

108 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質 滿意度調查摘要分析

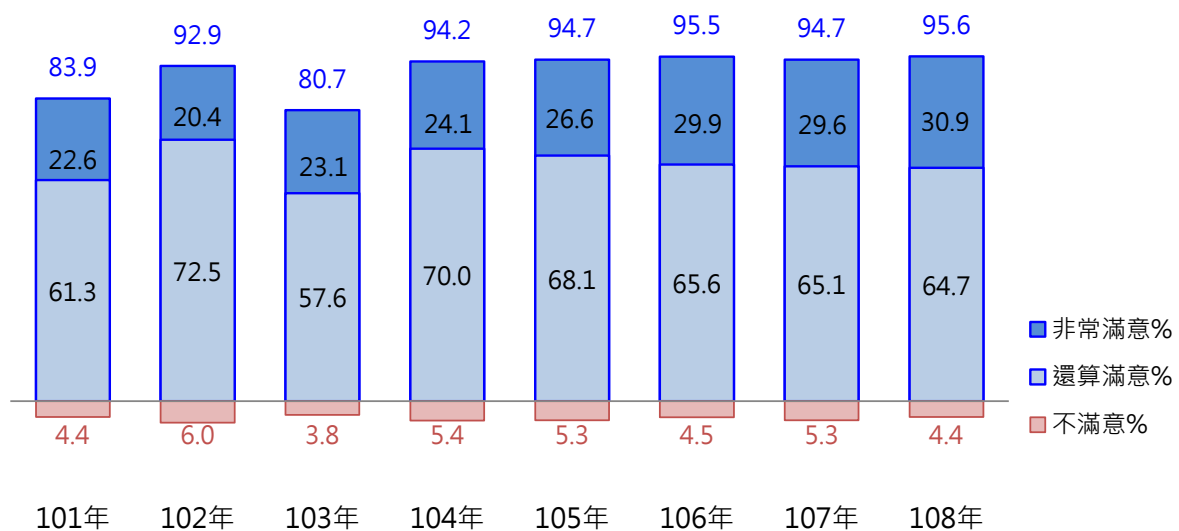
公路總局主計室

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，本局於 108 年 7 月 30 日至 8 月 27 日，針對臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，採用電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。本次調查共完成 2,194 份有效樣本(其中行動電話樣本 637 份)，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差控制在 ± 2.09 個百分點以內。本調查結果摘要分析如下：

一、民眾對監理所站整體服務品質之評價

根據本次調查結果，有 95.6% 的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，為歷年來整體滿意度最高，其中非常滿意 30.9%，還算滿意 64.7%。

圖 1 整體服務品質滿意度



各區監理所滿意度均達九成四以上，其中嘉義所(97.2%)及臺北市所(96.7%)滿意度更高達九成六以上，皆為該所歷年整體滿意度最高，經統計檢定結果，各所與上年皆無顯著差異。

表 1 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	104 年	105 年	106 年	107 年 ①	108 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全 體	94.2	94.7	95.5	94.7	95.6	+0.9	
臺北區監理所	95.4	94.7	97.3	94.3	95.6	+1.3	
新竹區監理所	90.7	94.7	93.8	95.2	95.2	0.0	
臺中區監理所	94.3	94.0	96.4	94.5	94.0	-0.5	
嘉義區監理所	95.3	96.4	95.5	95.5	97.2	+1.7	
高雄區監理所	96.0	95.1	93.8	94.0	94.9	+0.9	
臺北市區監理所	93.9	93.6	94.2	94.6	96.7	+2.1	
高雄市區監理所	94.8	94.4	96.0	94.9	95.9	+1.0	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

二、民眾對「洽公環境設施」滿意度評價

本次調查在「洽公環境設施」部分，除「引導指標」及「廁所清潔度」外，其他 4 項指標滿意度皆超過九成，其中以「服務設施便利性」97.0%最高，「整體環境清潔程度」亦達 95.6%。在「引導指標」部分，屏東站 78.7%、臺中市站 80.0%、桃園站 81.8%及苗栗站 82.4%，相較各所站為低；另「廁所清潔程度」部分，苗栗站 72.3%、花蓮站 72.4%與埔里分站 78.3 滿意度較低(各站滿意度詳見報告書)。

表 2 「洽公環境設施」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	引導指標	動線安排	服務設施 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
全 體	88.7	91.7	97.0	90.1	95.6	89.7
臺北區監理所	91.5	92.6	96.8	87.2	94.2	88.2
新竹區監理所	85.6	86.9	95.1	83.4	97.1	90.7
臺中區監理所	86.8	91.7	99.2	94.0	95.4	87.7
嘉義區監理所	90.3	92.9	98.2	92.8	94.8	90.3
高雄區監理所	91.2	96.4	96.7	94.8	97.6	92.7
臺北市區監理所	88.9	91.0	96.1	89.7	94.2	90.8
高雄市區監理所	87.6	93.6	96.7	92.8	97.6	90.4

說明：「引導指標」、「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。

相較 107 年調查結果，「廁所清潔程度」滿意度顯著提升 2.2 個百分點，且為歷年滿意度最高，「引導指標」滿意度則下降 3.1 個百分點，其餘 4 項指標皆無顯著差異。就各監理所觀之，嘉義所及高雄所各有 5 項指標較 106 年上升，臺北所、臺中所及高雄市所則有 3 項，新竹所 2 項，臺北市所 1 項。

表 3 「洽公環境設施」滿意度-按年度別分

指標	104 年	105 年	106 年	107 年 ①	108 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
						引導指標	87.7
動線安排	90.4	92.4	93.0	93.8	91.7	-2.1	
服務設施便利性	95.2	96.3	95.6	96.5	97.0	+0.5	
民眾等候空間規劃	91.3	90.1	90.5	90.5	90.1	-0.4	
整體環境清潔程度	93.9	93.7	94.9	95.3	95.6	+0.3	
廁所清潔程度	89.1	88.9	86.3	87.5	89.7	+2.2	*

表 4 「洽公環境設施」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/指標		104 年	105 年	106 年	107 年 ①	108 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
臺北監理所	引導指標	89.2	90.7	92.2	89.8	91.5	+1.7	
	動線安排	91.9	90.6	92.7	93.6	92.6	-1.0	
	服務設施便利性	93.8	95.3	95.8	96.3	96.8	+0.5	
	民眾等候空間規劃	88.8	90.0	87.7	90.0	87.2	-2.8	
	整體環境清潔程度	91.9	90.2	94.9	96.6	94.2	-2.4	
	廁所清潔程度	89.5	89.2	88.5	88.1	88.2	+0.1	
新竹監理所	引導指標	85.7	89.3	90.4	93.9	85.6	-8.3	*
	動線安排	88.4	90.0	91.4	93.6	86.9	-6.7	*
	服務設施便利性	95.4	95.3	95.3	97.1	95.1	-2.0	
	民眾等候空間規劃	90.0	86.3	88.9	88.6	83.4	-5.2	
	整體環境清潔程度	94.2	93.5	92.3	94.0	97.1	+3.1	*
	廁所清潔程度	91.7	90.3	89.1	80.2	90.7	+10.5	*
臺中監理所	引導指標	87.0	89.5	92.5	92.8	86.8	-6.0	*
	動線安排	88.8	93.7	94.5	96.1	91.7	-4.4	
	服務設施便利性	96.1	97.4	95.7	96.8	99.2	+2.4	
	民眾等候空間規劃	93.3	93.3	93.9	92.3	94.0	+1.7	
	整體環境清潔程度	93.7	95.0	95.1	95.3	95.4	+0.1	
	廁所清潔程度	92.9	83.6	89.6	86.3	87.7	+1.4	*
嘉義監理所	引導指標	87.2	90.3	90.7	90.2	90.3	+0.1	
	動線安排	92.3	94.1	93.2	91.6	92.9	+1.3	
	服務設施便利性	94.4	98.0	94.3	96.8	98.2	+1.4	*
	民眾等候空間規劃	91.5	91.2	88.8	92.4	92.8	+0.4	
	整體環境清潔程度	93.7	95.2	97.1	94.3	94.8	+0.5	
	廁所清潔程度	85.5	92.5	82.5	90.9	90.3	-0.6	
高雄監理所	引導指標	92.0	93.5	93.1	91.6	91.2	-0.4	
	動線安排	93.8	95.4	94.3	94.7	96.4	+1.7	*
	服務設施便利性	95.1	97.5	96.3	94.7	96.7	+2.0	
	民眾等候空間規劃	94.2	94.9	94.3	90.5	94.8	+4.3	*
	整體環境清潔程度	96.6	95.4	95.6	94.4	97.6	+3.2	
	廁所清潔程度	90.6	88.3	76.6	90.3	92.7	+2.4	*
臺北市區監理所	引導指標	84.7	88.5	92.6	92.7	88.9	-3.8	
	動線安排	89.9	91.3	92.5	92.9	91.0	-1.9	
	服務設施便利性	95.0	94.6	95.6	96.4	96.1	-0.3	
	民眾等候空間規劃	89.9	85.7	91.7	87.4	89.7	+2.3	
	整體環境清潔程度	93.7	94.5	93.2	96.1	94.2	-1.9	
	廁所清潔程度	80.0	89.8	85.1	91.3	90.8	-0.5	
高雄市區監理所	引導指標	90.2	93.4	90.2	91.4	87.6	-3.8	*
	動線安排	88.2	93.3	92.7	93.1	93.6	+0.5	
	服務設施便利性	97.5	96.0	96.8	97.3	96.7	-0.6	
	民眾等候空間規劃	92.7	89.5	89.0	92.6	92.8	+0.2	
	整體環境清潔程度	95.3	94.4	96.8	96.8	97.6	+0.8	
	廁所清潔程度	91.4	93.9	86.2	90.4	90.4	0.0	

三、民眾對「人員服務態度與專業」滿意度評價

本次調查在「人員服務態度及專業度」部分，5項指標問項中有4項滿意度高於九成一，其中以「志工及巡迴人員服務態度」(97.4%)最高，另「窗口服務等候時間」部分，苗栗站 62.9%、嘉義市站 69.8%及桃園站 70.0%相對各監理所站為低(各站滿意度詳見報告書)。

表 5 「人員服務態度與專業」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	人員服務態度			人員服務專業度	
	志工及巡迴人員服務態度	窗口人員服務態度	考驗人員服務態度	窗口人員專業能力	窗口服務等候時間
全體	97.4	93.6	91.3	93.7	83.8
臺北區監理所	96.8	93.7	86.3	94.4	84.0
新竹區監理所	98.1	92.6	93.5	95.2	76.5
臺中區監理所	97.4	91.0	95.8	93.8	82.6
嘉義區監理所	98.6	95.8	97.9	93.9	85.4
高雄區監理所	96.3	94.4	87.9	93.0	86.3
臺北市區監理所	98.4	95.5	86.6	91.6	89.0
高雄市區監理所	95.1	93.8	91.4	92.9	86.5

說明：1.「志工及巡迴人員服務態度」為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

2.「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務之民眾人數過少，因此各區監理所結果僅供參考。

除「志工及巡迴人員服務態度」外，其餘4項指標滿意度皆較107年微幅提升，其中「窗口人員服務態度」及「考驗人員服務態度」皆為歷年新高。臺北所及嘉義所各有2項滿意度較107年上升，臺中所有1項，其他各所皆有3項。

表 6 「人員服務態度與專業」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

指標	104年	105年	106年	107年 ①	108年 ②	近2年調查比較	
						差距②-①	檢定
志工及巡迴人員服務態度	95.7	96.5	96.5	98.2	97.4	-0.8	
窗口人員服務態度	92.1	91.5	92.3	91.9	93.6	+1.7	
考驗人員服務態度	90.9	87.0	90.0	90.0	91.3	+1.3	
窗口人員專業能力	93.1	89.8	91.3	92.9	93.7	+0.8	
窗口服務等候時間	80.6	82.2	84.1	83.3	83.8	+0.5	

表 7 「人員服務態度與專業」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/指標		104 年	105 年	106 年	107 年 ①	108 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
臺北區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	96.2	96.8	97.9	97.7	96.8	-0.9	
	窗口人員服務態度	92.6	93.0	94.7	92.9	93.7	+0.8	
	窗口人員專業能力	92.4	88.4	93.5	94.0	94.4	+0.4	
	窗口服務等候時間	79.9	85.2	85.0	86.6	84.0	-2.6	
新竹區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	91.5	96.4	96.7	98.9	98.1	-0.8	
	窗口人員服務態度	91.8	91.6	90.6	92.0	92.6	+0.6	
	窗口人員專業能力	92.5	91.5	90.5	92.5	95.2	+2.7	
	窗口服務等候時間	74.8	76.1	77.3	74.5	76.5	+2.0	
臺中區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	96.9	97.0	96.5	98.0	97.4	-0.6	
	窗口人員服務態度	92.0	90.4	90.5	92.5	91.0	-1.5	
	窗口人員專業能力	91.8	88.2	89.9	94.7	93.8	-0.9	
	窗口服務等候時間	80.0	81.4	85.8	80.0	82.6	+2.6	
嘉義區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	97.4	96.7	95.7	98.8	98.6	-0.2	
	窗口人員服務態度	91.7	91.5	93.5	90.5	95.8	+5.3	*
	窗口人員專業能力	95.3	90.4	92.0	90.7	93.9	+3.2	*
	窗口服務等候時間	80.9	82.7	82.6	88.2	85.4	-2.8	
高雄區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.0	97.2	94.7	98.3	96.3	-2.0	
	窗口人員服務態度	90.4	90.2	87.8	91.8	94.4	+2.6	
	窗口人員專業能力	91.4	91.8	88.9	92.4	93.0	+0.6	
	窗口服務等候時間	85.5	85.1	88.6	84.0	86.3	+2.3	
臺北市區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	99.0	93.6	97.3	97.9	98.4	+0.5	
	窗口人員服務態度	93.7	92.9	95.2	91.2	95.5	+4.3	
	窗口人員專業能力	94.4	90.5	90.7	93.2	91.6	-1.6	
	窗口服務等候時間	84.1	84.0	84.5	87.2	89.0	+1.8	
高雄市區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	93.9	97.9	95.3	97.6	95.1	-2.5	
	窗口人員服務態度	92.7	90.3	92.6	92.8	93.8	+1.0	
	窗口人員專業能力	94.8	89.2	93.0	92.1	92.9	+0.8	
	窗口服務等候時間	84.3	83.3	87.7	84.7	86.5	+1.8	

說明：「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務之民眾人數過少，故各區監理所調查結果不予比較。

本次調查之洽公民眾有 15.0% 不滿意監理所(站)之「窗口服務等候時間」，進一步詢問不滿意時段，以回答「10:00-10:59」(22.2%)居多，其次為「14:00-14:59」(18.7%)，再次為「13:00-13:59」(13.9%)。整體而言，不滿意時段以下午(47.5%)居多，其次為上午(35.9%)，再次為中午(19.9%)。

各區監理所之「窗口服務等候時間」不滿意度介於 10.5%~22.3%，其中新竹所、臺中所、嘉義所及高雄市所之洽公民眾不滿意時段以「10:00-10:59」居多，臺北所及高雄所以「14:00-14:59」居多，而臺北市所則以「中午」最多。由於不滿意的樣本數較少，比較結果僅供參考。

表 8 「窗口服務等候時間」不滿意的時段—按區監理所分

單位：人；%

項目別	監理所								
		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
不滿意度(%)		15.0	14.2	22.3	15.3	13.4	13.2	10.5	13.3
加權前樣本數		287	42	63	43	34	40	30	35
上午時段		35.9	30.9	45.0	35.7	37.2	25.7	23.1	43.9
08:00-08:59		3.9	1.9	4.7	7.5	-	6.9	-	5.8
09:00-09:59		9.5	9.5	12.2	7.8	18.8	1.1	3.8	5.1
10:00-10:59		22.2	13.4	29.6	22.6	27.4	10.8	16.1	28.4
只說上午		5.1	7.9	4.3	4.3	-	6.9	7.0	7.4
中午時段		19.9	10.2	16.6	22.2	13.3	21.5	47.6	19.2
11:00-11:59		11.7	7.6	10.7	18.2	12.0	13.6	8.2	10.7
12:00-12:59		6.3	2.6	9.3	2.8	-	7.9	16.1	8.5
只說中午		3.4	-	1.3	2.1	1.4	1.1	23.3	-
下午時段		47.5	54.1	48.3	45.3	49.3	58.3	37.2	34.0
13:00-13:59		13.9	10.6	17.1	14.6	16.0	12.4	14.3	5.0
14:00-14:59		18.7	27.4	20.2	10.3	18.2	24.2	9.9	21.7
15:00-15:59		8.3	13.2	7.1	3.6	7.8	13.4	8.8	7.2
16:00-16:59		2.3	2.3	-	5.7	3.2	-	2.2	2.4
17:00-17:59		0.4	-	-	-	-	-	2.2	1.9
只說下午		9.5	9.4	6.7	15.5	8.3	11.1	12.0	1.3
拒答		3.0	4.8	1.3	3.3	1.6	7.5	-	5.3

說明：□表示前 3 名時段，其中■為最高。

四、民眾對「便民措施與政策」認知度及評價

本次調查在「便民措施與政策」部分計有 3 項指標問項，包含 2 項便民措施及 1 項推行政策，民眾在「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」認知度 74.1%，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」與「汽燃費電子繳費通知單服務」2 項便民措施認知度分別為 39.7% 及 36.7%，較 107 年分別增加 9.4 個百分點及 1.4 個百分點。

就民眾評價部分，對「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」贊成度達 90.9% 最高，「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」措施好感度 90.5%，較 106 年之 88.7% 增加 1.8 個百分點，惟仍有 14.1% 的民眾覺得此措施雖好，但未來可能不會使用，主要因為「習慣使用現金繳費」及「本身沒有信用卡」。另「汽燃費電子繳費通知單服務」好感度 82.2%，增加 4.8 個百分點，惟仍有 12.1% 的民眾覺得此措施雖好，但未來可能不會使用，主要因為「習慣收到紙本通知」與「不熟悉電腦及手機」。

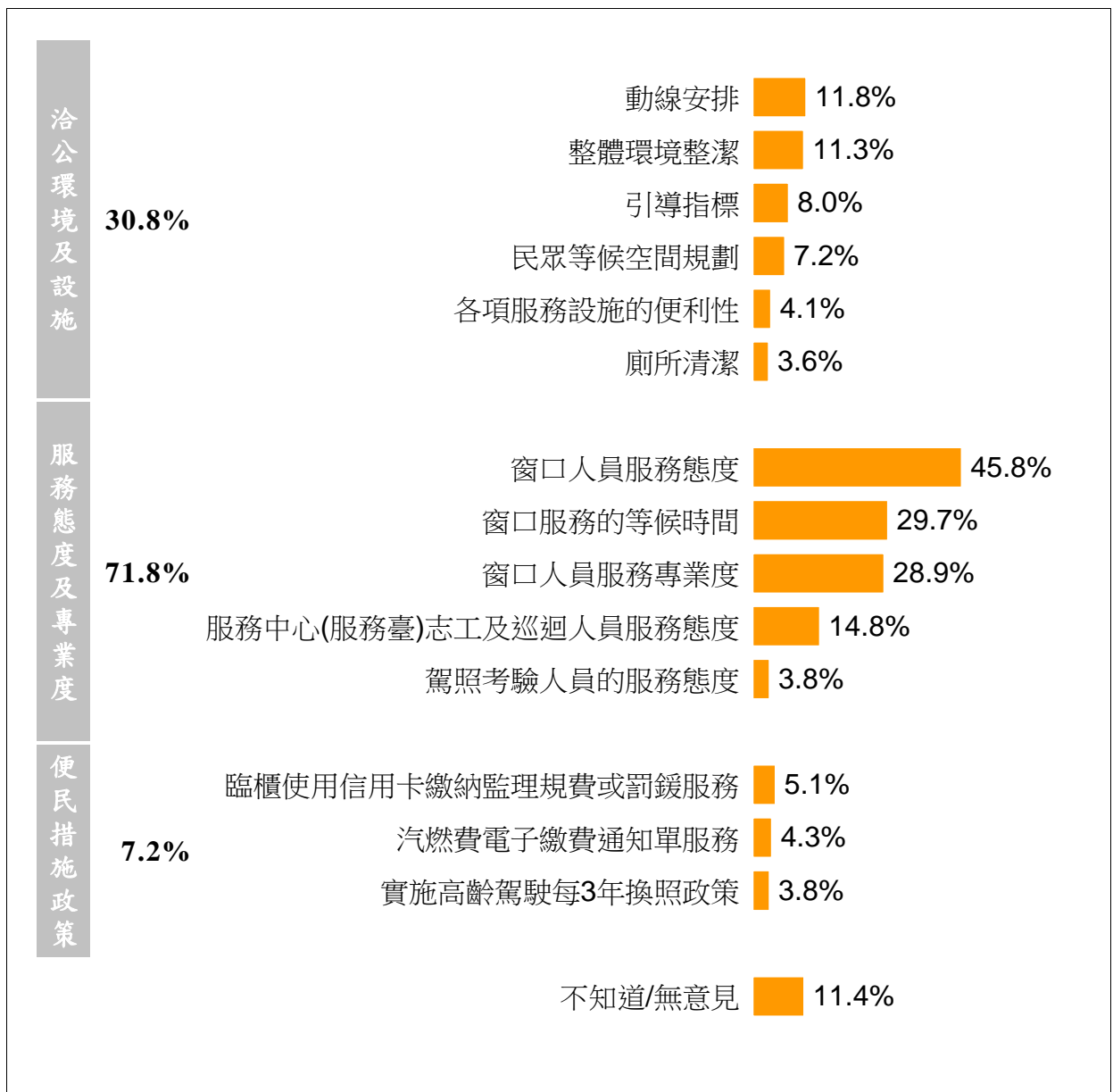
表 9 「便民措施與政策」認知度及好感(贊成)度-按監理所別分

監理所	單位：%					
	臨櫃使用信用卡繳納監理規費		汽燃費電子繳費通知單服務		實施高齡駕駛每 3 年換照政策	
	認知度	好感度	認知度	好感度	認知度	贊成度
全體	39.7	90.5	36.7	82.2	74.1	90.9
臺北區監理所	33.1	87.1	33.0	82.6	75.6	89.0
新竹區監理所	37.2	90.0	38.7	83.6	74.0	92.2
臺中區監理所	45.1	91.2	40.2	80.7	75.6	92.8
嘉義區監理所	38.3	88.4	40.0	82.2	74.8	90.7
高雄區監理所	34.5	89.9	36.7	77.9	73.3	91.6
臺北市區監理所	47.8	95.0	32.7	85.3	72.1	88.4
高雄市區監理所	41.1	93.8	34.5	81.6	70.4	93.0

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的項目依序為「窗口人員服務態度」(45.8%)、「窗口服務等候時間」(29.7%)及「窗口人員專業度」(28.9%)，皆屬於人員服務態度及專業度，顯見第一線人員給予民眾的印象是影響評價服務品質的最重要因素；其他項目則低於 15%。

圖 2 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=2,264)

六、重要度—滿意度模型分析

以「影響評價服務因素」指標進行「重要度—滿意度模型」分析，分析結果顯示，「志工及巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」均落在第一象限「服務品質優勢區」，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高度滿意，也是目前的優勢所在。

而「窗口服務等候時間」落在第四象限「服務品質優先改善區」，有必要進行檢討，尋求改善與因應之措施。

表 10 「重要度-滿意度模型」分析

服務指標		影響評價服務因素
洽公環境設施	引導指標	III
	動線安排	II
	服務設施便利性	II
	民眾等候空間規劃	III
	廁所清潔程度	III
	整體環境整潔程度	II
人員服務態度及專業度	志工及巡迴人員服務態度	I
	考驗人員服務態度	II
	窗口人員服務態度	I
	窗口人員專業能力	I
	窗口服務等候時間	IV
便民服務措施與政策	實施高齡駕駛每3年換照政策	III
	臨櫃使用信用卡繳納監理規費	III
	汽燃費電子繳費通知單服務	III

說明：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、民眾對車輛檢驗滿意度

本次調查另針對過去 1 年曾去過監理所(站)辦理汽車檢驗(複驗)或機車檢驗的民眾為調查對象，成功訪問 1,284 位合格受訪者，在 95%信心水準下，最大抽樣誤差為±2.73 個百分點。

車輛檢驗各項服務以「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 95.0%最高，其次為「車輛檢驗線環境整潔」90.1%，而「車輛檢驗人員服務態度」與「車輛檢驗人員專業程度」滿意度則分別為 88.7%與 86.0%。

表 11 車輛檢驗滿意度

單位：%

指標	全體	區域						
		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
車輛檢驗動線安排	90.1	92.9	91.2	92.0	86.5	82.0	90.1	93.1
車輛檢驗線環境整潔	95.0	96.8	96.9	93.3	95.3	95.8	93.3	92.3
車輛檢驗人員服務態度	88.7	89.9	90.0	90.7	91.4	85.3	82.4	92.1
車輛檢驗人員專業程度	86.0	88.4	88.0	86.2	86.0	84.3	82.1	86.6

說明：■表示該項目別滿意度最高；□表示該項目別滿意度第二。

以各監理所(站)觀察，檢驗線環境整潔度部分，各所(站)滿意度皆高於 83.8%；檢驗動線安排部分，除屏東站(70.7%)外，各所(站)滿意度皆高於 80.8%；檢驗人員服務態度部分，有 6 個所(站)滿意度未達八成；檢驗人員專業度部分，則有 10 個所(站)未達八成。

表 12 車輛檢驗項目滿意度未達八成之監理所(站)

單位：%

檢驗動線安排	檢驗人員服務態度	檢驗人員專業程度
屏東站(70.7)	臺東站(78.1)	臺中所(79.3)
	基隆站(76.2)	板橋站(77.7)
	雲林站(76.0)	屏東站(76.2)
	士林站(74.6)	澎湖站(75.7)
	澎湖站(72.9)	嘉義市站(74.8)
	屏東站(71.4)	士林站(74.2)
		雲林站(71.0)
		臺中市站(70.0)
		東勢分站(68.4)
		恆春分站(54.2)

八、結論與建議

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務滿意度為 95.6%，為歷年來整體滿意度最高，其中非常滿意占 30.9%。各監理所均有超過九成四以上的滿意度，維持與 107 年調查結果相近，對於各監理所(站)的服務表現，民眾皆給予肯定與正面評價。
- (二) 洽公環境設施方面，以「服務設施便利性」(97.0%)最高；「廁所清潔度」滿意度雖不及九成(89.7%)，惟較上年顯著提升 2.2 個百分點，且為歷年滿意度最高；「引導指標」滿意度則下降 3.1 個百分點。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，「窗口人員服務態度」(93.6%)及「考驗人員服務態度」(91.3%)滿意度皆為歷年新高；「窗口服務等候時間」部分，苗栗站 62.9%、嘉義市站 69.8%及桃園站 70.0%相對各監理所站為低。
- (四) 便民措施與推行政策部分，「高齡駕駛每 3 年換照政策」認知度及贊成度皆高；「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」與「汽燃費電子繳費通知單服務」認知度與好感度皆較上年微幅提升，惟受民眾長期繳費習慣影響，較難在短期內大幅提升使用率。
- (五) 近年滿意度調查結果中，「窗口服務等候時間」皆落在服務品質優先改善區，建議可參考各時段洽公人數，調整窗口人力，非綜合性業務單一窗口人員可機動調整協助辦理，提升人員服務的效率。
- (六) 車輛檢驗滿意度 4 項指標皆有 86.0%以上，各所(站)檢驗線環境整潔度皆高於 83.8%；檢驗動線安排部分，除屏東站(70.7%)外，各所(站)滿意度皆高於 80.8%；檢驗人員服務態度部分，有 6 個所(站)滿意度未達八成；檢驗人員專業度部分，則有 10 個所(站)未達八成。