

中華民國 103 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 103 年 10 月

目 錄

提要分析	1
第一章 調查目的與內容	21
一、專案名稱	21
二、調查緣起與目的	21
三、調查內容	21
第二章 調查設計與方法	23
一、調查對象	23
二、調查區域範圍	23
三、調查方式	24
四、調查日期與時間	24
五、抽樣設計與樣本配置	25
六、事後資料加權處理原則	25
第三章 調查資料分析方法	26
一、樣本適合度檢定	26
二、加權處理	26
三、單題百分比估計與抽樣誤差	26
四、交叉分析與獨立性檢定	27
五、平均數(MEAN).....	27
六、變異數分析(ANOVA).....	27
七、重要度－滿意度模型分析	28
第四章 調查接觸記錄與樣本結構檢定	30
一、接觸結果	30
二、成功樣本數與抽樣誤差	31
三、樣本結構檢定及加權處理	31
第五章 調查結果分析	42
壹、與監理所(站)往來經驗與洽辦業務項目	42
一、民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務.....	42
二、民眾最近 1 次去過的監理所(站).....	44
三、民眾所辦理的業務種類.....	45
貳、民眾對洽公環境設施滿意度評價	46
一、民眾對「引導指標」滿意度.....	46
二、民眾對「動線安排」滿意度.....	52

三、民眾對「各項服務設施便利性」滿意度-----	58
四、民眾對「等候空間規劃」滿意度-----	65
五、民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度-----	71
六、民眾對「廁所清潔程度」滿意度-----	77
參、民眾對人員服務態度滿意度評價-----	83
一、民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度-----	83
二、民眾對「窗口人員服務態度」滿意度-----	89
三、民眾對「車輛檢驗人員服務態度」滿意度-----	95
四、民眾對「駕照考驗人員服務態度」滿意度-----	100
五、民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度-----	105
六、民眾對「窗口服務等候時間」滿意度-----	111
肆、民眾對各項便民措施滿意度評價-----	117
一、民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」評 價-----	117
二、民眾對「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」評價-----	120
三、民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』 網頁版及手機APP」評價-----	123
四、民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習政策」評價-	127
五、民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」評價-----	130
伍、民眾對監理所(站)整體滿意度評價及應優先改進事項-----	133
一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度-----	133
二、民眾認為監理所(站)應優先改進的項目-----	138
陸、重要度-滿意度模型及與去年比較分析-----	142
一、整體監理所(站)調查結果分析-----	143
二、臺北區監理所調查結果分析-----	148
三、新竹區監理所調查結果分析-----	151
四、臺中區監理所調查結果分析-----	154
五、嘉義區監理所調查結果分析-----	157
六、高雄區監理所調查結果分析-----	160
七、臺北市區監理所調查結果分析-----	163
八、高雄市區監理所調查結果分析-----	166
第六章 研究發現與建議-----	169
附錄 I 調查結果統計表-----	附錄- 1
附錄 II 調查問卷-----	附錄- 111

圖 目 錄

圖 3-1 重要度-滿意度模型分析示意圖	29
圖 5-1 民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務	42
圖 5-2 民眾對「引導指標」滿意度	46
圖 5-3 民眾對「引導指標」不滿意原因	47
圖 5-4 民眾對「動線安排」滿意度	52
圖 5-5 民眾對「動線安排」不滿意原因	53
圖 5-6 民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度	58
圖 5-7 民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因	59
圖 5-8 民眾對「等候空間設計」滿意度	65
圖 5-9 民眾對「等候空間設計」不滿意原因	66
圖 5-10 民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	71
圖 5-11 民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因	72
圖 5-12 民眾對「廁所清潔程度」滿意度	77
圖 5-13 民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因	78
圖 5-14 民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度	83
圖 5-15 民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因	84
圖 5-16 民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	89
圖 5-17 民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因	90
圖 5-18 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	95
圖 5-19 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因	96
圖 5-20 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	100
圖 5-21 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因	101
圖 5-22 民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	105
圖 5-23 民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因	106
圖 5-24 民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度	111
圖 5-25 民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因	112
圖 5-26 民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」認 知 度	117
圖 5-27 民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」滿 意 度	118
圖 5-28 民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」認知度	120
圖 5-29 民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」滿意度	121

圖 5-30 民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」認知度.....	123
圖 5-31 民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」滿意度.....	125
圖 5-32 民眾對「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」認知度.....	127
圖 5-33 民眾對「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」滿意度.....	128
圖 5-34 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」認知度.....	130
圖 5-35 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」滿意度.....	131
圖 5-36 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較.....	133
圖 5-37 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」滿意度.....	134
圖 5-38 民眾對「監理所(站)整體服務品質」滿意度.....	135
圖 5-39 民眾對「監理所(站)整體服務品質」評價平均分數.....	136
圖 5-40 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目.....	138
圖 5-41 整體監理所(站)重要度-滿意度模型.....	144
圖 5-42 臺北區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	149
圖 5-43 新竹區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	152
圖 5-44 臺中監理所(站)重要度-滿意度模型.....	155
圖 5-45 嘉義區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	158
圖 5-46 高雄區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	161
圖 5-47 臺北市區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	164
圖 5-48 高雄市區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	167

表 目 錄

表 1-1 服務品質滿意度評價項目	22
表 4-1 接觸狀況表	30
表 4-2 加權前樣本與母體結構之差異檢定-性別	31
表 4-3 加權前樣本與母體結構之差異檢定-年齡別	31
表 4-4 加權前樣本與母體結構之差異檢定-縣市別	32
表 4-5 加權後樣本與母體結構之差異檢定-性別	32
表 4-6 加權後樣本與母體結構之差異檢定-年齡別	33
表 4-7 加權後樣本與母體結構之差異檢定-縣市別	33
表 4-8 有效樣本加權前後結構表	35
表 4-9 問卷項目相關矩陣	37
表 4-10 正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值	39
表 4-11 正式調查結果之 KMO 與 Bartlett 檢定	40
表 4-12 問卷項目與整體服務品質滿意度之相關係數	40
表 5-1 民眾最近 1 次去過的監理所(站)	44
表 5-2 民眾所辦理的業務種類	45
表 5-3 前往臺北區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	48
表 5-4 前往新竹區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	48
表 5-5 前往臺中區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	49
表 5-6 前往嘉義區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	49
表 5-7 前往高雄區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	50
表 5-8 前往臺北市區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	50
表 5-9 前往高雄市區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因	51
表 5-10 前往臺北區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	54
表 5-11 前往新竹區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	54
表 5-12 前往臺中區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	55
表 5-13 前往嘉義區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	55
表 5-14 前往高雄區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	56
表 5-15 前往臺北市區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	56
表 5-16 前往高雄市區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因	57
表 5-17 前往臺北區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因	60
表 5-18 前往新竹區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因	61
表 5-19 前往臺中區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因	61
表 5-20 前往嘉義區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因	62

表 5-21	前往高雄區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因.....	63
表 5-22	前往臺北市區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因.....	63
表 5-23	前往高雄市區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因.....	64
表 5-24	前往臺北區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	67
表 5-25	前往新竹區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	67
表 5-26	前往臺中區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	68
表 5-27	前往嘉義區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	68
表 5-28	前往高雄區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	69
表 5-29	前往臺北市區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	69
表 5-30	前往高雄市區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因.....	70
表 5-31	前往臺北區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因	73
表 5-32	前往新竹區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因	73
表 5-33	前往臺中區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因	74
表 5-34	前往嘉義區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因	74
表 5-35	前往高雄區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因	75
表 5-36	前往臺北市區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因	75
表 5-37	前往高雄市區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因	76
表 5-38	前往臺北區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	79
表 5-39	前往新竹區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	79
表 5-40	前往臺中區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	80
表 5-41	前往嘉義區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	80
表 5-42	前往高雄區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	81
表 5-43	前往臺北市區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	81
表 5-44	前往高雄市區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因.....	82
表 5-45	前往臺北區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務 態度」不滿意原因.....	85
表 5-46	前往新竹區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務 態度」不滿意原因.....	86
表 5-47	前往臺中區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務 態度」不滿意原因.....	86
表 5-48	前往嘉義區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務 態度」不滿意原因.....	87
表 5-49	前往高雄市區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服 務態度」不滿意原因.....	87
表 5-50	前往臺北市區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服	

務態度」不滿意原因.....	88
表 5-51 前往高雄市區監理所洽公民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因.....	88
表 5-52 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	91
表 5-53 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	91
表 5-54 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	92
表 5-55 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	92
表 5-56 前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	93
表 5-57 前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	93
表 5-58 前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因.....	94
表 5-59 前往臺北區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	96
表 5-60 前往新竹區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	97
表 5-61 前往臺中區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	97
表 5-62 前往嘉義區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	98
表 5-63 前往高雄區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	98
表 5-64 前往臺北市區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因....	99
表 5-65 前往高雄市區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因....	99
表 5-66 前往臺北區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	101
表 5-67 前往新竹區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	102
表 5-68 前往臺中區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	102
表 5-69 前往嘉義區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	103
表 5-70 前往高雄區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	103
表 5-71 前往臺北市區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因..	104
表 5-72 前往高雄市區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因..	104
表 5-73 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	107
表 5-74 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	107
表 5-75 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	108
表 5-76 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	108
表 5-77 前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	109
表 5-78 前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	109
表 5-79 前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	110
表 5-80 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	113
表 5-81 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	113
表 5-82 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	114
表 5-83 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	114

表 5-84	前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	115
表 5-85	前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	115
表 5-86	前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	116
表 5-87	民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」.....	119
表 5-88	民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」不滿意的原因	122
表 5-89	民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統 (含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」不滿意的原因	126
表 5-90	民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」不滿意原因..	129
表 5-91	民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」不滿意的原因.....	132
表 5-92	民眾認為監理所(站)應優先改進的項目	139
表 5-93	整體監理所(站)重要度-滿意度模型分析.....	145
表 5-94	民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度分數年度比較.....	146
表 5-95	臺北區監理所重要度-滿意度模型分析	150
表 5-96	新竹區監理所重要度-滿意度模型分析	153
表 5-97	臺中區監理所重要度-滿意度模型分析	156
表 5-98	嘉義區監理所重要度-滿意度模型分析	159
表 5-99	高雄區監理所重要度-滿意度模型分析	162
表 5-100	臺北市區監理所重要度-滿意度模型分析	165
表 5-101	高雄市區監理所重要度-滿意度模型分析	168

提要分析

一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度評價

民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度為 80.7%，平均評價分數為 83.1 分，較去年(102 年)80.7 分上升 2.4 分，經檢定後呈現顯著上升。

各監理所方面，除了新竹區監理所整體服務品質的評價分數無明顯變動外，其他監理所皆呈現顯著上升。

單位別	103 年 評價分數	102 年 評價分數	與去年相比 增減(分)	有無顯著 差異
公路總局所轄監理所站	83.1	80.7	↑ 2.4	◎
臺北區監理所及轄站	83.1	80.0	↑ 3.1	◎
新竹區監理所及轄站	81.3	80.6	↑ 0.7	
臺中區監理所及轄站	83.7	81.3	↑ 2.4	◎
嘉義區監理所及轄站	83.5	81.2	↑ 2.3	◎
高雄區監理所及轄站	83.8	79.9	↑ 3.9	◎
臺北市區監理所及轄站	83.9	80.8	↑ 3.1	◎
高雄市區監理所及轄站	83.9	81.1	↑ 2.8	◎

民眾認為監理所(站)應該優先改進的項目，以「窗口服務的等候時間」(7.1%)、「窗口人員服務態度」(6.4%)及「停車位」(6.0%)問題較為民眾關注。

二、民眾對整體監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度¹，除「整體環境整潔及綠化美化程度」為 87.4%，其他各項滿意度皆約達九成以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	92.8
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	94.0
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	94.8
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	92.1
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	87.4
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	91.5

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「窗口服務等候時間(82.1%)」及對「車輛檢驗人員的服務態度(82.6%)」滿意度相對較低，其他各項滿意度皆約達八成八以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	96.0
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	92.1
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	82.6
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	87.7
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	94.0
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	82.1

¹ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策，認知度較高，達 71.0%，其他各項便民措施的認知度皆在七成以下。

「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施、「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策之滿意度評價在九成以上。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	71.0	90.3
Q17. 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	45.9	77.4
Q18. 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施	39.7	77.9
Q19. 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	46.0	78.7
Q20. 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	65.9	91.3

(四) 重要度-滿意度模型

1. 服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」

2. 服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

- Q15 「窗口服務等候時間」

三、民眾對臺北區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度²，以「整體環境整潔及綠美化程度」及「廁所清潔程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆約達九成以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	93.2
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	93.1
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	94.4
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	91.6
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	86.3
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	89.6

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆約達八成八成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	96.8
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	93.6
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	82.0
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	90.8
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	94.1
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	87.8

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策，認知度較高，達 74.0%，其他各項便民措施的認知度皆在七成以下。

「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策滿意度評價 93.4%最高。

² 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16.「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	74.0	93.4
Q17.「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	52.6	80.4
Q18.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	41.5	81.6
Q19.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	45.6	81.4
Q20.「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	67.9	91.1

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」

4.服務品質優先改善區,未有任何項目包含於此區

三、民眾對新竹區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度³，以「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成九以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	91.3
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	93.0
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	93.3
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	89.3
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	81.1
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	91.5

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成三成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	95.8
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	91.3
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	89.5
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	82.5
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	90.7
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	72.2

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策、「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施，認知度較高，其他各項便民措施的認知度皆在五成以下。

³ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施、「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策滿意度評價皆在九成以上。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	67.3	90.6
Q17. 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	42.0	75.7
Q18. 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP的措施	33.6	77.6
Q19. 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	45.3	77.8
Q20. 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	62.3	91.9

(四) 重要度-滿意度模型

1. 服務品質優勢區

- Q4 「引導指標」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」

2. 服務品質維持區

- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3. 服務品質次要改善區

- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q15 「窗口服務等候時間」

四、民眾對臺中區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度⁴，以「廁所清潔程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	90.4
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	94.2
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	97.4
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	96.4
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	91.3
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	89.4

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成三成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	95.1
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	91.5
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	67.7
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	83.0
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	95.1
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	83.4

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策，認知度較高，達 70.8%，其他各項便民措施的認知度皆不及七成。

「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策滿意度評價達 90.6% 較高。

⁴ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	70.8	90.6
Q17. 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	40.2	74.9
Q18. 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施	44.3	78.1
Q19. 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	49.9	76.6
Q20. 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	67.3	87.4

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區，未有任何項目包含於此區

五、民眾對嘉義區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度⁵，以「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	95.7
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	95.8
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	94.8
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	90.3
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	89.9
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	94.8

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	97.4
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	91.9
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	90.0
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	95.1
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	95.5
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	84.5

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策，認知度較高，達 73.3%，其他各項便民措施的認知度皆不及七成。

「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施、「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策滿意度評價在九成以上。

⁵ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	73.3	90.7
Q17. 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	50.2	76.4
Q18. 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施	41.3	72.4
Q19. 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	49.2	77.5
Q20. 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	67.3	94.5

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施

3.服務品質次要改善區

- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

- Q15 「窗口服務等候時間」

六、民眾對高雄區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度⁶，以「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度較低，其他各項滿意度約達九成三以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	94.3
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	95.7
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	93.4
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	95.8
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	87.1
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	93.4

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成四以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	95.6
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	91.9
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	73.2
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	91.5
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	94.3
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	84.2

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策、「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施，認知度較高，其他各項便民措施的認知度皆不及五成。

「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策、「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施滿意度評價皆在九成以上。

⁶ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	69.9	90.5
Q17. 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	45.2	77.9
Q18. 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施	34.1	77.8
Q19. 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	44.5	81.3
Q20. 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	67.4	90.6

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q4 「引導指標」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q15 「窗口服務等候時間」

2.服務品質維持區

- Q5 「動線安排」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區，未有任何項目包含於此區

七、民眾對臺北市區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度⁷，以滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成一以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	94.5
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	95.5
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	95.2
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	91.5
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	89.6
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	95.6

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成三以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	95.4
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	93.2
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	85.7
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	84.0
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	95.4
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	86.2

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策認知度較高，達 71.6%，其他各項便民措施的認知度約在七成以下。

「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施滿意度評價 93.1% 較高。

⁷ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16.「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	71.6	89.3
Q17.「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	41.5	80.4
Q18.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	42.5	80.4
Q19.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	41.5	78.5
Q20.「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	64.7	93.1

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q5 「動線安排」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」
- Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區,未有任何項目包含於此區

八、民眾對高雄市區監理所(站)各項服務項目滿意度評價

(一) 洽公環境設施滿意度評價

民眾對監理所(站)各項洽公環境設施滿意度⁸，皆在八成八以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q4.民眾對「引導指標」滿意度	91.5
Q5.民眾對「動線安排」滿意度	90.5
Q6.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	95.5
Q7.民眾對「等候空間規劃」滿意度	91.9
Q8.民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度	91.4
Q9.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	88.1

(二) 人員服務態度滿意度評價

民眾對監理所(站)人員服務態度滿意度，以「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆達九成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q10.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	94.2
Q11.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	90.4
Q12.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	63.0
Q13.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	96.4
Q14.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	94.3
Q15.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	78.2

(三) 各項便民措施認知度及滿意度評價

民眾對監理所(站)所提供的各項便民措施，以「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策、「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施，認知度較高，其他各項便民措施的認知度皆在五成以下。

「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施滿意度為 91.0% 較高。

⁸ 民眾對監理所(站)「洽公環境設施」及「人員服務態度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q16.「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證」政策	68.8	86.6
Q17.「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	49.5	76.5
Q18.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP的措施	40.4	75.1
Q19.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	42.0	77.8
Q20.「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	63.8	91.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q15 「窗口服務等候時間」

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

服務品質是衡量顧客滿意度的重要指標，已有相當多的學者對於服務品質進行深入的研究，並建構出許多服務品質的測量模式。更對服務提出一個新的概念，認為服務是由一方，向另一方提供的任何行動或績效。主要的工作本質上是無形的，一般不會導致任何生產因素的所有權問題。同時服務也是一種經濟活動，為客戶在特定的地點及時間創造價值與提供利益，這是一種帶給服務接受者一個想要的改變所造成的結果。

近年來，以民眾滿意度為服務標的的各政府單位，為有效追蹤民眾對政府有關單位服務表現的滿意度，皆採用定期委外調查方式，期望獲得直接接受服務的民眾評估意見，以作為服務改進政策規劃的重要參考。

交通部公路總局為有效管理各監理所（站）的服務品質，已持續多年委託專業機構，定期以量化研究方式，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

調查內容主要區分為「洽公環境設施」、「人員服務態度」及「各項便民措施」等滿意度評價面向，其主要評價項目如下表。

另包含民眾洽辦業務的監理所(站)別、洽辦業務類別及受訪者基本資料(含年齡層、教育程度、居住縣市、職業及性別)。

表 1-1 服務品質滿意度評價項目

面向	主要滿意度評價項目
洽公環境設施	Q4.引導指標
	Q5.動線安排
	Q6.各項服務設施的便利性
	Q7.民眾等候空間規劃
	Q8.整體環境整潔及綠化美化程度
	Q9.廁所清潔的程度
人員服務態度	Q10.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度
	Q11.窗口人員的服務態度
	Q12.車輛檢驗人員的服務態度
	Q13.駕照考驗人員的服務態度
	Q14.窗口人員服務的專業能力
	Q15.窗口服務等候時間
各項便民措施	Q16.「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」的便民措施
	Q17.「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」的便利服務
	Q18.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP,方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間
	Q19.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策
	Q20.「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」,以提升民眾行車安全
改進建議及 整體評價	Q21.民眾對「監理所(站)」整體服務品質與去年比較
	Q22.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度
	Q23.民眾對「監理所(站)」整體服務品質評價分數
	Q24.民眾認為「監理所(站)」應優先改進的項目

第二章 調查設計與方法

一、調查對象

接觸成功樣本：以住宅電話用戶內年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象。

有效樣本：接觸成功樣本中，過去 1 年曾去過監理所(站)的民眾。

二、調查區域範圍

以七個監理所（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）所涵蓋的縣市為本計畫的調查範圍。詳見下表：

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、基隆站、宜蘭站、花蓮站、玉里分站、蘆洲站	新北市、基隆市、宜蘭縣及花蓮縣
新竹區監理所	新竹所、新竹市站、桃園站、中壢站、苗栗站	桃園縣、新竹市、新竹縣及苗栗縣
臺中區監理所	臺中所、臺中市站、豐原站、彰化站、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、嘉義市站、麻豆站、臺南站、新營站、雲林站、東勢分站	雲林縣、嘉義市、嘉義縣及臺南市
高雄區監理所	高雄所、旗山站、屏東站、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	臺北市區監理所、士林站、金門站、連江站	臺北市、金門縣及連江縣
高雄市區監理所	高雄市區監理所、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)

三、調查方式

本研究計畫採用電話訪問方式進行，並輔以 GMRC MISS (Multi-faceted Internet Survey System)電腦輔助電話訪問系統(CATI)【GMRC MISS CATI】，執行電話訪問。

(一) 電訪系統配備

使用電腦輔助電話調查系統【GMRC MISS CATI】，將問卷輸入電訪系統中，由電腦直接撥號，訪員依據電腦螢幕上顯示的問項進行訪問，並直接勾選受訪者的答案。

(二) 監聽監看系統配備

電訪過程當中，由督導人員透過監聽與監看系統，觀察訪員訪問及操作之情形，以確保資料之品質。

(三) 訪問人員

執行本次調查的所有專業專職訪員，均為本公司長期執行各類調查計劃之專職訪員及資深 A 級訪員，具備流暢的國、台語電訪能力及多次電訪調查專案之執行經驗，執行本調查前，全部督導及訪員均再接受半天到一天的抽樣／問卷相關知識與語詞培訓，才進行問卷資料蒐集的工作。

(四) 資料檢誤

在每天電訪工作結束之後，立即進行開放性題目之歸類以及資料除錯與檢誤，以確保統計數據的正確性。

四、調查日期與時間

本次調查於民國 103 年 9 月 2 至 10 月 6 日進行。

週一至週五於晚上 6 時 30 分至晚上 10 時進行調查，週末假日則於下午 1 點 30 分至下午 5 點 30 分、晚上 6 點 30 分晚上 10 點進行調查。

五、抽樣設計與樣本配置

本次調查以住宅電話用戶名冊作為抽樣母體，將交通部各監理所轄臺北區、新竹區、臺中區、嘉義區、高雄區、臺北市區、高雄市區 7 個監理所轄管縣市分成 7 個副母體，各副母體根據所涵蓋縣市的 18 歲及以上人口比例分配，採分層後兩碼隨機抽樣法，各副母體預計成功接觸樣本數 8 倍的電話號碼數，預計各副母體有效樣本【即過去 1 年去過監理所(站)並受訪成功者】至少完成 350 份，另外，為避免各監理所(站)樣本偏差太大，各副母體中，若調查不足 30 筆的各監理所(站)，增補到 30 筆，每一監理所應達有效樣本分配數如下：

所別	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	總計
樣本數	350	350	350	350	350	350	350	2,450

六、事後資料加權處理原則

由於在公路總局管轄監理所(站)洽公母體結構未知的情況下，為使調查結果能反應真實狀況，調查結束後，將依內政部戶政司網站提供之 103 年 7 月底 18 歲及以上民眾之性別、年齡別以及縣市別結構進行全體成功樣本(不論其是否有在公路總局管轄監理所站洽公)之性別、年齡別、縣市別結構進行事後分層加權。

加權後即可得知實際去過公路總局管轄監理所(站)洽公之民眾人口結構。

第三章 調查資料分析方法

本調查主要以百分比等次數分配來描述調查結果，並輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗。

一、樣本適合度檢定

待完成各區(共七區)之有效樣本(合格受訪者)達成配額後，針對全體成功樣本(18歲及以上民眾)以性別、年齡別及縣市別等變數與母體結構進行卡方檢定，若樣本結構不符合母體結構，則採加權方式處理之。

二、加權處理

加權採用事後分層加權法，針對調查樣本的性別、年齡別以及縣市別進行加權處理，使調查之樣本結構與母群結構完全一致，調查樣本具代表性，能夠如實反映母體結構。

每一筆資料都乘以調整權數 $W_j = \frac{N_j}{N} \bigg/ \frac{n'_j}{n'}$ ， $\frac{N_j}{N}$ 是第 j 組的人占母體人數的比例， $\frac{n'_j}{n'}$ 是第 j 組的樣本人數占樣本總人數的比例，而最後的權值是各步驟加權的累積乘數。

三、單題百分比估計與抽樣誤差

單題百分比是最讓人一目瞭然的統計分析方式，透過單題百分比分析可以瞭解洽公民眾的整體看法。

抽樣誤差估計，採用簡單隨機抽樣公式估計：

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

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

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：

$$\Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha$$

$$\rightarrow \text{可推估抽樣誤差 } d = Z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

四、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、年齡層、教育程度及洽公監理所別)的交叉表分析民眾對各題項的看法，與基本資料間的相關情形。

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，或是有超過 25%的期望樣本數小於 5，則該卡方分析檢定應視為無效。

五、平均數(Mean)

監理所(站)整體服務品質滿意度評價分數，乃由受訪者以 0 分~100 分給予公正、客觀評價分數，來測量各項服務整體滿意程度，分數愈高表示受訪者愈滿意，後再求得平均分數，可藉此瞭解民眾對於監理所(站)整體服務品質滿意度評價高低。

六、變異數分析(ANOVA)

連續變數(如民眾對監理所站整體服務品質滿意度評價分數)可利用單因子變異數分析，乃探討分析性反應變量對分類性解釋變數之關係，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。

七、重要度－滿意度模型分析

在本研究中，將各項服務項目的滿意度做為「重要度－滿意度分析模型」的滿意度依據；透過迴歸模型分析各項服務品質表現指標滿意度對於整體服務品質滿意度的影響，以迴歸所取得之標準迴歸係數值（ β 值）視為「重要度－滿意度分析模型」重要度的依據。

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。

（一）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，因此稱此區域為「服務品質優勢區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質優勢項目」。

（二）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，因此，我們稱此區域為「服務品質維持區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質維持項目」。

（三）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，因此，我們稱此區域為「服務品質次要改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質次要改善項目」。

（四）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。因此，我們稱此區域為「服務品質優先改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質優先改善項目」。

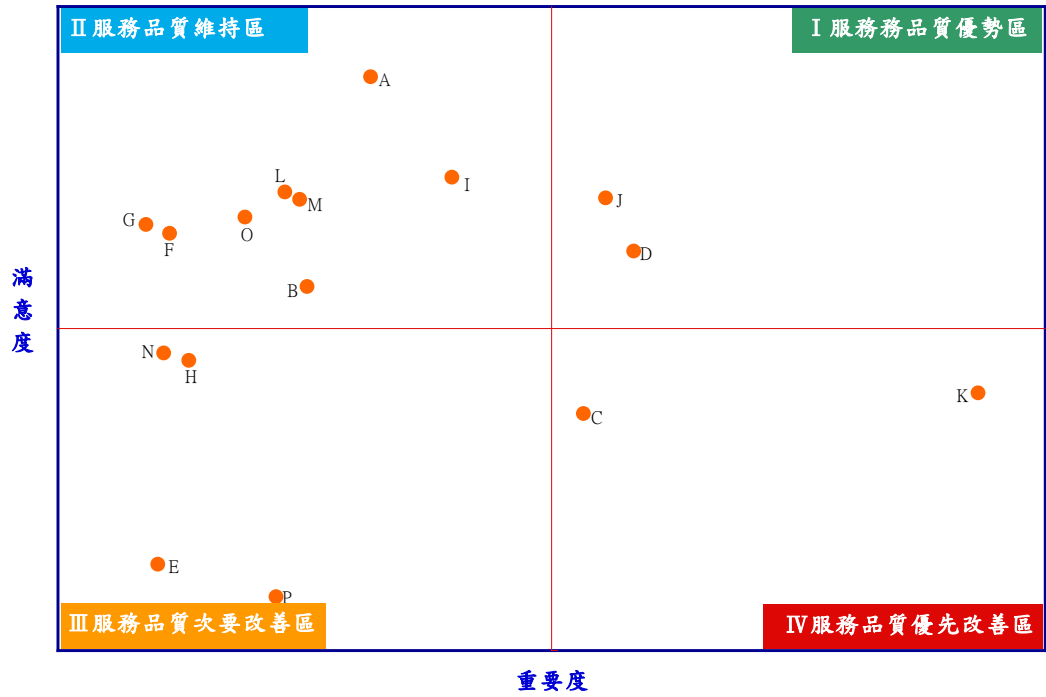


圖 3-1 重要度-滿意度模型分析示意圖

第四章 調查接觸記錄與樣本結構檢定

一、接觸結果

有關監理所(站)電話訪問，共撥打 66,132 通電話，詳細接觸情形如下表所示：

表 4-1 接觸狀況表

單位：人、%

電訪撥號狀況	樣本數	百分比
總計	66,132	100.00%
成功訪問	13,512	20.43%
未完成訪問	540	0.82%
拒訪	9,837	14.87%
因受訪者生理/心理因素無法接受訪問	26	0.04%
語言不通無法進行訪問	89	0.13%
受訪者拒訪	243	0.37%
太忙，現在沒時間	1,231	1.86%
受訪者當時不在	853	1.29%
原因不明，什麼都沒說就掛電話	7,395	11.18%
中止訪問	3,136	4.74%
非住宅電話	2,778	4.20%
無合格受訪者(最近 1 年未至監理所(站)洽公)	358	0.54%
無法訪問電話	39,107	59.13%
傳真機	2,239	3.39%
答錄機	181	0.27%
無人接聽	21,852	33.04%
忙線	1,107	1.67%
空號	13,133	19.86%
電話故障	595	0.90%

成功訪問率

$$= \text{成功訪問數} / \text{有效樣本數} = \text{成功訪問數} / (\text{成功訪問數} + \text{拒絕接受訪問數})$$

$$= 13,512 / (13,512 + 9,837) \times 100.00\% = \underline{\underline{57.87\%}}$$

二、成功樣本數與抽樣誤差

本調查共計完成 13,512 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 $\pm 0.84\%$ 。其中 2,548 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 $\pm 1.94\%$ 。

三、樣本結構檢定及加權處理

(一) 全體樣本適合度檢定及加權處理

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 13,512 份成功樣本，與內政部戶政司網站提供之 103 年 7 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，若有顯著差異，則透過事後分層方式進行加權。

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 加權前樣本與母體結構之差異檢定-性別

性別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
男性	9,485,254	49.5	5,575	41.3	卡方值=364.82 P 值=0.000 在 95%信心水準下，加權前樣本與母體的性別結構有顯著差異
女性	9,686,576	50.5	7,937	58.7	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.0	

表 4-3 加權前樣本與母體結構之差異檢定-年齡別

年齡別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
18 歲-未滿 20 歲	616,546	3.2	196	1.5	卡方值=3347.05 P 值=0.000 在 95%信心水準下，加權前樣本與母體的年齡別結構有顯著差異
20 歲-未滿 30 歲	3,231,854	16.9	982	7.3	
30 歲-未滿 40 歲	3,942,668	20.6	1,543	11.4	
40 歲-未滿 50 歲	3,649,698	19.0	2,312	17.1	
50 歲-未滿 60 歲	3,567,035	18.6	3,369	24.9	
60 歲以上	4,164,029	21.7	5,110	37.8	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.0	

表 4-4 加權前樣本與母體結構之差異檢定-縣市別

縣市別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
新北市	3,267,667	17.0	1,441	10.66	卡方值=2801.42 P 值=0.000 在 95%信心水準下，加權前樣本與母體的縣市別結構有顯著差異
臺北市	2,221,343	11.6	1,980	14.65	
臺中市	2,172,268	11.3	1,205	8.92	
臺南市	1,561,872	8.1	1,123	8.31	
高雄市	2,304,268	12.0	2,940	21.76	
宜蘭縣	378,585	2.0	126	0.93	
桃園縣	1,630,862	8.5	834	6.17	
新竹縣	418,881	2.2	256	1.89	
苗栗縣	462,021	2.4	223	1.65	
彰化縣	1,052,294	5.5	574	4.25	
南投縣	428,995	2.2	248	1.84	
雲林縣	585,472	3.1	389	2.88	
嘉義縣	445,486	2.3	339	2.51	
屏東縣	711,294	3.7	1,092	8.08	
臺東縣	185,985	1.0	156	1.15	
花蓮縣	275,877	1.4	111	0.82	
澎湖縣	85,217	0.4	48	0.36	
基隆市	314,395	1.6	111	0.82	
新竹市	335,163	1.7	111	0.82	
嘉義市	216,926	1.1	79	0.58	
金門縣	106,506	0.6	94	0.70	
連江縣	10,452	0.1	32	0.24	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.00	

表 4-5 加權後樣本與母體結構之差異檢定-性別

性別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
男性	9,485,254	49.5	6,743	49.9	卡方值=0.00 P 值=1.000 在 95%信心水準下，加權後樣本與母體的性別結構無顯著差異
女性	9,686,576	50.5	6,768	50.1	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.0	

表 4-6 加權後樣本與母體結構之差異檢定-年齡別

年齡別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
18 歲-未滿 20 歲	616,546	3.2	472	3.5	卡方值=7.94 P 值=0.16 在 95%信心水準下，加權後樣本與母體的年齡別結構無顯著差異
20 歲-未滿 30 歲	3,231,854	16.9	2,319	17.2	
30 歲-未滿 40 歲	3,942,668	20.6	2,824	20.9	
40 歲-未滿 50 歲	3,649,698	19.0	2,549	18.9	
50 歲-未滿 60 歲	3,567,035	18.6	2,504	18.5	
60 歲以上	4,164,029	21.7	2,842	21.0	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.0	

表 4-7 加權後樣本與母體結構之差異檢定-縣市別

縣市別	母體數		樣本分配		卡方檢定
	人口實數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
新北市	3,267,667	17.0	2,380	17.6	卡方值=21.39 P 值=0.44 在 95%信心水準下，加權後樣本與母體的縣市別結構無顯著差異
臺北市	2,221,343	11.6	1,502	11.1	
臺中市	2,172,268	11.3	1,555	11.5	
臺南市	1,561,872	8.1	1,105	8.2	
高雄市	2,304,268	12.0	1,534	11.4	
宜蘭縣	378,585	2.0	253	1.9	
桃園縣	1,630,862	8.5	1,190	8.8	
新竹縣	418,881	2.2	307	2.3	
苗栗縣	462,021	2.4	316	2.3	
彰化縣	1,052,294	5.5	791	5.9	
南投縣	428,995	2.2	299	2.2	
雲林縣	585,472	3.1	407	3.0	
嘉義縣	445,486	2.3	306	2.3	
屏東縣	711,294	3.7	489	3.6	
臺東縣	185,985	1.0	141	1.0	
花蓮縣	275,877	1.4	198	1.5	
澎湖縣	85,217	0.4	66	0.5	
基隆市	314,395	1.6	203	1.5	
新竹市	335,163	1.7	225	1.7	
嘉義市	216,926	1.1	157	1.2	
金門縣	106,506	0.6	78	0.6	
連江縣	10,452	0.1	9	0.1	
總計	19,171,830	100.0	13,512	100.0	

(二) 過去 1 年曾至監理所(站)洽公民眾之結構加權處理

本次調查成功樣本的性別、年齡別及縣市別結構，經由前述加權處理後已符合母體結構。

調查顯示，全體 13,512 份成功樣本，在未加權前有 2,548 筆(18.9%)屬於有前往監理所(站)洽公民眾。經性別、年齡別及縣市別加權後，推估有 21.6%⁹(2,914 筆)的民眾表示過去 1 年曾去過監理所(站)。

在實務資料處理時，當我們由 13,512 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 2,914 筆，與未加權前實際成功訪問的 2,548 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 $w_n = (2,548/2,914)$ ，使其曾至監理所(站)洽公的加權後樣本數定於 2,548 人，如此，加權前與加權後的樣本數都會一致，都是 2,548 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¹⁰。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，使加權前後有去監理所(站)洽公民眾的樣本數一致。

在此， $w_n = (2,548/2,914)$ 。

⁹ 加權後，推估有去監理所(站)辦公的民眾數為 2,914 人，比例為 21.6%。

¹⁰ 當所有的樣本乘上一個定值權值時，並不會改變樣本的結構百分比以及任何意見的百分比。舉例而言，有一份 500 份的調查，在 A 問項中，「贊成」有 300 人，比例為 60%；「不贊成」有 200 人，比例為 40%。今，該調查同乘上一個定值權值 $w=2$ ，則呈現出的樣本數為 1,000 份，A 問項中，「贊成」有 600 人，比例仍為 60%；「不贊成」有 400 人，比例仍為 40%。

四、受訪樣本結構

有效樣本(曾至監理所(站)洽公民眾)加權前後之結構如下表所示：

表 4-8 有效樣本加權前後結構表

項目	加權前		加權後	
	樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)
全體	2,548	100.0	2,548	100.0
按性別分				
男性	1,304	51.2	1,492	58.6
女性	1,244	48.8	1,056	41.4
按年齡分				
18~未滿 20 歲	62	2.4	136	5.3
20~未滿 30 歲	189	7.4	419	16.4
30~未滿 40 歲	315	12.4	524	20.6
40~未滿 50 歲	567	22.3	576	22.6
50~未滿 60 歲	794	31.2	553	21.7
60 歲及以上	621	24.4	340	13.4
按教育程度分				
小學及以下	212	8.3	127	5.0
國(初)中	257	10.1	196	7.7
高中(職)	896	35.2	828	32.5
專科	386	15.1	380	14.9
大學(含技術學院)	651	25.5	864	33.9
研究所及以上	146	5.7	152	6.0
按監理所分				
臺北區監理所	356	14.0	533	20.9
新竹區監理所	375	14.7	536	21.1
臺中區監理所	355	13.9	433	17.0
嘉義區監理所	371	14.6	374	14.7
高雄區監理所	383	15.0	218	8.5
臺北市區監理所	355	13.9	281	11.0
高雄市區監理所	353	13.9	173	6.8

註：各細項樣本數為加權後的樣本數，加總後與大項樣本合計數，會因數值之小數點四捨五入的關係，產生 1~2 筆的落差，本報告後續有關加權樣本數間的關係，都可能會有類似情形。

表 4-8 有效樣本加權前後結構表(續完)

項目	加權前		加權後	
	樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)
全體	2,548	100.0	2,548	100.0
臺北區監理所	356	14.0	533	20.9
臺北所	104	4.1	152	6.0
板橋站	77	3.0	111	4.4
基隆站	38	1.5	57	2.2
宜蘭站	30	1.2	48	1.9
花蓮站	31	1.2	43	1.7
玉里分站	30	1.2	57	2.3
蘆洲站	46	1.8	64	2.5
新竹區監理所	375	14.7	536	21.1
新竹所	46	1.8	59	2.3
新竹市站	52	2.0	90	3.5
桃園站	188	7.4	254	10.0
中壢站	33	1.3	46	1.8
苗栗站	56	2.2	87	3.4
臺中區監理所	355	13.9	433	17.0
臺中所	31	1.2	39	1.5
臺中市站	94	3.7	126	4.9
豐原站	84	3.3	94	3.7
彰化站	75	2.9	104	4.1
南投站	41	1.6	45	1.8
埔里分站	30	1.2	25	1.0
嘉義區監理所	371	14.6	374	14.7
嘉義所	30	1.2	29	1.1
嘉義市站	49	1.9	68	2.7
麻豆站	31	1.2	26	1.0
臺南站	122	4.8	115	4.5
新營站	43	1.7	37	1.5
雲林站	64	2.5	66	2.6
東勢分站	32	1.3	33	1.3
高雄區監理所	383	15.0	218	8.5
高雄所	95	3.7	46	1.8
旗山站	30	1.2	16	0.6
屏東站	170	6.7	76	3.0
臺東站	36	1.4	32	1.2
澎湖站	30	1.2	37	1.4
恆春分站	22	0.9	11	0.4
臺北市區監理所	355	13.9	281	11.0
臺北市所	217	8.5	163	6.4
士林站	75	2.9	80	3.1
金門站	33	1.3	31	1.2
連江站	30	1.2	7	0.3
高雄市區監理所	353	13.9	173	6.8
高雄市所	145	5.7	79	3.1
苓雅站	208	8.2	94	3.7

五、問卷信效度檢定

以下針對正式調查結果資料進行信效度分析。

(一) 整體信度分析

本研究採用在李克特態度量表法中常用的信度考驗方法「Cronbach's α 」係數，進行內部一致性信度考驗。測驗題目間的關連性(interrelatedness)、題目之內部一致性。

根據「Cronbach's Alpha」。如果一個量表的信度愈高，代表量表愈穩定，一份信度係數佳的量表或問卷，其信度係數最好在 0.70 以上。如果在 0.60 至 0.70 之間，還算可以接受的範圍。如果在 0.60 以下，就要考量重新修定量表或增刪題項。

以下為監理所(站)電話訪問問卷之問卷內部一致性檢定結果。

表 4-9 問卷項目相關矩陣

	Q4 引導指標	Q5 動線安排	Q6 各項服務 設施的 便利性	Q7 民眾等候 空間規劃	Q8 整體環境 整潔及 綠化美化 程度	Q9 廁所 清潔程度	Q10 服務中心 、志工及 巡迴人員 服務態度	Q11 窗口人員 服務態度	Q12 車輛檢驗 人員的 服務態度
Q4	1.000								
Q5	.494**	1.000							
Q6	.311**	.321**	1.000						
Q7	.332**	.405**	.385**	1.000					
Q8	.291**	.284**	.321**	.318**	1.000				
Q9	.161**	.197**	.249**	.203**	.236**	1.000			
Q10	.277**	.282**	.347**	.270**	.261**	.212**	1.000		
Q11	.303**	.297**	.275**	.291**	.269**	.180**	.469**	1.000	
Q12	.082**	.047*	.052**	.039*	.063**	.067**	.043*	.058**	1.000
Q13	.101**	.055**	.092**	.065**	.092**	.151**	.093**	.090**	-.059**
Q14	.289**	.326**	.295**	.296**	.295**	.197**	.375**	.450**	0.028
Q15	.320**	.284**	.232**	.292**	.222**	.133**	.247**	.370**	0.030
Q16	.094**	.163**	.121**	.068**	.069**	.053**	.154**	.151**	-0.003
Q17	.196**	.218**	.214**	.180**	.191**	.168**	.214**	.180**	0.018
Q18	.116**	.142**	.191**	.119**	.125**	.113**	.173**	.168**	0.004
Q19	.110**	.159**	.166**	.122**	.120**	.111**	.145**	.151**	-0.034
Q20	.112**	.162**	.189**	.148**	.122**	.099**	.204**	.178**	-0.014
Q22	.350**	.370**	.341**	.352**	.300**	.184**	.409**	.495**	.046*

表 4-9 問卷項目相關矩陣(續完)

	Q13 駕照考驗 人員的 服務態度	Q14 窗口人員 服務專業 能力	Q15 窗口服務 等候時間	Q16 取消各類普 通駕照及自 用汽、機車 與拖車行照 定期換證 政策	Q17 10 年以上 老舊機車 可辦理報 廢登記便 利服務	Q18 公路汽車 客運動態 資訊系統 網頁版及 手機 APP 的措施	Q19 初考領機 車駕照民 眾，均需 接受考前 安全駕駛 講習政策	Q20 輪胎胎紋 深度已納 入車輛檢 驗項目 措施	Q22 整體服務 品質
Q4									
Q5									
Q6									
Q7									
Q8									
Q9									
Q10									
Q11									
Q12									
Q13	1.000								
Q14	.039*	1.000							
Q15	.081**	.312**	1.000						
Q16	-.026	.177**	.134**	1.000					
Q17	.046*	.194**	.202**	.279**	1.000				
Q18	.075**	.164**	.160**	.220**	.288**	1.000			
Q19	0.008	.180**	.164**	.158**	.240**	.240**	1.000		
Q20	0.020	.239**	.144**	.258**	.286**	.261**	.301**	1.000	
Q22	.067**	.406**	.387**	.213**	.259**	.206**	.208**	.253**	1.000

表 4-10 正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值

	項目刪除時的 尺度平均 數	項目刪除時的 尺度變異 數	修正的項目 總相關	複相關平方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
Q4 引導指標	66.308	39.342	0.469	0.328	0.806
Q5 動線安排	66.243	39.660	0.510	0.356	0.805
Q6 各項服務設施的 便利性	66.366	39.035	0.494	0.287	0.805
Q7 民眾等候空間規劃	66.307	39.301	0.467	0.295	0.806
Q8 整體環境整潔及綠化 美化程度	66.359	39.221	0.425	0.221	0.808
Q9 廁所清潔程度	66.835	40.655	0.315	0.133	0.815
Q10 服務中心、志工及 巡迴人員的服務態度	66.123	39.003	0.506	0.321	0.804
Q11 窗口人員服務態度	66.209	38.192	0.533	0.396	0.802
Q12 車輛檢驗人員的 服務態度	67.235	43.713	0.054	0.022	0.822
Q13 駕照考驗人員的服務 態度	67.141	43.049	0.118	0.048	0.822
Q14 窗口人員服務專業 能力	66.244	38.697	0.523	0.321	0.803
Q15 窗口服務等候時間	66.484	37.816	0.449	0.246	0.807
Q16 取消各類普通駕照及 自用汽、機車與拖車 行照定期換證政策	65.956	40.753	0.279	0.150	0.817
Q17 10 年以上老舊機車可 辦理報廢登記便利服 務	66.345	39.222	0.412	0.218	0.809
Q18 公路汽車客運動態資 訊系統網頁版及手機 APP 的措施	66.247	40.126	0.337	0.164	0.814
Q19 初考領機車駕照民 眾，均需接受考前安 全駕駛講習政策	66.337	39.423	0.312	0.154	0.817
Q20 輪胎胎紋深度已納入 車輛檢驗項目措施	66.037	40.021	0.366	0.208	0.812
Q22 整體服務品質	66.306	37.889	0.600	0.403	0.798
Cronbach's Alpha 值			0.818		
以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值			0.812		

(二) 問卷效度分析

以效標效度來檢定這些服務項目與措施是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「整體服務品質滿意度」即為效標。

針對正式調查結果，進行相關分析檢定結果發現，「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「駕照考驗人員的服務態度」、「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」、「10年以上老舊機車可辦理報廢登記便利服務」、「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」、「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」、「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」等項目與「整體服務品質滿意度」的相關係數較低，均不到 0.3；但各服務項目與「整體服務品質滿意度」的相關係數均呈顯著差異。顯示各項服務項目或措施現階段均能有效預測「整體服務品質滿意度」。

表 4-11 正式調查結果之 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		0.879
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	7440.152
	df	136.000
	顯著性	0.000

表 4-12 問卷項目與整體服務品質滿意度之相關係數

		整體服務品質滿意度
Q4 引導指標	R 值	0.350
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q5 動線安排	R 值	0.370
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q6 各項服務設施的便利性	R 值	0.341
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q7 民眾等候空間規劃	R 值	0.352
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	R 值	0.300
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q9 廁所清潔程度	R 值	0.184
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548

		整體服務品質滿意度
Q10 服務中心、志工及巡迴人員的服務態度	R 值	0.409
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q11_窗口人員服務態度	R 值	0.495
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q12_車輛檢驗人員的服務態度	R 值	0.046
	Sig. (2-tailed)	0.019
	N	2,548
Q13_駕照考驗人員的服務態度	R 值	0.067
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	2,548
Q14_窗口人員服務專業能力	R 值	0.406
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q15_窗口服務等候時間	R 值	0.387
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q16_取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策	R 值	0.213
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q17_10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	R 值	0.259
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q18_公路汽車客運動態資訊系統網頁版及手機 APP 的措施	R 值	0.206
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q19_初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習政策	R 值	0.208
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548
Q20_輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目措施	R 值	0.253
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	2,548

第五章 調查結果分析

本次調查項目主要可歸類為六大部分，分別為「與監理所(站)往來經驗與洽辦業務項目」、「洽公環境設施滿意度評價」、「人員服務態度及服務效率滿意度評價」、「各項便民措施滿意度評價」、「對監理所(站)整體滿意度評價」及「受訪民眾基本資料」。

本章將分為二大部分：第一部分將針對各服務項目詳述分析；第二部分將透過「重要度－滿意度模型分析」來彙整及比較各項服務項目。

壹、與監理所(站)往來經驗與洽辦業務項目

一、民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務

詢問民眾：「請問，您過去 1 年內有沒有到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗？」調查發現，有 21.6% 表示有，78.4% 表示沒有。

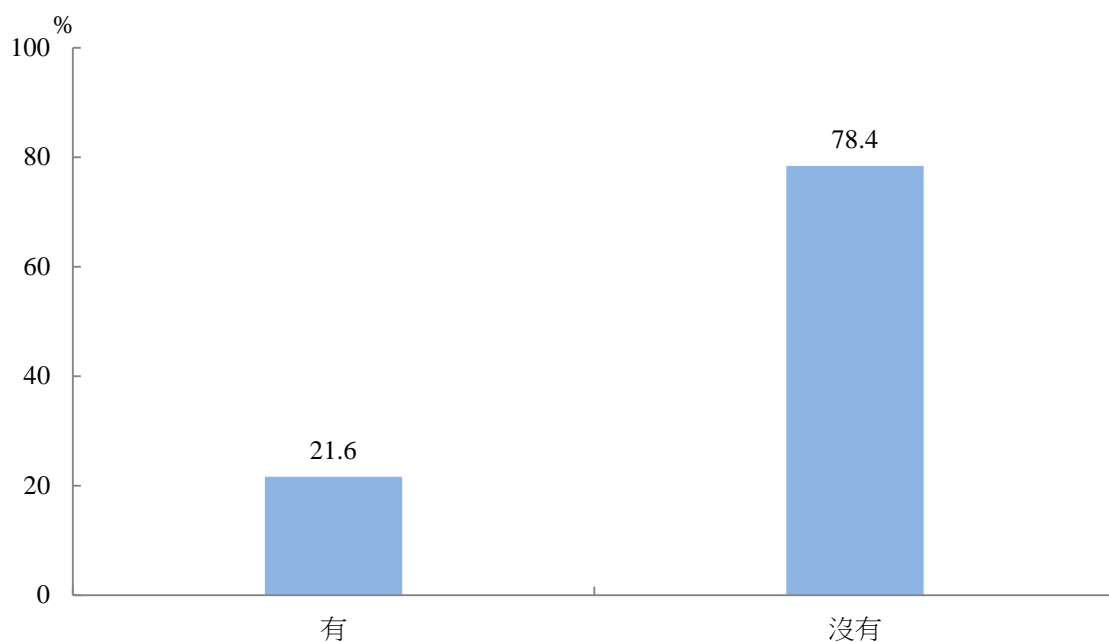


圖 5-1 民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務
(n=13,512)

註：本圖數值乃第一階段加權後結果，依此推估去過監理所(站)樣本數為 2,914 筆，其他針對去過監理所(站)民眾的意見分析，乃採用第二階段加權後的樣本數 2,548 筆。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡別、教育程度別、職業別及地區別之民眾，對是否曾前往監理所站洽辦業務皆有顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 1)

- 性別：男性表示過去 1 年曾去監理所站洽辦業務的比例(25.3%)高於女性(17.8%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲的民眾表示曾去監理所站洽辦業務的比例(32.9%)較高，60 歲以上民眾表示沒有的比例(86.3%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，高中職、專科及大學程度的民眾表示曾去監理所站洽辦業務的比例(23.9%以上)較高，小學及以下程度的民眾，表示沒有的比例(91.9%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商及軍公教人員，表示曾去監理所站洽辦業務的比例(30.2%以上)較高，家管、無業及退休者表示沒有的比例(84.3%)較高。
- 地區別：與整體比例相比，居住在東部及金馬地區的民眾，表示曾去監理所站洽辦業務的比例(35.9%)較高。

二、民眾最近 1 次去過的監理所(站)

民眾最近 1 次去過的監理所(站)，以「桃園站」、「臺北市所」、「臺北所」比例較高，約占 6.0-10.0%。其次為「臺中市站」、「臺南站」、「板橋站」及「彰化站」，比例約占 4.1-4.9%，去過其他監理所(站)的比例均不到 4%，請見下表。

表 5-1 民眾最近 1 次去過的監理所(站)

單位：人次、%

監理所站	樣本數	比例	監理所站	樣本數	比例
臺北區監理所			嘉義區監理所		
臺北所	152	6.0	嘉義所	29	1.1
板橋站	111	4.4	嘉義市站	68	2.7
基隆站	57	2.2	麻豆站	26	1.0
宜蘭站	48	1.9	臺南站	115	4.5
花蓮站	43	1.7	新營站	37	1.5
玉里分站	57	2.3	雲林站	66	2.6
蘆洲站	64	2.5	東勢分站	33	1.3
新竹區監理所			高雄區監理所		
新竹所	59	2.3	高雄所	46	1.8
新竹市站	90	3.5	旗山站	16	0.6
桃園站	254	10.0	屏東站	76	3.0
中壢站	46	1.8	臺東站	32	1.2
苗栗站	87	3.4	澎湖站	37	1.4
臺中區監理所			恆春分站		
臺中所	39	1.5	臺北市區監理所		
臺中市站	126	4.9	臺北市所	163	6.4
豐原站	94	3.7	士林站	80	3.1
彰化站	104	4.1	金門站	31	1.2
南投站	45	1.8	連江站	7	0.3
埔里分站	25	1.0	高雄市區監理所		
			高雄市所	79	3.1
			苓雅站	94	3.7
Total				2,548	100.0

三、民眾所辦理的業務種類

過去 1 年曾至監理所(站)洽辦業務的民眾中，本次所辦理的業務¹¹以「換補異動駕照」、「換補發行照」及「繳稅(費)」為主，各占 20.6%、19.5%及 19.0%，其次為「報考駕照」(15.5%)、「車輛過戶」(11.8%)及「違規裁罰」(10.5%)，辦理「車輛報廢」(6.9%)及「汽車檢驗(複驗)」(5.5%)的比例約在 5~7%之間，辦理其他業務類別的比例均不到 5%，請見下表。

表 5-2 民眾所辦理的業務種類

單位：人次、%

辦理業務種類	人次	百分比	辦理業務種類	人次	百分比
1 換補異動駕照	525	20.6	12 駕照審驗	42	1.6
2 換補發行照	496	19.5	13 機車檢驗	38	1.5
3 繳稅(費)	484	19.0	14 忘記了	14	0.6
4 報考駕照	395	15.5	15 諮詢監理業務相關事宜	11	0.4
5 車輛過戶	301	11.8	16 陪同家人或朋友去	9	0.3
6 違規裁罰	268	10.5	17 運輸業業務	6	0.2
7 車輛報廢	175	6.9	18 動保設定	6	0.2
8 汽車檢驗(複驗)	140	5.5	19 車身變更	6	0.2
9 車籍變更	72	2.8	20 道安講習	5	0.2
10 車輛領牌	61	2.4	21 申訴	2	0.1
11 註銷牌照	43	1.7			

由於此題為複選題，無法進行卡方檢定分析，故僅列出交叉分析報表，供作參考。（詳見附錄 I 表 2）

¹¹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

貳、民眾對洽公環境設施滿意度評價

一、民眾對「引導指標」滿意度

(一) 滿意度為 92.8%

詢問民眾：「請問，您對洽辦業務的監理所(站)『引導指標（指引您到哪裡辦事的一些標示）』滿不滿意？」調查發現，有 89.1%表示滿意(其中 17.3%非常滿意，71.8%還算滿意)；有 6.7%表示不滿意(其中 6.2%不太滿意，0.6%非常不滿意)，另有 0.2%表示拒答，4.0%表示無使用/無體驗過。

在 2,446 位曾利用過「引導指標」的民眾中，有 92.8%表示滿意(其中 18.1%非常滿意，74.8%還算滿意)；有 7.0%表示不滿意(其中 6.4%不太滿意，0.6%非常不滿意)，另有 0.2%表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，因有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「引導指標」滿意度如下圖所示：

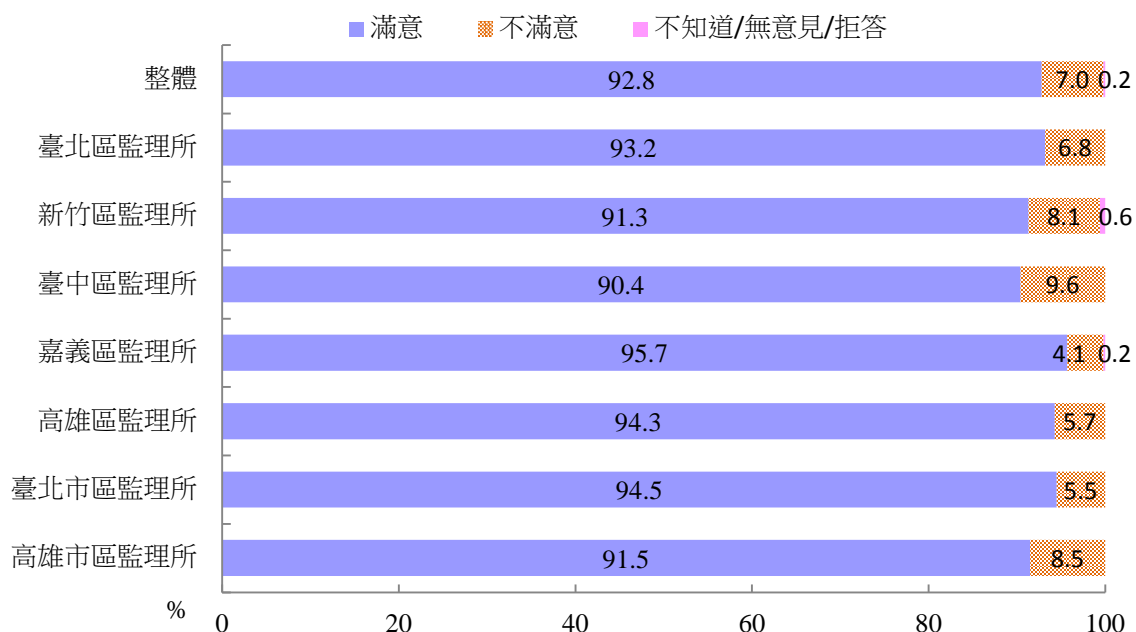


圖 5-2 民眾對「引導指標」滿意度
(n=2,446)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。另在年齡層、教育程度、職業別等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 3-2)

■ 性別：男性表示表示滿意的比例(93.1%)高於女性(92.4%)。

(二) 不滿意的原因

對「引導指標」表示不滿意的民眾(n=172)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹²？」調查發現，主要原因在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其他原因詳見下圖。

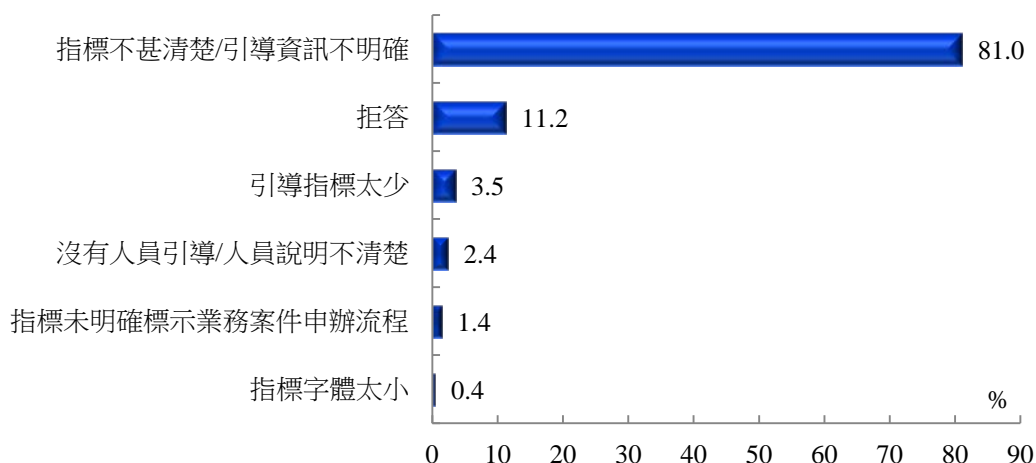


圖 5-3 民眾對「引導指標」不滿意原因
(n=172)

¹² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「引導指標」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以臺北所較高。

表 5-3 前往臺北區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	16	7	2	1	2	2	2	-
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	1	-	1	-	-	-	-	-
3.沒有人員引導/人員說明不清楚	1	-	-	1	-	-	-	-
4.拒答	1	1	-	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以桃園站及新竹市站較高。

表 5-4 前往新竹區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	21	-	6	11	2	2
2.拒答	5	-	3	2	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以臺中市站較高。

表 5-5 前往臺中區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	24	2	9	5	6	2	-
2.拒答	3	-	-	2	1	-	-
3.引導指標太少	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4.嘉義區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以臺南站及嘉義市站較高。

表 5-6 前往嘉義區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢 分站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	17	2	5	-	7	1	2	-
2.引導指標太少	1	-	-	-	1	-	-	-
3.指標未明確標示業務案件申辦 流程	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以屏東站及臺東站較高。

表 5-7 前往高雄區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	9	2	-	3	3	1	-
2.引導指標太少	2	2	-	-	-	-	-
3.指標未明確標示業務案件申辦流程	1	-	1	-	-	-	-
4.指標字體太小	1	-	-	-	-	1	-
5.沒有人員引導/人員說明不清楚	1	1	-	-	-	-	-
6.拒答	1	-	-	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，其中又以臺北市所較高。

表 5-8 前往臺北市區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	15	11	4	-	-
2.拒答	3	2	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7.高雄市區監理所

對「引導指標」不滿意的原因，主要在於「指標不甚清楚/引導資訊不明確」，苓雅站及高雄市所皆有民眾反應。

表 5-9 前往高雄市區監理所洽公民眾對「引導指標」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.指標不甚清楚/引導資訊不明確	21	8	13
2.引導指標太少	3	2	1
3.沒有人員引導/人員說明不清楚	2	-	2
4.拒答	1	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

二、民眾對「動線安排」滿意度

(一) 滿意度為 94.0%

詢問民眾：「請問，您對洽辦業務的監理所(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？」調查發現，有 94.0%表示滿意(其中 16.9%非常滿意，77.1%還算滿意)；有 4.8%表示不滿意(其中 4.5%不太滿意，0.4%非常不滿意)，另有 1.2%表示不知道/無意見。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「動線安排」滿意度如下圖所示：

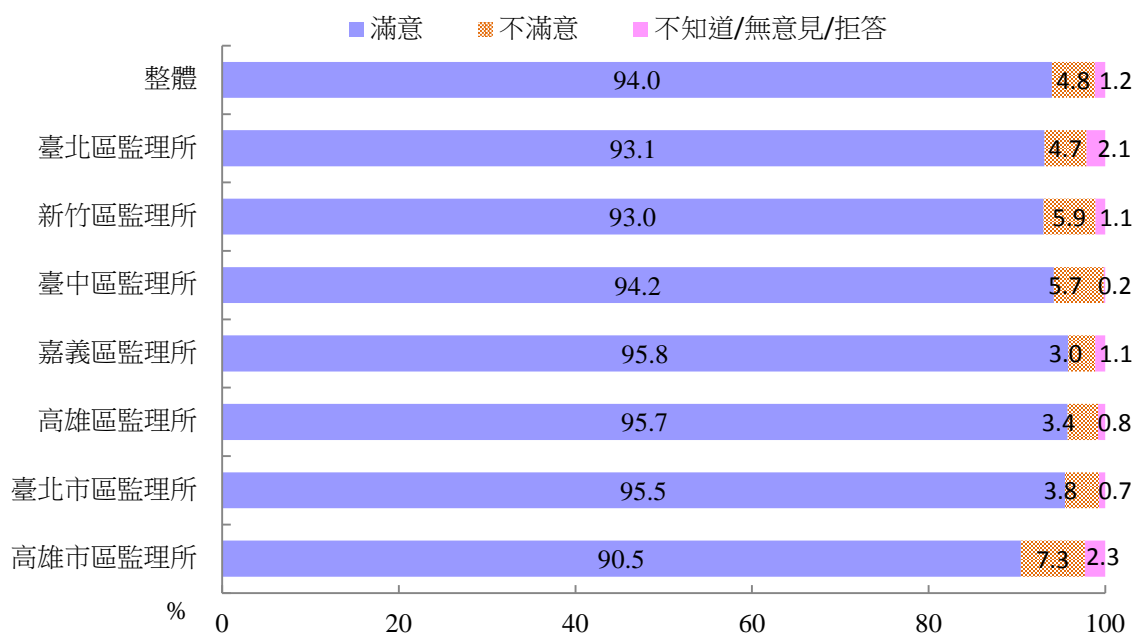


圖 5-4 民眾對「動線安排」滿意度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。在年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。（詳見附錄 I 表 4）

■ 性別：男性表示滿意的比例(94.1%)高於女性(93.8%)。

(二) 不滿意的原因

對「動線安排」表示不滿意的民眾(n=123)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹³？」調查發現，主要原因在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其他原因詳見下圖。

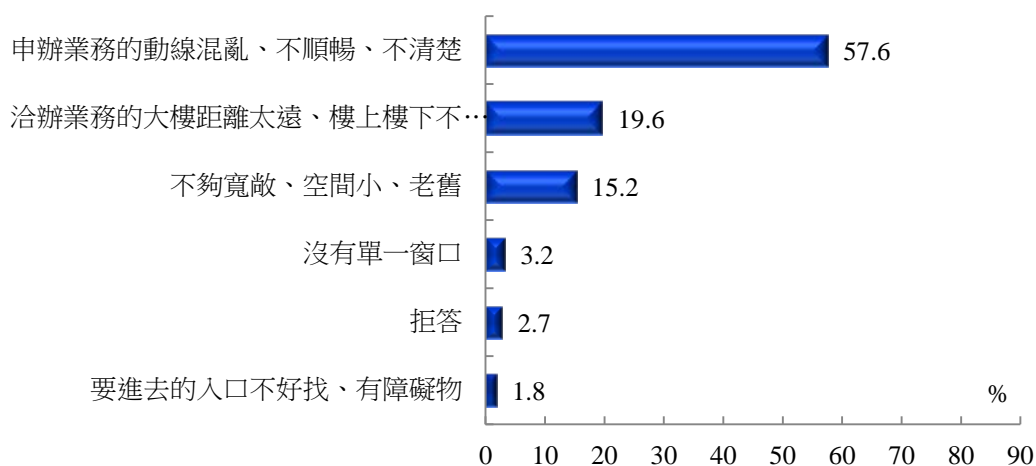


圖 5-5 民眾對「動線安排」不滿意原因
(n=123)

¹³ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「動線安排」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中又以臺北所較高。

表 5-10 前往臺北區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	12	7	2	1	-	2	-	-
2.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	2	-	-	1	1	-	-	-
3.不夠寬敞、空間小、老舊	1	1	-	-	-	-	-	-
4.要進去的入口不好找、有障礙物	1	-	1	-	-	-	-	-
5.沒有單一窗口	1	-	1	-	-	-	-	-
6.拒答	1	-	-	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中桃園站較高。

表 5-11 前往新竹區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	8	1	2	3	1	1
2.不夠寬敞、空間小、老舊	4	-	2	2	-	-
3.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	4	-	1	3	-	-
4.沒有單一窗口	1	-	-	1	-	-
5.拒答	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中以彰化站、臺中市站較多。

表 5-12 前往臺中區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	10	1	3	1	4	1	-
2.不夠寬敞、空間小、老舊	3	-	3	-	-	-	-
3.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	2	-	1	-	1	-	-
4.沒有單一窗口	1	-	-	-	-	-	1
5.拒答	1	-	-	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中臺南站、嘉義市站、新營站、雲林站及東勢分站均有民眾反應。

表 5-13 前往嘉義區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢 分站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	8	-	2	-	2	2	1	1
2.不夠寬敞、空間小、老舊	2	-	1	-	1	-	-	-
3.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	2	-	1	-	1	-	-	-
4.要進去的入口不好找、有障礙物	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中以屏東站較多。

表 5-14 前往高雄區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	8	1	-	4	2	1	-
2.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	2	1	-	1	-	-	-
3.不夠寬敞、空間小、老舊	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中以臺北市所較多。

表 5-15 前往臺北市區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	5	4	1	-	-
2.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	3	-	3	-	-
3.拒答	2	2	-	-	-
4.不夠寬敞、空間小、老舊	1	1	-	-	-
5.要進去的入口不好找、有障礙物	1	1	-	-	-
6.沒有單一窗口	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「動線安排」不滿意的原因，主要在於「申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚」，其中以苓雅站較多。

表 5-16 前往高雄市區監理所洽公民眾對「動線安排」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.申辦業務的動線混亂、不順暢、不清楚	19	1	18
2.不夠寬敞、空間小、老舊	3	-	3
3.洽辦業務的大樓距離太遠、樓上樓下不方便	3	3	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

三、民眾對「各項服務設施便利性」滿意度

(一) 滿意度為 94.8%

詢問民眾：「請問，您對監理所(站)提供『各項服務設施（如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應等）的便利性』滿不滿意？」調查發現，有 80.4%表示滿意(其中 17.8%非常滿意，62.6%滿意)；有 4.4%表示不滿意(其中 3.8%不太滿意，0.6%非常不滿意)，另有 15.2%表示無使用/無體驗過。

在 2,161 位曾利用過「各項服務設施」的民眾中，有 94.8%表示滿意(其中 21.0%非常滿意，73.8%滿意)；有 5.2%表示不滿意(其中 4.4%不太滿意，0.7%非常不滿意)。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「各項服務設施的便利性」滿意度如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往臺中區監理所洽公的民眾，表示滿意的比例 97.4%較高，前往新竹區監理所(6.7%)、高雄區監理所(6.6%)洽公的民眾，表示不滿意的比例較高。

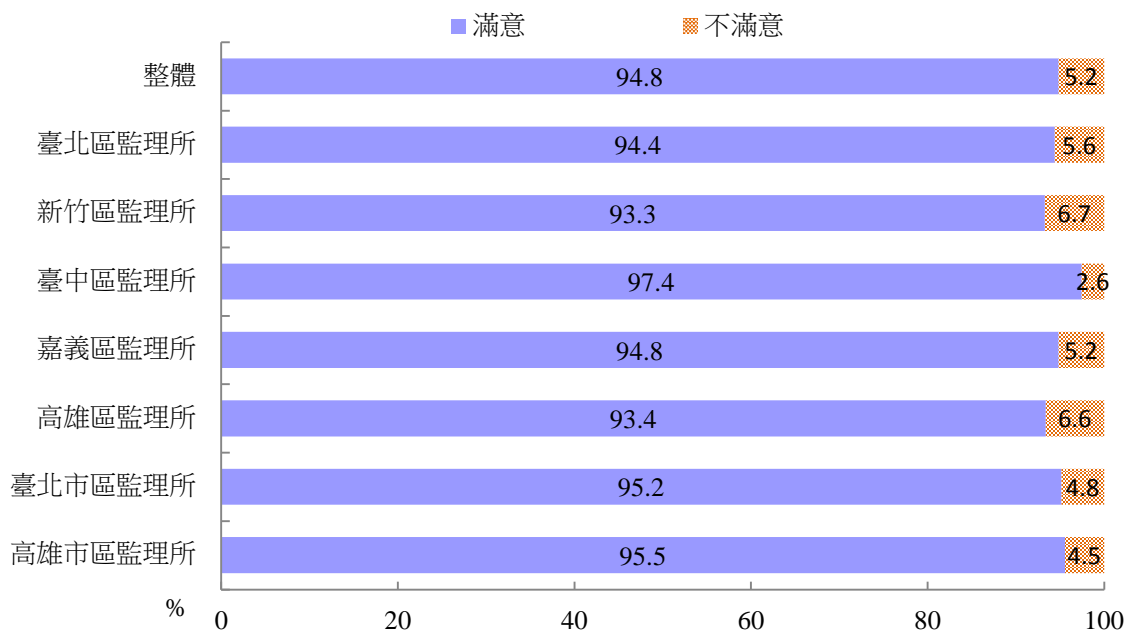


圖 5-6 民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度
(n=2,161)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層及教育程度之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。在職業別此一變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 5-2)

- 性別：男性認為滿意的比例(95.4%)高於女性(94.0%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲的民眾表示滿意的比例(97.6%)較高，40~未滿 50 歲的民眾，表示不滿意的比例(8.8%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，國初中程度的民眾表示滿意的比例(98.0%)較高，專科程度的民眾，表示不滿意的比例(9.9%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「各項服務設施的便利性」表示不滿意的民眾(n=112)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁴？」調查發現，主要原因在於「沒有提供茶水」及「座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨」等，其他原因詳見下圖。

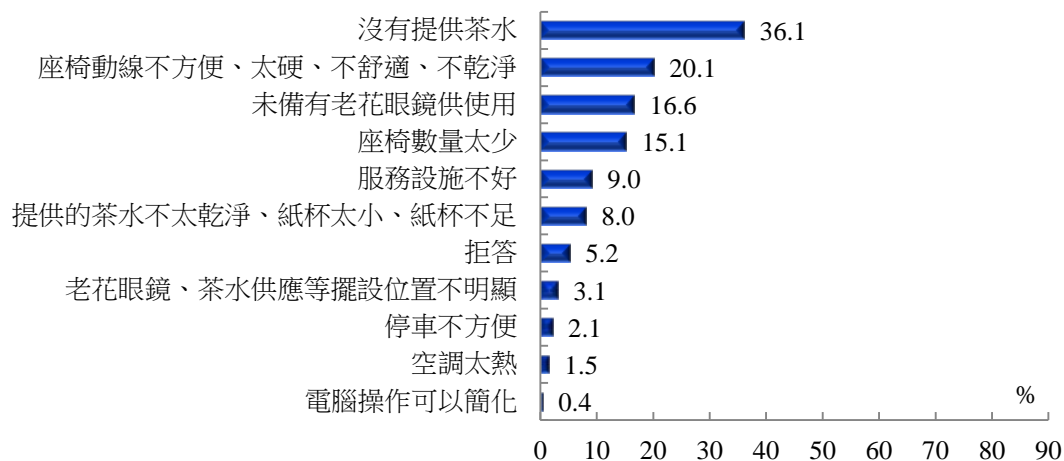


圖 5-7 民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因
(n=112)

¹⁴ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「沒有提供茶水」，其中以臺北所、玉里分站及基隆站民眾皆有反應。

表 5-17 前往臺北區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.沒有提供茶水	6	3	-	1	-	-	2	-
2.座椅動線不方便、太硬、不舒適、 不乾淨	4	2	1	1	-	-	-	-
3.未備有老花眼鏡供使用	2	-	-	-	1	-	1	-
4.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置 不明顯	2	1	-	1	-	-	-	-
5.服務設施不好	2	-	-	1	-	1	-	-
6.提供的茶水不太乾淨、紙杯太 小、紙杯不足	2	1	1	-	-	-	-	-
7.座椅數量太少	1	-	1	-	-	-	-	-
8.拒答	1	1	-	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「沒有提供茶水」，新竹市站、桃園站、苗栗站、中壢站均有民眾反應。

表 5-18 前往新竹區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.沒有提供茶水	8	-	3	2	1	2
2.未備有老花眼鏡供使用	4	-	1	1	-	2
3.座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨	4	-	1	2	1	-
4.座椅數量太少	3	-	1	-	1	1
5.服務設施不好	3	-	1	2	-	-
6.停車不方便	2	-	-	1	1	-
7.拒答	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3.臺中區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「沒有提供茶水」，其中臺中市站、南投站及埔里分站民眾均有反應。

表 5-19 前往臺中區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.沒有提供茶水	3	-	1	-	-	1	1
2.座椅動線不方便、太硬、不舒適、 不乾淨	2	-	1	-	1	-	-
3.未備有老花眼鏡供使用	1	-	-	1	-	-	-
4.服務設施不好	1	-	-	-	-	-	1
5.提供的茶水不太乾淨、紙杯太小、 紙杯不足	1	-	-	-	1	-	-
6.拒答	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「沒有提供茶水」，其中嘉義所、嘉義市站、臺南站及東勢分站皆有民眾反應。

表 5-20 前往嘉義區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.沒有提供茶水	6	3	1	-	1	-	-	1
2.未備有老花眼鏡供使用	4	-	1	-	-	-	3	-
3.座椅數量太少	3	-	-	-	1	-	1	1
4.座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨	2	-	-	2	-	-	-	-
5.提供的茶水不太乾淨、紙杯太小、紙杯不足	2	-	-	-	1	-	1	-
6.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	1	-	-	-	1	-	-	-
7.空調太熱	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5. 高雄區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「座椅數量太少」，其中又以屏東站較高。

表 5-21 前往高雄區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.座椅數量太少	6	-	-	6	-	-	-
2.座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨	4	2	-	-	1	1	-
3.沒有提供茶水	3	-	-	-	1	1	1
4.未備有老花眼鏡供使用	2	1	-	-	-	-	1
5.服務設施不好	2	1	-	-	1	-	-
6.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	1	-	-	1	-	-	-
7.空調太熱	1	-	-	-	-	-	1
8.電腦操作可以簡化	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「沒有提供茶水」，其中又以臺北市所較高。

表 5-22 前往臺北市區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.沒有提供茶水	9	6	1	1	1
2.座椅數量太少	5	2	1	1	1
3.未備有老花眼鏡供使用	3	2	-	1	-
4.座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨	1	1	-	-	-
5.提供的茶水不太乾淨、紙杯太小、紙杯不足	1	1	-	-	-
6.拒答	1	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「各項服務設施的便利性」不滿意的原因，主要在於「座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨」，均為苓雅站民眾反應。

表 5-23 前往高雄市區監理所洽公民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
座椅動線不方便、太硬、不舒適、不乾淨	6	-	6
沒有提供茶水	3	1	2
服務設施不好	3	1	2
座椅數量太少	2	-	2
拒答	2	-	2
老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	1	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

四、民眾對「等候空間規劃」滿意度

(一) 滿意度為 92.1%

詢問民眾：「請問，您對監理所(站)提供『民眾等候空間的規劃』滿不滿意？」調查發現，有 90.3% 表示滿意(其中 17.1% 非常滿意，73.2% 還算滿意)；有 7.6% 表示不滿意(其中 7.0% 不太滿意，0.6% 非常不滿意)，有 0.1% 表示拒答，另有 2.0% 表示無使用/體驗過。

在 2,498 位曾利用過「民眾等候空間的規劃」的民眾中，有 92.1% 表示滿意(其中 17.4% 非常滿意，74.7% 還算滿意)；有 7.8% 表示不滿意(其中 7.2% 不太滿意，0.6% 非常不滿意)。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「民眾等候空間的規劃」滿意度如下圖所示：

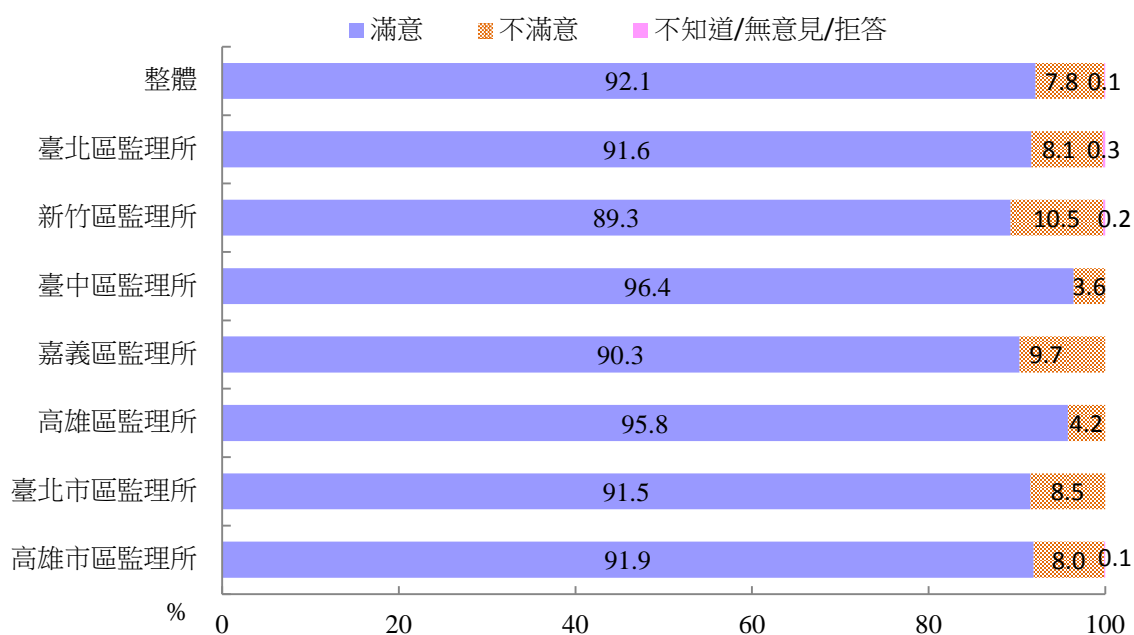


圖 5-8 民眾對「等候空間設計」滿意度
(n=2,498)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別的民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。另在年齡層、教育程度及職業別等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假

設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 6-2)

- 性別：女性認為滿意的比例(93.6%)高於男性(91.1%)。

(二) 不滿意的原因

對「等候空間規劃」表示不滿意的民眾(n=194)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁵？」調查發現，主要原因在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」及「沒有座椅、座椅不足、不舒適」，其他原因詳見下圖。

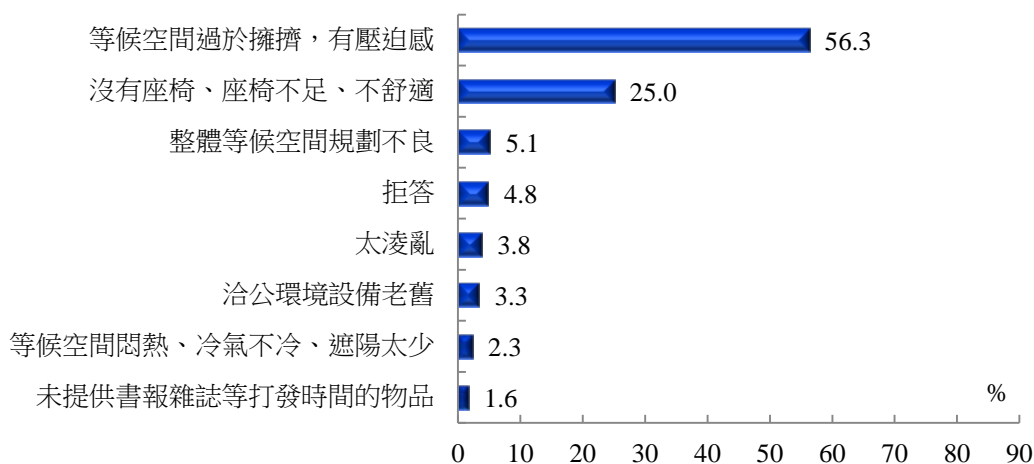


圖 5-9 民眾對「等候空間設計」不滿意原因 (n=194)

¹⁵ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「等候空間規劃」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中又以板橋站較高。

表 5-24 前往臺北區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	14	2	8	2	-	1	-	1
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	7	2	3	2	-	-	-	-
3.洽公環境設備老舊	2	-	1	-	-	1	-	-
4.整體等候空間規劃不良	2	-	-	1	-	-	1	-
5.太凌亂	1	1	-	-	-	-	-	-
6.等候空間悶熱、冷氣不冷、遮陽 太少	1	-	1	-	-	-	-	-
7.拒答	1	-	1	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中又以新竹市站較高。

表 5-25 前往新竹區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	20	2	11	3	1	3
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	6	-	1	3	1	1
3.整體等候空間規劃不良	4	1	-	3	-	-
4.拒答	4	-	-	4	-	-
5.洽公環境設備老舊	2	-	1	1	-	-
6.太凌亂	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中又以臺中市站、彰化站較高。

表 5-26 前往臺中區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	6	-	3	-	3	-	-
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	3	-	3	-	-	-	-
3.未提供書報雜誌等打發時間的物品	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中又以雲林站較高。

表 5-27 前往嘉義區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	23	-	5	-	5	2	9	2
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	4	-	3	-	-	-	1	-
3.整體等候空間規劃不良	2	-	1	-	-	1	-	-
4.洽公環境設備老舊	1	-	-	-	1	-	-	-
5.拒答	1	-	-	-	-	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5. 高雄區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」及「沒有座椅、座椅不足、不舒適」。

表 5-28 前往高雄區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春 分站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	7	1	1	4	1	-	-
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	6	2	1	2	1	-	-
3.等候空間悶熱、冷氣不冷、遮陽 太少	2	1	-	1	-	-	-
4.整體等候空間規劃不良	2	-	-	2	-	-	-
5.太凌亂	1	-	-	1	-	-	-
6.未提供書報雜誌等打發時間的 物品	1	-	-	1	-	-	-

6.臺北市區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」及「沒有座椅、座椅不足、不舒適」。

表 5-29 前往臺北市區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	11	5	6	-	-
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	10	7	2	1	-
3.太凌亂	2	2	-	-	-
4.整體等候空間規劃不良	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7.高雄市區監理所

對「等候空間規劃」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中以苓雅站較高。

表 5-30 前往高雄市區監理所洽公民眾對「等候空間設計」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.等候空間過於擁擠，有壓迫感	18	2	16
2.沒有座椅、座椅不足、不舒適	8	3	5
3.太凌亂	1	-	1
4.洽公環境設備老舊	1	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

五、民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度

(一) 滿意度為 87.4%

詢問民眾：「請問，您對監理所(站)『整體環境整潔及綠化美化的程度』滿不滿意？」調查發現，有 87.4% 表示滿意(其 17.5% 非常滿意，69.9% 還算滿意)；有 10.6% 表示不滿意(其中 10.3% 不太滿意，0.3% 非常不滿意)，另有 2.1% 表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「整體環境整潔及綠化美化的程度」滿意度如下圖所示：

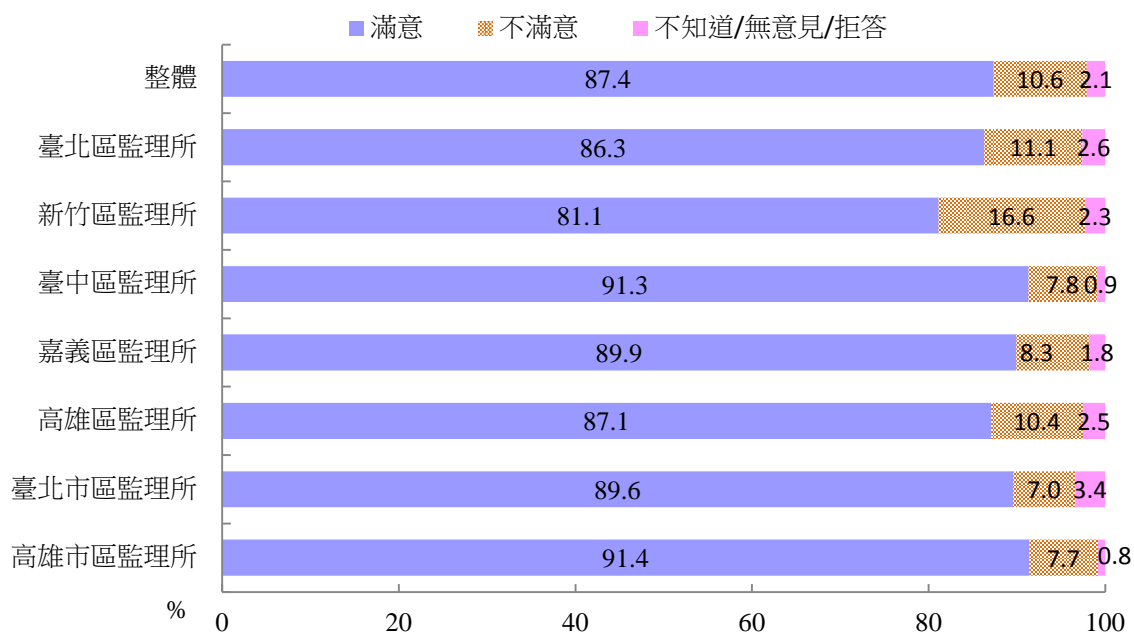


圖 5-10 民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別及年齡層之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。在教育程度及職業變項中，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。(詳見附錄 I 表 7)

- 性別：男性表示滿意的比例(87.7%)高於女性(86.9%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲的民眾表示滿意的比

例(94.4%)較高，50~未滿 60 歲的民眾，表示不滿意的比例(14.2%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「整體環境整潔及綠化美化程度」表示不滿意的民眾(n=269)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁶？」調查發現，主要原因在於「綠化美化程度不足/整體環境綠化太少」，其他原因詳見下圖。

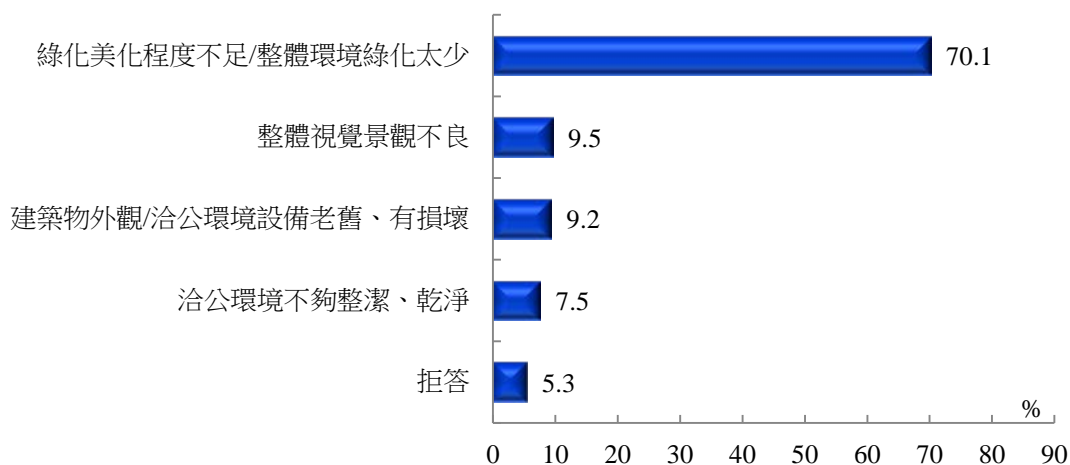


圖 5-11 民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因 (n=269)

¹⁶ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠化美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以臺北所較高。

表 5-31 前往臺北區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	33	10	7	5	3	3	-	5
2.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	4	1	1	1	-	1	-	-
3.整體視覺景觀不良	3	-	2	-	-	1	-	-
4.拒答	2	1	-	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠化美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以桃園站較高。

表 5-32 前往新竹區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	47	1	8	19	10	9
整體視覺景觀不良	9	-	1	7	1	-
建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	8	-	2	5	1	-
拒答	5	-	1	4	-	-
洽公環境不夠整潔、乾淨	2	-	-	2	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以臺中市站及彰化站較高。

表 5-33 前往臺中區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	20	4	5	4	5	2	-
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	6	1	2	1	2	-	-
3.整體視覺景觀不良	3	-	-	-	2	-	1
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以臺南站較高。

表 5-34 前往嘉義區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	22	1	4	3	7	2	3	2
2.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	4	1	-	-	3	-	-	-
3.洽公環境不夠整潔、乾淨	3	-	1	-	1	-	1	-
4.整體視覺景觀不良	2	-	-	-	1	-	-	1
5.拒答	1	-	1	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以高雄所較高。

表 5-35 前往高雄區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	24	6	-	12	4	2	-
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	4	-	-	2	1	-	1
3.整體視覺景觀不良	4	-	-	4	-	-	-
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	2	-	-	1	1	-	-
5.拒答	1	-	-	-	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」，又以臺北市所較高。

表 5-36 前往臺北市區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	26	19	4	2	1
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	1	1	-	-	-
3.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	1	1	-	-	-
4.整體視覺景觀不良	1	-	1	-	-
5.拒答	1	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「整體環境整潔及綠化美化程度」不滿意的原因，主要在於「綠美化程度不足/整體環境綠化太少」，其中又以苓雅站較高。

表 5-37 前往高雄市區監理所洽公民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.綠化美化程度不足/整體環境綠化太少	16	3	13
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	6	1	5
3.建築物外觀/洽公環境設備老舊、有損壞	4	-	4
4.整體視覺景觀不良	4	1	3

註：本表數值為原始未加權回答人次。

六、民眾對「廁所清潔程度」滿意度

(一) 滿意度為 91.5%

詢問民眾：「請問，您對本所的『廁所清潔程度』滿不滿意？」調查發現，有 40.9% 表示滿意(其中 9.4% 非常滿意，31.5% 還算滿意)；有 3.7% 表示不滿意(其中 3.5% 不太滿意，0.2% 非常不滿意)，另有 0.1% 表示拒答，55.3% 表示無使用/體驗過。

在 1,138 位曾使用過「廁所」的民眾中，有 91.5% 表示滿意(其中 21.1% 非常滿意，70.5% 還算滿意)；有 8.3% 表示不滿意(其中 7.8% 不太滿意，0.4% 非常不滿意)，另有 0.2% 表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「廁所清潔程度」滿意度如下圖所示：

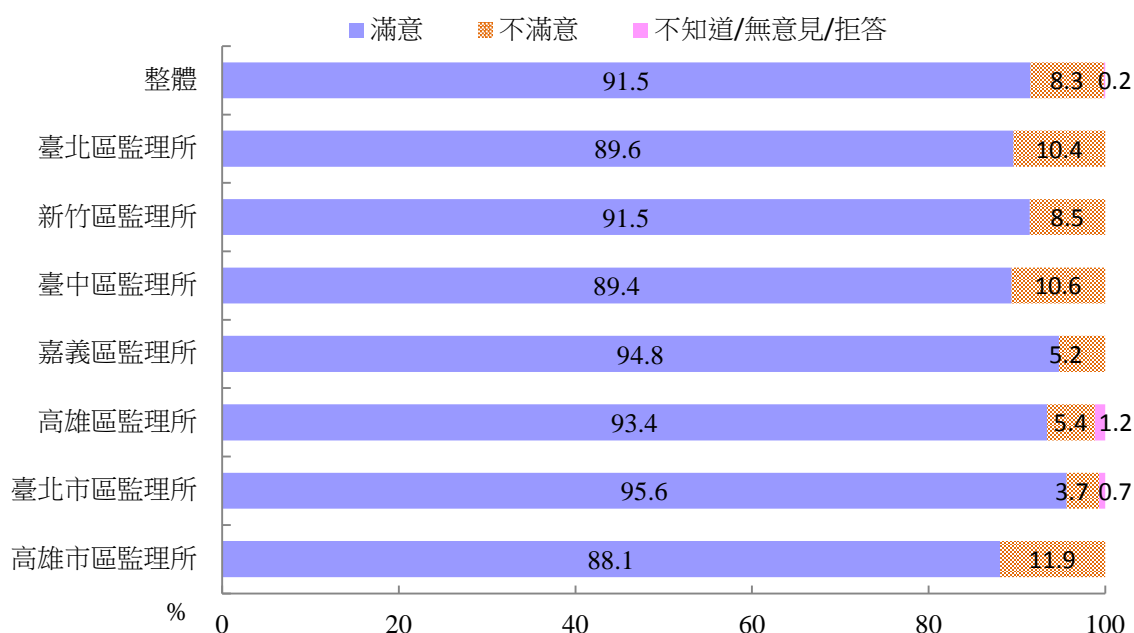


圖 5-12 民眾對「廁所清潔程度」滿意度
(n=1,138)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，在性別、年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，

不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。（詳見附錄 I 表 8-2）

（二）不滿意的原因

對「廁所清潔程度」表示不滿意的民眾(n=94)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁷？」調查發現，主要原因在於「廁所髒、不乾淨」、「廁所臭、有異味」，其他原因詳見下圖。

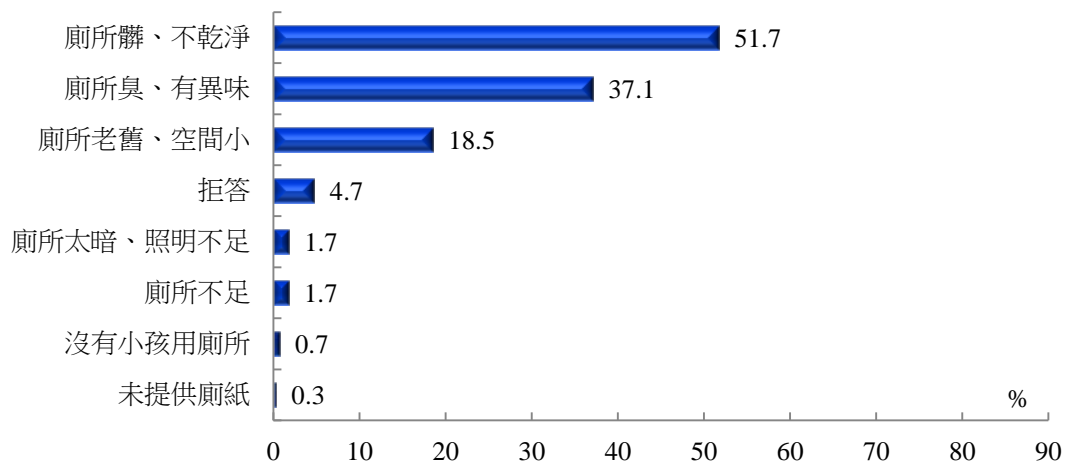


圖 5-13 民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因 (n=94)

¹⁷ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所髒、不乾淨」，其中又以臺北所、板橋站較高。

表 5-38 前往臺北區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.廁所髒、不乾淨	9	3	3	2	-	-	-	1
2.廁所臭、有異味	5	4	1	-	-	-	-	-
3.廁所老舊、空間小	3	1	-	-	-	1	-	1
4.廁所不足	1	1	-	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所髒、不乾淨」，其中桃園站、新竹市站及中壢站皆有民眾反映。

表 5-39 前往新竹區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.廁所髒、不乾淨	7	-	1	5	1	-
2.廁所臭、有異味	4	-	2	2	-	-
3.拒答	2	-	-	2	-	-
4.廁所老舊、空間小	1	-	-	1	-	-
5.廁所太暗、照明不足	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所髒、不乾淨」及「廁所臭、有異味」，其中又以臺中市站較高。

表 5-40 前往臺中區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.廁所髒、不乾淨	9	2	5	1	1	-	-
2.廁所臭、有異味	9	-	5	2	2	-	-
3.廁所老舊、空間小	2	1	-	-	1	-	-
4.廁所不足	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所髒、不乾淨」，其中又以臺南站較高。

表 5-41 前往嘉義區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢 分站
1.廁所老舊、空間小	5	-	1	-	3	1	-	-
2.廁所髒、不乾淨	3	-	1	-	1	1	-	-
3.廁所臭、有異味	3	-	-	-	2	-	-	1
4.廁所太暗、照明不足	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所臭、有異味」，其中屏東站及臺東站皆有民眾反應。

表 5-42 前往高雄區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春 分站
1.廁所髒、不乾淨	5	-	-	4	1	-	-
2.廁所臭、有異味	3	-	1	-	1	-	1
3.廁所老舊、空間小	2	-	-	1	1	-	-
4.沒有小孩用廁所	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所臭、有異味」及「廁所髒、不乾淨」，其中又以臺北市所較高。

表 5-43 前往臺北市區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.廁所臭、有異味	4	3	-	-	1
2.廁所髒、不乾淨	3	3	-	-	-
3.廁所老舊、空間小	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「廁所清潔程度」不滿意的原因，主要在於「廁所髒、不乾淨」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

表 5-44 前往高雄市區監理所洽公民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
廁所髒、不乾淨	9	3	6
廁所臭、有異味	6	1	5
廁所老舊、空間小	3	2	1
未提供廁紙	1	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

參、民眾對人員服務態度滿意度評價

一、民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 96.0%

詢問民眾：「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？」調查發現，有 90.4% 表示滿意(其中 31.5% 非常滿意, 58.9% 還算滿意); 有 3.7% 表示不滿意(其中 3.2% 不太滿意, 0.5% 非常不滿意), 另有 0.1% 表示拒答, 5.8% 表示沒接觸過。

在 2,399 位曾接觸過「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員」的民眾中，有 96.0% 表示滿意(其中 33.4% 非常滿意, 62.5% 還算滿意); 有 3.9% 表示不滿意(其中 3.4% 不太滿意, 0.5% 非常不滿意), 另有 0.1% 表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度如下圖所示：

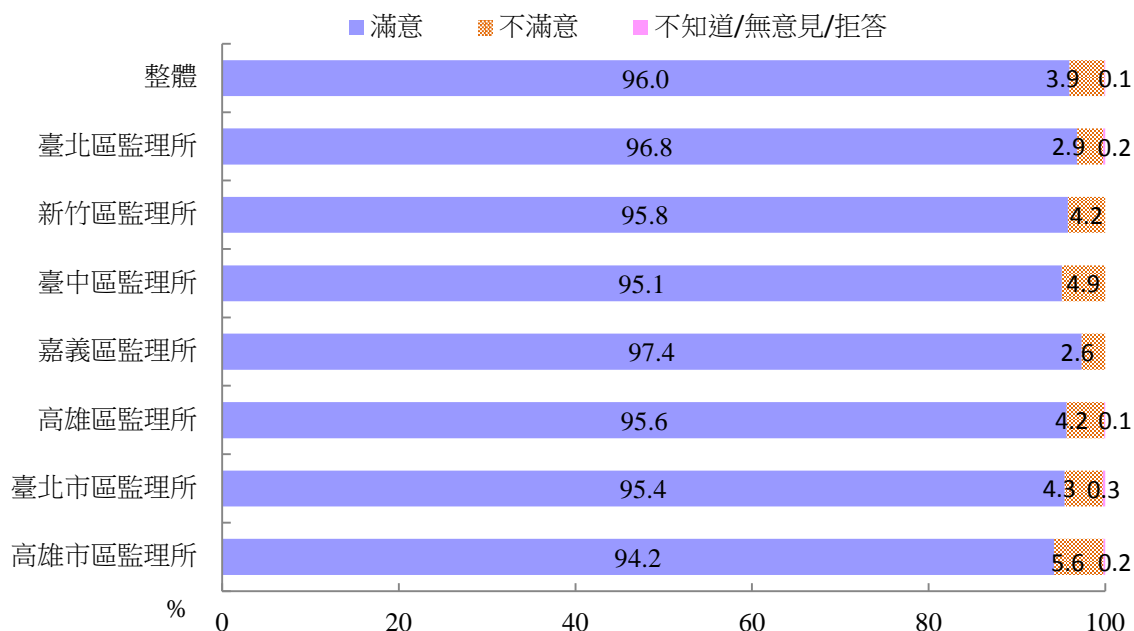


圖 5-14 民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度 (n=2,399)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。在年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。（詳見附錄 I 表 9-2）

- 性別：男性表示滿意的比例(96.1%)略高於女性(95.8%)。

(二) 不滿意的原因

對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」表示不滿意的民眾(n=95)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁸？」調查發現，主要原因在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

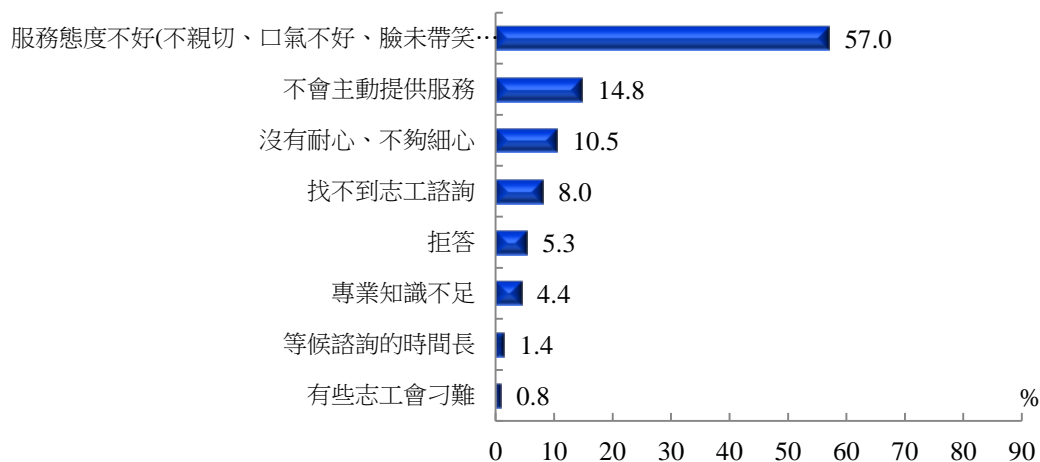


圖 5-15 民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因 (n=95)

¹⁸ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺北所較高。

表 5-45 前往臺北區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	6	3	-	1	1	-	1	-
2.找不到志工諮詢	2	-	-	-	-	1	1	-
3.不會主動提供服務	1	1	-	-	-	-	-	-
4.拒答	1	-	-	-	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以新竹市站、桃園站較高。

表 5-46 前往新竹區監理所洽公民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	7	-	3	2	1	1
2.沒有耐心、不夠細心	3	-	-	3	-	-
3.不會主動提供服務	1	-	-	-	-	1
4.找不到志工諮詢	1	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3.臺中區監理所

對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺中市站較高。

表 5-47 前往臺中區監理所洽公民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	7	-	4	1	1	1	-
2.不會主動提供服務	2	1	1	-	-	-	-
3.找不到志工諮詢	2	-	-	-	-	-	2
4.沒有耐心、不夠細心	1	-	-	-	1	-	-
5.專業知識不足	1	1	-	-	-	-	-
6.等候諮詢的時間長	1	-	-	1	-	-	-
7.拒答	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4.嘉義區監理所

對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺南站及雲林站較高。

表 5-48 前往嘉義區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	6	1	-	-	3	-	2	-
2.沒有耐心、不夠細心	3	1	-	-	-	1	1	-
3.不會主動提供服務	1	-	-	-	1	-	-	-
4.專業知識不足	1	-	-	-	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」。

表 5-49 前往高雄市區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	8	1	1	4	2	-	-
2.不會主動提供服務	2	1	-	-	-	1	-
3.沒有耐心、不夠細心	1	-	-	1	-	-	-
4.專業知識不足	1	-	-	-	1	-	-
5.等候諮詢的時間長	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺北市所較高。

表 5-50 前往臺北市區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	7	5	-	1	1
2.不會主動提供服務	4	3	-	1	-
3.專業知識不足	3	1	-	-	2
4.沒有耐心、不夠細心	1	-	-	-	1
5.有些志工會刁難	1	1	-	-	-
6.找不到志工諮詢	1	-	1	-	-
7.拒答	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

表 5-51 前往高雄市區監理所洽公民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	15	8	7
2.不會主動提供服務	3	-	3
3.沒有耐心、不夠細心	2	-	2
4.有些志工會刁難	1	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

二、民眾對「窗口人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 92.1%

詢問民眾：「請問，您對該監理所(站)『窗口人員服務態度』滿意不滿意？」調查發現，有 90.8% 表示滿意(其中 26.8% 非常滿意，64.0% 還算滿意)；有 7.6% 表示不滿意(其中 6.5% 不太滿意，1.1% 非常不滿意)，另有 0.2% 表示拒答，1.4% 表示沒接觸過。

在 2,513 位曾接觸過「窗口服務人員」的民眾中，有 92.1% 表示滿意(其中 27.2% 非常滿意，64.9% 還算滿意)；有 7.7% 表示不滿意(其中 6.6% 不太滿意，1.1% 非常不滿意)，另有 0.2% 表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。洽公民眾對各監理所「窗口人員服務態度」滿意度如下圖所示：

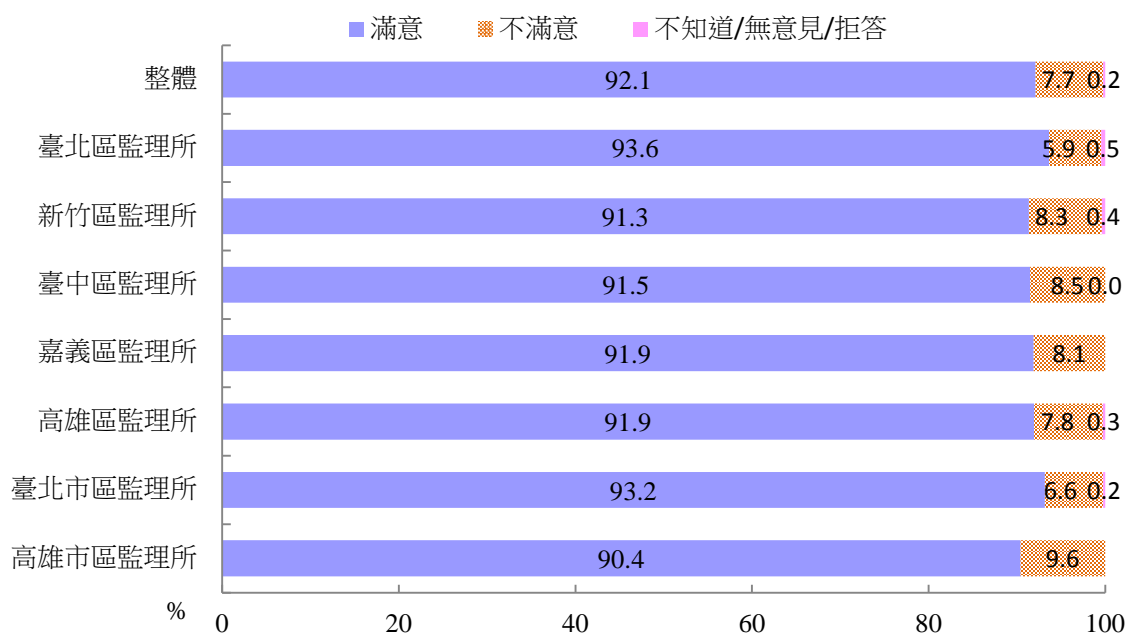


圖 5-16 民眾對「窗口人員服務態度」滿意度
(n=2,513)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。在年齡、教育程度及職業別等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，

無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 10-2)

- 性別：男性表示滿意的比例(93.4%)高於女性(90.3%)。

(二) 不滿意的原因

對「窗口人員服務態度」表示不滿意的民眾(n=192)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意¹⁹？」調查發現，主要原因在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

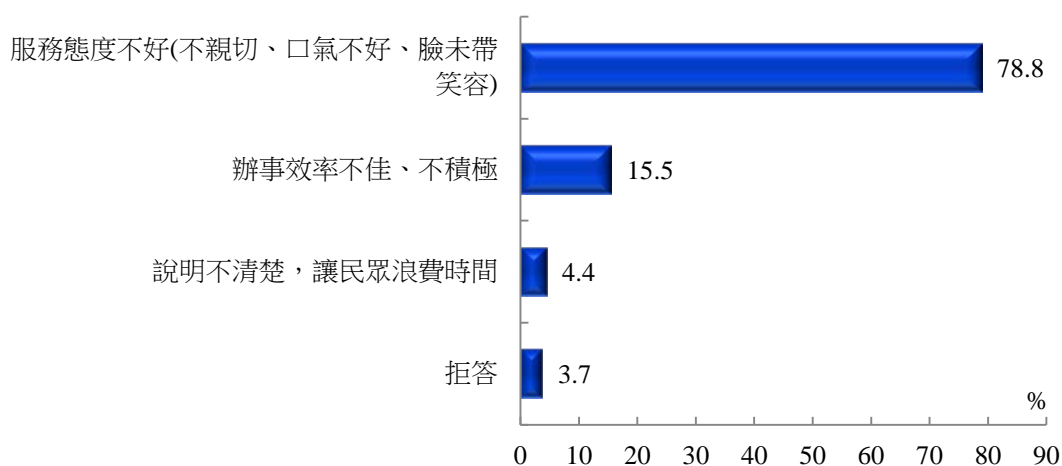


圖 5-17 民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因 (n=192)

¹⁹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中以臺北所、板橋站、宜蘭站及蘆洲站較高。

表 5-52 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	16	3	3	2	3	2	-	3
2.說明不清楚，讓民眾浪費時間	3	-	3	-	-	-	-	-
3.拒答	2	-	1	-	-	1	-	-
4.辦事效率不佳、不積極	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以桃園站及新竹市站較高。

表 5-53 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	24	5	6	6	3	4
2.辦事效率不佳、不積極	7	1	1	4	-	1
3.說明不清楚，讓民眾浪費時間	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以彰化站較高。

表 5-54 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	23	2	5	5	7	3	1
2.辦事效率不佳、不積極	2	-	-	-	1	1	-
3.拒答	1	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以新營站較高。

表 5-55 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢 分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	19	2	3	2	3	4	2	3
2.辦事效率不佳、不積極	6	-	2	-	3	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以屏東站較高。

表 5-56 前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春 分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	26	5	4	10	4	1	2
2.辦事效率不佳、不積極	4	1	-	1	1	1	-
3.拒答	1	-	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺北市所較高。

表 5-57 前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	20	9	6	2	3
2.辦事效率不佳、不積極	2	2	-	-	-
3.拒答	2	2	-	-	-
4.說明不清楚，讓民眾浪費時間	1	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「窗口人員服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

表 5-58 前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	21	8	13
2.辦事效率不佳、不積極	8	2	6
3.說明不清楚，讓民眾浪費時間	4	2	2

註：本表數值為原始未加權回答人次。

三、民眾對「車輛檢驗人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 82.6%

詢問本次有辦理車輛驗車的 173 位民眾：「請問，您對該監理所(站)『車輛檢驗人員的服務態度』滿不滿意？」調查發現，有 82.6% 表示滿意(其中 25.3% 非常滿意，57.3% 還算滿意)；有 12.2% 表示不滿意(其中 10.8% 不太滿意，1.3% 非常不滿意)，另有 5.3% 表示不知道/無意見。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度如下圖所示：

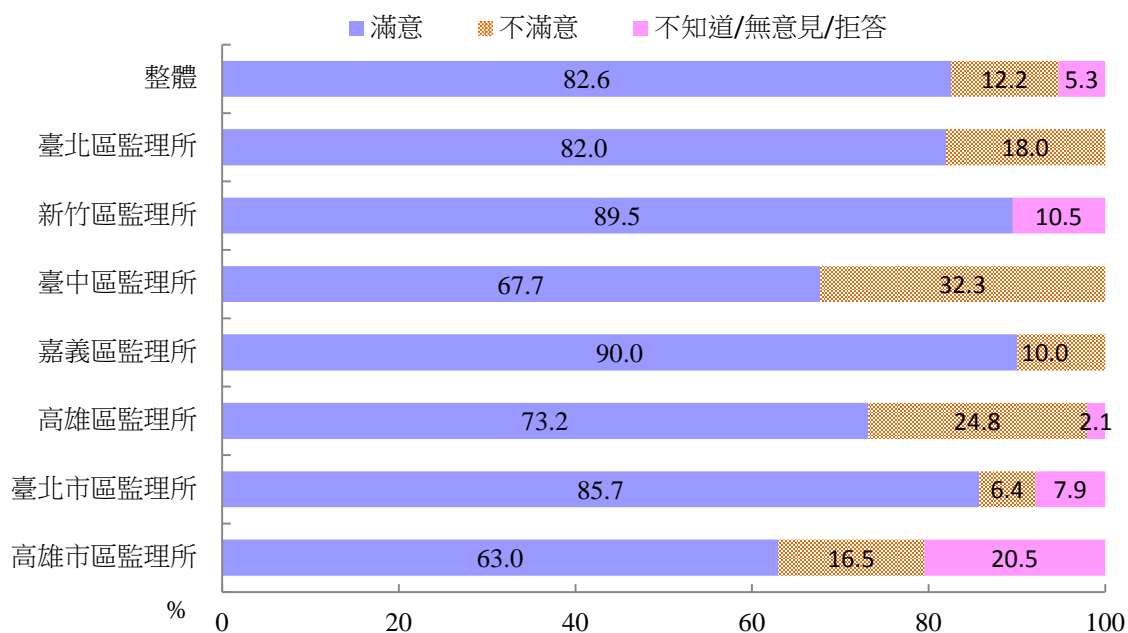


圖 5-18 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度
(n=173)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，在性別、年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 11)

(二) 不滿意的原因

對「車輛檢驗人員的服務態度」表示不滿意的民眾(n=21)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁰？」調查發現，主要原因在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

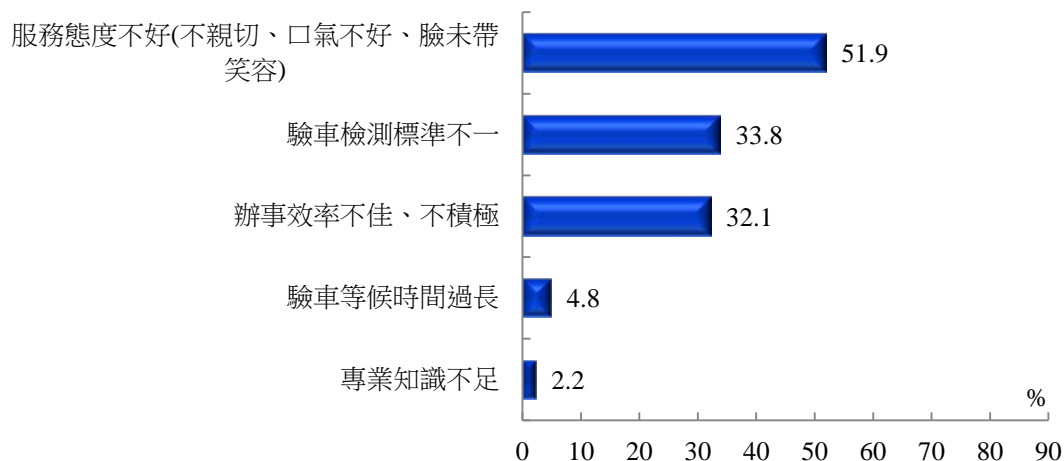


圖 5-19 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因 (n=21)

各監理所(站)洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「驗車檢測標準不一」。

表 5-59 前往臺北區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.驗車檢測標準不一	2	1	-	-	-	1	-	-
2.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	1	-	-	-	-	1	-	-
3.辦事效率不佳、不積極	1	1	-	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

²⁰ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

2. 新竹區監理所

前往新竹區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」並沒有表示不滿意的意見。

表 5-60 前往新竹區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.--	-	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」及「辦事效率不佳、不積極」，其中臺中所、臺中市站及彰化站民眾皆有反應。

表 5-61 前往臺中區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	2	1	1	-	-	-	-
2.辦事效率不佳、不積極	2	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4.嘉義區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」。

表 5-62 前往嘉義區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	1	-	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「辦事效率不佳、不積極」及「驗車檢測標準不一」。

表 5-63 前往高雄區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.辦事效率不佳、不積極	3	2	-	1	-	-	-
2.驗車檢測標準不一	3	1	-	2	-	-	-
3.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	1	-	1	-	-	-	-
4.驗車等候時間過長	1	1	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6. 臺北市區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」及「驗車檢測標準不一」。

表 5-64 前往臺北市區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	2	1	1	-	-
2.驗車檢測標準不一	2	1	-	1	-
3.專業知識不足	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

前往苓雅站洽公民眾，對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」。前往高雄市所洽公民眾，則反應「辦事效率不佳、不積極」。

表 5-65 前往高雄市區監理所洽公民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	2	-	2
2.辦事效率不佳、不積極	1	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

四、民眾對「駕照考驗人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 87.7%

詢問本次有報考駕照的 395 位民眾：「請問，您對該監理所(站)『駕照考驗人員的服務態度』滿不滿意？」調查發現，有 87.7% 表示滿意(其中 25.0% 非常滿意，62.7% 還算滿意)；有 10.0% 表示不滿意(其中 9.0% 不太滿意，1.0% 非常不滿意)，另有 2.2% 表示不知道/無意見。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「駕照考驗人員的服務態度」滿意度如下圖所示：

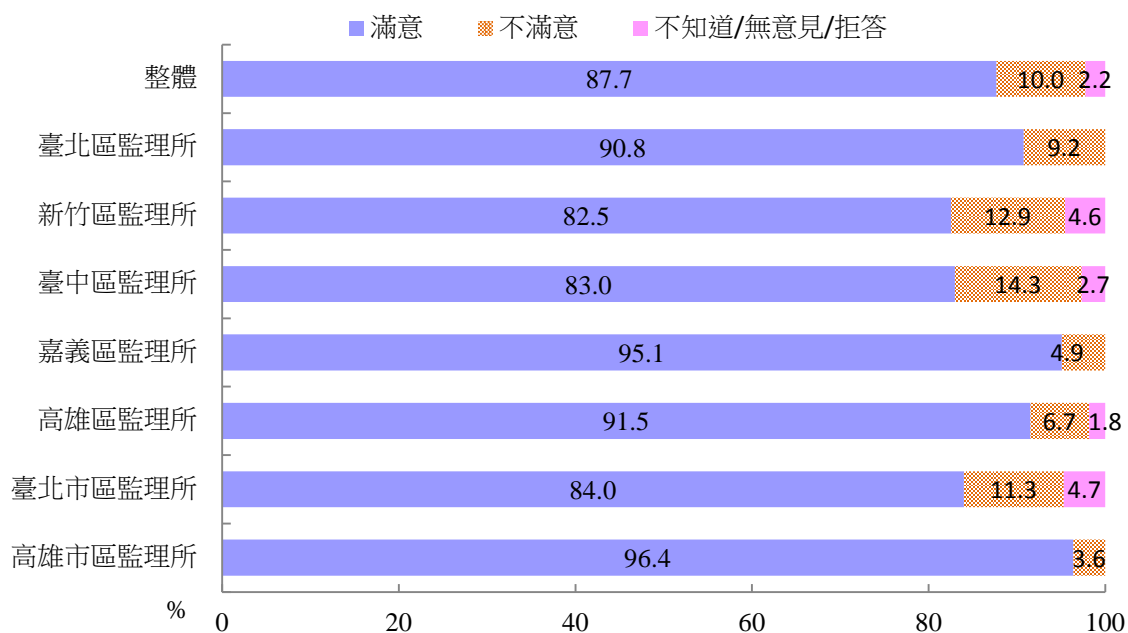


圖 5-20 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度
(n=395)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，在性別、年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 12)

(二) 不滿意的原因

對「駕照考驗人員的服務態度」表示不滿意的民眾(n=40)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²¹？」調查發現，主要原因在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

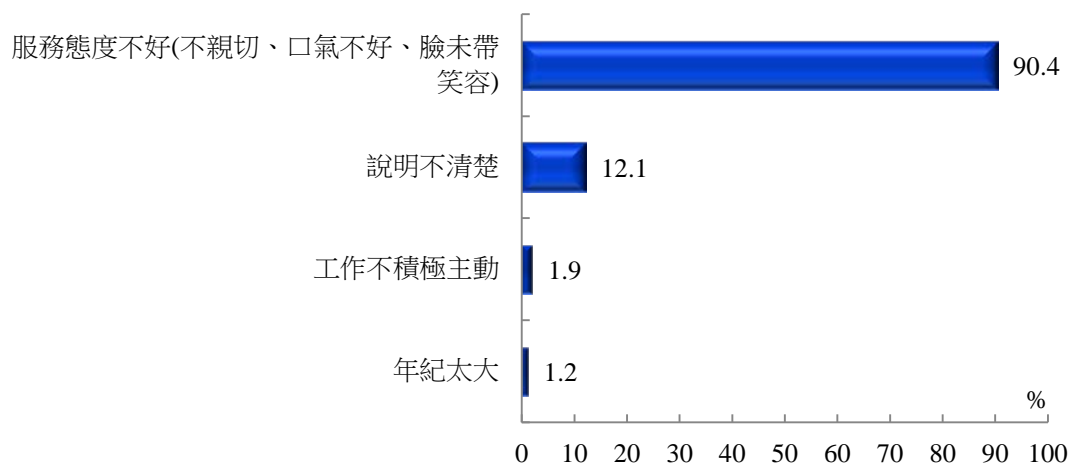


圖 5-21 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因 (n=40)

各監理所(站)洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」。

表 5-66 前往臺北區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	3	2	-	1	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

²¹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

2. 新竹區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以桃園站較高。

表 5-67 前往新竹區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	4	-	1	2	-	1
2.工作不積極主動	1	-	-	1	-	-
3.說明不清楚	1	-	-	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，其中又以臺中市站較高。

表 5-68 前往臺中區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	7	-	5	1	-	-	1
2.說明不清楚	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4.嘉義區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」及「說明不清楚」。

表 5-69 前往嘉義區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	2	-	-	1	1	-	-	-
2.說明不清楚	1	-	1	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

前往臺東站洽公的民眾，對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因為「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」。

表 5-70 前往高雄區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	3	-	-	2	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6. 臺北市區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」，均為士林站民眾反應的意見。

表 5-71 前往臺北市區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	4	-	4	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」及「年紀太大」。

表 5-72 前往高雄市區監理所洽公民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)	1	-	1
2.年紀太大	1	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

五、民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度

(一) 滿意度為 94.0%

詢問民眾：「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？」調查發現，有 87.0% 表示滿意(其中 24.1% 非常滿意，62.8% 還算滿意)；有 5.1% 表示不滿意(其中 4.5% 不太滿意，0.6% 非常不滿意)，0.5% 表示拒答，另有 7.4% 表示沒有接觸過。

在 2,359 位曾接觸過「窗口服務人員」的民眾中，有 94.0% 表示滿意(其中 26.1% 非常滿意，67.9% 還算滿意)；有 5.5% 表示不滿意(其中 4.9% 不太滿意，0.6% 非常不滿意)，另有 0.5% 表示拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「窗口人員服務專業能力」滿意度如下圖所示：

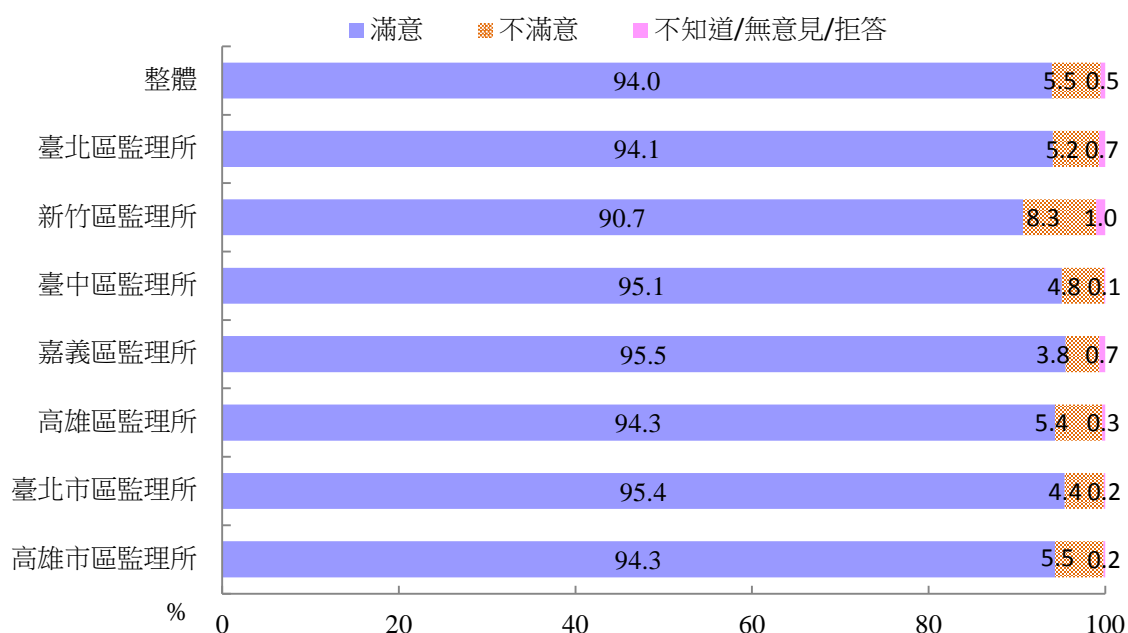


圖 5-22 民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度
(n=2,359)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，在性別、年齡、教育程度及職業別變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不

符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 13-2)

(二) 不滿意的原因

對「窗口人員服務專業能力」表示不滿意的民眾(n=130)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²²？」調查發現，主要原因在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其他原因詳見下圖。

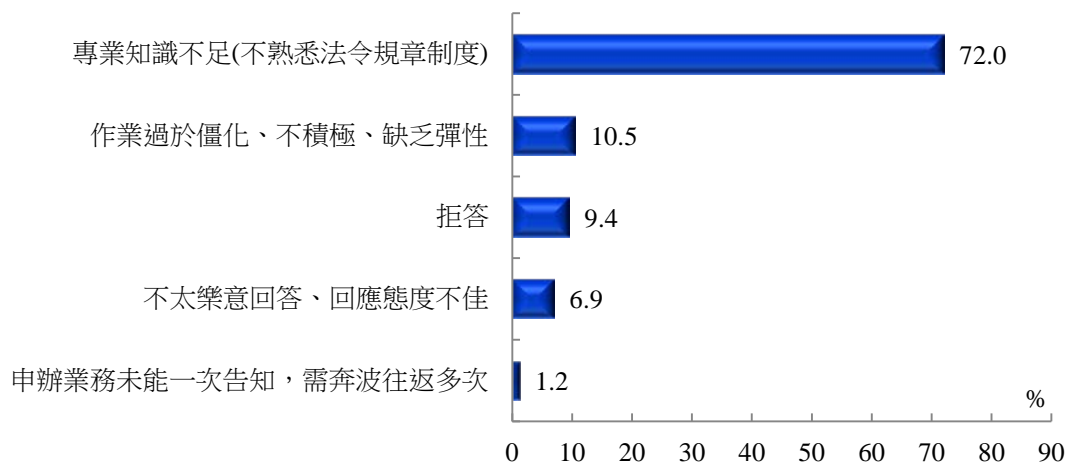


圖 5-23 民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因 (n=130)

²² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以臺北所、板橋站及花蓮站較高。

表 5-73 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	12	3	3	1	1	3	-	1
2.作業過於僵化、不積極、缺乏彈性	3	2	1	-	-	-	-	-
3.不太樂意回答、回應態度不佳	2	-	1	-	-	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以桃園站、新竹市站及苗栗站較高。

表 5-74 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	17	1	4	8	-	4
2.拒答	5	-	-	5	-	-
3.作業過於僵化、不積極、缺乏彈性	1	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以豐原站及彰化站較高。

表 5-75 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里 分站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	5	-	1	2	2	-	-
2.作業過於僵化、不積極、缺乏彈性	3	-	2	-	1	-	-
3.不太樂意回答、回應態度不佳	2	-	1	-	-	1	-
4.拒答	2	-	1	1	-	-	-
5.申辦業務未能一次告知，需奔波往返多次	1	-	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以臺南站較高。

表 5-76 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢 分站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	13	2	-	-	5	3	2	1
2.申辦業務未能一次告知，需奔波往返多次	1	-	-	-	-	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以高雄所、屏東站較高。

表 5-77 前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春 分站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	11	5	1	3	1	-	1
2.不太樂意回答、回應態度不佳	5	1	-	4	-	-	-
3.作業過於僵化、不積極、缺乏彈性	3	-	-	2	-	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以臺北市所較高。

表 5-78 前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	13	6	3	1	3
2.不太樂意回答、回應態度不佳	1	1	-	-	-
3.申辦業務未能一次告知，需奔波往返多次	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「窗口人員服務專業能力」不滿意的原因，主要在於「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」，其中又以高雄市所較高。

表 5-79 前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.專業知識不足(不熟悉法令規章制度)	8	6	2
2.不太樂意回答、回應態度不佳	6	1	5
3.作業過於僵化、不積極、缺乏彈性	4	2	2
4.拒答	2	-	2

註：本表數值為原始未加權回答人次。

六、民眾對「窗口服務等候時間」滿意度

(一) 滿意度為 82.1%

詢問民眾：「請問，您對該監理所(站)『窗口服務的等候時間』滿不滿意？」調查發現，有 82.1% 表示滿意(其中 18.0% 非常滿意，64.2% 還算滿意)；有 16.3% 表示不滿意(其中 14.1% 不太滿意，2.3% 非常不滿意)，另有 1.5% 表示不知道/無意見。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「窗口服務的等候時間」滿意度如下圖所示：

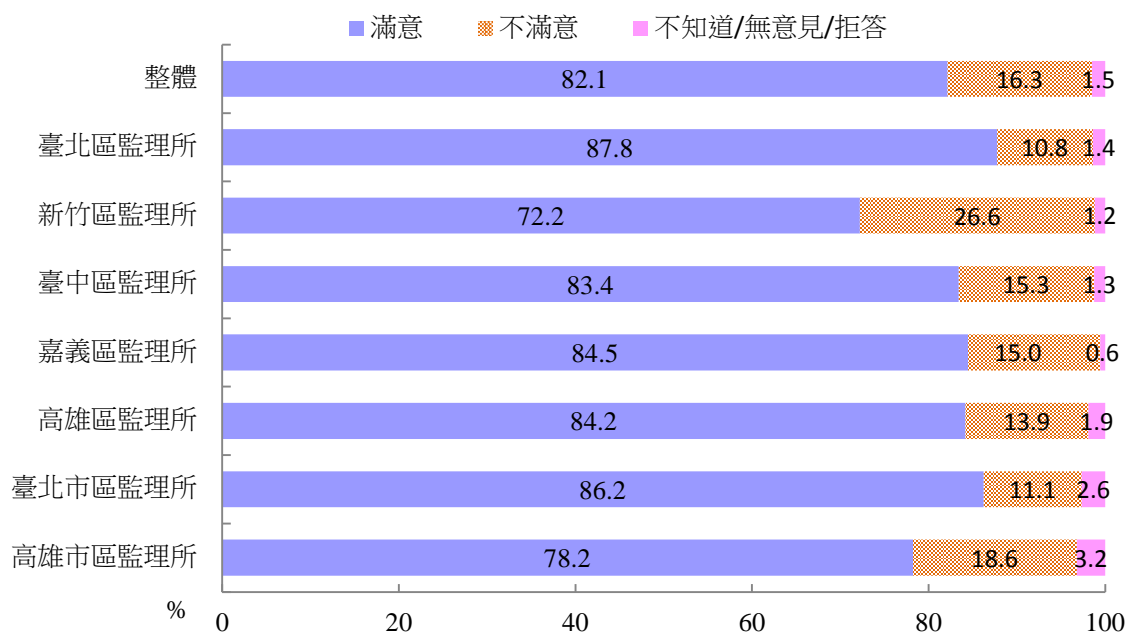


圖 5-24 民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別及年齡層之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。另在教育程度及職業別變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 14)

■ 性別：男性認為滿意的比例(82.8%)高於女性(81.2%)。

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲(89.2%)、60 歲以上(89.1%)民眾表示滿意的比例較高，30~未滿 40 歲的民眾，表示不滿意的比例(23.9%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「窗口服務的等候時間」表示不滿意的民眾(n=416)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²³？」調查發現，主要原因在於「窗口等候時間過長」，其他原因詳見下圖。

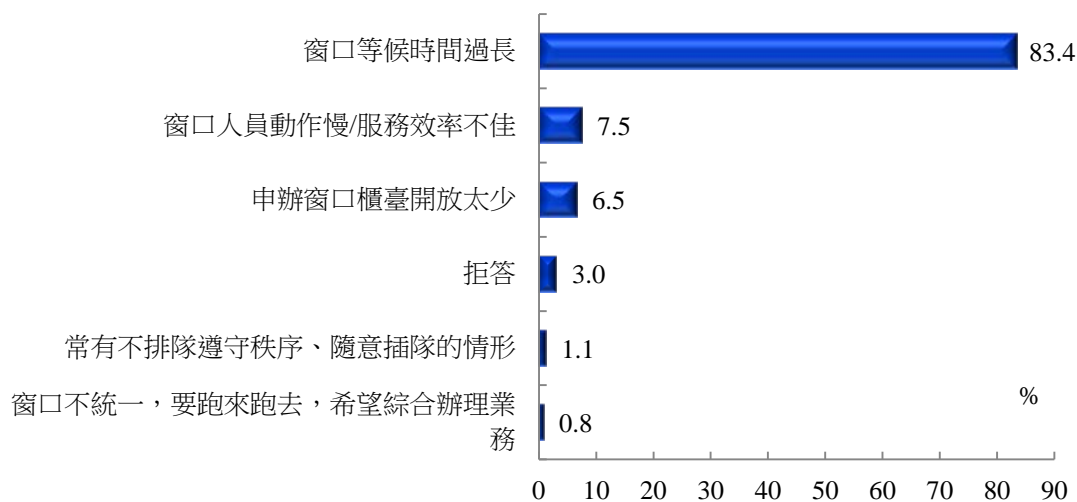


圖 5-25 民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因 (n=416)

²³ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

各監理所(站)洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以臺北所及板橋站較高。

表 5-80 前往臺北區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北區監理所							
	小計	臺北所	板橋站	基隆站	宜蘭站	花蓮站	玉里 分站	蘆洲站
1.窗口等候時間過長	35	16	9	4	1	3	-	2
2.窗口人員動作慢/服務效率不佳	3	-	1	1	1	-	-	-
3.申辦窗口櫃臺開放太少	3	2	1	-	-	-	-	-
4.拒答	2	-	-	-	-	-	-	2

註：本表數值為原始未加權回答人次。

2. 新竹區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以桃園站較高。

表 5-81 前往新竹區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	新竹區監理所					
	小計	新竹所	新竹市站	桃園站	中壢站	苗栗站
1.窗口等候時間過長	81	5	12	48	7	9
2.窗口人員動作慢/服務效率不佳	6	-	-	5	-	1
3.拒答	3	-	-	3	-	-
4.申辦窗口櫃臺開放太少	2	-	1	1	-	-
5.常有不排隊遵守秩序、隨意插隊的情形	2	-	1	1	-	-
6.窗口不統一，要跑來跑去，希望綜合辦理業務	1	-	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

3. 臺中區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以豐原站及臺中市站較高。

表 5-82 前往臺中區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺中區監理所						
	小計	臺中所	臺中市站	豐原站	彰化站	南投站	埔里分站
1.窗口等候時間過長	37	3	11	15	4	3	1
2.申辦窗口櫃臺開放太少	5	-	1	4	-	-	-
3.窗口人員動作慢/服務效率不佳	4	-	1	3	-	-	-
4.拒答	2	-	1	1	-	-	-
5.常有不排隊遵守秩序、隨意插隊的情形	1	-	-	-	1	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

4. 嘉義區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以臺南站、雲林站較高。

表 5-83 前往嘉義區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	嘉義區監理所							
	小計	嘉義所	嘉義市站	麻豆站	臺南站	新營站	雲林站	東勢分站
1.窗口等候時間過長	48	3	6	2	20	-	15	2
2.窗口人員動作慢/服務效率不佳	5	-	2	1	1	1	-	-
3.申辦窗口櫃臺開放太少	4	-	1	1	1	1	-	-
4.窗口不統一，要跑來跑去，希望綜合辦理業務	1	-	-	-	-	-	-	1

註：本表數值為原始未加權回答人次。

5.高雄區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以屏東站較高。

表 5-84 前往高雄區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄區監理所						
	小計	高雄所	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春 分站
1.窗口等候時間過長	39	6	2	22	6	3	-
2.窗口人員動作慢/服務效率不佳	8	3	1	2	-	1	1
3.申辦窗口櫃臺開放太少	6	2	-	3	-	1	-
4.窗口不統一，要跑來跑去，希望 綜合辦理業務	1	1	-	-	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

6.臺北市區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，其中又以臺北市所較高。

表 5-85 前往臺北市區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	臺北市區監理所				
	小計	臺北市所	士林站	金門站	連江站
1.窗口等候時間過長	31	22	7	1	1
2.申辦窗口櫃臺開放太少	3	2	1	-	-
3.窗口人員動作慢/服務效率不佳	1	1	-	-	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

7. 高雄市區監理所

對「窗口服務的等候時間」不滿意的原因，主要在於「窗口等候時間過長」，苓雅站及高雄市所均有民眾反應。

表 5-86 前往高雄市區監理所洽公民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因

單位：人次

項目別	高雄市區監理所		
	小計	高雄市所	苓雅站
1.窗口等候時間過長	50	20	30
2.窗口人員動作慢/服務效率不佳	6	2	4
3.申辦窗口櫃臺開放太少	4	-	4
4.常有不排隊遵守秩序、隨意插隊的情形	1	-	1
5.拒答	1	1	-

註：本表數值為原始未加權回答人次。

肆、民眾對各項便民措施滿意度評價

一、民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」評價

(一) 認知度為 71.0%

詢問民眾：「請問，你知不知道目前已實施『取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策』？」調查發現，有 71.0% 表示知道，有 29.0% 表示不知道。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度沒有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

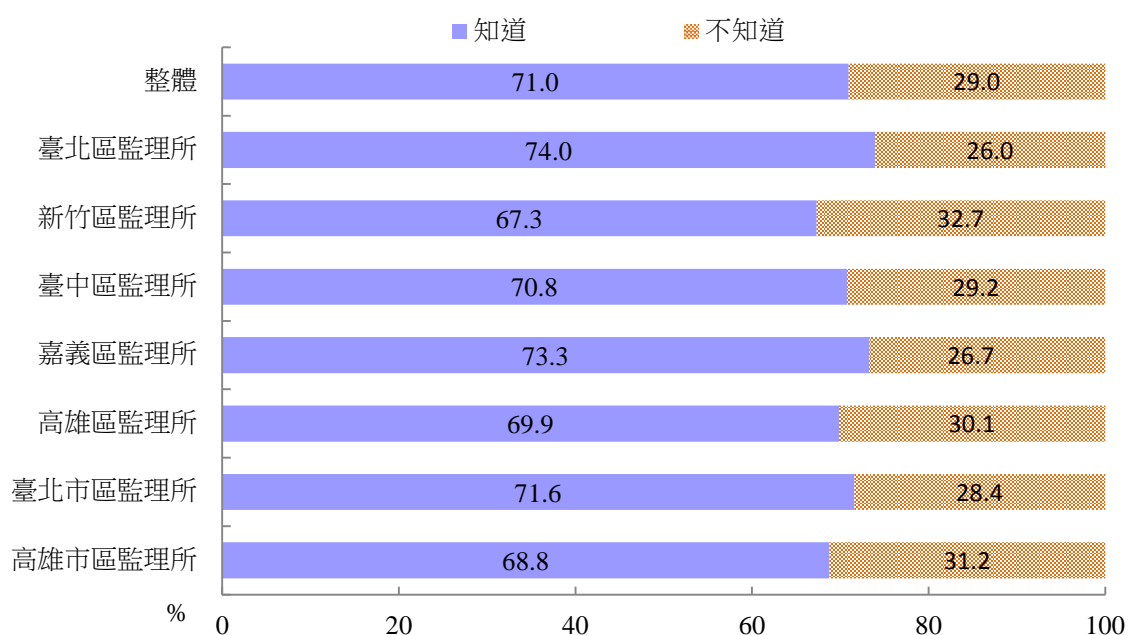


圖 5-26 民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」認知度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同性別之民眾，對該項措施的認知度則無顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 15-1)

■ 年 齡 別：與整體比例相比，40~未滿 50 歲的民眾表示知道的比

例(78.9%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示不知道的比例(53.4%)較高。

- 教育程度別：與整體比例相比，專科程度的民眾表示知道的比例(78.7%)較高，小學及以下程度的民眾，表示不知道的比例(38.4%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為軍公教及藍領工作者，表示知道的比例(各為 78.8%及 78.7%)較高，學生表示不知道的比例(51.8%)較高。

(二) 滿意度為 90.3%

詢問民眾：「請問，您對這項政策滿不滿意？」調查發現，有 90.3% 表示滿意(其中 48.0%非常滿意，42.4%還算滿意)；有 3.6%表示不滿意(其中 3.2%不太滿意，0.4%非常不滿意)，另有 6.1%表示不知道/無意見/拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的滿意度如下圖所示：

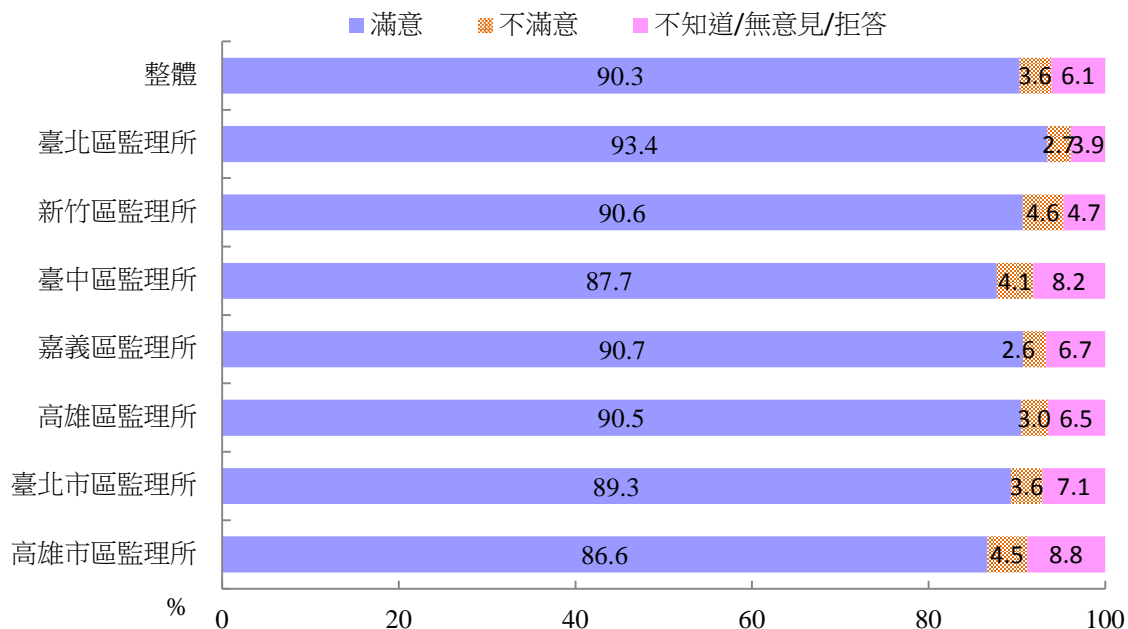


圖 5-27 民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」滿意度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別之民眾，對該項措施的看法有顯著差異存在，另在年齡、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 15-2)

■ 性別：男性表示滿意的比例(91.1%)略高於女性(89.2%)。

(三) 不滿意的原因

對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」表示不滿意的民眾(n=91)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁴？」調查發現，主要原因在於「宣導不足」及「應定期更換」，其他原因詳見下表。

表 5-87 民眾對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」不滿意的原因 (n=91)

單位：人次、%

不滿意的原因	人次	百分比
1 宣導不足	24	26.7
2 應定期更換	20	22.4
3 不安全，以後可能查不到資料，也有被冒用的風險	10	11.1
4 質疑要繳稅金變多，有變相加稅之嫌	8	9.0
5 不便利，之前定期換行照時可順便繳稅，現在取消無法順便繳稅	8	8.9
6 未強制定期換發，資料無法更新	7	7.7
7 拒答	6	7.0
8 不習慣	3	3.7
9 營業車也應該列入不用換照	3	3.6

²⁴ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

二、民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」評價

(一) 認知度為 45.9%

詢問民眾：「請問，你知不知道 102 年 8 月起實施『10 年以上老舊機車可辦理報廢登記』便利服務？」調查發現，有 45.9% 表示知道，有 54.1% 表示不知道。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往臺北區監理所洽公的民眾，表示知道的比例(52.6%)較高，前往臺中區監理所洽公的民眾，表示不知道的比例(59.8%)較高。

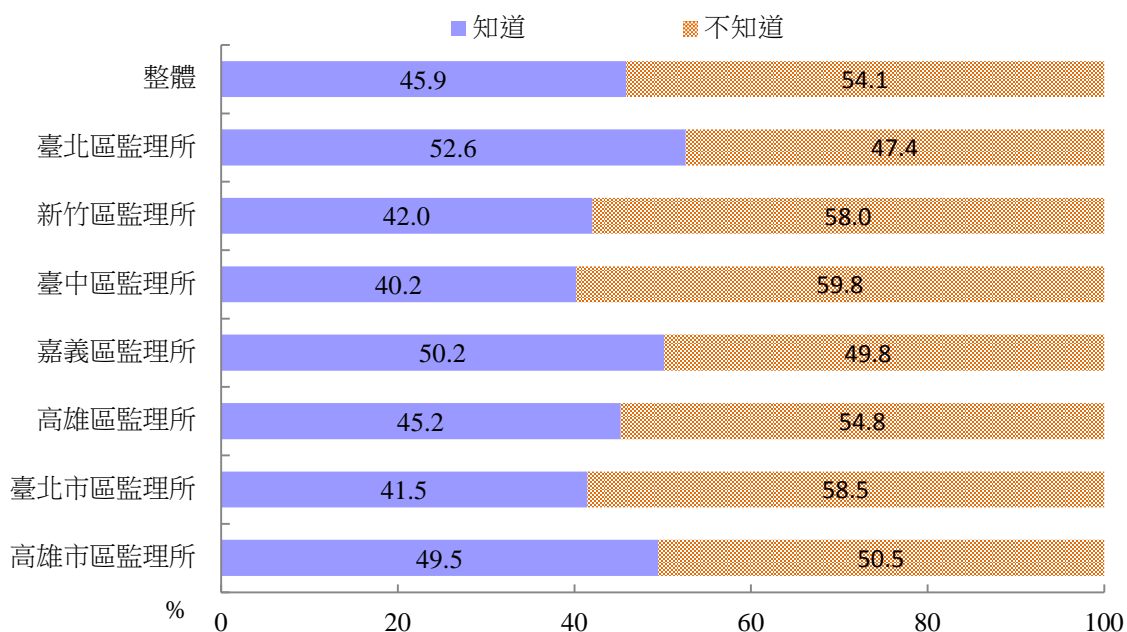


圖 5-28 民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」認知度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 16-1）

- 性別：女性表示知道的比例(49.1%)高於男性(43.6%)。
- 年齡別：與整體比例相比，50~未滿 60 歲的民眾表示知道的比例(56.0%)較高，20~未滿 30 歲的民眾，表示不知道的比例(64.8%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，國初中程度的民眾，表示知道(56.1%)的比例較高，研究所及以上民眾，表示不知道(66.0%)的比例較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為家管的民眾，表示知道的比例(56.4%)較高，專業人士與主管表示不知道的比例(62.9%)較高。

(二) 滿意度為 77.4%

詢問民眾：「請問，您對這項政策滿不滿意？」調查發現，有 77.4% 表示滿意(其中 24.0% 非常滿意，53.4% 還算滿意)；有 5.6% 表示不滿意(其中 5.0% 不太滿意，0.6% 非常不滿意)，另有 17.0% 表示不知道/無意見。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度沒有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

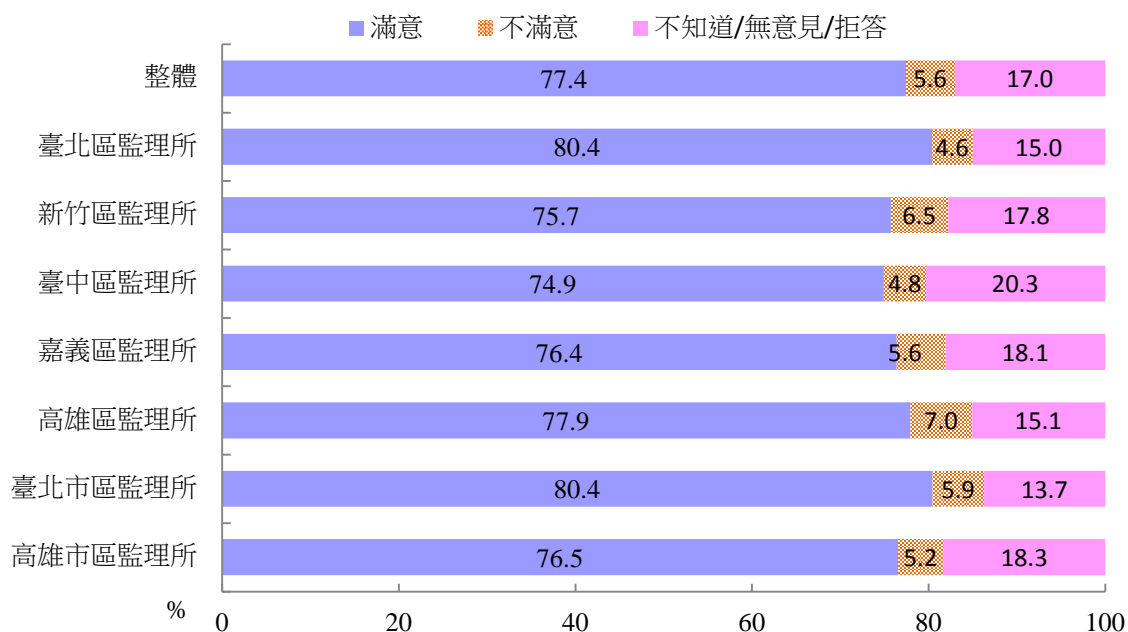


圖 5-29 民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」滿意度 (n=2,548)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在。結果如下所示：
(詳見附錄 I 表 16-2)

- 性別：女性表示滿意的比例(79.6%)高於男性(75.9%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲的民眾表示滿意的比例(87.4%)較高，50~未滿 60 歲的民眾，表示不滿意的比例(7.7%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，高中職程度的民眾，表示滿意(79.7%)的比例較高，研究所及以上民眾，表示不知道/無意見(20.8%)的比例較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為學生的民眾，表示滿意的比例(86.2%)較高，無業及退休的民眾表示不滿意的比例(8.5%)較高。

(三) 不滿意的原因

對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」表示不滿意的民眾(n=142)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁵？」調查發現，主要原因在於「10 年太短，不贊成報廢」，其他原因詳見下表。

表 5-88 民眾對「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」不滿意的原因(n=142)

單位：人次、%

不滿意原因		人次	百分比
1	10 年太短，不贊成報廢	42	29.5
2	補助金太少、希望有補貼方案	39	27.7
3	宣導不足	31	21.9
4	報廢手續、相關規定太繁瑣，不夠便民	15	10.4
5	拒答	10	7.0
6	規劃層面不夠廣，例如汽機車檢驗不合格應強制報廢	5	3.7

²⁵ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

三、民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」評價

(一) 認知度為 39.7%

詢問民眾：「請問，您知不知道 103 年 1 月起，公路總局提供『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間？」調查發現，有 39.7% 表示知道，有 60.3% 表示不知道。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往臺中區監理所洽公的民眾，表示知道的比例(44.3%)較高，前往新竹區監理所洽公的民眾，表示不知道的比例(66.4%)較高。

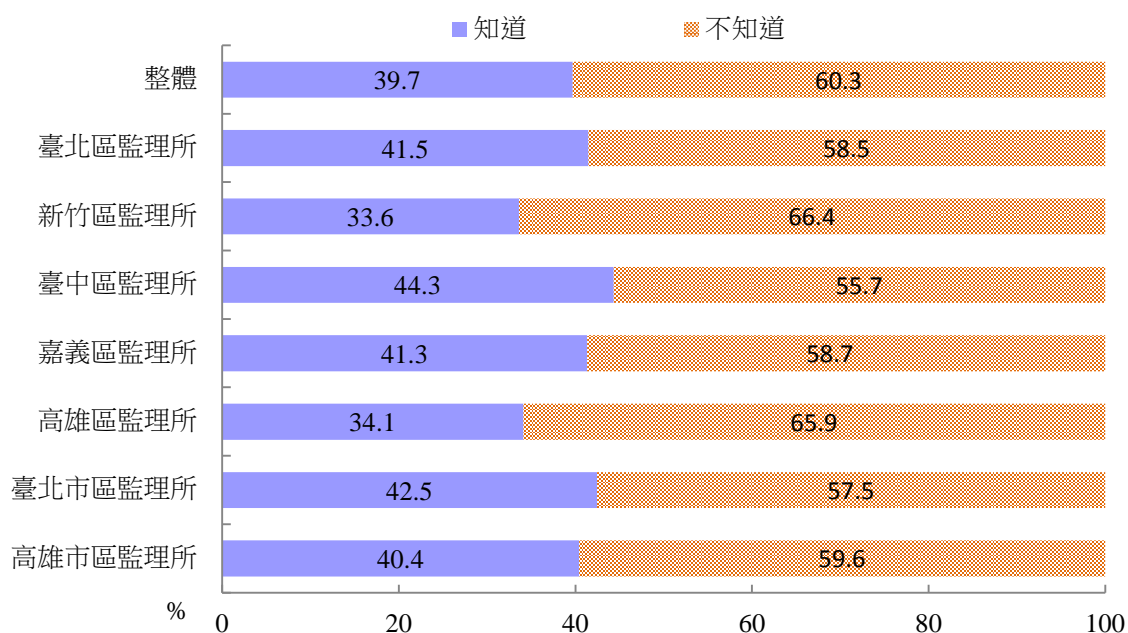


圖 5-30 民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」認知度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 17-1）

- 性別：女性表示知道的比例(44.4%)高於男性(36.3%)。
- 年齡別：與整體比例相比，10~未滿 20 歲的民眾表示知道的比例(65.7%)較高，60 歲及以上的民眾，表示不知道的比例(69.3%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，大學程度的民眾，表示知道(42.6%)的比例較高，小學及以下程度的民眾表示不知道(76.4%)的比例較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為學生的民眾，表示知道的比例(61.9%)較高，藍領工作者表示不知道的比例(69.4%)較高。

（二）滿意度為 98.6%

詢問民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 77.9% 表示滿意(其中 30.2%非常滿意，47.7%還算滿意)；有 2.7%表示不滿意(其中 2.5%不太滿意，0.2%非常不滿意)，另有 19.4%表示不知道/無意見/拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的看法，有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。各監理所洽公民眾對該項便民措施的滿意度如下圖所示：

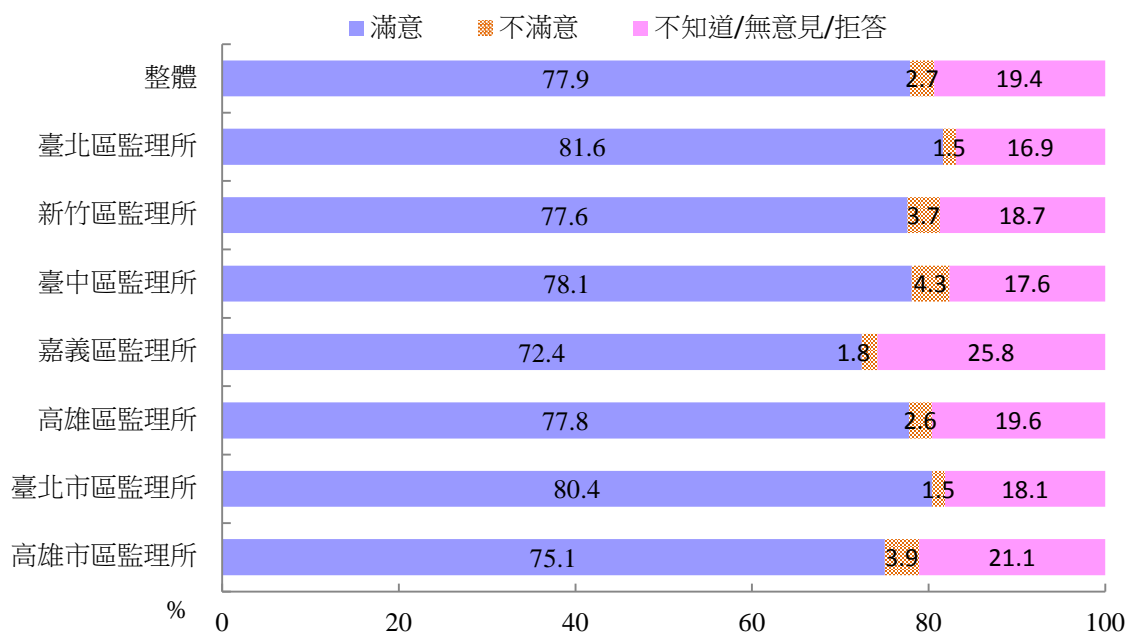


圖 5-31 民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」滿意度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。(詳見附錄 I 表 17-2)

(三) 不滿意的原因

對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」表示不滿意的民眾(n=69)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁶？」調查發現，主要原因在於「宣導不足」及「資訊不太準確」，其他原因詳見下表。

²⁶ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

表 5-89 民眾對「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」不滿意的原因(n=69)

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 宣導不足	20	28.4
2 資訊不太準確	19	27.1
3 老年人不會上網，用處不大	12	16.8
4 網頁不好用、太複雜、沒有設計感	9	12.8
5 目前縣市內沒有這項服務，不方便	5	7.7
6 拒答	3	4.7
7 站牌處有跑馬燈顯示較清楚	1	1.4
8 收訊不好	1	1.2

四、民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習政策」評價

(一) 認知度為 46.0%

詢問民眾：「請問，您知不知道為提升機車行車安全，公路總局將全面推行『初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習』政策？」調查發現，有 46.0% 表示知道，有 54.0% 表示不知道。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

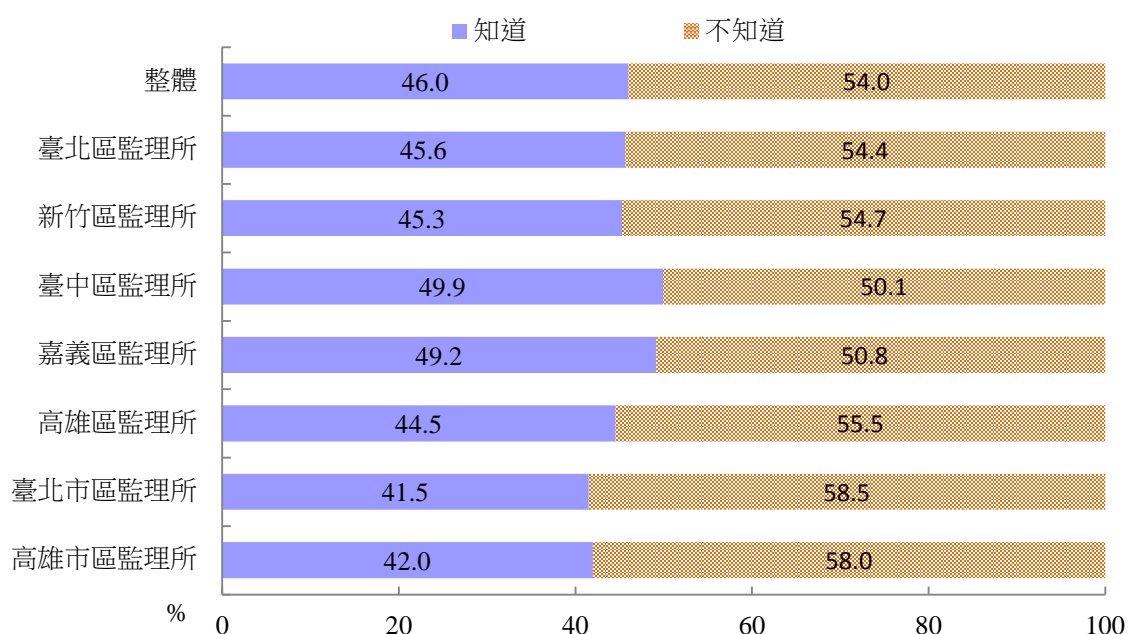


圖 5-32 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」認知度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同的性別之民眾，對該項措施的認知度則無顯著差異存在。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 18-1）

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲的民眾表示知道的比例(91.9%)較高，60 歲及以上的民眾，表示不知道的比例(70.8%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，高中職程度民眾表示知道的比例(50.2%)較高，小學及以下程度民眾表示不知道的比例(70.0%)較高。

- 職業別：與整體比例相比，職業別為學生的民眾，表示知道的比例(85.0%)較高，軍公教者表示不知道的比例(63.8%)較高。

(二) 滿意度為 78.7%

詢問民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 78.7% 表示滿意(其中 30.0%非常滿意，48.7%滿意)；有 11.3%表示不滿意(其中 10.2%不太滿意，1.1%非常不滿意)，另有 10.0%表示不知道/無意見/拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的看法，有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。各監理所洽公民眾對該項便民措施的滿意度如下圖所示：

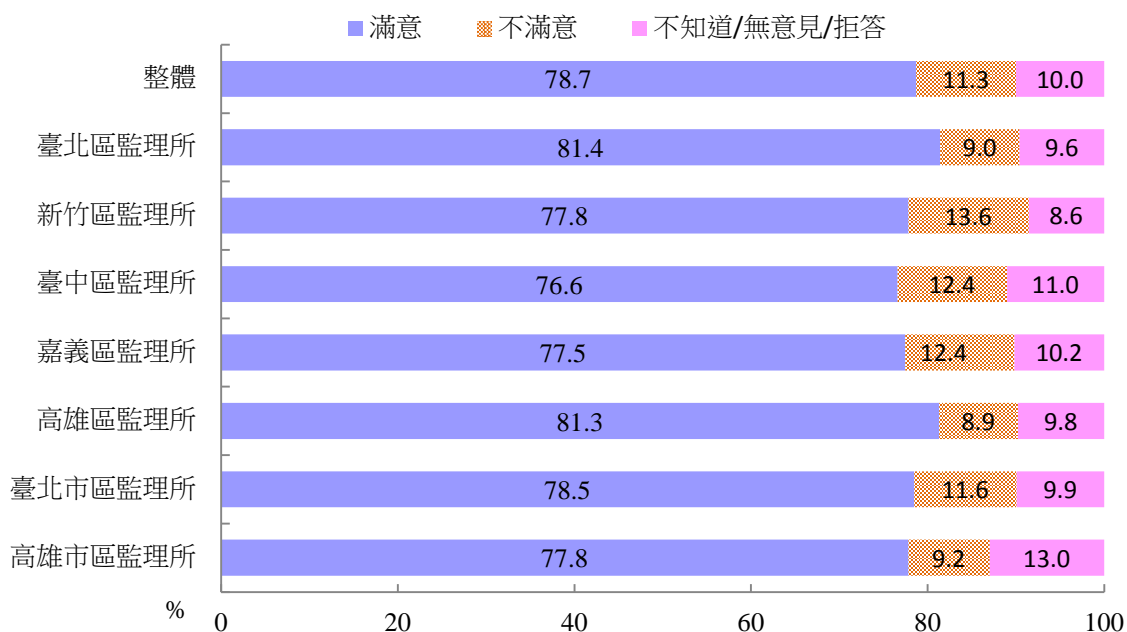


圖 5-33 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」滿意度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層民眾，對該項措施的滿意度有顯著差異存在，不同的性別之民眾，對該項措施的滿意度則無顯著差異存在，在教育程度及職業等變項中，皆有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 18-2)

- 年 齡 別：與整體比例相比，30~未滿 40 歲的民眾表示滿意的比例(83.3%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示不滿意的比例(21.8%)較高。

(三) 不滿意的原因

對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」表示不滿意的民眾(n=289)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁷？」調查發現，主要原因在於「認為此項政策沒有必要，浪費時間及資源」，其他原因詳見下表。

表 5-90 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」不滿意的原因(n=289)

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 認為此項政策沒有必要，浪費時間及資源	176	60.9
2 很麻煩、擾民、不方便	70	24.2
3 講習時間太長、課程沒有內容	16	5.5
4 拒答	12	4.1
5 要多花錢，不合理	9	3.1
6 宣導不足	7	2.3
7 電動車也接受考前安全駕駛講習更好	2	0.7

²⁷ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

五、民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」評價

(一) 認知度為 65.9%

詢問民眾：「請問，您知不知道自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全？」調查發現，有 65.9% 表示知道，有 34.1% 表示不知道。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的認知度沒有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的認知度如下圖所示：

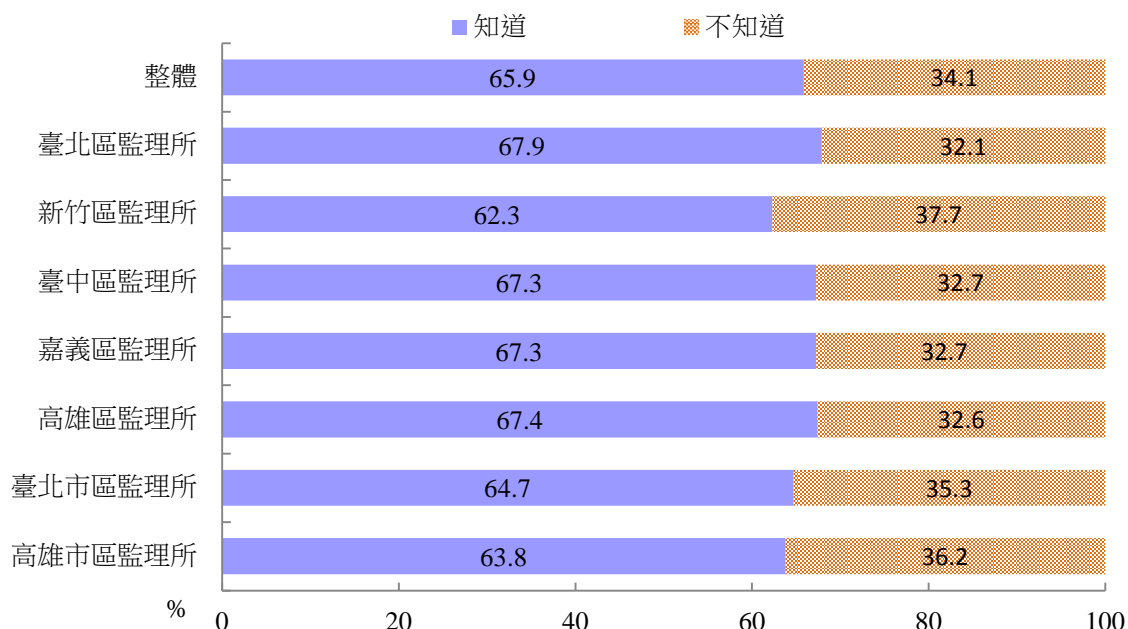


圖 5-34 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」認知度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層及職業之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同教育程度的之民眾，對該項措施的認知度則無顯著差異存在。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 19-1）

- 性別：男性表示知道的比例(72.6%)高於女性(56.4%)。
- 年齡別：與整體比例相比，50~未滿 60 歲的民眾表示知道的比例(69.5%)較高，20~未滿 30 歲的民眾，表示不知道的比例(40.6%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為軍公教的民眾，表示知道

的比例(71.2%)較高，家管表示不知道的比例(43.2%)較高。

(二) 滿意度為 91.3%

詢問民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 91.3% 表示滿意(其中 39.6%非常滿意，51.7%還算滿意)；有 4.4%表示不滿意(其中 4.0%不太滿意，0.4%非常不滿意)，另有 4.3%表示不知道/無意見/拒答。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項措施的看法，有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。各監理所洽公民眾對該項便民措施的滿意度如下圖所示：

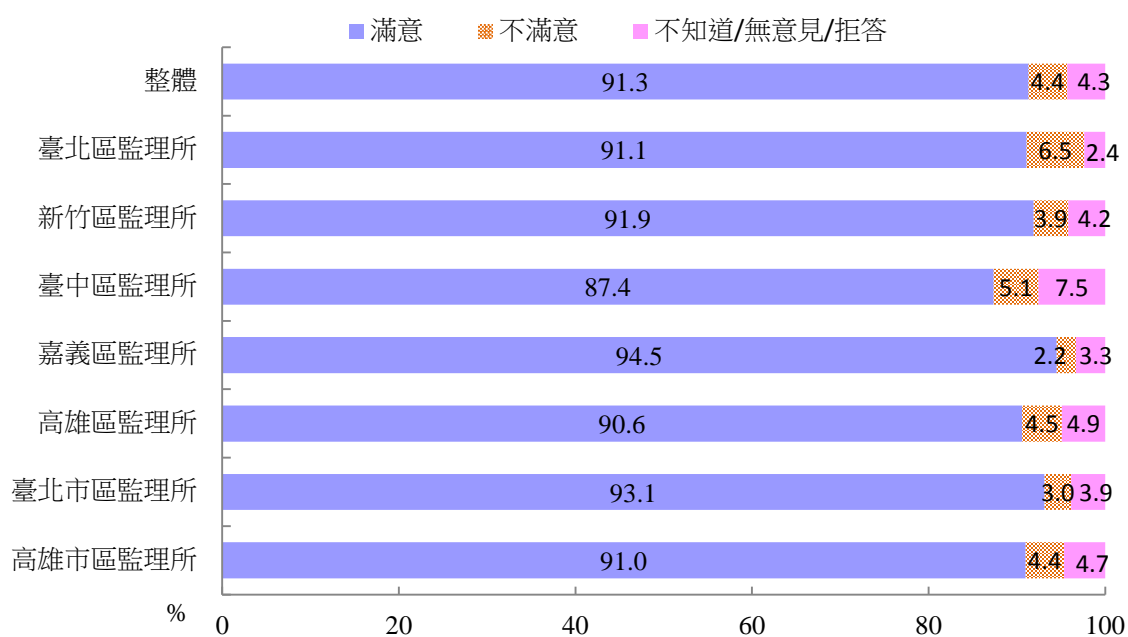


圖 5-35 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」滿意度 (n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的滿意度有顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度及職業等變項中，皆有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 19-2)

■ 性別：女性表示滿意的比例(91.7%)略高於男性(91.0%)。

(四) 不滿意的原因

對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」表示不滿意的民眾(n=112)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁸？」調查發現，主要原因在於「覺得麻煩、不必要、駕駛人自己會處理」，其他原因詳見下表。

表 5-91 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」不滿意的原因
(n=112)

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 覺得麻煩、不必要、駕駛人自己會處理	45	40.0
2 標準過高、檢驗內容不合理	25	22.2
3 宣導不足	16	13.9
4 要多花錢	12	10.6
5 不知道檢查人員的專業能力，有點圖利廠商之嫌	6	5.6
6 要有配套措施	5	4.0
7 應落實執行	3	2.7
8 拒答	1	1.2
9 輪胎汰換率高不環保	1	0.6

²⁸ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

伍、民眾對監理所(站)整體滿意度評價及應優先改進事項

一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度

(一) 整體服務品質與去年比較

詢問民眾：「請問您認為該監理所（站）整體服務品質與去年比較是：」調查發現，有 37.1% 表示有改善(其中 14.5% 改善很多，22.6% 稍有改善)；有 37.1% 表示差不多；有 0.8% 表示較差，另有 7.6% 表示不知道/無意見，17.4% 表示去年沒接觸過。

在 2,104 位「去年有接觸過」監理所（站）的民眾中，有 44.9% 表示有改善(其中 17.6% 改善很多，27.3% 稍有改善)；有 44.9% 表示差不多；有 1.0% 表示較差，另有 9.3% 表示不知道/無意見。

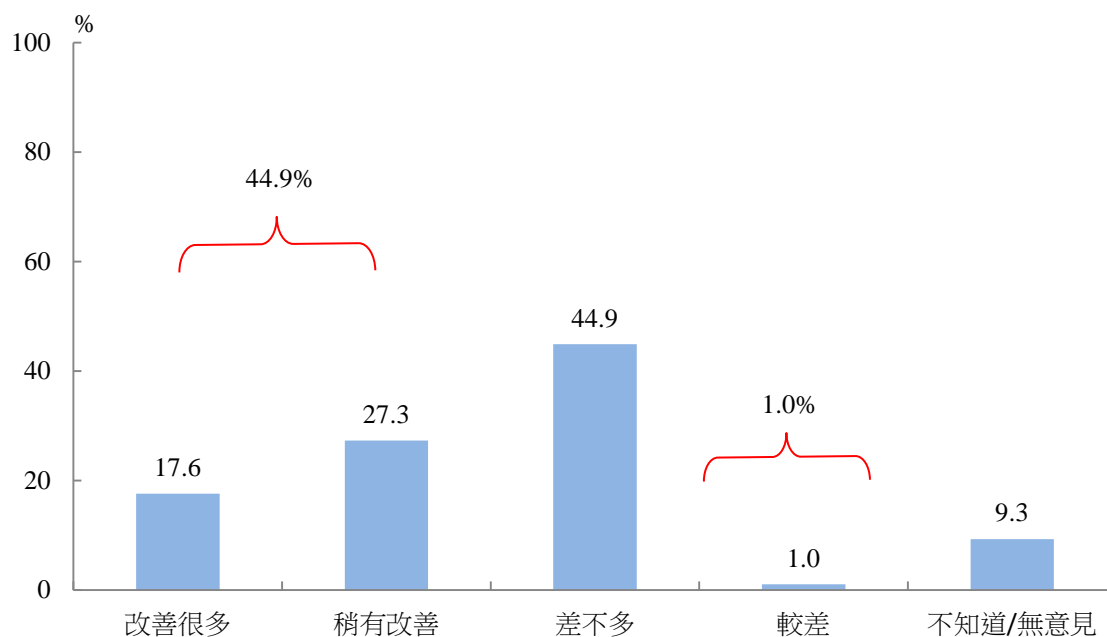


圖 5-36 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較
(n=2,104)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該項議題的看法，有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，無法判定變項間是否有顯著差異存在。各監理所洽公民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較如下圖所示：

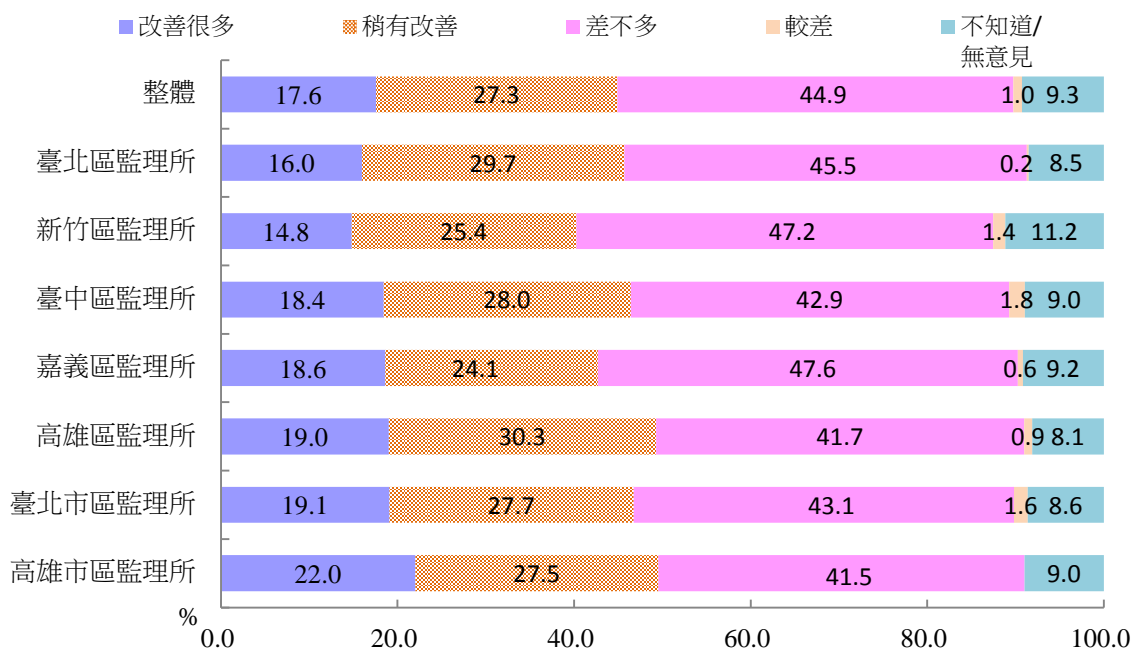


圖 5-37 民眾對「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」滿意度
(n=2,548)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層、教育程度及職業之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在，不同的性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 20-2)

- 年 齡 別：與整體比例相比，年齡層越高的民眾，認為改善很多的比較越高。
- 教 育 程 度 別：與整體比例相比，國初中程度民眾認為改善很多的比例(23.5%)較高。
- 職 業 別：與整體比例相比，無業及退休民眾認為改善很多的比例(25.5%)較高。

(二) 滿意度為 80.7%

詢問民眾：「請問您對監理所(站)『整體服務品質』的滿意度？」調查發現，有 80.7%表示滿意(其中 23.1%非常滿意，57.6%滿意)；有 15.6%表示普通；有 3.8%表示不滿意(其中 3.0%不太滿意，0.8%非常不滿意)。

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，於不同監理所洽公之民眾，對該監理所(站)的滿意度有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「整體服務品質」滿意度如下圖所示：

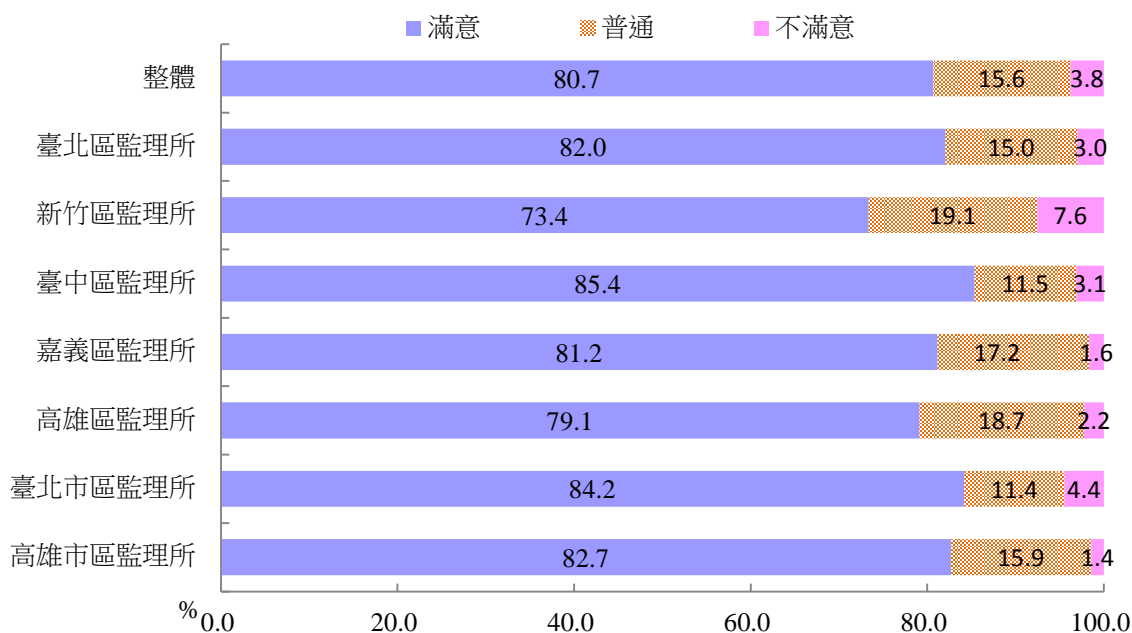


圖 5-38 民眾對「監理所(站)整體服務品質」滿意度
(n=2,548)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業別之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 21)

- 性別：男性表示滿意(81.8%)的比例略高於女性(79.1%)。
- 年齡別：與整體比例相比，60歲及以上的民眾表示滿意的比例(87.7%)較高，30~未滿40歲的民眾，表示不滿意的比例(4.7%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，研究所及以上程度民眾表示滿意的比例(88.9%)較高，專科程度的民眾，表示不滿意的比例(7.0%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，無業及退休民眾表示滿意的比例(86.1%)較高，職業為別自營商的民眾，表示不滿意的比例(6.5%)較高。

(二) 整體服務品質評價分數為 83.1 分

詢問民眾：「請您對監理所(站)的『整體服務品質』」打分數，您會給幾分？」經計算後，民眾對監理所(站)整體服務品質的平均評價分數為 83.1 分。經由變異數檢定發現，不同監理所洽公之民眾，整體評價分數有顯著差異存在。

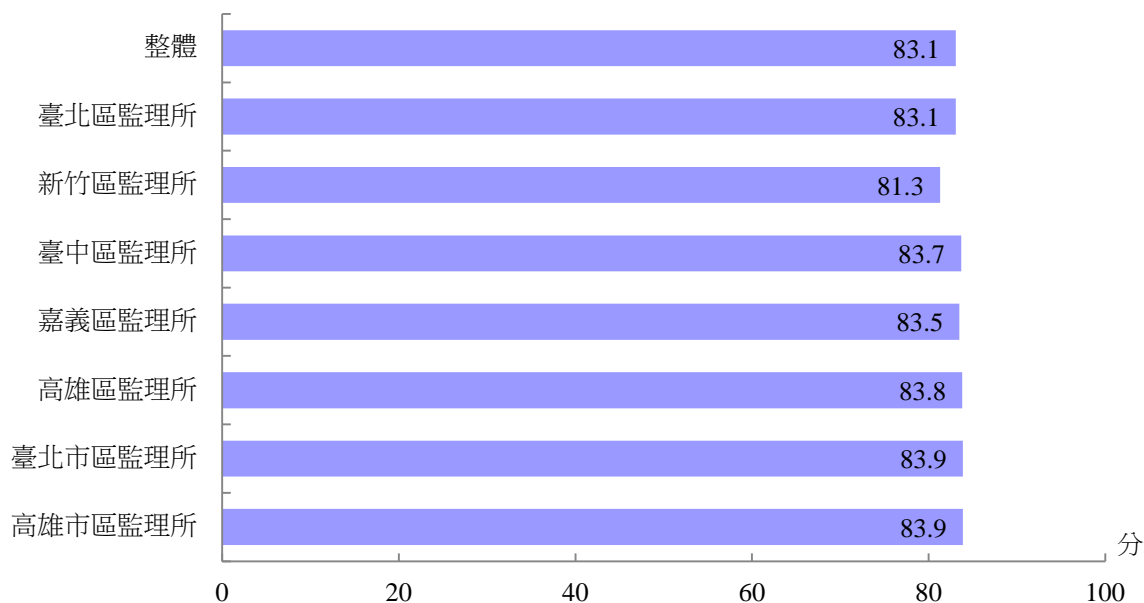


圖 5-39 民眾對「監理所(站)整體服務品質」評價平均分數
(n=2,548)

另外，經由變異數分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及職業之民眾，對監理所(站)整體服務品質評價分數有顯著差異存在，結果如下所示。(詳見附錄 I 表 22)

- 性別：男性對監理所(站)整體服務品質評價分數為 83.3 分，較女性 82.8 分高。
- 年齡別：年齡在 60 歲及以上者對監理所(站)整體服務品質評價分數為 85.2 分較高，30~未滿 40 歲的民眾對監理所(站)整體服務品質評價分數為 82.3 分，相對較低。
- 教育程度別：研究所及以上教育程度者對監理所(站)整體服務品質評價分數為 85.3 分，與其他教育程度者相比，相對較高，而專科程度者給予的評價分數為 81.2 分，相對較

低。

- 職業別：學生、無業及退休者對監理所(站)整體服務品質評價分數均為 84.3 分，與其他職業別者相比，相對較高，而民營企業職員、買賣及服務工作人員給予的評價分數均為 82.4 分，相對較低。

二、民眾認為監理所(站)應優先改進的項目

詢問民眾：「請問，您認為監理所(站)應該優先改進哪些地方？」調查發現，民眾希望改善「窗口服務的等候時間」(7.1%)、「窗口人員服務態度」(6.4%)及「停車位」(6.0%)的問題。

另有約 3%~4%的民眾認為應該要「提升服務流程快速性」(4.0%)、提升「整體環境整潔及綠化美化程度」(3.8%)、改善「引導指標」(3.7%)、及改善「動線安排」(3.3%)，另有 56.6%表示說不出來/沒有什麼地方需要改進。

下圖僅列出比例超過 2%的改進項目，其他項目情詳見下表。

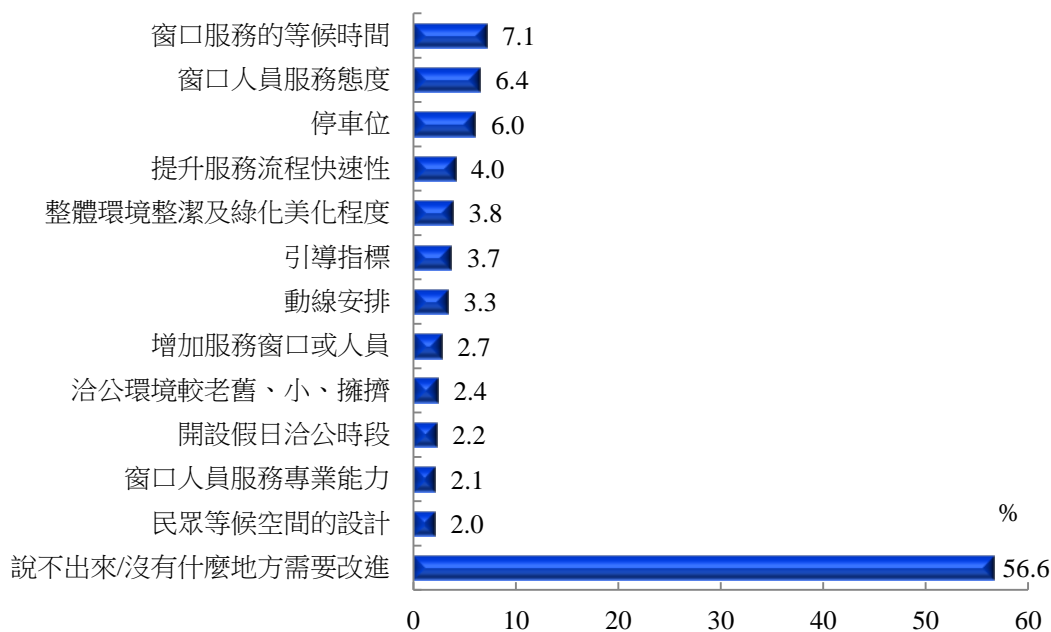


圖 5-40 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目
(n=2,548)

由於此題為複選題，無法進行卡方檢定分析，故僅列出交叉分析報表，供作參考。（詳見附錄 I 表 24）

表 5-92 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目

單位：人次、%

應優先改進的項目	人次	比例
洽公環境面向		
■ 停車位	153	6.01
■ 整體環境整潔及綠美化程度	98	3.84
■ 引導指標	94	3.67
■ 動線安排	85	3.34
■ 洽公環境較老舊、小、擁擠	60	2.37
■ 民眾等候空間的設計	52	2.03
■ 各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應)的 便利性	32	1.27
■ 廁所清潔	29	1.12
■ 設施老舊、電腦設備舊、不足	15	0.57
■ 監理所站位置遠、交通不便、應廣設服務點	11	0.45
■ 光線不足、太暗	9	0.35
■ 站外要有更明顯的監理所引導標示或人員指揮	6	0.24
■ 停車場距離遠	6	0.22
■ 洽公環境悶熱、冷氣不冷	3	0.13
■ 廁所不足、空間小、老舊	3	0.12
■ 電梯常故障	2	0.07

表 5-92 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(續 1)

單位：人次、%

應優先改進的項目	人次	比例
人員服務面向		
■ 窗口服務的等候時間	181	7.11
■ 窗口人員服務態度	164	6.44
■ 窗口人員服務專業能力	53	2.09
■ 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員服務態度	44	1.72
■ 車輛檢驗人員的服務態度	20	0.77
■ 駕照考驗人員的服務態度	15	0.60
■ 服務人員主動提供服務、說明	10	0.40
■ 希望單一窗口	9	0.36
■ 服務臺人員不足、專業能力要加強	2	0.10
■ 人員操守	2	0.09
■ 彈性增設考照、服務時間	2	0.09
■ 服務人員要年輕化	2	0.06
■ 中午時段增加服務窗口	1	0.04
■ 假日考照地點應清楚告知，才不會讓民眾白跑一趟	0.5	0.02
便民服務面向		
■ 提升服務流程快速性	103	4.05
■ 增加服務窗口或人員	69	2.71
■ 開設假日洽公時段	57	2.24
■ 加強宣導	23	0.89
■ 增加 E 化項目，提供網路可辦理相關業務服務	12	0.48
■ 開放考場練習	5	0.20
■ 加強監理業務主動通知服務(增加簡訊或 e-mail 等提醒服務)	5	0.19
■ 希望有 ETAG 服務、站內應可繳牌照、燃料稅	4	0.17
■ 建議提供免下車服務	3	0.11
■ 建議有預約制度	2	0.09
■ 減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力	2	0.07
■ 手續費便宜一點	0.4	0.01

表 5-92 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(續完)

單位：人次、%

應優先改進的項目	人次	比例
其他面向		
■ 解決監理代辦問題	26	1.01
■ 簡化他人代辦程序	7	0.29
■ 增加繳交罰款據點	7	0.28
■ 增加民間代檢廠	5	0.21
■ 希望增加重機考試的地點	5	0.21
■ 更多服務業務委由民間辦理	5	0.20
■ 提高電話客服接通率，簡化電話語音流程、減少電話轉接次數	4	0.17
■ 考試扣分太嚴格	3	0.12
■ 民間代檢廠驗車標準不一致	3	0.10
■ 減免汽機車燃料費、稅金	2	0.08
■ 實施汽燃費隨油徵收政策	2	0.06
■ 駕照體檢要嚴格些	1	0.05
■ 希望提供書面的辦理業務注意事項說明	1	0.05
■ 無障礙設施不足	1	0.04
■ 提高老舊機車回收補助金額、六個月才能拿到太久	1	0.04
■ 各種稅金費用合併繳交較方便	1	0.04
■ 委託代收機構不應加收手續費	1	0.04
■ 以指紋認證或身份證認證方式取代近三個月照片認證	1	0.02
■ 退稅可以寄支票或匯款	0.3	0.01
說不出來/沒有什麼地方需要改進	1,443	56.62

陸、重要度-滿意度模型及與去年比較分析

以下將針對「重要度-滿意度模型」及與去年調查結果進行比較分析。

在「重要度-滿意度分析模型」中，是將各項服務項目的滿意度做為「重要度-滿意度分析模型」的滿意度依據；透過迴歸模型分析各項服務品質表現指標滿意度對於整體服務品質滿意度的影響，以迴歸所得之標準迴歸係數值（ β 值）視為「重要度-滿意度分析模型」重要度的依據。

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）²⁹所劃分成四個象限中的位置，藉此瞭解民眾認為「優先改善」的服務項目或措施為何。四個象限所劃分的區域，分別為：

1.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，因此稱此區域為「服務品質優勢區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質優勢項目」。

2.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，因此，我們稱此區域為「服務品質維持區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質維持項目」。

3.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，因此，我們稱此區域為「服務品質次要改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質次要改善項目」。

²⁹ 圖中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

4.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。因此，我們稱此區域為「服務品質優先改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質優先改善項目」。

一、整體監理所(站)調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

■ Q15 「窗口服務等候時間」

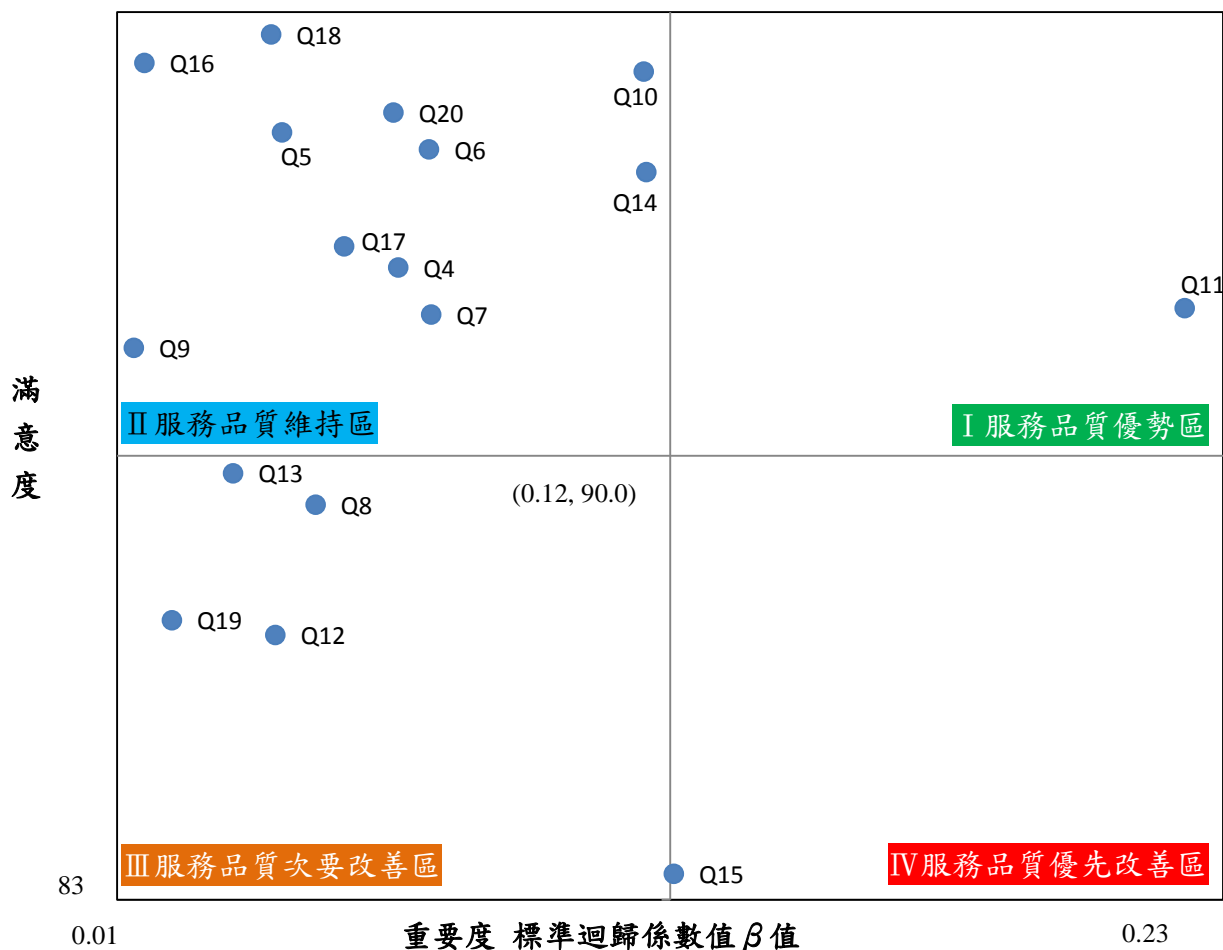


圖 5-41 整體監理所(站)重要性-滿意度模型

表 5-93 整體監理所(站)重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q11 窗口人員服務態度	0.222	92.3	0.222	11.634	0.000*
服務品質 維持區	Q4 引導指標	0.066	93.0	0.066	3.579	0.000*
	Q5 動線安排	0.043	95.1	0.043	2.273	0.023*
	Q6 各項服務設施的便利性	0.072	94.8	0.072	4.076	0.000*
	Q7 民眾等候空間規劃	0.072	92.2	0.072	3.973	0.000*
	Q9 廁所清潔程度	0.013	91.7	0.013	.790	0.430
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.115	96.1	0.115	6.218	0.000*
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.115	94.5	0.115	6.272	0.000*
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.015	96.2	0.015	.946	0.344
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.055	93.3	0.055	3.296	0.001*
	Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.041	96.6	0.041	2.451	0.014*
Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.065	95.4	0.065	3.869	0.000*	
服務品質 次要改善區	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.049	89.2	0.049	2.877	0.004*
	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.041	87.2	0.041	2.690	0.007*
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.033	89.7	0.033	2.146	0.032*
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.021	87.4	0.021	1.283	0.200
服務品質優 先改善區	Q15 窗口服務等候時間	0.121	83.4	0.121	6.988	0.000*

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

(二) 整體服務品質滿意度評分比較

今年度民眾對監理所(站)整體服務品質的平均評價分數為 83.1 分，較去年(102 年)80.7 分上升 2.4 分，經檢定後呈現顯著上升。

各監理所方面，除了新竹區監理所及其轄站，整體服務品質的評價分數無明顯變動外，其他監理所及其轄站皆呈現顯著上升。

表 5-94 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度分數年度比較

單位別	103 年			102 年			與去年相比 增減(分)	有無顯著 差異
	樣本數 (人)	評價 分數	標準差 (分)	樣本數 (人)	評價 分數	標準差 (分)		
公路總局所轄監理所站	2,548	83.1	9.0	2,471	80.7	11.2	↑ 2.4	◎
臺北區監理所及轄站	356	83.1	9.0	353	80.0	10.6	↑ 3.1	◎
臺北所	104	83.3	8.3	65	80.1	10.6	↑ 3.2	◎
板橋站	77	80.9	9.9	79	81.4	8.3	↓ -0.5	
基隆站	38	82.6	8.9	38	79.9	11.4	↑ 2.7	
宜蘭站	30	83.0	9.7	39	77.5	14.3	↑ 5.5	◎
花蓮站	31	83.6	6.7	44	79.5	11.2	↑ 4.1	◎
玉里分站	30	84.2	10.4	48	79.8	12.0	↑ 4.4	◎
蘆洲站	46	85.7	8.2	40	79.0	10.2	↑ 6.7	◎
新竹區監理所及轄站	375	81.3	9.6	352	80.6	10.7	↑ 0.7	
新竹所	46	84.5	7.4	55	79.6	10.8	↑ 4.9	◎
新竹市站	52	79.4	10.6	68	81.8	11.3	↓ -2.4	
桃園站	188	81.1	9.4	93	79.8	10.7	↑ 1.3	
中壢站	33	80.5	9.0	99	80.4	11.3	↑ 0.1	
苗栗站	56	81.7	10.3	37	81.4	7.3	↑ 0.3	
臺中區監理所及轄站	355	83.7	8.2	356	81.3	11.4	↑ 2.4	◎
臺中所	31	85.2	7.3	52	81.6	12.5	↑ 3.6	◎
臺中市站	94	84.8	8.5	102	81.1	10.4	↑ 3.7	◎
豐原站	84	83.0	8.1	44	84.9	8.1	↓ -1.9	
彰化站	75	81.9	7.9	66	79.6	10.1	↑ 2.3	
南投站	41	85.5	8.8	44	78.6	20.3	↑ 6.9	◎
埔里分站	30	82.1	7.0	48	82.2	9.1	↓ -0.1	

註 1：表中「樣本數」數字，皆為加權前樣本數。

表 5-94 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度分數年度比較(續完)

單位別	103 年			102 年			與去年相比 增減(分)	有無顯著 差異	
	樣本數 (人)	評價 分數	標準差 (分)	樣本數 (人)	評價 分數	標準差 (分)			
公路總局所轄監理所站	2,548	83.1	9.0	2,471	80.7	11.2	↑	2.4	◎
嘉義區監理所及轄站	371	83.5	9.1	357	81.2	12.0	↑	2.3	◎
嘉義所	30	80.3	13.1	34	84.3	10.5	↓	-4.0	
嘉義市站	49	84.3	7.9	44	81.7	10.3	↑	2.6	
麻豆站	31	82.8	9.4	36	81.1	12.9	↑	1.7	
臺南站	122	85.1	7.8	133	81.3	13.3	↑	3.8	◎
新營站	43	85.2	6.2	31	83.7	10.2	↑	1.5	
雲林站	64	81.7	9.6	46	76.6	12.3	↑	5.1	◎
東勢分站	32	81.4	11.8	33	79.8	8.9	↑	1.6	
高雄區監理所及轄站	383	83.8	8.2	353	79.9	10.8	↑	3.9	◎
高雄所	95	83.8	7.8	135	80.5	10.1	↑	3.3	◎
旗山站	30	83.8	12.0	36	82.8	10.4	↑	1.0	
屏東站	170	83.3	8.1	77	79.6	10.9	↑	3.7	◎
臺東站	36	84.4	7.8	37	78.7	11.5	↑	5.7	◎
澎湖站	30	84.3	7.4	33	79.1	10.0	↑	5.2	◎
恆春分站	22	82.8	9.5	35	78.1	12.7	↑	4.7	
臺北市區監理所及轄站	355	83.9	9.9	350	80.8	11.9	↑	3.1	◎
臺北市所	217	83.4	10.6	196	81.3	10.5	↑	2.1	◎
士林站	75	84.2	8.8	82	79.7	14.8	↑	4.5	◎
金門站	33	85.1	8.8	42	80.3	12.7	↑	4.8	◎
連江站	30	84.6	10.2	30	81.4	16.5	↑	3.2	
高雄市區監理所及轄站	353	83.9	7.7	350	81.1	10.6	↑	2.8	◎
高雄市所	145	85.5	7.0	180	81.8	10.0	↑	3.7	◎
苓雅站	208	82.6	8.0	170	80.3	11.3	↑	2.3	◎

註 1：表中「樣本數」數字，皆為加權前樣本數。

二、臺北區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」

4.服務品質優先改善區，未有任何項目包含於此區

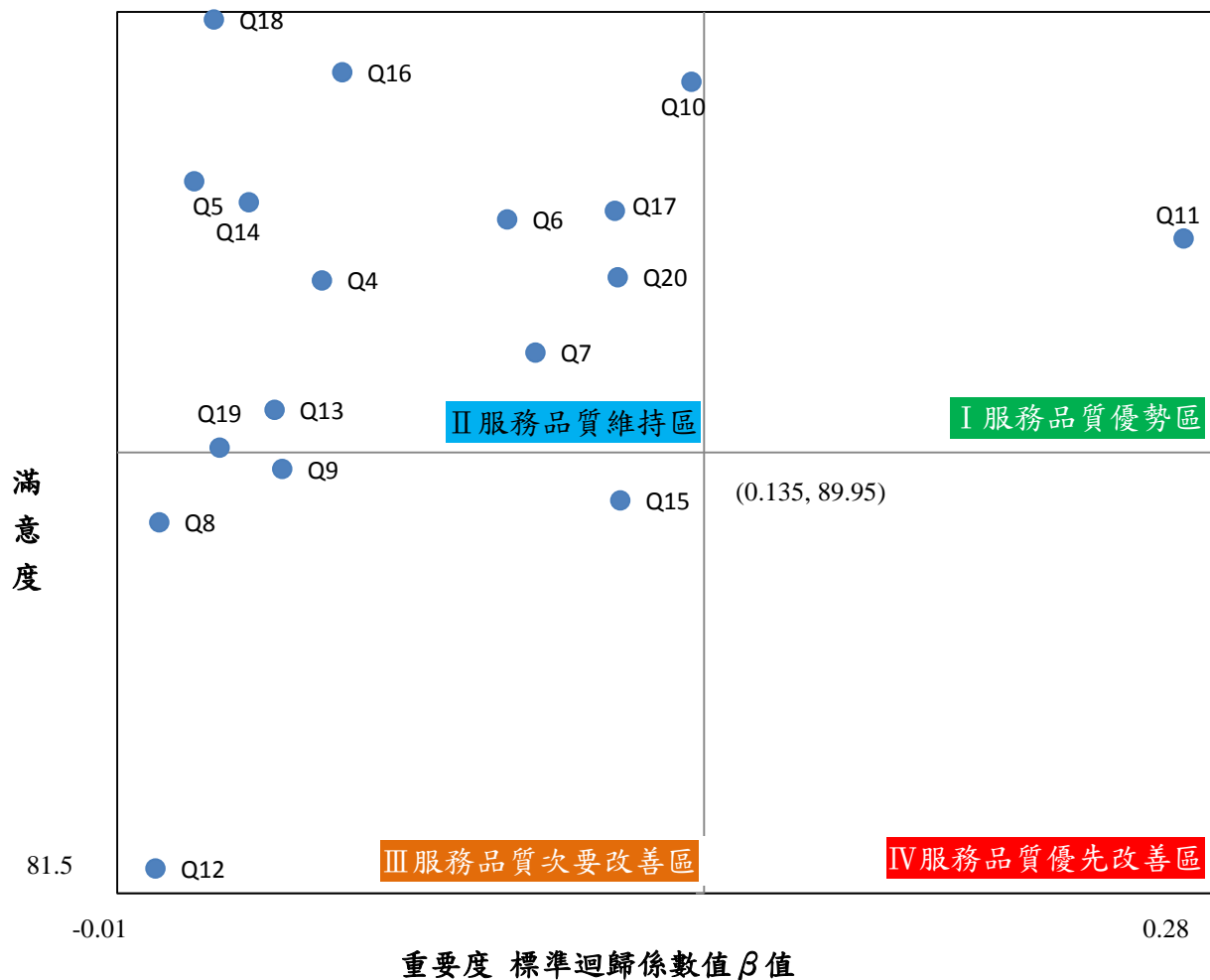


圖 5-42 臺北區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-95 臺北區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q11 窗口人員服務態度	0.272	94.1	0.272	5.994	0.000*
服務品質 維持區	Q4 引導指標	0.044	93.2	0.044	1.097	0.273
	Q5 動線安排	0.010	95.1	0.010	.249	0.803
	Q6 各項服務設施的便利性	0.093	94.4	0.093	2.360	0.019*
	Q7 民眾等候空間規劃	0.100	91.9	0.100	2.503	0.013*
	Q10 服務中心(服務臺)、志工 及巡迴人員的服務態度	0.142	97.1	0.142	3.269	0.001*
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.032	90.8	0.032	.907	0.365
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.025	94.7	0.025	.620	0.536
	Q16 「取消各類普通駕照及自 用汽、機車與拖車行照定期 換證政策」	0.049	97.2	0.049	1.232	0.219
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦 理報廢登記」便利服務	0.121	94.6	0.121	3.078	0.002*
	Q18 「公路汽車客運動態資訊 系統(含路線/時刻表/票 價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.016	98.2	0.016	.411	0.681
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均 需接受考前安全駕駛講習」 政策	0.017	90.0	0.017	.471	0.638
Q20 「輪胎胎紋深度已納入車 輛檢驗項目」措施	0.122	93.3	0.122	3.235	0.001*	
服務品質 次要改善區	Q8 整體環境整潔及綠化美化 程度	0.001	88.6	0.001	.027	0.978
	Q9 廁所清潔程度	0.034	89.6	0.034	.904	0.366
	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.000	82.0	0.000	.003	0.997
	Q15 窗口服務等候時間	0.123	89.0	0.123	3.210	0.001*
服務品質優 先改善區						

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

三、新竹區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q4 「引導指標」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q15 「窗口服務等候時間」

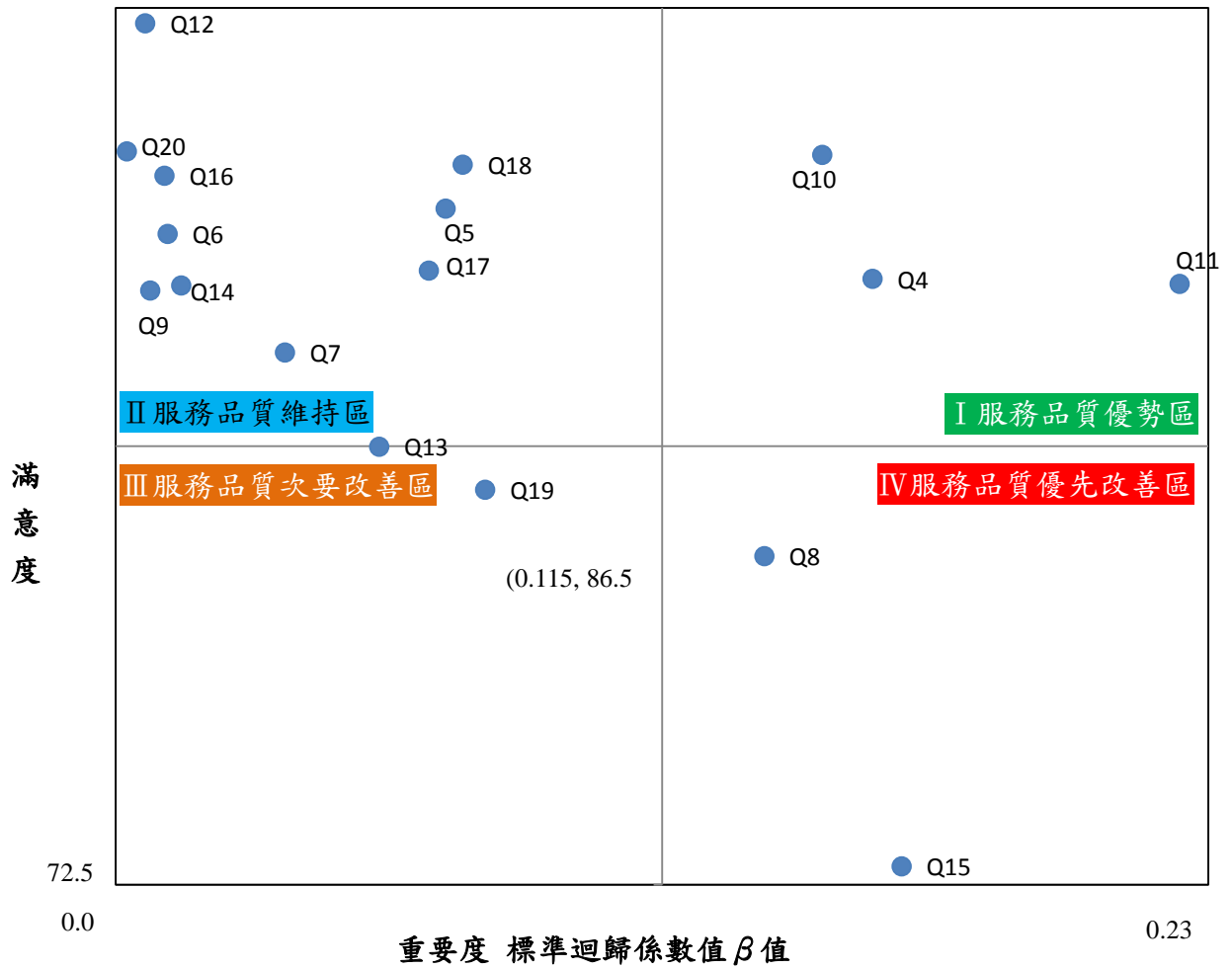


圖 5-43 新竹區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-96 新竹區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q4 引導指標	0.159	91.8	0.159	3.950	0.000*
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.149	95.8	0.149	3.489	0.001*
	Q11 窗口人員服務態度	0.224	91.7	0.224	5.419	0.000*
服務品質 維持區	Q5 動線安排	0.069	94.1	0.069	1.688	0.092
	Q6 各項服務設施的便利性	0.011	93.3	0.011	0.268	0.788
	Q7 民眾等候空間規劃	0.036	89.5	0.036	0.803	0.422
	Q9 廁所清潔程度	0.007	91.5	0.007	0.190	0.849
	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.006	100.0	0.006	0.187	0.851
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.014	91.6	0.014	0.349	0.727
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.010	95.1	0.010	0.289	0.773
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.066	92.1	0.066	1.781	0.075
	Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.073	95.5	0.073	2.039	0.042*
Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.002	95.9	0.002	0.063	0.950	
服務品質 次要改善區	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.055	86.5	0.055	1.638	0.102
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.078	85.1	0.078	2.168	0.031*
服務品質優 先改善區	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.137	83.0	0.137	3.786	0.000*
	Q15 窗口服務等候時間	0.165	73.1	0.165	4.379	0.000*

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

四、臺中區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區,未有任何項目包含於此區

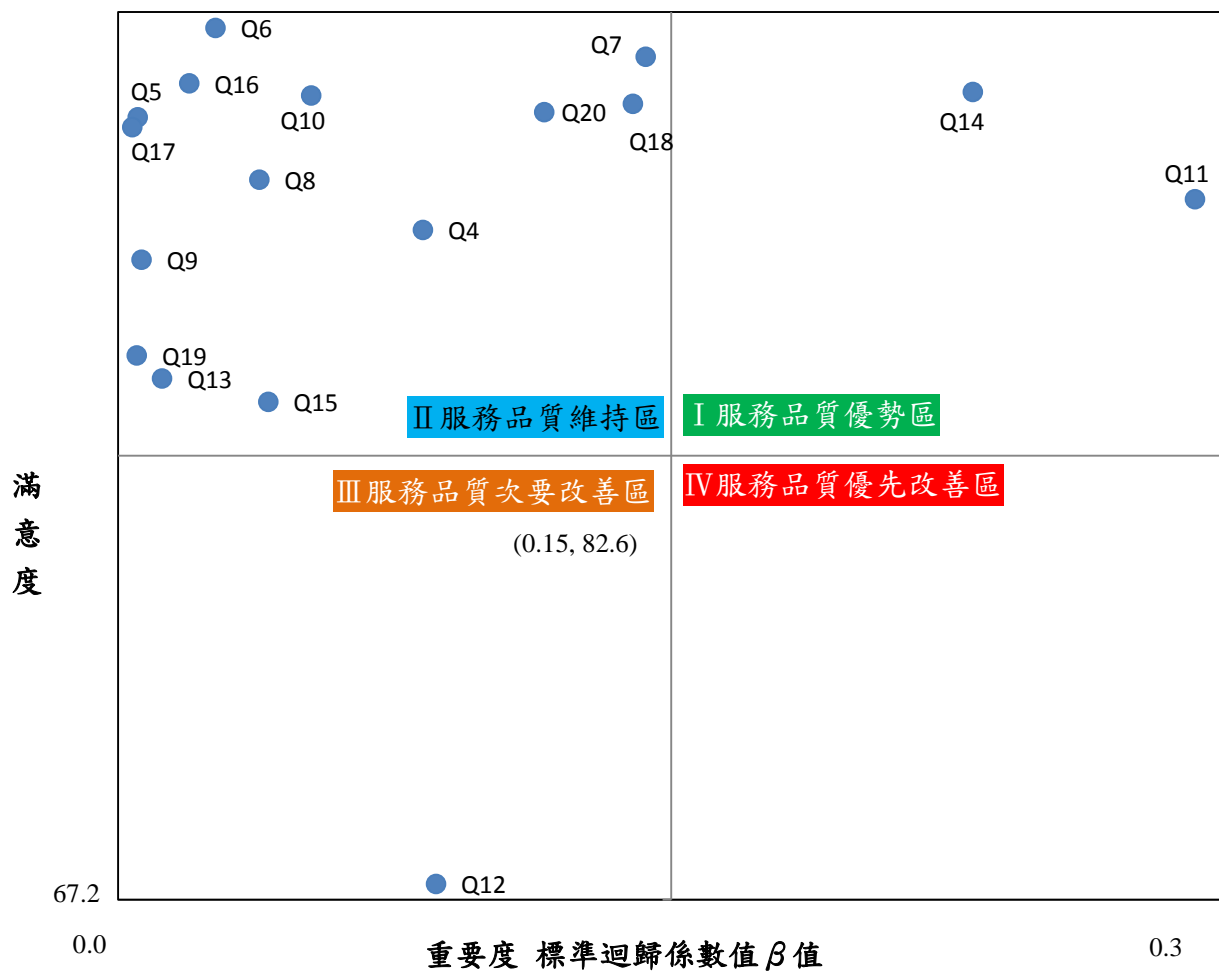


圖 5-44 臺中監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-97 臺中區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q11 窗口人員服務態度	0.292	91.498	0.292	5.847	0.000*
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.232	95.214	0.232	4.718	0.000*
服務品質 維持區	Q4 引導指標	0.083	90.422	0.083	1.778	0.076
	Q5 動線安排	0.005	94.332	0.005	0.115	0.909
	Q6 各項服務設施的便利性	0.026	97.433	0.026	0.651	0.515
	Q7 民眾等候空間規劃	0.143	96.436	0.143	3.088	0.002*
	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.038	92.168	0.038	0.878	0.381
	Q9 廁所清潔程度	0.006	89.390	0.006	0.129	0.897
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.052	95.094	0.052	1.134	0.257
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.012	85.267	0.012	0.281	0.779
	Q15 窗口服務等候時間	0.041	84.461	0.041	0.923	0.356
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.019	95.511	0.019	0.505	0.614
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.004	93.993	0.004	0.093	0.926
	Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.140	94.802	0.140	3.401	0.001*
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.005	86.074	0.005	0.113	0.910
Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.116	94.510	0.116	2.667	0.008*	
服務品質 次要改善區	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.086	67.730	0.086	2.222	0.027*
服務品質優 先改善區						

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

五、嘉義區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施

3.服務品質次要改善區

- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區

- Q15 「窗口服務等候時間」

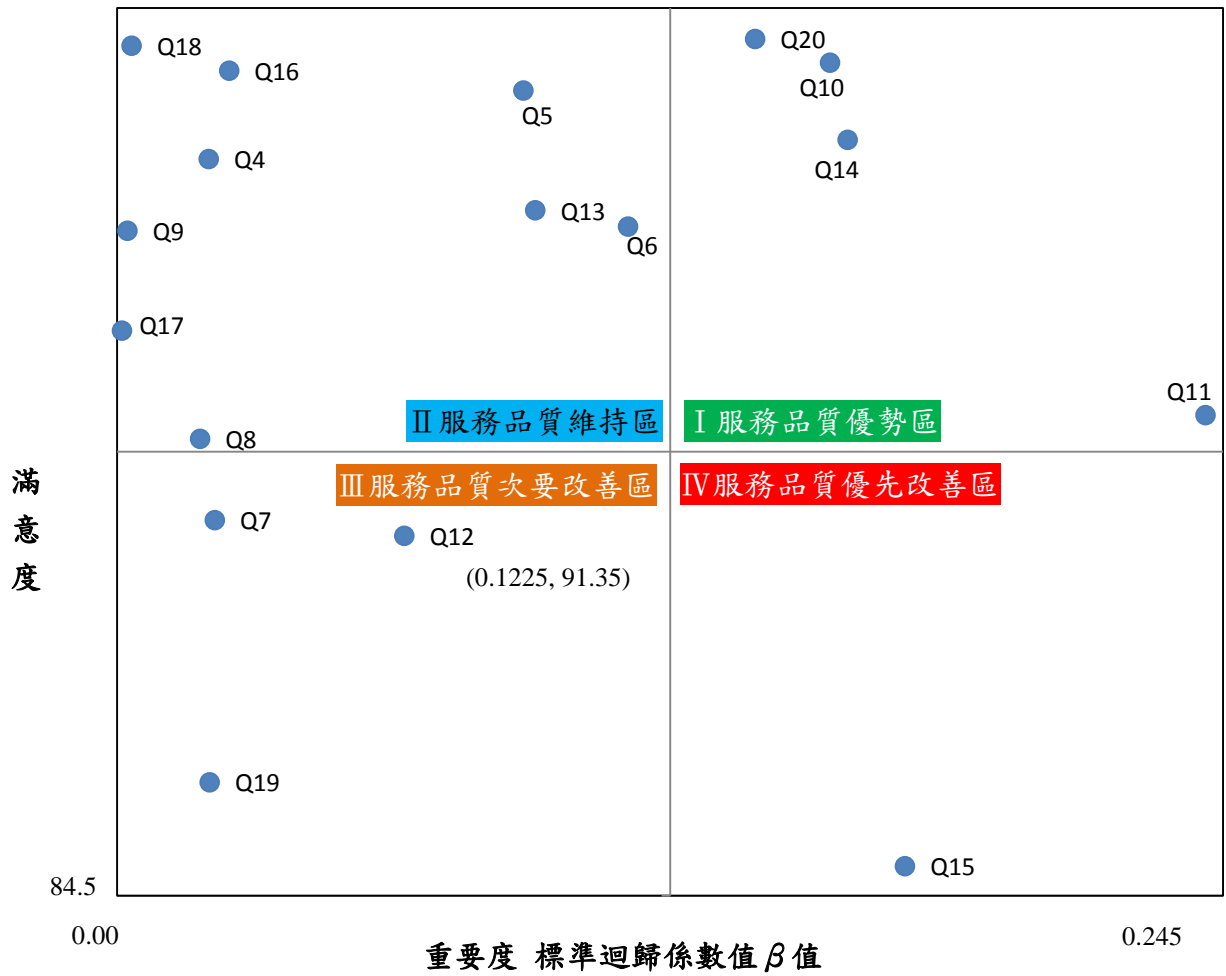


圖 5-45 嘉義區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-98 嘉義區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性	
服務品質 優勢區	Q10	服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度	0.158	97.353	0.158	3.340	0.001*
	Q11	窗口人員服務態度	0.241	91.911	0.241	5.349	0.000*
	Q14	窗口人員服務專業能力	0.162	96.158	0.162	3.366	0.001*
	Q20	「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.141	97.718	0.141	3.167	0.002*
服務品質 維持區	Q4	引導指標	0.020	95.864	0.020	0.367	0.714
	Q5	動線安排	0.090	96.920	0.090	1.765	0.078
	Q6	各項服務設施的便利性	0.113	94.823	0.113	2.493	0.013*
	Q8	整體環境整潔及綠化美化程度	0.018	91.547	0.018	0.339	0.735
	Q9	廁所清潔程度	0.002	94.755	0.002	0.053	0.958
	Q13	駕照考驗人員的服務態度	0.093	95.072	0.093	2.307	0.022*
	Q16	「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.025	97.226	0.025	0.589	0.556
	Q17	「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.001	93.217	0.001	0.021	0.983
服務品質 次要改善 區	Q18	「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機 APP 的措施	0.003	97.610	0.003	0.075	0.941
	Q7	民眾等候空間規劃	0.022	90.289	0.022	0.472	0.637
	Q12	車輛檢驗人員的服務態度	0.064	90.047	0.064	1.551	0.122
服務品質 優先改善 區	Q19	「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.021	86.245	0.021	0.426	0.670
	Q15	窗口服務等候時間	0.175	84.951	0.175	3.783	0.000*

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

六、高雄區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q4 「引導指標」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q15 「窗口服務等候時間」

2.服務品質維持區

- Q5 「動線安排」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區，未有任何項目包含於此區

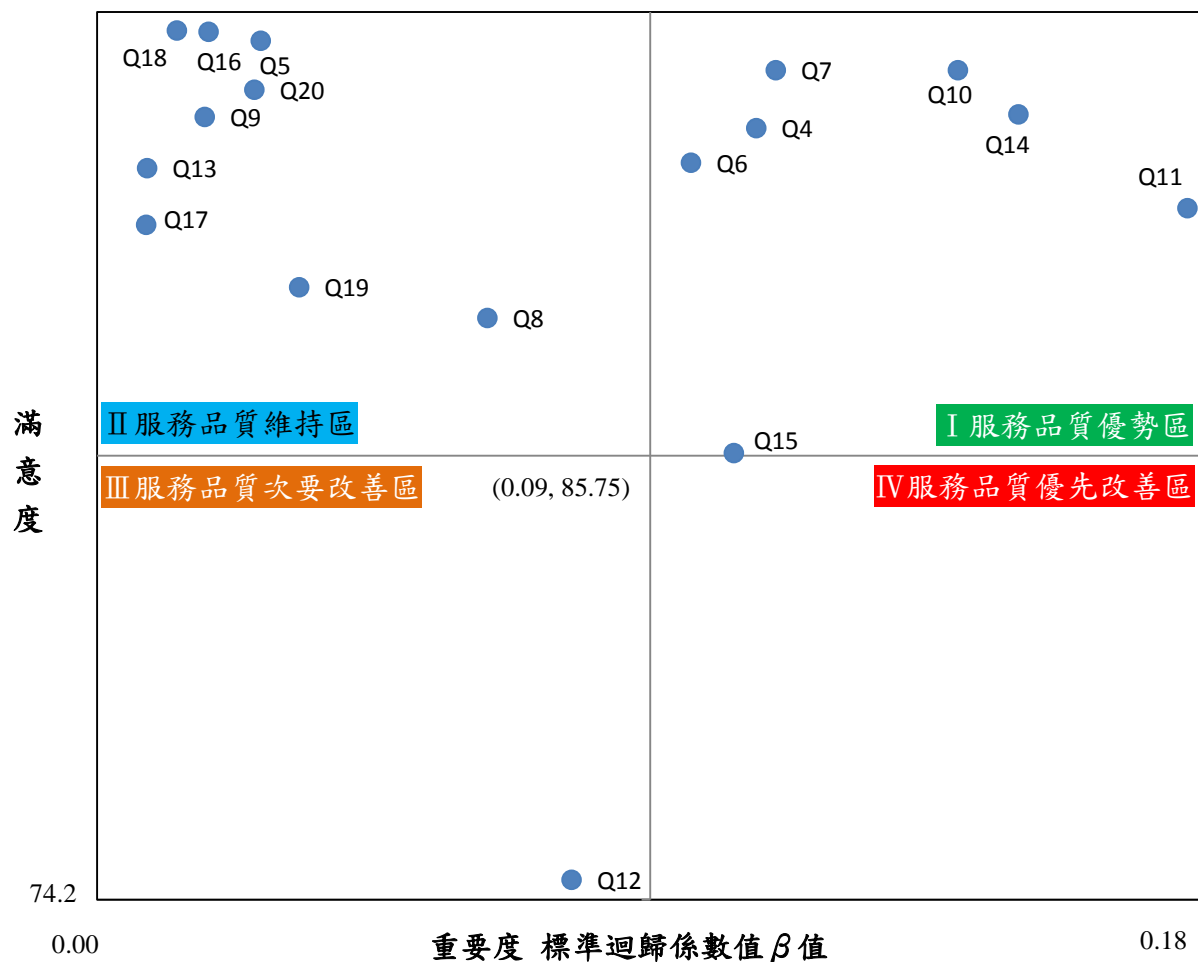


圖 5-46 高雄區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-99 高雄區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q4 引導指標	0.107	94.270	0.107	1.609	0.109
	Q6 各項服務設施的便利性	0.097	93.368	0.097	1.382	0.168
	Q7 民眾等候空間規劃	0.110	95.778	0.110	1.794	0.074
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.140	95.774	0.140	2.201	0.029
	Q11 窗口人員服務態度	0.177	92.187	0.177	2.526	0.012
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.150	94.628	0.150	2.102	0.037
	Q15 窗口服務等候時間	0.104	85.814	0.104	1.659	0.099
服務品質 維持區	Q5 動線安排	0.027	96.543	0.027	0.366	0.715
	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.064	89.330	0.064	1.100	0.273
	Q9 廁所清潔程度	0.018	94.558	0.018	0.309	0.757
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.008	93.224	0.008	0.136	0.892
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.018	96.779	0.018	0.303	0.762
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.008	91.757	0.008	0.130	0.897
	Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.013	96.812	0.013	0.216	0.829
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.033	90.129	0.033	0.577	0.564
	Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.026	95.270	0.026	0.426	0.670
服務品質 次要改善區	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.077	74.706	0.077	1.366	0.174
服務品質優 先改善區						

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

七、臺北市區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q5 「動線安排」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q15 「窗口服務等候時間」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

4.服務品質優先改善區，未有任何項目包含於此區

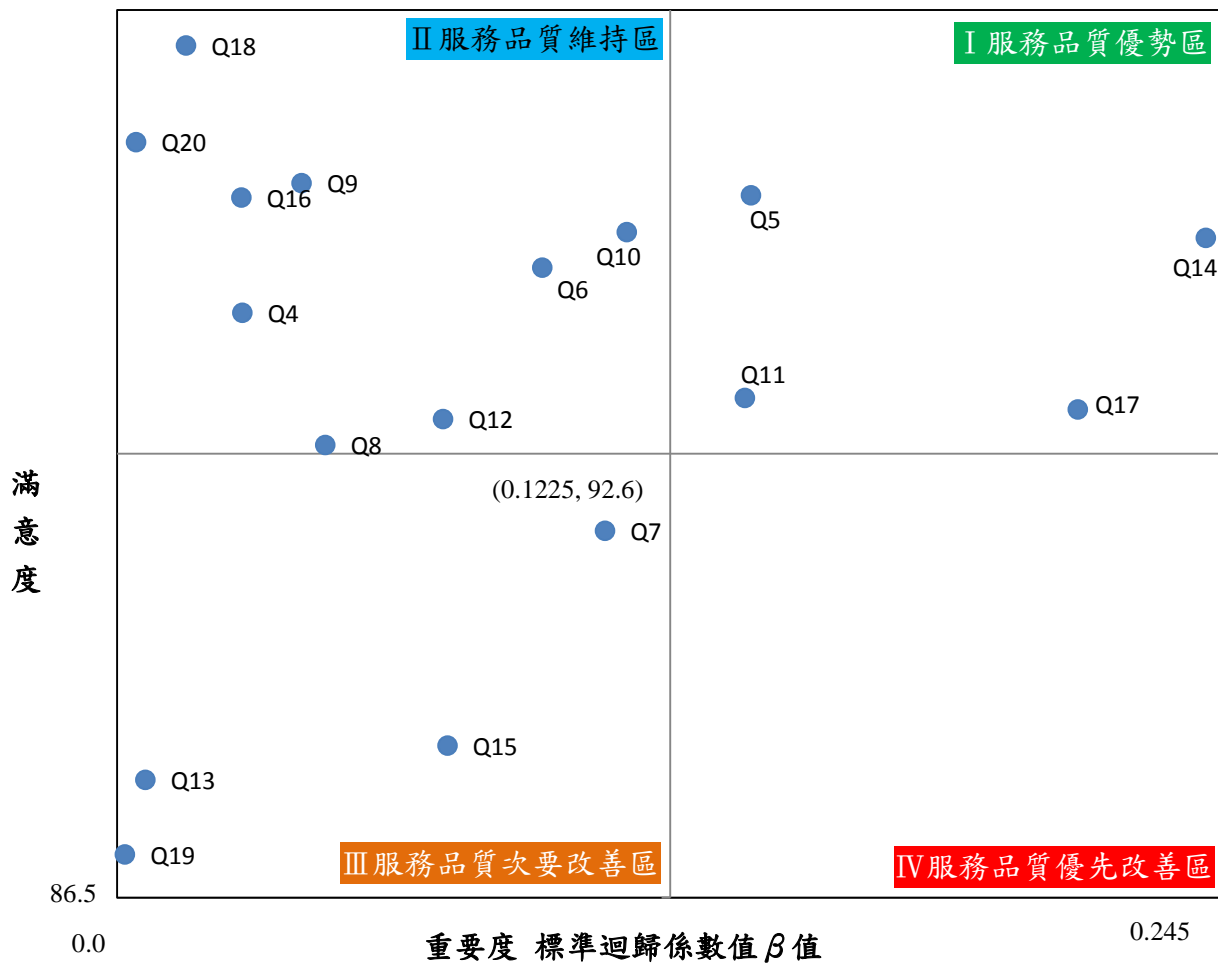


圖 5-47 臺北市區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-100 臺北市區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q5 動線安排	0.140	96.149	0.140	2.650	0.009*
	Q11 窗口人員服務態度	0.139	93.363	0.139	2.546	0.011*
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.241	95.565	0.241	4.629	0.000*
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.213	93.208	0.213	4.237	0.000*
服務品質 維持區	Q4 引導指標	0.028	94.532	0.028	0.521	0.603
	Q6 各項服務設施的便利性	0.094	95.154	0.094	1.813	0.071
	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.046	92.718	0.046	0.916	0.360
	Q9 廁所清潔程度	0.041	96.317	0.041	0.847	0.398
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.113	95.642	0.113	2.201	0.029*
	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.072	93.072	0.072	1.695	0.091
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.028	96.119	0.028	0.555	0.579
	Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.015	98.206	0.015	0.286	0.775
	Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.004	96.877	0.004	0.085	0.932
服務品質 次要改善區	Q7 民眾等候空間規劃	0.108	91.538	0.108	2.072	0.039*
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.006	88.114	0.006	0.128	0.898
	Q15 窗口服務等候時間	0.073	88.584	0.073	1.452	0.148
	Q19 「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.002	87.090	0.002	0.029	0.977
服務品質優 先改善區						

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

八、高雄市區監理所調查結果分析

(一) 重要度-滿意度分析模型

1.服務品質優勢區

- Q8 「整體環境整潔及綠化美化的程度」
- Q11 「窗口人員的服務態度」
- Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策

2.服務品質維持區

- Q4 「引導指標」
- Q5 「動線安排」
- Q6 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「民眾等候空間的規劃」
- Q9 「廁所清潔的程度」
- Q10 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q13 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q14 「窗口人員服務的專業能力」
- Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」
- Q17 「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務
- Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施
- Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施

3.服務品質次要改善區

- Q12 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q15 「窗口服務等候時間」

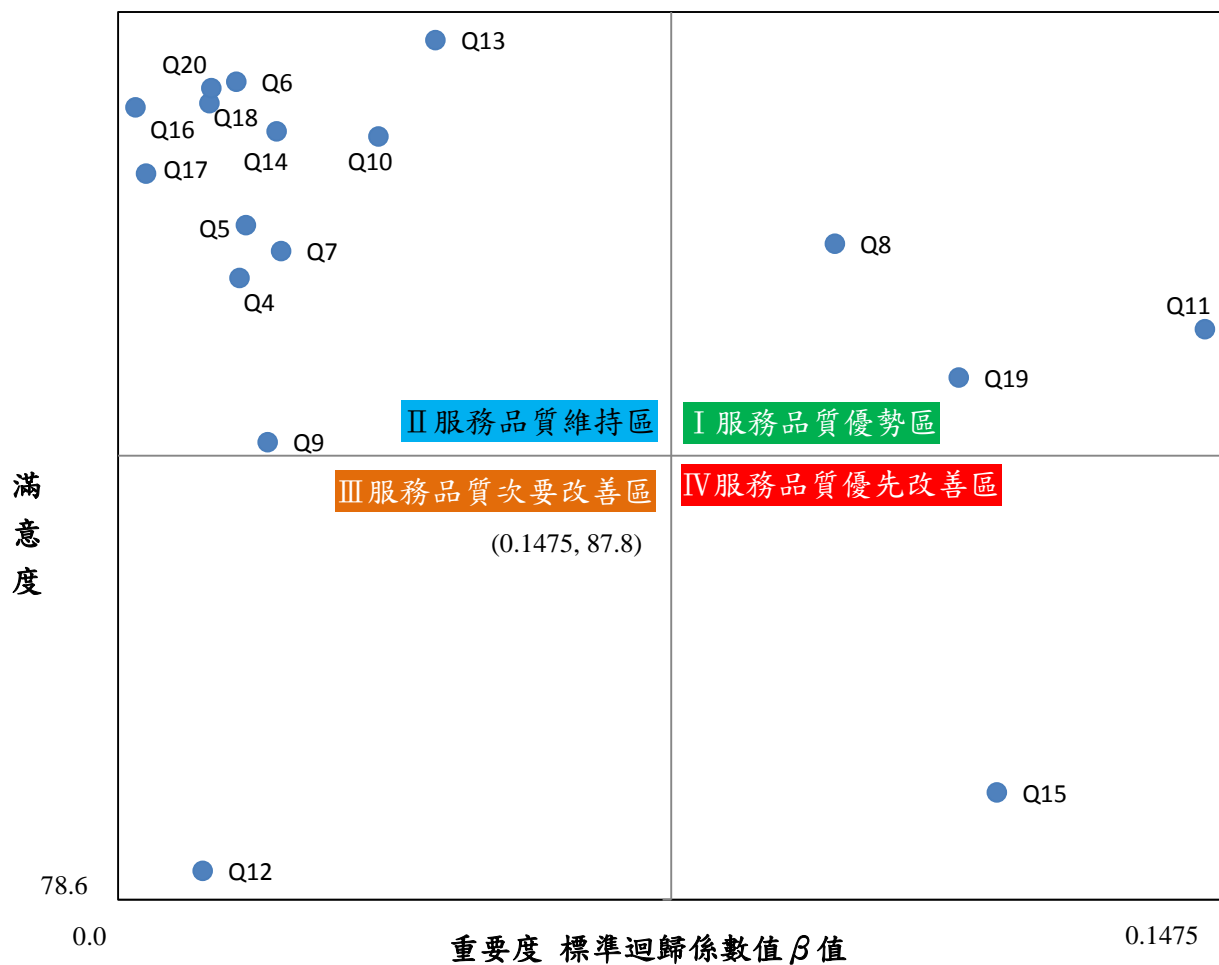


圖 5-48 高雄市區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-101 高雄市區監理所重要度-滿意度模型分析

象限	項目別	重要度 (X 點座標)	滿意度 (Y 點座標)	β 值	T 值	顯著性
服務品質 優勢區	Q8 整體環境整潔及綠化美化程度	0.191	92.188	0.191	2.806	0.006*
	Q11 窗口人員服務態度	0.290	90.417	0.290	3.720	0.000*
	Q19 「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	0.224	89.414	0.224	3.599	0.000*
服務品質 維持區	Q4 引導指標	0.032	91.482	0.032	0.462	0.645
	Q5 動線安排	0.034	92.572	0.034	0.486	0.628
	Q6 各項服務設施的便利性	0.031	95.546	0.031	0.451	0.653
	Q7 民眾等候空間規劃	0.043	92.037	0.043	0.587	0.558
	Q9 廁所清潔程度	0.040	88.078	0.040	0.624	0.533
	Q10 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.069	94.414	0.069	1.004	0.317
	Q13 駕照考驗人員的服務態度	0.085	96.409	0.085	1.414	0.159
	Q14 窗口人員服務專業能力	0.042	94.516	0.042	0.567	0.571
	Q16 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換證政策」	0.005	95.017	0.005	0.062	0.951
	Q17 「10 年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務	0.007	93.643	0.007	0.110	0.912
Q18 「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機 APP 的措施	0.024	95.100	0.024	0.393	0.695	
Q20 「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」措施	0.025	95.415	0.025	0.338	0.736	
服務品質 次要改善區	Q12 車輛檢驗人員的服務態度	0.023	79.192	0.023	0.390	0.697
服務品質優 先改善區	Q15 窗口服務等候時間	0.234	80.816	0.234	3.634	0.000*

註 1：表中滿意度數字，皆為排除無意見或無使用過/體驗過，重新計算而得。

註 2：若「顯著性」此欄位標註「*」，表示檢定結果呈現顯著。

第六章 研究發現與建議

- 一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度為 80.7%，整體評價分數達 83.1 分，同時，整體評價分數與去年相比呈現顯著上升，顯見民眾對於監理所(站)的服務表現，給予肯定與正面評價。建議參酌本次調查結果滿意度較低、列為優先改進的項目，研擬相關因應措施，藉以提升民眾對監理所(站)的服務品質評價。

80.7%的民眾對監理所(站)整體服務品質表示滿意，整體評價分數達 83.1 分，再從洽公環境設施、服務人員服務態度等 12 項指標，多數皆達八成七以上滿意度看來，監理所(站)的服務品質已具相當水準。

與去年評價分數相比，滿意度分數明顯上升 2.4 分，七大監理所(站)，除了新竹區監理所(站)，整體服務品質的評價分數無明顯變動外，其他監理所(站)皆呈現顯著上升。

- 二、洽公環境設施方面，以「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度相對較低，其他項目滿意度皆達九成一以上，建議針對民眾反應不滿意的原因予以改進，提供民眾舒適的洽公環境。

在「洽公環境設施」方面，民眾對監理所內引導指標、動線安排、各項服務設施便利性、等候空間規劃、廁所清潔的程度的滿意度皆達九成一以上，以「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度相對較低，為 87.4% 左右。

民眾對「廁所清潔」不滿意的原因包含「廁所髒、不乾淨」、「廁所臭、有異味」、「廁所老舊、空間小」等。建議在廁所清潔方面，可考慮於使用頻率較高的時段，彈性增加清潔人力及頻率，或增加芳香劑、檢視通風是否順暢。另外，對於廁所較為老舊的監理所(站)，也可衡量編列預算進行整修，提供民眾乾淨、舒適的如廁環境。

- 三、人員服務態度方面，以「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度相對較低，其他項目滿意度約達八成八以上，建議針對車輛檢驗人員應給予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。

在「人員服務態度」方面，民眾對服務中心、志工或巡迴人員服務態度、窗口人員服務態度、窗口人員服務專業能力及駕照考驗人員的服務態度，皆給予約八成八以上的好評，以「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員服務態度」的滿意度相對較低，約在 82% 左右。

有關民眾對於人員服務態度不滿意方面，部分民眾反應「窗口等候時間過長」、「驗車人員服務態度不好(不親切、口氣不好、臉未帶笑容)」等。具體建議如下：

有關民眾反應「窗口服務等候時間」方面，建議於民眾洽辦業務尖峰時段，增加窗口服務人員的數量，主管人員也應視現場情形，機動增加服務窗口，降低民眾等候服務時間。

在提升服務效率方面，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，降低工作過程中因聊天或處理私人事務，影響民眾洽辦業務等候時間。

有關人員服務態度，監理所(站)應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神秘客競賽，藉由競賽結果，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。

四、有三項便民措施的認知度低，應設法宣導相關便民措施，讓立意良善的便民措施廣為人知。

監理所(站)提供的各項便民措施，「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」的認知度達七成，「輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目」認知度也有六成六，其他便民措施，包括「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講」、「『公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)』網頁版及手機 APP」、「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」的認知度皆在五成以下。

建議針對這些立意良善的便民措施，監理單位應設法提升民眾對相關便民措施的認知度。例如監理所站內於民眾洽公等候空間中，設置播放宣導影片，讓洽公民眾得以知悉各項便民措施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」之服務品質優先改善區及民眾認為應優先改進的項目，列為年度重點改善項目。

從重要度-滿意度模型看來，服務品質優先改善區，以縮短「窗口服務等候時間」為首要重點項目，其次優先改善項目為「整體環境整潔及綠化美化的程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「駕照考驗人員的服務態度」等。建議應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。

附錄 I 調查結果統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test),「變異數分析」(ANOVA, Analysis of Variance)。
2. 「*」表示 $p < 0.05$, 即在 95% 的信賴水準下, 受訪者基本資料問項與題目問項為顯著差異。
「**」表示 $p < 0.01$, 即在 99% 的信賴水準下, 受訪者基本資料問項與題目問項為顯著差異。
「***」表示 $p < 0.001$, 即在 99.9% 的信賴水準下, 受訪者基本資料問項與題目問項為顯著差異。
「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%, 卡方檢定結果僅做參考。
3. 各細項百分比加總因四捨五入關係, 合計可能不等於 100.0%。

附表1. 過去1年是否曾至監理所站洽辦業務

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	13,512	100.0	21.6	78.4
依性別分 ***				
男	6,743	100.0	25.3	74.7
女	6,768	100.0	17.8	82.2
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	472	100.0	32.9	67.1
20~未滿30歲	2,319	100.0	20.6	79.4
30~未滿40歲	2,824	100.0	21.2	78.8
40~未滿50歲	2,549	100.0	25.9	74.1
50~未滿60歲	2,504	100.0	25.3	74.7
60歲及以上	2,842	100.0	13.7	86.3
依教育程度別分 ***				
小學及以下	1,801	100.0	8.1	91.9
國(初)中	1,267	100.0	17.7	82.3
高中(職)	3,861	100.0	24.5	75.5
專科	1,677	100.0	25.9	74.1
大學	4,131	100.0	23.9	76.1
研究所及以上	776	100.0	22.4	77.6
依職業別分 ***				
專業人士與主管	1,204	100.0	25.9	74.1
自營商	587	100.0	35.3	64.7
民營企業職員	1,898	100.0	23.4	76.6
軍公教	504	100.0	30.2	69.8
買賣及服務工作人員	1,603	100.0	25.9	74.1
藍領工作者	1,583	100.0	23.0	77.0
學生	950	100.0	23.4	76.6
家管	2,474	100.0	15.7	84.3
無業及退休	2,541	100.0	15.7	84.3
依地區別分 ***				
北部地區	5,807	100.0	21.2	78.8
中部地區	3,368	100.0	21.4	78.6
南部地區	3,657	100.0	19.6	80.4
東部及金馬地區	679	100.0	35.9	64.1

註：本圖數值乃第一階段加權後結果，依此推估去過監理所(站)樣本數為2,914筆，其他針對去過監理所(站)民眾的意見分析，乃採用第二階段加權後的樣本數2,548筆。

附表2. 民眾洽辦的業務類別 (複選)

單位：人次、%

項目別	樣本數	換補異動 駕照	換補發行 照	繳稅(費)	報考 駕照	車輛 過戶	違規 裁罰
Total	2,548	20.6	19.5	19.0	15.5	11.8	10.5
依性別分							
男	1,492	20.2	19.9	17.7	13.9	12.6	11.1
女	1,056	21.2	18.9	20.8	17.8	10.7	9.8
依年齡別分							
18~未滿20歲	136	1.8	2.3	2.2	89.0	0.0	6.4
20~未滿30歲	419	19.9	16.6	14.9	29.4	9.6	8.2
30~未滿40歲	524	18.6	16.8	19.0	7.5	13.3	15.2
40~未滿50歲	576	22.6	20.0	20.2	12.1	14.4	9.3
50~未滿60歲	553	22.4	22.4	22.0	7.0	13.0	10.2
60歲及以上	340	25.9	28.4	23.9	1.0	10.4	10.4
依教育程度別分							
小學及以下	127	23.9	24.3	27.2	3.2	12.6	10.1
國(初)中	196	17.0	20.2	21.4	5.5	14.3	12.1
高中(職)	828	20.9	22.7	20.3	11.9	12.5	10.3
專科	380	20.8	19.9	16.9	12.1	14.7	12.5
大學	864	20.3	15.1	17.2	25.3	8.4	10.6
研究所及以上	152	22.6	20.8	17.8	11.2	16.3	5.1
依職業別分							
專業人士與主管	273	25.8	12.9	18.8	7.7	14.1	10.6
自營商	181	14.6	16.9	25.8	8.1	22.1	11.2
民營企業職員	388	20.7	22.4	20.6	10.4	11.9	13.8
軍公教	133	25.4	16.5	25.8	14.3	6.7	7.6
買賣及服務工作人員	363	20.6	21.3	18.3	12.6	11.9	10.8
藍領工作者	318	24.9	21.9	20.6	5.2	10.6	10.0
學生	195	3.8	3.3	4.2	81.9	2.6	5.9
家管	341	20.9	23.3	19.2	10.0	13.8	9.9
無業及退休	349	22.7	25.5	18.5	12.6	10.6	11.0
依監理所別分							
臺北區監理所	533	18.8	19.7	15.7	11.5	13.4	12.0
新竹區監理所	536	16.5	18.5	18.3	17.6	7.7	15.8
臺中區監理所	433	23.9	22.9	19.3	17.7	13.0	8.1
嘉義區監理所	374	21.7	16.4	23.0	16.6	12.4	8.6
高雄區監理所	218	15.2	13.4	30.9	15.7	13.1	12.2
臺北市區監理所	281	27.1	23.7	10.8	14.3	13.2	4.5
高雄市區監理所	173	24.8	20.5	20.3	14.8	11.3	8.0

附表2. 民眾洽辦的業務類別（複選）（續2）

單位：人次、%

項目別	樣本數	換補異動 駕照	換補發行 照	繳稅(費)	報考 駕照	車輛 過戶	違規 裁罰
Total	2,548	20.6	19.5	19.0	15.5	11.8	10.5
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	152	17.2	14.7	14.9	12.7	14.8	6.3
板橋站	111	26.2	17.9	12.3	10.2	7.8	18.1
基隆站	57	20.7	24.9	11.1	11.5	18.8	7.3
宜蘭站	48	18.7	14.4	20.6	7.4	12.1	26.3
花蓮站	43	9.9	11.4	25.2	10.3	20.4	22.3
玉里分站	57	7.5	22.6	19.7	14.5	12.3	7.2
蘆洲站	64	24.1	36.8	14.3	12.3	12.1	5.4
新竹區監理所							
新竹所	59	8.2	16.3	19.5	21.1	5.6	19.7
新竹市站	90	13.7	11.8	24.6	19.8	4.8	28.8
桃園站	254	18.1	20.0	19.4	16.9	8.4	12.1
中壢站	46	31.1	17.1	20.6	12.4	5.0	13.6
苗栗站	87	12.2	23.4	6.4	18.0	11.7	11.5
臺中區監理所							
臺中所	39	17.7	28.5	22.7	17.0	20.4	6.1
臺中市站	126	28.0	23.8	21.1	18.2	12.9	9.1
豐原站	94	24.2	25.9	22.5	15.2	9.6	5.8
彰化站	104	23.6	22.0	9.6	25.3	11.3	12.6
南投站	45	17.1	21.3	16.7	10.6	18.7	3.0
埔里分站	25	25.5	4.8	37.7	6.7	10.9	4.8
嘉義區監理所							
嘉義所	29	17.5	13.1	14.9	34.6	6.4	4.4
嘉義市站	68	16.2	13.3	27.1	16.8	11.7	6.3
麻豆站	26	10.6	2.2	34.9	14.3	5.1	18.7
臺南站	115	23.0	16.8	19.3	18.9	15.1	4.6
新營站	37	28.8	36.6	14.6	0.0	19.2	14.1
雲林站	66	28.2	15.5	22.5	17.4	11.3	5.1
東勢分站	33	19.8	15.0	35.4	11.7	9.8	23.6
高雄區監理所							
高雄所	46	20.5	21.2	24.4	9.4	16.0	11.4
旗山站	16	5.9	12.3	40.2	24.0	19.7	8.5
屏東站	76	17.1	13.6	24.8	21.2	16.9	7.8
臺東站	32	16.8	13.9	47.0	15.8	1.6	19.5
澎湖站	37	7.8	2.0	35.4	10.7	9.9	17.7
恆春分站	11	13.9	17.8	25.8	8.0	8.3	12.2
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	163	32.1	23.4	12.1	1.1	18.0	5.5
士林站	80	18.3	19.0	7.6	40.5	8.6	2.5
金門站	31	24.6	40.6	9.3	18.0	0.0	2.6
連江站	7	21.5	11.6	23.9	8.0	11.3	11.2
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	79	22.8	15.2	19.7	14.8	11.9	9.9
苓雅站	94	26.4	24.9	20.7	14.8	10.9	6.3

附表2. 民眾洽辦的業務類別（複選）（續3）

單位：人次、%

項目別	車輛報廢	汽車檢驗(複驗)	車籍變更	車輛領牌	註銷牌照	駕照審驗	機車檢驗
Total	6.9	5.5	2.8	2.4	1.7	1.6	1.5
依性別分							
男	6.4	7.2	2.2	3.0	1.8	1.8	1.8
女	7.5	3.1	3.7	1.5	1.6	1.4	1.1
依年齡別分							
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	3.0	5.8	3.0	1.5	0.0	1.2	3.6
30~未滿40歲	6.6	6.3	3.6	5.2	1.8	1.7	1.1
40~未滿50歲	7.8	5.8	3.0	2.3	2.3	1.4	1.6
50~未滿60歲	9.0	4.5	2.7	1.1	2.7	2.6	1.2
60歲及以上	9.6	7.0	2.2	2.4	1.4	1.7	0.6
依教育程度別分							
小學及以下	10.9	6.6	3.5	3.3	0.6	1.0	0.1
國(初)中	9.9	8.4	4.2	1.1	2.5	2.4	2.1
高中(職)	8.3	5.2	1.7	2.1	1.6	1.5	2.4
專科	6.8	5.0	2.2	2.6	2.5	2.6	1.2
大學	4.8	4.4	3.8	2.4	1.4	1.2	1.1
研究所及以上	3.7	9.5	2.5	4.1	1.9	1.8	0.4
依職業別分							
專業人士與主管	6.8	8.7	3.4	2.1	1.4	2.5	1.9
自營商	9.7	8.4	7.2	1.4	1.9	2.6	2.6
民營企業職員	3.8	5.4	3.4	4.0	2.4	0.3	1.9
軍公教	7.6	8.1	1.9	0.8	1.6	1.1	0.7
買賣及服務工作人員	4.9	4.6	2.3	4.5	2.2	2.9	1.1
藍領工作者	7.4	8.2	1.9	2.6	0.8	2.5	1.6
學生	1.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	12.9	1.9	3.4	1.5	1.6	0.8	1.1
無業及退休	7.8	4.7	2.2	1.7	2.4	1.9	2.0
依監理所別分							
臺北區監理所	7.3	4.6	2.2	2.6	1.4	2.1	1.5
新竹區監理所	7.1	4.5	3.2	2.4	1.5	2.0	2.9
臺中區監理所	5.0	3.6	4.2	1.4	1.6	1.3	0.5
嘉義區監理所	7.7	3.6	3.1	2.4	1.0	1.5	1.3
高雄區監理所	6.8	6.5	2.2	3.5	2.9	1.2	0.7
臺北市區監理所	5.8	15.3	1.8	1.9	1.9	1.8	1.9
高雄市區監理所	9.8	3.1	2.1	3.6	2.5	0.7	0.5

附表2. 民眾洽辦的業務類別（複選）（續4）

單位：人次、%

項目別	車輛報廢	汽車檢驗 (複驗)	車籍變更	車輛領牌	註銷牌照	駕照審驗	機車檢驗
Total	6.9	5.5	2.8	2.4	1.7	1.6	1.5
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	6.5	11.9	2.0	3.4	0.9	5.2	1.2
板橋站	10.0	3.5	0.8	0.0	1.1	1.1	1.6
基隆站	8.6	2.2	3.8	0.0	0.0	2.1	1.6
宜蘭站	0.0	0.0	5.3	2.6	0.0	0.0	0.0
花蓮站	3.4	0.0	4.6	0.0	0.0	0.0	8.7
玉里分站	8.6	1.8	0.0	11.2	2.1	1.3	0.0
蘆洲站	10.1	0.0	1.5	1.5	6.1	0.0	0.0
新竹區監理所							
新竹所	4.9	2.1	1.6	5.9	4.1	3.3	0.0
新竹市站	1.7	2.1	0.6	2.2	4.2	0.8	5.9
桃園站	10.3	4.7	3.8	1.6	0.5	2.7	1.6
中壢站	6.2	0.0	2.5	0.0	0.0	2.3	10.5
苗栗站	5.2	10.3	5.4	4.1	0.9	0.0	1.3
臺中區監理所							
臺中所	0.0	10.9	10.7	3.5	4.4	0.0	0.0
臺中市站	5.2	3.3	0.6	0.0	0.0	1.9	0.0
豐原站	2.8	2.6	4.5	0.8	0.8	0.8	0.0
彰化站	7.2	4.3	1.0	2.8	2.3	0.7	1.4
南投站	5.0	0.0	15.9	2.3	2.8	2.1	1.8
埔里分站	10.7	0.0	3.7	0.0	4.0	4.0	0.0
嘉義區監理所							
嘉義所	7.0	4.8	7.6	0.0	0.0	0.0	1.8
嘉義市站	8.1	0.0	0.0	5.9	1.8	0.0	0.0
麻豆站	9.2	4.3	3.1	0.0	5.7	0.0	2.2
臺南站	9.4	3.6	2.4	4.1	0.0	1.2	1.6
新營站	6.4	12.4	0.0	0.0	3.0	0.0	2.0
雲林站	4.6	1.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	7.5	4.4	11.5	0.0	0.0	12.8	3.7
高雄區監理所							
高雄所	8.7	4.3	3.6	2.7	4.5	0.0	3.1
旗山站	0.0	7.4	3.9	0.0	0.0	2.6	0.0
屏東站	5.3	3.6	0.7	3.8	5.3	1.5	0.0
臺東站	1.3	3.6	5.4	6.3	0.0	0.0	0.0
澎湖站	10.6	19.8	0.0	3.9	0.0	2.6	0.0
恆春分站	23.6	0.0	1.9	0.0	1.9	0.0	0.0
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	7.9	13.4	3.2	2.7	2.5	1.9	2.3
士林站	2.2	8.9	0.0	1.2	1.6	2.3	0.4
金門站	5.1	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	1.9	46.3	0.0	0.0	0.0	2.4	16.7
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	7.7	4.7	3.2	6.4	1.7	0.8	0.6
苓雅站	11.5	1.8	1.1	1.2	3.2	0.6	0.3

附表2. 民眾洽辦的業務類別（複選）（續5）

單位：人次、%

項目別	諮詢監理 業務相關 事宜	陪同家人 或朋友去	運輸業 業務	動保 設定	車身 變更	道安 講習	申訴	忘記了
Total	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.6
依性別分								
男	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.1	0.0	0.5
女	0.7	0.5	0.2	0.2	0.1	0.3	0.2	0.6
依年齡別分								
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.6	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
30~未滿40歲	0.0	0.0	0.3	0.5	0.4	0.4	0.0	0.4
40~未滿50歲	0.5	0.1	0.2	0.4	0.1	0.2	0.1	1.4
50~未滿60歲	0.6	1.0	0.5	0.1	0.4	0.3	0.2	0.4
60歲及以上	0.6	0.1	0.2	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2
依教育程度別分								
小學及以下	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.2	0.0	0.2	0.5	0.0	0.3
高中(職)	0.3	0.4	0.1	0.1	0.5	0.2	0.2	0.5
專科	0.4	0.9	0.5	0.4	0.4	0.0	0.2	1.5
大學	0.7	0.1	0.3	0.4	0.0	0.2	0.0	0.4
研究所及以上	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分								
專業人士與主管	1.0	1.1	0.9	0.0	0.0	0.5	0.0	0.9
自營商	0.0	0.0	0.5	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.3	0.2	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.9
軍公教	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0
買賣及服務工作人員	0.3	0.0	0.0	0.6	0.7	0.0	0.2	1.2
藍領工作者	0.6	0.3	0.0	0.4	0.0	0.2	0.1	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.5	0.9	0.2	0.3	0.1	0.3	0.1	1.0
無業及退休	0.3	0.4	0.1	0.0	0.1	0.6	0.0	0.2
依監理所別分								
臺北區監理所	0.6	0.0	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	1.0
新竹區監理所	1.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.4	0.2	0.8
臺中區監理所	0.2	0.9	0.2	0.3	0.2	0.5	0.0	0.5
嘉義區監理所	0.0	1.0	0.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.1
高雄區監理所	0.2	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.3	0.3	1.0	0.2	0.2	0.4	0.2	0.7
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.5	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0

附表2. 民眾洽辦的業務類別（複選）（續完）

單位：人次、%

項目別	諮詢監理 業務相關 事宜	陪同家人 或朋友去	運輸業 業務	動保 設定	車身 變更	道安 講習	申訴	忘記了
Total	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.6
依監理所別分								
臺北區監理所								
臺北所	0.6	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
板橋站	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
桃園站	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.9	0.0
臺中區監理所								
臺中所	0.0	1.8	0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.6	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	2.2	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	2.1	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所								
高雄所	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.3	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	0.6	0.0	1.7	0.3	0.0	0.3	0.4	1.2
士林站	0.0	1.2	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.5	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.4	0.0	0.3	0.0	0.6	0.0

附表3-1. 民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用/ 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	89.1	17.3	71.8	6.7	6.2	0.6	4.0	0.2
依性別分	**									
男	1,492	100.0	89.3	19.7	69.6	6.4	5.9	0.5	4.1	0.3
女	1,056	100.0	88.9	14.0	74.9	7.3	6.5	0.7	3.9	0.0
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	98.0	22.0	76.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	90.3	21.1	69.2	6.6	6.6	0.0	2.3	0.8
30~未滿40歲	524	100.0	86.2	14.0	72.3	9.5	7.8	1.7	4.3	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	88.8	12.9	75.9	7.4	6.8	0.6	3.8	0.0
50~未滿60歲	553	100.0	87.3	18.0	69.3	7.4	7.1	0.3	5.1	0.1
60歲及以上	340	100.0	91.9	22.4	69.5	2.5	2.3	0.2	5.6	0.0
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	90.3	21.2	69.0	3.4	2.9	0.6	6.3	0.0
國(初)中	196	100.0	91.4	16.2	75.2	4.0	3.3	0.7	4.2	0.4
高中(職)	828	100.0	90.6	16.8	73.8	6.1	5.5	0.6	3.3	0.0
專科	380	100.0	87.3	14.7	72.6	7.6	7.6	0.0	5.1	0.0
大學	864	100.0	87.2	17.9	69.4	8.0	7.1	0.9	4.4	0.4
研究所及以上	152	100.0	92.1	22.0	70.1	6.9	6.9	0.0	1.0	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	82.8	19.1	63.7	12.0	10.5	1.5	5.2	0.0
自營商	181	100.0	85.7	18.5	67.1	8.5	8.1	0.4	3.6	2.2
民營企業職員	388	100.0	88.8	15.1	73.7	8.7	7.7	1.0	2.5	0.0
軍公教	133	100.0	87.6	16.5	71.1	8.8	8.8	0.0	3.6	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	90.7	15.4	75.3	6.3	6.0	0.3	2.9	0.0
藍領工作者	318	100.0	86.9	11.9	75.0	6.1	5.3	0.7	7.1	0.0
學生	195	100.0	96.8	20.7	76.1	2.5	2.5	0.0	0.7	0.0
家管	341	100.0	88.3	15.6	72.8	6.7	6.1	0.6	5.0	0.0
無業及退休	349	100.0	93.2	25.0	68.2	2.3	2.2	0.2	4.4	0.0
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	88.7	15.4	73.3	6.4	6.0	0.4	4.9	0.0
新竹區監理所	536	100.0	87.9	16.8	71.1	7.8	6.7	1.1	3.7	0.6
臺中區監理所	433	100.0	86.9	16.7	70.2	9.2	8.0	1.2	3.9	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	92.3	18.8	73.5	4.0	3.8	0.2	3.6	0.2
高雄區監理所	218	100.0	91.4	17.5	73.9	5.6	5.3	0.2	3.0	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	90.6	22.3	68.3	5.2	5.2	0.0	4.1	0.0
高雄市區監理所	173	100.0	87.3	15.3	72.0	8.1	8.0	0.2	4.5	0.0

附表3-1. 民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度(續完)

單位：人次、%

	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用/ 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	89.1	17.3	71.8	6.7	6.2	0.6	4.0	0.2
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	85.7	13.1	72.5	9.3	9.3	0.0	5.1	0.0
板橋站	111	100.0	90.9	11.6	79.3	2.7	2.7	0.0	6.4	0.0
基隆站	57	100.0	90.4	15.1	75.2	6.9	6.9	0.0	2.7	0.0
宜蘭站	48	100.0	83.0	20.2	62.8	8.7	8.7	0.0	8.3	0.0
花蓮站	43	100.0	92.1	10.7	81.5	7.9	2.3	5.6	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	88.9	19.3	69.6	9.8	9.8	0.0	1.3	0.0
蘆洲站	64	100.0	92.5	23.3	69.3	0.0	0.0	0.0	7.5	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	95.3	29.4	65.8	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0
新竹市站	90	100.0	78.5	19.4	59.1	18.7	15.3	3.4	2.8	0.0
桃園站	254	100.0	89.3	12.3	77.0	6.6	5.5	1.0	2.8	1.3
中壢站	46	100.0	92.0	29.3	62.8	8.0	8.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	86.2	11.7	74.5	5.3	5.3	0.0	8.5	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	94.0	34.4	59.6	3.3	3.3	0.0	2.7	0.0
臺中市站	126	100.0	84.1	13.1	71.0	14.2	9.9	4.3	1.7	0.0
豐原站	94	100.0	89.1	7.9	81.2	10.1	10.1	0.0	0.8	0.0
彰化站	104	100.0	82.0	21.2	60.9	9.1	9.1	0.0	8.8	0.0
南投站	45	100.0	92.8	21.2	71.7	3.8	3.8	0.0	3.4	0.0
埔里分站	25	100.0	91.2	13.6	77.6	0.0	0.0	0.0	8.8	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	95.6	40.7	54.9	4.4	4.4	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	68	100.0	87.8	17.6	70.2	7.3	7.3	0.0	4.9	0.0
麻豆站	26	100.0	88.0	16.6	71.4	0.0	0.0	0.0	9.1	2.9
臺南站	115	100.0	92.5	20.8	71.7	5.6	5.6	0.0	1.9	0.0
新營站	37	100.0	94.9	8.2	86.6	1.6	0.0	1.6	3.6	0.0
雲林站	66	100.0	92.8	15.2	77.6	2.5	2.5	0.0	4.7	0.0
東勢分站	33	100.0	97.2	15.8	81.4	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	89.4	18.5	70.9	8.0	8.0	0.0	2.5	0.0
旗山站	16	100.0	82.8	25.2	57.6	6.2	6.2	0.0	11.0	0.0
屏東站	76	100.0	95.7	14.5	81.2	2.0	1.3	0.7	2.3	0.0
臺東站	32	100.0	87.9	15.8	72.1	10.6	10.6	0.0	1.5	0.0
澎湖站	37	100.0	91.5	22.6	68.8	5.9	5.9	0.0	2.6	0.0
恆春分站	11	100.0	93.1	9.5	83.6	3.3	3.3	0.0	3.6	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	91.4	21.8	69.6	5.2	5.2	0.0	3.3	0.0
士林站	80	100.0	86.7	21.5	65.2	7.7	7.7	0.0	5.6	0.0
金門站	31	100.0	96.5	25.3	71.2	0.0	0.0	0.0	3.5	0.0
連江站	7	100.0	91.4	30.7	60.7	0.0	0.0	0.0	8.6	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	88.8	16.3	72.5	6.9	6.9	0.0	4.3	0.0
苓雅站	94	100.0	86.1	14.5	71.6	9.1	8.8	0.3	4.7	0.0

附表3-2. 民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,446	100.0	92.8	18.1	74.8	7.0	6.4	0.6	0.2
依性別分	**								
男	1,431	100.0	93.1	20.6	72.5	6.6	6.1	0.5	0.3
女	1,015	100.0	92.4	14.5	77.9	7.6	6.8	0.8	0.0
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	136	100.0	98.0	22.0	76.0	2.0	2.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	409	100.0	92.5	21.6	70.9	6.7	6.7	0.0	0.8
30~未滿40歲	501	100.0	90.1	14.6	75.5	9.9	8.1	1.8	0.0
40~未滿50歲	554	100.0	92.3	13.4	78.9	7.7	7.0	0.7	0.0
50~未滿60歲	525	100.0	92.0	19.0	73.1	7.8	7.5	0.3	0.1
60歲及以上	321	100.0	97.4	23.7	73.6	2.6	2.4	0.2	0.0
依教育程度別分	a								
小學及以下	119	100.0	96.3	22.7	73.7	3.7	3.1	0.6	0.0
國(初)中	188	100.0	95.4	16.9	78.5	4.2	3.5	0.7	0.4
高中(職)	801	100.0	93.7	17.4	76.3	6.3	5.7	0.6	0.0
專科	360	100.0	92.0	15.5	76.5	8.0	8.0	0.0	0.0
大學	827	100.0	91.2	18.7	72.5	8.4	7.4	1.0	0.4
研究所及以上	151	100.0	93.1	22.2	70.9	6.9	6.9	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	259	100.0	87.3	20.2	67.1	12.7	11.1	1.6	0.0
自營商	175	100.0	88.9	19.2	69.6	8.8	8.4	0.4	2.3
民營企業職員	378	100.0	91.1	15.5	75.6	8.9	7.9	1.0	0.0
軍公教	128	100.0	90.9	17.1	73.8	9.1	9.1	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	353	100.0	93.5	15.9	77.6	6.5	6.2	0.4	0.0
藍領工作者	296	100.0	93.5	12.8	80.7	6.5	5.7	0.8	0.0
學生	193	100.0	97.5	20.8	76.6	2.5	2.5	0.0	0.0
家管	324	100.0	93.0	16.4	76.6	7.0	6.4	0.6	0.0
無業及退休	334	100.0	97.6	26.2	71.4	2.4	2.3	0.2	0.0
依監理所別分	a								
臺北區監理所	507	100.0	93.2	16.2	77.1	6.8	6.3	0.5	0.0
新竹區監理所	517	100.0	91.3	17.4	73.8	8.1	7.0	1.1	0.6
臺中區監理所	416	100.0	90.4	17.4	73.1	9.6	8.3	1.3	0.0
嘉義區監理所	361	100.0	95.7	19.5	76.2	4.1	4.0	0.2	0.2
高雄區監理所	211	100.0	94.3	18.0	76.2	5.7	5.5	0.2	0.0
臺北市區監理所	269	100.0	94.5	23.3	71.2	5.5	5.5	0.0	0.0
高雄市區監理所	166	100.0	91.5	16.0	75.5	8.5	8.3	0.2	0.0

附表3-2. 民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度(續完)
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,446	100.0	92.8	18.1	74.8	7.0	6.4	0.6	0.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	144	100.0	90.2	13.8	76.4	9.8	9.8	0.0	0.0
板橋站	104	100.0	97.1	12.4	84.7	2.9	2.9	0.0	0.0
基隆站	55	100.0	92.9	15.6	77.3	7.1	7.1	0.0	0.0
宜蘭站	44	100.0	90.5	22.1	68.5	9.5	9.5	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	92.1	10.7	81.5	7.9	2.3	5.6	0.0
玉里分站	57	100.0	90.1	19.6	70.5	9.9	9.9	0.0	0.0
蘆洲站	59	100.0	100.0	25.1	74.9	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	56	100.0	100.0	30.9	69.1	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	88	100.0	80.7	19.9	60.8	19.3	15.8	3.5	0.0
桃園站	247	100.0	91.9	12.7	79.2	6.8	5.7	1.1	1.3
中壢站	46	100.0	92.0	29.3	62.8	8.0	8.0	0.0	0.0
苗栗站	79	100.0	94.2	12.8	81.4	5.8	5.8	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	38	100.0	96.6	35.3	61.3	3.4	3.4	0.0	0.0
臺中市站	124	100.0	85.5	13.3	72.2	14.5	10.1	4.4	0.0
豐原站	93	100.0	89.8	8.0	81.9	10.2	10.2	0.0	0.0
彰化站	95	100.0	90.0	23.2	66.8	10.0	10.0	0.0	0.0
南投站	44	100.0	96.1	21.9	74.2	3.9	3.9	0.0	0.0
埔里分站	23	100.0	100.0	14.9	85.1	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	95.6	40.7	54.9	4.4	4.4	0.0	0.0
嘉義市站	65	100.0	92.3	18.5	73.8	7.7	7.7	0.0	0.0
麻豆站	24	100.0	96.8	18.2	78.6	0.0	0.0	0.0	3.2
臺南站	113	100.0	94.3	21.2	73.1	5.7	5.7	0.0	0.0
新營站	36	100.0	98.4	8.6	89.8	1.6	0.0	1.6	0.0
雲林站	63	100.0	97.4	15.9	81.5	2.6	2.6	0.0	0.0
東勢分站	32	100.0	100.0	16.3	83.7	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	45	100.0	91.8	19.0	72.7	8.2	8.2	0.0	0.0
旗山站	15	100.0	93.0	28.3	64.7	7.0	7.0	0.0	0.0
屏東站	74	100.0	98.0	14.9	83.1	2.0	1.3	0.7	0.0
臺東站	31	100.0	89.3	16.1	73.2	10.7	10.7	0.0	0.0
澎湖站	36	100.0	93.9	23.2	70.7	6.1	6.1	0.0	0.0
恆春分站	10	100.0	96.6	9.8	86.7	3.4	3.4	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	158	100.0	94.6	22.5	72.0	5.4	5.4	0.0	0.0
士林站	75	100.0	91.8	22.8	69.0	8.2	8.2	0.0	0.0
金門站	30	100.0	100.0	26.2	73.8	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	7	100.0	100.0	33.6	66.4	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	76	100.0	92.8	17.0	75.8	7.2	7.2	0.0	0.0
苓雅站	90	100.0	90.4	15.2	75.2	9.6	9.3	0.3	0.0

附表4. 民眾對監理所(站)「動線安排」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	94.0	16.9	77.1	4.8	4.5	0.4	1.2
依性別分 ***									
男	1,492	100.0	94.1	19.5	74.6	4.4	4.0	0.5	1.5
女	1,056	100.0	93.8	13.2	80.6	5.4	5.1	0.3	0.8
依年齡別分 a									
18~未滿20歲	136	100.0	95.1	17.7	77.5	2.6	2.6	0.0	2.3
20~未滿30歲	419	100.0	95.6	24.4	71.3	3.5	3.5	0.0	0.8
30~未滿40歲	524	100.0	93.2	14.4	78.8	6.5	5.2	1.4	0.3
40~未滿50歲	576	100.0	91.5	12.0	79.5	7.1	6.9	0.2	1.4
50~未滿60歲	553	100.0	95.0	16.3	78.6	3.7	3.5	0.2	1.4
60歲及以上	340	100.0	95.3	20.2	75.1	2.8	2.6	0.1	1.9
依教育程度別分 a									
小學及以下	127	100.0	97.2	18.8	78.4	1.7	1.2	0.6	1.1
國(初)中	196	100.0	94.6	14.4	80.2	1.9	1.3	0.7	3.4
高中(職)	828	100.0	94.8	17.2	77.7	4.1	3.7	0.4	1.0
專科	380	100.0	89.6	12.2	77.4	8.0	8.0	0.0	2.5
大學	864	100.0	94.1	17.8	76.3	5.5	4.9	0.5	0.5
研究所及以上	152	100.0	96.3	23.5	72.8	3.7	3.7	0.0	0.0
依職業別分 a									
專業人士與主管	273	100.0	90.8	17.2	73.6	7.2	5.9	1.3	2.0
自營商	181	100.0	95.5	20.0	75.5	4.5	4.5	0.0	0.0
民營企業職員	388	100.0	92.7	16.7	76.1	7.2	6.7	0.6	0.1
軍公教	133	100.0	94.5	18.9	75.6	4.7	4.7	0.0	0.8
買賣及服務工作人員	363	100.0	95.5	15.8	79.7	4.0	3.8	0.2	0.5
藍領工作者	318	100.0	93.3	12.9	80.4	4.8	3.9	0.9	1.9
學生	195	100.0	94.5	18.4	76.0	3.3	3.3	0.0	2.3
家管	341	100.0	94.1	15.0	79.1	4.9	4.7	0.2	1.0
無業及退休	349	100.0	95.4	20.4	75.0	2.5	2.5	0.0	2.1
依監理所別分 a									
臺北區監理所	533	100.0	93.1	17.5	75.6	4.7	4.7	0.0	2.1
新竹區監理所	536	100.0	93.0	14.9	78.2	5.9	5.6	0.2	1.1
臺中區監理所	433	100.0	94.2	15.2	79.0	5.7	4.4	1.2	0.2
嘉義區監理所	374	100.0	95.8	17.9	77.9	3.0	2.9	0.1	1.1
高雄區監理所	218	100.0	95.7	14.9	80.9	3.4	2.8	0.7	0.8
臺北市區監理所	281	100.0	95.5	23.0	72.5	3.8	3.4	0.4	0.7
高雄市區監理所	173	100.0	90.5	15.9	74.6	7.3	7.1	0.2	2.3

附表4. 民眾對監理所(站)「動線安排」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	94.0	16.9	77.1	4.8	4.5	0.4	1.2
依監理所別分 a									
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	88.9	14.9	74.0	9.0	9.0	0.0	2.1
板橋站	111	100.0	93.0	13.5	79.6	3.4	3.4	0.0	3.5
基隆站	57	100.0	92.9	17.0	75.9	3.9	3.9	0.0	3.2
宜蘭站	48	100.0	92.4	13.4	79.0	2.6	2.6	0.0	5.0
花蓮站	43	100.0	89.8	13.0	76.9	10.2	10.2	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	100.0	23.9	76.1	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	100.0	31.3	68.7	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	98.4	30.8	67.5	1.6	1.6	0.0	0.0
新竹市站	90	100.0	90.1	16.8	73.3	8.5	7.1	1.5	1.4
桃園站	254	100.0	91.6	9.2	82.4	6.6	6.6	0.0	1.9
中壢站	46	100.0	94.5	22.0	72.5	5.5	5.5	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	96.0	14.9	81.1	4.0	4.0	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	98.6	23.4	75.2	1.4	1.4	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	91.2	12.4	78.8	8.8	4.6	4.3	0.0
豐原站	94	100.0	98.1	8.1	90.0	1.1	1.1	0.0	0.8
彰化站	104	100.0	91.3	20.3	71.0	8.7	8.7	0.0	0.0
南投站	45	100.0	97.7	19.7	78.1	2.3	2.3	0.0	0.0
埔里分站	25	100.0	93.3	13.7	79.6	6.7	6.7	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	97.5	38.1	59.4	0.0	0.0	0.0	2.5
嘉義市站	68	100.0	89.6	19.5	70.1	6.1	6.1	0.0	4.3
麻豆站	26	100.0	100.0	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	115	100.0	96.5	19.2	77.3	3.5	3.1	0.4	0.0
新營站	37	100.0	97.0	14.9	82.1	3.0	3.0	0.0	0.0
雲林站	66	100.0	97.7	11.4	86.3	1.4	1.4	0.0	1.0
東勢分站	33	100.0	96.3	8.9	87.4	3.7	3.7	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	96.3	16.8	79.5	3.2	3.2	0.0	0.5
旗山站	16	100.0	98.0	30.0	68.0	0.0	0.0	0.0	2.0
屏東站	76	100.0	94.2	9.8	84.4	4.2	2.3	1.9	1.6
臺東站	32	100.0	95.7	15.8	79.9	4.3	4.3	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	96.1	17.4	78.7	3.9	3.9	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	163	100.0	96.5	23.1	73.5	2.6	2.6	0.0	0.9
士林站	80	100.0	91.9	19.0	72.9	8.1	6.8	1.3	0.0
金門站	31	100.0	100.0	29.8	70.2	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	7	100.0	91.4	36.3	55.2	0.0	0.0	0.0	8.6
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	79	100.0	94.6	14.6	80.0	3.6	3.6	0.0	1.9
苓雅站	94	100.0	87.0	17.0	70.1	10.3	10.0	0.3	2.6

附表5-1. 民眾對監理所(站)「各項服務設施的便利性」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用/ 體驗過
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	80.4	17.8	62.6	4.4	3.8	0.6	15.2
依性別分 ***									
男	1,492	100.0	81.9	20.4	61.4	3.9	3.2	0.8	14.2
女	1,056	100.0	78.4	14.2	64.2	5.0	4.6	0.4	16.5
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	136	100.0	83.3	19.5	63.8	2.1	2.1	0.0	14.6
20~未滿30歲	419	100.0	87.0	23.4	63.7	2.4	1.8	0.7	10.5
30~未滿40歲	524	100.0	83.2	17.4	65.7	4.2	2.8	1.4	12.6
40~未滿50歲	576	100.0	77.3	14.1	63.2	7.5	6.7	0.7	15.3
50~未滿60歲	553	100.0	76.8	16.0	60.8	4.3	4.1	0.2	18.9
60歲及以上	340	100.0	78.2	20.3	57.9	3.0	2.8	0.2	18.8
依教育程度別分 ***									
小學及以下	127	100.0	74.6	19.4	55.2	2.1	2.1	0.0	23.3
國(初)中	196	100.0	80.8	15.4	65.4	1.7	1.7	0.0	17.5
高中(職)	828	100.0	79.5	16.2	63.2	5.4	4.7	0.7	15.1
專科	380	100.0	76.2	19.1	57.1	8.4	7.2	1.2	15.4
大學	864	100.0	83.0	19.2	63.8	3.0	2.5	0.4	14.0
研究所及以上	152	100.0	86.2	17.7	68.5	2.2	1.2	1.0	11.6
依職業別分 *									
專業人士與主管	273	100.0	77.4	20.1	57.3	3.7	3.7	0.0	18.9
自營商	181	100.0	79.1	15.1	64.0	7.0	6.6	0.5	13.9
民營企業職員	388	100.0	78.7	16.0	62.6	6.2	5.8	0.4	15.2
軍公教	133	100.0	81.8	17.6	64.2	2.2	2.2	0.0	16.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	85.1	20.8	64.2	3.4	2.8	0.5	11.6
藍領工作者	318	100.0	79.9	13.5	66.4	3.7	2.3	1.5	16.3
學生	195	100.0	86.3	17.6	68.7	2.4	2.4	0.0	11.3
家管	341	100.0	78.5	16.4	62.1	5.4	4.5	0.9	16.1
無業及退休	349	100.0	79.1	22.1	57.0	3.9	2.9	1.1	16.9
依監理所別分 ***									
臺北區監理所	533	100.0	80.2	19.2	61.0	4.7	4.7	0.0	15.1
新竹區監理所	536	100.0	76.4	12.2	64.2	5.5	3.9	1.6	18.1
臺中區監理所	433	100.0	83.6	19.7	63.9	2.2	2.2	0.0	14.2
嘉義區監理所	374	100.0	81.0	17.2	63.8	4.4	3.3	1.1	14.6
高雄區監理所	218	100.0	83.3	16.7	66.6	5.9	5.7	0.3	10.8
臺北市區監理所	281	100.0	79.0	23.4	55.6	4.0	3.5	0.5	16.9
高雄市區監理所	173	100.0	83.2	19.9	63.2	3.9	3.4	0.5	13.0

附表5-1. 民眾對監理所(站)「各項服務設施的便利性」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用/ 體驗過
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	80.4	17.8	62.6	4.4	3.8	0.6	15.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	82.2	20.4	61.9	5.4	5.4	0.0	12.4
板橋站	111	100.0	79.2	15.3	63.8	4.4	4.4	0.0	16.4
基隆站	57	100.0	65.2	9.0	56.2	10.0	10.0	0.0	24.8
宜蘭站	48	100.0	74.6	13.8	60.8	2.5	2.5	0.0	22.9
花蓮站	43	100.0	78.2	20.0	58.1	3.4	3.4	0.0	18.4
玉里分站	57	100.0	92.0	26.2	65.8	6.7	6.7	0.0	1.3
蘆洲站	64	100.0	85.5	29.8	55.7	0.0	0.0	0.0	14.5
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	86.6	32.9	53.7	0.0	0.0	0.0	13.4
新竹市站	90	100.0	73.9	9.2	64.7	11.5	6.5	5.0	14.6
桃園站	254	100.0	79.2	11.5	67.6	3.5	2.8	0.6	17.4
中壢站	46	100.0	62.4	8.0	54.3	11.2	11.2	0.0	26.4
苗栗站	87	100.0	71.4	5.5	65.9	6.0	2.9	3.1	22.6
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	88.0	31.8	56.2	0.0	0.0	0.0	12.0
臺中市站	126	100.0	84.3	16.8	67.5	1.6	1.6	0.0	14.1
豐原站	94	100.0	78.5	10.8	67.7	2.3	2.3	0.0	19.2
彰化站	104	100.0	87.0	26.8	60.2	2.7	2.7	0.0	10.3
南投站	45	100.0	85.9	23.2	62.7	1.2	1.2	0.0	13.0
埔里分站	25	100.0	75.1	13.7	61.4	8.0	8.0	0.0	16.8
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	85.7	25.2	60.5	7.9	7.9	0.0	6.4
嘉義市站	68	100.0	84.6	15.7	68.9	1.8	0.0	1.8	13.6
麻豆站	26	100.0	78.3	17.6	60.7	7.4	4.3	3.1	14.3
臺南站	115	100.0	82.1	19.6	62.5	3.4	3.4	0.0	14.6
新營站	37	100.0	86.3	14.0	72.3	0.0	0.0	0.0	13.7
雲林站	66	100.0	70.9	11.9	59.0	10.1	7.1	3.0	19.0
東勢分站	33	100.0	82.4	18.7	63.7	1.8	1.8	0.0	15.8
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	79.8	12.0	67.8	4.4	4.4	0.0	15.9
旗山站	16	100.0	86.0	31.4	54.6	0.0	0.0	0.0	14.0
屏東站	76	100.0	80.3	9.4	70.9	5.7	5.0	0.7	14.0
臺東站	32	100.0	88.4	28.5	59.9	7.9	7.9	0.0	3.7
澎湖站	37	100.0	93.5	23.8	69.7	6.5	6.5	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	65.6	8.4	57.2	15.6	15.6	0.0	18.9
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	163	100.0	78.9	24.3	54.7	4.5	4.5	0.0	16.5
士林站	80	100.0	80.0	20.5	59.5	2.2	2.2	0.0	17.8
金門站	31	100.0	78.9	25.0	53.9	5.9	1.1	4.8	15.1
連江站	7	100.0	71.0	30.2	40.8	4.3	4.3	0.0	24.7
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	79	100.0	90.6	20.7	69.9	0.9	0.9	0.0	8.5
苓雅站	94	100.0	76.9	19.3	57.7	6.4	5.5	0.9	16.7

附表5-2. 民眾對監理所(站)「各項服務設施的便利性」滿意度
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,161	100.0	94.8	21.0	73.8	5.2	4.4	0.7
依性別分 ***								
男	1,280	100.0	95.4	23.8	71.6	4.6	3.7	0.9
女	881	100.0	94.0	17.0	77.0	6.0	5.5	0.5
依年齡別分 ***								
18~未滿20歲	116	100.0	97.6	22.8	74.7	2.4	2.4	0.0
20~未滿30歲	375	100.0	97.3	26.1	71.2	2.7	2.0	0.7
30~未滿40歲	458	100.0	95.2	20.0	75.3	4.8	3.2	1.6
40~未滿50歲	488	100.0	91.2	16.6	74.6	8.8	7.9	0.9
50~未滿60歲	449	100.0	94.7	19.8	74.9	5.3	5.1	0.2
60歲及以上	276	100.0	96.3	25.0	71.3	3.7	3.5	0.2
依教育程度別分 ***								
小學及以下	97	100.0	97.2	25.3	71.9	2.8	2.8	0.0
國(初)中	162	100.0	98.0	18.7	79.3	2.0	2.0	0.0
高中(職)	703	100.0	93.6	19.1	74.5	6.4	5.6	0.8
專科	321	100.0	90.1	22.6	67.4	9.9	8.5	1.5
大學	743	100.0	96.5	22.3	74.2	3.5	3.0	0.5
研究所及以上	134	100.0	97.5	20.0	77.6	2.5	1.4	1.1
依職業別分 a								
專業人士與主管	222	100.0	95.4	24.8	70.6	4.6	4.6	0.0
自營商	156	100.0	91.9	17.6	74.3	8.1	7.6	0.5
民營企業職員	329	100.0	92.7	18.9	73.8	7.3	6.8	0.4
軍公教	112	100.0	97.4	20.9	76.4	2.6	2.6	0.0
買賣及服務工作人員	321	100.0	96.2	23.6	72.6	3.8	3.2	0.6
藍領工作者	266	100.0	95.5	16.1	79.4	4.5	2.7	1.8
學生	172	100.0	97.3	19.9	77.5	2.7	2.7	0.0
家管	286	100.0	93.5	19.5	74.0	6.5	5.4	1.1
無業及退休	290	100.0	95.3	26.7	68.6	4.7	3.5	1.3
依監理所別分 **								
臺北區監理所	452	100.0	94.4	22.7	71.8	5.6	5.6	0.0
新竹區監理所	439	100.0	93.3	14.9	78.4	6.7	4.7	2.0
臺中區監理所	372	100.0	97.4	23.0	74.5	2.6	2.6	0.0
嘉義區監理所	319	100.0	94.8	20.1	74.7	5.2	3.9	1.3
高雄區監理所	194	100.0	93.4	18.8	74.6	6.6	6.3	0.3
臺北市區監理所	233	100.0	95.2	28.2	66.9	4.8	4.2	0.6
高雄市區監理所	151	100.0	95.5	22.9	72.7	4.5	3.9	0.6

附表5-2. 民眾對監理所(站)「各項服務設施的便利性」滿意度(續完)
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,161	100.0	94.8	21.0	73.8	5.2	4.4	0.7
依監理所別分	a							
臺北區監理所								
臺北所	133	100.0	93.8	23.2	70.6	6.2	6.2	0.0
板橋站	93	100.0	94.8	18.3	76.4	5.2	5.2	0.0
基隆站	43	100.0	86.7	12.0	74.7	13.3	13.3	0.0
宜蘭站	37	100.0	96.8	18.0	78.9	3.2	3.2	0.0
花蓮站	35	100.0	95.8	24.5	71.3	4.2	4.2	0.0
玉里分站	57	100.0	93.2	26.5	66.7	6.8	6.8	0.0
蘆洲站	55	100.0	100.0	34.9	65.1	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	51	100.0	100.0	38.0	62.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	77	100.0	86.5	10.8	75.8	13.5	7.6	5.9
桃園站	210	100.0	95.8	14.0	81.8	4.2	3.4	0.7
中壢站	34	100.0	84.8	10.9	73.9	15.2	15.2	0.0
苗栗站	67	100.0	92.3	7.1	85.2	7.7	3.7	4.0
臺中區監理所								
臺中所	35	100.0	100.0	36.2	63.8	0.0	0.0	0.0
臺中市站	108	100.0	98.2	19.5	78.6	1.8	1.8	0.0
豐原站	76	100.0	97.1	13.4	83.8	2.9	2.9	0.0
彰化站	93	100.0	97.0	29.8	67.1	3.0	3.0	0.0
南投站	39	100.0	98.7	26.6	72.0	1.3	1.3	0.0
埔里分站	21	100.0	90.3	16.5	73.9	9.7	9.7	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	27	100.0	91.6	26.9	64.7	8.4	8.4	0.0
嘉義市站	59	100.0	97.9	18.1	79.7	2.1	0.0	2.1
麻豆站	22	100.0	91.3	20.5	70.8	8.7	5.0	3.7
臺南站	98	100.0	96.1	22.9	73.1	3.9	3.9	0.0
新營站	32	100.0	100.0	16.2	83.8	0.0	0.0	0.0
雲林站	53	100.0	87.5	14.7	72.9	12.5	8.8	3.7
東勢分站	28	100.0	97.8	22.2	75.6	2.2	2.2	0.0
高雄區監理所								
高雄所	39	100.0	94.8	14.3	80.5	5.2	5.2	0.0
旗山站	14	100.0	100.0	36.6	63.4	0.0	0.0	0.0
屏東站	65	100.0	93.4	10.9	82.5	6.6	5.8	0.8
臺東站	30	100.0	91.8	29.6	62.3	8.2	8.2	0.0
澎湖站	37	100.0	93.5	23.8	69.7	6.5	6.5	0.0
恆春分站	9	100.0	80.8	10.4	70.4	19.2	19.2	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	136	100.0	94.6	29.1	65.5	5.4	5.4	0.0
士林站	65	100.0	97.3	24.9	72.4	2.7	2.7	0.0
金門站	26	100.0	93.0	29.5	63.5	7.0	1.3	5.7
連江站	5	100.0	94.3	40.1	54.2	5.7	5.7	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	72	100.0	99.0	22.6	76.4	1.0	1.0	0.0
苓雅站	79	100.0	92.4	23.1	69.2	7.6	6.6	1.1

附表6-1. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間規劃」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用 / 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	90.3	17.1	73.2	7.6	7.0	0.6	2.0	0.1
依性別分	*									
男	1,492	100.0	89.2	18.3	70.9	8.7	8.0	0.6	2.0	0.1
女	1,056	100.0	91.8	15.3	76.5	6.1	5.6	0.5	1.9	0.1
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	94.1	14.7	79.3	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	95.0	21.7	73.3	4.4	3.7	0.7	0.6	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	88.6	17.7	70.9	10.5	10.1	0.4	0.9	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	88.7	15.5	73.2	8.8	7.4	1.5	2.2	0.2
50~未滿60歲	553	100.0	88.7	14.6	74.0	9.1	8.9	0.2	2.3	0.0
60歲及以上	340	100.0	91.2	18.2	73.1	3.3	3.3	0.0	5.1	0.4
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	91.8	17.1	74.7	3.7	3.1	0.6	4.5	0.0
國(初)中	196	100.0	92.8	15.0	77.8	3.8	2.5	1.2	2.8	0.7
高中(職)	828	100.0	92.0	16.6	75.4	6.3	5.8	0.5	1.7	0.0
專科	380	100.0	84.7	16.7	68.0	11.7	10.7	1.0	3.2	0.3
大學	864	100.0	89.7	17.4	72.3	9.0	8.6	0.4	1.3	0.0
研究所及以上	152	100.0	94.4	21.6	72.8	4.5	4.5	0.0	1.0	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	86.6	19.5	67.1	11.3	11.3	0.0	2.1	0.0
自營商	181	100.0	92.1	13.2	78.9	7.9	7.1	0.8	0.0	0.0
民營企業職員	388	100.0	89.2	19.2	70.0	10.3	10.0	0.3	0.5	0.0
軍公教	133	100.0	90.9	13.7	77.1	7.4	7.4	0.0	1.8	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	91.5	16.6	75.0	6.8	6.6	0.2	1.7	0.0
藍領工作者	318	100.0	92.1	16.6	75.5	5.3	4.0	1.2	2.6	0.0
學生	195	100.0	90.1	14.8	75.3	8.5	8.5	0.0	1.4	0.0
家管	341	100.0	90.0	17.6	72.4	6.7	5.4	1.3	2.9	0.4
無業及退休	349	100.0	90.6	18.3	72.3	5.2	4.4	0.8	3.8	0.4
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	89.7	16.8	72.9	8.0	7.7	0.3	2.0	0.3
新竹區監理所	536	100.0	88.4	13.6	74.8	10.4	9.0	1.4	1.0	0.2
臺中區監理所	433	100.0	95.7	18.9	76.8	3.5	2.6	1.0	0.8	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	88.5	15.7	72.8	9.5	9.5	0.0	2.0	0.0
高雄區監理所	218	100.0	94.2	17.2	77.0	4.2	3.9	0.2	1.7	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	87.5	21.9	65.6	8.1	7.8	0.3	4.4	0.0
高雄市區監理所	173	100.0	88.2	19.1	69.1	7.6	7.5	0.2	4.0	0.1

附表6-1. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間規劃」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用 / 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	90.3	17.1	73.2	7.6	7.0	0.6	2.0	0.1
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	92.5	17.2	75.3	6.6	6.6	0.0	0.0	0.9
板橋站	111	100.0	78.6	12.9	65.7	18.1	16.9	1.2	3.3	0.0
基隆站	57	100.0	82.1	12.6	69.5	13.0	13.0	0.0	4.9	0.0
宜蘭站	48	100.0	100.0	15.6	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	92.5	10.7	81.8	5.7	5.7	0.0	1.8	0.0
玉里分站	57	100.0	92.6	24.0	68.6	2.5	2.5	0.0	4.8	0.0
蘆洲站	64	100.0	97.2	25.3	71.9	1.4	1.4	0.0	1.4	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	92.8	30.3	62.4	7.2	7.2	0.0	0.0	0.0
新竹市站	90	100.0	74.4	7.8	66.6	22.8	16.3	6.5	1.4	1.4
桃園站	254	100.0	90.5	11.7	78.8	8.9	8.3	0.6	0.6	0.0
中壢站	46	100.0	88.6	16.9	71.8	8.0	8.0	0.0	3.4	0.0
苗栗站	87	100.0	93.8	12.0	81.8	5.2	5.2	0.0	1.0	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	100.0	19.6	80.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	91.1	14.8	76.3	8.3	5.0	3.3	0.6	0.0
豐原站	94	100.0	99.0	13.2	85.8	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
彰化站	104	100.0	94.2	24.0	70.2	4.7	4.7	0.0	1.0	0.0
南投站	45	100.0	98.4	32.6	65.8	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0
埔里分站	25	100.0	100.0	13.7	86.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	97.3	36.2	61.1	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0
嘉義市站	68	100.0	83.7	10.6	73.1	15.3	15.3	0.0	1.0	0.0
麻豆站	26	100.0	97.8	17.3	80.5	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0
臺南站	115	100.0	92.1	20.3	71.9	6.2	6.2	0.0	1.7	0.0
新營站	37	100.0	87.7	10.4	77.3	6.1	6.1	0.0	6.2	0.0
雲林站	66	100.0	77.4	8.1	69.3	20.8	20.8	0.0	1.9	0.0
東勢分站	33	100.0	93.6	12.7	80.9	6.4	6.4	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	93.6	20.1	73.5	3.3	3.3	0.0	3.1	0.0
旗山站	16	100.0	93.4	34.8	58.6	6.6	6.6	0.0	0.0	0.0
屏東站	76	100.0	91.2	14.2	77.0	6.5	5.9	0.7	2.2	0.0
臺東站	32	100.0	93.9	15.9	78.0	4.6	4.6	0.0	1.5	0.0
澎湖站	37	100.0	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	100.0	11.4	88.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	88.0	20.3	67.7	8.3	7.8	0.6	3.6	0.0
士林站	80	100.0	86.9	24.9	62.0	9.6	9.6	0.0	3.5	0.0
金門站	31	100.0	86.6	19.9	66.7	4.8	4.8	0.0	8.6	0.0
連江站	7	100.0	87.1	33.2	54.0	0.0	0.0	0.0	12.9	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	92.9	21.9	70.9	3.8	3.8	0.0	3.3	0.0
苓雅站	94	100.0	84.3	16.7	67.7	10.8	10.5	0.3	4.6	0.3

附表6-2. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間規劃」滿意度
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,498	100.0	92.1	17.4	74.7	7.8	7.2	0.6	0.1
依性別分	*								
男	1,462	100.0	91.1	18.7	72.4	8.8	8.2	0.6	0.1
女	1,036	100.0	93.6	15.6	78.0	6.2	5.7	0.5	0.2
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	136	100.0	94.1	14.7	79.3	5.9	5.9	0.0	0.0
20~未滿30歲	416	100.0	95.6	21.8	73.7	4.4	3.8	0.7	0.0
30~未滿40歲	519	100.0	89.4	17.9	71.5	10.6	10.2	0.5	0.0
40~未滿50歲	564	100.0	90.7	15.8	74.9	9.1	7.5	1.5	0.2
50~未滿60歲	541	100.0	90.7	14.9	75.8	9.3	9.1	0.2	0.0
60歲及以上	323	100.0	96.1	19.1	77.0	3.4	3.4	0.0	0.5
依教育程度別分	a								
小學及以下	121	100.0	96.1	17.9	78.2	3.9	3.3	0.6	0.0
國(初)中	191	100.0	95.4	15.4	80.0	3.9	2.6	1.2	0.7
高中(職)	814	100.0	93.5	16.8	76.7	6.4	5.9	0.5	0.0
專科	368	100.0	87.5	17.3	70.3	12.1	11.1	1.0	0.3
大學	853	100.0	90.9	17.6	73.2	9.1	8.7	0.4	0.0
研究所及以上	151	100.0	95.4	21.8	73.6	4.6	4.6	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	267	100.0	88.5	19.9	68.5	11.5	11.5	0.0	0.0
自營商	181	100.0	92.1	13.2	78.9	7.9	7.1	0.8	0.0
民營企業職員	386	100.0	89.6	19.3	70.4	10.4	10.0	0.3	0.0
軍公教	131	100.0	92.5	14.0	78.5	7.5	7.5	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	357	100.0	93.1	16.8	76.3	6.9	6.7	0.2	0.0
藍領工作者	310	100.0	94.6	17.1	77.5	5.4	4.1	1.3	0.0
學生	192	100.0	91.3	15.0	76.4	8.7	8.7	0.0	0.0
家管	331	100.0	92.7	18.1	74.6	6.9	5.5	1.4	0.4
無業及退休	336	100.0	94.1	19.0	75.2	5.4	4.6	0.8	0.4
依監理所別分	a								
臺北區監理所	522	100.0	91.6	17.2	74.4	8.1	7.9	0.3	0.3
新竹區監理所	531	100.0	89.3	13.7	75.6	10.5	9.1	1.4	0.2
臺中區監理所	430	100.0	96.4	19.1	77.4	3.6	2.6	1.0	0.0
嘉義區監理所	366	100.0	90.3	16.1	74.2	9.7	9.7	0.0	0.0
高雄區監理所	214	100.0	95.8	17.5	78.3	4.2	4.0	0.2	0.0
臺北市區監理所	269	100.0	91.5	22.9	68.6	8.5	8.1	0.3	0.0
高雄市區監理所	167	100.0	91.9	19.9	72.0	8.0	7.8	0.2	0.1

附表6-2. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間規劃」滿意度(續完)
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,498	100.0	92.1	17.4	74.7	7.8	7.2	0.6	0.1
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	92.5	17.2	75.3	6.6	6.6	0.0	0.9
板橋站	108	100.0	81.3	13.4	67.9	18.7	17.4	1.2	0.0
基隆站	54	100.0	86.3	13.2	73.1	13.7	13.7	0.0	0.0
宜蘭站	48	100.0	100.0	15.6	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	42	100.0	94.2	10.9	83.3	5.8	5.8	0.0	0.0
玉里分站	55	100.0	97.3	25.3	72.1	2.7	2.7	0.0	0.0
蘆洲站	63	100.0	98.6	25.6	73.0	1.4	1.4	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	92.8	30.3	62.4	7.2	7.2	0.0	0.0
新竹市站	89	100.0	75.5	7.9	67.6	23.1	16.6	6.6	1.4
桃園站	253	100.0	91.0	11.8	79.3	9.0	8.3	0.6	0.0
中壢站	45	100.0	91.7	17.5	74.3	8.3	8.3	0.0	0.0
苗栗站	86	100.0	94.7	12.2	82.6	5.3	5.3	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	100.0	19.6	80.4	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	125	100.0	91.7	14.9	76.8	8.3	5.0	3.3	0.0
豐原站	93	100.0	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	95.2	24.3	71.0	4.8	4.8	0.0	0.0
南投站	44	100.0	100.0	33.1	66.9	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	25	100.0	100.0	13.7	86.3	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	28	100.0	100.0	37.3	62.7	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	68	100.0	84.6	10.7	73.9	15.4	15.4	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	100.0	17.7	82.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	113	100.0	93.7	20.6	73.1	6.3	6.3	0.0	0.0
新營站	35	100.0	93.5	11.1	82.4	6.5	6.5	0.0	0.0
雲林站	64	100.0	78.8	8.2	70.6	21.2	21.2	0.0	0.0
東勢分站	33	100.0	93.6	12.7	80.9	6.4	6.4	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	45	100.0	96.6	20.7	75.9	3.4	3.4	0.0	0.0
旗山站	16	100.0	93.4	34.8	58.6	6.6	6.6	0.0	0.0
屏東站	74	100.0	93.3	14.5	78.8	6.7	6.0	0.7	0.0
臺東站	31	100.0	95.3	16.1	79.2	4.7	4.7	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	100.0	11.4	88.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	157	100.0	91.4	21.1	70.3	8.6	8.1	0.6	0.0
士林站	77	100.0	90.0	25.8	64.2	10.0	10.0	0.0	0.0
金門站	28	100.0	94.7	21.7	73.0	5.3	5.3	0.0	0.0
連江站	6	100.0	100.0	38.1	61.9	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	76	100.0	96.0	22.7	73.3	4.0	4.0	0.0	0.0
苓雅站	90	100.0	88.4	17.5	70.9	11.3	11.0	0.3	0.3

附表7. 民眾對監理所(站)「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	87.4	17.5	69.9	10.6	10.3	0.3	2.1
依性別分 ***									
男	1,492	100.0	87.7	20.3	67.4	9.8	9.6	0.2	2.5
女	1,056	100.0	86.9	13.5	73.4	11.7	11.3	0.4	1.4
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	136	100.0	94.4	20.4	74.0	5.6	5.6	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	92.3	26.2	66.1	6.3	6.3	0.0	1.3
30~未滿40歲	524	100.0	87.1	15.6	71.5	10.9	10.9	0.0	2.0
40~未滿50歲	576	100.0	86.2	15.7	70.4	12.0	11.1	0.9	1.8
50~未滿60歲	553	100.0	83.4	13.2	70.2	14.2	13.9	0.3	2.4
60歲及以上	340	100.0	87.4	18.4	69.0	8.8	8.8	0.0	3.8
依教育程度別分 a									
小學及以下	127	100.0	91.6	17.2	74.4	2.7	2.7	0.0	5.7
國(初)中	196	100.0	91.4	14.9	76.5	4.5	4.5	0.0	4.1
高中(職)	828	100.0	88.4	15.9	72.4	10.2	9.9	0.2	1.5
專科	380	100.0	83.7	15.7	68.1	13.2	12.3	0.9	3.0
大學	864	100.0	86.5	19.6	66.9	12.1	11.9	0.2	1.4
研究所及以上	152	100.0	87.4	22.0	65.4	11.4	11.4	0.0	1.2
依職業別分 a									
專業人士與主管	273	100.0	83.6	17.0	66.6	14.6	13.9	0.7	1.8
自營商	181	100.0	82.5	15.4	67.1	16.7	16.2	0.5	0.8
民營企業職員	388	100.0	85.4	20.4	65.0	11.3	11.3	0.0	3.4
軍公教	133	100.0	84.0	21.4	62.6	14.0	14.0	0.0	2.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	89.3	16.3	73.0	8.8	8.8	0.0	1.9
藍領工作者	318	100.0	89.2	16.6	72.6	7.4	7.4	0.0	3.4
學生	195	100.0	96.8	20.1	76.8	3.2	3.2	0.0	0.0
家管	341	100.0	89.0	14.3	74.8	9.8	8.8	1.0	1.1
無業及退休	349	100.0	85.7	17.8	67.9	11.7	11.7	0.0	2.6
依監理所別分 a									
臺北區監理所	533	100.0	86.3	17.5	68.8	11.1	10.8	0.3	2.6
新竹區監理所	536	100.0	81.1	9.0	72.1	16.6	16.0	0.7	2.3
臺中區監理所	433	100.0	91.3	21.0	70.3	7.8	7.8	0.0	0.9
嘉義區監理所	374	100.0	89.9	17.3	72.6	8.3	8.3	0.0	1.8
高雄區監理所	218	100.0	87.1	16.9	70.2	10.4	10.4	0.0	2.5
臺北市區監理所	281	100.0	89.6	26.0	63.5	7.0	6.4	0.6	3.4
高雄市區監理所	173	100.0	91.4	22.1	69.3	7.7	7.7	0.0	0.8

附表7. 民眾對監理所(站)「整體環境整潔及綠化美化程度」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,548	100.0	87.4	17.5	69.9	10.6	10.3	0.3	2.1
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	88.3	14.3	74.0	10.2	10.2	0.0	1.5
板橋站	111	100.0	86.3	10.9	75.4	10.0	10.0	0.0	3.7
基隆站	57	100.0	80.9	12.7	68.2	13.7	13.7	0.0	5.4
宜蘭站	48	100.0	86.3	19.0	67.3	10.4	6.7	3.7	3.4
花蓮站	43	100.0	75.4	22.4	53.0	24.6	24.6	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	100.0	38.6	61.4	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	81.4	17.6	63.8	14.3	14.3	0.0	4.3
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	96.2	21.7	74.6	1.1	1.1	0.0	2.7
新竹市站	90	100.0	76.0	5.3	70.7	21.2	19.3	2.0	2.8
桃園站	254	100.0	80.3	7.2	73.1	17.9	17.9	0.0	1.8
中壢站	46	100.0	67.6	8.8	58.8	26.9	23.0	3.9	5.5
苗栗站	87	100.0	85.8	9.8	76.0	13.2	13.2	0.0	0.9
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	85.7	31.7	54.0	11.6	11.6	0.0	2.7
臺中市站	126	100.0	90.3	20.1	70.3	9.7	9.7	0.0	0.0
豐原站	94	100.0	93.0	12.1	80.9	6.2	6.2	0.0	0.8
彰化站	104	100.0	91.3	20.8	70.5	8.7	8.7	0.0	0.0
南投站	45	100.0	91.9	34.9	57.0	3.1	3.1	0.0	5.0
埔里分站	25	100.0	97.3	17.7	79.6	2.7	2.7	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	90.2	42.4	47.8	3.8	3.8	0.0	6.0
嘉義市站	68	100.0	86.6	15.3	71.3	13.4	13.4	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	90.0	14.6	75.4	10.0	10.0	0.0	0.0
臺南站	115	100.0	89.9	19.8	70.1	9.6	9.6	0.0	0.5
新營站	37	100.0	88.6	9.6	79.0	3.1	3.1	0.0	8.3
雲林站	66	100.0	93.0	14.0	79.0	5.1	5.1	0.0	1.9
東勢分站	33	100.0	92.0	8.4	83.6	8.0	8.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	87.4	18.7	68.7	6.7	6.7	0.0	6.0
旗山站	16	100.0	96.0	29.9	66.1	0.0	0.0	0.0	4.0
屏東站	76	100.0	85.7	12.9	72.8	11.6	11.6	0.0	2.7
臺東站	32	100.0	81.0	13.0	68.0	19.0	19.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	89.4	20.6	68.8	10.6	10.6	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	92.0	15.7	76.3	8.0	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	163	100.0	87.1	21.6	65.5	9.0	7.8	1.1	4.0
士林站	80	100.0	94.7	30.2	64.5	4.9	4.9	0.0	0.4
金門站	31	100.0	89.7	37.7	52.0	3.5	3.5	0.0	6.8
連江站	7	100.0	89.0	30.2	58.8	2.4	2.4	0.0	8.6
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	79	100.0	96.4	25.5	70.9	3.0	3.0	0.0	0.6
苓雅站	94	100.0	87.3	19.3	68.0	11.7	11.7	0.0	1.0

附表8-1. 民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用 / 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	40.9	9.4	31.5	3.7	3.5	0.2	55.3	0.1
依性別分	a									
男	1,492	100.0	45.2	10.8	34.4	3.8	3.7	0.1	50.9	0.1
女	1,056	100.0	34.8	7.4	27.4	3.6	3.3	0.3	61.6	0.0
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	53.4	18.8	34.6	2.1	2.1	0.0	44.5	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	54.8	13.0	41.9	5.4	5.4	0.0	39.8	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	43.1	9.4	33.6	3.0	2.5	0.5	53.8	0.2
40~未滿50歲	576	100.0	34.7	7.9	26.8	4.1	3.6	0.5	61.0	0.2
50~未滿60歲	553	100.0	35.0	7.3	27.7	3.7	3.7	0.0	61.3	0.0
60歲及以上	340	100.0	35.5	7.3	28.3	2.7	2.7	0.0	61.8	0.0
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	30.3	7.1	23.2	3.0	3.0	0.0	66.7	0.0
國(初)中	196	100.0	31.5	5.8	25.7	1.8	1.8	0.0	66.7	0.0
高中(職)	828	100.0	40.4	9.4	31.0	3.2	3.1	0.1	56.3	0.1
專科	380	100.0	38.6	9.5	29.0	3.7	3.5	0.2	57.7	0.0
大學	864	100.0	45.8	11.0	34.7	5.1	4.7	0.4	49.1	0.1
研究所及以上	152	100.0	42.6	6.5	36.0	1.9	1.9	0.0	55.5	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	40.3	6.7	33.6	2.8	2.5	0.3	56.9	0.0
自營商	181	100.0	37.2	12.7	24.5	4.9	4.4	0.5	57.9	0.0
民營企業職員	388	100.0	39.2	8.7	30.5	4.2	3.6	0.6	56.4	0.2
軍公教	133	100.0	42.5	8.8	33.7	2.4	2.4	0.0	55.1	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	47.9	10.9	37.0	4.7	4.7	0.0	47.4	0.0
藍領工作者	318	100.0	39.3	8.5	30.7	4.1	4.1	0.0	56.6	0.0
學生	195	100.0	54.9	13.1	41.8	3.8	3.8	0.0	41.2	0.0
家管	341	100.0	30.8	8.5	22.3	3.1	3.1	0.0	66.1	0.0
無業及退休	349	100.0	40.4	8.7	31.7	2.9	2.7	0.2	56.4	0.3
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	33.4	9.9	23.5	3.9	3.4	0.4	62.7	0.0
新竹區監理所	536	100.0	46.4	9.0	37.5	4.3	4.3	0.0	49.2	0.0
臺中區監理所	433	100.0	47.6	12.3	35.2	5.6	5.6	0.0	46.8	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	37.9	7.2	30.7	2.1	1.9	0.2	60.0	0.0
高雄區監理所	218	100.0	36.6	5.8	30.8	2.1	2.1	0.0	60.8	0.5
臺北市區監理所	281	100.0	43.2	11.7	31.5	1.7	1.0	0.6	54.8	0.3
高雄市區監理所	173	100.0	38.2	7.5	30.7	5.2	5.2	0.0	56.6	0.0

附表8-1. 民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			無使用 / 體驗過	拒答
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,548	100.0	40.9	9.4	31.5	3.7	3.5	0.2	55.3	0.1
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	37.0	7.6	29.3	6.3	6.3	0.0	56.7	0.0
板橋站	111	100.0	26.9	4.1	22.8	3.2	3.2	0.0	69.9	0.0
基隆站	57	100.0	34.7	8.5	26.2	5.5	5.5	0.0	59.7	0.0
宜蘭站	48	100.0	43.0	11.1	31.8	0.0	0.0	0.0	57.0	0.0
花蓮站	43	100.0	43.9	12.5	31.5	5.6	0.0	5.6	50.5	0.0
玉里分站	57	100.0	41.8	27.5	14.3	0.0	0.0	0.0	58.2	0.0
蘆洲站	64	100.0	13.4	8.2	5.2	2.9	2.9	0.0	83.7	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	59.1	25.0	34.1	0.0	0.0	0.0	40.9	0.0
新竹市站	90	100.0	36.3	1.8	34.5	6.8	6.8	0.0	56.9	0.0
桃園站	254	100.0	51.1	8.3	42.8	6.4	6.4	0.0	42.5	0.0
中壢站	46	100.0	47.8	16.4	31.4	1.7	1.7	0.0	50.5	0.0
苗栗站	87	100.0	34.1	3.6	30.5	0.0	0.0	0.0	65.9	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	52.6	16.7	35.9	9.3	9.3	0.0	38.1	0.0
臺中市站	126	100.0	54.7	13.9	40.8	9.9	9.9	0.0	35.4	0.0
豐原站	94	100.0	50.0	7.6	42.4	2.6	2.6	0.0	47.4	0.0
彰化站	104	100.0	46.9	16.4	30.5	5.7	5.7	0.0	47.4	0.0
南投站	45	100.0	45.1	11.5	33.6	0.0	0.0	0.0	54.9	0.0
埔里分站	25	100.0	2.7	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	97.3	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	61.2	35.2	26.0	0.0	0.0	0.0	38.8	0.0
嘉義市站	68	100.0	31.3	4.6	26.8	1.6	1.6	0.0	67.1	0.0
麻豆站	26	100.0	54.4	4.3	50.0	0.0	0.0	0.0	45.6	0.0
臺南站	115	100.0	52.5	7.3	45.2	3.8	3.1	0.7	43.7	0.0
新營站	37	100.0	16.5	2.2	14.3	1.5	1.5	0.0	82.0	0.0
雲林站	66	100.0	29.5	4.4	25.1	0.0	0.0	0.0	70.5	0.0
東勢分站	33	100.0	8.1	1.9	6.2	5.6	5.6	0.0	86.3	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	33.6	7.9	25.7	0.0	0.0	0.0	64.2	2.2
旗山站	16	100.0	15.2	9.0	6.2	2.1	2.1	0.0	82.6	0.0
屏東站	76	100.0	45.2	5.5	39.6	3.0	3.0	0.0	51.8	0.0
臺東站	32	100.0	47.4	3.0	44.4	3.5	3.5	0.0	49.1	0.0
澎湖站	37	100.0	24.8	6.5	18.3	0.0	0.0	0.0	75.2	0.0
恆春分站	11	100.0	30.0	0.0	30.0	8.0	8.0	0.0	62.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	36.8	8.5	28.3	2.7	1.6	1.1	59.9	0.6
士林站	80	100.0	54.1	15.3	38.8	0.0	0.0	0.0	45.9	0.0
金門站	31	100.0	46.8	18.4	28.3	0.0	0.0	0.0	53.2	0.0
連江站	7	100.0	54.2	17.4	36.8	2.4	2.4	0.0	43.4	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	43.3	9.9	33.4	5.5	5.5	0.0	51.1	0.0
苓雅站	94	100.0	33.9	5.5	28.4	4.9	4.9	0.0	61.2	0.0

附表8-2. 民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	1,138	100.0	91.5	21.1	70.5	8.3	7.8	0.4	0.2
依性別分	a								
男	733	100.0	92.0	22.0	70.0	7.7	7.5	0.2	0.3
女	406	100.0	90.7	19.3	71.4	9.3	8.5	0.8	0.0
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	75	100.0	96.2	33.9	62.3	3.8	3.8	0.0	0.0
20~未滿30歲	252	100.0	91.1	21.5	69.6	8.9	8.9	0.0	0.0
30~未滿40歲	242	100.0	93.1	20.4	72.7	6.4	5.5	1.0	0.4
40~未滿50歲	225	100.0	89.1	20.4	68.7	10.5	9.4	1.2	0.4
50~未滿60歲	214	100.0	90.3	18.8	71.6	9.7	9.7	0.0	0.0
60歲及以上	130	100.0	93.0	19.0	74.0	7.0	7.0	0.0	0.0
依教育程度別分	a								
小學及以下	42	100.0	91.0	21.3	69.7	9.0	9.0	0.0	0.0
國(初)中	65	100.0	94.6	17.4	77.3	5.4	5.4	0.0	0.0
高中(職)	362	100.0	92.4	21.6	70.9	7.3	7.0	0.2	0.3
專科	161	100.0	91.3	22.6	68.7	8.7	8.2	0.6	0.0
大學	440	100.0	89.9	21.6	68.2	9.9	9.2	0.7	0.2
研究所及以上	68	100.0	95.7	14.7	81.0	4.3	4.3	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	118	100.0	93.4	15.5	77.9	6.6	5.8	0.8	0.0
自營商	76	100.0	88.3	30.2	58.1	11.7	10.5	1.2	0.0
民營企業職員	169	100.0	89.9	20.0	69.9	9.6	8.2	1.4	0.5
軍公教	60	100.0	94.6	19.5	75.1	5.4	5.4	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	191	100.0	91.0	20.7	70.4	9.0	9.0	0.0	0.0
藍領工作者	138	100.0	90.5	19.7	70.8	9.5	9.5	0.0	0.0
學生	114	100.0	93.5	22.3	71.2	6.5	6.5	0.0	0.0
家管	116	100.0	91.0	25.1	65.9	9.0	9.0	0.0	0.0
無業及退休	152	100.0	92.7	20.0	72.7	6.7	6.1	0.5	0.7
依監理所別分	a								
臺北區監理所	198	100.0	89.6	26.6	63.0	10.4	9.2	1.2	0.0
新竹區監理所	272	100.0	91.5	17.7	73.8	8.5	8.5	0.0	0.0
臺中區監理所	231	100.0	89.4	23.2	66.2	10.6	10.6	0.0	0.0
嘉義區監理所	149	100.0	94.8	18.1	76.7	5.2	4.7	0.5	0.0
高雄區監理所	85	100.0	93.4	14.9	78.5	5.4	5.4	0.0	1.2
臺北市區監理所	127	100.0	95.6	25.9	69.7	3.7	2.2	1.4	0.7
高雄市區監理所	75	100.0	88.1	17.3	70.8	11.9	11.9	0.0	0.0

附表8-2. 民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度(續完)
(排除無使用/體驗過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	1,138	100.0	91.5	21.1	70.5	8.3	7.8	0.4	0.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	66	100.0	85.4	17.6	67.8	14.6	14.6	0.0	0.0
板橋站	34	100.0	89.2	13.5	75.7	10.8	10.8	0.0	0.0
基隆站	23	100.0	86.3	21.2	65.1	13.7	13.7	0.0	0.0
宜蘭站	21	100.0	100.0	25.9	74.1	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	21	100.0	88.8	25.2	63.5	11.2	0.0	11.2	0.0
玉里分站	24	100.0	100.0	65.9	34.1	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	10	100.0	82.5	50.5	31.9	17.5	17.5	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	35	100.0	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	39	100.0	84.2	4.2	80.0	15.8	15.8	0.0	0.0
桃園站	146	100.0	88.9	14.4	74.5	11.1	11.1	0.0	0.0
中壢站	23	100.0	96.5	33.1	63.4	3.5	3.5	0.0	0.0
苗栗站	30	100.0	100.0	10.7	89.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	24	100.0	85.0	27.0	58.0	15.0	15.0	0.0	0.0
臺中市站	81	100.0	84.7	21.5	63.1	15.3	15.3	0.0	0.0
豐原站	49	100.0	95.1	14.4	80.7	4.9	4.9	0.0	0.0
彰化站	55	100.0	89.1	31.2	58.0	10.9	10.9	0.0	0.0
南投站	20	100.0	100.0	25.5	74.5	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	18	100.0	100.0	57.5	42.5	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	22	100.0	95.2	13.8	81.3	4.8	4.8	0.0	0.0
麻豆站	14	100.0	100.0	7.9	92.1	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	65	100.0	93.3	13.0	80.3	6.7	5.5	1.3	0.0
新營站	7	100.0	91.8	12.3	79.5	8.2	8.2	0.0	0.0
雲林站	19	100.0	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	4	100.0	58.9	13.9	45.0	41.1	41.1	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	17	100.0	93.9	22.1	71.8	0.0	0.0	0.0	6.1
旗山站	3	100.0	87.7	51.9	35.7	12.3	12.3	0.0	0.0
屏東站	37	100.0	93.8	11.5	82.3	6.2	6.2	0.0	0.0
臺東站	16	100.0	93.1	5.9	87.2	6.9	6.9	0.0	0.0
澎湖站	9	100.0	100.0	26.3	73.7	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	4	100.0	79.0	0.0	79.0	21.0	21.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	65	100.0	91.8	21.2	70.6	6.8	4.1	2.8	1.4
士林站	43	100.0	100.0	28.3	71.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	14	100.0	100.0	39.4	60.6	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	4	100.0	95.7	30.7	65.0	4.3	4.3	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	39	100.0	88.7	20.3	68.5	11.3	11.3	0.0	0.0
苓雅站	37	100.0	87.4	14.1	73.3	12.6	12.6	0.0	0.0

附表9-1. 民眾對監理所(站)「服務中心、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.4	31.5	58.9	3.7	3.2	0.5	5.8	0.1
依性別分										
男	1,492	100.0	91.0	33.6	57.3	3.6	2.9	0.7	5.4	0.1
女	1,056	100.0	89.5	28.5	61.1	3.9	3.6	0.3	6.5	0.1
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	94.3	26.7	67.6	2.3	2.3	0.0	3.4	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	94.6	35.3	59.3	2.8	2.0	0.9	2.5	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	89.7	33.3	56.3	5.5	4.7	0.8	4.8	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	88.1	29.6	58.6	4.2	3.4	0.7	7.6	0.1
50~未滿60歲	553	100.0	90.4	28.6	61.8	2.6	2.6	0.0	7.0	0.0
60歲及以上	340	100.0	88.4	33.9	54.5	3.5	3.4	0.2	7.5	0.5
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	90.2	36.8	53.4	2.7	2.7	0.0	5.9	1.2
國(初)中	196	100.0	90.9	24.1	66.8	1.7	1.7	0.0	7.4	0.0
高中(職)	828	100.0	90.8	29.6	61.3	3.4	3.0	0.4	5.7	0.0
專科	380	100.0	87.4	29.2	58.2	5.2	4.5	0.7	7.3	0.1
大學	864	100.0	91.1	33.6	57.5	4.1	3.3	0.8	4.8	0.1
研究所及以上	152	100.0	90.6	40.9	49.6	2.7	2.7	0.0	6.7	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	91.3	35.6	55.7	2.4	2.4	0.0	6.3	0.0
自營商	181	100.0	93.6	28.2	65.4	2.9	2.9	0.0	3.5	0.0
民營企業職員	388	100.0	90.2	33.2	57.0	6.2	5.8	0.4	3.5	0.2
軍公教	133	100.0	86.0	35.5	50.5	4.0	3.8	0.2	9.9	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	91.8	28.9	62.9	3.1	2.8	0.3	5.1	0.0
藍領工作者	318	100.0	88.9	31.3	57.6	2.8	1.2	1.6	7.9	0.4
學生	195	100.0	94.9	26.2	68.7	2.7	2.7	0.0	2.4	0.0
家管	341	100.0	87.9	30.4	57.5	4.5	4.0	0.5	7.6	0.0
無業及退休	349	100.0	89.5	34.0	55.5	3.6	2.6	1.0	6.7	0.2
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	90.6	34.4	56.2	2.8	2.3	0.4	6.4	0.2
新竹區監理所	536	100.0	91.7	32.7	58.9	4.0	2.7	1.3	4.3	0.0
臺中區監理所	433	100.0	90.2	29.9	60.3	4.7	4.7	0.0	5.1	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	92.1	27.9	64.2	2.5	1.9	0.6	5.4	0.0
高雄區監理所	218	100.0	90.4	29.7	60.6	4.0	3.9	0.1	5.5	0.1
臺北市區監理所	281	100.0	87.9	31.5	56.4	4.0	4.0	0.0	7.9	0.2
高雄市區監理所	173	100.0	86.0	32.4	53.7	5.1	4.5	0.6	8.7	0.2

附表9-1. 民眾對監理所(站)「服務中心、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.4	31.5	58.9	3.7	3.2	0.5	5.8	0.1
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	93.1	34.5	58.6	2.5	2.5	0.0	4.4	0.0
板橋站	111	100.0	93.3	29.4	63.9	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0
基隆站	57	100.0	87.7	32.1	55.7	4.0	0.0	4.0	6.2	2.1
宜蘭站	48	100.0	75.6	22.3	53.2	3.7	3.7	0.0	20.8	0.0
花蓮站	43	100.0	91.3	29.6	61.7	2.3	2.3	0.0	6.4	0.0
玉里分站	57	100.0	88.7	45.8	42.9	8.2	8.2	0.0	3.1	0.0
蘆洲站	64	100.0	95.2	46.7	48.5	1.8	1.8	0.0	2.9	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	97.8	42.0	55.7	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0
新竹市站	90	100.0	87.1	33.1	54.0	8.2	3.2	5.0	4.7	0.0
桃園站	254	100.0	92.8	30.3	62.5	3.0	3.0	0.0	4.2	0.0
中壢站	46	100.0	92.8	25.4	67.4	5.5	5.5	0.0	1.7	0.0
苗栗站	87	100.0	88.4	37.1	51.3	4.5	1.4	3.1	7.1	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	89.6	28.4	61.1	10.4	10.4	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	92.5	39.3	53.2	6.9	6.9	0.0	0.6	0.0
豐原站	94	100.0	91.3	19.2	72.1	1.8	1.8	0.0	6.9	0.0
彰化站	104	100.0	87.8	29.1	58.7	3.3	3.3	0.0	8.8	0.0
南投站	45	100.0	93.9	36.8	57.0	1.2	1.2	0.0	5.0	0.0
埔里分站	25	100.0	79.2	16.4	62.8	6.7	6.7	0.0	14.1	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	90.0	26.0	64.0	8.2	2.2	6.0	1.8	0.0
嘉義市站	68	100.0	96.4	31.8	64.6	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0
麻豆站	26	100.0	96.8	25.5	71.2	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0
臺南站	115	100.0	95.1	33.6	61.4	2.4	2.4	0.0	2.6	0.0
新營站	37	100.0	97.0	33.5	63.5	1.6	0.0	1.6	1.5	0.0
雲林站	66	100.0	86.9	21.1	65.8	3.8	3.8	0.0	9.3	0.0
東勢分站	33	100.0	75.8	11.1	64.7	3.7	3.7	0.0	20.5	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	93.8	31.2	62.6	3.7	3.7	0.0	2.5	0.0
旗山站	16	100.0	90.2	55.4	34.8	3.8	3.8	0.0	5.9	0.0
屏東站	76	100.0	93.6	26.8	66.8	2.7	2.4	0.3	3.3	0.4
臺東站	32	100.0	85.6	38.9	46.7	9.0	9.0	0.0	5.4	0.0
澎湖站	37	100.0	89.4	21.9	67.5	3.9	3.9	0.0	6.7	0.0
恆春分站	11	100.0	69.6	4.4	65.1	0.0	0.0	0.0	30.4	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	88.1	32.5	55.6	4.8	4.8	0.0	6.7	0.4
士林站	80	100.0	91.4	35.8	55.6	0.8	0.8	0.0	7.7	0.0
金門站	31	100.0	85.3	18.1	67.3	5.9	5.9	0.0	8.7	0.0
連江站	7	100.0	54.7	19.0	35.6	12.6	12.6	0.0	32.8	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	86.0	30.3	55.7	5.2	4.0	1.2	8.8	0.0
苓雅站	94	100.0	86.1	34.1	52.0	5.0	5.0	0.0	8.6	0.3

附表9-2. 民眾對監理所(站)「服務中心、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,399	100.0	96.0	33.4	62.5	3.9	3.4	0.5	0.1
依性別分	*								
男	1,412	100.0	96.1	35.5	60.6	3.8	3.1	0.7	0.1
女	987	100.0	95.8	30.4	65.3	4.2	3.9	0.3	0.1
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	131	100.0	97.6	27.6	70.0	2.4	2.4	0.0	0.0
20~未滿30歲	408	100.0	97.1	36.2	60.9	2.9	2.0	0.9	0.0
30~未滿40歲	498	100.0	94.2	35.0	59.2	5.8	4.9	0.9	0.0
40~未滿50歲	533	100.0	95.4	32.0	63.4	4.5	3.7	0.8	0.1
50~未滿60歲	515	100.0	97.2	30.7	66.5	2.8	2.8	0.0	0.0
60歲及以上	315	100.0	95.6	36.7	58.9	3.8	3.6	0.2	0.6
依教育程度別分	a								
小學及以下	119	100.0	95.8	39.1	56.7	2.9	2.9	0.0	1.3
國(初)中	182	100.0	98.2	26.0	72.1	1.8	1.8	0.0	0.0
高中(職)	781	100.0	96.4	31.4	65.0	3.6	3.2	0.5	0.0
專科	352	100.0	94.3	31.4	62.8	5.7	4.9	0.8	0.1
大學	823	100.0	95.6	35.3	60.3	4.3	3.5	0.8	0.1
研究所及以上	142	100.0	97.1	43.9	53.2	2.9	2.9	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	256	100.0	97.4	38.0	59.4	2.6	2.6	0.0	0.0
自營商	175	100.0	97.0	29.3	67.7	3.0	3.0	0.0	0.0
民營企業職員	374	100.0	93.4	34.4	59.0	6.4	6.0	0.5	0.2
軍公教	120	100.0	95.5	39.4	56.1	4.5	4.2	0.2	0.0
買賣及服務工作人員	345	100.0	96.7	30.4	66.3	3.3	3.0	0.3	0.0
藍領工作者	293	100.0	96.6	34.1	62.5	3.0	1.3	1.7	0.4
學生	190	100.0	97.2	26.8	70.4	2.8	2.8	0.0	0.0
家管	315	100.0	95.1	32.9	62.2	4.9	4.3	0.6	0.0
無業及退休	326	100.0	96.0	36.5	59.5	3.8	2.8	1.0	0.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所	499	100.0	96.8	36.7	60.1	2.9	2.5	0.5	0.2
新竹區監理所	513	100.0	95.8	34.2	61.6	4.2	2.8	1.4	0.0
臺中區監理所	411	100.0	95.1	31.6	63.5	4.9	4.9	0.0	0.0
嘉義區監理所	354	100.0	97.4	29.5	67.8	2.6	2.0	0.6	0.0
高雄區監理所	206	100.0	95.6	31.5	64.2	4.2	4.1	0.1	0.1
臺北市區監理所	259	100.0	95.4	34.2	61.2	4.3	4.3	0.0	0.3
高雄市區監理所	158	100.0	94.2	35.4	58.8	5.6	5.0	0.6	0.2

附表9-2. 民眾對監理所(站)「服務中心、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度(續完)
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,399	100.0	96.0	33.4	62.5	3.9	3.4	0.5	0.1
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	145	100.0	97.4	36.1	61.3	2.6	2.6	0.0	0.0
板橋站	104	100.0	100.0	31.5	68.5	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	53	100.0	93.5	34.2	59.3	4.3	0.0	4.3	2.2
宜蘭站	38	100.0	95.4	28.2	67.2	4.6	4.6	0.0	0.0
花蓮站	40	100.0	97.5	31.7	65.9	2.5	2.5	0.0	0.0
玉里分站	56	100.0	91.6	47.3	44.2	8.4	8.4	0.0	0.0
蘆洲站	62	100.0	98.1	48.1	50.0	1.9	1.9	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	57	100.0	100.0	43.0	57.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	86	100.0	91.4	34.7	56.7	8.6	3.3	5.3	0.0
桃園站	244	100.0	96.8	31.6	65.2	3.2	3.2	0.0	0.0
中壢站	46	100.0	94.4	25.8	68.6	5.6	5.6	0.0	0.0
苗栗站	81	100.0	95.1	40.0	55.2	4.9	1.5	3.3	0.0
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	89.6	28.4	61.1	10.4	10.4	0.0	0.0
臺中市站	125	100.0	93.0	39.5	53.5	7.0	7.0	0.0	0.0
豐原站	87	100.0	98.1	20.6	77.5	1.9	1.9	0.0	0.0
彰化站	95	100.0	96.3	31.9	64.4	3.7	3.7	0.0	0.0
南投站	43	100.0	98.8	38.8	60.0	1.2	1.2	0.0	0.0
埔里分站	22	100.0	92.2	19.1	73.1	7.8	7.8	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	28	100.0	91.7	26.5	65.2	8.3	2.2	6.1	0.0
嘉義市站	66	100.0	100.0	33.0	67.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	25	100.0	100.0	26.4	73.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	112	100.0	97.6	34.5	63.1	2.4	2.4	0.0	0.0
新營站	37	100.0	98.4	34.0	64.5	1.6	0.0	1.6	0.0
雲林站	60	100.0	95.8	23.3	72.5	4.2	4.2	0.0	0.0
東勢分站	26	100.0	95.4	14.0	81.4	4.6	4.6	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	45	100.0	96.2	32.0	64.2	3.8	3.8	0.0	0.0
旗山站	15	100.0	95.9	58.9	37.0	4.1	4.1	0.0	0.0
屏東站	74	100.0	96.8	27.7	69.1	2.8	2.5	0.3	0.4
臺東站	30	100.0	90.5	41.2	49.4	9.5	9.5	0.0	0.0
澎湖站	34	100.0	95.8	23.5	72.3	4.2	4.2	0.0	0.0
恆春分站	7	100.0	100.0	6.4	93.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	152	100.0	94.4	34.9	59.6	5.2	5.2	0.0	0.4
士林站	73	100.0	99.1	38.8	60.3	0.9	0.9	0.0	0.0
金門站	28	100.0	93.5	19.8	73.7	6.5	6.5	0.0	0.0
連江站	5	100.0	81.3	28.3	53.0	18.7	18.7	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	72	100.0	94.3	33.2	61.1	5.7	4.4	1.3	0.0
苓雅站	86	100.0	94.1	37.3	56.8	5.5	5.5	0.0	0.4

附表10-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.8	26.8	64.0	7.6	6.5	1.1	1.4	0.2
依性別分	*									
男	1,492	100.0	92.0	28.8	63.3	6.3	5.3	1.0	1.5	0.2
女	1,056	100.0	89.2	24.1	65.1	9.3	8.2	1.2	1.3	0.2
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	93.6	27.1	66.4	1.0	1.0	0.0	4.0	1.4
20~未滿30歲	419	100.0	89.4	28.7	60.7	9.3	8.0	1.3	1.3	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	90.3	27.5	62.9	8.5	6.9	1.6	1.2	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	89.0	25.7	63.3	9.0	7.2	1.8	1.6	0.4
50~未滿60歲	553	100.0	91.4	24.5	66.8	7.6	7.0	0.6	0.8	0.2
60歲及以上	340	100.0	94.6	29.0	65.6	4.0	4.0	0.0	1.3	0.1
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	96.1	31.4	64.7	3.3	3.3	0.0	0.6	0.0
國(初)中	196	100.0	88.7	20.2	68.5	9.9	9.9	0.0	1.2	0.2
高中(職)	828	100.0	93.3	25.0	68.3	5.6	4.8	0.7	1.1	0.1
專科	380	100.0	86.5	21.7	64.8	11.8	9.4	2.4	1.0	0.7
大學	864	100.0	89.3	30.3	59.0	8.3	6.9	1.3	2.2	0.2
研究所及以上	152	100.0	95.7	34.6	61.1	4.1	3.4	0.7	0.2	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	88.3	32.8	55.5	8.5	7.0	1.5	2.3	0.9
自營商	181	100.0	89.5	26.0	63.5	10.2	7.9	2.4	0.2	0.0
民營企業職員	388	100.0	89.5	25.0	64.5	10.1	9.5	0.6	0.4	0.0
軍公教	133	100.0	94.0	28.8	65.3	5.1	3.9	1.2	0.8	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	92.1	26.1	66.1	6.6	5.8	0.8	1.3	0.0
藍領工作者	318	100.0	91.3	27.2	64.1	7.6	5.8	1.8	1.1	0.0
學生	195	100.0	94.5	25.2	69.2	1.2	1.2	0.0	3.4	1.0
家管	341	100.0	87.6	25.1	62.5	10.0	8.1	1.9	2.3	0.1
無業及退休	349	100.0	93.0	27.2	65.8	5.9	5.9	0.0	0.9	0.3
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	92.9	31.9	60.9	5.9	5.0	0.8	0.8	0.5
新竹區監理所	536	100.0	89.9	24.4	65.5	8.2	6.3	1.8	1.6	0.4
臺中區監理所	433	100.0	89.9	24.3	65.6	8.4	6.6	1.8	1.7	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	91.0	25.0	66.0	8.0	8.0	0.0	1.0	0.0
高雄區監理所	218	100.0	90.9	25.2	65.7	7.7	7.1	0.6	1.1	0.3
臺北市區監理所	281	100.0	91.9	31.5	60.4	6.5	6.1	0.5	1.3	0.2
高雄市區監理所	173	100.0	87.6	23.3	64.3	9.3	7.6	1.7	3.1	0.0

附表10-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.8	26.8	64.0	7.6	6.5	1.1	1.4	0.2
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	97.0	34.8	62.2	1.9	1.9	0.0	1.1	0.0
板橋站	111	100.0	90.5	24.7	65.8	8.9	7.7	1.2	0.6	0.0
基隆站	57	100.0	91.3	26.3	65.0	5.5	1.5	4.0	3.2	0.0
宜蘭站	48	100.0	83.9	24.1	59.8	11.1	11.1	0.0	0.0	5.0
花蓮站	43	100.0	85.0	21.6	63.5	15.0	15.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	100.0	47.2	52.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	94.4	41.9	52.5	5.6	4.2	1.4	0.0	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	84.8	31.2	53.6	11.9	11.9	0.0	0.0	3.3
新竹市站	90	100.0	89.0	25.3	63.7	11.0	9.2	1.8	0.0	0.0
桃園站	254	100.0	93.0	20.9	72.1	5.4	3.7	1.7	1.6	0.0
中壢站	46	100.0	89.5	34.1	55.4	10.5	8.0	2.5	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	85.3	24.1	61.2	9.4	6.3	3.1	5.2	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	90.9	32.4	58.4	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	94.2	25.9	68.3	5.8	4.9	0.8	0.0	0.0
豐原站	94	100.0	90.2	15.0	75.2	8.0	5.6	2.4	1.8	0.0
彰化站	104	100.0	82.0	20.4	61.6	12.4	8.1	4.3	5.6	0.0
南投站	45	100.0	91.1	39.1	52.0	8.9	8.9	0.0	0.0	0.0
埔里分站	25	100.0	96.0	27.1	68.9	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	90.8	25.9	64.8	6.5	6.5	0.0	2.7	0.0
嘉義市站	68	100.0	87.3	29.7	57.5	12.7	12.7	0.0	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	85.9	22.9	63.0	11.2	11.2	0.0	2.9	0.0
臺南站	115	100.0	95.5	30.7	64.8	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0
新營站	37	100.0	88.6	25.3	63.3	11.4	11.4	0.0	0.0	0.0
雲林站	66	100.0	95.1	15.1	80.0	1.8	1.8	0.0	3.1	0.0
東勢分站	33	100.0	82.3	16.0	66.4	17.7	17.7	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	89.7	23.2	66.5	8.7	8.7	0.0	0.9	0.7
旗山站	16	100.0	89.7	33.0	56.7	10.3	10.3	0.0	0.0	0.0
屏東站	76	100.0	90.7	20.4	70.4	6.3	4.7	1.6	2.6	0.4
臺東站	32	100.0	89.8	44.5	45.3	10.2	10.2	0.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	95.1	18.6	76.5	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	88.7	21.9	66.8	11.3	11.3	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	92.8	29.7	63.1	5.8	4.9	0.8	1.1	0.4
士林站	80	100.0	92.5	33.0	59.6	7.5	7.5	0.0	0.0	0.0
金門站	31	100.0	88.9	36.5	52.4	6.3	6.3	0.0	4.8	0.0
連江站	7	100.0	78.8	35.1	43.7	15.0	15.0	0.0	6.2	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	86.6	24.2	62.5	8.9	7.6	1.3	4.5	0.0
苓雅站	94	100.0	88.4	22.5	65.9	9.6	7.5	2.1	2.0	0.0

附表10-2. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,513	100.0	92.1	27.2	64.9	7.7	6.6	1.1	0.2
依性別分	**								
男	1,470	100.0	93.4	29.2	64.2	6.4	5.3	1.0	0.2
女	1,042	100.0	90.3	24.4	65.9	9.5	8.3	1.2	0.2
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	130	100.0	97.5	28.3	69.2	1.0	1.0	0.0	1.5
20~未滿30歲	413	100.0	90.6	29.1	61.5	9.4	8.1	1.3	0.0
30~未滿40歲	518	100.0	91.4	27.8	63.6	8.6	7.0	1.6	0.0
40~未滿50歲	567	100.0	90.4	26.1	64.3	9.1	7.3	1.8	0.4
50~未滿60歲	549	100.0	92.1	24.7	67.4	7.7	7.1	0.6	0.2
60歲及以上	336	100.0	95.9	29.4	66.4	4.0	4.0	0.0	0.1
依教育程度別分	a								
小學及以下	126	100.0	96.6	31.6	65.1	3.4	3.4	0.0	0.0
國(初)中	194	100.0	89.8	20.4	69.4	10.1	10.1	0.0	0.2
高中(職)	819	100.0	94.3	25.3	69.0	5.6	4.9	0.8	0.1
專科	376	100.0	87.4	21.9	65.5	11.9	9.5	2.4	0.7
大學	845	100.0	91.3	31.0	60.3	8.5	7.1	1.4	0.2
研究所及以上	152	100.0	95.9	34.7	61.2	4.1	3.4	0.7	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	267	100.0	90.4	33.6	56.8	8.7	7.1	1.6	0.9
自營商	181	100.0	89.7	26.1	63.7	10.3	7.9	2.4	0.0
民營企業職員	386	100.0	89.9	25.1	64.7	10.1	9.5	0.6	0.0
軍公教	132	100.0	94.8	29.0	65.8	5.2	3.9	1.3	0.0
買賣及服務工作人員	359	100.0	93.3	26.4	66.9	6.7	5.8	0.8	0.0
藍領工作者	315	100.0	92.4	27.5	64.8	7.6	5.9	1.8	0.0
學生	188	100.0	97.8	26.1	71.6	1.2	1.2	0.0	1.0
家管	333	100.0	89.7	25.7	63.9	10.2	8.3	2.0	0.1
無業及退休	346	100.0	93.8	27.4	66.4	5.9	5.9	0.0	0.3
依監理所別分	a								
臺北區監理所	528	100.0	93.6	32.2	61.4	5.9	5.1	0.9	0.5
新竹區監理所	528	100.0	91.3	24.8	66.5	8.3	6.4	1.9	0.4
臺中區監理所	426	100.0	91.5	24.7	66.8	8.5	6.7	1.8	0.0
嘉義區監理所	370	100.0	91.9	25.3	66.6	8.1	8.1	0.0	0.0
高雄區監理所	215	100.0	91.9	25.5	66.5	7.8	7.2	0.6	0.3
臺北市區監理所	277	100.0	93.2	31.9	61.2	6.6	6.1	0.5	0.2
高雄市區監理所	168	100.0	90.4	24.0	66.4	9.6	7.8	1.8	0.0

附表10-2. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(續完)
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,513	100.0	92.1	27.2	64.9	7.7	6.6	1.1	0.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	150	100.0	98.1	35.2	62.9	1.9	1.9	0.0	0.0
板橋站	111	100.0	91.0	24.8	66.2	9.0	7.7	1.2	0.0
基隆站	55	100.0	94.3	27.1	67.2	5.7	1.6	4.1	0.0
宜蘭站	48	100.0	83.9	24.1	59.8	11.1	11.1	0.0	5.0
花蓮站	43	100.0	85.0	21.6	63.5	15.0	15.0	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	100.0	47.2	52.8	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	94.4	41.9	52.5	5.6	4.2	1.4	0.0
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	84.8	31.2	53.6	11.9	11.9	0.0	3.3
新竹市站	90	100.0	89.0	25.3	63.7	11.0	9.2	1.8	0.0
桃園站	250	100.0	94.5	21.2	73.2	5.5	3.7	1.8	0.0
中壢站	46	100.0	89.5	34.1	55.4	10.5	8.0	2.5	0.0
苗栗站	82	100.0	90.0	25.4	64.6	10.0	6.7	3.3	0.0
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	90.9	32.4	58.4	9.1	9.1	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	94.2	25.9	68.3	5.8	4.9	0.8	0.0
豐原站	92	100.0	91.9	15.3	76.6	8.1	5.7	2.4	0.0
彰化站	98	100.0	86.9	21.6	65.3	13.1	8.6	4.5	0.0
南投站	45	100.0	91.1	39.1	52.0	8.9	8.9	0.0	0.0
埔里分站	25	100.0	96.0	27.1	68.9	4.0	4.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	28	100.0	93.3	26.7	66.6	6.7	6.7	0.0	0.0
嘉義市站	68	100.0	87.3	29.7	57.5	12.7	12.7	0.0	0.0
麻豆站	25	100.0	88.5	23.6	64.8	11.5	11.5	0.0	0.0
臺南站	115	100.0	95.5	30.7	64.8	4.5	4.5	0.0	0.0
新營站	37	100.0	88.6	25.3	63.3	11.4	11.4	0.0	0.0
雲林站	64	100.0	98.1	15.6	82.6	1.9	1.9	0.0	0.0
東勢分站	33	100.0	82.3	16.0	66.4	17.7	17.7	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	90.5	23.4	67.1	8.8	8.8	0.0	0.7
旗山站	16	100.0	89.7	33.0	56.7	10.3	10.3	0.0	0.0
屏東站	74	100.0	93.1	20.9	72.2	6.5	4.8	1.7	0.4
臺東站	32	100.0	89.8	44.5	45.3	10.2	10.2	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	95.1	18.6	76.5	4.9	4.9	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	88.7	21.9	66.8	11.3	11.3	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	162	100.0	93.8	30.0	63.8	5.8	5.0	0.8	0.4
士林站	80	100.0	92.5	33.0	59.6	7.5	7.5	0.0	0.0
金門站	29	100.0	93.4	38.4	55.1	6.6	6.6	0.0	0.0
連江站	7	100.0	84.0	37.4	46.6	16.0	16.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	75	100.0	90.7	25.3	65.4	9.3	8.0	1.4	0.0
苓雅站	93	100.0	90.2	23.0	67.2	9.8	7.7	2.1	0.0

附表11. 民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	173	100.0	82.6	25.3	57.3	12.2	10.8	1.3	5.3
依性別分	a								
男	130	100.0	87.1	27.5	59.6	9.6	7.8	1.7	3.4
女	43	100.0	69.0	18.8	50.2	19.9	19.9	0.0	11.1
依年齡別分	a								
18~未滿20歲			0.0			0.0			
20~未滿30歲	35	100.0	89.5	34.1	55.4	10.5	10.5	0.0	0.0
30~未滿40歲	38	100.0	71.4	3.6	67.9	14.5	11.8	2.6	14.1
40~未滿50歲	42	100.0	76.9	40.6	36.2	19.0	17.6	1.5	4.1
50~未滿60歲	31	100.0	92.0	18.1	73.9	6.6	4.7	1.9	1.3
60歲及以上	26	100.0	87.5	29.1	58.4	6.4	6.4	0.0	6.1
依教育程度別分	a								
小學及以下	8	100.0	81.4	27.1	54.3	3.8	3.8	0.0	14.8
國(初)中	20	100.0	73.3	10.0	63.3	10.9	4.8	6.1	15.8
高中(職)	59	100.0	83.5	23.1	60.4	14.3	12.6	1.7	2.2
專科	24	100.0	81.3	28.8	52.5	18.7	18.7	0.0	0.0
大學	47	100.0	84.6	34.0	50.6	10.4	10.4	0.0	5.0
研究所及以上	15	100.0	87.5	20.9	66.6	5.3	5.3	0.0	7.1
依職業別分	a								
專業人士與主管	29	100.0	73.7	32.8	40.9	26.3	24.2	2.1	0.0
自營商	20	100.0	77.8	15.4	62.4	19.9	19.9	0.0	2.3
民營企業職員	24	100.0	89.2	27.2	61.9	2.7	2.7	0.0	8.1
軍公教	11	100.0	97.0	16.5	80.4	3.0	3.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	21	100.0	94.0	36.1	57.9	0.0	0.0	0.0	6.0
藍領工作者	31	100.0	81.8	29.1	52.8	9.8	7.7	2.0	8.4
學生	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	10	100.0	69.5	5.8	63.8	2.3	2.3	0.0	28.1
無業及退休	23	100.0	77.4	24.8	52.5	22.6	18.2	4.5	0.0
依監理所別分	a								
臺北區監理所	32	100.0	82.0	16.9	65.1	18.0	18.0	0.0	0.0
新竹區監理所	39	100.0	89.5	23.8	65.7	0.0	0.0	0.0	10.5
臺中區監理所	18	100.0	67.7	25.3	42.4	32.3	32.3	0.0	0.0
嘉義區監理所	18	100.0	90.0	28.1	61.9	10.0	10.0	0.0	0.0
高雄區監理所	16	100.0	73.2	35.7	37.4	24.8	14.3	10.5	2.1
臺北市區監理所	44	100.0	85.7	30.3	55.4	6.4	5.0	1.4	7.9
高雄市區監理所	6	100.0	63.0	9.1	53.9	16.5	16.5	0.0	20.5

附表11. 民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	173	100.0	82.6	25.3	57.3	12.2	10.8	1.3	5.3
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	20	100.0	89.1	23.0	66.1	10.9	10.9	0.0	0.0
板橋站	6	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	2	100.0	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站			0.0			0.0			
花蓮站	4	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
玉里分站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站			0.0			0.0			
新竹區監理所									
新竹所	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	7	100.0	42.7	0.0	42.7	0.0	0.0	0.0	57.3
桃園站	16	100.0	100.0	21.3	78.7	0.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	5	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	10	100.0	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	4	100.0	41.4	0.0	41.4	58.6	58.6	0.0	0.0
臺中市站	4	100.0	58.9	0.0	58.9	41.1	41.1	0.0	0.0
豐原站	2	100.0	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	6	100.0	75.3	62.5	12.8	24.7	24.7	0.0	0.0
南投站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站			0.0			0.0			
嘉義區監理所									
嘉義所	2	100.0	100.0	44.0	56.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站			0.0			0.0			
麻豆站	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	6	100.0	69.6	39.2	30.4	30.4	30.4	0.0	0.0
新營站	5	100.0	100.0	24.7	75.3	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	3	100.0	100.0	23.6	76.4	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	3	100.0	12.4	0.0	12.4	78.1	29.8	48.3	9.5
旗山站	1	100.0	65.1	65.1	0.0	34.9	34.9	0.0	0.0
屏東站	3	100.0	70.7	10.0	60.8	29.3	29.3	0.0	0.0
臺東站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	7	100.0	100.0	63.1	36.9	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站			0.0			0.0			
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	22	100.0	83.8	19.4	64.4	7.2	7.2	0.0	9.0
士林站	7	100.0	91.4	65.3	26.1	8.6	8.6	0.0	0.0
金門站	11	100.0	80.3	23.7	56.6	5.8	0.0	5.8	13.9
連江站	4	100.0	100.0	44.8	55.2	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	4	100.0	64.1	13.4	50.7	5.7	5.7	0.0	30.2
苓雅站	2	100.0	60.7	0.0	60.7	39.3	39.3	0.0	0.0

附表12. 民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	395	100.0	87.7	25.0	62.7	10.0	9.0	1.0	2.2
依性別分	a								
男	207	100.0	91.2	26.4	64.8	6.6	4.7	1.9	2.1
女	188	100.0	83.8	23.4	60.4	13.8	13.8	0.0	2.4
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	121	100.0	89.2	36.1	53.1	10.8	8.0	2.7	0.0
20~未滿30歲	123	100.0	94.4	18.3	76.1	4.1	4.1	0.0	1.5
30~未滿40歲	39	100.0	67.6	25.7	42.0	25.8	25.8	0.0	6.6
40~未滿50歲	70	100.0	85.3	18.7	66.6	10.9	10.9	0.0	3.8
50~未滿60歲	39	100.0	85.4	23.4	61.9	10.1	8.3	1.8	4.5
60歲及以上	3	100.0	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分	a								
小學及以下	4	100.0	82.5	31.7	50.8	17.5	17.5	0.0	0.0
國(初)中	11	100.0	80.1	18.5	61.6	19.9	19.9	0.0	0.0
高中(職)	99	100.0	84.2	25.6	58.6	11.1	11.1	0.0	4.7
專科	46	100.0	95.2	29.8	65.4	4.8	3.3	1.5	0.0
大學	219	100.0	87.2	23.1	64.1	10.8	9.3	1.5	1.9
研究所及以上	17	100.0	100.0	34.7	65.3	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士與主管	21	100.0	80.4	15.9	64.4	19.6	16.3	3.4	0.0
自營商	15	100.0	91.6	10.5	81.2	8.4	8.4	0.0	0.0
民營企業職員	40	100.0	75.4	21.2	54.2	20.3	20.3	0.0	4.3
軍公教	19	100.0	90.5	13.4	77.1	9.5	9.5	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	46	100.0	83.3	26.3	56.9	13.3	13.3	0.0	3.4
藍領工作者	16	100.0	81.4	31.5	49.8	0.0	0.0	0.0	18.6
學生	159	100.0	91.3	26.6	64.7	7.5	5.4	2.1	1.2
家管	34	100.0	85.4	25.8	59.6	12.8	12.8	0.0	1.8
無業及退休	44	100.0	95.7	32.3	63.4	4.3	4.3	0.0	0.0
依監理所別分	a								
臺北區監理所	61	100.0	90.8	19.7	71.1	9.2	9.2	0.0	0.0
新竹區監理所	95	100.0	82.5	23.9	58.7	12.9	9.4	3.5	4.6
臺中區監理所	77	100.0	83.0	13.5	69.5	14.3	14.3	0.0	2.7
嘉義區監理所	62	100.0	95.1	27.8	67.2	4.9	3.8	1.1	0.0
高雄區監理所	34	100.0	91.5	26.5	65.1	6.7	6.7	0.0	1.8
臺北市區監理所	40	100.0	84.0	42.6	41.4	11.3	11.3	0.0	4.7
高雄市區監理所	26	100.0	96.4	39.3	57.1	3.6	3.6	0.0	0.0

附表12. 民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	395	100.0	87.7	25.0	62.7	10.0	9.0	1.0	2.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	19	100.0	79.3	14.9	64.5	20.7	20.7	0.0	0.0
板橋站	11	100.0	100.0	27.1	72.9	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	7	100.0	74.5	28.7	45.9	25.5	25.5	0.0	0.0
宜蘭站	4	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	8	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	8	100.0	100.0	23.8	76.2	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	12	100.0	100.0	62.6	37.4	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	18	100.0	94.6	19.8	74.8	5.4	5.4	0.0	0.0
桃園站	43	100.0	82.3	16.1	66.1	14.1	14.1	0.0	3.7
中壢站	6	100.0	54.3	54.3	0.0	32.3	32.3	0.0	13.4
苗栗站	16	100.0	66.0	7.8	58.2	21.3	0.0	21.3	12.7
臺中區監理所									
臺中所	7	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	23	100.0	66.2	5.2	61.0	33.8	33.8	0.0	0.0
豐原站	14	100.0	77.6	14.9	62.7	15.6	15.6	0.0	6.8
彰化站	26	100.0	95.9	26.7	69.2	0.0	0.0	0.0	4.1
南投站	5	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	2	100.0	40.1	0.0	40.1	59.9	59.9	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	10	100.0	100.0	29.5	70.5	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	12	100.0	93.8	68.0	25.8	6.2	0.0	6.2	0.0
麻豆站	4	100.0	51.7	21.9	29.8	48.3	48.3	0.0	0.0
臺南站	22	100.0	97.5	10.2	87.3	2.5	2.5	0.0	0.0
新營站			0.0			0.0			
雲林站	11	100.0	100.0	31.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	4	100.0	85.8	10.6	75.2	0.0	0.0	0.0	14.2
旗山站	4	100.0	100.0	40.7	59.3	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	16	100.0	91.2	10.3	80.9	8.8	8.8	0.0	0.0
臺東站	5	100.0	100.0	49.6	50.4	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	4	100.0	100.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	2	100.0	100.0	32.3	67.7	0.0	0.0	0.0	0.0
士林站	32	100.0	80.0	43.1	37.0	14.1	14.1	0.0	5.8
金門站	6	100.0	100.0	37.4	62.6	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	12	100.0	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苓雅站	14	100.0	93.4	26.2	67.2	6.6	6.6	0.0	0.0

附表13-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	87.0	24.1	62.8	5.1	4.5	0.6	7.4	0.5
依性別分	***									
男	1,492	100.0	88.7	26.4	62.3	4.7	4.5	0.2	5.8	0.7
女	1,056	100.0	84.5	20.9	63.6	5.6	4.6	1.0	9.7	0.2
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	90.4	18.3	72.1	5.0	5.0	0.0	4.6	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	87.3	31.4	55.8	4.1	3.6	0.5	8.0	0.6
30~未滿40歲	524	100.0	85.2	24.8	60.3	7.9	6.9	1.0	6.9	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	86.1	22.2	63.9	5.3	4.6	0.7	7.7	0.9
50~未滿60歲	553	100.0	87.5	20.6	66.9	4.2	4.0	0.2	7.9	0.5
60歲及以上	340	100.0	88.7	25.6	63.1	3.1	2.5	0.6	7.5	0.8
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	91.7	28.5	63.2	0.8	0.8	0.0	5.9	1.6
國(初)中	196	100.0	90.4	17.7	72.7	2.0	1.5	0.5	7.6	0.0
高中(職)	828	100.0	86.8	21.4	65.4	6.2	5.9	0.3	6.9	0.1
專科	380	100.0	82.4	19.8	62.6	6.5	5.3	1.3	9.1	2.0
大學	864	100.0	86.5	28.2	58.3	5.4	4.7	0.7	8.0	0.2
研究所及以上	152	100.0	93.7	31.8	61.9	1.3	1.3	0.0	4.3	0.7
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	86.9	32.1	54.8	6.1	4.4	1.7	6.6	0.4
自營商	181	100.0	90.3	23.3	67.0	6.2	6.2	0.0	3.3	0.2
民營企業職員	388	100.0	84.4	24.1	60.3	6.9	6.5	0.4	7.7	0.9
軍公教	133	100.0	86.8	29.3	57.6	6.0	5.5	0.5	7.2	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	87.0	23.5	63.4	7.0	6.8	0.2	5.7	0.3
藍領工作者	318	100.0	87.4	20.0	67.4	2.9	2.9	0.0	8.1	1.6
學生	195	100.0	90.9	17.5	73.4	1.6	1.6	0.0	7.5	0.0
家管	341	100.0	84.7	22.9	61.8	6.0	4.7	1.3	9.3	0.0
無業及退休	349	100.0	87.6	26.2	61.4	2.5	2.0	0.5	9.4	0.5
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	87.0	26.8	60.1	4.8	4.7	0.2	7.6	0.6
新竹區監理所	536	100.0	81.1	21.3	59.8	7.4	6.5	0.9	10.6	0.9
臺中區監理所	433	100.0	90.4	24.8	65.7	4.5	3.8	0.8	4.9	0.1
嘉義區監理所	374	100.0	89.9	20.7	69.3	3.6	3.0	0.6	5.8	0.6
高雄區監理所	218	100.0	88.9	22.1	66.7	5.0	4.8	0.3	5.8	0.3
臺北市區監理所	281	100.0	89.5	30.4	59.2	4.2	3.5	0.6	6.1	0.2
高雄市區監理所	173	100.0	83.7	23.1	60.6	4.9	4.6	0.3	11.3	0.2

附表13-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			沒接觸過	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	87.0	24.1	62.8	5.1	4.5	0.6	7.4	0.5
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	87.8	24.8	63.1	5.6	5.6	0.0	5.1	1.5
板橋站	111	100.0	81.1	26.0	55.1	6.8	6.8	0.0	12.1	0.0
基隆站	57	100.0	82.6	17.2	65.4	2.4	2.4	0.0	13.0	2.1
宜蘭站	48	100.0	91.7	18.3	73.4	3.4	3.4	0.0	4.9	0.0
花蓮站	43	100.0	87.8	33.1	54.7	11.3	11.3	0.0	0.9	0.0
玉里分站	57	100.0	93.1	38.1	55.0	1.8	1.8	0.0	5.2	0.0
蘆洲站	64	100.0	89.4	33.8	55.6	1.4	0.0	1.4	9.2	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	84.6	24.2	60.4	1.5	1.5	0.0	13.9	0.0
新竹市站	90	100.0	76.3	29.8	46.5	7.3	3.9	3.4	16.4	0.0
桃園站	254	100.0	79.6	17.8	61.8	9.8	9.1	0.7	9.1	1.5
中壢站	46	100.0	88.9	27.0	61.9	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0
苗栗站	87	100.0	83.9	18.0	65.9	8.4	8.4	0.0	6.3	1.3
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	100.0	31.7	68.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	89.1	27.9	61.2	5.8	5.0	0.8	5.1	0.0
豐原站	94	100.0	87.6	11.2	76.4	6.5	4.1	2.4	6.0	0.0
彰化站	104	100.0	89.2	28.7	60.5	5.4	5.4	0.0	5.4	0.0
南投站	45	100.0	91.9	31.5	60.4	1.5	1.5	0.0	5.4	1.2
埔里分站	25	100.0	95.2	20.4	74.8	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	92.6	24.1	68.5	7.4	1.4	6.0	0.0	0.0
嘉義市站	68	100.0	89.0	19.8	69.2	0.0	0.0	0.0	11.0	0.0
麻豆站	26	100.0	90.5	18.5	72.0	0.0	0.0	0.0	9.5	0.0
臺南站	115	100.0	90.1	26.8	63.3	4.8	4.8	0.0	5.1	0.0
新營站	37	100.0	79.6	20.7	58.8	8.1	8.1	0.0	6.1	6.3
雲林站	66	100.0	94.6	13.5	81.1	2.9	1.9	1.0	2.5	0.0
東勢分站	33	100.0	91.0	14.1	77.0	2.7	2.7	0.0	6.3	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	82.1	17.4	64.6	10.2	10.2	0.0	7.7	0.0
旗山站	16	100.0	87.7	33.1	54.5	2.0	2.0	0.0	7.8	2.6
屏東站	76	100.0	88.1	19.2	68.8	4.3	3.5	0.8	7.3	0.4
臺東站	32	100.0	95.1	31.7	63.4	1.1	1.1	0.0	3.7	0.0
澎湖站	37	100.0	93.5	25.4	68.0	3.9	3.9	0.0	2.6	0.0
恆春分站	11	100.0	92.0	6.8	85.2	8.0	8.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	89.0	33.7	55.2	4.9	4.5	0.4	5.9	0.3
士林站	80	100.0	88.1	27.0	61.1	2.9	1.6	1.3	8.9	0.0
金門站	31	100.0	98.5	22.0	76.5	1.5	1.5	0.0	0.0	0.0
連江站	7	100.0	79.4	26.6	52.8	12.6	12.6	0.0	8.0	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	85.4	22.3	63.1	4.6	4.6	0.0	10.0	0.0
苓雅站	94	100.0	82.2	23.7	58.5	5.1	4.6	0.5	12.3	0.3

附表13-2. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿意度
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,359	100.0	94.0	26.1	67.9	5.5	4.9	0.6	0.5
依性別分	**								
男	1,405	100.0	94.2	28.0	66.2	5.0	4.8	0.3	0.8
女	953	100.0	93.6	23.2	70.4	6.2	5.1	1.1	0.2
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	129	100.0	94.8	19.2	75.6	5.2	5.2	0.0	0.0
20~未滿30歲	385	100.0	94.9	34.2	60.7	4.5	3.9	0.6	0.6
30~未滿40歲	488	100.0	91.5	26.7	64.8	8.5	7.4	1.1	0.0
40~未滿50歲	532	100.0	93.3	24.0	69.3	5.7	5.0	0.7	0.9
50~未滿60歲	510	100.0	95.0	22.3	72.6	4.5	4.3	0.2	0.5
60歲及以上	315	100.0	95.8	27.6	68.2	3.3	2.7	0.6	0.9
依教育程度別分	a								
小學及以下	119	100.0	97.4	30.3	67.1	0.9	0.9	0.0	1.7
國(初)中	181	100.0	97.8	19.1	78.7	2.2	1.6	0.6	0.0
高中(職)	771	100.0	93.2	22.9	70.3	6.7	6.4	0.3	0.1
專科	345	100.0	90.6	21.8	68.8	7.2	5.8	1.4	2.2
大學	796	100.0	94.0	30.6	63.4	5.8	5.1	0.8	0.2
研究所及以上	146	100.0	98.0	33.3	64.7	1.3	1.3	0.0	0.7
依職業別分	a								
專業人士與主管	255	100.0	93.0	34.4	58.6	6.5	4.7	1.9	0.4
自營商	175	100.0	93.3	24.1	69.2	6.4	6.4	0.0	0.2
民營企業職員	358	100.0	91.5	26.1	65.4	7.5	7.0	0.5	1.0
軍公教	123	100.0	93.6	31.5	62.0	6.4	5.9	0.5	0.0
買賣及服務工作人員	343	100.0	92.3	25.0	67.3	7.4	7.2	0.3	0.3
藍領工作者	292	100.0	95.1	21.8	73.3	3.1	3.1	0.0	1.7
學生	180	100.0	98.3	18.9	79.3	1.7	1.7	0.0	0.0
家管	309	100.0	93.4	25.2	68.2	6.6	5.2	1.4	0.0
無業及退休	316	100.0	96.7	29.0	67.8	2.8	2.2	0.6	0.5
依監理所別分	a								
臺北區監理所	492	100.0	94.1	29.0	65.1	5.2	5.0	0.2	0.7
新竹區監理所	480	100.0	90.7	23.9	66.8	8.3	7.3	1.0	1.0
臺中區監理所	412	100.0	95.1	26.0	69.1	4.8	4.0	0.8	0.1
嘉義區監理所	352	100.0	95.5	21.9	73.6	3.8	3.2	0.7	0.7
高雄區監理所	205	100.0	94.3	23.5	70.8	5.4	5.1	0.3	0.3
臺北市區監理所	264	100.0	95.4	32.3	63.0	4.4	3.8	0.7	0.2
高雄市區監理所	154	100.0	94.3	26.0	68.3	5.5	5.2	0.3	0.2

附表13-2. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿意度(續完)
(排除沒接觸過)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,359	100.0	94.0	26.1	67.9	5.5	4.9	0.6	0.5
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	144	100.0	92.6	26.1	66.5	5.9	5.9	0.0	1.6
板橋站	98	100.0	92.2	29.6	62.7	7.8	7.8	0.0	0.0
基隆站	49	100.0	94.9	19.8	75.1	2.7	2.7	0.0	2.4
宜蘭站	46	100.0	96.5	19.2	77.2	3.5	3.5	0.0	0.0
花蓮站	42	100.0	88.6	33.4	55.3	11.4	11.4	0.0	0.0
玉里分站	55	100.0	98.1	40.1	58.0	1.9	1.9	0.0	0.0
蘆洲站	58	100.0	98.5	37.3	61.2	1.5	0.0	1.5	0.0
新竹區監理所									
新竹所	51	100.0	98.3	28.1	70.2	1.7	1.7	0.0	0.0
新竹市站	75	100.0	91.3	35.7	55.6	8.7	4.7	4.0	0.0
桃園站	231	100.0	87.6	19.5	68.0	10.8	10.0	0.8	1.6
中壢站	41	100.0	100.0	30.4	69.6	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	81	100.0	89.6	19.2	70.4	9.0	9.0	0.0	1.4
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	100.0	31.7	68.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	120	100.0	93.9	29.4	64.5	6.1	5.2	0.9	0.0
豐原站	88	100.0	93.1	11.9	81.2	6.9	4.4	2.5	0.0
彰化站	98	100.0	94.3	30.4	63.9	5.7	5.7	0.0	0.0
南投站	43	100.0	97.2	33.3	63.9	1.6	1.6	0.0	1.2
埔里分站	24	100.0	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	92.6	24.1	68.5	7.4	1.4	6.0	0.0
嘉義市站	61	100.0	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	24	100.0	100.0	20.5	79.5	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	109	100.0	94.9	28.2	66.7	5.1	5.1	0.0	0.0
新營站	35	100.0	84.7	22.1	62.6	8.6	8.6	0.0	6.7
雲林站	64	100.0	97.0	13.9	83.2	3.0	2.0	1.0	0.0
東勢分站	31	100.0	97.1	15.0	82.1	2.9	2.9	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	43	100.0	89.0	18.9	70.1	11.0	11.0	0.0	0.0
旗山站	15	100.0	95.1	35.9	59.1	2.1	2.1	0.0	2.8
屏東站	71	100.0	95.0	20.7	74.2	4.7	3.8	0.9	0.4
臺東站	30	100.0	98.8	33.0	65.9	1.2	1.2	0.0	0.0
澎湖站	36	100.0	96.0	26.1	69.9	4.0	4.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	92.0	6.8	85.2	8.0	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	154	100.0	94.5	35.8	58.7	5.2	4.8	0.4	0.3
士林站	72	100.0	96.8	29.6	67.1	3.2	1.7	1.5	0.0
金門站	31	100.0	98.5	22.0	76.5	1.5	1.5	0.0	0.0
連江站	7	100.0	86.3	29.0	57.4	13.7	13.7	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	71	100.0	94.9	24.8	70.2	5.1	5.1	0.0	0.0
苓雅站	83	100.0	93.8	27.1	66.7	5.8	5.3	0.6	0.4

附表14. 民眾對監理所(站)「窗口服務等候時間」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	82.1	18.0	64.2	16.3	14.1	2.3	1.5	0.0
依性別分 **										
男	1,492	100.0	82.8	20.4	62.4	15.8	13.3	2.5	1.4	0.0
女	1,056	100.0	81.2	14.5	66.7	17.2	15.1	2.1	1.6	0.0
依年齡別分 ***										
18~未滿20歲	136	100.0	89.2	26.3	62.9	10.8	10.8	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	87.3	24.4	63.0	11.9	9.8	2.1	0.8	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	74.9	16.2	58.7	23.9	18.1	5.8	1.2	0.1
40~未滿50歲	576	100.0	79.8	13.8	66.0	17.8	15.7	2.1	2.5	0.0
50~未滿60歲	553	100.0	81.6	15.2	66.4	17.5	16.2	1.3	0.9	0.1
60歲及以上	340	100.0	89.1	21.0	68.0	8.2	8.0	0.2	2.7	0.1
依教育程度別分 a										
小學及以下	127	100.0	92.0	24.0	68.0	6.2	5.1	1.0	1.5	0.3
國(初)中	196	100.0	84.9	14.9	69.9	13.3	11.7	1.6	1.7	0.2
高中(職)	828	100.0	81.3	15.1	66.2	17.3	15.6	1.7	1.4	0.0
專科	380	100.0	80.2	14.5	65.7	17.6	13.3	4.3	2.1	0.1
大學	864	100.0	82.4	20.7	61.7	16.3	13.9	2.4	1.3	0.0
研究所及以上	152	100.0	78.6	25.7	52.9	20.8	19.1	1.8	0.6	0.0
依職業別分 a										
專業人士與主管	273	100.0	77.4	19.9	57.5	20.4	15.9	4.5	2.2	0.0
自營商	181	100.0	81.4	16.6	64.8	18.6	13.0	5.5	0.0	0.0
民營企業職員	388	100.0	77.6	17.6	60.0	21.9	21.1	0.9	0.5	0.0
軍公教	133	100.0	79.9	24.2	55.7	18.8	18.8	0.0	0.9	0.3
買賣及服務工作人員	363	100.0	80.7	15.2	65.4	18.4	14.7	3.6	1.0	0.0
藍領工作者	318	100.0	83.4	17.1	66.2	14.6	12.1	2.5	2.0	0.0
學生	195	100.0	86.5	18.6	67.8	13.0	13.0	0.0	0.6	0.0
家管	341	100.0	82.3	14.6	67.7	14.9	11.8	3.1	2.7	0.1
無業及退休	349	100.0	89.6	21.5	68.1	7.9	7.7	0.3	2.4	0.1
依監理所別分 a										
臺北區監理所	533	100.0	87.8	21.7	66.0	10.8	10.2	0.6	1.4	0.0
新竹區監理所	536	100.0	72.2	14.3	57.9	26.6	21.3	5.3	1.2	0.0
臺中區監理所	433	100.0	83.4	14.5	68.9	15.3	12.5	2.9	1.3	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	84.5	18.7	65.7	15.0	14.2	0.7	0.6	0.0
高雄區監理所	218	100.0	84.2	19.3	64.9	13.9	12.9	1.0	1.6	0.3
臺北市區監理所	281	100.0	86.2	20.7	65.5	11.1	10.4	0.8	2.5	0.1
高雄市區監理所	173	100.0	78.2	18.3	59.9	18.6	14.3	4.3	3.2	0.0

附表14. 民眾對監理所(站)「窗口服務等候時間」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	82.1	18.0	64.2	16.3	14.1	2.3	1.5	0.0
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	83.2	17.3	65.9	15.9	14.7	1.2	0.9	0.0
板橋站	111	100.0	82.3	19.3	63.0	14.6	13.4	1.2	3.1	0.0
基隆站	57	100.0	86.4	16.2	70.2	10.4	10.4	0.0	3.2	0.0
宜蘭站	48	100.0	92.5	13.4	79.1	7.5	7.5	0.0	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	92.8	36.5	56.2	7.2	7.2	0.0	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	100.0	44.5	55.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	91.5	17.5	74.0	7.0	7.0	0.0	1.5	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	89.1	22.5	66.7	10.9	10.9	0.0	0.0	0.0
新竹市站	90	100.0	74.3	20.4	53.9	24.3	18.4	6.0	1.4	0.0
桃園站	254	100.0	66.0	8.7	57.3	32.5	26.6	5.8	1.5	0.0
中壢站	46	100.0	72.9	22.5	50.4	27.1	27.1	0.0	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	76.4	14.6	61.8	22.2	12.8	9.3	1.4	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	90.1	8.0	82.1	9.9	9.9	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	82.3	18.5	63.7	17.7	12.3	5.4	0.0	0.0
豐原站	94	100.0	69.4	6.0	63.4	29.6	23.6	6.0	1.0	0.0
彰化站	104	100.0	89.3	13.8	75.4	7.6	7.6	0.0	3.1	0.0
南投站	45	100.0	90.4	24.9	65.5	8.0	8.0	0.0	1.6	0.0
埔里分站	25	100.0	93.9	20.4	73.5	4.0	4.0	0.0	2.1	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	91.8	15.7	76.1	6.3	6.3	0.0	1.9	0.0
嘉義市站	68	100.0	79.9	29.5	50.4	20.1	20.1	0.0	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	86.4	20.5	65.9	12.0	9.1	2.9	1.6	0.0
臺南站	115	100.0	84.8	12.1	72.7	14.7	14.7	0.0	0.5	0.0
新營站	37	100.0	93.7	24.3	69.4	4.9	4.9	0.0	1.5	0.0
雲林站	66	100.0	77.3	17.8	59.5	22.7	19.7	3.0	0.0	0.0
東勢分站	33	100.0	89.0	16.5	72.4	11.0	11.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	86.0	15.3	70.7	13.1	12.5	0.5	0.0	0.9
旗山站	16	100.0	92.3	34.9	57.4	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0
屏東站	76	100.0	80.3	12.3	68.0	15.5	14.0	1.5	3.8	0.4
臺東站	32	100.0	85.1	24.3	60.8	14.9	14.9	0.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	83.2	27.2	56.0	15.3	15.3	0.0	1.5	0.0
恆春分站	11	100.0	92.0	20.4	71.6	8.0	0.0	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	84.0	16.7	67.2	13.5	12.6	0.9	2.6	0.0
士林站	80	100.0	89.4	24.6	64.8	9.5	8.7	0.8	1.1	0.0
金門站	31	100.0	90.1	29.0	61.1	4.8	4.8	0.0	5.1	0.0
連江站	7	100.0	87.1	32.7	54.4	2.4	2.4	0.0	6.2	4.3
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	79.9	21.8	58.0	16.4	14.5	2.0	3.7	0.0
苓雅站	94	100.0	76.8	15.4	61.5	20.4	14.1	6.2	2.8	0.0

附表15-1. 民眾對目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」的認知度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	71.0	29.0
依性別分				
男	1,492	100.0	72.4	27.6
女	1,056	100.0	68.9	31.1
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	136	100.0	46.6	53.4
20~未滿30歲	419	100.0	66.0	34.0
30~未滿40歲	524	100.0	74.9	25.1
40~未滿50歲	576	100.0	78.9	21.1
50~未滿60歲	553	100.0	73.1	26.9
60歲及以上	340	100.0	63.8	36.2
依教育程度別分 **				
小學及以下	127	100.0	61.6	38.4
國(初)中	196	100.0	69.7	30.3
高中(職)	828	100.0	70.8	29.2
專科	380	100.0	78.7	21.3
大學	864	100.0	69.1	30.9
研究所及以上	152	100.0	72.6	27.4
依職業別分 ***				
專業人士與主管	273	100.0	74.9	25.1
自營商	181	100.0	76.8	23.2
民營企業職員	388	100.0	68.4	31.6
軍公教	133	100.0	78.8	21.2
買賣及服務工作人員	363	100.0	73.9	26.1
藍領工作者	318	100.0	78.7	21.3
學生	195	100.0	48.2	51.8
家管	341	100.0	68.8	31.2
無業及退休	349	100.0	69.5	30.5
依監理所別分				
臺北區監理所	533	100.0	74.0	26.0
新竹區監理所	536	100.0	67.3	32.7
臺中區監理所	433	100.0	70.8	29.2
嘉義區監理所	374	100.0	73.3	26.7
高雄區監理所	218	100.0	69.9	30.1
臺北市區監理所	281	100.0	71.6	28.4
高雄市區監理所	173	100.0	68.8	31.2

附表15-1. 民眾對目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」的認知度
(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	71.0	29.0
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	152	100.0	68.7	31.3
板橋站	111	100.0	74.1	25.9
基隆站	57	100.0	77.0	23.0
宜蘭站	48	100.0	91.5	8.5
花蓮站	43	100.0	76.7	23.3
玉里分站	57	100.0	74.6	25.4
蘆洲站	64	100.0	68.0	32.0
新竹區監理所				
新竹所	59	100.0	65.7	34.3
新竹市站	90	100.0	68.6	31.4
桃園站	254	100.0	63.0	37.0
中壢站	46	100.0	65.7	34.3
苗栗站	87	100.0	80.6	19.4
臺中區監理所				
臺中所	39	100.0	62.3	37.7
臺中市站	126	100.0	69.6	30.4
豐原站	94	100.0	75.4	24.6
彰化站	104	100.0	72.4	27.6
南投站	45	100.0	68.8	31.2
埔里分站	25	100.0	69.5	30.5
嘉義區監理所				
嘉義所	29	100.0	74.0	26.0
嘉義市站	68	100.0	74.8	25.2
麻豆站	26	100.0	78.5	21.5
臺南站	115	100.0	72.1	27.9
新營站	37	100.0	71.6	28.4
雲林站	66	100.0	69.1	30.9
東勢分站	33	100.0	79.4	20.6
高雄區監理所				
高雄所	46	100.0	69.8	30.2
旗山站	16	100.0	60.5	39.5
屏東站	76	100.0	73.6	26.4
臺東站	32	100.0	79.6	20.4
澎湖站	37	100.0	64.9	35.1
恆春分站	11	100.0	46.1	53.9
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	163	100.0	72.4	27.6
士林站	80	100.0	69.8	30.2
金門站	31	100.0	73.6	26.4
連江站	7	100.0	63.9	36.1
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	79	100.0	71.4	28.6
苓雅站	94	100.0	66.6	33.4

附表15-2. 民眾對目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」的滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.3	48.0	42.4	3.6	3.2	0.4	6.1	0.0
依性別分	***									
男	1,492	100.0	91.1	51.2	39.9	3.1	2.5	0.6	5.7	0.0
女	1,056	100.0	89.2	43.3	45.8	4.2	4.1	0.1	6.5	0.1
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	92.3	29.4	62.9	0.7	0.7	0.0	7.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	92.2	44.2	48.0	2.2	2.2	0.0	5.6	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	90.9	50.3	40.6	4.4	3.4	1.0	4.7	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	88.8	48.2	40.6	5.1	4.3	0.8	5.9	0.2
50~未滿60歲	553	100.0	91.3	52.2	39.0	2.7	2.7	0.0	6.1	0.0
60歲及以上	340	100.0	87.3	49.1	38.2	4.1	4.0	0.1	8.6	0.0
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	85.4	42.3	43.1	1.9	1.9	0.0	12.7	0.0
國(初)中	196	100.0	88.1	43.2	44.9	2.1	1.6	0.6	9.7	0.0
高中(職)	828	100.0	90.9	49.2	41.7	4.8	4.4	0.3	4.2	0.1
專科	380	100.0	91.7	47.2	44.4	3.5	3.5	0.0	4.8	0.0
大學	864	100.0	90.6	49.2	41.4	3.2	2.6	0.7	6.2	0.0
研究所及以上	152	100.0	88.9	46.4	42.4	2.6	2.2	0.4	8.6	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	89.5	48.9	40.6	4.2	3.0	1.2	6.4	0.0
自營商	181	100.0	91.0	51.0	40.0	4.5	4.5	0.0	3.9	0.6
民營企業職員	388	100.0	92.0	50.4	41.7	3.4	2.9	0.5	4.6	0.0
軍公教	133	100.0	88.8	55.2	33.6	4.7	4.2	0.5	6.5	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	90.0	51.4	38.7	4.3	4.3	0.0	5.6	0.0
藍領工作者	318	100.0	93.3	49.4	43.9	3.6	2.7	0.9	3.1	0.0
學生	195	100.0	93.2	33.6	59.6	0.0	0.0	0.0	6.8	0.0
家管	341	100.0	87.2	43.7	43.5	4.3	4.3	0.0	8.4	0.0
無業及退休	349	100.0	88.0	47.1	40.9	2.9	2.5	0.4	9.0	0.0
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	93.4	51.3	42.2	2.7	2.3	0.3	3.9	0.0
新竹區監理所	536	100.0	90.6	45.4	45.2	4.6	4.6	0.0	4.5	0.2
臺中區監理所	433	100.0	87.7	48.7	39.1	4.1	3.0	1.1	8.2	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	90.7	45.0	45.7	2.6	2.3	0.3	6.7	0.0
高雄區監理所	218	100.0	90.5	48.5	42.0	3.0	2.6	0.4	6.5	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	89.3	51.1	38.2	3.6	3.3	0.3	7.1	0.0
高雄市區監理所	173	100.0	86.6	44.2	42.4	4.5	4.2	0.4	8.8	0.0

附表15-2. 民眾對目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」的滿意度
(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	90.3	48.0	42.4	3.6	3.2	0.4	6.1	0.0
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	91.4	51.5	40.0	4.5	3.3	1.2	4.1	0.0
板橋站	111	100.0	93.1	54.4	38.7	3.2	3.2	0.0	3.7	0.0
基隆站	57	100.0	98.5	62.9	35.6	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0
宜蘭站	48	100.0	83.8	35.2	48.6	5.0	5.0	0.0	11.1	0.0
花蓮站	43	100.0	96.6	58.7	38.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0
玉里分站	57	100.0	96.9	53.8	43.1	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0
蘆洲站	64	100.0	96.5	40.3	56.2	2.1	2.1	0.0	1.5	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	89.2	42.5	46.7	6.4	6.4	0.0	4.4	0.0
新竹市站	90	100.0	92.3	55.4	36.9	1.8	1.8	0.0	5.9	0.0
桃園站	254	100.0	89.8	43.1	46.7	5.2	5.2	0.0	4.6	0.5
中壢站	46	100.0	96.6	36.1	60.5	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	89.2	48.9	40.3	5.4	5.4	0.0	5.4	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	84.6	59.0	25.6	6.1	0.0	6.1	9.3	0.0
臺中市站	126	100.0	90.0	54.3	35.7	1.7	1.7	0.0	8.3	0.0
豐原站	94	100.0	89.9	34.4	55.4	1.8	1.8	0.0	8.4	0.0
彰化站	104	100.0	87.2	55.4	31.8	6.7	4.4	2.3	6.1	0.0
南投站	45	100.0	81.5	44.7	36.8	6.5	6.5	0.0	12.0	0.0
埔里分站	25	100.0	86.6	36.7	49.8	6.7	6.7	0.0	6.7	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	88.4	45.7	42.7	1.9	1.9	0.0	9.7	0.0
嘉義市站	68	100.0	86.5	35.7	50.8	2.4	2.4	0.0	11.2	0.0
麻豆站	26	100.0	91.9	60.7	31.2	6.5	2.2	4.3	1.6	0.0
臺南站	115	100.0	94.1	49.6	44.5	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0
新營站	37	100.0	89.0	49.9	39.1	4.6	4.6	0.0	6.4	0.0
雲林站	66	100.0	90.2	39.2	51.0	5.3	5.3	0.0	4.5	0.0
東勢分站	33	100.0	91.5	41.3	50.2	1.8	1.8	0.0	6.7	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	90.4	47.0	43.4	4.0	4.0	0.0	5.6	0.0
旗山站	16	100.0	93.2	58.3	34.9	2.0	2.0	0.0	4.8	0.0
屏東站	76	100.0	89.8	37.4	52.4	4.7	3.5	1.2	5.5	0.0
臺東站	32	100.0	91.3	65.6	25.7	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0
澎湖站	37	100.0	92.2	59.0	33.2	0.0	0.0	0.0	7.8	0.0
恆春分站	11	100.0	83.0	32.7	50.3	7.6	7.6	0.0	9.4	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	87.3	52.9	34.4	4.0	3.5	0.6	8.7	0.0
士林站	80	100.0	91.7	44.1	47.6	4.2	4.2	0.0	4.1	0.0
金門站	31	100.0	94.0	56.6	37.3	0.0	0.0	0.0	6.0	0.0
連江站	7	100.0	89.6	64.6	25.0	2.4	2.4	0.0	8.0	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	86.2	42.1	44.1	5.7	4.9	0.8	8.1	0.0
苓雅站	94	100.0	87.0	46.0	41.0	3.6	3.6	0.0	9.4	0.0

附表16-1. 民眾對102年8月起實施「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務的認知度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	45.9	54.1
依性別分 **				
男	1,492	100.0	43.6	56.4
女	1,056	100.0	49.1	50.9
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	136	100.0	46.7	53.3
20~未滿30歲	419	100.0	35.2	64.8
30~未滿40歲	524	100.0	43.0	57.0
40~未滿50歲	576	100.0	44.1	55.9
50~未滿60歲	553	100.0	56.0	44.0
60歲及以上	340	100.0	49.3	50.7
依教育程度別分 ***				
小學及以下	127	100.0	52.2	47.8
國(初)中	196	100.0	56.1	43.9
高中(職)	828	100.0	53.8	46.2
專科	380	100.0	42.7	57.3
大學	864	100.0	38.4	61.6
研究所及以上	152	100.0	34.0	66.0
依職業別分 ***				
專業人士與主管	273	100.0	37.1	62.9
自營商	181	100.0	53.5	46.5
民營企業職員	388	100.0	38.4	61.6
軍公教	133	100.0	45.1	54.9
買賣及服務工作人員	363	100.0	45.5	54.5
藍領工作者	318	100.0	49.0	51.0
學生	195	100.0	41.9	58.1
家管	341	100.0	56.4	43.6
無業及退休	349	100.0	47.1	52.9
依監理所別分 ***				
臺北區監理所	533	100.0	52.6	47.4
新竹區監理所	536	100.0	42.0	58.0
臺中區監理所	433	100.0	40.2	59.8
嘉義區監理所	374	100.0	50.2	49.8
高雄區監理所	218	100.0	45.2	54.8
臺北市區監理所	281	100.0	41.5	58.5
高雄市區監理所	173	100.0	49.5	50.5

附表16-1. 民眾對102年8月起實施「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務的認知度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	45.9	54.1
依監理所別分 ***				
臺北區監理所				
臺北所	152	100.0	54.2	45.8
板橋站	111	100.0	53.7	46.3
基隆站	57	100.0	37.8	62.2
宜蘭站	48	100.0	51.2	48.8
花蓮站	43	100.0	37.7	62.3
玉里分站	57	100.0	55.5	44.5
蘆洲站	64	100.0	68.3	31.7
新竹區監理所				
新竹所	59	100.0	70.4	29.6
新竹市站	90	100.0	42.5	57.5
桃園站	254	100.0	40.6	59.4
中壢站	46	100.0	48.8	51.2
苗栗站	87	100.0	23.0	77.0
臺中區監理所				
臺中所	39	100.0	35.3	64.7
臺中市站	126	100.0	38.5	61.5
豐原站	94	100.0	41.9	58.1
彰化站	104	100.0	42.0	58.0
南投站	45	100.0	37.2	62.8
埔里分站	25	100.0	48.3	51.7
嘉義區監理所				
嘉義所	29	100.0	56.2	43.8
嘉義市站	68	100.0	49.1	50.9
麻豆站	26	100.0	50.7	49.3
臺南站	115	100.0	56.1	43.9
新營站	37	100.0	48.2	51.8
雲林站	66	100.0	36.9	63.1
東勢分站	33	100.0	55.0	45.0
高雄區監理所				
高雄所	46	100.0	44.9	55.1
旗山站	16	100.0	40.5	59.5
屏東站	76	100.0	43.9	56.1
臺東站	32	100.0	43.4	56.6
澎湖站	37	100.0	47.7	52.3
恆春分站	11	100.0	60.7	39.3
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	163	100.0	41.2	58.8
士林站	80	100.0	42.4	57.6
金門站	31	100.0	38.9	61.1
連江站	7	100.0	48.0	52.0
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	79	100.0	51.0	49.0
苓雅站	94	100.0	48.2	51.8

附表16-2. 民眾對102年8月起實施「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務的滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,548	100.0	77.4	24.0	53.4	5.6	5.0	0.6	17.0
依性別分 ***									
男	1,492	100.0	75.9	25.5	50.4	5.8	4.9	0.9	18.3
女	1,056	100.0	79.6	21.9	57.7	5.3	5.1	0.1	15.2
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	136	100.0	87.4	14.3	73.1	2.3	2.3	0.0	10.3
20~未滿30歲	419	100.0	78.7	25.3	53.4	2.3	2.3	0.0	19.0
30~未滿40歲	524	100.0	76.0	24.7	51.3	6.6	6.2	0.4	17.4
40~未滿50歲	576	100.0	74.8	22.1	52.7	4.9	4.2	0.7	20.3
50~未滿60歲	553	100.0	78.5	26.2	52.3	7.7	6.5	1.1	13.9
60歲及以上	340	100.0	76.8	25.1	51.6	6.9	6.4	0.5	16.3
依教育程度別分 ***									
小學及以下	127	100.0	77.7	20.8	56.8	6.2	6.0	0.2	16.1
國(初)中	196	100.0	78.3	17.2	61.1	5.5	5.1	0.4	16.2
高中(職)	828	100.0	79.7	24.1	55.5	7.7	7.0	0.7	12.6
專科	380	100.0	75.2	22.5	52.7	5.4	4.8	0.6	19.4
大學	864	100.0	76.7	25.9	50.8	3.5	3.1	0.4	19.8
研究所及以上	152	100.0	73.8	28.4	45.4	5.4	4.3	1.1	20.8
依職業別分 ***									
專業人士與主管	273	100.0	72.0	31.6	40.4	6.7	5.7	0.9	21.3
自營商	181	100.0	79.0	26.6	52.4	5.0	3.9	1.0	16.0
民營企業職員	388	100.0	77.3	22.8	54.5	5.5	5.1	0.5	17.1
軍公教	133	100.0	72.0	36.3	35.7	8.0	7.5	0.5	20.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	79.9	27.3	52.7	5.4	4.4	0.9	14.7
藍領工作者	318	100.0	78.0	16.7	61.4	3.6	3.6	0.0	18.4
學生	195	100.0	86.2	13.2	72.9	3.5	3.5	0.0	10.3
家管	341	100.0	79.3	22.2	57.1	3.9	3.7	0.2	16.8
無業及退休	349	100.0	73.3	24.0	49.3	8.5	7.5	1.0	18.2
依監理所別分									
臺北區監理所	533	100.0	80.4	25.7	54.7	4.6	4.0	0.6	15.0
新竹區監理所	536	100.0	75.7	21.1	54.6	6.5	6.0	0.5	17.8
臺中區監理所	433	100.0	74.9	24.7	50.2	4.8	3.7	1.1	20.3
嘉義區監理所	374	100.0	76.4	21.6	54.8	5.6	5.2	0.3	18.1
高雄區監理所	218	100.0	77.9	23.6	54.3	7.0	6.5	0.5	15.1
臺北市區監理所	281	100.0	80.4	30.4	50.0	5.9	5.5	0.3	13.7
高雄市區監理所	173	100.0	76.5	22.0	54.5	5.2	4.8	0.4	18.3

附表16-2. 民眾對102年8月起實施「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務的滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見
			小計	非常 滿意	還算 滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,548	100.0	77.4	24.0	53.4	5.6	5.0	0.6	17.0
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	80.5	28.1	52.4	6.5	4.5	2.0	13.0
板橋站	111	100.0	78.0	18.5	59.5	4.4	4.4	0.0	17.6
基隆站	57	100.0	72.2	21.6	50.7	4.8	4.8	0.0	23.0
宜蘭站	48	100.0	73.9	16.8	57.2	0.0	0.0	0.0	26.1
花蓮站	43	100.0	94.6	30.6	63.9	3.1	3.1	0.0	2.3
玉里分站	57	100.0	80.5	39.5	40.9	4.2	4.2	0.0	15.4
蘆洲站	64	100.0	87.0	27.1	59.9	5.3	5.3	0.0	7.8
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	87.7	30.2	57.5	7.5	7.5	0.0	4.7
新竹市站	90	100.0	67.1	18.1	49.0	5.4	3.6	1.8	27.5
桃園站	254	100.0	73.5	21.1	52.4	7.3	6.9	0.4	19.3
中壢站	46	100.0	85.0	17.0	68.0	4.0	4.0	0.0	11.0
苗栗站	87	100.0	78.2	20.3	57.9	5.9	5.9	0.0	15.9
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	74.6	15.9	58.7	3.7	3.7	0.0	21.8
臺中市站	126	100.0	73.9	25.0	48.8	6.3	5.1	1.2	19.9
豐原站	94	100.0	66.6	19.4	47.1	7.9	4.7	3.3	25.5
彰化站	104	100.0	88.0	28.4	59.6	1.4	1.4	0.0	10.6
南投站	45	100.0	60.2	24.4	35.8	4.1	4.1	0.0	35.8
埔里分站	25	100.0	84.5	41.6	42.9	2.7	2.7	0.0	12.8
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	76.9	25.0	52.0	3.8	3.8	0.0	19.2
嘉義市站	68	100.0	79.6	20.6	59.0	5.2	4.2	1.0	15.2
麻豆站	26	100.0	69.4	19.8	49.6	12.2	12.2	0.0	18.4
臺南站	115	100.0	84.3	27.5	56.9	4.8	4.8	0.0	10.9
新營站	37	100.0	80.1	19.7	60.4	4.6	3.0	1.6	15.3
雲林站	66	100.0	66.4	10.9	55.5	6.9	6.9	0.0	26.7
東勢分站	33	100.0	62.6	24.6	38.0	3.7	3.7	0.0	33.7
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	77.4	27.7	49.7	10.8	9.0	1.9	11.8
旗山站	16	100.0	80.7	34.7	46.0	2.6	2.6	0.0	16.8
屏東站	76	100.0	77.4	17.4	60.0	4.9	4.5	0.4	17.7
臺東站	32	100.0	79.8	23.9	55.9	7.5	7.5	0.0	12.6
澎湖站	37	100.0	75.5	28.3	47.2	7.8	7.8	0.0	16.7
恆春分站	11	100.0	82.1	16.0	66.1	8.0	8.0	0.0	9.9
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	163	100.0	82.3	30.4	51.9	4.2	3.7	0.6	13.5
士林站	80	100.0	74.6	28.1	46.5	7.2	7.2	0.0	18.2
金門站	31	100.0	83.8	33.5	50.2	10.8	10.8	0.0	5.5
連江站	7	100.0	88.4	44.2	44.3	7.3	7.3	0.0	4.3
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	79	100.0	80.3	23.1	57.2	3.3	2.5	0.8	16.4
苓雅站	94	100.0	73.4	21.0	52.3	6.8	6.8	0.0	19.9

附表17-1. 民眾對103年1月起，公路總局提供「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」
網頁版及手機APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間的認知度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	39.7	60.3
依性別分 ***				
男	1,492	100.0	36.3	63.7
女	1,056	100.0	44.4	55.6
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	136	100.0	65.7	34.3
20~未滿30歲	419	100.0	46.6	53.4
30~未滿40歲	524	100.0	38.0	62.0
40~未滿50歲	576	100.0	37.5	62.5
50~未滿60歲	553	100.0	37.6	62.4
60歲及以上	340	100.0	30.7	69.3
依教育程度別分 **				
小學及以下	127	100.0	23.6	76.4
國(初)中	196	100.0	34.7	65.3
高中(職)	828	100.0	40.2	59.8
專科	380	100.0	40.1	59.9
大學	864	100.0	42.6	57.4
研究所及以上	152	100.0	39.3	60.7
依職業別分 ***				
專業人士與主管	273	100.0	34.2	65.8
自營商	181	100.0	37.7	62.3
民營企業職員	388	100.0	39.4	60.6
軍公教	133	100.0	45.4	54.6
買賣及服務工作人員	363	100.0	40.8	59.2
藍領工作者	318	100.0	30.6	69.4
學生	195	100.0	61.9	38.1
家管	341	100.0	42.1	57.9
無業及退休	349	100.0	35.1	64.9
依監理所別分 **				
臺北區監理所	533	100.0	41.5	58.5
新竹區監理所	536	100.0	33.6	66.4
臺中區監理所	433	100.0	44.3	55.7
嘉義區監理所	374	100.0	41.3	58.7
高雄區監理所	218	100.0	34.1	65.9
臺北市區監理所	281	100.0	42.5	57.5
高雄市區監理所	173	100.0	40.4	59.6

附表17-1. 民眾對103年1月起，公路總局提供「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」
網頁版及手機APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間的認知度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	39.7	60.3
依監理所別分	***			
臺北區監理所				
臺北所	152	100.0	63.0	37.0
板橋站	111	100.0	42.1	57.9
基隆站	57	100.0	26.9	73.1
宜蘭站	48	100.0	30.4	69.6
花蓮站	43	100.0	11.4	88.6
玉里分站	57	100.0	22.8	77.2
蘆洲站	64	100.0	47.5	52.5
新竹區監理所				
新竹所	59	100.0	35.6	64.4
新竹市站	90	100.0	27.6	72.4
桃園站	254	100.0	39.5	60.5
中壢站	46	100.0	27.1	72.9
苗栗站	87	100.0	24.6	75.4
臺中區監理所				
臺中所	39	100.0	48.5	51.5
臺中市站	126	100.0	58.2	41.8
豐原站	94	100.0	47.0	53.0
彰化站	104	100.0	35.0	65.0
南投站	45	100.0	26.7	73.3
埔里分站	25	100.0	28.9	71.1
嘉義區監理所				
嘉義所	29	100.0	46.0	54.0
嘉義市站	68	100.0	39.3	60.7
麻豆站	26	100.0	52.0	48.0
臺南站	115	100.0	49.4	50.6
新營站	37	100.0	43.1	56.9
雲林站	66	100.0	32.5	67.5
東勢分站	33	100.0	20.4	79.6
高雄區監理所				
高雄所	46	100.0	28.1	71.9
旗山站	16	100.0	35.5	64.5
屏東站	76	100.0	41.7	58.3
臺東站	32	100.0	36.3	63.7
澎湖站	37	100.0	26.1	73.9
恆春分站	11	100.0	24.7	75.3
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	163	100.0	44.8	55.2
士林站	80	100.0	47.4	52.6
金門站	31	100.0	21.8	78.2
連江站	7	100.0	21.9	78.1
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	79	100.0	40.2	59.8
苓雅站	94	100.0	40.6	59.4

附表17-2. 民眾對103年1月起，公路總局提供「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間的滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	77.9	30.2	47.7	2.7	2.5	0.2	19.3	0.1
依性別分	a									
男	1,492	100.0	75.1	27.8	47.3	2.8	2.6	0.2	22.0	0.1
女	1,056	100.0	81.9	33.6	48.4	2.5	2.5	0.1	15.5	0.0
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	90.8	34.1	56.6	2.3	2.3	0.0	6.9	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	81.3	34.1	47.2	4.0	4.0	0.0	14.7	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	81.9	31.9	50.0	2.2	2.1	0.1	15.9	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	76.4	28.9	47.5	2.3	2.0	0.4	21.0	0.2
50~未滿60歲	553	100.0	76.8	27.0	49.8	2.3	2.2	0.1	20.9	0.0
60歲及以上	340	100.0	66.9	28.5	38.4	3.3	3.1	0.2	29.5	0.2
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	65.5	22.7	42.8	0.7	0.7	0.0	33.8	0.0
國(初)中	196	100.0	77.4	25.7	51.7	0.4	0.0	0.4	22.2	0.0
高中(職)	828	100.0	78.6	28.0	50.6	2.3	2.3	0.0	18.9	0.2
專科	380	100.0	78.1	35.8	42.3	1.5	1.5	0.0	20.4	0.1
大學	864	100.0	79.7	31.9	47.7	4.3	4.0	0.3	16.1	0.0
研究所及以上	152	100.0	75.2	30.2	45.0	3.5	3.1	0.4	21.3	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	76.4	35.6	40.8	2.2	1.8	0.3	21.4	0.0
自營商	181	100.0	74.3	25.6	48.7	2.1	2.1	0.0	23.5	0.0
民營企業職員	388	100.0	74.0	29.3	44.7	4.5	4.5	0.0	21.4	0.0
軍公教	133	100.0	81.3	38.0	43.3	2.9	1.9	1.0	15.8	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	82.8	34.1	48.7	1.6	1.5	0.1	15.5	0.0
藍領工作者	318	100.0	74.7	22.1	52.6	2.3	2.3	0.0	22.6	0.4
學生	195	100.0	93.5	33.1	60.4	3.2	3.2	0.0	3.2	0.0
家管	341	100.0	79.7	28.5	51.2	1.7	1.7	0.0	18.6	0.0
無業及退休	349	100.0	71.0	28.8	42.2	3.5	3.1	0.4	25.3	0.2
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	81.6	34.3	47.3	1.5	1.5	0.0	16.9	0.0
新竹區監理所	536	100.0	77.6	27.6	50.0	3.7	3.7	0.0	18.7	0.0
臺中區監理所	433	100.0	78.1	31.7	46.4	4.3	4.3	0.0	17.6	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	72.4	23.4	49.0	1.8	1.4	0.3	25.5	0.3
高雄區監理所	218	100.0	77.8	27.7	50.1	2.6	2.2	0.4	19.5	0.1
臺北市區監理所	281	100.0	80.4	36.9	43.5	1.5	1.1	0.3	18.0	0.2
高雄市區監理所	173	100.0	75.1	28.7	46.3	3.9	3.1	0.8	21.1	0.0

附表17-2. 民眾對103年1月起，公路總局提供「公路汽車客運動態資訊系統（含路線／時刻表／票價等資訊）」網頁版及手機APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間的滿意度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	77.9	30.2	47.7	2.7	2.5	0.2	19.3	0.1
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	86.1	34.4	51.7	0.6	0.6	0.0	13.3	0.0
板橋站	111	100.0	81.1	30.7	50.4	0.0	0.0	0.0	18.9	0.0
基隆站	57	100.0	88.1	38.8	49.3	0.0	0.0	0.0	11.9	0.0
宜蘭站	48	100.0	72.6	29.3	43.2	5.9	5.9	0.0	21.5	0.0
花蓮站	43	100.0	71.6	34.8	36.9	7.1	7.1	0.0	21.2	0.0
玉里分站	57	100.0	78.6	44.3	34.2	0.0	0.0	0.0	21.4	0.0
蘆洲站	64	100.0	82.4	30.8	51.5	1.5	1.5	0.0	16.2	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	75.4	27.1	48.3	1.6	1.6	0.0	22.9	0.0
新竹市站	90	100.0	69.1	42.9	26.2	6.3	6.3	0.0	24.6	0.0
桃園站	254	100.0	81.8	27.0	54.8	4.1	4.1	0.0	14.1	0.0
中壢站	46	100.0	73.6	26.1	47.5	0.0	0.0	0.0	26.4	0.0
苗栗站	87	100.0	77.7	14.4	63.3	3.1	3.1	0.0	19.2	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	83.2	37.0	46.2	1.9	1.9	0.0	14.9	0.0
臺中市站	126	100.0	78.0	41.7	36.3	5.6	5.6	0.0	16.4	0.0
豐原站	94	100.0	72.6	25.8	46.7	2.6	2.6	0.0	24.9	0.0
彰化站	104	100.0	79.4	26.0	53.5	5.9	5.9	0.0	14.6	0.0
南投站	45	100.0	76.0	26.4	49.6	4.7	4.7	0.0	19.3	0.0
埔里分站	25	100.0	89.5	28.5	61.0	0.0	0.0	0.0	10.5	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	69.3	30.7	38.6	1.9	1.9	0.0	28.8	0.0
嘉義市站	68	100.0	70.1	20.9	49.2	2.2	1.1	1.0	27.7	0.0
麻豆站	26	100.0	63.1	21.7	41.5	6.5	4.3	2.2	30.4	0.0
臺南站	115	100.0	80.3	28.1	52.2	2.0	2.0	0.0	17.7	0.0
新營站	37	100.0	76.6	24.4	52.2	1.6	1.6	0.0	21.8	0.0
雲林站	66	100.0	68.3	11.7	56.7	0.0	0.0	0.0	29.8	1.8
東勢分站	33	100.0	63.4	29.6	33.7	0.0	0.0	0.0	36.6	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	79.5	33.4	46.1	3.0	3.0	0.0	17.5	0.0
旗山站	16	100.0	78.7	41.9	36.8	0.0	0.0	0.0	21.3	0.0
屏東站	76	100.0	78.9	23.7	55.2	3.2	2.2	1.0	17.6	0.4
臺東站	32	100.0	76.9	33.7	43.1	0.0	0.0	0.0	23.1	0.0
澎湖站	37	100.0	76.6	19.8	56.9	2.6	2.6	0.0	20.8	0.0
恆春分站	11	100.0	67.9	18.6	49.3	7.6	7.6	0.0	24.5	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	78.4	36.8	41.6	2.3	1.8	0.6	19.1	0.3
士林站	80	100.0	86.6	36.3	50.2	0.0	0.0	0.0	13.4	0.0
金門站	31	100.0	76.3	38.2	38.1	0.0	0.0	0.0	23.7	0.0
連江站	7	100.0	76.2	38.3	38.0	4.9	4.9	0.0	18.9	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	71.1	26.6	44.5	6.2	4.5	1.7	22.7	0.0
苓雅站	94	100.0	78.4	30.5	47.9	1.9	1.9	0.0	19.7	0.0

附表18-1. 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策的認知度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	46.0	54.0
依性別分				
男	1,492	100.0	45.2	54.8
女	1,056	100.0	47.1	52.9
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	136	100.0	91.9	8.1
20~未滿30歲	419	100.0	59.3	40.7
30~未滿40歲	524	100.0	39.9	60.1
40~未滿50歲	576	100.0	46.3	53.7
50~未滿60歲	553	100.0	40.5	59.5
60歲及以上	340	100.0	29.2	70.8
依教育程度別分 ***				
小學及以下	127	100.0	30.0	70.0
國(初)中	196	100.0	39.6	60.4
高中(職)	828	100.0	50.2	49.8
專科	380	100.0	40.2	59.8
大學	864	100.0	49.5	50.5
研究所及以上	152	100.0	39.8	60.2
依職業別分 ***				
專業人士與主管	273	100.0	39.6	60.4
自營商	181	100.0	41.6	58.4
民營企業職員	388	100.0	43.8	56.2
軍公教	133	100.0	36.2	63.8
買賣及服務工作人員	363	100.0	48.1	51.9
藍領工作者	318	100.0	45.4	54.6
學生	195	100.0	85.2	14.8
家管	341	100.0	44.5	55.5
無業及退休	349	100.0	38.1	61.9
依監理所別分				
臺北區監理所	533	100.0	45.6	54.4
新竹區監理所	536	100.0	45.3	54.7
臺中區監理所	433	100.0	49.9	50.1
嘉義區監理所	374	100.0	49.2	50.8
高雄區監理所	218	100.0	44.5	55.5
臺北市區監理所	281	100.0	41.5	58.5
高雄市區監理所	173	100.0	42.0	58.0

附表18-1. 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策的認知度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	46.0	54.0
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	152	100.0	45.1	54.9
板橋站	111	100.0	46.0	54.0
基隆站	57	100.0	40.1	59.9
宜蘭站	48	100.0	36.9	63.1
花蓮站	43	100.0	40.4	59.6
玉里分站	57	100.0	59.9	40.1
蘆洲站	64	100.0	48.5	51.5
新竹區監理所				
新竹所	59	100.0	57.0	43.0
新竹市站	90	100.0	45.1	54.9
桃園站	254	100.0	40.9	59.1
中壢站	46	100.0	54.9	45.1
苗栗站	87	100.0	45.1	54.9
臺中區監理所				
臺中所	39	100.0	54.8	45.2
臺中市站	126	100.0	52.7	47.3
豐原站	94	100.0	43.8	56.2
彰化站	104	100.0	56.7	43.3
南投站	45	100.0	41.9	58.1
埔里分站	25	100.0	37.9	62.1
嘉義區監理所				
嘉義所	29	100.0	64.2	35.8
嘉義市站	68	100.0	55.4	44.6
麻豆站	26	100.0	47.1	52.9
臺南站	115	100.0	49.0	51.0
新營站	37	100.0	40.2	59.8
雲林站	66	100.0	45.2	54.8
東勢分站	33	100.0	43.4	56.6
高雄區監理所				
高雄所	46	100.0	43.4	56.6
旗山站	16	100.0	37.4	62.6
屏東站	76	100.0	48.9	51.1
臺東站	32	100.0	48.1	51.9
澎湖站	37	100.0	35.8	64.2
恆春分站	11	100.0	48.8	51.2
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	163	100.0	37.4	62.6
士林站	80	100.0	49.1	50.9
金門站	31	100.0	42.1	57.9
連江站	7	100.0	48.5	51.5
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	79	100.0	40.3	59.7
苓雅站	94	100.0	43.4	56.6

附表18-2. 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策的滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	78.7	30.0	48.7	11.3	10.2	1.1	9.9	0.1
依性別分										
男	1,492	100.0	78.6	31.0	47.7	11.1	10.0	1.1	10.1	0.2
女	1,056	100.0	78.8	28.7	50.0	11.7	10.5	1.2	9.5	0.0
依年齡別分										
18~未滿20歲	136	100.0	78.2	22.2	55.9	21.8	21.8	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	81.8	29.8	52.0	11.6	10.7	0.8	6.7	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	83.3	31.6	51.6	9.7	8.1	1.6	7.1	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	77.0	28.6	48.3	11.3	9.9	1.5	11.7	0.0
50~未滿60歲	553	100.0	75.8	31.2	44.6	12.7	11.4	1.3	11.3	0.2
60歲及以上	340	100.0	75.6	31.4	44.2	7.3	6.8	0.4	16.8	0.3
依教育程度別分										
小學及以下	127	100.0	72.1	25.2	46.8	7.1	6.3	0.8	19.9	0.9
國(初)中	196	100.0	74.4	22.4	52.0	11.8	9.9	1.9	13.8	0.0
高中(職)	828	100.0	79.0	30.4	48.6	11.2	9.9	1.3	9.7	0.0
專科	380	100.0	80.7	30.6	50.1	9.6	8.7	0.9	9.7	0.0
大學	864	100.0	79.0	30.6	48.5	12.8	11.9	0.9	8.2	0.0
研究所及以上	152	100.0	80.9	37.1	43.8	11.0	9.7	1.3	7.3	0.8
依職業別分										
專業人士與主管	273	100.0	79.2	35.9	43.3	10.0	9.0	1.0	10.7	0.0
自營商	181	100.0	76.1	31.3	44.8	10.3	9.0	1.3	13.6	0.0
民營企業職員	388	100.0	80.2	35.0	45.2	10.4	10.0	0.4	9.4	0.0
軍公教	133	100.0	78.2	35.5	42.7	16.5	16.5	0.0	5.4	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	82.1	31.1	51.0	8.4	7.6	0.8	9.2	0.3
藍領工作者	318	100.0	77.9	26.7	51.3	9.6	7.7	1.9	12.1	0.4
學生	195	100.0	77.7	14.3	63.4	21.8	21.8	0.0	0.5	0.0
家管	341	100.0	77.2	28.5	48.7	11.7	9.2	2.5	11.1	0.0
無業及退休	349	100.0	77.1	29.8	47.3	10.7	9.3	1.4	12.2	0.0
依監理所別分										
臺北區監理所	533	100.0	81.4	33.3	48.1	9.0	8.3	0.7	9.1	0.5
新竹區監理所	536	100.0	77.8	25.9	51.9	13.6	12.9	0.7	8.6	0.0
臺中區監理所	433	100.0	76.6	31.0	45.6	12.4	10.6	1.8	11.0	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	77.5	27.7	49.8	12.4	11.4	1.0	10.2	0.0
高雄區監理所	218	100.0	81.3	28.9	52.5	8.9	7.4	1.5	9.8	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	78.5	34.3	44.2	11.6	10.6	1.0	9.9	0.0
高雄市區監理所	173	100.0	77.8	30.0	47.9	9.2	6.9	2.3	13.0	0.0

附表18-2. 民眾對「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策的滿意度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	78.7	30.0	48.7	11.3	10.2	1.1	9.9	0.1
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	80.3	25.5	54.8	10.7	10.7	0.0	9.0	0.0
板橋站	111	100.0	74.9	36.1	38.7	12.6	9.9	2.7	11.5	1.1
基隆站	57	100.0	84.4	34.2	50.3	7.5	7.5	0.0	6.0	2.1
宜蘭站	48	100.0	94.1	37.6	56.4	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	88.7	37.1	51.6	2.4	2.4	0.0	8.9	0.0
玉里分站	57	100.0	78.7	47.2	31.4	7.9	7.9	0.0	13.5	0.0
蘆洲站	64	100.0	80.9	27.6	53.3	7.8	6.8	1.0	11.3	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	80.4	33.1	47.3	12.6	12.6	0.0	7.0	0.0
新竹市站	90	100.0	77.2	30.0	47.2	14.1	13.1	1.0	8.7	0.0
桃園站	254	100.0	76.9	24.0	52.9	13.8	12.6	1.2	9.3	0.0
中壢站	46	100.0	80.4	21.3	59.1	14.0	14.0	0.0	5.6	0.0
苗栗站	87	100.0	78.0	24.6	53.4	13.1	13.1	0.0	8.9	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	80.1	31.2	48.9	11.0	11.0	0.0	8.9	0.0
臺中市站	126	100.0	70.3	26.9	43.4	18.1	17.2	0.8	11.7	0.0
豐原站	94	100.0	78.5	31.0	47.5	8.1	5.2	2.9	13.3	0.0
彰化站	104	100.0	78.9	34.9	44.0	14.7	11.0	3.7	6.5	0.0
南投站	45	100.0	84.3	32.9	51.4	3.8	3.8	0.0	11.9	0.0
埔里分站	25	100.0	72.4	31.1	41.3	8.1	8.1	0.0	19.5	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	92.3	33.1	59.2	3.3	3.3	0.0	4.4	0.0
嘉義市站	68	100.0	77.4	35.3	42.2	20.0	19.0	1.0	2.6	0.0
麻豆站	26	100.0	76.0	29.9	46.1	17.0	14.1	2.9	7.1	0.0
臺南站	115	100.0	77.8	24.1	53.6	10.6	9.9	0.7	11.6	0.0
新營站	37	100.0	70.5	24.7	45.8	13.0	11.5	1.5	16.4	0.0
雲林站	66	100.0	76.3	23.7	52.6	11.9	10.6	1.2	11.8	0.0
東勢分站	33	100.0	75.1	29.6	45.6	7.1	7.1	0.0	17.8	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	76.4	36.8	39.5	15.8	11.8	3.9	7.9	0.0
旗山站	16	100.0	93.5	44.2	49.2	2.6	2.6	0.0	4.0	0.0
屏東站	76	100.0	76.1	17.8	58.3	10.7	10.7	0.0	13.2	0.0
臺東站	32	100.0	89.7	35.6	54.1	4.3	2.2	2.0	6.1	0.0
澎湖站	37	100.0	86.2	32.3	53.9	0.0	0.0	0.0	13.8	0.0
恆春分站	11	100.0	79.5	17.4	62.1	20.5	12.5	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	75.0	34.9	40.2	10.3	9.0	1.3	14.6	0.0
士林站	80	100.0	80.0	34.0	45.9	16.0	15.2	0.8	4.0	0.0
金門站	31	100.0	93.8	33.8	60.0	6.2	6.2	0.0	0.0	0.0
連江站	7	100.0	74.1	25.4	48.7	16.1	16.1	0.0	9.8	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	81.5	32.9	48.7	6.3	5.3	1.1	12.1	0.0
苓雅站	94	100.0	74.7	27.5	47.2	11.6	8.3	3.3	13.7	0.0

附表19-1. 民眾對103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全的認知度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	65.9	34.1
依性別分 ***				
男	1,492	100.0	72.6	27.4
女	1,056	100.0	56.4	43.6
依年齡別分 **				
18~未滿20歲	136	100.0	68.3	31.7
20~未滿30歲	419	100.0	59.4	40.6
30~未滿40歲	524	100.0	61.9	38.1
40~未滿50歲	576	100.0	69.0	31.0
50~未滿60歲	553	100.0	69.5	30.5
60歲及以上	340	100.0	67.8	32.2
依教育程度別分				
小學及以下	127	100.0	66.4	33.6
國(初)中	196	100.0	69.6	30.4
高中(職)	828	100.0	68.1	31.9
專科	380	100.0	64.7	35.3
大學	864	100.0	63.3	36.7
研究所及以上	152	100.0	65.8	34.2
依職業別分 **				
專業人士與主管	273	100.0	66.9	33.1
自營商	181	100.0	70.4	29.6
民營企業職員	388	100.0	62.3	37.7
軍公教	133	100.0	71.2	28.8
買賣及服務工作人員	363	100.0	68.5	31.5
藍領工作者	318	100.0	70.0	30.0
學生	195	100.0	65.0	35.0
家管	341	100.0	56.8	43.2
無業及退休	349	100.0	66.7	33.3
依監理所別分				
臺北區監理所	533	100.0	67.9	32.1
新竹區監理所	536	100.0	62.3	37.7
臺中區監理所	433	100.0	67.3	32.7
嘉義區監理所	374	100.0	67.3	32.7
高雄區監理所	218	100.0	67.4	32.6
臺北市區監理所	281	100.0	64.7	35.3
高雄市區監理所	173	100.0	63.8	36.2

附表19-1. 民眾對103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全的認知度
(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,548	100.0	65.9	34.1
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	152	100.0	75.9	24.1
板橋站	111	100.0	56.7	43.3
基隆站	57	100.0	67.4	32.6
宜蘭站	48	100.0	62.3	37.7
花蓮站	43	100.0	72.2	27.8
玉里分站	57	100.0	67.1	32.9
蘆洲站	64	100.0	70.8	29.2
新竹區監理所				
新竹所	59	100.0	72.0	28.0
新竹市站	90	100.0	54.4	45.6
桃園站	254	100.0	60.9	39.1
中壢站	46	100.0	70.8	29.2
苗栗站	87	100.0	63.4	36.6
臺中區監理所				
臺中所	39	100.0	56.4	43.6
臺中市站	126	100.0	60.0	40.0
豐原站	94	100.0	71.5	28.5
彰化站	104	100.0	73.3	26.7
南投站	45	100.0	71.1	28.9
埔里分站	25	100.0	73.6	26.4
嘉義區監理所				
嘉義所	29	100.0	76.2	23.8
嘉義市站	68	100.0	66.5	33.5
麻豆站	26	100.0	65.2	34.8
臺南站	115	100.0	67.3	32.7
新營站	37	100.0	55.5	44.5
雲林站	66	100.0	67.2	32.8
東勢分站	33	100.0	76.0	24.0
高雄區監理所				
高雄所	46	100.0	59.5	40.5
旗山站	16	100.0	62.6	37.4
屏東站	76	100.0	70.7	29.3
臺東站	32	100.0	71.3	28.7
澎湖站	37	100.0	71.1	28.9
恆春分站	11	100.0	62.1	37.9
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	163	100.0	58.9	41.1
士林站	80	100.0	76.7	23.3
金門站	31	100.0	64.6	35.4
連江站	7	100.0	64.4	35.6
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	79	100.0	67.0	33.0
苓雅站	94	100.0	61.1	38.9

附表19-2. 民眾對103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全的滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	91.3	39.6	51.7	4.4	4.0	0.4	4.1	0.2
依性別分	***									
男	1,492	100.0	91.0	41.0	50.0	5.4	5.0	0.4	3.1	0.4
女	1,056	100.0	91.7	37.7	54.1	2.9	2.6	0.4	5.4	0.0
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	136	100.0	90.7	29.4	61.3	3.4	3.4	0.0	3.7	2.3
20~未滿30歲	419	100.0	92.8	33.3	59.6	4.0	3.4	0.5	3.2	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	91.0	41.2	49.8	4.6	4.6	0.0	3.9	0.5
40~未滿50歲	576	100.0	92.9	43.7	49.2	4.1	3.7	0.5	3.0	0.0
50~未滿60歲	553	100.0	91.1	40.0	51.1	4.8	4.5	0.3	4.0	0.1
60歲及以上	340	100.0	87.7	41.3	46.4	4.8	4.0	0.8	7.5	0.0
依教育程度別分	a									
小學及以下	127	100.0	87.1	36.6	50.5	2.7	2.7	0.0	10.3	0.0
國(初)中	196	100.0	89.8	32.4	57.4	5.7	5.3	0.4	4.5	0.0
高中(職)	828	100.0	91.0	37.4	53.6	5.2	4.9	0.3	3.3	0.5
專科	380	100.0	90.1	44.5	45.5	6.3	5.0	1.2	3.7	0.0
大學	864	100.0	92.5	40.2	52.3	3.1	2.9	0.2	4.1	0.3
研究所及以上	152	100.0	94.5	47.4	47.1	2.2	2.2	0.0	3.2	0.0
依職業別分	a									
專業人士與主管	273	100.0	92.1	46.7	45.4	4.4	3.8	0.6	3.5	0.0
自營商	181	100.0	89.5	42.7	46.8	4.9	4.1	0.8	5.6	0.0
民營企業職員	388	100.0	94.6	48.3	46.3	2.9	2.9	0.0	2.6	0.0
軍公教	133	100.0	93.5	45.0	48.5	4.8	4.8	0.0	1.7	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	92.4	39.9	52.5	3.8	3.6	0.2	3.6	0.2
藍領工作者	318	100.0	86.8	33.3	53.5	8.1	8.1	0.0	4.3	0.8
學生	195	100.0	95.3	24.3	71.0	0.5	0.5	0.0	2.6	1.6
家管	341	100.0	89.8	35.7	54.2	3.9	2.9	1.0	6.2	0.0
無業及退休	349	100.0	89.3	37.9	51.3	5.6	4.9	0.7	5.2	0.0
依監理所別分	a									
臺北區監理所	533	100.0	91.1	43.3	47.8	6.5	6.5	0.0	2.4	0.0
新竹區監理所	536	100.0	91.9	33.1	58.8	3.9	3.3	0.6	3.1	1.1
臺中區監理所	433	100.0	87.4	44.0	43.4	5.1	4.4	0.7	7.5	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	94.5	34.6	59.9	2.2	2.0	0.2	3.3	0.0
高雄區監理所	218	100.0	90.6	40.5	50.1	4.5	4.2	0.3	4.9	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	93.1	46.8	46.3	3.0	2.3	0.7	3.6	0.2
高雄市區監理所	173	100.0	91.0	35.2	55.7	4.4	4.4	0.0	4.7	0.0

附表19-2. 民眾對103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全的滿意度（續完）

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道 / 無意見	拒答
			小計	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意		
Total	2,548	100.0	91.3	39.6	51.7	4.4	4.0	0.4	4.1	0.2
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	152	100.0	91.4	43.7	47.6	8.0	8.0	0.0	0.6	0.0
板橋站	111	100.0	86.7	39.8	46.8	9.0	9.0	0.0	4.4	0.0
基隆站	57	100.0	95.0	41.7	53.3	1.7	1.7	0.0	3.3	0.0
宜蘭站	48	100.0	89.1	48.5	40.6	10.9	10.9	0.0	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	93.0	54.9	38.1	7.0	7.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	90.8	40.5	50.3	4.3	4.3	0.0	4.8	0.0
蘆洲站	64	100.0	95.2	40.6	54.6	1.5	1.5	0.0	3.3	0.0
新竹區監理所										
新竹所	59	100.0	91.0	31.4	59.6	4.7	4.7	0.0	4.3	0.0
新竹市站	90	100.0	94.5	41.2	53.3	3.2	1.8	1.4	2.3	0.0
桃園站	254	100.0	91.5	35.3	56.2	1.5	1.1	0.5	4.7	2.2
中壢站	46	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	86.7	22.1	64.6	13.3	12.4	1.0	0.0	0.0
臺中區監理所										
臺中所	39	100.0	95.0	43.1	51.9	3.7	3.7	0.0	1.3	0.0
臺中市站	126	100.0	85.8	46.0	39.7	3.7	3.7	0.0	10.5	0.0
豐原站	94	100.0	85.6	36.5	49.2	6.0	2.8	3.2	8.4	0.0
彰化站	104	100.0	88.5	48.7	39.8	7.2	7.2	0.0	4.3	0.0
南投站	45	100.0	82.9	41.3	41.7	4.7	4.7	0.0	12.4	0.0
埔里分站	25	100.0	93.3	48.4	44.9	2.7	2.7	0.0	4.0	0.0
嘉義區監理所										
嘉義所	29	100.0	98.6	31.5	67.1	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	68	100.0	99.0	36.2	62.8	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	95.0	36.6	58.5	2.9	0.0	2.9	2.1	0.0
臺南站	115	100.0	92.6	34.7	57.9	2.5	2.5	0.0	4.9	0.0
新營站	37	100.0	97.3	33.0	64.3	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0
雲林站	66	100.0	92.3	35.4	56.9	3.4	3.4	0.0	4.3	0.0
東勢分站	33	100.0	89.2	32.3	56.9	3.7	3.7	0.0	7.2	0.0
高雄區監理所										
高雄所	46	100.0	89.1	43.6	45.5	6.1	4.8	1.4	4.8	0.0
旗山站	16	100.0	90.7	51.9	38.8	9.3	9.3	0.0	0.0	0.0
屏東站	76	100.0	90.4	39.5	50.8	2.8	2.8	0.0	6.8	0.0
臺東站	32	100.0	96.9	51.3	45.7	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	85.5	30.1	55.4	6.3	6.3	0.0	8.1	0.0
恆春分站	11	100.0	97.4	20.5	76.9	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	163	100.0	91.9	43.3	48.7	3.0	2.2	0.8	4.7	0.4
士林站	80	100.0	97.6	52.9	44.7	1.2	0.4	0.8	1.2	0.0
金門站	31	100.0	90.3	52.3	38.0	6.2	6.2	0.0	3.5	0.0
連江站	7	100.0	82.9	35.7	47.2	9.1	9.1	0.0	7.9	0.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	79	100.0	90.5	33.6	56.9	4.7	4.7	0.0	4.8	0.0
苓雅站	94	100.0	91.4	36.6	54.7	4.1	4.1	0.0	4.6	0.0

附表20-1. 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較之改善情況
(含去年沒接觸者)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道 /無意見	去年沒接 觸過
Total	2,548	100.0	14.5	22.6	37.1	0.8	7.6	17.4
依性別分 ***								
男	1,492	100.0	15.9	24.1	38.1	0.7	6.8	14.4
女	1,056	100.0	12.6	20.5	35.5	1.0	8.8	21.6
依年齡別分 ***								
18~未滿20歲	136	100.0	4.7	15.2	24.5	2.3	17.2	36.1
20~未滿30歲	419	100.0	9.6	15.3	46.5	0.5	8.2	19.8
30~未滿40歲	524	100.0	12.4	23.4	43.0	1.3	4.1	15.8
40~未滿50歲	576	100.0	14.6	24.6	36.8	0.7	7.5	15.8
50~未滿60歲	553	100.0	17.7	26.8	32.1	0.7	7.8	14.9
60歲及以上	340	100.0	22.2	22.9	29.8	0.2	8.5	16.4
依教育程度別分 ***								
小學及以下	127	100.0	18.0	22.3	29.8	0.8	10.5	18.6
國(初)中	196	100.0	20.1	23.8	27.0	0.0	14.9	14.2
高中(職)	828	100.0	16.5	23.1	36.1	0.4	7.3	16.5
專科	380	100.0	15.5	22.3	41.8	1.9	6.3	12.2
大學	864	100.0	10.4	22.7	38.6	0.9	7.0	20.3
研究所及以上	152	100.0	14.5	18.3	40.4	0.6	4.6	21.7
依職業別分 ***								
專業人士與主管	273	100.0	13.6	26.7	34.7	0.6	5.6	18.9
自營商	181	100.0	20.7	28.5	32.4	1.3	5.7	11.3
民營企業職員	388	100.0	12.9	22.9	43.2	0.3	5.2	15.6
軍公教	133	100.0	11.4	29.8	39.7	1.4	5.7	12.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	13.4	25.2	41.4	1.4	5.4	13.2
藍領工作者	318	100.0	14.5	21.4	37.0	0.0	11.4	15.6
學生	195	100.0	6.6	13.4	34.0	1.6	14.6	29.7
家管	341	100.0	15.6	19.8	35.4	1.4	10.1	17.8
無業及退休	349	100.0	19.8	19.5	31.9	0.2	6.5	22.1
依監理所別分								
臺北區監理所	533	100.0	12.7	23.7	36.3	0.2	6.8	20.3
新竹區監理所	536	100.0	12.3	21.1	39.2	1.2	9.3	16.9
臺中區監理所	433	100.0	14.9	22.6	34.6	1.4	7.2	19.3
嘉義區監理所	374	100.0	16.1	20.8	41.1	0.5	7.9	13.6
高雄區監理所	218	100.0	16.1	25.7	35.4	0.8	6.9	15.1
臺北市區監理所	281	100.0	15.6	22.5	35.1	1.3	7.0	18.5
高雄市區監理所	173	100.0	18.7	23.4	35.3	0.0	7.7	14.9

附表20-1. 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較之改善情況(續完)
(含去年沒接觸者)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道 /無意見	去年沒接 觸過
Total	2,548	100.0	14.5	22.6	37.1	0.8	7.6	17.4
依監理所別分	a							
臺北區監理所								
臺北所	152	100.0	11.1	25.5	39.7	0.0	7.5	16.2
板橋站	111	100.0	10.6	23.7	35.0	0.0	7.3	23.4
基隆站	57	100.0	8.9	14.2	40.0	0.0	5.5	31.4
宜蘭站	48	100.0	15.3	30.7	40.4	0.0	7.8	5.8
花蓮站	43	100.0	20.8	15.5	30.6	2.3	3.2	27.6
玉里分站	57	100.0	12.2	20.7	42.6	0.0	3.1	21.5
蘆洲站	64	100.0	16.9	30.9	22.3	0.0	10.1	19.8
新竹區監理所								
新竹所	59	100.0	23.3	18.4	30.0	0.0	15.7	12.6
新竹市站	90	100.0	18.1	27.2	34.8	0.0	14.0	5.9
桃園站	254	100.0	8.6	20.1	42.4	2.0	6.9	20.1
中壢站	46	100.0	10.3	20.7	39.2	0.0	5.2	24.6
苗栗站	87	100.0	10.8	20.0	40.9	1.4	9.2	17.7
臺中區監理所								
臺中所	39	100.0	13.7	25.0	32.0	0.0	7.4	21.9
臺中市站	126	100.0	13.2	20.0	34.4	1.9	5.7	24.8
豐原站	94	100.0	19.2	16.1	35.4	3.4	12.2	13.8
彰化站	104	100.0	12.8	29.8	34.5	0.0	3.8	19.1
南投站	45	100.0	16.6	22.3	36.4	1.5	9.5	13.8
埔里分站	25	100.0	14.8	26.0	33.5	0.0	6.1	19.7
嘉義區監理所								
嘉義所	29	100.0	6.2	25.0	44.3	0.0	11.5	13.0
嘉義市站	68	100.0	21.3	13.6	38.8	0.0	6.7	19.6
麻豆站	26	100.0	16.4	14.8	60.0	0.0	1.6	7.2
臺南站	115	100.0	20.5	20.4	35.7	0.5	8.1	14.7
新營站	37	100.0	19.0	10.8	46.0	3.6	9.1	11.6
雲林站	66	100.0	8.1	22.9	47.3	0.0	6.8	14.9
東勢分站	33	100.0	10.8	45.2	29.3	0.0	12.8	1.9
高雄區監理所								
高雄所	46	100.0	12.4	29.0	31.4	0.0	6.2	20.9
旗山站	16	100.0	20.1	16.3	28.9	0.0	16.5	18.2
屏東站	76	100.0	16.3	23.8	28.7	0.8	6.9	23.6
臺東站	32	100.0	16.3	27.0	53.9	0.0	1.5	1.3
澎湖站	37	100.0	16.0	28.9	43.0	2.9	7.3	2.1
恆春分站	11	100.0	25.4	25.4	29.8	0.0	9.9	9.4
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	163	100.0	15.9	23.5	30.9	2.2	7.5	20.0
士林站	80	100.0	11.6	23.4	37.7	0.0	6.3	21.0
金門站	31	100.0	24.5	13.2	49.6	0.0	6.7	5.9
連江站	7	100.0	12.8	30.9	40.2	0.0	6.2	10.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	79	100.0	20.1	20.3	35.5	0.0	7.0	17.1
苓雅站	94	100.0	17.6	26.0	35.2	0.0	8.2	13.0

附表20-2. 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較之改善情況
(扣除去年沒接觸者)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	改善很多	稍有改善	差不多	較差	不知道/ 無意見
Total	2,104	100.0	17.6	27.3	44.9	1.0	9.3
依性別分							
男	1,277	100.0	18.5	28.1	44.6	0.8	8.0
女	828	100.0	16.1	26.1	45.3	1.2	11.3
依年齡別分 ***							
18~未滿20歲	87	100.0	7.4	23.8	38.3	3.6	26.9
20~未滿30歲	336	100.0	12.0	19.1	58.0	0.7	10.2
30~未滿40歲	441	100.0	14.7	27.7	51.1	1.6	4.9
40~未滿50歲	485	100.0	17.4	29.2	43.7	0.8	8.9
50~未滿60歲	471	100.0	20.8	31.5	37.7	0.8	9.2
60歲及以上	284	100.0	26.5	27.4	35.6	0.2	10.2
依教育程度別分 ***							
小學及以下	103	100.0	22.1	27.4	36.7	0.9	12.9
國(初)中	169	100.0	23.5	27.7	31.5	0.0	17.4
高中(職)	692	100.0	19.8	27.7	43.3	0.5	8.7
專科	333	100.0	17.6	25.4	47.6	2.2	7.2
大學	688	100.0	13.0	28.5	48.5	1.1	8.8
研究所及以上	119	100.0	18.5	23.3	51.6	0.8	5.8
依職業別分 ***							
專業人士與主管	222	100.0	16.7	33.0	42.7	0.7	6.9
自營商	161	100.0	23.4	32.2	36.5	1.5	6.5
民營企業職員	327	100.0	15.3	27.1	51.2	0.3	6.1
軍公教	117	100.0	12.9	33.9	45.1	1.6	6.5
買賣及服務工作人員	315	100.0	15.4	29.0	47.7	1.6	6.2
藍領工作者	269	100.0	17.2	25.4	43.9	0.0	13.5
學生	137	100.0	9.4	19.1	48.4	2.3	20.8
家管	280	100.0	18.9	24.0	43.0	1.7	12.3
無業及退休	272	100.0	25.5	25.0	40.9	0.2	8.4
依監理所別分							
臺北區監理所	424	100.0	16.0	29.7	45.5	0.2	8.5
新竹區監理所	446	100.0	14.8	25.4	47.2	1.4	11.2
臺中區監理所	350	100.0	18.4	28.0	42.9	1.8	9.0
嘉義區監理所	323	100.0	18.6	24.1	47.6	0.6	9.2
高雄區監理所	185	100.0	19.0	30.3	41.7	0.9	8.1
臺北市區監理所	229	100.0	19.1	27.7	43.1	1.6	8.6
高雄市區監理所	148	100.0	22.0	27.5	41.5	0.0	9.0

附表20-2. 民眾對監理所(站)整體服務品質與去年比較之改善情況(續完)
(扣除去年沒接觸者)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	改善很多	稍有改善	差不多	較差	不知道/ 無意見
Total	2,104	100.0	17.6	27.3	44.9	1.0	9.3
依監理所別分 a							
臺北區監理所							
臺北所	127	100.0	13.2	30.4	47.4	0.0	9.0
板橋站	85	100.0	13.9	31.0	45.6	0.0	9.5
基隆站	39	100.0	13.0	20.7	58.3	0.0	8.0
宜蘭站	45	100.0	16.3	32.6	42.9	0.0	8.3
花蓮站	31	100.0	28.8	21.3	42.2	3.2	4.5
玉里分站	45	100.0	15.5	26.3	54.3	0.0	4.0
蘆洲站	52	100.0	21.1	38.5	27.8	0.0	12.6
新竹區監理所							
新竹所	51	100.0	26.6	21.1	34.3	0.0	18.0
新竹市站	85	100.0	19.2	28.9	37.0	0.0	14.9
桃園站	203	100.0	10.7	25.1	53.1	2.5	8.6
中壢站	35	100.0	13.7	27.5	52.0	0.0	6.9
苗栗站	71	100.0	13.2	24.3	49.6	1.7	11.1
臺中區監理所							
臺中所	31	100.0	17.5	32.0	41.0	0.0	9.4
臺中市站	95	100.0	17.6	26.6	45.7	2.5	7.6
豐原站	81	100.0	22.2	18.7	41.0	3.9	14.1
彰化站	84	100.0	15.8	36.9	42.7	0.0	4.7
南投站	39	100.0	19.2	25.8	42.2	1.8	11.0
埔里分站	20	100.0	18.4	32.4	41.7	0.0	7.6
嘉義區監理所							
嘉義所	25	100.0	7.1	28.8	51.0	0.0	13.2
嘉義市站	55	100.0	26.5	16.9	48.3	0.0	8.3
麻豆站	24	100.0	17.7	15.9	64.6	0.0	1.7
臺南站	98	100.0	24.1	24.0	41.9	0.6	9.5
新營站	33	100.0	21.5	12.2	52.0	4.0	10.3
雲林站	56	100.0	9.5	26.9	55.6	0.0	8.0
東勢分站	32	100.0	11.0	46.1	29.9	0.0	13.0
高雄區監理所							
高雄所	37	100.0	15.7	36.7	39.7	0.0	7.9
旗山站	13	100.0	24.6	19.9	35.3	0.0	20.2
屏東站	58	100.0	21.3	31.1	37.6	1.0	9.0
臺東站	31	100.0	16.5	27.3	54.6	0.0	1.5
澎湖站	36	100.0	16.3	29.5	43.9	2.9	7.4
恆春分站	10	100.0	28.1	28.1	32.9	0.0	10.9
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	131	100.0	19.9	29.3	38.6	2.8	9.3
士林站	63	100.0	14.6	29.7	47.8	0.0	7.9
金門站	29	100.0	26.0	14.0	52.8	0.0	7.2
連江站	7	100.0	14.2	34.3	44.7	0.0	6.8
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	65	100.0	24.3	24.5	42.8	0.0	8.4
苓雅站	82	100.0	20.2	29.9	40.4	0.0	9.4

附表21. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			普通	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,548	100.0	80.7	23.1	57.6	15.6	3.8	3.0	0.8
依性別分 **									
男	1,492	100.0	81.8	25.7	56.1	14.1	4.1	3.2	0.9
女	1,056	100.0	79.1	19.5	59.6	17.6	3.3	2.7	0.6
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	136	100.0	77.9	17.3	60.6	22.1	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	84.2	26.2	58.0	11.4	4.4	3.6	0.8
30~未滿40歲	524	100.0	77.2	18.8	58.4	18.1	4.7	3.6	1.1
40~未滿50歲	576	100.0	77.3	21.8	55.5	18.4	4.4	3.5	0.8
50~未滿60歲	553	100.0	81.3	22.0	59.3	14.3	4.4	3.4	1.0
60歲及以上	340	100.0	87.7	32.5	55.2	11.3	1.0	0.9	0.2
依教育程度別分 ***									
小學及以下	127	100.0	86.2	33.4	52.7	12.1	1.7	1.1	0.6
國(初)中	196	100.0	80.4	20.9	59.5	17.3	2.3	2.1	0.2
高中(職)	828	100.0	82.1	22.2	59.9	15.3	2.6	2.0	0.5
專科	380	100.0	71.0	19.6	51.4	22.0	7.0	5.3	1.8
大學	864	100.0	81.4	23.2	58.2	14.1	4.5	3.7	0.8
研究所及以上	152	100.0	88.9	30.4	58.5	9.4	1.7	1.4	0.3
依職業別分 **									
專業人士與主管	273	100.0	77.1	24.3	52.8	20.2	2.7	2.2	0.5
自營商	181	100.0	78.0	25.1	52.9	15.5	6.5	3.5	2.9
民營企業職員	388	100.0	81.5	19.8	61.7	15.2	3.3	2.2	1.1
軍公教	133	100.0	82.3	29.1	53.2	15.1	2.6	2.1	0.5
買賣及服務工作人員	363	100.0	79.1	19.0	60.1	16.3	4.6	4.2	0.4
藍領工作者	318	100.0	80.0	24.7	55.4	14.0	6.0	4.6	1.4
學生	195	100.0	82.2	21.4	60.8	16.4	1.4	1.4	0.0
家管	341	100.0	79.2	21.7	57.5	17.1	3.7	3.3	0.4
無業及退休	349	100.0	86.1	28.2	57.9	11.3	2.6	2.3	0.3
依監理所別分 ***									
臺北區監理所	533	100.0	82.0	25.4	56.6	15.0	3.0	2.5	0.5
新竹區監理所	536	100.0	73.4	21.0	52.3	19.1	7.6	6.3	1.3
臺中區監理所	433	100.0	85.4	23.4	62.0	11.5	3.1	2.3	0.8
嘉義區監理所	374	100.0	81.2	20.6	60.6	17.2	1.6	0.9	0.8
高雄區監理所	218	100.0	79.1	21.7	57.4	18.7	2.2	1.6	0.6
臺北市區監理所	281	100.0	84.2	29.1	55.1	11.4	4.4	3.4	1.0
高雄市區監理所	173	100.0	82.7	19.1	63.5	15.9	1.4	1.4	0.0

附表21. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意			普通	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,548	100.0	80.7	23.1	57.6	15.6	3.8	3.0	0.8
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	152	100.0	80.1	24.3	55.8	17.2	2.6	1.8	0.8
板橋站	111	100.0	81.6	17.5	64.1	13.8	4.6	4.6	0.0
基隆站	57	100.0	82.8	24.7	58.1	9.5	7.7	7.7	0.0
宜蘭站	48	100.0	76.3	26.6	49.8	23.7	0.0	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	88.6	23.8	64.8	9.1	2.3	2.3	0.0
玉里分站	57	100.0	84.8	32.7	52.1	12.6	2.5	0.0	2.5
蘆洲站	64	100.0	84.1	35.9	48.1	15.9	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	59	100.0	89.1	30.4	58.8	5.6	5.3	5.3	0.0
新竹市站	90	100.0	71.1	24.8	46.3	15.0	13.9	12.6	1.3
桃園站	254	100.0	74.2	17.3	56.9	18.8	7.0	5.3	1.7
中壢站	46	100.0	64.3	20.2	44.1	33.2	2.5	2.5	0.0
苗栗站	87	100.0	67.4	22.3	45.1	25.9	6.7	5.4	1.3
臺中區監理所									
臺中所	39	100.0	92.2	24.6	67.6	7.8	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	87.0	31.5	55.5	9.4	3.5	0.8	2.7
豐原站	94	100.0	81.5	16.2	65.3	17.7	0.8	0.8	0.0
彰化站	104	100.0	85.3	17.2	68.2	8.3	6.4	6.4	0.0
南投站	45	100.0	85.2	29.9	55.3	13.3	1.5	1.5	0.0
埔里分站	25	100.0	81.5	21.7	59.8	14.5	4.0	4.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	29	100.0	63.0	21.6	41.4	31.0	6.0	0.0	6.0
嘉義市站	68	100.0	84.2	21.4	62.8	15.8	0.0	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	77.4	25.8	51.6	22.6	0.0	0.0	0.0
臺南站	115	100.0	87.9	25.7	62.2	10.4	1.6	1.6	0.0
新營站	37	100.0	90.9	18.1	72.9	7.6	1.5	1.5	0.0
雲林站	66	100.0	73.0	13.0	59.9	23.9	3.1	1.2	1.9
東勢分站	33	100.0	75.2	13.5	61.7	24.8	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	46	100.0	79.6	14.6	65.0	18.4	2.0	0.0	2.0
旗山站	16	100.0	72.1	35.1	37.0	26.0	1.9	0.0	1.9
屏東站	76	100.0	79.2	22.7	56.5	17.3	3.5	3.5	0.0
臺東站	32	100.0	76.9	24.9	52.0	23.1	0.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	82.1	22.1	60.0	17.9	0.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	84.4	14.7	69.7	7.6	8.0	8.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	163	100.0	82.1	31.4	50.7	13.2	4.7	3.4	1.3
士林站	80	100.0	86.0	24.1	61.9	8.2	5.8	5.1	0.8
金門站	31	100.0	89.8	28.9	60.9	10.2	0.0	0.0	0.0
連江站	7	100.0	87.4	32.7	54.7	10.1	2.4	0.0	2.4
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	79	100.0	87.2	26.6	60.6	11.5	1.3	1.3	0.0
苓雅站	94	100.0	78.9	12.9	66.0	19.6	1.5	1.5	0.0

附表22. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數

單位：人次、%

項目別	樣本數	平均分數	標準差
Total	2,548	83.1	9.0
依性別分			
男	1,492	83.3	9.4
女	1,056	82.8	8.5
依年齡別分			
18~未滿20歲	136	83.6	7.4
20~未滿30歲	419	83.6	9.4
30~未滿40歲	524	82.3	9.4
40~未滿50歲	576	82.4	8.9
50~未滿60歲	553	82.7	9.0
60歲及以上	340	85.2	8.4
依教育程度別分			
小學及以下	127	84.8	9.0
國(初)中	196	82.5	9.9
高中(職)	828	82.9	8.9
專科	380	81.2	9.7
大學	864	83.5	8.7
研究所及以上	152	85.3	7.8
依職業別分			
專業人士與主管	273	83.3	8.6
自營商	181	82.5	10.5
民營企業職員	388	82.4	9.7
軍公教	133	84.0	8.2
買賣及服務工作人員	363	82.4	8.4
藍領工作者	318	82.6	10.1
學生	195	84.3	7.5
家管	341	82.7	9.1
無業及退休	349	84.3	8.1
依監理所別分			
臺北區監理所	533	83.1	9.0
新竹區監理所	536	81.3	9.6
臺中區監理所	433	83.7	8.2
嘉義區監理所	374	83.5	9.1
高雄區監理所	218	83.8	8.2
臺北市區監理所	281	83.9	9.9
高雄市區監理所	173	83.9	7.7

附表22. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數(續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	平均分數	標準差
Total	2,548	83.1	9.0
依監理所別分			
臺北區監理所			
臺北所	152	83.3	8.3
板橋站	111	80.9	9.9
基隆站	57	82.6	8.9
宜蘭站	48	83.0	9.7
花蓮站	43	83.6	6.7
玉里分站	57	84.2	10.4
蘆洲站	64	85.7	8.2
新竹區監理所			
新竹所	59	84.5	7.4
新竹市站	90	79.4	10.6
桃園站	254	81.1	9.4
中壢站	46	80.5	9.0
苗栗站	87	81.7	10.3
臺中區監理所			
臺中所	39	85.2	7.3
臺中市站	126	84.8	8.5
豐原站	94	83.0	8.1
彰化站	104	81.9	7.9
南投站	45	85.5	8.8
埔里分站	25	82.1	7.0
嘉義區監理所			
嘉義所	29	80.3	13.1
嘉義市站	68	84.3	7.9
麻豆站	26	82.8	9.4
臺南站	115	85.1	7.8
新營站	37	85.2	6.2
雲林站	66	81.7	9.6
東勢分站	33	81.4	11.8
高雄區監理所			
高雄所	46	83.8	7.8
旗山站	16	83.8	12.0
屏東站	76	83.3	8.1
臺東站	32	84.4	7.8
澎湖站	37	84.3	7.4
恆春分站	11	82.8	9.5
臺北市區監理所			
臺北市區監理所	163	83.4	10.6
士林站	80	84.2	8.8
金門站	31	85.1	8.8
連江站	7	84.6	10.2
高雄市區監理所			
高雄市區監理所	79	85.5	7.0
苓雅站	94	82.6	8.0

附表23. 整體服務品質評分分配

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	90~100分	80~89分	70~79分	60~69分	0~59分	不知道
Total	2,548	100.0	25.8	53.4	15.4	3.8	1.5	0.0
依性別分 ***								
男	1,492	100.0	28.6	51.2	14.2	4.0	2.0	0.0
女	1,056	100.0	21.9	56.6	17.2	3.4	0.9	0.1
依年齡別分 ***								
18~未滿20歲	136	100.0	20.0	60.0	17.7	0.0	2.3	0.0
20~未滿30歲	419	100.0	30.6	51.9	10.9	4.1	2.5	0.0
30~未滿40歲	524	100.0	20.2	56.3	16.6	5.6	1.3	0.0
40~未滿50歲	576	100.0	24.3	50.5	20.6	3.0	1.6	0.0
50~未滿60歲	553	100.0	25.1	54.7	14.4	4.5	1.3	0.0
60歲及以上	340	100.0	34.8	51.2	11.2	2.0	0.6	0.2
依教育程度別分 a								
小學及以下	127	100.0	35.8	47.4	14.1	1.2	1.1	0.3
國(初)中	196	100.0	26.1	52.2	14.7	5.2	1.8	0.0
高中(職)	828	100.0	24.7	56.2	14.1	3.4	1.7	0.0
專科	380	100.0	19.9	50.7	20.9	6.5	2.0	0.0
大學	864	100.0	26.5	53.1	15.9	3.3	1.2	0.0
研究所及以上	152	100.0	34.2	54.0	8.3	2.2	1.3	0.0
依職業別分 a								
專業人士與主管	273	100.0	24.1	51.5	21.0	2.3	1.1	0.0
自營商	181	100.0	29.6	48.8	13.3	4.0	4.3	0.0
民營企業職員	388	100.0	22.2	57.0	14.5	3.6	2.7	0.0
軍公教	133	100.0	30.2	52.5	13.6	3.2	0.5	0.0
買賣及服務工作人員	363	100.0	23.5	52.8	18.7	4.8	0.3	0.0
藍領工作者	318	100.0	25.5	52.9	13.8	5.1	2.8	0.0
學生	195	100.0	27.1	53.1	16.7	1.4	1.6	0.0
家管	341	100.0	25.8	52.7	15.9	4.6	0.8	0.1
無業及退休	349	100.0	30.0	55.2	10.8	3.4	0.4	0.1
依監理所別分 ***								
臺北區監理所	533	100.0	29.3	49.8	14.8	4.9	1.1	0.0
新竹區監理所	536	100.0	24.0	47.8	19.8	6.2	2.2	0.0
臺中區監理所	433	100.0	25.5	58.7	11.5	3.4	0.9	0.0
嘉義區監理所	374	100.0	23.7	56.9	16.2	1.3	1.8	0.1
高雄區監理所	218	100.0	22.2	57.1	18.7	1.6	0.4	0.0
臺北市區監理所	281	100.0	32.3	50.6	10.0	3.7	3.2	0.1
高雄市區監理所	173	100.0	19.8	61.9	16.4	1.4	0.6	0.0

附表23. 整體服務品質評分分配 (續完)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	90~100分	80~89分	70~79分	60~69分	0~59分	不知道
Total	2,548	100.0	25.8	53.4	15.4	3.8	1.5	0.0
依監理所別分 a								
臺北區監理所								
臺北所	152	100.0	28.4	49.1	19.4	2.3	0.8	0.0
板橋站	111	100.0	20.6	52.4	16.2	10.0	0.8	0.0
基隆站	57	100.0	24.7	55.5	12.2	3.7	4.0	0.0
宜蘭站	48	100.0	29.0	41.5	27.0	2.5	0.0	0.0
花蓮站	43	100.0	23.2	65.4	5.6	5.7	0.0	0.0
玉里分站	57	100.0	42.5	44.1	3.4	7.4	2.5	0.0
蘆洲站	64	100.0	43.4	42.6	11.2	2.8	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	59	100.0	33.4	55.6	5.8	5.3	0.0	0.0
新竹市站	90	100.0	23.4	43.6	17.7	11.9	3.4	0.0
桃園站	254	100.0	22.6	46.9	22.8	4.3	3.4	0.0
中壢站	46	100.0	20.9	52.6	18.5	8.0	0.0	0.0
苗栗站	87	100.0	24.2	46.7	23.7	5.4	0.0	0.0
臺中區監理所								
臺中所	39	100.0	26.5	63.9	9.6	0.0	0.0	0.0
臺中市站	126	100.0	33.2	54.0	7.8	2.2	2.7	0.0
豐原站	94	100.0	18.7	62.5	13.8	5.0	0.0	0.0
彰化站	104	100.0	16.8	64.6	11.5	7.1	0.0	0.0
南投站	45	100.0	34.5	50.5	13.5	0.0	1.5	0.0
埔里分站	25	100.0	29.8	49.9	20.4	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	29	100.0	21.6	39.3	31.7	0.0	6.0	1.4
嘉義市站	68	100.0	27.3	50.3	22.4	0.0	0.0	0.0
麻豆站	26	100.0	27.9	45.2	26.9	0.0	0.0	0.0
臺南站	115	100.0	25.7	63.4	7.6	3.2	0.0	0.0
新營站	37	100.0	20.1	73.9	4.6	1.5	0.0	0.0
雲林站	66	100.0	14.3	58.3	22.5	1.2	3.7	0.0
東勢分站	33	100.0	30.7	49.7	11.9	0.0	7.7	0.0
高雄區監理所								
高雄所	46	100.0	15.5	65.0	18.4	0.0	1.1	0.0
旗山站	16	100.0	37.0	35.1	26.0	0.0	1.9	0.0
屏東站	76	100.0	23.2	56.0	17.3	3.5	0.0	0.0
臺東站	32	100.0	24.9	52.0	23.1	0.0	0.0	0.0
澎湖站	37	100.0	22.1	60.0	17.9	0.0	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	14.7	69.7	7.6	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	163	100.0	33.5	47.3	11.3	3.4	4.2	0.2
士林站	80	100.0	27.9	58.0	7.6	5.8	0.8	0.0
金門站	31	100.0	37.1	49.9	8.3	0.0	4.8	0.0
連江站	7	100.0	32.6	48.1	14.4	2.4	2.4	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	79	100.0	28.4	57.8	12.4	1.3	0.0	0.0
苓雅站	94	100.0	12.6	65.3	19.6	1.5	1.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	窗口服務的 等候時間	窗口人員 服務態度	停車位	提升服務流 程快速性
Total	2,548	100.0	7.1	6.4	6.0	4.0
依性別分						
男	1,492	100.0	7.1	5.0	6.3	4.7
女	1,056	100.0	7.2	8.5	5.6	3.1
依年齡別分						
18~未滿20歲	136	100.0	5.9	5.4	1.7	1.9
20~未滿30歲	419	100.0	6.9	8.1	3.9	2.4
30~未滿40歲	524	100.0	11.5	5.1	6.1	6.4
40~未滿50歲	576	100.0	6.3	7.3	7.3	4.8
50~未滿60歲	553	100.0	6.8	6.7	7.1	4.1
60歲及以上	340	100.0	3.0	5.1	6.1	1.8
依教育程度別分						
小學及以下	127	100.0	1.3	6.4	5.7	1.5
國(初)中	196	100.0	6.3	8.7	7.9	3.2
高中(職)	828	100.0	7.9	6.2	7.2	2.9
專科	380	100.0	9.0	7.9	6.4	6.9
大學	864	100.0	6.2	5.7	4.5	3.5
研究所及以上	152	100.0	9.6	5.1	5.0	9.5
依職業別分						
專業人士與主管	273	100.0	11.9	6.8	5.2	3.6
自營商	181	100.0	11.4	8.4	5.5	3.9
民營企業職員	388	100.0	7.0	6.0	6.2	6.1
軍公教	133	100.0	4.9	3.6	4.5	5.8
買賣及服務工作人員	363	100.0	6.2	6.0	9.0	4.7
藍領工作者	318	100.0	4.3	3.6	7.5	5.0
學生	195	100.0	5.1	9.5	0.5	3.0
家管	341	100.0	10.5	10.6	6.0	1.5
無業及退休	349	100.0	3.5	4.1	5.7	3.2
依監理所別分						
臺北區監理所	533	100.0	6.0	5.0	5.8	2.9
新竹區監理所	536	100.0	10.5	7.9	8.6	5.3
臺中區監理所	433	100.0	8.1	8.3	6.1	4.3
嘉義區監理所	374	100.0	4.5	5.8	4.2	4.9
高雄區監理所	218	100.0	5.7	6.4	3.6	2.2
臺北市區監理所	281	100.0	5.8	3.2	8.8	4.0
高雄市區監理所	173	100.0	7.0	8.5	0.7	3.6

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續2)

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	窗口服務的 等候時間	窗口人員 服務態度	停車位	提升服務流 程快速性
Total	2,548	100.0	7.1	6.4	6.0	4.0
依監理所別分						
臺北區監理所						
臺北所	152	100.0	6.4	6.1	11.9	5.0
板橋站	111	100.0	12.6	5.5	8.6	0.0
基隆站	57	100.0	0.0	2.7	5.9	4.0
宜蘭站	48	100.0	7.4	6.1	0.0	4.4
花蓮站	43	100.0	1.8	4.6	0.0	4.9
玉里分站	57	100.0	4.1	1.8	0.0	0.0
蘆洲站	64	100.0	2.5	5.6	0.0	1.9
新竹區監理所						
新竹所	59	100.0	8.7	6.7	3.5	4.5
新竹市站	90	100.0	4.6	9.0	1.4	0.8
桃園站	254	100.0	14.7	8.8	10.8	7.2
中壢站	46	100.0	9.2	2.5	25.3	9.5
苗栗站	87	100.0	6.2	7.5	4.3	3.1
臺中區監理所						
臺中所	39	100.0	18.0	12.8	1.9	0.0
臺中市站	126	100.0	7.0	5.9	9.5	4.3
豐原站	94	100.0	8.8	7.3	1.8	6.0
彰化站	104	100.0	9.1	8.2	10.5	5.2
南投站	45	100.0	1.5	14.9	2.1	0.0
埔里分站	25	100.0	4.0	6.1	0.0	8.4
嘉義區監理所						
嘉義所	29	100.0	0.0	17.2	1.9	0.0
嘉義市站	68	100.0	6.2	6.2	0.0	7.3
麻豆站	26	100.0	2.9	0.0	3.1	2.1
臺南站	115	100.0	6.3	1.0	5.4	7.6
新營站	37	100.0	1.5	9.7	10.3	0.0
雲林站	66	100.0	6.2	3.5	0.0	4.1
東勢分站	33	100.0	0.0	17.0	13.5	3.7
高雄區監理所						
高雄所	46	100.0	7.4	9.1	3.4	1.0
旗山站	16	100.0	3.9	7.7	7.6	0.0
屏東站	76	100.0	4.6	6.8	4.4	3.6
臺東站	32	100.0	1.5	1.5	4.5	4.9
澎湖站	37	100.0	11.4	6.8	0.0	0.0
恆春分站	11	100.0	2.6	3.3	2.6	0.0
臺北市區監理所						
臺北市區監理所	163	100.0	8.8	2.2	11.5	4.1
士林站	80	100.0	2.4	4.5	6.9	1.8
金門站	31	100.0	0.0	2.6	0.0	9.9
連江站	7	100.0	0.0	11.6	4.3	0.0
高雄市區監理所						
高雄市區監理所	79	100.0	5.7	8.6	0.4	2.4
苓雅站	94	100.0	8.0	8.5	0.9	4.7

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續3)

單位：人次、%

項目別	整體環境整潔及綠美化程度	引導指標	動線安排	增加服務窗口或人員	洽公環境較老舊、小、擁擠	開設假日洽公時段
Total	3.8	3.7	3.3	2.7	2.4	2.2
依性別分						
男	4.3	3.9	3.4	2.9	2.2	2.3
女	3.2	3.4	3.3	2.4	2.6	2.2
依年齡別分						
18~未滿20歲	3.7	3.3	11.1	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	3.4	5.8	2.3	1.9	2.8	1.9
30~未滿40歲	5.0	4.3	2.7	3.8	2.2	2.0
40~未滿50歲	3.3	3.9	4.4	3.8	3.4	2.7
50~未滿60歲	4.5	2.7	2.9	2.4	2.3	3.0
60歲及以上	2.4	1.3	1.5	1.9	1.5	1.9
依教育程度別分						
小學及以下	1.2	3.4	2.6	2.1	0.6	1.4
國(初)中	2.2	1.4	0.5	1.4	2.7	2.5
高中(職)	4.4	3.0	3.3	2.4	1.5	1.7
專科	4.2	3.7	4.1	3.3	4.4	2.5
大學	3.8	4.6	4.2	2.9	2.6	2.3
研究所及以上	4.1	4.7	1.0	4.3	1.3	4.9
依職業別分						
專業人士與主管	7.9	4.8	5.2	2.2	1.8	1.0
自營商	3.8	2.6	2.1	3.0	3.5	1.2
民營企業職員	4.2	5.9	3.2	3.8	1.7	4.0
軍公教	4.0	6.2	4.0	2.8	2.2	3.0
買賣及服務工作人員	4.8	2.5	2.7	3.1	4.1	2.6
藍領工作者	3.9	4.2	2.9	2.4	1.2	2.1
學生	2.4	4.7	9.7	2.7	1.8	1.5
家管	2.4	2.1	2.4	2.0	1.6	1.9
無業及退休	1.4	1.6	1.0	2.4	3.4	2.0
依監理所別分						
臺北區監理所	4.6	4.2	2.8	2.4	3.6	3.2
新竹區監理所	4.1	3.5	2.7	4.5	2.2	2.0
臺中區監理所	4.2	3.6	3.6	1.8	0.7	1.8
嘉義區監理所	2.3	3.6	4.9	2.1	2.9	2.7
高雄區監理所	4.1	2.5	3.3	1.9	2.8	0.7
臺北市區監理所	2.2	2.3	2.4	2.3	2.4	2.9
高雄市區監理所	5.3	6.7	4.7	3.5	1.8	0.8

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續4)

單位：人次、%

項目別	整體環境整潔及綠美化程度	引導指標	動線安排	增加服務窗口或人員	洽公環境較老舊、小、擁擠	開設假日洽公時段
Total	3.8	3.7	3.3	2.7	2.4	2.2
依監理所別分						
臺北區監理所						
臺北所	3.7	4.5	3.9	1.4	4.5	4.1
板橋站	1.6	6.5	3.4	0.8	0.8	0.8
基隆站	11.3	5.0	2.4	2.2	12.0	0.0
宜蘭站	8.4	0.0	6.3	1.9	0.0	13.9
花蓮站	2.3	2.4	2.3	4.9	10.3	4.6
玉里分站	1.8	7.2	0.0	9.5	0.0	2.5
蘆洲站	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所						
新竹所	1.1	0.0	0.0	1.2	0.0	1.2
新竹市站	7.8	5.4	6.9	4.7	4.2	2.8
桃園站	3.4	3.8	3.2	3.9	1.9	1.6
中壢站	2.3	9.2	0.0	8.9	1.7	0.0
苗栗站	5.7	0.0	0.0	6.2	2.8	4.2
臺中區監理所						
臺中所	5.1	3.7	1.8	0.0	0.0	0.0
臺中市站	4.5	4.8	6.8	1.6	0.6	1.7
豐原站	3.4	6.7	4.8	4.3	2.4	0.0
彰化站	6.3	0.7	1.8	1.0	0.0	3.4
南投站	1.6	2.3	0.0	0.0	0.0	1.5
埔里分站	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	5.4
嘉義區監理所						
嘉義所	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	10.1	8.3	4.2	5.8	6.2
麻豆站	0.0	0.0	0.0	5.2	0.0	0.0
臺南站	3.6	5.1	4.9	2.0	4.2	2.9
新營站	0.0	2.0	1.5	0.0	0.0	0.0
雲林站	4.8	0.0	8.0	0.0	3.0	3.8
東勢分站	1.8	0.0	3.7	3.7	0.0	0.0
高雄區監理所						
高雄所	5.1	1.0	2.4	2.9	2.2	1.0
旗山站	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	1.0	0.7	2.6	3.0	3.0	1.3
臺東站	11.3	6.3	9.9	1.5	8.5	0.0
澎湖站	0.0	3.9	2.6	0.0	0.0	0.0
恆春分站	15.6	10.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所						
臺北市區監理所	2.3	2.0	2.2	3.3	1.3	3.4
士林站	2.7	4.1	3.8	0.0	5.3	3.4
金門站	1.5	0.0	0.0	3.0	1.5	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所						
高雄市區監理所	5.9	5.7	1.7	0.4	0.0	0.9
苓雅站	4.8	7.5	7.2	6.0	3.4	0.7

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續5)

單位：人次、%

項目別	窗口人員服務專業能力	民眾等候空間的設計	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員服務態度	各項服務設施的便利性	廁所清潔
Total	2.1	2.0	1.7	1.3	1.1
依性別分					
男	1.9	1.9	1.3	1.1	1.0
女	2.3	2.3	2.3	1.5	1.3
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	1.6	0.0	4.2	2.1
20~未滿30歲	1.7	3.3	0.7	0.7	2.5
30~未滿40歲	3.3	1.8	1.9	1.6	0.8
40~未滿50歲	2.4	2.2	2.7	1.2	0.9
50~未滿60歲	1.9	1.8	1.5	1.2	0.9
60歲及以上	1.4	1.0	2.0	0.6	0.3
依教育程度別分					
小學及以下	1.4	0.4	1.7	1.3	0.0
國(初)中	1.0	1.1	1.9	0.0	1.3
高中(職)	2.1	1.7	1.0	1.4	0.7
專科	2.9	1.5	2.2	0.3	0.8
大學	1.9	3.0	2.0	1.8	1.8
研究所及以上	2.9	2.2	2.6	1.0	1.0
依職業別分					
專業人士與主管	2.0	1.8	2.9	0.6	1.5
自營商	4.2	2.0	0.7	0.4	0.5
民營企業職員	3.0	3.6	1.8	1.5	1.9
軍公教	3.3	4.4	3.4	3.1	2.3
買賣及服務工作人員	1.6	1.6	1.3	1.5	0.4
藍領工作者	1.2	0.0	1.9	1.2	0.6
學生	0.0	1.4	0.0	2.9	2.6
家管	2.4	2.1	1.4	0.5	1.2
無業及退休	1.9	2.3	2.1	0.9	0.2
依監理所別分					
臺北區監理所	0.3	1.3	1.4	2.8	0.7
新竹區監理所	2.8	2.8	1.1	0.4	1.0
臺中區監理所	1.3	0.7	1.9	1.7	2.3
嘉義區監理所	3.9	3.0	1.7	0.8	1.4
高雄區監理所	2.6	2.5	4.3	0.8	0.5
臺北市區監理所	2.3	2.6	0.9	0.0	0.9
高雄市區監理所	2.4	1.7	2.2	1.7	0.6

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續6)

單位：人次、%

項目別	窗口人員服務專業能力	民眾等候空間的設計	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員服務態度	各項服務設施的便利性	廁所清潔
Total	2.1	2.0	1.7	1.3	1.1
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.7	0.0	1.0	2.3	1.9
板橋站	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	4.0	9.2	1.6
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	2.3	2.4	2.4	0.0
玉里分站	0.0	1.8	4.1	9.4	0.0
蘆洲站	1.0	2.9	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	3.9	8.3	3.2	0.0	0.0
桃園站	3.2	2.1	0.7	0.5	2.0
中壢站	4.5	2.5	0.0	0.0	0.0
苗栗站	1.3	0.9	1.4	0.9	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	1.4	1.7	1.9	2.9	7.4
豐原站	0.6	0.0	1.1	0.0	0.8
彰化站	2.4	0.0	1.0	1.0	0.0
南投站	2.3	1.8	8.5	6.1	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	6.0	0.0	2.5	1.9	0.0
嘉義市站	0.0	7.7	0.8	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	4.9	2.9	1.5	1.2	1.7
新營站	3.0	0.0	0.0	0.0	2.0
雲林站	9.4	4.1	3.2	0.9	0.0
東勢分站	0.0	0.0	3.7	1.8	7.4
高雄區監理所					
高雄所	6.6	2.5	7.4	1.9	1.4
旗山站	2.0	0.0	6.2	0.0	2.1
屏東站	1.3	1.1	2.5	0.0	0.0
臺東站	1.1	10.9	5.2	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	3.9	2.6	0.0
恆春分站	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	2.3	4.1	1.1	0.0	1.5
士林站	2.1	0.8	0.9	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	13.4	2.7	2.4	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	2.6	0.0	0.8	2.7	1.3
苓雅站	2.1	3.2	3.4	0.8	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續7)

單位：人次、%

項目別	解決監理代辦問題	加強宣導	車輛檢驗人員的服務態度	駕照考驗人員的服務態度	設施老舊、電腦設備舊、不足
Total	1.0	0.9	0.8	0.6	0.6
依性別分					
男	1.3	1.0	0.7	0.3	0.8
女	0.6	0.7	0.8	1.1	0.3
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6
20~未滿30歲	0.0	1.3	1.0	2.1	1.4
30~未滿40歲	1.6	0.8	1.3	0.0	0.0
40~未滿50歲	1.5	0.5	1.3	0.9	0.2
50~未滿60歲	1.2	1.5	0.2	0.2	0.5
60歲及以上	0.7	0.5	0.1	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.4	1.1	0.0	0.0
高中(職)	1.3	0.6	0.5	0.4	0.2
專科	1.4	0.2	0.7	0.8	0.8
大學	1.0	1.6	1.0	1.1	1.2
研究所及以上	0.2	1.7	0.7	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	1.4	1.3	2.6	0.4	0.6
自營商	1.3	0.2	1.7	0.0	0.2
民營企業職員	0.8	0.6	0.5	0.4	0.7
軍公教	0.3	2.9	0.9	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4
藍領工作者	1.1	1.1	0.2	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	2.0	4.5
家管	1.0	0.8	0.3	0.7	0.0
無業及退休	0.5	0.2	0.0	1.1	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	1.6	0.5	0.3	1.7	1.6
新竹區監理所	0.7	0.5	1.3	0.5	0.3
臺中區監理所	1.6	1.3	1.1	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.5	0.8	0.5	0.1	0.0
高雄區監理所	1.1	2.2	1.7	0.0	1.1
臺北市區監理所	0.4	1.0	0.2	1.1	0.2
高雄市區監理所	0.6	0.4	0.1	0.0	0.8

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續8)

單位：人次、%

項目別	解決監理代辦問題	加強宣導	車輛檢驗人員的服務態度	駕照考驗人員的服務態度	設施老舊、電腦設備舊、不足
Total	1.0	0.9	0.8	0.6	0.6
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	4.2	1.2	0.9	3.4	2.5
板橋站	0.8	0.8	0.0	0.0	0.8
基隆站	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	8.7	9.3
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	1.2	3.6	3.6	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	2.1	3.0	1.8
桃園站	1.2	0.3	0.6	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	1.7	1.4	0.0	0.0
豐原站	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	7.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.5	0.0	1.0	0.0	0.0
新營站	0.0	1.6	0.0	1.5	0.0
雲林站	1.8	1.2	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	1.6	0.9	6.3	0.0	5.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	2.3	0.8	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	4.6	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.6	0.8	0.0	0.3	0.4
士林站	0.0	1.5	0.0	1.7	0.0
金門站	0.0	0.0	2.0	4.5	0.0
連江站	0.0	5.5	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	1.0	0.0	0.3	0.0	1.2
苓雅站	0.3	0.8	0.0	0.0	0.5

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續9)

單位：人次、%

項目別	增加E化項目， 提供網路可辦理 相關業務服務	監理所站位置遠 、交通不便、 應廣設服務點	服務人員主動提供 服務、說明	希望 單一窗口	光線不足、 太暗
Total	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4
依性別分					
男	0.2	0.6	0.2	0.4	0.2
女	0.9	0.2	0.7	0.3	0.6
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.2	0.4	0.3	0.0	0.1
30~未滿40歲	1.0	0.0	0.6	0.2	0.7
40~未滿50歲	0.3	0.6	0.4	1.2	0.5
50~未滿60歲	0.6	0.7	0.4	0.1	0.3
60歲及以上	0.2	0.3	0.4	0.1	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.5	0.6	0.5	0.4	0.1
專科	0.3	0.4	0.0	0.4	1.0
大學	0.8	0.2	0.5	0.5	0.5
研究所及以上	0.0	1.3	0.6	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.0	0.9	0.5	0.1	0.2
自營商	0.3	0.2	0.0	1.8	0.0
民營企業職員	0.5	0.6	0.6	0.0	0.3
軍公教	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
買賣及服務工作人員	1.7	0.1	0.4	0.6	0.5
藍領工作者	0.1	0.2	0.6	1.1	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.6	0.1	0.3	0.0	0.3
無業及退休	0.3	1.4	0.7	0.0	0.5
依監理所別分					
臺北區監理所	0.2	0.3	0.8	0.3	0.5
新竹區監理所	0.9	0.3	0.0	1.1	0.2
臺中區監理所	0.2	0.3	0.5	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.5	0.2	0.1	0.0	0.8
高雄區監理所	0.1	0.9	0.3	0.0	0.2
臺北市區監理所	0.6	1.2	0.0	0.5	0.4
高雄市區監理所	1.1	0.3	1.5	0.0	0.4

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續10)

單位：人次、%

項目別	增加E化項目， 提供網路可辦理 相關業務服務	監理所站位置遠 、交通不便、 應廣設服務點	服務人員主動提供 服務、說明	希望 單一窗口	光線不足、 太暗
Total	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.8	0.0	0.0	1.6	0.8
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
宜蘭站	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	4.1	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	1.8	0.0	2.7	0.0
桃園站	0.7	0.0	0.0	1.4	0.5
中壢站	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	1.6	0.0	1.5	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	6.9
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
新營站	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	0.7	0.7	1.6	0.0	0.9
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.5	0.3	0.0	0.9	0.4
士林站	1.1	2.8	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	5.5
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.0	0.4	3.2	0.0	0.9
苓雅站	2.0	0.3	0.0	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續11)

單位：人次、%

項目別	簡化他人代辦程序	增加繳交罰款據點	站外要有更明顯的監理所引導標示或人員指揮	停車場距離遠	增加民間代檢廠
Total	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2
依性別分					
男	0.4	0.4	0.1	0.0	0.3
女	0.1	0.1	0.4	0.5	0.1
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.8	0.6	0.0	0.7	0.4
40~未滿50歲	0.3	0.0	0.6	0.0	0.4
50~未滿60歲	0.2	0.4	0.4	0.2	0.1
60歲及以上	0.2	0.5	0.2	0.0	0.2
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0
國(初)中	0.3	0.4	0.6	0.0	0.4
高中(職)	0.6	0.5	0.1	0.5	0.6
專科	0.0	0.2	0.6	0.0	0.0
大學	0.2	0.1	0.1	0.2	0.0
研究所及以上	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
自營商	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	1.0	0.8	0.3	0.0	0.0
軍公教	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.4	0.2	0.2	0.3	0.5
藍領工作者	0.0	0.0	0.2	0.6	1.1
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.0	0.2	1.0	0.8	0.0
無業及退休	0.2	0.3	0.0	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	0.6	0.8	0.2	0.2	0.0
新竹區監理所	0.1	0.0	0.2	0.0	0.0
臺中區監理所	0.0	0.3	0.4	0.8	0.3
嘉義區監理所	0.3	0.4	0.2	0.0	0.9
高雄區監理所	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.2	0.0	0.0	0.0	0.2
高雄市區監理所	0.4	0.0	0.8	0.7	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續12)

單位：人次、%

項目別	簡化他人代辦程序	增加繳交罰款據點	站外要有更明顯的監理所引導標示或人員指揮	停車場距離遠	增加民間代檢廠
Total	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.6	3.7	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
南投站	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0
埔里分站	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5
嘉義市站	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
東勢分站	3.7	2.5	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林站	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.9	0.0	0.4	1.6	0.0
苓雅站	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續13)

單位：人次、%

項目別	希望增加重機考試的地點	開放考場練習	更多服務業務委由民間辦理	加強監理業務主動通知服務(增加簡訊或e-mail等提醒服務)
Total	0.2	0.2	0.2	0.2
依性別分				
男	0.3	0.1	0.1	0.1
女	0.1	0.3	0.3	0.3
依年齡別分				
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.9	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.0	0.0	0.4	0.2
40~未滿50歲	0.9	0.0	0.1	0.4
50~未滿60歲	0.0	0.3	0.3	0.1
60歲及以上	0.0	0.0	0.3	0.3
依教育程度別分				
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.2	0.0	0.1	0.1
專科	0.1	0.0	0.1	0.6
大學	0.4	0.6	0.4	0.1
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.7
依職業別分				
專業人士與主管	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商	0.8	0.9	0.0	0.6
民營企業職員	0.0	0.6	0.1	0.3
軍公教	0.0	0.0	0.0	0.8
買賣及服務工作人員	0.4	0.0	0.3	0.0
藍領工作者	0.7	0.0	0.0	0.1
學生	0.0	0.7	0.0	0.0
家管	0.0	0.0	0.1	0.1
無業及退休	0.0	0.0	0.8	0.2
依監理所別分				
臺北區監理所	0.6	0.3	0.2	0.0
新竹區監理所	0.0	0.0	0.4	0.0
臺中區監理所	0.0	0.5	0.2	0.5
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.1	0.1
高雄區監理所	0.9	0.0	0.2	0.8
臺北市區監理所	0.0	0.5	0.0	0.2
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.2	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續14)

單位：人次、%

項目別	希望增加重機考試的地點	開放考場練習	更多服務業務委由民間辦理	加強監理業務主動通知服務(增加簡訊或e-mail等提醒服務)
Total	0.2	0.2	0.2	0.2
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	0.0	0.8	0.0
基隆站	3.2	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	3.4	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	2.5	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所				
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	2.3	0.0
臺中區監理所				
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.6	0.0
豐原站	0.0	2.4	0.0	1.1
彰化站	0.0	0.0	0.0	1.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所				
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	1.6
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	1.5	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所				
高雄所	0.0	0.0	0.0	2.9
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.7	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	1.5
澎湖站	3.9	0.0	0.0	0.0
恆春分站	4.9	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.3
士林站	0.0	1.7	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.4	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續15)

單位：人次、%

項目別	提高電話客服接通率，簡化電話語音流程、減少電話轉接次數	希望有ETAG服務、站內應可繳牌照、燃料稅	洽公環境悶熱、冷氣不冷	考試扣分太嚴格
Total	0.2	0.2	0.1	0.1
依性別分				
男	0.1	0.2	0.1	0.2
女	0.3	0.1	0.2	0.0
依年齡別分				
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	2.3
20~未滿30歲	0.6	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.0	0.6	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.0	0.2	0.4	0.0
50~未滿60歲	0.1	0.0	0.1	0.0
60歲及以上	0.4	0.1	0.0	0.0
依教育程度別分				
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.1	0.1	0.2	0.0
專科	0.0	0.8	0.4	0.0
大學	0.4	0.0	0.1	0.4
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分				
專業人士與主管	0.9	1.1	0.0	0.0
自營商	0.6	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.0	0.0	0.4	0.0
軍公教	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	1.6
家管	0.2	0.3	0.5	0.0
無業及退休	0.1	0.1	0.0	0.0
依監理所別分				
臺北區監理所	0.2	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所	0.6	0.5	0.2	0.6
臺中區監理所	0.0	0.2	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.0	0.1	0.6	0.0
高雄市區監理所	0.1	0.0	0.5	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續16)

單位：人次、%

項目別	提高電話客服接通率，簡化電話語音流程、減少電話轉接次數	希望有ETAG服務、站內應可繳牌照、燃料稅	洽公環境悶熱、冷氣不冷	考試扣分太嚴格
Total	0.2	0.2	0.1	0.1
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	2.4	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所				
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	1.2	1.2	0.0	1.2
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.9	0.0
臺中區監理所				
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	4.0	0.0	0.0
嘉義區監理所				
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所				
高雄所	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	0.0	0.2	0.4	0.0
士林站	0.0	0.0	1.1	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	0.3	0.0	0.0	0.0
苓雅站	0.0	0.0	1.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續17)

單位：人次、%

項目別	廁所不足、空間小、老舊	建議提供免下車服務	民間代檢廠驗車標準不一致	服務臺人員不足、專業能力要加強	建議有預約制度
Total	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
依性別分					
男	0.1	0.2	0.2	0.0	0.2
女	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
30~未滿40歲	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.2	0.0	0.4	0.2	0.0
50~未滿60歲	0.2	0.0	0.1	0.2	0.0
60歲及以上	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.3	0.0	0.3	0.2	0.0
專科	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
大學	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3
研究所及以上	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.0	0.1	0.6	0.2	0.9
自營商	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.0	0.7	0.0	0.3	0.0
軍公教	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0.1	0.0	0.2	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0
無業及退休	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所	0.0	0.5	0.3	0.0	0.0
臺中區監理所	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	0.2	0.1	0.2	0.2	0.0
臺北市區監理所	0.2	0.0	0.0	0.4	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.2	0.5	1.3

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續18)

單位：人次、%

項目別	廁所不足、空間小、老舊	建議提供免下車服務	民間代檢廠驗車標準不一致	服務臺人員不足、專業能力要加強	建議有預約制度
Total	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	1.0	0.6	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.3	0.7	0.0	0.0
臺東站	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.3	0.0	0.0	0.6	0.0
士林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.5	0.0	2.9
苓雅站	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續19)

單位：人次、%

項目別	人員操守	彈性增設考照、服務時間	減免汽機車燃料費、稅金	電梯常故障	減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力
Total	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
依性別分					
男	0.2	0.1	0.1	0.0	0.1
女	0.0	0.1	0.1	0.2	0.0
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.2	0.0	0.0	0.3	0.0
40~未滿50歲	0.3	0.1	0.0	0.0	0.0
50~未滿60歲	0.0	0.3	0.2	0.0	0.3
60歲及以上	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.4	0.8	0.0	0.0
高中(職)	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1
專科	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3
大學	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.8	0.4	0.1	0.0	0.0
自營商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍公教	0.0	0.0	0.2	0.0	0.9
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0.0	0.1	0.3	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.0	0.1	0.2	0.5	0.2
無業及退休	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
新竹區監理所	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	0.3	0.0	0.3	0.4	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
高雄區監理所	0.4	0.2	0.1	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.4	0.2	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續20)

單位：人次、%

項目別	人員操守	彈性增設考照、服務時間	減免汽機車燃料費、稅金	電梯常故障	減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力
Total	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0
南投站	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.0	0.9	0.4	0.0	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續21)

單位：人次、%

項目別	實施汽燃費隨油徵收政策	服務人員要年輕化	駕照體檢要嚴格些	希望提供書面的辦理業務注意事項說明	無障礙設施不足
Total	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
依性別分					
男	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1
女	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.2	0.2	0.0	0.1	0.0
50~未滿60歲	0.0	0.1	0.2	0.1	0.2
60歲及以上	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0
專科	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
大學	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0
研究所及以上	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商	0.6	0.3	0.7	0.0	0.0
民營企業職員	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
軍公教	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0.0	0.1	0.0	0.2	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
無業及退休	0.1	0.0	0.0	0.0	0.3
依監理所別分					
臺北區監理所	0.0	0.0	0.2	0.0	0.2
新竹區監理所	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
高雄區監理所	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.2	0.2	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續22)

單位：人次、%

項目別	實施汽燃費隨油徵收政策	服務人員要年輕化	駕照體檢要嚴格些	希望提供書面的辦理業務注意事項說明	無障礙設施不足
Total	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.3	0.4	0.0	0.0	0.0
士林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續23)

單位：人次、%

項目別	中午時段增加服務窗口	提高老舊機車回收補助金額、六個月才能拿到太久	各種稅金費用合併繳交較方便	委託代收機構不應加收手續費	以指紋認證或身份證認證方式取代近三個月照片認證
Total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依性別分					
男	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
女	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
依年齡別分					
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1
50~未滿60歲	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
60歲及以上	0.0	0.1	0.3	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.2	0.0	0.0	0.3
高中(職)	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
大學	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分					
專業人士與主管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.2	0.2	0.0	0.2	0.0
軍公教	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
無業及退休	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.0	0.1	0.3	0.0	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.4	0.0	0.5	0.4

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續24)

單位：人次、%

項目別	中午時段增加服務窗口	提高老舊機車回收補助金額、六個月才能拿到太久	各種稅金費用合併繳交較方便	委託代收機構不應加收手續費	以指紋認證或身份證認證方式取代近三個月照片認證
Total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所					
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所					
高雄所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林站	0.0	0.4	1.2	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
苓雅站	0.0	0.7	0.0	1.0	0.0

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續25)

單位：人次、%

項目別	假日考照地點應清楚告知， 才不會讓民眾白跑一趟	手續費便宜 一點	退稅可以寄 支票或匯款	說不出來/沒有什麼地 方需要改進
Total	0.0	0.0	0.0	56.6
依性別分				
男	0.0	0.0	0.0	57.1
女	0.0	0.0	0.0	56.0
依年齡別分				
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	61.8
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	60.3
30~未滿40歲	0.0	0.0	0.0	49.0
40~未滿50歲	0.1	0.0	0.0	51.7
50~未滿60歲	0.0	0.1	0.0	56.3
60歲及以上	0.0	0.0	0.1	70.6
依教育程度別分				
小學及以下	0.0	0.0	0.0	72.6
國(初)中	0.0	0.2	0.2	64.8
高中(職)	0.0	0.0	0.0	57.6
專科	0.0	0.0	0.0	50.4
大學	0.0	0.0	0.0	54.3
研究所及以上	0.3	0.0	0.0	55.8
依職業別分				
專業人士與主管	0.2	0.0	0.0	48.6
自營商	0.0	0.0	0.0	53.9
民營企業職員	0.0	0.0	0.0	51.4
軍公教	0.0	0.0	0.0	55.8
買賣及服務工作人員	0.0	0.1	0.1	51.7
藍領工作者	0.0	0.0	0.0	61.3
學生	0.0	0.0	0.0	59.4
家管	0.0	0.0	0.0	57.9
無業及退休	0.0	0.0	0.0	67.8
依監理所別分				
臺北區監理所	0.0	0.0	0.0	55.2
新竹區監理所	0.0	0.0	0.0	53.4
臺中區監理所	0.0	0.0	0.0	57.6
嘉義區監理所	0.0	0.0	0.0	59.5
高雄區監理所	0.0	0.2	0.1	58.7
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	59.9
高雄市區監理所	0.3	0.0	0.0	54.2

附表24. 民眾認為監理所(站)應優先改進的地方 (續完)

單位：人次、%

項目別	假日考照地點應清楚告知， 才不會讓民眾白跑一趟	手續費便宜 一點	退稅可以寄 支票或匯款	說不出來/沒有什麼地 方需要改進
Total	0.0	0.0	0.0	56.6
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	0.0	0.0	0.0	48.3
板橋站	0.0	0.0	0.0	59.7
基隆站	0.0	0.0	0.0	50.5
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	48.3
花蓮站	0.0	0.0	0.0	49.6
玉里分站	0.0	0.0	0.0	53.8
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	78.3
新竹區監理所				
新竹所	0.0	0.0	0.0	74.4
新竹市站	0.0	0.0	0.0	48.5
桃園站	0.0	0.0	0.0	48.5
中壢站	0.0	0.0	0.0	36.3
苗栗站	0.0	0.0	0.0	68.0
臺中區監理所				
臺中所	0.0	0.0	0.0	61.6
臺中市站	0.0	0.0	0.0	56.2
豐原站	0.0	0.0	0.0	51.4
彰化站	0.0	0.0	0.0	59.2
南投站	0.0	0.0	0.0	60.1
埔里分站	0.0	0.0	0.0	69.4
嘉義區監理所				
嘉義所	0.0	0.0	0.0	76.5
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	49.6
麻豆站	0.0	0.0	0.0	81.2
臺南站	0.0	0.0	0.0	58.6
新營站	0.0	0.0	0.0	67.5
雲林站	0.0	0.0	0.0	51.6
東勢分站	0.0	0.0	0.0	57.8
高雄區監理所				
高雄所	0.0	0.0	0.7	44.9
旗山站	0.0	0.0	0.0	76.3
屏東站	0.0	0.5	0.0	62.9
臺東站	0.0	0.0	0.0	45.3
澎湖站	0.0	0.0	0.0	73.5
恆春分站	0.0	0.0	0.0	51.4
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	57.1
士林站	0.0	0.0	0.0	60.8
金門站	0.0	0.0	0.0	70.8
連江站	0.0	0.0	0.0	68.6
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	55.0
苓雅站	0.5	0.0	0.0	53.6

附表25. 民眾對整體監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	2,446	100.0	92.8	7.0	0.0	0.2
2.動線安排	2,548	100.0	94.0	4.8	0.0	1.2
3.各項服務設施的便利性	2,161	100.0	94.8	5.2	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	2,498	100.0	92.1	7.8	0.0	0.1
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	2,548	100.0	87.4	10.6	0.0	2.1
6.廁所清潔的程度	1,138	100.0	91.5	8.3	0.0	0.2
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	2,399	100.0	96.0	3.9	0.0	0.1
8.窗口人員的服務態度	2,513	100.0	92.1	7.7	0.0	0.2
9.車輛檢驗人員的服務態度	173	100.0	82.6	12.2	0.0	5.3
10.駕照考驗人員的服務態度	395	100.0	87.7	10.0	0.0	2.2
11.窗口人員服務專業能力	2,359	100.0	94.0	5.5	0.0	0.5
12.窗口服務等候時間	2,548	100.0	82.1	16.3	1.5	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	2,548	100.0	90.3	3.6	6.1	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	2,548	100.0	77.4	5.6	17.0	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	2,548	100.0	77.9	2.7	19.3	0.1
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	2,548	100.0	78.7	11.3	9.9	0.1
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	2,548	100.0	91.3	4.4	4.1	0.2
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	2,548	100.0	80.7	3.8	15.6	0.0

附表26. 民眾對臺北區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	507	100.0	93.2	6.8	0.0	0.0
2.動線安排	533	100.0	93.1	4.7	0.0	2.1
3.各項服務設施的便利性	452	100.0	94.4	5.6	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	522	100.0	91.6	8.1	0.0	0.3
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	533	100.0	86.3	11.1	0.0	2.6
6.廁所清潔的程度	198	100.0	89.6	10.4	0.0	0.0
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	499	100.0	96.8	2.9	0.0	0.2
8.窗口人員的服務態度	528	100.0	93.6	5.9	0.0	0.5
9.車輛檢驗人員的服務態度	32	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0
10.駕照考驗人員的服務態度	61	100.0	90.8	9.2	0.0	0.0
11.窗口人員服務專業能力	492	100.0	94.1	5.2	0.0	0.7
12.窗口服務等候時間	533	100.0	87.8	10.8	1.4	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	533	100.0	93.4	2.7	3.9	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	533	100.0	80.4	4.6	15.0	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	533	100.0	81.6	1.5	16.9	0.0
16.「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	533	100.0	81.4	9.0	9.1	0.5
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	533	100.0	91.1	6.5	2.4	0.0
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	533	100.0	82.0	3.0	15	0.0

附表27. 民眾對新竹區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	517	100.0	91.3	8.1	0.0	0.6
2.動線安排	536	100.0	93.0	5.9	0.0	1.1
3.各項服務設施的便利性	439	100.0	93.3	6.7	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	531	100.0	89.3	10.5	0.0	0.2
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	536	100.0	81.1	16.6	0.0	2.3
6.廁所清潔的程度	272	100.0	91.5	8.5	0.0	0.0
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	513	100.0	95.8	4.2	0.0	0.0
8.窗口人員的服務態度	528	100.0	91.3	8.3	0.0	0.4
9.車輛檢驗人員的服務態度	39	100.0	89.5	0.0	0.0	10.5
10.駕照考驗人員的服務態度	95	100.0	82.5	12.9	0.0	4.6
11.窗口人員服務專業能力	480	100.0	90.7	8.3	0.0	1.0
12.窗口服務等候時間	536	100.0	72.2	26.6	1.2	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	536	100.0	90.6	4.6	4.5	0.2
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	536	100.0	75.7	6.5	17.8	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	536	100.0	77.6	3.7	18.7	0.0
16.「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策	536	100.0	77.8	13.6	8.6	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	536	100.0	91.9	3.9	3.1	1.1
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	536	100.0	73.4	8	19.1	0.0

附表28. 民眾對臺中區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	416	100.0	90.4	9.6	0.0	0.0
2.動線安排	433	100.0	94.2	5.7	0.0	0.2
3.各項服務設施的便利性	372	100.0	97.4	2.6	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	430	100.0	96.4	3.6	0.0	0.0
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	433	100.0	91.3	7.8	0.0	0.9
6.廁所清潔的程度	231	100.0	89.4	10.6	0.0	0.0
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	411	100.0	95.1	4.9	0.0	0.0
8.窗口人員的服務態度	426	100.0	91.5	8.5	0.0	0.0
9.車輛檢驗人員的服務態度	18	100.0	67.7	32.3	0.0	0.0
10.駕照考驗人員的服務態度	77	100.0	83.0	14.3	0.0	2.7
11.窗口人員服務專業能力	412	100.0	95.1	4.8	0.0	0.1
12.窗口服務等候時間	433	100.0	83.4	15.3	1.3	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	536	100.0	90.6	4.6	4.5	0.2
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	433	100.0	74.9	4.8	20.3	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	433	100.0	78.1	4.3	17.6	0.0
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	433	100.0	76.6	12.4	11.0	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	433	100.0	87.4	5.1	7.5	0.0
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	433	100.0	85.4	3.1	11.5	0.0

附表29. 民眾對嘉義區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	361	100.0	95.7	4.1	0.0	0.2
2.動線安排	374	100.0	95.8	3.0	0.0	1.1
3.各項服務設施的便利性	319	100.0	94.8	5.2	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	366	100.0	90.3	9.7	0.0	0.0
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	374	100.0	89.9	8.3	0.0	1.8
6.廁所清潔的程度	149	100.0	94.8	5.2	0.0	0.0
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	354	100.0	97.4	2.6	0.0	0.0
8.窗口人員的服務態度	370	100.0	91.9	8.1	0.0	0.0
9.車輛檢驗人員的服務態度	18	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0
10.駕照考驗人員的服務態度	62	100.0	95.1	4.9	0.0	0.0
11.窗口人員服務專業能力	352	100.0	95.5	3.8	0.0	0.7
12.窗口服務等候時間	374	100.0	84.5	15.0	0.6	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	374	100.0	90.7	2.6	6.7	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	374	100.0	76.4	5.6	18.1	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	374	100.0	72.4	1.8	25.5	0.3
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	374	100.0	77.5	12.4	10.2	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	374	100.0	94.5	2.2	3.3	0.0
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	374	100.0	81.2	1.6	17.2	0.0

附表30. 民眾對高雄區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	211	100.0	94.3	5.7	0.0	0.0
2.動線安排	218	100.0	95.7	3.4	0.0	0.8
3.各項服務設施的便利性	194	100.0	93.4	6.6	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	214	100.0	95.8	4.2	0.0	0.0
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	218	100.0	87.1	10.4	0.0	2.5
6.廁所清潔的程度	85	100.0	93.4	5.4	0.0	1.2
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	206	100.0	95.6	4.2	0.0	0.1
8.窗口人員的服務態度	215	100.0	91.9	7.8	0.0	0.3
9.車輛檢驗人員的服務態度	16	100.0	73.2	24.8	0.0	2.1
10.駕照考驗人員的服務態度	34	100.0	91.5	6.7	0.0	1.8
11.窗口人員服務專業能力	205	100.0	94.3	5.4	0.0	0.3
12.窗口服務等候時間	218	100.0	84.2	13.9	1.6	0.3
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	218	100.0	90.5	3.0	6.5	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	218	100.0	77.9	7.0	15.1	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	218	100.0	77.8	2.6	19.5	0.1
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	218	100.0	81.3	8.9	9.8	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	218	100.0	90.6	4.5	4.9	0.0
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	218	100.0	79.1	2.2	18.7	0.0

附表31. 民眾對臺北市區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	269	100.0	94.5	5.5	0.0	0.0
2.動線安排	281	100.0	95.5	3.8	0.0	0.7
3.各項服務設施的便利性	233	100.0	95.2	4.8	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	269	100.0	91.5	8.5	0.0	0.0
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	281	100.0	89.6	7.0	0.0	3.4
6.廁所清潔的程度	127	100.0	95.6	3.7	0.0	0.7
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	259	100.0	95.4	4.3	0.0	0.3
8.窗口人員的服務態度	277	100.0	93.2	6.6	0.0	0.2
9.車輛檢驗人員的服務態度	44	100.0	85.7	6.4	0.0	7.9
10.駕照考驗人員的服務態度	40	100.0	84.0	11.3	0.0	4.7
11.窗口人員服務專業能力	264	100.0	95.4	4.4	0.0	0.2
12.窗口服務等候時間	281	100.0	86.2	11.1	2.5	0.1
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	281	100.0	89.3	3.6	7.1	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	281	100.0	80.4	5.9	13.7	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	281	100.0	80.4	1.5	18.0	0.2
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	281	100.0	78.5	11.6	9.9	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	281	100.0	93.1	3.0	3.6	0.2
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	281	100.0	84.2	4.4	11.4	0.0

附表32. 民眾對高雄市區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人次、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道 / 無意見	拒答
洽公環境設施						
1.引導指標	166	100.0	91.5	8.5	0.0	0.0
2.動線安排	173	100.0	90.5	7.3	0.0	2.3
3.各項服務設施的便利性	151	100.0	95.5	4.5	0.0	0.0
4.民眾等候空間的規劃	167	100.0	91.9	8.0	0.0	0.1
5.整體環境整潔及綠化美化的程度	173	100.0	91.4	7.7	0.0	0.8
6.廁所清潔的程度	75	100.0	88.1	11.9	0.0	0.0
人員服務態度						
7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	158	100.0	94.2	5.6	0.0	0.2
8.窗口人員的服務態度	168	100.0	90.4	9.6	0.0	0.0
9.車輛檢驗人員的服務態度	6	100.0	63.0	16.5	0.0	20.5
10.駕照考驗人員的服務態度	26	100.0	96.4	3.6	0.0	0.0
11.窗口人員服務專業能力	154	100.0	94.3	5.5	0.0	0.2
12.窗口服務等候時間	173	100.0	78.2	18.6	3.2	0.0
各項便民措施						
13.取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策	173	100.0	86.6	4.5	8.8	0.0
14.10年以上老舊機車可辦理報廢登記	173	100.0	76.5	5.2	18.3	0.0
15.「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP	173	100.0	75.1	3.9	21.1	0.0
16.「初考領機車駕照民眾,均需接受考前安全駕駛講習」政策	173	100.0	77.8	9.2	13.0	0.0
17.輪胎胎紋深度納入車輛檢驗項目	173	100.0	91.0	4.4	4.7	0.0
整體服務品質滿意度						
18.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	173	100.0	82.7	1.4	16	0.0

附錄 II 調查問卷



交通部公路總局

103年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度問卷（電訪）

您好，我是蓋洛普市場調查股份有限公司的訪問員，我姓____。我們接受交通部公路總局委託，正在進行一項有關「監理所(站)」服務品質的調查。麻煩請家中年滿18歲及以上的家人接聽電話，我們想請教他幾個問題。

您好，我是蓋洛普市場調查股份有限公司的訪問員，我姓____。我們接受交通部公路總局委託，正在進行一項有關「監理所(站)」服務品質的調查。耽誤您幾分鐘時間，想請教您幾個問題。

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！

S1. 首先，想請教您目前有沒有18歲及以上？

- 1) 不足18歲 → 詢問是否有其他滿18歲的家人，若沒有，訪員請謝謝受訪者，並結束訪問
- 2) 18歲及以上 → 訪員請繼續訪問Q1.

一、與監理所（站）往來經驗與洽辦業務

Q1. 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？

- 1) 有 → 訪員請繼續訪問Q2.
- 2) 沒有 → 訪員請跳問Q25.

Q2. 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】

1) 臺北區監理所

- 11) 臺北所(樹林區) 12) 板橋站 13) 基隆站 14) 宜蘭站
- 15) 花蓮站 16) 玉里分站 17) 蘆洲站

2) 新竹區監理所

- 21) 新竹所(新竹縣) 22) 新竹市站 23) 桃園站 24) 中壢站
- 25) 苗栗站

3) 臺中區監理所

- 31) 臺中所(大肚區) 32) 臺中市站(北屯區) 33) 豐原站 34) 彰化站
- 35) 南投站 36) 埔里分站

4) 嘉義區監理所

- 41) 嘉義所(嘉義縣) 42) 嘉義市站 43) 麻豆站 44) 臺南站
- 45) 新營站 46) 雲林站 47) 東勢分站

5) 高雄區監理所

- 51) 高雄所(鳳山區) 52) 旗山站 53) 屏東站 54) 臺東站
- 55) 澎湖站 56) 恆春分站

6) 臺北市區監理所(臺北市、金門、連江)

- 61) 臺北市區監理所(原位於八德路的臺北市監理處)
- 62) 士林站(原北區分處)
- 63) 金門站 64) 連江站

7) 高雄市區監理所(原高雄市)

- 71) 高雄市區監理所(原位於楠梓區德民路的高雄市監理處)
 72) 苓雅站(原南區分處)

Q3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？【可複選】

- | | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 車輛領牌 | <input type="checkbox"/> 2) 車輛過戶 | <input type="checkbox"/> 3) 車籍變更 |
| <input type="checkbox"/> 4) 車輛報廢 | <input type="checkbox"/> 5) 車身變更 | <input type="checkbox"/> 6) 換補發行照 |
| <input type="checkbox"/> 7) 報考駕照 | <input type="checkbox"/> 8) 換補異動駕照 | <input type="checkbox"/> 9) 駕照審驗 |
| <input type="checkbox"/> 10) 註銷牌照 | <input type="checkbox"/> 11) 汽車檢驗(複驗) | <input type="checkbox"/> 12) 機車檢驗 |
| <input type="checkbox"/> 13) 違規裁罰 | <input type="checkbox"/> 14) 繳稅(費) | <input type="checkbox"/> 15) 道安講習 |
| <input type="checkbox"/> 16) 運輸業業務 | <input type="checkbox"/> 17) 申訴 | |
| <input type="checkbox"/> 97) 其他(請說明) _____ | | |

二、洽公環境滿意度評價

Q4. 請問，您對該監理所(站)「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 8) 無使用/體驗過 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第4-1.題；否則，請跳問第5題

Q4-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q5. 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？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第5-1.題；否則，請跳問第6題

Q5-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q6. 請問，您對該監理所(站)提供「各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應等)的便利性」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 8) 無使用/體驗過 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第6-1.題；否則，請跳問第7題

Q6-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q7. 請問，您對該監理所(站)提供「民眾等候空間規劃」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 8) 無使用/體驗過 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第7-1.題；否則，請跳問第8題

Q7-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q8. 請問，您對該監理所(站)「整體環境整潔及綠化美化程度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 ○ 2) 還算滿意 ○ 3) 不太滿意 ○ 4) 非常不滿意
○ 6) 不知道/無意見 ○ 9) 拒答

→若受訪者回答 3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第8-1.題；否則，請跳問第9題

Q8-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q9. 請問，您對該監理所(站)內廁所清潔程度滿不滿意？

- 1) 非常滿意 ○ 2) 還算滿意 ○ 3) 不太滿意 ○ 4) 非常不滿意
○ 6) 不知道/無意見 ○ 8) 無使用/體驗過 ○ 9) 拒答

→若受訪者回答 3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第9-1.題；否則，請跳問第10題

Q9-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

三、服務禮儀滿意度評價

Q10. 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？

- 1) 非常滿意 ○ 2) 還算滿意 ○ 3) 不太滿意 ○ 4) 非常不滿意
○ 6) 不知道/無意見 ○ 8) 沒接觸過 ○ 9) 拒答

→若受訪者回答 3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第10-1.題；否則，請跳問第11題

Q10-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q11. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 ○ 2) 還算滿意 ○ 3) 不太滿意 ○ 4) 非常不滿意
○ 6) 不知道/無意見 ○ 8) 沒接觸過 ○ 9) 拒答

→若受訪者回答 3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第11-1.題；否則，請跳問第12、13或14題

Q11-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

*** 訪員請注意：只有在Q3有勾選“第11或12項”的受訪者，才詢問Q12；勾選“第7項”的受訪者，才詢問Q13，其他請跳問Q14**

Q12. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 ○ 2) 還算滿意 ○ 3) 不太滿意 ○ 4) 非常不滿意
○ 6) 不知道/無意見 ○ 9) 拒答

→若受訪者回答 3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第12-1.題；否則，請跳問第13(或14)題

Q12-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

- Q13. 請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？
- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
- 6) 不知道/無意見 9) 拒答
- 若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第13-1.題；否則，請跳問第14題

Q13-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

四、服務專業性滿意度評價

- Q14. 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？
- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
- 6) 不知道/無意見 8) 沒接觸過 9) 拒答
- 若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第14-1.題；否則，請跳問第15題

Q14-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

- Q15. 請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？
- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
- 6) 不知道/無意見 9) 拒答
- 若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第15-1.題；否則，請跳問第16題

Q15-1. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

五、便民服務措施滿意度評價與政策宣導認知

- Q16. 請問，你知不知道目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」？
- 1) 知道 2) 不知道

- Q16-1. 請問，您對於這項政策滿不滿意？
- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
- 6) 不知道/無意見 9) 拒答
- 若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第16-2.題；否則，請跳問第17題

Q16-2. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

- Q17. 請問，你知不知道102年8月起實施「10年以上老舊機車可辦理報廢登記」便利服務？
- 1) 知道 2) 不知道

Q17-1. 請問，您對於這項政策滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第17-2.題；否則，請跳問第18題

Q17-2. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q18. 請問，您知不知道103年1月起，公路總局提供「公路汽車客運動態資訊系統(含路線/時刻表/票價等資訊)」網頁版及手機APP，方便民眾搭乘公路客運時可查詢以節省等候時間？

- 1) 知道 2) 不知道

Q18-1. 請問，您對於這項政策滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第18-2.題；否則，請跳問第19題

Q18-2. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q19. 請問，您知不知道為提升機車行車安全，公路總局將全面推行「初考領機車駕照民眾，均需接受考前安全駕駛講習」政策？

- 1) 知道 2) 不知道

Q19-1. 請問，您對於這項政策滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第19-2.題；否則，請跳問第20題

Q19-2. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

Q20. 請問，您知不知道自103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升民眾行車安全？

- 1) 知道 2) 不知道

Q20-1. 請問，您對於這項政策滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 不太滿意 4) 非常不滿意
 6) 不知道/無意見 9) 拒答

→若受訪者回答3)不太滿意、4)非常不滿意，請追問第20-2.題；否則，請跳問第21題

Q20-2. (承上題) 請問，您為什麼不滿意？

六、對監理所(站)整體滿意度評價

Q21. 請問您認為該監理所(站)整體服務品質與去年比較是：

- 1) 改善很多 2) 稍有改善 3) 差不多
 4) 較差 5) 不知道/無意見 6) 去年沒接觸過

- Q22. 請問您對該監理所(站)「整體服務品質」的滿意度？
- 1) 非常滿意 2) 還算滿意 3) 普通
 4) 不太滿意 5) 非常不滿意
- Q23. (承上題) 如果, 1)非常滿意是90~100分、2)還算滿意是80~89分、3)普通是70~79分、4)不太滿意是60~69分、5)非常不滿意是59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?

_____分

*** 如果Q23.給的分數與Q22.選擇的答案不一致, 訪員跟受訪者確認**

- Q24. 請問, 您認為該監理所(站)應該優先改進哪些地方? 【不提示, 可複選, 最多選3項, 若不知道/無意見, 請直接勾選 96)說不出來/沒有什麼地方需要改進】

1) 洽公環境面向

- 11) 引導指標 12) 動線安排
 13) 各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應)的便利性
 14) 民眾等候空間的設計
 15) 整體環境整潔及綠化美化程度 16) 廁所清潔
 17) 停車位(請說明)_____ 18) 其他(請說明)_____

2) 服務禮儀及專業性面向

- 21) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員服務態度
 22) 窗口人員服務態度
 23) 窗口人員服務專業能力 24) 窗口服務的等候時間
 25) 車輛檢驗人員的服務態度 26) 駕照考驗人員的服務態度
 27) 人員操守 28) 其他(請說明)_____

3) 便民服務措施面向

- 31) 增加服務窗口或人員 32) 提升服務流程快速性
 33) 開設假日洽公時段 34) 其他(請說明)_____

4) 非屬上述各項面向

- 41) 民間代檢廠驗車標準不一致 42) 增加民間代檢廠
 43) 增加繳交罰款據點 44) 更多服務業務委由民間辦理
 45) 簡化他人代辦程序 46) 解決監理代辦問題
 47) 其他(請說明)_____

- 96) 說不出來/沒有什麼地方需要改進

下面想請教您一些基本資料, 這些資料將只作為我們統計分析使用, 絕不會洩漏給其他人。

- Q25. 請問, 您的年齡:
- 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

- Q26. 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(含技術學院) 6) 研究所及以上

Q27. 請問，您目前居住在：

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 新北市 | <input type="radio"/> 2) 臺北市 | <input type="radio"/> 3) 臺中市 | <input type="radio"/> 4) 臺南市 |
| <input type="radio"/> 5) 高雄市 | <input type="radio"/> 6) 宜蘭縣 | <input type="radio"/> 7) 桃園縣 | <input type="radio"/> 8) 新竹縣 |
| <input type="radio"/> 9) 苗栗縣 | <input type="radio"/> 10) 彰化縣 | <input type="radio"/> 11) 南投縣 | <input type="radio"/> 12) 雲林縣 |
| <input type="radio"/> 13) 嘉義縣 | <input type="radio"/> 14) 屏東縣 | <input type="radio"/> 15) 臺東縣 | <input type="radio"/> 16) 花蓮縣 |
| <input type="radio"/> 17) 澎湖縣 | <input type="radio"/> 18) 基隆市 | <input type="radio"/> 19) 新竹市 | <input type="radio"/> 20) 嘉義市 |
| <input type="radio"/> 21) 金門縣 | <input type="radio"/> 22) 連江縣 | | |

Q28. 請問，您的職業：

- | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 專門性、技術性有關人員(如律師、醫師、工程師、會計師、記者、大學教授) | |
| <input type="radio"/> 2) 行政及主管人員(如民意代表、政府／企業主管人員等) | |
| <input type="radio"/> 3) 大中小型企業主／老闆 | |
| <input type="radio"/> 4) 自營商店老闆(如批發零售業、餐旅業自營業主、貿易代理商) | |
| <input type="radio"/> 5) 受雇於私人企業一般職員 | |
| <input type="radio"/> 6) 公務機關佐理人員(如一般公務員、基層警員) | |
| <input type="radio"/> 7) 買賣工作人員(如售貨員與銷售員等) | |
| <input type="radio"/> 8) 服務工作人員(如餐旅、美容服務工作人員等) | |
| <input type="radio"/> 9) 農、林、漁、牧、狩獵工作人員 | |
| <input type="radio"/> 10) 生產及有關工人、運輸設備操作工及體力工 | |
| <input type="radio"/> 11) 現役軍人 | <input type="radio"/> 12) 學生 |
| <input type="radio"/> 13) 家管 | <input type="radio"/> 14) 無(待)業 |
| <input type="radio"/> 15) 退休 | |
| <input type="radio"/> 16) 其他(請說明) _____ | <input type="radio"/> 99) 拒答 |

Q29. 性別(訪員請自行記錄)

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 男性 | <input type="radio"/> 2) 女性 |
|-----------------------------|-----------------------------|

我們的訪問到此結束，非常感謝您！祝您身體健康，萬事如意！