

中華民國 102 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 102 年 11 月

目 錄

提要分析	1
第一章 調查目的與內容	26
一、專案名稱	26
二、調查緣起與目的	26
三、調查內容	26
第二章 調查設計與方法	29
一、調查對象	29
二、調查區域範圍	29
三、調查方式	30
四、調查日期與時間	30
五、抽樣設計與樣本配置	30
六、事後資料加權處理原則	31
第三章 調查資料分析方法	32
一、樣本適合度檢定	32
二、加權處理	32
三、單題百分比估計與抽樣誤差	32
四、交叉分析與獨立性檢定	33
五、平均數(MEAN)	33
六、變異數分析(ANOVA)	33
七、重要度－滿意度模型分析	34
第四章 調查接觸記錄與樣本結構檢定	36
一、接觸結果	36
二、成功樣本數與抽樣誤差	37
三、樣本結構檢定及加權處理	37
第五章 調查結果分析	44
壹、與監理所(站)往來經驗與洽辦業務項目	44
一、民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務	44
二、民眾最近 1 次去過的監理所(站)	46
三、民眾所辦理的業務種類	47
貳、民眾對洽公環境設施滿意度評價	48
一、民眾對「引導指標」滿意度	48
二、民眾對「動線安排」滿意度	53

三、民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	59
四、民眾對「等候空間設計」滿意度	65
五、民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」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「窗口人員服務專業能力」滿意度	95
四、民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	101
五、民眾對「車輛檢驗人員服務態度」滿意度	107
六、民眾對「駕照考驗人員服務態度」滿意度	112
肆、民眾對各項便民措施滿意度評價	117
一、民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」評價	117
二、民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」評價	121
三、民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」評價	127
四、民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」評價	133
五、民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」評價	139
六、民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」評價	147
七、民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」評價	152
八、民眾對新竹所提供「假日門市」評價	157
九、民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」評價	162
十、民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」評價	167
十一、民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」評價	172
十二、民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」評價	177
十三、民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」評價	182
十四、民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」評價	187
十五、民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施評價	192
十六、民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」評價	197
十七、民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」評價	202
十八、民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」評價	207
十九、民眾對高雄市所提供「假日門市」評價	210
伍、民眾對監理所(站)整體滿意度評價及應優先改進事項	215

一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度	215
二、民眾認為監理所(站)應優先改進的項目	218
陸、重要度-滿意度模型及與去年比較分析	222
一、整體監理所(站)調查結果分析	223
二、臺北區監理所調查結果分析	228
三、新竹區監理所調查結果分析	231
四、臺中區監理所調查結果分析	234
五、嘉義區監理所調查結果分析	237
六、高雄區監理所調查結果分析	240
七、臺北市區監理所調查結果分析	243
八、高雄市區監理所調查結果分析	246
柒、民眾是否曾透過其他方式洽辦監理業務	249
一、民眾過去 1 年有無透過其他方式洽辦監理業務	249
二、民眾所辦理的業務種類	250
三、透過何種方式辦理監理業務	251
四、民眾透過此種方式辦理監理業務的滿意度	252
第六章 監理所站服務品質滿意度性別統計分析	256
一、前往監理所站辦理監理業務性別結構	256
二、辦理監理業務類別性別結構	257
三、洽公環境設施滿意度評價	258
四、人員服務態度滿意度評價	261
五、各項便民措施評價	265
六、各區監理所便民措施評價	271
七、整體服務品質滿意度評價	276
第七章 研究發現與建議	277

圖目錄

圖 3-1 重要度-滿意度模型分析示意圖.....	35
圖 5-1 民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務.....	44
圖 5-2 民眾對「引導指標」滿意度.....	48
圖 5-3 民眾對「引導指標」不滿意原因.....	49
圖 5-4 民眾對「動線安排」滿意度.....	53
圖 5-5 民眾對「動線安排」不滿意原因.....	54
圖 5-6 民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度.....	59
圖 5-7 民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因.....	60
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「窗口人員服務專業能力」滿意度.....	95
圖 5-19 民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因.....	96
圖 5-20 民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度.....	101
圖 5-21 民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因.....	102
圖 5-22 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度.....	107
圖 5-23 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因.....	108
圖 5-24 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度.....	112
圖 5-25 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因.....	113
圖 5-26 民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」認知度.....	117
圖 5-27 民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」滿意度.....	119
圖 5-28 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單.....	121
圖 5-29 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單.....	122
圖 5-30 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單.....	123
圖 5-31 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單.....	125
圖 5-32 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納.....	127
圖 5-33 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納.....	128
圖 5-34 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納.....	129
圖 5-35 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納.....	131

圖 5-36	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時.....	133
圖 5-37	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可.....	134
圖 5-38	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時.....	135
圖 5-39	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時.....	137
圖 5-40	民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、.....	139
圖 5-41	民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、.....	141
圖 5-42	民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、.....	143
圖 5-43	民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、.....	145
圖 5-44	民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」認知度.....	147
圖 5-45	民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」使用情形.....	148
圖 5-46	民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」滿意度.....	149
圖 5-47	民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」未來可能考慮使用情形.....	150
圖 5-48	民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」認知度.....	152
圖 5-49	民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」使用情形.....	153
圖 5-50	民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」滿意度.....	154
圖 5-51	民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」未來可能考慮使用情形.....	155
圖 5-52	民眾對新竹所提供「假日門市」認知度.....	157
圖 5-53	民眾對新竹所提供「假日門市」使用情形.....	158
圖 5-54	民眾對新竹所提供「假日門市」滿意度.....	159
圖 5-55	民眾對新竹所提供「假日門市」未來可能考慮使用情形.....	160
圖 5-56	民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」認知度.....	162
圖 5-57	民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」使用情形.....	163
圖 5-58	民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」滿意度.....	164
圖 5-59	民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」未來可能考慮使用情形.....	165
圖 5-60	民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」認知度.....	167
圖 5-61	民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」使用情形.....	168
圖 5-62	民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」滿意度.....	169
圖 5-63	民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」未來可能考慮使用情形.....	170
圖 5-64	民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」認知度.....	172
圖 5-65	民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」使用情形.....	173
圖 5-66	民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」滿意度.....	174
圖 5-67	民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」未來可能考慮使用情形.....	175
圖 5-68	民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」認知度....	177
圖 5-69	民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」使用情形.....	178
圖 5-70	民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」滿意度....	179
圖 5-71	民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」未來可能考慮使用情形.....	180
圖 5-72	民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」認知度.....	182
圖 5-73	民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」使用情形.....	183

圖 5-74 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」滿意度.....	184
圖 5-75 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」未來可能考慮使用情形	185
圖 5-76 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」認知度.....	187
圖 5-77 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」使用情形.....	188
圖 5-78 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」滿意度.....	189
圖 5-79 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」未來可能考慮使用情形.....	190
圖 5-80 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施認知度.....	192
圖 5-81 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施使用情形.....	193
圖 5-82 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施滿意度.....	194
圖 5-83 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施未來可能考慮使用情形.....	195
圖 5-84 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」認知度.....	197
圖 5-85 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」使用情形.....	198
圖 5-86 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」滿意度.....	199
圖 5-87 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」未來可能考慮使用情形.....	200
圖 5-88 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」認知度.....	202
圖 5-89 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」使用情形.....	203
圖 5-90 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」滿意度.....	204
圖 5-91 民眾對臺北所提供「汽車號牌網路選號」未來可能考慮使用情形.....	205
圖 5-92 民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」認知度....	207
圖 5-93 民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」滿意度....	208
圖 5-94 民眾對高雄市所提供「假日門市」認知度.....	210
圖 5-95 民眾對高雄市所提供「假日門市」使用情形.....	211
圖 5-96 民眾對高雄市所提供「假日門市」滿意度.....	212
圖 5-97 民眾對高雄市所提供「假日門市」未來可能考慮使用情形.....	213
圖 5-98 民眾對「監理所(站)整體服務品質」滿意度.....	215
圖 5-99 民眾對「監理所(站)整體服務品質」評價平均分數.....	217
圖 5-100 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目.....	218
圖 5-101 整體監理所(站)重要度-滿意度模型.....	224
圖 5-102 臺北區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	229
圖 5-103 新竹區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	232
圖 5-104 臺中監理所(站)重要度-滿意度模型.....	235
圖 5-105 嘉義區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	238
圖 5-106 高雄區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	241
圖 5-107 臺北市區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	244
圖 5-108 高雄市區監理所(站)重要度-滿意度模型.....	247
圖 5-109 民眾過去 1 年是否曾透過其他方式辦理監理業務.....	249
圖 5-110 民眾對透過此種方式辦理監理業務滿意度.....	252
圖 5-111 民眾對透過此種方式辦理監理業務不滿意原因.....	253

圖 5-112	過去 1 年曾至監理所站洽公民眾性別及年齡分佈狀況.....	256
圖 5-113	對「動線安排」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況.....	259
圖 5-114	對「整體環境整潔及綠美化程度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況..	259
圖 5-115	對「廁所清潔程度」表示不滿意民眾性別及年齡分佈狀況.....	260
圖 5-116	對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」表示不滿意民眾性別及年齡分佈狀況.....	262
圖 5-117	對「窗口人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況.....	263
圖 5-118	對「窗口服務等候時間」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況.....	263
圖 5-119	對「車輛檢驗人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況.....	264
圖 5-120	對「駕照考驗人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況.....	264
圖 5-121	知道「監理所站有委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款措施」之民眾性別及年齡分佈狀況.....	266
圖 5-122	知道在「戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更措施」之民眾性別及年齡分佈狀況.....	266
圖 5-123	「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況.....	268
圖 5-124	「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況.....	268
圖 5-125	在「戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況.....	269
圖 5-126	「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況.....	269

表 目 錄

表 1-1 服務品質滿意度評價項目	27
表 4-1 接觸狀況表	36
表 4-2 加權前樣本與母體結構之差異檢定-性別	37
表 4-3 加權前樣本與母體結構之差異檢定-年齡別	37
表 4-4 加權前樣本與母體結構之差異檢定-縣市別	38
表 4-5 加權後樣本與母體結構之差異檢定-性別	39
表 4-6 加權後樣本與母體結構之差異檢定-年齡別	39
表 4-7 加權後樣本與母體結構之差異檢定-縣市別	40
表 4-8 有效樣本加權前後結構表	42
表 5-1 民眾最近 1 次去過的監理所(站)	46
表 5-2 民眾所辦理的業務種類	47
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	50
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	50
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	51
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	51
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	51
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	52
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	52
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	55
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	55
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	56
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	56
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	57
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	57
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	58
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	61
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	62
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	63
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	64
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	85
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	86
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	87
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「窗口人員服務專業能力」不滿意原因	97

表 5-60	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	97
表 5-61	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	98
表 5-62	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	98
表 5-63	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	99
表 5-64	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	99
表 5-65	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	100
表 5-66	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	103
表 5-67	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	103
表 5-68	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	104
表 5-69	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	104
表 5-70	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	105
表 5-71	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	105
表 5-72	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	106
表 5-73	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	108
表 5-74	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	109
表 5-75	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	109
表 5-76	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	110
表 5-77	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	110
表 5-78	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	111
表 5-79	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	111
表 5-80	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	113
表 5-81	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	114
表 5-82	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	114
表 5-83	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	115
表 5-84	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	115
表 5-85	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	116
表 5-86	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	116
表 5-87	民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」	120
表 5-88	民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反 強制險罰款」不滿意的原因	124
表 5-89	民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」未 來不會考慮使用的原因	126
表 5-90	民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反 強制險罰款」不滿意的原因	130
表 5-91	民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反 強制險罰款」未來不會考慮使用的原因	132
表 5-92	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」 不滿意的原因	136
表 5-93	民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」	

未來不會考慮使用的原因	138
表 5-94 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」不滿意的原因	144
表 5-95 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」未來不會考慮使用的原因	146
表 5-96 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」不滿意的原因	149
表 5-97 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」未來不會考慮使用的原因	151
表 5-98 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」不滿意的原因	154
表 5-99 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」未來不會考慮使用的原因	156
表 5-100 民眾對新竹所提供「假日門市」未來不會考慮使用的原因	161
表 5-101 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」未來不會考慮使用的原因	166
表 5-102 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」未來不會考慮使用的原因	171
表 5-103 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」未來不會考慮使用的原因	176
表 5-104 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化, 列印車輛檢驗狀況報告表」未來不會考慮使用的原因	181
表 5-105 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」未來不會考慮使用的原因	186
表 5-106 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」未來不會考慮使用的原因	191
表 5-107 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施未來不會考慮使用的原因	196
表 5-108 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」未來不會考慮使用的原因	201
表 5-109 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」不滿意的原因	205
表 5-110 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」未來不會考慮使用的原因	206
表 5-111 民眾對高雄市所結合在地企業與學者, 成立「安全駕駛教育中心」不滿意的原因	209
表 5-112 民眾對高雄市所提供「假日門市」未來不會考慮使用的原因	214
表 5-113 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目	219
表 5-114 整體監理所(站)重要度-滿意度模型分析	225
表 5-115 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度分數年度比較	226
表 5-116 臺北區監理所重要度-滿意度模型分析	230
表 5-117 新竹區監理所重要度-滿意度模型分析	233
表 5-118 臺中區監理所重要度-滿意度模型分析	236
表 5-119 嘉義區監理所重要度-滿意度模型分析	239
表 5-120 高雄區監理所重要度-滿意度模型分析	242
表 5-121 臺北市區監理所重要度-滿意度模型分析	245
表 5-122 高雄市區監理所重要度-滿意度模型分析	248
表 5-123 民眾透過其他方式辦理的業務種類	250
表 5-124 民眾透過何種方式辦理監理業務	251

表 5-125 民眾辦理監理方式與不滿意原因分析.....	254
表 5-126 不同性別之民眾所辦理的業務類別.....	257
表 5-127 不同性別之民眾對各項「洽公環境設施」滿意度.....	258
表 5-128 不同性別之民眾對各項「人員服務態度」滿意度.....	261
表 5-129 不同性別之民眾對各項「便民措施」認知度.....	265
表 5-130 不同性別之民眾對各項「便民措施」使用狀況.....	267
表 5-131 不同性別之民眾對各項「便民措施」滿意度.....	270
表 5-132 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」認知度.....	272
表 5-133 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」使用狀況.....	275
表 5-134 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」使用狀況.....	276

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 92.9%，平均評價分數為 80.7 分，較去年(101 年)83.7 分下降 3.0 分，經檢定後呈現顯著下降。

各監理所方面，除了嘉義區監理所及高雄市區監理所，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下降。

單位別	102 年 評價分數	101 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	80.7	83.7	↓ -3.0	◎
臺北區監理所及轄站	80.0	83.4	↓ -3.4	◎
新竹區監理所及轄站	80.6	83.6	↓ -3.0	◎
臺中區監理所及轄站	81.3	85.0	↓ -3.7	◎
嘉義區監理所及轄站	81.2	83.1	↓ -1.9	
高雄區監理所及轄站	79.9	83.2	↓ -3.3	◎
臺北市區監理所及轄站	80.8	83.8	↓ -3.0	◎
高雄市區監理所及轄站	81.1	83.0	↓ -1.9	

民眾認為監理所(站)應該優先改進的項目，以「窗口人員服務態度」(9.9%)、「窗口服務的等候時間」(8.6%)及「停車位不足」(6.9%)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，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，約為 85%左右，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
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	88.0
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	91.0
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	91.3
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	90.3
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	84.7
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	85.6

(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」及對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度較低，約為 83%，其他各項滿意度皆約達九成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	93.6
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	90.0
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	90.2
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	83.6
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	83.7
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	89.6

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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 72.1%，其他各項便民措施的認知度皆在六成以下。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成四以上。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	72.1	94.1
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	58.2	99.5
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	37.1	98.6
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	26.6	98.3
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	56.1	94.1

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

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八成七以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	88.8
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	87.9
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	91.5
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	90.5
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	82.1
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	81.7

(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以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	94.6
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	89.1
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	88.4
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	83.1
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	91.3
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	94.1

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 71.1%，其他各項便民措施的認知度皆在六成以下。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成二以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	71.1	92.8
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	57.3	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	33.7	98.0
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	25.4	97.0
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	57.6	94.4
Q18.臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」	21.0	97.3
Q19.臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」	17.0	96.8

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」

2.服務品質維持區

- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q18 「臺北所提供『親辦車道免費代客驗車』服務，便利民眾辦理車輛檢驗業務」
- Q19 「臺北所提供『窗口即時滿意度調查系統』，供洽公民眾即時反應服務滿意度」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」

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「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成六以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	86.3
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	90.7
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	93.4
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	88.1
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	80.8
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	89.0

(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」及「窗口服務等候時間」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成八以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	95.1
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	92.3
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	88.9
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	80.4
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	75.5
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	88.2

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 76.9%，其他各項便民措施的認知度皆在六成二以下。

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。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成三以上。

單位：%

各項便民措施	認知度	滿意度
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	76.9	94.2
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	61.1	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	38.7	100.0
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	28.5	100.0
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	60.0	93.3
Q18.新竹所提供「假日門市」	17.4	100.0
Q19.新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場	22.4	100.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q20 「新竹所提供『假日門市』，不受戶籍限制，辦理多項監理業務」
- Q21 「新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率」

2.服務品質維持區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」

- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

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「整體環境整潔及綠美化程度」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
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	89.2
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	91.7
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	91.3
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	94.0
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	86.6
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	91.8

(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「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成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	93.4
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	89.2
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	93.5
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	88.5
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	70.8
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	84.7

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 68.0%，其他各項便民措施的認知度皆不及六成。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成二以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	68.0	92.5
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	58.8	96.8
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	37.6	97.1
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	29.6	96.2
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	52.9	93.0
Q18.臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」	20.8	93.6
Q19.臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	30.2	100.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q22 「臺中所提供『簡訊主動通知汽車定檢』服務」

2.服務品質維持區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q23 「臺中所提供『隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統』，以節省考生等待時間」

3.服務品質次要改善區

- Q2 「動線安排」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

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「廁所清潔程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成八成以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	88.6
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	92.0
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	91.6
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	90.2
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	88.3
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	83.1

(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」及「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
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	93.4
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	90.5
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	90.4
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	83.1
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	82.3
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	93.6

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 70.0%，其他各項便民措施的認知度皆不及六成。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成三以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	70.0	95.3
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	58.8	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	38.4	100.0
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	26.2	100.0
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	48.4	93.8
Q18..嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」	10.6	100.0
Q19.嘉義所提供「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務	11.0	100.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q24 「嘉義所推動『車輛檢驗電腦化』於車輛檢驗後，列印車輛檢驗狀況報告表，告知民眾愛車應注意事項」
- Q25 「嘉義所提供『結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務(如違規裁罰繳款)』」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

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「廁所清潔程度」滿意度較低，其他各項滿意度約達八成八以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	90.1
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	94.3
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	92.9
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	93.0
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	87.7
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	82.8

(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八成八以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	94.1
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	88.6
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	88.7
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	82.0
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	90.1
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	94.6

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 69.0%，其他各項便民措施的認知度皆不及六成。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成六以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	69.0	96.8
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	56.4	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	32.6	100.0
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	21.9	100.0
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	56.7	96.3
Q18.高雄所提供以手機簡訊提醒民眾多項監理業務之主動服務措施	15.7	100.0
Q19.高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施	14.6	100.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q1 「引導指標」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q27 「高雄所提供『窗口滿意度調查』服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受」

2.服務品質維持區

- Q2 「動線安排」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」

- Q26 「高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」

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「廁所清潔程度」及「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成六以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	86.3
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	90.4
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	86.6
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	86.0
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	79.2
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	78.1

(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「駕照考驗人員的服務態度」滿意度較低，其他各項滿意度皆達八成五以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	89.9
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	89.6
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	91.4
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	86.4
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	85.1
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	78.7

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 71.5%，其他各項便民措施的認知度約在六成二以下。

「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價除了「汽車號牌網路選號」滿意度僅有 81.6%外，其他皆在九成三以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	71.5	93.9
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	57.6	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	40.4	100.0
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	27.6	99.0
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	61.2	95.8
Q18.臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	30.1	100.0
Q19.臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務	29.2	81.6

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q2 「動線安排」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q28 「臺北市所提供『車輛定檢簡訊通知』的便民措施」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q29 「臺北市所提供『汽車號牌網路選號』服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼」

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，皆在八成六以上。

單位：%

洽公環境設施	滿意度
Q1.民眾對「引導指標」滿意度	86.2
Q2.民眾對「動線安排」滿意度	92.0
Q3.民眾對「各項服務設施便利性」滿意度	90.2
Q4.民眾對「等候空間設計」滿意度	88.7
Q5.民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度	90.7
Q6.民眾對「廁所清潔程度」滿意度	89.2

(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九成以上。

單位：%

人員服務態度	滿意度
Q7.民眾對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」滿意度	93.0
Q8.民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	90.4
Q9.民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	90.0
Q10.民眾對「窗口服務等候時間」滿意度	79.7
Q11.民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	91.0
Q12.民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	89.2

(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「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」，認知度較高，達 80.9%，其他各項便民措施的認知度皆在六成以下。

知道高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」的民眾，滿意度約為 79.2%，其他「有使用過」相關便民措施的民眾，對其滿意度評價皆在九成二以上。

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
Q13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策	80.9	94.8
Q14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	55.0	100.0
Q15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	38.8	95.4
Q16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	24.6	97.2
Q17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw) 網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務	58.5	92.4
Q18.高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」	10.4	79.2
Q19.高雄市所特別規劃「假日門市」	15.2	100.0

(四) 重要度-滿意度模型

1.服務品質優勢區

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q31 「高雄市所特別規劃『假日門市』，提供多項監理服務」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」

3.服務品質次要改善區

- Q2 「動線安排」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」

- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q30 「高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個『安全駕駛教育中心』，至校園、社區推動港都安全駕駛系列活動，講解機車、自行車之騎乘技巧，宣導道路交通安全觀念」

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

在服務為導向的工商社會中，服務對象的滿意度往往是檢測服務機關體質良窳的主要探針。政府各項政策之制定與執行，均需以符合民眾服務需求及高滿意度服務品質為首要考量。因此，針對服務對象的服務品質滿意度調查不僅能讓政府服務機關瞭解民眾對其所提供之各項服務品質的評價，更可以藉此瞭解各項便民措施實行成效，以為未來施政方向之參考。

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)。本次研究中，針對過去 1 年未去過監理所(站)洽辦業務的民眾，另外詢問是否有採有其他方式辦理監理業務、辦理的業務種類及對本次辦理業務的滿意度評價。

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	Q1.引導指標
	Q2.動線安排
	Q3.各項服務設施的便利性
	Q4.民眾等候空間的設計
	Q5.整體環境整潔及綠美化的程度
	Q6.廁所清潔的程度
人員服務態度	Q7.服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度
	Q8.窗口人員的服務態度
	Q9.窗口人員服務的專業能力
	Q10.窗口服務等候時間
	Q11.車輛檢驗人員的服務態度
	Q12.駕照考驗人員的服務態度
各項便民措施	Q13.「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」的便民措施
	Q14.「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」的便民措施
	Q15.「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的便民措施
	Q16.「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」的便民措施
	Q17.「電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的便民服務
	Q18.臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務，便利民眾辦理車輛檢驗業務
	Q19.臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」，供洽公民眾即時反應服務滿意度
	Q20.新竹所提供「假日門市」，不受戶籍限制，辦理多項監理業務
	Q21.新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率
	Q22.臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」服務
	Q23.臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間
	Q24.嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」，告知民眾愛車應注意事項之便民措施

面向	主要滿意度評價項目
各項便民措施	Q25.嘉義所提供「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務（如違規裁罰繳款）」之便民措施
	Q26.高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施
	Q27.高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受
	Q28.臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」的便民措施
	Q29.臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼
	Q30.高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」，至校園、社區推動港都安全駕駛系列活動，講解機車、自行車之騎乘技巧，宣導道路交通安全觀念
	Q31.高雄市所特別規劃「假日門市」，提供多項監理服務的便民措施
改進建議及	Q32.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度
	Q33.民眾對「監理所(站)」整體服務品質評價分數
	Q34.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：普通住戶內年滿 18 歲及以上之民眾。

有效樣本：過去 1 年曾至監理所(站)洽公，且年滿 18 歲及以上之民眾。

二、調查區域範圍

以臺閩地區家用電話之住宅用戶為調查範圍，樣本區域分布如下表：

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(改制前高雄縣所涵蓋鄉鎮市)、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(改制前高雄市所涵蓋鄉鎮市)

三、調查方式

本次調查採取 CATI(電腦輔助電話訪問)調查法進行。

(一) 電訪系統配備

使用電腦輔助電話調查系統(CATI 系統)，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

係採用有豐富電訪經驗的訪員，經過研究人員充份講解問卷之後，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 102 年 8 月 15 至 9 月 3 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 分至晚上 10 點 00 分進行調查。

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區域劃分成 7 個副母體，各副母體再以隨機抽樣法抽出樣本，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)，將增補到 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 102 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」。

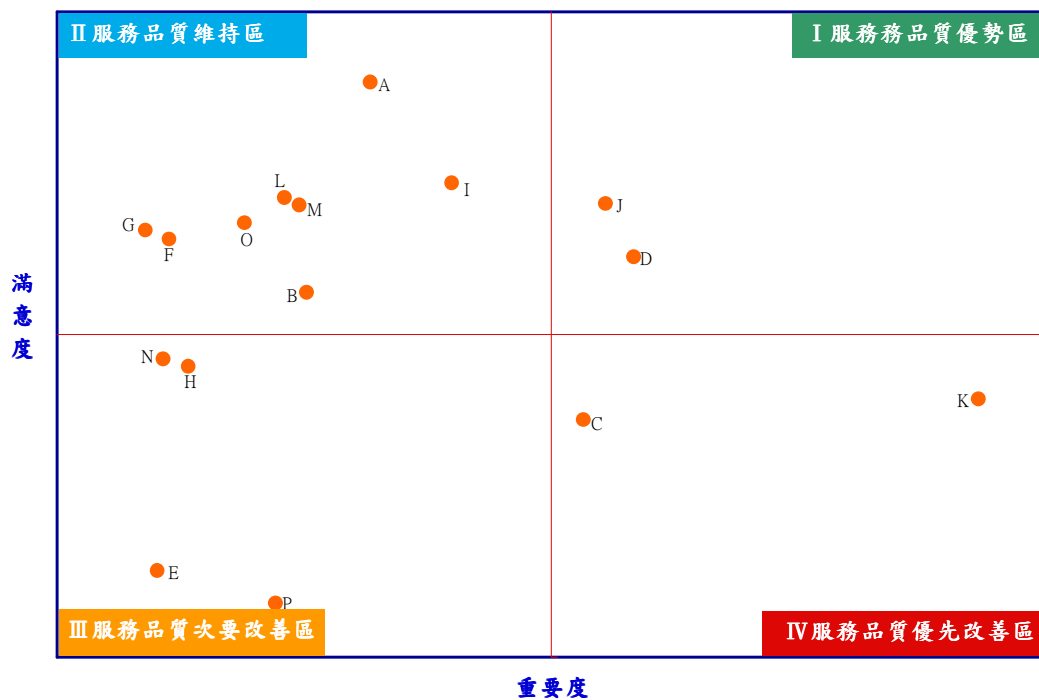


圖 3-1 重要度-滿意度模型分析示意圖

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 44,238 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	44,238	100.0%
成功訪問	8,174	18.5%
未完成訪問	196	0.4%
拒訪	7,589	17.2%
因受訪者生理/心理因素無法接受訪問	135	0.3%
語言不通(客語)無法進行訪問	28	0.1%
語言不通(原住民/外國語言)無法進行訪問	21	0.1%
不清楚家中是否有人去過監理所(站)	162	0.4%
對這個主題沒興趣或不清楚	2,104	4.8%
以為是詐騙集團/不相信是電話調查	250	0.6%
覺得被侵犯個人隱私，不想接受電話訪問	352	0.8%
太忙，現在沒時間	2,852	6.4%
原因不明，什麼都沒說就掛電話	1,685	3.8%
中止訪問	805	1.8%
非住宅電話	525	1.2%
無合格受訪者(最近 1 年未至監理所(站)洽公)	280	0.6%
無法訪問電話	27,474	62.1%
傳真機	2,281	5.2%
住家答錄機	181	0.4%
公司答錄機	221	0.5%
無人接聽	15,825	35.8%
忙線	1,121	2.5%
空號	7,418	16.8%
電話故障	427	1.0%

成功訪問率

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

$$= 8,174 / (8,174 + 7,589) \times 100.00\% = \underline{\underline{51.86\%}}$$

二、成功樣本數與抽樣誤差

本調查共計完成 8,147 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 $\pm 1.11\%$ 。其中 2,471 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 $\pm 2.01\%$ 。

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 8,147 份成功樣本，與內政部戶政司網站提供之 102 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	9,429,064	49.5	3,574	43.7	卡方值=110.86 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	9,601,638	50.5	4,600	56.3	
總計	19,030,702	100.0	8,174	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	646,379	3.4	243	3.0	卡方值=973.18 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	3,273,366	17.2	704	8.6	
30 歲-未滿 40 歲	3,928,839	20.6	1,134	13.9	
40 歲-未滿 50 歲	3,685,680	19.4	1,720	21.0	
50 歲-未滿 60 歲	3,514,399	18.5	1,952	23.9	
60 歲以上	3,982,039	20.9	2,421	29.6	
總計	19,030,702	100.0	8,174	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	3,244,700	17.0	758	9.3	卡方值=2852.58 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	2,203,970	11.6	1,119	13.7	
臺中市	2,146,240	11.3	673	8.2	
臺南市	1,554,335	8.2	589	7.2	
高雄市	2,294,544	12.1	1,562	19.1	
宜蘭縣	376,160	2.0	121	1.5	
桃園縣	1,608,576	8.5	580	7.1	
新竹縣	411,376	2.2	182	2.2	
苗栗縣	458,985	2.4	167	2.0	
彰化縣	1,049,559	5.5	319	3.9	
南投縣	428,696	2.3	303	3.7	
雲林縣	583,300	3.1	285	3.5	
嘉義縣	445,522	2.3	250	3.1	
屏東縣	710,424	3.7	348	4.3	
臺東縣	184,901	1.0	106	1.3	
花蓮縣	274,943	1.4	205	2.5	
澎湖縣	83,572	0.4	122	1.5	
基隆市	313,996	1.6	100	1.2	
新竹市	330,985	1.7	109	1.3	
嘉義市	215,809	1.1	57	0.7	
金門縣	100,237	0.5	137	1.7	
連江縣	9,872	0.1	82	1.0	
總計	19,030,702	100.0	8,174	100.0	

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	9,429,064	49.5	4,050	49.5	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	9,601,638	50.5	4,124	50.5	
總計	19,030,702	100.0	8,174	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	646,379	3.4	278	3.4	卡方值=0.00 P 值=1.000 在 95%信心水準下，加權 後樣本與母體的年齡別結 構無顯著差異
20 歲-未滿 30 歲	3,273,366	17.2	1,406	17.2	
30 歲-未滿 40 歲	3,928,839	20.6	1,688	20.6	
40 歲-未滿 50 歲	3,685,680	19.4	1,583	19.4	
50 歲-未滿 60 歲	3,514,399	18.5	1,509	18.5	
60 歲以上	3,982,039	20.9	1,710	20.9	
總計	19,030,702	100.0	8,174	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	3,244,700	17.0	1,394	17.0	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縣市別結構無顯著差異
臺北市	2,203,970	11.6	947	11.6	
臺中市	2,146,240	11.3	922	11.3	
臺南市	1,554,335	8.2	668	8.2	
高雄市	2,294,544	12.1	986	12.1	
宜蘭縣	376,160	2.0	162	2.0	
桃園縣	1,608,576	8.5	691	8.5	
新竹縣	411,376	2.2	177	2.2	
苗栗縣	458,985	2.4	197	2.4	
彰化縣	1,049,559	5.5	451	5.5	
南投縣	428,696	2.3	184	2.3	
雲林縣	583,300	3.1	251	3.1	
嘉義縣	445,522	2.3	191	2.3	
屏東縣	710,424	3.7	305	3.7	
臺東縣	184,901	1.0	79	1.0	
花蓮縣	274,943	1.4	118	1.4	
澎湖縣	83,572	0.4	36	0.4	
基隆市	313,996	1.6	135	1.6	
新竹市	330,985	1.7	142	1.7	
嘉義市	215,809	1.1	93	1.1	
金門縣	100,237	0.5	43	0.5	
連江縣	9,872	0.1	4	0.1	
總計	19,030,702	100.0	8,174	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 8,147 份成功樣本，在未加權前有 2,471 筆(30.2%)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 30.2%⁹(2,469 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 8,147 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 2,469 筆，與未加權前實際成功訪問的 2,471 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 $w_n = (2,471/2,469)$ ，使其曾至監理所(站)洽公的加權後樣本數定於 2,471 人，如此，加權前與加權後的樣本數都會一致，都是 2,471 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， $w_n = (2,471/2,469)$ 。

⁹ 加權後，推估有去監理所(站)辦公的民眾數為 2,469 人，比例為 30.2%。

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	2,471	100.0	2,471	100.0
按性別分				
男性	1,207	48.8	1,385	56.1
女性	1,264	51.2	1,086	43.9
按年齡分				
18~未滿 20 歲	103	4.2	124	5.0
20~未滿 30 歲	209	8.5	412	16.7
30~未滿 40 歲	355	14.4	515	20.9
40~未滿 50 歲	637	25.8	572	23.1
50~未滿 60 歲	701	28.4	528	21.4
60 歲及以上	466	18.9	320	13.0
按教育程度分				
小學及以下	180	7.3	127	5.1
國(初)中	246	10.0	202	8.2
高中(職)	890	36.0	814	32.9
專科	360	14.6	353	14.3
大學(含技術學院)	646	26.1	810	32.8
研究所及以上	149	6.0	164	6.7
按監理所分				
臺北區監理所	353	14.3	473	19.2
新竹區監理所	352	14.2	417	16.9
臺中區監理所	356	14.4	442	17.9
嘉義區監理所	357	14.4	385	15.6
高雄區監理所	353	14.3	249	10.1
臺北市區監理所	350	14.2	279	11.3
高雄市區監理所	350	14.2	225	9.1

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	2,471	100.0	2,471	100.0
臺北區監理所	353	14.3	473	19.1
臺北所	65	2.6	107	4.3
板橋站	79	3.2	136	5.5
基隆站	38	1.5	51	2.1
宜蘭站	39	1.6	47	1.9
花蓮站	44	1.8	32	1.3
玉里分站	48	1.9	30	1.2
蘆洲站	40	1.6	71	2.9
新竹區監理所	352	14.2	417	16.9
新竹所	55	2.2	54	2.2
新竹市站	68	2.8	96	3.9
桃園站	93	3.8	104	4.2
中壢站	99	4.0	120	4.9
苗栗站	37	1.5	43	1.7
臺中區監理所	356	14.4	442	17.9
臺中所	52	2.1	76	3.1
臺中市站	102	4.1	140	5.6
豐原站	44	1.8	64	2.6
彰化站	66	2.7	103	4.2
南投站	44	1.8	30	1.2
埔里分站	48	1.9	30	1.2
嘉義區監理所	357	14.4	385	15.6
嘉義所	34	1.4	33	1.3
嘉義市站	44	1.8	48	2.0
麻豆站	36	1.5	37	1.5
臺南站	133	5.4	147	6.0
新營站	31	1.3	43	1.8
雲林站	46	1.9	46	1.9
東勢分站	33	1.3	30	1.2
高雄區監理所	353	14.3	249	10.1
高雄所	135	5.5	88	3.6
旗山站	36	1.5	23	0.9
屏東站	77	3.1	66	2.7
臺東站	37	1.5	34	1.4
澎湖站	33	1.3	11	0.4
恆春分站	35	1.4	27	1.1
臺北市區監理所	350	14.2	279	11.3
臺北市所	196	7.9	184	7.5
士林站	82	3.3	78	3.2
金門站	42	1.7	15	0.6
連江站	30	1.2	2	0.1
高雄市區監理所	350	14.2	225	9.1
高雄市所	180	7.3	119	4.8
苓雅站	170	6.9	106	4.3

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」。

另外，針對過去 1 年未曾到過監理所(站)洽公的民眾，進一步詢問是否曾透過其他方式洽辦監理業務、洽辦業務項目及滿意度評價。

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 30.2% 表示有，69.8% 表示沒有。

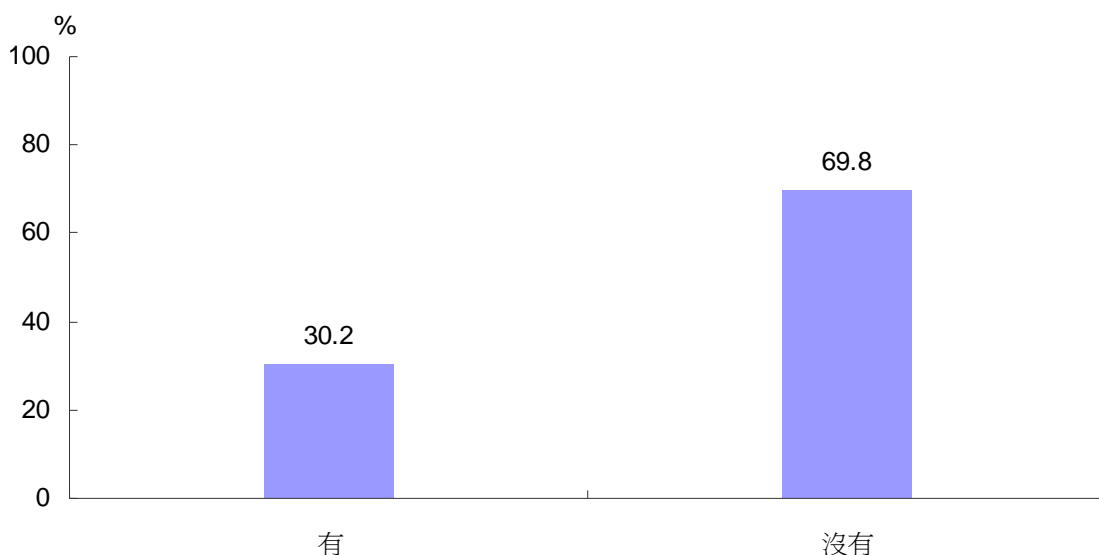


圖 5-1 民眾過去 1 年是否曾至監理所(站)洽辦業務
(n=8,174)

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(34.2%)高於女性(26.3%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 30~未滿 50 歲的民眾表示曾去監理所站洽辦業務的比例(35.0%以上)較高，60 歲以上民眾表示沒有的比例(81.3%)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(33.1%以上)較高，小學及以下程度的民眾，表示沒有的比例(88.0%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商、專業人士及主管、軍公教及買賣及服務工作人員，表示曾去監理所站洽辦業務的比例(35.1%以上)較高，家管、無業及退休者表示沒有的比例(75.9%以上)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(46.0%)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「臺北市所」、「臺南站」、「臺中市站」及「板橋站」比例較高，約占 5.5-7.5%。其次為「中壢站」、「高雄市所」、「臺北所」、「苓雅站」、「桃園站」及「彰化站」，比例約占 4.2-4.9%，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、%

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	107	4.3	嘉義所	33	1.3
板橋站	136	5.5	嘉義市站	48	2.0
基隆站	51	2.1	麻豆站	37	1.5
宜蘭站	47	1.9	臺南站	147	6.0
花蓮站	32	1.3	新營站	43	1.8
玉里分站	30	1.2	雲林站	46	1.9
蘆洲站	71	2.9	東勢分站	30	1.2
新竹區監理所			高雄區監理所		
新竹所	54	2.2	高雄所	88	3.6
新竹市站	96	3.9	旗山站	23	0.9
桃園站	104	4.2	屏東站	66	2.7
中壢站	120	4.9	臺東站	34	1.4
苗栗站	43	1.7	澎湖站	11	0.4
臺中區監理所			恆春分站		
臺中所	76	3.1	臺北市區監理所		
臺中市站	140	5.6	臺北市所	184	7.5
豐原站	64	2.6	士林站	78	3.2
彰化站	103	4.2	金門站	15	0.6
南投站	30	1.2	連江站	2	0.1
埔里分站	30	1.2	高雄市區監理所		
			高雄市所	119	4.8
			苓雅站	106	4.3
Total				2,471	100

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「換補發行照」及「換補發駕照」為主，各占 33.0%及 31.6%，其次為「報考駕照」(13.9%)及「繳稅(費)」(13.0%)，辦理「汽車檢驗(複驗)」(9.3%)、「違規裁罰」(7.2%)及「車輛過戶」(7.0%)的比例約在 7~10% 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 換補發行照	815	33.0	9 車輛報廢	95	3.9
2 換補發駕照	780	31.6	10 車籍變更	43	1.7
3 報考駕照	343	13.9	11 車輛領牌	34	1.4
4 繳稅(費)	322	13.0	12 陪同友人或朋友去	31	1.3
5 汽車檢驗(複驗)	231	9.3	13 註銷牌照	14	0.6
6 違規裁罰	177	7.2	14 駕照審驗	11	0.5
7 車輛過戶	173	7.0	15 諮詢監理業務相關事宜	9	0.4
8 機車檢驗	111	4.5	16 其他事項	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 88.0%

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 88.0%表示滿意(其中 16.3%非常滿意，71.7%滿意)；有 8.3%表示不滿意(其中 7.6%不太滿意，0.8%非常不滿意)，另有 3.6%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：

- 監理所站：與整體比例相比，前往高雄區監理所洽公的民眾，表示滿意的比例(90.1%)較高，前往高雄市區監理所及新竹區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(各為 11.0%及 10.1%)較高。

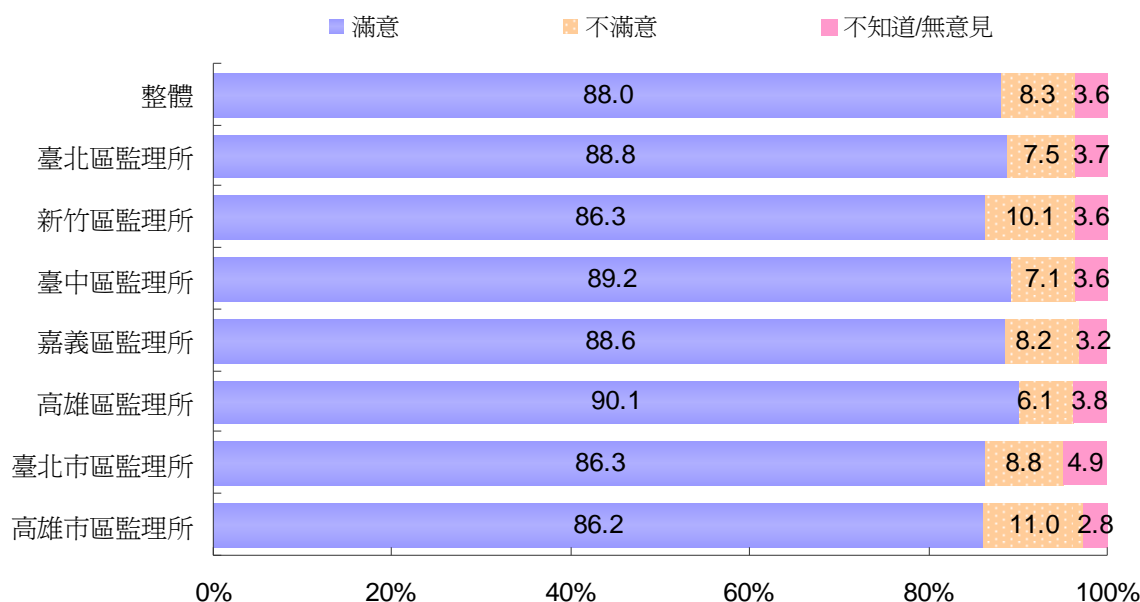


圖 5-2 民眾對「引導指標」滿意度
(n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的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，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另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 3)

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 60 歲及以上民眾表示滿意的比例(各為 93.6%及 91.2%)較高，30~未滿 40 歲的民眾，表示不滿意的比例(11.0%)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(94.4%)較高，研究所以上程度的民眾，表示不滿意的比例(14.0%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「引導指標」表示不滿意的民眾(n=206)，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。

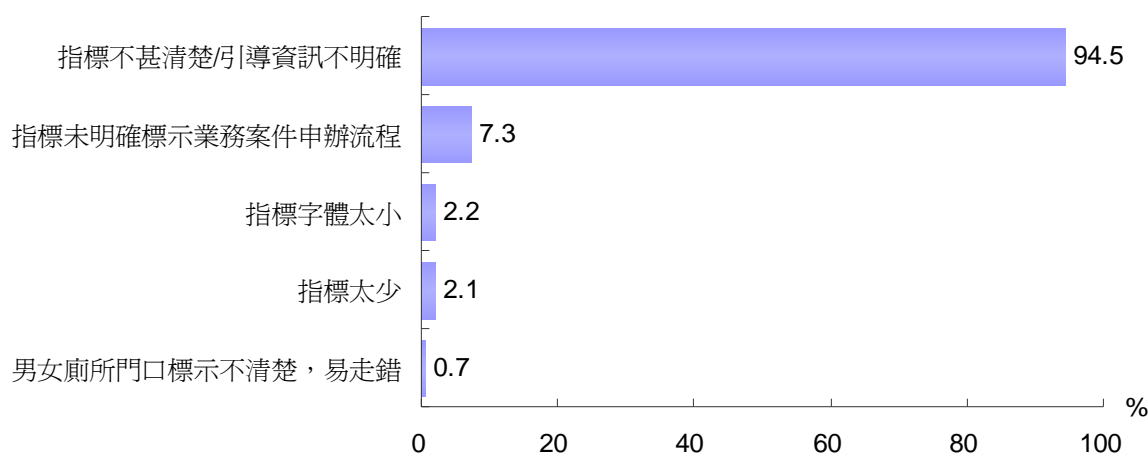


圖 5-3 民眾對「引導指標」不滿意原因
(n=206)

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」，其中又以蘆洲站較高。

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	34	6	4	4	6	2	2	10
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	2	-	-	-	-	1	1	-
3.男女廁所門口標示不清楚，易 走錯	1	-	1	-	-	-	-	-

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」，其中又以新竹市站、桃園站及中壢站較高。

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	40	5	12	12	10	1
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	3	-	1	-	2	-
3.指標太少	2	-	-	2	-	-
4.指標字體太小	2	-	2	-	-	-

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」，其中又以臺中市站及彰化站較高。

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	31	4	15	-	10	-	2
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	1	-	-	-	-	-	1

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	30	3	4	1	8	6	6	2
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	3	1	-	-	1	-	1	-
3.指標太少	1	-	-	-	1	-	-	-

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」，其中又以高雄所較高。

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	13	7	1	3	-	-	2
2.指標未明確標示業務案件申辦 流程	4	3	-	-	-	-	1

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	24	14	7	2	1
2.指標字體太小	2	-	1	1	-
3.指標太少	1	-	1	-	-
4.指標未明確標示業務案件申辦流程	1	1	-	-	-

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」，高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

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	23	13	10
2.指標未明確標示業務案件申辦流程	3	2	1
3.指標太少	1	1	-
4.指標字體太小	1	-	1

二、民眾對「動線安排」滿意度

(一) 滿意度為 91.0%

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 91.0%表示滿意(其中 15.5%非常滿意，75.5%滿意)；有 7.7%表示不滿意(其中 7.1%不太滿意，0.6%非常不滿意)，另有 1.3%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，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：

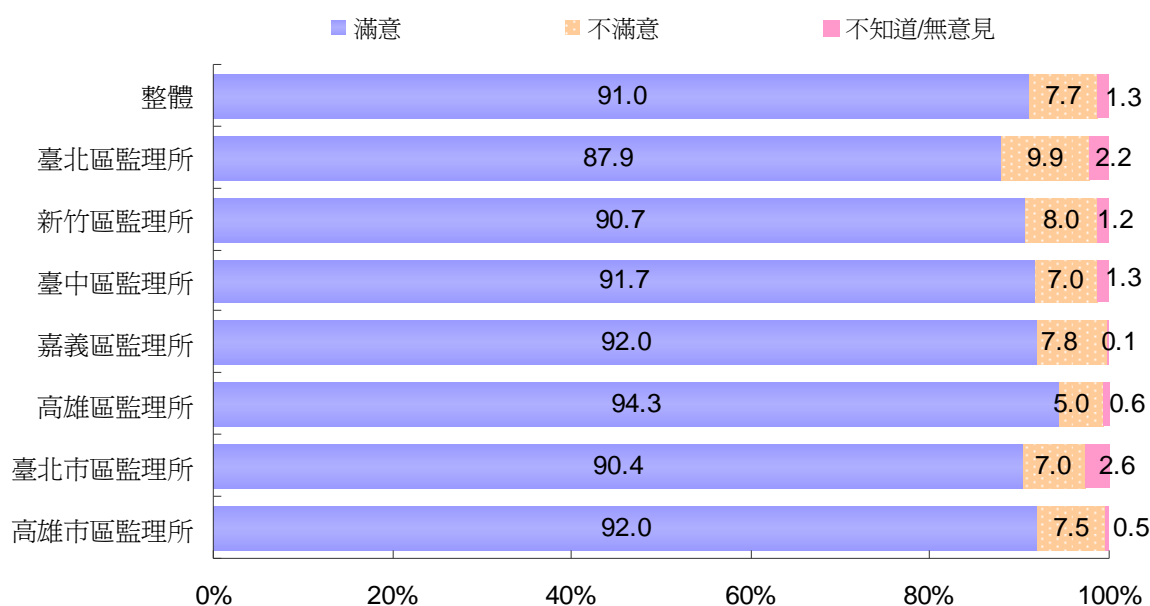


圖 5-4 民眾對「動線安排」滿意度
(n=2,471)

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(92.8%)高於女性(88.6%)。

(二) 不滿意的原因

對「動線安排」表示不滿意的民眾(n=191)，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/排隊動線規劃不夠完善」，其他原因詳見下圖。

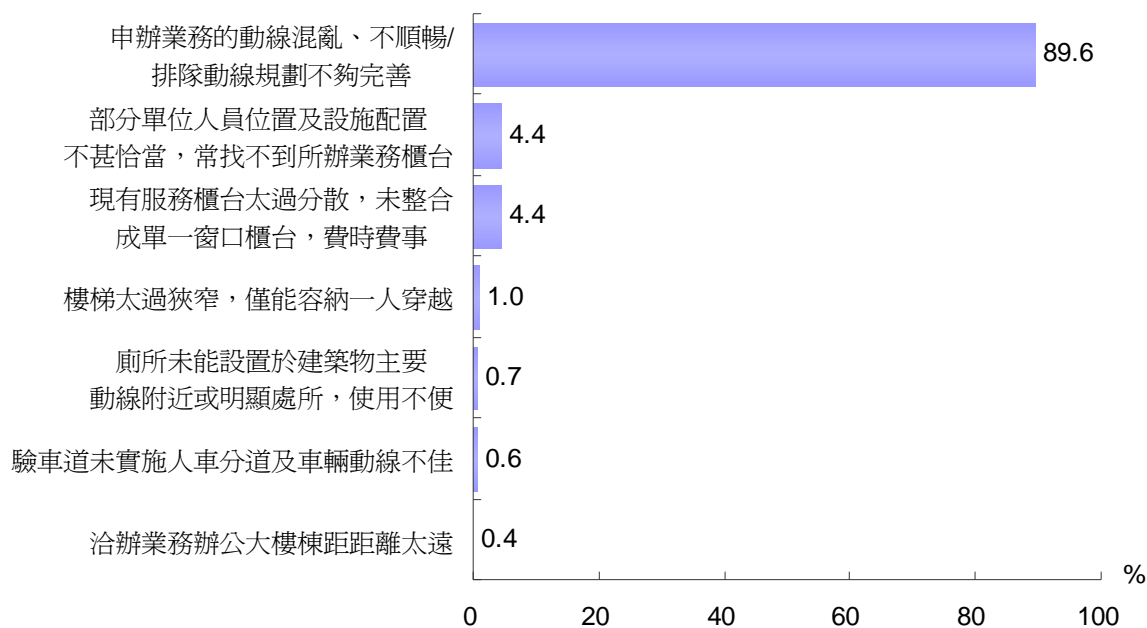


圖 5-5 民眾對「動線安排」不滿意原因
(n=191)

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中又以板橋站較高。

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/ 排隊動線規劃不夠完善	44	4	13	6	8	2	3	8
2.廁所未能設置於建築物主要動 線附近或明顯處所，使用不便	1	-	-	-	1	-	-	-
3.部分單位人員位置及設施配置 不甚恰當，常找不到所辦業務 櫃台	1	-	-	1	-	-	-	-

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中新竹市站、桃園站及中壢站皆有民眾反應。

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/ 排隊動線規劃不夠完善	28	1	8	9	9	1
2.部分單位人員位置及設施配置不甚恰 當，常找不到所辦業務櫃台	4	-	-	1	3	-
3.現有服務櫃台太過分散，未整合成單 一窗口櫃台，費時費事	2	-	-	-	2	-
4.樓梯太過狹窄，僅能容納一人穿越	1	-	-	1	-	-

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中以臺中市站較多。

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/排隊動線規劃不夠完善	28	7	16	-	4	1	-
2.現有服務櫃台太過分散，未整合成單一窗口櫃台，費時費事	3	3	-	-	-	-	-
3.洽辦業務辦公大樓棟距距離太遠	1	-	1	-	-	-	-

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中以臺南站較多。

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/排隊動線規劃不夠完善	29	1	5	2	13	-	7	1
2.部分單位人員位置及設施配置不甚恰當，常找不到所辦業務櫃台	1	-	-	-	-	-	1	-

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中以屏東站及高雄所較多。

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/ 排隊動線規劃不夠完善	13	4	1	6	-	1	1

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/排隊動線規劃不夠完善」，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/排隊動線 規劃不夠完善	16	10	4	1	1
2.現有服務櫃台太過分散,未整合成單一窗 口櫃台,費時費事	2	2	-	-	-
3.部分單位人員位置及設施配置不甚恰 當,常找不到所辦業務櫃台	2	2	-	-	-
4.樓梯太過狹窄,僅能容納一人穿越	1	1	-	-	-

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/排隊動線規劃不夠完善」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

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/排隊動線規劃不夠完善	14	7	7
2.現有服務櫃台太過分散，未整合成單一窗口櫃台，費時費事	1	1	-
3.驗車道未實施人車分道及車輛動線不佳	1	1	-

三、民眾對「各項服務設施便利性」滿意度

(一) 滿意度為 91.3%

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 83.2%表示滿意(其中 20.2%非常滿意，63.0%滿意)；有 6.0%表示不滿意(其中 5.1%不太滿意，0.8%非常不滿意)，另有 2.0%表示不知道/無意見，8.9%表示無使用/無體驗過。

在 2,252 位曾利用過「各項服務設施」的民眾中，有 91.3%表示滿意(其中 22.2%非常滿意，69.1%滿意)；有 6.6%表示不滿意(其中 5.6%不太滿意，0.9%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，對該項議題的看法，無顯著差異存在。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：

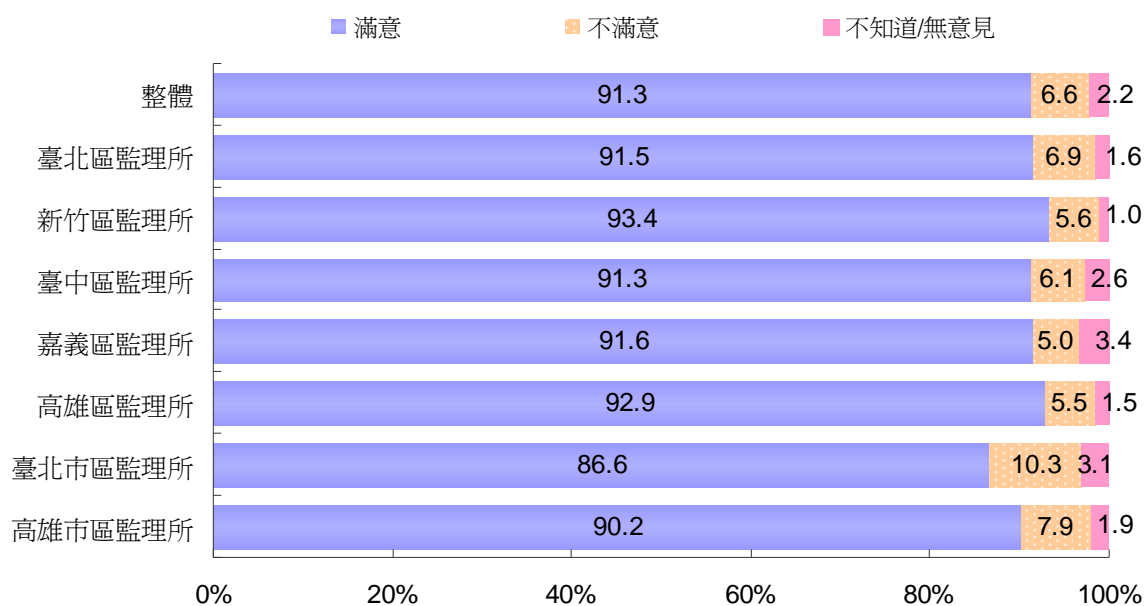


圖 5-6 民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度
(n=2,252)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的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，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另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)

- 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，40~未滿 50 歲的民眾，表示不滿意的比例(9.4%)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(93.0%)較高，研究所及以上程度的民眾，表示不滿意的比例(11.3%)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=148)，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「未見有茶水供應」、「座椅數量太少、不足」及「座椅老舊、不穩固」等，其他原因詳見下圖。

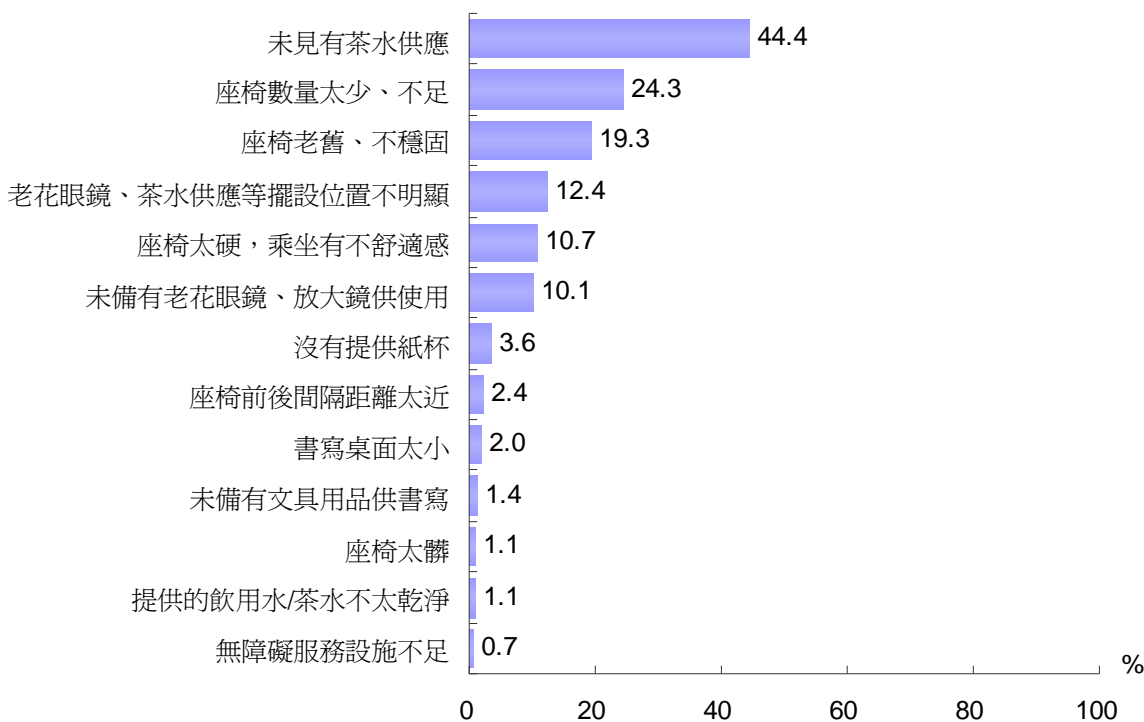


圖 5-7 民眾對「各項服務設施的便利性」不滿意原因
(n=148)

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「未見有茶水供應」，其中又以玉里分站較高，另外前往臺北所洽公民眾，較多反應「座椅太硬，乘坐有不舒適感」。

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.未見有茶水供應	10	2	2	-	2	-	4	-
2.座椅數量太少、不足	7	1	2	-	-	-	3	1
3.座椅老舊、不穩固	5	-	3	-	1	-	-	1
4.座椅太硬，乘坐有不適感	7	5	-	-	-	-	-	2
5.未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	3	1	-	-	1	-	1	-
6.沒有提供紙杯	2	-	2	-	-	-	-	-
7.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	2	-	-	-	1	-	-	1
8.書寫桌面太小	2	2	-	-	-	-	-	-

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「座椅老舊、不穩固」及「未見有茶水供應」，其中又以新竹市站較高。

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.座椅老舊、不穩固	10	1	5	2	2	-
2.未見有茶水供應	9	-	5	2	1	1
3.座椅數量太少、不足	6	-	-	1	4	1
4.座椅前後間隔距離太近	2	-	2	-	-	-
5.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	1	-	-	-	1	-

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「未見有茶水供應」，其中又以臺中所較高，另外，前往臺中市站洽公民眾，較多反應「座椅數量太少、不足」。

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.未見有茶水供應	15	6	2	-	3	2	2
2.座椅數量太少、不足	5	-	4	1	-	-	-
3.未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	3	2	1	-	-	-	-
4.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	2	-	1	-	1	-	-
5.提供的飲用水/茶水不太乾淨	2	-	2	-	-	-	-
6.座椅老舊、不穩固	1	-	-	-	-	1	-
7.座椅太硬，乘坐有不舒適感	1	1	-	-	-	-	-
8.未備有文具用品供書寫	1	-	1	-	-	-	-
9.無障礙服務設施不足	1	-	1	-	-	-	-

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「未見有茶水供應」，其中臺南站、雲林站皆有民眾反應。

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.未見有茶水供應	10	-	-	-	4	2	3	1
2.座椅老舊、不穩固	4	-	-	-	-	2	1	1
3.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	4	-	-	1	1	-	2	-
4.座椅太硬，乘坐有不舒適感	3	-	-	-	-	2	-	1
5.未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	3	-	-	-	-	2	1	-
6.座椅數量太少、不足	2	-	-	-	-	-	1	1
7.沒有提供紙杯	1	-	-	-	-	-	1	-
8.座椅太髒	1	-	-	1	-	-	-	-

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「未見有茶水供應」，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.未見有茶水供應	9	1	1	4	1	1	1
2.座椅數量太少、不足	3	-	1	1	1	-	-
3.未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	3	1	1	1	-	-	-
4.座椅老舊、不穩固	2	1	-	-	1	-	-
5.沒有提供紙杯	1	-	1	-	-	-	-
6.老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	1	-	-	1	-	-	-
7.書寫桌面太小	1	-	-	1	-	-	-
8.座椅太硬，乘坐有不舒適感	1	1	-	-	-	-	-

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「座椅數量太少、不足」，其中又以臺北市所較高。另 1 項原因在於「未見有茶水供應」，其中臺北市所及士林站皆有民眾反應。

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. 座椅數量太少、不足	9	5	1	2	1
2. 未見有茶水供應	8	3	3	1	1
3. 老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	4	4	-	-	-
4. 座椅太硬，乘坐有不舒適感	4	3	1	-	-
5. 座椅老舊、不穩固	4	1	3	-	-
6. 未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	3	1	1	-	1
7. 座椅前後間隔距離太近	1	-	1	-	-
8. 沒有提供紙杯	1	1	-	-	-
9. 座椅太髒	1	-	1	-	-

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「未見有茶水供應」、「老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯」及「座椅數量太少、不足」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。

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
1. 未見有茶水供應	6	3	3
2. 老花眼鏡、茶水供應等擺設位置不明顯	5	3	2
3. 座椅數量太少、不足	4	2	2
4. 未備有老花眼鏡、放大鏡供使用	2	1	1
5. 座椅老舊、不穩固	2	1	1
6. 沒有提供紙杯	2	1	1
7. 未備有文具用品供書寫	1	1	-
8. 座椅前後間隔距離太近	1	1	-
9. 座椅太硬，乘坐有不舒適感	1	1	-

四、民眾對「等候空間設計」滿意度

(一) 滿意度為 90.3%

詢問民眾：「請問，您對監理所(站)提供『民眾等候空間的設計』滿不滿意？」調查發現，有 90.3% 表示滿意(其中 19.9% 非常滿意，70.4% 滿意)；有 8.0% 表示不滿意(其中 7.3% 不太滿意，0.7% 非常不滿意)，另有 1.7% 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「民眾等候空間的設計」滿意度如下圖所示：

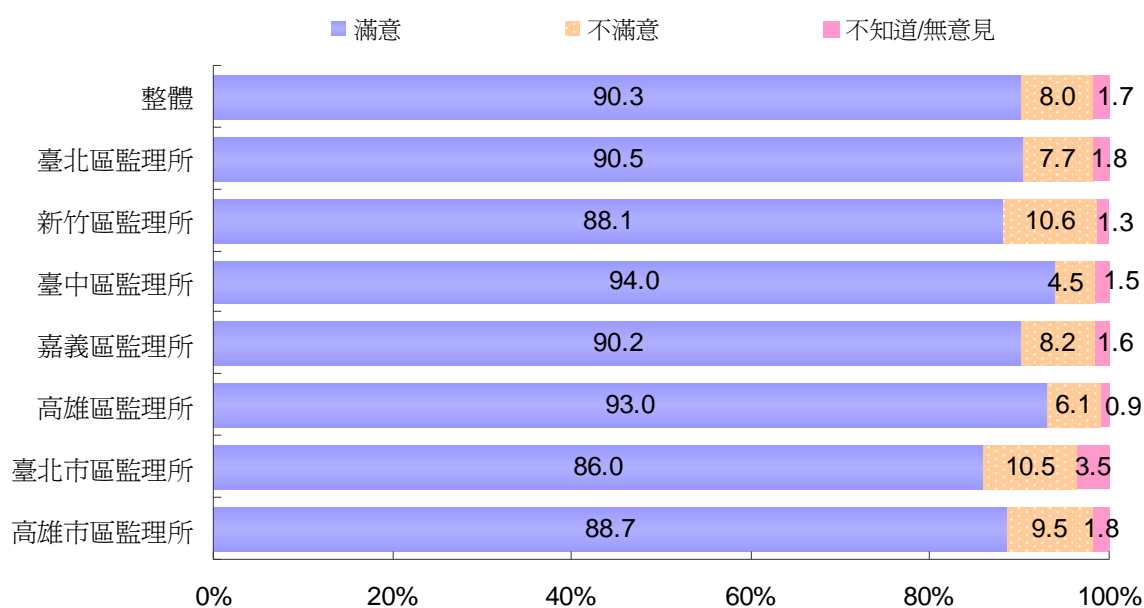


圖 5-8 民眾對「等候空間設計」滿意度
(n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的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，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另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 6)

■ 年 齡 別：與整體比例相比，60 歲及以上民眾表示滿意的比例

(91.1%)較高，20~未滿 30 歲的民眾，表示不滿意的比例(10.7%)較高。

- 教育程度別：與整體比例相比，高中職及國初中程度的民眾表示滿意的比例(各為 92.2%及 92.1%)較高，研究所及以上程度的民眾，表示不滿意的比例(14.6%)較高，小學及以下程度的民眾，表示不知道/無意見的比例(5.3%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「等候空間設計」表示不滿意的民眾(n=198)，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」、「座椅數量太少、不足」及「整體等候空間規劃不良」，其他原因詳見下圖。

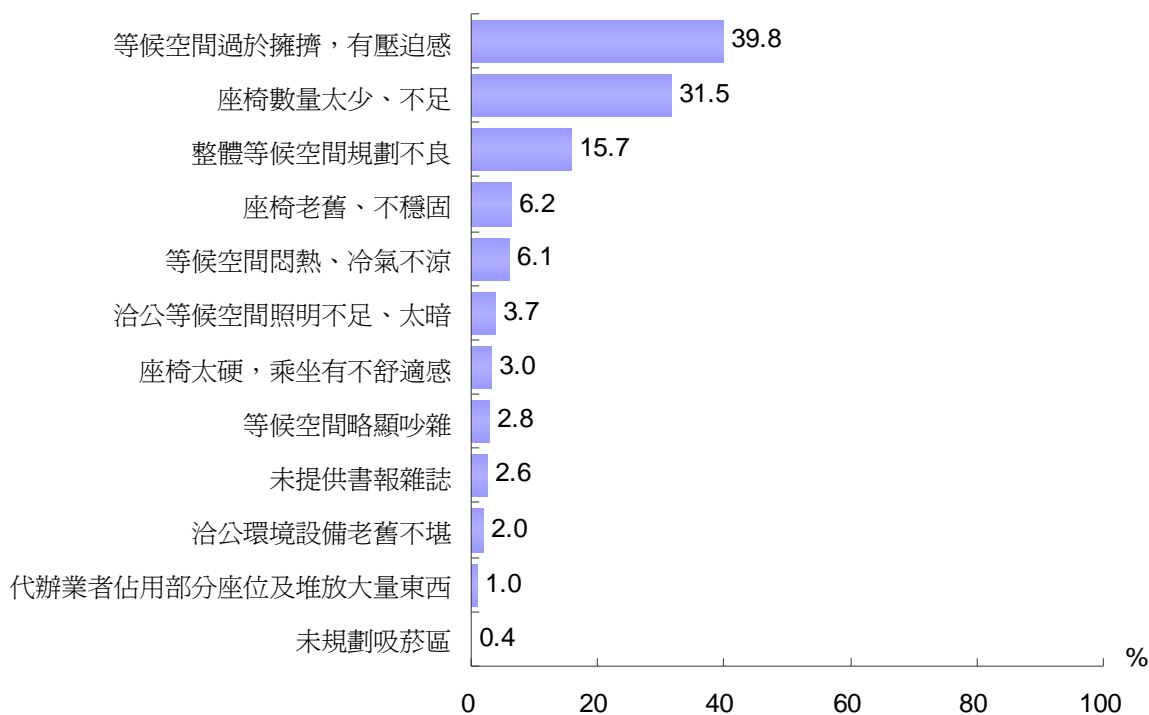


圖 5-9 民眾對「等候空間設計」不滿意原因 (n=198)

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「等候空間設計」不滿意原因分述如下：

1. 臺北區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「座椅數量太少、不足」，其中又以玉里分站及蘆洲站較高。

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. 座椅數量太少、不足	13	-	-	-	1	1	5	6
2. 等候空間過於擁擠，有壓迫感	10	-	1	2	2	2	-	3
3. 整體等候空間規劃不良	9	4	4	-	-	1	-	-
4. 座椅太硬，乘坐有不舒適感	5	2	-	-	-	1	-	2
5. 代辦業者佔用部分座位及堆放大量東西	2	-	-	-	-	-	-	2
6. 未提供書報雜誌	1	-	1	-	-	-	-	-
7. 座椅老舊、不穩固	1	-	-	-	1	1	5	6

2. 新竹區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」及「座椅數量太少、不足」，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	18	-	10	2	4	2
2. 座椅數量太少、不足	15	-	8	5	2	-
3. 等候空間悶熱、冷氣不涼	6	-	1	3	2	-
4. 整體等候空間規劃不良	5	-	3	1	-	1
5. 洽公等候空間照明不足、太暗	3	-	1	-	2	-
6. 座椅老舊、不穩固	2	-	1	1	-	-
7. 等候空間略顯吵雜	1	-	-	-	1	-

3. 臺中區監理所

對「等候空間設計」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	10	1	7	-	-	1	1
2.座椅數量太少、不足	7	1	3	-	-	1	2
3.整體等候空間規劃不良	2	-	2	-	-	-	-
4.座椅老舊、不穩固	1	-	-	-	-	1	-
5.座椅太硬，乘坐有不舒適感	1	1	-	-	-	-	-
6.未提供書報雜誌	1	1	-	-	-	-	-
7.等候空間悶熱、冷氣不涼	1	-	1	-	-	-	-
8.等候空間略顯吵雜	1	-	1	-	-	-	-
9.洽公等候空間照明不足、太暗	1	-	-	-	-	-	1

4. 嘉義區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中又以嘉義市站較高。

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	15	-	5	1	3	2	2
2.座椅數量太少、不足	9	-	2	-	3	1	2
3.整體等候空間規劃不良	8	-	-	-	3	-	4
4.洽公環境設備老舊不堪	1	-	-	-	-	-	1
5.等候空間略顯吵雜	1	-	1	-	-	-	-
6.等候空間悶熱、冷氣不涼	1	-	-	-	-	-	1

5.高雄區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」及「座椅數量太少、不足」。

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	2	1	2	1	-
2.座椅數量太少、不足	6	3	1	1	-	1	-
3.等候空間悶熱、冷氣不涼	3	-	1	1	-	1	-
4.未提供書報雜誌	1	-	-	-	-	-	1
5.等候空間略顯吵雜	1	1	-	-	-	-	-
6.洽公等候空間照明不足、太暗	1	-	-	-	-	-	1
7.洽公環境設備老舊不堪	1	1	-	-	-	-	-
8.整體等候空間規劃不良	1	1	-	-	-	-	-

6.臺北市區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」、「座椅數量太少、不足」及「座椅老舊、不穩固」，其中又以臺北市所較高。

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	10	5	1	3	1
2.座椅數量太少、不足	7	4	3	-	-
3.座椅老舊、不穩固	7	4	3	-	-
4.等候空間悶熱、冷氣不涼	3	1	1	1	-
5.整體等候空間規劃不良	3	1	2	-	-
6.洽公等候空間照明不足、太暗	2	1	1	-	-
7.洽公環境設備老舊不堪	2	1	1	-	-
8.座椅太硬，乘坐有不舒適感	2	1	-	1	-
9.未提供書報雜誌	1	-	1	-	-
10.等候空間略顯吵雜	1	1	-	-	-

7. 高雄市區監理所

對「等候空間設計」不滿意的原因，主要在於「等候空間過於擁擠，有壓迫感」，其中高雄市所及苓雅站皆有民眾反應。另外，前往苓雅站洽公的民眾亦有反應「座椅數量太少、不足」。

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	11	5	6
2.座椅數量太少、不足	7	2	5
3.整體等候空間規劃不良	3	2	1
4.座椅老舊、不穩固	3	-	3
5.未提供書報雜誌	1	-	1
6.未規劃吸菸區	1	1	-
7.等候空間略顯吵雜	1	-	1
8.座椅太硬，乘坐有不舒適感	1	1	-
9.代辦業者佔用部分座位及堆放大量東西	1	1	-

五、民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度

(一) 滿意度為 84.7%

詢問民眾：「請問，您對監理所(站)『整體環境整潔及綠美化的程度』滿不滿意？」調查發現，有 84.7% 表示滿意(其 17.0% 非常滿意，67.7% 滿意)；有 13.3% 表示不滿意(其中 12.2% 不太滿意，1.1% 非常不滿意)，另有 2.0% 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，對該項議題的看法有顯著差異存在，洽公民眾對各監理所「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往高雄市區監理所、嘉義區監理所及高雄區監理所洽公的民眾，表示滿意的比例(各為 90.7%、88.3% 及 87.7%)較高，前往新竹區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(17.5%)較高。

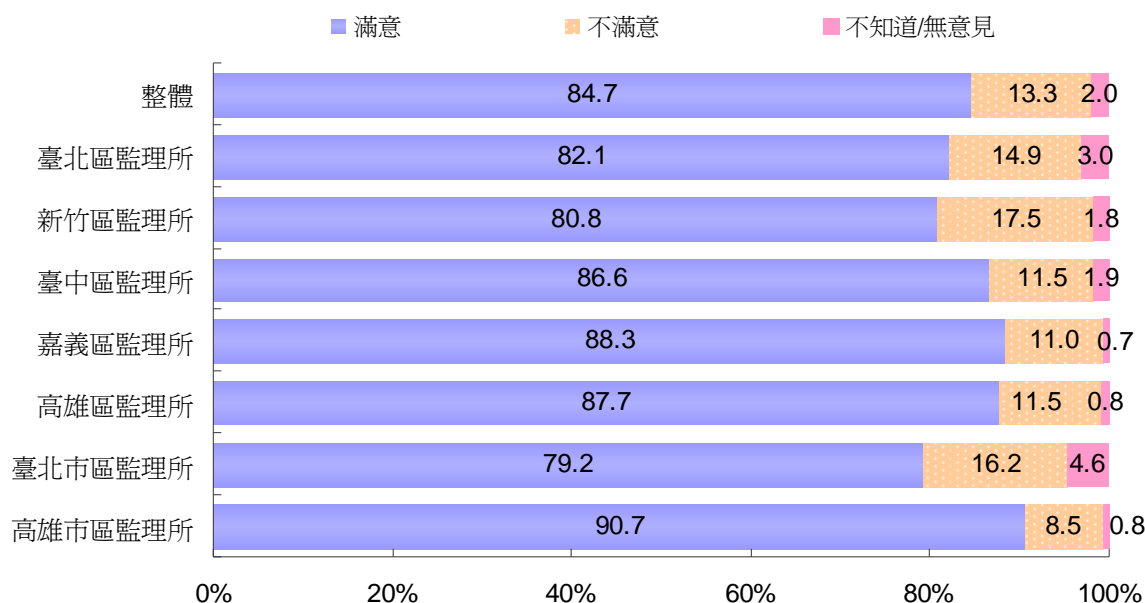


圖 5-10 民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度 (n=2,471)

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。在職業此一變項中，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(86.7%)高於女性(82.1%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 30~未滿 40 歲的民眾表示滿意的比例(各為 91.2%及 89.3%)較高，40~未滿 50 歲的民眾，表示不滿意的比例(16.8%)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，小學及以下及國初中程度的民眾表示滿意的比例(各為 88.1%及 87.9%)較高，研究所以上及專科程度的民眾，表示不滿意的比例(各為 21.4%及 18.9%)較高。

(二) 不滿意的原因

對「整體環境整潔及綠美化程度」表示不滿意的民眾(n=329)，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。

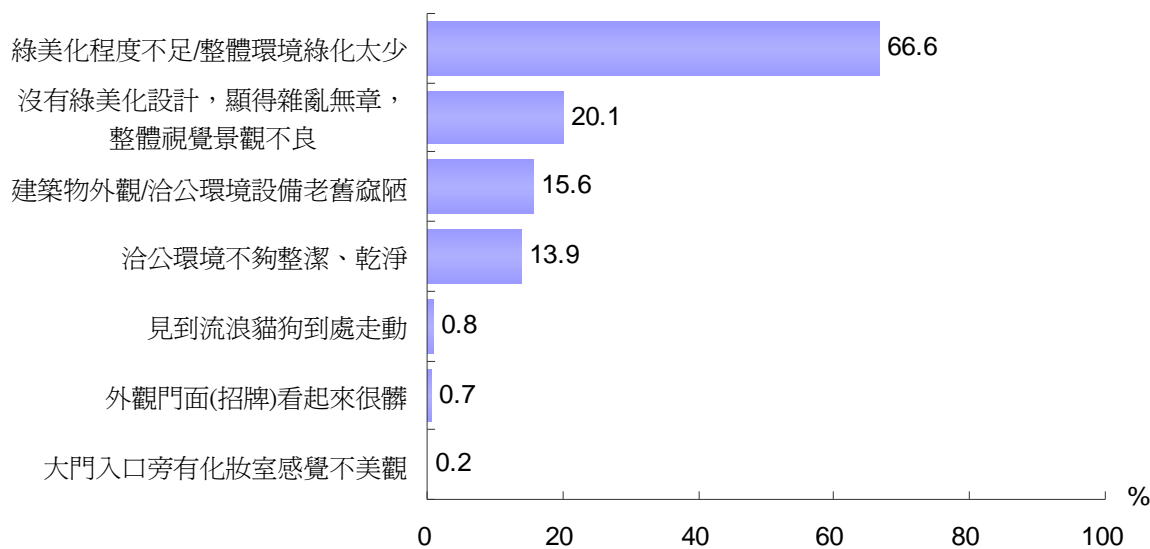


圖 5-11 民眾對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意原因 (n=329)

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」，其中又以板橋站較高。

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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	51	12	20	9	1	3	-	6
2.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	17	-	6	2	1	2	1	5
3.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	11	1	3	2	-	1	1	3
4.洽公環境不夠整潔、乾淨	2	-	1	-	-	1	-	-
5.外觀門面(招牌)看起來很髒	1	1	-	-	-	-	-	-

2. 新竹區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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」，其中又以桃園站較高，另外前往新竹市站洽公的民眾亦有反應「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」。

表 5-32 前往新竹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	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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	44	1	8	20	12	3
2.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	18	-	10	4	1	3
3.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	14	1	2	4	2	5
4.洽公環境不夠整潔、乾淨	9	-	4	4	1	-
5.見到流浪貓狗到處走動	2	-	-	2	-	-

3. 臺中區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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，另外前往臺中市站洽公的民眾亦有反應「沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良」。

表 5-33 前往臺中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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	37	6	14	2	11	3	1
2.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	12	1	8	1	-	-	2
3.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	8	-	6	1	-	1	-
4.洽公環境不夠整潔、乾淨	3	-	1	-	2	-	-

4. 嘉義區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	26	-	2	1	10	4	6	3
2.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	10	3	-	1	3	-	2	1
3.洽公環境不夠整潔、乾淨	7	1	2	-	1	-	2	1
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	6	-	3	-	1	-	1	1
5.大門入口旁有化妝室感覺不美觀	1	-	-	-	1	-	-	-

5.高雄區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	23	10	3	6	2	1	1
2.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	7	3	-	1	1	1	1
3.洽公環境不夠整潔、乾淨	5	1	1	3	-	-	-
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	3	1	1	1	-	-	-
5.見到流浪貓狗到處走動	1	-	1	-	-	-	-

6.臺北市區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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」及「洽公環境不夠整潔、乾淨」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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	26	19	6	1	-
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	14	9	5	-	-
3.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	7	5	1	1	-
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	6	5	1	-	-
5.外觀門面(招牌)看起來很髒	1	-	1	-	-

7. 高雄市區監理所

對「整體環境整潔及綠美化程度」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.綠美化程度不足/整體環境綠化太少	12	4	8
2.洽公環境不夠整潔、乾淨	6	3	3
3.沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良	2	-	2
4.建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋	2	1	1

六、民眾對「廁所清潔程度」滿意度

(一) 滿意度為 85.6%

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 38.3% 表示滿意(其中 8.1% 非常滿意，30.2% 滿意)；有 5.3% 表示不滿意(其中 4.5% 不太滿意，0.8% 非常不滿意)，另有 1.2% 表示不知道/無意見，55.2% 表示無使用/體驗過。

在 1,107 位曾使用過「廁所」的民眾中，有 85.6% 表示滿意(其中 18.1% 非常滿意，67.5% 滿意)；有 11.8% 表示不滿意(其中 10.0% 不太滿意，1.8% 非常不滿意)，另有 2.7% 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「廁所清潔程度」滿意度如下圖所示：

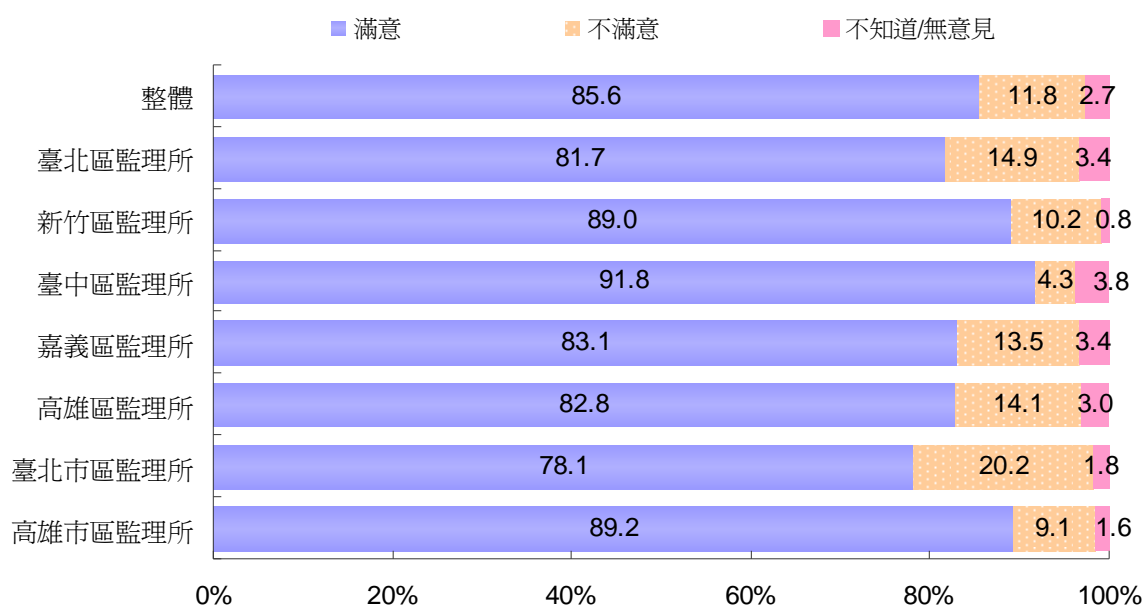


圖 5-12 民眾對「廁所清潔程度」滿意度
(n=1,107)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另在年齡層、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 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=130)，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」及「廁所老舊簡陋」，其他原因詳見下圖。

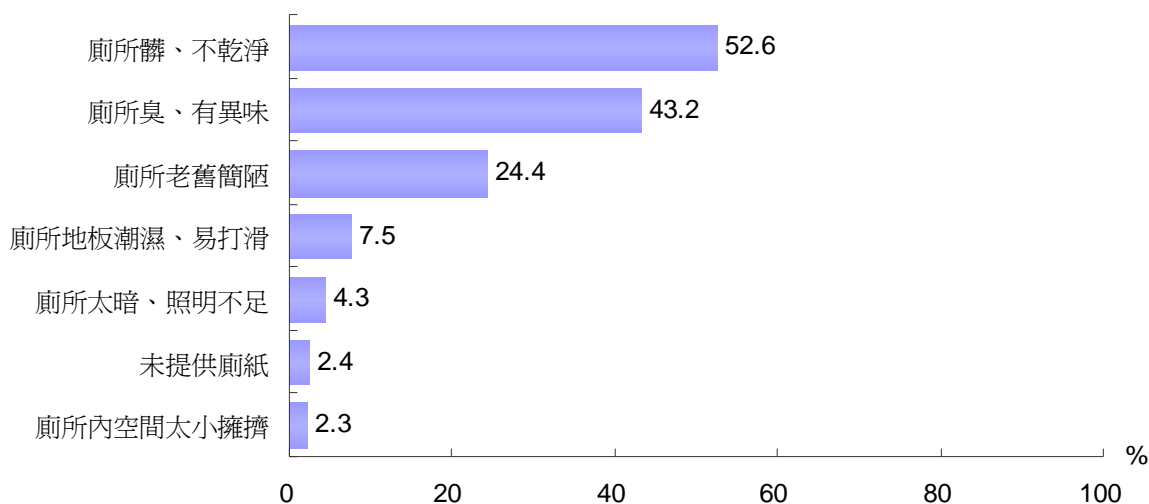


圖 5-13 民眾對「廁所清潔程度」不滿意原因
(n=130)

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」及「廁所臭、有異味」，其中又以板橋站較高。

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	15	1	7	1	3	2	1	-
2.廁所臭、有異味	11	-	5	1	1	-	1	3
3.廁所老舊簡陋	8	2	4	-	1	-	1	-
4.廁所地板潮濕、易打滑	2	-	-	-	-	1	1	-
5.廁所內空間太小擁擠	1	-	-	-	-	1	-	-

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」，其中中壢站、苗栗站及新竹市站皆有民眾反映。

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	13	-	3	1	5	4
2.廁所臭、有異味	9	1	3	2	2	1
3.廁所老舊簡陋	4	1	3	-	-	-
4.廁所太暗、照明不足	1	1	-	-	-	-
5.廁所地板潮濕、易打滑	1	-	-	1	-	-

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	6	1	5	-	-	-	-
2.廁所臭、有異味	6	2	2	-	-	1	1
3.廁所老舊簡陋	2	1	1	-	-	-	-

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」、「廁所臭、有異味」及「廁所老舊簡陋」，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.廁所髒、不乾淨	15	1	1	1	9	-	3	-
2.廁所臭、有異味	9	-	-	-	7	1	1	-
3.廁所老舊簡陋	7	-	-	-	5	-	2	-
4.廁所太暗、照明不足	3	3	-	-	-	-	-	-
5.廁所地板潮濕、易打滑	1	-	-	-	1	-	-	-

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」，其中高雄所、臺東站及旗山站皆有民眾反應。

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.廁所臭、有異味	9	4	2	-	3	-	-
2.廁所髒、不乾淨	5	2	2	1	-	-	-
3.未提供廁紙	2	1	-	1	-	-	-
4.廁所老舊簡陋	2	-	-	1	1	-	-
5.廁所太暗、照明不足	1	-	-	1	-	-	-
6.廁所內空間太小擁擠	1	-	-	-	1	-	-
7.廁所地板潮濕、易打滑	1	-	1	-	-	-	-

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「廁所髒、不乾淨」、「廁所臭、有異味」及「廁所老舊簡陋」，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.廁所髒、不乾淨	12	8	2	1	1
2.廁所臭、有異味	11	7	2	1	1
3.廁所老舊簡陋	8	7	1	-	-
4.廁所地板潮濕、易打滑	5	1	4	-	-
5.廁所內空間太小擁擠	1	1	-	-	-
6.未提供廁紙	1	-	1	-	-

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
1.廁所髒、不乾淨	5	3	2
2.廁所臭、有異味	3	2	1
3.廁所老舊簡陋	2	2	-
4.廁所內空間太小擁擠	1	1	-

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 93.6%

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 89.4% 表示滿意(其中 34.6% 非常滿意，54.8% 滿意)；有 5.2% 表示不滿意(其中 4.2% 不太滿意，1.0% 非常不滿意)，另有 0.9% 表示不知道/無意見，4.5% 表示沒接觸過。

在 2,361 位曾接觸過「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員」的民眾中，有 93.6% 表示滿意(其中 36.2% 非常滿意，57.4% 滿意)；有 5.4% 表示不滿意(其中 4.4% 不太滿意，1.0% 非常不滿意)，另有 1.0% 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：

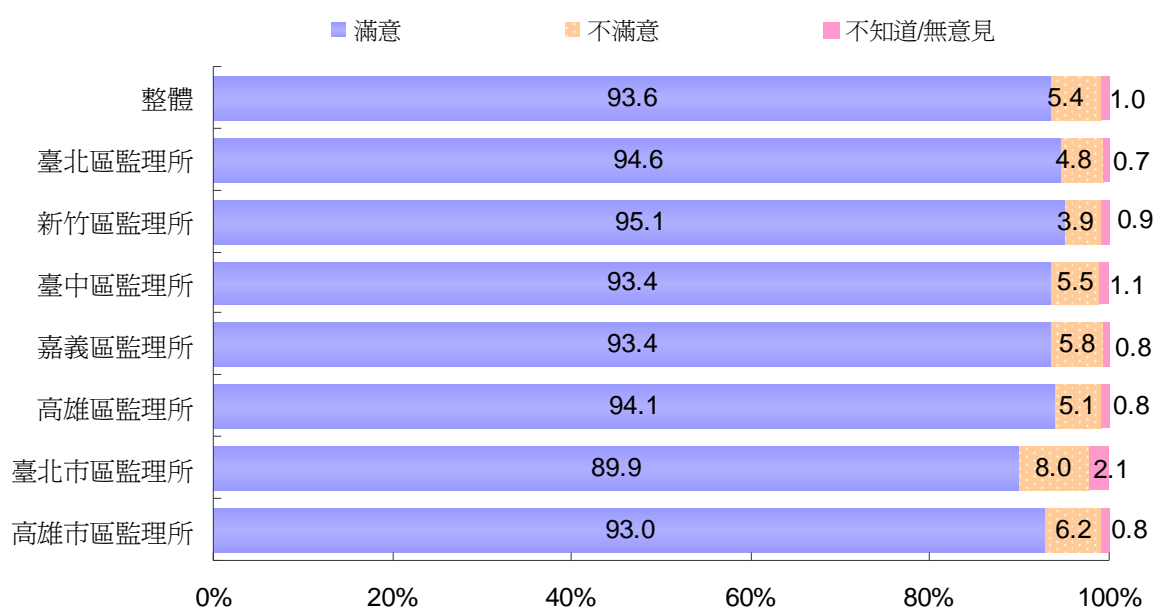


圖 5-14 民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度 (n=2,361)

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(94.6%)略高於女性(92.3%)。

（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=128)，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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

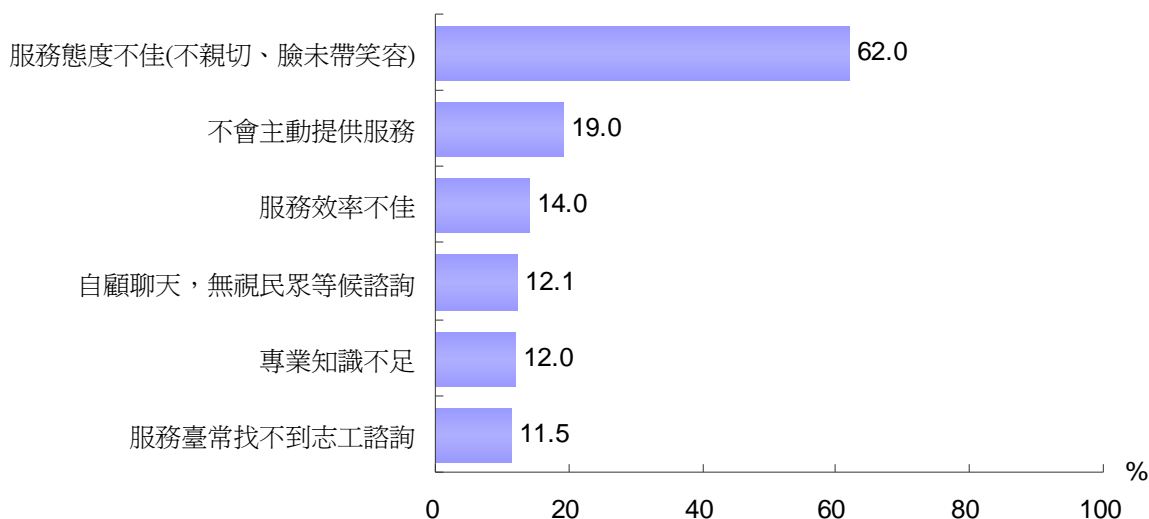


圖 5-15 民眾對「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」不滿意原因 (n=128)

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以臺北所及宜蘭站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	20	8	-	1	6	1	2	2
2.不會主動提供服務	6	5	-	-	-	-	1	-
3.服務臺常找不到志工諮詢	2	1	-	-	-	-	1	-
4.自顧聊天，無視民眾等候諮詢	1	-	-	-	1	-	-	-
5.專業知識不足	1	-	-	-	-	-	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以桃園站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	10	-	2	6	2	-
2.服務效率不佳	4	-	-	2	2	-
3.不會主動提供服務	2	-	-	-	2	-
4.自顧聊天，無視民眾等候諮詢	2	-	-	2	-	-
5.專業知識不足	1	-	1	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以臺中市站及彰化站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	15	-	8	-	5	1	1
2.專業知識不足	6	2	4	-	-	-	-
3.服務臺常找不到志工諮詢	4	-	4	-	-	-	-
4.不會主動提供服務	3	-	1	-	2	-	-
5.服務效率不佳	2	-	2	-	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以嘉義所及臺南站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	12	4	1	1	3	-	1	2
2.自顧聊天，無視民眾等候諮詢	6	1	-	-	1	-	3	1
3.不會主動提供服務	5	1	-	-	3	-	1	-
4.服務效率不佳	5	1	-	-	2	-	1	1
5.服務臺常找不到志工諮詢	2	-	-	-	-	-	-	2
6.專業知識不足	1	-	-	-	-	-	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「服務臺常找不到志工諮詢」。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	6	2	1	1	-	1	1
2.服務臺常找不到志工諮詢	5	-	1	-	1	1	2
3.自願聊天，無視民眾等候諮詢	3	1	1	-	1	-	-
4.不會主動提供服務	3	1	-	1	-	1	-
5.專業知識不足	2	2	-	-	-	-	-
6.服務效率不佳	1	1	-	-	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「不會主動提供服務」，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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	12	8	1	2	1
2.不會主動提供服務	6	5	1	-	-
3.服務效率不佳	4	4	-	-	-
4.專業知識不足	3	2	1	-	-
5.自願聊天，無視民眾等候諮詢	3	3	-	-	-
6.服務臺常找不到志工諮詢	2	1	1	-	-

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「服務態度不佳(不親切、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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	8	5	3
2.服務效率不佳	2	-	2
3.專業知識不足	2	1	1
4.不會主動提供服務	2	1	1
5.自顧聊天，無視民眾等候諮詢	2	-	2
6.服務臺常找不到志工諮詢	2	1	1

二、民眾對「窗口人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 90.0%

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 90.0% 表示滿意(其中 26.1% 非常滿意，63.9% 滿意)；有 9.4% 表示不滿意(其中 7.4% 不太滿意，2.0% 非常不滿意)，另有 0.6% 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：

- 監理所站：與整體比例相比，前往新竹區監理所洽公的民眾，表示滿意的比例(92.3%)較高，前往高雄區監理所、臺中區監理所及臺北區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(各為 10.9%、10.8%及 10.5%)較高。

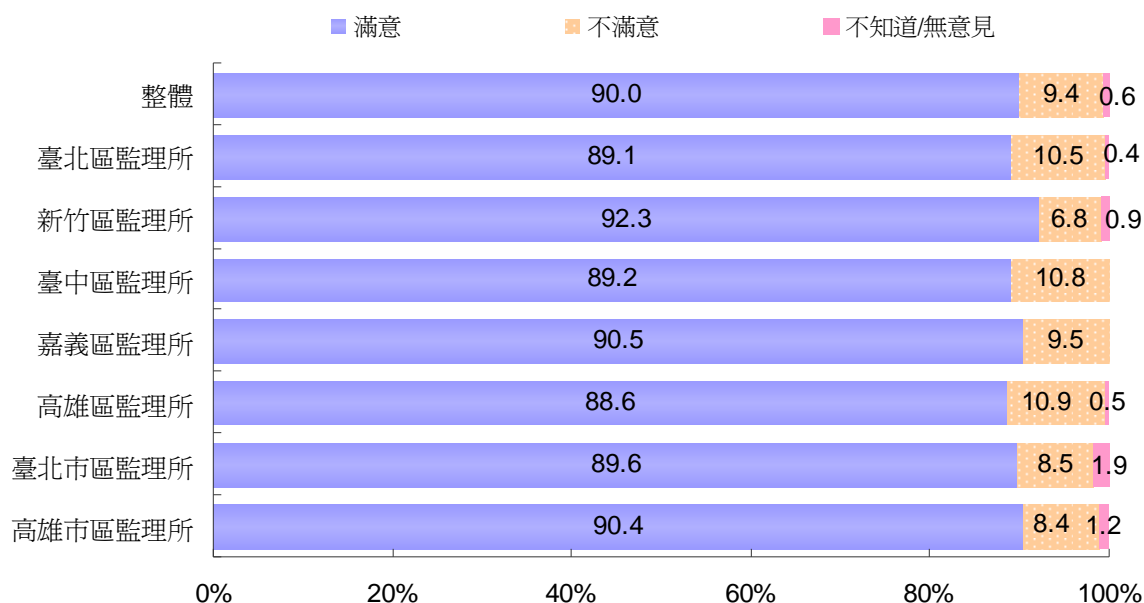


圖 5-16 民眾對「窗口人員服務態度」滿意度
(n=2,471)

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，不同年齡層之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另在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)

■ 性別：男性表示滿意的比例(91.7%)高於女性(87.8%)。

(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=232)，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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「只顧聊天忽略手上工作，積極性不足」，其他原因詳見下圖。

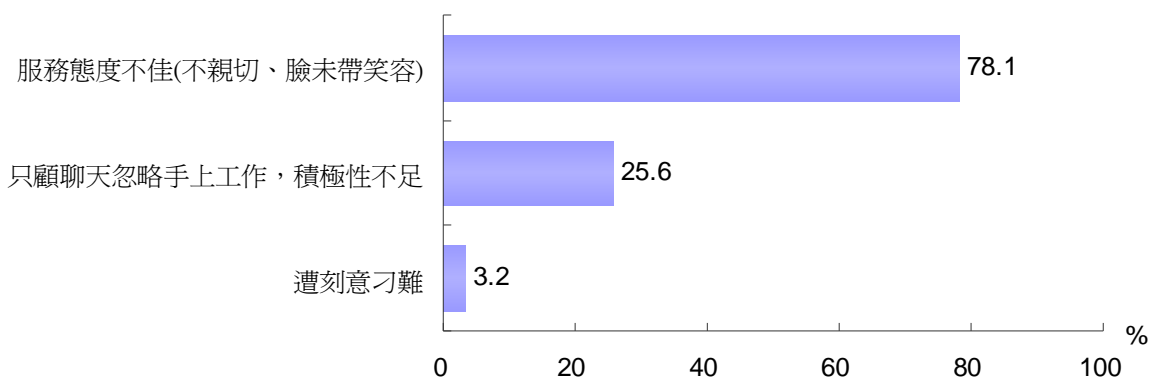


圖 5-17 民眾對「窗口人員服務態度」不滿意原因 (n=232)

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	37	5	3	5	10	3	1	10
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	14	1	2	1	3	1	2	4

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「服務態度不佳(不親切、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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	25	5	7	8	5	-
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	5	1	4	-	-	-
3.遭刻意刁難	1	-	-	1	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以臺中市站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	35	8	12	5	6	1	3
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	13	1	3	3	4	1	1

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以臺南站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	29	5	1	3	14	-	5	1
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	16	1	2	1	8	-	4	-
3.遭刻意刁難	1	-	-	-	1	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以恆春分站、高雄所及臺東站較高。

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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	20	4	3	2	4	2	5
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	8	1	1	1	2	1	2
3.遭刻意刁難	5	1	1	-	3	-	-

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「服務態度不佳(不親切、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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	23	16	3	3	1
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	4	2	1	1	-
3.遭刻意刁難	1	-	1	-	-

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「服務態度不佳(不親切、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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	16	8	8
2.只顧聊天忽略手上工作，積極性不足	3	2	1
3.遭刻意刁難	1	-	1

三、民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度

(一) 滿意度為 90.2%

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 90.2% 表示滿意(其中 25.1% 非常滿意，65.1% 滿意)；有 5.8% 表示不滿意(其中 4.6% 不太滿意，1.2% 非常不滿意)，另有 4.0% 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，對該項議題的看法有顯著差異存在，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：

- 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(93.5%)較高，前往高雄區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(8.3%)較高。

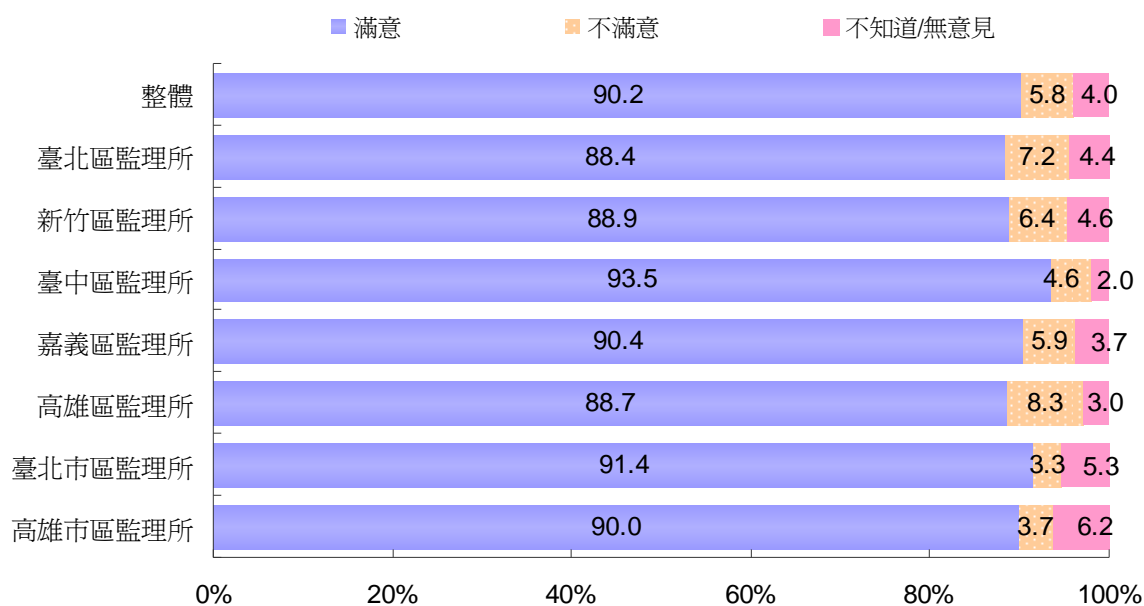


圖 5-18 民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度
(n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的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，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另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 11)

- 年 齡 別：與整體比例相比，20~未滿 30 歲及 18~未滿 20 歲的民眾表示滿意的比例(各為 93.4%及 93.3%)較高，30~未滿 40 歲的民眾，表示不滿意的比例(9.6%)較高。
- 教 育 程 度 別：與整體比例相比，小學及以下程度的民眾表示滿意的比例(95.5%)較高，研究所以上程度的民眾，表示不滿意的比例(8.7%)較高。

(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=142)，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「專業知識不足(不熟悉法令規章制度)」及「行事作業過於過於刻板僵化，缺乏彈性」，其他原因詳見下圖。

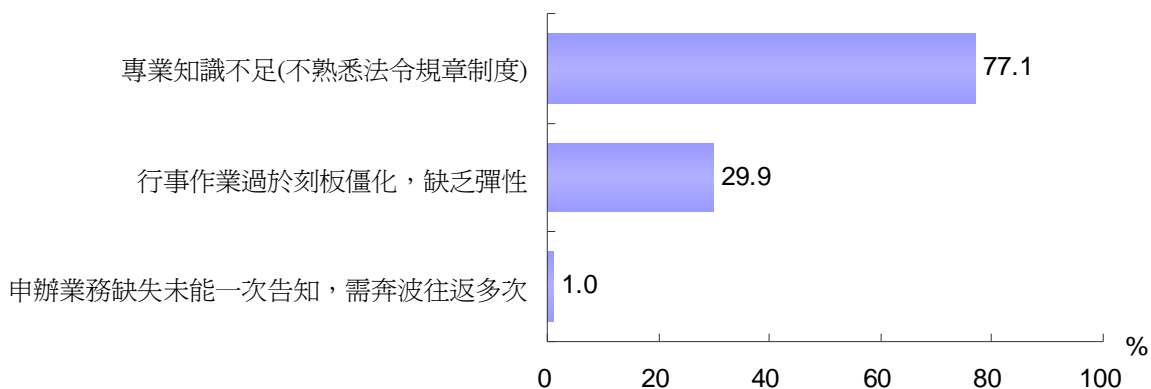


圖 5-19 民眾對「窗口人員服務專業能力」不滿意原因 (n=142)

²⁰ 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、宜蘭站及蘆洲站較高。另外，前往宜蘭站洽公的民眾，亦有反應「行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性」。

表 5-59 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)	28	6	2	3	6	1	4	6
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	10	2	1	1	6	-	-	-

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)」，其中又以苗栗站、新竹市站及桃園站較高。

表 5-60 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)	23	3	5	5	4	6
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	6	1	3	1	1	-

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)」，其中又以臺中市站及彰化站較高。

表 5-61 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)	14	2	5	-	4	2	1
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	6	4	-	-	-	1	1
3.申辦業務缺失未能 1 次告知，需奔波往返多次	1	-	-	-	-	-	1

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 5-62 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)	16	-	-	2	9	2	3	-
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	8	-	-	-	5	-	3	-
3.申辦業務缺失未能 1 次告知，需奔波往返多次	1	-	-	-	-	-	1	-

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)」，其中又以恆春分站較高。

表 5-63 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)	16	3	-	3	-	1	9
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	7	-	1	3	1	1	1

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 5-64 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)	7	3	1	2	1
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	4	3	-	1	-

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 5-65 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)	6	4	2
2.行事作業過於刻板僵化，缺乏彈性	2	1	1

四、民眾對「窗口服務等候時間」滿意度

(一) 滿意度為 83.6%

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 83.6% 表示滿意(其中 18.5% 非常滿意，65.0% 滿意)；有 15.8% 表示不滿意(其中 12.2% 不太滿意，3.6% 非常不滿意)，另有 0.7% 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：

- 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(88.5%)較高，前往新竹區及高雄市區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(各為 19.1%)較高。

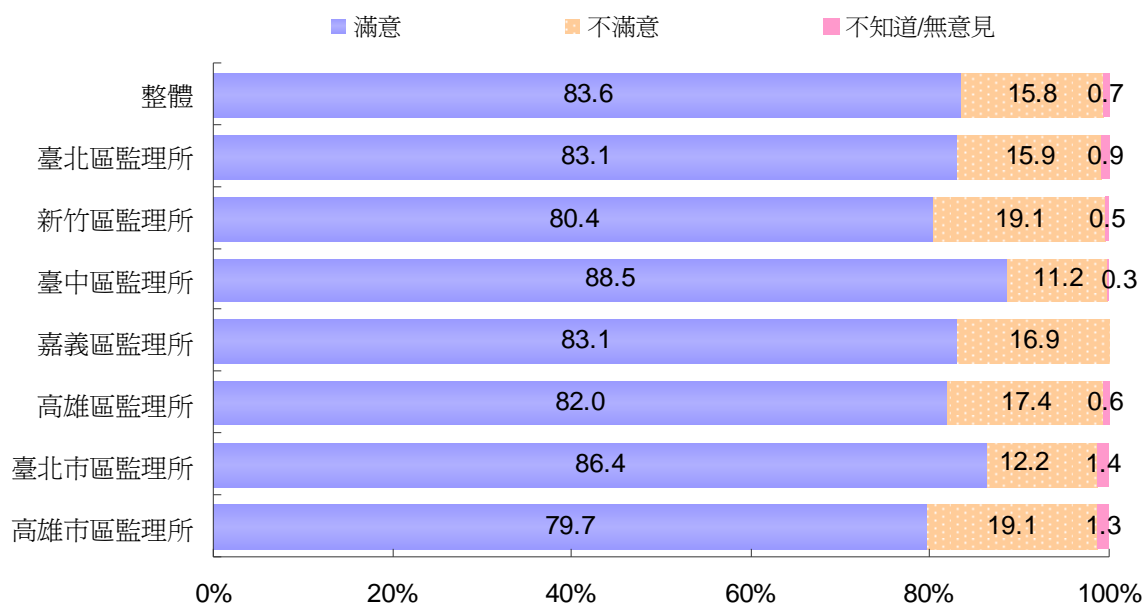


圖 5-20 民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度
(n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對該項議題的看法有顯著差異存在，不同性別及教育程度之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另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 12)

- 年 齡 別：與整體比例相比，60 歲以上民眾表示滿意的比例(91.2%)較高，30~未滿 40 歲的民眾，表示不滿意的比例(21.5%)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=390)，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「窗口等候時間過長」，其他原因詳見下圖。

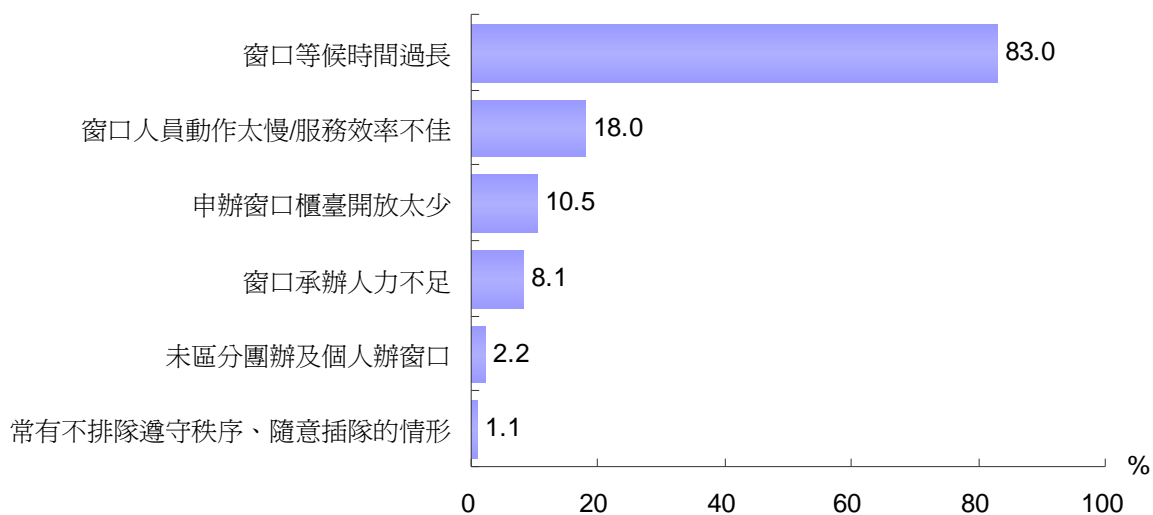


圖 5-21 民眾對「窗口服務的等候時間」不滿意原因
(n=390)

²¹ 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」，其中又以板橋站及臺北所較高。

表 5-66 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	65	15	19	4	11	3	2	11
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	17	7	4	-	1	2	1	2
3.申辦窗口櫃臺開放太少	8	-	3	1	3	1	-	-
4.窗口承辦人力不足	8	-	2	-	1	-	-	5
5.未區分團辦及個人辦窗口	2	2	-	-	-	-	-	-

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」，其中又以桃園站及中壢站較高。

表 5-67 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	64	3	14	21	21	5
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	14	3	2	3	6	-
3.申辦窗口櫃臺開放太少	8	-	5	1	-	2
5.未區分團辦及個人辦窗口	4	-	-	3	1	-
4.窗口承辦人力不足	3	-	1	2	-	-

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」，其中又以臺中所及臺中市站較高。

表 5-68 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	40	13	13	5	2	3	4
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	11	4	3	3	-	1	-
3.申辦窗口櫃臺開放太少	7	1	1	-	2	1	2
4.常有不排隊遵守秩序、隨意插隊的情形	2	-	-	2	-	-	-
5.窗口承辦人力不足	2	-	-	-	1	1	-

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」，其中又以臺南站較高。

表 5-69 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	54	1	7	2	27	1	10	6
2.窗口承辦人力不足	11	3	1	-	7	-	-	-
3.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	9	1	3	1	1	-	3	-
4.申辦窗口櫃臺開放太少	5	1	1	-	-	-	-	3
5.未區分團辦及個人辦窗口	1	-	1	-	-	-	-	-

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」，其中又以高雄所較高。

表 5-70 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	36	15	2	9	5	2	3
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	8	2	1	1	3	1	-
3.申辦窗口櫃臺開放太少	6	2	1	1	1	1	-
4.窗口承辦人力不足	4	2	-	1	1	-	-
5.常有不排隊遵守秩序、隨意插隊的情形	2	-	-	-	1	1	-
6.未區分團辦及個人辦窗口	1	--	-	-	1	-	-

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 5-71 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	28	21	5	1	1
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	8	6	1	1	-
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	2	1	-	1	-
5.窗口承辦人力不足	1	1	-	-	-
6.未區分團辦及個人辦窗口	1	-	1	-	-

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」，其中又以高雄市所較高。

表 5-72 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	37	22	15
2.窗口人員動作太慢/服務效率不佳	5	4	1
3.申辦窗口櫃臺開放太少	4	4	-
4.窗口承辦人力不足	3	2	1

五、民眾對「車輛檢驗人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 83.7%

詢問本次有辦理車輛驗車的 298 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 83.7% 表示滿意(其中 22.8% 非常滿意，60.9% 滿意)；有 11.5% 表示不滿意(其中 6.3% 不太滿意，5.2% 非常不滿意)，另有 4.8% 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：

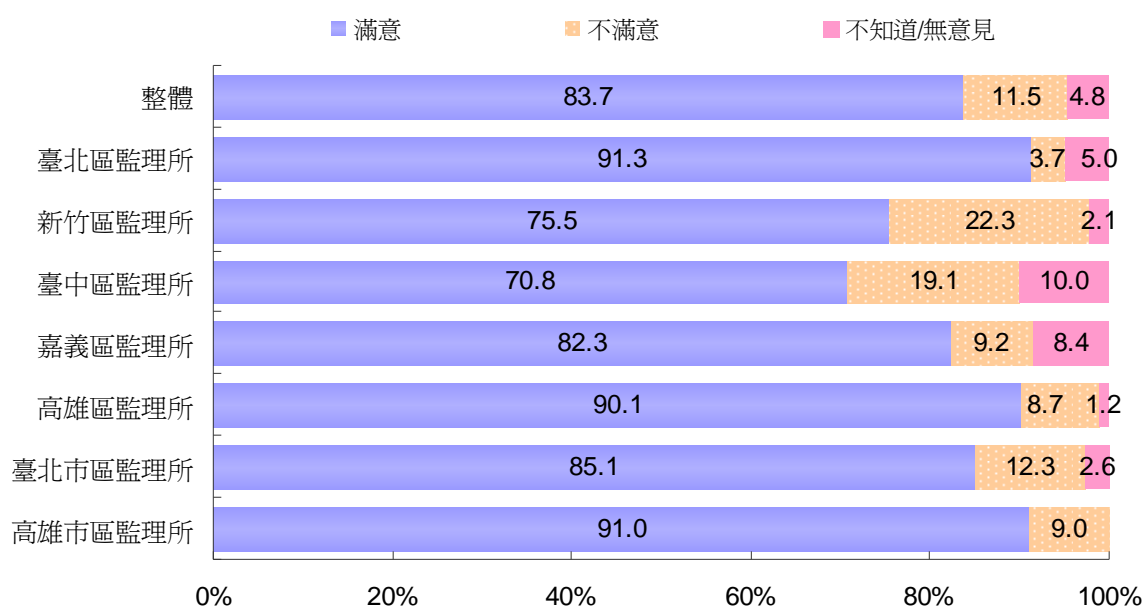


圖 5-22 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度
(n=298)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在。另在年齡層、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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 13)

(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=34)，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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

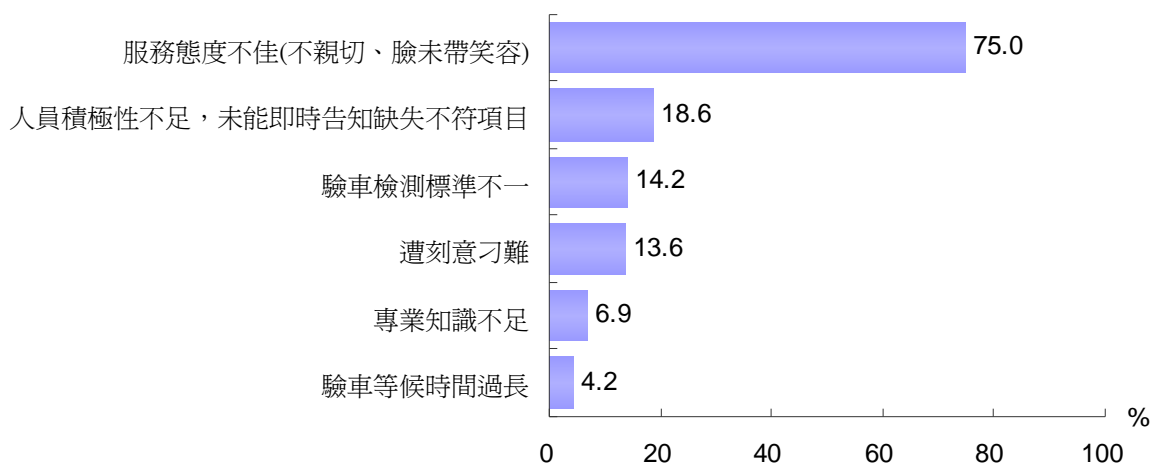


圖 5-23 民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意原因 (n=34)

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

表 5-73 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	3	2	-	-	-	1	-	-
2.人員積極性不足，未能即時告知 缺失不符項目	1	-	-	-	-	1	-	-

²² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

2. 新竹區監理所

對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，主要在於「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，另外，前往新竹市站洽公的民眾，亦有反應「驗車檢測標準不一」。

表 5-74 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	4	1	1	-	2	-
2.驗車檢測標準不一	3	-	3	-	-	-
3.人員積極性不足，未能即時告知缺失不符項目	2	1	-	-	-	1
4.驗車等候時間過長	1	-	1	-	-	-
5.遭刻意刁難	1	-	-	-	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以彰化站較高。

表 5-75 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	9	3	-	-	5	1	-
2.遭刻意刁難	1	-	1	-	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「專業知識不足」。

表 5-76 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	2	1	-	-	-	1	-	-
2.專業知識不足	2	-	-	1	1	-	-	-
3.驗車檢測標準不一	1	-	-	-	1	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

表 5-77 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	5	1	1	1	1	1	-
2.人員積極性不足，未能即時告知缺失不符項目	2	-	1	-	-	1	-
3.遭刻意刁難	2	-	-	-	1	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，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「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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	5	3	1	1	-
2.驗車檢測標準不一	2	-	1	-	1
3.人員積極性不足，未能即時告知缺失不符項目	1	-	1	-	-
4.遭刻意刁難	1	-	1	-	-
5.專業知識不足	1	-	1	-	-

7. 高雄市區監理所

前往高雄市所洽公民眾，對「車輛檢驗人員的服務態度」不滿意的原因，在於「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「人員積極性不足，未能即時告知缺失不符項目」。前往苓雅站洽公民眾，則反應「遭刻意刁難」。

表 5-79 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	1	1	-
2.人員積極性不足，未能即時告知缺失不符項目	1	1	-
3.遭刻意刁難	1	-	1

六、民眾對「駕照考驗人員服務態度」滿意度

(一) 滿意度為 89.6%

詢問本次有報考駕照的 343 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 89.6% 表示滿意(其中 28.3% 非常滿意，61.3% 滿意)；有 6.9% 表示不滿意(其中 4.6% 不太滿意，2.3% 非常不滿意)，另有 3.5% 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「駕照考驗人員的服務態度」滿意度如下圖所示：

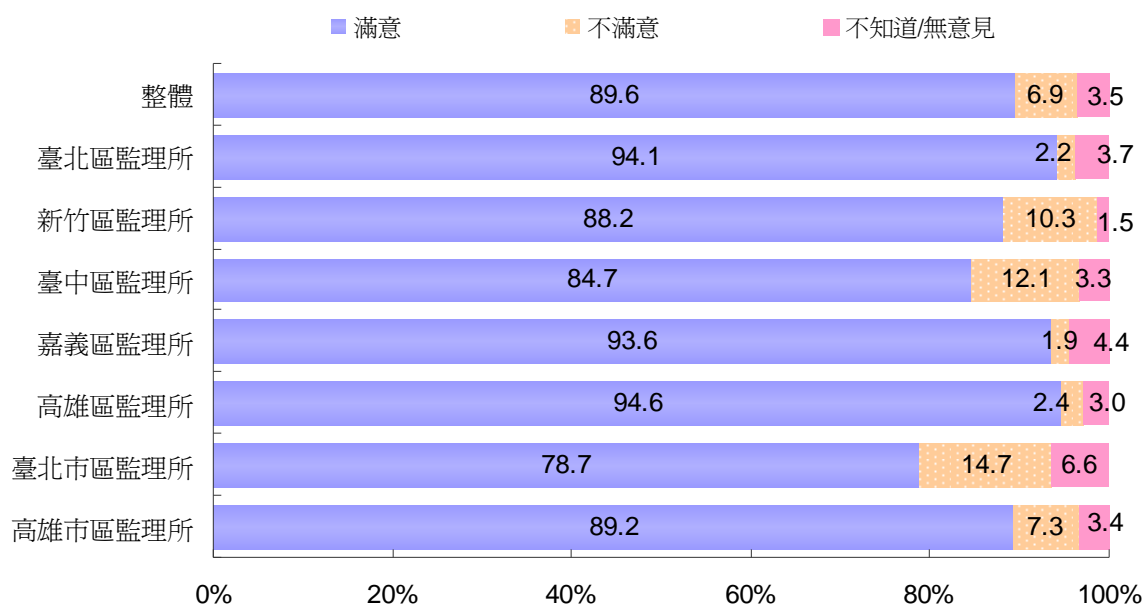


圖 5-24 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度
(n=343)

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 14)

■ 性別：男性表示滿意的比例(92.3%)略高於女性(86.8%)。

(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=24)，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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其他原因詳見下圖。

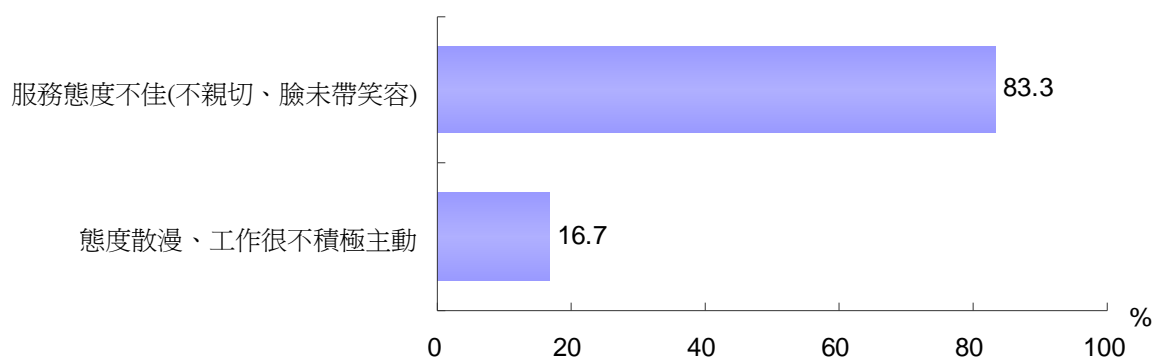


圖 5-25 民眾對「駕照考驗人員的服務態度」不滿意原因 (n=24)

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

表 5-80 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	2	2	-	-	-	-	-	-

²³ 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「態度散漫、工作很不積極主動」及「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，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「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.態度散漫、工作很不積極主動	3	1	-	2	-	-
2.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	3	-	-	2	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以臺中市站較高。

表 5-82 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	10	1	5	-	3	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「專業知識不足」。

表 5-83 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	2	1	-	-	-	1	-	-
2.專業知識不足	2	-	-	1	1	-	-	-
3.驗車檢測標準不一	1	-	-	-	1	-	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」。

表 5-84 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	1	-	-	-	1	-	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」，其中又以士林站較高。

表 5-85 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	4	-	3	1	-

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「服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)」及「態度散漫、工作很不積極主動」。

表 5-86 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.服務態度不佳(不親切、臉未帶笑容)	2	1	1
2.態度散漫、工作很不積極主動	1	-	1

肆、民眾對各項便民措施滿意度評價

一、民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」評價

(一) 認知度為 72.1%

詢問民眾：「請問，您是否知道 102 年 1 月 1 日起，取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照的政策？(※營業車、校車、幼童專用車及救護車除外)」調查發現，有 72.1% 表示知道，有 27.9% 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，前往高雄市區監理所洽公的民眾，表示知道的比例(80.9%)較高，前往臺中區監理所及高雄區監理所洽公的民眾，表示不知道的比例(各為 32.0% 及 31.0%)較高。

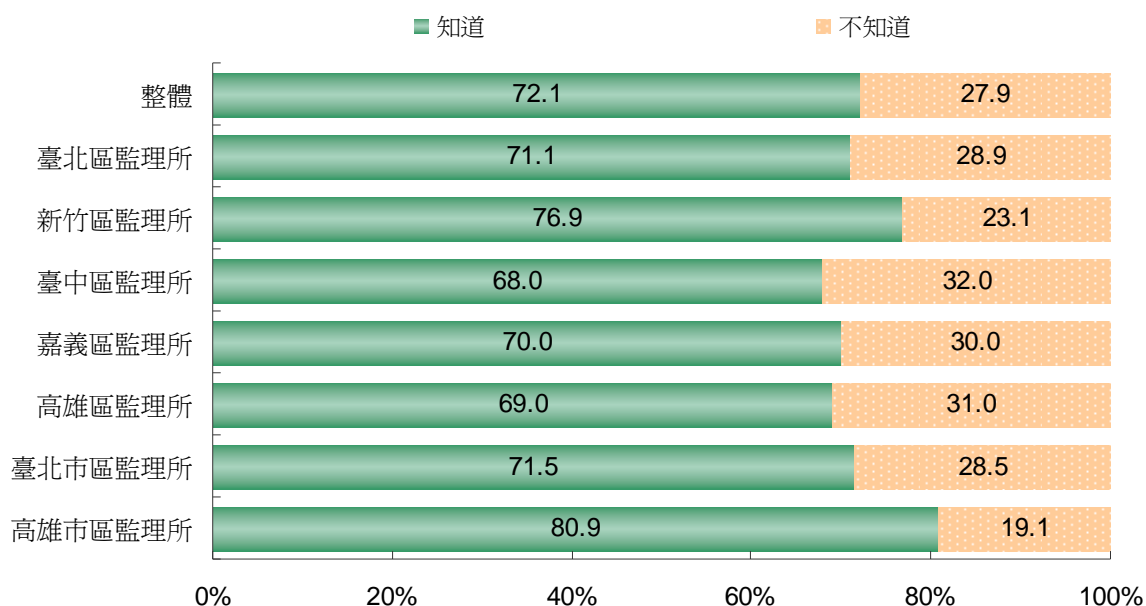


圖 5-26 民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」認知度 (n=2,471)

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(79.0%)較高，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 56.8%及 39.6%)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(78.4%)較高，大學及國初中程度的民眾，表示不知道的比例(各為 31.5%及 31.2%)較高。
- 職 業 別：與整體比例相比，職業別為民營企業職員及家管，表示知道的比例(各為 77.9%及 76.3%)較高，學生表示不知道的比例(55.6%)較高。

(二) 滿意度為 94.1%

詢問民眾：「請問，您對這項政策滿不滿意？」調查發現，有 94.1% 表示滿意(其中 55.0%非常滿意，39.1%滿意)；有 4.1%表示不滿意(其中 2.9%不太滿意，1.3%非常不滿意)，另有 1.8%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，對該項措施的看法有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的滿意度如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往高雄區監理所洽公的民眾，表示滿意的比例(96.8%)較高，前往臺中區監理所洽公的民眾，表示不滿意的比例(6.6%)較高。

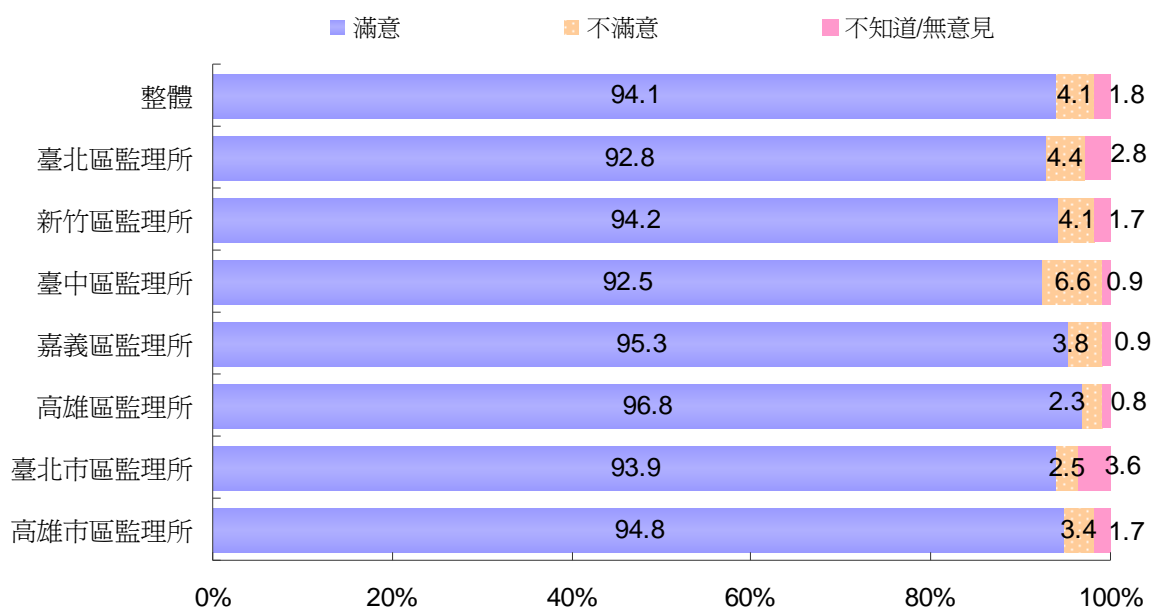


圖 5-27 民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」滿意度 (n=2,471)

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，對該項措施的看法有顯著差異存在，另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 15-2)

- 性別：男性表示滿意的比例(94.5%)略高於女性(93.5%)。
- 年齡別：與整體比例相比，30~未滿 40 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示滿意的比例(各為 95.8%及 95.3%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示不滿意的比例(8.9%)較高。

(三) 不滿意的原因

對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」表示不滿意的民眾(n=102)，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「質疑要繳稅金變多，有變相加稅之嫌」及「宣導不足」，其他原因詳見下表。

表 5-87 民眾對「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」不滿意的原因 (n=102)

單位：人次、%

不滿意的原因	人次	百分比
1 質疑要繳稅金變多，有變相加稅之嫌	37	36.0
2 宣導不足	32	31.4
3 取消換發行照，恐有被冒用的風險	12	11.4
4 行照用久會舊舊皺皺，須定期換	11	10.6
5 擔心忘記驗車時間	7	6.5
6 未強制定期換發，資料無法更新	6	5.6
7 行照換發可事先提醒駕駛人自身駕車能力	4	3.7

²⁴ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

二、民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」評價

(一) 認知度為 58.2%

詢問民眾：「請問，您是否知道監理所(站)有提供『汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費』的服務？」調查發現，有 58.2% 表示知道，有 41.8% 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：

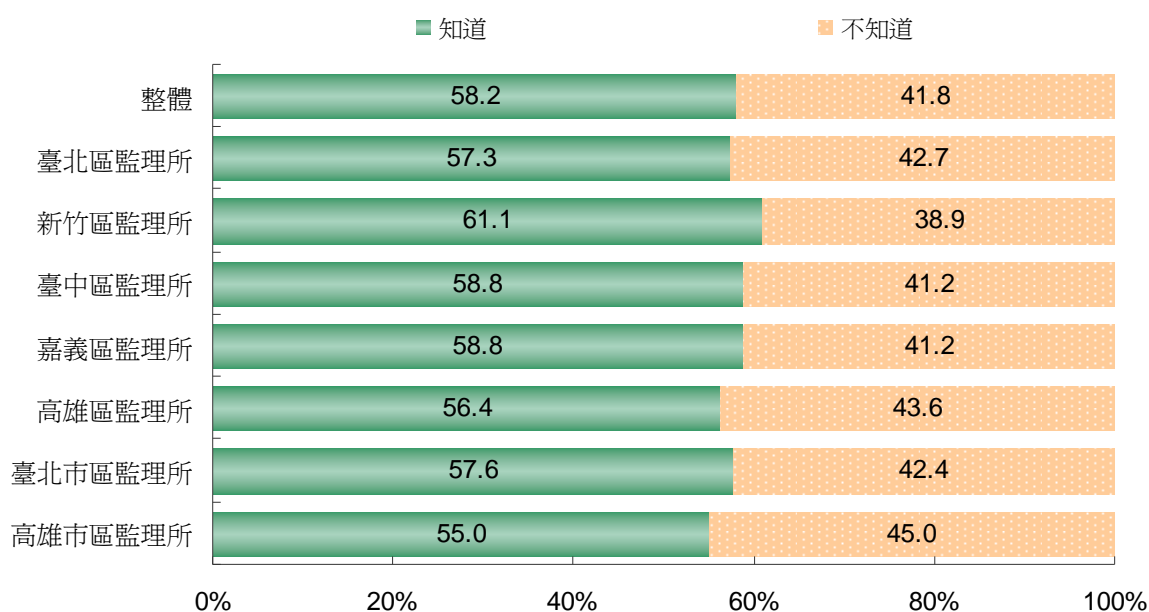


圖 5-28 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」認知度
(n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的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，不同的性別及教育程度之民眾，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 16-1）

- 年 齡 別：與整體比例相比，40~未滿 50 歲及 50~未滿 60 歲的民眾表示知道的比例(各為 62.6%及 62.4%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示不知道的比例(69.3%)較高。

- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商、軍公教及民營企業職員，表示知道的比例(各為 68.6%、66.9%及 66.1%)較高，學生表示不知道的比例(69.7%)較高。

(二) 使用度為 43.5%

詢問知道該項措施的 1,438 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 43.5%使用過此項措施，56.5%表示沒有使用過。

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，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的使用情形如下圖所示：

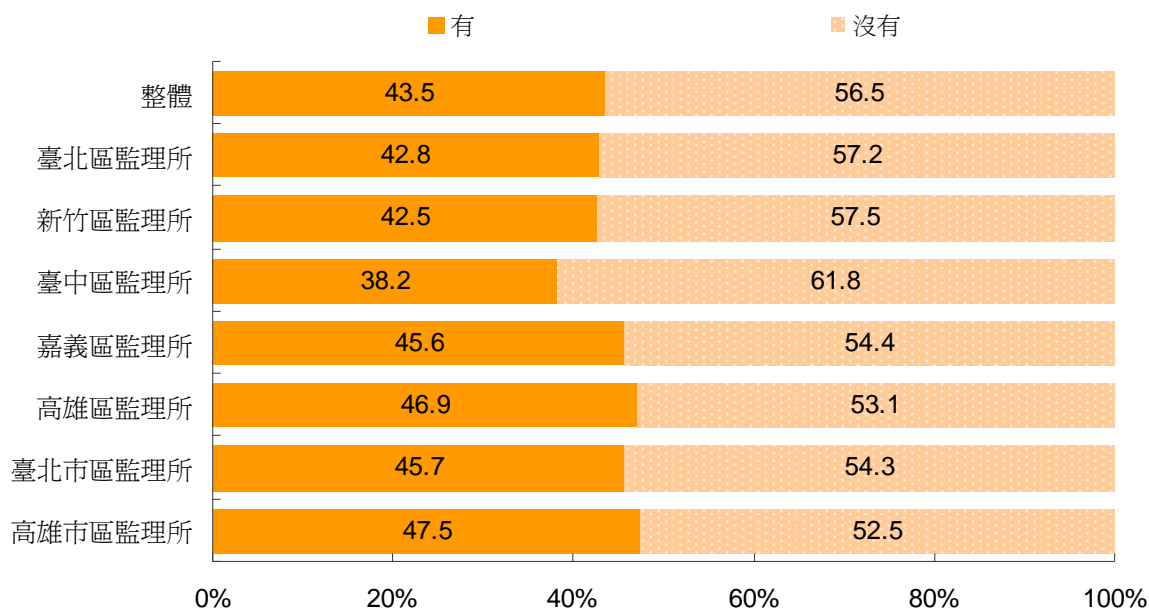


圖 5-29 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」使用情形 (n=1,438)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層及職業之民眾，對該項措施的使用情形有顯著差異存在，不同的性別及教育程度之民眾，對該項措施的使用情形則無顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 16-2)

- 年齡別：與整體比例相比，50~未滿 60 歲的民眾表示有使用過比例(52.0%)較高，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾，表示沒有使用過的比例(各為 80.4%及 67.5%)

較高。

- 職業別：與整體比例相比，職業別為專業人士及主管、軍公教，表示有使用過的比例(各為 48.5%)較高，學生、買賣及服務工作人員表示沒有使用過的比例(各為 77.8% 及 61.7%)較高。

(三) 滿意度為 99.5%

詢問知道該項措施且有使用過的 625 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 99.5%表示滿意(其中 62.0%非常滿意,37.5%滿意)；有 0.2%表示不滿意(其中 0.2%不太滿意)，另有 0.3%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，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：

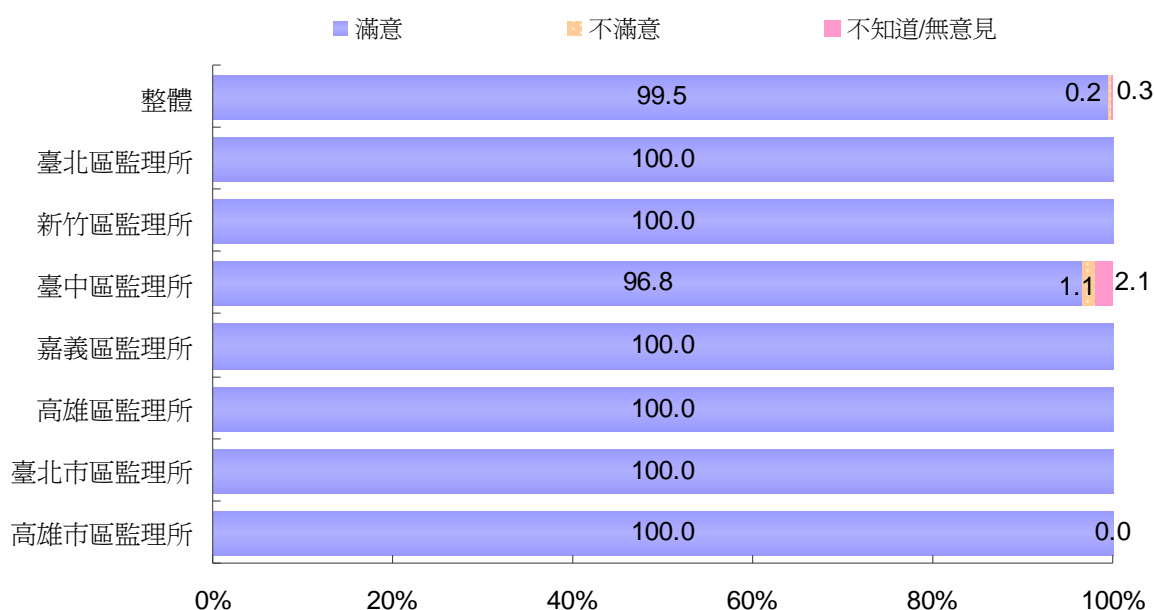


圖 5-30 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」滿意度 (n=625)

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 16-3）

（四）不滿意的原因

對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」表示不滿意的民眾(n=1)，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「超商列印感熱紙，時間久會有模糊的情形發生」。

表 5-88 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 超商列印感熱紙，時間久會有模糊的情形發生	1	100.0

²⁵ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 85.1%

詢問不知道該項措施的 1,033 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 85.1% 表示會，9.6% 表示不會，5.3% 表示還不確定。

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，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，洽公民眾對該項措施的使用意願如下圖所示：

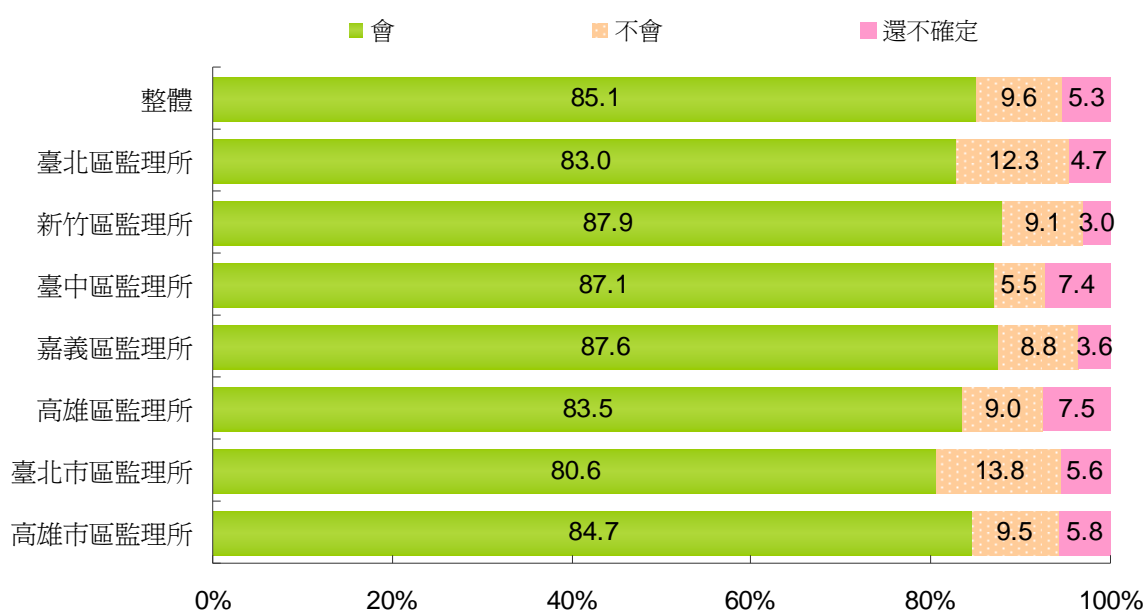


圖 5-31 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」未來可能考慮使用情形 (n=1,033)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層及教育程度之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施則無顯著差異存在。另在職業此一變項中，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。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 16-4）

- 年 齡 別：與整體比例相比，20~未滿 30 歲的民眾表示會的比例 (90.1%) 較高，60 歲以上民眾，表示不會的比例 (17.6%) 較高。

- 教育程度別：與整體比例相比，研究所以以上程度民眾表示會的比例(92.5%)較高，小學及以下、國初中程度的民眾表示不會的比例(各為 17.2%及 13.8%)較高，小學及以下程度的民眾表示還不確定的比例(11.9%)較高。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=99)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因²⁶？」調查發現，主要原因在於「有自己慣用的繳費方式(信用卡、至監理站)」及「習慣收到紙本帳單再去繳納」，其他原因詳見下表。

表 5-89 民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 有自己慣用的繳費方式(信用卡、至監理站)	39	38.9
2 習慣收到紙本帳單再去繳納	24	24.5
3 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	19	18.8
4 擔心轉帳代繳或超商繳納不成功	11	11.1
5 恐有個資外洩的風險	4	3.6
6 不會如何操作使用	3	3.0
7 超商列印感熱紙，時間久會有模糊的情形發生	1	0.8

²⁶ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

三、民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」評價

(一) 認知度為 37.1%

詢問民眾：「請問，您是否知道監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款』的加值服務？」調查發現，有 37.1% 表示知道，有 62.9% 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：

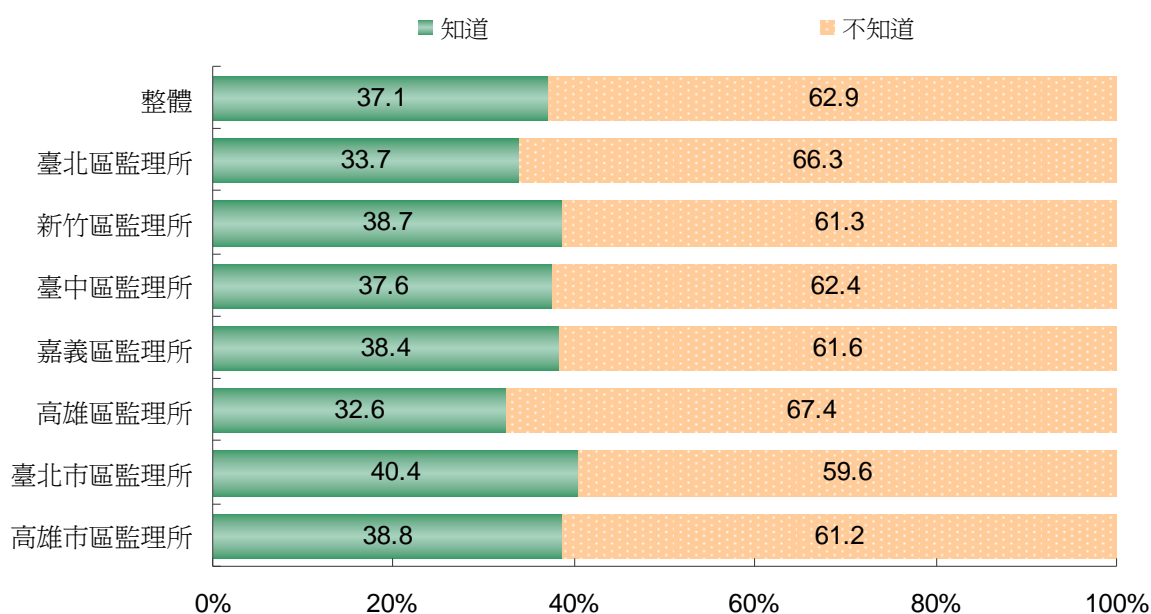


圖 5-32 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」認知度 (n=2,469)

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，不同的教育程度之民眾，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 17-1）

- 性別：男性表示知道的比例(39.8%)高於女性(33.6%)。
- 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(40.3%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示不知道

的比例(74.2%)較高。

- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商、買賣及服務工作人員、專業人士及主管、軍公教，表示知道的比例(各為 44.8%、44.3%、42.5%及 40.6%)較高，學生表示不知道的比例(74.6%)較高。

(二) 使用度為 38.4%

詢問知道該項措施的 916 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 38.4%使用過此項措施，61.6%表示沒有使用過。

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，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的使用情形如下圖所示：

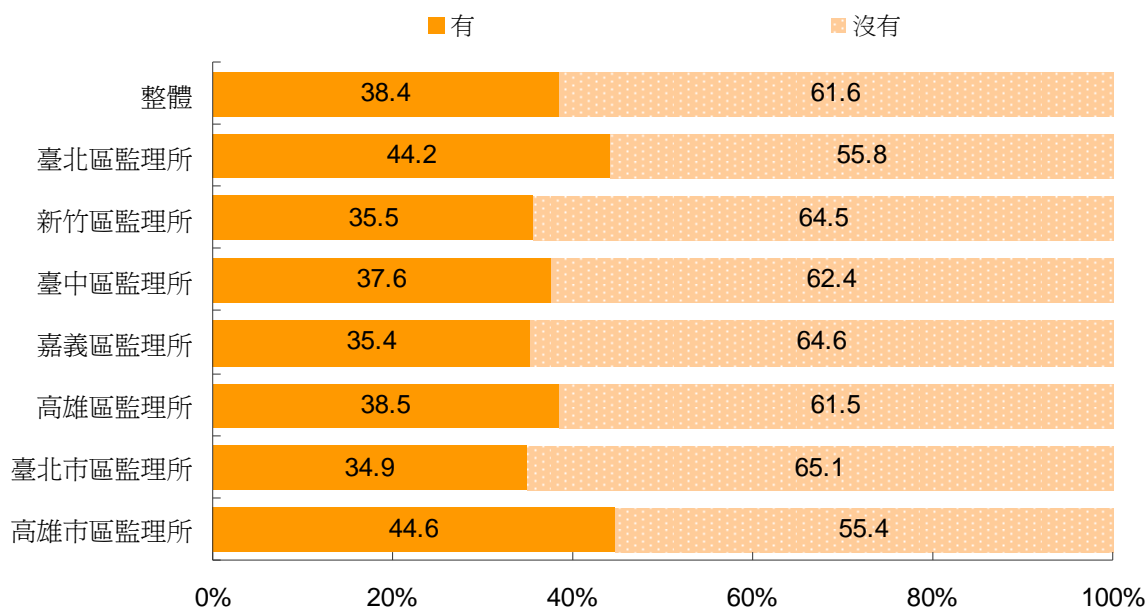


圖 5-33 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」使用情形
(n=916)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對該項措施的使用情形有顯著差異存在，不同的性別、教育程度及職業之民眾，對該項措施的使用情形則無顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 17-2)

- 年齡別：與整體比例相比，40~未滿 50 歲、50~未滿 60 歲及

60 歲及以上的民眾表示有使用過比例(各為 48.1%、42.5%及 41.8%)較高，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾，表示沒有使用過的比例(各為 88.4%及 78.6%)較高。

(三) 滿意度為 98.6%

詢問知道該項措施且有使用過的 352 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 98.6%表示滿意(其中 51.7%非常滿意，46.8%滿意)；有 1.1%表示不滿意(其中 1.1%不太滿意)，另有 0.3%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，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：

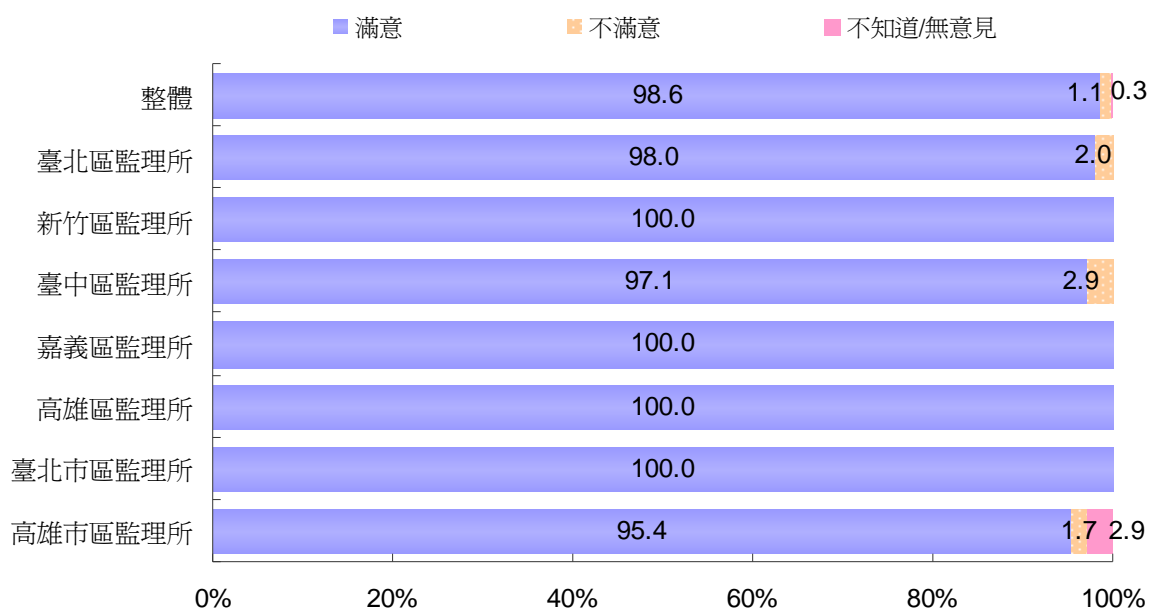


圖 5-34 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度 (n=352)

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 17-3)

(四) 不滿意的原因

對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示不滿意的民眾(n=3)，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「手續較為繁雜」及「代檢廠需加收手續費」，其他原因詳見下表。

表 5-90 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 手續較為繁雜	2	63.1
2 代檢廠需加收手續費	1	36.9

²⁷ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 77.9%

詢問不知道該項措施的 1,553 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 77.9% 表示會，16.9% 表示不會，5.2% 表示還不確定。

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，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，洽公民眾對該項措施的使用意願如下圖所示：

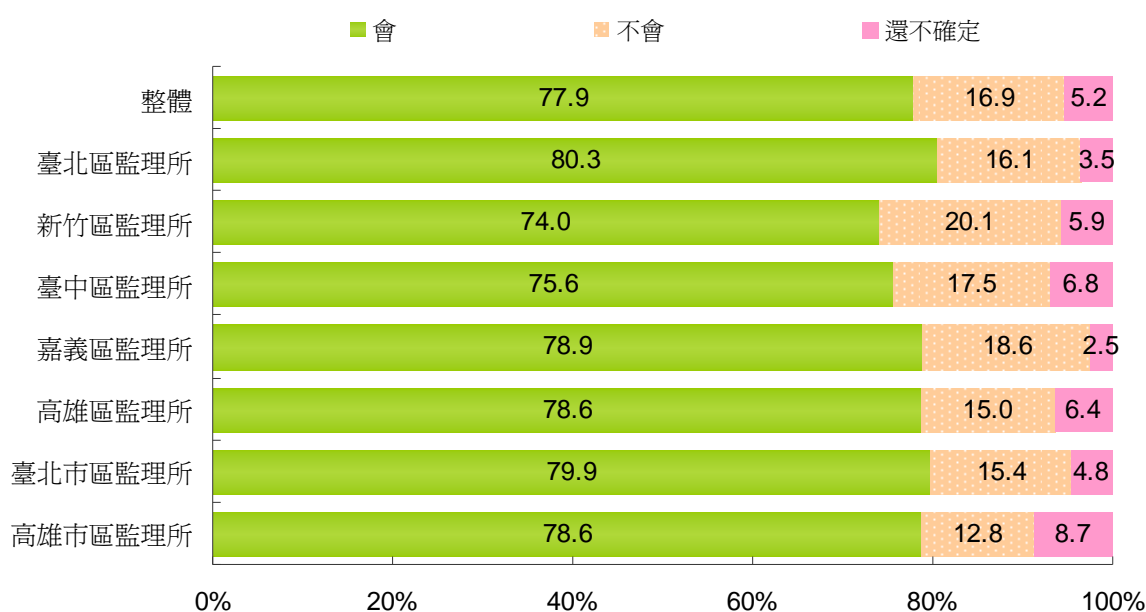


圖 5-35 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」未來可能考慮使用情形 (n=1,553)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層、教育程度及職業別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施則無顯著差異存在。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 17-4）

- 年 齡 別：**與整體比例相比，20~未滿 30 歲及 30~未滿 40 歲的民眾表示會的比例(各為 84.0%及 82.4%)較高，60 歲以上及 50~未滿 60 歲的民眾，表示不會的比例(各為 22.3%及 20.5%)較高，18~未滿 20 歲民眾，表示還不確定的比例(11.2%)較高。

- 教育程度別：會考慮使用該項措施的比例，隨著教育程度的增加而遞增，從小學及以下的 63.0% 遞增到研究所及以上的 84.4%。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為學生及民營企業職員，表示會的比例(各為 84.8% 及 81.8%) 較高，自營商、專業人士及主管、藍領工作者表示不會的比例(各為 22.7%、20.3%、20.3%) 較高。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=263)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因²⁸？」調查發現，主要原因在於「有自己慣用的繳費方式(信用卡、超商、監理站)」及「目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車」，其他原因詳見下表。

表 5-91 民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 有自己慣用的繳費方式(信用卡、超商、監理站)	75	28.5
2 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	60	22.8
3 至超商繳納很便利	41	15.4
4 對代檢廠不信任，擔心繳款會有爭議	36	13.8
5 不會專程去代檢廠驗車	32	12.1
6 代檢廠離家太遠	20	7.6
7 宣導不足，對該項政策不熟悉	15	5.8
8 恐有個資外洩的風險	4	1.6
9 代檢廠據點太少	2	0.6

²⁸ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

四、民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」評價

(一) 認知度為 26.6%

詢問民眾：「請問，您是否知道監理所(站)有提供『在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更』的便民措施？」調查發現，有 26.6% 表示知道，有 73.4% 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：

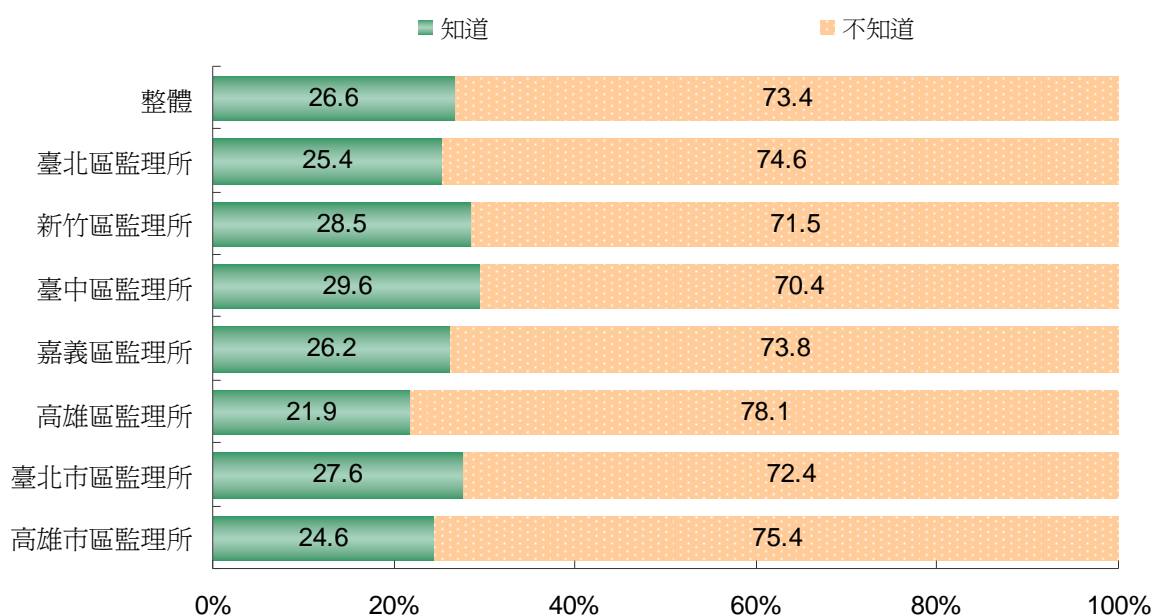


圖 5-36 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」認知度 (n=2,471)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的教育程度之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同的性別、年齡層及職業之民眾，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）

- 教育程度別：與整體比例相比，研究所以上及專科程度民眾表示知道的比例(各 31.5%及 31.0%)較高，小學及以下程度民眾表示不知道的比例(86.0%)較高。

(二) 使用度為 28.6%

詢問知道該項措施的 658 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 28.6% 使用過此項措施，71.4% 表示沒有使用過。

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，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的使用情形如下圖所示：

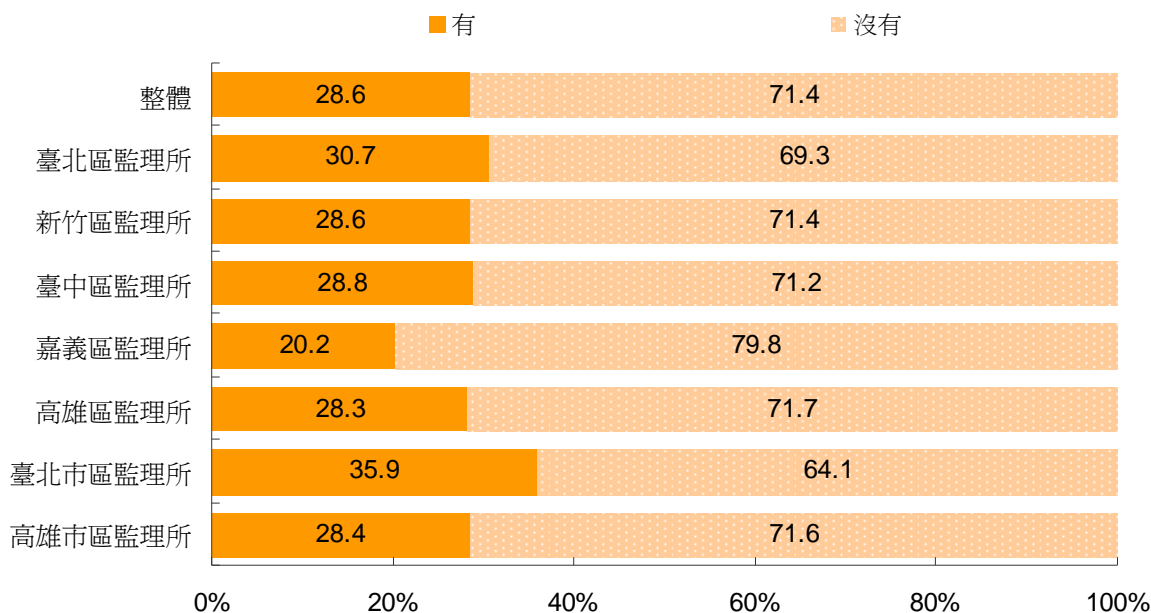


圖 5-37 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」使用情形 (n=658)

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，對該項措施的使用情形有顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 18-2)

- 性別：女性表示有使用過的比例(33.2%)高於男性(25.3%)。
- 年齡別：與整體比例相比，30~未滿 40 歲及 40~未滿 50 歲的民眾表示有使用過比例(各為 41.7%及 34.7%)較高，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾，表示沒有使用過的比例(各為 93.1%及 88.4%)較高。

- 教育程度別：與整體比例相比，研究所以上、專科、小學及以下程度的民眾表示有使用過的比例(各為 53.2%、34.3%及 34.1%)較高，大學及國初中程度的民眾表示沒有使用過的比例(各為 82.2%及 77.7%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商、軍公教、專業人士及民營企業職員，表示有使用過的比例(各為 41.4%、41.2%、33.3%及 33.0%)較高，學生、無業及退休表示沒有使用過的比例(各為 90.9%及 82.3%)較高。

(三) 滿意度為 98.3%

詢問知道該項措施且有使用過的 188 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 98.3%表示滿意(其中 53.0%非常滿意，45.3%滿意)；有 1.7%表示不滿意(其中 1.0%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：

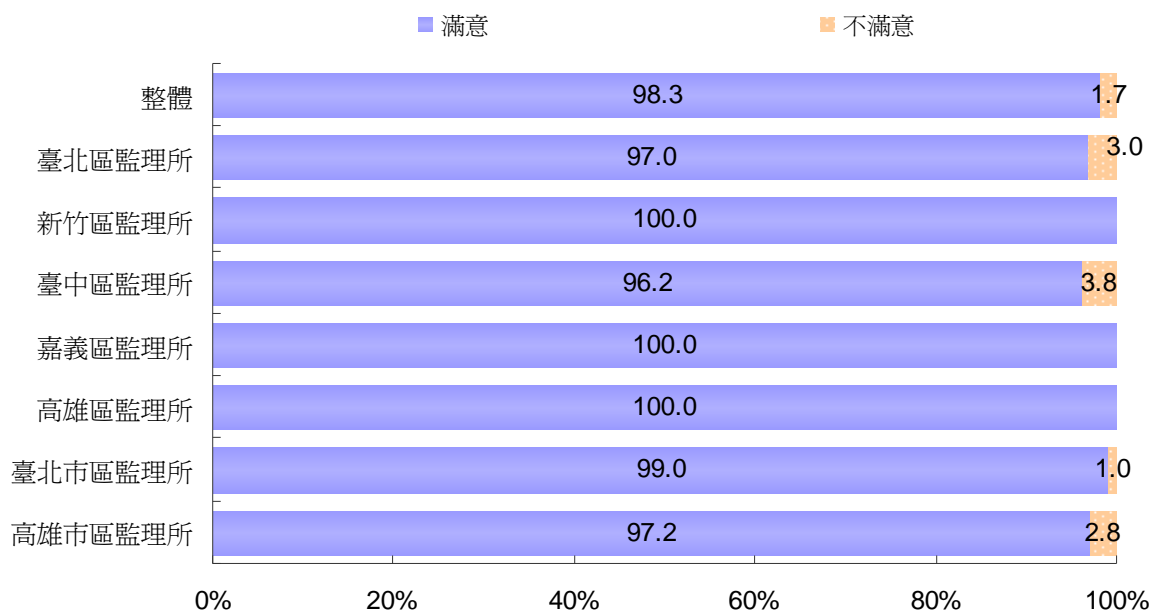


圖 5-38 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」滿意度 (n=188)

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 18-3）

（四）不滿意的原因

對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」表示不滿意的民眾(n=4)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意²⁹？」調查發現，主要原因在於「在戶政機關根本無法辦理/無法跨機關辦理地址變更」，其他原因詳見下表。

表 5-92 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因		人次	百分比
1	在戶政機關根本無法辦理/無法跨機關辦理地址變更	3	86.5
2	戶政機關人員專業度不足	1	13.5

²⁹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 90.6%

詢問不知道該項措施的 1,813 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 90.6% 表示會，6.0% 表示不會，3.4% 表示還不確定。

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，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，洽公民眾對該項措施的使用意願如下圖所示：

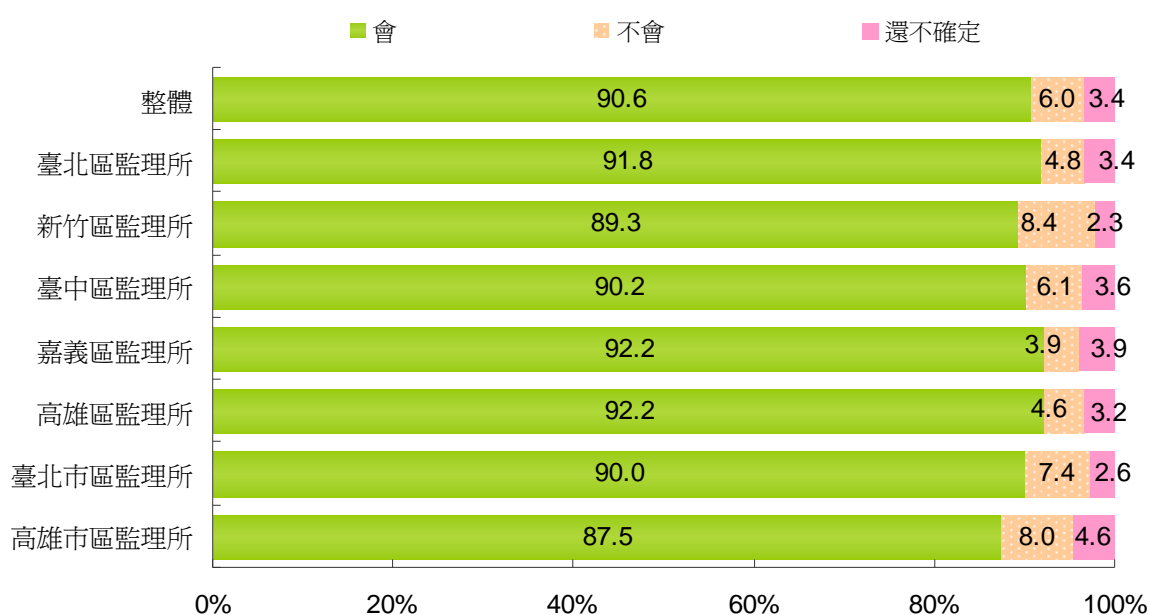


圖 5-39 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」未來可能考慮使用情形 (n=1,813)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同的性別及教育程度之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施則無顯著差異存在。另在職業此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 18-4)

- 年 齡 別：會考慮使用該項便民措施的比例，隨著年齡的增加而遞減，從 18~未滿 20 歲的 95.7%，遞減到研究所以上的 86.9%。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=109)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁰？」調查發現，主要原因在於「沒此需求，不會搬家」，其他原因詳見下表。

表 5-93 民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 沒此需求，不會搬家	46	42.3
2 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	19	17.4
3 辦理監理業務習慣至監理站	18	16.6
4 戶政事務所離住家較遠	15	13.5
5 擔心個人車籍資料外洩	8	7.7
6 仍須親至戶政機關辦理，麻煩	3	3.0

³⁰ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

五、民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」評價

(一) 認知度為 56.1%

詢問民眾：「請問，您是否知道可以透過『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的服務？」調查發現，有 56.1% 表示知道，有 43.9% 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，前往臺北市區監理所及新竹區監理所洽公的民眾，表示知道的比例(各為 61.2% 及 60.0%) 較高，前往嘉義區監理所及臺中區監理所洽公的民眾，表示不知道的比例(各為 51.6% 及 47.1%) 較高。

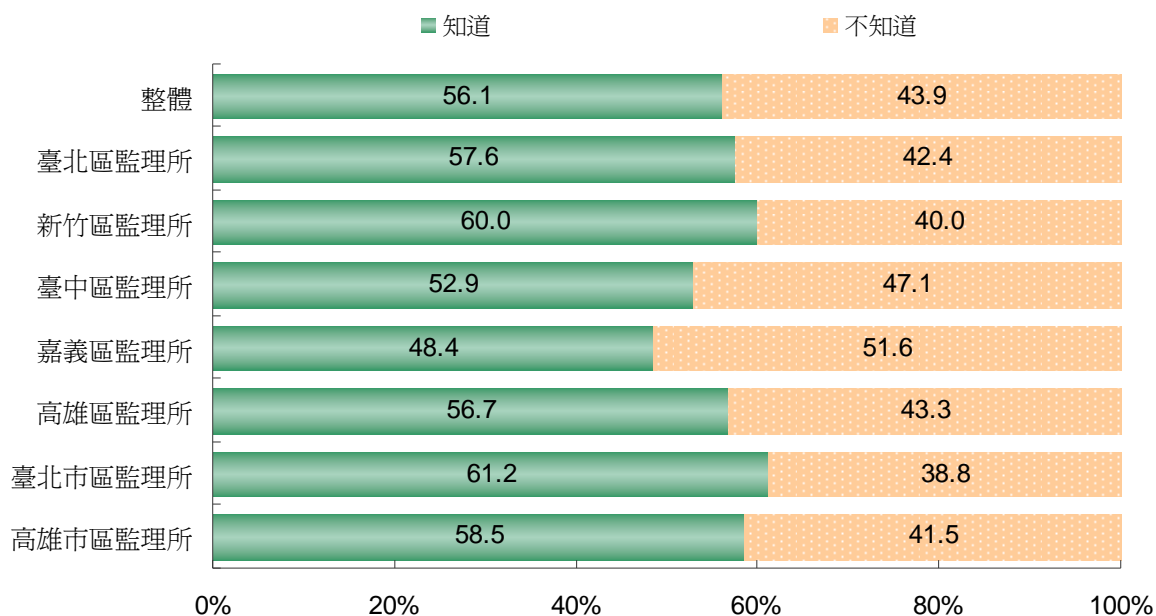


圖 5-40 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」認知度 (n=2,471)

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 19-1）

- 年 齡 別：與整體比例相比，30~未滿 40 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示知道的比例(各為 65.3%及 61.7%)較高，60 歲以上、50~未滿 60 歲及 18~未滿 20 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 57.5%、48.8%及 48.5%)較高。
- 教 育 程 度 別：與整體比例相比，研究所以上及專科程度的民眾表示知道的比例(各為 68.8%及 61.0%)較高，小學及以下、國初中程度的民眾表示不知道的比例(各為 65.2%及 59.3%)較高。
- 職 業 別：與整體比例相比，職業別為專業人士及主管、軍公教及民營企業職員，表示知道的比例(各為 67.3%、66.6%及 63.2%)較高，藍領工作者表示不知道的比例(54.9%)較高。

(二) 使用度為 41.2%

詢問知道該項措施的 1,387 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 41.2% 使用過此項措施，58.8% 表示沒有使用過。

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，對該項措施的使用情形有顯著差異存在，各監理所洽公民眾對該項便民措施的使用情形如下圖所示：

- 監理所站：與整體比例相比，前往臺北市區監理所洽公的民眾，表示有使用過的比例(54.1%)較高，前往臺中區監理所、嘉義區監理所、高雄區監理所及新竹區監理所洽公的民眾，表示沒使用過的比例(各為 64.2%、62.9%、62.4%及 61.8%)較高。

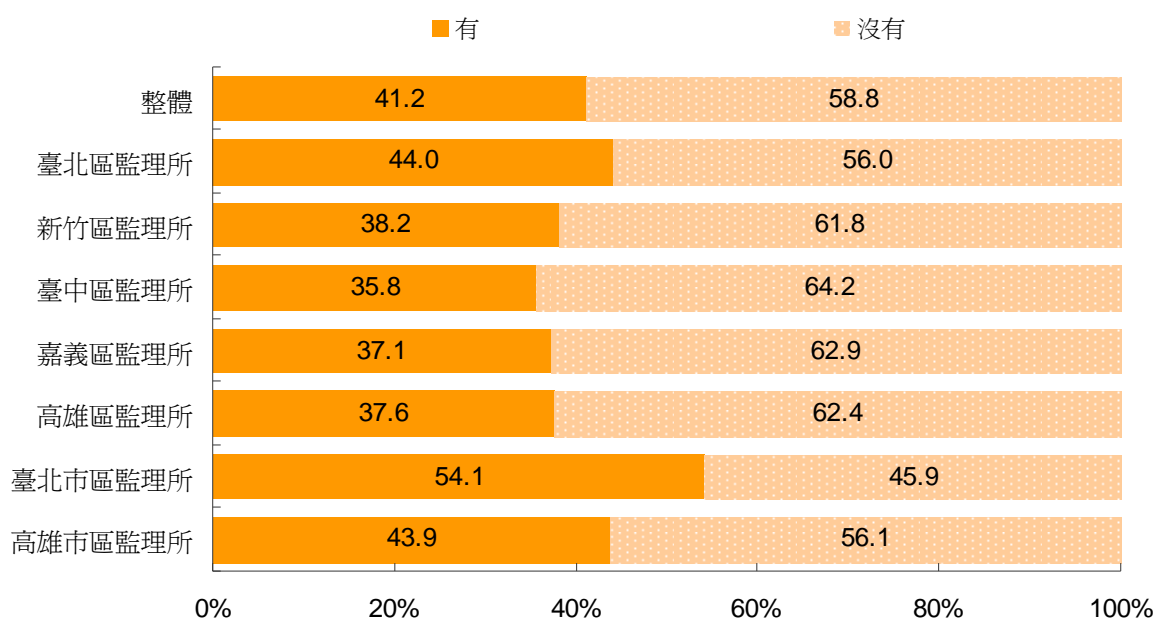


圖 5-41 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」使用情形 (n=1,387)

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，對該項措施的使用情形皆有顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 19-2)

- 性別：男性表示有使用過的比例(43.4%)高於女性(38.4%)。

- 年 齡 別：與整體比例相比，30~未滿 40 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示有使用過比例(各為 55.3%及 53.2%)較高，18~未滿 20 歲的民眾，表示沒有使用過的比例(74.1%)較高。
- 教育程度別：有使用過該項措施的比例，隨著教育程度的增加而遞增，從小學及以下的 14.5%，增加到研究所以上的 53.7%。
- 職 業 別：與整體比例相比，職業別為民營企業職員、專業人士及主管，表示有使用過的比例(各為 53.6%及 50.5%)較高，學生及家管表示沒有使用過的比例(各為 71.1%及 69.6%)較高。

(三) 滿意度為 94.1%

詢問知道該項措施且有使用過的 572 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 94.1% 表示滿意(其中 43.6% 非常滿意，50.5% 滿意)；有 5.1% 表示不滿意(其中 3.6% 不太滿意，1.4% 非常不滿意)，另有 0.8% 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：

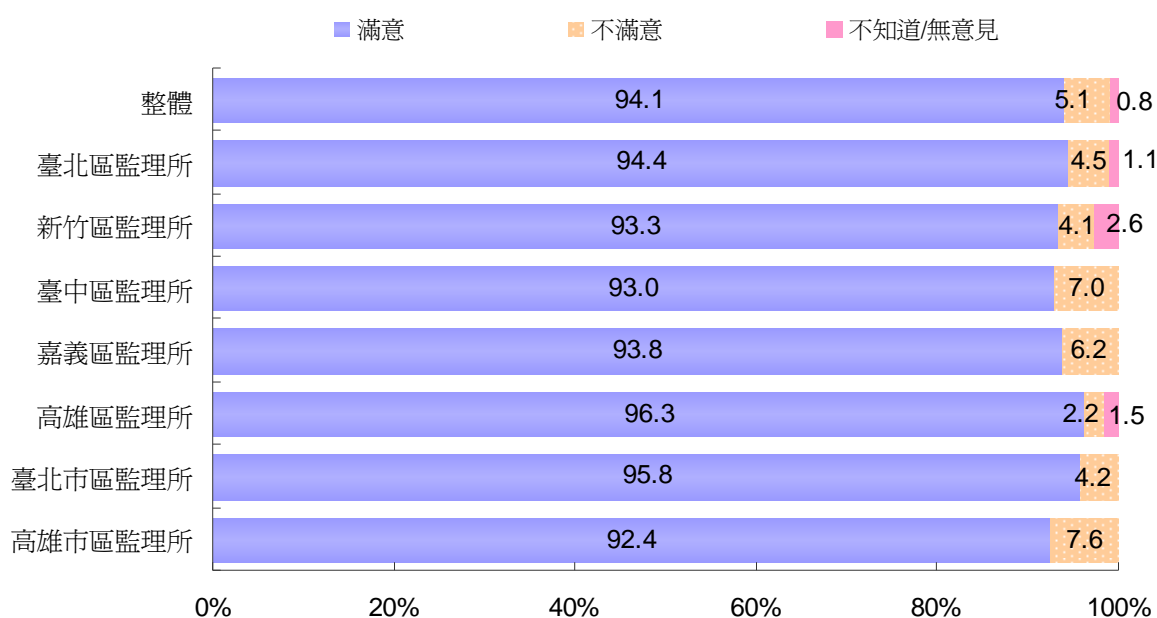


圖 5-42 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」滿意度 (n=572)

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 19-3)

(四) 不滿意的原因

對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」表示不滿意的民眾(n=29)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意³¹？」調查發現，主要原因在於「查詢常有查不到違規資料的情形」，其他原因詳見下表。

表 5-94 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 查詢常有查不到違規資料的情形	10	35.4
2 網頁設計不佳	8	26.8
3 瀏覽網頁速度慢，易塞車	8	26.3
4 網站頁面功能複雜，不易操作使用	5	18.8
5 質疑網站查詢的資料正確性	5	16.0
6 入口網站不易找到/網站不容易搜尋到	4	15.1
7 違規裁罰資料無法同步即時更新、無法當天在網站上查到	4	14.2
8 線上繳費轉帳需加收手續費	2	6.9
9 僅能以車主，無法用車號來查詢有無違規事件	2	5.4

³¹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 73.3%

詢問不知道該項措施的 1,084 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 73.3% 表示會，24.1% 表示不會，2.6% 表示還不確定。

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，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，洽公民眾對該項措施的使用意願如下圖所示：

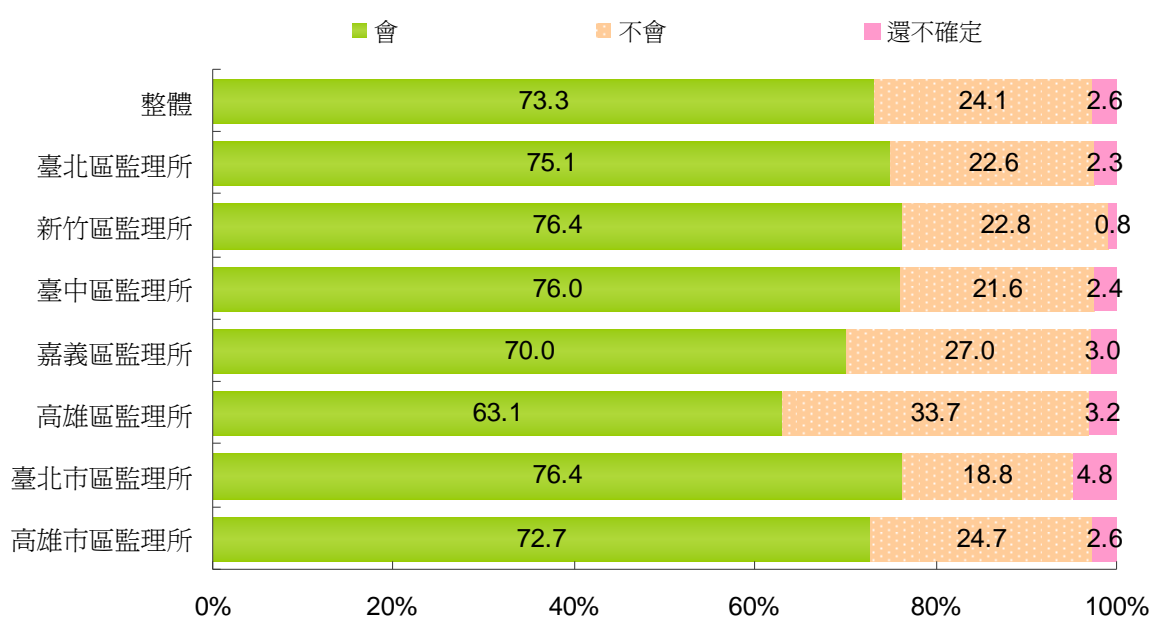


圖 5-43 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」未來可能考慮使用情形 (n=1,084)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層及教育程度之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施則無顯著差異存在。另在職業此一變項中，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。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 19-4）

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲、30~未滿 40 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示會的比例(各為 92.5%、87.2%及 86.1%)較高，60 歲以上及 50~未滿 60 歲民

眾，表示不會的比例(各為 40.5%及 35.2%)較高。

- 教育程度別：與整體比例相比，大學及研究所以上程度的民眾表示會的比例(各為 89.1%及 87.3%)較高，小學及以下、國初中程度的民眾表示不會的比例(各為 57.1%及 47.9%)較高。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=262)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³²？」調查發現，主要原因在於「不會使用電腦/不會上網」，其他原因詳見下表。

表 5-95 民眾對「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 不會使用電腦/不會上網	176	67.4
2 習慣以紙本帳單繳納	26	9.9
3 擔心個人資料外洩	26	9.8
4 沒有電腦	15	5.8
5 習慣直接至監理站繳納	15	5.8
6 網路線上查詢程序很麻煩	12	4.6
7 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	2	0.9
8 習慣直接至代檢廠繳納	2	0.8

³² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

六、民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」評價

(一) 認知度為 21.0%

詢問至臺北區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺北所有提供『親辦車道免費代客驗車』服務，便利民眾辦理車輛檢驗業務？」調查發現，有 21.0% 表示知道，有 79.0% 表示不知道。

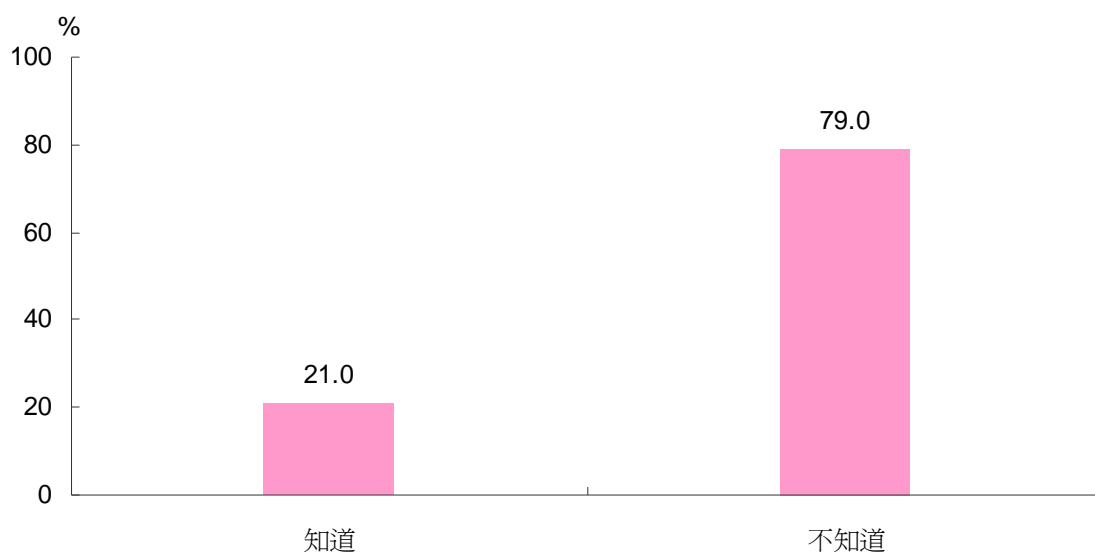


圖 5-44 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」認知度 (n=473)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在職業此一變項中，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 20-1)

(二) 使用度為 44.1%

詢問知道該項措施的 100 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 44.1% 使用過此項措施，55.9% 表示沒有使用過。

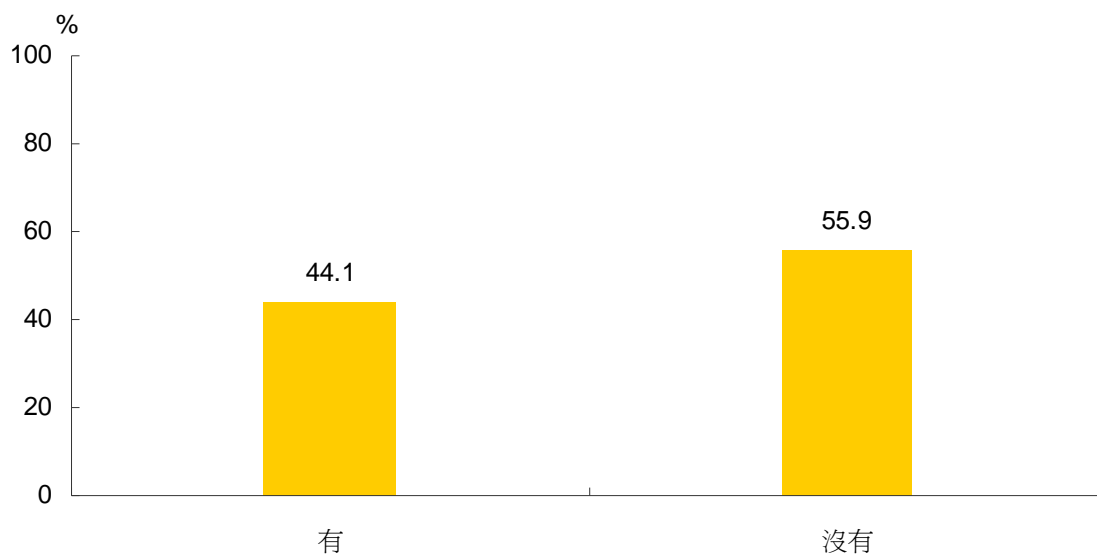


圖 5-45 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」使用情形 (n=100)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 20-2）

(三) 滿意度為 97.3%

詢問知道該項措施且有使用過的 44 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 97.3% 表示滿意(其中 38.0% 非常滿意，59.3% 滿意)；有 2.7% 表示不滿意(其中 1.9% 不太滿意，0.8% 非常不滿意)。

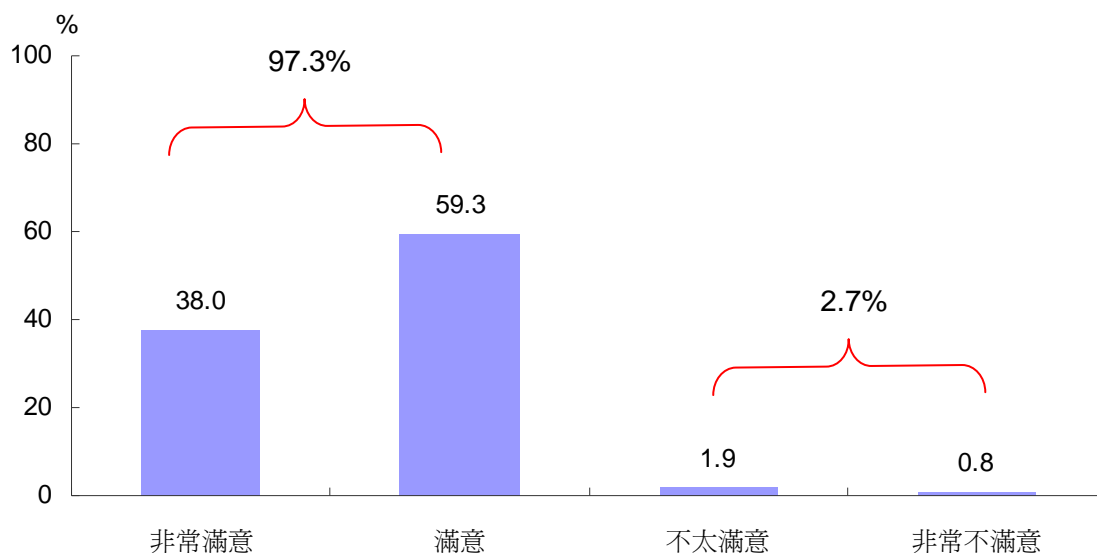


圖 5-46 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」滿意度 (n=44)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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 20-3)

(四) 不滿意的原因

對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」表示不滿意的民眾(n=1)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意³³？」調查發現，主要原因在於「親辦車道車潮太多等候太久」。

表 5-96 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」不滿意的原因

單位：人次、%		
不滿意原因	人次	百分比
1 親辦車道車潮太多等候太久	1	100.0

³³ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 66.2%

詢問不知道該項措施的 374 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 66.2% 表示會，26.9% 表示不會，6.9% 表示還不確定。

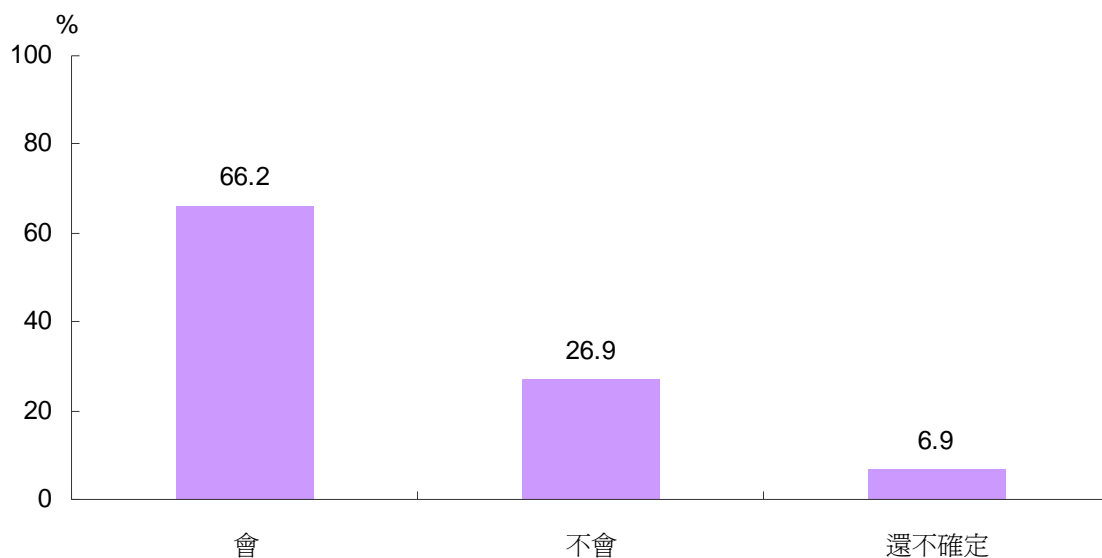


圖 5-47 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」未來可能考慮使用情形 (n=374)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同性別、教育程度及監理所別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在。另在職業此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 20-4)

- 年 齡 別：**與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 30~未滿 40 歲的民眾表示會的比例(各為 93.3%及 76.3%)較高，40~未滿 50 歲及 50~未滿 60 歲的民眾，表示不會的比例(各為 36.4%及 32.5%)較高，60 歲以上民眾，表示還不確定的比例(11.0%)較高。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=101)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁴？」調查發現，主要原因在於「會選擇代檢廠，因離監理站太遠」、「不須由監理所站檢驗員代駕車輛，本身自駕驗車即可」及「非在地人/路途遙遠」，其他原因詳見下表。

表 5-97 民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 會選擇代檢廠，因離監理站太遠	28	27.4
2 不須由監理所站檢驗員代駕車輛，本身自駕驗車即可	27	26.4
3 非在地人/路途遙遠	23	22.6
4 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	17	16.9
5 民間代檢廠亦有提供親辦車道，很方便	5	5.4
6 會直接找監理代辦人代驗	3	3.0

³⁴ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

七、民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」評價

(一) 認知度為 17.0%

詢問至臺北區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺北所有提供『窗口即時滿意度調查系統』，供洽公民眾即時反應服務滿意度？」調查發現，有 17.0% 表示知道，有 83.0% 表示不知道。

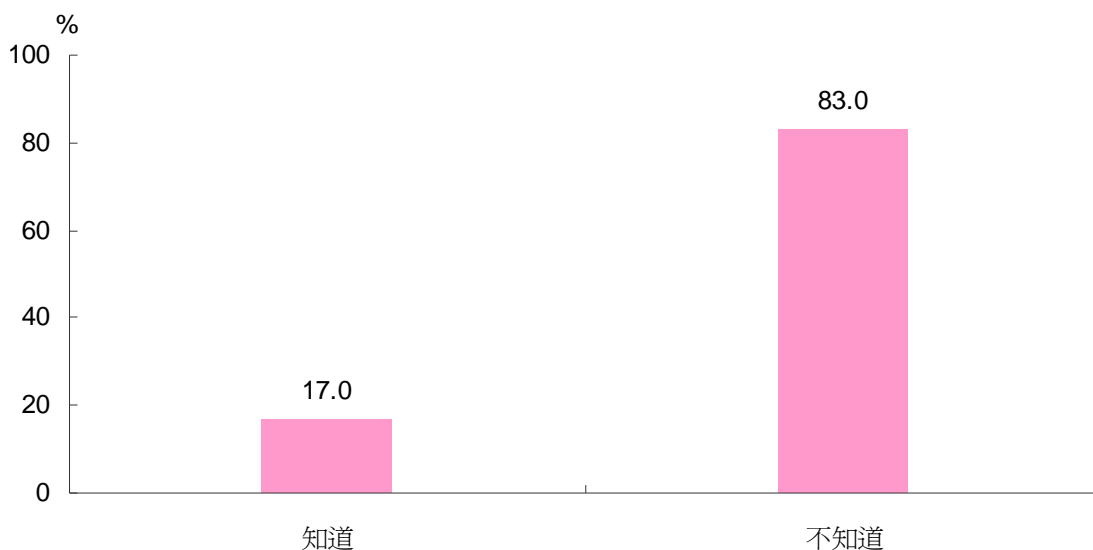


圖 5-48 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」認知度 (n=473)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同性別、教育程度及監理所別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在。另在職業別此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 21-1)

- 年 齡 別：與整體比例相比，20~未滿 30 歲及 60 歲及以上的民眾表示知道的比例(各為 31.0%及 21.0%)較高，18~未滿 20 歲、30~未滿 40 歲及 50~未滿 60 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 92.5%、89.6%及 89.2%)較高。

(二) 使用度為 27.5%

詢問知道該項措施的 80 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 27.5% 使用過此項措施，72.5% 表示沒有使用過。

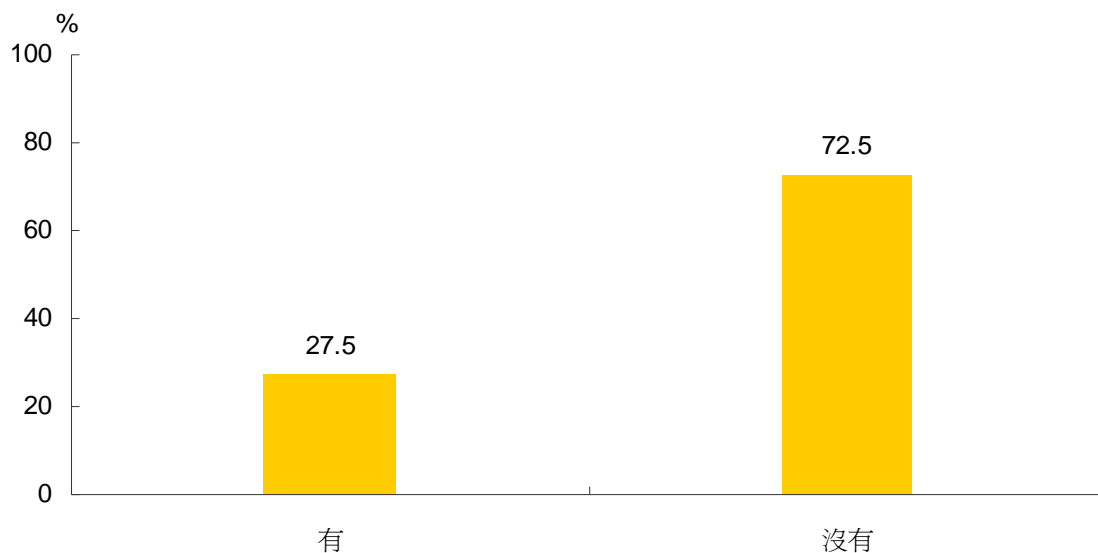


圖 5-49 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」使用情形 (n=80)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 21-2）

(三) 滿意度為 96.8%

詢問知道該項措施且有使用過的 22 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 96.8% 表示滿意(其中 53.4% 非常滿意，43.4% 滿意)；有 3.2% 表示不滿意(其中 1.6% 不太滿意，1.6% 非常不滿意)。

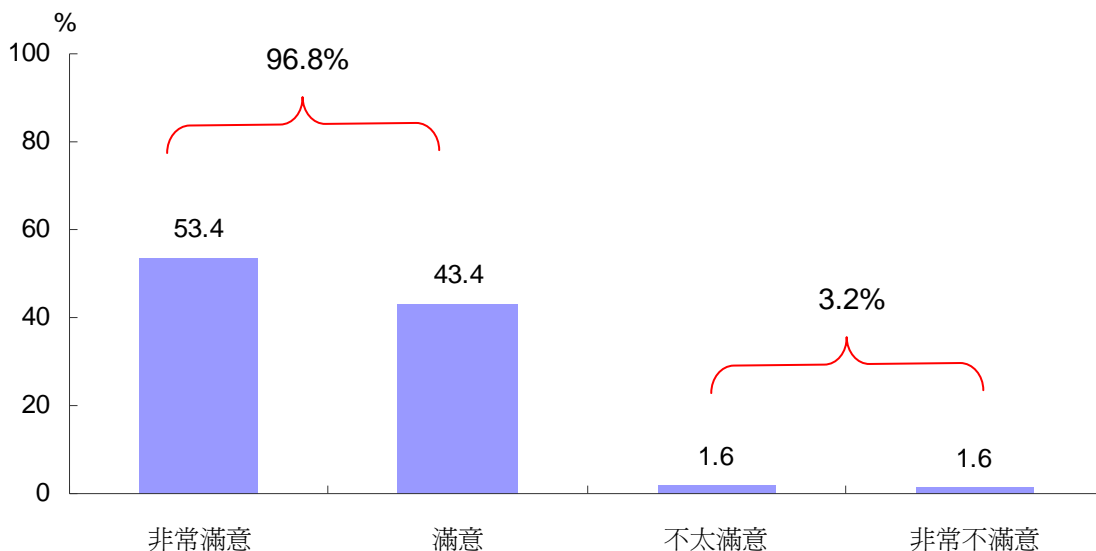


圖 5-50 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」滿意度 (n=22)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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 21-3)

(四) 不滿意的原因

對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」表示不滿意的民眾 (n=1)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意³⁵？」調查發現，主要原因在於「對改善窗口人員服務品質成效不大」。

表 5-98 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」不滿意的原因

單位：人次、%		
不滿意原因	人次	百分比
1 對改善窗口人員服務品質成效不大	1	100.0

³⁵ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 71.6%

詢問不知道該項措施的 393 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 71.6% 表示會，23.5% 表示不會，4.9% 表示還不確定。

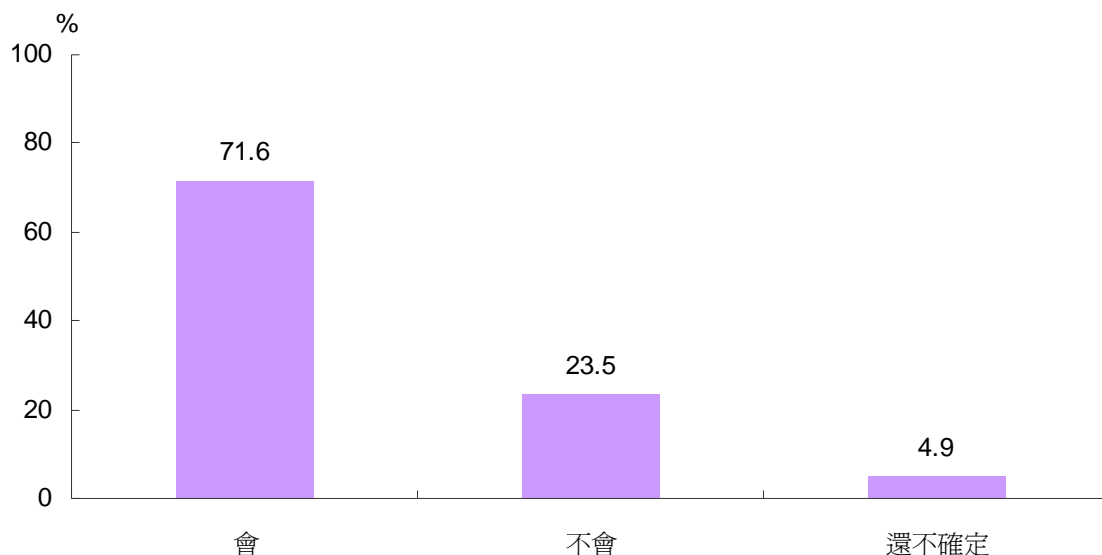


圖 5-51 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」未來可能考慮使用情形 (n=393)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 21-4）

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=92)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁶？」調查發現，主要原因在於「趕時間不會用」、「不客觀，本身不會隨意給予評價」，其他原因詳見下表。

表 5-99 民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 趕時間不會用	33	36.0
2 不客觀，本身不會隨意給予評價	20	21.2
3 非在地人/路途遙遠	14	15.5
4 不知如何操作使用	11	12.0
5 怕事，不敢當下反應	10	10.4
6 反應也沒有用	6	6.1
7 有問題會當面或其他管道(電話或意見箱)反映	3	2.8

³⁶ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

八、民眾對新竹所提供「假日門市」評價

(一) 認知度為 17.4%

詢問至新竹區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道新竹所提供『假日門市』，不受戶籍限制，辦理多項監理業務？」調查發現，有 17.4% 表示知道，有 82.6% 表示不知道。

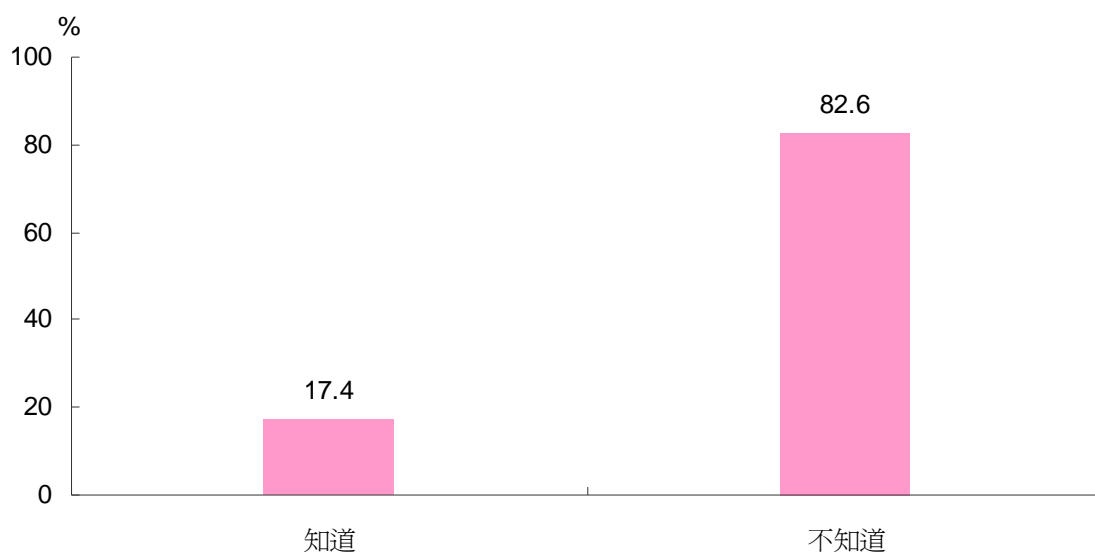


圖 5-52 民眾對新竹所提供「假日門市」認知度
(n=417)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在職業此一變項中，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 22-1)

(二) 使用度為 19.5%

詢問知道該項措施的 73 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，19.5%使用過此項措施，80.5%表示沒有使用過。

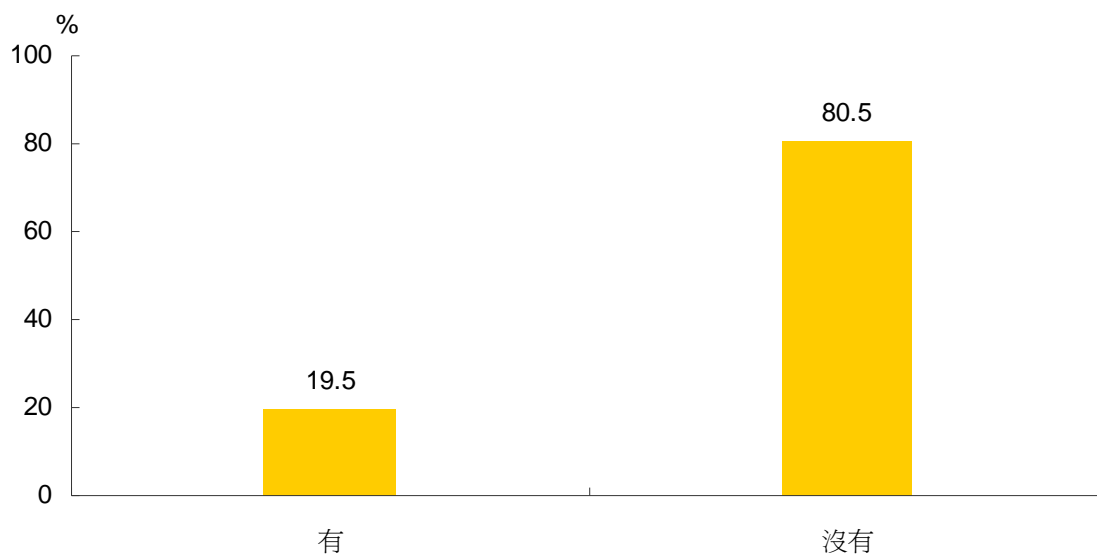


圖 5-53 民眾對新竹所提供「假日門市」使用情形 (n=73)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 22-2）

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 14 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，100.0%表示滿意(其中 63.0%非常滿意，37.0%滿意)。

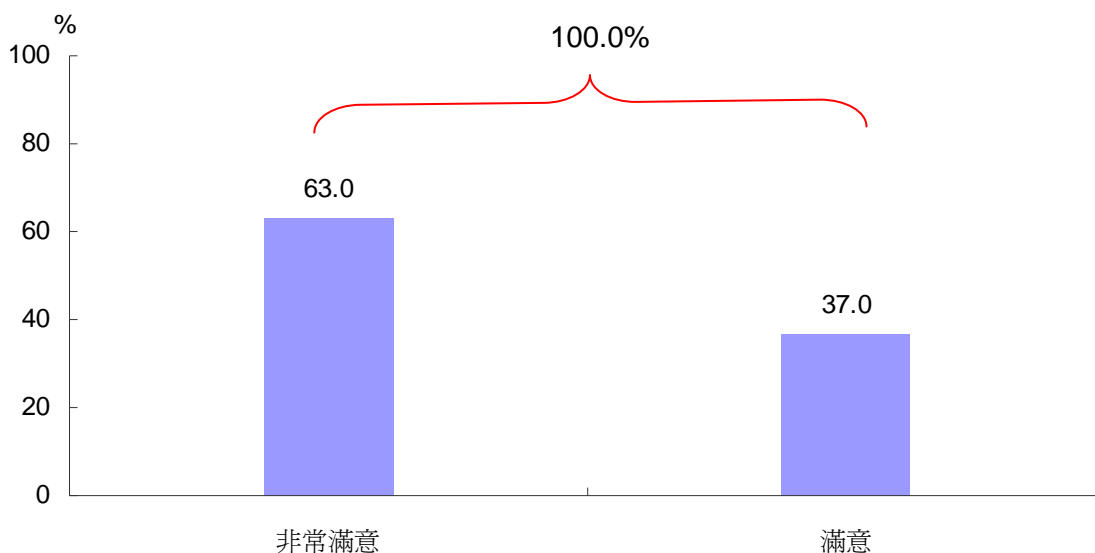


圖 5-54 民眾對新竹所提供「假日門市」滿意度 (n=14)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 22-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 77.7%

詢問不知道該項措施的 345 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 77.7% 表示會，18.4% 表示不會，3.9% 表示還不確定。

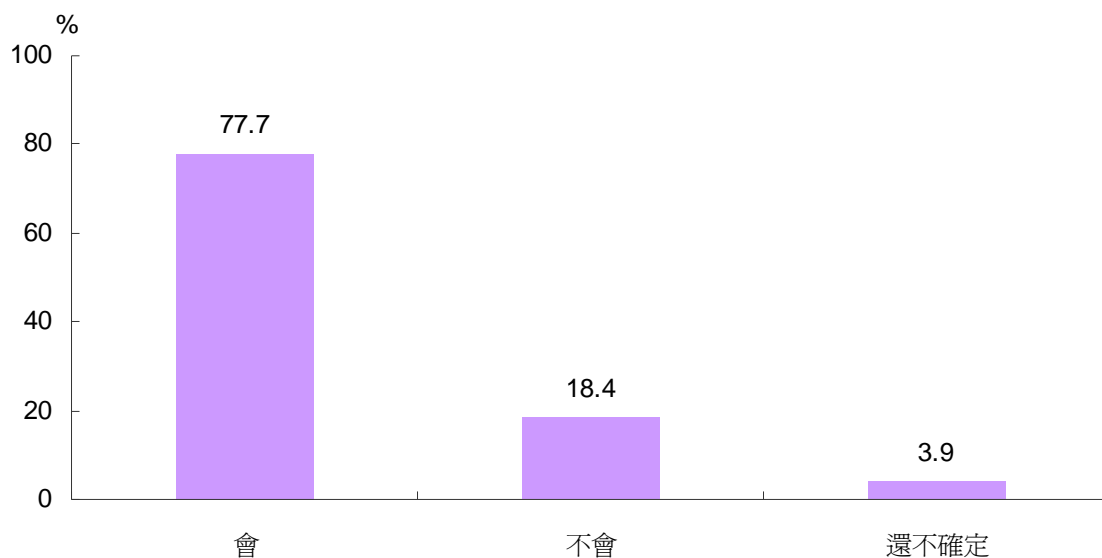


圖 5-55 民眾對新竹所提供「假日門市」未來可能考慮使用情形 (n=345)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站別等變項中，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 22-4）

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對新竹所提供「假日門市」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=63)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁷？」調查發現，主要原因在於「非在地人/路途遙遠」，其他原因詳見下表。

表 5-100 民眾對新竹所提供「假日門市」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 非在地人/路途遙遠	45	71.3
2 有其他管道可選擇，不必非得至監理所站/有自己慣用的繳費方式	8	12.7
3 避開假日人潮可能會很多，會選擇平日去	6	9.4
4 假日開放的時段未能符合民眾需求	4	6.5

³⁷ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

九、民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」評價

(一) 認知度為 22.4%

詢問至新竹區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率？」調查發現，有 22.4% 表示知道，有 77.6% 表示不知道。

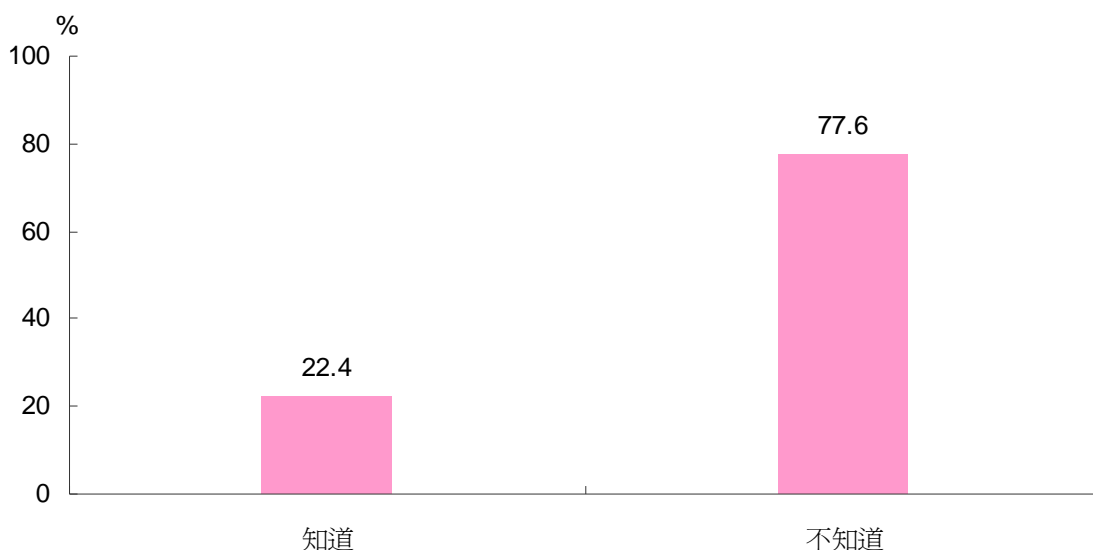


圖 5-56 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」認知度
(n=417)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同性別、教育程度及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在。另在職業別此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 23-1)

- 年 齡 別：**與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示知道的比例(各為 65.2%及 41.9%)較高，40~未滿 50 歲、30~未滿 40 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 88.8%及 88.4%)較高。

(二) 使用度為 35.5%

詢問知道該項措施的 93 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 35.5% 使用過此項措施，64.5% 表示沒有使用過。

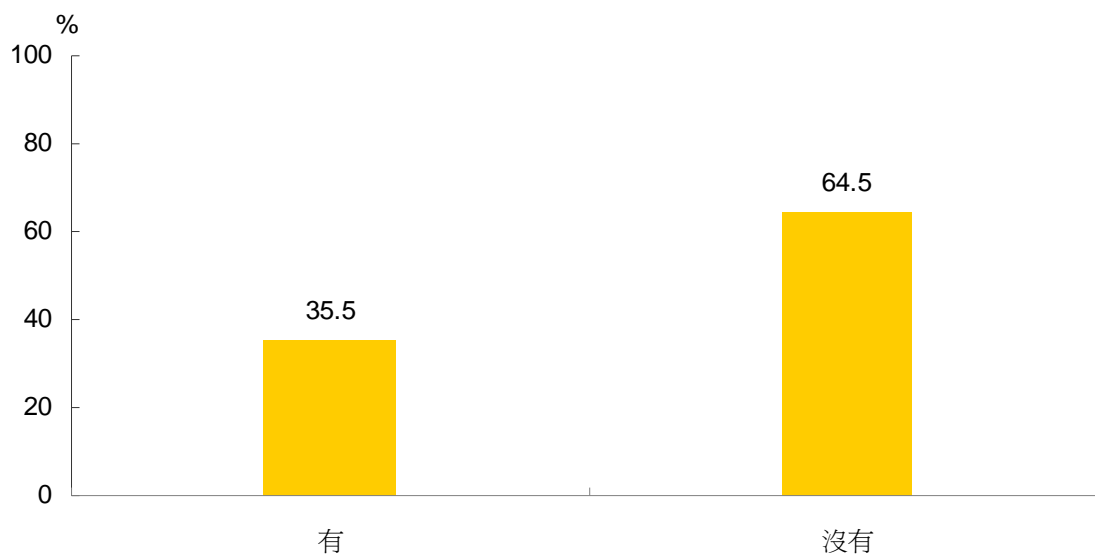


圖 5-57 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」使用情形 (n=93)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，前往不同監理所站洽公之民眾，對該項措施的使用情形有顯著差異存，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，另不同的年齡層、教育程度及職業之民眾，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。（詳見附錄 I 表 23-2）

- 監理所站：與整體比例相比，前往新竹所、中壢站及桃園站洽公的民眾，表示有使用過的比例(各為 69.6%、49.9%及 43.9%)較高，前往苗栗站及新竹市站洽公的民眾，表示沒有使用過的比例(各為 94.1%及 87.6%)較高。

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 33 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0%表示滿意(其中 55.1%非常滿意，44.9%滿意)

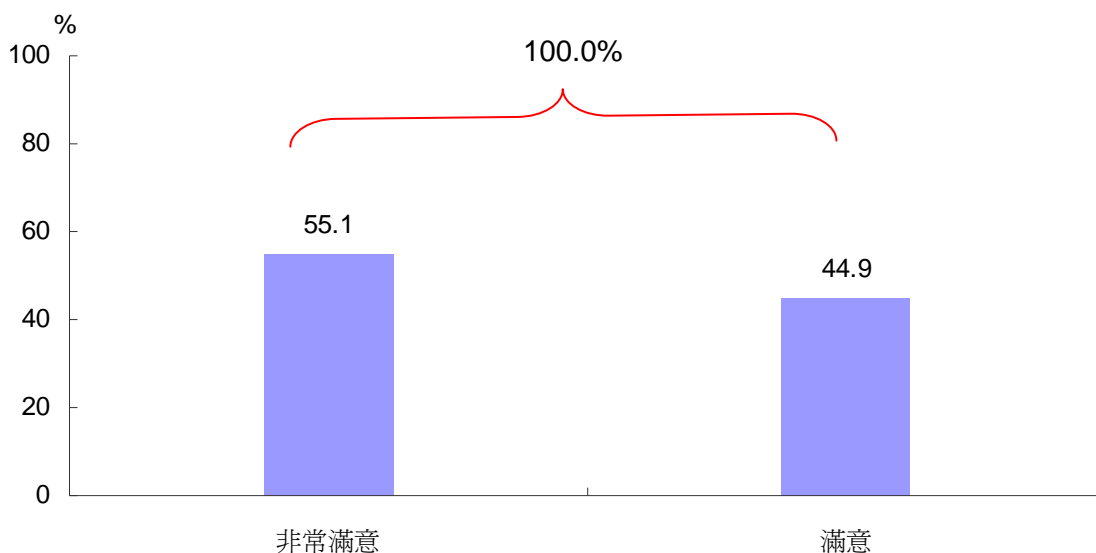


圖 5-58 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」滿意度 (n=33)

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、職業及監理站別等變項中，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 23-3)

- 性別：男性表示非常滿意(72.0%)的比例高於女性(30.0%)。

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 44.8%

詢問不知道該項措施的 324 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 44.8% 表示會，54.2% 表示不會，1.0% 表示還不確定。

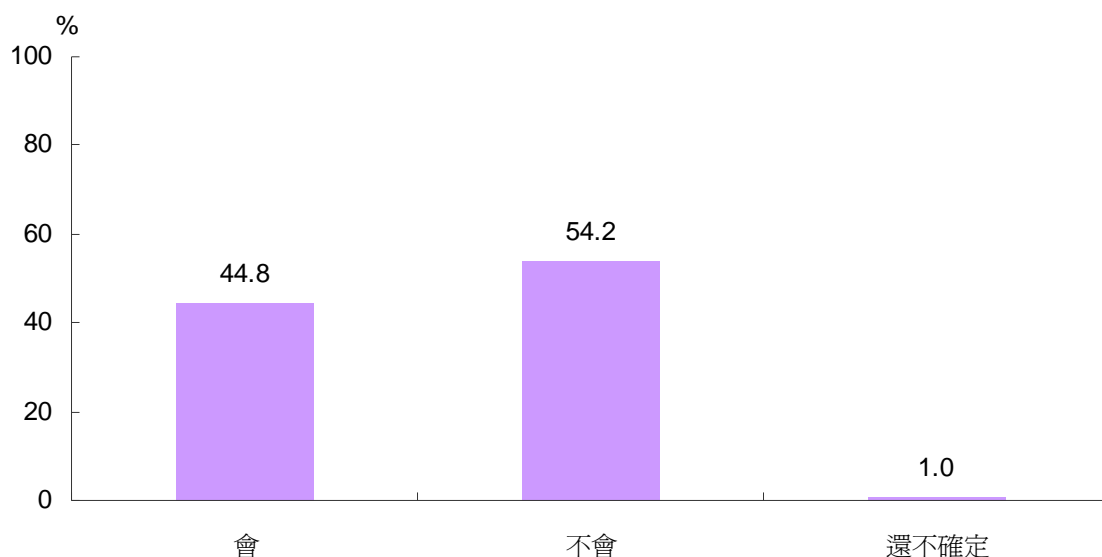


圖 5-59 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」未來可能考慮使用情形 (n=324)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 23-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對新竹所劃設「機車考照練習場」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=176)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁸？」調查發現，主要原因在於「本身已有駕照」，其他原因詳見下表。

表 5-101 民眾對新竹所劃設「機車考照練習場」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 本身已有駕照	139	79.1
2 監理所(站)離家太遠	23	13.3
3 年紀大/身體狀況不佳，沒有考照的意願	10	5.9
4 不須事先練習	4	2.2
5 沒時間練習	3	1.6

³⁸ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十、民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」評價

(一) 認知度為 20.8%

詢問至臺中區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺中所提供『簡訊主動通知汽車定檢』的服務？」調查發現，有 20.8% 表示知道，有 79.2% 表示不知道。

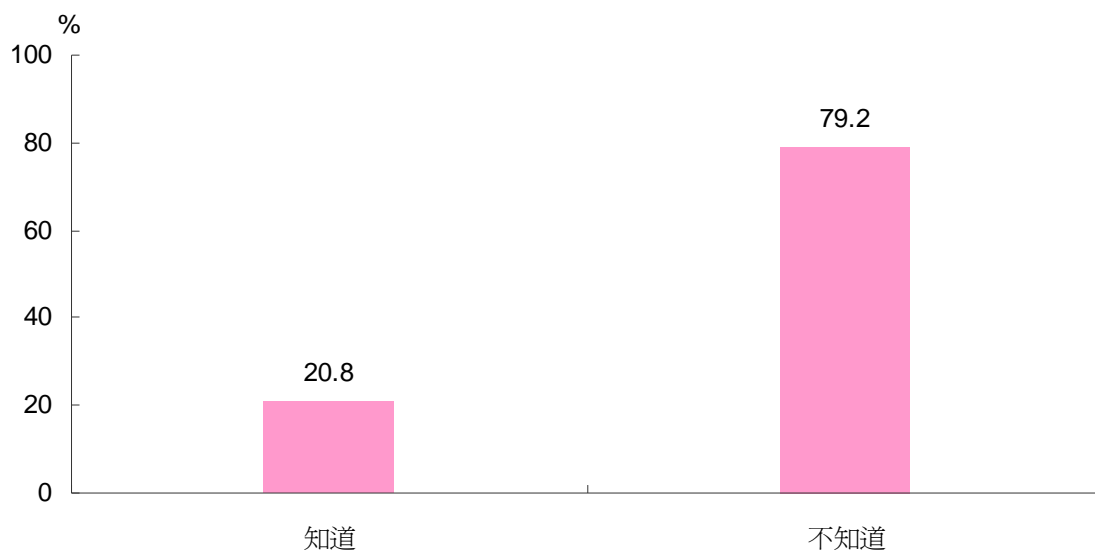


圖 5-60 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」認知度
(n=442)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層、教育程度及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在職業此一變項中，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 24-1)

(二) 使用度為 44.9%

詢問知道該項措施的 92 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 44.9% 使用過此項措施，55.1% 表示沒有使用過。

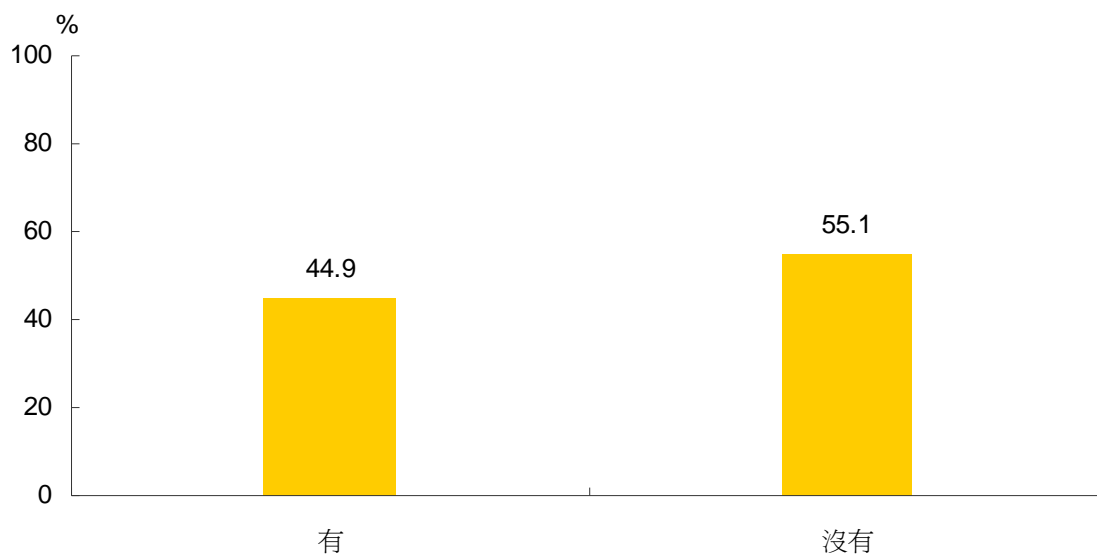


圖 5-61 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」使用情形 (n=92)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別及年齡層之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的教育程度、職業及監理所別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 24-2）

(三) 滿意度為 93.6%

詢問知道該項措施且有使用過的 41 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 93.6% 表示滿意(其中 46.8% 非常滿意，46.8% 滿意)；有 6.4 表示不知道/無意見。

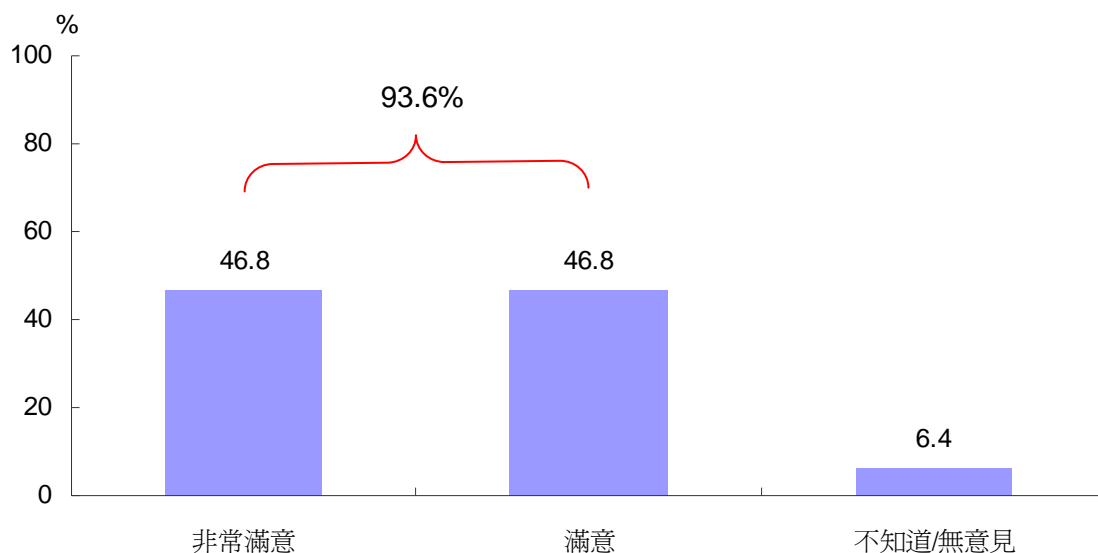


圖 5-62 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」滿意度 (n=41)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 24-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 81.1%

詢問不知道該項措施的 350 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 81.1% 表示會，14.5% 表示不會，4.4% 表示還不確定。

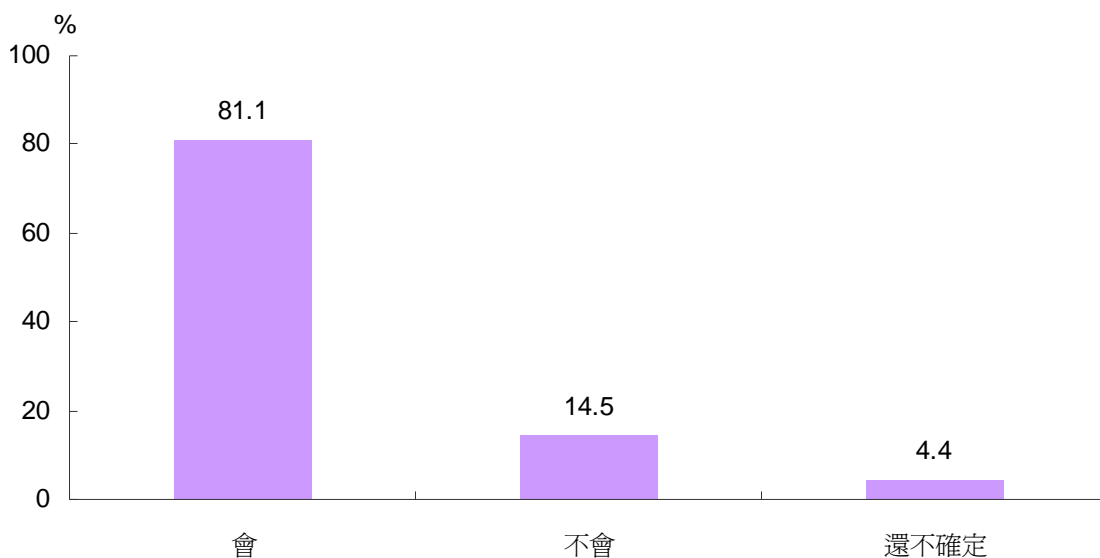


圖 5-63 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」未來可能考慮使用情形 (n=350)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站別等一變項中，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。結果如下所示：（詳見附錄 I 表 24-4）

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=51)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因³⁹？」調查發現，主要原因在於「有寄送寄發定檢通知單即可」，其他原因詳見下表。

表 5-102 民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 有寄送寄發定檢通知單即可	13	26.5
2 民間代檢廠通知作業較確實	9	17.9
3 不會留意手機簡訊/收到簡訊也不太會去看	8	16.4
4 常會到監理站洽辦業務，無須另行通知	7	13.2
5 怕是詐騙簡訊	5	10.8
6 不想收到簡訊，擾人	5	10.5
7 本身沒使用手機	4	8.0
8 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	1	2.2
9 不知道如何申請車輛定檢簡訊通知服務	1	1.6

³⁹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十一、民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」評價

(一) 認知度為 30.2%

詢問至臺中區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺中所提供『隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統』，以節省考生等待時間？」調查發現，有 30.2% 表示知道，有 69.8% 表示不知道。

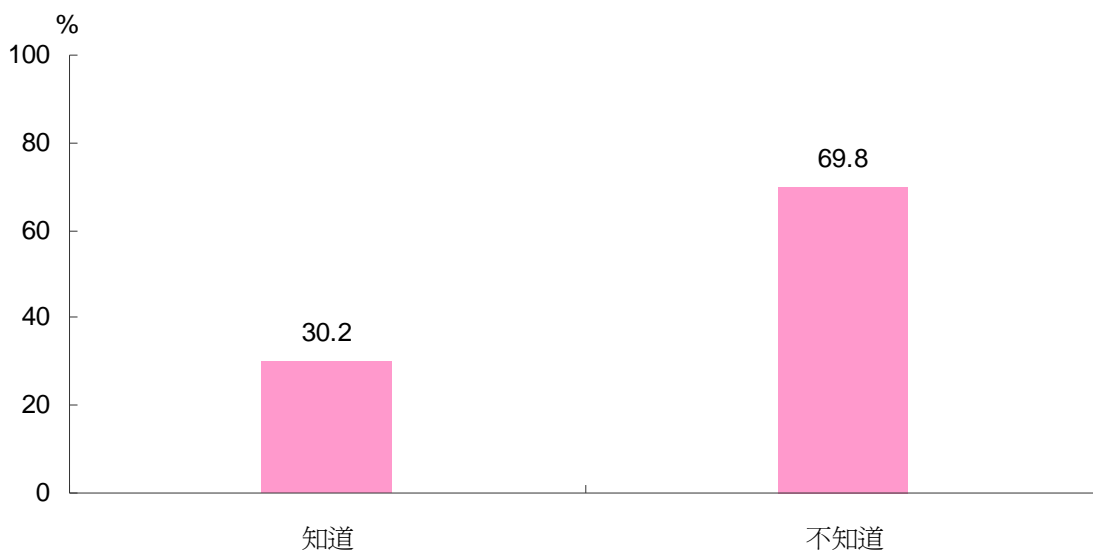


圖 5-64 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」認知度 (n=442)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層及教育程度之民眾，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同性別及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在。另在職業別此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 25-1)

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示知道的比例(59.8%及 55.7%)較高，60 歲以上、50~未滿 60 歲及 30~未滿 40 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 89.8%、78.4%及 77.5%)較高。
- 教 育 程 度 別：與整體比例相比，研究所及以上、大學程度的民眾表示知道的比例(各為 43.3%及 36.5%)較高，小學及以下、國初中程度的民眾，表示不知道的比例(各為 89.3%及 81.6%)較高。

(二) 使用度為 44.4%

詢問知道該項措施的 133 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 44.4% 使用過此項措施，55.6% 表示沒有使用過。

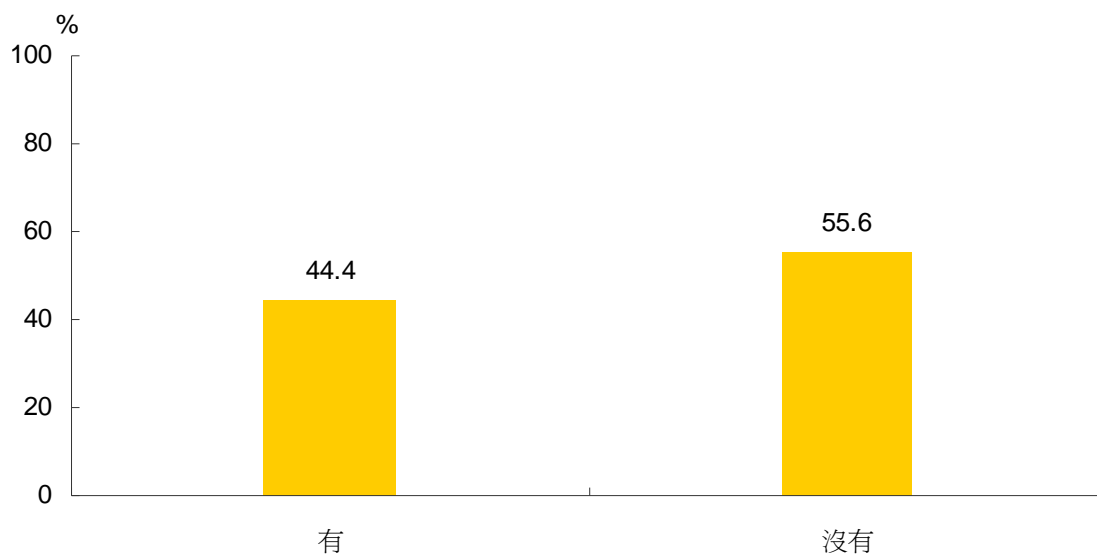


圖 5-65 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」使用情形 (n=133)

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，對該項措施的使用情形有顯著差異存在，另在教育程度、職業及監理站別等變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 25-2)

- 性別：男性表示有使用過(54.9%)的比例高於女性(33.4%)。
- 年齡別：與整體比例相比，20~未滿 30 歲及 18~未滿 20 歲的民眾表示有使用過的比例(各為 86.3%及 66.8%)較高，30 歲以上表示沒有使用過的比例較高(65.7%以上)

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 59 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0%表示滿意(其中 54.5%非常滿意，45.5%滿意)。

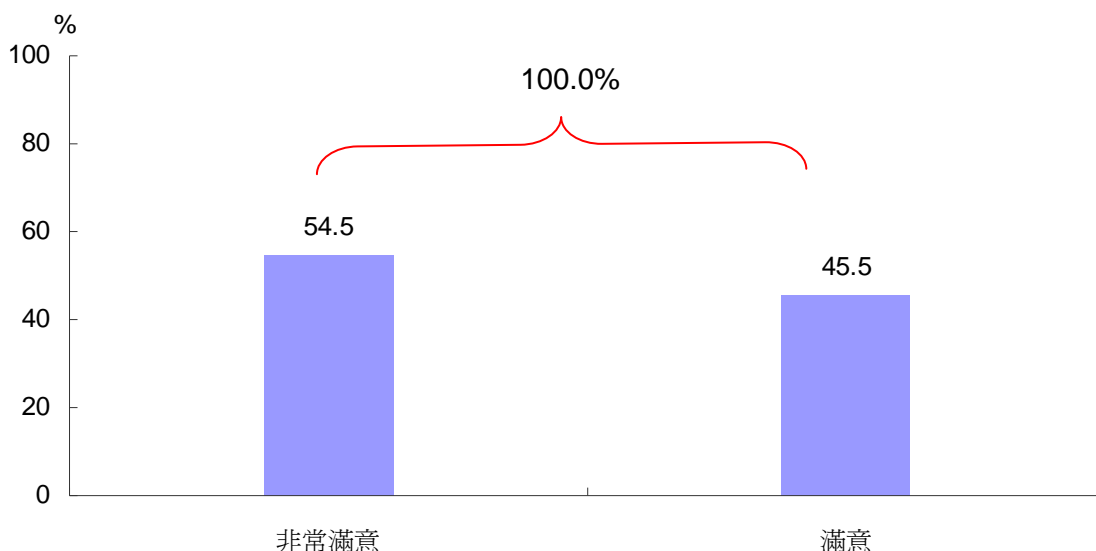


圖 5-66 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」滿意度 (n=59)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站別等變項中，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 25-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 48.0%

詢問不知道該項措施的 309 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 48.0% 表示會，52.0% 表示不會。

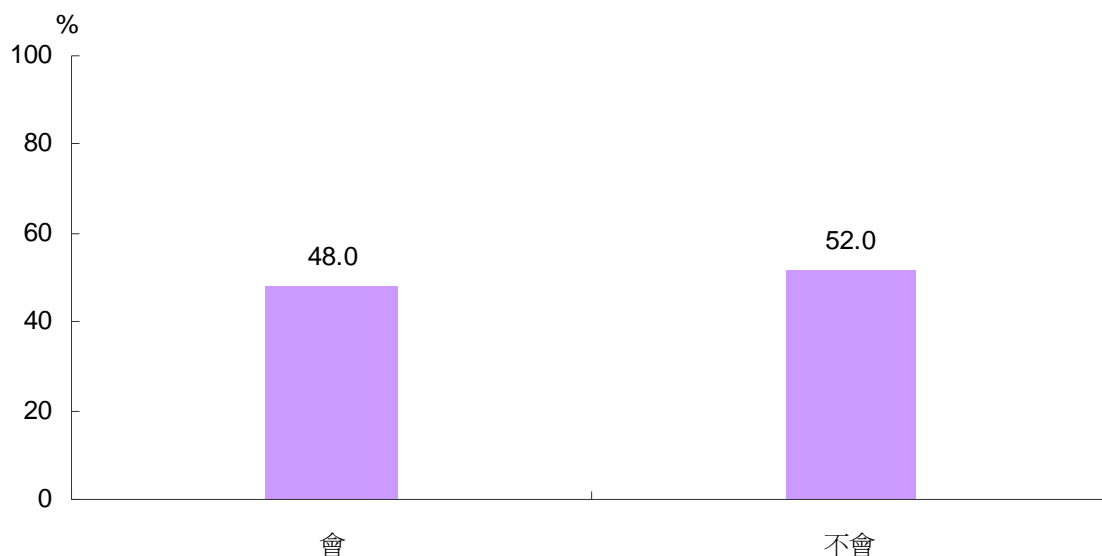


圖 5-67 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」未來可能考慮使用情形 (n=309)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施有顯著差異存在，不同性別、教育程度及監理站別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在。另在職業此一變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 25-4)

- 年 齡 別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲、40~未滿 50 歲及 20~未滿 30 歲的民眾表示會的比例(各為 100.0%、53.1%及 51.7%)較高，30~未滿 40 歲及 60 歲以上的民眾，表示不會的比例(各為 62.8%及 55.2%)較高。

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，表示未來不會考慮使用的民眾(n=160)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴⁰？」調查發現，主要原因在於「本身已有駕照」，其他原因詳見下表。

表 5-103 民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 本身已有駕照	150	93.7
2 年紀大/身體狀況不佳，沒有考照的意願	9	5.6
3 電腦操作不熟/不會使用電腦	3	1.6

⁴⁰ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十二、民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」評價

(一) 認知度為 10.6%

詢問至嘉義區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道嘉義所推動『車輛檢驗電腦化』於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」，告知您的愛車應注意事項之便民措施？」調查發現，有 10.6%表示知道，有 89.4%表示不知道。

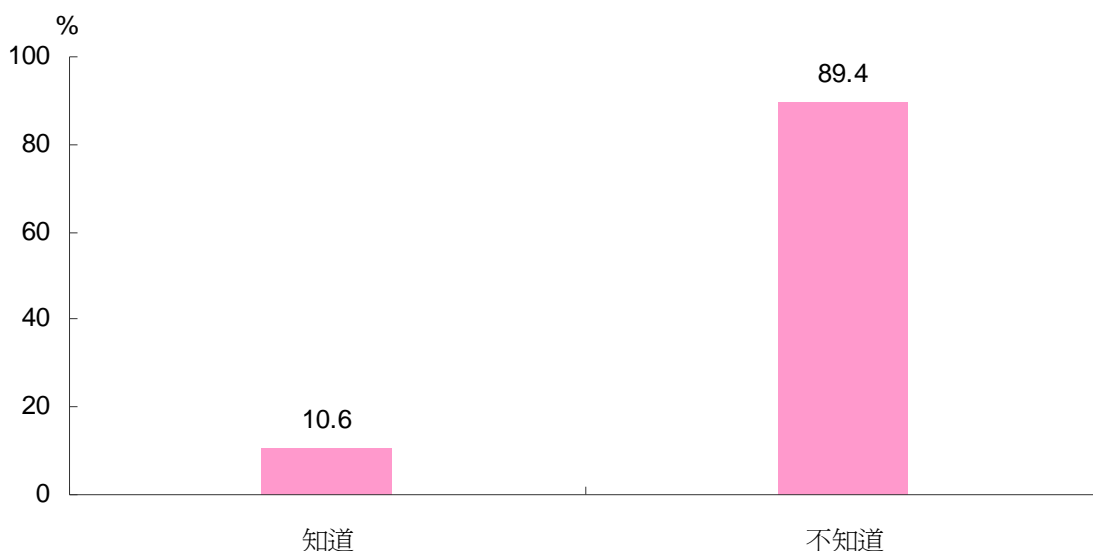


圖 5-68 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」認知度
(n=385)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的年齡層之民眾，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無顯著差異存在。另在教育程度、職業別及監理站別等變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 26-1)

- 年 齡 別：**與整體比例相比，18~未滿 20 歲、60 歲及以上、20~未滿 30 歲的民眾表示知道的比例(各為 21.9%、19.1% 及 16.8%)較高，30~未滿 40 歲及 40~未滿 50 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 95.2%及 93.1%)較高。

(二) 使用度為 48.4%

詢問知道該項措施的 41 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 48.8% 使用過此項措施，51.2% 表示沒有使用過。

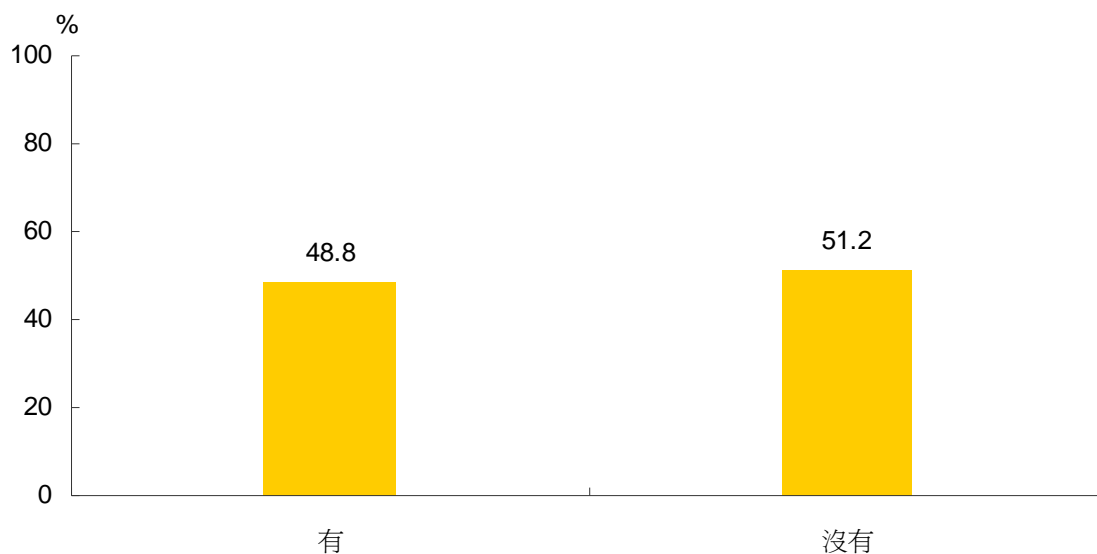


圖 5-69 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」使用情形 (n=41)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 26-2）

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 20 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0%表示滿意(其中 52.1%非常滿意，47.9%滿意)。

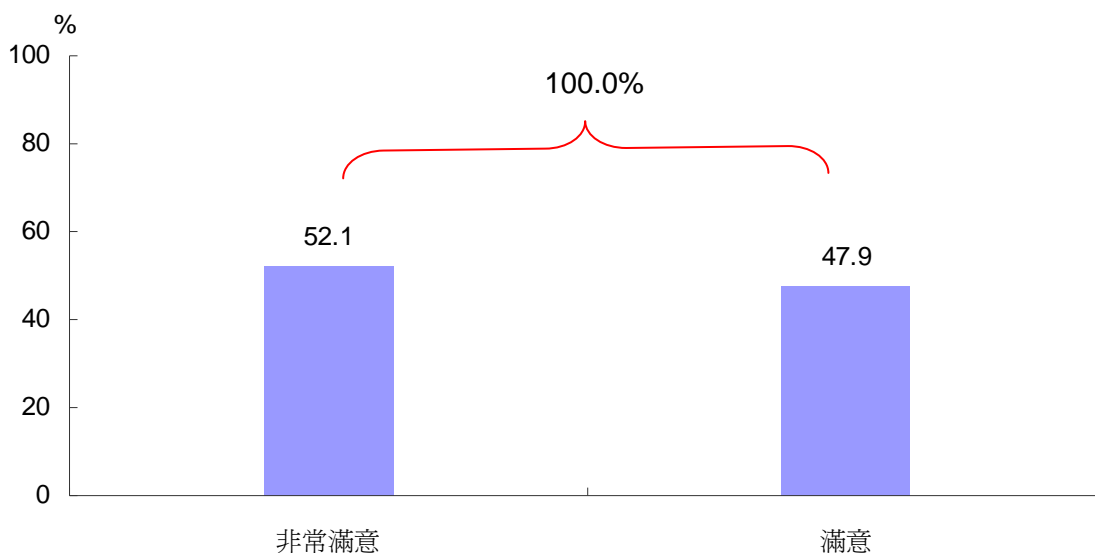


圖 5-70 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」滿意度 (n=20)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 26-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 73.6%

詢問不知道該項措施的 344 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 73.6% 表示會，21.0% 表示不會，5.5% 表示還不確定。

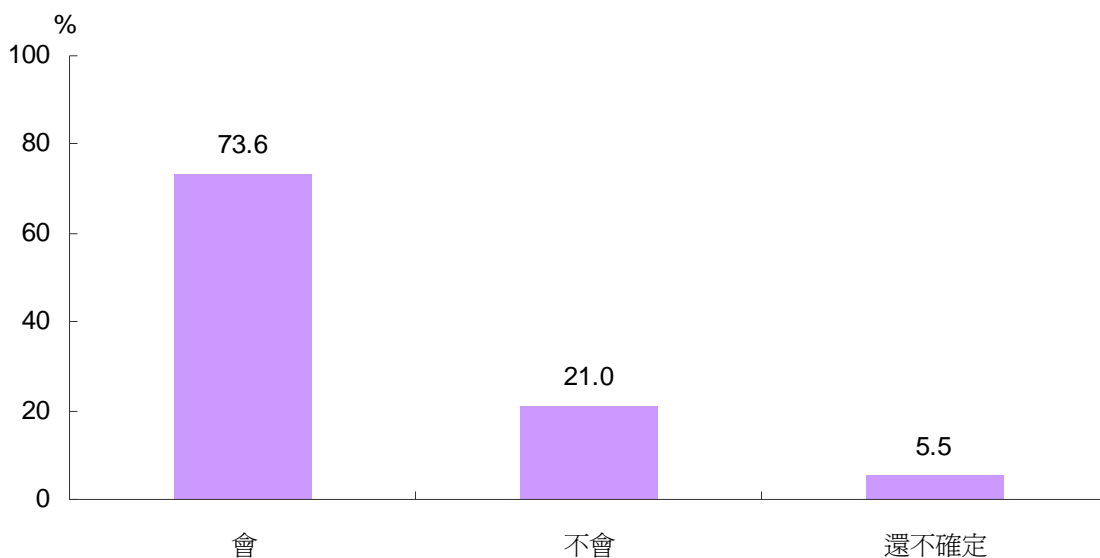


圖 5-71 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」未來可能考慮使用情形 (n=344)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 26-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=72)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴¹？」調查發現，主要原因在於「習慣在代檢廠驗車/民間代檢廠已有提供列印檢驗紀錄表服務」及「非在地人/路途遙遠」，其他原因詳見下表。

表 5-104 民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，列印車輛檢驗狀況報告表」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因		人次	百分比
1	習慣在代檢廠驗車/民間代檢廠已有提供列印檢驗紀錄表服務	34	46.7
2	非在地人/路途遙遠	28	38.3
3	目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	7	9.7
4	質疑車輛檢驗電腦系統的準確性	4	5.3

⁴¹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十三、民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」評價

(一) 認知度為 11.0%

詢問至嘉義區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道嘉義所提供『結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務（如違規裁罰繳款）』之便民措施？」調查發現，有 11.0% 表示知道，有 89.0% 表示不知道。

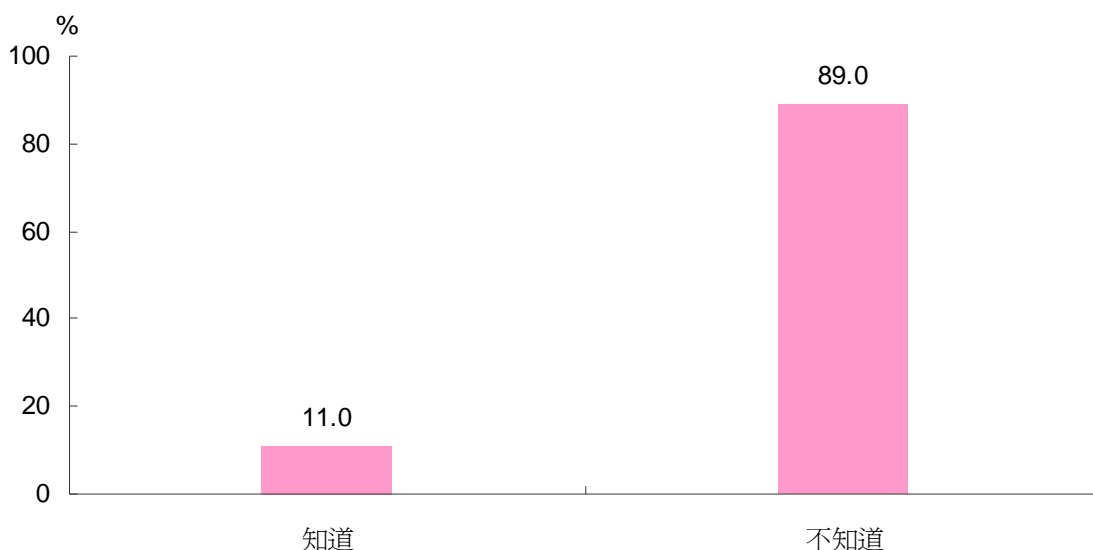


圖 5-72 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」認知度 (n=385)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別及年齡層之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在。另在教育程度、職業及監理站別等變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 27-1)

(二) 使用度為 19.9%

詢問知道該項措施的 42 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 19.9% 使用過此項措施，80.1% 表示沒有使用過。

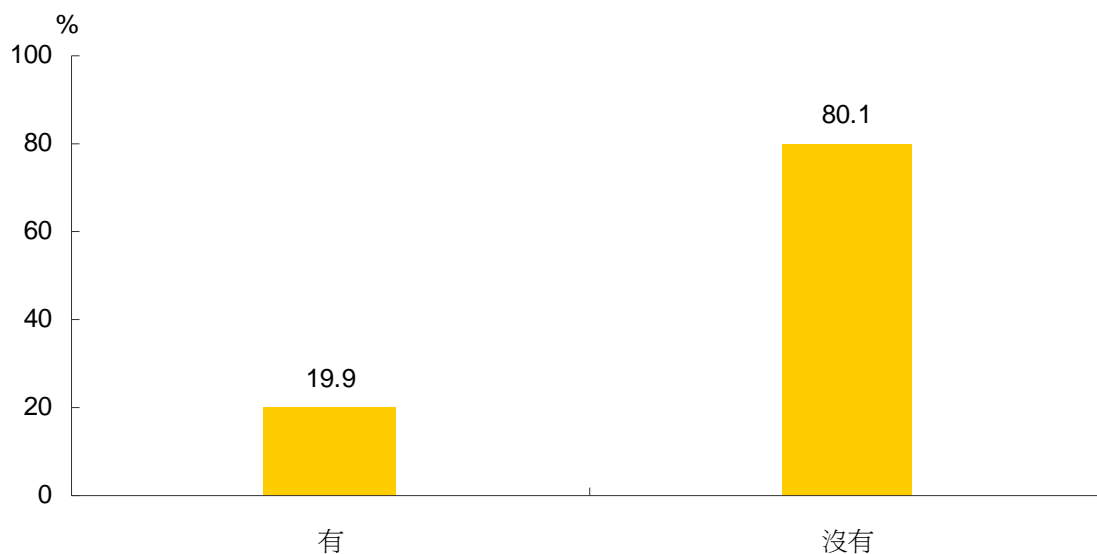


圖 5-73 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」使用情形 (n=42)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 27-2)

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 8 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0%表示滿意(其中 51.0%非常滿意，49.0%滿意)

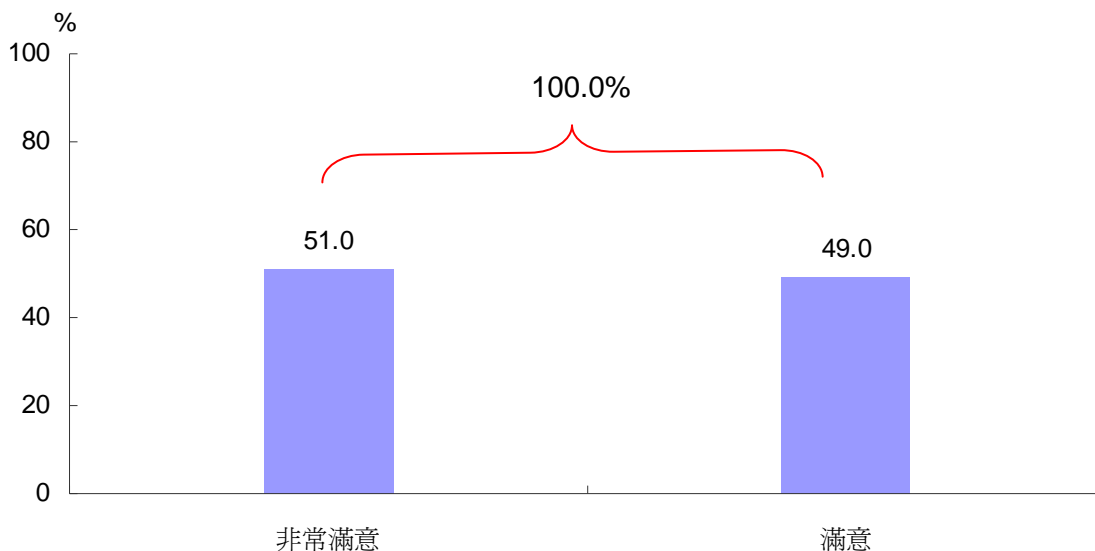


圖 5-74 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」滿意度 (n=8)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 27-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 73.3%

詢問不知道該項措施的 343 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 73.3% 表示會，22.6% 表示不會，4.1% 表示還不確定。

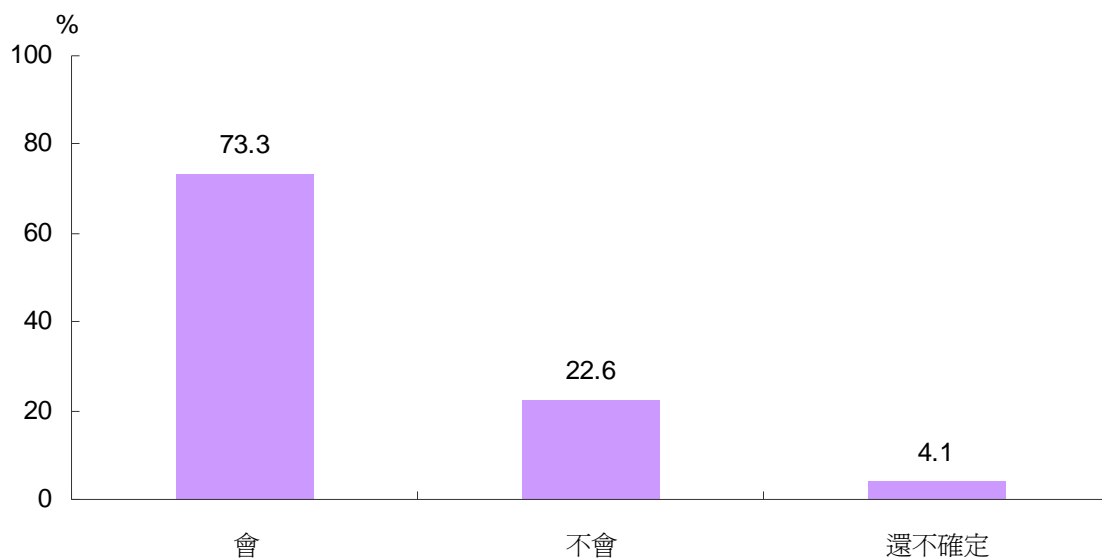


圖 5-75 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」未來可能考慮使用情形 (n=343)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站別變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 27-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=77)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴²？」調查發現，主要原因在於「非在地人/路途遙遠」、「本身居住地非偏遠鄉鎮，能直接到監理站辦理」，其他原因詳見下表。

表 5-105 民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 非在地人/路途遙遠	46	59.8
2 本身居住地非偏遠鄉鎮，能直接到監理站辦理	29	37.8
3 比較相信監理站的專業	7	8.7

⁴² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十四、民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」評價

(一) 認知度為 15.7%

詢問至高雄區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施？」調查發現，有 15.7% 表示知道，有 84.3% 表示不知道。

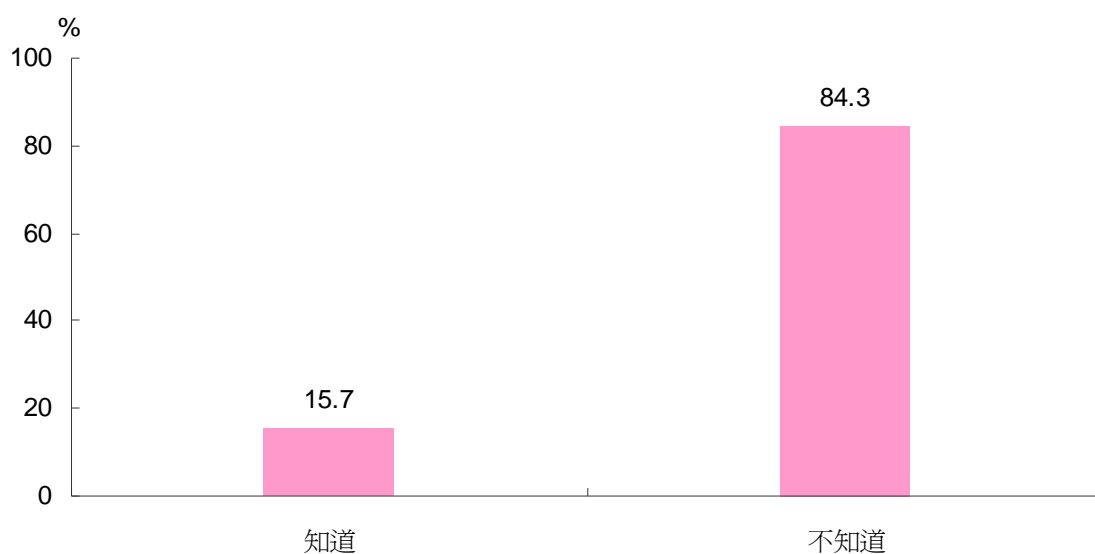


圖 5-76 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」認知度 (n=249)

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，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在教育程度、職業及監理站別等變項中，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 28-1）

(二) 使用度為 33.8%

詢問知道該項措施的 39 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 33.8% 使用過此項措施，66.2% 表示沒有使用過。

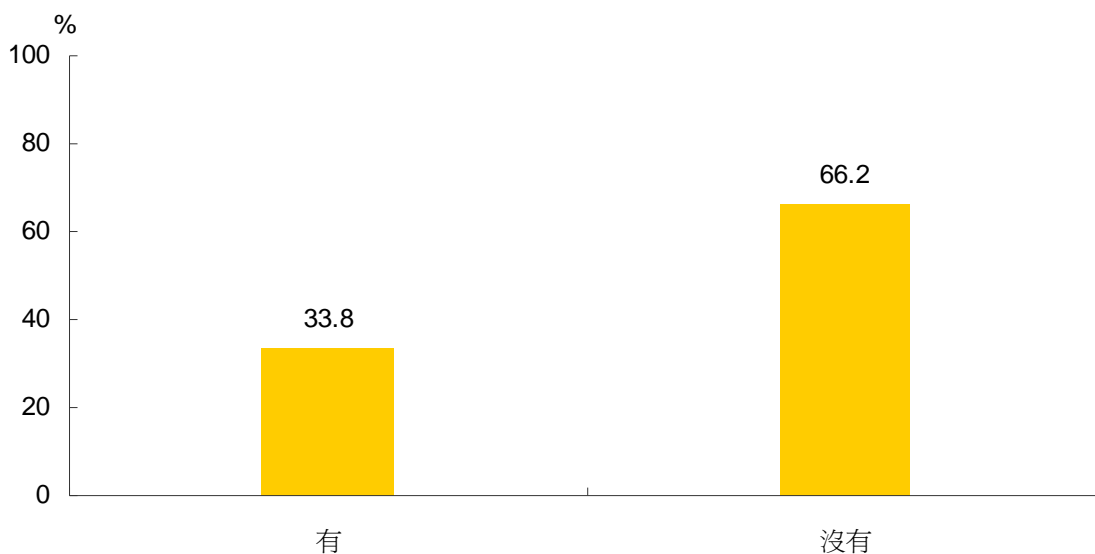


圖 5-77 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」使用情形 (n=39)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 28-2）

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 13 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0% 表示滿意(其中 63.3% 非常滿意，36.7% 滿意)。

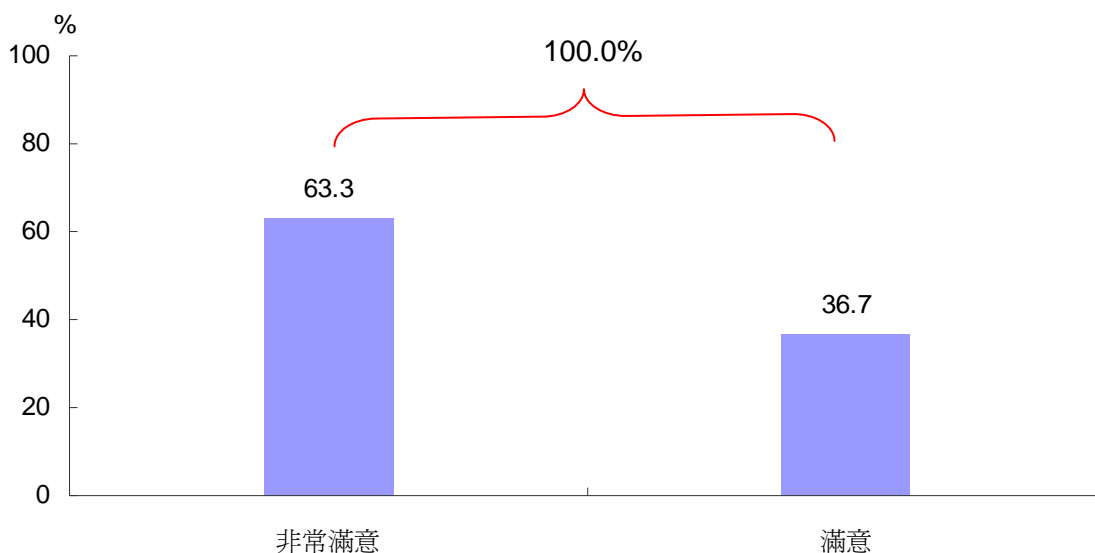


圖 5-78 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」滿意度 (n=13)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 28-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 78.8%

詢問不知道該項措施的 210 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 78.8% 表示會，18.8% 表示不會，2.4% 表示還不確定。

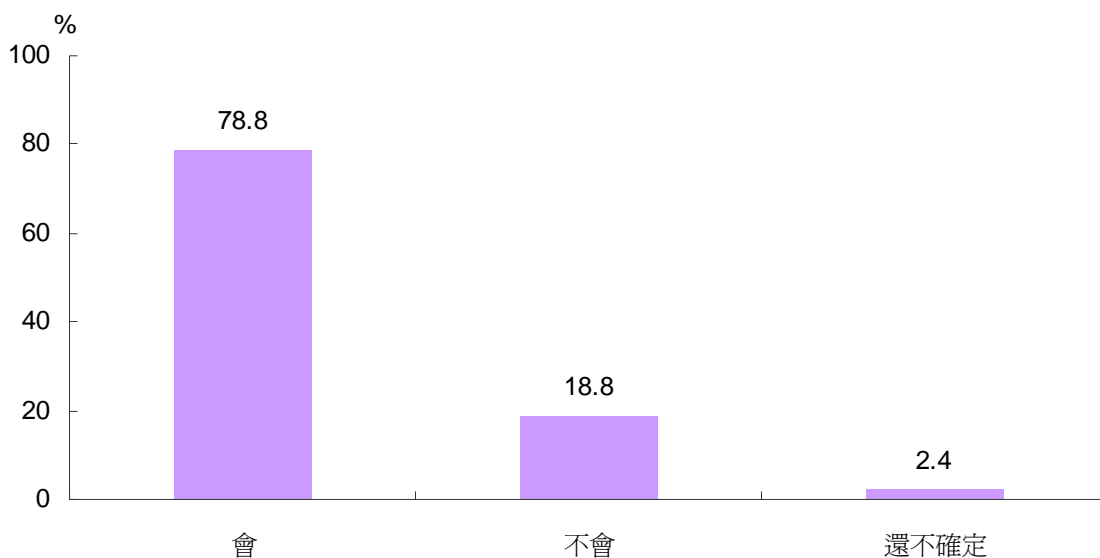


圖 5-79 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」未來可能考慮使用情形 (n=210)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 28-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=39)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴³？」調查發現，主要原因在於「不會留意手機簡訊/收到簡訊也不太會去看」，其他原因詳見下表。

表 5-106 民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾多項監理業務」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 不會留意手機簡訊/收到簡訊也不太會去看	18	45.6
2 本身沒使用手機	7	18.0
3 怕是詐騙簡訊	5	13.8
4 不想收到簡訊，擾人	5	13.5
5 不會操作手機來看簡訊	5	13.3
6 常更換手機號碼	1	2.6

⁴³ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十五、民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施評價

(一) 認知度為 14.6%

詢問至高雄區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道高雄所提供『窗口滿意度調查』服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受？」調查發現，有 14.6% 表示知道，有 85.4% 表示不知道。

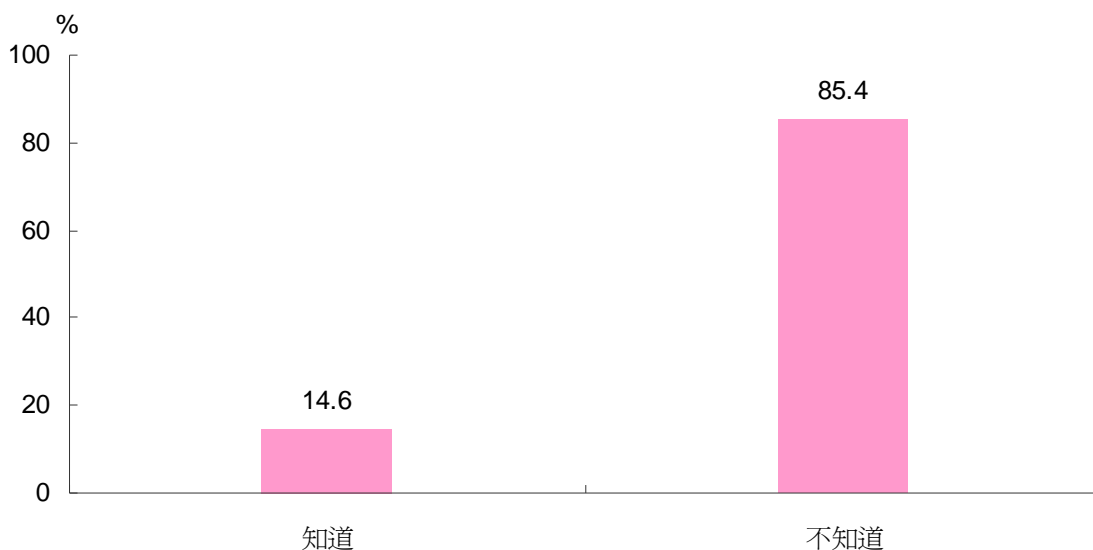


圖 5-80 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施認知度
(n=249)

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，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在教育程度、職業及監理站別等變項中，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 29-1）

(二) 使用度為 25.4%

詢問知道該項措施的 36 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 25.4% 使用過此項措施，74.6% 表示沒有使用過。

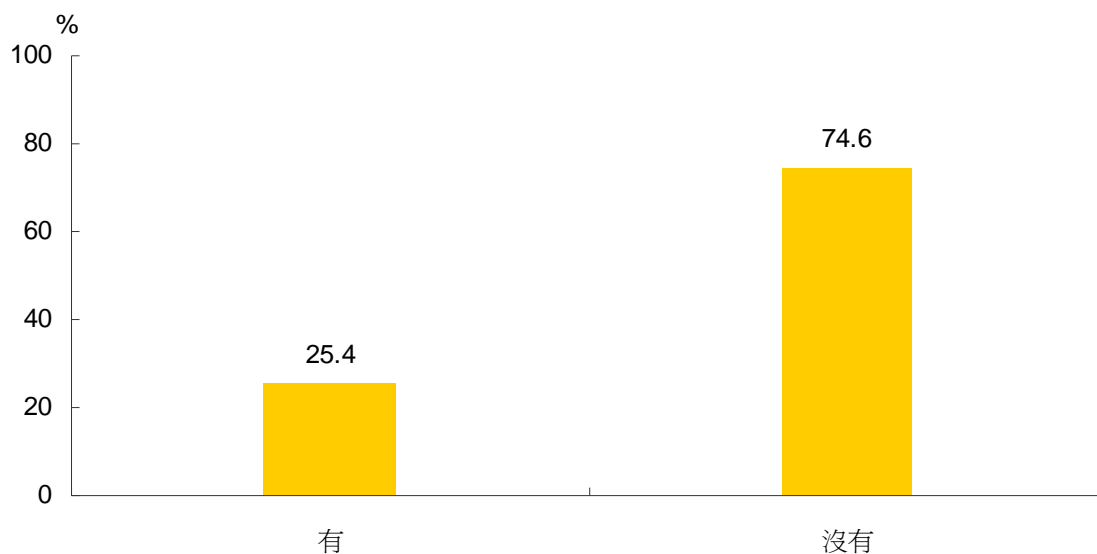


圖 5-81 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施使用情形 (n=36)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 29-2)

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 9 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0% 表示滿意(其中 83.0% 非常滿意，17.0% 滿意)。

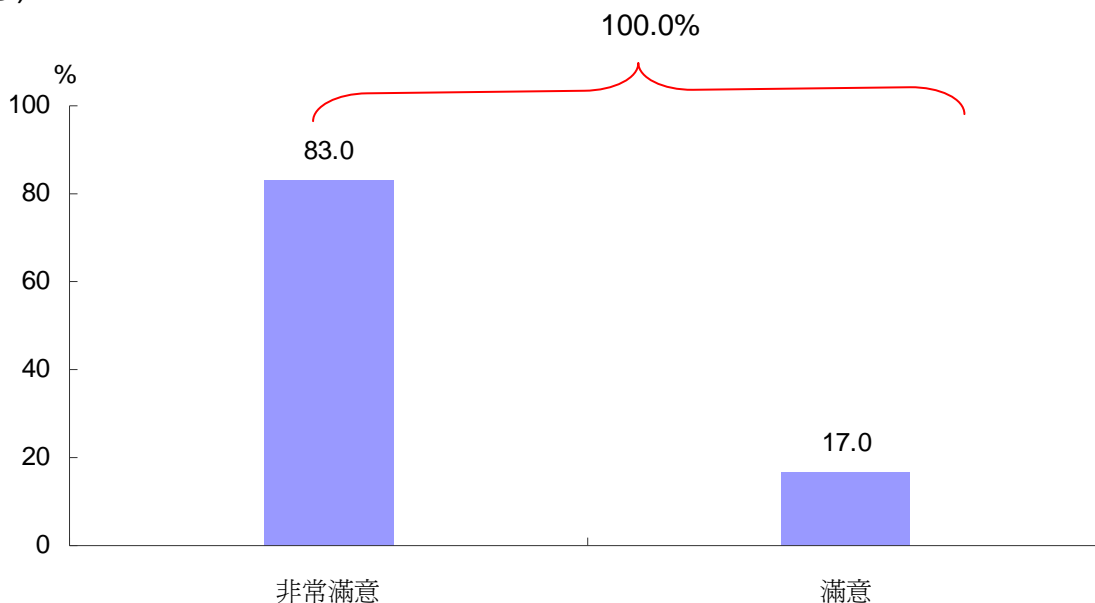


圖 5-82 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施滿意度 (n=9)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 29-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 73.2%

詢問不知道該項措施的 212 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 73.2% 表示會，20.5% 表示不會，6.2% 表示還不確定。

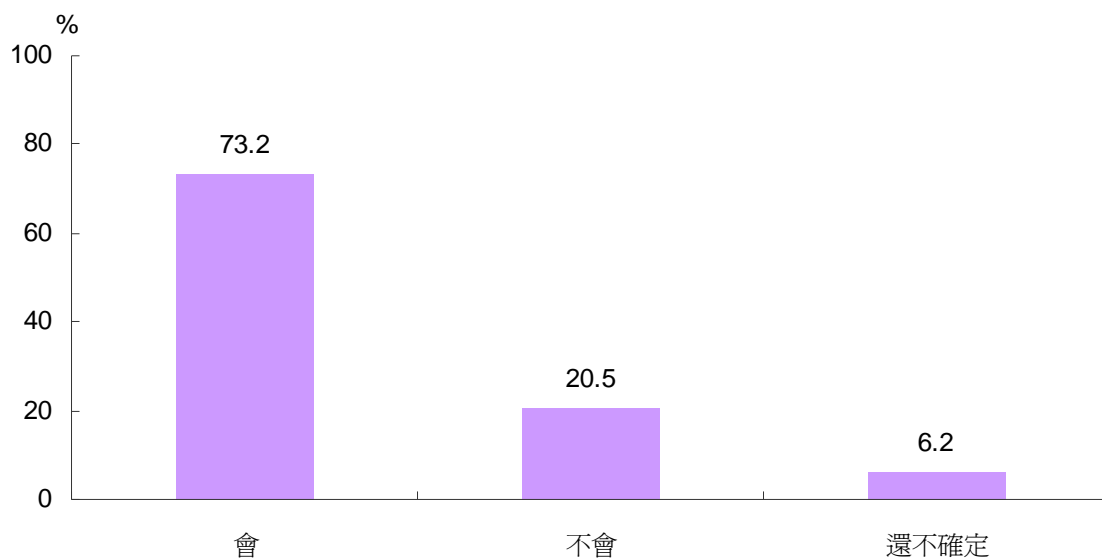


圖 5-83 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施未來可能考慮使用情形 (n=212)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對未來是否會考慮使用該項措施無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理站別變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 29-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對高雄所提供「窗口滿意度調查」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=44)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴⁴？」調查發現，主要原因在於「非在地人/路途遙遠」、「不知如何操作使用」及「反應也沒有用」，其他原因詳見下表。

表 5-107 民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 非在地人/路途遙遠	11	24.2
2 不知如何操作使用	10	22.4
3 反應也沒有用	9	20.1
4 趕時間不會用	6	13.4
5 不客觀，本身不會隨意給予評價	5	12.0
6 怕事，不敢當下反應	5	10.3

⁴⁴ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十六、民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」評價

(一) 認知度為 30.1%

詢問至臺北市區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺北市所有提供『車輛定檢簡訊通知』的便民措施？」調查發現，有 30.1% 表示知道，有 69.9% 表示不知道。

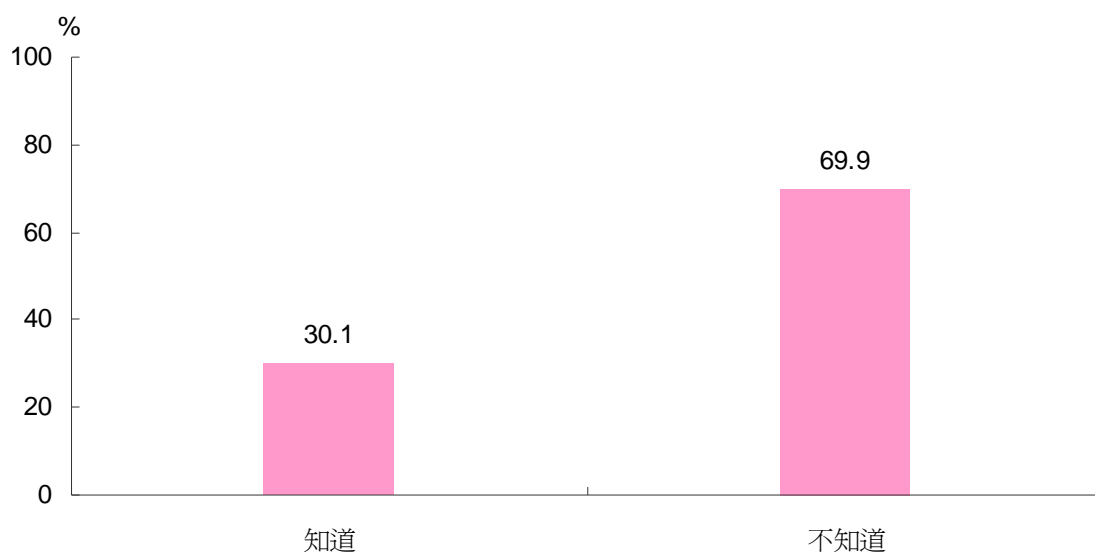


圖 5-84 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」認知度
(n=279)

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，對該項措施的認知度有顯著差異存在，不同教育程度之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在。另在職業別及監理站別等變項中，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。結果如下所示：(詳見附錄 I 表 30-1)

- 性別：男性表示知道(35.6%)高於女性(21.5%)。
- 年齡別：與整體比例相比，18~未滿 20 歲、60 歲及以上、50~未滿 60 歲的民眾表示知道的比例(各為 65.8%、45.3% 及 42.0%)較高，30~未滿 40 歲及 20~未滿 30 歲的民眾，表示不知道的比例(各為 86.6% 及 83.2%)較高。

(二) 使用度為 46.3%

詢問知道該項措施的 84 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 46.3% 使用過此項措施，53.7% 表示沒有使用過。

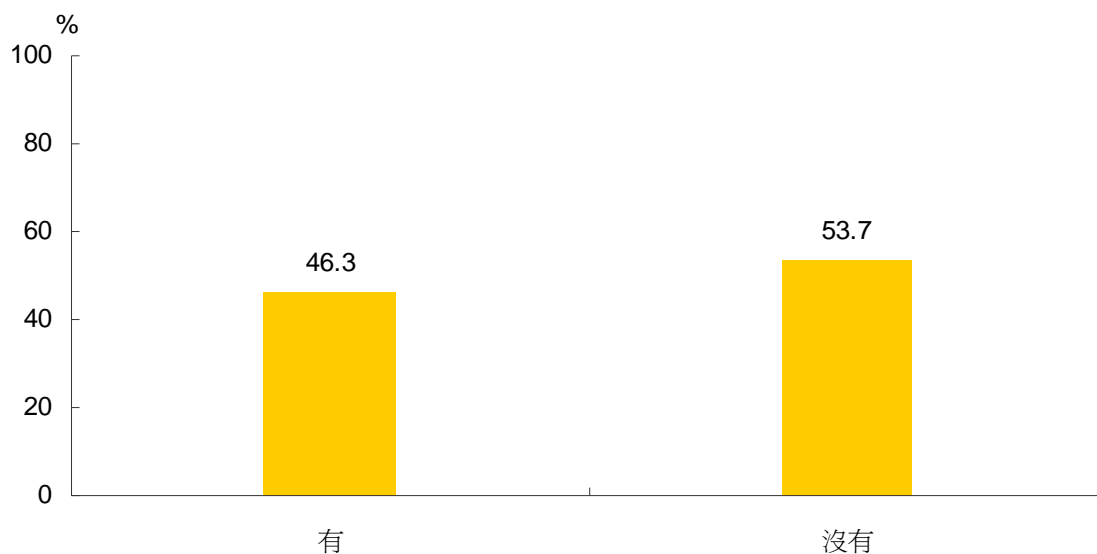


圖 5-85 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」使用情形 (n=84)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 30-2）

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 39 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0% 表示滿意(其中 69.8% 非常滿意，30.2% 滿意)。

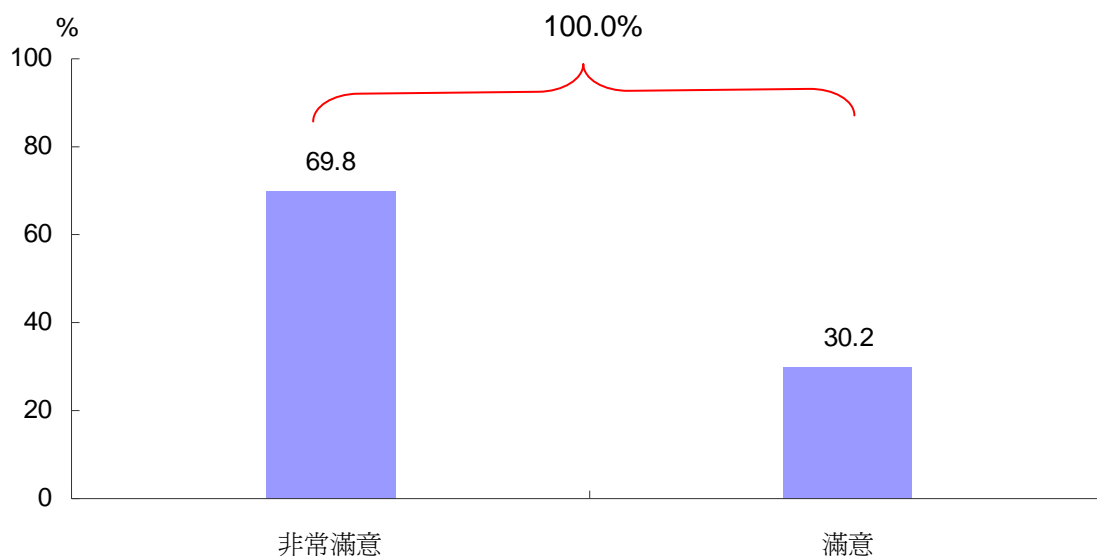


圖 5-86 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」滿意度 (n=39)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 30-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 80.9%

詢問不知道該項措施的 195 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 80.9% 表示會，15.7% 表示不會，3.4% 表示還不確定。

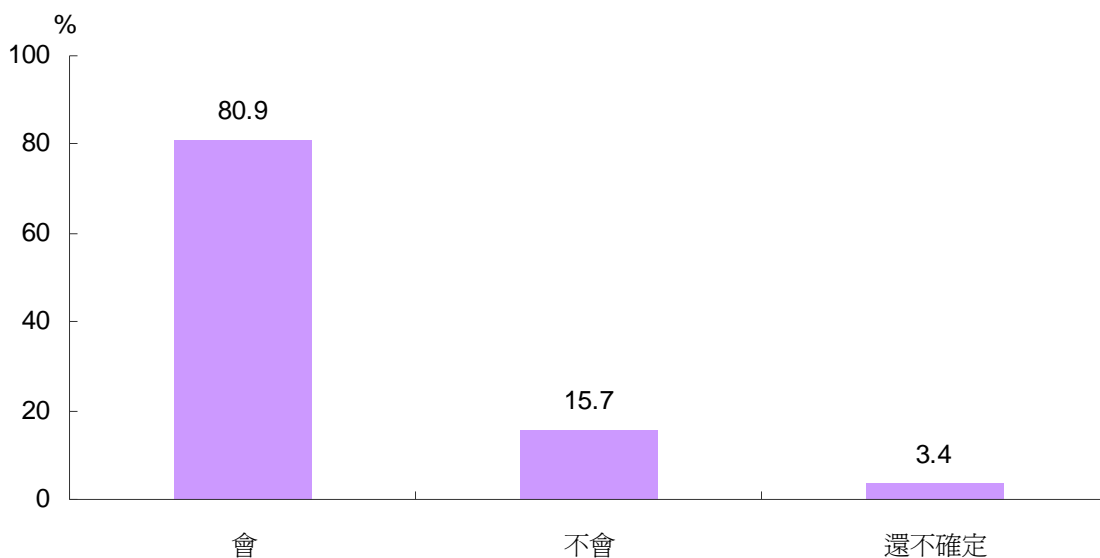


圖 5-87 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」未來可能考慮使用情形 (n=195)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 30-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=31)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴⁵？」調查發現，主要原因在於「不想收到簡訊，擾人」、「目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車」及「怕是詐騙簡訊」，其他原因詳見下表。

表 5-108 民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 不想收到簡訊，擾人	7	22.8
2 目前沒車/未來沒買車打算/本身不會開車	6	20.7
3 怕是詐騙簡訊	6	18.7
4 民間代檢廠通知作業較確實	4	12.8
5 有寄送寄發定檢通知單即可	3	8.6
6 恐有個資外洩的風險	2	7.7
7 不知道如何申請車輛定檢簡訊通知服務	2	6.4
8 本身沒使用手機	2	6.3
9 不會留意手機簡訊/收到簡訊也不太會去看	2	5.5

⁴⁵ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十七、民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」評價

(一) 認知度為 29.2%

詢問至臺北市區監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道臺北市所提供『汽車號牌網路選號』服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼？」調查發現，有 29.2%表示知道，有 70.8%表示不知道。

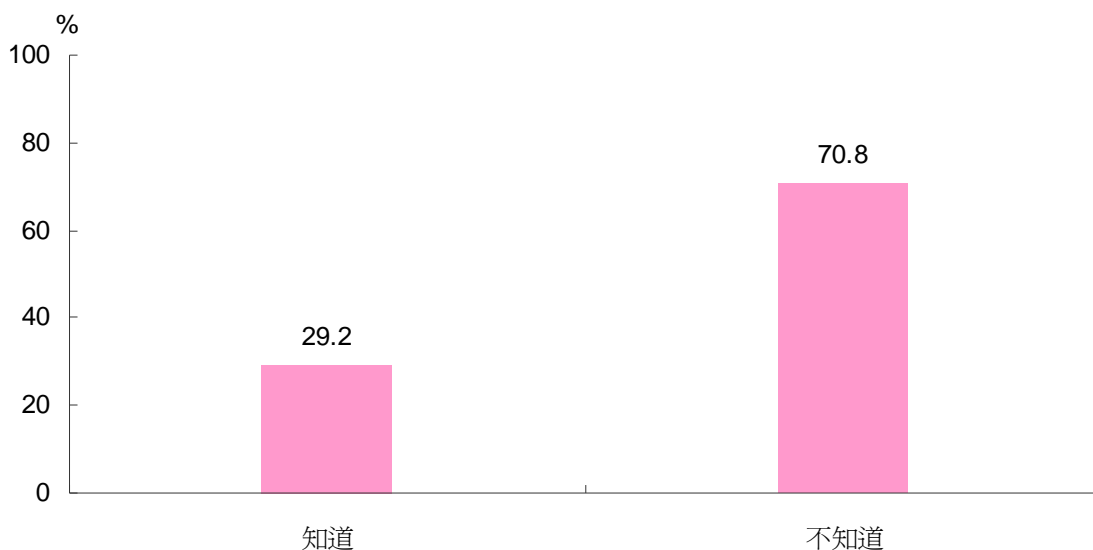


圖 5-88 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」認知度
(n=279)

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，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在職業及監理站別等變項中，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 31-1）

(二) 使用度為 16.3%

詢問知道該項措施的 81 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 16.3% 使用過此項措施，83.7% 表示沒有使用過。

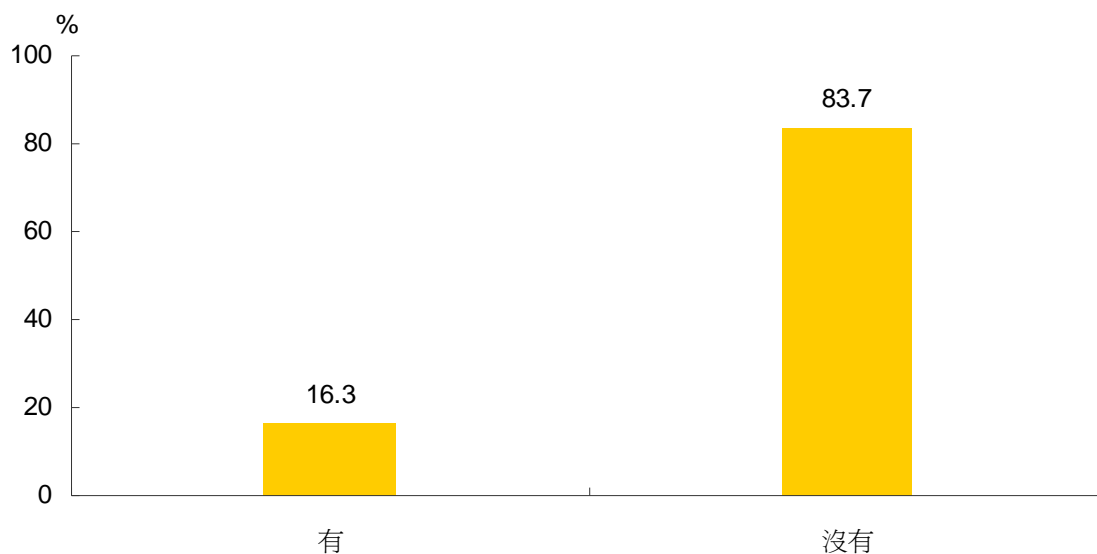


圖 5-89 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」使用情形 (n=81)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的使用情形無顯著差異存在，不同的年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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。（詳見附錄 I 表 31-2）

(三) 滿意度為 81.6%

詢問知道該項措施且有使用過的 13 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 81.6% 表示滿意(其中 21.9% 非常滿意，59.7% 滿意)；有 18.4% 表示不滿意(其中 18.4% 不太滿意)。

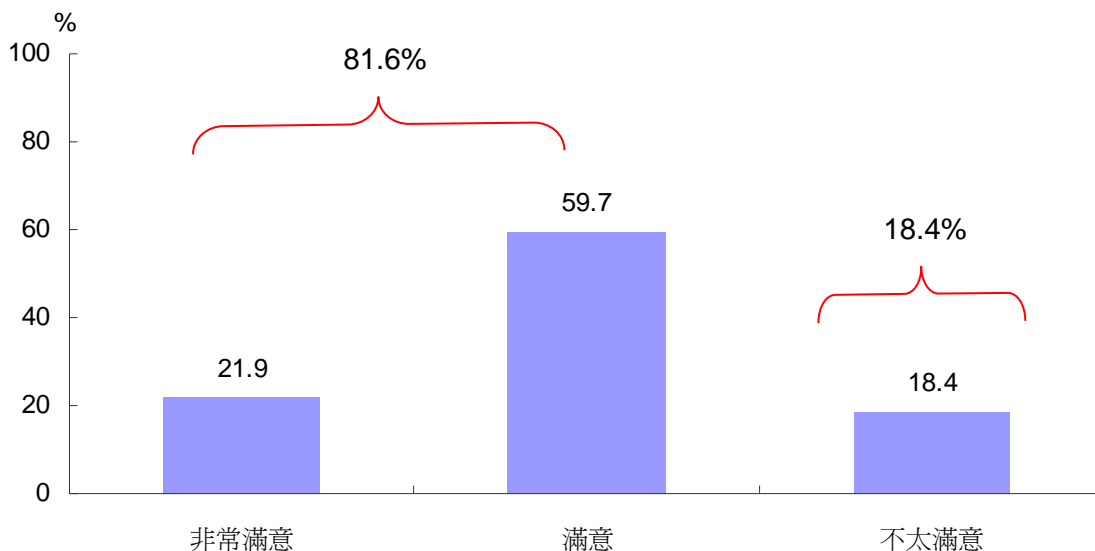


圖 5-90 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」滿意度 (n=13)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 31-3)

(四) 不滿意的原因

對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」表示不滿意的民眾(n=3)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意⁴⁶？」調查發現，主要原因在於「網路選號流程麻煩繁複」，其他原因詳見下表。

表 5-109 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 網路選號流程麻煩繁複	2	67.8
2 需另收費	1	32.2

(五) 未來會考慮使用此項措施的意願為 65.8%

詢問不知道該項措施的 198 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 65.8%表示會，31.9%表示不會，2.4%表示還不確定。

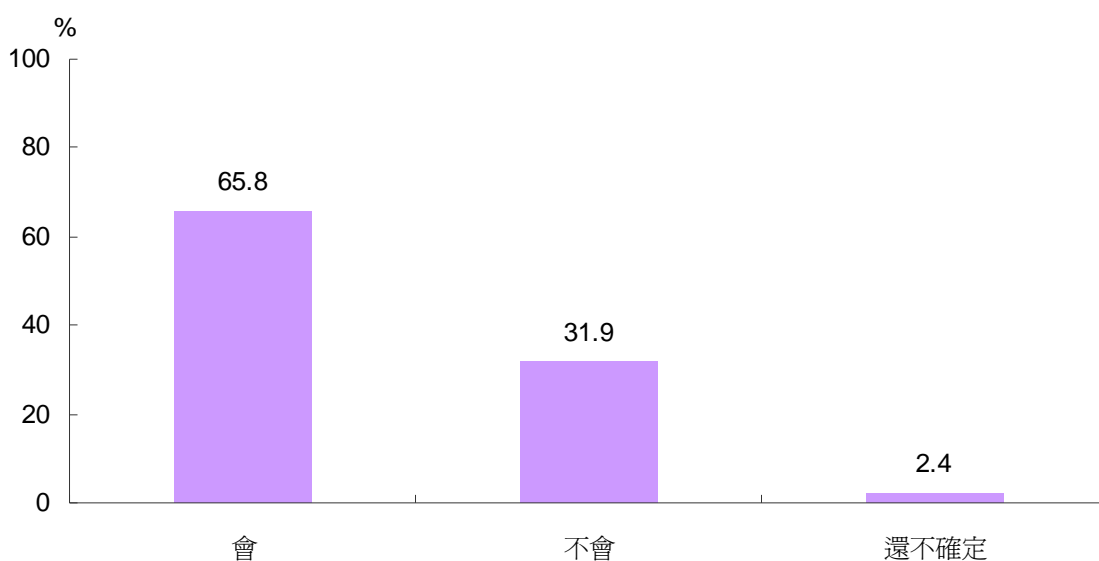


圖 5-91 民眾對臺北所提供「汽車號牌網路選號」未來可能考慮使用情形 (n=198)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理所別之民眾，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 31-4)

⁴⁶ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(六) 不會考慮使用此項措施的原因

對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=63)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴⁷？」調查發現，主要原因在於「不需要挑號/不用特定選號」，其他原因詳見下表。

表 5-110 民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 不需要挑號/不用特定選號	32	51.2
2 目前沒有車/未來沒有買車打算/不會開車	11	18.2
3 需另收費	7	11.6
4 直接委託車輛經銷商業務員或領牌員挑選需要的車號	6	10.2
5 不會使用電腦/不會上網	5	8.1
6 網路選號流程麻煩繁複	3	4.5
7 沒有電腦	1	0.9

⁴⁷ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十八、民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」評價

(一) 認知度為 10.4%

詢問至高雄市所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個『安全駕駛教育中心』，至校園、社區推動港都安全駕駛系列活動，講解機車、自行車之騎乘技巧，宣導道路交通安全觀念？」調查發現，有 10.4% 表示知道，有 89.6% 表示不知道。

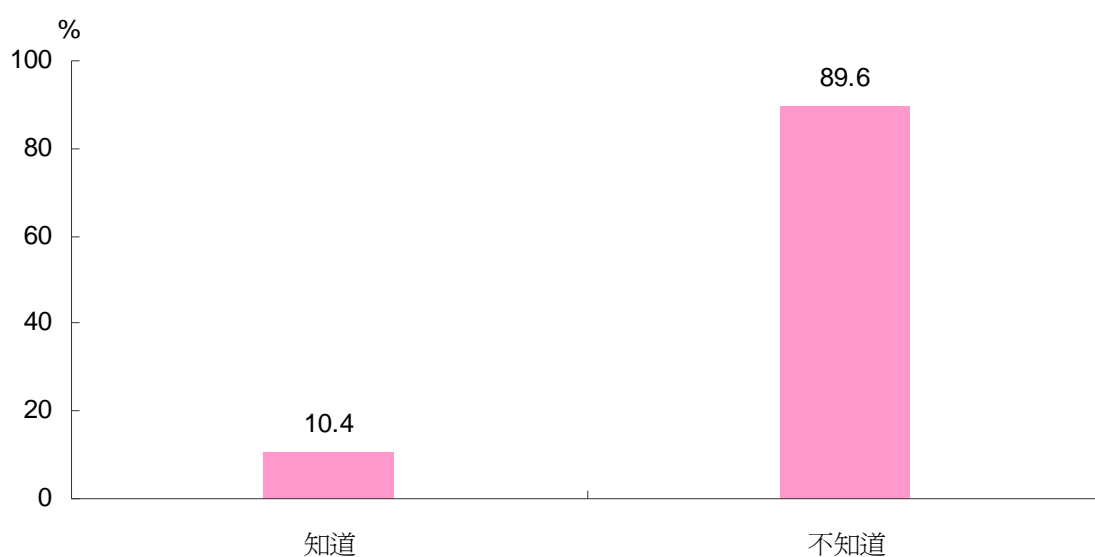


圖 5-92 民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」認知度
(n=225)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在年齡層、教育程度、職業及監理所別等變項中，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 32-1)

(二) 滿意度為 79.2%

詢問民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 79.2% 表示滿意(其中 21.5%非常滿意，57.7%滿意)；有 6.2%表示不滿意(其中 4.5%不太滿意，1.7%非常不滿意)，另有 14.6%表示不知道/無意見。

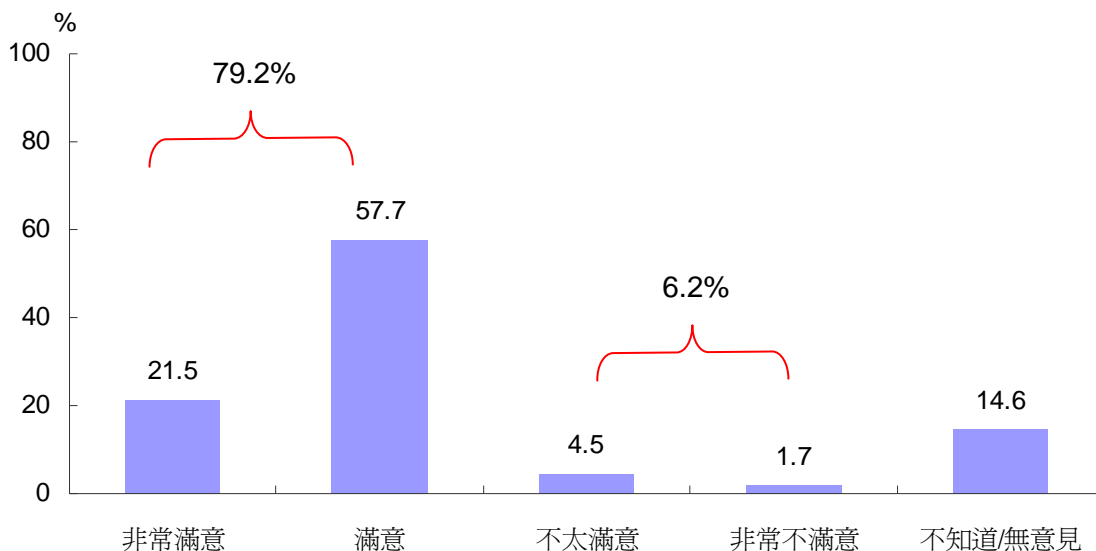


圖 5-93 民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」滿意度
(n=225)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 32-2)

(三) 不滿意的原因

對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」表示不滿意的民眾(n=14)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意⁴⁸？」調查發現，主要原因在於「對推動安全駕駛(騎乘)，實質效果不大」及「宣導不夠，不清楚有成立『安全駕駛教育中心』」。

表 5-111 民眾對高雄市所結合在地企業與學者，成立「安全駕駛教育中心」不滿意的原因

單位：人次、%

不滿意原因	人次	百分比
1 對推動安全駕駛(騎乘)，實質效果不大	8	59.8
2 宣導不夠，不清楚有成立「安全駕駛教育中心」	6	40.2

⁴⁸ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

十九、民眾對高雄市所提供「假日門市」評價

(一) 認知度為 15.2%

詢問至高雄市監理所及轄站洽公民眾：「請問，您是否知道高雄市所特別規劃『假日門市』，提供多項監理服務的便民措施？」調查發現，有 15.2% 表示知道，有 84.8% 表示不知道。

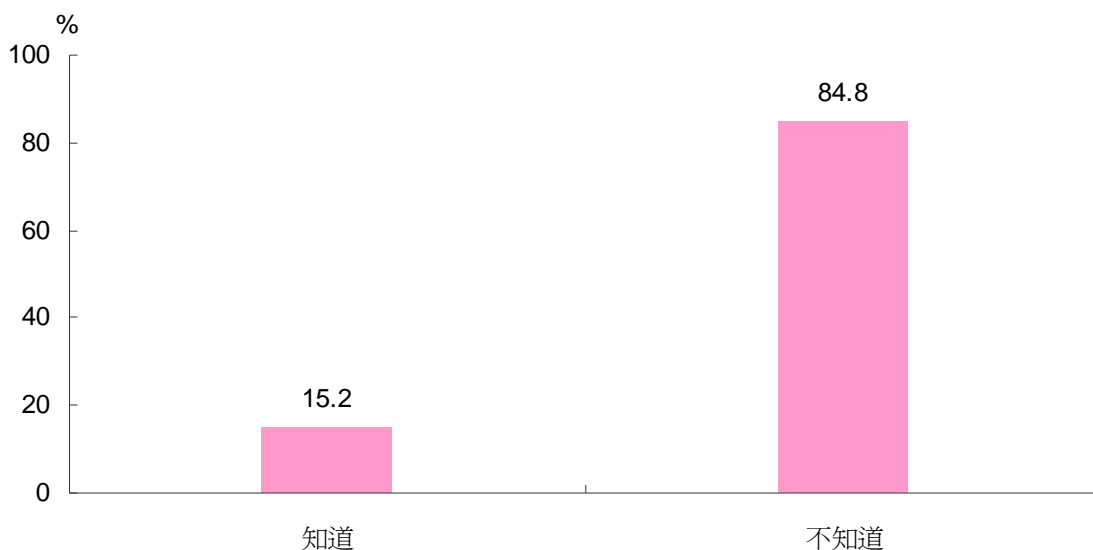


圖 5-94 民眾對高雄市所提供「假日門市」認知度
(n=225)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡層及監理站別之民眾，對該項措施的認知度無顯著差異存在，另在教育程度及職業等變項中，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 33-1）

(二) 使用度為 14.2%

詢問知道該項措施的 34 位民眾：「請問，您有沒有使用過？」調查發現，有 14.2% 使用過此項措施，85.8% 表示沒有使用過。

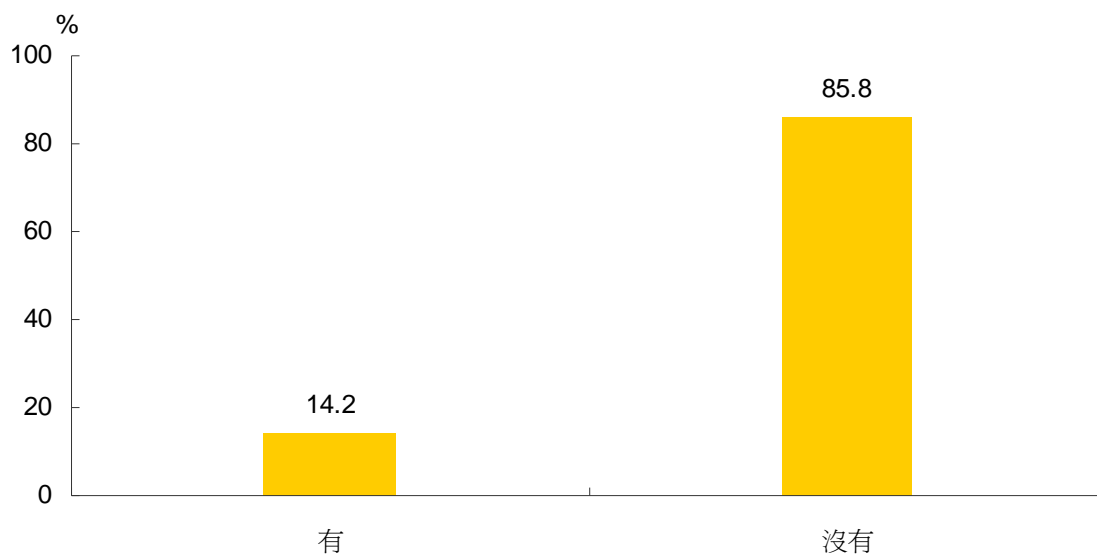


圖 5-95 民眾對高雄市所提供「假日門市」使用情形
(n=34)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 33-2)

(三) 滿意度為 100.0%

詢問知道該項措施且有使用過的 5 位民眾：「請問，您對此項服務滿意度？」調查發現，有 100.0% 表示滿意(其中 31.6% 非常滿意，68.4% 滿意)。

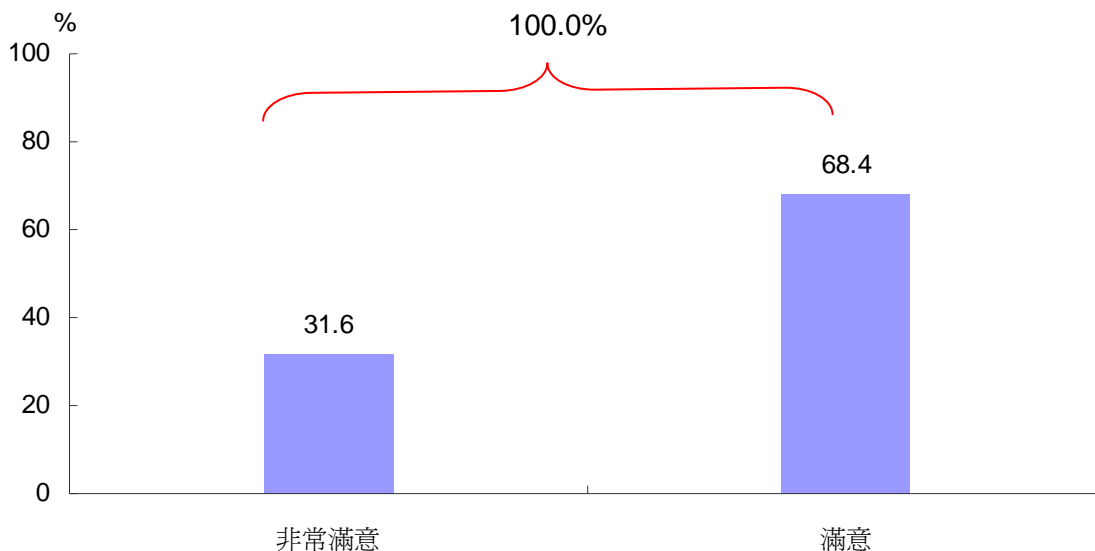


圖 5-96 民眾對高雄市所提供「假日門市」滿意度 (n=5)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 33-3)

(四) 未來會考慮使用此項措施的意願為 85.6%

詢問不知道該項措施的 191 位民眾：「請問，未來是否會考慮使用？」調查發現，有 85.6% 表示會，11.0% 表示不會，3.4% 表示還不確定。

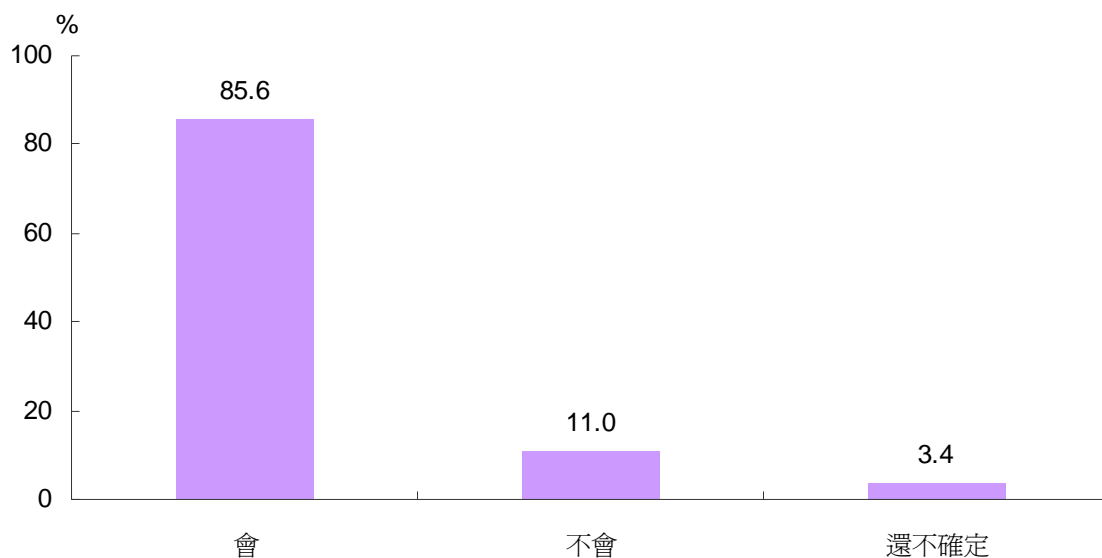


圖 5-97 民眾對高雄市所提供「假日門市」未來可能考慮使用情形 (n=191)

經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業及監理站別之民眾，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 33-4)

(五) 不會考慮使用此項措施的原因

對高雄市所提供「假日門市」此項措施，表示未來不會考慮使用的民眾(n=21)，進一步詢問「請問，您未來不會考慮使用的原因⁴⁹？」調查發現，主要原因在於「假日開放的時段未能符合民眾需求」、「非在地人/路途遙遠」及「非在地人/路途遙遠」，其他原因詳見下表。

表 5-112 民眾對高雄市所提供「假日門市」未來不會考慮使用的原因

單位：人次、%

未來不會考慮使用的原因	人次	百分比
1 假日開放的時段未能符合民眾需求	8	38.3
2 非在地人/路途遙遠	7	31.1
3 避開假日人潮可能會很多，會選擇平日去	6	28.5

⁴⁹ 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) 滿意度為 92.9%

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 92.9%表示滿意(其中 20.4%非常滿意，72.5%滿意)；有 1.1%表示普通；有 6.0%表示不滿意(其中 4.7%不太滿意，1.3%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，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「整體服務品質」滿意度如下圖所示：

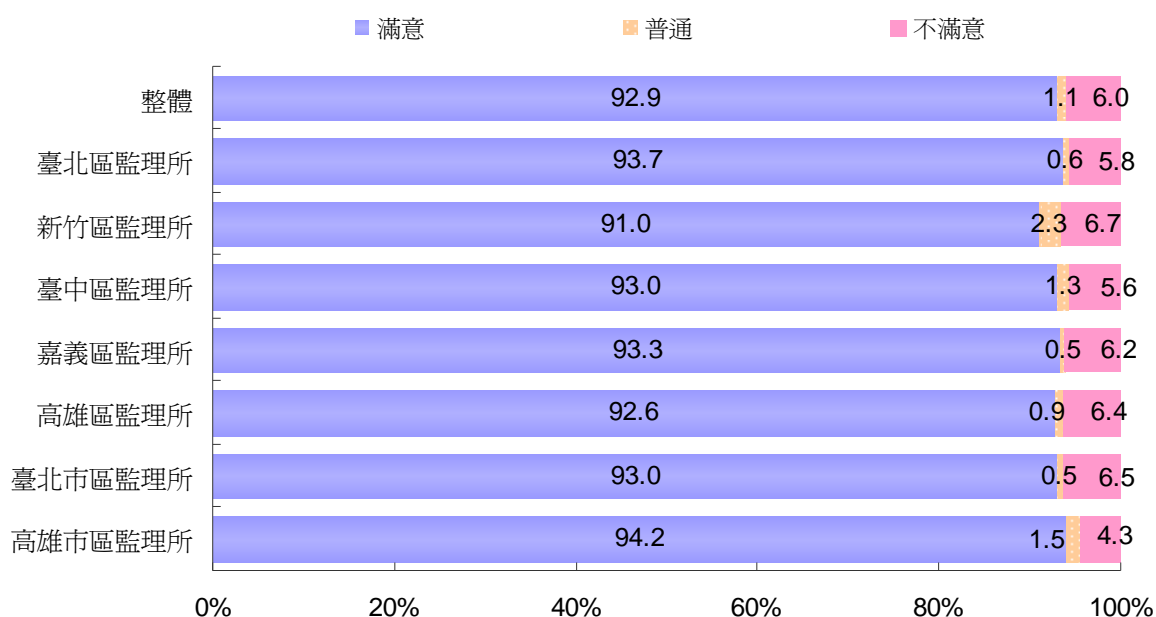


圖 5-98 民眾對「監理所(站)整體服務品質」滿意度
(n=2,471)

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 34)

- 性別：男性表示滿意(93.1%)的比例略高於女性(92.7%)。
- 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(97.8%)較高，30~未滿 40 歲的民眾，表示不滿意的比例(9.0%)較高。

(二) 整體服務品質評價分數為 80.7 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 80.7 分。經由變異數檢定發現，不同監理所洽公之民眾，整體評價分數無顯著差異存在。

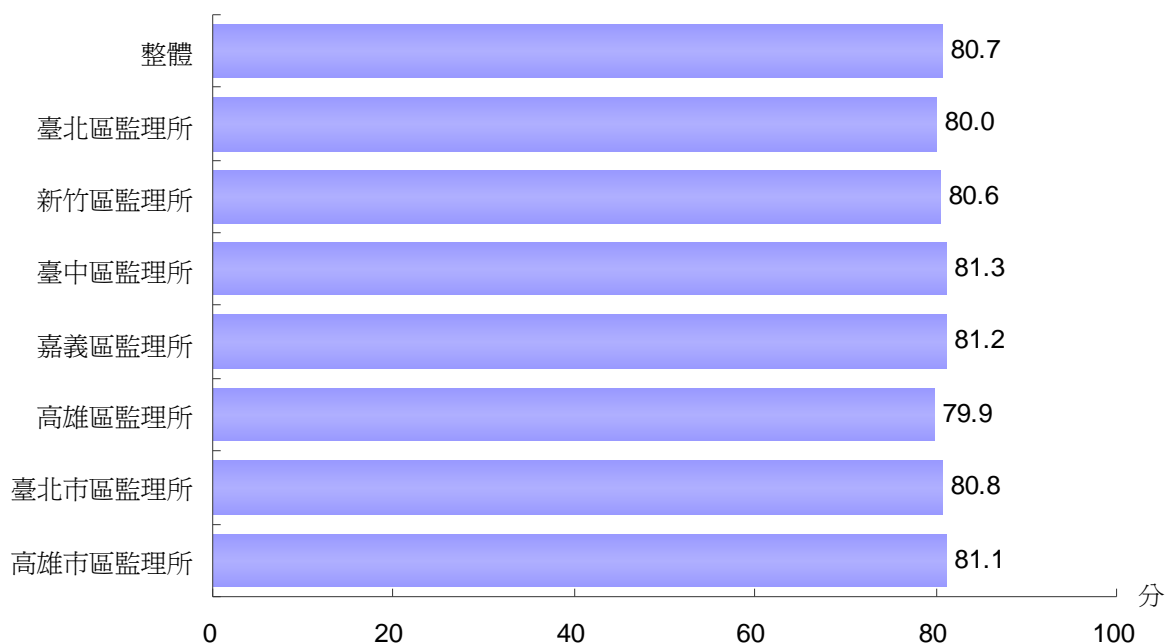


圖 5-99 民眾對「監理所(站)整體服務品質」評價平均分數
(n=2,471)

另外，經由變異數分析檢定發現，不同的教育程度之民眾，對監理所(站)整體服務品質評價分數有顯著差異存在，不同的性別、年齡層及職業之民眾，對監理所(站)整體服務品質評價分數則無顯著差異存在，結果如下所示。(詳見附錄 I 表 35)

- 教育程度別：大學教育程度者對監理所(站)整體服務品質評價分數為 79.6 分，與其他教育程度者相比，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「窗口人員服務態度」(9.9%)及「窗口服務的等候時間」(8.6%)的問題，其次認為應該要解決「停車位不足」(6.9%)的問題。

另有約 3%~5%的民眾認為應該要提昇「整體環境整潔及綠美化程度」、「提升服務流程快速性」、「增加服務窗口或人員」、「加強便民措施及重要政策宣導」及改善「動線安排」，另有 40.1%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。

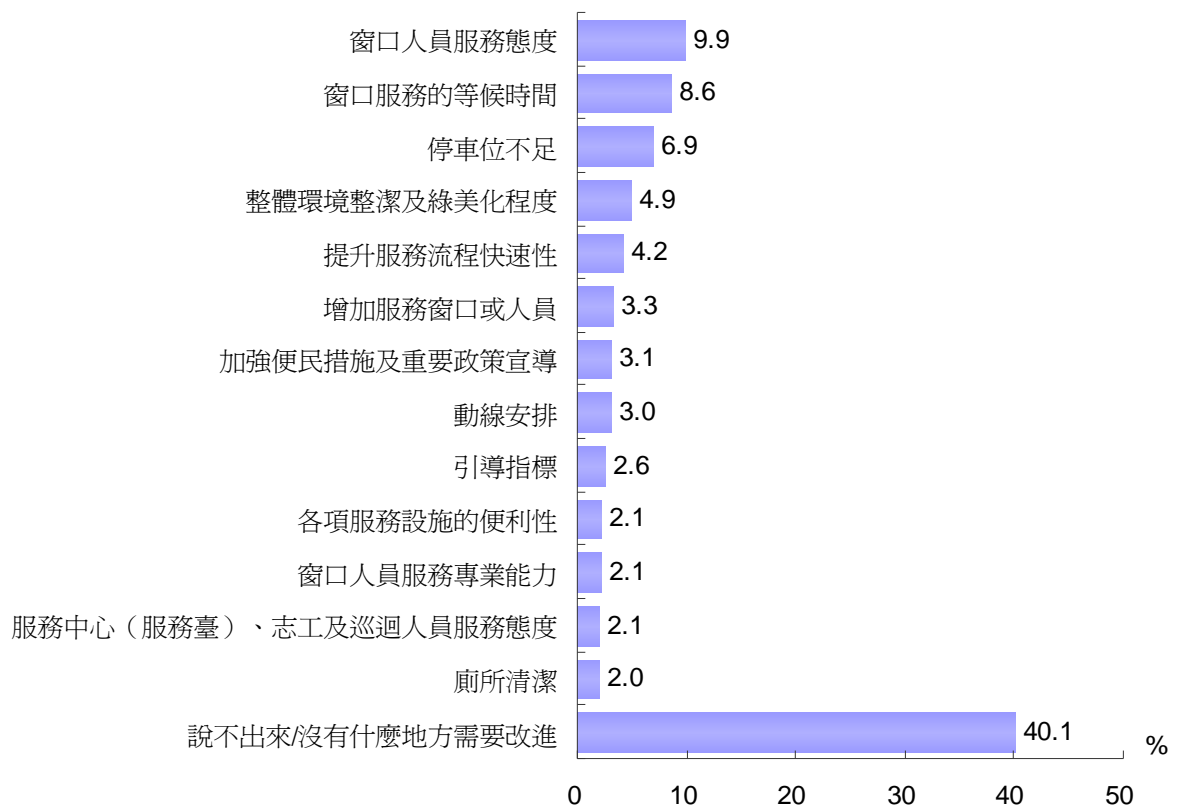


圖 5-100 民眾認為監理所(站)應優先改進的項目
(n=2,471)

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 37）

表 5-113 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		
■ 停車位不足	170	6.9
■ 整體環境整潔及綠美化程度	121	4.9
■ 動線安排	75	3.0
■ 引導指標	63	2.6
■ 各項服務設施的便利性	53	2.1
■ 廁所清潔	49	2.0
■ 民眾等候空間的設計	48	1.9
■ 建築物外觀老舊，予以整修翻新	42	1.7
■ 洽公空間太小、不夠寬敞	37	1.5
■ 等候座椅太少、不足	32	1.3
■ 考照場地過於老舊	21	0.8
■ 停車處或戶外區應設置遮陽棚	20	0.8
■ 加強鄰近地區交通便利性/周邊交通不便	17	0.7
■ 洽公環境悶熱，未開冷氣/洽公區冷氣不涼	16	0.7
■ 設置無障礙空間設施/缺乏無障礙空間之設計	13	0.5
■ 驗車場地太小	9	0.4
■ 加強廁所的採光與照明/廁所燈光太暗	9	0.3
■ 汰換辦公場所老舊設備，改善硬體品質	8	0.3
■ 增所廁所/廁所數量少不敷使用	6	0.2
■ 增加汽機車路考場地	4	0.2
■ 改善廁所老舊設備破損情形/廁所太過老舊	3	0.1
■ 筆試用電腦速度太慢，影響考生作答	3	0.1
■ 增加汽車驗車場地	2	0.1

表 5-113 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		
■ 窗口人員服務態度	245	9.9
■ 窗口服務的等候時間	212	8.6
■ 窗口人員服務專業能力	52	2.1
■ 服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員服務態度	52	2.1
■ 車輛檢驗人員的服務態度	28	1.1
■ 駕照考驗人員的服務態度	17	0.7
■ 車輛檢驗人員專業知識不足	13	0.5
■ 車輛檢驗人員檢驗標準不一	10	0.4
■ 汰換新血，員工結構傾向年輕化	6	0.2
■ 窗口(或服務臺)人員應主動協助民眾申辦、引導服務	5	0.2
■ 考照規定標準不一	4	0.2
■ 驗車過於嚴苛幾近刁難	4	0.2
■ 人員操守	4	0.2
■ 服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員服務專業能力	2	0.1
便民服務面向		
■ 提升服務流程快速性	103	4.2
■ 增加服務窗口或人員	81	3.3
■ 加強便民措施及重要政策宣導	77	3.1
■ 開設假日洽公時段	47	1.9
■ 推動跨機關便民服務，減少民眾往返奔波之勞	23	1.0
■ 減免牌照稅、減免汽機車燃料費	21	0.8
■ 加強監理業務主動通知服務(增加簡訊或 e-mail 等提醒服務，以免逾期受罰)	19	0.8
■ 提升郵件妥投(寄達)率/常未收到定檢、換發、繳費通知、罰單	13	0.5
■ 減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力	13	0.5
■ 實施汽燃費隨油徵收政策	12	0.5
■ 提升單一窗口功能	11	0.4
■ 能開放（增加）路考練習區或練車時段	10	0.4
■ 委託代收機構不應加收手續費	6	0.2
■ 開設夜間、午間洽公時段/延長服務時間	4	0.2
■ 提高監理站電話客服接通率/經常佔線或無人接聽	4	0.2
■ 做到「1 次告知服務」，減少民眾為申辦案件多次往返奔波之時間	3	0.1

表 5-113 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	42	1.7
■ 賡續開發監理業務線上 e 化申辦作業服務	16	0.7
■ 增加繳交罰款據點	11	0.4
■ 設立投訴管道，便於民眾投訴傳達不滿的心聲	8	0.3
■ 該給予逾期未繳通融或緩衝期，不要馬上提起行政訴訟	7	0.3
■ 更多服務業務委由民間辦理	6	0.3
■ 增加民間代檢廠	5	0.2
■ 簡化他人代辦程序	5	0.2
■ 比照行照，取消駕照定期換發制度	4	0.2
■ 民間代檢廠驗車標準寬鬆	3	0.1
■ 駕照路考更趨嚴格	3	0.1
■ 簡化監理網站操作介面	3	0.1
■ 增加監理所(站)服務據點	2	0.1
■ 應把駕照、行照整合成一張卡	1	0.1
說不出來/沒有什麼地方需要改進	990	40.1

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）⁵⁰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」。

⁵⁰ 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」。

另外，將今年相同題目與去年進行比較檢定，瞭解各項服務項目滿意度是否有明顯差異。

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

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」

- Q2 「動線安排」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

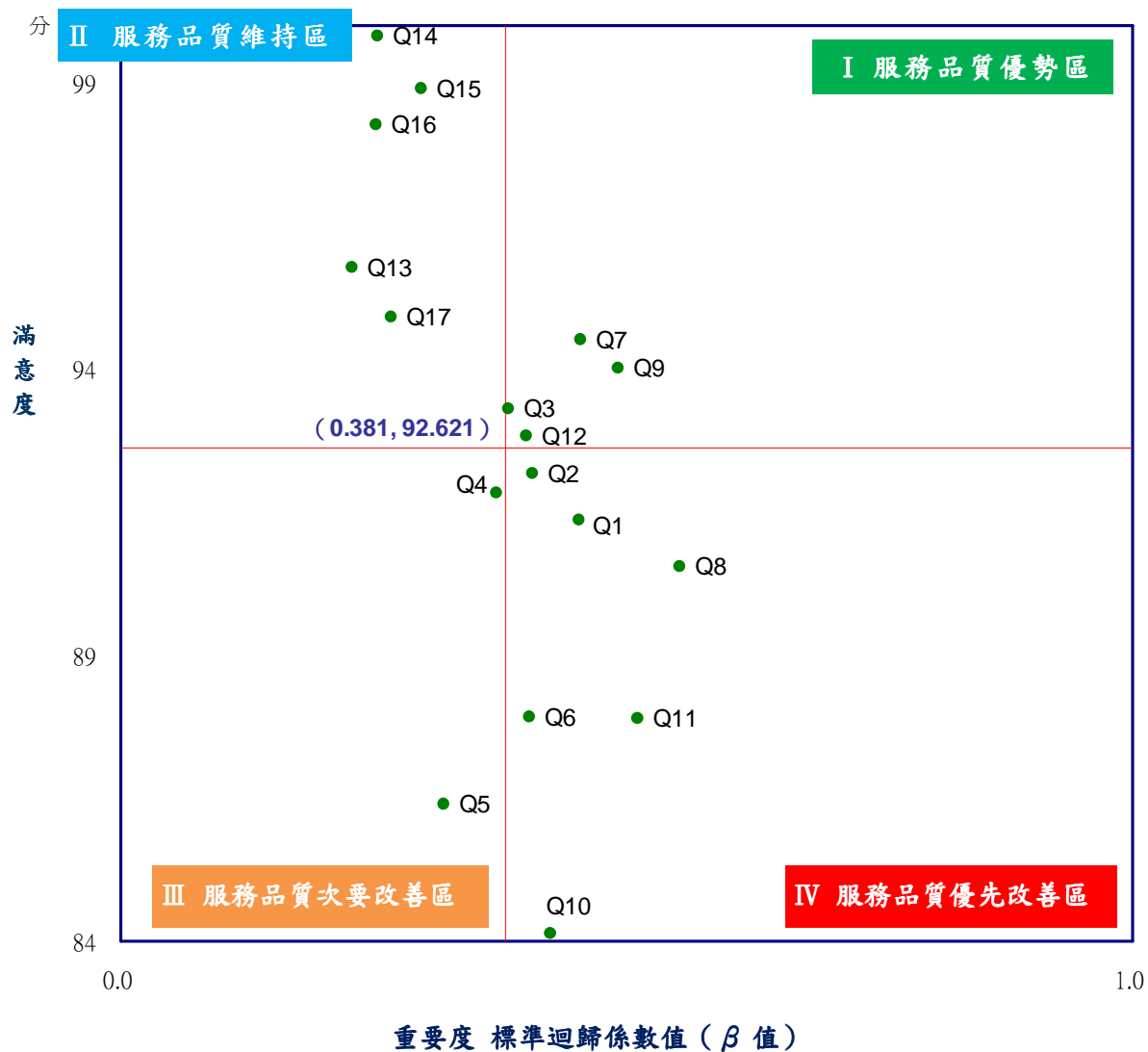


圖 5-101 整體監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-114 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	Q3. 各項服務設施的便利性	0.383	93.3	0.383	19.437	0.000*
	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.455	94.5	0.455	24.709	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.491	94.0	0.491	27.443	0.000*
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.401	92.8	0.401	7.943	0.000*
服務品質 維持區	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.229	95.8	0.229	11.594	0.000*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.255	99.8	0.255	6.561	0.000*
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.298	98.9	0.298	5.828	0.000*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.253	98.3	0.253	3.562	0.000*
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.268	94.9	0.268	6.608	0.000*
服務品質 次要改善區	Q4. 民眾等候空間的設計	0.372	91.8	0.372	19.717	0.000*
	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.319	86.4	0.319	16.579	0.000*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.453	91.4	0.453	24.750	0.000*
	Q2. 動線安排	0.406	92.2	0.406	21.964	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.404	87.9	0.404	14.468	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.552	90.5	0.552	32.797	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.425	84.1	0.425	23.244	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.512	87.9	0.512	9.996	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 80.7 分，較去年(101 年)83.7 分下降 3.0 分，經檢定後呈現顯著下降。

各監理所方面，除了嘉義區監理所及其轄站及高雄市區監理所其轄站，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下降。

表 5-115 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	102 年			101 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	2,471	80.7	11.2	2,712	83.7	9.1	↓ -3.0	◎
臺北區監理所及轄站	353	80.0	10.6	398	83.4	9.4	↓ -3.4	◎
臺北所	65	80.1	10.6	82	83.3	10.4	↓ -3.3	
板橋站	79	81.4	8.3	106	83.0	8.5	↓ -1.5	
基隆站	38	79.9	11.4	40	81.6	13.2	↓ -1.7	
宜蘭站	39	77.5	14.3	37	83.4	9.5	↓ -5.8	◎
花蓮站	44	79.5	11.2	32	86.3	6.5	↓ -6.8	◎
玉里分站	48	79.8	12.0	30	83.1	8.2	↓ -3.3	
蘆洲站	40	79.0	10.2	71	84.2	7.4	↓ -5.2	
新竹區監理所及轄站	352	80.6	10.7	359	83.6	9.1	↓ -3.0	◎
新竹所	55	79.6	10.8	44	84.5	6.8	↓ -5.0	
新竹市站	68	81.8	11.3	58	81.0	10.5	↑ 0.7	
桃園站	93	79.8	10.7	106	83.3	9.2	↓ -3.4	
中壢站	99	80.4	11.3	114	84.4	8.5	↓ -4.0	
苗栗站	37	81.4	7.3	37	85.4	8.6	↓ -3.9	
臺中區監理所及轄站	356	81.3	11.4	376	85.0	8.8	↓ -3.7	◎
臺中所	52	81.6	12.5	71	85.4	9.6	↓ -3.8	
臺中市站	102	81.1	10.4	85	84.4	9.1	↓ -3.3	
豐原站	44	84.9	8.1	59	84.9	7.8	↑ 0.1	
彰化站	66	79.6	10.1	93	83.3	9.0	↓ -3.7	
南投站	44	78.6	20.3	38	88.7	7.7	↓ -10.1	
埔里分站	48	82.2	9.1	30	86.7	6.6	↓ -4.6	

註 1：表中「樣本數」數字，皆為加權前樣本數。

表 5-115 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	102 年			101 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	2,471	80.7	11.2	2,712	83.7	9.1	↓ -3.0	◎
嘉義區監理所及轄站	357	81.2	12.0	399	83.1	9.5	↓ -1.9	
嘉義所	34	84.3	10.5	31	83.3	8.0	↑ 1.0	
嘉義市站	44	81.7	10.3	49	80.3	12.4	↑ 1.4	
麻豆站	36	81.1	12.9	60	84.5	7.3	↓ -3.3	
臺南站	133	81.3	13.3	150	83.0	10.6	↓ -1.7	
新營站	31	83.7	10.2	30	82.8	7.3	↑ 0.9	
雲林站	46	76.6	12.3	49	83.6	6.9	↓ -7.0	◎
東勢分站	33	79.8	8.9	30	84.8	8.0	↓ -5.0	
高雄區監理所及轄站	353	79.9	10.8	409	83.2	9.4	↓ -3.3	◎
高雄所	135	80.5	10.1	176	84.6	7.8	↓ -4.1	◎
旗山站	36	82.8	10.4	31	82.0	11.6	↑ 0.8	
屏東站	77	79.6	10.9	105	82.6	11.1	↓ -3.0	
臺東站	37	78.7	11.5	35	84.1	9.6	↓ -5.5	
澎湖站	33	79.1	10.0	32	82.1	7.4	↓ -3.0	
恆春分站	35	78.1	12.7	30	80.1	9.1	↓ -2.0	
臺北市區監理所及轄站	350	80.8	11.9	395	83.8	8.6	↓ -3.0	◎
臺北市所	196	81.3	10.5	223	82.9	9.2	↓ -1.7	
士林站	82	79.7	14.8	112	86.1	6.6	↓ -6.4	◎
金門站	42	80.3	12.7	30	81.2	9.0	↓ -0.8	
連江站	30	81.4	16.5	30	83.9	8.8	↓ -2.5	
高雄市區監理所及轄站	350	81.1	10.6	376	83.0	9.0	↓ -1.9	
高雄市所	180	81.8	10.0	165	82.9	8.9	↓ -1.0	
苓雅站	170	80.3	11.3	211	83.1	9.1	↓ -2.8	

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

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」

2.服務品質維持區

- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q18 「臺北所提供『親辦車道免費代客驗車』服務，便利民眾辦理車輛檢驗業務」
- Q19 「臺北所提供『窗口即時滿意度調查系統』，供洽公民眾即時反應服務滿意度」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」

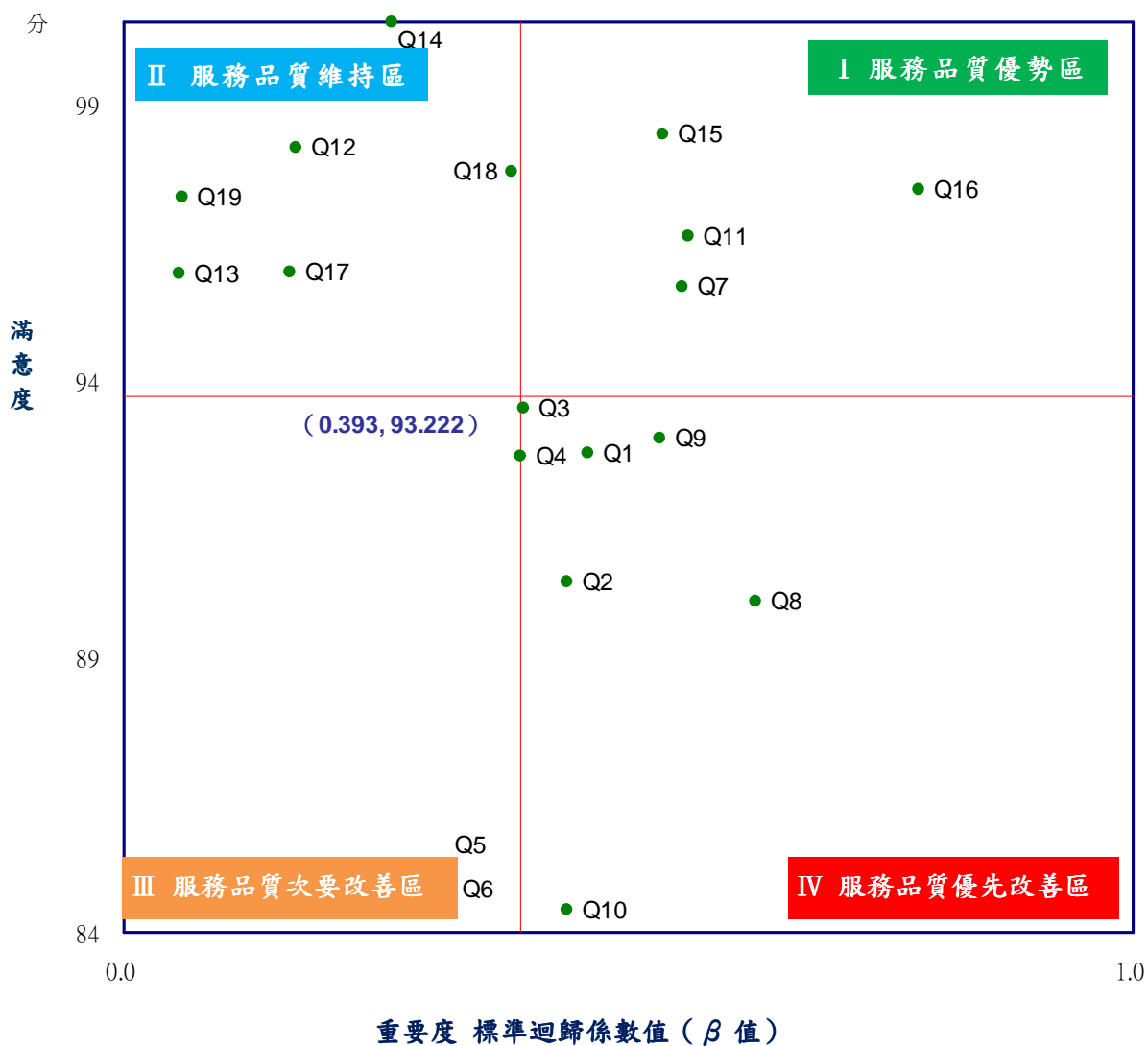


圖 5-102 臺北區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-116 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	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.553	95.2	0.553	14.115	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.559	96.1	0.559	5.348	0.000*
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.534	98.0	0.534	5.239	0.000*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.788	97.0	0.788	7.572	0.000*
服務品質 維持區	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.171	97.7	0.171	1.430	0.157
	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.054	95.5	0.054	1.168	0.244
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.265	100.0	0.265	2.942	0.004*
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.165	95.5	0.165	1.809	0.073
	Q18. 臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務，便利民眾辦理車輛檢驗業務	0.384	97.3	0.384	2.691	0.010*
	Q19. 臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」，供洽公民眾即時反應服務滿意度	0.057	96.8	0.057	2.580	0.799
服務品質 次要改善區	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.320	84.7	0.320	7.209	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.324	84.6	0.324	4.621	0.000*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.460	92.2	0.460	11.054	0.000*
	Q2. 動線安排	0.439	89.8	0.439	10.479	0.000*
	Q3. 各項服務設施的便利性	0.397	93.0	0.397	8.787	0.000*
	Q4. 民眾等候空間的設計	0.394	92.1	0.394	9.217	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.626	89.5	0.626	17.396	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.531	92.5	0.531	13.311	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.439	83.9	0.439	10.564	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。

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

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q20 「新竹所提供『假日門市』，不受戶籍限制，辦理多項監理業務」
- Q21 「新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率」

2.服務品質維持區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

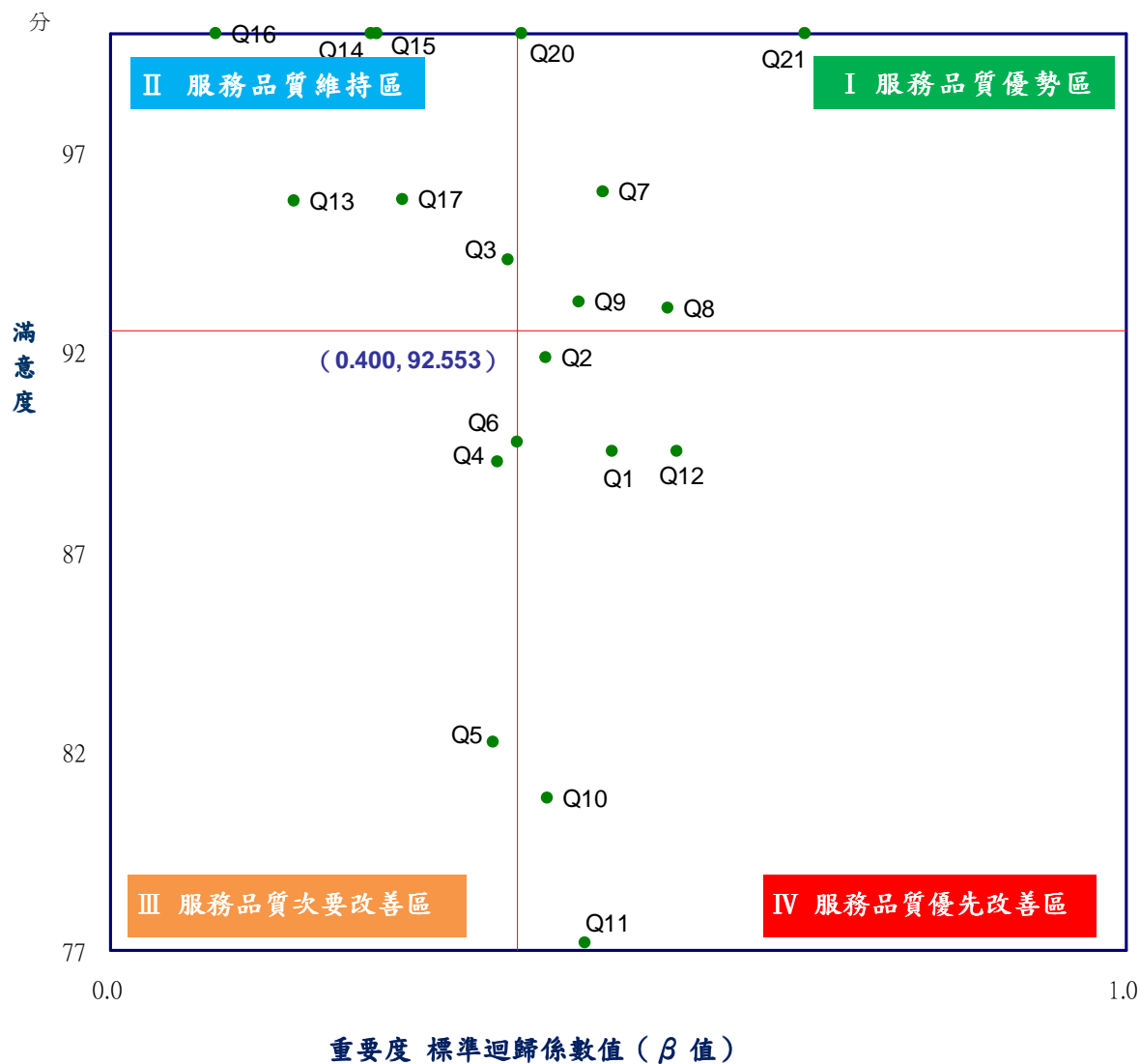


圖 5-103 新竹區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-117 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	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.486	96.0	0.486	11.030	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.550	93.1	0.550	11.345	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.461	93.3	0.461	10.331	0.000*
	Q20. 新竹所提供『假日門市』，不受戶籍限制，辦理多項監理業務	0.406	100.0	0.406	1.546	0.148
	Q21. 新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率	0.684	100.0	0.684	5.236	0.000*
服務品質 維持區	Q3. 各項服務設施的便利性	0.391	94.3	0.391	8.222	0.000*
	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.181	95.8	0.181	3.728	0.000*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.257	100.0	0.257	2.748	0.007*
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.262	100.0	0.262	2.019	0.048*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.104	100.0	0.104	5.930	0.558
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.288	95.8	0.288	2.875	0.005*
服務品質 次要改善區	Q4. 民眾等候空間的設計	0.382	89.3	0.382	8.367	0.000*
	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.378	82.2	0.378	8.237	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.400	89.8	0.400	5.975	0.000*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.494	89.5	0.494	11.366	0.000*
	Q2. 動線安排	0.428	91.9	0.428	9.595	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.430	80.8	0.430	9.689	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.467	77.2	0.467	2.927	0.006*
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.558	89.5	0.558	4.595	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

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q22 「臺中所提供『簡訊主動通知汽車定檢』服務」

2.服務品質維持區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q23 「臺中所提供『隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統』，以節省考生等待時間」

3.服務品質次要改善區

- Q2 「動線安排」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

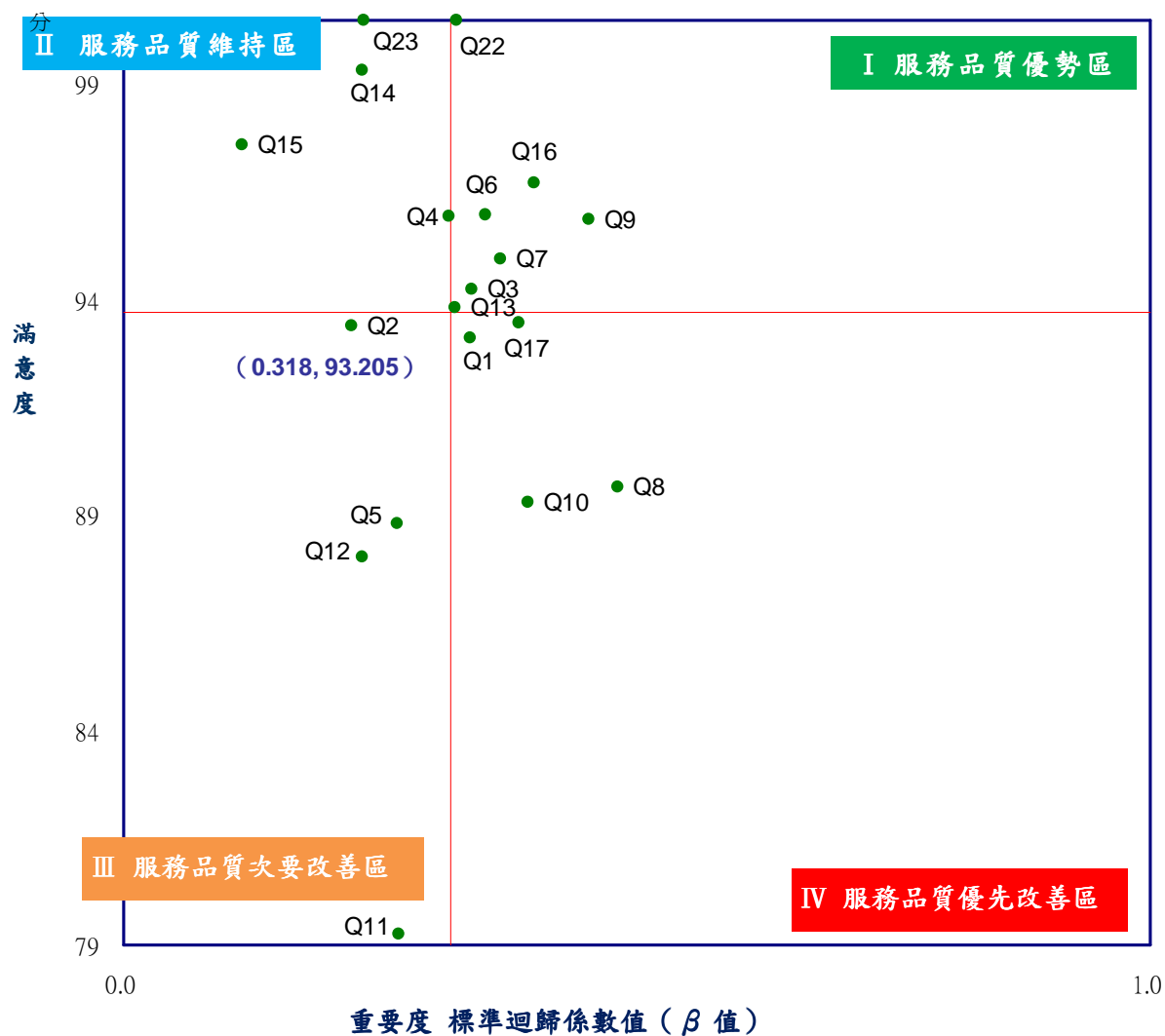


圖 5-104 臺中監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-118 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	Q3. 各項服務設施的便利	0.340	93.7	0.340	7.123	0.000*
	Q6. 所清潔的程度	0.352	95.5	0.352	5.426	0.000*
	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.367	94.4	0.367	8.097	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.454	95.4	0.454	10.569	0.000*
	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.322	93.3	0.322	7.111	0.000*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.399	96.2	0.399	2.605	0.013*
	Q22. 臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」服務	0.324	100.0	0.324	2.076	0.045*
服務品質 維持區	Q4. 民眾等候空間的設計	0.317	95.4	0.317	6.955	0.000*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.233	98.8	0.233	2.332	0.022*
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.116	97.1	0.116	0.909	0.367
	Q23. 臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	0.235	100.0	0.235	1.825	0.073
服務品質 次要改善區	Q2. 動線安排	0.222	92.9	0.222	4.733	0.000*
	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.267	88.3	0.267	5.754	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.268	78.7	0.268	1.791	0.081
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.232	87.5	0.232	2.105	0.038*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.338	92.6	0.338	7.386	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.482	89.2	0.482	11.527	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.394	88.8	0.394	8.983	0.000*
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.385	93.0	0.385	3.770	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。

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

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」

2.服務品質維持區

- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q24 「嘉義所推動『車輛檢驗電腦化』於車輛檢驗後，列印車輛檢驗狀況報告表，告知民眾愛車應注意事項」
- Q25 「嘉義所提供『結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務(如違規裁罰繳款)』」

3.服務品質次要改善區

- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q2 「動線安排」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

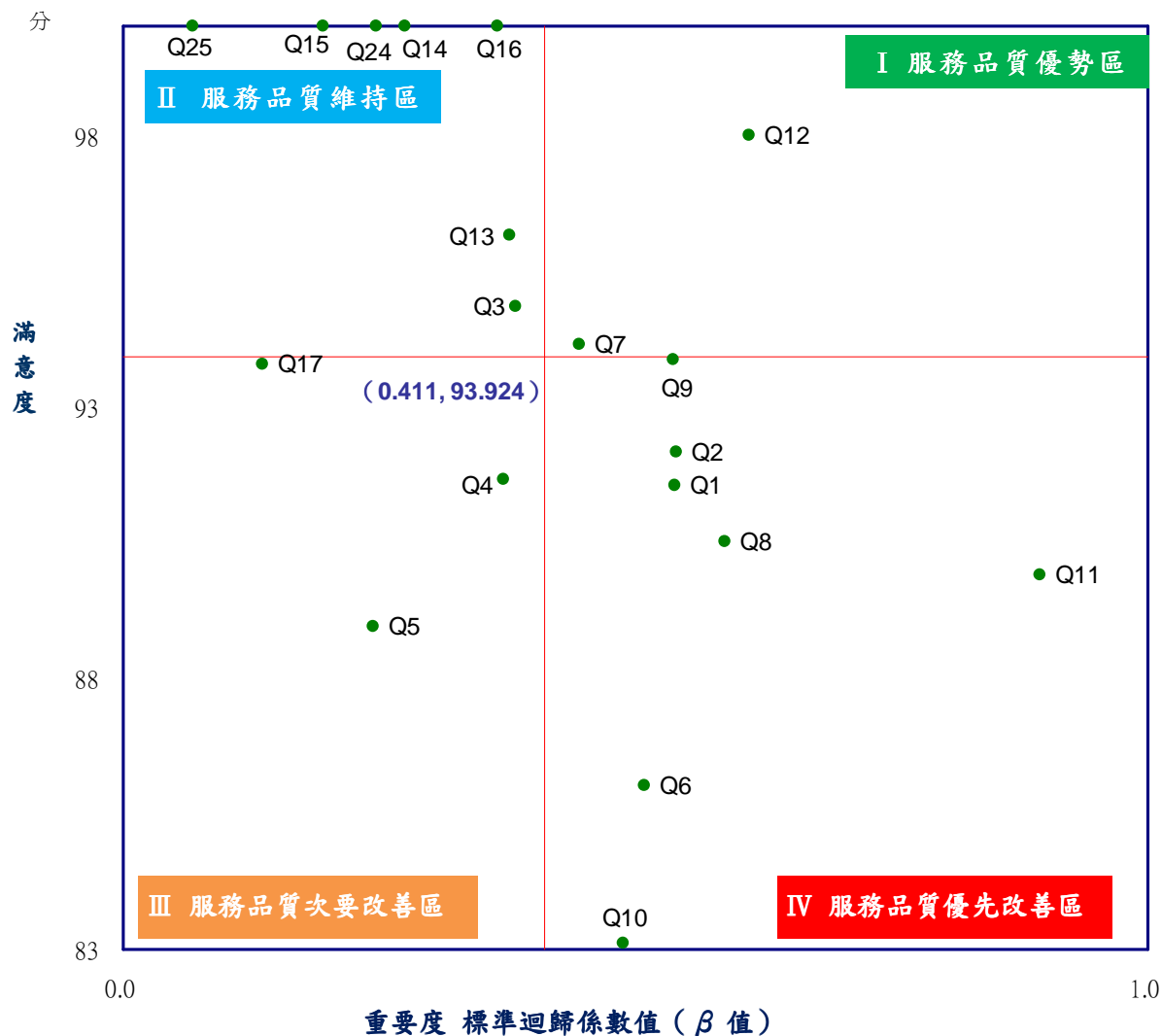


圖 5-105 嘉義區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-119 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	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.446	94.1	0.446	9.490	0.000
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.611	98.0	0.611	5.797	0.000
服務品質 維持區	Q3. 各項服務設施的便利性	0.383	94.8	0.383	7.684	0.000
	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.377	96.2	0.377	7.930	0.000
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.276	100.0	0.276	2.888	0.005
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.196	100.0	0.196	1.414	0.164
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.366	100.0	0.366	1.685	0.109
	Q24. 嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」於車輛檢驗後，列印車輛檢驗狀況報告表，告知民眾愛車應注意事項	0.248	100.0	0.248	1.080	0.295
	Q25. 嘉義所提供「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務(如違規裁罰繳款)」	0.068	100.0	0.068	0.172	0.869
服務品質 次要改善區	Q4. 民眾等候空間的設計	0.371	91.6	0.371	7.765	0.000
	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.245	88.9	0.245	4.918	0.000
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.135	93.8	0.135	1.120	0.267
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.538	91.6	0.538	12.301	0.000
	Q2. 動線安排	0.540	92.2	0.540	12.541	0.000
	Q6. 廁所清潔的程度	0.509	86.0	0.509	7.975	0.000
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.588	90.5	0.588	14.210	0.000
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.537	93.8	0.537	12.219	0.000
	Q10. 窗口服務等候時間	0.488	83.1	0.488	10.932	0.000
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.895	89.9	0.895	11.959	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

- Q1 「引導指標」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q27 「高雄所提供『窗口滿意度調查』服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受」

2.服務品質維持區

- Q2 「動線安排」
- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q26 「高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」

4.服務品質優先改善區

- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q10 「窗口服務等候時間」

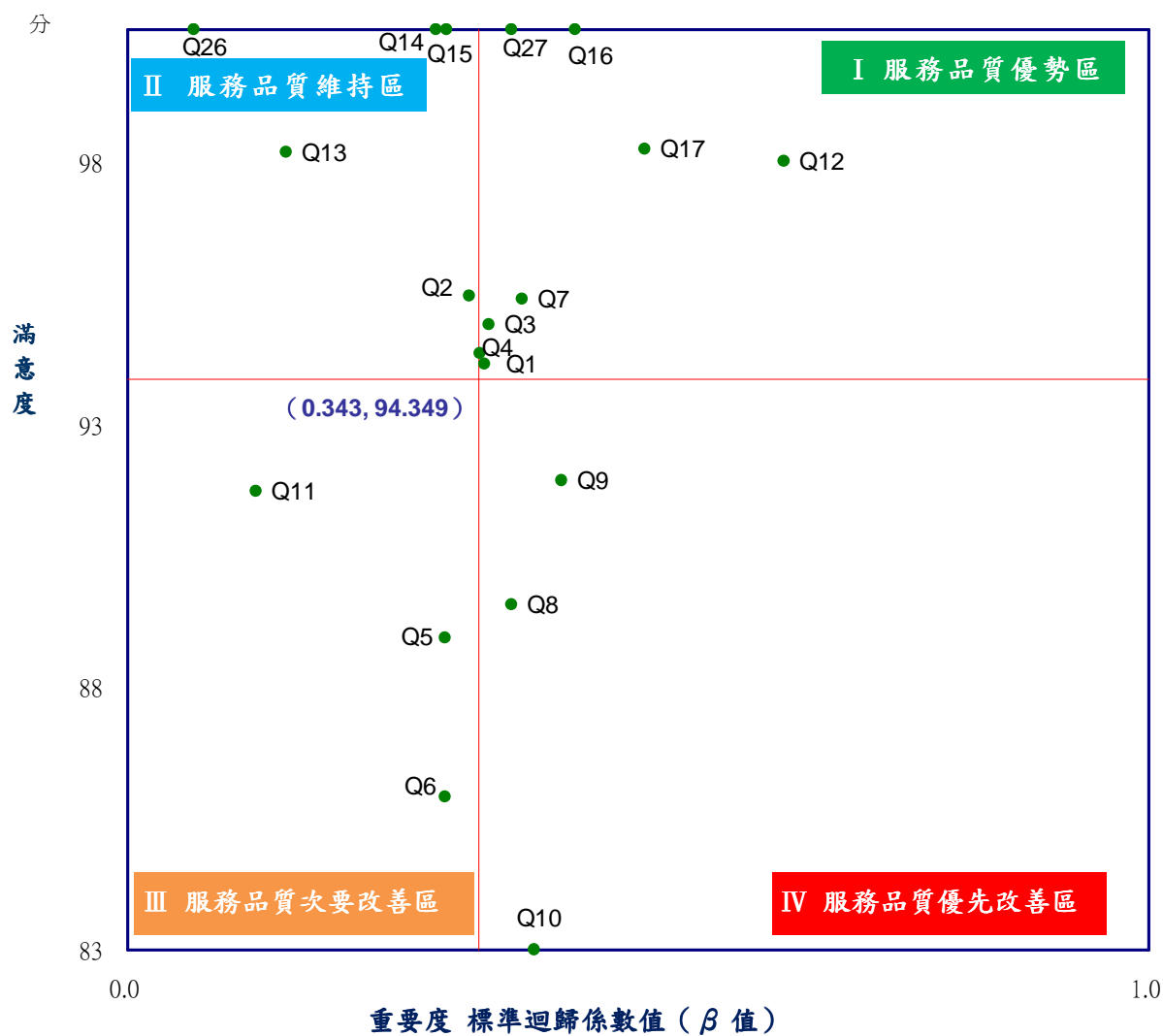


圖 5-106 高雄區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-120 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	Q1. 引導指標	0.350	93.6	0.350	0.750	0.000*
	Q3. 各項服務設施的便利性	0.354	94.4	0.354	5.723	0.000*
	Q4. 民眾等候空間的設計	0.345	93.8	0.345	5.741	0.000*
	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.387	94.9	0.387	6.453	0.000*
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.643	97.5	0.643	4.143	0.000*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.438	100.0	0.438	1.786	0.097
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.507	97.7	0.507	4.169	0.000*
	Q27. 高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受	0.377	100.0	0.377	1.096	0.308
服務品質 維持區	Q2. 動線安排	0.334	94.9	0.334	5.558	0.000*
	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.155	97.7	0.155	2.456	0.015*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.303	100.0	0.303	2.540	0.014*
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.313	100.0	0.313	1.779	0.086
	Q26. 高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施	0.066	100.0	0.066	0.220	0.830
服務品質 次要改善區	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.311	88.4	0.311	5.121	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.312	85.4	0.312	3.236	0.002*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.125	91.2	0.125	6.667	0.510
服務品質優 先改善區	Q8. 窗口人員的服務態度	0.377	89.1	0.377	6.373	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.425	91.4	0.425	7.259	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.399	82.5	0.399	6.810	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。

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

- Q2 「動線安排」
- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」
- Q28 「臺北市所提供『車輛定檢簡訊通知』的便民措施」

3.服務品質次要改善區

- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q29 「臺北市所提供『汽車號牌網路選號』服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼」

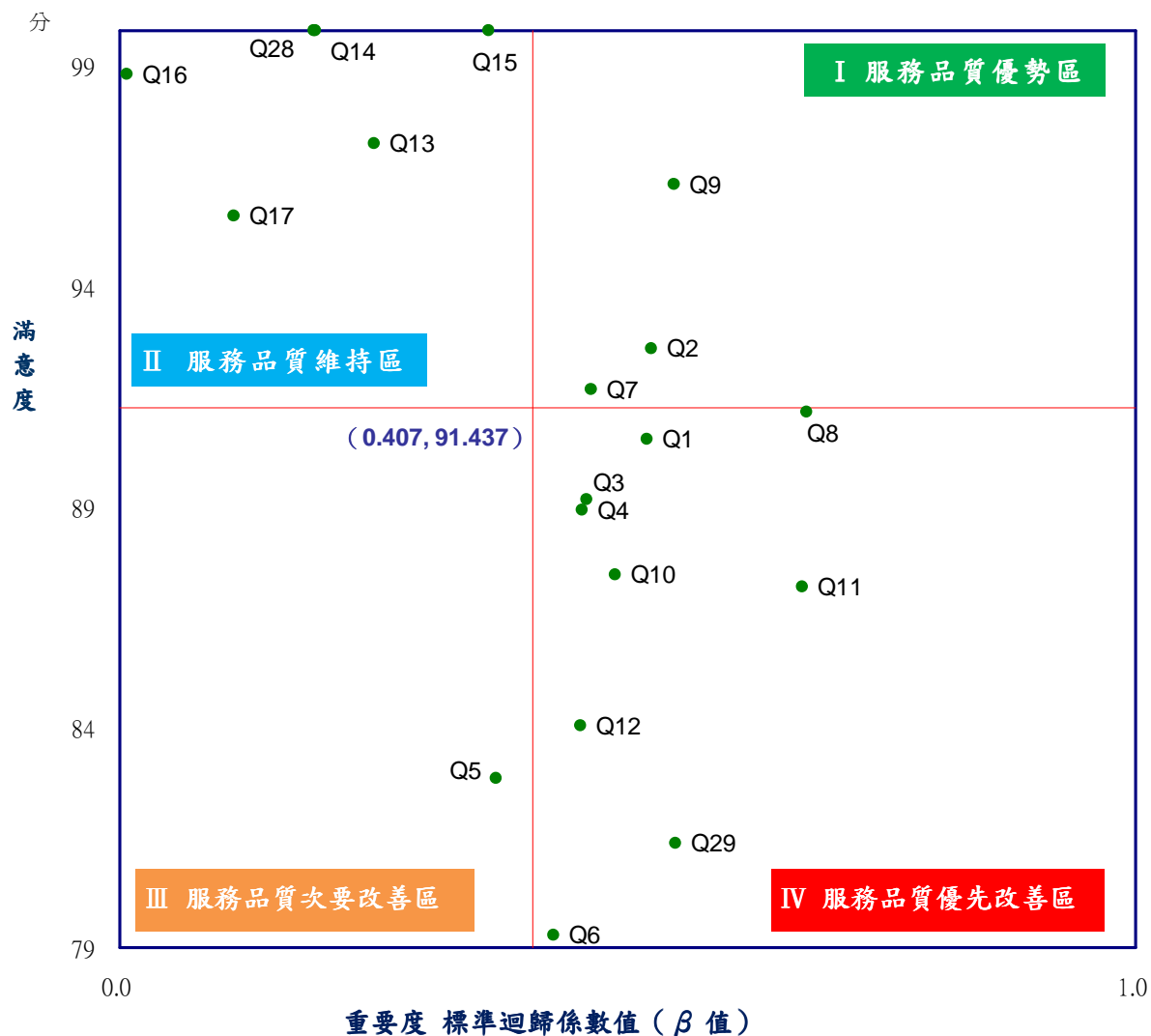


圖 5-107 臺北市區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-121 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	Q2. 動線安排	0.523	92.8	0.523	10.090	0.000*
	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.464	91.9	0.464	8.235	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.546	96.5	0.546	10.567	0.000*
服務品質 維持區	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.251	97.4	0.251	4.246	0.000*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.193	100.0	0.193	1.663	0.101
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.364	100.0	0.364	2.383	0.022*
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.008	99.0	0.008	0.041	0.968
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.113	95.8	0.113	1.086	0.280
	Q28. 臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	0.192	100.0	0.192	1.186	0.243
服務品質 次要改善區	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.371	83.0	0.371	6.493	0.000*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.519	90.7	0.519	9.851	0.000*
	Q3. 各項服務設施的便利性	0.460	89.4	0.460	8.025	0.000*
	Q4. 民眾等候空間的設計	0.456	89.1	0.456	8.370	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.427	79.5	0.427	5.047	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.677	91.3	0.677	15.177	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.488	87.7	0.488	9.256	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.672	87.4	0.672	6.506	0.000*
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.454	84.2	0.454	2.177	0.043*
	Q29. 臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼	0.548	81.6	0.548	2.197	0.050*

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

- Q7 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」
- Q9 「窗口人員服務的專業能力」
- Q31 「高雄市所特別規劃『假日門市』，提供多項監理服務」

2.服務品質維持區

- Q13 「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」
- Q14 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」
- Q15 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
- Q16 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」

3.服務品質次要改善區

- Q2 「動線安排」
- Q3 「各項服務設施的便利性」
- Q4 「民眾等候空間的設計」
- Q5 「整體環境整潔及綠美化的程度」
- Q10 「窗口服務等候時間」
- Q17 「『電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」

4.服務品質優先改善區

- Q1 「引導指標」
- Q6 「廁所清潔的程度」
- Q8 「窗口人員的服務態度」
- Q11 「車輛檢驗人員的服務態度」
- Q12 「駕照考驗人員的服務態度」
- Q30 「高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個『安全駕駛教育中心』，至校園、社區推動港都安全駕駛系列活動，講解機車、自行車之騎乘技巧，宣導道路交通安全觀念」

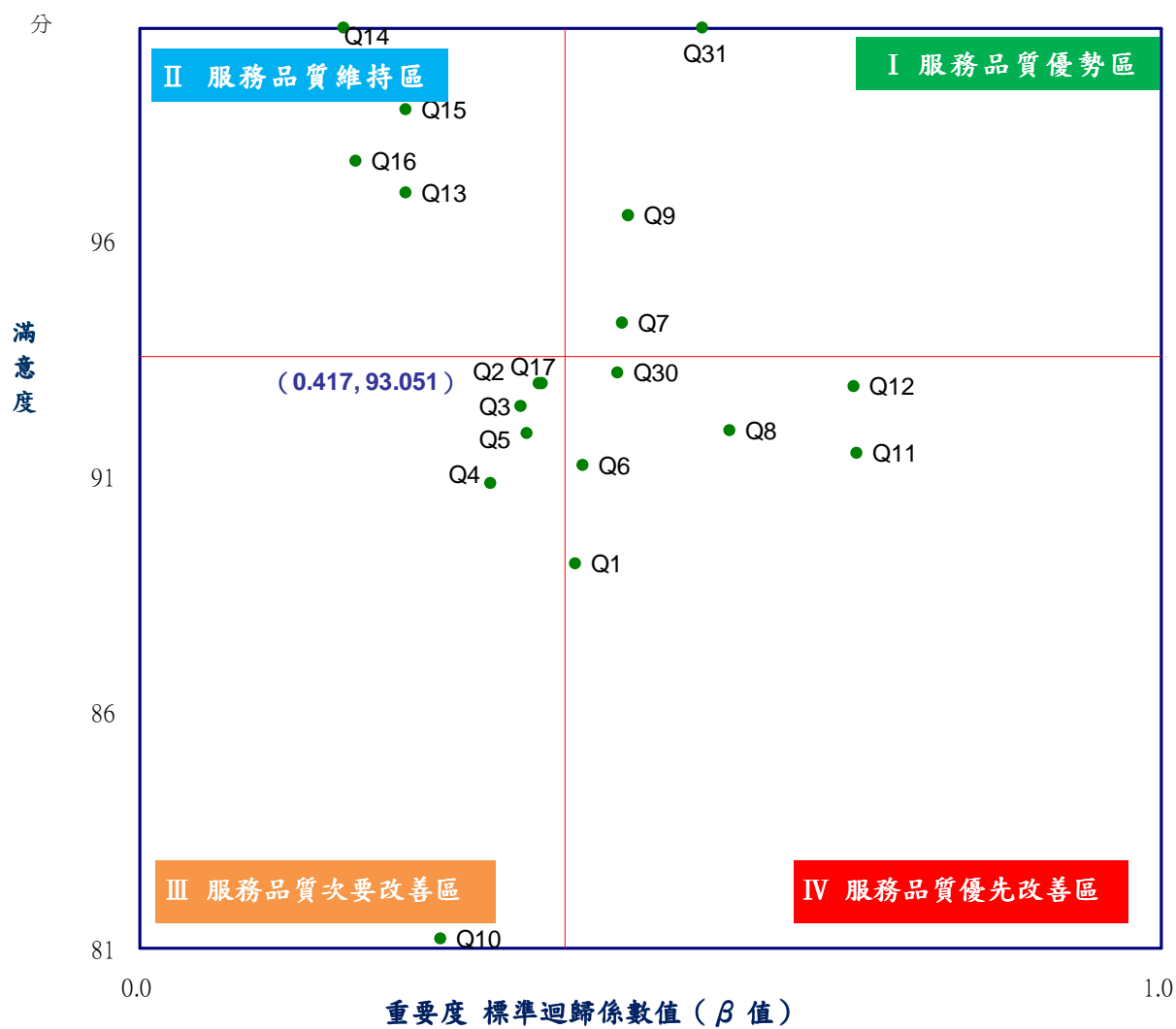


圖 5-108 高雄市區監理所(站)重要度-滿意度模型

表 5-122 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	Q7. 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.473	93.7	0.473	7.748	0.000*
	Q9. 窗口人員服務的專業能力	0.479	96.0	0.479	7.891	0.000*
	Q31. 高雄市所特別規劃「假日門市」，提供多項監理服務	0.552	100.0	0.552	1.12	0.348
服務品質 維持區	Q13. 取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	0.260	96.5	0.260	3.992	0.000*
	Q14. 汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	0.200	100.0	0.200	1.536	0.130
	Q15. 委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	0.261	98.3	0.261	1.618	0.114
	Q16. 在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	0.212	97.2	0.212	0.802	0.436
服務品質 次要改善區	Q2. 動線安排	0.391	92.5	0.391	6.336	0.000*
	Q3. 各項服務設施的便利性	0.374	92.0	0.374	5.725	0.000*
	Q4. 民眾等候空間的設計	0.344	90.3	0.344	5.421	0.000*
	Q5. 整體環境整潔及綠美化的程度	0.379	91.4	0.379	6.088	0.000*
	Q10. 窗口服務等候時間	0.295	80.7	0.295	4.589	0.000*
	Q17. 電子公路監理網網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	0.393	92.4	0.393	3.197	0.002*
服務品質優 先改善區	Q1. 引導指標	0.427	88.6	0.427	6.949	0.000*
	Q6. 廁所清潔的程度	0.435	90.7	0.435	4.652	0.000*
	Q8. 窗口人員的服務態度	0.578	91.5	0.578	10.509	0.000*
	Q11. 車輛檢驗人員的服務態度	0.702	91.0	0.702	4.397	0.000*
	Q12. 駕照考驗人員的服務態度	0.699	92.4	0.699	4.906	0.000*
	Q30. 高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」	0.468	92.7	0.468	7.313	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。

柒、民眾是否曾透過其他方式洽辦監理業務

一、民眾過去 1 年有無透過其他方式洽辦監理業務

針對過去 1 年沒有到過監理所站洽公的民眾，進一步詢問：「請問，您最近 1 年有沒有透過其它方式辦理過監理業務（例如：補換發行照、補換異動駕照、汽車檢驗、機車檢驗、違規裁罰、繳稅等）？調查發現，有 41.3% 表示有，58.7% 表示沒有。

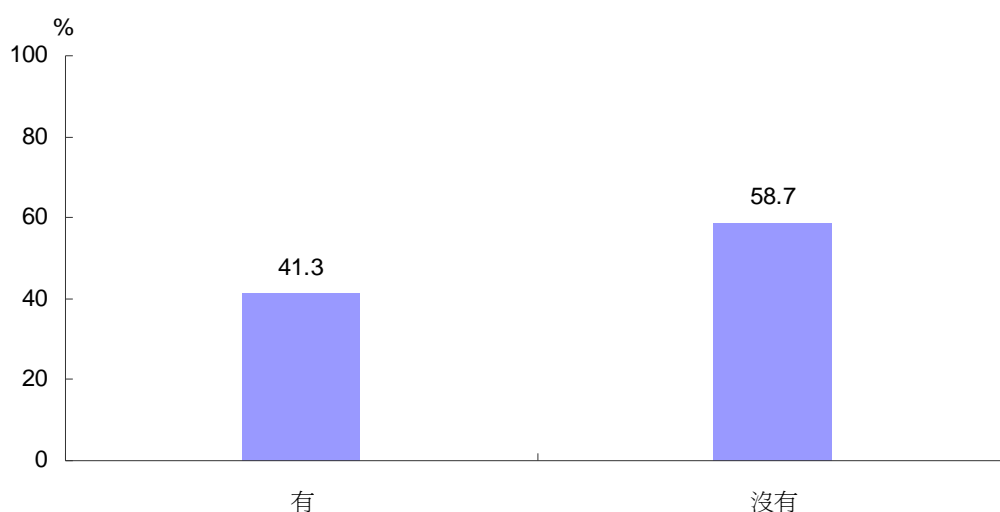


圖 5-109 民眾過去 1 年是否曾透過其他方式辦理監理業務
(n=5,705)

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，對是否曾透過其他方式辦理監理業務皆有顯著差異存在，結果如下所示：(詳見附錄 I 表 38)

- 性別：男性表示過去 1 年曾透過其他方式辦理監理業務的比例(48.7%)高於女性(34.9%)。
- 年齡別：與整體比例相比，30~未滿 60 歲的民眾表示曾透過其他方式辦理監理業務的比例(50.4%以上)較高，30 歲以下及 60 歲以上民眾表示沒有的比例(69.3%以上)較高。
- 教育程度別：與整體比例相比，專科及研究所以上程度的民眾曾透過其他方式辦理監理業務的比例(53.7%以上)較高，小學及以下程度的民眾，表示沒有的比例(78.7%)較高。
- 職業別：與整體比例相比，職業別為自營商、專業人士及主管、

民營企業職員、藍領工作者，表示曾透過其他方式辦理監理業務的比例(51.3%以上)較高，學生、無業及退休者表示沒有的比例(71.1%以上)較高。

- 地 區 別：與整體比例相比，居住在中部地區的民眾，表示曾透過其他方式辦理監理業務的比例(48.0%)較高。

二、民眾所辦理的業務種類

過去 1 年曾透過其他方式辦理監理業務的民眾(n=2,357)中，所辦理的業務⁵¹以「繳稅(費)」及「汽車檢驗(複驗)」為主，各占 32.9%及 29.9%，其次為「換補發行照」(20.2%)、「換補發駕照」(13.9%)及「機車檢驗」(10.2%)，辦理其他業務類別的比例均不到 5%，請見下表。

表 5-123 民眾透過其他方式辦理的業務種類

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 繳稅(費)	776	32.9	9 車籍變更	8	0.3
2 汽車檢驗(複驗)	705	29.9	10 車輛報廢	6	0.3
3 換補發行照	477	20.2	11 溢收汽燃費退費	4	0.2
4 換補發駕照	328	13.9	12 駕照審驗	3	0.1
5 機車檢驗	241	10.2	13 報考駕照	2	0.1
6 違規裁罰	115	4.9	14 註銷牌照	2	0.1
7 車輛領牌	36	1.5	15 諮詢監理業務相關事宜	2	0.1
8 車輛過戶	26	1.1	16 辦理停駛	1	0.1

⁵¹ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

三、透過何種方式辦理監理業務

過去 1 年曾透過其他方式辦理監理業務的民眾(n=2,357)中，主要透過⁵²「超商」及「代檢廠」辦理，比例各占 29.9%及 25.5%，其次透過「機車行」(10.0%)、「郵局」(6.7%)、「通信 / 郵寄」(5.7%)及「修車廠 / 汽保廠」(5.2%)，透過其他方式辦理業務的比例均不到 5%，請見下表。

表 5-124 民眾透過何種方式辦理監理業務

單位：人次、%

辦理業務方式	人次	百分比	辦理業務方式	人次	百分比
1 超商	705	29.9	13 網路銀行	21	0.9
2 代檢廠	600	25.5	14 實體 ATM	11	0.4
3 機車行	236	10.0	15 電話語音	9	0.4
4 郵局	157	6.7	16 加油站	8	0.4
5 通信 / 郵寄	134	5.7	17 保險業者	8	0.3
6 修車廠 / 汽保廠	122	5.2	18 交通事件裁決所	8	0.3
7 委託親友至監理站代辦	103	4.4	19 行動監理站	7	0.3
8 車商 / 汽車銷售業	49	2.1	20 鄉鎮市區公所	7	0.3
9 監理代辦人	48	2.1	21 戶政事務所	5	0.2
10 銀行	48	2.0	22 台北地下街便民服務(東區簡易工作站)	2	0.1
11 網路	34	1.4	23 駕訓班	1	0.1
12 農會	32	1.4	24 台北市汽車駕駛員職業工會(西區簡易工作站)	1	0.1

⁵² 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

四、民眾透過此種方式辦理監理業務的滿意度

(一) 滿意度為 96.9%

詢問民眾：「請問，您對於這次透過此種方式辦理監理業務，覺得滿不滿意？」調查發現，有 96.9% 表示滿意(其中 34.5% 非常滿意，62.3% 滿意)；有 1.7% 表示不滿意(其中 1.5% 不太滿意，0.2% 非常不滿意)，另有 1.4% 表示不知道/無意見。

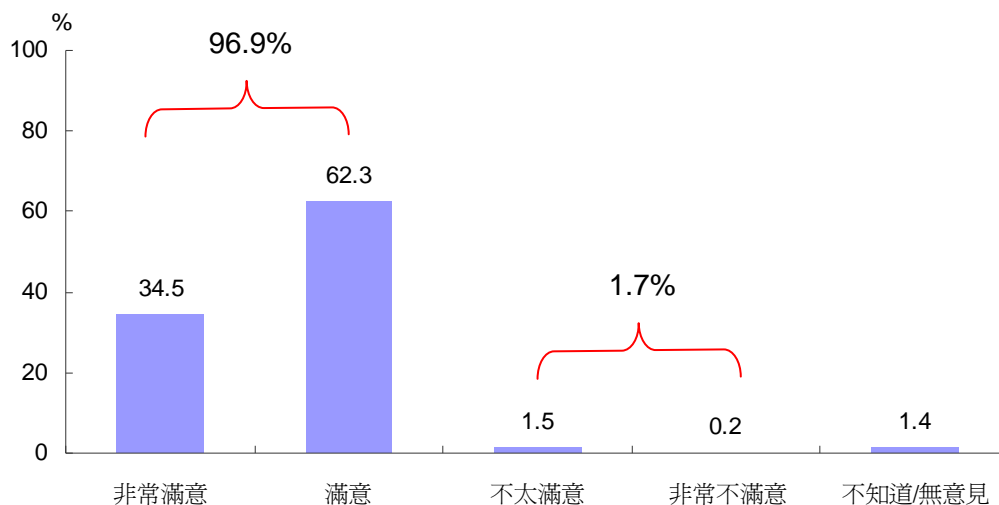


圖 5-110 民眾對透過此種方式辦理監理業務滿意度
(n=2,357)

另外，經由交叉分析與卡方分析檢定發現，不同的性別、年齡別及地區別之民眾，對該項議題的看法無顯著差異存在，另在教育程度、職業別及辦理方式等變項中，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 39)

(二) 不滿意的原因

對辦理監理業務表示不滿意的民眾(n=40)，進一步詢問「請問，您為什麼不滿意⁵³？」調查發現，主要原因在於「需加收手續費」及「部分管道需要用實體帳單才能繳納，無法補單繳納」，其他原因詳見下圖。

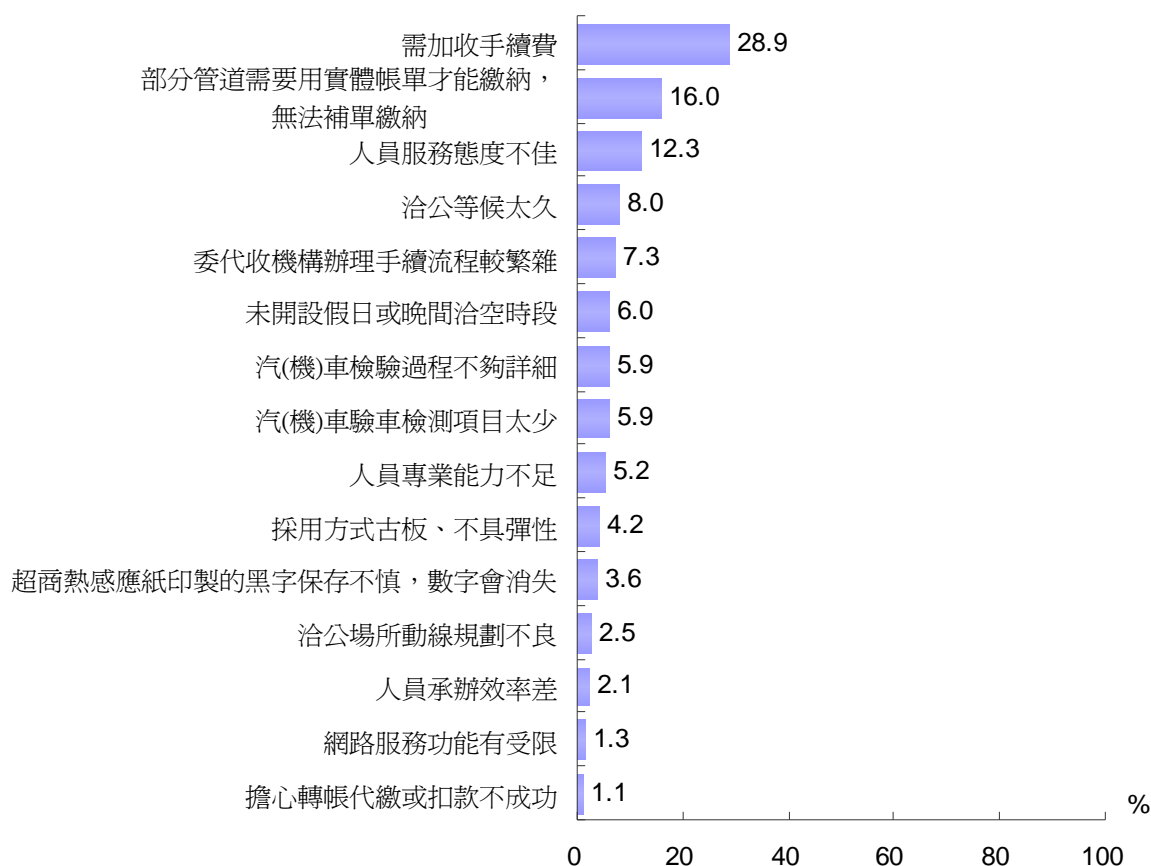


圖 5-111 民眾對透過此種方式辦理監理業務不滿意原因 (n=40)

⁵³ 此題為複選題，故百分比加總超過 100%。

(三) 辦理方式與不滿意的原因交叉分析

將民眾辦理監理業務的方式與不滿意的原因進行交叉分析⁵⁴，發現透過超商辦理監理業務者，不滿意的原因在於「需加收手續費」、「超商熱感應紙印製的黑字保存不慎，數字會消失」以及「人員專業能力不足」。

透過代檢廠辦理監理業務者，不滿意的原因在於「未開設假日或晚間洽空時段」、「汽(機)車驗車檢測項目太少」、「汽(機)車檢驗過程不夠詳細」、「人員服務態度不佳」。

透過郵局辦理監理業務者，不滿意的原因在於「需要用實體帳單才能繳納，無法補單繳納」、「需加收手續費」及「委代收機構辦理手續流程較繁雜」。

表 5-125 民眾辦理監理方式與不滿意原因分析

單位：人次

項目別	不滿意原因								
	樣本數	需要用實體帳單才能繳納，無法補單繳納	需加收手續費	未開設假日或晚間洽空時段	汽(機)車驗車檢測項目太少	汽(機)車檢驗過程不夠詳細	洽公等候太久	洽公場所動線規劃不良	委代收機構辦理手續流程較繁雜
Total	49	7	11	4	2	2	4	1	4
超商	11	2	4	-	-	-	1	-	-
網路銀行	1	1	-	-	-	-	-	-	-
通信 / 郵寄	1	-	-	-	-	-	-	-	-
網路	3	-	2	-	-	-	-	-	-
電話語音	1	-	-	-	-	-	-	-	-
代檢廠	11	-	1	2	2	2	1	1	-
委託親友至監理站代辦	1	-	-	-	-	-	-	-	-
機車行	1	-	-	-	-	-	-	-	-
車商 / 汽車銷售業	1	-	-	-	-	-	-	-	1
郵局	13	3	4	1	-	-	1	-	2
銀行	3	1	-	1	-	-	-	-	1
戶政事務所	1	-	-	-	-	-	-	-	-
行動監理站	1	-	-	-	-	-	1	-	-

⁵⁴對辦理監理業務表示不滿意的民眾樣本數原為 40 筆，但因加權之故，上表數字不足 1 的部分，以 1 表示，故細項加總高於 40 筆。

表 5-125 民眾辦理監理方式與不滿意原因分析(續)

單位：人次

項目別	不滿意原因							
	樣本數	人員服務 態度不佳	超商熱感 應紙印製 的黑字保 存不慎，數 字會消失	擔心轉帳代 繳或扣款不 成功	網路服務 功能有受 限	採用方式 古板、不 具彈性	人員專業 能力不足	人員承辦 效率差
Total	49	5	1	1	1	2	3	1
超商	11	-	1	1	-	1	1	-
網路銀行	1	-	-	-	-	-	-	-
通信 / 郵寄	1	-	-	-	-	1	-	-
網路	3	-	-	-	1	-	-	-
電話語音	1	1	-	-	-	-	-	-
代檢廠	11	2	-	-	-	-	-	-
委託親友至監理站代辦	1	1	-	-	-	-	-	-
機車行	1	-	-	-	-	-	1	-
車商 / 汽車銷售業	1	-	-	-	-	-	-	-
郵局	13	-	-	-	-	-	1	1
銀行	3	-	-	-	-	-	-	-
戶政事務所	1	1	-	-	-	-	-	-
行動監理站	1	-	-	-	-	-	-	-

第六章 監理所站服務品質滿意度性別統計分析

為了了解民眾對監理所站滿意度評價是否會因性別而有所差異，以下將從性別觀點加以探討本次調查結果。

一、前往監理所站辦理監理業務性別結構

在全體受訪民眾中(n=8,174)，男性在過去 1 年曾前往監理所站辦理監理業務的比例為 34.2%，女性為 26.3%。

從年齡層看來，與整體比例相比，男性中以 18~未滿 20 歲的民眾，去過監理所站洽公的比例較為明顯(50.0%)。女性則以 18~未滿 20 歲(38.8%)、40~未滿 60 歲(32.4%-34.8%)的比例較為明顯。從此項數據看來，監理所站所服務的對象，在性別上各有不同的年齡族群。

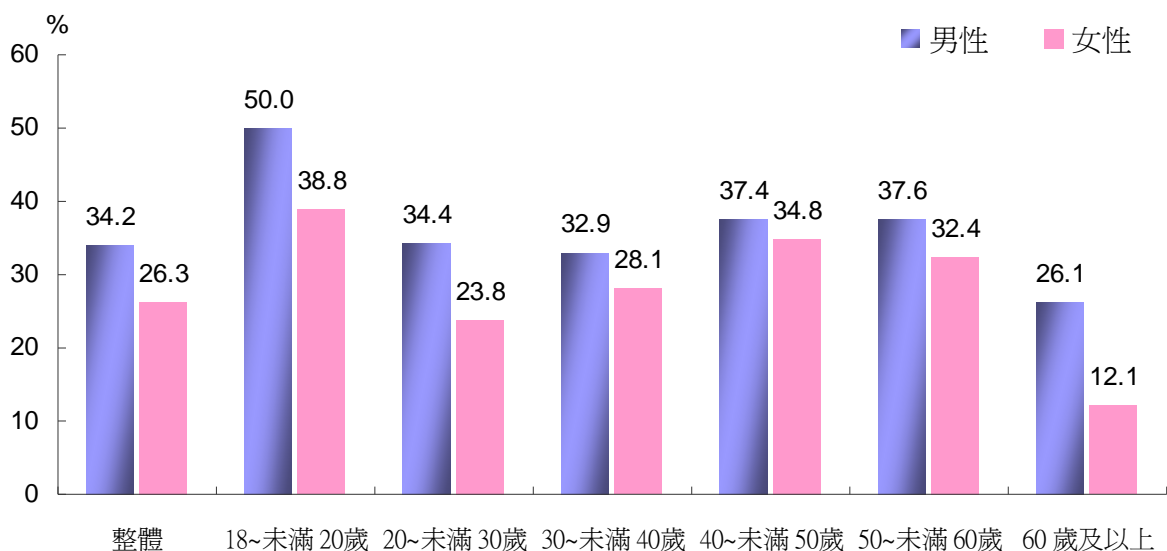


圖 5-112 過去 1 年曾至監理所站洽公民眾性別及年齡分佈狀況 (n=8,174)

二、辦理監理業務類別性別結構

從民眾辦理監理業務前 10 項看來，與整體比例相較，男性辦理「汽車檢驗(複驗)」(12.0%)的比例較高，女性「報考駕照」(15.7%)及「繳稅(費)」(14.7%)的比例較高。

表 5-126 不同性別之民眾所辦理的業務類別

單位：%

業務類別	整體	男性	女性
1 換補發行照	33.0	33.7	32.1
2 換補發駕照	31.6	31.0	32.2
3 報考駕照	13.9	12.4	15.7
4 繳稅(費)	13.0	11.8	14.7
5 汽車檢驗(複驗)	9.3	12.0	5.9
6 違規裁罰	7.2	8.0	6.1
7 車輛過戶	7.0	7.7	6.1
8 機車檢驗	4.5	4.5	4.4
9 車輛報廢	3.9	3.9	3.8
10 車籍變更	1.7	1.4	2.2

三、洽公環境設施滿意度評價

在監理所站洽公環境評價方面，在「引導指標」、「各項服務設施便利性」及「等候空間設計」等面向上，不因性別的不同而有所差異。

但在「動線安排」、「整體環境整潔及綠美化程度」及「廁所清潔程度」上，女性表示不滿意的比例各為 10.2%、15.4%及 13.5%皆高於男性不滿意的比例(各為 5.8%、11.7%及 10.7%)，詳見下表。

表 5-127 不同性別之民眾對各項「洽公環境設施」滿意度

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見
			計	非常 滿意	滿意	計	不滿意	非常 不滿意	
引導指標	2,471	100.0	88.0	16.3	71.7	8.3	7.6	0.8	3.6
男性	1,385	100.0	88.9	17.7	71.2	7.5	6.9	0.6	3.6
女性	1,086	100.0	86.9	14.5	72.4	9.4	8.4	1.0	3.7
動線安排	2,471	100.0	91.0	15.5	75.5	7.7	7.1	0.6	1.3
男性	1,385	100.0	92.8	17.1	75.8	5.8	5.4	0.4	1.4
女性	1,086	100.0	88.6	13.5	75.2	10.2	9.3	0.9	1.1
各項服務設施便利性	2,252	100.0	91.3	22.2	69.1	6.6	5.6	0.9	2.2
男性	1,270	100.0	91.0	22.0	69.0	6.9	5.4	1.4	2.2
女性	982	100.0	91.7	22.4	69.3	6.2	5.9	0.3	2.2
等候空間設計	2,471	100.0	90.3	19.9	70.4	8.0	7.3	0.7	1.7
男性	1,385	100.0	91.1	19.5	71.6	7.5	6.9	0.6	1.4
女性	1,086	100.0	89.2	20.5	68.7	8.7	8.0	0.7	2.1
整體環境整潔及綠美化程度	2,471	100.0	84.7	17.0	67.7	13.3	12.2	1.1	2.0
男性	1,385	100.0	86.7	17.7	69.0	11.7	10.5	1.2	1.6
女性	1,086	100.0	82.1	16.1	66.0	15.4	14.4	1.0	2.4
廁所清潔程度	1,107	100.0	85.6	18.1	67.5	11.8	10.0	1.8	2.7
男性	694	100.0	86.7	16.4	70.4	10.7	8.8	1.9	2.5
女性	413	100.0	83.6	20.9	62.6	13.5	11.9	1.6	2.9

在洽公環境各面向上，針對在性別上較有差異的項目進行年齡與性別的交叉分析，發現在「動線安排」上，以 18~未滿 20 歲(19.2%)及 30~未滿 40 歲(15.1%)的女性，表示不滿意的比例較男性為高。

在「整體環境整潔及綠美化程度」上，以 30~未滿 40 歲、50 歲以上的女性，表示不滿意(13.8%以上)的比例較男性為高。

在「廁所清潔程度」上，以 50 歲以上的女性，表示不滿意(13.8%以上)的比例較男性為高。

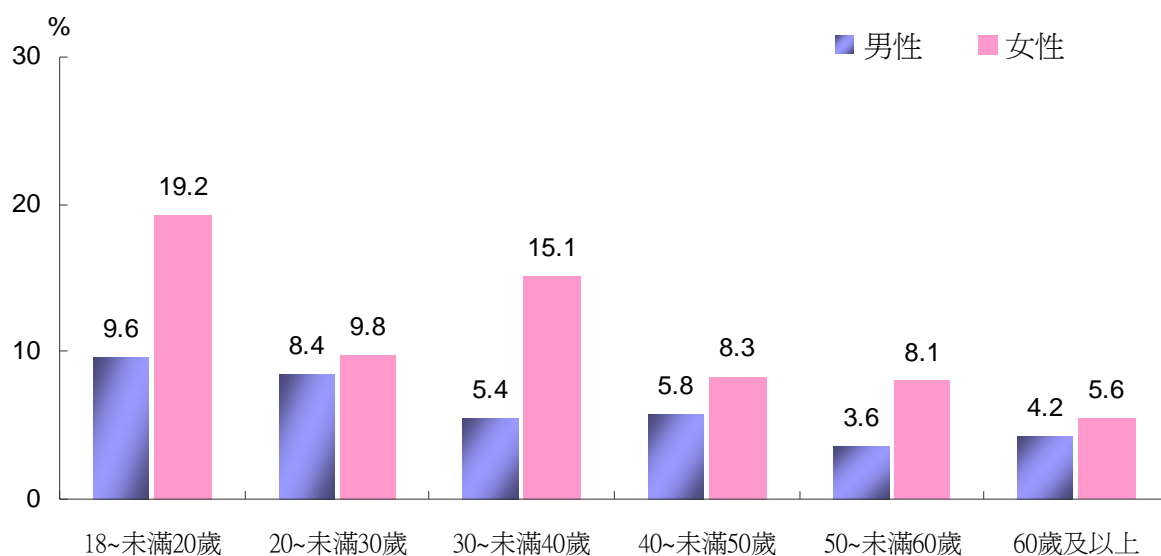


圖 5-113 對「動線安排」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=191)

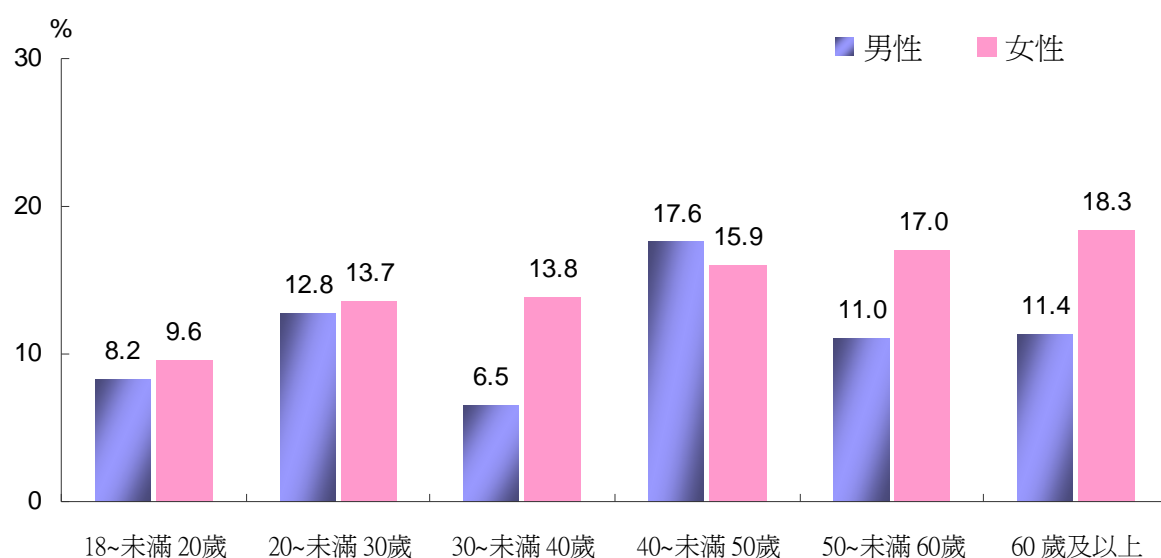


圖 5-114 對「整體環境整潔及綠美化程度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=329)

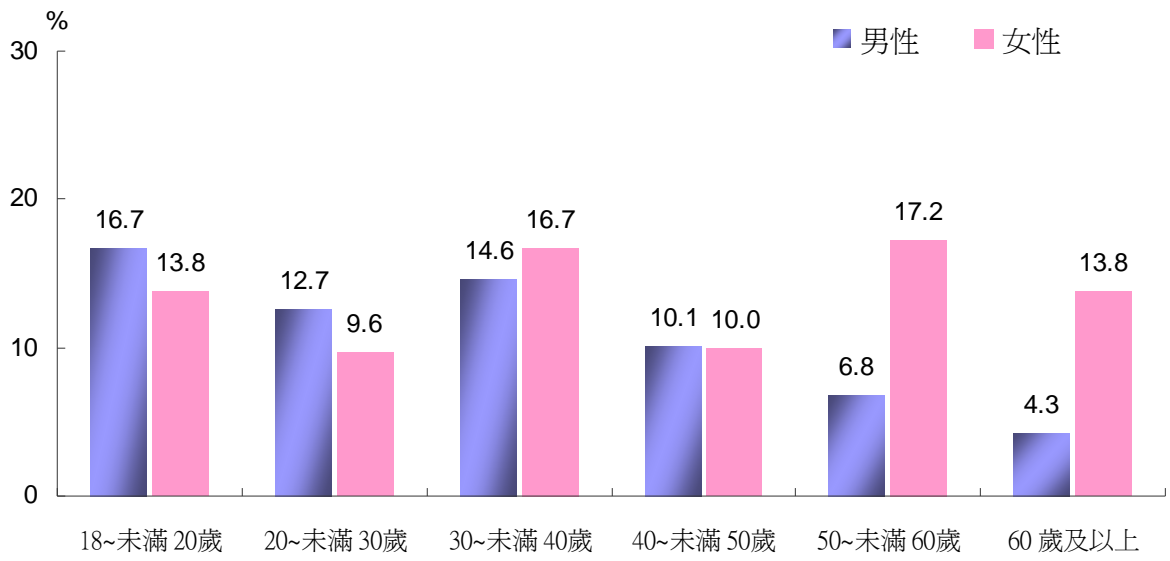


圖 5-115 對「廁所清潔程度」表示不滿意民眾性別及年齡分佈狀況 (n=130)

四、人員服務態度滿意度評價

在監理所站人員服務態度評價方面，不論男性或女性對「窗口人員服務專業能力」的評價，滿意度皆在九成以上，不因性別的不同而有明顯差異。

但在「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務態度」、「窗口服務等候時間」、「車輛檢驗人員服務態度」及「駕照考驗人員服務態度」上，不同性別對其評價略有差異。

其中，除了男性對「車輛檢驗人員服務態度」表示不滿意的比例(13.5%)高於女性(7.4%)外，在「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」、「窗口人員服務態度」、「窗口服務等候時間」及「駕照考驗人員服務態度」女性表示不滿意的比例各為 6.9%、11.2%、17.2%及 9.6%皆高於男性(各為 4.3%、8.0%、14.7%及 4.3%)，詳見下表。

表 5-128 不同性別之民眾對各項「人員服務態度」滿意度

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見
			計	非常 滿意	滿意	計	不滿意	非常 不滿意	
服務中心、志工或巡迴 人員服務態度	2,361	100.0	93.6	36.2	57.4	5.4	4.4	1.0	1.0
男性	1,332	100.0	94.6	38.1	56.5	4.3	3.2	1.1	1.1
女性	1,028	100.0	92.3	33.7	58.5	6.9	6.0	0.9	0.8
窗口人員服務態度	2,471	100.0	90.0	26.1	63.9	9.4	7.4	2.0	0.6
男性	1,385	100.0	91.7	27.3	64.5	8.0	6.1	1.9	0.3
女性	1,086	100.0	87.8	24.6	63.2	11.2	9.1	2.2	1.0
窗口人員服務專業能力	2,471	100.0	90.2	25.1	65.1	5.8	4.6	1.2	4.0
男性	1,385	100.0	90.4	25.7	64.6	5.9	4.8	1.1	3.8
女性	1,086	100.0	90.0	24.3	65.7	5.6	4.3	1.3	4.4
窗口服務等候時間	2,471	100.0	83.6	18.5	65.0	15.8	12.2	3.6	0.7
男性	1,385	100.0	84.9	18.9	65.9	14.7	11.6	3.0	0.5
女性	1,086	100.0	81.9	18.0	63.9	17.2	12.9	4.3	0.9
車輛檢驗人員服務態度	298	100.0	83.7	22.8	60.9	11.5	6.3	5.2	4.8
男性	202	100.0	82.9	21.8	61.1	13.5	6.3	7.2	3.7
女性	96	100.0	85.4	25.0	60.5	7.4	6.4	1.0	7.1
駕照考驗人員服務態度	343	100.0	89.6	28.3	61.3	6.9	4.6	2.3	3.5
男性	172	100.0	92.3	32.2	60.1	4.3	4.3	0.0	3.4
女性	171	100.0	86.8	24.3	62.5	9.6	4.9	4.7	3.6

在人員服務各面向上，針對在性別上較有差異的項目進行年齡與性別的交叉分析，發現在「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」上，以 20~未滿 40 歲、50~未滿 60 歲的女性，表示不滿意(7.2%以上)的比例較男性為高。

在「窗口人員服務態度」上，以 40 歲以下女性，表示不滿意(12.3%以上)的比例較男性為高。

在「窗口服務等候時間」上，以 30 歲以下、50 歲以上女性，表示不滿意的比例較男性為高。男性方面，則以 30~未滿 50 歲者，表示不滿意(18.0%以上)的比例較女性為高。

在「車輛檢驗人員服務態度」上，以 20~未滿 50 歲的男性，表示不滿意的比例較女性為高，但樣本數僅有 34 筆，調查結果僅供參考。

在「駕照考驗人員服務態度」上，以 18~未滿 20 歲及 30~未滿 40 歲女性，表示不滿意的比例較男性為高。但樣本數僅有 24 筆，調查結果僅供參考。

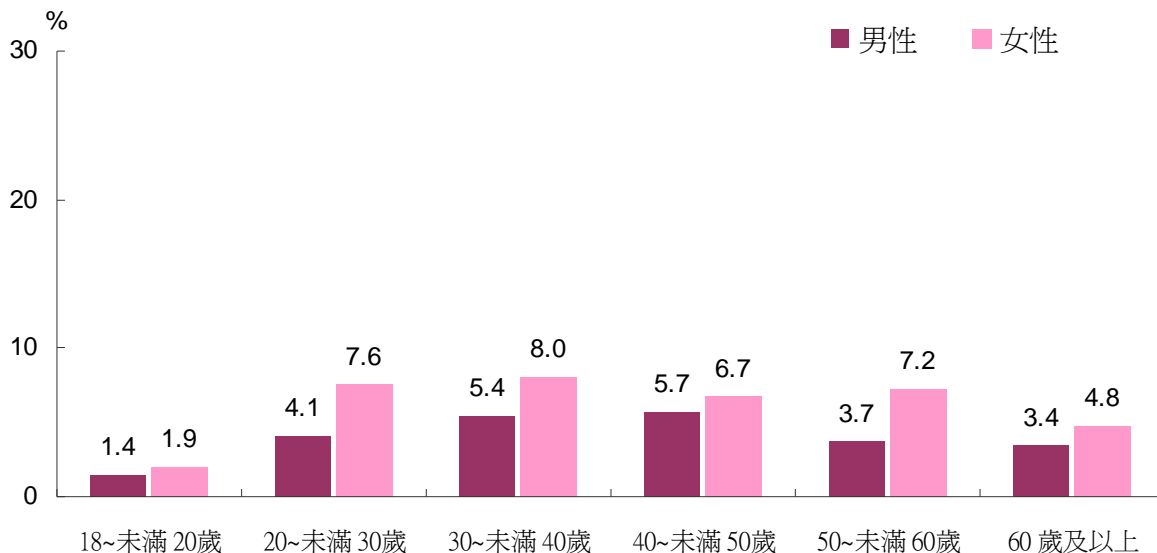


圖 5-116 對「服務中心、志工或巡迴人員服務態度」表示不滿意民眾性別及年齡分佈狀況 (n=128)

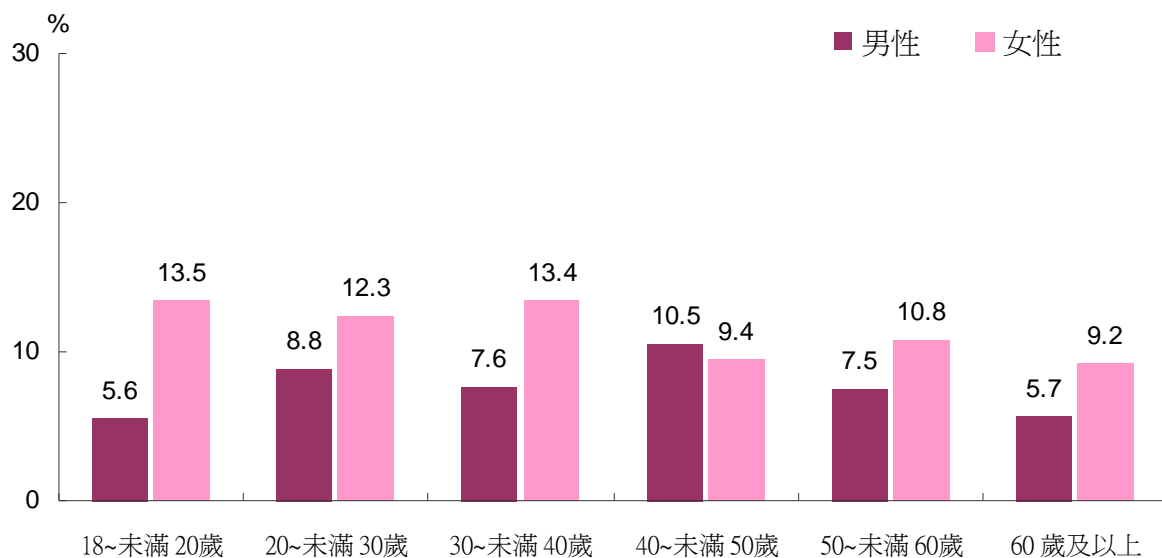


圖 5-117 對「窗口人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=232)

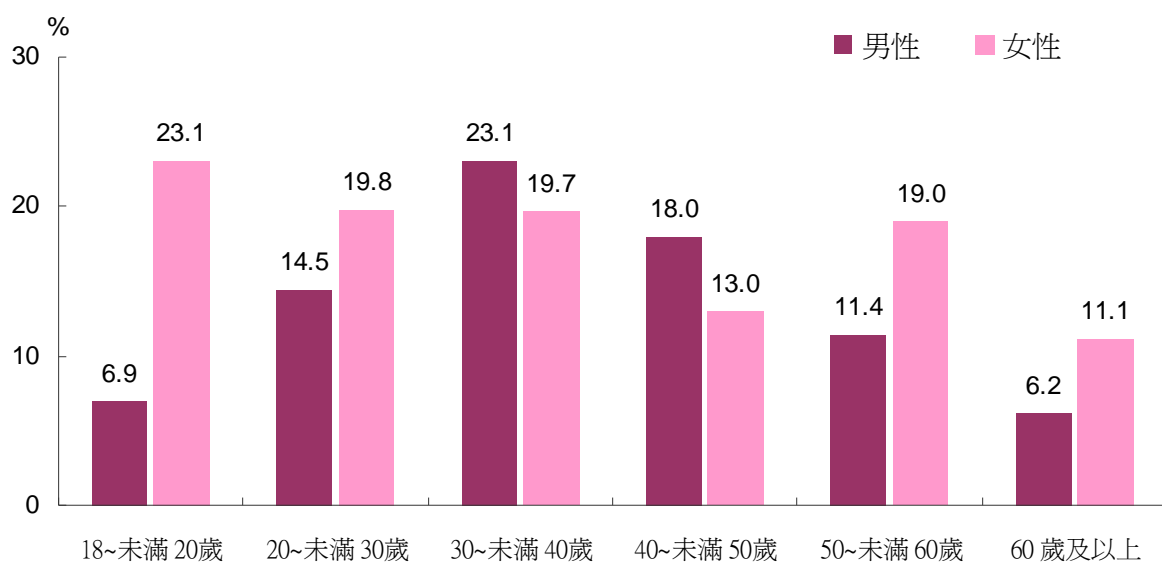


圖 5-118 對「窗口服務等候時間」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=390)

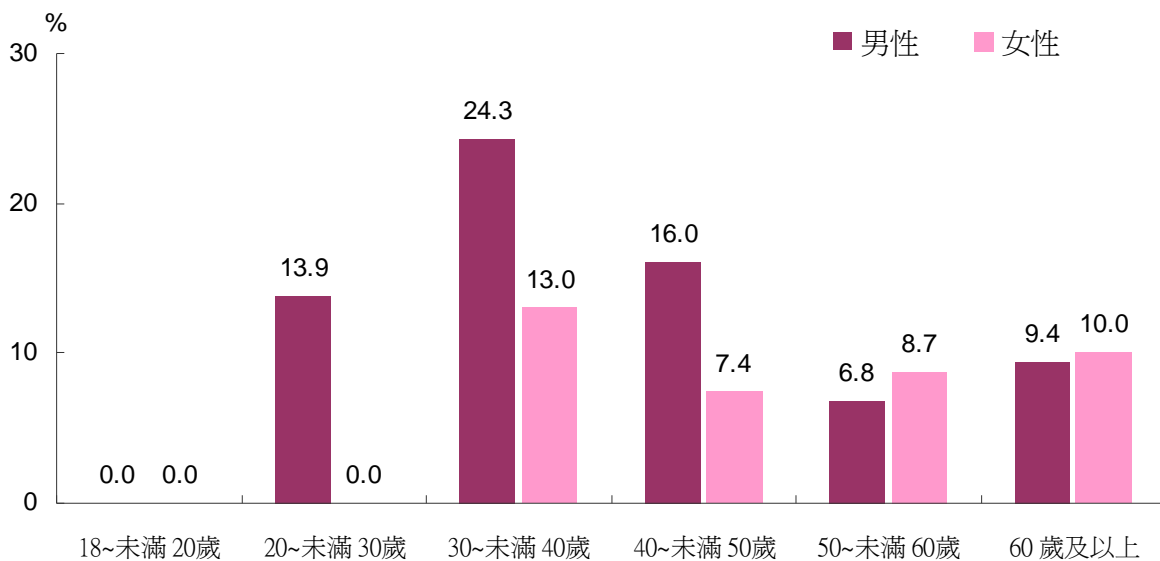


圖 5-119 對「車輛檢驗人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=34)

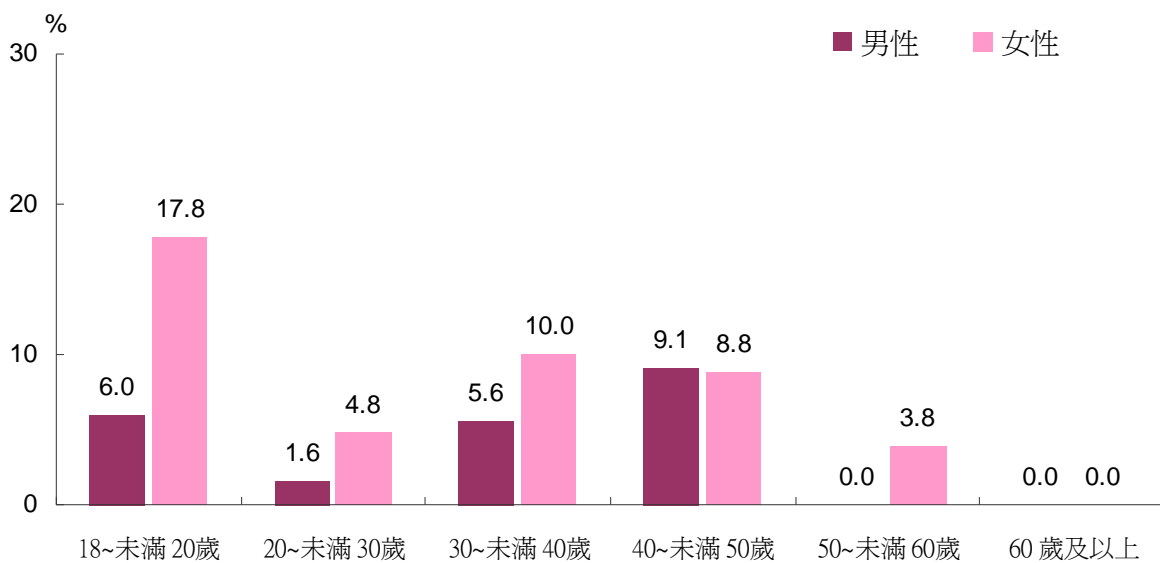


圖 5-120 對「駕照考驗人員服務態度」表示不滿意之民眾性別及年齡分佈狀況 (n=24)

五、各項便民措施評價

(一) 認知度

有關「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照」、「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」及「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」等 3 項便民措施，在認知度上，不因性別的不同而有所差異。

但在「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」及「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」等 2 項便民措施，男性的認知度(各為 39.8%及 27.9%)顯然較女性(各為 33.6%及 24.9%)為高。

表 5-129 不同性別之民眾對各項「便民措施」認知度

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	知道	不知道
取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	2,471	100.0	72.1	27.9
男性	1,385	100.0	72.6	27.4
女性	1,086	100.0	71.4	28.6
汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	2,471	100.0	58.2	41.8
男性	1,385	100.0	57.8	42.2
女性	1,086	100.0	58.7	41.3
委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	2,469	100.0	37.1	62.9
男性	1,384	100.0	39.8	60.2
女性	1,085	100.0	33.6	66.4
在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	2,471	100.0	26.6	73.4
男性	1,385	100.0	27.9	72.1
女性	1,086	100.0	24.9	75.1
「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	2,471	100.0	56.1	43.9
男性	1,385	100.0	56.6	43.4
女性	1,086	100.0	55.4	44.6

在各項便民措施的認知度上，針對在性別上較有差異的項目進行年齡與性別的交叉分析，發現在「監理所站有委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款措施」的認知度上，男性 30 歲以上知道(37.4%以上)的比例較女性為高，女性則以 20~30 歲者知道(41.4%)的比例較男性為高。

在「戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」的認知度上，男性 18~未滿 20 歲、40~60 歲知道(27.9%以上)的比例較女性為高。

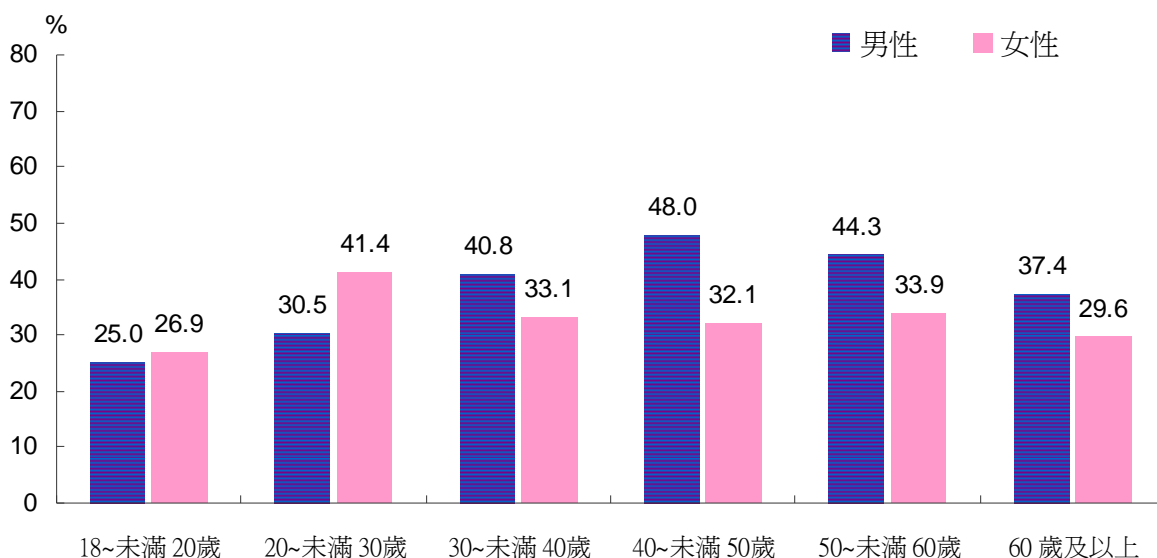


圖 5-121 知道「監理所站有委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款措施」之民眾性別及年齡分佈狀況(n=916)

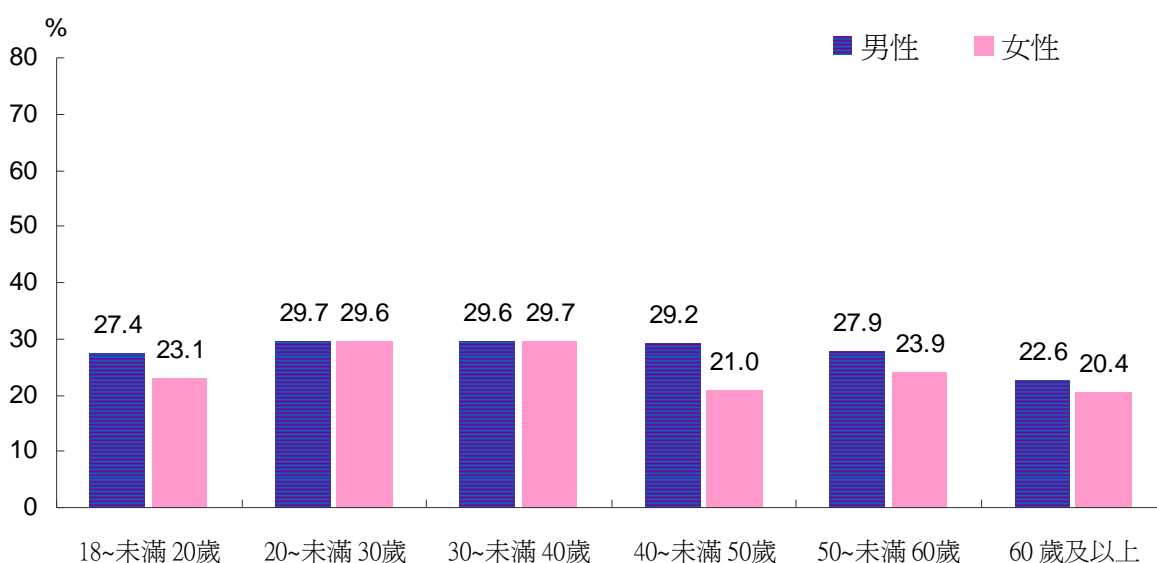


圖 5-122 知道在「戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更措施」之民眾性別及年齡分佈狀況(n=658)

(二) 使用度

女性除了「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」曾經使用過此項便民措施的比例高於男性外，其他各項便民措施皆以男性曾經使用過的比例較高。

表 5-130 不同性別之民眾對各項「便民措施」使用狀況

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	有使用	沒使用
汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	1,438	100.0	43.5	56.5
男性	801	100.0	45.0	55.0
女性	637	100.0	41.6	58.4
委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	916	100.0	38.4	61.6
男性	551	100.0	39.5	60.5
女性	365	100.0	36.8	63.2
在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	658	100.0	28.6	71.4
男性	387	100.0	25.3	74.7
女性	271	100.0	33.2	66.8
「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	1,387	100.0	41.2	58.8
男性	785	100.0	43.4	56.6
女性	602	100.0	38.4	61.6

在各項便民措施的使用度上，發現在「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」的使用度上，20~未滿 40 歲及 50 歲以上男性曾經使用(36.5%以上)的比例較女性為高，女性則以 40~未滿 50 歲者有使用(49.1%)的比例較男性為高。

在「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的使用度上，50 歲以上男性曾經使用(46.0%以上)的比例較女性為高，女性則以 40~未滿 50 歲者有使用(52.8%)的比例較男性為高。

在「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」的使用度上，20 歲以上女性曾經使用的比例皆高於同年齡層的男性。

在「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」的使用度上，18~未滿 20 歲及 30~未滿 50 歲男性曾經使用(31.0%以上)的比例較女性為高，女性則以 20~未滿 30 歲及 60 歲以上者有使用(22.2%以上)的比例較男性為高。

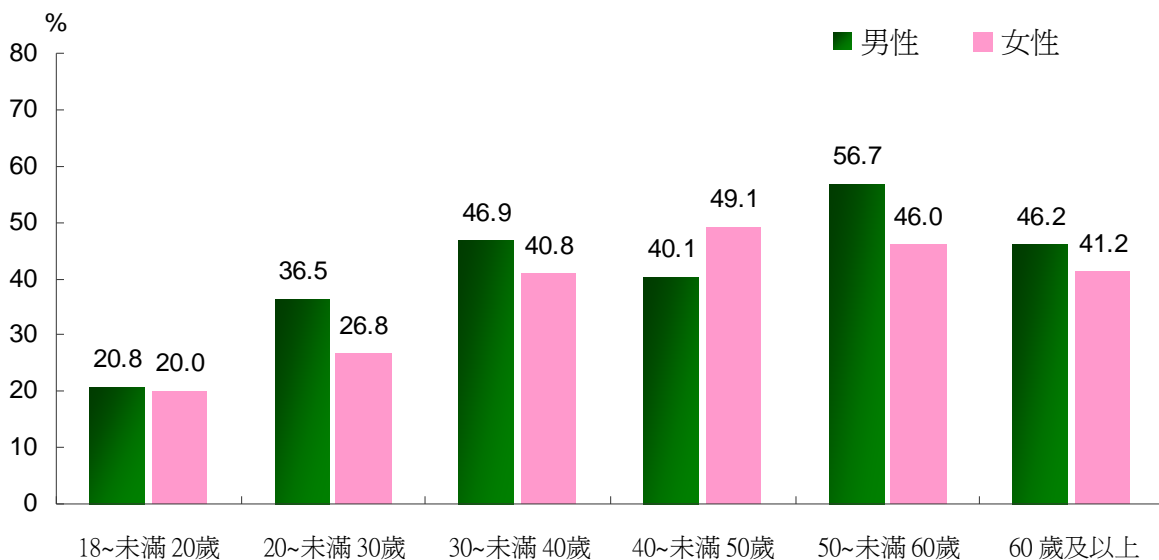


圖 5-123 「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況(n=625)

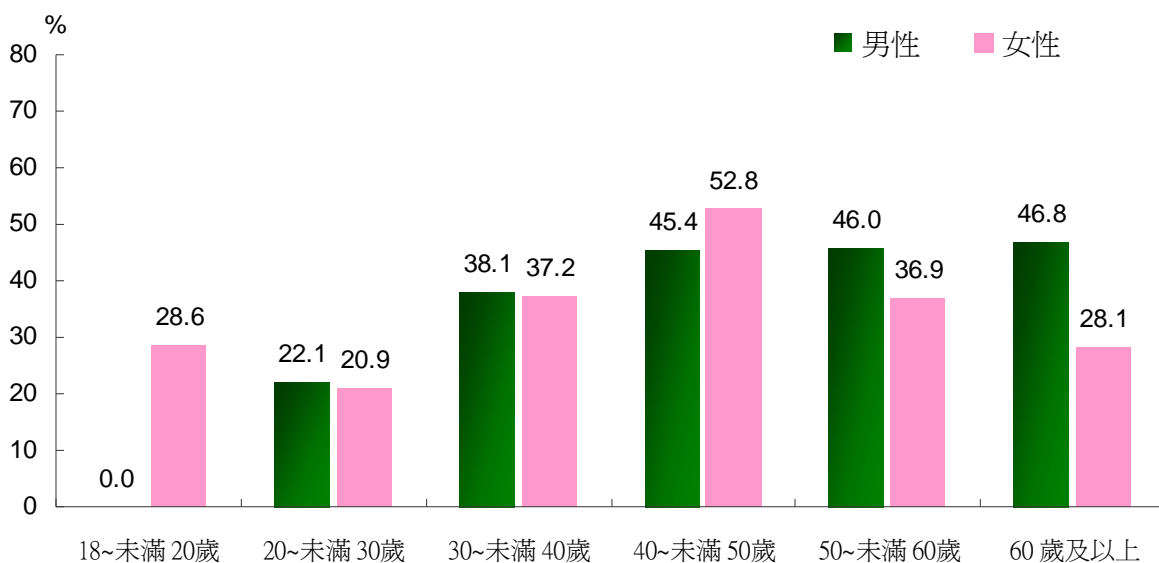


圖 5-124 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況(n=352)

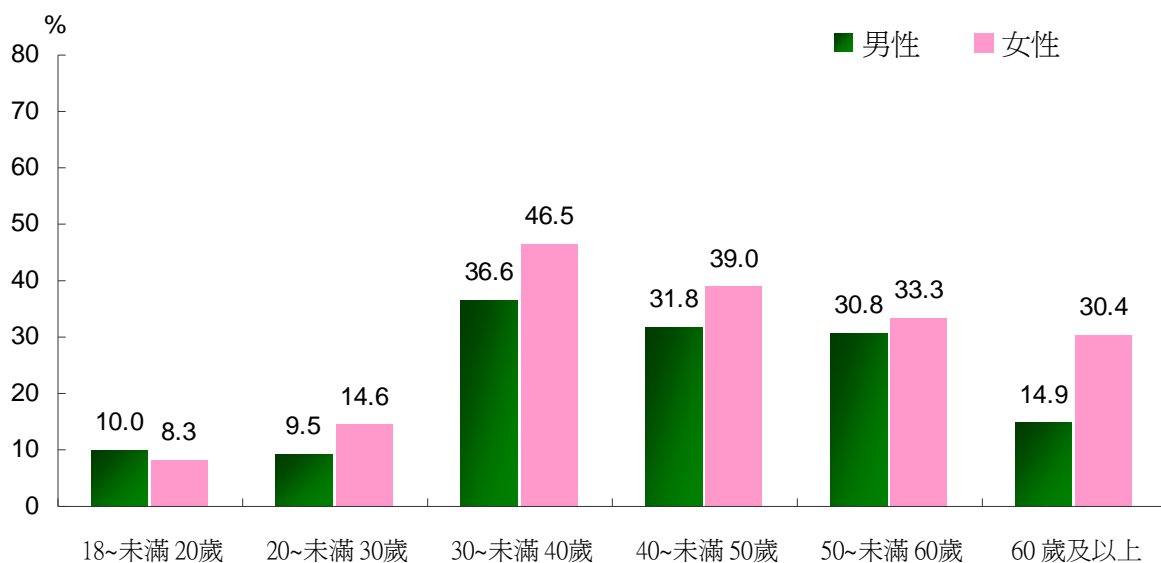


圖 5-125 在「戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況(n=188)

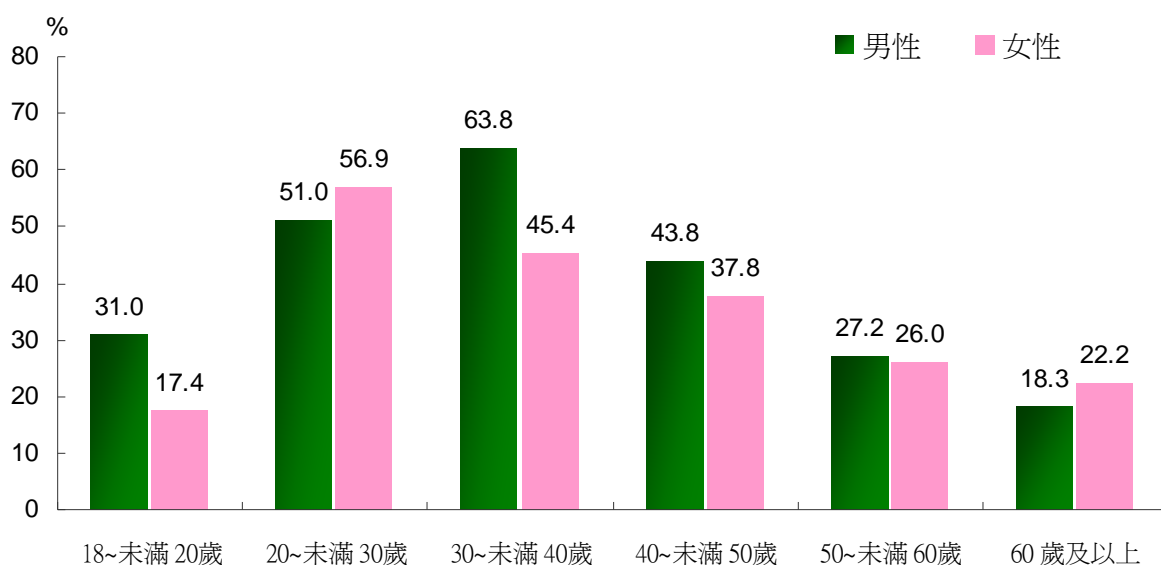


圖 5-126 「『電子公路監理網』網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」民眾性別及年齡使用情形分佈狀況(n=572)

(三) 滿意度

除了「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」女性的不滿意度(3.6%)高於男性(0.0%)外，不同性別對其他便民措施的滿意度並無明顯差異。

表 5-131 不同性別之民眾對各項「便民措施」滿意度

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見
			計	非常 滿意	滿意	計	不滿意	非常 不滿意	
取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	2,471	100.0	94.1	55.0	39.1	4.1	2.9	1.3	1.8
男性	1,385	100.0	94.5	57.4	37.1	3.8	2.4	1.4	1.7
女性	1,086	100.0	93.5	51.9	41.7	4.6	3.5	1.1	1.8
汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	625	100.0	99.5	62.0	37.5	0.2	0.2	0.3	0.0
男性	361	100.0	99.1	64.4	34.7	0.3	0.3	0.6	0.0
女性	265	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	352	100.0	98.6	51.7	46.8	1.1	1.1	0.3	0.0
男性	218	100.0	98.7	50.8	47.9	1.0	1.0	0.3	0.0
女性	134	100.0	98.4	53.3	45.0	1.3	1.3	0.3	0.0
在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	188	100.0	98.3	53.0	45.3	1.7	1.0	0.8	0.0
男性	98	100.0	100.0	51.3	48.7	0.0	0.0	0.0	0.0
女性	90	100.0	96.4	54.9	41.5	3.6	2.0	1.6	0.0
「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	572	100.0	94.1	43.6	50.5	5.1	3.6	1.4	0.8
男性	340	100.0	94.0	43.4	50.6	5.0	3.1	1.9	1.0
女性	231	100.0	94.4	43.8	50.5	5.1	4.3	0.7	0.6

六、各區監理所便民措施評價

(一) 認知度

不論男性或女性，對於各監理所提供的各項便民措施認知度都不及四成，顯示提升民眾對各項便民措施的認知度是當務之急。

在臺北所提供的便民措施中，女性對於「親辦車道免費代客驗車」的認知度(22.8%)較男性高(19.9%)。而不同性別對於「窗口即時滿意度調查系統」認知度約在 16.1-17.5%之間差異不大。

在新竹所提供的便民措施中，男性對於「新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場」的認知度(23.9%)較女性高(20.6%)。而不同性別對於「假日門市」認知度約在 17.3-17.4%之間差異不大。

在臺中所提供的便民措施中，女性對於「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」的認知度(33.3%)較男性高(27.7%)。而不同性別對於「簡訊主動通知汽車定檢」認知度約在 20.4-21.1%之間差異不大。

在嘉義所提供的便民措施中，男性對於「車輛檢驗電腦化」及「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」的認知度約在 12.0%左右皆較女性高(約 8.6-9.7%)。

在高雄所提供的便民措施中，男性對於「窗口滿意度調查」的認知度(15.6%)較女性高(13.5%)。而不同性別對於「高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施」認知度約在 15.4-16.0%之間差異不大。

在臺北市所提供的便民措施中，男性對於「車輛定檢簡訊通知」的認知度(35.6%)較女性高(21.5%)。而不同性別對於「汽車號牌網路選號」認知度約在 29.1-29.3%之間差異不大。

在高雄市所提供的便民措施中，男性對於「高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」」的認知度(11.3%)較女性高(9.4%)。而女性對於「假日門市」的認知度(17.8%)較男性高(12.6%)。

表 5-132 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」認知度

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	知道	不知道
臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務	473	100.0	21.0	79.0
男性	286	100.0	19.9	80.1
女性	187	100.0	22.8	77.2
臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」	473	100.0	17.0	83.0
男性	286	100.0	17.5	82.5
女性	187	100.0	16.1	83.9
新竹所提供「假日門市」服務	417	100.0	17.4	82.6
男性	227	100.0	17.3	82.7
女性	191	100.0	17.4	82.6
新竹所站於「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」	417	100.0	22.4	77.6
男性	227	100.0	23.9	76.1
女性	191	100.0	20.6	79.4
臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」服務	442	100.0	20.8	79.2
男性	246	100.0	21.1	78.9
女性	196	100.0	20.4	79.6
臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	442	100.0	30.2	69.8
男性	246	100.0	27.7	72.3
女性	196	100.0	33.3	66.7
嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」	385	100.0	10.6	89.4
男性	209	100.0	12.2	87.8
女性	176	100.0	8.6	91.4
嘉義所「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務	385	100.0	11.0	89.0
男性	209	100.0	12.1	87.9
女性	176	100.0	9.7	90.3
高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施	249	100.0	15.7	84.3
男性	133	100.0	15.4	84.6
女性	116	100.0	16.0	84.0
高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施	249	100.0	14.6	85.4
男性	133	100.0	15.6	84.4
女性	116	100.0	13.5	86.5

表 5-132 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」認知度(續)

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	知道	不知道
臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	279	100.0	30.1	69.9
男性	170	100.0	35.6	64.4
女性	110	100.0	21.5	78.5
臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務	279	100.0	29.2	70.8
男性	170	100.0	29.1	70.9
女性	110	100.0	29.3	70.7
高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」	225	100.0	10.4	89.6
男性	114	100.0	11.3	88.7
女性	111	100.0	9.4	90.6
高雄市所特別規劃「假日門市」服務	225	100.0	15.2	84.8
男性	114	100.0	12.6	87.4
女性	111	100.0	17.8	82.2

(二) 使用度

不論男性或女性，對於各監理所提供的各項便民措施使用情形皆不及五成。

在臺北所提供的便民措施中，女性對於「親辦車道免費代客驗車」及「窗口即時滿意度調查系統」的使用情形各為 48.0%及 33.7%較男性為高(男性各為 41.2%及 23.8%)。

在新竹所提供的便民措施中，男性對於「假日門市」及「新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場」的使用情形各為 24.4%及 36.6%較女性為高(女性各為 13.7%及 34.0%)。

在臺中所提供的便民措施中，女性對於「簡訊主動通知汽車定檢」的使用度為 51.9%較男性之 39.6%為高，男性對於「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」的使用度(54.9%)較女性高(33.4%)。

在嘉義所提供的便民措施中，男性對於「車輛檢驗電腦化」及「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」的使用情形各為 50.3%及 22.7%較女性為高(女性各為 46.3%及 15.8%)。

在高雄所提供的便民措施中，男性對於「高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施」及「窗口滿意度調查」的使用情形各為 37.4%及 27.7%較女性為高(女性各為 29.4%及 22.4%)。

在臺北市所提供的便民措施中，男性對於「車輛定檢簡訊通知」的使用度為 50.6%較女性之 35.1%為高。而不同性別對於「汽車號牌網路選號」的使用度約在 15.4-16.8%之間差異不大。

在高雄市所提供的便民措施中，男性對於「假日門市」的使用度為 18.6%較女性之 11.0%為高。

表 5-133 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」使用狀況

單位：%

項目別	樣本數 (人次)	總計	有使用	沒使用
臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務	100	100.0	44.1	55.9
男	57	100.0	41.2	58.8
女	43	100.0	48.0	52.0
臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」	80	100.0	27.5	72.5
男	50	100.0	23.8	76.2
女	30	100.0	33.7	66.3
新竹所提供「假日門市」服務	73	100.0	19.5	80.5
男	39	100.0	24.4	75.6
女	33	100.0	13.7	86.3
新竹所站於「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」	93	100.0	35.5	64.5
男	54	100.0	36.6	63.4
女	39	100.0	34.0	66.0
臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」服務	92	100.0	44.9	55.1
男	52	100.0	39.6	60.4
女	40	100.0	51.9	48.1
臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	133	100.0	44.4	55.6
男	68	100.0	54.9	45.1
女	65	100.0	33.4	66.6
嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」	41	100.0	48.8	51.2
男	25	100.0	50.3	49.7
女	15	100.0	46.3	53.7
嘉義所「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等 偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務	42	100.0	19.9	80.1
男	25	100.0	22.7	77.3
女	17	100.0	15.8	84.2
高雄所提供以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳 納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務措施	39	100.0	33.8	66.2
男	20	100.0	37.4	62.6
女	19	100.0	29.7	70.3
高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施	36	100.0	25.4	74.6
男	21	100.0	27.7	72.3
女	16	100.0	22.4	77.6
臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	84	100.0	46.3	53.7
男	60	100.0	50.6	49.4
女	24	100.0	35.1	64.9
臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務	81	100.0	16.3	83.7
男	49	100.0	16.8	83.2
女	32	100.0	15.4	84.6
高雄市所特別規劃「假日門市」服務	34	100.0	14.2	85.8
男	14	100.0	18.6	81.4
女	20	100.0	11.0	89.0

七、整體服務品質滿意度評價

全體民眾對監理所(站)「整體服務品質」的評價分數為 80.7 分，其中男性給予 80.5 分的評價，女性給予 81.0 分的評價，女性評價分數略高於男性。

其中，不論男性或女性給予新竹區監理所及轄站的評價分數並無明顯差異，另外，男性給予臺北區監理所及轄站的評價分數略高於女性，女性給予其他監理所及轄站的評價分數則高於男性。

表 5-134 不同性別之民眾對監理所站提供各項「便民措施」使用狀況

單位：分

單位別	整體			男性			女性		
	樣本數 (人)	評價 分數	標準差 (分)	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	2,471	80.7	11.2	1,207	80.5	11.8	1,264	81.0	10.3
臺北區監理所及轄站	353	80.0	10.6	192	80.4	10.5	161	79.4	10.7
新竹區監理所及轄站	352	80.6	10.7	167	80.6	10.9	185	80.5	10.5
臺中區監理所及轄站	356	81.3	11.4	169	80.5	13.0	187	82.2	8.9
嘉義區監理所及轄站	357	81.2	12.0	178	81.1	11.6	179	81.3	12.5
高雄區監理所及轄站	353	79.9	10.8	157	79.1	11.7	196	80.8	9.6
臺北市區監理所及轄站	350	80.8	11.9	200	80.3	13.1	150	81.5	9.8
高雄市區監理所及轄站	350	81.1	10.6	144	81.0	12.1	206	81.3	8.9

註 1：表中「樣本數」數字，皆為加權前樣本數。

第七章 研究發現與建議

- 一、民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度達 92.9%，整體評價分數達 80.7 分，顯見民眾對於監理所(站)的服務表現，給予相當多的肯定與正面評價，惟整體評價分數與去年相比呈現顯著下滑。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。

92.9%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 80.7 分，再從洽公環境設施、服務人員服務態度等 12 項指標，多數皆達八成五以上滿意度看來，監理所(站)的服務品質已具相當水準。

惟與去年評價分數相比，滿意度分數明顯下降 3.0 分，七大監理所(站)，除了嘉義區監理所(站)及高雄市區監理所(站)，整體服務品質的評價分數無明顯變動外，其他監理所(站)皆呈現顯著下滑。

- 二、洽公環境設施方面，以「廁所清潔」及「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度相對較低，其他項目滿意度皆達八成八以上，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、等候空間設計的滿意度皆達八成八以上，以「廁所清潔」及「整體環境整潔及綠美化程度」滿意度相對較低，約為 85% 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」、「老舊簡陋」等。建議在廁所清潔方面，可考慮增加清掃頻率，或增加芳香劑、檢視通風是否順暢，也可考慮增添綠色小盆栽等，營造綠美化氣氛。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。

對「整體環境整潔及綠美化程度」不滿意的原因包含「綠美化程度不足」、「沒有綠美化設計，顯得雜亂無章，整體視覺景觀不良」、「洽公環境設備老舊」等。建議可邀請專業人士進行洽公環境綠美化整體評估。另外，由於部分監理所(站)確實設備較為老舊，建議評估進行建築物外觀拉皮工程，針對內部洽公環境較為老舊的設備予以汰換，改善民眾對於監理所(站)老舊簡陋的印象。

- 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九成以上，建議可透過服

務禮儀的教育訓練課程、舉辦禮儀天使活動、機動調整服務窗口，及宣導驗車流程電腦化相關措施，藉此縮短窗口等候時間及消弭民眾對驗車人員刻意刁難的刻板印象。

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，皆給予約九成以上的好評，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 83% 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」、「驗車人員態度不佳、積極性不足，未能及時告知缺失不符項目」等。具體建議如下：

（一）窗口服務等候時間

有關民眾反應「窗口服務等候時間」方面，可考慮彈性調整窗口服務人員的數量，洽辦業務民眾較多時，機動增設服務窗口，降低民眾等候服務時間。

另外，也可考慮在民眾等候區配置服務人員，由服務人員主動詢問民眾需要辦理的業務種類，提供相關諮詢，若可事先將業務相關表格填寫完畢或及時解答民眾的疑惑，藉此縮短窗口服務時間，間接縮短窗口服務等候時間。再者，亦可檢視目前的各項作業流程是否有簡化的空間，是否能讓民眾以更簡單的方式完成所要洽辦的業務。

另外，不定期考核服務人員服務效率，可考慮將窗口人員工作處理成效，列為考績的重要參考依據，藉此提升行政效率，間接也可縮短民眾窗口服務的等候時間。

（二）提升服務人員服務態度及專業能力

服務態度之良窳將直接影響民眾對監理所(站)整體服務品質觀感，故應持續加強服務人員與民眾應對態度及服務禮儀，除了隨時秉持「以客為尊」服務理念，發揮主動積極服務精神外，也可不定期辦理員工服務禮貌教育訓練，培養親和力，拉近與民眾之距離及力行不定期地考核，或是設置民眾抱怨申訴處理機制，廣納民意反應，提供即時、有效之處理方式，藉以改進服務缺失，降低顧客抱怨頻率。

另外，不定期舉辦「微笑天使」、「禮儀天使」活動，此雖非屬創新性的活動，但透過這項活動的舉辦，可以時時提醒服務人員注意服務品質，也可讓民眾感受到監理所提升服務品質的用心。

再者，也可不定期舉辦員工的在職訓練，針對洽辦業務民眾可能會遇到的問題及因應解決之道規劃相關課程，讓服務人員在面臨民眾疑難雜症時，可適時給予協助與解答。

對於民眾反應，驗車人員態度不佳、積極性不足，未能及時告知缺失不符項目等問題，目前各監理所(站)皆在推行車輛檢驗電腦化，期希望透由驗車流程公開、透明，消弭民眾認為驗車人員刻意刁難的刻板印象。未來仍需朝此目標邁進，除了加強驗車人員服務態度教育訓練外，積極宣導驗車流程電腦化，讓民眾了解驗車並無存在任何黑幕，透由電腦檢驗，民眾即可一目了然，並非驗車人員刻意刁難。

四、多項便民措施的認知度不到六成，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，僅有「取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策」的認知度達七成，其他便民措施的認知度皆在六成以下。七大監理所(站)所推行的便民措施，認知度更低，約在三成以下。

從有使用過各項便民措施民眾的滿意度多數皆達九成看來，這些立意良善的便民措施，其實民眾接受度高、滿意度也高，監理單位應設法提升民眾對相關便民措施的認知度。建議監理所(站)可結合各項便民措施宣導影片，以影片輔以文字在監理所站播放，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，首重加強「引導指標清晰度」、「動線安排順暢度」、提升「廁所清潔程度」、「窗口人員服務態度」、「車輛檢驗人員服務態度」及縮短「窗口服務等候時間」等。而民眾認為應優先改進的項目，亦以提升人員服務態度及縮短窗口服務等候時間為主。

除上述所提出的建議外，在「引導指標」及「動線安排」上，可檢視目前現有的指標是否顯眼清楚、易於瞭解，是否可清楚引導民眾更輕易地找到其要所洽辦業務的服務櫃檯，在動線規劃上是否順暢，可利用顏色、字體或地面標示等方式，讓引導指標更為清晰明顯。

表1.過去1年是否曾至監理所站洽辦業務

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	8,174	100.0	30.2	69.8
依性別分 ***				
男性	4,050	100.0	34.2	65.8
女性	4,124	100.0	26.3	73.7
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	278	100.0	44.7	55.3
20~未滿30歲	1,406	100.0	29.3	70.7
30~未滿40歲	1,688	100.0	30.5	69.5
40~未滿50歲	1,583	100.0	36.1	63.9
50~未滿60歲	1,509	100.0	35.0	65.0
60歲及以上	1,710	100.0	18.7	81.3
依教育程度別分 ***				
小學及以下	1,063	100.0	12.0	88.0
國(初)中	742	100.0	27.2	72.8
高中(職)	2,364	100.0	34.4	65.6
專科	1,032	100.0	34.2	65.8
大學(含技術學院)	2,445	100.0	33.1	66.9
研究所及以上	529	100.0	31.0	69.0
依職業別分 ***				
專業人士及主管	796	100.0	37.3	62.7
自營商	409	100.0	43.2	56.8
民營企業職員	1,358	100.0	32.4	67.6
軍公教	341	100.0	35.1	64.9
買賣及服務工作人員	513	100.0	35.1	64.9
藍領工作者	1,160	100.0	31.8	68.2
學生	682	100.0	33.2	66.8
家管	1,518	100.0	24.1	75.9
無業及退休	1,399	100.0	21.1	78.9
依地區別分 ***				
北部地區	3,646	100.0	28.7	71.3
中部地區	2,004	100.0	28.3	71.7
南部地區	2,278	100.0	32.7	67.3
東部及金馬地區	245	100.0	46.0	54.0

表2.民眾洽辦的業務類別

單位：人、%

項目別	樣本數	換補發行照	換補發駕照	報考駕照	繳稅(費)	汽車檢驗(複驗)	違規裁罰	車輛過戶	機車檢驗
Total	2,471	33.0	31.6	13.9	13.0	9.3	7.2	7.0	4.5
依性別分									
男性	1,385	33.7	31.0	12.4	11.8	12.0	8.0	7.7	4.5
女性	1,086	32.1	32.2	15.7	14.7	5.9	6.1	6.1	4.4
依年齡別分									
18~未滿20歲	124	0.0	5.3	90.4	0.4	0.9	0.0	0.5	3.6
20~未滿30歲	412	23.6	21.1	26.1	7.2	7.7	11.2	4.8	5.1
30~未滿40歲	515	33.6	36.7	7.3	10.7	8.7	8.0	7.6	4.9
40~未滿50歲	572	35.7	32.0	7.7	13.7	10.8	7.1	10.0	4.0
50~未滿60歲	528	38.6	34.3	6.4	18.1	11.1	6.9	7.1	4.0
60歲及以上	320	43.0	41.7	2.5	19.6	10.1	4.0	5.9	5.2
依教育程度別分									
小學及以下	127	39.8	35.5	5.7	25.8	12.5	2.5	6.1	8.9
國(初)中	202	31.9	26.6	11.1	24.6	10.5	11.1	7.0	5.0
高中(職)	814	36.3	31.6	12.3	13.5	8.2	6.7	9.5	5.1
專科	353	31.6	38.4	6.8	11.7	11.4	7.3	7.4	2.9
大學(含技術學院)	810	28.3	27.9	22.0	9.2	9.3	7.9	4.5	4.2
研究所及以上	164	38.9	37.6	6.5	8.3	7.0	4.3	7.0	2.3
依職業別分									
專業人士及主管	297	33.6	34.0	5.7	10.5	11.8	8.6	9.8	3.8
自營商	177	33.7	34.6	6.3	14.0	17.5	4.2	13.4	6.9
民營企業職員	441	37.4	32.4	9.3	9.4	11.0	6.6	5.2	4.8
軍公教	120	44.2	23.9	6.8	17.7	10.5	6.2	7.1	1.7
買賣及服務工作人員	180	34.6	26.2	8.4	14.3	8.9	14.0	6.4	2.4
藍領工作者	369	29.7	31.3	9.5	16.1	12.7	13.1	9.3	5.6
學生	227	6.6	10.6	73.4	1.6	1.8	0.6	1.3	5.6
家管	366	34.6	36.7	10.5	17.3	3.6	3.8	7.0	4.5
無業及退休	295	42.3	42.7	3.5	17.5	7.9	6.3	4.8	3.4
依監理所別分									
臺北區監理所	473	35.2	30.1	15.4	11.3	10.7	10.4	5.6	6.2
新竹區監理所	417	34.9	29.0	11.8	13.8	5.7	7.7	6.2	2.8
臺中區監理所	442	33.5	30.4	18.7	11.8	8.2	8.0	7.0	5.3
嘉義區監理所	385	30.8	29.7	15.9	16.8	8.0	5.2	8.5	4.0
高雄區監理所	249	30.4	32.9	10.9	16.0	10.5	10.4	7.4	4.2
臺北市區監理所	279	31.9	43.1	7.8	6.9	18.1	1.4	7.3	3.4
高雄市區監理所	225	32.0	29.2	12.5	15.7	5.5	4.5	8.0	4.9

表2.民眾洽辦的業務類別(續2)

單位：人、%

項目別	樣本數	換補發行照	換補發駕照	報考駕照	繳稅(費)	汽車檢驗(複驗)	違規裁罰	車輛過戶	機車檢驗
Total	2,471	33.0	31.6	13.9	13.0	9.3	7.2	7.0	4.5
依監理所別分									
臺北區監理所									
臺北所	107	35.0	30.2	14.2	10.1	17.7	2.8	7.2	6.0
板橋站	136	37.9	36.2	15.4	10.8	2.7	9.1	4.5	6.9
基隆站	51	16.9	32.8	21.4	14.2	18.4	13.3	2.0	4.4
宜蘭站	47	38.6	34.5	12.3	10.6	12.9	18.1	3.8	0.0
花蓮站	32	29.0	23.1	24.0	17.7	10.4	16.0	4.4	8.1
玉里分站	30	35.5	13.3	7.8	19.8	20.7	14.4	10.4	14.1
蘆洲站	71	44.0	23.6	14.1	5.6	4.2	12.8	7.5	6.5
新竹區監理所									
新竹所	54	29.2	26.5	16.5	16.4	7.9	10.0	8.8	6.6
新竹市站	96	37.3	35.6	1.2	7.7	5.9	8.1	5.9	2.4
桃園站	104	39.0	32.7	9.8	14.8	5.1	2.8	5.5	2.3
中壢站	120	33.2	23.6	17.8	13.8	2.8	11.3	3.3	1.5
苗栗站	43	31.4	23.5	17.6	22.1	11.6	5.3	13.2	4.3
臺中區監理所									
臺中所	76	34.0	24.4	12.4	11.2	9.8	5.4	13.2	4.9
臺中市站	140	37.4	32.9	12.4	11.4	4.0	14.2	5.9	5.6
豐原站	64	21.7	31.1	21.7	12.0	10.6	5.3	6.9	6.1
彰化站	103	34.4	26.4	30.8	8.5	6.6	4.9	2.5	3.3
南投站	30	34.6	37.9	15.2	17.0	13.5	8.7	14.1	2.7
埔里分站	30	35.2	38.1	19.7	20.4	19.5	1.6	5.5	13.3
嘉義區監理所									
嘉義所	33	28.7	34.5	2.8	22.6	2.4	1.6	13.0	4.6
嘉義市站	48	41.9	22.6	16.5	14.3	9.6	0.0	15.5	0.0
麻豆站	37	27.6	25.5	9.2	23.2	14.0	7.9	7.7	1.9
臺南站	147	27.4	31.8	22.0	11.1	4.6	4.6	4.4	4.9
新營站	43	25.6	22.7	17.8	31.7	18.3	1.8	7.1	0.0
雲林站	46	31.5	26.7	8.8	19.5	5.2	10.6	16.6	5.0
東勢分站	30	43.0	46.1	15.1	8.9	10.6	13.8	3.8	12.6
高雄區監理所									
高雄所	88	38.1	32.7	14.8	12.0	4.4	8.2	8.2	1.5
旗山站	23	27.0	31.7	11.6	25.2	11.6	10.9	2.3	0.0
屏東站	66	28.7	32.9	13.4	9.4	6.7	8.4	8.6	4.6
臺東站	34	23.6	34.4	3.2	27.8	31.8	16.9	1.2	9.6
澎湖站	11	37.2	43.2	3.3	12.0	18.6	0.0	11.6	3.3
恆春分站	27	17.8	28.5	3.8	24.2	8.8	18.5	12.3	9.4
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	33.1	48.3	1.8	5.2	12.2	1.0	7.4	2.7
士林站	78	31.0	36.7	19.5	10.6	21.8	1.9	8.4	4.0
金門站	15	21.5	15.5	20.8	7.6	62.8	2.8	1.8	7.9
連江站	2	26.7	28.1	1.3	11.9	76.9	9.9	3.3	2.4
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	30.6	24.4	10.8	15.6	7.0	4.3	8.6	1.8
苓雅站	106	33.4	34.5	14.5	15.7	3.8	4.7	7.4	8.3

表2.民眾洽辦的業務類別(續3)

單位：人、%

項目別	樣本數	車輛報廢	車籍變更	車輛領牌	陪同友人或朋友去	註銷牌照	駕照審驗	諮詢監理業務相關事宜	其他事項
Total	2,471	3.9	1.7	1.4	1.3	0.6	0.5	0.4	1.7
依性別分									
男性	1,385	3.9	1.4	1.9	1.0	0.6	0.7	0.1	1.4
女性	1,086	3.8	2.2	0.7	1.5	0.5	0.1	0.7	2.1
依年齡別分									
18~未滿20歲	124	0.0	0.0	0.6	1.3	0.0	1.6	0.0	0.4
20~未滿30歲	412	0.4	2.6	2.5	1.8	0.4	0.0	0.0	3.0
30~未滿40歲	515	2.8	0.9	1.2	0.4	0.4	0.4	0.4	1.3
40~未滿50歲	572	6.1	3.0	1.2	1.8	0.9	0.2	0.4	1.8
50~未滿60歲	528	4.8	1.2	1.2	1.2	0.5	1.2	0.5	2.0
60歲及以上	320	6.0	1.3	1.1	1.0	0.8	0.0	0.6	0.7
依教育程度別分									
小學及以下	127	2.6	1.5	0.7	1.3	0.7	0.0	0.0	1.6
國(初)中	202	6.9	2.0	0.9	1.7	0.0	0.5	0.0	2.8
高中(職)	814	3.8	1.3	0.9	1.7	0.3	1.0	0.3	1.6
專科	353	5.5	3.1	1.3	1.3	1.0	0.2	0.2	0.7
大學(含技術學院)	810	2.5	1.6	2.0	1.0	0.6	0.0	0.5	1.8
研究所及以上	164	4.4	1.7	2.1	0.0	1.3	0.8	1.4	2.9
依職業別分									
專業人士及主管	297	6.3	1.1	2.1	0.3	1.3	0.0	1.0	1.1
自營商	177	3.9	2.3	2.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.5
民營企業職員	441	3.4	2.5	1.1	0.8	0.1	0.4	0.2	2.9
軍公教	120	2.7	4.0	1.2	0.6	0.4	1.4	1.5	2.6
買賣及服務工作人員	180	6.1	3.5	3.0	1.5	0.7	0.0	0.0	0.7
藍領工作者	369	3.1	0.4	1.3	1.9	0.4	1.3	0.0	1.6
學生	227	0.0	0.6	0.4	2.5	0.6	0.9	0.0	1.2
家管	366	4.6	2.4	0.7	1.4	1.0	0.2	0.4	1.7
無業及退休	295	4.1	0.6	1.5	2.0	0.3	0.3	0.5	2.2
依監理所別分									
臺北區監理所	473	6.3	2.2	1.2	0.6	0.3	0.2	0.4	0.4
新竹區監理所	417	2.8	3.1	2.4	2.1	0.4	0.5	0.5	2.6
臺中區監理所	442	4.6	0.5	1.3	0.8	0.1	0.2	0.1	1.1
嘉義區監理所	385	2.4	1.4	2.0	1.6	1.0	0.5	0.6	1.6
高雄區監理所	249	1.4	0.6	0.4	1.9	0.7	0.1	0.5	3.2
臺北市區監理所	279	4.7	1.5	0.7	0.7	1.1	1.3	0.2	1.8
高雄市區監理所	225	3.6	2.6	0.8	1.6	0.9	0.6	0.2	2.7

表2.民眾洽辦的業務類別(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	車輛 報廢	車籍 變更	車輛 領牌	陪同友人 或朋友去	註銷 牌照	駕照 審驗	諮詢監理 業務相關 事宜	其他 事項
Total	2,471	3.9	1.7	1.4	1.3	0.6	0.5	0.4	1.7
依監理所別分									
臺北區監理所									
臺北所	107	9.6	1.1	2.9	1.6	1.3	0.0	0.0	0.8
板橋站	136	8.0	2.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	51	6.2	0.0	2.6	0.0	0.0	2.0	0.0	1.2
宜蘭站	47	10.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	32	1.6	5.1	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	30	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.4	1.2
蘆洲站	71	0.0	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0
新竹區監理所									
新竹所	54	0.9	4.3	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1
新竹市站	96	3.2	4.9	0.0	0.0	0.8	0.0	2.3	2.9
桃園站	104	2.8	2.5	4.5	3.2	0.9	0.0	0.0	0.0
中壢站	120	3.4	2.8	0.0	4.5	0.0	1.7	0.0	2.6
苗栗站	43	2.1	0.0	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1
臺中區監理所									
臺中所	76	6.7	1.1	3.8	1.1	0.0	0.0	0.0	3.5
臺中市站	140	0.6	1.0	2.2	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	64	10.1	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	2.6
彰化站	103	6.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0
南投站	30	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
埔里分站	30	1.6	0.0	0.0	2.5	1.6	0.0	1.6	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	2.4	0.0	2.8	1.6	4.5	0.0	1.6	0.0
嘉義市站	48	1.9	2.1	0.0	1.0	0.0	1.9	0.0	0.0
麻豆站	37	3.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	2.4	2.1
臺南站	147	4.0	3.0	3.8	3.2	1.7	0.7	0.5	1.7
新營站	43	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	46	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5
東勢分站	30	1.7	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	2.5	0.9	0.5	1.9	0.0	0.0	0.0	1.9
旗山站	23	0.0	0.0	1.9	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	66	0.0	1.1	0.0	1.2	0.0	0.0	0.9	5.7
臺東站	34	1.2	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	1.3
澎湖站	11	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	3.4
恆春分站	27	0.0	0.0	0.0	6.7	2.2	0.0	2.7	6.7
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	5.6	1.9	1.1	0.3	1.3	2.0	0.3	2.7
士林站	78	3.5	0.0	0.0	1.6	0.8	0.0	0.0	0.0
金門站	15	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	2	2.0	3.8	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	5.1	4.0	1.0	1.8	0.9	0.0	0.0	4.2
苓雅站	106	1.9	1.1	0.6	1.5	0.8	1.2	0.5	0.9

表3.民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	88.0	16.3	71.7	8.3	7.6	0.8	3.6
依性別分									
男性	1,385	100.0	88.9	17.7	71.2	7.5	6.9	0.6	3.6
女性	1,086	100.0	86.9	14.5	72.4	9.4	8.4	1.0	3.7
依年齡別分									
18~未滿20歲	124	100.0	93.6	13.2	80.4	5.5	4.2	1.3	0.9
20~未滿30歲	412	100.0	86.0	18.0	68.1	10.3	9.8	0.5	3.7
30~未滿40歲	515	100.0	86.5	12.6	73.8	11.0	9.2	1.7	2.6
40~未滿50歲	572	100.0	86.4	13.0	73.4	8.2	7.9	0.3	5.5
50~未滿60歲	528	100.0	89.7	19.9	69.9	6.5	6.0	0.5	3.7
60歲及以上	320	100.0	91.2	21.5	69.7	5.8	5.4	0.4	2.9
依教育程度別分									
小學及以下	127	100.0	87.9	13.3	74.6	4.7	4.5	0.2	7.4
國(初)中	202	100.0	94.4	17.2	77.2	3.7	3.7	0.0	1.9
高中(職)	814	100.0	87.6	16.9	70.7	7.7	7.1	0.6	4.7
專科	353	100.0	88.3	17.4	70.9	5.7	5.7	0.0	5.9
大學(含技術學院)	810	100.0	87.8	14.7	73.1	10.6	9.2	1.3	1.6
研究所及以上	164	100.0	83.2	20.7	62.5	14.0	12.8	1.3	2.8
依職業別分									
專業人士及主管	297	100.0	83.6	14.9	68.8	12.8	10.0	2.8	3.6
自營商	177	100.0	87.6	22.4	65.2	9.0	7.7	1.4	3.4
民營企業職員	441	100.0	85.8	13.3	72.5	11.0	10.6	0.3	3.2
軍公教	120	100.0	90.2	14.2	76.0	5.3	4.9	0.4	4.5
買賣及服務工作人員	180	100.0	86.3	15.7	70.5	8.1	8.1	0.0	5.6
藍領工作者	369	100.0	86.7	17.8	68.8	8.9	8.2	0.7	4.4
學生	227	100.0	96.3	16.5	79.8	3.2	2.5	0.7	0.5
家管	366	100.0	89.5	15.4	74.1	5.4	5.3	0.1	5.1
無業及退休	295	100.0	89.9	19.0	70.9	7.5	7.0	0.5	2.6
依監理所別分									
臺北區監理所	473	100.0	88.8	12.6	76.2	7.5	5.9	1.6	3.7
新竹區監理所	417	100.0	86.3	13.7	72.5	10.1	9.2	0.9	3.6
臺中區監理所	442	100.0	89.2	17.8	71.4	7.1	7.1	0.0	3.6
嘉義區監理所	385	100.0	88.6	21.4	67.2	8.2	7.7	0.4	3.2
高雄區監理所	249	100.0	90.1	16.3	73.8	6.1	6.1	0.0	3.8
臺北市區監理所	279	100.0	86.3	17.8	68.5	8.8	7.4	1.4	4.9
高雄市區監理所	225	100.0	86.2	15.5	70.6	11.0	10.4	0.6	2.8

表3.民眾對監理所(站)「引導指標」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	88.0	16.3	71.7	8.3	7.6	0.8	3.6
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	89.0	15.3	73.7	5.7	4.3	1.4	5.3
板橋站	136	100.0	92.0	11.7	80.3	4.2	4.2	0.0	3.8
基隆站	51	100.0	88.3	16.3	72.0	7.9	7.9	0.0	3.8
宜蘭站	47	100.0	84.9	14.1	70.8	12.5	0.0	12.5	2.6
花蓮站	32	100.0	93.3	12.5	80.8	6.7	6.7	0.0	0.0
玉里分站	30	100.0	87.9	13.9	73.9	6.7	5.0	1.7	5.4
蘆洲站	71	100.0	83.8	6.1	77.7	13.9	13.9	0.0	2.3
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	84.6	18.9	65.7	9.0	9.0	0.0	6.4
新竹市站	96	100.0	83.7	12.9	70.7	13.8	13.8	0.0	2.5
桃園站	104	100.0	82.4	10.6	71.9	11.9	10.3	1.5	5.7
中壢站	120	100.0	88.6	16.8	71.8	8.5	6.6	1.9	2.9
苗栗站	43	100.0	96.7	8.0	88.7	3.3	3.3	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	90.1	26.9	63.2	5.1	5.1	0.0	4.8
臺中市站	140	100.0	85.1	12.2	72.9	10.4	10.4	0.0	4.5
豐原站	64	100.0	96.2	19.9	76.3	0.0	0.0	0.0	3.8
彰化站	103	100.0	88.1	17.0	71.0	9.6	9.6	0.0	2.3
南投站	30	100.0	97.3	23.3	74.1	0.0	0.0	0.0	2.7
埔里分站	30	100.0	87.5	13.6	74.0	10.4	10.4	0.0	2.1
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	92.2	31.5	60.7	7.8	6.2	1.6	0.0
嘉義市站	48	100.0	89.8	5.8	84.0	7.9	7.9	0.0	2.3
麻豆站	37	100.0	93.4	36.2	57.2	2.4	2.4	0.0	4.2
臺南站	147	100.0	87.9	19.7	68.3	6.0	6.0	0.0	6.0
新營站	43	100.0	86.7	28.5	58.3	13.3	13.3	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	82.9	25.5	57.4	15.6	15.6	0.0	1.5
東勢分站	30	100.0	92.1	9.6	82.6	7.9	4.0	3.8	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	89.0	17.5	71.5	9.9	9.9	0.0	1.1
旗山站	23	100.0	91.4	35.4	56.0	4.4	4.4	0.0	4.2
屏東站	66	100.0	94.1	9.4	84.7	4.8	4.8	0.0	1.1
臺東站	34	100.0	87.8	18.6	69.2	0.0	0.0	0.0	12.2
澎湖站	11	100.0	98.5	27.3	71.2	0.0	0.0	0.0	1.5
恆春分站	27	100.0	82.3	4.9	77.4	8.8	8.8	0.0	8.9
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	86.8	17.9	68.9	8.2	8.2	0.0	5.0
士林站	78	100.0	85.7	14.7	71.0	8.8	6.0	2.8	5.4
金門站	15	100.0	84.0	33.9	50.1	16.0	5.7	10.3	0.0
連江站	2	100.0	81.1	14.7	66.4	13.8	3.8	9.9	5.1
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	86.1	13.8	72.3	12.1	12.1	0.0	1.8
苓雅站	106	100.0	86.2	17.5	68.7	9.9	8.6	1.3	3.9

表4.民眾對監理所(站)「動線安排」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	91.0	15.5	75.5	7.7	7.1	0.6	1.3
依性別分	***								
男性	1,385	100.0	92.8	17.1	75.8	5.8	5.4	0.4	1.4
女性	1,086	100.0	88.6	13.5	75.2	10.2	9.3	0.9	1.1
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	124	100.0	86.2	15.5	70.8	13.8	12.5	1.3	0.0
20~未滿30歲	412	100.0	90.4	14.8	75.6	9.0	8.7	0.2	0.6
30~未滿40歲	515	100.0	89.5	12.5	77.0	10.0	8.5	1.5	0.5
40~未滿50歲	572	100.0	91.6	12.8	78.9	7.0	6.4	0.6	1.4
50~未滿60歲	528	100.0	91.9	18.9	73.0	5.7	5.4	0.3	2.4
60歲及以上	320	100.0	93.3	20.5	72.8	4.8	4.5	0.4	1.9
依教育程度別分	a								
小學及以下	127	100.0	92.7	19.6	73.1	4.7	3.8	0.8	2.6
國(初)中	202	100.0	94.4	18.2	76.3	3.0	2.2	0.8	2.6
高中(職)	814	100.0	92.4	15.9	76.5	6.8	6.2	0.5	0.9
專科	353	100.0	91.0	13.5	77.5	7.6	7.6	0.0	1.4
大學(含技術學院)	810	100.0	89.3	14.0	75.3	9.5	8.4	1.1	1.2
研究所及以上	164	100.0	87.0	18.5	68.5	12.0	12.0	0.0	0.9
依職業別分	a								
專業人士及主管	297	100.0	88.5	15.8	72.7	9.5	7.6	1.8	2.0
自營商	177	100.0	88.6	21.7	66.8	9.6	6.4	3.2	1.9
民營企業職員	441	100.0	91.4	14.0	77.4	8.2	8.2	0.0	0.4
軍公教	120	100.0	94.4	14.1	80.3	3.6	3.6	0.0	2.0
買賣及服務工作人員	180	100.0	88.0	12.5	75.5	9.6	9.6	0.0	2.3
藍領工作者	369	100.0	93.5	15.6	77.9	5.4	4.9	0.5	1.1
學生	227	100.0	88.9	14.5	74.4	11.1	10.4	0.7	0.0
家管	366	100.0	91.3	14.5	76.8	7.0	6.9	0.1	1.7
無業及退休	295	100.0	92.8	17.9	75.0	5.8	5.4	0.3	1.4
依監理所別分	a								
臺北區監理所	473	100.0	87.9	12.4	75.5	9.9	8.7	1.2	2.2
新竹區監理所	417	100.0	90.7	10.2	80.5	8.0	7.7	0.4	1.2
臺中區監理所	442	100.0	91.7	17.5	74.2	7.0	6.4	0.7	1.3
嘉義區監理所	385	100.0	92.0	20.5	71.6	7.8	7.7	0.1	0.1
高雄區監理所	249	100.0	94.3	16.9	77.5	5.0	5.0	0.0	0.6
臺北市區監理所	279	100.0	90.4	17.0	73.3	7.0	6.9	0.1	2.6
高雄市區監理所	225	100.0	92.0	15.9	76.1	7.5	5.4	2.1	0.5

表4.民眾對監理所(站)「動線安排」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	91.0	15.5	75.5	7.7	7.1	0.6	1.3
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	92.0	8.7	83.3	4.2	4.2	0.0	3.8
板橋站	136	100.0	88.7	14.9	73.8	9.6	9.6	0.0	1.7
基隆站	51	100.0	84.0	10.2	73.8	14.0	14.0	0.0	2.0
宜蘭站	47	100.0	80.6	9.8	70.8	19.4	8.8	10.6	0.0
花蓮站	32	100.0	88.6	8.2	80.4	7.4	7.4	0.0	4.0
玉里分站	30	100.0	85.3	19.0	66.4	9.3	6.8	2.4	5.4
蘆洲站	71	100.0	88.5	15.4	73.1	11.5	11.5	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	93.8	12.7	81.0	2.7	2.7	0.0	3.6
新竹市站	96	100.0	90.4	2.3	88.1	8.1	8.1	0.0	1.5
桃園站	104	100.0	88.8	11.8	77.0	10.4	8.8	1.5	0.9
中壢站	120	100.0	88.8	13.0	75.8	10.5	10.5	0.0	0.7
苗栗站	43	100.0	97.9	13.4	84.5	2.1	2.1	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	84.0	36.0	48.1	12.6	10.6	2.1	3.3
臺中市站	140	100.0	86.5	12.0	74.5	11.8	10.7	1.0	1.7
豐原站	64	100.0	100.0	12.9	87.1	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	96.2	14.1	82.1	3.8	3.8	0.0	0.0
南投站	30	100.0	93.5	14.3	79.2	3.9	3.9	0.0	2.7
埔里分站	30	100.0	100.0	21.1	78.9	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	96.7	29.4	67.3	3.3	1.6	1.6	0.0
嘉義市站	48	100.0	88.7	7.5	81.3	10.1	10.1	0.0	1.2
麻豆站	37	100.0	94.0	30.5	63.5	6.0	6.0	0.0	0.0
臺南站	147	100.0	91.3	20.3	71.0	8.7	8.7	0.0	0.0
新營站	43	100.0	100.0	29.0	71.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	81.3	19.1	62.2	18.7	18.7	0.0	0.0
東勢分站	30	100.0	98.3	9.6	88.7	1.7	1.7	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	94.6	14.2	80.4	4.4	4.4	0.0	1.0
旗山站	23	100.0	92.7	29.8	62.9	4.4	4.4	0.0	2.9
屏東站	66	100.0	91.3	10.0	81.3	8.7	8.7	0.0	0.0
臺東站	34	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	96.6	18.4	78.2	3.4	3.4	0.0	0.0
恆春分站	27	100.0	94.4	20.4	74.0	5.6	5.6	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	88.6	17.4	71.2	8.0	8.0	0.0	3.4
士林站	78	100.0	93.8	13.8	80.0	5.3	5.3	0.0	0.9
金門站	15	100.0	93.5	27.7	65.8	4.7	2.7	2.0	1.7
連江站	2	100.0	92.5	22.2	70.3	2.4	2.4	0.0	5.1
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	91.7	15.7	76.0	8.3	5.4	2.9	0.0
苓雅站	106	100.0	92.4	16.1	76.2	6.6	5.3	1.3	1.0

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、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	無使用/ 體驗過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	83.2	20.2	63.0	6.0	5.1	0.8	2.0	8.9
依性別分										
男性	1,385	100.0	83.4	20.2	63.2	6.3	5.0	1.3	2.0	8.3
女性	1,086	100.0	82.9	20.2	62.6	5.6	5.3	0.2	2.0	9.6
依年齡別分										
18~未滿20歲	124	100.0	88.9	22.0	66.8	5.2	3.1	2.1	0.0	5.9
20~未滿30歲	412	100.0	86.9	26.4	60.5	3.7	3.7	0.0	3.9	5.5
30~未滿40歲	515	100.0	85.0	18.9	66.1	6.4	5.2	1.2	1.2	7.4
40~未滿50歲	572	100.0	80.2	15.5	64.7	8.4	7.7	0.7	1.4	10.0
50~未滿60歲	528	100.0	78.8	19.3	59.5	5.5	4.4	1.1	2.5	13.2
60歲及以上	320	100.0	85.7	23.5	62.2	5.0	4.3	0.6	1.8	7.6
依教育程度別分										
小學及以下	127	100.0	80.7	21.1	59.6	4.3	4.1	0.2	2.7	12.3
國(初)中	202	100.0	84.4	19.5	64.9	4.8	4.8	0.0	1.5	9.2
高中(職)	814	100.0	81.4	21.0	60.4	7.4	5.9	1.5	1.9	9.3
專科	353	100.0	84.7	16.6	68.2	4.9	4.7	0.1	2.6	7.8
大學(含技術學院)	810	100.0	85.3	21.3	64.1	4.7	4.5	0.2	1.9	8.0
研究所及以上	164	100.0	78.3	19.2	59.2	10.1	6.6	3.5	1.3	10.2
依職業別分										
專業人士及主管	297	100.0	79.9	21.6	58.3	5.2	3.9	1.2	2.3	12.7
自營商	177	100.0	77.4	21.8	55.6	9.3	8.5	0.8	1.8	11.5
民營企業職員	441	100.0	84.6	14.5	70.1	4.3	3.6	0.8	2.8	8.3
軍公教	120	100.0	80.1	20.3	59.7	10.9	9.7	1.1	3.5	5.5
買賣及服務工作人員	180	100.0	80.7	18.6	62.1	5.7	5.7	0.0	2.4	11.2
藍領工作者	369	100.0	82.8	18.9	63.9	7.7	6.0	1.6	2.7	6.8
學生	227	100.0	88.8	23.6	65.2	3.7	3.4	0.2	0.0	7.5
家管	366	100.0	83.8	21.6	62.2	5.2	4.7	0.5	0.9	10.1
無業及退休	295	100.0	85.9	24.6	61.3	6.0	5.2	0.8	1.6	6.5
依監理所別分										
臺北區監理所	473	100.0	81.6	18.1	63.5	6.1	5.6	0.5	1.5	10.8
新竹區監理所	417	100.0	85.0	19.4	65.6	5.1	4.6	0.5	0.9	8.9
臺中區監理所	442	100.0	82.8	22.3	60.5	5.5	4.6	1.0	2.4	9.3
嘉義區監理所	385	100.0	85.1	24.5	60.6	4.6	3.7	0.9	3.2	7.1
高雄區監理所	249	100.0	87.2	19.8	67.4	5.2	4.0	1.2	1.5	6.1
臺北市區監理所	279	100.0	77.3	16.9	60.4	9.2	8.0	1.2	2.7	10.8
高雄市區監理所	225	100.0	83.2	18.9	64.3	7.3	6.4	0.8	1.8	7.7

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、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	無使用/ 體驗過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	83.2	20.2	63.0	6.0	5.1	0.8	2.0	8.9
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	107	100.0	76.3	21.0	55.3	10.1	8.7	1.4	4.3	9.3
板橋站	136	100.0	84.1	13.6	70.6	4.6	4.6	0.0	0.5	10.8
基隆站	51	100.0	86.1	18.3	67.9	0.0	0.0	0.0	2.2	11.7
宜蘭站	47	100.0	67.4	9.1	58.3	8.4	8.4	0.0	0.0	24.2
花蓮站	32	100.0	93.7	19.5	74.2	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3
玉里分站	30	100.0	81.0	26.5	54.4	13.0	9.6	3.4	1.7	4.3
蘆洲站	71	100.0	85.6	24.2	61.4	6.0	6.0	0.0	0.0	8.4
新竹區監理所										
新竹所	54	100.0	84.8	19.5	65.3	2.7	2.7	0.0	4.1	8.4
新竹市站	96	100.0	90.0	14.6	75.4	7.0	5.5	1.5	0.0	3.0
桃園站	104	100.0	88.7	19.1	69.6	3.8	3.8	0.0	0.0	7.5
中壢站	120	100.0	79.7	22.0	57.7	6.2	5.5	0.7	0.7	13.4
苗栗站	43	100.0	80.1	23.6	56.5	4.2	4.2	0.0	2.0	13.7
臺中區監理所										
臺中所	76	100.0	73.3	33.7	39.6	7.9	6.0	1.9	4.0	14.7
臺中市站	140	100.0	82.3	19.0	63.3	7.1	6.5	0.6	1.5	9.1
豐原站	64	100.0	89.4	13.0	76.4	1.5	1.5	0.0	2.2	6.9
彰化站	103	100.0	89.9	30.8	59.1	2.9	0.9	2.0	2.6	4.5
南投站	30	100.0	77.8	14.2	63.5	8.2	8.2	0.0	1.5	12.6
埔里分站	30	100.0	75.4	7.3	68.0	7.3	7.3	0.0	2.9	14.4
嘉義區監理所										
嘉義所	33	100.0	95.4	28.5	66.9	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6
嘉義市站	48	100.0	89.7	15.8	73.9	0.0	0.0	0.0	1.8	8.5
麻豆站	37	100.0	87.9	27.8	60.1	3.7	3.7	0.0	4.4	4.0
臺南站	147	100.0	83.7	26.6	57.1	3.1	2.4	0.7	6.6	6.7
新營站	43	100.0	79.8	26.5	53.3	9.6	5.1	4.5	0.0	10.5
雲林站	46	100.0	79.6	25.5	54.1	11.7	10.6	1.1	0.0	8.7
東勢分站	30	100.0	86.0	15.7	70.3	7.7	7.7	0.0	0.0	6.3
高雄區監理所										
高雄所	88	100.0	83.3	20.3	63.0	2.8	2.8	0.0	3.9	9.9
旗山站	23	100.0	85.2	23.0	62.2	11.1	11.1	0.0	0.0	3.7
屏東站	66	100.0	86.6	13.9	72.7	7.1	3.8	3.3	0.0	6.3
臺東站	34	100.0	93.2	21.1	72.1	5.5	5.5	0.0	0.0	1.3
澎湖站	11	100.0	93.9	29.8	64.1	4.6	4.6	0.0	1.5	0.0
恆春分站	27	100.0	93.3	24.5	68.8	2.9	0.0	2.9	0.0	3.8
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	184	100.0	77.1	18.0	59.1	7.7	6.8	0.9	4.2	11.1
士林站	78	100.0	79.6	13.5	66.2	11.2	11.2	0.0	0.0	9.2
金門站	15	100.0	67.4	20.3	47.2	16.2	5.9	10.3	0.0	16.3
連江站	2	100.0	77.5	23.7	53.9	19.5	19.5	0.0	0.0	3.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	119	100.0	85.8	19.5	66.3	6.5	6.5	0.0	0.8	6.9
苓雅站	106	100.0	80.3	18.3	62.0	8.2	6.4	1.8	2.9	8.7

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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,252	100.0	91.3	22.2	69.1	6.6	5.6	0.9	2.2
依性別分									
男性	1,270	100.0	91.0	22.0	69.0	6.9	5.4	1.4	2.2
女性	982	100.0	91.7	22.4	69.3	6.2	5.9	0.3	2.2
依年齡別分									
18~未滿20歲	117	100.0	94.4	23.4	71.0	5.6	3.3	2.2	0.0
20~未滿30歲	389	100.0	92.0	27.9	64.0	3.9	3.9	0.0	4.1
30~未滿40歲	477	100.0	91.8	20.4	71.5	6.9	5.6	1.3	1.3
40~未滿50歲	515	100.0	89.1	17.2	71.9	9.4	8.5	0.8	1.6
50~未滿60歲	458	100.0	90.8	22.3	68.5	6.3	5.1	1.3	2.9
60歲及以上	296	100.0	92.7	25.4	67.3	5.4	4.7	0.7	2.0
依教育程度別分									
小學及以下	111	100.0	92.0	24.0	68.0	5.0	4.7	0.3	3.1
國(初)中	184	100.0	93.0	21.5	71.5	5.3	5.3	0.0	1.7
高中(職)	738	100.0	89.7	23.1	66.6	8.2	6.5	1.6	2.1
專科	326	100.0	91.9	18.0	73.9	5.3	5.1	0.2	2.8
大學(含技術學院)	745	100.0	92.8	23.1	69.7	5.1	4.9	0.3	2.1
研究所及以上	148	100.0	87.3	21.4	65.9	11.3	7.4	3.9	1.5
依職業別分									
專業人士及主管	259	100.0	91.5	24.7	66.7	5.9	4.5	1.4	2.6
自營商	156	100.0	87.5	24.6	62.9	10.5	9.6	0.9	2.0
民營企業職員	404	100.0	92.3	15.8	76.4	4.7	3.9	0.8	3.0
軍公教	113	100.0	84.8	21.5	63.2	11.5	10.3	1.2	3.7
買賣及服務工作人員	160	100.0	90.8	20.9	69.9	6.4	6.4	0.0	2.7
藍領工作者	344	100.0	88.9	20.3	68.6	8.2	6.5	1.8	2.9
學生	209	100.0	96.0	25.5	70.5	4.0	3.7	0.3	0.0
家管	329	100.0	93.2	24.0	69.2	5.8	5.3	0.5	1.1
無業及退休	276	100.0	91.8	26.3	65.5	6.5	5.6	0.9	1.7
依監理所別分									
臺北區監理所	422	100.0	91.5	20.3	71.2	6.9	6.3	0.6	1.6
新竹區監理所	380	100.0	93.4	21.3	72.0	5.6	5.0	0.6	1.0
臺中區監理所	401	100.0	91.3	24.6	66.7	6.1	5.0	1.1	2.6
嘉義區監理所	358	100.0	91.6	26.4	65.2	5.0	4.0	1.0	3.4
高雄區監理所	234	100.0	92.9	21.1	71.8	5.5	4.3	1.2	1.5
臺北市區監理所	249	100.0	86.6	19.0	67.7	10.3	9.0	1.3	3.1
高雄市區監理所	208	100.0	90.2	20.5	69.7	7.9	7.0	0.9	1.9

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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,252	100.0	91.3	22.2	69.1	6.6	5.6	0.9	2.2
依監理所別分									
臺北區監理所									
臺北所	97	100.0	84.1	23.2	60.9	11.1	9.6	1.5	4.7
板橋站	121	100.0	94.3	15.2	79.1	5.1	5.1	0.0	0.6
基隆站	45	100.0	97.5	20.7	76.9	0.0	0.0	0.0	2.5
宜蘭站	35	100.0	88.9	11.9	76.9	11.1	11.1	0.0	0.0
花蓮站	30	100.0	100.0	20.8	79.2	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	29	100.0	84.6	27.7	56.9	13.6	10.0	3.6	1.8
蘆洲站	65	100.0	93.5	26.4	67.1	6.5	6.5	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	50	100.0	92.6	21.3	71.3	2.9	2.9	0.0	4.5
新竹市站	93	100.0	92.8	15.0	77.8	7.2	5.7	1.5	0.0
桃園站	96	100.0	95.9	20.6	75.3	4.1	4.1	0.0	0.0
中壢站	104	100.0	92.0	25.4	66.6	7.2	6.3	0.8	0.8
苗栗站	37	100.0	92.7	27.3	65.4	4.9	4.9	0.0	2.4
臺中區監理所									
臺中所	65	100.0	86.0	39.6	46.4	9.3	7.1	2.2	4.7
臺中市站	127	100.0	90.5	20.9	69.6	7.8	7.1	0.7	1.7
豐原站	60	100.0	96.0	14.0	82.1	1.6	1.6	0.0	2.4
彰化站	99	100.0	94.2	32.3	61.9	3.1	1.0	2.1	2.8
南投站	26	100.0	89.0	16.3	72.7	9.3	9.3	0.0	1.7
埔里分站	25	100.0	88.0	8.6	79.5	8.5	8.5	0.0	3.4
嘉義區監理所									
嘉義所	31	100.0	86.0	39.6	46.4	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	44	100.0	90.5	20.9	69.6	0.0	0.0	0.0	1.9
麻豆站	36	100.0	96.0	14.0	82.1	3.9	3.9	0.0	4.5
臺南站	138	100.0	94.2	32.3	61.9	3.3	2.6	0.8	7.0
新營站	39	100.0	89.0	16.3	72.7	10.8	5.7	5.1	0.0
雲林站	42	100.0	88.0	8.6	79.5	12.8	11.6	1.2	0.0
東勢分站	28	100.0	0.0	0.0	0.0	8.2	8.2	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	79	100.0	92.5	22.6	69.9	3.2	3.2	0.0	4.3
旗山站	23	100.0	88.5	23.9	64.6	11.5	11.5	0.0	0.0
屏東站	62	100.0	92.4	14.8	77.6	7.6	4.1	3.5	0.0
臺東站	34	100.0	94.4	21.4	73.0	5.6	5.6	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	93.9	29.8	64.1	4.6	4.6	0.0	1.5
恆春分站	26	100.0	97.0	25.5	71.5	3.0	0.0	3.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	164	100.0	86.7	20.3	66.4	8.6	7.6	1.0	4.7
士林站	71	100.0	87.7	14.8	72.9	12.3	12.3	0.0	0.0
金門站	13	100.0	80.6	24.3	56.4	19.4	7.1	12.3	0.0
連江站	2	100.0	79.9	24.4	55.5	20.1	20.1	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	110	100.0	92.2	20.9	71.2	7.0	7.0	0.0	0.9
苓雅站	97	100.0	87.9	20.0	67.9	8.9	7.0	1.9	3.2

表6.民眾對監理所(站)「民眾等候空間的設計」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	90.3	19.9	70.4	8.0	7.3	0.7	1.7
依性別分									
男性	1,385	100.0	91.1	19.5	71.6	7.5	6.9	0.6	1.4
女性	1,086	100.0	89.2	20.5	68.7	8.7	8.0	0.7	2.1
依年齡別分	**								
18~未滿20歲	124	100.0	90.8	22.2	68.6	9.2	9.2	0.0	0.0
20~未滿30歲	412	100.0	88.9	23.8	65.1	10.7	9.6	1.0	0.4
30~未滿40歲	515	100.0	90.6	19.3	71.3	8.7	8.2	0.5	0.7
40~未滿50歲	572	100.0	90.1	16.0	74.1	8.2	7.3	0.8	1.7
50~未滿60歲	528	100.0	90.5	19.2	71.3	6.1	5.2	0.9	3.4
60歲及以上	320	100.0	91.1	23.2	67.9	5.9	5.9	0.0	3.0
依教育程度別分	**								
小學及以下	127	100.0	89.4	22.2	67.2	5.4	5.1	0.2	5.3
國(初)中	202	100.0	92.1	20.2	71.9	5.0	5.0	0.0	2.9
高中(職)	814	100.0	92.2	21.2	71.0	6.3	5.8	0.5	1.4
專科	353	100.0	89.6	17.3	72.3	7.9	7.3	0.6	2.6
大學(含技術學院)	810	100.0	89.2	20.2	69.0	9.6	8.7	0.9	1.2
研究所及以上	164	100.0	85.4	15.3	70.2	14.6	13.1	1.4	0.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	297	100.0	89.1	18.5	70.7	9.7	8.7	0.9	1.2
自營商	177	100.0	90.4	20.3	70.1	9.6	8.8	0.8	0.0
民營企業職員	441	100.0	89.6	16.7	73.0	8.8	7.8	1.0	1.6
軍公教	120	100.0	89.4	14.7	74.7	8.9	6.8	2.1	1.7
買賣及服務工作人員	180	100.0	86.9	17.9	69.1	9.9	9.2	0.7	3.1
藍領工作者	369	100.0	91.2	22.5	68.7	7.0	7.0	0.0	1.8
學生	227	100.0	91.0	20.0	71.1	8.3	8.3	0.0	0.7
家管	366	100.0	90.2	22.5	67.7	7.0	6.0	1.0	2.8
無業及退休	295	100.0	93.0	22.9	70.1	5.1	5.0	0.2	1.9
依監理所別分	a								
臺北區監理所	473	100.0	90.5	17.2	73.3	7.7	7.5	0.2	1.8
新竹區監理所	417	100.0	88.1	15.0	73.1	10.6	8.5	2.1	1.3
臺中區監理所	442	100.0	94.0	24.4	69.6	4.5	4.1	0.4	1.5
嘉義區監理所	385	100.0	90.2	22.7	67.5	8.2	8.2	0.0	1.6
高雄區監理所	249	100.0	93.0	19.2	73.7	6.1	5.8	0.3	0.9
臺北市區監理所	279	100.0	86.0	20.2	65.9	10.5	9.7	0.8	3.5
高雄市區監理所	225	100.0	88.7	21.7	67.1	9.5	8.6	0.9	1.8

表6.民眾對監理所(站)「民眾等候空間的設計」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	90.3	19.9	70.4	8.0	7.3	0.7	1.7
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	94.4	20.1	74.3	5.6	5.6	0.0	0.0
板橋站	136	100.0	90.9	14.9	76.0	4.7	4.7	0.0	4.3
基隆站	51	100.0	93.0	14.9	78.1	4.4	4.4	0.0	2.6
宜蘭站	47	100.0	92.6	24.2	68.5	4.7	4.7	0.0	2.6
花蓮站	32	100.0	92.6	18.3	74.3	7.4	7.4	0.0	0.0
玉里分站	30	100.0	82.8	27.7	55.1	17.2	13.8	3.4	0.0
蘆洲站	71	100.0	82.9	9.2	73.6	17.1	17.1	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	97.3	11.8	85.5	0.0	0.0	0.0	2.7
新竹市站	96	100.0	75.0	6.6	68.4	21.9	18.6	3.3	3.1
桃園站	104	100.0	89.2	12.2	77.0	10.8	10.8	0.0	0.0
中壢站	120	100.0	91.6	25.7	65.9	8.4	3.7	4.7	0.0
苗栗站	43	100.0	93.4	14.3	79.1	4.5	4.5	0.0	2.1
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	95.2	41.0	54.2	4.8	4.8	0.0	0.0
臺中市站	140	100.0	90.6	12.8	77.9	7.6	6.2	1.4	1.8
豐原站	64	100.0	96.1	19.6	76.4	0.0	0.0	0.0	3.9
彰化站	103	100.0	100.0	35.5	64.5	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	30	100.0	88.4	16.8	71.6	10.1	10.1	0.0	1.5
埔里分站	30	100.0	87.1	15.5	71.6	9.0	9.0	0.0	3.9
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	100.0	36.1	63.9	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	48	100.0	84.1	12.7	71.5	13.0	13.0	0.0	2.9
麻豆站	37	100.0	95.6	35.5	60.1	2.2	2.2	0.0	2.1
臺南站	147	100.0	92.1	22.1	70.0	6.2	6.2	0.0	1.7
新營站	43	100.0	92.6	24.5	68.1	7.4	7.4	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	77.9	24.4	53.5	20.5	20.5	0.0	1.6
東勢分站	30	100.0	89.0	6.3	82.8	9.3	9.3	0.0	1.7
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	94.1	17.0	77.0	5.4	4.7	0.7	0.5
旗山站	23	100.0	85.8	21.5	64.3	14.2	14.2	0.0	0.0
屏東站	66	100.0	93.7	15.5	78.2	3.5	3.5	0.0	2.8
臺東站	34	100.0	94.2	16.8	77.4	5.8	5.8	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	93.9	25.1	68.7	6.1	6.1	0.0	0.0
恆春分站	27	100.0	92.0	34.4	57.6	8.0	8.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	86.4	20.7	65.7	8.3	8.0	0.3	5.3
士林站	78	100.0	86.9	20.0	67.0	13.1	13.1	0.0	0.0
金門站	15	100.0	76.4	14.6	61.8	23.6	13.4	10.3	0.0
連江站	2	100.0	94.9	17.8	77.0	5.1	5.1	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	91.1	23.3	67.8	7.5	7.5	0.0	1.4
苓雅站	106	100.0	86.0	19.8	66.2	11.7	9.8	1.9	2.3

表7.民眾對監理所(站)「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	84.7	17.0	67.7	13.3	12.2	1.1	2.0
依性別分 *									
男性	1,385	100.0	86.7	17.7	69.0	11.7	10.5	1.2	1.6
女性	1,086	100.0	82.1	16.1	66.0	15.4	14.4	1.0	2.4
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	124	100.0	91.2	24.0	67.2	8.8	8.8	0.0	0.0
20~未滿30歲	412	100.0	86.0	21.9	64.1	13.1	11.8	1.3	0.9
30~未滿40歲	515	100.0	89.3	19.2	70.1	10.0	9.4	0.5	0.8
40~未滿50歲	572	100.0	81.0	12.8	68.2	16.8	15.2	1.7	2.1
50~未滿60歲	528	100.0	82.5	15.7	66.8	13.8	12.7	1.1	3.6
60歲及以上	320	100.0	83.1	14.4	68.7	13.7	12.3	1.3	3.2
依教育程度別分 ***									
小學及以下	127	100.0	88.1	20.3	67.8	8.1	6.5	1.6	3.8
國(初)中	202	100.0	87.9	15.3	72.6	7.5	7.5	0.0	4.6
高中(職)	814	100.0	87.6	18.0	69.6	10.6	9.7	0.9	1.8
專科	353	100.0	79.3	13.7	65.5	18.9	18.1	0.8	1.9
大學(含技術學院)	810	100.0	84.2	16.8	67.4	14.3	13.2	1.2	1.5
研究所及以上	164	100.0	77.8	20.2	57.7	21.4	17.2	4.2	0.8
依職業別分 a									
專業人士及主管	297	100.0	81.0	17.0	64.0	16.5	14.7	1.8	2.5
自營商	177	100.0	81.6	17.2	64.4	15.3	12.8	2.5	3.2
民營企業職員	441	100.0	85.5	13.3	72.2	12.4	11.2	1.2	2.1
軍公教	120	100.0	86.1	10.6	75.5	13.9	11.8	2.1	0.0
買賣及服務工作人員	180	100.0	82.2	18.3	63.9	14.5	13.9	0.5	3.3
藍領工作者	369	100.0	90.8	21.1	69.7	8.3	7.9	0.5	0.8
學生	227	100.0	85.7	22.7	63.0	13.6	13.0	0.6	0.6
家管	366	100.0	81.9	17.4	64.5	15.1	13.6	1.4	3.0
無業及退休	295	100.0	84.8	14.4	70.4	13.4	13.0	0.4	1.8
依監理所別分 ***									
臺北區監理所	473	100.0	82.1	11.0	71.1	14.9	13.8	1.1	3.0
新竹區監理所	417	100.0	80.8	14.0	66.8	17.5	14.5	3.0	1.8
臺中區監理所	442	100.0	86.6	21.9	64.7	11.5	10.6	0.8	1.9
嘉義區監理所	385	100.0	88.3	18.6	69.7	11.0	10.3	0.7	0.7
高雄區監理所	249	100.0	87.7	20.4	67.3	11.5	10.9	0.6	0.8
臺北市區監理所	279	100.0	79.2	13.2	66.0	16.2	15.9	0.3	4.6
高雄市區監理所	225	100.0	90.7	24.1	66.6	8.5	7.8	0.7	0.8

表7.民眾對監理所(站)「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	84.7	17.0	67.7	13.3	12.2	1.1	2.0
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	79.9	9.2	70.6	14.3	13.6	0.7	5.9
板橋站	136	100.0	77.1	7.9	69.2	18.4	17.3	1.1	4.5
基隆站	51	100.0	77.0	10.4	66.6	20.4	17.8	2.6	2.6
宜蘭站	47	100.0	94.5	14.4	80.1	5.5	5.5	0.0	0.0
花蓮站	32	100.0	82.5	20.4	62.1	17.5	17.5	0.0	0.0
玉里分站	30	100.0	97.5	38.1	59.3	2.5	2.5	0.0	0.0
蘆洲站	71	100.0	83.8	1.9	82.0	15.3	13.1	2.2	0.8
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	97.3	21.5	75.8	2.7	2.7	0.0	0.0
新竹市站	96	100.0	78.9	12.7	66.2	21.1	15.6	5.5	0.0
桃園站	104	100.0	66.6	9.7	56.9	28.9	28.9	0.0	4.5
中壢站	120	100.0	86.4	16.2	70.2	11.4	6.1	5.3	2.2
苗栗站	43	100.0	82.4	11.9	70.5	17.6	15.4	2.2	0.0
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	92.0	33.4	58.6	8.0	8.0	0.0	0.0
臺中市站	140	100.0	80.1	12.3	67.8	16.4	13.7	2.7	3.5
豐原站	64	100.0	96.3	20.6	75.7	3.7	3.7	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	86.3	28.2	58.1	13.0	13.0	0.0	0.7
南投站	30	100.0	79.0	11.2	67.8	12.5	12.5	0.0	8.5
埔里分站	30	100.0	92.0	29.6	62.3	8.0	8.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	85.4	32.3	53.2	11.4	11.4	0.0	3.2
嘉義市站	48	100.0	87.8	11.7	76.1	12.2	12.2	0.0	0.0
麻豆站	37	100.0	94.9	27.7	67.2	2.8	2.8	0.0	2.2
臺南站	147	100.0	89.6	18.8	70.9	10.1	8.8	1.3	0.3
新營站	43	100.0	89.9	15.1	74.8	10.1	10.1	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	81.1	18.9	62.2	18.9	17.0	1.9	0.0
東勢分站	30	100.0	86.0	7.2	78.9	12.3	12.3	0.0	1.7
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	84.4	21.2	63.2	14.7	13.7	1.0	1.0
旗山站	23	100.0	81.5	34.4	47.2	18.5	18.5	0.0	0.0
屏東站	66	100.0	86.4	12.0	74.4	11.9	11.0	0.8	1.7
臺東站	34	100.0	95.0	13.5	81.5	5.0	5.0	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	95.1	16.6	78.5	4.9	4.9	0.0	0.0
恆春分站	27	100.0	95.2	36.6	58.6	4.8	4.8	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	76.6	10.2	66.4	17.7	17.2	0.5	5.7
士林站	78	100.0	82.2	15.7	66.6	14.9	14.9	0.0	2.9
金門站	15	100.0	93.1	32.8	60.3	6.9	6.9	0.0	0.0
連江站	2	100.0	100.0	40.7	59.3	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	92.8	26.9	65.9	6.1	6.1	0.0	1.1
苓雅站	106	100.0	88.4	21.0	67.4	11.2	9.6	1.6	0.4

表8-1.民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	無使用/ 體驗過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	38.3	8.1	30.2	5.3	4.5	0.8	1.2	55.2
依性別分	***									
男性	1,385	100.0	43.5	8.2	35.3	5.4	4.4	1.0	1.3	49.9
女性	1,086	100.0	31.8	8.0	23.8	5.1	4.5	0.6	1.1	62.0
依年齡別分	a									
18~未滿20歲	124	100.0	47.7	10.5	37.2	9.4	8.6	0.8	0.0	42.9
20~未滿30歲	412	100.0	49.0	11.2	37.8	6.9	6.2	0.7	2.6	41.4
30~未滿40歲	515	100.0	36.7	8.5	28.3	6.8	5.6	1.2	0.2	56.3
40~未滿50歲	572	100.0	34.6	6.5	28.1	4.0	3.3	0.7	1.2	60.2
50~未滿60歲	528	100.0	36.0	8.0	28.0	4.6	3.9	0.6	1.0	58.5
60歲及以上	320	100.0	34.0	5.7	28.3	2.5	1.6	0.9	1.7	61.8
依教育程度別分	***									
小學及以下	127	100.0	28.3	6.5	21.8	2.1	1.6	0.5	2.3	67.3
國(初)中	202	100.0	32.7	9.2	23.6	4.2	3.6	0.6	1.0	62.1
高中(職)	814	100.0	37.8	9.8	28.1	4.1	3.6	0.5	0.7	57.4
專科	353	100.0	35.7	5.7	30.0	5.5	4.5	1.0	2.1	56.7
大學(含技術學院)	810	100.0	43.7	7.7	36.0	6.5	5.7	0.8	1.3	48.5
研究所及以上	164	100.0	34.6	6.7	27.9	8.3	5.9	2.4	0.4	56.6
依職業別分	a									
專業人士及主管	297	100.0	39.9	9.0	30.9	6.5	4.9	1.6	0.8	52.9
自營商	177	100.0	39.0	10.8	28.2	4.7	4.3	0.4	0.5	55.8
民營企業職員	441	100.0	39.6	6.0	33.6	4.6	3.1	1.5	0.8	55.0
軍公教	120	100.0	38.4	3.7	34.7	8.6	8.6	0.0	3.0	50.0
買賣及服務工作人員	180	100.0	46.1	9.1	37.0	0.6	0.6	0.0	0.7	52.6
藍領工作者	369	100.0	38.2	10.0	28.2	4.3	3.9	0.4	0.7	56.8
學生	227	100.0	46.6	10.4	36.2	9.4	8.9	0.5	3.5	40.5
家管	366	100.0	28.2	8.3	19.9	5.8	4.9	1.0	0.5	65.5
無業及退休	295	100.0	36.1	5.5	30.6	4.2	3.6	0.6	1.9	57.8
依監理所別分	a									
臺北區監理所	473	100.0	32.9	6.5	26.4	6.0	5.8	0.2	1.4	59.7
新竹區監理所	417	100.0	40.7	8.6	32.1	4.6	3.6	1.1	0.4	54.3
臺中區監理所	442	100.0	45.3	9.7	35.6	2.1	1.9	0.2	1.9	50.6
嘉義區監理所	385	100.0	41.0	8.9	32.1	6.7	5.6	1.1	1.7	50.6
高雄區監理所	249	100.0	34.1	5.8	28.2	5.8	4.3	1.5	1.2	58.9
臺北市區監理所	279	100.0	33.0	5.8	27.3	8.5	6.5	2.0	0.8	57.7
高雄市區監理所	225	100.0	38.2	11.1	27.1	3.9	3.9	0.0	0.7	57.2

表8-1.民眾對監理所(站)「廁所清潔」程度滿意度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	無使用/ 體驗過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	38.3	8.1	30.2	5.3	4.5	0.8	1.2	55.2
依監理所別分 ^a										
臺北區監理所										
臺北所	107	100.0	47.2	7.3	39.9	3.3	3.3	0.0	2.3	47.1
板橋站	136	100.0	19.4	0.5	18.9	8.8	8.8	0.0	2.3	69.5
基隆站	51	100.0	44.7	14.1	30.7	2.2	2.2	0.0	0.0	53.1
宜蘭站	47	100.0	22.8	9.5	13.4	8.4	7.0	1.5	0.0	68.7
花蓮站	32	100.0	51.5	13.5	38.0	7.9	7.9	0.0	1.3	39.3
玉里分站	30	100.0	48.9	17.3	31.6	7.1	6.0	1.1	1.4	42.6
蘆洲站	71	100.0	20.1	1.9	18.2	4.4	4.4	0.0	0.0	75.5
新竹區監理所										
新竹所	54	100.0	55.0	16.8	38.2	2.7	2.7	0.0	0.0	42.4
新竹市站	96	100.0	23.0	4.6	18.3	5.0	3.6	1.5	0.0	72.0
桃園站	104	100.0	47.0	7.2	39.9	2.2	2.2	0.0	0.7	50.0
中壢站	120	100.0	44.1	5.8	38.3	5.3	2.8	2.5	0.7	50.0
苗栗站	43	100.0	37.8	18.8	19.0	10.4	10.4	0.0	0.0	51.7
臺中區監理所										
臺中所	76	100.0	44.1	10.6	33.6	3.9	3.9	0.0	0.0	51.9
臺中市站	140	100.0	37.6	3.8	33.8	3.3	2.5	0.8	1.4	57.8
豐原站	64	100.0	72.6	24.2	48.4	0.0	0.0	0.0	2.4	25.0
彰化站	103	100.0	44.8	9.7	35.0	0.0	0.0	0.0	4.7	50.5
南投站	30	100.0	44.5	8.7	35.8	3.4	3.4	0.0	0.0	52.1
埔里分站	30	100.0	29.0	5.1	23.8	3.0	3.0	0.0	0.0	68.0
嘉義區監理所										
嘉義所	33	100.0	30.1	5.7	24.4	13.1	13.1	0.0	1.6	55.2
嘉義市站	48	100.0	33.1	0.0	33.1	1.9	1.9	0.0	1.2	63.8
麻豆站	37	100.0	50.3	15.1	35.2	3.7	3.7	0.0	2.1	43.8
臺南站	147	100.0	45.3	9.9	35.4	9.3	6.9	2.4	2.2	43.2
新營站	43	100.0	37.6	17.2	20.4	2.6	2.6	0.0	0.0	59.8
雲林站	46	100.0	51.4	5.0	46.4	9.2	8.1	1.1	1.9	37.5
東勢分站	30	100.0	21.9	8.4	13.4	0.0	0.0	0.0	1.7	76.5
高雄區監理所										
高雄所	88	100.0	32.3	3.7	28.6	5.0	3.5	1.5	3.4	59.3
旗山站	23	100.0	22.0	5.3	16.7	13.1	8.7	4.4	0.0	64.9
屏東站	66	100.0	46.8	8.9	37.9	4.4	2.4	2.1	0.0	48.8
臺東站	34	100.0	33.5	4.5	29.0	12.0	12.0	0.0	0.0	54.5
澎湖站	11	100.0	24.6	11.4	13.1	0.0	0.0	0.0	1.2	74.2
恆春分站	27	100.0	23.9	5.1	18.7	0.0	0.0	0.0	0.0	76.1
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	184	100.0	28.6	5.1	23.5	9.2	7.1	2.1	1.0	61.2
士林站	78	100.0	44.9	8.3	36.6	8.5	6.4	2.2	0.0	46.6
金門站	15	100.0	24.1	0.0	24.1	1.0	1.0	0.0	1.7	73.2
連江站	2	100.0	53.1	18.9	34.2	4.0	4.0	0.0	0.0	43.0
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	119	100.0	41.3	10.9	30.4	5.1	5.1	0.0	0.9	52.7
苓雅站	106	100.0	34.9	11.4	23.5	2.5	2.5	0.0	0.5	62.1

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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	1,107	100.0	85.6	18.1	67.5	11.8	10.0	1.8	2.7
依性別分									
男性	694	100.0	86.7	16.4	70.4	10.7	8.8	1.9	2.5
女性	413	100.0	83.6	20.9	62.6	13.5	11.9	1.6	2.9
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	71	100.0	83.5	18.4	65.2	16.5	15.0	1.5	0.0
20~未滿30歲	241	100.0	83.6	19.1	64.5	11.9	10.6	1.2	4.5
30~未滿40歲	225	100.0	83.9	19.3	64.6	15.5	12.9	2.6	0.5
40~未滿50歲	228	100.0	86.9	16.3	70.6	10.0	8.3	1.7	3.1
50~未滿60歲	219	100.0	86.7	19.2	67.5	11.0	9.5	1.5	2.3
60歲及以上	123	100.0	89.0	14.9	74.1	6.6	4.3	2.3	4.4
依教育程度別分	a								
小學及以下	42	100.0	86.5	19.9	66.6	6.5	4.9	1.7	6.9
國(初)中	77	100.0	86.3	24.2	62.2	11.1	9.5	1.6	2.6
高中(職)	347	100.0	88.7	22.9	65.8	9.6	8.5	1.1	1.7
專科	153	100.0	82.3	13.1	69.2	12.7	10.4	2.3	4.9
大學(含技術學院)	417	100.0	84.9	15.1	69.9	12.6	11.0	1.6	2.5
研究所及以上	71	100.0	79.7	15.5	64.2	19.2	13.7	5.6	1.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	140	100.0	84.6	19.1	65.5	13.7	10.3	3.4	1.6
自營商	78	100.0	88.2	24.5	63.8	10.7	9.7	1.0	1.1
民營企業職員	198	100.0	88.0	13.4	74.6	10.3	6.9	3.4	1.7
軍公教	60	100.0	76.9	7.4	69.4	17.1	17.1	0.0	6.0
買賣及服務工作人員	86	100.0	97.3	19.2	78.0	1.3	1.3	0.0	1.4
藍領工作者	160	100.0	88.4	23.1	65.4	9.9	9.0	0.9	1.7
學生	135	100.0	78.3	17.4	60.9	15.7	15.0	0.8	6.0
家管	126	100.0	81.7	24.0	57.7	16.9	14.1	2.8	1.4
無業及退休	124	100.0	85.4	13.1	72.4	10.0	8.6	1.4	4.6
依監理所別分	a								
臺北區監理所	191	100.0	81.7	16.3	65.5	14.9	14.4	0.5	3.4
新竹區監理所	191	100.0	89.0	18.9	70.1	10.2	7.9	2.3	0.8
臺中區監理所	218	100.0	91.8	19.7	72.1	4.3	3.8	0.5	3.8
嘉義區監理所	190	100.0	83.1	18.1	65.0	13.5	11.4	2.1	3.4
高雄區監理所	102	100.0	82.8	14.2	68.6	14.1	10.5	3.6	3.0
臺北市區監理所	118	100.0	78.1	13.7	64.4	20.2	15.4	4.7	1.8
高雄市區監理所	96	100.0	89.2	25.9	63.3	9.1	9.1	0.0	1.6

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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	1,107	100.0	85.6	18.1	67.5	11.8	10.0	1.8	2.7
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	56	100.0	89.4	13.9	75.5	6.3	6.3	0.0	4.3
板橋站	41	100.0	63.4	1.5	61.9	29.0	29.0	0.0	7.6
基隆站	24	100.0	95.4	30.0	65.3	4.6	4.6	0.0	0.0
宜蘭站	15	100.0	73.0	30.3	42.7	27.0	22.3	4.7	0.0
花蓮站	19	100.0	84.8	22.2	62.6	13.0	13.0	0.0	2.2
玉里分站	17	100.0	85.2	30.2	55.0	12.3	10.4	2.0	2.4
蘆洲站	17	100.0	81.9	7.7	74.2	18.1	18.1	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	31	100.0	95.4	29.1	66.3	4.6	4.6	0.0	0.0
新竹市站	27	100.0	82.0	16.5	65.5	18.0	12.7	5.2	0.0
桃園站	52	100.0	94.1	14.3	79.8	4.4	4.4	0.0	1.4
中壢站	60	100.0	88.1	11.5	76.5	10.5	5.6	5.0	1.4
苗栗站	21	100.0	78.4	39.0	39.4	21.6	21.6	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	36	100.0	91.8	22.0	69.8	8.2	8.2	0.0	0.0
臺中市站	59	100.0	89.0	9.1	79.9	7.8	5.9	1.8	3.2
豐原站	48	100.0	96.8	32.3	64.5	0.0	0.0	0.0	3.2
彰化站	51	100.0	90.5	19.7	70.8	0.0	0.0	0.0	9.5
南投站	14	100.0	92.9	18.1	74.8	7.1	7.1	0.0	0.0
埔里分站	9	100.0	90.5	16.0	74.4	9.5	9.5	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	15	100.0	67.2	12.7	54.5	29.2	29.2	0.0	3.6
嘉義市站	18	100.0	91.5	0.0	91.5	5.3	5.3	0.0	3.3
麻豆站	21	100.0	89.6	26.9	62.7	6.6	6.6	0.0	3.8
臺南站	84	100.0	79.7	17.4	62.3	16.5	12.2	4.2	3.8
新營站	17	100.0	93.6	42.8	50.8	6.4	6.4	0.0	0.0
雲林站	29	100.0	82.2	8.0	74.2	14.7	13.0	1.7	3.1
東勢分站	7	100.0	92.9	35.8	57.1	0.0	0.0	0.0	7.1
高雄區監理所									
高雄所	36	100.0	79.5	9.2	70.3	12.3	8.6	3.7	8.3
旗山站	8	100.0	62.7	15.2	47.5	37.3	24.7	12.6	0.0
屏東站	34	100.0	91.3	17.4	74.0	8.7	4.6	4.1	0.0
臺東站	15	100.0	73.6	9.9	63.6	26.4	26.4	0.0	0.0
澎湖站	3	100.0	95.3	44.4	50.9	0.0	0.0	0.0	4.7
恆春分站	6	100.0	100.0	21.6	78.4	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	71	100.0	73.7	13.2	60.5	23.7	18.3	5.5	2.6
士林站	42	100.0	84.0	15.4	68.6	16.0	11.9	4.0	0.0
金門站	4	100.0	89.8	0.0	89.8	3.7	3.7	0.0	6.5
連江站	1	100.0	93.0	33.1	59.9	7.0	7.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	56	100.0	87.3	23.0	64.2	10.8	10.8	0.0	1.9
苓雅站	40	100.0	92.0	30.0	62.0	6.7	6.7	0.0	1.3

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、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	沒 接觸過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	89.4	34.6	54.8	5.2	4.2	1.0	0.9	4.5
依性別分										
** 男性	1,385	100.0	91.0	36.7	54.3	4.1	3.1	1.1	1.1	3.8
女性	1,086	100.0	87.4	32.0	55.4	6.5	5.7	0.8	0.8	5.3
依年齡別分										
a 18~未滿20歲	124	100.0	98.0	35.7	62.2	1.6	1.2	0.4	0.0	0.4
20~未滿30歲	412	100.0	91.2	38.7	52.5	5.4	5.4	0.0	1.4	1.9
30~未滿40歲	515	100.0	87.2	37.3	49.9	6.3	4.5	1.8	0.5	6.0
40~未滿50歲	572	100.0	86.9	32.5	54.4	5.8	4.5	1.3	1.0	6.4
50~未滿60歲	528	100.0	90.2	32.4	57.8	5.1	4.3	0.8	0.6	4.1
60歲及以上	320	100.0	90.4	31.9	58.5	3.6	2.9	0.7	1.9	4.0
依教育程度別分										
* 小學及以下	127	100.0	93.9	29.7	64.2	0.8	0.5	0.2	1.2	4.1
國(初)中	202	100.0	91.5	31.4	60.0	3.8	3.8	0.0	1.3	3.4
高中(職)	814	100.0	88.2	33.6	54.5	5.0	4.1	0.9	1.6	5.2
專科	353	100.0	87.6	34.6	53.1	5.8	5.7	0.1	0.7	5.9
大學(含技術學院)	810	100.0	89.9	35.7	54.2	6.2	4.9	1.3	0.4	3.5
研究所及以上	164	100.0	90.7	41.7	48.9	4.8	1.6	3.1	0.5	4.1
依職業別分										
a 專業人士及主管	297	100.0	84.7	34.1	50.6	7.7	4.1	3.6	1.5	6.1
自營商	177	100.0	90.0	38.0	52.0	5.3	4.7	0.6	0.0	4.6
民營企業職員	441	100.0	89.0	32.5	56.6	5.4	5.3	0.1	0.0	5.5
軍公教	120	100.0	92.4	37.8	54.6	3.7	2.7	1.0	2.3	1.6
買賣及服務工作人員	180	100.0	88.3	38.2	50.1	6.6	6.2	0.4	1.4	3.7
藍領工作者	369	100.0	88.7	37.1	51.6	5.0	3.8	1.3	1.9	4.4
學生	227	100.0	96.0	37.3	58.7	3.1	2.9	0.2	0.0	0.8
家管	366	100.0	89.0	29.1	59.9	4.9	4.5	0.4	0.6	5.4
無業及退休	295	100.0	90.0	34.4	55.6	4.1	3.2	0.9	1.4	4.5
依監理所別分										
a 臺北區監理所	473	100.0	91.3	30.2	61.1	4.6	2.8	1.8	0.6	3.5
新竹區監理所	417	100.0	91.2	31.9	59.3	3.8	3.2	0.5	0.9	4.2
臺中區監理所	442	100.0	90.6	38.3	52.2	5.3	5.0	0.4	1.0	3.0
嘉義區監理所	385	100.0	89.3	40.9	48.4	5.6	4.4	1.2	0.7	4.4
高雄區監理所	249	100.0	90.9	35.2	55.7	4.9	4.2	0.7	0.8	3.4
臺北市區監理所	279	100.0	82.0	31.8	50.2	7.3	6.4	0.9	1.9	8.8
高雄市區監理所	225	100.0	87.5	33.6	53.9	5.8	4.6	1.3	0.8	5.9

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、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意			不知道/ 無意見	沒 接觸過
			小計	非常 滿意	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意		
Total	2,471	100.0	89.4	34.6	54.8	5.2	4.2	1.0	0.9	4.5
依監理所別分	a									
臺北區監理所										
臺北所	107	100.0	84.9	41.8	43.1	8.8	7.4	1.4	0.0	6.3
板橋站	136	100.0	96.8	27.2	69.5	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2
基隆站	51	100.0	90.8	22.0	68.8	2.2	2.2	0.0	0.0	7.0
宜蘭站	47	100.0	86.8	29.2	57.6	13.2	2.6	10.6	0.0	0.0
花蓮站	32	100.0	94.9	29.7	65.2	1.1	1.1	0.0	0.0	4.0
玉里分站	30	100.0	90.1	30.8	59.4	8.5	1.7	6.7	0.0	1.4
蘆洲站	71	100.0	92.6	25.0	67.6	3.2	3.2	0.0	4.2	0.0
新竹區監理所										
新竹所	54	100.0	91.3	22.2	69.2	0.0	0.0	0.0	2.4	6.2
新竹市站	96	100.0	94.6	35.2	59.4	2.5	1.0	1.5	0.0	2.9
桃園站	104	100.0	89.9	31.7	58.2	7.6	7.6	0.0	0.7	1.7
中壢站	120	100.0	87.1	34.2	52.9	4.5	3.8	0.7	1.4	7.0
苗栗站	43	100.0	97.8	30.8	67.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2
臺中區監理所										
臺中所	76	100.0	85.6	41.0	44.5	2.1	2.1	0.0	1.4	10.9
臺中市站	140	100.0	88.9	34.6	54.2	9.1	8.0	1.1	0.6	1.4
豐原站	64	100.0	97.0	41.5	55.4	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0
彰化站	103	100.0	92.6	48.6	44.1	7.4	7.4	0.0	0.0	0.0
南投站	30	100.0	95.8	33.0	62.8	3.0	3.0	0.0	1.2	0.0
埔里分站	30	100.0	85.3	11.7	73.6	2.5	2.5	0.0	1.5	10.7
嘉義區監理所										
嘉義所	33	100.0	75.8	46.1	29.7	15.0	10.6	4.4	0.0	9.2
嘉義市站	48	100.0	91.3	36.5	54.8	3.0	3.0	0.0	0.0	5.7
麻豆站	37	100.0	91.0	43.0	47.9	3.0	0.0	3.0	0.0	6.0
臺南站	147	100.0	92.5	50.7	41.9	3.3	2.7	0.5	1.9	2.3
新營站	43	100.0	98.2	38.8	59.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
雲林站	46	100.0	86.3	28.0	58.4	11.2	11.2	0.0	0.0	2.5
東勢分站	30	100.0	74.4	14.4	60.0	13.3	9.4	3.8	0.0	12.3
高雄區監理所										
高雄所	88	100.0	89.0	33.9	55.1	5.4	4.9	0.5	0.6	5.0
旗山站	23	100.0	90.0	54.3	35.7	8.2	8.2	0.0	0.0	1.8
屏東站	66	100.0	95.2	31.9	63.4	1.6	1.6	0.0	2.3	0.9
臺東站	34	100.0	98.1	50.3	47.7	1.9	1.9	0.0	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	90.9	21.5	69.4	9.1	4.5	4.6	0.0	0.0
恆春分站	27	100.0	78.2	17.2	61.0	10.7	7.8	2.9	0.0	11.1
臺北市區監理所										
臺北市區監理所	184	100.0	83.4	33.9	49.5	8.2	7.1	1.1	1.9	6.5
士林站	78	100.0	80.9	29.5	51.4	4.6	4.6	0.0	2.5	12.0
金門站	15	100.0	71.9	20.2	51.7	9.9	7.9	2.0	0.0	18.3
連江站	2	100.0	73.7	15.7	58.0	2.4	2.4	0.0	0.0	23.9
高雄市區監理所										
高雄市區監理所	119	100.0	91.2	37.5	53.6	4.6	4.6	0.0	0.7	3.6
苓雅站	106	100.0	83.4	29.1	54.2	7.2	4.6	2.7	0.9	8.5

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
(排除無使用/體驗過)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,361	100.0	93.6	36.2	57.4	5.4	4.4	1.0	1.0
依性別分									
** 男性	1,332	100.0	94.6	38.1	56.5	4.3	3.2	1.1	1.1
女性	1,028	100.0	92.3	33.7	58.5	6.9	6.0	0.9	0.8
依年齡別分									
a 18~未滿20歲	124	100.0	98.4	35.9	62.5	1.6	1.2	0.4	0.0
20~未滿30歲	404	100.0	93.0	39.5	53.5	5.5	5.5	0.0	1.4
30~未滿40歲	484	100.0	92.8	39.7	53.1	6.7	4.8	1.9	0.5
40~未滿50歲	535	100.0	92.8	34.7	58.1	6.1	4.8	1.4	1.0
50~未滿60歲	506	100.0	94.0	33.8	60.2	5.3	4.5	0.8	0.7
60歲及以上	308	100.0	94.2	33.2	61.0	3.8	3.1	0.7	2.0
依教育程度別分									
a 小學及以下	122	100.0	97.9	31.0	66.9	0.8	0.5	0.3	1.3
國(初)中	195	100.0	94.7	32.5	62.2	4.0	4.0	0.0	1.3
高中(職)	771	100.0	93.0	35.5	57.5	5.3	4.3	1.0	1.7
專科	333	100.0	93.1	36.7	56.4	6.2	6.0	0.2	0.7
大學(含技術學院)	782	100.0	93.2	37.0	56.2	6.4	5.1	1.3	0.4
研究所及以上	158	100.0	94.5	43.5	51.0	5.0	1.7	3.2	0.5
依職業別分									
a 專業人士及主管	279	100.0	90.3	36.3	53.9	8.2	4.4	3.8	1.6
自營商	169	100.0	94.4	39.9	54.6	5.6	4.9	0.7	0.0
民營企業職員	416	100.0	94.3	34.4	59.9	5.7	5.6	0.1	0.0
軍公教	118	100.0	93.9	38.4	55.4	3.7	2.7	1.0	2.4
買賣及服務工作人員	174	100.0	91.7	39.7	52.0	6.9	6.4	0.5	1.4
藍領工作者	353	100.0	92.7	38.7	54.0	5.3	3.9	1.3	2.0
學生	225	100.0	96.9	37.6	59.2	3.1	2.9	0.2	0.0
家管	346	100.0	94.1	30.8	63.4	5.2	4.7	0.5	0.7
無業及退休	281	100.0	94.2	36.0	58.2	4.3	3.4	0.9	1.5
依監理所別分									
a 臺北區監理所	457	100.0	94.6	31.3	63.3	4.8	2.9	1.8	0.7
新竹區監理所	400	100.0	95.1	33.3	61.8	3.9	3.4	0.6	0.9
臺中區監理所	428	100.0	93.4	39.5	53.9	5.5	5.1	0.4	1.1
嘉義區監理所	368	100.0	93.4	42.8	50.6	5.8	4.6	1.2	0.8
高雄區監理所	240	100.0	94.1	36.4	57.7	5.1	4.4	0.7	0.8
臺北市區監理所	255	100.0	89.9	34.9	55.0	8.0	7.0	0.9	2.1
高雄市區監理所	212	100.0	93.0	35.7	57.3	6.2	4.9	1.3	0.8

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)
(排除無使用/體驗過)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,361	100.0	93.6	36.2	57.4	5.4	4.4	1.0	1.0
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	100	100.0	90.6	44.6	46.0	9.4	7.9	1.4	0.0
板橋站	131	100.0	100.0	28.1	71.9	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	48	100.0	97.7	23.7	74.0	2.3	2.3	0.0	0.0
宜蘭站	47	100.0	86.8	29.2	57.6	13.2	2.6	10.6	0.0
花蓮站	31	100.0	98.9	30.9	67.9	1.1	1.1	0.0	0.0
玉里分站	30	100.0	91.4	31.2	60.2	8.6	1.7	6.8	0.0
蘆洲站	71	100.0	92.6	25.0	67.6	3.2	3.2	0.0	4.2
新竹區監理所									
新竹所	51	100.0	97.4	23.7	73.7	0.0	0.0	0.0	2.6
新竹市站	93	100.0	97.4	36.3	61.2	2.6	1.1	1.5	0.0
桃園站	102	100.0	91.5	32.3	59.2	7.8	7.8	0.0	0.7
中壢站	112	100.0	93.6	36.8	56.9	4.9	4.1	0.8	1.5
苗栗站	42	100.0	100.0	31.5	68.5	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	67	100.0	96.1	46.1	50.0	2.3	2.3	0.0	1.6
臺中市站	138	100.0	90.1	35.1	55.0	9.3	8.1	1.1	0.6
豐原站	64	100.0	97.0	41.5	55.4	0.0	0.0	0.0	3.0
彰化站	103	100.0	92.6	48.6	44.1	7.4	7.4	0.0	0.0
南投站	30	100.0	95.8	33.0	62.8	3.0	3.0	0.0	1.2
埔里分站	26	100.0	95.6	13.1	82.4	2.8	2.8	0.0	1.6
嘉義區監理所									
嘉義所	30	100.0	83.5	50.8	32.7	16.5	11.6	4.9	0.0
嘉義市站	46	100.0	96.8	38.7	58.1	3.2	3.2	0.0	0.0
麻豆站	35	100.0	96.8	45.8	51.0	3.2	0.0	3.2	0.0
臺南站	144	100.0	94.7	51.9	42.8	3.4	2.8	0.6	1.9
新營站	43	100.0	100.0	39.5	60.5	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	45	100.0	88.5	28.7	59.9	11.5	11.5	0.0	0.0
東勢分站	26	100.0	84.9	16.4	68.5	15.1	10.7	4.4	0.0
高雄區監理所									
高雄所	84	100.0	93.7	35.7	58.0	5.7	5.1	0.5	0.6
旗山站	23	100.0	91.6	55.3	36.4	8.4	8.4	0.0	0.0
屏東站	65	100.0	96.1	32.2	63.9	1.6	1.6	0.0	2.3
臺東站	34	100.0	98.1	50.3	47.7	1.9	1.9	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	90.9	21.5	69.4	9.1	4.5	4.6	0.0
恆春分站	24	100.0	88.0	19.4	68.6	12.0	8.8	3.3	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	172	100.0	89.2	36.3	52.9	8.8	7.6	1.2	2.0
士林站	69	100.0	91.9	33.5	58.5	5.2	5.2	0.0	2.9
金門站	13	100.0	87.9	24.7	63.2	12.1	9.6	2.5	0.0
連江站	1	100.0	96.8	20.6	76.3	3.2	3.2	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	114	100.0	94.6	38.9	55.6	4.8	4.8	0.0	0.7
苓雅站	97	100.0	91.1	31.8	59.2	7.9	5.0	2.9	1.0

表10.民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	90.0	26.1	63.9	9.4	7.4	2.0	0.6
依性別分 **									
男性	1,385	100.0	91.7	27.3	64.5	8.0	6.1	1.9	0.3
女性	1,086	100.0	87.8	24.6	63.2	11.2	9.1	2.2	1.0
依年齡別分									
18~未滿20歲	124	100.0	90.2	24.6	65.6	9.3	9.3	0.0	0.4
20~未滿30歲	412	100.0	88.9	32.2	56.7	10.0	9.0	1.1	1.1
30~未滿40歲	515	100.0	89.0	25.9	63.1	10.3	6.9	3.4	0.7
40~未滿50歲	572	100.0	89.8	23.9	65.9	10.0	7.8	2.2	0.2
50~未滿60歲	528	100.0	90.2	23.5	66.7	9.0	6.8	2.3	0.7
60歲及以上	320	100.0	92.9	27.3	65.6	6.8	5.7	1.1	0.3
依教育程度別分 a									
小學及以下	127	100.0	94.7	24.1	70.5	5.0	5.0	0.0	0.3
國(初)中	202	100.0	88.7	25.5	63.2	9.9	8.2	1.7	1.4
高中(職)	814	100.0	90.5	24.0	66.6	9.0	6.4	2.6	0.5
專科	353	100.0	90.9	27.4	63.6	8.5	6.9	1.6	0.5
大學(含技術學院)	810	100.0	88.8	27.5	61.3	10.5	8.7	1.8	0.8
研究所及以上	164	100.0	89.2	29.5	59.7	10.8	7.8	3.0	0.0
依職業別分 a									
專業人士及主管	297	100.0	88.4	31.8	56.6	11.6	6.8	4.8	0.0
自營商	177	100.0	89.2	26.3	62.9	10.4	7.2	3.2	0.4
民營企業職員	441	100.0	88.4	23.3	65.2	10.5	8.8	1.7	1.1
軍公教	120	100.0	89.3	21.9	67.4	9.7	9.1	0.6	1.0
買賣及服務工作人員	180	100.0	91.0	19.1	71.9	8.3	6.3	2.1	0.7
藍領工作者	369	100.0	91.8	25.2	66.6	7.7	6.3	1.4	0.5
學生	227	100.0	91.7	31.0	60.6	7.5	6.9	0.6	0.9
家管	366	100.0	87.7	24.8	62.9	11.6	9.3	2.3	0.7
無業及退休	295	100.0	93.4	29.5	63.9	6.5	5.4	1.1	0.2
依監理所別分 ***									
臺北區監理所	473	100.0	89.1	22.0	67.1	10.5	7.6	2.8	0.4
新竹區監理所	417	100.0	92.3	19.2	73.0	6.8	6.2	0.7	0.9
臺中區監理所	442	100.0	89.2	30.1	59.0	10.8	9.0	1.9	0.0
嘉義區監理所	385	100.0	90.5	27.8	62.7	9.5	7.4	2.1	0.0
高雄區監理所	249	100.0	88.6	27.1	61.6	10.9	7.3	3.6	0.5
臺北市區監理所	279	100.0	89.6	33.1	56.5	8.5	6.0	2.5	1.9
高雄市區監理所	225	100.0	90.4	27.0	63.4	8.4	7.8	0.7	1.2

表10.民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	90.0	26.1	63.9	9.4	7.4	2.0	0.6
依監理所別分	a								
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	94.3	25.2	69.1	5.7	5.7	0.0	0.0
板橋站	136	100.0	96.1	17.3	78.8	3.4	3.4	0.0	0.5
基隆站	51	100.0	87.7	26.8	61.0	12.3	8.5	3.7	0.0
宜蘭站	47	100.0	73.2	18.4	54.8	26.8	9.6	17.2	0.0
花蓮站	32	100.0	91.7	23.1	68.7	8.3	8.3	0.0	0.0
玉里分站	30	100.0	90.1	31.0	59.1	9.9	8.1	1.7	0.0
蘆洲站	71	100.0	77.7	20.6	57.1	20.4	16.3	4.1	1.9
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	84.6	18.1	66.5	10.0	10.0	0.0	5.4
新竹市站	96	100.0	90.9	13.6	77.3	9.1	8.1	1.0	0.0
桃園站	104	100.0	91.0	18.4	72.6	9.0	8.2	0.9	0.0
中壢站	120	100.0	95.8	26.9	69.0	4.2	3.5	0.7	0.0
苗栗站	43	100.0	97.9	13.9	83.9	0.0	0.0	0.0	2.1
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	87.6	38.4	49.2	12.4	8.6	3.8	0.0
臺中市站	140	100.0	89.5	26.2	63.3	10.5	7.9	2.7	0.0
豐原站	64	100.0	87.5	25.4	62.1	12.5	12.5	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	89.9	35.9	54.1	10.1	9.1	0.9	0.0
南投站	30	100.0	94.0	20.5	73.4	6.0	6.0	0.0	0.0
埔里分站	30	100.0	87.7	27.5	60.3	12.3	9.8	2.5	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	85.1	36.5	48.5	14.9	13.3	1.6	0.0
嘉義市站	48	100.0	95.7	16.4	79.3	4.3	1.0	3.2	0.0
麻豆站	37	100.0	90.0	24.3	65.8	10.0	5.1	4.9	0.0
臺南站	147	100.0	88.1	27.7	60.4	11.9	9.0	2.9	0.0
新營站	43	100.0	100.0	44.9	55.1	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	82.8	20.4	62.4	17.2	17.2	0.0	0.0
東勢分站	30	100.0	98.3	27.9	70.5	1.7	1.7	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	93.9	33.0	60.9	5.5	5.0	0.5	0.6
旗山站	23	100.0	83.3	39.8	43.5	13.8	8.5	5.3	2.9
屏東站	66	100.0	95.8	16.3	79.5	4.2	3.2	1.0	0.0
臺東站	34	100.0	75.0	30.9	44.1	25.0	13.3	11.7	0.0
澎湖站	11	100.0	84.1	11.5	72.6	15.9	6.7	9.2	0.0
恆春分站	27	100.0	77.4	24.3	53.1	22.6	16.8	5.8	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	89.8	35.7	54.2	8.8	7.3	1.6	1.3
士林站	78	100.0	91.2	29.1	62.1	5.3	1.7	3.6	3.6
金門站	15	100.0	78.7	22.2	56.5	21.3	13.0	8.3	0.0
連江站	2	100.0	95.6	39.9	55.7	4.4	4.4	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	90.8	29.4	61.5	7.9	7.5	0.4	1.3
苓雅站	106	100.0	89.9	24.3	65.6	9.0	8.0	1.0	1.1

表11.民眾對監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,471	100.0	90.2	25.1	65.1	5.8	4.6	1.2	4.0
依性別分									
男性	1,385	100.0	90.4	25.7	64.6	5.9	4.8	1.1	3.8
女性	1,086	100.0	90.0	24.3	65.7	5.6	4.3	1.3	4.4
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	124	100.0	93.3	20.7	72.7	2.2	2.2	0.0	4.4
20~未滿30歲	412	100.0	93.4	35.8	57.6	4.3	4.3	0.0	2.3
30~未滿40歲	515	100.0	87.4	26.7	60.7	9.6	7.5	2.1	3.0
40~未滿50歲	572	100.0	90.5	21.4	69.2	5.6	4.1	1.5	3.9
50~未滿60歲	528	100.0	88.8	20.9	67.9	5.4	3.8	1.6	5.8
60歲及以上	320	100.0	91.1	24.1	67.0	3.8	3.2	0.5	5.1
依教育程度別分 **									
小學及以下	127	100.0	95.5	25.8	69.7	3.1	2.5	0.6	1.3
國(初)中	202	100.0	88.6	16.9	71.6	5.9	4.6	1.3	5.5
高中(職)	814	100.0	90.1	22.8	67.3	4.9	3.8	1.0	5.0
專科	353	100.0	91.1	27.3	63.8	3.5	2.1	1.4	5.4
大學(含技術學院)	810	100.0	89.7	27.8	61.9	7.4	6.2	1.1	2.9
研究所及以上	164	100.0	89.2	27.8	61.4	8.7	6.6	2.1	2.1
依職業別分 a									
專業人士及主管	297	100.0	86.9	26.5	60.4	8.6	5.4	3.2	4.5
自營商	177	100.0	90.0	28.6	61.4	7.5	5.7	1.8	2.5
民營企業職員	441	100.0	91.6	22.8	68.8	6.5	6.0	0.5	2.0
軍公教	120	100.0	87.5	26.7	60.8	8.2	7.0	1.2	4.3
買賣及服務工作人員	180	100.0	88.7	25.4	63.2	4.2	4.0	0.2	7.2
藍領工作者	369	100.0	90.9	22.6	68.3	5.2	2.9	2.3	3.9
學生	227	100.0	95.0	26.8	68.2	2.6	2.6	0.0	2.4
家管	366	100.0	88.8	24.0	64.9	5.5	4.6	1.0	5.6
無業及退休	295	100.0	90.9	27.4	63.5	4.1	3.9	0.3	4.9
依監理所別分 *									
臺北區監理所	473	100.0	88.4	19.5	68.9	7.2	4.8	2.4	4.4
新竹區監理所	417	100.0	88.9	23.2	65.7	6.4	5.4	1.0	4.6
臺中區監理所	442	100.0	93.5	28.1	65.3	4.6	3.9	0.7	2.0
嘉義區監理所	385	100.0	90.4	30.1	60.2	5.9	5.0	0.9	3.7
高雄區監理所	249	100.0	88.7	23.7	65.0	8.3	6.8	1.5	3.0
臺北市區監理所	279	100.0	91.4	25.5	66.0	3.3	2.5	0.8	5.3
高雄市區監理所	225	100.0	90.0	27.0	63.1	3.7	3.3	0.5	6.2

表11.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、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	90.2	25.1	65.1	5.8	4.6	1.2	4.0
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	90.3	27.4	63.0	7.6	5.5	2.1	2.0
板橋站	136	100.0	93.2	13.3	79.9	2.6	2.6	0.0	4.2
基隆站	51	100.0	89.3	23.0	66.3	8.1	2.2	5.9	2.6
宜蘭站	47	100.0	73.2	12.9	60.3	15.1	2.6	12.5	11.7
花蓮站	32	100.0	94.4	11.8	82.6	1.6	1.6	0.0	4.0
玉里分站	30	100.0	81.9	24.0	57.9	14.6	13.4	1.2	3.5
蘆洲站	71	100.0	85.5	22.8	62.7	8.9	8.9	0.0	5.6
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	85.7	14.6	71.1	9.0	6.4	2.7	5.3
新竹市站	96	100.0	92.7	21.5	71.1	5.6	5.6	0.0	1.7
桃園站	104	100.0	90.8	20.7	70.1	5.4	3.6	1.7	3.8
中壢站	120	100.0	89.3	32.1	57.2	3.9	3.9	0.0	6.8
苗栗站	43	100.0	79.3	19.3	59.9	14.6	12.4	2.2	6.1
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	91.5	34.7	56.9	8.5	8.5	0.0	0.0
臺中市站	140	100.0	94.8	26.0	68.8	3.6	3.6	0.0	1.6
豐原站	64	100.0	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	91.2	28.7	62.5	3.9	2.2	1.7	4.9
南投站	30	100.0	90.8	19.1	71.8	7.6	7.6	0.0	1.6
埔里分站	30	100.0	88.4	22.6	65.8	8.0	4.1	3.9	3.6
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	92.1	41.0	51.1	0.0	0.0	0.0	7.9
嘉義市站	48	100.0	94.1	11.3	82.8	0.0	0.0	0.0	5.9
麻豆站	37	100.0	92.9	27.8	65.1	4.9	1.9	3.0	2.2
臺南站	147	100.0	85.7	31.9	53.7	9.2	8.3	0.9	5.1
新營站	43	100.0	95.3	50.3	44.9	4.7	4.7	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	87.3	23.6	63.7	11.6	9.2	2.5	1.1
東勢分站	30	100.0	100.0	23.5	76.5	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	93.6	25.8	67.8	3.0	2.5	0.5	3.4
旗山站	23	100.0	90.8	31.1	59.6	2.3	2.3	0.0	7.0
屏東站	66	100.0	87.4	22.7	64.7	9.0	7.8	1.2	3.7
臺東站	34	100.0	98.1	25.8	72.3	1.9	1.9	0.0	0.0
澎湖站	11	100.0	92.0	16.5	75.5	4.6	0.0	4.6	3.4
恆春分站	27	100.0	60.5	13.2	47.3	39.5	31.4	8.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	89.6	28.2	61.4	3.4	2.9	0.5	7.0
士林站	78	100.0	97.7	19.4	78.3	1.1	1.1	0.0	1.1
金門站	15	100.0	81.1	23.3	57.8	13.1	4.8	8.3	5.9
連江站	2	100.0	89.7	19.8	69.9	5.1	5.1	0.0	5.1
高雄市區監理所									0.0
高雄市區監理所	119	100.0	90.7	30.1	60.5	4.1	4.1	0.0	5.2
苓雅站	106	100.0	89.3	23.5	65.9	3.3	2.2	1.0	7.4

表12.民眾對監理所(站)「窗口服務等候時間」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	83.6	18.5	65.0	15.8	12.2	3.6	0.7
依性別分									
男性	1,385	100.0	84.9	18.9	65.9	14.7	11.6	3.0	0.5
女性	1,086	100.0	81.9	18.0	63.9	17.2	12.9	4.3	0.9
依年齡別分									
18~未滿20歲	124	100.0	85.3	26.2	59.1	14.2	14.2	0.0	0.5
20~未滿30歲	412	100.0	83.5	20.1	63.3	16.5	12.4	4.1	0.0
30~未滿40歲	515	100.0	78.0	19.0	59.0	21.5	14.1	7.4	0.5
40~未滿50歲	572	100.0	83.8	12.7	71.1	15.7	12.8	2.9	0.5
50~未滿60歲	528	100.0	83.8	19.3	64.5	14.9	12.0	2.9	1.4
60歲及以上	320	100.0	91.2	21.9	69.3	7.9	7.3	0.5	0.9
依教育程度別分									
小學及以下	127	100.0	87.6	22.7	64.8	10.8	9.1	1.8	1.6
國(初)中	202	100.0	84.5	18.1	66.4	14.5	11.4	3.1	1.0
高中(職)	814	100.0	84.7	17.5	67.3	14.3	11.5	2.7	1.0
專科	353	100.0	82.5	17.9	64.6	16.7	12.6	4.1	0.8
大學(含技術學院)	810	100.0	82.7	19.7	63.0	17.1	13.2	3.9	0.2
研究所及以上	164	100.0	80.3	17.0	63.3	19.7	12.7	7.0	0.0
依職業別分									
專業人士及主管	297	100.0	79.8	16.5	63.3	19.4	14.4	5.0	0.8
自營商	177	100.0	83.6	23.3	60.3	16.2	10.3	5.9	0.2
民營企業職員	441	100.0	80.1	17.2	62.9	19.7	14.7	5.0	0.2
軍公教	120	100.0	82.5	15.6	66.9	16.8	14.0	2.8	0.7
買賣及服務工作人員	180	100.0	84.2	15.2	69.1	14.2	8.9	5.3	1.6
藍領工作者	369	100.0	83.3	19.4	63.9	16.0	14.3	1.7	0.7
學生	227	100.0	85.6	18.3	67.3	14.1	12.2	1.9	0.3
家管	366	100.0	83.2	18.3	64.9	15.6	12.1	3.5	1.2
無業及退休	295	100.0	91.9	22.4	69.5	7.7	6.1	1.6	0.4
依監理所別分									
臺北區監理所	473	100.0	83.1	16.5	66.7	15.9	11.1	4.9	0.9
新竹區監理所	417	100.0	80.4	12.8	67.6	19.1	15.3	3.8	0.5
臺中區監理所	442	100.0	88.5	22.4	66.2	11.2	8.6	2.6	0.3
嘉義區監理所	385	100.0	83.1	20.1	63.0	16.9	13.3	3.6	0.0
高雄區監理所	249	100.0	82.0	20.1	61.9	17.4	14.4	3.0	0.6
臺北市區監理所	279	100.0	86.4	22.3	64.1	12.2	9.3	2.9	1.4
高雄市區監理所	225	100.0	79.7	17.0	62.7	19.1	15.2	3.8	1.3

表12.民眾對監理所(站)「窗口服務等候時間」滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	83.6	18.5	65.0	15.8	12.2	3.6	0.7
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	86.3	17.2	69.1	13.7	11.6	2.1	0.0
板橋站	136	100.0	84.2	15.1	69.1	13.7	10.5	3.2	2.1
基隆站	51	100.0	91.8	18.4	73.4	8.2	6.2	2.0	0.0
宜蘭站	47	100.0	68.7	13.6	55.0	28.0	15.5	12.5	3.4
花蓮站	32	100.0	84.4	6.6	77.8	15.6	7.3	8.3	0.0
玉里分站	30	100.0	93.4	24.3	69.2	6.6	5.4	1.2	0.0
蘆洲站	71	100.0	74.6	19.5	55.1	25.4	16.0	9.5	0.0
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	88.6	13.1	75.5	10.4	10.4	0.0	0.9
新竹市站	96	100.0	82.1	15.3	66.7	17.9	11.6	6.3	0.0
桃園站	104	100.0	74.3	7.9	66.3	24.2	19.8	4.4	1.6
中壢站	120	100.0	78.4	14.3	64.1	21.6	18.0	3.6	0.0
苗栗站	43	100.0	86.8	13.8	73.0	13.2	11.3	1.9	0.0
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	82.0	27.5	54.5	18.0	15.8	2.3	0.0
臺中市站	140	100.0	88.9	16.7	72.2	10.5	7.0	3.4	0.6
豐原站	64	100.0	87.0	22.7	64.2	13.0	8.3	4.8	0.0
彰化站	103	100.0	96.4	23.9	72.4	3.6	3.6	0.0	0.0
南投站	30	100.0	84.5	15.2	69.2	15.5	12.8	2.7	0.0
埔里分站	30	100.0	83.7	36.4	47.4	14.8	10.9	3.9	1.5
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	82.5	41.1	41.4	17.5	15.9	1.6	0.0
嘉義市站	48	100.0	78.4	11.1	67.3	21.6	18.6	3.0	0.0
麻豆站	37	100.0	94.0	24.6	69.4	6.0	1.9	4.1	0.0
臺南站	147	100.0	79.8	14.6	65.2	20.2	13.2	7.0	0.0
新營站	43	100.0	97.3	32.0	65.3	2.7	2.7	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	78.3	24.2	54.1	21.7	21.7	0.0	0.0
東勢分站	30	100.0	80.9	9.8	71.0	19.1	19.1	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	79.8	21.5	58.4	19.7	17.0	2.7	0.5
旗山站	23	100.0	90.2	39.4	50.7	9.8	9.8	0.0	0.0
屏東站	66	100.0	84.0	11.0	73.0	15.2	14.0	1.2	0.8
臺東站	34	100.0	73.1	8.4	64.7	25.0	13.3	11.7	1.9
澎湖站	11	100.0	79.1	24.5	54.6	20.9	17.5	3.3	0.0
恆春分站	27	100.0	89.4	34.0	55.4	10.6	10.6	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	84.6	24.7	59.9	14.4	10.0	4.4	1.0
士林站	78	100.0	88.9	16.8	72.1	8.5	8.5	0.0	2.6
金門站	15	100.0	94.5	20.4	74.0	5.5	5.5	0.0	0.0
連江站	2	100.0	97.6	34.9	62.7	2.4	2.4	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	77.1	17.2	60.0	22.5	17.3	5.2	0.4
苓雅站	106	100.0	82.4	16.8	65.7	15.3	12.9	2.4	2.3

表13.民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	298	100.0	83.7	22.8	60.9	11.5	6.3	5.2	4.8
依性別分									
男性	202	100.0	82.9	21.8	61.1	13.5	6.3	7.2	3.7
女性	96	100.0	85.4	25.0	60.5	7.4	6.4	1.0	7.1
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	5	100.0	100.0	51.8	48.2	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	47	100.0	89.5	30.3	59.2	10.5	0.0	10.5	0.0
30~未滿40歲	61	100.0	75.7	20.8	54.9	19.6	9.1	10.5	4.7
40~未滿50歲	76	100.0	83.0	14.0	69.0	12.2	11.1	1.0	4.8
50~未滿60歲	67	100.0	85.8	23.5	62.3	7.0	2.6	4.4	7.2
60歲及以上	43	100.0	84.7	28.6	56.1	8.5	7.3	1.2	6.8
依教育程度別分	a								
小學及以下	24	100.0	90.2	36.4	53.8	5.2	2.4	2.8	4.6
國(初)中	24	100.0	78.2	26.4	51.8	10.6	10.6	0.0	11.2
高中(職)	92	100.0	83.7	19.0	64.7	10.4	6.9	3.5	5.9
專科	46	100.0	90.2	23.4	66.7	4.9	4.9	0.0	4.9
大學(含技術學院)	96	100.0	78.7	18.1	60.6	18.5	7.4	11.2	2.8
研究所及以上	15	100.0	94.6	47.1	47.5	5.4	0.0	5.4	0.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	38	100.0	85.4	27.1	58.3	9.5	5.4	4.1	5.2
自營商	38	100.0	87.8	15.8	71.9	6.5	4.5	2.0	5.7
民營企業職員	58	100.0	69.4	12.9	56.5	24.0	7.6	16.3	6.7
軍公教	13	100.0	70.9	12.6	58.3	26.4	17.4	9.0	2.7
買賣及服務工作人員	19	100.0	96.3	21.0	75.3	3.7	0.0	3.7	0.0
藍領工作者	60	100.0	87.0	22.3	64.7	7.4	5.4	2.0	5.6
學生	16	100.0	100.0	73.5	26.5	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	25	100.0	91.1	29.1	62.0	8.9	7.8	1.1	0.0
無業及退休	30	100.0	80.2	19.8	60.3	11.5	10.4	1.2	8.3
依監理所別分	a								
臺北區監理所	68	100.0	91.3	28.1	63.2	3.7	3.7	0.0	5.0
新竹區監理所	33	100.0	75.5	14.1	61.4	22.3	15.6	6.8	2.1
臺中區監理所	48	100.0	70.8	18.5	52.4	19.1	2.3	16.8	10.0
嘉義區監理所	41	100.0	82.3	28.2	54.1	9.2	5.0	4.3	8.4
高雄區監理所	30	100.0	90.1	24.2	65.9	8.7	7.5	1.2	1.2
臺北市區監理所	55	100.0	85.1	22.4	62.7	12.3	10.4	1.9	2.6
高雄市區監理所	22	100.0	91.0	18.1	72.9	9.0	0.0	9.0	0.0

表13.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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	298	100.0	83.7	22.8	60.9	11.5	6.3	5.2	4.8
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	19	100.0	82.4	21.4	61.0	8.8	8.8	0.0	8.8
板橋站	11	100.0	91.7	26.8	64.8	0.0	0.0	0.0	8.3
基隆站	12	100.0	100.0	37.2	62.8	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	6	100.0	100.0	22.0	78.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	5	100.0	75.9	31.7	44.2	17.2	17.2	0.0	6.9
玉里分站	10	100.0	94.6	52.3	42.3	0.0	0.0	0.0	5.4
蘆洲站	6	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	6	100.0	78.3	0.0	78.3	21.7	0.0	21.7	0.0
新竹市站	8	100.0	64.2	38.6	25.6	35.8	35.8	0.0	0.0
桃園站	7	100.0	89.6	23.5	66.1	0.0	0.0	0.0	10.4
中壢站	5	100.0	65.8	0.0	65.8	34.2	17.7	16.5	0.0
苗栗站	7	100.0	79.3	0.0	79.3	20.7	20.7	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	11	100.0	74.2	17.9	56.3	25.8	0.0	25.8	0.0
臺中市站	11	100.0	76.5	41.2	35.3	10.4	10.4	0.0	13.1
豐原站	7	100.0	87.4	0.0	87.4	0.0	0.0	0.0	12.6
彰化站	9	100.0	33.9	0.0	33.9	53.7	0.0	53.7	12.4
南投站	4	100.0	91.1	0.0	91.1	8.9	0.0	8.9	0.0
埔里分站	6	100.0	77.6	38.1	39.4	0.0	0.0	0.0	22.4
嘉義區監理所									
嘉義所	2	100.0	59.4	34.3	25.2	40.6	40.6	0.0	0.0
嘉義市站	5	100.0	81.6	0.0	81.6	0.0	0.0	0.0	18.4
麻豆站	5	100.0	86.8	37.4	49.4	13.2	0.0	13.2	0.0
臺南站	12	100.0	78.3	32.6	45.7	9.0	0.0	9.0	12.7
新營站	8	100.0	71.7	35.2	36.5	14.1	14.1	0.0	14.1
雲林站	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	5	100.0	100.0	42.4	57.6	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	4	100.0	87.8	0.0	87.8	12.2	12.2	0.0	0.0
旗山站	3	100.0	80.6	45.8	34.8	19.4	19.4	0.0	0.0
屏東站	6	100.0	91.0	30.3	60.7	9.0	9.0	0.0	0.0
臺東站	11	100.0	93.9	27.6	66.3	6.1	6.1	0.0	0.0
澎湖站	2	100.0	64.1	24.7	39.4	17.9	0.0	17.9	17.9
恆春分站	4	100.0	100.0	17.8	82.2	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	25	100.0	82.5	18.2	64.4	11.7	11.7	0.0	5.7
士林站	19	100.0	85.6	24.9	60.8	14.4	14.4	0.0	0.0
金門站	10	100.0	89.0	26.9	62.1	11.0	0.0	11.0	0.0
連江站	1	100.0	97.0	34.0	62.9	3.0	3.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	10	100.0	88.1	10.8	77.3	11.9	0.0	11.9	0.0
苓雅站	12	100.0	93.4	24.2	69.3	6.6	0.0	6.6	0.0

表14.民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	343	100.0	89.6	28.3	61.3	6.9	4.6	2.3	3.5
依性別分	*								
男性	172	100.0	92.3	32.2	60.1	4.3	4.3	0.0	3.4
女性	171	100.0	86.8	24.3	62.5	9.6	4.9	4.7	3.6
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	112	100.0	88.4	35.5	52.9	11.1	4.3	6.8	0.5
20~未滿30歲	107	100.0	96.4	36.4	60.1	3.6	3.6	0.0	0.0
30~未滿40歲	38	100.0	88.5	16.6	71.9	7.7	6.9	0.7	3.8
40~未滿50歲	44	100.0	86.6	8.4	78.2	8.6	8.6	0.0	4.7
50~未滿60歲	34	100.0	80.9	17.3	63.5	2.1	2.1	0.0	17.0
60歲及以上	8	100.0	71.6	29.4	42.2	0.0	0.0	0.0	28.4
依教育程度別分	a								
小學及以下	7	100.0	84.9	42.4	42.6	9.1	9.1	0.0	6.0
國(初)中	23	100.0	84.2	17.8	66.4	3.8	3.8	0.0	12.0
高中(職)	100	100.0	88.1	30.0	58.2	6.0	6.0	0.0	5.8
專科	24	100.0	93.3	14.1	79.2	1.8	1.8	0.0	4.8
大學(含技術學院)	178	100.0	90.1	31.1	59.0	8.8	4.4	4.5	1.1
研究所及以上	11	100.0	100.0	9.5	90.5	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	17	100.0	82.5	11.0	71.4	9.6	9.6	0.0	7.9
自營商	11	100.0	59.8	33.0	26.8	25.3	25.3	0.0	14.9
民營企業職員	41	100.0	100.0	22.0	78.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍公教	8	100.0	86.6	0.7	85.9	0.0	0.0	0.0	13.4
買賣及服務工作人員	15	100.0	97.1	21.6	75.5	0.0	0.0	0.0	2.9
藍領工作者	35	100.0	89.3	22.8	66.5	4.3	4.3	0.0	6.3
學生	166	100.0	90.7	35.0	55.7	8.9	4.3	4.6	0.3
家管	39	100.0	91.6	27.9	63.7	3.7	3.0	0.7	4.7
無業及退休	10	100.0	57.8	18.9	38.8	14.1	14.1	0.0	28.2
依監理所別分	a								
臺北區監理所	73	100.0	94.1	30.1	64.0	2.2	0.0	2.2	3.7
新竹區監理所	49	100.0	88.2	27.1	61.1	10.3	7.1	3.2	1.5
臺中區監理所	83	100.0	84.7	25.4	59.2	12.1	8.0	4.0	3.3
嘉義區監理所	61	100.0	93.6	28.4	65.2	1.9	0.0	1.9	4.4
高雄區監理所	27	100.0	94.6	25.6	69.0	2.4	2.4	0.0	3.0
臺北市區監理所	22	100.0	78.7	23.5	55.2	14.7	13.5	1.3	6.6
高雄市區監理所	28	100.0	89.2	39.8	49.4	7.3	7.3	0.0	3.4

表14.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、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	343	100.0	89.6	28.3	61.3	6.9	4.6	2.3	3.5
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	15	100.0	78.5	39.8	38.7	10.5	0.0	10.5	11.0
板橋站	21	100.0	100.0	14.5	85.5	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	11	100.0	100.0	20.4	79.6	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	6	100.0	88.0	63.9	24.0	0.0	0.0	0.0	12.0
花蓮站	8	100.0	95.5	0.0	95.5	0.0	0.0	0.0	4.5
玉里分站	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	10	100.0	100.0	69.6	30.4	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	9	100.0	91.1	41.6	49.5	8.9	8.9	0.0	0.0
新竹市站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	10	100.0	57.5	0.0	57.5	35.4	19.7	15.7	7.1
中壢站	21	100.0	96.7	44.9	51.7	3.3	3.3	0.0	0.0
苗栗站	8	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所									
臺中所	9	100.0	90.9	39.8	51.1	9.1	9.1	0.0	0.0
臺中市站	17	100.0	72.5	32.9	39.6	27.5	8.3	19.3	0.0
豐原站	14	100.0	93.9	34.7	59.1	0.0	0.0	0.0	6.1
彰化站	32	100.0	89.1	13.8	75.3	10.9	10.9	0.0	0.0
南投站	5	100.0	70.4	10.4	60.0	20.0	20.0	0.0	9.6
埔里分站	6	100.0	75.4	32.9	42.5	0.0	0.0	0.0	24.6
嘉義區監理所									
嘉義所	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	8	100.0	100.0	6.3	93.7	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	3	100.0	100.0	46.4	53.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	32	100.0	91.8	29.4	62.4	3.6	0.0	3.6	4.6
新營站	8	100.0	100.0	49.5	50.5	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	4	100.0	82.1	0.0	82.1	0.0	0.0	0.0	17.9
東勢分站	4	100.0	88.9	41.7	47.2	0.0	0.0	0.0	11.1
高雄區監理所									
高雄所	13	100.0	96.6	39.5	57.2	0.0	0.0	0.0	3.4
旗山站	3	100.0	100.0	45.8	54.2	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	9	100.0	100.0	6.1	93.9	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	1	100.0	39.8	0.0	39.8	60.2	60.2	0.0	0.0
澎湖站	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
恆春分站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	3	100.0	56.2	19.4	36.8	0.0	0.0	0.0	43.8
士林站	15	100.0	80.8	16.6	64.2	19.2	19.2	0.0	0.0
金門站	3	100.0	91.5	59.5	32.0	8.5	0.0	8.5	0.0
連江站	0	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	13	100.0	92.3	28.1	64.2	3.5	3.5	0.0	4.3
苓雅站	15	100.0	86.7	49.6	37.1	10.6	10.6	0.0	2.7

表15-1.民眾對102年1月1日起，取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策的認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	72.1	27.9
依性別分				
男性	1,385	100.0	72.6	27.4
女性	1,086	100.0	71.4	28.6
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	124	100.0	43.2	56.8
20~未滿30歲	412	100.0	60.4	39.6
30~未滿40歲	515	100.0	76.9	23.1
40~未滿50歲	572	100.0	79.0	21.0
50~未滿60歲	528	100.0	76.4	23.6
60歲及以上	320	100.0	71.3	28.7
依教育程度別分 *				
小學及以下	127	100.0	70.0	30.0
國(初)中	202	100.0	68.8	31.2
高中(職)	814	100.0	73.5	26.5
專科	353	100.0	78.4	21.6
大學(含技術學院)	810	100.0	68.5	31.5
研究所及以上	164	100.0	74.7	25.3
依職業別分 ***				
專業人士及主管	297	100.0	75.7	24.3
自營商	177	100.0	69.8	30.2
民營企業職員	441	100.0	77.9	22.1
軍公教	120	100.0	73.7	26.3
買賣及服務工作人員	180	100.0	74.4	25.6
藍領工作者	369	100.0	72.1	27.9
學生	227	100.0	44.4	55.6
家管	366	100.0	76.3	23.7
無業及退休	295	100.0	75.0	25.0
依監理所別分 **				
臺北區監理所	473	100.0	71.1	28.9
新竹區監理所	417	100.0	76.9	23.1
臺中區監理所	442	100.0	68.0	32.0
嘉義區監理所	385	100.0	70.0	30.0
高雄區監理所	249	100.0	69.0	31.0
臺北市區監理所	279	100.0	71.5	28.5
高雄市區監理所	225	100.0	80.9	19.1

表15-1.民眾對102年1月1日起，取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策的認知度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	72.1	27.9
依監理所別分 ***				
臺北區監理所				
臺北所	107	100.0	70.8	29.2
板橋站	136	100.0	79.4	20.6
基隆站	51	100.0	73.1	26.9
宜蘭站	47	100.0	64.5	35.5
花蓮站	32	100.0	49.8	50.2
玉里分站	30	100.0	73.7	26.3
蘆洲站	71	100.0	67.0	33.0
新竹區監理所				
新竹所	54	100.0	73.1	26.9
新竹市站	96	100.0	84.5	15.5
桃園站	104	100.0	77.3	22.7
中壢站	120	100.0	69.3	30.7
苗栗站	43	100.0	85.4	14.6
臺中區監理所				
臺中所	76	100.0	78.3	21.7
臺中市站	140	100.0	65.9	34.1
豐原站	64	100.0	75.2	24.8
彰化站	103	100.0	62.8	37.2
南投站	30	100.0	69.7	30.3
埔里分站	30	100.0	52.7	47.3
嘉義區監理所				
嘉義所	33	100.0	70.5	29.5
嘉義市站	48	100.0	51.0	49.0
麻豆站	37	100.0	70.6	29.4
臺南站	147	100.0	71.0	29.0
新營站	43	100.0	64.1	35.9
雲林站	46	100.0	89.1	10.9
東勢分站	30	100.0	73.7	26.3
高雄區監理所				
高雄所	88	100.0	70.3	29.7
旗山站	23	100.0	58.1	41.9
屏東站	66	100.0	79.3	20.7
臺東站	34	100.0	59.7	40.3
澎湖站	11	100.0	77.9	22.1
恆春分站	27	100.0	57.5	42.5
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	184	100.0	73.8	26.2
士林站	78	100.0	66.6	33.4
金門站	15	100.0	69.2	30.8
連江站	2	100.0	71.4	28.6
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	119	100.0	78.7	21.3
苓雅站	106	100.0	83.4	16.6

表15-2.民眾對102年1月1日起，取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策的滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	94.1	55.0	39.1	4.1	2.9	1.3	1.8
依性別分 *									
男性	1,385	100.0	94.5	57.4	37.1	3.8	2.4	1.4	1.7
女性	1,086	100.0	93.5	51.9	41.7	4.6	3.5	1.1	1.8
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	124	100.0	87.5	40.5	47.0	8.9	6.2	2.7	3.6
20~未滿30歲	412	100.0	95.3	48.5	46.8	4.4	2.8	1.5	0.4
30~未滿40歲	515	100.0	95.8	59.5	36.3	2.8	1.7	1.1	1.4
40~未滿50歲	572	100.0	94.2	57.1	37.1	4.3	2.9	1.4	1.4
50~未滿60歲	528	100.0	92.6	56.9	35.8	4.7	3.8	1.0	2.7
60歲及以上	320	100.0	94.4	54.7	39.8	2.9	2.0	0.9	2.7
依教育程度別分 a									
小學及以下	127	100.0	91.9	44.5	47.3	4.3	2.5	1.8	3.9
國(初)中	202	100.0	89.5	42.7	46.7	5.7	4.2	1.6	4.8
高中(職)	814	100.0	94.3	56.7	37.6	3.8	2.6	1.2	1.8
專科	353	100.0	95.9	59.5	36.4	3.2	2.9	0.3	0.9
大學(含技術學院)	810	100.0	93.8	53.8	40.0	4.8	3.1	1.7	1.4
研究所及以上	164	100.0	97.8	65.8	32.0	2.2	1.7	0.6	0.0
依職業別分 a			0.0						
專業人士及主管	297	100.0	94.3	66.2	28.1	4.6	3.6	1.1	1.0
自營商	177	100.0	91.7	54.8	36.9	4.7	4.1	0.6	3.6
民營企業職員	441	100.0	96.3	59.0	37.3	3.3	2.3	1.0	0.4
軍公教	120	100.0	97.3	62.7	34.6	2.2	1.0	1.2	0.5
買賣及服務工作人員	180	100.0	95.1	55.9	39.1	3.4	2.7	0.8	1.5
藍領工作者	369	100.0	94.3	52.8	41.5	4.1	1.9	2.2	1.6
學生	227	100.0	91.9	35.8	56.1	6.1	4.6	1.5	2.0
家管	366	100.0	92.5	50.8	41.7	4.6	3.1	1.6	2.8
無業及退休	295	100.0	93.3	56.7	36.6	3.7	2.9	0.8	2.9
依監理所別分 **									
臺北區監理所	473	100.0	92.8	52.4	40.4	4.4	2.9	1.5	2.8
新竹區監理所	417	100.0	94.2	54.3	39.9	4.1	3.5	0.6	1.7
臺中區監理所	442	100.0	92.5	51.9	40.6	6.6	3.7	2.9	0.9
嘉義區監理所	385	100.0	95.3	53.2	42.1	3.8	3.2	0.6	0.9
高雄區監理所	249	100.0	96.8	55.4	41.4	2.3	2.2	0.2	0.8
臺北市區監理所	279	100.0	93.9	63.8	30.1	2.5	1.4	1.0	3.6
高雄市區監理所	225	100.0	94.8	59.4	35.5	3.4	1.9	1.5	1.7

表15-2.民眾對102年1月1日起，取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照政策的滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	2,471	100.0	94.1	55.0	39.1	4.1	2.9	1.3	1.8
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	89.5	46.4	43.1	5.6	4.1	1.6	4.9
板橋站	136	100.0	94.6	54.8	39.8	2.2	2.2	0.0	3.2
基隆站	51	100.0	93.0	48.8	44.3	7.0	5.0	2.0	0.0
宜蘭站	47	100.0	91.9	66.9	25.0	4.7	1.9	2.8	3.4
花蓮站	32	100.0	93.8	44.3	49.6	5.1	5.1	0.0	1.1
玉里分站	30	100.0	98.6	72.3	26.3	0.0	0.0	0.0	1.4
蘆洲站	71	100.0	91.8	45.4	46.4	6.3	1.9	4.4	1.9
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	94.4	51.5	42.9	2.1	2.1	0.0	3.6
新竹市站	96	100.0	98.3	55.5	42.8	1.7	0.9	0.8	0.0
桃園站	104	100.0	90.4	44.9	45.5	8.1	7.4	0.7	1.5
中壢站	120	100.0	96.2	66.0	30.3	0.7	0.7	0.0	3.0
苗栗站	43	100.0	88.0	44.8	43.2	12.0	9.8	2.2	0.0
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	88.3	60.4	27.9	11.7	5.6	6.1	0.0
臺中市站	140	100.0	95.0	52.2	42.8	4.2	0.0	4.2	0.8
豐原站	64	100.0	92.3	40.8	51.5	6.0	6.0	0.0	1.7
彰化站	103	100.0	91.2	54.9	36.4	6.9	6.1	0.8	1.8
南投站	30	100.0	89.9	37.3	52.6	10.1	5.2	4.8	0.0
埔里分站	30	100.0	98.4	56.6	41.8	1.6	1.6	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	100.0	69.4	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	48	100.0	97.0	46.0	51.0	3.0	3.0	0.0	0.0
麻豆站	37	100.0	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	147	100.0	95.2	50.4	44.8	4.1	4.1	0.0	0.7
新營站	43	100.0	87.6	59.0	28.6	7.0	7.0	0.0	5.4
雲林站	46	100.0	93.5	45.2	48.3	6.5	1.5	5.0	0.0
東勢分站	30	100.0	96.1	51.5	44.6	3.9	3.9	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	96.1	58.2	37.9	2.0	2.0	0.0	1.8
旗山站	23	100.0	100.0	70.8	29.2	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	66	100.0	96.8	41.6	55.2	3.1	3.1	0.0	0.1
臺東站	34	100.0	95.6	50.6	45.0	3.1	3.1	0.0	1.3
澎湖站	11	100.0	91.8	74.6	17.2	8.2	4.5	3.6	0.0
恆春分站	27	100.0	100.0	64.9	35.1	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	92.5	63.2	29.3	3.0	2.2	0.8	4.4
士林站	78	100.0	95.8	63.3	32.5	1.7	0.0	1.7	2.5
金門站	15	100.0	100.0	71.6	28.4	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	2	100.0	100.0	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	95.7	59.3	36.3	3.1	2.2	0.9	1.2
苓雅站	106	100.0	93.9	59.4	34.5	3.8	1.6	2.1	2.3

表16-1.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	58.2	41.8
依性別分				
男性	1,385	100.0	57.8	42.2
女性	1,086	100.0	58.7	41.3
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	124	100.0	30.7	69.3
20~未滿30歲	412	100.0	54.3	45.7
30~未滿40歲	515	100.0	58.7	41.3
40~未滿50歲	572	100.0	62.6	37.4
50~未滿60歲	528	100.0	62.4	37.6
60歲及以上	320	100.0	58.3	41.7
依教育程度別分				
小學及以下	127	100.0	56.2	43.8
國(初)中	202	100.0	54.9	45.1
高中(職)	814	100.0	60.7	39.3
專科	353	100.0	60.3	39.7
大學(含技術學院)	810	100.0	55.2	44.8
研究所及以上	164	100.0	61.8	38.2
依職業別分 ***				
專業人士及主管	297	100.0	58.7	41.3
自營商	177	100.0	68.6	31.4
民營企業職員	441	100.0	66.1	33.9
軍公教	120	100.0	66.9	33.1
買賣及服務工作人員	180	100.0	58.4	41.6
藍領工作者	369	100.0	56.4	43.6
學生	227	100.0	30.3	69.7
家管	366	100.0	57.8	42.2
無業及退休	295	100.0	60.0	40.0
依監理所別分				
臺北區監理所	473	100.0	57.3	42.7
新竹區監理所	417	100.0	61.1	38.9
臺中區監理所	442	100.0	58.8	41.2
嘉義區監理所	385	100.0	58.8	41.2
高雄區監理所	249	100.0	56.4	43.6
臺北市區監理所	279	100.0	57.6	42.4
高雄市區監理所	225	100.0	55.0	45.0

表16-1.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施認知度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	58.2	41.8
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	107	100.0	66.8	33.2
板橋站	136	100.0	55.1	44.9
基隆站	51	100.0	54.0	46.0
宜蘭站	47	100.0	51.9	48.1
花蓮站	32	100.0	57.0	43.0
玉里分站	30	100.0	65.3	34.7
蘆洲站	71	100.0	50.1	49.9
新竹區監理所				
新竹所	54	100.0	56.5	43.5
新竹市站	96	100.0	71.6	28.4
桃園站	104	100.0	63.3	36.7
中壢站	120	100.0	51.6	48.4
苗栗站	43	100.0	64.6	35.4
臺中區監理所				
臺中所	76	100.0	49.4	50.6
臺中市站	140	100.0	57.0	43.0
豐原站	64	100.0	64.5	35.5
彰化站	103	100.0	64.7	35.3
南投站	30	100.0	67.5	32.5
埔里分站	30	100.0	50.0	50.0
嘉義區監理所				
嘉義所	33	100.0	57.2	42.8
嘉義市站	48	100.0	61.2	38.8
麻豆站	37	100.0	64.5	35.5
臺南站	147	100.0	56.3	43.7
新營站	43	100.0	61.2	38.8
雲林站	46	100.0	59.3	40.7
東勢分站	30	100.0	57.8	42.2
高雄區監理所				
高雄所	88	100.0	55.2	44.8
旗山站	23	100.0	56.4	43.6
屏東站	66	100.0	62.7	37.3
臺東站	34	100.0	50.9	49.1
澎湖站	11	100.0	56.6	43.4
恆春分站	27	100.0	51.3	48.7
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	184	100.0	60.6	39.4
士林站	78	100.0	49.9	50.1
金門站	15	100.0	58.3	41.7
連江站	2	100.0	69.7	30.3
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	119	100.0	53.2	46.8
苓雅站	106	100.0	57.1	42.9

表16-2.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	1,438	100.0	43.5	56.5
依性別分				
男性	801	100.0	45.0	55.0
女性	637	100.0	41.6	58.4
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	38	100.0	19.6	80.4
20~未滿30歲	223	100.0	32.5	67.5
30~未滿40歲	303	100.0	44.1	55.9
40~未滿50歲	358	100.0	44.3	55.7
50~未滿60歲	329	100.0	52.0	48.0
60歲及以上	187	100.0	44.2	55.8
依教育程度別分				
小學及以下	71	100.0	52.5	47.5
國（初）中	111	100.0	47.5	52.5
高中（職）	494	100.0	43.0	57.0
專科	213	100.0	46.8	53.2
大學(含技術學院)	447	100.0	39.7	60.3
研究所及以上	102	100.0	44.9	55.1
依職業別分 **				
專業人士及主管	174	100.0	48.5	51.5
自營商	121	100.0	44.5	55.5
民營企業職員	291	100.0	42.6	57.4
軍公教	80	100.0	48.5	51.5
買賣及服務工作人員	105	100.0	38.3	61.7
藍領工作者	208	100.0	43.7	56.3
學生	69	100.0	22.2	77.8
家管	212	100.0	45.5	54.5
無業及退休	177	100.0	46.0	54.0
依監理所別分				
臺北區監理所	271	100.0	42.8	57.2
新竹區監理所	255	100.0	42.5	57.5
臺中區監理所	260	100.0	38.2	61.8
嘉義區監理所	226	100.0	45.6	54.4
高雄區監理所	140	100.0	46.9	53.1
臺北市區監理所	161	100.0	45.7	54.3
高雄市區監理所	124	100.0	47.5	52.5

表16-2.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施的使用狀況(知道此項便民措施者)(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	1,438	100.0	43.5	56.5
依監理所別分 **				
臺北區監理所				
臺北所	71	100.0	44.6	55.4
板橋站	75	100.0	39.4	60.6
基隆站	28	100.0	49.6	50.4
宜蘭站	24	100.0	55.8	44.2
花蓮站	18	100.0	45.3	54.7
玉里分站	20	100.0	44.0	56.0
蘆洲站	36	100.0	30.3	69.7
新竹區監理所				
新竹所	31	100.0	36.6	63.4
新竹市站	69	100.0	60.9	39.1
桃園站	66	100.0	31.6	68.4
中壢站	62	100.0	30.4	69.6
苗栗站	28	100.0	56.6	43.4
臺中區監理所				
臺中所	37	100.0	57.4	42.6
臺中市站	79	100.0	30.4	69.6
豐原站	41	100.0	30.1	69.9
彰化站	67	100.0	34.1	65.9
南投站	20	100.0	41.7	58.3
埔里分站	15	100.0	67.8	32.2
嘉義區監理所				
嘉義所	19	100.0	51.2	48.8
嘉義市站	30	100.0	37.1	62.9
麻豆站	24	100.0	47.9	52.1
臺南站	83	100.0	48.0	52.0
新營站	27	100.0	47.9	52.1
雲林站	27	100.0	52.6	47.4
東勢分站	17	100.0	24.9	75.1
高雄區監理所				
高雄所	49	100.0	44.0	56.0
旗山站	13	100.0	60.2	39.8
屏東站	41	100.0	53.2	46.8
臺東站	17	100.0	15.2	84.8
澎湖站	6	100.0	61.3	38.7
恆春分站	14	100.0	58.9	41.1
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	112	100.0	43.5	56.5
士林站	39	100.0	53.0	47.0
金門站	9	100.0	41.9	58.1
連江站	1	100.0	34.1	65.9
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	63	100.0	48.0	52.0
苓雅站	61	100.0	47.0	53.0

表16-3.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	
Total	625	100.0	99.5	62.0	37.5	0.2	0.2	0.3
依性別分	a							
男性	361	100.0	99.1	64.4	34.7	0.3	0.3	0.6
女性	265	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0
依年齡別分	a							
18~未滿20歲	7	100.0	100.0	70.2	29.8	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	73	100.0	100.0	74.0	26.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	133	100.0	100.0	71.8	28.2	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	158	100.0	98.7	57.1	41.6	0.0	0.0	1.3
50~未滿60歲	171	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0
60歲及以上	83	100.0	98.6	52.1	46.6	1.4	1.4	0.0
依教育程度別分	a							
小學及以下	38	100.0	100.0	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0
國(初)中	53	100.0	100.0	53.1	46.9	0.0	0.0	0.0
高中(職)	212	100.0	100.0	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0
專科	100	100.0	100.0	58.1	41.9	0.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)	177	100.0	98.2	65.3	32.9	0.6	0.6	1.2
研究所及以上	46	100.0	100.0	76.9	23.1	0.0	0.0	0.0
依職業別分	a							
專業人士及主管	84	100.0	96.2	66.6	29.6	1.3	1.3	2.5
自營商	54	100.0	100.0	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	124	100.0	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0
軍公教	39	100.0	100.0	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	40	100.0	100.0	65.6	34.4	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	91	100.0	100.0	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0
學生	15	100.0	100.0	85.3	14.7	0.0	0.0	0.0
家管	96	100.0	100.0	61.4	38.6	0.0	0.0	0.0
無業及退休	81	100.0	100.0	57.4	42.6	0.0	0.0	0.0
依監理所別分	a							
臺北區監理所	116	100.0	100.0	62.0	38.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所	108	100.0	100.0	61.0	39.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	99	100.0	96.8	48.2	48.6	1.1	1.1	2.1
嘉義區監理所	103	100.0	100.0	72.9	27.1	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	66	100.0	100.0	66.2	33.8	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	73	100.0	100.0	58.4	41.6	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所	59	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0

表16-3.民眾對「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	
Total	625	100.0	99.5	62.0	37.5	0.2	0.2	0.3
依監理所別分 ^a								
臺北區監理所								
臺北所	32	100.0	100.0	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0
板橋站	29	100.0	100.0	47.2	52.8	0.0	0.0	0.0
基隆站	14	100.0	100.0	78.5	21.5	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	13	100.0	100.0	45.4	54.6	0.0	0.0	0.0
花蓮站	8	100.0	100.0	57.4	42.6	0.0	0.0	0.0
玉里分站	9	100.0	100.0	78.4	21.6	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	11	100.0	100.0	53.5	46.5	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	11	100.0	100.0	35.8	64.2	0.0	0.0	0.0
新竹市站	42	100.0	100.0	66.2	33.8	0.0	0.0	0.0
桃園站	21	100.0	100.0	47.1	52.9	0.0	0.0	0.0
中壢站	19	100.0	100.0	61.4	38.6	0.0	0.0	0.0
苗栗站	16	100.0	100.0	83.2	16.8	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所								
臺中所	21	100.0	94.8	40.5	54.2	5.2	5.2	0.0
臺中市站	24	100.0	100.0	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	12	100.0	100.0	43.4	56.6	0.0	0.0	0.0
彰化站	23	100.0	90.9	44.6	46.3	0.0	0.0	9.1
南投站	8	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0
埔里分站	10	100.0	100.0	72.5	27.5	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	10	100.0	100.0	94.7	5.3	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	11	100.0	100.0	86.5	13.5	0.0	0.0	0.0
麻豆站	12	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0
臺南站	40	100.0	100.0	71.7	28.3	0.0	0.0	0.0
新營站	13	100.0	100.0	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0
雲林站	14	100.0	100.0	49.5	50.5	0.0	0.0	0.0
東勢分站	4	100.0	100.0	45.1	54.9	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所								
高雄所	21	100.0	100.0	74.9	25.1	0.0	0.0	0.0
旗山站	8	100.0	100.0	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	22	100.0	100.0	51.9	48.1	0.0	0.0	0.0
臺東站	3	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0
澎湖站	4	100.0	100.0	80.7	19.3	0.0	0.0	0.0
恆春分站	8	100.0	100.0	79.6	20.4	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	49	100.0	100.0	55.7	44.3	0.0	0.0	0.0
士林站	21	100.0	100.0	67.0	33.0	0.0	0.0	0.0
金門站	4	100.0	100.0	46.1	53.9	0.0	0.0	0.0
連江站	0	100.0	100.0	65.7	34.3	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	30	100.0	100.0	77.5	22.5	0.0	0.0	0.0
苓雅站	29	100.0	100.0	57.2	42.8	0.0	0.0	0.0

表16-4.民眾未來是否會考慮使用「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,033	100.0	85.1	9.6	5.3
依性別分					
男性	585	100.0	82.9	11.0	6.1
女性	449	100.0	88.0	7.8	4.2
依年齡別分 *					
18~未滿20歲	86	100.0	86.3	9.5	4.2
20~未滿30歲	188	100.0	90.1	4.6	5.4
30~未滿40歲	213	100.0	86.5	10.1	3.4
40~未滿50歲	214	100.0	84.5	10.1	5.5
50~未滿60歲	199	100.0	85.8	8.1	6.1
60歲及以上	134	100.0	75.2	17.6	7.2
依教育程度別分 **					
小學及以下	56	100.0	70.8	17.2	11.9
國（初）中	91	100.0	78.1	13.8	8.1
高中（職）	320	100.0	85.4	8.8	5.9
專科	140	100.0	85.8	12.3	1.9
大學(含技術學院)	363	100.0	87.3	7.6	5.1
研究所及以上	63	100.0	92.5	6.8	0.7
依職業別分 a					
專業人士及主管	123	100.0	88.4	9.7	1.8
自營商	56	100.0	78.8	13.5	7.7
民營企業職員	149	100.0	88.5	8.2	3.3
軍公教	40	100.0	93.3	6.7	0.0
買賣及服務工作人員	75	100.0	82.3	7.6	10.1
藍領工作者	161	100.0	76.8	13.0	10.2
學生	158	100.0	90.2	6.1	3.7
家管	154	100.0	88.0	8.3	3.7
無業及退休	118	100.0	80.3	13.6	6.1
依監理所別分					
臺北區監理所	202	100.0	83.0	12.3	4.7
新竹區監理所	162	100.0	87.9	9.1	3.0
臺中區監理所	182	100.0	87.1	5.5	7.4
嘉義區監理所	159	100.0	87.6	8.8	3.6
高雄區監理所	109	100.0	83.5	9.0	7.5
臺北市區監理所	119	100.0	80.6	13.8	5.6
高雄市區監理所	101	100.0	84.7	9.5	5.8

表16-4.民眾未來是否會考慮使用「汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費」此項便民措施（不知道此項措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,033	100.0	85.1	9.6	5.3
依監理所別分 ^a					
臺北區監理所					
臺北所	35	100.0	93.3	6.7	0.0
板橋站	61	100.0	82.0	14.5	3.5
基隆站	24	100.0	82.5	12.8	4.7
宜蘭站	22	100.0	79.7	5.5	14.8
花蓮站	14	100.0	76.4	23.6	0.0
玉里分站	10	100.0	86.5	13.5	0.0
蘆洲站	35	100.0	78.2	13.4	8.4
新竹區監理所					
新竹所	24	100.0	97.9	2.1	0.0
新竹市站	27	100.0	76.5	16.9	6.6
桃園站	38	100.0	96.1	3.9	0.0
中壢站	58	100.0	82.2	12.5	5.3
苗栗站	15	100.0	94.3	5.7	0.0
臺中區監理所					
臺中所	38	100.0	86.2	0.0	13.8
臺中市站	60	100.0	93.9	2.4	3.7
豐原站	23	100.0	96.3	3.7	0.0
彰化站	36	100.0	79.0	12.3	8.7
南投站	10	100.0	63.1	11.9	25.0
埔里分站	15	100.0	83.1	14.0	2.9
嘉義區監理所					
嘉義所	14	100.0	85.4	14.6	0.0
嘉義市站	19	100.0	83.2	9.0	7.8
麻豆站	13	100.0	92.0	8.0	0.0
臺南站	64	100.0	87.8	8.1	4.1
新營站	17	100.0	83.9	6.7	9.4
雲林站	19	100.0	93.9	6.1	0.0
東勢分站	13	100.0	86.5	13.5	0.0
高雄區監理所					
高雄所	39	100.0	82.8	12.0	5.3
旗山站	10	100.0	86.8	6.6	6.6
屏東站	25	100.0	95.4	4.6	0.0
臺東站	17	100.0	65.5	8.6	25.8
澎湖站	5	100.0	87.2	12.8	0.0
恆春分站	13	100.0	82.3	9.6	8.1
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	72	100.0	75.0	16.0	8.9
士林站	39	100.0	89.5	10.5	0.0
金門站	6	100.0	87.7	9.9	2.4
連江站	1	100.0	93.4	0.0	6.6
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	56	100.0	89.4	8.3	2.3
苓雅站	46	100.0	79.0	10.9	10.1

表17-1.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,469	100.0	37.1	62.9
依性別分 ***				
男性	1,384	100.0	39.8	60.2
女性	1,085	100.0	33.6	66.4
依年齡別分 *				
18~未滿20歲	124	100.0	25.8	74.2
20~未滿30歲	411	100.0	34.8	65.2
30~未滿40歲	515	100.0	37.2	62.8
40~未滿50歲	571	100.0	40.3	59.7
50~未滿60歲	528	100.0	39.3	60.7
60歲及以上	320	100.0	34.8	65.2
依教育程度別分				
小學及以下	127	100.0	29.7	70.3
國(初)中	202	100.0	34.1	65.9
高中(職)	813	100.0	40.7	59.3
專科	353	100.0	38.3	61.7
大學(含技術學院)	810	100.0	35.0	65.0
研究所及以上	164	100.0	36.3	63.7
依職業別分 ***				
專業人士及主管	297	100.0	42.5	57.5
自營商	177	100.0	44.8	55.2
民營企業職員	441	100.0	34.8	65.2
軍公教	119	100.0	40.6	59.4
買賣及服務工作人員	180	100.0	44.3	55.7
藍領工作者	369	100.0	37.1	62.9
學生	226	100.0	25.4	74.6
家管	366	100.0	32.6	67.4
無業及退休	295	100.0	39.3	60.7
依監理所別分				
臺北區監理所	473	100.0	33.7	66.3
新竹區監理所	417	100.0	38.7	61.3
臺中區監理所	442	100.0	37.6	62.4
嘉義區監理所	385	100.0	38.4	61.6
高雄區監理所	249	100.0	32.6	67.4
臺北市區監理所	278	100.0	40.4	59.6
高雄市區監理所	225	100.0	38.8	61.2

表17-1.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的認知度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,469	100.0	37.1	62.9
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	107	100.0	43.5	56.5
板橋站	136	100.0	30.0	70.0
基隆站	51	100.0	43.6	56.4
宜蘭站	47	100.0	32.9	67.1
花蓮站	32	100.0	40.8	59.2
玉里分站	30	100.0	30.7	69.3
蘆洲站	71	100.0	17.9	82.1
新竹區監理所				
新竹所	54	100.0	48.6	51.4
新竹市站	96	100.0	40.4	59.6
桃園站	104	100.0	37.3	62.7
中壢站	120	100.0	37.2	62.8
苗栗站	43	100.0	29.7	70.3
臺中區監理所				
臺中所	76	100.0	40.3	59.7
臺中市站	140	100.0	32.7	67.3
豐原站	64	100.0	48.2	51.8
彰化站	103	100.0	38.2	61.8
南投站	30	100.0	39.4	60.6
埔里分站	30	100.0	27.3	72.7
嘉義區監理所				
嘉義所	33	100.0	47.7	52.3
嘉義市站	48	100.0	36.5	63.5
麻豆站	37	100.0	47.0	53.0
臺南站	147	100.0	35.4	64.6
新營站	43	100.0	32.1	67.9
雲林站	46	100.0	44.6	55.4
東勢分站	30	100.0	34.4	65.6
高雄區監理所				
高雄所	88	100.0	35.3	64.7
旗山站	23	100.0	38.3	61.7
屏東站	66	100.0	33.3	66.7
臺東站	34	100.0	19.6	80.4
澎湖站	11	100.0	35.1	64.9
恆春分站	27	100.0	32.5	67.5
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	184	100.0	38.9	61.1
士林站	78	100.0	45.8	54.2
金門站	15	100.0	31.1	68.9
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	119	100.0	40.9	59.1
苓雅站	106	100.0	36.4	63.6

表17-2.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	916	100.0	38.4	61.6
依性別分				
男性	551	100.0	39.5	60.5
女性	365	100.0	36.8	63.2
依年齡別分				
18~未滿20歲	32	100.0	11.6	88.4
20~未滿30歲	143	100.0	21.4	78.6
30~未滿40歲	191	100.0	37.7	62.3
40~未滿50歲	230	100.0	48.1	51.9
50~未滿60歲	207	100.0	42.5	57.5
60歲及以上	111	100.0	41.8	58.2
依教育程度別分				
小學及以下	38	100.0	25.8	74.2
國（初）中	69	100.0	40.3	59.7
高中（職）	331	100.0	41.1	58.9
專科	135	100.0	40.2	59.8
大學(含技術學院)	283	100.0	35.5	64.5
研究所及以上	60	100.0	39.8	60.2
依職業別分				
專業人士及主管	126	100.0	40.1	59.9
自營商	79	100.0	41.0	59.0
民營企業職員	153	100.0	35.5	64.5
軍公教	48	100.0	33.4	66.6
買賣及服務工作人員	80	100.0	38.8	61.2
藍領工作者	137	100.0	43.6	56.4
學生	57	100.0	21.7	78.3
家管	119	100.0	37.3	62.7
無業及退休	116	100.0	44.0	56.0
依監理所別分				
臺北區監理所	160	100.0	44.2	55.8
新竹區監理所	161	100.0	35.5	64.5
臺中區監理所	166	100.0	37.6	62.4
嘉義區監理所	148	100.0	35.4	64.6
高雄區監理所	81	100.0	38.5	61.5
臺北市區監理所	112	100.0	34.9	65.1
高雄市區監理所	87	100.0	44.6	55.4

表17-2.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的使用狀況（知道此項便民措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	916	100.0	38.4	61.6
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	46	100.0	39.9	60.1
板橋站	41	100.0	33.0	67.0
基隆站	22	100.0	58.4	41.6
宜蘭站	15	100.0	57.3	42.7
花蓮站	13	100.0	60.2	39.8
玉里分站	9	100.0	47.2	52.8
蘆洲站	13	100.0	36.5	63.5
新竹區監理所				
新竹所	26	100.0	40.2	59.8
新竹市站	39	100.0	20.7	79.3
桃園站	39	100.0	41.7	58.3
中壢站	45	100.0	39.9	60.1
苗栗站	13	100.0	36.6	63.4
臺中區監理所				
臺中所	31	100.0	41.7	58.3
臺中市站	46	100.0	33.3	66.7
豐原站	31	100.0	35.1	64.9
彰化站	39	100.0	42.9	57.1
南投站	12	100.0	28.1	71.9
埔里分站	8	100.0	42.5	57.5
嘉義區監理所				
嘉義所	16	100.0	36.3	63.7
嘉義市站	18	100.0	61.3	38.7
麻豆站	18	100.0	60.2	39.8
臺南站	52	100.0	27.7	72.3
新營站	14	100.0	7.6	92.4
雲林站	20	100.0	28.9	71.1
東勢分站	10	100.0	36.3	63.7
高雄區監理所				
高雄所	31	100.0	36.9	63.1
旗山站	9	100.0	34.1	65.9
屏東站	22	100.0	41.9	58.1
臺東站	7	100.0	37.1	62.9
澎湖站	4	100.0	42.1	57.9
恆春分站	9	100.0	40.1	59.9
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	72	100.0	36.1	63.9
士林站	36	100.0	32.5	67.5
金門站	5	100.0	34.3	65.7
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	49	100.0	45.9	54.1
苓雅站	39	100.0	43.0	57.0

表17-3.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	
Total	352	100.0	98.6	51.7	46.8	1.1	1.1	0.3
依性別分	a							
男性	218	100.0	98.7	50.8	47.9	1.0	1.0	0.3
女性	134	100.0	98.4	53.3	45.0	1.3	1.3	0.3
依年齡別分	a							
18~未滿20歲	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	31	100.0	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	72	100.0	99.1	60.9	38.2	0.9	0.9	0.0
40~未滿50歲	111	100.0	99.3	52.0	47.3	0.7	0.7	0.0
50~未滿60歲	88	100.0	98.0	47.3	50.7	1.2	1.2	0.8
60歲及以上	46	100.0	95.9	42.4	53.5	3.1	3.1	1.0
依教育程度別分	a		0.0			0.0		
小學及以下	10	100.0	100.0	55.8	44.2	0.0	0.0	0.0
國（初）中	28	100.0	98.4	40.9	57.5	0.0	0.0	1.6
高中（職）	136	100.0	97.7	44.7	53.0	1.8	1.8	0.5
專科	54	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)	100	100.0	100.0	57.3	42.7	0.0	0.0	0.0
研究所及以上	24	100.0	93.9	60.6	33.3	6.1	6.1	0.0
依職業別分	a							
專業人士及主管	51	100.0	100.0	59.9	40.1	0.0	0.0	0.0
自營商	32	100.0	93.6	63.6	30.1	4.3	4.3	2.1
民營企業職員	54	100.0	100.0	50.8	49.2	0.0	0.0	0.0
軍公教	16	100.0	100.0	78.5	21.5	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	31	100.0	100.0	27.0	73.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	60	100.0	100.0	53.4	46.6	0.0	0.0	0.0
學生	12	100.0	100.0	62.7	37.3	0.0	0.0	0.0
家管	45	100.0	96.6	52.2	44.3	2.4	2.4	1.0
無業及退休	51	100.0	97.2	38.6	58.6	2.8	2.8	0.0
依監理所別分	a							
臺北區監理所	71	100.0	98.0	42.6	55.4	2.0	2.0	0.0
新竹區監理所	57	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	62	100.0	97.1	46.9	50.2	2.9	2.9	0.0
嘉義區監理所	52	100.0	100.0	66.6	33.4	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	31	100.0	100.0	53.2	46.8	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	39	100.0	100.0	53.4	46.6	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所	39	100.0	95.4	61.4	34.1	1.7	1.7	2.9

表17-3.民眾對監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	
Total	352	100.0	98.6	51.7	46.8	1.1	1.1	0.3
依監理所別分 ^a								
臺北區監理所								
臺北所	19	100.0	92.2	24.2	68.1	7.8	7.8	0.0
板橋站	13	100.0	100.0	30.7	69.3	0.0	0.0	0.0
基隆站	13	100.0	100.0	37.2	62.8	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	9	100.0	100.0	59.3	40.7	0.0	0.0	0.0
花蓮站	8	100.0	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0	0.0
玉里分站	4	100.0	100.0	80.1	19.9	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	5	100.0	100.0	71.6	28.4	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	11	100.0	100.0	53.6	46.4	0.0	0.0	0.0
新竹市站	8	100.0	100.0	51.3	48.7	0.0	0.0	0.0
桃園站	16	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	18	100.0	100.0	47.1	52.9	0.0	0.0	0.0
苗栗站	5	100.0	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所								
臺中所	13	100.0	91.5	22.3	69.2	8.5	8.5	0.0
臺中市站	15	100.0	100.0	44.5	55.5	0.0	0.0	0.0
豐原站	11	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	17	100.0	100.0	57.7	42.3	0.0	0.0	0.0
南投站	3	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0
埔里分站	3	100.0	78.6	23.9	54.7	21.4	21.4	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	6	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	11	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	11	100.0	100.0	68.8	31.2	0.0	0.0	0.0
臺南站	14	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0
新營站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	6	100.0	100.0	31.4	68.6	0.0	0.0	0.0
東勢分站	4	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所								
高雄所	11	100.0	100.0	45.9	54.1	0.0	0.0	0.0
旗山站	3	100.0	100.0	60.7	39.3	0.0	0.0	0.0
屏東站	9	100.0	100.0	66.9	33.1	0.0	0.0	0.0
臺東站	2	100.0	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0
澎湖站	2	100.0	100.0	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0
恆春分站	3	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	26	100.0	100.0	46.5	53.5	0.0	0.0	0.0
士林站	12	100.0	100.0	71.5	28.5	0.0	0.0	0.0
金門站	2	100.0	100.0	35.4	64.6	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	22	100.0	97.1	72.7	24.4	2.9	2.9	0.0
苓雅站	17	100.0	93.3	46.2	47.0	0.0	0.0	6.7

表17-4.民眾未來是否會考慮使用監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,553	100.0	77.9	16.9	5.2
依性別分					
男性	833	100.0	78.6	16.4	5.0
女性	721	100.0	76.9	17.5	5.6
依年齡別分 ***					
18~未滿20歲	92	100.0	80.2	8.6	11.2
20~未滿30歲	268	100.0	84.0	10.0	6.0
30~未滿40歲	323	100.0	82.4	15.4	2.1
40~未滿50歲	341	100.0	77.5	19.3	3.1
50~未滿60歲	320	100.0	72.9	20.5	6.6
60歲及以上	209	100.0	69.8	22.3	7.9
依教育程度別分 ***					
小學及以下	89	100.0	63.0	24.1	13.0
國（初）中	133	100.0	68.0	23.9	8.1
高中（職）	482	100.0	77.4	18.9	3.6
專科	218	100.0	79.6	16.2	4.2
大學(含技術學院)	527	100.0	81.2	13.7	5.1
研究所及以上	105	100.0	84.4	10.1	5.4
依職業別分 **					
專業人士及主管	171	100.0	76.7	20.3	3.0
自營商	98	100.0	72.7	22.7	4.5
民營企業職員	287	100.0	81.8	14.0	4.2
軍公教	71	100.0	80.3	15.1	4.6
買賣及服務工作人員	101	100.0	77.9	19.5	2.7
藍領工作者	232	100.0	72.7	20.3	7.0
學生	169	100.0	84.8	7.3	8.0
家管	247	100.0	76.1	17.5	6.4
無業及退休	179	100.0	76.8	18.3	4.9
依監理所別分					
臺北區監理所	314	100.0	80.3	16.1	3.5
新竹區監理所	256	100.0	74.0	20.1	5.9
臺中區監理所	276	100.0	75.6	17.5	6.8
嘉義區監理所	237	100.0	78.9	18.6	2.5
高雄區監理所	168	100.0	78.6	15.0	6.4
臺北市區監理所	165	100.0	79.9	15.4	4.8
高雄市區監理所	138	100.0	78.6	12.8	8.7

表17-4.民眾未來是否會考慮使用監理所(站)提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」此項便民措施（不知道此項措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,553	100.0	77.9	16.9	5.2
依監理所別分 ^a					
臺北區監理所					
臺北所	60	100.0	66.2	31.0	2.8
板橋站	95	100.0	83.0	10.2	6.8
基隆站	29	100.0	86.5	13.5	0.0
宜蘭站	31	100.0	83.8	16.2	0.0
花蓮站	19	100.0	97.3	2.7	0.0
玉里分站	21	100.0	98.3	0.0	1.7
蘆洲站	58	100.0	73.8	21.7	4.5
新竹區監理所					
新竹所	28	100.0	67.6	27.6	4.9
新竹市站	57	100.0	77.3	14.1	8.6
桃園站	65	100.0	79.9	17.6	2.5
中壢站	76	100.0	70.9	23.8	5.4
苗栗站	30	100.0	69.2	20.8	10.1
臺中區監理所					
臺中所	45	100.0	86.4	13.6	0.0
臺中市站	94	100.0	81.8	11.8	6.5
豐原站	33	100.0	77.8	19.7	2.5
彰化站	64	100.0	62.2	29.0	8.8
南投站	18	100.0	73.7	10.9	15.4
埔里分站	22	100.0	64.6	19.0	16.4
嘉義區監理所					
嘉義所	17	100.0	82.3	17.7	0.0
嘉義市站	31	100.0	80.5	19.5	0.0
麻豆站	20	100.0	78.7	21.3	0.0
臺南站	95	100.0	72.9	24.2	2.9
新營站	30	100.0	84.0	9.3	6.7
雲林站	25	100.0	87.2	12.8	0.0
東勢分站	20	100.0	84.3	9.5	6.2
高雄區監理所					
高雄所	57	100.0	84.7	13.0	2.3
旗山站	14	100.0	84.0	16.0	0.0
屏東站	44	100.0	80.5	11.9	7.7
臺東站	27	100.0	56.5	27.8	15.7
澎湖站	7	100.0	89.3	5.6	5.1
恆春分站	18	100.0	79.8	12.6	7.6
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	112	100.0	76.4	17.0	6.6
士林站	42	100.0	88.9	11.1	0.0
金門站	11	100.0	80.8	15.2	4.0
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	70	100.0	77.5	14.9	7.6
苓雅站	68	100.0	79.7	10.5	9.7

表18-1.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	26.6	73.4
依性別分				
男性	1,385	100.0	27.9	72.1
女性	1,086	100.0	24.9	75.1
依年齡別分				
18~未滿20歲	124	100.0	25.0	75.0
20~未滿30歲	412	100.0	29.8	70.2
30~未滿40歲	515	100.0	29.7	70.3
40~未滿50歲	572	100.0	25.2	74.8
50~未滿60歲	528	100.0	26.0	74.0
60歲及以上	320	100.0	21.9	78.1
依教育程度別分 **				
小學及以下	127	100.0	14.0	86.0
國(初)中	202	100.0	26.1	73.9
高中(職)	814	100.0	28.0	72.0
專科	353	100.0	31.0	69.0
大學(含技術學院)	810	100.0	24.5	75.5
研究所及以上	164	100.0	31.5	68.5
依職業別分				
專業人士及主管	297	100.0	24.1	75.9
自營商	177	100.0	30.9	69.1
民營企業職員	441	100.0	29.8	70.2
軍公教	120	100.0	22.3	77.7
買賣及服務工作人員	180	100.0	29.7	70.3
藍領工作者	369	100.0	27.4	72.6
學生	227	100.0	24.9	75.1
家管	366	100.0	22.9	77.1
無業及退休	295	100.0	26.6	73.4
依監理所別分				
臺北區監理所	473	100.0	25.4	74.6
新竹區監理所	417	100.0	28.5	71.5
臺中區監理所	442	100.0	29.6	70.4
嘉義區監理所	385	100.0	26.2	73.8
高雄區監理所	249	100.0	21.9	78.1
臺北市區監理所	279	100.0	27.6	72.4
高雄市區監理所	225	100.0	24.6	75.4

表18-1.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的認知度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	26.6	73.4
依監理所別分 **				
臺北區監理所				
臺北所	107	100.0	34.2	65.8
板橋站	136	100.0	19.7	80.3
基隆站	51	100.0	24.6	75.4
宜蘭站	47	100.0	32.2	67.8
花蓮站	32	100.0	22.7	77.3
玉里分站	30	100.0	22.4	77.6
蘆洲站	71	100.0	21.5	78.5
新竹區監理所				
新竹所	54	100.0	38.8	61.2
新竹市站	96	100.0	44.3	55.7
桃園站	104	100.0	14.1	85.9
中壢站	120	100.0	28.1	71.9
苗栗站	43	100.0	15.7	84.3
臺中區監理所				
臺中所	76	100.0	31.5	68.5
臺中市站	140	100.0	35.4	64.6
豐原站	64	100.0	25.1	74.9
彰化站	103	100.0	26.2	73.8
南投站	30	100.0	26.2	73.8
埔里分站	30	100.0	23.4	76.6
嘉義區監理所				
嘉義所	33	100.0	24.8	75.2
嘉義市站	48	100.0	32.8	67.2
麻豆站	37	100.0	23.5	76.5
臺南站	147	100.0	25.0	75.0
新營站	43	100.0	28.7	71.3
雲林站	46	100.0	23.3	76.7
東勢分站	30	100.0	26.6	73.4
高雄區監理所				
高雄所	88	100.0	21.3	78.7
旗山站	23	100.0	18.1	81.9
屏東站	66	100.0	32.8	67.2
臺東站	34	100.0	2.4	97.6
澎湖站	11	100.0	23.0	77.0
恆春分站	27	100.0	25.0	75.0
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	184	100.0	25.8	74.2
士林站	78	100.0	33.4	66.6
金門站	15	100.0	21.5	78.5
連江站	2	100.0	12.9	87.1
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	119	100.0	25.2	74.8
苓雅站	106	100.0	23.9	76.1

表18-2.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	658	100.0	28.6	71.4
依性別分 *				
男性	387	100.0	25.3	74.7
女性	271	100.0	33.2	66.8
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	31	100.0	6.9	93.1
20~未滿30歲	123	100.0	11.6	88.4
30~未滿40歲	153	100.0	41.7	58.3
40~未滿50歲	144	100.0	34.7	65.3
50~未滿60歲	137	100.0	31.9	68.1
60歲及以上	70	100.0	19.9	80.1
依教育程度別分 ***				
小學及以下	18	100.0	34.1	65.9
國（初）中	53	100.0	22.3	77.7
高中（職）	228	100.0	30.6	69.4
專科	110	100.0	34.3	65.7
大學(含技術學院)	198	100.0	17.8	82.2
研究所及以上	52	100.0	53.2	46.8
依職業別分 ***				
專業人士及主管	71	100.0	33.3	66.7
自營商	55	100.0	41.4	58.6
民營企業職員	131	100.0	33.0	67.0
軍公教	27	100.0	41.2	58.8
買賣及服務工作人員	54	100.0	31.2	68.8
藍領工作者	101	100.0	27.6	72.4
學生	56	100.0	9.1	90.9
家管	84	100.0	28.1	71.9
無業及退休	79	100.0	17.7	82.3
依監理所別分				
臺北區監理所	120	100.0	30.7	69.3
新竹區監理所	119	100.0	28.6	71.4
臺中區監理所	131	100.0	28.8	71.2
嘉義區監理所	101	100.0	20.2	79.8
高雄區監理所	55	100.0	28.3	71.7
臺北市區監理所	77	100.0	35.9	64.1
高雄市區監理所	55	100.0	28.4	71.6

表18-2.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的使用狀況（知道此項便民措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	658	100.0	28.6	71.4
依監理所別分	a			
臺北區監理所				
臺北所	36	100.0	30.3	69.7
板橋站	27	100.0	31.3	68.7
基隆站	13	100.0	53.8	46.2
宜蘭站	15	100.0	32.6	67.4
花蓮站	7	100.0	0.0	100.0
玉里分站	7	100.0	12.5	87.5
蘆洲站	15	100.0	32.6	67.4
新竹區監理所				
新竹所	21	100.0	20.2	79.8
新竹市站	43	100.0	43.3	56.7
桃園站	15	100.0	26.6	73.4
中壢站	34	100.0	18.8	81.2
苗栗站	7	100.0	14.5	85.5
臺中區監理所				
臺中所	24	100.0	63.2	36.8
臺中市站	49	100.0	25.8	74.2
豐原站	16	100.0	30.5	69.5
彰化站	27	100.0	14.6	85.4
南投站	8	100.0	0.0	100.0
埔里分站	7	100.0	15.7	84.3
嘉義區監理所				
嘉義所	8	100.0	6.6	93.4
嘉義市站	16	100.0	19.0	81.0
麻豆站	9	100.0	13.5	86.5
臺南站	37	100.0	20.6	79.4
新營站	12	100.0	30.2	69.8
雲林站	11	100.0	33.1	66.9
東勢分站	8	100.0	9.2	90.8
高雄區監理所				
高雄所	19	100.0	31.1	68.9
旗山站	4	100.0	39.3	60.7
屏東站	22	100.0	22.7	77.3
臺東站	1	100.0	47.3	52.7
澎湖站	3	100.0	15.7	84.3
恆春分站	7	100.0	33.6	66.4
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	48	100.0	39.6	60.4
士林站	26	100.0	29.1	70.9
金門站	3	100.0	39.3	60.7
連江站	0	100.0	0.0	100.0
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	30	100.0	26.6	73.4
苓雅站	25	100.0	30.5	69.5

表18-3.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	188	100.0	98.3	53.0	45.3	1.7	1.0	0.8
依性別分	a							
男性	98	100.0	100.0	51.3	48.7	0.0	0.0	0.0
女性	90	100.0	96.4	54.9	41.5	3.6	2.0	1.6
依年齡別分	a							
18~未滿20歲	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	14	100.0	100.0	41.8	58.2	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	64	100.0	97.3	55.9	41.4	2.7	0.4	2.2
40~未滿50歲	50	100.0	99.1	53.8	45.3	0.9	0.9	0.0
50~未滿60歲	44	100.0	97.4	51.7	45.8	2.6	2.6	0.0
60歲及以上	14	100.0	100.0	60.8	39.2	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分	a							
小學及以下	6	100.0	100.0	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0
國（初）中	12	100.0	100.0	43.1	56.9	0.0	0.0	0.0
高中（職）	70	100.0	99.6	46.9	52.7	0.4	0.4	0.0
專科	38	100.0	97.0	52.5	44.5	3.0	3.0	0.0
大學(含技術學院)	35	100.0	95.9	54.2	41.8	4.1	0.0	4.1
研究所及以上	28	100.0	98.4	73.0	25.4	1.6	1.6	0.0
依職業別分	a							
專業人士及主管	24	100.0	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0
自營商	23	100.0	98.8	52.7	46.1	1.2	1.2	0.0
民營企業職員	43	100.0	96.7	56.1	40.6	3.3	0.0	3.3
軍公教	11	100.0	96.0	36.1	59.8	4.0	4.0	0.0
買賣及服務工作人員	17	100.0	100.0	47.5	52.5	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	28	100.0	100.0	58.5	41.5	0.0	0.0	0.0
學生	5	100.0	100.0	68.9	31.1	0.0	0.0	0.0
家管	24	100.0	100.0	38.3	61.7	0.0	0.0	0.0
無業及退休	14	100.0	91.9	40.8	51.1	8.1	8.1	0.0
依監理所別分	a							
臺北區監理所	37	100.0	97.0	26.6	70.4	3.0	3.0	0.0
新竹區監理所	34	100.0	100.0	58.2	41.8	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	38	100.0	96.2	70.2	26.0	3.8	0.0	3.8
嘉義區監理所	20	100.0	100.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	15	100.0	100.0	41.4	58.6	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	28	100.0	99.0	44.9	54.1	1.0	1.0	0.0
高雄市區監理所	16	100.0	97.2	72.5	24.7	2.8	2.8	0.0

表18-3.民眾對監理所(站)提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）（續完）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	188	100.0	98.3	53.0	45.3	1.7	1.0	0.8
依監理所別分	a							
臺北區監理所								
臺北所	11	100.0	100.0	14.4	85.6	0.0	0.0	0.0
板橋站	8	100.0	100.0	17.4	82.6	0.0	0.0	0.0
基隆站	7	100.0	83.6	39.5	44.0	16.4	16.4	0.0
宜蘭站	5	100.0	100.0	32.0	68.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	5	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所								
新竹所	4	100.0	100.0	33.1	66.9	0.0	0.0	0.0
新竹市站	18	100.0	100.0	73.6	26.4	0.0	0.0	0.0
桃園站	4	100.0	100.0	34.4	65.6	0.0	0.0	0.0
中壢站	6	100.0	100.0	53.6	46.4	0.0	0.0	0.0
苗栗站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所								
臺中所	15	100.0	90.5	71.5	19.0	9.5	0.0	9.5
臺中市站	13	100.0	100.0	83.0	17.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	5	100.0	100.0	17.4	82.6	0.0	0.0	0.0
彰化站	4	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	1	100.0	100.0	32.6	67.4	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所								
嘉義所	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	3	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	8	100.0	100.0	40.6	59.4	0.0	0.0	0.0
新營站	4	100.0	100.0	77.7	22.3	0.0	0.0	0.0
雲林站	4	100.0	100.0	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0
東勢分站	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所								
高雄所	6	100.0	100.0	62.8	37.2	0.0	0.0	0.0
旗山站	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	5	100.0	100.0	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0
臺東站	0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所								
臺北市區監理所	19	100.0	100.0	47.9	52.1	0.0	0.0	0.0
士林站	8	100.0	100.0	41.1	58.9	0.0	0.0	0.0
金門站	1	100.0	79.1	23.7	55.3	20.9	20.9	0.0
高雄市區監理所								
高雄市區監理所	8	100.0	94.4	94.4	0.0	5.6	5.6	0.0
苓雅站	8	100.0	100.0	50.1	49.9	0.0	0.0	0.0

表18-4.民眾未來是否會考慮使用「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,813	100.0	90.6	6.0	3.4
依性別分					
男性	998	100.0	89.8	6.5	3.7
女性	815	100.0	91.6	5.5	2.9
依年齡別分 *					
18~未滿20歲	93	100.0	95.7	2.2	2.1
20~未滿30歲	289	100.0	93.5	5.3	1.1
30~未滿40歲	362	100.0	92.1	4.6	3.4
40~未滿50歲	428	100.0	91.1	5.5	3.4
50~未滿60歲	391	100.0	87.8	7.2	5.1
60歲及以上	250	100.0	86.9	9.5	3.6
依教育程度別分					
小學及以下	109	100.0	85.2	10.7	4.1
國（初）中	150	100.0	90.5	5.6	3.9
高中（職）	586	100.0	90.3	6.2	3.5
專科	244	100.0	88.8	8.3	2.9
大學(含技術學院)	612	100.0	92.3	4.9	2.8
研究所及以上	113	100.0	92.4	2.7	4.9
依職業別分 a					
專業人士及主管	226	100.0	86.3	8.5	5.3
自營商	122	100.0	90.8	5.0	4.2
民營企業職員	309	100.0	93.5	3.8	2.7
軍公教	93	100.0	92.6	6.0	1.4
買賣及服務工作人員	127	100.0	88.7	8.5	2.8
藍領工作者	268	100.0	90.1	5.4	4.6
學生	170	100.0	95.3	2.2	2.5
家管	282	100.0	90.3	6.9	2.7
無業及退休	216	100.0	88.6	8.6	2.8
依監理所別分					
臺北區監理所	353	100.0	91.8	4.8	3.4
新竹區監理所	299	100.0	89.3	8.4	2.3
臺中區監理所	311	100.0	90.2	6.1	3.6
嘉義區監理所	284	100.0	92.2	3.9	3.9
高雄區監理所	194	100.0	92.2	4.6	3.2
臺北市區監理所	202	100.0	90.0	7.4	2.6
高雄市區監理所	170	100.0	87.5	8.0	4.6

表18-4.民眾未來是否會考慮使用「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」此項便民措施（不知道此項措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,813	100.0	90.6	6.0	3.4
依監理所別分	a				
臺北區監理所					
臺北所	70	100.0	88.2	6.4	5.4
板橋站	109	100.0	91.4	5.4	3.2
基隆站	39	100.0	93.9	6.1	0.0
宜蘭站	32	100.0	95.0	5.0	0.0
花蓮站	25	100.0	100.0	0.0	0.0
玉里分站	23	100.0	92.2	5.6	2.2
蘆洲站	56	100.0	89.8	2.4	7.8
新竹區監理所					
新竹所	33	100.0	79.8	20.2	0.0
新竹市站	54	100.0	85.6	14.4	0.0
桃園站	89	100.0	93.3	3.3	3.3
中壢站	87	100.0	88.8	6.7	4.5
苗栗站	36	100.0	95.0	5.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	52	100.0	90.7	0.0	9.3
臺中市站	90	100.0	93.0	5.1	1.9
豐原站	48	100.0	89.6	8.1	2.3
彰化站	76	100.0	86.8	10.5	2.7
南投站	22	100.0	89.0	9.4	1.6
埔里分站	23	100.0	92.6	1.9	5.5
嘉義區監理所					
嘉義所	25	100.0	89.6	4.5	5.9
嘉義市站	33	100.0	88.7	8.7	2.6
麻豆站	29	100.0	94.1	2.9	2.9
臺南站	110	100.0	92.7	4.0	3.3
新營站	31	100.0	87.5	2.6	10.0
雲林站	35	100.0	94.5	3.3	2.2
東勢分站	22	100.0	97.7	0.0	2.3
高雄區監理所					
高雄所	69	100.0	89.6	4.2	6.2
旗山站	19	100.0	93.7	6.3	0.0
屏東站	44	100.0	95.5	4.5	0.0
臺東站	33	100.0	90.9	4.7	4.4
澎湖站	8	100.0	100.0	0.0	0.0
恆春分站	20	100.0	91.7	5.7	2.6
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	137	100.0	88.4	8.0	3.5
士林站	52	100.0	93.1	6.9	0.0
金門站	12	100.0	92.6	3.6	3.8
連江站	1	100.0	97.3	0.0	2.7
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	89	100.0	88.4	6.8	4.8
苓雅站	81	100.0	86.4	9.2	4.3

表19-1.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	56.1	43.9
依性別分				
男性	1,385	100.0	56.6	43.4
女性	1,086	100.0	55.4	44.6
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	124	100.0	51.5	48.5
20~未滿30歲	412	100.0	61.7	38.3
30~未滿40歲	515	100.0	65.3	34.7
40~未滿50歲	572	100.0	57.0	43.0
50~未滿60歲	528	100.0	51.2	48.8
60歲及以上	320	100.0	42.5	57.5
依教育程度別分 ***				
小學及以下	127	100.0	34.8	65.2
國(初)中	202	100.0	40.7	59.3
高中(職)	814	100.0	56.2	43.8
專科	353	100.0	61.0	39.0
大學(含技術學院)	810	100.0	58.5	41.5
研究所及以上	164	100.0	68.8	31.2
依職業別分 ***				
專業人士及主管	297	100.0	67.3	32.7
自營商	177	100.0	55.3	44.7
民營企業職員	441	100.0	63.2	36.8
軍公教	120	100.0	66.6	33.4
買賣及服務工作人員	180	100.0	58.8	41.2
藍領工作者	369	100.0	45.1	54.9
學生	227	100.0	51.4	48.6
家管	366	100.0	52.9	47.1
無業及退休	295	100.0	50.3	49.7
依監理所別分 **				
臺北區監理所	473	100.0	57.6	42.4
新竹區監理所	417	100.0	60.0	40.0
臺中區監理所	442	100.0	52.9	47.1
嘉義區監理所	385	100.0	48.4	51.6
高雄區監理所	249	100.0	56.7	43.3
臺北市區監理所	279	100.0	61.2	38.8
高雄市區監理所	225	100.0	58.5	41.5

表19-1.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施認知度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	2,471	100.0	56.1	43.9
依監理所別分 ***				
臺北區監理所				
臺北所	107	100.0	63.3	36.7
板橋站	136	100.0	66.5	33.5
基隆站	51	100.0	57.0	43.0
宜蘭站	47	100.0	60.4	39.6
花蓮站	32	100.0	34.5	65.5
玉里分站	30	100.0	43.1	56.9
蘆洲站	71	100.0	46.9	53.1
新竹區監理所				
新竹所	54	100.0	50.9	49.1
新竹市站	96	100.0	66.1	33.9
桃園站	104	100.0	58.1	41.9
中壢站	120	100.0	67.3	32.7
苗栗站	43	100.0	41.6	58.4
臺中區監理所				
臺中所	76	100.0	59.0	41.0
臺中市站	140	100.0	59.1	40.9
豐原站	64	100.0	52.5	47.5
彰化站	103	100.0	42.9	57.1
南投站	30	100.0	51.3	48.7
埔里分站	30	100.0	45.5	54.5
嘉義區監理所				
嘉義所	33	100.0	55.9	44.1
嘉義市站	48	100.0	52.6	47.4
麻豆站	37	100.0	36.4	63.6
臺南站	147	100.0	46.0	54.0
新營站	43	100.0	56.2	43.8
雲林站	46	100.0	42.5	57.5
東勢分站	30	100.0	57.9	42.1
高雄區監理所				
高雄所	88	100.0	58.5	41.5
旗山站	23	100.0	48.0	52.0
屏東站	66	100.0	63.9	36.1
臺東站	34	100.0	56.2	43.8
澎湖站	11	100.0	37.6	62.4
恆春分站	27	100.0	49.6	50.4
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	184	100.0	60.9	39.1
士林站	78	100.0	67.9	32.1
金門站	15	100.0	32.8	67.2
連江站	2	100.0	39.4	60.6
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	119	100.0	60.0	40.0
苓雅站	106	100.0	56.8	43.2

表19-2.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	1,387	100.0	41.2	58.8
依性別分 *				
男性	785	100.0	43.4	56.6
女性	602	100.0	38.4	61.6
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	64	100.0	25.9	74.1
20~未滿30歲	254	100.0	53.2	46.8
30~未滿40歲	337	100.0	55.3	44.7
40~未滿50歲	326	100.0	41.2	58.8
50~未滿60歲	270	100.0	26.8	73.2
60歲及以上	136	100.0	19.8	80.2
依教育程度別分 ***				
小學及以下	44	100.0	14.5	85.5
國（初）中	82	100.0	21.8	78.2
高中（職）	457	100.0	33.3	66.7
專科	216	100.0	46.5	53.5
大學(含技術學院)	474	100.0	49.3	50.7
研究所及以上	113	100.0	53.7	46.3
依職業別分 ***				
專業人士及主管	200	100.0	50.5	49.5
自營商	98	100.0	37.1	62.9
民營企業職員	278	100.0	53.6	46.4
軍公教	80	100.0	45.0	55.0
買賣及服務工作人員	106	100.0	48.7	51.3
藍領工作者	167	100.0	33.9	66.1
學生	116	100.0	28.9	71.1
家管	194	100.0	30.4	69.6
無業及退休	148	100.0	32.7	67.3
依監理所別分 **				
臺北區監理所	272	100.0	44.0	56.0
新竹區監理所	250	100.0	38.2	61.8
臺中區監理所	234	100.0	35.8	64.2
嘉義區監理所	186	100.0	37.1	62.9
高雄區監理所	141	100.0	37.6	62.4
臺北市區監理所	171	100.0	54.1	45.9
高雄市區監理所	132	100.0	43.9	56.1

表19-2.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施的使用狀況（知道此項便民措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	1,387	100.0	41.2	58.8
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	67	100.0	50.0	50.0
板橋站	90	100.0	37.4	62.6
基隆站	29	100.0	56.8	43.2
宜蘭站	28	100.0	42.7	57.3
花蓮站	11	100.0	32.7	67.3
玉里分站	13	100.0	12.8	87.2
蘆洲站	33	100.0	55.0	45.0
新竹區監理所				
新竹所	28	100.0	21.7	78.3
新竹市站	64	100.0	40.4	59.6
桃園站	60	100.0	41.6	58.4
中壢站	81	100.0	40.9	59.1
苗栗站	18	100.0	32.3	67.7
臺中區監理所				
臺中所	45	100.0	42.6	57.4
臺中市站	82	100.0	33.2	66.8
豐原站	34	100.0	31.3	68.7
彰化站	44	100.0	38.5	61.5
南投站	15	100.0	44.2	55.8
埔里分站	13	100.0	21.5	78.5
嘉義區監理所				
嘉義所	18	100.0	46.9	53.1
嘉義市站	25	100.0	34.0	66.0
麻豆站	14	100.0	23.3	76.7
臺南站	68	100.0	31.7	68.3
新營站	24	100.0	42.9	57.1
雲林站	20	100.0	43.9	56.1
東勢分站	17	100.0	47.6	52.4
高雄區監理所				
高雄所	52	100.0	36.0	64.0
旗山站	11	100.0	32.7	67.3
屏東站	42	100.0	46.7	53.3
臺東站	19	100.0	43.3	56.7
澎湖站	4	100.0	3.2	96.8
恆春分站	13	100.0	21.5	78.5
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	112	100.0	53.0	47.0
士林站	53	100.0	61.2	38.8
金門站	5	100.0	3.0	97.0
連江站	1	100.0	55.8	44.2
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	71	100.0	45.5	54.5
苓雅站	60	100.0	42.1	57.9

表19-3.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	572	100.0	94.1	43.6	50.5	5.1	3.6	1.4	0.8
依性別分	a								
男性	340	100.0	94.0	43.4	50.6	5.0	3.1	1.9	1.0
女性	231	100.0	94.4	43.8	50.5	5.1	4.3	0.7	0.6
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	17	100.0	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	135	100.0	97.8	33.0	64.8	2.2	2.2	0.0	0.0
30~未滿40歲	186	100.0	89.8	50.4	39.4	8.9	5.7	3.2	1.4
40~未滿50歲	134	100.0	93.6	45.2	48.4	4.8	4.2	0.6	1.6
50~未滿60歲	72	100.0	95.9	45.7	50.2	4.1	2.1	2.0	0.0
60歲及以上	27	100.0	100.0	38.8	61.2	0.0	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分	a								
小學及以下	6	100.0	100.0	32.3	67.7	0.0	0.0	0.0	0.0
國（初）中	18	100.0	100.0	72.3	27.7	0.0	0.0	0.0	0.0
高中（職）	152	100.0	95.3	47.7	47.6	2.1	1.2	1.0	2.5
專科	100	100.0	93.4	43.6	49.8	6.6	6.6	0.0	0.0
大學(含技術學院)	234	100.0	92.2	39.2	53.0	7.5	4.6	2.9	0.3
研究所及以上	61	100.0	97.4	42.9	54.5	2.6	2.6	0.0	0.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	101	100.0	91.1	46.3	44.8	6.4	5.6	0.8	2.5
自營商	36	100.0	91.7	58.6	33.1	4.6	4.6	0.0	3.7
民營企業職員	149	100.0	93.0	41.3	51.7	7.0	4.2	2.8	0.0
軍公教	36	100.0	93.5	52.8	40.7	4.4	4.4	0.0	2.2
買賣及服務工作人員	52	100.0	100.0	43.0	57.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	57	100.0	96.0	50.8	45.2	4.0	1.4	2.6	0.0
學生	34	100.0	95.6	27.9	67.7	4.4	4.4	0.0	0.0
家管	59	100.0	97.1	43.9	53.2	2.9	0.0	2.9	0.0
無業及退休	48	100.0	93.3	29.5	63.7	6.7	6.7	0.0	0.0
依監理所別分	a								
臺北區監理所	120	100.0	94.4	44.4	50.0	4.5	1.4	3.1	1.1
新竹區監理所	96	100.0	93.3	42.6	50.7	4.1	2.3	1.8	2.6
臺中區監理所	84	100.0	93.0	45.9	47.1	7.0	7.0	0.0	0.0
嘉義區監理所	69	100.0	93.8	38.6	55.2	6.2	6.2	0.0	0.0
高雄區監理所	53	100.0	96.3	30.5	65.7	2.2	0.0	2.2	1.5
臺北市區監理所	92	100.0	95.8	42.8	53.0	4.2	3.4	0.9	0.0
高雄市區監理所	58	100.0	92.4	59.3	33.2	7.6	6.2	1.4	0.0

表19-3.民眾對可透過「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）（續完）

單位：人、%

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	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	
Total	572	100.0	94.1	43.6	50.5	5.1	3.6	1.4	0.8
依監理所別分									
臺北區監理所									
臺北所	34	100.0	91.0	31.8	59.2	9.0	0.0	9.0	0.0
板橋站	34	100.0	89.1	28.6	60.6	6.9	4.9	2.0	4.0
基隆站	17	100.0	100.0	56.1	43.9	0.0	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	12	100.0	100.0	81.7	18.3	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	4	100.0	100.0	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	18	100.0	100.0	58.4	41.6	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所									
新竹所	6	100.0	100.0	23.6	76.4	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	26	100.0	100.0	62.9	37.1	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	25	100.0	91.3	32.2	59.1	8.7	8.7	0.0	0.0
中壢站	33	100.0	92.4	40.4	52.0	0.0	0.0	0.0	7.6
苗栗站	6	100.0	70.5	29.5	41.0	29.5	0.0	29.5	0.0
臺中區監理所									
臺中所	19	100.0	100.0	67.4	32.6	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	27	100.0	91.1	33.4	57.7	8.9	8.9	0.0	0.0
豐原站	11	100.0	100.0	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	17	100.0	89.1	46.1	43.0	10.9	10.9	0.0	0.0
南投站	7	100.0	76.8	5.3	71.6	23.2	23.2	0.0	0.0
埔里分站	3	100.0	100.0	72.6	27.4	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	9	100.0	100.0	55.3	44.7	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	9	100.0	100.0	40.3	59.7	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	3	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	21	100.0	90.4	34.9	55.6	9.6	9.6	0.0	0.0
新營站	10	100.0	100.0	34.8	65.2	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	9	100.0	100.0	34.9	65.1	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	8	100.0	72.5	13.9	58.6	27.5	27.5	0.0	0.0
高雄區監理所									
高雄所	19	100.0	89.4	34.4	55.0	6.4	0.0	6.4	4.2
旗山站	4	100.0	100.0	66.1	33.9	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	20	100.0	100.0	24.5	75.5	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	8	100.0	100.0	31.3	68.7	0.0	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
恆春分站	3	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	59	100.0	93.5	42.5	51.0	6.5	5.2	1.3	0.0
士林站	32	100.0	100.0	43.1	56.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0	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	32	100.0	97.6	64.5	33.1	2.4	0.0	2.4	0.0
苓雅站	25	100.0	85.9	52.7	33.2	14.1	14.1	0.0	0.0

表19-4.民眾未來是否會考慮使用「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,084	100.0	73.3	24.1	2.6
依性別分					
男性	601	100.0	72.8	24.6	2.6
女性	484	100.0	73.9	23.5	2.5
依年齡別分 ***					
18~未滿20歲	60	100.0	92.5	7.5	0.0
20~未滿30歲	158	100.0	86.1	13.9	0.0
30~未滿40歲	179	100.0	87.2	9.9	2.8
40~未滿50歲	246	100.0	74.9	21.3	3.8
50~未滿60歲	258	100.0	62.6	35.2	2.3
60歲及以上	184	100.0	55.3	40.5	4.2
依教育程度別分 ***					
小學及以下	83	100.0	38.9	57.1	4.0
國（初）中	120	100.0	48.5	47.9	3.6
高中（職）	357	100.0	72.6	24.1	3.3
專科	138	100.0	73.5	22.9	3.6
大學(含技術學院)	336	100.0	89.1	10.7	0.2
研究所及以上	51	100.0	87.3	6.6	6.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	97	100.0	89.3	8.0	2.7
自營商	79	100.0	63.1	34.1	2.8
民營企業職員	162	100.0	86.2	11.9	1.9
軍公教	40	100.0	89.2	10.8	0.0
買賣及服務工作人員	74	100.0	72.5	22.7	4.8
藍領工作者	203	100.0	64.6	32.2	3.2
學生	110	100.0	93.4	6.6	0.0
家管	172	100.0	66.7	31.6	1.8
無業及退休	146	100.0	54.4	40.7	4.8
依監理所別分					
臺北區監理所	201	100.0	75.1	22.6	2.3
新竹區監理所	167	100.0	76.4	22.8	0.8
臺中區監理所	208	100.0	76.0	21.6	2.4
嘉義區監理所	199	100.0	70.0	27.0	3.0
高雄區監理所	108	100.0	63.1	33.7	3.2
臺北市區監理所	108	100.0	76.4	18.8	4.8
高雄市區監理所	93	100.0	72.7	24.7	2.6

表19-4.民眾未來是否會考慮使用「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費及申辦監理業務此項便民措施（不知道此項措施者）(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	1,084	100.0	73.3	24.1	2.6
依監理所別分 ^a					
臺北區監理所					
臺北所	39	100.0	69.3	26.4	4.3
板橋站	45	100.0	89.8	10.2	0.0
基隆站	22	100.0	70.3	29.7	0.0
宜蘭站	18	100.0	49.7	45.6	4.8
花蓮站	21	100.0	82.2	17.8	0.0
玉里分站	17	100.0	78.6	18.4	3.0
蘆洲站	38	100.0	73.1	22.5	4.4
新竹區監理所					
新竹所	27	100.0	81.0	17.1	1.9
新竹市站	33	100.0	80.2	19.8	0.0
桃園站	43	100.0	72.5	27.5	0.0
中壢站	39	100.0	73.3	26.7	0.0
苗栗站	25	100.0	77.9	18.8	3.3
臺中區監理所					
臺中所	31	100.0	86.6	13.4	0.0
臺中市站	57	100.0	78.8	21.2	0.0
豐原站	30	100.0	80.4	16.9	2.7
彰化站	59	100.0	70.8	22.7	6.5
南投站	14	100.0	67.3	32.7	0.0
埔里分站	16	100.0	64.4	33.4	2.2
嘉義區監理所					
嘉義所	14	100.0	48.0	41.6	10.4
嘉義市站	23	100.0	68.8	27.5	3.7
麻豆站	24	100.0	57.9	38.8	3.3
臺南站	80	100.0	76.7	22.3	1.0
新營站	19	100.0	78.2	11.4	10.3
雲林站	26	100.0	69.1	30.9	0.0
東勢分站	13	100.0	68.1	31.9	0.0
高雄區監理所					
高雄所	37	100.0	72.4	23.1	4.5
旗山站	12	100.0	50.5	49.5	0.0
屏東站	24	100.0	63.0	31.8	5.2
臺東站	15	100.0	40.0	60.0	0.0
澎湖站	7	100.0	73.6	26.4	0.0
恆春分站	13	100.0	70.0	26.1	3.9
臺北市區監理所					
臺北市區監理所	72	100.0	75.4	19.6	5.0
士林站	25	100.0	80.4	14.6	5.0
金門站	10	100.0	73.4	24.0	2.6
連江站	1	100.0	80.3	11.2	8.5
高雄市區監理所					
高雄市區監理所	47	100.0	76.2	23.8	0.0
苓雅站	46	100.0	69.1	25.7	5.2

表20-1.民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	473	100.0	21.0	79.0
依性別分				
男性	286	100.0	19.9	80.1
女性	187	100.0	22.8	77.2
依年齡別分				
18~未滿20歲	28	100.0	15.4	84.6
20~未滿30歲	77	100.0	13.8	86.2
30~未滿40歲	84	100.0	15.6	84.4
40~未滿50歲	108	100.0	22.7	77.3
50~未滿60歲	108	100.0	25.6	74.4
60歲及以上	68	100.0	28.3	71.7
依教育程度別分				
小學及以下	29	100.0	21.9	78.1
國(初)中	57	100.0	34.5	65.5
高中(職)	172	100.0	21.7	78.3
專科	60	100.0	12.6	87.4
大學(含技術學院)	134	100.0	20.2	79.8
研究所及以上	22	100.0	7.8	92.2
依職業別分	a			
專業人士及主管	38	100.0	18.2	81.8
自營商	35	100.0	15.9	84.1
民營企業職員	93	100.0	21.7	78.3
軍公教	21	100.0	12.9	87.1
買賣及服務工作人員	36	100.0	26.2	73.8
藍領工作者	66	100.0	20.0	80.0
學生	50	100.0	14.1	85.9
家管	71	100.0	32.3	67.7
無業及退休	62	100.0	18.4	81.6
依監理所別分				
臺北所	107	100.0	27.7	72.3
板橋站	136	100.0	16.6	83.4
基隆站	51	100.0	15.5	84.5
宜蘭站	47	100.0	16.1	83.9
花蓮站	32	100.0	19.2	80.8
玉里分站	30	100.0	22.1	77.9
蘆洲站	71	100.0	27.1	72.9

表20-2.民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	100	100.0	44.1	55.9
依性別分				
男性	57	100.0	41.2	58.8
女性	43	100.0	48.0	52.0
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	4	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	11	100.0	58.5	41.5
30~未滿40歲	13	100.0	29.9	70.1
40~未滿50歲	25	100.0	38.8	61.2
50~未滿60歲	28	100.0	57.1	42.9
60歲及以上	19	100.0	44.1	55.9
依教育程度別分	a			
小學及以下	6	100.0	31.4	68.6
國(初)中	20	100.0	58.4	41.6
高中(職)	37	100.0	46.5	53.5
專科	8	100.0	41.5	58.5
大學(含技術學院)	27	100.0	35.8	64.2
研究所及以上	2	100.0	20.8	79.2
依職業別分	a			
專業人士及主管	7	100.0	68.8	31.2
自營商	6	100.0	60.0	40.0
民營企業職員	20	100.0	25.5	74.5
軍公教	3	100.0	50.5	49.5
買賣及服務工作人員	9	100.0	51.3	48.7
藍領工作者	13	100.0	49.4	50.6
學生	7	100.0	0.0	100.0
家管	23	100.0	56.2	43.8
無業及退休	11	100.0	43.8	56.2
依監理所別分	a			
臺北所	30	100.0	51.1	48.9
板橋站	23	100.0	33.8	66.2
基隆站	8	100.0	57.0	43.0
宜蘭站	7	100.0	36.2	63.8
花蓮站	6	100.0	40.9	59.1
玉里分站	7	100.0	58.4	41.6
蘆洲站	19	100.0	39.4	60.6

表20-3.民眾對臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	44	100.0	97.3	38.0	59.3	2.7	1.9	0.8
依性別分	a							
男性	23	100.0	98.5	41.0	57.5	1.5	0.0	1.5
女性	21	100.0	95.9	34.5	61.4	4.1	4.1	0.0
依年齡別分	a							
20~未滿30歲	6	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	4	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	10	100.0	91.1	40.3	50.9	8.9	8.9	0.0
50~未滿60歲	16	100.0	100.0	39.7	60.3	0.0	0.0	0.0
60歲及以上	9	100.0	95.9	31.0	64.9	4.1	0.0	4.1
依教育程度別分	a							
小學及以下	2	100.0	79.0	0.0	79.0	21.0	21.0	0.0
國(初)中	11	100.0	100.0	50.2	49.8	0.0	0.0	0.0
高中(職)	17	100.0	98.0	42.9	55.1	2.0	0.0	2.0
專科	3	100.0	100.0	72.3	27.7	0.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)	10	100.0	95.6	12.7	82.9	4.4	4.4	0.0
研究所及以上	0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分	a							
專業人士及主管	5	100.0	100.0	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0
自營商	3	100.0	87.3	0.0	87.3	12.7	12.7	0.0
民營企業職員	5	100.0	100.0	49.5	50.5	0.0	0.0	0.0
軍公教	1	100.0	100.0	62.1	37.9	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	5	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	6	100.0	94.6	72.4	22.2	5.4	0.0	5.4
家管	13	100.0	96.7	18.3	78.4	3.3	3.3	0.0
無業及退休	5	100.0	100.0	52.7	47.3	0.0	0.0	0.0
依監理所別分	a							
臺北所	15	100.0	100.0	27.2	72.8	0.0	0.0	0.0
板橋站	8	100.0	100.0	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0
基隆站	5	100.0	100.0	42.4	57.6	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	3	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0
花蓮站	3	100.0	83.1	27.5	55.6	16.9	16.9	0.0
玉里分站	4	100.0	80.1	53.6	26.5	19.9	10.9	9.0
蘆洲站	8	100.0	100.0	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0

表20-4.民眾未來是否會考慮使用「親辦車道免費代客驗車」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	374	100.0	66.2	26.9	6.9
依性別分					
男性	229	100.0	62.6	29.2	8.2
女性	145	100.0	71.8	23.3	4.8
依年齡別分 *					
18~未滿20歲	24	100.0	93.3	6.7	0.0
20~未滿30歲	66	100.0	69.0	21.8	9.1
30~未滿40歲	71	100.0	76.3	20.5	3.2
40~未滿50歲	84	100.0	55.2	36.4	8.3
50~未滿60歲	81	100.0	61.2	32.5	6.3
60歲及以上	49	100.0	61.4	27.6	11.0
依教育程度別分					
小學及以下	23	100.0	54.8	26.3	18.9
國(初)中	37	100.0	47.8	45.3	6.8
高中(職)	135	100.0	71.5	23.0	5.6
專科	52	100.0	60.9	32.5	6.6
大學(含技術學院)	107	100.0	71.8	23.3	4.9
研究所及以上	20	100.0	61.6	25.1	13.3
依職業別分 a					
專業人士及主管	31	100.0	52.2	47.8	0.0
自營商	30	100.0	54.8	34.7	10.5
民營企業職員	73	100.0	72.9	13.5	13.6
軍公教	18	100.0	59.3	31.2	9.5
買賣及服務工作人員	27	100.0	79.0	16.1	4.9
藍領工作者	53	100.0	57.2	36.3	6.5
學生	43	100.0	88.3	11.7	0.0
家管	48	100.0	67.5	27.1	5.4
無業及退休	51	100.0	56.8	36.1	7.1
依監理所別分					
臺北所	77	100.0	51.6	34.1	14.3
板橋站	113	100.0	70.6	21.6	7.8
基隆站	44	100.0	71.5	26.4	2.1
宜蘭站	39	100.0	65.1	29.3	5.6
花蓮站	26	100.0	65.7	33.0	1.3
玉里分站	24	100.0	73.0	23.0	4.0
蘆洲站	52	100.0	71.8	25.5	2.8

表21-1.民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	473	100.0	17.0	83.0
依性別分				
男性	286	100.0	17.5	82.5
女性	187	100.0	16.1	83.9
依年齡別分 **				
18~未滿20歲	28	100.0	7.5	92.5
20~未滿30歲	77	100.0	31.0	69.0
30~未滿40歲	84	100.0	10.4	89.6
40~未滿50歲	108	100.0	18.2	81.8
50~未滿60歲	108	100.0	10.8	89.2
60歲及以上	68	100.0	21.0	79.0
依教育程度別分				
小學及以下	29	100.0	19.0	81.0
國(初)中	57	100.0	14.9	85.1
高中(職)	172	100.0	11.3	88.7
專科	60	100.0	23.6	76.4
大學(含技術學院)	134	100.0	20.2	79.8
研究所及以上	22	100.0	25.9	74.1
依職業別分 a				
專業人士及主管	38	100.0	18.4	81.6
自營商	35	100.0	18.2	81.8
民營企業職員	93	100.0	17.5	82.5
軍公教	21	100.0	6.9	93.1
買賣及服務工作人員	36	100.0	23.6	76.4
藍領工作者	66	100.0	18.3	81.7
學生	50	100.0	19.5	80.5
家管	71	100.0	11.9	88.1
無業及退休	62	100.0	16.4	83.6
依監理所別分				
臺北所	107	100.0	22.5	77.5
板橋站	136	100.0	15.3	84.7
基隆站	51	100.0	7.6	92.4
宜蘭站	47	100.0	20.0	80.0
花蓮站	32	100.0	19.6	80.4
玉里分站	30	100.0	9.3	90.7
蘆洲站	71	100.0	18.8	81.2

表21-2.民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	80	100.0	27.5	72.5
依性別分				
男性	50	100.0	23.8	76.2
女性	30	100.0	33.7	66.3
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	2	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	24	100.0	24.6	75.4
30~未滿40歲	9	100.0	35.9	64.1
40~未滿50歲	20	100.0	38.8	61.2
50~未滿60歲	12	100.0	3.0	97.0
60歲及以上	14	100.0	35.7	64.3
依教育程度別分	a			
小學及以下	6	100.0	36.2	63.8
國(初)中	8	100.0	14.1	85.9
高中(職)	20	100.0	11.0	89.0
專科	14	100.0	48.6	51.4
大學(含技術學院)	27	100.0	31.1	68.9
研究所及以上	6	100.0	25.9	74.1
依職業別分	a			
專業人士及主管	7	100.0	83.9	16.1
自營商	6	100.0	28.2	71.8
民營企業職員	16	100.0	35.4	64.6
軍公教	1	100.0	100.0	0.0
買賣及服務工作人員	8	100.0	16.0	84.0
藍領工作者	12	100.0	2.9	97.1
學生	10	100.0	14.8	85.2
家管	9	100.0	19.0	81.0
無業及退休	10	100.0	23.1	76.9
依監理所別分	a			
臺北所	24	100.0	35.8	64.2
板橋站	21	100.0	39.7	60.3
基隆站	4	100.0	30.6	69.4
宜蘭站	9	100.0	0.0	100.0
花蓮站	6	100.0	59.6	40.4
玉里分站	3	100.0	12.5	87.5
蘆洲站	13	100.0	0.0	100.0

表21-3.民眾對臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意		
			小計	非常滿意	滿意	小計	不太滿意	非常不滿意
Total	22	100.0	96.8	53.4	43.4	3.2	1.6	1.6
依性別分	a							
男性	12	100.0	97.1	68.1	28.9	2.9	0.0	2.9
女性	10	100.0	96.5	36.2	60.3	3.5	3.5	0.0
依年齡別分	a							
20~未滿30歲	6	100.0	100.0	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	3	100.0	100.0	28.3	71.7	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	8	100.0	100.0	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0
50~未滿60歲	0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
60歲及以上	5	100.0	93.2	35.0	58.2	6.8	0.0	6.8
依教育程度別分	a							
小學及以下	2	100.0	82.5	0.0	82.5	17.5	17.5	0.0
國(初)中	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	2	100.0	83.7	41.4	42.4	16.3	0.0	16.3
專科	7	100.0	100.0	67.7	32.3	0.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)	8	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
研究所及以上	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分	a							
專業人士及主管	6	100.0	94.0	56.0	38.0	6.0	6.0	0.0
自營商	2	100.0	100.0	49.4	50.6	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	6	100.0	100.0	75.1	24.9	0.0	0.0	0.0
軍公教	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
學生	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
無業及退休	2	100.0	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0
依監理所別分	a							
臺北所	9	100.0	100.0	70.1	29.9	0.0	0.0	0.0
板橋站	8	100.0	100.0	55.2	44.8	0.0	0.0	0.0
基隆站	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	4	100.0	90.5	33.3	57.3	9.5	9.5	0.0
玉里分站	0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

表21-4.民眾未來是否會考慮使用「窗口即時滿意度調查系統」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	393	100.0	71.6	23.5	4.9
依性別分					
男性	236	100.0	70.5	25.5	4.0
女性	157	100.0	73.1	20.6	6.2
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	26	100.0	76.5	23.5	0.0
20~未滿30歲	53	100.0	66.0	28.3	5.7
30~未滿40歲	75	100.0	72.2	21.8	6.0
40~未滿50歲	89	100.0	71.8	21.7	6.5
50~未滿60歲	97	100.0	71.6	24.2	4.3
60歲及以上	54	100.0	73.4	23.0	3.6
依教育程度別分 a					
小學及以下	24	100.0	63.7	22.6	13.7
國(初)中	48	100.0	64.2	29.1	6.7
高中(職)	153	100.0	76.4	21.4	2.2
專科	46	100.0	52.1	35.1	12.7
大學(含技術學院)	107	100.0	81.8	16.0	2.1
研究所及以上	16	100.0	46.2	45.4	8.4
依職業別分 a					
專業人士及主管	31	100.0	82.9	17.1	0.0
自營商	29	100.0	73.3	22.6	4.1
民營企業職員	77	100.0	71.5	21.1	7.4
軍公教	20	100.0	63.8	26.3	9.9
買賣及服務工作人員	28	100.0	82.4	17.6	0.0
藍領工作者	54	100.0	64.3	34.1	1.6
學生	40	100.0	79.8	20.2	0.0
家管	63	100.0	67.7	22.5	9.8
無業及退休	52	100.0	66.7	26.6	6.7
依監理所別分 a					
臺北所	83	100.0	65.4	25.5	9.1
板橋站	115	100.0	71.4	24.6	4.0
基隆站	48	100.0	57.8	38.1	4.0
宜蘭站	37	100.0	72.5	20.9	6.6
花蓮站	26	100.0	85.3	13.4	1.3
玉里分站	27	100.0	84.1	11.7	4.3
蘆洲站	58	100.0	79.2	18.4	2.3

表22-1.民眾對新竹所提供「假日門市」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	417	100.0	17.4	82.6
依性別分				
男性	227	100.0	17.3	82.7
女性	191	100.0	17.4	82.6
依年齡別分				
18~未滿20歲	22	100.0	31.9	68.1
20~未滿30歲	69	100.0	22.2	77.8
30~未滿40歲	94	100.0	22.0	78.0
40~未滿50歲	103	100.0	15.9	84.1
50~未滿60歲	78	100.0	9.2	90.8
60歲及以上	52	100.0	11.8	88.2
依教育程度別分				
小學及以下	20	100.0	19.7	80.3
國(初)中	32	100.0	2.2	97.8
高中(職)	132	100.0	16.9	83.1
專科	58	100.0	12.3	87.7
大學(含技術學院)	137	100.0	24.2	75.8
研究所及以上	38	100.0	13.7	86.3
依職業別分	a			
專業人士及主管	57	100.0	24.7	75.3
自營商	27	100.0	29.4	70.6
民營企業職員	79	100.0	14.8	85.2
軍公教	16	100.0	6.3	93.7
買賣及服務工作人員	25	100.0	25.6	74.4
藍領工作者	55	100.0	11.0	89.0
學生	43	100.0	26.6	73.4
家管	63	100.0	12.3	87.7
無業及退休	53	100.0	11.7	88.3
依監理所別分				
新竹所	54	100.0	23.8	76.2
新竹市站	96	100.0	24.9	75.1
桃園站	104	100.0	11.5	88.5
中壢站	120	100.0	14.9	85.1
苗栗站	43	100.0	13.5	86.5

表22-2.民眾對新竹所提供「假日門市」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	73	100.0	19.5	80.5
依性別分				
男性	39	100.0	24.4	75.6
女性	33	100.0	13.7	86.3
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	7	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	15	100.0	29.1	70.9
30~未滿40歲	21	100.0	20.7	79.3
40~未滿50歲	16	100.0	5.6	94.4
50~未滿60歲	7	100.0	53.4	46.6
60歲及以上	6	100.0	11.1	88.9
依教育程度別分	a			
小學及以下	4	100.0	53.4	46.6
國(初)中	1	100.0	0.0	100.0
高中(職)	22	100.0	4.1	95.9
專科	7	100.0	21.9	78.1
大學(含技術學院)	33	100.0	28.7	71.3
研究所及以上	5	100.0	0.0	100.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	14	100.0	41.2	58.8
自營商	8	100.0	0.0	100.0
民營企業職員	12	100.0	7.2	92.8
軍公教	1	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	6	100.0	23.2	76.8
藍領工作者	6	100.0	15.1	84.9
學生	11	100.0	39.2	60.8
家管	8	100.0	0.0	100.0
無業及退休	6	100.0	10.9	89.1
依監理所別分	a			
新竹所	13	100.0	5.3	94.7
新竹市站	24	100.0	27.5	72.5
桃園站	12	100.0	6.0	94.0
中壢站	18	100.0	26.5	73.5
苗栗站	6	100.0	24.5	75.5

表22-3.民眾對新竹所提供「假日門市」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	14	100.0	63.0	37.0
依性別分	a			
男性	10	100.0	69.9	30.1
女性	5	100.0	48.4	51.6
依年齡別分	a			
20~未滿30歲	4	100.0	100.0	0.0
30~未滿40歲	4	100.0	33.0	67.0
40~未滿50歲	1	100.0	0.0	100.0
50~未滿60歲	4	100.0	61.8	38.2
60歲及以上	1	100.0	100.0	0.0
依教育程度別分	a			
小學及以下	2	100.0	31.8	68.2
高中(職)	1	100.0	0.0	100.0
專科	2	100.0	100.0	0.0
大學(含技術學院)	10	100.0	70.0	30.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	6	100.0	50.6	49.4
民營企業職員	1	100.0	100.0	0.0
買賣及服務工作人員	1	100.0	0.0	100.0
藍領工作者	1	100.0	0.0	100.0
學生	4	100.0	100.0	0.0
無業及退休	1	100.0	100.0	0.0
依監理所別分	a			
新竹所	1	100.0	100.0	0.0
新竹市站	7	100.0	56.0	44.0
桃園站	1	100.0	100.0	0.0
中壢站	5	100.0	80.8	19.2
苗栗站	1	100.0	0.0	100.0

表22-4.民眾未來是否會考慮使用「假日門市」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	345	100.0	77.7	18.4	3.9
依性別分					
男性	187	100.0	75.8	20.7	3.5
女性	158	100.0	79.9	15.6	4.4
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	15	100.0	86.5	0.0	13.5
20~未滿30歲	54	100.0	93.0	2.8	4.2
30~未滿40歲	73	100.0	89.0	9.0	2.0
40~未滿50歲	86	100.0	62.5	34.4	3.1
50~未滿60歲	71	100.0	73.4	23.1	3.5
60歲及以上	46	100.0	74.2	19.9	5.9
依教育程度別分 a					
小學及以下	16	100.0	84.2	15.8	0.0
國(初)中	31	100.0	68.4	25.1	6.6
高中(職)	110	100.0	73.5	21.0	5.4
專科	51	100.0	77.0	23.0	0.0
大學(含技術學院)	104	100.0	79.0	15.7	5.3
研究所及以上	33	100.0	94.5	5.5	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	43	100.0	59.6	34.7	5.7
自營商	19	100.0	75.0	25.0	0.0
民營企業職員	67	100.0	85.5	13.3	1.2
軍公教	15	100.0	87.7	12.3	0.0
買賣及服務工作人員	18	100.0	84.9	7.3	7.9
藍領工作者	49	100.0	84.4	14.7	0.9
學生	31	100.0	86.4	0.0	13.6
家管	55	100.0	78.7	18.7	2.6
無業及退休	47	100.0	64.4	29.9	5.8
依監理所別分 a					
新竹所	41	100.0	78.9	14.9	6.2
新竹市站	72	100.0	91.3	6.1	2.5
桃園站	92	100.0	73.6	23.4	3.0
中壢站	103	100.0	71.2	22.5	6.3
苗栗站	37	100.0	78.0	22.0	0.0

表23-1.民眾對新竹所於「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	417	100.0	22.4	77.6
依性別分				
男性	227	100.0	23.9	76.1
女性	191	100.0	20.6	79.4
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	22	100.0	65.2	34.8
20~未滿30歲	69	100.0	41.9	58.1
30~未滿40歲	94	100.0	11.6	88.4
40~未滿50歲	103	100.0	11.2	88.8
50~未滿60歲	78	100.0	22.2	77.8
60歲及以上	52	100.0	20.4	79.6
依教育程度別分				
小學及以下	20	100.0	22.6	77.4
國(初)中	32	100.0	14.7	85.3
高中(職)	132	100.0	25.3	74.7
專科	58	100.0	11.5	88.5
大學(含技術學院)	137	100.0	27.2	72.8
研究所及以上	38	100.0	17.9	82.1
依職業別分 a				
專業人士及主管	57	100.0	22.0	78.0
自營商	27	100.0	29.5	70.5
民營企業職員	79	100.0	15.0	85.0
軍公教	16	100.0	14.7	85.3
買賣及服務工作人員	25	100.0	6.2	93.8
藍領工作者	55	100.0	22.3	77.7
學生	43	100.0	54.1	45.9
家管	63	100.0	17.9	82.1
無業及退休	53	100.0	19.8	80.2
依監理所別分				
新竹所	54	100.0	19.7	80.3
新竹市站	96	100.0	22.0	78.0
桃園站	104	100.0	24.7	75.3
中壢站	120	100.0	18.4	81.6
苗栗站	43	100.0	32.2	67.8

表23-2.民眾對新竹所於「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	93	100.0	35.5	64.5
依性別分				
男性	54	100.0	36.6	63.4
女性	39	100.0	34.0	66.0
依年齡別分 a				
18~未滿20歲	14	100.0	60.2	39.8
20~未滿30歲	29	100.0	41.2	58.8
30~未滿40歲	11	100.0	13.2	86.8
40~未滿50歲	12	100.0	38.2	61.8
50~未滿60歲	17	100.0	26.0	74.0
60歲及以上	11	100.0	22.6	77.4
依教育程度別分 a				
小學及以下	5	100.0	89.3	10.7
國(初)中	5	100.0	18.2	81.8
高中(職)	33	100.0	27.5	72.5
專科	7	100.0	45.3	54.7
大學(含技術學院)	37	100.0	38.3	61.7
研究所及以上	7	100.0	25.0	75.0
依職業別分 a				
專業人士及主管	12	100.0	20.3	79.7
自營商	8	100.0	56.9	43.1
民營企業職員	12	100.0	25.2	74.8
軍公教	2	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	2	100.0	40.6	59.4
藍領工作者	12	100.0	30.7	69.3
學生	23	100.0	62.7	37.3
家管	11	100.0	22.6	77.4
無業及退休	11	100.0	15.8	84.2
依監理所別分 **				
新竹所	11	100.0	69.6	30.4
新竹市站	21	100.0	12.4	87.6
桃園站	26	100.0	43.9	56.1
中壢站	22	100.0	49.9	50.1
苗栗站	14	100.0	5.9	94.1

表23-3.民眾對新竹所於「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	33	100.0	55.1	44.9
依性別分 *				
男性	20	100.0	72.0	28.0
女性	13	100.0	30.0	70.0
依年齡別分 a				
18~未滿20歲	8	100.0	61.7	38.3
20~未滿30歲	12	100.0	75.0	25.0
30~未滿40歲	1	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	4	100.0	18.7	81.3
50~未滿60歲	5	100.0	72.4	27.6
60歲及以上	2	100.0	0.0	100.0
依教育程度別分 a				
小學及以下	4	100.0	19.9	80.1
國(初)中	1	100.0	100.0	0.0
高中(職)	9	100.0	58.6	41.4
專科	3	100.0	52.5	47.5
大學(含技術學院)	14	100.0	67.4	32.6
研究所及以上	2	100.0	0.0	100.0
依職業別分 a				
專業人士及主管	3	100.0	33.4	66.6
自營商	5	100.0	100.0	0.0
民營企業職員	3	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	1	100.0	0.0	100.0
藍領工作者	4	100.0	21.5	78.5
學生	14	100.0	77.5	22.5
家管	3	100.0	32.0	68.0
無業及退休	2	100.0	0.0	100.0
依監理所別分 a				
新竹所	7	100.0	32.5	67.5
新竹市站	3	100.0	30.7	69.3
桃園站	11	100.0	44.3	55.7
中壢站	11	100.0	83.7	16.3
苗栗站	1	100.0	100.0	0.0

表23-4.民眾未來是否會考慮使用「各鄉鎮市劃設機車考照練習場」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	324	100.0	44.8	54.2	1.0
依性別分	a				
男性	173	100.0	35.3	62.8	1.9
女性	151	100.0	55.6	44.4	0.0
依年齡別分	a				
18~未滿20歲	8	100.0	73.6	26.4	0.0
20~未滿30歲	40	100.0	68.9	31.1	0.0
30~未滿40歲	83	100.0	31.1	68.9	0.0
40~未滿50歲	91	100.0	46.1	52.0	1.9
50~未滿60歲	61	100.0	48.5	48.8	2.7
60歲及以上	42	100.0	35.2	64.8	0.0
依教育程度別分	a				
小學及以下	16	100.0	50.9	49.1	0.0
國(初)中	27	100.0	52.1	47.9	0.0
高中(職)	99	100.0	51.5	45.9	2.6
專科	51	100.0	38.0	62.0	0.0
大學(含技術學院)	100	100.0	48.5	50.7	0.8
研究所及以上	31	100.0	13.2	86.8	0.0
依職業別分	a				
專業人士及主管	44	100.0	32.3	67.7	0.0
自營商	19	100.0	39.0	61.0	0.0
民營企業職員	67	100.0	44.3	55.7	0.0
軍公教	13	100.0	56.9	43.1	0.0
買賣及服務工作人員	23	100.0	45.5	51.2	3.3
藍領工作者	43	100.0	49.5	44.5	6.0
學生	20	100.0	67.0	33.0	0.0
家管	52	100.0	51.8	48.2	0.0
無業及退休	43	100.0	33.5	66.5	0.0
依監理所別分	a				
新竹所	44	100.0	55.4	42.8	1.7
新竹市站	75	100.0	36.8	63.2	0.0
桃園站	78	100.0	46.8	53.2	0.0
中壢站	98	100.0	40.4	57.0	2.6
苗栗站	29	100.0	58.9	41.1	0.0

表24-1.民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	442	100.0	20.8	79.2
依性別分				
男性	246	100.0	21.1	78.9
女性	196	100.0	20.4	79.6
依年齡別分				
18~未滿20歲	25	100.0	11.7	88.3
20~未滿30歲	76	100.0	16.7	83.3
30~未滿40歲	94	100.0	26.4	73.6
40~未滿50歲	102	100.0	20.1	79.9
50~未滿60歲	96	100.0	19.4	80.6
60歲及以上	49	100.0	25.3	74.7
依教育程度別分				
小學及以下	24	100.0	14.4	85.6
國(初)中	42	100.0	15.6	84.4
高中(職)	118	100.0	26.0	74.0
專科	68	100.0	24.1	75.9
大學(含技術學院)	158	100.0	20.4	79.6
研究所及以上	32	100.0	8.3	91.7
依職業別分	a			
專業人士及主管	60	100.0	21.4	78.6
自營商	36	100.0	39.2	60.8
民營企業職員	75	100.0	21.7	78.3
軍公教	13	100.0	5.8	94.2
買賣及服務工作人員	22	100.0	31.7	68.3
藍領工作者	79	100.0	16.6	83.4
學生	43	100.0	9.1	90.9
家管	64	100.0	17.8	82.2
無業及退休	50	100.0	24.8	75.2
依監理所別分				
臺中所	76	100.0	23.4	76.6
臺中市站	140	100.0	21.3	78.7
豐原站	64	100.0	29.7	70.3
彰化站	103	100.0	15.9	84.1
南投站	30	100.0	17.0	83.0
埔里分站	30	100.0	13.5	86.5

表24-2.民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	92	100.0	44.9	55.1
依性別分				
男性	52	100.0	39.6	60.4
女性	40	100.0	51.9	48.1
依年齡別分				
18~未滿20歲	3	100.0	50.0	50.0
20~未滿30歲	13	100.0	15.7	84.3
30~未滿40歲	25	100.0	54.8	45.2
40~未滿50歲	20	100.0	34.0	66.0
50~未滿60歲	19	100.0	57.7	42.3
60歲及以上	12	100.0	52.8	47.2
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	0.0	100.0
國(初)中	6	100.0	43.9	56.1
高中(職)	31	100.0	37.1	62.9
專科	16	100.0	70.5	29.5
大學(含技術學院)	32	100.0	44.8	55.2
研究所及以上	3	100.0	41.0	59.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	13	100.0	21.0	79.0
自營商	14	100.0	56.5	43.5
民營企業職員	16	100.0	34.3	65.7
軍公教	1	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	7	100.0	87.9	12.1
藍領工作者	13	100.0	43.0	57.0
學生	4	100.0	38.4	61.6
家管	11	100.0	40.9	59.1
無業及退休	12	100.0	56.5	43.5
依監理所別分	a			
臺中所	18	100.0	33.4	66.6
臺中市站	30	100.0	52.4	47.6
豐原站	19	100.0	64.5	35.5
彰化站	16	100.0	13.1	86.9
南投站	5	100.0	44.2	55.8
埔里分站	4	100.0	80.3	19.7

表24-3.民眾對臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不知道/ 無意見
			小計	非常 滿意	滿意	
Total	41	100.0	93.6	46.8	46.8	6.4
依性別分	a					
男性	21	100.0	92.4	46.8	45.6	7.6
女性	21	100.0	94.8	46.8	47.9	5.2
依年齡別分	a					
18~未滿20歲	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	14	100.0	100.0	31.4	68.6	0.0
40~未滿50歲	7	100.0	77.5	42.8	34.8	22.5
50~未滿60歲	11	100.0	89.9	33.6	56.4	10.1
60歲及以上	6	100.0	100.0	77.1	22.9	0.0
依教育程度別分	a					
國(初)中	3	100.0	100.0	52.0	48.0	0.0
高中(職)	11	100.0	100.0	38.4	61.6	0.0
專科	12	100.0	90.6	75.2	15.4	9.4
大學(含技術學院)	14	100.0	89.2	33.4	55.8	10.8
研究所及以上	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0
依職業別分	a					
專業人士及主管	3	100.0	41.9	41.9	0.0	58.1
自營商	8	100.0	100.0	17.9	82.1	0.0
民營企業職員	6	100.0	80.6	61.3	19.4	19.4
買賣及服務工作人員	6	100.0	100.0	63.2	36.8	0.0
藍領工作者	6	100.0	100.0	59.2	40.8	0.0
學生	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
家管	5	100.0	100.0	23.2	76.8	0.0
無業及退休	7	100.0	100.0	49.8	50.2	0.0
依監理所別分	a					
臺中所	6	100.0	100.0	57.7	42.3	0.0
臺中市站	16	100.0	83.0	42.9	40.1	17.0
豐原站	12	100.0	100.0	45.8	54.2	0.0
彰化站	2	100.0	100.0	65.4	34.6	0.0
南投站	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
埔里分站	3	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0

表24-4.民眾未來是否會考慮使用「簡訊主動通知汽車定檢」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	350	100.0	81.1	14.5	4.4
依性別分					
男性	194	100.0	80.9	14.1	5.0
女性	156	100.0	81.4	15.0	3.6
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	22	100.0	81.8	9.1	9.1
20~未滿30歲	63	100.0	88.7	11.3	0.0
30~未滿40歲	69	100.0	86.2	11.7	2.1
40~未滿50歲	81	100.0	83.1	12.1	4.9
50~未滿60歲	77	100.0	76.0	17.1	6.8
60歲及以上	36	100.0	64.2	28.5	7.3
依教育程度別分 a					
小學及以下	21	100.0	72.3	11.5	16.2
國(初)中	35	100.0	72.2	26.0	1.8
高中(職)	87	100.0	73.1	24.4	2.5
專科	52	100.0	83.5	5.6	10.9
大學(含技術學院)	126	100.0	88.5	9.8	1.6
研究所及以上	29	100.0	85.5	9.1	5.3
依職業別分 a					
專業人士及主管	47	100.0	85.4	11.3	3.3
自營商	22	100.0	71.2	24.4	4.5
民營企業職員	59	100.0	91.4	4.7	3.9
軍公教	12	100.0	86.9	13.1	0.0
買賣及服務工作人員	15	100.0	87.7	12.3	0.0
藍領工作者	66	100.0	73.9	22.3	3.8
學生	39	100.0	94.7	0.0	5.3
家管	53	100.0	74.1	20.9	5.0
無業及退休	38	100.0	69.6	21.6	8.9
依監理所別分 a					
臺中所	58	100.0	80.4	15.6	3.9
臺中市站	110	100.0	88.3	9.3	2.4
豐原站	45	100.0	87.3	6.1	6.6
彰化站	87	100.0	77.3	16.2	6.6
南投站	25	100.0	59.7	38.8	1.4
埔里分站	26	100.0	74.8	19.7	5.5

表25-1.民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	442	100.0	30.2	69.8
依性別分				
男性	246	100.0	27.7	72.3
女性	196	100.0	33.3	66.7
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	25	100.0	59.8	40.2
20~未滿30歲	76	100.0	55.7	44.3
30~未滿40歲	94	100.0	22.5	77.5
40~未滿50歲	102	100.0	28.4	71.6
50~未滿60歲	96	100.0	21.6	78.4
60歲及以上	49	100.0	10.2	89.8
依教育程度別分 *				
小學及以下	24	100.0	10.7	89.3
國(初)中	42	100.0	18.4	81.6
高中(職)	118	100.0	27.4	72.6
專科	68	100.0	28.3	71.7
大學(含技術學院)	158	100.0	36.5	63.5
研究所及以上	32	100.0	43.3	56.7
依職業別分 a				
專業人士及主管	60	100.0	24.9	75.1
自營商	36	100.0	13.8	86.2
民營企業職員	75	100.0	24.4	75.6
軍公教	13	100.0	33.0	67.0
買賣及服務工作人員	22	100.0	52.7	47.3
藍領工作者	79	100.0	22.1	77.9
學生	43	100.0	67.4	32.6
家管	64	100.0	31.8	68.2
無業及退休	50	100.0	25.3	74.7
依監理所別分				
臺中所	76	100.0	19.6	80.4
臺中市站	140	100.0	33.3	66.7
豐原站	64	100.0	39.1	60.9
彰化站	103	100.0	30.6	69.4
南投站	30	100.0	27.5	72.5
埔里分站	30	100.0	24.6	75.4

表25-2.民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	133	100.0	44.4	55.6
依性別分 *				
男性	68	100.0	54.9	45.1
女性	65	100.0	33.4	66.6
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	15	100.0	66.8	33.2
20~未滿30歲	42	100.0	86.3	13.7
30~未滿40歲	21	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	29	100.0	34.3	65.7
50~未滿60歲	21	100.0	12.5	87.5
60歲及以上	5	100.0	0.0	100.0
依教育程度別分 a				
小學及以下	3	100.0	0.0	100.0
國(初)中	8	100.0	69.4	30.6
高中(職)	32	100.0	28.9	71.1
專科	19	100.0	19.9	80.1
大學(含技術學院)	58	100.0	58.4	41.6
研究所及以上	14	100.0	50.5	49.5
依職業別分 a				
專業人士及主管	15	100.0	32.6	67.4
自營商	5	100.0	14.8	85.2
民營企業職員	18	100.0	43.2	56.8
軍公教	4	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	12	100.0	52.5	47.5
藍領工作者	17	100.0	45.9	54.1
學生	29	100.0	79.3	20.7
家管	20	100.0	28.0	72.0
無業及退休	13	100.0	24.0	76.0
依監理所別分 a				
臺中所	15	100.0	33.6	66.4
臺中市站	46	100.0	50.2	49.8
豐原站	25	100.0	30.3	69.7
彰化站	32	100.0	64.4	35.6
南投站	8	100.0	27.4	72.6
埔里分站	7	100.0	10.1	89.9

表25-3.民眾對臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	59	100.0	54.5	45.5
依性別分				
男性	37	100.0	48.9	51.1
女性	22	100.0	64.3	35.7
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	10	100.0	100.0	0.0
20~未滿30歲	37	100.0	40.8	59.2
40~未滿50歲	10	100.0	61.7	38.3
50~未滿60歲	3	100.0	41.7	58.3
依教育程度別分	a			
國(初)中	5	100.0	42.6	57.4
高中(職)	9	100.0	74.6	25.4
專科	4	100.0	0.0	100.0
大學(含技術學院)	34	100.0	56.7	43.3
研究所及以上	7	100.0	56.5	43.5
依職業別分	a			
專業人士及主管	5	100.0	81.4	18.6
自營商	1	100.0	100.0	0.0
民營企業職員	8	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	6	100.0	86.2	13.8
藍領工作者	8	100.0	36.1	63.9
學生	23	100.0	70.6	29.4
家管	6	100.0	58.5	41.5
無業及退休	3	100.0	0.0	100.0
依監理所別分	a			
臺中所	5	100.0	100.0	0.0
臺中市站	23	100.0	48.9	51.1
豐原站	8	100.0	59.9	40.1
彰化站	20	100.0	47.9	52.1
南投站	2	100.0	40.3	59.7
埔里分站	1	100.0	100.0	0.0

表25-4.民眾未來是否會考慮使用「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會
Total	309	100.0	48.0	52.0
依性別分				
男性	178	100.0	46.3	53.7
女性	130	100.0	50.4	49.6
依年齡別分 **				
18~未滿20歲	10	100.0	100.0	0.0
20~未滿30歲	34	100.0	51.7	48.3
30~未滿40歲	73	100.0	37.2	62.8
40~未滿50歲	73	100.0	53.1	46.9
50~未滿60歲	75	100.0	46.7	53.3
60歲及以上	44	100.0	44.8	55.2
依教育程度別分				
小學及以下	22	100.0	37.6	62.4
國(初)中	34	100.0	54.1	45.9
高中(職)	86	100.0	47.8	52.2
專科	49	100.0	44.2	55.8
大學(含技術學院)	100	100.0	53.4	46.6
研究所及以上	18	100.0	30.4	69.6
依職業別分 a				
專業人士及主管	45	100.0	48.1	51.9
自營商	31	100.0	45.0	55.0
民營企業職員	57	100.0	33.0	67.0
軍公教	8	100.0	89.0	11.0
買賣及服務工作人員	11	100.0	27.9	72.1
藍領工作者	62	100.0	48.1	51.9
學生	14	100.0	100.0	0.0
家管	44	100.0	41.0	59.0
無業及退休	38	100.0	58.3	41.7
依監理所別分				
臺中所	61	100.0	34.7	65.3
臺中市站	93	100.0	50.0	50.0
豐原站	39	100.0	48.6	51.4
彰化站	72	100.0	58.1	41.9
南投站	22	100.0	39.2	60.8
埔里分站	22	100.0	51.0	49.0

表26-1.民眾對嘉義所提供「車輛檢驗電腦化」，於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	385	100.0	10.6	89.4
依性別分				
男性	209	100.0	12.2	87.8
女性	176	100.0	8.6	91.4
依年齡別分 *				
18~未滿20歲	21	100.0	21.9	78.1
20~未滿30歲	77	100.0	16.8	83.2
30~未滿40歲	86	100.0	4.8	95.2
40~未滿50歲	85	100.0	6.9	93.1
50~未滿60歲	79	100.0	7.7	92.3
60歲及以上	38	100.0	19.1	80.9
依教育程度別分 a				
小學及以下	23	100.0	15.3	84.7
國(初)中	28	100.0	9.0	91.0
高中(職)	142	100.0	11.5	88.5
專科	46	100.0	9.9	90.1
大學(含技術學院)	125	100.0	8.7	91.3
研究所及以上	21	100.0	13.3	86.7
依職業別分 a				
專業人士及主管	33	100.0	13.4	86.6
自營商	27	100.0	4.2	95.8
民營企業職員	61	100.0	10.2	89.8
軍公教	15	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	35	100.0	2.0	98.0
藍領工作者	79	100.0	17.0	83.0
學生	35	100.0	14.4	85.6
家管	57	100.0	9.7	90.3
無業及退休	42	100.0	10.0	90.0
依監理所別分 a				
嘉義所	33	100.0	20.4	79.6
嘉義市站	48	100.0	8.9	91.1
麻豆站	37	100.0	7.5	92.5
臺南站	147	100.0	8.1	91.9
新營站	43	100.0	13.0	87.0
雲林站	46	100.0	12.2	87.8
東勢分站	30	100.0	12.3	87.7

表26-2.民眾對嘉義所提供「車輛檢驗電腦化」，於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」措施的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	41	100.0	48.8	51.2
依性別分				
男性	25	100.0	50.3	49.7
女性	15	100.0	46.3	53.7
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	4	100.0	12.1	87.9
20~未滿30歲	13	100.0	52.7	47.3
30~未滿40歲	4	100.0	33.5	66.5
40~未滿50歲	6	100.0	80.2	19.8
50~未滿60歲	6	100.0	28.6	71.4
60歲及以上	7	100.0	65.1	34.9
依教育程度別分	a			
小學及以下	4	100.0	76.2	23.8
國（初）中	2	100.0	79.8	20.2
高中（職）	16	100.0	51.8	48.2
專科	5	100.0	20.2	79.8
大學(含技術學院)	11	100.0	27.2	72.8
研究所及以上	3	100.0	100.0	0.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	4	100.0	84.3	15.7
自營商	1	100.0	100.0	0.0
民營企業職員	6	100.0	13.7	86.3
買賣及服務工作人員	1	100.0	0.0	100.0
藍領工作者	13	100.0	44.9	55.1
學生	5	100.0	20.4	79.6
家管	6	100.0	66.2	33.8
無業及退休	4	100.0	80.2	19.8
依監理所別分	a			
嘉義所	7	100.0	72.2	27.8
嘉義市站	4	100.0	54.3	45.7
麻豆站	3	100.0	62.2	37.8
臺南站	12	100.0	23.7	76.3
新營站	6	100.0	0.0	100.0
雲林站	6	100.0	100.0	0.0
東勢分站	4	100.0	68.6	31.4

表26-3.民眾對嘉義所提供「車輛檢驗電腦化」，於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	20	100.0	52.1	47.9
依性別分	a			
男性	13	100.0	40.6	59.4
女性	7	100.0	73.0	27.0
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	1	100.0	100.0	0.0
20~未滿30歲	7	100.0	14.9	85.1
30~未滿40歲	1	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	5	100.0	68.9	31.1
50~未滿60歲	2	100.0	49.2	50.8
60歲及以上	5	100.0	100.0	0.0
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	67.2	32.8
國（初）中	2	100.0	100.0	0.0
高中（職）	8	100.0	37.5	62.5
專科	1	100.0	100.0	0.0
大學(含技術學院)	3	100.0	82.1	17.9
研究所及以上	3	100.0	0.0	100.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	4	100.0	24.7	75.3
自營商	1	100.0	100.0	0.0
民營企業職員	1	100.0	100.0	0.0
藍領工作者	6	100.0	34.4	65.6
學生	1	100.0	100.0	0.0
家管	4	100.0	48.8	51.2
無業及退休	3	100.0	74.1	25.9
依監理所別分	a			
嘉義所	5	100.0	11.8	88.2
嘉義市站	2	100.0	100.0	0.0
麻豆站	2	100.0	100.0	0.0
臺南站	3	100.0	100.0	0.0
雲林站	6	100.0	30.4	69.6
東勢分站	3	100.0	45.7	54.3

表26-4.民眾未來是否會考慮使用「車輛檢驗電腦化」，於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	344	100.0	73.6	21.0	5.5
依性別分					
男性	184	100.0	71.1	22.6	6.4
女性	161	100.0	76.4	19.2	4.4
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	16	100.0	75.1	10.0	14.9
20~未滿30歲	64	100.0	76.8	23.2	0.0
30~未滿40歲	81	100.0	77.9	17.5	4.6
40~未滿50歲	79	100.0	72.8	23.2	4.0
50~未滿60歲	73	100.0	72.3	18.5	9.2
60歲及以上	31	100.0	59.4	31.8	8.8
依教育程度別分 a					
小學及以下	20	100.0	55.1	33.8	11.1
國（初）中	25	100.0	72.9	13.7	13.5
高中（職）	126	100.0	69.5	23.6	7.0
專科	41	100.0	65.9	28.9	5.2
大學(含技術學院)	114	100.0	82.0	16.0	2.0
研究所及以上	18	100.0	86.7	13.3	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	29	100.0	76.2	20.6	3.2
自營商	26	100.0	66.7	24.1	9.2
民營企業職員	55	100.0	81.8	16.6	1.6
軍公教	15	100.0	63.4	27.8	8.8
買賣及服務工作人員	35	100.0	82.1	14.8	3.1
藍領工作者	65	100.0	70.8	21.6	7.5
學生	30	100.0	77.0	14.9	8.1
家管	52	100.0	73.3	19.4	7.4
無業及退休	38	100.0	63.1	34.1	2.8
依監理所別分 a					
嘉義所	26	100.0	58.7	25.4	15.9
嘉義市站	44	100.0	75.3	20.7	4.0
麻豆站	35	100.0	76.6	20.3	3.1
臺南站	135	100.0	72.4	21.0	6.6
新營站	38	100.0	85.8	14.2	0.0
雲林站	40	100.0	78.5	19.5	1.9
東勢分站	26	100.0	61.6	30.2	8.2

表27-1.民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	385	100.0	11.0	89.0
依性別分				
男性	209	100.0	12.1	87.9
女性	176	100.0	9.7	90.3
依年齡別分				
18~未滿20歲	21	100.0	8.4	91.6
20~未滿30歲	77	100.0	13.2	86.8
30~未滿40歲	86	100.0	11.1	88.9
40~未滿50歲	85	100.0	12.0	88.0
50~未滿60歲	79	100.0	9.4	90.6
60歲及以上	38	100.0	8.9	91.1
依教育程度別分	a			
小學及以下	23	100.0	9.4	90.6
國(初)中	28	100.0	13.7	86.3
高中(職)	142	100.0	9.3	90.7
專科	46	100.0	22.8	77.2
大學(含技術學院)	125	100.0	10.2	89.8
研究所及以上	21	100.0	0.0	100.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	33	100.0	9.2	90.8
自營商	27	100.0	14.0	86.0
民營企業職員	61	100.0	9.9	90.1
軍公教	15	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	35	100.0	12.1	87.9
藍領工作者	79	100.0	18.5	81.5
學生	35	100.0	7.6	92.4
家管	57	100.0	8.6	91.4
無業及退休	42	100.0	7.1	92.9
依監理所別分	a			
嘉義所	33	100.0	19.3	80.7
嘉義市站	48	100.0	20.2	79.8
麻豆站	37	100.0	8.4	91.6
臺南站	147	100.0	7.8	92.2
新營站	43	100.0	9.1	90.9
雲林站	46	100.0	11.2	88.8
東勢分站	30	100.0	8.5	91.5

表27-2.民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	42	100.0	19.9	80.1
依性別分	a			
男性	25	100.0	22.7	77.3
女性	17	100.0	15.8	84.2
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	2	100.0	31.7	68.3
20~未滿30歲	10	100.0	28.8	71.2
30~未滿40歲	9	100.0	6.9	93.1
40~未滿50歲	10	100.0	19.2	80.8
50~未滿60歲	7	100.0	31.6	68.4
60歲及以上	3	100.0	0.0	100.0
依教育程度別分	a			
小學及以下	2	100.0	0.0	100.0
國(初)中	4	100.0	0.0	100.0
高中(職)	13	100.0	34.9	65.1
專科	10	100.0	0.0	100.0
大學(含技術學院)	13	100.0	30.1	69.9
依職業別分	a			
專業人士及主管	3	100.0	0.0	100.0
自營商	4	100.0	30.1	69.9
民營企業職員	6	100.0	35.8	64.2
買賣及服務工作人員	4	100.0	0.0	100.0
藍領工作者	15	100.0	15.9	84.1
學生	3	100.0	55.6	44.4
家管	5	100.0	16.1	83.9
無業及退休	3	100.0	18.0	82.0
依監理所別分	a			
嘉義所	6	100.0	12.4	87.6
嘉義市站	10	100.0	30.1	69.9
麻豆站	3	100.0	0.0	100.0
臺南站	11	100.0	18.7	81.3
新營站	4	100.0	0.0	100.0
雲林站	5	100.0	49.9	50.1
東勢分站	3	100.0	0.0	100.0

表27-3.民眾對嘉義所提供「跨機關聯合服務辦理監理業務」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	8	100.0	51.0	49.0
依性別分 a				
男性	6	100.0	48.9	51.1
女性	3	100.0	55.4	44.6
依年齡別分 a				
18~未滿20歲	1	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	3	100.0	0.0	100.0
30~未滿40歲	1	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	2	100.0	100.0	0.0
50~未滿60歲	2	100.0	100.0	0.0
依教育程度別分 a				
高中(職)	5	100.0	74.0	26.0
大學(含技術學院)	4	100.0	23.1	76.9
依職業別分 a				
自營商	1	100.0	100.0	0.0
民營企業職員	2	100.0	32.1	67.9
藍領工作者	2	100.0	71.8	28.2
學生	1	100.0	0.0	100.0
家管	1	100.0	100.0	0.0
無業及退休	1	100.0	0.0	100.0
依監理所別分 a				
嘉義所	1	100.0	100.0	0.0
嘉義市站	3	100.0	0.0	100.0
臺南站	2	100.0	69.5	30.5
雲林站	3	100.0	78.9	21.1

表27-4.民眾未來是否會考慮使用「跨機關聯合服務辦理監理業務」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	343	100.0	73.3	22.6	4.1
依性別分					
男性	184	100.0	69.5	26.7	3.8
女性	159	100.0	77.7	17.8	4.5
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	19	100.0	72.6	14.8	12.7
20~未滿30歲	67	100.0	79.9	20.1	0.0
30~未滿40歲	76	100.0	72.1	24.9	2.9
40~未滿50歲	75	100.0	69.7	27.0	3.4
50~未滿60歲	72	100.0	73.7	19.9	6.4
60歲及以上	34	100.0	70.3	22.6	7.2
依教育程度別分 a					
小學及以下	21	100.0	58.5	28.8	12.8
國(初)中	24	100.0	88.4	7.7	3.8
高中(職)	129	100.0	69.1	27.7	3.3
專科	35	100.0	58.7	30.7	10.6
大學(含技術學院)	112	100.0	83.1	14.5	2.4
研究所及以上	21	100.0	68.6	31.4	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	30	100.0	69.2	30.8	0.0
自營商	23	100.0	68.2	27.2	4.6
民營企業職員	55	100.0	78.5	21.5	0.0
軍公教	15	100.0	67.1	32.9	0.0
買賣及服務工作人員	31	100.0	67.5	26.5	6.0
藍領工作者	64	100.0	68.6	27.1	4.3
學生	32	100.0	75.0	17.5	7.5
家管	53	100.0	83.4	9.3	7.3
無業及退休	39	100.0	71.9	22.4	5.7
依監理所別分 a					
嘉義所	26	100.0	83.6	14.3	2.2
嘉義市站	39	100.0	74.9	22.8	2.4
麻豆站	34	100.0	69.0	31.0	0.0
臺南站	136	100.0	66.7	25.3	8.1
新營站	40	100.0	91.9	8.1	0.0
雲林站	41	100.0	73.1	24.9	1.9
東勢分站	27	100.0	72.6	23.7	3.6

表28-1.民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	249	100.0	15.7	84.3
依性別分				
男性	133	100.0	15.4	84.6
女性	116	100.0	16.0	84.0
依年齡別分				
18~未滿20歲	9	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	39	100.0	8.5	91.5
30~未滿40歲	55	100.0	20.1	79.9
40~未滿50歲	55	100.0	16.2	83.8
50~未滿60歲	56	100.0	15.1	84.9
60歲及以上	36	100.0	20.6	79.4
依教育程度別分	a			
小學及以下	15	100.0	20.2	79.8
國(初)中	23	100.0	28.4	71.6
高中(職)	84	100.0	14.9	85.1
專科	38	100.0	13.8	86.2
大學(含技術學院)	74	100.0	12.7	87.3
研究所及以上	14	100.0	14.6	85.4
依職業別分	a			
專業人士及主管	23	100.0	13.1	86.9
自營商	18	100.0	17.1	82.9
民營企業職員	38	100.0	14.4	85.6
軍公教	23	100.0	10.2	89.8
買賣及服務工作人員	22	100.0	7.5	92.5
藍領工作者	42	100.0	30.9	69.1
學生	15	100.0	0.0	100.0
家管	43	100.0	15.0	85.0
無業及退休	25	100.0	16.1	83.9
依監理所別分	a			
高雄所	88	100.0	16.9	83.1
旗山站	23	100.0	6.8	93.2
屏東站	66	100.0	15.3	84.7
臺東站	34	100.0	4.8	95.2
澎湖站	11	100.0	25.7	74.3
恆春分站	27	100.0	30.1	69.9

表28-2.民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務」措施的使用狀況（知道此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	39	100.0	33.8	66.2
依性別分				
男性	20	100.0	37.4	62.6
女性	19	100.0	29.7	70.3
依年齡別分	a			
20~未滿30歲	3	100.0	61.8	38.2
30~未滿40歲	11	100.0	36.7	63.3
40~未滿50歲	9	100.0	20.3	79.7
50~未滿60歲	8	100.0	22.1	77.9
60歲及以上	7	100.0	46.6	53.4
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	34.1	65.9
國（初）中	7	100.0	39.6	60.4
高中（職）	13	100.0	41.1	58.9
專科	5	100.0	11.4	88.6
大學(含技術學院)	9	100.0	28.6	71.4
研究所及以上	2	100.0	49.8	50.2
依職業別分	a			
專業人士及主管	3	100.0	67.2	32.8
自營商	3	100.0	53.6	46.4
民營企業職員	5	100.0	49.3	50.7
軍公教	2	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	2	100.0	0.0	100.0
藍領工作者	13	100.0	22.9	77.1
家管	6	100.0	31.3	68.7
無業及退休	4	100.0	46.3	53.7
依監理所別分	a			
高雄所	15	100.0	34.0	66.0
旗山站	2	100.0	0.0	100.0
屏東站	10	100.0	23.4	76.6
臺東站	2	100.0	0.0	100.0
澎湖站	3	100.0	12.2	87.8
恆春分站	8	100.0	67.5	32.5

表28-3.民眾對高雄所提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務」措施的滿意度（知道且有使用此項便民措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	13	100.0	63.3	36.7
依性別分	a			
男性	8	100.0	55.8	44.2
女性	6	100.0	73.6	26.4
依年齡別分	a			
20~未滿30歲	2	100.0	50.0	50.0
30~未滿40歲	4	100.0	100.0	0.0
40~未滿50歲	2	100.0	75.6	24.4
50~未滿60歲	2	100.0	22.6	77.4
60歲及以上	3	100.0	43.7	56.3
依教育程度別分	a			
小學及以下	1	100.0	43.0	57.0
國（初）中	3	100.0	80.0	20.0
高中（職）	5	100.0	52.6	47.4
專科	1	100.0	0.0	100.0
大學(含技術學院)	3	100.0	75.1	24.9
研究所及以上	1	100.0	100.0	0.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	2	100.0	100.0	0.0
自營商	2	100.0	24.4	75.6
民營企業職員	3	100.0	75.1	24.9
藍領工作者	3	100.0	46.0	54.0
家管	2	100.0	100.0	0.0
無業及退休	2	100.0	28.3	71.7
依監理所別分	a			
高雄所	5	100.0	47.6	52.4
屏東站	2	100.0	74.7	25.3
澎湖站	0	100.0	38.2	61.8
恆春分站	5	100.0	74.6	25.4

表28-4.民眾未來是否會考慮使用「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗等多項監理業務之主動服務」此項便民措施（不知道此項措施者）

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	210	100.0	78.8	18.8	2.4
依性別分 a					
男性	113	100.0	81.1	17.7	1.2
女性	97	100.0	76.1	20.1	3.8
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	9	100.0	100.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	35	100.0	80.6	19.4	0.0
30~未滿40歲	44	100.0	86.1	13.9	0.0
40~未滿50歲	46	100.0	85.1	11.6	3.3
50~未滿60歲	48	100.0	69.4	25.5	5.1
60歲及以上	29	100.0	64.3	31.7	4.0
依教育程度別分 a					
小學及以下	12	100.0	58.2	37.5	4.3
國（初）中	17	100.0	68.8	25.5	5.6
高中（職）	72	100.0	82.7	13.1	4.2
專科	32	100.0	75.3	22.9	1.8
大學(含技術學院)	65	100.0	80.3	19.7	0.0
研究所及以上	12	100.0	91.5	8.5	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	20	100.0	95.2	4.8	0.0
自營商	15	100.0	69.8	26.5	3.6
民營企業職員	33	100.0	85.1	12.5	2.4
軍公教	21	100.0	80.8	19.2	0.0
買賣及服務工作人員	20	100.0	73.5	23.0	3.5
藍領工作者	29	100.0	81.4	14.9	3.6
學生	15	100.0	84.9	15.1	0.0
家管	37	100.0	72.8	23.4	3.8
無業及退休	21	100.0	65.5	31.6	2.8
依監理所別分 a					
高雄所	73	100.0	85.1	13.2	1.6
旗山站	22	100.0	75.4	24.6	0.0
屏東站	56	100.0	69.4	25.4	5.2
臺東站	32	100.0	92.4	6.3	1.3
澎湖站	8	100.0	68.8	31.2	0.0
恆春分站	19	100.0	67.0	30.2	2.8

表29-1.民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	249	100.0	14.6	85.4
依性別分				
男性	133	100.0	15.6	84.4
女性	116	100.0	13.5	86.5
依年齡別分				
18~未滿20歲	9	100.0	6.2	93.8
20~未滿30歲	39	100.0	13.2	86.8
30~未滿40歲	55	100.0	11.5	88.5
40~未滿50歲	55	100.0	16.1	83.9
50~未滿60歲	56	100.0	15.0	85.0
60歲及以上	36	100.0	20.1	79.9
依教育程度別分	a			
小學及以下	15	100.0	19.1	80.9
國(初)中	23	100.0	21.8	78.2
高中(職)	84	100.0	16.4	83.6
專科	38	100.0	6.0	94.0
大學(含技術學院)	74	100.0	14.8	85.2
研究所及以上	14	100.0	9.3	90.7
依職業別分	a			
專業人士及主管	23	100.0	13.3	86.7
自營商	18	100.0	24.3	75.7
民營企業職員	38	100.0	7.2	92.8
軍公教	23	100.0	17.1	82.9
買賣及服務工作人員	22	100.0	18.8	81.2
藍領工作者	42	100.0	12.1	87.9
學生	15	100.0	8.1	91.9
家管	43	100.0	16.2	83.8
無業及退休	25	100.0	19.8	80.2
依監理所別分	a			
高雄所	88	100.0	20.6	79.4
旗山站	23	100.0	11.8	88.2
屏東站	66	100.0	12.2	87.8
臺東站	34	100.0	6.8	93.2
澎湖站	11	100.0	22.1	77.9
恆春分站	27	100.0	10.4	89.6

表29-2.民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	36	100.0	25.4	74.6
依性別分	a			
男性	21	100.0	27.7	72.3
女性	16	100.0	22.4	77.6
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	1	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	5	100.0	0.0	100.0
30~未滿40歲	6	100.0	29.1	70.9
40~未滿50歲	9	100.0	28.5	71.5
50~未滿60歲	8	100.0	32.5	67.5
60歲及以上	7	100.0	30.1	69.9
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	20.6	79.4
國(初)中	5	100.0	23.2	76.8
高中(職)	14	100.0	32.3	67.7
專科	2	100.0	43.6	56.4
大學(含技術學院)	11	100.0	12.5	87.5
研究所及以上	1	100.0	50.0	50.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	3	100.0	0.0	100.0
自營商	4	100.0	50.4	49.6
民營企業職員	3	100.0	0.0	100.0
軍公教	4	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	4	100.0	57.9	42.1
藍領工作者	5	100.0	20.1	79.9
學生	1	100.0	54.6	45.4
家管	7	100.0	27.0	73.0
無業及退休	5	100.0	22.7	77.3
依監理所別分	a			
高雄所	18	100.0	29.3	70.7
旗山站	3	100.0	28.3	71.7
屏東站	8	100.0	21.4	78.6
臺東站	2	100.0	0.0	100.0
澎湖站	2	100.0	27.8	72.2
恆春分站	3	100.0	28.0	72.0

表29-3.民眾對高雄所提供「窗口滿意度調查」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	9	100.0	83.0	17.0
依性別分	a			
男性	6	100.0	91.3	8.7
女性	4	100.0	69.3	30.7
依年齡別分	a			
30~未滿40歲	2	100.0	64.5	35.5
40~未滿50歲	3	100.0	80.0	20.0
50~未滿60歲	3	100.0	84.6	15.4
60歲及以上	2	100.0	100.0	0.0
依教育程度別分	a			
小學及以下	1	100.0	100.0	0.0
國(初)中	1	100.0	100.0	0.0
高中(職)	4	100.0	79.3	20.7
專科	1	100.0	100.0	0.0
大學(含技術學院)	1	100.0	100.0	0.0
研究所及以上	1	100.0	0.0	100.0
依職業別分	a			
自營商	2	100.0	100.0	0.0
買賣及服務工作人員	2	100.0	100.0	0.0
藍領工作者	1	100.0	51.2	48.8
學生	1	100.0	0.0	100.0
家管	2	100.0	77.6	22.4
無業及退休	1	100.0	100.0	0.0
依監理所別分	a			
高雄所	5	100.0	79.8	20.2
旗山站	1	100.0	100.0	0.0
屏東站	2	100.0	100.0	0.0
澎湖站	1	100.0	25.2	74.8
恆春分站	1	100.0	100.0	0.0

表29-4.民眾未來是否會考慮使用「窗口滿意度調查」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	212	100.0	73.2	20.5	6.2
依性別分					
男性	112	100.0	66.8	25.8	7.4
女性	100	100.0	80.4	14.7	4.9
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	8	100.0	80.1	19.9	0.0
20~未滿30歲	34	100.0	59.0	30.7	10.2
30~未滿40歲	48	100.0	84.6	11.3	4.1
40~未滿50歲	46	100.0	79.2	17.5	3.3
50~未滿60歲	48	100.0	62.2	27.4	10.4
60歲及以上	29	100.0	77.4	17.8	4.8
依教育程度別分 a					
小學及以下	12	100.0	65.1	19.5	15.4
國(初)中	18	100.0	57.0	27.1	15.9
高中(職)	70	100.0	76.9	19.6	3.4
專科	35	100.0	74.3	18.9	6.8
大學(含技術學院)	63	100.0	71.0	23.3	5.7
研究所及以上	13	100.0	92.0	8.0	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	20	100.0	76.2	23.8	0.0
自營商	13	100.0	74.8	21.3	4.0
民營企業職員	35	100.0	80.6	15.3	4.1
軍公教	19	100.0	81.8	18.2	0.0
買賣及服務工作人員	18	100.0	78.2	17.8	4.0
藍領工作者	37	100.0	56.1	28.1	15.8
學生	14	100.0	79.6	20.4	0.0
家管	36	100.0	71.6	20.8	7.6
無業及退休	20	100.0	73.7	16.5	9.8
依監理所別分 a					
高雄所	70	100.0	72.3	21.9	5.9
旗山站	21	100.0	75.4	22.4	2.2
屏東站	58	100.0	75.1	18.4	6.5
臺東站	32	100.0	63.8	22.8	13.4
澎湖站	9	100.0	72.1	26.0	2.0
恆春分站	24	100.0	82.6	15.2	2.2

表30-1.民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	279	100.0	30.1	69.9
依性別分 *				
男性	170	100.0	35.6	64.4
女性	110	100.0	21.5	78.5
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	5	100.0	65.8	34.2
20~未滿30歲	44	100.0	16.8	83.2
30~未滿40歲	53	100.0	13.4	86.6
40~未滿50歲	70	100.0	28.3	71.7
50~未滿60歲	64	100.0	42.0	58.0
60歲及以上	43	100.0	45.3	54.7
依教育程度別分				
小學及以下	8	100.0	31.2	68.8
國(初)中	9	100.0	54.3	45.7
高中(職)	85	100.0	28.8	71.2
專科	46	100.0	27.6	72.4
大學(含技術學院)	106	100.0	31.4	68.6
研究所及以上	25	100.0	24.5	75.5
依職業別分 a				
專業人士及主管	59	100.0	25.4	74.6
自營商	16	100.0	16.6	83.4
民營企業職員	65	100.0	26.7	73.3
軍公教	18	100.0	27.2	72.8
買賣及服務工作人員	20	100.0	35.6	64.4
藍領工作者	23	100.0	39.9	60.1
學生	15	100.0	18.4	81.6
家管	28	100.0	37.8	62.2
無業及退休	36	100.0	41.2	58.8
依監理所別分 a				
臺北市區監理所	184	100.0	29.6	70.4
士林站	78	100.0	32.4	67.6
金門站	15	100.0	21.2	78.8
連江站	2	100.0	54.5	45.5

表30-2.民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	84	100.0	46.3	53.7
依性別分				
男性	60	100.0	50.6	49.4
女性	24	100.0	35.1	64.9
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	3	100.0	0.0	100.0
20~未滿30歲	7	100.0	80.2	19.8
30~未滿40歲	7	100.0	10.7	89.3
40~未滿50歲	20	100.0	49.5	50.5
50~未滿60歲	27	100.0	48.1	51.9
60歲及以上	19	100.0	48.8	51.2
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	73.4	26.6
國(初)中	5	100.0	39.7	60.3
高中(職)	24	100.0	38.4	61.6
專科	13	100.0	34.0	66.0
大學(含技術學院)	33	100.0	50.3	49.7
研究所及以上	6	100.0	74.6	25.4
依職業別分	a			
專業人士及主管	15	100.0	49.9	50.1
自營商	3	100.0	64.2	35.8
民營企業職員	17	100.0	51.1	48.9
軍公教	5	100.0	63.1	36.9
買賣及服務工作人員	7	100.0	68.8	31.2
藍領工作者	9	100.0	50.0	50.0
學生	3	100.0	0.0	100.0
家管	11	100.0	23.3	76.7
無業及退休	15	100.0	40.6	59.4
依監理所別分	a			
臺北市區監理所	55	100.0	49.8	50.2
士林站	25	100.0	39.0	61.0
金門站	3	100.0	34.7	65.3
連江站	1	100.0	75.7	24.3

表30-3.民眾對臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	39	100.0	69.8	30.2
依性別分	a			
男性	31	100.0	70.2	29.8
女性	8	100.0	68.5	31.5
依年齡別分	a			
20~未滿30歲	6	100.0	49.4	50.6
30~未滿40歲	1	100.0	93.4	6.6
40~未滿50歲	10	100.0	86.3	13.7
50~未滿60歲	13	100.0	70.9	29.1
60歲及以上	9	100.0	62.2	37.8
依教育程度別分	a			
小學及以下	2	100.0	22.5	77.5
國(初)中	2	100.0	60.1	39.9
高中(職)	9	100.0	79.4	20.6
專科	4	100.0	64.3	35.7
大學(含技術學院)	17	100.0	82.6	17.4
研究所及以上	5	100.0	33.6	66.4
依職業別分	a			
專業人士及主管	7	100.0	69.5	30.5
自營商	2	100.0	9.9	90.1
民營企業職員	9	100.0	86.2	13.8
軍公教	3	100.0	77.2	22.8
買賣及服務工作人員	5	100.0	5.7	94.3
藍領工作者	5	100.0	82.3	17.7
家管	2	100.0	100.0	0.0
無業及退休	6	100.0	88.0	12.0
依監理所別分	a			
臺北市區監理所	27	100.0	65.0	35.0
士林站	10	100.0	79.2	20.8
金門站	1	100.0	100.0	0.0
連江站	1	100.0	75.4	24.6

表30-4.民眾未來是否會考慮使用「車輛定檢簡訊通知」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	195	100.0	80.9	15.7	3.4
依性別分	a				
男性	109	100.0	79.3	17.2	3.5
女性	86	100.0	82.9	13.8	3.3
依年齡別分	a				
18~未滿20歲	2	100.0	100.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	37	100.0	84.1	11.9	4.0
30~未滿40歲	46	100.0	89.2	10.8	0.0
40~未滿50歲	50	100.0	71.7	22.6	5.7
50~未滿60歲	37	100.0	87.2	10.5	2.3
60歲及以上	23	100.0	67.9	26.0	6.1
依教育程度別分	a				
小學及以下	6	100.0	56.0	31.8	12.2
國(初)中	4	100.0	57.7	42.3	0.0
高中(職)	60	100.0	80.2	12.9	6.9
專科	33	100.0	86.3	13.7	0.0
大學(含技術學院)	73	100.0	84.2	15.0	0.8
研究所及以上	19	100.0	74.1	19.8	6.1
依職業別分	a				
專業人士及主管	44	100.0	86.3	11.0	2.6
自營商	13	100.0	60.3	23.7	16.0
民營企業職員	48	100.0	86.6	12.2	1.2
軍公教	13	100.0	88.0	12.0	0.0
買賣及服務工作人員	13	100.0	77.1	22.9	0.0
藍領工作者	14	100.0	72.5	22.1	5.3
學生	13	100.0	88.2	11.8	0.0
家管	17	100.0	75.3	21.1	3.6
無業及退休	21	100.0	73.0	20.3	6.8
依監理所別分	a				
臺北市區監理所	130	100.0	80.9	15.7	3.4
士林站	53	100.0	79.8	17.8	2.4
金門站	12	100.0	86.8	5.1	8.2
連江站	1	100.0	63.2	36.8	0.0

表31-1.民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	279	100.0	29.2	70.8
依性別分				
男性	170	100.0	29.1	70.9
女性	110	100.0	29.3	70.7
依年齡別分				
18~未滿20歲	5	100.0	48.2	51.8
20~未滿30歲	44	100.0	26.8	73.2
30~未滿40歲	53	100.0	32.0	68.0
40~未滿50歲	70	100.0	27.4	72.6
50~未滿60歲	64	100.0	33.0	67.0
60歲及以上	43	100.0	22.7	77.3
依教育程度別分				
小學及以下	8	100.0	35.3	64.7
國(初)中	9	100.0	28.2	71.8
高中(職)	85	100.0	25.9	74.1
專科	46	100.0	30.1	69.9
大學(含技術學院)	106	100.0	32.9	67.1
研究所及以上	25	100.0	21.0	79.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	59	100.0	25.7	74.3
自營商	16	100.0	24.4	75.6
民營企業職員	65	100.0	32.8	67.2
軍公教	18	100.0	30.9	69.1
買賣及服務工作人員	20	100.0	27.1	72.9
藍領工作者	23	100.0	28.0	72.0
學生	15	100.0	50.2	49.8
家管	28	100.0	36.6	63.4
無業及退休	36	100.0	16.4	83.6
依監理所別分	a			
臺北市區監理所	184	100.0	25.8	74.2
士林站	78	100.0	35.4	64.6
金門站	15	100.0	39.9	60.1
連江站	2	100.0	12.0	88.0

表31-2.民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	81	100.0	16.3	83.7
依性別分				
男性	49	100.0	16.8	83.2
女性	32	100.0	15.4	84.6
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	3	100.0	25.0	75.0
20~未滿30歲	12	100.0	0.0	100.0
30~未滿40歲	17	100.0	29.2	70.8
40~未滿50歲	19	100.0	27.8	72.2
50~未滿60歲	21	100.0	10.2	89.8
60歲及以上	10	100.0	1.6	98.4
依教育程度別分	a			
小學及以下	3	100.0	0.0	100.0
國(初)中	3	100.0	0.0	100.0
高中(職)	22	100.0	15.2	84.8
專科	14	100.0	9.1	90.9
大學(含技術學院)	35	100.0	18.3	81.7
研究所及以上	5	100.0	43.3	56.7
依職業別分	a			
專業人士及主管	15	100.0	23.3	76.7
自營商	4	100.0	56.4	43.6
民營企業職員	21	100.0	14.5	85.5
軍公教	6	100.0	25.1	74.9
買賣及服務工作人員	5	100.0	31.3	68.7
藍領工作者	6	100.0	0.0	100.0
學生	8	100.0	8.2	91.8
家管	10	100.0	5.8	94.2
無業及退休	6	100.0	2.6	97.4
依監理所別分	a			
臺北市區監理所	47	100.0	18.8	81.2
士林站	28	100.0	15.2	84.8
金門站	6	100.0	2.5	97.5
連江站	0	100.0	0.0	100.0

表31-3.民眾對臺北市所提供「汽車號牌網路選號」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			不滿意	
			小計	非常滿意	滿意	小計	不太滿意
Total	13	100.0	81.6	21.9	59.7	18.4	18.4
依性別分	a						
男性	8	100.0	70.7	12.6	58.1	29.3	29.3
女性	5	100.0	100.0	37.6	62.4	0.0	0.0
依年齡別分	a						
18~未滿20歲	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
30~未滿40歲	5	100.0	100.0	24.7	75.3	0.0	0.0
40~未滿50歲	5	100.0	68.9	28.6	40.3	31.1	31.1
50~未滿60歲	2	100.0	63.8	0.0	63.8	36.2	36.2
60歲及以上	0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
依教育程度別分	a						
高中(職)	3	100.0	50.3	50.3	0.0	49.7	49.7
專科	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)	6	100.0	100.0	19.3	80.7	0.0	0.0
研究所及以上	2	100.0	65.9	0.0	65.9	34.1	34.1
依職業別分	a						
專業人士及主管	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
自營商	2	100.0	100.0	41.6	58.4	0.0	0.0
民營企業職員	3	100.0	100.0	59.6	40.4	0.0	0.0
軍公教	1	100.0	44.3	0.0	44.3	55.7	55.7
買賣及服務工作人員	2	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
學生	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
家管	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
無業及退休	0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
依監理所別分	a						
臺北市區監理所	9	100.0	72.6	20.8	51.7	27.4	27.4
士林站	4	100.0	100.0	21.3	78.7	0.0	0.0
金門站	0.2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

表31-4.民眾未來是否會考慮使用「汽車號牌網路選號」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	198	100.0	65.8	31.9	2.4
依性別分 a					
男性	120	100.0	61.1	35.6	3.3
女性	77	100.0	73.0	26.1	0.9
依年齡別分 a					
18~未滿20歲	3	100.0	76.7	23.3	0.0
20~未滿30歲	32	100.0	76.9	18.3	4.7
30~未滿40歲	36	100.0	62.6	37.4	0.0
40~未滿50歲	51	100.0	69.9	27.0	3.2
50~未滿60歲	43	100.0	72.0	26.2	1.8
60歲及以上	33	100.0	43.0	54.7	2.3
依教育程度別分 a					
小學及以下	5	100.0	37.3	49.0	13.8
國(初)中	7	100.0	38.1	61.9	0.0
高中(職)	63	100.0	70.9	24.3	4.7
專科	32	100.0	66.8	30.2	3.0
大學(含技術學院)	71	100.0	66.1	33.9	0.0
研究所及以上	20	100.0	63.9	36.1	0.0
依職業別分 a					
專業人士及主管	44	100.0	59.8	40.2	0.0
自營商	12	100.0	48.5	33.8	17.7
民營企業職員	44	100.0	81.0	16.8	2.2
軍公教	13	100.0	86.8	13.2	0.0
買賣及服務工作人員	14	100.0	51.7	48.3	0.0
藍領工作者	16	100.0	57.2	37.4	5.4
學生	8	100.0	91.7	8.3	0.0
家管	18	100.0	79.8	20.2	0.0
無業及退休	30	100.0	46.5	51.0	2.5
依監理所別分 a					
臺北市區監理所	137	100.0	62.6	34.5	2.8
士林站	50	100.0	75.7	23.0	1.2
金門站	9	100.0	59.3	40.7	0.0
連江站	1	100.0	57.4	29.7	12.9

表32-1.民眾對高雄市所提供「安全駕駛教育中心」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	225	100.0	10.4	89.6
依性別分				
男性	114	100.0	11.3	88.7
女性	111	100.0	9.4	90.6
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	15	100.0	24.3	75.7
20~未滿30歲	30	100.0	19.2	80.8
30~未滿40歲	49	100.0	5.0	95.0
40~未滿50歲	50	100.0	5.2	94.8
50~未滿60歲	46	100.0	10.8	89.2
60歲及以上	35	100.0	11.4	88.6
依教育程度別分	a			
小學及以下	6	100.0	8.2	91.8
國(初)中	12	100.0	16.0	84.0
高中(職)	80	100.0	13.5	86.5
專科	38	100.0	4.5	95.5
大學(含技術學院)	76	100.0	10.0	90.0
研究所及以上	13	100.0	7.0	93.0
依職業別分	a			
專業人士及主管	28	100.0	6.6	93.4
自營商	18	100.0	10.4	89.6
民營企業職員	29	100.0	4.6	95.4
軍公教	13	100.0	3.3	96.7
買賣及服務工作人員	20	100.0	17.1	82.9
藍領工作者	26	100.0	13.5	86.5
學生	26	100.0	18.2	81.8
家管	38	100.0	10.7	89.3
無業及退休	26	100.0	7.8	92.2
依監理所別分				
高雄市區監理所	119	100.0	11.6	88.4
苓雅站	106	100.0	9.1	90.9

表32-2.民眾對高雄市所提供「安全駕駛教育中心」措施的滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	225	100.0	79.2	21.5	57.7	6.2	4.5	1.7	14.6
依性別分	a								
男性	114	100.0	78.0	24.9	53.1	5.4	3.9	1.5	16.6
女性	111	100.0	80.4	18.0	62.4	7.1	5.2	2.0	12.5
依年齡別分	a								
18~未滿20歲	15	100.0	72.0	14.5	57.5	7.1	7.1	0.0	20.9
20~未滿30歲	30	100.0	74.8	11.7	63.2	7.5	7.5	0.0	17.6
30~未滿40歲	49	100.0	77.7	22.8	54.9	8.8	6.1	2.6	13.5
40~未滿50歲	50	100.0	86.6	21.8	64.9	5.1	5.1	0.0	8.3
50~未滿60歲	46	100.0	82.6	30.5	52.0	5.1	2.8	2.4	12.3
60歲及以上	35	100.0	73.1	18.8	54.3	4.3	0.0	4.3	22.6
依教育程度別分	a								
小學及以下	6	100.0	77.8	8.2	69.5	0.0	0.0	0.0	22.2
國(初)中	12	100.0	77.4	23.7	53.7	3.7	3.7	0.0	18.9
高中(職)	80	100.0	83.4	26.6	56.8	4.9	2.6	2.3	11.7
專科	38	100.0	82.5	26.1	56.4	2.3	0.0	2.3	15.2
大學(含技術學院)	76	100.0	73.4	16.0	57.4	11.6	10.0	1.6	15.0
研究所及以上	13	100.0	80.0	13.1	66.8	0.0	0.0	0.0	20.0
依職業別分	a								
專業人士及主管	28	100.0	82.6	27.1	55.5	9.7	9.7	0.0	7.6
自營商	18	100.0	76.1	20.1	56.1	3.8	0.0	3.8	20.1
民營企業職員	29	100.0	83.5	21.6	61.9	5.6	1.5	4.1	10.8
軍公教	13	100.0	79.8	37.1	42.6	7.5	7.5	0.0	12.7
買賣及服務工作人員	20	100.0	80.6	21.8	58.7	4.2	4.2	0.0	15.2
藍領工作者	26	100.0	75.5	19.6	55.8	9.2	9.2	0.0	15.3
學生	26	100.0	71.2	8.0	63.1	8.7	8.7	0.0	20.2
家管	38	100.0	84.6	17.8	66.8	2.9	1.2	1.7	12.6
無業及退休	26	100.0	75.6	29.1	46.5	5.4	0.0	5.4	19.1
依監理所別分	a								
高雄市區監理所	119	100.0	80.0	24.0	56.1	6.4	4.6	1.8	13.5
苓雅站	106	100.0	78.3	18.7	59.5	6.1	4.4	1.6	15.7

表33-1.民眾對高雄市所提供「假日門市」措施認知度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	知道	不知道
Total	225	100.0	15.2	84.8
依性別分				
男性	114	100.0	12.6	87.4
女性	111	100.0	17.8	82.2
依年齡別分				
18~未滿20歲	15	100.0	35.7	64.3
20~未滿30歲	30	100.0	14.3	85.7
30~未滿40歲	49	100.0	10.1	89.9
40~未滿50歲	50	100.0	17.1	82.9
50~未滿60歲	46	100.0	14.0	86.0
60歲及以上	35	100.0	13.4	86.6
依教育程度別分	a			
小學及以下	6	100.0	0.0	100.0
國(初)中	12	100.0	11.0	89.0
高中(職)	80	100.0	14.2	85.8
專科	38	100.0	14.2	85.8
大學(含技術學院)	76	100.0	16.1	83.9
研究所及以上	13	100.0	30.8	69.2
依職業別分	a			
專業人士及主管	28	100.0	17.7	82.3
自營商	18	100.0	16.5	83.5
民營企業職員	29	100.0	13.5	86.5
軍公教	13	100.0	20.2	79.8
買賣及服務工作人員	20	100.0	9.8	90.2
藍領工作者	26	100.0	10.3	89.7
學生	26	100.0	23.6	76.4
家管	38	100.0	12.4	87.6
無業及退休	26	100.0	15.6	84.4
依監理所別分				
高雄市區監理所	119	100.0	12.4	87.6
苓雅站	106	100.0	18.3	81.7

表33-2.民眾對高雄市所提供「假日門市」措施的使用狀況
(知道此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	34	100.0	14.2	85.8
依性別分	a			
男性	14	100.0	18.6	81.4
女性	20	100.0	11.0	89.0
依年齡別分	a			
18~未滿20歲	5	100.0	10.4	89.6
20~未滿30歲	4	100.0	0.0	100.0
30~未滿40歲	5	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	9	100.0	29.9	70.1
50~未滿60歲	6	100.0	27.4	72.6
60歲及以上	5	100.0	0.0	100.0
依教育程度別分	a			
國(初)中	1	100.0	33.8	66.2
高中(職)	11	100.0	14.4	85.6
專科	5	100.0	24.4	75.6
大學(含技術學院)	12	100.0	6.4	93.6
研究所及以上	4	100.0	17.2	82.8
依職業別分	a			
專業人士及主管	5	100.0	25.1	74.9
自營商	3	100.0	0.0	100.0
民營企業職員	4	100.0	17.4	82.6
軍公教	3	100.0	0.0	100.0
買賣及服務工作人員	2	100.0	77.9	22.1
藍領工作者	3	100.0	0.0	100.0
學生	6	100.0	8.7	91.3
家管	5	100.0	18.2	81.8
無業及退休	4	100.0	0.0	100.0
依監理所別分	a			
高雄市區監理所	15	100.0	14.1	85.9
苓雅站	19	100.0	14.3	85.7

表33-3.民眾對高雄市所提供「假日門市」措施的滿意度
(知道且有使用此項便民措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	非常滿意	滿意
Total	5	100.0	31.6	68.4
依性別分 a				
男性	3	100.0	25.2	74.8
女性	2	100.0	39.5	60.5
依年齡別分 a				
18~未滿20歲	1	100.0	0.0	100.0
40~未滿50歲	3	100.0	17.3	82.7
50~未滿60歲	2	100.0	61.9	38.1
依教育程度別分 a				
國(初)中	1	100.0	100.0	0.0
高中(職)	2	100.0	66.9	33.1
專科	1	100.0	0.0	100.0
大學(含技術學院)	1	100.0	0.0	100.0
研究所及以上	1	100.0	0.0	100.0
依職業別分 a				
專業人士及主管	1	100.0	0.0	100.0
民營企業職員	1	100.0	100.0	0.0
買賣及服務工作人員	2	100.0	0.0	100.0
學生	1	100.0	0.0	100.0
家管	1	100.0	100.0	0.0
依監理所別分 a				
高雄市區監理所	2	100.0	41.5	58.5
苓雅站	3	100.0	24.2	75.8

表33-4.民眾未來是否會考慮使用「假日門市」此項便民措施
(不知道此項措施者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	會	不會	還不確定
Total	191	100.0	85.6	11.0	3.4
依性別分	a				
男性	100	100.0	84.8	12.5	2.7
女性	91	100.0	86.4	9.3	4.3
依年齡別分	a				
18~未滿20歲	9	100.0	82.8	11.5	5.7
20~未滿30歲	26	100.0	96.1	3.9	0.0
30~未滿40歲	44	100.0	86.1	10.9	2.9
40~未滿50歲	41	100.0	85.4	9.7	4.9
50~未滿60歲	40	100.0	87.4	10.4	2.1
60歲及以上	30	100.0	74.7	19.1	6.2
依教育程度別分	a				
小學及以下	6	100.0	70.8	29.2	0.0
國(初)中	11	100.0	69.3	17.4	13.3
高中(職)	69	100.0	84.0	12.6	3.4
專科	33	100.0	96.6	1.4	2.0
大學(含技術學院)	64	100.0	86.3	12.7	1.0
研究所及以上	9	100.0	82.2	0.0	17.8
依職業別分	a				
專業人士及主管	23	100.0	83.5	6.8	9.8
自營商	15	100.0	79.8	20.2	0.0
民營企業職員	25	100.0	91.5	4.1	4.4
軍公教	11	100.0	87.4	12.6	0.0
買賣及服務工作人員	18	100.0	91.0	4.3	4.7
藍領工作者	23	100.0	84.3	13.5	2.3
學生	20	100.0	91.9	5.4	2.7
家管	33	100.0	79.0	17.1	4.0
無業及退休	22	100.0	85.2	14.8	0.0
依監理所別分	a				
高雄市區監理所	104	100.0	86.4	10.1	3.5
苓雅站	87	100.0	84.6	12.0	3.4

表34.民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			普通	不滿意		
			小計	非常滿意	滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,471	100.0	92.9	20.4	72.5	1.1	6.0	4.7	1.3
依性別分 *									
男性	1,385	100.0	93.1	20.4	72.7	1.0	5.9	4.0	1.9
女性	1,086	100.0	92.7	20.4	72.3	1.2	6.1	5.6	0.5
依年齡別分 ***									
18~未滿20歲	124	100.0	97.8	17.6	80.2	0.0	2.2	1.3	0.9
20~未滿30歲	412	100.0	95.1	19.6	75.5	0.3	4.6	4.6	0.0
30~未滿40歲	515	100.0	90.2	18.0	72.2	0.8	9.0	5.7	3.2
40~未滿50歲	572	100.0	92.4	18.3	74.2	1.7	5.9	4.9	0.9
50~未滿60歲	528	100.0	92.4	24.8	67.6	1.4	6.1	4.8	1.4
60歲及以上	320	100.0	94.3	22.9	71.4	1.4	4.4	3.9	0.4
依教育程度別分 a									
小學及以下	127	100.0	96.1	28.8	67.3	1.8	2.1	2.1	0.0
國(初)中	202	100.0	95.2	21.2	74.0	0.2	4.6	3.5	1.2
高中(職)	814	100.0	93.0	20.0	73.0	1.6	5.4	4.7	0.7
專科	353	100.0	94.2	20.8	73.5	1.7	4.0	3.5	0.5
大學(含技術學院)	810	100.0	91.8	19.1	72.6	0.6	7.6	5.9	1.7
研究所及以上	164	100.0	89.9	20.0	69.9	0.5	9.6	4.6	5.0
依職業別分 a									
專業人士及主管	297	100.0	87.3	20.4	66.9	1.1	11.6	8.3	3.3
自營商	177	100.0	92.8	23.6	69.2	0.0	7.2	5.8	1.4
民營企業職員	441	100.0	91.7	14.1	77.6	0.9	7.4	6.3	1.0
軍公教	120	100.0	97.3	15.7	81.6	0.0	2.7	2.2	0.6
買賣及服務工作人員	180	100.0	90.7	17.8	73.0	2.4	6.9	4.3	2.6
藍領工作者	369	100.0	92.8	23.1	69.7	1.5	5.7	4.4	1.3
學生	227	100.0	98.8	19.0	79.7	0.0	1.2	0.7	0.5
家管	366	100.0	93.5	23.2	70.3	1.9	4.7	4.2	0.5
無業及退休	295	100.0	95.0	25.6	69.4	1.1	3.9	3.2	0.7
依監理所別分 a									
臺北區監理所	473	100.0	93.7	15.3	78.3	0.6	5.8	5.2	0.6
新竹區監理所	417	100.0	91.0	19.9	71.2	2.3	6.7	5.6	1.1
臺中區監理所	442	100.0	93.0	23.2	69.8	1.3	5.6	3.6	2.0
嘉義區監理所	385	100.0	93.3	22.6	70.7	0.5	6.2	4.9	1.3
高雄區監理所	249	100.0	92.6	20.2	72.5	0.9	6.4	4.9	1.5
臺北市區監理所	279	100.0	93.0	21.5	71.5	0.5	6.5	4.5	2.0
高雄市區監理所	225	100.0	94.2	21.5	72.6	1.5	4.3	3.8	0.5

表34.民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意			普通	不滿意		
			小計	非常滿意	滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
Total	2,471	100.0	92.9	20.4	72.5	1.1	6.0	4.7	1.3
依監理所別分 ^a									
臺北區監理所									
臺北所	107	100.0	94.3	15.2	79.1	0.0	5.7	4.3	1.4
板橋站	136	100.0	97.8	12.6	85.2	0.0	2.2	2.2	0.0
基隆站	51	100.0	95.6	21.0	74.6	0.0	4.4	4.4	0.0
宜蘭站	47	100.0	81.5	18.0	63.5	0.0	18.5	18.5	0.0
花蓮站	32	100.0	93.3	12.6	80.7	0.0	6.7	5.1	1.6
玉里分站	30	100.0	87.9	33.5	54.3	4.2	7.9	5.0	2.9
蘆洲站	71	100.0	93.9	8.4	85.5	2.0	4.1	4.1	0.0
新竹區監理所									
新竹所	54	100.0	84.2	14.9	69.3	8.5	7.3	4.7	2.6
新竹市站	96	100.0	89.4	18.7	70.7	3.4	7.2	5.8	1.5
桃園站	104	100.0	91.3	18.7	72.7	1.6	7.1	7.1	0.0
中壢站	120	100.0	93.5	24.7	68.9	0.0	6.5	5.8	0.7
苗栗站	43	100.0	95.5	18.0	77.5	0.0	4.5	2.3	2.2
臺中區監理所									
臺中所	76	100.0	89.3	37.3	52.1	1.4	9.2	7.3	1.9
臺中市站	140	100.0	92.6	17.4	75.2	2.1	5.2	2.5	2.7
豐原站	64	100.0	97.8	25.9	71.8	2.2	0.0	0.0	0.0
彰化站	103	100.0	93.1	20.8	72.3	0.0	6.9	5.1	1.9
南投站	30	100.0	89.6	19.1	70.6	1.2	9.2	2.8	6.4
埔里分站	30	100.0	97.5	21.6	75.9	0.0	2.5	2.5	0.0
嘉義區監理所									
嘉義所	33	100.0	92.7	42.2	50.5	0.0	7.3	7.3	0.0
嘉義市站	48	100.0	93.8	14.1	79.7	0.0	6.2	6.2	0.0
麻豆站	37	100.0	96.3	36.2	60.1	0.0	3.7	3.7	0.0
臺南站	147	100.0	93.3	22.4	70.9	0.5	6.2	3.6	2.7
新營站	43	100.0	100.0	28.5	71.5	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	46	100.0	82.4	5.6	76.8	3.0	14.6	14.6	0.0
東勢分站	30	100.0	96.2	16.5	79.6	0.0	3.8	0.0	3.8
高雄區監理所									
高雄所	88	100.0	93.5	25.8	67.7	1.5	5.0	3.2	1.8
旗山站	23	100.0	94.4	35.8	58.7	0.0	5.6	5.6	0.0
屏東站	66	100.0	92.4	17.8	74.6	1.6	5.9	4.8	1.2
臺東站	34	100.0	91.8	9.6	82.1	0.0	8.2	8.2	0.0
澎湖站	11	100.0	96.7	8.4	88.3	0.0	3.3	3.3	0.0
恆春分站	27	100.0	88.0	11.9	76.1	0.0	12.0	6.8	5.1
臺北市區監理所									
臺北市區監理所	184	100.0	93.8	23.9	70.0	0.7	5.4	4.3	1.2
士林站	78	100.0	92.7	15.8	76.9	0.0	7.3	4.6	2.8
金門站	15	100.0	85.2	22.3	62.9	0.0	14.8	6.5	8.3
連江站	2	100.0	92.5	22.2	70.2	0.0	7.5	7.5	0.0
高雄市區監理所									
高雄市區監理所	119	100.0	93.8	23.6	70.2	1.8	4.4	4.4	0.0
苓雅站	106	100.0	94.6	19.2	75.3	1.2	4.2	3.2	1.0

表35.民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數

單位：人、%

項目別	樣本數	平均分數	標準差
Total	2,471	80.7	11.2
依性別分			
男性	1,385	80.5	11.8
女性	1,086	81.0	10.3
依年齡別分			
18~未滿20歲	124	81.1	9.9
20~未滿30歲	412	80.5	10.0
30~未滿40歲	515	79.8	12.2
40~未滿50歲	572	80.8	10.0
50~未滿60歲	528	80.8	12.6
60歲及以上	320	81.9	10.8
依教育程度別分			
<small>*</small> 小學及以下	127	81.9	13.3
國(初)中	202	81.5	11.0
高中(職)	814	81.3	10.8
專科	353	80.7	9.9
大學(含技術學院)	810	79.6	11.6
研究所及以上	164	81.2	11.4
依職業別分			
專業人士及主管	297	80.1	12.5
自營商	177	79.5	13.1
民營企業職員	441	79.8	10.4
軍公教	120	80.8	10.0
買賣及服務工作人員	180	80.1	12.6
藍領工作者	369	80.7	12.0
學生	227	81.0	9.1
家管	366	81.6	10.3
無業及退休	295	82.1	10.3
依監理所別分			
臺北區監理所	473	80.0	10.6
新竹區監理所	417	80.6	10.7
臺中區監理所	442	81.3	11.4
嘉義區監理所	385	81.2	12.0
高雄區監理所	249	79.9	10.8
臺北市區監理所	279	80.8	11.9
高雄市區監理所	225	81.1	10.6

表35.民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	平均分數	標準差
Total	2,471	80.7	11.2
依監理所別分			
臺北區監理所			
臺北所	107	80.1	10.6
板橋站	136	81.4	8.3
基隆站	51	79.9	11.4
宜蘭站	47	77.5	14.3
花蓮站	32	79.5	11.2
玉里分站	30	79.8	12.0
蘆洲站	71	79.0	10.2
新竹區監理所			
新竹所	54	79.6	10.8
新竹市站	96	81.8	11.3
桃園站	104	79.8	10.7
中壢站	120	80.4	11.3
苗栗站	43	81.4	7.3
臺中區監理所			
臺中所	76	81.6	12.5
臺中市站	140	81.1	10.4
豐原站	64	84.9	8.1
彰化站	103	79.6	10.1
南投站	30	78.6	20.3
埔里分站	30	82.2	9.1
嘉義區監理所			
嘉義所	33	84.3	10.5
嘉義市站	48	81.7	10.3
麻豆站	37	81.1	12.9
臺南站	147	81.3	13.3
新營站	43	83.7	10.2
雲林站	46	76.6	12.3
東勢分站	30	79.8	8.9
高雄區監理所			
高雄所	88	80.5	10.1
旗山站	23	82.8	10.4
屏東站	66	79.6	10.9
臺東站	34	78.7	11.5
澎湖站	11	79.1	10.0
恆春分站	27	78.1	12.7
臺北市區監理所			
臺北市區監理所	184	81.3	10.5
士林站	78	79.7	14.8
金門站	15	80.3	12.7
連江站	2	81.4	16.5
高雄市區監理所			
高雄市區監理所	119	81.8	10.0
苓雅站	106	80.3	11.3

表36. 整體服務品質評分分配

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	0~59分	60~69分	70~79分	80~89分	90~100分
Total	2,471	100.0	3.0	6.0	16.8	48.5	25.8
依性別分							
男性	1,385	100.0	3.7	5.5	17.6	48.1	25.1
女性	1,086	100.0	2.1	6.7	15.7	48.9	26.6
依年齡別分 **							
18~未滿20歲	124	100.0	2.2	0.4	19.4	59.0	18.9
20~未滿30歲	412	100.0	2.6	5.5	20.3	49.6	22.0
30~未滿40歲	515	100.0	3.6	7.5	16.7	46.9	25.4
40~未滿50歲	572	100.0	1.9	6.2	16.6	51.6	23.7
50~未滿60歲	528	100.0	4.6	5.0	15.8	45.2	29.4
60歲及以上	320	100.0	1.9	7.9	13.3	45.1	31.7
依教育程度別分 *							
小學及以下	127	100.0	3.9	6.9	15.6	39.0	34.6
國(初)中	202	100.0	2.3	7.1	13.6	45.8	31.3
高中(職)	814	100.0	2.4	5.7	16.9	47.4	27.6
專科	353	100.0	0.9	7.2	17.6	48.9	25.4
大學(含技術學院)	810	100.0	4.2	5.5	18.0	51.4	20.9
研究所及以上	164	100.0	4.3	5.6	13.3	48.7	28.1
依職業別分 ***							
專業人士及主管	297	100.0	5.0	7.0	15.3	45.8	26.9
自營商	177	100.0	3.7	7.3	20.9	44.5	23.5
民營企業職員	441	100.0	3.2	6.2	17.9	51.8	20.9
軍公教	120	100.0	1.2	3.5	19.2	57.5	18.6
買賣及服務工作人員	180	100.0	1.4	10.3	15.8	47.4	25.1
藍領工作者	369	100.0	4.0	6.4	16.1	45.1	28.4
學生	227	100.0	1.8	0.9	21.1	58.3	17.9
家管	366	100.0	2.8	5.5	13.6	46.4	31.7
無業及退休	295	100.0	1.7	6.6	15.2	44.4	32.1
依監理所別分							
臺北區監理所	473	100.0	3.0	6.7	17.5	51.5	21.3
新竹區監理所	417	100.0	3.7	5.2	18.0	47.2	26.0
臺中區監理所	442	100.0	2.2	5.8	14.9	52.0	25.1
嘉義區監理所	385	100.0	2.9	6.7	16.1	44.1	30.3
高雄區監理所	249	100.0	4.4	5.8	17.0	49.2	23.5
臺北市區監理所	279	100.0	2.0	7.5	16.3	44.9	29.3
高雄市區監理所	225	100.0	3.1	3.7	18.0	48.6	26.6

表36. 整體服務品質評分分配(續完)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	0~59分	60~69分	70~79分	80~89分	90~100分
Total	2,471	100.0	3.0	6.0	16.8	48.5	25.8
依監理所別分	a						
臺北區監理所							
臺北所	107	100.0	5.7	5.1	12.5	60.7	16.0
板橋站	136	100.0	0.0	2.2	22.0	52.6	23.3
基隆站	51	100.0	2.2	10.3	18.3	44.7	24.4
宜蘭站	47	100.0	5.2	14.7	11.1	46.3	22.7
花蓮站	32	100.0	3.2	6.7	16.8	60.0	13.3
玉里分站	30	100.0	6.7		19.2	49.7	24.4
蘆洲站	71	100.0	1.9	12.9	19.6	41.2	24.4
新竹區監理所							
新竹所	54	100.0	4.1	4.5	25.1	40.9	25.3
新竹市站	96	100.0	3.0	5.1	16.3	43.7	31.9
桃園站	104	100.0	3.7	7.9	14.3	52.4	21.7
中壢站	120	100.0	5.3	5.1	15.7	46.5	27.4
苗栗站	43	100.0	0.0	0.0	28.1	51.9	20.0
臺中區監理所							
臺中所	76	100.0	3.3	10.6	10.0	43.4	32.6
臺中市站	140	100.0	2.1	6.4	11.1	60.6	19.9
豐原站	64	100.0	0.0	2.4	11.9	48.4	37.3
彰化站	103	100.0	2.8	3.9	25.9	48.3	19.1
南投站	30	100.0	4.8	2.8	19.3	44.8	28.3
埔里分站	30	100.0	0.0	7.5	9.7	61.2	21.5
嘉義區監理所							
嘉義所	33	100.0	0.0	7.3	9.5	37.4	45.8
嘉義市站	48	100.0	3.2	4.1	15.2	45.2	32.3
麻豆站	37	100.0	3.7	12.1	8.1	36.4	39.7
臺南站	147	100.0	3.6	5.8	17.5	40.0	33.2
新營站	43	100.0	0.0	6.3	10.3	50.6	32.8
雲林站	46	100.0	6.1	6.9	29.2	48.8	9.1
東勢分站	30	100.0	0.0	8.0	16.8	62.5	12.7
高雄區監理所							
高雄所	88	100.0	2.3	6.6	16.5	50.3	24.3
旗山站	23	100.0	0.0	4.1	23.0	36.2	36.6
屏東站	66	100.0	2.3	5.6	16.7	54.1	21.4
臺東站	34	100.0	12.0	6.9	9.6	47.2	24.2
澎湖站	11	100.0	4.5	6.1	23.0	54.8	11.5
恆春分站	27	100.0	10.9	3.9	21.3	45.3	18.6
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	184	100.0	1.6	7.3	16.2	45.6	29.4
士林站	78	100.0	2.8	7.4	16.8	44.0	29.1
金門站	15	100.0	4.1	9.9	15.1	40.6	30.3
連江站	2	100.0	2.4	5.1	23.4	47.1	22.0
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	119	100.0	3.9	3.0	15.4	47.2	30.6
苓雅站	106	100.0	2.1	4.5	20.9	50.2	22.2

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方

單位：人、%

項目別	樣本數	窗口人員 服務態度	窗口服務 的等候時 間	停車位 不足	整體環境 整潔及綠 美化程度	提升服務 流程快速性	增加服務 窗口或人員
Total	2,471	9.9	8.6	6.9	4.9	4.2	3.3
依性別分							
男性	1,385	8.2	7.2	7.7	4.4	4.4	3.4
女性	1,086	12.1	10.3	5.8	5.5	3.9	3.1
依年齡別分							
18~未滿20歲	124	4.5	9.6	0.5	0.4	3.0	5.7
20~未滿30歲	412	8.1	9.1	7.6	6.1	4.4	4.0
30~未滿40歲	515	10.7	13.8	7.1	3.3	5.7	5.6
40~未滿50歲	572	10.8	7.3	9.0	5.8	4.8	2.6
50~未滿60歲	528	11.6	7.1	5.2	5.5	3.4	2.0
60歲及以上	320	8.6	3.8	7.1	5.1	1.9	1.2
依教育程度別分							
小學及以下	127	9.2	1.1	6.4	3.7		0.6
國(初)中	202	9.7	6.3	4.7	2.8	4.3	3.6
高中(職)	814	11.4	10.1	7.4	4.5	4.3	3.1
專科	353	9.9	7.9	7.6	5.7	4.9	3.6
大學(含技術學院)	810	8.9	10.0	6.1	4.3	4.3	3.6
研究所及以上	164	8.3	4.1	9.4	11.5	4.2	3.2
依職業別分							
專業人士及主管	297	9.4	8.1	7.7	5.8	4.7	4.3
自營商	177	14.1	9.1	5.0	6.4	5.0	4.4
民營企業職員	441	10.8	9.8	10.4	4.9	6.0	4.6
軍公教	120	7.7	6.5	6.7	7.7	5.2	1.6
買賣及服務工作人員	180	10.3	9.1	4.2	4.9	7.1	1.3
藍領工作者	369	8.9	10.2	5.7	3.0	3.8	4.4
學生	227	5.6	6.8	2.3	6.3	3.0	3.8
家管	366	12.9	9.4	5.1	4.9	1.9	2.5
無業及退休	295	8.1	5.6	10.9	3.3	2.5	0.7
依監理所別分							
臺北區監理所	473	9.4	7.9	6.5	5.8	5.0	2.5
新竹區監理所	417	6.6	7.2	13.9	4.9	3.3	4.7
臺中區監理所	442	11.8	7.9	3.9	4.1	2.1	2.7
嘉義區監理所	385	11.0	11.4	4.6	4.6	5.0	2.6
高雄區監理所	249	13.1	12.5	4.8	3.5	5.3	3.4
臺北市區監理所	279	7.9	4.7	10.2	5.6	3.8	3.0
高雄市區監理所	225	10.6	9.5	2.6	5.8	5.8	4.8

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續1)

單位：人、%

項目別	樣本數	窗口人員 服務態度	窗口服務 的等候時 間	停車位 不足	整體環境 整潔及綠 美化程度	提升服務 流程快速性	增加服務 窗口或人員
Total	2,471	9.9	8.6	6.9	4.9	4.2	3.3
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	107	10.8	9.5	3.3	4.3	4.8	2.4
板橋站	136	5.6	3.9	8.9	6.7	4.4	0.0
基隆站	51	6.5	0.1	10.5	8.9	2.2	3.2
宜蘭站	47	23.9	21.2	0.0	4.3	15.4	1.5
花蓮站	32	9.6	6.5	0.0	7.8	1.6	1.3
玉里分站	30	8.8	8.0	0.0	0.0	8.4	2.9
蘆洲站	71	7.3	10.5	13.4	6.8	1.9	7.6
新竹區監理所							
新竹所	54	7.0	7.7	2.3	0.0	4.3	1.8
新竹市站	96	7.8	8.5	7.6	3.0	0.0	12.4
桃園站	104	9.7	6.2	22.3	4.7	2.8	1.5
中壢站	120	3.4	6.9	21.2	6.6	2.1	3.5
苗栗站	43	4.3	6.3	1.9	11.3	13.3	2.1
臺中區監理所							
臺中所	76	18.4	13.8	0.0	0.0	1.9	5.7
臺中市站	140	5.6	7.4	5.8	5.4	1.2	4.6
豐原站	64	10.6	4.8	3.5	5.0	4.8	0.0
彰化站	103	15.1	4.3	6.0	3.5	0.9	0.0
南投站	30	12.3	14.5	0.0	10.8	7.5	1.6
埔里分站	30	15.3	7.6	2.5	1.5	0.0	2.7
嘉義區監理所							
嘉義所	33	12.3	0.0	0.0	8.6	12.1	1.6
嘉義市站	48	5.2	11.9	0.0	0.0	0.0	6.4
麻豆站	37	27.6	9.0	2.2	2.8	3.0	
臺南站	147	9.7	17.9	3.1	5.3	6.7	2.9
新營站	43	5.2	7.1	17.8	2.6	1.9	5.1
雲林站	46	11.5	4.6	3.0	9.4	5.1	0.0
東勢分站	30	11.8	11.4	11.5	1.9	3.8	0.0
高雄區監理所							
高雄所	88	11.3	12.6	1.9	2.3	4.2	6.1
旗山站	23	7.1	8.4	0.0	7.1	4.8	2.3
屏東站	66	6.7	10.7	11.2	6.9	6.2	1.6
臺東站	34	31.4	21.3	8.8	1.2	3.2	4.2
澎湖站	11	11.3	6.7	0.0	0.0	8.2	0.0
恆春分站	27	17.9	10.6	0.0	0.0	8.7	0.0
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	184	8.3	5.4	13.7	4.1	3.4	4.0
士林站	78	4.5	3.3	3.6	9.7	5.6	1.1
金門站	15	21.3	4.7	3.0	3.7	0.0	0.0
連江站	2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.9	9.9
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	119	10.1	11.5	3.6	5.7	7.2	6.5
苓雅站	106	11.2	7.3	1.4	5.9	4.3	2.9

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續2)

單位：人、%

項目別	加強便民措施及重要政策宣導	動線安排	引導指標	窗口人員服務專業能力	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	3.1	3.0	2.6	2.1	2.1	2.1	2.0
依性別分							
男性	3.7	2.9	2.5	2.0	1.7	2.4	2.4
女性	2.4	3.2	2.7	2.3	2.6	1.8	1.4
依年齡別分							
18~未滿20歲	1.3	10.6	2.7	0.0	2.8	1.5	5.0
20~未滿30歲	3.0	3.9	4.5	0.8	1.1	2.6	4.8
30~未滿40歲	3.9	1.9	1.8	3.1	0.9	2.7	0.2
40~未滿50歲	3.0	2.8	1.8	2.0	3.0	1.8	1.4
50~未滿60歲	3.0	2.2	2.8	3.0	3.2	2.0	1.9
60歲及以上	3.2	2.6	2.2	1.9	1.6	1.7	1.3
依教育程度別分							
小學及以下	3.1	2.2	0.6	2.0	1.0	1.1	1.2
國(初)中	0.9		1.2	2.3	1.6	1.2	0.5
高中(職)	3.1	3.2	1.7	2.2	2.6	2.5	1.8
專科	4.4	1.7	1.7	2.0	2.3	0.8	1.2
大學(含技術學院)	2.4	3.8	4.2	2.1	1.7	2.7	2.7
研究所及以上	7.5	6.1	3.3	1.9	2.1	2.7	3.5
依職業別分							
專業人士及主管	5.4	2.5	2.3	4.7	2.0	2.1	3.4
自營商	3.1	2.2	1.6	2.7	2.5	2.0	0.6
民營企業職員	2.3	2.5	2.3	2.3	2.1	3.1	1.9
軍公教	7.8	2.3	5.2	3.8	2.1	3.2	1.8
買賣及服務工作人員	4.2	5.1	1.0	3.1	1.9	0.9	0.4
藍領工作者	2.4	1.8	2.9	1.4	2.3	1.4	0.8
學生	2.3	6.8	5.7		1.6	3.2	4.6
家管	2.3	2.1	1.8	1.4	2.9	1.6	1.7
無業及退休	2.3	3.7	1.8	1.1	1.4	1.9	2.3
依監理所別分							
臺北區監理所	1.5	5.1	2.0	2.0	2.7	2.1	2.1
新竹區監理所	3.1	3.3	2.0	1.8	1.6	2.1	2.7
臺中區監理所	5.6	3.2	3.1	1.4	1.6	2.1	1.3
嘉義區監理所	1.8	2.2	2.0	1.9	1.1	2.5	3.2
高雄區監理所	4.1	0.9	1.0	4.4	2.7	2.0	2.0
臺北市區監理所	2.8	2.2	3.2	1.0	2.0	2.1	1.5
高雄市區監理所	3.4	2.8	5.6	3.8	4.0	1.9	0.6

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續3)

單位：人、%

項目別	加強便民措施及重要政策宣導	動線安排	引導指標	窗口人員服務專業能力	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	3.1	3.0	2.6	2.1	2.1	2.1	2.0
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	1.6	4.1	1.2	1.2	4.3	4.6	0.7
板橋站	1.1	6.2	2.8	1.1	2.5	1.7	2.2
基隆站	0.0	5.9	2.0	4.2	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	7.8	3.9	1.9	6.4		1.5
花蓮站	9.0	0.0	0.0	1.3	4.3	3.7	0.0
玉里分站	3.4	5.4	0.0	10.7	1.4	1.7	4.2
蘆洲站	0.0	4.3	2.2	0.0	0.0	1.9	5.6
新竹區監理所							
新竹所	5.3	1.3	3.9	0.0	1.1	0.0	0.0
新竹市站	2.4	4.2	0.0	1.8	2.0	1.5	2.1
桃園站	0.8	2.2	0.9	1.7	0.9	4.6	0.0
中壢站	5.0	5.7	3.2	2.5	1.2	1.3	3.8
苗栗站	2.0	0.0	3.3	2.0	4.0	2.3	10.4
臺中區監理所							
臺中所	7.3	2.6	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0
臺中市站	5.4	5.9	4.5	0.6	1.9	5.4	3.3
豐原站	6.7	3.1	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0
彰化站	3.0	1.5	6.1	0.9	2.3	0.0	0.0
南投站	5.1	1.2	1.5	7.9	0.0	3.0	3.4
埔里分站	9.3	0.0	2.1	3.0	0.0	2.5	0.0
嘉義區監理所							
嘉義所	2.8	2.4	0.0	6.0	4.4	0.0	13.1
嘉義市站	5.9	3.5	0.0	2.1	0.0	0.0	1.8
麻豆站	2.1	0.0	1.9	5.8	0.0	0.0	0.0
臺南站	1.0	1.5	2.2	0.5	1.8	3.1	4.8
新營站	0.0	5.1	3.4	0.0	0.0	7.2	0.0
雲林站	1.5	3.0	3.0	3.1	0.0	4.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所							
高雄所	2.8	1.7	0.0	4.1	2.2	0.6	0.9
旗山站	4.5	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	13.1
屏東站	6.7	0.9	2.5	1.6	1.2	2.7	1.9
臺東站	1.2	0.0	0.0	6.3	7.4	7.6	0.0
澎湖站	13.4	0.0	1.2	0.0	4.6	0.0	0.0
恆春分站	2.0	0.0	2.9	14.9	2.0	0.0	0.0
臺北市區監理所							
臺北市區監理所	2.7	2.9	3.0	1.5	2.1	0.8	1.8
士林站	3.5	0.8	2.6	0.0	0.0	5.9	1.0
金門站	0.0	2.0	9.9	0.0	10.0	0.0	0.0
連江站	9.4					2.0	
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	4.5	2.0	6.0	4.7	3.8	3.2	0.7
苓雅站	2.2	3.8	5.2	2.8	4.2	0.4	0.4

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續4)

單位：人、%

項目別	開設假日 洽公時段	民眾等候 空間的設 計	建築物外 觀老舊 ，予以整 修翻新	解決監理 代辦問題	洽公空間 太小、不 夠寬敞	等候座椅 太少、不足	車輛檢驗人 員的服務態 度
Total	1.9	1.9	1.7	1.7	1.5	1.3	1.1
依性別分							
男性	1.5	1.9	1.6	2.3	1.6	1.6	1.5
女性	2.4	2.0	1.9	1.0	1.4	0.9	0.7
依年齡別分							
18~未滿20歲	0.0	0.9	0.4	0.0	2.5	2.2	0.0
20~未滿30歲	1.7	1.4	3.9	0.3	0.8	0.6	1.4
30~未滿40歲	1.2	3.5	1.5	1.8	1.3	1.8	2.5
40~未滿50歲	2.9	2.1	1.5	2.8	1.7	0.6	0.7
50~未滿60歲	2.5	1.4	1.1	1.8	2.6	1.8	0.4
60歲及以上	1.1	1.4	1.1	1.9	0.3	1.3	1.1
依教育程度別分							
小學及以下	0.0	1.1	0.6	0.0	1.0	0.5	0.4
國(初)中	1.4	1.6	0.3	1.0	1.3	2.4	0.6
高中(職)	2.1	2.1	1.5	2.6	1.8	0.7	0.6
專科	1.8	0.9	1.2	1.7	0.2	1.7	1.2
大學(含技術學院)	1.8	2.3	2.8	1.3	1.9	1.5	1.9
研究所及以上	3.4	2.9	0.8	1.4	1.3	0.9	0.9
依職業別分							
專業人士及主管	2.0	2.7	2.5	1.4	1.5	0.7	1.3
自營商	1.8	2.6	0.0	0.6	2.6	2.2	2.4
民營企業職員	2.8	2.3	3.6	1.0	1.4	0.7	2.6
軍公教	2.4	2.5	0.5	2.6	2.7	2.1	1.6
買賣及服務工作人員	2.5	2.0	2.9	0.9	1.1	1.4	0.0
藍領工作者	0.9	2.3	0.7	4.6	1.4	1.6	0.3
學生	0.0	0.5	2.0		1.4	1.2	0.4
家管	2.8	1.1	1.3	1.2	1.7	1.4	0.7
無業及退休	1.5	1.7	0.4	2.2	0.8	1.2	0.7
依監理所別分							
臺北區監理所	2.8	2.9	2.2	2.2	2.5	1.3	0.4
新竹區監理所	1.7	1.1	1.5	0.5	1.6	0.4	1.5
臺中區監理所	1.3	1.1	0.5	1.3	0.4	0.8	2.6
嘉義區監理所	3.3	2.8	1.9	1.5	2.6	2.2	1.4
高雄區監理所	1.0	1.4	1.0	2.9	0.8	1.7	0.6
臺北市區監理所	0.7	2.9	4.8	2.3	1.3	1.7	0.6
高雄市區監理所	1.6	1.2	0.2	1.8	0.9	1.2	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續5)

單位：人、%

項目別	開設假日 洽公時段	民眾等候 空間的設 計	建築物外 觀老舊 ，予以整 修翻新	解決監理 代辦問題	洽公空間 太小、不 夠寬敞	等候座椅 太少、不足	車輛檢驗人 員的服務態 度
Total	1.9	1.9	1.7	1.7	1.5	1.3	1.1
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	4.7	1.6	0.0	7.0	0.0	0.0	1.4
板橋站	1.2	6.5	5.5	1.0	4.7	0.0	0.0
基隆站	4.4	0.0	0.0	0.0	4.6	5.6	0.0
宜蘭站	3.4	0.0	2.8	0.0	1.9	1.9	0.0
花蓮站	2.8	5.3	0.0	0.0	1.1	0.0	1.1
玉里分站	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0
蘆洲站	1.9	2.0	2.3	2.3	2.3	1.9	0.0
新竹區監理所							
新竹所	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	2.6
新竹市站	1.4	4.8	2.2	0.0	4.5	0.0	1.5
桃園站	1.6	0.0	2.6	1.3	0.8	0.8	2.4
中壢站	2.8	0.0	1.1	0.8	1.3	0.0	0.7
苗栗站	0.0	0.0	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	3.8	0.0	0.0	3.8
臺中市站	1.6	1.4	1.4	0.0	1.1	0.0	0.8
豐原站	4.4	4.5	0.0	0.0	0.0	4.5	2.4
彰化站	0.8	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	4.7
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	4.2
埔里分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義區監理所							
嘉義所	5.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6
嘉義市站	2.2	6.0	0.0	5.7	3.1	6.0	0.0
麻豆站	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	2.2	1.5	1.5	0.5	0.5	3.0	0.8
新營站	1.8	0.0	0.0	0.0	4.5	2.7	8.3
雲林站	8.0	9.4	9.7	5.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	3.9	2.4	0.0	18.9	0.0	0.0
高雄區監理所							
高雄所	0.5	1.0	0.7	4.1	0.5	2.6	0.5
旗山站	0.0	3.3	6.4	2.9	1.9	0.0	0.0
屏東站	3.2	1.9	0.0	4.5	1.1	2.9	0.0
臺東站	0.0	1.3	0.0	0.0	1.3	0.0	1.9
澎湖站	0.0	1.5	3.4	0.0	0.0	0.0	4.5
恆春分站	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	0.0	2.1	6.1	3.0	1.2	1.1	0.0
士林站	1.9	3.7	2.7	0.9	0.8	3.5	0.8
金門站	0.0	8.8	0.0	1.7	4.7	0.0	6.9
連江站	26.7	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄市區監理所							
高雄市區監理所	1.3	1.7	0.0	2.5	0.0	2.0	0.0
苓雅站	1.9	0.6	0.4	1.1	1.8	0.4	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續6)

單位：人、%

項目別	推動跨機關便民服務，減少民眾往返奔波之勞	考照場地過於老舊	加強監理業務主動通知服務	停車處或戶外區應設置遮陽棚	減免牌照稅、減免汽機車燃料費	洽公環境悶熱，未開冷氣 / 洽公區冷氣不涼
Total	1.0	0.8	0.8	0.8	0.8	0.7
依性別分						
男性	0.9	1.0	0.9	0.7	0.8	0.7
女性	1.0	0.7	0.7	0.9	0.8	0.6
依年齡別分						
18~未滿20歲	0.0	5.8	0.0	0.4	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.8	1.1	0.0	1.8	1.0	1.2
30~未滿40歲	0.9	0.0	1.1	0.7	0.9	0.3
40~未滿50歲	1.5	0.6	0.5	0.6	0.7	0.2
50~未滿60歲	1.1	0.9	1.4	0.7	0.8	0.9
60歲及以上	0.5	0.2	1.1	0.3	1.2	1.1
依教育程度別分						
小學及以下	1.7	0.0	1.3	0.7	1.9	0.7
國(初)中	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	1.2
高中(職)	0.8	0.9	0.9	0.6	0.4	0.9
專科	1.0	0.9	1.2	0.3	0.8	0.1
大學(含技術學院)	1.3	1.2	0.5	1.5	1.3	0.7
研究所及以上	0.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.0
依職業別分						
專業人士及主管	0.7	0.9	0.9	0.3	0.3	0.4
自營商	1.4	0.6	1.1	0.2	1.3	0.0
民營企業職員	0.2	0.4	0.6	0.8	0.3	1.1
軍公教	3.5	0.8	2.2	0.0	2.1	0.0
買賣及服務工作人員	1.8	1.2	1.2	0.2	1.8	0.8
藍領工作者	1.1	0.2	0.5	1.0	0.0	0.5
學生	0.0	2.9	0.3	1.6	1.3	0.4
家管	1.3	1.1	0.8	1.4	1.1	0.9
無業及退休	0.7	0.2	0.8	0.7	1.2	0.8
依監理所別分						
臺北區監理所	0.7	0.9	1.1	0.7	0.4	1.4
新竹區監理所	0.2	0.9	0.5	0.9	1.3	0.2
臺中區監理所	1.8	0.2	0.5	1.0	1.3	0.6
嘉義區監理所	1.2	1.3	0.3	0.4	0.2	0.4
高雄區監理所	0.6	1.1	1.2	1.8	0.2	1.2
臺北市區監理所	1.4	1.0	1.3	0.2	1.0	0.4
高雄市區監理所	0.6	0.8	1.0	0.9	1.6	0.2

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續7)

單位：人、%

項目別	推動跨機關便民服務，減少民眾往返奔波之勞	考照場地過於老舊	加強監理業務主動通知服務	停車處或戶外區應設置遮陽棚	減免牌照稅、減免汽機車燃料費	洽公環境悶熱，未開冷氣 / 洽公區冷氣不涼
Total	1.0	0.8	0.8	0.8	0.8	0.7
依監理所別分						
臺北區監理所						
臺北所	1.6	2.8	3.1	0.0	0.0	1.4
板橋站	0.0	0.0	1.2	2.3	0.0	0.0
基隆站	3.2	0.0	0.0	0.0	2.6	2.3
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	1.4	0.0	1.1	0.0
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6
新竹區監理所						
新竹所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.9
桃園站	0.0	3.6	0.0	2.9	0.0	0.0
中壢站	0.8	0.0	0.6	0.0	3.2	0.0
苗栗站	0.0	0.0	3.3	0.0	4.0	0.0
臺中區監理所						
臺中所	3.4	1.1	0.0	0.0	3.8	0.0
臺中市站	1.8	0.0	0.8	1.0	0.8	1.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0
彰化站	2.0	0.0	0.9	2.2	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	3.3
埔里分站	2.5	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5
嘉義區監理所						
嘉義所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
嘉義市站	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	1.9
臺南站	0.7	0.0	0.8	0.0	0.5	0.5
新營站	2.4	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	1.5	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	10.6	0.0	1.8	0.0	0.0
高雄區監理所						
高雄所	1.7	0.5	2.0	2.4	0.0	1.6
旗山站	0.0	2.3	0.0	1.8	1.9	1.9
屏東站	0.0	2.3	1.6	1.2	0.0	0.9
臺東站	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0
澎湖站	0.0	3.4	1.5	0.0	0.0	4.6
恆春分站	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	0.0	0.7	0.8	0.0	1.5	0.4
士林站	4.8	1.9	2.8	0.8	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
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	0.0	1.0	0.9	0.7	0.0	0.0
苓雅站	1.3	0.5	1.0	1.2	3.3	0.4

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續8)

單位：人、%

項目別	加強鄰近地區 交通便利性/周 邊交通不便	駕照考驗人員 的服務態度	廣續開發監理 業務線上e化申 辦作業服務	設置無障礙空 間設施/缺乏無 障礙空間之設 計	車輛檢驗人員 專業知識不足
Total	0.7	0.7	0.7	0.5	0.5
依性別分					
男性	0.5	0.4	0.8	0.5	0.8
女性	0.9	1.0	0.5	0.6	0.3
依年齡別分					
18~未滿20歲	2.5	4.3	0.0	0.5	0.0
20~未滿30歲	1.0	0.7	0.4	0.5	0.0
30~未滿40歲	1.0	0.7	0.6	0.0	1.7
40~未滿50歲	0.4	0.6	1.5	0.9	0.6
50~未滿60歲	0.2	0.2	0.5	0.8	0.1
60歲及以上	0.3	0.0	0.1	0.3	0.3
依教育程度別分					
小學及以下	0.4	0.8	0.0	0.6	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.2	0.3	0.0
高中(職)	0.4	0.9	0.3	0.6	0.6
專科	0.6	0.2	1.2	0.8	1.3
大學(含技術學院)	1.3	0.9	0.8	0.3	0.5
研究所及以上	0.0	0.0	1.7	0.9	0.3
依職業別分					
專業人士及主管	0.4	0.0	1.9	0.8	0.6
自營商	0.3	0.8	0.0	1.0	2.1
民營企業職員	0.0	0.9	1.0	0.1	0.9
軍公教	0.0	0.6	2.1	0.5	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.5	0.4	0.0	1.6
藍領工作者	0.6	0.5	0.0	1.3	0.0
學生	1.0	2.3	0.0	0.3	0.0
家管	1.1	0.8	0.9	0.3	0.0
無業及退休	2.2	0.0	0.0	0.4	0.3
依監理所別分					
臺北區監理所	1.0	0.0	0.8	0.0	0.6
新竹區監理所	0.8	1.2	1.0	0.9	1.2
臺中區監理所	0.8	1.7	0.2	0.8	0.1
嘉義區監理所	0.7	0.8	0.4	0.5	0.8
高雄區監理所	0.7	0.2	0.4	0.9	0.3
臺北市區監理所	0.2	0.3	1.0	0.4	0.5
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.8	0.2	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續9)

單位：人、%

項目別	加強鄰近地區 交通便利性/周 邊交通不便	駕照考驗人員 的服務態度	廣續開發監理 業務線上e化申 辦作業服務	設置無障礙空 間設施/缺乏無 障礙空間之設 計	車輛檢驗人員 專業知識不足
Total	0.7	0.7	0.7	0.5	0.5
依監理所別分					
臺北區監理所					
臺北所	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0
基隆站	2.6	0.0	1.7	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	9.6
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所					
新竹所	2.7	3.1	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	1.5	4.1	3.8	3.3
中壢站	0.0	0.6	0.0	0.0	1.4
苗栗站	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所					
臺中所	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	0.0	0.6	0.0	1.1	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	2.0	3.3	0.0	1.7	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	5.1	0.0	2.9	0.0	1.5
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	3.0	0.0	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4
臺南站	0.0	1.0	0.0	0.5	0.0
新營站	6.4	3.6	0.0	0.0	4.7
雲林站	0.0	0.0	0.0	2.5	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	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0
旗山站	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.0	1.6	1.1
臺東站	0.0	0.0	1.3	3.1	0.0
澎湖站	0.0	0.0	4.6	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	0.3	1.6	0.7	0.7
士林站	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	1.8	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	1.0	0.4	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續10)

單位：人、%

項目別	減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力	提升郵件妥投(寄達)率	實施汽燃費隨油徵收政策	車輛檢驗人員檢驗標準不一	驗車場地太小	提升單一窗口功能
Total	0.5	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4
依性別分						
男性	0.7	0.6	0.7	0.6	0.2	0.4
女性	0.2	0.4	0.2	0.2	0.5	0.5
依年齡別分						
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0
20~未滿30歲	0.0	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	
40~未滿50歲	1.3	0.6	0.7	0.3	0.4	0.8
50~未滿60歲	0.6	0.4	0.7	0.7	0.2	1.1
60歲及以上	0.2	0.8	1.0	0.0	0.4	0.3
依教育程度別分						
小學及以下	1.8	1.4	0.4	0.0	0.7	0.0
國(初)中	0.0	0.6	0.0	0.4	0.4	0.8
高中(職)	0.6	0.4	0.6	0.5	0.6	0.8
專科	0.5	0.2	0.5	0.0	0.0	0.4
大學(含技術學院)	0.4	0.6	0.6	0.6	0.3	0.2
研究所及以上	0.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分						
專業人士及主管	0.2	0.8	1.0	0.0	1.0	0.0
自營商	0.6	0.2	0.4	0.4	0.4	1.5
民營企業職員	0.5	0.0	0.2	1.1	0.0	0.0
軍公教	0.0	1.2	0.0	0.3	0.0	0.6
買賣及服務工作人員	1.0	1.7	0.7	0.0	0.0	0.8
藍領工作者	0.8	0.8	0.0	0.7	0.5	1.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
家管	0.3	0.6	0.0	0.4	0.4	0.3
無業及退休	1.0	0.3	2.0	0.0	0.2	0.6
依監理所別分						
臺北區監理所	0.3	0.7	1.1	0.6	0.6	0.2
新竹區監理所	0.3	0.5	0.0	0.6	1.0	0.6
臺中區監理所	0.9	0.7	0.7	0.0	0.0	0.7
嘉義區監理所	0.8	0.5	0.5	0.5	0.2	0.0
高雄區監理所	1.0	0.3	0.3	0.4	0.2	0.3
臺北市區監理所	0.0	0.4	0.0	0.3	0.0	0.7
高雄市區監理所	0.0	0.3	0.2	0.3	0.2	0.7

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續11)

單位：人、%

項目別	減少服務人員，依設置之服務窗口，配置適當之人力	提升郵件妥投(寄達)率	實施汽燃費隨油徵收政策	車輛檢驗人員檢驗標準不一	驗車場地太小	提升單一窗口功能
Total	0.5	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	1.6	1.6	1.6	2.8	0.7	0.0
板橋站	0.0	1.2	2.0	0.0	1.7	0.0
基隆站	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
花蓮站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
玉里分站	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
新竹區監理所						
新竹所	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.7
苗栗站	0.0	3.3	0.0	2.0	0.0	2.2
臺中區監理所						
臺中所	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9
臺中市站	1.1	2.2	0.6	0.0	0.0	1.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.9	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0
埔里分站	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
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0
麻豆站	1.9	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0
臺南站	0.7	0.5	1.3	0.7	0.0	0.0
新營站	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	2.4	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所						
高雄所	1.4	0.9	0.0	0.0	0.5	0.0
旗山站	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.2
臺東站	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0
澎湖站	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0
恆春分站	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
士林站	0.0	0.8	0.0	1.0	0.0	0.0
金門站	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0
連江站	0.0	5.1	0.0	0.0	0.0	3.8
高雄市區監理所						
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.6	0.4	0.7
苓雅站	0.0	0.6	0.5	0.0	0.0	0.8

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續12)

單位：人、%

項目別	能開放(增加)路考練習區或練車時段	增加繳交罰款據點	加強廁所的採光與照明/廁所燈光太暗	汰換辦公場所老舊設備，改善硬體品質	更多服務業務委由民間辦理	設立投訴管道，便於民眾投訴傳達不滿的心聲
Total	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3
依性別分						
男性	0.2	0.5	0.4	0.4	0.3	0.5
女性	0.7	0.4	0.3	0.3	0.2	0.1
依年齡別分						
18~未滿20歲	4.0	0.0	0.8	0.5	0.0	0.0
20~未滿30歲	0.4	0.0	0.5	0.0	0.0	0.3
30~未滿40歲	0.0	0.3	0.6	1.1	0.0	0.2
40~未滿50歲	0.6	1.4	0.0	0.1	0.6	0.4
50~未滿60歲	0.0	0.1	0.5	0.1	0.3	0.4
60歲及以上	0.0	0.3	0.0	0.2	0.4	0.4
依教育程度別分						
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.2	1.4	0.0	0.0	0.6
高中(職)	0.3	0.3	0.2	0.1	0.4	0.4
專科	0.0	0.3	0.0	0.4	0.2	0.1
大學(含技術學院)	0.8	0.7	0.4	0.7	0.2	0.3
研究所及以上	0.7	0.5	0.5	0.0	0.6	0.5
依職業別分						
專業人士及主管	0.4	0.6	0.3	0.0	0.6	0.4
自營商	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4
民營企業職員	0.5	0.5	0.5	1.1	0.3	0.0
軍公教	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	1.0	0.0	1.2	0.0	0.7
藍領工作者	0.2	0.8	0.8	0.0	0.0	0.8
學生	2.2	0.0	0.5	0.3	0.0	0.0
家管	0.1	0.4	0.0	0.1	0.5	0.1
無業及退休	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.4
依監理所別分						
臺北區監理所	0.6	0.6	0.6	0.7	0.3	0.0
新竹區監理所	0.2	0.1	0.0	0.0	0.2	0.2
臺中區監理所	0.8	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.5	0.6	0.6	0.0	0.3	0.2
高雄區監理所	0.2	0.9	0.3	0.0	0.3	1.1
臺北市區監理所	0.0	0.3	0.6	0.7	0.3	0.3
高雄市區監理所	0.0	0.2	0.5	0.5	0.5	1.1

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續13)

單位：人、%

項目別	能開放(增加)路考練習區或練車時段	增加繳交罰款據點	加強廁所的採光與照明/廁所燈光太暗	汰換辦公場所老舊設備，改善硬體品質	更多服務業務委由民間辦理	設立投訴管道，便於民眾投訴傳達不滿的心聲
Total	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3
依監理所別分						
臺北區監理所						
臺北所	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	1.0	0.0	2.2	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
花蓮站	0.0	0.0	9.0	0.0	0.0	0.0
玉里分站	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0
蘆洲站	2.1	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹區監理所						
新竹所	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
桃園站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中壢站	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	2.2
臺中區監理所						
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中市站	2.4	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	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
嘉義市站	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
麻豆站	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.5	1.5	0.0	0.6	0.6
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0
東勢分站	0.0	5.5	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所						
高雄所	0.5	2.5	0.0	0.0	0.8	2.1
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺東站	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
恆春分站	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	2.9
臺北市區監理所						
臺北市區監理所	0.0	0.5	0.9	0.4	0.5	0.5
士林站	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.4
苓雅站	0.0	0.4	1.0	1.1	0.6	0.8

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續14)

單位：人、%

項目別	該給予逾期未繳 通融或緩衝期， 不要馬上提起行 政訴訟	增所廁所/ 廁所數量 少不敷使 用	增加汽機 車路考場 地	人員操守	驗車過於 嚴苛幾近 刁難	汰換新血 ，員工結 構傾向年 輕化	考照規定 標準不一
Total	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
依性別分							
男性	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.0	0.2
女性	0.2	0.2	0.1	0.0	0.0	0.5	0.1
依年齡別分							
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	1.6
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
30~未滿40歲	0.3	0.0	0.2	0.6	0.2	0.5	0.0
40~未滿50歲	0.4	0.4	0.0	0.1	0.1	0.0	0.2
50~未滿60歲	0.3	0.4	0.1	0.1	0.4	0.6	0.0
60歲及以上	0.4	0.4	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0
依教育程度別分							
小學及以下	0.0	1.1	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.4	0.0
高中(職)	0.3	0.0	0.3	0.1	0.2	0.4	0.1
專科	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
大學(含技術學院)	0.2	0.3	0.1	0.4	0.0	0.2	0.4
研究所及以上	1.9	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依職業別分							
專業人士及主管	0.2	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4
自營商	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.3	0.0
民營企業職員	0.2	0.3	0.0	0.8	0.0	0.3	0.2
軍公教	0.9	1.9	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
藍領工作者	0.3	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.9
家管	0.5	0.4	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0
無業及退休	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.2	0.0
依監理所別分							
臺北區監理所	0.4	0.6	0.0	0.6	0.0	0.1	0.5
新竹區監理所	0.4	0.0	0.2	0.0	0.2	0.2	0.5
臺中區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.6	0.0
嘉義區監理所	0.3	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	0.5	0.0	0.9	0.0	0.1	0.2	0.0
臺北市區監理所	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.5	0.9	0.3	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續15)

單位：人、%

項目別	該給予逾期未繳 通融或緩衝期， 不要馬上提起行 政訴訟	增所廁所/ 廁所數量 少不敷使 用	增加汽機 車路考場 地	人員操守	驗車過於 嚴苛幾近 刁難	汰換新血 ，員工結 構傾向年 輕化	考照規定 標準不一
Total	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
依監理所別分							
臺北區監理所							
臺北所	1.4	1.2	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0
板橋站	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
基隆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0
花蓮站	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0
玉里分站	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
新竹區監理所							
新竹所	0.0	0.0	0.0	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
桃園站	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	1.9
中壢站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗站	4.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.1	0.0
臺中區監理所							
臺中所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0
南投站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
埔里分站	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
嘉義市站	0.0	0.0	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
臺南站	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所							
高雄所	0.8	0.0	2.5	0.0	0.0	0.6	0.0
旗山站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
屏東站	0.0	0.0	0.0	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
澎湖站	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0
恆春分站	2.0	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	0.5	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
士林站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0
金門站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0
連江站	0.0	0.0	5.1	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	0.9	0.0	0.0	0.0
苓雅站	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.6	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續16)

單位：人、%

項目別	窗口(或服務臺)人員應主動協助民眾申辦、引導服務	提高監理所電話客服接通率 / 經常佔線或無人接聽	委託代收機構不應加收手續費	開設夜間、午間洽公時段 / 延長服務時間
Total	0.2	0.2	0.2	0.2
依性別分				
男性	0.3	0.1	0.3	0.1
女性	0.1	0.3	0.1	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	0.3	0.0	0.0
30~未滿40歲	0.0	0.0	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.5	0.3	0.1	0.4
50~未滿60歲	0.3	0.0	0.6	0.0
60歲及以上	0.3	0.3	0.5	0.7
依教育程度別分				
小學及以下	1.1	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.2	0.6	0.0	0.0
高中(職)	0.3	0.1	0.3	0.2
專科	0.2	0.0	0.0	0.0
大學(含技術學院)		0.2	0.3	0.3
研究所及以上	0.0	0.5	0.6	
依職業別分				
專業人士及主管	0.0	0.3	0.0	0.0
自營商	0.0		1.3	0.0
民營企業職員	0.0	0.2	0.1	0.3
軍公教	0.0	0.0	0.3	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	1.1	0.1	0.2	0.0
學生	0.0	0.6	0.0	0.0
家管	0.0	0.0	0.0	0.4
無業及退休	0.2	0.2	0.6	0.5
依監理所別分				
臺北區監理所	0.3	0.0	0.0	0.3
新竹區監理所	0.1	0.3	0.2	0.2
臺中區監理所	0.3	0.3	0.1	0.0
嘉義區監理所	0.2	0.0	0.4	0.2
高雄區監理所	0.0	0.0	0.4	0.0
臺北市區監理所	0.0	0.5	0.5	0.5
高雄市區監理所	0.3	0.0	0.0	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續17)

單位：人、%

項目別	窗口(或服務臺)人員應主動協助民眾申辦、引導服務	提高監理所電話客服接通率 / 經常佔線或無人接聽	委託代收機構不應加收手續費	開設夜間、午間洽公時段 / 延長服務時間
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	0.0	1.0
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	1.1	0.0	0.0	0.0
玉里分站	3.9	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	0.9	0.9	0.0	0.0
新竹市站	0.0	0.0	0.0	0.9
桃園站	0.0	0.8	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	1.0	0.6	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	1.2	1.5	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	1.1	0.0
麻豆站	0.0	0.0	2.8	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	1.5	0.0	0.0	0.0
東勢分站	0.0	0.0	0.0	2.4
高雄區監理所				
高雄所	0.0	0.0	0.8	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	3.1	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	0.0	0.8	0.8
士林站	0.0	0.0	0.0	0.0
金門站	0.0	8.9	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	0.0	0.0
苓雅站	0.7	0.0	0.0	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續18)

單位：人、%

項目別	簡化他人代辦程序	增加民間代檢廠	比照行照，取消駕照定期換發制度	筆試用電腦速度太慢，影響考生作答	改善廁所老舊設備破損情形/廁所太過老舊
Total	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
依性別分					
男性	0.3	0.1	0.2	0.2	0.1
女性	0.1	0.3	0.2	0.0	0.1
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	0.7	0.0
30~未滿40歲	0.0	0.3	0.4	0.0	0.0
40~未滿50歲	0.4	0.2	0.4	0.0	0.1
50~未滿60歲	0.4	0.4	0.0	0.0	0.1
60歲及以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.4	0.7	0.0	0.0	0.3
高中(職)	0.2	0.2	0.0	0.0	0.2
專科	0.5	0.4	0.7	0.0	0.0
大學(含技術學院)	0.1	0.0	0.2	0.4	0.1
研究所及以上					
依職業別分					
專業人士及主管	0.9	0.0	0.0	0.0	0.4
自營商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
民營企業職員	0.0	0.3	1.0	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	1.1	0.0	0.0	0.0	0.4
藍領工作者	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0
家管	0.0	0.4	0.0	0.0	0.2
無業及退休	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
依監理所別分					
臺北區監理所	0.0	0.5	0.0	0.6	0.0
新竹區監理所	0.0	0.0	0.6	0.0	0.1
臺中區監理所	0.0	0.3	0.4	0.0	0.3
嘉義區監理所	0.5	0.2	0.0	0.0	0.0
高雄區監理所	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
臺北市區監理所	0.8	0.0	0.0	0.0	0.3
高雄市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續19)

單位：人、%

項目別	簡化他人 代辦程序	增加民間 代檢廠	比照行照，取 消駕照定期換 發制度	筆試用電腦速 度太慢，影響 考生作答	改善廁所老舊 設備破損情形/ 廁所太過老舊
Total	0.2	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	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	3.9	0.0	0.0	0.0
蘆洲站	0.0	1.9	0.0	4.3	0.0
新竹區監理所					
新竹所	0.0	0.0	4.3	0.0	1.1
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	1.5
臺中市站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
豐原站	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0
彰化站	0.0	0.0	1.8	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	2.4	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	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	1.9	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	0.5	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	0.0	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	0.9	0.0	0.0	0.0	0.4
士林站	0.8	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	0.0	0.7
苓雅站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續20)

單位：人、%

項目別	增加汽車 驗車場地	服務中心(服務 臺)、志工及巡 迴人員服務專業 能力	做到「一次告知服 務」，減少民眾為申 辦案件多次往返奔波 之時間	民間代檢廠驗 車標準寬鬆	駕照路考 更趨嚴格
Total	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
依性別分					
男性	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2
女性	0.0	0.1	0.2	0.1	0.1
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	0.2	0.0	0.2	0.2
40~未滿50歲	0.3	0.1	0.3	0.2	0.3
50~未滿60歲	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0
60歲及以上	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0
依教育程度別分					
小學及以下	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.2	0.0	0.5
高中(職)	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0
專科	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0
大學(含技術學院) 研究所及以上	0.2	0.1	0.0	0.1	0.2
依職業別分					
專業人士及主管	0.0	0.4	0.0	0.4	0.4
自營商	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
民營企業職員	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2
軍公教	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
藍領工作者	0.0	0.0	0.3	0.0	0.2
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	0.0	0.2	0.3	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0
臺中區監理所	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0
嘉義區監理所	0.0	0.5	0.2	0.3	0.2
高雄區監理所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
臺北市區監理所	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
高雄市區監理所	0.0	0.2	0.2	0.5	0.5

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續21)

單位：人、%

項目別	增加汽車 驗車場地	服務中心(服務 臺)、志工及巡 迴人員服務專業 能力	做到「一次告知服 務」，減少民眾為申 辦案件多次往返奔波 之時間	民間代檢廠驗 車標準寬鬆	駕照路考 更趨嚴格
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	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	2.6	0.0	0.0
臺中市站	1.1	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	2.8
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0
麻豆站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臺南站	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
新營站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雲林站	0.0	2.5	1.5	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	0.0	0.0	0.0	1.1
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	0.3	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	0.4	0.0	0.0
苓雅站	0.0	0.5	0.0	1.1	1.1

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續22)

單位：人、%

項目別	應把駕照、行照 整合成一張卡	增加監理所(站) 服務據點	簡化監理網站 操作介面	說不出來/沒有 什麼地方需要改進
Total	0.1	0.1	0.1	40.1
依性別分				
男性	0.1	0.0	0.1	39.1
女性	0.0	0.1	0.1	41.3
依年齡別分				
18~未滿20歲	0.0	0.0	0.0	40.1
20~未滿30歲	0.0	0.0	0.0	38.9
30~未滿40歲	0.0	0.2	0.5	33.5
40~未滿50歲	0.1	0.0	0.0	36.3
50~未滿60歲	0.1	0.0	0.0	42.6
60歲及以上	0.0	0.2	0.0	54.7
依教育程度別分				
小學及以下	0.0	0.4	0.0	61.4
國(初)中	0.0	0.0	0.0	58.6
高中(職)	0.1	0.0	0.0	37.5
專科	0.0	0.0	0.0	41.8
大學(含技術學院)	0.0	0.2	0.1	34.8
研究所及以上	0.5		0.9	35.6
依職業別分				
專業人士及主管	0.3	0.4	0.5	34.4
自營商	0.0	0.0	0.7	36.8
民營企業職員	0.0	0.0	0.0	35.3
軍公教	0.0	0.0	0.0	32.6
買賣及服務工作人員	0.0	0.0	0.0	36.5
藍領工作者	0.1	0.1	0.0	44.5
學生	0.0	0.0	0.0	39.5
家管	0.0	0.0	0.0	45.4
無業及退休	0.0	0.0	0.0	48.2
依監理所別分				
臺北區監理所	0.0	0.0	0.0	41.7
新竹區監理所	0.0	0.0	0.6	37.5
臺中區監理所	0.0	0.0	0.0	42.0
嘉義區監理所	0.0	0.1	0.0	41.7
高雄區監理所	0.2	0.0	0.0	37.5
臺北市區監理所	0.0	0.5	0.0	39.0
高雄市區監理所	0.3	0.0	0.0	38.7

表37.民眾認為監理所(站)應優先改進的地方(續完)

單位：人、%

項目別	應把駕照、行照 整合成一張卡	增加監理所(站) 服務據點	簡化監理網站 操作介面	說不出來/沒有 什麼地方需要改進
Total	0.1	0.1	0.1	40.1
依監理所別分				
臺北區監理所				
臺北所	0.0	0.0	0.0	38.0
板橋站	0.0	0.0	0.0	47.4
基隆站	0.0	0.0	0.0	45.8
宜蘭站	0.0	0.0	0.0	42.9
花蓮站	0.0	0.0	0.0	42.5
玉里分站	0.0	0.0	0.0	36.9
蘆洲站	0.0	0.0	0.0	34.5
新竹區監理所				
新竹所	0.0	0.0	2.6	47.3
新竹市站	0.0	0.0	1.2	42.5
桃園站	0.0	0.0	0.0	34.7
中壢站	0.0	0.0	0.0	36.2
苗栗站	0.0	0.0	0.0	24.7
臺中區監理所				
臺中所	0.0	0.0	0.0	39.8
臺中市站	0.0	0.0	0.0	35.9
豐原站	0.0	0.0	0.0	53.8
彰化站	0.0	0.0	0.0	41.2
南投站	0.0	0.0	0.0	42.3
埔里分站	0.0	0.0	0.0	53.6
嘉義區監理所				
嘉義所	0.0	0.0	0.0	51.9
嘉義市站	0.0	0.0	0.0	44.9
麻豆站	0.0	0.0	0.0	45.5
臺南站	0.0	0.0	0.0	41.4
新營站	0.0	0.0	0.0	43.2
雲林站	0.0	0.0	0.0	33.9
東勢分站	0.0	1.7	0.0	32.3
高雄區監理所				
高雄所	0.0	0.0	0.0	37.1
旗山站	0.0	0.0	0.0	43.6
屏東站	0.0	0.0	0.0	42.5
臺東站	0.0	0.0	0.0	24.2
澎湖站	0.0	0.0	0.0	41.9
恆春分站	1.9	0.0	0.0	36.3
臺北市區監理所				
臺北市區監理所	0.0	0.7	0.0	37.9
士林站	0.0	0.0	0.0	42.3
金門站	0.0	0.0	0.0	35.9
連江站	0.0	2.0	0.0	34.8
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	0.7	0.0	0.0	36.2
苓雅站	0.0	0.0	0.0	41.4

表38.過去1年是否曾透過其他方式辦理監理業務
(過去1年未曾至監理所站洽辦業務者)

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	有	沒有
Total	5,705	100.0	41.3	58.7
依性別分 ***				
男性	2,666	100.0	48.7	51.3
女性	3,039	100.0	34.9	65.1
依年齡別分 ***				
18~未滿20歲	153	100.0	4.6	95.4
20~未滿30歲	995	100.0	30.7	69.3
30~未滿40歲	1,173	100.0	50.4	49.6
40~未滿50歲	1,012	100.0	58.0	42.0
50~未滿60歲	982	100.0	51.2	48.8
60歲及以上	1,390	100.0	26.2	73.8
依教育程度別分 ***				
小學及以下	936	100.0	21.3	78.7
國(初)中	540	100.0	41.3	58.7
高中(職)	1,550	100.0	45.0	55.0
專科	678	100.0	53.7	46.3
大學(含技術學院)	1,635	100.0	40.0	60.0
研究所及以上	365	100.0	59.9	40.1
依職業別分 ***				
專業人士及主管	499	100.0	56.3	43.7
自營商	232	100.0	56.5	43.5
民營企業職員	917	100.0	56.0	44.0
軍公教	221	100.0	48.7	51.3
買賣及服務工作人員	333	100.0	38.2	61.8
藍領工作者	791	100.0	51.3	48.7
學生	455	100.0	19.3	80.7
家管	1,152	100.0	33.3	66.7
無業及退休	1,104	100.0	28.9	71.1
依地區別分 ***				
北部地區	2,602	100.0	37.9	62.1
中部地區	1,438	100.0	48.0	52.0
南部地區	1,533	100.0	41.4	58.6
東部及金馬地區	132	100.0	34.8	65.2

表39.民眾對透過此方式辦理監理業務滿意度

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,357	100.0	96.9	34.5	62.3	1.7	1.5	0.2	1.4
依性別分									
男性	1,298	100.0	97.2	34.8	62.4	1.2	1.1	0.1	1.6
女性	1,059	100.0	96.5	34.2	62.2	2.3	1.9	0.4	1.2
依年齡別分									
18~未滿20歲	7	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20~未滿30歲	306	100.0	98.5	24.9	73.5	1.2	1.2	0.0	0.3
30~未滿40歲	591	100.0	96.6	36.5	60.1	2.0	1.8	0.2	1.4
40~未滿50歲	586	100.0	96.8	33.9	62.8	1.8	1.3	0.5	1.4
50~未滿60歲	503	100.0	97.2	38.9	58.3	1.6	1.4	0.2	1.1
60歲及以上	364	100.0	95.5	34.9	60.6	1.6	1.6	0.0	2.9
依教育程度別分	a								
小學及以下	199	100.0	95.2	32.5	62.7	1.1	1.1	0.0	3.6
國(初)中	223	100.0	97.1	31.1	66.0	0.9	0.2	0.7	2.0
高中(職)	698	100.0	97.2	33.0	64.2	1.8	1.6	0.2	1.0
專科	365	100.0	96.3	34.3	61.9	2.6	2.1	0.5	1.1
大學(含技術學院)	654	100.0	97.0	36.5	60.5	1.5	1.5	0.0	1.5
研究所及以上	219	100.0	97.7	39.1	58.6	1.6	1.6	0.0	0.8
依職業別分	a								
專業人士及主管	281	100.0	94.8	33.5	61.2	2.6	2.0	0.6	2.6
自營商	131	100.0	96.5	35.1	61.4	2.3	2.3	0.0	1.2
民營企業職員	514	100.0	98.6	35.1	63.5	1.3	1.1	0.2	0.1
軍公教	108	100.0	99.2	43.8	55.4	0.8	0.8	0.0	0.0
買賣及服務工作人員	127	100.0	96.7	42.5	54.2	2.0	2.0	0.0	1.3
藍領工作者	406	100.0	98.1	31.1	66.9	0.6	0.6	0.0	1.3
學生	88	100.0	100.0	29.7	70.3	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	384	100.0	94.4	32.7	61.8	3.8	3.2	0.6	1.8
無業及退休	319	100.0	95.9	35.7	60.2	0.8	0.8	0.0	3.3
依地區別分									
北部地區	986	100.0	97.9	34.2	63.7	1.2	1.1	0.2	0.9
中部地區	690	100.0	96.1	32.5	63.5	2.4	2.1	0.3	1.6
南部地區	635	100.0	96.1	36.8	59.3	1.6	1.4	0.2	2.3
東部及金馬地區	46	100.0	96.9	40.5	56.3	3.1	3.1	0.0	0.0

表39.民眾對透過此方式辦理監理業務滿意度(續完)

單位：人、%

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	滿意	小計	不太 滿意	非常 不滿意	
Total	2,357	100.0	96.9	34.5	62.3	1.7	1.5	0.2	1.4
依辦理方式分	a								
超商	705	100.0	97.9	37.4	60.5	1.3	1.0	0.4	0.7
網路銀行	21	100.0	93.8	43.8	50.0	3.0	3.0	0.0	3.2
實體ATM	11	100.0	100.0	28.9	71.1	0.0	0.0	0.0	0.0
通信 / 郵寄	134	100.0	99.1	28.1	71.1	0.3	0.3	0.0	0.6
網路	34	100.0	87.0	31.9	55.1	8.1	8.1	0.0	4.9
電話語音	9	100.0	90.7	32.5	58.2	9.3	0.0	9.3	0.0
代檢廠	600	100.0	97.7	36.1	61.7	1.6	1.6	0.0	0.7
監理代辦人	48	100.0	98.1	46.9	51.2	0.0	0.0	0.0	1.9
委託親友至監理站代 辦	103	100.0	90.7	29.8	60.9	0.8	0.8	0.0	8.5
機車行	236	100.0	98.7	36.3	62.4	0.1	0.1	0.0	1.1
車商 / 汽車銷售業	49	100.0	92.5	28.7	63.8	0.6	0.6	0.0	6.9
修車廠 / 汽保廠	122	100.0	98.3	33.5	64.8	0.0	0.0	0.0	1.7
郵局	157	100.0	91.6	21.1	70.6	6.6	6.4	0.3	1.7
銀行	48	100.0	95.1	29.0	66.0	4.9	2.8	2.1	0.0
農會	32	100.0	96.7	34.7	62.0	0.0	0.0	0.0	3.3
加油站	8	100.0	100.0	48.5	51.5	0.0	0.0	0.0	0.0
鄉鎮市區公所	7	100.0	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0
戶政事務所	5	100.0	75.7	24.8	50.9	24.3	24.3	0.0	0.0
交通事件裁決所(公館 水源市場)	8	100.0	100.0	11.7	88.3	0.0	0.0	0.0	0.0
保險業者	8	100.0	100.0	21.9	78.1	0.0	0.0	0.0	0.0
行動監理站	7	100.0	89.7	53.5	36.2	10.3	10.3	0.0	0.0
台北地下街便民服務 (東區簡易工作站)	2	100.0	100.0	32.0	68.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台北市汽車駕駛員職 業工會(西區簡易工作 站)	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
駕訓班	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

表40.民眾對整體監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	2,471	100.0	88.0	8.3	3.6
2.動線安排	2,471	100.0	91.0	7.7	1.3
3.各項服務設施的便利性	2,252	100.0	91.3	6.6	2.2
4.民眾等候空間的設計	2,471	100.0	90.3	8.0	1.7
5.整體環境整潔及綠美化的程度	2,471	100.0	84.7	13.3	2.0
6.廁所清潔的程度	1,107	100.0	85.6	11.8	2.7
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	2,361	100.0	93.6	5.4	1.0
8.窗口人員的服務態度	2,471	100.0	90.0	9.4	0.6
9.窗口人員服務的專業能力	2,471	100.0	90.2	5.8	4.0
10.窗口服務等候時間	2,471	100.0	83.6	15.8	0.7
11.車輛檢驗人員的服務態度	298	100.0	83.7	11.5	4.8
12.駕照考驗人員的服務態度	343	100.0	89.6	6.9	3.5
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	2,471	100.0	94.1	4.1	1.8
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	625	100.0	99.5	0.2	0.3
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	352	100.0	98.6	1.1	0.3
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	188	100.0	98.3	1.7	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	572	100.0	94.1	5.1	0.8
18.臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務	44	100.0	97.3	2.7	0.0
19.臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」	22	100.0	96.8	3.2	0.0
20.新竹所提供「假日門市」	14	100.0	100.0	0.0	0.0
21.新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場	33	100.0	100.0	0.0	0.0
22.臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」	41	100.0	93.6	0.0	6.4
23.臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	59	100.0	100.0	0.0	0.0
24.嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」	20	100.0	100.0	0.0	0.0
25.嘉義所提供「結合嘉義縣18戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」	8	100.0	100.0	0.0	0.0
26.高雄所提供以手機簡訊提醒民眾多項監理業務之主動服務措施	13	100.0	100.0	0.0	0.0
27.高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施	9	100.0	100.0	0.0	0.0
28.臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	39	100.0	100.0	0.0	0.0
29.臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務	13	100.0	81.6	18.4	0.0
30.高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」	225	100.0	79.2	6.2	14.6
31.高雄市所特別規劃「假日門市」	5	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度					
32.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	2,471	100.0	92.9	6.0	1.1

註：民眾對「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。

表41.民眾對臺北區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	473	100.0	88.8	7.5	3.7
2.動線安排	473	100.0	87.9	9.9	2.2
3.各項服務設施的便利性	422	100.0	91.5	6.9	1.6
4.民眾等候空間的設計	473	100.0	90.5	7.7	1.8
5.整體環境整潔及綠美化的程度	473	100.0	82.1	14.9	3.0
6.廁所清潔的程度	191	100.0	81.7	14.9	3.4
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	457	100.0	94.6	4.8	0.7
8.窗口人員的服務態度	473	100.0	89.1	10.5	0.4
9.窗口人員服務的專業能力	473	100.0	88.4	7.2	4.4
10.窗口服務等候時間	473	100.0	83.1	15.9	0.9
11.車輛檢驗人員的服務態度	68	100.0	91.3	3.7	5.0
12.駕照考驗人員的服務態度	73	100.0	94.1	2.2	3.7
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	473	100.0	92.8	4.4	2.8
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	116	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	71	100.0	98.0	2.0	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	37	100.0	97.0	3.0	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	120	100.0	94.4	4.5	1.1
18.臺北所提供「親辦車道免費代客驗車」服務	44	100.0	97.3	2.7	0.0
19.臺北所提供「窗口即時滿意度調查系統」	22	100.0	96.8	3.2	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	473	100.0	93.7	5.8	0.6

註：民眾對「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。

表42.民眾對新竹區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	417	100.0	86.3	10.1	3.6
2.動線安排	417	100.0	90.7	8.0	1.2
3.各項服務設施的便利性	380	100.0	93.4	5.6	1.0
4.民眾等候空間的設計	417	100.0	88.1	10.6	1.3
5.整體環境整潔及綠美化的程度	417	100.0	80.8	17.5	1.8
6.廁所清潔的程度	191	100.0	89.0	10.2	0.8
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	400	100.0	95.1	3.9	0.9
8.窗口人員的服務態度	417	100.0	92.3	6.8	0.9
9.窗口人員服務的專業能力	417	100.0	88.9	6.4	4.6
10.窗口服務等候時間	417	100.0	80.4	19.1	0.5
11.車輛檢驗人員的服務態度	33	100.0	75.5	22.3	2.1
12.駕照考驗人員的服務態度	49	100.0	88.2	10.3	1.5
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	417	100.0	94.2	4.1	1.7
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	108	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	57	100.0	100.0	0.0	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	34	100.0	100.0	0.0	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	96	100.0	93.3	4.1	2.6
18.新竹所提供「假日門市」	14	100.0	100.0	0.0	0.0
19.新竹所站於各鄉鎮市劃設機車考照練習場	33	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	417	100.0	91.0	6.7	2.3

註：民眾對「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。

表43.民眾對臺中區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	442	100.0	89.2	7.1	3.6
2.動線安排	442	100.0	91.7	7.0	1.3
3.各項服務設施的便利性	401	100.0	91.3	6.1	2.6
4.民眾等候空間的設計	442	100.0	94.0	4.5	1.5
5.整體環境整潔及綠美化的程度	442	100.0	86.6	11.5	1.9
6.廁所清潔的程度	218	100.0	91.8	4.3	3.8
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	428	100.0	93.4	5.5	1.1
8.窗口人員的服務態度	442	100.0	89.2	10.8	0.0
9.窗口人員服務的專業能力	442	100.0	93.5	4.6	2.0
10.窗口服務等候時間	442	100.0	88.5	11.2	0.3
11.車輛檢驗人員的服務態度	48	100.0	70.8	19.1	10.0
12.駕照考驗人員的服務態度	83	100.0	84.7	12.1	3.3
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	442	100.0	92.5	6.6	0.9
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	99	100.0	96.8	1.1	2.1
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	62	100.0	97.1	2.9	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	38	100.0	96.2	3.8	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	84	100.0	93.0	7.0	0.0
18.臺中所提供「簡訊主動通知汽車定檢」	41	100.0	93.6	0.0	6.4
19.臺中所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	59	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	442	100.0	93.0	5.6	1.3

註：民眾對「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。

表44.民眾對嘉義區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	385	100.0	88.6	8.2	3.2
2.動線安排	385	100.0	92.0	7.8	0.1
3.各項服務設施的便利性	358	100.0	91.6	5.0	3.4
4.民眾等候空間的設計	385	100.0	90.2	8.2	1.6
5.整體環境整潔及綠美化的程度	385	100.0	88.3	11.0	0.7
6.廁所清潔的程度	190	100.0	83.1	13.5	3.4
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	368	100.0	93.4	5.8	0.8
8.窗口人員的服務態度	385	100.0	90.5	9.5	0.0
9.窗口人員服務的專業能力	385	100.0	90.4	5.9	3.7
10.窗口服務等候時間	385	100.0	83.1	16.9	0.0
11.車輛檢驗人員的服務態度	41	100.0	82.3	9.2	8.4
12.駕照考驗人員的服務態度	61	100.0	93.6	1.9	4.4
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	385	100.0	95.3	3.8	0.9
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	103	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	52	100.0	100.0	0.0	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	20	100.0	100.0	0.0	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	69	100.0	93.8	6.2	0.0
18.嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」於車輛檢驗後，列印「車輛檢驗狀況報告表」	20	100.0	100.0	0.0	0.0
19.嘉義所提供「結合嘉義縣18戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」	8	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	385	100.0	93.3	6.2	0.5

註：民眾對「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。

表45.民眾對高雄區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	249	100.0	90.1	6.1	3.8
2.動線安排	249	100.0	94.3	5.0	0.6
3.各項服務設施的便利性	234	100.0	92.9	5.5	1.5
4.民眾等候空間的設計	249	100.0	93.0	6.1	0.9
5.整體環境整潔及綠美化的程度	249	100.0	87.7	11.5	0.8
6.廁所清潔的程度	102	100.0	82.8	14.1	3.0
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	240	100.0	94.1	5.1	0.8
8.窗口人員的服務態度	249	100.0	88.6	10.9	0.5
9.窗口人員服務的專業能力	249	100.0	88.7	8.3	3.0
10.窗口服務等候時間	249	100.0	82.0	17.4	0.6
11.車輛檢驗人員的服務態度	30	100.0	90.1	8.7	1.2
12.駕照考驗人員的服務態度	27	100.0	94.6	2.4	3.0
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	249	100.0	96.8	2.3	0.8
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	66	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	31	100.0	100.0	0.0	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	15	100.0	100.0	0.0	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	53	100.0	96.3	2.2	1.5
18.高雄所提供以手機簡訊提醒民眾多項監理業務之主動服務措施	13	100.0	100.0	0.0	0.0
19.高雄所提供「窗口滿意度調查」服務措施	9	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度		100.0			
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	249	100.0	92.6	6.4	0.9

註：民眾對「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。

表46.民眾對臺北市區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	279	100.0	86.3	8.8	4.9
2.動線安排	279	100.0	90.4	7.0	2.6
3.各項服務設施的便利性	249	100.0	86.6	10.3	3.1
4.民眾等候空間的設計	279	100.0	86.0	10.5	3.5
5.整體環境整潔及綠美化的程度	279	100.0	79.2	16.2	4.6
6.廁所清潔的程度	118	100.0	78.1	20.2	1.8
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	255	100.0	89.9	8.0	2.1
8.窗口人員的服務態度	279	100.0	89.6	8.5	1.9
9.窗口人員服務的專業能力	279	100.0	91.4	3.3	5.3
10.窗口服務等候時間	279	100.0	86.4	12.2	1.4
11.車輛檢驗人員的服務態度	55	100.0	85.1	12.3	2.6
12.駕照考驗人員的服務態度	22	100.0	78.7	14.7	6.6
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	279	100.0	93.9	2.5	3.6
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	73	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	39	100.0	100.0	0.0	0.0
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	28	100.0	99.0	1.0	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	92	100.0	95.8	4.2	0.0
18.臺北市所提供「車輛定檢簡訊通知」	39	100.0	100.0	0.0	0.0
19.臺北市所提供「汽車號牌網路選號」服務	13	100.0	81.6	18.4	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	279	100.0	93.0	6.5	0.5

註：民眾對「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。

表47.民眾對高雄市區監理所(站)各項服務項目滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數	總計	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
洽公環境設施					
1.引導指標	225	100.0	86.2	11.0	2.8
2.動線安排	225	100.0	92.0	7.5	0.5
3.各項服務設施的便利性	208	100.0	90.2	7.9	1.9
4.民眾等候空間的設計	225	100.0	88.7	9.5	1.8
5.整體環境整潔及綠美化的程度	225	100.0	90.7	8.5	0.8
6.廁所清潔的程度	96	100.0	89.2	9.1	1.6
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	212	100.0	93.0	6.2	0.8
8.窗口人員的服務態度	225	100.0	90.4	8.4	1.2
9.窗口人員服務的專業能力	225	100.0	90.0	3.7	6.2
10.窗口服務等候時間	225	100.0	79.7	19.1	1.3
11.車輛檢驗人員的服務態度	22	100.0	91.0	9.0	0.0
12.駕照考驗人員的服務態度	28	100.0	89.2	7.3	3.4
各項便民措施					
13.取消自用汽車、機車及自用拖車定期換發行照	225	100.0	94.8	3.4	1.7
14.汽車燃料使用費約定委託轉帳代繳及到超商補單繳納免收手續費	59	100.0	100.0	0.0	0.0
15.委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款	39	100.0	95.4	1.7	2.9
16.在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更	16	100.0	97.2	2.8	0.0
17.電子公路監理網(www.mvdis.gov.tw)網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務	58	100.0	92.4	7.6	0.0
18.高雄市所結合在地企業及學者，合作成立高雄第一個「安全駕駛教育中心」	225	100.0	79.2	6.2	14.6
19.高雄市所特別規劃「假日門市」	5	100.0	100.0	0.0	0.0
整體服務品質滿意度					
20.民眾對「監理所(站)」整體服務品質滿意度	225	100.0	94.2	4.3	1.5

註：民眾對「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。