

中華民國 105 年
民眾對公路總局監理所(站)
服務品質滿意度調查報告



交通部公路總局
中華民國 105 年 10 月

中華民國 105 年
民眾對公路總局監理所(站)
服務品質滿意度調查報告

受委託單位：全方位市場調查有限公司

研究主持人：劉元欽

協同主持人：劉祥得、洪紹華

研究期程：中華民國 105 年 8 月至 105 年 10 月

研究經費：新臺幣 60 萬元

交通部公路總局委託研究

中華民國 105 年 10 月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本機關之意見)

目 錄

調查摘要 -----	11
第一章 調查目的與內容 -----	17
第二章 研究設計與方法 -----	19
第三章 資料分析方法 -----	22
第四章 訪問結果與樣本檢定 -----	29
一、訪問結果-----	29
二、有效樣本數及抽樣誤差-----	30
三、樣本適合度檢定-----	30
四、母體結構推估及加權前後樣本數-----	31
第五章 調查結果 -----	35
第一節 洽辦業務類別 -----	36
一、過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗-----	36
二、最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)-----	37
三、去監理所(站)是辦理哪些業務-----	38
第二節 洽公環境設施 -----	40
一、引導指標-----	40
二、動線安排-----	47
三、各項服務設施便利性-----	54
四、民眾等候空間規劃-----	61
五、整體環境清潔程度-----	68
六、廁所清潔程度-----	75
第三節 人員服務態度及專業度 -----	82
一、服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度-----	82
二、車輛檢驗人員的服務態度-----	89
三、車輛檢驗人員的專業能力-----	93
四、駕照考驗人員的服務態度-----	96
五、窗口人員服務態度-----	100
六、窗口人員服務專業能力-----	107
七、窗口服務等候時間-----	114
八、窗口服務等候多久-----	121
第四節 便民服務措施與政策 -----	123
一、提供手機下載「監理服務 APP」服務-----	123

二、提供「監理自助無人櫃檯」服務-----	130
三、提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務-----	134
四、推行輕型機車加考路考以取得駕照政策-----	140
五、推動機車路考新增 4 項考試項目政策-----	144
第五節 整體滿意度及彙整-----	148
一、整體服務品質-----	148
二、整體服務品質評分-----	152
三、各面向服務滿意度彙整-----	156
四、各項服務滿意度年度比較-----	163
五、影響評價服務品質的重要因素-----	167
六、重要度—滿意度模型分析-----	170
七、各項指標對整體滿意度影響的 CHAID 分析-----	174
八、還有哪些需要改進的項目-----	176
第六章 結論與建議-----	178
第一節 結論-----	178
第二節 建議-----	185
附錄一 105 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度問卷-----	189
附錄二 單題百分比-----	198
附錄三 信效度分析-----	214
附錄四 統計表-----	218

表目錄

表 4-1 訪問接觸情形整理	29
表 4-2 性別結構檢定	30
表 4-3 年齡別結構檢定	30
表 4-4 縣市別結構檢定	31
表 4-5 母體結構推估及加權前後樣本數	32
表 5-1-3 去監理所(站)是辦理哪些業務—按區監理所分	39
表 5-2-1-1 「引導指標」滿意度—按年度別分	42
表 5-2-1-2 「引導指標」滿意度—按監理所及年度別分	43
表 5-2-1-3 不滿意「引導指標」的原因—按區監理所分	45
表 5-2-1-4 不滿意「引導指標」的原因—按監理所(站)分	46
表 5-2-2-1 「動線安排」滿意度—按年度別分	49
表 5-2-2-2 「動線安排」滿意度—按監理所及年度別分	50
表 5-2-2-3 不滿意「動線安排」的原因—按區監理所分	52
表 5-2-2-4 不滿意「動線安排」的原因—按監理所(站)分	53
表 5-2-3-1 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分	56
表 5-2-3-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按監理所及年度別分	57
表 5-2-3-3 不滿意「各項服務設施便利性」的原因—按區監理所分	59
表 5-2-3-4 不滿意「各項服務設施便利性」的原因—按監理所(站)分	60
表 5-2-4-1 「民眾等候空間規劃」滿意度—按年度別分	63
表 5-2-4-2 「民眾等候空間規劃」滿意度—按監理所及年度別分	64
表 5-2-4-3 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因—按區監理所分	66
表 5-2-4-4 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因—按監理所(站)分	67
表 5-2-5-1 「整體環境清潔程度」滿意度—按年度別分	70
表 5-2-5-2 「整體環境清潔程度」滿意度—按監理所及年度別分	71
表 5-2-5-3 不滿意「整體環境清潔程度」的原因—按區監理所分	73
表 5-2-5-4 不滿意「整體環境清潔程度」—按監理所(站)分	74
表 5-2-6-1 「廁所清潔程度」滿意度—按年度別分	77
表 5-2-6-2 「廁所清潔程度」滿意度—按監理所及年度別分	78
表 5-2-6-3 不滿意「廁所清潔程度」的原因—按區監理所分	80
表 5-2-6-4 不滿意「廁所清潔程度」的原因—按監理所(站)分	81
表 5-3-1-1 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按年度別分	84
表 5-3-1-2 「服務中心志工及巡迴人員服務態度」滿意度—按監理所及年度別分	85
表 5-3-1-3 不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」原因—按區監理所分	87
表 5-3-1-4 不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分	88

表 5-3-2-1 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分	90
表 5-3-2-2 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分	92
表 5-3-3 不滿意「車輛檢驗人員的專業能力」的原因—按監理所(站)分	95
表 5-3-4-1 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分	97
表 5-3-4-2 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分	99
表 5-3-5-1 「窗口人員服務態度」滿意度—按年度別分	102
表 5-3-5-2 「窗口人員服務態度」滿意度—按監理所及年度別分	103
表 5-3-5-3 不滿意「窗口人員服務態度」的原因—按區監理所分	105
表 5-3-5-4 不滿意「窗口人員服務態度」的原因—按監理所(站)分	106
表 5-3-6-1 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按年度別分	109
表 5-3-6-2 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按監理所及年度別分	110
表 5-3-6-3 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因—按區監理所分	112
表 5-3-6-4 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因—按監理所(站)分	113
表 5-3-7-1 「窗口服務等候時間」滿意度—按年度別分	116
表 5-3-7-2 「窗口服務等候時間」滿意度—按監理所及年度別分	117
表 5-3-7-3 不滿意「窗口服務等候時間」的原因—按區監理所分	119
表 5-3-7-4 不滿意「窗口服務等候時間」的原因—按監理所(站)分	120
表 5-4-1 「監理服務 APP」認知度及滿意度—接受訪者屬性分	128
表 5-4-2 「監理自助無人櫃檯」認知度及滿意度—接受訪者屬性分	133
表 5-4-3 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」認知度及滿意度—接受訪者屬性分	139
表 5-4-4 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度及贊成度—接受訪者屬性分	143
表 5-4-5 「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度及贊成度—接受訪者屬性分	147
表 5-5-1-1 「整體服務品質」滿意度—按年度別分	150
表 5-5-1-2 「整體服務品質」滿意度—按監理所及年度別分	151
表 5-5-2-1 「整體服務品質」滿意評分—按年度別分	154
表 5-5-2-2 「整體服務品質」滿意評分—按監理所及年度別分	155
表 5-5-3-1 洽公環境設施滿意度彙整	156
表 5-5-3-2 洽公環境設施滿意度—按區監理所分	157
表 5-5-3-3 人員服務態度及專業度滿意度彙整	158
表 5-5-3-4 人員服務態度及專業度滿意度—按區監理所分	159
表 5-5-3-5 洽公環境設施滿意度彙整	161
表 5-5-4-1 洽公環境設施面向 6 項指標滿意度—按年度別分	163
表 5-5-4-2 洽公環境設施面向 6 項指標滿意度—按監理所及年度別分	164

表 5-5-4-3 人員服務態度及專業度面向 6 項指標滿意度—按年度別分	165
表 5-5-4-4 人員服務態度及專業度面向 6 項指標滿意度—按監理所及年度別分	166
表 5-5-5-1 影響評價監理所服務品質的重要因素—按區監理所分	168
表 5-5-5-2 影響評價監理所服務品質的重要因素—按辦理業務別分	169
表 5-5-6 重要度-滿意度模型	173
表 A-1 投入信效度分析之調查題目	214
表 A-2 信度分析結果《洽公環境及設施面向》	215
表 A-3 信度分析結果《服務態度及專業度面向》	215
表 A-4 信度分析結果《便民措施及推動政策面向》	216
表 A-5 信度分析結果	216
表 A-6 調查結果之效度分析	217

圖目錄

圖 5-1-1-1 過去 1 年內有沒有到過監理所(站)辦事或洽公.....	36
圖 5-1-1-2 過去 1 年內有沒有到過監理所(站)辦事或洽公—按洽公民眾屬性分	36
圖 5-1-2 最近 1 次去過的是哪一個監理所(站).....	37
圖 5-1-3 去監理所(站)是辦理哪些業務.....	38
圖 5-2-1-1 「引導指標」滿意度.....	40
圖 5-2-1-2 「引導指標」滿意度—按區監理所分.....	40
圖 5-2-1-3 「引導指標」滿意度—按辦理業務別分.....	41
圖 5-2-1-4 「引導指標」滿意度—按洽公民眾屬性分.....	41
圖 5-2-1-5 「引導指標」滿意度—按年度別分.....	42
圖 5-2-1-6 不滿意「引導指標」的原因.....	44
圖 5-2-2-1 「動線安排」滿意度.....	47
圖 5-2-2-2 「動線安排」滿意度—按區監理所分.....	47
圖 5-2-2-3 「動線安排」滿意度—按辦理業務別分.....	48
圖 5-2-2-4 「動線安排」滿意度—按洽公民眾屬性分.....	48
圖 5-2-2-5 「動線安排」滿意度—按年度別分.....	49
圖 5-2-2-6 不滿意「動線安排」的原因.....	51
圖 5-2-3-1 「各項服務設施便利性」滿意度.....	54
圖 5-2-3-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按區監理所分.....	54
圖 5-2-3-3 「各項服務設施便利性」滿意度—按辦理業務別分.....	55
圖 5-2-3-4 「各項服務設施便利性」滿意度—按洽公民眾屬性分.....	55
圖 5-2-3-5 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分.....	56
圖 5-2-3-6 不滿意「各項服務設施便利性」的原因.....	58
圖 5-2-4-1 「民眾等候空間規劃」滿意度.....	61
圖 5-2-4-2 「民眾等候空間規劃」滿意度—按區監理所分.....	61
圖 5-2-4-3 「民眾等候空間規劃」滿意度—按辦理業務別分.....	62
圖 5-2-4-4 「民眾等候空間規劃」滿意度—按洽公民眾屬性分.....	62
圖 5-2-4-5 「民眾等候空間規劃」滿意度—按年度別分.....	63
圖 5-2-4-6 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因.....	65
圖 5-2-5-1 「整體環境清潔程度」滿意度.....	68
圖 5-2-5-2 「整體環境清潔程度」滿意度—按區監理所分.....	68
圖 5-2-5-3 「整體環境清潔程度」滿意度—按辦理業務別分.....	69
圖 5-2-5-4 「整體環境清潔程度」滿意度—按洽公民眾屬性分.....	69
圖 5-2-5-5 「整體環境清潔程度」滿意度—按年度別分.....	70
圖 5-2-5-6 不滿意「整體環境清潔程度」的原因.....	72

圖 5-2-6-1	「廁所清潔程度」滿意度	75
圖 5-2-6-2	「廁所清潔程度」滿意度—按區監理所分	75
圖 5-2-6-3	「廁所清潔程度」滿意度—按辦理業務別分	76
圖 5-2-6-4	「廁所清潔程度」滿意度—按洽公民眾屬性分	76
圖 5-2-6-5	「廁所清潔程度」滿意度—按年度別分	77
圖 5-2-6-6	不滿意「廁所清潔程度」的原因	79
圖 5-3-1-1	「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度	82
圖 5-3-1-2	「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按區監理所分	82
圖 5-3-1-3	「服務中心志工及巡迴人員的服務態」滿意度—按辦理業務別分	83
圖 5-3-1-4	「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按洽公民眾屬性分	83
圖 5-3-1-5	「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按年度別分	84
圖 5-3-1-6	不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」的原因	86
圖 5-3-2-1	「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	89
圖 5-3-2-2	「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按區監理所分	89
圖 5-3-2-3	「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分	90
圖 5-3-2-4	不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因	91
圖 5-3-3-1	「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度	93
圖 5-3-3-2	「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度—按區監理所分	93
圖 5-3-3-3	不滿意「車輛檢驗人員的專業能力」的原因	94
圖 5-3-4-1	「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	96
圖 5-3-4-2	「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按區監理所分	96
圖 5-3-4-3	「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分	97
圖 5-3-4-4	不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因	98
圖 5-3-5-1	「窗口人員服務態度」滿意度	100
圖 5-3-5-2	「窗口人員服務態度」滿意度—按區監理所分	100
圖 5-3-5-3	「窗口人員服務態度」滿意度—按辦理業務別分	101
圖 5-3-5-4	「窗口人員服務態度」滿意度—按洽公民眾屬性分	101
圖 5-3-5-5	「窗口人員服務態度」滿意度—按年度別分	102
圖 5-3-5-6	不滿意「窗口人員服務態度」的原因	104
圖 5-3-6-1	「窗口人員服務專業能力」滿意度	107
圖 5-3-6-2	「窗口人員服務專業能力」滿意度—按區監理所分	107
圖 5-3-6-3	「窗口人員服務專業能力」滿意度—按辦理業務別分	108
圖 5-3-6-4	「窗口人員服務專業能力」滿意度—按洽公民眾屬性分	108
圖 5-3-6-5	「窗口人員服務專業能力」滿意度—按年度別分	109
圖 5-3-6-6	不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因	111
圖 5-3-7-1	「窗口服務等候時間」滿意度	114

圖 5-3-7-2	「窗口服務等候時間」滿意度—按區監理所分	114
圖 5-3-7-3	「窗口服務等候時間」滿意度—按辦理業務別分	115
圖 5-3-7-4	「窗口服務等候時間」滿意度—按洽公民眾屬性分	115
圖 5-3-7-5	「窗口服務等候時間」滿意度—按年度別分	116
圖 5-3-7-6	不滿意「窗口服務等候時間」的原因	118
圖 5-3-8-1	窗口服務等候多久	121
圖 5-3-8-2	「窗口服務等候時間」滿意度—按區監理所分	121
圖 5-3-8-3	「窗口服務等候時間」滿意度—按辦理業務別分	122
圖 5-3-8-4	窗口服務等候多久—按洽公民眾屬性分	122
圖 5-4-1-1	「監理服務 APP」認知度	123
圖 5-4-1-2	「監理服務 APP」認知度—按洽公民眾屬性分	123
圖 5-4-1-3	「監理服務 APP」下載率	124
圖 5-4-1-4	「監理服務 APP」下載率—按洽公民眾屬性分	124
圖 5-4-1-5	「監理服務 APP」滿意度	125
圖 5-4-1-6	「監理服務 APP」滿意度—按洽公民眾屬性分	125
圖 5-4-1-7	知道「監理服務 APP」但沒下載原因的原因	126
圖 5-4-1-8	不滿意「監理服務 APP」的原因	127
圖 5-4-1-9	「監理服務 APP」認知度—按年度別分	129
圖 5-4-1-10	「監理服務 APP」滿意度—按年度別分	129
圖 5-4-2-1	「監理自助無人櫃檯」認知度	130
圖 5-4-2-2	「監理自助無人櫃檯」認知度—按洽公民眾屬性分	130
圖 5-4-2-3	「監理自助無人櫃檯」滿意度	131
圖 5-4-2-4	「監理自助無人櫃檯」滿意度—按洽公民眾屬性分	131
圖 5-4-2-5	不滿意「監理自助無人櫃檯」的原因	132
圖 5-4-3-1	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」認知度	134
圖 5-4-3-2	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」認知度—按洽公民眾屬性分	134
圖 5-4-3-3	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」下載率	135
圖 5-4-3-4	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」下載率—按洽公民眾屬性分	135
圖 5-4-3-5	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」滿意度	136
圖 5-4-3-6	「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」滿意度—按洽公民眾屬性分	136
圖 5-4-3-7	知道「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」但沒下載的原因	137
圖 5-4-3-8	不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」的原因	138
圖 5-4-4-1	「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度	140
圖 5-4-4-2	「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度—按洽公民眾屬性分	140
圖 5-4-4-3	「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」贊成度	141
圖 5-4-4-4	「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」贊成度—按洽公民眾屬性分	141

圖 5-4-4-5	不贊成「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」的原因	142
圖 5-4-5-1	「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度	144
圖 5-4-5-2	「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度—按洽公民眾屬性分	144
圖 5-4-5-3	「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」贊成度	145
圖 5-4-5-4	「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」贊成度—按洽公民眾屬性分	145
圖 5-4-5-5	不贊成「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」的原因	146
圖 5-5-1-1	「整體服務品質」滿意度	148
圖 5-5-1-2	「整體服務品質」滿意度—按區監理所分	148
圖 5-5-1-3	「整體服務品質」滿意度—按辦理業務別分	149
圖 5-5-1-4	「整體服務品質」滿意度—按洽公民眾屬性分	149
圖 5-5-1-5	「整體服務品質」滿意度—按年度別分	150
圖 5-5-2-1	「整體服務品質」滿意評分	152
圖 5-5-2-2	「整體服務品質」滿意評分—按區監理所分	152
圖 5-5-2-3	「整體服務品質」滿意評分—按辦理業務別分	153
圖 5-5-2-4	「整體服務品質」滿意評分—按洽公民眾屬性分	153
圖 5-5-2-5	「整體服務品質」滿意評分—按年度別分	154
圖 5-5-3-1	洽公環境設施滿意度彙整	156
圖 5-5-3-2	人員服務態度及專業度滿意度彙整	158
圖 5-5-3-3	便民措施與政策認知度彙整	160
圖 5-5-3-4	便民措施與政策滿意度彙整	160
圖 5-5-3-5	便民措施與政策認知度—滿意度知覺圖	161
圖 5-5-3-6	知道者對於便民措施與政策滿意度彙整	162
圖 5-5-3-7	不知道者對於便民措施與政策滿意度彙整	162
圖 5-5-4-1	洽公環境設施面向 6 項指標滿意度年度比較	163
圖 5-5-4-2	人員服務態度及專業度面向 6 項指標滿意度年度比較	165
圖 5-5-5	影響評價監理所服務品質的重要因素	167
圖 5-5-6-1	重要度-滿意度模型 I	170
圖 5-5-6-2	重要度-滿意度模型 II	171
圖 5-5-6-3	重要度-滿意度模型 III	172
圖 5-5-7	各項指標對整體滿意度影響的 CHAID 分析圖	175
圖 5-5-8-1	還有哪些需要改進的項目(不提示選項)	176
圖 5-5-8-2	還有哪些需要改進的項目(提示選項)	177

調查摘要

為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，以作為擬訂相關政策參考，交通部公路總局特辦理「105年公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查係以年滿18歲以上且過去1年曾至公路總局所轄監理所(站)之民眾為調查對象，調查時間自民國105年8月22日至9月10日止，採CATI電話訪問方式，成功訪問2,521位合格受訪者，在95%信心水準下，全體百分比估計值之最大抽樣誤差為±1.95個百分點。重要調查結果摘述如下：

一、整體服務品質

洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」滿意度94.7%，滿意評分85.5分。

就各區監理所表現而言，各區監理所滿意度皆高於九成三，其中以「嘉義區監理所」(96.4%)滿意度最高，其次為「高雄區監理所」(95.1%)；滿意評分皆高於85分，其中以「嘉義區監理所」(86.5)滿意評分最高。

單位：人；%；分

項目	全體	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
未加權樣本數	2,521	358	363	358	362	376	352	352
滿意	94.7	94.7	94.7	94.0	96.4	95.1	93.6	94.4
不滿意	5.3	5.3	5.3	6.0	3.6	4.9	6.4	5.6
無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
滿意評分	85.5	85.0	85.1	85.7	86.5	85.0	85.4	85.8

註：1.滿意度(%)=非常滿意%+還算滿意%。

2.滿意評分為受訪者對該監理所(站)的「整體服務品質」打分數的平均值。

今(105)年與104年比較來看，滿意度上升0.5個百分點，而滿意評分也上升0.2分。檢定結果顯示，二年的滿意度及滿意評分均沒有顯著差異。

單位：人；%；分

項目	101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
						差距(2)-(1)	檢定
未加權樣本數	2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	
滿意	83.9	92.9	80.7	94.2	94.7	+0.5	
不滿意	4.4	6.0	3.8	5.4	5.3	-0.1	
尚可/普通/無意見	11.7	1.1	15.6	0.4	0.0	-0.4	
滿意評分	83.7	80.7	83.1	85.3	85.5	+0.2	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit分析採Kruskal-Wallis檢定。

2.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

3.101年有「尚可」選項，102-103年改為「普通」選項，104年起刪去「普通」選項。

洽公民眾認為影響對監理所(站)服務品質評價的重要因素，以回答「窗口人員服務態度」(43.2%)居多，其次依序為「窗口服務的等候時間」(28.4%)、「窗口人員服務專業能力」(17.6%)及「服務中心(服務臺)人員或巡迴人員服務態度」(11.8%)，顯見人員服務是影響評價服務品質的重要因素。

洽公民眾認為需要改善的項目以「開設假日洽公時段」(20.6%)居多，其次為「提升服務流程快速性」(12.6%)及「增加服務窗口或人員」(9.3%)。

二、洽公環境設施

監理所(站)洽公環境設施 6 項指標滿意度皆高於八成八，其中以「各項服務設施便利性」(96.3%)滿意度最高，其次為「整體環境清潔程度」(93.7%)。

就各區監理所表現而言，各區監理所各項指標滿意度皆高於八成三，其中各區監理所的「動線安排」、「各項服務設施便利性」及「整體環境清潔程度」滿意度均高於九成，而嘉義區監理所 6 項指標滿意度皆高於九成。

單位：人；%；分

項目	全體	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
引導指標	90.4	90.7	89.3	89.5	90.3	93.5	88.5	93.4
動線安排	92.4	90.6	90.0	93.7	94.1	95.4	91.3	93.3
各項服務設施便利性	96.3	95.3	95.3	97.4	98.0	97.5	94.6	96.0
民眾等候空間規劃	90.1	90.0	86.3	93.3	91.2	94.9	85.7	89.5
整體環境清潔程度	93.7	90.2	93.5	95.0	95.2	95.4	94.5	94.4
廁所清潔程度	88.9	89.2	90.3	83.6	92.5	88.3	89.8	93.9

註：「引導指標」、「各項服務設施便利性」、「民眾等候空間規劃」及「廁所清潔程度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

今(105)年與 104 年比較來看，6 項指標中有 3 項滿意度上升，3 項滿意度下降，經卡方檢定顯示，「引導指標」明顯上升，「民眾等候空間規劃」明顯下降。

單位：%；百分點

指標	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
						差距(2)-(1)	檢定
引導指標	92.9	88.0	92.8	87.7	90.4	+2.7	*
動線安排	91.2	91.0	94.0	90.4	92.4	+2.0	
各項服務設施便利性	94.4	91.3	94.8	95.2	96.3	+1.1	
民眾等候空間規劃	87.3	90.3	92.1	91.3	90.1	-1.2	*
整體環境清潔程度	82.7	84.7	87.4	93.9	93.7	-0.2	
廁所清潔程度	89.6	85.6	91.5	89.1	88.9	-0.2	

註：1.無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、人員服務態度及專業度

監理所(站)人員服務態度及專業度 7 項指標滿意度皆高於八成一，其中以「志工或巡迴員服務態度」(96.5%)滿意度最高，其次為「窗口人員服務態度」(91.5%)。

就各區監理所表現而言，各區監理所之「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員服務態度」及「窗口人員服務態度」滿意度均高於九成。臺北市區監理所所有 4 項指標滿意度高於九成，其他區監理所則有 2~3 項高於九成，而新竹區、臺中區、高雄區、臺北市區及高雄市區監理所分別有 1 項滿意度低於八成。

單位：人；%；分

項目		全體	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
志工或巡迴員服務態度		96.5	96.8	96.4	97.0	96.7	97.2	93.6	97.9
車輛 檢驗	人員服務態度	81.8	81.6	80.9	77.6	85.6	87.8	82.5	83.2
	服務專業度	85.7	85.3	83.9	84.9	86.6	72.0	94.2	78.4
駕照考驗人員服務態度		87.0	90.3	85.2	89.6	85.7	84.6	75.6	89.9
窗口 服務	人員服務態度	91.5	93.0	91.6	90.4	91.5	90.2	92.9	90.3
	人員專業能力	89.8	88.4	91.5	88.2	90.4	91.8	90.5	89.2
	等候時間	82.2	85.2	76.1	81.4	82.7	85.1	84.0	83.3

註：1.除「窗口服務」外，其他指標滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

2.由於各區監理所車輛檢驗及駕照考驗樣本數少，比較結果僅供參考。

今(105)年與 104 年比較來看，有 3 項指標滿意度上升，3 項滿意度下降，經卡方檢定顯示，各項指標滿意度兩年調查結果皆沒有顯著差異。

單位：人；%；分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
志工或巡迴員服務態度		95.9	93.6	96.0	95.7	96.5	+0.8	
車輛 檢驗	人員服務態度	73.9	83.7	82.6	81.6	81.8	+0.2	
	服務專業度	-	-	-	-	85.7	-	
駕照考驗人員服務態度		90.4	89.6	87.7	90.9	87.0	-3.9	
窗口 服務	人員服務態度	90.2	90.0	92.1	92.1	91.5	-0.6	
	人員專業能力	94.1	90.2	94.0	93.1	89.8	-3.3	
	等候時間	83.0	83.6	82.1	80.6	82.2	+1.6	

註：1.除「窗口服務」外，其他指標滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

2.由於各區監理所車輛檢驗及駕照考驗樣本數少，比較結果僅供參考。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、便民措施與政策

洽公民眾對於 5 項便民措施與政策的認知度，除「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」(64.1%)及「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」(63.0%)外，其餘認知度均低於四成，其中「提供監理自助無人櫃檯服務」(15.4%)認知度更低於二成。洽公民眾對於 5 項便民措施與政策的認知度皆高於一般民眾。

洽公民眾有 10.0%下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」，高於「監理服務 APP」的 6.4%。洽公民眾對於 2 項 APP 的下載率皆高於一般民眾。

洽公民眾對於 5 項便民措施與政策的看法，2 項交通政策的贊成度均高於八成七，另 3 項便民措施滿意度皆高於八成，其中以「提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務」(84.0%)滿意度較高，而 5 項便民措施與政策的不滿意度(不贊成度)皆低於 9%。洽公民眾對於 5 項便民措施與政策的滿意度及贊成度皆高於一般民眾。

單位：人；%

項目	樣本數	便民措施			交通政策		
		提供手機下載「監理服務 APP」服務	提供「監理自助無人櫃檯」服務	提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務	推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	推動機車路考新增 4 項考試項目政策	
認知度	洽公民眾	2,521	32.5	15.4	26.7	63.0	64.1
	一般民眾	1,175	20.7	10.0	22.1	60.4	55.0
下載率	洽公民眾	2,521	6.4	-	10.0	-	-
	一般民眾	1,175	2.8	-	7.8	-	-
滿意度	洽公民眾	2,521	80.7	81.6	84.0	87.8	90.9
	一般民眾	1,175	71.9	76.0	80.6	86.6	86.9

今(105)年與 104 年比較來看，「監理服務 APP」認知度及滿意度皆上升，經卡方檢定顯示，認知度及滿意度皆明顯上升。

單位：人；%；分

項目	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較		
			差距(2)-(1)	檢定	
洽公民眾樣本數	2,357	2,521	-	-	
提供手機下載「監理服務 APP」服務	認知度	27.6	32.5	+4.9	*
	滿意度	72.1	80.7	+8.6	*

註：「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、重要度—滿意度模型

無論重要度採「影響評價服務品質因素」、「皮爾森相關值 r」或「複迴歸標準迴歸係數值」，皆顯示「窗口服務的等候時間」落在第四象限「優先改善區」，而「車輛檢驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的專業度」也有落在「優先改善區」的情形，對這些服務項目，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

在服務的優勢上，無論重要度採哪一種，「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

服務指標		影響評價 服務因素	皮爾森 相關值	迴歸係數
洽公 環境	引導指標	II	I	I
	動線安排	II	I	I
	各項服務設施的便利性	II	I	I
	民眾等候空間規劃	II	II	II
	整體環境整潔程度	II	II	I
	廁所清潔度	II	I	-
人員 服務 禮儀	服務中心志工及巡迴人員服務態度	I	I	II
	窗口人員服務態度	I	I	I
	窗口人員服務專業度	I	I	I
	窗口服務的等候時間	IV	IV	IV
	車輛檢驗人員的服務態度	III	IV	-
	車輛檢驗人員的專業度	III	IV	-
	駕照考驗人員的服務態度	III	III	-
便民 措施 與 政策	手機下載「監理服務 APP」服務	III	III	III
	提供「監理自助無人櫃檯」服務	III	III	III
	提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」	III	III	III
	推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	III	III	III
	推動機車路考新增 4 項考試項目政策	II	II	II

註：第 1 象限：服務品質優勢區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，滿意度也較高，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：服務品質維持區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

綜合以上調查資料，提出以下幾點建議供參考：

- (一) 整體服務品質滿意度為 94.7%，滿意評分 85.5 分，均較去年上升。民眾對於監理所(站)的服務表現給予肯定與正面評價，若說有改善空間則宜優先改善「窗口服務等候時間」，研擬相關因應措施以提高滿意度。
- (二) 洽公環境設施面向的「廁所清潔程度」滿意度相對較低，建議針對「廁所臭、有異味」及「廁所髒、不乾淨」予以改進，以提供民眾最舒適的洽公環境為目標。
- (三) 人員服務態度及專業度面向的「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員的服務態度」指標滿意度相對較低，建議加強服務禮儀教育訓練課程，並於尖峰時段機動增加服務人員及窗口，並提升窗口服務人員服務效率，以縮短窗口等候時間。
- (四) 便民措施與政策的滿意度與認知度呈正相關，公路總局及各監理所(站)應加強宣導相關便民措施與政策，讓立意良善的便民措施與政策廣為周知。
- (五) 將「重要度-滿意度模型」優先改善區項目「窗口服務的等候時間」列為年度重點改善項目，將影響整體服務品質滿意度的關鍵因子「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」列為重點考核項目，研擬具體改善強化行動方案並予落實推動以有效提升民眾服務滿意度
- (六) 民眾認為監理所(站)需改善的主要項目有「開設假日洽公時段」、「提升服務流程快速性」、「增加服務窗口或人員」及「停車位」。

第一章 調查目的與內容

一、專案名稱

民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查。

二、調查緣起與目的

在服務為導向的工商社會中，服務對象的滿意度往往是檢測服務機關體質良窳的主要探針。政府各項政策之制定與執行，均需以符合民眾服務需求及高滿意度服務品質為首要考量。因此，針對服務對象的服務品質滿意度調查不僅能讓政府服務機關瞭解民眾對其所提供之各項服務品質的評價，更可以藉此瞭解各項便民措施與政策實行成效，以為未來施政方向之參考。

交通部公路總局為有效管理各監理所（站）的服務品質，持續多年調查前往各監理所（站）民眾對各項服務品質的評估意見。

本調查最主要目的在透過定期的民意調查研究，分析評估民眾對公路總局監理所(站)服務品質的滿意程度，藉此探查服務對象對於監理所(站)在監理業務方面所推動各項政策的需求與期待，及探知革新作為是否徹底落實、民眾對便民服務工作是否滿意及政策方向是否為民眾所認同，以為未來持續推動各項政策及為民服務之重要依據。

三、調查內容

問卷調查內容分述如下：

- (一)民眾到公路總局監理所(站)洽辦業務
- (二)洽公環境設施滿意度評價
- (三)服務態度及專業度面向滿意度評價
- (四)便民服務措施滿意度評價與政策宣導認知
- (五)對監理所(站)整體滿意度評價
- (六)受訪者基本資料

四、問卷架構

本服務品質滿意度調查問卷內容分為五個面向，每個面向涵蓋的問項說明如下。

面向	評價項目
洽公環境設施	<ol style="list-style-type: none"> 1.引導指標 2.動線安排 3.各項服務設施的便利性 4.民眾等候空間規劃 5.整體環境清潔程度 6.廁所清潔程度
服務態度及專業度面向	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度 2.車輛檢驗人員的服務態度 3.車輛檢驗人員的服務專業度 4.駕照考驗人員的服務態度 5.窗口人員服務態度 6.窗口人員服務專業能力 7.窗口服務等候時間
便民服務措施與政策	<ol style="list-style-type: none"> 1.手機下載「監理服務 APP」服務 2.提供「監理自助無人櫃檯」服務 3.提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務 4.推行輕型機車加考路考以取得駕照政策 5.推動機車路考新增 4 項考試項目政策
整體滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1.整體服務品質滿意度 2.整體服務品質評價分數 3.影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素 4.還有那些需要改進的項目是前面沒有提到的

第二章 研究設計與方法

一、專案名稱

105 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查。

二、調查目的

為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考。

三、調查區域範圍

臺閩地區計 7 個區監理所(含轄站、分站)，樣本區域分布如下表：

監理所別	所轄監理站	涵蓋縣市
臺北區監理所	臺北所、板橋站、蘆洲站、基隆站、宜蘭站、花蓮站、玉里分站	新北市、基隆市、宜蘭縣及花蓮縣
新竹區監理所	新竹所、桃園站、新竹市站、苗栗站、中壢站	桃園市、新竹縣市及苗栗縣
臺中區監理所	臺中所、臺中市站、彰化站、豐原站、南投站、埔里分站	臺中市、彰化縣及南投縣
嘉義區監理所	嘉義所、臺南站、雲林站、麻豆站、新營站、嘉義市站、東勢分站	雲林縣、嘉義縣、嘉義市及臺南市
高雄區監理所	高雄所、屏東站、旗山站、臺東站、澎湖站、恆春分站	高雄市(旗山、美濃、田寮、燕巢、大樹、內門、甲仙、三民、杉林、六龜、桃源、茂林等地區)、屏東縣、臺東縣及澎湖縣
臺北市區監理所	臺北市所、士林站、金門站、連江站	臺北市、金門縣、連江縣
高雄市區監理所	高雄市所、苓雅站	高雄市(新興、前金、苓雅、鹽埕、鼓山、旗津、前鎮、三民、楠梓、小港、左營等地區)

四、調查對象

以住宅電話用戶內年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象，其中過去 1 年曾去過監理所(站)的民眾才視為有效樣本。

五、調查方法

採電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行電話訪問。

CATI 係將電腦與電話訪問做結合，可透過電腦自動撥號、將問卷轉成系統可讀取的檔案格式並設定跳題、隨機提示等邏輯管控。訪員只需照電腦螢幕呈現的問項做提問並點選受訪者回答的選項即可，操作簡單可降低人為的非抽樣誤差，完成訪問的資料則回傳至主機進行即時分析，不僅使調查更加便利及快速，更可以提高調查品質及增加效率。

六、抽樣方法

採分層隨機抽樣，以住宅電話用戶名冊作為抽樣母體，將臺北、新竹、臺中、嘉義、高雄、臺北市區及高雄市區 7 個區監理所轄管縣市分成 7 個副母體，各副母體再以隨機抽樣法抽出受訪民眾，7 個區監理所各達有效樣本(即過去 1 年曾去過監理所(站)並完整回答問卷內容之受訪成功者)至少 350 人(需涵蓋各監理(分)站)，總計有效樣本至少 2,450 人。

七、調查執行期間

自 105 年 8 月 22 日至 105 年 9 月 10 日。電訪時間於平常日 18:10~22:00 及例假日 13:30~22:00 進行。

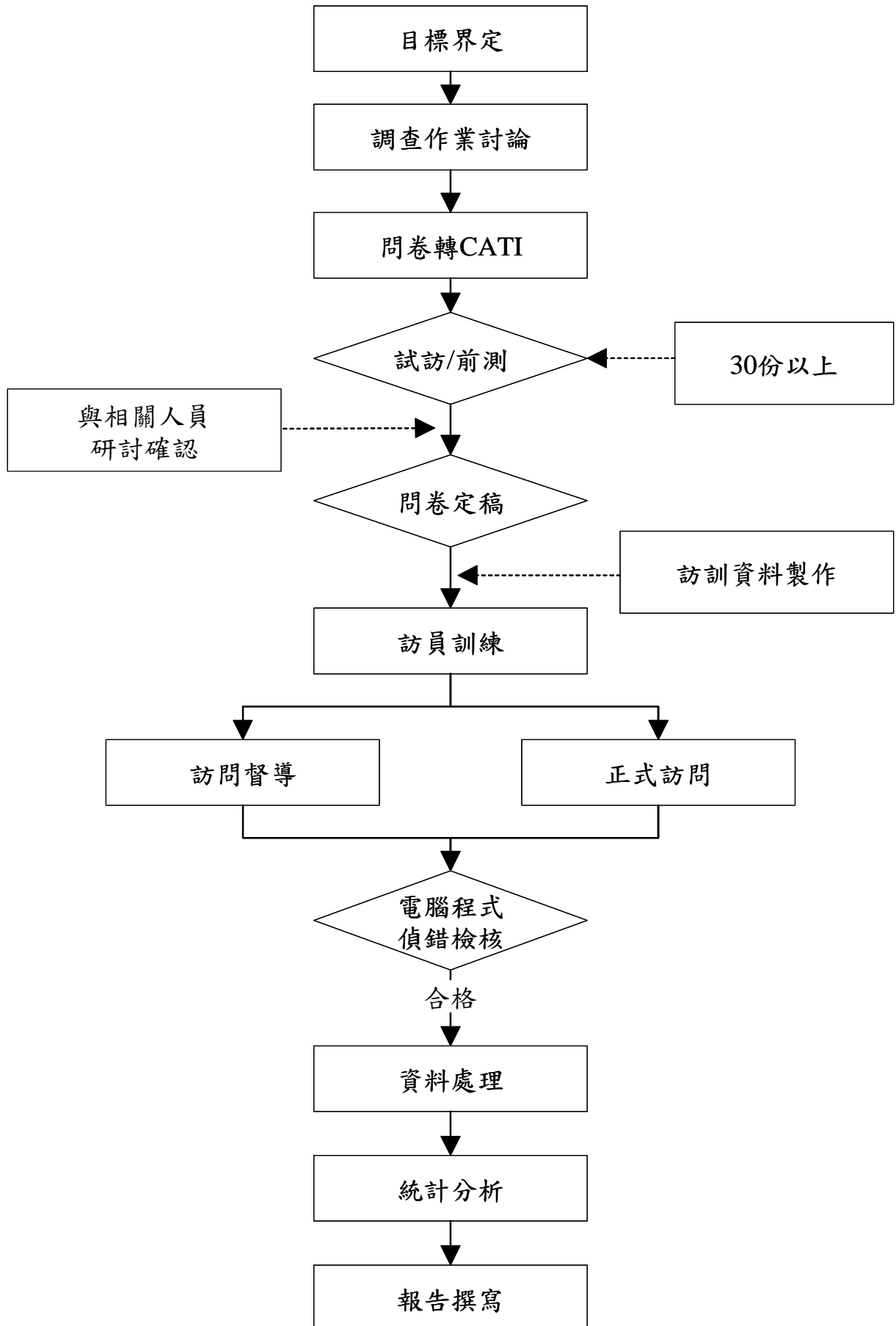
八、樣本數及抽樣誤差

本次調查共完成 2,521 份有效樣本，在 95%的信心水準下，全體百分比之抽樣誤差控制在 $\pm 1.96\%$ 以內。

各區監理所樣本數均有 350 份以上(在 95%的信心水準下，抽樣誤差控制在 5.24%以內)，而各監理所(站)均有 30 份以上。各區監理所之樣本數如下：

區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
樣本數	358	363	358	362	376	352	352

九、調查實施流程



第三章 資料分析方法

本計畫除採簡單百分比等描述性統計檢視調查結果外，並透過交叉分析檢定不同屬性民眾意見是否有顯著差異。

一、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含調查資料審核、結果表之核對、研判與分析等；電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

二、資料分析工具

本專案會使用的資料分析軟體如下：

CATI：本身即具基本資料分析功能，除可線上看到即時結果，且可產生 SAS、SPSS 命名程式檔。

SPSS：主要用於資料檢誤及各式各樣的統計分析。

Excel：調查結果表以 Excel 檔格式呈現。

三、資料分析步驟

項目	說明
資料建檔	透過 CATI 蒐集調查資料，可將蒐集到資料轉成各種資料格式，如 SPSS、SAS 及 Excel，以便事後資料處理。
資料檢誤	CATI 問卷設計本身即可做邏輯控制，不過為確保資料正確性，資料在建檔完成後，透過 SPSS 檢誤程式再次檢查資料是否有不合常態、不符合問卷前後一致性、或問項回答間相互矛盾的資料。檢誤內容包含規則性檢查、常態性檢查及邏輯性檢查。
統計分析	(1)各題目次數分配暨百分比(2)各題目與受訪者基本資料之交叉表暨卡方檢定結果(3)歷次調查比較等。

四、統計分析

(一)信度分析

「信度」意指測量工具本身的準確程度、是否具有區別能力、測量結果是否穩定一致以及穩定一致的程度如何，亦即，受訪者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，其內涵亦可兼具測驗的可靠性、一致性、穩定性、精確性與預測性。

一致性指的是問卷量表中各構面問項間的內部一致性；穩定性指的是同一量表多次測量同一受測對象；均可獲得相同的結果，也就是再測信度；一般最常用的信度考驗方式就是 Cronbach's 係數來衡量，其公式如下：

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

s_i^2 ：各題目的變異數 s^2 ：測驗分數的變異數 k ：題數

若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表信度愈高。

(二)效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度的判斷方法一般可以由該領域的專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度是指心理學或社會學上，一種被假設存在的理論特質，用以解釋個人或團體的行為。構念泛指具體或抽象之概念，例如：性向、動機、社會性等，無法直接觀察，必須間接藉由若干變數衡量之。這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎，藉由相關或因素分析等方法，來探討變數與構念之間是否存在明顯的衡量關係。

(三)百分比分析與次數分配

百分比分析是最讓人一目瞭然的統計分析方式，用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況，以及說明增加、減少程度，透過百分比的計算分析，可以呈現各項意見或表達態度的分布情形。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{y_i}{n}$$

$$y_i = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

(四)抽樣誤差

以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $1-\alpha$ 信賴水準下之信賴區間為：

$$Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha \rightarrow \text{可推估抽樣誤差} \quad d = \pm Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

(五)交叉分析與獨立性檢定

應用「區隔」(Segmentation)的觀念，以各題項與基本資料(如性別、年齡別及行政區)的交叉表以分析不同屬性民眾的看法是否差異。

在 95% 的信賴水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間有顯著性差異，並非完全獨立。卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 25% 的 Cell 期望值少於 5 時，將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} \quad \text{其中 } k = \text{組數}$$

f_i = 樣本觀察值中屬於第 I 組的次數，稱為觀察次數。

e_i = 在 H_0 為真之下，屬於第 I 組的期望次數，稱為理論次數。

(六)平均數(Mean)

整體服務品質滿意度評價分數，乃由受訪者以 0~100 分給予客觀評價分數，來測量整體服務滿意程度，分數愈高表示受訪者愈滿意，事後再計算平均分數，藉此瞭解民眾對於整體服務品質滿意度評價高低。

所有觀察值的總和除以觀察值的個數即為算術平均數。本調查的「整體服務品質」分數(0-100 分給分)可透過算術平均數計算平均分數。 $\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$

平均數具有三個重要的意義：

- 1.平均數能簡化一群體的所有數值而為一數值，即簡化作用。
- 2.平均數能代表一群體的平均水準，即代表作用。
- 3.平均數簡化所有數值為一數值後，以該數值代表群體的平均水準，而便於兩個或兩個以上群體間相互作用比較。

(七)相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)主要是測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{xy} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

(八)變異數分析(ANOVA)

變異數分析(ANOVA, Analysis Of Variance)，乃探討反應變數受分類性解釋變數的影響。透過變異數分析後，可得知不同受訪族群之間是否存在顯著性差異。變異數分析公式如下：(透過 F 值及拒絕域，判斷是否拒絕其虛無假設)

變異來源	平方和	自由度	均方和	F 值
處理	SSB	$k - 1$	MSB	$\frac{MSB}{MSE}$
誤差	SSE	$n - k$	MSE	
總和	SST	$n - 1$		

X_{ij} ：第 I 個處理的第 j 個觀察值， $i = 1, 2, \dots, k$ ； $j = 1, 2, \dots, n_i$ 。

n_i ：第 I 個處理的觀察值個數。

$T_{i.} = \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}$: 第 I 個處理的觀察值總和。

$T_{..} = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij} = \sum_{i=1}^k T_{i.}$: 所有觀察值的總和。

$\bar{X}_i = \frac{T_{i.}}{n_i}$: 第 I 個處理的平均數。

$\bar{X} = \frac{T_{..}}{n}$: 總平均數。

總變異 = $\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X})^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_{..}^2}{n}$ (總平方和，記作 SST)

處理變異 = $\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (\bar{X}_i - \bar{X})^2 = \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i} - \frac{T_{..}^2}{n}$ (組間平方和，記作 SSB)

誤差變異 = $\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i}$ (組內平方和，記作 SSE)

(九) Ridit 分析

Ridit 分析是種關於順序等級資料(ordinal-scale data)分析的模式，原理是利用一組量表累積機率分數(Cumulative Probability Score)表示順序尺度中各順序等級的強弱代替任意選擇順序等級中之百分比，並將此組量表設定為 R 值的期望值恆等於 0.5，因此若量表中的某一指標小於 0.5 即表示此一指標優於整體量表；若大於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。

此次的調查中，採用 Ridit 分析檢定監理所(站)各項服務項目及措施指標滿意程度的高低。

(十) Kruskal-Wallis 檢定

主要是針對 Ridit 分析的結果來檢定不同服務項目的意見等級有無差異。比較公式如下：

$$W = 12 \sum n_i (R_i - 0.5)^2$$

如果 $W >$ 檢定值 $\chi_{0.05}^2(n-1)$ 代表在 95% 的信賴水準下，施政項目的意見等級有差異。

(十一) 重要度-滿意度模型分析

根據重要度—滿意度分析模型，可瞭解監理所(站)各項服務項目及措施分布在以重要度(X 軸)與滿意度(Y 軸)所劃分成四個象限中的位置存在，藉此瞭解民眾認為「優先改善」的服務項目或措施為何。

透過各項服務品質指標之滿意度與各項指標重要度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各服務項目的重要度及滿意度平均在平面座標描繪座標點，此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

第一象限—服務品質優勢區(重要度高且滿意度高)

一般而言，對於民眾重視的服務項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的服務項目，其重要度較高(高於各項平均)，滿意度也較高，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前我們的優勢，因此稱此區域為「高服務品質項目區」，而落在此區域的服務項目為「高服務品質項目」。

第二象限—服務品質維持區(重要度低而滿意度高)

某些民眾目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為民眾重視的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在成本考量的情況下權衡是否繼續維持(或觀察)此一服務項目的品質，而如何讓民眾對於此項滿意度更加重視，則有賴全民共識的提昇。因此落在這一區的服務項目，雖然重要度較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「服務品質繼續維持區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質繼續維持項目」。

第三象限—服務品質次要改善區(重要度低且滿意度低)

對於某些服務項目，民眾不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦客戶的重視程度提高，則必須立即提出改善策略，因此要注意觀察民眾對此服務的重視度是否提昇，以提出改善策略。落在本區域的服務項目重要度較低，滿意度也較低，我們稱此區域為「服務品質尚待改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質尚待改善項目」。

第四象限—服務品質優先改善區(重要度高而滿意度低)

對於那些民眾非常重視，但表現卻不好的項目(民眾滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的服務項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)，我們稱此區域為「服務品質急待改善項目區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質急待改善項目」。

(十二) CHAID 分析

卡方自動互動檢視法(Chi Square Automatic Interaction Detector, CHAID), 一種逐次搜索的分析工具, 是使用卡方檢定對每一預測變數的反應水準進行成對的合併, 以求得各預測變數水準的最少分群數目, 使同質的樣本單位歸於同一群, 逐次搜索而完成分割的過程, 分析過程可用樹狀圖展示。其分析流程如下:

1. 搜索每一個預測變數把原始樣本分割為二個或二個以上的分割方式, 使分割後之因變數組間變異最大的變數即為最佳預測變數。
2. 分割後的子樣本視為一個原始樣本, 持續再進一步分割, 分割過程一直進行到分群結果無顯著差異或分群後之小群體所含之樣本單位已過少, 以致無法做有意義的機率估計時為止。

透過 CHAID 分析法是希望能找出影響監理所整體服務滿意度最關鍵因子, 依據關鍵影響因子將民眾分群, 使得不同群民眾對整體滿意度具最大差異。首先逐項檢定所有服務項目對於整體滿意度的影響程度, 篩選出對整體滿意度影響最大的服務項目(A 服務項目)作為第一層分類變數, 並依 A 服務項目滿意、不滿意及無意見將受訪者區分為 2-3 類, 這 2-3 群民眾對整體滿意度具最大差異。

依循同樣的原則, 分別在 2-3 群民眾下, 各別找出該群的關鍵影響因素, 作為第二層分類變數。以此類推, 最終 CHAID 會將民眾依其特性區分為樹狀的分類圖。樹狀圖所示第一層分類變數即為影響整體滿意度的最重要服務項目, 出現在第二層的分類變數為次要影響因素, 以此類推。

第四章 訪問結果與樣本檢定

一、訪問結果

本次調查共撥出 115,106 個樣本(包含空號及無人接聽)，其中成功接觸 34,733 個電話樣本(有人接聽電話，包括完成訪問、接電話者拒訪、中途拒訪、約訪)，成功訪問樣本有 11,780 份。詳細訪問接觸情形如表 4-1 所示：

表 4-1 訪問接觸情形整理

撥號結果		個數	百分比(%)
成功接觸	成功訪問	11,780	10.2
	拒訪：一開始拒訪	20,141	17.5
	拒訪：中途拒訪	1,674	1.5
	未完成訪問：一開始約訪	989	0.9
	未完成訪問：中途約訪	149	0.1
	小計	34,733	30.2
不能訪問	鈴響 8 次，無人接聽/講話中	33,070	28.7
	電話答錄機/傳真機/數據機	5,154	4.5
	電話故障/暫停使用	889	0.8
	空號	35,007	30.4
	非住宅電話	4,698	4.1
	同樣的題目已經被訪問過	30	0.0
	語言不通/外籍人士	240	0.2
	未接觸到合格之受訪者	1,285	1.1
合計	115,106	100.0	

成功訪問率=成功訪問數/成功接觸數=11,780/34,733=33.9%。

自從詐騙案盛行後，接電話者聽到要訪問即掛電話的情形增多，因此若扣除一開始拒訪的情形，重新計算的成功訪問率如下：

成功訪問率=成功訪問數/(成功訪問數+中途拒訪數+未完成訪問數)
 =11,780/(11,780+1,674+989+149)=80.7%。

二、有效樣本數及抽樣誤差

本調查共計完成 11,780 份成功樣本(含過去 1 年有去過及未去過監理所站洽公者)，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為±0.90%。

其中 2,521 份曾在過去 1 年至監理所(站)洽公，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為±1.95%。

三、樣本適合度檢定

為了有效推估過去 1 年曾至監理所站洽公民眾的看法，先將全體 11,780 份成功樣本，與內政部戶政司網站提供之 105 年 8 月底 18 歲及以上民眾之性別、年齡別以及縣市別結構進行適合度檢定。

檢定結果發現，性別、年齡別及縣市別結構，均與母體有顯著差異，因此進行事後分層加權。經加權後，性別、年齡別及縣市別結構，與母體結構相符。

表 4-2 性別結構檢定

性別	分配	樣本分配		母體分配		卡方檢定
		實際樣本數	百分比	人口實數	百分比	
男		5,399	45.8%	9,625,346	49.3%	$\chi^2=58.15 > 3.84$ (df=1, 顯著水準 5%) 在 5% 的顯著水準下，樣本與母體的性別分配有顯著差異。
女		6,381	54.2%	9,881,009	50.7%	

表 4-3 年齡別結構檢定

年齡別	分配	樣本分配		母體分配		卡方檢定
		實際樣本數	百分比	人口實數	百分比	
18~未滿 20 歲		260	2.2%	619,756	3.2%	$\chi^2=1,906.53 > 11.07$ (df=5, 顯著水準 5%) 在 5% 的顯著水準下，樣本與母體的年齡別分配有顯著差異。
20~未滿 30 歲		1,052	8.9%	3,199,208	16.4%	
30~未滿 40 歲		1,524	12.9%	3,876,709	19.9%	
40~未滿 50 歲		1,977	16.8%	3,627,412	18.6%	
50~未滿 60 歲		2,440	20.7%	3,616,411	18.5%	
60 歲及以上		4,527	38.4%	1,540,169	7.9%	

表 4-4 縣市別結構檢定

縣市別	分配	樣本分配		母體分配		樣本分配	
		實際樣本數	百分比	人口實數	百分比		
新	北	市	1,097	9.3%	3,300,786	17.0%	$\chi^2=3,530.50 > 32.67$ (df=21, 顯著水準 5%) 在 5%的顯著水準下，樣本與母體的縣市分配有顯著差異。
臺	北	市	1,693	14.4%	2,241,723	11.5%	
桃	園	市	823	7.0%	1,714,026	8.8%	
臺	中	市	854	7.2%	2,237,420	11.5%	
臺	南	市	832	7.1%	1,582,542	8.1%	
高	雄	市	2,467	20.9%	2,334,586	12.0%	
宜	蘭	縣	152	1.3%	383,678	2.0%	
新	竹	縣	202	1.7%	432,118	2.2%	
苗	栗	縣	209	1.8%	463,446	2.4%	
彰	化	縣	425	3.6%	1,062,570	5.4%	
南	投	縣	314	2.7%	428,926	2.2%	
雲	林	縣	581	4.9%	585,026	3.0%	
嘉	義	縣	237	2.0%	444,882	2.3%	
屏	東	縣	630	5.3%	713,537	3.7%	
臺	東	縣	163	1.4%	185,714	1.0%	
花	蓮	縣	308	2.6%	277,835	1.4%	
澎	湖	縣	154	1.3%	87,631	0.4%	
基	隆	市	137	1.2%	317,574	1.6%	
新	竹	市	177	1.5%	342,324	1.8%	
嘉	義	市	102	0.9%	219,429	1.1%	
金	門	縣	129	1.1%	116,525	0.6%	
連	江	縣	94	0.8%	10,572	0.1%	

四、母體結構推估及加權前後樣本數

透過事後分層加權，使得樣本的性別、年齡別及縣市別結構皆符合母體結構。

在實務資料處理時，當我們由 11,780 份成功樣本中篩選出有去監理所(站)洽公民眾進行分析時，經人口變項加權後所呈現的樣本數為 2,769 筆，與未加權前實際成功訪問的 2,521 筆會有所差異。

為避免讀者在樣本數上有所混淆，因此，選出有去監理所(站)洽公民眾進行第二次權值調整，亦所有曾到監理所(站)洽公民眾的樣本會再乘上一個定值權值

$w_n = (2,521/2,769)$ ，使其曾至監理所(站)洽公的加權後樣本數定於 2,521 人，如此，加權前與加權後的樣本數都會一致，都是 2,521 人，但第二次的加權並不會改變任何樣本結構比例及各項意見的比例。其權值公式簡列如下：

$$W = W_a * W_n$$

其中， w 曾到監理所(站)洽公民眾的權值。

w_a = 經人口變項調整後的權值。

w_n = 定值權值，使加權前後去監理所(站)洽公民眾樣本數一致。 $w_n = (2,521/2,769)$ 。

透過事後分層加權使成功樣本符合母體結構，可推估出過去 1 年有前往監理所(站)洽公民眾之母體結構，母體結構推估及加權前後樣本數，如表 4-5 所示。

表 4-5 母體結構推估及加權前後樣本數

單位：人；%

受訪者屬性	推估母體結構(%)	樣本數	
		加權後(n)	加權前(n*)
全體	100.0	2,521	2,521
性別			
男性	58.3	1,470	1,408
女性	41.7	1,051	1,113
年齡別			
18~未滿 20 歲	5.3	133	97
20~未滿 30 歲	16.0	404	240
30~未滿 40 歲	23.7	598	417
40~未滿 50 歲	21.7	547	544
50~未滿 60 歲	19.8	498	620
60 歲及以上	13.5	341	603
教育程度			
小學及以下	4.0	100	152
國(初中)	6.3	158	203
高中(職)	30.0	756	804
專科	15.3	385	408
大學	35.2	888	736
研究所以上	8.8	221	202
拒答	0.5	13	16

表 4-5 母體結構推估及加權前後樣本數

單位：人；%

受訪者屬性	推估母體結構(%)	樣本數	
		加權後(n)	加權前(n*)
全體	100.0	2,521	2,521
職業別			
工	19.2	483	418
商	13.6	342	310
軍公教	7.6	191	203
農林漁牧	2.2	56	79
服務業	21.1	531	462
自由業	4.7	118	115
學生	8.3	210	142
家管退休	20.3	512	719
待業無業	2.8	70	64
拒答	0.3	6	9
地區			
北部地區	41.2	1,038	856
中部地區	24.7	622	495
南部地區	28.2	711	957
東部離島	6.0	151	213
區監理所			
臺北區監理所	19.4	489	358
新竹區監理所	17.4	440	363
臺中區監理所	19.8	499	358
嘉義區監理所	14.6	369	362
高雄區監理所	9.3	235	376
臺北市區監理所	11.2	283	352
高雄市區監理所	8.2	207	352
監理所(站)			
臺北區監理所			
臺北所	4.6	116	71
板橋站	5.0	126	78
基隆站	2.5	64	44
宜蘭站	2.6	67	45
花蓮站	1.0	26	39
玉里分站	0.8	20	38
蘆洲站	2.8	70	43

表 4-5 母體結構推估及加權前後樣本數

單位：人；%

受訪者屬性	推估母體結構(%)	樣本數	
		加權後(n)	加權前(n*)
全體	100.0	2,521	2,521
新竹區監理所			
新竹所	2.2	57	45
新竹市站	3.6	90	81
桃園站	4.5	114	94
中壢站	4.9	124	101
苗栗站	2.2	55	42
臺中區監理所			
臺中所	3.2	80	54
臺中市站	5.8	146	97
豐原站	3.5	89	60
彰化站	5.0	126	81
南投站	1.2	29	36
埔里分站	1.1	27	30
嘉義區監理所			
嘉義所	1.3	34	30
嘉義市站	1.7	43	43
麻豆站	1.8	45	35
臺南站	5.3	133	116
新營站	1.9	49	43
雲林站	1.6	40	55
東勢分站	1.0	24	40
高雄區監理所			
高雄所	3.8	95	159
旗山站	0.7	18	30
屏東站	2.2	56	79
臺東站	1.0	25	34
澎湖站	0.5	14	31
恆春分站	1.1	27	43
臺北市區監理所			
臺北市區監理所	6.6	166	186
士林站	3.9	98	106
金門站	0.7	17	30
連江站	0.1	2	30
高雄市區監理所			
高雄市區監理所	3.9	100	166
苓雅站	4.3	107	186

第五章 調查結果

調查內容分為五大主題，分別為「洽辦業務類別」、「洽公環境設施」、「人員服務態度及專業度」、「便民服務措施與政策」及「整體滿意度及彙整」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

第一節 洽辦業務類別

- 一、過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗
- 二、最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)
- 三、本次來監理所是辦理哪些業務

第二節 洽公環境設施

- 一、引導指標
- 二、動線安排
- 三、各項服務設施便利性
- 四、民眾等候空間規劃
- 五、整體環境清潔程度
- 六、廁所清潔程度

第三節 人員服務態度及專業度

- 一、服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度
- 二、車輛檢驗人員的服務態度
- 三、車輛檢驗人員的專業能力
- 四、駕照考驗人員的服務態度
- 五、窗口人員服務態度
- 六、窗口人員服務專業能力
- 七、窗口服務等候時間
- 八、窗口服務等候多久

第四節 便民服務措施與政策

- 一、提供手機下載「監理服務 APP」服務
- 二、提供「監理自助無人櫃檯」服務
- 三、提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務
- 四、推行輕型機車加考路考以取得駕照政策
- 五、推動機車路考新增 4 項考試項目政策

第五節 整體滿意度及彙整

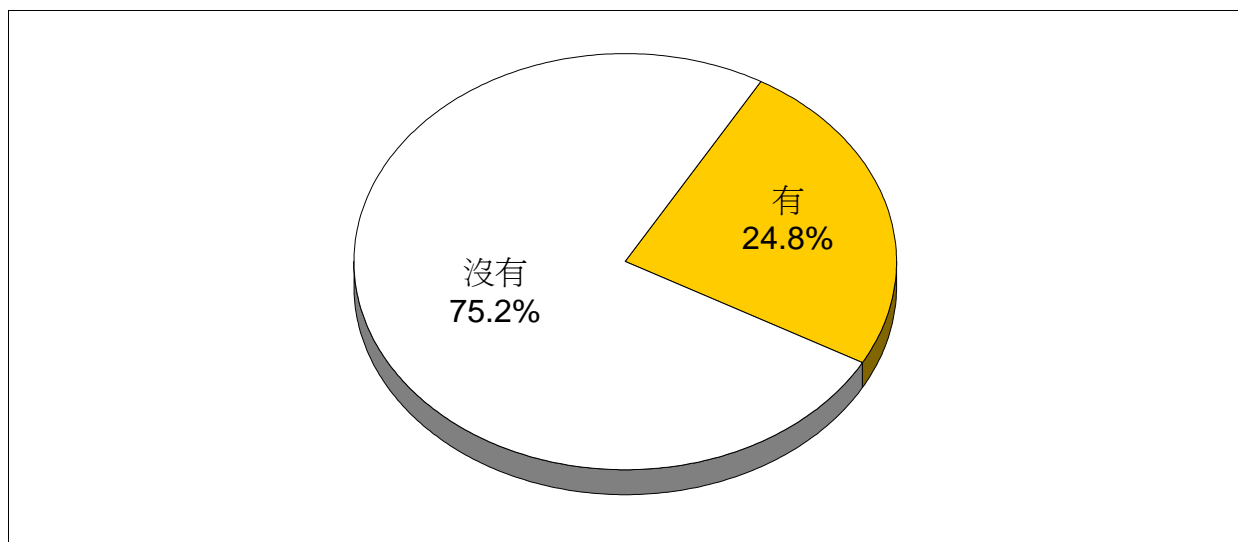
- 一、整體服務品質
- 二、整體服務品質評分
- 三、各面向服務滿意度彙整
- 四、各項服務滿意度年度比較
- 五、影響評價服務品質的重要因素
- 六、重要度—滿意度模型分析
- 七、各項指標對整體滿意度影響的 CHAID 分析
- 八、還有哪些需要改進的項目

第一節 洽辦業務類別

一、過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗

1. 整體分析

18 歲以上民眾有 24.8% 表示過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公，75.2% 表示沒有。

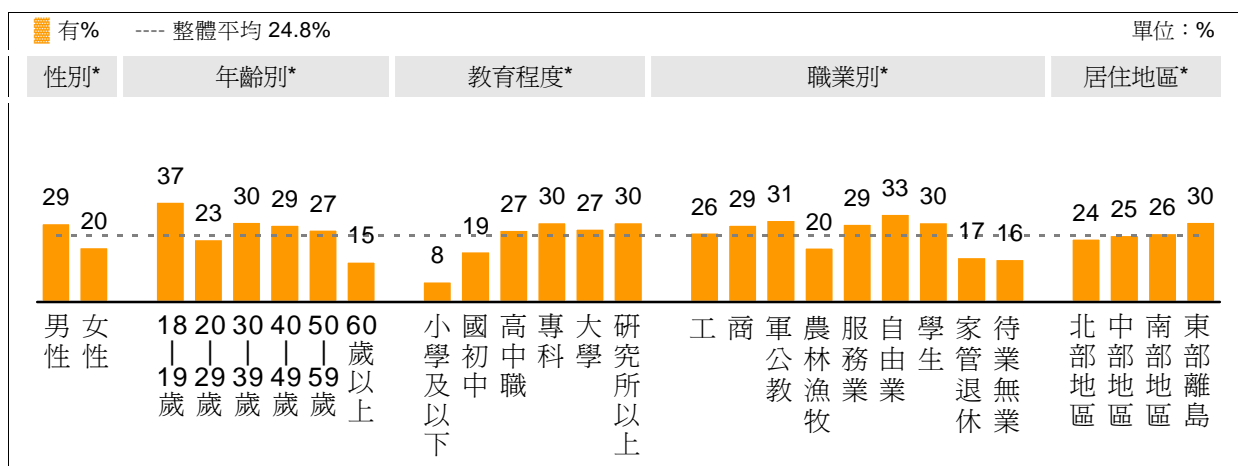


Q. 請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗？(調查對象：全體受訪者 n=12,586)

圖5-1-1-1 過去1年內有沒有到過監理所(站)辦事或洽公

2. 按洽公民眾屬性分

除國初中以下學歷或家管及無業待業者外，其餘屬性民眾皆有二成以上過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)洽辦業務，其中 18~19 歲民眾更達三成七。卡方檢定顯示，不同「性別」、「年齡別」、「教育程度」、「職業別」及「居住地區」民眾到過監理所(站)辦事或洽公的比例有顯著差異。【參閱圖 5-1-1-2】

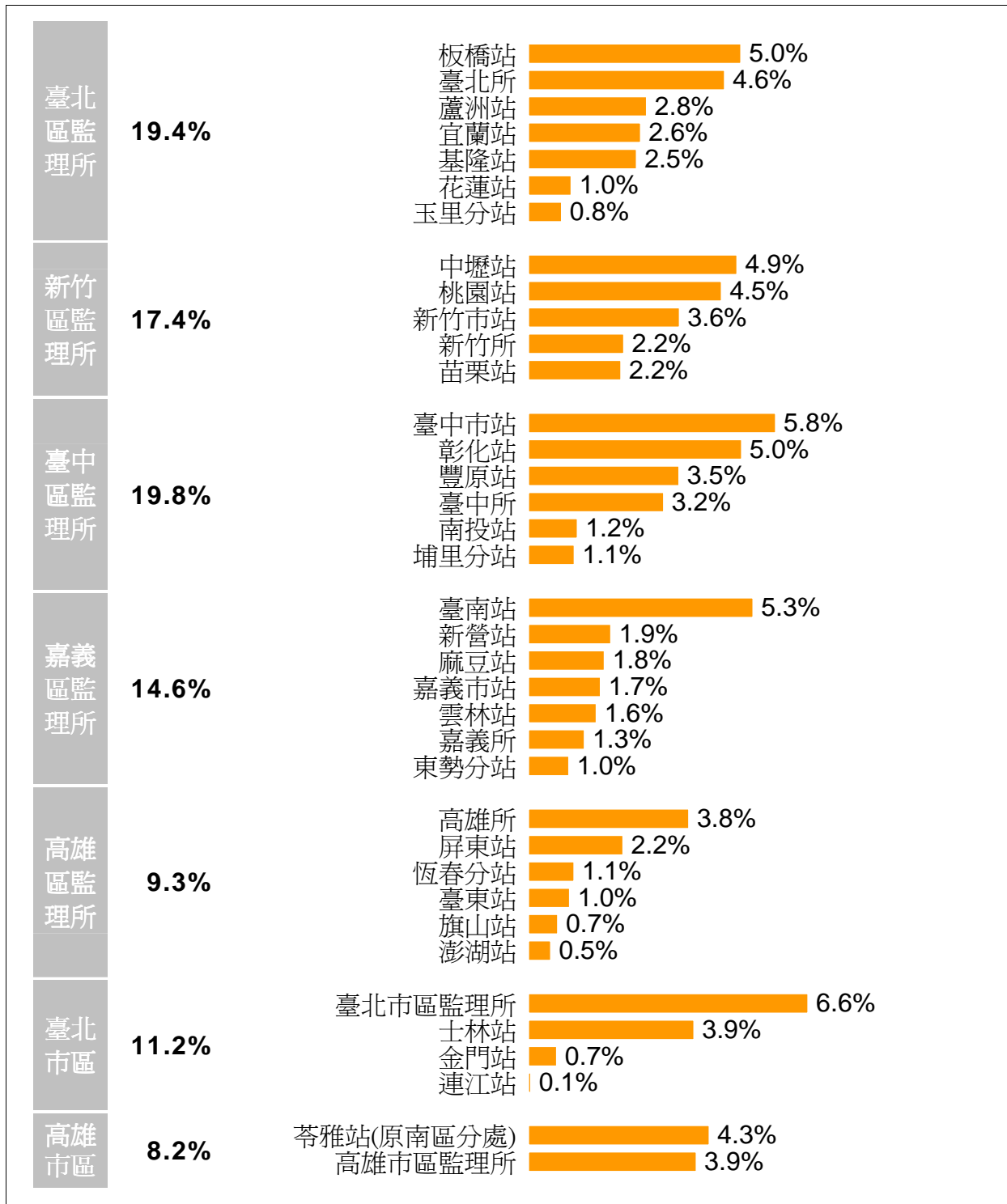


註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-1-2 過去1年內有沒有到過監理所(站)辦事或洽公—按洽公民眾屬性分

二、最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)

洽公民眾最近 1 次去過的區監理所，以臺中區監理所(19.8%)及臺北區監理所(19.4%)居多，以高雄區監理所(9.3%)及高雄市區監理所(8.2%)較少。若就監理所(站)而言，辦理業務或洽公人數較多的前 5 名依序為臺北市區監理所(6.6%)、臺中市站(5.8%)、臺南站(5.3%)、彰化站(5.0%)及板橋站(5.0%)。



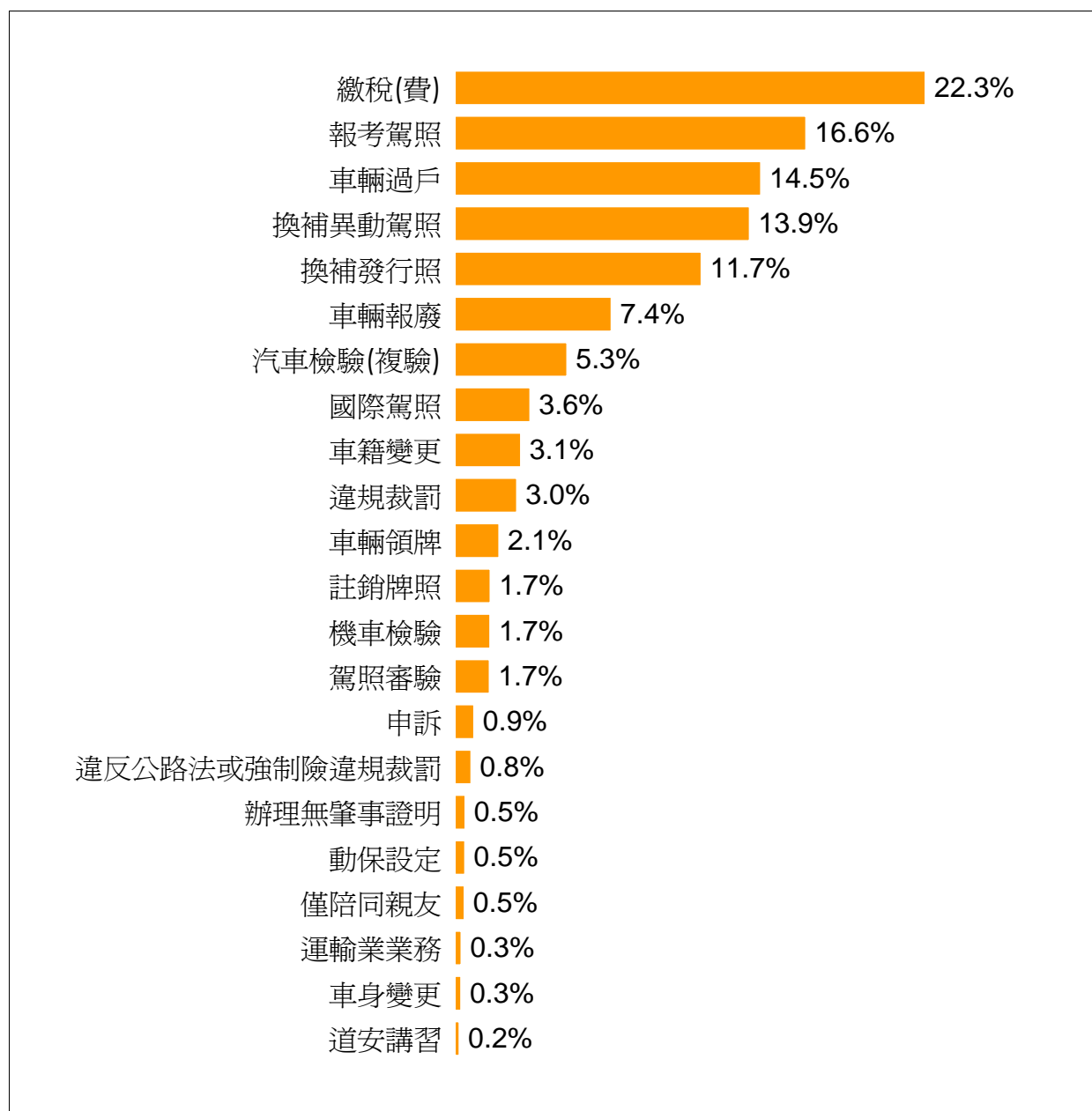
Q.請問，您最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)? (調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-1-2 最近1次去過的是哪一個監理所(站)

三、去監理所(站)是辦理哪些業務

1. 整體分析

民眾到監理所(站)辦理的業務以「繳稅(費)」(22.3%)居多，其次依序為「報考駕照」(16.6%)、「車輛過戶」(14.5%)、「換補異動駕照」(13.9%)、「換補發行照」(11.7%)、「車輛報廢」(7.4%)及「汽車檢驗(複驗)」(5.3%)，其他均不到5%。



Q. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？【可複選】(調查對象：過去1年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-1-3 去監理所(站)是辦理哪些業務

2.按區監理所分

各區監理所洽公民眾辦理的業務別大同小異，大多集中在「繳稅(費)」、「報考駕照」、「車輛過戶」及「換補異動駕照」這幾項業務。【參閱表 5-1-3】

表 5-1-3 去監理所(站)是辦理哪些業務—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
未加權樣本數	358	363	358	362	376	352	352
繳稅(費)	13.8	23.2	24.3	27.5	31.3	16.8	23.2
報考駕照	16.2	16.5	18.7	20.5	15.5	9.1	17.4
車輛過戶	9.9	13.9	18.4	13.2	16.3	16.3	14.7
換補異動駕照	15.6	12.3	12.0	15.7	11.0	16.5	15.0
換補發行照	15.9	15.5	7.8	8.4	9.3	13.5	8.8
車輛報廢	7.4	7.3	6.5	6.7	9.7	6.4	10.2
汽車檢驗(複驗)	7.3	3.6	4.0	2.6	5.6	12.4	2.2
國際駕照	2.6	3.5	4.0	2.7	1.7	8.8	1.9
車籍變更	3.3	2.4	3.6	3.6	3.2	2.5	3.4
違規裁罰	3.4	5.0	3.5	2.6	3.7	0.2	0.0
車輛領牌	0.4	2.7	3.0	2.3	1.5	3.0	1.9
註銷牌照	2.2	0.7	1.1	2.2	2.2	2.0	2.3
機車檢驗	2.9	1.3	2.8	0.0	0.9	1.4	1.3
駕照審驗	1.3	3.0	0.4	1.6	2.0	2.8	1.2
申訴	1.8	0.2	1.0	0.6	0.9	1.2	0.7
違反公路法或強制險違規裁罰	1.6	0.2	0.9	0.5	0.0	0.7	1.4
辦理無肇事證明	0.8	0.7	0.8	0.1	0.0	0.4	0.0
動保設定	0.9	0.5	0.0	0.0	0.0	0.9	1.7
運輸業業務	0.4	0.0	1.1	0.0	0.2	0.0	0.4
車身變更	0.4	0.5	0.3	0.0	0.6	0.0	0.7
道安講習	0.0	0.3	0.3	0.4	0.6	0.0	0.3

註：僅列出全體回答比率達 3%之項目，n*代表未加權前之樣本數。

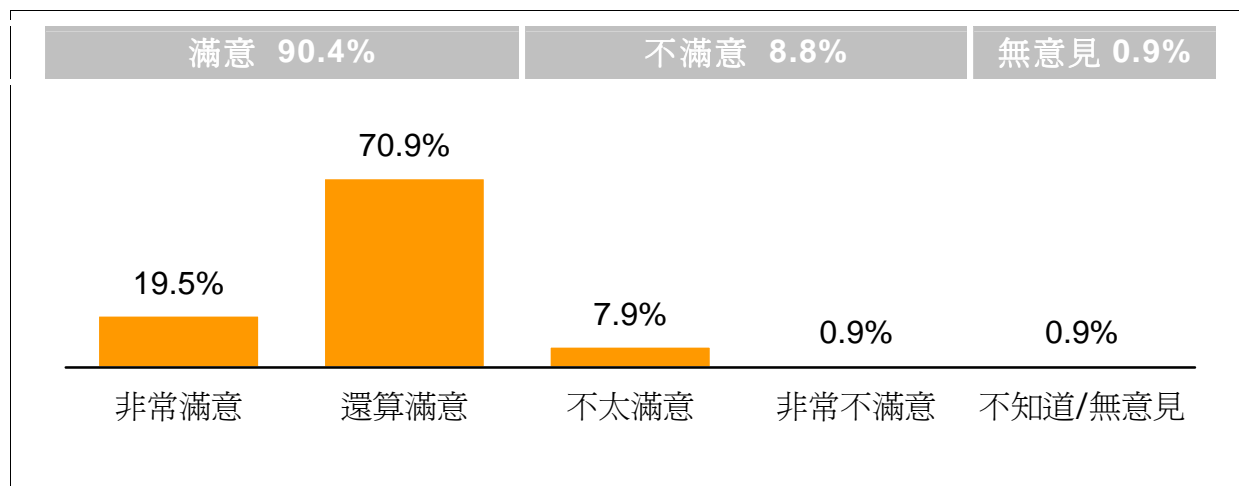
第二節 洽公環境設施

一、引導指標

(一)滿意度為 90.4%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「引導指標」的看法，有 90.4%表示滿意(非常滿意 19.5%、還算滿意 70.9%)，8.8%表示不滿意(不太滿意 7.9%、非常不滿意 0.9%)，另有 0.9%表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「引導指標」滿不滿意？(調查對象：有使用或體驗引導指標者 n=2,459)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-1 「引導指標」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所之「引導指標」滿意度皆高於八成八，其中高雄區及高雄市區監理所更高於九成三，而臺中區及臺北市區監理所較高的不滿意度均高於一成。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-1-2】

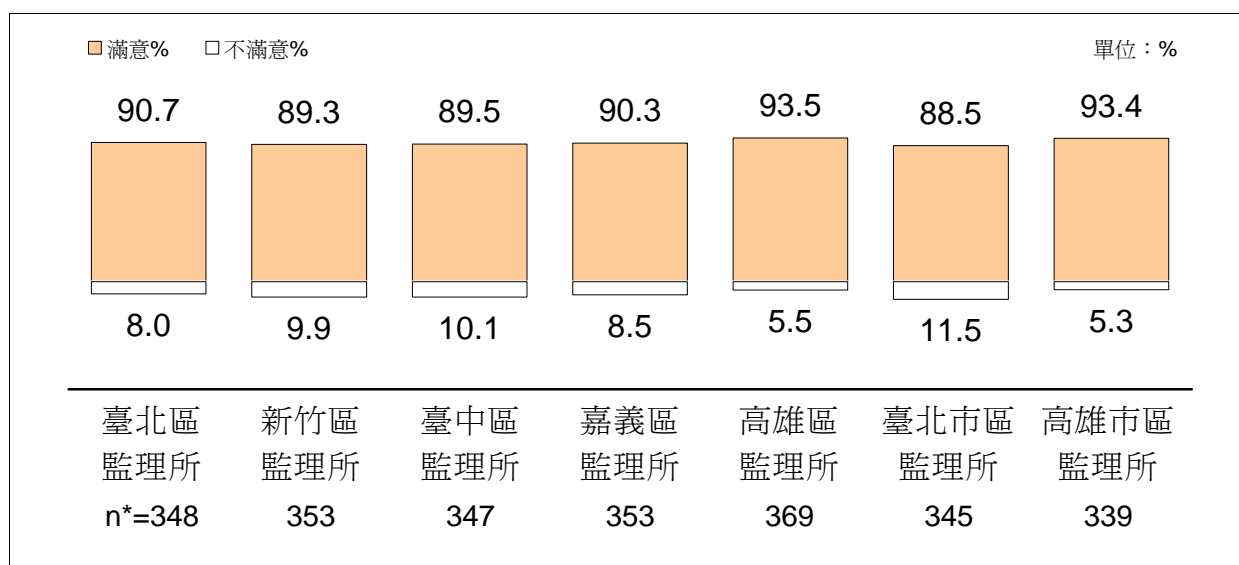
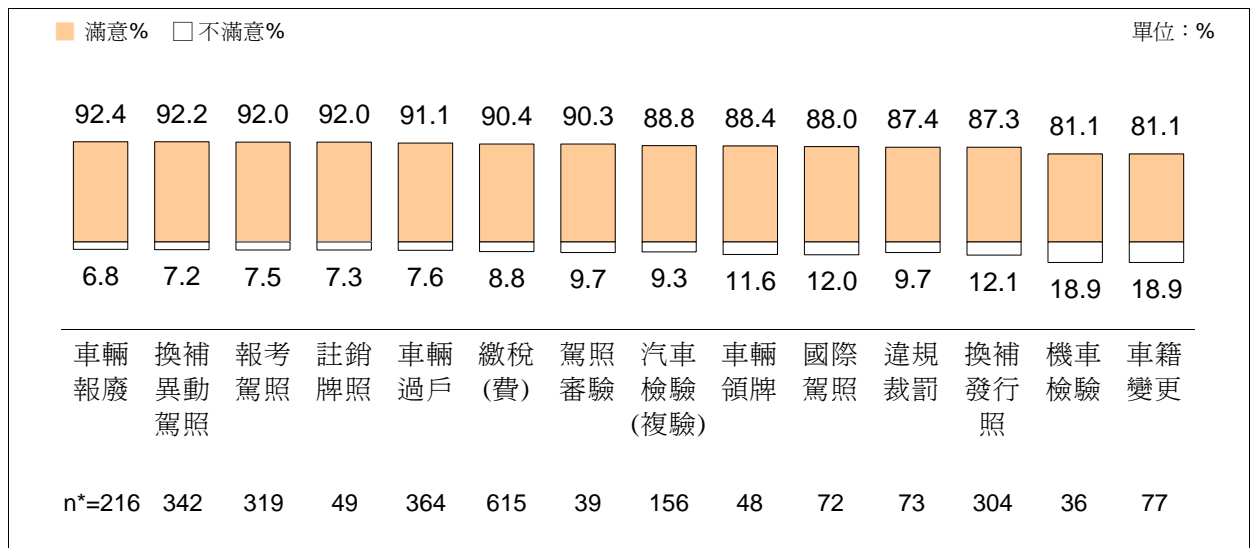


圖5-2-1-2 「引導指標」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)之「引導指標」的滿意度皆高於八成一，而辦理「機車檢驗」及「車籍變更」者有較高的不滿意度均高於一成八。【參閱圖 5-2-1-3】

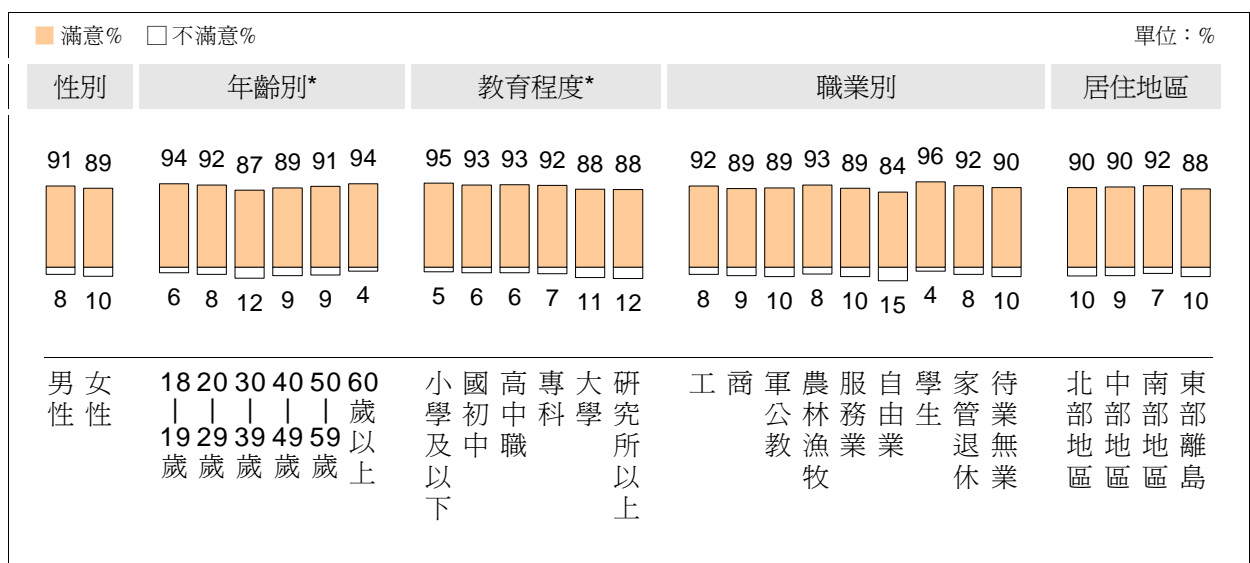


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-2-1-3 「引導指標」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「引導指標」滿意度皆高於八成四，其中小學及以下學歷或學生等民眾的滿意度更高於九成五，而職業為自由業者有較高的不滿意度約一成五。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」及「教育程度」民眾對監理所(站)的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-1-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-1-4 「引導指標」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「引導指標」滿意度皆高於八成七，而不滿意度除 104 年達 11.1% 外，其餘年度均低於 9%。今年(105 年)滿意度 90.4% 高於 104 年調查的 87.7%。【參閱圖 5-2-1-5】

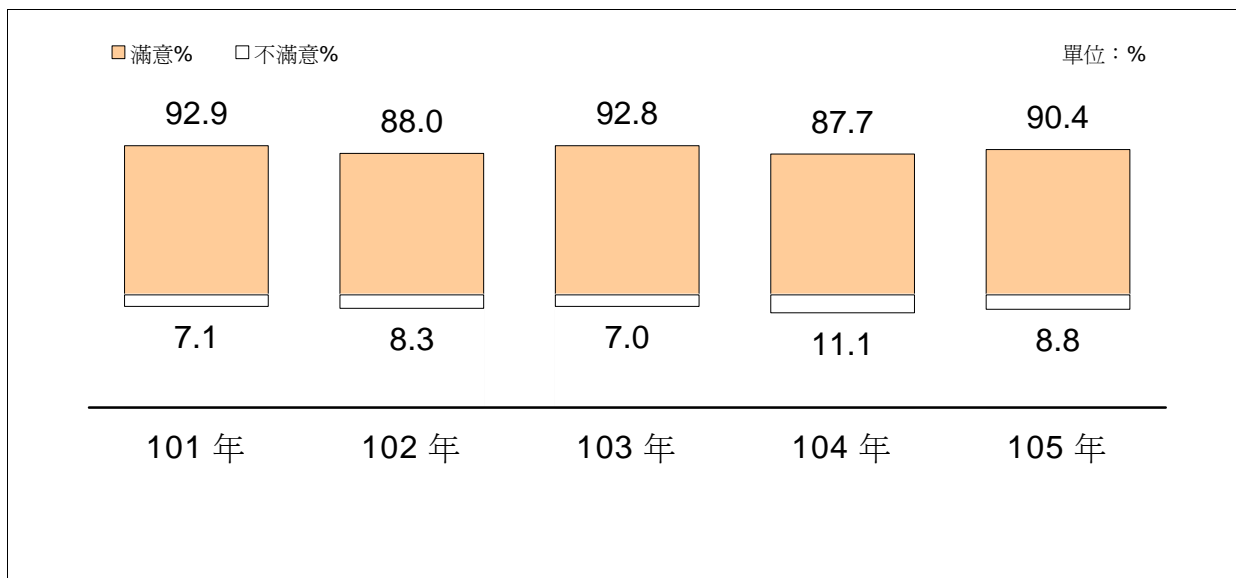


圖5-2-1-5 「引導指標」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 2.7 個百分點，不滿意度下降 2.3 個百分點，而無意見下降 0.3 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101、102 及 104 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-1-1】

表 5-2-1-1 「引導指標」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,825	2,471	2,446	2,360	2,459	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	92.9	88.0	92.8	87.7	90.4	+2.7	*
	不滿意(3)+(4)	7.1	8.3	7.0	11.1	8.8	-2.3	
	無意見	0.0	3.6	0.2	1.2	0.9	-0.3	
原始結果	非常滿意(1)	13.9	16.3	18.1	20.0	19.5	-0.5	*
	還算滿意(2)	79.0	71.7	74.8	67.7	70.9	+3.2	
	不太滿意(3)	6.6	7.6	6.4	10.0	7.9	-2.1	
	非常不滿意(4)	0.5	0.8	0.6	1.1	0.9	-0.2	
	無意見	0.0	3.6	0.2	1.2	0.9	-0.3	
Ridit 分析	Ridit 值	0.506	0.514	0.488	0.500	0.491	—	*
	排名	4	5	1	3	2	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，各區監理所之「引導指標」滿意度均高於 104 年調查。卡方檢定顯示，「高雄市區監理所」滿意度明顯上升。
【參閱表 5-2-1-2】

表 5-2-1-2 「引導指標」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	92.9	88.8	93.2	89.2	90.7	+1.5	
	不滿意	7.1	7.5	6.8	9.8	8.0	-1.8	
	無意見	0.0	3.7	0.0	1.0	1.3	+0.3	
新竹區 監理所	滿意	91.0	86.3	91.3	85.7	89.3	+3.6	
	不滿意	9.0	10.1	8.1	13.2	9.9	-3.3	
	無意見	0.0	3.6	0.6	1.1	0.8	-0.3	
臺中區 監理所	滿意	93.6	89.2	90.4	87.0	89.5	+2.5	
	不滿意	6.4	7.1	9.6	11.3	10.1	-1.2	
	無意見	0.0	3.6	0.0	1.6	0.4	-1.2	
嘉義區 監理所	滿意	93.0	88.6	95.7	87.2	90.3	+3.1	
	不滿意	7.0	8.2	4.1	11.9	8.5	-3.4	
	無意見	0.0	3.2	0.2	1.0	1.2	+0.2	
高雄區 監理所	滿意	95.6	90.1	94.3	92.0	93.5	+1.5	
	不滿意	4.4	6.1	5.7	7.2	5.5	-1.7	
	無意見	0.0	3.8	0.0	0.8	1.0	+0.2	
臺北市區 監理所	滿意	93.1	86.3	94.5	84.7	88.5	+3.8	
	不滿意	6.9	8.8	5.5	13.3	11.5	-1.8	
	無意見	0.0	4.9	0.0	2.0	0.0	-2.0	
高雄市區 監理所	滿意	91.8	86.2	91.5	90.2	93.4	+3.2	
	不滿意	8.2	11.0	8.5	9.5	5.3	-4.2	*
	無意見	0.0	2.8	0.0	0.4	1.3	+0.9	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

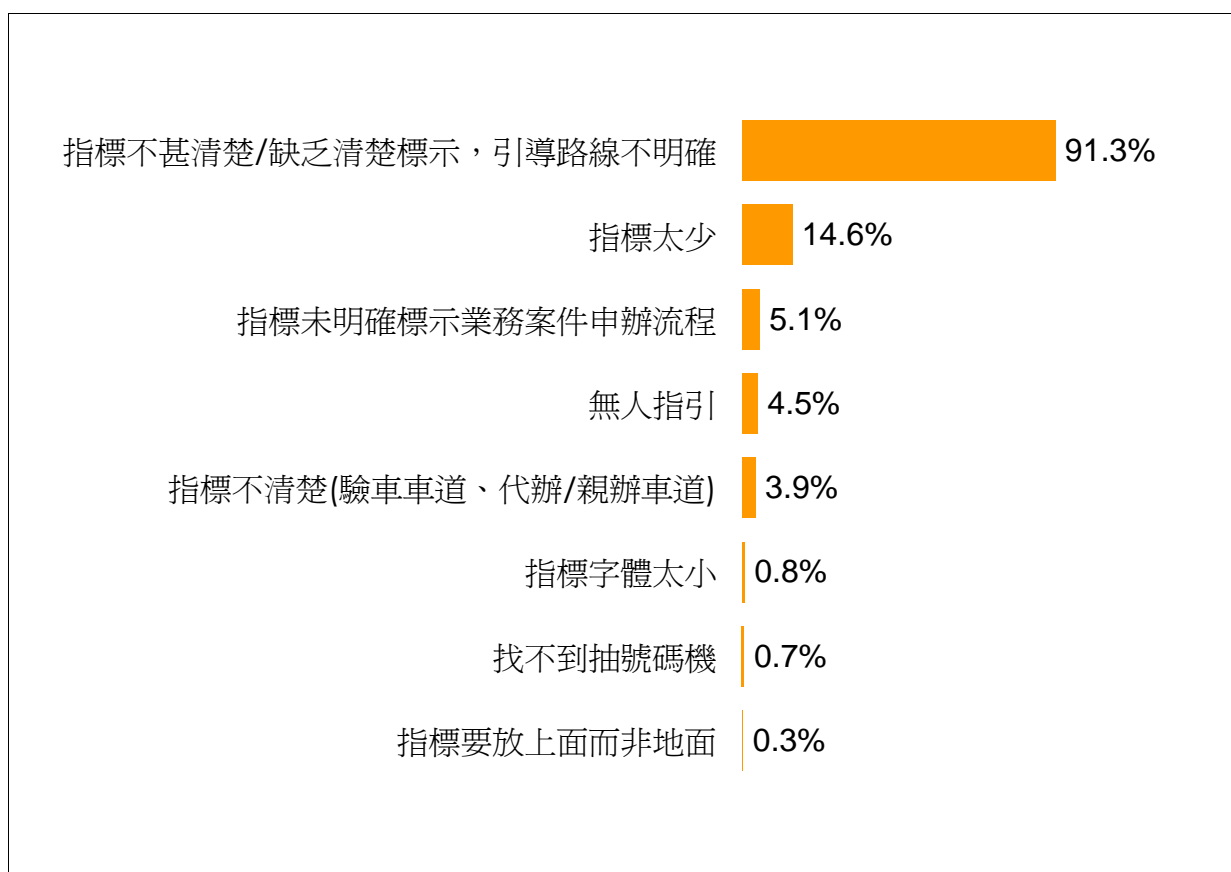
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

洽公民眾中有 8.8% 不滿意監理所(站)之「引導指標」(n=215)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確」(91.3%)居多，其次為「指標太少」(14.6%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-2-1-6】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意引導指標者 n=215)

圖5-2-1-6 不滿意「引導指標」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「引導指標」不滿意度介於 5%~12%之間，其中以「臺北市區監理所」(11.5%)及「臺中區監理所」(10.1%)較高，而以「高雄市區監理所」(5.3%)及「高雄區監理所」(5.5%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所均有八成三以上洽公民眾提及「指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確」，另臺北區及臺北市區監理所均有二成以上民眾提及「指標太少」。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-2-1-3】

表 5-2-1-3 不滿意「引導指標」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	8.0	9.9	10.1	8.5	5.5	11.5	5.3
不滿意者總樣本數(未加權)	24	34	31	28	22	33	19
指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確	95.2	83.2	92.6	90.2	87.8	100.0	84.4
指標太少	20.6	4.3	11.8	16.3	11.8	29.8	0.0
指標未明確標示業務案件申辦流程	0.0	4.3	4.4	10.4	2.7	7.5	9.7
無人指引	2.4	0.0	11.7	4.1	0.0	4.0	5.9
指標不清楚(驗車車道、代辦/親辦車道)	0.0	8.2	3.0	0.0	7.5	6.0	5.9
指標字體太小	0.0	1.6	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
找不到抽號碼機	0.0	0.9	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0
指標要放上面而非地面	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，多數監理所(站)達 4 人以上提及「指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確」，而臺北市所也有 4 人提及「指標太少」。【參閱表 5-2-1-4】

表 5-2-1-4 不滿意「引導指標」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	有接觸 或體驗 樣本數 (未加權)	指標不 甚清楚/ 缺乏清 楚標 示,引導 路線不 明確	指標太 少	指標未 明確標 示業務 案件申 辦流程	指標不 清楚(驗 車車 道、代辦 /親辦車 道)	無人指 引	指標字 體太小	找不到 抽號碼 機	指標要 放上面 而非地 面
臺北區監理所	348	23	4			1			
臺北所	68	5							
板橋站	73	6	1						
基隆站	44	3				1			
宜蘭站	44	5	3						
花蓮站	39	1							
玉里分站	38	2							
蘆洲站	42	1							
新竹區監理所	353	29	1	1	3		1	1	
新竹所	45	6						1	
新竹市站	78	8			1				
桃園站	91	2		1	1				
中壢站	97	13	1		1		1		
苗栗站	42								
臺中區監理所	347	28	3	2	1	3	1		
臺中所	51	8				1			
臺中市站	93	10	1	1		1			
豐原站	58	4							
彰化站	80	4	2		1	1	1		
南投站	35	2							
埔里分站	30			1					
嘉義區監理所	353	26	4	2		1		1	
嘉義所	29	2							
嘉義市站	41	2							
麻豆站	34	1		1					
臺南站	114	8	2						
新營站	41	3				1			
雲林站	55	9	1	1					
東勢分站	39	1	1					1	
高雄區監理所	369	19	3	1	2				
高雄所	157	8		1	1				
旗山站	30	1	1						
屏東站	77	7	1						
臺東站	33	1	1						
澎湖站	31	1			1				
恆春分站	41	1							
臺北市區監理所	345	33	8	2	2	1			
臺北市所	184	22	4	2	2	1			
士林站	103	8	2						
金門站	29	2	2						
連江站	29	1							
高雄市區監理所	339	16		2	1	1			1
高雄市所	162	6			1	1			1
苓雅站	177	10		2					

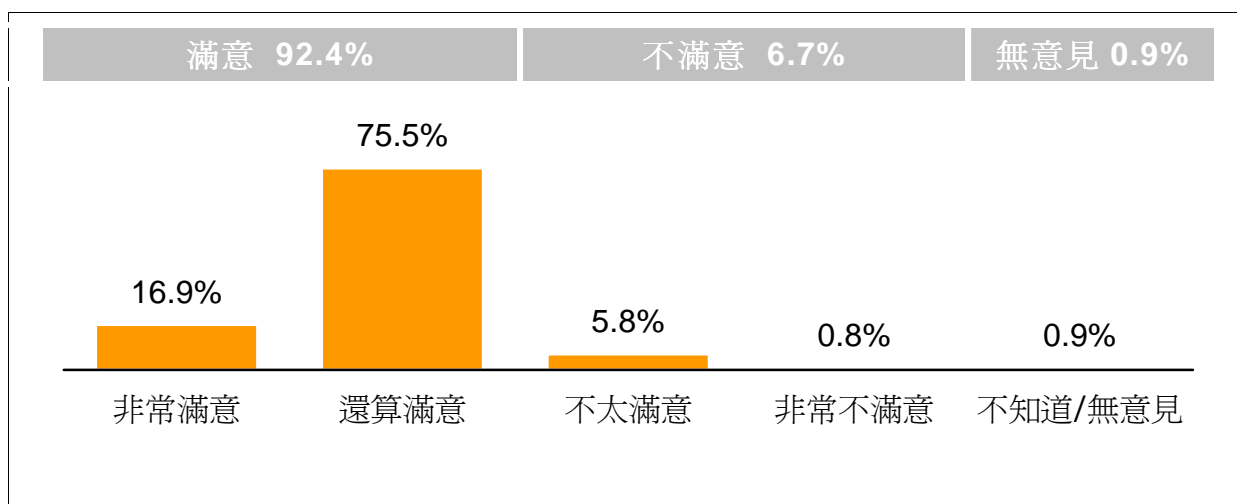
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

二、動線安排

(一)滿意度為 92.4%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「動線安排」的看法，有 92.4%表示滿意(非常滿意 16.9%、還算滿意 75.5%)，6.7%表示不滿意(不太滿意 5.8%、非常不滿意 0.8%)，另有 0.9%表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「動線安排(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)」滿不滿意？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-1 「動線安排」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所之「動線安排」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於 9%，其中以高雄區監理所滿意度(95.4%)最高，其次為嘉義區監理所(94.1%)。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-2-2】

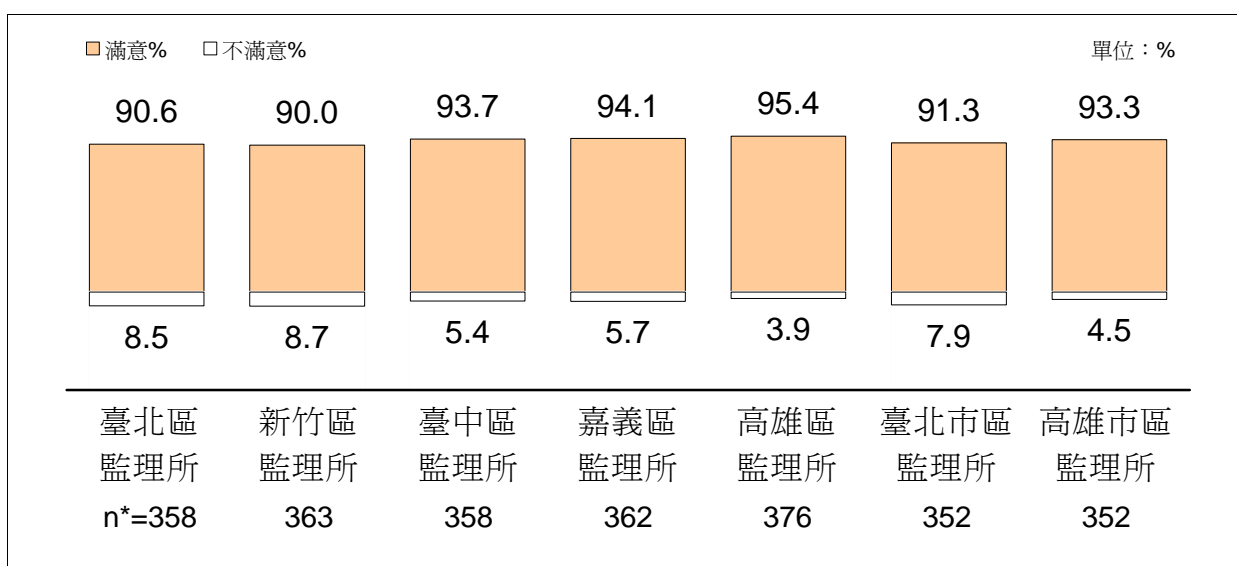
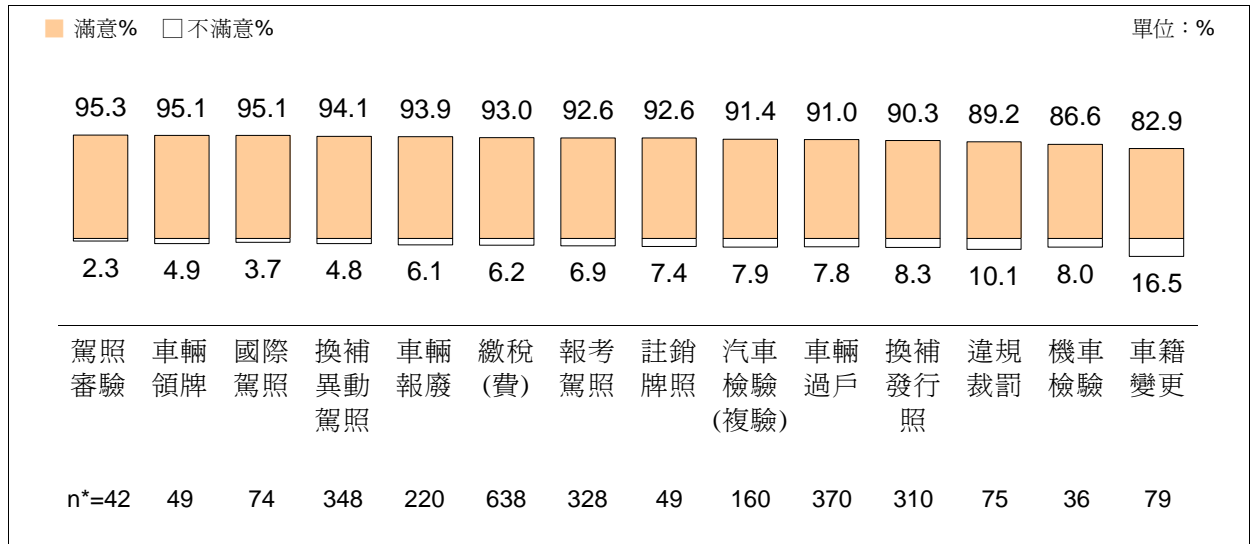


圖5-2-2-2 「動線安排」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)之「動線安排」的滿意度皆高於八成二，其中辦理「駕照審驗」、「車輛領牌」及「國際駕照」民眾的滿意度更高於九成五，而辦理「違規裁罰」及「車籍變更」者有較高的不滿意度均高於一成。【參閱圖 5-2-2-3】

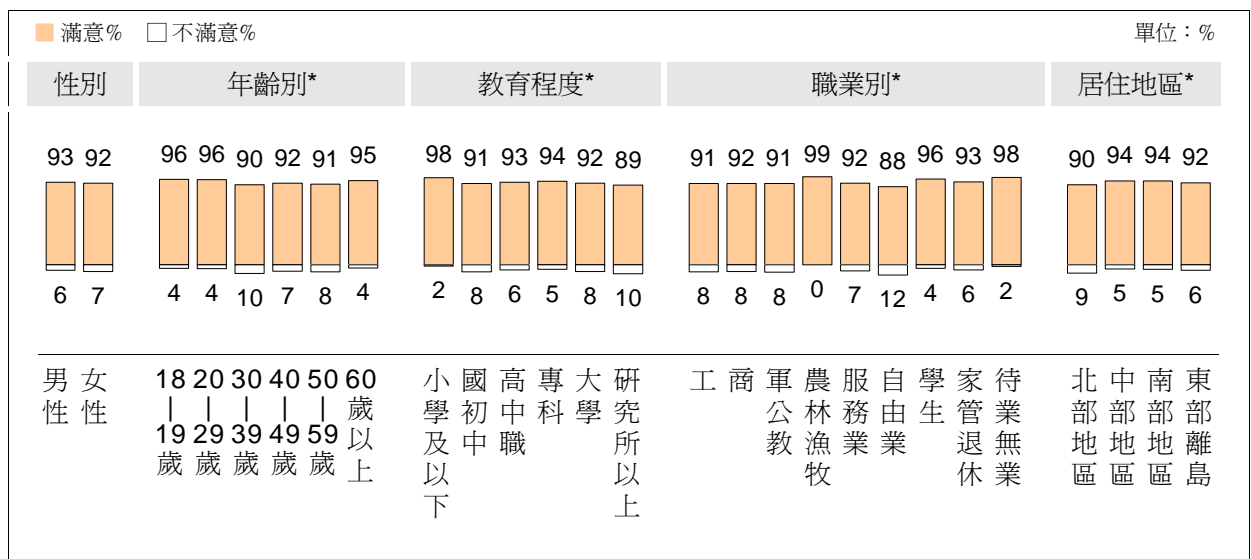


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-2-2-3 「動線安排」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「動線安排」滿意度皆高於八成八，且大多數屬性民眾滿意度高於九成，而 30-39 歲、研究所以上學歷或職業為自由業民眾有較高不滿意度均高於一成。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」、「職業別」及「居住地區」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-2-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-2-4 「動線安排」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「動線安排」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於 8%。今年(105 年)滿意度 92.4% 高於 104 年調查的 90.4%。【參閱圖 5-2-2-5】

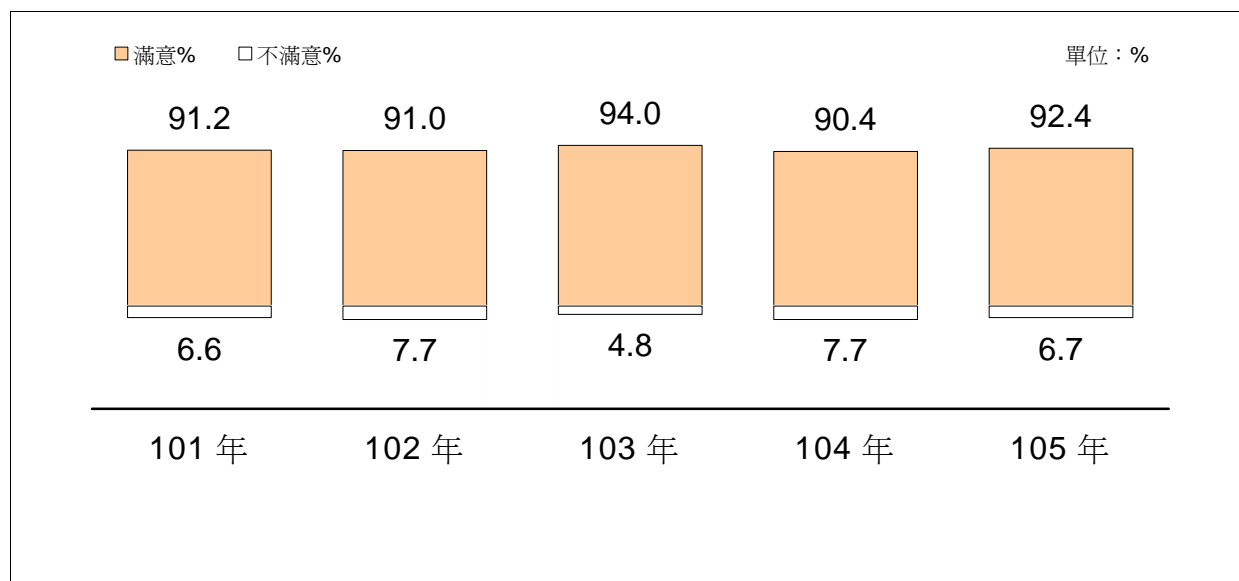


圖5-2-2-5 「動線安排」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 2.0 個百分點，不滿意度下降 1.0 個百分點，而無意見下降 1.0 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查彙整結果沒有顯著差異，而原始結果有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101、102 及 104 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-2-1】

表 5-2-2-1 「動線安排」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.2	91.0	94.0	90.4	92.4	+2.0	
	不滿意(3)+(4)	6.6	7.7	4.8	7.7	6.7	-1.0	
	無意見	2.2	1.3	1.2	1.9	0.9	-1.0	
原始結果	非常滿意(1)	12.2	15.5	16.9	18.4	16.9	-1.5	
	還算滿意(2)	78.9	75.5	77.1	72.0	75.5	+3.5	
	不太滿意(3)	6.4	7.1	4.5	6.7	5.8	-0.9	*
	非常不滿意(4)	0.2	0.6	0.4	1.1	0.8	-0.3	
	無意見	2.2	1.3	1.2	1.9	0.9	-1.0	
Ridit 分析	Ridit 值	0.519	0.505	0.486	0.495	0.492	—	*
	排名	5	4	1	3	2	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「臺北區監理所」外，其餘區監理所之「動線安排」滿意度均高於 104 年調查。卡方檢定顯示，「高雄市區監理所」滿意度明顯上升。【參閱表 5-2-2-2】

表 5-2-2-2 「動線安排」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	91.6	87.9	93.1	91.9	90.6	-1.3	
	不滿意	5.2	9.9	4.7	7.7	8.5	+0.8	
	無意見	3.2	2.2	2.1	0.4	0.9	+0.5	
新竹區 監理所	滿意	87.3	90.7	93.0	88.4	90.0	+1.6	
	不滿意	11.8	8.0	5.9	8.8	8.7	-0.1	
	無意見	0.9	1.2	1.1	2.8	1.3	-1.5	
臺中區 監理所	滿意	93.1	91.7	94.2	88.8	93.7	+4.9	
	不滿意	4.6	7.0	5.7	9.0	5.4	-3.6	
	無意見	2.2	1.3	0.2	2.2	0.9	-1.3	
嘉義區 監理所	滿意	93.3	92.0	95.8	92.3	94.1	+1.8	
	不滿意	4.4	7.8	3.0	6.0	5.7	-0.3	
	無意見	2.3	0.1	1.1	1.7	0.2	-1.5	
高雄區 監理所	滿意	92.1	94.3	95.7	93.8	95.4	+1.6	
	不滿意	4.6	5.0	3.4	4.3	3.9	-0.4	
	無意見	3.4	0.6	0.8	1.9	0.7	-1.2	
臺北市區 監理所	滿意	91.5	90.4	95.5	89.9	91.3	+1.4	
	不滿意	7.4	7.0	3.8	7.7	7.9	+0.2	
	無意見	1.1	2.6	0.7	2.4	0.7	-1.7	
高雄市區 監理所	滿意	89.8	92.0	90.5	88.2	93.3	+5.1	
	不滿意	8.4	7.5	7.3	9.7	4.5	-5.2	*
	無意見	1.7	0.5	2.3	2.0	2.2	+0.2	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

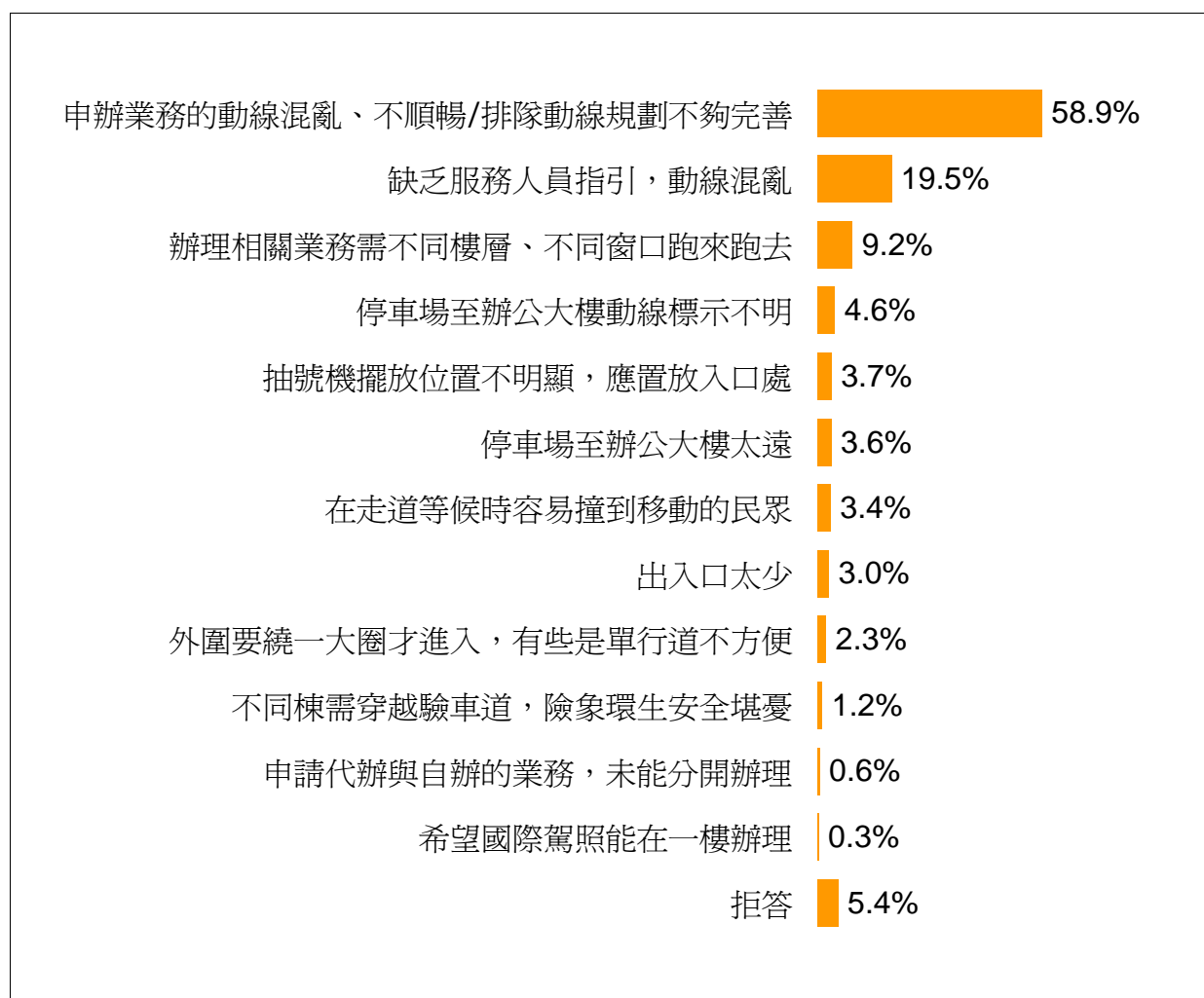
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)不滿意原因

1.整體分析

洽公民眾中有 6.7%不滿意監理所(站)之「動線安排」(n=168)。

進一步詢問不滿意原因，以「申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善」(58.9%)居多，其次為「缺乏服務人員指引，動線混亂」(19.5%)，再次為「辦理相關業務需不同樓層、不同窗口跑來跑去」(9.2%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-2-2-6】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意動線安排者 n=168)

圖5-2-2-6 不滿意「動線安排」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「動線安排」不滿意度介於3~9%之間，其中以「新竹區監理所」(8.7%)及「臺北區監理所」(8.5%)較高，而以「高雄區監理所」(3.9%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各監理所均有五成六以上民眾提及「申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善」，而臺中區、高雄區及嘉義區監理所均有二成以上民眾提及「缺乏服務人員指引，動線混亂」，臺北市區監理所也有二成二提及「辦理相關業務需不同樓層、不同窗口跑來跑去」。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-2-2-3】

表 5-2-2-3 不滿意「動線安排」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	8.5	8.7	5.4	5.7	3.9	7.9	4.5
不滿意者總樣本數(未加權)	24	32	17	20	14	24	18
申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善	56.5	61.8	57.6	56.9	72.6	56.4	59.5
缺乏服務人員指引，動線混亂	12.2	15.5	26.1	37.8	21.0	19.3	6.3
辦理相關業務需不同樓層、不同窗口跑來跑去	12.9	2.5	0.0	13.3	0.0	21.4	16.1
停車場至辦公大樓動線標示不明	0.0	8.8	5.0	2.8	6.5	8.0	0.0
抽號機擺放位置不明顯，應置放入口處	7.9	0.0	0.0	6.0	0.0	5.1	6.4
停車場至辦公大樓太遠	10.2	2.5	0.0	2.4	0.0	0.0	4.3
在走道等候時容易撞到移動的民眾	0.0	5.7	0.0	6.7	0.0	5.4	10.7
出入口太少	0.0	6.1	0.0	4.5	6.3	4.3	3.0
外圍要繞一大圈才進入，有些是單行道不方便	0.0	3.4	7.9	0.0	0.0	2.2	0.0
不同棟需穿越驗車道，險象環生安全堪憂	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3
申請代辦與自辦的業務，未能分開辦理	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
希望國際駕照能在一樓辦理	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0
拒答	8.2	6.2	8.4	3.0	4.3	0.0	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，多數監理所(站)有4人以上提及「申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善」，而臺北市所也有4位民眾提及「辦理相關業務需不同樓層、不同窗口跑來跑去」。【參閱表 5-2-2-4】

表 5-2-2-4 不滿意「動線安排」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	有接觸 或體驗 樣本數 (未加 權)	申辦業 務的動 線混 亂、不 順暢/ 排隊 動線 規劃 不 夠 完 善	缺乏服 務人員 指引， 動線混 亂	辦理相 關業務 需不 同樓 層、 窗 口 跑 來 跑 去	出入口 太少	在走道 時容易 撞到的 民眾	抽號機 擺位不 明，應 置入口 處	停車場 辦公動 線不明 至大線	停車場 辦公太 遠	外圍大 道進 入，是 單道不 方便	同棟 不需 穿車 道， 環生 堪 安	申請代 自辦的 業務， 未開 辦	希望國 際駕照 能在 樓辦	拒答
臺北區監理所	358	15	3	2			2		2		1	1		2
臺北所	71	3		1					1					1
板橋站	78	5	1						1		1			
基隆站	44	2	1				2							1
宜蘭站	45	3	1	1										
花蓮站	39	1										1		
玉里分站	38													
蘆洲站	43	1												
新竹區監理所	363	20	4	1	2	2		2	1	1				2
新竹所	45	2	2											
新竹市站	81	7	1					1						
桃園站	94	5		1		1		1		1				
中壢站	101	6	1		2	1			1					2
苗栗站	42													
臺中區監理所	358	10	5					1		1				1
臺中所	54	1	2											1
臺中市站	97	7	1					1						
豐原站	60	1								1				
彰化站	81	1	2											
南投站	36													
埔里分站	30													
嘉義區監理所	362	9	8	3	1	1	1	1	1					1
嘉義所	30		1											
嘉義市站	43	2			1	1								
麻豆站	35													
臺南站	116	5	3	3			1	1						
新營站	43	1												
雲林站	55	1	3						1					1
東勢分站	40		1											
高雄區監理所	376	9	3		1			1						1
高雄所	159	5	2					1						
旗山站	30													
屏東站	79	3	1											1
臺東站	34													
澎湖站	31	1												
恆春分站	43				1									
臺北市區監理所	352	13	4	4	2	2	2	1		1			1	
臺北市所	186	6	3	4	2	1	2						1	
士林站	106	7	1					1		1				
金門站	30					1								
連江站	30													
高雄市區監理所	352	11	1	2	1	2	1		1		1			
高雄市所	166	5				1	1				1			
苓雅站	186	6	1	2	1	1			1					

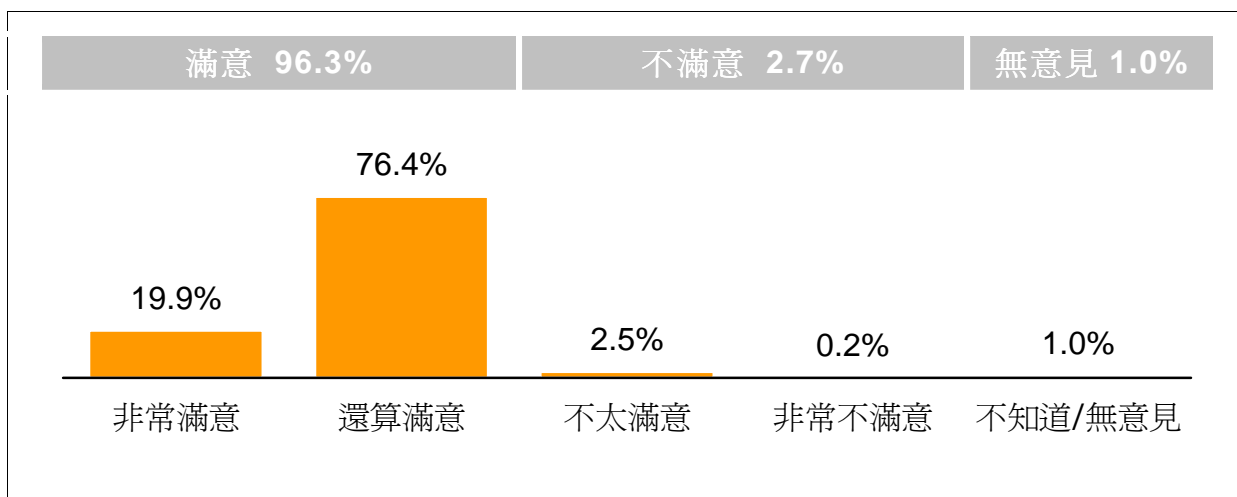
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

三、各項服務設施便利性

(一)滿意度為 96.3%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「各項服務設施便利性」的看法，有 96.3%表示滿意(非常滿意 19.9%、還算滿意 76.4%)，僅 2.7%表示不滿意(不太滿意 2.5%、非常不滿意 0.2%)，另有 1.0%表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)提供「各項服務設施的便利性(如觸控螢幕、書寫櫃台、飲水供應、老花眼鏡提供等)」滿不滿意？(調查對象：有使用或體驗服務設施者 n=2,156)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1 「各項服務設施便利性」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成四，而不滿意度皆低於 5.0%，其中嘉義區、高雄區及臺中區監理所的滿意度均高於九成七。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度有顯著差異。【參閱圖 5-2-3-2】

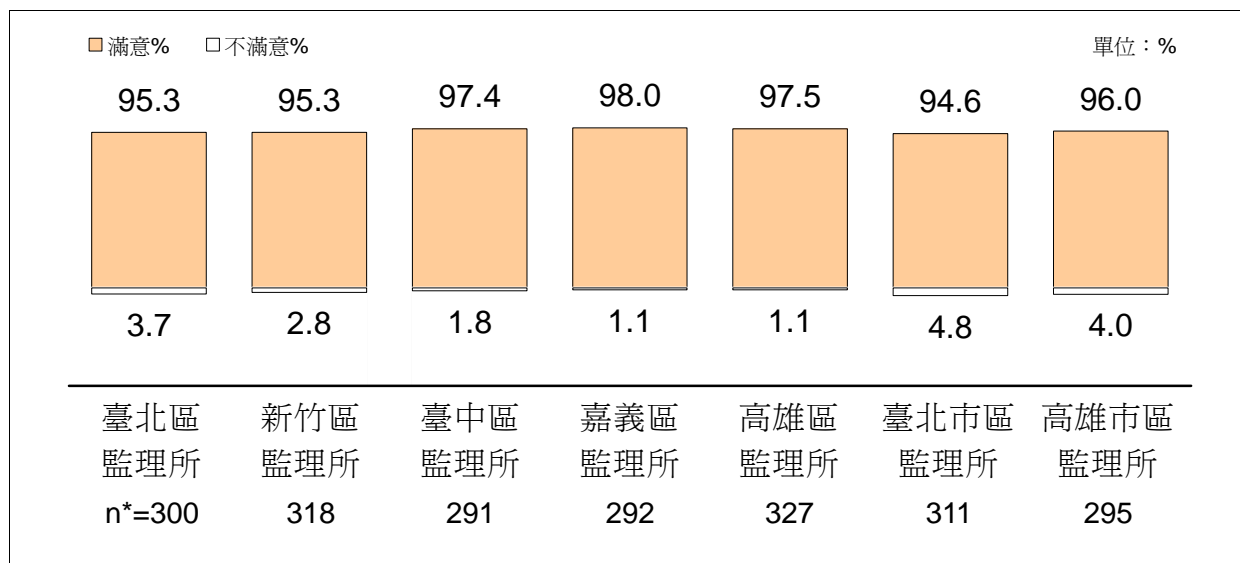
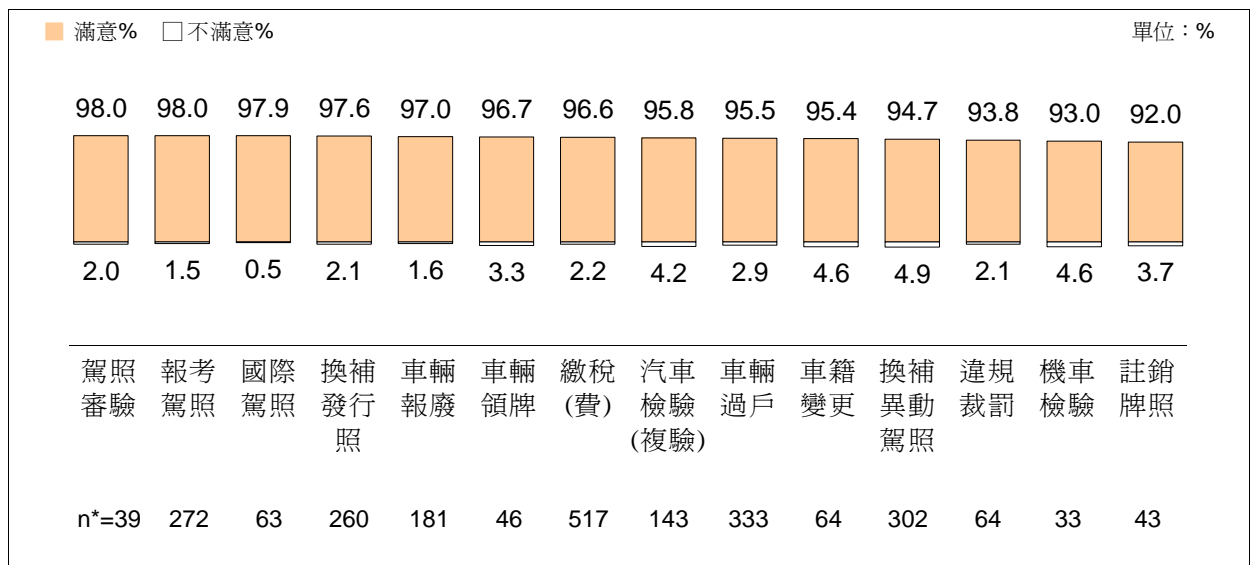


圖5-2-3-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)之「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成二，而不滿意度皆低於5%。【參閱圖 5-2-3-3】

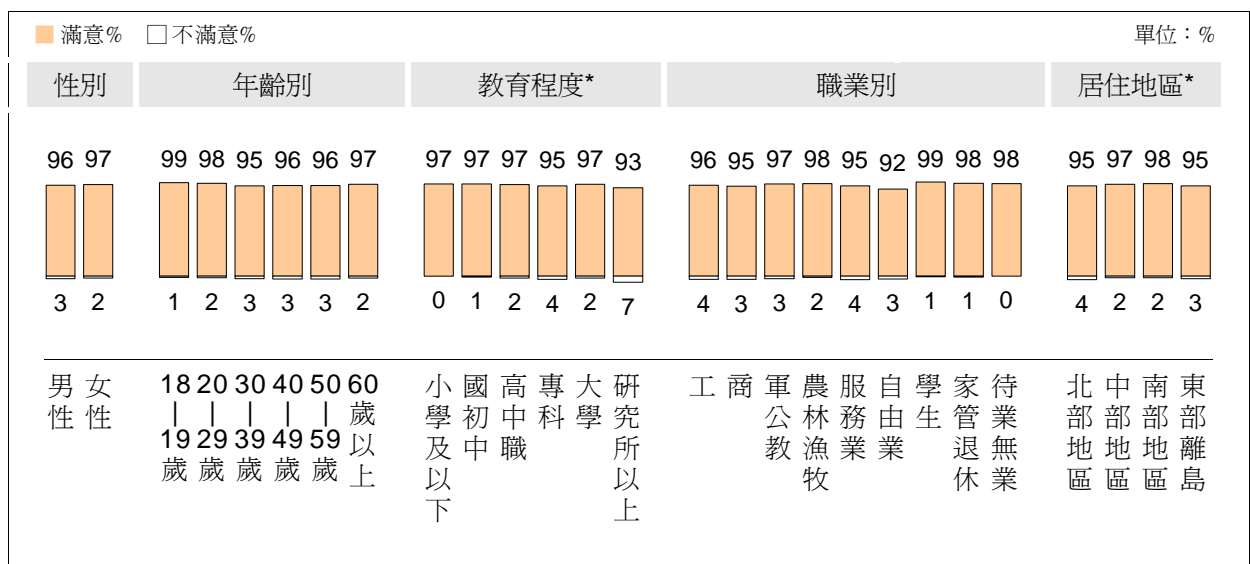


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-2-3-3 「各項服務設施便利性」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成二，而不滿意度皆低於8%。經卡方檢定顯示，不同「教育程度」及「居住地區」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-3-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-3-4 「各項服務設施便利性」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成一，而不滿意度皆低於 7%。今年(105 年)滿意度 96.3%高於 104 年調查的 95.2%。【參閱圖 5-2-3-5】

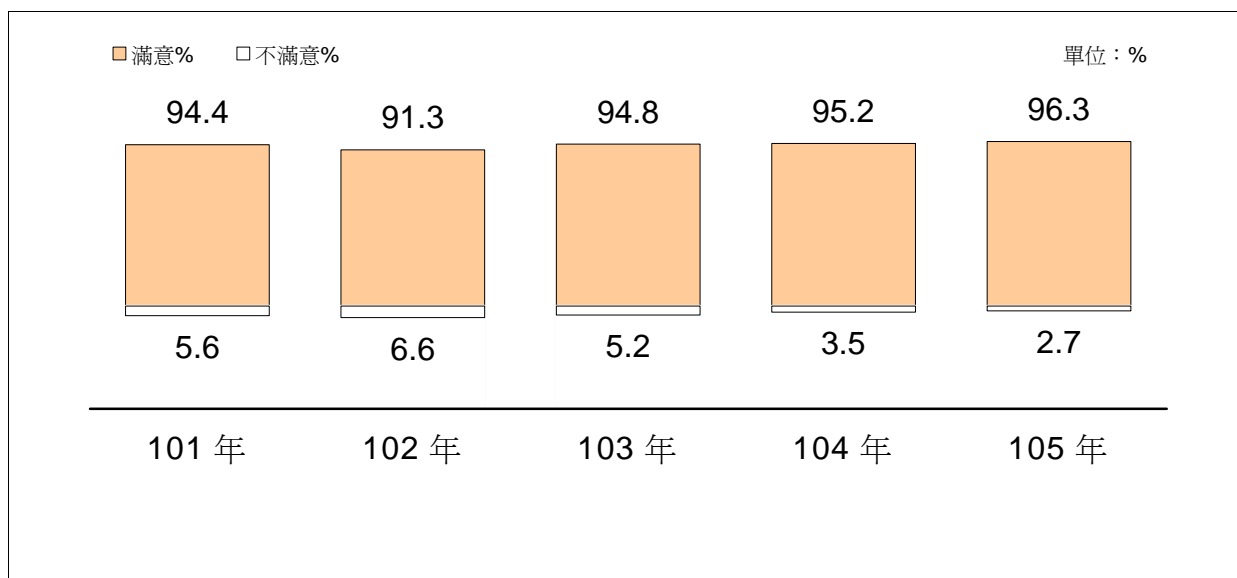


圖 5-2-3-5 「各項服務設施便利性」滿意度－按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 1.1 個百分點，不滿意度下降 0.8 個百分點，而無意見下降 0.3 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101、102 及 103 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-3-1】

表 5-2-3-1 「各項服務設施便利性」滿意度－按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2351	2252	2161	2140	2156	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	94.4	91.3	94.8	95.2	96.3	+1.1	
	不滿意(3)+(4)	5.6	6.6	5.2	3.5	2.7	-0.8	
	無意見	0.0	2.2	0.0	1.3	1.0	-0.3	
原始結果	非常滿意(1)	15.3	22.2	21.0	22.1	19.9	-2.2	
	還算滿意(2)	79.1	69.1	73.8	73.1	76.4	+3.3	
	不太滿意(3)	5.3	5.6	4.4	3.1	2.5	-0.6	
	非常不滿意(4)	0.3	0.9	0.7	0.4	0.2	-0.2	
	無意見	0.0	2.2	0.0	1.3	1.0	-0.3	
Ridit 分析	Ridit 值	0.523	0.502	0.494	0.487	0.493	—	*
	排名	5	4	3	1	2	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，「臺北區監理所」、「臺中區監理所」、「嘉義區監理所」及「高雄區監理所」之「各項服務設施便利性」滿意度均較 104 年上升，其餘區監理所則反之。卡方檢定顯示，「嘉義區監理所」及「高雄區監理所」滿意度明顯上升。【參閱表 5-2-3-2】

表 5-2-3-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	94.9	91.5	94.4	93.8	95.3	+1.5	
	不滿意	5.1	6.9	5.6	5.8	3.7	-2.1	
	無意見	0.0	1.6	0.0	0.4	1.0	+0.6	
新竹區 監理所	滿意	93.4	93.4	93.3	95.4	95.3	-0.1	
	不滿意	6.6	5.6	6.7	3.5	2.8	-0.7	
	無意見	0.0	1.0	0.0	1.1	1.9	+0.8	
臺中區 監理所	滿意	96.3	91.3	97.4	96.1	97.4	+1.3	
	不滿意	3.7	6.1	2.6	2.6	1.8	-0.8	
	無意見	0.0	2.6	0.0	1.3	0.8	-0.5	
嘉義區 監理所	滿意	95.5	91.6	94.8	94.4	98.0	+3.6	
	不滿意	4.5	5.0	5.2	3.6	1.1	-2.5	*
	無意見	0.0	3.4	0.0	2.0	0.9	-1.1	
高雄區 監理所	滿意	92.5	92.9	93.4	95.1	97.5	+2.4	
	不滿意	7.5	5.5	6.6	3.7	1.1	-2.6	*
	無意見	0.0	1.5	0.0	1.2	1.4	+0.2	
臺北市區 監理所	滿意	92.3	86.6	95.2	95.0	94.6	-0.4	
	不滿意	7.7	10.3	4.8	2.1	4.8	+2.7	
	無意見	0.0	3.1	0.0	2.9	0.6	-2.3	
高雄市區 監理所	滿意	94.0	90.2	95.5	97.5	96.0	-1.5	
	不滿意	6.0	7.9	4.5	2.4	4.0	+1.6	
	無意見	0.0	1.9	0.0	0.2	0.0	-0.2	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

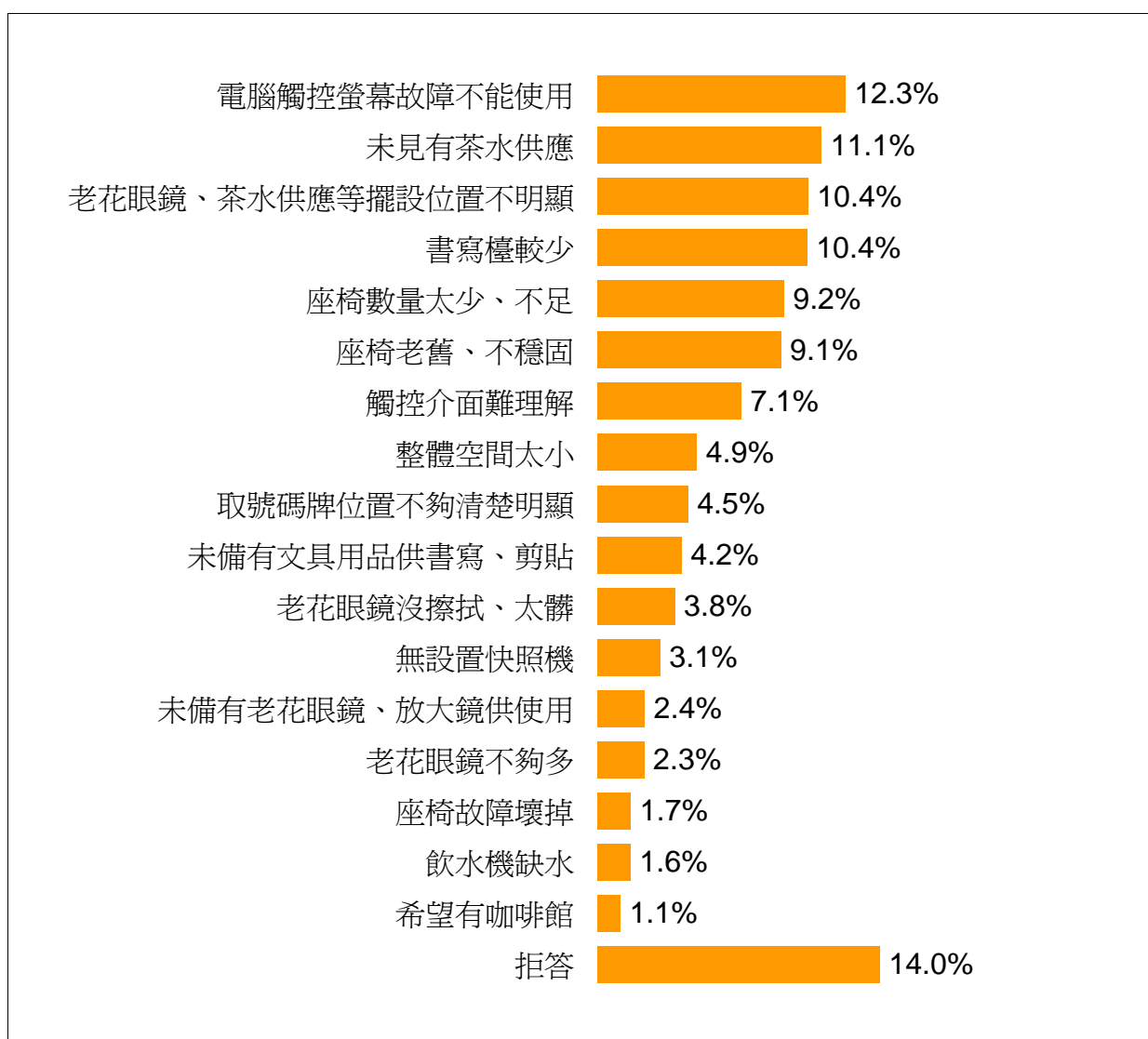
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

洽公民眾中僅 2.7% 不滿意監理所(站)之「各項服務設施便利性」(n=59)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「電腦觸控螢幕故障不能使用」(12.3%)居多，其次依序為「未見有茶水供應」(11.1%)、「老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯」(10.4%)、「書寫檯較少」(10.4%)、「座椅數量太少、不足」(9.2%)、「座椅老舊、不穩固」(9.1%)及「觸控介面難理解」(7.1%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-2-3-6】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意各項服務設施便利性者 n=59)

圖5-2-3-6 不滿意「各項服務設施便利性」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「各項服務設施便利性」不滿意度介於1~5%之間，其中以「臺北市區監理所」(4.8%)較高，而以「嘉義區監理所」(1.1%)及「高雄區監理所」(1.1%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所洽公民眾不滿意原因更有不同，可能與樣本數少抽樣誤差大有關。【參閱表 5-2-3-3】

表 5-2-3-3 不滿意「各項服務設施便利性」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	3.7	2.8	1.8	1.1	1.1	4.8	4.0
不滿意者總樣本數(未加權)	10	9	5	3	4	13	8
電腦觸控螢幕故障不能使用	11.9	21.5	28.5	0.0	39.8	0.0	0.0
未見有茶水供應	25.0	8.0	0.0	0.0	0.0	14.4	0.0
老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	20.2	6.1	0.0	0.0	17.3	9.4	11.0
書寫檯較少	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.4	27.7
座椅數量太少、不足	22.2	0.0	18.4	0.0	0.0	5.4	0.0
座椅老舊、不穩固	0.0	18.7	6.2	0.0	0.0	5.4	30.2
觸控介面難理解	0.0	0.0	28.5	0.0	0.0	9.9	12.6
整體空間太小	0.0	0.0	18.3	47.4	0.0	0.0	0.0
取號碼牌位置不夠清楚明顯	0.0	6.1	0.0	0.0	17.3	9.9	4.9
未備有文具用品供書寫、剪貼	10.1	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
老花眼鏡沒擦拭、太髒	0.0	8.7	0.0	0.0	0.0	10.4	0.0
無設置快照機	0.0	16.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未備老花眼鏡、放大鏡供使用	0.0	8.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0
老花眼鏡不夠多	0.0	0.0	0.0	0.0	25.5	0.0	11.0
座椅故障壞掉	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.6
飲水機缺水	0.0	0.0	0.0	29.2	0.0	0.0	0.0
希望有咖啡館	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.4	0.0
拒答	10.5	6.2	0.0	23.3	0.0	33.8	13.6

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，各監理所(站)均未達4人以上提及相同原因。【參閱表 5-2-3-4】

表 5-2-3-4 不滿意「各項服務設施便利性」的原因－按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	老花眼鏡、茶壺、供水等擺設位置不明顯	未見茶水供應	座椅老舊、不穩固	書寫較少	座椅數量太少、不足	電腦螢幕故障不能用	取號牌位置不夠清楚明顯	觸控介面難理解	未備有老花眼鏡、放大鏡使用	未備有文具用品供書寫、剪貼	老花眼鏡沒擦、髒	整體空間太小	老花眼鏡不夠多	座椅故障壞掉	希望有咖啡館	飲水機缺水	無設置快照機	拒答
臺北區監理所	2	3		1	2	1				1								1
臺北所		1		1	1													
板橋站	2									1								1
基隆站					1													
宜蘭站		1				1												
花蓮站																		
玉里分站																		
蘆洲站		1																
新竹區監理所	1	1	1			1	1		1	1	1						1	1
新竹所			1			1												
新竹市站																		1
桃園站	1						1				1							
中壢站		1							1								1	
苗栗站										1								
臺中區監理所			1		1	1		1				1						
臺中所					1													
臺中市站																		
豐原站												1						
彰化站						1		1										
南投站			1															
埔里分站																		
嘉義區監理所												1				1		1
嘉義所																1		
嘉義市站																		
麻豆站																		
臺南站																		
新營站																		
雲林站												1						1
東勢分站																		
高雄區監理所	1					1	1						1					
高雄所						1												
旗山站																		
屏東站	1						1											
臺東站																		
澎湖站																		
恆春分站													1					
臺北市區監理所	2	2	1	4	1		1	1	1		1				1			2
臺北市所	1	1	1	3	1		1	1	1									2
士林站	1	1									1				1			
金門站				1														
連江站																		
高雄市區監理所	1		3	1			1	1					1	1				1
高雄市所	1												1					
苓雅站			3	1			1	1						1				1

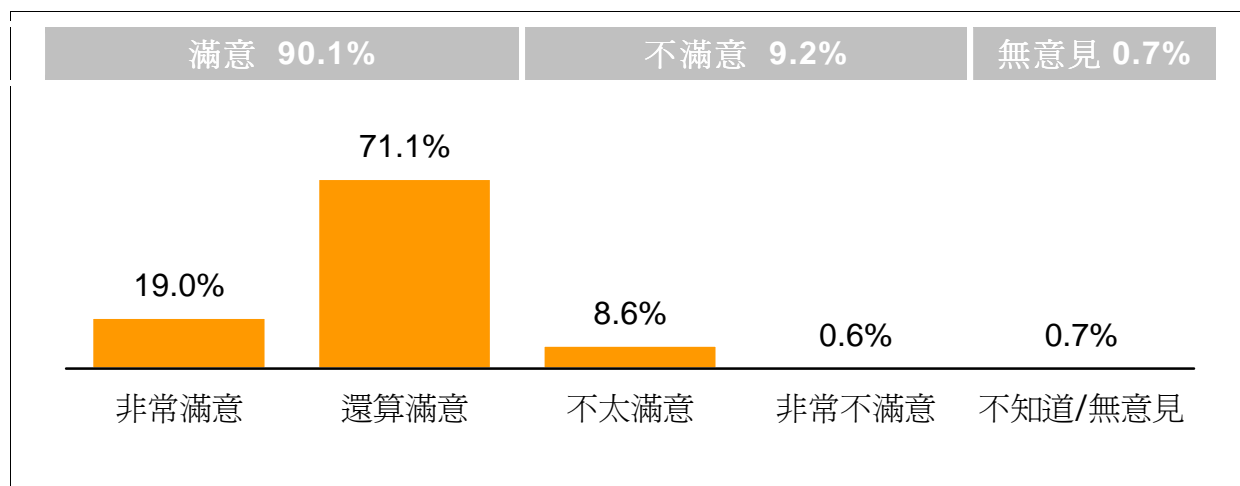
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

四、民眾等候空間規劃

(一)滿意度為 90.1%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「民眾等候空間規劃」的看法，有 90.1%表示滿意(非常滿意 19.0%、還算滿意 71.1%)，9.2%表示不滿意(不太滿意 8.6%、非常不滿意 0.6%)，另有 0.7%表示不知道/無意見。



Q.請問，您對該監理所(站)提供「民眾等候空間規劃」滿不滿意？(調查對象：有使用或體驗者 n=2,501)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-4-1 「民眾等候空間規劃」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「民眾等候空間規劃」滿意度皆高於八成五，其中以高雄區監理所(94.9%)滿意度最高，其次為臺中區監理所(93.3%)，而新竹區及臺北市區監理所有較高的不滿意度均高於一成三。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度有顯著差異。【參閱圖 5-2-4-2】

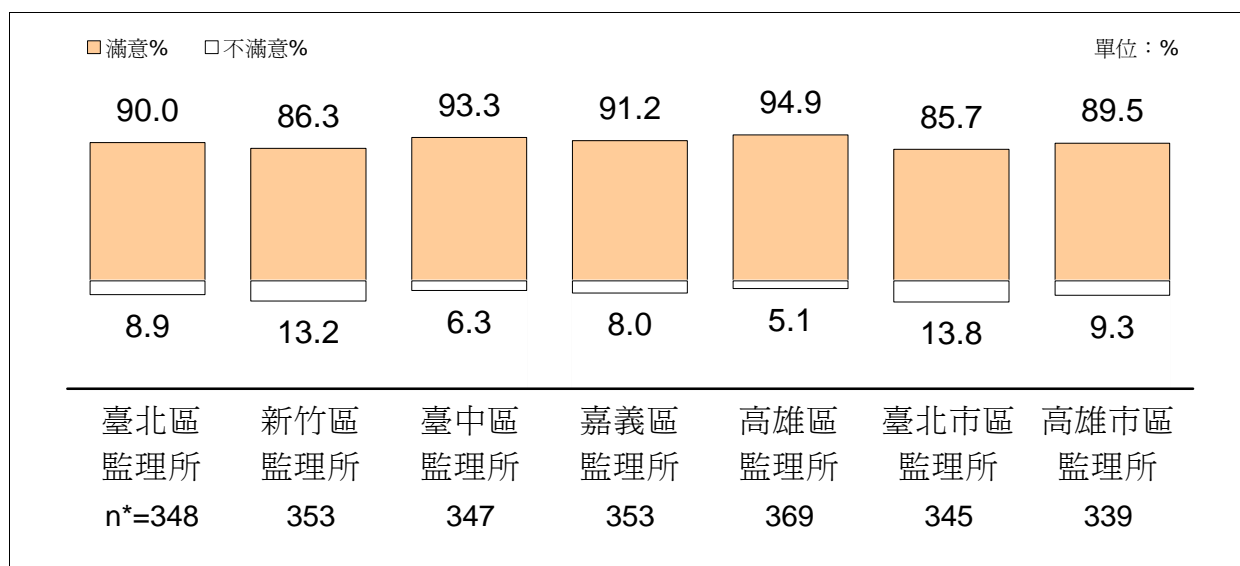
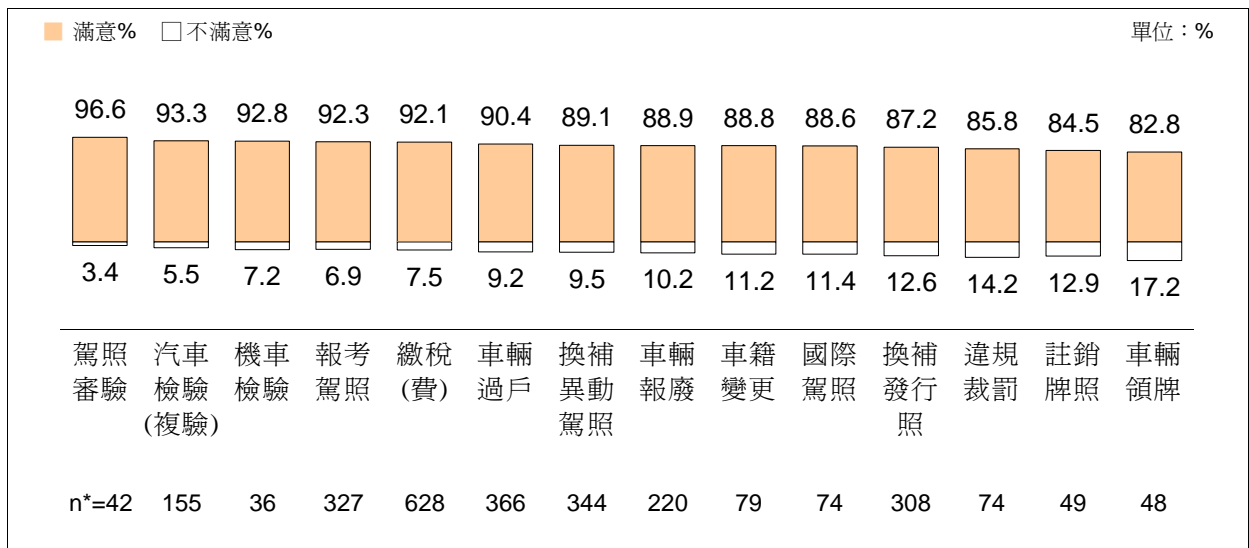


圖5-2-4-2 「民眾等候空間規劃」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)「民眾等候空間規劃」的滿意度皆高於八成二，其中辦理「駕照審驗」民眾的滿意度更達96.6%，而辦理「車輛領牌」及「違規裁罰」者有較高的不滿意度均高於一成四。【參閱圖 5-2-4-3】

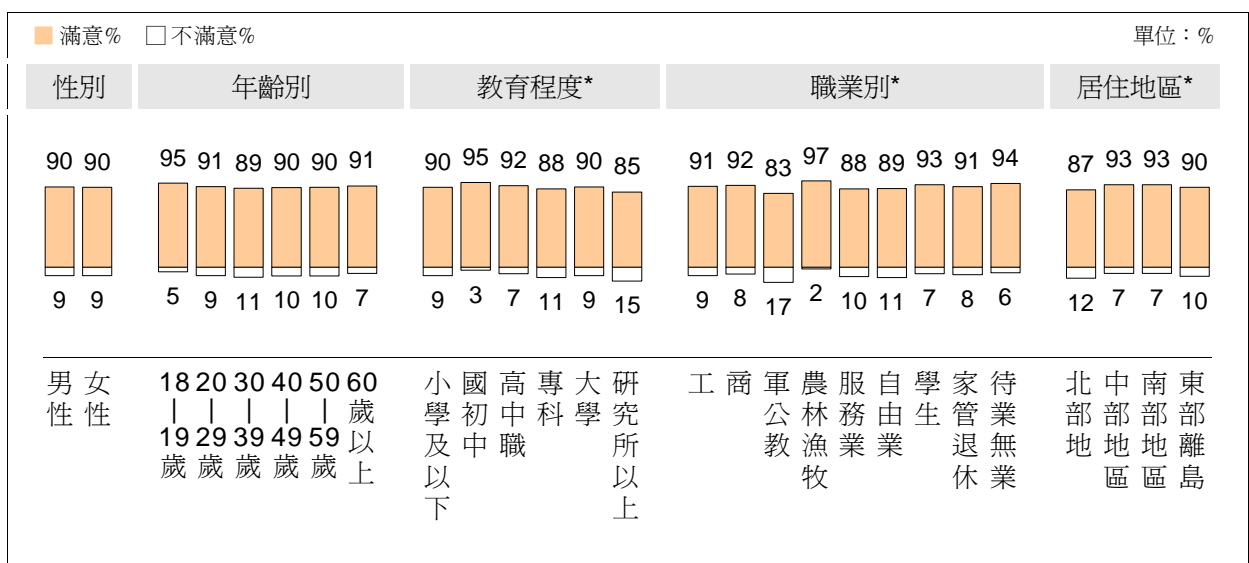


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-2-4-3 「民眾等候空間規劃」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「民眾等候空間規劃」滿意度皆高於八成三，且大多數屬性民眾滿意度高於九成，而研究所以上學歷或職業為軍公教民眾有較高的不滿意度均高於一成五。經卡方檢定顯示，不同「教育程度」、「職業別」及「居住地區」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-4-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-4-4 「民眾等候空間規劃」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

除 101 年以外，其餘年度「民眾等候空間規劃」滿意度皆高於九成，而歷年不滿意度皆低於一成。今年(105 年)滿意度 90.1%略低於 104 年調查的 91.3%。
【參閱圖 5-2-4-5】

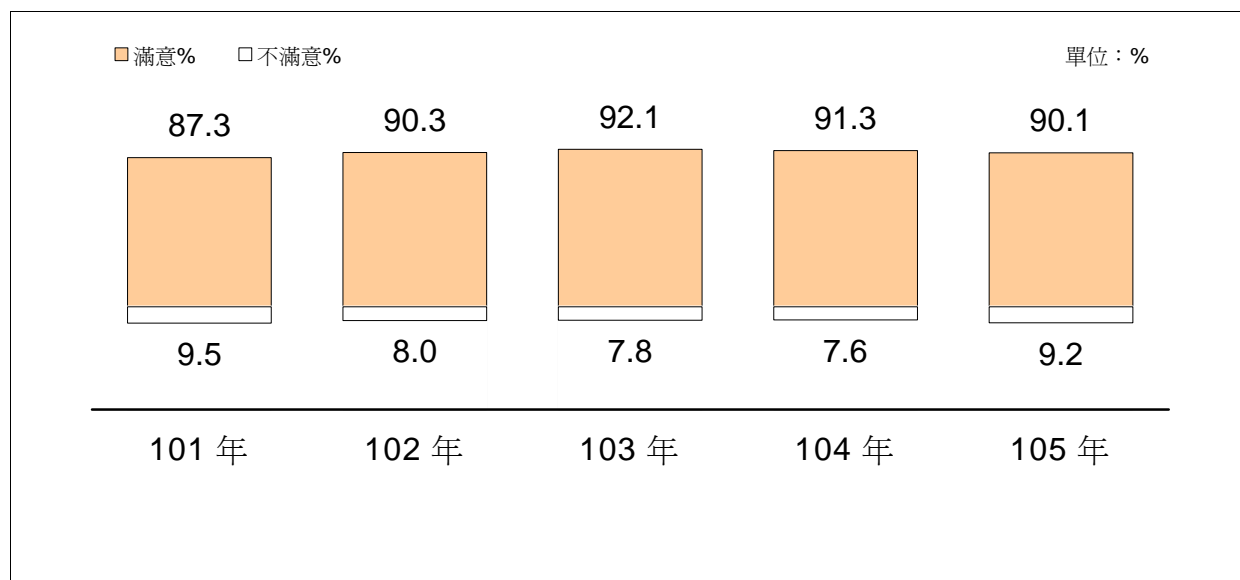


圖5-2-4-5 「民眾等候空間規劃」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度下降 1.2 個百分點，不滿意度上升 1.6 個百分點，而無意見下降 0.4 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-4-1】

表 5-2-4-1 「民眾等候空間規劃」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,498	2,442	2,501	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	87.3	90.3	92.1	91.3	90.1	-1.2	*
	不滿意(3)+(4)	9.5	8.0	7.8	7.6	9.2	+1.6	
	無意見	3.2	1.7	0.1	1.1	0.7	-0.4	
原始結果	非常滿意(1)	10.6	19.9	17.4	20.8	19.0	-1.8	*
	還算滿意(2)	76.7	70.4	74.7	70.5	71.1	+0.6	
	不太滿意(3)	8.9	7.3	7.2	6.6	8.6	+2.0	
	非常不滿意(4)	0.5	0.7	0.6	1.0	0.6	-0.4	
	無意見	3.2	1.7	0.1	1.1	0.7	-0.4	
Ridit 分析	Ridit 值	0.541	0.487	0.492	0.480	0.493	—	*
	排名	5	2	3	1	4	—	—

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定； Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，滿意度上升的有「臺北區監理所」及「高雄區監理所」，滿意度下降的有「新竹區監理所」、「嘉義區監理所」、「臺北市區監理所」及「高雄市區監理所」。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表 5-2-4-2】

表 5-2-4-2 「民眾等候空間規劃」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	85.0	90.5	91.6	88.8	90.0	+1.2	
	不滿意	11.1	7.7	8.1	9.7	8.9	-0.8	
	無意見	3.9	1.8	0.3	1.5	1.0	-0.5	
新竹區 監理所	滿意	85.5	88.1	89.3	90.0	86.3	-3.7	
	不滿意	12.9	10.6	10.5	8.6	13.2	+4.6	
	無意見	1.6	1.3	0.2	1.3	0.5	-0.8	
臺中區 監理所	滿意	91.7	94.0	96.4	93.3	93.3	+0.0	
	不滿意	4.9	4.5	3.6	5.6	6.3	+0.7	
	無意見	3.3	1.5	0.0	0.9	0.5	-0.4	
嘉義區 監理所	滿意	86.6	90.2	90.3	91.5	91.2	-0.3	
	不滿意	9.5	8.2	9.7	7.2	8.0	+0.8	
	無意見	3.9	1.6	0.0	1.4	0.8	-0.6	
高雄區 監理所	滿意	89.6	93.0	95.8	94.2	94.9	+0.7	
	不滿意	7.7	6.1	4.2	4.8	5.1	+0.3	
	無意見	2.7	0.9	0.0	0.9	0.0	-0.9	
臺北市區 監理所	滿意	88.1	86.0	91.5	89.9	85.7	-4.2	
	不滿意	8.7	10.5	8.5	9.3	13.8	+4.5	
	無意見	3.2	3.5	0.0	0.8	0.5	-0.3	
高雄市區 監理所	滿意	85.9	88.7	91.9	92.7	89.5	-3.2	
	不滿意	9.8	9.5	8.0	7.2	9.3	+2.1	
	無意見	4.3	1.8	0.1	0.0	1.2	+1.2	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

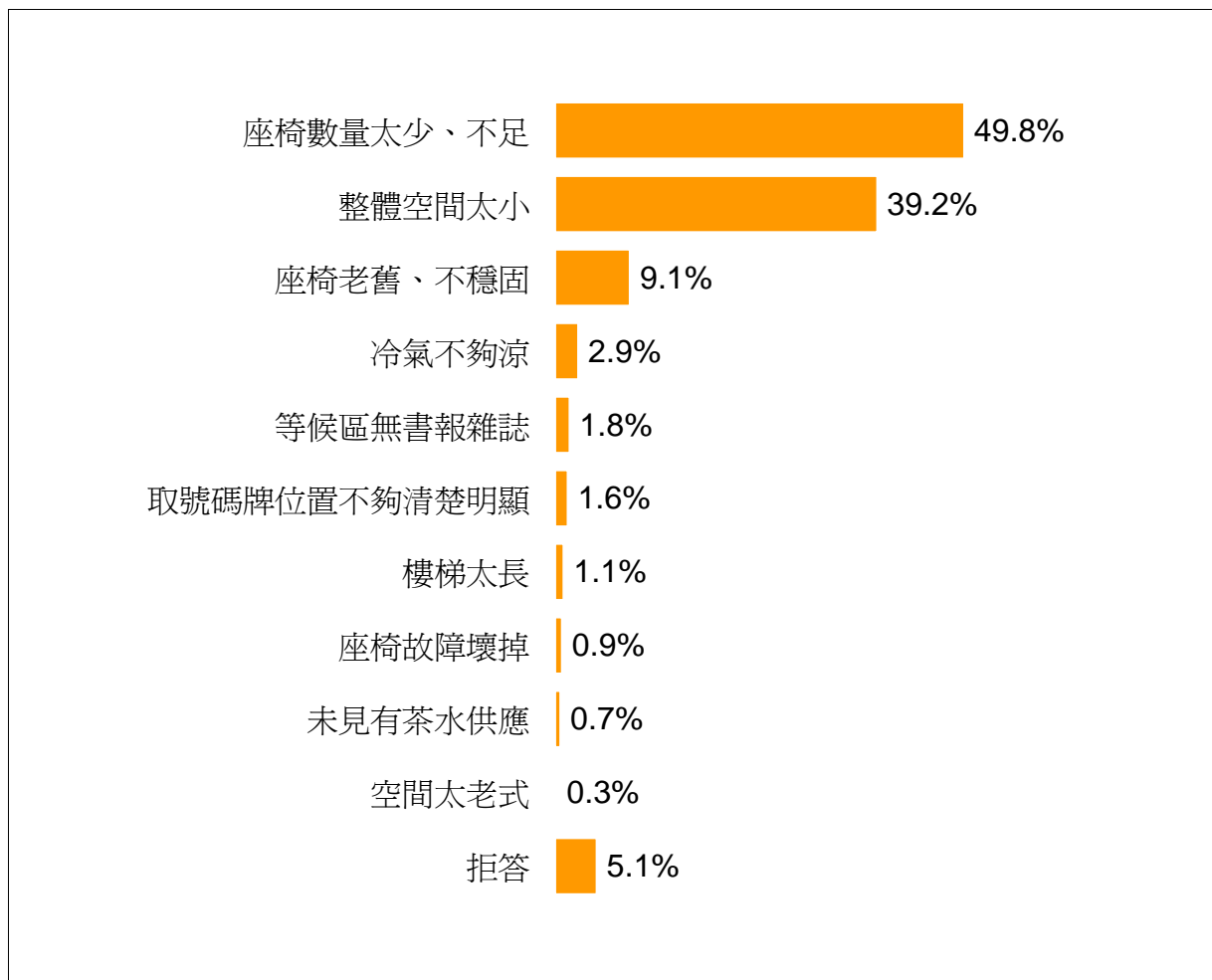
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

洽公民眾有 9.2% 不滿意監理所(站)的「民眾等候空間規劃」(n=231)。

進一步詢問不滿意原因，以「座椅數量太少、不足」(49.8%)居多，其次為「整體空間太小」(39.2%)，再次為「座椅老舊、不穩固」(9.1%)，其他原因皆低於 3%。【參閱圖 5-2-4-6】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意民眾等候空間規劃者 n=231)

圖5-2-4-6 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「各項服務設施便利性」不滿意度介於5~14%之間，其中以「臺北市區監理所」(13.8%)及「新竹區監理所」(13.2%)較高，而以「高雄區監理所」(5.1%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所洽公民眾均有二成以上提及「座椅數量太少、不足」與「整體空間太小」。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-2-4-3】

表 5-2-4-3 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別	區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)		8.9	13.2	6.3	8.0	5.1	13.8	9.3
不滿意者總樣本數(未加權)		31	46	20	31	20	43	32
座椅數量太少、不足		55.7	45.1	41.8	49.8	22.3	61.7	56.5
整體空間太小		39.4	43.1	45.8	31.2	45.9	36.0	30.9
座椅老舊、不穩固		5.9	11.9	8.7	5.0	18.6	7.6	12.6
冷氣不夠涼		0.0	0.0	0.0	9.5	0.0	3.2	13.8
等候區無書報雜誌		0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	5.4	2.1
取號碼牌位置不夠清楚明顯		0.0	4.1	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
樓梯太長		0.0	0.0	6.7	0.0	3.3	0.0	0.0
座椅故障壞掉		0.0	1.2	0.0	0.0	3.3	0.0	5.1
未見有茶水供應		0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0
空間太老式		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0
拒答		3.7	3.2	10.6	8.8	9.3	1.3	4.7

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，多數監理所(站)達4人以上提及「座椅數量太少、不足」或「整體空間太小」。【參閱表 5-2-4-4】

表 5-2-4-4 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因－按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	有接觸 或體驗 樣本數 (未加權)	座椅數 量太 少、不 足	整體空 間太小	座椅老 舊、不 穩固	冷氣不 夠涼	取號碼 牌位置 不夠清 楚明顯	座椅故 障壞掉	等候區 無書報 雜誌	未見有 茶水供 應	樓梯太 長	空間太 老式	拒答
臺北區監理所	354	17	13	2								1
臺北所	70	1	1									
板橋站	77	5	1	1								
基隆站	44	2	3									1
宜蘭站	45	2	2	1								
花蓮站	38	2	1									
玉里分站	37	1										
蘆洲站	43	4	5									
新竹區監理所	361	19	22	5		2	1	1	1			1
新竹所	45	1										
新竹市站	80	10	9	3			1					
桃園站	93	3	5	1		2						
中壢站	101	5	8	1				1				1
苗栗站	42								1			
臺中區監理所	352	8	9	2						1		2
臺中所	51		1	1								1
臺中市站	97	3	1	1								1
豐原站	58		2									
彰化站	81	1	3							1		
南投站	36	3	2									
埔里分站	29	1										
嘉義區監理所	360	14	12	2	3							2
嘉義所	30		1	1								
嘉義市站	42	2	3									
麻豆站	34				1							
臺南站	116	5	1		2							1
新營站	43		1									
雲林站	55	4	3									1
東勢分站	40	3	3	1								
高雄區監理所	373	5	9	3		2	1			1		2
高雄所	158	4	3	2		2						
旗山站	30											1
屏東站	79	1	1	1						1		1
臺東站	33		4									
澎湖站	31											
恆春分站	42		1				1					
臺北市區監理所	347	28	17	4	1			1	1		1	1
臺北市所	184	17	8	3				1				
士林站	103	6	6	1	1						1	1
金門站	30	4	2						1			
連江站	30	1	1									
高雄市區監理所	347	16	12	4	2		1	1				1
高雄市所	164	5	2	1				1				1
苓雅站	183	11	10	3	2		1					

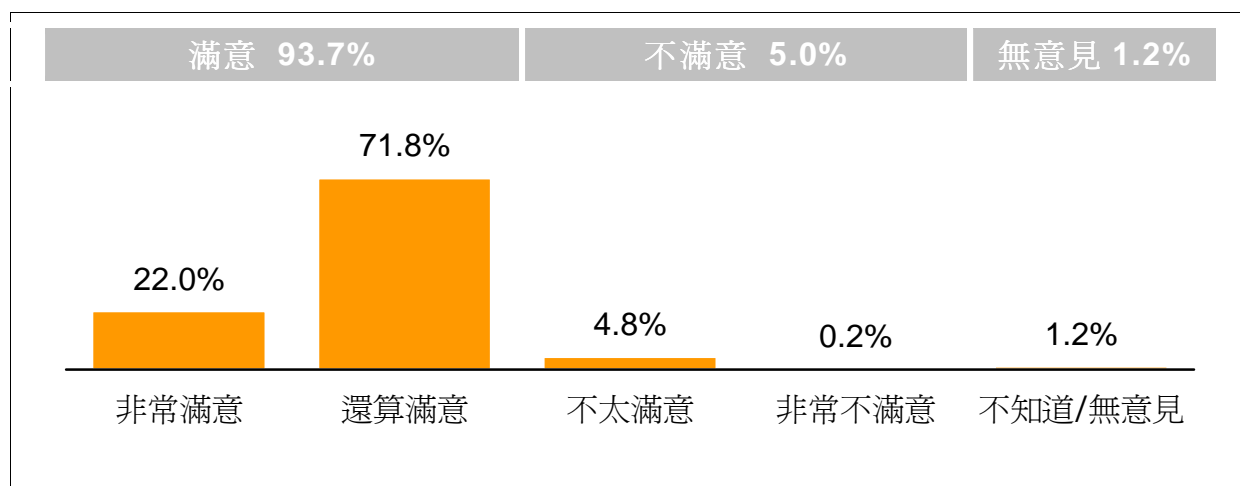
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

五、整體環境清潔程度

(一)滿意度為 93.7%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「整體環境清潔程度」的看法，有 93.7% 表示滿意(非常滿意 22.0%、還算滿意 71.8%)，僅 5.0% 表示不滿意(不太滿意 4.8%、非常不滿意 0.2%)，另有 1.2% 表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「整體環境清潔程度」滿不滿意？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-5-1 「整體環境清潔程度」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「整體環境清潔程度」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於 9%，其中以高雄區、嘉義區及臺中區監理所滿意度較高均高於九成五。卡方檢定顯示，各區監理所的滿意度有顯著差異。【參閱圖 5-2-5-2】

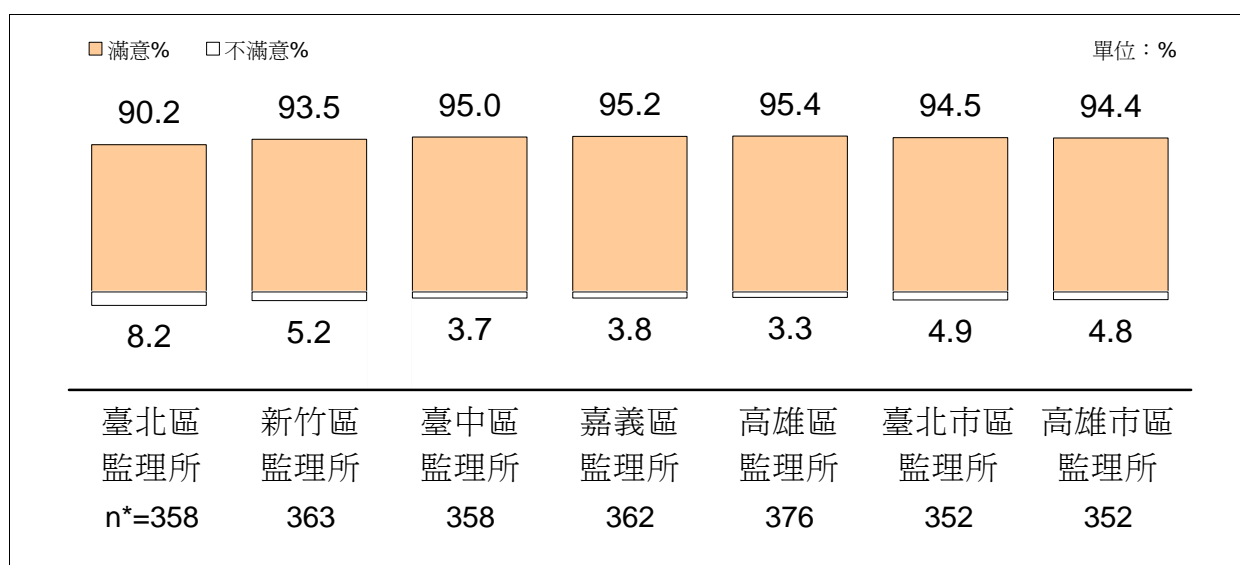
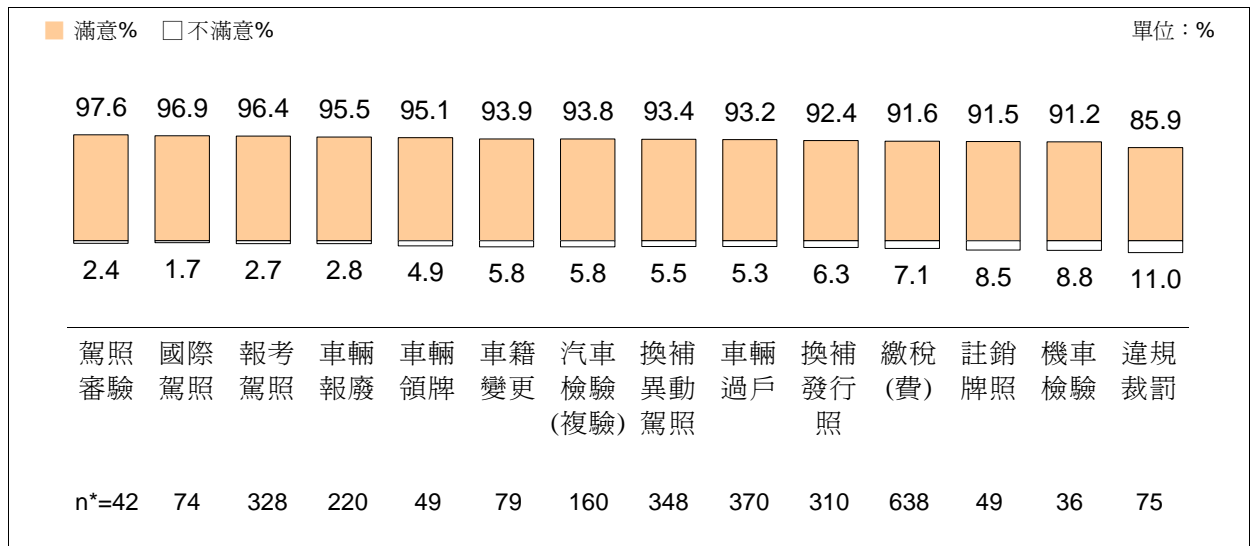


圖5-2-5-2 「整體環境清潔程度」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)「整體環境清潔程度」的滿意度皆高於八成五，其中辦理「駕照審驗」、「國際駕照」、「報考駕照」、「車輛報廢」及「車輛領牌」民眾滿意度皆高於九成五，而辦理「違規裁罰」者有較高的不滿意度約一成一。【參閱圖 5-2-5-3】

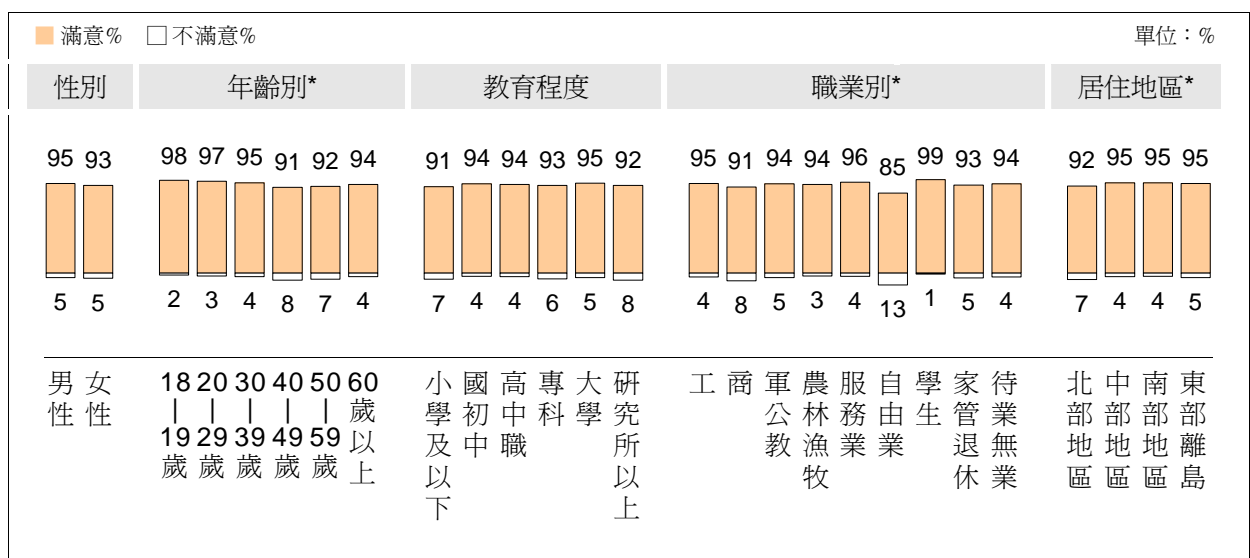


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-2-5-3 「整體環境清潔程度」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「整體環境清潔程度」滿意度皆高於八成五，而職業為自由業者有較高的不滿意度約一成三。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「職業別」及「居住地區」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-5-4】

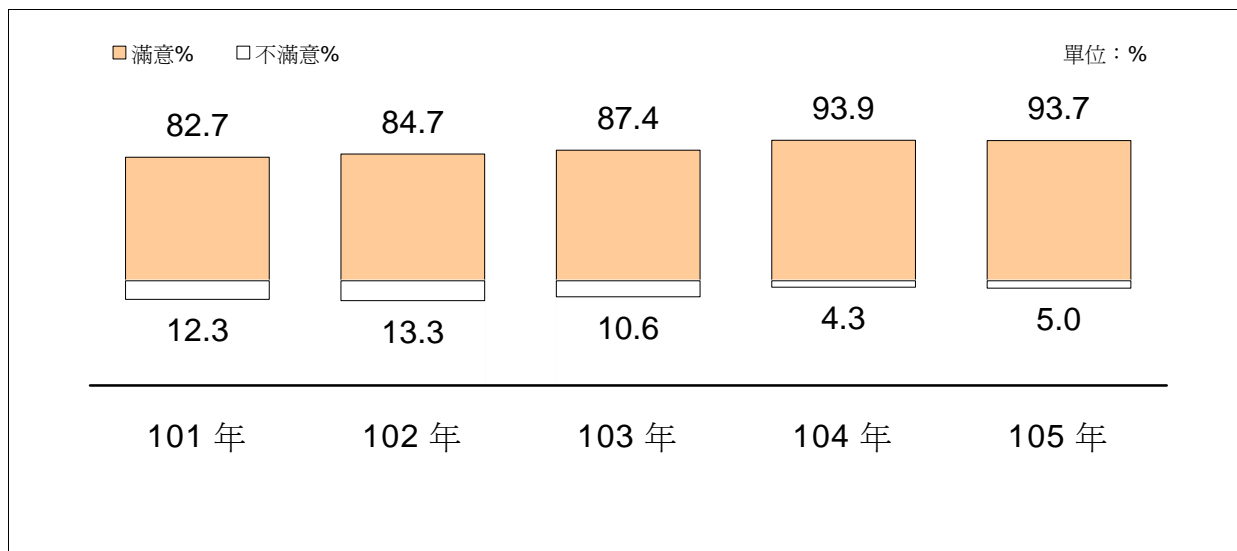


註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-5-4 「整體環境清潔程度」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「整體環境清潔程度」滿意度皆高於八成二，自 104 年起，滿意度突破九成，而 103 年及以前不滿意度均高於一成，而近二年不滿意度均低於 6%。今年(105 年)滿意度 93.7%略低於 104 年調查的 93.9%。【參閱圖 5-2-5-5】



註：104 年的問法與 103 年前略有不同，104 年問法為「Q.請問，您對該監理所(站)「整體環境整潔程度」滿不滿意？」，而 103 年之前的問法為「Q.請問，您對監理所(站)「整體環境整潔及綠美化的程度」滿不滿意？」。

圖 5-2-5-5 「整體環境清潔程度」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度下降 0.2 個百分點，不滿意度上升 0.7 個百分點，而無意見下降 0.6 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101、102、103 及 104 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-5-1】

表 5-2-5-1 「整體環境清潔程度」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	82.7	84.7	87.4	93.9	93.7	-0.2	
	不滿意(3)+(4)	12.3	13.3	10.6	4.3	5.0	+0.7	
	無意見	5.1	2.0	2.1	1.8	1.2	-0.6	
原始結果	非常滿意(1)	10.8	17.0	17.5	21.4	22.0	+0.6	
	還算滿意(2)	71.8	67.7	69.9	72.5	71.8	-0.7	
	不太滿意(3)	11.9	12.2	10.3	4.0	4.8	+0.8	
	非常不滿意(4)	0.4	1.1	0.3	0.4	0.2	-0.2	
	無意見	5.1	2.0	2.1	1.8	1.2	-0.6	
Ridit 分析	Ridit 值	0.552	0.518	0.504	0.460	0.457	—	*
	排名	5	4	3	2	1	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.«*»表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，滿意度上升的有「臺中區監理所」、「嘉義區監理所」及「臺北市區監理所」，而滿意度下降的有「臺北區監理所」、「新竹區監理所」、「高雄區監理所」及「高雄市區監理所」。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表 5-2-5-2】

表 5-2-5-2 「整體環境清潔程度」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	81.6	82.1	86.3	91.9	90.2	-1.7	
	不滿意	12.5	14.9	11.1	5.8	8.2	+2.4	
	無意見	6.0	3.0	2.6	2.3	1.6	-0.7	
新竹區 監理所	滿意	75.4	80.8	81.1	94.2	93.5	-0.7	
	不滿意	20.2	17.5	16.6	4.2	5.2	+1.0	
	無意見	4.5	1.8	2.3	1.7	1.4	-0.3	
臺中區 監理所	滿意	84.2	86.6	91.3	93.7	95.0	+1.3	
	不滿意	10.7	11.5	7.8	4.8	3.7	-1.1	
	無意見	5.1	1.9	0.9	1.6	1.3	-0.3	
嘉義區 監理所	滿意	85.9	88.3	89.9	93.7	95.2	+1.5	
	不滿意	8.9	11.0	8.3	4.5	3.8	-0.7	
	無意見	5.1	0.7	1.8	1.7	0.9	-0.8	
高雄區 監理所	滿意	85.6	87.7	87.1	96.6	95.4	-1.2	
	不滿意	10.4	11.5	10.4	1.9	3.3	+1.4	
	無意見	4.0	0.8	2.5	1.5	1.3	-0.2	
臺北市區 監理所	滿意	85.1	79.2	89.6	93.7	94.5	+0.8	
	不滿意	9.3	16.2	7.0	4.5	4.9	+0.4	
	無意見	5.6	4.6	3.4	1.9	0.7	-1.2	
高雄市區 監理所	滿意	88.1	90.7	91.4	95.3	94.4	-0.9	
	不滿意	8.1	8.5	7.7	3.1	4.8	+1.7	
	無意見	3.8	0.8	0.8	1.5	0.8	-0.7	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

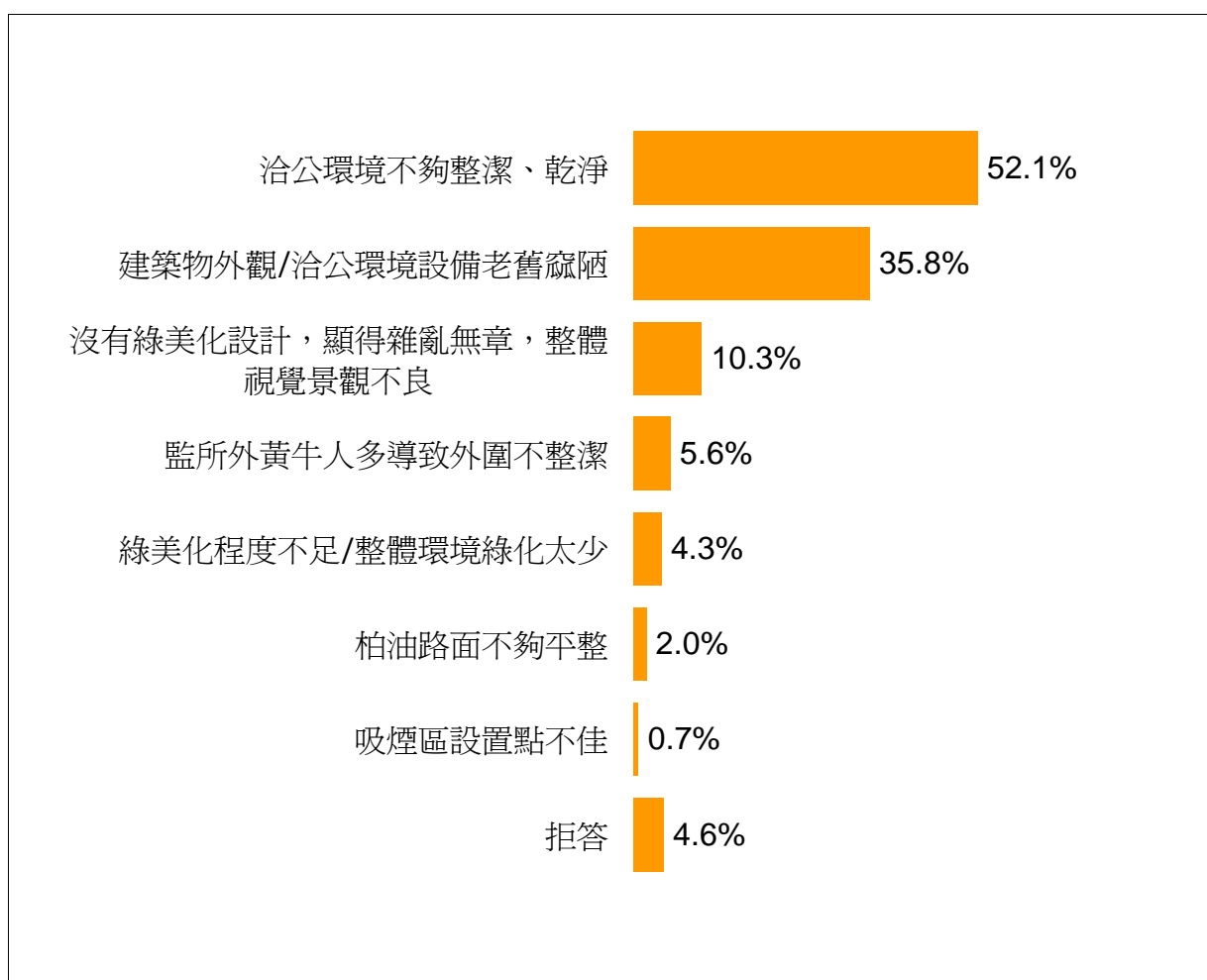
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)不滿意原因

1.整體分析

洽公民眾有 5.0% 不滿意監理所(站)的「整體環境清潔程度」(n=127)。

進一步詢問不滿意原因，以「洽公環境不夠整潔、乾淨」(52.1%)居多，其次依序為「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」(35.8%)、「沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良」(10.3%)、「監所外黃牛人多導致外圍不整潔」(5.6%)及「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」(4.3%)，其他原因皆低於 3%。【參閱圖 5-2-5-6】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意整體環境清潔程度者 n=127)

圖5-2-5-6 不滿意「整體環境清潔程度」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「整體環境清潔程度」不滿意度介於3~9%之間，其中以「臺北區監理所」(8.2%)較高，而以「高雄區監理所」(3.3%)較低。

進一步詢問不滿意原因，民眾對多數監理所不滿意原因均以「洽公環境不夠整潔、乾淨」或「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」居多，而臺中區監理所也有二成以上民眾提及「沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良」。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-2-5-3】

表 5-2-5-3 不滿意「整體環境清潔程度」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	8.2	5.2	3.7	3.8	3.3	4.9	4.8
不滿意者總樣本數(未加權)	26	21	14	15	13	18	11
洽公環境不夠整潔、乾淨	77.5	49.7	35.3	31.7	31.4	32.8	58.4
建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	29.6	46.4	12.5	54.6	23.7	58.1	31.5
沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	7.9	14.5	23.9	0.0	12.6	4.8	6.0
監所外黃牛人多導致外圍不整潔	4.5	0.0	16.5	0.0	17.1	0.0	9.8
綠美化程度不足/整體環境綠化太少	0.0	5.7	16.5	0.0	5.1	4.8	0.0
柏油路面不夠平整	0.0	4.3	5.3	0.0	7.7	0.0	0.0
吸煙區設置點不佳	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	4.1
拒答	0.0	3.1	11.4	10.1	12.6	4.2	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，臺北所、板橋站、基隆站、中壢站、臺北市所及苓雅站均有4人以上提及「洽公環境不夠整潔、乾淨」，而中壢站及臺北市所也有4人以上提及「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」。【參閱表 5-2-5-4】

表 5-2-5-4 不滿意「整體環境清潔程度」—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	全體受訪 民眾樣本 數 (未加權)	洽公環境 不夠整 潔、乾淨	建築物外 觀/洽公 環境設備 老舊窳陋	沒有綠美 化設計， 顯得雜亂 無章，整 體視覺景 觀不良	綠美化程 度不足/ 整體環境 綠化太少	監所外黃 牛人多導 致外圍不 整潔	柏油路面 不夠平整	吸煙區設 置點不佳	拒答
臺北區監理所	358	20	8	3		1			
臺北所	71	5	3	1					
板橋站	78	6				1			
基隆站	44	4	3						
宜蘭站	45	3	1	2					
花蓮站	39	1							
玉里分站	38								
蘆洲站	43	1	1						
新竹區監理所	363	11	9	3	1		1		1
新竹所	45		1						
新竹市站	81	3	3						
桃園站	94	2	1	1					1
中壢站	101	6	4	2	1		1		
苗栗站	42								
臺中區監理所	358	6	2	2	3	2	1		1
臺中所	54				1				
臺中市站	97	2	1		1				
豐原站	60	1		1					1
彰化站	81	2	1	1	1	2	1		
南投站	36								
埔里分站	30	1							
嘉義區監理所	362	6	7					1	1
嘉義所	30	1							
嘉義市站	43								
麻豆站	35								
臺南站	116	1	3						1
新營站	43	1	1						
雲林站	55	2	2						
東勢分站	40	1	1					1	
高雄區監理所	376	5	3	2	1	2	1		1
高雄所	159	2	2			1	1		1
旗山站	30	1							
屏東站	79			1	1	1			
臺東站	34	1							
澎湖站	31	1	1						
恆春分站	43			1					
臺北市區監理所	352	6	10	1	1				1
臺北市所	186	5	7	1					
士林站	106	1	3		1				1
金門站	30								
連江站	30								
高雄市區監理所	352	6	3	1		1		1	
高雄市所	166	2						1	
苓雅站	186	4	3	1		1			

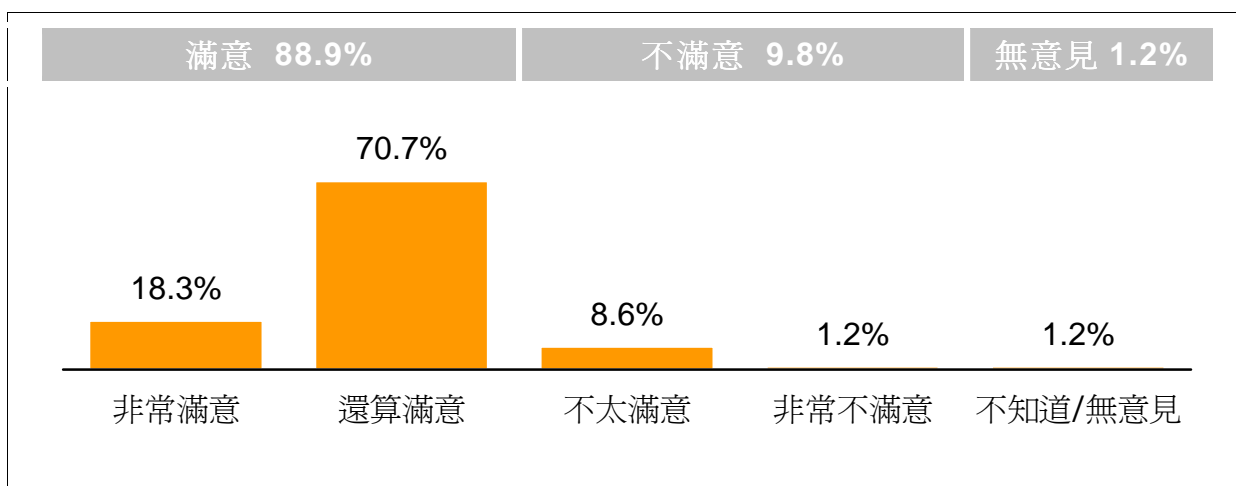
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

六、廁所清潔程度

(一)滿意度為 88.9%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「廁所清潔程度」的看法，有 88.9%表示滿意(非常滿意 18.3%、還算滿意 70.7%)，9.8%表示不滿意(不太滿意 8.6%、非常不滿意 1.2%)，另有 1.2%回答不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)內廁所清潔程度滿不滿意？(調查對象：有使用或體驗廁所者 n=1,049)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-6-1 「廁所清潔程度」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所之「廁所清潔程度」滿意度皆高於八成三，其中以高雄市區監理所的滿意度(93.9%)最高，其次為嘉義區監理所(92.5%)，而臺中區及高雄區監理所有較高的不滿意度均高於一成。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度有顯著差異。【參閱圖 5-2-6-2】

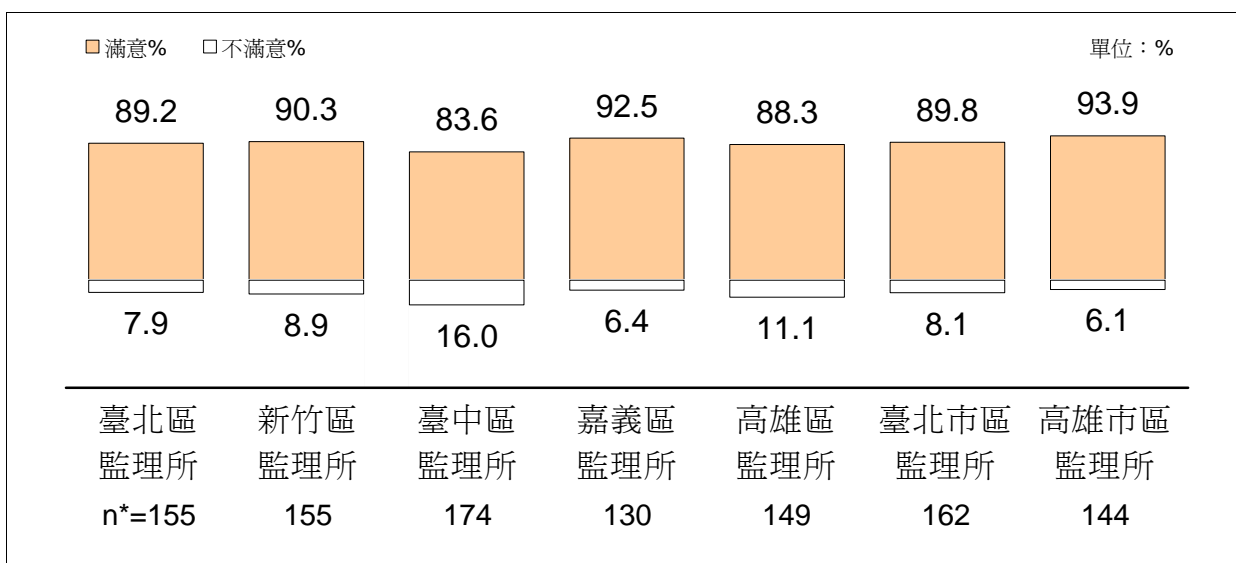


圖5-2-6-2 「廁所清潔程度」滿意度—按區監理所分

5.按年度別分

歷年「廁所清潔程度」滿意度皆高於八成五，而自 103 年起不滿意度均低於一成。今年(105 年)滿意度 88.9%略低於 104 年調查的 89.1%。【參閱圖 5-2-6-5】

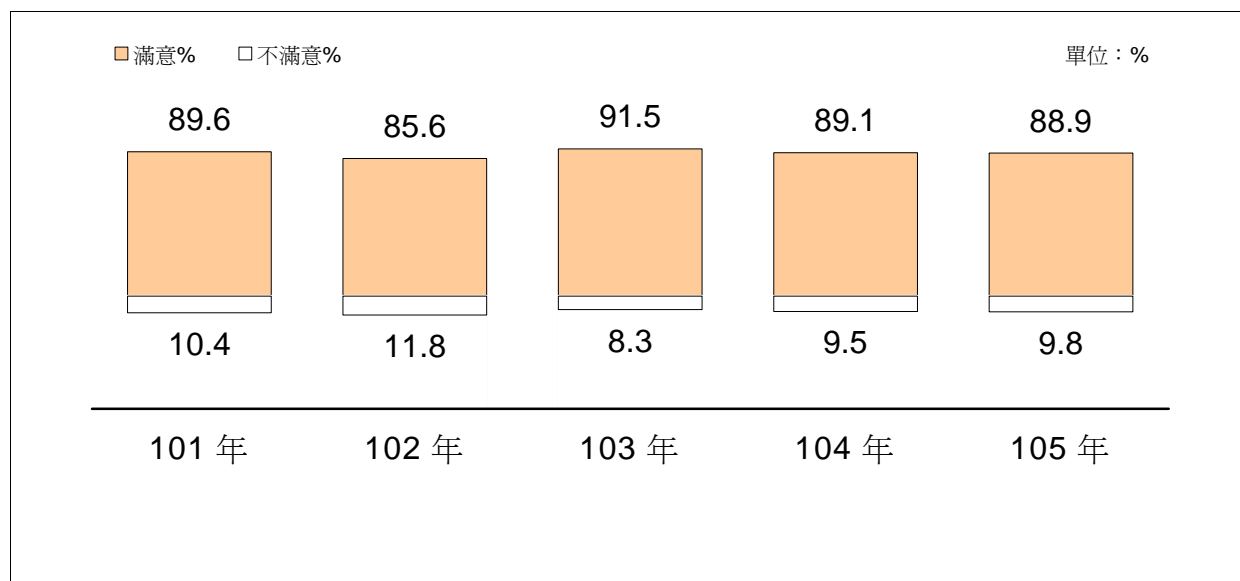


圖 5-2-6-5 「廁所清潔程度」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度下降 0.2 個百分點，不滿意度上升 0.3 個百分點，而無意見下降 0.1 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查無顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 及 102 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-2-6-1】

表 5-2-6-1 「廁所清潔程度」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		1,131	1,107	1,138	1,049	1,117	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	89.6	85.6	91.5	89.1	88.9	-0.2	
	不滿意(3)+(4)	10.4	11.8	8.3	9.5	9.8	+0.3	
	無意見	0.0	2.7	0.2	1.3	1.2	-0.1	
原始結果	非常滿意(1)	11.5	18.1	21.1	21.4	18.3	-3.1	
	還算滿意(2)	78.1	67.5	70.5	67.8	70.7	+2.9	
	不太滿意(3)	9.6	10.0	7.8	7.9	8.6	+0.7	
	非常不滿意(4)	0.9	1.8	0.4	1.7	1.2	-0.5	
	無意見	0.0	2.7	0.2	1.3	1.2	-0.1	
Ridit 分析	Ridit 值	0.527	0.513	0.476	0.485	0.498	—	*
	排名	5	4	1	2	3	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定； Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「嘉義區監理所」、「臺北市區監理所」及「高雄市區監理所」外，其餘區監理所之「廁所清潔程度」滿意度均低於104年調查。卡方檢定顯示，「嘉義區監理所」及「臺北市區監理所」滿意度明顯上升，而「臺中區監理所」滿意度明顯下降。【參閱表5-2-6-2】

表 5-2-6-2 「廁所清潔程度」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	87.4	81.7	89.6	89.5	89.2	-0.3	
	不滿意	12.6	14.9	10.4	7.9	7.9	+0.0	
	無意見	0.0	3.4	0.0	2.6	2.9	+0.3	
新竹區 監理所	滿意	89.4	89.0	91.5	91.7	90.3	-1.4	
	不滿意	10.6	10.2	8.5	8.3	8.9	+0.6	
	無意見	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8	+0.8	
臺中區 監理所	滿意	93.9	91.8	89.4	92.9	83.6	-9.3	
	不滿意	6.1	4.3	10.6	6.4	16.0	+9.6	*
	無意見	0.0	3.8	0.0	0.7	0.5	-0.2	
嘉義區 監理所	滿意	85.9	83.1	94.8	85.5	92.5	+7.0	
	不滿意	14.1	13.5	5.2	13.7	6.4	-7.3	*
	無意見	0.0	3.4	0.0	0.9	1.1	+0.2	
高雄區 監理所	滿意	90.8	82.8	93.4	90.6	88.3	-2.3	
	不滿意	9.2	14.1	5.4	7.8	11.1	+3.3	
	無意見	0.0	3.0	1.2	1.6	0.5	-1.1	
臺北市區 監理所	滿意	88.1	78.1	95.6	80.0	89.8	+9.8	
	不滿意	11.9	20.2	3.7	16.9	8.1	-8.8	*
	無意見	0.0	1.8	0.7	3.0	2.1	-0.9	
高雄市區 監理所	滿意	92.0	89.2	88.1	91.4	93.9	+2.5	
	不滿意	8.0	9.1	11.9	7.8	6.1	-1.7	
	無意見	0.0	1.6	0.0	0.8	0.0	-0.8	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

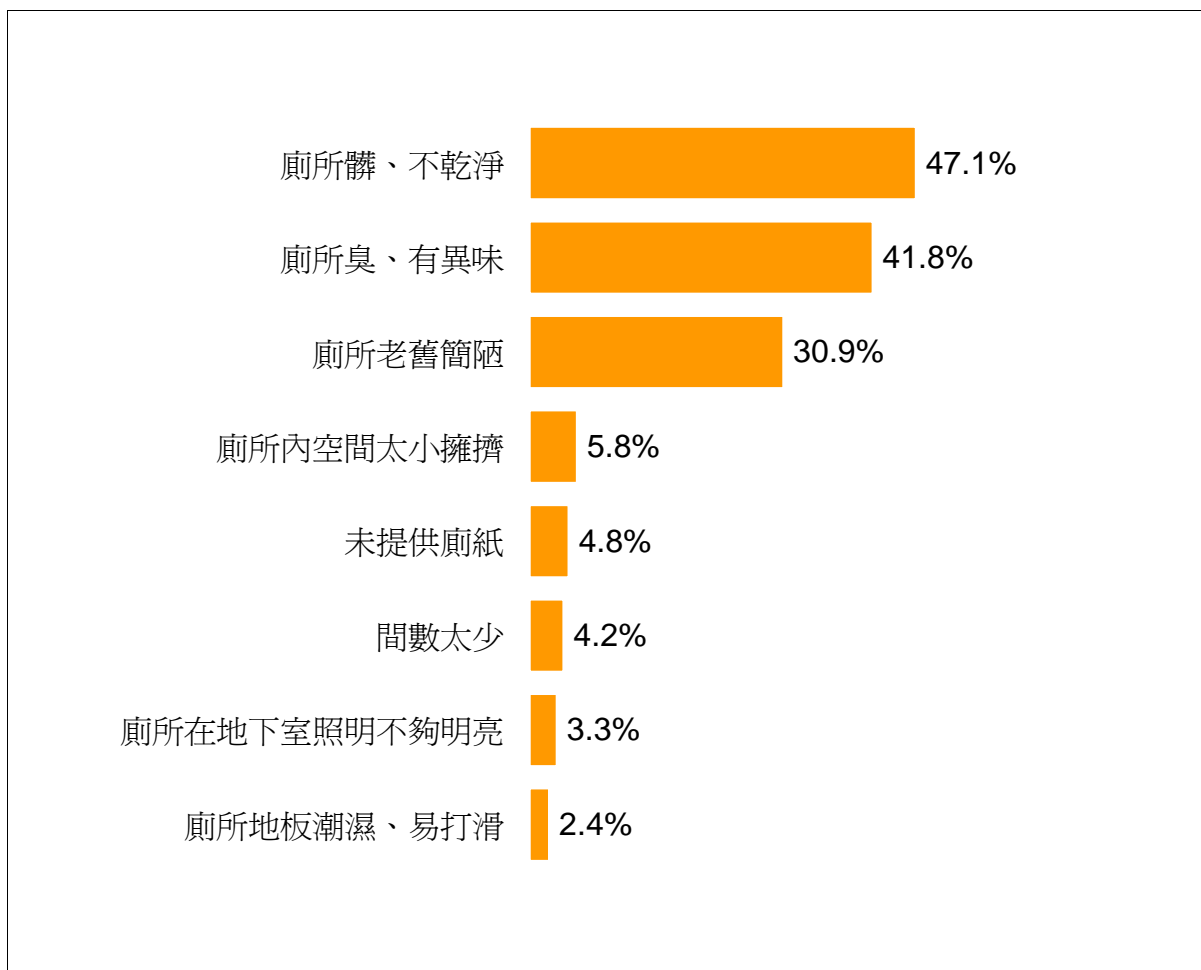
3.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

洽公民眾有 9.8% 不滿意監理所(站)的「廁所清潔程度」(n=110)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「廁所髒、不乾淨」(47.1%)及「廁所臭、有異味」(41.8%)居多，其次為「廁所老舊簡陋」(30.9%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-2-6-6】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意廁所清潔程度者 n=110)

圖5-2-6-6 不滿意「廁所清潔程度」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「廁所清潔程度」不滿意度介於 6~16%之間，其中以「臺中區監理所」(16.0%)較高，而以「高雄市區監理所」(6.1%)及「嘉義區監理所」(6.4%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所洽公民眾大多以提及「廁所髒、不乾淨」及「廁所臭、有異味」居多。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-2-6-3】

表 5-2-6-3 不滿意「廁所清潔程度」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	7.9	8.9	16.0	6.4	11.1	8.1	6.1
不滿意者總樣本數(未加權)	12	17	26	10	17	12	9
廁所髒、不乾淨	72.7	59.0	33.3	32.8	59.0	29.7	64.8
廁所臭、有異味	55.7	45.8	45.9	16.0	31.4	42.3	19.6
廁所老舊簡陋	9.5	45.5	29.4	36.3	33.8	41.5	23.2
廁所內空間太小擁擠	0.0	7.3	10.6	0.0	3.5	4.5	0.0
未提供廁紙	0.0	0.0	7.9	23.8	0.0	0.0	0.0
間數太少	0.0	0.0	5.2	22.6	0.0	4.5	0.0
廁所在地下室照明不夠明亮	0.0	13.1	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0
廁所地板潮濕、易打滑	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，桃園站、中壢站、高雄所及高雄市所均達 4 人以上提及「廁所髒、不乾淨」，桃園站、臺中市站及豐原站均達 4 人以上提及「廁所臭、有異味」，而中壢站也達 4 人以上提及「廁所老舊簡陋」。【參閱表 5-2-6-4】

表 5-2-6-4 不滿意「廁所清潔程度」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	有接觸或 體驗樣本 數 (未加權)	廁所髒、 不乾淨	廁所臭、 有異味	廁所老舊 簡陋	廁所內空 間太小擁 擠	未提供廁 紙	間數太少	廁所地板 潮濕、易 打滑	廁所在地 下室照明 不夠明亮
臺北區監理所	155	9	6	1					
臺北所	32	1	1						
板橋站	28	2	1						
基隆站	27	2	2						
宜蘭站	23	1	1						
花蓮站	18	1							
玉里分站	18	1							
蘆洲站	9	1	1	1					
新竹區監理所	155	11	8	6	1			3	2
新竹所	21	1	1						
新竹市站	16	1	1	1					
桃園站	47	4	4	1			1	1	
中壢站	50	5	2	4	1		2	1	
苗栗站	21								
臺中區監理所	174	8	12	7	3	3	2		1
臺中所	32	2	1	2		1			1
臺中市站	37	3	4	1	3				
豐原站	30	3	5	3		1	2		
彰化站	45		1						
南投站	17		1	1		1			
埔里分站	13								
嘉義區監理所	130	3	2	3		2	2		
嘉義所	12								
嘉義市站	8								
麻豆站	17		1						
臺南站	54	1	1	3		2			
新營站	9								
雲林站	20	2					1		
東勢分站	10						1		
高雄區監理所	149	10	6	5	1				
高雄所	50	5	2	2					
旗山站	16	1							
屏東站	41	1	3	2	1				
臺東站	16	1	1						
澎湖站	9	1							
恆春分站	17	1		1					
臺北市區監理所	162	3	5	5	1		1		
臺北市所	78	1	2	2	1		1		
士林站	53	2	2	3					
金門站	11		1						
連江站	20								
高雄市區監理所	144	6	2	2					
高雄市所	80	4	1						
苓雅站	64	2	1	2					

註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

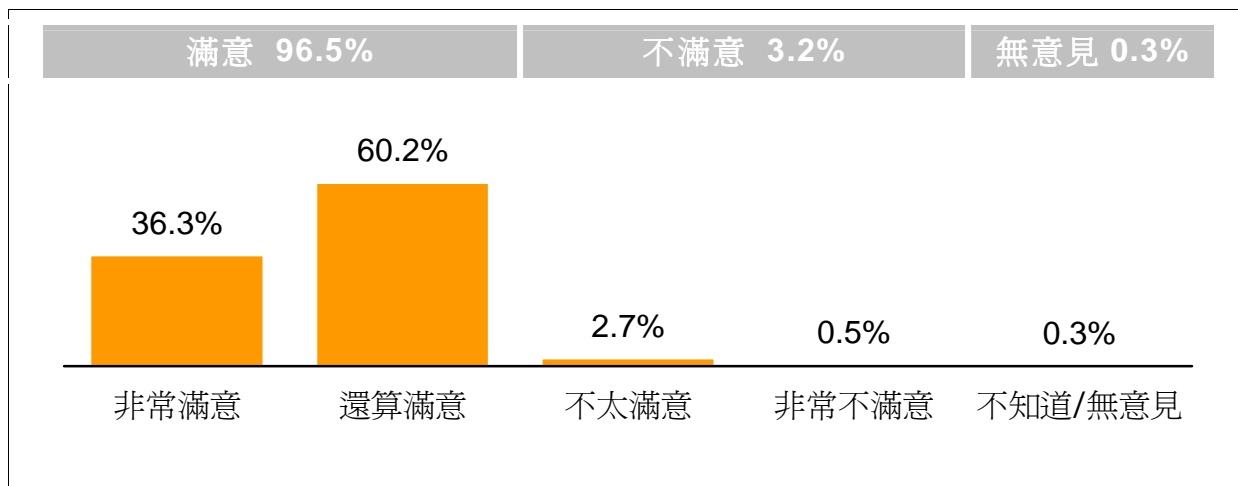
第三節 人員服務態度及專業度

一、服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度

(一)滿意度為 96.5%

1.整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」的看法，有 96.5%表示滿意(非常滿意 36.3%、還算滿意 60.2%)，僅 3.2%表示不滿意(不太滿意 2.7%、非常不滿意 0.5%)，另有 0.3%表示不知道/無意見。



Q.請問，您對本所的「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿不滿意？(調查對象：有接觸者 n=2,303)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-1-1 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度

2.按區監理所分

各區監理所「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度皆高於九成三，而不滿意度皆低於 6%。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-1-2】

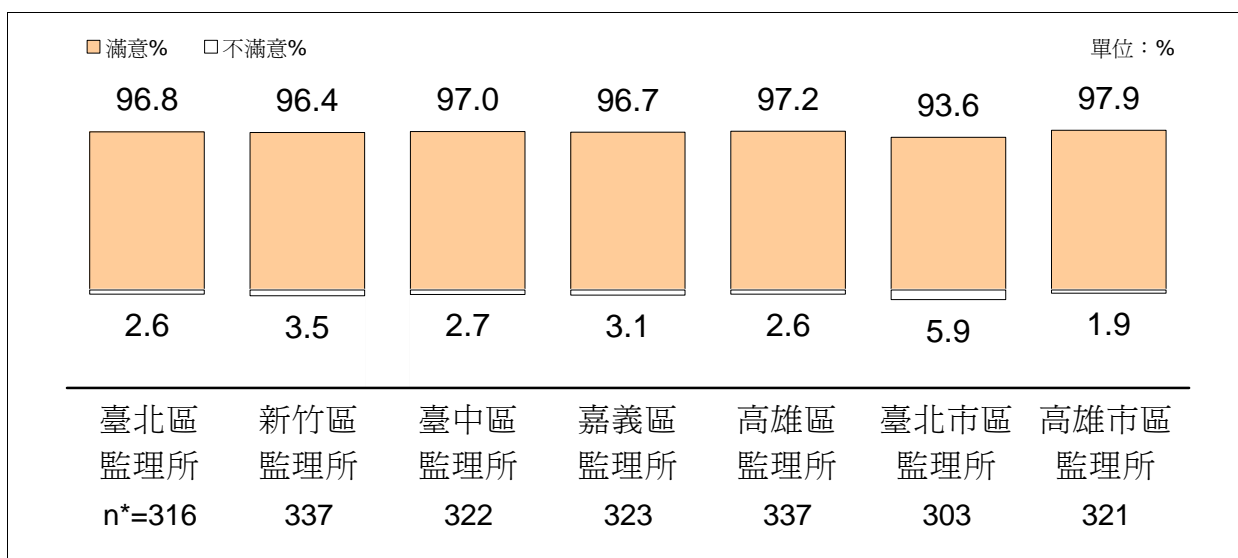
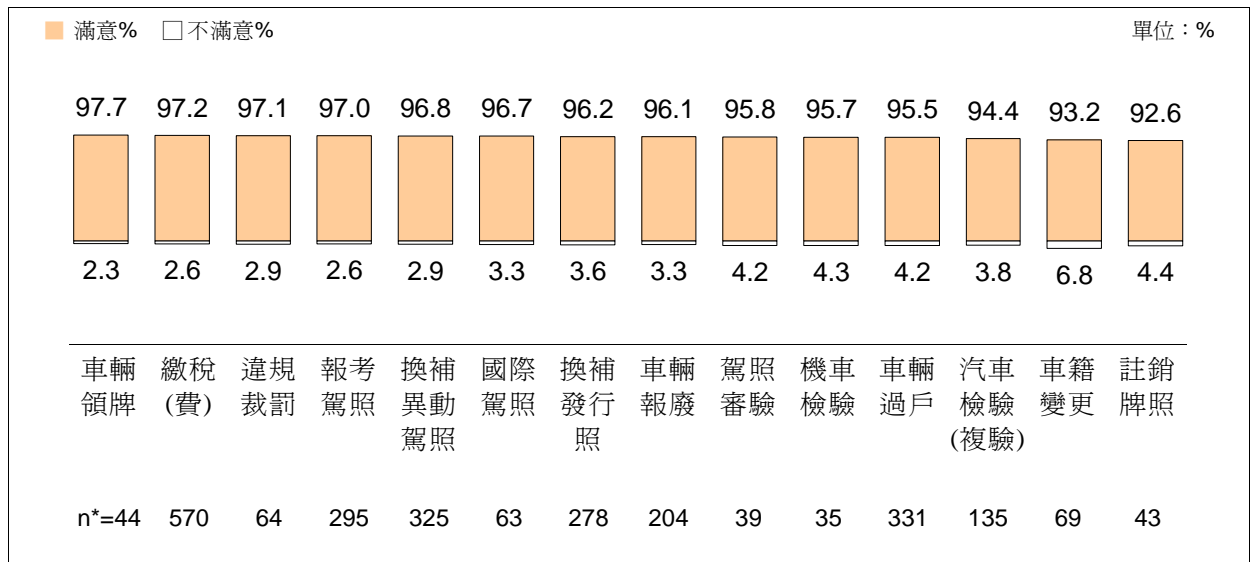


圖5-3-1-2 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)之「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度皆高於九成二，而不滿意度皆低於 7%。【參閱圖 5-3-1-3】

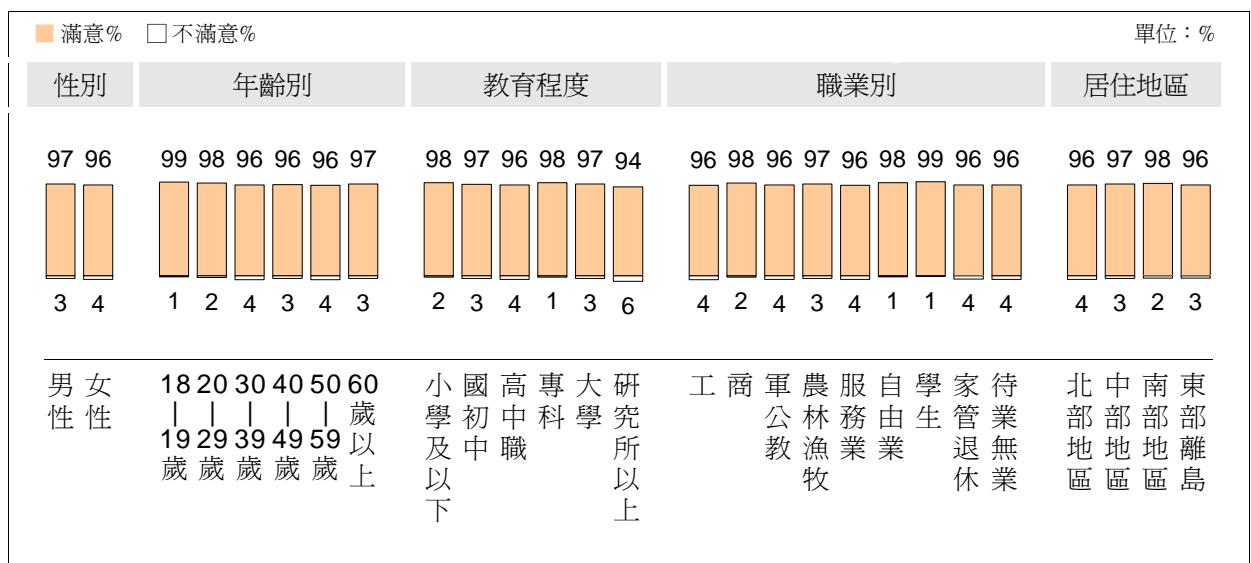


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-3-1-3 「服務中心志工及巡迴人員的服務態」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度皆高於九成四，而不滿意度皆低於 7%。經卡方檢定顯示，不同屬性民眾的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-1-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-1-4 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度皆高於九成三，而不滿意度皆低於6%。今年(105年)滿意度96.5%高於104年調查的95.7%。【參閱圖5-3-1-5】

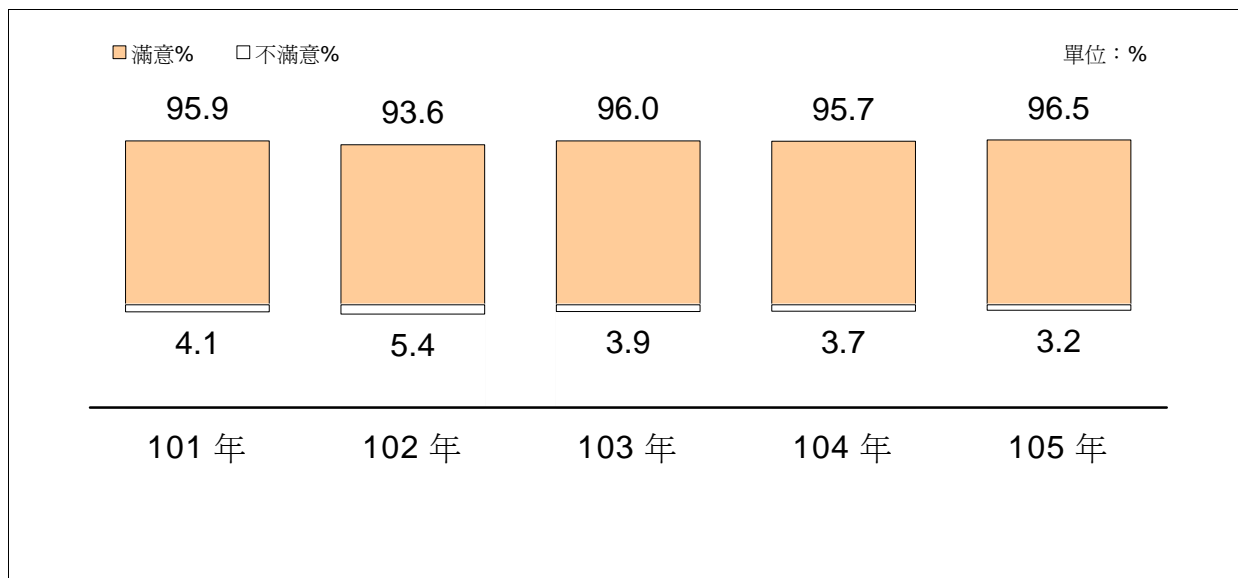


圖5-3-1-5 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按年度別分

今(105年)與104年比較來看，滿意度上升0.8個百分點，不滿意度下降0.5個百分點，而無意見下降0.4個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查彙整結果沒有顯著差異，而原始結果有顯著差異。

就Ridit分析而言，105年表現較101、102及103年好，Kruskal-Wallis檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表5-3-1-1】

表5-3-1-1 「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度—按年度別分

項目		101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,704	2,361	2,399	2,157	2,303	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	95.9	93.6	96.0	95.7	96.5	+0.8	
	不滿意(3)+(4)	4.1	5.4	3.9	3.7	3.2	-0.5	
	無意見	0.0	1.0	0.1	0.7	0.3	-0.4	
原始結果	非常滿意(1)	25.3	36.2	33.4	40.4	36.3	-4.1	*
	還算滿意(2)	70.6	57.4	62.5	55.3	60.2	+4.9	
	不太滿意(3)	3.6	4.4	3.4	3.0	2.7	-0.3	
	非常不滿意(4)	0.5	1.0	0.5	0.6	0.5	-0.1	
	無意見	0.0	1.0	0.1	0.7	0.3	-0.4	
Ridit分析	Ridit值	0.540	0.496	0.501	0.469	0.486	—	*
	排名	5	3	4	1	2	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit分析採Kruskal-Wallis檢定。

3.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「嘉義區監理所」及「臺北市區監理所」外，其餘區監理所之「服務中心志工及巡迴人員服務態度」滿意度均高於104年調查。卡方檢定顯示，「新竹區監理所」及「高雄市區監理所」滿意度明顯上升，而「台北市區監理所」滿意度明顯下降。【參閱表5-3-1-2】

表 5-3-1-2 「服務中心志工及巡迴人員服務態度」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	97.7	94.6	96.8	96.2	96.8	+0.6	
	不滿意	2.3	4.8	2.9	3.2	2.6	-0.6	
	無意見	0.0	0.7	0.2	0.6	0.6	+0.0	
新竹區 監理所	滿意	94.1	95.1	95.8	91.5	96.4	+4.9	
	不滿意	5.9	3.9	4.2	7.5	3.5	-4.0	*
	無意見	0.0	0.9	0.0	0.9	0.1	-0.8	
臺中區 監理所	滿意	96.3	93.4	95.1	96.9	97.0	+0.1	
	不滿意	3.7	5.5	4.9	1.6	2.7	+1.1	
	無意見	0.0	1.1	0.0	1.5	0.3	-1.2	
嘉義區 監理所	滿意	95.3	93.4	97.4	97.4	96.7	-0.7	
	不滿意	4.7	5.8	2.6	2.4	3.1	+0.7	
	無意見	0.0	0.8	0.0	0.2	0.2	+0.0	
高雄區 監理所	滿意	96.5	94.1	95.6	95.0	97.2	+2.2	
	不滿意	3.5	5.1	4.2	4.6	2.6	-2.0	
	無意見	0.0	0.8	0.1	0.4	0.3	-0.1	
臺北市區 監理所	滿意	94.4	89.9	95.4	99.0	93.6	-5.4	
	不滿意	5.6	8.0	4.3	0.8	5.9	+5.1	*
	無意見	0.0	2.1	0.3	0.2	0.5	+0.3	
高雄市區 監理所	滿意	96.6	93.0	94.2	93.9	97.9	+4.0	
	不滿意	3.4	6.2	5.6	5.9	1.9	-4.0	*
	無意見	0.0	0.8	0.2	0.2	0.2	+0.0	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

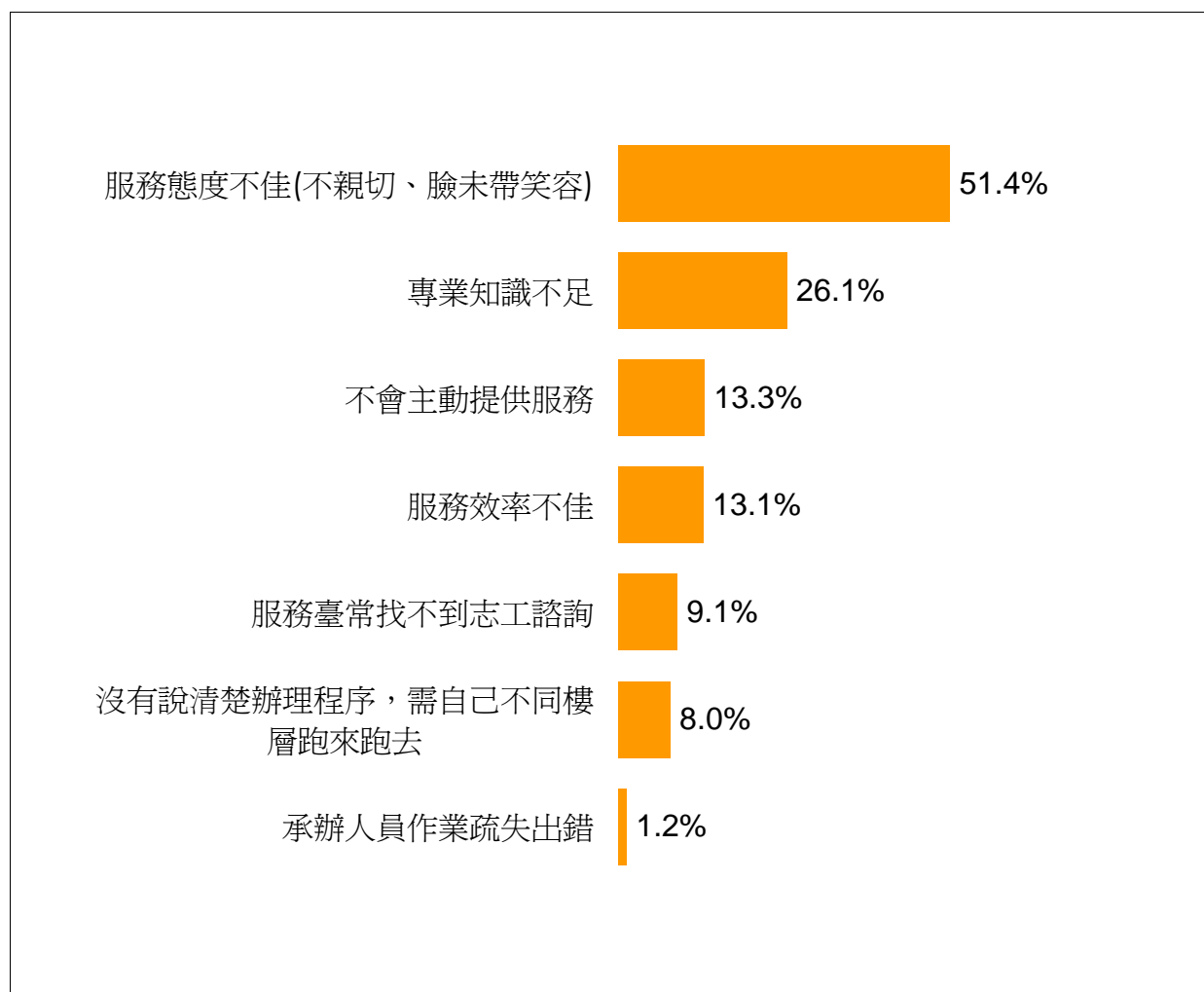
3.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)不滿意原因

1.整體分析

洽公民眾中僅 3.2% 不滿意監理所(站)之「服務中心(服務臺)人員服務態度」(n=73)。

進一步詢問不滿意原因，以「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(51.4%) 居多，其次依序為「專業知識不足」(26.1%)、「不會主動提供服務」(13.3%)及「服務效率不佳」(13.1%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-3-1-6】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意服務中心(服務臺)人員服務態度者 n=73)

圖5-3-1-6 不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」不滿意度介於1~6%之間，其中以「臺北市區監理所」(5.9%)較高，而以「高雄市區監理所」(1.9%)較低。

各監理所樣本數少抽樣誤差大，民眾不滿意各監理所的原因有很大差異。【參閱表 5-3-1-3】

表 5-3-1-3 不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	2.6	3.5	2.7	3.1	2.6	5.9	1.9
不滿意者總樣本數(未加權)	10	12	8	11	9	19	8
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	59.6	46.6	22.3	51.4	74.9	59.8	73.8
專業知識不足	9.7	18.8	70.2	23.2	14.6	19.0	11.1
不會主動提供服務	6.4	24.8	18.2	20.4	0.0	4.4	9.7
服務效率不佳	18.7	4.8	0.0	14.4	21.3	23.0	16.5
服務臺常找不到志工諮詢	24.3	0.0	0.0	15.8	7.1	11.8	0.0
沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去	0.0	14.5	0.0	6.9	0.0	20.2	0.0
承辦人員作業疏失出錯	0.0	6.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，臺北市所及高雄所均有 4 人以上提及「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。【參閱表 5-3-1-4】

表 5-3-1-4 不滿意「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	有接觸或 體驗樣本 數 (未加權)	服務態度 不佳(不親 切、臉未帶笑 容)	專業知識 不足	不會主動 提供服務	服務效率 不佳	服務臺常 找不到志 工諮詢	沒有說清楚 辦理程序，需 自己不同樓 層跑來跑去	承辦人員 作業疏失 出錯
臺北區監理所	316	6	1	1	1	2		
臺北所	64	1	1					
板橋站	73	1			1			
基隆站	36	2		1		1		
宜蘭站	38					1		
花蓮站	34	1						
玉里分站	29	1						
蘆洲站	42							
新竹區監理所	337	6	3	3	1		1	1
新竹所	42	2					1	
新竹市站	76		2		1			
桃園站	88	1						
中壢站	92	3	1	3				1
苗栗站	39							
臺中區監理所	322	2	5	2				
臺中所	48		3	2				
臺中市站	87	1	1					
豐原站	54							
彰化站	79							
南投站	31	1						
埔里分站	23		1					
嘉義區監理所	323	6	3	2	1	2	1	
嘉義所	27			1	1			
嘉義市站	37	1						
麻豆站	31	1						
臺南站	106	1					1	
新營站	39		1					
雲林站	49	2						
東勢分站	34	1	2	1		2		
高雄區監理所	337	6	2		2	1		
高雄所	143	5	2		2			
旗山站	29							
屏東站	75	1				1		
臺東站	33							
澎湖站	27							
恆春分站	30							
臺北市區監理所	303	12	3	1	3	2	3	
臺北市所	170	7	1	1	1	2	2	
士林站	90	2	2		2		1	
金門站	25	2						
連江站	18	1						
高雄市區監理所	321	6	1	1	1			
高雄市所	154	3	1		1			
苓雅站	167	3		1				

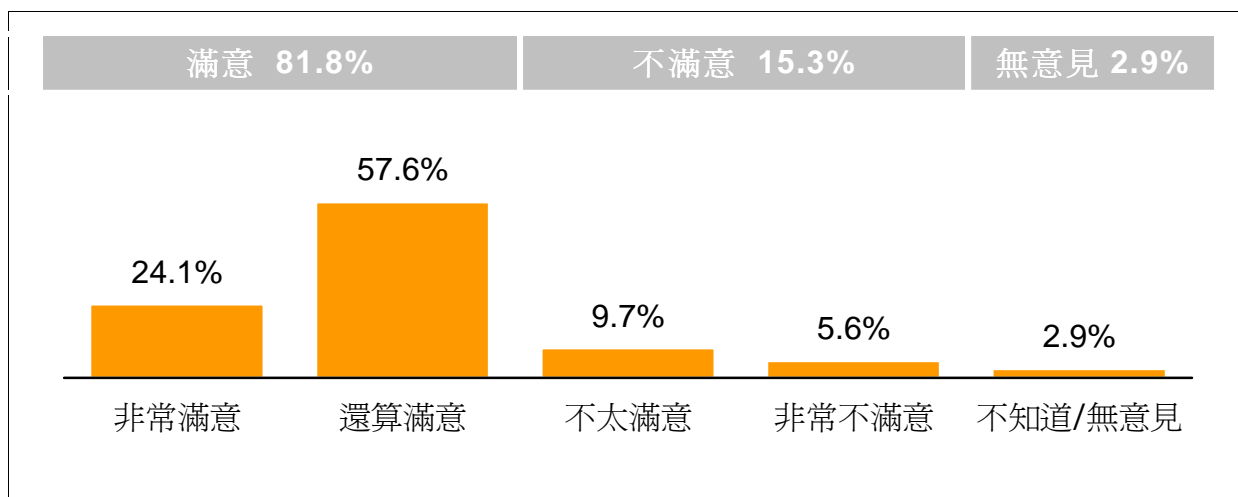
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

二、車輛檢驗人員的服務態度

(一)滿意度為 81.8%

1. 整體分析

辦理車輛檢驗民眾對於監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」的看法，有 81.8% 表示滿意(非常滿意 24.1%、還算滿意 57.6%)，15.3% 表示不滿意(不太滿意 9.7%、非常不滿意 5.6%)，另有 2.9% 表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？(調查對象：有辦理機車檢驗者 n=175)
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-2-1 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

2. 按區監理所分

除臺中區監理所外，其餘區監理所「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成，而除新竹區及嘉義區監理所外，其餘監理所的不滿意度均高於一成。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-2-2】

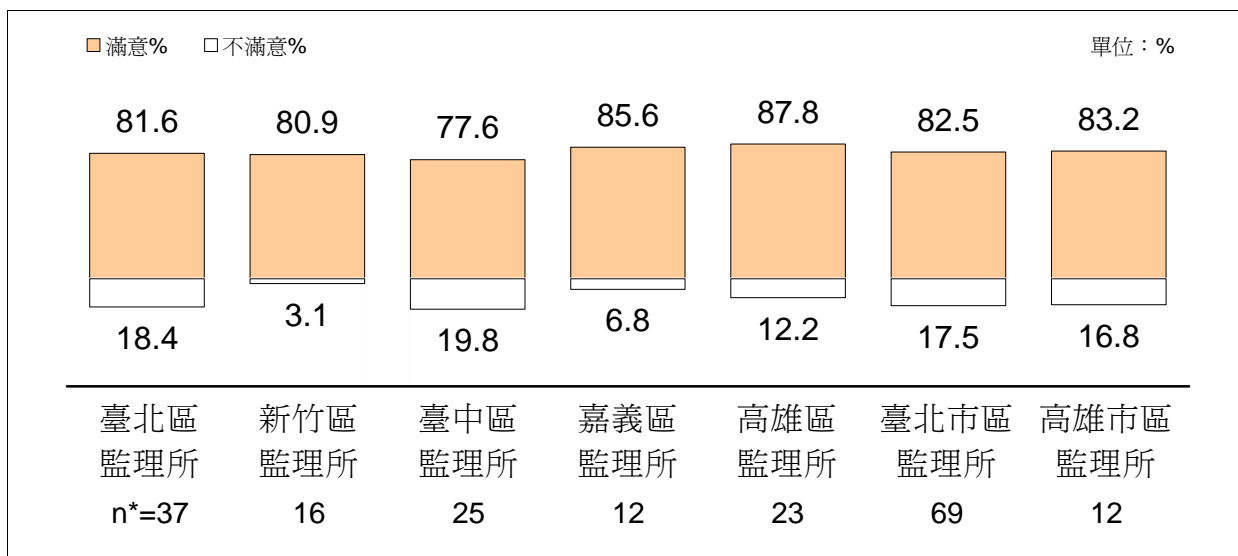


圖5-3-2-2 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按區監理所分

3.按年度別分

除 101 年以外，其餘年度「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成，而歷年不滿意度皆高於一成。今年(105 年)滿意度 81.8%略高於 104 年調查的 81.6%，不過不滿意度 15.3%亦高於 104 年調查的 12.4%。【參閱圖 5-3-2-3】

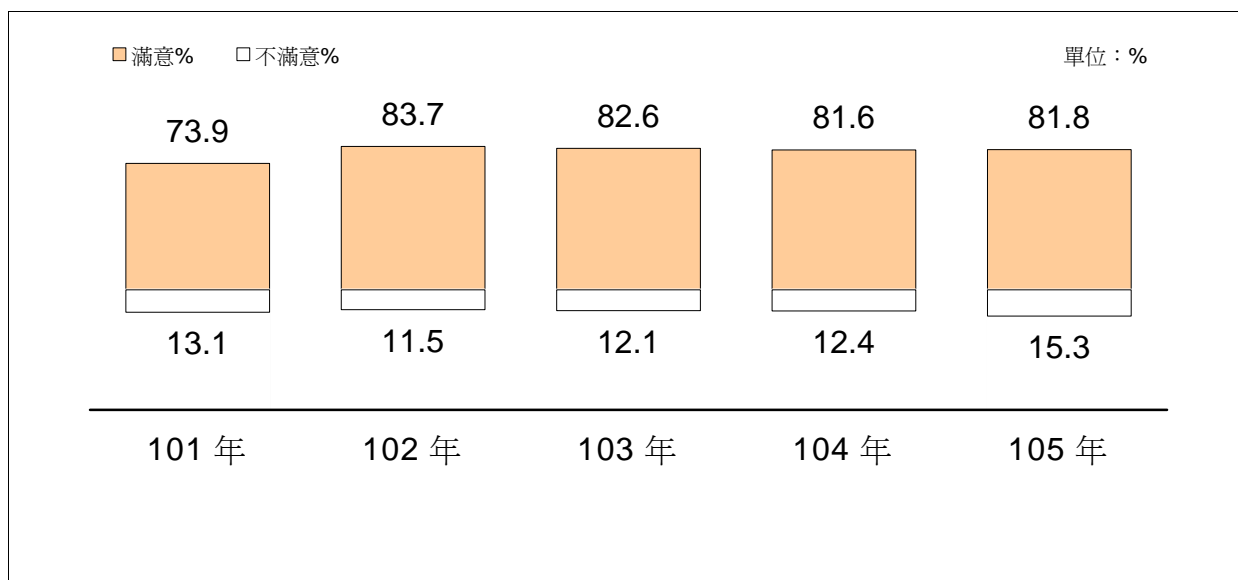


圖5-3-2-3 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 0.2 個百分點，不滿意度也上升 2.9 個百分點，而無意見下降 3.1 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 及 104 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-3-2-1】

表 5-3-2-1 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		371	298	173	163	175	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	73.9	83.7	82.6	81.6	81.8	+0.2	
	不滿意(3)+(4)	13.1	11.5	12.1	12.4	15.3	+2.9	
	無意見	13.0	4.8	5.3	6.0	2.9	-3.1	
原始結果	非常滿意(1)	10.5	22.8	25.3	20.9	24.1	+3.2	
	還算滿意(2)	63.4	60.9	57.3	60.7	57.6	-3.1	
	不太滿意(3)	10.9	6.3	10.8	8.0	9.7	+1.7	
	非常不滿意(4)	2.2	5.2	1.3	4.4	5.6	+1.2	
	無意見	13.0	4.8	5.3	6.0	2.9	-3.1	
Ridit 分析	Ridit 值	0.554	0.472	0.464	0.488	0.479	—	*
	排名	5	2	1	4	3	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定； Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

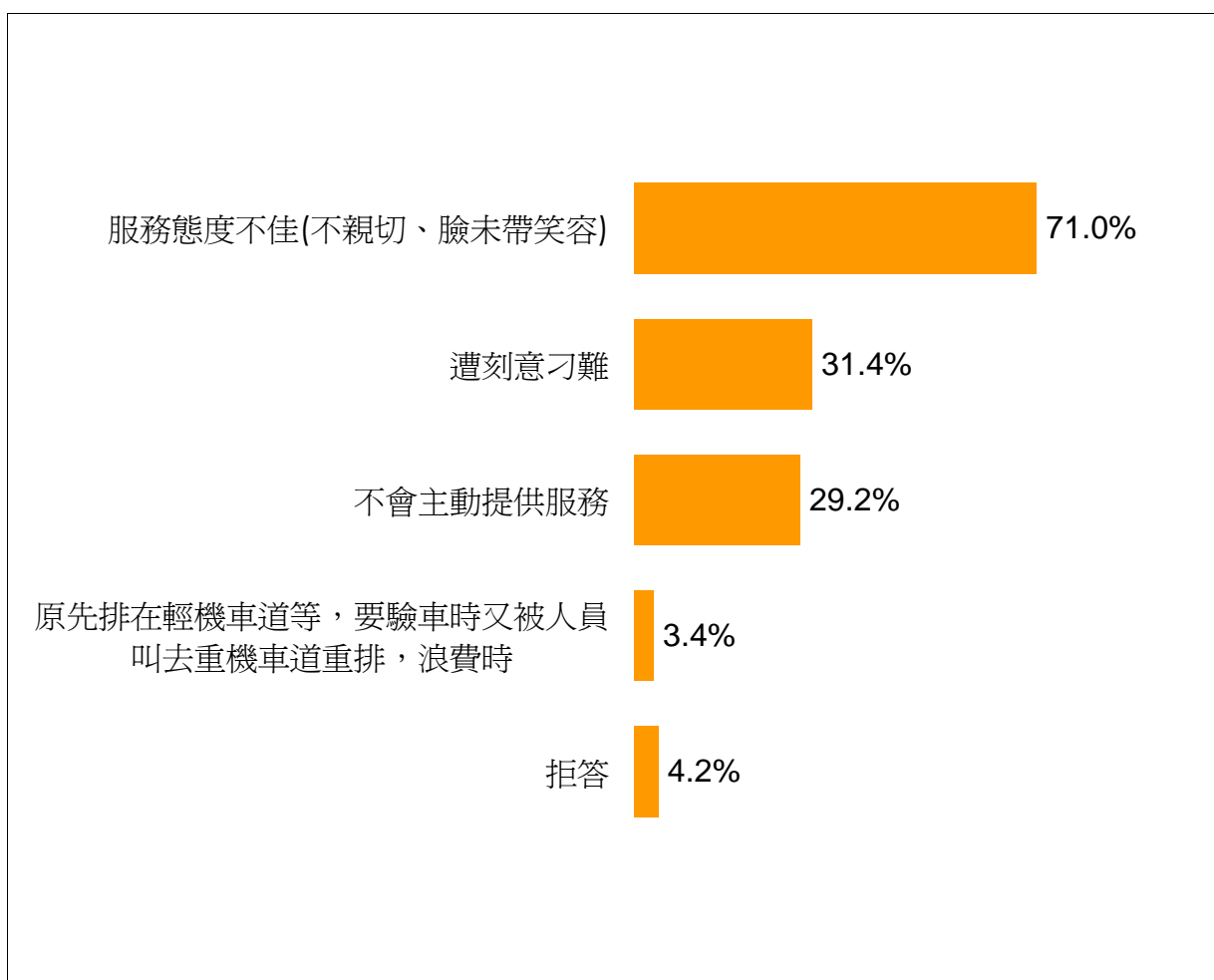
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

辦理車輛檢驗民眾有 15.3% 不滿意監理所(站)之「車輛檢驗人員的服務態度」(n=27)。

進一步詢問不滿意原因，以「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(71.0%) 居多，其次為「遭刻意刁難」(31.4%)，再次為「不會主動提供服務」(29.2%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-3-2-4】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意車輛檢驗人員的服務態度者 n=27)

圖5-3-2-4 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因

2. 按監理所(站)分

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，臺北市所分別有 3 人提及「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「不會主動提供服務」。【參閱表 5-3-2-2】

表 5-3-2-2 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

監理所(站)	原因	車輛檢驗 民眾 樣本數 (未加權)	服務態度 不佳(不親 切、臉未帶 笑容)	遭刻意刁 難	不會主動 提供服務	原先排在輕機 車道等，要驗 車時又被人員 叫去重機車道 重排，浪費時	拒答
臺北區監理所		37	3	2			1
臺北所	橋站	16	2	1			
板橋站	隆站	3					
基隆站	蘭站	6	1		1		
宜蘭站	蓮站	4					
花蓮站	里分	2					
玉里分	洲站	5					1
蘆洲站		1					
新竹區監理所		16	1				
新竹所	竹市	3					
新竹市	園站	1					
桃園站	壢站	6	1				
中壢站	栗站	3					
苗栗站		3					
臺中區監理所		25	5	1	3		
臺中所	中市	8	1		1		
臺中市	原站	2					
豐原站	化站	6	2	1	1		
彰化站	投站	6	2		1		
南投站	埔里	2					
埔里分		1					
嘉義區監理所		12	1				1
嘉義所	嘉義	1					
嘉義市	豆站	0					
麻豆站	南站	2					
臺南站	營站	4					
新營站	林站	0					
雲林站	東勢	5	1				1
東勢分		0					
高雄區監理所		23	3	2	1		
高雄所	旗山	6	2	1			
旗山站	東站	4					
屏東站	東站	4					
臺東站	湖站	5					
澎湖站	春分	3	1	1	1		
恆春分		1					
臺北市區監理所		69	5	3	4	1	1
臺北市	士林	22	3	1	3		
士林站	金門	14	1			1	1
金門站	連江	13	1	1			
連江站		20		1	1		
高雄市區監理所		12		2	1		
高雄市	苓雅	9		2	1		
苓雅站		3					

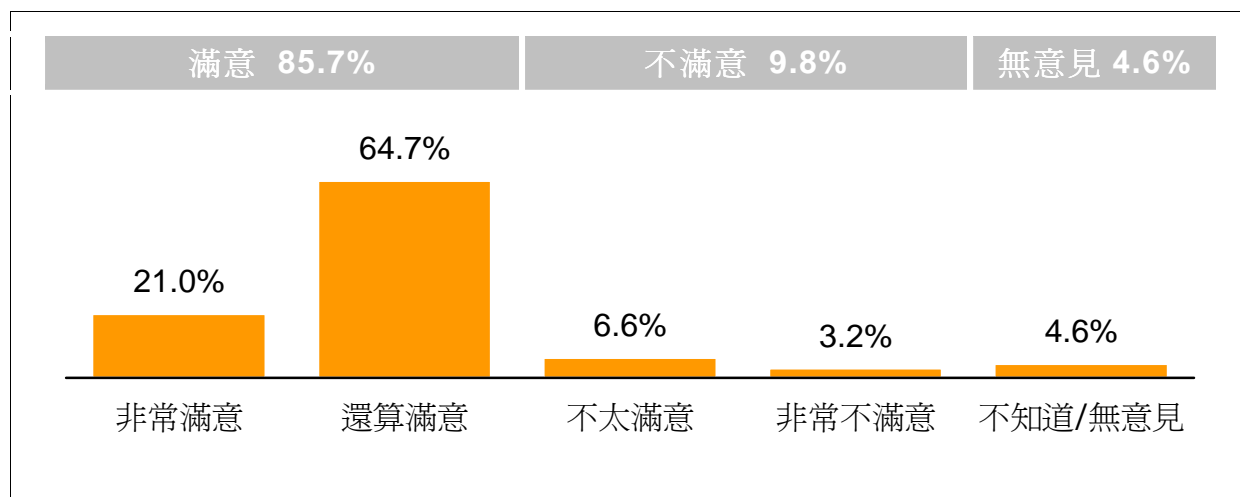
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

三、車輛檢驗人員的專業能力

(一)滿意度為 85.7%

1. 整體分析

辦理車輛檢驗民眾對於監理所(站)「車輛檢驗人員的專業能力」的看法，有 85.7% 表示滿意(非常滿意 21.0%、還算滿意 64.7%)，9.8% 表示不滿意(不太滿意 6.6%、非常不滿意 3.2%)，另有 4.6% 表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的專業能力」滿不滿意？(調查對象：有辦理機車檢驗者 n=175)
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-3-1 「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度

2. 按區監理所分

除高雄區及高雄市區監理所外，其餘區監理所「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度皆高於八成三，而高雄區、臺北區及臺中區監理所不滿意度較高均高於一成二。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-3-2】

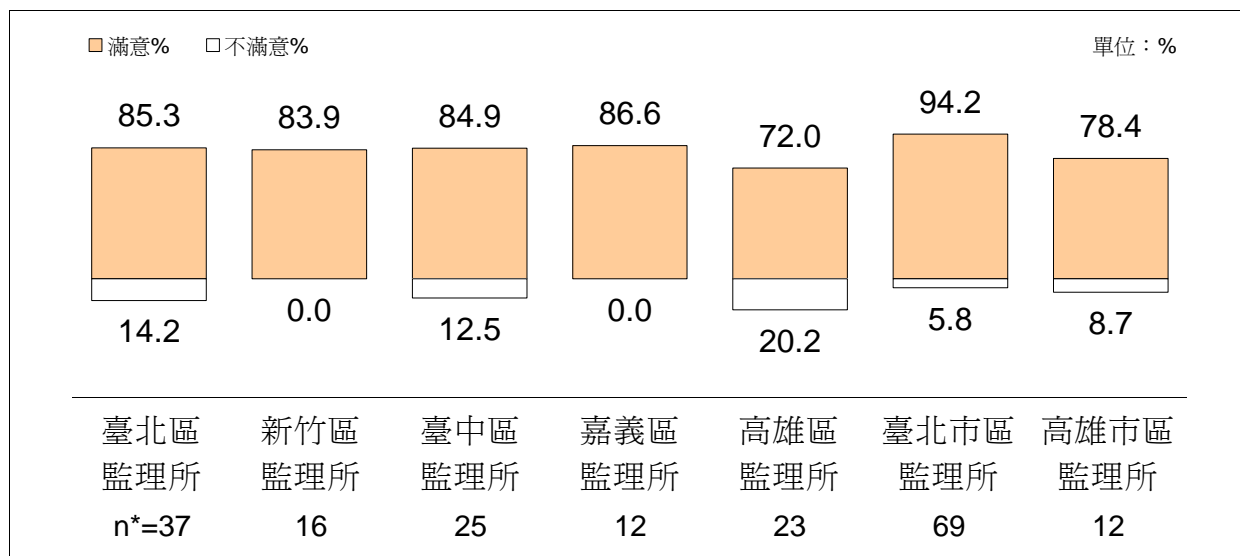


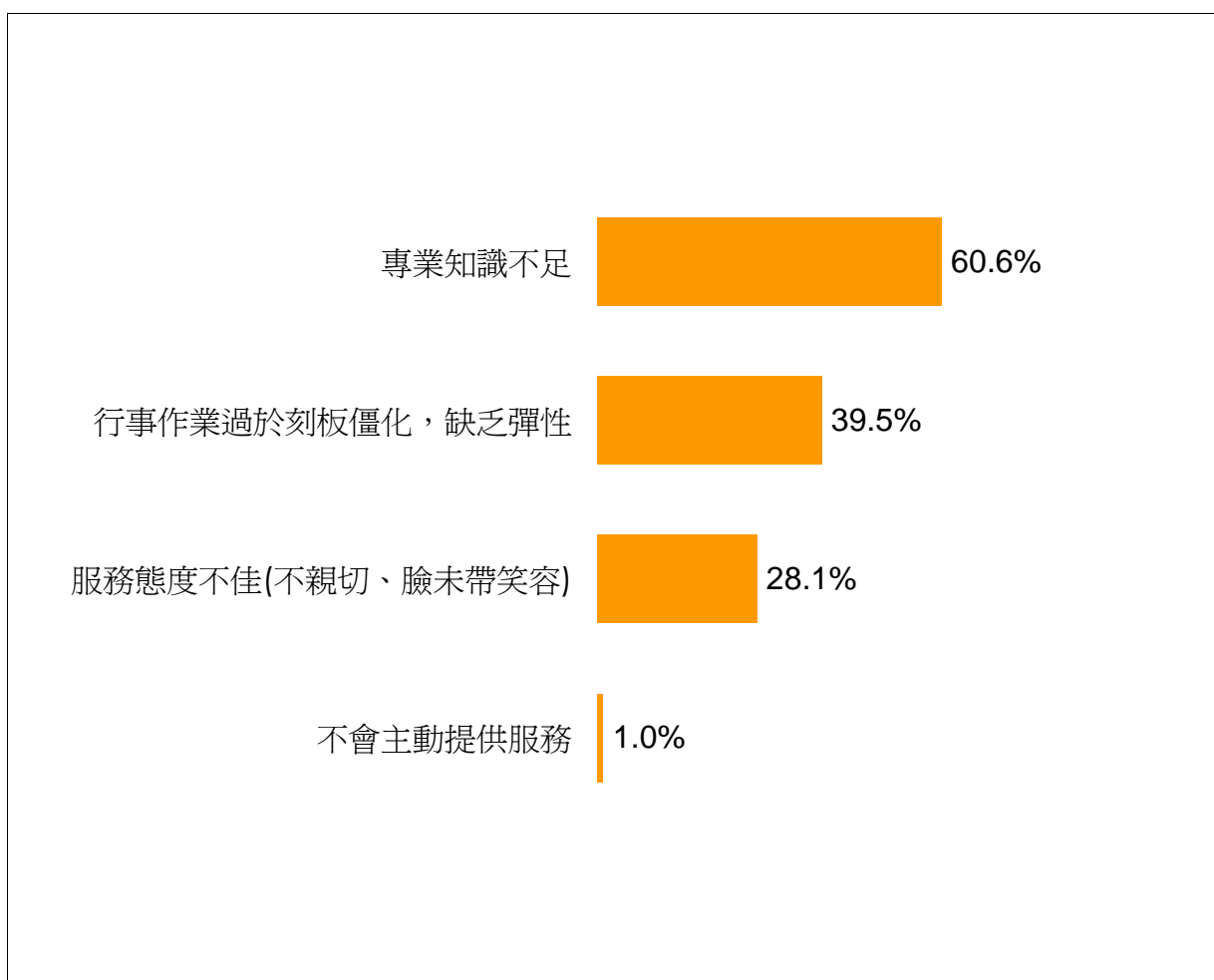
圖5-3-3-2 「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度—按區監理所分

(二)不滿意原因

1.整體分析

辦理車輛檢驗民眾有 9.8%不滿意監理所(站)之「車輛檢驗人員的專業能力」(n=17)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「專業知識不足」(60.6%)居多，其次為「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」(39.5%)，再次「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(28.1%)，其他原因皆低於 2%。【參閱圖 5-3-3-3】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意車輛檢驗人員的專業能力者 n=17)

圖5-3-3-3 不滿意「車輛檢驗人員的專業能力」的原因

2.按監理所(站)分

各監理所(站)均未達 4 人以上提及相同原因。【參閱表 5-3-3】

表 5-3-3 不滿意「車輛檢驗人員的專業能力」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

監理所(站)	原因	車輛檢驗 民眾樣本數 (未加權)	專業知識不足	服務態度不佳 (不親切、臉未 帶笑容)	行事作業過於 刻板僵化，缺 乏彈性	不會主動提供 服務
臺北區監理所		37	2	2	1	
臺北所	板橋站	16		1		
	基隆站	3		1	1	
	宜蘭站	6	1			
	花蓮站	4	1			
	玉里分 蘆洲站	2				
		5				
		1				
新竹區監理所		16				
新竹所	新竹市站	3				
	桃園站	1				
	中壢站	6				
	苗栗站	3				
		3				
臺中區監理所		25	1		2	
臺中所	臺中市站	8			1	
	豐原站	2				
	彰化站	6	1		1	
	南投站	6				
	埔里分 站	2				
		1				
嘉義區監理所		12				
嘉義所	嘉義市站	1				
	麻豆站	0				
	臺南站	2				
	新營站	4				
	雲林站	0				
	東勢分 站	5				
		0				
高雄區監理所		23	4	2		1
高雄所	旗山站	6	1	1		
	屏東站	4	2			
	臺東站	4				
	澎湖站	5				
	恆春分 站	3	1	1		1
		1				
臺北市區監理所		69	4		1	
臺北市所	士林站	22	1			
	金門站	14	1		1	
	連江站	13				
		20	2			
高雄市區監理所		12		1		
高雄市所	苓雅站	9		1		
		3				

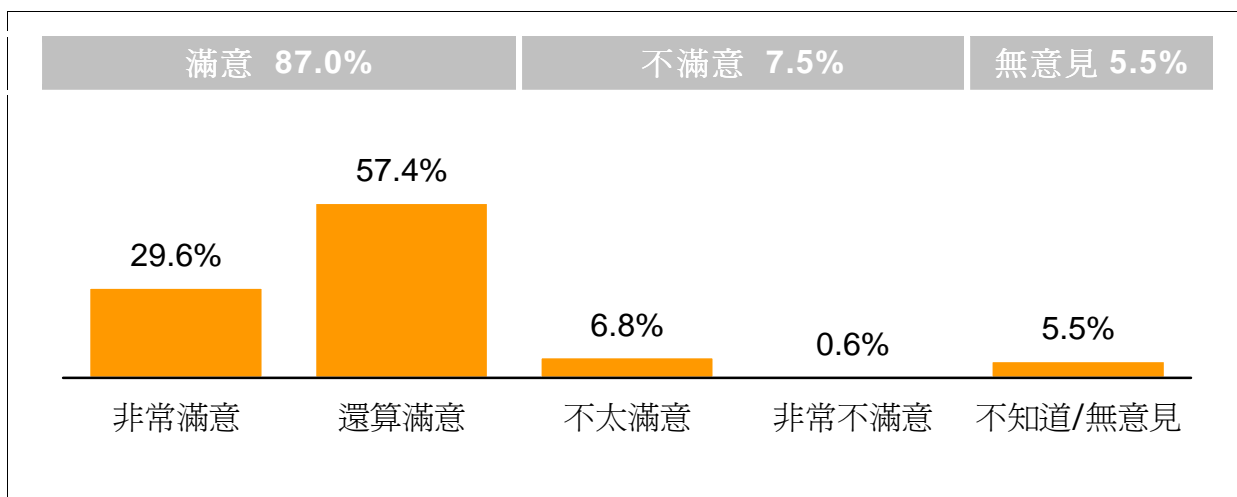
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

四、駕照考驗人員的服務態度

(一)滿意度為 87.0%

1. 整體分析

報考駕照民眾對於監理所(站)之「駕照考驗人員的服務態度」看法，有 87.0% 表示滿意(非常滿意 29.6%、還算滿意 57.4%)，7.5% 表示不滿意(不太滿意 6.8%、非常不滿意 0.6%)，另有 5.5% 表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？(調查對象：有考駕照者 n=419)
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-4-1 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

2. 按區監理所分

除臺北區監理所外，其餘區監理所「駕照考驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成四，而新竹區、高雄區及臺北市區監理有較高的不滿意度均高於一成。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-4-2】

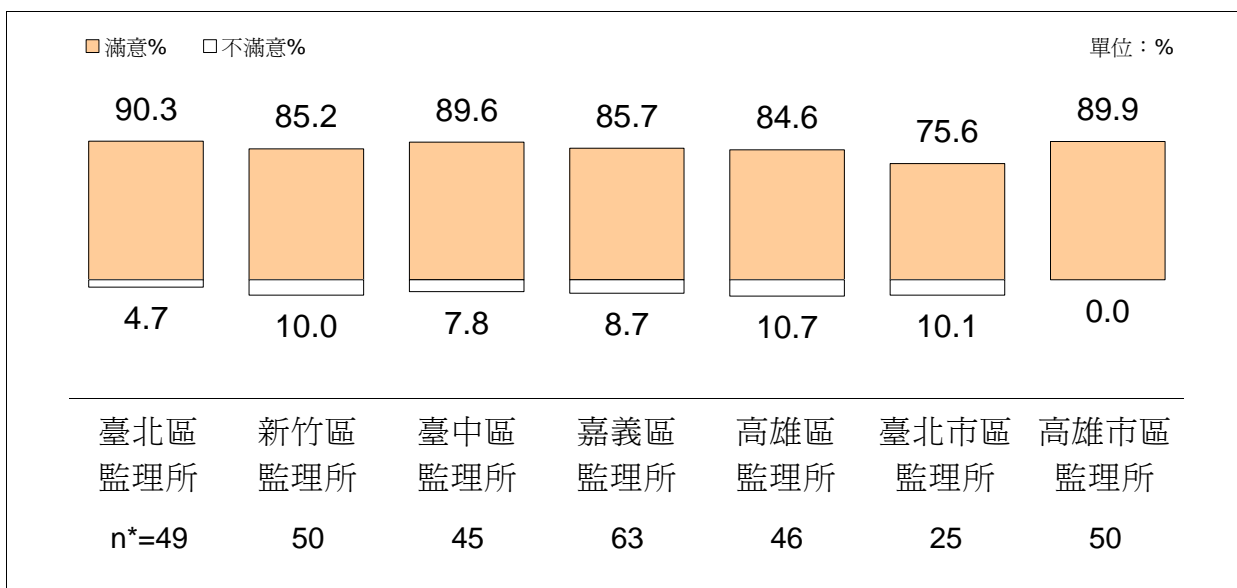


圖5-3-4-2 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按區監理所分

3.按年度別分

歷年「駕照考驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成七，而不滿意度除 103 年達一成外，其餘年度均低於 8%。今年(105 年)滿意度 87.0%低於 104 年調查的 90.9%。【參閱圖 5-3-4-3】

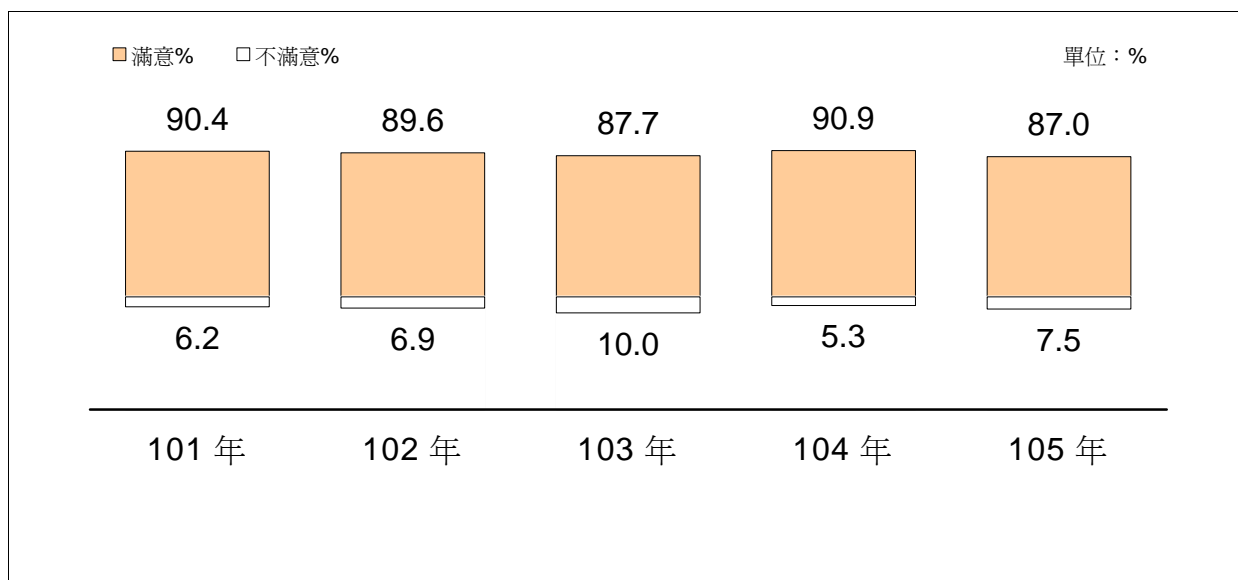


圖5-3-4-3 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度下降 3.9 個百分點，不滿意度上升 2.2 個百分點，而無意見上升 1.7 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查無顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 及 103 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-3-4-1】

表 5-3-4-1 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		360	343	395	364	419	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	90.4	89.6	87.7	90.9	87.0	-3.9	
	不滿意(3)+(4)	6.2	6.9	10.0	5.3	7.5	+2.2	
	無意見	3.4	3.5	2.2	3.8	5.5	+1.7	
原始結果	非常滿意(1)	20.4	28.3	25.0	32.4	29.6	-2.8	
	還算滿意(2)	70.0	61.3	62.7	58.5	57.4	-1.1	
	不太滿意(3)	3.8	4.6	9.0	5.2	6.8	+1.6	
	非常不滿意(4)	2.3	2.3	1.0	0.1	0.6	+0.5	
	無意見	3.4	3.5	2.2	3.8	5.5	+1.7	
Ridit 分析	Ridit 值	0.525	0.494	0.516	0.469	0.495	—	
	排名	5	2	4	1	3	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

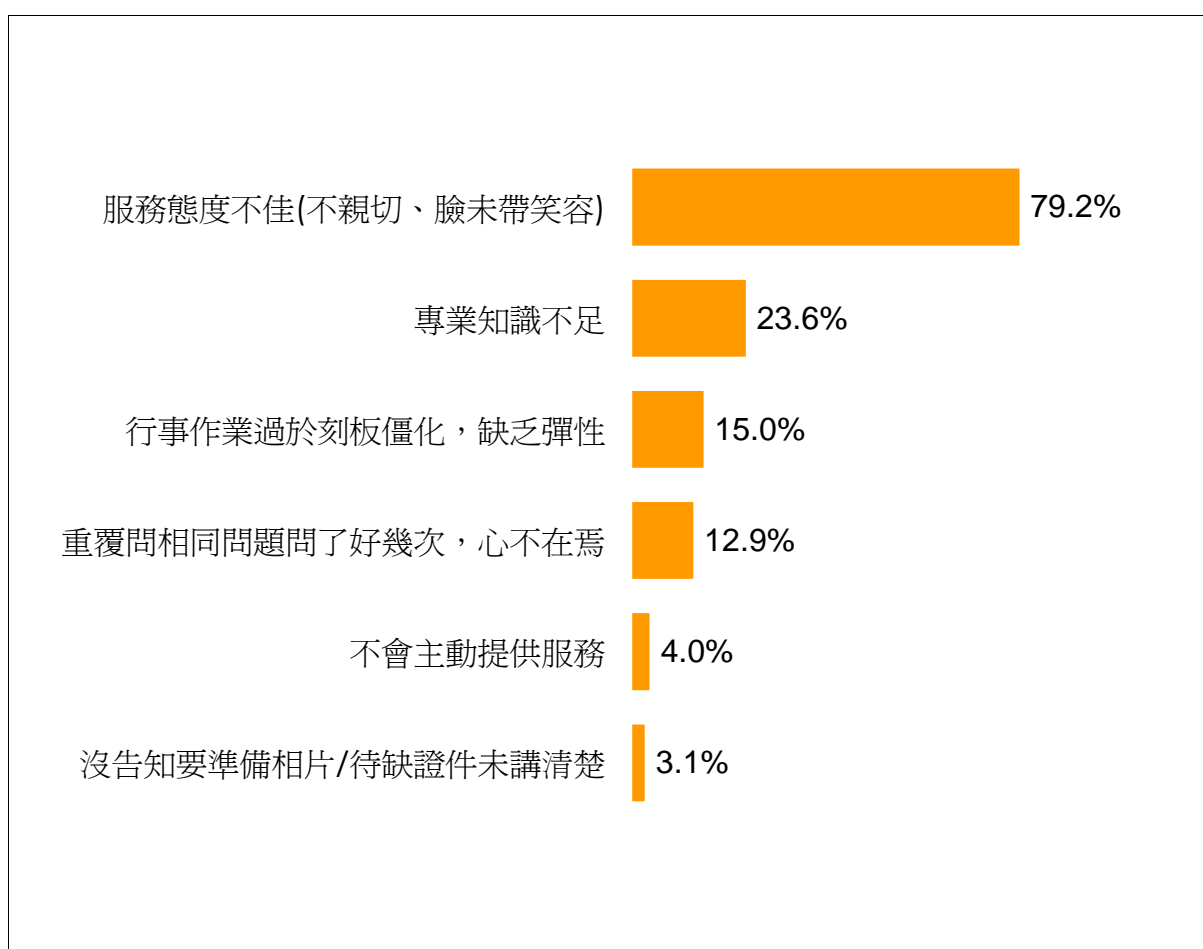
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

報考駕照民眾有 7.5% 不滿意監理所(站)之「駕照考驗人員的服務態度」(n=31)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(79.2%)」居多，其次依序為「專業知識不足」(23.6%)、「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」(15.0%)、「重覆問相同問題問了好幾次，心不在焉」(12.9%)」，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-3-4-4】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意「駕照考驗人員的服務態度」者 n=31)

圖5-3-4-4 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因

2. 按監理所(站)分

各監理所(站)均未達 4 人以上提及相同原因。【參閱表 5-3-4-2】

表 5-3-4-2 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	報考駕照 民眾 樣本數 (未加權)	服務態度 不佳(不親 切、臉未帶 笑容)	專業知識 不足	行事作業 過於刻板 僵化,缺乏 彈性	重覆問相同 問題問了好 幾次,心不 在焉	沒告知要 準備相片/ 待缺證件 未講清楚	不會主動 提供服務
臺北區監理所	49	2	1				
臺北所	10	1	1				
板橋站	9						
基隆站	6						
宜蘭站	10						
花蓮站	6	1					
玉里分站	4						
蘆洲站	4						
新竹區監理所	50	3	2	2	1		1
新竹所	4						
新竹市站	11	1		1			1
桃園站	16		1		1		
中壢站	11	2	1	1			
苗栗站	8						
臺中區監理所	45	4			1		
臺中所	6						
臺中市站	11	1					
豐原站	4	1					
彰化站	19	2			1		
南投站	3						
埔里分站	2						
嘉義區監理所	63	4	1	3			
嘉義所	5						
嘉義市站	5						
麻豆站	8						
臺南站	24	2					
新營站	6	1	1	1			
雲林站	7						1
東勢分站	8	1		1			
高雄區監理所	46	1	1			1	
高雄所	18		1			1	
旗山站	3						
屏東站	13	1					
臺東站	4						
澎湖站	5						
恆春分站	3						
臺北市區監理所	25	3					
臺北市區監理所	0						
士林站	21	3					
金門站	3						
連江站	1						
高雄市區監理所	50						
高雄市所	23						
苓雅站	27						

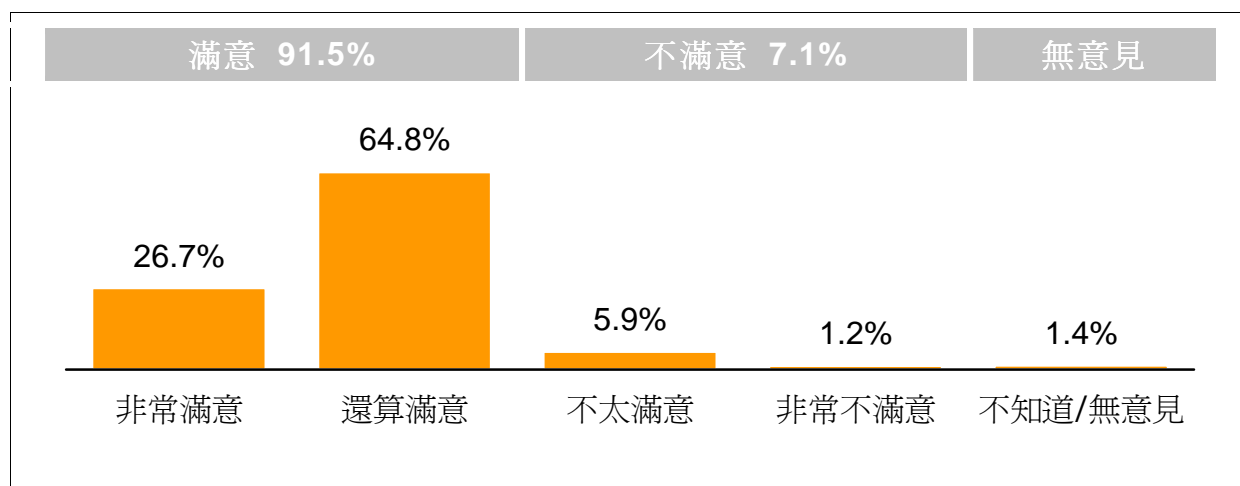
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

五、窗口人員服務態度

(一)滿意度為 91.5%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「窗口人員服務態度」的看法，有 91.5% 表示滿意(非常滿意 26.7%、還算滿意 64.8%)，7.1% 表示不滿意(不太滿意 5.9%、非常不滿意 1.2%)，另有 1.4% 表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對本所的「窗口人員服務態度」滿不滿意？(調查對象：有接觸窗口人員者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-5-1 「窗口人員服務態度」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「窗口人員服務態度」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於一成，其中以「臺北區監理所」滿意度最高達九成三。卡方檢定顯示，各監理所的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-5-2】

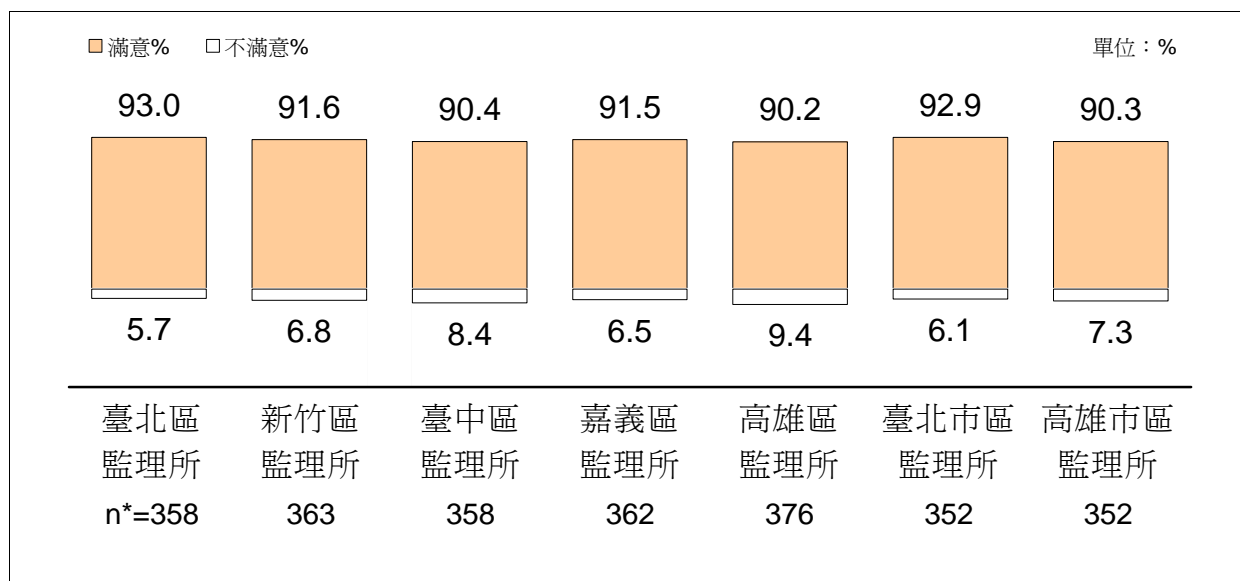
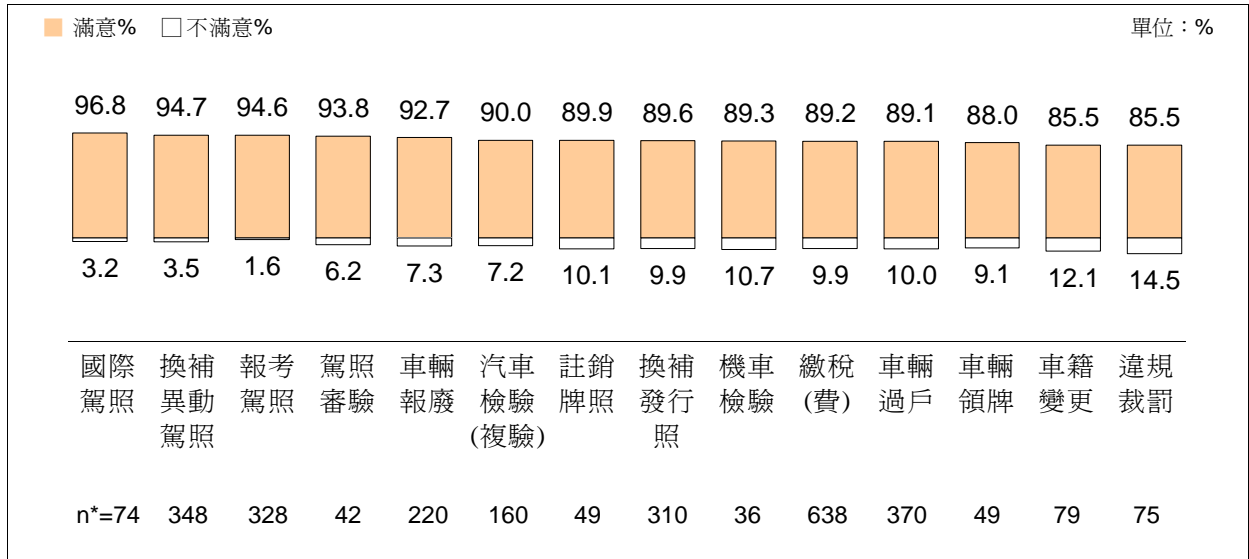


圖5-3-5-2 「窗口人員服務態度」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)之「窗口人員服務態度」滿意度皆高於八成五，其中辦理「國際駕照」民眾的滿意度更達九成七，而辦理「車籍變更」及「違規裁罰」者有較高的不滿意度均高於一成二。【參閱圖 5-3-5-3】

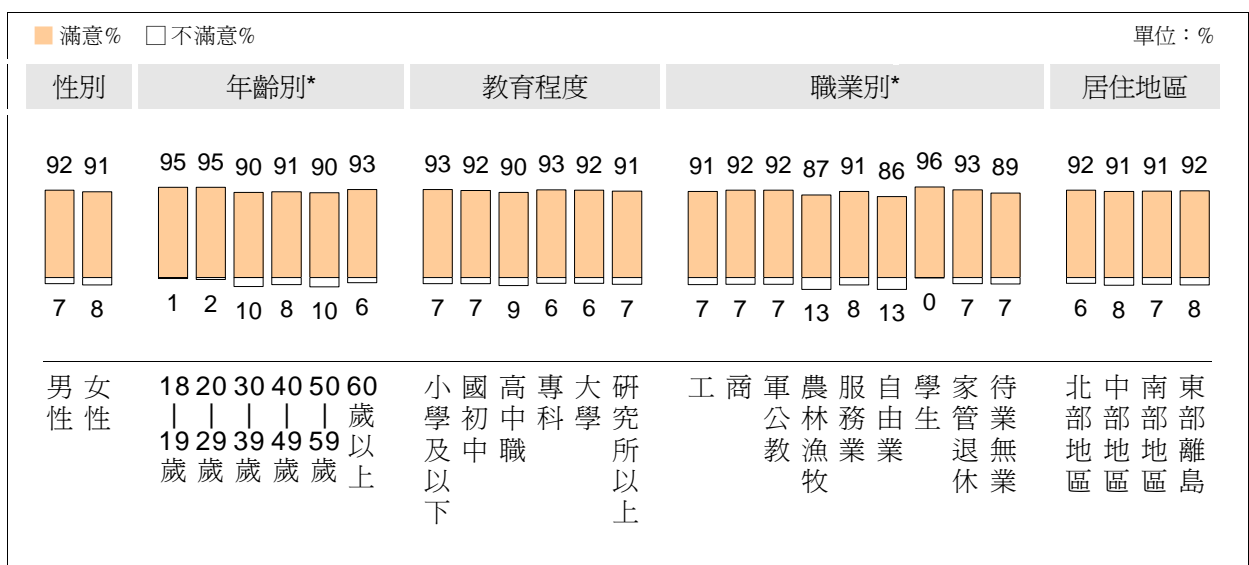


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-3-5-3 「窗口人員服務態度」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「窗口人員服務態度」滿意度皆高於八成六，其中 18-29 歲或學生的滿意度更高於九成五，而職業為農林漁牧及自由業民眾有較高的不滿意度均約一成三。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」及「職業別」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-3-5-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-5-4 「窗口人員服務態度」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「窗口人員服務態度」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於一成。今年(105年)滿意度 91.5%略低於 104 年調查的 92.1%。【參閱圖 5-3-5-5】

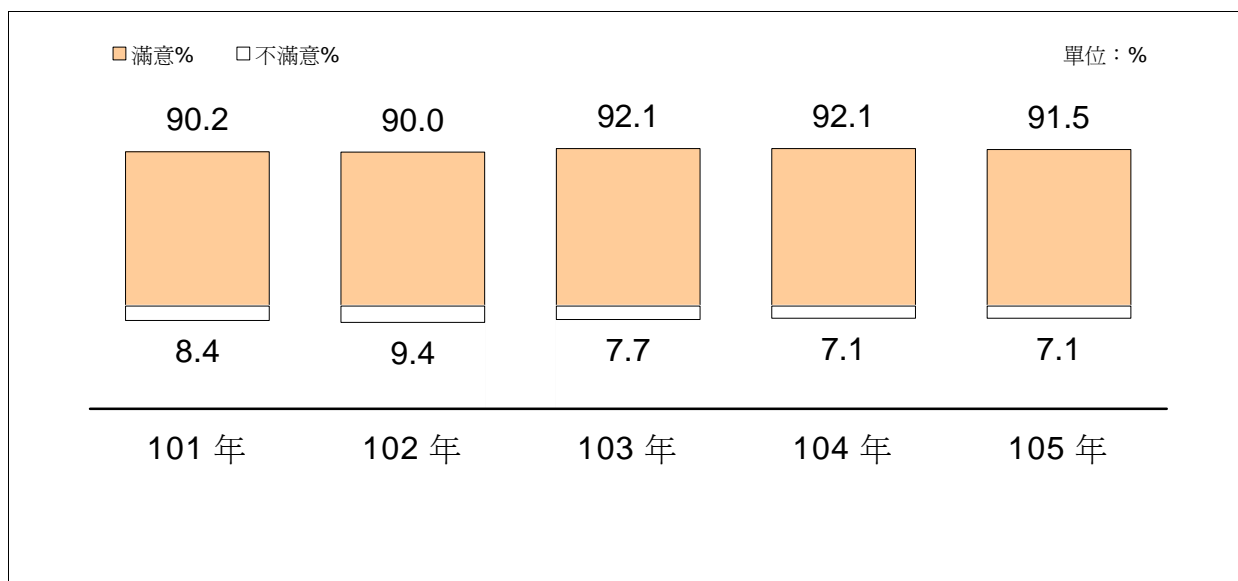


圖5-3-5-5 「窗口人員服務態度」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度下降 0.6 個百分點，不滿意度維持不變，而無意見上升 0.6 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查彙整結果沒有顯著差異，原始結果有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 及 102 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-3-5-1】

表 5-3-5-1 「窗口人員服務態度」滿意度—按年度別分

項目		101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,513	2,454	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	90.2	90.0	92.1	92.1	91.5	-0.6	
	不滿意(3)+(4)	8.4	9.4	7.7	7.1	7.1	+0.0	
	無意見	1.5	0.6	0.2	0.8	1.4	+0.6	
原始結果	非常滿意(1)	18.8	26.1	27.2	30.8	26.7	-4.1	
	還算滿意(2)	71.4	63.9	64.9	61.3	64.8	+3.5	
	不太滿意(3)	7.1	7.4	6.6	5.5	5.9	+0.4	*
	非常不滿意(4)	1.2	2.0	1.1	1.5	1.2	-0.3	
	無意見	1.5	0.6	0.2	0.8	1.4	+0.6	
Ridit 分析	Ridit 值	0.534	0.503	0.490	0.473	0.494	—	*
	排名	5	4	2	1	3	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「臺北區監理所」外，其餘區監理所之「窗口人員服務態度」滿意度均低於 104 年調查。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表 5-3-5-2】

表 5-3-5-2 「窗口人員服務態度」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	92.2	89.1	93.6	92.6	93.0	+0.4	
	不滿意	6.5	10.5	5.9	7.0	5.7	-1.3	
	無意見	1.3	0.4	0.5	0.4	1.3	+0.9	
新竹區 監理所	滿意	88.6	92.3	91.3	91.8	91.6	-0.2	
	不滿意	10.4	6.8	8.3	6.5	6.8	+0.3	
	無意見	1.1	0.9	0.4	1.6	1.6	+0.0	
臺中區 監理所	滿意	90.7	89.2	91.5	92.0	90.4	-1.6	
	不滿意	7.4	10.8	8.5	6.7	8.4	+1.7	
	無意見	1.9	0.0	0.0	1.3	1.2	-0.1	
嘉義區 監理所	滿意	87.9	90.5	91.9	91.7	91.5	-0.2	
	不滿意	9.8	9.5	8.1	7.9	6.5	-1.4	
	無意見	2.3	0.0	0.0	0.5	2.1	+1.6	
高雄區 監理所	滿意	89.9	88.6	91.9	90.4	90.2	-0.2	
	不滿意	9.4	10.9	7.8	8.5	9.4	+0.9	
	無意見	0.7	0.5	0.3	1.1	0.4	-0.7	
臺北市區 監理所	滿意	92.3	89.6	93.2	93.7	92.9	-0.8	
	不滿意	7.0	8.5	6.6	6.3	6.1	-0.2	
	無意見	0.7	1.9	0.2	0.0	1.0	+1.0	
高雄市區 監理所	滿意	88.2	90.4	90.4	92.7	90.3	-2.4	
	不滿意	9.5	8.4	9.6	7.3	7.3	+0.0	
	無意見	2.3	1.2	0.0	0.0	2.4	+2.4	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

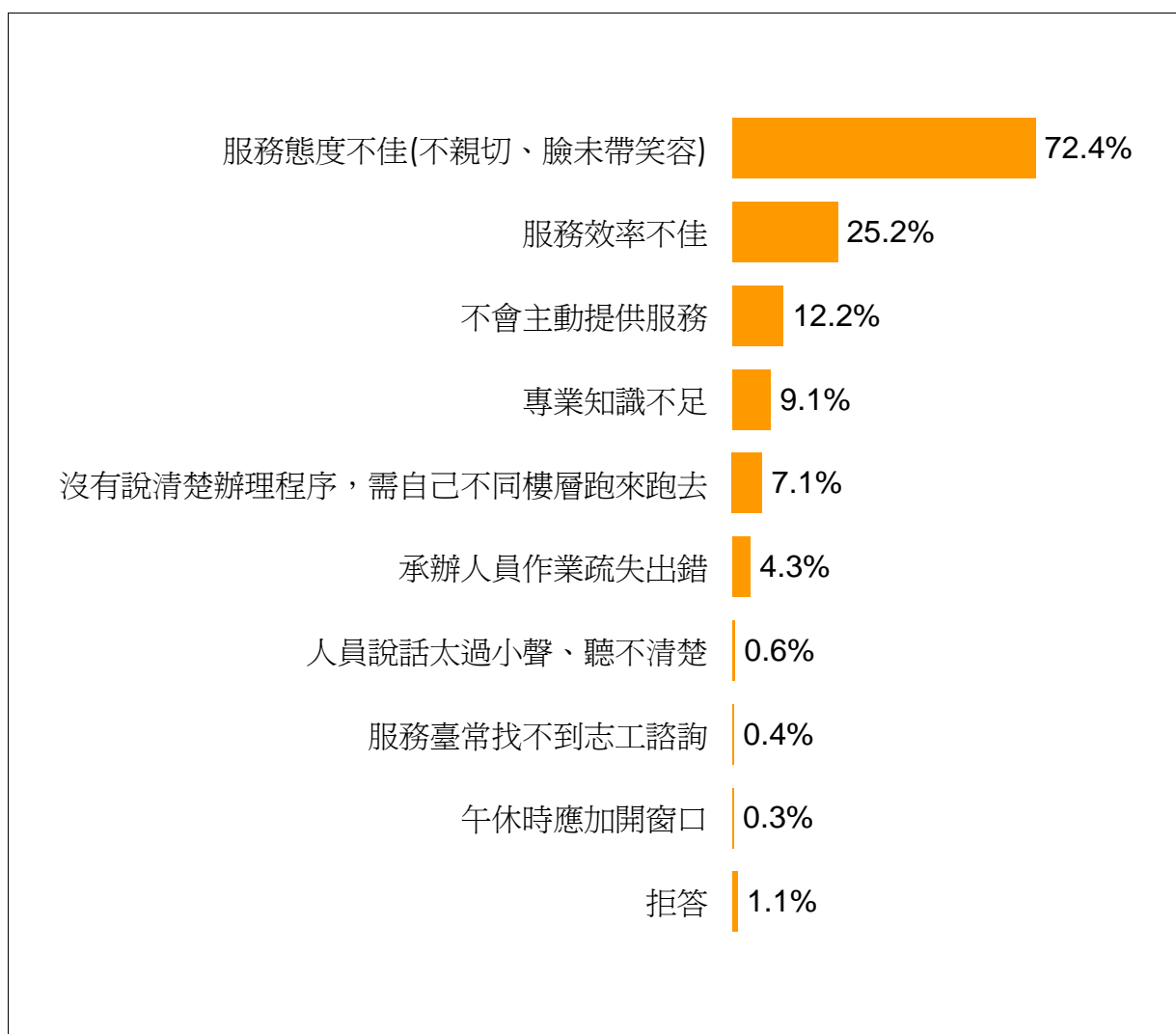
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二) 不滿意原因

1. 整體分析

洽公民眾有 7.1% 不滿意監理所(站)之「窗口人員服務態度」(n=178)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(72.4%)居多，其次依序為「服務效率不佳」(25.2%)、「不會主動提供服務」(12.2%)、「專業知識不足」(9.1%)及「沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去」(7.1%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-3-5-6】



Q. 請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意窗口人員服務態度者 n=178)

圖5-3-5-6 不滿意「窗口人員服務態度」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「窗口人員服務態度」不滿意度介於 5~10%之間，其中以「高雄區監理所」(9.4%)較高，而以「臺北區監理所」(5.7%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所洽公民眾不滿意原因均以提及「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」居多，另多數區監理所有二成以上提及「服務效率不佳」。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-3-5-3】

表 5-3-5-3 不滿意「窗口人員服務態度」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	5.7	6.8	8.4	6.5	9.4	6.1	7.3
不滿意者總樣本數(未加權)	23	26	34	24	35	21	30
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	86.1	60.7	69.8	65.5	81.6	76.6	70.7
服務效率不佳	21.2	34.2	23.2	28.6	27.8	15.2	22.3
不會主動提供服務	1.4	11.1	17.7	14.2	11.0	17.1	11.7
專業知識不足	19.0	8.2	12.8	0.0	4.5	4.0	9.8
沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去	11.7	0.0	12.6	5.1	1.8	11.0	4.4
承辦人員作業疏失出錯	0.0	0.0	7.3	0.0	8.6	12.0	4.2
人員說話太過小聲、聽不清楚	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
服務臺常找不到志工諮詢	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2
午休時應加開窗口	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，多數監理所(站)有 4 人以上提及「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，而新竹市站、屏東站及高雄市所也有 4 人以上提及「服務效率不佳」。【參閱表 5-3-5-4】

表 5-3-5-4 不滿意「窗口人員服務態度」的原因－按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	全體受訪 民眾樣本 數 (未加權)	服務態度 不佳(不 親切、臉 未帶笑 容)	服務效率 不佳	不會主動 提供服務	專業知識 不足	沒有說清 楚辦理程 序，需自 己不同樓 層跑來跑 去	承辦人員 作業疏失 出錯	人員說話 太過小 聲、聽不 清楚	服務臺常 找不到志 工諮詢	午休時應 加開窗口
臺北區監理所	358	20	5	1	4	2				
臺北所	71	2	2		1	1				
板橋站	78	6	1							
基隆站	44	4	1		1	1				
宜蘭站	45	3	1		2					
花蓮站	39	2								
玉里分站	38	2		1						
蘆洲站	43	1								
新竹區監理所	363	16	8	3	2			1		
新竹所	45	2						1		
新竹市站	81	4	4	2						
桃園站	94	6	2							
中壢站	101	4	2	1	1					
苗栗站	42				1					
臺中區監理所	358	23	7	6	5	4	2			
臺中所	54	4	1	1			1			
臺中市站	97	5	1		1	1	1			
豐原站	60	4	1	2	1					
彰化站	81	4	2	2	1	1				
南投站	36	2	1	1		1				
埔里分站	30	4	1		2	1				
嘉義區監理所	362	16	7	2		1				
嘉義所	30	2								
嘉義市站	43	1								
麻豆站	35	2	1	1						
臺南站	116	1	2							
新營站	43	1		1						
雲林站	55	5	1			1				
東勢分站	40	4	3							
高雄區監理所	376	29	10	4	2	1	3		1	
高雄所	159	13	2	2	2	1	2			
旗山站	30	4								
屏東站	79	6	4	2			1			
臺東站	34	1	1							
澎湖站	31		1							
恆春分站	43	5	2						1	
臺北市區監理所	352	18	3	3	1	2	1			
臺北市所	186	12	1	2		1	1			
士林站	106	2	1	1						
金門站	30	4	1		1	1				
連江站	30									
高雄市區監理所	352	21	6	4	3	2	1	1	1	
高雄市所	166	12	4	2	2	1	1		1	
苓雅站	186	9	2	2	1	1	1			

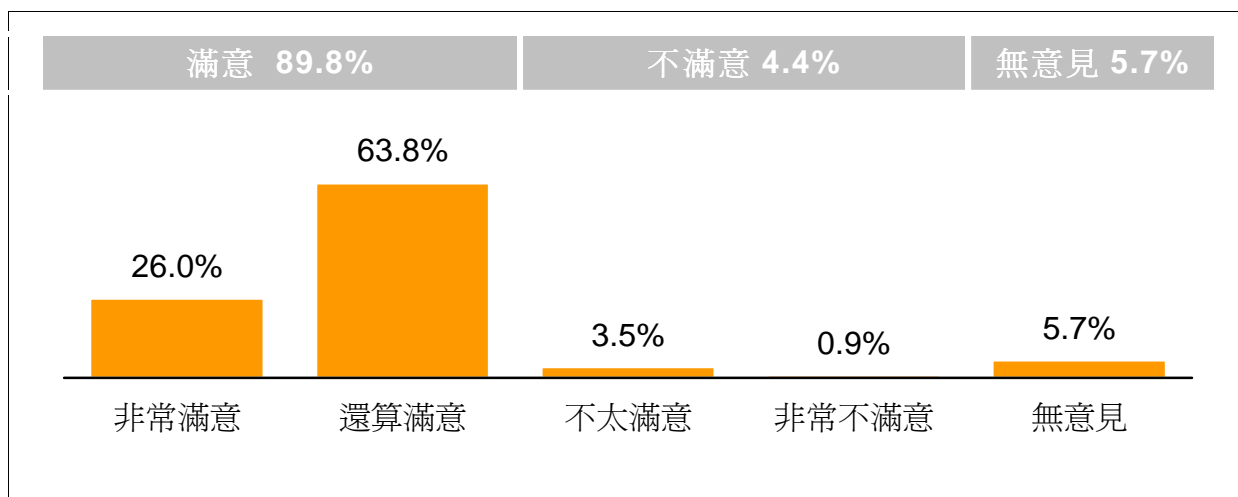
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

六、窗口人員服務專業能力

(一)滿意度為 89.8%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)之「窗口人員服務專業能力」看法，有 89.8% 表示滿意(非常滿意 26.0%、還算滿意 63.8%)，僅 4.4% 表示不滿意(不太滿意 3.5%、非常不滿意 0.9%)，另有 5.7% 表示不知道/無意見。



Q. 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？(調查對象：有體驗窗口人員服務專業能力者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-6-1 「窗口人員服務專業能力」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於八成八，而不滿意度皆低於 6%。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-6-2】

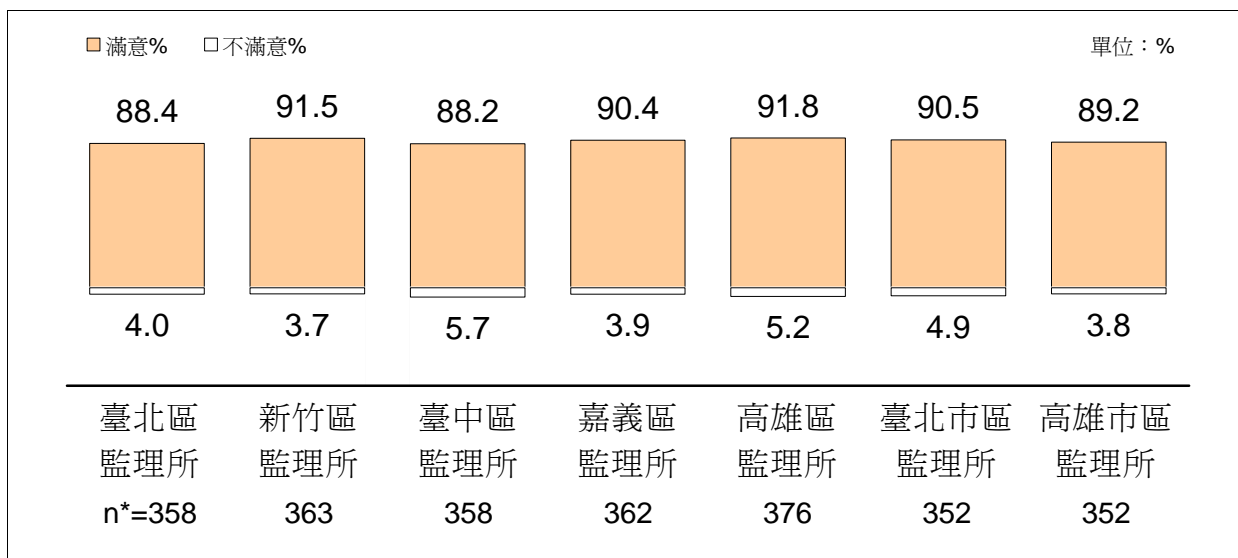
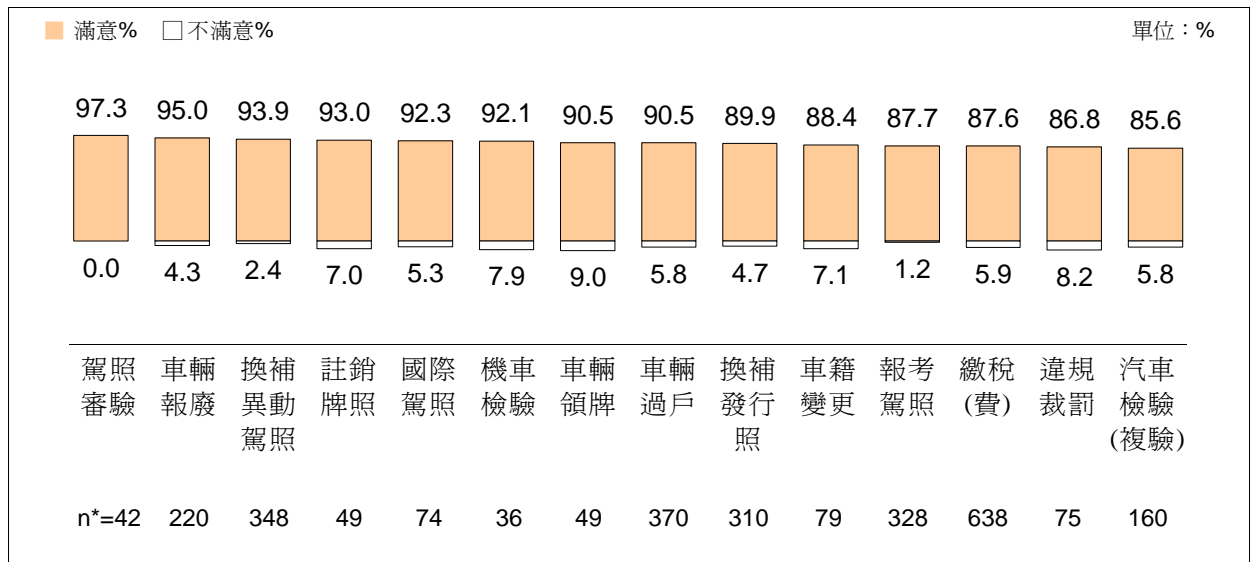


圖5-3-6-2 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)「窗口人員服務專業能力」的滿意度皆高於八成五，而不滿意度皆低於一成，其中辦理「駕照審驗」及「車輛報廢」民眾的滿意度更高於九成五。【參閱圖 5-3-6-3】

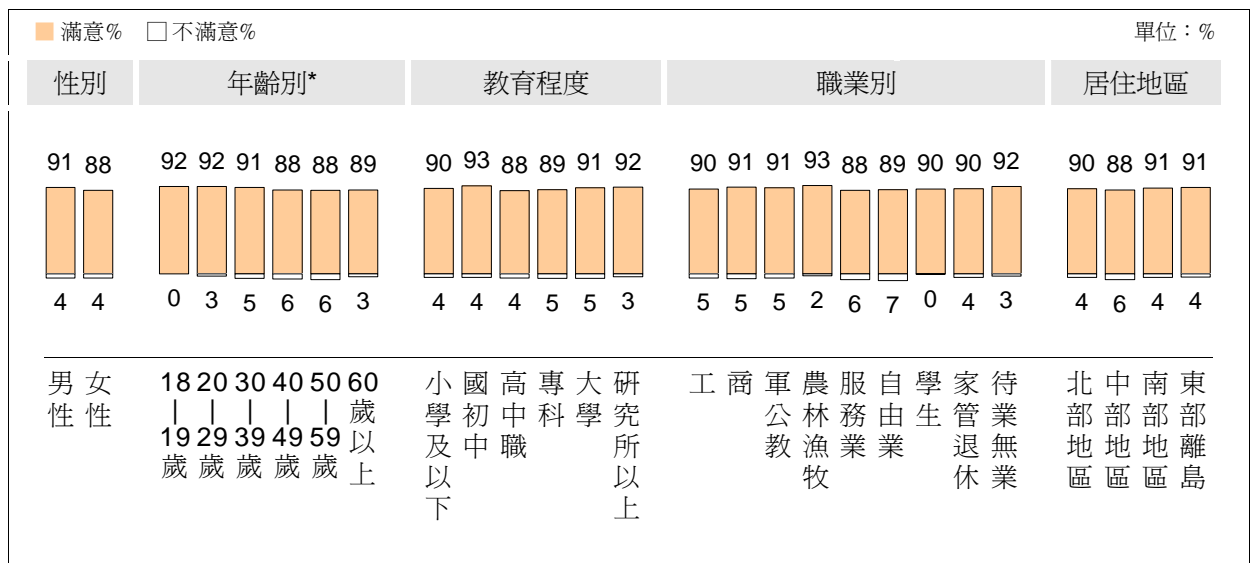


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-3-6-3 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於八成八，而不滿意度皆低於8%。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-3-6-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-6-4 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於八成九，而不滿意度皆低於6%。今年(105年)滿意度 89.8%低於 104 年調查的 93.1%，而不滿意度 4.4%亦低於 104 年調查的 5.0%。【參閱圖 5-3-6-5】

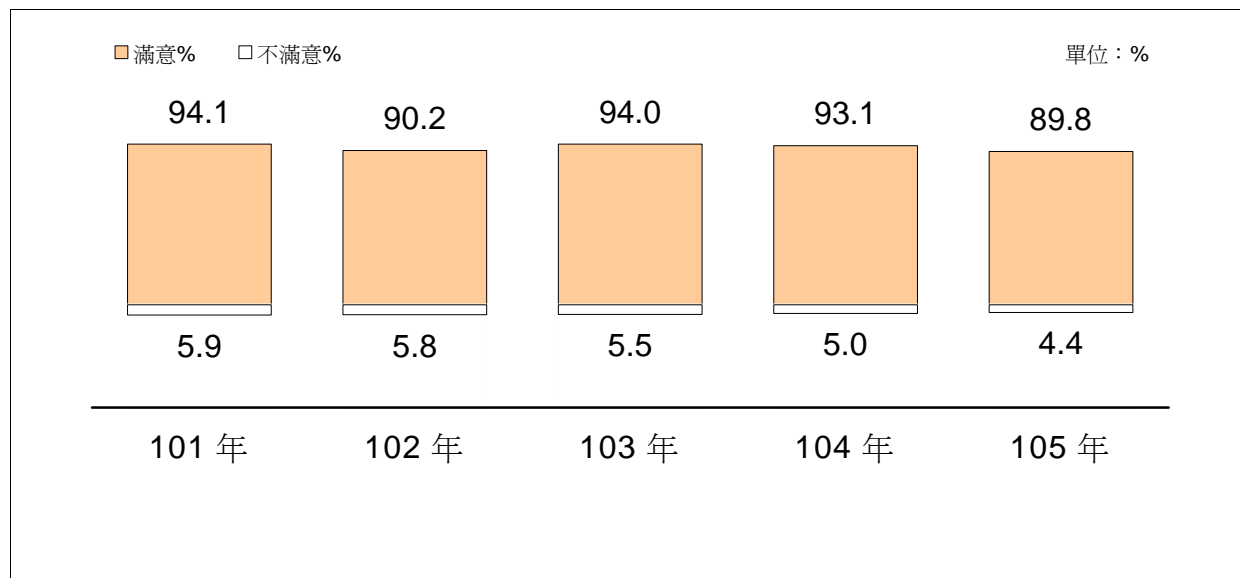


圖 5-3-6-5 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度及不滿意度分別下降 3.3 及 0.6 個百分點，而無意見上升 3.8 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查彙整結果沒有顯著差異，原始結果有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101 及 102 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表 5-3-6-1】

表 5-3-6-1 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,579	2,471	2,359	2,357	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	94.1	90.2	94.0	93.1	89.8	-3.3	
	不滿意(3)+(4)	5.9	5.8	5.5	5.0	4.4	-0.6	
	無意見	0.0	4.0	0.5	1.9	5.7	+3.8	
原始結果	非常滿意(1)	16.8	25.1	26.1	30.1	26.0	-4.1	
	還算滿意(2)	77.3	65.1	67.9	63.0	63.8	+0.8	
	不太滿意(3)	5.3	4.6	4.9	3.9	3.5	-0.4	*
	非常不滿意(4)	0.5	1.2	0.6	1.1	0.9	-0.2	
	無意見	0.0	4.0	0.5	1.9	5.7	+3.8	
Ridit 分析	Ridit 值	0.530	0.506	0.487	0.472	0.502	—	*
	排名	5	4	2	1	3	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定； Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「高雄區監理所」外，其餘區監理所之「窗口人員服務專業能力」滿意度均低於 104 年調查。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表 5-3-6-2】

表 5-3-6-2 「窗口人員服務專業能力」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	94.4	88.4	94.1	92.4	88.4	-4.0	
	不滿意	5.5	7.2	5.2	5.5	4.0	-1.5	
	無意見	0.2	4.4	0.7	2.1	7.6	+5.5	
新竹區 監理所	滿意	93.0	88.9	90.7	92.5	91.5	-1.0	
	不滿意	7.0	6.4	8.3	4.5	3.7	-0.8	
	無意見	0.0	4.6	1.0	3.0	4.8	+1.8	
臺中區 監理所	滿意	95.8	93.5	95.1	91.8	88.2	-3.6	
	不滿意	4.2	4.6	4.8	6.1	5.7	-0.4	
	無意見	0.0	2.0	0.1	2.1	6.1	+4.0	
嘉義區 監理所	滿意	92.8	90.4	95.5	95.3	90.4	-4.9	
	不滿意	7.2	5.9	3.8	3.9	3.9	+0.0	
	無意見	0.0	3.7	0.7	0.8	5.7	+4.9	
高雄區 監理所	滿意	92.0	88.7	94.3	91.4	91.8	+0.4	
	不滿意	8.0	8.3	5.4	5.7	5.2	-0.5	
	無意見	0.0	3.0	0.3	2.8	3.0	+0.2	
臺北市區 監理所	滿意	95.8	91.4	95.4	94.4	90.5	-3.9	
	不滿意	4.2	3.3	4.4	4.8	4.9	+0.1	
	無意見	0.0	5.3	0.2	0.8	4.6	+3.8	
高雄市區 監理所	滿意	94.3	90.0	94.3	94.8	89.2	-5.6	
	不滿意	5.7	3.7	5.5	4.1	3.8	-0.3	
	無意見	0.0	6.2	0.2	1.1	7.0	+5.9	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

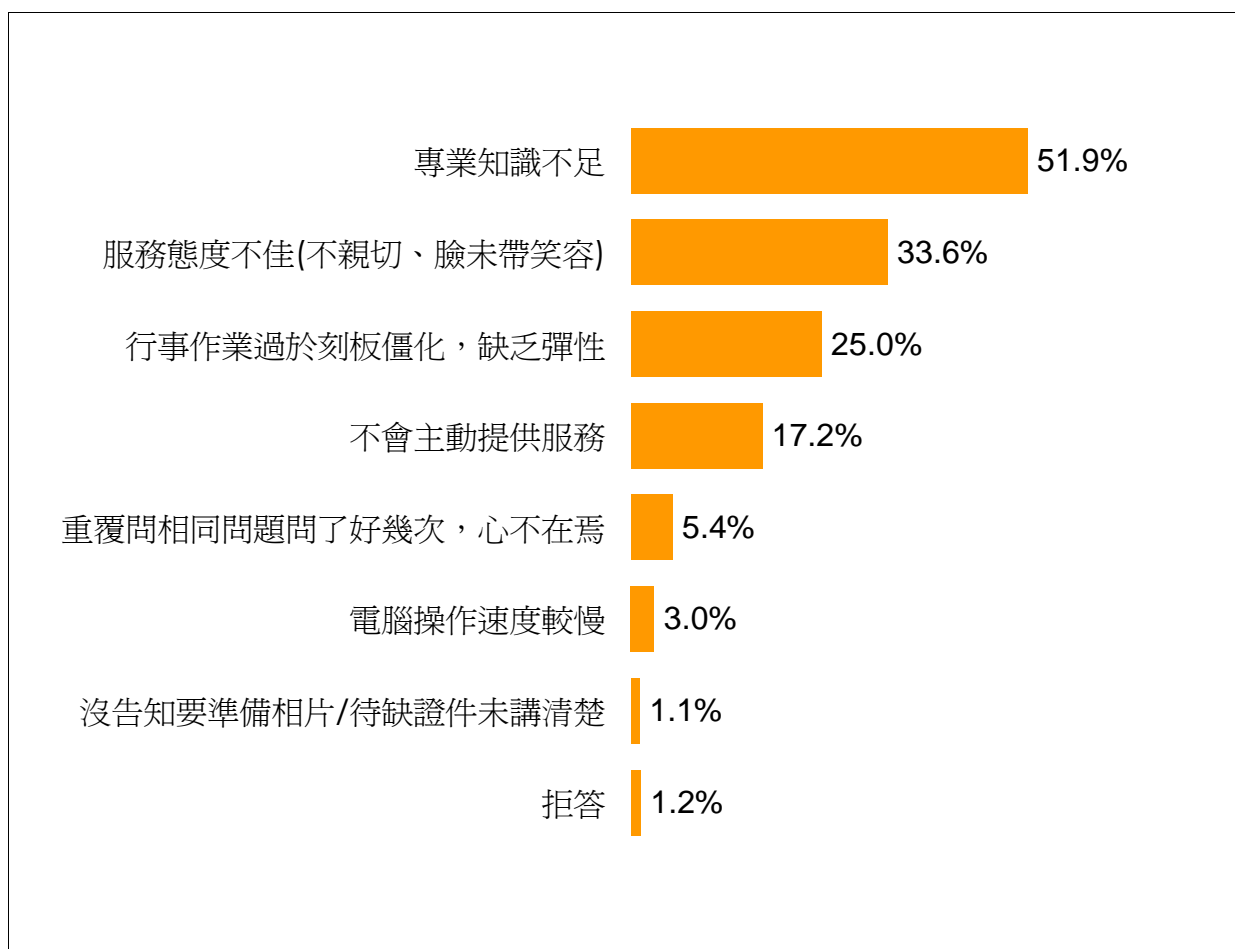
3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)不滿意原因

1.整體分析

洽公民眾僅 4.4%不滿意監理所(站)之「窗口人員服務專業能力」(n=112)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「專業知識不足」(51.9%)居多，其次依序為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(33.6%)、「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」(25.0%)及「不會主動提供服務」(17.2%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-3-6-6】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意窗口人員服務專業能力者 n=112)

圖5-3-6-6 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「窗口人員服務專業能力」不滿意度介於3~6%之間，其中以「臺中區監理所」(5.7%)較高，而以「新竹區監理所」(3.7%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所洽公民眾不滿意原因大多以提及「專業知識不足」居多。由於各區監理所訪問的樣本數很少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-3-6-3】

表 5-3-6-3 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別 \ 區監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	4.0	3.7	5.7	3.9	5.2	4.9	3.8
不滿意者總樣本數(未加權)	16	15	24	15	18	14	15
專業知識不足	46.3	49.8	52.4	70.1	31.5	57.1	58.1
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	36.3	45.7	30.3	15.4	36.0	38.1	34.8
行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	27.0	7.9	37.9	27.6	12.6	31.8	11.5
不會主動提供服務	1.5	37.2	21.7	19.5	26.9	5.0	0.0
重覆問相同問題問了好幾次，心不在焉	0.0	5.9	4.4	0.0	6.1	15.1	13.1
電腦操作速度較慢	0.0	5.9	4.4	0.0	7.4	0.0	3.5
沒告知要準備相片/待缺證件未講清楚	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0	2.2	3.5
拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	11.5	0.0	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，埔里分站、臺北市所、高雄市所及苓雅站均有4人以上提及「專業知識不足」。【參閱表 5-3-6-4】

表 5-3-6-4 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

原因 監理所(站)	全體受訪民眾 樣本數 (未加權)	專業知識 不足	服務態度 不佳(不親切、臉未 帶笑容)	行事作業 過於刻板 僵化，缺 乏彈性	不會主動 提供服務	重覆問相 同問題問 了好幾 次，心不 在焉	電腦操作 速度較慢	沒告知要 準備相片/ 待缺證件 未講清楚	拒答
臺北區監理所	358	7	7	4	1				
臺北所	71	2	1						
板橋站	78	1	1	2					
基隆站	44	1	1						
宜蘭站	45	1	1	1					
花蓮站	39	1	2						
玉里分站	38	1		1	1				
蘆洲站	43		1						
新竹區監理所	363	6	8	1	6	1	1	1	
新竹所	45	1	1		1				
新竹市站	81	1	2		2				
桃園站	94		3		1		1	1	
中壢站	101	2	1	1	1	1			
苗栗站	42	2	1		1				
臺中區監理所	358	12	7	8	6	1	1		
臺中所	54	2		2	1				
臺中市站	97	3	1	3	2				
豐原站	60	2	2	1	1		1		
彰化站	81	1	2	1	2				
南投站	36								
埔里分站	30	4	2	1		1			
嘉義區監理所	362	10	3	4	3				
嘉義所	30	2		1	1				
嘉義市站	43	1							
麻豆站	35			1					
臺南站	116	1		1	1				
新營站	43								
雲林站	55	3	1	1					
東勢分站	40	3	2		1				
高雄區監理所	376	6	6	2	5	1	1		2
高雄所	159	2	2	1	2				1
旗山站	30	1							
屏東站	79	1	2	1	2	1			
臺東站	34	1							1
澎湖站	31	1	1						
恆春分站	43		1		1		1		
臺北市區監理所	352	9	4	5	1	1		1	
臺北市所	186	6	2	1		1			
士林站	106	1	1	2					
金門站	30	2	1	2	1			1	
連江站	30								
高雄市區監理所	352	10	4	2		1	1	1	
高雄市所	166	5	1	1					
苓雅站	186	5	3	1		1	1	1	

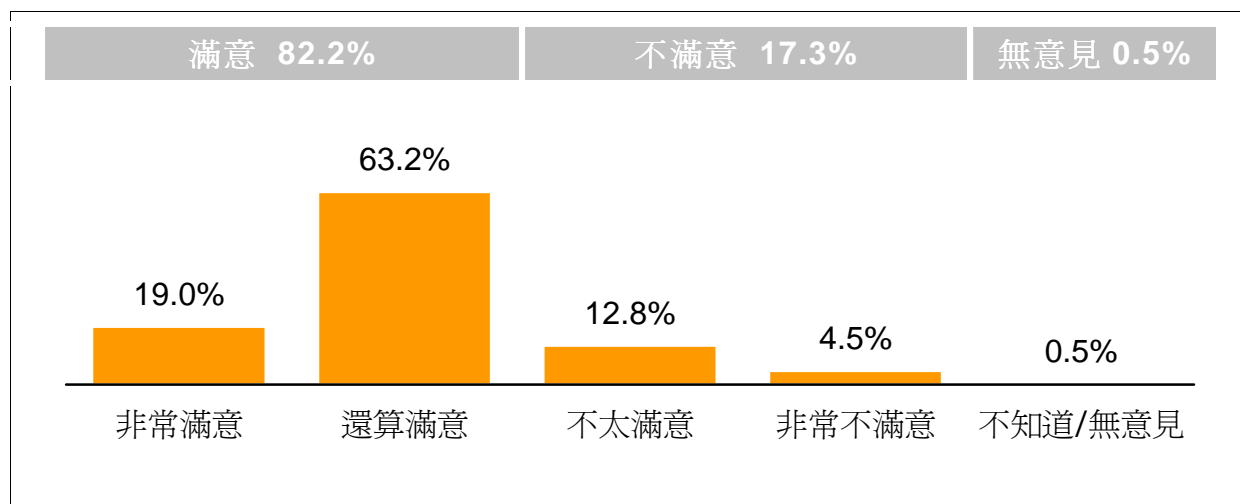
註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

七、窗口服務等候時間

(一)滿意度為 82.2%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)之「窗口服務等候時間」看法，有 82.2%表示滿意(非常滿意 19.0%、還算滿意 63.2%)，17.3%表示不滿意(不太滿意 12.8%、非常不滿意 4.5%)，另有 0.5%表示不知道/無意見。



Q. 請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-7-1 「窗口服務等候時間」滿意度

2. 按區監理所分

除新竹區監理所外，其餘區監理所「窗口服務等候時間」滿意度皆高於八成，而各區監理所不滿意度皆高於一成三，其中新竹區監理所不滿意度更高達二成三。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的滿意度有顯著差異。【參閱圖 5-3-7-2】

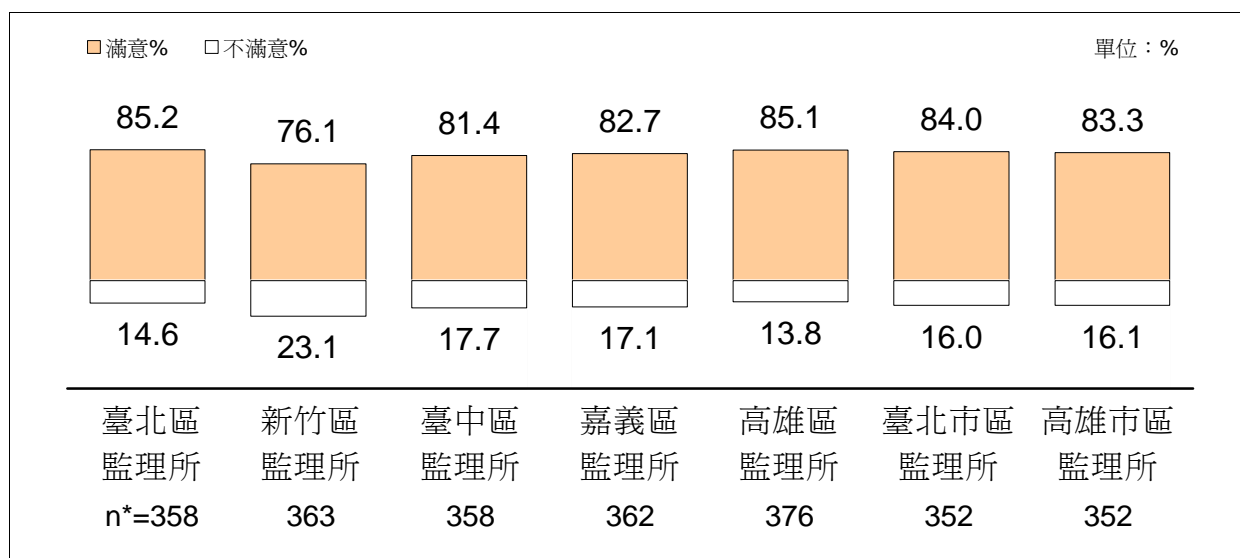
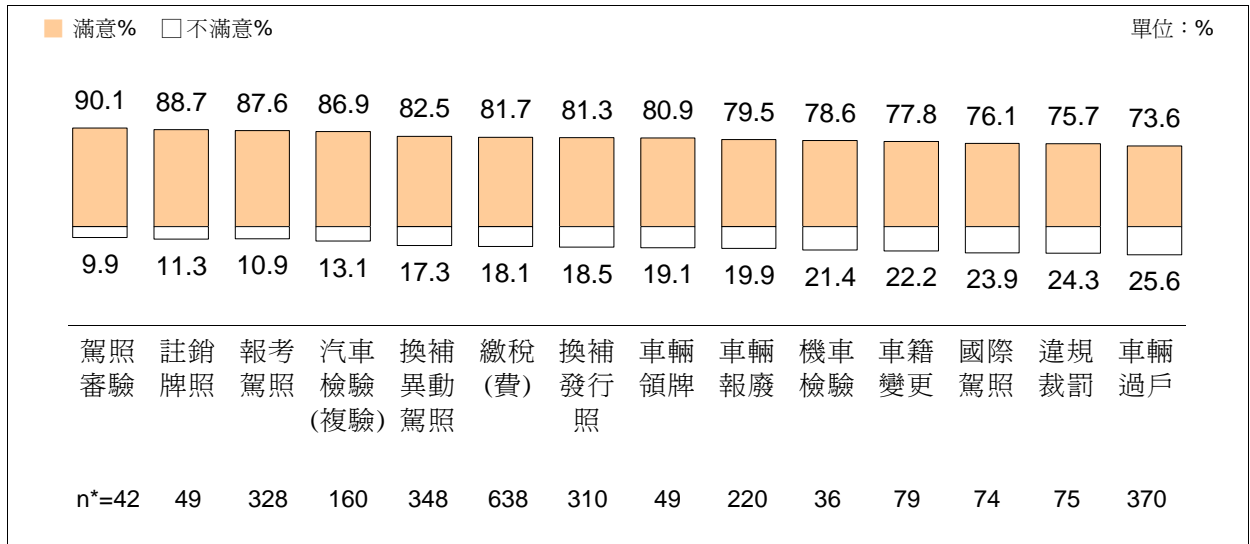


圖5-3-7-2 「窗口服務等候時間」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

辦理不同業務民眾對於監理所(站)「窗口服務等候時間」滿意度有很大差異，像辦理「駕照審驗」民眾滿意度達 90.1%，而辦理「車輛過戶」民眾滿意度僅有 73.6%，而辦理「機車檢驗」、「車籍變更」、「國際駕照」、「違規裁罰」及「車輛過戶」民眾的不滿意度均高於二成一。【參閱圖 5-3-7-3】

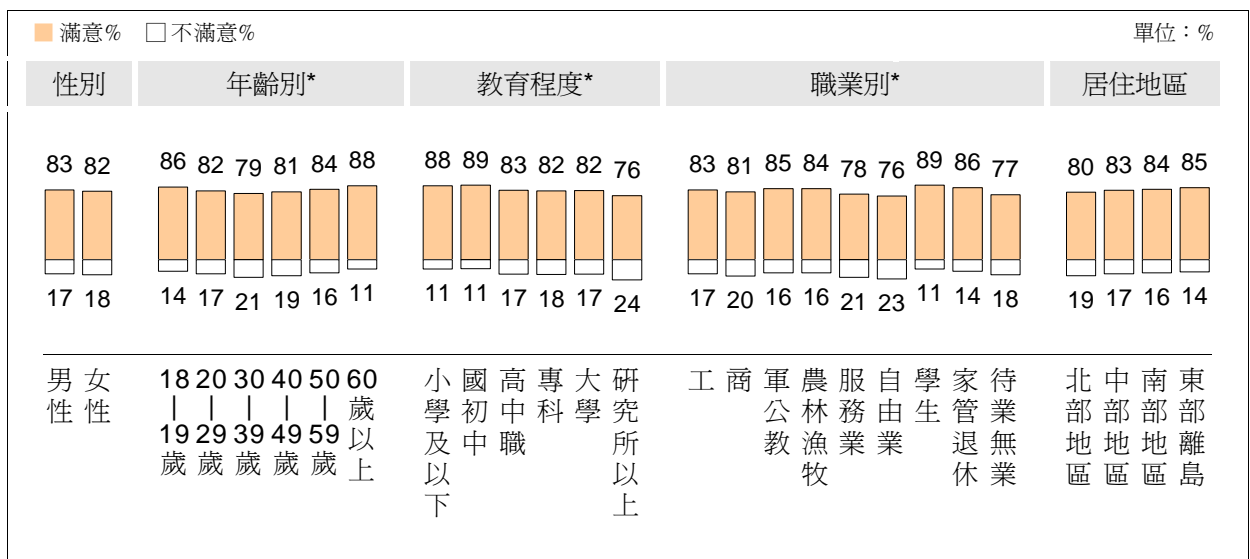


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-3-7-3 「窗口服務等候時間」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「窗口服務等候時間」滿意度皆高於七成六，而 30-39 歲、研究所以以上學歷或從商、服務業及自由業有較高的不滿意度均高於二成。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」及「職業別」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-3-7-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-7-4 「窗口服務等候時間」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「窗口服務等候時間」滿意度皆高於八成，而不滿意度皆高於一成五。今年(105年)滿意度 82.2% 高於 104 年調查的 80.6%。【參閱圖 5-3-7-5】

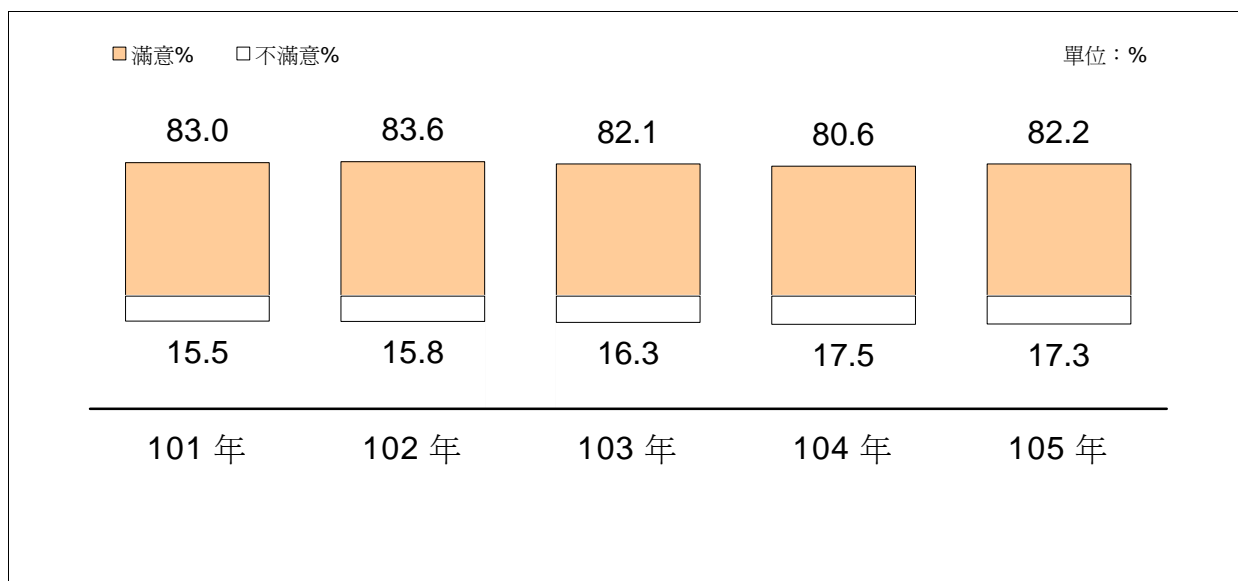


圖5-3-7-5 「窗口服務等候時間」滿意度—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 1.6 個百分點，不滿意度下降 0.2 個百分點，而無意見下降 1.3 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查彙整結果沒有顯著差異，原始結果有顯著差異。

就 Ridit 分析而言，105 年表現較 101、103 及 104 年好，Kruskal-Wallis 檢定顯示，歷年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-3-7-1】

表 5-3-7-1 「窗口服務等候時間」滿意度—按年度別分

項目		101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	83.0	83.6	82.1	80.6	82.2	+1.6	
	不滿意(3)+(4)	15.5	15.8	16.3	17.5	17.3	-0.2	
	無意見	1.5	0.7	1.5	1.8	0.5	-1.3	
原始結果	非常滿意(1)	13.3	18.5	18.0	18.5	19.0	+0.5	
	還算滿意(2)	69.7	65.0	64.2	62.2	63.2	+1.0	
	不太滿意(3)	14.3	12.2	14.1	13.5	12.8	-0.7	*
	非常不滿意(4)	1.2	3.6	2.3	4.0	4.5	+0.5	
	無意見	1.5	0.7	1.5	1.8	0.5	-1.3	
Ridit 分析	Ridit 值	0.512	0.491	0.497	0.502	0.495	—	
	排名	5	1	3	4	2	—	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「高雄區監理所」、「臺北市區監理所」及「高雄市區監理所」外，其餘區監理所之「窗口服務等候時間」滿意度均高於104年調查。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表5-3-7-2】

表 5-3-7-2 「窗口服務等候時間」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	83.7	83.1	87.8	79.9	85.2	+5.3	
	不滿意	15.2	15.9	10.8	18.8	14.6	-4.2	
	無意見	1.1	0.9	1.4	1.3	0.2	-1.1	
新竹區 監理所	滿意	78.4	80.4	72.2	74.8	76.1	+1.3	
	不滿意	20.9	19.1	26.6	22.8	23.1	+0.3	
	無意見	0.7	0.5	1.2	2.4	0.8	-1.6	
臺中區 監理所	滿意	87.7	88.5	83.4	80.0	81.4	+1.4	
	不滿意	11.0	11.2	15.3	18.4	17.7	-0.7	
	無意見	1.3	0.3	1.3	1.6	0.9	-0.7	
嘉義區 監理所	滿意	79.3	83.1	84.5	80.9	82.7	+1.8	
	不滿意	17.2	16.9	15.0	16.0	17.1	+1.1	
	無意見	3.4	0.0	0.6	3.1	0.1	-3.0	
高雄區 監理所	滿意	84.8	82.0	84.2	85.5	85.1	-0.4	
	不滿意	14.2	17.4	13.9	14.0	13.8	-0.2	
	無意見	1.0	0.6	1.9	0.6	1.1	+0.5	
臺北市區 監理所	滿意	87.9	86.4	86.2	84.1	84.0	-0.1	
	不滿意	11.1	12.2	11.1	13.3	16.0	+2.7	
	無意見	1.0	1.4	2.6	2.6	0.0	-2.6	
高雄市區 監理所	滿意	78.5	79.7	78.2	84.3	83.3	-1.0	
	不滿意	18.4	19.1	18.6	14.8	16.1	+1.3	
	無意見	3.1	1.3	3.2	0.9	0.6	-0.3	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

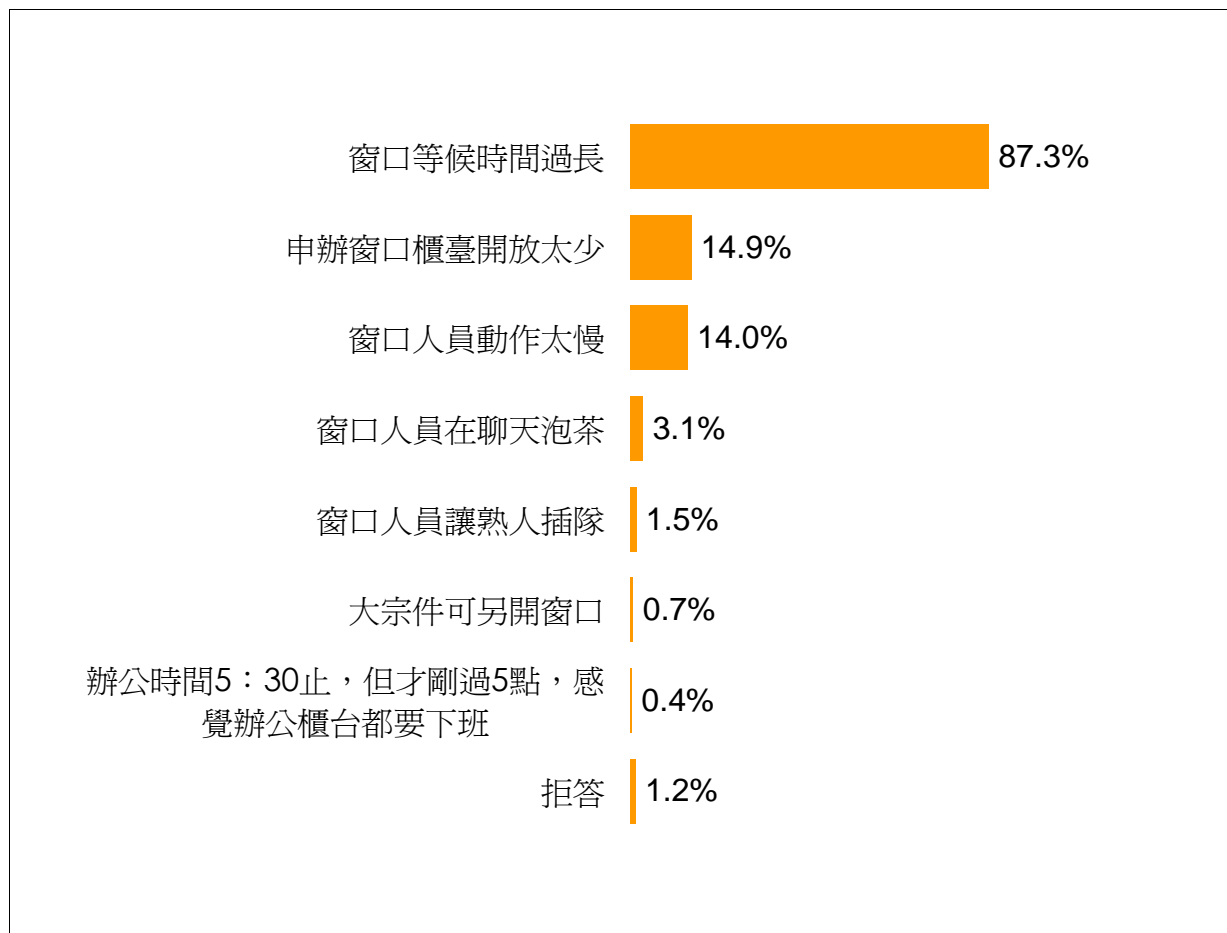
3.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)不滿意原因

1.整體分析

洽公民眾有 17.3%不滿意監理所(站)之「窗口服務等候時間」(n=436)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「窗口等候時間過長」(87.3%)居多，其次為「申辦窗口櫃臺開放太少」(14.9%)，再次為「窗口人員動作太慢」(14.0%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-3-7-6】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意窗口服務等候時間者 n=436)

圖5-3-7-6 不滿意「窗口服務等候時間」的原因

2.按監理所(站)分

各區監理所之「窗口服務等候時間」不滿意度介於13~24%之間，其中以「新竹區監理所」(23.1%)較高，而以「高雄區監理所」(13.8%)較低。

進一步詢問不滿意原因，各區監理所均有八成二以上的民眾提及「等候時間過長」。由於各區監理所訪問的樣本數少，比較結果僅供參考。【參閱表 5-3-7-3】

表 5-3-7-3 不滿意「窗口服務等候時間」的原因—按區監理所分

單位：人；%

項目別	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
不滿意度(%)	14.6	23.1	17.7	17.1	13.8	16.0	16.1
不滿意者總樣本數(未加權)	48	78	63	58	50	49	54
窗口等候時間過長	82.8	87.6	93.3	82.2	90.4	87.6	85.8
申辦窗口櫃臺開放太少	8.7	22.0	9.2	14.8	11.1	19.7	18.5
窗口人員動作太慢	12.2	20.4	12.2	8.0	14.0	12.1	16.9
窗口人員在聊天泡茶	2.9	1.5	4.1	2.9	7.5	4.5	0.0
窗口人員讓熟人插隊	0.0	5.1	0.0	0.0	2.4	0.0	1.8
大宗件可另開窗口	0.0	0.0	2.4	0.0	2.8	0.0	0.0
辦公時間 5:30 止，但才剛過 5 點，感覺辦公櫃台都要下班	0.0	0.0	0.8	0.0	2.8	0.0	0.0
拒答	0.0	0.0	0.9	6.3	0.0	1.1	0.0

註：粗體字數值代表≥10%。

進一步分析各監理所(站)不滿意原因，多數監理所(站)有4人以上提及「窗口等候時間過長」，而新竹市站、桃園站、中壢站、臺南站、臺北市所及苓雅站均有4人以上提及「申辦窗口櫃臺開放太少」，中壢站、高雄所、臺北市所及高雄市所也有4人以上提及「窗口人員動作太慢」。【參閱表 5-3-7-4】

表 5-3-7-4 不滿意「窗口服務等候時間」的原因—按監理所(站)分

單位：人(次)

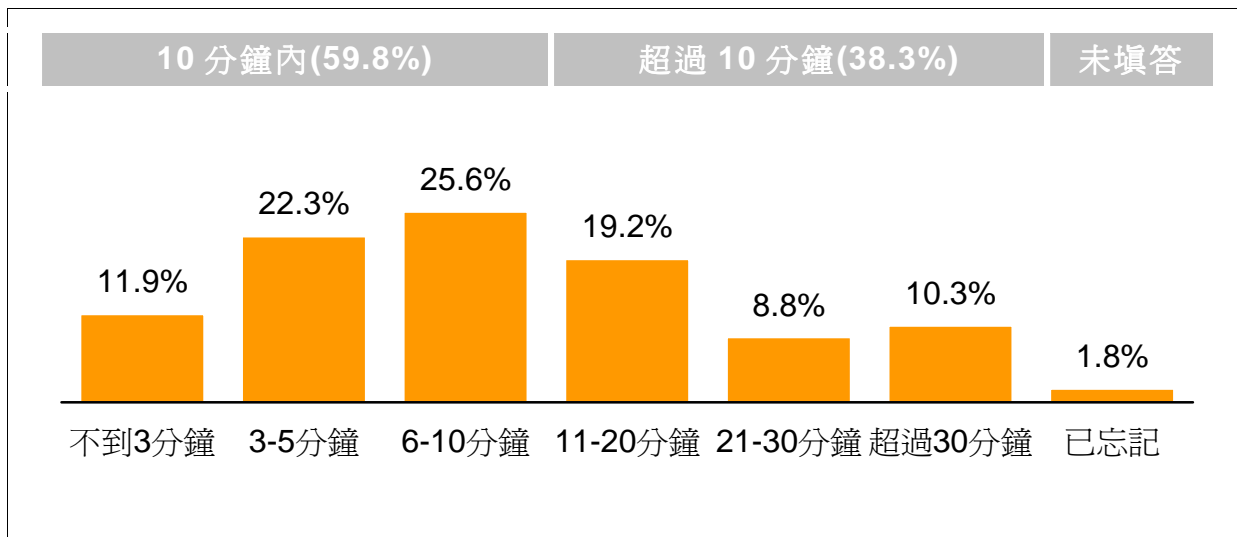
原因 監理所(站)	全體受訪 民眾樣本 數 (未加權)	窗口等候 時間過長	申辦窗口 櫃臺開放 太少	窗口人員 動作太慢	窗口人員 在聊天泡 茶	窗口人員 讓熟人插 隊	辦公時間 5: 30 止, 但才剛 過 5 點, 感覺 辦公櫃台都 要下班	大宗件可 另開窗口	拒答
臺北區監理所	358	41	4	6	1				
臺北所	71	12	1	1					
板橋站	78	12	1	2					
基隆站	44	3		1					
宜蘭站	45	7	1	1					
花蓮站	39	2							
玉里分站	38	1							
蘆洲站	43	4	1	1	1				
新竹區監理所	363	70	16	15	1	3			
新竹所	45	6		1					
新竹市站	81	14	4	3	1	1			
桃園站	94	23	4	3					
中壢站	101	25	7	7		2			
苗栗站	42	2	1	1					
臺中區監理所	358	58	6	8	3		1	1	1
臺中所	54	9	1	1					
臺中市站	97	20	1	3	1				
豐原站	60	11	1	2				1	
彰化站	81	8		1					1
南投站	36	4	1						
埔里分站	30	6	2	1	2		1		
嘉義區監理所	362	47	10	6	2				3
嘉義所	30	4		1					1
嘉義市站	43	3	1						
麻豆站	35	7	2						
臺南站	116	15	4	3					2
新營站	43								
雲林站	55	10		1	2				
東勢分站	40	8	3	1					
高雄區監理所	376	44	5	8	5	1	1	1	
高雄所	159	23	3	5	2	1			
旗山站	30	1							
屏東站	79	13		2	1		1		
臺東站	34	4	1						
澎湖站	31			1	1			1	
恆春分站	43	3	1		1				
臺北市區監理所	352	41	11	6	3				1
臺北市所	186	29	7	4	1				1
士林站	106	7	1	1	1				
金門站	30	5	3	1	1				
連江站	30								
高雄市區監理所	352	47	10	7		1			
高雄市所	166	30	3	5					
苓雅站	186	17	7	2		1			

註：本表數值為原始未加權回答人次，粗體字數值代表>3人。

八、窗口服務等候多久

1. 整體分析

洽公民眾等候窗口服務時間大約多久，59.8%表示等候不到 10 分鐘，38.3%表示等候 10 分鐘以上，另有 1.8%未回答。



Q.請問您大約等候時間？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-8-1 窗口服務等候多久

2. 按區監理所分

各區監理所洽公民眾皆有三成六以上等候窗口服務時間超過 10 分鐘，其中新竹區監理所洽公民眾更有 42.6%等候超過 10 分鐘。卡方檢定顯示，各區監理所洽公民眾的等候超過 10 分鐘比率沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-8-2】

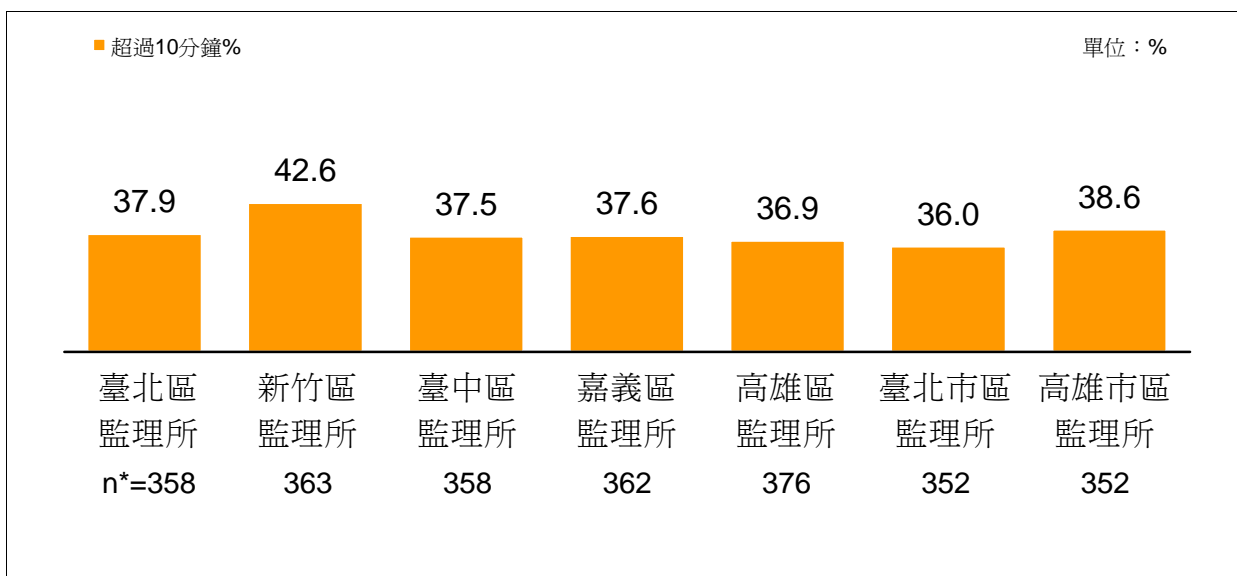
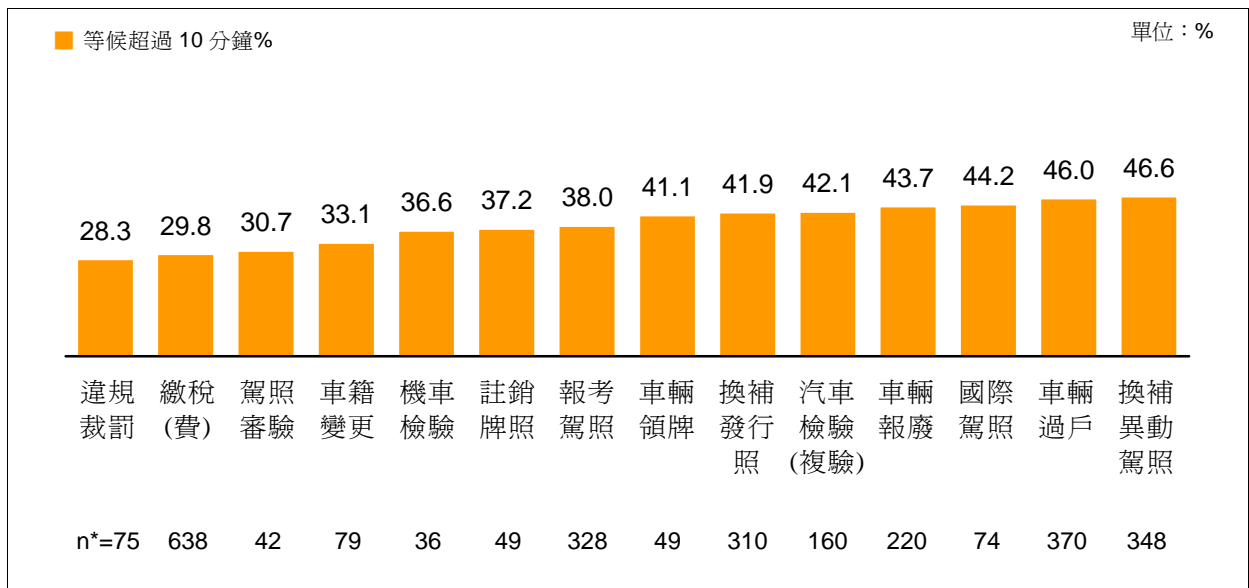


圖5-3-8-2 「窗口服務等候時間」滿意度—按區監理所分

2.按辦理業務別分

除辦理「違規裁罰」及「繳稅(費)」者外，辦理其他業務民眾均有三成以上等候窗口服務時間超過 10 分鐘，其中辦理「車輛過戶」及「換補異動駕照」民眾更有四成五以上等候超過 10 分鐘。【參閱圖 5-3-8-3】

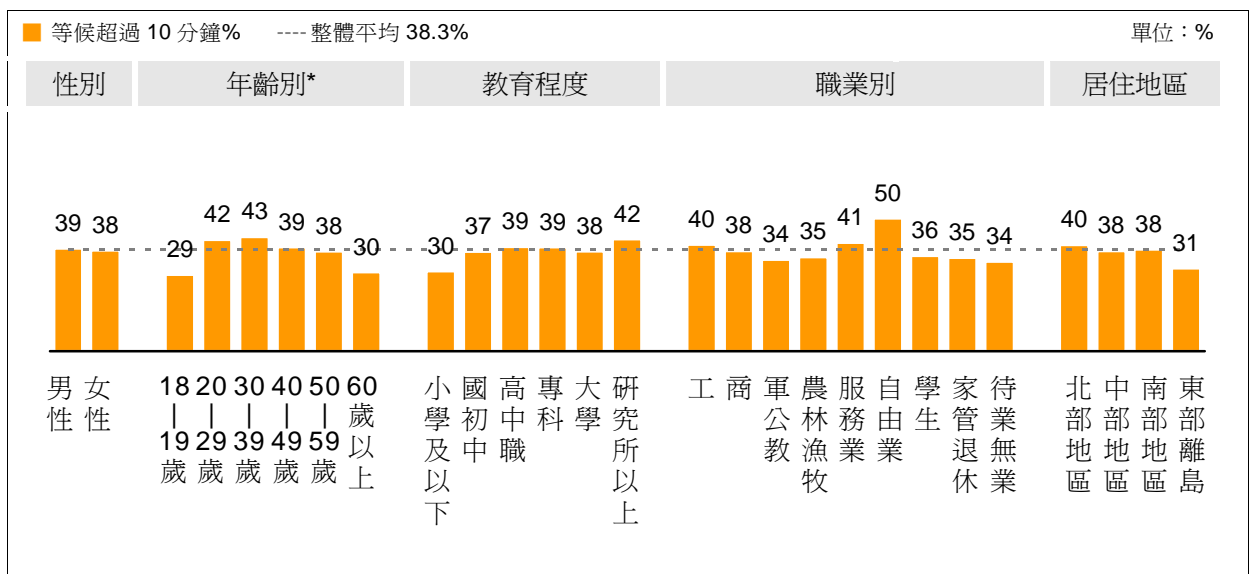


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-3-8-3 「窗口服務等候時間」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾皆有二成九以上等候窗口服務時間超過 10 分鐘。卡方檢定顯示，不同「年齡別」民眾等候超過 10 分鐘比率有顯著差異。【參閱圖 5-3-8-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-8-4 窗口服務等候多久—按洽公民眾屬性分

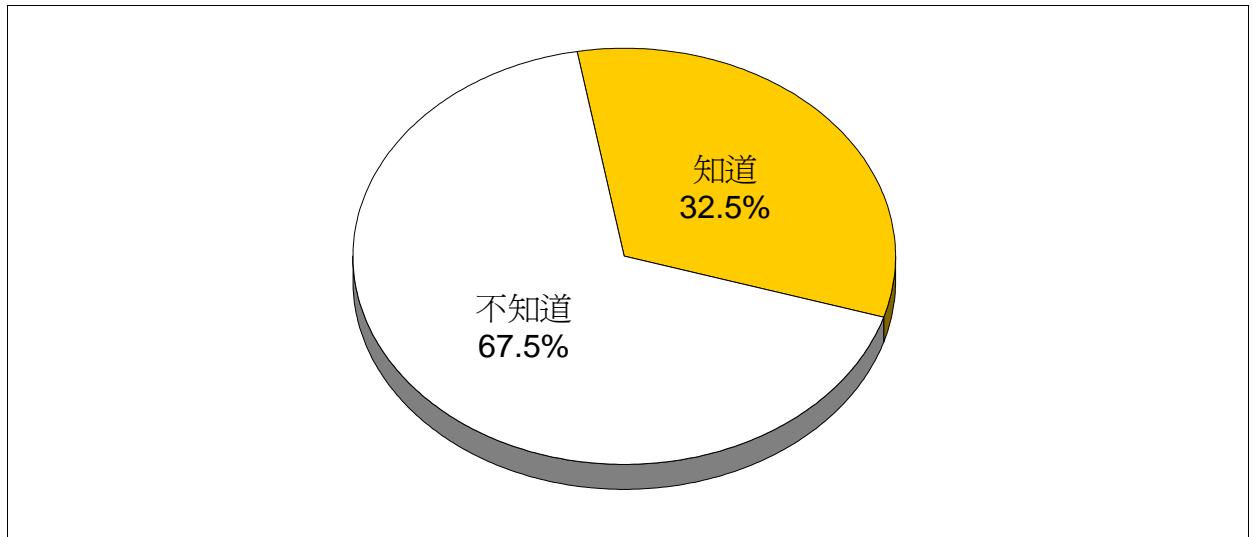
第四節 便民服務措施與政策

一、提供手機下載「監理服務 APP」服務

(一) 認知度為 32.5%

1. 整體分析

洽公民眾對於公路總局有提供手機下載「監理服務 APP」的認知度，有 32.5% 表示知道，67.5% 表示不知道。

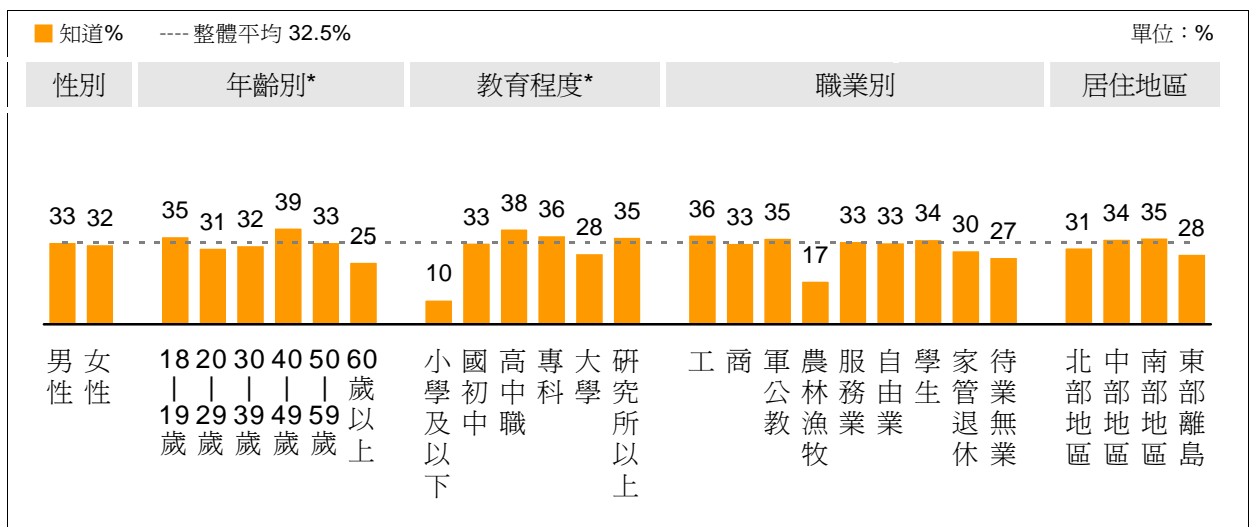


Q. 請問，您知不知道公路總局有提供手機下載「監理服務 APP」服務？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-1-1 「監理服務APP」認知度

2. 按洽公民眾屬性分

除小學以下學歷或從事農林漁牧者的認知度低於二成外，其餘屬性民眾認知度均在 25%~39% 之間。卡方檢定顯示，不同「年齡層」及「教育程度」民眾的認知度有顯著差異。【參閱圖 5-4-1-2】



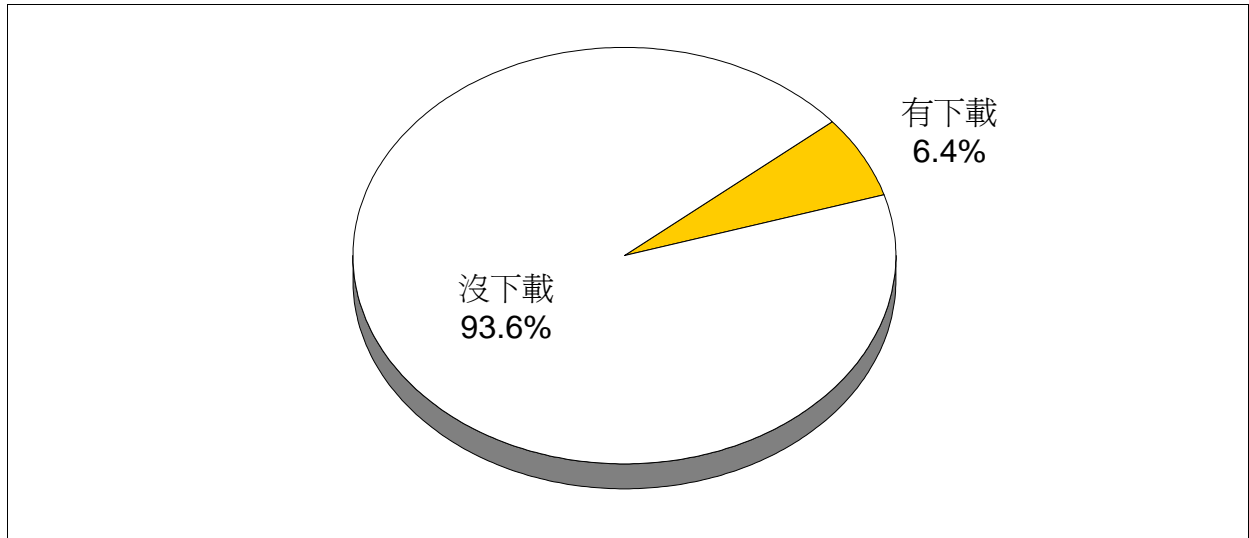
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-1-2 「監理服務APP」認知度—按洽公民眾屬性分

(二) 下載率為 6.4%

1. 整體分析

洽公民眾下載「監理服務 APP」情形，有 6.4% 表示下載過，93.6% 表示沒下載過。

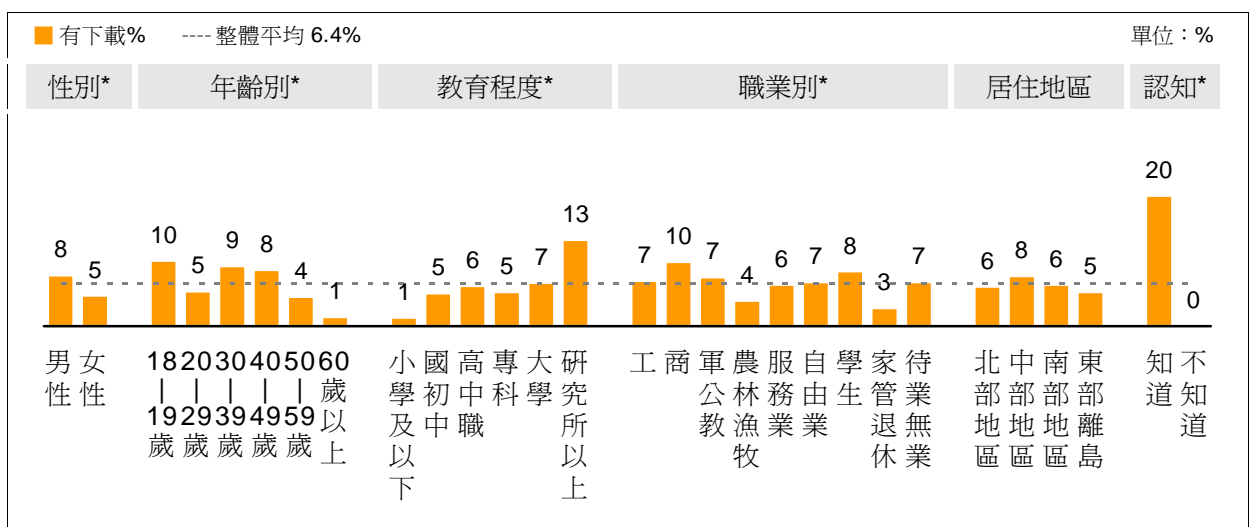


Q. 請問，您是否有下載過「監理服務 APP」？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖 5-4-1-3 「監理服務 APP」下載率

2. 按洽公民眾屬性分

18~19 歲、研究所以上學歷、職業為商或知道監理服務 APP 民眾均有一成以上有下載過「監理服務 APP」，其中知道 APP 者有二成有下載過，其餘屬性洽公民眾下載率均低於一成。卡方檢定顯示，不同「性別」、「年齡別」、「教育程度」、「職業別」及「對 APP 認知」民眾的下載率有顯著差異。【參閱圖 5-4-1-4】



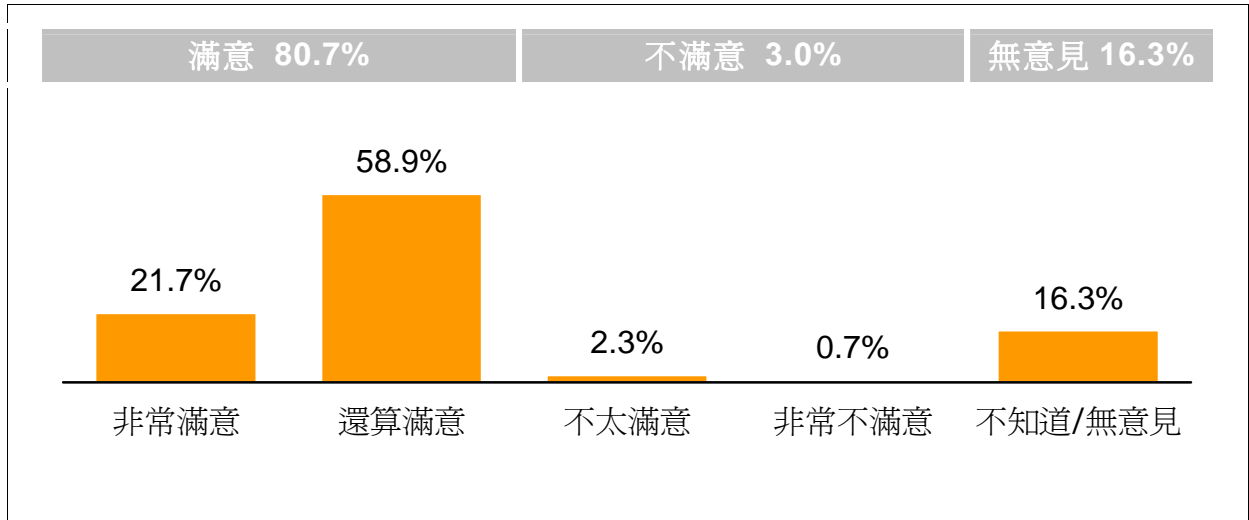
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖 5-4-1-4 「監理服務 APP」下載率—按洽公民眾屬性分

(三)滿意度為 80.7%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理服務 APP 的看法，有 80.7% 表示滿意(非常滿意 21.7%、還算滿意 58.9%)，僅 3.0% 表示不滿意(不太滿意 2.3%、非常不滿意 0.7%)，另有 16.3% 表示不知道/無意見。



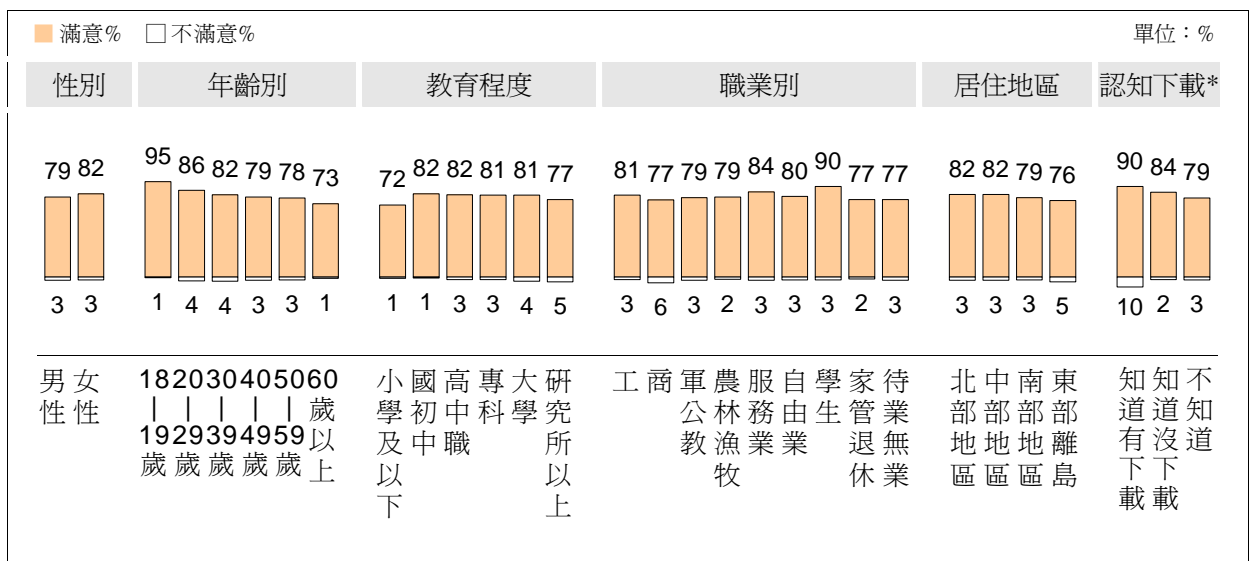
Q. 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-1-5 「監理服務APP」滿意度

2. 按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於「監理服務 APP」滿意度皆高於七成二，其中 18-19 歲、學生或有下載 App 民眾的滿意度更高於九成。經卡方檢定顯示，不同「認知下載」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-4-1-6】



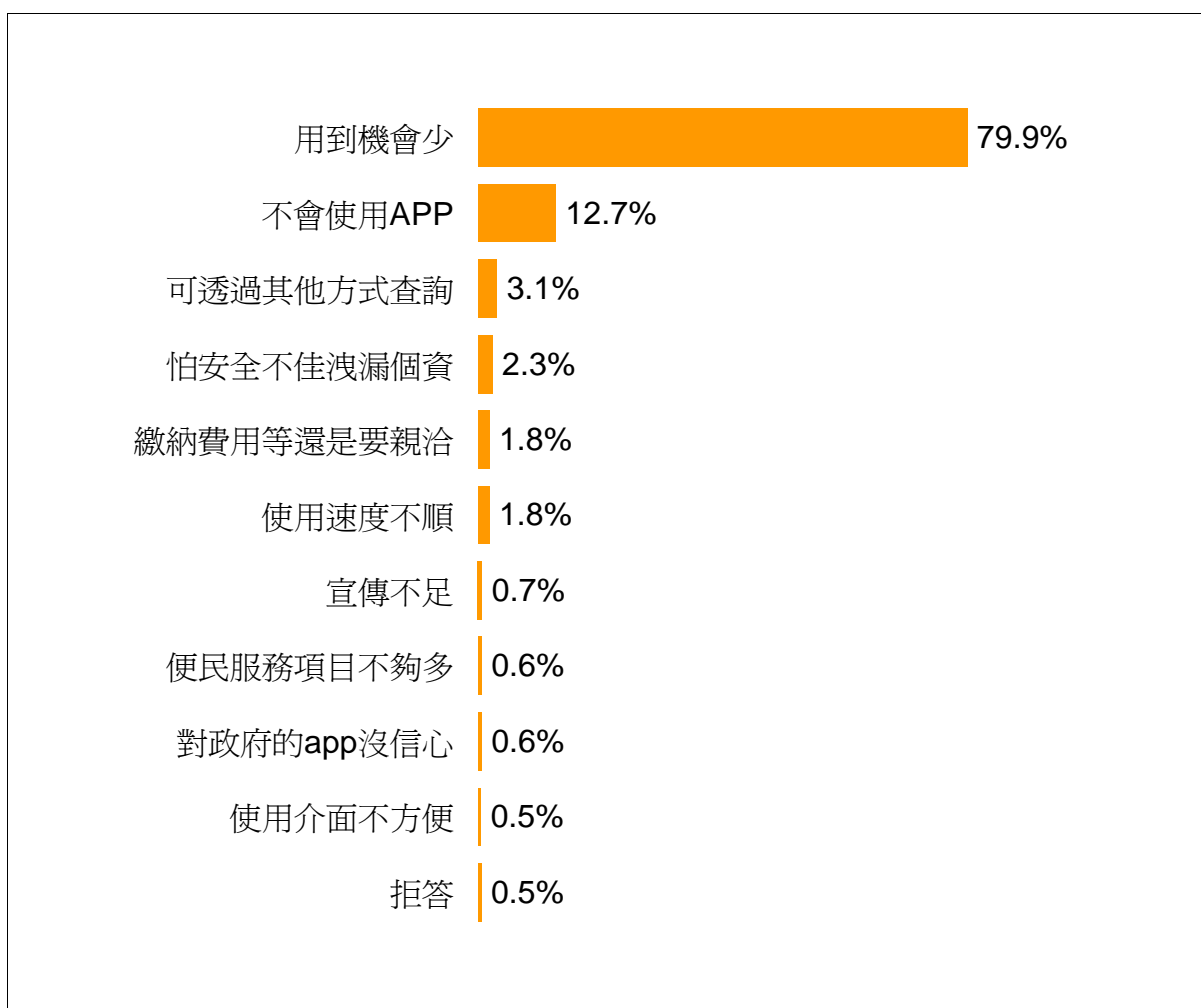
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-1-6 「監理服務APP」滿意度—按洽公民眾屬性分

(四)知道但沒下載原因

洽公民眾有 32.5%知道「監理服務 APP」，其中僅有 19.5%有下載，80.5%沒下載(n=660)。

進一步詢問沒有下載原因，高達 79.9%回答「用到機會少」，另有 12.7%「不會使用 APP」，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-4-1-7】



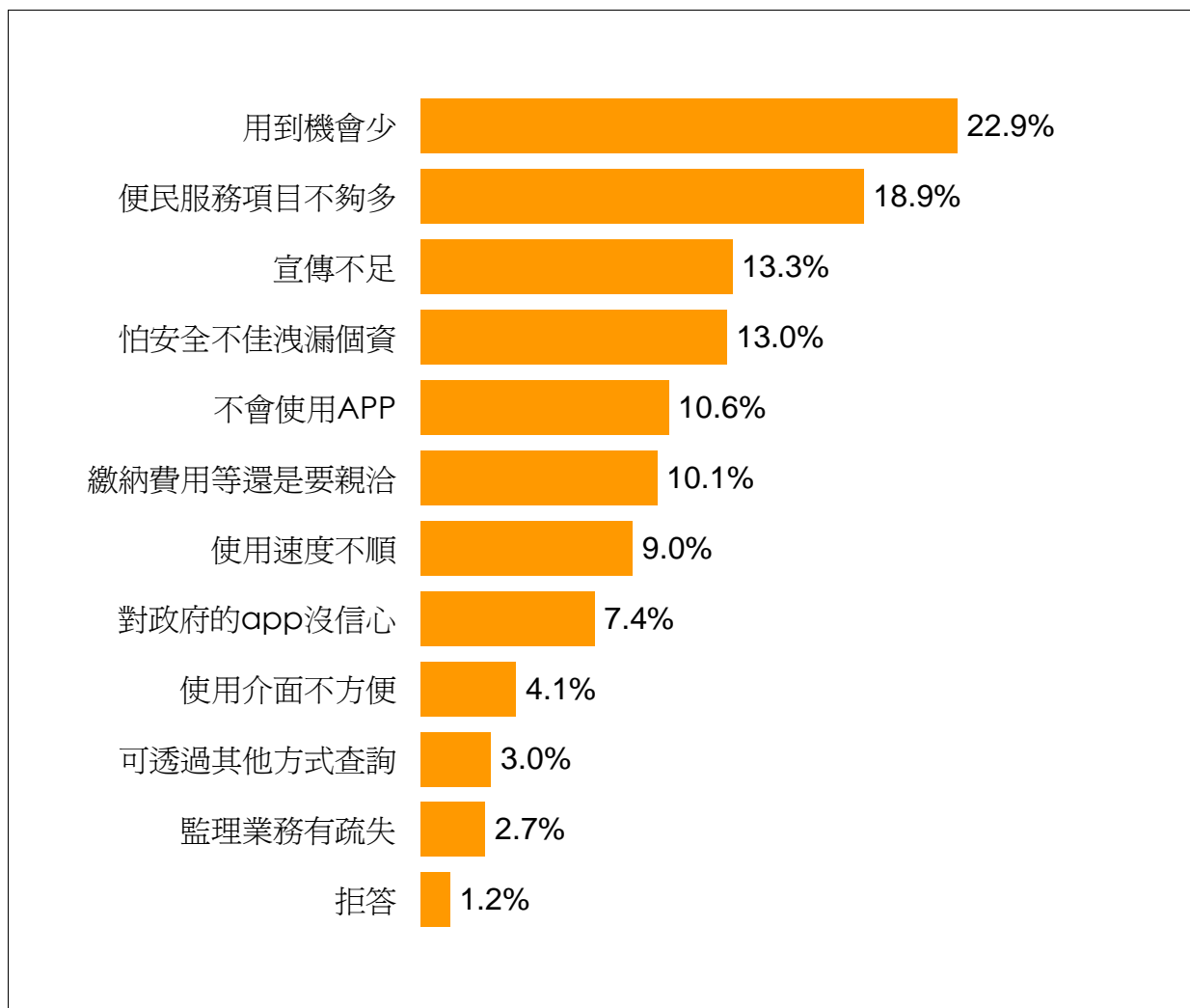
Q.請問，您為什麼沒有下載？(調查對象：知道「監理服務 APP」但沒下載者 n=660)

圖5-4-1-7 知道「監理服務APP」但沒下載原因的原因

(五) 不滿意原因

洽公民眾有 3.0% 不滿意「監理服務 APP」(n=76)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「用到機會少」(22.9%)居多，其次依序為「便民服務項目不夠多」(18.9%)、「宣傳不足」(13.3%)、「怕安全不佳洩漏個資」(13.0%)、「不會使用 APP」(10.6%)及「繳納費用等還是要親洽」(10.1%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-4-1-8】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意監理服務 APP 者 n=76)

圖5-4-1-8 不滿意「監理服務APP」的原因

(六)洽公民眾 vs.一般民眾

比較洽公民眾與一般民眾的認知度及滿意度，調查顯示洽公民眾對於「監理服務 APP」的認知度、下載率均明顯高於一般民眾，沒下載的原因類似，而不滿意主因則略有差異。【參閱表 5-4-1】

表 5-4-1 「監理服務 APP」認知度及滿意度—按受訪者屬性分

單位：%；百分點

項目別	項目	一般民眾 (1)	洽公民眾 (2)	二者差異比較	
				差距(2)-(1)	檢定
知道率	樣本數	1,175	2,521	-	
	知道	20.7	32.5	+11.8	*
	不知道	79.3	67.5	-11.8	
下載率	樣本數	1,175	2,521	-	
	有下載	2.8	6.4	+3.6	*
	沒下載	97.2	93.6	-3.6	
滿意度	樣本數	1,175	2,521	-	
	滿意	71.9	80.7	+8.8	
	不滿意	2.1	3.0	+0.9	
	無意見	26.0	16.3	-9.7	
知道但 沒下載 原因	樣本數	210	660	-	
	用到機會少	81.0	79.9	-1.1	
	不會使用 APP	11.1	12.7	+1.6	
	可透過其他方式查詢	4.7	3.1	-1.6	
	怕安全不佳洩漏個資	0.5	2.3	+1.8	
	繳納費用等還是要親洽	1.4	1.8	+0.4	
	使用速度不順	0.3	1.8	+1.5	複選題無法 作卡方檢定
	宣傳不足	0.4	0.7	+0.3	
	便民服務項目不夠多	0.5	0.6	+0.1	
	對政府的 app 沒信心	0.3	0.6	+0.3	
	使用介面不方便	-	0.5	-	
	拒答	1.5	0.5	-1.0	
不滿意 原因	樣本數	25	76	-	
	怕安全不佳洩漏個資	7.6	13.0	+5.4	
	宣傳不足	8.2	13.3	+5.1	
	便民服務項目不夠多	24.4	18.9	-5.5	
	監理業務有疏失	-	2.7	-	
	對政府的 app 沒信心	3.6	7.4	+3.8	
	繳納費用等還是要親洽	9.8	10.1	+0.3	複選題無法 作卡方檢定
	不會使用 APP	25.7	10.6	-15.1	作卡方檢定
	用到機會少	8.6	22.9	+14.3	
	使用速度不順	3.2	9.0	+5.8	
	可透過其他方式查詢	5.1	3.0	-2.1	
	使用介面不方便	-	4.1	-	
	拒答	7.9	1.2	-6.7	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(七)年度比較

1. 認知度

近二年「監理服務 APP」認知度皆低於四成，今年(105 年)認知度 32.5% 高於 104 年調查的 27.6%，認知度上升 4.9%，經卡方檢定顯示，今(105)年的認知度明顯高於 104 年。【參閱圖 5-4-1-9】

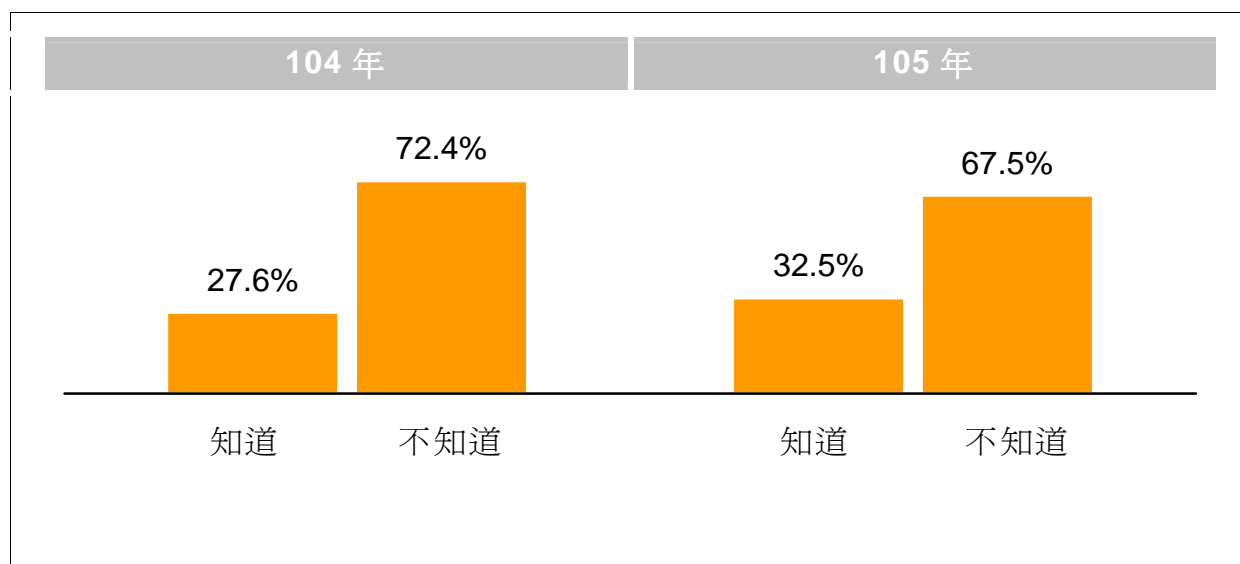


圖5-4-1-9 「監理服務APP」認知度—按年度別分

2. 滿意度

近二年「監理服務 APP」滿意度皆高於七成二，而不滿意度皆低於 4%，今年(105 年)滿意度 80.7% 高於 104 年調查的 72.1%，滿意度上升 8.6 個百分點，經卡方檢定顯示，今(105)年的滿意度明顯高於 104 年。【參閱圖 5-4-1-10】

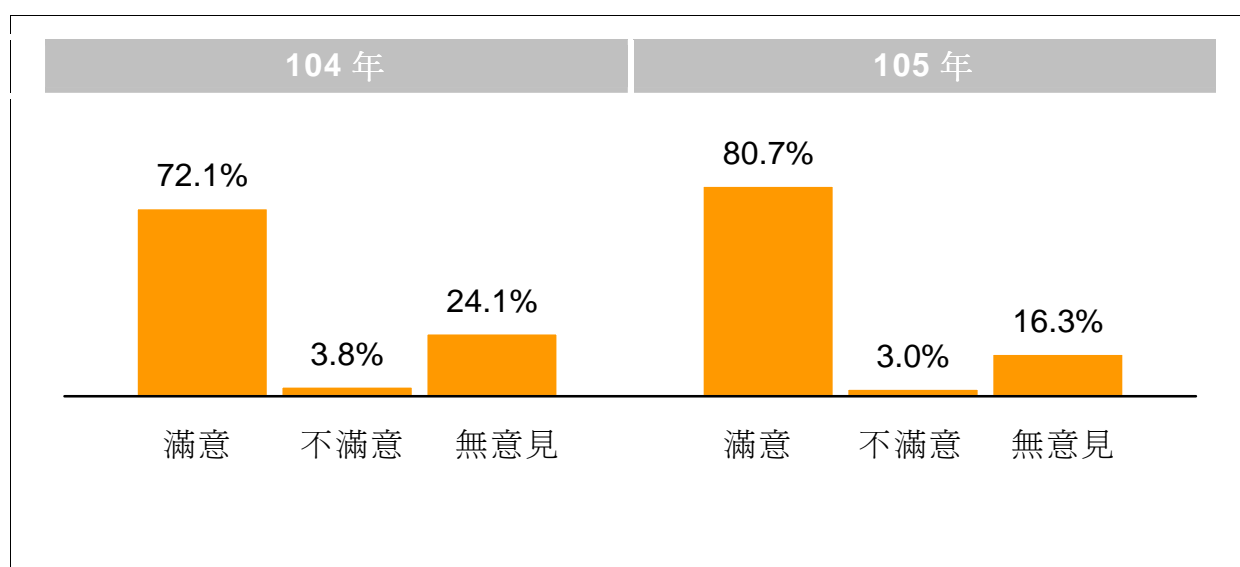


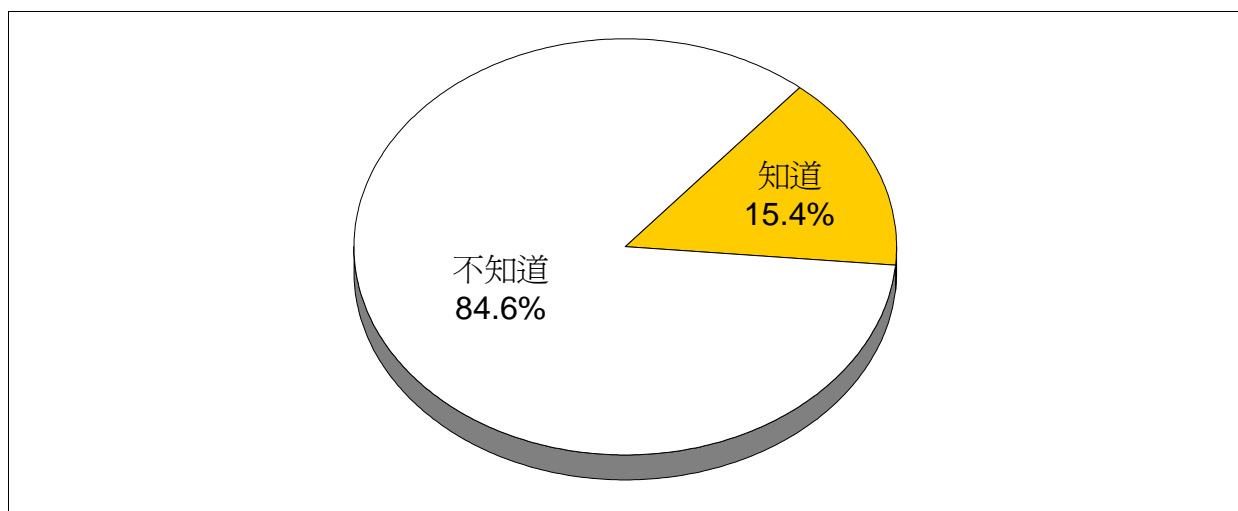
圖5-4-1-10 「監理服務APP」滿意度—按年度別分

二、提供「監理自助無人櫃檯」服務

(一) 認知度為 15.4%

1. 整體分析

監理所站目前有提供「自助無人櫃檯」供民眾自行利用，透過此設備可查詢監理業務資訊及違規案件，並在線上繳納交通違規罰鍰，也可補印燃料費及牌照稅單，洽公民眾有 15.4% 表示知道「自助無人櫃檯」，84.6% 表示不知道。

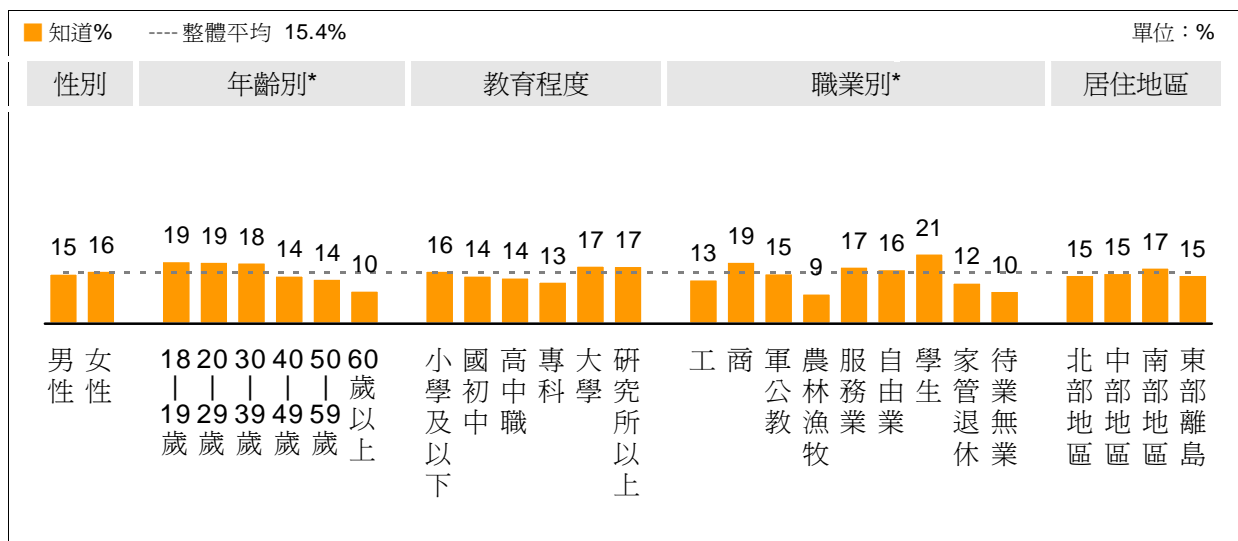


Q. 請問，您知不知道監理所站目前有提供「自助無人櫃檯」供民眾自行利用，透過此設備可查詢監理業務資訊及違規案件，並在線上繳納交通違規罰鍰，也可補印燃料費及牌照稅單？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-2-1 「監理自助無人櫃檯」認知度

2. 按洽公民眾屬性分

除學生有二成一知道外，其餘屬性洽公民眾皆不到二成知道「監理自助無人櫃檯」。卡方檢定顯示，不同「年齡別」及「職業別」民眾的認知度有顯著差異。【參閱圖 5-4-2-2】



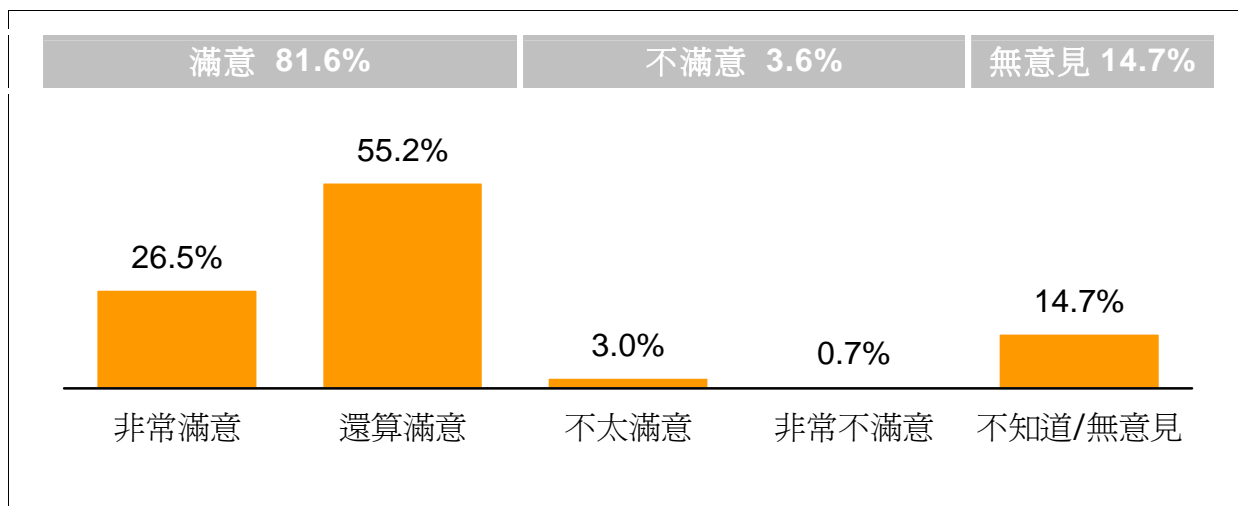
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-2-2 「監理自助無人櫃檯」認知度—按洽公民眾屬性分

(二)滿意度為 81.6%

1. 整體分析

洽公民眾對於「監理自助無人櫃檯」的看法，有 81.6%表示滿意(非常滿意 26.5%、還算滿意 55.2%)，僅 3.6%表示不滿意(不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.7%)，另有 14.7%表示不知道/無意見。



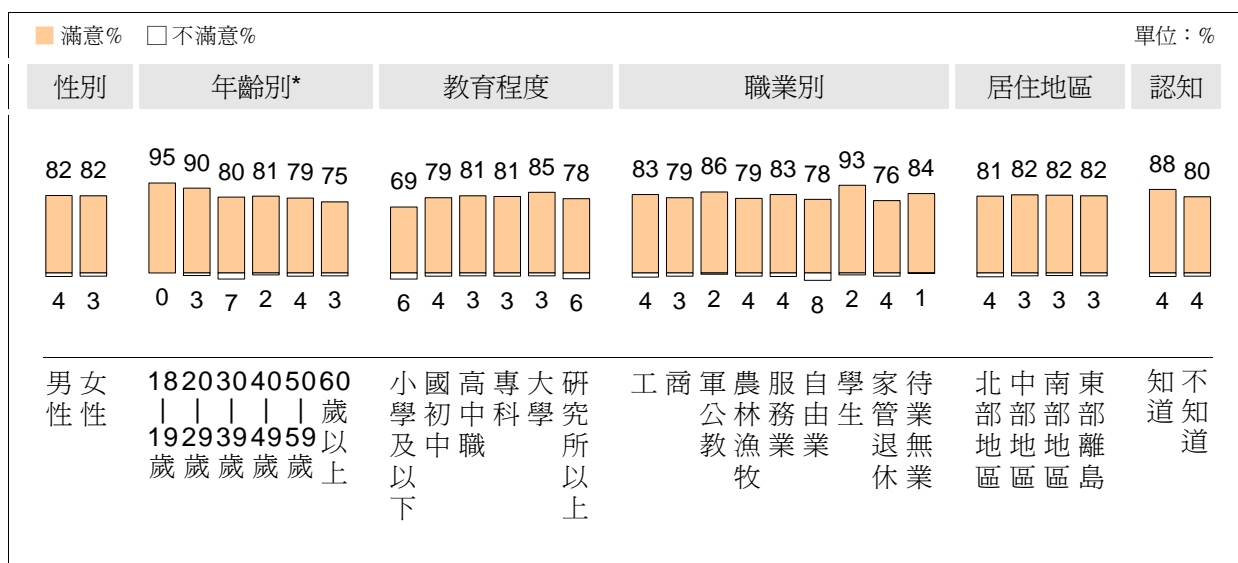
Q. 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-2-3 「監理自助無人櫃檯」滿意度

2. 按洽公民眾屬性分

除小學以下學歷者外，其餘屬性洽公民眾對於監理所(站)之「監理自助無人櫃檯」滿意度皆高於七成五，而不滿意度皆低於 9%。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-4-2-4】



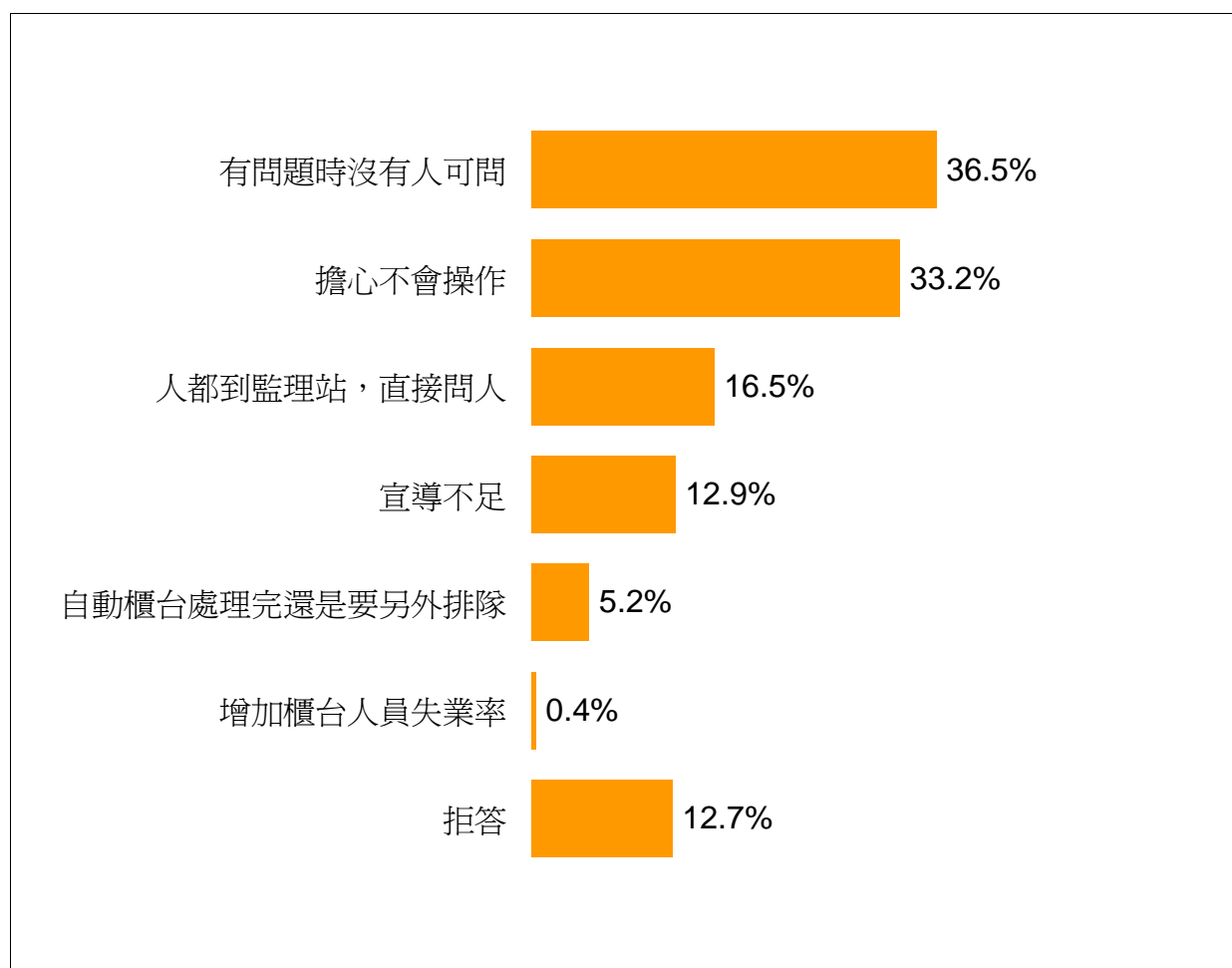
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-2-4 「監理自助無人櫃檯」滿意度—按洽公民眾屬性分

(三)不滿意原因

洽公民眾有 3.6% 不滿意「監理自助無人櫃檯」(n=91)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「有問題時沒有人可問」(36.5%)及「擔心不會操作」(33.2%)居多，其次為「人都到監理站，直接問人」(16.5%)及「宣導不足」(12.9%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-4-2-5】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意監理自助無人櫃檯者 n=91)

圖5-4-2-5 不滿意「監理自助無人櫃檯」的原因

(四)洽公民眾 vs.一般民眾

比較洽公民眾與一般民眾的認知度及滿意度，洽公民眾對於「監理自助無人櫃檯」的認知度 15.4%，滿意度 81.6%，認知度明顯高於一般民眾的 10.0%，不滿意主因皆為「有問題時沒有人可問」及「擔心不會操作」。**【參閱表 5-4-2】**

表 5-4-2 「監理自助無人櫃檯」認知度及滿意度—按受訪者屬性分

單位：%；百分點

項目別	項目	一般民眾 (1)	洽公民眾 (2)	二者差異比較	
				差距(2)-(1)	檢定
知 道 率	樣本數	1,175	2,521	-	
	知道	10.0	15.4	+5.4	*
	不知道	90.0	84.6	-5.4	
滿 意 度	樣本數	1,175	2,521	-	
	滿意	76.0	81.6	+5.6	
	不滿意	4.0	3.6	-0.4	
	無意見	20.0	14.7	-5.3	
不 滿 意 原 因	樣 本 數	47	91	-	
	有問題時沒有人可問	38.4	36.5	-1.9	
	擔心不會操作	41.9	33.2	-8.7	
	人都到監理站，直接問人	-	16.4	-	
	自動櫃台處理完還是要另外排隊	9.6	5.2	-4.4	複選題無法作卡方檢定
	增加櫃台人員失業率	3.9	0.4	-3.5	
	宣導不足	4.7	12.9	+8.2	
	拒答	14.5	12.7	-1.8	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

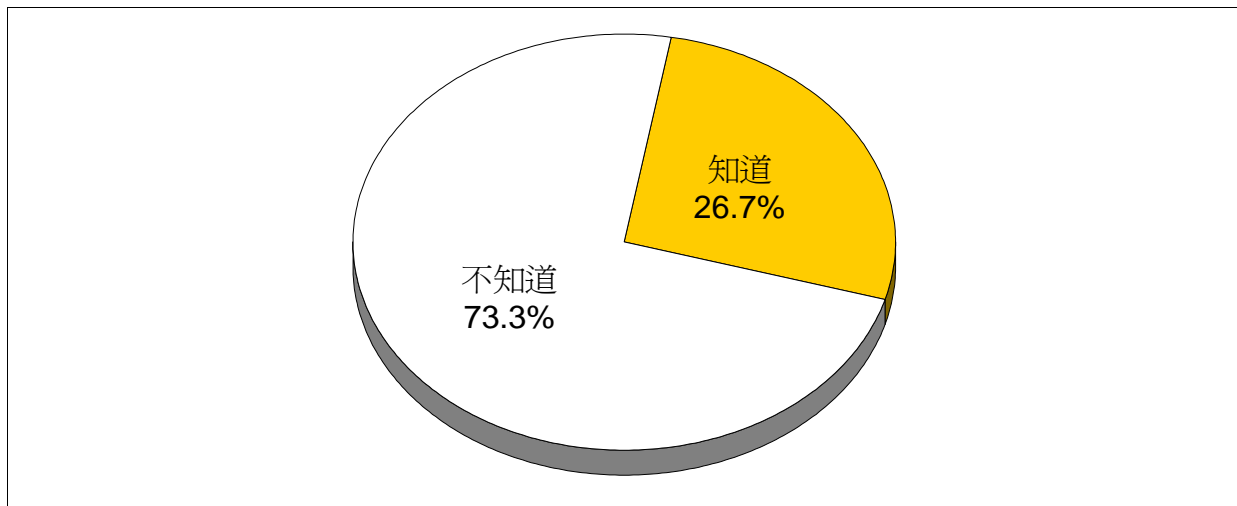
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務

(一) 認知度為 26.7%

1. 整體分析

洽公民眾對於公路總局目前提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」的認知度，有 26.7% 表示知道，73.3% 表示不知道。

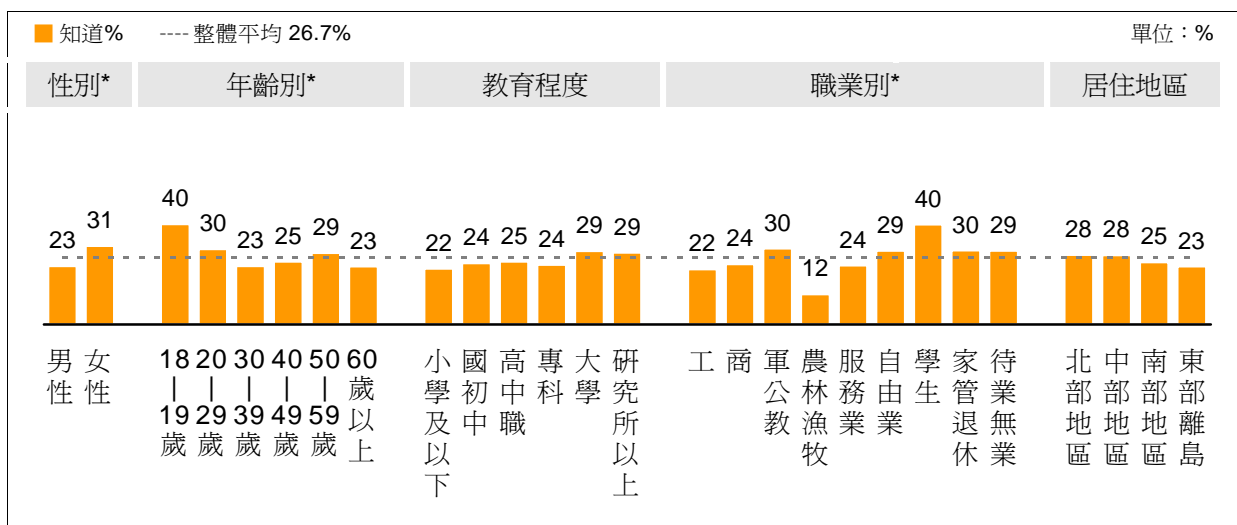


Q. 請問，您知不知道公路總局提供的手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」，除原本全臺 51 家公路客運路線資訊外，已新增 15 個縣市市區客運路線資訊，提供更完整公路及市區客運路線車輛即時到站、票價及時刻表等資訊？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-3-1 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」認知度

2. 按洽公民眾屬性分

除從事農林漁牧者的認知度為一成二外，其餘屬性民眾認知度均在 22%~40% 之間，18-19 歲及學生有較高的認知度均達四成。卡方檢定顯示，不同「性別」、「年齡別」及「職業別」民眾的認知度有顯著差異。【參閱圖 5-4-3-2】



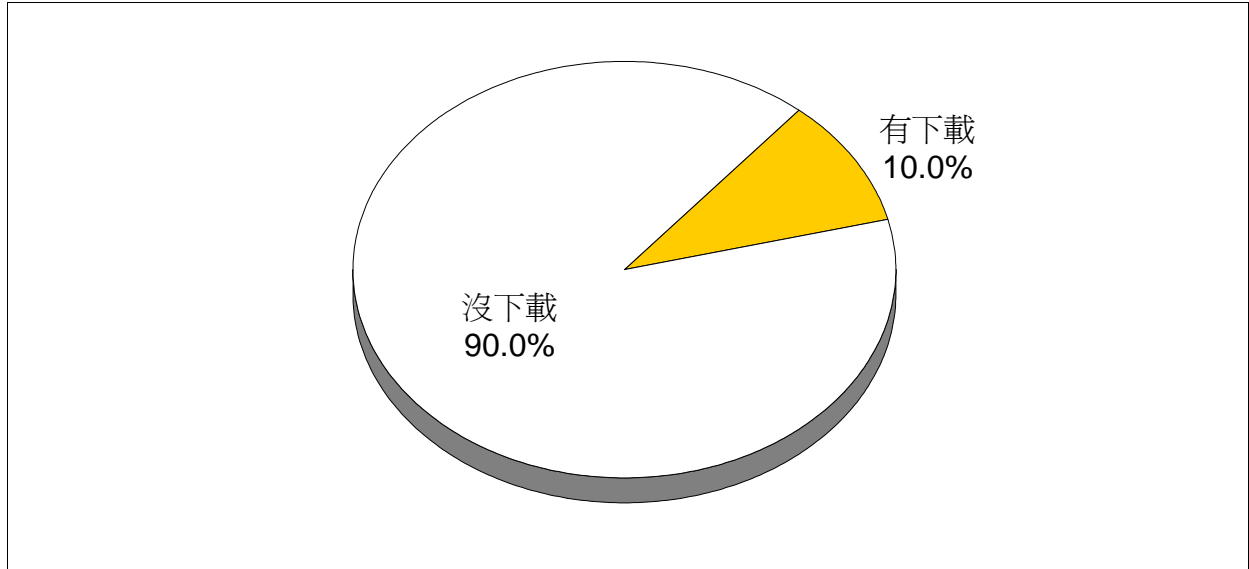
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-2 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」認知度—按洽公民眾屬性分

(二) 下載率為 10.0%

1. 整體分析

洽公民眾下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」情形，有 10.0% 表示下載過，90.0% 表示沒下載過。

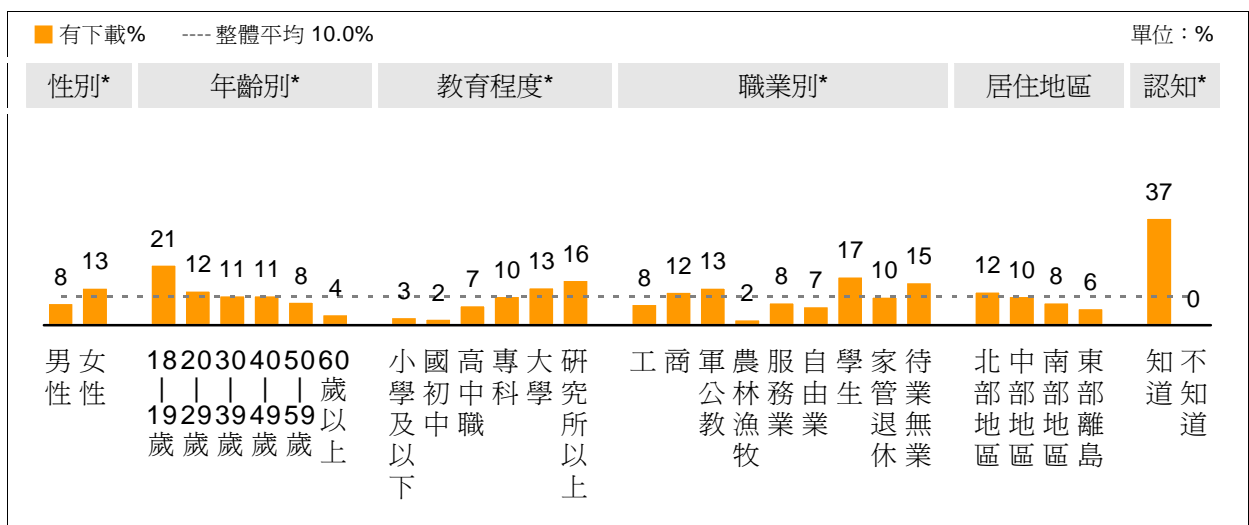


Q. 請問，您是否有下載過「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-3-3 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」下載率

2. 按洽公民眾屬性分

18~19 歲或知道此服務 APP 民眾均有二成以上有下載過「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」，其中知道 APP 者有三成七有下載過，而下載率隨年齡層愈低、教育程度愈高而愈高。卡方檢定顯示，不同「性別」、「年齡別」、「教育程度」、「職業別」及「APP 認知」民眾的下載率有顯著差異。【參閱圖 5-4-3-4】



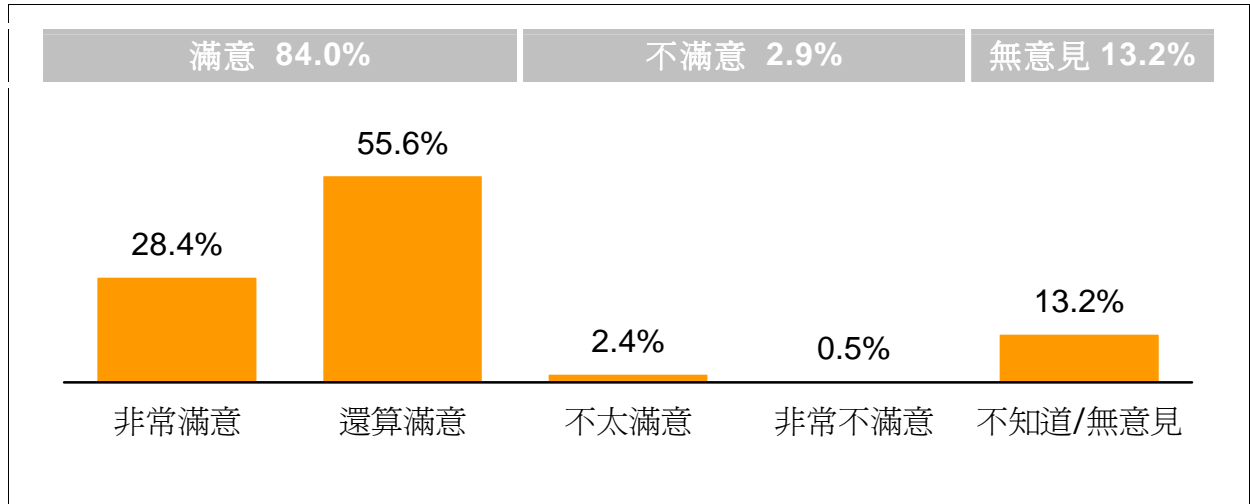
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-4 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」下載率—按洽公民眾屬性分

(三)滿意度為 84.0%

1. 整體分析

洽公民眾對於「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」的看法，有 84.0% 表示滿意(非常滿意 28.4%、還算滿意 55.6%)，僅 2.9% 表示不滿意(不太滿意 2.4%、非常不滿意 0.5%)，另有 13.2% 表示不知道/無意見。



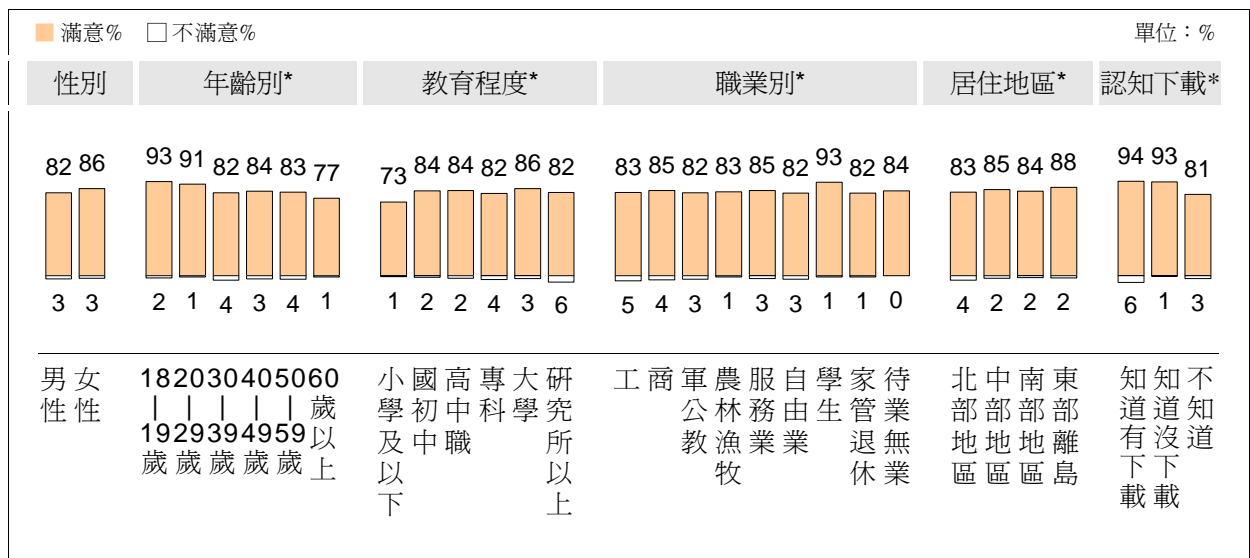
Q. 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-3-5 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」滿意度

2. 按洽公民眾屬性分

除 60 歲以上或小學以下學歷者外，其餘屬性洽公民眾對於「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」滿意度皆高於八成一，其中 18-29 歲、學生或知道 App 民眾的滿意度更高於九成。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」、「職業別」、「居住地區」及「認知下載」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-4-3-6】



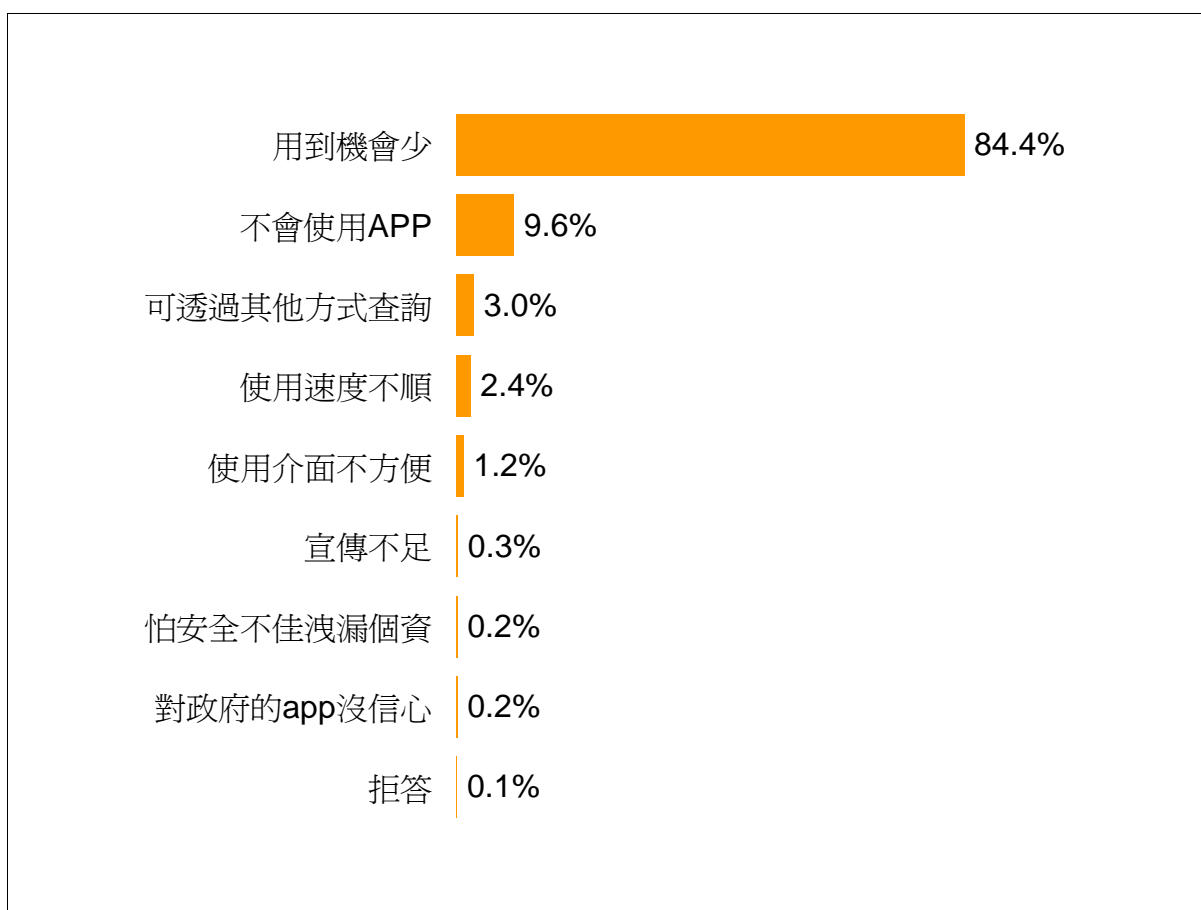
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-6 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」滿意度—按洽公民眾屬性分

(四)知道但沒下載原因

洽公民眾有 26.7%知道「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」，其中有 37.4%有下載，62.6%沒下載(n=421)。

進一步詢問沒有下載原因，高達 84.4%回答「用到機會少」，另有 9.6%「不會使用 APP」，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-4-3-7】



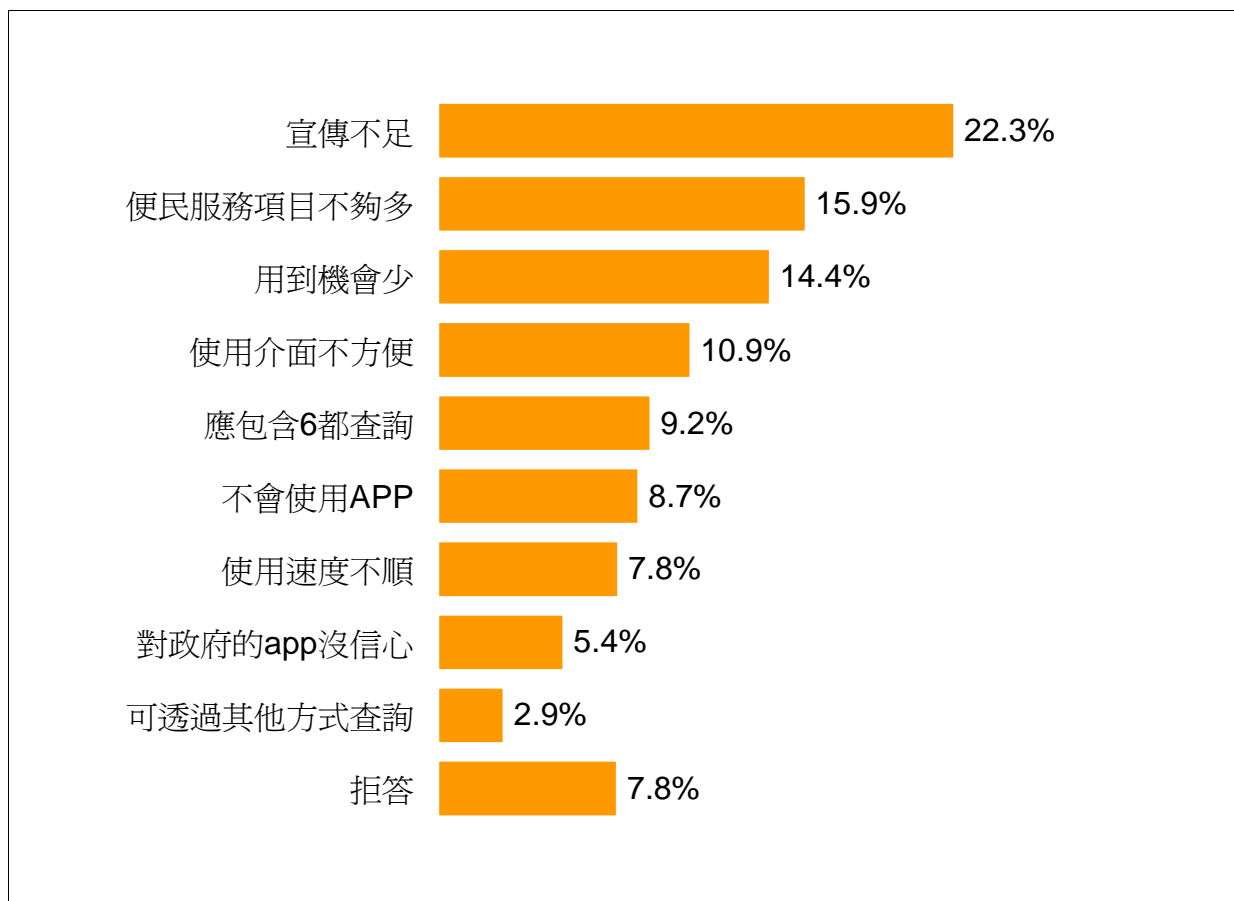
Q.請問，您為什麼沒有下載？(調查對象：知道「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」但沒下載者 n=421)

圖5-4-3-7 知道「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」但沒下載的原因

(五)不滿意原因

洽公民眾有 2.9% 不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」(n=73)。

進一步詢問不滿意原因，以回答「宣傳不足」(22.3%)居多，其次依序為「便民服務項目不夠多」(15.9%)、「用到機會少」(14.4%)、「使用介面不方便」(10.9%)、「應包含 6 都查詢」(9.2%)、「不會使用 APP」(8.7%)、「使用速度不順」(7.8%)及「對政府的 app 沒信心」(5.4%)，其他原因皆低於 3%。【參閱圖 5-4-3-8】



Q.請問，您為什麼不滿意？(調查對象：不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」者 n=73)

圖5-4-3-8 不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」的原因

(六) 洽公民眾 vs. 一般民眾

比較洽公民眾與一般民眾的認知度及滿意度，洽公民眾對於「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」的認知度及下載率均明顯高於一般民眾，沒下載的原因類似，不滿意原因大同小異。【參閱表 5-4-3】

表 5-4-3 「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」認知度及滿意度—
按受訪者屬性分

單位：%；百分點

項目別	項目	一般民眾 (1)	洽公民眾 (2)	二者差異比較	
				差距(2)-(1)	檢定
知道率	樣本數	1,175	2,521	-	
	知道	22.1	26.7	+4.6	*
	不知道	77.9	73.3	-4.6	
下載率	樣本數	1,175	2,521	-	
	有下載	7.8	10.0	+2.2	*
	沒下載	92.2	90.0	-2.2	
滿意度	樣本數	1,175	2,521	-	
	滿意	80.6	84.0	+3.4	
	不滿意	2.2	2.9	+0.7	
	無意見	17.3	13.2	-4.1	
知道但沒下載原因	樣本數	169	421	-	
	用到機會少	77.5	84.4	+6.9	
	不會使用 APP	19.2	9.6	-9.6	
	可透過其他方式查詢	5.8	3.0	-2.8	
	使用速度不順	0.9	2.4	+1.5	
	使用介面不方便	-	1.2	-	複選題無法作卡方檢定
	宣傳不足	1.9	0.3	-1.6	
	怕安全不佳洩漏個資	-	0.2	-	
	對政府的 app 沒信心	0.7	0.2	-0.5	
	拒答	-	0.1	-	
不滿意原因	樣本數	26	73	-	
	宣傳不足	22.3	22.3	0.0	
	便民服務項目不夠多	16.7	15.9	-0.8	
	用到機會少	19.0	14.4	-4.6	
	使用介面不方便	-	10.9	-	
	應包含 6 都查詢	3.0	9.2	+6.2	複選題無法作卡方檢定
	不會使用 APP	21.0	8.7	-12.3	
	使用速度不順	12.7	7.8	-4.9	
	對政府的 app 沒信心	-	5.4	-	
	可透過其他方式查詢	3.8	2.9	-0.9	
拒答	15.8	7.7	-8.1		

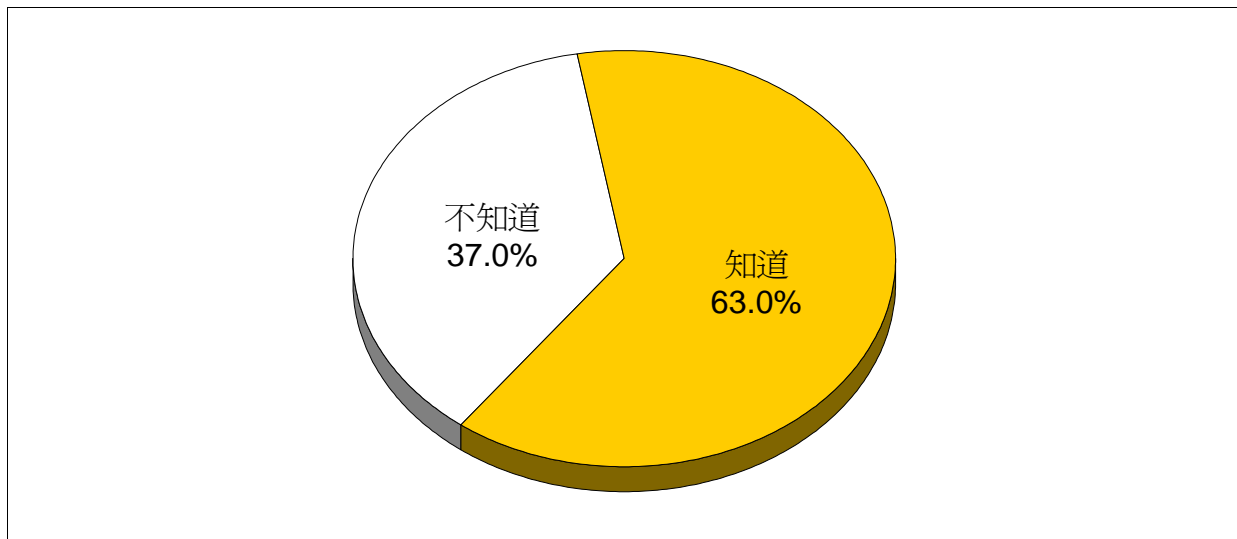
註：1. 滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。
2. 「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、推行輕型機車加考路考以取得駕照政策

(一) 認知度為 63.0%

1. 整體分析

從 105 年 1 月 1 日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考，洽公民眾有 63.0% 表示知道，37.0% 表示不知道。

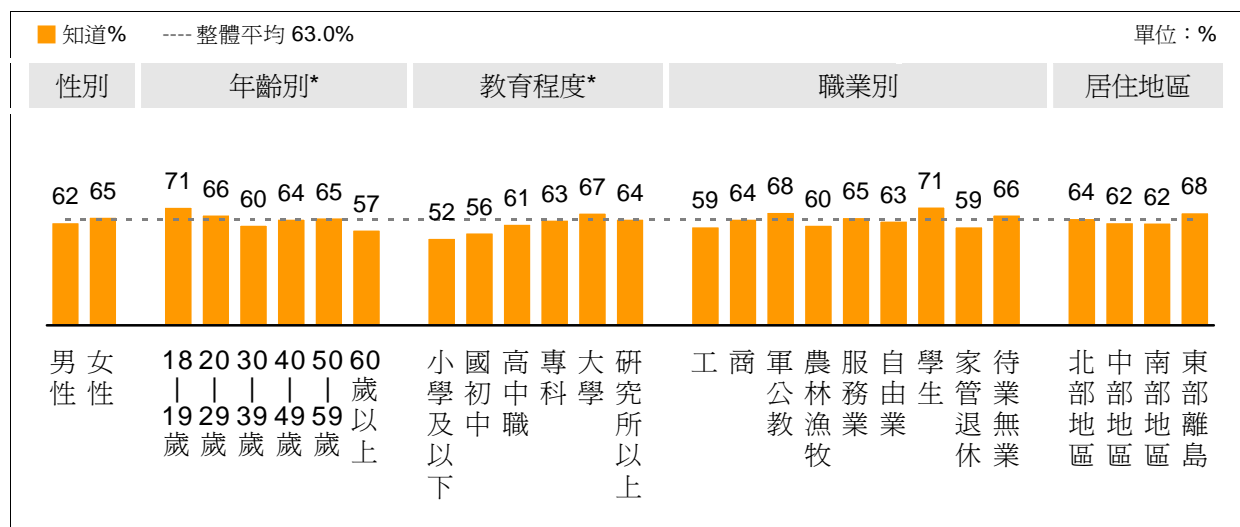


Q. 請問，您知不知道從 105 年 1 月 1 日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-4-1 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度

2. 按洽公民眾屬性分

各屬性民眾皆過半知道「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」。卡方檢定顯示，不同「年齡層」、及「教育程度」民眾的認知度有顯著差異。【參閱圖 5-4-4-2】



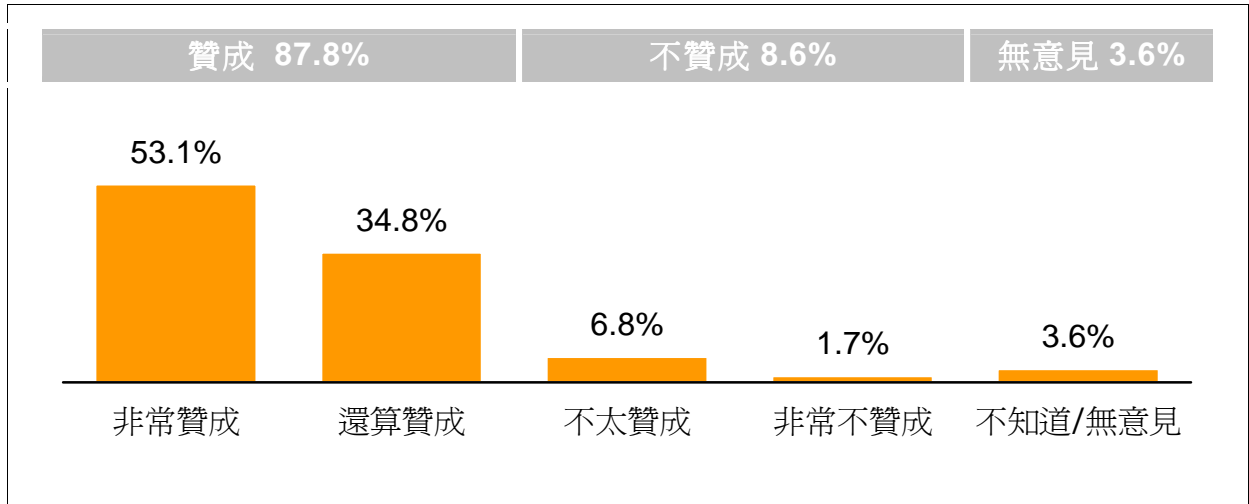
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-4-2 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度—按洽公民眾屬性分

(二)贊成度為 87.8%

1.整體分析

洽公民眾對於「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」的看法，有 87.8% 表示贊成(非常贊成 53.1%、還算贊成 34.8%)，8.6%表示不贊成(不太贊成 6.8%、非常不贊成 1.7%)，另有 3.6%表示不知道/無意見。



Q.請問，您對於這項服務措施滿不贊成？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

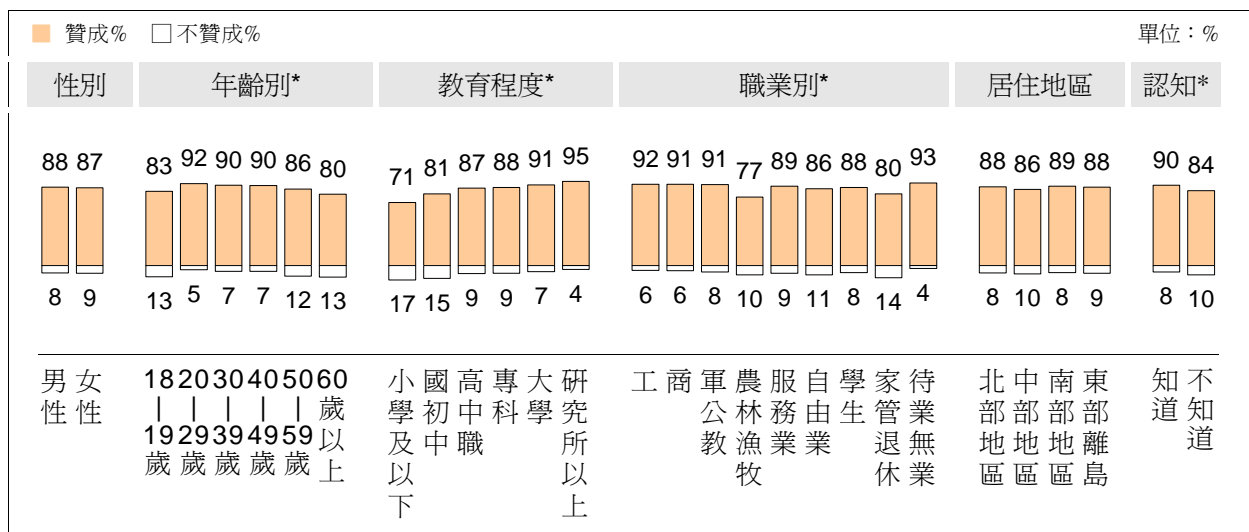
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-4-3 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」贊成度

2.按洽公民眾屬性分

除小學以下學歷或從事農林漁牧者外，其餘屬性洽公民眾贊成度均高於八成，而國初中以下學歷民眾有較高的不贊成度高於一成五。卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」、「職業別」及「APP 認知」民眾的看法有顯著差異。

【參閱圖 5-4-4-4】



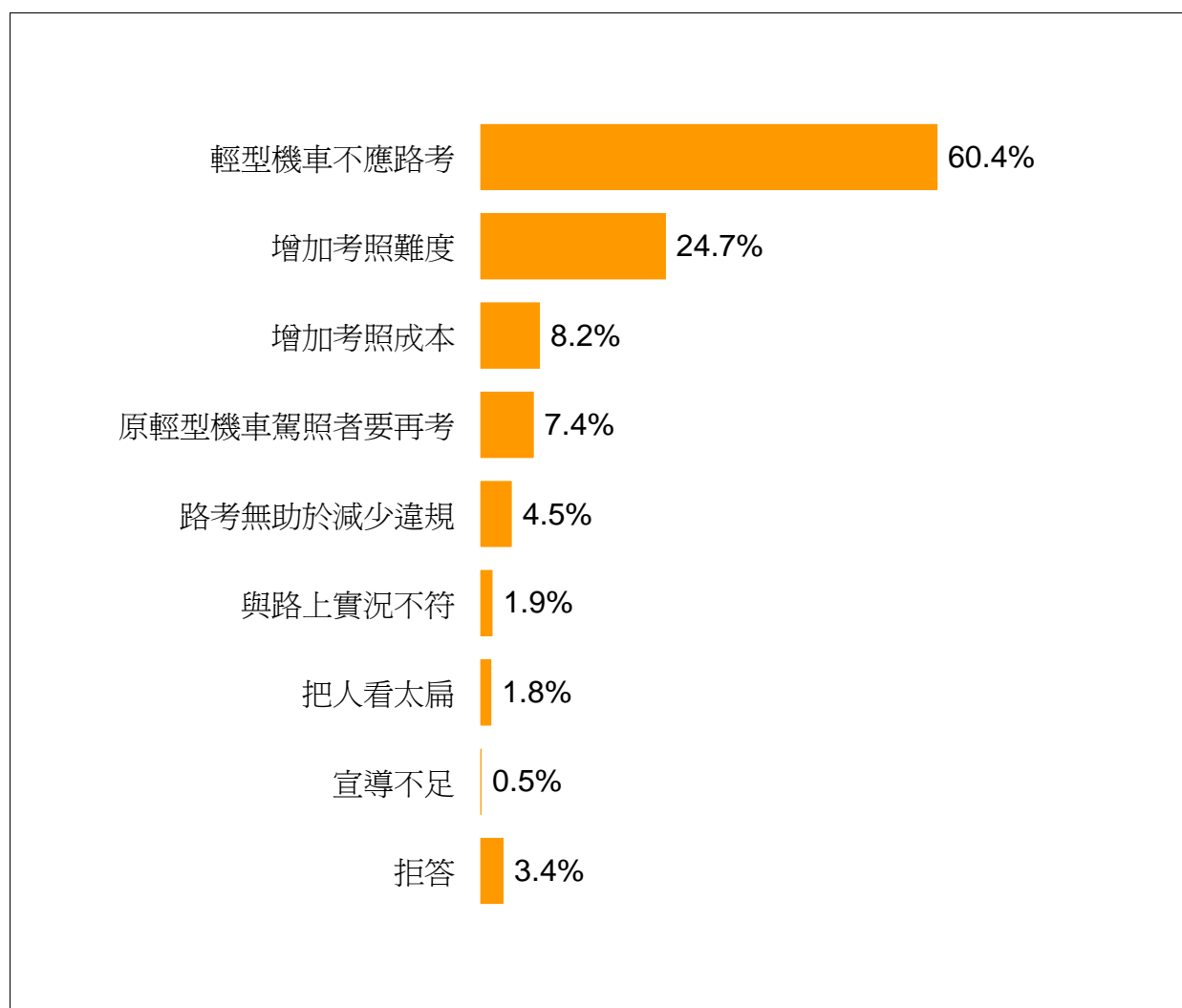
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-4-4 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」贊成度—按洽公民眾屬性分

(三)不贊成原因

洽公民眾有 8.6% 不贊成「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」(n=216)。

進一步詢問不贊成原因，以回答「輕型機車不應路考」(60.4%)居多，其次依序為「增加考照難度」(24.7%)、「增加考照成本」(8.2%)、「原輕型機車駕照者要再考」(7.4%)，其他原因皆低於 5%。【參閱圖 5-4-4-5】



Q.請問，您為什麼不贊成？(調查對象：不贊成不贊成「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」者 n=216)

圖5-4-4-5 不贊成「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」的原因

(四)洽公民眾 vs.一般民眾

比較洽公民眾與一般民眾的認知度及滿意度，洽公民眾對於「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」的認知度 63.0%，滿意度 87.8%，均略高於一般民眾的認知度 60.4%及滿意度 86.6%，但均未達顯著差異。不滿意主因皆為「輕型機車不應路考」及「增加考照難度」。**【參閱表 5-4-4】**

**表 5-4-4 「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」認知度及贊成度—
按受訪者屬性分**

單位：%；百分點

項目別	項目	一般民眾 (1)	洽公民眾 (2)	二者差異比較	
				差距(2)-(1)	檢定
知道率	樣本數	1,175	2,521	-	
	知道	60.4	63.0	+2.6	
	不知道	39.6	37.0	-2.6	
贊成度	樣本數	1,175	2,521	-	
	贊成	86.6	87.8	+1.2	
	不贊成	8.4	8.6	+0.2	
	無意見	5.0	3.6	-1.4	
不滿意原因	樣本數	99	216	-	
	輕型機車不應路考	45.6	60.4	+14.8	複選題無法 作卡方檢定
	增加考照難度	21.7	24.7	+3.0	
	增加考照成本	12.3	8.2	-4.1	
	原輕型機車駕照者要再考	9.7	7.4	-2.3	
	路考無助於減少違規	-	4.5	-	
	與路上實況不符	-	1.9	-	
	把人看太扁	10.3	1.7	-8.6	
	宣導不足	-	0.5	-	
	應直接到一般道路路考	1.0	-	-	
	拒答	5.1	3.4	-1.7	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

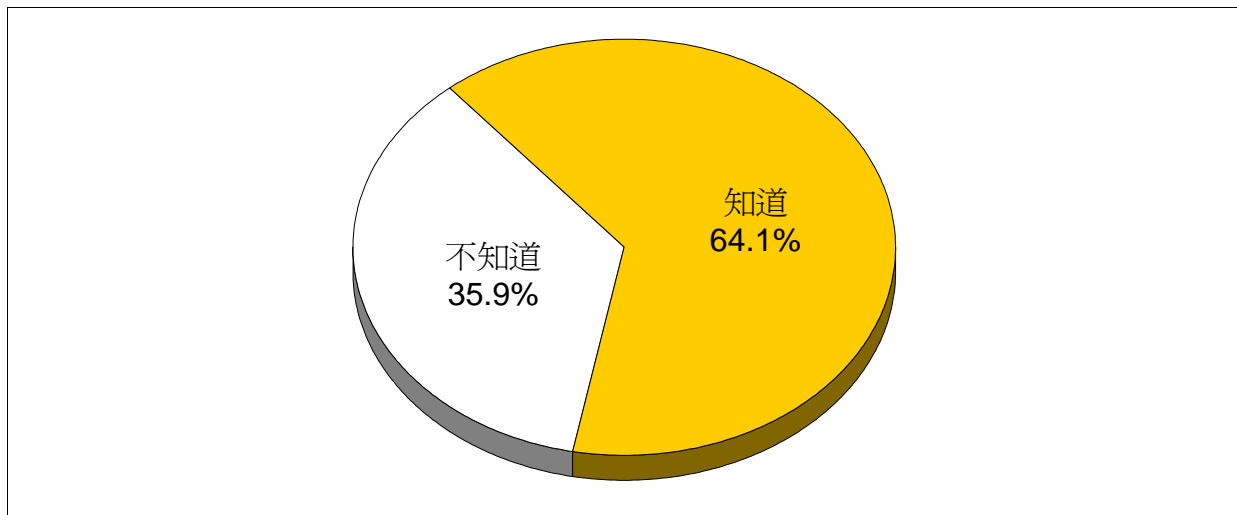
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、推動機車路考新增 4 項考試項目政策

(一) 認知度為 64.1%

1. 整體分析

105 年 6 月起，機車路考增加二段式左轉、變換車道、直角轉彎及停車再開等 4 項考試項目，洽公民眾有 64.1% 表示知道，35.9% 表示不知道。

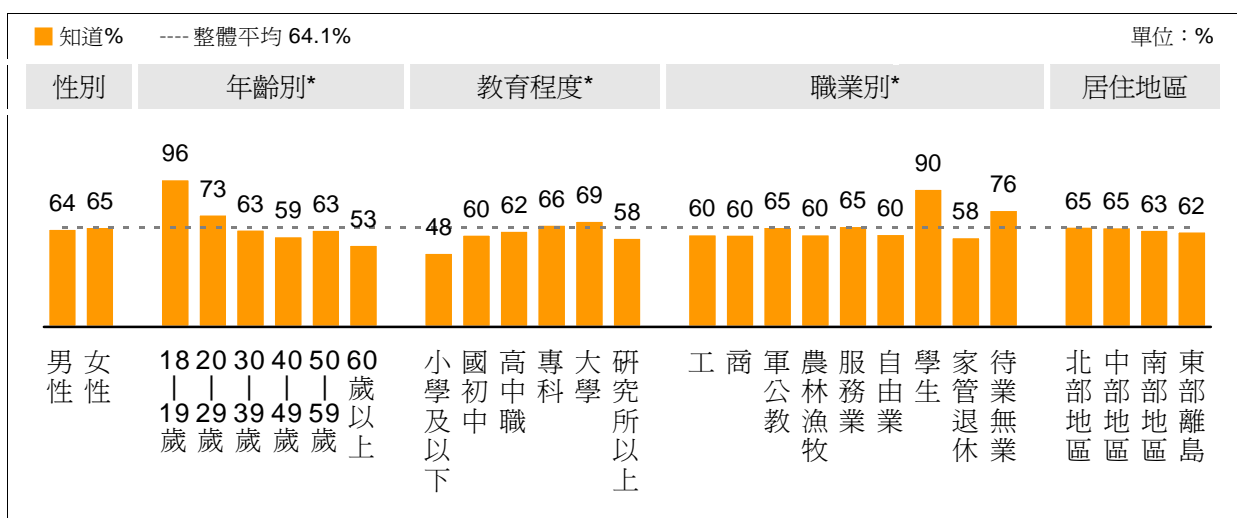


Q. 請問，您知不知道「今年 6 月起，機車路考增加二段式左轉、變換車道、直角轉彎及停車再開等 4 項考試項目，以提升駕駛人用路安全」？(調查對象：全體受訪者 n=2,521)

圖5-4-5-1 「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度

2. 按洽公民眾屬性分

除小學以下學歷者外，其餘屬性民眾皆過半知道「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」，其中 18-19 歲或學生更達九成以上知道。卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」及「職業別」民眾的認知度有顯著差異。【參閱圖 5-4-5-2】



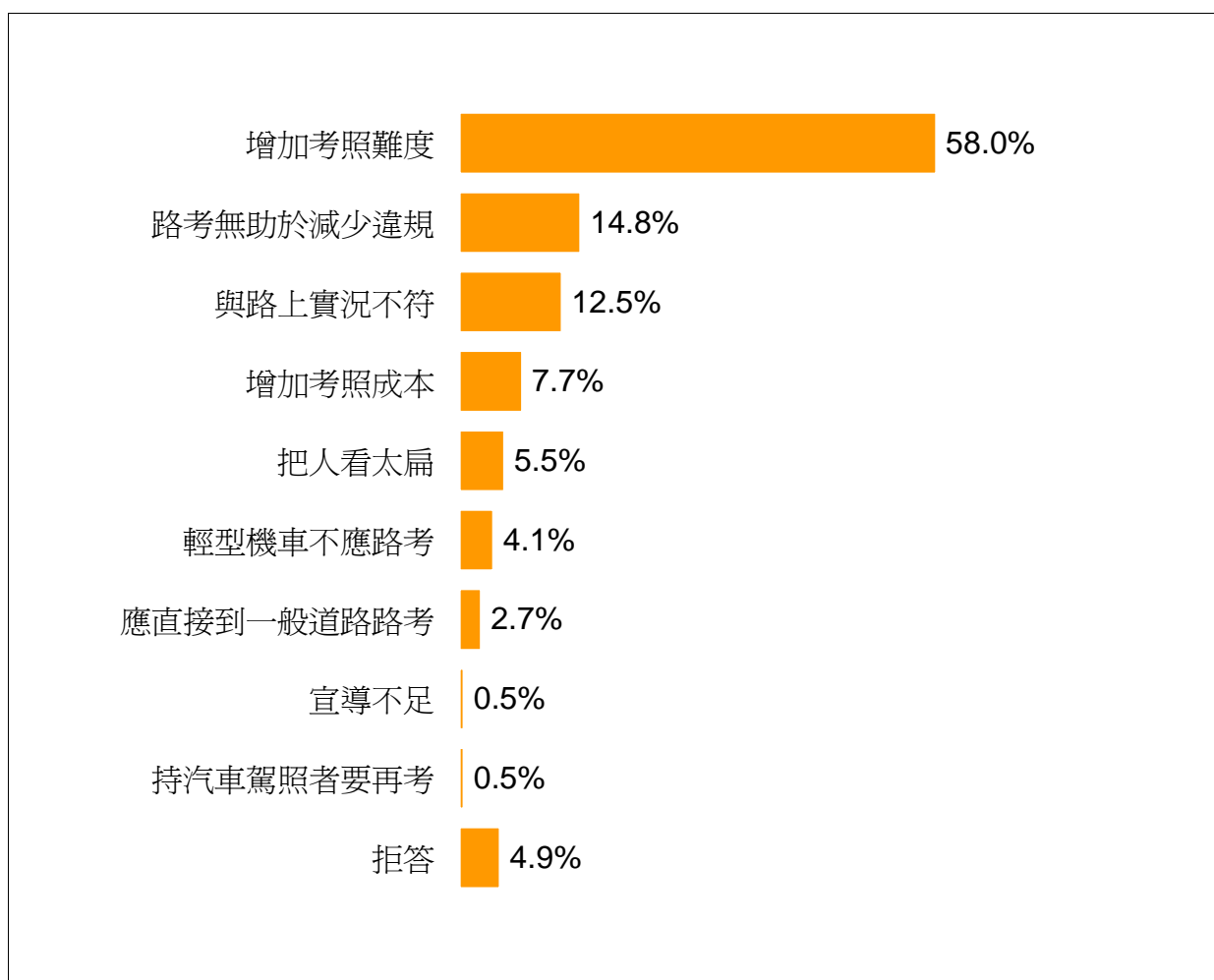
註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-5-2 「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度—按洽公民眾屬性分

(三)不贊成原因

洽公民眾有 6.8% 不贊成「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」(n=171)。

進一步詢問不贊成原因，以回答「增加考照難度」(58.0%)居多，其次依序為「路考無助於減少違規」(14.8%)及「與路上實況不符」(12.5%)，其他原因皆低於一成。【參閱圖 5-4-5-5】



Q.請問，您為什麼不贊成？(調查對象：不贊成「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」n=171)

圖5-4-5-5 不贊成「推動機車路考新增4 項考試項目政策」的原因

(四) 洽公民眾 vs. 一般民眾

比較洽公民眾與一般民眾的認知度及滿意度，洽公民眾對於「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」的認知度 64.1%，滿意度 90.9%，均高於一般民眾的認知度 55.0%及滿意度 86.9%，其中認知度達顯著差異。不滿意主因皆為「增加考照難度」。**【參閱表 5-4-5】**

**表 5-4-5 「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」認知度及贊成度—
按受訪者屬性分**

單位：%；百分點

項目別	項目	一般民眾 (1)	洽公民眾 (2)	二者差異比較	
				差距(2)-(1)	檢定
知道率	樣本數	1,175	2,521	-	
	知道	55.0	64.1	+9.1	*
	不知道	45.0	35.9	-9.1	
贊成度	樣本數	1,175	2,521	-	
	贊成	86.9	90.9	+4.0	
	不贊成	7.8	6.8	-1.0	
	無意見	5.3	2.3	-3.0	
不滿意原因	樣本數	91	171	-	
	增加考照難度	63.9	58.0	-5.9	
	路考無助於減少違規	2.1	14.8	+12.7	
	與路上實況不符	2.8	12.5	+9.7	
	增加考照成本	8.4	7.7	-0.7	複選題無法作卡方檢定
	把人看太扁	6.7	5.5	-1.2	
	輕型機車不應路考	5.4	4.1	-1.3	
	應直接到一般道路路考	2.2	2.7	+0.5	
	宣導不足	-	0.5	-	
	持汽車駕照者要再考	1.9	0.5	-1.4	
	拒答	8.4	4.9	-3.5	

註：1. 滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2. 「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

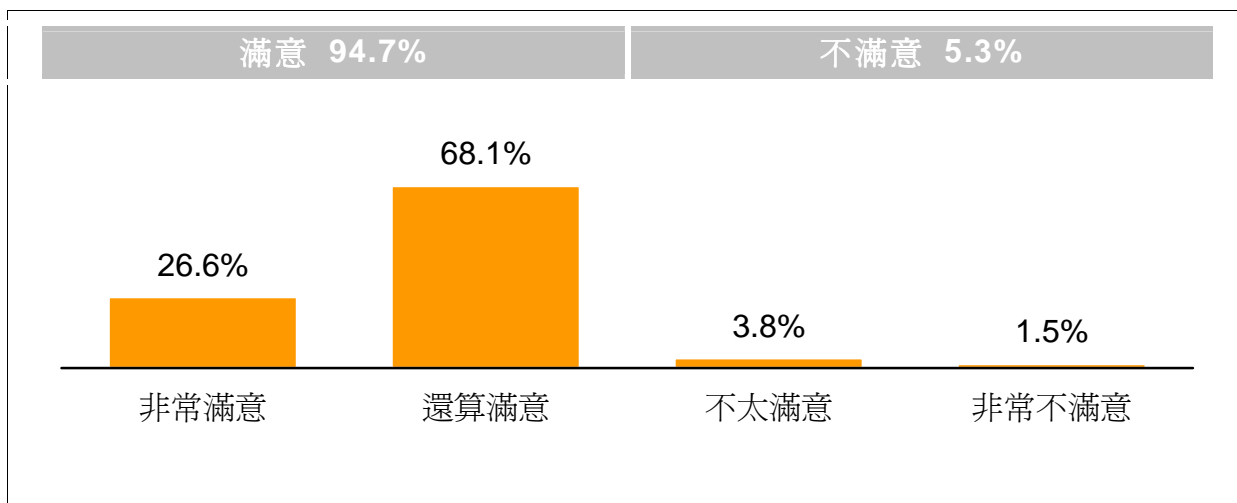
第五節 整體滿意度及彙整

一、整體服務品質

(一)滿意度為 94.7%

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」看法，有 94.7%表示滿意(非常滿意 26.6%、還算滿意 68.1%)，5.3%表示不滿意(不太滿意 3.8%、非常不滿意 1.5%)。



Q.請問您對該監理所(站)「整體服務品質」的滿意度？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-1-1 「整體服務品質」滿意度

2. 按區監理所分

各區監理所「整體服務品質」滿意度皆高於九成三，而不滿意度皆低於 7%。，其中以嘉義區監理所(96.4%)滿意度最高，其次為高雄區監理所(95.1%)。卡方檢定顯示，各區監理所之「整體服務品質」滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-5-1-2】

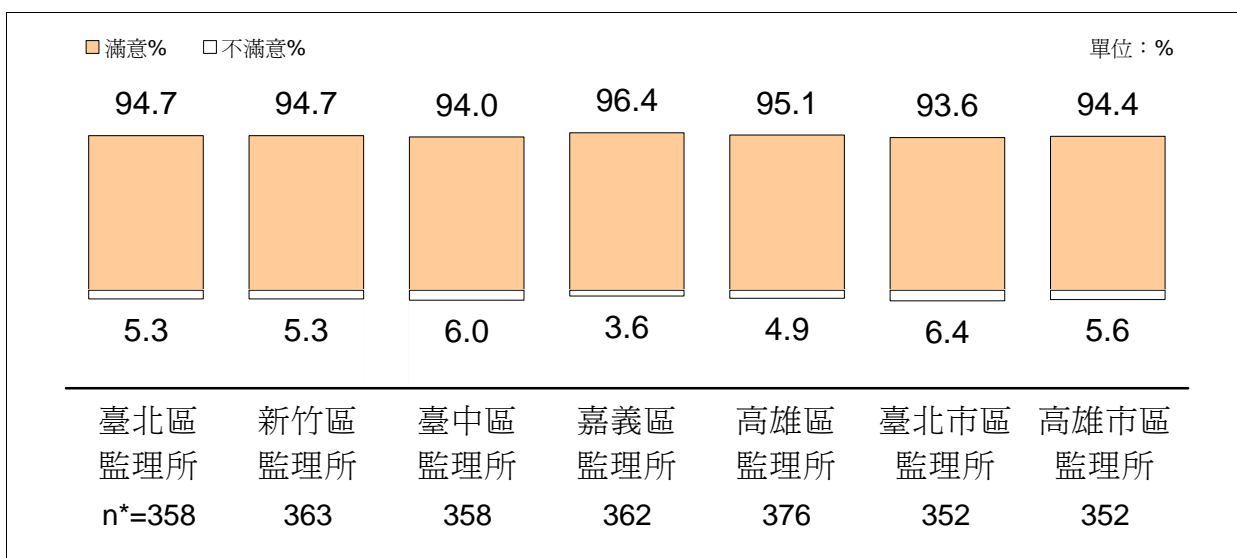
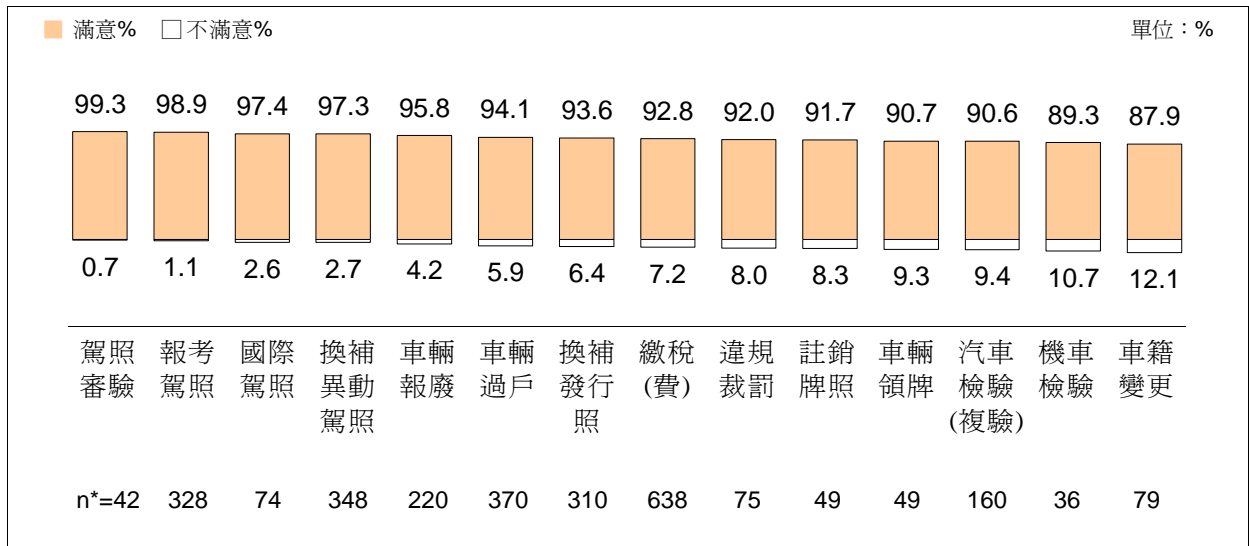


圖5-5-1-2 「整體服務品質」滿意度—按區監理所分

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」的滿意度皆高於八成七，其中辦理「駕照審驗」、「報考駕照」、「國際駕照」、「換補異動駕照」及「車輛報廢」民眾的滿意度均高於九成五，而辦理「機車檢驗」及「車籍變更」者有較高的不滿意度均高於一成。【參閱圖 5-5-1-3】

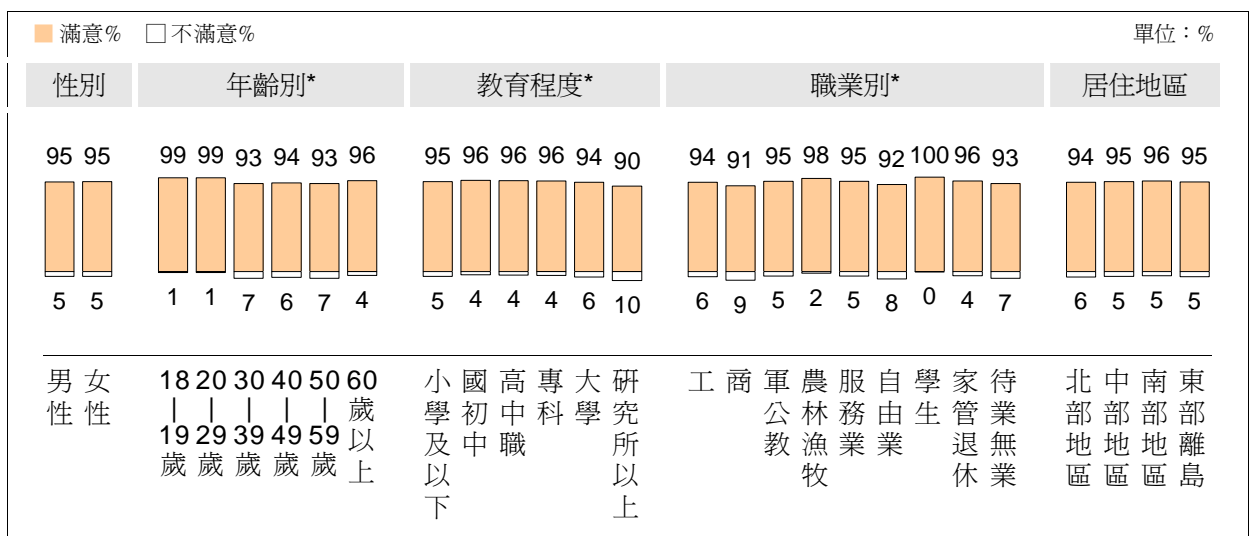


註：僅列出樣本數≥30的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-5-1-3 「整體服務品質」滿意度—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)之「整體服務品質」滿意度皆高於九成，其中學生更達100%滿意，而研究所以上學歷民眾有較高的不滿意約一成。經卡方檢定顯示，不同「年齡別」、「教育程度」及「職業別」民眾的看法有顯著差異。【參閱圖 5-5-1-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-5-1-4 「整體服務品質」滿意度—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

近二年「整體服務品質」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於6%。今年(105年)滿意度94.7%與104年調查的94.2%差異不大。(自104年起，選項刪去「普通」，歷年比較僅供參考)【參閱圖5-5-1-5】

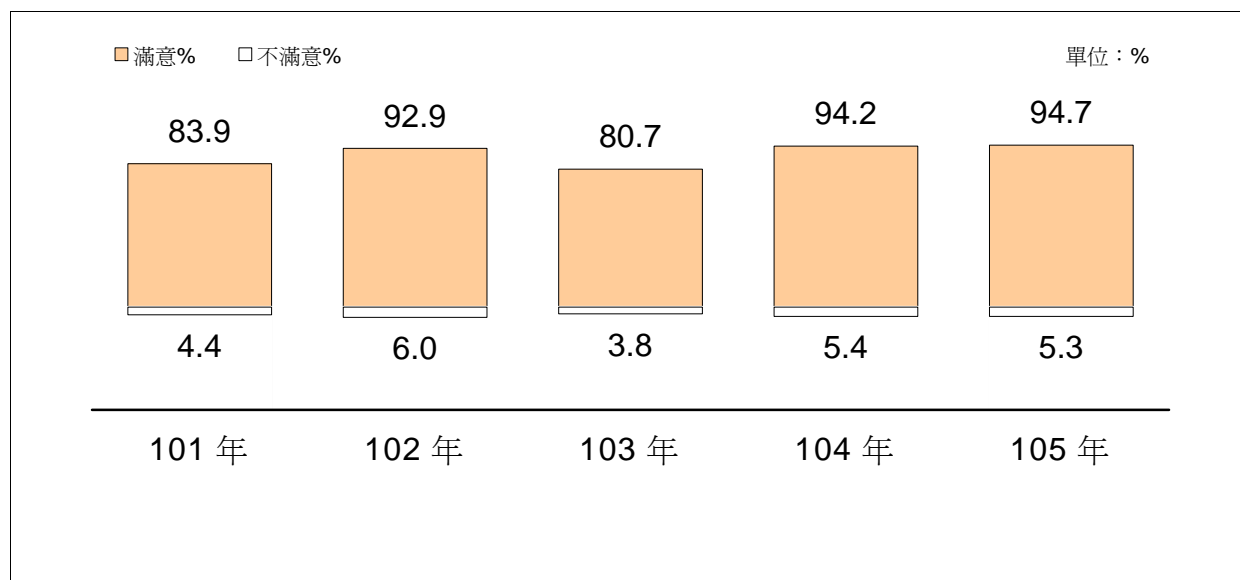


圖5-5-1-5 「整體服務品質」滿意度—按年度別分

今(105)年與104年比較來看，滿意度上升0.5個百分點，不滿意度下降0.1個百分點，而無意見下降0.4個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查結果沒有顯著差異。

就Ridit分析而言，105年表現較101年、102年、103年及104年好，Kruskal-Wallis檢定顯示，歷年調查有顯著差異。【參閱表5-5-1-1】

表5-5-1-1 「整體服務品質」滿意度—按年度別分

項目		101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
樣本數		2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	83.9	92.9	80.7	94.2	94.7	+0.5	
	不滿意(4)+(5)	4.4	6.0	3.8	5.4	5.3	-0.1	
	普通/尚可/無意見(3)+(6)	11.7	1.1	15.6	0.4	0.0	-0.4	
原始結果	非常滿意(1)	22.6	20.4	23.1	24.1	26.6	+2.5	
	還算滿意(2)	61.3	72.5	57.6	70.0	68.1	-1.9	
	普通/尚可(3)	11.7	1.1	15.6	—	—	—	
	不太滿意(4)	3.2	4.7	3.0	4.0	3.8	-0.2	
	非常不滿意(5)	1.2	1.3	0.8	1.5	1.5	0.0	
	無意見(6)	—	—	—	0.4	0.0	-0.4	
Ridit分析	Ridit值	0.521	0.500	0.531	0.479	0.465	—	*
	排名	4	3	5	2	1	—	

註：1.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定；Ridit分析採Kruskal-Wallis檢定。

2.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

3.101年有「尚可」選項，102-103年改為「普通」選項，104年起刪去「普通」選項。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除「新竹區監理所」及「嘉義區監理所」外，其餘區監理所之「整體服務品質」滿意度均低於 104 年調查。卡方檢定顯示，各區監理所滿意度沒有顯著差異。【參閱表 5-5-1-2】

表 5-5-1-2 「整體服務品質」滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	滿意	82.8	93.7	82.0	95.4	94.7	-0.7	
	尚可/普通	13.1	0.6	15.0	—	—	—	
	不滿意	4.0	5.8	3.0	4.4	5.3	+0.9	
	無意見	—	—	—	0.2	0.0	-0.2	
新竹區 監理所	滿意	81.8	91.0	73.4	90.7	94.7	+4.0	
	尚可/普通	13.6	2.3	19.1	—	—	—	
	不滿意	4.6	6.7	7.6	9.0	5.3	-3.7	
	無意見	—	—	—	0.3	0.0	-0.3	
臺中區 監理所	滿意	88.9	93.0	85.4	94.3	94.0	-0.3	
	尚可/普通	7.3	1.3	11.5	—	—	—	
	不滿意	3.8	5.6	3.1	4.7	6.0	+1.3	
	無意見	—	—	—	1.0	0.0	-1.0	
嘉義區 監理所	滿意	81.2	93.3	81.2	95.3	96.4	+1.1	
	尚可/普通	15.0	0.5	17.2	—	—	—	
	不滿意	3.8	6.2	1.6	4.2	3.6	-0.6	
	無意見	—	—	—	0.5	0.0	-0.5	
高雄區 監理所	滿意	82.2	92.6	79.1	96.0	95.1	-0.9	
	普通	9.9	0.9	18.7	—	—	—	
	不滿意	7.9	6.4	2.2	4.0	4.9	+0.9	
	無意見	—	—	—	0.0	0.0	0.0	
臺北市區 監理所	滿意	86.3	93.0	84.2	93.9	93.6	-0.3	
	尚可/普通	9.9	0.5	11.4	—	—	—	
	不滿意	3.8	6.5	4.4	6.1	6.4	+0.3	
	無意見	—	—	—	0.0	0.0	0.0	
高雄市區 監理所	滿意	84.2	94.2	82.7	94.8	94.4	-0.4	
	尚可/普通	11.3	1.5	15.9	—	—	—	
	不滿意	4.5	4.3	1.4	4.8	5.6	+0.8	
	無意見	—	—	—	0.4	0.0	-0.4	

註：1.滿意度評價為排除無接觸過，重新計算而得。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

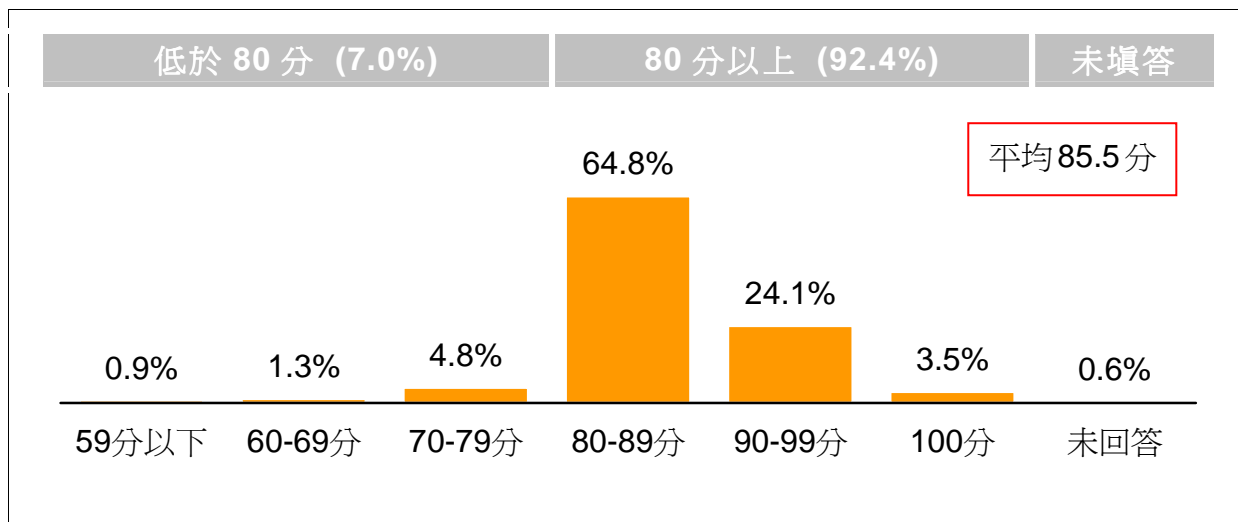
4. 101 年有「尚可」選項，102-103 年改為「普通」選項，104 年起刪去「普通」選項。

二、整體服務品質評分

(一)滿意評分 85.5 分

1. 整體分析

洽公民眾對於監理所(站)之「整體服務品質」打分數，有 92.4%給 80 分以上，7.0%給 80 分以下，另有 0.6%未回答。整體滿意評分為 85.5 分。



Q.(承上題)如果，1)非常滿意是 90~100 分、2)還算滿意是 80~89 分、3)不太滿意是 70~79 分、4)非常不滿意 69 分及以下；請您對監理所(站)的「整體服務品質」打分數，您會給幾分？(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-5-2-1 「整體服務品質」滿意評分

2. 按區監理所分

各區監理所「整體服務品質」滿意評分皆高於 85 分，其中以「嘉義區監理所」(86.5)滿意評分最高。變異數分析顯示，各區監理所的「整體服務品質」評價分數沒有顯著差異。【參閱圖 5-5-2-2】

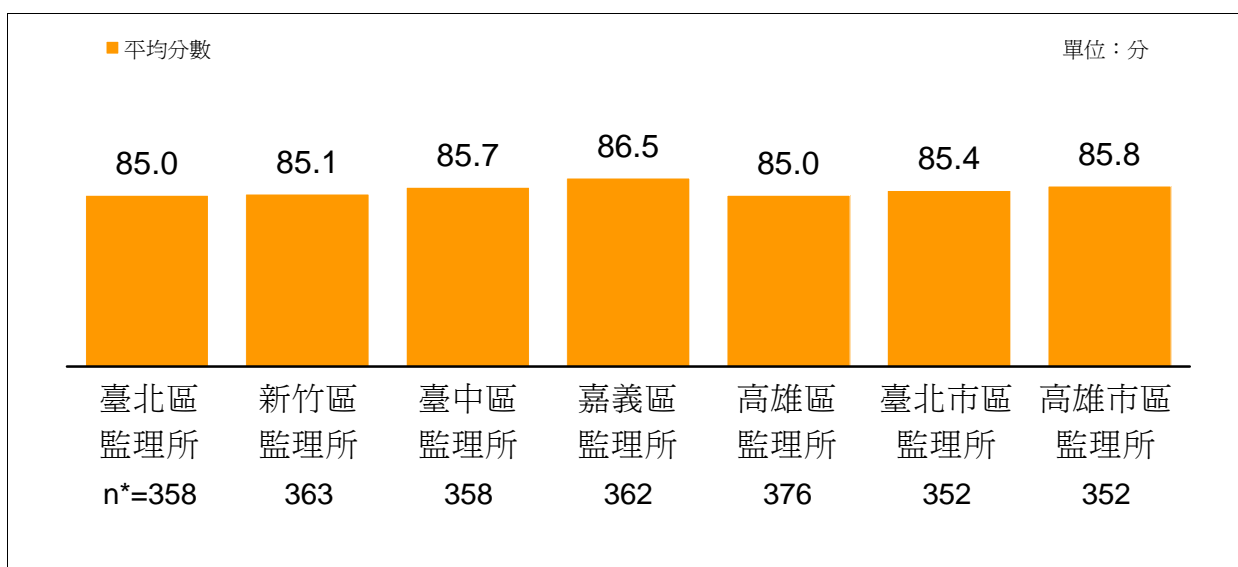
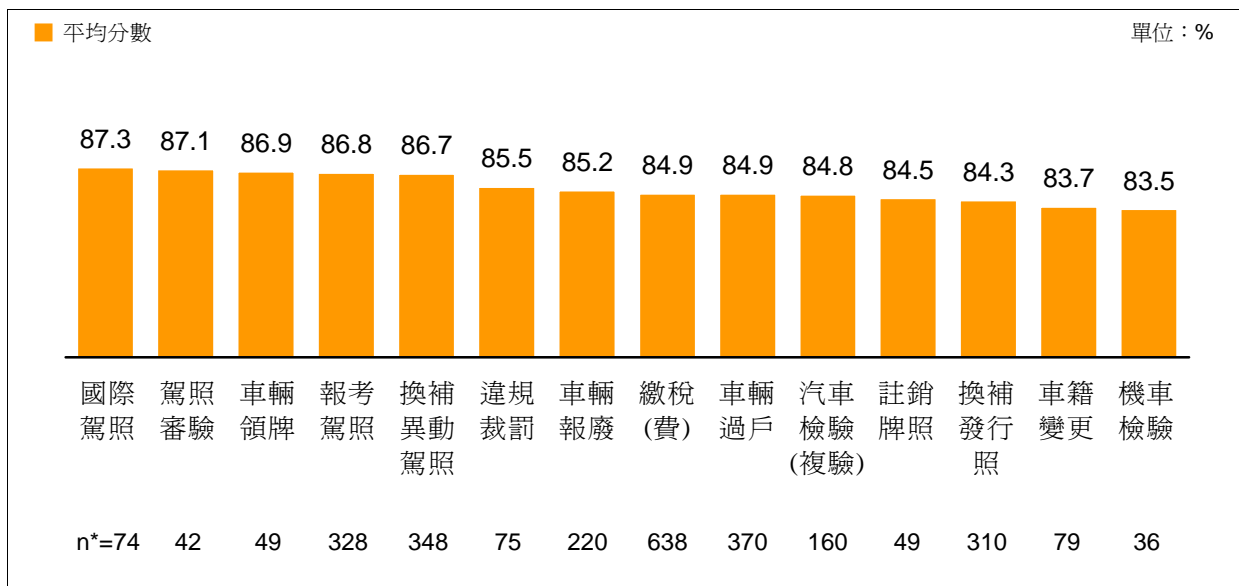


圖5-5-2-2 「整體服務品質」滿意評分—按區監理所分

3 按洽公民眾屬性分

無論辦理哪項業務，洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」滿意評分皆高於 83 分，其中辦理「國際駕照」及「駕照審驗」民眾均給予 87 分以上的高分。【參閱圖 5-5-2-3】

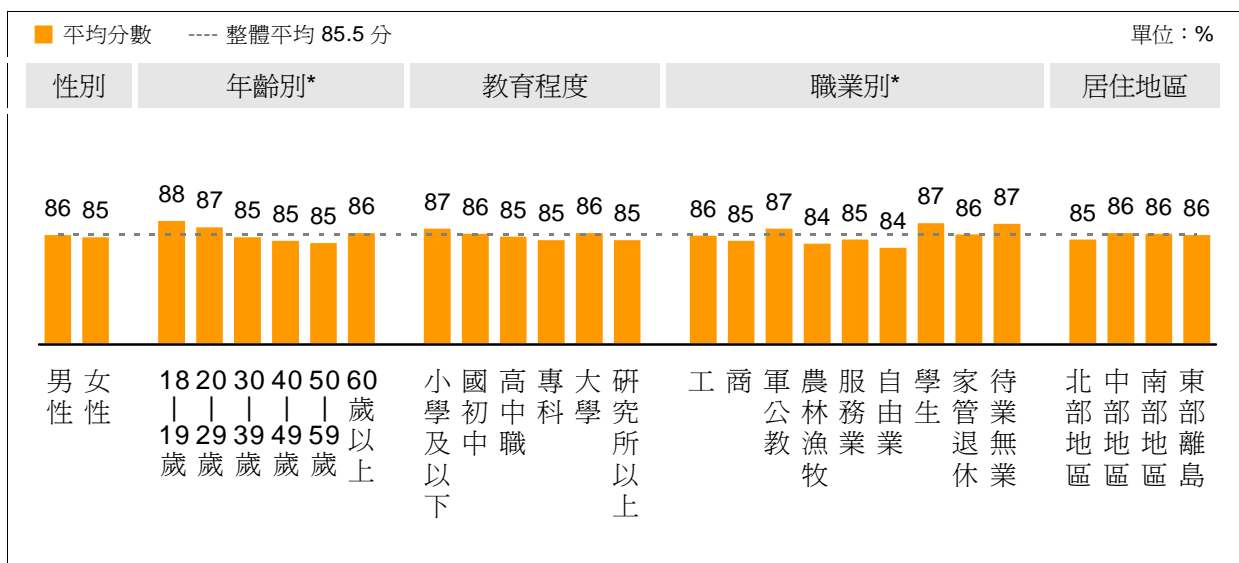


註：僅列出樣本數 ≥ 30 的業務別，依滿意度高低排序。辦理業務別可複選，而複選題之交叉分析無法作卡方檢定。

圖5-5-2-3 「整體服務品質」滿意評分—按辦理業務別分

4.按洽公民眾屬性分

各屬性洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」滿意評分皆高於 84 分，其中 18-29 歲、小學以下學歷或軍公教、學生及待業無業民眾更給予 87 分以上。變異數分析顯示，不同「年齡別」及「職業別」民眾對監理所(站)「整體服務品質」的評價有顯著差異。【參閱圖 5-5-2-4】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-5-2-4 「整體服務品質」滿意評分—按洽公民眾屬性分

5.按年度別分

歷年「整體服務品質」滿意評分皆高於 80 分，自 102 年起，滿意評分有逐年上升的趨勢。今年(104 年)評價分數 85.5 分略高於 104 年調查的 85.3 分。【參閱圖 5-5-2-5】

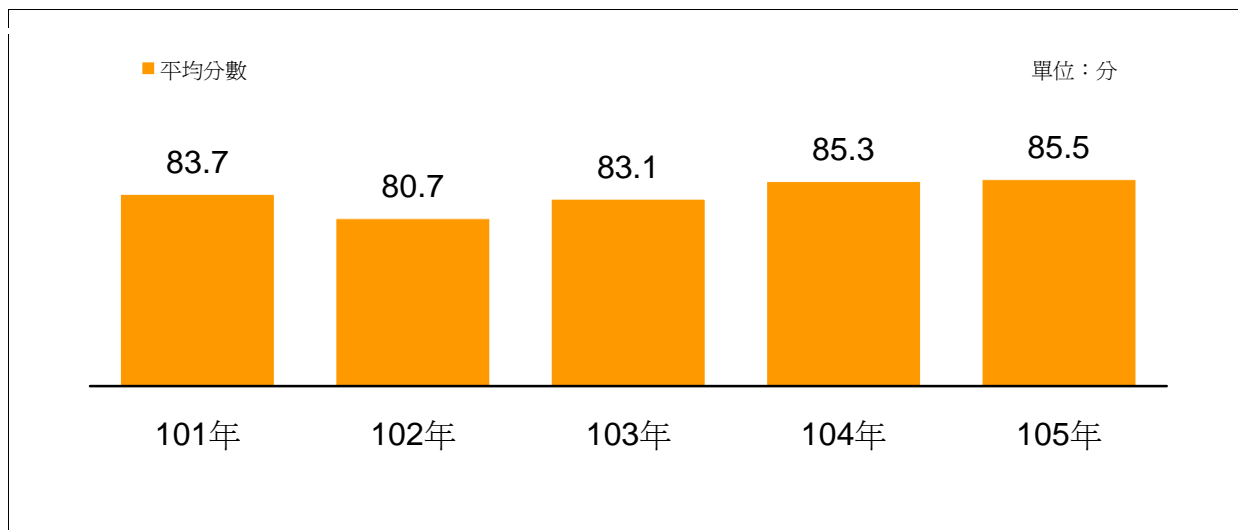


圖5-5-2-5 「整體服務品質」滿意評分—按年度別分

今(105)年與 104 年比較來看，給於 90 分以上的占比上升 1.4 個百分點，滿意評分上升 0.2 分。變異數分析顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-5-2-1】

表 5-5-2-1 「整體服務品質」滿意評分—按年度別分

項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
						差距(2)-(1)	檢定
樣 本 數	2,935	2,471	2,548	2,490	2,521	—	—
平 均 分 數	83.7	80.7	83.1	85.3	85.5	+0.2	
9 0 - 1 0 0 分	25.5	25.8	25.8	26.2	27.6	+1.4	
8 0 - 8 9 分	56.9	48.5	53.4	66.6	64.8	-1.8	
7 0 - 7 9 分	12.9	16.8	15.4	5.0	4.8	-0.2	
6 0 - 6 9 分	3.3	6.0	3.8	1.1	1.3	+0.2	
0 - 5 9 分	1.4	3.0	1.5	1.2	0.9	-0.3	
無 意 見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	+0.6	

註：1.分數分佈採卡方檢定，平均分數檢定採 ANOVA 檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步分析各區監理所近二年調查結果比較，除臺北區、高雄區及高雄市區監理所外，其餘區監理所「整體服務品質」滿意評分均高於 104 年調查。變異數分析顯示，各區監理所滿意評分皆沒有顯著差異。【參閱表 5-5-2-2】

表 5-5-2-2 「整體服務品質」滿意評分—按監理所及年度別分

監理所	項目	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
臺北區 監理所	平均分數	83.4	80.0	83.1	85.7	85.0	-0.7	
	90-100 分	23.6	21.3	29.3	24.8	21.9	-2.9	
	80-89 分	58.2	51.5	49.8	68.3	71.3	+3.0	
	70-79 分	14.2	17.5	14.8	5.6	4.2	-1.4	
	60-69 分	2.6	6.7	4.9	0.9	1.5	+0.6	
	0-59 分	1.4	3.0	1.1	0.4	0.4	+0.0	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	+0.8	
新竹區 監理所	平均分數	83.6	80.6	81.3	84.6	85.1	+0.5	
	90-100 分	24.0	26.0	24.0	25.1	25.1	+0.0	
	80-89 分	55.2	47.2	47.8	64.4	67.8	+3.4	
	70-79 分	15.9	18.0	19.8	7.2	5.1	-2.1	
	60-69 分	3.4	5.2	6.2	1.6	0.7	-0.9	
	0-59 分	1.5	3.7	2.2	1.6	0.9	-0.7	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	+0.4	
臺中區 監理所	平均分數	85.0	81.3	83.7	85.0	85.7	+0.7	
	90-100 分	32.3	25.1	25.5	24.4	31.1	+6.7	
	80-89 分	55.7	52.0	58.7	68.1	59.2	-8.9	
	70-79 分	7.9	14.9	11.5	5.6	5.6	+0.0	
	60-69 分	2.8	5.8	3.4	1.3	1.6	+0.3	
	0-59 分	1.3	2.2	0.9	0.6	1.3	+0.7	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
嘉義區 監理所	平均分數	83.1	81.2	83.5	85.2	86.5	+1.3	
	90-100 分	22.2	30.3	23.7	25.5	32.5	+7.0	
	80-89 分	57.1	44.1	56.9	68.9	62.1	-6.8	
	70-79 分	16.0	16.1	16.2	3.6	3.3	-0.3	
	60-69 分	3.6	6.7	1.3	0.7	1.3	+0.6	
	0-59 分	1.0	2.9	1.8	1.3	0.5	-0.8	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	+0.3	
高雄區 監理所	平均分數	83.2	79.9	83.8	86.0	85.0	-1.0	
	90-100 分	27.7	23.5	22.2	29.4	29.2	-0.2	
	80-89 分	53.9	49.2	57.1	65.4	61.5	-3.9	
	70-79 分	10.9	17.0	18.7	3.3	5.1	+1.8	
	60-69 分	5.9	5.8	1.6	0.1	1.7	+1.6	
	0-59 分	1.6	4.4	0.4	1.8	1.5	-0.3	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	+1.0	
臺北市 區監理所	平均分數	83.8	80.8	83.9	85.0	85.4	+0.4	
	90-100 分	23.3	29.3	32.3	27.1	28.1	+1.0	
	80-89 分	62.4	44.9	50.6	65.8	64.3	-1.5	
	70-79 分	10.8	16.3	10.0	3.7	4.8	+1.1	
	60-69 分	2.1	7.5	3.7	1.4	1.1	-0.3	
	0-59 分	1.4	2.0	3.2	2.0	1.5	-0.5	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	+0.2	
高雄市 區監理所	平均分數	83.0	81.1	83.9	86.0	85.8	-0.2	
	90-100 分	24.9	26.6	19.8	30.7	27.1	-3.6	
	80-89 分	56.2	48.6	61.9	63.1	65.8	+2.7	
	70-79 分	12.8	18.0	16.4	4.5	5.5	+1.0	
	60-69 分	4.4	3.7	1.4	1.0	1.1	+0.1	
	0-59 分	1.7	3.1	0.6	0.7	0.3	-0.4	
	無意見	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	+0.2	

註：1.分數分佈採卡方檢定，平均分數檢定採 ANOVA 檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、各面向服務滿意度彙整

(一) 洽公環境設施面向

1. 整體分析

洽公環境設施面向的 6 項指標滿意度皆高於八成八，而不滿意度皆低於一成，其中以「各項服務設施的便利性」(96.3%)的滿意度最高。

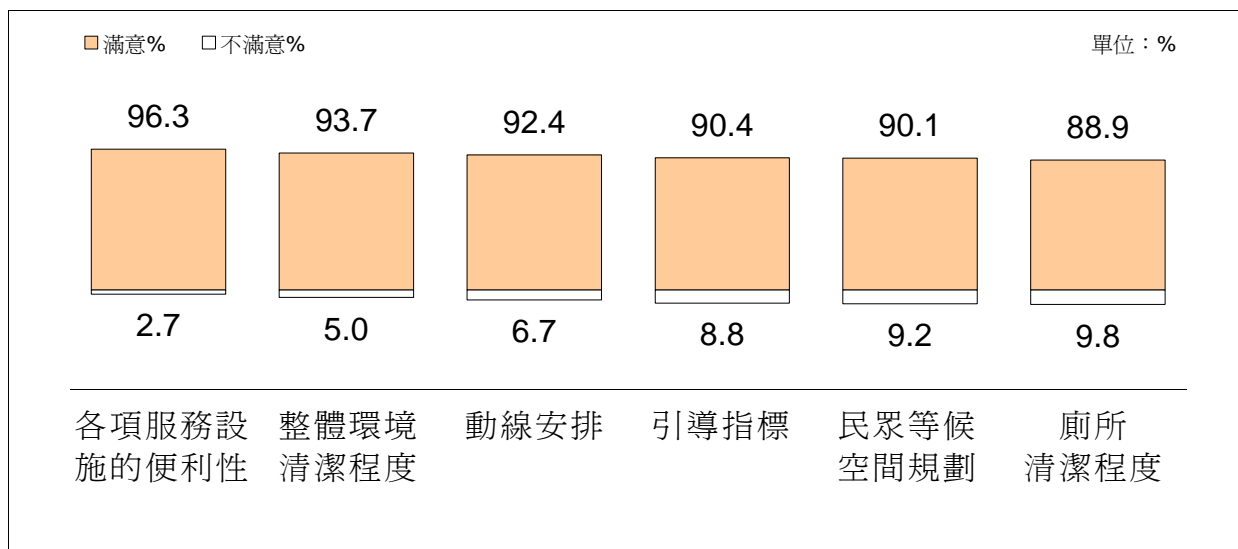


圖5-5-3-1 洽公環境設施滿意度彙整

2. 排名分析

就滿意度排名而言，以「各項服務設施的便利性」滿意度最高，其次為「整體環境清潔程度」，再次為「動線安排」。

就 Ridit 值排名(考量量表程度上的差異)而言，以「各項服務設施的便利性」表現最佳，其次為「整體環境清潔程度」，再次為「引導指標」。**【參閱表 5-5-3-1】**

表 5-5-3-1 洽公環境設施滿意度彙整

項目		引導指標	動線安排	各項服務設施的便利性	民眾等候空間規劃	整體環境清潔程度	廁所清潔程度
樣本數		2,459	2,521	2,156	2,501	2,521	1,117
彙整	滿意 (1)+(2)	90.4	92.4	96.3	90.1	93.7	88.9
	不滿意 (3)+(4)	8.8	6.7	2.7	9.2	5.0	9.8
	無意見	0.9	0.9	1.0	0.7	1.2	1.2
原始結果	非常滿意 (1)	19.5	16.9	19.9	19.0	22.0	18.3
	還算滿意 (2)	70.9	75.5	76.4	71.1	71.8	70.7
	不太滿意 (3)	7.9	5.8	2.5	8.6	4.8	8.6
	非常不滿意 (4)	0.9	0.8	0.2	0.6	0.2	1.2
	無意見	0.9	0.9	1.0	0.7	1.2	1.2
Ridit 分析	Ridit 值	0.507	0.510	0.481	0.510	0.481	0.518
	排名	3	4	1	5	2	6

3.按區監理所分

所有區監理所各項指標滿意度均達八成五以上，其中各區監理所之「動線安排」、「各項服務設施便利性」及「整體環境清潔程度」滿意度均高於九成。嘉義區監理所 6 項指標滿意度皆高於九成，而臺北市區監理所則僅有 3 項指標滿意度高於九成。【參閱表 5-5-3-2】

表 5-5-3-2 洽公環境設施滿意度—按區監理所分

單位：人；%

項目別		監理所	臺北區監理所	新竹區監理所	臺中區監理所	嘉義區監理所	高雄區監理所	臺北市區監理所	高雄市區監理所
引導指標	滿意		90.7	89.3	89.5	90.3	93.5	88.5	93.4
	不滿意		8.0	9.9	10.1	8.5	5.5	11.5	5.3
	無意見		1.3	0.8	0.4	1.2	1.0	0.0	1.3
動線安排	滿意		90.6	90.0	93.7	94.1	95.4	91.3	93.3
	不滿意		8.5	8.7	5.4	5.7	3.9	7.9	4.5
	無意見		0.9	1.3	0.9	0.2	0.7	0.7	2.2
服務設施 便利性	滿意		95.3	95.3	97.4	98.0	97.5	94.6	96.0
	不滿意		3.7	2.8	1.8	1.1	1.1	4.8	4.0
	無意見		1.0	1.9	0.8	0.9	1.4	0.6	0.0
民眾等候 空間規劃	滿意		90.0	86.3	93.3	91.2	94.9	85.7	89.5
	不滿意		8.9	13.2	6.3	8.0	5.1	13.8	9.3
	無意見		1.0	0.5	0.5	0.8	0.0	0.5	1.2
整體環境 清潔程度	滿意		90.2	93.5	95.0	95.2	95.4	94.5	94.4
	不滿意		8.2	5.2	3.7	3.8	3.3	4.9	4.8
	無意見		1.6	1.4	1.3	0.9	1.3	0.7	0.8
廁所清潔 程度	滿意		89.2	90.3	83.6	92.5	88.3	89.8	93.9
	不滿意		7.9	8.9	16.0	6.4	11.1	8.1	6.1
	無意見		2.9	0.8	0.5	1.1	0.5	2.1	0.0

註：指標滿意度高於 90%(含)以藍色□標識之，低於 80%以紅色□標識之。

(二)人員服務態度及專業度面向

1. 整體分析

人員服務態度及專業度面向的 7 項指標滿意度皆高於八成，其中「服務中心志工或巡迴人員服務態度」滿意度更達 96.5%，而「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員的服務態度」有較高的不滿意度均高於一成五。

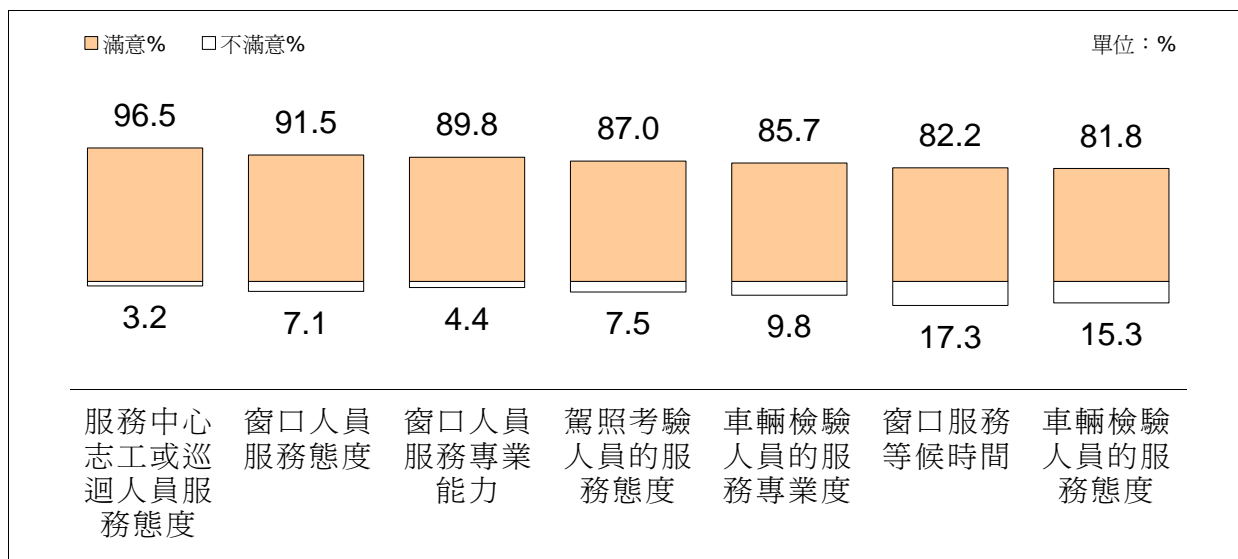


圖 5-5-3-2 人員服務態度及專業度滿意度彙整

2. 排名分析

就滿意度排名而言，以「服務中心志工或巡迴人員服務態度」滿意度最高，其次為「窗口人員服務態度」，再次為「窗口人員服務專業能力」。

就 Ridit 值排名(考量量表程度上的差異)而言，以「志工或巡迴人員服務態度」表現最佳，其次為「窗口服務人員服務態度」，再次為「駕照考驗人員的服務態度」。

【參閱表 5-5-3-3】

表 5-5-3-3 人員服務態度及專業度滿意度彙整

項目		單位：人；%						
		志工或巡迴人員服務態度	車輛檢驗人員		駕照考驗人員的服務態度	窗口服務		
			服務態度	服務專業度		人員服務態度	人員服務專業能力	等候時間
樣本數		2,303	175	175	419	2,521	2,521	2,521
彙整	滿意 (1)+(2)	96.5	81.8	85.7	87.0	91.5	89.8	82.2
	不滿意 (3)+(4)	3.2	15.3	9.8	7.5	7.1	4.4	17.3
	無意見	0.3	2.9	4.6	5.5	1.4	5.7	0.5
原始結果	非常滿意 (1)	36.3	24.1	21.0	29.6	26.7	26.0	19.0
	還算滿意 (2)	60.2	57.6	64.7	57.4	64.8	63.8	63.2
	不太滿意 (3)	2.7	9.7	6.6	6.8	5.9	3.5	12.8
	非常不滿意 (4)	0.5	5.6	3.2	0.6	1.2	0.9	4.5
	無意見	0.3	2.9	4.6	5.5	1.4	5.7	0.5
Ridit 分析	Ridit 值	0.432	0.543	0.541	0.494	0.493	0.500	0.564
	排名	1	6	5	3	2	4	7

3.按區監理所分

所有區監理所各項指標滿意度均達七成二以上，其中各區監理所之「志工或巡迴人員服務態度」及「窗口人員服務態度」滿意度均高於九成。臺北市區監理所所有 4 項指標滿意度高於九成，而臺中區及高雄市區監理所則僅有 2 項指標滿意度高於九成。【參閱圖 5-5-3-4】

表 5-5-3-4 人員服務態度及專業度滿意度—按區監理所分

單位：人；%

項目別		監理所	臺北區監理所	新竹區監理所	臺中區監理所	嘉義區監理所	高雄區監理所	臺北市區監理所	高雄市區監理所
志工或巡迴人員服務態度	滿意		96.8	96.4	97.0	96.7	97.2	93.6	97.9
	不滿意		2.6	3.5	2.7	3.1	2.6	5.9	1.9
	無意見		0.6	0.1	0.3	0.2	0.3	0.5	0.2
車輛檢驗人員	服務態度	滿意	81.6	80.9	77.6	85.6	87.8	82.5	83.2
		不滿意	18.4	3.1	19.8	6.8	12.2	17.5	16.8
		無意見	0.0	15.9	2.6	7.6	0.0	0.0	0.0
	服務專業度	滿意	85.3	83.9	84.9	86.6	72.0	94.2	78.4
		不滿意	14.2	0.0	12.5	0.0	20.2	5.8	8.7
		無意見	0.5	16.1	2.6	13.4	7.8	0.0	12.9
駕照考驗人員的服務態度	滿意	90.3	85.2	89.6	85.7	84.6	75.6	89.9	
	不滿意	4.7	10.0	7.8	8.7	10.7	10.1	0.0	
	無意見	5.1	4.8	2.6	5.6	4.8	14.2	10.1	
窗口服務	人員服務態度	滿意	93.0	91.6	90.4	91.5	90.2	92.9	90.3
		不滿意	5.7	6.8	8.4	6.5	9.4	6.1	7.3
		無意見	1.3	1.6	1.2	2.1	0.4	1.0	2.4
	人員服務專業能力	滿意	88.4	91.5	88.2	90.4	91.8	90.5	89.2
		不滿意	4.0	3.7	5.7	3.9	5.2	4.9	3.8
		無意見	7.6	4.8	6.1	5.7	3.0	4.6	7.0
	等候時間	滿意	85.2	76.1	81.4	82.7	85.1	84.0	83.3
		不滿意	14.6	23.1	17.7	17.1	13.8	16.0	16.1
		無意見	0.2	0.8	0.9	0.1	1.1	0.0	0.6

註：指標滿意度高於 90%(含)以藍色□標識之，低於 80%以紅色□標識之。

(三)便民措施與政策面向

甲.認知度

5 項便民措施與政策，除「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」(64.1%)及「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」(63.0%)外，其餘認知度均低於四成，其中「提供監理自助無人櫃檯服務」(15.4%)認知度更低於二成。

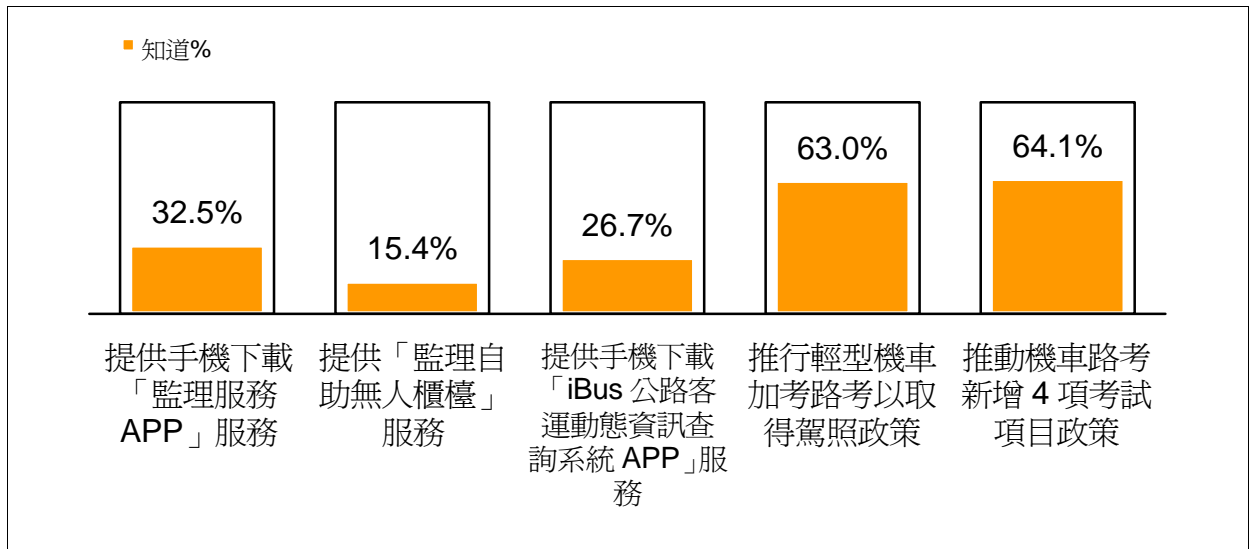


圖5-5-3-3 便民措施與政策認知度彙整

乙.滿意度

1. 整體分析

2 項交通政策的贊成度均高於八成七，另 3 項便民措施滿意度皆高於八成，其中以「提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務」(84.0%)滿意度較高，而 5 項便民措施與政策的不滿意度(不贊成度)皆低於 9%。

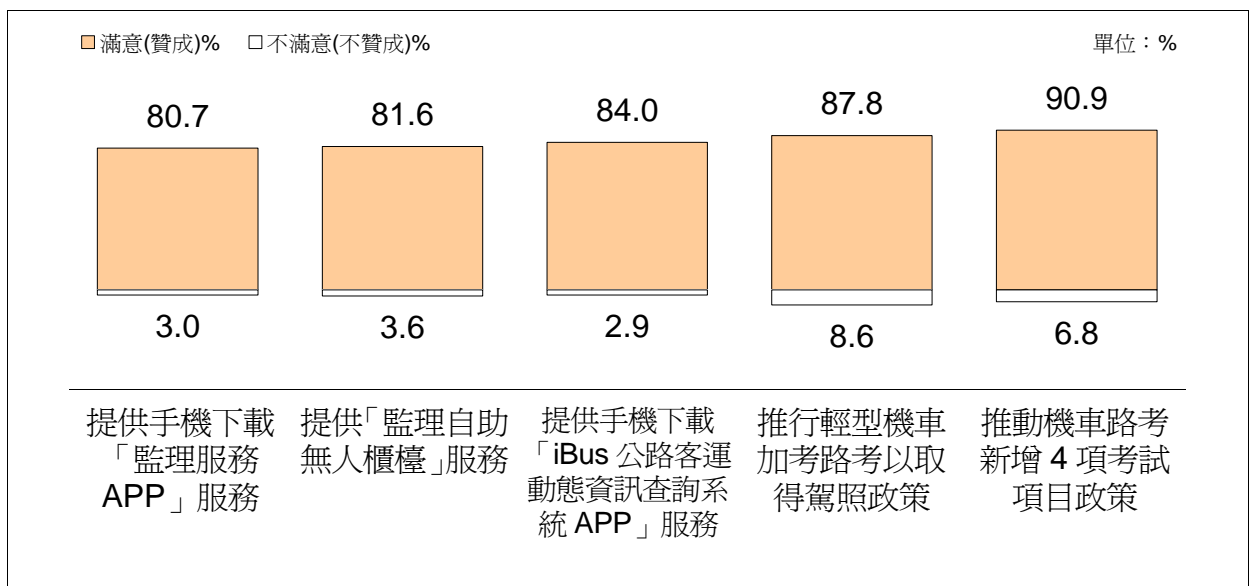


圖5-5-3-4 便民措施與政策滿意度彙整

2. 排名分析

就滿意度(贊成度)排名而言，以「推動機車路考新增4項考試項目政策」滿意度(贊成度)最高，其次為「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」，再次為「提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務」。

就 Ridit 值排名(考量量表程度上的差異)而言，以「推動機車路考新增4項考試項目政策」表現最佳，其次為「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」，再次為「提供手機下載 Bus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務」。**【參閱表 5-5-3-5】**

表 5-5-3-5 洽公環境設施滿意度彙整

單位：人；%

項目		提供手機下載「監理服務APP」服務	提供「監理自助無人櫃檯」服務	提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」服務	推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	推動機車路考新增4項考試項目政策
樣本數		2,521	2,521	2,521	2,521	2,521
彙整	滿意 (1)+(2)	80.7	81.6	84.0	87.8	90.9
	不滿意 (3)+(4)	3.0	3.6	2.9	8.6	6.8
	無意見	16.3	14.7	13.2	3.6	2.3
原始結果	非常滿意 (1)	21.7	26.5	28.4	53.1	52.3
	還算滿意 (2)	58.9	55.2	55.5	34.8	38.6
	不太滿意 (3)	2.3	3.0	2.4	6.8	5.2
	非常不滿意 (4)	0.7	0.7	0.5	1.7	1.6
	無意見	16.3	14.7	13.2	3.6	2.3
Ridit 分析	Ridit 值	0.574	0.551	0.536	0.423	0.416
	排名	5	4	3	2	1

3. 認知度—滿意度知覺圖

從認知度—滿意度知覺圖看出，便民措施與政策的認知度與滿意度基本上呈正相關，認知度愈高則滿意度愈高。

其中「推動機車路考新增4項考試項目政策」及「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」兩項屬於高認知度及高贊成度，而相較於政策，其他三項便民措施則屬於低認知度低滿意度。

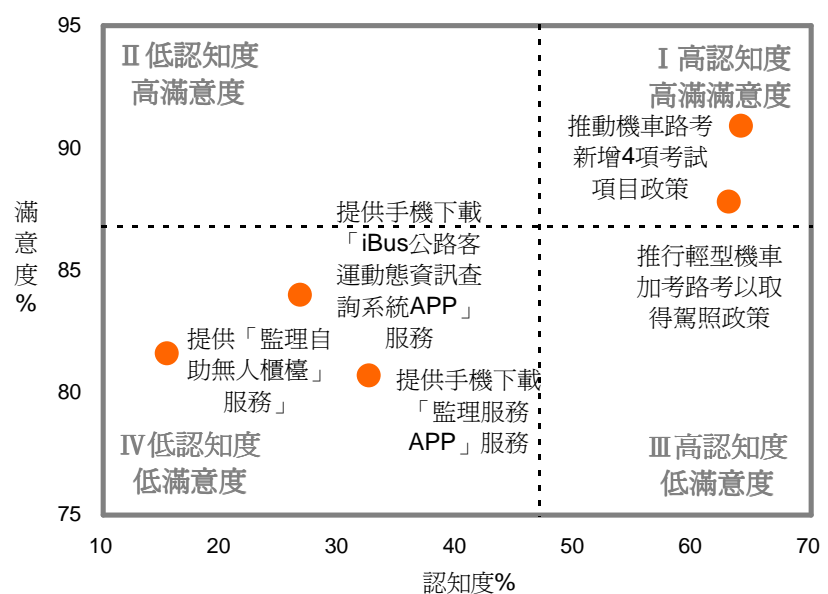


圖5-5-3-5 便民措施與政策認知度—滿意度知覺圖

4.知道便民措施與政策者的看法

各項便民措施與政策知道者對於該項便民措施與政策的滿意度與贊成度皆高於八成五，其中以「提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務」(93.2%)贊成度最高，相較下，「提供手機下載監理服務 APP 服務」(85.2%)滿意度較低。

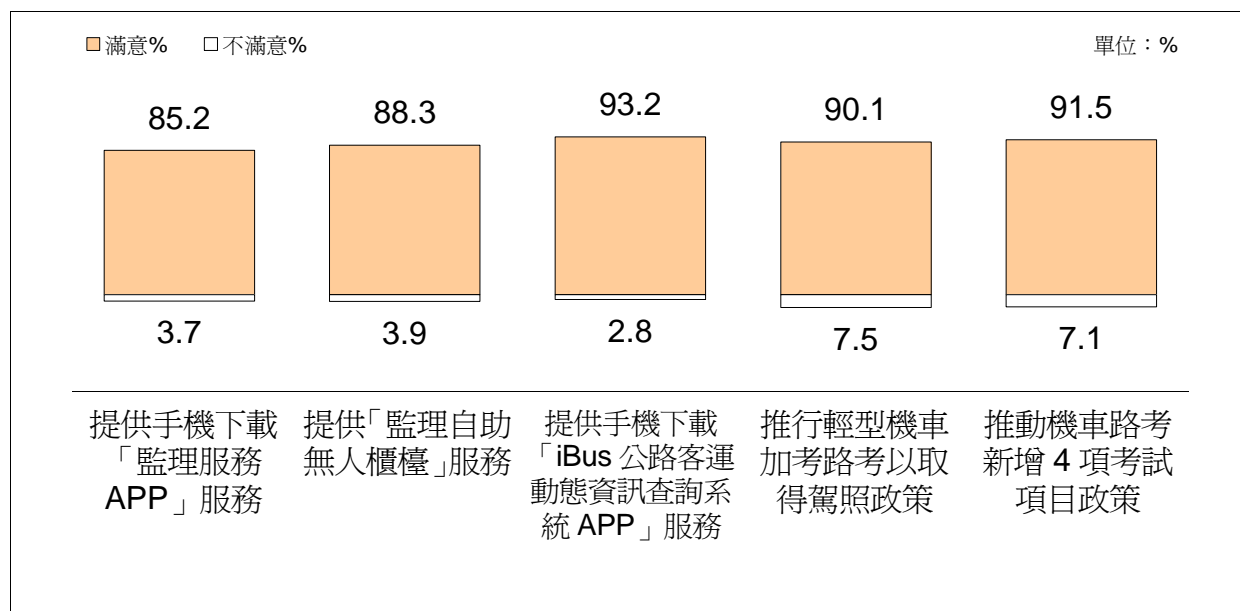


圖5-5-3-6 知道者對於便民措施與政策滿意度彙整

5.不知道便民措施與政策者的看法

各項便民措施與政策不知道者對該項便民措施與政策的滿意度與贊成度皆高於七成八，其中以「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」(89.9%)滿意度最高，相較下，「提供手機下載監理服務 APP 服務」(78.5%)滿意度較低。

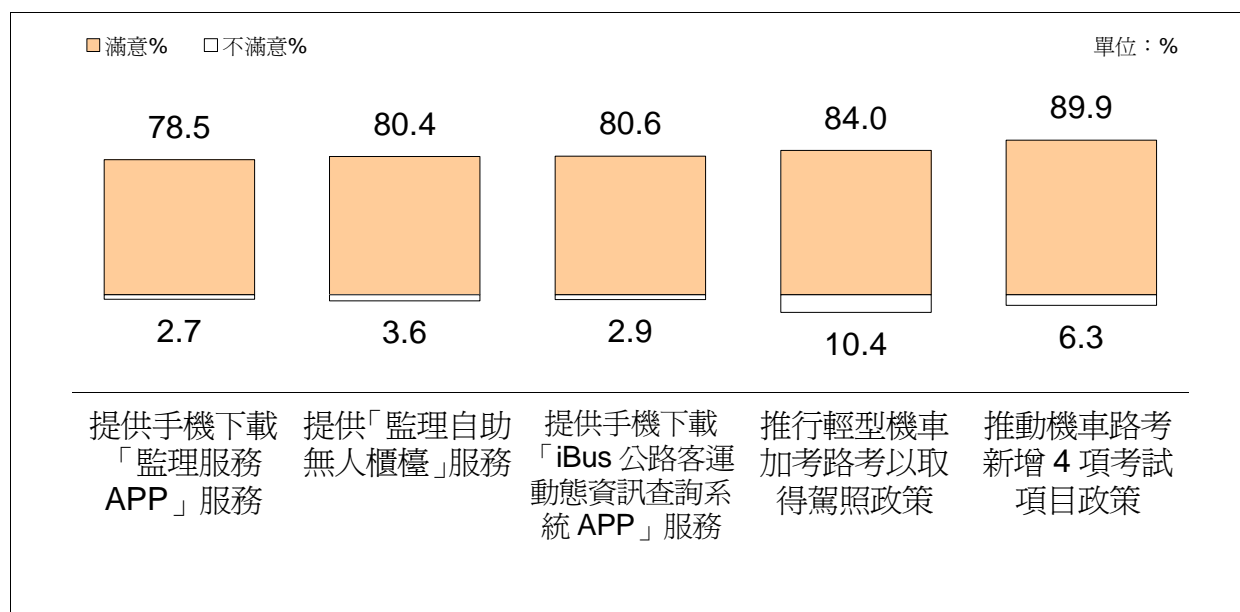


圖5-5-3-7 不知道者對於便民措施與政策滿意度彙整

四、各項服務滿意度年度比較

(一) 洽公環境設施面向

1. 整體分析

衡量「洽公環境設施」6項指標中，歷年滿意度皆高於八成三，其中「動線安排」及「各項服務設施便利性」2項指標歷年滿意度皆高於九成。

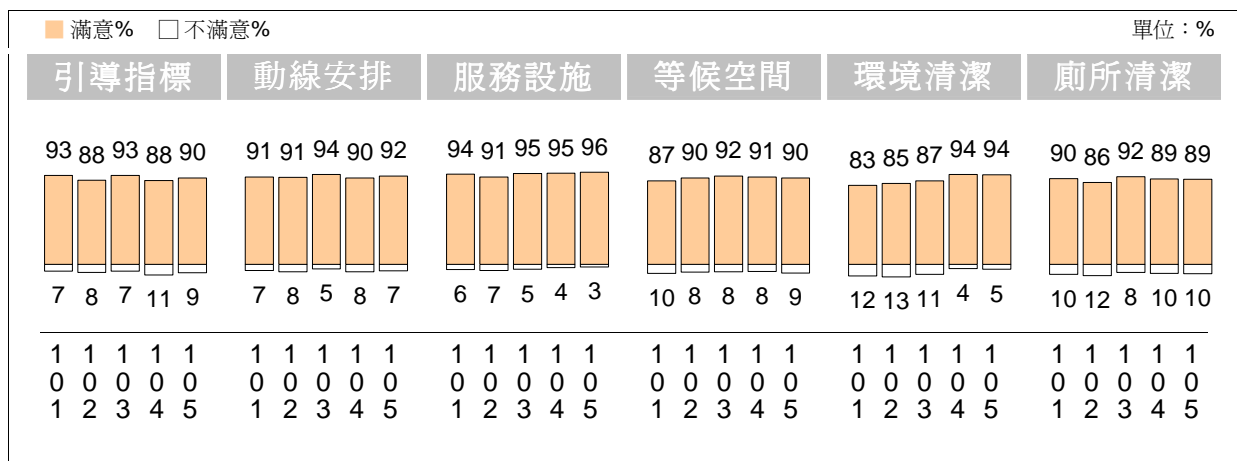


圖5-5-4-1 洽公環境設施面向6項指標滿意度年度比較

今(105)年與 104 年比較，經卡方檢定顯示，「引導指標」明顯上升，「民眾等候空間規劃」明顯下降。

表 5-5-4-1 洽公環境設施面向 6 項指標滿意度—按年度別分

指標	選項	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
引導指標	滿意	92.9	88.0	92.8	87.7	90.4	+2.7	*
	不滿意	7.1	8.3	7.0	11.1	8.8	-2.3	
	無意見	0.0	3.6	0.2	1.2	0.9	-0.3	
動線安排	滿意	91.2	91.0	94.0	90.4	92.4	+2.0	
	不滿意	6.6	7.7	4.8	7.7	6.7	-1.0	
	無意見	2.2	1.3	1.2	1.9	0.9	-1.0	
各項服務設施便利性	滿意	94.4	91.3	94.8	95.2	96.3	+1.1	
	不滿意	5.6	6.6	5.2	3.5	2.7	-0.8	
	無意見	0.0	2.2	0.0	1.3	1.0	-0.3	
民眾等候空間規劃	滿意	87.3	90.3	92.1	91.3	90.1	-1.2	*
	不滿意	9.5	8.0	7.8	7.6	9.2	+1.6	
	無意見	3.2	1.7	0.1	1.1	0.7	-0.4	
整體環境清潔程度	滿意	82.7	84.7	87.4	93.9	93.7	-0.2	
	不滿意	12.3	13.3	10.6	4.3	5.0	+0.7	
	無意見	5.1	2.0	2.1	1.8	1.2	-0.6	
廁所清潔程度	滿意	89.6	85.6	91.5	89.1	88.9	-0.2	
	不滿意	10.4	11.8	8.3	9.5	9.8	+0.3	
	無意見	0.0	2.7	0.2	1.3	1.2	-0.1	

註：1.無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按區監理所分

相較於 104 年調查，臺中區及嘉義區監理所均有 5 項指標滿意度上升，而新竹區監理所則僅 2 項指標上升，有 4 項指標滿意度下降。【參閱表 5-5-4-2】

表 5-5-4-2 洽公環境設施面向 6 項指標滿意度—按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所/指標		度	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
								差距(2)-(1)	檢定
臺北區監理所	引導指標		92.9	88.8	93.2	89.2	90.7	+1.5	
	動線安排		91.6	87.9	93.1	91.9	90.6	-1.3	
	服務設施便利性		94.9	91.5	94.4	93.8	95.3	+1.5	
	民眾等候空間規劃		85.0	90.5	91.6	88.8	90.0	+1.2	
	整體環境清潔程度		81.6	82.1	86.3	91.9	90.2	-1.7	
	廁所清潔程度		87.4	81.7	89.6	89.5	89.2	-0.3	
新竹區監理所	引導指標		91.0	86.3	91.3	85.7	89.3	+3.6	
	動線安排		87.3	90.7	93.0	88.4	90.0	+1.6	
	服務設施便利性		93.4	93.4	93.3	95.4	95.3	-0.1	
	民眾等候空間規劃		85.5	88.1	89.3	90.0	86.3	-3.7	
	整體環境清潔程度		75.4	80.8	81.1	94.2	93.5	-0.7	
	廁所清潔程度		89.4	89.0	91.5	91.7	90.3	-1.4	
臺中區監理所	引導指標		93.6	89.2	90.4	87.0	89.5	+2.5	
	動線安排		93.1	91.7	94.2	88.8	93.7	+4.9	
	服務設施便利性		96.3	91.3	97.4	96.1	97.4	+1.3	
	民眾等候空間規劃		91.7	94.0	96.4	93.3	93.3	+0.0	
	整體環境清潔程度		84.2	86.6	91.3	93.7	95.0	+1.3	
	廁所清潔程度		93.9	91.8	89.4	92.9	83.6	-9.3	*
嘉義區監理所	引導指標		93.0	88.6	95.7	87.2	90.3	+3.1	
	動線安排		93.3	92.0	95.8	92.3	94.1	+1.8	
	服務設施便利性		95.5	91.6	94.8	94.4	98.0	+3.6	*
	民眾等候空間規劃		86.6	90.2	90.3	91.5	91.2	-0.3	
	整體環境清潔程度		85.9	88.3	89.9	93.7	95.2	+1.5	
	廁所清潔程度		85.9	83.1	94.8	85.5	92.5	+7.0	*
高雄區監理所	引導指標		95.6	90.1	94.3	92.0	93.5	+1.5	
	動線安排		92.1	94.3	95.7	93.8	95.4	+1.6	
	服務設施便利性		92.5	92.9	93.4	95.1	97.5	+2.4	*
	民眾等候空間規劃		89.6	93.0	95.8	94.2	94.9	+0.7	
	整體環境清潔程度		85.6	87.7	87.1	96.6	95.4	-1.2	
	廁所清潔程度		90.8	82.8	93.4	90.6	88.3	-2.3	
臺北市區監理所	引導指標		93.1	86.3	94.5	84.7	88.5	+3.8	
	動線安排		91.5	90.4	95.5	89.9	91.3	+1.4	
	服務設施便利性		92.3	86.6	95.2	95.0	94.6	-0.4	
	民眾等候空間規劃		88.1	86.0	91.5	89.9	85.7	-4.2	
	整體環境清潔程度		85.1	79.2	89.6	93.7	94.5	+0.8	
	廁所清潔程度		88.1	78.1	95.6	80.0	89.8	+9.8	*
高雄市區監理所	引導指標		91.8	86.2	91.5	90.2	93.4	+3.2	*
	動線安排		89.8	92.0	90.5	88.2	93.3	+5.1	*
	服務設施便利性		94.0	90.2	95.5	97.5	96.0	-1.5	
	民眾等候空間規劃		85.9	88.7	91.9	92.7	89.5	-3.2	
	整體環境清潔程度		88.1	90.7	91.4	95.3	94.4	-0.9	
	廁所清潔程度		92.0	89.2	88.1	91.4	93.9	+2.5	

註：1.無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)人員服務態度及專業度面向

1.整體分析

6項指標中，除101年車輛檢驗人員服務態度外，各指標歷年滿意度皆高於八成，其中「志工及巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」3項指標歷年滿意度皆高於九成。【參閱圖5-5-4-2】

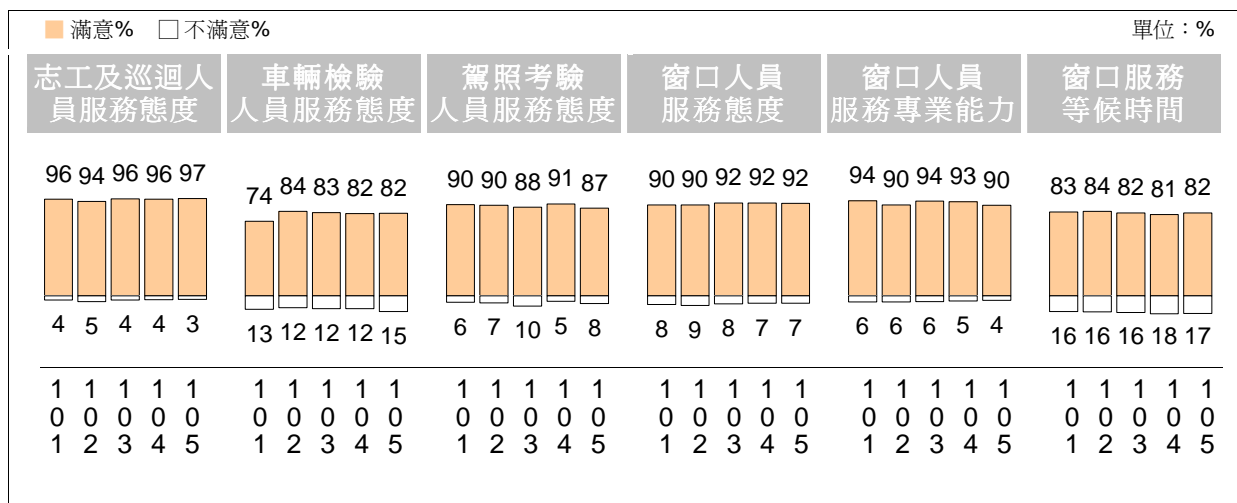


圖5-5-4-2 人員服務態度及專業度面向6項指標滿意度年度比較

今(105)年與104年比較，經卡方檢定顯示，各項人員服務態度及專業度滿意度兩年結果皆沒有顯著差異。

表5-5-4-3 人員服務態度及專業度面向6項指標滿意度—按年度別分

指標	選項	101年	102年	103年	104年 (1)	105年 (2)	近二年調查比較	
							差距(2)-(1)	檢定
							服務中心(服務臺)志工及巡迴人員服務態度	滿意
	不滿意	4.1	5.4	3.9	3.7	3.2	-0.5	
	無意見	0.0	1.0	0.1	0.7	0.3	-0.4	
	滿意	73.9	83.7	82.6	81.6	81.8	+0.2	
車輛檢驗人員服務態度	不滿意	13.1	11.5	12.1	12.4	15.3	+2.9	
	無意見	13.0	4.8	5.3	6.0	2.9	-3.1	
	滿意	90.4	89.6	87.7	90.9	87.0	-3.9	
駕照考驗人員服務態度	不滿意	6.2	6.9	10.0	5.3	7.5	+2.2	
	無意見	3.4	3.5	2.2	3.8	5.5	+1.7	
	滿意	90.2	90.0	92.1	92.1	91.5	-0.6	
窗口人員服務態度	不滿意	8.4	9.4	7.7	7.1	7.1	+0.0	
	無意見	1.5	0.6	0.2	0.8	1.4	+0.6	
	滿意	94.1	90.2	94.0	93.1	89.8	-3.3	
窗口人員服務專業能力	不滿意	5.9	5.8	5.5	5.0	4.4	-0.6	
	無意見	0.0	4.0	0.5	1.9	5.7	+3.8	
	滿意	83.0	83.6	82.1	80.6	82.2	+1.6	
窗口服務等候時間	不滿意	15.5	15.8	16.3	17.5	17.3	-0.2	
	無意見	1.5	0.7	1.5	1.8	0.5	-1.3	

註：1.無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按區監理所分

相較於 104 年調查，各區監理所指標滿意度降低數均多於上升數，其中臺北區、新竹區及高雄區監理所均有 3 項指標滿意度上升，而臺北市區監理所則僅 1 項指標上升，有 5 項指標滿意度下降。【參閱表 5-5-4-4】

表 5-5-4-4 人員服務態度及專業度面向 6 項指標滿意度－按監理所及年度別分

單位：%；百分點

監理所/指標		度	101 年	102 年	103 年	104 年 (1)	105 年 (2)	近二年調查比較	
								差距(2)-(1)	檢定
臺北區監理所	志工/巡迴員服務態度		97.7	94.6	96.8	96.2	96.8	+0.6	
	車輛檢驗人員服務度		82.7	91.3	82.0	83.7	81.6	-2.1	
	駕照考驗人員服務態度		97.8	94.1	90.8	93.3	90.3	-3.0	
	窗口人員服務態度		92.2	89.1	93.6	92.6	93.0	+0.4	
	窗口人員服務專業能力		94.4	88.4	94.1	92.4	88.4	-4.0	
	窗口服務等候時間		83.7	83.1	87.8	79.9	85.2	+5.3	
新竹區監理所	志工/巡迴員服務態度		94.1	95.1	95.8	91.5	96.4	+4.9	*
	車輛檢驗人員服務度		76.7	75.5	89.5	64.7	80.9	+16.2	
	駕照考驗人員服務態度		87.9	88.2	82.5	91.0	85.2	-5.8	
	窗口人員服務態度		88.6	92.3	91.3	91.8	91.6	-0.2	
	窗口人員服務專業能力		93.0	88.9	90.7	92.5	91.5	-1.0	
	窗口服務等候時間		78.4	80.4	72.2	74.8	76.1	+1.3	
臺中區監理所	志工/巡迴員服務態度		96.3	93.4	95.1	96.9	97.0	+0.1	
	車輛檢驗人員服務度		69.1	70.8	67.7	94.0	77.6	-16.4	
	駕照考驗人員服務態度		94.8	84.7	83.0	92.4	89.6	-2.8	
	窗口人員服務態度		90.7	89.2	91.5	92.0	90.4	-1.6	
	窗口人員服務專業能力		95.8	93.5	95.1	91.8	88.2	-3.6	
	窗口服務等候時間		87.7	88.5	83.4	80.0	81.4	+1.4	
嘉義區監理所	志工/巡迴員服務態度		95.3	93.4	97.4	97.4	96.7	-0.7	
	車輛檢驗人員服務度		57.3	82.3	90.0	94.7	85.6	-9.1	
	駕照考驗人員服務態度		81.6	93.6	95.1	87.4	85.7	-1.7	
	窗口人員服務態度		87.9	90.5	91.9	91.7	91.5	-0.2	
	窗口人員服務專業能力		92.8	90.4	95.5	95.3	90.4	-4.9	
	窗口服務等候時間		79.3	83.1	84.5	80.9	82.7	+1.8	
高雄區監理所	志工/巡迴員服務態度		96.5	94.1	95.6	95.0	97.2	+2.2	
	車輛檢驗人員服務度		68.1	90.1	73.2	71.7	87.8	+16.1	
	駕照考驗人員服務態度		90.2	94.6	91.5	98.1	84.6	-13.5	
	窗口人員服務態度		89.9	88.6	91.9	90.4	90.2	-0.2	
	窗口人員服務專業能力		92.0	88.7	94.3	91.4	91.8	+0.4	
	窗口服務等候時間		84.8	82.0	84.2	85.5	85.1	-0.4	
臺北市區監理所	志工/巡迴員服務態度		94.4	89.9	95.4	99.0	93.6	-5.4	*
	車輛檢驗人員服務度		74.9	85.1	85.7	78.2	82.5	+4.3	
	駕照考驗人員服務態度		94.2	78.7	84.0	76.6	75.6	-1.0	
	窗口人員服務態度		92.3	89.6	93.2	93.7	92.9	-0.8	
	窗口人員服務專業能力		95.8	91.4	95.4	94.4	90.5	-3.9	
	窗口服務等候時間		87.9	86.4	86.2	84.1	84.0	-0.1	
高雄市區監理所	志工/巡迴員服務態度		96.6	93.0	94.2	93.9	97.9	+4.0	*
	車輛檢驗人員服務度		79.5	91.0	63.0	80.0	83.2	+3.2	
	駕照考驗人員服務態度		84.9	89.2	96.4	96.8	89.9	-6.9	
	窗口人員服務態度		88.2	90.4	90.4	92.7	90.3	-2.4	
	窗口人員服務專業能力		94.3	90.0	94.3	94.8	89.2	-5.6	
	窗口服務等候時間		78.5	79.7	78.2	84.3	83.3	-1.0	

註： 1.無意見選項列為遺漏值不予檢定。

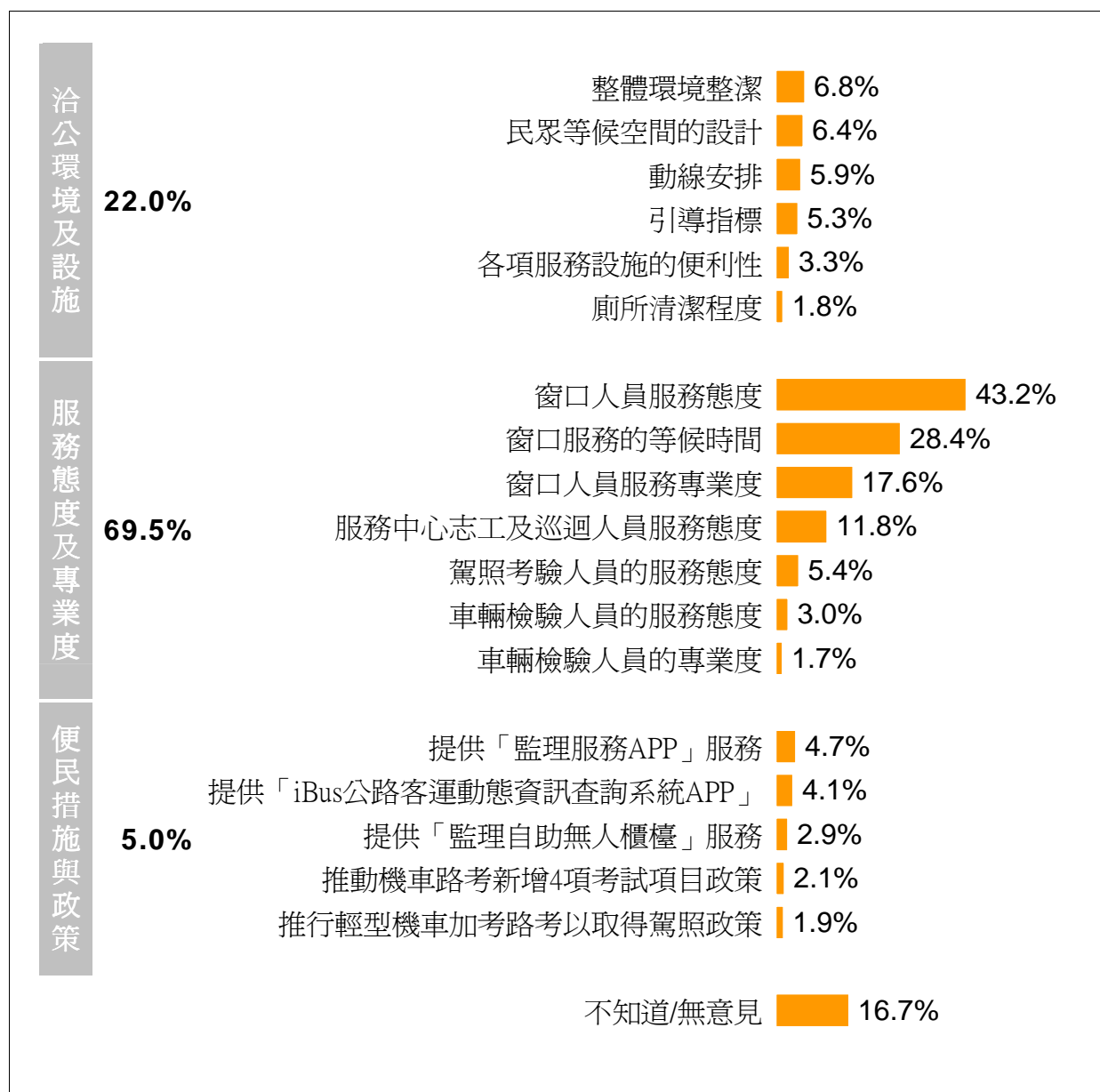
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、影響評價服務品質的重要因素

1. 整體分析

洽公民眾認為影響對監理所(站)服務品質評價的重要因素，以回答「窗口人員服務態度」(43.2%)居多，其次依序為「窗口服務的等候時間」(28.4%)、「窗口人員服務專業能力」(17.6%)及「服務中心(服務臺)人員或巡迴人員服務態度」(11.8%)，其他均低於 10%。

洽公民眾評價的前 5 項因素中，有 4 項屬於人員服務態度及專業度及 1 項屬於洽公環境設施，顯見人員服務是影響評價服務品質的重要因素。



Q.請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素？(複選最多選 5 項)(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-5-5 影響評價監理所服務品質的重要因素

2.按區監理所分

各區監理所洽公民眾認為影響對監理所(站)服務品質評價的重要因素均以回答「窗口人員服務態度」居多，其次為「窗口服務的等候時間」，再次為「窗口人員服務專業能力」。**【參閱表 5-5-5-1】**

表 5-5-5-1 影響評價監理所服務品質的重要因素—按區監理所分

單位：人；%

項目別		臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市 區監理 所	高雄市 區監理 所
樣本數(未加權)		358	363	358	362	376	352	352
洽公 環境 設施	整體環境整潔	7.7	6.5	5.3	7.0	8.0	7.1	6.5
	民眾等候空間規劃	5.0	8.1	6.0	7.4	6.8	7.0	3.9
	動線安排	7.0	4.3	5.8	5.2	5.7	9.0	3.8
	引導指標	3.8	4.2	6.0	6.0	4.4	7.1	6.2
	各項服務設施的便利性	2.4	2.3	3.8	3.9	2.3	6.4	2.1
	廁所清潔程度	1.3	2.6	2.1	1.9	0.8	1.7	1.5
人員 服務 態度 及專 業度	窗口人員服務態度	44.8	35.0	44.1	42.5	46.1	45.3	50.0
	窗口服務的等候時間	28.4	33.5	27.1	29.2	19.4	30.9	25.8
	窗口人員服務專業度	16.1	13.3	20.1	15.8	17.4	21.0	22.9
	服務中心(服務臺)志工及 巡迴人員服務態度	11.1	12.5	10.1	12.8	15.8	8.7	13.9
	駕照考驗人員的服務態度	5.2	5.0	5.7	6.2	4.7	3.6	7.9
	車輛檢驗人員的服務態度	3.6	2.2	1.8	1.6	2.8	6.2	4.3
	車輛檢驗人員的專業度	2.5	0.9	1.7	1.2	1.5	3.1	0.3
便民 服務 措施 與政 策	提供手機下載「監理服務 APP」服務	3.6	4.9	4.5	4.0	4.1	5.8	7.7
	提供手機下載「iBus 公路 客運動態資訊查詢系統 APP」服務	3.5	3.8	4.6	2.5	3.2	4.9	7.2
	提供「監理自助無人櫃檯」 服務	1.9	2.7	2.1	3.1	4.0	4.0	4.7
	推動機車路考新增 4 項考 試項目政策	1.9	3.3	2.3	1.3	3.0	0.6	2.2
	推行輕型機車加考路考以 取得駕照政策	1.9	2.6	1.8	1.3	2.9	1.0	2.5
不知道/無意見		18.1	16.9	16.8	18.5	20.9	12.1	11.1

註：粗體字數值代表≥10%。

3.按辦理業務別分

無論辦理哪項業務，洽公民眾認為影響對監理所(站)服務品質評價的重要因素均以回答「窗口人員服務態度」、「窗口服務的等候時間」及「窗口人員服務專業能力」居多，而報考駕照民眾也有二成三回答「駕照考驗人員的服務態度」，辦理汽車檢驗(複驗)民眾也有二成二回答「車輛檢驗人員的服務態度」。**【參閱表 5-5-5-2】**

表 5-5-5-2 影響評價監理所服務品質的重要因素—按辦理業務別分

單位：人；%

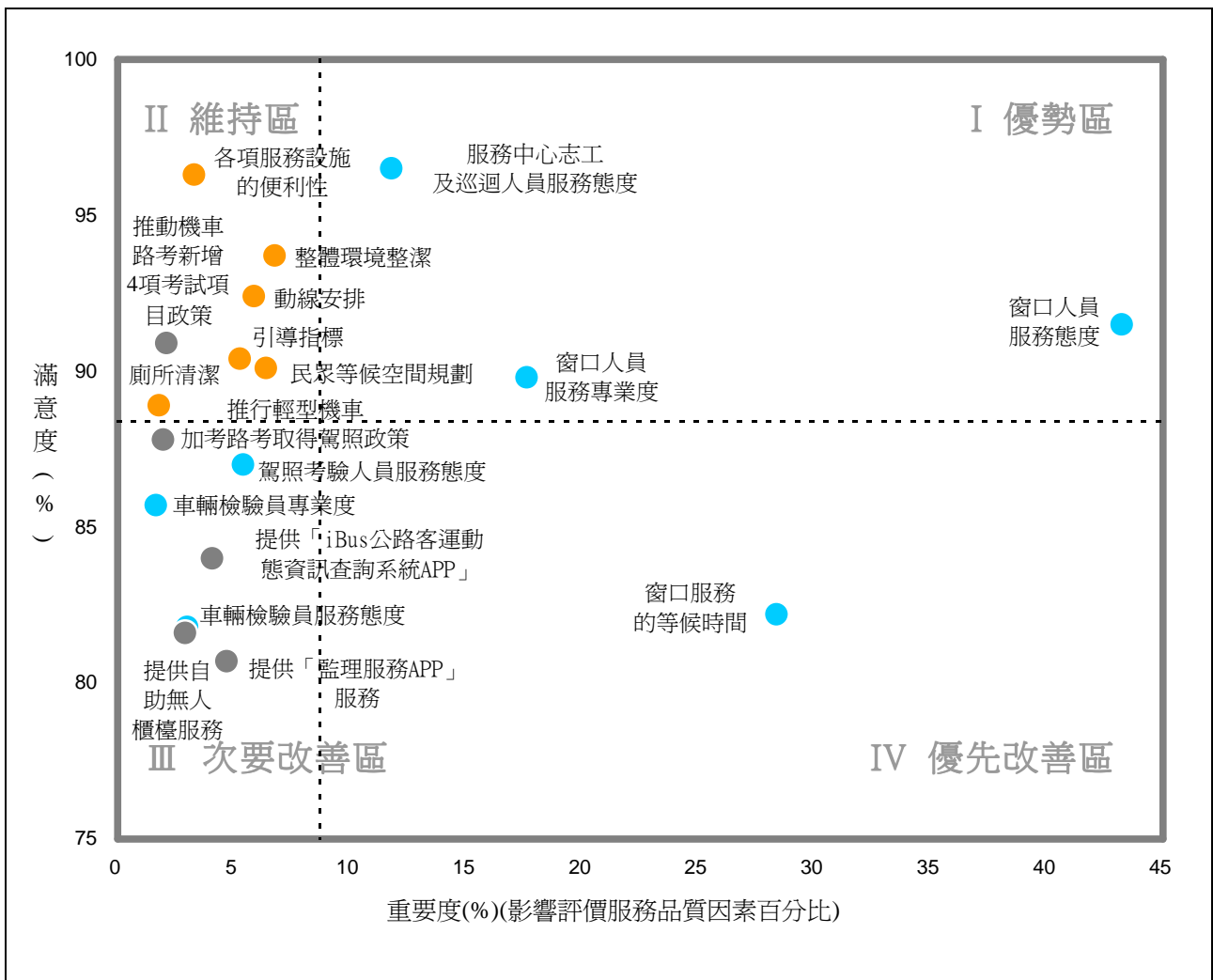
項目別		區監理所	繳稅(費)	車輛過戶	報考駕照	換補異動駕照	換補發行照	車輛報廢	汽車檢驗(複驗)
樣本數(未加權)			638	370	328	348	310	220	160
洽公環境設施	整體環境整潔		7.5	3.7	9.0	8.1	4.5	7.2	6.3
	民眾等候空間規劃		8.1	7.6	2.8	8.1	4.6	11.1	4.0
	動線安排		7.7	6.0	7.1	5.3	4.6	2.1	7.0
	引導指標		6.0	4.4	4.9	6.1	4.0	4.0	2.8
	各項服務設施的便利性		3.9	5.1	2.0	2.8	3.4	2.1	4.1
	廁所清潔程度		1.5	1.7	2.4	1.9	1.7	0.4	1.2
人員服務態度及專業度	窗口人員服務態度		42.2	40.9	47.7	39.2	40.4	42.2	37.8
	窗口服務的等候時間		28.3	36.2	21.7	31.6	29.3	25.0	23.0
	窗口人員服務專業度		18.4	17.7	18.2	13.2	15.8	18.6	13.4
	服務中心(服務臺)志工及巡迴人員服務態度		14.6	10.9	13.3	14.2	11.8	5.2	7.1
	駕照考驗人員的服務態度		0.6	2.3	23.4	2.4	3.4	0.8	5.1
	車輛檢驗人員的服務態度		0.7	5.6	2.4	3.4	2.7	0.5	21.8
	車輛檢驗人員的專業度		0.4	1.6	1.7	1.6	1.1	0.0	13.4
便民服務措施與政策	提供手機下載「監理服務APP」服務		7.2	2.7	3.2	7.8	6.6	4.4	3.8
	提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統APP」服務		4.8	1.5	4.6	6.0	7.1	3.4	2.6
	提供「監理自助無人櫃檯」服務		3.4	2.0	2.3	5.0	3.8	1.0	3.4
	推動機車路考新增 4 項考試項目政策		2.4	1.2	2.2	3.8	3.2	1.9	3.6
	推行輕型機車加考路考以取得駕照政策		2.3	0.9	1.2	4.3	2.9	2.1	3.6
不知道/無意見			16.3	13.1	15.6	16.0	19.5	17.0	22.2

註：粗體字數值代表≥10%。

六、重要度—滿意度模型分析

(一)重要度採「影響評價服務品質因素百分比」

將「影響評價服務品質因素百分比」視為重要度，滿意度高於各指標滿意度平均值者視為高滿意，滿意度低於各指標滿意度平均值者視為低滿意，重要度亦然。各服務項目在四象限之分布如下：



註：●洽公環境設施面向 ●人員服務態度及專業度面向 ●便民措施與政策面向。

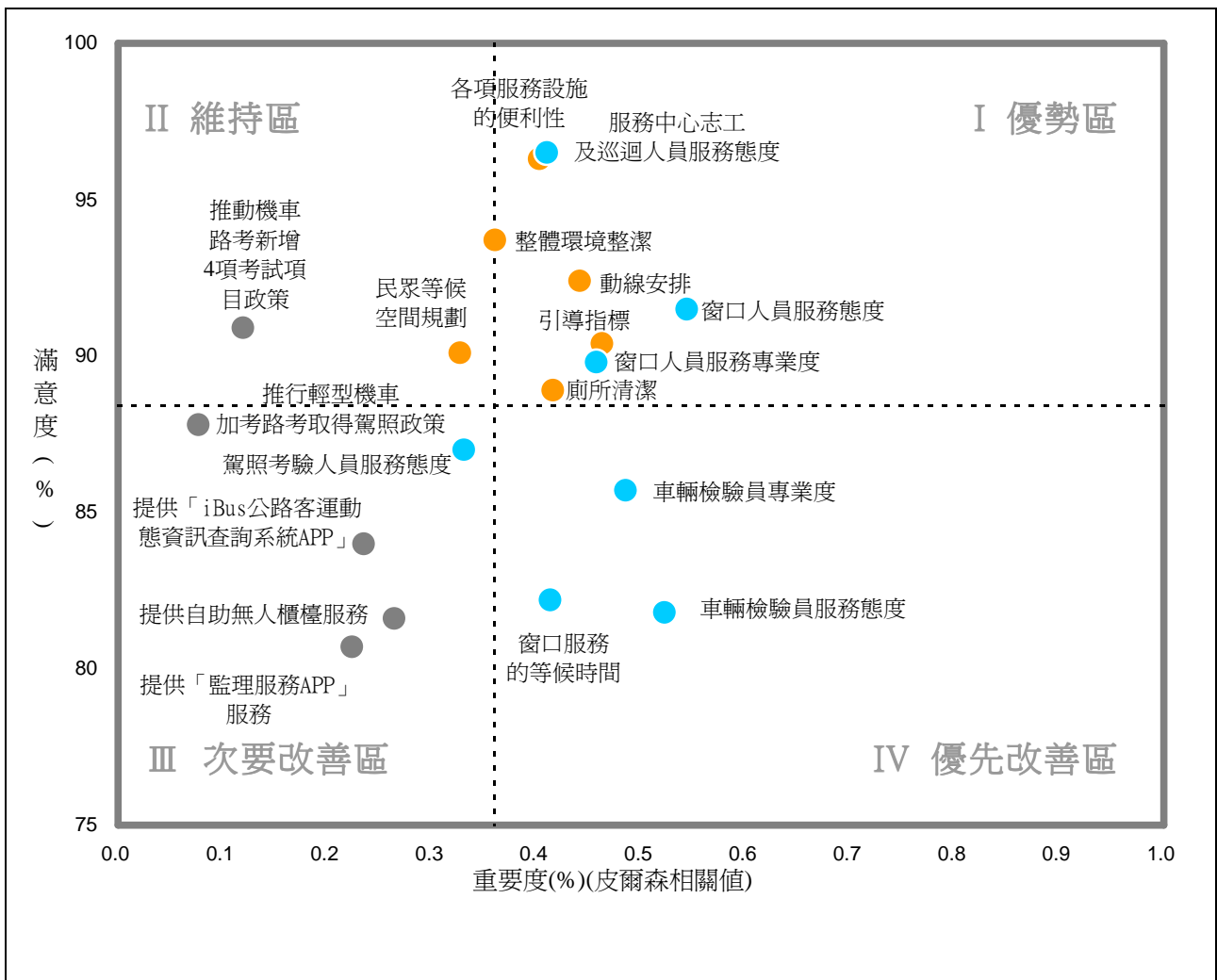
圖5-5-6-1 重要度-滿意度模型 I

其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

資料分析發現：「窗口服務的等待時間」落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度；「服務中心志工及巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務專業度」及「窗口人員服務態度」均落在「優勢區」，表示民眾重視且獲得民眾滿意，應持續保持並精益求精。

(二)重要度採「各項指標與整體滿意度之皮爾森相關值」

將「各項指標與整體滿意度之皮爾森相關值」視為重要度，滿意度高於各指標滿意度平均值者視為高滿意，滿意度低於各指標滿意度平均值者視為低滿意，重要度亦然。各服務項目在四象限之分布如下：



註：●洽公環境設施面向 ●人員服務態度及專業度面向 ●便民措施與政策面向。

圖5-5-6-2 重要度-滿意度模型 II

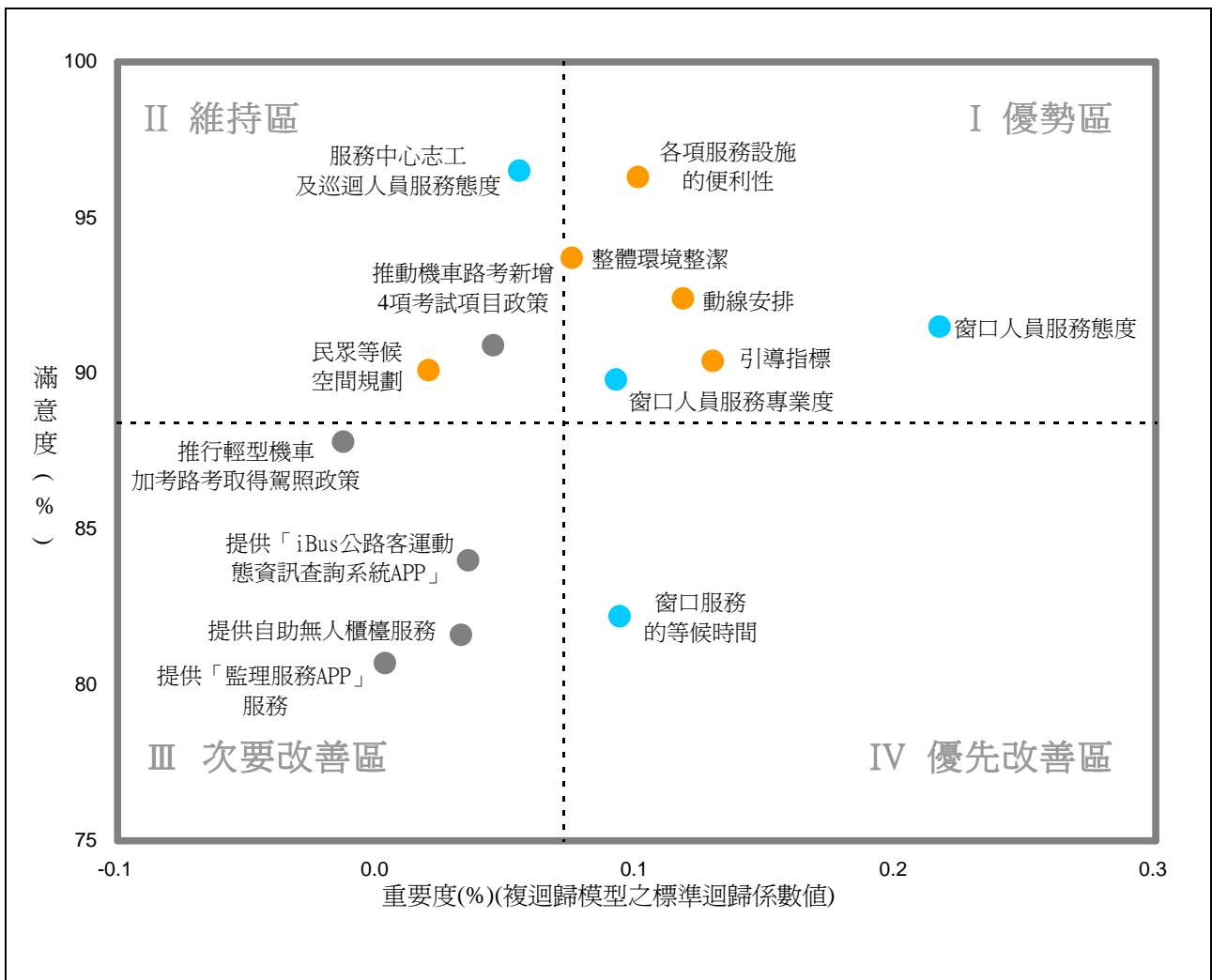
其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

資料分析發現：「窗口服務的等候時間」、「車輛檢驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的專業度」均落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度；「引導指標」、「動線安排」、「各項服務設施的便利性」、「廁所清潔程度」、「服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務專業能力」及「窗口人員服務態度」均落在「優勢區」，表示民眾重視且獲得民眾滿意，應持續保持並精益求精。

(三)重要度採「複迴歸模型之標準迴歸係數值」

將「標準迴歸係數值」視為重要度，滿意度高於各指標滿意度平均值者視為高滿意，滿意度低於各指標滿意度平均值者視為低滿意，重要度亦然。

由於「車輛檢驗人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務專業度」及「駕照考驗人員的服務態度」項目之回答人數少，不列入複迴歸模型分析，其他服務項目在四象限之分布如下：



註：●洽公環境設施面向 ●人員服務態度及專業度面向 ●便民措施與政策面向。

圖5-5-6-3 重要度-滿意度模型 III

其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

資料分析發現：「窗口服務的等候時間」落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度；「引導指標」、「動線安排」、「各項服務設施的便利性」、「整體環境清潔程度」、「窗口人員服務專業能力」及「窗口人員服務態度」均落在「優勢區」，表示民眾重視且獲得民眾滿意，應持續保持並精益求精。

(四)彙整分析

無論重要度採「影響評價服務品質因素」、「皮爾森相關值 r」或「複迴歸標準迴歸係數值」，皆顯示「窗口服務的等候時間」落在第四象限「優先改善區」，而「車輛檢驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的專業度」也有落在「優先改善區」的情形，對這些服務項目，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

在服務的優勢上，無論重要度採哪一種，「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

表 5-5-6 重要度-滿意度模型

服務指標		影響評價 服務因素	皮爾森 相關值	迴歸係數
洽公 環境	引導指標	II	I	I
	動線安排	II	I	I
	各項服務設施的便利性	II	I	I
	民眾等候空間規劃	II	II	II
	整體環境整潔程度	II	II	I
	廁所清潔度	II	I	-
人員 服務 禮儀	服務中心志工及巡迴人員服務態度	I	I	II
	窗口人員服務態度	I	I	I
	窗口人員服務專業度	I	I	I
	窗口服務的等候時間	IV	IV	IV
	車輛檢驗人員的服務態度	III	IV	-
	車輛檢驗人員的專業度	III	IV	-
	駕照考驗人員的服務態度	III	III	-
便民 措施 與 政策	手機下載「監理服務 APP」服務	III	III	III
	提供「監理自助無人櫃檯」服務	III	III	III
	提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」	III	III	III
	推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	III	III	III
	推動機車路考新增 4 項考試項目政策	II	II	II

註：第 1 象限：服務品質優勢區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，滿意度也較高，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：服務品質維持區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

七、各項指標對整體滿意度影響的 CHAID 分析

(一)分析說明

透過 CHAID 分析法是希望能找出影響監理所整體服務滿意度最關鍵因子，依據關鍵影響因子將民眾分群，使得不同群民眾對整體滿意度具最大差異。

首先逐項檢定所有服務項目對於整體滿意度的影響程度，篩選出對整體滿意度影響最大的服務項目(A 服務項目)作為第一層分類變數，並依 A 服務項目滿意、不滿意及無意見將受訪者區分為 2-3 類，這 2-3 群民眾對整體滿意度具最大差異。依循同樣的原則，分別在 2-3 群民眾下，各別找出該群的關鍵影響因素，作為第二層分類變數。

以此類推，最終 CHAID 會將民眾依其特性區分為樹狀的分類圖。樹狀圖所示第一層分類變數即為影響整體滿意度的最重要服務項目，出現在第二層的分類變數為次要影響因素，以此類推。

(二)CHAID 分析結果

透過 CHAID 分析監理所(站)各項指標對整體服務品質滿意度的影響，分析結果顯示，「窗口人員服務態度」是影響監理所(站)整體服務品質滿意度的最關鍵因子，對「窗口人員服務態度」滿意或無意見者高達 97.3%滿意整體服務品質，而對「窗口人員服務態度」不滿意者僅 60.1%滿意整體服務品質。

除「窗口人員服務態度」外，次要影響因子還包含「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」。

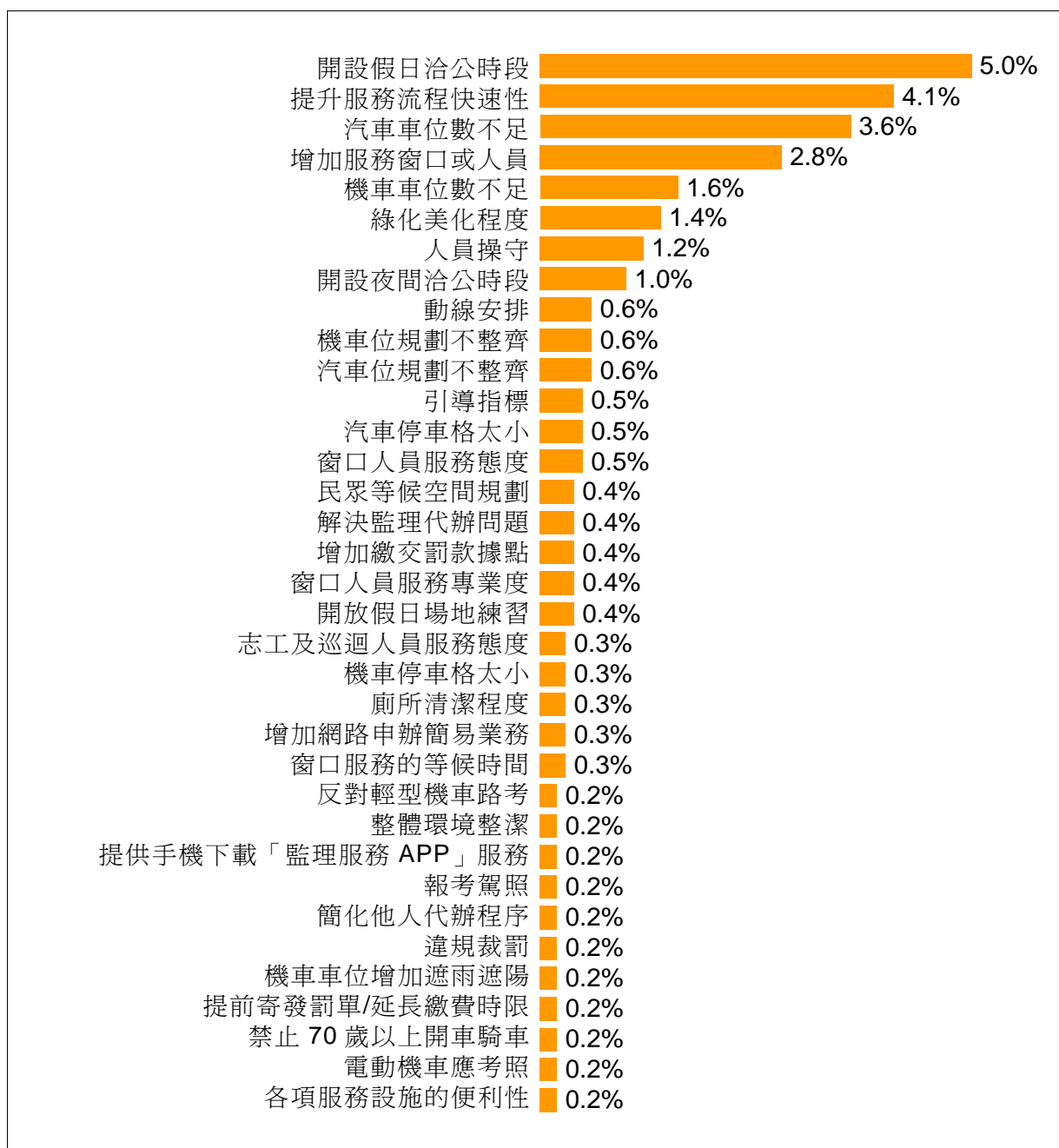
透過重要影響因子的分類，可將洽公民眾對於整體服務品質的評價區分為 6 群，其中第 1 群洽公民眾對整體服務品質滿意度最高(98.6%)，此族群對「窗口人員服務態度」、「動線安排」及「整體環境清潔程度」三項指標皆滿意，而第 6 群洽公民眾對整體服務品質滿意度最低(35.1%)，此族群對「窗口人員服務態度」及「引導指標」二項指標皆不滿意。

分析發現，關鍵因子都和現場服務與環境有關，可見第一線服務人員服務態度及環境規劃對監理所(站)整體服務品質滿意度深具影響力，整體服務品質滿意度要高則須在「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」等方面多做努力，而在洽公民眾不滿意「窗口人員服務態度」的前提下，「引導指標」將成為影響其對整體服務品質評價的關鍵因子，因對「引導指標」滿意者還有 75.6%滿意整體服務品質，而對「引導指標」不滿意或無意見者則僅 35.1%滿意整體服務品質。【參閱圖 5-5-7】

八、還有哪些需要改進的項目

(一)不提示選項後情況

不提示選項情況下，洽公民眾認為需要改善的項目以提及「開設假日洽公時段」(5.0%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(4.1%)、「汽車車位數不足」(3.6%)、「增加服務窗口或人員」(2.8%)，其他皆低於2%。另有77.6%說不出來或沒有什麼地方需要改進。【參閱圖 5-5-8-1】

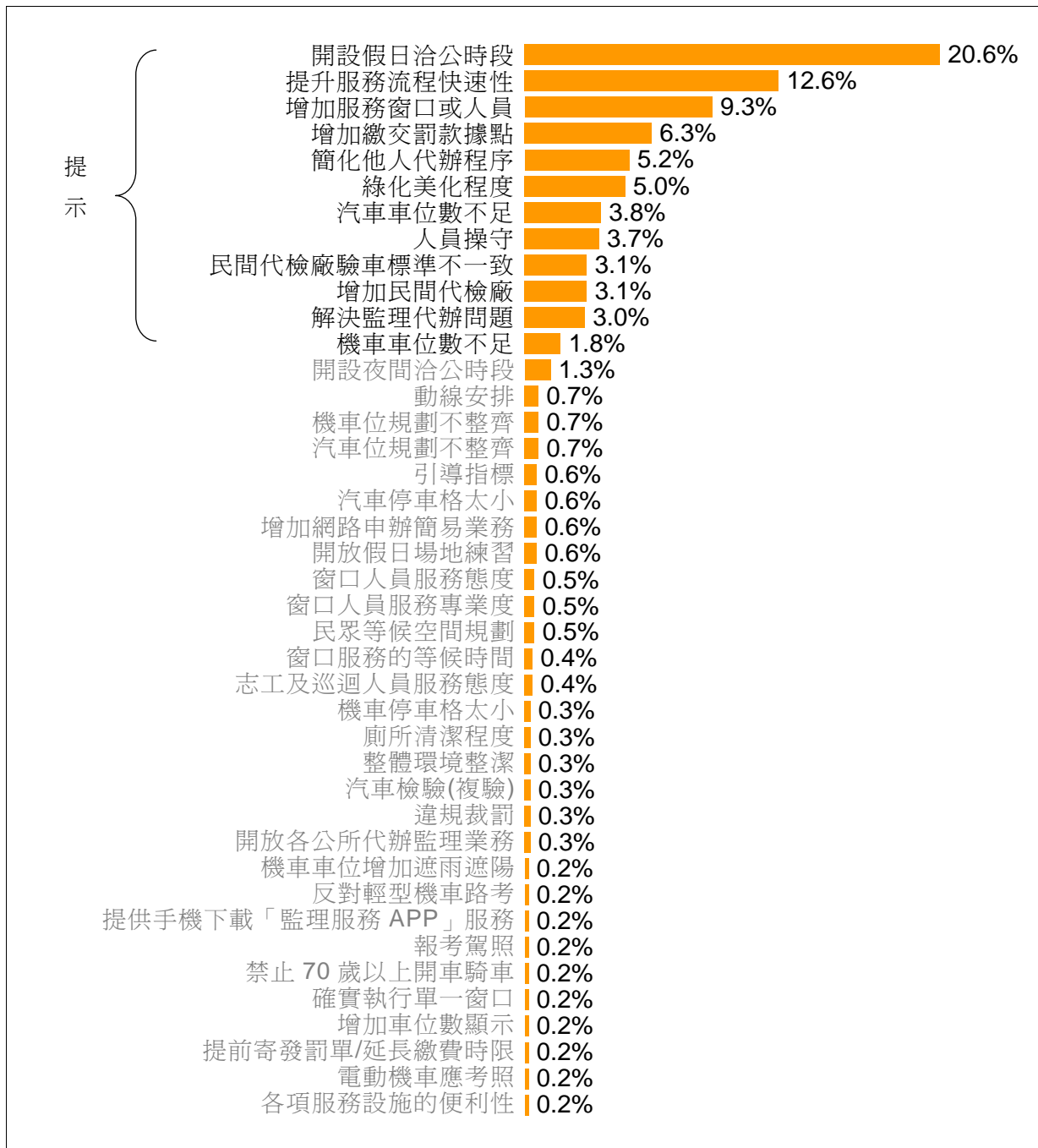


Q.請問，您認為還有哪些需要改進的項目是前面沒提到的？(不提示選項)(調查對象：過去1年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-5-8-1 還有哪些需要改進的項目(不提示選項)

(二)提示選項後情況

在提示選項情況下，洽公民眾認為需要改善的項目以「開設假日洽公時段」(20.6%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(12.6%)、「增加服務窗口或人員」(9.3%)、「增加繳交罰款據點」(6.3%)、「簡化他人代辦程序」(5.2%)及「綠化美化程度」(5.0%)，其餘皆低於 5.0%，另有 42.9%說不出來或沒有什麼地方需要改進。【參閱圖 5-5-8-2】



Q.請問，您認為還有哪些需要改進的項目是前面沒提到的？(提示選項)(調查對象：過去 1 年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,521)

圖5-5-8-2 還有哪些需要改進的項目(提示選項)

第六章 結論與建議

第一節 結論

壹、洽公環境設施

- 一、「引導指標」滿意度為 90.4%；不滿意度為 8.8%，主因為「指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確」。

洽公民眾對於監理所(站)「引導指標」的看法，有 90.4% 表示滿意，8.8% 表示不滿意，另有 0.9% 表示不知道/無意見。

各區監理所之「引導指標」滿意度皆高於八成八，其中高雄區及高雄市區監理所更高於九成三，而臺中區及臺北市區監理所較高的不滿意度均高於一成。

8.8% 洽公民眾不滿意「引導指標」，主因為「指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確」(91.3%)，其次為「指標太少」(14.6%)。

- 二、「動線安排」滿意度為 92.4%；不滿意度為 6.7%，主因為「申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善」。

洽公民眾對於監理所(站)「動線安排」的看法，有 92.4% 表示滿意，6.7% 表示不滿意，另有 0.9% 表示不知道/無意見。

各區監理所之「動線安排」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於 9%，其中以高雄區監理所滿意度(95.4%)最高，其次為嘉義區監理所(94.1%)。

6.7% 洽公民眾「動線安排」，主因為「申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善」(58.9%)，其次為「缺乏服務人員指引，動線混亂」(19.5%)。

- 三、「各項服務設施便利性」滿意度為 96.3%；不滿意度僅 2.7%，主因為「電腦觸控螢幕故障不能使用」及「未見有茶水供應」。

洽公民眾對於監理所(站)「各項服務設施便利性」的看法，有 96.3% 表示滿意，僅 2.7% 表示不滿意，另有 1.0% 表示不知道/無意見。

各區監理所「各項服務設施便利性」滿意度皆高於九成四，而不滿意度皆低於 5.0%，其中嘉義區、高雄區及臺中區監理所的滿意度均高於九成七。

僅 2.7% 洽公民眾不滿意「各項服務設施便利性」，主因為「電腦觸控螢幕故障不能使用」(12.3%)，其次依序為「未見有茶水供應」(11.1%)、「老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯」(10.4%)、「書寫檯較少」(10.4%)、「座椅數量太少、不足」(9.2%)、「座椅老舊、不穩固」(9.1%)及「觸控介面難理解」(7.1%)。

- 四、「民眾等候空間規劃」滿意度為 90.1%；不滿意為 9.2%，主因為「座椅數量太少、不足」及「整體空間太小」。

洽公民眾對於監理所(站)「民眾等候空間規劃」的看法，有 90.1% 表示滿意，9.2% 表示不滿意，另有 0.7% 表示不知道/無意見。

各區監理所「民眾等候空間規劃」滿意度皆高於八成五，其中以高雄區監理所(94.9%)滿意度最高，其次為臺中區監理所(93.3%)，而新竹區及臺北市區監理所較高的不滿意度均高於一成三。

9.2% 洽公民眾不滿意「民眾等候空間規劃」，主因為「座椅數量太少、不足」(49.8%)，其次為「整體空間太小」(39.2%)。

五、「整體環境清潔程度」滿意度為 93.7%；不滿意度為 5.0%，主因為「洽公環境不夠整潔、乾淨」及「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」。

洽公民眾對於監理所(站)「整體環境清潔程度」的看法，有 93.7% 表示滿意，僅 5.0% 表示不滿意，另有 1.2% 表示不知道/無意見。

各區監理所「整體環境清潔程度」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於 9%，其中以高雄區、嘉義區及臺中區監理所滿意度較高均高於九成五。

5.0% 洽公民眾不滿意「整體環境清潔程度」，主因為「洽公環境不夠整潔、乾淨」(52.1%)，其次依序為「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」(35.8%)、「沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良」(10.3%)。

六、「廁所清潔程度」滿意度為 88.9%；不滿意度為 9.8%，主因為「廁所髒、不乾淨」及「廁所臭、有異味」。

洽公民眾對於監理所(站)「廁所清潔程度」的看法，有 88.9% 表示滿意，9.8% 表示不滿意，另有 1.2% 回答不知道/無意見。

各區監理所之「廁所清潔程度」滿意度皆高於八成三，其中以高雄市區監理所的滿意度(93.9%)最高，其次為嘉義區監理所(92.5%)，而臺中區及高雄區監理所較高的不滿意度均高於一成。

9.8% 洽公民眾不滿意「廁所清潔程度」，主因為「廁所髒、不乾淨」(47.1%) 及「廁所臭、有異味」(41.8%)，其次為「廁所老舊簡陋」(30.9%)。

貳、人員服務態度及專業度

一、「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度為 96.5%；不滿意度僅 3.2%，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

洽公民眾對於監理所(站)「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」的看法，有 96.5% 表示滿意，僅 3.2% 表示不滿意，另有 0.3% 表示不知道/無意見。

各區監理所「服務中心志工及巡迴人員的服務態度」滿意度皆高於九成三，而不滿意度皆低於 6%。

僅 3.2% 洽公民眾不滿意「服務中心(服務臺)人員服務態度」，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(51.4%)，其次為「專業知識不足」(26.1%)。

二、「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度為 81.8%；不滿意度為 15.3%，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

辦理車輛檢驗民眾對於監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」的看法，有 81.8% 表示滿意，15.3% 表示不滿意，另有 2.9% 表示不知道/無意見。

除臺中區監理所外，其餘區監理所「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成，而除新竹區及嘉義區監理所外，其餘監理所的不滿意度均高於一成。

辦理車輛檢驗民眾有 15.3% 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(71.0%)，其次為「遭刻意刁難」(31.4%)，再次為「不會主動提供服務」(29.2%)。

三、「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度為 85.7%；不滿意度為 9.8%，主因為「專業知識不足」。

辦理車輛檢驗民眾對於監理所(站)「車輛檢驗人員的專業能力」的看法，有 85.7% 表示滿意，9.8% 表示不滿意，另有 4.6% 表示不知道/無意見。

除高雄區及高雄市區監理所外，其餘區監理所「車輛檢驗人員的專業能力」滿意度皆高於八成三，而高雄區、臺北區及臺中區監理所的不滿意度較高均高於一成二。

辦理車輛檢驗民眾有 9.8% 不滿意「車輛檢驗人員的專業能力」，主因為「專業知識不足」(60.6%)，其次為「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」(39.5%)，再次「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(28.1%)。

四、「駕照考驗人員的服務態度」滿意度為 87.0%；不滿意度為 7.5%，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

報考駕照民眾對於監理所(站)之「駕照考驗人員的服務態度」看法，有 87.0% 表示滿意，7.5% 表示不滿意，另有 5.5% 表示不知道/無意見。

除臺北區監理所外，其餘區監理所「駕照考驗人員的服務態度」滿意度皆高於八成四，而新竹區、高雄區及臺北市區監理有較高的不滿意度均高於一成。

報考駕照民眾有 7.5% 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(79.2%)，其次為「專業知識不足」(23.6%)。

五、「窗口人員服務態度」滿意度為 91.5%；不滿意度為 7.1%，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

洽公民眾對於監理所(站)「窗口人員服務態度」的看法，有 91.5% 表示滿意，7.1% 表示不滿意，另有 1.4% 表示不知道/無意見。

各區監理所「窗口人員服務態度」滿意度皆高於九成，而不滿意度皆低於一成，其中以「臺北區監理所」滿意度最高達九成三。

7.1%洽公民眾不滿意「窗口人員服務態度」，主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(72.4%)，其次為「服務效率不佳」(25.2%)。

六、「窗口人員服務專業能力」滿意度為 89.8%；不滿意度為 4.4%，主因為「專業知識不足」。

洽公民眾對於監理所(站)之「窗口人員服務專業能力」看法，有 89.8%表示滿意，僅 4.4%表示不滿意，另有 5.7%表示不知道/無意見。

各區監理所「窗口人員服務專業能力」滿意度皆高於八成八，而不滿意度皆低於 6%。

僅 4.4%洽公民眾不滿意「窗口人員服務專業能力」，主因為「專業知識不足」(51.9%)，其次為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」(33.6%)及「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」(25.0%)。

七、「窗口服務等候時間」滿意度為 82.2%；不滿意度為 17.3%，主因為「窗口等候時間過長」。

洽公民眾等候窗口服務時間大約多久，59.8%表示等候不到 10 分鐘，38.3%表示等候 10 分鐘以上，另有 1.8%未回答。洽公民眾對於監理所(站)之「窗口服務等候時間」看法，有 82.2%表示滿意，17.3%表示不滿意，另有 0.5%表示不知道。

各區監理所洽公民眾皆有三成六以上等候窗口服務時間超過 10 分鐘，其中新竹區監理所洽公民眾更有 42.6%等候超過 10 分鐘。除新竹區監理所外，其餘區監理所「窗口服務等候時間」滿意度皆高於八成，而各區監理所不滿意度皆高於一成三，其中新竹區監理所不滿意度更高達二成三。

17.3%洽公民眾不滿意「窗口服務等候時間」，主因為「窗口等候時間過長」(87.3%)，其次為「申辦窗口櫃臺開放太少」(14.9%)，再次為「窗口人員動作太慢」(14.0%)。

參、便民措施與政策

一、「監理服務 APP」一認知度 32.5%，下載率 6.4%，滿意度 80.7%；知道 APP 者有 80.5%沒下載，主因為「用到機會少」；不滿意度僅 3.0%，主因為「宣傳不足」。

32.5%洽公民眾知道公路總局有提供手機下載「監理服務 APP」。除小學以下學歷或從事農林漁牧者的認知度低於二成外，其餘屬性民眾認知度均在 25%~39%之間。

6.4%洽公民眾下載過「監理服務 APP」。18~19 歲、研究所以上學歷、職業為商或知道監理服務 APP 民眾均有一成以上有下載過「監理服務 APP」，其中知道

APP 者有二成有下載過，其餘屬性洽公民眾下載率均低於一成。沒有下載原因，高達 79.9% 回答「用到機會少」，另有 12.7%「不會使用 APP」，其他原因皆低於 5%。

洽公民眾對於監理服務 APP 的看法，有 80.7% 表示滿意，僅 3.0% 表示不滿意，另有 16.3% 表示不知道/無意見。各屬性洽公民眾滿意度皆高於七成二，其中 18-19 歲、學生或有下載 App 民眾的滿意度更高於九成。不滿意原因以回答「用到機會少」(22.9%) 居多，其次為「便民服務項目不夠多」(18.9%)。

二、「監理自助無人櫃檯」—認知度 15.4%，滿意度 81.6%；不滿意度僅 3.6%，主因為「有問題時沒有人可問」及「擔心不會操作」。

15.4% 洽公民眾知道「監理自助無人櫃檯」。除學生有二成一知道外，其餘屬性洽公民眾皆不到二成知道。

洽公民眾對於「監理自助無人櫃檯」的看法，有 81.6% 表示滿意，僅 3.6% 表示不滿意，另有 14.7% 表示不知道/無意見。除小學以下學歷者外，其餘屬性洽公民眾對於監理所(站)之「監理自助無人櫃檯」滿意度皆高於七成五，而不滿意度皆低於 9%。

3.6% 洽公民眾不滿意「監理自助無人櫃檯」，主因為「有問題時沒有人可問」(36.5%) 及「擔心不會操作」(33.2%)。

三、「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」—認知度 26.7%，下載率 10.0%，滿意度 84.0%；知道 APP 者有 62.6% 沒下載，主因為「用到機會少」；不滿意度僅 2.9%，主因為「宣傳不足」。

26.7% 洽公民眾知道公路總局目前提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」。除從事農林漁牧者的認知度為一成二外，其餘屬性民眾認知度均在 22%~40% 之間，18-19 歲及學生有較高的認知度均達四成。

10.0% 洽公民眾下載過 APP。18~19 歲或知道此服務 APP 民眾均有二成以上有下載過，其中知道 APP 者有三成七有下載過，而下載率隨年齡層愈低、教育程度愈高而愈高。沒有下載主因為「用到機會少」(84.4%)。

洽公民眾對於「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」的看法，有 84.0% 表示滿意，僅 2.9% 表示不滿意，另有 13.2% 表示不知道/無意見。除 60 歲以上或小學以下學歷者外，其餘屬性洽公民眾滿意度皆高於八成，其中 18-29 歲、學生或知道 App 民眾的滿意度更高於九成。不滿意原因以回答「宣傳不足」(22.3%) 居多，其次依序為「便民服務項目不夠多」(15.9%)、「用到機會少」(14.4%) 及「使用介面不方便」(10.9%)。

四、「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」—認知度 63.0%，贊成度 87.8%；不贊成度為 8.6%，主因為「輕型機車不應路考」。

63.0%洽公民眾知道「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」，各屬性民眾皆過半知道。

洽公民眾對於「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」的看法，有 87.8%表示贊成，8.6%表示不贊成，另有 3.6%表示不知道/無意見。除小學以下學歷或從事農林漁牧者外，其餘屬性洽公民眾贊成度均高於八成，而國初中以下學歷民眾有較高的不贊成度高於一成五。

8.6%洽公民眾不贊成「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」，主因為「輕型機車不應路考」(60.4%)，其次為「增加考照難度」(24.7%)。

五、「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」—認知度 64.1%，贊成度 90.9%；不贊成度為 6.8%，主因為「增加考照難度」。

64.1%洽公民眾知道「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」，除小學以下學歷者外，其餘屬性民眾皆過半知道。

洽公民眾對於「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」的看法，有 90.9%表示贊成，6.8%表示不贊成，另有 2.3%表示不知道/無意見。各屬性洽公民眾贊成度均高於八成一，而 18-19 歲或國初中以下學歷民眾有較高的不贊成度均高於一成。

6.8%洽公民眾不贊成「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」，主因為「增加考照難度」(58.0%)，其次依序為「路考無助於減少違規」(14.8%)及「與路上實況不符」(12.5%)。

肆、整體滿意度評價及應優先改進事項

一、「整體服務品質」滿意度為 94.7%，較 104 年上升 0.5 個百分點。

洽公民眾對於監理所(站)「整體服務品質」的看法，有 94.7%表示滿意，5.3%表示不滿意。

各區監理所「整體服務品質」滿意度皆高於九成三，而不滿意度皆低於 7%。其中以嘉義區監理所(96.4%)滿意度最高，其次為高雄區監理所(95.1%)。

今(105)年與 104 年比較來看，滿意度上升 0.5 個百分點，不滿意度下降 0.1 個百分點，而無意見下降 0.4 個百分點。

二、「整體服務品質」滿意評分為 85.5 分，較 104 年上升 0.2 分。

洽公民眾對於監理所(站)之「整體服務品質」打分數，有 92.4%給 80 分以上，7.0%給 80 分以下，另有 0.6%未回答。整體滿意評分為 85.5 分。

各區監理所「整體服務品質」滿意評分皆高於 85 分，其以中「嘉義區監理所」(86.5)滿意評分最高。

今(105)年與 104 年比較來看，給於 90 分以上的占比上升 1.4 個百分點，滿意評分上升 0.2 分。

三、窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」是目前的優勢所在，而「窗口服務等待時間」落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善以提升民眾滿意度。

洽公民眾認為影響對監理所(站)服務品質評價的重要因素，以回答「窗口人員服務態度」(43.2%)居多，其次依序為「窗口服務的等候時間」(28.4%)、「窗口人員服務專業能力」(17.6%)及「服務中心(服務臺)人員或巡迴人員服務態度」(11.8%)，其他均低於 10%。洽公民眾評價的前 5 項因素中，有 4 項屬於人員服務態度及專業度及 1 項屬於洽公環境設施，顯見人員服務是影響評價服務品質的重要因素。

無論重要度採「影響評價服務品質因素」、「皮爾森相關值 r」或「複迴歸標準迴歸係數值」，皆顯示「窗口服務的等候時間」落在第四象限「優先改善區」，而「車輛檢驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的專業度」也有落在「優先改善區」的情形，對這些服務項目，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。在服務的優勢上，無論重要度採哪一種，「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

四、民眾認為需要改進的項目以回答「開設假日洽公時段」及「提升服務流程快速性」居多。

不提示選項情況下，洽公民眾認為需要改善的項目以提及「開設假日洽公時段」(5.0%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(4.1%)、「汽車車位數不足」(3.6%)、「增加服務窗口或人員」(2.8%)，其他皆低於 2%。另有 77.6%說不出來或沒有什麼地方需要改進。

在提示選項情況下，洽公民眾認為需要改善的項目以開設假日洽公時段」(20.6%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(12.6%)、「增加服務窗口或人員」(9.3%)、「增加繳交罰款據點」(6.3%)、「簡化他人代辦程序」(5.2%)及「綠化美化程度」(5.0%)，其餘皆低於 5.0%，另有 42.9%說不出來或沒有什麼地方需要改進。

第二節 建議

一、**整體服務品質滿意度為 94.7%，滿意評分 85.5 分，均較去年上升。民眾對於監理所(站)的服務表現給予肯定與正面評價，若說有改善空間則宜優先改善「窗口服務等候時間」，研擬相關因應措施以提高滿意度。**

洽公民眾對於監理所(站)整體服務品質滿意度為 94.7%，滿意評分 85.5 分，與去年調查比較，滿意度上升 0.5 個百分點，滿意評分上升 0.2 分。

再從洽公環境設施、人員服務態度及專業度 13 項指標觀之，除「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員服務態度」滿意度約八成二外，其他滿意度均高於八成五，監理所(站)的服務品質已具相當水準。

從重要度—滿意度模型分析，顯示「窗口服務的等待時間」落在「服務品質優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

綜合以上調查發現，洽公民眾對於監理所(站)服務表現給予肯定與正面評價，往後應持續保持高水準服務品質，並針對本次調查滿意度較低項目如「窗口服務等候時間」、「車輛檢驗人員服務態度」及民眾反應急需改善項目如「開設假日洽公時段」及「提升服務流程快速性」等，研擬相關因應措施以提高民眾對服務品質評價。

二、**洽公環境設施面向的「廁所清潔程度」滿意度相對較低，建議針對「廁所臭、有異味」及「廁所髒、不乾淨」予以改進，以提供民眾最舒適的洽公環境為目標。**

監理所(站)洽公環境設施 6 項指標，除「廁所清潔的程度」(88.9%)外，其他指標滿意度皆高於九成，其中以「各項服務設施便利性」(96.3%)滿意度最高，其次為「整體環境清潔程度」(93.7%)。

不滿意「廁所清潔程度」的主因為「廁所髒、不乾淨」及「廁所臭、有異味」，建議可考慮於使用頻率較高時段，增加清潔人力及頻率，也可使用芳香劑除臭、保持通風順暢，另外，也可考慮增添綠色小盆栽等，提供民眾乾淨愉快的如廁環境。

民眾對於監理所(站)洽公環境設施給予高度肯定與評價，未來除了繼續保持高水準的服務品質外，也需針對「廁所髒、不乾淨」及「廁所臭、有異味」等問題研擬相關因應措施，藉以提升民眾對洽公環境設施滿意度。

三、**人員服務態度及專業度面向的「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員的服務態度」指標滿意度相對較低，建議加強服務禮儀教育訓練課程，並於尖峰時段機動增加服務人員及窗口，並提升窗口服務人員服務效率，以縮短窗口等候時間。**

監理所(站)人員服務態度及專業度 7 項指標滿意度皆高於八成一，其中以「志工或巡迴員服務態度」(96.5%)滿意度最高，其次為「窗口人員服務態度」(91.5%)，相較之下，以「窗口服務等候時間」(82.2%)及「車輛檢驗人員服務態度」(81.8%)滿意度較低。

不滿意「窗口服務等候時間」的主因為「窗口等候時間過長」，建議可考慮彈性調整窗口服務人員的數量，洽辦業務民眾較多時，機動增設或調整服務窗口，讓

所有窗口服務人員可以彼此支援，降低民眾等候服務時間。另外，也可考慮在民眾進入大廳時就有服務人員主動詢問民眾需要辦理的業務種類，提供相關諮詢，可事先將業務相關表格填寫完畢或及時解答民眾的疑惑，藉此縮短窗口服務時間，間接縮短窗口服務等候時間。再者，亦可檢視目前的各項作業流程是否有簡化的空間，是否能讓民眾以更簡單的方式完成所要洽辦的業務，對於縮短窗口服務等候時間也有間接幫助。

不滿意「車輛檢驗人員服務態度」的主因為「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「遭刻意刁難」，建議持續加強服務人員與民眾應對態度及服務禮儀訓練，秉持「為民服務」的理念，主動積極提供民眾服務的熱誠。也可不定期辦理員工服務品質競賽，挑選出服務品質好的員工給予獎勵，並做為其他員工效法的典範，以全面提升服務品質。

綜合以上調查發現，民眾對於監理所(站)人員服務態度及專業度給予高度肯定與評價，未來除了繼續保持高水準的服務品質外，也需針對「窗口等候時間過長」、「車輛檢驗人員服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」等問題研擬相關因應措施，藉以提升民眾對人員服務態度及專業度滿意度。

四、便民措施與政策的滿意度與認知度呈正相關，公路總局及各監理所(站)應加強宣導相關便民措施與政策，讓立意良善的便民措施與政策廣為周知。

5項便民措施與政策，除「推動機車路考新增4項考試項目政策」(64.1%)及「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」(63.0%)外，其餘認知度均低於四成，其中「提供監理自助無人櫃檯服務」(15.4%)認知度更低於二成。

2項交通政策的贊成度均高於八成七，另3項便民措施滿意度皆高於八成，其中以「提供手機下載iBus公路客運動態資訊查詢系統APP服務」(84.0%)滿意度較高，而5項便民措施與政策的不滿意度(不贊成度)皆低於9%。

從認知度—滿意度知覺圖看出，便民措施與政策的認知度與滿意度基本上呈正相關，認知度愈高則滿意度愈高。其中「推動機車路考新增4項考試項目政策」及「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」兩項屬於高認知度及高贊成度，而相較於政策，其他三項便民措施則屬於低認知度低滿意度。

綜合以上調查發現，便民措施與政策的滿意度與認知度呈正相關，這些立意良善的便民措施與政策，民眾有高滿意度，可惜民眾認知度不高，像「提供監理自助無人櫃檯服務」認知度不到二成。公路總局宜善用各種媒體通路宣導來提升民眾對相關便民措施與政策的認知度，而各監理所(站)可結合各項便民措施與政策宣導影片，以影片輔以文字在監理所站播放，讓洽公民眾得以知悉各項便民措施與政策的服務內容以及申辦方式，樹立監理單位便民且有效率的專業形象。

五、將「重要度-滿意度模型」優先改善區項目「窗口服務的等候時間」列為年度重點改善項目，將影響整體服務品質滿意度的關鍵因子「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」列為重點考核項目，研擬具體改善強化行動方案並予落實推動以有效提升民眾服務滿意度。

無論重要度採「影響評價服務品質因素」、「皮爾森相關值 r 」或「複迴歸標準迴歸係數值」，皆顯示「窗口服務的等候時間」落在第四象限「優先改善區」，而「車輛檢驗人員的服務態度」及「車輛檢驗人員的專業度」也有落在「優先改善區」的情形，對這些服務項目，有必要進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

在服務的優勢上，無論重要度採哪一種，「窗口人員服務態度」及「窗口人員服務專業能力」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

透過 CHAID 分析監理所(站)各項指標對整體服務品質滿意度的影響，分析結果顯示，「窗口人員服務態度」是影響監理所(站)整體服務品質滿意度的最關鍵因子，次要影響因子還包含「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」。分析發現，關鍵因子都和現場服務與環境有關，可見第一線服務人員服務態度及環境規劃對監理所(站)整體服務品質滿意度深具影響力，整體服務品質滿意度要高則須在「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」等方面多做努力。

建議將「重要度-滿意度模型」優先改善區項目「窗口服務的等候時間」列為年度重點改善項目，而將影響整體服務品質滿意度的關鍵因子「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「引導指標」及「整體環境清潔程度」列為重點考核項目，研擬具體改善強化行動方案並予落實推動，以有效提升民眾服務滿意度。

六、民眾認為監理所(站)需改善的主要項目有「開設假日洽公時段」、「提升服務流程快速性」、「增加服務窗口或人員」及「停車位」。

在提示選項情況下，洽公民眾認為需要改善的項目以「開設假日洽公時段」(20.6%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(12.6%)、「增加服務窗口或人員」(9.3%)、「增加繳交罰款據點」(6.3%)、「簡化他人代辦程序」(5.2%)及「綠化美化程度」(5.0%)，其餘皆低於5.0%，另有42.9%說不出來或沒有什麼地方需要改進。若把「汽車車位數不足」(3.8%)、「機車車位數不足」(1.8%)、「機車位規劃不整齊」(0.7%)、「汽車位規劃不整齊」(0.7%)及「汽車停車格太小」(0.6%)等合併，可發現停車問題也是民眾認為需改善的重點項目。

綜合以上調查發現，民眾認為監理所(站)需改善的主要項目有「開設假日洽公時段」、「提升服務流程快速性」、「增加服務窗口或人員」及「停車位」。

在「開設假日洽公時段」方面建議，目前已有些監理所(站)實施假日門市，建議其他監理所(站)也可參酌，對於一些比較簡易的監理業務，可開放半日的假日洽公時段，方便民眾不需要請假就可辦理相關監理業務。

在「提升服務流程快速性」方面建議，應加強服務流程作業簡化及效率化，建立各項業務處理最有效率之作業流程，並要求服務人員確實落實，提升各項作業效率。另外，也應不定期稽核線上服務人員之服務效率，以減少民眾洽辦業務等候時間。

在「增加服務窗口或人員」方面建議，民眾其實並非認為現有人力不足，而是覺得「人員服務效率不好」及「窗口等候時間久」，也許可藉由人力彈性調整，讓所有窗口服務人員可以彼此互相支援，避免某些窗口業務量過多而延長民眾等候時間，產生民怨，或是某些窗口人員閒到發慌，覺得事不關己，讓等候民眾有不佳觀感，而影響民眾對監理所(站)服務評價。除此外，也可檢視各項作業流程是否有簡化的空間，可否讓民眾以更簡單的方式完成所要洽辦的業務，對於縮短窗口服務等候時間也有間接幫助。

在「停車位」方面建議，部分監理所(站)礙於腹地關係，停車位問題確實相當不易解決，在無法提供足夠停車位的情況下，建議善用停車引導指標將多餘的車輛導入附近的停車場，也可在網站上提供周圍停車場相關資訊予民眾了解。

附錄一 105 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度問卷

調查對象：台灣地區(含金門縣及連江縣)18 歲以上民眾

先生/小姐您好，這裡是全方位民調中心，我們接受交通部公路總局委託，正在進行民眾對監理所(站)服務滿意度的電話訪問，耽誤您幾分鐘，請教幾個簡單的問題，謝謝～

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，絕不洩漏個人資料，不做其他用途。希望有您的協助與配合！

Part 1 過濾題

調查對象：全體受訪者

S1. 首先，想請教您目前有沒有 18 歲及以上？

(1) 18 歲及以上 (續答 S2)

(2) 不足 18 歲 (請轉其他滿 18 歲的家人接聽電話，若沒有，訪員請謝謝受訪者，並結束訪問)

調查對象：全體受訪者

S2. 請問您的年齡大約幾歲？

(1) 18~未滿 20 歲

(2) 20~未滿 30 歲

(3) 30~未滿 40 歲

(4) 40~未滿 50 歲

(5) 50~未滿 60 歲

(6) 60 歲及以上

調查對象：全體受訪者

S3. 請問您目前居住在哪一個縣市？

(01) 新北市

(02) 臺北市

(03) 桃園市

(04) 臺中市

(05) 臺南市

(06) 高雄市

(07) 宜蘭縣

(08) 新竹縣

(09) 苗栗縣

(10) 彰化縣

(11) 南投縣

(12) 雲林縣

(13) 嘉義縣

(14) 屏東縣

(15) 臺東縣

(16) 花蓮縣

(17) 澎湖縣

(18) 基隆市

(19) 新竹市

(20) 嘉義市

(21) 金門縣

(22) 連江縣

調查對象：全體受訪者

S4. 受訪者性別？(訪員自行勾選)

(1) 男性

(2) 女性

一、與監理所(站)往來經驗與洽辦業務

調查對象：全體受訪者

1. 請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)洽公或辦理業務的經驗？

(1) 有(續答 Q2)

(2) 沒有(跳答 Q16)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

2. 請問，您最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)？【限單選，訪員請參考每個監理所(站)地址確實跟受訪者確認】

(100)臺北區監理所

- (101)臺北所(樹林區) 【新北市樹林區中正路 248 巷 7 號】
- (102)板橋站 【新北市中和區中山路 3 段 116 號】
- (103)基隆站 【基隆市七堵區實踐路 296 號】
- (104)宜蘭站 【宜蘭縣五結鄉中正路 2 段九號】
- (105)花蓮站 【花蓮縣吉安鄉中正路 2 段 152 號】
- (106)玉里分站 【花蓮縣玉里鎮永昌里中華路 427 號】
- (107)蘆洲站 【新北市蘆洲區中山二路 163 號】

(200)新竹區監理所

- (201)新竹所(新竹縣) 【新竹縣新埔鎮文德路三段 58 號】
- (202)新竹市站 【新竹市東區自由路 10 號】
- (203)桃園站 【桃園市桃園區介壽路 416 號】
- (204)中壢站 【桃園市中壢區延平路 394 號】
- (205)苗栗站 【苗栗市福麗里福麗 98 號】

(300)臺中區監理所

- (301)臺中所(大肚區) 【臺中市大肚區遊園路 1 段 2 號】
- (302)臺中市站(北屯區) 【臺中市北屯路 77 號】
- (303)豐原站 【台中市豐原區豐東路 120 號】
- (304)彰化站 【彰化縣花壇鄉中山路二段 457 號】
- (305)南投站 【南投縣南投市中興路 201 號】
- (306)埔里分站 【南投縣埔里鎮水頭里水頭路 68 號】

(400)嘉義區監理所

- (401)嘉義所(嘉義縣) 【嘉義縣朴子市朴子七路廿九號】
- (402)嘉義市站 【嘉義市東區保建街八九號】
- (403)麻豆站 【臺南市麻豆區新生北路 551 號】
- (404)臺南站 【臺南市東區崇德路一號】
- (405)新營站 【臺南市新營區大同路 55 號】
- (406)雲林站 【雲林縣斗六市雲林路二段 411 號】
- (407)東勢分站 【雲林縣東勢鄉所前街 5 號】

(500)高雄區監理所

- (501)高雄所(鳳山區) 【高雄市鳳山區武營路 361 號】
- (502)旗山站 【高雄市旗山區旗文路 123-1 號】
- (503)屏東站 【屏東市忠孝路 222 號】
- (504)臺東站 【臺東市正氣北路 441 號】
- (505)澎湖站 【澎湖縣馬公市 121 號】
- (506)恆春分站 【屏東縣恆春鎮草埔路 11 號】

(600)臺北市區監理所(臺北市、金門、連江)

- (601)臺北市區監理所 【臺北市松山區八德路 4 段 21 號】
- (602)士林站(原北區分處) 【臺北市士林區承德路 5 段 80 號】
- (603)金門站 【金門縣金湖鎮黃海路 6 之 1 號】
- (604)連江站 【連江縣南竿鄉津沙村 155 號】

(700)高雄市區監理所(原高雄市)

- (701)高雄市區監理所 【高雄市楠梓區德民路 71 號】
- (702)苓雅站(原南區分處) 【高雄市苓雅區安康路 22 號】

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

3. 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
- (03)車籍變更
- (04)車輛報廢
- (05)車身變更【無此業務者：407 東勢分站，506 恆春分站】
- (06)換補發行照
- (07)報考駕照【無此業務者：601 臺北市區監理所】
- (08)換補異動駕照
- (09)駕照審驗
- (10)註銷牌照
- (11)汽車檢驗(複驗)【無此業務者：102 板橋站，107 蘆州站，204 中壢站，306 埔里分站，405 新營站，407 東勢分站，506 恆春分站，702 苓雅站】
- (12)機車檢驗
- (13)違規裁罰【無此業務者：101 臺北所，102 板橋站，107 蘆州站，301 臺中所，302 臺中市站，303 豐原站，403 麻豆站，404 臺南站，405 新營站，501 高雄所，502 旗山站，601 臺北市區監理所，602 士林站，701 高雄市區監理所，702 苓雅站】
- (14)繳稅(費)【無此業務者：106 玉里站，107 蘆州站】
- (15)道安講習【無此業務者：107 蘆州站，602 士林站】
- (16)運輸業業務【無此業務者：102 板橋站，106 玉里站，107 蘆州站，302 臺中市站，306 埔里分站，405 新營站，407 東勢分站，506 恆春分站，602 士林站，702 苓雅站】
- (17)申訴【無此業務者：405 新營站】
- (18)國際駕照
- (19)違反公路法或強制險違規裁罰
- (20)辦理無肇事證明
- (21)動保設定
- (22)無肇事證明
- (97)其他【請註明】

二、洽公環境設施滿意度

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

4. 請問，您對該監理所(站)「引導指標」滿不滿意?(指引您到哪裡辦事的一些標示)

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (06)不知道/無意見
- (08)無使用/體驗過

調查對象：不滿意「引導指標」者

4-1.(承上題)請問，您為什麼不滿意?(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

5. 請問，您對該監理所(站)「動線安排」滿不滿意?(民眾在監理所站內走動時路線的安排感覺適合與方便的程度)

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「動線安排」者

5-1.(承上題)請問，您為什麼不滿意?(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

6. 請問，您對該監理所(站)提供「各項服務設施的便利性」滿不滿意？(如觸控螢幕、書寫櫃台、飲水供應、老花眼鏡提供等)

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見 (08)無使用/體驗過

調查對象：不滿意「各項服務設施的便利性」者

6-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(請詳細記錄不滿意的設施及原因)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

7. 請問，您對該監理所(站)提供「民眾等候空間規劃」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見 (08)無使用/體驗過

調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者

7-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

8. 請問，您對該監理所(站)「整體環境整潔程度」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「整體環境整潔程度」者

8-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

三、服務態度及專業度滿意度

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

9. 請問，您對該監理所(站)「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見 (08)沒接觸過

調查對象：不滿意「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」者

9-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：Q3 回答「(11)汽車檢驗(複驗)」或「(12)機車檢驗」者

10. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」者

10-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：Q3 回答「(11)汽車檢驗(複驗)」或「(12)機車檢驗」者

11. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的服務專業度」滿不滿意？(如檢驗項目、檢驗標準及回應內容熟悉程度等)

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務專業度」者

11-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：Q3 回答「(07)報考駕照」者

12. 請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「駕照考驗人員的服務態度」者

12-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

13. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「窗口人員服務態度」者

13-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

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

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「窗口人員服務專業能力」者

14-1. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

15. 請問，您最近一次洽辦業務時，「等候」的時間大約為多久？

- (01)不到 3 分鐘 (02)3~5 分鐘 (03)6~10 分鐘 (04)11~20 分鐘
(05)21~30 分鐘 (06)超過 30 分鐘 (98)已忘記

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

15-1. 請問，您對這樣的「窗口服務等候時間」滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「窗口服務的等候時間」者

15-2. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

四、便民措施與推動政策滿意度

調查對象：全體受訪者

16. 請問，您知不知道公路總局有提供手機下載「監理服務 APP」服務？

(APP 功能說明：提供功能包含最新監理資訊、燃料使用費及違規查詢繳納、報廢老舊機車、變更通訊地址、設定簡訊通知罰單期限、汽燃費和驗車扣款，逾期通知等功能，並於 104 年 10 月新增 5 年以上車輛免費查詢近 2 次檢驗里程數服務。)

- (1)知道 (2)不知道

調查對象：知道「監理服務 APP」者

16-1 請問，您是否有下載「監理服務 APP」？

- (01)有 (02)沒有

調查對象：知道但沒有下載「監理服務 APP」者

16-2 (承上題)請問，您為什麼沒有下載？

調查對象：全體受訪者

16-3 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意提供「監理服務 APP」者

16-4. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：全體受訪者

17. 請問，您知不知道監理所站目前有提供「自助無人櫃檯」供民眾自行利用，透過此設備可查詢監理業務資訊及違規案件，並在線上繳納交通違規罰鍰，也可補印燃料費及牌照稅單？

- (1)知道 (2)不知道

調查對象：全體受訪者

17-1 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「自助無人櫃檯」者

17-2. (承上題)請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：全體受訪者

18. 請問，您知不知道公路總局提供的手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」，除原本全臺 51 家公路客運路線資訊外，已新增 15 個縣市市區客運路線資訊，提供更完整公路及市區客運路線車輛即時到站、票價及時刻表等資訊？(說明：不含六都直轄市及基隆市)

(1)知道 (2)不知道

調查對象：知道「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」者

18-1 請問，您是否有下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」？

(01)有 (02)沒有

調查對象：知道但沒有下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」者

18-2 (承上題) 請問，您為什麼沒有下載？

調查對象：全體受訪者

18-3 請問，您對於這項服務措施滿不滿意？

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

調查對象：不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」者

18-4. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？(開放題)

調查對象：全體受訪者

19. 請問，您知不知道從今年 1 月 1 日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考？

(1)知道 (2)不知道

調查對象：全體受訪者

19-1 請問，您對於這項政策贊不贊成？

(01)非常贊成 (02)還算贊成 (03)不太贊成 (04)非常不贊成
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「輕型機車駕照取得必須加考路考政策」者

19-2. (承上題) 請問，您為什麼不贊成？(開放題)

調查對象：全體受訪者

20. 請問，您知不知道「今年 6 月起，機車路考增加二段式左轉、變換車道、直角轉彎及停車再開等 4 項考試項目，以提升駕駛人用路安全」？

(1)知道 (2)不知道

調查對象：全體受訪者

20-1 請問，您對於這項政策贊不贊成？

- (01)非常贊成 (02)還算贊成 (03)不太贊成 (04)非常不贊成
(06)不知道/無意見

調查對象：不滿意「機車路考增加 4 項考試項目」者

20-2. (承上題)請問，您為什麼不贊成？(開放題)

五、對監理所(站)整體滿意度評價

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

21. 請問您對該監理所(站)「整體服務品質」的滿意度？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

22. 如果，1)非常滿意是 90~100 分、2)還算滿意是 80-89 分、3)不太滿意是 70-79 分、4)非常不滿意是 69 分及以下；請您對該監理所(站)的「整體服務品質」打分數，您會給幾分？

* 如果 Q22.給的分數與 Q21.選擇的答案不一致，訪員跟受訪者確認

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

23. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素？(先不提示，受訪者答不出時才提示，複選最多選 5 項)

(100)洽公環境面向

- (101)引導指標
- (102)動線安排
- (103)各項服務設施的便利性
- (104)民眾等候空間規劃
- (105)整體環境整潔

(200)服務禮儀及專業性面向

- (201)服務中心(服務臺)志工及巡迴人員服務態度
- (202)窗口人員服務態度
- (203)窗口人員服務專業度
- (204)窗口服務的等候時間
- (205)駕照考驗人員的服務態度
- (206)車輛檢驗人員的服務態度
- (207)車輛檢驗人員的專業度

(300)便民服務措施面向

- (301)提供手機下載「監理服務 APP」服務
- (302)提供「監理自助無人櫃檯」服務
- (303)提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務
- (304)推行輕型機車加考路考以取得駕照政策
- (305)推動機車路考新增 4 項考試項目政策

(999)不知道/無意見

調查對象：過去 1 年有到過公路總局管轄的監理所站者

24. 請問，你認為還有那些需要改進的項目是前面沒有提到的？(先不提示，受訪者答不出時才提示，複選最多選 5 項)

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| (01)綠化美化程度 | (02)停車位(請說明_____) |
| (03)人員操守 | (04)增加服務窗口或人員 |
| (05)提升服務流程快速性 | (06)開設假日洽公時段 |
| (07)增加繳交罰款據點 | (08)增加民間代檢廠 |
| (09)民間代檢廠驗車標準不一致 | (10)解決監理代辦問題 |
| (11)簡化他人代辦程序 | (12)增加委託民間代辦業務(請說明_____) |
| (97)其他(請說明_____) | |
| (99)說不出來/沒有什麼地方需要改進 | |

六、受訪者基本資料

下面想請教您一些基本資料，這些資料將只作為統計分析使用，絕不會洩漏給其他人

調查對象：全體受訪者

25. 請問您的教育程度？

- | | | | |
|----------|-----------|----------|-------|
| (1)小學及以下 | (2)國(初)中 | (3)高中(職) | (4)專科 |
| (5)大學 | (6)研究所及以上 | (9)拒答 | |

調查對象：全體受訪者

26. 請問您的職業？

- | | | | |
|-----------|-------------|---------|-----------|
| (01)工 | (02)商 | (03)軍公教 | (04)農林漁牧 |
| (05)服務業 | (06)自由業 | (07)學生 | (08)家管/退休 |
| (09)待(無)業 | (97)其他(請說明) | (99)拒答 | |

~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 單題百分比

1.請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗？(調查對象：全體受訪者 n=12,586)

有	24.8%	(3,122)
沒有	75.2%	(9,464)

2.請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

臺北區監理所	19.4%	(489)
臺北所	4.6%	(116)
板橋站	5.0%	(126)
基隆站	2.5%	(64)
宜蘭站	2.6%	(67)
花蓮站	1.0%	(26)
玉里分站	0.8%	(20)
蘆洲站	2.8%	(70)
新竹區監理所	17.4%	(440)
新竹所	2.2%	(57)
新竹市站	3.6%	(90)
桃園站	4.5%	(114)
中壢站	4.9%	(124)
苗栗站	2.2%	(55)
臺中區監理所	19.8%	(499)
臺中所	3.2%	(80)
臺中市站	5.8%	(146)
豐原站	3.5%	(89)
彰化站	5.0%	(126)
南投站	1.2%	(29)
埔里分站	1.1%	(27)
嘉義區監理所	14.6%	(369)
嘉義所	1.3%	(34)
嘉義市站	1.7%	(43)
麻豆站	1.8%	(45)
臺南站	5.3%	(133)
新營站	1.9%	(49)
雲林站	1.6%	(40)
東勢分站	1.0%	(24)

(承前頁)

2.請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

高雄區監理所	9.3%	(235)
高雄所	3.8%	(95)
旗山站	0.7%	(18)
屏東站	2.2%	(56)
臺東站	1.0%	(25)
澎湖站	0.5%	(14)
恆春分站	1.1%	(27)
臺北市區監理所	11.2%	(283)
臺北市區監理所	6.6%	(166)
士林站	3.9%	(98)
金門站	0.7%	(17)
連江站	0.1%	(2)
高雄市區監理所	8.2%	(207)
高雄市區監理所	3.9%	(100)
苓雅站	4.3%	(107)

3.請問，您去監理所(站)是辦理哪些業務？【可複選】(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

繳稅(費)	22.3%	(561)
報考駕照	16.6%	(419)
車輛過戶	14.5%	(365)
換補異動駕照	13.9%	(352)
換補發行照	11.7%	(294)
車輛報廢	7.4%	(187)
汽車檢驗(複驗)	5.3%	(134)
國際駕照	3.6%	(90)
車籍變更	3.1%	(79)
違規裁罰	3.0%	(74)
車輛領牌	2.1%	(53)
註銷牌照	1.7%	(43)
機車檢驗	1.7%	(42)
駕照審驗	1.7%	(42)
申訴	0.9%	(23)
違反公路法或強制險違規裁罰	0.8%	(20)
辦理無肇事證明	0.5%	(13)
動保設定	0.5%	(13)
僅陪同親友	0.5%	(12)
運輸業業務	0.3%	(9)
車身變更	0.3%	(8)
道安講習	0.2%	(6)

4.該所站的「引導指標」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

	【全體%】	【扣除⑥後】	【樣本數】
非常滿意①	19.0%	19.5%	(479)
還算滿意②	69.2%	70.9%	(1,743)
不太滿意③	7.7%	7.9%	(194)
非常不滿意④	0.9%	0.9%	(22)
不知道/無意見⑤	0.8%	0.9%	(21)
無使用/體驗過⑥	2.4%	—	(62)

4A.不滿意的原因？(調查對象：不滿意「引導指標」者 n=215)

指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確	91.3%	(197)
指標太少	14.6%	(31)
指標未明確標示業務案件申辦流程	5.1%	(11)
指標字體太小	0.8%	(2)
無人指引	4.5%	(10)
指標要放上面而非地面	0.3%	(1)
指標不清楚(驗車車道、代辦/親辦車道)	3.9%	(8)
找不到抽號碼機	0.7%	(1)

5.該所站的「動線安排」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

非常滿意	16.9%	(425)
還算滿意	75.5%	(1,903)
不太滿意	5.8%	(147)
非常不滿意	0.8%	(21)
不知道/無意見	0.9%	(24)

5A.不滿意的原因？(調查對象：不滿意「動線安排」者 n=168)

申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善	58.9%	(99)
缺乏服務人員指引，動線混亂	19.5%	(33)
辦理相關業務需不同樓層、不同窗口跑來跑去	9.2%	(15)
停車場至辦公大樓動線標示不明	4.6%	(8)
抽號機擺放位置不明顯，應置放入口處	3.7%	(6)
停車場至辦公大樓太遠	3.6%	(6)
在走道等候時容易撞到移動的民眾	3.4%	(6)
出入口太少	3.0%	(5)
外圍要繞一大圈才進入，有些是單行道不方便	2.3%	(4)
不同棟需穿越驗車道，險象環生安全堪憂	1.2%	(2)
申請代辦與自辦的業務，未能分開辦理	0.6%	(1)
希望國際駕照能在一樓辦理	0.3%	(1)
拒答	5.4%	(9)

6.對該所站提供「各項服務設施的便利性」？(調查對象：過去一年有到監理所站者
n=2,521)

	【全體%】	【扣除⑥後】	【樣本數】
非常滿意①	17.0%	19.9%	(429)
還算滿意②	65.4%	76.4%	(1,648)
不太滿意③	2.2%	2.5%	(54)
非常不滿意④	0.2%	0.2%	(4)
不知道/無意見⑤	0.9%	1.0%	(21)
無使用/體驗過⑥	14.5%	—	(365)

6A.不滿意的原因？(調查對象：不滿意「各項服務設施的便利性」者 n=59)

電腦觸控螢幕故障不能使用	12.3%	(7)
未見有茶水供應	11.1%	(7)
老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	10.4%	(6)
書寫檯較少	10.4%	(6)
座椅數量太少、不足	9.2%	(5)
座椅老舊、不穩固	9.1%	(5)
觸控介面難理解	7.1%	(4)
整體空間太小	4.9%	(3)
取號碼牌位置不夠清楚明顯	4.5%	(3)
未備有文具用品供書寫、剪貼	4.2%	(2)
老花眼鏡沒擦拭、太髒	3.8%	(2)
無設置快照機	3.1%	(2)
未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	2.3%	(1)
老花眼鏡不夠多	2.3%	(1)
座椅故障壞掉	1.6%	(1)
飲水機缺水	1.6%	(1)
希望有咖啡館	1.1%	(1)
拒答	14.0%	(8)

7.該所站提供的「民眾等候空間規劃」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

	【全體%】	【扣除⑥後】	【樣本數】
非常滿意①	18.8%	19.0%	(475)
還算滿意②	70.6%	71.1%	(1,779)
不太滿意③	8.6%	8.6%	(216)
非常不滿意④	0.6%	0.6%	(14)
不知道/無意見⑤	0.6%	0.7%	(16)
無使用/體驗過⑥	0.8%	—	(20)

7A.不滿意的原因？（調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者 n=231）

座椅數量太少、不足	49.8%	(115)
整體空間太小	39.2%	(90)
座椅老舊、不穩固	9.1%	(21)
冷氣不夠涼	2.9%	(7)
等候區無書報雜誌	1.8%	(4)
取號碼牌位置不夠清楚明顯	1.6%	(4)
樓梯太長	1.1%	(2)
座椅故障壞掉	0.9%	(2)
未見有茶水供應	0.7%	(2)
空間太老式	0.3%	(1)
拒答	5.1%	(12)

8.對該所站「整體環境清潔程度」？（調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521）

非常滿意	22.0%	(554)
還算滿意	71.8%	(1,809)
不太滿意	4.8%	(121)
非常不滿意	0.2%	(5)
不知道/無意見	1.2%	(31)

8A.不滿意的原因？（調查對象：不滿意「整體環境清潔程度」者 n=127）

洽公環境不夠整潔、乾淨	52.1%	(66)
建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	35.8%	(45)
沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	10.3%	(13)
監所外黃牛人多導致外圍不整潔	5.6%	(7)
綠美化程度不足/整體環境綠化太少	4.3%	(5)
柏油路面不夠平整	2.0%	(3)
吸煙區設置點不佳	0.7%	(1)
拒答	4.6%	(6)

9.對該所站的「廁所清潔程度」？（調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521）

	【全體%】	【扣除⑥後】	【樣本數】
非常滿意①	8.1%	18.3%	(204)
還算滿意②	31.3%	70.7%	(789)
不太滿意③	3.8%	8.6%	(97)
非常不滿意④	0.5%	1.2%	(13)
不知道/無意見⑤	0.5%	1.2%	(14)
無使用/體驗過⑥	55.7%	—	(1,404)

9A.不滿意的原因？（調查對象：不滿意「廁所清潔程度」者 n=110)

廁所髒、不乾淨	47.1%	(52)
廁所臭、有異味	41.8%	(46)
廁所老舊簡陋	30.9%	(34)
廁所內空間太小擁擠	5.8%	(6)
未提供廁紙	4.8%	(5)
間數太少	4.2%	(5)
廁所在地下室照明不夠明亮	3.3%	(4)
廁所地板潮濕、易打滑	2.4%	(3)

10.對該所站「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」？（調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

	【全體%】	【扣除⑥後】	【樣本數】
非常滿意①	33.2%	36.3%	(837)
還算滿意②	55.0%	60.2%	(1,387)
不太滿意③	2.4%	2.7%	(61)
非常不滿意④	0.5%	0.5%	(11)
不知道/無意見⑤	0.3%	0.3%	(7)
沒有接觸⑥	8.6%	—	(218)

10A.不滿意的原因？（調查對象：不滿意「志工及巡迴人員服務態度」者 n=73)

服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	51.4%	(37)
專業知識不足	26.1%	(19)
不會主動提供服務	13.3%	(10)
服務效率不佳	13.1%	(10)
服務臺常找不到志工諮詢	9.1%	(7)
沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去	8.0%	(6)
承辦人員作業疏失出錯	1.2%	(1)

11.對該所站「車輛檢驗人員的服務態度」？（調查對象：有汽機車檢驗者 n=175)

非常滿意	24.1%	(42)
還算滿意	57.6%	(101)
不太滿意	9.7%	(17)
非常不滿意	5.6%	(10)
不知道/無意見	2.9%	(5)

11A.不滿意的原因？ （調查對象：不滿意「車輛檢驗人員服務態度」者 n=27)		
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	71.0%	(19)
遭刻意刁難	31.4%	(8)
不會主動提供服務	29.2%	(8)
原先排在輕機車道等，要驗車時又被人員叫去重機車道重排，浪費時間	3.4%	(1)
拒答	4.2%	(1)
12.對該所站「車輛檢驗人員的服務專業度」？ (調查對象：有汽機車檢驗者 n=175)		
非常滿意	21.0%	(37)
還算滿意	64.7%	(113)
不太滿意	6.6%	(12)
非常不滿意	3.2%	(6)
不知道/無意見	4.6%	(8)
12A.不滿意的原因？ （調查對象：不滿意「車輛檢驗人員服務專業度」者 n=17)		
專業知識不足	60.6%	(10)
行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	39.5%	(7)
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	28.1%	(5)
不會主動提供服務	1.0%	(0)
13.對該所站「駕照考驗人員的服務態度」？ (調查對象：有報考駕照者 n=419)		
非常滿意	29.6%	(124)
還算滿意	57.4%	(241)
不太滿意	6.8%	(29)
非常不滿意	0.6%	(3)
不知道/無意見	5.5%	(23)
13A.不滿意的原因？ （調查對象：不滿意「駕照考驗人員的服務態度」者 n=31)		
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	79.2%	(25)
專業知識不足	23.6%	(7)
行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	15.0%	(5)
重覆問相同問題問了好幾次，心不在焉	12.9%	(4)
不會主動提供服務	4.0%	(1)
沒告知要準備相片/待缺證件未講清楚	3.1%	(1)

14.對該所站「窗口人員服務態度」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

非常滿意	26.7%	(674)
還算滿意	64.8%	(1,634)
不太滿意	5.9%	(148)
非常不滿意	1.2%	(31)
不知道/無意見	1.4%	(36)

14A.不滿意的原因？(調查對象：不滿意「窗口人員服務態度」者 n=178)

服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	72.4%	(129)
服務效率不佳	25.2%	(45)
不會主動提供服務	12.2%	(22)
專業知識不足	9.1%	(16)
沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去	7.1%	(13)
承辦人員作業疏失出錯	4.3%	(8)
人員說話太過小聲、聽不清楚	0.6%	(1)
服務臺常找不到志工諮詢	0.4%	(1)
午休時應加開窗口	0.3%	(1)

15.對該所站「窗口人員服務專業能力」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

非常滿意	26.0%	(655)
還算滿意	63.8%	(1,609)
不太滿意	3.5%	(89)
非常不滿意	0.9%	(23)
不知道/無意見	5.7%	(145)

15A 不滿意的原因？(調查對象：不滿意「窗口人員服務專業能力」者 n=112)

專業知識不足	51.9%	(58)
服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	33.6%	(38)
行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	25.0%	(28)
不會主動提供服務	17.2%	(19)
重覆問相同問題問了好幾次，心不在焉	5.4%	(6)
電腦操作速度較慢	3.0%	(3)
沒告知要準備相片/待缺證件未講清楚	1.1%	(1)
拒答	1.2%	(1)

16.最近一次洽辦業務時，「等候」的時間大約為多久？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

不到 3 分鐘	11.9%	(299)
3~5 分鐘	22.3%	(562)
6~10 分鐘	25.6%	(646)
11~20 分鐘	19.2%	(485)
21~30 分鐘	8.8%	(221)
超過 30 分鐘	10.3%	(261)
已忘記	1.8%	(46)

17.對該所站「窗口服務等候時間」？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

非常滿意	19.0%	(478)
還算滿意	63.2%	(1,594)
不太滿意	12.8%	(322)
非常不滿意	4.5%	(114)
不知道/無意見	0.5%	(13)

17A.不滿意的原因？(調查對象：不滿意「窗口服務等候時間」者 n=436)

窗口等候時間過長	87.3%	(380)
申辦窗口櫃臺開放太少	14.9%	(65)
窗口人員動作太慢	14.0%	(61)
辦公時間 5:30 止，但才剛過 5 點，感覺辦公櫃台都要下班	3.1%	(14)
大宗件可另開窗口	1.5%	(7)
窗口人員在聊天泡茶	0.7%	(3)
窗口人員讓熟人插隊	0.4%	(2)
拒答	1.2%	(5)

18.知不知道公路總局有提供手機下載「監理服務 APP」服務？(APP 功能說明：提供功能包含最新監理資訊、燃料使用費及違規查詢繳納、報廢老舊機車、變更通訊地址、設定簡訊通知罰單期限、汽燃費和驗車扣款，逾期通知等功能，並於 104 年 10 月新增 5 年以上車輛免費查詢近 2 次檢)(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道	20.7%	(243)	32.5%	(820)
不知道	79.3%	(932)	67.5%	(1,701)

18-1. 是否有下載過「監理服務 APP」？ (調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道，有下載	2.8%	(33)	6.4%	(160)
知道，沒有下載	17.9%	(210)	26.2%	(660)
不知道	79.3%	(932)	67.5%	(1,701)

18-2. 為什麼沒有下載「監理服務 APP」？ (調查對象：知道此服務卻沒有下載者)

	《一般民眾 n=210》		《去過監理站 n=660》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
用到機會少	81.0%	(170)	79.9%	(527)
不會使用 APP	11.1%	(23)	12.7%	(84)
可透過其他方式查詢	4.7%	(10)	3.1%	(20)
怕安全不佳洩漏個資	0.5%	(1)	2.3%	(15)
繳納費用等還是要親洽	1.4%	(3)	1.8%	(12)
使用速度不順	0.3%	(1)	1.8%	(12)
宣傳不足	0.4%	(1)	0.7%	(5)
便民服務項目不夠多	0.5%	(1)	0.6%	(4)
對政府的 app 沒信心	0.3%	(1)	0.6%	(4)
使用介面不方便	0.0%	(0)	0.5%	(3)
拒答	1.5%	(3)	0.5%	(3)

18-3. 對於這項服務措施滿不滿意？ (調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
非常滿意	14.3%	(168)	21.7%	(548)
還算滿意	57.5%	(676)	58.9%	(1,486)
不太滿意	1.6%	(19)	2.3%	(58)
非常不滿意	0.5%	(6)	0.7%	(18)
不知道/無意見	26.0%	(305)	16.3%	(412)

18-4.爲什麼不滿意提供手機下載「監理服務 APP」？(調查對象：不滿意提供手機下載「監理服務 APP」者)

	《一般民眾 n=25》		《去過監理站 n=76》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
用到機會少	8.6%	(2)	22.9%	(17)
便民服務項目不夠多	24.4%	(6)	18.9%	(14)
宣傳不足	8.2%	(2)	13.3%	(10)
怕安全不佳洩漏個資	7.6%	(2)	13.0%	(10)
不會使用 APP	25.7%	(6)	10.6%	(8)
繳納費用等還是要親洽	9.8%	(2)	10.1%	(8)
使用速度不順	3.2%	(1)	9.0%	(7)
對政府的 app 沒信心	3.6%	(1)	7.4%	(6)
使用介面不方便	0.0%	(0)	4.1%	(3)
可透過其他方式查詢	5.1%	(1)	3.0%	(2)
監理業務有疏失	0.0%	(0)	2.7%	(2)
拒答	7.9%	(2)	1.2%	(1)

19.知不知道監理所站目前有提供「自助無人櫃檯」？透過此設備可查詢監理業務資訊及違規案件，並在線上繳納交通違規罰鍰，也可補印燃料費及牌照稅單？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道	10.0%	(117)	15.4%	(388)
不知道	90.0%	(1,058)	84.6%	(2,133)

19-1.對於這項服務措施滿不滿意？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
非常滿意	18.9%	(222)	26.5%	(667)
還算滿意	57.1%	(671)	55.2%	(1,391)
不太滿意	3.8%	(44)	3.0%	(74)
非常不滿意	0.2%	(3)	0.7%	(17)
不知道/無意見	20.0%	(235)	14.7%	(371)

19-2.爲什麼不滿意「自助無人櫃檯」？(調查對象：不滿意「自助無人櫃檯」者)				
	《一般民眾 n=47》		《去過監理站 n=91》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
有問題時沒有人可問	38.4%	(18)	36.5%	(33)
擔心不會操作	41.9%	(20)	33.2%	(30)
自動櫃台處理完還是要另外排隊	9.6%	(5)	16.4%	(15)
宣導不足	0.0%	(0)	12.9%	(12)
增加櫃台人員失業率	3.9%	(2)	5.2%	(5)
宣導不足	4.7%	(2)	0.4%	(0)
拒答	14.5%	(7)	12.7%	(12)
20.知不知道公路總局提供的手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統」？(提供完整公路及市區客運路線車輛即時到站、票價及時刻表等資訊)(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)				
	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道	22.1%	(260)	26.7%	(672)
不知道	77.9%	(915)	73.3%	(1,849)
20-1.是否有下載過「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)				
	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道，有下載	7.8%	(91)	10.0%	(252)
知道，沒有下載	14.3%	(169)	16.7%	(421)
不知道	77.9%	(915)	73.3%	(1,849)
20-2.爲什麼沒有下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」？(調查對象：知道此服務卻沒有下載者)				
	《一般民眾 n=169》		《去過監理站 n=421》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
用到機會少	77.5%	(131)	84.4%	(355)
不會使用 APP	19.2%	(32)	9.6%	(40)
可透過其他方式查詢	5.8%	(10)	3.0%	(13)
使用速度不順	0.9%	(2)	2.4%	(10)
使用介面不方便	0.0%	(0)	1.2%	(5)
宣傳不足	0.0%	(0)	0.3%	(1)
怕安全不佳洩漏個資	1.9%	(3)	0.2%	(1)
對政府的 app 沒信心	0.7%	(1)	0.2%	(1)
拒答	0.0%	(0)	0.1%	(1)

20-3.對於這項服務措施滿不滿意？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
非常滿意	24.3%	(285)	28.4%	(716)
還算滿意	56.3%	(661)	55.5%	(1,400)
不太滿意	1.9%	(22)	2.4%	(61)
非常不滿意	0.3%	(3)	0.5%	(12)
不知道/無意見	17.3%	(203)	13.2%	(332)

20-4.為什麼不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」？(調查對象：不滿意「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」者)

	《一般民眾 n=26》		《去過監理站 n=73》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
宣傳不足	22.3%	(6)	22.3%	(16)
便民服務項目不夠多	16.7%	(4)	15.9%	(12)
用到機會少	19.0%	(5)	14.4%	(10)
使用介面不方便	0.0%	(0)	10.9%	(8)
應包含 6 都查詢	3.0%	(1)	9.2%	(7)
不會使用 APP	21.0%	(5)	8.7%	(6)
使用速度不順	12.7%	(3)	7.8%	(6)
對政府的 app 沒信心	0.0%	(0)	5.4%	(4)
可透過其他方式查詢	3.8%	(1)	2.9%	(2)
拒答	15.8%	(4)	7.7%	(6)

21.知不知道從今年 1 月 1 日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道	60.4%	(710)	63.0%	(1,589)
不知道	39.6%	(465)	37.0%	(932)

21-1.對於這項政策贊不贊成？(調查對象：全體隨機抽 1,175 位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
非常贊成	50.4%	(592)	53.1%	(1,337)
還算贊成	36.2%	(425)	34.8%	(877)
不太贊成	6.7%	(78)	6.8%	(172)
非常不贊成	1.8%	(21)	1.7%	(44)
不知道/無意見	5.0%	(59)	3.6%	(90)

21-2.爲什麼不贊成？(調查對象：不贊成「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」者)

	《一般民眾 n=99》		《去過監理站 n=216》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
輕型機車不應路考	45.6%	(45)	60.4%	(131)
增加考照難度	21.7%	(21)	24.7%	(53)
增加考照成本	12.3%	(12)	8.2%	(18)
原輕型機車駕照者要再考	9.7%	(10)	7.4%	(16)
路考無助於減少違規	0.0%	(0)	4.5%	(10)
與路上實況不符	0.0%	(0)	1.9%	(4)
把人看太扁	10.3%	(10)	1.7%	(4)
宣導不足	0.0%	(0)	0.5%	(1)
應直接到一般道路路考	1.0%	(1)	0.0%	(0)
拒答	5.1%	(5)	3.4%	(7)

22.知不知道「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」？(調查對象：全體隨機抽1,175位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
知道	55.0%	(646)	64.1%	(1,615)
不知道	45.0%	(529)	35.9%	(906)

22-1.對於這項政策贊不贊成？(調查對象：全體隨機抽1,175位受訪者/過去一年有到監理所站之受訪者全查)

	《一般民眾 n=1,175》		《去過監理站 n=2,521》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
非常贊成	50.0%	(588)	52.3%	(1,318)
還算贊成	36.9%	(434)	38.6%	(974)
不太贊成	5.7%	(67)	5.2%	(131)
非常不贊成	2.1%	(24)	1.6%	(40)
不知道/無意見	5.3%	(62)	2.3%	(58)

22-2.爲什麼不贊成？(調查對象：不贊成「機車路考增加4項考試項目」者)

	《一般民眾 n=91》		《去過監理站 n=171》	
	【%】	【樣本數】	【%】	【樣本數】
增加考照難度	63.9%	(58)	58.0%	(99)
路考無助於減少違規	2.1%	(2)	14.8%	(25)
與路上實況不符	2.8%	(3)	12.5%	(21)
增加考照成本	8.4%	(8)	7.7%	(13)
把人看太扁	6.7%	(6)	5.5%	(9)
輕型機車不應路考	5.4%	(5)	4.1%	(7)
應直接到一般道路路考	2.2%	(2)	2.7%	(5)
宣導不足	0.0%	(0)	0.5%	(1)
持汽車駕照者要再考	1.9%	(2)	0.5%	(1)
拒答	8.4%	(8)	4.9%	(8)

23.對監理所站「整體服務品質」的滿意度？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

非常滿意	26.6%	(671)
還算滿意	68.1%	(1,717)
不太滿意	3.8%	(95)
非常不滿意	1.5%	(38)

24.對監理所站的「整體服務品質」打分數，您會給幾分？(調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521)

59分以下	0.9%	(23)
60-69分	1.3%	(33)
70-79分	4.8%	(120)
80-89分	64.8%	(1,634)
90-99分	24.1%	(609)
100分	3.5%	(88)
未填答	0.6%	(15)
平均分數	85.5分	

25.就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響你對監理所站服務品質評價的重要因素？（複選最多選 5 項）（調查對象：過去一年有到監理所站者 n=2,521）

洽公環境及設施面向	22.0%	(554)
整體環境整潔	6.8%	(170)
民眾等候空間規劃	6.4%	(161)
動線安排	5.9%	(148)
引導指標	5.3%	(132)
各項服務設施的便利性	3.3%	(83)
廁所清潔程度	1.8%	(45)
服務禮儀及專業性面向	69.5%	(1,753)
窗口人員服務態度	43.2%	(1,090)
窗口服務的等候時間	28.4%	(715)
窗口人員服務專業度	17.6%	(444)
服務中心(服務臺)志工及巡迴人員服務態度	11.8%	(297)
駕照考驗人員的服務態度	5.4%	(136)
車輛檢驗人員的服務態度	3.0%	(75)
車輛檢驗人員的專業度	1.7%	(42)
便民服務措施面向	7.4%	(185)
提供手機下載「監理服務 APP」服務	4.7%	(118)
提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務	4.1%	(103)
提供「監理自助無人櫃檯」服務	2.9%	(73)
推動機車路考新增 4 項考試項目政策	2.1%	(53)
推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	1.9%	(49)
不知道/無意見	16.7%	(421)

附錄三 信效度分析

表 A-1 是本次問卷題目中能夠投入信效度分析的問卷題目，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，個人資料題目及其他非屬量表型態者，無法進行「信效度分析」。《由於「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務專業度」及「駕照考驗人員的服務態度」有使用/接觸經驗者過少，因此不予進行信效度分析》

表 A-1 投入信效度分析之調查題目

題組	問句內容
洽公環境及設施面向	1. 引導指標 2. 動線安排 3. 各項服務設施的便利性 4. 民眾等候空間規劃 5. 整體環境整潔 6. 廁所清潔程度 《調查 2,521 份，僅 1,069 人有使用經驗，因此不予進行信效度分析》
服務態度及專業度面向	1. 服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度 2. 車輛檢驗人員的服務態度 《調查 2,521 份，僅 194 人有接觸經驗，因此不予進行信效度分析》 3. 車輛檢驗人員的服務專業度 《調查 2,521 份，僅 194 人有接觸經驗，因此不予進行信效度分析》 4. 駕照考驗人員的服務態度 《調查 2,521 份，僅 328 人有接觸經驗，因此不予進行信效度分析》 5. 窗口人員服務態度 6. 窗口人員服務專業能力 7. 窗口服務等候時間
便民措施及推動政策面向	1. 手機下載「監理服務 APP」服務 2. 提供「監理自助無人櫃檯」服務 3. 提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」服務 4. 推行輕型機車加考路考以取得駕照政策 5. 推動機車路考新增 4 項考試項目政策
整體滿意度	1. 整體服務品質

一、信度分析

(一)洽公環境及設施面向

Cronbach's α 結果可發現，《洽公環境及設施面向》5 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.749，大於 0.7 以上，屬於高信度。

調查結果顯示，信度分析剔除任何題目，對於增進 Cronbach's α 信度係數皆沒有幫助。

表 A-2 信度分析結果《洽公環境及設施面向》

項目	修正的項目總相關	項目刪除 α 值
引導指標	0.542	0.695
動線安排	0.566	0.686
各項服務設施的便利性	0.550	0.699
民眾等候空間規劃	0.468	0.726
整體環境清潔程度	0.473	0.719
Cronbach's α	0.749	

(二)服務態度及專業度面向

Cronbach's α 結果可發現，《服務態度及專業度面向》4 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.712，大於 0.7 以上，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除「窗口服務等候時間」1 題，對於增進 Cronbach's α 信度係數有幫助。

表 A-3 信度分析結果《服務態度及專業度面向》

項目	修正的項目總相關	項目刪除 α 值
服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度	0.486	0.663
窗口人員服務態度	0.638	0.567
窗口人員服務專業能力	0.556	0.621
窗口服務等候時間	0.394	0.753
Cronbach's α	0.712	

(三)便民措施及推動政策面向

Cronbach's α 結果可發現，《便民措施及推動政策面向》5 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.633，大於 0.6 以上，具有信度。

調查結果顯示，信度分析剔除任何題目，對於增進 Cronbach's α 信度係數皆沒有幫助。

表 A-4 信度分析結果《便民措施及推動政策面向》

項目	修正的項目總相關	項目刪除 α 值
手機下載「監理服務 APP」服務	0.421	0.566
提供「監理自助無人櫃檯」服務	0.454	0.549
提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」	0.432	0.561
推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	0.327	0.618
推動機車路考新增 4 項考試項目政策	0.338	0.607
Cronbach's α	0.633	

(四)全量表

Cronbach's α 結果可發現，15 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.832，大於 0.7 以上，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除「推行輕型機車加考路考以取得駕照政策」及「推動機車路考新增 4 項考試項目政策」2 題，對於增進 Cronbach's α 信度係數有幫助，但未刪除前，本量表已屬高信度，建議保留作為參考。

表 A-5 信度分析結果

項目	修正的項目總相關	項目刪除 α 值
引導指標	0.522	0.818
動線安排	0.510	0.819
各項服務設施的便利性	0.547	0.819
民眾等候空間規劃	0.451	0.823
整體環境清潔程度	0.490	0.821
服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度	0.532	0.819
窗口人員服務態度	0.607	0.813
窗口人員服務專業能力	0.553	0.817
窗口服務等候時間	0.439	0.826
手機下載「監理服務 APP」服務	0.430	0.824
提供「監理自助無人櫃檯」服務	0.451	0.822
提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」	0.437	0.823
推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	0.225	0.840
推動機車路考新增 4 項考試項目政策	0.226	0.838
整體服務品質	0.605	0.814
Cronbach's α	0.832	

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「整體服務品質」即為效標。

針對調查結果之相關分析發現，各項目皆與「整體服務品質滿意度」呈顯著正相關。

表 A-6 調查結果之效度分析

項目	n	r 值	Sig. (2-tailed)
引導指標	2,702	0.463	0.000
動線安排	2,769	0.442	0.000
各項服務設施的便利性	2,369	0.403	0.000
民眾等候空間規劃	2,748	0.327	0.000
整體環境清潔程度	2,769	0.360	0.000
服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度	2,530	0.410	0.000
窗口人員服務態度	2,769	0.544	0.000
窗口人員服務專業能力	2,769	0.457	0.000
窗口服務等候時間	2,769	0.413	0.000
手機下載「監理服務 APP」服務	2,769	0.224	0.000
提供「監理自助無人櫃檯」服務	2,769	0.264	0.000
提供手機下載「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP」	2,769	0.235	0.000
推行輕型機車加考路考以取得駕照政策	2,769	0.077	0.000
推動機車路考新增 4 項考試項目政策	2,769	0.119	0.000

附錄四 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-squareTest)。
2. *表示 $p < 0.05$ ，即在 95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
**表示 $p < 0.01$ ，即在 99%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
***表示 $p < 0.001$ ，即在 99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
3. #表示細格期望值小於 5 的比例超過 20%，卡方檢定結果僅作參考。
4. 各題答案如有未表態情形(如不知道、不確定、拒答)，不加入檢定中。
5. 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
6. 單選題橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100%是因為四捨五入的關係。

附表1 過去1年內有沒有到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公的經驗？

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	有	沒有
	加權前	加權後			
全體	12,586	12,586	100.0	24.8	75.2
依性別分 ***					
男性	5,760	6,211	100.0	29.3	70.7
女性	6,826	6,375	100.0	20.4	79.6
依年齡別分 ***					
18-19歲	287	400	100.0	37.3	62.7
20-29歲	1,102	2,064	100.0	23.4	76.6
30-39歲	1,619	2,501	100.0	29.8	70.2
40-49歲	2,086	2,340	100.0	28.7	71.3
50-59歲	2,611	2,333	100.0	26.9	73.1
60歲以上	4,881	2,947	100.0	15.1	84.9
依教育程度別分 ***					
小學以下	2,611	1,653	100.0	7.7	92.3
國初中	1,199	1,017	100.0	18.9	81.1
高中職	3,272	3,304	100.0	26.8	73.2
專科	1,426	1,501	100.0	29.7	70.3
大學	2,877	3,744	100.0	27.3	72.7
研究所以上	662	845	100.0	29.7	70.3
拒答	99	87	100.0	16.9	83.1
依職業別分 ***					
工	1,723	2,161	100.0	25.9	74.1
商	1,186	1,418	100.0	28.7	71.3
軍公教	661	711	100.0	30.5	69.5
農林漁牧	434	321	100.0	20.3	79.7
服務業	1,696	2,129	100.0	29.1	70.9
自由業	403	426	100.0	32.7	67.3
學生	461	786	100.0	29.7	70.3
家管退休	5,077	3,618	100.0	16.7	83.3
待業無業	440	517	100.0	16.0	84.0
拒答	56	54	100.0	17.1	82.9
依地區別分 **					
北部地區	4,429	5,402	100.0	23.6	76.4
中部地區	2,535	3,082	100.0	24.9	75.1
南部地區	4,715	3,473	100.0	25.6	74.4
東部離島	907	629	100.0	29.8	70.2

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表2 洽公監理所(站)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里分站	蘆洲站	新竹所	新竹市站	桃園站
	加權前	加權後											
全體	2,521	2,521	100.0	4.6	5.0	2.5	2.6	1.0	0.8	2.8	2.2	3.6	4.5
依性別分													
男性	1,408	1,470	100.0	5.5	4.7	2.8	2.5	0.7	0.8	2.8	2.1	3.3	4.9
女性	1,113	1,051	100.0	3.4	5.4	2.2	2.8	1.4	0.8	2.7	2.5	3.9	4.0
依年齡別分													
18-19歲	97	133	100.0	2.8	-	2.8	3.4	0.9	1.3	-	0.6	2.9	7.0
20-29歲	240	404	100.0	5.7	3.9	2.8	4.6	1.9	-	1.2	2.6	1.1	5.1
30-39歲	417	598	100.0	6.2	7.3	2.6	2.0	0.9	0.6	2.8	2.5	4.2	3.6
40-49歲	544	547	100.0	3.6	6.4	2.9	1.7	0.7	1.0	3.4	2.8	4.6	3.9
50-59歲	620	498	100.0	2.5	3.4	2.5	2.5	0.8	1.2	4.0	1.5	4.7	5.9
60歲以上	603	341	100.0	6.0	4.2	1.5	2.8	1.1	1.0	3.0	2.3	2.3	3.6
依教育程度別分													
小學以下	152	100	100.0	3.4	4.3	1.0	5.2	0.4	1.2	4.0	1.9	2.0	3.7
國初中	203	158	100.0	5.9	3.7	1.1	4.6	0.2	0.9	3.4	2.1	1.5	6.2
高中職	804	756	100.0	5.3	5.0	2.3	1.6	0.9	0.8	4.0	2.0	3.4	4.9
專科	408	385	100.0	3.0	4.6	3.3	3.4	1.1	0.8	2.6	2.7	3.6	4.7
大學	736	888	100.0	5.0	5.4	2.5	3.1	1.4	0.8	1.7	2.6	3.4	3.7
研究所以上	202	221	100.0	3.5	5.6	3.6	0.3	0.8	0.4	1.9	1.5	6.5	5.8
拒答	16	13	100.0	-	-	12.7	8.0	-	-	12.2	-	8.6	-
依職業別分													
工	418	483	100.0	5.2	5.5	2.8	2.4	0.4	0.3	3.1	4.5	6.2	3.8
商	310	342	100.0	4.3	5.8	3.3	1.2	0.6	0.1	4.4	1.4	1.5	3.7
軍公教	203	191	100.0	1.1	4.3	2.5	3.6	2.8	0.8	-	1.6	3.9	5.7
農林漁牧	79	56	100.0	-	-	-	2.9	3.9	5.3	-	2.3	-	2.8
服務業	462	531	100.0	5.7	4.8	3.3	2.6	0.7	1.2	2.9	1.2	2.2	4.6
自由業	115	118	100.0	4.8	11.6	1.5	3.3	0.9	-	2.6	0.8	3.7	5.5
學生	142	210	100.0	6.0	1.5	2.1	4.2	1.1	0.8	-	0.4	1.0	7.3
家管退休	719	512	100.0	4.5	5.3	2.0	2.9	1.3	0.8	3.8	2.9	4.8	4.6
待業無業	64	70	100.0	4.2	2.2	1.3	-	0.6	1.7	3.0	4.1	6.6	1.8
拒答	9	6	100.0	-	-	-	15.8	-	4.7	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	856	1,038	100.0	11.0	11.8	5.8	0.6	-	-	6.8	5.4	8.4	10.8
中部地區	495	622	100.0	-	0.3	-	-	0.1	-	-	-	0.3	0.3
南部地區	957	711	100.0	0.4	0.1	0.1	-	0.1	-	-	0.1	0.1	0.1
東部離島	213	151	100.0	-	0.8	1.8	40.0	16.1	13.3	-	-	-	-

附附表2 洽公監理所(站)(續1)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	中壢站	苗栗站	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站	嘉義所	嘉義市站
	加權前	加權後											
全體	2,521	2,521	100.0	4.9	2.2	3.2	5.8	3.5	5.0	1.2	1.1	1.3	1.7
依性別分													
男性	1,408	1,470	100.0	4.6	2.2	3.4	4.7	4.4	4.7	1.0	0.9	1.3	1.9
女性	1,113	1,051	100.0	5.4	2.1	2.9	7.4	2.3	5.4	1.3	1.3	1.4	1.5
依年齡別分													
18-19歲	97	133	100.0	4.4	1.2	7.7	12.5	3.8	6.2	1.0	1.0	-	1.8
20-29歲	240	404	100.0	4.6	2.2	1.6	4.8	4.5	8.9	1.0	1.7	1.8	0.6
30-39歲	417	598	100.0	5.7	1.8	3.6	4.8	3.2	5.0	1.3	0.7	0.5	2.0
40-49歲	544	547	100.0	4.2	2.2	2.4	5.9	3.5	3.4	0.7	1.0	1.9	1.3
50-59歲	620	498	100.0	5.9	2.6	3.1	6.5	2.6	3.6	1.2	1.3	1.4	2.1
60歲以上	603	341	100.0	3.6	2.7	4.0	5.1	4.3	4.6	1.8	1.0	1.6	2.4
依教育程度別分													
小學以下	152	100	100.0	4.6	1.2	2.7	5.5	7.3	10.3	1.1	0.6	4.9	0.7
國初中	203	158	100.0	5.2	2.1	1.7	4.8	1.7	5.1	1.6	0.7	3.0	1.1
高中職	804	756	100.0	4.9	2.7	2.8	7.1	3.9	4.9	1.2	1.3	1.6	2.6
專科	408	385	100.0	4.7	2.7	1.7	4.0	2.9	4.6	1.3	0.6	1.0	1.7
大學	736	888	100.0	4.9	2.1	4.2	6.0	3.7	5.3	0.8	1.3	0.9	1.2
研究所以上	202	221	100.0	5.4	0.3	4.2	4.5	2.8	2.6	1.5	1.0	-	1.8
拒答	16	13	100.0	-	-	7.0	7.0	-	-	7.7	-	-	-
依職業別分													
工	418	483	100.0	7.2	2.0	2.6	4.3	3.8	6.0	0.8	0.3	1.6	1.5
商	310	342	100.0	4.3	1.5	4.3	7.2	3.2	1.6	1.6	0.4	0.6	1.4
軍公教	203	191	100.0	4.2	0.3	3.6	5.5	4.2	6.8	1.7	1.4	1.2	2.8
農林漁牧	79	56	100.0	-	-	1.6	3.8	6.1	3.5	2.0	4.3	8.7	2.9
服務業	462	531	100.0	5.8	3.2	2.2	4.9	3.6	5.7	0.5	0.9	1.2	1.6
自由業	115	118	100.0	1.8	3.3	4.2	4.2	3.4	9.9	-	0.5	-	0.9
學生	142	210	100.0	4.4	2.0	6.7	10.7	3.6	3.4	-	0.6	1.0	1.1
家管退休	719	512	100.0	4.1	2.8	2.3	6.2	3.5	4.8	1.7	1.2	1.4	1.9
待業無業	64	70	100.0	2.4	-	3.9	4.7	-	5.1	5.8	8.7	1.0	3.6
拒答	9	6	100.0	16.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	856	1,038	100.0	11.8	0.4	-	0.3	-	0.1	-	-	-	0.1
中部地區	495	622	100.0	0.2	8.2	12.7	22.9	14.2	20.0	4.7	4.4	-	0.4
南部地區	957	711	100.0	-	-	0.2	-	0.1	0.1	-	-	4.7	5.5
東部離島	213	151	100.0	-	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-

附附表2 洽公監理所(站)(續2)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	麻豆 站	臺南 站	新營 站	雲林 站	東勢 分站	高雄 所	旗山 站	屏東 站	臺東 站	澎湖 站
	加權前	加權後											
全體	2,521	2,521	100.0	1.8	5.3	1.9	1.6	1.0	3.8	0.7	2.2	1.0	0.5
依性別分													
男性	1,408	1,470	100.0	1.9	4.8	1.8	1.8	1.1	3.6	0.5	2.2	0.7	0.5
女性	1,113	1,051	100.0	1.6	6.0	2.1	1.4	0.7	4.0	0.9	2.3	1.3	0.6
依年齡別分													
18-19歲	97	133	100.0	5.8	8.5	1.2	0.9	3.2	3.4	-	4.1	1.2	0.3
20-29歲	240	404	100.0	1.7	6.1	0.8	2.1	0.3	4.1	0.8	1.5	1.3	0.6
30-39歲	417	598	100.0	2.0	4.3	2.3	1.4	0.5	3.5	0.6	1.5	0.9	0.4
40-49歲	544	547	100.0	1.6	4.8	2.5	1.8	1.1	3.9	0.9	3.7	0.9	0.8
50-59歲	620	498	100.0	1.2	5.4	1.7	1.7	1.5	3.8	0.8	1.5	0.7	0.6
60歲以上	603	341	100.0	1.1	5.3	2.4	1.2	0.8	3.8	0.7	2.3	1.0	0.4
依教育程度別分													
小學以下	152	100	100.0	-	4.4	2.7	2.3	2.5	4.3	-	2.3	0.4	0.7
國初中	203	158	100.0	3.3	4.1	2.2	3.5	2.6	6.5	2.0	3.5	0.6	0.6
高中職	804	756	100.0	1.4	3.6	2.3	1.6	1.2	3.9	0.8	3.0	0.9	0.5
專科	408	385	100.0	2.4	7.4	2.3	1.4	0.8	3.6	0.6	1.9	1.6	0.8
大學	736	888	100.0	1.7	5.6	1.3	1.2	0.6	3.6	0.6	1.7	1.0	0.5
研究所以上	202	221	100.0	1.9	7.4	2.2	2.1	0.1	2.2	-	1.5	0.4	0.2
拒答	16	13	100.0	11.4	-	-	-	5.2	3.1	7.4	-	-	-
依職業別分													
工	418	483	100.0	1.7	4.8	1.6	0.4	0.4	5.3	0.9	2.3	0.6	0.5
商	310	342	100.0	1.8	4.5	1.4	1.9	0.6	4.3	0.6	1.0	0.1	0.1
軍公教	203	191	100.0	1.7	4.4	4.1	2.5	1.1	1.3	0.3	1.8	1.6	2.1
農林漁牧	79	56	100.0	3.5	4.6	2.6	9.3	10.2	0.6	1.7	5.4	2.7	1.8
服務業	462	531	100.0	1.8	6.2	2.0	1.9	0.4	3.6	0.7	2.2	1.4	0.6
自由業	115	118	100.0	1.7	0.6	1.2	1.3	2.1	2.5	0.5	2.6	1.4	-
學生	142	210	100.0	4.5	8.1	1.4	1.7	1.8	3.5	-	3.2	1.4	0.4
家管退休	719	512	100.0	0.8	4.7	2.1	1.1	0.8	3.6	0.8	2.3	0.7	0.4
待業無業	64	70	100.0	-	11.3	2.2	2.3	0.7	5.0	1.7	2.6	1.6	-
拒答	9	6	100.0	8.7	19.7	-	-	-	6.2	5.4	-	-	-
依地區別分													
北部地區	856	1,038	100.0	0.1	0.1	-	0.6	-	0.3	-	0.3	-	0.1
中部地區	495	622	100.0	-	0.1	-	5.5	3.9	0.3	-	-	0.4	-
南部地區	957	711	100.0	6.2	18.3	6.9	-	-	12.7	2.5	7.5	0.2	1.8
東部離島	213	151	100.0	0.4	0.7	-	-	-	-	-	-	13.7	-

附附表2 洽公監理所(站)(續完)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	恆春分站	臺北市區 監理所	士林站	金門站	連江站	高雄市區 監理所	苓雅站
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	1.1	6.6	3.9	0.7	0.1	3.9	4.3
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	1.0	7.5	4.6	0.7	0.1	4.1	3.8
女性	1,113	1,051	100.0	1.2	5.3	2.9	0.6	0.1	3.7	4.9
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	1.2	0.8	1.9	0.2	0.0	1.2	4.8
20-29歲	240	404	100.0	0.6	5.3	6.0	0.9	0.0	4.1	3.2
30-39歲	417	598	100.0	1.4	8.1	3.1	0.7	0.0	3.6	4.1
40-49歲	544	547	100.0	0.7	6.7	2.6	0.8	0.1	4.7	4.6
50-59歲	620	498	100.0	1.2	6.2	5.2	0.5	0.2	4.3	4.4
60歲以上	603	341	100.0	1.5	8.0	3.8	0.5	0.0	3.7	4.9
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	2.9	2.8	1.1	2.2	0.0	1.9	3.2
國初中	203	158	100.0	1.2	2.0	3.0	0.3	0.1	3.4	4.8
高中職	804	756	100.0	1.6	4.7	3.3	0.6	0.1	3.6	3.5
專科	408	385	100.0	0.9	8.0	4.0	0.3	0.1	4.8	4.2
大學	736	888	100.0	0.8	7.1	4.5	0.8	0.1	4.1	4.9
研究所以上	202	221	100.0	-	13.0	5.5	0.4	0.1	4.8	4.1
拒答	16	13	100.0	-	5.1	-	-	-	-	4.6
依職業別分										
工	418	483	100.0	0.5	2.9	3.5	0.8	0.0	5.6	3.6
商	310	342	100.0	-	16.4	4.9	0.4	0.1	5.5	4.2
軍公教	203	191	100.0	1.5	3.8	3.6	1.9	0.4	5.1	4.7
農林漁牧	79	56	100.0	3.8	0.9	-	1.1	-	-	1.7
服務業	462	531	100.0	1.9	7.5	4.3	0.7	0.1	2.3	3.8
自由業	115	118	100.0	1.8	8.8	2.3	-	0.0	5.7	4.4
學生	142	210	100.0	0.6	0.5	5.9	0.2	0.0	3.0	5.8
家管退休	719	512	100.0	1.2	6.7	3.5	0.7	0.0	2.9	4.9
待業無業	64	70	100.0	-	1.7	2.5	-	-	4.8	3.0
拒答	9	6	100.0	-	14.1	-	-	-	-	9.1
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	-	15.6	9.3	-	-	0.1	0.3
中部地區	495	622	100.0	-	0.6	-	-	-	-	0.3
南部地區	957	711	100.0	3.9	0.0	0.2	-	-	13.8	14.3
東部離島	213	151	100.0	-	-	-	11.4	1.2	-	-

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	車輛領牌	車輛過戶	車籍變更	車輛報廢	車身變更	換補發行照	報考駕照	換補異動駕照
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	2.1	14.5	3.1	7.4	0.3	11.7	16.6	13.9
依性別分											
男性	1,408	1,470	100.0	2.4	15.6	3.3	6.7	0.5	11.8	14.0	13.7
女性	1,113	1,051	100.0	1.7	12.9	3.0	8.4	0.1	11.4	20.3	14.2
依年齡別分											
18-19歲	97	133	100.0	1.6	-	-	1.2	-	-	92.6	1.2
20-29歲	240	404	100.0	2.7	8.2	1.9	3.4	-	6.7	37.5	12.9
30-39歲	417	598	100.0	3.0	18.1	4.1	6.2	0.5	12.8	5.4	16.3
40-49歲	544	547	100.0	2.2	17.1	3.3	9.8	0.7	11.4	9.1	14.2
50-59歲	620	498	100.0	1.5	16.7	3.3	8.9	0.2	14.3	11.0	13.7
60歲以上	603	341	100.0	1.0	13.6	3.5	10.8	0.1	16.6	2.3	16.1
依教育程度別分											
小學以下	152	100	100.0	-	14.8	2.4	7.5	-	16.9	-	10.8
國初中	203	158	100.0	1.0	15.4	2.4	10.5	0.4	15.2	6.8	16.0
高中職	804	756	100.0	2.8	16.6	3.2	8.9	0.4	12.5	12.5	14.0
專科	408	385	100.0	2.3	17.9	4.7	9.9	-	9.6	11.4	13.6
大學	736	888	100.0	1.9	11.4	2.7	5.1	0.2	8.1	28.3	13.6
研究所以上	202	221	100.0	2.3	13.6	3.3	4.9	1.1	21.8	8.7	16.6
拒答	16	13	100.0	-	-	-	16.1	-	17.3	-	5.7
依職業別分											
工	418	483	100.0	2.6	14.4	5.2	4.4	1.2	14.0	8.6	15.7
商	310	342	100.0	3.4	19.5	2.6	7.4	0.4	11.4	9.6	15.7
軍公教	203	191	100.0	1.8	11.1	3.4	11.6	-	7.3	15.8	15.6
農林漁牧	79	56	100.0	-	12.8	1.0	11.8	-	10.3	3.0	14.6
服務業	462	531	100.0	2.7	17.7	3.0	7.0	0.1	10.9	12.5	15.0
自由業	115	118	100.0	0.6	17.0	5.8	10.0	0.5	19.1	10.6	12.2
學生	142	210	100.0	1.0	0.9	-	0.8	-	1.1	84.5	2.7
家管退休	719	512	100.0	1.7	15.0	2.2	11.5	-	14.4	7.9	15.6
待業無業	64	70	100.0	-	11.0	3.0	3.3	-	15.1	21.8	5.7
拒答	9	6	100.0	-	-	28.4	-	-	14.1	-	-
依地區別分											
北部地區	856	1,038	100.0	1.7	13.3	2.9	6.7	0.2	15.7	15.4	14.5
中部地區	495	622	100.0	3.1	18.9	3.3	6.5	0.2	7.6	17.8	12.3
南部地區	957	711	100.0	1.9	13.7	3.4	9.1	0.7	9.0	16.8	14.6
東部離島	213	151	100.0	1.7	7.8	2.9	7.9	-	12.8	19.5	13.5
依監理所別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	0.4	9.9	3.3	7.4	0.4	15.9	16.2	15.6
新竹區監理所	363	440	100.0	2.7	13.9	2.4	7.3	0.5	15.5	16.5	12.3
臺中區監理所	358	499	100.0	3.0	18.4	3.6	6.5	0.3	7.8	18.7	12.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	2.3	13.2	3.6	6.7	-	8.4	20.5	15.7
高雄區監理所	376	235	100.0	1.5	16.3	3.2	9.7	0.6	9.3	15.5	11.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	3.0	16.3	2.5	6.4	-	13.5	9.1	16.5
高雄市區監理所	352	207	100.0	1.9	14.7	3.4	10.2	0.7	8.8	17.4	15.0

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	車輛領牌	車輛過戶	車籍變更	車輛報廢	車身變更	換補發行照	報考駕照	換補異動駕照
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	2.1	14.5	3.1	7.4	0.3	11.7	16.6	13.9
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	0.4	9.9	3.3	7.4	0.4	15.9	16.2	15.6
臺北所	71	116	100.0	-	17.8	2.8	3.8	1.7	7.8	20.5	14.0
板橋站	78	126	100.0	-	9.6	5.4	7.7	-	16.6	10.0	19.7
基隆站	44	64	100.0	-	9.9	3.2	4.0	-	10.6	15.6	13.4
宜蘭站	45	67	100.0	2.8	8.4	3.6	10.0	-	13.8	26.4	13.5
花蓮站	39	26	100.0	-	5.5	4.6	5.0	-	12.5	21.7	10.9
玉里分站	38	20	100.0	-	2.7	2.2	7.2	-	18.4	15.3	14.1
蘆洲站	43	70	100.0	-	2.3	-	14.5	-	35.3	9.6	16.8
新竹區監理所	363	440	100.0	2.7	13.9	2.4	7.3	0.5	15.5	16.5	12.3
新竹所	45	57	100.0	4.6	16.6	5.7	1.1	-	16.0	10.9	20.2
新竹市站	81	90	100.0	1.2	11.1	-	10.1	2.3	12.8	15.8	3.4
桃園站	94	114	100.0	1.6	14.4	2.3	8.9	-	19.9	20.5	12.6
中壢站	101	124	100.0	3.6	15.1	2.2	4.8	-	15.6	15.8	13.6
苗栗站	42	55	100.0	3.6	11.7	3.5	11.6	-	9.8	16.9	15.3
臺中區監理所	358	499	100.0	3.0	18.4	3.6	6.5	0.3	7.8	18.7	12.0
臺中所	54	80	100.0	4.7	26.3	4.5	4.2	-	7.3	18.5	11.5
臺中市站	97	146	100.0	0.9	10.9	2.4	6.3	-	11.1	16.9	10.2
豐原站	60	89	100.0	5.3	27.3	6.1	6.8	-	4.5	10.0	13.2
彰化站	81	126	100.0	2.3	14.5	3.3	5.9	-	7.1	30.4	13.7
南投站	36	29	100.0	6.1	24.3	-	6.1	4.4	1.7	14.5	11.5
埔里分站	30	27	100.0	2.4	17.9	4.1	15.9	-	13.2	7.5	11.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	2.3	13.2	3.6	6.7	-	8.4	20.5	15.7
嘉義所	30	34	100.0	5.8	13.8	4.5	4.6	-	11.7	21.7	12.9
嘉義市站	43	43	100.0	1.8	16.7	1.5	7.9	-	12.2	11.5	19.7
麻豆站	35	45	100.0	-	13.2	5.6	6.9	-	2.8	25.4	20.0
臺南站	116	133	100.0	3.4	6.4	4.3	4.2	-	10.5	24.2	19.2
新營站	43	49	100.0	-	17.1	1.5	13.5	-	2.6	16.3	4.0
雲林站	55	40	100.0	1.3	24.4	5.1	3.3	-	11.8	17.0	14.7
東勢分站	40	24	100.0	3.1	17.4	-	12.6	-	2.3	20.0	10.9
高雄區監理所	376	235	100.0	1.5	16.3	3.2	9.7	0.6	9.3	15.5	11.0
高雄所	159	95	100.0	2.7	22.4	4.3	12.1	1.4	12.3	13.9	12.2
旗山站	30	18	100.0	4.9	19.9	-	8.2	-	13.9	11.0	13.3
屏東站	79	56	100.0	-	10.6	3.9	9.0	-	5.4	22.0	10.0
臺東站	34	25	100.0	-	8.1	2.0	-	-	14.2	18.7	11.6
澎湖站	31	14	100.0	-	10.7	4.2	24.4	-	1.3	16.1	15.4
恆春分站	43	27	100.0	-	15.1	-	5.5	-	3.3	7.3	4.9
臺北市區監理所	352	283	100.0	3.0	16.3	2.5	6.4	-	13.5	9.1	16.5
臺北市區監理所	186	166	100.0	2.0	17.4	2.8	8.8	-	14.6	-	19.0
士林站	106	98	100.0	4.6	15.4	2.5	2.2	-	12.4	24.4	14.7
金門站	30	17	100.0	4.5	11.1	-	7.4	-	10.3	9.2	4.0
連江站	30	2	100.0	-	12.2	-	-	-	5.1	2.2	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	1.9	14.7	3.4	10.2	0.7	8.8	17.4	15.0
高雄市區監理所	166	100	100.0	0.6	14.4	2.8	8.6	-	8.6	16.8	13.6
苓雅站	186	107	100.0	3.1	15.0	3.9	11.6	1.4	9.0	18.0	16.3

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？(續1)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	駕照審 驗	註銷牌 照	汽車檢 驗(復 驗)	機車檢 驗	違規裁 罰	繳稅 (費)	道安講 習	運輸業 業務
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	1.7	1.7	5.3	1.7	3.0	22.3	0.2	0.3
依性別分											
男性	1,408	1,470	100.0	2.5	1.6	6.9	2.5	3.1	20.2	0.3	0.5
女性	1,113	1,051	100.0	0.4	1.9	3.1	0.6	2.7	25.1	0.1	0.1
依年齡別分											
18-19歲	97	133	100.0	1.8	-	-	-	1.0	2.0	-	-
20-29歲	240	404	100.0	0.3	1.8	3.3	0.7	3.7	16.2	-	-
30-39歲	417	598	100.0	2.2	1.1	6.7	2.8	4.0	22.3	0.1	0.3
40-49歲	544	547	100.0	1.7	2.0	5.7	1.5	1.8	23.9	0.7	0.5
50-59歲	620	498	100.0	1.9	1.8	5.2	1.5	3.0	24.2	0.2	0.5
60歲以上	603	341	100.0	1.9	2.6	6.8	2.2	2.9	31.7	-	0.4
依教育程度別分											
小學以下	152	100	100.0	0.3	3.0	2.6	-	9.3	40.3	-	-
國初中	203	158	100.0	1.2	3.6	11.2	1.4	3.5	24.4	0.4	-
高中職	804	756	100.0	2.8	1.8	3.7	1.8	2.5	26.8	0.6	0.9
專科	408	385	100.0	0.9	1.5	7.6	0.7	3.2	23.6	0.2	0.4
大學	736	888	100.0	1.5	1.2	5.4	1.5	2.6	17.2	-	-
研究所以上	202	221	100.0	1.0	1.6	3.3	4.8	2.5	13.3	-	-
拒答	16	13	100.0	-	-	12.1	-	-	55.7	-	-
依職業別分											
工	418	483	100.0	2.2	1.0	6.9	2.0	2.8	21.8	0.8	0.4
商	310	342	100.0	2.6	1.1	6.7	2.5	2.2	21.7	-	-
軍公教	203	191	100.0	1.7	2.2	6.8	3.6	4.6	20.0	-	-
農林漁牧	79	56	100.0	1.3	4.7	4.6	2.0	8.6	32.6	2.3	-
服務業	462	531	100.0	2.1	2.4	5.7	1.3	1.7	21.6	0.1	0.7
自由業	115	118	100.0	-	2.1	6.2	1.0	4.2	26.7	-	2.0
學生	142	210	100.0	1.7	-	-	1.3	0.5	1.4	-	-
家管退休	719	512	100.0	0.5	2.3	4.5	1.0	3.6	30.0	-	0.1
待業無業	64	70	100.0	1.7	0.5	2.5	-	9.6	28.4	-	0.6
拒答	9	6	100.0	-	4.7	-	-	-	36.6	-	-
依地區別分											
北部地區	856	1,038	100.0	2.4	1.8	6.1	2.3	1.6	17.7	0.1	-
中部地區	495	622	100.0	0.5	1.4	4.4	2.1	4.0	24.0	0.2	0.8
南部地區	957	711	100.0	1.8	2.0	3.3	0.8	2.2	28.1	0.5	0.2
東部離島	213	151	100.0	0.9	0.6	13.0	0.2	12.1	19.5	-	1.3
依監理所別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	1.3	2.2	7.3	2.9	3.4	13.8	-	0.4
新竹區監理所	363	440	100.0	3.0	0.7	3.6	1.3	5.0	23.2	0.3	-
臺中區監理所	358	499	100.0	0.4	1.1	4.0	2.8	3.5	24.3	0.3	1.1
嘉義區監理所	362	369	100.0	1.6	2.2	2.6	-	2.6	27.5	0.4	-
高雄區監理所	376	235	100.0	2.0	2.2	5.6	0.9	3.7	31.3	0.6	0.2
臺北市區監理所	352	283	100.0	2.8	2.0	12.4	1.4	0.2	16.8	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	1.2	2.3	2.2	1.3	-	23.2	0.3	0.4

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？(續1)

調查對象：過去1年內到過到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	駕照審 驗	註銷牌 照	汽車檢 驗(復 驗)	機車檢 驗	違規裁 罰	繳稅 (費)	道安講 習	運輸業 業務
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	1.7	1.7	5.3	1.7	3.0	22.3	0.2	0.3
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	1.3	2.2	7.3	2.9	3.4	13.8	-	0.4
臺北所	71	116	100.0	1.9	1.0	17.6	4.7	-	17.3	-	-
板橋站	78	126	100.0	-	4.8	-	4.2	-	13.7	-	-
基隆站	44	64	100.0	4.5	-	9.8	2.5	-	19.4	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	1.5	-	7.4	-	15.2	14.8	-	2.9
花蓮站	39	26	100.0	-	-	6.8	-	1.7	30.8	-	-
玉里分站	38	20	100.0	-	1.5	12.0	-	31.1	-	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	-	5.1	-	2.6	-	-	-	-
新竹區監理所	363	440	100.0	3.0	0.7	3.6	1.3	5.0	23.2	0.3	-
新竹所	45	57	100.0	-	-	5.4	-	7.9	15.8	-	-
新竹市站	81	90	100.0	-	2.3	1.8	-	9.9	26.8	1.3	-
桃園站	94	114	100.0	4.0	0.8	5.4	0.8	-	17.6	-	-
中壢站	101	124	100.0	5.9	-	-	3.7	3.3	30.4	-	-
苗栗站	42	55	100.0	2.1	-	9.4	-	8.1	20.6	-	-
臺中區監理所	358	499	100.0	0.4	1.1	4.0	2.8	3.5	24.3	0.3	1.1
臺中所	54	80	100.0	1.2	-	12.4	1.4	-	16.5	-	-
臺中市站	97	146	100.0	0.6	0.8	1.9	1.5	-	28.1	-	-
豐原站	60	89	100.0	-	-	4.4	5.4	-	28.1	-	1.0
彰化站	81	126	100.0	-	1.6	1.5	3.5	7.1	19.3	-	3.4
南投站	36	29	100.0	-	7.5	5.2	2.2	15.9	24.4	-	-
埔里分站	30	27	100.0	-	-	-	3.4	13.2	37.5	4.7	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	1.6	2.2	2.6	-	2.6	27.5	0.4	-
嘉義所	30	34	100.0	-	2.9	2.6	-	11.1	27.2	4.2	-
嘉義市站	43	43	100.0	4.5	2.4	-	-	9.1	22.9	-	-
麻豆站	35	45	100.0	-	-	6.3	-	-	25.3	-	-
臺南站	116	133	100.0	2.7	1.3	2.7	-	-	24.6	-	-
新營站	43	49	100.0	-	1.4	-	-	-	47.6	-	-
雲林站	55	40	100.0	0.8	7.0	5.7	-	2.1	19.2	-	-
東勢分站	40	24	100.0	-	3.6	-	-	4.1	28.7	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	2.0	2.2	5.6	0.9	3.7	31.3	0.6	0.2
高雄所	159	95	100.0	1.3	3.7	2.1	1.4	-	22.8	1.6	0.4
旗山站	30	18	100.0	-	-	14.3	-	-	32.2	-	-
屏東站	79	56	100.0	3.2	-	4.9	-	6.6	33.8	-	-
臺東站	34	25	100.0	-	-	21.1	-	3.5	31.5	-	-
澎湖站	31	14	100.0	-	2.7	5.2	1.3	10.3	34.2	-	-
恆春分站	43	27	100.0	5.9	4.7	-	2.1	9.6	53.2	-	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	2.8	2.0	12.4	1.4	0.2	16.8	-	-
臺北市區監理所	186	166	100.0	3.0	1.4	10.0	2.2	-	18.2	-	-
士林站	106	98	100.0	2.8	2.7	10.3	-	-	12.0	-	-
金門站	30	17	100.0	1.8	3.5	41.4	1.8	3.2	29.8	-	-
連江站	30	2	100.0	-	-	63.7	-	-	29.8	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	1.2	2.3	2.2	1.3	-	23.2	0.3	0.4
高雄市區監理所	166	100	100.0	1.4	2.5	4.6	1.0	-	25.5	-	0.9
苓雅站	186	107	100.0	0.9	2.0	-	1.5	-	21.0	0.5	-

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？(續完)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	申訴	國際駕照	違反公路法或強制險違規裁罰	辦理無肇事證明	動保設定	僅陪同親友
	加權前	加權後							
全體	2,521	2,521	100.0	0.9	3.6	0.8	0.5	0.5	0.5
依性別分									
男性	1,408	1,470	100.0	1.3	3.8	0.7	0.8	0.6	0.6
女性	1,113	1,051	100.0	0.5	3.3	0.9	0.1	0.3	0.3
依年齡別分									
18-19歲	97	133	100.0	0.6	-	-	-	-	0.8
20-29歲	240	404	100.0	0.6	6.1	0.9	0.6	1.1	-
30-39歲	417	598	100.0	1.4	4.2	0.9	0.6	0.5	0.3
40-49歲	544	547	100.0	0.7	3.7	1.2	0.8	0.3	0.3
50-59歲	620	498	100.0	0.8	3.0	0.2	0.4	0.5	1.0
60歲以上	603	341	100.0	1.1	1.6	1.0	0.3	0.3	0.7
依教育程度別分									
小學以下	152	100	100.0	-	0.9	1.0	-	-	1.8
國初中	203	158	100.0	0.9	0.7	0.4	-	-	0.7
高中職	804	756	100.0	1.0	0.5	1.2	0.7	0.6	0.4
專科	408	385	100.0	0.4	2.5	1.2	0.3	1.0	0.4
大學	736	888	100.0	0.8	5.5	0.5	0.7	0.5	0.5
研究所以上	202	221	100.0	2.5	11.8	-	-	-	-
拒答	16	13	100.0	-	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	418	483	100.0	2.1	3.2	0.6	0.7	0.5	0.7
商	310	342	100.0	1.3	5.0	1.4	-	1.3	-
軍公教	203	191	100.0	-	4.8	-	-	0.5	-
農林漁牧	79	56	100.0	-	-	-	-	-	-
服務業	462	531	100.0	0.8	4.1	0.6	1.6	0.4	0.3
自由業	115	118	100.0	-	1.1	1.9	-	-	1.3
學生	142	210	100.0	-	3.4	1.3	-	-	0.5
家管退休	719	512	100.0	0.7	3.1	0.6	0.1	0.6	0.4
待業無業	64	70	100.0	0.9	1.8	1.5	0.5	-	3.0
拒答	9	6	100.0	-	16.2	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	856	1,038	100.0	1.2	4.0	0.9	0.8	0.9	1.2
中部地區	495	622	100.0	0.7	4.4	0.9	0.7	-	-
南部地區	957	711	100.0	0.9	2.7	0.5	-	0.5	-
東部離島	213	151	100.0	0.2	1.1	0.8	-	0.1	-
依監理所別分									
臺北區監理所	358	489	100.0	1.8	2.6	1.6	0.8	0.9	2.2
新竹區監理所	363	440	100.0	0.2	3.5	0.2	0.7	0.5	-
臺中區監理所	358	499	100.0	1.0	4.0	0.9	0.8	-	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	0.6	2.7	0.5	0.1	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	0.9	1.7	-	-	-	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	1.2	8.8	0.7	0.4	0.9	0.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	0.7	1.9	1.4	-	1.7	-

附表3 請問，您本次來監理所是辦理哪些業務？(續完)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	申訴	國際駕照	違反公路法或強制險違規裁罰	辦理無肇事證明	動保設定	僅陪同親友
	加權前	加權後							
全體	2,521	2,521	100.0	0.9	3.6	0.8	0.5	0.5	0.5
依監理所(站)別分									
臺北區監理所	358	489	100.0	1.8	2.6	1.6	0.8	0.9	2.2
臺北所	71	116	100.0	1.1	2.6	-	-	-	-
板橋站	78	126	100.0	1.2	2.9	2.9	3.2	3.6	-
基隆站	44	64	100.0	3.2	7.3	-	-	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	-	-	-	-	-	-
花蓮站	39	26	100.0	-	4.3	0.9	-	-	-
玉里分站	38	20	100.0	-	-	5.0	-	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	5.5	-	3.9	-	-	15.6
新竹區監理所	363	440	100.0	0.2	3.5	0.2	0.7	0.5	-
新竹所	45	57	100.0	-	2.1	-	-	-	-
新竹市站	81	90	100.0	-	8.1	1.2	2.9	-	-
桃園站	94	114	100.0	-	3.5	-	0.6	2.0	-
中壢站	101	124	100.0	0.7	0.8	-	-	-	-
苗栗站	42	55	100.0	-	3.6	-	-	-	-
臺中區監理所	358	499	100.0	1.0	4.0	0.9	0.8	-	-
臺中所	54	80	100.0	0.8	1.4	1.0	-	-	-
臺中市站	97	146	100.0	3.0	9.0	2.6	-	-	-
豐原站	60	89	100.0	-	3.9	-	2.4	-	-
彰化站	81	126	100.0	-	1.5	-	1.5	-	-
南投站	36	29	100.0	-	-	-	-	-	-
埔里分站	30	27	100.0	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	0.6	2.7	0.5	0.1	-	-
嘉義所	30	34	100.0	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	43	43	100.0	1.4	-	-	-	-	-
麻豆站	35	45	100.0	3.2	-	-	-	-	-
臺南站	116	133	100.0	-	6.0	0.5	-	-	-
新營站	43	49	100.0	-	4.0	-	-	-	-
雲林站	55	40	100.0	-	-	-	0.8	-	-
東勢分站	40	24	100.0	-	-	4.2	-	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	0.9	1.7	-	-	-	-
高雄所	159	95	100.0	2.1	2.7	-	-	-	-
旗山站	30	18	100.0	-	5.5	-	-	-	-
屏東站	79	56	100.0	-	-	-	-	-	-
臺東站	34	25	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	31	14	100.0	-	2.7	-	-	-	-
恆春分站	43	27	100.0	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	1.2	8.8	0.7	0.4	0.9	0.4
臺北市區監理所	186	166	100.0	1.5	10.5	1.1	-	1.4	0.6
士林站	106	98	100.0	0.5	6.9	-	1.2	-	-
金門站	30	17	100.0	1.8	3.2	-	-	-	-
連江站	30	2	100.0	-	4.0	-	-	4.0	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	0.7	1.9	1.4	-	1.7	-
高雄市區監理所	166	100	100.0	1.5	1.2	2.3	-	3.5	-
苓雅站	186	107	100.0	-	2.4	0.6	-	-	-

附表4 「引導指標」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者(且有使用/體驗者)。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,454	2,459	100.0	90.4	19.5	70.9	8.8	7.9	0.9	0.9
依性別分										
男性	1,374	1,433	100.0	91.3	19.8	71.6	7.9	6.9	1.0	0.7
女性	1,080	1,026	100.0	89.0	19.1	69.9	9.9	9.2	0.7	1.1
依年齡別分	**									
18-19歲	96	131	100.0	93.9	21.9	72.0	6.1	6.1	-	-
20-29歲	237	396	100.0	92.3	17.6	74.7	7.7	7.7	-	-
30-39歲	410	589	100.0	86.8	20.2	66.5	12.1	11.1	1.0	1.2
40-49歲	531	534	100.0	89.1	18.1	71.0	9.4	7.3	2.1	1.4
50-59歲	602	484	100.0	91.1	18.3	72.9	8.6	8.2	0.4	0.3
60歲以上	578	325	100.0	94.0	23.5	70.5	4.3	3.5	0.8	1.7
依教育程度別分	**									
小學以下	143	95	100.0	94.6	24.3	70.3	5.0	4.1	1.0	0.3
國初中	200	156	100.0	92.6	15.7	76.9	6.0	6.0	-	1.5
高中職	782	736	100.0	92.7	20.1	72.6	6.2	5.8	0.4	1.1
專科	401	381	100.0	92.0	18.2	73.8	7.2	6.7	0.5	0.8
大學	712	860	100.0	87.8	19.8	68.0	11.3	10.1	1.2	0.8
研究所以上	200	219	100.0	87.6	19.8	67.8	12.4	9.9	2.5	-
拒答	16	13	100.0	66.6	8.4	58.2	26.4	26.4	-	7.0
依職業別分										
工	411	475	100.0	91.5	17.9	73.7	7.9	6.6	1.3	0.6
商	302	335	100.0	88.6	20.4	68.2	9.2	7.6	1.6	2.2
軍公教	200	188	100.0	89.3	22.3	66.9	10.2	10.2	-	0.5
農林漁牧	77	55	100.0	92.5	21.1	71.4	7.5	7.5	-	-
服務業	450	517	100.0	88.7	18.6	70.1	10.3	9.1	1.2	1.0
自由業	112	116	100.0	84.4	13.5	71.0	15.0	13.4	1.6	0.6
學生	140	206	100.0	95.9	18.4	77.5	4.1	4.1	-	-
家管退休	690	491	100.0	91.6	22.0	69.6	7.7	7.4	0.3	0.8
待業無業	63	69	100.0	89.7	19.9	69.8	10.3	9.3	1.0	-
拒答	9	6	100.0	95.3	14.1	81.2	-	-	-	4.7
依地區別分										
北部地區	833	1,013	100.0	89.7	17.8	71.9	9.7	8.3	1.3	0.6
中部地區	483	605	100.0	90.4	24.2	66.1	9.1	8.6	0.5	0.5
南部地區	929	694	100.0	91.9	18.2	73.7	6.8	6.2	0.6	1.4
東部離島	209	148	100.0	88.0	18.3	69.8	10.3	9.7	0.6	1.7
依監理所別分										
臺北區監理所	348	476	100.0	90.7	16.5	74.2	8.0	7.5	0.5	1.3
新竹區監理所	353	429	100.0	89.3	18.2	71.1	9.9	7.7	2.2	0.8
臺中區監理所	347	484	100.0	89.5	22.8	66.6	10.1	9.4	0.7	0.4
嘉義區監理所	353	361	100.0	90.3	19.2	71.1	8.5	8.0	0.4	1.2
高雄區監理所	369	230	100.0	93.5	20.4	73.1	5.5	5.0	0.6	1.0
臺北市區監理所	345	279	100.0	88.5	20.0	68.5	11.5	10.7	0.8	-
高雄市區監理所	339	201	100.0	93.4	20.2	73.2	5.3	4.5	0.8	1.3

附表4 「引導指標」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者(且有使用/體驗者)。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,454	2,459	100.0	90.4	19.5	70.9	8.8	7.9	0.9	0.9
依監理所(站)別分 #*										
臺北區監理所	348	476	100.0	90.7	16.5	74.2	8.0	7.5	0.5	1.3
臺北所	68	112	100.0	87.9	17.4	70.6	8.6	7.2	1.4	3.4
板橋站	73	120	100.0	90.9	15.9	74.9	9.1	9.1	-	-
基隆站	44	64	100.0	91.8	25.5	66.3	8.2	8.2	-	-
宜蘭站	44	65	100.0	83.6	11.5	72.1	13.6	12.2	1.4	2.8
花蓮站	39	26	100.0	97.1	18.1	79.0	2.9	2.9	-	-
玉里分站	38	20	100.0	91.8	13.9	77.9	5.2	5.2	-	3.0
蘆洲站	42	69	100.0	97.7	12.3	85.5	2.3	2.3	-	-
新竹區監理所	353	429	100.0	89.3	18.2	71.1	9.9	7.7	2.2	0.8
新竹所	45	57	100.0	84.1	17.1	67.0	14.8	11.2	3.6	1.1
新竹市站	78	87	100.0	87.8	12.8	75.0	12.2	7.3	4.9	-
桃園站	91	111	100.0	93.6	22.1	71.5	4.6	4.6	-	1.8
中壢站	97	119	100.0	84.7	13.8	70.9	15.3	12.7	2.6	-
苗栗站	42	55	100.0	98.3	29.7	68.6	-	-	-	1.7
臺中區監理所	347	484	100.0	89.5	22.8	66.6	10.1	9.4	0.7	0.4
臺中所	51	77	100.0	82.4	27.7	54.7	16.4	13.5	2.9	1.2
臺中市站	93	140	100.0	85.1	17.3	67.8	14.0	14.0	-	0.9
豐原站	58	87	100.0	92.6	16.4	76.2	7.4	6.4	1.0	-
彰化站	80	123	100.0	94.4	33.7	60.7	5.6	5.6	-	-
南投站	35	29	100.0	93.2	18.0	75.2	6.8	6.8	-	-
埔里分站	30	27	100.0	95.4	14.5	80.9	4.6	4.6	-	-
嘉義區監理所	353	361	100.0	90.3	19.2	71.1	8.5	8.0	0.4	1.2
嘉義所	29	33	100.0	92.8	28.1	64.7	7.2	7.2	-	-
嘉義市站	41	41	100.0	86.2	10.4	75.8	7.9	7.9	-	5.9
麻豆站	34	45	100.0	92.3	18.6	73.7	6.1	6.1	-	1.6
臺南站	114	131	100.0	92.5	16.5	76.0	7.5	6.3	1.2	-
新營站	41	48	100.0	89.4	17.2	72.2	7.9	7.9	-	2.6
雲林站	55	40	100.0	82.7	24.5	58.2	17.3	17.3	-	-
東勢分站	39	24	100.0	93.0	32.6	60.4	7.0	7.0	-	-
高雄區監理所	369	230	100.0	93.5	20.4	73.1	5.5	5.0	0.6	1.0
高雄所	157	94	100.0	94.1	22.5	71.5	5.6	5.6	-	0.3
旗山站	30	18	100.0	97.7	29.4	68.3	2.3	2.3	-	-
屏東站	77	55	100.0	90.4	6.8	83.7	9.6	7.2	2.4	-
臺東站	33	24	100.0	97.9	30.1	67.8	2.1	2.1	-	-
澎湖站	31	14	100.0	91.9	30.6	61.3	5.5	5.5	-	2.6
恆春分站	41	27	100.0	91.7	21.1	70.6	2.1	2.1	-	6.2
臺北市區監理所	345	279	100.0	88.5	20.0	68.5	11.5	10.7	0.8	-
臺北市區監理所	184	164	100.0	86.1	18.7	67.4	13.9	13.2	0.7	-
士林站	103	96	100.0	91.8	19.1	72.6	8.2	7.0	1.2	-
金門站	29	17	100.0	92.5	35.4	57.1	7.5	7.5	-	-
連江站	29	2	100.0	95.8	41.7	54.1	4.2	4.2	-	-
高雄市區監理所	339	201	100.0	93.4	20.2	73.2	5.3	4.5	0.8	1.3
高雄市區監理所	162	97	100.0	93.7	23.4	70.2	4.4	3.7	0.7	2.0
苓雅站	177	104	100.0	93.1	17.2	75.9	6.2	5.3	0.9	0.7

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 4A 不滿意「引導指標」的原因

調查對象：不滿意「引導指標」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確	指標太少	指標未明確標示業務案件申辦流程	指標字體太小	無人指引	指標要放上面而非地面	指標不清楚(驗車車道、代辦/親辦車道)	找不到抽號碼機
	加權前	加權後									
全體	191	215	100.0	91.3	14.6	5.1	0.8	4.5	0.3	3.9	0.7
依性別分											
男性	96	114	100.0	89.1	15.0	5.3	1.5	4.3	0.6	5.7	0.9
女性	95	102	100.0	93.8	14.2	4.9	-	4.8	-	2.0	0.4
依年齡別分											
18-19歲	5	8	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	18	30	100.0	95.9	41.8	4.1	-	13.1	-	4.2	1.3
30-39歲	46	71	100.0	86.9	15.5	10.5	-	4.2	-	2.6	-
40-49歲	48	50	100.0	94.7	8.3	1.3	-	3.8	1.3	3.3	2.0
50-59歲	50	42	100.0	88.7	7.6	1.0	-	-	-	8.9	-
60歲以上	24	14	100.0	93.6	3.5	8.8	11.8	6.6	-	-	-
依教育程度別分											
小學以下	5	5	100.0	100.0	62.0	-	-	19.4	-	-	-
國初中	9	9	100.0	89.0	11.0	3.8	10.5	-	-	-	11.0
高中職	46	46	100.0	95.5	3.3	2.6	-	2.7	-	3.1	-
專科	27	27	100.0	91.0	21.8	2.3	-	12.2	-	-	-
大學	78	97	100.0	89.2	18.7	6.8	0.7	4.4	0.6	6.5	0.4
研究所以上	22	27	100.0	93.3	6.7	4.5	-	-	-	-	-
拒答	4	3	100.0	73.5	-	26.5	-	-	-	19.5	-
依職業別分											
工	31	37	100.0	95.1	13.6	1.7	-	3.4	-	-	-
商	25	31	100.0	86.8	18.5	9.9	-	6.2	2.1	7.3	-
軍公教	21	19	100.0	98.1	28.4	-	-	14.1	-	1.9	2.1
農林漁牧	4	4	100.0	52.5	-	47.5	23.5	-	-	-	-
服務業	42	53	100.0	88.0	9.5	2.4	-	1.7	-	8.6	-
自由業	14	17	100.0	100.0	11.9	13.9	-	11.9	-	-	-
學生	5	9	100.0	100.0	22.3	-	-	-	-	-	-
家管退休	43	38	100.0	90.7	16.5	3.4	1.8	-	-	1.6	2.7
待業無業	6	7	100.0	90.3	-	4.9	-	12.6	-	9.7	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	78	98	100.0	92.7	10.1	5.6	0.7	1.3	-	5.5	-
中部地區	39	55	100.0	91.6	17.9	3.9	1.8	10.4	-	2.6	1.9
南部地區	60	47	100.0	89.0	11.5	7.1	-	5.9	1.3	3.4	0.8
東部離島	14	15	100.0	87.9	41.7	-	-	-	-	-	-
依監理所別分											
臺北區監理所	24	38	100.0	95.2	20.6	-	-	2.4	-	-	-
新竹區監理所	34	42	100.0	83.2	4.3	4.3	1.6	-	-	8.2	0.9
臺中區監理所	31	49	100.0	92.6	11.8	4.4	2.0	11.7	-	3.0	-
嘉義區監理所	28	31	100.0	90.2	16.3	10.4	-	4.1	-	-	3.4
高雄區監理所	22	13	100.0	87.8	11.8	2.7	-	-	-	7.5	-
臺北市區監理所	33	32	100.0	100.0	29.8	7.5	-	4.0	-	6.0	-
高雄市區監理所	19	11	100.0	84.4	-	9.7	-	5.9	5.9	5.9	-

附表 4A 不滿意「引導指標」的原因

調查對象：不滿意「引導指標」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	指標不甚清楚/缺乏清楚標示，引導路線不明確	指標太少	指標未明確標示業務案件申辦流程	指標字體太小	無人指引	指標要放上面而非地面	指標不清楚(驗車車道、代辦/親辦車道)	找不到抽號碼機
	加權前	加權後									
全體	191	215	100.0	91.3	14.6	5.1	0.8	4.5	0.3	3.9	0.7
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	24	38	100.0	95.2	20.6	-	-	2.4	-	-	-
臺北所	5	10	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
板橋站	6	11	100.0	100.0	29.7	-	-	-	-	-	-
基隆站	3	5	100.0	100.0	-	-	-	17.0	-	-	-
宜蘭站	6	9	100.0	79.3	51.9	-	-	-	-	-	-
花蓮站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	34	42	100.0	83.2	4.3	4.3	1.6	-	-	8.2	0.9
新竹所	6	8	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	4.7
新竹市站	9	11	100.0	93.5	-	-	-	-	-	6.5	-
桃園站	4	5	100.0	45.8	-	35.4	-	-	-	18.7	-
中壢站	15	18	100.0	79.9	10.0	-	3.7	-	-	10.0	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	31	49	100.0	92.6	11.8	4.4	2.0	11.7	-	3.0	-
臺中所	8	13	100.0	100.0	-	-	-	7.3	-	-	-
臺中市站	11	20	100.0	95.4	13.8	4.6	-	13.8	-	-	-
豐原站	4	6	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
彰化站	5	7	100.0	78.9	44.4	-	14.2	30.3	-	21.1	-
南投站	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	-	-	##	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	28	31	100.0	90.2	16.3	10.4	-	4.1	-	-	3.4
嘉義所	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	2	3	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	2	3	100.0	27.0	-	73.0	-	-	-	-	-
臺南站	8	10	100.0	100.0	35.1	-	-	-	-	-	-
新營站	3	4	100.0	100.0	-	-	-	33.3	-	-	-
雲林站	9	7	100.0	100.0	7.3	17.3	-	-	-	-	-
東勢分站	2	2	100.0	38.2	61.8	-	-	-	-	-	61.8
高雄區監理所	22	13	100.0	87.8	11.8	2.7	-	-	-	7.5	-
高雄所	9	5	100.0	88.9	-	6.6	-	-	-	11.1	-
旗山站	1	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
屏東站	8	5	100.0	88.5	11.5	-	-	-	-	-	-
臺東站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	2	1	100.0	51.0	-	-	-	-	-	49.0	-
恆春分站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	33	32	100.0	100.0	29.8	7.5	-	4.0	-	6.0	-
臺北市區監理所	22	23	100.0	100.0	28.2	10.6	-	5.6	-	8.4	-
士林站	8	8	100.0	100.0	23.5	-	-	-	-	-	-
金門站	2	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	19	11	100.0	84.4	-	9.7	-	5.9	5.9	5.9	-
高雄市區監理所	8	4	100.0	70.1	-	-	-	14.9	14.9	14.9	-
苓雅站	11	6	100.0	93.8	-	16.0	-	-	-	-	-

附表5 「動線安排」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	92.4	16.9	75.5	6.7	5.8	0.8	0.9
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	92.8	18.9	73.9	6.1	5.3	0.8	1.0
女性	1,113	1,051	100.0	91.7	14.0	77.7	7.4	6.6	0.8	0.9
依年齡別分	**									
18-19歲	97	133	100.0	96.0	19.1	76.8	4.0	4.0	-	-
20-29歲	240	404	100.0	95.7	15.0	80.7	4.3	3.1	1.1	-
30-39歲	417	598	100.0	90.0	18.5	71.5	9.5	8.3	1.2	0.6
40-49歲	544	547	100.0	91.8	14.5	77.2	7.0	6.0	1.1	1.2
50-59歲	620	498	100.0	90.7	14.5	76.2	7.8	7.5	0.3	1.5
60歲以上	603	341	100.0	94.6	22.5	72.1	3.5	2.9	0.6	1.9
依教育程度別分	*									
小學以下	152	100	100.0	98.0	23.2	74.8	1.5	0.5	0.9	0.5
國初中	203	158	100.0	91.3	12.5	78.8	7.7	6.4	1.3	1.0
高中職	804	756	100.0	92.9	16.0	76.9	5.5	5.2	0.4	1.5
專科	408	385	100.0	93.9	17.1	76.8	5.0	4.3	0.7	1.1
大學	736	888	100.0	91.8	17.7	74.1	7.6	6.6	1.1	0.5
研究所以上	202	221	100.0	89.4	16.6	72.8	10.1	8.6	1.4	0.5
拒答	16	13	100.0	69.0	8.4	60.6	31.0	31.0	-	-
依職業別分	*									
工	418	483	100.0	91.2	15.7	75.5	7.7	6.5	1.2	1.1
商	310	342	100.0	91.5	15.9	75.6	7.5	6.1	1.4	1.0
軍公教	203	191	100.0	91.4	22.2	69.3	8.2	7.5	0.7	0.4
農林漁牧	79	56	100.0	98.8	19.1	79.7	-	-	-	1.2
服務業	462	531	100.0	91.9	17.3	74.6	6.9	5.9	1.1	1.2
自由業	115	118	100.0	87.7	9.3	78.4	11.5	9.2	2.3	0.8
學生	142	210	100.0	96.3	12.6	83.7	3.7	3.7	-	-
家管退休	719	512	100.0	93.1	19.2	73.9	5.6	5.5	0.1	1.3
待業無業	64	70	100.0	98.2	19.2	79.0	1.8	1.8	-	-
拒答	9	6	100.0	71.2	14.1	57.1	28.8	28.8	-	-
依地區別分	***									
北部地區	856	1,038	100.0	90.0	15.3	74.7	9.1	8.1	1.0	0.8
中部地區	495	622	100.0	94.3	19.0	75.2	4.6	4.0	0.6	1.1
南部地區	957	711	100.0	94.2	17.1	77.0	5.1	4.4	0.7	0.7
東部離島	213	151	100.0	92.1	17.4	74.7	6.0	4.6	1.4	2.0
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	90.6	16.1	74.5	8.5	7.7	0.8	0.9
新竹區監理所	363	440	100.0	90.0	13.8	76.3	8.7	7.9	0.8	1.3
臺中區監理所	358	499	100.0	93.7	18.9	74.8	5.4	4.7	0.7	0.9
嘉義區監理所	362	369	100.0	94.1	18.2	75.9	5.7	4.7	1.0	0.2
高雄區監理所	376	235	100.0	95.4	19.0	76.4	3.9	2.7	1.2	0.7
臺北市區監理所	352	283	100.0	91.3	16.8	74.5	7.9	6.6	1.3	0.7
高雄市區監理所	352	207	100.0	93.3	15.8	77.5	4.5	4.5	-	2.2

附表5 「動線安排」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	92.4	16.9	75.5	6.7	5.8	0.8	0.9
依監理所(站)別分 #*										
臺北區監理所	358	489	100.0	90.6	16.1	74.5	8.5	7.7	0.8	0.9
臺北所	71	116	100.0	90.1	16.8	73.3	9.9	9.9	-	-
板橋站	78	126	100.0	87.9	14.2	73.8	10.6	10.6	-	1.4
基隆站	44	64	100.0	89.9	24.6	65.2	10.1	7.6	2.5	-
宜蘭站	45	67	100.0	88.0	15.8	72.2	10.5	7.3	3.2	1.5
花蓮站	39	26	100.0	94.4	12.2	82.2	5.6	5.6	-	-
玉里分站	38	20	100.0	100.0	15.8	84.2	-	-	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	95.2	12.1	83.1	2.2	2.2	-	2.6
新竹區監理所	363	440	100.0	90.0	13.8	76.3	8.7	7.9	0.8	1.3
新竹所	45	57	100.0	88.3	11.8	76.5	10.5	10.5	-	1.1
新竹市站	81	90	100.0	88.8	14.2	74.6	11.2	9.3	1.9	-
桃園站	94	114	100.0	91.2	17.1	74.1	7.3	7.3	-	1.4
中壢站	101	124	100.0	87.7	7.9	79.8	11.1	9.6	1.5	1.3
苗栗站	42	55	100.0	96.7	21.3	75.4	-	-	-	3.3
臺中區監理所	358	499	100.0	93.7	18.9	74.8	5.4	4.7	0.7	0.9
臺中所	54	80	100.0	89.2	18.6	70.5	8.3	5.5	2.8	2.6
臺中市站	97	146	100.0	91.1	17.1	74.0	8.1	7.2	0.9	0.9
豐原站	60	89	100.0	93.3	13.3	80.0	5.2	5.2	-	1.5
彰化站	81	126	100.0	97.0	25.4	71.6	3.0	3.0	-	-
南投站	36	29	100.0	100.0	17.2	82.8	-	-	-	-
埔里分站	30	27	100.0	100.0	19.1	80.9	-	-	-	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	94.1	18.2	75.9	5.7	4.7	1.0	0.2
嘉義所	30	34	100.0	97.1	34.0	63.1	2.9	2.9	-	-
嘉義市站	43	43	100.0	85.8	7.1	78.7	14.2	14.2	-	-
麻豆站	35	45	100.0	100.0	25.3	74.7	-	-	-	-
臺南站	116	133	100.0	93.8	12.3	81.4	6.2	5.1	1.1	-
新營站	43	49	100.0	98.5	20.5	78.0	1.5	-	1.5	-
雲林站	55	40	100.0	88.4	23.0	65.4	10.0	6.1	3.8	1.7
東勢分站	40	24	100.0	95.8	22.0	73.8	4.2	4.2	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	95.4	19.0	76.4	3.9	2.7	1.2	0.7
高雄所	159	95	100.0	94.8	20.9	73.9	5.2	4.3	0.9	-
旗山站	30	18	100.0	100.0	23.9	76.1	-	-	-	-
屏東站	79	56	100.0	94.3	12.9	81.5	5.7	3.4	2.3	-
臺東站	34	25	100.0	93.3	14.6	78.7	-	-	-	6.7
澎湖站	31	14	100.0	97.2	25.1	72.1	2.8	2.8	-	-
恆春分站	43	27	100.0	97.9	23.1	74.8	2.1	-	2.1	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	91.3	16.8	74.5	7.9	6.6	1.3	0.7
臺北市區監理所	186	166	100.0	92.6	15.2	77.4	6.3	5.6	0.7	1.0
士林站	106	98	100.0	88.4	15.1	73.2	11.6	9.1	2.5	-
金門站	30	17	100.0	95.0	38.4	56.6	3.2	3.2	-	1.8
連江站	30	2	100.0	100.0	46.1	53.9	-	-	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	93.3	15.8	77.5	4.5	4.5	-	2.2
高雄市區監理所	166	100	100.0	94.3	18.3	76.0	3.0	3.0	-	2.8
苓雅站	186	107	100.0	92.5	13.6	78.9	5.9	5.9	-	1.7

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 5A 不滿意「動線安排」原因

調查對象：不滿意「動線安排」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善	抽號機擺放位置不明顯，應置放入口處	缺乏服務人員指引，動線混亂	申請代辦與自辦的業務，未能分開辦理	出入口太少	停車場至辦公大樓動線標示不明
	加權前	加權後							
全體	149	168	100.0	58.9	3.7	19.5	0.6	3.0	4.6
依性別分									
男性	78	90	100.0	59.1	3.2	18.9	-	3.6	3.5
女性	71	78	100.0	58.8	4.4	20.2	1.3	2.4	5.8
依年齡別分									
18-19歲	3	5	100.0	100.0	-	-	-	-	-
20-29歲	9	17	100.0	55.2	13.8	18.8	-	-	-
30-39歲	37	57	100.0	55.9	1.6	22.1	1.8	-	6.0
40-49歲	37	39	100.0	66.1	6.5	14.1	-	7.5	3.1
50-59歲	40	39	100.0	52.9	-	25.0	-	2.5	8.1
60歲以上	23	12	100.0	57.2	4.0	16.6	-	10.4	-
依教育程度別分									
小學以下	2	1	100.0	-	-	62.8	-	-	-
國初中	10	12	100.0	51.6	-	11.3	-	-	4.9
高中職	40	42	100.0	57.7	1.2	16.4	-	4.3	-
專科	21	19	100.0	65.0	-	25.9	-	-	9.4
大學	53	68	100.0	68.8	4.1	19.7	1.5	0.7	7.8
研究所以上	19	22	100.0	44.3	10.7	13.7	-	12.6	-
拒答	4	4	100.0	-	16.6	59.0	-	-	-
依職業別分									
工	28	37	100.0	67.8	-	29.5	-	-	-
商	22	26	100.0	60.2	2.6	10.0	-	9.1	-
軍公教	17	16	100.0	57.5	3.8	17.4	-	-	14.6
農林漁牧	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	30	37	100.0	60.8	1.3	9.4	-	6.2	8.2
自由業	13	14	100.0	38.2	-	19.9	-	3.6	13.2
學生	4	8	100.0	69.2	30.8	-	-	-	-
家管退休	31	29	100.0	50.7	-	25.5	3.5	-	2.1
待業無業	2	1	100.0	71.9	71.9	100.0	-	-	-
拒答	2	2	100.0	68.3	68.3	100.0	-	-	-
依地區別分									
北部地區	74	95	100.0	59.1	3.7	15.9	-	3.5	5.5
中部地區	20	28	100.0	47.5	-	33.0	-	-	4.7
南部地區	48	36	100.0	67.4	7.6	20.6	-	5.0	3.3
東部離島	7	9	100.0	59.3	-	10.4	11.1	-	-
依監理所別分									
臺北區監理所	24	41	100.0	56.5	7.9	12.2	2.4	-	-
新竹區監理所	32	38	100.0	61.8	-	15.5	-	6.1	8.8
臺中區監理所	17	27	100.0	57.6	-	26.1	-	-	5.0
嘉義區監理所	20	21	100.0	56.9	6.0	37.8	-	4.5	2.8
高雄區監理所	14	9	100.0	72.6	-	21.0	-	6.3	6.5
臺北市區監理所	24	22	100.0	56.4	5.1	19.3	-	4.3	8.0
高雄市區監理所	18	9	100.0	59.5	6.4	6.3	-	3.0	-

附表 5A 不滿意「動線安排」原因

調查對象：不滿意「動線安排」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	申辦業務的動線混亂、不順暢/排隊動線規劃不夠完善	抽號機擺放位置不明顯，應置放入口處	缺乏服務人員指引，動線混亂	申請代辦與自辦的業務，未能分開辦理	出入口太少	停車場至辦公大樓動線標示不明
	加權前	加權後							
全體	149	168	100.0	58.9	3.7	19.5	0.6	3.0	4.6
依監理所(站)別分									
臺北區監理所	24	41	100.0	56.5	7.9	12.2	2.4	-	-
臺北所	6	12	100.0	38.4	-	-	-	-	-
板橋站	7	13	100.0	71.7	-	24.3	-	-	-
基隆站	4	7	100.0	38.6	50.2	13.7	-	-	-
宜蘭站	4	7	100.0	69.8	-	13.3	-	-	-
花蓮站	2	1	100.0	30.8	-	-	69.2	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
新竹區監理所	32	38	100.0	61.8	-	15.5	-	6.1	8.8
新竹所	4	6	100.0	49.9	-	50.1	-	-	-
新竹市站	9	10	100.0	72.4	-	10.9	-	-	16.8
桃園站	7	8	100.0	73.1	-	-	-	-	20.1
中壢站	12	14	100.0	52.2	-	13.3	-	17.0	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	17	27	100.0	57.6	-	26.1	-	-	5.0
臺中所	4	7	100.0	20.1	-	45.9	-	-	-
臺中市站	8	12	100.0	90.4	-	9.6	-	-	11.3
豐原站	2	5	100.0	54.2	-	-	-	-	-
彰化站	3	4	100.0	25.3	-	74.7	-	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	20	21	100.0	56.9	6.0	37.8	-	4.5	2.8
嘉義所	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
嘉義市站	4	6	100.0	61.2	-	-	-	15.7	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	8	8	100.0	72.5	15.2	37.6	-	-	7.1
新營站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
雲林站	5	4	100.0	38.7	-	71.6	-	-	-
東勢分站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
高雄區監理所	14	9	100.0	72.6	-	21.0	-	6.3	6.5
高雄所	7	5	100.0	81.1	-	26.3	-	-	11.9
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	5	3	100.0	68.9	-	18.9	-	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-
臺北市區監理所	24	22	100.0	56.4	5.1	19.3	-	4.3	8.0
臺北市區監理所	13	10	100.0	45.0	10.9	29.7	-	9.3	-
士林站	10	11	100.0	69.4	-	10.6	-	-	15.7
金門站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	18	9	100.0	59.5	6.4	6.3	-	3.0	-
高雄市區監理所	7	3	100.0	72.9	20.0	-	-	-	-
苓雅站	11	6	100.0	53.2	-	9.3	-	4.3	-

附表 5A 不滿意「動線安排」原因(續完)

調查對象：不滿意「動線安排」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不同棟需 穿越驗車 道，險象 環生安全 堪憂	辦理相關 業務需不 同樓層、 不同窗口 跑來跑去	外圍要 繞一大 圈才進 入，有 些是單 行道不 方便	停車場 至辦公 大樓太 遠	在走道 等候時 容易撞 到移動 的民眾	希望國 際駕照 能在一 樓辦理	拒答
	加權前	加權後								
全體	149	168	100.0	1.2	9.2	2.3	3.6	3.4	0.3	5.4
依性別分										
男性	78	90	100.0	1.8	8.8	4.3	2.3	4.0	-	3.2
女性	71	78	100.0	0.5	9.6	-	5.2	2.8	0.7	7.9
依年齡別分										
18-19歲	3	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	9	17	100.0	-	31.0	-	-	-	-	-
30-39歲	37	57	100.0	-	3.7	3.8	7.5	-	-	11.0
40-49歲	37	39	100.0	4.2	10.2	3.3	-	10.2	-	-
50-59歲	40	39	100.0	1.0	7.1	-	4.9	4.8	-	4.6
60歲以上	23	12	100.0	-	10.7	4.0	-	-	4.3	8.8
依教育程度別分										
小學以下	2	1	100.0	-	-	-	-	37.2	-	-
國初中	10	12	100.0	-	17.4	-	-	-	-	14.8
高中職	40	42	100.0	1.0	8.1	4.2	7.3	4.0	-	1.6
專科	21	19	100.0	-	12.3	-	-	7.8	-	2.0
大學	53	68	100.0	2.4	11.2	3.1	3.9	1.0	0.8	-
研究所以上	19	22	100.0	-	-	-	1.8	6.3	-	20.6
拒答	4	4	100.0	-	-	-	-	-	-	41.0
依職業別分										
工	28	37	100.0	1.1	8.1	-	5.6	4.1	-	1.0
商	22	26	100.0	-	16.2	1.9	8.5	1.6	-	-
軍公教	17	16	100.0	-	-	8.2	2.6	17.3	-	4.1
農林漁牧	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	30	37	100.0	-	6.6	5.8	-	-	-	10.7
自由業	13	14	100.0	11.9	16.0	-	-	4.4	-	13.2
學生	4	8	100.0	-	-	-	-	-	-	-
家管退休	31	29	100.0	-	12.7	-	5.1	1.9	1.8	8.0
待業無業	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
拒答	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分										
北部地區	74	95	100.0	1.7	9.5	1.9	5.5	3.0	0.5	6.1
中部地區	20	28	100.0	-	-	7.5	1.8	-	-	10.2
南部地區	48	36	100.0	1.1	11.8	-	1.1	6.6	-	1.1
東部離島	7	9	100.0	-	23.5	-	-	6.1	-	-
依監理所別分										
臺北區監理所	24	41	100.0	3.9	12.9	-	10.2	-	-	8.2
新竹區監理所	32	38	100.0	-	2.5	3.4	2.5	5.7	-	6.2
臺中區監理所	17	27	100.0	-	-	7.9	-	-	-	8.4
嘉義區監理所	20	21	100.0	-	13.3	-	2.4	6.7	-	3.0
高雄區監理所	14	9	100.0	-	-	-	-	-	-	4.3
臺北市區監理所	24	22	100.0	-	21.4	2.2	-	5.4	2.3	-
高雄市區監理所	18	9	100.0	4.3	16.1	-	4.3	10.7	-	-

附表 5A 不滿意「動線安排」原因(續完)

調查對象：不滿意「動線安排」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不同棟需 穿越驗車 道，險象 環生安全 堪憂	辦理相關 業務需不 同樓層、 不同窗口 跑來跑去	外圍要 繞一大 圈才進 入，有 些是單 行道不 方便	停車場 至辦公 大樓太 遠	在走道 等候時 容易撞 到移動 的民眾	希望國 際駕照 能在一 樓辦理	拒答
	加權前	加權後								
全體	149	168	100.0	1.2	9.2	2.3	3.6	3.4	0.3	5.4
依監理所(站)別分										
臺北區監理所	24	41	100.0	3.9	12.9	-	10.2	-	-	8.2
臺北所	6	12	100.0	-	28.1	-	18.0	-	-	15.5
板橋站	7	13	100.0	12.1	-	-	16.2	-	-	-
基隆站	4	7	100.0	-	-	-	-	-	-	24.9
宜蘭站	4	7	100.0	-	30.2	-	-	-	-	-
花蓮站	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	32	38	100.0	-	2.5	3.4	2.5	5.7	-	6.2
新竹所	4	6	100.0	-	-	-	-	-	-	-
新竹市站	9	10	100.0	-	-	-	-	-	-	-
桃園站	7	8	100.0	-	11.5	15.4	-	15.4	-	-
中壢站	12	14	100.0	-	-	-	7.1	6.5	-	17.2
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	17	27	100.0	-	-	7.9	-	-	-	8.4
臺中所	4	7	100.0	-	-	-	-	-	-	34.0
臺中市站	8	12	100.0	-	-	-	-	-	-	-
豐原站	2	5	100.0	-	-	45.8	-	-	-	-
彰化站	3	4	100.0	-	-	-	-	-	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	20	21	100.0	-	13.3	-	2.4	6.7	-	3.0
嘉義所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	4	6	100.0	-	-	-	-	23.1	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	8	8	100.0	-	33.8	-	-	-	-	-
新營站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	5	4	100.0	-	-	-	12.7	-	-	15.8
東勢分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	14	9	100.0	-	-	-	-	-	-	4.3
高雄所	7	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	5	3	100.0	-	-	-	-	-	-	12.2
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	24	22	100.0	-	21.4	2.2	-	5.4	2.3	-
臺北市區監理所	13	10	100.0	-	46.0	-	-	6.3	5.0	-
士林站	10	11	100.0	-	-	4.3	-	-	-	-
金門站	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	18	9	100.0	4.3	16.1	-	4.3	10.7	-	-
高雄市區監理所	7	3	100.0	13.5	-	-	-	13.5	-	-
苓雅站	11	6	100.0	-	23.7	-	6.4	9.4	-	-

附表6 「各項服務設施的便利性」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,134	2,156	100.0	96.3	19.9	76.4	2.7	2.5	0.2	1.0
依性別分										
男性	1,234	1,300	100.0	96.1	20.9	75.2	3.0	2.9	0.1	0.9
女性	900	857	100.0	96.6	18.3	78.3	2.3	2.0	0.3	1.2
依年齡別分										
18-19歲	87	115	100.0	98.6	24.3	74.4	1.4	1.4	-	-
20-29歲	217	366	100.0	97.9	14.8	83.1	1.9	1.9	-	0.2
30-39歲	362	521	100.0	95.4	21.3	74.1	3.0	3.0	-	1.7
40-49歲	444	447	100.0	95.6	19.4	76.3	3.2	2.7	0.6	1.1
50-59歲	527	429	100.0	95.7	19.0	76.7	3.3	3.2	0.2	1.0
60歲以上	497	278	100.0	96.9	24.3	72.6	2.1	1.7	0.4	1.0
依教育程度別分 **										
小學以下	119	80	100.0	97.4	22.8	74.6	-	-	-	2.6
國初中	176	136	100.0	97.2	16.9	80.2	1.3	1.3	-	1.5
高中職	665	634	100.0	96.7	19.6	77.1	2.3	2.2	0.1	1.0
專科	345	332	100.0	95.4	17.9	77.5	3.6	3.0	0.6	1.1
大學	636	769	100.0	96.8	20.3	76.5	2.2	2.1	0.1	1.0
研究所以上	182	198	100.0	93.3	23.9	69.4	6.7	6.3	0.3	-
拒答	11	7	100.0	100.0	10.6	89.4	-	-	-	-
依職業別分 #										
工	365	419	100.0	96.0	19.1	76.9	3.5	3.2	0.3	0.5
商	264	299	100.0	94.9	16.3	78.6	3.4	3.4	-	1.7
軍公教	177	171	100.0	97.2	31.0	66.2	2.8	2.8	-	-
農林漁牧	62	44	100.0	97.7	21.0	76.7	1.5	1.5	-	0.8
服務業	391	460	100.0	95.1	19.7	75.4	3.9	3.7	0.2	1.0
自由業	102	106	100.0	91.9	12.0	79.9	3.3	1.8	1.5	4.9
學生	127	184	100.0	99.2	17.3	81.9	0.8	0.8	-	-
家管退休	595	418	100.0	98.1	22.9	75.2	1.2	1.1	0.2	0.6
待業無業	45	52	100.0	97.6	12.6	85.0	-	-	-	2.4
拒答	6	5	100.0	100.0	16.6	83.4	-	-	-	-
依地區別分 *										
北部地區	744	907	100.0	95.2	17.0	78.2	4.0	3.6	0.3	0.8
中部地區	405	521	100.0	96.8	23.8	73.0	1.7	1.7	-	1.4
南部地區	807	601	100.0	97.6	20.3	77.3	1.7	1.7	0.1	0.7
東部離島	178	128	100.0	95.2	21.7	73.5	2.7	2.0	0.7	2.0
依監理所別分 *										
臺北區監理所	300	418	100.0	95.3	16.9	78.4	3.7	3.5	0.2	1.0
新竹區監理所	318	389	100.0	95.3	15.2	80.1	2.8	2.7	0.2	1.9
臺中區監理所	291	412	100.0	97.4	23.6	73.8	1.8	1.8	-	0.8
嘉義區監理所	292	302	100.0	98.0	22.6	75.4	1.1	0.6	0.5	0.9
高雄區監理所	327	204	100.0	97.5	24.1	73.4	1.1	0.9	0.2	1.4
臺北市區監理所	311	255	100.0	94.6	21.0	73.6	4.8	4.6	0.3	0.6
高雄市區監理所	295	176	100.0	96.0	17.3	78.6	4.0	4.0	-	-

附表6 「各項服務設施的便利性」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,134	2,156	100.0	96.3	19.9	76.4	2.7	2.5	0.2	1.0
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	300	418	100.0	95.3	16.9	78.4	3.7	3.5	0.2	1.0
板橋站	56	94	100.0	93.9	21.6	72.4	3.6	3.6	-	2.4
基隆站	70	112	100.0	94.4	13.0	81.4	5.6	5.6	-	-
宜蘭站	34	51	100.0	96.5	24.6	71.9	3.5	3.5	-	-
花蓮站	39	60	100.0	92.3	14.5	77.9	4.6	3.1	1.5	3.1
花蓮站	31	20	100.0	100.0	22.0	78.0	-	-	-	-
玉里分站	30	16	100.0	100.0	22.9	77.1	-	-	-	-
蘆洲站	40	66	100.0	98.3	10.2	88.1	1.7	1.7	-	-
新竹區監理所	318	389	100.0	95.3	15.2	80.1	2.8	2.7	0.2	1.9
新竹所	41	52	100.0	91.4	17.1	74.3	8.6	8.6	-	-
新竹市站	66	73	100.0	99.1	17.3	81.8	0.9	0.9	-	-
桃園站	86	106	100.0	94.5	15.8	78.7	2.2	1.6	0.6	3.3
中壢站	87	106	100.0	96.6	10.7	85.9	2.6	2.6	-	0.8
苗栗站	38	52	100.0	92.7	18.2	74.5	1.7	1.7	-	5.6
臺中區監理所	291	412	100.0	97.4	23.6	73.8	1.8	1.8	-	0.8
臺中所	44	68	100.0	98.0	26.3	71.8	2.0	2.0	-	-
臺中市站	75	116	100.0	99.0	24.2	74.8	-	-	-	1.0
豐原站	44	68	100.0	94.9	18.3	76.6	2.0	2.0	-	3.1
彰化站	68	110	100.0	96.2	29.0	67.2	3.8	3.8	-	-
南投站	35	29	100.0	98.4	14.8	83.7	1.6	1.6	-	-
埔里分站	25	21	100.0	100.0	13.0	87.0	-	-	-	-
嘉義區監理所	292	302	100.0	98.0	22.6	75.4	1.1	0.6	0.5	0.9
嘉義所	24	27	100.0	96.5	29.9	66.6	3.5	3.5	-	-
嘉義市站	40	41	100.0	100.0	25.2	74.8	-	-	-	-
麻豆站	27	33	100.0	100.0	34.0	66.0	-	-	-	-
臺南站	99	115	100.0	98.9	12.6	86.3	-	-	-	1.1
新營站	28	34	100.0	100.0	29.7	70.3	-	-	-	-
雲林站	43	34	100.0	90.0	22.9	67.1	6.9	2.3	4.6	3.0
東勢分站	31	18	100.0	98.2	34.0	64.2	-	-	-	1.8
高雄區監理所	327	204	100.0	97.5	24.1	73.4	1.1	0.9	0.2	1.4
高雄所	135	82	100.0	98.2	29.2	69.0	1.1	1.1	-	0.7
旗山站	27	15	100.0	100.0	23.2	76.8	-	-	-	-
屏東站	69	48	100.0	95.8	15.3	80.5	1.6	0.8	0.8	2.6
臺東站	30	22	100.0	100.0	34.6	65.4	-	-	-	-
澎湖站	28	12	100.0	100.0	28.1	71.9	-	-	-	-
恆春分站	38	24	100.0	93.7	13.4	80.4	2.3	2.3	-	3.9
臺北市區監理所	311	255	100.0	94.6	21.0	73.6	4.8	4.6	0.3	0.6
臺北市區監理所	168	150	100.0	93.6	17.9	75.7	6.0	5.5	0.4	0.4
士林站	91	89	100.0	97.1	22.5	74.6	2.9	2.9	-	-
金門站	25	15	100.0	90.0	42.0	47.9	4.7	4.7	-	5.3
連江站	27	2	100.0	100.0	44.0	56.0	-	-	-	-
高雄市區監理所	295	176	100.0	96.0	17.3	78.6	4.0	4.0	-	-
高雄市區監理所	141	87	100.0	99.1	15.3	83.8	0.9	0.9	-	-
苓雅站	154	90	100.0	92.9	19.3	73.7	7.1	7.1	-	-

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 6A 不滿意「各項服務設施的便利性」的原因

調查對象：不滿意「各項服務設施的便利性」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	座椅數量太少、不足	未見有茶水供應	座椅老舊、不穩固	座椅故障壞掉	未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	未備有文具用品供書寫、剪貼	老花眼鏡沒擦拭、太髒
	加權前	加權後									
全體	52	59	100.0	9.2	11.1	9.1	1.6	2.3	10.4	4.2	3.8
依性別分											
男性	36	39	100.0	13.8	14.2	11.4	2.5	3.5	10.8	2.3	3.3
女性	16	19	100.0	-	4.8	4.4	-	-	9.7	8.0	5.0
依年齡別分											
18-19歲	2	2	100.0	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-
20-29歲	3	7	100.0	-	18.5	-	-	-	-	-	18.5
30-39歲	11	15	100.0	-	-	6.2	6.2	-	-	-	-
40-49歲	11	14	100.0	11.2	6.4	14.3	-	-	11.2	10.8	-
50-59歲	15	14	100.0	26.5	18.7	7.4	-	6.2	15.1	-	6.7
60歲以上	10	6	100.0	-	27.2	7.6	-	8.2	26.2	15.0	-
依教育程度別分											
小學以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	2	100.0	-	62.4	-	-	-	37.6	-	-
高中職	16	15	100.0	9.1	18.4	22.5	-	3.3	3.3	6.1	15.3
專科	9	12	100.0	-	7.5	-	-	7.5	26.3	-	-
大學	14	17	100.0	3.9	10.5	9.5	5.6	-	4.6	-	-
研究所以上	11	13	100.0	25.8	-	3.0	-	-	7.9	11.8	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分											
工	14	15	100.0	26.0	14.8	6.6	6.6	6.1	4.5	-	8.7
商	8	10	100.0	15.9	11.1	3.9	-	-	15.9	15.3	-
軍公教	4	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
農林漁牧	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
服務業	13	18	100.0	-	17.7	15.1	-	2.7	2.7	-	-
自由業	3	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
學生	2	2	100.0	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-
家管退休	7	5	100.0	-	-	8.6	-	-	36.2	17.1	18.5
待業無業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	29	36	100.0	11.3	15.5	7.6	-	3.8	13.8	4.3	6.2
中部地區	7	9	100.0	15.0	-	5.0	-	-	-	10.0	-
南部地區	13	10	100.0	-	-	20.8	9.4	-	11.3	-	-
東部離島	3	3	100.0	-	26.9	-	-	-	-	-	-
依監理所別分											
臺北區監理所	10	15	100.0	22.2	25.0	-	-	-	20.2	10.1	-
新竹區監理所	9	11	100.0	-	8.0	18.7	-	8.0	6.1	8.0	8.7
臺中區監理所	5	7	100.0	18.4	-	6.2	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	3	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	4	2	100.0	-	-	-	-	-	17.3	-	-
臺北市區監理所	13	12	100.0	5.4	14.4	5.4	-	4.0	9.4	-	10.4
高雄市區監理所	8	7	100.0	-	-	30.2	13.6	-	11.0	-	-

附表 6A 不滿意「各項服務設施的便利性」的原因

調查對象：不滿意「各項服務設施的便利性」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	座椅數量太少、不足	未見有茶水供應	座椅老舊、不穩固	座椅故障壞掉	未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	未備有文具用品供書寫、剪貼	老花眼鏡沒擦拭、太髒
	加權前	加權後									
全體	52	59	100.0	9.2	11.1	9.1	1.6	2.3	10.4	4.2	3.8
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	10	15	100.0	22.2	25.0	-	-	-	20.2	10.1	-
臺北所	2	3	100.0	47.4	52.6	-	-	-	-	-	-
板橋站	4	6	100.0	-	-	-	-	-	49.5	24.8	-
基隆站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	2	3	100.0	-	33.6	-	-	-	-	-	-
花蓮站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	9	11	100.0	-	8.0	18.7	-	8.0	6.1	8.0	8.7
新竹所	2	4	100.0	-	-	46.5	-	-	-	-	-
新竹市站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
桃園站	3	2	100.0	-	-	-	-	-	29.2	-	41.7
中壢站	2	3	100.0	-	32.8	-	-	32.8	-	-	-
苗栗站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-
臺中區監理所	5	7	100.0	18.4	-	6.2	-	-	-	-	-
臺中所	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
臺中市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
豐原站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
彰化站	2	4	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
南投站	1	0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	3	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	4	2	100.0	-	-	-	-	-	17.3	-	-
高雄所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	-	-	-	-	-	50.0	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	13	12	100.0	5.4	14.4	5.4	-	4.0	9.4	-	10.4
臺北市區監理所	9	9	100.0	7.4	5.4	7.4	-	5.4	5.4	-	-
士林站	3	3	100.0	-	49.1	-	-	-	25.4	-	49.1
金門站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	8	7	100.0	-	-	30.2	13.6	-	11.0	-	-
高雄市區監理所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
苓雅站	7	6	100.0	-	-	33.9	15.3	-	-	-	-

附表 6A 不滿意各項服務設施的「便利性」的原因(續完)

調查對象：滿意「各項服務設施的便利性」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	書寫檯較少	電腦觸控螢幕故障不能使用	取號碼牌位置不夠清楚明顯	希望有咖啡館	整體空間太小	觸控介面難理解	飲水機缺水	老花眼鏡不夠多	無設置快照機	拒答
	加權前	加權後											
全體	52	59	100.0	10.4	12.3	4.5	1.1	4.9	7.1	1.6	2.3	3.1	14.0
依性別分													
男性	36	39	100.0	13.8	5.3	3.6	1.7	3.4	5.3	2.4	2.0	4.7	12.6
女性	16	19	100.0	3.4	26.3	6.2	-	8.0	10.8	-	3.0	-	16.7
依年齡別分													
18-19歲	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-
20-29歲	3	7	100.0	-	34.5	-	-	-	-	-	-	-	47.0
30-39歲	11	15	100.0	12.7	31.1	7.8	-	-	27.0	-	-	11.8	11.2
40-49歲	11	14	100.0	15.7	-	-	-	20.0	-	-	4.0	-	17.5
50-59歲	15	14	100.0	9.5	-	-	4.6	-	-	6.7	-	-	4.8
60歲以上	10	6	100.0	8.2	-	23.9	-	-	-	-	-	-	-
依教育程度別分													
小學以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高中職	16	15	100.0	8.0	6.1	8.2	4.5	-	8.2	6.5	3.9	-	-
專科	9	12	100.0	-	33.1	6.2	-	13.2	-	-	-	-	13.7
大學	14	17	100.0	19.2	13.9	-	-	-	5.2	-	4.6	-	33.2
研究所以上	11	13	100.0	12.2	-	5.1	-	10.1	15.7	-	-	13.8	6.8
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分													
工	14	15	100.0	9.2	-	2.7	-	-	6.1	6.6	-	12.5	11.1
商	8	10	100.0	35.3	-	-	-	-	-	-	-	-	18.4
軍公教	4	5	100.0	13.7	-	-	-	27.6	42.9	-	-	-	15.8
農林漁牧	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	13	18	100.0	2.7	39.7	-	3.7	-	-	-	3.2	-	17.9
自由業	3	3	100.0	-	-	35.0	-	45.0	35.0	-	-	-	20.0
學生	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-
家管退休	7	5	100.0	-	-	19.7	-	-	-	-	-	-	-
待業無業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	29	36	100.0	9.5	6.6	5.2	1.8	4.3	3.4	-	-	5.1	18.0
中部地區	7	9	100.0	-	23.3	-	-	14.9	23.3	-	-	-	8.6
南部地區	13	10	100.0	19.1	8.7	7.2	-	-	8.7	9.3	13.1	-	9.4
東部離島	3	3	100.0	20.0	53.1	-	-	-	-	-	-	-	-
依監理所別分													
臺北區監理所	10	15	100.0	10.5	11.9	-	-	-	-	-	-	-	10.5
新竹區監理所	9	11	100.0	-	21.5	6.1	-	-	-	-	-	16.5	6.2
臺中區監理所	5	7	100.0	-	28.5	-	-	18.3	28.5	-	-	-	-
嘉義區監理所	3	3	100.0	-	-	-	-	47.4	-	29.2	-	-	23.3
高雄區監理所	4	2	100.0	-	39.8	17.3	-	-	-	-	25.5	-	-
臺北市區監理所	13	12	100.0	20.4	-	9.9	5.4	-	9.9	-	-	-	33.8
高雄市區監理所	8	7	100.0	27.7	-	4.9	-	-	12.6	-	11.0	-	13.6

附表 6A 不滿意各項服務設施的「便利性」的原因(續完)

調查對象：滿意「各項服務設施的便利性」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	書寫檯較少	電腦觸控螢幕故障不能使用	取號碼牌位置不夠清楚明顯	希望有咖啡館	整體空間太小	觸控介面難理解	飲水機缺水	老花眼鏡不夠多	無設置快照機	拒答
	加權前	加權後											
全體	52	59	100.0	10.4	12.3	4.5	1.1	4.9	7.1	1.6	2.3	3.1	14.0
依監理所(站)別分													
臺北區監理所	10	15	100.0	10.5	11.9	-	-	-	-	-	-	-	10.5
臺北所	2	3	100.0	47.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
板橋站	4	6	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.7
基隆站	1	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	2	3	100.0	-	66.4	-	-	-	-	-	-	-	-
花蓮站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	9	11	100.0	-	21.5	6.1	-	-	-	-	-	16.5	6.2
新竹所	2	4	100.0	-	53.5	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹市站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
桃園站	3	2	100.0	-	-	29.2	-	-	-	-	-	-	-
中壢站	2	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	67.2	-
苗栗站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	5	7	100.0	-	28.5	-	-	18.3	28.5	-	-	-	-
臺中所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
豐原站	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
彰化站	2	4	100.0	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	-
南投站	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	3	3	100.0	-	-	-	-	47.4	-	29.2	-	-	23.3
嘉義所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	2	2	100.0	-	-	-	-	67.0	-	-	-	-	33.0
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	4	2	100.0	-	39.8	17.3	-	-	-	-	25.5	-	-
高雄所	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
臺北市區監理所	13	12	100.0	20.4	-	9.9	5.4	-	9.9	-	-	-	33.8
臺北市區監理所	9	9	100.0	20.1	-	13.5	-	-	13.5	-	-	-	46.2
士林站	3	3	100.0	-	-	-	25.4	-	-	-	-	-	-
金門站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	8	7	100.0	27.7	-	4.9	-	-	12.6	-	11.0	-	13.6
高雄市區監理所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
苓雅站	7	6	100.0	31.1	-	5.5	-	-	14.2	-	-	-	15.3

附表7 「民眾等候空間規劃」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,494	2,501	100.0	90.1	19.0	71.1	9.2	8.6	0.6	0.7
依性別分										
男性	1,393	1,458	100.0	90.3	19.8	70.6	9.2	8.6	0.6	0.4
女性	1,101	1,043	100.0	89.8	17.9	71.9	9.2	8.7	0.6	0.9
依年齡別分										
18-19歲	96	131	100.0	94.5	23.3	71.2	5.1	5.1	-	0.4
20-29歲	239	403	100.0	90.8	19.1	71.7	9.2	8.3	0.9	-
30-39歲	415	596	100.0	88.8	19.9	68.9	10.9	10.4	0.4	0.4
40-49歲	542	546	100.0	89.5	18.2	71.3	9.6	9.0	0.6	0.9
50-59歲	614	493	100.0	89.9	14.5	75.4	9.6	8.7	0.8	0.5
60歲以上	588	333	100.0	91.3	23.5	67.8	6.9	6.4	0.4	1.8
依教育程度別分 **										
小學以下	148	98	100.0	90.0	21.3	68.7	9.4	4.8	4.5	0.6
國初中	200	156	100.0	95.2	16.9	78.3	3.2	2.1	1.2	1.6
高中職	794	748	100.0	91.7	18.4	73.4	7.2	7.2	0.1	1.0
專科	405	384	100.0	88.0	18.9	69.1	11.3	10.0	1.2	0.7
大學	730	882	100.0	90.3	20.2	70.1	9.4	9.1	0.3	0.3
研究所以上	201	220	100.0	84.6	18.0	66.6	15.4	15.4	-	-
拒答	16	13	100.0	83.4	2.7	80.7	16.6	16.6	-	-
依職業別分 **										
工	416	481	100.0	90.9	18.5	72.4	9.1	8.7	0.3	-
商	309	341	100.0	92.1	19.3	72.8	7.6	7.2	0.4	0.3
軍公教	199	187	100.0	83.2	22.7	60.4	16.7	13.9	2.8	0.2
農林漁牧	78	56	100.0	97.0	14.1	82.9	1.7	1.7	-	1.3
服務業	461	530	100.0	88.3	17.8	70.5	10.2	9.4	0.8	1.6
自由業	113	116	100.0	88.6	15.4	73.2	11.4	10.0	1.3	-
學生	141	209	100.0	92.7	16.6	76.2	7.0	7.0	-	0.2
家管退休	705	504	100.0	90.7	21.4	69.3	8.3	8.1	0.1	1.1
待業無業	63	70	100.0	94.1	20.3	73.8	5.9	5.9	-	-
拒答	9	6	100.0	80.3	14.1	66.2	19.7	19.7	-	-
依地區別分 ***										
北部地區	848	1,031	100.0	86.9	15.6	71.3	12.3	11.7	0.7	0.8
中部地區	489	616	100.0	92.7	21.4	71.4	6.8	5.9	0.9	0.5
南部地區	947	706	100.0	92.7	22.1	70.6	6.7	6.5	0.2	0.6
東部離島	210	148	100.0	89.9	18.4	71.5	9.9	9.3	0.7	0.2
依監理所別分 ***										
臺北區監理所	354	486	100.0	90.0	15.0	75.1	8.9	8.4	0.6	1.0
新竹區監理所	361	438	100.0	86.3	15.3	71.1	13.2	12.5	0.7	0.5
臺中區監理所	352	493	100.0	93.3	21.0	72.3	6.3	5.4	0.9	0.5
嘉義區監理所	360	367	100.0	91.2	22.6	68.6	8.0	7.4	0.6	0.8
高雄區監理所	373	233	100.0	94.9	23.2	71.7	5.1	4.9	0.2	-
臺北市區監理所	347	278	100.0	85.7	19.1	66.5	13.8	13.6	0.2	0.5
高雄市區監理所	347	205	100.0	89.5	20.2	69.3	9.3	8.8	0.5	1.2

附表7 「民眾等候空間規劃」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,494	2,501	100.0	90.1	19.0	71.1	9.2	8.6	0.6	0.7
依監理所(站)別分 #***										
臺北區監理所	354	486	100.0	90.0	15.0	75.1	8.9	8.4	0.6	1.0
臺北所	70	116	100.0	95.5	26.4	69.1	2.1	0.6	1.6	2.4
板橋站	77	125	100.0	89.0	8.9	80.1	9.2	9.2	-	1.8
基隆站	44	64	100.0	87.2	13.5	73.7	12.8	12.8	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	91.4	16.6	74.8	8.6	7.2	1.4	-
花蓮站	38	25	100.0	90.8	17.2	73.6	9.2	9.2	-	-
玉里分站	37	20	100.0	98.5	19.4	79.0	1.5	1.5	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	81.6	4.6	77.1	18.4	18.4	-	-
新竹區監理所	361	438	100.0	86.3	15.3	71.1	13.2	12.5	0.7	0.5
新竹所	45	57	100.0	96.4	26.6	69.7	3.6	3.6	-	-
新竹市站	80	89	100.0	75.9	7.3	68.6	24.1	22.7	1.4	-
桃園站	93	113	100.0	88.6	15.5	73.0	10.0	8.5	1.5	1.4
中壢站	101	124	100.0	81.7	12.0	69.7	17.7	17.7	-	0.6
苗栗站	42	55	100.0	98.4	23.0	75.3	1.6	1.6	-	-
臺中區監理所	352	493	100.0	93.3	21.0	72.3	6.3	5.4	0.9	0.5
臺中所	51	77	100.0	91.4	21.3	70.1	5.7	4.5	1.2	2.9
臺中市站	97	146	100.0	93.6	16.2	77.4	6.4	6.4	-	-
豐原站	58	87	100.0	95.7	18.1	77.7	4.3	4.3	-	-
彰化站	81	126	100.0	92.8	29.0	63.8	7.2	4.4	2.8	-
南投站	36	29	100.0	90.2	15.0	75.1	9.8	9.8	-	-
埔里分站	29	27	100.0	95.2	25.1	70.0	4.8	4.8	-	-
嘉義區監理所	360	367	100.0	91.2	22.6	68.6	8.0	7.4	0.6	0.8
嘉義所	30	34	100.0	94.1	27.2	67.0	5.9	5.9	-	-
嘉義市站	42	42	100.0	90.5	19.4	71.1	9.5	9.5	-	-
麻豆站	34	45	100.0	98.5	45.7	52.9	1.5	1.5	-	-
臺南站	116	133	100.0	90.5	18.4	72.1	9.0	9.0	-	0.5
新營站	43	49	100.0	94.5	16.7	77.9	2.9	2.9	-	2.6
雲林站	55	40	100.0	86.3	19.1	67.3	12.8	7.1	5.7	0.9
東勢分站	40	24	100.0	80.8	21.2	59.6	17.3	17.3	-	2.0
高雄區監理所	373	233	100.0	94.9	23.2	71.7	5.1	4.9	0.2	-
高雄所	158	95	100.0	94.2	24.1	70.0	5.8	5.8	-	-
旗山站	30	18	100.0	98.0	31.4	66.6	2.0	2.0	-	-
屏東站	79	56	100.0	95.7	15.1	80.6	4.3	3.6	0.7	-
臺東站	33	24	100.0	86.6	17.7	68.8	13.4	13.4	-	-
澎湖站	31	14	100.0	100.0	36.3	63.7	-	-	-	-
恆春分站	42	27	100.0	98.6	29.9	68.7	1.4	1.4	-	-
臺北市區監理所	347	278	100.0	85.7	19.1	66.5	13.8	13.6	0.2	0.5
臺北市區監理所	184	164	100.0	85.8	17.2	68.6	14.2	14.2	-	-
士林站	103	96	100.0	86.3	20.3	65.9	12.6	12.0	0.6	1.2
金門站	30	17	100.0	80.0	28.0	52.0	18.2	18.2	-	1.8
連江站	30	2	100.0	98.1	42.2	55.9	1.9	-	1.9	-
高雄市區監理所	347	205	100.0	89.5	20.2	69.3	9.3	8.8	0.5	1.2
高雄市區監理所	164	99	100.0	93.7	26.7	67.0	5.7	5.3	0.4	0.6
苓雅站	183	106	100.0	85.7	14.2	71.5	12.6	12.0	0.6	1.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.#表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表7A 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因

調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	座椅數量太少、不足	未見有茶水供應	座椅老舊、不穩固	座椅故障壞掉	取號碼牌位置不夠清楚明顯	樓梯太長
	加權前	加權後							
全體	223	231	100.0	49.8	0.7	9.1	0.9	1.6	1.1
依性別分									
男性	118	134	100.0	53.9	1.2	7.6	1.5	1.0	1.8
女性	105	96	100.0	44.1	-	11.3	-	2.5	-
依年齡別分									
18-19歲	7	7	100.0	59.3	-	-	-	-	-
20-29歲	21	37	100.0	56.5	-	6.1	-	-	-
30-39歲	44	65	100.0	50.1	-	7.4	1.5	4.1	3.2
40-49歲	51	52	100.0	53.0	-	13.2	-	-	-
50-59歲	57	47	100.0	45.9	1.5	14.1	1.5	-	-
60歲以上	43	23	100.0	36.2	3.9	2.1	1.7	4.6	1.7
依教育程度別分									
小學以下	9	9	100.0	60.6	-	-	-	7.6	-
國初中	8	5	100.0	76.2	-	-	-	6.9	-
高中職	54	54	100.0	46.0	2.9	9.9	-	-	3.8
專科	46	43	100.0	53.2	-	10.8	-	3.9	0.9
大學	76	83	100.0	51.0	-	11.8	2.5	1.2	-
研究所以上	28	34	100.0	43.3	-	3.6	-	-	-
拒答	2	2	100.0	23.3	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	35	44	100.0	51.3	-	9.2	2.2	2.2	5.6
商	27	26	100.0	52.7	-	7.6	-	-	-
軍公教	27	31	100.0	55.2	-	14.6	-	-	-
農林漁牧	3	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
服務業	46	54	100.0	44.2	1.3	12.3	-	3.1	-
自由業	15	13	100.0	67.6	-	13.5	8.2	-	-
學生	12	15	100.0	48.3	-	-	-	-	-
家管退休	52	42	100.0	44.5	2.1	5.0	-	1.7	-
待業無業	5	4	100.0	22.8	-	-	-	8.5	-
拒答	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	106	127	100.0	51.9	-	9.0	0.5	1.9	-
中部地區	35	42	100.0	44.7	2.1	7.7	-	-	5.0
南部地區	64	47	100.0	46.8	-	11.8	2.9	2.8	0.8
東部離島	18	15	100.0	55.8	4.7	6.3	-	-	-
依監理所別分									
臺北區監理所	31	43	100.0	55.7	-	5.9	-	-	-
新竹區監理所	46	58	100.0	45.1	1.5	11.9	1.2	4.1	-
臺中區監理所	20	31	100.0	41.8	-	8.7	-	-	6.7
嘉義區監理所	31	29	100.0	49.8	-	5.0	-	-	-
高雄區監理所	20	12	100.0	22.3	-	18.6	3.3	11.1	3.3
臺北市區監理所	43	38	100.0	61.7	1.8	7.6	-	-	-
高雄市區監理所	32	19	100.0	56.5	-	12.6	5.1	-	-

附表7A 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因

調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	座椅數量太少、不足	未見有茶水供應	座椅老舊、不穩固	座椅故障壞掉	取號碼牌位置不夠清楚明顯	樓梯太長
	加權前	加權後							
全體	223	231	100.0	49.8	0.7	9.1	0.9	1.6	1.1
依監理所(站)別分									
臺北區監理所	31	43	100.0	55.7	-	5.9	-	-	-
臺北所	2	2	100.0	73.2	-	-	-	-	-
板橋站	7	12	100.0	76.2	-	14.1	-	-	-
基隆站	6	8	100.0	27.9	-	-	-	-	-
宜蘭站	4	6	100.0	66.2	-	16.1	-	-	-
花蓮站	3	2	100.0	67.3	-	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
蘆洲站	8	13	100.0	43.9	-	-	-	-	-
新竹區監理所	46	58	100.0	45.1	1.5	11.9	1.2	4.1	-
新竹所	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
新竹市站	19	21	100.0	56.0	-	16.6	3.2	-	-
桃園站	9	11	100.0	49.3	-	9.2	-	21.0	-
中壢站	16	22	100.0	28.9	-	10.2	-	-	-
苗栗站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺中區監理所	20	31	100.0	41.8	-	8.7	-	-	6.7
臺中所	3	4	100.0	-	-	30.5	-	-	-
臺中市站	6	9	100.0	59.5	-	14.2	-	-	-
豐原站	2	4	100.0	-	-	-	-	-	-
彰化站	4	9	100.0	38.8	-	-	-	-	22.7
南投站	4	3	100.0	84.5	-	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	31	29	100.0	49.8	-	5.0	-	-	-
嘉義所	2	2	100.0	-	-	48.7	-	-	-
嘉義市站	5	4	100.0	39.6	-	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
臺南站	8	12	100.0	66.0	-	-	-	-	-
新營站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
雲林站	7	5	100.0	67.8	-	-	-	-	-
東勢分站	7	4	100.0	39.9	-	12.1	-	-	-
高雄區監理所	20	12	100.0	22.3	-	18.6	3.3	11.1	3.3
高雄所	10	6	100.0	41.4	-	23.4	-	23.8	-
旗山站	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-
屏東站	4	2	100.0	14.6	-	37.8	-	-	16.3
臺東站	4	3	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	0	100.0	-	-	-	100.0	-	-
臺北市區監理所	43	38	100.0	61.7	1.8	7.6	-	-	-
臺北市區監理所	23	23	100.0	67.8	-	9.8	-	-	-
士林站	14	12	100.0	45.3	-	5.4	-	-	-
金門站	5	3	100.0	79.6	22.1	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	32	19	100.0	56.5	-	12.6	5.1	-	-
高雄市區監理所	10	6	100.0	48.2	-	11.2	-	-	-
苓雅站	22	13	100.0	60.1	-	13.2	7.2	-	-

附表7A 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因(續)

調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	整體空間 太小	冷氣不夠 涼	空間太老 式	等候區無 書報雜誌	拒答
	加權前	加權後						
全體	223	231	100.0	39.2	2.9	0.3	1.8	5.1
依性別分								
男性	118	134	100.0	39.7	1.5	-	1.5	5.5
女性	105	96	100.0	38.6	4.9	0.6	2.2	4.6
依年齡別分								
18-19歲	7	7	100.0	31.0	9.8	-	-	-
20-29歲	21	37	100.0	42.0	3.3	-	-	5.2
30-39歲	44	65	100.0	28.7	5.3	-	5.8	11.2
40-49歲	51	52	100.0	38.5	1.2	-	-	-
50-59歲	57	47	100.0	43.0	1.5	1.2	0.8	3.8
60歲以上	43	23	100.0	60.8	-	-	-	3.7
依教育程度別分								
小學以下	9	9	100.0	76.3	-	-	-	-
國初中	8	5	100.0	17.6	-	-	-	6.9
高中職	54	54	100.0	37.2	1.2	-	0.7	6.0
專科	46	43	100.0	31.0	5.0	-	3.9	-
大學	76	83	100.0	40.3	3.2	0.7	-	4.6
研究所以上	28	34	100.0	46.0	3.6	-	6.2	8.0
拒答	2	2	100.0	-	-	-	-	76.7
依職業別分								
工	35	44	100.0	31.0	-	-	-	6.9
商	27	26	100.0	49.9	15.9	-	-	1.9
軍公教	27	31	100.0	47.1	-	-	-	8.0
農林漁牧	3	1	100.0	35.9	-	-	-	-
服務業	46	54	100.0	36.9	-	-	7.0	1.4
自由業	15	13	100.0	39.9	-	-	-	-
學生	12	15	100.0	39.0	12.8	-	-	-
家管退休	52	42	100.0	40.0	1.6	1.4	1.0	7.5
待業無業	5	4	100.0	33.8	-	-	-	46.8
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-
依地區別分								
北部地區	106	127	100.0	40.1	1.5	0.5	3.0	3.1
中部地區	35	42	100.0	42.5	-	-	-	9.4
南部地區	64	47	100.0	31.0	10.1	-	0.9	8.3
東部離島	18	15	100.0	48.2	-	-	-	-
依監理所別分								
臺北區監理所	31	43	100.0	39.4	-	-	-	3.7
新竹區監理所	46	58	100.0	43.1	-	-	2.9	3.2
臺中區監理所	20	31	100.0	45.8	-	-	-	10.6
嘉義區監理所	31	29	100.0	31.2	9.5	-	-	8.8
高雄區監理所	20	12	100.0	45.9	-	-	-	9.3
臺北市區監理所	43	38	100.0	36.0	3.2	1.5	5.4	1.3
高雄市區監理所	32	19	100.0	30.9	13.8	-	2.1	4.7

附表7A 不滿意「民眾等候空間規劃」的原因(續)

調查對象：不滿意「民眾等候空間規劃」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	整體空間 太小	冷氣不夠 涼	空間太老 式	等候區無 書報雜誌	拒答
	加權前	加權後						
全體	223	231	100.0	39.2	2.9	0.3	1.8	5.1
依監理所(站)別分								
臺北區監理所	31	43	100.0	39.4	-	-	-	3.7
臺北所	2	2	100.0	26.8	-	-	-	-
板橋站	7	12	100.0	9.7	-	-	-	-
基隆站	6	8	100.0	52.4	-	-	-	19.7
宜蘭站	4	6	100.0	33.8	-	-	-	-
花蓮站	3	2	100.0	32.7	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	-	-	-	-	-
蘆洲站	8	13	100.0	64.8	-	-	-	-
新竹區監理所	46	58	100.0	43.1	-	-	2.9	3.2
新竹所	1	2	100.0	-	-	-	-	-
新竹市站	19	21	100.0	46.0	-	-	-	-
桃園站	9	11	100.0	45.7	-	-	-	-
中壢站	16	22	100.0	44.9	-	-	7.7	8.3
苗栗站	1	1	100.0	-	-	-	-	-
臺中區監理所	20	31	100.0	45.8	-	-	-	10.6
臺中所	3	4	100.0	21.1	-	-	-	48.4
臺中市站	6	9	100.0	14.2	-	-	-	12.1
豐原站	2	4	100.0	100.0	-	-	-	-
彰化站	4	9	100.0	77.3	-	-	-	-
南投站	4	3	100.0	38.1	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	31	29	100.0	31.2	9.5	-	-	8.8
嘉義所	2	2	100.0	51.3	-	-	-	-
嘉義市站	5	4	100.0	60.4	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-
臺南站	8	12	100.0	6.0	18.0	-	-	16.0
新營站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-
雲林站	7	5	100.0	30.2	-	-	-	12.8
東勢分站	7	4	100.0	48.0	-	-	-	-
高雄區監理所	20	12	100.0	45.9	-	-	-	9.3
高雄所	10	6	100.0	27.6	-	-	-	-
旗山站	1	0	100.0	-	-	-	-	100.0
屏東站	4	2	100.0	14.6	-	-	-	31.3
臺東站	4	3	100.0	100.0	-	-	-	-
澎湖站	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-
臺北市區監理所	43	38	100.0	36.0	3.2	1.5	5.4	1.3
臺北市區監理所	23	23	100.0	31.1	-	-	8.9	-
士林站	14	12	100.0	44.9	10.2	4.8	-	4.1
金門站	5	3	100.0	37.9	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-
高雄市區監理所	32	19	100.0	30.9	13.8	-	2.1	4.7
高雄市區監理所	10	6	100.0	17.5	-	-	7.1	15.9
苓雅站	22	13	100.0	36.5	19.6	-	-	-

附表8 「整體環境整潔程度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	93.7	22.0	71.8	5.0	4.8	0.2	1.2
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	94.5	23.3	71.2	4.7	4.7	-	0.7
女性	1,113	1,051	100.0	92.6	20.1	72.5	5.4	4.9	0.5	1.9
依年齡別分	**									
18-19歲	97	133	100.0	98.0	27.4	70.6	2.0	2.0	-	-
20-29歲	240	404	100.0	96.8	22.4	74.4	3.2	3.2	-	-
30-39歲	417	598	100.0	95.4	24.8	70.7	4.0	4.0	-	0.5
40-49歲	544	547	100.0	90.6	20.6	70.0	7.6	7.1	0.5	1.9
50-59歲	620	498	100.0	91.7	19.0	72.7	6.5	5.9	0.6	1.8
60歲以上	603	341	100.0	93.6	21.0	72.6	3.9	3.9	-	2.5
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	91.3	17.9	73.3	6.7	6.7	-	2.0
國初中	203	158	100.0	94.3	20.8	73.5	3.5	3.5	-	2.1
高中職	804	756	100.0	93.6	20.5	73.1	4.0	3.6	0.4	2.4
專科	408	385	100.0	92.6	24.4	68.2	6.1	5.7	0.4	1.3
大學	736	888	100.0	94.8	23.4	71.3	4.9	4.9	-	0.3
研究所以上	202	221	100.0	92.4	20.6	71.9	7.5	7.1	0.5	0.0
拒答	16	13	100.0	100.0	2.7	97.3	-	-	-	-
依職業別分	***									
工	418	483	100.0	94.5	22.4	72.1	4.2	4.2	-	1.3
商	310	342	100.0	90.8	22.3	68.5	8.4	8.4	-	0.8
軍公教	203	191	100.0	94.4	24.5	70.0	4.9	4.9	-	0.7
農林漁牧	79	56	100.0	93.5	19.8	73.7	3.3	3.3	-	3.1
服務業	462	531	100.0	95.8	21.1	74.8	3.5	3.1	0.4	0.7
自由業	115	118	100.0	84.5	15.0	69.4	12.6	11.3	1.3	2.9
學生	142	210	100.0	98.7	22.4	76.3	1.3	1.3	-	-
家管退休	719	512	100.0	92.8	23.0	69.8	5.2	5.0	0.2	2.0
待業無業	64	70	100.0	94.2	23.3	70.9	4.1	4.1	-	1.7
拒答	9	6	100.0	83.8	14.1	69.7	16.2	-	16.2	-
依地區別分	**									
北部地區	856	1,038	100.0	91.8	19.2	72.6	6.8	6.3	0.5	1.3
中部地區	495	622	100.0	95.1	23.7	71.4	3.7	3.7	-	1.2
南部地區	957	711	100.0	95.2	23.2	72.0	3.6	3.6	-	1.2
東部離島	213	151	100.0	94.7	28.2	66.5	4.7	4.7	-	0.6
依監理所別分	*									
臺北區監理所	358	489	100.0	90.2	17.5	72.6	8.2	8.2	-	1.6
新竹區監理所	363	440	100.0	93.5	18.5	74.9	5.2	4.3	0.9	1.4
臺中區監理所	358	499	100.0	95.0	23.5	71.5	3.7	3.7	-	1.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	95.2	23.9	71.3	3.8	3.4	0.4	0.9
高雄區監理所	376	235	100.0	95.4	26.4	69.1	3.3	3.3	-	1.3
臺北市區監理所	352	283	100.0	94.5	25.0	69.4	4.9	4.9	-	0.7
高雄市區監理所	352	207	100.0	94.4	23.6	70.9	4.8	4.8	-	0.8

附表8 「整體環境整潔程度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	93.7	22.0	71.8	5.0	4.8	0.2	1.2
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所	358	489	100.0	90.2	17.5	72.6	8.2	8.2	-	1.6
臺北所	71	116	100.0	87.7	14.8	72.9	10.5	10.5	-	1.8
板橋站	78	126	100.0	89.2	13.2	76.0	8.0	8.0	-	2.8
基隆站	44	64	100.0	87.4	16.1	71.3	12.6	12.6	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	90.3	22.1	68.2	8.5	8.5	-	1.2
花蓮站	39	26	100.0	97.1	25.8	71.3	2.9	2.9	-	-
玉里分站	38	20	100.0	100.0	24.2	75.8	-	-	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	93.0	21.9	71.1	4.8	4.8	-	2.2
新竹區監理所	363	440	100.0	93.5	18.5	74.9	5.2	4.3	0.9	1.4
新竹所	45	57	100.0	91.6	25.2	66.4	2.6	2.6	-	5.7
新竹市站	81	90	100.0	92.0	12.9	79.2	8.0	8.0	-	-
桃園站	94	114	100.0	93.9	18.0	75.9	4.4	3.5	0.8	1.7
中壢站	101	124	100.0	92.7	14.4	78.3	7.3	4.9	2.4	-
苗栗站	42	55	100.0	98.4	31.1	67.3	-	-	-	1.6
臺中區監理所	358	499	100.0	95.0	23.5	71.5	3.7	3.7	-	1.3
臺中所	54	80	100.0	97.2	30.5	66.7	1.7	1.7	-	1.2
臺中市站	97	146	100.0	95.4	19.1	76.3	3.0	3.0	-	1.6
豐原站	60	89	100.0	95.2	23.2	72.0	3.4	3.4	-	1.4
彰化站	81	126	100.0	91.0	20.8	70.2	7.4	7.4	-	1.6
南投站	36	29	100.0	100.0	27.2	72.8	-	-	-	-
埔里分站	30	27	100.0	98.2	35.2	63.0	1.8	1.8	-	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	95.2	23.9	71.3	3.8	3.4	0.4	0.9
嘉義所	30	34	100.0	97.1	34.2	63.0	2.9	2.9	-	-
嘉義市站	43	43	100.0	96.1	29.2	66.9	-	-	-	3.9
麻豆站	35	45	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-
臺南站	116	133	100.0	94.3	15.9	78.4	4.8	4.8	-	0.9
新營站	43	49	100.0	94.5	20.7	73.8	4.4	4.4	-	1.1
雲林站	55	40	100.0	91.7	26.5	65.2	8.3	4.5	3.8	-
東勢分站	40	24	100.0	94.5	21.0	73.5	5.5	5.5	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	95.4	26.4	69.1	3.3	3.3	-	1.3
高雄所	159	95	100.0	94.3	24.7	69.6	4.3	4.3	-	1.3
旗山站	30	18	100.0	96.7	30.4	66.3	3.3	3.3	-	-
屏東站	79	56	100.0	94.4	14.3	80.1	2.3	2.3	-	3.3
臺東站	34	25	100.0	97.3	33.9	63.3	2.7	2.7	-	-
澎湖站	31	14	100.0	97.2	48.6	48.6	2.8	2.8	-	-
恆春分站	43	27	100.0	97.9	36.5	61.4	2.1	2.1	-	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	94.5	25.0	69.4	4.9	4.9	-	0.7
臺北市區監理所	186	166	100.0	93.4	21.3	72.0	5.8	5.8	-	0.8
士林站	106	98	100.0	95.3	25.2	70.1	4.2	4.2	-	0.5
金門站	30	17	100.0	100.0	56.6	43.4	-	-	-	-
連江站	30	2	100.0	97.5	55.0	42.5	-	-	-	2.5
高雄市區監理所	352	207	100.0	94.4	23.6	70.9	4.8	4.8	-	0.8
高雄市區監理所	166	100	100.0	97.7	27.2	70.6	1.6	1.6	-	0.7
苓雅站	186	107	100.0	91.4	20.3	71.1	7.7	7.7	-	0.9

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.#表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表8A 不滿意「整體環境整潔程度」的原因

調查對象：不滿意「整體環境整潔程度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	綠美化程度不足/ 整體環境綠化太少	沒有綠美化設計， 顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	洽公環境不夠整潔、乾淨	柏油路面不夠平整	監所外黃牛人多導致外圍不整潔	吸煙區設置點不佳	拒答
	加權前	加權後									
全體	118	127	100.0	4.3	10.3	35.8	52.1	2.0	5.6	0.7	4.6
依性別分											
男性	58	70	100.0	4.7	9.6	33.4	53.8	2.2	9.6	-	4.4
女性	60	57	100.0	3.7	11.2	38.7	50.0	1.7	0.7	1.6	4.7
依年齡別分											
18-19歲	1	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
20-29歲	7	13	100.0	-	27.5	20.9	54.6	-	-	-	-
30-39歲	16	24	100.0	-	5.0	34.7	46.7	-	12.6	-	18.7
40-49歲	37	41	100.0	8.3	10.7	49.0	45.9	-	2.2	-	-
50-59歲	37	32	100.0	2.1	8.2	22.2	67.7	4.8	6.8	2.8	1.8
60歲以上	20	13	100.0	9.6	9.6	31.4	51.8	7.3	7.3	-	5.2
依教育程度別分											
小學以下	6	7	100.0	-	52.7	14.5	5.2	23.2	-	-	19.0
國初中	6	6	100.0	-	18.2	5.8	76.7	-	17.5	-	-
高中職	33	30	100.0	12.1	12.3	19.8	53.7	3.2	10.2	1.3	7.0
專科	21	24	100.0	-	3.9	50.1	46.2	-	-	2.2	6.0
大學	37	44	100.0	0.9	6.5	39.9	56.6	-	6.9	-	2.2
研究所以上	15	17	100.0	8.0	6.2	52.3	56.6	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分											
工	18	20	100.0	6.4	6.4	57.1	49.4	2.9	-	-	4.8
商	22	29	100.0	7.5	3.2	33.6	64.9	-	3.4	-	-
軍公教	8	9	100.0	-	37.7	24.2	42.1	-	-	-	-
農林漁牧	2	2	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
服務業	17	18	100.0	3.6	18.6	31.4	56.6	-	-	-	-
自由業	12	15	100.0	-	10.8	24.8	53.5	-	14.0	3.4	14.3
學生	1	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
家管退休	34	27	100.0	4.8	8.7	29.2	54.5	7.3	8.2	1.5	4.8
待業無業	3	3	100.0	-	-	30.8	20.1	-	-	-	49.1
拒答	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	60	71	100.0	2.7	7.3	43.7	57.3	1.4	2.5	-	1.8
中部地區	20	23	100.0	13.3	19.4	23.7	31.8	4.3	13.3	2.2	9.3
南部地區	32	26	100.0	1.5	6.1	34.6	42.5	2.3	8.9	1.6	9.3
東部離島	6	7	100.0	-	27.3	-	100.0	-	-	-	-
依監理所別分											
臺北區監理所	26	40	100.0	-	7.9	29.6	77.5	-	4.5	-	-
新竹區監理所	21	23	100.0	5.7	14.5	46.4	49.7	4.3	-	-	3.1
臺中區監理所	14	19	100.0	16.5	23.9	12.5	35.3	5.3	16.5	-	11.4
嘉義區監理所	15	14	100.0	-	-	54.6	31.7	-	-	3.6	10.1
高雄區監理所	13	8	100.0	5.1	12.6	23.7	31.4	7.7	17.1	-	12.6
臺北市區監理所	18	14	100.0	4.8	4.8	58.1	32.8	-	-	-	4.2
高雄市區監理所	11	10	100.0	-	6.0	31.5	58.4	-	9.8	4.1	-

附表8A 不滿意「整體環境整潔程度」的原因

調查對象：不滿意「整體環境整潔程度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	綠美化程度不足/ 整體環境綠化太少	沒有綠美化設計， 顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	洽公環境不夠整潔、乾淨	柏油路面不夠平整	監所外黃牛人多導致外圍不整潔	吸煙區設置點不佳	拒答
	加權前	加權後									
全體	118	127	100.0	4.3	10.3	35.8	52.1	2.0	5.6	0.7	4.6
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	26	40	100.0	-	7.9	29.6	77.5	-	4.5	-	-
臺北所	8	12	100.0	-	10.0	31.8	68.2	-	-	-	-
板橋站	6	10	100.0	-	-	-	100.0	-	17.9	-	-
基隆站	5	8	100.0	-	-	46.3	89.0	-	-	-	-
宜蘭站	4	6	100.0	-	34.5	47.5	52.5	-	-	-	-
花蓮站	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	2	3	100.0	-	-	46.5	53.5	-	-	-	-
新竹區監理所	21	23	100.0	5.7	14.5	46.4	49.7	4.3	-	-	3.1
新竹所	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
新竹市站	6	7	100.0	-	-	63.3	36.7	-	-	-	-
桃園站	5	5	100.0	-	19.3	13.5	53.1	-	-	-	14.0
中壢站	9	9	100.0	14.2	25.7	42.2	66.3	10.7	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	14	19	100.0	16.5	23.9	12.5	35.3	5.3	16.5	-	11.4
臺中所	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
臺中市站	4	4	100.0	20.3	-	30.4	49.3	-	-	-	-
豐原站	2	3	100.0	-	29.6	-	29.6	-	-	-	70.4
彰化站	6	9	100.0	8.9	38.1	10.5	32.0	10.5	32.8	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	1	0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
嘉義區監理所	15	14	100.0	-	-	54.6	31.7	-	-	3.6	10.1
嘉義所	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	5	6	100.0	-	-	59.4	18.0	-	-	-	22.6
新營站	2	2	100.0	-	-	66.2	33.8	-	-	-	-
雲林站	4	3	100.0	-	-	66.0	34.0	-	-	-	-
東勢分站	3	1	100.0	-	-	24.1	37.9	-	-	37.9	-
高雄區監理所	13	8	100.0	5.1	12.6	23.7	31.4	7.7	17.1	-	12.6
高雄所	7	4	100.0	-	-	34.6	18.1	14.2	9.7	-	23.4
旗山站	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	30.1	30.1	-	-	-	69.9	-	-
臺東站	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	18	14	100.0	4.8	4.8	58.1	32.8	-	-	-	4.2
臺北市區監理所	12	10	100.0	-	6.9	58.2	41.8	-	-	-	-
士林站	6	4	100.0	16.1	-	57.9	11.9	-	-	-	14.1
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	11	10	100.0	-	6.0	31.5	58.4	-	9.8	4.1	-
高雄市區監理所	3	2	100.0	-	-	-	74.6	-	-	25.4	-
苓雅站	8	8	100.0	-	7.1	37.5	55.3	-	11.6	-	-

附表9 「廁所清潔程度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	1,069	1,117	100.0	88.9	18.3	70.7	9.8	8.6	1.2	1.2
依性別分										
男性	660	714	100.0	90.1	18.1	72.1	8.9	7.8	1.0	1.0
女性	409	403	100.0	86.9	18.6	68.2	11.5	10.1	1.5	1.6
依年齡別分										
18-19歲	54	74	100.0	95.6	20.7	74.9	4.4	4.4	-	-
20-29歲	127	213	100.0	92.4	14.4	77.9	7.6	7.6	-	-
30-39歲	179	258	100.0	87.2	22.2	65.0	10.0	8.2	1.8	2.8
40-49歲	221	228	100.0	88.0	15.9	72.1	11.3	9.9	1.4	0.7
50-59歲	243	203	100.0	85.6	17.9	67.7	13.0	11.3	1.7	1.4
60歲以上	245	140	100.0	89.8	19.8	70.0	8.7	7.3	1.4	1.5
依教育程度別分										
小學以下	53	37	100.0	97.1	23.2	74.0	2.9	2.9	-	-
國初中	81	63	100.0	92.1	18.3	73.9	6.2	5.7	0.6	1.6
高中職	332	323	100.0	89.0	19.6	69.4	10.2	8.1	2.1	0.8
專科	158	159	100.0	90.0	21.6	68.5	7.0	6.3	0.7	2.9
大學	345	429	100.0	88.6	17.4	71.2	10.6	9.8	0.8	0.7
研究所以上	92	101	100.0	85.8	11.3	74.4	13.6	12.3	1.3	0.6
拒答	8	6	100.0	52.8	5.6	47.2	21.1	21.1	-	26.1
依職業別分										
工	181	216	100.0	89.7	17.5	72.2	10.3	7.9	2.3	-
商	144	167	100.0	83.0	15.7	67.3	13.0	10.7	2.4	3.9
軍公教	91	94	100.0	90.4	20.1	70.4	9.5	9.5	-	0.1
農林漁牧	33	22	100.0	93.9	38.2	55.7	6.1	4.5	1.6	-
服務業	202	238	100.0	90.5	20.7	69.8	8.4	7.6	0.7	1.1
自由業	50	50	100.0	84.3	6.0	78.4	14.6	11.9	2.7	1.1
學生	78	121	100.0	95.6	15.2	80.4	4.4	4.4	-	-
家管退休	255	179	100.0	89.6	22.2	67.4	8.3	7.8	0.5	2.1
待業無業	29	28	100.0	75.2	7.3	67.9	24.8	24.8	-	-
拒答	6	4	100.0	60.3	8.5	51.8	39.7	39.7	-	-
依地區別分										
北部地區	368	463	100.0	89.5	13.1	76.4	9.2	8.2	1.0	1.3
中部地區	223	296	100.0	85.8	23.0	62.7	13.3	11.0	2.3	0.9
南部地區	375	290	100.0	91.8	19.9	72.0	8.2	7.5	0.7	-
東部離島	103	67	100.0	86.7	25.9	60.8	5.8	5.8	-	7.5
依監理所別分										
臺北區監理所	155	208	100.0	89.2	18.8	70.4	7.9	7.1	0.8	2.9
新竹區監理所	155	200	100.0	90.3	11.7	78.6	8.9	7.4	1.5	0.8
臺中區監理所	174	247	100.0	83.6	21.6	62.0	16.0	13.2	2.8	0.5
嘉義區監理所	130	142	100.0	92.5	21.9	70.7	6.4	6.4	-	1.1
高雄區監理所	149	100	100.0	88.3	18.3	70.0	11.1	10.2	0.9	0.5
臺北市區監理所	162	134	100.0	89.8	14.2	75.7	8.1	8.1	-	2.1
高雄市區監理所	144	86	100.0	93.9	23.0	70.9	6.1	5.0	1.1	-

附表9 「廁所清潔程度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	1,069	1,117	100.0	88.9	18.3	70.7	9.8	8.6	1.2	1.2
依監理所(站)別分 #**										
臺北區監理所	155	208	100.0	89.2	18.8	70.4	7.9	7.1	0.8	2.9
臺北所	32	54	100.0	94.9	10.1	84.8	5.1	5.1	-	-
板橋站	28	45	100.0	89.2	13.4	75.9	10.8	10.8	-	-
基隆站	27	40	100.0	87.5	24.2	63.3	8.5	4.4	4.0	4.0
宜蘭站	23	32	100.0	83.9	23.4	60.5	3.2	3.2	-	12.9
花蓮站	18	12	100.0	91.6	37.4	54.2	6.4	6.4	-	2.0
玉里分站	18	9	100.0	96.7	40.4	56.4	3.3	3.3	-	-
蘆洲站	9	16	100.0	79.0	14.9	64.1	21.0	21.0	-	-
新竹區監理所	155	200	100.0	90.3	11.7	78.6	8.9	7.4	1.5	0.8
新竹所	21	27	100.0	90.5	23.2	67.3	9.5	9.5	-	-
新竹市站	16	21	100.0	92.9	-	92.9	7.1	7.1	-	-
桃園站	47	59	100.0	88.8	4.7	84.1	8.3	6.7	1.6	2.9
中壢站	50	64	100.0	86.3	9.3	77.0	13.7	10.6	3.1	-
苗栗站	21	29	100.0	100.0	29.1	70.9	-	-	-	-
臺中區監理所	174	247	100.0	83.6	21.6	62.0	16.0	13.2	2.8	0.5
臺中所	32	51	100.0	82.0	27.7	54.3	18.0	8.6	9.5	-
臺中市站	37	54	100.0	78.4	10.5	67.9	21.6	19.5	2.1	-
豐原站	30	45	100.0	67.6	20.8	46.8	32.4	30.4	2.0	-
彰化站	45	70	100.0	97.0	22.8	74.2	3.0	3.0	-	-
南投站	17	15	100.0	84.9	15.8	69.2	11.8	11.8	-	3.2
埔里分站	13	11	100.0	94.5	49.9	44.6	-	-	-	5.5
嘉義區監理所	130	142	100.0	92.5	21.9	70.7	6.4	6.4	-	1.1
嘉義所	12	14	100.0	100.0	59.7	40.3	-	-	-	-
嘉義市站	8	7	100.0	100.0	10.2	89.8	-	-	-	-
麻豆站	17	22	100.0	96.6	28.1	68.5	3.4	3.4	-	-
臺南站	54	66	100.0	92.8	12.1	80.8	7.2	7.2	-	-
新營站	9	11	100.0	100.0	23.9	76.1	-	-	-	-
雲林站	20	17	100.0	75.1	23.0	52.0	18.7	18.7	-	6.2
東勢分站	10	5	100.0	80.4	26.6	53.8	9.1	9.1	-	10.5
高雄區監理所	149	100	100.0	88.3	18.3	70.0	11.1	10.2	0.9	0.5
高雄所	50	33	100.0	81.2	17.8	63.3	18.8	18.8	-	-
旗山站	16	10	100.0	93.4	20.8	72.6	6.6	6.6	-	-
屏東站	41	29	100.0	92.1	9.6	82.5	7.9	6.7	1.2	-
臺東站	16	13	100.0	87.0	28.3	58.7	8.8	8.8	-	4.2
澎湖站	9	5	100.0	92.4	29.0	63.4	7.6	7.6	-	-
恆春分站	17	11	100.0	94.8	23.5	71.3	5.2	-	5.2	-
臺北市區監理所	162	134	100.0	89.8	14.2	75.7	8.1	8.1	-	2.1
臺北市區監理所	78	74	100.0	94.6	11.2	83.4	5.4	5.4	-	-
士林站	53	53	100.0	83.4	17.0	66.4	11.7	11.7	-	4.9
金門站	11	6	100.0	88.3	15.9	72.4	11.7	11.7	-	-
連江站	20	1	100.0	87.5	65.3	22.2	-	-	-	12.5
高雄市區監理所	144	86	100.0	93.9	23.0	70.9	6.1	5.0	1.1	-
高雄市區監理所	80	49	100.0	96.6	24.3	72.4	3.4	3.4	-	-
苓雅站	64	37	100.0	90.3	21.3	69.0	9.7	7.1	2.6	-

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表9A 不滿意「廁所清潔程度」的原因

調查對象：不滿意「廁所清潔程度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	廁所 髒、不 乾淨	廁所 臭、有 異味	廁所老 舊簡陋	廁所內 空間太 小擁擠	廁所地板 潮濕、易 打滑	未提供 廁紙	廁所在地 地下室照明 不夠明亮	間數太 少
	加權前	加權後									
全體	103	110	100.0	47.1	41.8	30.9	5.8	2.4	4.8	3.3	4.2
依性別分											
男性	55	63	100.0	38.2	51.6	27.8	7.6	3.1	3.2	4.2	4.0
女性	48	47	100.0	59.1	28.5	35.2	3.3	1.5	6.9	2.2	4.4
依年齡別分											
18-19歲	4	3	100.0	44.8	40.3	-	-	-	40.3	-	14.9
20-29歲	11	16	100.0	55.4	15.7	36.8	-	-	-	-	-
30-39歲	16	26	100.0	32.9	51.6	47.0	8.2	-	5.5	-	-
40-49歲	25	26	100.0	60.5	36.6	34.6	5.0	5.0	-	9.0	11.2
50-59歲	27	26	100.0	52.0	50.4	22.6	4.3	-	-	5.1	-
60歲以上	20	12	100.0	27.5	48.6	7.3	14.9	11.3	20.7	-	10.0
依教育程度別分											
小學以下	2	1	100.0	31.1	68.9	-	-	-	-	-	-
國初中	6	4	100.0	68.2	26.3	-	-	17.3	22.9	-	-
高中職	32	33	100.0	50.9	40.0	28.8	7.3	6.0	11.0	8.0	2.2
專科	12	11	100.0	31.4	47.5	23.4	-	-	-	-	13.9
大學	36	46	100.0	42.6	38.1	40.7	7.8	-	1.6	2.3	2.1
研究所以上	13	14	100.0	65.1	55.0	19.7	2.8	-	-	-	9.7
拒答	2	1	100.0	-	55.4	44.6	-	-	-	-	-
依職業別分											
工	18	22	100.0	46.1	60.4	29.6	15.4	5.8	-	5.8	-
商	19	22	100.0	52.3	47.4	24.4	-	3.2	6.0	-	-
軍公教	7	9	100.0	58.1	38.2	18.7	-	-	-	11.6	14.9
農林漁牧	3	1	100.0	73.6	77.4	-	-	51.1	-	-	-
服務業	17	20	100.0	38.4	25.9	52.8	5.7	-	7.2	-	3.7
自由業	6	7	100.0	26.3	59.9	20.7	-	-	-	18.6	21.6
學生	5	5	100.0	90.9	-	-	-	-	-	-	9.1
家管退休	21	15	100.0	31.0	39.8	26.8	12.1	-	16.9	-	3.3
待業無業	5	7	100.0	58.3	35.5	41.7	-	-	-	-	-
拒答	2	2	100.0	64.0	-	100.0	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	37	43	100.0	58.0	45.8	29.1	4.2	6.2	-	5.4	4.8
中部地區	27	39	100.0	34.1	45.8	29.3	10.6	-	7.8	3.4	4.6
南部地區	34	24	100.0	43.3	22.8	42.1	1.6	-	9.1	-	3.1
東部離島	5	4	100.0	82.2	73.2	-	-	-	-	-	-
依監理所別分											
臺北區監理所	12	16	100.0	72.7	55.7	9.5	-	-	-	-	-
新竹區監理所	17	18	100.0	59.0	45.8	45.5	7.3	15.0	-	13.1	-
臺中區監理所	26	39	100.0	33.3	45.9	29.4	10.6	-	7.9	3.4	5.2
嘉義區監理所	10	9	100.0	32.8	16.0	36.3	-	-	23.8	-	22.6
高雄區監理所	17	11	100.0	59.0	31.4	33.8	3.5	-	-	-	-
臺北市區監理所	12	11	100.0	29.7	42.3	41.5	4.5	-	-	-	4.5
高雄市區監理所	9	5	100.0	64.8	19.6	23.2	-	-	-	-	-

附表9A 不滿意「廁所清潔程度」的原因

調查對象：不滿意「廁所清潔程度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	廁所 髒、不 乾淨	廁所 臭、有 異味	廁所老 舊簡陋	廁所內 空間太 小擁擠	廁所地板 潮濕、易 打滑	未提供 廁紙	廁所在地 地下室照明 不夠明亮	間數太 少
	加權前	加權後									
全體	103	110	100.0	47.1	41.8	30.9	5.8	2.4	4.8	3.3	4.2
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	12	16	100.0	72.7	55.7	9.5	-	-	-	-	-
臺北所	2	3	100.0	59.0	41.0	-	-	-	-	-	-
板橋站	3	5	100.0	63.0	37.0	-	-	-	-	-	-
基隆站	2	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
花蓮站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	2	3	100.0	53.5	53.5	46.5	-	-	-	-	-
新竹區監理所	17	18	100.0	59.0	45.8	45.5	7.3	15.0	-	13.1	-
新竹所	2	3	100.0	31.0	69.0	-	-	-	-	-	-
新竹市站	1	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
桃園站	6	5	100.0	67.2	59.0	21.3	-	13.8	-	21.3	-
中壢站	8	9	100.0	55.7	22.4	63.1	14.7	22.7	-	14.7	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	26	39	100.0	33.3	45.9	29.4	10.6	-	7.9	3.4	5.2
臺中所	6	9	100.0	29.2	23.2	37.8	-	-	9.8	14.6	-
臺中市站	8	12	100.0	44.0	48.1	10.6	35.7	-	-	-	-
豐原站	9	15	100.0	36.2	47.4	43.6	-	-	6.1	-	14.1
彰化站	1	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
南投站	2	2	100.0	-	72.6	27.4	-	-	72.6	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	10	9	100.0	32.8	16.0	36.3	-	-	23.8	-	22.6
嘉義所	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
臺南站	5	5	100.0	30.1	15.2	69.4	-	-	45.5	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	3	3	100.0	49.7	-	-	-	-	-	-	50.3
東勢分站	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0
高雄區監理所	17	11	100.0	59.0	31.4	33.8	3.5	-	-	-	-
高雄所	8	6	100.0	56.1	20.0	33.6	-	-	-	-	-
旗山站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	5	2	100.0	17.2	49.8	50.2	17.2	-	-	-	-
臺東站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	12	11	100.0	29.7	42.3	41.5	4.5	-	-	-	4.5
臺北市區監理所	5	4	100.0	16.4	48.7	39.3	12.2	-	-	-	12.2
士林站	6	6	100.0	41.6	31.6	47.6	-	-	-	-	-
金門站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	9	5	100.0	64.8	19.6	23.2	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	4	2	100.0	100.0	24.0	-	-	-	-	-	-
苓雅站	5	4	100.0	48.5	17.6	33.9	-	-	-	-	-

附表10 「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,259	2,303	100.0	96.5	36.3	60.2	3.2	2.7	0.5	0.3
依性別分										
男性	1,293	1,372	100.0	97.0	38.2	58.7	2.7	2.1	0.6	0.3
女性	966	931	100.0	95.9	33.5	62.4	3.8	3.5	0.3	0.3
依年齡別分										
18-19歲	93	130	100.0	99.0	44.0	55.0	1.0	0.4	0.7	-
20-29歲	224	378	100.0	98.0	36.9	61.1	1.9	1.6	0.3	0.1
30-39歲	378	550	100.0	95.9	36.9	58.9	4.1	3.6	0.5	-
40-49歲	475	482	100.0	96.2	34.3	62.0	2.9	2.1	0.8	0.9
50-59歲	552	455	100.0	95.6	34.1	61.5	4.2	4.0	0.2	0.2
60歲以上	537	308	100.0	96.8	37.9	59.0	2.7	2.2	0.5	0.5
依教育程度別分										
小學以下	138	94	100.0	98.4	37.9	60.5	1.6	0.6	1.0	-
國初中	188	146	100.0	96.5	32.7	63.8	3.0	2.7	0.3	0.6
高中職	723	691	100.0	95.9	32.8	63.1	3.8	3.2	0.6	0.3
專科	356	342	100.0	98.2	35.3	62.9	1.4	1.2	0.2	0.4
大學	663	821	100.0	96.9	38.9	58.0	2.8	2.5	0.3	0.3
研究所以上	179	202	100.0	93.8	42.2	51.5	6.0	4.5	1.5	0.3
拒答	12	9	100.0	92.4	19.1	73.3	7.6	7.6	-	-
依職業別分										
工	379	440	100.0	95.7	35.0	60.7	4.2	3.7	0.4	0.1
商	288	323	100.0	98.1	36.1	62.0	1.5	1.1	0.4	0.4
軍公教	174	170	100.0	96.0	41.8	54.2	3.8	3.8	-	0.2
農林漁牧	71	50	100.0	97.0	47.4	49.7	3.0	3.0	-	-
服務業	415	489	100.0	95.6	35.4	60.2	4.0	2.6	1.4	0.4
自由業	99	107	100.0	98.3	28.9	69.4	1.2	1.2	-	0.5
學生	134	202	100.0	99.3	40.2	59.2	0.7	0.2	0.4	-
家管退休	633	453	100.0	96.0	35.3	60.7	3.5	3.4	0.1	0.5
待業無業	57	64	100.0	96.0	39.9	56.1	4.0	4.0	-	-
拒答	9	6	100.0	83.8	23.3	60.5	16.2	16.2	-	-
依地區別分										
北部地區	778	956	100.0	95.8	35.1	60.7	3.9	3.3	0.6	0.3
中部地區	445	573	100.0	96.8	37.7	59.1	2.9	2.4	0.5	0.3
南部地區	861	644	100.0	97.5	37.5	60.0	2.4	1.9	0.5	0.1
東部離島	175	130	100.0	96.0	33.1	62.8	2.6	2.6	-	1.5
依監理所別分										
臺北區監理所	316	447	100.0	96.8	30.3	66.5	2.6	2.2	0.4	0.6
新竹區監理所	337	410	100.0	96.4	37.7	58.8	3.5	3.5	-	0.1
臺中區監理所	322	459	100.0	97.0	36.8	60.2	2.7	2.2	0.5	0.3
嘉義區監理所	323	333	100.0	96.7	43.0	53.7	3.1	3.0	0.2	0.2
高雄區監理所	337	212	100.0	97.2	31.0	66.1	2.6	1.3	1.3	0.3
臺北市區監理所	303	253	100.0	93.6	37.7	55.8	5.9	4.4	1.5	0.5
高雄市區監理所	321	189	100.0	97.9	38.8	59.2	1.9	1.8	0.1	0.2

附表10 「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,259	2,303	100.0	96.5	36.3	60.2	3.2	2.7	0.5	0.3
依監理所(站)別分 #*										
臺北區監理所										
臺北所	316	447	100.0	96.8	30.3	66.5	2.6	2.2	0.4	0.6
板橋站	64	107	100.0	96.4	24.8	71.6	2.1	2.1	-	1.5
基隆站	73	120	100.0	97.3	24.3	72.9	1.8	1.8	-	0.9
宜蘭站	36	56	100.0	90.9	42.0	48.9	9.1	6.2	2.9	-
花蓮站	38	59	100.0	98.3	34.0	64.2	1.7	1.7	-	-
玉里分站	34	21	100.0	96.4	42.4	54.0	3.6	3.6	-	-
蘆洲站	29	16	100.0	98.1	26.8	71.3	1.9	1.9	-	-
新竹區監理所	42	69	100.0	100.0	33.8	66.2	-	-	-	-
新竹所	337	410	100.0	96.4	37.7	58.8	3.5	3.5	-	0.1
新竹市站	42	53	100.0	91.3	37.1	54.2	8.0	8.0	-	0.8
桃園站	76	85	100.0	97.9	35.1	62.8	2.1	2.1	-	-
中壢站	88	109	100.0	98.2	29.8	68.3	1.8	1.8	-	-
苗栗站	92	112	100.0	94.4	46.4	48.0	5.6	5.6	-	-
臺中區監理所	39	52	100.0	100.0	40.2	59.8	-	-	-	-
臺中所	322	459	100.0	97.0	36.8	60.2	2.7	2.2	0.5	0.3
臺中市站	48	74	100.0	90.8	42.4	48.4	9.2	6.2	3.1	-
豐原站	87	132	100.0	95.8	27.7	68.1	3.2	3.2	-	0.9
彰化站	54	80	100.0	100.0	38.0	62.0	-	-	-	-
南投站	79	125	100.0	100.0	41.5	58.5	-	-	-	-
埔里分站	31	26	100.0	97.5	29.5	68.0	2.5	2.5	-	-
嘉義區監理所	23	23	100.0	96.7	49.2	47.5	3.3	3.3	-	-
嘉義所	323	333	100.0	96.7	43.0	53.7	3.1	3.0	0.2	0.2
嘉義市站	27	31	100.0	95.1	37.3	57.9	4.9	4.9	-	-
麻豆站	37	36	100.0	95.9	46.6	49.3	4.1	4.1	-	-
臺南站	31	39	100.0	96.4	48.8	47.6	3.6	3.6	-	-
新營站	106	123	100.0	99.4	43.3	56.1	0.6	0.6	-	-
雲林站	39	45	100.0	97.2	42.9	54.3	2.8	2.8	-	-
東勢分站	49	38	100.0	96.7	41.8	54.8	3.3	3.3	-	-
高雄區監理所	34	21	100.0	84.0	35.8	48.2	13.6	10.5	3.0	2.4
高雄所	337	212	100.0	97.2	31.0	66.1	2.6	1.3	1.3	0.3
旗山站	143	88	100.0	95.2	35.8	59.3	4.8	2.7	2.1	-
屏東站	29	17	100.0	100.0	42.4	57.6	-	-	-	-
臺東站	75	53	100.0	97.6	20.6	77.1	2.4	0.7	1.6	-
澎湖站	33	24	100.0	97.7	34.7	63.0	-	-	-	2.3
恆春分站	27	12	100.0	100.0	43.7	56.3	-	-	-	-
臺北市區監理所	30	19	100.0	100.0	15.4	84.6	-	-	-	-
臺北市區監理所	303	253	100.0	93.6	37.7	55.8	5.9	4.4	1.5	0.5
士林站	170	151	100.0	94.2	40.1	54.2	5.8	3.8	2.0	-
金門站	90	86	100.0	94.3	33.6	60.7	5.7	4.7	1.1	-
連江站	25	15	100.0	82.8	36.3	46.5	8.3	8.3	-	8.9
高雄市區監理所	18	1	100.0	96.6	55.9	40.7	3.4	3.4	-	-
高雄市區監理所	321	189	100.0	97.9	38.8	59.2	1.9	1.8	0.1	0.2
苓雅站	154	94	100.0	98.0	37.7	60.4	2.0	1.7	0.3	-
	167	95	100.0	97.8	39.8	58.0	1.8	1.8	-	0.4

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 10A 不滿意「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	專業知識不足	服務臺常找不到志工諮詢	不會主動提供服務	服務效率不佳	承辦人員作業疏失出錯	沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去
	加權前	加權後								
全體	77	73	100.0	51.4	26.1	9.1	13.3	13.1	1.2	8.0
依性別分										
男性	38	37	100.0	49.5	21.3	13.4	17.6	10.3	2.4	14.3
女性	39	36	100.0	53.4	31.2	4.6	8.9	16.1	-	1.5
依年齡別分										
18-19歲	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
20-29歲	5	7	100.0	62.0	17.5	17.5	20.6	38.0	-	17.5
30-39歲	15	23	100.0	55.1	34.1	2.8	10.8	9.5	-	5.4
40-49歲	14	14	100.0	30.7	35.3	7.4	17.1	4.3	-	14.9
50-59歲	27	19	100.0	57.1	20.7	14.7	3.5	21.0	4.7	-
60歲以上	14	8	100.0	45.4	13.5	10.6	32.4	-	-	15.0
依教育程度別分										
小學以下	3	2	100.0	38.7	-	-	61.3	-	-	-
國初中	5	4	100.0	76.2	11.8	23.8	-	-	-	-
高中職	30	26	100.0	57.6	18.3	5.8	8.3	23.5	3.4	14.8
專科	8	5	100.0	71.9	18.2	21.0	20.1	-	-	14.9
大學	22	23	100.0	54.6	36.8	5.5	6.1	8.4	-	5.2
研究所以上	8	12	100.0	19.0	29.9	14.9	34.9	12.4	-	-
拒答	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
依職業別分										
工	18	18	100.0	42.6	28.4	15.4	17.1	10.6	4.9	7.0
商	4	5	100.0	58.1	41.9	26.9	28.1	-	-	-
軍公教	7	6	100.0	47.7	19.7	-	-	32.6	-	11.3
農林漁牧	3	1	100.0	55.0	79.7	-	-	-	-	-
服務業	15	20	100.0	56.5	22.9	2.5	4.7	16.9	-	16.6
自由業	2	1	100.0	46.1	53.9	-	-	53.9	-	-
學生	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
家管退休	23	16	100.0	46.4	23.7	12.9	20.6	9.5	-	3.3
待業無業	2	3	100.0	100.0	15.9	-	-	-	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
依地區別分										
北部地區	35	37	100.0	53.8	17.7	9.5	13.2	16.8	2.4	13.6
中部地區	14	17	100.0	27.5	59.9	10.1	17.5	-	-	-
南部地區	22	15	100.0	67.2	15.9	2.5	12.0	21.1	-	4.7
東部離島	6	3	100.0	69.6	-	30.4	-	-	-	-
依監理所別分										
臺北區監理所	10	12	100.0	59.6	9.7	24.3	6.4	18.7	-	-
新竹區監理所	12	14	100.0	46.6	18.8	-	24.8	4.8	6.2	14.5
臺中區監理所	8	12	100.0	22.3	70.2	-	18.2	-	-	-
嘉義區監理所	11	10	100.0	51.4	23.2	15.8	20.4	14.4	-	6.9
高雄區監理所	9	5	100.0	74.9	14.6	7.1	-	21.3	-	-
臺北市區監理所	19	15	100.0	59.8	19.0	11.8	4.4	23.0	-	20.2
高雄市區監理所	8	4	100.0	73.8	11.1	-	9.7	16.5	-	-

附表 10A 不滿意「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「服務中心(服務臺)志工及巡迴人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	專業知識不足	服務臺常找不到志工諮詢	不會主動提供服務	服務效率不佳	承辦人員作業疏失出錯	沒有說清楚辦理程序，需自己不同樓層跑來跑去
	加權前	加權後								
全體	77	73	100.0	51.4	26.1	9.1	13.3	13.1	1.2	8.0
依監理所(站)別分										
臺北區監理所	10	12	100.0	59.6	9.7	24.3	6.4	18.7	-	-
臺北所	2	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-
板橋站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	100.0	-	-
基隆站	4	5	100.0	50.1	-	35.3	14.6	-	-	-
宜蘭站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
花蓮站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	12	14	100.0	46.6	18.8	-	24.8	4.8	6.2	14.5
新竹所	3	4	100.0	50.9	-	-	-	-	-	49.1
新竹市站	2	2	100.0	-	100.0	-	-	38.7	-	-
桃園站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
中壢站	6	6	100.0	40.3	14.2	-	56.3	-	14.2	-
苗栗站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	8	12	100.0	22.3	70.2	-	18.2	-	-	-
臺中所	4	7	100.0	-	86.3	-	33.3	-	-	-
臺中市站	2	4	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-
豐原站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
彰化站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
南投站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	11	10	100.0	51.4	23.2	15.8	20.4	14.4	-	6.9
嘉義所	1	2	100.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-
嘉義市站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
臺南站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	100.0
新營站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
雲林站	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
東勢分站	4	3	100.0	18.0	41.4	58.6	22.4	-	-	-
高雄區監理所	9	5	100.0	74.9	14.6	7.1	-	21.3	-	-
高雄所	7	4	100.0	76.7	18.9	-	-	27.7	-	-
旗山站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	69.0	-	31.0	-	-	-	-
臺東站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	19	15	100.0	59.8	19.0	11.8	4.4	23.0	-	20.2
臺北市區監理所	11	9	100.0	73.4	7.5	20.2	7.6	7.6	-	19.9
士林站	5	5	100.0	25.1	44.4	-	-	56.5	-	26.0
金門站	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	8	4	100.0	73.8	11.1	-	9.7	16.5	-	-
高雄市區監理所	4	2	100.0	68.0	21.6	-	-	32.0	-	-
苓雅站	4	2	100.0	80.0	-	-	20.0	-	-	-

附表11 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)檢驗汽機車者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	194	175	100.0	81.8	24.1	57.6	15.3	9.7	5.6	2.9
依性別分										
男性	144	136	100.0	82.2	20.6	61.6	15.5	10.4	5.1	2.3
女性	50	39	100.0	80.3	36.5	43.8	14.9	7.5	7.4	4.8
依年齡別分	#									
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	11	16	100.0	66.4	22.9	43.4	33.6	7.9	25.7	-
30-39歲	42	57	100.0	87.6	32.0	55.7	9.1	1.7	7.4	3.2
40-49歲	41	39	100.0	81.9	15.5	66.4	18.1	18.1	-	-
50-59歲	47	34	100.0	83.1	16.6	66.5	14.1	12.3	1.7	2.9
60歲以上	53	29	100.0	77.3	29.9	47.3	15.1	12.2	2.9	7.7
依教育程度別分	#									
小學以下	8	3	100.0	86.4	21.3	65.1	13.6	13.6	-	-
國初中	23	20	100.0	68.7	5.7	62.9	31.3	19.8	11.6	-
高中職	48	41	100.0	83.4	33.4	50.1	15.0	9.8	5.2	1.6
專科	37	32	100.0	84.6	20.3	64.4	9.7	7.9	1.8	5.7
大學	57	61	100.0	83.4	28.6	54.9	13.8	6.9	6.9	2.8
研究所以上	19	18	100.0	84.5	17.8	66.7	15.5	11.8	3.8	-
拒答	2	2	100.0	42.3	-	42.3	-	-	-	57.7
依職業別分	#									
工	37	43	100.0	89.5	17.9	71.6	10.5	5.6	4.9	-
商	30	32	100.0	76.6	14.6	62.0	20.3	15.6	4.7	3.1
軍公教	28	20	100.0	82.5	34.5	48.0	17.5	17.5	-	-
農林漁牧	7	4	100.0	61.0	27.1	33.9	39.0	34.1	4.8	-
服務業	38	37	100.0	80.4	28.9	51.5	14.7	5.6	9.1	4.9
自由業	7	7	100.0	76.9	15.3	61.7	23.1	6.6	16.4	-
學生	3	3	100.0	72.6	-	72.6	27.4	-	27.4	-
家管退休	42	28	100.0	82.9	36.7	46.3	9.0	6.6	2.4	8.1
待業無業	2	2	100.0	64.5	-	64.5	35.5	35.5	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分	#									
北部地區	75	86	100.0	80.8	25.2	55.6	15.2	11.5	3.7	4.0
中部地區	32	41	100.0	82.0	27.4	54.6	15.8	10.6	5.2	2.2
南部地區	40	29	100.0	83.7	7.8	75.9	13.8	5.5	8.3	2.5
東部離島	47	20	100.0	82.9	37.0	45.9	17.1	6.5	10.6	-
依監理所別分	#									
臺北區監理所	37	49	100.0	81.6	30.9	50.7	18.4	14.1	4.3	-
新竹區監理所	16	22	100.0	80.9	27.1	53.8	3.1	-	3.1	15.9
臺中區監理所	25	34	100.0	77.6	28.3	49.3	19.8	13.5	6.2	2.6
嘉義區監理所	12	10	100.0	85.6	3.4	82.3	6.8	6.8	-	7.6
高雄區監理所	23	15	100.0	87.8	28.5	59.4	12.2	-	12.2	-
臺北市區監理所	69	39	100.0	82.5	17.6	64.9	17.5	11.1	6.4	-
高雄市區監理所	12	7	100.0	83.2	3.8	79.4	16.8	8.7	8.1	-

附表11 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)檢驗汽機車者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	194	175	100.0	81.8	24.1	57.6	15.3	9.7	5.6	2.9
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	16	25	100.0	79.7	41.3	38.4	20.3	20.3	-	-
板橋站	3	5	100.0	100.0	30.4	69.6	-	-	-	-
基隆站	6	8	100.0	79.5	13.6	65.9	20.5	20.5	-	-
宜蘭站	4	5	100.0	57.4	-	57.4	42.6	-	42.6	-
花蓮站	2	2	100.0	100.0	57.2	42.8	-	-	-	-
玉里分站	5	2	100.0	90.3	49.2	41.1	9.7	9.7	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
新竹區監理所	16	22	100.0	80.9	27.1	53.8	3.1	-	3.1	15.9
新竹所	3	3	100.0	79.0	38.2	40.8	-	-	-	21.0
新竹市站	1	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
桃園站	6	7	100.0	51.3	23.7	27.6	9.5	-	9.5	39.2
中壢站	3	5	100.0	100.0	39.5	60.5	-	-	-	-
苗栗站	3	5	100.0	100.0	22.4	77.6	-	-	-	-
臺中區監理所	25	34	100.0	77.6	28.3	49.3	19.8	13.5	6.2	2.6
臺中所	8	11	100.0	83.9	31.2	52.7	8.0	8.0	-	8.0
臺中市站	2	5	100.0	100.0	56.1	43.9	-	-	-	-
豐原站	6	9	100.0	55.2	-	55.2	44.8	20.4	24.4	-
彰化站	6	6	100.0	69.3	15.5	53.8	30.7	30.7	-	-
南投站	2	2	100.0	100.0	70.9	29.1	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	12	10	100.0	85.6	3.4	82.3	6.8	6.8	-	7.6
嘉義所	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	2	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺南站	4	4	100.0	79.6	-	79.6	-	-	-	20.4
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	5	2	100.0	71.8	14.1	57.7	28.2	28.2	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	23	15	100.0	87.8	28.5	59.4	12.2	-	12.2	-
高雄所	6	3	100.0	50.3	20.8	29.5	49.7	-	49.7	-
旗山站	4	3	100.0	100.0	51.9	48.1	-	-	-	-
屏東站	4	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺東站	5	5	100.0	100.0	44.0	56.0	-	-	-	-
澎湖站	3	1	100.0	75.8	-	75.8	24.2	-	24.2	-
恆春分站	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺北市區監理所	69	39	100.0	82.5	17.6	64.9	17.5	11.1	6.4	-
臺北市區監理所	22	20	100.0	78.9	11.9	67.1	21.1	8.7	12.3	-
士林站	14	10	100.0	85.4	15.5	69.9	14.6	14.6	-	-
金門站	13	7	100.0	87.3	34.4	52.9	12.7	12.7	-	-
連江站	20	1	100.0	89.5	29.5	60.1	10.5	10.5	-	-
高雄市區監理所	12	7	100.0	83.2	3.8	79.4	16.8	8.7	8.1	-
高雄市區監理所	9	6	100.0	78.3	-	78.3	21.7	11.3	10.5	-
苓雅站	3	2	100.0	100.0	16.5	83.5	-	-	-	-

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表11A 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	遭刻意刁難	不會主動提供服務	原先排在輕機車道等，要驗車時又被人員叫去重機車道重排，浪費時	拒答
	加權前	加權後						
全體	30	27	100.0	71.0	31.4	29.2	3.4	4.2
依性別分								
男性	22	21	100.0	67.3	35.8	26.9	4.3	1.5
女性	8	6	100.0	84.5	15.4	37.7	-	14.0
依年齡別分								
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	4	5	100.0	61.2	62.3	23.5	-	-
30-39歲	4	5	100.0	100.0	17.2	64.2	-	-
40-49歲	7	7	100.0	89.9	8.9	10.1	12.7	-
50-59歲	5	5	100.0	24.1	63.7	-	-	12.2
60歲以上	10	4	100.0	68.7	11.6	57.1	-	12.6
依教育程度別分								
小學以下	2	0	100.0	90.0	10.0	-	-	-
國初中	6	6	100.0	33.0	66.0	33.0	-	3.8
高中職	8	6	100.0	63.6	25.6	46.4	-	9.4
專科	3	3	100.0	81.2	18.8	-	29.1	-
大學	8	8	100.0	96.1	26.0	29.8	-	3.9
研究所以上	3	3	100.0	82.5	-	17.5	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分								
工	4	5	100.0	39.3	60.7	-	-	-
商	7	6	100.0	84.4	23.1	1.4	-	5.1
軍公教	3	3	100.0	100.0	-	-	25.9	-
農林漁牧	3	1	100.0	83.1	12.4	83.1	-	16.9
服務業	4	6	100.0	61.9	61.4	61.9	-	-
自由業	2	2	100.0	71.3	-	100.0	-	-
學生	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-
家管退休	5	3	100.0	75.5	1.4	35.6	-	23.0
待業無業	1	1	100.0	-	100.0	100.0	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分								
北部地區	11	13	100.0	78.1	23.5	22.8	6.9	4.4
中部地區	7	6	100.0	85.1	9.9	62.3	-	5.1
南部地區	6	4	100.0	69.8	56.8	20.0	-	-
東部離島	6	3	100.0	18.7	71.9	2.6	-	6.9
依監理所別分								
臺北區監理所	6	9	100.0	54.0	43.4	-	-	2.6
新竹區監理所	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-
臺中區監理所	6	7	100.0	90.6	9.4	59.3	-	-
嘉義區監理所	2	1	100.0	50.0	-	-	-	50.0
高雄區監理所	3	2	100.0	100.0	57.9	9.3	-	-
臺北市區監理所	10	7	100.0	78.0	23.8	45.0	13.3	8.5
高雄市區監理所	2	1	100.0	-	100.0	51.9	-	-

附表11A 不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	遭刻意刁難	不會主動提供服務	原先排在輕機車道等，要驗車時又被人員叫去重機車道重排，浪費時	拒答
	加權前	加權後						
全體	30	27	100.0	71.0	31.4	29.2	3.4	4.2
依監理所(站)別分								
臺北區監理所	6	9	100.0	54.0	43.4	-	-	2.6
臺北所	3	5	100.0	64.3	35.7	-	-	-
板橋站	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-
宜蘭站	1	2	100.0	-	100.0	-	-	-
花蓮站	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	-	-	-	-	100.0
蘆洲站	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-
新竹所	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹市站	-	-	-	-	-	-	-	-
桃園站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-
中壢站	-	-	-	-	-	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	6	7	100.0	90.6	9.4	59.3	-	-
臺中所	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-
臺中市站	-	-	-	-	-	-	-	-
豐原站	3	4	100.0	83.8	16.2	54.5	-	-
彰化站	2	2	100.0	100.0	-	50.3	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	2	1	100.0	50.0	-	-	-	50.0
嘉義所	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	-	-	-	-	-	-	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	2	1	100.0	50.0	-	-	-	50.0
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	3	2	100.0	100.0	57.9	9.3	-	-
高雄所	2	2	100.0	100.0	53.6	-	-	-
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	-	-	-	-	-	-	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	10	7	100.0	78.0	23.8	45.0	13.3	8.5
臺北市區監理所	4	4	100.0	88.5	30.1	69.9	-	-
士林站	2	1	100.0	61.0	-	-	61.0	39.0
金門站	2	1	100.0	67.7	32.3	-	-	-
連江站	2	0	100.0	-	29.0	71.0	-	-
高雄市區監理所	2	1	100.0	-	100.0	51.9	-	-
高雄市區監理所	2	1	100.0	-	100.0	51.9	-	-
苓雅站	-	-	-	-	-	-	-	-

附表12 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)檢驗汽機車者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	194	175	100.0	85.7	21.0	64.7	9.8	6.6	3.2	4.6
依性別分	#									
男性	144	136	100.0	84.7	16.5	68.2	11.3	8.5	2.9	3.9
女性	50	39	100.0	88.9	36.6	52.3	4.3	-	4.3	6.8
依年齡別分	#*									
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	11	16	100.0	74.3	30.9	43.4	25.7	7.9	17.8	-
30-39歲	42	57	100.0	85.6	28.3	57.4	9.1	7.5	1.6	5.3
40-49歲	41	39	100.0	82.2	9.3	72.9	17.8	13.7	4.1	-
50-59歲	47	34	100.0	93.7	15.8	77.8	1.7	1.7	-	4.6
60歲以上	53	29	100.0	87.5	23.1	64.4	0.8	0.2	0.6	11.7
依教育程度別分	#									
小學以下	8	3	100.0	64.4	12.3	52.1	1.4	1.4	-	34.2
國初中	23	20	100.0	80.9	-	80.9	17.9	6.4	11.6	1.2
高中職	48	41	100.0	89.3	28.4	60.9	10.7	6.7	4.0	-
專科	37	32	100.0	89.7	13.6	76.1	2.8	2.8	-	7.5
大學	57	61	100.0	84.2	28.7	55.6	11.0	8.3	2.8	4.7
研究所以上	19	18	100.0	87.2	17.5	69.7	9.0	9.0	-	3.8
拒答	2	2	100.0	42.3	-	42.3	-	-	-	57.7
依職業別分	#									
工	37	43	100.0	84.9	12.6	72.3	15.1	6.4	8.7	-
商	30	32	100.0	81.2	18.5	62.7	13.9	11.0	2.8	4.9
軍公教	28	20	100.0	81.4	20.8	60.7	12.6	12.6	-	5.9
農林漁牧	7	4	100.0	88.6	27.1	61.4	4.8	-	4.8	6.6
服務業	38	37	100.0	88.4	26.4	62.1	5.8	5.8	-	5.8
自由業	7	7	100.0	100.0	15.3	84.7	-	-	-	-
學生	3	3	100.0	72.6	-	72.6	27.4	-	27.4	-
家管退休	42	28	100.0	89.6	33.9	55.8	0.1	0.1	-	10.2
待業無業	2	2	100.0	64.5	-	64.5	35.5	35.5	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分	#									
北部地區	75	86	100.0	87.8	21.5	66.2	8.2	6.3	1.9	4.0
中部地區	32	41	100.0	87.3	20.3	67.0	10.5	10.5	-	2.2
南部地區	40	29	100.0	79.7	13.6	66.1	12.6	6.3	6.3	7.6
東部離島	47	20	100.0	81.9	30.9	51.1	10.9	0.4	10.6	7.1
依監理所別分	#									
臺北區監理所	37	49	100.0	85.3	26.8	58.5	14.2	6.6	7.6	0.5
新竹區監理所	16	22	100.0	83.9	23.7	60.2	-	-	-	16.1
臺中區監理所	25	34	100.0	84.9	19.8	65.1	12.5	12.5	-	2.6
嘉義區監理所	12	10	100.0	86.6	3.4	83.2	-	-	-	13.4
高雄區監理所	23	15	100.0	72.0	20.6	51.4	20.2	8.0	12.2	7.8
臺北市區監理所	69	39	100.0	94.2	21.6	72.6	5.8	5.8	-	-
高雄市區監理所	12	7	100.0	78.4	-	78.4	8.7	8.7	-	12.9

附表12 「車輛檢驗人員的服務專業度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)檢驗汽機車者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	194	175	100.0	85.7	21.0	64.7	9.8	6.6	3.2	4.6
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	37	49	100.0	85.3	26.8	58.5	14.2	6.6	7.6	0.5
板橋站	16	25	100.0	93.5	31.8	61.7	6.5	6.5	-	-
基隆站	3	5	100.0	69.6	-	69.6	30.4	-	30.4	-
宜蘭站	6	8	100.0	79.5	23.0	56.5	20.5	20.5	-	-
花蓮站	4	5	100.0	57.4	24.6	32.8	42.6	-	42.6	-
花蓮站	2	2	100.0	100.0	57.2	42.8	-	-	-	-
玉里分站	5	2	100.0	90.3	49.2	41.1	-	-	-	9.7
蘆洲站	1	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
新竹區監理所	16	22	100.0	83.9	23.7	60.2	-	-	-	16.1
新竹所	3	3	100.0	100.0	38.2	61.8	-	-	-	-
新竹市站	1	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
桃園站	6	7	100.0	51.3	-	51.3	-	-	-	48.7
中壢站	3	5	100.0	100.0	60.5	39.5	-	-	-	-
苗栗站	3	5	100.0	100.0	22.4	77.6	-	-	-	-
臺中區監理所	25	34	100.0	84.9	19.8	65.1	12.5	12.5	-	2.6
臺中所	8	11	100.0	72.8	19.1	53.7	19.1	19.1	-	8.0
臺中市站	2	5	100.0	100.0	56.1	43.9	-	-	-	-
豐原站	6	9	100.0	75.6	-	75.6	24.4	24.4	-	-
彰化站	6	6	100.0	100.0	15.5	84.5	-	-	-	-
南投站	2	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	12	10	100.0	86.6	3.4	83.2	-	-	-	13.4
嘉義所	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	2	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺南站	4	4	100.0	63.9	-	63.9	-	-	-	36.1
新營站	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	5	2	100.0	100.0	14.1	85.9	-	-	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	23	15	100.0	72.0	20.6	51.4	20.2	8.0	12.2	7.8
高雄所	6	3	100.0	50.3	20.8	29.5	49.7	-	49.7	-
旗山站	4	3	100.0	51.9	51.9	-	48.1	48.1	-	-
屏東站	4	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺東站	5	5	100.0	77.3	21.3	56.0	-	-	-	22.7
澎湖站	3	1	100.0	75.8	-	75.8	24.2	-	24.2	-
恆春分站	1	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
臺北市區監理所	69	39	100.0	94.2	21.6	72.6	5.8	5.8	-	-
臺北市區監理所	22	20	100.0	93.7	21.1	72.5	6.3	6.3	-	-
士林站	14	10	100.0	91.1	12.6	78.4	8.9	8.9	-	-
金門站	13	7	100.0	100.0	31.2	68.8	-	-	-	-
連江站	20	1	100.0	93.9	45.7	48.3	6.1	6.1	-	-
高雄市區監理所	12	7	100.0	78.4	-	78.4	8.7	8.7	-	12.9
高雄市區監理所	9	6	100.0	72.0	-	72.0	11.3	11.3	-	16.7
苓雅站	3	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表12A 不滿意「車輛檢驗人員的服務專業度」的原因

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務專業度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識不足	行事作業過於 刻板僵化，缺 乏彈性	服務態度不佳 (不親切、臉 未帶笑容)	拒答
	加權前	加權後					
全體	16	17	100.0	60.6	39.5	28.1	1.0
依性別分							
男性	14	15	100.0	61.3	43.7	26.1	1.1
女性	2	2	100.0	53.6	-	46.4	-
依年齡別分							
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	3	4	100.0	81.4	-	18.6	-
30-39歲	3	5	100.0	58.7	82.6	-	-
40-49歲	6	7	100.0	44.9	35.9	55.1	-
50-59歲	1	1	100.0	100.0	-	-	-
60歲以上	3	0	100.0	100.0	-	70.4	70.4
依教育程度別分							
小學以下	1	0	100.0	100.0	-	-	-
國初中	5	4	100.0	100.0	-	4.9	4.9
高中職	3	4	100.0	48.6	85.6	51.4	-
專科	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-
大學	5	7	100.0	56.7	31.7	11.6	-
研究所以上	1	2	100.0	-	-	100.0	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分							
工	4	6	100.0	42.3	57.7	25.0	-
商	4	4	100.0	63.0	-	37.0	-
軍公教	2	3	100.0	100.0	35.9	-	-
農林漁牧	1	0	100.0	100.0	-	100.0	100.0
服務業	2	2	100.0	100.0	98.3	-	-
自由業	-	-	-	-	-	-	-
學生	1	1	100.0	-	-	100.0	-
家管退休	1	0	100.0	100.0	-	-	-
待業無業	1	1	100.0	-	-	100.0	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分							
北部地區	5	7	100.0	54.0	35.8	46.0	-
中部地區	2	4	100.0	50.0	100.0	-	-
南部地區	6	4	100.0	61.9	-	42.8	4.7
東部離島	3	2	100.0	100.0	-	-	-
依監理所別分							
臺北區監理所	4	7	100.0	53.5	23.2	46.5	-
新竹區監理所	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	2	4	100.0	50.0	100.0	-	-
嘉義區監理所	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	5	3	100.0	74.7	-	31.0	5.6
臺北市區監理所	4	2	100.0	100.0	40.1	-	-
高雄市區監理所	1	1	100.0	-	-	100.0	-

附表12A 不滿意「車輛檢驗人員的服務專業度」的原因

調查對象：不滿意「車輛檢驗人員的服務專業度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識不足	行事作業過於 刻板僵化，缺 乏彈性	服務態度不佳 (不親切、臉 未帶笑容)	拒答
	加權前	加權後					
全體	16	17	100.0	60.6	39.5	28.1	1.0
依監理所(站)別分							
臺北區監理所	4	7	100.0	53.5	23.2	46.5	-
臺北所	1	2	100.0	-	-	100.0	-
板橋站	1	2	100.0	-	100.0	100.0	-
基隆站	1	2	100.0	100.0	-	-	-
宜蘭站	1	2	100.0	100.0	-	-	-
花蓮站	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	-	-	-	-	-	-	-
新竹所	-	-	-	-	-	-	-
新竹市站	-	-	-	-	-	-	-
桃園站	-	-	-	-	-	-	-
中壢站	-	-	-	-	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	2	4	100.0	50.0	100.0	-	-
臺中所	1	2	100.0	-	100.0	-	-
臺中市站	-	-	-	-	-	-	-
豐原站	1	2	100.0	100.0	100.0	-	-
彰化站	-	-	-	-	-	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	-	-	-	-	-	-	-
嘉義所	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	-	-	-	-	-	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	-	-	-	-	-	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	5	3	100.0	74.7	-	31.0	5.6
高雄所	2	2	100.0	53.6	-	46.4	-
旗山站	2	1	100.0	100.0	-	-	-
屏東站	-	-	-	-	-	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	100.0	-	100.0	100.0
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	4	2	100.0	100.0	40.1	-	-
臺北市區監理所	1	1	100.0	100.0	-	-	-
士林站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-
連江站	2	0	100.0	100.0	-	-	-
高雄市區監理所	1	1	100.0	-	-	100.0	-
高雄市區監理所	1	1	100.0	-	-	100.0	-
苓雅站	-	-	-	-	-	-	-

附表13 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)考駕照者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	328	419	100.0	87.0	29.6	57.4	7.5	6.8	0.6	5.5
依性別分	#									
男性	150	206	100.0	86.4	31.4	54.9	8.3	7.0	1.3	5.3
女性	178	213	100.0	87.6	27.7	59.9	6.7	6.7	-	5.7
依年齡別分	#									
18-19歲	88	123	100.0	91.4	36.0	55.4	7.7	7.7	-	0.9
20-29歲	91	151	100.0	91.1	29.7	61.4	4.3	4.3	-	4.6
30-39歲	22	32	100.0	82.1	24.0	58.1	11.5	11.5	-	6.5
40-49歲	49	50	100.0	75.9	17.1	58.9	10.8	10.8	-	13.3
50-59歲	65	55	100.0	76.8	31.2	45.6	11.5	6.6	4.9	11.7
60歲以上	13	8	100.0	100.0	16.3	83.7	-	-	-	-
依教育程度別分	#									
小學以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	12	11	100.0	71.8	23.1	48.7	18.3	18.3	-	9.9
高中職	84	94	100.0	89.6	25.1	64.5	6.1	4.6	1.5	4.2
專科	37	44	100.0	69.0	18.3	50.7	17.0	14.1	2.9	14.0
大學	176	251	100.0	89.6	33.7	55.8	6.2	6.2	-	4.3
研究所以上	19	19	100.0	89.8	26.0	63.8	3.5	3.5	-	6.7
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分	#									
工	35	42	100.0	80.8	30.1	50.7	15.5	12.5	3.0	3.6
商	28	33	100.0	88.1	32.7	55.3	5.8	5.8	-	6.1
軍公教	28	30	100.0	75.5	38.5	37.0	6.4	6.4	-	18.1
農林漁牧	2	2	100.0	100.0	58.1	41.9	-	-	-	-
服務業	47	67	100.0	87.1	28.6	58.5	8.1	6.0	2.2	4.7
自由業	10	13	100.0	85.9	34.1	51.8	-	-	-	14.1
學生	119	178	100.0	89.0	29.8	59.2	7.9	7.9	-	3.1
家管退休	47	40	100.0	88.7	18.1	70.6	4.0	4.0	-	7.2
待業無業	12	15	100.0	95.3	28.3	67.0	-	-	-	4.7
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分										
北部地區	104	160	100.0	82.6	29.1	53.5	10.0	9.3	0.8	7.4
中部地區	64	110	100.0	88.5	27.6	60.9	8.2	6.9	1.3	3.3
南部地區	132	119	100.0	90.3	34.5	55.8	4.9	4.9	-	4.8
東部離島	28	29	100.0	91.9	19.6	72.3	1.5	1.5	-	6.6
依監理所別分	#									
臺北區監理所	49	79	100.0	90.3	21.2	69.1	4.7	4.7	-	5.1
新竹區監理所	50	73	100.0	85.2	32.5	52.7	10.0	8.3	1.7	4.8
臺中區監理所	45	93	100.0	89.6	27.3	62.2	7.8	6.3	1.6	2.6
嘉義區監理所	63	76	100.0	85.7	35.6	50.1	8.7	8.7	-	5.6
高雄區監理所	46	36	100.0	84.6	29.8	54.8	10.7	10.7	-	4.8
臺北市區監理所	25	26	100.0	75.6	30.9	44.7	10.1	10.1	-	14.2
高雄市區監理所	50	36	100.0	89.9	33.9	56.0	-	-	-	10.1

附表13 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)考駕照者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	328	419	100.0	87.0	29.6	57.4	7.5	6.8	0.6	5.5
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	10	24	100.0	77.6	13.6	64.0	13.6	13.6	-	8.7
板橋站	9	13	100.0	100.0	42.3	57.7	-	-	-	-
基隆站	6	10	100.0	100.0	36.1	63.9	-	-	-	-
宜蘭站	10	18	100.0	89.0	13.9	75.2	-	-	-	11.0
花蓮站	6	6	100.0	92.0	39.4	52.6	8.0	8.0	-	-
玉里分站	4	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
蘆洲站	4	7	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
新竹區監理所										
新竹所	4	6	100.0	100.0	24.2	75.8	-	-	-	-
新竹市站	11	14	100.0	82.9	15.4	67.5	17.1	8.3	8.8	-
桃園站	16	23	100.0	83.0	14.7	68.4	12.8	12.8	-	4.1
中壢站	11	20	100.0	83.9	67.8	16.0	9.5	9.5	-	6.6
苗栗站	8	9	100.0	87.1	35.3	51.8	-	-	-	12.9
臺中區監理所										
臺中所	6	15	100.0	100.0	42.0	58.0	-	-	-	-
臺中市站	11	25	100.0	94.9	15.6	79.3	5.1	5.1	-	-
豐原站	4	9	100.0	71.8	43.1	28.8	28.2	28.2	-	-
彰化站	19	38	100.0	84.5	26.6	57.9	9.2	5.4	3.8	6.3
南投站	3	4	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
埔里分站	2	2	100.0	100.0	63.8	36.2	-	-	-	-
嘉義區監理所										
嘉義所	5	7	100.0	79.1	33.9	45.1	-	-	-	20.9
嘉義市站	5	5	100.0	100.0	53.6	46.4	-	-	-	-
麻豆站	8	12	100.0	100.0	53.0	47.0	-	-	-	-
臺南站	24	32	100.0	80.5	20.8	59.7	11.1	11.1	-	8.4
新營站	6	8	100.0	84.2	59.4	24.8	15.8	15.8	-	-
雲林站	7	7	100.0	90.3	43.8	46.5	9.7	9.7	-	-
東勢分站	8	5	100.0	77.1	25.7	51.4	22.9	22.9	-	-
高雄區監理所										
高雄所	18	13	100.0	88.3	23.0	65.3	7.3	7.3	-	4.4
旗山站	3	2	100.0	100.0	39.7	60.3	-	-	-	-
屏東站	13	12	100.0	71.9	17.0	54.9	23.5	23.5	-	4.6
臺東站	4	5	100.0	100.0	72.3	27.7	-	-	-	-
澎湖站	5	2	100.0	73.5	37.8	35.7	-	-	-	26.5
恆春分站	3	2	100.0	100.0	37.2	62.8	-	-	-	-
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
士林站	21	24	100.0	74.0	32.9	41.1	10.8	10.8	-	15.2
金門站	3	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	50	36	100.0	89.9	33.9	56.0	-	-	-	10.1
高雄市區監理所	23	17	100.0	100.0	34.9	65.1	-	-	-	-
苓雅站	27	19	100.0	81.2	33.1	48.1	-	-	-	18.8

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表13A 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「駕照考驗人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識 不足	行事作業 過於刻板 僵化，缺 乏彈性	服務態度 不佳(不親 切、臉未 帶笑容)	重覆問相 同問題問 了好幾次 '心不在 焉	沒告知要 準備相片/ 待缺證件 未講清楚	不會主動 提供服務
	加權前	加權後							
全體	23	31	100.0	23.6	15.0	79.2	12.9	3.1	4.0
依性別分									
男性	12	17	100.0	10.9	16.4	71.6	23.7	5.6	7.3
女性	11	14	100.0	38.8	13.3	88.3	-	-	-
依年齡別分									
18-19歲	5	9	100.0	-	-	100.0	-	-	-
20-29歲	3	7	100.0	49.9	-	69.6	30.4	-	-
30-39歲	3	4	100.0	26.2	17.3	56.5	56.5	26.2	-
40-49歲	5	5	100.0	42.8	23.5	80.7	-	-	-
50-59歲	7	6	100.0	14.1	44.4	69.7	-	-	19.8
60歲以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依教育程度別分									
小學以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	1	2	100.0	-	-	-	100.0	-	-
高中職	4	6	100.0	-	-	100.0	-	-	-
專科	7	7	100.0	25.0	37.4	61.6	-	13.0	16.9
大學	10	16	100.0	35.7	12.4	89.0	13.4	-	-
研究所以上	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	6	6	100.0	13.7	42.9	70.8	32.1	-	19.4
商	2	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-
軍公教	2	2	100.0	65.5	100.0	65.5	-	-	-
農林漁牧	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	4	5	100.0	36.9	-	26.6	36.4	17.8	-
自由業	-	-	-	-	-	-	-	-	-
學生	7	14	100.0	23.2	-	100.0	-	-	-
家管退休	2	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-
待業無業	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	11	16	100.0	32.2	13.4	73.4	12.3	-	7.8
中部地區	7	9	100.0	-	14.3	85.7	22.9	-	-
南部地區	4	6	100.0	38.4	21.7	83.4	-	16.6	-
東部離島	1	0	100.0	-	-	100.0	-	-	-
依監理所別分									
臺北區監理所	2	4	100.0	87.9	-	100.0	-	-	-
新竹區監理所	6	7	100.0	26.4	29.4	41.5	27.1	-	17.2
臺中區監理所	4	7	100.0	-	-	100.0	28.5	-	-
嘉義區監理所	6	7	100.0	19.1	38.7	80.4	-	-	-
高雄區監理所	2	4	100.0	24.9	-	75.1	-	24.9	-
臺北市區監理所	3	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-
高雄市區監理所	-	-	-	-	-	-	-	-	-

附表13A 不滿意「駕照考驗人員的服務態度」的原因

調查對象：不滿意「駕照考驗人員的服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識 不足	行事作業 過於刻板 僵化，缺 乏彈性	服務態度 不佳(不親 切、臉未 帶笑容)	重覆問相 同問題問 了好幾次 '心不在 焉	沒告知要 準備相片/ 待缺證件 未講清楚	不會主動 提供服務
	加權前	加權後							
全體	23	31	100.0	23.6	15.0	79.2	12.9	3.1	4.0
依監理所(站)別分									
臺北區監理所									
臺北所	2	4	100.0	87.9	-	100.0	-	-	-
板橋站	1	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-
基隆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
花蓮站	1	0	100.0	-	-	100.0	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	6	7	100.0	26.4	29.4	41.5	27.1	-	17.2
新竹所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹市站	2	2	100.0	-	51.7	48.3	-	-	51.7
桃園站	2	3	100.0	34.5	-	-	65.5	-	-
中壢站	2	2	100.0	48.0	48.0	100.0	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	4	7	100.0	-	-	100.0	28.5	-	-
臺中所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中市站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
豐原站	1	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-
彰化站	2	4	100.0	-	-	100.0	59.0	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	6	7	100.0	19.1	38.7	80.4	-	-	-
嘉義所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	2	4	100.0	-	-	100.0	-	-	-
新營站	1	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-
雲林站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-
東勢分站	2	1	100.0	-	56.8	43.2	-	-	-
高雄區監理所	2	4	100.0	24.9	-	75.1	-	24.9	-
高雄所	1	1	100.0	100.0	-	-	-	100.0	-
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	1	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	3	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-
臺北市區監理所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
士林站	3	3	100.0	-	-	100.0	-	-	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	-	-	-	-	-	-	-	-	-
苓雅站	-	-	-	-	-	-	-	-	-

附表14 「窗口人員服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	91.5	26.7	64.8	7.1	5.9	1.2	1.4
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	92.3	28.5	63.7	6.5	5.3	1.2	1.3
女性	1,113	1,051	100.0	90.5	24.2	66.3	7.9	6.6	1.3	1.6
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	95.3	28.6	66.7	1.0	-	1.0	3.7
20-29歲	240	404	100.0	95.3	28.1	67.1	2.1	1.4	0.6	2.6
30-39歲	417	598	100.0	89.9	27.0	62.9	9.6	8.3	1.3	0.5
40-49歲	544	547	100.0	90.6	25.1	65.4	7.6	5.9	1.8	1.8
50-59歲	620	498	100.0	89.5	24.6	64.8	10.0	9.0	1.0	0.5
60歲以上	603	341	100.0	93.0	29.5	63.5	5.7	4.4	1.3	1.4
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	92.8	30.0	62.8	6.7	5.5	1.2	0.5
國初中	203	158	100.0	92.0	27.4	64.6	6.5	6.5	-	1.5
高中職	804	756	100.0	90.0	22.5	67.5	8.7	7.0	1.7	1.3
專科	408	385	100.0	92.6	24.2	68.4	6.2	5.4	0.7	1.2
大學	736	888	100.0	92.1	29.8	62.3	6.2	5.0	1.2	1.7
研究所以上	202	221	100.0	91.3	32.5	58.7	7.3	6.1	1.3	1.4
拒答	16	13	100.0	95.4	2.7	92.7	4.6	4.6	-	-
依職業別分										
工	418	483	100.0	91.0	25.7	65.4	7.4	6.5	0.9	1.6
商	310	342	100.0	92.1	31.6	60.5	7.3	4.6	2.6	0.7
軍公教	203	191	100.0	92.3	33.8	58.4	7.2	5.6	1.6	0.5
農林漁牧	79	56	100.0	87.3	33.8	53.4	12.7	12.7	-	-
服務業	462	531	100.0	90.7	22.2	68.4	8.0	6.5	1.6	1.3
自由業	115	118	100.0	85.6	22.3	63.3	12.6	12.1	0.6	1.7
學生	142	210	100.0	95.7	27.2	68.5	0.4	-	0.4	4.0
家管退休	719	512	100.0	92.7	26.9	65.7	6.5	5.8	0.7	0.8
待業無業	64	70	100.0	89.1	24.6	64.5	6.8	5.8	1.0	4.2
拒答	9	6	100.0	90.9	14.1	76.7	9.1	9.1	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	92.2	24.6	67.5	6.3	5.2	1.0	1.5
中部地區	495	622	100.0	90.8	30.3	60.5	8.1	6.9	1.2	1.2
南部地區	957	711	100.0	91.2	25.8	65.4	7.2	5.7	1.6	1.6
東部離島	213	151	100.0	91.5	30.5	61.0	7.8	6.7	1.1	0.7
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	93.0	23.4	69.6	5.7	4.6	1.1	1.3
新竹區監理所	363	440	100.0	91.6	23.4	68.2	6.8	6.0	0.8	1.6
臺中區監理所	358	499	100.0	90.4	29.6	60.8	8.4	7.1	1.3	1.2
嘉義區監理所	362	369	100.0	91.5	28.6	62.8	6.5	5.6	0.9	2.1
高雄區監理所	376	235	100.0	90.2	25.3	64.9	9.4	7.2	2.2	0.4
臺北市區監理所	352	283	100.0	92.9	31.2	61.7	6.1	4.9	1.3	1.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	90.3	26.7	63.6	7.3	5.8	1.5	2.4

附表14 「窗口人員服務態度」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	91.5	26.7	64.8	7.1	5.9	1.2	1.4
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所	358	489	100.0	93.0	23.4	69.6	5.7	4.6	1.1	1.3
臺北所	71	116	100.0	95.3	26.3	69.0	3.7	1.4	2.4	1.0
板橋站	78	126	100.0	90.2	20.6	69.5	7.7	6.4	1.2	2.2
基隆站	44	64	100.0	92.4	19.8	72.6	7.6	7.6	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	92.9	26.1	66.9	7.1	5.7	1.4	-
花蓮站	39	26	100.0	88.2	26.1	62.1	7.5	7.5	-	4.3
玉里分站	38	20	100.0	94.3	22.7	71.6	5.7	5.7	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	96.1	23.5	72.6	1.6	1.6	-	2.3
新竹區監理所	363	440	100.0	91.6	23.4	68.2	6.8	6.0	0.8	1.6
新竹所	45	57	100.0	94.1	28.8	65.3	5.9	4.8	1.1	-
新竹市站	81	90	100.0	87.2	19.4	67.8	11.6	10.8	0.8	1.2
桃園站	94	114	100.0	92.0	23.8	68.2	8.0	7.2	0.8	-
中壢站	101	124	100.0	92.6	20.8	71.8	4.7	3.7	1.0	2.7
苗栗站	42	55	100.0	93.5	29.8	63.7	2.1	2.1	-	4.4
臺中區監理所	358	499	100.0	90.4	29.6	60.8	8.4	7.1	1.3	1.2
臺中所	54	80	100.0	85.6	29.7	56.0	10.3	8.0	2.3	4.1
臺中市站	97	146	100.0	93.8	30.1	63.7	6.2	5.4	0.9	-
豐原站	60	89	100.0	91.2	26.1	65.1	8.8	6.4	2.4	-
彰化站	81	126	100.0	92.8	33.2	59.5	7.2	7.2	-	-
南投站	36	29	100.0	93.3	20.6	72.7	6.7	2.2	4.4	-
埔里分站	30	27	100.0	70.0	32.0	38.1	20.6	20.6	-	9.4
嘉義區監理所	362	369	100.0	91.5	28.6	62.8	6.5	5.6	0.9	2.1
嘉義所	30	34	100.0	90.1	22.6	67.5	5.4	5.4	-	4.5
嘉義市站	43	43	100.0	97.5	33.0	64.6	2.5	2.5	-	-
麻豆站	35	45	100.0	86.3	25.8	60.5	10.3	10.3	-	3.4
臺南站	116	133	100.0	93.6	27.0	66.6	3.0	2.0	0.9	3.4
新營站	43	49	100.0	94.5	31.4	63.1	5.5	2.6	2.9	-
雲林站	55	40	100.0	86.4	34.0	52.4	13.6	12.0	1.6	-
東勢分站	40	24	100.0	82.5	28.6	53.9	17.5	17.5	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	90.2	25.3	64.9	9.4	7.2	2.2	0.4
高雄所	159	95	100.0	91.6	22.8	68.8	8.4	6.3	2.1	-
旗山站	30	18	100.0	87.8	33.1	54.7	12.2	7.8	4.4	-
屏東站	79	56	100.0	88.2	20.6	67.6	11.8	8.4	3.4	-
臺東站	34	25	100.0	95.7	42.2	53.5	4.3	4.3	-	-
澎湖站	31	14	100.0	96.7	35.6	61.1	3.3	3.3	-	-
恆春分站	43	27	100.0	82.8	18.0	64.8	14.0	11.9	2.1	3.2
臺北市區監理所	352	283	100.0	92.9	31.2	61.7	6.1	4.9	1.3	1.0
臺北市區監理所	186	166	100.0	92.4	29.5	62.9	6.6	5.3	1.3	0.9
士林站	106	98	100.0	95.3	31.5	63.8	3.5	2.8	0.7	1.2
金門站	30	17	100.0	82.9	44.2	38.7	17.1	13.1	4.0	-
連江站	30	2	100.0	100.0	48.3	51.7	-	-	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	90.3	26.7	63.6	7.3	5.8	1.5	2.4
高雄市區監理所	166	100	100.0	89.6	30.5	59.0	8.7	7.0	1.6	1.8
苓雅站	186	107	100.0	90.9	23.0	67.8	6.1	4.6	1.5	3.0

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 14A 不滿意「窗口人員服務態度」的原因

調查對象：不滿意「窗口人員服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳 (不親切、臉 未帶笑容)	專業知 識不足	服務臺 常找不到志 工諮詢	不會主 動提供 服務	人員說 話太過 小聲、 聽不清 楚	服務效 率不佳	承辦人 員作業 疏失出 錯	沒有說 清楚辦 理程序 ，需自 己不同 樓層跑 來跑去	午休時 應加開 窗口
	加權前	加權後										
全體	193	178	100.0	72.4	9.1	0.4	12.2	0.6	25.2	4.3	7.1	0.3
依性別分												
男性	96	95	100.0	68.0	8.3	0.7	15.9	-	28.4	7.0	7.8	-
女性	97	83	100.0	77.6	10.0	-	7.9	1.3	21.4	1.2	6.4	0.7
依年齡別分												
18-19歲	1	1	100.0	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-	100.0	-
20-29歲	7	8	100.0	45.8	-	-	15.4	-	39.1	-	15.1	-
30-39歲	41	57	100.0	62.3	7.2	-	14.0	-	27.5	7.3	9.5	-
40-49歲	44	42	100.0	75.7	16.8	1.5	9.7	-	33.6	5.1	3.9	1.4
50-59歲	64	50	100.0	85.7	9.6	-	6.1	0.8	17.0	0.8	5.7	-
60歲以上	36	19	100.0	70.7	1.4	-	20.6	3.3	10.2	4.8	1.4	-
依教育程度別分												
小學以下	10	7	100.0	62.0	9.5	-	28.5	-	18.7	-	-	-
國初中	13	10	100.0	100.0	3.9	-	-	-	-	3.9	3.9	-
高中職	73	66	100.0	79.0	7.8	-	11.9	0.6	18.7	2.8	5.8	0.9
專科	29	24	100.0	77.2	10.2	2.7	3.3	-	20.3	13.9	1.2	-
大學	52	55	100.0	61.1	11.0	-	17.2	1.2	33.0	3.9	9.9	-
研究所以上	15	16	100.0	66.6	10.0	-	10.8	-	47.6	-	17.4	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
依職業別分												
工	33	36	100.0	66.4	8.0	-	9.0	-	24.5	12.9	5.7	-
商	24	25	100.0	59.0	27.6	2.5	22.2	-	42.3	2.5	18.3	-
軍公教	16	14	100.0	85.1	-	-	13.2	-	8.9	-	-	-
農林漁牧	8	7	100.0	60.0	-	-	27.4	-	27.4	12.6	-	-
服務業	46	43	100.0	81.7	1.6	-	6.6	0.9	27.1	-	7.4	1.3
自由業	14	15	100.0	74.8	-	-	26.7	-	25.0	-	-	-
學生	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
家管退休	45	33	100.0	75.3	13.1	-	7.5	1.9	13.9	4.6	9.1	-
待業無業	5	5	100.0	63.7	32.2	-	-	-	41.9	-	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
依地區別分												
北部地區	56	65	100.0	76.1	4.5	-	9.7	1.0	24.9	3.2	8.7	-
中部地區	46	50	100.0	68.0	13.0	-	14.8	-	23.7	6.1	10.6	-
南部地區	75	51	100.0	72.6	6.6	1.2	14.9	0.8	28.3	4.9	2.1	1.1
東部離島	16	12	100.0	70.4	29.4	-	3.3	-	18.6	-	5.9	-
依監理所別分												
臺北區監理所	23	28	100.0	86.1	19.0	-	1.4	-	21.2	-	11.7	-
新竹區監理所	26	30	100.0	60.7	8.2	-	11.1	2.1	34.2	-	-	-
臺中區監理所	34	42	100.0	69.8	12.8	-	17.7	-	23.2	7.3	12.6	-
嘉義區監理所	24	24	100.0	65.5	-	-	14.2	-	28.6	-	5.1	-
高雄區監理所	35	22	100.0	81.6	4.5	-	11.0	-	27.8	8.6	1.8	2.6
臺北市區監理所	21	17	100.0	76.6	4.0	-	17.1	-	15.2	12.0	11.0	-
高雄市區監理所	30	15	100.0	70.7	9.8	4.2	11.7	2.6	22.3	4.2	4.4	-

附表 14A 不滿意「窗口人員服務態度」的原因

調查對象：不滿意「窗口人員服務態度」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	服務態度不佳 (不親切、臉 未帶笑容)	專業知 識不足	服務臺 常找不到志 工諮詢	不會主 動提供 服務	人員說 話太過 小聲、 聽不清 楚	服務效 率不佳	承辦人 員作業 疏失出 錯	沒有說 清楚辦 理程序 ，需自 己不同 樓層跑 來跑去	午休時 應加開 窗口
	加權前	加權後										
全體	193	178	100.0	72.4	9.1	0.4	12.2	0.6	25.2	4.3	7.1	0.3
依監理所(站)別分												
臺北區監理所	23	28	100.0	86.1	19.0	-	1.4	-	21.2	-	11.7	-
臺北所	3	4	100.0	62.9	37.1	-	-	-	52.2	-	37.1	-
板橋站	6	10	100.0	100.0	-	-	-	-	18.6	-	-	-
基隆站	4	5	100.0	100.0	18.4	-	-	-	18.4	-	33.2	-
宜蘭站	4	5	100.0	61.0	58.7	-	-	-	19.7	-	-	-
花蓮站	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	3	1	100.0	65.5	-	-	34.5	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	26	30	100.0	60.7	8.2	-	11.1	2.1	34.2	-	-	-
新竹所	3	3	100.0	81.0	-	-	-	19.0	-	-	-	-
新竹市站	9	10	100.0	50.1	-	-	19.7	-	43.2	-	-	-
桃園站	8	9	100.0	68.0	-	-	-	-	32.0	-	-	-
中壢站	5	6	100.0	68.6	22.1	-	22.1	-	48.0	-	-	-
苗栗站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	34	42	100.0	69.8	12.8	-	17.7	-	23.2	7.3	12.6	-
臺中所	6	8	100.0	77.5	-	-	11.3	-	15.1	11.3	-	-
臺中市站	6	9	100.0	76.7	14.7	-	-	-	23.3	23.3	14.7	-
豐原站	5	8	100.0	88.6	15.9	-	27.2	-	15.9	-	-	-
彰化站	7	9	100.0	51.3	15.3	-	33.4	-	33.4	-	15.3	-
南投站	2	2	100.0	100.0	-	-	66.7	-	66.7	-	66.7	-
埔里分站	8	6	100.0	40.5	24.3	-	-	-	13.1	-	22.2	-
嘉義區監理所	24	24	100.0	65.5	-	-	14.2	-	28.6	-	5.1	-
嘉義所	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	3	5	100.0	57.7	-	-	42.3	-	42.3	-	-	-
臺南站	3	4	100.0	31.9	-	-	-	-	68.1	-	-	-
新營站	2	3	100.0	46.9	-	-	53.1	-	-	-	-	-
雲林站	6	6	100.0	88.5	-	-	-	-	11.5	-	22.1	-
東勢分站	7	4	100.0	63.7	-	-	-	-	36.3	-	-	-
高雄區監理所	35	22	100.0	81.6	4.5	-	11.0	-	27.8	8.6	1.8	2.6
高雄所	14	8	100.0	95.6	12.5	-	11.8	-	10.8	12.5	5.0	-
旗山站	4	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	9	7	100.0	59.1	-	-	22.7	-	42.2	13.6	-	-
臺東站	2	1	100.0	47.4	-	-	-	-	52.6	-	-	-
澎湖站	1	0	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
恆春分站	5	4	100.0	100.0	-	-	-	-	38.4	-	-	14.9
臺北市區監理所	21	17	100.0	76.6	4.0	-	17.1	-	15.2	12.0	11.0	-
臺北市區監理所	13	11	100.0	81.1	-	-	15.4	-	6.0	18.9	11.1	-
士林站	3	3	100.0	62.8	-	-	37.2	-	37.2	-	-	-
金門站	5	3	100.0	76.2	23.6	-	-	-	23.8	-	23.6	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	30	15	100.0	70.7	9.8	4.2	11.7	2.6	22.3	4.2	4.4	-
高雄市區監理所	16	9	100.0	73.9	14.1	7.3	12.0	-	25.6	7.3	4.6	-
苓雅站	14	7	100.0	66.4	4.2	-	11.5	6.1	18.0	-	4.2	-

附表15 「窗口人員服務專業能力」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	89.8	26.0	63.8	4.4	3.5	0.9	5.7
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	91.1	28.6	62.5	4.4	3.4	1.0	4.4
女性	1,113	1,051	100.0	88.0	22.3	65.6	4.4	3.7	0.8	7.6
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	92.3	33.0	59.3	-	-	-	7.7
20-29歲	240	404	100.0	92.2	27.2	65.1	2.6	2.4	0.2	5.2
30-39歲	417	598	100.0	91.1	27.6	63.5	4.8	4.1	0.7	4.1
40-49歲	544	547	100.0	88.4	25.9	62.5	5.7	3.7	2.0	5.9
50-59歲	620	498	100.0	88.1	20.9	67.2	6.2	5.3	0.9	5.7
60歲以上	603	341	100.0	88.6	26.6	62.0	3.2	2.3	0.9	8.2
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	90.2	28.4	61.8	4.0	3.0	0.9	5.8
國初中	203	158	100.0	92.8	24.1	68.7	3.7	3.0	0.6	3.5
高中職	804	756	100.0	87.9	21.6	66.3	4.4	3.2	1.2	7.6
專科	408	385	100.0	88.7	23.9	64.8	4.8	3.9	0.8	6.5
大學	736	888	100.0	90.9	29.4	61.6	4.7	3.9	0.8	4.3
研究所以上	202	221	100.0	91.7	32.5	59.1	3.3	2.6	0.7	5.0
拒答	16	13	100.0	86.0	2.7	83.3	7.0	7.0	-	7.0
依職業別分										
工	418	483	100.0	89.5	23.2	66.4	4.5	4.1	0.4	6.0
商	310	342	100.0	91.4	29.8	61.7	5.1	2.5	2.6	3.5
軍公教	203	191	100.0	90.9	32.8	58.1	4.6	4.6	-	4.5
農林漁牧	79	56	100.0	93.3	34.5	58.8	2.0	1.5	0.5	4.7
服務業	462	531	100.0	88.0	22.3	65.7	6.2	4.7	1.6	5.8
自由業	115	118	100.0	88.8	23.2	65.6	7.1	7.1	-	4.1
學生	142	210	100.0	89.6	27.0	62.5	0.4	-	0.4	10.1
家管退休	719	512	100.0	90.0	25.7	64.3	3.7	3.4	0.4	6.3
待業無業	64	70	100.0	92.3	34.5	57.9	2.5	0.9	1.6	5.1
拒答	9	6	100.0	100.0	14.1	85.9	-	-	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	90.0	24.2	65.8	3.9	3.4	0.5	6.2
中部地區	495	622	100.0	88.4	30.2	58.2	6.3	4.9	1.4	5.3
南部地區	957	711	100.0	90.5	25.2	65.3	3.8	2.8	1.1	5.6
東部離島	213	151	100.0	91.3	24.7	66.7	3.6	2.5	1.1	5.1
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	88.4	22.4	66.0	4.0	3.3	0.7	7.6
新竹區監理所	363	440	100.0	91.5	22.5	69.0	3.7	3.1	0.7	4.8
臺中區監理所	358	499	100.0	88.2	29.9	58.3	5.7	4.2	1.5	6.1
嘉義區監理所	362	369	100.0	90.4	28.5	62.0	3.9	2.6	1.2	5.7
高雄區監理所	376	235	100.0	91.8	23.3	68.4	5.2	4.0	1.2	3.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	90.5	30.2	60.3	4.9	4.7	0.2	4.6
高雄市區監理所	352	207	100.0	89.2	25.2	64.0	3.8	2.9	0.9	7.0

附表15 「窗口人員服務專業能力」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	89.8	26.0	63.8	4.4	3.5	0.9	5.7
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	71	116	100.0	87.5	27.8	59.7	4.2	4.2	-	8.3
板橋站	78	126	100.0	79.8	19.0	60.8	5.6	4.4	1.2	14.6
基隆站	44	64	100.0	93.1	12.9	80.3	4.0	4.0	-	2.9
宜蘭站	45	67	100.0	96.0	21.6	74.4	1.4	-	1.4	2.6
花蓮站	39	26	100.0	81.0	27.0	54.0	8.1	6.4	1.7	10.9
玉里分站	38	20	100.0	90.1	24.5	65.6	3.5	2.0	1.5	6.4
蘆洲站	43	70	100.0	96.1	26.9	69.2	1.6	1.6	-	2.3
新竹區監理所	363	440	100.0	91.5	22.5	69.0	3.7	3.1	0.7	4.8
新竹所	45	57	100.0	89.2	19.7	69.5	4.8	4.8	-	6.0
新竹市站	81	90	100.0	90.9	22.3	68.6	4.0	3.2	0.8	5.2
桃園站	94	114	100.0	92.9	22.1	70.8	3.1	2.3	0.8	4.0
中壢站	101	124	100.0	94.7	22.6	72.1	1.8	0.8	1.0	3.5
苗栗站	42	55	100.0	84.9	26.2	58.8	7.8	7.8	-	7.3
臺中區監理所	358	499	100.0	88.2	29.9	58.3	5.7	4.2	1.5	6.1
臺中所	54	80	100.0	84.1	37.4	46.7	8.0	5.7	2.3	7.9
臺中市站	97	146	100.0	88.8	29.6	59.2	4.6	4.6	-	6.6
豐原站	60	89	100.0	88.7	23.5	65.3	3.8	-	3.8	7.5
彰化站	81	126	100.0	92.8	32.3	60.5	5.4	3.7	1.6	1.9
南投站	36	29	100.0	94.8	15.6	79.2	-	-	-	5.2
埔里分站	30	27	100.0	67.2	34.7	32.5	17.8	17.8	-	15.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	90.4	28.5	62.0	3.9	2.6	1.2	5.7
嘉義所	30	34	100.0	81.7	26.7	55.0	5.4	5.4	-	12.9
嘉義市站	43	43	100.0	91.0	32.4	58.6	5.7	5.7	-	3.3
麻豆站	35	45	100.0	86.9	26.0	60.9	2.8	2.8	-	10.3
臺南站	116	133	100.0	91.6	29.3	62.4	2.1	-	2.1	6.3
新營站	43	49	100.0	97.4	25.0	72.4	-	-	-	2.6
雲林站	55	40	100.0	90.4	34.2	56.2	7.2	3.0	4.2	2.4
東勢分站	40	24	100.0	87.5	22.0	65.5	12.5	12.5	-	-
高雄區監理所	376	235	100.0	91.8	23.3	68.4	5.2	4.0	1.2	3.0
高雄所	159	95	100.0	91.4	23.9	67.5	5.4	3.3	2.1	3.2
旗山站	30	18	100.0	94.5	35.8	58.7	3.6	3.6	-	2.0
屏東站	79	56	100.0	91.6	17.9	73.7	4.0	2.4	1.6	4.4
臺東站	34	25	100.0	95.7	31.0	64.7	4.3	4.3	-	-
澎湖站	31	14	100.0	92.5	24.9	67.5	7.5	7.5	-	-
恆春分站	43	27	100.0	87.6	16.8	70.8	7.8	7.8	-	4.6
臺北市區監理所	352	283	100.0	90.5	30.2	60.3	4.9	4.7	0.2	4.6
臺北市區監理所	186	166	100.0	90.8	30.8	60.0	5.4	5.1	0.3	3.9
士林站	106	98	100.0	90.8	28.9	61.9	3.5	3.5	-	5.8
金門站	30	17	100.0	85.1	32.3	52.8	9.0	9.0	-	5.8
連江站	30	2	100.0	100.0	32.5	67.5	-	-	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	89.2	25.2	64.0	3.8	2.9	0.9	7.0
高雄市區監理所	166	100	100.0	92.5	25.6	66.8	3.6	2.4	1.2	3.9
苓雅站	186	107	100.0	86.2	24.9	61.4	4.0	3.4	0.6	9.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表 15A 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因

調查對象：不滿意「窗口人員服務專業能力」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識不足	行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	重覆問相同問題問了好幾次，心不在焉	沒告知要準備相片/待缺證件未講清楚	不會主動提供服務	電腦操作速度較慢	拒答
	加權前	加權後									
全體	117	112	100.0	51.9	25.0	33.6	5.4	1.1	17.2	3.0	1.2
依性別分											
男性	62	65	100.0	52.0	29.4	34.2	4.8	1.5	15.6	1.4	-
女性	55	47	100.0	51.9	18.8	32.7	6.4	0.6	19.4	5.3	3.0
依年齡別分											
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	7	10	100.0	23.5	35.2	41.6	22.0	-	-	-	-
30-39歲	20	29	100.0	65.6	21.0	26.5	9.9	-	7.3	-	3.1
40-49歲	32	31	100.0	59.9	36.9	23.9	-	-	23.6	6.9	-
50-59歲	40	31	100.0	44.4	15.2	50.5	3.1	-	19.5	3.1	1.6
60歲以上	18	11	100.0	41.6	18.9	24.2	-	11.6	34.6	2.5	-
依教育程度別分											
小學以下	5	4	100.0	24.0	24.5	28.2	-	-	47.8	-	-
國初中	7	6	100.0	38.7	-	34.6	-	-	26.8	-	-
高中職	37	34	100.0	54.1	25.3	45.3	-	0.9	17.9	-	2.7
專科	24	18	100.0	66.6	15.6	33.4	16.6	1.5	8.4	6.4	2.7
大學	37	42	100.0	51.6	37.2	27.5	7.2	-	12.3	5.3	-
研究所以上	6	7	100.0	39.3	-	22.0	-	9.2	29.6	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
依職業別分											
工	19	22	100.0	58.3	45.1	25.6	9.7	1.4	13.2	-	-
商	16	17	100.0	55.2	34.8	47.7	-	-	22.1	12.7	-
軍公教	10	9	100.0	64.7	-	31.9	11.7	-	9.4	-	5.7
農林漁牧	3	1	100.0	28.6	26.4	45.0	-	-	26.4	-	-
服務業	32	33	100.0	53.8	13.6	28.5	9.0	-	18.2	2.7	2.7
自由業	8	8	100.0	28.8	28.4	34.8	-	-	7.9	-	-
學生	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
家管退休	25	19	100.0	47.8	26.1	32.7	-	5.0	21.3	1.4	-
待業無業	3	2	100.0	35.8	-	64.2	-	-	39.0	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	33	40	100.0	47.0	21.1	39.5	7.6	1.7	12.4	2.4	-
中部地區	37	39	100.0	58.6	28.6	30.2	3.2	-	20.2	3.2	-
南部地區	37	27	100.0	50.0	21.3	26.1	6.5	1.0	19.8	4.3	3.3
東部離島	10	5	100.0	50.4	45.6	52.0	-	5.6	18.3	-	9.3
依監理所別分											
臺北區監理所	16	19	100.0	46.3	27.0	36.3	-	-	1.5	-	-
新竹區監理所	15	16	100.0	49.8	7.9	45.7	5.9	4.1	37.2	5.9	-
臺中區監理所	24	28	100.0	52.4	37.9	30.3	4.4	-	21.7	4.4	-
嘉義區監理所	15	14	100.0	70.1	27.6	15.4	-	-	19.5	-	-
高雄區監理所	18	12	100.0	31.5	12.6	36.0	6.1	-	26.9	7.4	11.5
臺北市區監理所	14	14	100.0	57.1	31.8	38.1	15.1	2.2	5.0	-	-
高雄市區監理所	15	8	100.0	58.1	11.5	34.8	13.1	3.5	-	3.5	-

附表 15A 不滿意「窗口人員服務專業能力」的原因

調查對象：不滿意「窗口人員服務專業能力」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	專業知識不足	行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	重覆問相同問題了好幾次，心不在焉	沒告知要準備相片/待缺證件未講清楚	不會主動提供服務	電腦操作速度較慢	拒答
	加權前	加權後									
全體	117	112	100.0	51.9	25.0	33.6	5.4	1.1	17.2	3.0	1.2
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	16	19	100.0	46.3	27.0	36.3	-	-	1.5	-	-
臺北所	3	5	100.0	86.6	-	13.4	-	-	-	-	-
板橋站	4	7	100.0	22.1	56.7	21.2	-	-	-	-	-
基隆站	2	3	100.0	36.5	-	63.5	-	-	-	-	-
宜蘭站	1	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
花蓮站	3	2	100.0	42.7	-	57.3	-	-	-	-	-
玉里分站	2	1	100.0	56.8	43.2	-	-	-	43.2	-	-
蘆洲站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
新竹區監理所	15	16	100.0	49.8	7.9	45.7	5.9	4.1	37.2	5.9	-
新竹所	2	3	100.0	76.3	-	23.7	-	-	23.7	-	-
新竹市站	4	4	100.0	19.5	-	42.4	-	-	57.6	-	-
桃園站	4	4	100.0	-	-	81.1	-	18.9	27.0	27.0	-
中壢站	2	2	100.0	100.0	57.1	57.1	42.9	-	57.1	-	-
苗栗站	3	4	100.0	73.2	-	26.8	-	-	26.8	-	-
臺中區監理所	24	28	100.0	52.4	37.9	30.3	4.4	-	21.7	4.4	-
臺中所	5	6	100.0	35.1	50.6	-	-	-	14.4	-	-
臺中市站	5	7	100.0	68.3	69.9	16.9	-	-	31.7	-	-
豐原站	2	3	100.0	100.0	37.0	100.0	-	-	37.0	37.0	-
彰化站	5	7	100.0	30.7	14.4	42.7	-	-	26.6	-	-
南投站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
埔里分站	7	5	100.0	50.8	10.1	23.5	25.7	-	-	-	-
嘉義區監理所	15	14	100.0	70.1	27.6	15.4	-	-	19.5	-	-
嘉義所	2	2	100.0	100.0	47.2	-	-	-	47.2	-	-
嘉義市站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
臺南站	2	3	100.0	54.7	45.3	-	-	-	45.3	-	-
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	4	3	100.0	80.8	19.2	22.8	-	-	-	-	-
東勢分站	5	3	100.0	61.3	-	50.6	-	-	21.9	-	-
高雄區監理所	18	12	100.0	31.5	12.6	36.0	6.1	-	26.9	7.4	11.5
高雄所	8	5	100.0	23.2	12.4	26.7	-	-	20.2	-	17.5
旗山站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	3	2	100.0	40.1	40.1	59.9	33.1	-	59.9	-	-
臺東站	2	1	100.0	52.6	-	-	-	-	-	-	47.4
澎湖站	2	1	100.0	56.2	-	43.8	-	-	-	-	-
恆春分站	2	2	100.0	-	-	57.7	-	-	42.3	42.3	-
臺北市區監理所	14	14	100.0	57.1	31.8	38.1	15.1	2.2	5.0	-	-
臺北市區監理所	8	9	100.0	69.1	7.5	37.1	23.4	-	-	-	-
士林站	3	3	100.0	26.6	73.4	37.6	-	-	-	-	-
金門站	3	2	100.0	55.2	80.3	44.8	-	19.7	44.8	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	15	8	100.0	58.1	11.5	34.8	13.1	3.5	-	3.5	-
高雄市區監理所	7	4	100.0	71.3	17.5	11.1	-	-	-	-	-
苓雅站	8	4	100.0	47.0	6.4	54.7	24.0	6.4	-	6.4	-

附表 16 最近一次洽辦業務時，「等候」的時間大約為多久

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不到3分鐘	3~5分鐘	6~10分鐘	11~20分鐘	21~30分鐘	超過30分鐘	已忘記
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	11.9	22.3	25.6	19.2	8.8	10.3	1.8
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	11.7	22.1	26.2	19.5	8.7	10.5	1.4
女性	1,113	1,051	100.0	12.1	22.6	24.8	18.9	8.9	10.1	2.5
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	16.6	26.2	26.9	9.2	6.6	13.1	1.4
20-29歲	240	404	100.0	10.9	18.8	24.8	18.8	10.7	12.4	3.5
30-39歲	417	598	100.0	9.6	21.2	24.6	24.4	8.6	10.0	1.5
40-49歲	544	547	100.0	12.3	22.2	24.8	17.8	10.2	11.1	1.6
50-59歲	620	498	100.0	10.2	23.6	27.4	18.8	8.7	9.9	1.3
60歲以上	603	341	100.0	16.7	25.3	26.6	17.5	5.5	6.6	1.7
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	16.1	27.1	24.1	15.3	5.9	8.9	2.6
國初中	203	158	100.0	15.9	24.4	20.8	22.6	7.7	7.1	1.5
高中職	804	756	100.0	12.4	19.6	27.1	18.2	9.4	11.7	1.6
專科	408	385	100.0	10.2	27.1	22.6	21.7	6.6	10.7	1.1
大學	736	888	100.0	11.8	22.4	25.8	18.2	9.5	9.8	2.4
研究所以上	202	221	100.0	8.3	19.4	29.2	22.5	9.3	10.3	0.9
拒答	16	13	100.0	12.7	13.1	28.8	13.4	8.0	10.9	13.2
依職業別分										
工	418	483	100.0	10.5	18.7	29.7	19.7	9.3	11.1	1.0
商	310	342	100.0	12.1	22.4	26.6	20.8	7.8	9.0	1.3
軍公教	203	191	100.0	11.5	23.5	28.6	17.9	7.1	9.4	2.0
農林漁牧	79	56	100.0	15.3	31.4	18.0	14.6	16.9	3.9	-
服務業	462	531	100.0	11.8	21.7	24.2	20.1	9.3	11.4	1.5
自由業	115	118	100.0	9.2	14.6	24.6	25.5	8.5	15.9	1.6
學生	142	210	100.0	11.0	24.7	25.4	11.8	8.3	15.7	3.2
家管退休	719	512	100.0	13.9	24.8	24.3	19.1	8.0	8.0	1.9
待業無業	64	70	100.0	10.5	29.8	15.9	20.7	8.8	4.1	10.1
拒答	9	6	100.0	18.8	5.4	8.7	31.6	35.5	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	11.1	19.3	27.5	21.0	8.8	10.1	2.2
中部地區	495	622	100.0	9.6	25.0	26.6	16.6	8.7	12.3	1.2
南部地區	957	711	100.0	13.7	22.6	23.4	20.2	9.2	8.9	2.0
東部離島	213	151	100.0	17.4	30.7	19.9	13.6	7.0	10.4	1.0
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	11.9	22.9	26.2	20.3	8.3	9.3	1.2
新竹區監理所	363	440	100.0	9.5	17.6	27.5	20.9	10.4	11.4	2.8
臺中區監理所	358	499	100.0	9.9	25.4	25.8	16.1	8.8	12.6	1.4
嘉義區監理所	362	369	100.0	14.9	24.1	22.3	18.0	8.7	10.9	1.1
高雄區監理所	376	235	100.0	11.7	22.0	26.1	18.9	9.3	8.7	3.4
臺北市區監理所	352	283	100.0	14.0	19.6	29.6	19.0	7.5	9.4	0.8
高雄市區監理所	352	207	100.0	13.6	24.2	20.1	23.7	7.6	7.2	3.4

附表 16 最近一次洽辦業務時，「等候」的時間大約為多久

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不到3分鐘	3~5分鐘	6~10分鐘	11~20分鐘	21~30分鐘	超過30分鐘	已忘記
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	11.9	22.3	25.6	19.2	8.8	10.3	1.8
依監理所(站)別分 #***										
臺北區監理所	358	489	100.0	11.9	22.9	26.2	20.3	8.3	9.3	1.2
臺北所	71	116	100.0	4.7	20.7	18.7	27.4	12.2	13.9	2.4
板橋站	78	126	100.0	7.3	16.4	38.2	24.2	8.0	3.4	2.5
基隆站	44	64	100.0	20.4	31.3	22.0	17.6	3.7	5.2	-
宜蘭站	45	67	100.0	14.0	34.7	11.5	10.8	13.3	15.6	-
花蓮站	39	26	100.0	8.8	32.8	28.7	15.6	2.9	11.2	-
玉里分站	38	20	100.0	38.0	32.5	23.8	5.8	-	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	15.7	12.9	34.6	18.8	5.9	12.1	-
新竹區監理所	363	440	100.0	9.5	17.6	27.5	20.9	10.4	11.4	2.8
新竹所	45	57	100.0	6.9	29.0	27.4	28.1	7.5	1.1	-
新竹市站	81	90	100.0	10.4	20.6	29.3	20.8	13.8	1.9	3.2
桃園站	94	114	100.0	11.1	10.5	28.6	21.5	9.5	15.9	3.1
中壢站	101	124	100.0	10.2	13.4	25.9	17.0	8.5	20.2	4.7
苗栗站	42	55	100.0	6.0	25.1	25.9	21.1	13.8	8.1	-
臺中區監理所	358	499	100.0	9.9	25.4	25.8	16.1	8.8	12.6	1.4
臺中所	54	80	100.0	7.5	15.1	22.2	23.3	15.7	14.6	1.7
臺中市站	97	146	100.0	9.0	28.6	26.5	12.4	4.9	17.7	0.9
豐原站	60	89	100.0	12.0	23.5	27.5	13.7	9.1	14.2	-
彰化站	81	126	100.0	8.2	26.4	28.4	17.6	9.0	7.6	2.8
南投站	36	29	100.0	15.6	26.5	30.4	8.5	12.9	6.1	-
埔里分站	30	27	100.0	16.4	39.4	10.3	24.2	2.4	4.7	2.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	14.9	24.1	22.3	18.0	8.7	10.9	1.1
嘉義所	30	34	100.0	22.5	30.9	7.5	5.9	20.0	9.9	3.2
嘉義市站	43	43	100.0	14.5	30.2	27.4	12.8	10.1	4.9	-
麻豆站	35	45	100.0	13.7	15.3	37.8	16.8	11.0	5.5	-
臺南站	116	133	100.0	9.8	25.0	18.2	23.6	9.0	12.9	1.5
新營站	43	49	100.0	23.5	26.3	24.4	16.6	-	8.0	1.1
雲林站	55	40	100.0	17.2	11.1	28.6	15.8	7.0	20.3	-
東勢分站	40	24	100.0	14.0	33.0	12.2	21.8	5.4	11.6	2.0
高雄區監理所	376	235	100.0	11.7	22.0	26.1	18.9	9.3	8.7	3.4
高雄所	159	95	100.0	10.6	11.7	26.6	21.5	10.3	15.7	3.7
旗山站	30	18	100.0	16.5	30.5	30.9	11.0	3.3	4.4	3.3
屏東站	79	56	100.0	6.9	19.2	32.8	21.0	11.5	5.7	2.9
臺東站	34	25	100.0	9.5	46.9	15.2	12.3	9.2	2.3	4.6
澎湖站	31	14	100.0	32.8	18.4	18.4	21.7	6.1	-	2.6
恆春分站	43	27	100.0	14.0	37.6	21.0	15.4	6.6	3.3	2.2
臺北市區監理所	352	283	100.0	14.0	19.6	29.6	19.0	7.5	9.4	0.8
臺北市區監理所	186	166	100.0	12.5	18.0	27.7	19.6	10.2	12.0	-
士林站	106	98	100.0	14.7	22.1	34.7	16.5	4.0	6.0	1.9
金門站	30	17	100.0	20.3	21.7	19.8	29.5	1.9	5.0	1.8
連江站	30	2	100.0	58.3	9.4	17.5	2.5	4.7	4.0	3.5
高雄市區監理所	352	207	100.0	13.6	24.2	20.1	23.7	7.6	7.2	3.4
高雄市區監理所	166	100	100.0	16.8	26.5	18.8	22.7	7.9	4.8	2.3
苓雅站	186	107	100.0	10.5	22.1	21.4	24.7	7.4	9.5	4.5

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表17 「窗口服務等候時間」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	82.2	19.0	63.2	17.3	12.8	4.5	0.5
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	82.7	20.1	62.6	16.8	12.3	4.6	0.5
女性	1,113	1,051	100.0	81.5	17.3	64.2	17.9	13.4	4.4	0.6
依年齡別分	**									
18-19歲	97	133	100.0	86.3	18.9	67.4	13.7	10.6	3.1	-
20-29歲	240	404	100.0	81.6	14.9	66.7	17.0	12.7	4.3	1.4
30-39歲	417	598	100.0	78.8	21.7	57.1	21.2	14.7	6.5	-
40-49歲	544	547	100.0	80.5	19.1	61.4	19.2	14.7	4.5	0.3
50-59歲	620	498	100.0	83.7	16.8	66.9	15.8	11.6	4.2	0.5
60歲以上	603	341	100.0	87.8	21.9	65.9	11.0	8.9	2.1	1.1
依教育程度別分	*									
小學以下	152	100	100.0	87.8	20.1	67.7	11.0	9.8	1.2	1.2
國初中	203	158	100.0	88.7	16.2	72.4	10.8	9.6	1.2	0.5
高中職	804	756	100.0	82.5	16.9	65.6	17.1	11.6	5.5	0.4
專科	408	385	100.0	81.9	20.2	61.6	17.7	14.0	3.7	0.5
大學	736	888	100.0	82.2	20.2	62.0	17.1	12.3	4.8	0.8
研究所以上	202	221	100.0	75.9	20.3	55.7	24.1	18.3	5.7	-
拒答	16	13	100.0	58.3	13.6	44.7	41.7	41.7	-	-
依職業別分	*									
工	418	483	100.0	83.0	18.1	64.9	17.0	11.5	5.5	-
商	310	342	100.0	80.5	21.2	59.3	19.5	13.7	5.8	-
軍公教	203	191	100.0	84.5	21.0	63.5	15.5	11.3	4.2	-
農林漁牧	79	56	100.0	84.4	25.0	59.4	15.6	8.2	7.4	-
服務業	462	531	100.0	78.1	17.9	60.2	21.0	15.9	5.1	0.8
自由業	115	118	100.0	75.6	14.1	61.5	22.9	13.2	9.8	1.5
學生	142	210	100.0	88.7	16.2	72.5	11.3	10.0	1.3	-
家管退休	719	512	100.0	85.6	20.0	65.6	13.7	11.1	2.6	0.7
待業無業	64	70	100.0	77.2	21.6	55.6	17.8	17.3	0.5	5.1
拒答	9	6	100.0	48.7	5.4	43.3	51.3	51.3	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	80.4	16.3	64.1	19.2	14.6	4.6	0.4
中部地區	495	622	100.0	82.5	21.0	61.4	16.7	11.4	5.3	0.8
南部地區	957	711	100.0	83.8	19.6	64.2	15.6	11.5	4.1	0.5
東部離島	213	151	100.0	85.4	25.4	60.1	14.4	11.7	2.7	0.2
依監理所別分	*									
臺北區監理所	358	489	100.0	85.2	19.5	65.7	14.6	12.1	2.5	0.2
新竹區監理所	363	440	100.0	76.1	12.1	64.0	23.1	17.0	6.1	0.8
臺中區監理所	358	499	100.0	81.4	21.5	59.8	17.7	12.2	5.5	0.9
嘉義區監理所	362	369	100.0	82.7	23.5	59.2	17.1	11.8	5.3	0.1
高雄區監理所	376	235	100.0	85.1	19.8	65.3	13.8	10.2	3.6	1.1
臺北市區監理所	352	283	100.0	84.0	19.2	64.8	16.0	11.7	4.3	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	83.3	16.7	66.7	16.1	12.7	3.4	0.6

附表17 「窗口服務等候時間」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	82.2	19.0	63.2	17.3	12.8	4.5	0.5
依監理所(站)別分 #***										
臺北區監理所	358	489	100.0	85.2	19.5	65.7	14.6	12.1	2.5	0.2
臺北所	71	116	100.0	83.5	19.1	64.5	15.9	12.4	3.5	0.6
板橋站	78	126	100.0	80.9	15.9	65.1	19.1	17.3	1.7	-
基隆站	44	64	100.0	92.1	27.8	64.4	7.9	7.9	-	-
宜蘭站	45	67	100.0	80.5	20.8	59.7	19.5	13.7	5.7	-
花蓮站	39	26	100.0	91.8	19.8	71.9	7.3	7.3	-	0.9
玉里分站	38	20	100.0	94.0	33.4	60.6	6.0	6.0	-	-
蘆洲站	43	70	100.0	88.8	13.6	75.2	11.2	8.3	3.0	-
新竹區監理所	363	440	100.0	76.1	12.1	64.0	23.1	17.0	6.1	0.8
新竹所	45	57	100.0	83.5	16.7	66.8	15.4	10.6	4.8	1.1
新竹市站	81	90	100.0	75.7	10.7	65.0	22.8	15.9	6.9	1.5
桃園站	94	114	100.0	74.8	17.1	57.7	25.2	19.9	5.3	-
中壢站	101	124	100.0	66.7	8.4	58.3	32.1	23.1	9.0	1.3
苗栗站	42	55	100.0	92.7	7.7	85.0	7.3	5.7	1.6	-
臺中區監理所	358	499	100.0	81.4	21.5	59.8	17.7	12.2	5.5	0.9
臺中所	54	80	100.0	84.9	17.3	67.6	14.0	9.5	4.5	1.2
臺中市站	97	146	100.0	77.4	16.1	61.3	22.6	14.7	8.0	-
豐原站	60	89	100.0	76.9	27.3	49.7	23.1	16.9	6.2	-
彰化站	81	126	100.0	85.5	22.8	62.6	11.7	7.4	4.4	2.8
南投站	36	29	100.0	87.8	34.5	53.3	12.2	12.2	-	-
埔里分站	30	27	100.0	81.0	24.8	56.2	19.0	13.9	5.1	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	82.7	23.5	59.2	17.1	11.8	5.3	0.1
嘉義所	30	34	100.0	80.6	20.2	60.4	19.4	12.8	6.6	-
嘉義市站	43	43	100.0	85.2	20.2	65.0	14.8	9.2	5.7	-
麻豆站	35	45	100.0	79.1	21.1	58.0	20.9	11.3	9.6	-
臺南站	116	133	100.0	81.2	18.4	62.8	18.8	15.4	3.3	-
新營站	43	49	100.0	100.0	39.3	60.7	-	-	-	-
雲林站	55	40	100.0	74.8	20.7	54.1	25.2	13.5	11.8	-
東勢分站	40	24	100.0	74.9	38.7	36.2	23.0	18.0	5.0	2.1
高雄區監理所	376	235	100.0	85.1	19.8	65.3	13.8	10.2	3.6	1.1
高雄所	159	95	100.0	81.3	16.2	65.0	17.3	10.8	6.5	1.4
旗山站	30	18	100.0	98.0	38.9	59.1	2.0	2.0	-	-
屏東站	79	56	100.0	80.9	12.5	68.4	16.9	15.3	1.6	2.2
臺東站	34	25	100.0	91.5	27.7	63.7	8.5	8.5	-	-
澎湖站	31	14	100.0	91.4	28.5	62.8	8.6	8.6	-	-
恆春分站	43	27	100.0	89.9	23.5	66.5	10.1	4.7	5.4	-
臺北市區監理所	352	283	100.0	84.0	19.2	64.8	16.0	11.7	4.3	-
臺北市區監理所	186	166	100.0	79.1	15.3	63.8	20.9	14.4	6.5	-
士林站	106	98	100.0	92.5	21.2	71.3	7.5	6.3	1.2	-
金門站	30	17	100.0	80.5	40.5	40.0	19.5	17.7	1.8	-
連江站	30	2	100.0	100.0	54.9	45.1	-	-	-	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	83.3	16.7	66.7	16.1	12.7	3.4	0.6
高雄市區監理所	166	100	100.0	79.6	19.5	60.2	19.7	16.5	3.2	0.6
苓雅站	186	107	100.0	86.7	14.0	72.7	12.7	9.2	3.5	0.6

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表17A 不滿意「窗口服務等候時間」的原因

調查對象：不滿意「窗口服務等候時間」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	窗口等候時間過長	申辦窗口櫃臺開放太少	窗口人員動作太慢	辦公時間5:30止，但才剛過5點，感覺辦公櫃台都要下班	大宗件可另開窗口	窗口人員在聊天泡茶	窗口人員讓熟人插隊	拒答
	加權前	加權後									
全體	400	436	100.0	87.3	14.9	14.0	0.4	0.7	3.1	1.5	1.2
依性別分											
男性	216	248	100.0	86.5	11.2	16.3	0.4	1.2	2.4	1.5	1.0
女性	184	188	100.0	88.3	19.6	11.0	0.4	-	4.1	1.5	1.6
依年齡別分											
18-19歲	12	18	100.0	87.0	13.0	-	-	-	-	-	-
20-29歲	39	69	100.0	91.0	11.6	10.9	-	-	1.1	1.1	4.6
30-39歲	88	127	100.0	81.0	17.1	20.3	0.7	1.7	6.1	4.1	-
40-49歲	102	105	100.0	90.5	17.4	9.3	0.7	0.8	1.4	0.6	0.8
50-59歲	96	79	100.0	91.7	15.7	13.1	-	-	3.6	-	1.1
60歲以上	63	38	100.0	83.4	5.2	19.9	-	-	2.1	-	1.3
依教育程度別分											
小學以下	17	11	100.0	86.2	21.3	8.8	-	-	-	-	-
國初中	23	17	100.0	75.9	15.8	6.3	-	-	2.3	-	5.0
高中職	124	129	100.0	90.3	10.8	17.9	0.6	2.3	3.1	-	1.6
專科	68	68	100.0	92.9	18.1	10.6	-	-	0.4	0.9	-
大學	117	152	100.0	88.2	14.6	10.9	0.6	-	3.5	3.9	1.6
研究所以上	45	53	100.0	76.7	21.1	18.2	-	-	6.7	-	-
拒答	6	5	100.0	58.5	-	41.5	-	-	-	-	-
依職業別分											
工	71	82	100.0	84.6	19.5	14.3	1.1	1.1	3.3	2.2	1.0
商	58	67	100.0	85.0	13.3	19.6	1.1	-	6.8	-	-
軍公教	27	30	100.0	84.8	24.3	4.1	-	-	2.1	-	-
農林漁牧	10	9	100.0	94.2	19.6	-	-	-	-	-	-
服務業	92	112	100.0	88.6	11.5	10.6	-	1.9	1.1	1.6	1.1
自由業	26	27	100.0	97.3	6.9	26.7	-	-	5.5	7.7	-
學生	15	24	100.0	82.0	9.9	11.6	-	-	3.3	3.3	8.0
家管退休	85	70	100.0	88.6	15.0	11.6	-	-	3.0	-	1.9
待業無業	12	12	100.0	88.6	27.5	34.5	-	-	-	-	-
拒答	4	3	100.0	82.2	-	17.8	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	158	199	100.0	85.7	16.4	16.3	-	-	3.1	2.6	0.2
中部地區	83	104	100.0	92.3	10.5	12.3	0.7	2.0	4.1	-	0.8
南部地區	138	111	100.0	85.0	15.2	12.7	0.8	0.8	2.2	1.2	3.6
東部離島	21	22	100.0	89.0	20.0	7.9	-	-	3.2	-	-
依監理所別分											
臺北區監理所	48	71	100.0	82.8	8.7	12.2	-	-	2.9	-	-
新竹區監理所	78	102	100.0	87.6	22.0	20.4	-	-	1.5	5.1	-
臺中區監理所	63	89	100.0	93.3	9.2	12.2	0.8	2.4	4.1	-	0.9
嘉義區監理所	58	63	100.0	82.2	14.8	8.0	-	-	2.9	-	6.3
高雄區監理所	50	32	100.0	90.4	11.1	14.0	2.8	2.8	7.5	2.4	-
臺北市區監理所	49	45	100.0	87.6	19.7	12.1	-	-	4.5	-	1.1
高雄市區監理所	54	33	100.0	85.8	18.5	16.9	-	-	-	1.8	-

附表17A 不滿意「窗口服務等候時間」的原因

調查對象：不滿意「窗口服務等候時間」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	窗口等候時間過長	申辦窗口櫃臺開放太少	窗口人員動作太慢	辦公時間5:30止，但才剛過5點，感覺辦公櫃台都要下班	大宗件可另開窗口	窗口人員在聊天泡茶	窗口人員讓熟人插隊	拒答
	加權前	加權後									
全體	400	436	100.0	87.3	14.9	14.0	0.4	0.7	3.1	1.5	1.2
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	48	71	100.0	82.8	8.7	12.2	-	-	2.9	-	-
臺北所	13	18	100.0	91.2	8.8	3.7	-	-	-	-	-
板橋站	15	24	100.0	78.7	5.1	16.2	-	-	-	-	-
基隆站	4	5	100.0	67.9	-	32.1	-	-	-	-	-
宜蘭站	8	13	100.0	85.8	14.2	7.8	-	-	-	-	-
花蓮站	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	5	8	100.0	73.6	19.8	19.8	-	-	26.4	-	-
新竹區監理所	78	102	100.0	87.6	22.0	20.4	-	-	1.5	5.1	-
新竹所	6	9	100.0	100.0	-	7.4	-	-	-	-	-
新竹市站	15	20	100.0	91.8	26.8	22.2	-	-	7.3	7.3	-
桃園站	23	29	100.0	100.0	12.9	20.5	-	-	-	-	-
中壢站	31	40	100.0	74.7	30.3	22.0	-	-	-	9.2	-
苗栗站	3	4	100.0	78.0	28.6	22.0	-	-	-	-	-
臺中區監理所	63	89	100.0	93.3	9.2	12.2	0.8	2.4	4.1	-	0.9
臺中所	9	11	100.0	100.0	11.1	11.1	-	-	-	-	-
臺中市站	22	33	100.0	89.4	8.2	13.6	-	-	6.8	-	-
豐原站	11	21	100.0	100.0	10.3	16.4	-	10.3	-	-	-
彰化站	10	15	100.0	87.8	-	6.6	-	-	-	-	5.6
南投站	4	4	100.0	100.0	18.3	-	-	-	-	-	-
埔里分站	7	5	100.0	87.5	26.7	12.5	14.2	-	26.7	-	-
嘉義區監理所	58	63	100.0	82.2	14.8	8.0	-	-	2.9	-	6.3
嘉義所	5	7	100.0	86.8	-	16.5	-	-	-	-	13.2
嘉義市站	4	6	100.0	78.0	22.0	-	-	-	-	-	-
麻豆站	7	9	100.0	100.0	25.4	-	-	-	-	-	-
臺南站	21	25	100.0	73.6	15.9	11.5	-	-	-	-	12.6
新營站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林站	12	10	100.0	81.9	-	7.5	-	-	18.1	-	-
東勢分站	9	6	100.0	90.9	28.2	5.8	-	-	-	-	-
高雄區監理所	50	32	100.0	90.4	11.1	14.0	2.8	2.8	7.5	2.4	-
高雄所	25	16	100.0	92.9	14.9	16.0	-	-	8.3	4.7	-
旗山站	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	14	10	100.0	95.9	-	10.4	9.4	-	4.1	-	-
臺東站	4	2	100.0	100.0	26.4	-	-	-	-	-	-
澎湖站	2	1	100.0	-	-	75.8	-	75.8	24.2	-	-
恆春分站	4	3	100.0	85.9	20.8	-	-	-	14.1	-	-
臺北市區監理所	49	45	100.0	87.6	19.7	12.1	-	-	4.5	-	1.1
臺北市區監理所	35	35	100.0	87.2	18.8	10.4	-	-	1.9	-	1.4
士林站	8	7	100.0	91.0	6.6	16.5	-	-	9.0	-	-
金門站	6	3	100.0	83.6	58.1	20.7	-	-	20.9	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	54	33	100.0	85.8	18.5	16.9	-	-	-	1.8	-
高雄市區監理所	32	20	100.0	92.1	10.0	15.6	-	-	-	-	-
苓雅站	22	14	100.0	76.8	30.8	18.8	-	-	-	4.4	-

附表18 「監理服務APP」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	32.5	67.5
依性別分					
男性	1,408	1,470	100.0	32.9	67.1
女性	1,113	1,051	100.0	32.0	68.0
依年齡別分 **					
18-19歲	97	133	100.0	35.1	64.9
20-29歲	240	404	100.0	30.6	69.4
30-39歲	417	598	100.0	31.6	68.4
40-49歲	544	547	100.0	38.6	61.4
50-59歲	620	498	100.0	32.9	67.1
60歲以上	603	341	100.0	25.0	75.0
依教育程度別分 ***					
小學以下	152	100	100.0	9.9	90.1
國初中	203	158	100.0	32.6	67.4
高中職	804	756	100.0	38.2	61.8
專科	408	385	100.0	35.5	64.5
大學	736	888	100.0	28.4	71.6
研究所以上	202	221	100.0	34.9	65.1
拒答	16	13	100.0	28.2	71.8
依職業別分					
工	418	483	100.0	35.8	64.2
商	310	342	100.0	32.5	67.5
軍公教	203	191	100.0	34.5	65.5
農林漁牧	79	56	100.0	17.4	82.6
服務業	462	531	100.0	33.3	66.7
自由業	115	118	100.0	32.7	67.3
學生	142	210	100.0	34.0	66.0
家管退休	719	512	100.0	29.5	70.5
待業無業	64	70	100.0	26.9	73.1
拒答	9	6	100.0	48.2	51.8
依地區別分					
北部地區	856	1,038	100.0	30.7	69.3
中部地區	495	622	100.0	34.2	65.8
南部地區	957	711	100.0	34.6	65.4
東部離島	213	151	100.0	28.1	71.9
依監理所別分					
臺北區監理所	358	489	100.0	29.3	70.7
新竹區監理所	363	440	100.0	31.8	68.2
臺中區監理所	358	499	100.0	35.7	64.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	32.5	67.5
高雄區監理所	376	235	100.0	34.7	65.3
臺北市區監理所	352	283	100.0	28.6	71.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	37.0	63.0

附表18 「監理服務APP」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	32.5	67.5
依監理所(站)別分	#				
臺北區監理所	358	489	100.0	29.3	70.7
臺北所	71	116	100.0	23.1	76.9
板橋站	78	126	100.0	29.1	70.9
基隆站	44	64	100.0	40.2	59.8
宜蘭站	45	67	100.0	28.2	71.8
花蓮站	39	26	100.0	18.6	81.4
玉里分站	38	20	100.0	31.4	68.6
蘆洲站	43	70	100.0	34.1	65.9
新竹區監理所	363	440	100.0	31.8	68.2
新竹所	45	57	100.0	14.9	85.1
新竹市站	81	90	100.0	29.6	70.4
桃園站	94	114	100.0	39.5	60.5
中壢站	101	124	100.0	35.7	64.3
苗栗站	42	55	100.0	28.1	71.9
臺中區監理所	358	499	100.0	35.7	64.3
臺中所	54	80	100.0	34.5	65.5
臺中市站	97	146	100.0	36.5	63.5
豐原站	60	89	100.0	40.2	59.8
彰化站	81	126	100.0	30.5	69.5
南投站	36	29	100.0	46.3	53.7
埔里分站	30	27	100.0	32.2	67.8
嘉義區監理所	362	369	100.0	32.5	67.5
嘉義所	30	34	100.0	27.6	72.4
嘉義市站	43	43	100.0	24.2	75.8
麻豆站	35	45	100.0	40.4	59.6
臺南站	116	133	100.0	29.7	70.3
新營站	43	49	100.0	43.9	56.1
雲林站	55	40	100.0	35.2	64.8
東勢分站	40	24	100.0	27.3	72.7
高雄區監理所	376	235	100.0	34.7	65.3
高雄所	159	95	100.0	32.1	67.9
旗山站	30	18	100.0	43.4	56.6
屏東站	79	56	100.0	33.5	66.5
臺東站	34	25	100.0	37.9	62.1
澎湖站	31	14	100.0	39.7	60.3
恆春分站	43	27	100.0	35.5	64.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	28.6	71.4
臺北市區監理所	186	166	100.0	28.1	71.9
士林站	106	98	100.0	30.2	69.8
金門站	30	17	100.0	22.6	77.4
連江站	30	2	100.0	46.4	53.6
高雄市區監理所	352	207	100.0	37.0	63.0
高雄市區監理所	166	100	100.0	42.9	57.1
苓雅站	186	107	100.0	31.5	68.5

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表18-1 是否有下載過「監理服務APP」

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	2,521	2,521	100.0	6.4	26.2	67.5
依性別分 **						
男性	1,408	1,470	100.0	7.6	25.3	67.1
女性	1,113	1,051	100.0	4.6	27.4	68.0
依年齡別分 ***						
18-19歲	97	133	100.0	9.8	25.2	64.9
20-29歲	240	404	100.0	5.2	25.4	69.4
30-39歲	417	598	100.0	9.0	22.6	68.4
40-49歲	544	547	100.0	8.4	30.3	61.4
50-59歲	620	498	100.0	4.4	28.5	67.1
60歲以上	603	341	100.0	1.4	23.6	75.0
依教育程度別分 ***						
小學以下	152	100	100.0	1.3	8.7	90.1
國初中	203	158	100.0	4.9	27.7	67.4
高中職	804	756	100.0	6.0	32.1	61.8
專科	408	385	100.0	5.1	30.5	64.5
大學	736	888	100.0	6.5	21.9	71.6
研究所以上	202	221	100.0	12.9	22.0	65.1
拒答	16	13	100.0	-	28.2	71.8
依職業別分 *						
工	418	483	100.0	6.8	29.0	64.2
商	310	342	100.0	9.6	22.9	67.5
軍公教	203	191	100.0	7.3	27.2	65.5
農林漁牧	79	56	100.0	3.8	13.6	82.6
服務業	462	531	100.0	6.2	27.1	66.7
自由業	115	118	100.0	6.6	26.1	67.3
學生	142	210	100.0	8.2	25.9	66.0
家管退休	719	512	100.0	2.7	26.8	70.5
待業無業	64	70	100.0	6.6	20.4	73.1
拒答	9	6	100.0	24.9	23.3	51.8
依地區別分						
北部地區	856	1,038	100.0	5.9	24.8	69.3
中部地區	495	622	100.0	7.5	26.7	65.8
南部地區	957	711	100.0	6.2	28.4	65.4
東部離島	213	151	100.0	5.1	23.0	71.9
依監理所別分						
臺北區監理所	358	489	100.0	5.9	23.3	70.7
新竹區監理所	363	440	100.0	5.3	26.5	68.2
臺中區監理所	358	499	100.0	7.4	28.2	64.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.4	26.1	67.5
高雄區監理所	376	235	100.0	4.8	30.0	65.3
臺北市區監理所	352	283	100.0	7.0	21.6	71.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	7.8	29.2	63.0

附表18-1 是否有下載過「監理服務APP」

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	2,521	2,521	100.0	6.4	26.2	67.5
依監理所(站)別分	#					
臺北區監理所	358	489	100.0	5.9	23.3	70.7
臺北所	71	116	100.0	7.3	15.8	76.9
板橋站	78	126	100.0	5.1	24.0	70.9
基隆站	44	64	100.0	3.5	36.6	59.8
宜蘭站	45	67	100.0	6.3	21.9	71.8
花蓮站	39	26	100.0	5.8	12.8	81.4
玉里分站	38	20	100.0	5.9	25.4	68.6
蘆洲站	43	70	100.0	7.1	27.1	65.9
新竹區監理所	363	440	100.0	5.3	26.5	68.2
新竹所	45	57	100.0	-	14.9	85.1
新竹市站	81	90	100.0	5.1	24.5	70.4
桃園站	94	114	100.0	6.2	33.2	60.5
中壢站	101	124	100.0	5.8	29.9	64.3
苗栗站	42	55	100.0	8.0	20.1	71.9
臺中區監理所	358	499	100.0	7.4	28.2	64.3
臺中所	54	80	100.0	2.8	31.7	65.5
臺中市站	97	146	100.0	10.5	26.0	63.5
豐原站	60	89	100.0	9.1	31.1	59.8
彰化站	81	126	100.0	6.1	24.4	69.5
南投站	36	29	100.0	4.3	42.1	53.7
埔里分站	30	27	100.0	8.8	23.5	67.8
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.4	26.1	67.5
嘉義所	30	34	100.0	4.5	23.1	72.4
嘉義市站	43	43	100.0	4.2	20.0	75.8
麻豆站	35	45	100.0	10.5	29.9	59.6
臺南站	116	133	100.0	6.7	23.0	70.3
新營站	43	49	100.0	3.1	40.8	56.1
雲林站	55	40	100.0	10.9	24.3	64.8
東勢分站	40	24	100.0	3.2	24.1	72.7
高雄區監理所	376	235	100.0	4.8	30.0	65.3
高雄所	159	95	100.0	3.0	29.1	67.9
旗山站	30	18	100.0	-	43.4	56.6
屏東站	79	56	100.0	8.6	25.0	66.5
臺東站	34	25	100.0	9.1	28.8	62.1
澎湖站	31	14	100.0	2.9	36.8	60.3
恆春分站	43	27	100.0	3.2	32.3	64.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	7.0	21.6	71.4
臺北市區監理所	186	166	100.0	8.0	20.1	71.9
士林站	106	98	100.0	5.7	24.5	69.8
金門站	30	17	100.0	3.2	19.4	77.4
連江站	30	2	100.0	18.7	27.7	53.6
高雄市區監理所	352	207	100.0	7.8	29.2	63.0
高雄市區監理所	166	100	100.0	8.9	34.1	57.1
苓雅站	186	107	100.0	6.9	24.6	68.5

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表18-2 沒有下載「監理服務APP」的原因

調查對象：知道卻沒下載「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全 不佳洩 漏個資	宣傳 不足	便民 服務 項目 不夠 多	對政 府的 app沒 信心	繳納 費用 等還 是要 親洽	不會 使用 APP	用到 機會 少	使用 速度 不順	可透 過其 他方 式查 詢	使用 介面 不方 便	拒答
	加權前	加權後												
全體	679	660	100.0	2.3	0.7	0.6	0.6	1.8	12.7	79.9	1.8	3.1	0.5	0.5
依性別分														
男性	367	371	100.0	2.2	1.2	-	1.0	0.5	12.4	79.3	2.3	2.8	0.2	0.8
女性	312	288	100.0	2.5	-	1.4	-	3.5	13.0	80.8	1.2	3.4	0.9	0.1
依年齡別分														
18-19歲	26	33	100.0	-	-	-	-	-	4.7	90.6	2.4	3.9	-	2.3
20-29歲	66	103	100.0	0.4	-	-	1.6	2.8	2.7	90.9	2.2	3.4	-	-
30-39歲	100	135	100.0	1.6	2.2	2.5	0.9	0.7	5.5	78.5	4.1	7.5	1.2	-
40-49歲	163	166	100.0	4.5	0.4	0.4	-	3.1	7.2	86.9	-	0.6	0.4	0.8
50-59歲	176	142	100.0	3.1	0.6	-	0.6	2.2	21.7	70.9	2.4	2.1	0.5	0.4
60歲以上	148	81	100.0	1.3	0.0	-	-	-	36.3	65.5	-	1.6	0.3	0.7
依教育程度別分														
小學以下	14	9	100.0	-	-	-	-	-	48.6	54.2	-	-	-	-
國初中	55	44	100.0	3.5	0.1	-	-	1.6	25.8	76.2	3.1	-	-	-
高中職	249	243	100.0	2.5	1.2	0.7	-	2.1	15.9	76.3	1.8	3.0	-	0.9
專科	130	117	100.0	1.3	0.5	-	0.8	1.0	14.8	81.3	1.2	3.3	0.5	0.2
大學	175	195	100.0	3.2	0.5	0.3	1.4	2.6	4.5	85.3	2.5	3.0	0.1	0.2
研究所以上	52	49	100.0	-	-	3.5	-	-	7.1	81.0	-	7.0	4.8	-
拒答	4	4	100.0	-	-	-	-	-	-	83.7	-	-	-	16.3
依職業別分														
工	125	140	100.0	1.2	0.6	-	-	0.0	6.6	86.4	2.1	2.3	0.5	1.5
商	80	78	100.0	7.1	-	-	1.1	-	8.7	86.6	-	2.7	-	0.4
軍公教	56	52	100.0	5.5	-	1.1	-	2.5	6.8	83.9	-	3.9	-	-
農林漁牧	13	8	100.0	-	-	-	-	-	39.8	62.8	12.5	-	-	-
服務業	131	144	100.0	1.9	1.1	1.2	0.8	3.5	8.4	81.5	1.6	5.0	1.2	-
自由業	29	31	100.0	-	6.8	5.5	-	3.0	9.0	76.3	-	5.2	2.8	-
學生	39	54	100.0	-	-	-	-	-	6.5	83.5	5.0	5.0	-	-
家管退休	191	137	100.0	2.0	-	-	-	2.4	29.8	69.6	1.1	1.0	-	0.2
待業無業	13	14	100.0	-	-	-	11.2	10.9	13.1	54.8	10.0	-	-	-
拒答	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	60.7	-	-	-	39.3
依地區別分														
北部地區	223	257	100.0	4.1	1.2	1.3	0.8	2.1	15.0	76.7	1.4	1.7	0.9	-
中部地區	140	166	100.0	0.7	-	-	1.0	0.3	11.5	83.4	-	4.9	-	1.0
南部地區	265	202	100.0	1.1	0.8	0.3	-	3.0	10.0	80.6	4.1	3.4	0.4	0.8
東部離島	51	35	100.0	4.4	0.1	-	-	0.2	17.3	83.1	-	2.2	-	-
依監理所別分														
臺北區監理所	84	114	100.0	6.5	1.8	-	-	1.4	14.9	74.5	1.3	2.8	-	-
新竹區監理所	97	116	100.0	2.8	0.8	2.9	0.8	2.8	17.7	74.5	0.8	2.3	1.4	-
臺中區監理所	109	141	100.0	1.5	-	-	1.1	-	10.5	83.9	-	4.4	-	0.9
嘉義區監理所	91	96	100.0	-	-	-	-	3.0	12.2	79.5	7.3	4.2	-	0.3
高雄區監理所	111	70	100.0	0.6	2.2	-	-	5.3	6.8	85.6	1.8	1.7	-	0.4
臺北市區監理所	89	61	100.0	2.1	0.1	-	2.0	1.2	14.2	82.4	2.0	2.3	1.1	-
高雄市區監理所	98	60	100.0	1.6	-	1.0	-	-	10.0	83.0	-	2.6	1.4	2.3

附表18-2 沒有下載「監理服務APP」的原因

調查對象：知道卻沒下載「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全 不佳洩 漏個資	宣傳 不足	便民 服務 項目 不夠 多	對政 府的 app沒 信心	繳納 費用 等還 是要 親洽	不會 使用 APP	用到 機會 少	使用 速度 不順	可透 過其 他方 式查 詢	使用 介面 不方 便	拒答
	加權前	加權後												
全體	679	660	100.0	2.3	0.7	0.6	0.6	1.8	12.7	79.9	1.8	3.1	0.5	0.5
依監理所(站)別分														
臺北區監理所	84	114	100.0	6.5	1.8	-	-	1.4	14.9	74.5	1.3	2.8	-	-
臺北所	13	18	100.0	8.5	-	-	-	-	12.2	79.3	-	-	-	-
板橋站	19	30	100.0	-	6.9	-	-	5.2	25.2	55.9	-	6.9	-	-
基隆站	17	24	100.0	11.2	-	-	-	-	4.6	88.8	-	4.6	-	-
宜蘭站	8	15	100.0	9.8	-	-	-	-	18.0	82.0	-	-	-	-
花蓮站	6	3	100.0	-	-	-	-	-	7.1	92.9	-	-	-	-
玉里分站	10	5	100.0	-	-	-	-	-	32.1	67.9	-	-	-	-
蘆洲站	11	19	100.0	9.4	-	-	-	-	8.2	74.5	7.9	-	-	-
新竹區監理所	97	116	100.0	2.8	0.8	2.9	0.8	2.8	17.7	74.5	0.8	2.3	1.4	-
新竹所	6	8	100.0	-	-	-	-	23.1	-	100.0	-	-	-	-
新竹市站	18	22	100.0	-	-	-	-	-	3.7	96.3	-	-	-	-
桃園站	34	38	100.0	3.4	-	4.4	-	3.4	27.3	60.7	2.3	1.8	-	-
中壢站	30	37	100.0	5.4	2.4	4.6	2.4	-	19.7	73.3	-	-	4.6	-
苗栗站	9	11	100.0	-	-	-	-	-	19.2	62.7	-	18.1	-	-
臺中區監理所	109	141	100.0	1.5	-	-	1.1	-	10.5	83.9	-	4.4	-	0.9
臺中所	19	25	100.0	-	-	-	-	-	15.8	75.8	-	8.3	-	-
臺中市站	25	38	100.0	3.0	-	-	-	-	12.4	80.5	-	7.1	-	-
豐原站	21	28	100.0	-	-	-	-	-	9.8	88.6	-	-	-	4.8
彰化站	21	31	100.0	3.1	-	-	-	-	5.9	91.0	-	-	-	-
南投站	16	12	100.0	-	-	-	-	-	7.6	92.4	-	10.6	-	-
埔里分站	7	6	100.0	-	-	-	24.8	-	10.1	65.0	-	-	-	-
嘉義區監理所	91	96	100.0	-	-	-	-	3.0	12.2	79.5	7.3	4.2	-	0.3
嘉義所	6	8	100.0	-	-	-	-	-	-	80.6	-	19.4	-	-
嘉義市站	9	9	100.0	-	-	-	-	-	6.9	79.5	20.5	-	-	-
麻豆站	9	14	100.0	-	-	-	-	-	8.4	77.1	14.5	-	-	-
臺南站	26	31	100.0	-	-	-	-	5.5	11.6	77.5	10.9	-	-	-
新營站	17	20	100.0	-	-	-	-	3.6	21.9	76.0	-	12.8	-	-
雲林站	14	10	100.0	-	-	-	-	5.2	14.4	90.1	-	-	-	3.3
東勢分站	10	6	100.0	-	-	-	-	-	11.1	88.9	-	-	-	-
高雄區監理所	111	70	100.0	0.6	2.2	-	-	5.3	6.8	85.6	1.8	1.7	-	0.4
高雄所	42	28	100.0	-	2.3	-	-	8.9	7.7	76.9	3.2	2.1	-	1.0
旗山站	12	8	100.0	-	-	-	-	-	5.2	87.2	-	7.6	-	-
屏東站	21	14	100.0	-	-	-	-	8.8	5.3	97.5	-	-	-	-
臺東站	11	7	100.0	-	-	-	-	-	7.1	92.9	-	-	-	-
澎湖站	12	5	100.0	8.0	-	-	-	-	-	92.0	8.0	-	-	-
恆春分站	13	9	100.0	-	10.1	-	-	-	11.2	83.1	-	-	-	-
臺北市區監理所	89	61	100.0	2.1	0.1	-	2.0	1.2	14.2	82.4	2.0	2.3	1.1	-
臺北市區監理所	46	33	100.0	-	-	-	-	2.0	10.5	87.0	-	-	2.0	-
士林站	28	24	100.0	5.1	-	-	5.1	-	17.5	76.7	5.1	2.8	-	-
金門站	6	3	100.0	-	-	-	-	-	30.3	76.8	-	23.2	-	-
連江站	9	1	100.0	17.1	7.0	-	-	12.6	-	80.4	-	-	-	-
高雄市區監理所	98	60	100.0	1.6	-	1.0	-	-	10.0	83.0	-	2.6	1.4	2.3
高雄市區監理所	52	34	100.0	2.8	-	1.7	-	-	12.8	80.6	-	4.7	0.8	-
苓雅站	46	26	100.0	-	-	-	-	-	6.6	86.0	-	-	2.2	5.2

附表18-3 「監理服務APP」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	80.7	21.7	58.9	3.0	2.3	0.7	16.3
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	79.4	22.9	56.5	3.2	2.5	0.7	17.4
女性	1,113	1,051	100.0	82.4	20.1	62.3	2.7	2.0	0.7	14.9
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	94.6	25.6	68.9	0.6	0.6	-	4.8
20-29歲	240	404	100.0	86.2	20.9	65.3	3.8	2.6	1.2	10.0
30-39歲	417	598	100.0	81.5	21.2	60.3	4.1	2.9	1.2	14.4
40-49歲	544	547	100.0	79.3	21.8	57.5	3.1	2.2	0.9	17.6
50-59歲	620	498	100.0	78.4	21.6	56.8	2.9	2.6	0.2	18.7
60歲以上	603	341	100.0	72.6	22.1	50.5	1.2	1.0	0.2	26.1
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	71.6	20.5	51.1	1.2	1.2	-	27.2
國初中	203	158	100.0	82.4	23.4	59.0	0.9	0.6	0.2	16.7
高中職	804	756	100.0	81.6	22.4	59.3	2.5	2.0	0.5	15.9
專科	408	385	100.0	81.2	19.1	62.1	2.5	1.5	0.9	16.3
大學	736	888	100.0	81.4	22.2	59.3	3.9	2.8	1.1	14.7
研究所以上	202	221	100.0	76.7	22.9	53.8	4.6	4.0	0.6	18.7
拒答	16	13	100.0	67.4	-	67.4	3.1	3.1	-	29.5
依職業別分										
工	418	483	100.0	81.2	21.3	59.9	2.5	1.9	0.6	16.3
商	310	342	100.0	76.5	19.6	56.9	5.5	3.9	1.6	18.0
軍公教	203	191	100.0	78.6	31.0	47.6	3.1	2.8	0.3	18.4
農林漁牧	79	56	100.0	79.3	17.1	62.2	2.1	2.1	-	18.6
服務業	462	531	100.0	84.4	21.4	63.0	3.2	2.3	0.9	12.4
自由業	115	118	100.0	79.9	23.9	55.9	2.6	0.9	1.8	17.5
學生	142	210	100.0	90.0	16.7	73.3	2.6	1.5	1.1	7.4
家管退休	719	512	100.0	77.0	22.1	54.9	1.9	1.9	-	21.1
待業無業	64	70	100.0	76.9	25.0	51.9	3.1	2.7	0.5	20.0
拒答	9	6	100.0	63.4	8.7	54.7	6.2	6.2	-	30.4
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	81.8	20.1	61.7	3.0	2.3	0.7	15.2
中部地區	495	622	100.0	81.9	24.7	57.2	3.1	1.9	1.1	15.0
南部地區	957	711	100.0	78.9	22.2	56.7	2.7	2.2	0.5	18.5
東部離島	213	151	100.0	75.8	18.5	57.3	4.6	4.0	0.6	19.6
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	81.5	18.5	63.0	2.6	2.5	0.2	15.9
新竹區監理所	363	440	100.0	83.1	22.9	60.3	2.6	2.0	0.6	14.2
臺中區監理所	358	499	100.0	81.4	23.2	58.2	3.6	2.2	1.3	15.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	77.9	24.6	53.3	3.8	2.7	1.1	18.3
高雄區監理所	376	235	100.0	82.5	23.7	58.8	2.0	1.7	0.3	15.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	77.1	17.6	59.5	3.9	3.1	0.8	19.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	79.3	21.5	57.8	1.9	1.3	0.6	18.8

附表18-3 「監理服務APP」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	80.7	21.7	58.9	3.0	2.3	0.7	16.3
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所	358	489	100.0	81.5	18.5	63.0	2.6	2.5	0.2	15.9
臺北所	71	116	100.0	82.1	14.1	68.0	1.0	1.0	-	16.9
板橋站	78	126	100.0	81.7	18.2	63.4	-	-	-	18.3
基隆站	44	64	100.0	94.0	36.2	57.8	4.8	4.8	-	1.2
宜蘭站	45	67	100.0	75.6	12.0	63.6	7.1	5.7	1.4	17.3
花蓮站	39	26	100.0	77.6	21.7	55.8	8.1	8.1	-	14.4
玉里分站	38	20	100.0	65.6	10.1	55.4	-	-	-	34.4
蘆洲站	43	70	100.0	80.0	17.2	62.8	2.6	2.6	-	17.4
新竹區監理所	363	440	100.0	83.1	22.9	60.3	2.6	2.0	0.6	14.2
新竹所	45	57	100.0	78.8	27.5	51.3	3.6	3.6	-	17.6
新竹市站	81	90	100.0	82.2	16.9	65.3	2.5	1.0	1.5	15.2
桃園站	94	114	100.0	80.9	16.4	64.5	2.3	2.3	-	16.8
中壢站	101	124	100.0	84.2	23.7	60.5	3.8	2.7	1.0	12.0
苗栗站	42	55	100.0	91.1	39.2	51.9	-	-	-	8.9
臺中區監理所	358	499	100.0	81.4	23.2	58.2	3.6	2.2	1.3	15.0
臺中所	54	80	100.0	73.6	28.8	44.8	4.3	4.3	-	22.1
臺中市站	97	146	100.0	88.9	25.2	63.6	0.9	0.9	-	10.3
豐原站	60	89	100.0	83.0	14.7	68.3	2.9	-	2.9	14.1
彰化站	81	126	100.0	76.3	24.2	52.1	5.5	2.3	3.3	18.2
南投站	36	29	100.0	89.5	21.4	68.1	5.4	5.4	-	5.0
埔里分站	30	27	100.0	73.8	21.3	52.4	7.3	7.3	-	19.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	77.9	24.6	53.3	3.8	2.7	1.1	18.3
嘉義所	30	34	100.0	65.4	29.1	36.3	8.7	8.7	-	25.9
嘉義市站	43	43	100.0	62.1	25.1	37.0	4.3	4.3	-	33.5
麻豆站	35	45	100.0	79.0	37.4	41.7	3.2	-	3.2	17.8
臺南站	116	133	100.0	83.5	20.4	63.1	2.5	2.5	-	13.9
新營站	43	49	100.0	79.8	19.5	60.3	3.5	3.5	-	16.8
雲林站	55	40	100.0	86.0	26.1	59.9	6.3	-	6.3	7.7
東勢分站	40	24	100.0	73.3	25.4	48.0	-	-	-	26.7
高雄區監理所	376	235	100.0	82.5	23.7	58.8	2.0	1.7	0.3	15.5
高雄所	159	95	100.0	83.7	22.8	60.9	1.5	1.1	0.4	14.8
旗山站	30	18	100.0	76.7	21.0	55.6	3.3	3.3	-	20.0
屏東站	79	56	100.0	77.9	14.5	63.4	1.4	0.7	0.7	20.7
臺東站	34	25	100.0	81.0	37.2	43.8	4.3	4.3	-	14.7
澎湖站	31	14	100.0	83.0	34.9	48.1	7.0	7.0	-	10.0
恆春分站	43	27	100.0	92.6	29.7	62.9	-	-	-	7.4
臺北市區監理所	352	283	100.0	77.1	17.6	59.5	3.9	3.1	0.8	19.0
臺北市區監理所	186	166	100.0	78.1	15.4	62.8	4.8	3.5	1.3	17.1
士林站	106	98	100.0	74.7	20.0	54.6	3.1	3.1	-	22.3
金門站	30	17	100.0	80.0	25.2	54.8	-	-	-	20.0
連江站	30	2	100.0	86.0	22.1	63.9	-	-	-	14.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	79.3	21.5	57.8	1.9	1.3	0.6	18.8
高雄市區監理所	166	100	100.0	76.4	16.3	60.1	3.1	1.9	1.2	20.6
苓雅站	186	107	100.0	82.0	26.3	55.7	0.8	0.8	-	17.1

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表18-4 不滿意「監理服務APP」的原因

調查對象：不滿意「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全不佳洩漏個資	宣傳不足	便民服務項目不夠多	監理業務有疏失	對政府的app沒信心	繳納費用等還是要親洽
	加權前	加權後							
全體	66	76	100.0	13.0	13.3	18.9	2.7	7.4	10.1
依性別分									
男性	37	47	100.0	12.9	15.4	22.9	4.4	5.4	7.1
女性	29	29	100.0	13.3	9.7	12.2	-	10.7	14.9
依年齡別分									
18-19歲	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
20-29歲	9	15	100.0	-	10.7	10.5	-	9.8	11.1
30-39歲	17	24	100.0	14.6	16.0	21.2	8.5	5.0	8.5
40-49歲	15	17	100.0	32.9	17.4	18.1	-	17.2	16.9
50-59歲	16	14	100.0	5.6	4.1	31.3	-	-	7.1
60歲以上	8	4	100.0	-	23.6	-	-	-	-
依教育程度別分									
小學以下	3	1	100.0	32.4	-	-	-	-	-
國初中	2	1	100.0	-	-	-	-	-	72.2
高中職	18	19	100.0	33.0	17.1	16.1	-	7.9	6.8
專科	7	10	100.0	16.4	-	18.9	-	16.4	38.2
大學	28	34	100.0	3.8	14.6	25.7	6.1	3.6	4.9
研究所以上	7	10	100.0	-	18.0	6.5	-	13.2	-
拒答	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	8	12	100.0	51.5	26.7	11.6	-	-	-
商	16	19	100.0	-	14.2	36.6	-	7.1	-
軍公教	7	6	100.0	21.9	16.6	-	-	-	21.9
農林漁牧	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
服務業	13	17	100.0	9.1	12.8	24.7	-	16.2	31.1
自由業	2	3	100.0	-	-	-	67.2	-	32.8
學生	3	5	100.0	-	-	-	-	-	-
家管退休	12	10	100.0	4.1	7.0	18.6	-	15.5	-
待業無業	3	2	100.0	-	14.8	-	-	-	-
拒答	1	0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	23	31	100.0	13.4	14.9	21.7	-	9.0	9.2
中部地區	13	19	100.0	11.1	8.3	12.3	10.9	7.0	10.9
南部地區	23	19	100.0	19.2	15.6	18.1	-	7.9	8.9
東部離島	7	7	100.0	-	13.4	26.4	-	-	14.6
依服務認知別分									
知道	22	31	100.0	20.0	4.6	22.0	6.8	8.9	9.8
不知道	44	45	100.0	8.3	19.1	16.7	-	6.4	10.3
依有無下載分									
知道，有下載	12	16	100.0	-	-	26.4	13.4	9.7	-
知道，沒有下載	10	15	100.0	40.8	9.4	17.5	-	8.1	19.9
不知道	44	45	100.0	8.3	19.1	16.7	-	6.4	10.3
依監理所別分									
臺北區監理所	10	13	100.0	-	7.2	23.7	-	-	7.9
新竹區監理所	9	12	100.0	22.2	21.6	7.7	-	-	11.1
臺中區監理所	11	18	100.0	11.9	7.0	13.1	11.6	7.5	11.6
嘉義區監理所	11	14	100.0	20.5	12.5	18.4	-	10.9	12.2
高雄區監理所	11	5	100.0	16.6	8.0	-	-	-	-
臺北市區監理所	9	11	100.0	14.3	19.1	42.0	-	25.4	14.3
高雄市區監理所	5	4	100.0	-	29.9	22.8	-	-	-

附表18-4 不滿意「監理服務APP」的原因

調查對象：不滿意「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全不佳洩漏個資	宣傳不足	便民服務項目不夠多	監理業務有疏失	對政府的app沒信心	繳納費用等還是要親洽
	加權前	加權後							
全體	66	76	100.0	13.0	13.3	18.9	2.7	7.4	10.1
依監理所(站)別分									
臺北區監理所	10	13	100.0	-	7.2	23.7	-	-	7.9
臺北所	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
板橋站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆站	2	3	100.0	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	4	5	100.0	-	19.7	39.0	-	-	21.5
花蓮站	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	9	12	100.0	22.2	21.6	7.7	-	-	11.1
新竹所	1	2	100.0	-	-	-	-	-	-
新竹市站	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-
桃園站	2	3	100.0	50.0	-	-	-	-	50.0
中壢站	4	5	100.0	27.5	53.5	19.0	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	11	18	100.0	11.9	7.0	13.1	11.6	7.5	11.6
臺中所	2	3	100.0	61.4	-	-	-	38.6	-
臺中市站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
豐原站	1	3	100.0	-	-	-	-	-	-
彰化站	4	7	100.0	-	-	-	29.7	-	29.7
南投站	1	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-
埔里分站	2	2	100.0	-	62.9	37.1	-	-	-
嘉義區監理所	11	14	100.0	20.5	12.5	18.4	-	10.9	12.2
嘉義所	2	3	100.0	48.3	48.3	48.3	-	51.7	-
嘉義市站	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-
麻豆站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
臺南站	2	3	100.0	-	-	-	-	-	50.0
新營站	2	2	100.0	-	-	67.1	-	-	-
雲林站	2	3	100.0	-	12.7	-	-	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	11	5	100.0	16.6	8.0	-	-	-	-
高雄所	4	1	100.0	55.6	-	-	-	-	-
旗山站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-
臺東站	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	2	1	100.0	-	40.5	-	-	-	-
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	9	11	100.0	14.3	19.1	42.0	-	25.4	14.3
臺北市區監理所	7	8	100.0	19.7	26.4	19.8	-	19.7	19.7
士林站	2	3	100.0	-	-	100.0	-	40.4	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	5	4	100.0	-	29.9	22.8	-	-	-
高雄市區監理所	4	3	100.0	-	38.7	29.5	-	-	-
苓雅站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-

附表18-4 不滿意「監理服務APP」的原因(續完)

調查對象：不滿「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	使用介面不方便	拒答
	加權前	加權後							
全體	66	76	100.0	10.6	22.9	9.0	3.0	4.1	1.2
依性別分									
男性	37	47	100.0	10.3	22.0	10.0	2.2	6.5	-
女性	29	29	100.0	10.9	24.2	7.5	4.2	-	3.3
依年齡別分									
18-19歲	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
20-29歲	9	15	100.0	-	58.0	-	-	-	-
30-39歲	17	24	100.0	5.7	11.8	17.1	5.0	-	-
40-49歲	15	17	100.0	12.3	15.2	7.4	-	7.6	5.5
50-59歲	16	14	100.0	7.4	14.5	10.1	7.4	12.5	-
60歲以上	8	4	100.0	63.2	22.4	-	-	-	-
依教育程度別分									
小學以下	3	1	100.0	67.6	-	-	-	-	-
國初中	2	1	100.0	27.8	27.8	-	-	-	-
高中職	18	19	100.0	17.7	8.0	-	5.6	9.5	-
專科	7	10	100.0	20.0	-	13.1	-	-	9.8
大學	28	34	100.0	4.5	29.2	13.8	3.5	3.8	-
研究所以上	7	10	100.0	-	53.5	8.8	-	-	-
拒答	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	8	12	100.0	-	21.5	11.9	-	-	-
商	16	19	100.0	-	30.7	-	6.4	-	4.9
軍公教	7	6	100.0	8.6	16.4	36.5	-	-	-
農林漁牧	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
服務業	13	17	100.0	17.7	5.5	-	-	10.5	-
自由業	2	3	100.0	-	-	67.2	-	-	-
學生	3	5	100.0	14.7	85.3	-	-	-	-
家管退休	12	10	100.0	38.1	5.8	-	10.9	-	-
待業無業	3	2	100.0	-	85.2	-	-	58.6	-
拒答	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	23	31	100.0	9.1	31.3	-	3.9	10.0	-
中部地區	13	19	100.0	12.0	13.5	25.0	-	-	-
南部地區	23	19	100.0	12.7	24.0	4.7	5.6	-	-
東部離島	7	7	100.0	7.2	8.0	17.0	-	-	13.4
依服務認知別分									
知道	22	31	100.0	-	20.3	22.5	3.5	10.1	-
不知道	44	45	100.0	17.7	24.6	-	2.7	-	2.0
依有無下載分									
知道，有下載	12	16	100.0	-	8.3	44.1	-	19.8	-
知道，沒有下載	10	15	100.0	-	32.7	-	7.1	-	-
不知道	44	45	100.0	17.7	24.6	-	2.7	-	2.0
依監理所別分									
臺北區監理所	10	13	100.0	12.6	18.4	9.2	-	13.9	7.2
新竹區監理所	9	12	100.0	17.9	30.7	-	-	11.1	-
臺中區監理所	11	18	100.0	7.8	14.4	26.7	-	-	-
嘉義區監理所	11	14	100.0	5.8	32.4	-	7.7	-	-
高雄區監理所	11	5	100.0	44.0	39.5	-	-	-	-
臺北市區監理所	9	11	100.0	-	13.6	-	11.1	-	-
高雄市區監理所	5	4	100.0	-	24.5	22.8	-	-	-

附表18-4 不滿意「監理服務APP」的原因(續完)

調查對象：不滿「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	使用介面不方便	拒答
	加權前	加權後							
全體	66	76	100.0	10.6	22.9	9.0	3.0	4.1	1.2
依監理所(站)別分									
臺北區監理所	10	13	100.0	12.6	18.4	9.2	-	13.9	7.2
臺北所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
板橋站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆站	2	3	100.0	23.8	76.2	-	-	-	-
宜蘭站	4	5	100.0	-	-	-	-	-	19.7
花蓮站	2	2	100.0	42.9	-	57.1	-	-	-
玉里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	-	-	-	-	100.0	-
新竹區監理所	9	12	100.0	17.9	30.7	-	-	11.1	-
新竹所	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
新竹市站	2	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-
桃園站	2	3	100.0	-	50.0	-	-	50.0	-
中壢站	4	5	100.0	-	-	-	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	11	18	100.0	7.8	14.4	26.7	-	-	-
臺中所	2	3	100.0	-	-	-	-	-	-
臺中市站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
豐原站	1	3	100.0	-	100.0	-	-	-	-
彰化站	4	7	100.0	20.0	-	50.3	-	-	-
南投站	1	2	100.0	-	-	-	-	-	-
埔里分站	2	2	100.0	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	11	14	100.0	5.8	32.4	-	7.7	-	-
嘉義所	2	3	100.0	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	2	2	100.0	42.9	-	-	57.1	-	-
麻豆站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-
臺南站	2	3	100.0	-	50.0	-	-	-	-
新營站	2	2	100.0	-	32.9	-	-	-	-
雲林站	2	3	100.0	-	87.3	-	-	-	-
東勢分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	11	5	100.0	44.0	39.5	-	-	-	-
高雄所	4	1	100.0	18.9	25.5	-	-	-	-
旗山站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-
屏東站	2	1	100.0	100.0	50.0	-	-	-	-
臺東站	2	1	100.0	47.4	52.6	-	-	-	-
澎湖站	2	1	100.0	59.5	-	-	-	-	-
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	9	11	100.0	-	13.6	-	11.1	-	-
臺北市區監理所	7	8	100.0	-	18.8	-	15.3	-	-
士林站	2	3	100.0	-	-	-	-	-	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	5	4	100.0	-	24.5	22.8	-	-	-
高雄市區監理所	4	3	100.0	-	31.8	-	-	-	-
苓雅站	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-

附表19 「自助無人櫃檯」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	15.4	84.6
依性別分					
男性	1,408	1,470	100.0	15.0	85.0
女性	1,113	1,051	100.0	15.9	84.1
依年齡別分 **					
18-19歲	97	133	100.0	18.7	81.3
20-29歲	240	404	100.0	18.5	81.5
30-39歲	417	598	100.0	18.3	81.7
40-49歲	544	547	100.0	14.4	85.6
50-59歲	620	498	100.0	13.5	86.5
60歲以上	603	341	100.0	9.9	90.1
依教育程度別分					
小學以下	152	100	100.0	15.9	84.1
國初中	203	158	100.0	14.4	85.6
高中職	804	756	100.0	13.9	86.1
專科	408	385	100.0	12.6	87.4
大學	736	888	100.0	17.4	82.6
研究所以上	202	221	100.0	17.3	82.7
拒答	16	13	100.0	28.1	71.9
依職業別分 *					
工	418	483	100.0	13.3	86.7
商	310	342	100.0	18.5	81.5
軍公教	203	191	100.0	15.1	84.9
農林漁牧	79	56	100.0	9.1	90.9
服務業	462	531	100.0	17.1	82.9
自由業	115	118	100.0	16.3	83.7
學生	142	210	100.0	21.0	79.0
家管退休	719	512	100.0	12.3	87.7
待業無業	64	70	100.0	9.8	90.2
拒答	9	6	100.0	37.5	62.5
依地區別分					
北部地區	856	1,038	100.0	14.6	85.4
中部地區	495	622	100.0	15.2	84.8
南部地區	957	711	100.0	16.8	83.2
東部離島	213	151	100.0	14.6	85.4
依監理所別分					
臺北區監理所	358	489	100.0	13.5	86.5
新竹區監理所	363	440	100.0	14.5	85.5
臺中區監理所	358	499	100.0	16.0	84.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	15.7	84.3
高雄區監理所	376	235	100.0	17.5	82.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	15.3	84.7
高雄市區監理所	352	207	100.0	17.5	82.5

附表19 「自助無人櫃檯」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	15.4	84.6
依監理所(站)別分	#				
臺北區監理所	358	489	100.0	13.5	86.5
臺北所	71	116	100.0	17.2	82.8
板橋站	78	126	100.0	17.4	82.6
基隆站	44	64	100.0	6.7	93.3
宜蘭站	45	67	100.0	14.9	85.1
花蓮站	39	26	100.0	9.2	90.8
玉里分站	38	20	100.0	8.1	91.9
蘆洲站	43	70	100.0	8.2	91.8
新竹區監理所	363	440	100.0	14.5	85.5
新竹所	45	57	100.0	14.8	85.2
新竹市站	81	90	100.0	11.4	88.6
桃園站	94	114	100.0	15.9	84.1
中壢站	101	124	100.0	14.1	85.9
苗栗站	42	55	100.0	17.2	82.8
臺中區監理所	358	499	100.0	16.0	84.0
臺中所	54	80	100.0	8.2	91.8
臺中市站	97	146	100.0	15.7	84.3
豐原站	60	89	100.0	22.9	77.1
彰化站	81	126	100.0	16.3	83.7
南投站	36	29	100.0	23.6	76.4
埔里分站	30	27	100.0	9.3	90.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	15.7	84.3
嘉義所	30	34	100.0	25.2	74.8
嘉義市站	43	43	100.0	17.2	82.8
麻豆站	35	45	100.0	11.4	88.6
臺南站	116	133	100.0	17.1	82.9
新營站	43	49	100.0	13.0	87.0
雲林站	55	40	100.0	9.5	90.5
東勢分站	40	24	100.0	15.7	84.3
高雄區監理所	376	235	100.0	17.5	82.5
高雄所	159	95	100.0	16.0	84.0
旗山站	30	18	100.0	24.2	75.8
屏東站	79	56	100.0	14.7	85.3
臺東站	34	25	100.0	24.4	75.6
澎湖站	31	14	100.0	10.0	90.0
恆春分站	43	27	100.0	21.9	78.1
臺北市區監理所	352	283	100.0	15.3	84.7
臺北市區監理所	186	166	100.0	15.1	84.9
士林站	106	98	100.0	13.5	86.5
金門站	30	17	100.0	26.0	74.0
連江站	30	2	100.0	27.4	72.6
高雄市區監理所	352	207	100.0	17.5	82.5
高雄市區監理所	166	100	100.0	20.9	79.1
苓雅站	186	107	100.0	14.4	85.6

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表19-1 「自助無人櫃檯」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	81.6	26.5	55.2	3.6	3.0	0.7	14.7
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	81.7	27.7	54.1	3.8	3.2	0.6	14.4
女性	1,113	1,051	100.0	81.5	24.8	56.7	3.4	2.6	0.7	15.1
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	95.0	30.7	64.2	-	-	-	5.0
20-29歲	240	404	100.0	89.6	26.2	63.4	2.9	2.3	0.6	7.5
30-39歲	417	598	100.0	79.9	26.0	53.9	6.5	5.1	1.4	13.7
40-49歲	544	547	100.0	81.0	29.1	52.0	2.2	2.1	0.1	16.8
50-59歲	620	498	100.0	79.0	24.2	54.9	3.6	3.1	0.5	17.4
60歲以上	603	341	100.0	75.0	25.1	49.9	3.2	2.2	1.0	21.8
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	69.4	17.9	51.5	6.4	4.1	2.3	24.2
國初中	203	158	100.0	79.4	23.8	55.7	3.5	2.5	1.0	17.1
高中職	804	756	100.0	81.3	25.0	56.3	3.3	3.3	-	15.4
專科	408	385	100.0	80.8	30.6	50.2	3.4	3.4	-	15.8
大學	736	888	100.0	85.1	27.3	57.8	3.2	2.1	1.1	11.8
研究所以上	202	221	100.0	78.2	27.9	50.3	6.2	4.5	1.6	15.6
拒答	16	13	100.0	73.4	9.7	63.7	-	-	-	26.6
依職業別分										
工	418	483	100.0	82.6	26.5	56.1	4.4	4.2	0.3	12.9
商	310	342	100.0	79.4	25.0	54.3	3.4	2.5	0.9	17.2
軍公教	203	191	100.0	85.6	33.8	51.8	1.6	1.2	0.4	12.8
農林漁牧	79	56	100.0	78.8	24.1	54.7	3.5	1.4	2.1	17.7
服務業	462	531	100.0	82.8	25.8	57.0	3.7	2.8	0.9	13.4
自由業	115	118	100.0	77.6	25.9	51.6	8.0	6.2	1.8	14.4
學生	142	210	100.0	92.5	26.2	66.2	2.3	1.2	1.1	5.3
家管退休	719	512	100.0	76.4	25.6	50.9	3.5	3.3	0.2	20.1
待業無業	64	70	100.0	83.6	28.3	55.3	0.5	-	0.5	15.9
拒答	9	6	100.0	55.1	21.7	33.5	14.1	14.1	-	30.8
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	80.9	24.3	56.7	4.3	3.6	0.6	14.8
中部地區	495	622	100.0	82.4	28.0	54.4	3.3	2.4	1.0	14.3
南部地區	957	711	100.0	82.1	28.3	53.8	3.0	2.6	0.4	14.9
東部離島	213	151	100.0	81.5	26.8	54.7	3.3	2.2	1.1	15.2
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	84.3	23.3	61.0	2.5	2.2	0.3	13.3
新竹區監理所	363	440	100.0	82.1	26.0	56.1	4.8	4.0	0.7	13.1
臺中區監理所	358	499	100.0	81.7	28.2	53.5	4.3	3.1	1.2	14.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	81.6	29.9	51.8	3.5	2.7	0.8	14.8
高雄區監理所	376	235	100.0	81.1	27.6	53.5	3.9	3.1	0.8	15.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	75.2	24.1	51.1	4.0	3.6	0.5	20.7
高雄市區監理所	352	207	100.0	83.8	26.7	57.2	1.6	1.6	-	14.5

附表19-1 「自助無人櫃檯」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	81.6	26.5	55.2	3.6	3.0	0.7	14.7
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	358	489	100.0	84.3	23.3	61.0	2.5	2.2	0.3	13.3
板橋站	71	116	100.0	72.7	21.3	51.4	4.1	4.1	-	23.1
基隆站	78	126	100.0	88.1	19.0	69.1	1.2	1.2	-	10.7
宜蘭站	44	64	100.0	97.5	22.1	75.4	-	-	-	2.5
花蓮站	45	67	100.0	84.0	24.5	59.6	4.2	4.2	-	11.8
花蓮站	39	26	100.0	88.7	31.5	57.2	4.6	-	4.6	6.7
玉里分站	38	20	100.0	70.8	29.7	41.1	1.5	-	1.5	27.7
蘆洲站	43	70	100.0	86.7	29.4	57.4	2.1	2.1	-	11.1
新竹區監理所	363	440	100.0	82.1	26.0	56.1	4.8	4.0	0.7	13.1
新竹所	45	57	100.0	84.4	29.2	55.2	2.6	2.6	-	12.9
新竹市站	81	90	100.0	81.2	20.0	61.1	6.8	5.3	1.5	12.1
桃園站	94	114	100.0	78.9	23.7	55.2	6.0	5.1	0.8	15.2
中壢站	101	124	100.0	80.0	29.0	50.9	5.3	4.5	0.7	14.8
苗栗站	42	55	100.0	92.8	30.2	62.6	-	-	-	7.2
臺中區監理所	358	499	100.0	81.7	28.2	53.5	4.3	3.1	1.2	14.0
臺中所	54	80	100.0	72.6	31.0	41.6	4.0	-	4.0	23.5
臺中市站	97	146	100.0	80.9	24.6	56.3	3.2	3.2	-	15.9
豐原站	60	89	100.0	83.6	20.8	62.8	4.2	4.2	-	12.3
彰化站	81	126	100.0	85.1	35.7	49.4	6.0	4.4	1.6	8.8
南投站	36	29	100.0	83.7	32.8	51.0	5.2	5.2	-	11.0
埔里分站	30	27	100.0	87.9	23.8	64.2	2.4	-	2.4	9.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	81.6	29.9	51.8	3.5	2.7	0.8	14.8
嘉義所	30	34	100.0	83.5	36.0	47.5	2.1	-	2.1	14.4
嘉義市站	43	43	100.0	71.7	28.5	43.1	6.9	6.9	-	21.4
麻豆站	35	45	100.0	81.6	36.4	45.2	-	-	-	18.4
臺南站	116	133	100.0	84.9	28.4	56.5	3.0	3.0	-	12.1
新營站	43	49	100.0	75.6	26.5	49.1	4.9	4.9	-	19.5
雲林站	55	40	100.0	88.1	32.3	55.9	5.5	-	5.5	6.3
東勢分站	40	24	100.0	80.5	22.8	57.7	3.1	3.1	-	16.4
高雄區監理所	376	235	100.0	81.1	27.6	53.5	3.9	3.1	0.8	15.0
高雄所	159	95	100.0	82.4	26.9	55.5	5.1	4.5	0.7	12.5
旗山站	30	18	100.0	74.4	28.5	45.8	-	-	-	25.6
屏東站	79	56	100.0	81.3	20.0	61.3	2.7	1.0	1.7	15.9
臺東站	34	25	100.0	77.6	33.9	43.7	2.0	2.0	-	20.3
澎湖站	31	14	100.0	75.1	38.9	36.2	8.2	8.2	-	16.7
恆春分站	43	27	100.0	87.0	34.1	52.9	4.1	2.7	1.4	8.8
臺北市區監理所	352	283	100.0	75.2	24.1	51.1	4.0	3.6	0.5	20.7
臺北市區監理所	186	166	100.0	75.5	24.4	51.1	5.1	4.4	0.7	19.4
士林站	106	98	100.0	73.1	23.6	49.5	2.9	2.9	-	23.9
金門站	30	17	100.0	83.3	22.5	60.7	-	-	-	16.7
連江站	30	2	100.0	82.3	33.6	48.8	7.7	-	7.7	10.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	83.8	26.7	57.2	1.6	1.6	-	14.5
高雄市區監理所	166	100	100.0	84.1	24.9	59.1	2.3	2.3	-	13.6
苓雅站	186	107	100.0	83.6	28.3	55.4	1.0	1.0	-	15.4

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表19-2 不滿意「自助無人櫃檯」的原因

調查對象：不滿意「自助無人櫃檯」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	有問題時 沒有人可 問	擔心不會 操作	人都到監 理站，直 接問人	自動櫃台 處理完還 是要另外 排隊	增加櫃台 人員失業 率	宣導不足	拒答
	加權前	加權後								
全體	90	91	100.0	36.5	33.2	16.4	5.2	0.4	12.9	12.7
依性別分										
男性	48	56	100.0	23.4	35.2	14.3	5.5	0.6	18.7	11.6
女性	42	35	100.0	57.2	30.0	19.8	4.7	-	3.8	14.4
依年齡別分										
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	7	12	100.0	56.2	3.3	17.1	1.2	-	22.2	-
30-39歲	25	39	100.0	25.0	26.1	20.9	3.9	-	14.8	18.7
40-49歲	13	12	100.0	32.1	40.7	5.5	10.7	-	26.1	5.3
50-59歲	23	18	100.0	66.3	44.3	21.9	5.0	-	2.2	9.1
60歲以上	22	11	100.0	12.2	63.4	3.2	8.4	3.2	-	18.9
依教育程度別分										
小學以下	13	6	100.0	30.3	39.0	-	14.4	-	-	16.3
國初中	8	6	100.0	78.1	65.0	-	-	6.3	-	-
高中職	24	25	100.0	44.4	59.3	13.3	5.2	-	9.0	1.4
專科	13	13	100.0	34.7	17.5	20.2	-	-	26.0	7.9
大學	22	28	100.0	21.9	26.0	18.2	9.1	-	15.7	24.1
研究所以上	10	14	100.0	39.4	-	29.5	-	-	13.4	17.7
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分										
工	18	21	100.0	36.7	27.2	-	6.0	-	23.0	18.4
商	10	12	100.0	26.7	8.2	34.2	7.6	-	-	36.4
軍公教	6	3	100.0	24.7	29.5	19.3	4.8	-	-	21.8
農林漁牧	2	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
服務業	17	20	100.0	45.5	35.9	17.5	4.7	-	17.2	5.0
自由業	7	9	100.0	24.5	46.6	49.7	15.9	-	-	3.7
學生	2	5	100.0	46.5	-	-	-	-	53.5	-
家管退休	26	18	100.0	44.6	51.2	12.8	-	-	-	7.7
待業無業	1	0	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-
依地區別分										
北部地區	36	44	100.0	30.8	24.3	26.5	8.3	-	13.2	15.3
中部地區	13	21	100.0	56.4	29.1	5.5	4.5	-	22.3	3.1
南部地區	35	21	100.0	37.0	53.9	10.1	-	1.6	1.9	10.9
東部離島	6	5	100.0	-	40.6	-	2.9	-	19.0	37.5
依服務認知別分										
知道	14	15	100.0	28.0	46.6	22.3	9.4	-	8.5	2.3
不知道	76	76	100.0	38.1	30.5	15.3	4.4	0.5	13.8	14.8
依監理所別分										
臺北區監理所	9	12	100.0	24.8	77.1	-	-	-	7.7	15.2
新竹區監理所	17	21	100.0	23.2	11.8	23.1	17.6	-	23.6	22.5
臺中區監理所	12	21	100.0	51.4	24.8	15.1	4.3	-	21.7	3.1
嘉義區監理所	12	13	100.0	59.2	41.4	8.1	-	-	-	-
高雄區監理所	21	9	100.0	34.3	69.7	12.0	-	3.8	-	3.8
臺北市區監理所	13	11	100.0	31.3	4.3	42.1	1.3	-	7.9	18.2
高雄市區監理所	6	3	100.0	-	29.0	-	-	-	12.0	59.0

附表19-2 不滿意「自助無人櫃檯」的原因

調查對象：不滿意「自助無人櫃檯」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	有問題時 沒有人可 問	擔心不會 操作	人都到監 理站，直 接問人	自動櫃台 處理完還 是要另外 排隊	增加櫃台 人員失業 率	宣導不足	拒答
	加權前	加權後								
全體	90	91	100.0	36.5	33.2	16.4	5.2	0.4	12.9	12.7
依監理所(站)別分										
臺北區監理所	9	12	100.0	24.8	77.1	-	-	-	7.7	15.2
臺北所	3	5	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
板橋站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
基隆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
宜蘭站	2	3	100.0	-	-	-	-	-	33.6	66.4
花蓮站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
玉里分站	1	0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
新竹區監理所	17	21	100.0	23.2	11.8	23.1	17.6	-	23.6	22.5
新竹所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
新竹市站	5	6	100.0	53.0	13.4	47.0	24.7	-	-	-
桃園站	6	7	100.0	24.1	24.1	29.0	-	-	-	37.0
中壢站	5	7	100.0	-	-	-	33.5	-	75.9	10.4
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	12	21	100.0	51.4	24.8	15.1	4.3	-	21.7	3.1
臺中所	2	3	100.0	70.9	-	-	29.1	-	-	-
臺中市站	2	5	100.0	-	-	44.8	-	-	55.2	-
豐原站	2	4	100.0	100.0	30.7	30.7	-	-	-	-
彰化站	4	8	100.0	45.5	54.5	-	-	-	27.2	-
南投站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
嘉義區監理所	12	13	100.0	59.2	41.4	8.1	-	-	-	-
嘉義所	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
嘉義市站	3	3	100.0	64.4	-	35.6	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	3	4	100.0	61.6	38.4	-	-	-	-	-
新營站	3	2	100.0	47.0	100.0	-	-	-	-	-
雲林站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
東勢分站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
高雄區監理所	21	9	100.0	34.3	69.7	12.0	-	3.8	-	3.8
高雄所	12	5	100.0	21.4	69.9	7.2	-	7.2	-	7.2
旗山站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	3	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
臺東站	1	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
澎湖站	3	1	100.0	50.4	49.6	-	-	-	-	-
恆春分站	2	1	100.0	-	34.3	65.7	-	-	-	-
臺北市區監理所	13	11	100.0	31.3	4.3	42.1	1.3	-	7.9	18.2
臺北市區監理所	8	8	100.0	21.3	-	50.2	-	-	10.7	24.7
士林站	4	3	100.0	62.7	17.1	20.3	-	-	-	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	1	0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
高雄市區監理所	6	3	100.0	-	29.0	-	-	-	12.0	59.0
高雄市區監理所	4	2	100.0	-	42.0	-	-	-	17.4	40.6
苓雅站	2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0

附表20 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	26.7	73.3
依性別分 ***					
男性	1,408	1,470	100.0	23.3	76.7
女性	1,113	1,051	100.0	31.3	68.7
依年齡別分 **					
18-19歲	97	133	100.0	40.0	60.0
20-29歲	240	404	100.0	30.1	69.9
30-39歲	417	598	100.0	23.3	76.7
40-49歲	544	547	100.0	25.1	74.9
50-59歲	620	498	100.0	28.5	71.5
60歲以上	603	341	100.0	23.2	76.8
依教育程度別分					
小學以下	152	100	100.0	22.3	77.7
國初中	203	158	100.0	24.4	75.6
高中職	804	756	100.0	25.1	74.9
專科	408	385	100.0	23.8	76.2
大學	736	888	100.0	29.3	70.7
研究所以上	202	221	100.0	28.7	71.3
拒答	16	13	100.0	51.2	48.8
依職業別分 ***					
工	418	483	100.0	22.0	78.0
商	310	342	100.0	24.1	75.9
軍公教	203	191	100.0	30.3	69.7
農林漁牧	79	56	100.0	12.1	87.9
服務業	462	531	100.0	23.6	76.4
自由業	115	118	100.0	29.4	70.6
學生	142	210	100.0	39.9	60.1
家管退休	719	512	100.0	29.5	70.5
待業無業	64	70	100.0	29.4	70.6
拒答	9	6	100.0	53.7	46.3
依地區別分 **					
北部地區	856	1,038	100.0	27.8	72.2
中部地區	495	622	100.0	27.6	72.4
南部地區	957	711	100.0	24.9	75.1
東部離島	213	151	100.0	23.2	76.8
依監理所別分					
臺北區監理所	358	489	100.0	29.8	70.2
新竹區監理所	363	440	100.0	20.6	79.4
臺中區監理所	358	499	100.0	30.8	69.2
嘉義區監理所	362	369	100.0	23.9	76.1
高雄區監理所	376	235	100.0	26.0	74.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	28.2	71.8
高雄市區監理所	352	207	100.0	25.8	74.2

附表20 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	26.7	73.3
依監理所(站)別分	#				
臺北區監理所	358	489	100.0	29.8	70.2
臺北所	71	116	100.0	26.8	73.2
板橋站	78	126	100.0	32.6	67.4
基隆站	44	64	100.0	38.0	62.0
宜蘭站	45	67	100.0	27.8	72.2
花蓮站	39	26	100.0	15.3	84.7
玉里分站	38	20	100.0	24.4	75.6
蘆洲站	43	70	100.0	31.1	68.9
新竹區監理所	363	440	100.0	20.6	79.4
新竹所	45	57	100.0	17.1	82.9
新竹市站	81	90	100.0	20.1	79.9
桃園站	94	114	100.0	23.8	76.2
中壢站	101	124	100.0	23.0	77.0
苗栗站	42	55	100.0	12.7	87.3
臺中區監理所	358	499	100.0	30.8	69.2
臺中所	54	80	100.0	35.9	64.1
臺中市站	97	146	100.0	28.8	71.2
豐原站	60	89	100.0	30.6	69.4
彰化站	81	126	100.0	28.6	71.4
南投站	36	29	100.0	36.6	63.4
埔里分站	30	27	100.0	31.7	68.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	23.9	76.1
嘉義所	30	34	100.0	31.4	68.6
嘉義市站	43	43	100.0	20.8	79.2
麻豆站	35	45	100.0	22.8	77.2
臺南站	116	133	100.0	25.0	75.0
新營站	43	49	100.0	24.2	75.8
雲林站	55	40	100.0	23.0	77.0
東勢分站	40	24	100.0	15.8	84.2
高雄區監理所	376	235	100.0	26.0	74.0
高雄所	159	95	100.0	21.3	78.7
旗山站	30	18	100.0	21.0	79.0
屏東站	79	56	100.0	30.3	69.7
臺東站	34	25	100.0	25.4	74.6
澎湖站	31	14	100.0	23.1	76.9
恆春分站	43	27	100.0	39.0	61.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	28.2	71.8
臺北市區監理所	186	166	100.0	31.6	68.4
士林站	106	98	100.0	26.2	73.8
金門站	30	17	100.0	8.5	91.5
連江站	30	2	100.0	22.0	78.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	25.8	74.2
高雄市區監理所	166	100	100.0	28.2	71.8
苓雅站	186	107	100.0	23.5	76.5

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表20-1 是否有下載過「iBus公路客運動態資訊查詢系統」

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	2,521	2,521	100.0	10.0	16.7	73.3
依性別分 ***						
男性	1,408	1,470	100.0	7.8	15.6	76.7
女性	1,113	1,051	100.0	13.1	18.3	68.7
依年齡別分 ***						
18-19歲	97	133	100.0	21.2	18.8	60.0
20-29歲	240	404	100.0	12.1	18.0	69.9
30-39歲	417	598	100.0	10.5	12.8	76.7
40-49歲	544	547	100.0	10.5	14.6	74.9
50-59歲	620	498	100.0	8.2	20.3	71.5
60歲以上	603	341	100.0	3.9	19.2	76.8
依教育程度別分 ***						
小學以下	152	100	100.0	2.9	19.4	77.7
國初中	203	158	100.0	2.3	22.1	75.6
高中職	804	756	100.0	7.0	18.1	74.9
專科	408	385	100.0	10.2	13.6	76.2
大學	736	888	100.0	13.3	16.1	70.7
研究所以上	202	221	100.0	15.8	12.9	71.3
拒答	16	13	100.0	3.9	47.3	48.8
依職業別分 ***						
工	418	483	100.0	7.5	14.5	78.0
商	310	342	100.0	11.7	12.4	75.9
軍公教	203	191	100.0	13.2	17.0	69.7
農林漁牧	79	56	100.0	2.1	10.0	87.9
服務業	462	531	100.0	8.0	15.6	76.4
自由業	115	118	100.0	6.7	22.7	70.6
學生	142	210	100.0	17.0	22.9	60.1
家管退休	719	512	100.0	10.0	19.5	70.5
待業無業	64	70	100.0	15.1	14.3	70.6
拒答	9	6	100.0	24.9	28.8	46.3
依地區別分 *						
北部地區	856	1,038	100.0	11.8	16.0	72.2
中部地區	495	622	100.0	10.2	17.5	72.4
南部地區	957	711	100.0	8.0	16.9	75.1
東部離島	213	151	100.0	6.0	17.2	76.8
依監理所別分						
臺北區監理所	358	489	100.0	10.7	19.1	70.2
新竹區監理所	363	440	100.0	8.2	12.3	79.4
臺中區監理所	358	499	100.0	11.4	19.5	69.2
嘉義區監理所	362	369	100.0	7.5	16.4	76.1
高雄區監理所	376	235	100.0	9.5	16.6	74.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	13.8	14.4	71.8
高雄市區監理所	352	207	100.0	8.4	17.4	74.2

附表20-1 是否有下載過「iBus公路客運動態資訊查詢系統」

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	2,521	2,521	100.0	10.0	16.7	73.3
依監理所(站)別分	#					
臺北區監理所	358	489	100.0	10.7	19.1	70.2
臺北所	71	116	100.0	8.7	18.1	73.2
板橋站	78	126	100.0	15.4	17.2	67.4
基隆站	44	64	100.0	16.8	21.2	62.0
宜蘭站	45	67	100.0	2.8	25.0	72.2
花蓮站	39	26	100.0	4.6	10.7	84.7
玉里分站	38	20	100.0	11.9	12.5	75.6
蘆洲站	43	70	100.0	9.5	21.6	68.9
新竹區監理所	363	440	100.0	8.2	12.3	79.4
新竹所	45	57	100.0	6.7	10.4	82.9
新竹市站	81	90	100.0	7.4	12.7	79.9
桃園站	94	114	100.0	11.2	12.5	76.2
中壢站	101	124	100.0	9.1	13.8	77.0
苗栗站	42	55	100.0	3.1	9.7	87.3
臺中區監理所	358	499	100.0	11.4	19.5	69.2
臺中所	54	80	100.0	13.5	22.3	64.1
臺中市站	97	146	100.0	12.0	16.8	71.2
豐原站	60	89	100.0	10.9	19.6	69.4
彰化站	81	126	100.0	8.7	19.9	71.4
南投站	36	29	100.0	15.0	21.6	63.4
埔里分站	30	27	100.0	11.0	20.7	68.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	7.5	16.4	76.1
嘉義所	30	34	100.0	10.9	20.5	68.6
嘉義市站	43	43	100.0	4.3	16.5	79.2
麻豆站	35	45	100.0	4.0	18.8	77.2
臺南站	116	133	100.0	7.7	17.2	75.0
新營站	43	49	100.0	4.0	20.2	75.8
雲林站	55	40	100.0	15.6	7.4	77.0
東勢分站	40	24	100.0	7.2	8.5	84.2
高雄區監理所	376	235	100.0	9.5	16.6	74.0
高雄所	159	95	100.0	7.4	13.9	78.7
旗山站	30	18	100.0	-	21.0	79.0
屏東站	79	56	100.0	12.9	17.4	69.7
臺東站	34	25	100.0	6.6	18.8	74.6
澎湖站	31	14	100.0	2.9	20.2	76.9
恆春分站	43	27	100.0	21.2	17.8	61.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	13.8	14.4	71.8
臺北市區監理所	186	166	100.0	15.4	16.1	68.4
士林站	106	98	100.0	13.7	12.5	73.8
金門站	30	17	100.0	-	8.5	91.5
連江站	30	2	100.0	9.8	12.2	78.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	8.4	17.4	74.2
高雄市區監理所	166	100	100.0	9.2	19.0	71.8
苓雅站	186	107	100.0	7.6	15.9	76.5

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表20-2 沒有下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：知道卻沒下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全 不佳洩 漏個資	宣傳不 足	對政府 的app沒 信心	不會使 用APP	用到機 會少	使用速 度不順	可透過 其他方 式查詢	使用介 面不方 便	拒答
	加權前	加權後										
全體	424	421	100.0	0.2	0.3	0.2	9.6	84.4	2.4	3.0	1.2	0.1
依性別分												
男性	219	229	100.0	0.4	0.3	-	11.0	83.6	2.4	1.7	1.7	0.3
女性	205	192	100.0	-	0.4	0.5	7.9	85.3	2.3	4.5	0.6	-
依年齡別分												
18-19歲	17	25	100.0	-	-	3.5	-	93.3	3.2	-	-	-
20-29歲	44	73	100.0	-	-	-	-	89.0	2.6	3.7	4.6	-
30-39歲	50	76	100.0	-	-	-	-	90.6	4.6	6.4	-	-
40-49歲	81	80	100.0	-	0.9	-	0.8	95.7	-	3.5	-	-
50-59歲	121	101	100.0	-	0.7	-	18.7	75.6	3.7	2.1	1.8	0.6
60歲以上	111	66	100.0	1.5	-	-	31.9	68.1	-	-	-	-
依教育程度別分												
小學以下	24	19	100.0	-	-	-	31.4	65.3	-	3.3	-	-
國初中	44	35	100.0	1.8	-	-	26.0	76.5	-	-	-	-
高中職	143	137	100.0	-	0.5	0.6	13.0	81.3	3.3	1.1	1.3	-
專科	58	52	100.0	-	-	-	4.6	90.4	2.3	4.6	-	-
大學	117	142	100.0	0.2	-	-	2.1	87.2	2.9	4.8	2.3	0.4
研究所以上	32	28	100.0	-	2.6	-	6.9	93.1	-	4.3	-	-
拒答	6	6	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
依職業別分												
工	61	70	100.0	0.5	-	-	9.2	84.4	3.9	1.6	3.0	-
商	47	43	100.0	-	-	-	9.1	81.3	5.3	2.9	2.9	1.4
軍公教	32	33	100.0	-	-	-	5.2	91.0	-	3.8	-	-
農林漁牧	9	6	100.0	-	-	-	37.2	62.8	-	-	-	-
服務業	72	83	100.0	-	0.8	-	3.4	91.1	-	3.7	2.2	-
自由業	22	27	100.0	-	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-
學生	32	48	100.0	-	-	1.8	-	87.0	5.6	5.6	-	-
家管退休	138	100	100.0	0.6	0.7	-	18.3	77.3	2.2	2.6	-	-
待業無業	9	10	100.0	-	-	-	3.5	93.7	-	6.3	-	-
拒答	2	2	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
依地區別分												
北部地區	139	166	100.0	0.4	0.4	-	7.2	87.1	1.8	3.0	1.8	-
中部地區	87	109	100.0	-	0.7	-	12.1	81.6	2.1	4.2	-	-
南部地區	164	120	100.0	0.3	-	0.7	11.8	83.3	3.1	2.5	-	0.5
東部離島	34	26	100.0	-	-	-	4.5	83.5	3.9	-	8.1	-
依監理所別分												
臺北區監理所	67	93	100.0	-	-	-	5.2	85.9	1.1	2.3	5.5	-
新竹區監理所	53	54	100.0	1.2	-	-	9.8	92.0	-	-	-	-
臺中區監理所	74	97	100.0	-	0.8	-	11.9	81.1	2.3	4.7	-	-
嘉義區監理所	54	60	100.0	-	-	-	12.5	80.1	6.1	4.4	-	-
高雄區監理所	60	39	100.0	-	-	2.2	13.8	84.0	-	-	-	-
臺北市區監理所	50	41	100.0	-	1.6	-	8.2	78.9	7.4	6.8	-	-
高雄市區監理所	66	36	100.0	1.0	-	-	6.8	91.6	-	1.1	-	1.6

附表20-2 沒有下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：知道卻沒下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全 不佳洩 漏個資	宣傳不 足	對政府 的app沒 信心	不會使 用APP	用到機 會少	使用速 度不順	可透過 其他方 式查詢	使用介 面不方 便	拒答
	加權前	加權後										
全體	424	421	100.0	0.2	0.3	0.2	9.6	84.4	2.4	3.0	1.2	0.1
依監理所(站)別分												
臺北區監理所	67	93	100.0	-	-	-	5.2	85.9	1.1	2.3	5.5	-
臺北所	12	21	100.0	-	-	-	5.3	94.7	-	-	-	-
板橋站	13	22	100.0	-	-	-	6.9	77.4	-	10.0	5.7	-
基隆站	9	14	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
宜蘭站	12	17	100.0	-	-	-	-	81.2	6.1	-	12.7	-
花蓮站	6	3	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
玉里分站	6	3	100.0	-	-	-	29.8	70.2	-	-	-	-
蘆洲站	9	15	100.0	-	-	-	9.9	78.3	-	-	11.9	-
新竹區監理所	53	54	100.0	1.2	-	-	9.8	92.0	-	-	-	-
新竹所	6	6	100.0	10.9	-	-	10.8	89.2	-	-	-	-
新竹市站	11	11	100.0	-	-	-	6.6	93.4	-	-	-	-
桃園站	15	14	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
中壢站	16	17	100.0	-	-	-	19.3	86.3	-	-	-	-
苗栗站	5	5	100.0	-	-	-	11.6	88.4	-	-	-	-
臺中區監理所	74	97	100.0	-	0.8	-	11.9	81.1	2.3	4.7	-	-
臺中所	13	18	100.0	-	-	-	14.9	85.1	-	-	-	-
臺中市站	18	25	100.0	-	-	-	14.7	65.0	9.2	11.1	-	-
豐原站	13	18	100.0	-	-	-	15.9	77.0	-	7.1	-	-
彰化站	17	25	100.0	-	-	-	7.8	92.2	-	-	-	-
南投站	7	6	100.0	-	11.6	-	-	100.0	-	-	-	-
埔里分站	6	6	100.0	-	-	-	8.7	80.2	-	11.2	-	-
嘉義區監理所	54	60	100.0	-	-	-	12.5	80.1	6.1	4.4	-	-
嘉義所	6	7	100.0	-	-	-	33.6	57.1	-	21.8	-	-
嘉義市站	6	7	100.0	-	-	-	9.9	78.9	24.7	-	-	-
麻豆站	7	9	100.0	-	-	-	13.4	86.6	-	-	-	-
臺南站	19	23	100.0	-	-	-	10.6	81.1	8.3	-	-	-
新營站	8	10	100.0	-	-	-	-	88.5	-	11.5	-	-
雲林站	4	3	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
東勢分站	4	2	100.0	-	-	-	47.5	52.5	-	-	-	-
高雄區監理所	60	39	100.0	-	-	2.2	13.8	84.0	-	-	-	-
高雄所	23	13	100.0	-	-	-	11.8	88.2	-	-	-	-
旗山站	7	4	100.0	-	-	-	14.7	85.3	-	-	-	-
屏東站	12	10	100.0	-	-	8.9	17.7	73.4	-	-	-	-
臺東站	5	5	100.0	-	-	-	7.8	92.2	-	-	-	-
澎湖站	6	3	100.0	-	-	-	20.5	79.5	-	-	-	-
恆春分站	7	5	100.0	-	-	-	12.4	87.6	-	-	-	-
臺北市區監理所	50	41	100.0	-	1.6	-	8.2	78.9	7.4	6.8	-	-
臺北市區監理所	32	27	100.0	-	-	-	10.6	87.0	-	7.0	-	-
士林站	12	12	100.0	-	5.4	-	4.0	58.9	24.4	7.4	-	-
金門站	2	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
連江站	4	0	100.0	-	-	-	23.1	76.9	-	-	-	-
高雄市區監理所	66	36	100.0	1.0	-	-	6.8	91.6	-	1.1	-	1.6
高雄市區監理所	33	19	100.0	1.8	-	-	9.2	90.8	-	-	-	-
苓雅站	33	17	100.0	-	-	-	4.1	92.5	-	2.3	-	3.4

附表20-3 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	84.0	28.4	55.5	2.9	2.4	0.5	13.2
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	82.3	27.9	54.4	3.1	2.7	0.4	14.6
女性	1,113	1,051	100.0	86.3	29.2	57.1	2.5	1.9	0.6	11.2
依年齡別分										
18-19歲	97	133	100.0	93.3	35.8	57.5	2.0	2.0	-	4.6
20-29歲	240	404	100.0	90.7	27.6	63.2	1.3	1.0	0.3	8.0
30-39歲	417	598	100.0	82.3	24.9	57.4	4.3	4.1	0.2	13.4
40-49歲	544	547	100.0	83.9	29.3	54.6	3.1	2.3	0.9	13.0
50-59歲	620	498	100.0	82.8	28.5	54.3	3.5	2.9	0.6	13.7
60歲以上	603	341	100.0	77.0	31.1	45.9	1.3	0.8	0.5	21.7
依教育程度別分										
小學以下	152	100	100.0	73.0	23.1	49.9	0.9	0.6	0.3	26.1
國初中	203	158	100.0	84.0	28.6	55.4	1.5	1.3	0.2	14.5
高中職	804	756	100.0	84.4	28.4	56.0	2.4	2.3	0.1	13.2
專科	408	385	100.0	81.5	29.2	52.3	3.7	2.6	1.1	14.8
大學	736	888	100.0	86.4	29.0	57.4	2.6	2.0	0.6	11.0
研究所以上	202	221	100.0	82.4	28.2	54.2	6.3	5.7	0.6	11.4
拒答	16	13	100.0	76.1	7.0	69.0	3.9	3.9	-	20.1
依職業別分										
工	418	483	100.0	82.6	24.3	58.3	5.1	4.6	0.5	12.3
商	310	342	100.0	84.5	29.3	55.3	4.1	2.4	1.8	11.3
軍公教	203	191	100.0	82.2	34.3	48.0	3.3	2.9	0.3	14.5
農林漁牧	79	56	100.0	83.2	31.5	51.7	1.2	1.2	-	15.7
服務業	462	531	100.0	84.6	28.0	56.6	2.7	2.2	0.4	12.7
自由業	115	118	100.0	81.8	21.4	60.4	3.4	3.4	-	14.8
學生	142	210	100.0	92.6	26.6	66.0	1.3	1.3	-	6.1
家管退休	719	512	100.0	81.8	30.5	51.3	1.2	1.0	0.2	16.9
待業無業	64	70	100.0	84.1	39.4	44.7	-	-	-	15.9
拒答	9	6	100.0	80.4	24.9	55.5	-	-	-	19.6
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	82.8	26.7	56.1	4.2	3.5	0.6	13.1
中部地區	495	622	100.0	85.3	31.2	54.0	2.3	1.9	0.3	12.5
南部地區	957	711	100.0	83.8	28.3	55.5	1.7	1.3	0.5	14.5
東部離島	213	151	100.0	87.5	29.2	58.3	2.2	2.0	0.2	10.2
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	84.8	23.5	61.3	4.9	4.8	0.1	10.3
新竹區監理所	363	440	100.0	83.9	27.6	56.3	2.3	1.8	0.5	13.8
臺中區監理所	358	499	100.0	85.3	32.0	53.3	2.6	2.2	0.4	12.1
嘉義區監理所	362	369	100.0	84.0	29.3	54.7	2.2	1.8	0.4	13.8
高雄區監理所	376	235	100.0	84.3	30.0	54.3	1.1	0.8	0.3	14.6
臺北市區監理所	352	283	100.0	78.8	28.9	49.9	4.2	2.6	1.6	17.0
高雄市區監理所	352	207	100.0	85.2	28.9	56.3	1.6	1.1	0.5	13.2

附表20-3 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	2,521	2,521	100.0	84.0	28.4	55.5	2.9	2.4	0.5	13.2
依監理所(站)別分	#*									
臺北區監理所	358	489	100.0	84.8	23.5	61.3	4.9	4.8	0.1	10.3
臺北所	71	116	100.0	85.2	19.5	65.6	3.0	3.0	-	11.8
板橋站	78	126	100.0	83.1	17.7	65.4	3.5	3.5	-	13.3
基隆站	44	64	100.0	88.6	28.2	60.4	7.2	7.2	-	4.2
宜蘭站	45	67	100.0	86.3	26.5	59.8	6.8	6.8	-	6.9
花蓮站	39	26	100.0	91.3	35.3	56.0	-	-	-	8.7
玉里分站	38	20	100.0	76.7	18.5	58.2	5.2	3.7	1.5	18.0
蘆洲站	43	70	100.0	82.6	30.7	51.9	8.1	8.1	-	9.3
新竹區監理所	363	440	100.0	83.9	27.6	56.3	2.3	1.8	0.5	13.8
新竹所	45	57	100.0	86.9	30.1	56.8	2.6	2.6	-	10.4
新竹市站	81	90	100.0	79.2	27.0	52.2	-	-	-	20.8
桃園站	94	114	100.0	80.9	23.2	57.6	2.4	2.4	-	16.7
中壢站	101	124	100.0	85.5	31.0	54.6	4.9	3.1	1.8	9.6
苗栗站	42	55	100.0	91.1	27.6	63.6	-	-	-	8.9
臺中區監理所	358	499	100.0	85.3	32.0	53.3	2.6	2.2	0.4	12.1
臺中所	54	80	100.0	83.1	34.4	48.6	1.7	-	1.7	15.3
臺中市站	97	146	100.0	87.9	30.4	57.5	3.0	3.0	-	9.1
豐原站	60	89	100.0	82.3	26.0	56.3	-	-	-	17.7
彰化站	81	126	100.0	85.4	36.4	49.1	4.6	4.6	-	10.0
南投站	36	29	100.0	91.4	37.1	54.3	1.7	1.7	-	6.9
埔里分站	30	27	100.0	81.4	27.8	53.6	2.4	-	2.4	16.2
嘉義區監理所	362	369	100.0	84.0	29.3	54.7	2.2	1.8	0.4	13.8
嘉義所	30	34	100.0	74.1	33.2	40.9	8.7	8.7	-	17.1
嘉義市站	43	43	100.0	81.5	23.3	58.2	-	-	-	18.5
麻豆站	35	45	100.0	83.9	31.5	52.4	-	-	-	16.1
臺南站	116	133	100.0	89.0	34.3	54.7	2.6	1.5	1.1	8.4
新營站	43	49	100.0	77.9	14.1	63.8	1.1	1.1	-	20.9
雲林站	55	40	100.0	90.6	33.3	57.3	-	-	-	9.4
東勢分站	40	24	100.0	76.3	27.1	49.2	5.4	5.4	-	18.3
高雄區監理所	376	235	100.0	84.3	30.0	54.3	1.1	0.8	0.3	14.6
高雄所	159	95	100.0	85.9	29.6	56.3	0.4	0.4	-	13.7
旗山站	30	18	100.0	67.7	24.6	43.1	2.3	-	2.3	30.0
屏東站	79	56	100.0	84.4	23.0	61.4	0.7	-	0.7	14.9
臺東站	34	25	100.0	91.7	44.9	46.8	2.0	2.0	-	6.3
澎湖站	31	14	100.0	77.7	29.1	48.6	7.0	7.0	-	15.4
恆春分站	43	27	100.0	86.0	36.7	49.3	-	-	-	14.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	78.8	28.9	49.9	4.2	2.6	1.6	17.0
臺北市區監理所	186	166	100.0	79.7	25.3	54.3	4.4	2.4	2.0	15.9
士林站	106	98	100.0	76.7	34.8	41.9	4.7	3.4	1.2	18.6
金門站	30	17	100.0	81.0	28.8	52.1	-	-	-	19.0
連江站	30	2	100.0	92.5	36.5	56.0	-	-	-	7.5
高雄市區監理所	352	207	100.0	85.2	28.9	56.3	1.6	1.1	0.5	13.2
高雄市區監理所	166	100	100.0	82.9	31.2	51.7	1.2	0.6	0.6	15.9
苓雅站	186	107	100.0	87.3	26.7	60.6	1.9	1.5	0.4	10.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表20-4 不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	宣傳不足	便民服務項目不夠多	對政府的app沒信心	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	使用介面不方便	應包含6都查詢	拒答
	加權前	加權後											
全體	64	73	100.0	22.3	15.9	5.4	8.7	14.4	7.8	2.9	10.9	9.2	7.7
依性別分													
男性	38	46	100.0	21.9	18.4	8.6	6.3	15.9	6.4	4.5	3.9	10.2	11.3
女性	26	27	100.0	23.0	11.6	-	12.8	11.7	10.2	-	23.2	7.4	1.5
依年齡別分													
18-19歲	1	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
20-29歲	4	5	100.0	30.8	45.7	-	-	-	23.5	-	-	-	-
30-39歲	15	26	100.0	20.6	15.2	12.8	-	15.2	4.7	8.0	8.8	7.6	15.1
40-49歲	15	17	100.0	30.1	20.3	-	-	24.3	-	-	4.8	12.7	7.8
50-59歲	21	17	100.0	16.8	3.8	3.8	32.2	10.2	15.7	-	12.5	12.5	2.3
60歲以上	8	4	100.0	27.2	25.5	-	15.6	12.6	11.2	-	-	7.9	-
依教育程度別分													
小學以下	2	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
國初中	4	2	100.0	40.8	-	-	44.5	-	-	-	-	14.7	-
高中職	17	18	100.0	22.1	22.4	-	11.4	30.8	-	-	14.7	-	2.2
專科	10	14	100.0	24.6	19.2	4.6	3.5	-	4.6	-	18.8	29.2	-
大學	19	23	100.0	18.5	20.9	14.2	6.3	11.7	7.8	9.0	9.8	1.7	9.0
研究所以上	11	14	100.0	25.6	-	-	2.9	16.3	19.6	-	2.9	12.9	22.8
拒答	1	0	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
依職業別分													
工	18	25	100.0	21.0	17.6	8.4	1.2	19.5	7.0	8.4	-	17.8	7.4
商	11	14	100.0	25.1	20.9	4.7	6.3	18.8	4.7	-	-	-	24.2
軍公教	8	6	100.0	41.9	-	-	14.5	19.5	24.0	-	6.4	-	-
農林漁牧	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	13	14	100.0	14.5	-	8.5	11.3	8.5	12.6	-	28.4	16.1	-
自由業	3	4	100.0	-	75.9	-	40.7	-	-	-	-	-	-
學生	1	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
家管退休	9	6	100.0	35.1	20.2	-	15.8	9.0	-	-	13.4	-	6.5
待業無業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	31	43	100.0	15.9	16.7	4.4	7.2	19.5	10.7	-	10.4	7.8	9.1
中部地區	12	14	100.0	36.6	13.6	14.8	4.7	-	3.5	14.8	22.0	-	9.5
南部地區	17	12	100.0	28.4	5.1	-	14.3	16.9	4.8	-	3.3	27.3	3.3
東部離島	4	3	100.0	22.1	54.3	-	23.7	-	-	-	-	-	-
依服務認知別分													
知道	15	19	100.0	4.4	11.1	3.5	2.1	6.5	27.1	-	28.1	-	22.9
不知道	49	54	100.0	28.6	17.6	6.1	10.9	17.1	1.1	3.8	5.0	12.4	2.5
依有無下載分													
知道，有下載	13	16	100.0	-	12.9	4.1	2.5	7.5	31.5	-	21.6	-	26.6
知道，沒有下載	2	3	100.0	31.6	-	-	-	-	-	-	68.4	-	-
不知道	49	54	100.0	28.6	17.6	6.1	10.9	17.1	1.1	3.8	5.0	12.4	2.5
依監理所別分													
臺北區監理所	15	24	100.0	5.9	33.2	-	1.3	19.4	5.1	-	18.8	7.5	8.7
新竹區監理所	8	10	100.0	39.6	-	-	18.0	24.6	-	-	-	-	17.7
臺中區監理所	10	13	100.0	35.2	9.8	16.3	-	-	3.9	16.3	24.3	-	10.5
嘉義區監理所	7	8	100.0	42.6	8.1	-	8.1	25.3	-	-	-	24.0	-
高雄區監理所	6	3	100.0	14.5	-	-	70.3	-	-	-	-	-	15.2
臺北市區監理所	11	12	100.0	17.9	9.5	15.8	10.5	10.3	28.5	-	-	13.1	-
高雄市區監理所	7	3	100.0	8.3	19.3	-	12.2	-	17.9	-	12.2	42.2	-

附表20-4 不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	宣傳不足	便民服務項目不夠多	對政府的app沒信心	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	使用介面不方便	應包含6都查詢	拒答
	加權前	加權後											
全體	64	73	100.0	22.3	15.9	5.4	8.7	14.4	7.8	2.9	10.9	9.2	7.7
依監理所(站)別分													
臺北區監理所	15	24	100.0	5.9	33.2	-	1.3	19.4	5.1	-	18.8	7.5	8.7
臺北所	3	3	100.0	18.9	-	-	-	81.1	-	-	-	-	-
板橋站	2	4	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆站	3	5	100.0	-	34.9	-	-	-	26.4	-	-	38.7	-
宜蘭站	2	5	100.0	-	40.7	-	-	-	-	-	59.3	-	-
花蓮站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	2	1	100.0	71.4	-	-	28.6	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	3	6	100.0	-	-	-	-	31.6	-	-	31.6	-	36.7
新竹區監理所	8	10	100.0	39.6	-	-	18.0	24.6	-	-	-	-	17.7
新竹所	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
新竹市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
桃園站	2	3	100.0	-	-	-	34.6	-	-	-	-	-	65.4
中壢站	5	6	100.0	67.9	-	-	14.8	17.3	-	-	-	-	-
苗栗站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺中區監理所	10	13	100.0	35.2	9.8	16.3	-	-	3.9	16.3	24.3	-	10.5
臺中所	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
臺中市站	3	4	100.0	20.9	28.1	-	-	-	-	-	51.0	-	-
豐原站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
彰化站	4	6	100.0	50.0	-	35.8	-	-	-	35.8	14.2	-	-
南投站	1	0	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
埔里分站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	7	8	100.0	42.6	8.1	-	8.1	25.3	-	-	-	24.0	-
嘉義所	2	3	100.0	48.1	-	-	-	51.9	-	-	-	-	-
嘉義市站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺南站	2	3	100.0	42.0	-	-	-	-	-	-	-	58.0	-
新營站	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
雲林站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
東勢分站	2	1	100.0	50.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	6	3	100.0	14.5	-	-	70.3	-	-	-	-	-	15.2
高雄所	1	0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
旗山站	1	0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
屏東站	1	0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
臺東站	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖站	2	1	100.0	40.5	-	-	59.5	-	-	-	-	-	-
恆春分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	11	12	100.0	17.9	9.5	15.8	10.5	10.3	28.5	-	-	13.1	-
臺北市區監理所	7	7	100.0	12.5	15.5	9.1	8.0	16.8	25.9	-	-	21.5	-
士林站	4	5	100.0	26.6	-	26.5	14.4	-	32.6	-	-	-	-
金門站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
連江站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	7	3	100.0	8.3	19.3	-	12.2	-	17.9	-	12.2	42.2	-
高雄市區監理所	2	1	100.0	-	51.9	-	-	-	48.1	-	-	-	-
苓雅站	5	2	100.0	13.3	-	-	19.5	-	-	-	19.5	67.2	-

附表21 「今年1月1日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	63.0	37.0
依性別分					
男性	1,408	1,470	100.0	61.7	38.3
女性	1,113	1,051	100.0	65.0	35.0
依年齡別分 *					
18-19歲	97	133	100.0	70.9	29.1
20-29歲	240	404	100.0	66.4	33.6
30-39歲	417	598	100.0	60.2	39.8
40-49歲	544	547	100.0	63.9	36.1
50-59歲	620	498	100.0	64.5	35.5
60歲以上	603	341	100.0	57.4	42.6
依教育程度別分 **					
小學以下	152	100	100.0	52.3	47.7
國初中	203	158	100.0	55.6	44.4
高中職	804	756	100.0	60.8	39.2
專科	408	385	100.0	63.2	36.8
大學	736	888	100.0	67.4	32.6
研究所以上	202	221	100.0	63.8	36.2
拒答	16	13	100.0	48.4	51.6
依職業別分					
工	418	483	100.0	59.3	40.7
商	310	342	100.0	63.8	36.2
軍公教	203	191	100.0	67.8	32.2
農林漁牧	79	56	100.0	60.2	39.8
服務業	462	531	100.0	64.7	35.3
自由業	115	118	100.0	62.6	37.4
學生	142	210	100.0	71.0	29.0
家管退休	719	512	100.0	59.2	40.8
待業無業	64	70	100.0	66.3	33.7
拒答	9	6	100.0	65.4	34.6
依地區別分					
北部地區	856	1,038	100.0	64.2	35.8
中部地區	495	622	100.0	61.7	38.3
南部地區	957	711	100.0	61.5	38.5
東部離島	213	151	100.0	67.7	32.3
依監理所別分					
臺北區監理所	358	489	100.0	62.6	37.4
新竹區監理所	363	440	100.0	67.7	32.3
臺中區監理所	358	499	100.0	61.5	38.5
嘉義區監理所	362	369	100.0	65.7	34.3
高雄區監理所	376	235	100.0	61.4	38.6
臺北市區監理所	352	283	100.0	58.9	41.1
高雄市區監理所	352	207	100.0	60.6	39.4

附表21 「今年1月1日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	63.0	37.0
依監理所(站)別分	#				
臺北區監理所	358	489	100.0	62.6	37.4
臺北所	71	116	100.0	57.5	42.5
板橋站	78	126	100.0	66.4	33.6
基隆站	44	64	100.0	58.6	41.4
宜蘭站	45	67	100.0	63.2	36.8
花蓮站	39	26	100.0	73.9	26.1
玉里分站	38	20	100.0	64.0	36.0
蘆洲站	43	70	100.0	63.1	36.9
新竹區監理所	363	440	100.0	67.7	32.3
新竹所	45	57	100.0	73.5	26.5
新竹市站	81	90	100.0	70.4	29.6
桃園站	94	114	100.0	58.7	41.3
中壢站	101	124	100.0	74.5	25.5
苗栗站	42	55	100.0	60.6	39.4
臺中區監理所	358	499	100.0	61.5	38.5
臺中所	54	80	100.0	55.8	44.2
臺中市站	97	146	100.0	57.0	43.0
豐原站	60	89	100.0	66.2	33.8
彰化站	81	126	100.0	69.3	30.7
南投站	36	29	100.0	56.9	43.1
埔里分站	30	27	100.0	56.2	43.8
嘉義區監理所	362	369	100.0	65.7	34.3
嘉義所	30	34	100.0	59.4	40.6
嘉義市站	43	43	100.0	70.0	30.0
麻豆站	35	45	100.0	72.6	27.4
臺南站	116	133	100.0	65.0	35.0
新營站	43	49	100.0	60.8	39.2
雲林站	55	40	100.0	64.4	35.6
東勢分站	40	24	100.0	69.1	30.9
高雄區監理所	376	235	100.0	61.4	38.6
高雄所	159	95	100.0	58.9	41.1
旗山站	30	18	100.0	46.6	53.4
屏東站	79	56	100.0	63.0	37.0
臺東站	34	25	100.0	77.0	23.0
澎湖站	31	14	100.0	66.5	33.5
恆春分站	43	27	100.0	59.9	40.1
臺北市區監理所	352	283	100.0	58.9	41.1
臺北市區監理所	186	166	100.0	56.5	43.5
士林站	106	98	100.0	61.8	38.2
金門站	30	17	100.0	66.3	33.7
連江站	30	2	100.0	50.9	49.1
高雄市區監理所	352	207	100.0	60.6	39.4
高雄市區監理所	166	100	100.0	60.9	39.1
苓雅站	186	107	100.0	60.3	39.7

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表21-1 「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」贊成度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	
全體	2,521	2,521	100.0	87.8	53.1	34.8	8.6	6.8	1.7	3.6
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	88.2	55.8	32.4	8.4	6.5	1.9	3.5
女性	1,113	1,051	100.0	87.4	49.2	38.2	8.9	7.3	1.5	3.7
依年齡別分	***									
18-19歲	97	133	100.0	83.4	47.8	35.6	12.6	12.0	0.6	4.0
20-29歲	240	404	100.0	91.9	53.7	38.3	4.9	4.3	0.6	3.1
30-39歲	417	598	100.0	90.2	60.3	29.9	6.7	5.4	1.4	3.0
40-49歲	544	547	100.0	90.0	55.6	34.4	6.6	4.9	1.7	3.4
50-59歲	620	498	100.0	85.8	47.1	38.6	11.9	8.6	3.3	2.3
60歲以上	603	341	100.0	80.1	46.2	33.8	13.0	11.1	1.9	7.0
依教育程度別分	***									
小學以下	152	100	100.0	70.7	28.7	42.0	16.5	13.0	3.6	12.8
國初中	203	158	100.0	80.5	45.1	35.3	14.5	11.7	2.8	5.0
高中職	804	756	100.0	87.0	47.6	39.4	9.0	7.4	1.6	4.0
專科	408	385	100.0	87.9	56.0	31.9	8.8	6.2	2.5	3.3
大學	736	888	100.0	90.6	57.5	33.1	6.8	5.3	1.4	2.6
研究所以上	202	221	100.0	94.7	66.8	27.9	4.3	3.9	0.5	0.9
拒答	16	13	100.0	47.4	23.2	24.3	40.9	40.9	-	11.6
依職業別分	***									
工	418	483	100.0	91.5	57.0	34.5	5.6	3.2	2.4	2.8
商	310	342	100.0	91.3	57.9	33.3	5.8	4.3	1.5	2.9
軍公教	203	191	100.0	91.0	63.5	27.5	7.5	6.4	1.0	1.5
農林漁牧	79	56	100.0	77.1	36.0	41.1	10.4	10.4	-	12.6
服務業	462	531	100.0	89.1	54.7	34.4	8.9	6.9	2.0	2.0
自由業	115	118	100.0	86.2	52.7	33.5	10.7	8.5	2.2	3.1
學生	142	210	100.0	87.6	46.3	41.3	7.9	7.5	0.4	4.4
家管退休	719	512	100.0	80.4	44.9	35.5	13.7	11.5	2.2	5.9
待業無業	64	70	100.0	92.9	56.4	36.5	3.5	3.5	-	3.5
拒答	9	6	100.0	100.0	40.4	59.6	-	-	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	88.3	55.0	33.2	8.4	6.8	1.5	3.3
中部地區	495	622	100.0	85.6	53.6	32.0	9.6	7.7	1.8	4.8
南部地區	957	711	100.0	89.1	49.3	39.8	7.9	5.6	2.3	3.0
東部離島	213	151	100.0	88.2	54.7	33.5	8.9	8.9	0.1	2.8
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	88.4	57.6	30.9	8.2	6.8	1.4	3.4
新竹區監理所	363	440	100.0	88.0	56.9	31.1	8.1	6.8	1.3	3.9
臺中區監理所	358	499	100.0	85.5	55.1	30.4	9.6	7.9	1.7	4.9
嘉義區監理所	362	369	100.0	89.8	50.6	39.2	7.9	6.0	1.9	2.4
高雄區監理所	376	235	100.0	88.9	46.0	43.0	6.5	4.8	1.7	4.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	87.8	48.8	39.1	10.0	8.4	1.6	2.1
高雄市區監理所	352	207	100.0	87.1	47.6	39.5	9.6	6.2	3.3	3.3

附表21-1 「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」贊成度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	無意見
	加權前	加權後								
全體	2,521	2,521	100.0	87.8	53.1	34.8	8.6	6.8	1.7	3.6
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	358	489	100.0	88.4	57.6	30.9	8.2	6.8	1.4	3.4
板橋站	71	116	100.0	83.4	56.0	27.4	11.6	7.1	4.5	5.0
基隆站	78	126	100.0	93.4	62.1	31.3	3.9	3.9	-	2.7
宜蘭站	44	64	100.0	87.6	55.7	32.0	5.3	5.3	-	7.1
花蓮站	45	67	100.0	88.4	57.8	30.5	8.9	8.9	-	2.8
玉里分站	39	26	100.0	89.4	61.3	28.2	9.7	9.7	-	0.9
蘆洲站	38	20	100.0	83.6	43.0	40.6	13.3	13.3	-	3.1
蘆洲站	43	70	100.0	89.6	56.2	33.4	10.4	7.8	2.6	-
新竹區監理所	363	440	100.0	88.0	56.9	31.1	8.1	6.8	1.3	3.9
新竹所	45	57	100.0	78.9	53.6	25.3	11.5	7.8	3.8	9.6
新竹市站	81	90	100.0	89.5	48.4	41.1	6.5	6.5	-	4.0
桃園站	94	114	100.0	93.2	56.9	36.3	5.7	5.1	0.6	1.2
中壢站	101	124	100.0	88.6	62.2	26.3	9.6	8.2	1.4	1.8
苗栗站	42	55	100.0	82.8	62.4	20.4	8.7	6.5	2.2	8.5
臺中區監理所	358	499	100.0	85.5	55.1	30.4	9.6	7.9	1.7	4.9
臺中所	54	80	100.0	92.9	69.4	23.6	3.1	3.1	-	3.9
臺中市站	97	146	100.0	81.9	50.8	31.2	12.9	12.3	0.6	5.1
豐原站	60	89	100.0	86.9	60.4	26.4	5.9	5.2	0.7	7.3
彰化站	81	126	100.0	82.0	44.6	37.5	14.5	8.9	5.5	3.5
南投站	36	29	100.0	89.8	60.8	29.0	5.4	5.4	-	4.8
埔里分站	30	27	100.0	89.5	60.6	29.0	5.8	5.8	-	4.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	89.8	50.6	39.2	7.9	6.0	1.9	2.4
嘉義所	30	34	100.0	83.6	42.3	41.3	14.3	9.7	4.5	2.1
嘉義市站	43	43	100.0	95.4	68.2	27.3	4.6	2.9	1.6	-
麻豆站	35	45	100.0	98.6	75.8	22.8	1.4	1.4	-	-
臺南站	116	133	100.0	89.5	49.5	39.9	7.6	6.3	1.3	2.9
新營站	43	49	100.0	84.4	32.8	51.6	11.6	8.7	2.9	4.0
雲林站	55	40	100.0	88.2	43.1	45.1	9.3	8.0	1.3	2.5
東勢分站	40	24	100.0	86.9	38.1	48.8	8.3	4.1	4.2	4.8
高雄區監理所	376	235	100.0	88.9	46.0	43.0	6.5	4.8	1.7	4.5
高雄所	159	95	100.0	90.5	49.2	41.3	5.6	4.4	1.3	3.8
旗山站	30	18	100.0	79.7	49.8	29.8	9.3	1.5	7.7	11.1
屏東站	79	56	100.0	84.2	41.8	42.3	9.7	8.1	1.6	6.1
臺東站	34	25	100.0	97.3	46.4	50.8	-	-	-	2.7
澎湖站	31	14	100.0	92.0	49.5	42.4	6.8	6.8	-	1.3
恆春分站	43	27	100.0	90.2	38.5	51.7	7.0	4.9	2.1	2.8
臺北市區監理所	352	283	100.0	87.8	48.8	39.1	10.0	8.4	1.6	2.1
臺北市區監理所	186	166	100.0	88.5	46.2	42.3	10.1	9.0	1.1	1.4
士林站	106	98	100.0	87.7	52.0	35.7	9.3	6.6	2.7	2.9
金門站	30	17	100.0	82.8	54.8	28.0	13.1	13.1	-	4.1
連江站	30	2	100.0	84.0	48.8	35.3	8.5	2.8	5.6	7.5
高雄市區監理所	352	207	100.0	87.1	47.6	39.5	9.6	6.2	3.3	3.3
高雄市區監理所	166	100	100.0	90.3	53.2	37.1	8.3	5.5	2.9	1.4
苓雅站	186	107	100.0	84.2	42.4	41.8	10.7	6.9	3.8	5.1

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表21-2 不贊成「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」的原因

調查對象：不贊成「今年1月1日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考 照難度	把人看 太扁	增加考 照成本	輕型機 車不應 路考	與路上 實況不 符	路考無 助於減 少違規	宣導不 足	原輕型 機車駕 照者要 再考	拒答
	加權前	加權後										
全體	242	216	100.0	24.7	1.7	8.2	60.4	1.9	4.5	0.5	7.4	3.4
依性別分												
男性	130	123	100.0	20.0	2.0	11.0	63.0	0.7	3.0	0.5	2.4	5.9
女性	112	93	100.0	30.9	1.5	4.4	57.0	3.5	6.3	0.4	13.9	-
依年齡別分												
18-19歲	10	17	100.0	12.7	-	2.0	72.2	-	-	-	-	15.1
20-29歲	12	20	100.0	14.2	-	31.4	63.3	8.5	8.5	-	6.2	-
30-39歲	26	40	100.0	21.7	5.2	13.9	44.9	-	-	-	21.4	5.2
40-49歲	42	36	100.0	33.3	3.5	4.3	57.8	4.3	5.0	-	5.8	2.5
50-59歲	75	59	100.0	26.7	0.2	2.4	69.1	1.5	4.2	1.8	1.3	3.0
60歲以上	77	44	100.0	27.1	0.8	5.8	59.5	-	8.2	-	7.3	-
依教育程度別分												
小學以下	21	17	100.0	27.3	-	-	83.4	-	-	-	-	-
國初中	31	23	100.0	40.2	1.8	3.6	50.1	-	3.3	-	9.6	-
高中職	78	68	100.0	20.8	-	9.1	67.6	-	3.9	-	8.1	-
專科	39	34	100.0	27.2	-	2.4	70.6	-	1.0	-	9.7	5.3
大學	59	60	100.0	17.7	1.1	13.0	51.0	4.3	9.8	1.8	7.6	9.2
研究所以上	9	10	100.0	50.1	21.7	21.7	28.2	-	-	-	4.2	-
拒答	5	5	100.0	17.1	12.6	-	40.5	29.8	-	-	-	-
依職業別分												
工	31	27	100.0	23.7	-	11.0	66.4	-	2.3	-	-	-
商	25	20	100.0	12.6	16.8	19.9	58.5	-	3.6	3.4	13.2	-
軍公教	16	14	100.0	27.9	0.4	10.2	50.1	-	4.6	-	16.3	14.5
農林漁牧	10	6	100.0	36.4	-	13.9	76.1	-	-	-	-	-
服務業	38	47	100.0	27.7	-	10.5	52.2	3.6	6.0	-	9.0	-
自由業	12	13	100.0	34.3	0.4	11.5	59.4	-	-	-	-	21.4
學生	10	17	100.0	12.7	-	2.0	72.2	-	-	-	-	15.1
家管退休	96	70	100.0	26.9	0.5	2.5	63.2	3.5	4.6	0.6	9.6	-
待業無業	4	2	100.0	-	-	-	38.5	-	61.5	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分												
北部地區	81	87	100.0	27.0	3.1	3.8	58.8	2.8	3.4	0.8	7.4	5.5
中部地區	46	59	100.0	17.6	-	15.9	65.3	-	5.0	-	3.1	4.2
南部地區	92	56	100.0	29.3	1.7	5.3	55.9	3.0	6.5	0.7	11.3	-
東部離島	23	13	100.0	22.0	0.8	14.5	68.6	-	-	-	9.6	-
依服務認知別分												
知道	133	119	100.0	21.5	3.1	8.4	55.2	3.5	7.0	0.3	9.5	6.1
不知道	109	97	100.0	28.6	0.1	7.9	66.9	-	1.3	0.7	4.7	-
依監理所別分												
臺北區監理所	35	40	100.0	26.6	-	7.1	63.4	3.9	-	-	11.6	9.6
新竹區監理所	34	35	100.0	23.3	-	-	67.6	2.5	5.2	-	3.9	-
臺中區監理所	33	48	100.0	15.7	-	16.6	61.1	-	6.1	-	3.8	5.2
嘉義區監理所	31	29	100.0	33.3	-	10.0	52.5	5.8	8.3	-	11.9	-
高雄區監理所	31	15	100.0	24.3	3.9	5.9	71.6	-	1.8	2.6	5.9	-
臺北市區監理所	38	28	100.0	28.3	10.0	8.5	49.2	-	4.1	2.3	6.0	3.2
高雄市區監理所	40	20	100.0	28.1	1.8	3.2	59.2	-	5.0	-	10.0	-

附表21-2 不贊成「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」的原因

調查對象：不贊成「今年1月1日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考 照難度	把人看 太扁	增加考 照成本	輕型機 車不應 路考	與路上 實況不 符	路考無 助於減 少違規	宣導不 足	原輕型 機車駕 照者要 再考	拒答
	加權前	加權後										
全體	242	216	100.0	24.7	1.7	8.2	60.4	1.9	4.5	0.5	7.4	3.4
依監理所(站)別分												
臺北區監理所	35	40	100.0	26.6	-	7.1	63.4	3.9	-	-	11.6	9.6
臺北所	10	13	100.0	21.6	-	-	55.2	-	-	-	16.0	15.4
板橋站	4	5	100.0	45.1	-	24.7	77.4	-	-	-	24.7	-
基隆站	2	3	100.0	52.5	-	-	47.5	-	-	-	-	52.5
宜蘭站	6	6	100.0	-	-	27.5	72.5	-	-	-	-	-
花蓮站	4	2	100.0	12.0	-	-	35.9	-	-	-	52.1	-
玉里分站	5	3	100.0	71.2	-	-	62.4	-	-	-	-	-
蘆洲站	4	7	100.0	21.4	-	-	78.6	21.4	-	-	-	-
新竹區監理所	34	35	100.0	23.3	-	-	67.6	2.5	5.2	-	3.9	-
新竹所	6	7	100.0	12.2	-	-	69.8	-	17.9	-	-	-
新竹市站	7	6	100.0	29.9	-	-	70.1	-	-	-	-	-
桃園站	6	6	100.0	29.8	-	-	48.9	-	-	-	21.3	-
中壢站	10	12	100.0	22.3	-	-	72.0	7.5	5.7	-	-	-
苗栗站	5	5	100.0	24.0	-	-	76.0	-	-	-	-	-
臺中區監理所	33	48	100.0	15.7	-	16.6	61.1	-	6.1	-	3.8	5.2
臺中所	1	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
臺中市站	12	19	100.0	15.9	-	4.9	74.4	-	9.6	-	-	-
豐原站	4	5	100.0	21.7	-	-	78.3	-	21.7	-	-	-
彰化站	11	18	100.0	9.9	-	38.7	51.4	-	-	-	7.7	-
南投站	3	2	100.0	41.0	-	-	71.9	-	-	-	28.1	-
埔里分站	2	2	100.0	58.7	-	-	41.3	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	31	29	100.0	33.3	-	10.0	52.5	5.8	8.3	-	11.9	-
嘉義所	4	5	100.0	48.2	-	-	51.8	-	-	-	-	-
嘉義市站	3	2	100.0	69.7	-	-	-	-	-	-	30.3	-
麻豆站	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
臺南站	10	10	100.0	36.5	-	14.1	25.6	16.7	23.8	-	14.1	-
新營站	6	6	100.0	22.4	-	-	65.2	-	-	-	25.0	-
雲林站	4	4	100.0	-	-	38.9	100.0	-	-	-	-	-
東勢分站	3	2	100.0	50.9	-	-	100.0	-	-	-	-	-
高雄區監理所	31	15	100.0	24.3	3.9	5.9	71.6	-	1.8	2.6	5.9	-
高雄所	12	5	100.0	6.5	11.0	-	81.5	-	5.1	7.5	-	-
旗山站	3	2	100.0	47.3	-	-	52.7	-	-	-	-	-
屏東站	9	5	100.0	47.3	-	16.5	52.7	-	-	-	16.5	-
臺東站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖站	3	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
恆春分站	4	2	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	38	28	100.0	28.3	10.0	8.5	49.2	-	4.1	2.3	6.0	3.2
臺北市區監理所	17	17	100.0	18.4	16.3	12.4	55.9	-	3.9	-	-	5.4
士林站	13	9	100.0	45.4	-	-	23.5	-	5.3	7.2	18.5	-
金門站	5	2	100.0	34.2	-	14.5	100.0	-	-	-	-	-
連江站	3	0	100.0	-	66.7	-	100.0	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	40	20	100.0	28.1	1.8	3.2	59.2	-	5.0	-	10.0	-
高雄市區監理所	16	8	100.0	18.4	-	7.6	62.1	-	7.6	-	11.9	-
苓雅站	24	11	100.0	35.1	3.0	-	57.2	-	3.0	-	8.7	-

附表22 「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	64.1	35.9
依性別分					
男性	1,408	1,470	100.0	63.6	36.4
女性	1,113	1,051	100.0	64.8	35.2
依年齡別分 ***					
18-19歲	97	133	100.0	95.7	4.3
20-29歲	240	404	100.0	72.9	27.1
30-39歲	417	598	100.0	63.1	36.9
40-49歲	544	547	100.0	58.8	41.2
50-59歲	620	498	100.0	63.0	37.0
60歲以上	603	341	100.0	53.1	46.9
依教育程度別分 ***					
小學以下	152	100	100.0	48.1	51.9
國初中	203	158	100.0	59.8	40.2
高中職	804	756	100.0	62.4	37.6
專科	408	385	100.0	66.2	33.8
大學	736	888	100.0	68.7	31.3
研究所以上	202	221	100.0	57.8	42.2
拒答	16	13	100.0	59.8	40.2
依職業別分 ***					
工	418	483	100.0	60.0	40.0
商	310	342	100.0	59.8	40.2
軍公教	203	191	100.0	64.7	35.3
農林漁牧	79	56	100.0	60.1	39.9
服務業	462	531	100.0	65.4	34.6
自由業	115	118	100.0	60.2	39.8
學生	142	210	100.0	89.5	10.5
家管退休	719	512	100.0	58.2	41.8
待業無業	64	70	100.0	75.7	24.3
拒答	9	6	100.0	74.1	25.9
依地區別分					
北部地區	856	1,038	100.0	65.0	35.0
中部地區	495	622	100.0	64.5	35.5
南部地區	957	711	100.0	62.9	37.1
東部離島	213	151	100.0	61.8	38.2
依監理所別分					
臺北區監理所	358	489	100.0	65.7	34.3
新竹區監理所	363	440	100.0	65.9	34.1
臺中區監理所	358	499	100.0	66.5	33.5
嘉義區監理所	362	369	100.0	65.1	34.9
高雄區監理所	376	235	100.0	60.5	39.5
臺北市區監理所	352	283	100.0	56.1	43.9
高雄市區監理所	352	207	100.0	63.5	36.5

附表22 「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」知道率

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	2,521	2,521	100.0	64.1	35.9
依監理所(站)別分 #					
臺北區監理所	358	489	100.0	65.7	34.3
臺北所	71	116	100.0	65.3	34.7
板橋站	78	126	100.0	63.0	37.0
基隆站	44	64	100.0	73.1	26.9
宜蘭站	45	67	100.0	61.7	38.3
花蓮站	39	26	100.0	54.4	45.6
玉里分站	38	20	100.0	64.2	35.8
蘆洲站	43	70	100.0	73.0	27.0
新竹區監理所	363	440	100.0	65.9	34.1
新竹所	45	57	100.0	74.2	25.8
新竹市站	81	90	100.0	66.2	33.8
桃園站	94	114	100.0	62.7	37.3
中壢站	101	124	100.0	65.8	34.2
苗栗站	42	55	100.0	63.8	36.2
臺中區監理所	358	499	100.0	66.5	33.5
臺中所	54	80	100.0	63.3	36.7
臺中市站	97	146	100.0	60.1	39.9
豐原站	60	89	100.0	65.9	34.1
彰化站	81	126	100.0	74.1	25.9
南投站	36	29	100.0	76.6	23.4
埔里分站	30	27	100.0	66.6	33.4
嘉義區監理所	362	369	100.0	65.1	34.9
嘉義所	30	34	100.0	53.8	46.2
嘉義市站	43	43	100.0	59.6	40.4
麻豆站	35	45	100.0	77.1	22.9
臺南站	116	133	100.0	65.9	34.1
新營站	43	49	100.0	70.4	29.6
雲林站	55	40	100.0	54.0	46.0
東勢分站	40	24	100.0	71.0	29.0
高雄區監理所	376	235	100.0	60.5	39.5
高雄所	159	95	100.0	59.8	40.2
旗山站	30	18	100.0	45.7	54.3
屏東站	79	56	100.0	61.5	38.5
臺東站	34	25	100.0	66.2	33.8
澎湖站	31	14	100.0	56.9	43.1
恆春分站	43	27	100.0	66.7	33.3
臺北市區監理所	352	283	100.0	56.1	43.9
臺北市區監理所	186	166	100.0	49.6	50.4
士林站	106	98	100.0	67.9	32.1
金門站	30	17	100.0	50.7	49.3
連江站	30	2	100.0	56.2	43.8
高雄市區監理所	352	207	100.0	63.5	36.5
高雄市區監理所	166	100	100.0	62.5	37.5
苓雅站	186	107	100.0	64.4	35.6

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表22-1 「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」贊成度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	贊成			不贊成			無意見
	加權前	加權後		贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	
全體	2,521	2,521	100.0	90.9	52.3	38.6	6.8	5.2	1.6	2.3
依性別分										
男性	1,408	1,470	100.0	91.8	56.3	35.5	6.3	4.9	1.4	1.9
女性	1,113	1,051	100.0	89.7	46.6	43.1	7.5	5.6	1.9	2.9
依年齡別分	**									
18-19歲	97	133	100.0	88.2	43.0	45.2	11.8	7.3	4.5	-
20-29歲	240	404	100.0	95.2	58.6	36.7	3.3	2.8	0.5	1.5
30-39歲	417	598	100.0	93.2	57.8	35.5	5.7	4.5	1.1	1.1
40-49歲	544	547	100.0	89.7	50.8	39.0	7.4	6.2	1.2	2.9
50-59歲	620	498	100.0	88.9	45.3	43.6	8.5	5.8	2.7	2.6
60歲以上	603	341	100.0	87.7	51.5	36.2	7.3	5.9	1.4	5.0
依教育程度別分	***									
小學以下	152	100	100.0	80.9	33.4	47.5	9.7	7.2	2.5	9.4
國初中	203	158	100.0	86.2	46.8	39.4	9.6	6.4	3.2	4.2
高中職	804	756	100.0	88.6	47.4	41.3	9.2	7.0	2.2	2.1
專科	408	385	100.0	90.4	53.9	36.5	6.9	5.0	1.9	2.7
大學	736	888	100.0	94.6	57.0	37.6	4.0	3.2	0.8	1.3
研究所以上	202	221	100.0	92.8	62.3	30.5	5.5	5.3	0.3	1.7
拒答	16	13	100.0	86.3	8.4	77.9	13.7	13.7	-	-
依職業別分										
工	418	483	100.0	90.6	53.8	36.8	8.0	7.4	0.6	1.4
商	310	342	100.0	92.9	57.7	35.3	5.3	4.8	0.5	1.7
軍公教	203	191	100.0	96.8	69.0	27.8	2.1	1.5	0.6	1.1
農林漁牧	79	56	100.0	84.7	45.0	39.7	7.1	5.7	1.5	8.2
服務業	462	531	100.0	92.1	52.3	39.8	6.0	3.7	2.3	1.9
自由業	115	118	100.0	92.5	54.5	38.0	6.7	6.2	0.5	0.8
學生	142	210	100.0	92.0	46.3	45.8	7.6	4.7	2.9	0.4
家管退休	719	512	100.0	85.8	43.6	42.2	8.9	6.5	2.4	5.2
待業無業	64	70	100.0	93.1	54.5	38.6	6.9	3.7	3.2	-
拒答	9	6	100.0	100.0	35.8	64.2	-	-	-	-
依地區別分										
北部地區	856	1,038	100.0	91.9	54.3	37.5	6.2	5.0	1.2	1.9
中部地區	495	622	100.0	89.4	53.6	35.8	7.8	5.9	1.9	2.8
南部地區	957	711	100.0	91.5	49.3	42.2	6.5	5.1	1.4	2.0
東部離島	213	151	100.0	87.9	46.9	41.0	7.9	4.5	3.4	4.3
依監理所別分										
臺北區監理所	358	489	100.0	90.7	52.8	37.9	7.5	5.2	2.3	1.8
新竹區監理所	363	440	100.0	91.8	58.0	33.8	4.3	4.0	0.3	3.9
臺中區監理所	358	499	100.0	89.5	52.5	37.0	8.7	6.5	2.2	1.8
嘉義區監理所	362	369	100.0	90.8	49.5	41.3	7.6	6.3	1.2	1.6
高雄區監理所	376	235	100.0	90.9	48.3	42.6	6.3	4.8	1.4	2.8
臺北市區監理所	352	283	100.0	91.0	50.9	40.2	7.1	5.6	1.5	1.9
高雄市區監理所	352	207	100.0	92.9	49.6	43.2	4.4	2.9	1.6	2.7

附表22-1 「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」贊成度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	贊成			不贊成			無意見
	加權前	加權後		贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	
全體	2,521	2,521	100.0	90.9	52.3	38.6	6.8	5.2	1.6	2.3
依監理所(站)別分	#									
臺北區監理所										
臺北所	358	489	100.0	90.7	52.8	37.9	7.5	5.2	2.3	1.8
板橋站	71	116	100.0	87.3	59.6	27.7	11.9	6.5	5.4	0.8
基隆站	78	126	100.0	88.9	47.2	41.6	9.5	8.3	1.2	1.6
宜蘭站	44	64	100.0	98.3	57.5	40.8	1.7	1.7	-	-
花蓮站	45	67	100.0	88.3	44.8	43.5	8.5	3.0	5.5	3.2
花蓮站	39	26	100.0	91.6	59.2	32.4	3.8	3.8	-	4.6
玉里分站	38	20	100.0	90.2	51.1	39.1	6.0	6.0	-	3.8
蘆洲站	43	70	100.0	94.8	53.4	41.5	3.0	3.0	-	2.2
新竹區監理所	363	440	100.0	91.8	58.0	33.8	4.3	4.0	0.3	3.9
新竹所	45	57	100.0	89.2	50.5	38.6	9.2	8.1	1.1	1.6
新竹市站	81	90	100.0	90.8	46.7	44.1	5.5	5.5	-	3.6
桃園站	94	114	100.0	96.2	56.9	39.3	1.8	1.8	-	2.0
中壢站	101	124	100.0	92.5	66.9	25.6	3.1	2.4	0.7	4.4
苗栗站	42	55	100.0	85.6	66.3	19.4	5.3	5.3	-	9.0
臺中區監理所	358	499	100.0	89.5	52.5	37.0	8.7	6.5	2.2	1.8
臺中所	54	80	100.0	94.1	64.8	29.4	4.3	4.3	-	1.6
臺中市站	97	146	100.0	84.2	46.9	37.3	12.2	6.5	5.7	3.5
豐原站	60	89	100.0	92.9	56.1	36.9	7.1	5.6	1.5	-
彰化站	81	126	100.0	87.9	44.8	43.1	11.2	10.5	0.7	0.9
南投站	36	29	100.0	89.8	61.4	28.4	5.4	3.2	2.2	4.8
埔里分站	30	27	100.0	100.0	60.3	39.7	-	-	-	-
嘉義區監理所	362	369	100.0	90.8	49.5	41.3	7.6	6.3	1.2	1.6
嘉義所	30	34	100.0	83.6	41.7	41.9	16.4	16.4	-	-
嘉義市站	43	43	100.0	98.5	49.2	49.3	1.5	1.5	-	-
麻豆站	35	45	100.0	91.9	59.2	32.7	8.1	8.1	-	-
臺南站	116	133	100.0	90.4	51.1	39.3	8.1	6.7	1.4	1.4
新營站	43	49	100.0	88.6	36.3	52.3	8.5	4.0	4.4	2.9
雲林站	55	40	100.0	92.9	55.3	37.5	4.6	3.3	1.3	2.5
東勢分站	40	24	100.0	88.3	51.0	37.2	5.4	5.4	-	6.3
高雄區監理所	376	235	100.0	90.9	48.3	42.6	6.3	4.8	1.4	2.8
高雄所	159	95	100.0	93.7	50.3	43.4	4.4	3.4	1.0	1.9
旗山站	30	18	100.0	86.2	59.4	26.7	10.5	8.2	2.3	3.3
屏東站	79	56	100.0	88.7	49.3	39.4	8.0	6.9	1.1	3.3
臺東站	34	25	100.0	86.8	30.4	56.4	7.2	4.4	2.7	6.0
澎湖站	31	14	100.0	93.6	56.2	37.4	3.8	2.5	1.3	2.6
恆春分站	43	27	100.0	91.2	44.4	46.8	6.7	4.7	2.1	2.1
臺北市區監理所	352	283	100.0	91.0	50.9	40.2	7.1	5.6	1.5	1.9
臺北市區監理所	186	166	100.0	91.4	49.8	41.6	7.3	6.5	0.8	1.3
士林站	106	98	100.0	91.9	53.2	38.7	5.7	3.6	2.2	2.4
金門站	30	17	100.0	83.2	47.8	35.4	12.3	8.3	4.0	4.5
連江站	30	2	100.0	88.9	56.0	32.9	5.6	2.8	2.8	5.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	92.9	49.6	43.2	4.4	2.9	1.6	2.7
高雄市區監理所	166	100	100.0	91.5	50.1	41.4	5.7	3.6	2.1	2.8
苓雅站	186	107	100.0	94.2	49.2	45.0	3.2	2.1	1.1	2.6

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表22-2 不贊成「機車路考增加4項考試項目」的原因

調查對象：不贊成「機車路考增加4項考試項目」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考 照難度	把人看 太扁	增加考 照成本	輕型機 車不應 路考	與路上 實況不 符	應直接 到一般 道路路 考	路考無 助於減 少違規	宣導不 足	持汽車 駕照者 要再考	拒答
	加權前	加權後											
全體	174	171	100.0	58.0	5.5	7.7	4.1	12.5	2.7	14.8	0.5	0.5	4.9
依性別分													
男性	92	93	100.0	48.2	7.1	10.1	2.1	13.9	4.9	18.7	1.0	0.5	6.6
女性	82	78	100.0	69.6	3.6	4.8	6.5	10.8	-	10.1	-	0.5	2.9
依年齡別分													
18-19歲	9	16	100.0	68.8	2.1	-	-	16.0	-	-	-	-	13.1
20-29歲	7	13	100.0	44.0	-	9.6	-	-	-	43.2	-	-	12.7
30-39歲	23	34	100.0	61.4	5.8	4.2	4.2	14.7	6.1	-	-	-	3.6
40-49歲	39	41	100.0	54.9	7.3	11.7	4.9	10.1	-	21.8	-	-	4.0
50-59歲	53	43	100.0	55.6	8.8	7.7	5.3	18.3	5.8	17.3	-	0.9	3.2
60歲以上	43	25	100.0	63.4	1.4	9.4	5.5	7.7	-	13.1	3.7	2.0	2.0
依教育程度別分													
小學以下	15	10	100.0	63.2	-	14.0	6.0	-	-	35.4	-	-	-
國初中	18	15	100.0	49.0	7.1	-	9.6	29.1	11.8	-	-	-	10.0
高中職	65	70	100.0	69.3	3.9	9.1	2.5	8.7	-	10.3	-	0.6	5.7
專科	29	27	100.0	67.5	7.2	3.1	8.0	13.6	-	8.2	-	-	-
大學	36	36	100.0	37.9	10.1	8.2	3.3	16.1	1.8	27.5	2.6	-	8.1
研究所以上	8	12	100.0	37.3	-	13.2	-	11.6	17.0	20.9	-	-	-
拒答	3	2	100.0	71.8	-	-	-	-	-	-	-	28.2	-
依職業別分													
工	34	39	100.0	55.5	3.5	10.5	6.4	9.9	-	13.8	-	1.3	8.8
商	19	18	100.0	53.9	3.6	20.5	-	3.2	11.4	14.8	-	2.2	-
軍公教	8	4	100.0	66.2	1.3	-	1.3	16.3	16.3	32.5	-	-	-
農林漁牧	5	4	100.0	50.9	49.1	16.3	-	-	-	-	-	-	-
服務業	28	32	100.0	47.5	9.4	4.5	-	20.8	5.7	14.2	-	-	7.1
自由業	8	8	100.0	58.0	-	-	-	35.9	-	-	-	-	6.1
學生	9	16	100.0	62.7	2.0	-	-	24.7	-	-	-	-	10.6
家管退休	59	46	100.0	73.5	3.7	4.4	6.8	6.2	-	18.2	2.0	-	1.3
待業無業	4	5	100.0	-	7.2	24.1	29.4	-	-	63.5	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	53	65	100.0	61.6	2.5	8.1	2.8	10.3	7.0	18.6	-	-	2.6
中部地區	37	48	100.0	61.7	4.1	8.1	2.8	10.5	-	13.8	1.9	1.0	9.1
南部地區	65	46	100.0	49.4	7.4	6.7	8.4	15.7	-	12.9	-	0.9	4.9
東部離島	19	12	100.0	57.5	19.5	6.9	0.4	19.4	-	4.6	-	-	-
依服務認知別分													
知道	107	114	100.0	61.1	6.4	4.5	4.8	13.7	3.4	11.6	0.8	0.4	3.2
不知道	67	57	100.0	51.9	3.7	14.1	2.8	10.0	1.2	21.1	-	0.7	8.4
依監理所別分													
臺北區監理所	28	37	100.0	74.9	5.2	6.6	-	12.5	4.9	7.3	-	-	3.3
新竹區監理所	16	19	100.0	69.8	5.5	6.2	9.6	10.4	-	17.0	-	-	-
臺中區監理所	29	43	100.0	56.3	3.1	7.9	1.9	9.1	4.8	12.7	2.1	1.1	7.8
嘉義區監理所	28	28	100.0	46.4	12.0	9.4	12.1	7.7	-	8.9	-	-	9.7
高雄區監理所	28	15	100.0	51.7	5.1	6.7	4.0	28.3	-	12.4	-	-	-
臺北市區監理所	27	20	100.0	38.9	4.8	12.2	0.3	14.7	3.3	39.1	-	-	2.4
高雄市區監理所	18	9	100.0	61.3	-	-	4.4	16.6	-	18.1	-	4.4	6.5

附表22-2 不贊成「機車路考增加4項考試項目」的原因

調查對象：不贊成「機車路考增加4項考試項目」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考照難度	把人看太扁	增加考照成本	輕型機車不應路考	與路上實況不符	應直接到一般道路路考	路考無助於減少違規	宣導不足	持汽車駕照者要再考	拒答
	加權前	加權後											
全體	174	171	100.0	58.0	5.5	7.7	4.1	12.5	2.7	14.8	0.5	0.5	4.9
依監理所(站)別分													
臺北區監理所	28	37	100.0	74.9	5.2	6.6	-	12.5	4.9	7.3	-	-	3.3
臺北所	8	14	100.0	78.3	-	-	-	12.9	12.9	11.7	-	-	8.8
板橋站	8	12	100.0	86.5	-	13.5	-	-	-	-	-	-	-
基隆站	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-
宜蘭站	5	6	100.0	37.5	33.9	14.3	-	30.7	-	-	-	-	-
花蓮站	3	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
玉里分站	2	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
蘆洲站	1	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹區監理所	16	19	100.0	69.8	5.5	6.2	9.6	10.4	-	17.0	-	-	-
新竹所	4	5	100.0	65.3	-	22.4	12.3	-	-	22.4	-	-	-
新竹市站	4	5	100.0	60.0	-	-	23.6	16.4	-	-	-	-	-
桃園站	2	2	100.0	48.2	51.8	-	-	-	-	-	-	-	-
中壢站	3	4	100.0	76.8	-	-	-	-	-	23.2	-	-	-
苗栗站	3	3	100.0	100.0	-	-	-	39.4	-	39.4	-	-	-
臺中區監理所	29	43	100.0	56.3	3.1	7.9	1.9	9.1	4.8	12.7	2.1	1.1	7.8
臺中所	3	3	100.0	35.8	-	-	-	-	-	25.7	-	-	38.5
臺中市站	8	18	100.0	61.4	7.5	-	-	-	11.6	19.5	5.2	-	-
豐原站	4	6	100.0	21.2	-	21.1	-	39.7	-	18.0	-	-	-
彰化站	11	14	100.0	69.3	-	10.2	5.9	10.2	-	-	-	-	14.6
南投站	3	2	100.0	69.1	-	41.0	-	-	-	-	-	30.9	-
埔里分站	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義區監理所	28	28	100.0	46.4	12.0	9.4	12.1	7.7	-	8.9	-	-	9.7
嘉義所	5	5	100.0	87.2	-	12.8	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市站	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
麻豆站	2	4	100.0	-	53.8	-	-	-	-	-	-	-	46.2
臺南站	10	11	100.0	37.1	-	13.2	19.9	6.7	-	23.1	-	-	-
新營站	5	4	100.0	48.3	17.4	-	17.4	34.3	-	-	-	-	-
雲林站	3	2	100.0	44.9	-	27.4	27.4	-	-	-	-	-	55.1
東勢分站	2	1	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄區監理所	28	15	100.0	51.7	5.1	6.7	4.0	28.3	-	12.4	-	-	-
高雄所	8	4	100.0	54.3	8.3	23.4	14.0	15.1	-	-	-	-	-
旗山站	4	2	100.0	78.4	21.6	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東站	7	5	100.0	33.8	-	-	-	46.1	-	32.8	-	-	-
臺東站	3	2	100.0	68.6	-	-	-	31.4	-	-	-	-	-
澎湖站	3	1	100.0	33.3	-	-	-	-	-	66.7	-	-	-
恆春分站	3	2	100.0	51.6	-	-	-	48.4	-	-	-	-	-
臺北市區監理所	27	20	100.0	38.9	4.8	12.2	0.3	14.7	3.3	39.1	-	-	2.4
臺北市區監理所	14	12	100.0	25.4	-	16.0	-	24.2	5.5	50.4	-	-	-
士林站	7	6	100.0	60.6	10.3	8.7	-	-	-	20.4	-	-	8.7
金門站	4	2	100.0	58.6	15.4	-	-	-	-	25.9	-	-	-
連江站	2	0	100.0	50.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-
高雄市區監理所	18	9	100.0	61.3	-	-	4.4	16.6	-	18.1	-	4.4	6.5
高雄市區監理所	11	6	100.0	54.3	-	-	7.0	20.5	-	15.9	-	7.0	-
苓雅站	7	3	100.0	72.8	-	-	-	10.1	-	21.6	-	-	17.1

附表23 「整體服務品質」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意	不滿意	
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意		不太滿意	非常不滿意
全體	2,521	2,521	100.0	94.7	26.6	68.1	5.3	3.8	1.5
依性別分									
男性	1,408	1,470	100.0	94.7	28.9	65.8	5.3	3.8	1.5
女性	1,113	1,051	100.0	94.8	23.5	71.3	5.2	3.7	1.5
依年齡別分									
18-19歲	97	133	100.0	99.0	35.6	63.4	1.0	1.0	-
20-29歲	240	404	100.0	98.9	30.0	68.9	1.1	0.9	0.2
30-39歲	417	598	100.0	92.8	25.6	67.1	7.2	5.6	1.7
40-49歲	544	547	100.0	93.7	24.0	69.7	6.3	3.9	2.4
50-59歲	620	498	100.0	92.8	24.0	68.8	7.2	5.1	2.2
60歲以上	603	341	100.0	95.9	28.9	67.0	4.1	3.1	1.0
依教育程度別分									
小學以下	152	100	100.0	94.9	34.6	60.3	5.1	3.6	1.5
國初中	203	158	100.0	96.4	30.0	66.4	3.6	3.0	0.6
高中職	804	756	100.0	96.1	26.2	69.9	3.9	2.4	1.5
專科	408	385	100.0	95.7	24.2	71.5	4.3	2.2	2.1
大學	736	888	100.0	94.1	27.9	66.2	5.9	4.8	1.0
研究所以上	202	221	100.0	90.3	22.8	67.4	9.7	6.7	3.0
拒答	16	13	100.0	81.2	2.7	78.5	18.8	18.8	-
依職業別分									
工	418	483	100.0	94.4	26.4	68.0	5.6	4.7	0.9
商	310	342	100.0	90.6	25.1	65.5	9.4	5.8	3.6
軍公教	203	191	100.0	95.1	29.3	65.8	4.9	2.7	2.1
農林漁牧	79	56	100.0	98.3	23.7	74.6	1.7	1.7	-
服務業	462	531	100.0	95.2	23.5	71.7	4.8	3.8	1.0
自由業	115	118	100.0	92.0	17.8	74.3	8.0	4.2	3.8
學生	142	210	100.0	99.6	32.2	67.4	0.4	-	0.4
家管退休	719	512	100.0	95.6	28.7	66.9	4.4	3.0	1.4
待業無業	64	70	100.0	92.9	38.1	54.9	7.1	7.1	-
拒答	9	6	100.0	84.2	14.1	70.0	15.8	15.8	-
依地區別分									
北部地區	856	1,038	100.0	94.2	22.5	71.6	5.8	4.3	1.6
中部地區	495	622	100.0	94.8	30.8	64.0	5.2	3.6	1.6
南部地區	957	711	100.0	95.5	29.2	66.3	4.5	3.2	1.3
東部離島	213	151	100.0	94.6	25.4	69.2	5.4	3.7	1.8
依監理所別分									
臺北區監理所	358	489	100.0	94.7	21.4	73.4	5.3	4.4	0.9
新竹區監理所	363	440	100.0	94.7	22.1	72.6	5.3	4.0	1.3
臺中區監理所	358	499	100.0	94.0	30.8	63.2	6.0	3.8	2.1
嘉義區監理所	362	369	100.0	96.4	32.7	63.7	3.6	2.7	0.9
高雄區監理所	376	235	100.0	95.1	29.2	66.0	4.9	2.7	2.1
臺北市區監理所	352	283	100.0	93.6	26.2	67.4	6.4	4.1	2.3
高雄市區監理所	352	207	100.0	94.4	25.5	69.0	5.6	4.2	1.4

附表23 「整體服務品質」滿意度

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意	不滿意	
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意		不太滿意	非常不滿意
全體	2,521	2,521	100.0	94.7	26.6	68.1	5.3	3.8	1.5
依監理所(站)別分	#								
臺北區監理所	358	489	100.0	94.7	21.4	73.4	5.3	4.4	0.9
臺北所	71	116	100.0	95.2	23.5	71.7	4.8	2.8	2.0
板橋站	78	126	100.0	93.3	22.6	70.8	6.7	6.7	-
基隆站	44	64	100.0	90.8	16.1	74.7	9.2	9.2	-
宜蘭站	45	67	100.0	92.8	19.2	73.6	7.2	4.3	2.9
花蓮站	39	26	100.0	97.1	24.9	72.2	2.9	2.9	-
玉里分站	38	20	100.0	98.5	20.0	78.5	1.5	1.5	-
蘆洲站	43	70	100.0	100.0	21.7	78.3	-	-	-
新竹區監理所	363	440	100.0	94.7	22.1	72.6	5.3	4.0	1.3
新竹所	45	57	100.0	97.4	26.7	70.7	2.6	2.6	-
新竹市站	81	90	100.0	92.1	17.5	74.6	7.9	7.9	-
桃園站	94	114	100.0	96.5	24.5	71.9	3.5	2.0	1.5
中壢站	101	124	100.0	92.9	16.6	76.3	7.1	4.6	2.5
苗栗站	42	55	100.0	96.2	31.9	64.3	3.8	1.7	2.1
臺中區監理所	358	499	100.0	94.0	30.8	63.2	6.0	3.8	2.1
臺中所	54	80	100.0	92.2	31.9	60.3	7.8	5.0	2.8
臺中市站	97	146	100.0	90.7	27.8	62.8	9.3	5.6	3.8
豐原站	60	89	100.0	96.2	28.5	67.7	3.8	1.4	2.4
彰化站	81	126	100.0	98.1	32.6	65.5	1.9	1.9	-
南投站	36	29	100.0	93.3	40.3	53.0	6.7	6.7	-
埔里分站	30	27	100.0	92.2	32.1	60.2	7.8	5.1	2.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	96.4	32.7	63.7	3.6	2.7	0.9
嘉義所	30	34	100.0	97.1	29.1	68.0	2.9	2.9	-
嘉義市站	43	43	100.0	100.0	38.8	61.2	-	-	-
麻豆站	35	45	100.0	95.6	30.1	65.5	4.4	1.6	2.8
臺南站	116	133	100.0	97.4	34.4	63.0	2.6	2.6	-
新營站	43	49	100.0	98.5	28.9	69.6	1.5	1.5	-
雲林站	55	40	100.0	88.8	33.4	55.4	11.2	6.5	4.6
東勢分站	40	24	100.0	93.7	29.3	64.4	6.3	6.3	-
高雄區監理所	376	235	100.0	95.1	29.2	66.0	4.9	2.7	2.1
高雄所	159	95	100.0	94.3	30.6	63.7	5.7	2.3	3.3
旗山站	30	18	100.0	96.7	40.8	55.9	3.3	3.3	-
屏東站	79	56	100.0	93.9	23.8	70.1	6.1	4.4	1.7
臺東站	34	25	100.0	97.3	27.8	69.5	2.7	2.7	-
澎湖站	31	14	100.0	96.7	42.7	54.0	3.3	3.3	-
恆春分站	43	27	100.0	96.7	22.1	74.6	3.3	-	3.3
臺北市區監理所	352	283	100.0	93.6	26.2	67.4	6.4	4.1	2.3
臺北市區監理所	186	166	100.0	92.2	24.3	67.9	7.8	5.7	2.2
士林站	106	98	100.0	96.5	26.8	69.7	3.5	1.3	2.2
金門站	30	17	100.0	91.0	39.1	51.9	9.0	5.0	4.1
連江站	30	2	100.0	96.0	48.5	47.5	4.0	4.0	-
高雄市區監理所	352	207	100.0	94.4	25.5	69.0	5.6	4.2	1.4
高雄市區監理所	166	100	100.0	94.7	24.6	70.1	5.3	3.3	2.1
苓雅站	186	107	100.0	94.2	26.3	67.9	5.8	5.0	0.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

表24 請問您對該監理所(站)的「整體服務品質」打分數，您會給幾分？

調查對象：過去1年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，分

受訪者屬性	樣本數		總計	59分以下	60-69分	70-79分	80-89分	90-99分	100分	未填答	平均數
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	0.9	1.3	4.8	64.8	24.1	3.5	0.6	85.5
依性別分											
男性	1,408	1,470	100.0	1.0	1.3	5.4	62.1	25.4	4.3	0.5	85.6
女性	1,113	1,051	100.0	0.8	1.4	3.9	68.6	22.4	2.3	0.7	85.3
依年齡別分											
18-19歲	97	133	100.0	-	1.9	1.0	63.7	32.8	0.6	-	87.6
20-29歲	240	404	100.0	0.2	0.5	2.4	66.3	27.4	3.2	-	86.7
30-39歲	417	598	100.0	0.9	0.9	7.2	63.4	23.8	3.4	0.5	85.3
40-49歲	544	547	100.0	1.2	2.3	4.1	66.4	22.1	3.2	0.7	84.8
50-59歲	620	498	100.0	1.7	1.0	6.2	65.0	21.7	3.7	0.8	84.5
60歲以上	603	341	100.0	0.4	1.5	3.9	63.2	24.5	5.2	1.4	85.9
依教育程度別分											
小學以下	152	100	100.0	0.6	1.2	5.6	56.0	21.7	12.0	2.8	86.5
國初中	203	158	100.0	-	1.3	4.2	64.3	22.3	6.3	1.7	85.8
高中職	804	756	100.0	0.7	0.9	4.0	65.8	24.5	3.4	0.7	85.4
專科	408	385	100.0	1.2	1.6	2.7	68.1	23.6	2.3	0.4	84.9
大學	736	888	100.0	1.0	1.1	5.0	63.8	25.6	3.1	0.2	85.9
研究所以上	202	221	100.0	1.2	2.4	8.8	64.1	21.7	1.3	0.5	84.9
拒答	16	13	100.0	-	12.7	23.4	61.2	2.7	-	-	76.5
依職業別分											
工	418	483	100.0	0.7	0.2	7.6	63.1	24.1	3.7	0.6	85.5
商	310	342	100.0	1.4	2.3	5.7	62.6	23.5	3.5	1.0	84.8
軍公教	203	191	100.0	1.4	1.9	3.3	63.2	22.7	6.9	0.6	86.5
農林漁牧	79	56	100.0	-	1.6	8.3	67.5	15.4	7.2	-	84.4
服務業	462	531	100.0	1.4	0.8	4.1	68.0	22.2	3.2	0.4	85.0
自由業	115	118	100.0	1.6	2.8	3.6	70.9	19.5	1.7	-	83.8
學生	142	210	100.0	0.4	1.2	-	67.6	29.9	0.9	-	87.3
家管退休	719	512	100.0	0.2	1.9	4.0	64.0	25.6	3.1	1.2	85.7
待業無業	64	70	100.0	0.9	-	7.1	52.9	34.0	5.0	-	87.2
拒答	9	6	100.0	-	-	25.0	60.9	14.1	-	-	79.6
依地區別分											
北部地區	856	1,038	100.0	1.0	1.2	4.7	68.8	21.5	2.4	0.4	85.0
中部地區	495	622	100.0	1.1	1.3	5.9	58.8	27.3	4.7	0.9	85.9
南部地區	957	711	100.0	0.9	1.2	4.0	63.9	25.9	3.8	0.4	85.8
東部離島	213	151	100.0	-	2.5	4.0	66.1	21.2	4.4	1.7	85.6
依監理所別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	0.4	1.5	4.2	71.3	19.9	1.9	0.8	85.0
新竹區監理所	363	440	100.0	0.9	0.7	5.1	67.8	22.5	2.5	0.4	85.1
臺中區監理所	358	499	100.0	1.3	1.6	5.6	59.2	26.5	4.6	1.1	85.7
嘉義區監理所	362	369	100.0	0.5	1.3	3.3	62.1	26.9	5.6	0.3	86.5
高雄區監理所	376	235	100.0	1.5	1.7	5.1	61.5	26.4	2.7	1.0	85.0
臺北市區監理所	352	283	100.0	1.5	1.1	4.8	64.3	23.8	4.2	0.2	85.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	0.3	1.1	5.5	65.8	24.7	2.4	0.2	85.8

表24 請問您對該監理所(站)的「整體服務品質」打分數，您會給幾分？

調查對象：過去1年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，分

受訪者屬性	樣本數		總計	59分以下	60-69分	70-79分	80-89分	90-99分	100分	未填答	平均數
	加權前	加權後									
全體	2,521	2,521	100.0	0.9	1.3	4.8	64.8	24.1	3.5	0.6	85.5
依監理所(站)別分											
臺北區監理所	358	489	100.0	0.4	1.5	4.2	71.3	19.9	1.9	0.8	85.0
臺北所	71	116	100.0	1.6	1.4	1.8	69.4	23.9	1.9	-	85.2
板橋站	78	126	100.0	-	0.7	5.9	71.6	21.7	-	-	85.1
基隆站	44	64	100.0	-	2.5	9.2	72.1	13.5	2.6	-	83.9
宜蘭站	45	67	100.0	-	4.7	4.3	70.5	13.3	4.1	3.2	84.2
花蓮站	39	26	100.0	-	-	2.9	70.1	19.6	7.3	-	85.9
玉里分站	38	20	100.0	-	-	1.5	76.6	17.8	4.2	-	86.7
蘆洲站	43	70	100.0	-	-	1.6	72.5	23.3	-	2.6	85.7
新竹區監理所	363	440	100.0	0.9	0.7	5.1	67.8	22.5	2.5	0.4	85.1
新竹所	45	57	100.0	-	-	3.8	59.1	33.0	2.1	2.1	86.4
新竹市站	81	90	100.0	-	0.8	9.4	71.3	14.9	3.5	-	84.4
桃園站	94	114	100.0	1.5	0.6	2.6	70.2	21.5	3.0	0.6	85.9
中壢站	101	124	100.0	1.8	1.6	4.6	73.9	16.0	2.2	-	83.5
苗栗站	42	55	100.0	-	-	5.4	52.6	40.9	1.1	-	87.0
臺中區監理所	358	499	100.0	1.3	1.6	5.6	59.2	26.5	4.6	1.1	85.7
臺中所	54	80	100.0	1.7	4.7	4.6	50.1	37.8	1.1	-	86.1
臺中市站	97	146	100.0	2.6	2.9	6.6	61.7	19.5	6.7	-	83.8
豐原站	60	89	100.0	-	-	6.7	61.1	23.9	5.9	2.4	86.4
彰化站	81	126	100.0	-	-	3.0	65.0	25.5	4.4	2.1	86.4
南投站	36	29	100.0	-	-	9.8	47.6	36.4	3.9	2.2	87.7
埔里分站	30	27	100.0	5.0	-	7.5	52.8	33.0	1.8	-	86.0
嘉義區監理所	362	369	100.0	0.5	1.3	3.3	62.1	26.9	5.6	0.3	86.5
嘉義所	30	34	100.0	-	-	2.9	67.0	25.2	5.0	-	86.8
嘉義市站	43	43	100.0	-	1.6	-	64.9	24.1	9.4	-	87.1
麻豆站	35	45	100.0	-	2.8	1.6	62.3	29.2	2.5	1.6	85.6
臺南站	116	133	100.0	0.9	-	1.7	62.9	31.5	2.9	-	87.0
新營站	43	49	100.0	1.5	-	-	69.6	17.9	11.0	-	87.1
雲林站	55	40	100.0	-	7.2	16.1	42.1	26.4	7.5	0.8	84.2
東勢分站	40	24	100.0	-	-	7.7	63.1	23.4	5.9	-	86.3
高雄區監理所	376	235	100.0	1.5	1.7	5.1	61.5	26.4	2.7	1.0	85.0
高雄所	159	95	100.0	2.1	2.3	6.8	57.9	29.1	1.0	0.8	84.4
旗山站	30	18	100.0	-	-	3.3	53.9	37.5	5.3	-	86.9
屏東站	79	56	100.0	1.0	3.4	5.9	64.2	21.1	3.3	1.0	84.5
臺東站	34	25	100.0	-	-	4.8	67.9	25.5	-	1.8	85.8
澎湖站	31	14	100.0	-	-	3.3	47.0	44.2	1.3	4.2	88.3
恆春分站	43	27	100.0	3.3	-	-	74.6	13.1	9.0	-	84.8
臺北市區監理所	352	283	100.0	1.5	1.1	4.8	64.3	23.8	4.2	0.2	85.4
臺北市區監理所	186	166	100.0	2.2	0.3	5.8	66.6	20.6	4.5	-	84.7
士林站	106	98	100.0	0.7	2.0	3.2	64.1	26.0	3.5	0.5	86.1
金門站	30	17	100.0	-	4.1	5.0	45.5	38.7	6.7	-	87.1
連江站	30	2	100.0	-	-	4.0	40.8	55.2	-	-	88.9
高雄市區監理所	352	207	100.0	0.3	1.1	5.5	65.8	24.7	2.4	0.2	85.8
高雄市區監理所	166	100	100.0	0.4	1.7	4.5	67.1	22.7	3.7	-	85.8
苓雅站	186	107	100.0	0.3	0.5	6.4	64.7	26.6	1.2	0.3	85.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

表25 請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素(可複選5項)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	引導指 標	動線安 排	各項服 務設施 的便利 性	民眾等 候空間 的設計	整體環 境整潔	廁所清 潔程度	服務中 心(服務 臺)志工 及巡迴 人員服 務態度	窗口人 員服務 態度	窗口人 員服務 專業度	窗口服 務的等 候時間
	加權前	加權後											
全體	2,521	2,521	100.0	5.3	5.9	3.3	6.4	6.8	1.8	11.8	43.2	17.6	28.4
依性別分													
男性	1,408	1,470	100.0	4.4	5.7	3.5	6.6	7.8	2.0	10.9	41.2	16.4	29.2
女性	1,113	1,051	100.0	6.5	6.1	3.0	6.1	5.3	1.4	13.1	46.1	19.3	27.2
依年齡別分													
18-19歲	97	133	100.0	2.8	4.6	0.6	2.4	8.8	1.9	11.1	36.7	19.7	24.4
20-29歲	240	404	100.0	6.0	6.8	2.0	4.4	8.8	2.2	13.3	50.8	22.5	30.5
30-39歲	417	598	100.0	4.1	7.3	3.3	5.9	5.8	1.0	8.9	41.6	19.9	35.0
40-49歲	544	547	100.0	6.3	6.1	2.9	7.4	6.6	2.8	11.1	44.6	16.4	29.7
50-59歲	620	498	100.0	6.0	5.0	5.3	7.9	7.2	2.0	12.9	43.0	14.4	24.1
60歲以上	603	341	100.0	4.5	3.7	3.4	7.2	4.8	0.7	14.7	37.8	13.6	19.9
依教育程度別分													
小學以下	152	100	100.0	2.3	2.7	2.6	7.0	6.6	0.9	17.8	50.5	10.2	18.2
國初中	203	158	100.0	3.9	4.2	3.2	9.3	7.8	0.5	11.8	40.8	11.9	17.3
高中職	804	756	100.0	4.0	4.3	2.9	6.9	5.9	1.8	11.3	41.7	16.8	25.8
專科	408	385	100.0	4.5	3.6	4.8	8.1	6.5	2.3	12.4	39.4	15.9	31.6
大學	736	888	100.0	6.1	8.1	2.7	5.1	7.5	1.5	11.1	45.6	19.8	30.7
研究所以上	202	221	100.0	9.0	8.5	4.9	4.4	6.8	3.2	12.5	45.3	22.3	35.2
拒答	16	13	100.0	15.2	5.7	-	7.0	-	5.7	12.7	15.4	12.7	19.0
依職業別分													
工	418	483	100.0	4.0	6.5	4.7	7.4	6.3	2.2	9.7	37.3	18.1	30.9
商	310	342	100.0	5.8	4.3	5.1	6.6	3.1	2.4	9.1	39.2	15.8	32.1
軍公教	203	191	100.0	6.1	6.9	2.2	6.0	5.8	2.5	10.2	49.6	21.1	29.0
農林漁牧	79	56	100.0	6.7	6.0	2.8	7.2	2.3	-	17.6	43.3	8.7	18.4
服務業	462	531	100.0	4.5	5.2	2.8	3.6	7.0	1.5	13.2	47.9	20.4	32.1
自由業	115	118	100.0	6.7	5.9	3.2	7.9	10.3	0.9	9.1	35.6	11.7	32.4
學生	142	210	100.0	5.0	8.2	-	3.8	14.9	2.9	12.5	48.0	17.2	20.3
家管退休	719	512	100.0	5.5	5.2	2.9	9.4	6.5	1.1	13.6	43.1	16.3	21.2
待業無業	64	70	100.0	10.4	9.7	4.8	3.0	3.7	0.9	18.0	52.8	21.6	40.8
拒答	9	6	100.0	-	-	-	8.7	-	-	-	19.6	-	27.5
依地區別分													
北部地區	856	1,038	100.0	4.3	6.6	3.7	7.1	7.1	1.6	11.4	40.5	17.5	31.1
中部地區	495	622	100.0	5.3	5.4	3.5	6.6	5.1	2.3	11.6	44.0	19.1	28.1
南部地區	957	711	100.0	6.3	4.8	2.7	5.5	7.6	2.0	12.8	44.8	18.0	25.4
東部離島	213	151	100.0	7.2	8.0	2.6	4.5	7.8	-	10.7	51.1	10.3	24.4
依監理所別分													
臺北區監理所	358	489	100.0	3.8	7.0	2.4	5.0	7.7	1.3	11.1	44.8	16.1	28.4
新竹區監理所	363	440	100.0	4.2	4.3	2.3	8.1	6.5	2.6	12.5	35.0	13.3	33.5
臺中區監理所	358	499	100.0	6.0	5.8	3.8	6.0	5.3	2.1	10.1	44.1	20.1	27.1
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.0	5.2	3.9	7.4	7.0	1.9	12.8	42.5	15.8	29.2
高雄區監理所	376	235	100.0	4.4	5.7	2.3	6.8	8.0	0.8	15.8	46.1	17.4	19.4
臺北市區監理所	352	283	100.0	7.1	9.0	6.4	7.0	7.1	1.7	8.7	45.3	21.0	30.9
高雄市區監理所	352	207	100.0	6.2	3.8	2.1	3.9	6.5	1.5	13.9	50.0	22.9	25.8

表25 請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素(可複選5項)

調查對象：過去1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	引導指 標	動線安 排	各項服 務設施 的便利 性	民眾等 候空間 的設計	整體環 境整潔	廁所清 潔程度	服務中 心(服務 臺)志工 及巡迴 人員服 務態度	窗口人 員服務 態度	窗口人 員服務 專業度	窗口服 務的等 候時間
	加權前	加權後											
全體	2,521	2,521	100.0	5.3	5.9	3.3	6.4	6.8	1.8	11.8	43.2	17.6	28.4
依監理所(站)別分													
臺北區監理所	358	489	100.0	3.8	7.0	2.4	5.0	7.7	1.3	11.1	44.8	16.1	28.4
臺北所	71	116	100.0	2.8	10.9	1.5	4.4	13.5	2.0	12.5	42.7	12.2	30.8
板橋站	78	126	100.0	4.6	4.7	3.1	9.1	8.1	1.7	8.2	38.7	13.9	29.5
基隆站	44	64	100.0	2.8	7.5	2.8	2.0	5.9	2.5	22.6	52.1	35.8	28.9
宜蘭站	45	67	100.0	10.4	9.6	2.1	1.4	7.8	-	2.4	52.3	9.0	19.0
花蓮站	39	26	100.0	0.9	3.5	-	1.2	-	-	19.1	46.7	17.6	26.8
玉里分站	38	20	100.0	2.2	9.7	-	2.0	3.5	-	2.2	54.8	7.9	22.3
蘆洲站	43	70	100.0	-	2.6	4.2	7.5	2.6	-	11.0	41.7	17.2	33.5
新竹區監理所	363	440	100.0	4.2	4.3	2.3	8.1	6.5	2.6	12.5	35.0	13.3	33.5
新竹所	45	57	100.0	9.6	3.0	3.8	8.6	3.0	4.6	20.8	28.4	13.7	41.4
新竹市站	81	90	100.0	11.1	3.8	2.4	9.3	6.8	0.8	12.0	36.1	14.9	30.8
桃園站	94	114	100.0	-	2.4	1.7	10.0	8.3	1.6	10.2	37.8	14.2	31.2
中壢站	101	124	100.0	2.5	7.3	3.0	6.0	9.3	1.6	8.0	30.4	10.9	35.2
苗栗站	42	55	100.0	-	3.9	-	6.8	-	7.9	19.8	44.9	13.7	30.4
臺中區監理所	358	499	100.0	6.0	5.8	3.8	6.0	5.3	2.1	10.1	44.1	20.1	27.1
臺中所	54	80	100.0	10.2	8.4	4.4	4.2	4.7	2.3	5.1	35.4	21.4	39.0
臺中市站	97	146	100.0	9.5	10.8	6.9	6.8	5.4	0.8	8.6	36.9	15.7	27.1
豐原站	60	89	100.0	5.4	2.9	1.5	8.2	5.4	4.5	7.8	41.2	16.7	21.1
彰化站	81	126	100.0	1.5	2.6	0.7	6.5	7.0	1.6	14.4	54.1	22.8	19.2
南投站	36	29	100.0	3.9	2.2	9.7	-	3.2	4.4	16.0	50.6	14.2	36.5
埔里分站	30	27	100.0	-	-	-	3.4	-	-	13.5	63.3	44.4	37.2
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.0	5.2	3.9	7.4	7.0	1.9	12.8	42.5	15.8	29.2
嘉義所	30	34	100.0	4.5	-	2.1	7.2	7.7	2.6	9.0	39.6	19.5	27.7
嘉義市站	43	43	100.0	8.4	14.1	5.9	4.7	-	-	8.7	43.7	20.2	30.2
麻豆站	35	45	100.0	6.4	1.6	-	9.4	13.9	5.0	10.3	49.4	21.7	31.6
臺南站	116	133	100.0	7.5	3.1	3.8	5.0	6.0	1.5	16.6	35.9	14.0	32.8
新營站	43	49	100.0	3.0	7.5	2.9	7.2	7.5	2.9	7.2	47.5	10.8	20.6
雲林站	55	40	100.0	5.1	8.2	8.5	10.4	5.3	0.8	15.3	49.9	15.1	27.9
東勢分站	40	24	100.0	2.7	4.5	4.8	17.0	12.5	-	16.1	45.9	13.7	25.5
高雄區監理所	376	235	100.0	4.4	5.7	2.3	6.8	8.0	0.8	15.8	46.1	17.4	19.4
高雄所	159	95	100.0	5.6	3.9	1.4	6.1	9.4	1.1	14.2	41.9	17.7	21.3
旗山站	30	18	100.0	2.3	2.3	10.3	6.6	2.3	2.3	21.0	51.3	10.2	12.7
屏東站	79	56	100.0	2.3	8.4	0.7	6.4	6.9	-	15.8	50.6	22.7	8.0
臺東站	34	25	100.0	-	2.3	2.3	10.4	4.9	-	23.9	49.3	6.7	37.3
澎湖站	31	14	100.0	9.4	6.2	6.2	5.2	8.2	3.2	16.3	36.1	24.2	18.3
恆春分站	43	27	100.0	6.9	11.3	2.1	7.4	11.9	-	10.3	50.4	16.4	24.6
臺北市區監理所	352	283	100.0	7.1	9.0	6.4	7.0	7.1	1.7	8.7	45.3	21.0	30.9
臺北市區監理所	186	166	100.0	9.0	8.7	4.8	7.5	6.5	0.4	6.2	42.3	21.8	36.0
士林站	106	98	100.0	2.8	9.0	8.4	5.4	7.5	4.3	9.0	48.2	21.5	22.2
金門站	30	17	100.0	13.7	11.9	10.1	10.4	9.6	-	30.9	58.6	10.4	32.6
連江站	30	2	100.0	4.0	8.7	9.4	9.4	13.1	-	9.1	40.8	17.3	16.4
高雄市區監理所	352	207	100.0	6.2	3.8	2.1	3.9	6.5	1.5	13.9	50.0	22.9	25.8
高雄市區監理所	166	100	100.0	5.5	3.9	2.2	2.9	8.4	3.2	12.9	52.8	21.9	26.1
苓雅站	186	107	100.0	7.0	3.6	2.0	4.7	4.8	-	14.8	47.5	23.9	25.4

表25 請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素(可複選)(續)

調查對象：過去1年 1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，% ；：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	駕照考 驗人員 的服務 態度	車輛檢 驗人員 的服務 態度	車輛檢 驗人員 的專業 度	提供手 機下載 「監理 服務 APP」 服務	提供 「監理 自助無 人櫃」 服務	提供手 機下載 「iBus 公路客 運動態 資訊查 詢系統 APP」 服務	推行輕 型機車 加考路 考以取 得駕照 政策	推動機 車路考 新增4 項考試 項目政 策	不知道/ 無意見
	加權前	加權後										
全體	2,521	2,521	100.0	5.4	3.0	1.7	4.7	2.9	4.1	1.9	2.1	16.7
依性別分												
男性	1,408	1,470	100.0	5.1	3.3	2.4	4.4	2.8	3.5	2.2	2.4	17.0
女性	1,113	1,051	100.0	5.8	2.6	0.7	5.1	3.1	4.8	1.7	1.8	16.2
依年齡別分												
18-19歲	97	133	100.0	22.3	1.2	3.9	1.3	0.5	4.7	-	1.9	17.2
20-29歲	240	404	100.0	10.8	2.6	0.7	4.7	2.9	4.7	1.4	0.4	10.3
30-39歲	417	598	100.0	2.8	3.5	2.9	5.3	3.9	4.7	3.4	3.4	13.5
40-49歲	544	547	100.0	3.9	3.5	1.3	6.0	3.2	5.6	1.8	2.2	14.7
50-59歲	620	498	100.0	3.8	3.2	1.1	3.7	2.5	2.3	1.2	1.9	19.7
60歲以上	603	341	100.0	1.8	2.3	1.1	4.1	2.2	2.1	2.1	2.0	28.3
依教育程度別分												
小學以下	152	100	100.0	2.4	1.6	0.0	1.6	1.1	0.6	1.6	1.6	25.4
國初中	203	158	100.0	4.0	2.4	0.8	1.4	2.5	1.1	1.1	1.1	28.0
高中職	804	756	100.0	3.3	2.2	1.7	4.9	3.0	3.8	2.3	3.0	21.3
專科	408	385	100.0	2.4	2.9	1.4	4.6	1.1	4.1	0.8	0.8	13.3
大學	736	888	100.0	9.0	3.6	2.2	5.9	4.2	5.3	2.4	2.2	11.9
研究所以上	202	221	100.0	6.4	4.9	1.3	1.8	1.0	2.7	2.1	2.1	13.6
拒答	16	13	100.0	-	-	-	25.9	12.7	21.3	-	-	25.9
依職業別分												
工	418	483	100.0	3.4	1.8	1.7	5.2	2.8	3.7	2.3	2.7	15.4
商	310	342	100.0	3.4	5.6	2.3	5.3	3.8	4.4	3.9	2.8	16.4
軍公教	203	191	100.0	6.6	4.3	3.9	4.0	2.3	4.7	0.9	1.8	15.1
農林漁牧	79	56	100.0	0.7	1.9	1.2	5.7	2.6	4.9	2.6	2.6	25.9
服務業	462	531	100.0	3.6	2.7	1.6	6.1	3.6	5.5	2.4	2.3	13.5
自由業	115	118	100.0	3.1	5.0	1.8	1.7	4.3	0.8	0.5	1.3	21.8
學生	142	210	100.0	22.3	3.2	1.5	2.2	2.0	3.3	-	1.2	12.7
家管退休	719	512	100.0	3.4	2.0	0.7	4.5	2.4	3.4	1.6	1.7	21.3
待業無業	64	70	100.0	11.4	1.8	-	1.6	0.6	5.1	-	0.9	15.1
拒答	9	6	100.0	-	-	-	9.1	-	-	-	-	40.5
依地區別分												
北部地區	856	1,038	100.0	5.3	4.1	2.4	4.7	3.0	4.2	1.8	2.1	16.3
中部地區	495	622	100.0	5.9	2.2	1.4	3.8	1.6	3.6	2.0	2.3	16.0
南部地區	957	711	100.0	5.5	2.2	1.1	5.6	4.0	4.5	2.1	2.0	17.9
東部離島	213	151	100.0	3.6	2.0	0.2	4.0	2.3	3.5	1.8	1.8	16.2
依監理所別分												
臺北區監理所	358	489	100.0	5.2	3.6	2.5	3.6	1.9	3.5	1.9	1.9	18.1
新竹區監理所	363	440	100.0	5.0	2.2	0.9	4.9	2.7	3.8	2.6	3.3	16.9
臺中區監理所	358	499	100.0	5.7	1.8	1.7	4.5	2.1	4.6	1.8	2.3	16.8
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.2	1.6	1.2	4.0	3.1	2.5	1.3	1.3	18.5
高雄區監理所	376	235	100.0	4.7	2.8	1.5	4.1	4.0	3.2	2.9	3.0	20.9
臺北市區監理所	352	283	100.0	3.6	6.2	3.1	5.8	4.0	4.9	1.0	0.6	12.1
高雄市區監理所	352	207	100.0	7.9	4.3	0.3	7.7	4.7	7.2	2.5	2.2	11.1

表25 請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素(可複選)(續)

調查對象：過去1年 1年內到過公路總局監理所(站)辦事或洽公者。

單位：人，% ；：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	駕照考 驗人員 的服務 態度	車輛檢 驗人員 的服務 態度	車輛檢 驗人員 的專業 度	提供手 機下載 「監理 APP」 服務	提供 自助無 人櫃 「監理 APP」 服務	提供手 機下載 「iBus 公路客 運動態 資訊查 詢系統 APP」 服務	推行輕 型機車 加考路 考以取 得駕照 政策	推動機 車路考 新增4 項考試 項目政 策	不知道/ 無意見
	加權前	加權後										
全體	2,521	2,521	100.0	5.4	3.0	1.7	4.7	2.9	4.1	1.9	2.1	16.7
依監理所(站)別分												
臺北區監理所	358	489	100.0	5.2	3.6	2.5	3.6	1.9	3.5	1.9	1.9	18.1
臺北所	71	116	100.0	8.8	10.0	4.7	3.3	2.5	1.0	3.3	3.3	20.3
板橋站	78	126	100.0	7.1	-	1.7	2.6	1.0	3.9	1.7	1.7	17.3
基隆站	44	64	100.0	2.2	6.3	5.2	2.5	2.5	4.4	-	-	17.1
宜蘭站	45	67	100.0	5.2	3.0	1.8	3.2	1.8	3.2	-	-	15.0
花蓮站	39	26	100.0	1.7	-	-	7.0	0.9	7.0	2.6	2.6	21.7
玉里分站	38	20	100.0	4.5	-	-	1.5	-	-	1.5	1.5	28.2
蘆洲站	43	70	100.0	-	-	-	6.5	3.1	6.5	3.1	3.1	15.6
新竹區監理所	363	440	100.0	5.0	2.2	0.9	4.9	2.7	3.8	2.6	3.3	16.9
新竹所	45	57	100.0	5.3	2.6	2.6	6.8	4.2	6.8	-	-	14.0
新竹市站	81	90	100.0	3.4	-	-	5.8	2.2	4.7	-	1.7	18.3
桃園站	94	114	100.0	4.5	2.0	2.0	4.4	0.8	4.3	2.5	3.9	14.5
中壢站	101	124	100.0	4.9	1.3	-	4.7	5.3	3.0	4.1	4.1	22.0
苗栗站	42	55	100.0	8.5	7.5	-	3.3	-	-	6.8	6.8	10.9
臺中區監理所	358	499	100.0	5.7	1.8	1.7	4.5	2.1	4.6	1.8	2.3	16.8
臺中所	54	80	100.0	8.9	2.8	-	5.5	-	2.6	2.6	2.6	14.0
臺中市站	97	146	100.0	1.8	0.9	0.9	4.5	2.1	8.1	3.7	4.4	12.7
豐原站	60	89	100.0	10.0	5.2	5.5	1.4	1.4	1.4	1.5	1.5	27.6
彰化站	81	126	100.0	7.3	0.8	1.6	7.4	4.1	5.6	-	1.1	15.1
南投站	36	29	100.0	2.2	-	-	2.5	2.5	2.5	-	-	17.1
埔里分站	30	27	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	18.3
嘉義區監理所	362	369	100.0	6.2	1.6	1.2	4.0	3.1	2.5	1.3	1.3	18.5
嘉義所	30	34	100.0	9.4	-	-	8.7	-	4.2	-	-	13.6
嘉義市站	43	43	100.0	6.2	1.4	1.4	0.8	0.8	-	-	1.9	19.2
麻豆站	35	45	100.0	3.7	-	-	-	3.7	-	-	-	14.3
臺南站	116	133	100.0	7.5	2.7	1.3	7.8	5.6	5.0	3.1	2.4	21.1
新營站	43	49	100.0	2.6	-	3.1	2.3	2.3	2.3	1.5	1.5	27.8
雲林站	55	40	100.0	6.7	4.8	1.6	-	-	-	-	-	14.9
東勢分站	40	24	100.0	5.9	-	-	-	3.1	-	-	-	5.5
高雄區監理所	376	235	100.0	4.7	2.8	1.5	4.1	4.0	3.2	2.9	3.0	20.9
高雄所	159	95	100.0	3.8	2.2	1.8	4.0	4.4	3.0	3.2	3.9	23.1
旗山站	30	18	100.0	8.0	6.9	3.3	3.3	3.3	3.3	7.7	3.3	19.6
屏東站	79	56	100.0	3.9	2.6	1.6	4.9	5.4	3.8	-	1.1	23.3
臺東站	34	25	100.0	7.4	2.3	-	3.8	4.8	2.0	7.0	7.0	13.2
澎湖站	31	14	100.0	2.8	2.7	2.7	4.1	2.8	4.1	4.2	-	12.1
恆春分站	43	27	100.0	5.6	2.8	-	3.3	-	3.3	-	1.4	20.6
臺北市區監理所	352	283	100.0	3.6	6.2	3.1	5.8	4.0	4.9	1.0	0.6	12.1
臺北市區監理所	186	166	100.0	0.9	5.1	2.4	6.2	5.2	5.7	0.8	-	11.4
士林站	106	98	100.0	8.6	7.6	4.7	5.4	2.6	3.9	1.6	1.6	12.9
金門站	30	17	100.0	-	6.9	-	3.7	-	3.7	-	-	12.2
連江站	30	2	100.0	4.0	26.4	14.2	2.8	2.8	-	-	2.8	26.7
高雄市區監理所	352	207	100.0	7.9	4.3	0.3	7.7	4.7	7.2	2.5	2.2	11.1
高雄市區監理所	166	100	100.0	9.5	5.1	0.6	6.6	5.4	7.3	0.4	0.7	8.3
苓雅站	186	107	100.0	6.5	3.5	-	8.7	4.0	7.0	4.4	3.6	13.6

一般民眾對便民措施及政策的看法

- 1 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
- 2 *表示 $p < 0.05$ ，即在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
**表示 $p < 0.01$ ，即在99%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
***表示 $p < 0.001$ ，即在99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
- 3 # 表示細格期望值小於5的比例超過20%，卡方檢定結果僅作參考。
- 4 複選題型未進行卡方檢定。
- 5 各題答案如有不知道或拒答，不加入檢定中。
- 6 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
- 7 橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

附表A1 「監理服務APP」知道率

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	1,175	1,175	100.0	20.7	79.3
依性別分					
男性	584	580	100.0	22.3	77.7
女性	591	595	100.0	19.1	80.9
依年齡別分 ***					
18-19歲	32	37	100.0	28.1	71.9
20-29歲	166	193	100.0	23.6	76.4
30-39歲	217	234	100.0	17.4	82.6
40-49歲	232	219	100.0	28.8	71.2
50-59歲	252	218	100.0	22.1	77.9
60歲以上	276	275	100.0	12.8	87.2
依教育程度別分 ***					
小學以下	123	122	100.0	5.7	94.3
國初中	108	103	100.0	19.1	80.9
高中職	352	338	100.0	21.8	78.2
專科	141	137	100.0	28.8	71.2
大學	358	370	100.0	21.2	78.8
研究所以上	84	96	100.0	24.6	75.4
拒答	9	9	100.0	10.6	89.4
依職業別分					
工	209	209	100.0	19.4	80.6
商	163	159	100.0	20.0	80.0
軍公教	77	73	100.0	30.4	69.6
農林漁牧	27	29	100.0	16.2	83.8
服務業	193	192	100.0	24.3	75.7
自由業	40	38	100.0	22.5	77.5
學生	60	82	100.0	24.7	75.3
家管退休	359	348	100.0	16.8	83.2
待業無業	44	43	100.0	20.9	79.1
拒答	3	3	100.0	36.1	63.9
依地區別分					
北部地區	494	504	100.0	19.5	80.5
中部地區	293	288	100.0	22.3	77.7
南部地區	332	324	100.0	19.6	80.4
東部離島	56	59	100.0	28.6	71.4

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A1-1 是否有下載過「監理服務APP」

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	1,175	1,175	100.0	2.8	17.9	79.3
依性別分 *						
男性	584	580	100.0	4.0	18.3	77.7
女性	591	595	100.0	1.6	17.4	80.9
依年齡別分						
18-19歲	32	37	100.0	2.0	26.1	71.9
20-29歲	166	193	100.0	4.0	19.6	76.4
30-39歲	217	234	100.0	3.2	14.2	82.6
40-49歲	232	219	100.0	4.3	24.6	71.2
50-59歲	252	218	100.0	2.0	20.1	77.9
60歲以上	276	275	100.0	1.1	11.7	87.2
依教育程度別分 #**						
小學以下	123	122	100.0	0.7	5.0	94.3
國初中	108	103	100.0	1.6	17.5	80.9
高中職	352	338	100.0	2.7	19.1	78.2
專科	141	137	100.0	2.2	26.6	71.2
大學	358	370	100.0	2.5	18.7	78.8
研究所以上	84	96	100.0	9.1	15.5	75.4
拒答	9	9	100.0	-	10.6	89.4
依職業別分 #						
工	209	209	100.0	3.0	16.4	80.6
商	163	159	100.0	5.8	14.2	80.0
軍公教	77	73	100.0	3.1	27.3	69.6
農林漁牧	27	29	100.0	-	16.2	83.8
服務業	193	192	100.0	3.2	21.1	75.7
自由業	40	38	100.0	2.4	20.1	77.5
學生	60	82	100.0	3.0	21.7	75.3
家管退休	359	348	100.0	1.0	15.8	83.2
待業無業	44	43	100.0	4.9	15.9	79.1
拒答	3	3	100.0	-	36.1	63.9
依地區別分						
北部地區	494	504	100.0	3.2	16.4	80.5
中部地區	293	288	100.0	3.6	18.7	77.7
南部地區	332	324	100.0	2.0	17.6	80.4
東部離島	56	59	100.0	-	28.6	71.4

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A1-2 沒有下載「監理服務APP」的原因

調查對象：知道卻沒下載「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全 不佳洩 漏個資	宣傳不 足	便民服 務項目 不夠多	對政府 的app 沒信心	繳納費 用等還 是要親 洽	不會使 用APP	用到機 會少	使用速 度不順	可透過 其他方 式查詢	拒答
	加權前	加權後											
全體	211	210	100.0	0.5	0.4	0.5	0.3	1.4	11.1	81.0	0.3	4.7	1.5
依性別分													
男性	107	106	100.0	1.0	0.8	-	0.6	1.8	7.9	84.0	0.6	2.0	3.1
女性	104	104	100.0	-	-	1.0	-	1.0	14.5	78.0	-	7.4	-
依年齡別分													
18-19歲	8	10	100.0	-	-	-	-	-	-	93.8	6.2	-	-
20-29歲	34	38	100.0	-	2.3	-	-	-	-	92.8	-	5.9	2.3
30-39歲	33	33	100.0	-	-	3.0	-	-	4.5	82.7	-	9.7	-
40-49歲	52	54	100.0	1.9	-	-	-	1.9	-	91.5	-	8.2	-
50-59歲	52	44	100.0	-	-	-	1.5	2.0	21.4	72.5	-	-	4.1
60歲以上	32	32	100.0	-	-	-	-	3.3	38.9	55.9	-	-	1.9
依教育程度別分													
小學以下	7	6	100.0	-	-	-	-	-	41.9	58.1	-	-	-
國初中	19	18	100.0	-	-	-	-	-	20.3	79.7	-	-	-
高中職	63	65	100.0	1.6	-	1.6	-	2.9	15.5	73.9	0.9	5.1	-
專科	37	36	100.0	-	-	-	1.8	-	6.6	88.3	-	5.0	-
大學	68	69	100.0	-	-	-	-	1.5	6.8	85.7	-	6.7	2.1
研究所以上	16	15	100.0	-	5.7	-	-	-	-	88.5	-	-	5.8
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
依職業別分													
工	35	34	100.0	-	-	-	-	-	1.9	92.7	-	5.4	-
商	25	22	100.0	-	-	-	2.9	-	11.5	85.9	-	3.6	2.7
軍公教	18	20	100.0	5.1	-	-	-	5.1	-	78.2	-	8.2	8.6
農林漁牧	4	5	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
服務業	40	41	100.0	-	-	-	-	-	8.9	88.5	-	5.6	-
自由業	8	8	100.0	-	-	13.3	-	-	-	86.7	-	-	-
學生	14	18	100.0	-	-	-	-	-	-	96.6	3.4	-	-
家管退休	58	55	100.0	-	-	-	-	3.5	28.8	63.7	-	4.1	-
待業無業	8	7	100.0	-	12.3	-	-	-	10.6	62.5	-	14.5	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
依地區別分													
北部地區	83	83	100.0	1.2	1.0	1.2	0.8	1.2	8.8	83.1	-	4.9	2.1
中部地區	55	54	100.0	-	-	-	-	1.6	17.3	78.0	-	2.0	1.1
南部地區	58	57	100.0	-	-	-	-	1.9	6.5	80.7	1.1	8.2	1.6
東部離島	15	17	100.0	-	-	-	-	-	18.4	81.6	-	-	-

附表A1-3 「監理服務APP」滿意度

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	1,175	1,175	100.0	71.9	14.3	57.5	2.1	1.6	0.5	26.0
依性別分										
男性	584	580	100.0	73.3	15.3	58.0	2.4	2.0	0.4	24.3
女性	591	595	100.0	70.5	13.4	57.1	1.9	1.3	0.7	27.6
依年齡別分	#									
18-19歲	32	37	100.0	83.6	1.6	81.9	-	-	-	16.4
20-29歲	166	193	100.0	83.4	14.2	69.1	1.3	0.6	0.6	15.4
30-39歲	217	234	100.0	73.7	14.1	59.6	2.7	2.2	0.5	23.6
40-49歲	232	219	100.0	78.3	14.0	64.3	2.6	1.9	0.8	19.0
50-59歲	252	218	100.0	69.2	17.2	51.9	2.4	1.5	0.9	28.4
60歲以上	276	275	100.0	57.7	14.2	43.5	2.0	2.0	-	40.4
依教育程度別分	#									
小學以下	123	122	100.0	50.9	4.6	46.2	3.6	2.8	0.8	45.5
國初中	108	103	100.0	69.6	12.5	57.1	1.6	1.6	-	28.8
高中職	352	338	100.0	75.2	21.3	53.9	1.9	1.6	0.3	23.0
專科	141	137	100.0	75.1	16.6	58.5	1.1	1.1	-	23.8
大學	358	370	100.0	75.4	11.9	63.5	2.2	1.1	1.1	22.4
研究所以上	84	96	100.0	75.5	10.7	64.8	3.2	3.2	-	21.3
拒答	9	9	100.0	25.6	7.9	17.7	-	-	-	74.4
依職業別分	#									
工	209	209	100.0	77.2	18.1	59.1	1.4	1.4	-	21.4
商	163	159	100.0	69.3	14.9	54.4	5.7	5.1	0.5	25.1
軍公教	77	73	100.0	78.0	20.6	57.4	2.7	2.7	-	19.3
農林漁牧	27	29	100.0	71.0	15.6	55.4	4.9	4.9	-	24.0
服務業	193	192	100.0	75.9	14.7	61.2	0.7	-	0.7	23.5
自由業	40	38	100.0	75.4	17.4	58.0	2.3	-	2.3	22.2
學生	60	82	100.0	86.1	3.8	82.3	1.5	-	1.5	12.4
家管退休	359	348	100.0	62.9	13.0	49.8	1.6	1.1	0.5	35.5
待業無業	44	43	100.0	72.7	9.0	63.7	2.1	2.1	-	25.2
拒答	3	3	100.0	30.7	-	30.7	-	-	-	69.3
依地區別分										
北部地區	494	504	100.0	71.1	12.5	58.6	2.4	1.6	0.8	26.5
中部地區	293	288	100.0	70.5	14.0	56.5	2.9	2.5	0.3	26.6
南部地區	332	324	100.0	72.1	16.8	55.3	1.1	1.1	-	26.7
東部離島	56	59	100.0	83.4	17.3	66.2	1.8	0.2	1.6	14.8
依服務認知別分										
知道	245	243	100.0	83.2	17.0	66.2	3.1	2.1	1.0	13.7
不知道	930	932	100.0	68.9	13.6	55.3	1.9	1.5	0.4	29.2
依有無下載分										
知道，有下載	34	33	100.0	79.9	31.1	48.8	12.8	9.0	3.9	7.2
知道，沒有下載	211	210	100.0	83.7	14.8	68.9	1.6	1.0	0.6	14.7
不知道	930	932	100.0	68.9	13.6	55.3	1.9	1.5	0.4	29.2

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A1-4 不滿意「監理服務APP」的原因

調查對象：不滿意「監理服務APP」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	怕安全不佳洩漏個資	宣傳不足	便民服務項目不夠多	對政府的app沒信心	繳納費用等還是要親洽	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	拒答
	加權前	加權後											
全體	26	25	100.0	7.6	8.2	24.4	3.6	9.8	25.7	8.6	3.2	5.1	7.9
依性別分													
男性	15	14	100.0	7.3	9.1	44.3	6.6	7.3	20.5	-	5.8	-	6.3
女性	11	11	100.0	7.9	7.1	-	-	12.9	32.0	19.0	-	11.2	9.8
依年齡別分													
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	2	2	100.0	-	-	49.2	-	-	-	50.8	-	-	-
30-39歲	6	6	100.0	14.0	19.8	19.8	-	-	26.3	-	-	20.0	-
40-49歲	6	6	100.0	17.5	13.9	37.5	15.8	17.5	-	-	-	-	15.2
50-59歲	6	5	100.0	-	-	29.3	-	-	53.0	17.8	-	-	-
60歲以上	6	5	100.0	-	-	-	-	26.9	37.5	-	15.0	-	20.6
依教育程度別分													
小學以下	5	4	100.0	-	-	-	-	33.0	67.0	-	-	-	-
國初中	2	2	100.0	-	-	51.8	-	-	-	-	48.2	-	-
高中職	6	6	100.0	16.1	-	34.5	-	16.1	31.7	-	-	-	17.7
專科	2	2	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
大學	8	8	100.0	10.9	9.8	38.0	-	-	-	15.0	-	15.6	10.7
研究所以上	3	3	100.0	-	40.6	-	29.5	-	-	29.9	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分													
工	3	3	100.0	-	44.0	30.4	-	-	25.7	-	-	-	-
商	9	9	100.0	10.0	9.0	44.8	10.2	-	11.9	-	-	14.2	-
軍公教	2	2	100.0	52.1	-	-	-	52.1	-	47.9	-	-	-
農林漁牧	1	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
服務業	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
自由業	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
學生	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
家管退休	7	6	100.0	-	-	-	-	-	66.1	-	14.3	-	19.6
待業無業	1	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分													
北部地區	12	12	100.0	15.6	16.9	25.9	-	8.3	7.5	10.0	6.6	10.4	7.2
中部地區	9	8	100.0	-	-	36.0	11.1	-	41.6	11.3	-	-	-
南部地區	3	4	100.0	-	-	-	-	40.1	29.3	-	-	-	30.7
東部離島	2	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
依服務認知別分													
知道	8	7	100.0	13.5	-	57.5	-	13.5	1.7	16.4	10.8	-	-
不知道	18	18	100.0	5.0	11.7	10.4	5.2	8.2	35.8	5.2	-	7.2	11.3
依有無下載分													
知道，有下載	4	4	100.0	-	-	80.7	-	-	-	-	19.3	-	-
知道，沒有下載	4	3	100.0	30.8	-	27.9	-	30.8	3.9	37.3	-	-	-
不知道	18	18	100.0	5.0	11.7	10.4	5.2	8.2	35.8	5.2	-	7.2	11.3

附表A2 「自助無人櫃檯」知道率

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	1,175	1,175	100.0	10.0	90.0
依性別分					
男性	584	580	100.0	9.4	90.6
女性	591	595	100.0	10.5	89.5
依年齡別分					
18-19歲	32	37	100.0	18.3	81.7
20-29歲	166	193	100.0	8.6	91.4
30-39歲	217	234	100.0	11.7	88.3
40-49歲	232	219	100.0	12.0	88.0
50-59歲	252	218	100.0	11.0	89.0
60歲以上	276	275	100.0	6.0	94.0
依教育程度別分					
小學以下	123	122	100.0	7.0	93.0
國初中	108	103	100.0	8.4	91.6
高中職	352	338	100.0	8.0	92.0
專科	141	137	100.0	15.5	84.5
大學	358	370	100.0	11.9	88.1
研究所以上	84	96	100.0	8.0	92.0
拒答	9	9	100.0	-	100.0
依職業別分					
工	209	209	100.0	8.5	91.5
商	163	159	100.0	11.5	88.5
軍公教	77	73	100.0	10.0	90.0
農林漁牧	27	29	100.0	19.8	80.2
服務業	193	192	100.0	11.2	88.8
自由業	40	38	100.0	16.0	84.0
學生	60	82	100.0	11.6	88.4
家管退休	359	348	100.0	7.5	92.5
待業無業	44	43	100.0	11.6	88.4
拒答	3	3	100.0	-	100.0
依地區別分					
北部地區	494	504	100.0	9.4	90.6
中部地區	293	288	100.0	10.9	89.1
南部地區	332	324	100.0	10.3	89.7
東部離島	56	59	100.0	8.0	92.0

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A2-1 「自助無人櫃檯」滿意度

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	1,175	1,175	100.0	76.0	18.9	57.1	4.0	3.8	0.2	20.0
依性別分										
男性	584	580	100.0	77.5	20.1	57.4	4.3	4.0	0.3	18.2
女性	591	595	100.0	74.5	17.6	56.9	3.7	3.5	0.2	21.8
依年齡別分										
18-19歲	32	37	100.0	90.6	18.5	72.1	2.7	2.7	-	6.7
20-29歲	166	193	100.0	85.3	22.8	62.6	2.9	1.8	1.1	11.8
30-39歲	217	234	100.0	80.0	18.8	61.2	4.4	4.4	-	15.6
40-49歲	232	219	100.0	78.8	19.7	59.1	4.3	4.3	-	16.9
50-59歲	252	218	100.0	72.9	18.1	54.7	5.8	5.5	0.3	21.3
60歲以上	276	275	100.0	64.4	16.3	48.1	2.9	2.9	-	32.7
依教育程度別分	#									
小學以下	123	122	100.0	50.1	7.1	43.0	6.0	6.0	-	43.9
國初中	108	103	100.0	73.7	15.1	58.6	4.1	4.1	-	22.3
高中職	352	338	100.0	78.6	22.8	55.8	4.3	4.3	-	17.2
專科	141	137	100.0	81.2	19.4	61.8	3.1	3.1	-	15.7
大學	358	370	100.0	79.1	21.9	57.2	3.2	2.5	0.7	17.7
研究所以上	84	96	100.0	84.2	13.6	70.7	5.3	5.3	-	10.5
拒答	9	9	100.0	61.6	-	61.6	-	-	-	38.4
依職業別分	#									
工	209	209	100.0	80.8	18.9	61.9	4.9	4.9	-	14.3
商	163	159	100.0	77.9	21.8	56.1	3.2	2.8	0.4	19.0
軍公教	77	73	100.0	82.5	21.4	61.2	1.7	1.7	-	15.7
農林漁牧	27	29	100.0	68.0	22.4	45.6	4.9	4.9	-	27.0
服務業	193	192	100.0	78.1	20.8	57.3	1.7	1.3	0.4	20.2
自由業	40	38	100.0	72.2	25.0	47.2	8.0	8.0	-	19.9
學生	60	82	100.0	87.9	13.5	74.4	4.2	2.7	1.5	7.9
家管退休	359	348	100.0	68.3	16.5	51.8	4.5	4.5	-	27.1
待業無業	44	43	100.0	73.7	17.6	56.1	8.4	8.4	-	17.9
拒答	3	3	100.0	66.8	-	66.8	-	-	-	33.2
依地區別分										
北部地區	494	504	100.0	77.6	17.5	60.1	4.4	3.8	0.5	18.1
中部地區	293	288	100.0	72.8	16.9	55.9	2.8	2.8	-	24.4
南部地區	332	324	100.0	74.1	21.2	52.9	4.6	4.6	-	21.3
東部離島	56	59	100.0	88.5	27.5	61.0	3.6	3.6	-	7.9
依服務認知別分	*									
知道	119	117	100.0	92.3	27.2	65.1	0.7	0.7	-	7.0
不知道	1,056	1,058	100.0	74.2	18.0	56.2	4.4	4.1	0.3	21.4

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A2-2 不滿意「自助無人櫃檯」的原因

調查對象：不滿意「自助無人櫃檯」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	有問題時 沒有人可 問	擔心不會 操作	自動櫃台 處理完還 是要另外 排隊	增加櫃台 人員失業 率	宣導不足	拒答
	加權前	加權後							
全體	49	47	100.0	38.4	41.9	9.6	3.9	4.7	14.5
依性別分									
男性	26	25	100.0	37.1	40.3	5.3	-	5.1	24.3
女性	23	22	100.0	39.9	43.7	14.4	8.2	4.3	3.6
依年齡別分									
18-19歲	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
20-29歲	5	6	100.0	63.9	20.9	-	-	-	36.1
30-39歲	9	10	100.0	31.2	28.9	23.8	-	12.4	12.4
40-49歲	11	9	100.0	37.5	41.6	8.2	9.2	10.1	13.2
50-59歲	15	13	100.0	41.7	40.2	10.4	7.5	-	6.4
60歲以上	8	8	100.0	18.2	81.4	-	-	-	18.6
依教育程度別分									
小學以下	7	7	100.0	47.1	63.3	-	-	-	9.6
國初中	4	4	100.0	68.3	80.8	-	-	-	-
高中職	17	14	100.0	37.4	63.3	-	-	6.6	5.5
專科	4	4	100.0	35.8	21.5	15.5	-	-	27.2
大學	13	12	100.0	41.1	14.2	22.0	15.5	-	14.1
研究所以上	4	5	100.0	-	-	25.2	-	25.0	49.8
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分									
工	10	10	100.0	34.1	45.0	6.5	8.6	12.4	12.4
商	6	5	100.0	31.3	37.1	13.1	18.9	-	15.6
軍公教	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-
農林漁牧	1	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
服務業	4	3	100.0	60.2	13.8	-	-	-	26.0
自由業	3	3	100.0	29.3	28.8	-	-	-	41.8
學生	3	3	100.0	65.9	-	-	-	-	34.1
家管退休	17	16	100.0	34.3	53.9	12.3	-	-	5.1
待業無業	4	4	100.0	29.5	54.6	-	-	26.2	19.2
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分									
北部地區	23	22	100.0	26.2	36.9	15.3	8.3	5.7	15.3
中部地區	9	8	100.0	64.3	45.4	-	-	-	-
南部地區	15	15	100.0	40.1	39.4	7.8	-	6.5	23.4
東部離島	2	2	100.0	55.7	100.0	-	-	-	-
依服務認知別分									
知道	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
不知道	48	46	100.0	37.4	42.7	9.8	4.0	4.8	14.8

附表A3 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」知道率

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	1,175	1,175	100.0	22.1	77.9
依性別分					
男性	584	580	100.0	20.0	80.0
女性	591	595	100.0	24.1	75.9
依年齡別分					
18-19歲	32	37	100.0	23.2	76.8
20-29歲	166	193	100.0	28.1	71.9
30-39歲	217	234	100.0	19.3	80.7
40-49歲	232	219	100.0	25.1	74.9
50-59歲	252	218	100.0	21.0	79.0
60歲以上	276	275	100.0	18.6	81.4
依教育程度別分 **					
小學以下	123	122	100.0	11.6	88.4
國初中	108	103	100.0	21.8	78.2
高中職	352	338	100.0	19.9	80.1
專科	141	137	100.0	29.4	70.6
大學	358	370	100.0	25.2	74.8
研究所以上	84	96	100.0	21.9	78.1
拒答	9	9	100.0	10.6	89.4
依職業別分					
工	209	209	100.0	19.3	80.7
商	163	159	100.0	22.3	77.7
軍公教	77	73	100.0	31.6	68.4
農林漁牧	27	29	100.0	15.9	84.1
服務業	193	192	100.0	24.9	75.1
自由業	40	38	100.0	18.4	81.6
學生	60	82	100.0	23.9	76.1
家管退休	359	348	100.0	19.1	80.9
待業無業	44	43	100.0	34.0	66.0
拒答	3	3	100.0	36.1	63.9
依地區別分 *					
北部地區	494	504	100.0	25.5	74.5
中部地區	293	288	100.0	17.5	82.5
南部地區	332	324	100.0	19.9	80.1
東部離島	56	59	100.0	27.7	72.3

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A3-1 是否有下載過「iBus公路客運動態資訊查詢系統」

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道，有下載	知道，沒有下載	不知道
	加權前	加權後				
全體	1,175	1,175	100.0	7.8	14.3	77.9
依性別分						
男性	584	580	100.0	6.1	13.9	80.0
女性	591	595	100.0	9.3	14.8	75.9
依年齡別分 ***						
18-19歲	32	37	100.0	17.7	5.5	76.8
20-29歲	166	193	100.0	8.6	19.5	71.9
30-39歲	217	234	100.0	10.7	8.6	80.7
40-49歲	232	219	100.0	11.1	14.0	74.9
50-59歲	252	218	100.0	3.9	17.0	79.0
60歲以上	276	275	100.0	3.6	15.0	81.4
依教育程度別分 ***						
小學以下	123	122	100.0	1.9	9.7	88.4
國初中	108	103	100.0	2.2	19.6	78.2
高中職	352	338	100.0	5.1	14.8	80.1
專科	141	137	100.0	8.7	20.7	70.6
大學	358	370	100.0	11.3	14.0	74.8
研究所以上	84	96	100.0	16.4	5.5	78.1
拒答	9	9	100.0	-	10.6	89.4
依職業別分 *						
工	209	209	100.0	9.2	10.1	80.7
商	163	159	100.0	6.7	15.6	77.7
軍公教	77	73	100.0	13.9	17.8	68.4
農林漁牧	27	29	100.0	-	15.9	84.1
服務業	193	192	100.0	8.8	16.1	75.1
自由業	40	38	100.0	11.9	6.5	81.6
學生	60	82	100.0	10.9	13.0	76.1
家管退休	359	348	100.0	4.1	15.0	80.9
待業無業	44	43	100.0	15.3	18.7	66.0
拒答	3	3	100.0	-	36.1	63.9
依地區別分 **						
北部地區	494	504	100.0	10.7	14.7	74.5
中部地區	293	288	100.0	7.3	10.2	82.5
南部地區	332	324	100.0	3.8	16.1	80.1
東部離島	56	59	100.0	6.1	21.6	72.3

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A3-2 沒有下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：知道卻沒下載「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	宣傳不足	對政府的app沒信心	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢
	加權前	加權後							
全體	168	169	100.0	1.9	0.7	19.2	77.5	0.9	5.8
依性別分									
男性	81	81	100.0	-	-	13.0	85.7	0.7	6.4
女性	87	88	100.0	3.7	1.4	24.8	70.0	1.1	5.1
依年齡別分									
18-19歲	2	2	100.0	-	-	-	-	29.4	70.6
20-29歲	34	38	100.0	-	3.3	-	91.3	-	8.7
30-39歲	20	20	100.0	-	-	4.5	95.5	-	-
40-49歲	30	31	100.0	2.8	-	5.0	92.2	-	13.2
50-59歲	43	37	100.0	2.6	-	18.8	73.6	2.5	2.6
60歲以上	39	41	100.0	3.5	-	55.6	52.8	-	-
依教育程度別分									
小學以下	14	12	100.0	-	-	80.3	27.0	-	8.2
國初中	20	20	100.0	-	-	38.4	70.2	-	-
高中職	49	50	100.0	2.9	-	18.2	78.6	3.0	-
專科	28	28	100.0	3.0	-	10.8	86.2	-	14.2
大學	50	52	100.0	1.8	2.4	5.6	83.4	-	9.1
研究所以上	6	5	100.0	-	-	-	100.0	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-
依職業別分									
工	22	21	100.0	-	-	-	100.0	-	-
商	27	25	100.0	-	-	13.3	81.9	-	4.8
軍公教	11	13	100.0	-	-	-	100.0	-	31.1
農林漁牧	5	5	100.0	-	-	15.0	85.0	-	-
服務業	30	31	100.0	-	-	7.3	85.8	-	6.9
自由業	3	2	100.0	38.7	-	-	61.3	-	-
學生	10	11	100.0	-	-	-	71.9	5.7	22.5
家管退休	51	52	100.0	4.5	-	46.4	56.8	1.8	-
待業無業	8	8	100.0	-	15.1	23.2	76.8	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-
依地區別分									
北部地區	73	74	100.0	4.4	1.7	21.3	72.7	-	4.8
中部地區	30	29	100.0	-	-	18.9	81.8	-	4.0
南部地區	55	52	100.0	-	-	20.9	78.3	1.1	1.8
東部離島	10	13	100.0	-	-	-	92.7	7.3	31.9

附表A3-3 「iBus公路客運動態資訊查詢系統」滿意度

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	滿意			不滿意			無意見
	加權前	加權後		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不大滿意	非常不滿意	
全體	1,175	1,175	100.0	80.6	24.3	56.3	2.2	1.9	0.3	17.3
依性別分										
男性	584	580	100.0	79.9	22.2	57.7	2.2	1.9	0.3	18.0
女性	591	595	100.0	81.2	26.3	54.9	2.2	1.9	0.3	16.6
依年齡別分	#									
18-19歲	32	37	100.0	96.8	21.4	75.4	-	-	-	3.2
20-29歲	166	193	100.0	90.6	28.3	62.3	1.1	1.1	-	8.4
30-39歲	217	234	100.0	84.6	19.2	65.4	3.2	3.2	-	12.2
40-49歲	232	219	100.0	80.9	26.7	54.2	2.2	1.8	0.4	16.9
50-59歲	252	218	100.0	80.0	22.7	57.3	2.7	2.0	0.7	17.3
60歲以上	276	275	100.0	68.1	25.5	42.7	2.0	1.6	0.4	29.9
依教育程度別分	***									
小學以下	123	122	100.0	62.4	15.4	46.9	0.9	0.9	-	36.7
國初中	108	103	100.0	72.7	20.1	52.6	4.4	3.3	1.0	22.9
高中職	352	338	100.0	79.5	27.4	52.1	2.7	2.5	0.2	17.7
專科	141	137	100.0	87.7	25.4	62.4	-	-	-	12.3
大學	358	370	100.0	85.6	27.1	58.5	0.9	0.8	0.2	13.5
研究所以上	84	96	100.0	86.4	18.2	68.2	7.7	6.7	1.0	5.9
拒答	9	9	100.0	78.2	7.9	70.3	-	-	-	21.8
依職業別分	#									
工	209	209	100.0	83.0	24.6	58.5	2.9	2.9	-	14.1
商	163	159	100.0	82.8	25.2	57.6	1.7	0.7	1.0	15.6
軍公教	77	73	100.0	85.0	31.8	53.1	3.4	3.4	-	11.7
農林漁牧	27	29	100.0	72.9	20.1	52.8	-	-	-	27.1
服務業	193	192	100.0	82.0	24.9	57.1	1.8	1.8	-	16.2
自由業	40	38	100.0	75.9	24.2	51.7	4.8	4.8	-	19.3
學生	60	82	100.0	92.1	19.5	72.5	1.5	1.5	-	6.4
家管退休	359	348	100.0	73.6	24.1	49.5	2.3	1.7	0.5	24.1
待業無業	44	43	100.0	90.9	18.7	72.3	-	-	-	9.1
拒答	3	3	100.0	66.8	-	66.8	-	-	-	33.2
依地區別分										
北部地區	494	504	100.0	78.9	24.6	54.3	3.0	2.9	0.1	18.1
中部地區	293	288	100.0	78.6	19.7	58.8	1.6	1.3	0.3	19.8
南部地區	332	324	100.0	81.7	25.8	56.0	1.8	1.2	0.6	16.5
東部離島	56	59	100.0	98.0	35.1	62.9	-	-	-	2.0
依服務認知別分										
知道	257	260	100.0	91.8	35.4	56.4	3.4	3.4	-	4.9
不知道	918	915	100.0	77.4	21.1	56.3	1.9	1.5	0.4	20.8
依有無下載分	***									
知道，有下載	89	91	100.0	92.3	42.5	49.8	7.7	7.7	-	-
知道，沒有下載	168	169	100.0	91.5	31.6	59.9	1.0	1.0	-	7.5
不知道	918	915	100.0	77.4	21.1	56.3	1.9	1.5	0.4	20.8

註：1.考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A3-4 不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」的原因

調查對象：不滿意「iBus公路客運動態資訊查詢系統」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	宣傳不足	便民服務項目不夠多	不會使用APP	用到機會少	使用速度不順	可透過其他方式查詢	應包含6都查詢	拒答
	加權前	加權後									
全體	25	26	100.0	22.3	16.7	21.0	19.0	12.7	3.8	3.0	15.8
依性別分											
男性	12	13	100.0	17.3	14.7	13.7	25.1	11.8	-	-	17.3
女性	13	13	100.0	27.0	18.6	27.9	13.2	13.6	7.4	5.9	14.3
依年齡別分											
18-19歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29歲	2	2	100.0	59.1	40.9	-	-	-	-	-	-
30-39歲	6	8	100.0	16.7	13.2	14.1	19.6	19.6	-	-	16.7
40-49歲	6	5	100.0	48.2	-	-	-	-	-	16.1	35.7
50-59歲	7	6	100.0	15.5	16.6	25.2	28.7	30.5	16.6	-	-
60歲以上	4	5	100.0	-	27.4	52.8	32.1	-	-	-	19.9
依教育程度別分											
小學以下	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
國初中	4	5	100.0	20.1	-	38.3	38.3	-	-	-	41.6
高中職	10	9	100.0	25.4	27.0	20.5	18.3	8.9	-	-	-
專科	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
大學	4	4	100.0	34.9	24.2	18.7	-	-	-	22.1	-
研究所以上	6	7	100.0	17.1	13.1	-	20.1	33.2	13.1	-	29.6
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分											
工	6	6	100.0	35.7	16.3	-	27.4	-	-	-	20.7
商	3	3	100.0	-	-	65.3	-	-	-	-	34.7
軍公教	2	2	100.0	-	39.5	-	60.5	39.5	39.5	-	-
農林漁牧	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務業	4	4	100.0	12.7	-	-	-	64.6	-	-	22.7
自由業	2	2	100.0	52.9	47.1	-	-	-	-	-	-
學生	1	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
家管退休	7	8	100.0	11.5	18.7	46.4	21.9	-	-	9.9	13.6
待業無業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分											
北部地區	14	15	100.0	22.2	18.4	15.6	26.9	16.0	6.3	5.1	13.5
中部地區	5	5	100.0	30.3	32.7	-	16.7	-	-	-	20.3
南部地區	6	6	100.0	16.4	-	51.3	-	13.9	-	-	18.4
東部離島	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依服務認知別分											
知道	7	9	100.0	-	22.5	19.8	36.8	37.4	11.1	-	14.5
不知道	18	17	100.0	33.8	13.7	21.5	9.9	-	-	4.6	16.5
依有無下載分											
知道，有下載	6	7	100.0	-	28.1	-	21.2	46.6	13.8	-	18.0
知道，沒有下載	1	2	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
不知道	18	17	100.0	33.8	13.7	21.5	9.9	-	-	4.6	16.5

附表A4 「今年1月1日起，輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」知道率

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	1,175	1,175	100.0	60.4	39.6
依性別分					
男性	584	580	100.0	59.3	40.7
女性	591	595	100.0	61.5	38.5
依年齡別分 ***					
18-19歲	32	37	100.0	76.5	23.5
20-29歲	166	193	100.0	72.9	27.1
30-39歲	217	234	100.0	63.3	36.7
40-49歲	232	219	100.0	61.8	38.2
50-59歲	252	218	100.0	60.6	39.4
60歲以上	276	275	100.0	45.8	54.2
依教育程度別分 ***					
小學以下	123	122	100.0	39.2	60.8
國初中	108	103	100.0	49.4	50.6
高中職	352	338	100.0	58.3	41.7
專科	141	137	100.0	65.9	34.1
大學	358	370	100.0	67.9	32.1
研究所以上	84	96	100.0	70.5	29.5
拒答	9	9	100.0	58.5	41.5
依職業別分 ***					
工	209	209	100.0	59.6	40.4
商	163	159	100.0	60.5	39.5
軍公教	77	73	100.0	67.6	32.4
農林漁牧	27	29	100.0	46.0	54.0
服務業	193	192	100.0	68.1	31.9
自由業	40	38	100.0	67.6	32.4
學生	60	82	100.0	76.5	23.5
家管退休	359	348	100.0	52.3	47.7
待業無業	44	43	100.0	55.9	44.1
拒答	3	3	100.0	69.3	30.7
依地區別分					
北部地區	494	504	100.0	63.0	37.0
中部地區	293	288	100.0	58.2	41.8
南部地區	332	324	100.0	60.7	39.3
東部離島	56	59	100.0	47.4	52.6

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A4-1 「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」贊成度

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計							無意見
	加權前	加權後		贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	
全體	1,175	1,175	100.0	86.6	50.4	36.2	8.4	6.7	1.8	5.0
依性別分										
男性	584	580	100.0	88.0	53.7	34.2	7.7	6.1	1.6	4.3
女性	591	595	100.0	85.2	47.2	38.0	9.1	7.2	2.0	5.7
依年齡別分 ***										
18-19歲	32	37	100.0	72.4	36.2	36.2	23.0	20.1	2.9	4.6
20-29歲	166	193	100.0	93.5	56.1	37.4	4.9	4.2	0.6	1.6
30-39歲	217	234	100.0	89.1	59.9	29.2	7.0	5.6	1.4	3.9
40-49歲	232	219	100.0	89.5	53.7	35.9	6.5	4.8	1.7	4.0
50-59歲	252	218	100.0	86.6	49.4	37.2	8.5	5.5	3.0	4.8
60歲以上	276	275	100.0	79.1	38.5	40.6	11.6	9.8	1.8	9.3
依教育程度別分 *										
小學以下	123	122	100.0	71.7	25.8	45.9	10.5	8.6	2.0	17.8
國初中	108	103	100.0	80.8	37.4	43.3	13.8	10.8	2.9	5.5
高中職	352	338	100.0	86.3	48.0	38.2	9.7	7.0	2.7	4.0
專科	141	137	100.0	93.8	51.5	42.3	5.6	4.9	0.7	0.6
大學	358	370	100.0	89.3	58.9	30.4	7.5	6.1	1.4	3.3
研究所以上	84	96	100.0	94.8	73.8	21.0	3.0	3.0	-	2.2
拒答	9	9	100.0	58.5	7.9	50.5	9.0	9.0	-	32.5
依職業別分 **										
工	209	209	100.0	87.5	48.7	38.9	8.8	6.5	2.2	3.7
商	163	159	100.0	92.4	62.2	30.2	4.5	2.8	1.7	3.1
軍公教	77	73	100.0	93.4	60.2	33.2	3.4	3.4	-	3.2
農林漁牧	27	29	100.0	73.8	34.1	39.7	21.3	21.3	-	4.9
服務業	193	192	100.0	90.7	56.2	34.5	6.4	4.9	1.4	2.9
自由業	40	38	100.0	94.6	56.1	38.5	2.1	2.1	-	3.3
學生	60	82	100.0	84.9	50.3	34.6	13.0	13.0	-	2.1
家管退休	359	348	100.0	81.6	43.0	38.6	9.6	7.5	2.1	8.8
待業無業	44	43	100.0	78.5	42.0	36.5	15.9	7.9	8.0	5.6
拒答	3	3	100.0	36.1	-	36.1	30.7	30.7	-	33.2
依地區別分										
北部地區	494	504	100.0	86.4	54.6	31.8	8.4	6.1	2.3	5.2
中部地區	293	288	100.0	85.3	43.6	41.7	7.9	6.7	1.2	6.8
南部地區	332	324	100.0	86.8	50.2	36.6	9.3	7.5	1.8	4.0
東部離島	56	59	100.0	93.5	49.1	44.4	6.3	6.3	-	0.2
依監理所別分										
知道	712	710	100.0	90.4	55.7	34.7	7.5	5.9	1.5	2.1
不知道	463	465	100.0	80.8	42.4	38.4	9.9	7.7	2.1	9.4

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A4-2 不贊成「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」的原因

調查對象：不贊成「輕型(50cc)機車駕照取得必須加考路考」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考照 難度	把人看太 扁	增加考照 成本	輕型機車 不應路考	應直接到 一般道路 路考	原輕型機 車駕照者 要再考	拒答
	加權前	加權後								
全體	98	99	100.0	21.7	10.3	12.3	45.6	1.0	9.7	5.1
依性別分										
男性	49	45	100.0	22.1	15.1	16.7	45.7	2.2	-	3.3
女性	49	54	100.0	21.3	6.3	8.6	45.5	-	17.7	6.6
依年齡別分										
18-19歲	6	9	100.0	25.4	-	33.3	57.8	-	-	-
20-29歲	8	9	100.0	34.6	10.7	-	41.6	-	13.1	-
30-39歲	16	16	100.0	15.0	15.0	-	36.7	6.1	28.5	4.9
40-49歲	15	14	100.0	8.6	15.4	14.3	55.0	-	6.8	5.7
50-59歲	22	19	100.0	14.3	4.6	18.0	64.5	-	-	3.5
60歲以上	31	32	100.0	30.3	11.6	12.2	32.9	-	8.7	8.8
依教育程度別分										
小學以下	13	13	100.0	47.5	6.3	11.4	37.8	-	-	8.3
國初中	13	14	100.0	8.5	16.4	20.9	29.9	-	19.6	4.6
高中職	32	33	100.0	14.7	9.0	10.6	61.5	-	8.9	2.4
專科	9	8	100.0	21.8	22.4	21.0	22.2	-	12.5	-
大學	27	28	100.0	27.5	8.7	6.4	44.1	-	10.7	6.2
研究所以上	3	3	100.0	-	-	28.3	65.5	34.5	-	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
依職業別分										
工	18	18	100.0	17.0	12.5	16.3	40.4	-	10.2	3.6
商	8	7	100.0	12.8	23.5	10.9	51.7	13.9	-	-
軍公教	3	2	100.0	-	-	32.7	65.2	-	34.8	-
農林漁牧	6	6	100.0	23.2	19.5	13.2	50.3	-	-	17.0
服務業	13	12	100.0	10.5	8.3	-	67.3	-	15.6	6.6
自由業	1	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
學生	8	11	100.0	30.0	9.5	27.0	46.8	-	-	-
家管退休	34	33	100.0	25.6	9.0	9.2	39.9	-	11.2	5.2
待業無業	6	7	100.0	42.5	-	-	39.7	-	17.8	-
拒答	1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
依地區別分										
北部地區	42	42	100.0	12.7	7.7	3.4	54.6	2.3	16.3	7.5
中部地區	20	23	100.0	34.2	6.5	20.9	42.0	-	-	-
南部地區	31	30	100.0	27.5	18.3	12.8	34.4	-	9.0	6.2
東部離島	5	4	100.0	-	-	55.7	55.2	-	-	-
依政策認知別分										
知道	54	53	100.0	22.7	9.5	9.0	41.3	1.9	13.8	5.3
不知道	44	46	100.0	20.4	11.2	16.1	50.6	-	5.0	4.9

附表A5 「今年6月起，機車路考增加4項考試項目」知道率

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	知道	不知道
	加權前	加權後			
全體	1,175	1,175	100.0	55.0	45.0
依性別分					
男性	584	580	100.0	55.3	44.7
女性	591	595	100.0	54.7	45.3
依年齡別分 ***					
18-19歲	32	37	100.0	83.8	16.2
20-29歲	166	193	100.0	65.5	34.5
30-39歲	217	234	100.0	55.7	44.3
40-49歲	232	219	100.0	56.7	43.3
50-59歲	252	218	100.0	55.9	44.1
60歲以上	276	275	100.0	41.1	58.9
依教育程度別分 ***					
小學以下	123	122	100.0	34.9	65.1
國初中	108	103	100.0	51.2	48.8
高中職	352	338	100.0	57.4	42.6
專科	141	137	100.0	56.2	43.8
大學	358	370	100.0	59.6	40.4
研究所以上	84	96	100.0	57.1	42.9
拒答	9	9	100.0	50.9	49.1
依職業別分 ***					
工	209	209	100.0	54.7	45.3
商	163	159	100.0	55.6	44.4
軍公教	77	73	100.0	60.5	39.5
農林漁牧	27	29	100.0	30.2	69.8
服務業	193	192	100.0	58.8	41.2
自由業	40	38	100.0	44.4	55.6
學生	60	82	100.0	86.0	14.0
家管退休	359	348	100.0	48.2	51.8
待業無業	44	43	100.0	51.7	48.3
拒答	3	3	100.0	36.1	63.9
依地區別分					
北部地區	494	504	100.0	55.7	44.3
中部地區	293	288	100.0	58.7	41.3
南部地區	332	324	100.0	51.9	48.1
東部離島	56	59	100.0	47.8	52.2

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3.# 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A5-1 「機車路考增加4項考試項目」贊成度

調查對象：臺灣地區年滿18歲及以上之民眾。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	贊成			不贊成			無意見
	加權前	加權後		贊成	非常贊成	還算贊成	不贊成	不太贊成	非常不贊成	
全體	1,175	1,175	100.0	86.9	50.0	36.9	7.8	5.7	2.1	5.3
依性別分										
男性	584	580	100.0	88.0	52.7	35.2	8.1	6.6	1.6	3.9
女性	591	595	100.0	85.9	47.4	38.6	7.4	4.8	2.6	6.7
依年齡別分										
18-19歲	32	37	100.0	70.9	32.0	39.0	26.1	9.9	16.2	2.9
20-29歲	166	193	100.0	87.7	49.4	38.3	9.4	8.4	1.0	2.9
30-39歲	217	234	100.0	91.6	59.2	32.4	5.9	4.3	1.6	2.5
40-49歲	232	219	100.0	92.5	55.1	37.4	5.4	4.6	0.7	2.1
50-59歲	252	218	100.0	88.6	51.8	36.8	7.0	4.2	2.8	4.4
60歲以上	276	275	100.0	78.8	39.6	39.3	8.2	6.5	1.7	13.0
依教育程度別分										
小學以下	123	122	100.0	72.9	23.0	49.9	5.7	5.0	0.7	21.4
國初中	108	103	100.0	83.9	45.7	38.3	9.2	6.4	2.7	6.9
高中職	352	338	100.0	86.6	53.9	32.7	9.4	5.9	3.5	4.0
專科	141	137	100.0	94.1	57.2	36.9	3.7	3.1	0.6	2.2
大學	358	370	100.0	92.3	53.2	39.2	5.4	3.9	1.6	2.3
研究所以上	84	96	100.0	80.4	56.8	23.7	18.6	16.4	2.2	1.0
拒答	9	9	100.0	63.6	7.9	55.7	-	-	-	36.4
依職業別分										
工	209	209	100.0	92.7	57.1	35.6	5.8	4.4	1.4	1.5
商	163	159	100.0	90.8	55.1	35.7	7.1	4.9	2.2	2.0
軍公教	77	73	100.0	96.6	61.7	34.9	2.1	1.0	1.1	1.2
農林漁牧	27	29	100.0	85.2	41.8	43.3	9.9	7.3	2.7	4.9
服務業	193	192	100.0	89.9	54.7	35.2	7.4	4.9	2.5	2.8
自由業	40	38	100.0	88.5	56.9	31.6	7.1	7.1	-	4.4
學生	60	82	100.0	70.3	32.8	37.4	25.8	19.7	6.1	3.9
家管退休	359	348	100.0	82.8	43.1	39.7	6.4	4.9	1.5	10.8
待業無業	44	43	100.0	81.1	46.5	34.6	6.9	4.4	2.5	11.9
拒答	3	3	100.0	66.8	-	66.8	-	-	-	33.2
依地區別分										
北部地區	494	504	100.0	87.4	51.9	35.5	8.1	6.1	2.0	4.4
中部地區	293	288	100.0	84.1	45.8	38.3	9.3	6.0	3.3	6.7
南部地區	332	324	100.0	88.4	49.8	38.6	5.7	4.3	1.4	5.9
東部離島	56	59	100.0	88.9	55.6	33.3	8.5	8.5	-	2.6
依服務認知別分										
知道	648	646	100.0	88.6	55.5	33.0	9.5	7.3	2.2	1.9
不知道	527	529	100.0	84.9	43.2	41.7	5.6	3.8	1.8	9.5

註：1. 考量抽樣設計針對占比較少的所站增加樣本配額，故同時呈現加權前及加權後之樣本數，而調查數據皆為加權後結果。

2. 「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

3. # 表示細格期望值小於5的比例超過20%。

附表A5-2 不贊成「機車路考增加4項考試項目」的原因

調查對象：不贊成「機車路考增加4項考試項目」者。

單位：人，%

受訪者屬性	樣本數		總計	增加考 照難度	把人看 太扁	增加考 照成本	輕型機 車不應 路考	與路上 實況不 符	應直接 到一般 道路路 考	路考無 助於減 少違規	持汽車 駕照者 要再考	拒答
	加權前	加權後										
全體	80	91	100.0	63.9	6.7	8.4	5.4	2.8	2.2	2.1	1.9	8.4
依性別分												
男性	40	47	100.0	63.9	9.4	10.1	1.8	5.5	2.1	-	-	8.8
女性	40	44	100.0	64.0	3.9	6.5	9.2	-	2.2	4.3	3.9	8.0
依年齡別分												
18-19歲	7	10	100.0	62.2	4.1	-	-	17.7	-	-	-	16.0
20-29歲	6	18	100.0	88.9	6.4	-	-	4.7	-	-	-	-
30-39歲	13	14	100.0	51.1	16.5	15.1	7.3	-	7.2	-	-	9.3
40-49歲	13	12	100.0	72.2	-	6.9	14.3	-	-	-	-	6.6
50-59歲	18	15	100.0	55.2	5.3	15.4	5.7	-	6.3	5.3	-	11.8
60歲以上	23	23	100.0	54.0	6.7	10.8	6.1	-	-	4.8	7.7	10.0
依教育程度別分												
小學以下	9	7	100.0	53.0	-	11.7	12.6	-	-	11.6	-	11.1
國初中	10	9	100.0	61.1	-	26.1	-	-	-	-	18.3	3.9
高中職	32	32	100.0	62.7	11.4	7.5	7.5	-	-	-	-	13.4
專科	6	5	100.0	83.8	-	16.2	-	-	-	-	-	-
大學	17	20	100.0	49.8	6.9	5.9	8.4	12.9	4.8	-	-	11.3
研究所以上	6	18	100.0	82.0	6.5	-	-	-	5.6	6.0	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依職業別分												
工	13	12	100.0	38.7	9.5	19.3	14.3	-	7.9	-	-	16.8
商	12	11	100.0	70.7	6.4	7.0	7.1	-	8.8	-	-	-
軍公教	2	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
農林漁牧	3	3	100.0	26.1	73.9	-	-	-	-	-	-	-
服務業	15	14	100.0	58.4	6.3	5.7	16.9	6.0	-	-	-	6.6
自由業	2	3	100.0	-	-	44.5	-	-	-	-	-	55.5
學生	7	21	100.0	88.1	1.9	-	-	8.2	-	-	-	1.8
家管退休	23	22	100.0	60.1	3.6	11.4	-	-	-	8.4	7.8	12.7
待業無業	3	3	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
依地區別分												
北部地區	31	41	100.0	65.7	3.9	10.0	6.6	2.1	4.8	-	4.2	5.0
中部地區	24	27	100.0	66.0	-	7.4	8.4	6.5	-	-	-	14.6
南部地區	20	19	100.0	58.4	22.3	4.3	-	-	-	5.8	-	9.2
東部離島	5	5	100.0	58.9	8.1	16.7	-	-	-	16.3	-	-
依政策認知別分												
知道	50	61	100.0	72.3	5.5	7.9	4.4	4.2	-	3.1	-	5.3
不知道	30	30	100.0	46.7	9.3	9.4	7.5	-	6.6	-	5.8	14.7