

110 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

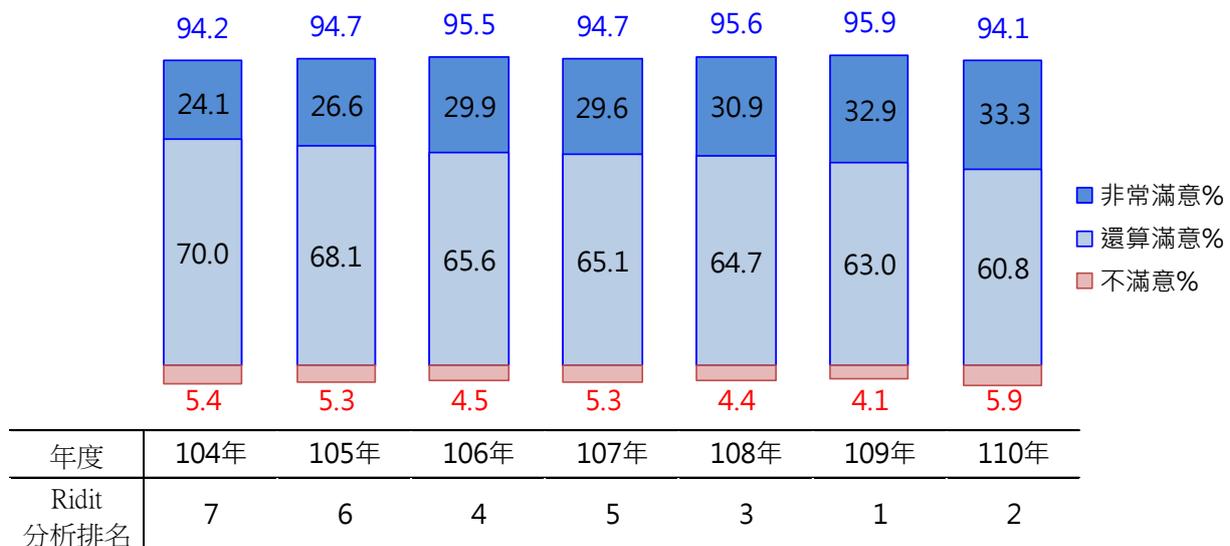
為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，本局按年辦理「民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 110 年 8 月 2 日至 8 月 31 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「監理所(站)服務品質滿意度」係針對臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，其中過去 1 年曾去過監理所(站)之有效樣本共 2,162 份(包含行動電話樣本 700 份)；「車輛檢驗滿意度」調查對象則係過去 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，共完成 1,355 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.11 及 ± 2.66 個百分點。茲將調查結果摘述如下：

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 94.1%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，較 109 年顯著下降 1.8 個百分點，若以滿意等級(非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)進行 Ridit 分析¹，檢定近 7 年整體服務品質滿意程度的高低，今年排名第 2，表現僅次於 109 年。

圖 1 整體服務品質滿意度



¹ Ridit 分析是利用一組量表累積機率分數表示順序尺度中各順序等級(如：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)強弱代替任意選擇順序等級中之百分比。

比較各區監理所近 2 年調查結果，臺中所及高雄市所整體滿意度分別較 109 年提升 1.5 及 3.1 個百分點，其中高雄市所滿意度更高達 99.2%，表現最為亮眼；其餘各所滿意度均下降，其中又以嘉義所減少 7.9 個百分點最多。

觀察嘉義所轄內滿意度不及八成之所(站)，雲林站有動線安排(63.4%)、服務設施便利性(73.1%)、駕照考驗人員服務態度(16.4%)及窗口服務等候時間(78.1%)；嘉義所本所之駕照考驗人員服務態度(63.8%)及窗口人員專業能力(75.5%)；東勢分站有窗口人員專業能力(78.7%)；嘉義市站有窗口服務等候時間(78.5%)。(各站滿意度詳見報告書附表 1-5 至 1-14)

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	106 年	107 年	108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	95.5	94.7	95.6	95.9	94.1	-1.9	
臺北所	97.3	94.3	95.6	96.3	95.1	-1.2	
新竹所	93.8	95.2	95.2	97.0	95.5	-1.5	
臺中所	96.4	94.5	94.0	95.0	96.5	+1.5	
嘉義所	95.5	95.5	97.2	95.6	87.7	-7.9	*
高雄所	93.8	94.0	94.9	95.0	93.2	-1.8	
臺北市所	94.2	94.6	96.7	95.5	92.4	-3.1	
高雄市所	96.0	94.9	95.9	96.1	99.2	+3.1	*

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」外，各項目滿意度皆超過九成，其中又以「服務設施便利性」96.5%最高。在「引導指標」項目，南投站 58.8%、玉里分站 70.4%、士林站 76.7%及宜蘭站 76.8%滿意度不及八成，相較各所(站)為低。

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	廁所清潔 程度	整體環境 整潔程度
全體	88.7	91.9	96.5	94.4	95.6
臺北所	85.7	90.7	97.7	90.7	94.0
新竹所	92.6	94.0	98.2	95.6	95.0
臺中所	86.8	94.2	97.9	98.1	97.4
嘉義所	92.0	85.7	93.1	97.9	95.5
高雄所	90.9	95.9	93.9	88.5	97.3
臺北市所	83.1	89.8	96.6	94.0	93.5
高雄市所	93.7	96.0	96.5	93.1	98.4

說明：「引導指標」、「服務設施便利性」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。

與 109 年調查結果比較，「引導指標」、「動線安排」及「服務設施便利性」滿意度皆微幅下降；「廁所清潔程度」及「整體環境整潔程度」則上升，其中「廁所清潔程度」(94.4%)已連續 4 年上揚，更創歷年新高紀錄，顯見監理所(站)改善廁所作為已被民眾所認可。

就各監理所觀之，新竹所及高雄市所 5 項指標滿意度均較 109 年上升，臺中所及高雄所各有 4 項，嘉義所及臺北市所各有 2 項，臺北所僅 1 項指標與 109 年持平。

表 3 「洽公環境設施」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

項目別	106 年	107 年	108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
引導指標	91.7	91.8	88.7	89.3	88.7	-0.6	
動線安排	93.0	93.8	91.7	92.0	91.9	-0.1	
服務設施 便利性	95.6	96.5	97.0	97.0	96.5	-0.5	
廁所清潔 程度	86.3	87.5	89.7	91.2	94.4	+3.2	*
整體環境 整潔程度	94.9	95.3	95.6	94.5	95.6	+1.1	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

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/項目別		106 年	107 年	108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
臺北所	引導指標	92.2	89.8	91.5	88.6	85.7	-2.9	
	動線安排	92.7	93.6	92.6	93.0	90.7	-2.3	
	服務設施便利性	95.8	96.3	96.8	97.7	97.7	0.0	
	廁所清潔程度	88.5	88.1	88.2	93.7	90.7	-3.0	
	整體環境整潔程度	94.9	96.6	94.2	94.8	94.0	-0.8	
新竹所	引導指標	90.4	93.9	85.6	90.0	92.6	+2.6	
	動線安排	91.4	93.6	86.9	89.9	94.0	+4.1	
	服務設施便利性	95.3	97.1	95.1	96.3	98.2	+1.9	*
	廁所清潔程度	89.1	80.2	90.7	91.9	95.6	+3.7	
	整體環境整潔程度	92.3	94.0	97.1	90.6	95.0	+4.4	
臺中所	引導指標	92.5	92.8	86.8	89.5	86.8	-2.7	
	動線安排	94.5	96.1	91.7	91.4	94.2	+2.8	
	服務設施便利性	95.7	96.8	99.2	97.0	97.9	+0.9	
	廁所清潔程度	89.6	86.3	87.7	86.4	98.1	+11.7	*
	整體環境整潔程度	95.1	95.3	95.4	95.3	97.4	+2.1	
嘉義所	引導指標	90.7	90.2	90.3	91.3	92.0	+0.7	
	動線安排	93.2	91.6	92.9	91.8	85.7	-6.1	*
	服務設施便利性	94.3	96.8	98.2	97.0	93.1	-3.9	*
	廁所清潔程度	82.5	90.9	90.3	95.3	97.9	+2.6	
	整體環境整潔程度	97.1	94.3	94.8	97.1	95.5	-1.6	
高雄所	引導指標	93.1	91.6	91.2	90.2	90.9	+0.7	
	動線安排	94.3	94.7	96.4	95.2	95.9	+0.7	
	服務設施便利性	96.3	94.7	96.7	98.2	93.9	-4.3	*
	廁所清潔程度	76.6	90.3	92.7	86.6	88.5	+1.9	
	整體環境整潔程度	95.6	94.4	97.6	96.7	97.3	+0.6	
臺北市所	引導指標	92.6	92.7	88.9	85.7	83.1	-2.6	
	動線安排	92.5	92.9	91.0	92.6	89.8	-2.8	
	服務設施便利性	95.6	96.4	96.1	96.6	96.6	0.0	
	廁所清潔程度	85.1	91.3	90.8	92.0	94.0	+2.0	
	整體環境整潔程度	93.2	96.1	94.2	93.4	93.5	+0.1	
高雄市所	引導指標	90.2	91.4	87.6	90.5	93.7	+3.2	
	動線安排	92.7	93.1	93.6	92.0	96.0	+4.0	*
	服務設施便利性	96.8	97.3	96.7	96.1	96.5	+0.4	
	廁所清潔程度	86.2	90.4	90.4	90.9	93.1	+2.2	
	整體環境整潔程度	96.8	96.8	97.6	95.9	98.4	+2.5	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

三、民眾對「人員服務態度及專業度」滿意度評價

本次調查在「人員服務態度及專業度」部分，除「窗口服務等候時間」外，其他項目滿意度皆高於九成，其中「服務員、志工及巡迴人員服務態度」滿意度更超過九成七。「窗口服務等候時間」部分，宜蘭站(76.3%)、雲林站(78.1%)、嘉義市站(78.5%)及臺東站(79.2%)滿意度相對各站較低。

表 5 「人員服務態度及專業度」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	
	服務員、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	97.5	91.4	90.1	91.0	89.4
臺北所	97.3	90.0	92.9	88.4	88.8
新竹所	98.3	93.8	91.8	94.0	88.5
臺中所	98.8	93.2	93.5	93.1	90.6
嘉義所	97.9	87.9	84.7	86.8	86.1
高雄所	96.0	91.1	98.1	90.9	91.8
臺北市所	94.8	89.8	85.0	89.9	88.7
高雄市所	98.4	95.3	80.4	96.3	93.5

說明：1. 「服務員、志工及巡迴人員服務態度」為排除無接觸過，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民眾較少，因此各所比較結果僅供參考。

與 109 年調查結果比較，「窗口人員服務態度」、「考驗人員服務態度」及「窗口人員專業能力」滿意度均下降；「服務員、志工及巡迴人員服務態度」及「窗口服務等候時間」則提升，其中「窗口服務等候時間」(89.4%)已連續 3 年上揚，並創歷年新高。就各監理所觀察，新竹所及高雄市所 4 項指標滿意度均較 109 年增加，臺中所及嘉義所有 2 項，高雄所及臺北市所有 1 項，臺北所則無上升項目。

表 6 「人員服務態度及專業度」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

項目別	106 年	107 年	108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
服務員、志工及巡迴人員服務態度	96.5	98.2	97.4	97.1	97.5	+0.4	
窗口人員服務態度	92.3	91.9	93.6	94.2	91.4	-2.8	
考驗人員服務態度	90.0	90.0	91.3	97.6	90.1	-7.5	*
窗口人員專業能力	91.3	92.9	93.7	93.5	91.0	-2.5	*
窗口服務等候時間	84.1	83.3	83.8	86.9	89.4	+2.5	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

表 7 「人員服務態度及專業度」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/項目別		106 年	107 年	108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
臺北所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	97.9	97.7	96.8	97.5	97.3	-0.2	
	窗口人員服務態度	94.7	92.9	93.7	95.8	90.0	-5.8	*
	窗口人員專業能力	93.5	94.0	94.4	91.0	88.4	-2.6	
	窗口服務等候時間	85.0	86.6	84.0	89.7	88.8	-0.9	
新竹所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	96.7	98.9	98.1	96.7	98.3	+1.6	
	窗口人員服務態度	90.6	92.0	92.6	92.2	93.8	+1.6	
	窗口人員專業能力	90.5	92.5	95.2	92.9	94.0	+1.1	
	窗口服務等候時間	77.3	74.5	76.5	82.6	88.5	+5.9	
臺中所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	96.5	98.0	97.4	98.6	98.8	+0.2	
	窗口人員服務態度	90.5	92.5	91.0	94.2	93.2	-1.0	
	窗口人員專業能力	89.9	94.7	93.8	94.4	93.1	-1.3	
	窗口服務等候時間	85.8	80.0	82.6	87.4	90.6	+3.2	
嘉義所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	95.7	98.8	98.6	95.9	97.9	+2.0	
	窗口人員服務態度	93.5	90.5	95.8	94.7	87.9	-6.8	*
	窗口人員專業能力	92.0	90.7	93.9	96.2	86.8	-9.4	*
	窗口服務等候時間	82.6	88.2	85.4	85.7	86.1	+0.4	
高雄所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	94.7	98.3	96.3	96.8	96.0	-0.8	
	窗口人員服務態度	87.8	91.8	94.4	93.0	91.1	-1.9	
	窗口人員專業能力	88.9	92.4	93.0	91.3	90.9	-0.4	
	窗口服務等候時間	88.6	84.0	86.3	86.8	91.8	+5.0	
臺北市所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	97.3	97.9	98.4	97.1	94.8	-2.3	
	窗口人員服務態度	95.2	91.2	95.5	96.3	89.8	-6.5	*
	窗口人員專業能力	90.7	93.2	91.6	96.3	89.9	-6.4	*
	窗口服務等候時間	84.5	87.2	89.0	88.6	88.7	+0.1	
高雄市所	服務員、志工及巡迴人員 服務態度	95.3	97.6	95.1	96.5	98.4	+1.9	
	窗口人員服務態度	92.6	92.8	93.8	92.0	95.3	+3.3	
	窗口人員專業能力	93.0	92.1	92.9	91.3	96.3	+5.0	*
	窗口服務等候時間	87.7	84.7	86.5	88.7	93.5	+4.8	

說明：1. 「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務民眾較少，故各監理所調查結果不予比較。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

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，近年實施之「提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務」及「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度均低於三成，其中「推動普通重型機車考照前訓練補助」之認知度僅12.4%，且滿意度76.0%相對較低，不滿意的原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」(占53.4%)。

在提供汽燃費多元繳費管道部分，約定帳戶扣款、監理服務網(或APP)線上繳款及電子式繳款單之認知度皆為五成左右，而使用率以「監理服務網(或APP)線上繳款」15.2%較高，其他2種方式皆不及一成。整體而言，有89.6%民眾對提供汽燃費多元繳費管道表示滿意，75.6%民眾至少知道1種繳費管道，而有26.5%民眾至少使用過1種。

表8 「便民措施與政策」認知度、使用率及滿意度-按監理所別分

單位：%

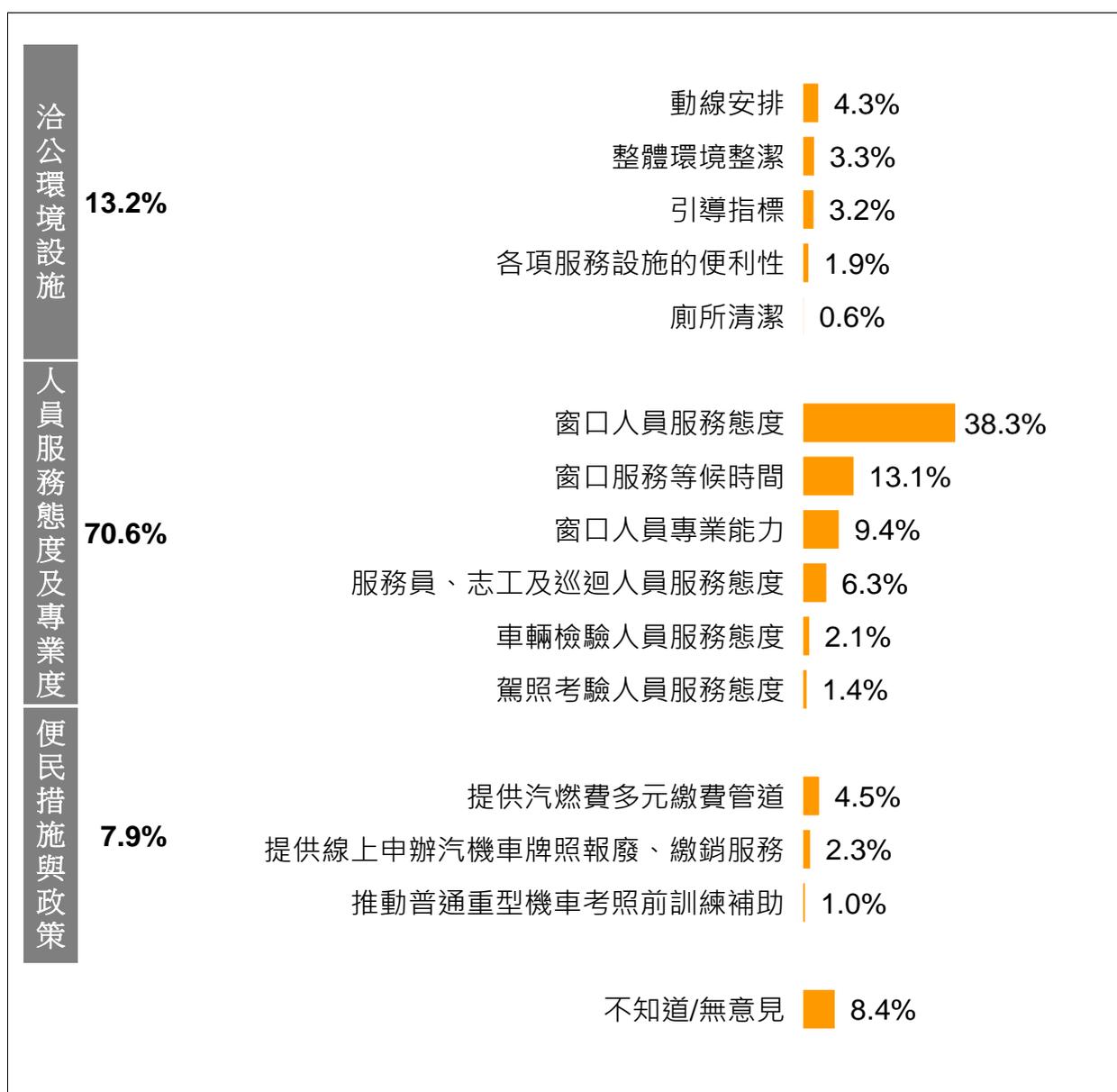
監理所	提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務		推動普通重型機車考照前訓練補助		滿意度	提供汽燃費多元繳費管道					
	認知度	滿意度	認知度	滿意度		約定帳戶扣款		監理服務網(或APP)線上繳款		電子式繳款單	
						認知度	使用率	認知度	使用率	認知度	使用率
全體	28.8	87.9	12.4	76.0	89.6	58.4	7.5	56.9	15.2	51.1	8.1
臺北所	30.9	86.7	14.5	73.7	87.5	48.0	4.6	56.2	15.9	46.4	5.3
新竹所	29.6	85.6	10.7	75.6	89.1	59.9	4.7	58.5	13.4	56.3	8.3
臺中所	29.3	87.4	11.5	72.8	89.6	56.8	7.0	55.6	13.5	52.2	9.5
嘉義所	23.4	89.6	12.1	79.9	89.2	66.4	13.1	61.1	15.0	49.2	6.2
高雄所	29.4	89.6	7.5	77.2	90.8	59.1	5.7	53.0	13.2	53.2	8.4
臺北市所	24.4	86.4	18.7	72.7	90.0	63.6	9.3	54.2	20.0	49.2	11.5
高雄市所	38.1	93.8	8.5	85.2	93.5	57.1	9.4	59.1	15.4	53.1	8.0

說明：3項汽燃費多元繳費管道可複選，有75.6%民眾至少知道1種，有26.5%民眾至少使用過1種。

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的前3個項目依序為「窗口人員服務態度」(38.3%)、「窗口服務等候時間」(13.1%)及「窗口人員專業能力」(9.4%)，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。

圖 2 影響評價服務品質的重要因素



Q. 請問您認為哪一項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素?(單選題)(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=2,162)

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，「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，本局做得很好且獲得民眾高度滿意，為目前的優勢所在。

而「窗口服務等候時間」雖落在「服務品質優先改善區」，惟滿意度已連續3年上升，且為歷年最高，表示相關改善措施已有成效，可持續努力，以提升民眾滿意度。

表9 「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
	各項服務設施的便利性	II
	廁所清潔程度	II
	整體環境整潔程度	II
人員服務態度及專業度	服務員、志工及巡迴人員服務態度	II
	駕照考驗人員服務態度	III
	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
車輛檢驗人員服務態度	II	
便民措施與政策	提供汽燃費多元繳費管道	III
	提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務	III
	推動普通重型機車考照前訓練補助	III

說明：第一象限：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。

第二象限：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。

第三象限：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。

第四象限：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

自 108 年起將車輛檢驗滿意度獨立調查後，本次調查在各項目滿意度首次全面突破九成，顯見各所(站)均有積極進行改善作為。各項目中以「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 95.6%最高，其次依序為「車輛檢驗動線安排」92.9%、「車輛檢驗人員服務態度」91.8%及「車輛檢驗人員專業程度」90.6%。以檢驗車種觀察，大型車在各項目滿意度均較其他車種低。

表 10 車輛檢驗滿意度

單位：%

監理所	車檢人員		車檢環境	
	車輛檢驗人員服務態度	車輛檢驗人員專業程度	車輛檢驗動線安排	車輛檢驗線環境整潔
全體	91.8	90.6	92.9	95.6
監理所別				
臺北所	92.4	90.1	94.0	97.1
新竹所	94.0	91.9	91.0	94.8
臺中所	92.3	89.9	94.4	97.8
嘉義所	92.6	91.4	91.4	92.9
高雄所	88.0	89.5	93.3	93.0
臺北市所	88.9	89.7	92.8	95.2
高雄市所	92.4	92.5	95.1	97.2
車種別				
機車(含重機)	91.8	89.0	92.5	96.2
小型車	92.4	93.0	93.3	95.2
大型車	85.9	82.7	90.3	94.3

與 109 年調查結果比較，除「車輛檢驗線環境整潔」外，其餘 3 項指標滿意度皆增加。就各監理所觀之，臺北所 4 項指標滿意度均較 109 年上升，臺中所、嘉義所、高雄所及臺北市所有 3 項，新竹所及高雄市所有 2 項。

表 11 車輛檢驗滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/項目別		108 年	109 年 ①	110 年 ②	近 2 年調查比較	
					差距②-①	檢定
全體	車輛檢驗人員服務態度	88.7	89.8	91.8	+2.0	*
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.8	90.6	+0.8	
	車輛檢驗動線安排	90.1	88.9	92.9	+4.0	*
	車輛檢驗線環境整潔	95.0	97.0	95.6	-1.4	
臺北所	車輛檢驗人員服務態度	89.9	89.9	92.4	+2.5	
	車輛檢驗人員專業程度	88.4	86.2	90.1	+3.9	
	車輛檢驗動線安排	92.9	90.4	94.0	+3.6	
	車輛檢驗線環境整潔	96.8	96.8	97.1	+0.3	
新竹所	車輛檢驗人員服務態度	90.0	92.8	94.0	+1.2	
	車輛檢驗人員專業程度	88.0	92.9	91.9	-1.0	
	車輛檢驗動線安排	91.2	87.5	91.0	+3.5	
	車輛檢驗線環境整潔	96.9	98.7	94.8	-3.9	*
臺中所	車輛檢驗人員服務態度	90.7	89.8	92.3	+2.5	
	車輛檢驗人員專業程度	86.2	91.3	89.9	-1.4	
	車輛檢驗動線安排	92.0	88.8	94.4	+5.6	*
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	97.3	97.8	+0.5	
嘉義所	車輛檢驗人員服務態度	91.4	92.3	92.6	+0.3	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.6	91.4	+1.8	
	車輛檢驗動線安排	86.5	84.4	91.4	+7.0	
	車輛檢驗線環境整潔	95.3	94.6	92.9	-1.7	
高雄所	車輛檢驗人員服務態度	85.3	83.2	88.0	+4.8	
	車輛檢驗人員專業程度	84.3	82.9	89.5	+6.6	
	車輛檢驗動線安排	82.0	90.3	93.3	+3.0	
	車輛檢驗線環境整潔	95.8	97.6	93.0	-4.6	
臺北市所	車輛檢驗人員服務態度	82.4	86.4	88.9	+2.5	
	車輛檢驗人員專業程度	82.1	89.6	89.7	+0.1	
	車輛檢驗動線安排	90.1	89.5	92.8	+3.3	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	95.5	95.2	-0.3	
高雄市所	車輛檢驗人員服務態度	92.1	91.9	92.4	+0.5	
	車輛檢驗人員專業程度	86.6	94.3	92.5	-1.8	
	車輛檢驗動線安排	93.1	93.4	95.1	+1.7	
	車輛檢驗線環境整潔	92.3	98.8	97.2	-1.6	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

八、結論

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務滿意度為 94.1%，雖較上年下降 1.8 個百分點，惟就 Ridit 分析近 7 年表現情形，今年排名第 2，僅次於去年。各監理所中除嘉義所(87.7%)外，滿意度均超過九成二。
- (二) 洽公環境設施方面，除「引導指標」外，各項目滿意度皆超過九成，其中「廁所清潔程度」(94.4%)已連續 4 年上揚，更創歷年新高，顯見監理所(站)改善廁所清潔已被民眾所認可。在「引導指標」項目，南投站 58.8%、玉里分站 70.4%、士林站 76.7%及宜蘭站 76.8%相對各所(站)滿意度較低。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，各項目滿意度皆高於九成，僅「窗口服務等候時間」為 89.4%，其中宜蘭站 76.3%、雲林站 78.1%、嘉義市站 78.5%及臺東站 79.2%相對較低。
- (四) 便民措施與政策部分，「提供線上申辦汽、機車牌照報廢、繳銷之服務」認知度低於三成，滿意度則近九成；「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度僅 12.4%、滿意度 76.0%，不滿意原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」(53.4%)；有 89.6%民眾滿意「提供約定帳戶扣款、監理服務網(或 APP)線上繳款及電子式繳款單等汽燃費多元繳費管道」措施，75.6%民眾至少知道 1 種繳費管道，26.5%民眾至少使用過 1 種。
- (五) 民眾最重視的前 3 項服務品質指標依序為「窗口人員服務態度」(38.3%)、「窗口服務等候時間」(13.1%)及「窗口人員專業能力」(9.4%)，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。
- (六) 「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」落在「服務品質優勢區」，為本局目前優勢所在；「窗口服務等候時間」雖落在「服務品質優先改善區」，惟滿意度已連續 3 年上升，且為歷年最高，表示相關改善措施已有成效，可持續努力，以提升民眾滿意度。
- (七) 車輛檢驗 4 項指標滿意度首次全面突破九成，顯見各所(站)均有積極進行改善作為。若以檢驗車種觀察，大型車在各項目滿意度均較其他車種為低。