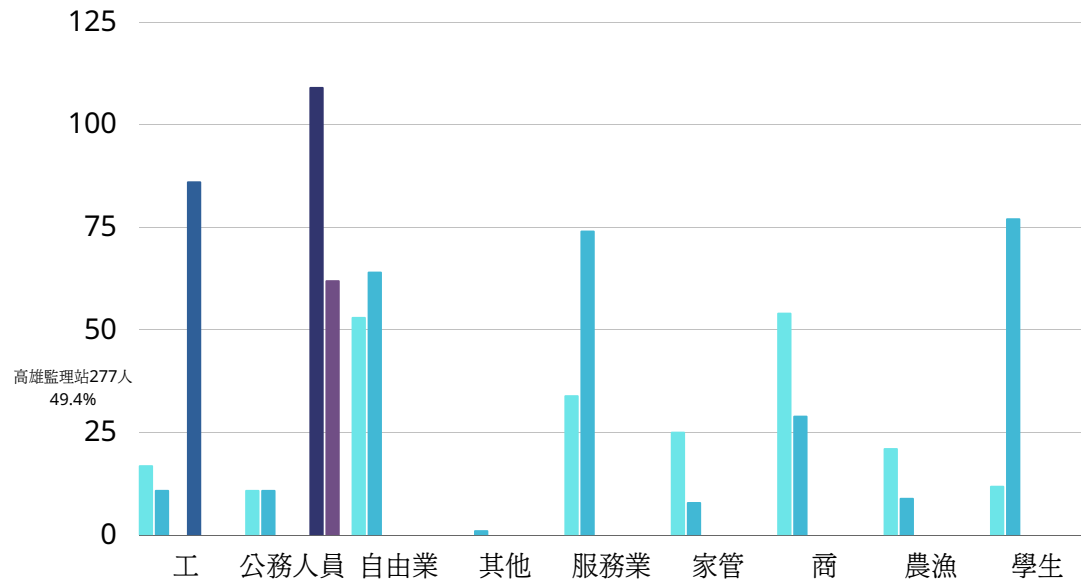
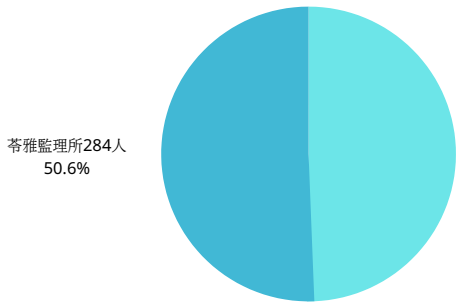
性別分析統計

非常滿意部分511人

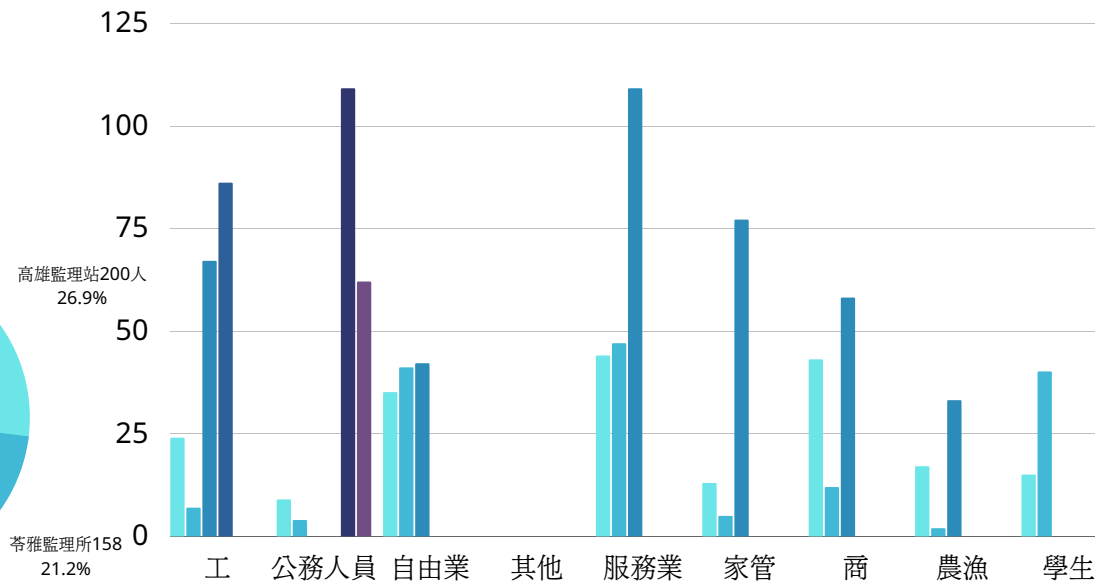
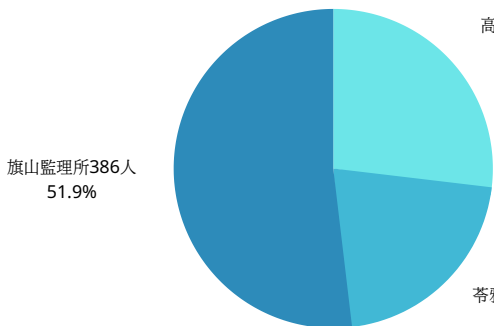


職業分析統計

非常滿意部分511人



滿意部分744人

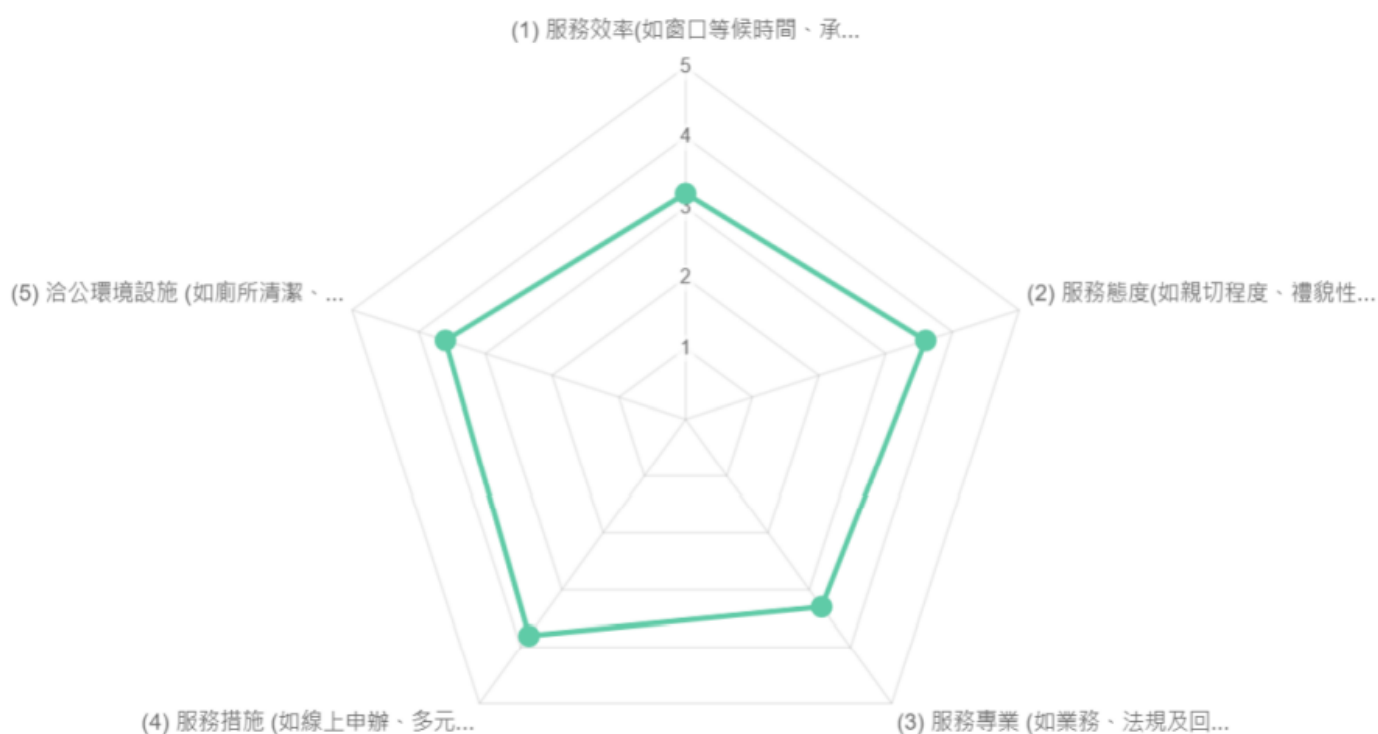


(三) 服務品質的重要因素

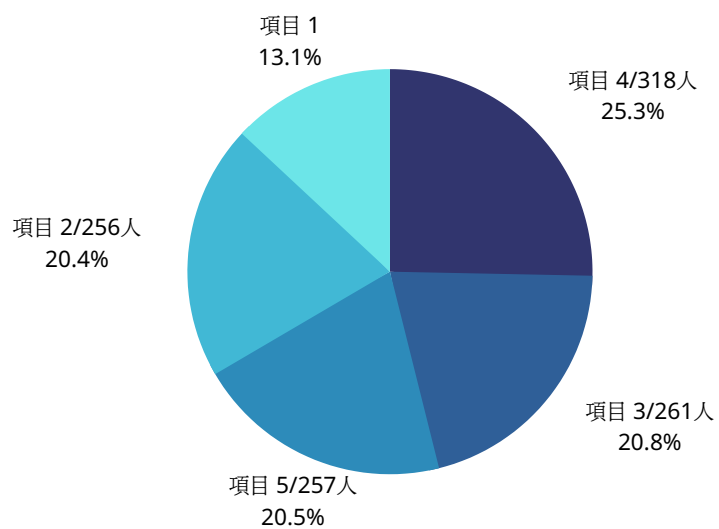
問項：請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素，請依重要性排序？

依照 1256 位受訪者的選擇，影響評鑑的五項因素重要性排序依序為：(分數愈低順位愈靠前)

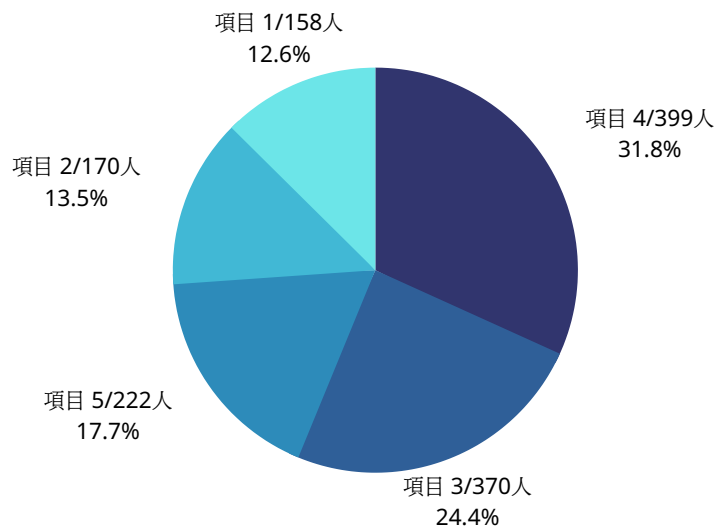
- 服務效率(平均落在 3.2 順位)、
- 服務專業(平均落在 3.3 順位)、
- 服務態度(平均落在 3.6 順位)、
- 洽公環境設施(平均落在 3.6 順位)、
- 服務措施(平均落在 3.8 順位)



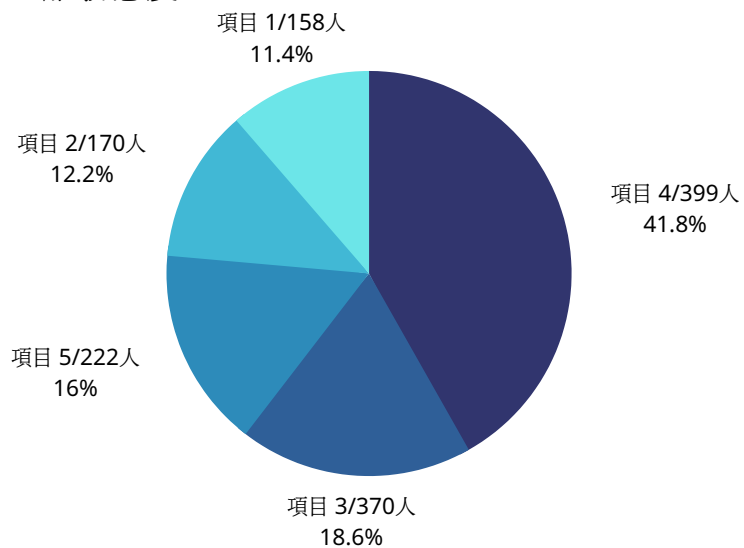
1.服務效率



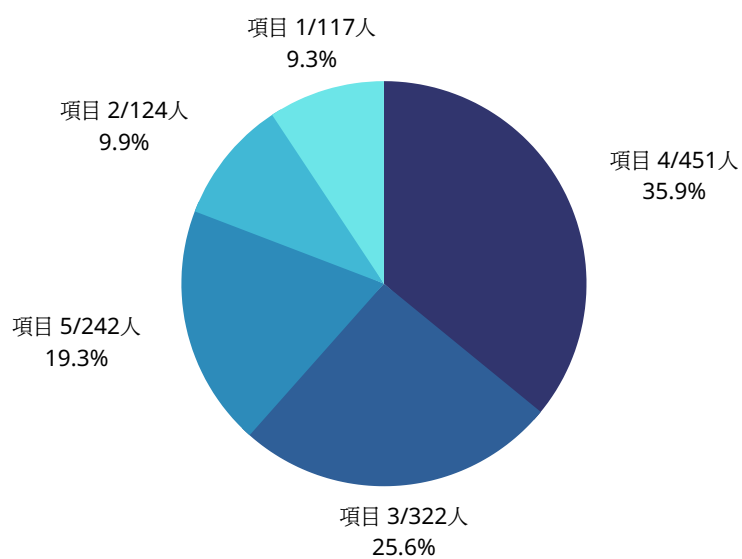
2.服務專業



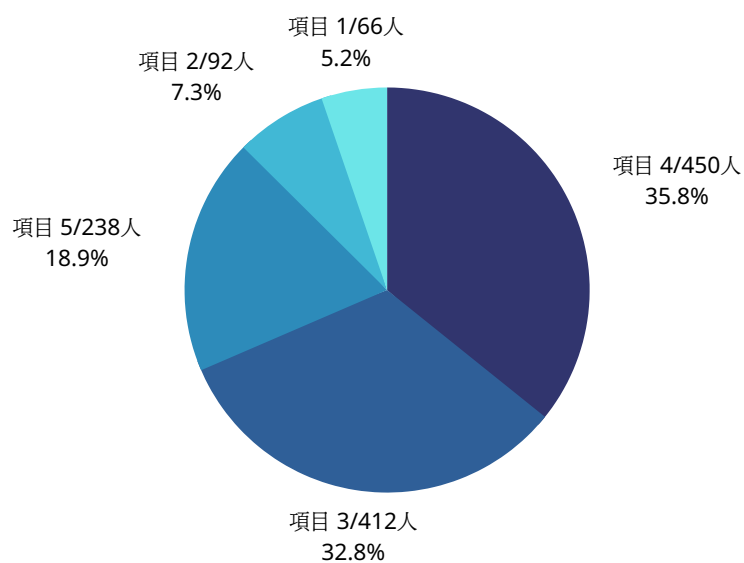
3.服務態度



4.洽公環境設施

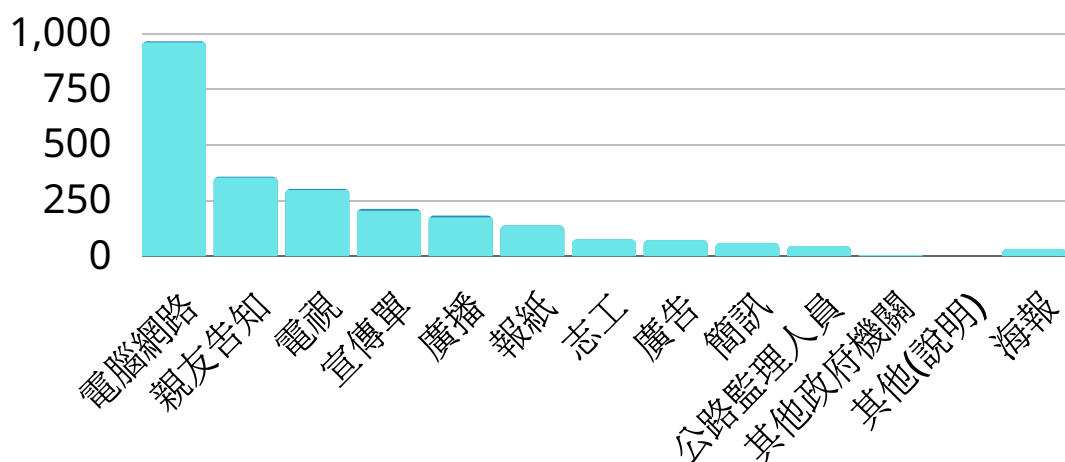


5.服務措施



(二) 獲得資訊來源

問項：請問您最主要取得高市所相關資訊的來源為：(可複選，最多 3 項)



伍、結語

一、與 109 年比較，多個項目滿意度上升與去年相較之下，單項滿意度獲得全面提升。

洽公環境滿意度	109 年滿意度	110 年滿意度
•#3 引導指標	99.5%	99.8%
•#4 動線安排	99.1%	99.8%
•#5 服務設施	99.6%	99.8%
•#6 等候空間規劃	99.3%	99.9%
•#7 整體環境整潔	99.5%	99.9%
•#8 廁所清潔	99.2%	99.7%
服務態度及專業滿意度	109 年滿意度	110 年滿意度
•#9 聯合服務中心	99.3%	99.8%
•#10 窗口服務態度	99.1%	99.6%
•#11 車檢服務態度	99.5%	99.8%
•#12 駕考服務態度	99.6%	99.5%
•#13 窗口專業能力	99.7%	99.6%
•#14 窗口等候時間	99.1%	99.8%

新增的項目，也獲得極高評價。

服務態度及專業滿意度	110 年滿意度
車輛檢驗人員專業程度	99.8%
車輛檢驗動線安排	99.8%
車輛檢驗動線的環境整潔	100%
便民服務措施滿意度	110 年滿意度
業務線上申辦及繳費	99.7%
QR Code 愛心服務鈴	100%
Line 客服小幫手	99.8%

二、整體滿意度極佳

(一) 整體服務品質皆獲得滿意評價

在 **1256** 件有效樣本中，民衆都給予滿意以上的評價！

(二) 執行業務客觀性與公正性滿意度高達 **99.9%**

此項目首度對民衆進行調查即獲得很高的評價，民衆對高市所的信任與肯定由此可見。

然而，此項調查結果不只要看正面評價，一旦有負面評價，即會成爲客訴的隱患，必須深入探討。

三、轄內民衆對本所的期許

(一) 民衆期待效率與專業

民衆最期待高市所能夠展現出效率與專業，尤其是效率，本次滿意度調查可以獲得高度的評價，顯見本所在效率與專業度的表現足以滿足民衆的期待。

(二) 民衆對於創意興革給予正面評價

雖然大部分的民衆在評鑑服務時，會把「服務措施」排序在後，但這一點卻是從 A 到 A+的關鍵，除了札實的基本功要做好，更要隨時發想創意照顧弱勢、服務小衆，而這些貼心舉措雖然辛苦，一旦民衆看到了，都會給予感謝。

叁、樣本分析

樣本數量

答案選項	填答次數	百分比
■ 最近一年沒去過上述所站	836	39.9%
■ 02苓雅監理站(苓雅區)	443	21.1%
■ 01高雄市區監理所(楠梓區)	427	20.4%
■ 03旗山監理站(旗山區)	386	18.4%

一、樣本特性：年齡以30-39歲居多

答案選項	填答次數	百分比
■ 30~39歲	402	32%
■ 18~29歲	340	27%
■ 40~49歲	292	23.2%
■ 50~59歲	187	14.8%
■ 60歲以上	35	2.7%

二、樣本特性：學歷多為大學以上

答案選項	填答次數	百分比
■ 大學	521	41.4%
■ 高中(職)	444	35.3%
■ 專科	200	15.9%
■ 研究所以上	46	3.6%
■ 國中以下	45	3.5%

三、 樣本特性：職業以服務業最多

答案選項	填答次數	百分比
■ 服務業	308	24.5%
■ 自由業	235	18.7%
■ 商	215	17.1%
■ 學生	178	14.1%
■ 工	126	10%
■ 農、漁	107	8.5%
■ 家管	51	4%
■ 公務人員	35	2.7%
■ 其他，請說明：	1	0%

四、 樣本特性：性別之男女比例為男比女=61.3%比38.6%

答案選項	填答次數	百分比
■ 男性	771	61.3%
■ 女性	485	38.6%

五、 樣本特性：洽辦業務以考照最多

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

肆、調查結果

一、洽公環境設施滿意度

(一) 引導指標滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	1016	80.8%
■ 01非常滿意	239	19%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	總計
01非常滿意	160	79		239
01大學	61	32		93
18~29歲	28	15		43
30~39歲	14	7		21
40~49歲	19	5		24
50~59歲		4		4
60歲以上		1		1
02研究所以上	15	6		21
18~29歲	1	2		3
30~39歲	6	1		7
40~49歲	8	2		10
60歲以上		1		1
03高中(職)	59	25		84
18~29歲	10	15		25
40~49歲	8	5		13
50~59歲	39	4		43
60歲以上	2	1		3
04國中以下	9	2		11
50~59歲	3			3
60歲以上	6	2		8
05專科	16	14		30
18~29歲	1	9		10
30~39歲		1		1
40~49歲	13	4		17
50~59歲	2			2

02滿意	266	364	386	1016
大學	104	200	124	428
18~29歲	50	74	49	173
30~39歲	26	116	69	211
40~49歲	28	9	6	43
50~59歲		1		1
研究所以上	11	13	1	25
18~29歲	3	7	1	11
30~39歲	4	5		9
40~49歲	4	1		5
高中（職）	102	67	190	359
18~29歲	18	23	19	60
30~39歲	1	20	78	99
40~49歲	9	19	71	99
50~59歲	71	5	22	98
60歲以上	3			3
國中以下	21	12	1	34
30~39歲		1		1
40~49歲		1		1
50~59歲	6	9		15
60歲以上	15	1	1	17
專科	28	72	70	170
18~29歲	3	12		15
30~39歲	4	33	15	52
40~49歲	12	24	44	80
50~59歲	9	1	11	21
60歲以上		2		2
03不滿意	1			1
高中（職）	1			1
30~39歲	1			1
(空白)				
(空白)				
(空白)				
總計	427	443	386	1256

(二) 動線安排滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	771	61.3%
■ 01非常滿意	483	38.4%
■ 03不滿意	2	0.1%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	198	285			483
▣ 大學	75	164			239
18~29歲	33	65			98
30~39歲	20	83			103
40~49歲	22	11			33
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
▣ 研究所以上	12	11			23
18~29歲	2	5			7
30~39歲	3	3			6
40~49歲	7	2			9
60歲以上		1			1
▣ 高中 (職)	76	49			125
18~29歲	13	21			34
30~39歲	1	9			10
40~49歲	9	13			22
50~59歲	49	5			54
60歲以上	4	1			5
▣ 國中以下	15	9			24
50~59歲	4	7			11
60歲以上	11	2			13
▣ 專科	20	52			72
18~29歲	2	15			17
30~39歲	1	17			18
40~49歲	12	19			31
50~59歲	5	1			6
02滿意	229	156	386		771
▣ 大學	90	67	124		281
18~29歲	45	23	49		117
30~39歲	20	40	69		129
40~49歲	25	3	6		34
50~59歲		1			1
▣ 研究所以上	14	8	1		23
18~29歲	2	4	1		7
30~39歲	7	3			10
40~49歲	5	1			6
▣ 高中 (職)	86	42	190		318
18~29歲	15	17	19		51

交叉分析統計

國中以下	15	5	1	21
30-39歲		1		1
40-49歲		1		1
50-59歲	5	2		7
60歲以上	10	1	1	12
專科	24	34	70	128
18-29歲	2	6		8
30-39歲	3	17	15	35
40-49歲	13	9	44	66
50-59歲	6		11	17
60歲以上		2		2
03不滿意		2		2
大學		1		1
18-29歲		1		1
高中(職)		1		1
30-39歲		1		1
(空白)				
(空白)				
(空白)				
總計	427	443	386	1256

(三) 服務設施滿意度

答案選項	填答次數	百分比
02滿意	905	72%
01非常滿意	350	27.8%
03不滿意	1	0%
04非常不滿意	0	0%
不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標題	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
☐01非常滿意	223	127			350
☐大學	89	48			137
18-29歲	40	22			62
30-39歲	25	18			43
40-49歲	24	5			29
50-59歲		3			3
☐研究所以上	15	9			24
18-29歲	3	4			7
30-39歲	3	2			5
40-49歲	9	2			11
60歲以上		1			1
☐高中(職)	80	40			120
18-29歲	15	20			35
30-39歲	2	4			6
40-49歲	7	11			18
50-59歲	54	4			58
60歲以上	2	1			3
☐國中以下	16	4			20
50-59歲	3	2			5
60歲以上	13	2			15
☐專科	23	26			49
18-29歲	2	9			11
30-39歲	2	9			11
40-49歲	16	8			24
50-59歲	3				3
☐02滿意	204	315	386		905
☐大學	76	183	124		383
18-29歲	38	66	49		153
30-39歲	15	105	69		189
40-49歲	23	9	6		38
50-59歲		2			2
60歲以上		1			1
☐研究所以上	11	10	1		22
18-29歲	1	5	1		7
30-39歲	7	4			11
40-49歲	3	1			4
☐高中(職)	82	52	190		324
18-29歲	13	18	19		50
30-39歲		16	78		94
40-49歲	10	13	71		94
50-59歲	56	5	22		83
60歲以上	3				3
☐國中以下	14	10	1		25
30-39歲		1			1
40-49歲		1			1
50-59歲	6	7			13
60歲以上	8	1	1		10
☐專科	21	60	70		151
18-29歲	2	12			14
30-39歲	2	25	15		42
40-49歲	9	20	44		73
50-59歲	8	1	11		20
60歲以上		2			2
☐03不滿意		1			1
☐大學		1			1
18-29歲		1			1
☐(空白)					
☐(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(四) 等候空間滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	888	70.7%
■ 01非常滿意	368	29.2%
■ 03不滿意	0	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03蓮山監理站(蓮山區)	(空白)	總計
非常滿意	187	181			368
大學	71	80			151
18~29歲	30	30			60
30~39歲	21	38			59
40~49歲	20	7			27
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
研究所以上	12	10			22
18~29歲	2	5			7
30~39歲	6	2			8
40~49歲	4	2			6
60歲以上		1			1
高中(職)	68	47			115
18~29歲	12	21			33
30~39歲	1	8			9
40~49歲	4	13			17
50~59歲	49	4			53
60歲以上	2	1			3
國中以下	14	8			22
50~59歲	6	5			11
60歲以上	8	3			11
專科	22	36			58
18~29歲	1	13			14
30~39歲	2	12			14
40~49歲	14	11			25
50~59歲	5				5
滿意	240	262	386		888
大學	94	152	124		370
18~29歲	48	59	49		156
30~39歲	19	85	69		173
40~49歲	27	7	6		40
50~59歲		1			1
研究所以上	14	9	1		24
18~29歲	2	4	1		7
30~39歲	4	4			8
40~49歲	8	1			9
高中(職)	94	45	190		329
18~29歲	16	17	19		52
30~39歲	1	12	78		91
40~49歲	13	11	71		95
50~59歲	61	5	22		88
60歲以上	3				3
國中以下	16	6	1		23
30~39歲		1			1
40~49歲		1			1
50~59歲	3	4			7
60歲以上	13		1		14
專科	22	50	70		142
18~29歲	3	8			11
30~39歲	2	22	15		39
40~49歲	11	17	44		72
50~59歲	6	1	11		18
60歲以上		2			2
白)					
(空白)					
(空白)					
	427	443	386		1256

(五) 環境整潔滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	888	70.7%
■ 01非常滿意	367	29.2%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

	197	170	367	168
01非常滿意	197	170	367	168
大學	77	91	168	168
18~29歲	32	38	70	70
30~39歲	18	43	61	61
40~49歲	27	5	32	32
50~59歲		4	4	4
60歲以上		1	1	1
研究所以上	11	9	20	20
18~29歲	2	4	6	6
30~39歲	5	2	7	7
40~49歲	4	2	6	6
60歲以上		1	1	1
高中（職）	70	33	103	103
18~29歲	14	19	33	33
30~39歲	2	2	4	4
40~49歲	6	8	14	14
50~59歲	45	3	48	48
60歲以上	3	1	4	4
國中以下	16	3	19	19
30~39歲		1	1	1
50~59歲	7		7	7
60歲以上	9	2	11	11
專科	23	34	57	57
18~29歲	2	10	12	12
30~39歲	1	12	13	13
40~49歲	16	11	27	27
50~59歲	4	1	5	5
02滿意	230	272	386	88
大學	88	140	124	35
18~29歲	46	50	49	14
30~39歲	22	80	69	17
40~49歲	20	9	6	3
50~59歲		1		
研究所以上	15	10	1	2
18~29歲	2	5	1	
30~39歲	5	4		
40~49歲	8	1		
高中（職）	92	59	190	34
18~29歲	14	19	19	5
30~39歲		18	78	5
40~49歲	11	16	71	5
50~59歲	65	6	22	5
60歲以上	2			
國中以下	14	11	1	2
40~49歲		1		
50~59歲	2	9		1
60歲以上	12	1	1	1
專科	21	52	70	14
18~29歲	2	11		1
30~39歲	3	22	15	4
40~49歲	9	17	44	7
50~59歲	7		11	1
60歲以上		2		
03不滿意		1		
大學		1		
18~29歲		1		
(空白)				
(空白)				
(空白)				
計	427	443	386	125

(六) 廁所清潔滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	915	72.8%
■ 01非常滿意	338	26.9%
■ 03不滿意	3	0.2%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	227	111			338
☐大學	94	52			146
女性	52	29			81
男性	42	23			65
☐研究所以上	12	8			20
女性	5	3			8
男性	7	5			12
☐高中(職)	82	26			108
女性	40	17			57
男性	42	9			51
☐國中以下	16	2			18
女性	2	2			4
男性	14				14
☐專科	23	23			46
女性	9	16			25
男性	14	7			21
02滿意	200	329	386		915
☐大學	71	178	124		373
女性	35	104	42		181
男性	36	74	82		192
☐研究所以上	14	11	1		26
女性	5	3			8
男性	9	8	1		18
☐高中(職)	80	65	190		335
女性	29	22	26		77
男性	51	43	164		258
☐國中以下	14	12	1		27
女性	2	2			4
男性	12	10	1		23
☐專科	21	63	70		154
女性	10	20	8		38
男性	11	43	62		116
03不滿意		3			3
☐大學		2			2
女性		2			2
☐高中(職)		1			1
男性		1			1
(空白)					
☐(空白)					
(空白)					
計	427	443	386		1256

二、服務態度及專業滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	969	77.1%
■ 01非常滿意	285	22.6%
■ 03不滿意	2	0.1%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	187	98			285
☐大學	77	44			121
18~29歲	32	26			58
30~39歲	18	7			25
40~49歲	27	6			33
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
☐研究所以上	10	8			18
18~29歲	2	3			5
30~39歲	3	1			4
40~49歲	5	3			8
60歲以上		1			1
☐高中(職)	69	27			96
18~29歲	14	17			31
30~39歲	2	4			6
40~49歲	11	3			14
50~59歲	40	2			42
60歲以上	2	1			3
☐國中以下	14	2			16
50~59歲	5				5
60歲以上	9	2			11
☐專科	17	17			34
18~29歲	1	7			8
30~39歲		4			4
40~49歲	13	6			19
50~59歲	3				3

交叉分析統計

α滿意	240	343	386	969
α大學	88	187	124	399
18~29歲	46	62	49	157
30~39歲	22	116	69	207
40~49歲	20	8	6	34
50~59歲		1		1
α研究所以上	16	11	1	28
18~29歲	2	6	1	9
30~39歲	7	5		12
40~49歲	7			7
α高中（職）	93	64	190	347
18~29歲	14	21	19	54
30~39歲		16	78	94
40~49歲	6	21	71	98
50~59歲	70	6	22	98
60歲以上	3			3
α國中以下	16	12	1	29
30~39歲		1		1
40~49歲		1		1
50~59歲	4	9		13
60歲以上	12	1	1	14
α專科	27	69	70	166
18~29歲	3	14		17
30~39歲	4	30	15	49
40~49歲	12	22	44	78
50~59歲	8	1	11	20
60歲以上		2		2
β不滿意		2		2
α大學		1		1
18~29歲		1		1
α高中（職）		1		1
50~59歲		1		1
空白)				
α(空白)				
(空白)				
†	427	443	386	1256

(二) 窗口人員服務態度滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	766	60.9%
■ 01非常滿意	489	38.9%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	188	301			489
01大學	74	157			231
18~29歲	30	52			82
30~39歲	17	91			108
40~49歲	27	9			36
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
01研究所以以上	11	16			27
18~29歲	4	8			12
30~39歲	3	5			8
40~49歲	4	2			6
60歲以上		1			1
01高中(職)	68	57			125
18~29歲	8	24			32
30~39歲	1	11			12
40~49歲	9	16			25
50~59歲	49	5			54
60歲以上	1	1			2
01國中以下	15	8			23
30~39歲		1			1
50~59歲	5	5			10
60歲以上	10	2			12
01專科	20	63			83
18~29歲	2	17			19
30~39歲	1	24			25
40~49歲	14	21			35
50~59歲	3	1			4
02滿意	239	141	386		766
02大學	91	74	124		289
18~29歲	48	36	49		133
30~39歲	23	32	69		124
40~49歲	20	5	6		31
50~59歲		1			1
02研究所以以上	15	3	1		19
18~29歲		1	1		2
30~39歲	7	1			8
40~49歲	8	1			9
02高中(職)	94	35	190		319
18~29歲	20	14	19		53
30~39歲	1	9	78		88
40~49歲	8	8	71		87
50~59歲	61	4	22		87
60歲以上	4				4
02國中以下	15	6	1		22
40~49歲		1			1
50~59歲	4	4			8
60歲以上	11	1	1		13
02專科	24	23	70		117
18~29歲	2	4			6
30~39歲	3	10	15		28
40~49歲	11	7	44		62
50~59歲	8		11		19
60歲以上		2			2
03不滿意		1			1
03大學		1			1
18~29歲		1			1
0(空白)					
0(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(三) 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

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	904	71.9%
■ 01非常滿意	349	27.7%
■ 03不滿意	3	0.2%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
☐ 01非常滿意	198	151			349
☐ 大學	80	74			154
18~29歲	37	36			73
30~39歲	17	27			44
40~49歲	26	7			33
50~59歲		3			3
60歲以上		1			1
☐ 研究所以上	16	10			26
18~29歲	3	4			7
30~39歲	8	3			11
40~49歲	5	2			7
60歲以上		1			1
☐ 高中(職)	69	36			105
18~29歲	11	20			31
30~39歲	2	6			8
40~49歲	6	6			12
50~59歲	46	3			49
60歲以上	4	1			5
☐ 國中以下	14	5			19
50~59歲	5	3			8
60歲以上	9	2			11
☐ 專科	19	26			45
18~29歲	2	9			11
30~39歲	2	8			10
40~49歲	11	8			19
50~59歲	4	1			5

交叉分析統計

02滿意	229	289	386	904
☐大學	85	156	124	365
18~29歲	41	51	49	141
30~39歲	23	96	69	188
40~49歲	21	7	6	34
50~59歲		2		2
☐研究所以上	10	9	1	20
18~29歲	1	5	1	7
30~39歲	2	3		5
40~49歲	7	1		8
☐高中(職)	93	55	190	338
18~29歲	17	18	19	54
30~39歲		13	78	91
40~49歲	11	18	71	100
50~59歲	64	6	22	92
60歲以上	1			1
☐國中以下	16	9	1	26
30~39歲		1		1
40~49歲		1		1
50~59歲	4	6		10
60歲以上	12	1	1	14
☐專科	25	60	70	155
18~29歲	2	12		14
30~39歲	2	26	15	43
40~49歲	14	20	44	78
50~59歲	7		11	18
60歲以上		2		2
03不滿意		3		3
☐大學		2		2
18~29歲		2		2
☐高中(職)		1		1
30~39歲		1		1
(空白)				
☐(空白)				
(空白)				
計	427	443	386	1256

洽辦項目分析

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
☐01非常滿意	198	151			349
☐02滿意	229	289	386		904
☐03不滿意		3			3
01車輛領牌 02車輛過戶、異動 03報考駕照 04駕照異動、實驗 05車軒		1			1
02車輛過戶、異動 03報考駕照		1			1
03報考駕照		1			1
☐(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(四) 窗口服務等候時間滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	918	73%
■ 01非常滿意	337	26.8%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%

交叉分析統計

標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白) 總計
01非常滿意	151	186		337
▣ 大學	47	92		139
18~29歲	16	40		56
30~39歲	15	42		57
40~49歲	16	6		22
50~59歲		3		3
60歲以上		1		1
▣ 研究所以上	13	11		24
18~29歲	2	4		6
30~39歲	5	4		9
40~49歲	6	2		8
60歲以上		1		1
▣ 高中(職)	65	41		106
18~29歲	8	19		27
30~39歲	1	10		11
40~49歲	5	7		12
50~59歲	49	4		53
60歲以上	2	1		3
▣ 國中以下	13	7		20
30~39歲		1		1
50~59歲	4	4		8
60歲以上	9	2		11
▣ 專科	13	35		48
18~29歲	2	13		15
30~39歲		12		12
40~49歲	9	10		19
50~59歲	2			2

交叉分析統計

02滿意	276	256	386	918
大學	118	139	124	381
18~29歲	62	48	49	159
30~39歲	25	81	69	175
40~49歲	31	8	6	45
50~59歲		2		2
研究所以上	13	8	1	22
18~29歲	2	5	1	8
30~39歲	5	2		7
40~49歲	6	1		7
高中(職)	97	51	190	338
18~29歲	20	19	19	58
30~39歲	1	10	78	89
40~49歲	12	17	71	100
50~59歲	61	5	22	88
60歲以上	3			3
國中以下	17	7	1	25
40~49歲		1		1
50~59歲	5	5		10
60歲以上	12	1	1	14
專科	31	51	70	152
18~29歲	2	8		10
30~39歲	4	22	15	41
40~49歲	16	18	44	78
50~59歲	9	1	11	21
60歲以上		2		2
03不滿意		1		1
大學		1		1
18~29歲		1		1
(空白)				
(空白)				
(空白)				
總計	427	443	386	1256

(五) 駕照考驗人員服務態度滿意度

答案選項	填答次數	百分比
02滿意	773	72.9%
01非常滿意	282	26.6%
03不滿意	4	0.3%
04非常不滿意	0	0%
不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	125	157			282
大學	60	87			147
18~29歲	38	57			95
30~39歲	13	19			32
40~49歲	9	7			16
50~59歲		3			3
60歲以上		1			1
研究所以上	5	6			11
18~29歲	3	2			5
30~39歲	2	1			3
40~49歲		2			2
60歲以上		1			1
高中(職)	46	36			82
18~29歲	11	24			35
30~39歲	1	3			4
40~49歲	7	4			11
50~59歲	26	4			30
60歲以上	1	1			2
國中以下	7	2			9
50~59歲	3				3
60歲以上	4	2			6
專科	7	26			33
18~29歲		15			15
30~39歲	1	5			6
40~49歲	4	6			10
50~59歲	2				2
滿意	288	103	382		773
大學	98	56	123		277
18~29歲	37	17	49		103
30~39歲	24	35	68		127
40~49歲	37	2	6		45
50~59歲		2			2
研究所以上	20	5	1		26
18~29歲	1	2	1		4
30~39歲	8	2			10
40~49歲	11	1			12
高中(職)	112	24	188		324
18~29歲	17	8	19		44
30~39歲	1	8	78		87
40~49歲	10	5	69		84
50~59歲	81	3	22		106
60歲以上	3				3
國中以下	22	1	1		24
50~59歲	6	1			7
60歲以上	16		1		17
專科	36	17	69		122
18~29歲	4	4			8
30~39歲	3	8	15		26
40~49歲	20	3	43		66
50~59歲	9		11		20
60歲以上		2			2
不滿意		4			4
大學		2			2
18~29歲		2			2
高中(職)		2			2
18~29歲		2			2
(空白)					
	413	264	382		1059

(六) 車輛檢驗人員服務態度滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	696	68.1%
■ 01非常滿意	324	31.7%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	107	43			150
01大學	28	18			46
工	2	1			3
公務人員	5				5
自由業	5	8			13
服務業	4	7			11
家管	1				1
商	11	2			13
02研究所以上	6	6			12
公務人員	1				1
自由業	2	2			4
商	3	2			5
學生		2			2
03高中(職)	47	6			53
工	9				9
公務人員		1			1
自由業	13	1			14
服務業	1				1
家管	4				4
商	16	2			18
農、漁	4	1			5
學生		1			1
04國中以下	11	2			13
工	3	1			4
家管	2	1			3
農、漁	6				6
05專科	15	11			26
公務人員		1			1
自由業	3	2			5
服務業	1	5			6
家管	2	1			3
商	9				9
農、漁		2			2

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

▣大學	15	17	15	47
公務人員	1	1		2
自由業	5	8	2	15
服務業	3	7	5	15
家管		1		1
商	6		7	13
農、漁			1	1
▣研究所以上	3	1		4
商	3	1		4
▣高中（職）	28	6	57	91
工	5		24	29
公務人員		1		1
自由業	7	2	8	17
服務業		2	13	15
家管	7			7
商	7	1	2	10
農、漁	2		10	12
▣國中以下	8	1		9
工	1			1
農、漁	7	1		8
▣專科	9	10	33	52
工			6	6
自由業	2	1	3	6
服務業	2	5	11	18
家管	1			1
商	2	4	7	13
農、漁	2		6	8
⊕ (空白)				
總計	170	78	105	353

(七) 駕照考驗人員服務態度滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	685	67.3%
■ 01非常滿意	331	32.5%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

列標類	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	107	43			150
01大學	28	18			46
工	2	1			3
公務人員	5				5
自由業	5	8			13
服務業	4	7			11
家管	1				1
商	11	2			13
02研究所以上	6	6			12
公務人員	1				1
自由業	2	2			4
商	3	2			5
學生		2			2
03高中(職)	47	6			53
工	9				9
公務人員		1			1
自由業	13	1			14
服務業	1				1
家管	4				4
商	16	2			18
農、漁	4	1			5
學生		1			1
04國中以下	11	2			13
工	3	1			4
家管	2	1			3
農、漁	6				6
05專科	15	11			26
公務人員		1			1
自由業	3	2			5
服務業	1	5			6
家管	2	1			3
商	9				9
農、漁		2			2
02滿意	63	35	105		203
01大學	15	17	15		47
公務人員	1	1			2
自由業	5	8	2		15
服務業	3	7	5		15
家管		1			1
商	6		7		13
農、漁			1		1
02研究所以上	3	1			4
商	3	1			4
03高中(職)	28	6	57		91
工	5		24		29
公務人員		1			1
自由業	7	2	8		17
服務業		2	13		15
家管	7				7
商	7	1	2		10
農、漁	2		10		12
04國中以下	8	1			9
工	1				1
農、漁	7	1			8
05專科	9	10	33		52
工			6		6
自由業	2	1	3		6
服務業	2	5	11		18
家管	1				1
商	2	4	7		13
農、漁	2		6		8
(空白)					
計	170	78	105		353

(八) 車輛檢驗動線安排滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	697	68.4%
■ 01非常滿意	320	31.4%
■ 03不滿意	1	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	102	40			142
01大學	25	14			39
工	1	1			2
公務人員	3				3
自由業	6	4			10
服務業	4	7			11
家管	1	1			2
商	10	1			11
02研究所以上	7	5			12
公務人員	1				1
自由業	2	1			3
商	4	2			6
學生		2			2
03高中(職)	47	8			55
工	8				8
公務人員		1			1
自由業	12	2			14
服務業	1	1			2
家管	7				7
商	13	2			15
農、漁	6	1			7
學生		1			1
04國中以下	11	2			13
工	2				2
家管	1	1			2
農、漁	8	1			9
05專科	12	11			23
公務人員		1			1
自由業	4	1			5
服務業	2	7			9
家管	1				1
商	4	2			6
農、漁	1				1

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

02滿意	69	39	105	213
☐大學	17	22	15	54
工	1			1
公務人員	3	1		4
自由業	4	12	2	18
服務業	3	8	5	16
商	6	1	7	14
農、漁			1	1
☐研究所以上	3	2		5
自由業		1		1
商	3	1		4
☐高中(職)	30	4	57	91
工	6		23	29
公務人員		1		1
自由業	9	1	8	18
服務業		1	14	15
家管	4			4
商	11	1	2	14
農、漁			10	10
☐國中以下	7	1		8
工	1	1		2
家管	1			1
農、漁	5			5
☐專科	12	10	33	55
工			6	6
自由業	1	2	3	6
服務業	1	3	11	15
家管	2	1		3
商	7	2	7	16
農、漁	1	2	6	9
☐(空白)				
計	121	70	105	255

(九) 車輛檢驗動線的環境整潔滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	733	71.5%
■ 01非常滿意	291	28.4%
■ 03不滿意	0	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	91	32			123
01大學	24	13			37
工	2	1			3
公務人員	2	1			3
自由業	7	8			15
服務業	3	3			6
家管	1				1
商	9				9
02研究所以上	7	4			11
公務人員	1				1
自由業	2	1			3
商	4	2			6
學生		1			1
03高中(職)	40	6			46
工	7				7
自由業	11	1			12
服務業	1	1			2
家管	8				8
商	11	2			13
農、漁	2	1			3
學生		1			1
04國中以下	8	1			9
工	2				2
家管	1	1			2
農、漁	5				5
05專科	12	8			20
公務人員		1			1
自由業	4	2			6
服務業	1	3			4
家管	2				2
商	5	1			6
農、漁		1			1

進一步分析一年內曾經前來驗車的民眾填答

職業	82	47	105	234
大學	19	23	15	57
公務人員	4			4
自由業	3	8	2	13
服務業	4	12	5	21
家管		1		1
商	8	2	7	17
農、漁			1	1
研究所以上	3	3		6
自由業		1		1
商	3	1		4
學生		1		1
高中 (職)	37	6	57	100
工	7		24	31
公務人員		2		2
自由業	10	2	7	19
服務業		1	14	15
家管	3			3
商	13	1	2	16
農、漁	4		10	14
國中以下	11	2		13
工	2	1		3
家管	1			1
農、漁	8	1		9
專科	12	13	33	58
工			6	6
自由業	1	1	3	5
服務業	2	7	11	20
家管	1	1		2
商	6	3	7	16
農、漁	2	1	6	9
白)	173	79	105	357

三、便民服務措施滿意度

(一) 業務線上申辦及繳費服務認知

答案選項	填答次數	百分比
■ 知道	1098	87.4%
■ 不知道	158	12.5%

交叉分析統計

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
不知道	1	157			158
大學	1	80			81
18~29歲		37			37
30~39歲	1	43			44
研究所以上		3			3
18~29歲		3			3
高中(職)		32			32
18~29歲		11			11
30~39歲		8			8
40~49歲		11			11
50~59歲		2			2
國中以下		8			8
50~59歲		7			7
60歲以上		1			1
專科		34			34
18~29歲		7			7
30~39歲		17			17
40~49歲		10			10
知道	426	286	386		1098
大學	164	152	124		440
18~29歲	78	52	49		179
30~39歲	39	80	69		188
40~49歲	47	14	6		67
50~59歲		5			5
60歲以上		1			1
研究所以上	26	16	1		43
18~29歲	4	6	1		11
30~39歲	10	6			16
40~49歲	12	3			15
60歲以上		1			1
高中(職)	162	60	190		412
18~29歲	28	27	19		74
30~39歲	2	12	78		92
40~49歲	17	13	71		101
50~59歲	110	7	22		139
60歲以上	5	1			6
國中以下	30	6	1		37
30~39歲		1			1
40~49歲		1			1
50~59歲	9	2			11
60歲以上	21	2	1		24
專科	44	52	70		166
18~29歲	4	14			18
30~39歲	4	17	15		36
40~49歲	25	18	44		87
50~59歲	11	1	11		23
60歲以上		2			2
(空白)					
(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(二) 業務線上申辦及繳費服務滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	971	77.4%
■ 01非常滿意	280	22.3%
■ 03不滿意	2	0.1%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	177	103			280
大學	69	46			115
18~29歲	20	19			39
30~39歲	22	18			40
40~49歲	27	5			32
50~59歲		3			3
60歲以上		1			1
研究所以上	12	10			22
18~29歲	2	4			6
30~39歲	6	3			9
40~49歲	4	2			6
60歲以上		1			1
高中(職)	64	24			88
18~29歲	8	14			22
30~39歲	1	1			2
40~49歲	5	5			10
50~59歲	45	3			48
60歲以上	5	1			6
國中以下	12	3			15
50~59歲	1	1			2
60歲以上	11	2			13
專科	20	20			40
18~29歲	1	9			10
30~39歲	1	5			6
40~49歲	10	5			15
50~59歲	8	1			9

交叉分析統計

02滿意	250	335	386	971
大學	96	183	124	403
18~29歲	58	67	49	174
30~39歲	18	105	69	192
40~49歲	20	9	6	35
50~59歲		2		2
研究所以上	14	8	1	23
18~29歲	2	4	1	7
30~39歲	4	3		7
40~49歲	8	1		9
高中（職）	98	68	190	356
18~29歲	20	24	19	63
30~39歲	1	19	78	98
40~49歲	12	19	71	102
50~59歲	65	6	22	93
國中以下	18	10	1	29
30~39歲		1		1
50~59歲	8	8		16
60歲以上	10	1	1	12
專科	24	66	70	160
18~29歲	3	12		15
30~39歲	3	29	15	47
40~49歲	15	23	44	82
50~59歲	3		11	14
60歲以上		2		2
03不滿意		2		2
大學		2		2
18~29歲		2		2
(空白)				
總計	427	440	386	1253

(三) QR CODE愛心服務鈴服務認知

答案選項	填答次數	百分比
■ 知道	1022	81.3%
■ 不知道	234	18.6%

交叉分析統計

列標類	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
不知道		234			234
大學		119			119
18~29歲		43			43
30~39歲		72			72
40~49歲		3			3
50~59歲		1			1
研究所以上		4			4
18~29歲		1			1
30~39歲		3			3
高中(職)		46			46
18~29歲		14			14
30~39歲		12			12
40~49歲		18			18
50~59歲		2			2
國中以下		10			10
30~39歲		1			1
50~59歲		8			8
60歲以上		1			1
專科		55			55
18~29歲		10			10
30~39歲		26			26
40~49歲		19			19
知道	427	209	386		1022
大學	165	113	124		402
18~29歲	78	46	49		173
30~39歲	40	51	69		160
40~49歲	47	11	6		64
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
研究所以上	26	15	1		42
18~29歲	4	8	1		13
30~39歲	10	3			13
40~49歲	12	3			15
60歲以上		1			1
高中(職)	162	46	190		398
18~29歲	28	24	19		71
30~39歲	2	8	78		88
40~49歲	17	6	71		94
50~59歲	110	7	22		139
60歲以上	5	1			6
國中以下	30	4	1		35
40~49歲		1			1
50~59歲	9	1			10
60歲以上	21	2	1		24
專科	44	31	70		145
18~29歲	4	11			15
30~39歲	4	8	15		27
40~49歲	25	9	44		78
50~59歲	11	1	11		23
60歲以上		2			2
(空白)					
(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(四) QR CODE愛心服務鈴服務滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	935	74.8%
■ 01非常滿意	315	25.2%
■ 03不滿意	0	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	220	95			315
01大學	82	44			126
18~29歲	34	19			53
30~39歲	16	14			30
40~49歲	32	6			38
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
02研究所以上	19	10			29
18~29歲	2	4			6
30~39歲	9	2			11
40~49歲	8	3			11
60歲以上		1			1
03高中(職)	82	25			107
18~29歲	12	15			27
30~39歲	1	2			3
40~49歲	8	3			11
50~59歲	58	4			62
60歲以上	3	1			4
04國中以下	17	2			19
50~59歲	4				4
60歲以上	13	2			15
05專科	20	14			34
18~29歲	1	7			8
30~39歲	2	2			4
40~49歲	11	5			16
50~59歲	6				6

交叉分析統計

02滿意	205	344	386	935
▣大學	82	186	124	392
18~29歲	43	69	49	161
30~39歲	24	108	69	201
40~49歲	15	8	6	29
50~59歲		1		1
▣研究所以上	7	9	1	17
18~29歲	2	5	1	8
30~39歲	1	4		5
40~49歲	4			4
▣高中（職）	80	66	190	336
18~29歲	16	22	19	57
30~39歲	1	18	78	97
40~49歲	9	21	71	101
50~59歲	52	5	22	79
60歲以上	2			2
▣國中以下	13	11	1	25
30~39歲		1		1
50~59歲	5	9		14
60歲以上	8	1	1	10
▣專科	23	72	70	165
18~29歲	3	14		17
30~39歲	2	32	15	49
40~49歲	13	23	44	80
50~59歲	5	1	11	17
60歲以上		2		2
(空白)				
計	425	439	386	1250

(五) LINE客服小幫手服務認知

答案選項	填答次數	百分比
■ 知道	1016	80.8%
■ 不知道	240	19.1%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
不知道	1	239			240
大學	1	124			125
18~29歲		48			48
30~39歲	1	70			71
40~49歲		5			5
50~59歲		1			1
研究所以上		5			5
18~29歲		2			2
30~39歲		3			3
高中(職)		46			46
18~29歲		13			13
30~39歲		15			15
40~49歲		16			16
50~59歲		2			2
國中以下		9			9
30~39歲		1			1
50~59歲		7			7
60歲以上		1			1
專科		55			55
18~29歲		11			11
30~39歲		25			25
40~49歲		19			19
知道	426	204	386		1016
大學	164	108	124		396
18~29歲	78	41	49		168
30~39歲	39	53	69		161
40~49歲	47	9	6		62
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
研究所以上	26	14	1		41
18~29歲	4	7	1		12
30~39歲	10	3			13
40~49歲	12	3			15
60歲以上		1			1
高中(職)	162	46	190		398
18~29歲	28	25	19		72
30~39歲	2	5	78		85
40~49歲	17	8	71		96
50~59歲	110	7	22		139
60歲以上	5	1			6
國中以下	30	5	1		36
40~49歲		1			1
50~59歲	9	2			11
60歲以上	21	2	1		24
專科	44	31	70		145
18~29歲	4	10			14
30~39歲	4	9	15		28
40~49歲	25	9	44		78
50~59歲	11	1	11		23
60歲以上		2			2
(空白)					
(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(六) LINE客服小幫手服務滿意度

答案選項	填答次數	百分比
02滿意	970	77.3%
01非常滿意	283	22.5%
04非常不滿意	1	0%
03不滿意	0	0%
不滿意的原因是：	0	0%

交叉分析統計

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白) 總計
01非常滿意	190	93		283
大學	75	41		116
18~29歲	31	21		52
30~39歲	16	12		28
40~49歲	28	4		32
50~59歲		3		3
60歲以上		1		1
研究所以上	14	9		23
18~29歲	1	3		4
30~39歲	7	2		9
40~49歲	6	3		9
60歲以上		1		1
高中(職)	67	26		93
18~29歲	14	14		28
30~39歲	2	4		6
40~49歲	3	4		7
50~59歲	45	3		48
60歲以上	3	1		4
國中以下	12	3		15
50~59歲	2	1		3
60歲以上	10	2		12
專科	22	14		36
18~29歲	2	7		9
30~39歲	2	2		4
40~49歲	10	4		14
50~59歲	8	1		9

交叉分析統計

02滿意	236	348	386	970
大學	89	190	124	403
18~29歲	46	67	49	162
30~39歲	24	111	69	204
40~49歲	19	10	6	35
50~59歲		2		2
研究所以上	12	10	1	23
18~29歲	3	6	1	10
30~39歲	3	4		7
40~49歲	6			6
高中(職)	95	65	190	350
18~29歲	14	23	19	56
30~39歲		16	78	94
40~49歲	14	20	71	105
50~59歲	65	6	22	93
60歲以上	2			2
國中以下	18	11	1	30
30~39歲		1		1
40~49歲		1		1
50~59歲	7	8		15
60歲以上	11	1	1	13
專科	22	72	70	164
18~29歲	2	14		16
30~39歲	2	32	15	49
40~49歲	15	24	44	83
50~59歲	3		11	14
60歲以上		2		2
04非常不滿意	1			1
大學	1			1
18~29歲	1			1
⊕ (空白)				
總計	427	441	386	1254

四、整體服務滿意度

(一) 整體滿意度

答案選項	填答次數	百分比
■ 02滿意	896	71.3%
■ 01非常滿意	360	28.6%
■ 03不滿意	0	0%
■ 04非常不滿意	0	0%
■ 不滿意原因：	0	0%

交叉分析統計

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	212	148			360
大學	80	77			157
18~29歲	31	32			63
30~39歲	22	33			55
40~49歲	27	7			34
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
研究所以上	16	9			25
18~29歲	2	3			5
30~39歲	7	3			10
40~49歲	7	2			9
60歲以上		1			1
高中(職)	76	30			106
18~29歲	11	17			28
30~39歲	2	5			7
40~49歲	7	3			10
50~59歲	53	4			57
60歲以上	3	1			4
國中以下	15	3			18
50~59歲	5	1			6
60歲以上	10	2			12
專科	25	29			54
18~29歲	3	10			13
30~39歲	2	9			11
40~49歲	14	9			23
50~59歲	6				6
60歲以上		1			1
02滿意	215	295	386		896
大學	85	155	124		364
18~29歲	47	57	49		153
30~39歲	18	90	69		177
40~49歲	20	7	6		33
50~59歲		1			1
研究所以上	10	10	1		21
18~29歲	2	6	1		9
30~39歲	3	3			6
40~49歲	5	1			6
高中(職)	86	62	190		338
18~29歲	17	21	19		57
30~39歲		15	78		93
40~49歲	10	21	71		102
50~59歲	57	5	22		84
60歲以上	2				2
國中以下	15	11	1		27
30~39歲		1			1
40~49歲		1			1
50~59歲	4	8			12
60歲以上	11	1	1		13
專科	19	57	70		146
18~29歲	1	11			12
30~39歲	2	25	15		42
40~49歲	11	19	44		74
50~59歲	5	1	11		17
60歲以上		1			1
(空白)					
(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

性別分析統計

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	212	148			360
女性	108	86			189
男性	109	62			171
02滿意	215	295	386		896
女性	86	134	76		296
男性	129	161	310		600
03(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

職業分析統計

列標號	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	212	148			360
工	19	7			26
公務人員	13	5			18
自由業	50	28			78
其他，請說明：		1			1
服務業	31	46			77
家管	20	4			24
商	48	10			58
農、漁	21				21
學生	10	47			57
02滿意	215	295	386		896
工	22	11	67		100
公務人員	7	10			17
自由業	38	77	42		157
服務業	47	75	109		231
家管	18	9			27
商	49	31	77		157
農、漁	17	11	58		86
學生	17	71	33		121
03(空白)					
(空白)					
總計	427	443	386		1256

(二) 執行業務客觀性與公正性

答案選項	填答次數	百分比
02滿意	744	59.2%
01非常滿意	511	40.6%
03不滿意	1	0%
04非常不滿意	0	0%
不滿意原因：	0	0%

交叉分析統計

列標類	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
⊖ 01非常滿意	227	284			511
⊖ 大學	79	146			225
18~29歲	37	62			99
30~39歲	18	68			86
40~49歲	24	11			35
50~59歲		4			4
60歲以上		1			1
⊖ 研究所以上	18	11			29
18~29歲	2	4			6
30~39歲	7	4			11
40~49歲	9	2			11
60歲以上		1			1
⊖ 高中(職)	86	60			146
18~29歲	9	23			32
30~39歲	2	12			14
40~49歲	9	19			28
50~59歲	63	5			68
60歲以上	3	1			4
⊖ 國中以下	17	9			26
30~39歲		1			1
50~59歲	6	5			11
60歲以上	11	3			14
⊖ 專科	27	58			85
18~29歲	2	17			19
30~39歲	3	20			23
40~49歲	15	20			35
50~59歲	7	1			8
⊖ 02滿意	200	158	386		744
⊖ 大學	86	85	124		295
18~29歲	41	26	49		116
30~39歲	22	55	69		146
40~49歲	23	3	6		32
50~59歲		1			1
⊖ 研究所以上	8	8	1		17
18~29歲	2	5	1		8
30~39歲	3	2			5
40~49歲	3	1			4
⊖ 高中(職)	76	32	190		298
18~29歲	19	15	19		53
30~39歲		8	78		86
40~49歲	8	5	71		84
50~59歲	47	4	22		73
60歲以上	2				2
⊖ 國中以下	13	5	1		19
40~49歲		1			1
50~59歲	3	4			7
60歲以上	10		1		11
⊖ 專科	17	28	70		115
18~29歲	2	4			6
30~39歲	1	14	15		30
40~49歲	10	8	44		62
50~59歲	4		11		15
60歲以上		2			2
⊖ 03不滿意		1			1
⊖ 大學		1			1
18~29歲		1			1
⊖ (空白)					
總計	427	443	386		1256

性別統計分析

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	227	284			511
女性	110	140			250
男性	117	144			261
02滿意	200	158	386		744
女性	79	79	76		234
男性	121	79	310		510
03不滿意		1			1
女性		1			1
⊕ (空白)					
總計	427	443	386		1256

職業統計分析

列標籤	01高雄市區監理所(楠梓區)	02苓雅監理站(苓雅區)	03旗山監理站(旗山區)	(空白)	總計
01非常滿意	227	284			511
工	17	11			28
公務人員	11	11			22
自由業	53	64			117
其他，請說明：		1			1
服務業	34	74			108
家管	25	8			33
商	54	29			83
農、漁	21	9			30
學生	12	77			89
02滿意	200	158	386		744
工	24	7	67		98
公務人員	9	4			13
自由業	35	41	42		118
服務業	44	47	109		200
家管	13	5			18
商	43	12	77		132
農、漁	17	2	58		77
學生	15	40	33		88
03不滿意		1			1
學生		1			1
⊕ (空白)					
總計	427	443	386		1256