

# 苗栗監理站113年服務品質滿意度問卷調查分析



中華民國  
113年7月



# 交通部公路局新竹區監理所苗栗監理站

## 113 年服務品質滿意度問卷調查分析

### 壹、調查動機：

公路監理業務與民眾息息相關，必須要能了解民眾的需求，才能提供符合民眾需求的各項服務，也符合政府為民服務的宗旨。

本問卷調查項目包含洽公環境設施的滿意度、服務人員的服務態度與專業性、監理服務 APP 推播功能、iBus 查詢客運動態等服務，分析評估民眾對本站辦理監理業務服務品質的滿意程度，藉此探查民眾對本站所推動各項政策之需求與期待以作為未來持續推動各項政策及為民服務之重要參據。

### 貳、調查對象：

113 年至苗栗監理站洽公民眾。

### 參、調查時間：

本問卷調查母群體為 113 年 1 月至 6 月至本站辦理各項業務民眾。

### 肆、調查方式：

本次調查使用 Google 表單進行線上問卷調查完成 141 份。

### 伍、調查項目：

- 一、洽辦業務類別：民眾到本站申辦業務項目。
- 二、洽公環境設施的滿意度
  - (一) 民眾對洽公停車空間及車輛動線標示滿意度情形。
  - (二) 民眾對申辦各項業務的引導標示或動線安排滿意度情形。
  - (三) 民眾對各項服務設施便利性滿意度情形。
  - (四) 民眾對等候空間規劃滿意度情形。
  - (五) 民眾對廁所清潔滿意度情形。
  - (六) 民眾對整體環境清潔程度滿意度情形。

### 三、服務人員及便民措施的滿意度

- (一) 民眾對洽辦業務的窗口人員(含考驗、檢驗)服務態度滿意度情形。
- (二) 民眾對窗口服務等候時間(含考驗、檢驗)滿意度情形。
- (三) 民眾對窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿意度情形。
- (四) 民眾對提供手機下載監理服務 APP 滿意度情形。
- (五) 民眾對手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿意度情形。
- (六) 民眾對本站整體服務滿意度情形。
- (七) 民眾對於本站建議優先改善項目。
- (八) 民眾認為影響評價監理站服務品質重要因素。

### 四、受訪者基本資料

- (一) 年齡
- (二) 教育程度
- (三) 職業

## 陸、資料處理及分析方法：

本問卷內容係由交通部公路局設計版本略為調整進行滿意度調查分析。

## 柒、調查結果與次數分析：

### 一、受訪者基本資料分析

#### (一)年齡

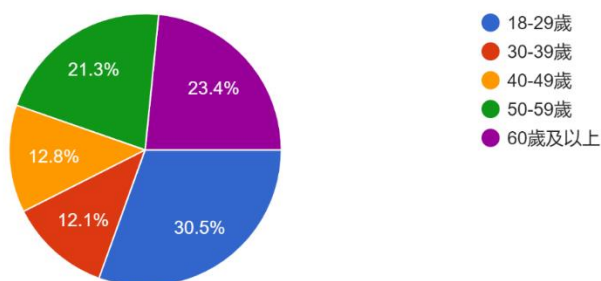
詢問受訪者「年齡」，在 141 位有受訪者中，「18-29 歲」的受訪者共有 43 位，比例佔 30.5%；「30-39 歲」的受訪者共有 17 位，比例佔 12.1%；「40-49 歲」的受訪者共 18 位，比例佔 12.8%；「50-59 歲」的受訪者共 30 人，比例佔 21.3%；「60 歲及以上」的受訪者共 33 位，比例佔 23.4%。

受訪者年齡之統計表

年齡	人數	百分比
18-29 歲	43	30.5%
30-39 歲	17	12.1%
40-49 歲	18	12.8%
50-59 歲	30	21.3%
60 歲及以上	33	23.4%
總計	141	100.1%

16. 請問您的年齡是：

141 則回應

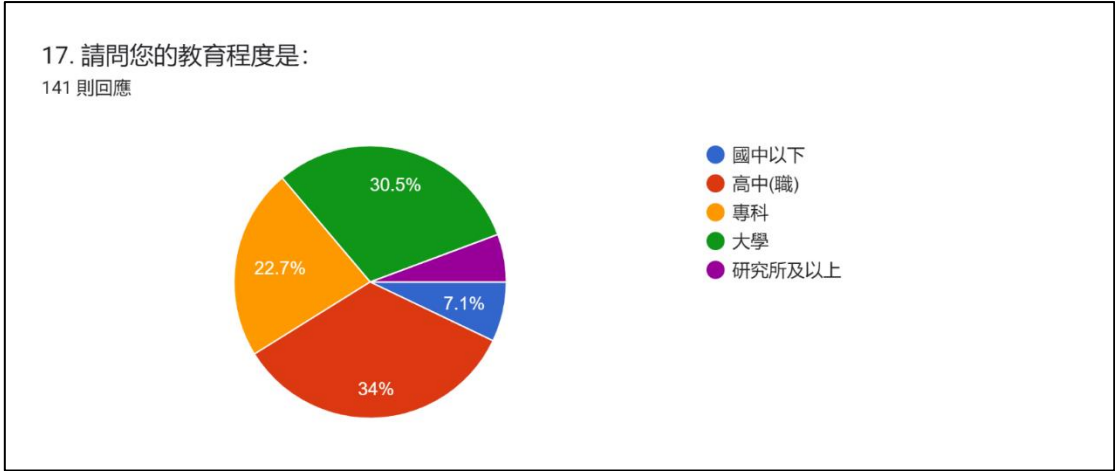


## (二)教育程度

受訪民眾的教育程度以高中(職)最多，共有 48 人，佔比 34%；其次為大學，共有 43 人，佔比 30.5%；專科共有 32 人，佔比 22.7%；國(初)中共有 10 人，佔比 7.1%；研究所及以上共有 8 人，佔比 5.7%。

受訪者教育程度之統計表

教育程度	人數	百分比
國(初)中	10	7.1%
高中(職)	48	34%
專科	32	22.7%
大學	43	30.5%
研究所及以上	8	5.7%
總計	141	100%



### (三)職業

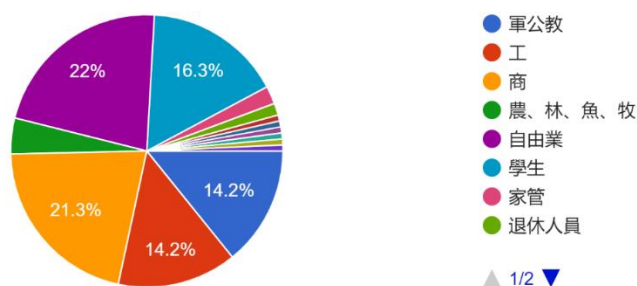
調查受訪民眾的職業，從事軍公教的民眾共有 20 人，佔比 14.2%；從事工業的民眾共有 20 人，佔比 14.2%；從事商業的民眾共有 30 人，佔比 21.3%；從事農林漁牧業的民眾共有 6 人，佔比 4.3%；從事自由業的民眾共有 31 人，佔比 22%；學生共有 23 人，佔比 16.3%；家管或是退休的民眾共有 5 人，佔比 3.5%；從事其他業務的民眾共有 6 人，佔比 4.2%。

受訪者職業統計表

職業	人數	百分比
軍公教	20	14.2%
工	20	14.2%
商	30	21.3%
農、林、漁、牧	6	4.3%
自由業	31	22%
學生	23	16.3%
家管	3	2.1%
退休人員	2	1.4%
其他	6	4.2%
總計	141	100%

18. 請問您的職業是：

141 則回應



## 二、業務類別與洽公環境設施滿意度調查分析

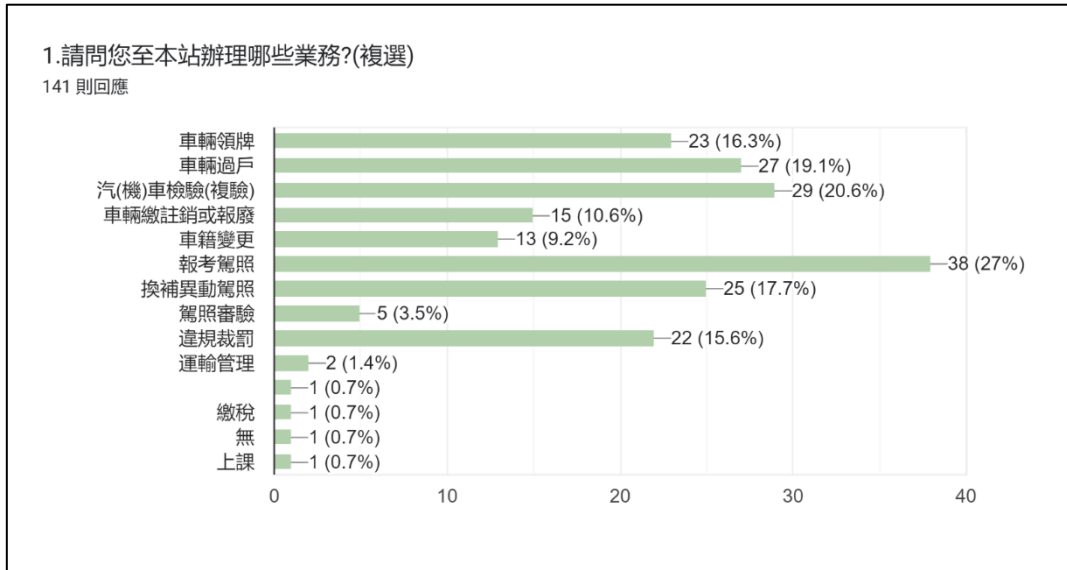
透過調查洽公民眾來站辦理的業務類別、對於站內洽公環境設施等訪問，以了解我們環境設施的不足之處，進而有助於日後的維持與改善。以下分別就「辦理業務」、「停車空間與車輛動線標示」、「引導指標或動線安排」、「設施便利性」、「廁所清潔」與「整體清潔」進行問項，以了解民眾的滿意度。

### (一)辦理業務

調查民眾洽公業務中，141 位受訪者中，洽公業務最多的是「報考駕照」，共有 38 位民眾，佔比為 27%；其次為「汽機車檢驗」，共有 29 位民眾，佔比 20.6%；第 3 則為辦理「車輛過戶」，共有 27 位民眾，佔比 19.1%；辦理「換補駕照異動」，共有 25 位民眾，佔比 17.7%；「車輛領牌」共有 23 位民眾，佔比 16.3%。

洽公民眾來站辦理業務類別統計表

辦理業務	人數	百分比	辦理業務	人數	百分比
車輛領牌	23	16.3%	駕照審驗	5	3.5%
車輛過戶	27	19.1%	違規裁罰	22	15.6%
汽機車檢驗	29	20.6%	運輸管理	2	1.4%
車輛繳、註銷或報廢	15	10.6%	繳稅	1	0.7%
車籍變更	13	9.2%	道安講習	1	0.7%
報考駕照	38	27%	其他	2	1.4%
換補異動駕照	25	17.7%			

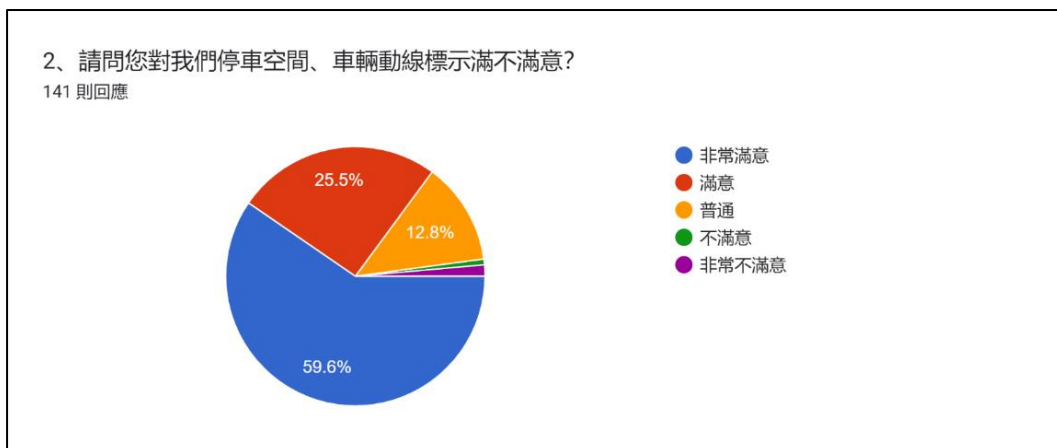


## (二)停車空間、動線規劃

民眾在「停車空間、動線規劃」的問項中，對於停車空間感到滿意的人數為 120 人，比例佔比 85.1%；感到普通的人數為 18 人，佔比 12.8%；感到不滿意的人數為 3 人，佔比 2.1%。

受訪者對於站內的引導指標滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	84	59.6%	85.1%
滿意	36	25.5%	
普通	18	12.8%	12.8%
不滿意	1	0.7%	2.1%
非常不滿意	2	1.4%	
總計	138	100%	100%

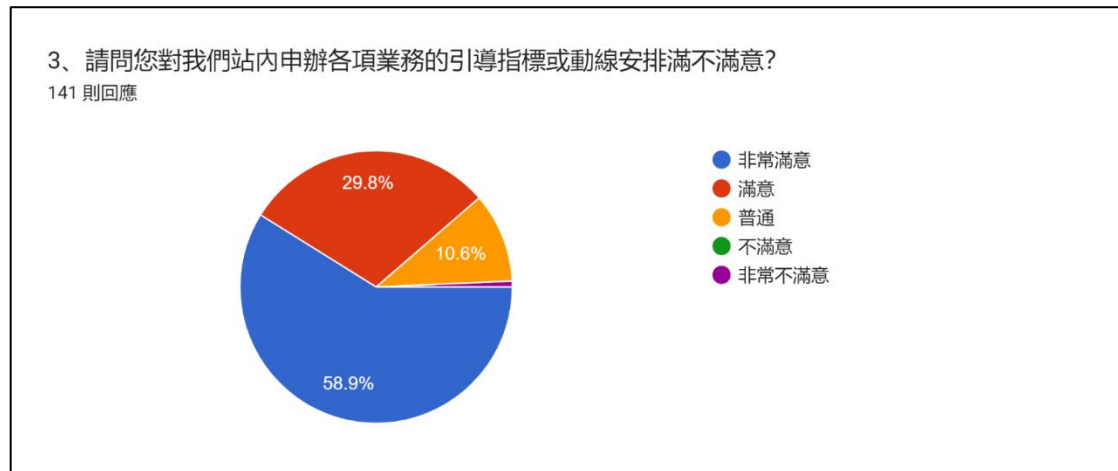


### (三)引導指標

民眾在「引導指標」的問項中，對於引導指標感到滿意的人數為 125 人，比例佔比 88.7%；感到普通的人數為 15 人，佔比 10.6%；感到非常不滿意的人數為 1 人，佔比 0.7%。

受訪者對於站內的業務動線滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	83	58.9%	88.7%
滿意	42	29.8%	
普通	15	10.6%	10.6%
不滿意	0	0%	0.7%
非常不滿意	1	0.7%	
總計	141	100%	100%



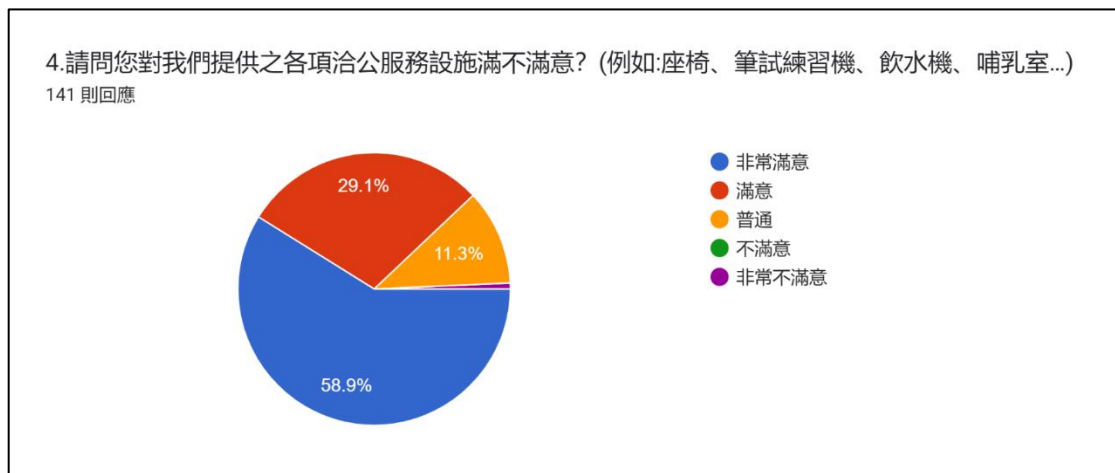
### (四)設施便利性

民眾對於站內設施，如座椅、筆試練習機、飲水機、哺乳室等設施的便利性，調查顯示對於設施的便利性感到滿意的民眾為 124 人，佔比 88%；感受普通的民眾為 16 人，佔比 11.3%；感到非常不滿意的民眾為 1 人，佔比 0.7%。



受訪者對於站內設施的便利性滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	83	58.9%	88%
滿意	41	29.1%	
普通	16	11.3%	11.3%
不滿意	0	0%	0.7%
非常不滿意	1	0.7%	
總計	141	100%	100%



### (五) 等候空間規劃

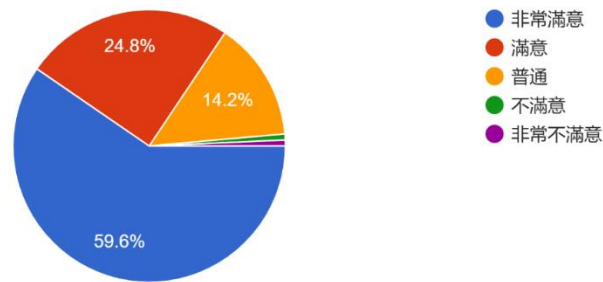
民眾對於站內的等候空間規劃，調查顯示對於等候空間規劃感到滿意的民眾為 119 人，佔比 84.4%；感受普通的民眾為 20 人，佔比 14.2%；感到不滿意及非常不滿意的民眾各 1 人，佔比 1.4%。

受訪者對於站內等候空間規劃滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	84	59.6%	84.4%
滿意	35	24.8%	
普通	20	14.2%	14.2%
不滿意	1	0.7%	1.4%
非常不滿意	1	0.7%	
總計	141	100%	100%

5. 請問您對我們的民眾等候空間規劃滿不滿意?

141 則回應



## (六)廁所清潔

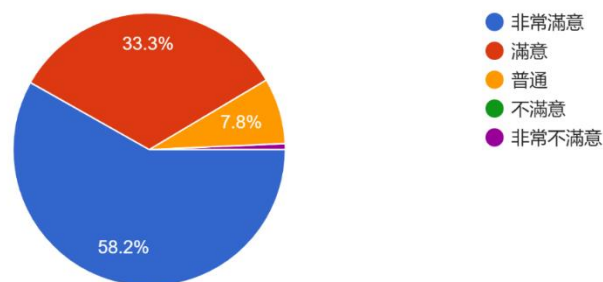
民眾對於站內廁所清潔，感到滿意的民眾為 129 人，佔比 91.5%；感受普通的民眾為 11 人，佔比 7.8%；感到非常不滿意的民眾為 1 人，佔比 0.7%。

受訪者對於站內廁所清潔滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	82	58.2%	91.5%
滿意	47	33.3%	
普通	11	7.8%	7.8%
不滿意	0	0%	0.7%
非常不滿意	1	0.7%	
總計	141	100%	100%

6. 請問您對我們的廁所清潔程度滿不滿意?

141 則回應

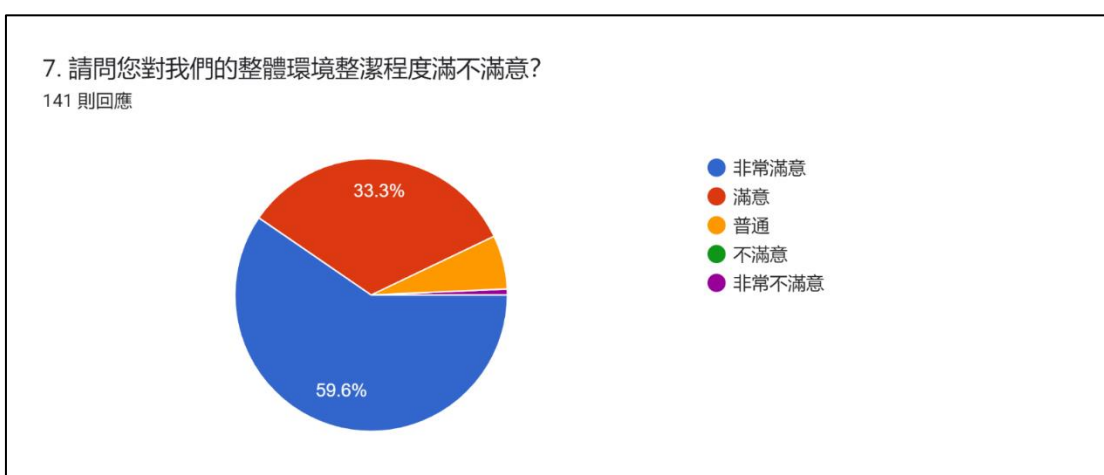


## (八)整體清潔

民眾對於站內整體清潔的感受，感到滿意的民眾共有 131 人，佔比 92.9%；感受普通的共有 9 人，佔比 6.4%；感到非常不滿意的 1 人，佔比 0.7%。

受訪者對於站內整體清潔滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	84	59.6%	92.9%
滿意	47	33.3%	
普通	9	6.4%	6.4%
不滿意	0	0%	0.7%
非常不滿意	1	0.7%	
總計	141	100%	100%



## 三、站內服務人員及便民服務滿意度調查分析

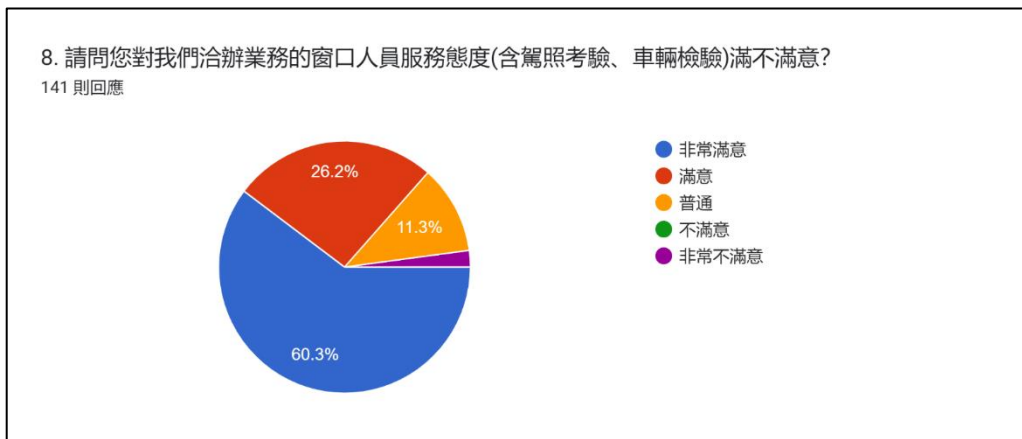
以下分別就「洽辦業務窗口人員服務態度」、「站內窗口服務的等候時間」、「站內窗口服務人員專業能力」進行問卷調查，以了解民眾對各項的滿意度。

### (一)站內人員服務態度

民眾對於站內人員服務台人員(包含志工)的服務態度，感到滿意的民眾共有 122 人，佔比 86.5%；感到普通的民眾共有 16 人，佔比 11.3%；感到非常不滿意的民眾共有 3 人，佔比 2.2%。

受訪者對於站內人員服務態度滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	85	60.3%	86.5%
滿意	37	26.2%	
普通	16	11.3%	11.3%
不滿意	0	0.0%	2.2%
非常不滿意	3	2.2%	
總計	141	100%	100%

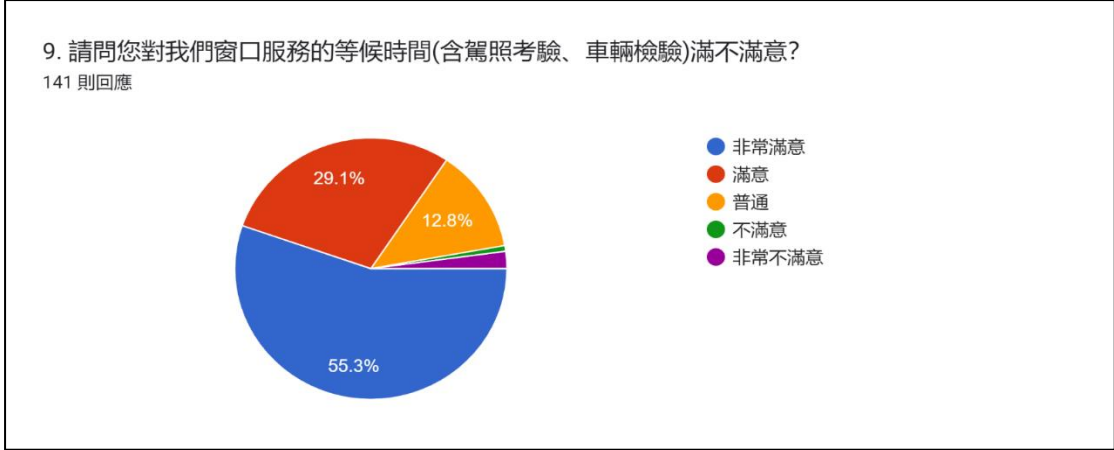


## (二)洽辦業務窗口服務等候時間

民眾對於洽辦業務窗口服務等候時間(含考驗、檢驗)，感到滿意的民眾共有 119 人，佔比 84.4%；感受普通的民眾共有 18 人，佔比 12.8%；感到不滿意的民眾共有 1 人，佔比 0.7%，感到非常不滿意的民眾共有 3 人，佔比 2.1%。

受訪者對於洽辦業務窗口服務等候時間滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	78	55.3%	84.4%
滿意	41	29.1%	
普通	18	12.8%	12.8%
不滿意	1	0.7%	2.8%
非常不滿意	3	2.1%	
總計	109	100%	100%

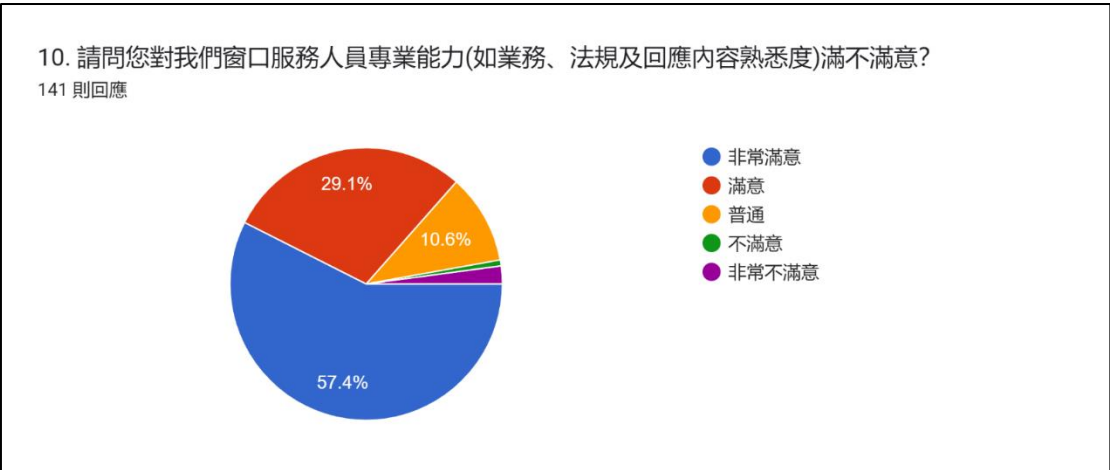


### (三)服務人員專業能力

民眾對於站內窗口服務人員專業能力，如業務、法規及回應內容的熟捻度之滿意度，感到滿意的民眾共有 122 人，佔比 86.5%；感受普通 15 人，佔比 10.6%；感到不滿意的民眾共有 1 人，佔比 0.8%；感到非常不滿意的民眾共有 3 人，佔比 2.1%。

受訪者對於站內窗口服務人員專業能力滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	81	57.4%	86.5%
滿意	41	29.1%	
普通	15	10.6%	10.6%
不滿意	1	0.8%	2.9%
非常不滿意	3	2.1%	
總計	141	100%	100%



#### 四、資訊科技便民措施

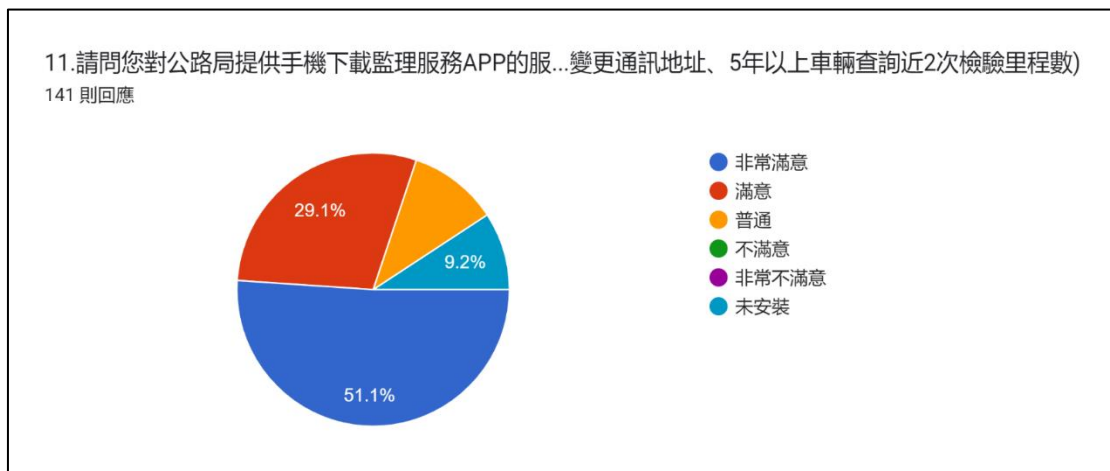
調查公路局推行的「監理站服務 App」與「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App」，以了解民眾對於政府推動的資訊科技便民措施滿意程度。

##### (一) 監理服務 App

民眾對於公路局提供手機下載監理服務 App，感到滿意的民眾共有 113 人，佔比 80.2%；感受普通 15 人，佔比 10.6%；未安裝的民眾共有 13 人，佔比 9.2%。

受訪者對於公路局提供手機下載監理服務 App 滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	72	51.1%	80.2%
滿意	41	29.1%	
普通	15	10.6%	10.6%
未安裝	13	9.2%	9.2%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	141	100%	100%

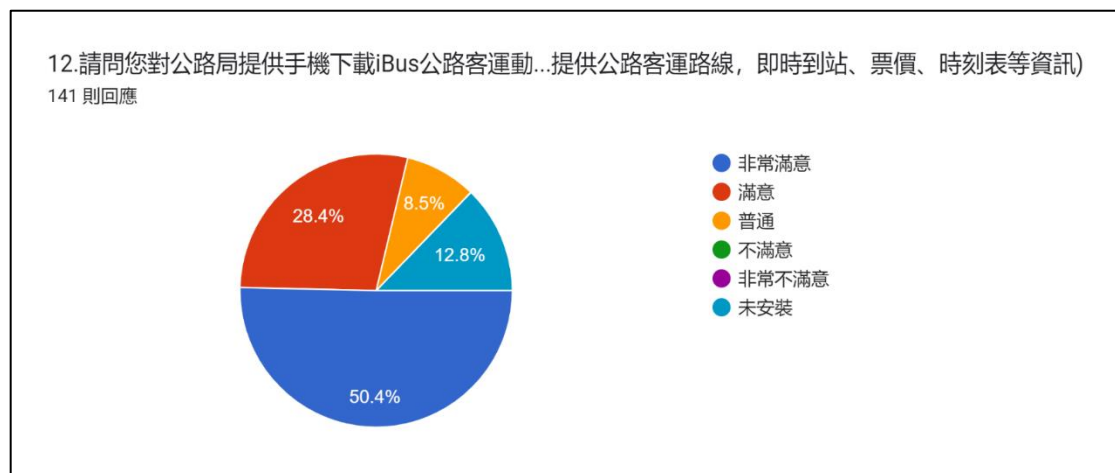


### (三)iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App

民眾對於 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App，感到滿意的民眾共有 111 人，佔比 78.8%；感受普通 12 人，佔比 8.5%；未安裝的民眾共有 18 人，佔比 12.8%。

受訪者對於 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App 滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	71	50.4%	78.8%
滿意	40	28.4%	
普通	12	8.5%	8.5%
未安裝	18	12.8%	12.8%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	141	100.1%	100.1%



## 五、整體滿意度與改善

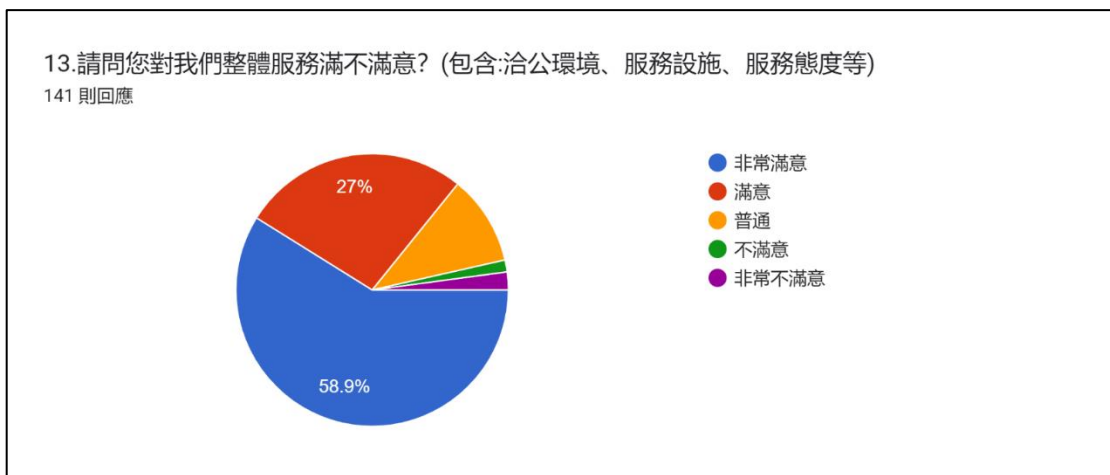
最後調查是「整體服務」、「建議優先改進的項目」滿意度，藉由民眾的檢視回應，讓我們檢討改善。

### (一)整體滿意度

受訪民眾對於監理站整體的滿意度，共有 121 位民眾感到滿意，佔比 85.9%；感受普通的民眾共有 15 位，佔比 10.6%；有 5 位感到不滿意的民眾。

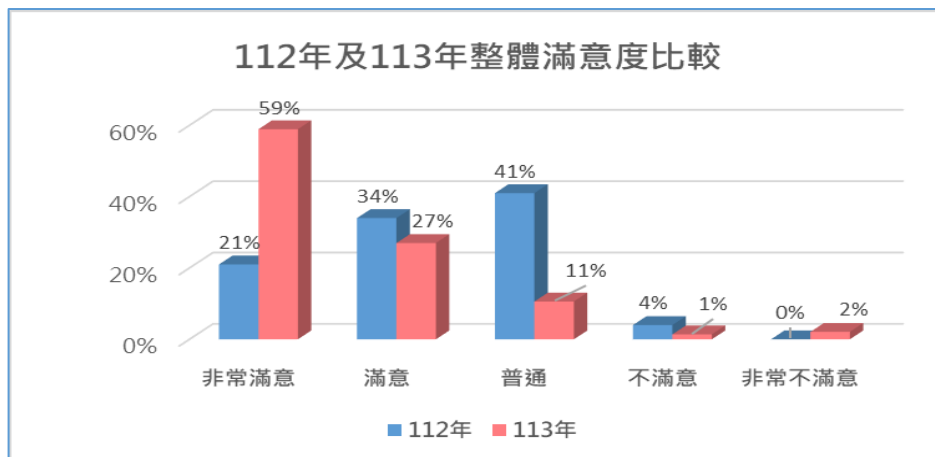
受訪者對於整體滿意度統計表

滿意度	人數	百分比	分項百分比
非常滿意	83	58.9%	85.9%
滿意	38	27%	
普通	15	10.6%	10.6%
不滿意	2	1.4%	3.5%
非常不滿意	3	2.1%	
總計	141	100%	100%



## (二) 112 年及 113 年整體滿意度比較

112 年非常滿意佔比 21%、113 年提升至 59%；112 年滿意佔比 34%、113 年降低至 27%；112 年普通佔比 41%、113 年降低至 11%；112 年不滿意佔比 4%、113 年降低至 1%；112 年非常不滿意佔比 0%、113 年提升至 2%。對於整體的滿意度來說，調查顯示民眾對於本站的整體服務認為還需要改善。





## (二)建議優先改善項目

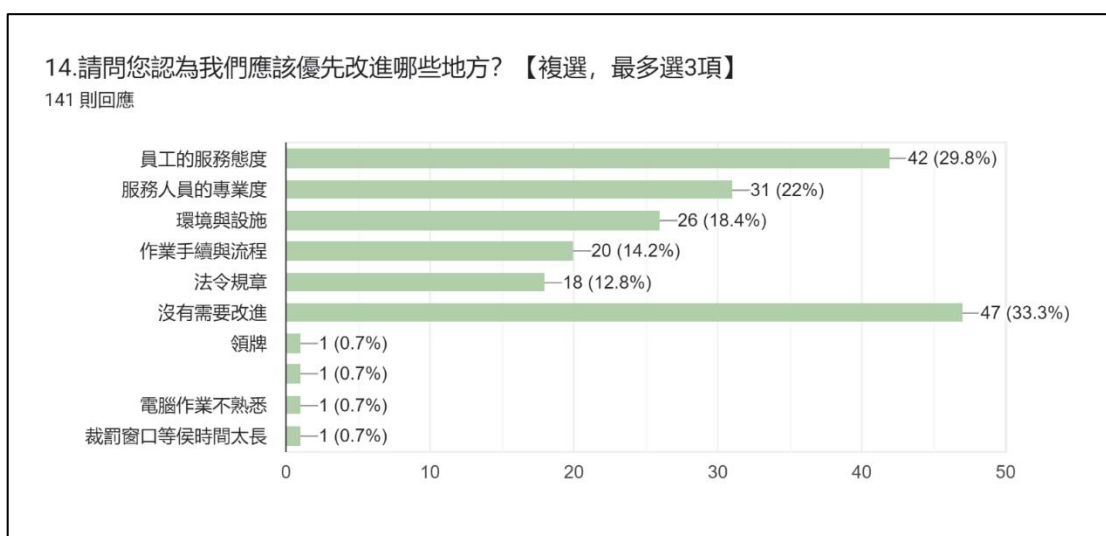
受訪民眾建議監理站優先改善的項目統計如下表，其中有 47 位民眾認為沒有需要改善的地方，佔比為 33.3%。針對建議優先改善項目，其中對於員工服務態度，有 42 位民眾選擇該項目，佔比為 29.8%；其次為服務人員專業度，有 31 位民眾選擇該項目，佔比 22%；另外環境與設施，有 26 位民眾選擇該項目，佔比為 18.4%。

受訪者建議監理站優先改善的項目統計表

改善項目	人數	百分比
員工的服務態度	42	29.8%
服務人員的專業度	31	22%
環境與設施	26	18.4%
作業手續與流程	20	14.2%
法令規章	18	12.8%
沒有需要改善的地方	47	33.3%
其他	3	2.1%

「其他」建議改善項目之說明統計

改善項目	人數	百分比
領牌	1	0.7%
電腦作業不太熟悉	1	0.7%
裁罰窗口等候時間太長	1	0.7%
總計	3	2.1%

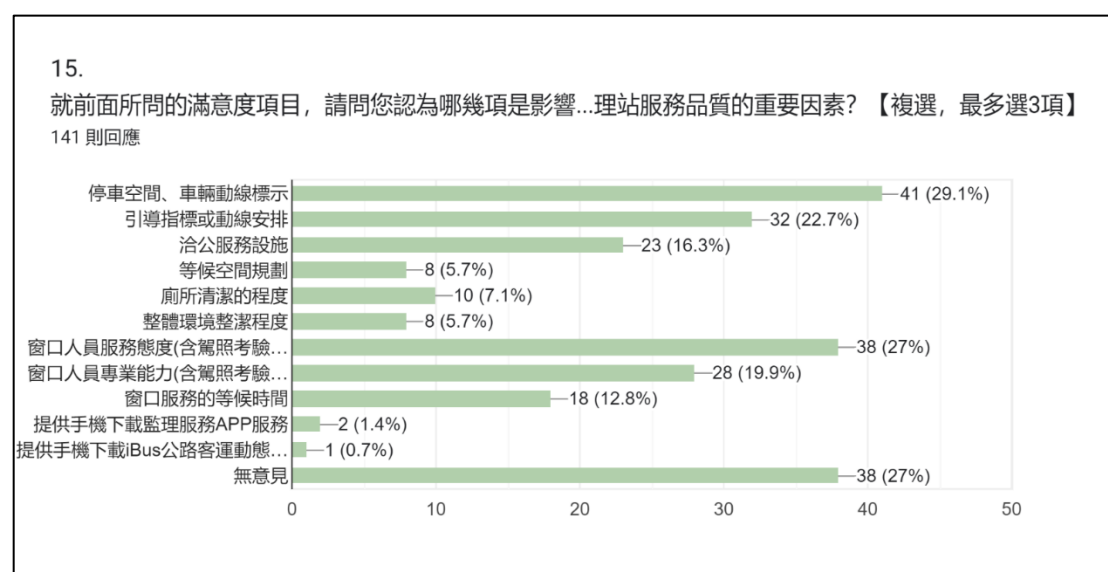


### (三)影響服務品質之重要因素

受訪民眾認為影響服務品質的重要因素統計如下表，其中停車空間，有 29.1%的民眾選擇該項目；其次為窗口人員服務態度，有 27%的民眾選擇此項目；第 3 則為引導指標或動線安排，有 22.7%民眾選擇該項目。

受訪民眾認為影響服務品質的重要因素統計表

影響因素	人數	百分比
停車空間	41	29.1%
引導指標或動線安排	32	22.7%
洽公服務設施	23	16.3%
等候空間規劃	8	5.7%
廁所清潔程度	10	7.1%
整體環境整潔度	8	5.7%
窗口人員服務態度	38	27%
窗口人員專業能力	28	19.9%
窗口服務人員的等候時間	18	12.8%
提供手機下載監理站服務 App 服務	2	1.4%
提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊	1	0.7%
無意見	38	27%



## 捌、結論與建議

秉持著「安全、效率、專業、創新」的核心價值，監理機關係和民眾接觸的第一線為民服務單位，肩負政策推動執行及服務民眾之任務，監理業務經緯萬端，如何有效達到政府施政目標，更是機關需發揮創意與創新措施的目的。

綜觀本次問卷調查的資料分析，民眾對於苗栗監理站的整體滿意度為 85.9%，在洽公環境設施的滿意度中，『停車空間、動線規劃』滿意度為 85.1%、『引導指標』滿意度為 88.7%、『設施便利性』滿意度為 88%、『等候空間規劃』滿意度為 84.4%、『廁所清潔』滿意度為 91.5%、『整體清潔』滿意度為 92.9%。

在服務人員與便民服務中，民眾對於『站內人員服務態度』滿意度為 86.5%、『洽辦窗口等候時間』滿意度為 84.4%、『服務人員專業能力』滿意度為 86.5%，給予相當大的肯定。

在資訊科技便民措施滿意度調查中，『監理服務 App』滿意度為 80.2%、『iBus App』滿意度為 78.8%，顯示需加強推廣讓民眾知悉。

在影響服務品質的重要因素中，前三項因素分別為「停車空間」(29.1%)、「窗口人員服務態度」(27%)、「引導指標或動線安排」(22.7%)。

建議改善措施如下：

1. 關於「停車空間」部分：112 年 6 月 30 日施行的道路交通管理處罰條例後，參加違規講習人數暴增 65.6%，導致停車場不敷使用。為了解決停車空間不足問題，本站改進方案：
  - (1) 道安講習課程除酒駕班、酒駕再犯班須全日上課課程維持上午開課，其餘一般違規、未滿 18 歲違規，安排至周二至周四下午，避開周一、周五洽公人潮尖峰時間。
  - (2) 開放汽車考驗場並派專人引導停車：汽車考驗場下午無考照時間，由同仁引導參加講習民眾至考驗場停車。

## 2. 關於「窗口人員服務態度」部分：

- (1) 加強辦理員工務禮貌訓練:由各主管於洽公民眾較少時段，分批與同仁提點服務要領。如遇有民眾不理性或疑難雜症無法應付時，由資深同仁或主管出面解釋，協助民眾解決問題。
- (2) 定期辦理禮貌模範人員評選:加強各股改善服務態度，將禮貌服務精神內化至每一公務人員內心，以祥和態度及親切笑容服務民眾，提昇服務品質樹立監理單位形象。

## 3. 關於「引導指標或動線安排」部分：

- (1) 重新再檢視站區內外相關引導指標或動線安排，並逐步完成改善。
- (2) 於服務尖峰時段上午 10 時至 12 時、下午 15 時至 17 時，請志工巡迴詢問民眾需求再引導至適當櫃台提供服務。
- (3) 於大門入口顯明處設置標示牌，便利洽公民眾查詢及使用，站區內主管亦加強走動式管理，協助民眾洽詢業務，藉以縮減民眾等候時間。

## 附件：調查問卷

### 公路局新竹區監理所苗栗監理站服務品質滿意度問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，祈盼您不吝撥冗提供寶貴意見，敬請填寫勾答並惠賜卓見，以作為本站日後改進之參考，感謝您的協助與合作。

#### 一、洽辦業務類別

1. 請問您今日到本站辦理哪一項業務？【複選，最多選3項】

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 車輛領牌      | <input type="checkbox"/> (2) 車輛過戶           | <input type="checkbox"/> (3) 汽(機)車檢驗(複驗) |
| <input type="checkbox"/> (4) 車輛繳、註銷或報廢 | <input type="checkbox"/> (5) 車籍變更           | <input type="checkbox"/> (6) 報考駕照        |
| <input type="checkbox"/> (7) 換補異動駕照    | <input type="checkbox"/> (8) 駕照審驗           | <input type="checkbox"/> (9) 違規裁罰        |
| <input type="checkbox"/> (10) 運輸管理     | <input type="checkbox"/> (11) 其他【請註明】 _____ |  |

#### 二、洽公環境設施的滿意度

2. 請問您我們的停車空間、車輛動線標示滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

3. 請問您對我們站內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

4. 請問您對我們提供之各項洽公服務設施滿不滿意？(例如桌椅、筆試練習機、飲水機、哺乳室)

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

5. 請問您對我們的民眾等候空間規劃滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

6. 請問您對我們的廁所清潔程度滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

7. 請問您對我們的整體環境清潔程度滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

#### 三、服務人員及便民措施的滿意度

8. 請問您對我們洽辦業務的窗口人員服務態度(含駕照考驗、車輛檢驗)滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

9. 請問您對我們窗口人員服務的等候時間(含駕照考驗、車輛檢驗)滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

10. 請問您對我們窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿不滿意？

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

11. 請問您對公路局提供手機下載監理服務 APP 的服務滿不滿意？

(APP 功能說明：提供最新監理服務資訊、燃料使用費及違規查詢繳納、變更通訊地址、5 年以上車輛查詢近 2 次檢驗里程數)

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

12. 請問您對公路局提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿不滿意？

(APP 功能說明：提供公路客運路線，即時到站、票價、時刻表等資訊)

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

13. 請問您對我們整體服務滿不滿意?(包含洽公環境、服務設施、服務態度等)

- (1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 普通       (4) 不滿意       (5) 非常不滿意

14. 請問您認為我們應該優先改進哪些地方？【複選，最多選 3 項】

- (1) 員工的服務態度       (2) 服務人員的專業度       (3) 環境與設施  
 (4) 作業手續與流程       (5) 法令規章       (6) 沒有需要改進

(7) 其他【請註明】 \_\_\_\_\_

15. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響您評價監理站服務品質的重要因素？

【複選，最多選 3 項】

- (1) 停車空間、車輛動線標示       (7) 窗口人員服務態度(含駕照考驗、車輛檢驗)  
 (2) 引導指標或動線安排       (8) 窗口人員專業能力(含駕照考驗、車輛檢驗)  
 (3) 洽公服務設施       (9) 窗口服務的等候時間  
 (4) 等候空間規劃       (10) 提供手機下載監理服務 APP 服務  
 (5) 廁所清潔的程度       (11) 提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務  
 (6) 整體環境整潔程度       (12) 無意見

四、受訪者基本資料

16. 請問您的年齡是：

- (1) 18-29 歲       (2) 30-39 歲       (3) 40-49 歲       (4) 50-59 歲       (5) 60 歲及以上

17. 請問您的教育程度是：

- (1) 國中以下       (2) 高中(職)       (3) 專科  
 (4) 大學       (5) 研究所及以上

18. 請問您的職業是：

- (1) 軍公教  (2) 工  (3) 商  (4) 農、林、漁、牧  (5) 自由業  (6) 學生  (7) 其他 \_\_\_\_\_