

交通部公路總局  
111 年度高雄市區監理所服務品質滿意度  
調查報告

計畫主持人：黃志呈博士/助理教授

共同主持人：黃鈺淳副教授

陳怡昌副教授

陳薇薇副教授

專案研究員：劉子昱講師

專案助理：吳佩珊

委託單位：交通部公路總局高雄市區監理所

執行單位：十方民意與政策資訊股份有限公司

中 華 民 國 111 年 6 月



# 目 次

<b>壹、調查目的</b>	<b>1</b>
<b>貳、研究設計</b>	<b>1</b>
一、調查範圍	1
二、調查對象	1
三、問卷設計與內容	1
<b>參、調查執行</b>	<b>3</b>
一、研究流程	3
二、樣本特性	4
三、受訪者到監理所（站）辦理哪些業務	5
四、信度、校度分析	6
五、資料分析方法	9
六、研究團隊	10
<b>肆、調查結果分析</b>	<b>11</b>
一、洽公環境設施滿意度評價	11
（一）引導指標或動線安排滿意度	11
（二）廁所清潔程度滿意度	13
（三）整體環境整潔滿意度	15
二、服務禮儀滿意度評價	17
（一）窗口人員服務態度滿意度	17
（二）窗口人員服務專業能力滿意度	19
（三）駕照考驗人員滿意度	21
（四）車輛檢驗人員服務態度滿意度	23
（五）車輛檢驗人員專業程度滿意度	25
（六）車輛檢驗動線安排滿意度	27
（七）車輛檢驗線的環境整潔滿意度	29
三、便民服務措施滿意度評價	31
（一）汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦知悉度、滿意度	31
（二）多元繳納汽燃費管道服務滿意度	33
（三）line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度	35
四、整體滿意度評價	37
（一）整體服務品質滿意度	37
（二）影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素	39
（三）最主要取得公路監理相關資訊的來源	41
<b>伍、調查發現與建議事項</b>	<b>42</b>
一、調查發現	42
（一）到監理所（站）辦理哪些業務	42
（二）洽公環境滿意度評價	42
（三）服務態度及專業滿意度評價	43

(四) 便民服務措施滿意度評價 .....	45
(五) 整體滿意度評價 .....	47
二、建議事項 .....	48
<b>附錄一：調查問卷 .....</b>	<b>50</b>
<b>附錄二：原始百分比 .....</b>	<b>53</b>

## 表 次

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

表 4-33：「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」滿意度（三分類）.....	31
表 4-34：汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦滿意度交叉分析總表.....	32
表 4-35：多元繳納汽燃費管道服務知悉度.....	33
表 4-36：多元繳納汽燃費管道服務—使用管道.....	33
表 4-37：多元繳納汽燃費管道服務滿意度.....	33
表 4-38：多元繳納汽燃費管道服務滿意度（三分類）.....	34
表 4-39：：多元繳納汽燃費管道服務滿意度交叉分析總表.....	34
表 4-40：line 客服小幫手監理諮詢服務知悉度.....	35
表 4-41：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度.....	35
表 4-42：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度（三分類）.....	35
表 4-43：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度交叉分析總表.....	36
表 4-44：整體服務品質滿意度.....	37
表 4-45：整體服務品質滿意度（三分類）.....	37
表 4-46：整體服務品質滿意度交叉分析總表.....	38
表 4-47：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素.....	39
表 4-48：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素交叉分析總表.....	40
表 4-49：最主要取得公路監理相關資訊的來源.....	41
表 5-1：洽公環境滿意度評價（滿意%）.....	42
表 5-2：服務禮儀滿意度評價（滿意%）.....	44
表 5-3：便民服務措施滿意度評價（滿意%）.....	46
表 5-4：整體滿意度評價（滿意%）.....	47

## 圖 次

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

## 交通部公路總局高雄市區監理所服務品質滿意度調查報告

主辦機關	交通部公路總局 高雄市區監理所	主管 機關	交通部 公路總局	受委託 調查機關	十方民意與政策資訊 股份有限公司
調查日期	111年4月~6月				
調查母體	現場訪問，111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	■立意取樣（現場）；成功 620 份問卷（樣本），若以信心水準 95%計，抽樣誤差為±4.0%。			
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷                      ■面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 其他（網路填答）			
	資料分析 方法	單變項統計分析： ■次數分配                      ■百分比                      ■卡方檢定 雙變項統計分析： ■交叉分析 <input type="checkbox"/> 其他（                      ）			

摘要表：洽公環境滿意度評價（滿意%）

洽公環境滿意度評價	所本部	苓雅監 理站	旗山監 理站
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？	95.0%	89.6%	85.5%
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？	88.5%	82.6%	78.3%
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？	91.7%	84.6%	80.7%
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？	93.9%	89.2%	85.5%
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？	94.6%	89.2%	88.0%
Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？	92.7%	81.4%	70.0%
Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？	83.9%	100.0%	75.0%
Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？	83.9%	92.6%	87.5%
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？	77.4%	88.9%	75.0%
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？	80.6%	92.6%	75.0%
Q13-1.「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	88.3%	89.6%	84.7%
Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	90.1%	94.3%	77.8%
Q15-1.「line 客服小幫手」的監理諮詢服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	76.0%	86.6%	80.5%
Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？	89.2%	88.8%	86.7%

Q1~Q7 所本部完成 278 份；苓雅監理站完成 259 份；旗山監理站完成 83 份。

Q8 所本部完成 82 份；苓雅監理站完成 86 份；旗山監理站完成 30 份。

Q9~Q12 所本部完成 31 份；苓雅監理站完成 27 份；旗山監理站完成 8 份。

Q13-1 所本部完成 171 份；苓雅監理站完成 183 份；旗山監理站完成 59 份。

Q14-2 所本部完成 182 份；苓雅監理站完成 192 份；旗山監理站完成 54 份。

Q15-1 所本部完成 129 份；苓雅監理站完成 157 份；旗山監理站完成 41 份。

Q16 所本部完成 278 份；苓雅監理站完成 259 份；旗山監理站完成 83 份。





## 壹、調查目的

交通部公路總局高雄市區監理所，為了提升服務品質，並瞭解交通部公路總局 110 年度調查所建議的事項，是否有所改進。特進行 111 年度為民服務調查，藉以瞭解民眾之滿意度與服務之缺失，分析所得之結果，將作為改進服務之方向。

## 貳、研究設計

### 一、調查範圍

本次調查範圍在高雄市區監理所本部、苓雅監理站、旗山監理站。

### 二、調查對象

現場調查，至高雄市區監理所本部、苓雅監理站、旗山監理站洽公民眾。

### 三、問卷設計與內容

#### (一) 問卷設計

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

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

#### (二) 問卷內容

題目分列如下：

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

Q2.請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務(可複選)

\*訪員請注意：只有在Q2有勾選“第3項”的受訪者，才詢問Q8；

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

### 1.洽公環境設施滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?

Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?

Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?

### 2.服務態度及專業度滿意度

Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

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

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

### 3.便民服務措施滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所提供「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務?

Q13-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q14.請問您知不知道高雄市區監理所提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網(或APP)線上繳款)?

Q14-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)?

Q14-2.請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q15.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?

Q15-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

### 4.整體滿意度

Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

Q17.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?

Q18.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)

### 5.基本資料

Q19.請問您的年齡

Q20.請問您的學歷

Q21.請問您的職業

Q22.性別

## 參、調查執行

### 一、研究流程

自 111 年 4 月 1 日起至 111 年 6 月 21 日止。調查流程詳如下圖 3-1 所示。

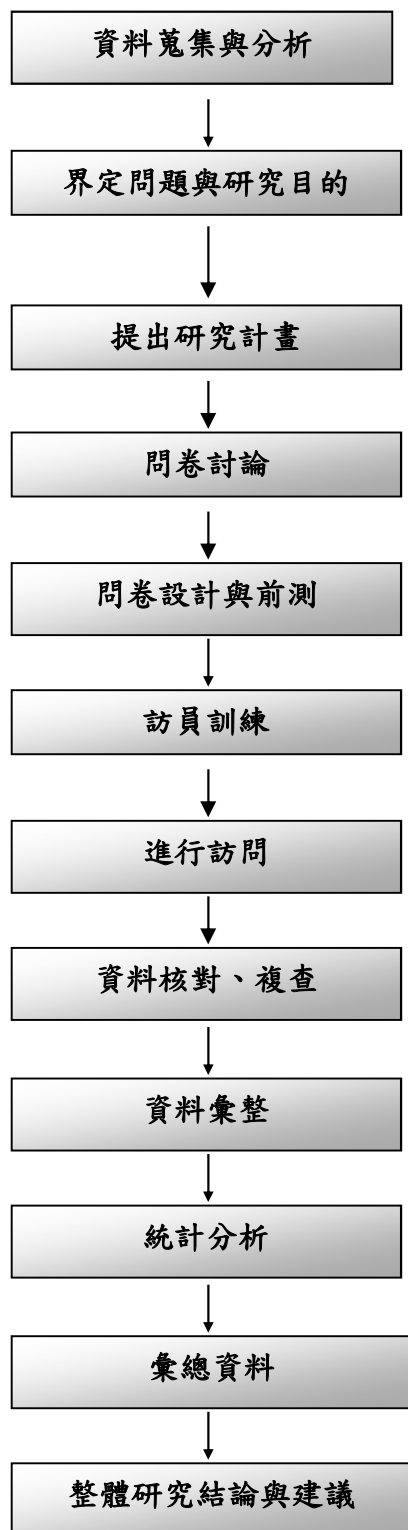


圖 3-1：研究流程圖

## 二、樣本特性

調查結果，面訪成功 620 份問卷（樣本），若以信心水準 95%計，抽樣誤差為 $\pm 4.0\%$ 。本次調查之樣本特性如下：

### （一） 監理站

表 3-1：監理站

選 項	次數	百分比	比例圖
所本部	278	44.8	
苓雅監理站	259	41.8	
旗山監理站	83	13.4	
總和	620	100.0	

### （二） 受訪者性別

表 3-2：受訪者性別

選 項	次數	百分比	比例圖
男性	261	42.1	
女性	359	57.9	
總和	620	100.0	

### （三） 受訪者年齡

表 3-3：受訪者年齡

選 項	次數	百分比	比例圖
18至29歲	335	54.0	
30至39歲	132	21.3	
40至49歲	70	11.3	
50至59歲	64	10.3	
60歲以上	19	3.1	
總和	620	100.0	

### （四） 受訪者教育程度

表 3-4：受訪者教育程度

選 項	次數	百分比	比例圖
國中以下	17	2.7	
高中（職）	173	27.9	
專科	214	34.5	
大學	204	32.9	
研究所以上	12	1.9	
總和	620	100.0	

## (五) 受訪者職業

表 3-5：受訪者職業

選 項	次數	百分比	比例圖
學生	151	24.4	
服務業	80	12.9	
工	75	12.1	
商	71	11.5	
自由業	30	4.8	
家管	22	3.5	
農、漁	10	1.6	
公務人員	4	0.6	
其他/未說	177	28.5	
總和	620	100.0	

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

## 三、受訪者到監理所（站）辦理哪些業務

從民眾的 797 個回答可以看出，車輛過戶、異動 30.2% 的比例最高，其次為報考駕照 24.8%、車輛檢驗 8.3%、道安講習 8.2%、車輛領牌 6.4%、駕照異動、審驗 6.1% 等。而申訴 1.1%、其他(請說明)1.9%。

表 3-6：到監理所（站）辦理哪些業務

選 項	次數	百分比	比例圖
車輛過戶、異動	241	30.2	
報考駕照	198	24.8	
車輛檢驗	66	8.3	
道安講習	65	8.2	
車輛領牌	51	6.4	
駕照異動、審驗	49	6.1	
汽燃費繳納	41	5.1	
強制險違規裁罰	37	4.6	
運輸業業務	25	3.1	
申訴	9	1.1	
其他(請說明)	15	1.9	
總和	797	100.0	

\*以上選項皆是以回答的總次數 797 為分母，例如：「車輛過戶、異動」是  $241/797=30.2\%$ 。

#### 四、信度、校度分析

##### (一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷之6項滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach's Alpha值為 0.855，信度相當高。

表 3-7：信度分析表

	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	複相關平方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?	21.44	6.841	.675	.475	.824
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?	21.54	6.879	.587	.384	.842
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?	21.45	6.626	.698	.523	.820
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	21.37	6.918	.642	.471	.830
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	21.38	6.878	.685	.515	.823
Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	21.49	7.139	.569	.338	.844

\*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。

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

##### 2.服務態度及專業度滿意度

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

##### 3.便民服務措施滿意度

Q13-1.「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」，請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q15-1.「LINE客服小幫手」的監理諮詢服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?

##### (二) 建構效度分析

效度是指一個測驗確能測量到它所欲測量的特質或功能的程度。

從建構效度角度，建構效度是指測驗能測量到理論上的構念或特質的程度

，若要建構效度，因素分析(factor analysis)是其中一種較常採用的評量方法<sup>1</sup>。

本次調查資料，經過因素分析顯示，6 個問題，夠萃取出 1 個主要因素，可解釋 58.203%的變異量，問卷所要調查的內容應該符合預期的目的，本因素含括全部的服務項目。

表 3-8：因素分析解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	3.492	58.203	58.203	3.492	58.203	58.203
2	.732	12.193	70.396			
3	.578	9.637	80.033			
4	.486	8.099	88.132			
5	.382	6.368	94.500			
6	.330	5.500	100.000			

\*萃取法：主成份分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定為0.861。

\*\*在以下題目，係針對特殊使用者，因此不列入此項分析。

2.服務態度及專業度滿意度

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

3.便民服務措施滿意度

Q13-1.「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」，請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?

Q15-1.「LINE 客服小幫手」的監理諮詢服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?

表3-9：成分矩陣

	元件
	1
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?	.805
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意?	.799
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?	.789
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?	.765
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?	.714
Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?	.699

<sup>1</sup> 因素分析又分成探索性因素分析與驗證性因素分析。探索性因素分析如果測驗要自編時，則採用探索性因素分析。採用 SPSS 或 SAS 統計分析軟體即可。驗證性因素分析，則是採用別人已編好的測驗，驗證是否具有其宣稱的因素，需採用 LISREL 或 AMOS 統計軟體。

\*萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

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



## 五、資料分析方法

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

## 六、研究團隊

### 黃志呈

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司總經理

經歷：高雄師範大學通識教育中心兼任助理教授（2014~2020）

國立中山大學社科院民意調查研究中心專案研究員（1995~2015）

國立中山大學社科院逸仙社會科學中心兼任研究員（2014~2015）

高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任助理教授（2011~2014）

學歷：國立中山大學社會科學院政治學研究所博士/碩士

國立台灣大學政治學系學士（政治理論組）

### 劉子昱

現職：十方民意與政策資訊股份有限公司調研部經理（2014 至今）

國立高雄大學通識教育中心兼任講師（2009~迄今）

私立輔英科技大學共同教育中心兼任講師（2017~迄今）

學歷：國立中山大學政治學博士候選人/碩士/東海大學政治學系學士

經歷：財團法人中衛發展中心「產業調查」專案研究員（2016）

群羿堂策略整合行銷有限公司網路行銷顧問（2016-2017）

高雄市議會委託專案研究員「經營 FB 粉絲團專案」（2009-2012）

公司專案研究顧問

### 黃鈺淳

現職：樹德科技大學企業管理學系副教授

國立中山大學社會科學院政治學博士 / 碩士

國立中正大學政治學系

### 陳怡昌

現職：崑山科技大學企業管理學系副教授

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副教授

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

吳佩珊，國立中山大學企業管理學系畢

## 肆、調查結果分析

### 一、洽公環境設施滿意度評價

#### (一) 引導指標或動線安排滿意度

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 39.5%、滿意 51.9%、不滿意 1.1%、非常不滿意 0.2%、普通 7.3%。

合計，滿意度為 91.5%、不滿意度 1.3%、普通 7.3%。

表 4-1：引導指標或動線安排滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	245	39.5	
滿意	322	51.9	
普通	45	7.3	
不滿意	7	1.1	
非常不滿意	1	0.2	
總和	620	100.0	

表 4-2：引導指標或動線安排滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	567	91.5	
不滿意	8	1.3	
普通	45	7.3	
總和	620	100.0	

不滿意原因：太複雜（苓雅監理站）、考駕照的地方跟領照的距離有點遠（所本部）

本題滿意度高於 9 成 1，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-3：引導指標或動線安排滿意度交叉分析總表

		Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	264	95.0%	4	1.4%	10	3.6%	278	100.0%	
	苓雅監理站	232	89.6%	4	1.5%	23	8.9%	259	100.0%	
	旗山監理站	71	85.5%	0	.0%	12	14.5%	83	100.0%	
	總數	567	91.5%	8	1.3%	45	7.3%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	317	94.6%	3	.9%	15	4.5%	335	100.0%	
	30至39歲	108	81.8%	2	1.5%	22	16.7%	132	100.0%	
	40至49歲	61	87.1%	3	4.3%	6	8.6%	70	100.0%	
	50至59歲	63	98.4%	0	.0%	1	1.6%	64	100.0%	
	60歲以上	18	94.7%	0	.0%	1	5.3%	19	100.0%	
		總數	567	91.5%	8	1.3%	45	7.3%	620	100.0%
	教育程度	國中以下	14	82.4%	0	.0%	3	17.6%	17	100.0%
		高中職	157	90.8%	4	2.3%	12	6.9%	173	100.0%
專科		204	95.3%	0	.0%	10	4.7%	214	100.0%	
大學以上		192	88.9%	4	1.9%	20	9.3%	216	100.0%	
		總數	567	91.5%	8	1.3%	45	7.3%	620	100.0%
職業	農、漁	8	80.0%	0	.0%	2	20.0%	10	100.0%	
	工	65	86.7%	1	1.3%	9	12.0%	75	100.0%	
	商	63	88.7%	2	2.8%	6	8.5%	71	100.0%	
	服務業	69	86.3%	2	2.5%	9	11.3%	80	100.0%	
	公務人員	3	75.0%	0	.0%	1	25.0%	4	100.0%	
	自由業	27	90.0%	1	3.3%	2	6.7%	30	100.0%	
	家管	20	90.9%	0	.0%	2	9.1%	22	100.0%	
	學生	136	90.1%	2	1.3%	13	8.6%	151	100.0%	
	其他	176	99.4%	0	.0%	1	.6%	177	100.0%	
		總數	567	91.5%	8	1.3%	45	7.3%	620	100.0%
性別	男	225	86.2%	6	2.3%	30	11.5%	261	100.0%	
	女	342	95.3%	2	.6%	15	4.2%	359	100.0%	
		總數	567	91.5%	8	1.3%	45	7.3%	620	100.0%

監理站/所， $\chi^2=14.883$ ； $df=4$ ； $p=0.005^{**}$ 。年齡， $\chi^2=28.275$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=13.405$ ； $df=6$ ； $p=0.037^*$ 。職業， $\chi^2=35.028$ ； $df=16$ ； $p=0.004^{**}$ 。性別， $\chi^2=15.952$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。

## (二) 廁所清潔程度滿意度

Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 36.3%、滿意 48.4%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 13.9%。

合計，滿意度為 84.7%、不滿意度 1.5%、普通 13.9%。

表 4-4：廁所清潔程度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	225	36.3	
滿意	300	48.4	
普通	86	13.9	
不滿意	9	1.5	
非常不滿意	0	0.0	
總和	620	100.0	

表 4-5：廁所清潔程度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	525	84.7	
不滿意	9	1.5	
普通	86	13.9	
總和	620	100.0	

不滿意原因：冷氣不涼（所本部）、太髒（苓雅監理站）。

本題滿意度高於 8 成 4，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-6：廁所清潔程度滿意度交叉分析總表

		Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	246	88.5%	7	2.5%	25	9.0%	278	100.0%	
	苓雅監理站	214	82.6%	2	.8%	43	16.6%	259	100.0%	
	旗山監理站	65	78.3%	0	.0%	18	21.7%	83	100.0%	
	總數	525	84.7%	9	1.5%	86	13.9%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	297	88.7%	2	.6%	36	10.7%	335	100.0%	
	30至39歲	107	81.1%	1	.8%	24	18.2%	132	100.0%	
	40至49歲	52	74.3%	2	2.9%	16	22.9%	70	100.0%	
	50至59歲	54	84.4%	4	6.3%	6	9.4%	64	100.0%	
	60歲以上	15	78.9%	0	.0%	4	21.1%	19	100.0%	
	總數	525	84.7%	9	1.5%	86	13.9%	620	100.0%	
	教育程度	國中以下	13	76.5%	0	.0%	4	23.5%	17	100.0%
		高中職	140	80.9%	5	2.9%	28	16.2%	173	100.0%
專科		199	93.0%	0	.0%	15	7.0%	214	100.0%	
大學以上		173	80.1%	4	1.9%	39	18.1%	216	100.0%	
總數		525	84.7%	9	1.5%	86	13.9%	620	100.0%	
職業	農、漁	8	80.0%	0	.0%	2	20.0%	10	100.0%	
	工	60	80.0%	1	1.3%	14	18.7%	75	100.0%	
	商	52	73.2%	3	4.2%	16	22.5%	71	100.0%	
	服務業	64	80.0%	2	2.5%	14	17.5%	80	100.0%	
	公務人員	3	75.0%	0	.0%	1	25.0%	4	100.0%	
	自由業	25	83.3%	0	.0%	5	16.7%	30	100.0%	
	家管	17	77.3%	1	4.5%	4	18.2%	22	100.0%	
	學生	124	82.1%	2	1.3%	25	16.6%	151	100.0%	
	其他	172	97.2%	0	.0%	5	2.8%	177	100.0%	
	總數	525	84.7%	9	1.5%	86	13.9%	620	100.0%	
性別	男	205	78.5%	4	1.5%	52	19.9%	261	100.0%	
	女	320	89.1%	5	1.4%	34	9.5%	359	100.0%	
	總數	525	84.7%	9	1.5%	86	13.9%	620	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=16.071$ ； $df=4$ ； $p=0.003^{**}$ 。年齡， $\chi^2=20.597$ ； $df=8$ ； $p=0.008^{**}$ 。教育程度， $\chi^2=24.461$ ； $df=6$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=45.277$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=13.747$ ； $df=2$ ； $p=0.001^{**}$ 。

### (三) 整體環境整潔滿意度

Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 41.5%、滿意 45.8%、不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%、普通 11.9%。

合計，滿意度為 87.3%、不滿意度 0.8%、普通 11.9%。

表 4-7：整體環境整潔滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	257	41.5	
滿意	284	45.8	
普通	74	11.9	
不滿意	5	0.8	
非常不滿意	0	0.0	
總和	620	100.0	

表 4-8：整體環境整潔滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	541	87.3	
不滿意	5	0.8	
普通	74	11.9	
總和	620	100.0	

不滿意原因：太熱（苓雅監理站）、太髒（苓雅監理站）、採光可以好一點（苓雅監理站）

本題滿意度高於 8 成 7，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-9：整體環境整潔滿意度交叉分析總表

		Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	255	91.7%	1	.4%	22	7.9%	278	100.0%	
	苓雅監理站	219	84.6%	4	1.5%	36	13.9%	259	100.0%	
	旗山監理站	67	80.7%	0	.0%	16	19.3%	83	100.0%	
	總數	541	87.3%	5	.8%	74	11.9%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	305	91.0%	0	.0%	30	9.0%	335	100.0%	
	30至39歲	103	78.0%	2	1.5%	27	20.5%	132	100.0%	
	40至49歲	59	84.3%	2	2.9%	9	12.9%	70	100.0%	
	50至59歲	60	93.8%	1	1.6%	3	4.7%	64	100.0%	
	60歲以上	14	73.7%	0	.0%	5	26.3%	19	100.0%	
	總數	541	87.3%	5	.8%	74	11.9%	620	100.0%	
	教育程度	國中以下	13	76.5%	0	.0%	4	23.5%	17	100.0%
		高中職	143	82.7%	3	1.7%	27	15.6%	173	100.0%
專科		202	94.4%	0	.0%	12	5.6%	214	100.0%	
大學以上		183	84.7%	2	.9%	31	14.4%	216	100.0%	
總數		541	87.3%	5	.8%	74	11.9%	620	100.0%	
職業	農、漁	7	70.0%	0	.0%	3	30.0%	10	100.0%	
	工	64	85.3%	1	1.3%	10	13.3%	75	100.0%	
	商	57	80.3%	2	2.8%	12	16.9%	71	100.0%	
	服務業	64	80.0%	2	2.5%	14	17.5%	80	100.0%	
	公務人員	3	75.0%	0	.0%	1	25.0%	4	100.0%	
	自由業	27	90.0%	0	.0%	3	10.0%	30	100.0%	
	家管	19	86.4%	0	.0%	3	13.6%	22	100.0%	
	學生	128	84.8%	0	.0%	23	15.2%	151	100.0%	
	其他	172	97.2%	0	.0%	5	2.8%	177	100.0%	
	總數	541	87.3%	5	.8%	74	11.9%	620	100.0%	
性別	男	214	82.0%	4	1.5%	43	16.5%	261	100.0%	
	女	327	91.1%	1	.3%	31	8.6%	359	100.0%	
	總數	541	87.3%	5	.8%	74	11.9%	620	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=13.074$ ； $df=4$ ； $p=0.011^*$ 。年齡， $\chi^2=27.071$ ； $df=8$ ； $p=0.001^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=20.399$ ； $df=6$ ； $p=0.002^{**}$ 。職業， $\chi^2=38.802$ ； $df=16$ ； $p=0.001^{**}$ 。性別， $\chi^2=12.104$ ； $df=2$ ； $p=0.002^{**}$ 。



## 二、服務禮儀滿意度評價

### (一) 窗口人員服務態度滿意度

Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 46.5%、滿意 44.4%、不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%、普通 8.4%。

合計，滿意度為 90.8%、不滿意度 0.8%、普通 8.4%。

表 4-10：窗口人員服務態度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	288	46.5	
滿意	275	44.4	
普通	52	8.4	
不滿意	5	0.8	
非常不滿意	0	0.0	
總和	620	100.0	

表 4-11：窗口人員服務態度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	563	90.8	
不滿意	5	0.8	
普通	52	8.4	
總和	620	100.0	

不滿意原因：不合理、不接受我的申訴（所本部）、不知道在不耐煩甚麼（苓雅監理站）。

本題滿意度高於 9 成，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-12：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

		Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	261	93.9%	1	.4%	16	5.8%	278	100.0%	
	苓雅監理站	231	89.2%	3	1.2%	25	9.7%	259	100.0%	
	旗山監理站	71	85.5%	1	1.2%	11	13.3%	83	100.0%	
	總數	563	90.8%	5	.8%	52	8.4%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	315	94.0%	1	.3%	19	5.7%	335	100.0%	
	30至39歲	109	82.6%	2	1.5%	21	15.9%	132	100.0%	
	40至49歲	60	85.7%	2	2.9%	8	11.4%	70	100.0%	
	50至59歲	60	93.8%	0	.0%	4	6.3%	64	100.0%	
	60歲以上	19	100.0%	0	.0%	0	.0%	19	100.0%	
	總數	563	90.8%	5	.8%	52	8.4%	620	100.0%	
	教育程度	國中以下	15	88.2%	0	.0%	2	11.8%	17	100.0%
		高中職	155	89.6%	3	1.7%	15	8.7%	173	100.0%
專科		203	94.9%	0	.0%	11	5.1%	214	100.0%	
大學以上		190	88.0%	2	.9%	24	11.1%	216	100.0%	
總數		563	90.8%	5	.8%	52	8.4%	620	100.0%	
職業	農、漁	10	100.0%	0	.0%	0	.0%	10	100.0%	
	工	63	84.0%	1	1.3%	11	14.7%	75	100.0%	
	商	64	90.1%	2	2.8%	5	7.0%	71	100.0%	
	服務業	65	81.3%	1	1.3%	14	17.5%	80	100.0%	
	公務人員	4	100.0%	0	.0%	0	.0%	4	100.0%	
	自由業	27	90.0%	1	3.3%	2	6.7%	30	100.0%	
	家管	21	95.5%	0	.0%	1	4.5%	22	100.0%	
	學生	135	89.4%	0	.0%	16	10.6%	151	100.0%	
	其他	174	98.3%	0	.0%	3	1.7%	177	100.0%	
	總數	563	90.8%	5	.8%	52	8.4%	620	100.0%	
性別	男	219	83.9%	5	1.9%	37	14.2%	261	100.0%	
	女	344	95.8%	0	.0%	15	4.2%	359	100.0%	
	總數	563	90.8%	5	.8%	52	8.4%	620	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=7.023$ ； $df=4$ ； $p=0.135$ 。年齡， $\chi^2=22.045$ ； $df=8$ ； $p=0.005^{**}$ 。教育程度， $\chi^2=10.842$ ； $df=6$ ； $p=0.093$ 。職業， $\chi^2=39.119$ ； $df=16$ ； $p=0.001^{**}$ 。性別， $\chi^2=28.969$ ； $df=2$ ； $p=0.000^{***}$ 。

## (二) 窗口人員服務專業能力滿意度

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

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 44.5%、滿意 46.9%、不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%、普通 8.1%。

合計，滿意度為 91.4%、不滿意度 0.5%、普通 8.1%。

表 4- 13：窗口人員服務專業能力滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	276	44.5	
滿意	291	46.9	
普通	50	8.1	
不滿意	3	0.5	
非常不滿意	0	0.0	
總和	620	100.0	

表 4- 14：窗口人員服務專業能力滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	567	91.4	
不滿意	3	0.5	
普通	50	8.1	
總和	620	99.9	

本題滿意度 9 成 1，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-15：窗口人員服務態度滿意度交叉分析總表

		Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	263	94.6%	1	.4%	14	5.0%	278	100.0%	
	苓雅監理站	231	89.2%	2	.8%	26	10.0%	259	100.0%	
	旗山監理站	73	88.0%	0	.0%	10	12.0%	83	100.0%	
	總數	567	91.4%	3	.5%	50	8.1%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	315	94.0%	0	.0%	20	6.0%	335	100.0%	
	30至39歲	115	87.1%	1	.8%	16	12.1%	132	100.0%	
	40至49歲	61	87.1%	2	2.9%	7	10.0%	70	100.0%	
	50至59歲	57	89.1%	0	.0%	7	10.9%	64	100.0%	
	60歲以上	19	100.0%	0	.0%	0	.0%	19	100.0%	
	總數	567	91.4%	3	.5%	50	8.1%	620	100.0%	
	教育程度	國中以下	16	94.1%	0	.0%	1	5.9%	17	100.0%
		高中職	154	89.0%	1	.6%	18	10.4%	173	100.0%
專科		202	94.4%	0	.0%	12	5.6%	214	100.0%	
大學以上		195	90.3%	2	.9%	19	8.8%	216	100.0%	
總數		567	91.4%	3	.5%	50	8.1%	620	100.0%	
職業	農、漁	9	90.0%	0	.0%	1	10.0%	10	100.0%	
	工	70	93.3%	0	.0%	5	6.7%	75	100.0%	
	商	62	87.3%	2	2.8%	7	9.9%	71	100.0%	
	服務業	65	81.3%	1	1.3%	14	17.5%	80	100.0%	
	公務人員	4	100.0%	0	.0%	0	.0%	4	100.0%	
	自由業	25	83.3%	0	.0%	5	16.7%	30	100.0%	
	家管	22	100.0%	0	.0%	0	.0%	22	100.0%	
	學生	136	90.1%	0	.0%	15	9.9%	151	100.0%	
	其他	174	98.3%	0	.0%	3	1.7%	177	100.0%	
	總數	567	91.4%	3	.5%	50	8.1%	620	100.0%	
性別	男	229	87.7%	3	1.1%	29	11.1%	261	100.0%	
	女	338	94.2%	0	.0%	21	5.8%	359	100.0%	
	總數	567	91.4%	3	.5%	50	8.1%	620	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=8.065$ ；df=4；p=0.089。年齡， $\chi^2=17.137$ ；df=8；p=0.029\*。教育程度， $\chi^2=6.431$ ；df=6；p=0.377。職業， $\chi^2=38.586$ ；df=16；p=0.001\*\*。性別， $\chi^2=10.974$ ；df=2；p=0.004\*\*。

### (三) 駕照考驗人員滿意度

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 198 位民眾的回答，分別為非常滿意 38.9%、滿意 45.5%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 15.7%。

合計，滿意度為 84.3%、不滿意度 0.0%、普通 15.7%。

表 4-16：駕照考驗人員滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	77	38.9	
滿意	90	45.5	
普通	31	15.7	
不滿意	0	0.0	
非常不滿意	0	0.0	
總和	198	100.0	

表 4-17：駕照考驗人員滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	167	84.3	
不滿意	0	0.0	
普通	31	15.7	
總和	198	100.0	

本題滿意度約 8 成 4，無不滿意民眾，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-18：駕照考驗人員服務態度滿意度交叉分析總表

	Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿 不滿意？					
	滿意		普通		總數	
	個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所本部	76	92.7%	6	7.3%	82	100.0%
站(所) 苓雅監理站	70	81.4%	16	18.6%	86	100.0%
旗山監理站	21	70.0%	9	30.0%	30	100.0%
總數	167	84.3%	31	15.7%	198	100.0%
年齡 18至29歲	138	88.5%	18	11.5%	156	100.0%
30至39歲	22	73.3%	8	26.7%	30	100.0%
40至49歲	3	60.0%	2	40.0%	5	100.0%
50至59歲	4	66.7%	2	33.3%	6	100.0%
60歲以上	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
總數	167	84.3%	31	15.7%	198	100.0%
教育程度 國中以下	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
高中職	39	81.3%	9	18.8%	48	100.0%
專科	39	88.6%	5	11.4%	44	100.0%
大學以上	88	84.6%	16	15.4%	104	100.0%
總數	167	84.3%	31	15.7%	198	100.0%
職業 農、漁	2	50.0%	2	50.0%	4	100.0%
工	18	81.8%	4	18.2%	22	100.0%
商	6	50.0%	6	50.0%	12	100.0%
服務業	5	83.3%	1	16.7%	6	100.0%
公務人員	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
自由業	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
家管	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
學生	99	89.2%	12	10.8%	111	100.0%
其他	29	90.6%	3	9.4%	32	100.0%
總數	167	84.3%	31	15.7%	198	100.0%
性別 男	64	79.0%	17	21.0%	81	100.0%
女	103	88.0%	14	12.0%	117	100.0%
總數	167	84.3%	31	15.7%	198	100.0%

監理站/所， $\chi^2=9.62$ ； $df=2$ ； $p=0.008^{**}$ 。年齡， $\chi^2=11.094$ ； $df=4$ ； $p=0.026^*$ 。教育程度， $\chi^2=2.281$ ； $df=3$ ； $p=0.516$ 。職業， $\chi^2=18.433$ ； $df=8$ ； $p=0.018^*$ 。性別， $\chi^2=2.307$ ； $df=2$ ； $p=0.129$ 。

#### (四) 車輛檢驗人員服務態度滿意度

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 34.8%、滿意 54.5%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 9.1%。

合計，滿意度為 89.4%、不滿意度 1.5%、普通 9.1%。

表 4-19：車輛檢驗人員服務態度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	23	34.8	
滿意	36	54.5	
普通	6	9.1	
不滿意	1	1.5	
非常不滿意	0	0.0	
總和	66	100.0	

\*未回答有 554 人

表 4-20：車輛檢驗人員服務態度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	59	89.4	
不滿意	1	1.5	
普通	6	9.1	
總和	66	100.0	

本題滿意度近 9 成，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-21：車輛檢驗人員服務態度交叉分析總表

		Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	26	83.9%	1	3.2%	4	12.9%	31	100.0%	
	苓雅監理站	27	100.0%	0	.0%	0	.0%	27	100.0%	
	旗山監理站	6	75.0%	0	.0%	2	25.0%	8	100.0%	
	總數	59	89.4%	1	1.5%	6	9.1%	66	100.0%	
年齡	18至29歲	13	86.7%	0	.0%	2	13.3%	15	100.0%	
	30至39歲	23	95.8%	0	.0%	1	4.2%	24	100.0%	
	40至49歲	14	93.3%	1	6.7%	0	.0%	15	100.0%	
	50至59歲	8	80.0%	0	.0%	2	20.0%	10	100.0%	
	60歲以上	1	50.0%	0	.0%	1	50.0%	2	100.0%	
	總數	59	89.4%	1	1.5%	6	9.1%	66	100.0%	
	教育程度	高中職	23	85.2%	1	3.7%	3	11.1%	27	100.0%
		專科	8	100.0%	0	.0%	0	.0%	8	100.0%
大學以上		28	90.3%	0	.0%	3	9.7%	31	100.0%	
總數		59	89.4%	1	1.5%	6	9.1%	66	100.0%	
職業	農、漁	1	33.3%	0	.0%	2	66.7%	3	100.0%	
	工	19	86.4%	1	4.5%	2	9.1%	22	100.0%	
	商	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	服務業	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	自由業	5	83.3%	0	.0%	1	16.7%	6	100.0%	
	家管	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	
	學生	5	100.0%	0	.0%	0	.0%	5	100.0%	
	其他	2	66.7%	0	.0%	1	33.3%	3	100.0%	
	總數	59	89.4%	1	1.5%	6	9.1%	66	100.0%	
	性別	男	37	84.1%	1	2.3%	6	13.6%	44	100.0%
女		22	100.0%	0	.0%	0	.0%	22	100.0%	
總數		59	89.4%	1	1.5%	6	9.1%	66	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=8.991$ ； $df=4$ ； $p=0.061$ 。年齡， $\chi^2=10.161$ ； $df=8$ ； $p=0.254$ 。教育程度， $\chi^2=3.521$ ； $df=4$ ； $p=0.475$ 。職業， $\chi^2=15.994$ ； $df=14$ ； $p=0.314$ 。性別， $\chi^2=6.084$ ； $df=2$ ； $p=0.048^*$ 。



### (五) 車輛檢驗人員專業程度滿意度

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.9%、滿意 43.9%、不滿意 0.0%、非常不滿意 1.5%、普通 10.6%。

合計，滿意度為 87.9%、不滿意度 1.5%、普通 10.6%。

表 4-22：車輛檢驗人員專業程度滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	29	43.9	
滿意	29	43.9	
普通	7	10.6	
不滿意	0	0.0	
非常不滿意	1	1.5	
總和	66	100.0	

表 4-23：車輛檢驗人員專業程度滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	58	87.9	
不滿意	1	1.5	
普通	7	10.6	
總和	66	100.0	

本題滿意度近 8 成 8，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-24：車輛檢驗人員專業程度滿意度交叉分析總表

		Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	26	83.9%	1	3.2%	4	12.9%	31	100.0%	
	苓雅監理站	25	92.6%	0	.0%	2	7.4%	27	100.0%	
	旗山監理站	7	87.5%	0	.0%	1	12.5%	8	100.0%	
	總數	58	87.9%	1	1.5%	7	10.6%	66	100.0%	
年齡	18至29歲	13	86.7%	0	.0%	2	13.3%	15	100.0%	
	30至39歲	22	91.7%	0	.0%	2	8.3%	24	100.0%	
	40至49歲	14	93.3%	1	6.7%	0	.0%	15	100.0%	
	50至59歲	8	80.0%	0	.0%	2	20.0%	10	100.0%	
	60歲以上	1	50.0%	0	.0%	1	50.0%	2	100.0%	
	總數	58	87.9%	1	1.5%	7	10.6%	66	100.0%	
	教育程度	國中以下								
		高中職	23	85.2%	1	3.7%	3	11.1%	27	100.0%
專科		8	100.0%	0	.0%	0	.0%	8	100.0%	
大學以上		27	87.1%	0	.0%	4	12.9%	31	100.0%	
總數		58	87.9%	1	1.5%	7	10.6%	66	100.0%	
職業	農、漁	1	33.3%	0	.0%	2	66.7%	3	100.0%	
	工	20	90.9%	1	4.5%	1	4.5%	22	100.0%	
	商	10	83.3%	0	.0%	2	16.7%	12	100.0%	
	服務業	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	公務人員									
	自由業	5	83.3%	0	.0%	1	16.7%	6	100.0%	
	家管	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	
	學生	5	100.0%	0	.0%	0	.0%	5	100.0%	
	其他	2	66.7%	0	.0%	1	33.3%	3	100.0%	
	總數	58	87.9%	1	1.5%	7	10.6%	66	100.0%	
	性別	男	38	86.4%	1	2.3%	5	11.4%	44	100.0%
		女	20	90.9%	0	.0%	2	9.1%	22	100.0%
		總數	58	87.9%	1	1.5%	7	10.6%	66	100.0%

監理站/所， $\chi^2=2.097$ ；df=4；p=0.718。年齡， $\chi^2=9.103$ ；df=8；p=0.334。教育程度， $\chi^2=3.788$ ；df=4；p=0.435。職業， $\chi^2=14.745$ ；df=14；p=0.396。性別， $\chi^2=0.919$ ；df=2；p=0.632。

## (六) 車輛檢驗動線安排滿意度

Q11. 請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.9%、滿意 37.9%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 16.7%。

合計，滿意度為 81.8%、不滿意度 1.5%、普通 16.7%。

表 4-25：車輛檢驗動線安排滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	29	43.9	
滿意	25	37.9	
普通	11	16.7	
不滿意	1	1.5	
非常不滿意	0	0.0	
總和	66	100.0	

表 4-26：車輛檢驗動線安排滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	54	81.8	
不滿意	1	1.5	
普通	11	16.7	
總和	66	100.0	

本題滿意度 8 成 1，不滿意度 1.5%，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-27：車輛檢驗動線安排滿意度交叉分析總表

		Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	24	77.4%	1	3.2%	6	19.4%	31	100.0%	
	苓雅監理站	24	88.9%	0	.0%	3	11.1%	27	100.0%	
	旗山監理站	6	75.0%	0	.0%	2	25.0%	8	100.0%	
	總數	54	81.8%	1	1.5%	11	16.7%	66	100.0%	
年齡	18至29歲	12	80.0%	0	.0%	3	20.0%	15	100.0%	
	30至39歲	21	87.5%	0	.0%	3	12.5%	24	100.0%	
	40至49歲	12	80.0%	1	6.7%	2	13.3%	15	100.0%	
	50至59歲	8	80.0%	0	.0%	2	20.0%	10	100.0%	
	60歲以上	1	50.0%	0	.0%	1	50.0%	2	100.0%	
	總數	54	81.8%	1	1.5%	11	16.7%	66	100.0%	
	教育程度	國中以下								
		高中職	23	85.2%	1	3.7%	3	11.1%	27	100.0%
專科		8	100.0%	0	.0%	0	.0%	8	100.0%	
大學以上		23	74.2%	0	.0%	8	25.8%	31	100.0%	
總數		54	81.8%	1	1.5%	11	16.7%	66	100.0%	
職業	農、漁	1	33.3%	0	.0%	2	66.7%	3	100.0%	
	工	19	86.4%	1	4.5%	2	9.1%	22	100.0%	
	商	9	75.0%	0	.0%	3	25.0%	12	100.0%	
	服務業	12	100.0%	0	.0%	0	.0%	12	100.0%	
	公務人員									
	自由業	4	66.7%	0	.0%	2	33.3%	6	100.0%	
	家管	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	
	學生	4	80.0%	0	.0%	1	20.0%	5	100.0%	
	其他	2	66.7%	0	.0%	1	33.3%	3	100.0%	
	總數	54	81.8%	1	1.5%	11	16.7%	66	100.0%	
	性別	男	36	81.8%	1	2.3%	7	15.9%	44	100.0%
女		18	81.8%	0	.0%	4	18.2%	22	100.0%	
總數		54	81.8%	1	1.5%	11	16.7%	66	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=2.777$ ；df=4；p=0.596。年齡， $\chi^2=4.762$ ；df=8；p=0.783。教育程度， $\chi^2=6.916$ ；df=4；p=0.140。職業， $\chi^2=14.349$ ；df=14；p=0.424。性別， $\chi^2=0.856$ ；df=2；p=0.652。

### (七) 車輛檢驗線的環境整潔滿意度

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 45.5%、滿意 39.4%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 15.2%。

合計，滿意度為 84.8%、不滿意度 0.0%、普通 15.2%。

表 4-28：車輛檢驗線的環境整潔滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	30	45.5	
滿意	26	39.4	
普通	10	15.2	
不滿意	0	0.0	
非常不滿意	0	0.0	
總和	66	100.0	

表 4-29：車輛檢驗線的環境整潔滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	56	84.8	
不滿意	0	0.0	
普通	10	15.2	
總和	66	100.0	

本題滿意度近 8 成 5，無不滿意民眾，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-30：車輛檢驗線的環境整潔滿意度交叉分析總表

	Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？					
	滿意		普通		總數	
	個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理所本部所	25	80.6%	6	19.4%	31	100.0%
站(所) 苓雅監理站	25	92.6%	2	7.4%	27	100.0%
旗山監理站	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
總數	56	84.8%	10	15.2%	66	100.0%
年齡 18至29歲	12	80.0%	3	20.0%	15	100.0%
30至39歲	21	87.5%	3	12.5%	24	100.0%
40至49歲	14	93.3%	1	6.7%	15	100.0%
50至59歲	8	80.0%	2	20.0%	10	100.0%
60歲以上	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
總數	56	84.8%	10	15.2%	66	100.0%
教育程度 國中以下						
高中職	24	88.9%	3	11.1%	27	100.0%
專科	8	100.0%	0	.0%	8	100.0%
大學以上	24	77.4%	7	22.6%	31	100.0%
總數	56	84.8%	10	15.2%	66	100.0%
職業 農、漁	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
工	21	95.5%	1	4.5%	22	100.0%
商	9	75.0%	3	25.0%	12	100.0%
服務業	12	100.0%	0	.0%	12	100.0%
公務人員						
自由業	4	66.7%	2	33.3%	6	100.0%
家管	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
學生	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
其他	2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
總數	56	84.8%	10	15.2%	66	100.0%
性別 男	38	86.4%	6	13.6%	44	100.0%
女	18	81.8%	4	18.2%	22	100.0%
總數	56	84.8%	10	15.2%	66	100.0%

監理站/所， $\chi^2=2.425$ ； $df=2$ ； $p=0.297$ 。年齡， $\chi^2=2.918$ ； $df=4$ ； $p=0.572$ 。教育程度， $\chi^2=4.189$ ； $df=2$ ； $p=0.123$ 。職業， $\chi^2=14.231$ ； $df=7$ ； $p=0.047^*$ 。性別， $\chi^2=0.015$ ； $df=1$ ； $p=0.903$ 。

### 三、便民服務措施滿意度評價

#### (一) 汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦知悉度、滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所有提供「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務?

01 知道 02 不知道

Q13-1.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

從 620 位民眾的回答，知道 66.6%（413 位），不知道 33.4%。

從 413 位民眾的回答，分別為非常滿意 18.9%、滿意 69.5%、不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%、普通 11.1%。

合計，滿意度為 88.4%、不滿意度 0.5%、普通 11.1%。

表 4-31：「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」知悉度

選 項	次數	百分比	比例圖
知道	413	66.6	
不知道	207	33.4	
總和	620	100.0	

表 4-32：「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	78	18.9	
滿意	287	69.5	
普通	46	11.1	
不滿意	2	0.5	
非常不滿意	0	0.0	
總和	413	100.0	

表 4-33：「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	365	88.4	
不滿意	2	0.5	
普通	46	11.1	
總和	413	100.0	

不滿意原因：不喜歡線上，有事直接來就好（所本部）。

本題滿意度 8 成 8，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-34：汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦滿意度交叉分析總表

		Q13-1.「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	151	88.3%	2	1.2%	18	10.5%	171	100.0%	
	苓雅監理站	164	89.6%	0	.0%	19	10.4%	183	100.0%	
	旗山監理站	50	84.7%	0	.0%	9	15.3%	59	100.0%	
	總數	365	88.4%	2	.5%	46	11.1%	413	100.0%	
年齡	18至29歲	224	90.3%	1	.4%	23	9.3%	248	100.0%	
	30至39歲	79	90.8%	0	.0%	8	9.2%	87	100.0%	
	40至49歲	32	86.5%	0	.0%	5	13.5%	37	100.0%	
	50至59歲	23	74.2%	1	3.2%	7	22.6%	31	100.0%	
	60歲以上	7	70.0%	0	.0%	3	30.0%	10	100.0%	
	總數	365	88.4%	2	.5%	46	11.1%	413	100.0%	
	教育程度	國中以下	10	83.3%	0	.0%	2	16.7%	12	100.0%
		高中職	77	80.2%	1	1.0%	18	18.8%	96	100.0%
專科		155	92.8%	0	.0%	12	7.2%	167	100.0%	
大學以上		123	89.1%	1	.7%	14	10.1%	138	100.0%	
總數		365	88.4%	2	.5%	46	11.1%	413	100.0%	
職業	農、漁	8	100.0%	0	.0%	0	.0%	8	100.0%	
	工	47	88.7%	0	.0%	6	11.3%	53	100.0%	
	商	35	87.5%	0	.0%	5	12.5%	40	100.0%	
	服務業	41	78.8%	0	.0%	11	21.2%	52	100.0%	
	公務人員	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	
	自由業	19	82.6%	0	.0%	4	17.4%	23	100.0%	
	家管	8	88.9%	0	.0%	1	11.1%	9	100.0%	
	學生	77	81.9%	1	1.1%	16	17.0%	94	100.0%	
	其他	127	96.9%	1	.8%	3	2.3%	131	100.0%	
	總數	365	88.4%	2	.5%	46	11.1%	413	100.0%	
	性別	男	142	84.0%	2	1.2%	25	14.8%	169	100.0%
女		223	91.4%	0	.0%	21	8.6%	244	100.0%	
總數		365	88.4%	2	.5%	46	11.1%	413	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=4.606$ ；df=4；p=0.330。年齡， $\chi^2=11.045$ ；df=8；p=0.199。教育程度， $\chi^2=10.725$ ；df=6；p=0.097。職業， $\chi^2=27.905$ ；df=16；p=0.032\*。性別， $\chi^2=7.551$ ；df=2；p=0.023\*。



## (二) 多元繳納汽燃費管道服務滿意度

Q14.請問您知不知道高雄市區監理所有提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網(或 APP)線上繳款)? 01 知道 02 不知道

Q14-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)?  
01 約定帳戶扣款 02 電子式繳款單 03 監理服務網或(APP)線上繳款  
04 都沒有使用過

Q14-2.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

從 620 位民眾的回答，知道 69.0% (428 位)，不知道 31.0%。從 428 位民眾的 548 個回答，約定帳戶扣款 38.5% 的比例最高，其次為電子式繳款單 34.1%、監理服務網或(APP)線上繳款 12.8%、都沒有使用過 14.6%。

從 428 位民眾回答，分別為非常滿意 33.2%，滿意 57.2%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 9.6%。合計，滿意度為 90.4%、不滿意度 0.0%、普通 9.6%。

表 4-35：多元繳納汽燃費管道服務知悉度

選 項	次數	百分比	比例圖
知道	428	69.0	
不知道	192	31.0	
總和	620	100.0	

表 4-36：多元繳納汽燃費管道服務—使用管道

選 項	次數	百分比	比例圖
約定帳戶扣款	211	38.5	
電子式繳款單	187	34.1	
監理服務網或(APP)線上繳款	70	12.8	
都沒有使用過	80	14.6	
總和	548	100.0	

表 4-37：多元繳納汽燃費管道服務滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	142	33.2	
滿意	245	57.2	
普通	41	9.6	
不滿意	0	0.0	
非常不滿意	0	0.0	
總和	428	100.0	

不滿意原因：我行動比較慢，不方便，還是有人幫忙比較好。

表 4-38：多元繳納汽燃費管道服務滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	387	90.4	
不滿意	0	0.0	
普通	41	9.6	
總和	428	100.0	

本題滿意度 9 成，無不滿意民眾，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-39：：多元繳納汽燃費管道服務滿意度交叉分析總表

	Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？					
	滿意		普通		總數	
	個數	行 N %	個數	行 N %	個數	行 N %
監理 所本部	164	90.1%	18	9.9%	182	100.0%
站(所) 苓雅監理站	181	94.3%	11	5.7%	192	100.0%
旗山監理站	42	77.8%	12	22.2%	54	100.0%
總數	387	90.4%	41	9.6%	428	100.0%
年齡 18至29歲	244	93.1%	18	6.9%	262	100.0%
30至39歲	80	87.0%	12	13.0%	92	100.0%
40至49歲	32	88.9%	4	11.1%	36	100.0%
50至59歲	24	85.7%	4	14.3%	28	100.0%
60歲以上	7	70.0%	3	30.0%	10	100.0%
總數	387	90.4%	41	9.6%	428	100.0%
教育 國中以下	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
程度 高中職	77	82.8%	16	17.2%	93	100.0%
專科	175	93.1%	13	6.9%	188	100.0%
大學以上	129	92.8%	10	7.2%	139	100.0%
總數	387	90.4%	41	9.6%	428	100.0%
職業 農、漁	7	87.5%	1	12.5%	8	100.0%
工	46	88.5%	6	11.5%	52	100.0%
商	37	92.5%	3	7.5%	40	100.0%
服務業	44	84.6%	8	15.4%	52	100.0%
公務人員	3	100.0%	0	.0%	3	100.0%
自由業	19	82.6%	4	17.4%	23	100.0%
家管	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
學生	79	88.8%	10	11.2%	89	100.0%
其他	146	95.4%	7	4.6%	153	100.0%
總數	387	90.4%	41	9.6%	428	100.0%
性別 男	141	86.0%	23	14.0%	164	100.0%
女	246	93.2%	18	6.8%	264	100.0%
總數	387	90.4%	41	9.6%	428	100.0%

監理站/所， $\chi^2=11.35$ ； $df=2$ ； $p=0.003^{**}$ 。年齡， $\chi^2=7.588$ ； $df=4$ ； $p=0.108$ 。教育程度， $\chi^2=9.445$ ； $df=3$ ； $p=0.024^*$ 。職業， $\chi^2=11.432$ ； $df=8$ ； $p=0.178$ 。性別， $\chi^2=5.261$ ； $df=1$ ； $p=0.022^*$ 。

### (三) line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度

Q15.請問您知不知道高雄市區監理所有提供「line 客服小幫手」的監理諮詢服務?

01 知道 02 不知道

Q15-1.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

從 620 位民眾的回答，知道 52.7% (327 位)，不知道 47.3%。

從 327 位民眾的回答，分別為非常滿意 17.4%、滿意 64.2%、不滿意 0.3%、非常不滿意 0.0%、普通 18.0%。

合計，滿意度為 81.7%、不滿意度 0.3%、普通 18.0%。

表 4-40：line 客服小幫手監理諮詢服務知悉度

選 項	次數	百分比	比例圖
知道	327	52.7	
不知道	293	47.3	
總和	620	100.0	

表 4-41：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	57	17.4	
滿意	210	64.2	
普通	59	18.0	
不滿意	1	0.3	
非常不滿意	0	0.0	
總和	327	100.0	

表 4-42：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度 (三分類)

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	267	81.7	
不滿意	1	0.3	
普通	59	18.0	
總和	327	100.0	

本題滿意度 8 成 1，不滿意度 0.3%，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-43：line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度交叉分析總表

		Q15-1.「line 客服小幫手」的監理諮詢服務—請問您對這項服務措施滿不滿意?							
		滿意		不滿意		普通		總數	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
監理站/所	所本部	98	76.0%	1	.8%	30	23.3%	129	100.0%
	苓雅監理站	136	86.6%	0	.0%	21	13.4%	157	100.0%
	旗山監理站	33	80.5%	0	.0%	8	19.5%	41	100.0%
	總數	267	81.7%	1	.3%	59	18.0%	327	100.0%
年齡	18至29歲	176	87.1%	0	.0%	26	12.9%	202	100.0%
	30至39歲	50	70.4%	0	.0%	21	29.6%	71	100.0%
	40至49歲	24	80.0%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%
	50至59歲	11	68.8%	0	.0%	5	31.3%	16	100.0%
	60歲以上	6	75.0%	0	.0%	2	25.0%	8	100.0%
	總數	267	81.7%	1	.3%	59	18.0%	327	100.0%
教育程度	國中以下	6	66.7%	0	.0%	3	33.3%	9	100.0%
	高中職	53	75.7%	0	.0%	17	24.3%	70	100.0%
	專科	134	88.7%	1	.7%	16	10.6%	151	100.0%
	大學以上	74	76.3%	0	.0%	23	23.7%	97	100.0%
	總數	267	81.7%	1	.3%	59	18.0%	327	100.0%
職業	農、漁	6	85.7%	0	.0%	1	14.3%	7	100.0%
	工	36	80.0%	0	.0%	9	20.0%	45	100.0%
	商	23	76.7%	0	.0%	7	23.3%	30	100.0%
	服務業	24	64.9%	1	2.7%	12	32.4%	37	100.0%
	公務人員	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%
	自由業	15	78.9%	0	.0%	4	21.1%	19	100.0%
	家管	6	85.7%	0	.0%	1	14.3%	7	100.0%
	學生	44	73.3%	0	.0%	16	26.7%	60	100.0%
	其他	110	92.4%	0	.0%	9	7.6%	119	100.0%
	總數	267	81.7%	1	.3%	59	18.0%	327	100.0%
性別	男	95	78.5%	1	.8%	25	20.7%	121	100.0%
	女	172	83.5%	0	.0%	34	16.5%	206	100.0%
	總數	267	81.7%	1	.3%	59	18.0%	327	100.0%

監理站/所， $\chi^2=6.766$ ；df=4；p=0.149。年齡， $\chi^2=16.254$ ；df=8；p=0.039\*。教育程度， $\chi^2=12.693$ ；df=6；p=0.048\*。職業， $\chi^2=24.832$ ；df=16；p=0.073。性別， $\chi^2=2.938$ ；df=2；p=0.230。

#### 四、整體滿意度評價

##### (一) 整體服務品質滿意度

Q16.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 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 36.6%、滿意 52.1%、不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%、普通 10.3%。

合計，滿意度為 88.7%、不滿意度 1.0%、普通 10.3%。

表 4-44：整體服務品質滿意度

選 項	次數	百分比	比例圖
非常滿意	227	36.6	
滿意	323	52.1	
普通	64	10.3	
不滿意	6	1.0	
非常不滿意	0	0.0	
總和	620	100.0	

表 4-45：整體服務品質滿意度（三分類）

選 項	次數	百分比	比例圖
滿意	550	88.7	
不滿意	6	1.0	
普通	64	10.3	
總和	620	100.0	

不滿意原因：二樓的冷氣有跟沒有一樣，超熱（所本部）；服務人員前可設麥克風，不然戴口罩聽不清楚，會誤解或浪費時間（所本部）。

本題滿意度 8 成 8，不滿意度 1.0%，僅提供交叉分析總表供參考。

表 4-46：整體服務品質滿意度交叉分析總表

		Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？								
		滿意		不滿意		普通		總數		
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	
監理站/所	所本部	248	89.2%	4	1.4%	26	9.4%	278	100.0%	
	苓雅監理站	230	88.8%	2	.8%	27	10.4%	259	100.0%	
	旗山監理站	72	86.7%	0	.0%	11	13.3%	83	100.0%	
	總數	550	88.7%	6	1.0%	64	10.3%	620	100.0%	
年齡	18至29歲	317	94.6%	0	.0%	18	5.4%	335	100.0%	
	30至39歲	106	80.3%	1	.8%	25	18.9%	132	100.0%	
	40至49歲	56	80.0%	4	5.7%	10	14.3%	70	100.0%	
	50至59歲	55	85.9%	1	1.6%	8	12.5%	64	100.0%	
	60歲以上	16	84.2%	0	.0%	3	15.8%	19	100.0%	
	總數	550	88.7%	6	1.0%	64	10.3%	620	100.0%	
	教育程度	國中以下	13	76.5%	0	.0%	4	23.5%	17	100.0%
		高中職	146	84.4%	3	1.7%	24	13.9%	173	100.0%
專科		199	93.0%	0	.0%	15	7.0%	214	100.0%	
大學以上		192	88.9%	3	1.4%	21	9.7%	216	100.0%	
總數		550	88.7%	6	1.0%	64	10.3%	620	100.0%	
職業	農、漁	9	90.0%	0	.0%	1	10.0%	10	100.0%	
	工	66	88.0%	1	1.3%	8	10.7%	75	100.0%	
	商	58	81.7%	3	4.2%	10	14.1%	71	100.0%	
	服務業	58	72.5%	2	2.5%	20	25.0%	80	100.0%	
	公務人員	4	100.0%	0	.0%	0	.0%	4	100.0%	
	自由業	25	83.3%	0	.0%	5	16.7%	30	100.0%	
	家管	20	90.9%	0	.0%	2	9.1%	22	100.0%	
	學生	139	92.1%	0	.0%	12	7.9%	151	100.0%	
	其他	171	96.6%	0	.0%	6	3.4%	177	100.0%	
	總數	550	88.7%	6	1.0%	64	10.3%	620	100.0%	
性別	男	218	83.5%	4	1.5%	39	14.9%	261	100.0%	
	女	332	92.5%	2	.6%	25	7.0%	359	100.0%	
	總數	550	88.7%	6	1.0%	64	10.3%	620	100.0%	

監理站/所， $\chi^2=3.212$ ；df=4；p=0.523。年齡， $\chi^2=36.725$ ；df=8；p=0.000\*\*\*。教育程度， $\chi^2=13.425$ ；df=6；p=0.037\*。職業， $\chi^2=44.486$ ；df=16；p=0.000\*\*\*。性別， $\chi^2=12.013$ ；df=2；p=0.002\*\*。

(二) 影響本次評鑑監理所(站)服務品質的最重要因素

Q.17 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?

- (1)服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)
- (2)服務態度(如親切程度、禮貌性)
- (3)服務專業性(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)

從 620 位民眾的回答，分別為服務效率 43.2%比例最高，其次為服務態度 29.4%、服務專業 17.4%、服務措施 6.6%、洽公環境設施 3.4%。

表 4-47：影響本次評鑑監理所(站)服務品質的最重要因素

選 項	次數	百分比	比例圖
服務效率	268	43.2	
服務態度	182	29.4	
服務專業	108	17.4	
服務措施	41	6.6	
洽公環境設施	21	3.4	
總和	620	100.0	

本題有 4 成 3 都選擇服務效率，近 3 成選擇服務態度，服務效率與服務態度占 7 成以上，僅提供交叉分析總表供參考。

表4-48：影響本次評鑑監理所（站）服務品質的最重要因素交叉分析總表

		Q.17請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?											
		服務效率		服務態度		服務專業		服務措施		洽公環境設施		總數	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
監理所本部 站(所)	苓雅監理站	136	48.9%	75	27.0%	48	17.3%	10	3.6%	9	3.2%	278	100%
	旗山監理站	113	43.6%	75	29.0%	44	17.0%	22	8.5%	5	1.9%	259	100%
	旗山監理站	19	22.9%	32	38.6%	16	19.3%	9	10.8%	7	8.4%	83	100%
	總數	268	43.2%	182	29.4%	108	17.4%	41	6.6%	21	3.4%	620	100%
年齡	18至29歲	193	57.6%	71	21.2%	46	13.7%	18	5.4%	7	2.1%	335	100%
	30至39歲	26	19.7%	55	41.7%	29	22.0%	19	14.4%	3	2.3%	132	100%
	40至49歲	19	27.1%	30	42.9%	15	21.4%	1	1.4%	5	7.1%	70	100%
	50至59歲	24	37.5%	22	34.4%	13	20.3%	3	4.7%	2	3.1%	64	100%
	60歲以上	6	31.6%	4	21.1%	5	26.3%	0	.0%	4	21.1%	19	100%
	總數	268	43.2%	182	29.4%	108	17.4%	41	6.6%	21	3.4%	620	100%
	教育程度	國中以下	6	35.3%	5	29.4%	2	11.8%	1	5.9%	3	17.6%	17
高中職		45	26.0%	66	38.2%	43	24.9%	9	5.2%	10	5.8%	173	100%
專科		154	72.0%	35	16.4%	19	8.9%	6	2.8%	0	.0%	214	100%
大學以上		63	29.2%	76	35.2%	44	20.4%	25	11.6%	8	3.7%	216	100%
總數		268	43.2%	182	29.4%	108	17.4%	41	6.6%	21	3.4%	620	100%
職業	農、漁	2	20.0%	6	60.0%	2	20.0%	0	.0%	0	.0%	10	100%
	工	10	13.3%	31	41.3%	18	24.0%	12	16.0%	4	5.3%	75	100%
	商	23	32.4%	24	33.8%	15	21.1%	8	11.3%	1	1.4%	71	100%
	服務業	21	26.3%	31	38.8%	14	17.5%	6	7.5%	8	10.0%	80	100%
	公務人員	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%	0	.0%	0	.0%	4	100%
	自由業	4	13.3%	12	40.0%	8	26.7%	3	10.0%	3	10.0%	30	100%
	家管	12	54.5%	4	18.2%	4	18.2%	1	4.5%	1	4.5%	22	100%
	學生	45	29.8%	55	36.4%	37	24.5%	11	7.3%	3	2.0%	151	100%
	其他	150	84.7%	17	9.6%	9	5.1%	0	.0%	1	.6%	177	100%
	總數	268	43.2%	182	29.4%	108	17.4%	41	6.6%	21	3.4%	620	100%
性別	男	63	24.1%	100	38.3%	62	23.8%	26	10.0%	10	3.8%	261	100%
	女	205	57.1%	82	22.8%	46	12.8%	15	4.2%	11	3.1%	359	100%
	總數	268	43.2%	182	29.4%	108	17.4%	41	6.6%	21	3.4%	620	100%

監理站/所， $\chi^2=28.615$ ； $df=8$ ； $p=0.000^{***}$ 。年齡， $\chi^2=96.479$ ； $df=16$ ； $p=0.000^{***}$ 。教育程度， $\chi^2=132.81$ ； $df=12$ ； $p=0.000^{***}$ 。職業， $\chi^2=231.583$ ； $df=32$ ； $p=0.000^{***}$ 。性別， $\chi^2=70.869$ ； $df=4$ ； $p=0.000^{***}$ 。



### (三) 最主要取得公路監理相關資訊的來源

Q18.請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多3項)









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

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

13 其他政府機關 14 其他\_\_\_\_\_

從 620 位民眾的 1,020 個回答可以看出，電視 26.3%的比例最高，其次為親友告知 16.7%、廣告 9.9%、本所網站 9.3%、公路監理人員 9.2%、廣播 6.6%等。而FB粉絲團 1.1%、其他政府機關 2.1%。

表 4- 49：最主要取得公路監理相關資訊的來源

選 項	次數	百分比	比例圖
電視	268	26.3	
親友告知	170	16.7	
廣告	101	9.9	
本所網站	95	9.3	
公路監理人員	94	9.2	
廣播	67	6.6	
宣傳單	57	5.6	
海報	51	5.0	
報紙	50	4.9	
簡訊	35	3.4	
FB粉絲團	11	1.1	
其他政府機關	21	2.1	
總和	1020	100.0	

\*以上選項皆是以回答的總次數 1,020 為分母，例如：「電視」是 268/1020=26.3%。

## 伍、調查發現與建議事項

### 一、調查發現

#### (一) 到監理所(站)辦理哪些業務

從 620 位民眾的 797 個回答可以看出，車輛過戶、異動 30.2%的比例最高，其次為報考駕照 24.8%、車輛檢驗 8.3%、道安講習 8.2%、車輛領牌 6.4%、駕照異動、審驗 6.1%等。

#### (二) 洽公環境滿意度評價

1.在洽公環境滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q3.引導指標或動線安排】所本部最高(95.0%)、苓雅監理站(89.6%)、旗山監理站(85.5%)。

1.2【Q4.廁所清潔程度】上，所本部(88.5%)、苓雅監理站(82.6%)、旗山監理站(78.3%)。

1.3【Q5.整體環境整潔程度】上，所本部(91.7%)、苓雅監理站(84.6%)、旗山監理站(80.7%)。

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		旗山監理站	
Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意?	264	95.0%	232	89.6%	71	85.5%
Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?	246	88.5%	214	82.6%	65	78.3%
Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?	255	91.7%	219	84.6%	67	80.7%

Q3~Q5 所本部完成 278 份；苓雅監理站完成 259 份；旗山監理站完成 83 份。

2.在整體比例上：

#### 2.1 引導指標或動線安排滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 39.5%、滿意 51.9%、不滿意 1.1%、非常不滿意 0.2%、普通 7.3%。

合計，滿意度為 91.5%、不滿意度 1.3%、普通 7.3%。

## 2.2 廁所清潔程度滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 36.3%、滿意 48.4%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 13.9%。

合計，滿意度為 84.7%、不滿意度 1.5%、普通 13.9%。

## 2.3 整體環境整潔滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 41.5%、滿意 45.8%、不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%、普通 11.9%。

合計，滿意度為 87.3%、不滿意度 0.8%、普通 11.9%。

### (三) 服務態度及專業滿意度評價

1. 在服務禮儀滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q6.窗口人員服務態度】所本部最高（93.9%）、苓雅監理站（89.2%）、旗山監理站（85.5%）。

1.2【Q7.窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】上，所本部（94.6%）、苓雅監理站（89.2%）、旗山監理站（88.0%）。

1.3【Q8.駕照考驗人員服務態度】上，所本部（92.7%）、苓雅監理站（81.4%）、旗山監理站（70.0%）。

1.4【Q9.車輛檢驗人員服務態度】上，苓雅監理站（100.0%）、所本部（83.9%）、旗山監理站（75.0%）。

1.5【Q10.車輛檢驗人員專業程度】上，苓雅監理站（92.6%）、旗山監理站（87.5%）、所本部（83.9%）。

1.6【Q11.車輛檢驗動線安排】上，苓雅監理站（88.9%）、所本部（77.4%）、旗山監理站（75.0%）。

1.7【Q12.車輛檢驗線的環境整潔】上，苓雅監理站（92.6%）、所本部（80.6%）、

旗山監理站（75.0%）。

表 5-2：服務禮儀滿意度評價（滿意%）

洽公環境滿意度評價	所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
	份數	滿意%	份數	滿意%	份數	滿意%
Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？	261	93.9%	231	89.2%	71	85.5%
Q7.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)】滿不滿意？	263	94.6%	231	89.2%	73	88.0%
Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意？	76	92.7%	70	81.4%	21	70.0%
Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意？	26	83.9%	27	100.0%	6	75.0%
Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意？	26	83.9%	25	92.6%	7	87.5%
Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意？	24	77.4%	24	88.9%	6	75.0%
Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？	25	80.6%	25	92.6%	6	75.0%

Q6~Q7 所本部完成 278 份；苓雅監理站完成 259 份；旗山監理站完成 83 份。

Q8 所本部完成 82 份；苓雅監理站完成 86 份；旗山監理站完成 30 份。

Q9~Q12 所本部完成 31 份；苓雅監理站完成 27 份；旗山監理站完成 8 份。

## 2. 在整體比例上：

### 2.1 窗口人員服務態度滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 46.5%、滿意 44.4%、不滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%、普通 8.4%。

合計，滿意度為 90.8%、不滿意度 0.8%、普通 8.4%。

### 2.2 窗口人員服務專業能力滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 44.5%、滿意 46.9%、不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%、普通 8.1%。

合計，滿意度為 91.4%、不滿意度 0.5%、普通 8.1%。

### 2.3 駕照考驗人員滿意度

從 198 位民眾的回答，分別為非常滿意 38.9%、滿意 45.5%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 15.7%。

合計，滿意度為 84.3%、不滿意度 0.0%、普通 15.7%。

#### 2.4 車輛檢驗人員服務態度滿意度

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 34.8%、滿意 54.5%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 9.1%。

合計，滿意度為 89.4%、不滿意度 1.5%、普通 9.1%。

#### 2.5 車輛檢驗人員專業程度滿意度

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.9%、滿意 43.9%、不滿意 0.0%、非常不滿意 1.5%、普通 10.6%。

合計，滿意度為 87.9%、不滿意度 1.5%、普通 10.6%。

#### 2.6 車輛檢驗動線安排滿意度

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 43.9%、滿意 37.9%、不滿意 1.5%、非常不滿意 0.0%、普通 16.7%。

合計，滿意度為 81.8%、不滿意度 1.5%、普通 16.7%。

#### 2.7 車輛檢驗線的環境整潔滿意度

從 66 位民眾的回答，分別為非常滿意 45.5%、滿意 39.4%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 15.2%。

合計，滿意度為 84.8%、不滿意度 0.0%、普通 15.2%。

### (四) 便民服務措施滿意度評價

1.在便民服務措施滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q13-1.汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務】，苓雅監理站(89.6%)、所本部(88.3%)、旗山監理站(84.7%)。

1.2【Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意】上，苓雅監理站(94.3%)、所本部(90.1%)、旗山監理站(77.8%)。

1.3【Q15-1.「line 客服小幫手」的監理諮詢服務】上，苓雅監理站(86.6%)、

旗山監理站（80.5%）、所本部（76.0%）。

表 5-3：便民服務措施滿意度評價（滿意%）

洽公環境滿意度評價	所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
Q13-1.「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	151	88.3%	164	89.6%	50	84.7%
Q14-2.多元繳納汽燃費管道服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	164	90.1%	181	94.3%	42	77.8%
Q15-1.「line 客服小幫手」的監理諮詢服務—請問您對這項服務措施滿不滿意？	98	76.0%	136	86.6%	33	80.5%

Q13-1 所本部完成 171 份；苓雅監理站完成 183 份；旗山監理站完成 59 份。

Q14-1 所本部完成 182 份；苓雅監理站完成 192 份；旗山監理站完成 54 份。

Q15-1 所本部完成 129 份；苓雅監理站完成 157 份；旗山監理站完成 41 份。

## 2. 在整體比例上：

### 1. 汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦知悉度、滿意度

從 620 位民眾的回答，知道 66.6%（413 位），不知道 33.4%。

從 413 位民眾的回答，分別為非常滿意 18.9%、滿意 69.5%、不滿意 0.5%、非常不滿意 0.0%、普通 11.1%。

合計，滿意度為 88.4%、不滿意度 0.5%、普通 11.1%。

### 2. 多元繳納汽燃費管道服務滿意度

從 620 位民眾的回答，知道 69.0%（428 位），不知道 31.0%。

從 428 位民眾的 548 個回答，約定帳戶扣款 38.5%的比例最高，其次為電子式繳款單 34.1%、監理服務網或(APP)線上繳款 12.8%、都沒有使用過 14.6%。

從 428 位民眾的回答，分別為非常滿意 33.2%，滿意 57.2%、不滿意 0.0%、非常不滿意 0.0%、普通 9.6%。合計，滿意度為 90.4%、不滿意度 0.0%、普通 9.6%。

### 3. line 客服小幫手監理諮詢服務滿意度

從 620 位民眾的回答，知道 52.7%（327 位），不知道 47.3%。

從 327 位民眾的回答，分別為非常滿意 17.4%，滿意 64.2%、不滿意 0.3%、非常不滿意 0.0%、普通 18.0%。

合計，滿意度為 81.7%、不滿意度 0.3%、普通 18.0%。

## (五) 整體滿意度評價

1.在便民服務措施滿意度評價上，所本部、苓雅監理站、旗山監理站滿意度如下：

1.1【Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？】，所本部(89.2%)、苓雅監理站(88.8%)、旗山監理站(86.7%)。

表 5-4：整體滿意度評價(滿意%)

洽公環境滿意度評價	所本部		苓雅監理站		旗山監理站	
Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意？	248	89.2%	230	88.8%	72	86.7%

Q16所本部完成278份；苓雅監理站完成259份；旗山監理站完成83份。

2.在整體比例上：

1.整體服務品質滿意度

從 620 位民眾的回答，分別為非常滿意 36.6%、滿意 52.1%、不滿意 1.0%、非常不滿意 0.0%、普通 10.3%。

合計，滿意度為 88.7%、不滿意度 1.0%、普通 10.3%。

2.影響本次評鑑監理所(站)服務品質的最重要因素

從 620 位民眾的回答，分別為服務效率 43.2%比例最高，其次為服務態度 29.4%、服務專業 17.4%、服務措施 6.6%、洽公環境設施 3.4%。

3.最主要取得公路監理相關資訊的來源

從 620 位民眾的 1,020 個回答可以看出，電視 26.3%的比例最高，其次為親友告知 16.7%、廣告 9.9%、本所網站 9.3%、公路監理人員 9.2%、廣播 6.6%等。而 FB 粉絲團 1.1%、其他政府機關 2.1%。

## 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) 洽公環境設施，依據民眾對洽公環境設施之反應，建議如下：

- 1.室內保持通風或強化空調設備、外場增加遮陽設施：由於調查期間天氣炎熱，加上疫情下的防疫措施，本次調查的三個站(所)，室內都有民眾反應太熱、悶熱或冷氣不涼，室外則有民眾反應遮陽設備不足。
- 2.增加或強化民眾洽公相關硬體：少數民眾反應網路太慢、影印機太慢或維修中，以及照明不足等問題，由於上述硬體問題會導致排隊太長、民眾洽公效率降低，因此建議編列預算逐步汰舊換新。
- 3.加強引導指標與動線安排：此次調查，不滿意引導指標與動線安排的民眾佔 1.3%，主要反應指標不清楚及動線不順暢，建議更新部分較老舊及不清晰指標，並請志工主動引導不熟悉洽公流程的民眾。
- 4.加強廁所清潔：此次調查，不滿意廁所清潔程度的民眾佔 1.5%，比例雖不高，但仍需注意，建議在民眾洽公的高峰時間，加強廁所清潔的頻率。

(二) 服務禮儀，本次調查中，在服務態度及專業度項目中，民眾不滿意的原因包括：「不合理不接受申訴」、「不知道在不耐煩什麼」、「車輛檢驗等太久」，此面向填答不滿的項目最高僅 1.5%，且反應的項目為申訴、車檢等民眾較容易焦躁的服務業務，因此較難就個案給予委託單位具體改善意見，僅能建議相關業務窗口未來服務此類情緒反應較大的民眾時，多予以溫和語氣及耐心勸導。

(三) 便民服務措施，首先，本次調查發現，不知道各項便民措施的民眾仍多，包括不知道「汽、機車牌照報廢、撤銷線上申辦」33.4%、不知道



「多元繳納汽燃費管道服務」31.0%、不知道「line客服小幫手監理諮詢服務」47.3%；然而知道者的滿意度卻分別高達 88.4%、90.4%、81.7%，因此建議，未來應再就上述便民服務從事多元推廣行銷介紹。

其次，少數較常使用便民服務的民眾則反應：「使用相關服務的動作較慢」、「有些業務較複雜，還是需要到窗口」、「網路服務和窗口沒有同步，最後還是要到窗口」，根據上述民眾反應，建議未來需優化便民服務的程序以及同步作業效能。

(四) 整體滿意度部分，「整體服務品質」滿意度為 88.7%；「服務品質的重要因素」以服務效率 43.2%比例最高；「主要取得公路監理資訊來源」為電視 26.3%、親友告知 16.7%、廣告 9.9%、本所網站 9.3%。建議改進方向如下：

1. 硬體設備仍應持需改善，例如民眾反應冷氣有跟沒有一樣、網路速度太慢、印表機不能使用或排隊人潮太多、服務人員可增設麥可風不然戴口罩聽不清楚會誤解意思或浪費時間、照明設備不足等問題，都是會直接間接造成民眾覺得服務效率不彰的原因。
2. 增加多元服務措施，本部與苓雅有民眾建議可學習郵局增列相關商品陳售；旗山則有民眾建議該站服務項目不足，建議可因地制宜調整區域服務空間，讓民眾在等候時，能夠有更多的服務措施可以利用。

## 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

□月□□日編號□□□

先生(小姐)您好：我是十方民意與政策資訊公司的訪員，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「111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或旗山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。

研究員 劉子昱博士 0972-771-979；黃鈺淳博士 0910-069-314

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？

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 旗山監理站(旗山區) →訪員請繼續訪問 Q2

04 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)【引導指標或動線安排】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

不滿意原因：\_\_\_\_\_

### 二、服務態度及專業度滿意度

Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意？

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

不滿意原因：\_\_\_\_\_

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

01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意

不滿意原因：\_\_\_\_\_

\*訪員請注意：只有在 Q2 有勾選“第3項”的受訪者，才詢問 Q8；

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

Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

### 三、便民服務措施滿意度

Q13.請問您知不知道高雄市區監理所提供「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務?

- 01 知道 02 不知道

Q13-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q14.請問您知不知道高雄市區監理所提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網(或 APP)線上繳款)? 01 知道 02 不知道

Q14-1.請問您有使用過哪些繳費管道(可複選)?

- 01 約定帳戶扣款 02 電子式繳款單 03 監理服務網或(APP)線上繳款  
04 都沒有使用過

Q14-2.請問您對這項服務措施滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q15.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?

- 01 知道 02 不知道

Q15-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

### 四、整體滿意度評價

Q16.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 普通 04 不滿意 05 非常不滿意  
不滿意原因：\_\_\_\_\_

Q17.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?

- (1) 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)  
 (2) 服務態度(如親切程度、禮貌性)  
 (3) 服務專業 (如業務、法規及回應內容熟悉程度)  
 (4) 服務措施 (如線上申辦、多元繳費管道、line 客服小幫手等)

(5) 洽公環境設施 (如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)

Q18. 請問您最主要取得公路監理相關資訊的來源為：(可複選，最多 3 項)

01 報紙  02 電視  03 廣播  04 海報  05 簡訊

06 宣傳單  07 廣告  08 本所網站  09 FB 粉絲團  10 親友告知

11 公路監理人員  12 其他政府機關  13 其他\_\_\_\_\_

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

Q19. 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

Q20. 請問您的學歷： 1 國中以下  2 高中 (職)  3 專科  4 大學  5 研究所以上

Q21. 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\_\_\_\_\_

Q22. 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.監理所(站)

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 所本部	278	44.8	44.8	44.8
苓雅監理站	259	41.8	41.8	86.6
旗山監理站	83	13.4	13.4	100.0
總和	620	100.0	100.0	

\$v2 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q2.請問，您至監理所(站)是辦理哪些業務(可複選) <sup>a</sup>	車輛領牌	51	6.4%	8.2%
	車輛過戶、異動	241	30.2%	38.9%
	報考駕照	198	24.8%	31.9%
	駕照異動、審驗	49	6.1%	7.9%
	車輛檢驗	66	8.3%	10.6%
	強制險違規裁罰	37	4.6%	6.0%
	汽燃費繳納	41	5.1%	6.6%
	道安講習	65	8.2%	10.5%
	運輸業業務	25	3.1%	4.0%
	申訴	9	1.1%	1.5%
	其他(請說明)	15	1.9%	2.4%
總數	797	100.0%	128.5%	

a. 群組

Q3.請問您對該監理所(站)【引導指標或動線安排】滿不滿意？

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	245	39.5	39.5	39.5
滿意	322	51.9	51.9	91.5
普通	45	7.3	7.3	98.7
不滿意	7	1.1	1.1	99.8
非常不滿意	1	.2	.2	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q4.請問您對該監理所(站)內【廁所清潔程度】滿不滿意?**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	225	36.3	36.3	36.3
滿意	300	48.4	48.4	84.7
普通	86	13.9	13.9	98.5
不滿意	9	1.5	1.5	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q5.請問您對該監理所(站)【整體環境整潔程度】滿不滿意?**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	257	41.5	41.5	41.5
滿意	284	45.8	45.8	87.3
普通	74	11.9	11.9	99.2
不滿意	5	.8	.8	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q6.請問您對該監理所(站)【窗口人員服務態度】滿不滿意?**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	288	46.5	46.5	46.5
滿意	275	44.4	44.4	90.8
普通	52	8.4	8.4	99.2
不滿意	5	.8	.8	100.0
總和	620	100.0	100.0	

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

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	276	44.5	44.5	44.5
滿意	291	46.9	46.9	91.5
普通	50	8.1	8.1	99.5
不滿意	3	.5	.5	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q8.請問您對該監理所(站)【駕照考驗人員服務態度】滿不滿意?**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	77	12.4	38.9	38.9
	滿意	90	14.5	45.5	84.3
	普通	31	5.0	15.7	100.0
	總和	198	31.9	100.0	
遺漏值	99	422	68.1		
總和		620	100.0		

**Q9.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員服務態度】滿不滿意?**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	23	3.7	34.8	34.8
	滿意	36	5.8	54.5	89.4
	普通	6	1.0	9.1	98.5
	不滿意	1	.2	1.5	100.0
	總和	66	10.6	100.0	
遺漏值	99	554	89.4		
總和		620	100.0		

**Q10.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗人員專業程度】滿不滿意?**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	29	4.7	43.9	43.9
	滿意	29	4.7	43.9	87.9
	普通	7	1.1	10.6	98.5
	非常不滿意	1	.2	1.5	100.0
	總和	66	10.6	100.0	
遺漏值	99	554	89.4		
總和		620	100.0		

**Q11.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗動線安排】滿不滿意?**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	29	4.7	43.9	43.9
	滿意	25	4.0	37.9	81.8
	普通	11	1.8	16.7	98.5
	不滿意	1	.2	1.5	100.0
	總和	66	10.6	100.0	
遺漏值	99	554	89.4		
總和		620	100.0		

**Q12.請問您對該監理所(站)【車輛檢驗線的環境整潔】滿不滿意？**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	30	4.8	45.5	45.5
滿意	26	4.2	39.4	84.8
普通	10	1.6	15.2	100.0
總和	66	10.6	100.0	
遺漏值 99	554	89.4		
總和	620	100.0		

**Q13.請問您知不知道高雄市區監理所所有提供「汽、機車牌照報廢、繳銷線上申辦」服務？**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 知道	413	66.6	66.6	66.6
不知道	207	33.4	33.4	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q13-1.請問您對這項服務措施滿不滿意？**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	78	12.6	18.9	18.9
滿意	287	46.3	69.5	88.4
普通	46	7.4	11.1	99.5
不滿意	2	.3	.5	100.0
總和	413	66.6	100.0	
遺漏值 99	207	33.4		
總和	620	100.0		

**Q14.請問您知不知道高雄市區監理所所有提供多元繳納汽燃費管道服務(約定帳戶扣款、電子式繳款單、監理服務網(或APP)線上繳款)？**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 知道	428	69.0	69.0	69.0
不知道	192	31.0	31.0	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q14-2.請問您對這項服務措施滿不滿意？**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	142	22.9	33.2	33.2
滿意	245	39.5	57.2	90.4
普通	41	6.6	9.6	100.0
總和	428	69.0	100.0	
遺漏值 99	192	31.0		
總和	620	100.0		



\$v27 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
Q14-1.請問您有使用過 哪些繳費管道? <sup>a</sup>	約定帳戶扣款	211	38.5%	49.3%
	電子式繳款單	187	34.1%	43.7%
	監理服務網或(APP)線上繳款	70	12.8%	16.4%
	都沒有使用過	80	14.6%	18.7%
總數		548	100.0%	128.0%

a. 群組

Q15.請問您知不知道高雄市區監理所有提供「line客服小幫手」的監理諮詢服務??

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 知道	327	52.7	52.7	52.7
不知道	293	47.3	47.3	100.0
總和	620	100.0	100.0	

Q15-1.請問您對這項服務措施滿不滿意?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	57	9.2	17.4	17.4
滿意	210	33.9	64.2	81.7
普通	59	9.5	18.0	99.7
不滿意	1	.2	.3	100.0
總和	327	52.7	100.0	
遺漏值 99	293	47.3		
總和	620	100.0		

Q16.請問您對該監理所(站)【整體服務品質】滿不滿意?

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	227	36.6	36.6	36.6
滿意	323	52.1	52.1	88.7
普通	64	10.3	10.3	99.0
不滿意	6	1.0	1.0	100.0
總和	620	100.0	100.0	

**Q.17請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您本次評鑑監理所服務品質的最重要因素(單選)?**

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 服務效率(如窗口等候時間、承辦案件速度)	268	43.2	43.2	43.2
服務態度(如親切程度、禮貌性)	182	29.4	29.4	72.6
服務專業 (如業務、法規及回應內容熟悉程度)	108	17.4	17.4	90.0
服務措施 (如線上申辦、多元繳費管道、line 客服小幫手等)	41	6.6	6.6	96.6
洽公環境設施 (如廁所清潔、等候空間、動線引導、停車位等)	21	3.4	3.4	100.0
總和	620	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	261	42.1	42.1	42.1
女	359	57.9	57.9	100.0
總和	620	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至29歲	335	54.0	54.0	54.0
30至39歲	132	21.3	21.3	75.3
40至49歲	70	11.3	11.3	86.6
50至59歲	64	10.3	10.3	96.9
60歲以上	19	3.1	3.1	100.0
總和	620	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 國中以下	17	2.7	2.7	2.7
高中職	173	27.9	27.9	30.6
專科	214	34.5	34.5	65.2
大學以上	216	34.8	34.8	100.0
總和	620	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	10	1.6	1.6	1.6
工	75	12.1	12.1	13.7
商	71	11.5	11.5	25.2
服務業	80	12.9	12.9	38.1
公務人員	4	.6	.6	38.7
自由業	30	4.8	4.8	43.5
家管	22	3.5	3.5	47.1
學生	151	24.4	24.4	71.5
其他	177	28.5	28.5	100.0
總和	620	100.0	100.0	

