（三）為推動網路參與機制，強化與民眾互動，政策形成前廣泛諮詢民眾意見，提升溝通品質，104年7月17日起為期3個月在國發會「公共政策網路參與平臺」網站，蒐集各界民眾意見，86%民眾贊成本項議題。105年5月全國監理所站針對年滿75歲以上高齡駕駛人試辦認知功能測驗，截至106年 1月底為止，完成檢測7,943人，通過5,803人，及格率73.06%。106年，確認規劃內容，修訂相關法令規定，在臺北、臺中及高雄3個地區舉行說明會，辦理法令預告及公告。

（四）106年7月1日高齡駕駛人駕照管理制度正式上路。

伍、其他便民服務措施

一、加強下鄉辦理機車考照及換牌

鑒於民眾往返監理所站奔波耗時且偏遠地區無照駕駛的問題普遍較為嚴重，為節省民眾時間金錢，方便報考機車駕照，辦理下鄉機車考照，免除民眾往返監理所站之不便。

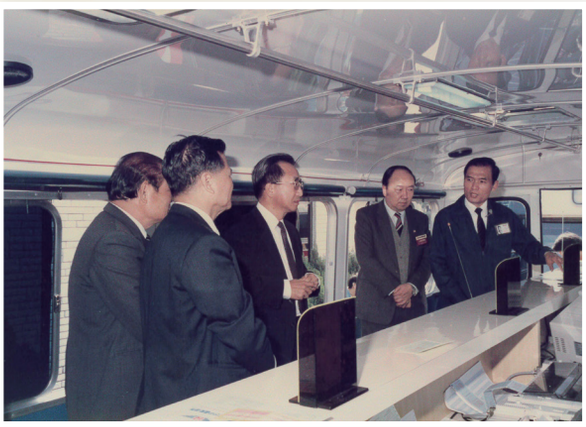
▲民國60~70年代下鄉服務情形

▲民國60~70年代下鄉服務情形

（一）推動情形：

1. 辦理初期，以距離監理所站30公里以上的鄉鎮為服務對象，協調當地民眾服務社輔導不識字民眾，並提供文盲口試錄音帶供考照者練習。欲報考者由民眾服務社先行受理報名，報考證件則送監理所站審核，再派員前往考照，並於考照當天接受民眾報考。
2. 由於反應熱烈，隨即取消需距離30公里以上才派員下鄉考照的限制，只要轄區民眾達到預定報考人數並提出申請，立即派員下鄉服務。
3. 因申請考照者眾多，再擴大凡是轄區內公司、工廠或團體報考人數在30人以上者，即不受距離里程限制，配合派員辦理。
4. 設置「下鄉巡迴服務車」，裝置電腦作業設備及系統，配合電子中心換牌作業程式，實施巡迴下鄉辦理輕、重型機車換牌，各項異動資料直接在服務車上鍵入電腦，換牌全程作業亦在巡迴服務車辦理。

▲下鄉巡迴服務車



▲陳所長俊雄(右1)向郭部長南宏(中)、嚴局長啟昌(左2)、何省議員春木(左1)簡報「監理巡迴服務車」設置及服務情形

▲下鄉巡迴服務－筆試前說明

（二）具體成果：

1. 下鄉機車考照及換牌服務遍及各偏遠鄉鎮，巡迴服務車就等於監理所站的行動辦公室，民眾就近享受考照、換牌「服務到家」的便利，免除往返監理所站的不便，紓解窗口業務壓力，增進換牌作業效率，提升為民服務績效。
2. 首創全國最高海拔-梨山地區機車考照，免除當地居民因中橫公路封山，道路不通，又需往返監理所站考照的不便，71歲李姓民眾考取輕型機車駕照後，亮出剛領到的駕照，直道是「天上掉下來的禮物」；101年3月14日公路總局副局長趙興華陪同交通記者前來採訪梨山考照情形，應考民眾對此項便民服務表示感謝。

二、考領駕照隨到隨考

以往民眾報考汽車駕照，需依排定日期、場次參加筆試、路試。考照流程為上午報名參加筆試，下午路試，翌日上午領取駕照。每年寒暑假及農曆年假尖峰期間，報名人數較其他月份增加百分之三十左右，則須再延長一天始能完成，因考照過程冗長費時，上班族反映需多次請假，建議簡化考照流程。

（一）推動情形：

1. 簡化作業程序，機動調派人力，汽車考照流程改為一貫化作業，民眾報名後，一天內完成考照、發照。
2. 簡化後，上午報考者中午前發照；下午報考者下班前發照。

（二）具體成果：

考照隨到隨考，縮短作業流程，民眾原需花費2天，往返2次，縮短為1天往返，即可完成駕照考驗，節省民眾時間及金錢。

三、辦理交通安全宣導暨下鄉輔導新住民考照服務

臺灣地區近年來新住民日益增多，為使其儘速融入臺灣社會、適應本地生活，各監理所站自91年1月起積極辦理新住民機車輔導考照，提供免費考照輔導及道路交通安全宣導課程。

（一）推動情形：

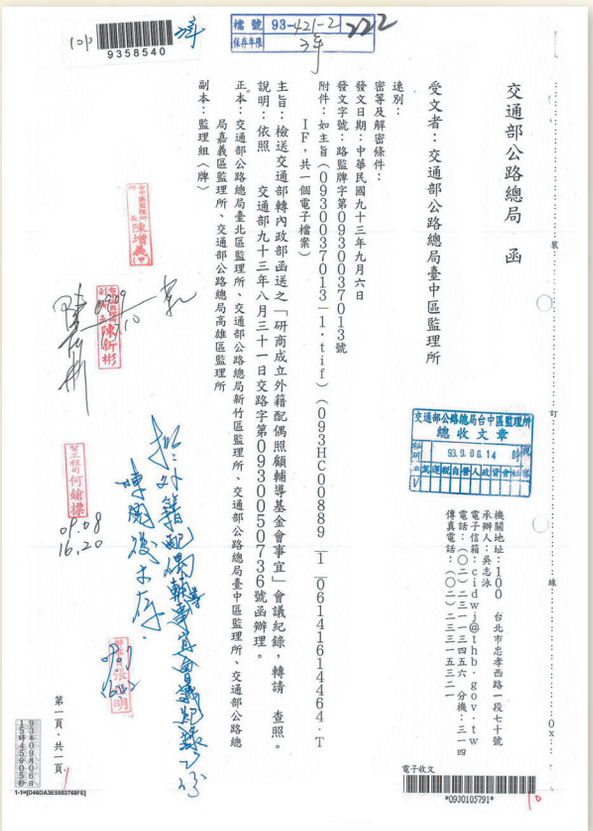
為使參加考照之外籍人士或不識字民眾，能順利考取駕照，舉辦下鄉服務並開設考前輔導班，講解道路交通安全規則及筆試應考注意事項，協助指導民眾順利考取駕照。

▲結合民眾服務社，辦理下鄉輔導外籍人士考照

（二）具體成果：

1. 藉由辦理新住民機車輔導考照及道路交通安全宣導，提高新住民考照及格率，減少無照駕駛比率，並使其獲致正確道路交通安全觀念，共同維護道路交通安全秩序。
2. 主動走入偏遠地區，提供多元化服務，減少民眾舟車之苦，節省寶貴時間，並結合社區、鄉鎮市公所、地方政府機關等社會資源，充分發揮善用民間資源政策。

3. 轄區龍井區華裔泰僑李小姐報考機車駕照連續16次未通過。99年3月27日其嬸嬸代為寫信給本所所長，說明李女工作困境，極需駕照賺錢養家，案經指派專人個別輔導，同年4月15日考取駕照，並會同陪考的老公一起道謝，對本所提供的輔導服務豎起大拇指稱讚。



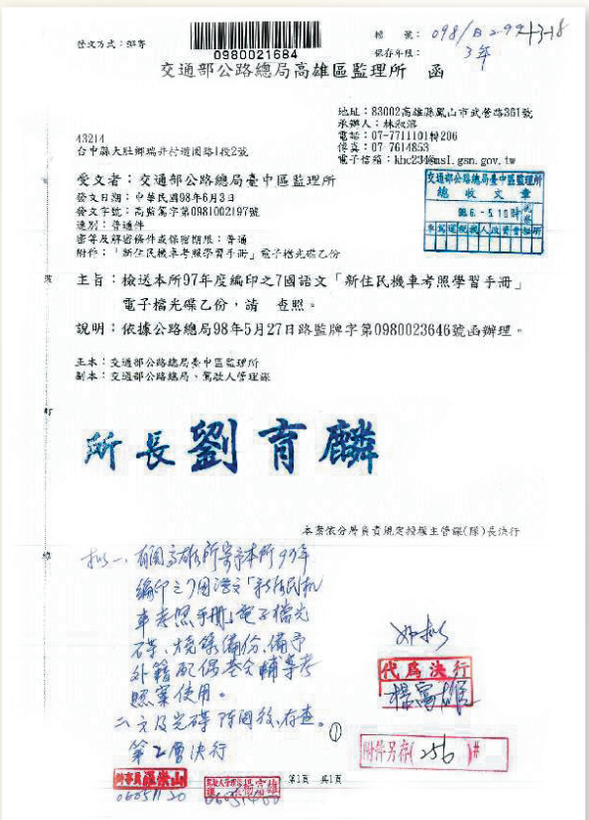
交通部公路總局 函

受文者：交通部公路總局臺中區監理所

發文字號：路監牌字第0930037013號

說明：依照 交通部九十三年八月三十一日交路字第0930050736號函辦理。

▲民國93年-交通部公路總局積極研商新住民輔導服務方案。



交通部公路總局高雄區監理所 函

受文者：交通部公路總局臺中區監理所

主旨：檢送本所97年度編印之7國語文「新住民機車考照學習手冊」電子檔光碟乙份，請 查照。

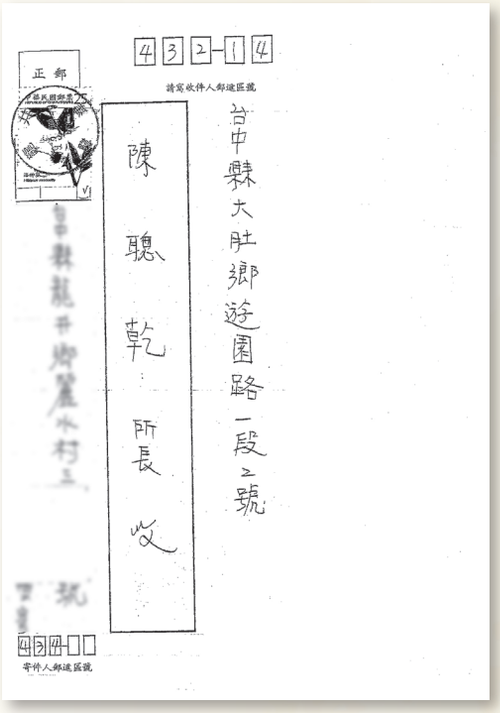
說明：依據公路總局98年5月27日路監牌字第0980023646號函辦理。

所長劉育麟

▲民國98年-交通部公路總局積極推動新住民照顧輔導方案，建置汽車筆試題庫7國文字、汽車及機車題庫10種語音電腦檔。

▲輔導員李端道一對一講解交通標誌情形

▲李姓華裔泰僑經輔導考取駕照後，夫妻2人與輔導員合影留念



4 3 2-1 4

請寫收件人郵遞區號

正郵

台中縣大肚鄉遊園路一段2號

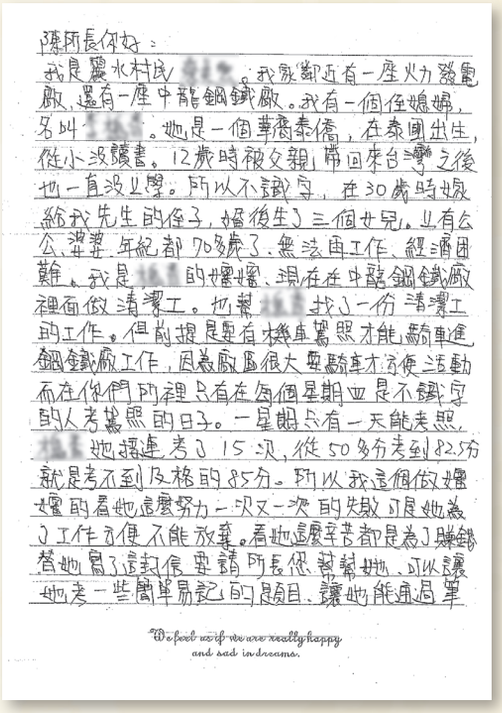
陳聰乾 所長 收

台中縣龍井鄉麗水村三

號

4 3 2 0 0

寄件人郵遞區號

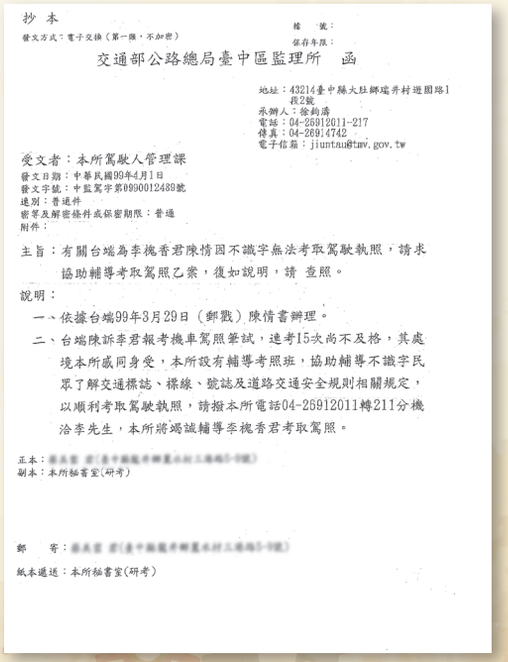


陳所長你好：

我是麗水村民[redacted]。我家鄰近有一座火力發電廠，還有一座中龍鋼鐵廠。我有一個侄媳婦，名叫[redacted]。她是一個華裔泰僑，在泰國出生，從小沒讀書。12歲時被父親帶回來台灣之後也一直沒上學。所以不識字，在30歲時嫁給我先生的侄子，婚後生了三個女兒。上有公公、婆婆年紀都70多歲了，無法再工作，經濟困難。我是[redacted]的嬸嬸，現在在中龍鋼鐵廠裡面做清潔工。也幫[redacted]找了一份清潔工的工作。但前提是要有機車駕照才能騎車進鋼鐵廠工作，因為廠區很大要騎車才方便活動。而在你們的裡只有在每個星期四是不識字的人考駕照的日子。一星期只有一天能考照，[redacted]她總連考了15次，從50多分考到82.5分就是考不到及格的85分。所以我這個做嬸嬸的看她這麼努力一次又一次的失敗，可是她為了工作方便不能放棄。看她這麼辛苦都是為了賺錢養她自己，這封信要請所長您幫幫她，可以讓她考一些簡單易記的題目，讓她能通過罩

We feel as if we are really happy and sad in dreams.

▲李姓華裔泰僑的嬸嬸▶幫她寫信向本所求助



抄 本

發文方式：電子交換（第一類，不加密）　檔 號：保存年限：

交通部公路總局臺中區監理所　函

地址：43214臺中縣大肚鄉遊井村遊園路1段2號
承辦人：徐鈞濤
電話：04-26912011-217
傳真：04-26914742
電子信箱：jiuntau@tmv.gov.tw

受文者：本所駕駛人管理課
發文日期：中華民國99年4月1日
發文字號：中監駕字第0990012489號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：有關台端為李槐香君陳情因不識字無法考取駕駛執照，請求協助輔導考取駕照乙案，復如說明，請 查照。

說明：

一、依據台端99年3月29日（郵戳）陳情書辦理。

二、台端陳訴李君報考機車駕照筆試，連考15次尚不及格，其處境本所感同身受，本所設有輔導考照班，協助輔導不識字民眾了解交通標誌、標線、號誌及道路交通安全規則相關規定，以順利考取駕駛執照，請撥本所電話04-26912011轉211分機洽李先生，本所將竭誠輔導李槐香君考取駕照。

正本：[redacted]
副本：本所秘書室(研考)

郵　寄：[redacted]

紙本遞送：本所秘書室(研考)

公路總局臺中區監理所輿情報導剪貼資料　編號：

99年4月17日　蘋果日報　A12版

中文不好 監理所個別輔導

考17次 女終獲機車駕照

抱著輔導員尖叫「我終於及格了」

【林世雄／台中報導】「我終於及格了！」中縣龍井鄉一名華裔泰僑李槐香，因工作需要考重型機車駕照，卻礙於中文不好，7個月來筆試連續失敗16次，她的婦婦寫信向台中區監理所所長求助，前天監理所指派一名輔導員「個別輔導」後，終於在第17次順利考過，讓她開心得當場抱住監考老師及輔導員興奮尖叫，取得夢寐以求的重機車駕照。

李槐香（39歲）說，她在泰北地區出生，12歲才到台灣，「因沒有就學，看不懂中文，但會說國語和台語。」去年，她到台中港區的黑龍鋼鐵公司擔任委外環保工，因薪資在太大，於是想考機車駕照，希望能以機車代步。

須駕車工作養家

從去年8月開始，李婦到中縣監理所考重型機車駕照，因不識字，申請以聽耳機報題應考，李婦說，她對中文考照不能完全瞭懂，再加上心情緊張，前後考了16次，成績從40、50分進步到82.5分，但就是無法跨過85分的筆試及格門檻，她說：「我每次要去考試，飯都吃不下去，考試沒過，心情就很不好！」

同公司上班的婦婦知道後，上月寫信向台中監理所所長陳乾義求助，說明姪女為了家中3個女兒和70多歲公婆，需要賺錢養家，但上班沒有機車代步十分不便，請求幫忙。陳乾義接獲這封信後，立即指示所內輔導考照班指派輔導員，對李婦一對一的指導！

■李槐香（中）考了17次，終於拿到機車駕照，老公（右）隨同領照。 翻攝畫面

前天上午9時，李婦在丈夫陪同下到台中區監理所，由輔導員李端道負責講解考題，接受3個小時的輔導，李婦說：「我原本以為自己應該是考不上，但在接受輔導後，信心滿滿！」

下午1時，李婦第17次進入考場應答，她說：「當我作答完畢，看到電腦螢幕上打出85分及格的成績，眼淚當場飆出來！」她忍不住尖叫：「我終於及格了！」一把抱住監考老師及輔導員。

隨後也順利通過路考拿到駕照。李婦說：「我非常感謝監理所長及工作人員對我的幫忙！」

8旬翁重考22次

陳乾義表示，去年也曾經有一名不識字的80多歲的老先生，重考22次筆試之後，跑來接受輔導，最後順利取得機車駕照，如果民眾有這方面的需求，也可以直接向該所的駕駛人管理課聯繫。

東海大學公共行政系教授邱瑞忠高度肯定公部門這種為民服務的精神，他說：「台中區監理所的積極作為，值得其他公務員借鏡。」

本件陳閱後，送請承辦課室參考（辦）會章或簽註意見後撥還本室處理。
秘書室（研考）
視察王森民
0419075S

馬官祿
工務員李端道
0419030
駕駛人管理課課長物富雄
0419035

台中區監理所 副所長陳洋升
0419015
台中區監理所 所長陳聰乾
0419005

▲本所輔導李姓華裔泰僑考照，順利取得機車駕照

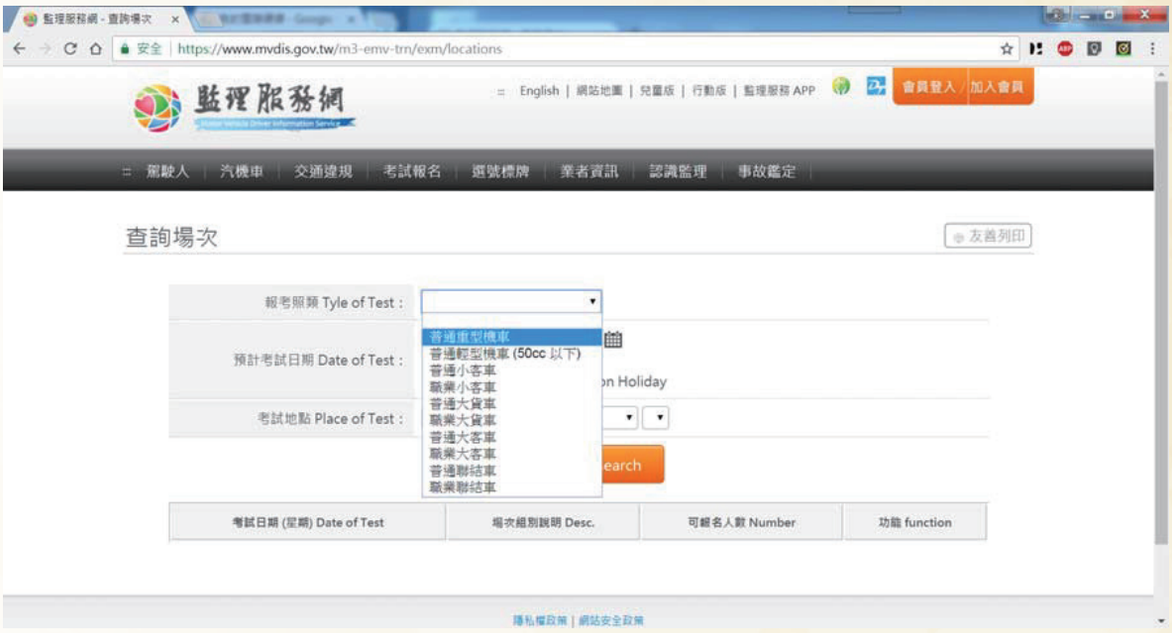
四、辦理機車考照網路預約服務

監理所站為便利民眾考照及兼顧服務品質，依評估之考照場地容納人數限制，調配報名考照名額，對於機車考照報名採網路預約方式辦理，以減少民眾等候時間並提升考照品質。

推動情形：

104年9月於全國9個監理所站先行試辦機車考照網路預約之服務，105年1月全國各監理所站正式實施，各監理所站並於網路、公布欄揭露

相關訊息，逐步提升監理服務網考試報名系統使用率，減少民眾等候時間，提升考照品質，頗獲民眾好評。



▲民國105年1 月起，全國各監理所站實施網路預約考照服務

陸、編後語

公路監理負責道路交通〝人〞、〝車〞兩項管理工作，汽機車駕駛執照考驗業務歷經70年的變革，在前輩們兢兢業業，一步一腳印，戮力推動，打下深厚基礎，制定可供遵循的各項作業措施；隨著時代進步、經濟發展與道路改善，我們不僅傳承也勇於承擔責任，並承諾堅持「親民、便民、簡政、防弊、安全」理念，持續推動業務革新，同時秉持「專業、積極、主動、熱忱、用心」態度，強化和提升為民服務品質，以期掌握社會脈動，回應民意需求，落實交通安全，建立完善有效與長久可行的駕照考驗作業機制，提供駕駛人信任，用路人安心的優質服務。

考照70 回顧歷史

發 行 者：交通部公路總局臺中區監理所
發 行 人：李輝宏
編輯顧問：陳洋升
總 編 輯：鄭芳田
主　　編：林國原
編輯委員：王森民　劉昌烈　黃建興　徐鈞濤
陳深江　陳蕙禎　賴秋如　黃淑瑜
楊淑彩　楊聰佑
地　　址：臺中市大肚區遊園路 1 段 2 號
電　　話：(04)26912011
網　　址：http://tmv.thb.gov.tw/
設計印製：財政部印刷廠
中華民國 106 年 10 月出版