



中華民國 101 年 民眾對公路總局監理所(站) 服務品質滿意度調查報告

委託機關：交通部公路總局

受委託機構：蓋洛普徵信股份有限公司

調查日期：中華民國 101 年 7 月 24 日～8 月 24 日

目 錄

內 容	頁 數
圖目錄.....	IV
表目錄.....	VI
附表目錄.....	VIII
提要分析.....	1
第壹章 調查目的與內容.....	7
一、調查緣起與目的.....	7
二、調查內容.....	7
第貳章 調查設計與方法.....	9
一、調查對象.....	9
二、調查範圍.....	9
三、調查方法.....	9
四、調查實施日期與時間.....	10
五、抽樣設計及有效樣本數.....	10
六、事後資料加權處理原則.....	10
第參章 資料分析方法.....	13
一、單題百分比估計及抽樣誤差.....	13
二、交叉分析與獨立性檢定.....	13
三、平均數(Mean).....	14
四、變異數分析(ANOVA).....	14
五、重要度-滿意度模型分析.....	15
六、卡方自動互動檢視法(CHAIID)分析：族群分析.....	15
七、報告數字處理原則.....	16
第肆章 訪問結果與樣本結構.....	17
一、問卷信度檢定.....	17
二、接觸結果.....	18
三、抽樣誤差.....	18
四、樣本結構分析.....	19
第伍章 調查結果分析.....	22
一、監理所(站)各項服務設施或項目單題分析.....	22
(一) 民眾過去一年內是否到過監理所(站)辦事或洽公的經驗.....	22
(二) 民眾過去一年內到過的監理所(站).....	23

(三)	民眾到監理所(站)辦理業務的種類.....	25
(四)	洽辦業務的「引導指標」滿意度.....	28
(五)	洽辦業務的「動線安排」滿意度.....	30
(六)	「各項服務設施的便利性」滿意度.....	32
(七)	「民眾等候空間的設計」滿意度.....	34
(八)	「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度.....	36
(九)	「廁所清潔程度」滿意度.....	38
(十)	「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度.....	40
(十一)	「窗口人員服務態度」滿意度.....	42
(十二)	「窗口人員服務專業能力」滿意度.....	44
(十三)	「窗口服務的等候時間」滿意度.....	46
(十四)	「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度.....	48
(十五)	「駕照考驗人員的服務態度」滿意度.....	50
(十六)	提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」滿意度.....	52
(十七)	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度.....	57
(十八)	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意度.....	62
(十九)	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」滿意度.....	66
(二十)	提供「電子公路監理網」可以透過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.....	70
(二十一)	臺北所提供「848 市區公車(臺北區監理所往返板橋公車站)，便利民眾往來洽公」滿意度.....	74
(二十二)	臺北所提供「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」滿意度.....	75
(二十三)	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」滿意度.....	76
(二十四)	新竹所站提供「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」滿意度.....	77
(二十五)	監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」滿意度.....	78
(二十六)	監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」滿意度.....	79
(二十七)	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」滿意度.....	80
(二十八)	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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」滿意度.....	81
(二十九)	監理單位提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」滿意度.....	82

(三十) 監理單位提供「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滿意度.....	83
(三十一) 監理單位提供「定檢簡訊通知」滿意度.....	84
(三十二) 監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」滿意度.....	85
(三十三) 監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」滿意度.....	86
(三十四) 監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」滿意度.....	87
二、監理所(站)整體服務品質滿意度分析.....	88
三、對監理所(站)服務品質優先改進項目建議.....	95
四、重要度—滿意度模型分析.....	99
五、歷年比較分析.....	102
第陸章 結論與建議	111
附錄 I 調查問卷	137
附錄 II 調查結果統計表	149

圖 目 錄

內 容	頁 數
圖 5-1 民眾過去一年內是否到過監理所(站)辦事或洽公.....	22
圖 5-2 民眾過去一年內到過的監理所(站).....	23
圖 5-3 民眾到監理所(站)辦理業務的種類.....	25
圖 5-4 受訪民眾對洽辦業務的「引導指標」滿意度.....	28
圖 5-5 受訪民眾對洽辦業務的「動線安排」滿意度.....	30
圖 5-6 受訪民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度.....	32
圖 5-7 受訪民眾對「民眾等候空間的設計」滿意度.....	34
圖 5-8 受訪民眾對「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度.....	36
圖 5-9 受訪民眾對「廁所的清潔程度」滿意度.....	38
圖 5-10 受訪民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度.....	40
圖 5-11 受訪民眾對「窗口人員服務態度」滿意度.....	42
圖 5-12 受訪民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度.....	44
圖 5-13 受訪民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度.....	46
圖 5-14 辦理車輛檢驗的受訪民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度.....	48
圖 5-15 辦理駕照考驗的受訪民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度.....	50
圖 5-16 受訪民眾對「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」滿意度.....	53
圖 5-17 受訪民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度.....	58
圖 5-18 受訪民眾對「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意度.....	63
圖 5-19 受訪民眾對「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.....	67
圖 5-20 受訪民眾對「電子公路監理網可以透過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.....	71
圖 5-21 受訪民眾對臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」滿意度.....	74
圖 5-22 受訪民眾對臺北所提供「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」滿意度.....	75
圖 5-23 受訪民眾對新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」滿意度.....	76
圖 5-24 受訪民眾對新竹所站提供「於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率」滿意度.....	77
圖 5-25 受訪民眾對監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」滿意度.....	78

圖 5-26 受訪民眾對監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」滿意度.....	79
圖 5-27 受訪民眾對嘉義所推動「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」滿意度.....	80
圖 5-28 受訪民眾對「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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」滿意度.....	81
圖 5-29 受訪民眾對監理單位「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」滿意度.....	82
圖 5-30 受訪民眾對監理單位提供「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」滿意度.....	83
圖 5-31 受訪民眾對監理單位提供「定檢簡訊通知」滿意度.....	84
圖 5-32 受訪民眾對監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」滿意度..	85
圖 5-33 受訪民眾對監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」滿意度.....	86
圖 5-34 受訪民眾對監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」滿意度.....	87
圖 5-35 受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度.....	89
圖 5-36 不同族群對「整體服務品質」滿意程度趨向.....	91
圖 5-37 受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數.....	93
圖 5-38 受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目.....	97
圖 5-39 重要度—滿意度模型.....	99

表 目 錄

	內 容	頁 數
表 1-1	監理所(站)整體服務品質評價.....	1
表 1-2	「洽公環境設施」面向滿意度.....	2
表 1-3	各區監理所服務設施及項目差異表.....	3
表 1-4	「人員服務態度」面向滿意度.....	4
表 1-5	各區監理所服務中心人員的服務態度差異表.....	4
表 1-6	未來強化服務品質表.....	6
表 1-7	服務品質滿意度評價項目.....	8
表 2-1	公路總局各區監理所涵蓋縣市.....	9
表 2-2	公路總局各區監理所有效樣本數.....	10
表 2-3	101 年 5 月底各監理所(站)管轄縣市之 18 歲及以上民眾人口結構.....	11
表 2-4	101 年 5 月底各監理所(站)管轄縣市之 18 歲及以上民眾與加權後人口結構.....	12
表 3-1	變異數分析表(ANOVA TABLE).....	14
表 4-1	前測結果與正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值.....	17
表 4-2	第一階段電話接觸表.....	18
表 4-3	第二階段追加特定站點樣本表.....	18
表 4-4	成功接觸樣本加權前與加權後之分布.....	19
表 4-5	有效樣本加權前與加權後之分布.....	20
表 4-6	各監理所(站)有效樣本加權前與加權後之分布.....	21
表 4-7	各單題滿意百分比.....	27
表 5-1	監理所(站)整體服務品質評價.....	92
表 5-2	民眾認為監理所(站)應該優先改進的項目其回答人數與百分比.....	98
表 5-3	重要度—滿意度模型優弱勢分析結果.....	100
表 5-4	全體監理所(站)各項服務項目之歷年比較.....	102
表 5-5	臺北區監理所(站)各項服務項目之歷年比.....	104
表 5-6	新竹區監理所(站)各項服務項目之歷年比較.....	105
表 5-7	臺中區監理所(站)各項服務項目之歷年比較.....	107
表 5-8	嘉義區監理所(站)各項服務項目之歷年比較.....	108
表 5-9	高雄區監理所(站)各項服務項目之歷年比較.....	110
表 6-1	依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	112
表 6-2	臺北區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	114

表 6-3	整體監理所(站)與臺北區監理所的滿意百分比對照表.....	115
表 6-4	新竹區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	117
表 6-5	整體監理所與新竹區監理所的百分比對照表.....	118
表 6-6	臺中區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	120
表 6-7	整體監理所與臺中區監理所的百分比對照表.....	121
表 6-8	嘉義區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	123
表 6-9	整體監理所與嘉義區監理所的百分比對照表.....	124
表 6-10	高雄區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	126
表 6-11	整體監理所與高雄區監理所的百分比對照表.....	127
表 6-12	臺北市區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	129
表 6-13	整體監理所與臺北市區監理所的百分比對照表.....	130
表 6-14	高雄市區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目.....	132
表 6-15	整體監理所與高雄市區監理所的百分比對照表.....	133

附表目錄

內 容	頁 數
附表 1. 請問，您過去一年內有沒有到過監理所(站)洽公的經驗？.....	150
附表 2. 請問，您最近去過的是哪一個監理站？.....	151
附表 3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？.....	154
附表 4. 請問，您對洽辦業務的對監理所(站)「引導指標」滿不滿意？.....	160
附表 5. 請問，您對洽辦業務的對監理所(站)監理所的「動線安排」滿不滿意？.....	162
附表 6. 請問，您對監理站提供「各項服務設施的便利性」滿不滿意？.....	164
附表 7. 請問，您對監理所(站)提供民眾對監理所「民眾等候空間的設計」滿不滿意？.....	166
附表 8. 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？.....	168
附表 9. 請問，您對監理所(站)內「廁所清潔程度」滿不滿意？.....	170
附表 10. 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？.....	172
附表 11. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？.....	174
附表 12. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務專業能力」滿不滿意？.....	176
附表 13. 請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？.....	178
附表 14. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員服務態度」滿不滿意？.....	180
附表 15. 請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員服務態度」滿不滿意？.....	182
附表 16. 您是否知道監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？.....	184
附表 16-1. 您是否使用過監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？.....	186
附表 16-2. 您對監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的滿意度？.....	188
附表 16-3. 您對未來使用監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的可能性？.....	190
附表 17. 您是否知道監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？.....	192
附表 17-1. 您是否使用過監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？.....	194
附表 17-2. 您對監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』的滿意度？.....	196
附表 17-3. 您對未來考慮監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』可能性？.....	198
附表 18. 您是否知道監理所(站)有提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？.....	200
附表 18-1. 您是否使用過監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？.....	202
附表 18-2. 您對監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』的滿意度？.....	204
附表 18-3. 您對未來使用監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』可能性？.....	206
附表 19. 您是否知道監理所提供『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』？.....	208
附表 19-1. 您是否使用監理所提供『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』？.....	210
附表 19-2. 您對「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？.....	212
附表 19-3. 您對未來考慮使用「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」可能性？.....	214
附表 20. 您是否知道監理所(站)有提供『電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務』？.....	216
附表 20-1. 您是否使用過「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」的服務？.....	218
附表 20-2. 您對「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」滿意度？.....	220

附表 20-3. 您對未來考慮使用「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」可能性？.....	222
附表 21. 請問，您是否知道臺北所有提供『848 市區公車，便利民眾往來洽公』？.....	224
附表 21-1. 請問，您是否使用過臺北所有提供『848 市區公車，便利民眾往來洽公』？.....	225
附表 21-2. 您對臺北所有提供『848 市區公車，便利民眾往來洽公』滿意度？.....	226
附表 21-3. 您對未來考慮使用臺北所有提供『848 市區公車，便利民眾往來洽公』可能性？.....	227
附表 22. 您是否知道臺北所提供『汽車號牌網路選號』？.....	228
附表 22-1. 請問，您是否使用臺北所提供『汽車號牌網路選號』？.....	229
附表 22-2. 請問，您對臺北所提供『汽車號牌網路選號』滿意度？.....	230
附表 22-3. 請問，您對未來考慮使用臺北所提供『汽車號牌網路選號』可能性？.....	231
附表 23. 您是否知道新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』？.....	232
附表 23-1. 您是否使用過新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』？.....	233
附表 23-2. 您對新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』滿意度？.....	234
附表 23-3. 您對未來考慮使用新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』可能性？.....	235
附表 24. 您是否知道新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』？.....	236
附表 24-1. 您是否使用過新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』？.....	237
附表 24-2. 您對新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』滿意度？.....	238
附表 24-3. 您對未來考慮使用新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』可能性？.....	239
附表 25. 您是否知道監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』？.....	240
附表 25-1. 您是否使用過監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』？.....	241
附表 25-2. 您對監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』滿意度？.....	242
附表 25-3. 您對未來考慮使用監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』可能性？.....	243
附表 26. 您是否知道監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」？.....	244
附表 26-1. 您是否使用過監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』？.....	245
附表 26-2. 您對監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』滿意度？.....	246
附表 26-3. 您對未來考慮使用監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』可能性？.....	247
附表 27. 您是否知道嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」？.....	248
附表 27-1. 您是否使用過嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」？.....	249
附表 27-2. 您對嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」滿意度？.....	250
附表 27-3. 您對未來考慮使用嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」可能性？.....	251
附表 28. 您是否知道嘉義所提供「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」？.....	252
附表 28-1. 您是否使用過嘉義所提供「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」？.....	253
附表 28-2. 您對嘉義所「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」滿意度？.....	254
附表 28-3. 您對未來考慮使用嘉義所「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」可能性？.....	255
附表 29. 您是否知道監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務？.....	256
附表 29-1. 您是否使用過監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務？.....	257
附表 29-2. 您對監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務的滿意度？.....	258
附表 29-3. 請問，您對未來考慮使用監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務的可能性？.....	259
附表 30. 您是否知道監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施？.....	260
附表 30-1. 您是否使用過監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施？.....	261
附表 30-2. 您對監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施滿意度？.....	262
附表 30-3. 您對未來考慮使用監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施可能性？.....	263

附表 31.	請問您是否知道監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施？.....	264
附表 31-1.	您是否使用過監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施？.....	265
附表 31-2.	您對監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施滿意度？.....	266
附表 31-3.	您對未來考慮使用監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施可能性？.....	267
附表 32.	您是否知道監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施？.....	268
附表 32-1.	您是否使用過監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施？.....	269
附表 32-2.	您對監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施滿意度？.....	270
附表 32-3.	您對未來考慮使用監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施可能性？.....	271
附表 33.	您是否知道監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』？.....	272
附表 33-1.	您是否使用過監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』？.....	273
附表 33-2.	您對監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』滿意度？.....	274
附表 33-3.	您對未來考慮使用監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』可能性？.....	275
附表 34.	您是否知道監理單位提供『假日機車考照』？.....	276
附表 34-1.	您是否使用過監理單位提供『假日機車考照』？.....	277
附表 34-2.	您對監理單位提供『假日機車考照』滿意度？.....	278
附表 34-3.	請問，您對未來考慮使用監理單位提供『假日機車考照』？.....	279
附表 35.	請問您對監理所（站）的「整體服務品質」的滿意度？.....	280
附表 36.	整體服務品質評分分配.....	282
附表 36-1.	民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數.....	284
附表 37.	民眾認為監理所應該優先改進的項目.....	286
附表 38.	民眾對監理所(站)各服務品質項目之滿意度.....	292

提要分析

本調查的目的，為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，提供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)調查方式，進行民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查。

電訪結果成功接觸樣本(以住宅電話用戶內年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象)共 13,631 人，其中有效樣本(過去 1 年內曾到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公，且年齡為 18 歲及以上的民眾)共 2,712 人。有效樣本 2,712 人中，「臺北區監理所」398 人、「新竹區監理所」359 人、「臺中區監理所」376 人、「嘉義區監理所」399 人、「高雄區監理所」409 人、「臺北市區監理所」395 人及「高雄市區監理所」376 人，為使樣本百分比符合母體百分比特性，本調查針對受訪民眾之性別、年齡及縣市別等特徵進行加權調整，加權值參考自內政部網站所提供之 101 年 5 月底 18 歲及以上民眾之資料。其滿意度調查結果分析如下：

一、 監理所(站)整體服務品質評價分析

(詳見附錄 II 附表 35~附表 36-1, P. 280~P. 285)

全體受訪民眾中，對公路總局監理所(站)服務品質有 95.5% 的受訪民眾表示滿意(非常滿意：22.6%；還算滿意：61.3%；尚可：11.7%)；僅有 4.5% 的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.2%；非常不滿意：1.2%)。整體評價平均分數為 83.7 分，根據 ANOVA 分析結果發現，臺中區監理所(85.0 分)在七個區的整體評價平均分數間，顯著較高。

表 1-1 監理所(站)整體服務品質評價

年度	整體	台北區 監理所	新竹區 監理所	台中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	台北市區 監理所	高雄市區 監理所
100 年	83.2	83.2	83.0	83.2	83.0	83.9	—	—
101 年	83.7	83.4	83.6	85.0	83.1	83.2	83.8	83.0

說明：「—」代表去年無此數據。

二、 監理所(站)各項服務設施或項目單題分析

(詳見附錄 II 附表 4, P. 160~P. 161)

在整體的 31 項服務設施或項目，可分成「洽公環境設施」、「人員服務態度」、「便民措施」等三大面向。

(一)、 「洽公環境設施」面向

評估「洽公環境設施」面向的 6 項服務設施或項目中，以洽辦業務的「動線安排」(91.2%) 滿意百分比最高，其次為洽辦業務的「引導指標」(89.4%)、「民眾等候空間的設計」(87.3%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(82.7%)、「各項服務設施的便利性」(75.6%) 均在七成五到九成二之間，滿意百分比低為「廁所清潔程度」(34.5%)。其中，「各項服務設施的便利性」不知道(無使用/體驗過)，有 19.9%，不滿意有僅 4.5%；「民眾等候空間的設計」的不知道(無使用/體驗過)有 3.2%，不滿意僅 9.5%；「廁所清潔程度」不知道(無使用/體驗過)有 61.5%，不滿意僅 4.0%。

表 1-2 「洽公環境設施」面向滿意度

單位：%

	引導 指標	動線 安排	各項服 務設施 便利性		民眾等 候空間		整潔及綠 美化	廁所清 潔程度	
			排除 不知道		排除 不知道			排除 不知道	
滿意 百分比	89.4	91.2	75.6	94.4	87.3	90.2	82.7	34.5	89.6

說明：本次調查，選項「不知道」包含無使用體驗過。

根據卡方檢定結果發現，各區監理所有顯著差異的服務設施或項目分述如下：

- 洽辦業務的「動線安排」，各區監理所的滿意百分比排序為：嘉義區監理所(93.3%)、臺中區監理所(93.1%)、高雄區監理所(92.1%)、臺北區監理所(91.6%)、臺北市區監理所(91.5%)、高雄市區監理所(89.8%)、新竹區監理所(87.3%)。
- 「各項服務設施的便利性」，各區監理所的滿意百分比排序為：嘉義區監理所(80.5%)、高雄區監理所(79.2%)、臺北區監理所(77.3%)、臺中區監理所(76.4%)、高雄市區監理所(72.7%)、新竹區監理所(71.2%)、臺北市區監理所(70.8%)；各區不知道(無使用/體驗過)的比例在 14.5%~24.0%，不滿意的比例僅 3.0%~6.4%。

3. 「民眾等候空間的設計」,各區監理所的滿意百分比排序為:臺中區監理所(91.7%)、高雄區監理所(89.6%)、臺北市區監理所(88.1%)、嘉義區監理所(86.6%)、高雄市區監理所(85.9%)、新竹區監理所(85.5%)、臺北區監理所(85.0%);各區不知道(無使用/體驗過)的比例在1.5%~4.5%,不滿意的比例僅4.9%~12.9%。
4. 「整體環境整潔及綠美化的程度」,各區監理所的滿意百分比排序為:高雄市區監理所(88.2%)、嘉義區監理所(85.9%)、高雄區監理所(85.6%)、臺北市區監理所(85.1%)、臺中區監理所(84.2%)、臺北區監理所(81.6%)、新竹區監理所(75.4%)。
5. 「廁所清潔程度」,各區監理所的滿意百分比排序為:高雄市區監理所(40.2%)、新竹區監理所(38.0%)、高雄區監理所(37.8%)、臺中區監理所(37.2%)、臺北市區監理所(35.6%)、嘉義區監理所(35.4%)、臺北區監理所(25.4%);各區不知道(無使用/體驗過)的比例在56.3%~70.9%,不滿意的比例僅2.4%~5.8%。

表 1-3 各區監理所服務設施及項目差異表

動線安排		各項服務設施 便利性		民眾等候空間		整潔及綠美化		廁所清潔程度	
嘉義區 監理所	93.3%	嘉義區 監理所	80.5%	臺中區 監理所	91.7%	高雄市區 監理所	88.2%	高雄市區 監理所	40.2%
臺中區 監理所	93.1%	高雄區 監理所	79.2%	高雄區 監理所	89.6%	嘉義區 監理所	85.9%	新竹區 監理所	38.0%
高雄區 監理所	92.1%	臺北區 監理所	77.3%	臺北市區 監理所	88.1%	高雄區 監理所	85.6%	高雄區 監理所	37.8%
臺北區 監理所	91.6%	臺中區 監理所	76.4%	嘉義區 監理所	86.6%	臺北市區 監理所	85.1%	臺中區 監理所	37.2%
臺北市區 監理所	91.5%	高雄市區 監理所	72.7%	高雄市區 監理所	85.9%	臺中區 監理所	84.2%	臺北市區 監理所	35.6%
高雄市區 監理所	89.8%	新竹區 監理所	71.2%	新竹區 監理所	85.5%	臺北區 監理所	81.6%	嘉義區 監理所	35.4%
新竹區 監理所	87.3%	臺北市區 監理所	70.8%	臺北區 監理所	85.0%	新竹區 監理所	75.4%	臺北區 監理所	25.4%

(二)、「人員服務態度」面向

評估「人員服務態度」面向的 6 項服務設施或項目中，以「駕照考驗人員的服務態度」(90.4%)滿意百分比最高，其次為「窗口人員服務態度」(90.2%)、「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」(88.4%)、「窗口服務的等候時間」(83.0%)、「窗口人員服務專業能力」(82.7%)，均在八成二到九成之間，滿意百分比比較低為「車輛檢驗人員的服務態度」(73.9%)；其中，「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」不知道(無使用/體驗過)的比例為 7.9%，不滿意的比例僅 3.8%。

表 1-4 「人員服務態度」面向滿意度

單位：%

	服務中心、志工及巡迴人員的服務態度		窗口人員服務態度	窗口人員服務專業能力	窗口服務的等候時間	車輛檢驗人員的服務態度	駕照考驗人員的服務態度
		排除不知道					
滿意百分比	88.4	95.9	90.2	82.7	83.0	73.9	90.4

說明：本次調查，選項「不知道」包含無使用體驗過。

根據卡方檢定結果發現，只有「服務中心(服務臺)人員的服務態度」指標在各區監理所所有顯著差異，其各區監理所滿意度分述如下：

「服務中心(服務臺)人員的服務態度」，各區監理所的滿意百分比排序為：高雄區監理所(90.6%)、新竹區監理所(90.2%)、臺北區監理所(89.1%)、高雄市區監理所(88.0%)、嘉義區監理所(87.9%)、臺中區監理所(86.9%)、臺北市區監理所(84.7%)；各區不知道(無使用/體驗過)的比例在 4.2%~10.3%，不滿意的比例為 2.1%~5.6%。

表 1-5 各區監理所服務中心人員的服務態度差異表

監理所	服務中心人員的服務態度
高雄區監理所	90.6%
新竹區監理所	90.2%
臺北區監理所	89.1%
高雄市區監理所	88.0%
嘉義區監理所	87.9%
臺中區監理所	86.9%
臺北市區監理所	84.7%

(三)、「便民措施」面向

評估「便民措施」面向的 19 項服務設施或項目，其中針對全體受訪民眾的便民措施有五項，其滿意度依序為提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」(85.0%)、提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」(83.9%)、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」(81.8%)、「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(80.5%)、提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」(79.2%)；其他針對各監理所的便民措施滿意度分述如下：

1. 針對臺北區監理所的便民措施的滿意百分比排序：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(79.9%)及提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」(51.2%)。
2. 針對新竹區監理所的便民措施的滿意百分比排序：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(88.0%)及新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢(81.1%)。
3. 針對臺中區監理所的便民措施的滿意百分比排序：提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間(96.5%)及提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(95.8%)。
4. 針對嘉義區監理所的便民措施的滿意百分比排序：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(75.2%)及提供「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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」(68.7%)。
5. 針對高雄區監理所的便民措施的滿意百分比排序：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、駕、行照換發等多項監理業務之主動」(80.1%)及提供「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(72.2%)。
6. 針對臺北市區監理所的便民措施的滿意百分比排序：提供「定檢簡訊通知」(93.6%)及話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務(83.2%)。
7. 針對高雄市區監理所的便民措施的滿意百分比排序：提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務(76.3%)及提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利(72.5%)。

三、監理所(站)服務品質優弱勢分析

透過重要度—滿意度分析模型發現，31 項服務設施或項目中，屬於主要服務品質優勢指標的有 2 項；沒有屬於優先改進服務品質指標；次要改進服務品質則有 5 項，分別為臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」、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、「廁所清潔程度」、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（如換發行照、駕照、違規裁罰繳款）」以及提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利。只要提高水準，可讓民眾感受滿意的比例提升。

表 1-6 未來強化服務品質表

主要優勢品質優勢	次要服務品質優勢	次要改進服務品質	優先改進服務品質
1.窗口人員服務態度 2.窗口服務的等候時間	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間、提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢、提供「定檢簡訊通知」、洽辦業務的「動線安排」、駕照考驗人員的服務態度等 23 項	1.臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」 2.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 3.廁所清潔程度 4.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（如換發行照、駕照、違規裁罰繳款）」 5.提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利	無

第壹章 調查目的與內容

一、 調查緣起與目的

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

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

交通部公路總局為有效管理各監理所(站)的服務品質，已持續多年委託專業機構，定期以量化研究方式，調查前往各監理所(站)民眾對各項服務品質的評估意見。為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，採用電話訪問調查方式，進行民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查。

二、 調查內容

本調查內容主要從洽公環境設施、人員服務態度及便民措施，瞭解民眾至各監理所(站)洽公經驗的各項滿意度評價，並進一步對監理所(站)整體滿意度進行評價，再針對未來改進建議，請受訪民眾提出看法，同時也調查受訪民眾洽公辦理的業務及受訪民眾的基本資料。

(詳見附錄 I 調查問卷, P. 137)

表 1-7：服務品質滿意度評價項目

面向	滿意度評價項目
洽公環境設施	1) 洽辦業務的「引導指標」
	2) 洽辦業務的「動線安排」
	3) 各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應)的便利性
	4) 民眾等候空間的設計
	5) 整體環境整潔及綠美化的程度
	6) 廁所清潔程度
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
	8) 窗口人員服務態度
	9) 窗口人員服務專業能力
	10) 窗口服務的等候時間
	11) 車輛檢驗人員的服務態度
	12) 駕照考驗人員的服務態度
便民措施	13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」
	14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」
	15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」
	16) 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」
	17) 提供「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)及申辦監理業務的服務
	18) 臺北區監理所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」
	19) 臺北區監理所提供「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
	20) 新竹區監理所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢
	21) 新竹區監理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
	22) 臺中區監理所提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」
	23) 臺中區監理所提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間
	24) 嘉義區監理所推動「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
	25) 嘉義區監理所提供「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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」
	26) 高雄區監理所提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動」
	27) 高雄區監理所提供「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
	28) 臺北市區監理所提供「定檢簡訊通知」
	29) 臺北市區監理所話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務
	30) 高雄市區監理所提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利
	31) 高雄市區監理所提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務
整體評價	民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度
	民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數
	民眾認為監理所(站)應該優先改進的項目

第貳章 調查設計與方法

一、 調查對象

1. 接觸成功樣本：以住宅電話用戶內年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象。
2. 有效樣本：接觸成功樣本中，過去 1 年內曾去過監理所(站)辦事或洽公且年滿 18 歲及以上的民眾。

二、 調查範圍

以臺灣 21 縣市家用電話之住宅用戶為調查範圍。樣本區域分布如下表：

表 2-1：公路總局各區監理所涵蓋縣市

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、新竹縣、新竹市及苗栗縣
臺中區監理所	臺中所(大肚區)、臺中市站(北屯區)、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(嘉義縣)、嘉義市站、麻豆站、臺南站、新營站、雲林站、東勢分站	雲林縣、嘉義縣、嘉義市及臺南市
高雄區監理所	高雄所(鳳山)、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、金門、連江)	臺北市區監理所(原位於八德路的臺北市監理處)、士林站(原北區分處)、金門站、連江站	臺北市、金門縣及連江縣
高雄市區監理所(原高雄市)	高雄市區監理所(原位於楠梓區德民路的高雄市監理處)、苓雅站(原南區分處)	高雄市(改制前高雄市所涵蓋鄉鎮市)

三、 調查方法

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

電訪執行過程中，由專職督導全程透過 MISS 系統，進行監聽／監看訪員之訪問，並利用數位電話錄音系統，進行全面錄音，以確保電訪專案執行品質。

四、 調查實施日期與時間

正式電話訪問執行日期為 100 年 7 月 24 日(週二)至 100 年 8 月 24 日(週五)。週一至週五執行時間為晚上 18:30~22:00，週六／週日則分為三個執行時間，分別是上午：10:00~12:00、下午：13:30~17:30、晚上：18:30~22:00。

五、 抽樣設計及有效樣本數

本調查採分層隨機抽樣法，從【GMRC MISS CATI 101 年度臺灣地區住宅電話號碼簿資料庫】中抽取預計成功接觸樣本數 8 倍的電話號碼數，做為本計畫電話訪問之樣本。將交通部各監理所轄縣市分成 7 個副母體，各副母體則根據所涵蓋縣市的 18 歲及以上人口比例分配，設定預計成功接觸樣本數 8 倍的電話號碼數，期望在符合母體比例下，完成 2,500 份過去 1 年內曾去過公路總局管轄監理所(站)洽公之有效樣本，同時滿足各有效樣本至少 350 人(將涵蓋各監理所(站))。(調查結果總計成功訪問 2,712 份有效樣本)

表 2-2：公路總局各區監理所有效樣本數

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
第一階段 樣本數(人)	363	359	355	352	357	358	376	2,520
第二階段 樣本數(人)	35 (花蓮 站、玉 里分站)	--	21 (埔里分 站)	47 (嘉義所 (嘉義 縣)、新 營站、 東勢分 站)	52 (旗山 站、澎 湖站、 恆春分 站)	37 (金門站、 連江站)	--	192
總計	398	359	376	399	409	395	376	2,712

六、 事後資料加權處理原則

由於公路總局管轄監理所(站)洽公母體結構未知，為使調查結果能反應真實狀況，調查結束後，將依內政部網站提供之五月人口結構進行全體樣本(不論其是否有在公路總局管轄監理所(站)洽公)之性別、年齡、居住縣市結構進行事後分層加權。使調查之樣本結構與母群結構完全近似，調查樣本具代表性，能夠反映母體結構。

表 2-3：101 年 5 月底各監理所(站)管轄縣市之 18 歲及以上民眾人口結構

項目別		人口數(人)	百分比(%)	
全體		18,820,723	100.0%	
性別	男性	9,341,468	49.6%	
	女性	9,479,255	50.4%	
年齡	18~未滿 30 歲	3,999,073	21.2%	
	30~未滿 40 歲	3,880,993	20.6%	
	40~未滿 50 歲	3,725,144	19.8%	
	50~未滿 60 歲	3,435,620	18.3%	
	60 歲及以上	3,779,893	20.1%	
各區 監理所 管轄 縣市別	臺北區 監理所	新北市	3,203,822	17.0%
		基隆市	313,148	1.7%
		宜蘭縣	372,745	2.0%
		花蓮縣	274,108	1.5%
	新竹區 監理所	桃園縣	1,577,894	8.4%
		新竹縣	402,221	2.1%
		新竹市	325,734	1.7%
		苗栗縣	454,348	2.4%
	臺中區 監理所	臺中市	2,111,638	11.2%
		彰化縣	1,044,553	5.6%
		南投縣	427,240	2.3%
	嘉義區 監理所	雲林縣	581,452	3.1%
		嘉義縣	445,541	2.4%
		嘉義市	214,217	1.1%
		臺南市	1,541,221	8.2%
	高雄區 監理所	屏東縣	709,059	3.8%
		臺東縣	185,056	1.0%
		澎湖縣	81,631	0.4%
		高雄市 (改制前高雄縣 所涵蓋鄉鎮市)	2,274,468	12.1%
	高雄市區 監理所 (原高雄市) 所涵蓋鄉鎮市)			
臺北市區 監理所(臺 北市、金 門、連江)	臺北市	2,181,081	11.6%	
	金門縣	91,211	0.5%	
	連江縣	8,335	0.0%	

資料來源：內政部

每一筆資料都乘以調整權數， $W_j = \frac{N_j}{N} / \frac{n_j}{n'}$ ， $\frac{N_j}{N}$ 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。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如下表 2-4 所示：

表 2-4：101 年 5 月底各監理所(站)管轄縣市之 18 歲及以上民眾與加權後人口結構

項目別		母體數		加權後樣本數		
		人口數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)	
全體		18,820,723	100.0%	13,658	100.0%	
性別	男性	9,341,468	49.6%	6,909	50.6	
	女性	9,479,255	50.4%	6,749	49.4	
年齡	18~未滿 30 歲	3,999,073	21.2%	2,891	21.1%	
	30~未滿 40 歲	3,880,993	20.6%	2,825	20.7%	
	40~未滿 50 歲	3,725,144	19.8%	2,754	20.2%	
	50~未滿 60 歲	3,435,620	18.3%	2,445	17.9%	
	60 歲及以上	3,779,893	20.1%	2,742	20.1%	
各區 監理所 管轄 縣市別	臺北區 監理所	新北市	3,203,822	17.0%	2,340	17.1%
		基隆市	313,148	1.7%	226	1.7%
		宜蘭縣	372,745	2.0%	253	1.9%
		花蓮縣	274,108	1.5%	198	1.4%
	新竹區 監理所	桃園縣	1,577,894	8.4%	1,170	8.6%
		新竹縣	402,221	2.1%	301	2.2%
		新竹市	325,734	1.7%	234	1.7%
		苗栗縣	454,348	2.4%	320	2.3%
	臺中區 監理所	臺中市	2,111,638	11.2%	1,528	11.2%
		彰化縣	1,044,553	5.6%	775	5.7%
		南投縣	427,240	2.3%	298	2.2%
	嘉義區 監理所	雲林縣	581,452	3.1%	425	3.1%
		嘉義縣	445,541	2.4%	322	2.4%
		嘉義市	214,217	1.1%	157	1.2%
		臺南市	1,541,221	8.2%	1,150	8.4%
	高雄區 監理所	屏東縣	709,059	3.8%	521	3.8%
		臺東縣	185,056	1.0%	126	0.9%
		澎湖縣	81,631	0.4%	63	0.5%
		高雄市 (改制前高雄縣 所涵蓋鄉鎮市)	2,274,468	12.1%	1,661	12.2%
	高雄市區 監理所 (原高雄市)	高雄市 (改制前高雄市 所涵蓋鄉鎮市)				
	臺北市區 監理所(臺北市、金門、連江)	臺北市	2,181,081	11.6%	1,517	11.1%
金門縣		91,211	0.5%	64	0.5%	
連江縣		8,335	0.0%	6	0.0%	

第參章 資料分析方法

一、 單題百分比估計及抽樣誤差

(一)、單題百分比估計：透過單題百分比分析瞭解整體民眾及各縣市民眾的整體看法。其中，本文所呈現的滿意百分比為非常滿意及還算滿意之加總，不滿意百分比為不太滿意及非常不滿意之加總。

(二)、抽樣誤差：如果設 p 為本調查之全體對象的某一特徵的比例值， \hat{p} 為其估計值， d 為抽樣誤差，若要求 $p(|\hat{p} - p| \leq d) \geq 1 - \alpha$ ，則在所抽出之 n 個樣本及給定信賴水準為 95% (即 $\alpha = 0.05$) 下，以 \hat{p} 估計 p 之最大可能抽樣誤差值的公式為

$$d = Z_{\alpha/2} \cdot \sigma_{\hat{p}} = Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

因給定信賴水準為 95% 下，所以 $Z_{0.05/2} = 1.96$ ， $p = 0.5$ 時， $p(1-p)$ 為最大值，則此時之最大可能抽樣誤差值為 $d = \pm 1.96 / 2\sqrt{n}$ 。

二、 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、教育程度及居住縣市)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，並使用卡方檢定(Chi-square test)，檢驗變項之間的關聯性。

卡方檢定是可用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此的獨立性，在 95% 的信賴水準下，若卡方統計量(χ^2)的 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；如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 25% 的 Cell 期望值少於 5 時，即表示資料分類不適用卡方檢定。卡方統計量的計算公式如下：

$$\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

(r ：交叉表橫列個數， c ：直行個數， O_{ij} ：樣本觀察次數， E_{ij} ：估計的理論次數)。

三、 平均數(Mean)

監理所(站)服務品質滿意度評價，將以 0~100 分來測量滿意程度，分數愈高表示受訪者愈滿意。在訪問過程中提示受訪者，非常滿意為 90~100 分、滿意為 80~89 分、尚可為 70~79 分、不滿意為 60~69 分及非常不滿意為 59 分以下，若受訪者實際評分分數與滿意度程度不符，立即向受訪者確認此不一致的結果是否需要修改為一致。以此平均數瞭解民眾對於監理所(站)服務品質滿意度評價高低。其計算公式為：

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n X_k$$

四、 變異數分析(ANOVA)

連續變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，例如教育程度或年齡對於監理站服務品質滿意度評價的關係。

單因子變異數分析，係建立於四個假設之上，第一，自變項對依變項的影響效果是固定的；第二，每個分組資料皆為常態分布；第三，每個分組資料，具變異數齊一性質(Homogeneity)；第四，抽樣方法是隨機的。首先計算出因分組而發生的資料變異數，通常以 MSF 稱之(Mean squares due to factor)；接著計算出各資料組本身的變異數，通常以 MSE 稱之(Mean squares due to random error)，再以前者除以後者，得出 F 檢定統計量，檢驗分組因子是否能夠解釋資料群、或者確認各分組的平均數是否有異。ANOVA 模型的資料是來自 k 個母體中每個母體的簡單隨機樣本，而由第 i 個母體抽出 ni 個觀察值 X1i、X2i、...Xnii。其中 j=1~ni，i=1~k。公式如下：

$$SSTO = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X})^2, SSTR = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_i - \bar{X})^2, SSE = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2$$

表 3-1：變異數分析表(ANOVA TABLE)

變異來源	平方和	自由度	均方和	F 值及決策
處理	SSTR	k-1	$MSTR = \frac{SSTR}{k-1}$	$F = \frac{MSTR}{MSE}$
誤差	SSE	N-k	$MSE = \frac{SSE}{N-k}$	
總和	SSTO	N-1		

若 $F > F_{\alpha}(k-1, N-k)$ 則拒絕 H_0 ，因子處理效果顯著 (μ_i 不全相等)，
若 $F < F_{\alpha}(k-1, N-k)$ 則不拒絕 H_0 ，因子處理效果不顯著 (μ_i 全相等)。

五、重要度—滿意度模型分析

有多項研究證實，經由 Statistical Methods 獲得的重要度數值為重要度—滿意度分析模型中的重要度數據，更符合受訪群眾的真實評價。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分數的影響，以迴歸所取得之 β 值，做為重要度—滿意度模型圖指標重要度之依據；並採用各項服務品質表現指標滿意度的滿意百分比，做為重要度—滿意度模型圖滿意度之依據，以此 2 種數值，呈現各項服務品質表現指標的落點。

本研究分析報告依照此原理所建構之重要度—滿意度模型，進行分析其影響整體服務品質滿意度分數之意義，並根據各服務指標座標點，在 X 軸(對整體服務品質滿意度分數的影響力)的相對強弱，及 Y 軸(滿意比例)的相對高低，定義優弱勢分析所包含之四個象限。則四個象限於優弱勢分析中之定義分別說明如下：

1. 第一象限(主要服務品質優勢)：落於第一象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務品質滿意度分數之影響力(X 軸)相對較強，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較高，屬於主要服務品質優勢。
2. 第二象限(次要服務品質優勢)：落於第二象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務品質滿意度分數之影響力(X 軸)相對較弱，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較高，屬於次要服務品質優勢。
3. 第三象限(次要改進服務品質)：落於第三象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務品質滿意度分數之影響力(X 軸)相對較弱，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較低，屬於次要改進服務品質。
4. 第四象限(優先改進服務品質)：落於第四象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務品質滿意度分數之影響力(X 軸)相對較強，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較低，屬於優先改進服務品質。

六、卡方自動互動檢視法(CHAIID)分析：族群分析

CHAIID 分析主要功能是找出所有可能影響反應變數的解釋變數之間的互動。因為我們常只想知道反應變數與解釋變數間的相關關係，而忽略解釋變數間也可能存在著互動關係。繪出樹狀圖就能夠找出最能解釋反應變數變化的解釋變數，同時能找出所有可能影響反應變數的解釋變數之間的互動關係。

CHAID 先選擇一個反應變數作為母群體，然後對每一個解釋變數的類別水準進行成對的合併然後再分割，目的是為了求得各解釋變數類別水準的最少分群數目，一但分群的數目確定之後，CHAID 可以以顯著性最大的解釋變數將原始的樣本予以分割成若干小群體。而每一個小群體又可以視為一個母群體再依同樣的方式繼續分割下去，直到分群結果無顯著的差異或分群的樣本過小時而停止。

每一樹狀層所做的卡方分析，如果不具備統計上的顯著性及樣本數，便不會往下層繼續分析，在樹狀圖的層層分析會產生所謂的族群區隔，而這些族群所落的層級，可能會處於不同的層級，進而預測或解釋那些族群是真正有所貢獻。

七、 報告數字處理原則

本報告中附錄 II 調查結果統計表，均呈現小數點後 2 位的數值；報告中如有滿意度/不滿意度等資料相加之數值呈現，是以附錄 II 調查結果統計表中，各項目之原始數值小數點 2 位進行相加後，再進位到第 1 位的方式計算，報告內文中的數字一律採用小數點後 1 位的方式呈現。

由於上述滿意度/不滿意度等資料相加之數值計算及報告內文數字的呈現方式，所以部分圖表中滿意度/不滿意度之數值，可能出現不等於報告內文中「非常滿意」+「滿意」或「不滿意」+「非常不滿意」的情形，係因四捨五入所致。

舉例說明如下：

1. 「整體環境整潔及綠美化的程度」表示「非常滿意」的比例為 10.84%，報告內文呈現為 10.8%
2. 「整體環境整潔及綠美化的程度」表示「滿意」的比例為 71.82%，報告內文呈現為 71.8%
3. 「整體環境整潔及綠美化的程度」之「滿意度」
=非常滿意%+滿意%
=10.84%+71.82% =82.66%
4. 報告內文「滿意度」呈現為 82.7%
5. 報告內文呈現之「非常滿意」+「滿意」
=10.8%+71.8% =82.6%
6. 報告內文「滿意度」呈現數值 82.7%，不等於「非常滿意」與「滿意」呈現數值加總 82.6%

第肆章 訪問結果與樣本結構

一、問卷信度檢定

以下針對前測調查結果(有效樣本數共 30 份)及正式調查結果資料進行信度分析，以做為未來修正問卷中各量表的題目依據。

(一)、整體信度：以 Cronbach's α 檢定結果可發現，前測結果及正式調查結果所得的信度係數分別為 0.855 及 0.802，大於可接受值 0.7，表示此量表非常良好。

表 4-1：前測結果與正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值

項目別	前測結果		正式調查結果	
	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
Q4_「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」	0.489	0.847	0.489	0.785
Q5_「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)」	0.622	0.839	0.516	0.783
Q6_「各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應)的便利性」	0.547	0.844	0.484	0.785
Q7_「民眾等候空間的設計」	0.672	0.835	0.462	0.787
Q8_「整體環境整潔及綠美化的程度」	0.636	0.838	0.409	0.791
Q9_ 廁所清潔程度	0.525	0.846	0.237	0.802
Q10_「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」	0.420	0.850	0.479	0.786
Q11_「窗口人員服務態度」	0.433	0.850	0.562	0.778
Q12_「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	0.449	0.848	0.486	0.785
Q13_「窗口服務的等候時間」	0.523	0.845	0.401	0.793
Q16_「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	0.728	0.832	0.268	0.799
Q17_「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的加值服務	0.429	0.850	0.205	0.803
Q18_「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的便民措施	0.253	0.858	0.223	0.801
Q19_「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」	0.242	0.856	0.192	0.802
Q20_「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)及申辦監理業務的服務	0.195	0.859	0.255	0.800
Q35_「整體服務品質」	0.493	0.846	0.608	0.775
Cronbach's Alpha 值		0.855		0.802

(二)、問卷效度分析

1. 本公司兩位資深分析師，根據問卷調查項目設計原則及指標，進行問卷效度分析。
2. 本公司計畫主持人、協同主持人與資深顧問，根據問卷調查項目設計原則及指標，進行問卷效度分析。
3. 本公司計畫主持人與協同主持人，匯總上述分析結果，提供交通部公路總局問卷修正的建議。

二、 接觸結果

本調查電話訪問接觸樣本在第一階段共撥出 104,482 個電話號碼，訪問結果共分為六大類，詳細接觸情形如下表所示：

表 4-2：第一階段電話接觸表

電訪接觸結果		接觸樣本數	百分比(%)
成功接觸樣本	過去 1 年內沒去過監理所	10,919	10.5
	有效樣本	2,520	2.4
沒有接通		72,665	69.5
不符訪問條件		5,570	5.3
接電話者拒訪		12,347	11.8
非合格受訪者拒訪		3	0.0
合格受訪者拒訪		458	0.4
全體總計		104,482	100.0

第二階段為追加第一階段監理所樣本不足 30 份者，結果共完成 129 份有效樣本，如下表 4-3 所示。

表 4-3：第二階段追加特定站點樣本表

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
第二階段 樣本數(人)	花蓮站-9 玉里分站-26	--	埔里分站 -21	嘉義所-4 新營站-22 東勢分站-21	旗山站-17 澎湖站-11 恆春分站-24	金門站-7 連江站-30	--	192
總計	35	--	21	47	52	37	--	192

三、 抽樣誤差

第一階段完成 13,439 份成功接觸樣本(含 18 歲及以上有去過：2,520 份及未去過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公者：10,919 份)，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 0.85\%$ 。第一階段完成 2,520 份有效樣本(過去 1 年內去過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公之 18 歲及以上民眾)，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 1.95\%$ 。本次調查結果，第一階段與第二階段合計共 13,631 份成功接觸樣本，2,712 份有效樣本。

四、樣本結構分析

(一)、本調查成功接觸樣本總共 13,631 份，進行加權後，調整為 13,658 份。依性別、年齡、教育程度、職業、居住縣市等特徵分布如下表所示：

表 4-4：成功接觸樣本加權前與加權後之分布

項目別		加權前		加權後	
		樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)
全體		13,631	100.0	13,658	100.0
性別	男性	5,590	41.0	6,909	50.6
	女性	8,041	59.0	6,749	49.4
年齡	18~未滿 20 歲	369	2.7	484	3.5
	20~未滿 30 歲	1,321	9.7	2,407	17.6
	30~未滿 40 歲	2,209	16.2	2,825	20.7
	40~未滿 50 歲	2,851	20.9	2,754	20.2
	50~未滿 60 歲	3,086	22.6	2,445	17.9
	60 歲及以上	3,795	27.8	2,742	20.1
教育程度	小學及以下	2,602	19.1	1,934	14.2
	國(初)中	1,423	10.4	1,274	9.3
	高中(職)	4,134	30.3	4,143	30.3
	專科	1,735	12.7	1,754	12.8
	大學(含技術學院)	3,144	23.1	3,859	28.3
	研究所及以上	593	4.4	693	5.1
職業	專業人士與主管	978	7.2	1,020	7.5
	自營商店	832	6.1	865	6.3
	一般企業職員	1,731	12.7	2,037	14.9
	軍公教	673	4.9	708	5.2
	買賣服務工作人員	984	7.2	1,143	8.4
	藍領工作者	1,563	11.5	1,723	12.6
	學生	695	5.1	1,099	8.0
	家管	3,302	24.2	2,496	18.3
	無(待)業	2,536	18.6	2,224	16.3
拒答	337	2.5	344	2.5	
居住縣市	新北市	1,424	10.4	2,340	17.1
	臺北市	2,209	16.2	1,517	11.1
	臺中市	1,114	8.2	1,528	11.2
	臺南市	1,286	9.4	1,150	8.4
	高雄市	3,129	23.0	1,661	12.2
	宜蘭縣	153	1.1	253	1.9
	桃園縣	794	5.8	1,170	8.6
	新竹縣	260	1.9	301	2.2
	苗栗縣	195	1.4	320	2.3
	彰化縣	602	4.4	775	5.7
	南投縣	230	1.7	298	2.2
	雲林縣	404	3.0	425	3.1
	嘉義縣	340	2.5	322	2.4
	屏東縣	692	5.1	521	3.8
	臺東縣	119	0.9	126	0.9
	花蓮縣	131	1.0	198	1.4
	澎湖縣	83	0.6	63	0.5
	基隆市	99	0.7	226	1.7
	新竹市	101	0.7	234	1.7
	嘉義市	114	0.8	157	1.2
金門縣	119	0.9	64	0.5	
連江縣	33	0.2	6	0.0	

說明：本調查報告，成功接觸樣本數均以加權後之成功接觸樣本人數(n=13,658)為主。

(二)、本調查有效樣本總共 2,712 份，進行加權後，調整為 2,935 份。依性別、年齡、教育程度、職業、監理所別等特徵分布如下表所示：

表 4-5：有效樣本加權前與加權後之分布

項目別		加權前		加權後	
		樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)
全體		2,712	100.0	2,935	100.0
性別	男性	1,349	49.7	1,697	57.8
	女性	1,363	50.3	1,238	42.2
年齡	18~未滿 20 歲	90	3.3	122	4.1
	20~未滿 30 歲	229	8.4	443	15.1
	30~未滿 40 歲	495	18.3	662	22.6
	40~未滿 50 歲	703	25.9	699	23.8
	50~未滿 60 歲	740	27.3	630	21.5
	60 歲及以上	455	16.8	378	12.9
教育程度	小學及以下	163	6.0	141	4.8
	國(初)中	256	9.4	251	8.5
	高中(職)	946	34.9	981	33.4
	專科	457	16.9	481	16.4
	大學(含技術學院)	729	26.9	883	30.1
	研究所及以上	161	5.9	199	6.8
職業	專業人士與主管	298	11.0	319	10.9
	自營商店	275	10.1	296	10.1
	一般企業職員	371	13.7	461	15.7
	軍公教	196	7.2	198	6.7
	買賣服務工作人員	239	8.8	289	9.8
	藍領工作者	301	11.1	363	12.4
	學生	147	5.4	223	7.6
	家管	474	17.5	384	13.1
	無(待)業	395	14.6	386	13.1
	拒答	16	0.6	17	0.6
監理所別	臺北區監理所	398	14.7	673	22.9
	新竹區監理所	359	13.2	551	18.8
	臺中區監理所	376	13.9	519	17.7
	嘉義區監理所	399	14.7	397	13.5
	高雄區監理所	409	15.1	284	9.7
	臺北市區監理所	395	14.6	305	10.4
	高雄市區監理所	376	13.9	206	7.0

說明：本調查報告，有效樣本數均以加權後之有效樣本人數(n=2,935)為主。

表 4-6：各監理所(站)有效樣本加權前與加權後之分布

項目別		加權前		加權後	
		樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)
全體		2,712	100.0	2,935	100.0
臺北區監理所	臺北所	82	3.0	133	4.5
	板橋站	106	3.9	176	6.0
	基隆站	40	1.5	77	2.6
	宜蘭站	37	1.4	66	2.2
	花蓮站	32	1.2	51	1.7
	玉里分站	30	1.1	45	1.5
	蘆洲站	71	2.6	125	4.3
新竹區監理所	新竹所	44	1.6	53	1.8
	新竹市站	58	2.1	105	3.6
	桃園站	106	3.9	159	5.4
	中壢站	114	4.2	173	5.9
	苗栗站	37	1.4	62	2.1
臺中區監理所	臺中所	71	2.6	95	3.2
	臺中市站	85	3.1	129	4.4
	豐原站	59	2.2	81	2.8
	彰化站	93	3.4	127	4.3
	南投站	38	1.4	50	1.7
	埔里分站	30	1.1	37	1.2
嘉義區監理所	嘉義所	31	1.1	29	1.0
	嘉義市站	49	1.8	56	1.9
	麻豆站	60	2.2	55	1.9
	臺南站	150	5.5	143	4.9
	新營站	30	1.1	27	0.9
	雲林站	49	1.8	54	1.9
	東勢分站	30	1.1	32	1.1
高雄區監理所	高雄所	176	6.5	99	3.4
	旗山站	31	1.1	16	0.5
	屏東站	105	3.9	85	2.9
	臺東站	35	1.3	37	1.3
	澎湖站	32	1.2	25	0.8
	恆春分站	30	1.1	22	0.7
臺北市區監理所	臺北市區監理所	223	8.2	191	6.5
	士林站	112	4.1	91	3.1
	金門站	30	1.1	18	0.6
	連江站	30	1.1	6	0.2
高雄市區監理所	高雄市區監理所	165	6.1	93	3.2
	苓雅站	211	7.8	113	3.8

說明：本調查報告，有效樣本數均以加權後之有效樣本人數(n=2,935)為主。

第五章 調查結果分析

本章節將針對監理所(站)各項服務設施或單題分析、監理所(站)整體服務品質滿意度、監理所(站)服務品質優先改進項目建議、重要度—滿意度分析模型分析。

一、 監理所(站)各項服務設施或項目單題分析

在此主要針對年滿 18 歲及以上之民眾，其辦理之業務及對公路總局監理所(站)三大面向之滿意度，進行分析。

(一) 民眾過去一年內是否到過監理所(站)辦事或洽公的經驗

(詳見附錄 II 附表 1, P. 150)

1、 整體分析：

調查期間訪問人數為 13,658，民眾過去一年內有去過監理所(站)辦事或洽公，比例為 21.5%。沒有去過監理所(站)辦事或洽公，比例為 78.5%。

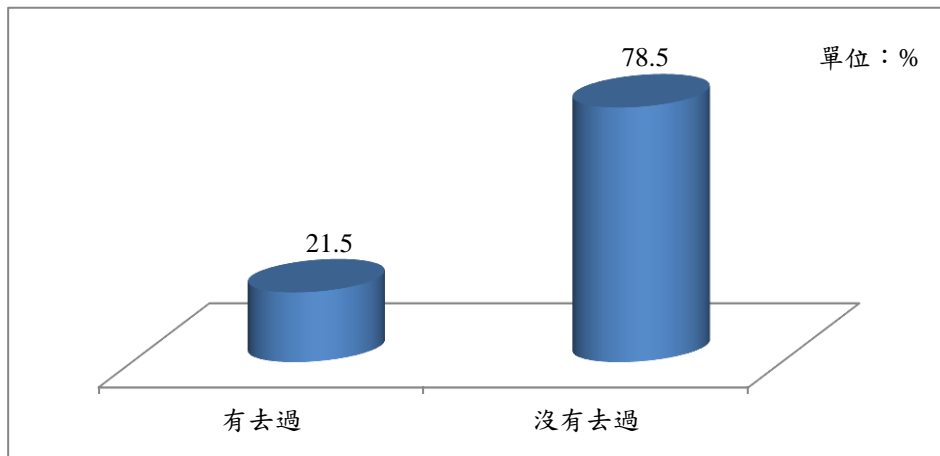


圖 5-1：民眾過去一年內是否到過監理所(站)辦事或洽公

2、 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度、行(職)業的受訪民眾，對有去過監理所(站)有顯著差異。男性表示去過的比例(24.6%)，顯著高於女性(18.3%)；年齡以 50-未滿 60 歲者的比例(25.8%)顯著較高；學歷以研究所及以上者去過的比例(28.7%)顯著較高；職業以自營商店(34.3%)及專業人士與主管(31.2%)去過的比例顯著較高。

(二) 民眾過去一年內到過的監理所(站)

(詳見附錄 II 附表 2, P. 151~P. 153)

1、整體分析：

在調查期間，前往監理所(站)洽公的受訪民眾中，以臺北市區監理所(原位於八德路的臺北市監理處)的比例最高(6.5%)；其次依序為板橋站(6.0%)、中壢站(5.9%)、桃園站(5.4%)，其餘均未達5.0%。

至於連江站(0.2%)、旗山站(0.6%)、金門站(0.6%)、恆春分站(0.7%)、澎湖站(0.8%)、新營站(0.9%)，均未達1.0%。

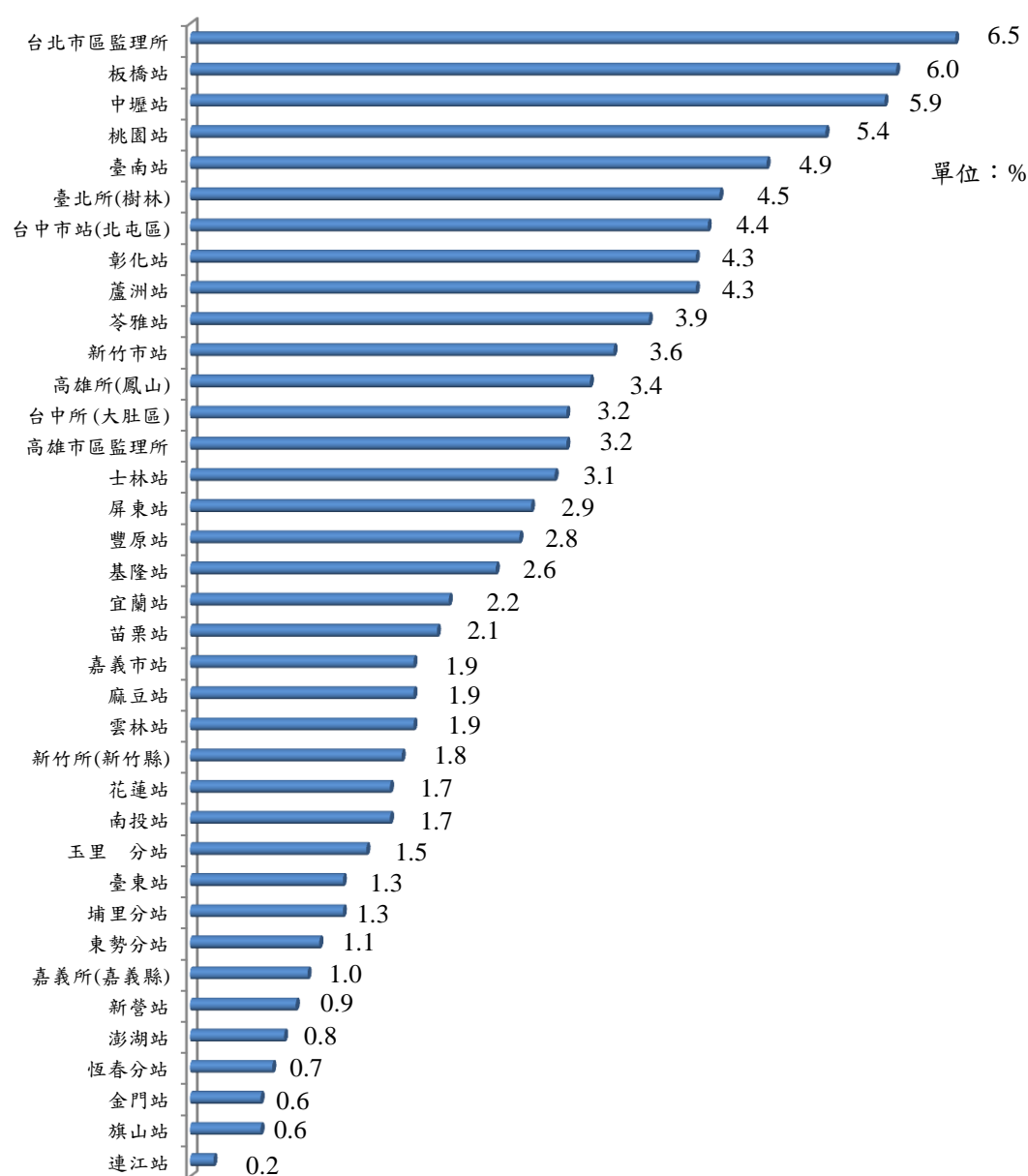


圖 5-2：民眾過去一年內到過的監理所(站) (n=2,935)

2、各區監理所分析：

前往臺北區監理所洽公的受訪民眾中，以板橋站的比​​例最高（26.2%）；其次依序為臺北所(樹林)(19.8%)、蘆洲站(18.6%)、基隆站(11.5%)、宜蘭站(9.8%)、花蓮站(7.5%)；最低則為玉里分站（6.7%）。

前往新竹區監理所洽公的受訪民眾中，以中壢站的比​​例最高（31.4%）；其次依序為桃園站（28.8%）、新竹市站（19.0%）、苗栗站（11.2%）；最低則為新竹所(新竹縣)(9.6%)。

前往臺中區監理所洽公的受訪民眾中，以臺中市站(北屯區)的比​​例最高（24.9%）。其次依序為彰化站（24.5%）、臺中所(大肚區）（18.3%）、豐原站(15.6%)、南投站（9.7%）；最低則為埔里分站（7.1%）。

前往嘉義區監理所洽公的受訪民眾中，以臺南站的比​​例最高（36.0%）；其次依序為嘉義市站（14.1%）、麻豆站（13.9%）、雲林站（13.7%）、東勢分站（8.1%）、嘉義所(嘉義縣）（7.4%）；最低則為新營站（6.8%）。

前往高雄區監理所洽公的受訪民眾中，以高雄所(鳳山)的比​​例最高（35.1%）；其次依序為屏東站（29.9%）、臺東站（13.1%）、澎湖站（8.7%）、恆春分站（7.7%）；最低則為旗山站（5.6%）。

前往臺北市區監理所洽公的受訪民眾中，以臺北市區監理所(原位於八德路的臺北市監理處)的比​​例最高(62.4%)；其次依序為士林站(原北區分處)(29.8%)、金門站(5.9%)；連江站(1.9%)。

前往高雄市區監理所洽公的受訪民眾中，以苓雅站(原南區分處)的比​​例最高(54.9%)；其次為高雄市區監理所(原位於楠梓區德民路的高雄市監理處)(45.2%)。

(三) 民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選)

(詳見附錄 II 附表 3, P. 154~P. 159)

1、整體分析：

在調查期間，受訪民眾前往監理所(站)辦理的業務種類以換補發行照(54.1%)較高；其次依序為換補異動駕照(36.0%)、報考駕照(12.3%)，比例均在10.0%以上。其他辦理的業務種類均不到一成：繳稅(費)(9.9%)、汽車檢驗(複驗)(9.1%)、違規裁罰(6.6%)、車輛過戶(6.3%)、機車檢驗(5.7%)、駕照審驗(3.7%)、車籍變更(1.6%)、車輛報廢(1.5%)、註銷牌照(1.2%)、車輛領牌(0.6%)、道安講習(0.6%)、申訴(0.4%)、運輸業業務(0.1%)、車身變更(0.1%)、其他(0.2%)。

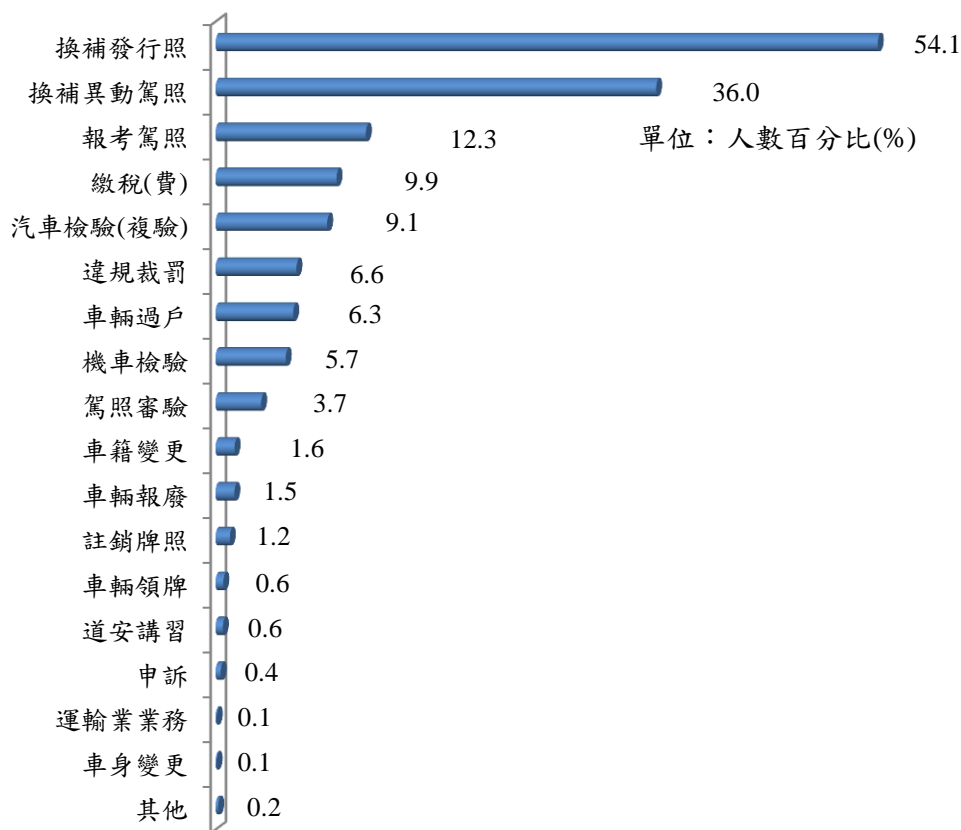


圖 5-3：民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選，n=2,935)

2、各區監理所分析：

前往臺北區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（52.5%）；其次依序為換補異動駕照（35.3%）、報考駕照（12.8%），其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往新竹區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（57.4%）；其次依序為換補異動駕照（32.8%）、繳稅(費)（10.9%）、報考駕照(10.5%)，其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往臺中區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（54.8%）；其次依序為換補異動駕照（36.6%）、報考駕照（10.4%），其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往嘉義區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（54.8%）；其依序次為換補異動駕照（34.5%）、報考駕照（17.4%）、繳稅(費)（12.8%），其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往高雄區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（53.6%）；其次依序為換補異動駕照(36.8%)、報考駕照(13.8%)、繳稅(費)(12.9%)、汽車檢驗(複驗)(12.6%)，其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往臺北市區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（49.5%）；其次依序為換補異動駕照(43.2%)、汽車檢驗(複驗)(15.5%)，其餘辦理業務比例均未滿一成。

前往高雄市區監理所洽公的受訪民眾中，以換補發行照的比例最高（55.1%）；其次依序為換補異動駕照（36.2%）、報考駕照（16.8%），其餘辦理業務比例均未滿一成。

表 4-7 各單題滿意百分比

問項	滿意百分比
洽公環境設施滿意度評價	
Q4. 洽辦業務的「引導指標」	89.4%
Q5. 洽辦業務的「動線安排」	91.2%
Q6. 各項服務設施的便利性	75.6%
Q7. 民眾等候空間的設計	87.3%
Q8. 整體環境整潔及綠美化的程度	82.7%
Q9. 廁所清潔程度	34.5%
人員服務態度及服務效率滿意度評價	
Q10. 服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度	88.4%
Q11. 窗口人員服務態度	90.2%
Q12. 窗口人員服務專業能力	82.7%
Q13. 窗口服務的等候時間	83.0%
Q14. 車輛檢驗人員的服務態度	73.9%
Q15. 駕照考驗人員的服務態度	90.4%
各項便民措施滿意度評價	
Q16. 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	79.2%
Q17. 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0%
Q18. 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9%
Q19. 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」	81.8%
Q20. 提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5%
Q21. 臺北所提供「848 市區公車（臺北區監理所往返板橋公車站），便利民眾往來洽公」	51.2%
Q22. 臺北所提供「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」	79.9%
Q23. 新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」	81.1%
Q24. 新竹所站提供「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」	88.0%
Q25. 監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」滿意度	95.8%
Q26. 監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」	96.5%
Q27. 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」	75.2%
Q28. 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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」	68.7%
Q29. 監理單位提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」	80.1%
Q30. 監理單位提供「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	72.2%
Q31. 監理單位提供「定檢簡訊通知」	93.6%
Q32. 監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」	83.2%
Q33. 監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」	72.5%
Q34. 監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」	76.3%

說明：本表滿意百分比係以回答「非常滿意」及「滿意」之比例加總。

(四) 洽辦業務的「引導指標」滿意度為 89.4%

(詳見附錄 II 附表 4, P. 160~P. 161)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 89.4% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.4%；滿意：76.0%)；有 6.8% 的受訪民眾表示不太滿意(6.4%)或非常不滿意(0.5%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡、教育程度、職業的受訪民眾，對「引導指標」的滿意程度有顯著差異。年齡 20-未滿 30 歲者，表示滿意的比例(93.9%)顯著較高；學歷為國(初)中者，表示滿意的比例(91.0%)顯著較高；職業為軍公教者，表示滿意的比例(93.2%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、監理所別的受訪民眾，對「引導指標」的滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

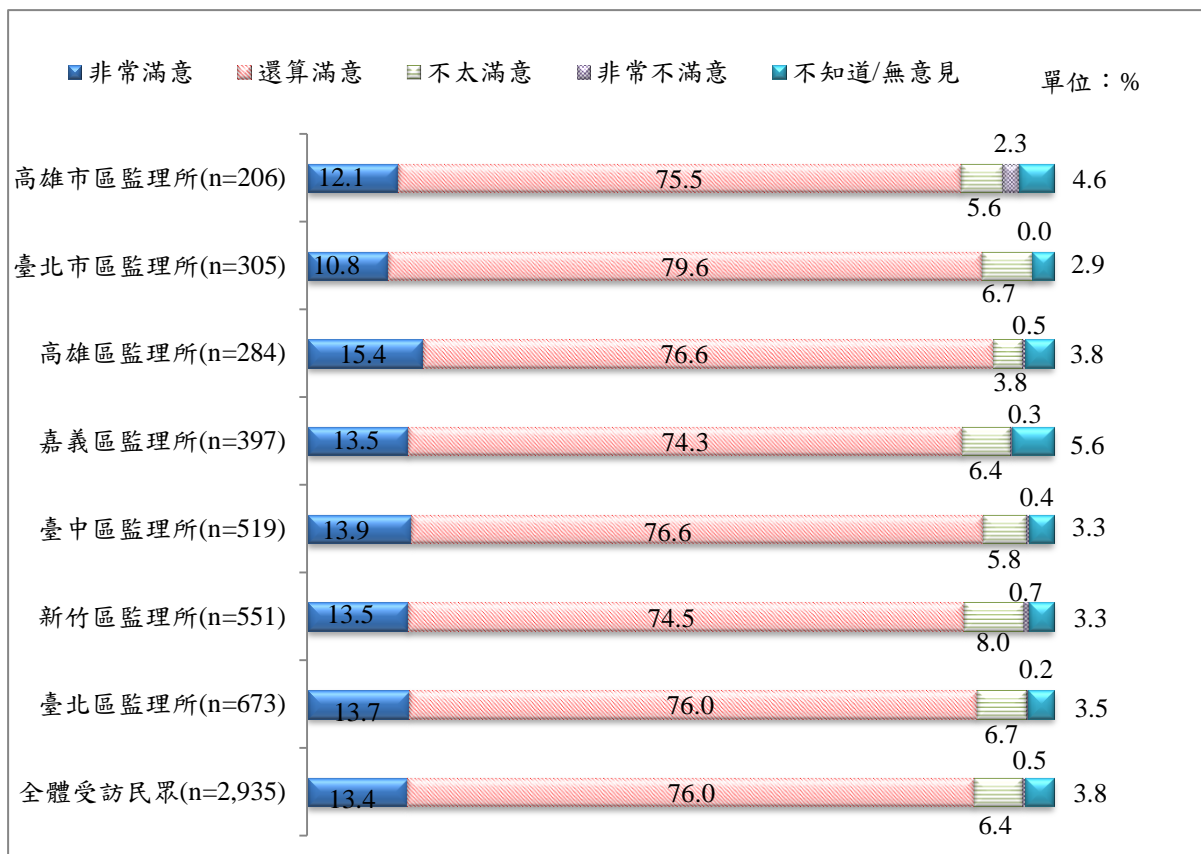


圖 5-4：受訪民眾對洽辦業務的「引導指標」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析顯示，高雄區監理所表示滿意的比例（92.0%）為最高，高雄市區監理所表示滿意的比例（87.6%）為最低。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 89.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 89.7%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.7%；還算滿意：76.0%)；有 6.8%的受訪民眾表示不太滿意（6.7%）或非常不滿意（0.2%）。

(2).新竹區監理所滿意度為 88.0%

新竹區監理所受訪民眾中，有 88.0%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.5%；還算滿意：74.5%)；有 8.7%的受訪民眾表示不太滿意（8.0%）或非常不滿意（0.7%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 90.5%

臺中區監理所受訪民眾中，有 90.5%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.9%；還算滿意：76.6%)；有 6.2%的受訪民眾表示不太滿意（5.8%）或非常不滿意（0.4%）。

(4).嘉義區監理所滿意度為 87.8%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 87.8%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.5%；還算滿意：74.3%)；有 6.7%的受訪民眾表示不太滿意（6.4%）或非常不滿意（0.3%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 92.0%

高雄區監理所受訪民眾中，有 92.0%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：15.4%；還算滿意：76.6%)；有 4.2%的受訪民眾表示不太滿意（3.8%）或非常不滿意（0.5%）。

(6).臺北市區監理所滿意度為 90.4%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 90.4%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：10.8%；還算滿意：79.6%)；有 6.7%的受訪民眾表示不太滿意。

(7).高雄市區監理所滿意度為 87.6%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 87.6%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：12.1%；還算滿意：75.5%)；有 7.8%的受訪民眾表示不太滿意（5.6%）或非常不滿意（2.3%）。

(五) 洽辦業務的「動線安排」滿意度為 91.2%

(詳見附錄 II 附表 5, P. 162~P. 163)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 91.2% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「動線安排」表示滿意(非常滿意：12.2%；滿意：79.0%)；有 6.6% 的受訪民眾表示不太滿意(6.4%) 或非常不滿意(0.2%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡、監理所別的受訪民眾，對「動線安排」的滿意程度有顯著差異。年齡 18-未滿 20 歲者，表示滿意的比例(96.6%)顯著較高；在嘉義區監理所洽公者，表示滿意的比例(93.3%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、職業的受訪民眾，對「動線安排」的滿意程度沒有顯著差異。

在教育程度、監理所(站)等 2 個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同教育程度、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

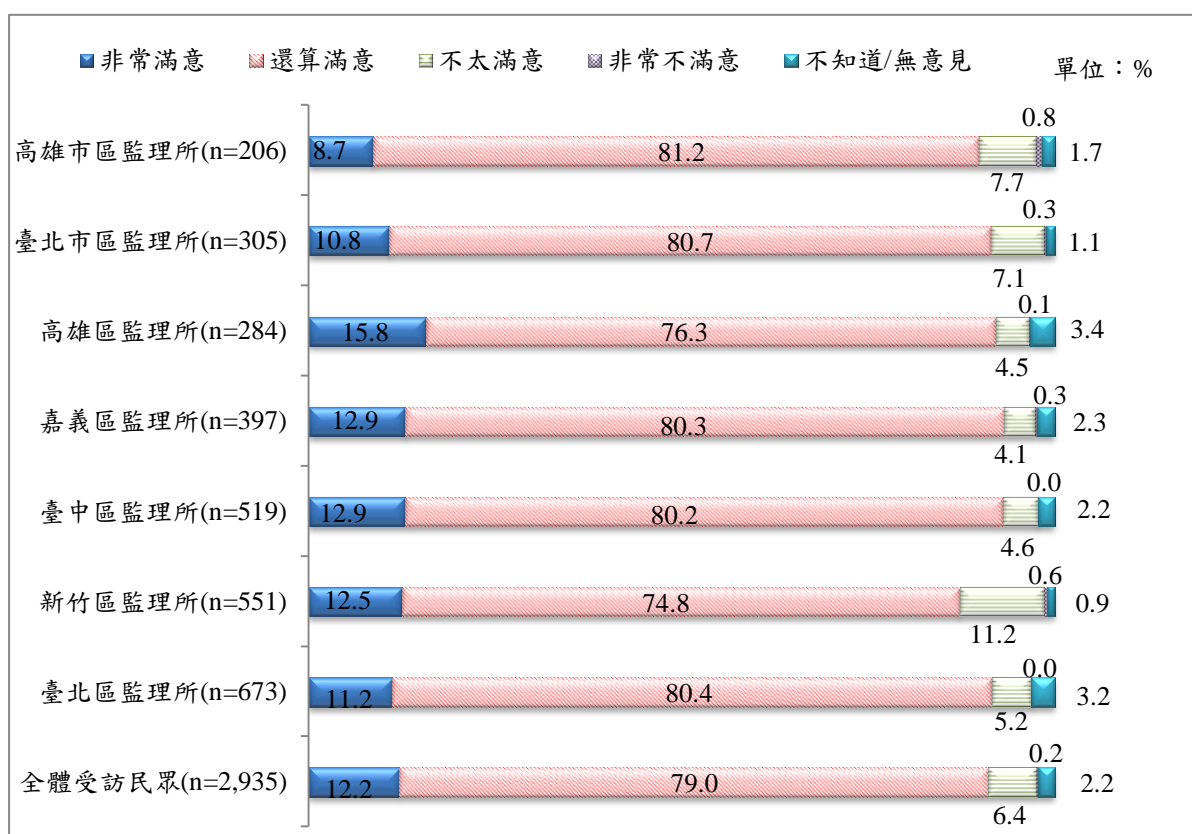


圖 5-5：受訪民眾對洽辦業務的「動線安排」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，嘉義區監理所表示滿意的比例（93.3%）為最高，新竹區監理所表示滿意的比例（87.3%）為最低。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 91.6%

臺北區監理所受訪民眾中，有 91.6%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：11.2%；還算滿意：80.4%)；有 5.2%的受訪民眾表示不太滿意。

(2).新竹區監理所滿意度為 87.3%

新竹區監理所受訪民眾中，有 87.3%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：12.5%；還算滿意：74.8%)；有 11.8%的受訪民眾表示不太滿意（11.2%）或非常不滿意（0.6%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 93.1%

臺中區監理所受訪民眾中，有 93.1%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：12.9%；還算滿意：80.2%)；有 4.6%的受訪民眾表不太滿意。

(4).嘉義區監理所滿意度為 93.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 93.3%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：12.9%；還算滿意：80.3%)；有 4.4%的受訪民眾表示不太滿意（4.1%）或非常不滿意（0.3%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 92.1%

高雄區監理所受訪民眾中，有 92.1%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：15.8%；還算滿意：76.3%)；有 4.6%的受訪民眾表示不太滿意（4.5%）或非常不滿意（0.1%）。

(6).臺北市區監理所滿意度為 91.5%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 91.5%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：10.8%；還算滿意：80.7%)；有 7.4%的受訪民眾表示不太滿意（7.1%）或非常不滿意（0.3%）。

(7).高雄市區監理所滿意度為 89.8%

高雄區市監理所受訪民眾中，有 89.8%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：8.7%；還算滿意：81.2%)；有 8.4%的受訪民眾表示不太滿意（7.7%）或非常不滿意（0.8%）。

(六) 「各項服務設施的便利性」滿意度為 75.6%

(詳見附錄 II 附表 6, P. 164~P. 165)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 75.6% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：12.3%；滿意：63.4%)；有 4.5% 的受訪民眾表示不太滿意(4.2%)或非常不滿意(0.3%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同職業、監理所(別)的受訪民眾，對「各項服務設施的便利性」滿意程度有顯著差異，職業以學生表示的滿意比例(82.7%)顯著較高；在嘉義區監理所洽公者，表示的滿意比例(80.5%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度的受訪民眾，對「各項服務設施的便利性」滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

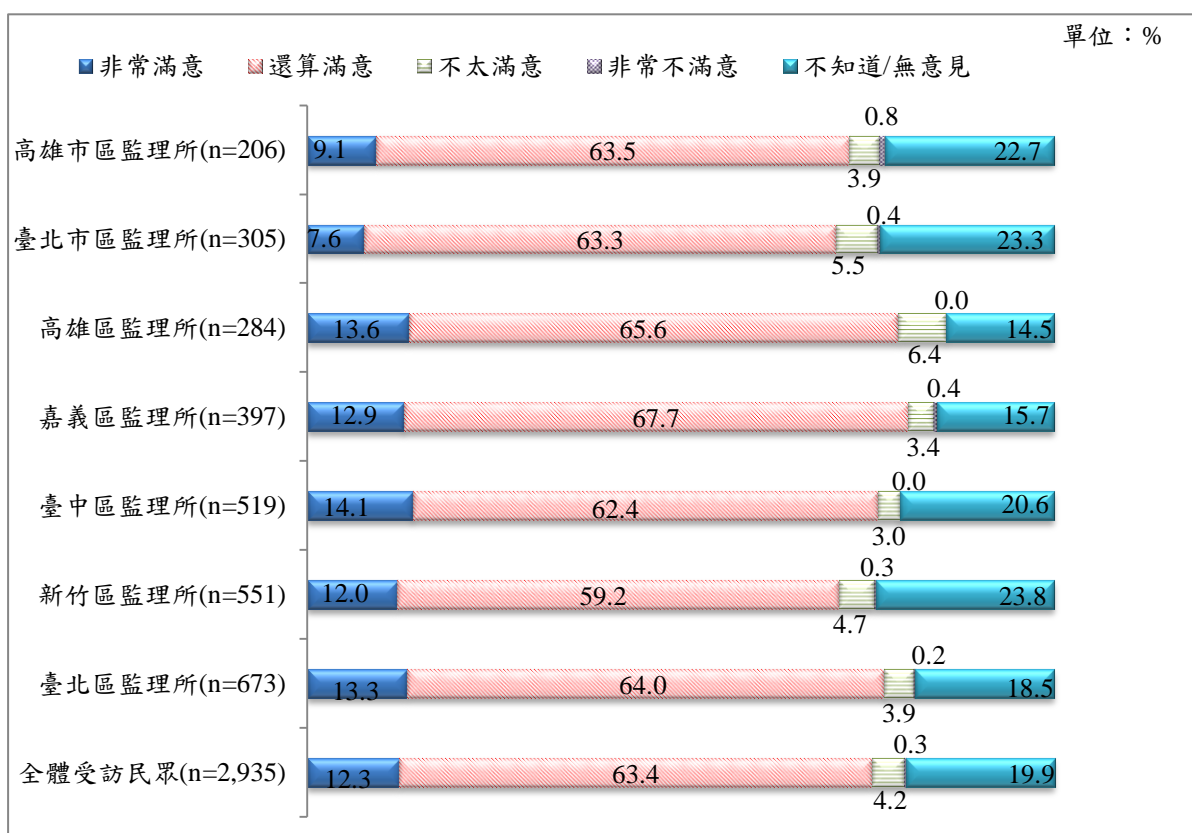


圖 5-6：受訪民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，嘉義區監理所表示滿意的比例（80.5%）為最高，臺北市區監理所表示滿意的比例（70.8%）為最低。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 77.3%

臺北區監理所受訪民眾中，有 77.3%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：13.3%；還算滿意：64.0%)；有 4.2%的受訪民眾表示不太滿意（3.9%）或非常不滿意（0.2%）。

(2).新竹區監理所滿意度為 71.2%

新竹區監理所受訪民眾中，有 71.2%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：12.0%；還算滿意：59.2%)；有 5.0%的受訪民眾表示不太滿意（4.7%）或非常不滿意（0.3%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 76.4%

臺中區監理所受訪民眾中，有 76.4%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：14.1%；還算滿意：62.4%)；有 3.0%的受訪民眾表不太滿意。

(4).嘉義區監理所滿意度為 80.5%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 80.5%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：12.9%；還算滿意：67.7%)；有 3.8%的受訪民眾表示不太滿意（3.4%）或非常不滿意（0.4%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 79.2%

高雄區監理所受訪民眾中，有 79.2%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：13.6%；還算滿意：65.6%)；有 6.4%的受訪民眾表示不太滿意。

(6).臺北市區監理所滿意度為 70.8%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 70.8%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：7.6%；還算滿意：63.3%)；有 5.9%的受訪民眾表示不太滿意（5.5%）或非常不滿意（0.4%）。

(7).高雄市區監理所滿意度為 72.7%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 72.7%的受訪民眾，對該監理所(站)洽辦業務的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：9.1%；還算滿意：63.5%)；有 4.7%的受訪民眾表示不太滿意（3.9%）或非常不滿意（0.8%）。

(七) 「民眾等候空間的設計」滿意度為 87.3%

(詳見附錄 II 附表 7, P. 166~P. 167)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 87.3% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：10.6%；滿意：76.7%)；有 9.5% 的受訪民眾表示不太滿意(8.9%)或非常不滿意(0.5%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同監理所(別)的受訪民眾，對「民眾等候空間的設計」滿意程度有顯著差異，在臺中區監理所洽公者，表示的滿意比例(91.7%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度、職業的受訪民眾，對「民眾等候空間的設計」滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

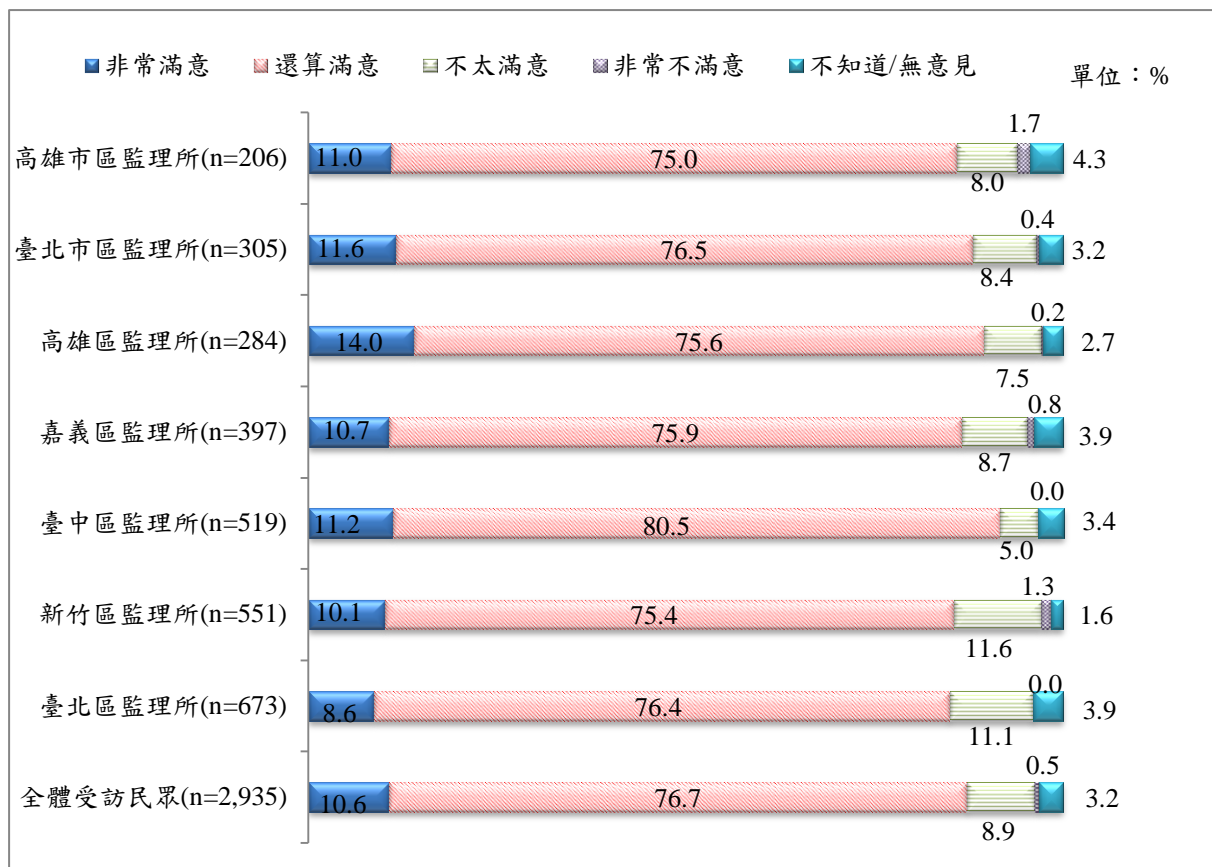


圖 5-7：受訪民眾對「民眾等候空間的設計」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺中區監理所表示滿意的比例為最高（91.7%），臺北區監理所表示滿意的比例為最低（85.0%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 85.0%

臺北區監理所受訪民眾中，有 85.0%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：8.6%；還算滿意：76.4%)；有 11.1%的受訪民眾表示不太滿意。

(2). 新竹區監理所滿意度為 85.5%

新竹區監理所受訪民眾中，有 85.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：10.1%；還算滿意：75.4%)；有 12.9%的受訪民眾表示不太滿意（11.6%）或非常不滿意（1.3%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 91.7%

臺中區監理所受訪民眾中，有 91.7%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：11.2%；還算滿意：80.5%)；有 5.0%的受訪民眾表示不太滿意。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 86.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 86.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：10.7%；還算滿意：75.9%)；有 9.5%的受訪民眾表示不太滿意（8.7%）或非常不滿意（0.8%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 89.6%

高雄區監理所受訪民眾中，有 89.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：14.0%；還算滿意：75.6%)；有 7.7%的受訪民眾表示不太滿意（7.5%）或非常不滿意（0.2%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 88.1%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 88.1%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：11.6%；還算滿意：76.5%)；有 8.7%的受訪民眾表示不太滿意（8.4%）或非常不滿意（0.4%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 85.9%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 85.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「民眾等候空間的設計」表示滿意(非常滿意：11.0；還算滿意：75.0%)；有 9.8%的受訪民眾表示不太滿意（8.0）或非常不滿意（1.7%）。

(八) 「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度為 82.7%

(詳見附錄 II 附表 8, P. 168~P. 169)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 82.7% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意（非常滿意：10.8%；滿意：71.8%）；有 12.3% 的受訪民眾表示不太滿意（11.9%）或非常不滿意（0.4%）。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡、教育程度、職業、監理所(別)的受訪民眾，對「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意程度有顯著差異，年齡以 18-未滿 20 歲者，表示的滿意比例(92.8%)顯著較高；教育程度以小學及以下者，表示的滿意比例(89.3%)顯著較高；在高雄市區監理所洽公者，表示的滿意比例(88.2%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

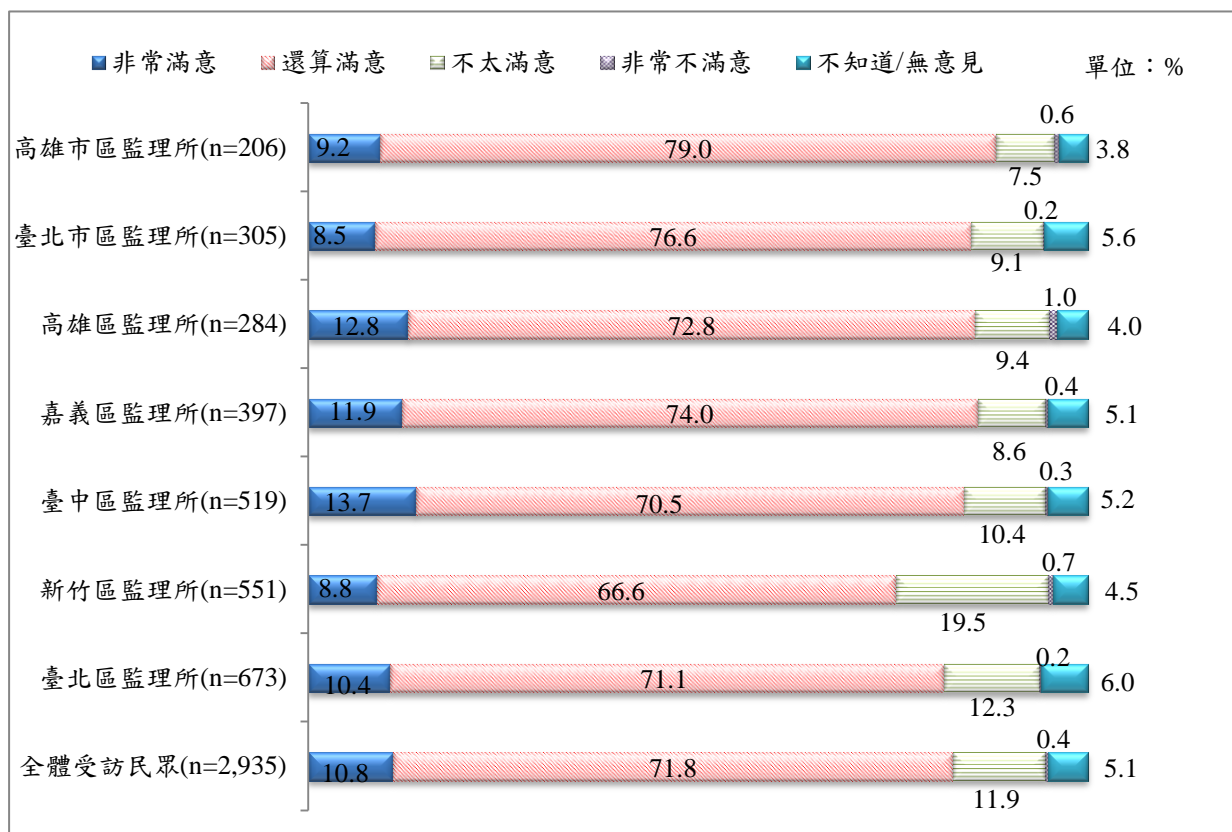


圖 5-8：受訪民眾對「整體環境整潔及綠美化的程度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，高雄市區監理所表示滿意的比例為最高（88.2%），新竹區監理所表示滿意的比例為最低（75.4%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 81.6%

臺北區監理所受訪民眾中，有 81.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：10.4%；還算滿意：71.1%)；有 12.5%的受訪民眾表示不太滿意（12.3%）或非常不滿意（0.2%）。

(2). 新竹區監理所滿意度為 75.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 75.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：8.8%；還算滿意：66.6%)；有 20.2%的受訪民眾表示不太滿意（19.5%）或非常不滿意（0.7%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 84.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 84.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：13.7%；還算滿意：70.5%)；有 10.7%的受訪民眾表示不太滿意（10.4%）或非常不滿意（0.3%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 85.9%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 85.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：11.9%；還算滿意：74.0%)；有 8.9%的受訪民眾表示不太滿意（8.6%）或非常不滿意（0.4%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 85.6%

高雄區監理所受訪民眾中，有 85.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：12.8%；還算滿意：72.8%)；有 10.4%的受訪民眾表示不太滿意（9.4%）或非常不滿意（1.0%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 85.1%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 85.1%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：8.5%；還算滿意：76.6%)；有 9.3%的受訪民眾表示不太滿意（9.1%）或非常不滿意（0.2%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 88.2%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 88.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體環境整潔及綠美化的程度」表示滿意(非常滿意：9.2%；還算滿意：79.0%)；有 8.1%的受訪民眾表示不太滿意（7.5%）或非常不滿意（0.6%）。

(九) 「廁所的清潔程度」滿意度為 34.5%

(詳見附錄 II 附表 9, P. 170~P.171)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 34.5% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意（非常滿意：4.4%；滿意：30.1%）；有 4.0% 的受訪民眾表示不太滿意（3.7%）或非常不滿意（0.3%）；有 61.5% 的民眾表示不知道(無使用/體驗過)。100 年調查中，不知道/無意見者佔 3.0%，無經驗者佔 53.7%。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、職業、監理所別的受訪民眾，對「廁所的清潔程度」滿意程度有顯著差異，男性表示滿意的比例(39.7%)，顯著高於女性(27.4%)；年齡以 18-未滿 20 歲者，表示的滿意比例(41.7%)顯著較高；學生表示滿意的比例(43.3%)顯著較高；在高雄市區監理所洽公者，表示的滿意比例(40.2%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同教育程度的受訪民眾，對「廁所的清潔程度」滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

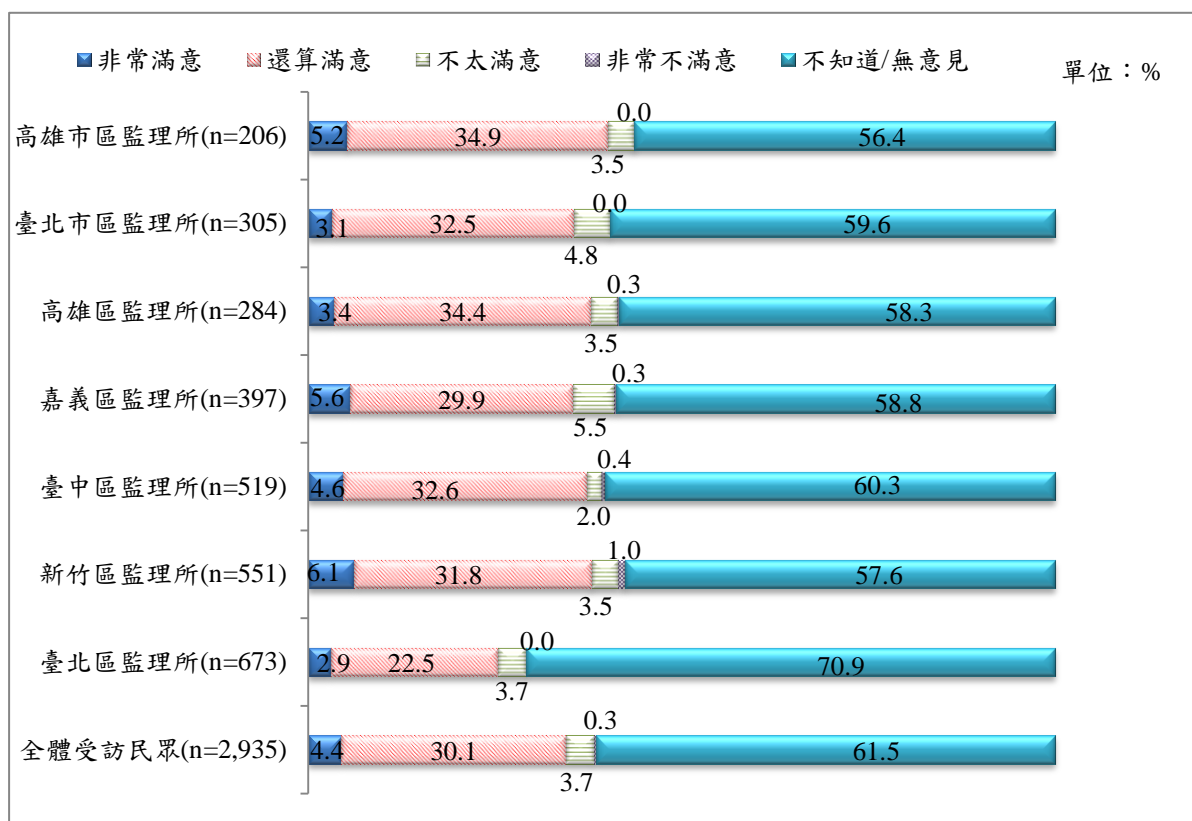


圖 5-9：受訪民眾對「廁所的清潔程度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，高雄市區監理所表示滿意的比例為最高（40.2%），臺北區監理所表示滿意的比例為最低（25.4%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 25.4%

臺北區監理所受訪民眾中，有 25.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：2.9%；還算滿意：22.5%)；有 3.7%的受訪民眾表示不太滿意。

(2). 新竹區監理所滿意度為 38.0%

新竹區監理所受訪民眾中，有 38.0%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：6.1%；還算滿意：31.8%)；有 4.5%的受訪民眾表示不太滿意(3.5%)或非常不滿意（1.0%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 37.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 37.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：4.6%；還算滿意：32.6%)；有 2.4%的受訪民眾表示不太滿意(2.0%)或非常不滿意（0.4%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 35.4%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 35.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：5.6%；還算滿意：29.9%)；有 5.8%的受訪民眾表示不太滿意(5.5%)或非常不滿意（0.3%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 37.8%

高雄區監理所受訪民眾中，有 37.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：3.4%；還算滿意：34.4%)；有 3.9%的受訪民眾表示不太滿意(3.5%)或非常不滿意（0.3%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 35.6%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 35.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：3.1%；還算滿意：32.5%)；有 4.8%的受訪民眾表示不太滿意。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 40.2%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 40.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所的清潔程度」表示滿意(非常滿意：5.2%；還算滿意：34.9%)；有 3.5%的受訪民眾表示不太滿意。

(十) 「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度為 88.4%

(詳見附錄 II 表 10, P. 172~P. 173)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 88.4% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：23.3%；滿意：65.1%)；有 3.8% 的受訪民眾表示不太滿意(3.3%)或非常不滿意(0.5%)；有 7.9% 民眾表示不知道(無使用/體驗過)。100 年調查中，不知道/無意見者有 1.3%，無經驗者有 2.4%。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、職業、監理所別的受訪民眾，對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意程度有顯著差異，男性表示滿意的比例(89.7%)，顯著高於女性(86.5%)；年齡以 60 歲級以上者，表示的滿意比例(92.2%)顯著較高；藍領工作者表示滿意的比例(94.0%)顯著較高；在高雄區監理所洽公者，表示的滿意比例(90.6%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同教育程度的受訪民眾，對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意程度沒有顯著差異。

變數監理所(站)，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

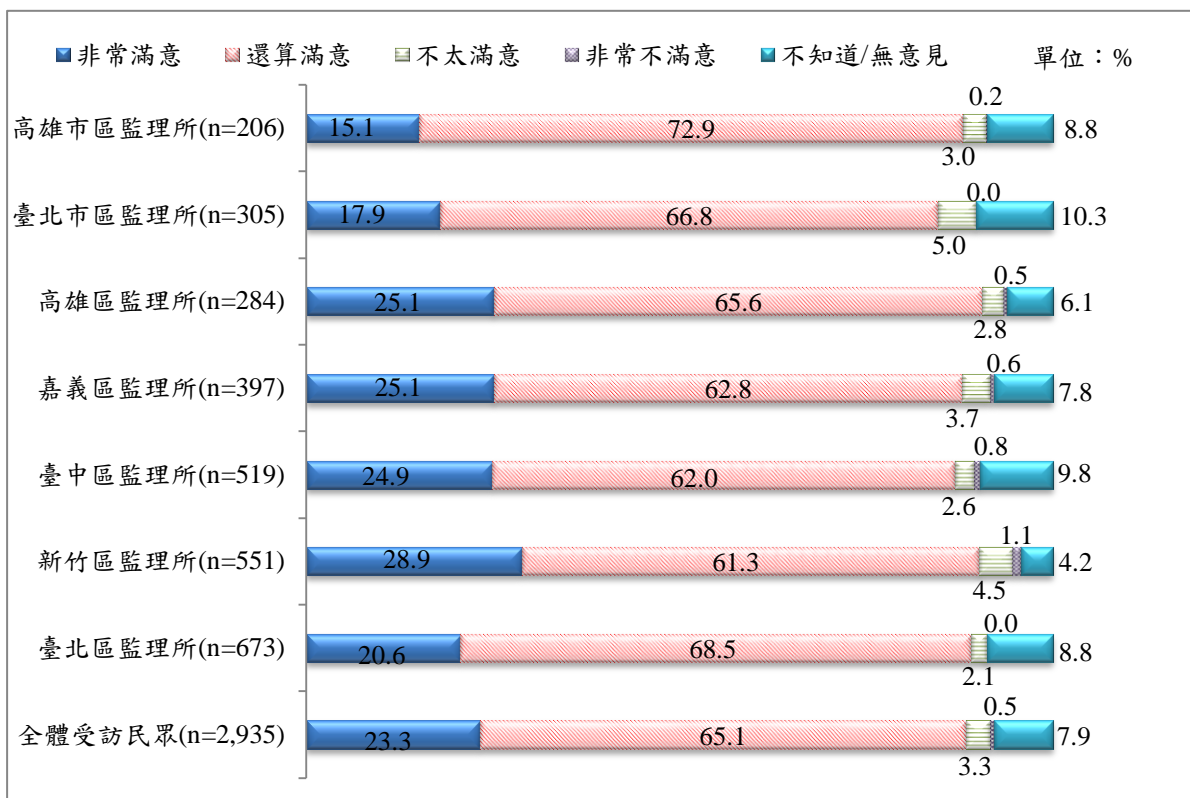


圖 5-10：受訪民眾對「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，高雄區監理所表示滿意的比例為最高（90.6%），臺北市區監理所表示滿意的比例為最低（84.7%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 89.1%

臺北區監理所受訪民眾中，有 89.1%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：20.6%；還算滿意：68.5%)；有 2.1%的受訪民眾表示不太滿意。

(2). 新竹區監理所滿意度為 90.2%

新竹區監理所受訪民眾中，有 90.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：28.9%；還算滿意：61.3%)；有 5.6%的受訪民眾表示不太滿意（4.5%）或非常不滿意（1.1%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 86.9%

臺中區監理所受訪民眾中，有 86.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：24.9%；還算滿意：62.0%)；有 3.3%的受訪民眾表示不太滿意（2.6%）或非常不滿意（0.8%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 87.9%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 87.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：25.1%；還算滿意：62.8%)；有 4.3%的受訪民眾表示不太滿意（3.7%）或非常不滿意（0.6%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 90.6%

高雄區監理所受訪民眾中，有 90.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：25.1%；還算滿意：65.6%)；有 3.3%的受訪民眾表示不太滿意（2.8%）或非常不滿意（0.5%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 84.7%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 84.7%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：17.9%；還算滿意：66.8%)；有 5.0%的受訪民眾表示不太滿意。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 88.0%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 88.0%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：15.1%；還算滿意：72.9%)；有 3.1%的受訪民眾表示不太滿意（3.0%）或非常不滿意（0.2%）。

(十一) 「窗口人員服務態度」滿意度為 90.2%

(詳見附錄 II 附表 11, P. 174~P. 175)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 90.2% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意（非常滿意：18.8%；滿意：71.4%）；有 8.3% 的受訪民眾表示不滿意（7.1%）或非常不滿意（1.2%）；100 年不知道/無意見（0.9%），無經驗（1.0%）。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度的受訪民眾，對「窗口人員服務態度」滿意程度有顯著差異，男性表示滿意的比例(90.8%)，顯著高於女性(89.3%)；年齡以 60 歲級以上者，表示的滿意比例(94.2%)顯著較高；學歷為國(初)中者表示滿意的比例(93.5%)顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同監理所別的受訪民眾，對「窗口人員服務態度」滿意程度沒有顯著差異。

在職業、監理所(站)等 2 個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

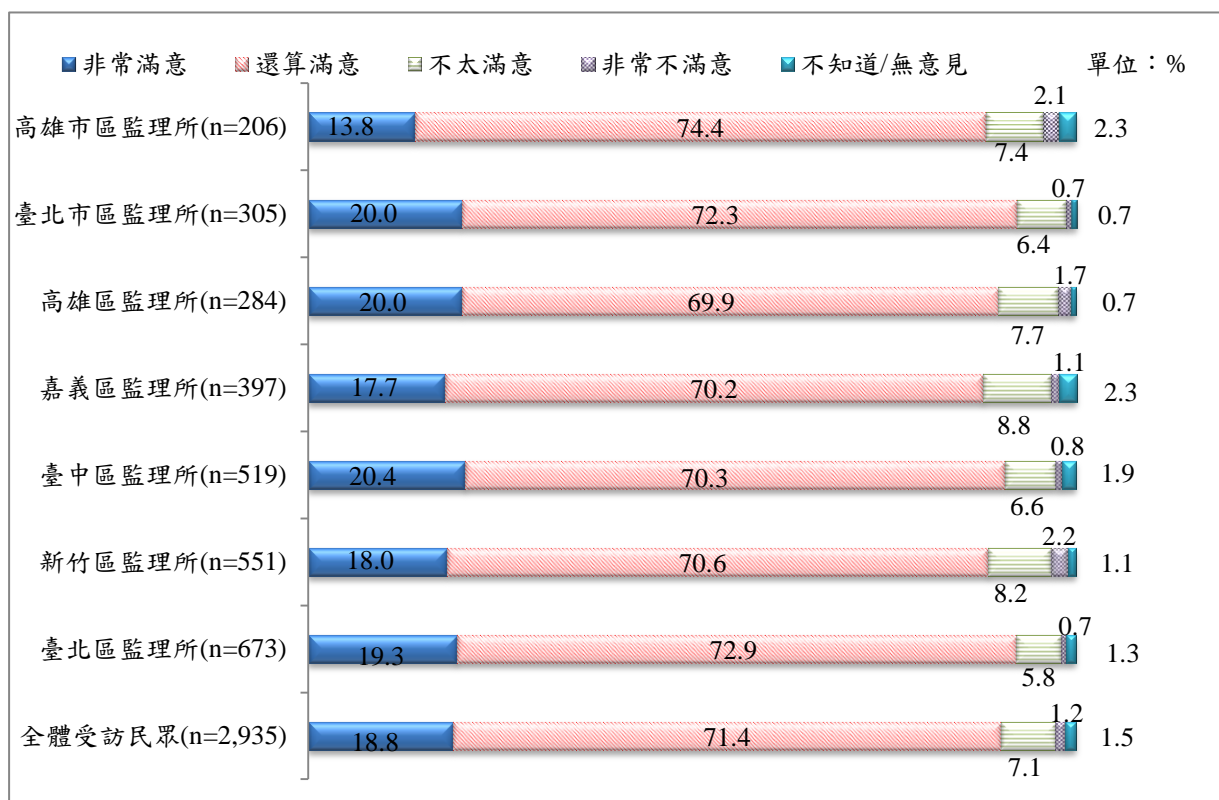


圖 5-11：受訪民眾對「窗口人員服務態度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北市區監理所表示滿意的比例最高（92.3%），嘉義區監理所表示滿意的比例為最低（87.9%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 92.2%

臺北區監理所受訪民眾中，有 92.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：19.3%；還算滿意：72.9%)；有 6.5%的受訪民眾表示不太滿意（5.8%）或非常不滿意（0.7%）。

(2). 新竹區監理所滿意度為 88.6%

新竹區監理所受訪民眾中，有 88.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：18.0%；還算滿意：70.6%)；有 10.4%的受訪民眾表示不太滿意（8.2%）或非常不滿意（2.2%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 90.7%

臺中區監理所受訪民眾中，有 90.7%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：20.4%；還算滿意：70.3%)；有 7.4%的受訪民眾表示不太滿意（6.6%）或非常不滿意（0.8%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 87.9%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 87.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：17.7%；還算滿意：70.2%)；有 9.8%的受訪民眾表示不太滿意（8.8%）或非常不滿意（1.1%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 89.9%

高雄區監理所受訪民眾中，有 89.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：20.0%；還算滿意：69.9%)；有 9.4%的受訪民眾表示不太滿意（7.7%）或非常不滿意（1.7%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 92.3%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 92.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：20.0%；還算滿意：72.3%)；有 7.1%的受訪民眾表示不太滿意（6.4%）或非常不滿意（0.7%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 88.2%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 88.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意：13.8%；還算滿意：74.4%)；有 9.5%的受訪民眾表示不太滿意（7.4%）或非常不滿意（2.1%）。

(十二) 「窗口人員服務專業能力」滿意度為 82.7%

(詳見附錄 II 附表 12, P. 176~P. 177)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 82.7% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意（非常滿意：14.8%；滿意：68.0%）；有 5.2% 的受訪民眾表示不滿意（4.7%）或非常不滿意（0.5%）；100 年不知道/無意見（5.9%），無經驗（6.4%）。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「窗口人員服務專業能力」滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

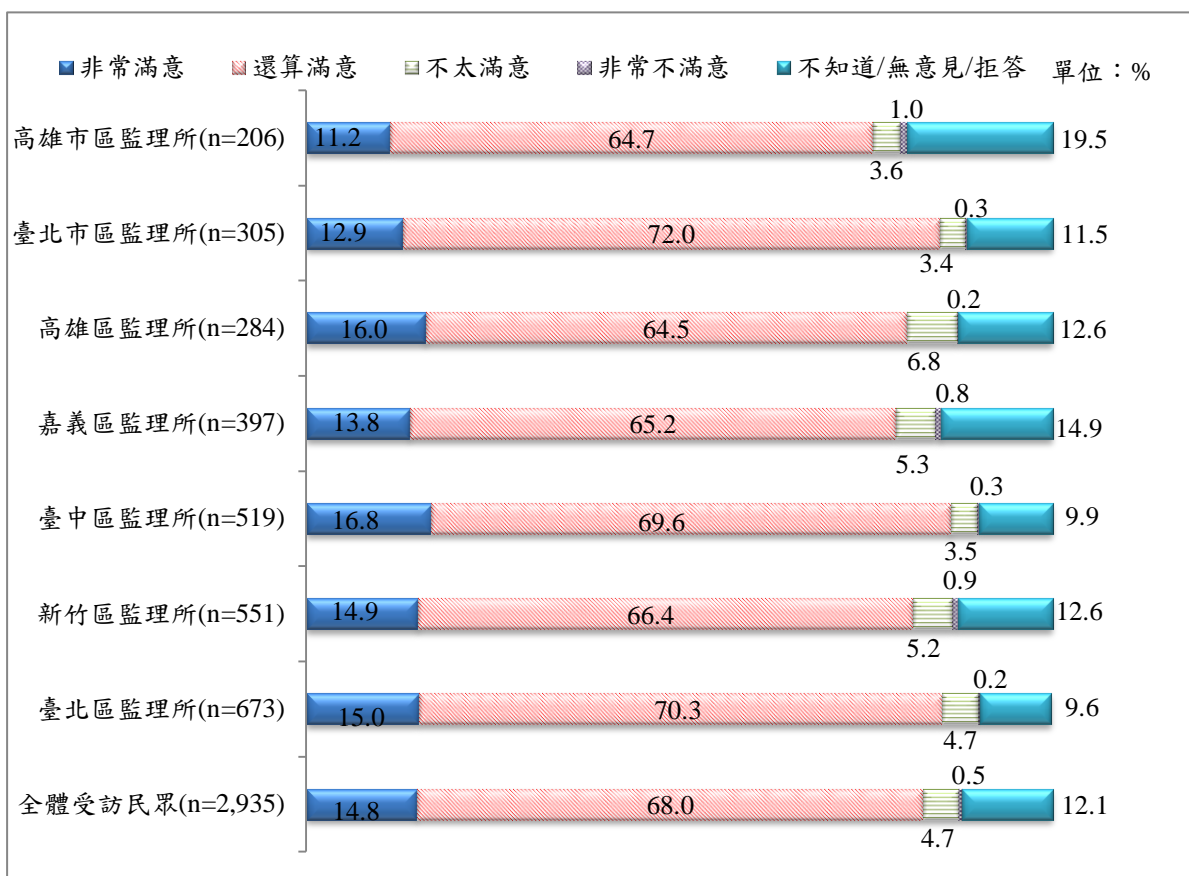


圖 5-12：受訪民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺中區監理所表示滿意的比例為最高（86.3%），高雄市區監理所表示滿意的比例為最低（75.9%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 85.3%

臺北區監理所受訪民眾中，有 85.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：15.0%；還算滿意：70.3%)；有 4.9%的受訪民眾表示不太滿意（4.7%）或非常不滿意（0.2%）。

(2). 新竹區監理所滿意度為 81.3%

新竹區監理所受訪民眾中，有 81.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：14.9%；還算滿意：66.4%)；有 6.1%的受訪民眾表示不太滿意（5.2%）或非常不滿意（0.9%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 86.3%

臺中區監理所受訪民眾中，有 86.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：16.8%；還算滿意：69.6%)；有 3.8%的受訪民眾表示不太滿意（3.5%）或非常不滿意（0.3%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 79.0%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 79.0%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：13.8%；還算滿意：65.2%)；有 6.1%的受訪民眾表示不太滿意（5.3%）或非常不滿意（0.8%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 80.5%

高雄區監理所受訪民眾中，有 80.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：16.0%；還算滿意：64.5%)；有 7.0%的受訪民眾表示不太滿意（6.8%）或非常不滿意（0.2%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 84.9%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 84.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：12.9%；還算滿意：72.0%)；有 3.7%的受訪民眾表示不太滿意（3.4%）或非常不滿意（0.3%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 75.9%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 75.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員服務專業能力」表示滿意(非常滿意：11.2%；還算滿意：64.7%)；有 4.6%的受訪民眾表示不太滿意（3.6%）或非常不滿意（1.0%）。

(十三) 「窗口服務的等候時間」滿意度為 83.0%

(詳見詳見附錄 II 附表 13, P. 178~P. 179)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 83.0% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意（非常滿意：13.3%；滿意：69.7%）；有 15.5% 的受訪民眾表示不滿意（14.3%）或非常不滿意（1.2%）。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「窗口服務的等候時間」滿意程度有顯著差異，男性表示滿意的比例(84.3%)，顯著高於女性(81.2%)。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同監理所(站)的受訪民眾，對「窗口服務的等候時間」滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所別等四個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別的受訪民眾，是否有顯著差異。

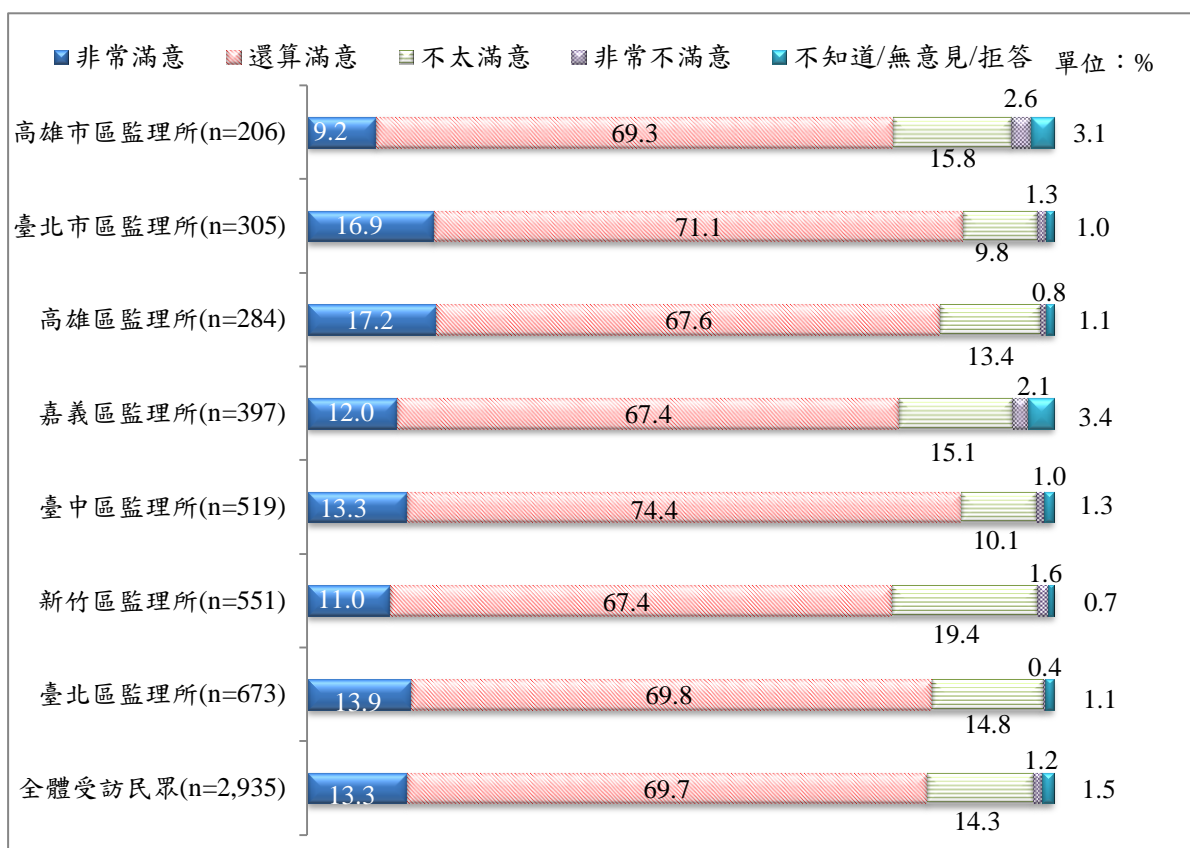


圖 5-13：受訪民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北市區監理所表示滿意的比例為最高（87.9%），新竹區監理所表示滿意的比例為最低（78.4%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 83.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 83.7%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：13.9%；還算滿意：69.8%)；有 15.2%的受訪民眾表示不太滿意（14.8%）或非常不滿意（0.4%）。

(2). 新竹區監理所滿意度為 78.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 78.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：11.0%；還算滿意：67.4%)；有 20.9%的受訪民眾表示不太滿意（19.4%）或非常不滿意（1.6%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 87.7%

臺中區監理所受訪民眾中，有 87.7%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：13.3%；還算滿意：74.4%)；有 11.0%的受訪民眾表示不太滿意（10.1%）或非常不滿意（1.0%）。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 79.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 79.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：12.0%；還算滿意：67.4%)；有 17.2%的受訪民眾表示不太滿意（15.1%）或非常不滿意（2.1%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 84.8%

高雄區監理所受訪民眾中，有 84.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：17.2%；還算滿意：67.6%)；有 14.2%的受訪民眾表示不太滿意（13.4%）或非常不滿意（0.8%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 87.9%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 87.9%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：16.9%；還算滿意：71.1%)；有 11.1%的受訪民眾表示不太滿意（9.8%）或非常不滿意（1.3%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 78.5%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 78.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：9.2%；還算滿意：69.3%)；有 18.4%的受訪民眾表示不太滿意（15.8%）或非常不滿意（2.6%）。

(十四) 「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度為 73.9%

(詳見附錄 II 附表 14, P. 180~P. 181)

1. 整體分析：

辦理車輛檢驗的 371 位受訪民眾中，有 73.9% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意（非常滿意：10.5%；滿意：63.4%）；有 13.1% 的受訪民眾表示不滿意（10.9%）或非常不滿意（2.2%）。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

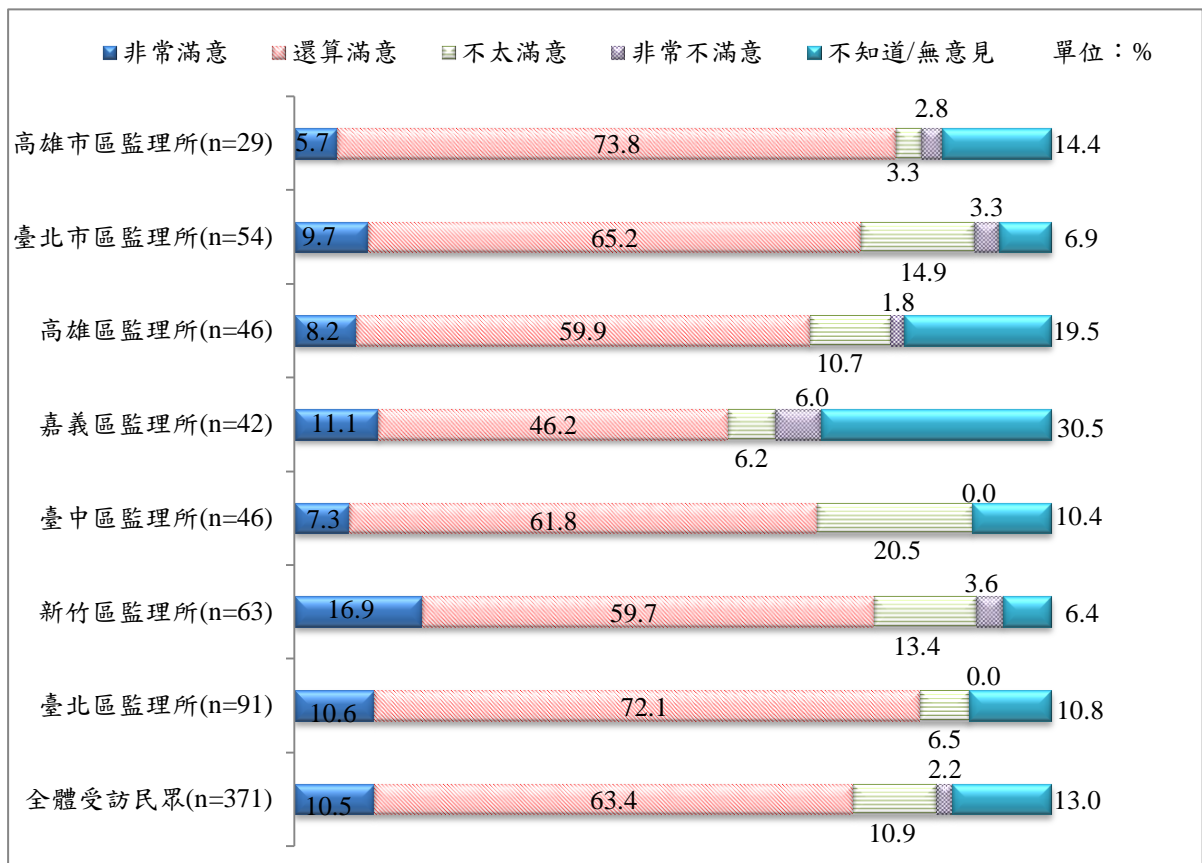


圖 5-14：辦理車輛檢驗的受訪民眾對「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北區監理所表示滿意的比例為最高（82.7%），嘉義區監理所表示滿意的比例為最低（57.3%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 82.7%

臺北區監理所辦理車輛檢驗的 91 位受訪民眾中，有 82.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：10.6%；還算滿意：72.1%)；有 6.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

(2). 新竹區監理所滿意度為 76.7%

新竹區監理所辦理車輛檢驗的 63 位受訪民眾中，有 76.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：16.9%；還算滿意：59.7%)；有 17.0% 的受訪民眾表示不太滿意（13.4%）或非常不滿意（3.6%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 69.1%

臺中區監理所辦理車輛檢驗的 46 位受訪民眾中，有 69.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：7.3%；還算滿意：61.8%)；有 20.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 57.3%

嘉義區監理所辦理車輛檢驗的 42 位受訪民眾中，有 57.3% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：11.1%；還算滿意：46.2%)；有 12.2% 的受訪民眾表示不太滿意（6.2%）或非常不滿意（6.0%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 68.1%

高雄區監理所辦理車輛檢驗的 46 位受訪民眾中，有 68.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：8.2%；還算滿意：59.9%)；有 12.5% 的受訪民眾表示不太滿意（10.7%）或非常不滿意（1.8%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 74.9%

臺北市區監理所辦理車輛檢驗的 54 位受訪民眾中，有 74.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：9.7%；還算滿意：65.2%)；有 18.2% 的受訪民眾表示不太滿意（14.9%）或非常不滿意（3.3%）。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 79.5%

高雄市區監理所辦理車輛檢驗的 29 位受訪民眾中，有 79.5% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：5.7%；還算滿意：73.8%)；有 6.1% 的受訪民眾表示不太滿意（3.3%）或非常不滿意（2.8%）。

(十五) 「駕照考驗人員的服務態度」滿意度為 90.4%

(詳見附錄 II 附表 15, P. 182~P. 183)

1. 整體分析：

辦理駕照考驗的 360 位受訪民眾中，有 90.4% 的受訪民眾，對在監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：20.4%；滿意：70.0%)；有 6.2% 的受訪民眾表示不滿意(3.8%)或非常不滿意(2.3%)。

2. 交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等六個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

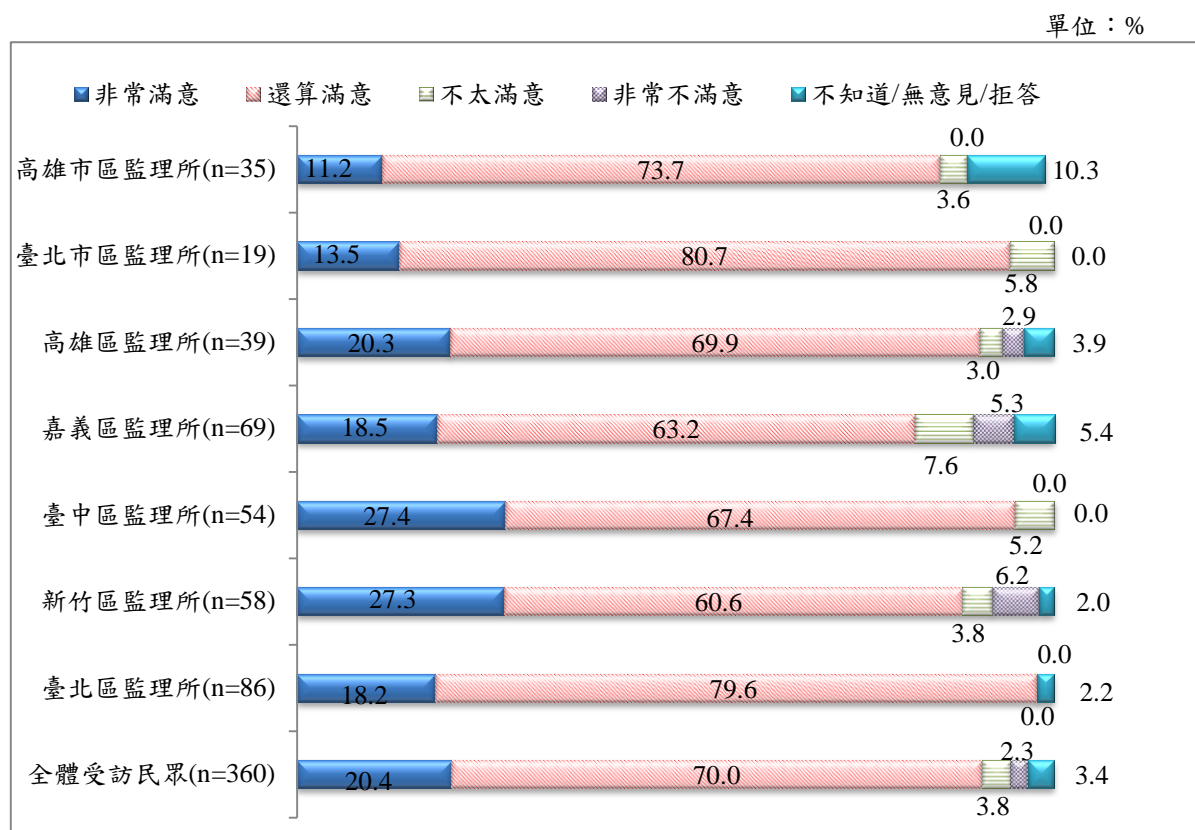


圖 5-15：辦理駕照考驗的受訪民眾對「駕照考驗人員的服務態度」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北區監理所表示滿意的比例為最高（97.8%），嘉義區監理所表示滿意的比例為最低（81.6%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 97.8%

臺北區監理所辦理駕照考驗的 86 位受訪民眾中，有 97.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：18.2%；還算滿意：79.6%)；未有受訪民眾表示不太滿意。

(2). 新竹區監理所滿意度為 87.9%

新竹區監理所辦理駕照考驗的 58 位受訪民眾中，有 87.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：27.3%；還算滿意：60.6%)；有 10.1% 的受訪民眾表示不太滿意（3.8%）或非常不滿意（6.2%）。

(3). 臺中區監理所滿意度為 94.8%

臺中區監理所辦理駕照考驗的 54 位受訪民眾中，有 94.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：27.4%；還算滿意：67.4%)；有 5.2% 的受訪民眾表示不太滿意。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 81.6%

嘉義區監理所辦理駕照考驗的 69 位受訪民眾中，有 81.6% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：18.5%；還算滿意：63.2%)；有 13.0% 的受訪民眾表示不太滿意（7.6%）或非常不滿意（5.3%）。

(5). 高雄區監理所滿意度為 90.2%

高雄區監理所辦理駕照考驗的 39 位受訪民眾中，有 90.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：20.3%；還算滿意：69.9%)；有 5.9% 的受訪民眾表示不太滿意（3.0%）或非常不滿意（2.9%）。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 94.2%

臺北市區監理所辦理駕照考驗的 19 位受訪民眾中，有 94.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：13.5%；還算滿意：80.7%)；有 5.8% 的受訪民眾表示不太滿意。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 84.9%

高雄市區監理所辦理駕照考驗的 35 位受訪民眾中，有 84.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：11.2%；還算滿意：73.7%)；有 3.6% 的受訪民眾表示不太滿意。

(十六) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」滿意度為 79.2%

(詳見附錄 II 附表 16~附表 16-3, P. 184~P. 191)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 51.4%的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；48.6%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 1,508 位受訪民眾中，有 38.4%表示使用過這項服務；61.6%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 79.2%的受訪民眾，對「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」服務表示滿意（非常滿意：22.2%；滿意：57.0%）；有 2.5%的受訪民眾表示不滿意（2.3%）或非常不滿意（0.2%）。

在不知道這項服務的 1,426 位受訪民眾中，有 60.5%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；29.0%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」滿意程度沒有顯著差異，

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

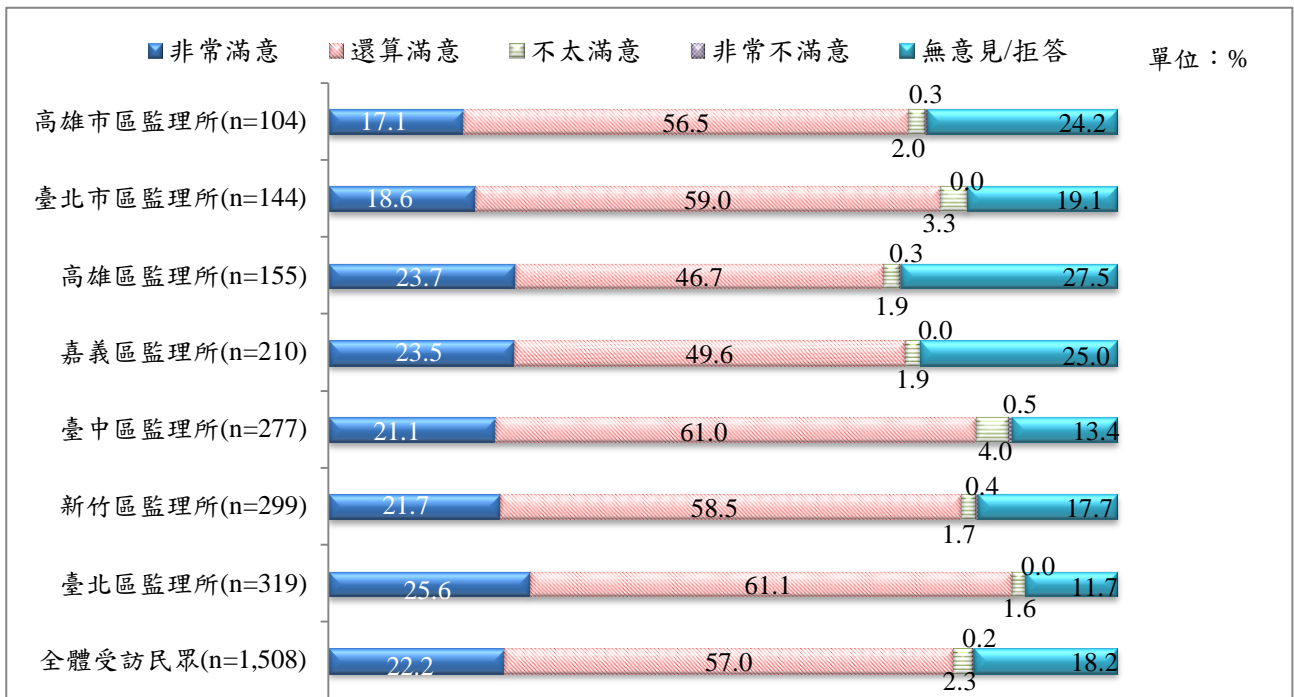


圖 5-16：受訪民眾對「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北區監理所表示滿意的比例為最高（86.7%），高雄區監理所表示滿意的比例為最低（70.4%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 86.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 47.4% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；52.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 319 位受訪民眾中，有 33.6% 表示使用過這項服務；66.4% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 86.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：25.6%；還算滿意：61.1%)；有 1.6% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 354 位受訪民眾中，有 54.1% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；33.5% 的受訪民眾則表示不會使用。

(2). 新竹區監理所滿意度為 80.2%

新竹區監理所受訪民眾中，有 54.2% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；45.8% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 299 位受訪民眾中，有 39.9% 表示使用過這項服務；60.1% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 80.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：21.7%；還算滿意：58.5%)；有 2.1% 的受訪民眾表示不太滿意 (1.7%) 或非常不滿意 (0.4%)。

在不知道這項服務的 252 位受訪民眾中，有 66.0% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；23.9% 的受訪民眾則表示不會使用。

(3). 臺中區監理所滿意度為 82.1%

臺中區監理所受訪民眾中，有 53.4% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；46.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 277 位受訪民眾中，有 42.2% 表示使用過這項服務；57.8% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 82.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：21.1%；還算滿意：61.0%)；有 4.5% 的受訪民眾表示不太滿意 (4.0%) 或非常不滿意 (0.5%)。

在不知道這項服務的 242 位受訪民眾中，有 62.2% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；25.9% 的受訪民眾則表示不會使用。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 73.1%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 53.0% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；47.0% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 210 位受訪民眾中，有 44.7% 表示使用過這項服務；55.4% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 73.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：23.5%；還算滿意：49.6%)；有 1.9% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 186 位受訪民眾中，有 60.9% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；28.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

(5). 高雄區監理所滿意度為 70.4%

高雄區監理所受訪民眾中，有 54.5% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；45.5% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 155 位受訪民眾中，有 37.4% 表示使用過這項服務；62.6% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 70.4% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：23.7%；還算滿意：46.7%)；有 2.2% 的受訪民眾表示不太滿意 (1.9%) 或非常不滿意 (0.3%)。

在不知道這項服務的 129 位受訪民眾中，有 61.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；26.7% 的受訪民眾則表示不會使用。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 77.6%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 47.2% 的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；52.8% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 144 位受訪民眾中，有 34.4% 表示使用過這項服務；65.6% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 77.5% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：18.6%；還算滿意：59.0%)；有 3.3% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 161 位受訪民眾中，有 61.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；32.4% 的受訪民眾則表示不會使用。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 73.5%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 50.7%的受訪民眾，知道監理站提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」的服務；49.3%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 104 位受訪民眾中，有 33.6%表示使用過這項服務；66.5%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 73.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」表示滿意(非常滿意：17.1%；還算滿意：56.5%)；有 2.3%的受訪民眾表示不太滿意 (2.0%) 或非常不滿意 (0.3%)。

在不知道這項服務的 101 位受訪民眾中，有 61.8%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；32.2%的受訪民眾則表示不會使用。

(十七) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度為 85.0%

(詳見附錄 II 附表 17~附表 17-3, P. 192~P. 199)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 58.3%的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；41.7%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 1,696 位受訪民眾中，有 59.0%表示使用過這項服務；41.0%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 85.0%的受訪民眾，對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」服務表示滿意（非常滿意：25.3%；滿意：59.6%）；有 1.4%的受訪民眾表示不滿意（1.4%）或非常不滿意（0.1%）。

在不知道這項服務的 1,215 位受訪民眾中，有 67.1%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；21.0%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的滿意程度有顯著差異。男性表示滿意的比例(87.1%)，顯著高於女性(81.4%)。

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

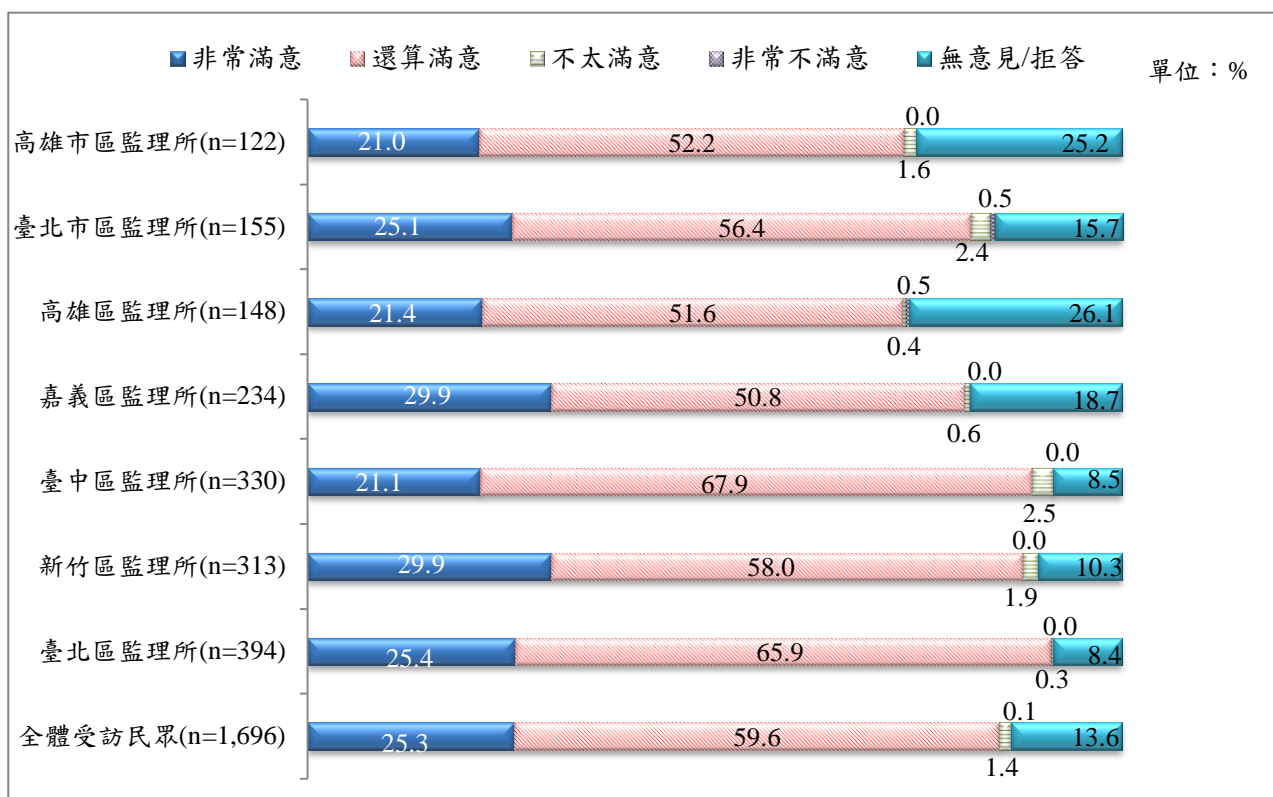


圖 5-17: 受訪民眾對「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北區監理所表示滿意的比例為最高（91.3%），高雄區監理所表示滿意的比例為最低（73.1%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 91.3%

臺北區監理所受訪民眾中，有 58.5% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；41.5% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 394 位受訪民眾中，有 56.1% 表示使用過這項服務；43.9% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 91.3% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：25.4%；還算滿意：65.9%)；有 0.3% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 279 位受訪民眾中，有 64.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；22.6% 的受訪民眾則表示不會使用。

(2). 新竹區監理所滿意度為 87.8%

新竹區監理所受訪民眾中，有 56.8% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；43.2% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 313 位受訪民眾中，有 62.7% 表示使用過這項服務；37.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 87.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：29.9%；還算滿意：58.0%)；有 1.9% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 238 位受訪民眾中，有 71.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；18.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

(3). 臺中區監理所滿意度為 89.1%

臺中區監理所受訪民眾中，有 63.7% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；36.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 330 位受訪民眾中，有 62.4% 表示使用過這項服務；37.6% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 89.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：21.1%；還算滿意：67.9%)；有 2.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 188 位受訪民眾中，有 68.8% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；18.5% 的受訪民眾則表示不會使用。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 80.7%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 59.1% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；40.9% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 234 位受訪民眾中，有 60.9% 表示使用過這項服務；39.1% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 80.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：29.9%；還算滿意：50.8%)；有 0.6% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 162 位受訪民眾中，有 67.7% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；19.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

(5). 高雄區監理所滿意度為 73.1%

高雄區監理所受訪民眾中，有 52.1% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；47.9% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 148 位受訪民眾中，有 54.4% 表示使用過這項服務；45.6% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 73.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：21.4%；還算滿意：51.6%)；有 0.9% 的受訪民眾表示不太滿意(0.4%) 或非常不滿意(0.5%)。

在不知道這項服務的 136 位受訪民眾中，有 63.7% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；23.1% 的受訪民眾則表示不會使用。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 81.4%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 55.1% 的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；44.9% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 155 位受訪民眾中，有 58.7% 表示使用過這項服務；41.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 81.4% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：25.1%；還算滿意：56.4%)；有 2.8% 的受訪民眾表示不太滿意(2.4%) 或非常不滿意(0.5%)。

在不知道這項服務的 127 位受訪民眾中，有 69.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；22.0% 的受訪民眾則表示不會使用。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 73.3%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 59.1%的受訪民眾，知道監理站提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」的服務；40.9%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 122 位受訪民眾中，有 51.8%表示使用過這項服務；48.2%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 73.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」表示滿意(非常滿意：21.0%；還算滿意：52.2%)；有 1.6%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 84 位受訪民眾中，有 61.3%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；27.1%的受訪民眾則表示不會使用。

(十八) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意度為 83.9%

(詳見附錄 II 附表 18~附表 18-3, P. 200~P. 207)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 45.6% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；54.4% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 1,252 位受訪民眾中，有 45.2% 表示使用過這項服務；54.8% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 83.9% 的受訪民眾，對「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」服務表示滿意（非常滿意：25.2%；滿意：58.7%）；有 3.9% 的受訪民眾表示不滿意（3.4%）或非常不滿意（0.5%）。

在不知道這項服務的 1,492 位受訪民眾中，有 30.8% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；69.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對監理所(站)「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

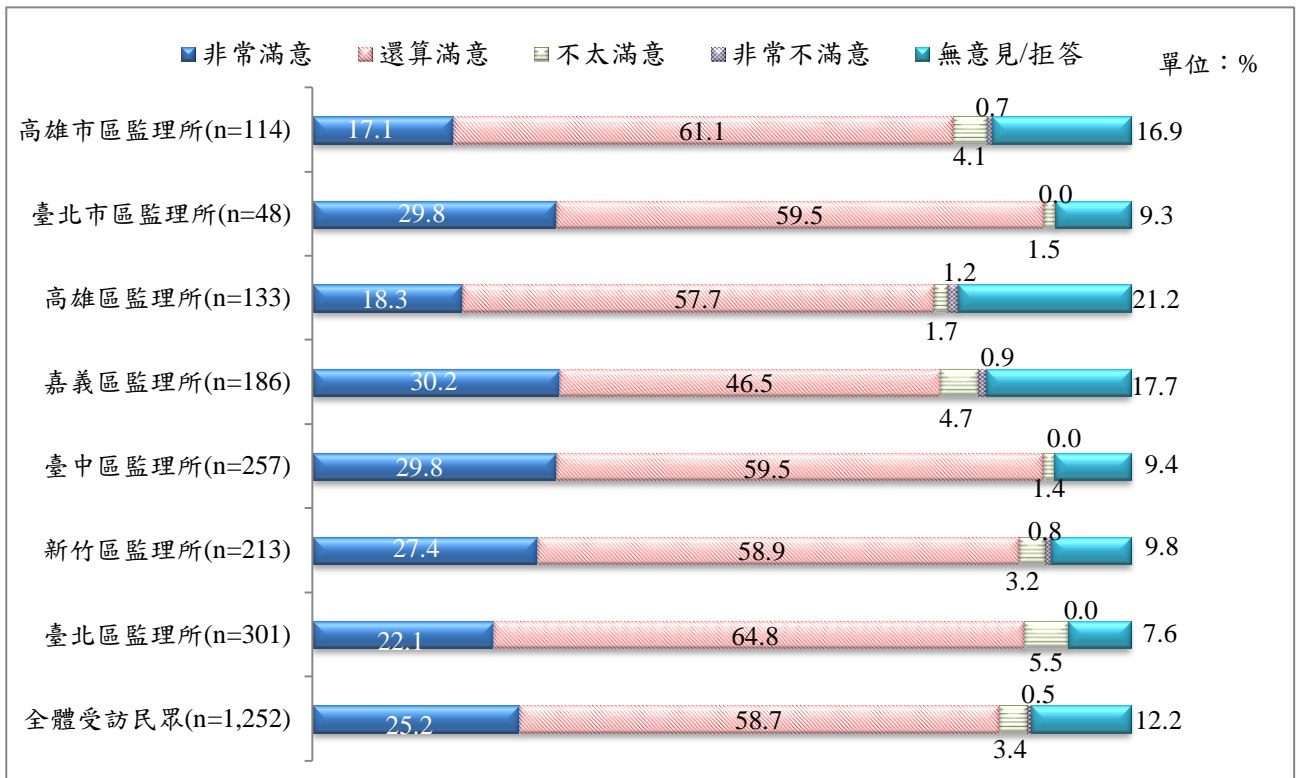


圖 5-18：受訪民眾對「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北市區監理所兩區表示滿意的比例為最高（89.3%），高雄區監理所表示滿意的比例為最低（76.0%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 86.9%

臺北區監理所受訪民眾中，有 44.7% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；55.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 301 位受訪民眾中，有 45.8% 表示使用過這項服務；54.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 86.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：22.1%；還算滿意：64.8%)；有 5.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 373 位受訪民眾中，有 30.6% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；69.4% 的受訪民眾則表示不會使用。

(2). 新竹區監理所滿意度為 86.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 38.8% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；61.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 213 位受訪民眾中，有 39.5% 表示使用過這項服務；60.5% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 86.4% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：27.4%；還算滿意：58.9%)；有 3.9% 的受訪民眾表示不太滿意(3.2%) 或非常不滿意(0.8%)。

在不知道這項服務的 337 位受訪民眾中，有 28.9% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；71.1% 的受訪民眾則表示不會使用。

(3). 臺中區監理所滿意度為 89.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 49.5% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；50.5% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 257 位受訪民眾中，有 47.8% 表示使用過這項服務；52.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 89.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：29.8%；還算滿意：59.5%)；有 1.4% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 262 位受訪民眾中，有 34.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；65.6% 的受訪民眾則表示不會使用。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 76.7%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 47.0% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；53.0% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 186 位受訪民眾中，有 49.8% 表示使用過這項服務；50.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 76.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：30.2%；還算滿意：46.5%)；有 5.6% 的受訪民眾表示不太滿意(4.7%) 或非常不滿意(0.9%)。

在不知道這項服務的 210 位受訪民眾中，有 28.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；71.7% 的受訪民眾則表示不會使用。

(5). 高雄區監理所滿意度為 76.0%

高雄區監理所受訪民眾中，有 46.9% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；53.1% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 133 位受訪民眾中，有 40.2% 表示使用過這項服務；59.9% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 76.0% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：18.3%；還算滿意：57.7%)；有 2.8% 的受訪民眾表示不太滿意(1.7%) 或非常不滿意(1.1%)。

在不知道這項服務的 151 位受訪民眾中，有 32.6% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；67.5% 的受訪民眾則表示不會使用。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 89.3%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 41.4% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；58.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 48 位受訪民眾中，有 42.6% 表示使用過這項服務；57.5% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 89.3% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：29.8%；還算滿意：59.5%)；有 1.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 67 位受訪民眾中，有 33.8% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；66.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 78.3%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 55.3% 的受訪民眾，知道監理站提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」的服務；44.8% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 114 位受訪民眾中，有 47.5% 表示使用過這項服務；52.5% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 78.3% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」表示滿意(非常滿意：17.1%；還算滿意：61.1%)；有 4.8% 的受訪民眾表示不太滿意(4.1%) 或非常不滿意(0.7%)。

在不知道這項服務的 92 位受訪民眾中，有 25.6% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；74.4% 的受訪民眾則表示不會使用。

(十九) 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」滿意度為 81.8%

(詳見附錄 II 附表 19~附表 19-3 P. 208~P. 215)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 30.8%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；69.2%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 904 位受訪民眾中，有 36.5%表示使用過這項服務；63.5%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 81.8%的受訪民眾，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」服務表示滿意（非常滿意：22.5%；滿意：59.4%）；有 2.2%的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 2,030 位受訪民眾中，有 82.7%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；11.3%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別及教育程度的受訪民眾，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」服務滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、職業、監理所別、監理所(站)等四個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

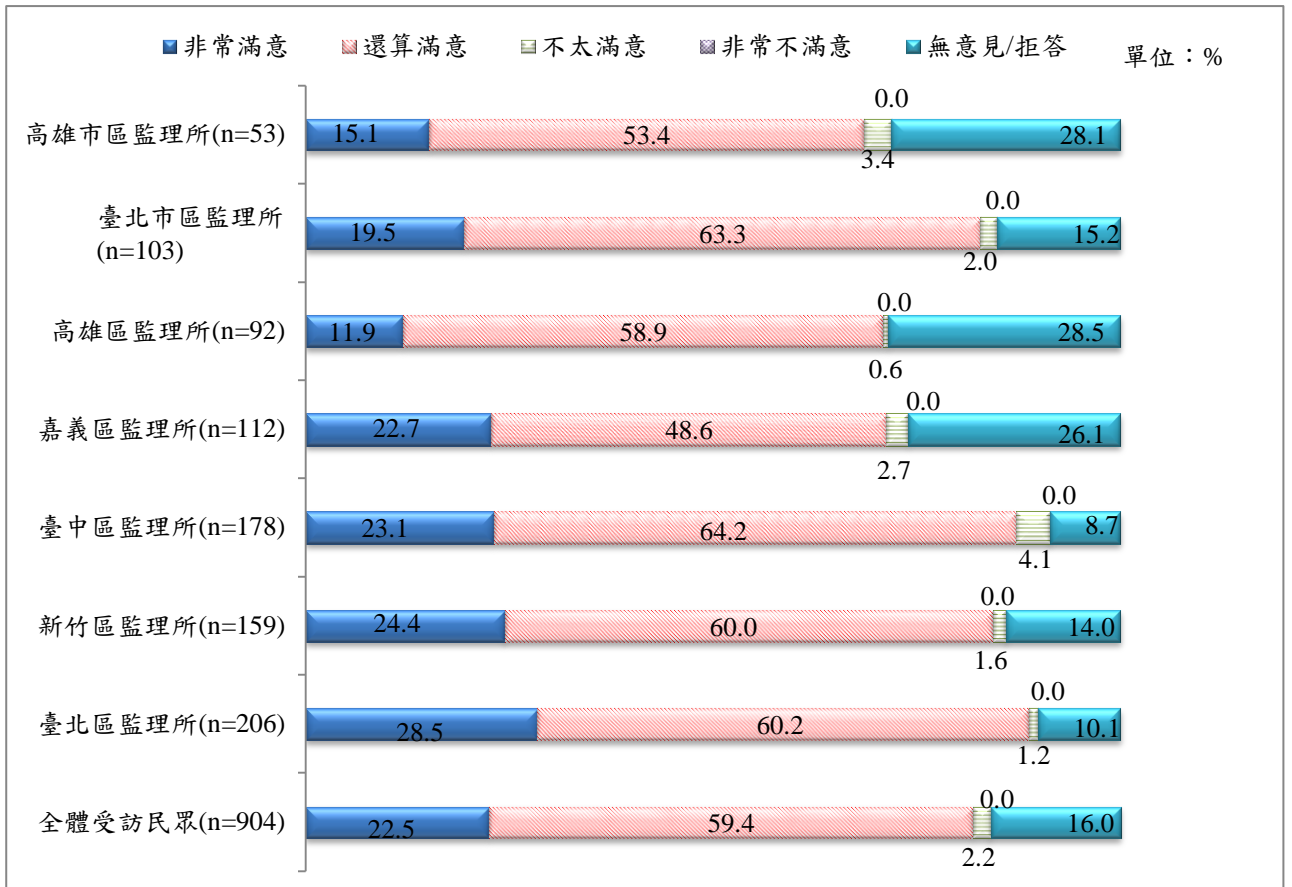


圖 5-19: 受訪民眾對「在戶政機關辦理戶籍地址變更,也可同時申請車籍、駕籍地址變更」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺北區監理所表示滿意的比例為最高（88.7%），高雄市區監理所表示滿意的比例為最低（68.5%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 88.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 30.6% 的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；69.4% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 206 位受訪民眾中，有 35.7% 表示使用過這項服務；64.4% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 88.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：28.5%；還算滿意：60.2%)；有 1.2% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 467 位受訪民眾中，有 85.5% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；10.1% 的受訪民眾則表示不會使用。

(2). 新竹區監理所滿意度為 84.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 28.9%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；71.1%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 159 位受訪民眾中，有 34.5%表示使用過這項服務；65.5%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 84.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：24.4%；還算滿意：60.0%)；有 1.6%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 392 位受訪民眾中，有 88.2%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；9.1%的受訪民眾則表示不會使用。

(3). 臺中區監理所滿意度為 87.3%

臺中區監理所受訪民眾中，有 34.4%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；65.6%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 178 位受訪民眾中，有 41.6%表示使用過這項服務；58.4%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 87.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：23.1%；還算滿意：64.2%)；有 4.1%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 340 位受訪民眾中，有 87.3%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；8.1%的受訪民眾則表示不會使用。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 71.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 28.3%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；71.7%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 112 位受訪民眾中，有 33.9%表示使用過這項服務；66.1%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 71.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：22.7%；還算滿意：48.6%)；有 2.7%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 284 位受訪民眾中，有 74.6%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；14.7%的受訪民眾則表示不會使用。

(5). 高雄區監理所滿意度為 70.8%

高雄區監理所受訪民眾中，有 32.6%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；67.5%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 92 位受訪民眾中，有 24.1%表示使用過這項服務；75.9%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 70.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：11.9%；還算滿意：58.9%)；有 0.6%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 191 位受訪民眾中，有 78.3%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；14.0%的受訪民眾則表示不會使用。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 82.8%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 33.8%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；66.2%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 103 位受訪民眾中，有 48.5%表示使用過這項服務；51.5%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 82.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：19.5%；還算滿意：63.4%)；有 2.0%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 202 位受訪民眾中，有 83.5%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；12.3%的受訪民眾則表示不會使用。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 68.5%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 25.6%的受訪民眾，知道監理站提供「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」的服務；74.4%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 53 位受訪民眾中，有 33.0%表示使用過這項服務；67.0%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 68.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：15.1%；還算滿意：53.4%)；有 3.4%的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 153 位受訪民眾中，有 68.8%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；17.0%的受訪民眾則表示不會使用。

(二十) 提供「電子公路監理網」可以透過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為 80.5%

(詳見附錄 II 附表 20~附表 20-3, P. 216~P. 223)

1. 整體分析：

全部受訪民眾中，有 54.5%的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；45.5%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 1,599 位受訪民眾中，有 39.9%表示使用過這項服務；60.1%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 80.5%的受訪民眾，對「電子公路監理網」可以透過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」服務表示滿意(非常滿意：22.3%；滿意：58.2%)；有 3.3%的受訪民眾表示不滿意(2.9%)或非常不滿意(0.4%)。

在不知道這項服務的 1,336 位受訪民眾中，有 64.0%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；30.4%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「電子公路監理網」可以透過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」的滿意程度有顯著差異。男性表示滿意的比例(81.3%)，顯著高於女性(79.4%)。

在年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所別、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

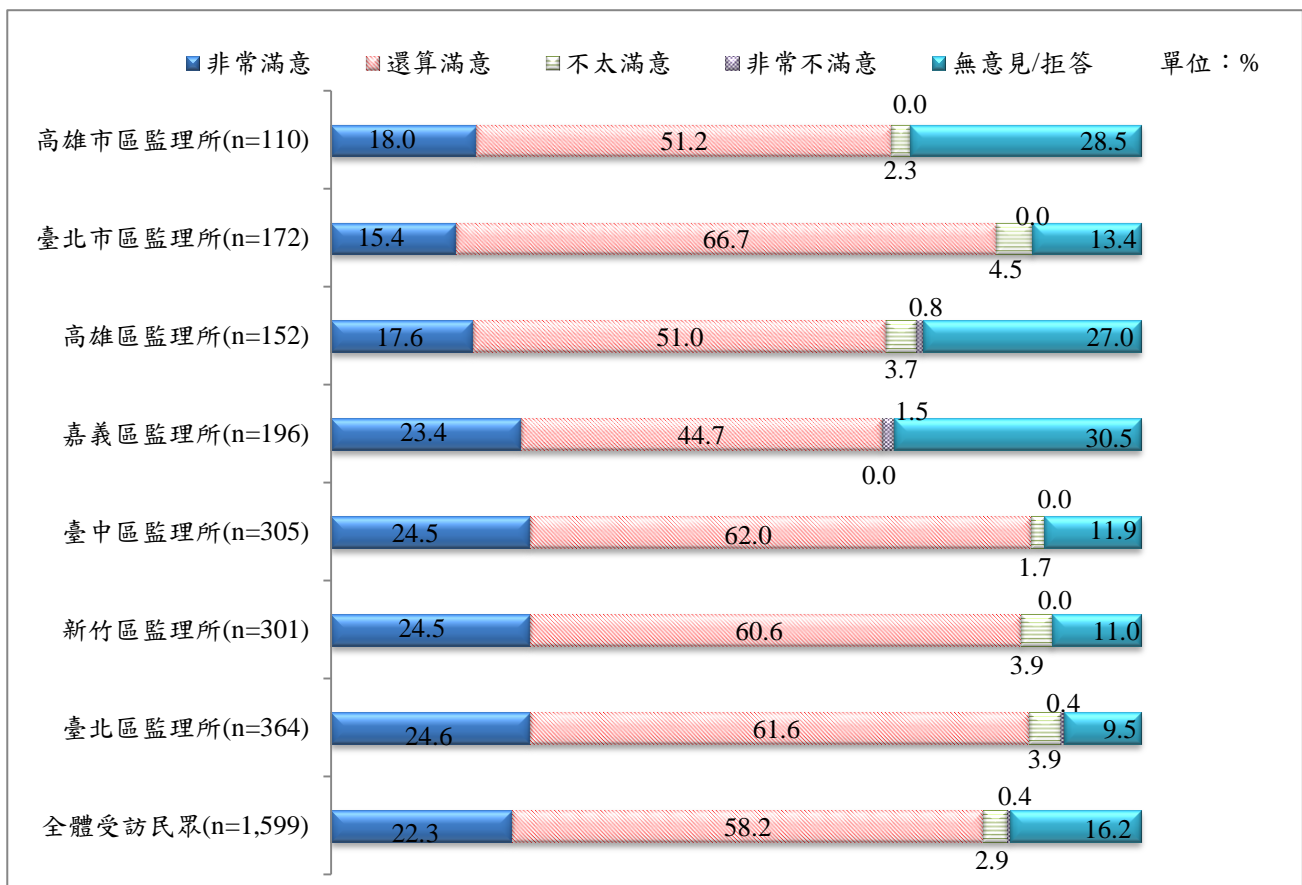


圖 5-20：受訪民眾對「電子公路監理網可以透過網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺中區監理所表示滿意的比例為最高（86.5%），嘉義區監理所表示滿意的比例為最低（68.1%）。各區監理所分析結果如下：

(1). 臺北區監理所滿意度為 86.2%

臺北區監理所受訪民眾中，有 54.1% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；46.0% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 364 位受訪民眾中，有 44.7% 表示使用過這項服務；55.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 86.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：24.6%；還算滿意：61.6%)；有 4.3% 的受訪民眾表示不太滿意(3.9%)或非常不滿意(0.4%)。

在不知道這項服務的 309 位受訪民眾中，有 64.8% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；29.6% 的受訪民眾則表示不會使用。

(2). 新竹區監理所滿意度為 85.2%

新竹區監理所受訪民眾中，有 54.7% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；45.4% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 301 位受訪民眾中，有 46.9% 表示使用過這項服務；53.1% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 85.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：24.5%；還算滿意：60.6%)；有 3.9% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 250 位受訪民眾中，有 64.6% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；28.1% 的受訪民眾則表示不會使用。

(3). 臺中區監理所滿意度為 86.5%

臺中區監理所受訪民眾中，有 58.7% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；41.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 305 位受訪民眾中，有 37.7% 表示使用過這項服務；62.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 86.5% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：24.5%；還算滿意：62.0%)；有 1.7% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 214 位受訪民眾中，有 60.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；33.3% 的受訪民眾則表示不會使用。

(4). 嘉義區監理所滿意度為 68.1%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 49.4% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；50.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 196 位受訪民眾中，有 32.8% 表示使用過這項服務；67.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 68.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：23.4%；還算滿意：44.7%)；有 1.5% 的受訪民眾表示非常不滿意。

在不知道這項服務的 201 位受訪民眾中，有 64.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；32.1% 的受訪民眾則表示不會使用。

(5). 高雄區監理所滿意度為 68.6%

高雄區監理所受訪民眾中，有 53.4% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；46.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 152 位受訪民眾中，有 29.9% 表示使用過這項服務；70.1% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 68.6% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：17.6%；還算滿意：51.0%)；有 4.5% 的受訪民眾表示不太滿意(3.7%)或非常不滿意(0.8%)。

在不知道這項服務的 132 位受訪民眾中，有 59.9% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；34.0% 的受訪民眾則表示不會使用。

(6). 臺北市區監理所滿意度為 82.2%

臺北市區監理所受訪民眾中，有 56.3% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；43.7% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 172 位受訪民眾中，有 40.4% 表示使用過這項服務；59.7% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 82.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：15.4%；還算滿意：66.7%)；有 4.5% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 134 位受訪民眾中，有 67.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；28.5% 的受訪民眾則表示不會使用。

(7). 高雄市區監理所滿意度為 69.2%

高雄市區監理所受訪民眾中，有 53.3% 的受訪民眾，知道監理站提供「電子公路監理網」可以透過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；46.7% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 110 位受訪民眾中，有 36.7% 表示使用過這項服務；63.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 69.2% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「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」表示滿意(非常滿意：18.0%；還算滿意：51.2%)；有 2.3% 的受訪民眾表示不太滿意。

在不知道這項服務的 96 位受訪民眾中，有 67.9% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；26.7% 的受訪民眾則表示不會使用。

(二十一) 臺北所提供「848 市區公車（臺北區監理所往返板橋公車站），便利民眾往來洽公」滿意度為 51.2%

（詳見附錄 II 附表 21~附表 21-3, P. 224~P. 227）

1. 臺北區監理所分析：

有去過臺北區監理所的受訪民眾中，有 5.8%的受訪民眾，知道臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」的服務；94.2%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 39 位受訪民眾中，有 7.9%表示使用過這項服務；92.2%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 51.2%的受訪民眾，對「848 市區公車，便利民眾往來洽公」服務表示滿意（非常滿意：18.5%；滿意：32.7%）；有 12.8%的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 634 位受訪民眾中，有 32.8%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；62.8%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

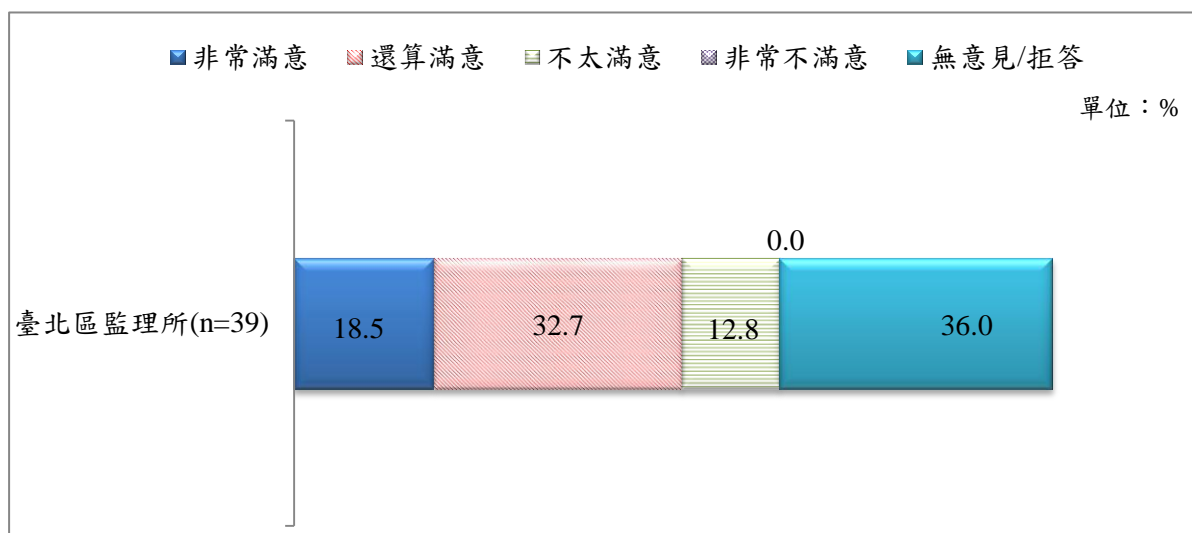


圖 5-21：受訪民眾對臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」滿意度

(二十二) 臺北所提供「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」滿意度為 79.9%

(詳見附錄 II 附表 22~附表 22-3, P. 228~P. 231)

1. 臺北區監理所分析：

有去過臺北區監理所的受訪民眾中，有 32.8% 的受訪民眾，知道臺北所提供「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」的服務；67.2% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 221 位受訪民眾中，有 16.8% 表示使用過這項服務；83.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 79.9% 的受訪民眾，對「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」服務表示滿意（非常滿意：18.6%；滿意：61.3%）；有 3.2% 的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 452 位受訪民眾中，有 60.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；35.4% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

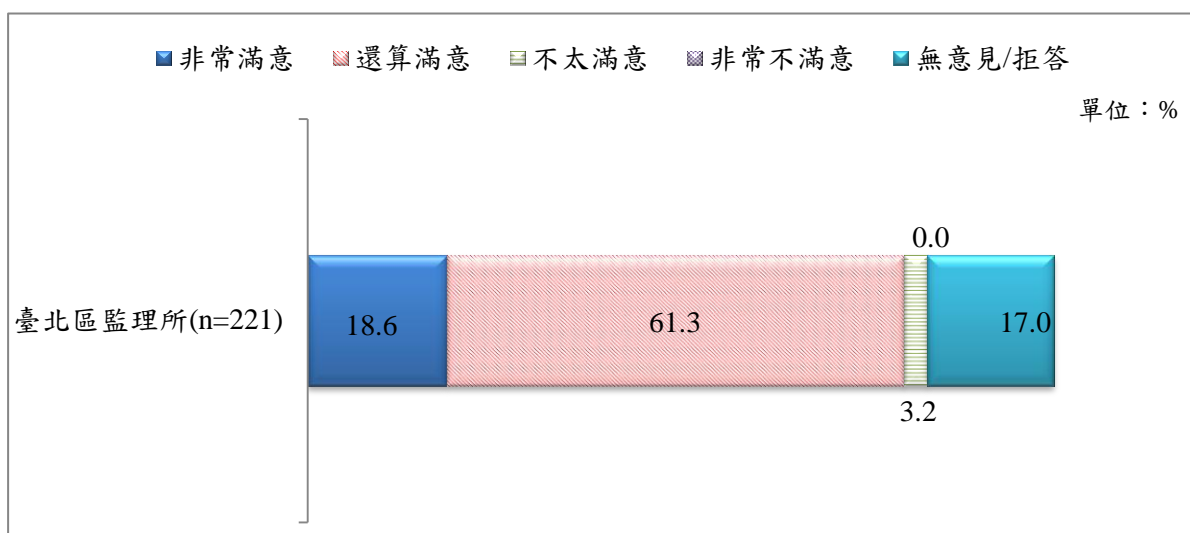


圖 5-22：受訪民眾對臺北所提供「汽車號牌網路選號服務，方便民眾上網瀏覽選取喜愛的牌照號碼」滿意度

(二十三) 新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」滿意度為 81.1%

(詳見附錄 II 附表 23~附表 23-3, P. 232~P. 235)

1. 新竹區監理所分析：

有去過新竹區監理所的受訪民眾中，有 21.9%的受訪民眾，知道新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」的服務；78.1%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 121 位受訪民眾中，有 34.2%表示使用過這項服務；65.8%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 81.1%的受訪民眾，對「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」服務表示滿意（非常滿意：17.8%；滿意：63.3%）；未有受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 430 位受訪民眾中，有 62.5%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；32.9%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對此項服務滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所(站)等四個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

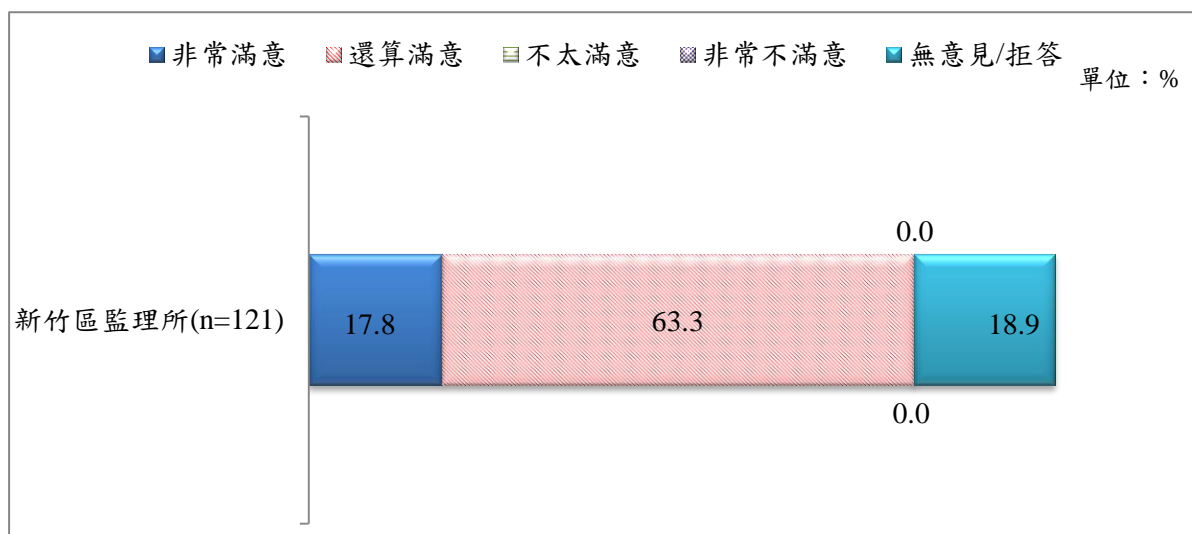


圖 5-23：受訪民眾對新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統，供民眾查詢」滿意度

(二十四) 新竹所站提供「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」滿意度為 88.0%

(詳見附錄 II 附表 24~附表 24-3, P. 236~P. 239)

1. 新竹區監理所分析：

有去過新竹區監理所的受訪民眾中，有 19.8% 的受訪民眾，知道新竹所站提供「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」的服務；80.2% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 109 位受訪民眾中，有 21.7% 表示使用過這項服務；78.3% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 88.0% 的受訪民眾，對「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」服務表示滿意(非常滿意：19.4%；滿意：68.6%)；有 0.9% 的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 442 位受訪民眾中，有 43.3% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；55.8% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

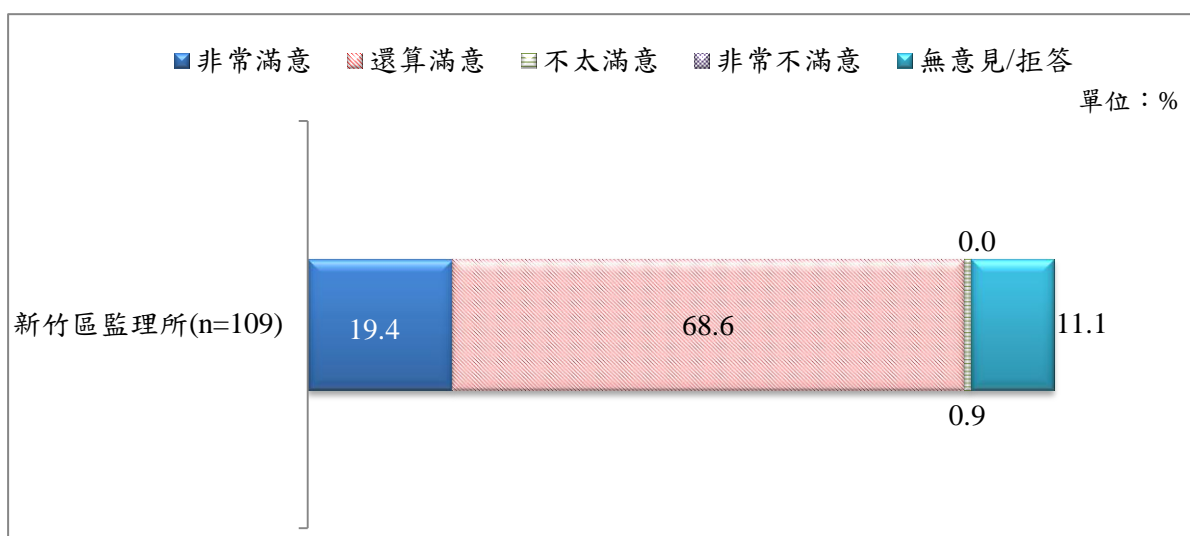


圖 5-24：受訪民眾對新竹所站提供「於各鄉鎮市劃設機車考照練習場，供民眾平時或考照前練習使用，省時、便捷，並可增加考照及格率」滿意度

(二十五) 監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」滿意度為 95.8%

(詳見附錄 II 附表 25~附表 25-3, P. 240~P. 243)

1. 臺中區監理所分析：

有去過臺中區監理所的受訪民眾中，有 86.0%的受訪民眾，知道監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」的服務；14.1%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 446 位受訪民眾中，有 89.4%表示使用過這項服務；10.6%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 95.8%的受訪民眾，對「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」服務表示滿意（非常滿意：34.9%；滿意：60.9%）；有 3.0%的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 73 位受訪民眾中，有 84.1%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；7.8%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

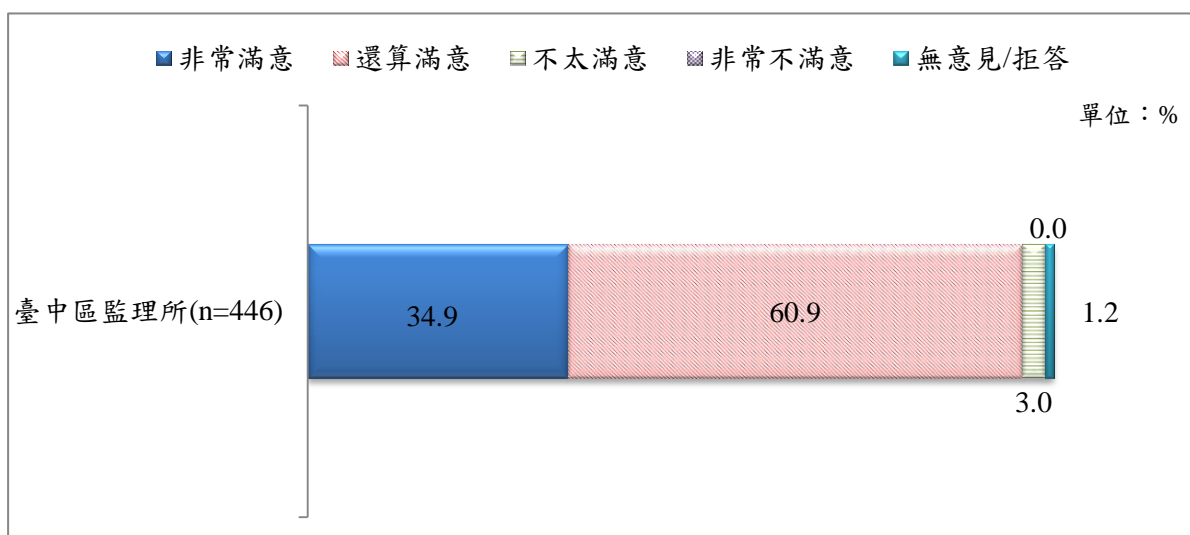


圖 5-25：受訪民眾對監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」滿意度

(二十六) 監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」滿意度為 96.5%

(詳見附錄 II 附表 26~附表 26-3, P.244~P. 247)

1. 臺中區監理所分析：

有去過臺中區監理所的受訪民眾中，有 41.8%的受訪民眾，知道監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」的服務；58.2%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 217 位受訪民眾中，有 41.6%表示使用過這項服務；58.4%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 96.5%的受訪民眾，對「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」服務表示滿意(非常滿意：32.3%；滿意：64.2%)；有 0.9%的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 302 位受訪民眾中，有 40.5%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；56.9%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

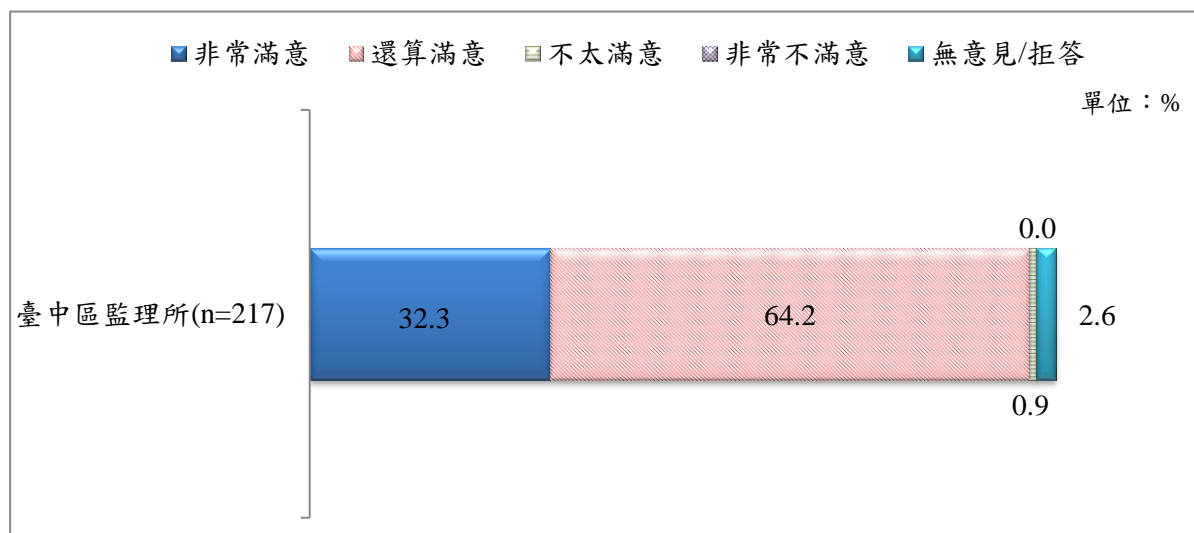


圖 5-26：受訪民眾對監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」滿意度

(二十七) 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」滿意度為 75.2%

(詳見附錄 II 附表 27~附表 27-3, P. 248~P. 251)

1. 嘉義區監理所分析：

有去過嘉義區監理所的受訪民眾中，有 13.7%的受訪民眾，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」的服務；86.3%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 54 位受訪民眾中，有 38.6%表示使用過這項服務；61.4%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 75.2%的受訪民眾，對「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」服務表示滿意（非常滿意：26.8%；滿意：48.4%）；未有受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 343 位受訪民眾中，有 63.6%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；26.3%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「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」服務，服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對此項服務滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所(站)等四個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

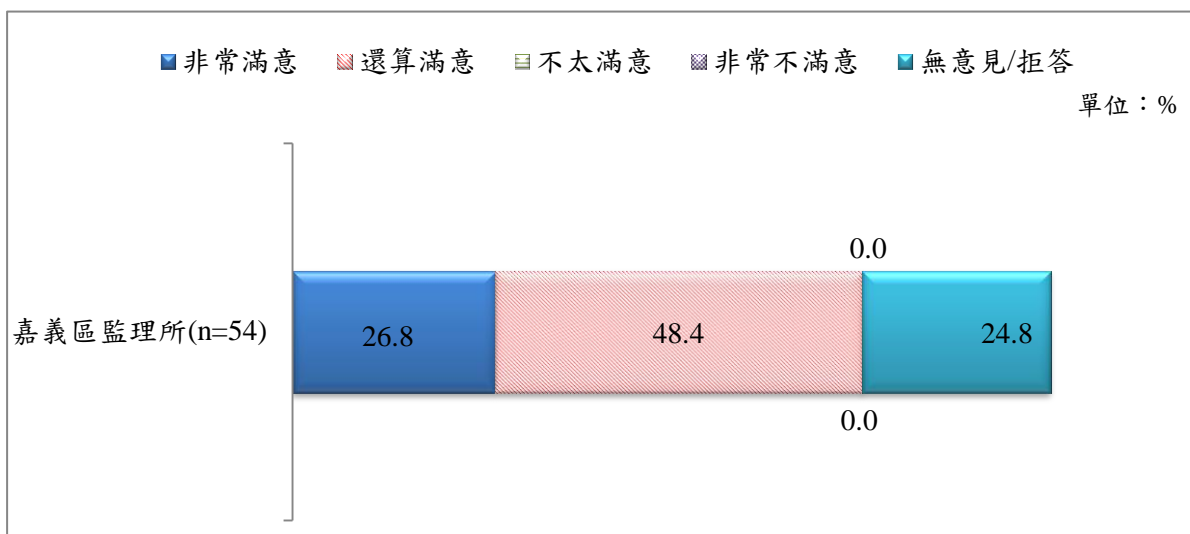


圖 5-27：受訪民眾對嘉義所推動「車輛檢驗電腦化，於車輛檢驗後，列印車輛檢驗狀況報告表，告知您的愛車應注意事項」滿意度

(二十八) 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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」滿意度為 68.7%

(詳見附錄 II 附表 28~附表 28-3, P. 252~P. 255)

1. 整體分析：

有去過嘉義區監理所的受訪民眾中，有 22.0%的受訪民眾，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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」的服務；78.1%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 87 位受訪民眾中，有 21.3%表示使用過這項服務；78.7%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 68.7%的受訪民眾，對「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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」服務表示滿意(非常滿意：16.5%；滿意：52.3%)；有 1.3%的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 310 位受訪民眾中，有 58.2%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；30.7%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「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(如換發行照、駕照、違規裁罰)」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

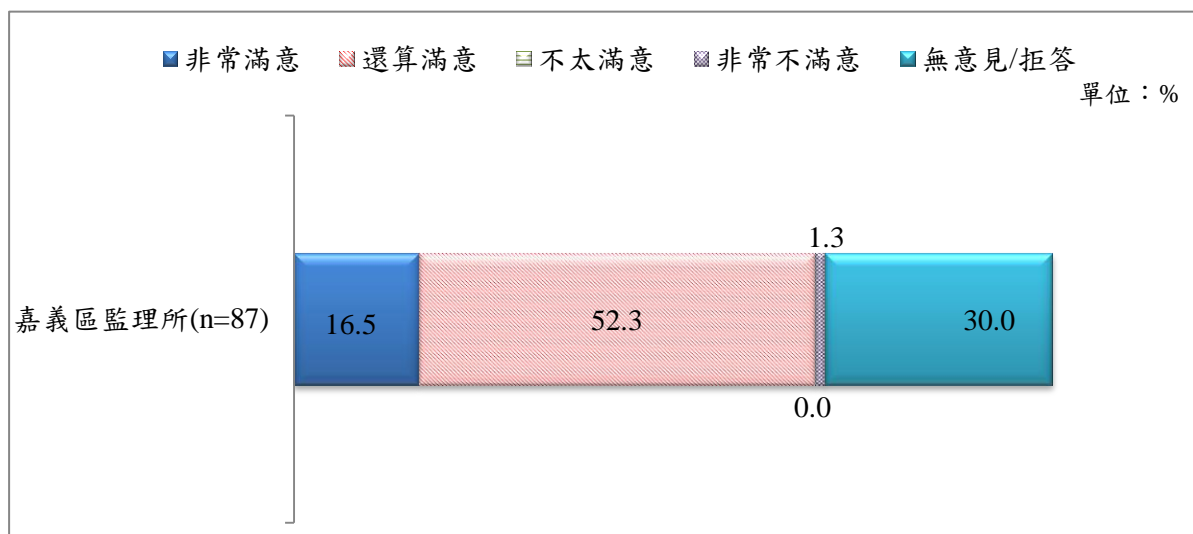


圖 5-28：受訪民眾對「結合嘉義縣 18 戶政事務所及鹿草鄉公所等偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務(如換發行照、駕照、違規裁罰)」滿意度

(二十九) 監理單位提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」滿意度為 80.1%

(詳見附錄 II 附表 29~附表 29-3, P. 256~P. 259)

1. 高雄區監理所分析：

有去過高雄區監理所的受訪民眾中，有 20.7% 的受訪民眾，知道監理單位提供「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」的服務；79.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 59 位受訪民眾中，有 44.0% 表示使用過這項服務；56.0% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 80.1% 的受訪民眾，對「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」服務表示滿意（非常滿意：16.4%；滿意：63.7%）；有 1.0% 的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 225 位受訪民眾中，有 72.5% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；20.7% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

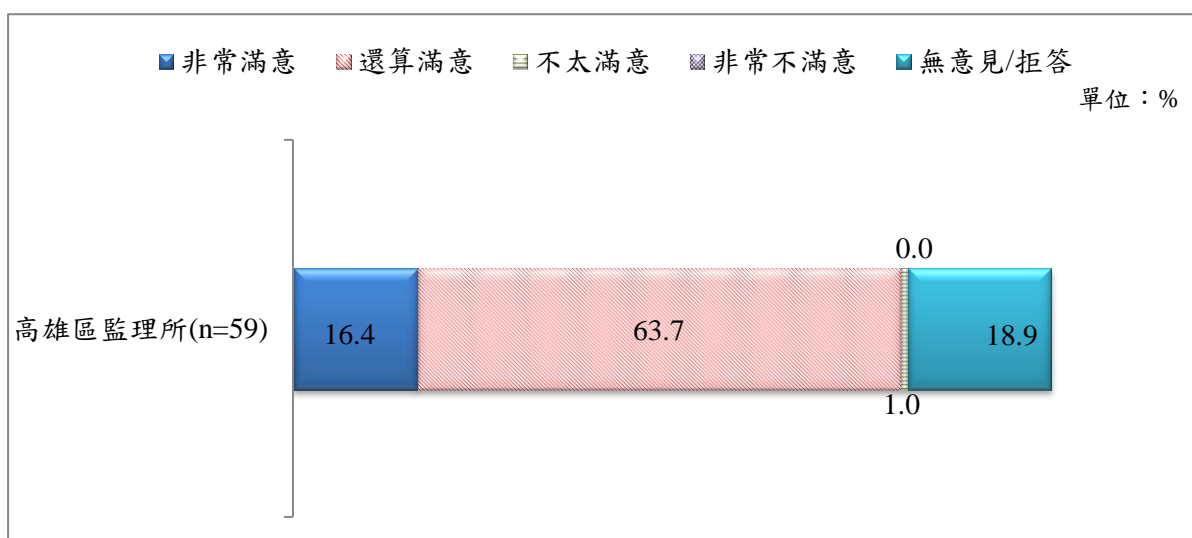


圖 5-29：受訪民眾對監理單位「以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施」滿意度

(三十) 監理單位提供「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滿意度為 72.2%

(詳見附錄 II 附表 30~附表 30-3, P. 260~P. 263)

1. 高雄區監理所分析：

有去過高雄區監理所的受訪民眾中，有 31.7%的受訪民眾，知道監理單位提供「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的服務；68.3%表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 90 位受訪民眾中，有 19.3%表示使用過這項服務；80.7%並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 72.2%的受訪民眾，對「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服務表示滿意(非常滿意：12.1%；滿意：60.1%)；有 3.6%的受訪民眾表示不滿意(3.0%)或非常不滿意(0.6%)。

在不知道這項服務的 194 位受訪民眾中，有 71.9%的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；19.1%的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「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服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

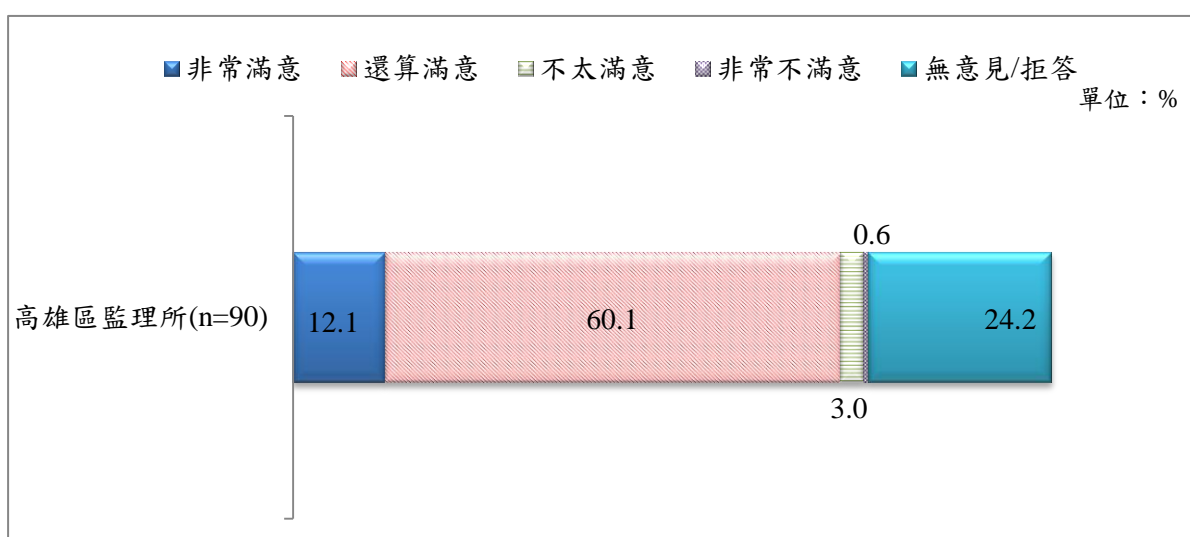


圖 5-30：受訪民眾對監理單位提供「窗口滿意度調查」服務措施，讓臨櫃洽公民眾可以立即表達被服務的感受滿意度

(三十一) 監理單位提供「定檢簡訊通知」滿意度為 93.6%

(詳見附錄 II 附表 31~附表 31-3, P. 264~P. 267)

1. 臺北市區監理所分析：

有去過臺北市區監理所的受訪民眾中，有 32.4% 的受訪民眾，知道監理單位提供「定檢簡訊通知」的服務；67.6% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 99 位受訪民眾中，有 60.6% 表示使用過這項服務；39.4% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 93.6% 的受訪民眾，對「定檢簡訊通知」服務表示滿意（非常滿意：24.3%；滿意：69.3%）；有 0.6% 的受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 207 位受訪民眾中，有 72.2% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；21.3% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「定檢簡訊通知」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

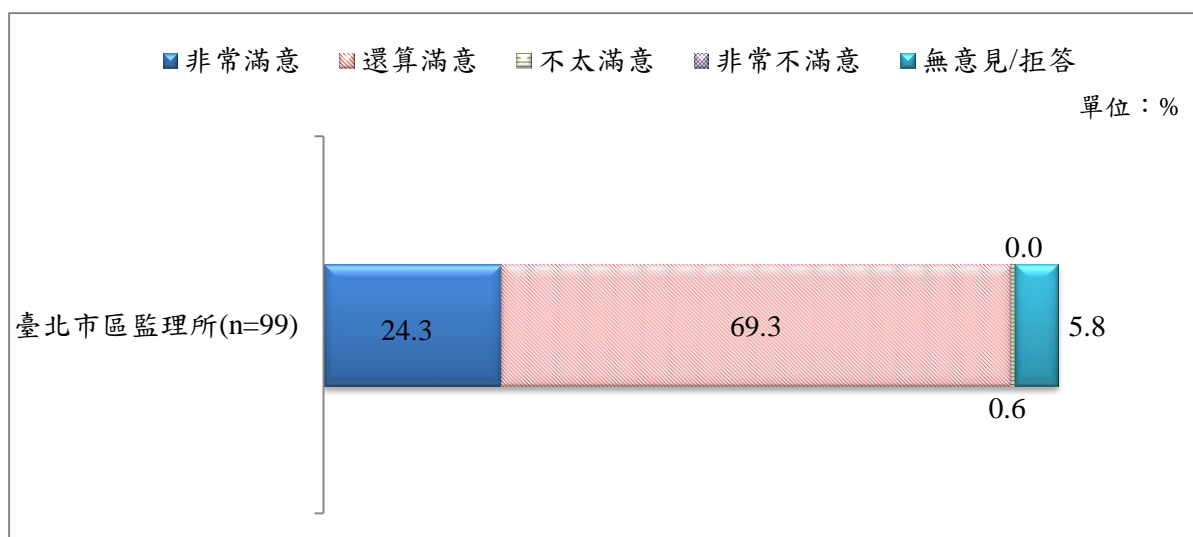


圖 5-31：受訪民眾對監理單位提供「定檢簡訊通知」滿意度

(三十二) 監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」滿意度為 83.2%

(詳見附錄 II 附表 32~附表 32-3, P. 268~P. 271)

1. 臺北市區監理所分析：

有去過臺北市區監理所的受訪民眾中，有 12.7% 的受訪民眾，知道監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」的服務；87.4% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 39 位受訪民眾中，有 31.2% 表示使用過這項服務；68.8% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 83.2% 的受訪民眾，對「『單一窗口免轉接』即時專業服務」服務表示滿意（非常滿意：25.3%；滿意：57.9%）；未有受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 267 位受訪民眾中，有 81.7% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；13.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「『單一窗口免轉接』即時專業服務」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，在性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)等五個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

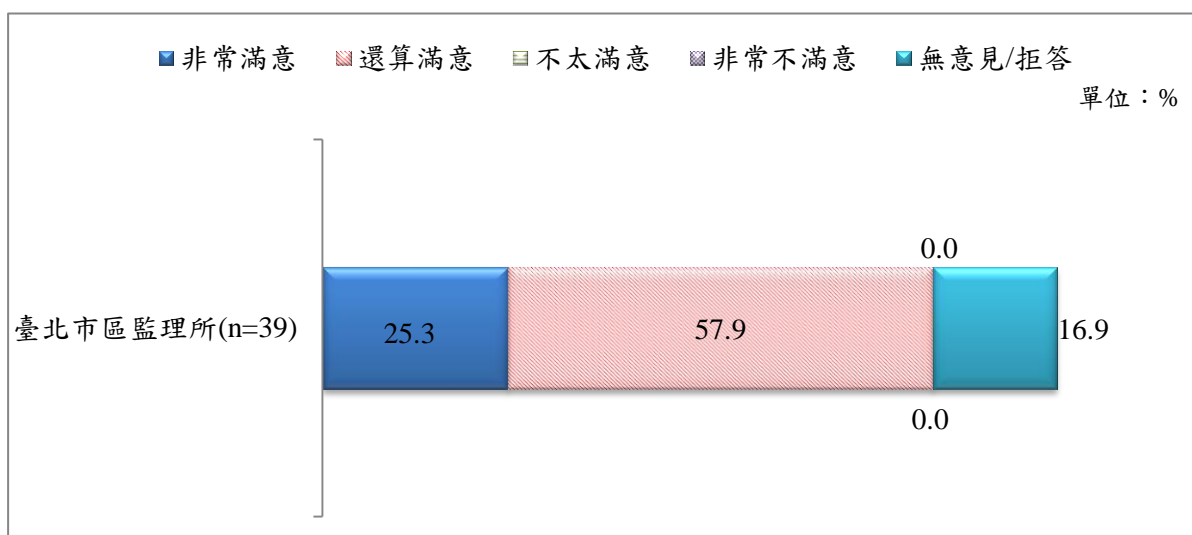


圖 5-32：受訪民眾對監理單位話務中心提供「『單一窗口免轉接』即時專業服務」滿意度

(三十三) 監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」滿意度為 72.5%

(詳見附錄 II 附表 33~附表 33-3, P. 272~P. 275)

1. 高雄市區監理所分析：

有去過高雄市區監理所的受訪民眾中，有 27.7% 的受訪民眾，知道監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」的服務；72.3% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 57 位受訪民眾中，有 7.8% 表示使用過這項服務；92.2% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 72.5% 的受訪民眾，對「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」服務表示滿意（非常滿意：28.5%；滿意：44.0%）；未有受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 149 位受訪民眾中，有 25.4% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；69.3% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別及監理所(站)的受訪民眾，對此項服務滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業等三個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

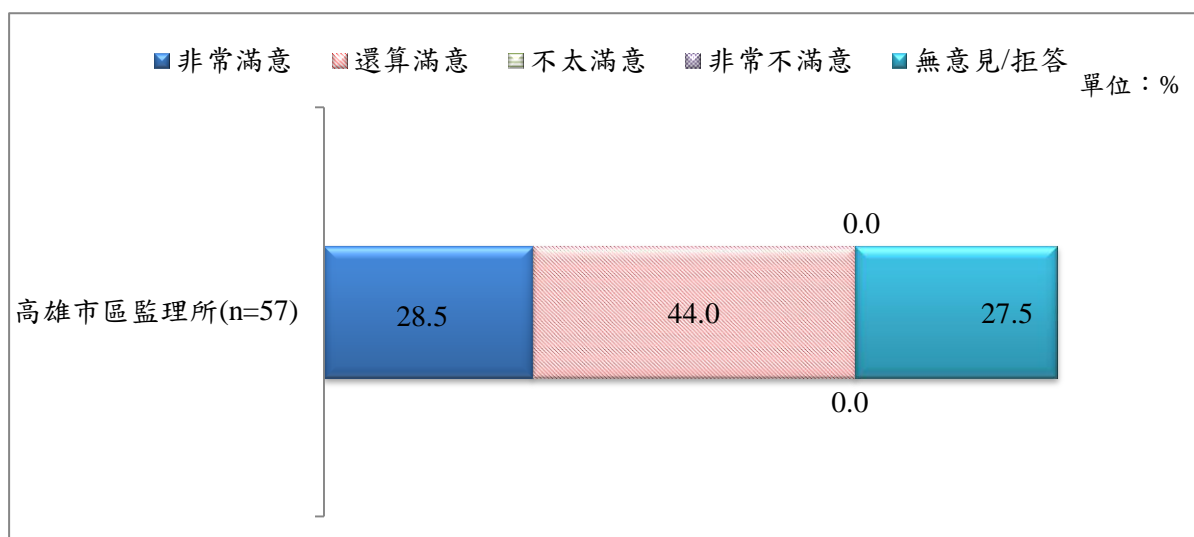


圖 5-33：受訪民眾對監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利」滿意度

(三十四) 監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」滿意度為 76.3%

(詳見附錄 II 附表 34~附表 34-3, P. 276~P. 279)

1. 高雄市區監理所分析：

有去過高雄市區監理所的受訪民眾中，有 27.8% 的受訪民眾，知道監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」的服務；72.2% 表示並不知道此項服務。

在知道這項服務的 57 位受訪民眾中，有 9.3% 表示使用過這項服務；90.7% 並沒有使用經驗。同時，知道這項服務的受訪民眾，有 76.3% 的受訪民眾，對「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」服務表示滿意(非常滿意:23.7%;滿意:52.6%);未有受訪民眾表示不滿意。

在不知道這項服務的 149 位受訪民眾中，有 42.1% 的受訪民眾，未來會考慮使用這項服務；54.2% 的受訪民眾則表示不會使用。

2. 交叉分析：

針對「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」服務滿意度的交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對此項服務滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、職業、監理所(站)等四個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、職業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

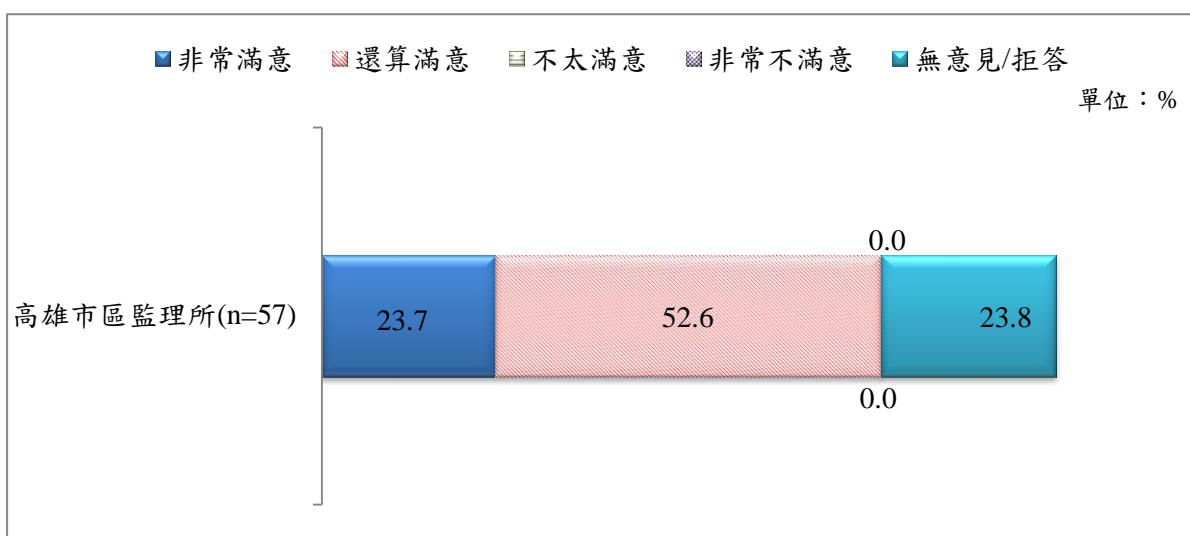


圖 5-34：受訪民眾對監理單位提供「假日機車考照，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務」滿意度

二、 監理所(站)整體服務品質滿意度分析

本小節主要針對年滿 18 歲及以上之民眾，對監理所(站)整體服務品質滿意度、整體評價分數進行分析。

(一) 整體服務品質滿意度：95.5%的受訪民眾表示滿意，其中非常滿意（22.6%）、還算滿意（61.3%）、尚可（11.7%）

（詳見附錄 II 附表 35, P. 280~P. 281）

1. 整體分析：

針對監理所(站)「整體服務品質」，全部受訪民眾中，有 95.5%表示滿意（非常滿意：22.6%；還算滿意：61.3%；尚可：11.7%）；4.5%的受訪民眾表示不滿意（不太滿意：3.2%；非常不滿意：1.2%）。

2. 交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所別的受訪民眾，對「整體服務品質」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例(96.4%)，顯著高於男性(95.0%)；年齡 18-19 歲者，表示滿意的比例(100.0%)顯著較高；學歷為小學及以下者，表示滿意的比例(97.9%)顯著較高；職業為軍公教者，表示滿意的比例(98.7%)顯著較高；臺中區監理所、嘉義區監理所及臺北市區監理所三區表示滿意的比例同為 96.2%顯著較高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，在監理所(站)變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，整體滿意程度是否有顯著差異。

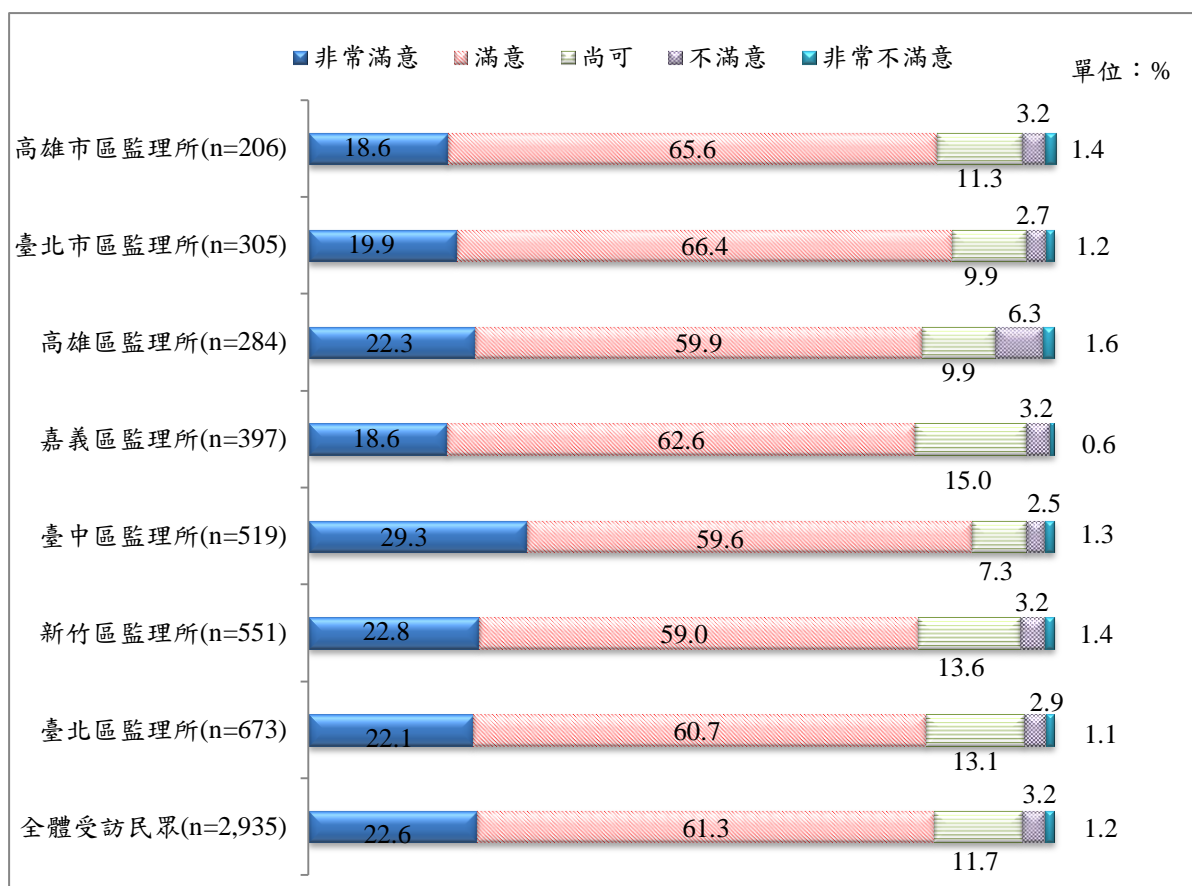


圖 5-35：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺中區監理所、嘉義區監理所及臺北市區監理所三區表示滿意及尚可的比例為同為最高(96.2%)，高雄區監理所表示滿意及尚可的比例為最低(92.1%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所整體服務品質滿意度為 96.0%

針對臺北區監理所的「整體服務品質」，有 96.0%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：22.1%；還算滿意：60.7%；尚可：13.1%)；4.0%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.9%；非常不滿意：1.1%)。

(2).新竹區監理所整體服務品質滿意度為 95.4%

針對新竹區監理所的「整體服務品質」，有 95.4%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：22.9%；還算滿意：59.0%；尚可：13.6%)；4.6%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.2%；非常不滿意：1.4%)。

(3).臺中區監理所整體服務品質滿意度為 96.2%

針對臺中區監理所的「整體服務品質」，有 96.2%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：29.3%；還算滿意：59.6%；尚可：7.3%)；3.8%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.5%；非常不滿意：1.3%)。

(4).嘉義區監理所整體服務品質滿意度為 96.2%

針對嘉義區監理所的「整體服務品質」，有 96.2%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：18.6%；還算滿意：62.6%；尚可：15.0%)；3.8%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.2%；非常不滿意：0.6%)。

(5).高雄區監理所整體服務品質滿意度為 92.1%

針對高雄區監理所的「整體服務品質」，有 92.1%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：22.3%；還算滿意：59.9%；尚可：9.9%)；7.9%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：6.3%；非常不滿意：1.6%)。

(6).臺北市區監理所整體服務品質滿意度為 96.2%

針對臺北市區監理所的「整體服務品質」，有 96.2%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：19.9%；還算滿意：66.4%；尚可：9.9%)；3.8%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.7%；非常不滿意：1.2%)。

(7).高雄市區監理所整體服務品質滿意度為 95.5%

針對高雄市區監理所的「整體服務品質」，有 95.5%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：18.6%；還算滿意：65.6%；尚可：11.3%)；4.5%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.2%；非常不滿意：1.4%)。

4、「整體服務品質」CHAID 分析

將性別、年齡、教育程度三個自變數投入「整體服務品質」的CHAID分析模型，結果如圖 5-36 顯示，全體受訪民眾在「整體服務品質」CHAID 分析模型中，可被區分成 5 個具有顯著差異的族群：

- (1). 專科及以上族群：受訪民眾滿意程度顯著低於其他所有族群。
- (2). 高中職及以下、30-未滿 50 歲：滿意程度較接近全體平均值。
- (3). 高中職及以下、18-未滿 30 歲：受訪民眾滿意程度顯著高於其他所有族群。
- (4). 高中職及以下、50 歲及以上、女性族群：滿意程度顯著高於相同特徵的男性。
- (5). 高中職及以下、50 歲及以上、男性族群：滿意程度顯著低於相同特徵的女性。

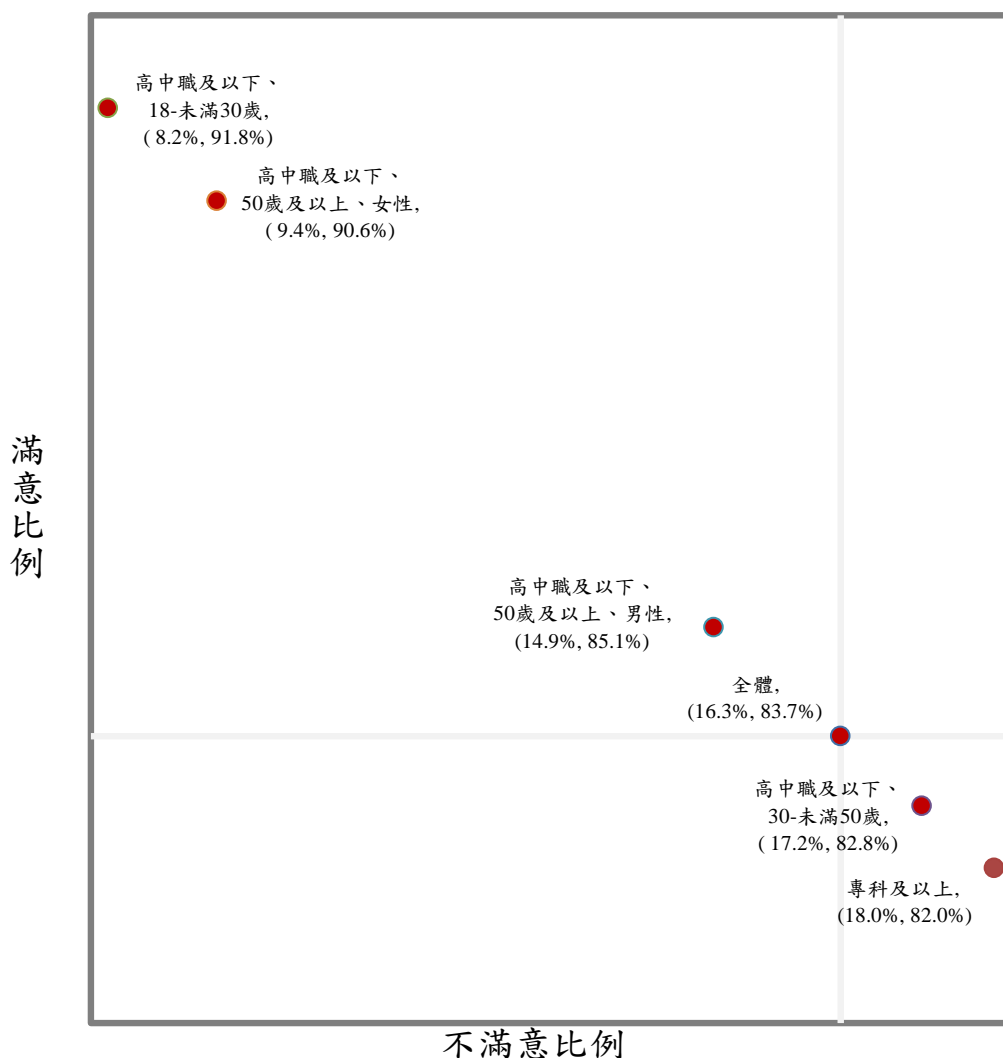


圖 5-36：不同族群對「整體服務品質」滿意程度趨向

(二) 全部受訪民眾對監理所(站)服務品質的整體評價平均分數為83.7分

(詳見附錄 II 表 36~表 36-1, P. 282~P. 285)

根據受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」的滿意度進行追問，非常滿意是 90~100 分、還算滿意是 80~89 分、普通是 70~79 分、不太滿意是 60~69 分、非常不滿意是 59 分及以下；請受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」打分數。若受訪民眾之整體服務品質滿意度層級與對應分數經確認後不符，以尊重受訪者所答為主，不更改分數。

1、整體分析：

全體受訪民眾對監理所(站)服務品質的整體評價平均分數為 83.7 分，25.5%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，56.9%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 12.9%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 3.3%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.4%。經由 ANOVA 分析結果得知，性別、年齡、教育程度及職業變異數同質性檢定均呈現有顯著差異，故無法檢定平均數是否有顯著差異，監理所別、監理所(站)則是通過同質性檢定，而檢定平均數時呈現有顯著差異。

表 5-1 監理所(站)整體服務品質評價

年度	整體	台北區 監理所	新竹區 監理所	台中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	台北市區 監理所	高雄市區 監理所
100 年	83.2	83.2	83.0	83.2	83.0	83.9	—	—
101 年	83.7	83.4	83.6	85.0	83.1	83.2	83.8	83.0

說明：「—」代表去年無此數據。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、教育程度、職業、監理所別的受訪民眾，對「整體服務品質評價分數」的滿意程度有顯著差異。女性評價分數為 80 分及以上的比例 (83.8%)，顯著高於男性評價分數為 80 分及以上的比例 (81.4%)；18~19 歲評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (91.3%)；國(初)中評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (87.4%)，軍公教評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (90.3%)；臺中區監理所表示滿意的比例(88.0%)顯著較高。

在監理所(站)變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同監理所(站)的受訪民眾，整體滿意程度是否有顯著差異。

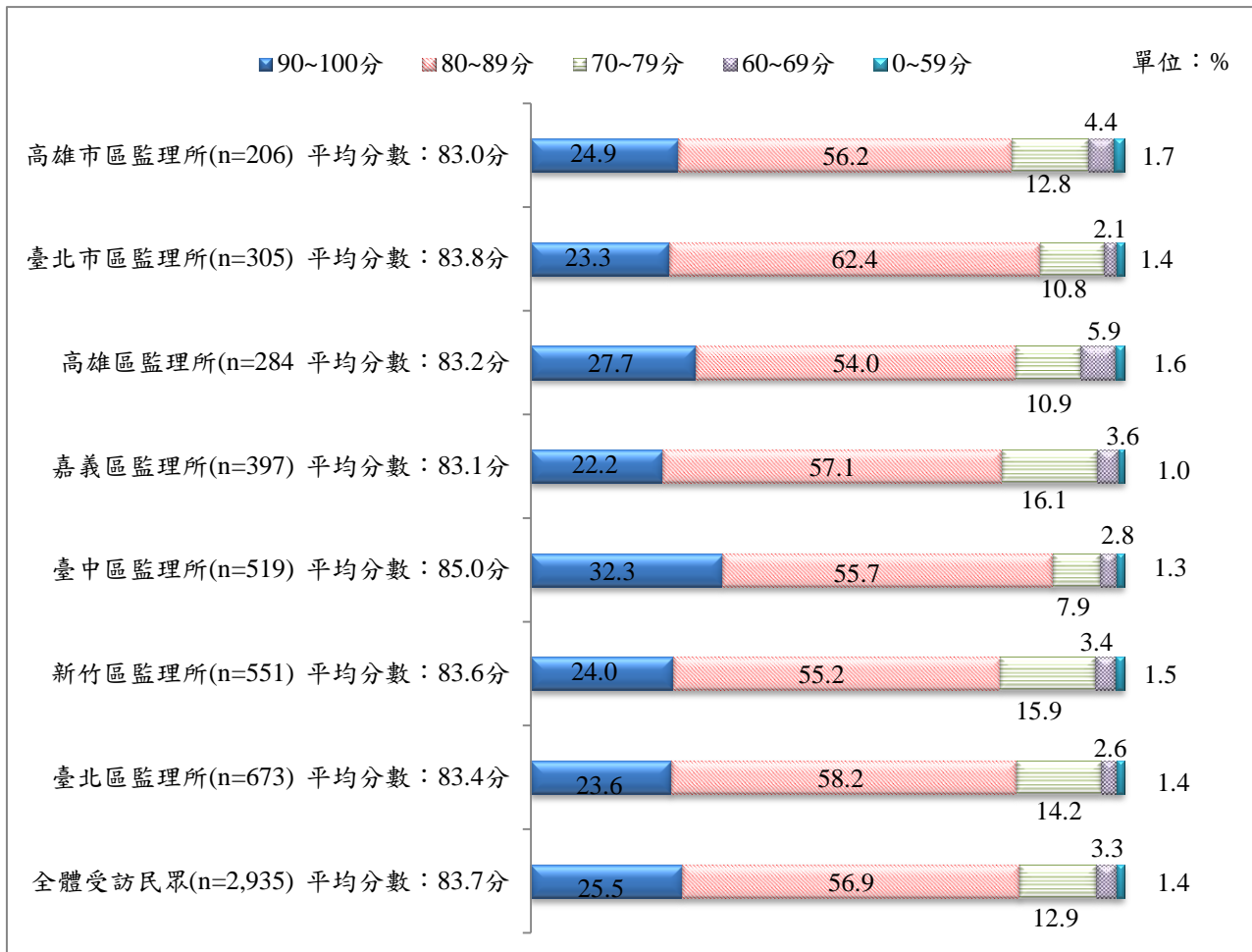


圖 5-37：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，臺中區監理所評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (88.0%)，新竹區監理所比例為最低 (79.1%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所整體評價平均分數為 83.4 分

臺北區監理所受訪民眾中，23.6%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，58.2%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 14.2%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 2.6%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.4%。

(2).新竹區監理所整體評價平均分數為 83.6 分

針對新竹區監理所受訪民眾中，24.0%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，55.2%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 15.9%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 3.4%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.5%

(3).臺中區監理所整體評價平均分數為 85.0 分

針對臺中區監理所受訪民眾中，32.3%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，55.7%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 7.9%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 2.8%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.3%。

(4).嘉義區監理所整體評價平均分數為 83.1 分

針對嘉義區監理所受訪民眾中，22.2%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，57.1%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 16.1%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 3.6%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.0%。

(5).高雄區監理所整體評價平均分數為 83.2 分

針對高雄區監理所受訪民眾中，27.7%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，54.0%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 10.9%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 5.9%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.6%。

(6).臺北市區監理所整體評價平均分數為 83.8 分

針對臺北市區監理所受訪民眾中，23.3%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，62.4%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 10.8%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 2.1%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.4%。

(7).高雄市區監理所整體評價平均分數為 83.0 分

針對高雄市區監理所受訪民眾中，24.9%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，56.2%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 12.8%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 4.4%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.7%。

三、對監理所(站)服務品質優先改進項目建議(可複選)

(詳見附錄 II 附表 37, P. 286~P. 291)

由年滿 18 歲及以上且到監理所(站)辦事洽公的民眾，評選出監理所(站)服務品質優先改進項目，其優先改進項目包含洽公環境面向、人員服務面向、各項便民服務措施及非上述各項面向等面項，各優先改進服務設施或項目所占比例將分述如下。

1、整體分析：

「窗口人員服務態度」(7.8%)、「窗口服務的等候時間」(6.0%)、「停車位」(5.6%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(5.0%) 四項有最多受訪民眾列為應優先改進的項目。其次為「提升服務流程快速性」(4.0%)、「動線安排」(3.3%)、「民眾等候空間設計」(3.2%) 等項目，都各有 3 個百分點以上、接近 5 個百分點的受訪民眾，將其列為應優先改進的項目。有 55.0% 的民眾覺得監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

2、各區監理所分析：

(1).臺北區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

臺北區監理所受訪民眾中，「窗口人員服務態度」(8.1%)、「窗口服務的等候時間」(6.5%)、「民眾等候空間設計」(5.6%) 是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；所有服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有 53.0% 的民眾覺得臺北區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(2).新竹區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

新竹區監理所受訪民眾中，「停車位」(14.6%)、「窗口人員服務態度」(7.0%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(6.8%) 是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；只有「停車位」指標高於一成，其他服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有 48.1% 的民眾覺得新竹區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(3).臺中區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

臺中區監理所受訪民眾中，「窗口人員服務態度」(5.6%)、「引導指標」(4.3%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(4.0%) 及「服務中心、志工及巡迴人員服務態度」(4.0%) 是民眾認為優先改進的項目比例最高前四名；所有服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有 59.2% 的民眾覺得臺中區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(4).嘉義區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

嘉義區監理所受訪民眾中，「窗口人員服務態度」(9.9%)、「窗口服務的等候時間」(7.4%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(6.0%)是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；所有服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有57.7%的民眾覺得嘉義區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(5).高雄區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

高雄區監理所受訪民眾中，「窗口人員服務態度」(9.1%)、「窗口服務的等候時間」(6.2%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(4.3%)是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；所有服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有58.6%的民眾覺得高雄區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(6).臺北市區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

臺北市區監理所受訪民眾中，「停車位」(7.4%)、「窗口人員服務態度」(6.8%)、「提升服務流程快速性」(5.5%)是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；所有服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有56.5%的民眾覺得臺北市區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

(7).高雄市區監理所中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

高雄市區監理所受訪民眾中，「窗口服務的等候時間」(11.7%)、「窗口人員服務態度」(10.0%)、「整體環境整潔及綠美化的程度」(4.4%)是民眾認為優先改進的項目比例最高前三名；只有「窗口服務的等候時間」與「窗口人員服務態度」指標高於一成，其他服務設施或項目被民眾選為應優先改進的比例都不到一成。有57.2%的民眾覺得臺北區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

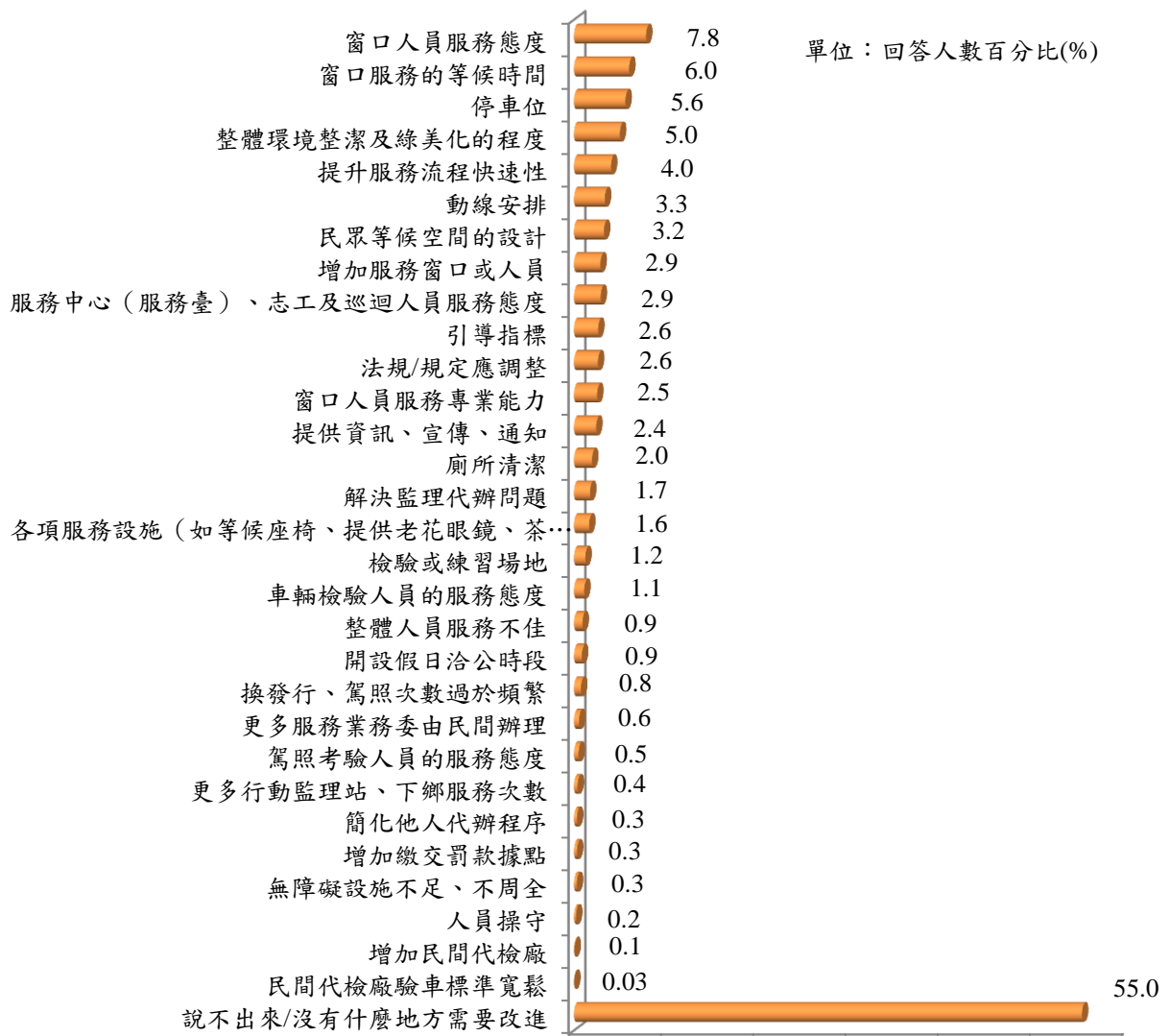


圖 5-38：受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選，n=2,935)

表 5-2：民眾認為監理所(站)應該優先改進的項目其回答人數與百分比

(可複選)

項目別		回答人數 (人)	百分比(%)
洽公環境面向	11) 引導指標	77	2.6
	12) 動線安排	98	3.3
	13) 各項服務設施(如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應)的便利性	48	1.6
	14) 民眾等候空間設計	95	3.2
	15) 整體環境整潔及綠美化的程度	146	5.0
	16) 廁所清潔	58	2.0
	17) 停車位	164	5.6
	18) 無障礙設施不足、不周全	9	0.3
	19) 檢驗或練習場地	36	1.2
人員服務面向	21) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員服務態度	84	2.9
	22) 窗口人員服務態度	229	7.8
	23) 窗口人員服務專業能力	74	2.5
	24) 窗口服務的等候時間	176	6.0
	25) 車輛檢驗人員的服務態度	33	1.1
	26) 駕照考驗人員的服務態度	15	0.5
	27) 人員操守	7	0.2
	28) 整體人員服務不佳	27	0.9
服務措施 各項便民	31) 增加服務窗口或人員	84	2.9
	32) 提升服務流程快速性	118	4.0
	33) 開設假日洽公時段	25	0.9
	34) 更多行動監理站、下鄉服務次數	12	0.4
非上述各項面向	41) 民間代檢廠驗車標準寬鬆	1	0.03
	42) 換發行、駕照次數過於頻繁	22	0.8
	43) 增加民間代檢廠	2	0.1
	44) 增加繳交罰款據點	10	0.3
	45) 更多服務業務委由民間辦理	16	0.6
	46) 簡化他人代辦程序	10	0.3
	47) 解決監理代辦問題	51	1.7
	48) 提供資訊、宣傳、通知	71	2.4
49) 法規/規定應調整	76	2.6	

四、 重要度—滿意度模型分析

(三) 重要度—滿意度模型（重要度數值採用線性迴歸模型中，各服務設施或項目滿意度對整體服務品質評價分數的 β 值（影響值））

各服務指標座標點，係根據 X 軸(對整體滿意比例的影響力)的相對強弱，及 Y 軸(滿意比例)的相對高低，定義出優弱勢分析所包含之四個象限，如下圖 5-39 所示。

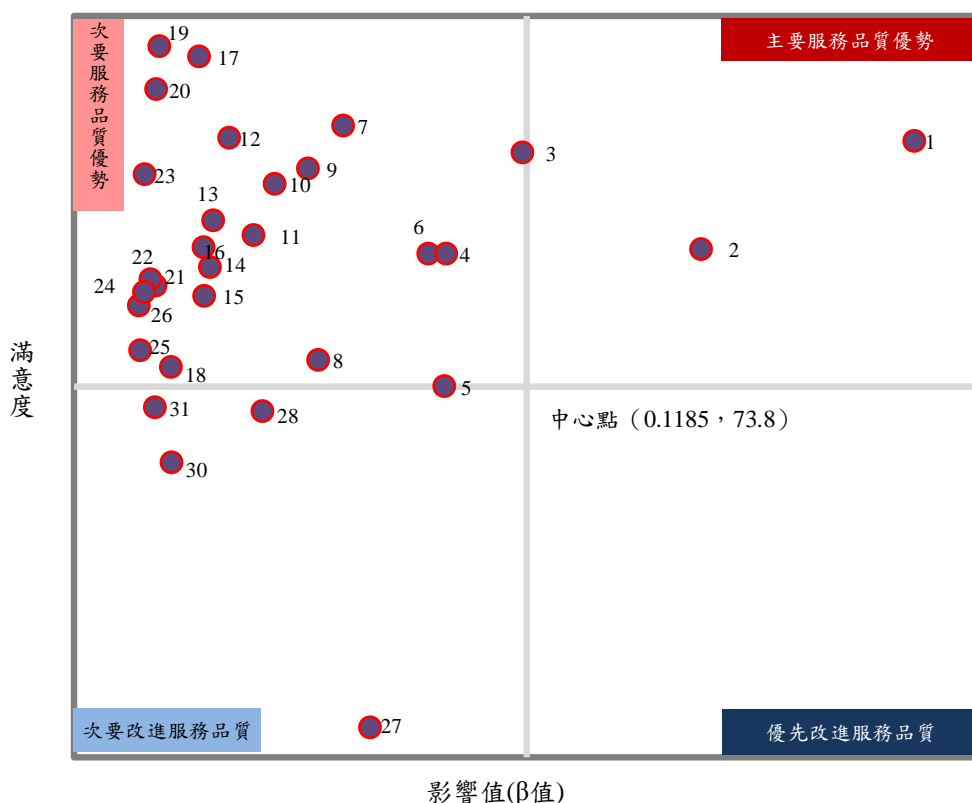


圖 5-39：重要度—滿意度模型圖

「廁所的清潔程度」指標滿意度與其他各項指標差異太大，若放置在圖中對比，無法看出其相對應的關係，因此不將其顯示於圖上，而「廁所的清潔程度」的重要度排名為第 12 名，應列為次要改進服務品質，圖中編碼與相對應指標對照表詳見表 5-3。

說明 1：圖中 X/Y 座標軸交點之 X、Y 座標數值(影響值)為兩端極端值中間值。

說明 2：(1) 第一象限(主要服務品質優勢)：表示該項服務指標對指標滿意度的滿意百分比之影響力(X 軸)相對較強，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較高。

(2) 第二象限(次要服務品質優勢)：表示該項服務指標對指標滿意度的滿意百分比之影響力(X 軸)相對較弱，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較高。

(3) 第三象限(次要改進服務品質)：表示該項服務指標對指標滿意度的滿意百分比之影響力(X 軸)相對較弱，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較低。

(4) 第四象限(優先改進服務品質):表示該項服務指標對指標滿意度的滿意百分比之影響力(X軸)相對較強,但該項服務指標滿意比例(Y軸)相對較低。

說明3:根據重要度—滿意度模型分析結果,監理所(站)的主要服務品質優勢、次要服務品質優勢、優先改進服務品質、次要改進服務品質及圖中各座標點編碼所代表之指標內容見下表5-3。

表 5-3：重要度—滿意度模型優弱勢分析結果

象限	編碼	項目別	X 點座標 (β 值)	Y 點座標	t 值	顯著性
主要服務 品質優勢	1	窗口人員服務態度	0.2366	90.2	13.126	*0.00
	2	窗口服務的等候時間	0.1718	83.0	10.803	*0.00
次要服務 品質優勢	3	洽辦業務的「引導指標」	0.1174	89.4	6.869	*0.00
	4	窗口人員服務專業能力	0.0942	82.7	5.485	*0.00
	5	車輛檢驗人員的服務態度	0.0935	73.9	6.363	*0.00
	6	整體環境整潔及綠美化的程度	0.0886	82.7	5.507	*0.00
	7	洽辦業務的「動線安排」	0.0627	91.2	3.562	*0.00
	8	各項服務設施的便利性	0.0550	75.6	3.268	*0.00
	9	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	0.0520	88.4	3.068	*0.00
	10	民眾等候空間的設計	0.0419	87.3	2.502	*0.01
	11	提供「機車路考練習場地,讓民眾可以在路考前先練習」	0.0354	83.9	2.266	*0.02
	12	駕照考驗人員的服務態度	0.0280	90.4	1.564	0.12
	13	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後,可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	0.0231	85.0	1.199	0.23
	14	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」	0.0222	81.8	1.426	0.15
	15	臺北所提供「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	0.0205	79.9	1.142	0.25
	16	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	0.0203	83.2	1.356	0.18
	17	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	0.0189	95.8	1.239	0.22
	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」,告知您的愛車應注意事項之便民措施	0.0102	75.2	0.567	0.57
	19	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」,以節省考生等待時間	0.0068	96.5	0.360	0.72
	20	提供「定檢簡訊通知」	0.0058	93.6	0.390	0.70
	21	提供「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)及申辦監理業務的服務	0.0055	80.5	0.349	0.73
	22	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢	0.0041	81.1	0.211	0.83

象限	編碼	項目別	X 點座標 (β 值)	Y 點座標	t 值	顯著性
	23	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	0.0024	88.0	0.123	0.90
	24	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、駕、行照換發等多項監理業務之主動」	0.0021	80.1	0.118	0.91
	25	提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	0.0009	76.3	0.061	0.95
	26	提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	0.0005	79.2	0.029	0.98
次要改進 服務品質	27	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	0.0710	51.2	4.862	*0.00
	28	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	0.0382	72.2	2.615	*0.01
	29	廁所清潔程度	0.0354	34.5	2.354	*0.02
	30	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（如換發行照、駕照、違規裁罰繳款）」	0.0104	68.7	0.704	0.48
	31	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利	0.0055	72.5	0.287	0.77

說明：1. 若顯著性欄內數字<0.05，則表示該β值檢定結果顯著，以*標記之；若顯著性欄內數字>0.05，則表示該β值檢定結果不顯著。

說明：2. 「廁所清潔程度」此項指標，由於表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 61.5%，整體滿意比例僅 34.5%。

五、 歷年比較分析

(一) 全體監理所(站)各項服務項目之歷年比較

100 年調查的各項服務項目，係對全體監理所(站)受訪民眾詢問；今年則有部份服務項目僅針對個別監理所受訪民眾詢問，此處，僅對於今年向全體監理所(站)受訪民眾詢問的各項服務項目，進行歷年比較。

如表 5-3 所示，與 100 年調查結果比較，全體監理所(站)在今年調查有 10 項服務滿意比例提升，其中「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」、「各項服務設施的便利性」、「駕照考驗人員的服務態度」及「引導指標」4 項服務滿意比例明顯上升，分別為 10.8、7.6、6.6 及 2.3 個百分點。此外，「駕照考驗人員的服務態度」、「窗口人員服務態度」、「窗口服務的等候時間」、「動線安排」、「民眾等候空間的設計」等服務項目的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 4 項服務的滿意比例均較 100 年下降，其中「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「廁所清潔程度」等 3 項服務滿意比例明顯下降，分別為 16.1、7.2 及 3.8 個百分點。

表 5-4：全體監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		101 年			100 年			差異比較 (1)-(2) 百分點
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
洽公環境設施	洽公環境設施							
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	2,935	89.4	6.8	2,414	87.1	7.2	2.3
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	2,935	91.2	6.6	2,414	90.5	6.7	0.7
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	2,935	75.6	4.5	2,414	68.0	5.0	7.6
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	2,935	87.3	9.5	2,414	87.0	9.8	0.3
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	2,935	82.6	12.3	2,414	92.0	5.3	—
	6. 樹木花草植栽綠化的程度				2,414	57.7	25.2	—
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	2,935	34.5	4.0	2,414	38.3	5.1	-3.8
人員服務態度及服務效率	人員服務態度及服務效率							
7) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	2,935	88.4	3.8	2,414	89.3	7.0	-0.9
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	2,935	90.2	8.4	2,414	88.3	9.8	1.9
9) 窗口人員服務專業能力	10. 窗口人員服務專業能力	2,935	82.7	5.2	2,414	81.7	6.0	1.1
10) 窗口服務的等候時間	14. 窗口服務的等候時間	2,935	83.0	15.5	2,414	82.2	15.8	0.8
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12. 車輛檢驗人員的服務態度	371	73.9	13.1	328	81.1	12.0	-7.2
12) 駕照考驗人員的服務態度	13. 駕照考驗人員的服務態度	360	90.4	6.2	356	83.8	8.7	6.6
—	11. 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	—	—	2,414	69.5	7.2	—
各項便民措施	各項便民措施							
13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24. 汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	1,508	79.2	2.5	2,414	95.3	0.8	-16.1
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	—	1,696	85.0	1.4	—	—	—	—

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2) 百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	1,252	83.9	3.9	2,414	73.1	3.8	10.8
16) 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」	—	904	81.8	2.2	—	—	—	—
17) 提供「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)及申辦監理業務的服務	—	1,599	80.5	3.3	—	—	—	—
對監理所(站)整體滿意度評價		對監理所(站)整體滿意度評價						
32. 整體滿意度	26. 整體滿意度	2,935	95.5	4.5	2,414	95.0	5.0	0.5

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 61.5%，所以整體滿意比例僅 34.5%。

(二) 各區監理所各項服務項目之歷年比較

今年新增的臺北市區監理所與高雄市區監理所兩區，未列入 100 年執行調查範圍之內，因此，此處各區監理所的歷年比較，僅針對臺北區監理所、新竹區監理所、臺中區監理所、嘉義區監理所及高雄區監理所等五區。

(1). 臺北區監理所各項服務項目之歷年比較

如表 5-4 所示，與 100 年調查結果比較，臺北區監理所(站)在今年調查有 8 項服務滿意比例提升，其中「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」、「駕照考驗人員的服務態度」、「各項服務設施的便利性」、「引導指標」4 項服務滿意比例明顯上升，分別為 16.2、15.8、7.9 及 2.9 個百分點。此外，「駕照考驗人員的服務態度」、「窗口人員服務態度」、「民眾等候空間的設計」等服務項目的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 3 項服務的滿意比例均較 100 年下降，為「廁所清潔程度」、「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「窗口服務的等候時間」等 3 項，其服務滿意比例明顯下降，分別為 9.7、8.4 及 1.9 個百分點。

表 5-5：臺北區監理所(站)各項服務項目之歷年比

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2) 百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
洽公環境設施	洽公環境設施							
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	673	89.7	6.8	641	86.8	7.2	2.9
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	673	91.6	5.2	641	91.6	5.3	0.0
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	673	77.3	4.2	641	69.4	2.0	7.9
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	673	85.0	11.1	641	84.7	12.8	0.3
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	673	81.6	12.5	641	91.3	6.4	—
	6. 樹木花草栽植綠化的程度				641	50.2	31.8	—
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	673	25.4	3.7	641	35.1	4.6	-9.7
人員服務態度及服務效率	人員服務態度及服務效率							
7) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	673	89.1	2.1	641	89.0	6.0	0.1
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	673	92.2	6.5	641	90.4	8.6	1.8
9) 窗口人員服務專業能力	10.窗口人員服務專業能力	673	85.3	4.9	641	84.1	5.5	1.2
10) 窗口服務的等候時間	14.窗口服務的等候時間	673	83.7	15.2	641	85.6	13.3	-1.9
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12.車輛檢驗人員的服務態度	91	82.7	6.5	92	82.7	11.7	0.0
12) 駕照考驗人員的服務態度	13.駕照考驗人員的服務態度	86	97.8	0.0	100	82.0	7.8	15.8
—	11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	—	—	641	85.0	6.4	—
各項便民措施	各項便民措施							
13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24.汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	319	86.7	1.6	641	95.1	0.4	-8.4
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	—	394	91.3	0.3	—	—	—	—
15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	301	86.9	5.5	641	70.7	4.9	16.2
16) 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」	—	206	88.7	1.2	—	—	—	—
17) 提供「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)及申辦監理業務的服務	—	364	86.2	4.3	—	—	—	—
18) 臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	—	39	51.2	12.8	—	—	—	—
19) 臺北所提供「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	—	221	79.9	3.2	—	—	—	—
—	15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	—	—	—	641	61.6	2.3	—
—	16.提供「輔導民眾機車考照」	—	—	—	641	70.1	3.0	—
—	18.提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	—	—	—	641	78.8	2.6	—
—	20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	—	—	641	82.9	3.5	—
—	23.提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」	—	—	—	641	81.0	6.9	—
—	25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	—	—	—	641	80.7	4.3	—

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 70.9%，所以整體滿意比例僅 25.4%。

(2).新竹區監理所各項服務項目之歷年比較

如表 5-5 所示，與 100 年調查結果比較，新竹區監理所(站)在今年調查有 8 項服務滿意比例提升，其中「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」、「窗口服務的等候時間」及「駕照考驗人員的服務態度」3 項服務滿意比例明顯上升，分別為 17.3、6.3、及 3.5 個百分點。此外，「窗口人員服務態度」的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 5 項服務的滿意比例均較 100 年下降，其中「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」等 3 項服務滿意比例明顯下降，分別為 15.5、7.0、3.2 個百分點。

表 5-6：新竹區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		101 年			100 年			差異比較 (1)-(2) 百分點
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
洽公環境設施		洽公環境設施						
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	551	88.0	8.7	535	88.9	9.2	-0.9
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	551	87.3	11.8	535	89.0	9.7	-1.7
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	551	71.2	5.0	535	69.9	8.7	1.3
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	551	85.5	12.9	535	84.7	12.7	0.8
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	551	75.4	20.2	535	89.3	8.0	—
	6. 樹木花草植栽綠化的程度				535	46.6	32.4	—
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	551	38.0	4.5	535	45.0	6.8	-7.0
人員服務態度及服務效率		人員服務態度及服務效率						
7) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	551	90.2	5.6	535	88.9	8.6	1.3
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	551	88.6	10.4	535	86.7	12.5	1.9
9) 窗口人員服務專業能力	10. 窗口人員服務專業能力	551	81.3	6.1	535	80.9	7.3	0.4
10) 窗口服務的等候時間	14. 窗口服務的等候時間	551	78.4	20.9	535	72.1	25.4	6.3
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12. 車輛檢驗人員的服務態度	63	76.7	17.0	75	79.9	17.2	-3.2
12) 駕照考驗人員的服務態度	13. 駕照考驗人員的服務態度	58	87.9	10.1	43	84.4	8.7	3.5
—	11. 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	—	—	535	83.4	9.0	—
各項便民措施		各項便民措施						
13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24. 汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	299	80.2	2.1	535	95.7	1.1	-15.5
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	—	313	87.8	1.9	—	—	—	—
15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	213	86.4	3.9	535	69.1	4.0	17.3
16) 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」	—	159	84.4	1.6	—	—	—	—
17) 提供「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)及申辦監理業務的服務	—	301	85.2	3.9	—	—	—	—
20) 新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢	—	121	81.1	0.0	—	—	—	—

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2)百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
21) 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	—	109	88.0	0.9	—	—	—	—
—	15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	—	—	—	535	61.7	1.6	—
—	16.提供「輔導民眾機車考照」	—	—	—	535	65.4	4.6	—
—	18.提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	—	—	—	535	76.3	2.5	—
—	20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	—	—	535	75.4	2.5	—
—	23.提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」	—	—	—	535	86.9	3.2	—
—	25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	—	—	—	535	82.9	3.1	—

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 57.6%，所以整體滿意比例僅 38.0%。

(3). 臺中區監理所各項服務項目之歷年比較

如表 5-6 所示，與 100 年調查結果比較，臺中區監理所(站)在今年調查有 11 項服務滿意比例提升，「駕照考驗人員的服務態度」、「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」、「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」、「各項服務設施的便利性」、「窗口人員服務專業能力」、「窗口服務的等候時間」、「窗口人員服務態度」、「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」、「動線安排」及「民眾等候空間的設計」服務滿意比例均明顯上升，分別為 18.2、14.2、12.2、9.3、6.0、4.1、4.0、2.9、2.6 及 2.0 個百分點。此外，「駕照考驗人員的服務態度」、「窗口服務的等候時間」、「窗口人員服務態度」、「動線安排」、「民眾等候空間的設計」的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 4 項服務的滿意比例均較 100 年下降，其中「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「車輛檢驗人員的服務態度」及「服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度」等 3 項服務滿意比例明顯下降，分別為 13.1、11.6 及 2.2 個百分點。

表 5-7：臺中區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2) 百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
洽公環境設施	洽公環境設施							
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	519	90.5	6.2	548	88.8	6.8	1.7
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	519	93.1	4.6	548	90.5	6.6	2.6
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	519	76.4	3.0	548	67.1	6.4	9.3
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	519	91.7	5.0	548	89.7	5.7	2.0
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	519	84.2	10.7	548	92.2	4.5	—
	6. 樹木花草植栽綠化的程度				548	64.6	20.6	—
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	519	37.2	2.4	548	38.5	4.2	-1.3
人員服務態度及服務效率	人員服務態度及服務效率							
7) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	519	86.9	3.3	548	89.1	6.7	-2.2
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	519	90.7	7.4	548	86.7	10.8	4.0
9) 窗口人員服務專業能力	10. 窗口人員服務專業能力	519	86.3	3.8	548	80.3	7.1	6.0
10) 窗口服務的等候時間	14. 窗口服務的等候時間	519	87.7	11.0	548	83.6	13.8	4.1
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12. 車輛檢驗人員的服務態度	46	69.1	20.5	52	80.7	7.1	-11.6
12) 駕照考驗人員的服務態度	13. 駕照考驗人員的服務態度	54	94.8	5.2	91	76.6	15.9	18.2
—	11. 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	—	—	548	82.0	8.0	—
各項便民措施	各項便民措施							
13) 提供「汽車燃料使用費用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24. 汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理,免收手續費措施	277	82.1	4.5	548	95.2	0.0	-13.1
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後,可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	—	330	89.1	2.5	—	—	—	—
15) 提供「機車路考練習場地,讓民眾可以在路考前先練習」	17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	257	89.2	1.4	548	75.0	2.9	14.2
16) 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」	—	178	87.3	4.1	—	—	—	—
17) 提供「電子公路監理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」	—	305	86.5	1.7	—	—	—	—
22) 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	22. 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	446	95.8	3.0	548	92.9	2.7	2.9
23) 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」,以節省考生等待時間	21. 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	217	96.5	0.9	548	84.3	1.6	12.2
—	15. 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	—	—	—	548	60.6	3.1	—
—	16. 提供「輔導民眾機車考照」	—	—	—	548	69.2	2.5	—
—	18. 提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮,換發駕照、行照及機車考照」	—	—	—	548	80.6	2.7	—
—	20. 辦理「夜市監理站」之便民措施	—	—	—	548	74.6	4.6	—
—	23. 提供「車輛定檢以靜電貼貼於車窗,提醒車主下次驗車日期」	—	—	—	548	80.1	4.3	—
—	25. 安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	—	—	—	548	85.4	3.0	—

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 60.3%，所以整體滿意比例僅 37.2%。

(4).嘉義區監理所各項服務項目之歷年比較

如表 5-7 所示，與 100 年調查結果比較，嘉義區監理所(站)在今年調查有 3 項服務滿意比例提升，其中「各項服務設施的便利性」及「引導指標」等 2 項服務滿意比例均明顯上升，分別為 16.2 及 1.9 個百分點。此外，「動線安排」的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 10 項服務的滿意比例均較 100 年下降，其中「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「駕照考驗人員的服務態度」、「窗口服務的等候時間」及「廁所清潔程度」等 5 項服務滿意比例明顯下降，分別為 21.7、21.6、9.9、4.3 及 2.0 個百分點。此外，「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口服務的等候時間」、「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」、「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」及「民眾等候空間的設計」，則自 99 年調查起均呈現下滑趨勢。

表 5-8：嘉義區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2) 百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
洽公環境設施	洽公環境設施							
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	397	87.8	6.7	434	85.9	4.8	1.9
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	397	93.3	4.4	434	91.8	5.1	1.5
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	397	80.5	3.8	434	64.3	4.0	16.2
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	397	86.6	9.5	434	86.7	8.8	-0.1
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	397	85.9	8.9	434	94.2	3.0	-
	6. 樹木花草植栽綠化的程度				434	67.2	16.6	-
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	397	35.4	5.8	434	37.4	5.4	-2.0
人員服務態度及服務效率	人員服務態度及服務效率							
7) 服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	397	87.9	4.3	434	88.7	6.9	-0.8
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	397	87.9	9.8	434	88.9	8.0	-1.0
9) 窗口人員服務專業能力	10.窗口人員服務專業能力	397	79.0	6.1	434	80.1	5.1	-1.1
10) 窗口服務的等候時間	14.窗口服務的等候時間	397	79.3	17.2	434	83.6	13.7	-4.3
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12.車輛檢驗人員的服務態度	42	57.3	12.2	66	78.9	12.6	-21.6
12) 駕照考驗人員的服務態度	13.駕照考驗人員的服務態度	69	81.6	13.0	82	91.5	5.8	-9.9
-	11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	-	-	-	434	84.6	5.7	-
各項便民措施	各項便民措施							
13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24.汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	210	73.1	1.9	434	94.8	2.4	-21.7
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	-	234	80.7	0.6	-	-	-	-
15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	186	76.7	5.6	434	78.4	3.8	-1.7
16) 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」	-	112	71.3	2.7	-	-	-	-

17) 提供「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)及申辦監理業務的服務	-	196	68.1	1.5	-	-	-	-
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」，告知您的愛車應注意事項之便民措施	-	54	75.2	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	-	87	68.7	1.3	-	-	-	-
-	15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	-	-	-	434	57.7	2.0	-
-	16.提供「輔導民眾機車考照」	-	-	-	434	69.0	2.0	-
-	18.提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	-	-	-	434	82.5	2.0	-
-	20.辦理「夜市監理站」之便民措施	-	-	-	434	76.3	5.4	-
-	23.提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」	-	-	-	434	85.3	6.0	-
-	25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	-	-	-	434	84.6	3.6	-

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 58.8%，所以整體滿意比例僅 35.4%。

(5).高雄區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

如表 5-8 所示，與 100 年調查結果比較，高雄區監理所(站)在今年調查有 7 項服務滿意比例提升，「各項服務設施的便利性」、「引導指標」、「廁所清潔程度」、「動線安排」及「駕照考驗人員的服務態度」等 5 項服務滿意比例均明顯上升，分別為 10.9、9.9、4.8、2.7 及 2.6 個百分點。此外，「動線安排」的滿意比例，則自 99 年調查起均保持上升趨勢。

有 6 項服務的滿意比例均較 100 年下降，其中「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口服務的等候時間」、「窗口人員服務專業能力」及「民眾等候空間的設計」等 5 項服務滿意比例明顯下降，分別為 26.6、15.4、4.0、2.8 及 2.1 個百分點。

表 5-9：高雄區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		101 年			100 年			差異比較
		樣本數	滿意(1)	不滿意	樣本數	滿意(2)	不滿意	(1)-(2) 百分點
101 年度	100 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
洽公環境設施		洽公環境設施						
1) 洽辦業務的「引導指標」	1. 申辦各項業務的「引導指標」	284	92.0	4.2	256	82.1	7.8	9.9
2) 洽辦業務的「動線安排」	2. 申辦各項業務的「動線安排」	284	92.1	4.6	256	89.4	6.4	2.7
3) 各項服務設施的便利性	3. 各項服務設施的便利性	284	79.2	6.4	256	68.3	3.5	10.9
4) 民眾等候空間的設計	4. 民眾等候空間的設計	284	89.6	7.7	256	91.7	6.3	-2.1
5) 整體環境整潔及綠美化的程度	5. 整體內、外環境整潔的程度	284	85.6	10.4	256	95.3	2.6	—
	6. 樹木花草植栽綠化的程度				256	69.5	17.9	—
6) 廁所清潔程度	7. 廁所清潔程度	284	37.8	3.9	256	33.0	3.9	4.8
人員服務態度及服務效率		人員服務態度及服務效率						
7) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	284	90.6	3.3	256	92.1	6.1	-1.5
8) 窗口人員服務態度	9. 窗口人員服務態度	284	89.9	9.4	256	88.6	8.0	1.3
9) 窗口人員服務專業能力	10. 窗口人員服務專業能力	284	80.5	7.0	256	83.3	3.8	-2.8
10) 窗口服務的等候時間	14. 窗口服務的等候時間	284	84.8	14.2	256	88.8	10	-4.0
11) 車輛檢驗人員的服務態度	12. 車輛檢驗人員的服務態度	46	68.1	12.5	42	83.5	8.7	-15.4
12) 駕照考驗人員的服務態度	13. 駕照考驗人員的服務態度	39	90.2	5.9	40	87.6	0.7	2.6
—	11. 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	—	—	256	84.3	5.7	—
各項便民措施		各項便民措施						
13) 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	24. 汽車燃料使用費至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	155	70.4	2.2	256	97.0	0.1	-26.6
14) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	—	148	73.1	0.9	—	—	—	—
15) 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	133	76.0	2.8	256	74.5	2.8	1.5
16) 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」	—	92	70.8	0.6	—	—	—	—
17) 提供「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)及申辦監理業務的服務	—	152	68.6	4.5	—	—	—	—
26) 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、駕、行照換發等多項監理業務之主動」	—	59	80.1	1.0	—	—	—	—
27) 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	—	90	72.2	3.6	—	—	—	—
—	15. 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	—	—	—	256	63.5	1.9	—
—	16. 提供「輔導民眾機車考照」	—	—	—	256	69.6	2.1	—
—	18. 提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	—	—	—	256	80.7	2.3	—
—	20. 辦理「夜市監理站」之便民措施	—	—	—	256	70.2	6.2	—
—	23. 提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」	—	—	—	256	88.5	1.4	—
—	25. 安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	—	—	—	256	83.2	3.1	—

說明：「廁所清潔程度」由於受訪民眾表達不知道(無使用/體驗過)的比例達 58.3%，所以整體滿意比例僅 37.8%。

第陸章 結論與建議

一、 綜合結論

(一) 整體公路總局監理所(站)分析

1、 整體服務品質評價 83.7 分，表現優異

全體受訪民眾給監理所(站)的評價分數平均為 83.7 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 25.5%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，56.9%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 82.4%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、 31 項服務設施或項目中，有 6 項的滿意度都超過九成

- (1) 「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施 (96.5%)
- (2) 「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施 (95.8%)
- (3) 「定檢簡訊通知」便民措施 (93.6%)
- (4) 洽辦業務的「動線安排」(91.2%)
- (5) 駕照考驗人員的服務態度 (90.4%)
- (6) 窗口人員服務態度 (90.2%)

除了「廁所清潔程度」、「臺北所提供 848 市區公車，便利民眾往來洽公」之便民措施、「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」便民措施等 3 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 22 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中「廁所清潔程度」的不知道（無使用/體驗過）(61.5%) 比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-1：依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
24.「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	217	1	96.5	0.9
23.「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施	446	2	95.8	3.0
29.「定檢簡訊通知」便民措施	99	3	93.6	0.6
2. 洽辦業務的「動線安排」	2,935	4	91.2	6.6
13.駕照考驗人員的服務態度	360	5	90.4	6.2
9. 窗口人員服務態度	2,935	6	90.2	8.4
1. 洽辦業務的「引導指標」	2,935	7	89.4	6.8
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	2,935	8	88.4	3.8
22.「新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場」便民措施	109	9	88.0	0.9
4. 民眾等候空間的設計	2,935	10	87.3	9.5
15.「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	1,696	11	85.0	1.4
16.「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	1,252	12	83.9	3.9
30.「單一窗口免轉接」便民措施	39	13	83.2	0.0
11.窗口服務等候時間	2,935	14	83.0	15.5
10.窗口人員服務專業能力	2,935	15	82.7	5.2
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	2,935	16	82.7	12.3
17.「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	904	17	81.8	2.2
21.「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」便民措施	121	18	81.1	0.0
18.「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	1,599	19	80.5	3.3
27.「手機簡訊提醒民眾，包括紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務」便民措施	59	20	80.1	1.0
20.「臺北所汽車號牌網路選號」之便民措施	221	21	79.9	3.2
14.「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	1,508	22	79.2	2.0
32.「假日機車考照」便民措施	57	23	76.3	0.0
3. 各項服務設施的便利性	2,935	24	75.6	4.5
25.「嘉義所推動車輛檢驗電腦化，車檢後列印車檢狀況報告表」便民措施	54	25	75.2	0.0
12.車輛檢驗人員的服務態度	371	26	73.9	13.1
31.「機車駕照下鄉考照」便民措施	57	27	72.5	0.0
28.「窗口滿意度調查」便民措施	90	28	72.2	3.6
26.「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」便民措施	87	29	68.7	1.3
19.「臺北所提供 848 市區公車，便利民眾往來洽公」之便民措施	39	30	51.2	12.8
7. 廁所清潔程度	2,935	31	34.5	4.0

(二) 臺北區監理所分析

1、臺北區監理所服務品質評價 83.4 分，表現優異

到臺北區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.4 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 23.6%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，58.2%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 81.8%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 4 項的滿意度都超過九成

- (1) 駕照考驗人員的服務態度 (97.8%)
- (2) 窗口人員服務態度 (92.2%)
- (3) 洽辦業務的「動線安排」(91.6%)
- (4) 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」(91.3%)

除了「廁所清潔程度」、「臺北所提供 848 市區公車，便利民眾往來洽公」之便民措施等 2 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 13 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中「廁所清潔程度」不知道（無使用/體驗過）(70.9%) 比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-2：臺北區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
13. 駕照考驗人員的服務態度	86	1	97.8	0.0
9. 窗口人員服務態度	673	2	92.2	6.5
2. 洽辦業務的「動線安排」	673	3	91.6	5.2
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	394	4	91.3	0.3
1. 洽辦業務的「引導指標」	673	5	89.7	6.8
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	673	6	89.1	2.1
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	206	7	88.7	1.2
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	301	8	86.9	5.5
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	319	9	86.7	1.6
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	364	10	86.2	4.3
10. 窗口人員服務專業能力	673	11	85.3	4.9
4. 民眾等候空間的設計	673	12	85.0	11.1
11. 窗口服務等候時間	673	13	83.7	15.2
12. 車輛檢驗人員的服務態度	91	14	82.7	6.5
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	673	15	81.6	12.5
20. 「臺北所汽車號牌網路選號」之便民措施	221	16	79.9	3.2
3. 各項服務設施的便利性	673	17	77.3	4.2
19. 「臺北所提供 848 市區公車，便利民眾往來洽公」之便民措施	39	18	51.2	12.8
7. 廁所清潔程度	673	19	25.4	3.7

表 6-3：整體監理所(站)與臺北區監理所的滿意百分比對照表

	項目別	整體監理所(站) 滿意百分比	臺北區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	92.2
	窗口服務的等候時間	83.0	83.7
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	89.7
	窗口人員服務專業能力	82.7	85.3
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	82.7
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	81.6
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	91.6
	各項服務設施的便利性	75.6	77.3
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	89.1
	民眾等候空間的設計	87.3	85.0
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	86.9
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	97.8
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	91.3
	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」	81.8	88.7
	臺北所提供「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	79.9	79.9
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	86.2
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
	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	88.0	--
	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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--
	提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	86.7	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	51.2
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	25.4
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(三) 新竹區監理所分析

1、新竹區監理所服務品質評價 83.6 分，表現優異

到新竹區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.6 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 24.0%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，55.2%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 79.1%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 1 項的滿意度超過九成

(1) 服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度(90.2%)

除了「廁所清潔程度」1 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 17 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中「廁所清潔程度」不知道(無使用/體驗過)(57.6%)比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-4：新竹區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	551	1	90.2	5.6
9. 窗口人員服務態度	551	2	88.6	10.4
1. 洽辦業務的「引導指標」	551	3	88.0	8.7
22. 「新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場」便民措施	109	4	88.0	0.9
13. 駕照考驗人員的服務態度	58	5	87.9	10.1
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	313	6	87.8	1.9
2. 洽辦業務的「動線安排」	551	7	87.3	11.8
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	213	8	86.4	3.9
4. 民眾等候空間的設計	551	9	85.5	12.9
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	301	10	85.2	3.98
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	159	11	84.4	1.6
10. 窗口人員服務專業能力	551	12	81.3	6.1
21. 「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」便民措施	121	13	81.1	0.0
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	299	14	80.2	2.1
11. 窗口服務等候時間	551	15	78.4	20.9
12. 車輛檢驗人員的服務態度	63	16	76.7	17.0
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	551	17	75.4	20.2
3. 各項服務設施的便利性	551	18	71.2	5.0
7. 廁所清潔程度	551	19	38.0	4.5

表 6-5：整體監理所與新竹區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	新竹區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	88.6
	窗口服務的等候時間	83.0	78.4
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	88.0
	窗口人員服務專業能力	82.7	81.3
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	76.7
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	75.4
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	87.3
	各項服務設施的便利性	75.6	71.2
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	90.2
	民眾等候空間的設計	87.3	85.5
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	86.4
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	87.9
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	87.8
	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」	81.8	84.4
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	85.2
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	81.1
	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	88.0	88.0
	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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--
	提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	80.2	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	38.0
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(四) 臺中區監理所分析

1、臺中區監理所服務品質評價 85.0 分，表現優異

到臺中區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 85.0 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 32.3%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，55.7%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 88.0%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 7 項的滿意度超過九成

- (1) 「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施 (96.5%)
- (2) 「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施 (95.8%)
- (3) 駕照考驗人員的服務態度 (94.8%)
- (4) 洽辦業務的「動線安排」(93.1%)
- (5) 民眾等候空間的設計 (91.7%)
- (6) 窗口人員服務態度 (90.7%)
- (7) 洽辦業務的「引導指標」(90.5%)

除了「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」2 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 10 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中「廁所清潔程度」不知道（無使用/體驗過）(60.3%) 的比例較高，因此，滿意度百分比比較低。

表 6-6：臺中區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
24.「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	217	1	96.5	0.9
23.「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施	446	2	95.8	3.0
13.駕照考驗人員的服務態度	54	3	94.8	5.2
2. 洽辦業務的「動線安排」	519	4	93.1	4.6
4. 民眾等候空間的設計	519	5	91.7	5.0
9. 窗口人員服務態度	519	6	90.7	7.4
1. 洽辦業務的「引導指標」	519	7	90.5	6.2
16.「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	257	8	89.2	1.4
15.「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	330	9	89.1	2.5
11.窗口服務等候時間	519	10	87.7	11.0
17.「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	178	11	87.3	4.1
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	519	12	86.9	3.3
18.「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	305	13	86.5	1.7
10.窗口人員服務專業能力	519	14	86.3	3.8
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	519	15	84.2	10.7
14.「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	277	16	82.1	4.5
3. 各項服務設施的便利性	519	17	76.4	3.0
12.車輛檢驗人員的服務態度	46	18	69.1	20.5
7. 廁所清潔程度	519	19	37.2	2.4

表 6-7：整體監理所與臺中區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	臺中區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	90.7
	窗口服務的等候時間	83.0	87.7
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	90.5
	窗口人員服務專業能力	82.7	86.3
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	69.1
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	84.2
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	93.1
	各項服務設施的便利性	75.6	76.4
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	86.9
	民眾等候空間的設計	87.3	91.7
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	89.2
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	94.8
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	89.1
	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」	81.8	87.3
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	95.8
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	96.5
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	86.5
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
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	88.0	--	
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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--	
提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--	
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	82.1	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	37.2
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(五) 嘉義區監理所分析

1、嘉義區監理所服務品質評價 83.1 分，表現優異

到嘉義區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.1 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 22.2%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，57.1%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 79.3%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 1 項的滿意度超過九成

(1) 洽辦業務的「動線安排」(93.3%)

除了「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施、「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」便民措施 4 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 14 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成八之間；其中「廁所清潔程度」不知道(無使用/體驗過)(58.8%)的比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-8：嘉義區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
2. 洽辦業務的「動線安排」	397	1	93.3	4.4
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	397	2	87.9	4.3
9. 窗口人員服務態度	397	3	87.9	9.8
1. 洽辦業務的「引導指標」	397	4	87.8	6.7
4. 民眾等候空間的設計	397	5	86.6	9.5
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	397	6	85.9	8.9
13. 駕照考驗人員的服務態度	69	7	81.6	13.0
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	234	8	80.7	0.6
3. 各項服務設施的便利性	397	9	80.5	3.8
11. 窗口服務等候時間	397	10	79.3	17.2
10. 窗口人員服務專業能力	397	11	79.0	6.1
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	186	12	76.7	5.6
25. 「嘉義所推動車輛檢驗電腦化，車檢後列印車檢狀況報告表」便民措施	54	13	75.2	0.0
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	210	14	73.1	1.9
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	112	15	71.3	2.7
26. 「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」便民措施	87	16	68.7	1.3
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	196	17	68.1	1.5
12. 車輛檢驗人員的服務態度	42	18	57.3	12.2
7. 廁所清潔程度	397	19	35.4	5.8

表 6-9：整體監理所與嘉義區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	嘉義區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	87.9
	窗口服務的等候時間	83.0	79.3
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	87.8
	窗口人員服務專業能力	82.7	79.0
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	57.3
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	85.9
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	93.3
	各項服務設施的便利性	75.6	80.5
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	87.9
	民眾等候空間的設計	87.3	86.6
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	76.7
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	81.6
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	80.7
	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」	81.8	71.3
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	75.2
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	68.1
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
	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	88.0	--
	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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--
	提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	73.1	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	35.4
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	68.7
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(六) 高雄區監理所分析

1、高雄區監理所服務品質評價 83.2 分，表現優異

到高雄區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.2 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 27.7%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，54.0%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 81.7%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 4 項的滿意度超過九成

- (1) 申辦各項業務的「動線安排」(92.1%)
- (2) 申辦各項業務的「引導指標」(92.0%)
- (3) 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (90.7%)
- (4) 駕照考驗人員的服務態度 (90.2%)

除了「廁所清潔程度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施 3 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 12 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中「廁所清潔程度」不知道(無使用/體驗過)(58.3%)的比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-10：高雄區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
2. 洽辦業務的「動線安排」	284	1	92.1	4.6
1. 洽辦業務的「引導指標」	284	2	92.0	4.2
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	284	3	90.6	3.3
13. 駕照考驗人員的服務態度	39	4	90.2	5.9
9. 窗口人員服務態度	284	5	89.9	9.4
4. 民眾等候空間的設計	284	6	89.6	7.7
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	284	7	85.6	10.4
11. 窗口服務等候時間	284	8	84.8	14.2
10. 窗口人員服務專業能力	284	9	80.5	7.0
27. 「手機簡訊提醒民眾，包括紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務」便民措施	59	10	80.1	1.0
3. 各項服務設施的便利性	284	11	79.2	6.4
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	133	12	76.0	2.8
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	148	13	73.1	0.9
28. 「窗口滿意度調查」便民措施	90	14	72.2	3.6
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	92	15	70.8	0.6
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	155	16	70.4	2.2
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	152	17	68.6	4.5
12. 車輛檢驗人員的服務態度	46	18	68.1	12.5
7. 廁所清潔程度	284	19	37.8	3.9

表 6-11：整體監理所與高雄區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	高雄區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	89.9
	窗口服務的等候時間	83.0	84.8
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	92.0
	窗口人員服務專業能力	82.7	80.5
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	68.1
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	85.6
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	92.1
	各項服務設施的便利性	75.6	79.2
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	90.6
	民眾等候空間的設計	87.3	89.6
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	76.0
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	90.2
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	73.1
	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」	81.8	70.8
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	68.6
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
	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	88.0	--
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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	80.1	
提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--	
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	70.4	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	72.2
	廁所清潔程度	34.5	37.8
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(七) 臺北市區監理所分析

1、臺北市區監理所服務品質評價 83.8 分，表現優異

到臺北市區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.8 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 23.3%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，62.4%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 85.7%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目中，有 5 項的滿意度超過九成

- (1) 駕照考驗人員的服務態度 (94.2%)
- (2) 「定檢簡訊通知」便民措施 (93.6%)
- (3) 窗口人員服務態度 (92.3%)
- (4) 洽辦業務的「動線安排」(91.5%)
- (5) 洽辦業務的「引導指標」(90.4%)

除了「廁所清潔程度」1 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 13 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；「廁所清潔程度」不知道（無使用/體驗過）(59.6%) 的比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-12：臺北市區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
13. 駕照考驗人員的服務態度	19	1	94.2	5.8
29. 「定檢簡訊通知」便民措施	99	2	93.6	0.6
9. 窗口人員服務態度	305	3	92.3	7.1
2. 洽辦業務的「動線安排」	305	4	91.5	7.4
1. 洽辦業務的「引導指標」	305	5	90.4	6.7
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	48	6	89.3	1.5
4. 民眾等候空間的設計	305	7	88.1	8.7
11. 窗口服務等候時間	305	8	87.9	11.1
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	305	9	85.1	9.3
10. 窗口人員服務專業能力	305	10	84.9	3.7
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	305	11	84.7	5.0
30. 「單一窗口免轉接」便民措施	39	12	83.2	0.0
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	103	13	82.8	2.0
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	172	14	82.2	4.5
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	155	15	81.4	2.8
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	144	16	77.5	3.3
12. 車輛檢驗人員的服務態度	54	17	74.9	18.2
3. 各項服務設施的便利性	305	18	70.8	5.9
7. 廁所清潔程度	305	19	35.6	4.8

表 6-13：整體監理所與臺北市區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	臺北市區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	92.3
	窗口服務的等候時間	83.0	87.9
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	90.4
	窗口人員服務專業能力	82.7	84.9
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	74.9
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	85.1
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	91.5
	各項服務設施的便利性	75.6	70.8
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	84.7
	民眾等候空間的設計	87.3	88.1
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	89.3
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	94.2
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	81.4
	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」	81.8	82.8
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	83.2
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	93.6
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	82.2
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
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	88.0	--	
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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--	
提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	--	
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	77.5	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	35.6
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	--

(八) 高雄市區監理所分析

1、高雄市區監理所服務品質評價 83.0 分，表現優異

到高雄市區監理所(站)的受訪民眾，給監理所(站)的評價分數平均為 83.0 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 24.9%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，56.2%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 81.1%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是相當優秀的表現。

2、19 項服務設施或項目，滿意度均未超過九成

除了「廁所清潔程度」、「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施」、「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施」3 項，滿意度未滿七成之外，其餘的 16 項服務設施或項目中的滿意度，在七成到八成九之間；其中，「廁所清潔程度」不知道(無使用/體驗過)(56.3%)的比例較高，因此，滿意度百分比較低。

表 6-14：高雄市區監理所—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
2. 洽辦業務的「動線安排」	206	1	89.8	8.4
9. 窗口人員服務態度	206	2	88.2	9.5
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	206	3	88.1	8.1
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	206	4	88.0	3.1
1. 洽辦業務的「引導指標」	206	5	87.6	7.8
4. 民眾等候空間的設計	206	6	85.9	9.8
13. 駕照考驗人員的服務態度	35	7	84.9	3.6
12. 車輛檢驗人員的服務態度	29	8	79.5	6.1
11. 窗口服務等候時間	206	9	78.5	18.4
16. 「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	114	10	78.3	4.8
32. 「假日機車考照」便民措施	57	11	76.3	0.0
10. 窗口人員服務專業能力	206	12	75.9	4.6
14. 「汽車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	104	13	73.5	2.3
15. 「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	122	14	73.3	1.6
3. 各項服務設施的便利性	206	15	72.7	4.7
31. 「機車駕照下鄉考照」便民措施	57	16	72.5	0.0
18. 「電子公路監理網網路線上即時查詢交通罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	110	17	69.2	2.3
17. 「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請車籍、駕籍地址變更」便民措施	53	18	68.5	3.4
7. 廁所清潔程度	206	19	40.2	3.5

表 6-15：整體監理所與高雄市區監理所的百分比對照表

項目別		整體監理所(站) 滿意百分比	高雄市區監理所 滿意百分比
主要 服務品質優勢	窗口人員服務態度	90.2	88.2
	窗口服務的等候時間	83.0	78.5
次要 服務品質優勢	洽辦業務的「引導指標」	89.4	87.6
	窗口人員服務專業能力	82.7	75.9
	車輛檢驗人員的服務態度	73.9	79.5
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7	88.1
	洽辦業務的「動線安排」	91.2	89.8
	各項服務設施的便利性	75.6	72.7
	服務中心(服務臺)、志工及巡迴人員的服務態度	88.4	88.0
	民眾等候空間的設計	87.3	85.9
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9	78.3
	駕照考驗人員的服務態度	90.4	84.9
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽 燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0	73.3
	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」	81.8	68.5
	臺北所提供「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	79.9	--
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2	--
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8	--
	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	75.2	--
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5	--
	提供「定檢簡訊通知」	93.6	--
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5	69.2
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查 詢	81.1	--
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	88.0	--	
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、駕、 行照換發等多項監理業務之主動」	80.1	--	
提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3	76.3	
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理 特約轉帳免收手續費」	79.2	73.5	
次要 改進服務品質	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2	--
	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	72.2	--
	廁所清潔程度	34.5	40.2
	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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」	68.7	--
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民 眾報考駕照權利	72.5	72.5

二、 未來強化服務品質建議

(一) 監理所(站)主要服務品質優勢表現

依【重要度—滿意度模型】顯示，監理所(站)在下列 2 項對受訪民眾整體評價影響值較大的指標上，表現優異，尤其是前一項「窗口人員服務態度」(90.2%)，是監理所(站)整體評價優異的最關鍵優勢因素。

主要服務品質優勢	項目別	滿意度百分比
	窗口人員服務態度	90.2
	窗口服務的等候時間	83.0

未來應持續保持這些優異的表現，少數受訪民眾不滿意的因素，可以做為未來繼續追求完美的參考。建議可以在下列方面進一步提升，將對整體服務品質的提升有更大幫助：

- (1). 就窗口服務人員服務態度而言，建議服務人員應盡量面帶微笑；與民眾交談時，應盡量使用「請」、「您」等敬語；多詢問洽公民眾，是否還有需要回答的問題，以拉近與民眾的互動關係。
- (2). 就窗口服務的等候時間而言，在辦理業務民眾人數較多時，要及時彈性調整人力，避免造成民眾等候較久的情形；盡量將相關業務的窗口集中一起，以免民眾需要在不同位置的不同窗口間奔波；少數服務人員在交談時，應考慮洽公民眾觀感，盡量簡短對話，提高服務民眾的敏感度。

(二) 監理所(站)次要服務品質優勢表現

下列 24 項指標的滿意度都超過七成三，但根據【重要度—滿意度模型】分析，對整體服務品質評價的影響值相對較低，未來應列為努力保持的項目；其中，「各項服務設施的便利性」不知道（無使用/體驗過）（19.9%）比例較高，因此，滿意度百分比比較低：

次要服務品質優勢	項目別	滿意度百分比
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	96.5
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	95.8
	提供「定檢簡訊通知」	93.6
	洽辦業務的「動線安排」	91.2
	駕照考驗人員的服務態度	90.4
	洽辦業務的「引導指標」	89.4
	服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度	88.4
	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	88.0
	民眾等候空間的設計	87.3
	提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	85.0
	提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	83.9
	話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務	83.2
	窗口人員服務專業能力	82.7
	整體環境整潔及綠美化的程度	82.7
	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」	81.8
	新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢	81.1
	提供「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)及申辦監理業務的服務	80.5
	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、駕、行照換發等多項監理業務之主動」	80.1
	臺北所提供「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	79.9
	提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	79.2
	提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務	76.3
	各項服務設施的便利性	75.6
	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	75.2
車輛檢驗人員的服務態度	73.9	

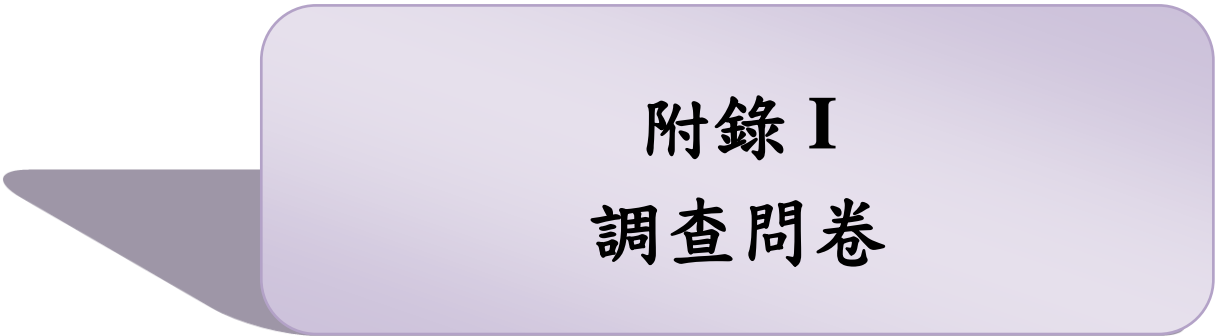
(三) 監理所(站)次要改進服務品質的項目

在【重要度—滿意度模型】分析結果中，落在「次要改進服務品質區」象限的 5 項服務設施或項目中，「廁所清潔程度」為洽公環境設施面向，其餘都是屬於便民措施。此外，亦沒有任何指標落在「優先改進服務品質區」。

次要 改進 服務 品質	項目別	滿意度 百分比
	提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利	72.5
	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	72.2
	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（如換發行照、駕照、違規裁罰繳款）」	68.7
	臺北所提供「848 市區公車，便利民眾往來洽公」	51.2
	廁所清潔程度	34.5

上述五項次要改進服務品質，雖然對民眾整體評價分數影響較小，且滿意程度相對較低的指標，但是，只要提高水準，讓民眾感受滿意的比例提升，還是可能成為服務品質優勢；其中，「廁所清潔程度」不知道（無使用/體驗過）（61.5%）比例較高，因此，滿意度百分比較低。根據受訪民眾的不滿意意見，建議從下列做法中，強化這些指標的表現：

- 1、各項便民措施的滿意比例為五成至七成，因為有相當比例的受訪民眾感到無意見，並未特別覺得滿意或不滿意。建議「機車駕照下鄉考照服務」的服務頻率增加、「窗口滿意度調查」加強宣導並切實處理民眾意見、「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（如換發行照、駕照、違規裁罰繳款）」的服務頻率增加、「848 市區公車」加強宣導，讓民眾能夠瞭解這些服務的效益，才能提高滿意比例。
- 2、在廁所清潔程度方面，受訪民眾主要表示廁所有異味，應該放置芳香劑；也有部份表示地板不夠乾淨、垃圾未清除。建議應彈性調整廁所清潔人力與時段，可以在民眾較多的時段特別加強清理；此外，也建議保持廁所乾燥與空氣流通。



附錄 I
調查問卷

101年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度問卷(電訪)

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

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

本問卷採不記名方式辦理，您所填的資料僅供整體統計、分析及業務改進參考用，絕不洩漏個人資料。希望您能協助與配合！謝謝！

S1. 首先，想請教您目前有沒有 18 歲及以上？

- 1) 不足 18 歲 → 訪員請謝謝受訪者，並結束訪問
2) 18 歲及以上 → 訪員請繼續訪問 Q1.

一、與監理所(站)往來經驗與洽辦業務

Q1. 請問，您過去 1 年內有沒有到過監理所(站)洽公的經驗？

- 1) 有 → 訪員請繼續訪問 Q2.
2) 沒有 → 訪員請跳問 Q38.

Q2. 請問，您最近 1 次去過的是哪一個監理所(站)？【限單選，訪員請參考每個監理所(站)地址清單確實跟受訪者確認】

1) 臺北區監理所

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

2) 新竹區監理所

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

3) 臺中區監理所

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

4) 嘉義區監理所

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

5) 高雄區監理所

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

6) 臺北市區監理所(臺北市、金門、連江)

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

7) 高雄市區監理所(原高雄市)

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

Q3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？【可複選】

*** 訪員請提示第 7、11、12 項**

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

二、洽公環境滿意度評價

Q4. 請問，您對洽辦業務的監理所(站)「引導指標(指引您到哪裡辦事的一些標示)」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 滿意
3) 不滿意 4) 非常不滿意
8) 不知道(無使用/體驗過)
9) 拒答

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

Q4-1. 請問，您為什麼不滿意(非常不滿意)？

Q5. 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？

- 1) 非常滿意 2) 滿意
3) 不滿意 4) 非常不滿意
8) 不知道(無使用/體驗過)
9) 拒答

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

Q5-1. 請問，您為什麼不滿意(非常不滿意)？

Q6. 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)的便利性」滿不滿意？

- 1) 非常滿意 2) 滿意
3) 不滿意 4) 非常不滿意
8) 不知道(無使用/體驗過)
9) 拒答

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

Q6-1. 請問，您為什麼不滿意(非常不滿意)？

Q7. 請問，您對監理所(站)提供「民眾等候空間的設計」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

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

Q7-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q8. 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？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

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

Q8-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q9. 請問，您對監理所(站)內廁所清潔程度滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

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

Q9-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

三、人員服務態度滿意度評價

Q10. 請問，您對該監理所(站)「服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

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

Q10-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q11. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

➔若受訪者回答 3)不滿意、4)非常不滿意，請追問第 11-1.題；否則，請跳問第 12 題

Q11-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q12. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

➔若受訪者回答 3)不滿意、4)非常不滿意，請追問第 12-1.題；否則，請跳問第 13 題

Q12-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q13. 請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

➔若受訪者回答 3)不滿意、4)非常不滿意，請追問第 13-1.題；否則，請跳問第 14 題

Q13-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

*** 訪員請注意：只有在 Q3 有勾選“第 11 或 12 項”的受訪者，才詢問 Q14；勾選“第 7 項”的受訪者，才詢問 Q15，其他請跳問 Q16**

Q14. 請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿不滿意？

- 1) 非常滿意
- 2) 滿意
- 3) 不滿意
- 4) 非常不滿意
- 8) 不知道(無使用/體驗過)
- 9) 拒答

➔若受訪者回答 3)不滿意、4)非常不滿意，請追問第 14-1.題；否則，請跳問第 15（或 16）題

Q14-1. 請問，您為什麼不滿意（非常不滿意）？

Q19. 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」的服務？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1. 有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2. 對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1. 未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q20. 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？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1. 有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2. 對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1. 未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

*** 第 Q21 至 Q34 依 7 個區監理所別各問 2 題 ***

【臺北區監理所及轄站，問 Q21. 及 Q22.】

Q21. 請問，您是否知道臺北所提供 848 市區公車(臺北區監理所往返板橋公車站)，便利民眾往來洽公？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1. 有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2. 對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1. 未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q22. 請問，您是否知道臺北所提供「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？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1. 有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2. 對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1. 未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【新竹區監理所及轄站，問 Q23.及 Q24.】

Q23. 請問，您是否知道新竹所網頁提供「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」供民眾查詢？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q24. 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？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【臺中區監理所及轄站，問 Q25.及 Q26.】

Q25. 請問，您是否知道監理單位提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」的服務？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q26. 請問，您是否知道監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意

○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【嘉義區監理所及轄站，問 Q27.及 Q28.】

Q27. 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？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q28. 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(如換發行照、駕照、違規裁罰繳款)」之便民措施？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【高雄區監理所及轄站，問 Q29.及 Q30.】

Q29. 請問，您是否知道監理單位以手機簡訊提醒民眾，包括違規紅單繳納、車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務之主動服務措施？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q30. 請問，您是否知道監理單位提供「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？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【臺北市區監理所及轄站，問 Q31.及 Q32.】

Q31. 請問，您是否知道監理單位提供「定檢簡訊通知」此項便民措施？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q32. 請問，您是否知道監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』即時專業服務的便民措施？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

【高雄市區監理所及轄站，問 Q33.及 Q34.】

Q33. 請問，您是否知道監理單位提供「機車駕照下鄉考照服務」，服務旗津、小港及前鎮等偏遠地區民眾報考駕照權利？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

Q34. 請問，您是否知道監理單位提供「假日機車考照」，民眾可於假日至監理單位辦理機車考照業務？

○(1)知道→請續問下列兩小題

1.有沒有使用過：○①有 ○②沒有

2.對此項服務滿意度(無論有無使用過均可回答)：

○①非常滿意 ○②滿意
○③不滿意 ○④非常不滿意

→不滿意/非常不滿意的原因為：_____

○⑤無意見/拒答

○(2)不知道→請續問下一小題

1.未來是否會考慮使用：○①會 ○②不會 ○③還不確定

五、對監理所(站)整體滿意度評價

Q35. 請問您對監理所(站)的「整體服務品質」的滿意度?

- 1) 非常滿意 ○2) 滿意 ○3) 尚可
○4) 不滿意 ○5) 非常不滿意

Q36. 接上題, 如果, 1)非常滿意是 90~100 分、2)滿意是 80~89 分、3)尚可是 70~79 分、4)不滿意是 60~69 分、5)非常不滿意是 59 分及以下; 請您對監理所(站)的「整體服務品質」打分數, 您會給幾分?

_____分

*** 如果 Q36.給的分數與 Q35.選擇的答案不一致, 訪員跟受訪者確認**

Q37. 請問, 您認為監理所(站)應該優先改進哪些地方? 【不提示, 可複選, 最多選3項, 若不知道/無意見, 請直接勾選 96)說不出來/沒有什麼地方需要改進】

1) 洽公環境面向

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

2) 人員服務面向

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

3) 各項便民服務措施

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

4) 非屬上述各項面向

- 41)民間代檢廠驗車標準寬鬆 42) 換發行、駕照次數過於頻繁
 43)增加民間代檢廠 44) 增加繳交罰款據點
 45)更多服務業務委由民間辦理 46) 簡化他人代辦程序
 47)解決監理代辦問題 48) 其他(請說明)_____

○96)說不出來/沒有什麼地方需要改進

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

Q38. 請問, 您的年齡:

- 1) 18~未滿 20 歲 ○2) 20~未滿 30 歲 ○3) 30~未滿 40 歲
○4) 40~未滿 50 歲 ○5) 50~未滿 60 歲 ○6) 60 歲及以上

Q39. 請問, 您的教育程度:

- 1) 小學及以下 ○2) 國(初)中 ○3) 高中(職)
○4) 專科 ○5) 大學(含技術學院)○6) 研究所及以上

Q40. 請問，您目前居住在：

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

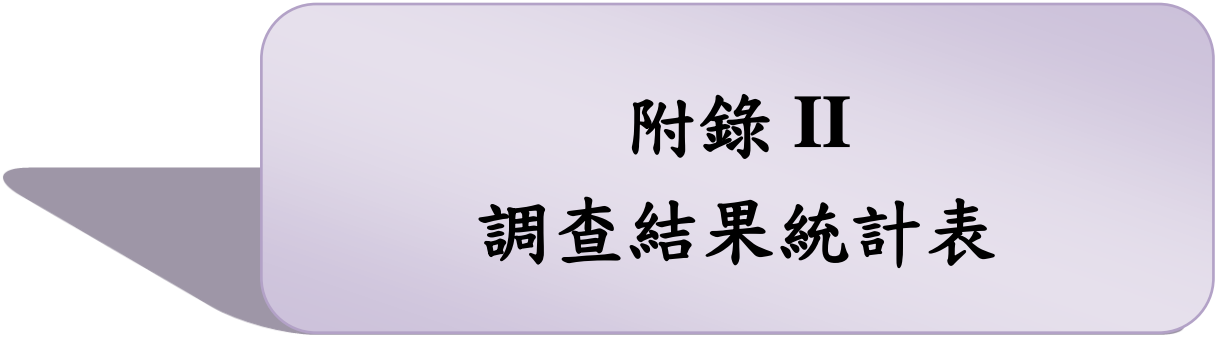
Q41. 請問，您的職業：

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

Q42. 性別(訪員請自行記錄)

- 1) 男性
- 2) 女性

我們的訪問到此，非常感謝您！祝您身體健康！萬事如意！



附錄 II
調查結果統計表

附表1.請問，您過去一年內有沒有到過監理所(站)洽公的經驗？

項目別	回答人數	有 %	沒有 %
整體	13,658	21.49	78.51

性 別			
男性	6,909	24.56	75.44
女性	6,749	18.34	81.66

年 齡			
18~未滿20歲	484	25.15	74.85
20~未滿30歲	2,407	18.41	81.59
30~未滿40歲	2,825	23.45	76.55
40~未滿50歲	2,754	25.40	74.60
50~未滿60歲	2,445	25.75	74.25
60歲及以上	2,742	13.80	86.20

教 育 程 度			
小學及以下	1,934	7.27	92.73
國(初)中	1,274	19.70	80.30
高中(職)	4,143	23.67	76.33
專科	1,754	27.41	72.59
大學(含技術學院)	3,859	22.88	77.12
研究所及以上	693	28.67	71.33

職 業			
專業人士與主管	1,020	31.23	68.77
自營商店	865	34.26	65.74
一般企業職員	2,037	22.61	77.39
軍公教	708	27.97	72.03
買賣服務工作人員	1,143	25.25	74.75
藍領工作者	1,723	21.04	78.96
學生	1,099	20.33	79.67
家管	2,496	15.37	84.63
無(待)業	2,224	17.36	82.64

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表2.請問，您最近去過的是哪一個監理站？

	回答 人數	臺北所 (樹林) %	板橋站 %	基隆站 %	宜蘭站 %	花蓮站 %	玉里 分站 %	蘆洲站 %	新竹所 (新竹縣) %	新竹市 站 %	桃園站 %	中壢站 %	苗栗站 %	台中所 (大肚區) %
整體	2,935	4.54	6.01	2.63	2.24	1.72	1.54	4.26	1.81	3.57	5.40	5.89	2.11	3.23
**														
性別														
男	1,697	5.36	6.29	3.03	2.42	1.91	1.44	4.16	2.15	3.29	4.75	5.96	2.08	2.39
女	1,238	3.41	5.62	2.07	2.00	1.46	1.67	4.41	1.34	3.95	6.30	5.78	2.14	4.38
a														
年齡														
18~19歲	122	2.06	7.02	5.00	0.00	1.91	1.91	2.06	0.00	1.41	6.73	6.20	4.26	3.67
20~29歲	443	5.61	6.40	1.39	2.27	2.06	1.30	5.34	1.69	2.00	4.93	6.11	0.60	2.54
30~39歲	662	3.10	8.20	1.23	1.81	1.55	0.75	5.48	2.14	2.36	6.16	6.85	2.17	3.62
40~49歲	699	4.00	5.35	3.28	2.38	1.71	2.66	4.07	1.33	4.49	6.91	4.68	2.28	2.88
50~59歲	630	5.35	4.37	3.33	2.17	1.46	1.37	3.66	2.58	4.32	4.00	6.81	1.94	4.02
60歲及以上	378	6.23	5.36	3.39	3.54	2.04	1.30	2.94	1.55	5.27	3.76	4.53	3.05	2.57
a														
教育程度														
小學及以下	141	6.18	3.24	2.92	2.19	0.74	0.66	4.58	0.00	4.62	4.02	6.64	2.53	3.72
國(初)中	251	7.39	4.37	4.07	6.92	1.39	0.42	5.98	1.95	2.90	6.68	3.62	2.56	6.43
高中(職)	981	4.21	5.73	2.33	2.65	2.35	2.29	4.55	2.29	3.34	6.20	5.93	2.32	3.37
專科	481	5.71	4.30	3.47	2.33	2.16	1.43	3.02	2.22	3.51	4.90	5.55	2.65	1.49
大學	883	3.79	7.63	2.39	0.61	1.15	1.27	4.42	1.70	3.35	5.41	5.98	1.67	2.86
研究所及以上	199	1.83	8.38	1.13	1.37	1.29	1.30	2.80	0.00	5.89	2.05	8.39	0.83	4.07
a														
職業														
專業人士與主管	319	1.79	3.51	2.15	1.45	2.46	0.26	4.63	1.51	8.22	4.02	6.79	1.52	2.19
自營商店	296	4.91	5.14	1.83	3.62	2.67	2.47	5.23	0.37	5.06	4.90	6.01	0.46	2.42
一般企業職員	461	6.59	8.23	3.71	2.84	1.53	1.42	8.00	1.69	1.34	6.82	6.70	2.30	2.41
軍公教	198	3.98	6.03	0.94	0.87	2.76	3.73	1.27	1.92	2.63	2.71	4.64	4.29	3.03
買賣服務工作人員	289	3.62	7.45	2.35	2.92	1.74	0.00	5.05	2.47	3.36	7.83	3.02	4.59	3.04
藍領工作者	363	5.13	2.88	3.33	2.32	0.48	1.10	4.20	3.84	3.34	4.80	6.28	0.86	5.30
學生	223	1.91	5.44	3.87	1.51	1.04	0.00	1.12	1.12	0.77	6.11	7.67	2.32	2.96
家管	384	2.67	5.53	1.78	2.01	2.48	2.17	2.73	1.85	4.87	5.37	7.81	0.27	4.81
無(待)業	386	7.65	8.61	3.02	1.60	0.97	2.78	3.30	1.27	2.58	4.82	3.81	3.27	2.75
a														
監理所別														
臺北區監理所	673	19.77	26.19	11.46	9.77	7.52	6.70	18.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所	551	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.63	19.01	28.78	31.36	11.22	0.00
臺中區監理所	519	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.29
嘉義區監理所	397	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄區監理所	284	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺北市區監理所	305	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區監理所	206	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表2.請問，您最近去過的是哪一個監理站？〔續1〕

	回答 人數	台中市站 (北屯區) %	豐原 站 %	彰化 站 %	南投 站 %	埔里 分 站 %	嘉義所(嘉 義縣) %	嘉義 市 站 %	麻豆 站 %	臺南 站 %	新營 站 %	雲林 站 %	東勢 分 站 %	高雄所 (鳳山) %
整體	2,935	4.40	2.76	4.32	1.71	1.25	1.00	1.91	1.87	4.87	0.92	1.85	1.09	3.39
性別														
男	1,697	4.03	2.09	4.59	1.69	0.95	0.91	1.51	1.90	4.94	1.08	1.91	1.20	2.89
女	1,238	4.91	3.68	3.95	1.74	1.66	1.11	2.46	1.84	4.79	0.71	1.78	0.94	4.08

年齡														
18~19歲	122	7.64	2.96	8.87	0.00	0.00	0.85	0.85	2.96	0.77	1.10	1.86	4.66	5.28
20~29歲	443	6.56	3.61	4.08	1.15	0.95	0.95	3.00	1.66	7.77	0.44	2.29	0.37	4.96
30~39歲	662	5.48	1.79	5.03	1.90	0.53	0.89	1.56	1.69	4.83	1.02	1.34	1.00	3.04
40~49歲	699	3.16	2.99	3.53	1.64	1.31	1.09	2.16	2.08	5.69	0.64	2.17	1.14	3.02
50~59歲	630	2.86	2.63	4.51	1.93	1.93	0.99	1.27	2.05	3.54	1.50	1.59	0.50	3.40
60歲及以上	378	3.80	3.20	3.02	2.34	1.99	1.12	2.19	1.40	3.59	0.82	2.09	1.85	2.22
教育程度														
小學及以下	141	3.62	3.08	6.09	4.19	3.37	1.20	1.93	1.57	2.89	1.80	3.56	4.65	0.33
國(初)中	251	2.54	3.50	6.16	2.20	0.33	1.22	0.00	3.34	3.37	1.29	1.24	2.42	1.67
高中(職)	981	4.28	2.36	4.29	2.09	1.52	1.25	2.21	1.87	3.25	0.77	1.97	1.14	3.63
專科	481	4.77	2.96	4.17	1.30	1.34	0.87	3.31	1.56	5.19	0.67	2.54	0.54	3.41
大學	883	5.54	2.64	3.48	1.11	0.94	0.91	1.79	1.73	6.22	0.71	1.54	0.64	4.10
研究所及以上	199	1.96	3.65	4.99	1.14	0.66	0.00	0.00	1.64	9.43	2.12	0.57	0.00	3.36
職業														
專業人士與主管	319	4.05	1.80	2.80	0.75	0.29	0.64	1.36	3.73	9.91	0.30	1.73	0.54	3.13
自營商店	296	4.06	2.12	3.86	2.07	1.99	0.75	1.33	1.70	4.52	1.09	2.83	0.24	3.30
一般企業職員	461	3.50	2.28	5.05	0.98	0.44	0.57	1.29	1.07	3.42	0.00	1.71	1.04	3.40
軍公教	198	2.15	3.05	2.89	1.10	1.62	0.00	0.80	2.46	4.82	1.18	2.13	0.57	3.06
買賣服務工作人員	289	5.24	3.94	5.80	0.51	1.72	1.20	1.88	1.19	4.71	1.44	0.35	0.32	2.08
藍領工作者	363	4.77	2.70	5.80	4.08	1.26	2.33	4.46	2.47	3.41	1.06	3.67	2.25	2.96
學生	223	7.20	2.57	4.81	0.00	0.00	1.41	1.83	1.63	8.35	1.46	2.05	2.54	5.92
家管	384	5.18	2.99	4.55	1.49	2.13	1.69	1.85	2.00	2.53	1.23	1.54	1.38	4.15
無(待)業	386	3.32	3.65	2.97	3.37	1.77	0.21	1.93	0.83	4.56	0.55	0.94	0.94	3.14
監理所別														
臺北區監理所	673	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所	551	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中區監理所	519	24.91	15.62	24.45	9.68	7.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嘉義區監理所	397	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.37	14.13	13.85	36.04	6.82	13.71	8.07	0.00
高雄區監理所	284	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	35.07
臺北市區監理所	305	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區監理所	206	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表2.請問，您最近去過的是哪一個監理站？〔續完〕

	回答人數	旗山站	屏東站	臺東站	澎湖站	恆春分站	台北市區監理所	士林站	金門站	連江站	高雄市區監理所	苓雅站
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	2,935	0.55	2.89	1.26	0.84	0.74	6.49	3.10	0.62	0.20	3.17	3.85
性別												
男	1,697	0.51	3.01	1.29	0.91	0.79	7.93	3.47	0.50	0.22	3.13	3.32
女	1,238	0.60	2.72	1.23	0.73	0.68	4.53	2.60	0.77	0.16	3.22	4.57

年齡												
18~19歲	122	1.13	4.41	0.00	2.43	0.93	0.00	6.16	0.00	0.16	3.36	1.41
20~29歲	443	0.26	3.25	0.00	0.36	0.64	5.36	2.70	0.59	0.18	3.33	3.31
30~39歲	662	0.54	3.03	1.45	1.13	0.42	6.58	2.39	1.06	0.21	3.48	4.18
40~49歲	699	0.54	3.22	1.02	0.88	0.41	7.11	2.56	0.62	0.16	2.78	4.06
50~59歲	630	0.67	2.19	2.19	0.68	0.93	7.07	4.33	0.44	0.17	3.30	3.98
60歲及以上	378	0.50	2.27	1.74	0.56	1.68	7.67	2.81	0.35	0.30	2.87	4.07
教育程度												
小學及以下	141	1.78	0.93	0.55	0.75	3.24	4.14	4.52	0.00	0.51	1.40	1.89
國(初)中	251	1.53	1.75	2.07	0.52	1.23	3.61	0.83	0.19	0.11	1.49	2.72
高中(職)	981	0.74	3.18	1.95	1.26	0.71	4.29	2.04	0.99	0.14	2.98	3.52
專科	481	0.09	3.06	0.97	0.84	0.28	7.63	2.65	0.40	0.19	3.29	5.21
大學	883	0.22	2.81	0.72	0.48	0.50	7.93	4.80	0.61	0.21	4.03	4.14
研究所及以上	199	0.00	4.20	0.49	0.80	0.77	13.50	3.79	0.27	0.32	3.33	3.69
職業												
專業人士與主管	319	0.00	4.04	0.59	0.87	0.00	9.96	3.37	0.17	0.00	4.07	5.38
自營商店	296	0.00	3.05	1.34	0.60	1.05	8.49	3.12	1.11	0.23	2.00	4.07
一般企業職員	461	0.27	0.55	1.02	0.73	0.79	8.03	3.50	0.55	0.15	2.34	3.74
軍公教	198	0.00	8.40	2.13	2.41	1.66	6.03	2.76	1.78	1.15	3.84	5.26
買賣服務工作人員	289	0.28	1.01	0.69	0.75	0.00	8.57	3.53	0.36	0.18	3.10	3.72
藍領工作者	363	1.34	2.57	1.60	0.42	1.15	1.47	1.59	1.02	0.20	2.53	1.04
學生	223	0.62	4.11	0.00	1.33	0.51	3.04	6.49	0.00	0.09	4.51	3.70
家管	384	1.33	2.98	1.72	0.62	0.86	4.87	2.45	0.68	0.09	3.44	3.91
無(待)業	386	0.52	2.81	2.05	0.58	0.84	7.57	2.50	0.22	0.08	3.54	4.68
監理所別												
臺北區監理所	673	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所	551	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中區監理所	519	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嘉義區監理所	397	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄區監理所	284	5.64	29.87	13.07	8.65	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺北市區監理所	305	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	62.38	29.82	5.92	1.88	0.00	0.00
高雄市區監理所	206	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	45.15	54.85

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？

		車輛領牌	車輛過戶	車籍變更	車輛報廢	車身變更	換補發行照
		%	%	%	%	%	%
整體		0.64	6.34	1.56	1.54	0.05	54.12
			**			a	*
性別	男性	0.66	7.34	1.43	1.32	0.06	52.18
	女性	0.62	4.97	1.74	1.85	0.03	56.77
		a	*	**	*	a	***
年齡	18-未滿20歲	0.00	2.04	0.00	0.00	0.00	7.86
	20-未滿30歲	0.73	4.78	1.55	0.00	0.00	48.27
	30-未滿40歲	1.11	8.43	0.78	1.18	0.00	57.74
	40-未滿50歲	0.91	7.28	2.90	2.23	0.20	55.07
	50-未滿60歲	0.24	5.61	1.97	2.14	0.00	58.17
	60歲及以上	0.13	5.39	0.28	2.23	0.00	61.01
		a	*	a	a	a	
教育程度	小學及以下	0.97	4.41	1.24	1.49	0.00	57.18
	國(初)中	0.59	8.52	0.92	1.52	0.00	57.04
	高中(職)	0.58	7.58	1.72	1.74	0.04	53.58
	專科	0.24	7.59	1.54	0.85	0.00	55.24
	大學(含技術學院)	0.97	4.56	1.54	1.79	0.11	52.28
	研究所及以上	0.30	3.81	1.94	1.21	0.00	56.37
		a	***	a	a	a	***
職業	專業人士與主管	1.41	5.23	2.54	2.23	0.31	56.12
	自營商店	1.94	13.07	2.71	1.15	0.00	50.78
	一般企業職員	0.70	6.61	2.52	1.34	0.00	57.15
	軍公教	0.00	6.13	0.93	1.01	0.00	59.11
	買賣服務工作人員	0.73	5.17	1.90	1.75	0.00	51.00
	藍領工作者	0.14	9.10	1.17	2.61	0.00	51.68
	學生	0.00	1.61	0.20	0.00	0.00	25.41
	家管	0.21	5.31	1.08	1.62	0.11	63.86
	無(待)業	0.54	3.65	0.48	1.52	0.00	59.81
		a	***	*		a	
監理所別	臺北區監理所	0.37	7.00	1.29	1.21	0.00	52.51
	新竹區監理所	0.21	4.03	2.78	0.66	0.00	57.43
	臺中區監理所	0.70	5.03	0.67	1.66	0.00	54.75
	嘉義區監理所	0.35	9.90	1.97	1.08	0.25	54.82
	高雄區監理所	1.68	4.44	1.22	2.90	0.15	53.60
	臺北市區監理所	0.91	7.77	2.31	2.05	0.00	49.54
	高雄市區監理所	1.32	7.35	0.00	2.95	0.00	55.08

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？〔續1〕

	車輛領牌 %	車輛過戶 %	車籍變更 %	車輛報廢 %	車身變更 %	換補發行照 %
	a	a	a	a	a	**
臺北所	0.00	4.99	1.68	1.07	0.00	53.22
板橋站	0.00	7.38	1.45	1.64	0.00	50.94
基隆站	0.00	10.21	2.40	0.00	0.00	42.86
宜蘭站	0.00	7.81	3.07	2.17	0.00	48.72
花蓮站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	64.02
玉里分站	0.00	0.00	0.00	1.87	0.00	51.60
蘆洲站	2.01	11.53	0.00	1.27	0.00	57.59
新竹所	0.00	1.84	2.29	1.87	0.00	62.24
新竹市站	0.00	6.15	0.00	2.51	0.00	60.10
桃園站	0.73	4.72	6.80	0.00	0.00	48.44
中壢站	0.00	4.23	1.91	0.00	0.00	63.22
苗栗站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	55.62
臺中所	1.57	4.64	1.57	2.43	0.00	60.79
臺中市站	0.86	5.93	0.00	1.15	0.00	64.82
Q2 豐原站	0.00	6.39	1.17	1.17	0.00	49.33
您最 彰化站	0.80	3.53	0.80	1.83	0.00	44.68
近一 南投站	0.00	4.55	0.00	3.07	0.00	43.00
次去 埔里分站	0.00	5.75	0.00	0.00	0.00	66.47
過的 嘉義所	0.00	11.06	0.00	3.17	0.00	53.02
是哪 嘉義市站	1.44	15.41	1.96	1.96	0.00	51.75
一個 麻豆站	0.00	6.61	1.54	0.00	1.81	62.64
監理 臺南站	0.40	7.57	1.77	0.49	0.00	57.95
所 新營站	0.00	9.74	0.00	0.00	0.00	63.94
(站) 雲林站	0.00	9.56	6.14	2.87	0.00	43.37
? 東勢分站	0.00	16.04	0.00	0.00	0.00	46.24
高雄所	0.61	5.97	0.43	2.41	0.43	56.38
旗山站	3.21	2.66	0.00	2.87	0.00	61.38
屏東站	4.30	3.21	1.86	1.47	0.00	47.27
臺東站	0.00	5.93	2.09	2.96	0.00	42.40
澎湖站	0.00	5.37	2.83	9.65	0.00	51.37
恆春分站	0.00	0.00	0.00	2.97	0.00	81.34
臺北市區監理所	1.14	8.19	3.11	1.42	0.00	52.94
士林站	0.00	8.25	1.23	3.90	0.00	42.85
金門站	2.68	3.34	0.00	0.00	0.00	56.81
連江站	2.20	0.00	0.00	0.00	0.00	20.13
高雄市區監理所	2.92	8.62	0.00	3.16	0.00	50.79
苓雅站	0.00	7.12	0.00	3.14	0.00	66.20

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？〔續2〕

		報考駕照	換補異動駕照	駕照審驗	註銷牌照	汽車檢驗(複驗)	機車檢驗
		%	%	%	%	%	%
整體		12.28	35.98	3.73	1.17	9.12	5.74

性別	男性	10.60	36.79	4.07	1.34	9.77	5.64
	女性	14.57	34.88	3.27	0.94	8.24	5.87
		***	***			**	
年齡	18-未滿20歲	93.10	2.59	0.00	0.00	1.91	3.97
	20-未滿30歲	27.75	27.26	4.99	0.72	8.00	8.17
	30-未滿40歲	4.62	36.64	3.58	2.11	7.83	5.13
	40-未滿50歲	7.61	36.01	2.94	0.62	9.91	5.43
	50-未滿60歲	5.14	42.50	3.31	1.23	12.28	5.83
	60歲及以上	2.06	44.90	5.89	1.34	8.33	4.93
		***	***	a		**	**
教育程度	小學及以下	4.22	47.44	2.45	0.85	10.22	7.70
	國(初)中	4.80	43.29	7.79	1.02	12.49	10.13
	高中(職)	14.44	32.57	2.88	1.56	10.35	6.40
	專科	7.03	36.09	3.48	0.86	10.44	5.05
	大學(含技術學院)	17.99	34.91	4.02	0.72	6.35	4.79
	研究所及以上	4.07	40.04	3.04	2.43	7.22	1.38
		***	***	a		***	
職業	專業人士與主管	3.73	36.47	4.83	2.54	10.23	4.29
	自營商店	4.42	36.74	2.93	0.56	13.00	6.85
	一般企業職員	6.74	41.18	3.36	1.74	12.61	7.02
	軍公教	4.45	38.04	3.07	1.58	8.87	1.46
	買賣服務工作人員	12.70	34.38	4.07	1.88	9.41	7.32
	藍領工作者	8.49	36.47	4.00	0.73	8.37	4.16
	學生	76.85	8.05	1.72	0.00	0.00	6.72
	家管	7.68	37.21	4.08	1.01	7.84	6.28
	無(待)業	6.44	43.38	4.40	0.40	8.35	5.27
		***		a		***	*
監理所別	臺北區監理所	12.84	35.26	4.99	1.28	9.65	6.73
	新竹區監理所	10.49	32.82	5.96	1.33	6.90	6.10
	臺中區監理所	10.40	36.60	5.17	1.64	6.87	3.19
	嘉義區監理所	17.37	34.52	0.55	0.75	7.22	5.39
	高雄區監理所	13.83	36.81	0.37	0.57	12.57	7.32
	臺北市區監理所	6.29	43.21	3.86	0.97	15.48	3.67
	高雄市區監理所	16.84	36.24	0.58	1.16	8.52	9.45

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？〔續3〕

	報考駕照	換補異動駕照	駕照審驗	註銷牌照	汽車檢驗(複驗)	機車檢驗
	%	%	%	%	%	%
	***	***		a	***	a
臺北所	13.96	28.51	4.08	3.06	8.35	4.27
板橋站	14.39	34.82	8.71	0.00	5.51	6.56
基隆站	13.24	36.35	4.94	0.64	12.80	5.35
宜蘭站	13.27	35.77	4.51	4.13	13.39	7.47
花蓮站	14.52	33.27	3.68	2.61	13.83	7.12
玉里分站	20.96	39.30	0.00	0.00	14.59	0.00
蘆洲站	5.37	41.47	3.30	0.00	9.50	12.35
新竹所	16.18	49.24	6.46	0.00	10.52	20.80
新竹市站	7.66	21.07	7.97	1.54	2.70	3.42
桃園站	9.24	33.88	8.08	2.58	10.63	4.36
中壢站	10.84	34.46	3.28	0.95	2.78	5.88
苗栗站	12.67	31.34	4.20	0.00	12.86	3.13
臺中所	8.01	34.01	4.31	4.66	7.22	0.00
臺中市站	10.89	29.02	9.30	1.15	2.01	5.19
Q2 豐原站	10.12	35.26	4.14	0.00	17.57	3.11
您最 彰化站	14.87	44.09	3.32	2.04	3.37	0.80
近一 南投站	7.81	36.94	4.13	0.00	13.47	10.75
次去 埔里分站	3.59	46.68	2.97	0.00	2.53	2.53
過的 嘉義所	16.74	46.05	0.00	3.17	10.79	9.31
是哪 嘉義市站	11.84	19.43	0.00	2.12	3.61	3.34
一個 麻豆站	17.74	36.47	1.81	0.00	7.98	3.81
監理 臺南站	18.73	31.86	0.00	0.59	7.71	7.50
所 新營站	15.19	51.09	0.00	0.00	7.31	2.21
(站) 雲林站	17.44	34.98	2.19	0.00	8.14	1.87
? 東勢分站	22.71	44.12	0.00	0.00	5.11	7.35
	20.40	36.52	0.61	0.00	6.47	5.26
高雄所	19.51	62.63	0.00	0.00	10.55	12.58
旗山站	11.74	39.14	0.54	0.61	15.13	9.07
屏東站	0.00	17.29	0.00	2.96	16.93	9.20
臺東站	14.60	26.43	0.00	0.00	24.07	8.04
澎湖站	10.41	55.01	0.00	0.00	11.61	2.09
恆春分站	0.00	47.80	5.60	0.88	15.80	3.68
臺北市區監理所	19.08	37.43	0.69	1.40	10.16	3.22
士林站	2.48	28.85	2.68	0.00	29.80	3.52
金門站	24.44	27.75	0.00	0.00	44.30	10.60
連江站	17.82	31.46	0.55	1.57	11.57	6.63
高雄市區監理所	18.12	45.37	0.69	0.93	6.79	13.30
苓雅站						

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？〔續4〕

		違規裁罰	繳稅(費)	道安講習	運輸業業務	申訴	其他
		%	%	%	%	%	%
整體		6.62	9.88	0.60	0.11	0.43	0.22
				**	a		a
性別	男性	7.05	9.25	0.98	0.08	0.48	0.20
	女性	6.01	10.75	0.08	0.15	0.37	0.26
		*	**	a	a	a	a
年齡	18-未滿20歲	0.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	20-未滿30歲	5.03	9.44	0.00	0.00	0.00	0.49
	30-未滿40歲	6.51	9.83	1.92	0.00	0.23	0.50
	40-未滿50歲	7.86	10.77	0.38	0.12	0.54	0.15
	50-未滿60歲	7.05	10.34	0.37	0.30	0.76	0.00
	60歲及以上	7.53	11.24	0.00	0.12	0.68	0.00
			***	a	a	a	a
教育程度	小學及以下	6.31	17.09	0.00	0.00	0.00	0.00
	國(初)中	6.88	13.74	1.11	0.34	0.56	0.40
	高中(職)	6.65	10.64	0.10	0.15	0.28	0.00
	專科	7.95	10.16	1.39	0.09	0.35	0.00
	大學(含技術學院)	5.57	6.85	0.60	0.05	0.27	0.34
	研究所及以上	7.73	8.91	0.98	0.00	2.18	1.26
		**	***	a	a	a	a
職業	專業人士與主管	6.83	8.54	0.79	0.00	1.36	0.79
	自營商店	7.44	12.07	0.54	0.50	0.38	0.00
	一般企業職員	4.82	8.17	0.54	0.09	0.36	0.00
	軍公教	9.71	10.74	1.25	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	5.61	9.70	0.87	0.00	0.00	1.03
	藍領工作者	9.35	14.64	1.68	0.23	0.00	0.28
	學生	1.31	2.23	0.00	0.00	0.00	0.00
	家管	7.53	10.77	0.00	0.00	0.00	0.00
	無(待)業	6.71	9.80	0.00	0.12	1.43	0.00
			**	a	a	a	a
監理所別	臺北區監理所	6.96	9.63	0.98	0.15	0.50	0.37
	新竹區監理所	6.46	10.93	0.30	0.00	0.90	0.00
	臺中區監理所	6.17	8.50	0.40	0.00	0.30	0.61
	嘉義區監理所	8.18	12.82	1.18	0.21	0.00	0.00
	高雄區監理所	7.79	12.92	0.94	0.00	0.23	0.00
	臺北市區監理所	3.62	4.82	0.00	0.00	0.00	0.00
	高雄市區監理所	6.83	8.99	0.00	0.64	1.02	0.39

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表3. 請問，您去該監理所(站)是辦理哪些業務？〔續完〕

	違規裁罰	繳稅(費)	道安講習	運輸業業務	申訴	其他
	%	%	%	%	%	%
	a	***	a	a	a	a
臺北所	7.24	6.95	3.08	0.00	0.84	0.00
板橋站	4.86	4.38	1.42	0.00	0.00	1.42
基隆站	20.85	10.21	0.00	0.00	2.90	0.00
宜蘭站	6.47	18.85	0.00	0.00	0.00	0.00
花蓮站	3.43	11.47	0.00	2.06	0.00	0.00
玉里分站	12.72	9.81	0.00	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	0.65	13.85	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹所	3.57	2.39	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹市站	9.37	7.53	0.00	0.00	0.00	0.00
桃園站	5.98	14.30	1.04	0.00	1.44	0.00
中壢站	7.48	10.79	0.00	0.00	0.95	0.00
苗栗站	2.38	15.76	0.00	0.00	1.68	0.00
臺中所	4.25	8.38	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中市站	7.45	4.72	0.00	0.00	0.00	0.00
Q2 豐原站	3.78	10.35	0.00	0.00	0.00	2.66
您最 彰化站	9.93	5.86	0.00	0.00	0.00	0.80
近一 南投站	3.50	18.01	4.13	0.00	3.07	0.00
次去 埔里分站	2.53	14.20	0.00	0.00	0.00	0.00
過的 嘉義所	7.22	8.24	0.00	0.00	0.00	0.00
是哪 嘉義市站	8.47	11.98	1.84	0.00	0.00	0.00
一個 麻豆站	11.66	11.18	0.00	1.54	0.00	0.00
監理 臺南站	5.82	11.72	2.56	0.00	0.00	0.00
所(站) 新營站	6.91	15.89	0.00	0.00	0.00	0.00
? 雲林站	10.97	15.47	0.00	0.00	0.00	0.00
東勢分站	9.41	19.12	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄所	5.37	10.20	0.81	0.00	0.00	0.00
旗山站	14.11	14.16	0.00	0.00	0.00	0.00
屏東站	9.03	7.60	2.20	0.00	0.76	0.00
臺東站	12.03	34.61	0.00	0.00	0.00	0.00
澎湖站	4.47	9.84	0.00	0.00	0.00	0.00
恆春分站	5.93	11.72	0.00	0.00	0.00	0.00
臺北市區監理所	3.25	4.21	0.00	0.00	0.00	0.00
士林站	2.74	4.66	0.00	0.00	0.00	0.00
金門站	12.46	10.27	0.00	0.00	0.00	0.00
連江站	2.20	10.81	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區監理所	6.47	7.85	0.00	1.41	1.60	0.87
苓雅站	8.04	11.22	0.00	0.00	0.60	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表4.請問，您對洽辦業務的對監理所(站)「引導指標（指引您到哪裡辦事的一些標示）」
滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	13.41	76.00	6.37	0.47	3.75	0.00
性別	男	1,697	13.34	77.03	5.61	0.44	3.57	0.00
	女	1,238	13.50	74.57	7.41	0.51	4.00	0.00

年齡	18~19歲	122	8.90	79.25	6.55	0.47	4.83	0.00
	20~29歲	443	14.26	79.59	4.51	0.00	1.65	0.00
	30~39歲	662	11.17	75.73	8.69	0.67	3.74	0.00
	40~49歲	699	12.28	75.78	8.18	0.50	3.26	0.00
	50~59歲	630	14.56	75.20	5.13	0.37	4.75	0.00
	60歲及以上	378	17.97	72.95	3.14	0.80	5.14	0.00
**								
教育程度	小學及以下	141	8.32	78.85	4.38	0.00	8.45	0.00
	國(初)中	251	17.08	73.89	4.54	0.28	4.21	0.00
	高中(職)	981	13.25	76.63	5.61	0.30	4.21	0.00
	專科	481	12.10	75.70	8.71	0.21	3.29	0.00
	大學	883	13.47	77.04	6.55	0.70	2.25	0.00
	研究所及以上	199	16.05	69.62	7.42	1.56	5.35	0.00

職業	專業人士與主管	319	16.26	68.40	10.57	2.06	2.71	0.00
	自營商店	296	11.69	75.51	7.98	0.23	4.59	0.00
	一般企業職員	461	12.13	78.49	6.56	0.46	2.36	0.00
	軍公教	198	16.74	76.41	3.69	0.00	3.16	0.00
	買賣服務工作人員	289	9.39	78.88	8.56	0.00	3.17	0.00
	藍領工作者	363	12.89	76.64	5.22	0.33	4.92	0.00
	學生	223	11.63	80.09	4.37	0.26	3.66	0.00
	家管	384	14.90	73.35	6.90	0.16	4.70	0.00
	無(待)業	386	15.19	77.26	3.17	0.54	3.84	0.00
監理所別	臺北區監理所	673	13.67	76.03	6.66	0.15	3.49	0.00
	新竹區監理所	551	13.51	74.48	8.02	0.66	3.33	0.00
	臺中區監理所	519	13.90	76.64	5.79	0.41	3.25	0.00
	嘉義區監理所	397	13.48	74.28	6.37	0.28	5.59	0.00
	高雄區監理所	284	15.42	76.55	3.77	0.46	3.80	0.00
	臺北市區監理所	305	10.77	79.62	6.69	0.00	2.92	0.00
	高雄市區監理所	206	12.06	75.50	5.56	2.27	4.62	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表4.請問，您對洽辦業務的對監理所(站)「引導指標（指引您到哪裡辦事的一些標示）」
滿不滿意？〔續完〕

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體	2,935	13.41	76.00	6.37	0.47	3.75	0.00
a							
臺北區 監理所							
臺北所	133	9.02	80.64	6.87	0.75	2.73	0.00
板橋站	176	14.14	72.21	7.90	0.00	5.75	0.00
基隆站	77	6.42	83.38	7.24	0.00	2.96	0.00
宜蘭站	66	17.89	68.50	9.42	0.00	4.19	0.00
花蓮站	51	14.34	69.88	8.92	0.00	6.86	0.00
玉里分站	45	11.63	73.49	12.17	0.00	2.71	0.00
蘆洲站	125	20.66	79.34	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區 監理所							
新竹所	53	18.49	79.45	2.06	0.00	0.00	0.00
新竹市站	105	12.58	68.05	13.13	3.48	2.76	0.00
桃園站	159	15.93	69.83	9.29	0.00	4.95	0.00
中壢站	173	8.85	79.07	8.46	0.00	3.62	0.00
苗栗站	62	17.60	80.19	0.00	0.00	2.20	0.00
臺中區 監理所							
臺中所	95	14.08	74.38	5.06	2.23	4.24	0.00
臺中市站	129	11.33	74.56	10.69	0.00	3.42	0.00
豐原站	81	13.02	83.56	1.48	0.00	1.94	0.00
彰化站	127	11.52	77.65	5.42	0.00	5.40	0.00
南投站	50	21.41	73.77	4.82	0.00	0.00	0.00
埔里分站	37	22.47	75.00	2.53	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所							
嘉義所	29	16.93	57.14	18.06	0.00	7.87	0.00
嘉義市站	56	11.70	78.88	5.79	1.96	1.67	0.00
麻豆站	55	14.42	77.88	0.00	0.00	7.71	0.00
臺南站	143	11.45	77.32	7.91	0.00	3.31	0.00
新營站	27	5.93	76.50	8.19	0.00	9.38	0.00
雲林站	54	17.96	64.15	5.93	0.00	11.96	0.00
東勢分站	32	19.70	77.46	0.00	0.00	2.84	0.00
高雄區 監理所							
高雄所	99	19.17	74.58	3.27	0.00	2.98	0.00
旗山站	16	17.71	70.80	5.07	0.00	6.42	0.00
屏東站	85	13.55	76.12	7.81	0.71	1.81	0.00
臺東站	37	17.19	80.72	0.00	0.00	2.09	0.00
澎湖站	25	9.79	82.01	0.00	2.83	5.37	0.00
恆春分站	22	7.27	78.25	0.00	0.00	14.48	0.00
臺北市區 監理所							
臺北市區 士林站	191	10.28	79.33	6.95	0.00	3.44	0.00
金門站	91	11.37	80.41	6.28	0.00	1.94	0.00
連江站	18	10.05	83.10	3.52	0.00	3.34	0.00
連江站	6	20.11	65.67	14.22	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所							
高雄市區 苓雅站	93	13.09	75.01	5.44	3.52	2.95	0.00
苓雅站	113	11.21	75.90	5.66	1.25	5.98	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表5.請問，您對洽辦業務的對監理所(站)監理所的「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？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	12.21	78.98	6.39	0.24	2.18	0.00
性別	男性	1,697	11.74	79.71	6.16	0.16	2.22	0.00
	女性	1,238	12.84	77.99	6.70	0.35	2.12	0.00

年齡	18~19歲	122	11.27	85.30	1.84	0.00	1.59	0.00
	20~29歲	443	12.76	79.05	5.58	0.00	2.61	0.00
	30~39歲	662	11.60	80.19	6.42	0.00	1.80	0.00
	40~49歲	699	9.18	79.90	8.41	0.39	2.12	0.00
	50~59歲	630	14.84	75.33	6.81	0.70	2.31	0.00
	60歲及以上	378	14.13	79.15	4.32	0.00	2.40	0.00
	a							
教育程度	小學及以下	141	10.71	78.21	5.01	0.00	6.08	0.00
	國(初)中	251	16.42	74.80	5.43	0.00	3.35	0.00
	高中(職)	981	12.22	80.33	5.85	0.26	1.34	0.00
	專科	481	8.56	82.74	6.48	0.33	1.88	0.00
	大學	883	12.43	78.80	6.61	0.12	2.03	0.00
	研究所及以上	199	15.70	69.88	10.04	0.99	3.39	0.00
職業	專業人士與主管	319	11.54	77.07	8.23	0.69	2.47	0.00
	自營商店	296	11.03	79.52	8.36	0.67	0.42	0.00
	一般企業職員	461	8.86	81.25	7.37	0.11	2.40	0.00
	軍公教	198	14.88	78.40	4.62	0.00	2.10	0.00
	買賣服務工作人員	289	10.45	79.47	6.93	0.00	3.15	0.00
	藍領工作者	363	10.84	81.30	5.25	0.17	2.45	0.00
	學生	223	12.02	81.62	3.88	0.00	2.49	0.00
	家管	384	17.26	74.34	6.29	0.00	2.10	0.00
	無(待)業	386	14.08	78.16	5.59	0.49	1.69	0.00

監理所別	臺北區監理所	673	11.18	80.40	5.23	0.00	3.19	0.00
	新竹區監理所	551	12.50	74.79	11.22	0.58	0.91	0.00
	臺中區監理所	519	12.92	80.21	4.63	0.00	2.24	0.00
	嘉義區監理所	397	12.94	80.32	4.13	0.28	2.33	0.00
	高雄區監理所	284	15.80	76.25	4.47	0.13	3.36	0.00
	臺北市區監理所	305	10.82	80.66	7.10	0.29	1.13	0.00
	高雄市區監理所	206	8.66	81.17	7.65	0.79	1.73	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表5.請問，您對洽辦業務的對監理所(站)監理所的「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？〔續完〕

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %
整體	2,935	12.21	78.98	6.39	0.24	2.18	0.00
a							
臺北區 監理所							
臺北所	133	4.95	84.23	7.54	0.00	3.29	0.00
板橋站	176	13.17	72.60	9.38	0.00	4.85	0.00
基隆站	77	9.31	82.81	2.42	0.00	5.46	0.00
宜蘭站	66	13.76	83.32	2.91	0.00	0.00	0.00
花蓮站	51	22.08	74.50	3.43	0.00	0.00	0.00
玉里分站	45	6.36	90.71	2.93	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	125	12.13	82.99	1.41	0.00	3.46	0.00
新竹區 監理所							
新竹所	53	15.02	80.50	4.48	0.00	0.00	0.00
新竹市站	105	7.63	63.32	26.00	3.05	0.00	0.00
桃園站	159	15.35	75.72	8.93	0.00	0.00	0.00
中壢站	173	10.04	77.72	9.32	0.00	2.92	0.00
苗栗站	62	18.16	78.72	3.13	0.00	0.00	0.00
臺中區 監理所							
臺中所	95	13.58	83.59	1.57	0.00	1.26	0.00
臺中市站	129	11.17	79.57	5.97	0.00	3.30	0.00
豐原站	81	17.51	75.54	3.65	0.00	3.31	0.00
彰化站	127	10.22	82.27	5.67	0.00	1.83	0.00
南投站	50	6.80	86.12	7.08	0.00	0.00	0.00
埔里分站	37	25.00	68.81	2.97	0.00	3.21	0.00
嘉義區 監理所							
嘉義所	29	10.59	80.39	3.17	0.00	5.85	0.00
嘉義市站	56	11.26	79.63	7.14	1.96	0.00	0.00
麻豆站	55	11.27	82.73	6.00	0.00	0.00	0.00
臺南站	143	12.33	80.47	5.00	0.00	2.20	0.00
新營站	27	10.72	86.15	0.00	0.00	3.13	0.00
雲林站	54	18.19	75.00	1.87	0.00	4.94	0.00
東勢分站	32	16.55	80.82	0.00	0.00	2.63	0.00
高雄區 監理所							
高雄所	99	18.20	73.05	3.83	0.36	4.55	0.00
旗山站	16	12.58	75.93	5.07	0.00	6.42	0.00
屏東站	85	12.44	78.40	6.17	0.00	2.99	0.00
臺東站	37	15.36	80.10	2.45	0.00	2.09	0.00
澎湖站	25	16.88	79.96	3.15	0.00	0.00	0.00
恆春分站	22	19.81	71.99	5.23	0.00	2.97	0.00
臺北市區 監理所							
臺北市區監理所	191	9.84	82.70	6.25	0.26	0.95	0.00
士林站	91	11.90	78.55	8.24	0.00	1.31	0.00
金門站	18	13.05	70.95	11.41	2.11	2.48	0.00
連江站	6	19.52	76.83	3.65	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所							
高雄市區監理所	93	9.60	80.43	6.17	1.30	2.49	0.00
苓雅站	113	7.89	81.78	8.86	0.38	1.10	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表6.請問，您對監理站提供「各項服務設施（如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應）的便利性」
滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %	
整體		2,935	12.28	63.35	4.24	0.25	19.89	0.00	
性別	男	1,697	12.16	64.38	4.16	0.29	19.01	0.00	
	女	1,238	12.44	61.93	4.36	0.19	21.09	0.00	
年齡	18~19歲	122	17.57	63.34	3.33	0.00	15.76	0.00	
	20~29歲	443	14.73	65.06	3.45	0.00	16.75	0.00	
	30~39歲	662	11.09	64.22	3.76	0.29	20.64	0.00	
	40~49歲	699	9.91	63.82	5.54	0.22	20.50	0.00	
	50~59歲	630	13.45	59.60	4.92	0.37	21.66	0.00	
	60歲及以上	378	12.19	65.19	2.77	0.38	19.48	0.00	
	教育程度	小學及以下	141	7.54	64.12	3.98	0.00	24.35	0.00
國(初)中		251	15.17	64.02	2.58	0.00	18.23	0.00	
高中(職)		981	12.45	64.20	5.33	0.18	17.84	0.00	
專科		481	10.86	65.95	2.93	0.32	19.94	0.00	
大學		883	11.78	62.29	4.41	0.26	21.26	0.00	
研究所及以上		199	16.76	56.17	3.56	0.81	22.70	0.00	
***	職業	專業人士與主管	319	11.52	62.38	4.77	0.50	20.83	0.00
		自營商店	296	11.49	60.27	8.21	0.90	19.13	0.00
		一般企業職員	461	12.05	61.18	3.21	0.00	23.56	0.00
		軍公教	198	15.29	60.19	3.33	0.00	21.19	0.00
		買賣服務工作人員	289	8.07	72.75	5.36	0.28	13.55	0.00
		藍領工作者	363	12.60	67.77	4.33	0.00	15.30	0.00
		學生	223	15.66	67.00	2.28	0.00	15.06	0.00
		家管	384	11.95	59.44	3.64	0.09	24.87	0.00
		無(待)業	386	13.64	61.49	3.01	0.46	21.40	0.00
**		監理所別	臺北區監理所	673	13.31	64.00	3.94	0.21	18.53
	新竹區監理所		551	12.02	59.19	4.74	0.29	23.76	0.00
	臺中區監理所		519	14.07	62.37	2.95	0.00	20.61	0.00
	嘉義區監理所		397	12.86	67.67	3.40	0.39	15.67	0.00
	高雄區監理所		284	13.60	65.57	6.38	0.00	14.46	0.00
	臺北市區監理所		305	7.57	63.26	5.53	0.36	23.29	0.00
	高雄市區監理所		206	9.13	63.53	3.91	0.75	22.69	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表6.請問，您對監理站提供「各項服務設施（如等候座椅、提供老花眼鏡、茶水供應）的便利性」
滿不滿意？〔續完〕

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %	
整體	2,935	12.28	63.35	4.24	0.25	19.89	0.00	
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	13.01	63.85	3.79	1.07	18.28	0.00
	板橋站	176	15.45	54.21	6.22	0.00	24.13	0.00
	基隆站	77	7.69	73.64	4.57	0.00	14.10	0.00
	宜蘭站	66	22.92	66.46	1.85	0.00	8.78	0.00
	花蓮站	51	7.79	64.71	3.43	0.00	24.06	0.00
	玉里分站	45	7.98	66.47	8.99	0.00	16.56	0.00
	蘆洲站	125	13.20	69.55	0.00	0.00	17.25	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	11.11	64.30	2.06	0.00	22.53	0.00
	新竹市站	105	5.98	63.76	10.56	1.54	18.16	0.00
	桃園站	159	15.45	59.95	5.16	0.00	19.45	0.00
	中壢站	173	10.77	53.92	3.35	0.00	31.96	0.00
	苗栗站	62	17.70	59.85	0.00	0.00	22.46	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	20.02	61.88	0.00	0.00	18.10	0.00
	臺中市站	129	16.24	68.21	0.93	0.00	14.62	0.00
	豐原站	81	14.25	60.11	3.58	0.00	22.06	0.00
	彰化站	127	9.52	59.49	6.58	0.00	24.41	0.00
	南投站	50	14.17	58.36	3.50	0.00	23.97	0.00
	埔里分站	37	6.12	63.58	2.97	0.00	27.32	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	10.64	75.68	2.62	0.00	11.06	0.00
	嘉義市站	56	11.88	72.10	1.94	2.78	11.30	0.00
	麻豆站	55	12.32	73.70	0.00	0.00	13.98	0.00
	臺南站	143	15.54	59.86	5.05	0.00	19.55	0.00
	新營站	27	10.72	77.30	3.13	0.00	8.85	0.00
	雲林站	54	8.34	64.74	6.58	0.00	20.35	0.00
	東勢分站	32	15.00	74.05	0.00	0.00	10.96	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	15.86	68.91	2.10	0.00	13.13	0.00
	旗山站	16	7.82	63.76	7.33	0.00	21.09	0.00
	屏東站	85	11.44	66.02	8.16	0.00	14.37	0.00
	臺東站	37	17.41	62.27	5.62	0.00	14.71	0.00
	澎湖站	25	9.09	63.65	11.64	0.00	15.63	0.00
	恆春分站	22	14.52	57.68	13.62	0.00	14.18	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	7.35	63.31	5.69	0.00	23.64	0.00
	士林站	91	7.16	63.51	4.61	1.21	23.51	0.00
	金門站	18	12.64	57.91	9.00	0.00	20.45	0.00
	連江站	6	5.08	74.51	3.46	0.00	16.95	0.00
高雄市區 監理所	93	10.73	62.72	3.42	1.26	21.87	0.00	
苓雅站	113	7.81	64.20	4.31	0.32	23.36	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表7.請問，您對監理所(站)提供民眾對監理所「民眾等候空間的設計」滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	10.62	76.70	8.94	0.53	3.21	0.00
性別	男	1,697	10.75	76.51	8.94	0.64	3.15	0.00
	女	1,238	10.45	76.96	8.93	0.37	3.29	0.00
年齡	18~19歲	122	13.03	77.00	9.07	0.00	0.90	0.00
	20~29歲	443	9.72	77.87	7.46	0.71	4.24	0.00
	30~39歲	662	9.62	76.21	10.08	0.91	3.18	0.00
	40~49歲	699	9.56	76.20	11.34	0.17	2.73	0.00
	50~59歲	630	10.93	76.41	8.72	0.50	3.45	0.00
	60歲及以上	378	14.13	77.52	4.54	0.54	3.28	0.00
	教育程度	小學及以下	141	9.88	78.58	7.06	0.00	4.48
國(初)中		251	13.66	76.40	7.18	0.00	2.76	0.00
高中(職)		981	10.34	78.29	8.23	0.39	2.76	0.00
專科		481	9.26	79.41	8.48	0.00	2.85	0.00
大學		883	9.90	75.19	10.26	1.15	3.51	0.00
研究所及以上		199	15.24	68.05	11.25	0.81	4.65	0.00
職業	專業人士與主管	319	10.58	74.24	11.38	1.40	2.40	0.00
	自營商店	296	9.06	74.00	13.22	0.65	3.08	0.00
	一般企業職員	461	8.24	78.29	9.67	0.85	2.96	0.00
	軍公教	198	14.03	77.56	7.23	0.00	1.18	0.00
	買賣服務工作人員	289	7.51	77.73	10.56	0.18	4.03	0.00
	藍領工作者	363	10.40	77.59	9.68	0.28	2.05	0.00
	學生	223	13.00	76.10	7.38	1.41	2.11	0.00
	家管	384	11.72	77.13	6.46	0.16	4.54	0.00
	無(待)業	386	12.92	76.94	5.28	0.00	4.87	0.00

監理所別	臺北區監理所	673	8.60	76.38	11.11	0.00	3.91	0.00
	新竹區監理所	551	10.12	75.41	11.61	1.26	1.60	0.00
	臺中區監理所	519	11.19	80.51	4.95	0.00	3.35	0.00
	嘉義區監理所	397	10.67	75.94	8.67	0.84	3.88	0.00
	高雄區監理所	284	14.01	75.56	7.53	0.21	2.69	0.00
	臺北市區監理所	305	11.58	76.48	8.38	0.36	3.19	0.00
	高雄市區監理所	206	10.96	74.98	8.03	1.73	4.30	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表7.請問，您對監理所(站)提供民眾對監理所「民眾等候空間的設計」滿不滿意？〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	10.62	76.70	8.94	0.53	3.21	0.00
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	6.96	82.54	7.42	0.00	3.08	0.00
	板橋站	176	9.59	66.39	16.21	0.00	7.81	0.00
	基隆站	77	7.89	77.21	12.84	0.00	2.06	0.00
	宜蘭站	66	15.71	77.08	7.20	0.00	0.00	0.00
	花蓮站	51	4.54	80.67	14.79	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	45	2.71	93.64	3.65	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	125	9.45	75.04	10.01	0.00	5.50	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	12.96	87.04	0.00	0.00	0.00	0.00
	新竹市站	105	5.18	59.74	28.69	3.48	2.91	0.00
	桃園站	159	14.61	74.03	7.62	1.09	2.65	0.00
	中壢站	173	5.82	80.79	11.58	0.90	0.90	0.00
	苗栗站	62	16.54	80.50	2.96	0.00	0.00	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	13.22	84.37	2.41	0.00	0.00	0.00
	臺中市站	129	13.32	76.75	7.08	0.00	2.85	0.00
	豐原站	81	13.69	74.46	8.75	0.00	3.11	0.00
	彰化站	127	4.35	89.55	0.87	0.00	5.23	0.00
	南投站	50	11.26	76.23	5.66	0.00	6.85	0.00
	埔里分站	37	16.53	71.75	8.75	0.00	2.97	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	12.64	71.73	10.39	0.00	5.24	0.00
	嘉義市站	56	1.48	79.96	13.78	0.00	4.78	0.00
	麻豆站	55	13.06	80.27	2.43	0.00	4.24	0.00
	臺南站	143	15.40	70.50	9.57	0.00	4.53	0.00
	新營站	27	10.72	83.56	3.13	0.00	2.59	0.00
	雲林站	54	6.76	73.48	12.08	6.13	1.55	0.00
	東勢分站	32	6.36	87.28	3.73	0.00	2.63	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	16.89	74.52	6.95	0.00	1.63	0.00
	旗山站	16	10.52	71.31	12.38	0.00	5.79	0.00
	屏東站	85	11.32	74.78	10.47	0.71	2.72	0.00
	臺東站	37	14.11	71.92	8.36	0.00	5.62	0.00
	澎湖站	25	11.22	83.95	2.00	0.00	2.83	0.00
	恆春分站	22	16.81	83.19	0.00	0.00	0.00	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	9.91	79.09	7.49	0.00	3.51	0.00
	士林站	91	16.08	70.86	9.96	1.21	1.89	0.00
	金門站	18	7.91	76.63	10.73	0.00	4.73	0.00
	連江站	6	7.28	78.72	5.62	0.00	8.38	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	13.85	78.24	5.83	0.00	2.08	0.00
苓雅站	113	8.58	72.29	9.84	3.16	6.13	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表8.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？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	10.84	71.82	11.85	0.43	5.05	0.00
性別	男	1,697	10.95	72.47	10.84	0.41	5.34	0.00
	女	1,238	10.69	70.95	13.25	0.46	4.65	0.00

年齡	18~19歲	122	17.97	74.79	5.11	0.00	2.13	0.00
	20~29歲	443	12.69	76.13	6.10	0.19	4.89	0.00
	30~39歲	662	11.72	70.91	12.64	0.00	4.72	0.00
	40~49歲	699	6.88	68.96	17.99	0.37	5.81	0.00
	50~59歲	630	10.39	71.39	11.53	0.78	5.91	0.00
	60歲及以上	378	12.90	73.44	8.58	1.13	3.94	0.00
	*							
教育程度	小學及以下	141	9.38	79.89	4.62	0.55	5.55	0.00
	國(初)中	251	14.28	72.84	7.02	0.00	5.85	0.00
	高中(職)	981	11.52	72.32	11.24	0.38	4.54	0.00
	專科	481	8.33	71.89	13.95	0.12	5.71	0.00
	大學	883	10.33	71.33	13.52	0.63	4.20	0.00
	研究所及以上	199	12.53	64.47	13.64	0.99	8.36	0.00

職業	專業人士與主管	319	7.62	70.93	15.07	1.14	5.24	0.00
	自營商店	296	10.62	68.00	16.93	0.48	3.97	0.00
	一般企業職員	461	8.69	68.95	15.85	0.11	6.41	0.00
	軍公教	198	11.30	71.97	12.25	0.00	4.47	0.00
	買賣服務工作人員	289	7.24	76.51	12.27	0.55	3.42	0.00
	藍領工作者	363	13.78	71.55	6.95	0.30	7.42	0.00
	學生	223	15.67	74.97	5.47	0.37	3.52	0.00
	家管	384	12.48	69.15	11.84	0.47	6.07	0.00
	無(待)業	386	11.44	76.31	8.87	0.46	2.92	0.00

監理所別	臺北區監理所	673	10.44	71.12	12.26	0.21	5.97	0.00
	新竹區監理所	551	8.80	66.56	19.51	0.66	4.47	0.00
	臺中區監理所	519	13.72	70.46	10.37	0.30	5.15	0.00
	嘉義區監理所	397	11.90	74.03	8.58	0.36	5.13	0.00
	高雄區監理所	284	12.75	72.81	9.43	1.00	4.01	0.00
	臺北市區監理所	305	8.50	76.58	9.12	0.16	5.64	0.00
	高雄市區監理所	206	9.15	79.00	7.48	0.61	3.77	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表8.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？〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	10.84	71.82	11.85	0.43	5.05	0.00
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	2.65	82.90	6.18	1.07	7.21	0.00
	板橋站	176	12.04	61.80	16.79	0.00	9.38	0.00
	基隆站	77	15.13	62.40	11.82	0.00	10.65	0.00
	宜蘭站	66	18.39	74.51	7.10	0.00	0.00	0.00
	花蓮站	51	11.20	64.81	14.71	0.00	9.27	0.00
	玉里分站	45	9.49	86.86	3.65	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	125	9.43	72.22	17.46	0.00	0.90	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	9.40	79.96	9.18	0.00	1.45	0.00
	新竹市站	105	5.36	56.71	29.11	3.48	5.34	0.00
	桃園站	159	8.91	64.98	20.98	0.00	5.13	0.00
	中壢站	173	8.79	67.94	19.97	0.00	3.29	0.00
	苗栗站	62	13.88	71.95	7.01	0.00	7.16	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	23.66	62.40	9.54	0.00	4.40	0.00
	臺中市站	129	14.65	67.08	13.65	1.22	3.41	0.00
	豐原站	81	13.20	76.41	4.31	0.00	6.08	0.00
	彰化站	127	7.06	71.34	13.25	0.00	8.35	0.00
	南投站	50	4.19	79.21	11.37	0.00	5.24	0.00
	埔里分站	37	21.97	75.06	2.97	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	12.83	79.55	7.62	0.00	0.00	0.00
	嘉義市站	56	0.00	82.85	11.43	1.48	4.24	0.00
	麻豆站	55	13.20	75.68	5.33	0.00	5.79	0.00
	臺南站	143	14.85	65.85	11.91	0.42	6.97	0.00
	新營站	27	9.72	84.56	3.13	0.00	2.59	0.00
	雲林站	54	13.30	74.40	6.26	0.00	6.04	0.00
	東勢分站	32	15.95	77.69	3.73	0.00	2.63	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	13.49	72.64	10.85	0.36	2.65	0.00
	旗山站	16	11.82	76.69	7.72	0.00	3.77	0.00
	屏東站	85	9.67	74.99	8.89	0.71	5.74	0.00
	臺東站	37	16.89	68.96	7.00	5.06	2.09	0.00
	澎湖站	25	8.69	70.72	15.76	0.00	4.83	0.00
	恆春分站	22	19.58	71.12	3.32	0.00	5.98	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	7.55	74.23	9.74	0.26	8.21	0.00
	士林站	91	8.56	80.44	9.92	0.00	1.08	0.00
	金門站	18	13.32	83.34	0.00	0.00	3.34	0.00
	連江站	6	23.61	71.84	4.54	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	93	12.00	79.34	5.62	0.00	3.05	0.00	
苓雅站	113	6.80	78.71	9.02	1.11	4.36	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表9.請問，您對監理所(站)內「廁所清潔程度」滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	4.41	30.10	3.68	0.33	61.48	0.00

性別	男	1,697	4.78	34.95	3.41	0.36	56.51	0.00
	女	1,238	3.91	23.45	4.06	0.29	68.29	0.00

年齡	18~19歲	122	4.73	36.92	1.57	0.00	56.78	0.00
	20~29歲	443	3.99	35.23	6.89	0.00	53.90	0.00
	30~39歲	662	3.47	32.17	3.91	0.89	59.56	0.00
	40~49歲	699	3.60	28.84	4.06	0.17	63.33	0.00
	50~59歲	630	5.46	24.61	2.67	0.34	66.92	0.00
	60歲及以上	378	6.24	29.73	1.18	0.12	62.73	0.00

教育程度	小學及以下	141	4.07	27.71	0.54	0.69	66.99	0.00
	國(初)中	251	4.93	26.66	3.24	0.00	65.17	0.00
	高中(職)	981	4.89	30.95	3.41	0.51	60.25	0.00
	專科	481	2.55	34.90	5.15	0.00	57.41	0.00
	大學	883	4.46	28.27	3.73	0.24	63.31	0.00
	研究所及以上	199	6.00	28.44	4.04	0.81	60.70	0.00

職業	專業人士與主管	319	3.59	26.42	4.82	0.50	64.66	0.00
	自營商店	296	3.82	30.99	6.61	0.56	58.02	0.00
	一般企業職員	461	3.66	27.39	5.43	0.80	62.73	0.00
	軍公教	198	5.23	35.53	3.33	0.00	55.91	0.00
	買賣服務工作人員	289	3.38	33.63	2.92	0.77	59.29	0.00
	藍領工作者	363	5.09	33.47	1.45	0.14	59.85	0.00
	學生	223	5.06	38.23	4.59	0.00	52.12	0.00
	家管	384	4.59	21.98	3.86	0.00	69.58	0.00
	無(待)業	386	5.82	29.47	0.71	0.00	64.00	0.00

監理所別	臺北區監理所	673	2.93	22.50	3.66	0.00	70.91	0.00
	新竹區監理所	551	6.13	31.83	3.51	0.98	57.55	0.00
	臺中區監理所	519	4.64	32.60	2.01	0.41	60.34	0.00
	嘉義區監理所	397	5.56	29.88	5.50	0.30	58.76	0.00
	高雄區監理所	284	3.43	34.41	3.51	0.34	58.31	0.00
	臺北市區監理所	305	3.11	32.48	4.81	0.00	59.61	0.00
	高雄市區監理所	206	5.21	34.94	3.50	0.00	56.35	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表9.請問，您對監理所(站)內「廁所清潔程度」滿不滿意？〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	4.41	30.10	3.68	0.33	61.48	0.00
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	3.33	25.83	0.62	0.00	70.22	0.00
	板橋站	176	3.40	15.70	2.87	0.00	78.03	0.00
	基隆站	77	1.83	22.82	3.40	0.00	71.96	0.00
	宜蘭站	66	9.75	26.85	5.98	0.00	57.42	0.00
	花蓮站	51	2.92	26.70	9.80	0.00	60.58	0.00
	玉里分站	45	0.00	30.64	0.00	0.00	69.36	0.00
	蘆洲站	125	0.00	21.41	5.79	0.00	72.80	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	3.77	50.90	0.00	0.00	45.33	0.00
	新竹市站	105	1.04	31.57	1.54	1.54	64.32	0.00
	桃園站	159	5.80	28.17	5.52	1.40	59.12	0.00
	中壢站	173	10.52	29.20	5.20	0.90	54.17	0.00
	苗栗站	62	5.33	32.66	0.00	0.00	62.01	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	5.81	40.38	1.17	2.23	50.41	0.00
	臺中市站	129	3.24	22.96	3.35	0.00	70.46	0.00
	豐原站	81	7.01	34.74	1.37	0.00	56.88	0.00
	彰化站	127	4.50	38.19	2.20	0.00	55.11	0.00
	南投站	50	2.87	30.52	2.17	0.00	64.45	0.00
	埔里分站	37	4.21	25.20	0.00	0.00	70.58	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	10.64	40.53	0.00	0.00	48.83	0.00
	嘉義市站	56	1.84	35.05	3.77	0.00	59.35	0.00
	麻豆站	55	7.52	36.09	7.59	0.00	48.80	0.00
	臺南站	143	5.93	30.59	8.29	0.00	55.19	0.00
	新營站	27	0.00	19.24	0.00	0.00	80.76	0.00
	雲林站	54	7.69	18.10	3.74	2.19	68.28	0.00
	東勢分站	32	3.53	26.30	5.11	0.00	65.07	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	3.25	31.85	3.52	0.00	61.39	0.00
	旗山站	16	0.00	39.10	6.78	3.21	50.91	0.00
	屏東站	85	1.72	41.53	3.67	0.54	52.55	0.00
	臺東站	37	4.68	31.03	2.96	0.00	61.33	0.00
	澎湖站	25	7.00	30.32	0.00	0.00	62.68	0.00
	恆春分站	22	7.27	25.35	5.33	0.00	62.05	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	2.63	28.58	4.66	0.00	64.13	0.00
	士林站	91	3.06	43.84	4.37	0.00	48.73	0.00
	金門站	18	7.50	15.89	10.03	0.00	66.58	0.00
	連江站	6	5.90	33.74	0.00	0.00	60.36	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	5.96	38.42	3.43	0.00	52.19	0.00
	苓雅站	113	4.58	32.08	3.56	0.00	59.78	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表10.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？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	23.28	65.08	3.27	0.49	7.88	0.00
**								
性別	男	1,697	24.42	65.29	2.55	0.28	7.46	0.00
	女	1,238	21.71	64.79	4.27	0.78	8.45	0.00
*								
年齡	18~19歲	122	29.26	57.40	3.10	0.00	10.25	0.00
	20~29歲	443	28.07	60.88	3.57	0.83	6.65	0.00
	30~39歲	662	22.58	65.49	4.81	0.33	6.80	0.00
	40~49歲	699	18.68	67.57	3.19	0.68	9.89	0.00
	50~59歲	630	24.05	64.56	2.77	0.47	8.15	0.00
	60歲及以上	378	24.18	68.03	1.29	0.22	6.29	0.00
	教育程度	小學及以下	141	19.78	73.15	2.81	0.00	4.27
國(初)中		251	25.85	66.07	0.72	0.39	6.97	0.00
高中(職)		981	21.95	66.60	3.44	0.29	7.72	0.00
專科		481	22.49	67.02	3.56	0.32	6.61	0.00
大學		883	24.00	62.81	3.71	0.68	8.80	0.00
研究所及以上		199	27.74	56.02	3.40	1.50	11.34	0.00

職業	專業人士與主管	319	25.91	58.94	6.65	0.50	8.00	0.00
	自營商店	296	20.72	66.58	5.36	1.54	5.80	0.00
	一般企業職員	461	22.84	65.17	2.96	0.00	9.04	0.00
	軍公教	198	27.70	59.33	1.84	0.00	11.12	0.00
	買賣服務工作人員	289	25.37	62.27	3.18	1.82	7.36	0.00
	藍領工作者	363	24.20	69.75	1.40	0.00	4.65	0.00
	學生	223	25.83	61.28	2.55	0.00	10.33	0.00
	家管	384	18.99	67.34	3.06	0.77	9.84	0.00
	無(待)業	386	21.89	69.35	2.38	0.00	6.38	0.00

監理所別	臺北區監理所	673	20.58	68.51	2.07	0.00	8.84	0.00
	新竹區監理所	551	28.86	61.32	4.47	1.14	4.21	0.00
	臺中區監理所	519	24.94	61.95	2.58	0.76	9.76	0.00
	嘉義區監理所	397	25.08	62.83	3.72	0.60	7.77	0.00
	高雄區監理所	284	25.06	65.56	2.77	0.50	6.11	0.00
	臺北市區監理所	305	17.86	66.80	5.03	0.00	10.30	0.00
	高雄市區監理所	206	15.09	72.93	2.96	0.18	8.84	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表10.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？
〔續完〕

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %	
整體	2,935	23.28	65.08	3.27	0.49	7.88	0.00	
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	17.45	77.30	2.04	0.00	3.21	0.00
	板橋站	176	24.78	61.02	2.17	0.00	12.03	0.00
	基隆站	77	17.03	76.25	0.00	0.00	6.72	0.00
	宜蘭站	66	26.78	64.53	0.00	0.00	8.70	0.00
	花蓮站	51	26.95	66.39	0.00	0.00	6.66	0.00
	玉里分站	45	5.64	56.11	8.52	0.00	29.73	0.00
	蘆洲站	125	19.73	72.37	2.83	0.00	5.07	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	23.50	73.59	0.00	0.00	2.91	0.00
	新竹市站	105	16.46	70.89	4.97	5.04	2.64	0.00
	桃園站	159	32.09	55.29	6.39	0.00	6.23	0.00
	中壢站	173	33.13	58.05	5.39	0.57	2.86	0.00
	苗栗站	62	34.20	59.22	0.00	0.00	6.58	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	21.33	68.49	3.81	0.00	6.37	0.00
	臺中市站	129	32.05	56.42	0.70	1.22	9.61	0.00
	豐原站	81	35.16	58.86	0.00	0.00	5.98	0.00
	彰化站	127	14.88	65.76	4.88	1.88	12.60	0.00
	南投站	50	33.42	60.14	0.00	0.00	6.43	0.00
	埔里分站	37	9.72	60.69	7.33	0.00	22.26	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	21.26	54.06	7.62	0.00	17.06	0.00
	嘉義市站	56	23.17	62.87	4.33	4.26	5.38	0.00
	麻豆站	55	29.28	62.11	0.00	0.00	8.61	0.00
	臺南站	143	31.36	58.64	4.58	0.00	5.42	0.00
	新營站	27	25.55	67.84	6.61	0.00	0.00	0.00
	雲林站	54	15.36	68.05	3.26	0.00	13.33	0.00
	東勢分站	32	12.73	77.57	0.00	0.00	9.70	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	30.12	63.05	3.59	0.81	2.43	0.00
	旗山站	16	21.62	75.72	0.00	0.00	2.66	0.00
	屏東站	85	24.77	63.53	3.72	0.71	7.28	0.00
	臺東站	37	23.16	71.78	0.00	0.00	5.06	0.00
	澎湖站	25	22.57	69.28	0.00	0.00	8.15	0.00
	恆春分站	22	11.70	62.77	5.23	0.00	20.30	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	19.84	66.02	6.57	0.00	7.56	0.00
	士林站	91	15.00	70.70	1.27	0.00	13.03	0.00
	金門站	18	14.12	54.77	8.25	0.00	22.86	0.00
	連江站	6	9.47	68.50	3.65	0.00	18.37	0.00
高雄市區 監理所	93	14.80	74.21	3.13	0.39	7.46	0.00	
苓雅站	113	15.33	71.88	2.81	0.00	9.98	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表11.請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	18.78	71.39	7.14	1.24	1.45	0.00
**								
性別	男	1,697	19.93	70.91	6.08	1.51	1.57	0.00
	女	1,238	17.20	72.06	8.60	0.86	1.28	0.00

年齡	18~19歲	122	24.00	68.10	0.66	0.00	7.23	0.00
	20~29歲	443	19.27	73.31	5.59	1.20	0.62	0.00
	30~39歲	662	18.72	70.72	6.73	2.41	1.42	0.00
	40~49歲	699	15.70	73.09	8.88	1.07	1.26	0.00
	50~59歲	630	19.29	68.66	9.52	0.80	1.73	0.00
	60歲及以上	378	21.45	72.79	4.57	0.68	0.51	0.00
*								
教育程度	小學及以下	141	16.90	76.03	4.14	2.00	0.94	0.00
	國(初)中	251	19.12	74.36	4.80	1.08	0.63	0.00
	高中(職)	981	17.37	70.68	9.23	0.90	1.82	0.00
	專科	481	20.04	70.39	7.65	1.03	0.89	0.00
	大學	883	18.08	72.67	5.87	1.53	1.85	0.00
	研究所及以上	199	26.68	64.63	6.29	1.79	0.61	0.00
a								
職業	專業人士與主管	319	18.51	67.65	9.76	1.79	2.29	0.00
	自營商店	296	15.24	70.14	9.98	3.30	1.34	0.00
	一般企業職員	461	15.27	74.96	7.56	1.62	0.59	0.00
	軍公教	198	22.54	71.84	4.58	0.25	0.78	0.00
	買賣服務工作人員	289	20.75	68.14	7.37	2.32	1.42	0.00
	藍領工作者	363	19.54	73.19	5.58	0.72	0.97	0.00
	學生	223	22.91	68.36	3.93	0.00	4.80	0.00
	家管	384	17.77	72.28	7.94	0.62	1.39	0.00
	無(待)業	386	20.55	72.20	6.06	0.31	0.88	0.00
監理所別	臺北區監理所	673	19.26	72.92	5.83	0.67	1.33	0.00
	新竹區監理所	551	18.02	70.55	8.16	2.21	1.06	0.00
	臺中區監理所	519	20.41	70.31	6.56	0.83	1.89	0.00
	嘉義區監理所	397	17.69	70.19	8.75	1.07	2.30	0.00
	高雄區監理所	284	19.96	69.89	7.74	1.66	0.73	0.00
	臺北市區監理所	305	19.95	72.32	6.35	0.70	0.68	0.00
	高雄市區監理所	206	13.83	74.40	7.42	2.06	2.29	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表11.請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	18.78	71.39	7.14	1.24	1.45	0.00
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	15.38	73.49	7.36	0.00	3.77	0.00
	板橋站	176	21.86	72.52	4.88	0.00	0.75	0.00
	基隆站	77	18.51	74.78	4.66	0.00	2.06	0.00
	宜蘭站	66	19.12	69.82	6.93	4.13	0.00	0.00
	花蓮站	51	21.35	68.54	10.11	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	45	15.85	77.57	6.58	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	125	20.67	73.45	3.66	1.41	0.80	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	16.08	78.53	3.93	1.45	0.00	0.00
	新竹市站	105	11.21	68.79	14.96	3.50	1.54	0.00
	桃園站	159	22.08	70.47	5.32	1.09	1.04	0.00
	中壢站	173	19.54	68.89	8.09	3.48	0.00	0.00
	苗栗站	62	16.54	71.55	7.71	0.00	4.19	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	21.49	68.28	7.14	2.23	0.87	0.00
	臺中市站	129	21.63	67.71	6.46	0.93	3.27	0.00
	豐原站	81	26.01	64.10	7.95	0.00	1.94	0.00
	彰化站	127	15.08	77.75	4.72	0.80	1.65	0.00
	南投站	50	22.94	66.48	8.41	0.00	2.17	0.00
	埔里分站	37	15.85	78.03	6.12	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	18.64	61.90	16.84	0.00	2.62	0.00
	嘉義市站	56	10.76	68.85	14.30	4.26	1.84	0.00
	麻豆站	55	18.70	72.13	7.45	0.00	1.72	0.00
	臺南站	143	21.59	65.96	7.77	1.31	3.37	0.00
	新營站	27	18.78	74.61	6.61	0.00	0.00	0.00
	雲林站	54	14.30	79.09	3.74	0.00	2.87	0.00
	東勢分站	32	14.67	76.78	8.55	0.00	0.00	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	25.90	68.76	3.16	1.67	0.52	0.00
	旗山站	16	20.51	64.45	7.71	5.07	2.26	0.00
	屏東站	85	16.68	70.64	9.42	2.66	0.60	0.00
	臺東站	37	23.02	61.11	15.86	0.00	0.00	0.00
	澎湖站	25	6.67	87.35	3.15	0.00	2.83	0.00
	恆春分站	22	15.01	71.46	13.53	0.00	0.00	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	18.43	72.21	7.55	0.86	0.94	0.00
	士林站	91	21.81	73.67	3.98	0.54	0.00	0.00
	金門站	18	27.69	65.79	6.52	0.00	0.00	0.00
	連江站	6	16.35	75.08	3.65	0.00	4.91	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	15.03	74.06	7.21	2.17	1.53	0.00
苓雅站	113	12.84	74.67	7.59	1.97	2.92	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表12.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？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	14.75	67.95	4.67	0.48	12.11	0.03
性別	男	1,697	14.64	69.11	4.51	0.56	11.19	0.00
	女	1,238	14.91	66.37	4.90	0.36	13.38	0.08
a								
年齡	18~19歲	122	19.82	64.02	1.78	0.00	14.39	0.00
	20~29歲	443	15.87	70.10	3.25	0.00	10.78	0.00
	30~39歲	662	15.87	64.49	6.35	0.66	12.62	0.00
	40~49歲	699	11.96	69.06	7.13	0.73	11.12	0.00
	50~59歲	630	13.57	68.22	3.36	0.57	14.28	0.00
	60歲及以上	378	17.00	70.29	1.94	0.22	10.29	0.27
a								
教育程度	小學及以下	141	13.70	70.52	4.12	0.00	11.66	0.00
	國(初)中	251	16.63	67.36	4.72	0.00	11.29	0.00
	高中(職)	981	12.72	69.61	5.15	0.61	11.90	0.00
	專科	481	14.06	67.05	4.51	0.23	14.15	0.00
	大學	883	15.73	67.67	4.18	0.18	12.13	0.11
	研究所及以上	199	20.52	62.16	5.20	2.61	9.50	0.00
a								
職業	專業人士與主管	319	12.47	63.78	7.51	1.20	15.04	0.00
	自營商店	296	14.65	69.27	9.05	1.42	5.61	0.00
	一般企業職員	461	13.83	66.39	4.04	0.39	15.35	0.00
	軍公教	198	16.19	72.28	2.12	0.00	9.41	0.00
	買賣服務工作人員	289	15.13	68.42	4.52	0.49	11.43	0.00
	藍領工作者	363	12.45	70.65	6.08	0.61	10.22	0.00
	學生	223	19.49	67.83	1.17	0.00	11.51	0.00
	家管	384	15.55	66.24	4.05	0.13	14.03	0.00
	無(待)業	386	15.65	69.03	2.46	0.00	12.61	0.26
a								
監理所別	臺北區監理所	673	15.04	70.25	4.73	0.19	9.63	0.15
	新竹區監理所	551	14.94	66.35	5.21	0.87	12.62	0.00
	臺中區監理所	519	16.77	69.57	3.54	0.26	9.86	0.00
	嘉義區監理所	397	13.79	65.21	5.32	0.78	14.89	0.00
	高雄區監理所	284	15.95	64.52	6.77	0.18	12.58	0.00
	臺北市區監理所	305	12.89	71.98	3.41	0.27	11.45	0.00
	高雄市區監理所	206	11.22	64.69	3.62	0.98	19.49	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表12.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？〔續完〕

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %	
整體	2,935	14.75	67.95	4.67	0.48	12.11	0.03	
a								
臺北區 監理所	臺北所	133	7.17	81.36	2.40	0.00	9.07	0.00
	板橋站	176	22.28	64.95	2.92	0.00	9.85	0.00
	基隆站	77	15.89	64.07	6.99	0.64	12.41	0.00
	宜蘭站	66	16.05	64.45	14.25	0.00	5.26	0.00
	花蓮站	51	19.22	72.25	0.00	0.00	8.53	0.00
	玉里分站	45	5.64	80.41	5.02	0.00	8.92	0.00
	蘆洲站	125	13.85	68.29	5.18	0.65	11.22	0.80
新竹區 監理所	新竹所	53	9.06	75.94	9.95	0.00	5.05	0.00
	新竹市站	105	11.83	72.31	5.02	1.54	9.30	0.00
	桃園站	159	22.69	66.78	4.17	0.00	6.36	0.00
	中壢站	173	13.99	60.10	4.98	1.86	19.07	0.00
	苗栗站	62	7.99	64.41	4.81	0.00	22.79	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	17.10	64.79	4.87	0.00	13.23	0.00
	臺中市站	129	19.89	67.53	3.38	0.00	9.21	0.00
	豐原站	81	15.07	77.60	1.17	0.00	6.16	0.00
	彰化站	127	11.15	70.03	5.05	1.08	12.70	0.00
	南投站	50	23.05	65.83	1.85	0.00	9.27	0.00
	埔里分站	37	19.50	74.99	2.97	0.00	2.53	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	7.76	67.50	8.52	0.00	16.23	0.00
	嘉義市站	56	7.12	64.03	11.51	3.42	13.92	0.00
	麻豆站	55	9.83	65.28	6.19	0.00	18.70	0.00
	臺南站	143	13.94	65.65	3.51	0.00	16.90	0.00
	新營站	27	15.65	59.39	6.26	0.00	18.70	0.00
	雲林站	54	24.00	61.18	1.55	2.19	11.08	0.00
	東勢分站	32	18.20	74.89	3.73	0.00	3.18	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	20.80	61.27	5.49	0.52	11.92	0.00
	旗山站	16	17.71	64.16	0.00	0.00	18.13	0.00
	屏東站	85	13.33	64.66	8.32	0.00	13.68	0.00
	臺東站	37	13.08	71.90	5.42	0.00	9.60	0.00
	澎湖站	25	14.85	62.89	9.65	0.00	12.61	0.00
	恆春分站	22	8.87	68.30	10.56	0.00	12.27	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	14.22	69.13	4.37	0.43	11.86	0.00
	士林站	91	10.05	78.60	0.00	0.00	11.35	0.00
	金門站	18	14.09	69.20	10.37	0.00	6.33	0.00
	連江站	6	10.23	70.53	3.65	0.00	15.59	0.00
高雄市區 監理所	93	14.45	62.61	4.10	1.30	17.54	0.00	
苓雅站	113	8.56	66.40	3.23	0.72	21.10	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表13.請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	13.29	69.71	14.27	1.23	1.43	0.07
* 性別								
	男	1,697	13.51	70.81	12.68	1.47	1.53	0.00
	女	1,238	12.99	68.20	16.45	0.90	1.30	0.16
a 年齡								
	18~19歲	122	12.93	79.18	4.92	0.00	2.98	0.00
	20~29歲	443	12.94	68.75	16.96	0.51	0.84	0.00
	30~39歲	662	12.58	67.84	16.19	1.81	1.47	0.12
	40~49歲	699	11.70	65.19	19.20	2.10	1.64	0.17
	50~59歲	630	13.56	73.83	10.73	0.60	1.27	0.00
	60歲及以上	378	17.55	72.54	7.56	0.91	1.44	0.00
a 教育程度								
	小學及以下	141	11.91	77.70	7.45	0.77	2.16	0.00
	國(初)中	251	17.89	70.70	9.58	0.13	1.70	0.00
	高中(職)	981	12.36	70.88	14.23	0.88	1.44	0.20
	專科	481	14.23	66.54	16.32	1.90	1.00	0.00
	大學	883	11.89	69.71	15.76	1.31	1.33	0.00
	研究所及以上	199	17.00	64.67	13.64	2.68	2.01	0.00
a 職業								
	專業人士與主管	319	14.97	61.10	19.20	2.94	1.79	0.00
	自營商店	296	11.47	68.54	14.42	3.86	1.71	0.00
	一般企業職員	461	12.32	67.12	18.00	1.00	1.56	0.00
	軍公教	198	14.25	74.25	10.56	0.00	0.94	0.00
	買賣服務工作人員	289	12.22	68.76	15.75	1.42	1.84	0.00
	藍領工作者	363	12.08	73.28	12.80	0.89	0.95	0.00
	學生	223	10.41	74.66	13.31	0.00	1.62	0.00
	家管	384	14.80	71.15	12.04	0.40	1.11	0.51
	無(待)業	386	16.51	71.12	10.67	0.47	1.24	0.00
a 監理所別								
	臺北區監理所	673	13.91	69.79	14.82	0.36	1.11	0.00
	新竹區監理所	551	11.01	67.40	19.35	1.56	0.47	0.21
	臺中區監理所	519	13.28	74.38	10.07	0.97	1.30	0.00
	嘉義區監理所	397	11.98	67.36	15.09	2.14	3.44	0.00
	高雄區監理所	284	17.24	67.55	13.35	0.81	1.05	0.00
	臺北市區監理所	305	16.87	71.06	9.83	1.26	0.73	0.25
	高雄市區監理所	206	9.18	69.33	15.75	2.64	3.10	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表13.請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		2,935	13.29	69.71	14.27	1.23	1.43	0.07
臺北區 監理所	臺北所	133	8.65	79.05	8.96	0.84	2.50	0.00
	板橋站	176	17.54	69.10	12.62	0.75	0.00	0.00
	基隆站	77	14.97	56.04	26.93	0.00	2.06	0.00
	宜蘭站	66	10.03	71.15	18.83	0.00	0.00	0.00
	花蓮站	51	24.34	68.80	6.86	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	45	5.64	81.84	12.52	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	125	14.55	64.77	18.64	0.00	2.04	0.00
新竹區 監理所	新竹所	53	9.13	84.04	6.84	0.00	0.00	0.00
	新竹市站	105	9.94	68.92	16.63	4.50	0.00	0.00
	桃園站	159	13.42	58.14	26.72	1.72	0.00	0.00
	中壢站	173	8.03	68.32	22.30	0.67	0.00	0.67
	苗栗站	62	16.53	71.74	7.54	0.00	4.19	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	6.41	74.68	17.64	0.00	1.26	0.00
	臺中市站	129	13.16	72.26	9.05	3.89	1.64	0.00
	豐原站	81	22.99	63.93	11.14	0.00	1.94	0.00
	彰化站	127	10.42	79.13	8.97	0.00	1.48	0.00
	南投站	50	11.49	83.60	4.92	0.00	0.00	0.00
	埔里分站	37	22.41	75.06	2.53	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	16.28	71.50	7.22	5.00	0.00	0.00
	嘉義市站	56	8.55	64.44	18.80	2.78	5.43	0.00
	麻豆站	55	5.70	78.32	14.26	1.72	0.00	0.00
	臺南站	143	10.40	64.03	18.65	3.16	3.76	0.00
	新營站	27	10.72	83.02	6.26	0.00	0.00	0.00
	雲林站	54	18.48	56.04	15.91	0.00	9.56	0.00
	東勢分站	32	21.93	70.72	7.35	0.00	0.00	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	21.07	64.26	12.45	1.24	0.97	0.00
	旗山站	16	11.66	85.13	3.21	0.00	0.00	0.00
	屏東站	85	20.45	62.37	14.37	1.25	1.55	0.00
	臺東站	37	10.63	74.71	14.66	0.00	0.00	0.00
	澎湖站	25	9.83	61.96	25.38	0.00	2.83	0.00
	恆春分站	22	10.96	83.81	5.23	0.00	0.00	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	14.18	71.51	11.50	1.71	0.69	0.41
	士林站	91	18.79	71.22	8.67	0.63	0.69	0.00
	金門站	18	34.12	65.88	0.00	0.00	0.00	0.00
	連江站	6	21.56	70.07	3.46	0.00	4.91	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	8.90	67.95	16.21	4.11	2.83	0.00
苓雅站	113	9.41	70.47	15.37	1.44	3.32	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表14.請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員服務態度」滿不滿意？

Base：辦理車輛檢驗者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體		371	10.50	63.38	10.89	2.22	13.01	0.00
性別	男	233	9.16	63.07	12.26	3.04	12.47	0.00
	女	138	12.75	63.88	8.59	0.84	13.93	0.00
年齡	a 18~19歲	7	0.00	70.10	0.00	0.00	29.90	0.00
	20~29歲	61	12.51	71.50	12.14	0.00	3.86	0.00
	30~39歲	73	10.22	59.62	15.98	5.72	8.45	0.00
	40~49歲	92	10.79	61.04	14.24	2.44	11.48	0.00
	50~59歲	96	10.13	60.17	7.37	1.86	20.47	0.00
	60歲及以上	42	10.10	69.58	2.72	0.00	17.60	0.00
	教育程度	a 小學及以下	22	7.45	72.65	8.05	0.00	11.85
國(初)中		48	12.94	53.27	9.09	0.00	24.70	0.00
高中(職)		137	7.08	69.13	7.64	4.32	11.83	0.00
專科		62	11.59	66.96	8.51	1.12	11.81	0.00
大學		85	12.50	56.17	19.83	0.95	10.55	0.00
研究所及以上		17	20.94	56.91	9.59	4.74	7.82	0.00
職業	a 專業人士與主管	41	19.33	70.17	5.38	0.00	5.13	0.00
	自營商店	51	13.08	48.93	18.85	10.79	8.34	0.00
	一般企業職員	71	4.06	72.41	12.15	1.14	10.23	0.00
	軍公教	18	8.86	55.36	10.71	0.00	25.06	0.00
	買賣服務工作人員	42	13.24	58.20	13.47	1.92	13.17	0.00
	藍領工作者	42	14.80	55.19	15.64	2.61	11.76	0.00
	學生	15	18.35	76.27	0.00	0.00	5.38	0.00
	家管	39	10.65	64.18	9.01	0.00	16.17	0.00
	無(待)業	47	2.34	74.01	4.75	0.00	18.91	0.00
監理所別	a 臺北區監理所	91	10.60	72.05	6.52	0.00	10.83	0.00
	新竹區監理所	63	16.93	59.73	13.41	3.58	6.35	0.00
	臺中區監理所	46	7.26	61.81	20.54	0.00	10.39	0.00
	嘉義區監理所	42	11.10	46.22	6.18	6.03	30.47	0.00
	高雄區監理所	46	8.17	59.90	10.70	1.78	19.45	0.00
	臺北市區監理所	54	9.68	65.20	14.91	3.32	6.88	0.00
	高雄市區監理所	29	5.69	73.82	3.27	2.83	14.39	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表14.請問，您對該監理所(站)「車輛檢驗人員服務態度」滿不滿意？〔續完〕

Base：辦理車輛檢驗者

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %	
整體	371	10.50	63.38	10.89	2.22	13.01	0.00	
a								
臺北區 監理所	臺北所	15	16.50	52.15	10.45	0.00	20.90	0.00
	板橋站	17	15.08	56.70	0.00	0.00	28.22	0.00
	基隆站	11	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	宜蘭站	12	24.35	75.65	0.00	0.00	0.00	0.00
	花蓮站	7	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	7	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	22	7.14	65.04	19.43	0.00	8.38	0.00
新竹區 監理所	新竹所	13	0.00	63.24	28.19	8.57	0.00	0.00
	新竹市站	6	14.13	85.87	0.00	0.00	0.00	0.00
	桃園站	24	23.01	51.69	20.40	4.89	0.00	0.00
	中壢站	10	25.96	64.30	0.00	0.00	9.74	0.00
	苗栗站	10	16.66	52.88	0.00	0.00	30.46	0.00
臺中區 監理所	臺中所	7	21.77	78.23	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺中市站	9	0.00	69.56	14.40	0.00	16.03	0.00
	豐原站	15	6.23	55.43	22.56	0.00	15.79	0.00
	彰化站	4	0.00	23.77	76.23	0.00	0.00	0.00
	南投站	10	0.00	75.30	15.24	0.00	9.46	0.00
埔里分站	1	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
嘉義區 監理所	嘉義所	4	0.00	24.59	0.00	34.94	40.47	0.00
	嘉義市站	3	0.00	0.00	0.00	36.71	63.29	0.00
	麻豆站	6	14.80	61.89	0.00	0.00	23.31	0.00
	臺南站	20	9.85	55.12	7.24	0.00	27.80	0.00
	新營站	2	0.00	69.81	0.00	0.00	30.19	0.00
	雲林站	5	21.92	20.79	21.92	0.00	35.38	0.00
	東勢分站	2	30.49	69.51	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄區 監理所	高雄所	11	10.95	42.09	18.89	7.72	20.34	0.00
	旗山站	2	16.11	28.41	25.52	0.00	29.95	0.00
	屏東站	16	0.00	71.29	15.18	0.00	13.53	0.00
	臺東站	7	14.11	74.77	0.00	0.00	11.12	0.00
	澎湖站	7	10.96	70.90	0.00	0.00	18.14	0.00
	恆春分站	3	15.27	21.64	0.00	0.00	63.09	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	34	8.66	64.46	15.88	5.25	5.76	0.00
	士林站	11	4.45	71.73	13.70	0.00	10.13	0.00
	金門站	6	22.80	48.03	18.61	0.00	10.56	0.00
	連江站	3	14.76	85.24	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	14	11.35	66.59	6.53	0.00	15.53	0.00
	苓雅站	14	0.00	81.09	0.00	5.67	13.24	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表15.請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員服務態度」滿不滿意

Base：辦理報考駕照者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用/體驗過) %	拒答 %
整體		360	20.40	70.02	3.83	2.34	3.29	0.12
a								
性別	性 男	180	21.59	67.69	3.85	3.92	2.94	0.00
	別 女	180	19.20	72.34	3.82	0.76	3.64	0.24
a								
年齡	18~19歲	113	32.84	62.50	3.66	1.01	0.00	0.00
	20~29歲	123	15.63	74.43	5.17	2.99	1.78	0.00
	30~39歲	31	18.00	68.37	1.87	11.76	0.00	0.00
	40~49歲	53	18.84	66.78	1.93	0.00	11.66	0.80
	50~59歲	32	4.68	90.03	5.29	0.00	0.00	0.00
	60歲及以上	8	0.00	55.31	0.00	0.00	44.69	0.00
a								
教育程度	小學及以下	6	0.00	77.67	14.58	0.00	7.75	0.00
	國(初)中	12	27.00	52.33	0.00	0.00	20.67	0.00
	高中(職)	142	25.07	64.92	2.29	3.35	4.08	0.30
	專科	34	23.11	67.19	4.20	0.00	5.49	0.00
	大學	159	15.74	75.91	5.22	2.32	0.81	0.00
	研究所及以上	8	23.89	76.11	0.00	0.00	0.00	0.00
a								
職業	專業人士與主管	12	13.87	82.55	0.00	0.00	0.00	3.58
	自營商店	13	0.96	92.43	6.61	0.00	0.00	0.00
	一般企業職員	31	16.99	74.27	3.77	0.00	4.97	0.00
	軍公教	9	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	37	32.76	55.08	6.03	0.00	6.13	0.00
	藍領工作者	31	8.20	68.02	1.38	11.69	10.71	0.00
	學生	172	24.60	67.27	5.32	2.81	0.00	0.00
	家管	29	10.38	82.54	0.00	0.00	7.08	0.00
	無(待)業	25	21.21	70.45	0.00	0.00	8.34	0.00
a								
監理所別	臺北區監理所	86	18.21	79.63	0.00	0.00	2.16	0.00
	新竹區監理所	58	27.30	60.64	3.83	6.22	2.01	0.00
	臺中區監理所	54	27.44	67.38	5.18	0.00	0.00	0.00
	嘉義區監理所	69	18.47	63.15	7.63	5.34	5.42	0.00
	高雄區監理所	39	20.26	69.90	2.99	2.91	3.94	0.00
	臺北市區監理所	19	13.48	80.68	5.84	0.00	0.00	0.00
	高雄市區監理所	35	11.21	73.70	3.61	0.00	10.26	1.23

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表15.請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員服務態度」滿不滿意〔續完〕

Base：辦理報考駕照者

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	不知道(無使用／體驗過) %	拒答 %
整體	360	20.40	70.02	3.83	2.34	3.29	0.12
a							
臺北區 監理所							
臺北所	19	0.00	89.96	0.00	0.00	10.04	0.00
板橋站	25	32.38	67.62	0.00	0.00	0.00	0.00
基隆站	10	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
宜蘭站	9	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
花蓮站	7	68.30	31.70	0.00	0.00	0.00	0.00
玉里分站	9	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	7	37.30	62.70	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區 監理所							
新竹所	9	0.00	58.08	0.00	41.92	0.00	0.00
新竹市站	8	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
桃園站	15	30.52	54.38	15.10	0.00	0.00	0.00
中壢站	19	46.54	47.25	0.00	0.00	6.21	0.00
苗栗站	8	33.10	66.90	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中區 監理所							
臺中所	8	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中市站	14	40.90	59.10	0.00	0.00	0.00	0.00
豐原站	8	43.87	56.13	0.00	0.00	0.00	0.00
彰化站	19	28.91	56.26	14.83	0.00	0.00	0.00
南投站	4	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
埔里分站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所							
嘉義所	5	0.00	83.07	0.00	0.00	16.93	0.00
嘉義市站	7	31.02	52.08	16.90	0.00	0.00	0.00
麻豆站	10	13.68	86.32	0.00	0.00	0.00	0.00
臺南站	27	30.64	41.11	15.46	5.09	7.70	0.00
新營站	4	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
雲林站	9	0.00	66.70	0.00	24.43	8.87	0.00
東勢分站	7	15.54	84.46	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄區 監理所							
高雄所	20	23.99	71.60	2.82	0.00	1.60	0.00
旗山站	3	25.91	74.09	0.00	0.00	0.00	0.00
屏東站	10	11.46	65.03	6.03	11.46	6.03	0.00
臺東站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
澎湖站	4	0.00	82.65	0.00	0.00	17.35	0.00
恆春分站	2	49.72	50.28	0.00	0.00	0.00	0.00
臺北市區 監理所							
士林站	17	13.17	80.38	6.46	0.00	0.00	0.00
金門站	0	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
連江站	1	21.73	78.27	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所							
高雄市區監理所	17	4.88	76.62	7.55	0.00	8.37	2.57
苓雅站	18	16.99	71.02	0.00	0.00	11.98	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表16.您是否知道監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,935	51.39	48.61
性別			
男	1,697	50.24	49.76
女	1,238	52.98	47.02

年齡			
18~19歲	122	12.32	87.68
20~29歲	443	34.50	65.50
30~39歲	662	50.97	49.03
40~49歲	699	60.87	39.13
50~59歲	630	57.96	42.04
60歲及以上	378	56.07	43.93

教育程度			
小學及以下	141	53.46	46.54
國(初)中	251	51.32	48.68
高中(職)	981	55.39	44.61
專科	481	56.74	43.26
大學	883	43.62	56.38
研究所及以上	199	51.94	48.06

職業			
專業人士與主管	319	60.68	39.32
自營商店	296	56.10	43.90
一般企業職員	461	54.47	45.53
軍公教	198	56.61	43.39
買賣服務工作人員	289	45.63	54.37
藍領工作者	363	50.24	49.76
學生	223	17.41	82.59
家管	384	57.93	42.07
無(待)業	386	53.07	46.93
監理所別			
臺北區監理所	673	47.38	52.62
新竹區監理所	551	54.23	45.77
臺中區監理所	519	53.41	46.59
嘉義區監理所	397	53.01	46.99
高雄區監理所	284	54.46	45.54
臺北市區監理所	305	47.19	52.81
高雄市區監理所	206	50.74	49.26

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表16.您是否知道監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？〔續完〕

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		2,935	51.39	48.61
臺北區 監理所	臺北所	133	48.39	51.61
	板橋站	176	36.23	63.77
	基隆站	77	44.69	55.31
	宜蘭站	66	57.37	42.63
	花蓮站	51	59.05	40.95
	玉里分站	45	56.85	43.15
	蘆洲站	125	50.29	49.71
新竹區 監理所	新竹所	53	45.21	54.79
	新竹市站	105	52.64	47.36
	桃園站	159	52.41	47.59
	中壢站	173	55.78	44.22
	苗栗站	62	65.03	34.97
臺中區 監理所	臺中所	95	53.68	46.32
	臺中市站	129	46.24	53.76
	豐原站	81	62.96	37.04
	彰化站	127	49.04	50.96
	南投站	50	59.96	40.04
	埔里分站	37	63.09	36.91
嘉義區 監理所	嘉義所	29	55.22	44.78
	嘉義市站	56	63.97	36.03
	麻豆站	55	59.74	40.26
	臺南站	143	52.94	47.06
	新營站	27	46.06	53.94
	雲林站	54	42.84	57.16
	東勢分站	32	43.76	56.24
高雄區 監理所	高雄所	99	53.69	46.31
	旗山站	16	48.05	51.95
	屏東站	85	54.04	45.96
	臺東站	37	64.23	35.77
	澎湖站	25	59.72	40.28
	恆春分站	22	41.78	58.22
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	48.00	52.00
	士林站	91	46.58	53.42
	金門站	18	37.14	62.86
	連江站	6	61.30	38.70
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	47.58	52.42
	苓雅站	113	53.35	46.65

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表16-1.您是否使用過監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？

Base：知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,508	38.44	61.56
性別			
男	853	37.28	62.72
女	656	39.95	60.05
**			
18~19歲	15	6.28	93.72
20~29歲	153	35.32	64.68
年齡			
30~39歲	338	44.03	55.97
40~49歲	426	39.70	60.30
50~59歲	365	38.92	61.08
60歲及以上	212	30.73	69.27

小學及以下	75	31.40	68.60
教育程度			
國(初)中	129	33.88	66.12
高中(職)	543	31.83	68.17
專科	273	44.63	55.37
大學	385	41.84	58.16
研究所及以上	103	55.06	44.94

專業人士與主管	193	52.34	47.66
自營商店	166	37.89	62.11
一般企業職員	251	36.17	63.83
職業			
軍公教	112	52.41	47.59
買賣服務工作人員	132	36.55	63.45
藍領工作者	182	39.10	60.90
學生	39	11.48	88.52
家管	222	37.19	62.81
無(待)業	205	27.45	72.55
監理所別			
臺北區監理所	319	33.60	66.40
新竹區監理所	299	39.93	60.07
臺中區監理所	277	42.19	57.81
嘉義區監理所	210	44.65	55.35
高雄區監理所	155	37.44	62.56
臺北市區監理所	144	34.44	65.56
高雄市區監理所	104	33.55	66.45

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表16-1.您是否使用過監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』？〔續完〕

Base：知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,508	38.44	61.56
**			
臺北區 監理所			
臺北所	64	20.60	79.40
板橋站	64	41.81	58.19
基隆站	34	21.71	78.29
宜蘭站	38	33.91	66.09
花蓮站	30	65.72	34.28
玉里分站	26	4.77	95.23
蘆洲站	63	41.39	58.61
新竹區 監理所			
新竹所	24	41.41	58.59
新竹市站	55	40.92	59.08
桃園站	83	46.28	53.72
中壢站	96	34.64	65.36
苗栗站	40	37.27	62.73
臺中區 監理所			
臺中所	51	36.45	63.55
臺中市站	60	57.30	42.70
豐原站	51	39.74	60.26
彰化站	62	47.00	53.00
南投站	30	26.90	73.10
埔里分站	23	28.14	71.86
嘉義區 監理所			
嘉義所	16	45.92	54.08
嘉義市站	36	45.49	54.51
麻豆站	33	39.86	60.14
臺南站	76	50.14	49.86
新營站	12	35.64	64.36
雲林站	23	39.15	60.85
東勢分站	14	39.80	60.20
高雄區 監理所			
高雄所	53	35.63	64.37
旗山站	8	35.54	64.46
屏東站	46	35.00	65.00
臺東站	24	45.38	54.62
澎湖站	15	40.92	59.08
恆春分站	9	35.56	64.44
臺北市區 監理所			
臺北市區 士林站	91	33.14	66.86
金門站	42	32.68	67.32
連江站	7	56.48	43.52
連江站	4	47.57	52.43
高雄市區 監理所			
高雄市區 苓雅站	44	38.31	61.69
苓雅站	60	30.06	69.94

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表16-2.您對監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的滿意度？

Base：知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,508	22.24	56.98	2.33	0.21	18.23
性別	男	853	22.06	56.47	1.88	0.13	19.46
	女	656	22.48	57.64	2.92	0.32	16.64
年齡	a 18~19歲	15	6.28	71.48	0.00	0.00	22.24
	20~29歲	153	32.61	55.12	0.89	0.00	11.38
	30~39歲	338	21.02	62.48	1.57	0.40	14.52
	40~49歲	426	22.38	56.56	3.13	0.10	17.83
	50~59歲	365	21.31	52.84	3.35	0.30	22.20
	60歲及以上	212	19.15	56.51	1.39	0.15	22.79
教育程度	a 小學及以下	75	9.83	57.59	2.53	0.00	30.05
	國(初)中	129	22.99	54.57	6.70	0.00	15.74
	高中(職)	543	18.38	58.12	2.62	0.28	20.59
	專科	273	24.62	58.89	2.11	0.12	14.27
	大學	385	26.87	54.67	0.90	0.00	17.56
	研究所及以上	103	27.10	57.12	1.16	1.32	13.29
職業	a 專業人士與主管	193	32.30	56.27	1.33	0.00	10.10
	自營商店	166	23.31	60.79	2.94	1.48	11.48
	一般企業職員	251	22.05	56.25	2.68	0.00	19.02
	軍公教	112	26.25	55.42	2.44	0.00	15.89
	買賣服務工作人員	132	16.63	61.66	3.23	0.32	18.16
	藍領工作者	182	23.40	52.73	2.19	0.00	21.68
	學生	39	18.76	64.41	1.13	0.00	15.69
	家管	222	18.68	56.25	3.62	0.00	21.45
監理所別	a 無(待)業	205	17.13	56.02	0.75	0.16	25.95
	臺北區監理所	319	25.56	61.14	1.62	0.00	11.69
	新竹區監理所	299	21.70	58.51	1.74	0.37	17.68
	臺中區監理所	277	21.12	61.02	4.01	0.49	13.35
	嘉義區監理所	210	23.49	49.62	1.85	0.00	25.04
	高雄區監理所	155	23.66	46.71	1.90	0.28	27.45
	臺北市區監理所	144	18.55	58.99	3.33	0.00	19.12
高雄市區監理所	104	17.06	56.47	2.00	0.31	24.16	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表16-2.您對監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的滿意度？〔續完〕

Base：知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,508	22.24	56.98	2.33	0.21	18.23
a							
臺北區 監理所	臺北所	64	27.56	63.07	0.00	0.00	9.37
	板橋站	64	16.26	65.19	2.06	0.00	16.49
	基隆站	34	30.66	54.90	7.61	0.00	6.84
	宜蘭站	38	37.59	55.11	3.22	0.00	4.08
	花蓮站	30	30.94	58.30	0.00	0.00	10.76
	玉里分站	26	0.00	61.20	0.00	0.00	38.80
	蘆洲站	63	30.83	63.39	0.00	0.00	5.78
新竹區 監理所	新竹所	24	25.18	47.92	0.00	4.56	22.34
	新竹市站	55	28.98	50.70	0.00	0.00	20.32
	桃園站	83	26.75	56.14	3.38	0.00	13.72
	中壢站	96	16.04	64.12	2.49	0.00	17.36
	苗栗站	40	12.75	66.99	0.00	0.00	20.26
臺中區 監理所	臺中所	51	16.24	64.19	3.09	0.00	16.48
	臺中市站	60	30.70	53.70	7.65	0.00	7.94
	豐原站	51	24.42	63.78	3.44	0.00	8.36
	彰化站	62	14.45	66.25	3.83	2.20	13.28
	南投站	30	17.30	57.66	0.00	0.00	25.04
	埔里分站	23	22.78	57.15	3.59	0.00	16.48
嘉義區 監理所	嘉義所	16	29.05	46.88	0.00	0.00	24.07
	嘉義市站	36	19.85	63.12	0.00	0.00	17.04
	麻豆站	33	18.65	58.14	3.03	0.00	20.19
	臺南站	76	34.03	46.70	3.83	0.00	15.43
	新營站	12	4.29	38.92	0.00	0.00	56.80
	雲林站	23	12.10	49.93	0.00	0.00	37.96
	東勢分站	14	16.79	23.00	0.00	0.00	60.20
高雄區 監理所	高雄所	53	24.55	46.17	1.52	0.80	26.97
	旗山站	8	11.06	52.67	0.00	0.00	36.27
	屏東站	46	26.69	49.38	4.65	0.00	19.28
	臺東站	24	26.94	48.98	0.00	0.00	24.08
	澎湖站	15	26.97	40.45	0.00	0.00	32.58
	恆春分站	9	0.00	35.56	0.00	0.00	64.44
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	91	17.39	61.39	3.30	0.00	17.91
	士林站	42	18.39	52.34	4.19	0.00	25.07
	金門站	7	42.12	52.19	0.00	0.00	5.69
	連江站	4	5.66	89.80	0.00	0.00	4.54
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	44	23.39	47.02	0.96	0.73	27.89
	苓雅站	60	12.41	63.41	2.75	0.00	21.43

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表16-3.您對未來使用監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的可能性？

Base：不知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,426	60.45	28.98	10.56
性別	男	845	59.89	29.25	10.86
	女	582	61.27	28.60	10.13

年齡	18~19歲	107	56.80	12.05	31.15
	20~29歲	290	74.14	15.65	10.21
	30~39歲	325	63.55	26.01	10.45
	40~49歲	274	60.86	30.02	9.12
	50~59歲	265	54.98	37.83	7.19
	60歲及以上	166	40.88	53.16	5.96

教育程度	小學及以下	65	36.35	56.16	7.49
	國(初)中	122	44.06	42.63	13.31
	高中(職)	438	55.24	32.59	12.17
	專科	208	64.31	25.44	10.26
	大學	498	67.04	22.67	10.28
	研究所及以上	96	79.04	17.01	3.95

職業	專業人士與主管	125	69.02	26.68	4.30
	自營商店	130	59.80	30.79	9.41
	一般企業職員	210	66.86	27.62	5.52
	軍公教	86	74.35	22.22	3.43
	買賣服務工作人員	157	60.36	28.44	11.20
	藍領工作者	180	53.93	30.80	15.27
	學生	185	66.05	14.14	19.82
	家管	161	54.87	35.14	10.00
	無(待)業	181	47.22	41.33	11.44
監理所別	臺北區監理所	354	54.05	33.46	12.49
	新竹區監理所	252	65.94	23.88	10.18
	臺中區監理所	242	62.17	25.91	11.92
	嘉義區監理所	186	60.88	28.23	10.89
	高雄區監理所	129	61.31	26.73	11.96
	臺北市區監理所	161	61.33	32.40	6.27
	高雄市區監理所	101	61.81	32.18	6.01

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表16-3.您對未來使用監理所提供『汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費』的可能性？〔續完〕

Base：不知道汽燃費利用語音／網路等處辦理轉帳，免收手續費服務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,426	60.45	28.98	10.56
a					
臺北區 監理所	臺北所	69	59.80	24.53	15.67
	板橋站	112	49.66	32.16	18.18
	基隆站	43	55.90	30.98	13.13
	宜蘭站	28	49.17	50.83	0.00
	花蓮站	21	39.16	41.20	19.64
	玉里分站	19	51.80	30.89	17.31
	蘆洲站	62	62.23	37.77	0.00
新竹區 監理所	新竹所	29	66.67	30.21	3.11
	新竹市站	50	58.63	24.88	16.49
	桃園站	75	61.51	25.50	12.99
	中壢站	76	73.40	21.67	4.94
	苗栗站	22	70.79	15.29	13.92
臺中區 監理所	臺中所	44	60.22	34.24	5.55
	臺中市站	69	64.76	19.48	15.77
	豐原站	30	65.70	23.54	10.76
	彰化站	65	65.15	19.21	15.64
	南投站	20	50.14	39.55	10.31
	埔里分站	13	51.08	48.92	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	13	45.68	32.35	21.98
	嘉義市站	20	58.40	36.16	5.44
	麻豆站	22	59.68	33.36	6.95
	臺南站	67	71.20	20.54	8.26
	新營站	15	47.93	23.50	28.57
	雲林站	31	66.94	24.27	8.79
	東勢分站	18	37.67	49.42	12.91
高雄區 監理所	高雄所	46	62.30	33.95	3.75
	旗山站	8	66.24	12.78	20.99
	屏東站	39	64.91	21.35	13.73
	臺東站	13	54.21	24.87	20.92
	澎湖站	10	47.75	13.21	39.04
	恆春分站	13	61.43	38.57	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	99	57.58	35.43	6.98
	士林站	49	72.44	23.09	4.46
	金門站	11	43.13	47.83	9.03
	連江站	2	78.09	21.91	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	49	66.61	29.58	3.81
	苓雅站	53	57.36	34.59	8.04

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表17.您是否知道監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？

Base：非到金門及連江監理站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,911	58.27	41.73

性 別			
男	1,685	63.50	36.50
女	1,226	51.08	48.92

年 齡			
18~19歲	122	43.19	56.81
20~29歲	440	43.38	56.62
30~39歲	654	59.83	40.17
40~49歲	694	65.10	34.90
50~59歲	626	61.51	38.49
60歲及以上	376	59.82	40.18

教 育 程 度			
小學及以下	140	59.93	40.07
國(初)中	250	54.98	45.02
高中(職)	970	61.57	38.43
專科	478	66.00	34.00
大學	876	52.09	47.91
研究所及以上	198	53.69	46.31

職 業			
專業人士與主管	318	60.70	39.30
自營商店	292	72.18	27.82
一般企業職員	457	63.01	36.99
軍公教	192	55.87	44.13
買賣服務工作人員	287	53.97	46.03
藍領工作者	358	63.57	36.43
學生	223	38.96	61.04
家管	381	50.61	49.39
無(待)業	385	58.38	41.62
*			
監 理 所 別			
臺北區監理所	673	58.52	41.48
新竹區監理所	551	56.82	43.18
臺中區監理所	519	63.67	36.33
嘉義區監理所	397	59.08	40.92
高雄區監理所	284	52.07	47.93
臺北市區監理所	282	55.06	44.94
高雄市區監理所	206	59.06	40.94

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表17.您是否知道監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？〔續完〕

Base：非到金門及連江監理站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,911	58.27	41.73

臺北區 監理所			
臺北所	133	60.44	39.56
板橋站	176	43.61	56.39
基隆站	77	80.10	19.90
宜蘭站	66	73.56	26.44
花蓮站	51	65.39	34.61
玉里分站	45	52.30	47.70
蘆洲站	125	55.76	44.24
新竹區 監理所			
新竹所	53	54.95	45.05
新竹市站	105	60.87	39.13
桃園站	159	54.30	45.70
中壢站	173	54.74	45.26
苗栗站	62	63.83	36.17
臺中區 監理所			
臺中所	95	66.58	33.42
臺中市站	129	55.77	44.23
豐原站	81	63.31	36.69
彰化站	127	69.61	30.39
南投站	50	69.21	30.79
埔里分站	37	56.67	43.33
嘉義區 監理所			
嘉義所	29	80.44	19.56
嘉義市站	56	65.28	34.72
麻豆站	55	70.48	29.52
臺南站	143	54.55	45.45
新營站	27	59.08	40.92
雲林站	54	46.16	53.84
東勢分站	32	51.37	48.63
高雄區 監理所			
高雄所	99	46.99	53.01
旗山站	16	43.38	56.62
屏東站	85	56.11	43.89
臺東站	37	53.58	46.42
澎湖站	25	58.26	41.74
恆春分站	22	56.41	43.59
臺北市區 監理所			
臺北市區監理所	191	54.60	45.40
士林站	91	56.03	43.97
金門站	0	0.00	0.00
連江站	0	0.00	0.00
高雄市區 監理所			
高雄市區監理所	93	55.55	44.45
苓雅站	113	61.95	38.05

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表17-1.您是否使用過監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？

Base：知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,696	59.00	41.00

性 別			
男	1,070	63.78	36.22
女	626	50.84	49.16

年 齡			
18~19歲	52	3.88	96.12
20~29歲	191	41.01	58.99
30~39歲	391	63.33	36.67
40~49歲	452	64.90	35.10
50~59歲	385	61.54	38.46
60歲及以上	225	63.41	36.59
**			
教 育 程 度			
小學及以下	84	60.46	39.54
國(初)中	138	65.95	34.05
高中(職)	597	55.09	44.91
專科	315	64.73	35.27
大學	456	55.67	44.33
研究所及以上	106	68.15	31.85

職 業			
專業人士與主管	193	60.29	39.71
自營商店	211	74.05	25.95
一般企業職員	288	55.04	44.96
軍公教	107	63.79	36.21
買賣服務工作人員	155	59.07	40.93
藍領工作者	228	68.45	31.55
學生	87	15.65	84.35
家管	193	55.89	44.11
無(待)業	225	55.26	44.74
監 理 所 別			
臺北區監理所	394	56.13	43.87
新竹區監理所	313	62.71	37.29
臺中區監理所	330	62.37	37.63
嘉義區監理所	234	60.88	39.12
高雄區監理所	148	54.44	45.56
臺北市區監理所	155	58.74	41.26
高雄市區監理所	122	51.84	48.16

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表17-1.您是否使用過監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』？〔續完〕

Base：知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,696	59.00	41.00
**			
臺北區 監理所			
臺北所	80	54.93	45.07
板橋站	77	57.68	42.32
基隆站	62	65.08	34.92
宜蘭站	48	58.03	41.97
花蓮站	33	58.32	41.68
玉里分站	24	42.08	57.92
蘆洲站	70	50.28	49.72
新竹區 監理所			
新竹所	29	80.10	19.90
新竹市站	64	57.53	42.47
桃園站	86	61.87	38.13
中壢站	95	64.84	35.16
苗栗站	39	55.00	45.00
臺中區 監理所			
臺中所	63	64.87	35.13
臺中市站	72	77.69	22.31
豐原站	51	56.96	43.04
彰化站	88	56.74	43.26
南投站	35	67.98	32.02
埔里分站	21	29.45	70.55
嘉義區 監理所			
嘉義所	24	55.60	44.40
嘉義市站	37	64.23	35.77
麻豆站	39	63.54	36.46
臺南站	78	58.43	41.57
新營站	16	41.88	58.12
雲林站	25	83.95	16.05
東勢分站	16	49.58	50.42
高雄區 監理所			
高雄所	47	41.97	58.03
旗山站	7	43.94	56.06
屏東站	48	61.78	38.22
臺東站	20	74.20	25.80
澎湖站	14	73.14	26.86
恆春分站	12	25.76	74.24
臺北市區 監理所			
臺北市區 士林站	104	57.56	42.44
金門站	51	61.15	38.85
連江站	0	0.00	0.00
高雄市區 監理所			
高雄市區 苓雅站	52	52.91	47.09
	70	51.06	48.94

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表17-2.您對監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』的滿意度？

Base：知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

	回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體	1,696	25.33	59.64	1.36	0.08	13.59

性別						
男	1,070	28.78	58.28	1.68	0.13	11.13
女	626	19.44	61.96	0.81	0.00	17.79
a						
年齡						
18~19歲	52	10.82	62.68	0.00	0.00	26.50
20~29歲	191	30.78	52.43	3.07	0.00	13.72
30~39歲	391	24.00	59.75	1.63	0.00	14.63
40~49歲	452	25.74	62.04	0.77	0.00	11.45
50~59歲	385	26.76	57.29	1.61	0.37	13.98
60歲及以上	225	23.13	64.06	0.53	0.00	12.28
a						
教育程度						
小學及以下	84	17.55	63.65	2.26	0.00	16.54
國(初)中	138	26.13	60.81	0.26	0.00	12.79
高中(職)	597	24.39	60.30	1.00	0.00	14.31
專科	315	23.52	65.38	0.39	0.45	10.26
大學	456	26.35	55.89	2.71	0.00	15.06
研究所及以上	106	36.73	50.27	1.21	0.00	11.79
a						
職業						
專業人士與主管	193	29.91	55.52	0.51	0.38	13.68
自營商店	211	32.20	57.59	2.17	0.33	7.71
一般企業職員	288	21.47	59.36	3.29	0.00	15.89
軍公教	107	30.37	56.37	0.00	0.00	13.26
買賣服務工作人員	155	22.25	66.88	0.00	0.00	10.87
藍領工作者	228	34.00	57.21	0.87	0.00	7.92
學生	87	13.49	58.80	3.51	0.00	24.20
家管	193	17.80	63.55	0.94	0.00	17.71
無(待)業	225	22.45	60.48	0.53	0.00	16.53
a						
監理所別						
臺北區監理所	394	25.43	65.88	0.28	0.00	8.41
新竹區監理所	313	29.86	57.96	1.91	0.00	10.28
臺中區監理所	330	21.12	67.93	2.51	0.00	8.45
嘉義區監理所	234	29.88	50.79	0.64	0.00	18.69
高雄區監理所	148	21.43	51.62	0.41	0.49	26.05
臺北市區監理所	155	25.09	56.35	2.39	0.45	15.72
高雄市區監理所	122	21.04	52.23	1.56	0.00	25.17

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表17-2.您對監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』的滿意度？〔續完〕

Base：知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,696	25.33	59.64	1.36	0.08	13.59
a							
臺北區 監理所	臺北所	80	15.88	71.63	0.00	0.00	12.49
	板橋站	77	19.49	71.29	0.00	0.00	9.22
	基隆站	62	29.55	67.90	0.00	0.00	2.55
	宜蘭站	48	37.60	56.70	0.00	0.00	5.70
	花蓮站	33	37.27	62.73	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	24	12.16	73.13	0.00	0.00	14.71
	蘆洲站	70	29.76	56.90	1.61	0.00	11.73
新竹區 監理所	新竹所	29	27.04	60.64	0.00	0.00	12.32
	新竹市站	64	29.31	63.22	2.01	0.00	5.46
	桃園站	86	39.83	47.40	3.82	0.00	8.96
	中壢站	95	22.49	60.91	1.49	0.00	15.12
	苗栗站	39	28.72	63.44	0.00	0.00	7.84
臺中區 監理所	臺中所	63	28.61	63.09	1.90	0.00	6.40
	臺中市站	72	22.98	72.78	4.24	0.00	0.00
	豐原站	51	21.23	65.40	0.00	0.00	13.37
	彰化站	88	18.21	62.25	4.56	0.00	14.98
	南投站	35	19.66	73.23	0.00	0.00	7.10
	埔里分站	21	6.34	87.33	0.00	0.00	6.34
嘉義區 監理所	嘉義所	24	29.75	42.08	0.00	0.00	28.16
	嘉義市站	37	26.58	60.97	0.00	0.00	12.45
	麻豆站	39	30.71	52.42	2.57	0.00	14.30
	臺南站	78	38.31	43.81	0.66	0.00	17.22
	新營站	16	8.64	63.58	0.00	0.00	27.78
	雲林站	25	28.63	63.00	0.00	0.00	8.37
	東勢分站	16	18.10	38.74	0.00	0.00	43.16
高雄區 監理所	高雄所	47	18.35	54.69	0.00	0.00	26.96
	旗山站	7	12.25	36.36	0.00	0.00	51.39
	屏東站	48	29.48	49.52	1.26	1.52	18.22
	臺東站	20	17.34	71.92	0.00	0.00	10.74
	澎湖站	14	25.07	53.80	0.00	0.00	21.14
	恆春分站	12	9.59	21.43	0.00	0.00	68.98
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	104	23.99	58.86	0.47	0.67	16.01
	士林站	51	27.33	51.24	6.28	0.00	15.15
	金門站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	連江站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	52	25.90	44.34	2.28	0.00	27.49
	苓雅站	70	17.45	58.05	1.04	0.00	23.46

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表17-3.您對未來考慮監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』可能性？

Base：不知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,215	67.10	20.96	11.94
性別	男	615	67.11	20.71	12.18
	女	600	67.09	21.21	11.69

年齡	18~19歲	69	61.58	7.38	31.04
	20~29歲	249	71.38	15.82	12.80
	30~39歲	263	70.57	21.25	8.17
	40~49歲	242	67.18	21.90	10.92
	50~59歲	241	67.63	22.04	10.33
	60歲及以上	151	55.57	31.90	12.53

教育程度	小學及以下	56	42.32	31.51	26.16
	國(初)中	113	62.29	24.58	13.13
	高中(職)	373	60.98	25.85	13.16
	專科	162	71.49	18.35	10.17
	大學	420	74.45	15.73	9.82
	研究所及以上	91	71.66	18.71	9.63

職業	專業人士與主管	125	73.84	21.28	4.88
	自營商店	81	71.04	18.73	10.22
	一般企業職員	169	72.86	20.78	6.36
	軍公教	85	78.69	12.60	8.71
	買賣服務工作人員	132	68.63	22.19	9.18
	藍領工作者	130	65.20	19.14	15.66
	學生	136	68.64	5.85	25.51
	家管	188	60.12	26.05	13.84
	無(待)業	160	54.83	33.21	11.96

監理所別	臺北區監理所	279	64.38	22.64	12.99
	新竹區監理所	238	71.36	18.21	10.43
	臺中區監理所	188	68.81	18.48	12.70
	嘉義區監理所	162	67.67	19.20	13.13
	高雄區監理所	136	63.66	23.10	13.24
	臺北市區監理所	127	69.37	21.99	8.64
	高雄市區監理所	84	61.32	27.09	11.59

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表17-3.您對未來考慮監理所(站)有提供『委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等』可能性？〔續完〕

Base：不知道委託汽車代檢廠可直接換發行照、繳納汽燃費等服務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,215	67.10	20.96	11.94
a					
臺北區 監理所	臺北所	53	74.40	17.75	7.85
	板橋站	99	57.06	22.01	20.93
	基隆站	15	63.64	14.56	21.80
	宜蘭站	17	73.04	17.06	9.90
	花蓮站	18	64.14	30.53	5.33
	玉里分站	22	67.47	14.44	18.08
	蘆洲站	55	64.32	33.11	2.57
新竹區 監理所	新竹所	24	62.82	28.86	8.32
	新竹市站	41	59.99	19.89	20.12
	桃園站	72	76.66	14.17	9.17
	中壢站	78	75.05	16.92	8.03
	苗栗站	22	71.26	21.37	7.36
臺中區 監理所	臺中所	32	58.87	9.66	31.47
	臺中市站	57	67.96	25.84	6.20
	豐原站	30	72.79	16.57	10.64
	彰化站	39	72.67	19.31	8.03
	南投站	15	64.82	15.33	19.85
	埔里分站	16	78.86	14.28	6.86
嘉義區 監理所	嘉義所	6	43.30	33.07	23.63
	嘉義市站	19	70.58	29.42	0.00
	麻豆站	16	77.48	18.84	3.68
	臺南站	65	69.42	8.61	21.97
	新營站	11	56.13	37.54	6.33
	雲林站	29	71.77	20.20	8.03
	東勢分站	16	55.96	30.96	13.08
高雄區 監理所	高雄所	53	62.12	26.06	11.82
	旗山站	9	78.36	12.69	8.95
	屏東站	37	69.97	17.12	12.90
	臺東站	17	50.49	44.22	5.29
	澎湖站	10	63.89	7.55	28.55
	恆春分站	10	57.13	18.41	24.46
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	87	66.97	24.43	8.60
	士林站	40	74.54	16.73	8.72
	金門站	0	0.00	0.00	0.00
	連江站	0	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	41	68.52	20.82	10.66
	苓雅站	43	54.39	33.12	12.49

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表18.您是否知道監理所(站)有提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？

Base：非到台北市區監理所〔原位於八德路的台北市監理處〕者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,744	45.62	54.38

性 別			
男	1,563	42.08	57.92
女	1,182	50.29	49.71

年 齡			
18~19歲	122	98.18	1.82
20~29歲	419	73.27	26.73
30~39歲	619	37.63	62.37
40~49歲	650	38.50	61.50
50~59歲	585	38.02	61.98
60歲及以上	349	34.19	65.81

教 育 程 度			
小學及以下	135	30.94	69.06
國(初)中	242	38.48	61.52
高中(職)	939	49.90	50.10
專科	444	38.44	61.56
大學	813	51.94	48.06
研究所及以上	172	32.39	67.61

職 業			
專業人士與主管	287	33.28	66.72
自營商店	271	38.16	61.84
一般企業職員	424	48.25	51.75
軍公教	186	38.47	61.53
買賣服務工作人員	264	47.21	52.79
藍領工作者	357	42.71	57.29
學生	217	93.12	6.88
家管	365	43.03	56.97
無(待)業	357	38.01	61.99

監 理 所 別			
臺北區監理所	673	44.68	55.32
新竹區監理所	551	38.75	61.25
臺中區監理所	519	49.48	50.52
嘉義區監理所	397	46.98	53.02
高雄區監理所	284	46.93	53.07
臺北市區監理所	115	41.40	58.60
高雄市區監理所	206	55.25	44.75

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表18.您是否知道監理所(站)有提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？〔續完〕

Base：非到去過台北市區監理所〔原位於八德路的台北市監理處〕者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,744	45.62	54.38

臺北區 監理所			
臺北所	133	38.92	61.08
板橋站	176	36.54	63.46
基隆站	77	38.96	61.04
宜蘭站	66	46.60	53.40
花蓮站	51	45.40	54.60
玉里分站	45	37.38	62.62
蘆洲站	125	67.12	32.88
新竹區 監理所			
新竹所	53	34.40	65.60
新竹市站	105	33.98	66.02
桃園站	159	34.16	65.84
中壢站	173	44.79	55.21
苗栗站	62	45.45	54.55
臺中區 監理所			
臺中所	95	49.09	50.91
臺中市站	129	61.04	38.96
豐原站	81	43.21	56.79
彰化站	127	41.94	58.06
南投站	50	47.09	52.91
埔里分站	37	52.94	47.06
嘉義區 監理所			
嘉義所	29	40.76	59.24
嘉義市站	56	52.33	47.67
麻豆站	55	45.83	54.17
臺南站	143	43.87	56.13
新營站	27	46.00	54.00
雲林站	54	42.79	57.21
東勢分站	32	67.04	32.96
高雄區 監理所			
高雄所	99	55.90	44.10
旗山站	16	49.55	50.45
屏東站	85	42.16	57.84
臺東站	37	30.31	69.69
澎湖站	25	43.94	56.06
恆春分站	22	54.25	45.75
臺北市區監理所	0	0.00	0.00
臺北市區 監理所			
士林站	91	46.69	53.31
金門站	18	13.16	86.84
連江站	6	46.33	53.67
高雄市區 監理所			
高雄市區監理所	93	51.09	48.91
苓雅站	113	58.68	41.32

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表18-1.您是否使用過監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？

Base：知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,252	45.17	54.83
性別			
男	658	43.26	56.74
女	594	47.28	52.72

年齡			
18~19歲	120	81.26	18.74
20~29歲	307	62.19	37.81
30~39歲	233	33.96	66.04
40~49歲	250	35.33	64.67
50~59歲	223	36.97	63.03
60歲及以上	119	22.98	77.02

教育程度			
小學及以下	42	35.48	64.52
國(初)中	93	39.73	60.27
高中(職)	468	44.18	55.82
專科	171	40.37	59.63
大學	422	52.73	47.27
研究所及以上	56	27.14	72.86

職業			
專業人士與主管	95	34.92	65.08
自營商店	103	26.12	73.88
一般企業職員	204	35.65	64.35
軍公教	72	45.59	54.41
買賣服務工作人員	125	51.52	48.48
藍領工作者	153	48.67	51.33
學生	202	75.62	24.38
家管	157	42.70	57.30
無(待)業	136	28.79	71.21
監理所別			
臺北區監理所	301	45.76	54.24
新竹區監理所	213	39.52	60.48
臺中區監理所	257	47.82	52.18
嘉義區監理所	186	49.82	50.18
高雄區監理所	133	40.15	59.85
臺北市區監理所	48	42.55	57.45
高雄市區監理所	114	47.54	52.46

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表18-1.您是否使用過監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』？[續完]

Base：知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,252	45.17	54.83
*			
臺北區 監理所			
臺北所	52	54.42	45.58
板橋站	64	28.96	71.04
基隆站	30	55.13	44.87
宜蘭站	31	59.75	40.25
花蓮站	23	37.68	62.32
玉里分站	17	60.40	39.60
蘆洲站	84	44.14	55.86
新竹區 監理所			
新竹所	18	14.42	85.58
新竹市站	36	41.01	58.99
桃園站	54	45.95	54.05
中壢站	77	40.29	59.71
苗栗站	28	39.41	60.59
臺中區 監理所			
臺中所	47	40.98	59.02
臺中市站	79	59.51	40.49
豐原站	35	31.63	68.37
彰化站	53	50.56	49.44
南投站	24	33.45	66.55
埔里分站	19	55.99	44.01
嘉義區 監理所			
嘉義所	12	24.98	75.02
嘉義市站	29	53.55	46.45
麻豆站	25	68.56	31.44
臺南站	63	50.77	49.23
新營站	12	40.58	59.42
雲林站	23	36.58	63.42
東勢分站	21	53.43	46.57
高雄區 監理所			
高雄所	56	41.39	58.61
旗山站	8	40.31	59.69
屏東站	36	42.83	57.17
臺東站	11	24.18	75.82
澎湖站	11	35.02	64.98
恆春分站	12	46.00	54.00
臺北市區 監理所			
臺北市區 士林站	43	39.93	60.07
金門站	2	100.00	0.00
連江站	3	33.09	66.91
高雄市區 監理所			
高雄市區 苓雅站	47	44.51	55.49
	66	49.72	50.28

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表18-2.您對監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』的滿意度？

Base：知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,252	25.21	58.70	3.44	0.45	12.20
性別	男	658	24.16	61.03	3.42	0.27	11.11
	女	594	26.38	56.12	3.45	0.65	13.40
年齡	a 18~19歲	120	38.04	50.92	8.21	0.00	2.84
	20~29歲	307	29.98	59.77	4.05	0.38	5.82
	30~39歲	233	22.02	57.27	1.99	0.35	18.36
	40~49歲	250	21.36	58.56	4.49	0.68	14.90
	50~59歲	223	25.15	59.62	1.81	0.89	12.54
	60歲及以上	119	14.50	65.10	0.69	0.00	19.71
教育程度	a 小學及以下	42	12.06	71.58	0.00	0.00	16.36
	國(初)中	93	25.10	51.71	2.31	0.00	20.88
	高中(職)	468	26.97	58.10	3.70	0.56	10.67
	專科	171	25.35	57.95	2.42	0.00	14.28
	大學	422	24.02	60.86	4.59	0.72	9.81
	研究所及以上	56	29.07	51.75	0.00	0.00	19.18
職業	a 專業人士與主管	95	23.02	60.09	3.81	0.73	12.34
	自營商店	103	25.90	58.82	0.35	0.00	14.92
	一般企業職員	204	20.95	62.16	1.51	1.23	14.14
	軍公教	72	28.01	53.68	0.00	0.00	18.32
	買賣服務工作人員	125	29.07	52.40	3.31	0.65	14.56
	藍領工作者	153	26.14	63.94	3.14	0.00	6.79
	學生	202	34.64	53.17	6.77	0.00	5.42
	家管	157	19.44	61.20	3.71	1.02	14.63
監理所別	a 無(待)業	136	18.44	60.44	5.55	0.00	15.57
	臺北區監理所	301	22.07	64.83	5.47	0.00	7.63
	新竹區監理所	213	27.42	58.93	3.15	0.75	9.75
	臺中區監理所	257	29.79	59.45	1.38	0.00	9.39
	嘉義區監理所	186	30.18	46.54	4.65	0.91	17.71
	高雄區監理所	133	18.28	57.71	1.66	1.15	21.21
	臺北市區監理所	48	29.75	59.53	1.47	0.00	9.26
	高雄市區監理所	114	17.13	61.12	4.13	0.71	16.90

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表18-2.您對監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』的滿意度？〔續完〕

Base：知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,252	25.21	58.70	3.44	0.45	12.20
a							
臺北區 監理所	臺北所	52	15.30	75.17	6.99	0.00	2.54
	板橋站	64	22.23	47.50	14.29	0.00	15.97
	基隆站	30	27.08	69.27	3.65	0.00	0.00
	宜蘭站	31	28.10	61.34	0.00	0.00	10.56
	花蓮站	23	21.86	78.14	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	17	21.36	60.51	0.00	0.00	18.13
	蘆洲站	84	22.34	68.65	2.99	0.00	6.02
新竹區 監理所	新竹所	18	13.34	72.98	0.00	0.00	13.68
	新竹市站	36	17.28	67.15	3.83	4.52	7.22
	桃園站	54	51.07	32.94	5.03	0.00	10.95
	中壢站	77	22.27	64.15	3.41	0.00	10.17
	苗栗站	28	17.97	75.15	0.00	0.00	6.88
臺中區 監理所	臺中所	47	32.77	50.39	5.22	0.00	11.61
	臺中市站	79	34.89	56.05	1.41	0.00	7.66
	豐原站	35	35.60	47.39	0.00	0.00	17.01
	彰化站	53	22.14	71.36	0.00	0.00	6.50
	南投站	24	16.32	75.58	0.00	0.00	8.11
	埔里分站	19	28.76	64.46	0.00	0.00	6.78
嘉義區 監理所	嘉義所	12	32.64	37.73	0.00	0.00	29.63
	嘉義市站	29	24.68	45.24	6.57	0.00	23.51
	麻豆站	25	34.14	56.51	9.35	0.00	0.00
	臺南站	63	36.45	42.03	4.87	2.70	13.95
	新營站	12	10.71	40.96	0.00	0.00	48.33
	雲林站	23	38.13	54.41	0.00	0.00	7.45
	東勢分站	21	16.08	49.41	6.21	0.00	28.29
高雄區 監理所	高雄所	56	24.05	54.74	3.97	0.65	16.59
	旗山站	8	24.40	31.47	0.00	0.00	44.13
	屏東站	36	13.23	73.46	0.00	0.00	13.31
	臺東站	11	16.84	56.84	0.00	0.00	26.32
	澎湖站	11	10.15	61.56	0.00	0.00	28.29
	恆春分站	12	11.11	39.01	0.00	9.83	40.05
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	士林站	43	29.95	58.05	1.64	0.00	10.36
	金門站	2	26.74	73.26	0.00	0.00	0.00
	連江站	3	29.19	70.81	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	47	16.04	58.60	6.32	1.71	17.33
	苓雅站	66	17.91	62.92	2.57	0.00	16.60

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表18-3.您對未來使用監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』可能性？

Base：不知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,492	30.82	69.18	0.00
性別	男	905	31.89	68.11	0.00
	女	587	29.36	70.64	0.00
a					
年齡	18~19歲	2	36.03	63.97	0.00
	20~29歲	112	33.28	66.72	0.00
	30~39歲	386	29.61	70.39	0.00
	40~49歲	400	28.80	71.20	0.00
	50~59歲	363	28.96	71.04	0.00
	60歲及以上	230	35.21	64.79	0.00

教育程度	小學及以下	93	34.38	65.62	0.00
	國(初)中	149	31.62	68.38	0.00
	高中(職)	470	30.91	69.09	0.00
	專科	273	35.82	64.18	0.00
	大學	391	28.07	71.93	0.00
	研究所及以上	116	26.98	73.02	0.00
a					
職業	專業人士與主管	191	29.25	70.75	0.00
	自營商店	168	32.62	67.38	0.00
	一般企業職員	219	34.17	65.83	0.00
	軍公教	114	21.00	79.00	0.00
	買賣服務工作人員	139	35.68	64.32	0.00
	藍領工作者	205	30.64	69.36	0.00
	學生	15	34.99	65.01	0.00
	家管	208	23.88	76.12	0.00
	無(待)業	221	33.18	66.82	0.00

監理所別	臺北區監理所	373	30.63	69.37	0.00
	新竹區監理所	337	28.90	71.10	0.00
	臺中區監理所	262	34.38	65.62	0.00
	嘉義區監理所	210	28.34	71.66	0.00
	高雄區監理所	151	32.55	67.45	0.00
	臺北市區監理所	67	33.82	66.18	0.00
	高雄市區監理所	92	25.57	74.43	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表18-3.您對未來使用監理所(站)提供『機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習』可能性？〔續完〕

Base：不知道有機車路考練習場地，可在路考前先練習者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %	
整體	1,492	30.82	69.18	0.00	
a					
臺北區 監理所	臺北所	81	20.62	79.38	0.00
	板橋站	112	33.23	66.77	0.00
	基隆站	47	19.71	80.29	0.00
	宜蘭站	35	41.85	58.15	0.00
	花蓮站	28	33.17	66.83	0.00
	玉里分站	28	29.01	70.99	0.00
	蘆洲站	41	38.00	62.00	0.00
新竹區 監理所	新竹所	35	29.56	70.44	0.00
	新竹市站	69	27.82	72.18	0.00
	桃園站	104	27.13	72.87	0.00
	中壢站	95	34.27	65.73	0.00
	苗栗站	34	19.69	80.31	0.00
臺中區 監理所	臺中所	48	31.52	68.48	0.00
	臺中市站	50	43.83	56.17	0.00
	豐原站	46	37.39	62.61	0.00
	彰化站	74	27.35	72.65	0.00
	南投站	27	24.14	75.86	0.00
	埔里分站	17	40.18	59.82	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	17	28.35	71.65	0.00
	嘉義市站	27	30.28	69.72	0.00
	麻豆站	30	30.26	69.74	0.00
	臺南站	80	31.89	68.11	0.00
	新營站	15	25.08	74.92	0.00
	雲林站	31	19.76	80.24	0.00
	東勢分站	11	23.05	76.95	0.00
高雄區 監理所	高雄所	44	31.46	68.54	0.00
	旗山站	8	27.17	72.83	0.00
	屏東站	49	30.65	69.35	0.00
	臺東站	26	27.97	72.03	0.00
	澎湖站	14	48.32	51.68	0.00
	恆春分站	10	38.89	61.11	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	49	32.97	67.03	0.00
	士林站	16	38.25	61.75	0.00
	金門站	3	23.39	76.61	0.00
	連江站	45	24.38	75.62	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	47	22.89	77.11	0.00
	苓雅站	113	27.78	72.22	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表19.您是否知道監理所提供『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』？

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,935	30.82	69.18
性別			
男	1,697	31.89	68.11
女	1,238	29.36	70.64
年齡			
18~19歲	122	36.03	63.97
20~29歲	443	33.28	66.72
30~39歲	662	29.61	70.39
40~49歲	699	28.80	71.20
50~59歲	630	28.96	71.04
60歲及以上	378	35.21	64.79
教育程度			
小學及以下	141	34.38	65.62
國(初)中	251	31.62	68.38
高中(職)	981	30.91	69.09
專科	481	35.82	64.18
大學	883	28.07	71.93
研究所及以上	199	26.98	73.02

職業			
專業人士與主管	319	29.25	70.75
自營商店	296	32.62	67.38
一般企業職員	461	34.17	65.83
軍公教	198	21.00	79.00
買賣服務工作人員	289	35.68	64.32
藍領工作者	363	30.64	69.36
學生	223	34.99	65.01
家管	384	23.88	76.12
無(待)業	386	33.18	66.82
監理所別			
臺北區監理所	673	30.63	69.37
新竹區監理所	551	28.90	71.10
臺中區監理所	519	34.38	65.62
嘉義區監理所	397	28.34	71.66
高雄區監理所	284	32.55	67.45
臺北市區監理所	305	33.82	66.18
高雄市區監理所	206	25.57	74.43

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表19.您是否知道監理所提供『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』？〔續完〕

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,935	30.82	69.18
*			
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	133 176 77 66 51 45 125	20.62 33.23 19.71 41.85 33.17 29.01 38.00
新竹區 監理所	新竹所 新竹市站 桃園站 中壢站 苗栗站	53 105 159 173 62	29.56 27.82 27.13 34.27 19.69
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	95 129 81 127 50 37	31.52 43.83 37.39 27.35 24.14 40.18
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	29 56 55 143 27 54 32	28.35 30.28 30.26 31.89 25.08 19.76 23.05
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	99 16 85 37 25 22	31.46 27.17 30.65 27.97 48.32 38.89
臺北市區 監理所	臺北市區監理所 士林站 金門站 連江站	191 91 18 6	32.97 38.25 23.39 24.38
高雄市區 監理所	高雄市區監理所 苓雅站	93 113	22.89 27.78

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表19-1.您是否使用監理所提供『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』？

Base：知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	904	36.53	63.47
*			
性 別			
男	541	33.67	66.33
女	363	40.81	59.19

年 齡			
18~19歲	44	8.21	91.79
20~29歲	147	24.97	75.03
30~39歲	196	47.00	53.00
40~49歲	201	35.79	64.21
50~59歲	182	44.58	55.42
60歲及以上	133	33.36	66.64
教 育 程 度			
小學及以下	48	50.09	49.91
國(初)中	79	35.82	64.18
高中(職)	303	32.90	67.10
專科	172	38.28	61.72
大學	248	36.33	63.67
研究所及以上	54	41.24	58.76

職 業			
專業人士與主管	93	51.10	48.90
自營商店	97	35.19	64.81
一般企業職員	157	31.92	68.08
軍公教	42	31.83	68.17
買賣服務工作人員	103	43.03	56.97
藍領工作者	111	35.27	64.73
學生	78	19.27	80.73
家管	92	46.75	53.25
無(待)業	128	33.68	66.32
*			
監 理 所 別			
臺北區監理所	206	35.65	64.35
新竹區監理所	159	34.54	65.46
臺中區監理所	178	41.56	58.44
嘉義區監理所	112	33.89	66.11
高雄區監理所	92	24.07	75.93
臺北市區監理所	103	48.49	51.51
高雄市區監理所	53	33.04	66.96

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表19-1.您是否使用監理所提供『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』？〔續完〕

Base：知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

	回答人數	有 %	沒有 %	
整體	904	36.53	63.47	
**				
臺北區 監理所	臺北所	27	23.33	76.67
	板橋站	59	30.93	69.07
	基隆站	15	56.11	43.89
	宜蘭站	28	13.54	86.46
	花蓮站	17	65.98	34.02
	玉里分站	13	23.36	76.64
	蘆洲站	48	47.53	52.47
新竹區 監理所	新竹所	16	41.41	58.59
	新竹市站	29	29.96	70.04
	桃園站	43	27.45	72.55
	中壢站	59	39.39	60.61
	苗栗站	12	38.13	61.87
臺中區 監理所	臺中所	30	32.44	67.56
	臺中市站	57	56.84	43.16
	豐原站	30	45.76	54.24
	彰化站	35	30.91	69.09
	南投站	12	18.48	81.52
	埔里分站	15	36.75	63.25
嘉義區 監理所	嘉義所	8	13.11	86.89
	嘉義市站	17	30.39	69.61
	麻豆站	17	25.85	74.15
	臺南站	46	39.66	60.34
	新營站	7	34.23	65.77
	雲林站	11	44.58	55.42
	東勢分站	7	31.88	68.12
高雄區 監理所	高雄所	31	32.37	67.63
	旗山站	4	24.13	75.87
	屏東站	26	22.41	77.59
	臺東站	10	24.20	75.80
	澎湖站	12	11.97	88.03
	恆春分站	8	15.26	84.74
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	63	46.01	53.99
	士林站	35	55.06	44.94
	金門站	4	44.69	55.31
	連江站	1	8.06	91.94
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	21	23.66	76.34
	苓雅站	31	39.39	60.61

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表19-2.您對「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？

Base：知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		904	22.48	59.35	2.17	0.00	16.00
性別	男	541	19.52	62.25	1.93	0.00	16.29
	女	363	26.88	55.02	2.53	0.00	15.56
年齡	a 18~19歲	44	26.18	47.83	0.00	0.00	25.99
	20~29歲	147	25.24	60.36	0.00	0.00	14.39
	30~39歲	196	17.85	60.13	3.69	0.00	18.33
	40~49歲	201	24.93	58.85	3.04	0.00	13.19
	50~59歲	182	23.65	58.37	2.91	0.00	15.06
	60歲及以上	133	19.72	62.94	0.73	0.00	16.61
	教育程度	小學及以下	48	20.67	62.91	2.54	0.00
國(初)中		79	26.30	58.66	2.16	0.00	12.88
高中(職)		303	22.61	57.36	0.94	0.00	19.08
專科		172	21.44	59.17	3.80	0.00	15.59
大學		248	21.14	62.58	1.94	0.00	14.35
研究所及以上		54	27.27	53.98	4.68	0.00	14.06
職業	a 專業人士與主管	93	23.00	61.58	6.08	0.00	9.35
	自營商店	97	28.98	56.85	0.44	0.00	13.74
	一般企業職員	157	24.08	60.86	2.54	0.00	12.52
	軍公教	42	17.15	53.34	0.00	0.00	29.51
	買賣服務工作人員	103	20.10	59.89	2.53	0.00	17.48
	藍領工作者	111	20.64	64.34	1.10	0.00	13.92
	學生	78	26.59	56.10	0.00	0.00	17.31
	家管	92	23.50	54.81	4.75	0.00	16.93
	無(待)業	128	16.83	60.02	1.08	0.00	22.07
監理所別	a 臺北區監理所	206	28.46	60.23	1.22	0.00	10.09
	新竹區監理所	159	24.40	60.03	1.57	0.00	14.00
	臺中區監理所	178	23.06	64.20	4.05	0.00	8.69
	嘉義區監理所	112	22.72	48.55	2.66	0.00	26.07
	高雄區監理所	92	11.94	58.89	0.62	0.00	28.54
	臺北市區監理所	103	19.48	63.35	2.01	0.00	15.16
	高雄市區監理所	53	15.14	53.36	3.40	0.00	28.10

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表19-2.您對「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？〔續完〕

Base：知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

		回答人數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無意見／拒答
			%	%	%	%	%
整體		904	22.48	59.35	2.17	0.00	16.00
a							
臺北區 監理所	臺北所	27	13.99	80.22	0.00	0.00	5.79
	板橋站	59	16.47	57.73	4.28	0.00	21.51
	基隆站	15	59.35	40.65	0.00	0.00	0.00
	宜蘭站	28	35.91	54.03	0.00	0.00	10.06
	花蓮站	17	27.50	72.50	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	13	40.77	49.12	0.00	0.00	10.11
	蘆洲站	48	34.37	60.35	0.00	0.00	5.28
新竹區 監理所	新竹所	16	9.28	85.80	4.92	0.00	0.00
	新竹市站	29	25.64	63.90	0.00	0.00	10.47
	桃園站	43	26.90	52.31	4.01	0.00	16.78
	中壢站	59	28.68	53.30	0.00	0.00	18.01
	苗栗站	12	11.20	77.60	0.00	0.00	11.20
臺中區 監理所	臺中所	30	23.74	63.63	9.47	0.00	3.16
	臺中市站	57	30.41	60.12	3.63	0.00	5.84
	豐原站	30	21.58	64.97	3.66	0.00	9.79
	彰化站	35	22.39	60.80	3.54	0.00	13.27
	南投站	12	9.69	70.75	0.00	0.00	19.56
	埔里分站	15	8.94	82.12	0.00	0.00	8.94
嘉義區 監理所	嘉義所	8	17.04	50.20	0.00	0.00	32.76
	嘉義市站	17	24.01	61.55	0.00	0.00	14.44
	麻豆站	17	16.43	40.02	5.98	0.00	37.58
	臺南站	46	22.18	51.84	4.37	0.00	21.61
	新營站	7	0.00	34.23	0.00	0.00	65.77
	雲林站	11	45.15	38.55	0.00	0.00	16.29
	東勢分站	7	31.88	43.45	0.00	0.00	24.66
高雄區 監理所	高雄所	31	9.84	71.03	1.83	0.00	17.30
	旗山站	4	7.46	16.67	0.00	0.00	75.87
	屏東站	26	13.90	57.87	0.00	0.00	28.22
	臺東站	10	26.21	61.99	0.00	0.00	11.80
	澎湖站	12	0.00	73.14	0.00	0.00	26.86
	恆春分站	8	15.26	15.26	0.00	0.00	69.49
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	63	17.53	61.42	3.31	0.00	17.74
	士林站	35	21.20	66.94	0.00	0.00	11.86
	金門站	4	40.70	50.26	0.00	0.00	9.04
	連江站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	21	13.25	45.55	0.00	0.00	41.21
	苓雅站	31	16.42	58.66	5.71	0.00	19.21

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表19-3.您對未來考慮使用「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」可能性？

Base：不知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體	2,030	82.66	11.31	6.03
**				
性 別				
男	1,156	81.30	13.22	5.48
女	874	84.47	8.78	6.75
*				
年 齡				
18~19歲	78	83.39	7.88	8.74
20~29歲	296	81.90	10.87	7.23
30~39歲	466	85.19	9.16	5.65
40~49歲	498	83.19	11.95	4.86
50~59歲	447	83.93	9.86	6.21
60歲及以上	245	75.19	18.35	6.46

教 育 程 度				
小學及以下	92	65.65	18.53	15.83
國(初)中	172	79.28	13.33	7.39
高中(職)	678	83.05	11.50	5.45
專科	308	86.51	8.01	5.48
大學	635	82.66	11.29	6.05
研究所及以上	145	87.54	10.47	1.99
*				
職 業				
專業人士與主管	225	82.52	12.08	5.40
自營商店	200	81.73	10.57	7.70
一般企業職員	303	85.43	10.95	3.62
軍公教	156	85.89	7.89	6.22
買賣服務工作人員	186	83.63	11.12	5.26
藍領工作者	252	84.48	10.54	4.98
學生	145	78.60	14.01	7.39
家管	292	84.19	7.10	8.71
無(待)業	258	76.71	17.67	5.62

監 理 所 別				
臺北區監理所	467	85.47	10.06	4.48
新竹區監理所	392	88.22	9.11	2.67
臺中區監理所	340	87.33	8.10	4.58
嘉義區監理所	284	74.64	14.70	10.67
高雄區監理所	191	78.34	13.95	7.71
臺北市區監理所	202	83.51	12.28	4.21
高雄市區監理所	153	68.75	17.00	14.25

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表19-3.您對未來考慮使用「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」可能性？〔續完〕
 Base：不知道在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體	2,030	82.66	11.31	6.03
a				
臺北區 監理所				
臺北所	106	88.58	5.54	5.88
板橋站	118	81.22	13.67	5.11
基隆站	62	92.35	7.65	0.00
宜蘭站	38	93.10	6.90	0.00
花蓮站	34	87.27	12.73	0.00
玉里分站	32	76.91	7.95	15.14
蘆洲站	78	81.16	13.91	4.93
新竹區 監理所				
新竹所	37	97.38	2.62	0.00
新竹市站	76	88.29	9.81	1.90
桃園站	116	85.45	9.75	4.80
中壢站	114	88.45	9.50	2.05
苗栗站	50	87.11	10.55	2.34
臺中區 監理所				
臺中所	65	89.14	1.30	9.56
臺中市站	73	81.14	13.00	5.86
豐原站	51	89.99	7.65	2.36
彰化站	92	89.31	7.35	3.34
南投站	38	83.49	14.33	2.18
埔里分站	22	94.63	5.37	0.00
嘉義區 監理所				
嘉義所	21	85.41	0.00	14.59
嘉義市站	39	83.21	8.94	7.85
麻豆站	38	79.25	17.36	3.39
臺南站	97	78.17	10.64	11.19
新營站	20	60.25	21.89	17.86
雲林站	44	64.69	20.50	14.81
東勢分站	25	60.23	32.02	7.76
高雄區 監理所				
高雄所	68	76.46	16.04	7.50
旗山站	12	67.96	10.06	21.98
屏東站	59	81.68	11.86	6.45
臺東站	27	88.33	7.09	4.58
澎湖站	13	77.25	6.43	16.32
恆春分站	13	63.30	36.70	0.00
臺北市區 監理所	128	82.80	12.51	4.69
臺北市區 監理所				
士林站	56	83.09	12.44	4.48
金門站	14	92.17	7.83	0.00
連江站	4	82.35	17.65	0.00
高雄市區 監理所	72	63.38	19.90	16.73
苓雅站	82	73.47	14.46	12.07

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表20.您是否知道監理所(站)有提供『電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務』？

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	2,935	54.48	45.52
性別			
男	1,697	54.65	45.35
女	1,238	54.26	45.74

18~19歲	122	54.80	45.20
20~29歲	443	51.57	48.43
30~39歲	662	64.16	35.84
40~49歲	699	61.25	38.75
50~59歲	630	46.79	53.21
60歲及以上	378	41.15	58.85

小學及以下	141	33.20	66.80
國(初)中	251	39.12	60.88
高中(職)	981	55.51	44.49
專科	481	60.44	39.56
大學	883	57.07	42.93
研究所及以上	199	57.96	42.04

專業人士與主管	319	61.50	38.50
自營商店	296	54.71	45.29
一般企業職員	461	61.55	38.45
軍公教	198	51.14	48.86
買賣服務工作人員	289	59.42	40.58
藍領工作者	363	51.78	48.22
學生	223	49.71	50.29
家管	384	49.27	50.73
無(待)業	386	48.26	51.74

臺北區監理所	673	54.05	45.95
新竹區監理所	551	54.65	45.35
臺中區監理所	519	58.74	41.26
嘉義區監理所	397	49.41	50.59
高雄區監理所	284	53.43	46.57
臺北市區監理所	305	56.27	43.73
高雄市區監理所	206	53.33	46.67

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表20.您是否知道監理所(站)有提供『電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務』？〔續完〕

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		2,935	54.48	45.52
臺北區 監理所	臺北所	133	56.39	43.61
	板橋站	176	57.60	42.40
	基隆站	77	59.04	40.96
	宜蘭站	66	56.45	43.55
	花蓮站	51	44.32	55.68
	玉里分站	45	47.14	52.86
	蘆洲站	125	48.61	51.39
新竹區 監理所	新竹所	53	52.33	47.67
	新竹市站	105	43.56	56.44
	桃園站	159	57.82	42.18
	中壢站	173	58.45	41.55
	苗栗站	62	56.73	43.27
臺中區 監理所	臺中所	95	56.25	43.75
	臺中市站	129	62.69	37.31
	豐原站	81	60.79	39.21
	彰化站	127	51.99	48.01
	南投站	50	64.41	35.59
	埔里分站	37	62.30	37.70
嘉義區 監理所	嘉義所	29	32.89	67.11
	嘉義市站	56	51.69	48.31
	麻豆站	55	64.03	35.97
	臺南站	143	49.23	50.77
	新營站	27	39.72	60.28
	雲林站	54	45.89	54.11
	東勢分站	32	50.42	49.58
高雄區 監理所	高雄所	99	56.43	43.57
	旗山站	16	52.49	47.51
	屏東站	85	56.54	43.46
	臺東站	37	44.19	55.81
	澎湖站	25	60.08	39.92
	恆春分站	22	36.61	63.39
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	57.87	42.13
	士林站	91	58.87	41.13
	金門站	18	35.77	64.23
	連江站	6	26.46	73.54
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	60.88	39.12
	苓雅站	113	47.12	52.88

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表20-1.您是否使用過「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」的服務？

Base：知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,599	39.90	60.10
*			
性別			
男	927	42.22	57.78
女	672	36.69	63.31

年齡			
18~19歲	67	29.46	70.54
20~29歲	229	47.66	52.34
30~39歲	425	51.21	48.79
40~49歲	428	42.27	57.73
50~59歲	295	30.18	69.82
60歲及以上	156	13.94	86.06

教育程度			
小學及以下	47	17.75	82.25
國(初)中	98	6.35	93.65
高中(職)	544	34.48	65.52
專科	291	44.16	55.84
大學	504	47.36	52.64
研究所及以上	115	59.61	40.39

職業			
專業人士與主管	196	54.17	45.83
自營商店	162	40.60	59.40
一般企業職員	283	49.56	50.44
軍公教	101	45.19	54.81
買賣服務工作人員	171	49.43	50.57
藍領工作者	188	37.69	62.31
學生	111	24.01	75.99
家管	189	25.52	74.48
無(待)業	186	26.16	73.84

監理所別			
臺北區監理所	364	44.72	55.28
新竹區監理所	301	46.88	53.12
臺中區監理所	305	37.68	62.32
嘉義區監理所	196	32.78	67.22
高雄區監理所	152	29.93	70.07
臺北市區監理所	172	40.35	59.65
高雄市區監理所	110	36.66	63.34

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表20-1.您是否使用過「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」的服務？〔續完〕

Base：知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	1,599	39.90	60.10

臺北區 監理所			
臺北所	75	46.22	53.78
板橋站	102	52.71	47.29
基隆站	46	52.81	47.19
宜蘭站	37	3.84	96.16
花蓮站	22	59.00	41.00
玉里分站	21	38.35	61.65
蘆洲站	61	45.34	54.66
新竹區 監理所			
新竹所	28	33.35	66.65
新竹市站	46	53.03	46.97
桃園站	92	57.16	42.84
中壢站	101	37.70	62.30
苗栗站	35	49.17	50.83
臺中區 監理所			
臺中所	53	38.55	61.45
臺中市站	81	51.38	48.62
豐原站	49	32.12	67.88
彰化站	66	24.23	75.77
南投站	32	50.26	49.74
埔里分站	23	20.02	79.98
嘉義區 監理所			
嘉義所	10	19.27	80.73
嘉義市站	29	44.52	55.48
麻豆站	35	22.89	77.11
臺南站	70	36.48	63.52
新營站	11	0.00	100.00
雲林站	25	43.46	56.54
東勢分站	16	30.49	69.51
高雄區 監理所			
高雄所	56	36.38	63.62
旗山站	8	17.29	82.71
屏東站	48	32.05	67.95
臺東站	16	11.11	88.89
澎湖站	15	25.09	74.91
恆春分站	8	32.69	67.31
臺北市區 監理所			
臺北市區監理所	110	44.26	55.74
士林站	54	33.06	66.94
金門站	6	39.38	60.62
連江站	2	18.57	81.43
高雄市區 監理所			
高雄市區監理所	57	34.97	65.03
苓雅站	53	38.46	61.54

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表20-2.您對「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」滿意度？

Base：知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,599	22.30	58.24	2.92	0.35	16.19
* 性別							
	男	927	22.32	59.02	3.71	0.48	14.46
	女	672	22.27	57.16	1.82	0.17	18.57
a 年齡							
	18~19歲	67	19.50	65.83	0.00	0.00	14.66
	20~29歲	229	28.31	59.75	0.00	0.00	11.94
	30~39歲	425	23.52	59.26	4.60	0.45	12.17
	40~49歲	428	20.01	58.29	4.25	0.50	16.94
	50~59歲	295	20.26	56.24	2.91	0.54	20.05
	60歲及以上	156	21.48	53.65	0.21	0.00	24.66
a 教育程度							
	小學及以下	47	9.36	50.28	1.98	0.00	38.38
	國(初)中	98	16.31	54.48	2.96	0.00	26.25
	高中(職)	544	20.92	61.78	2.01	0.29	15.00
	專科	291	24.41	57.77	1.73	0.74	15.34
	大學	504	23.84	57.66	4.40	0.11	13.99
	研究所及以上	115	27.09	51.71	4.06	1.16	15.98
a 職業							
	專業人士與主管	196	28.36	54.70	3.57	0.68	12.69
	自營商店	162	25.31	57.17	2.03	1.33	14.16
	一般企業職員	283	19.58	61.64	4.65	0.00	14.13
	軍公教	101	24.39	58.24	2.22	0.00	15.15
	買賣服務工作人員	171	22.60	64.77	3.10	0.33	9.20
	藍領工作者	188	23.19	56.94	4.45	0.00	15.41
	學生	111	17.90	70.12	0.00	0.00	11.99
	家管	189	19.01	53.69	3.05	0.00	24.25
	無(待)業	186	22.35	49.99	0.83	0.85	25.97
a 監理所別							
	臺北區監理所	364	24.58	61.59	3.89	0.44	9.51
	新竹區監理所	301	24.51	60.64	3.85	0.00	11.00
	臺中區監理所	305	24.50	61.97	1.66	0.00	11.87
	嘉義區監理所	196	23.39	44.66	0.00	1.48	30.48
	高雄區監理所	152	17.56	50.99	3.73	0.77	26.95
	臺北市區監理所	172	15.41	66.74	4.48	0.00	13.38
	高雄市區監理所	110	17.95	51.24	2.27	0.00	28.54

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表20-2.您對「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」滿意度？〔續完〕

Base：知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		1,599	22.30	58.24	2.92	0.35	16.19
a							
臺北區 監理所	臺北所	75	15.00	65.65	8.31	0.00	11.04
	板橋站	102	23.41	57.27	1.30	1.57	16.46
	基隆站	46	34.98	52.74	7.74	0.00	4.54
	宜蘭站	37	30.49	57.80	3.27	0.00	8.44
	花蓮站	22	19.68	66.68	0.00	0.00	13.64
	玉里分站	21	7.74	86.04	0.00	0.00	6.22
	蘆洲站	61	34.62	62.31	3.07	0.00	0.00
新竹區 監理所	新竹所	28	28.90	55.32	0.00	0.00	15.78
	新竹市站	46	45.37	38.87	5.33	0.00	10.42
	桃園站	92	26.76	62.65	3.68	0.00	6.91
	中壢站	101	13.55	67.23	5.72	0.00	13.50
	苗栗站	35	19.60	68.90	0.00	0.00	11.50
臺中區 監理所	臺中所	53	23.05	64.98	2.08	0.00	9.89
	臺中市站	81	25.34	60.55	1.84	0.00	12.27
	豐原站	49	20.42	66.39	0.00	0.00	13.19
	彰化站	66	25.85	55.87	0.00	0.00	18.28
	南投站	32	31.54	57.46	7.63	0.00	3.36
	埔里分站	23	19.81	74.43	0.00	0.00	5.76
嘉義區 監理所	嘉義所	10	26.00	42.22	0.00	0.00	31.79
	嘉義市站	29	34.04	37.55	0.00	5.38	23.03
	麻豆站	35	12.29	54.12	0.00	0.00	33.59
	臺南站	70	26.34	45.28	0.00	1.90	26.48
	新營站	11	18.40	33.04	0.00	0.00	48.56
	雲林站	25	25.30	51.01	0.00	0.00	23.68
	東勢分站	16	14.39	33.42	0.00	0.00	52.20
高雄區 監理所	高雄所	56	25.65	48.16	4.48	1.02	20.69
	旗山站	8	15.19	19.02	0.00	0.00	65.79
	屏東站	48	14.69	61.34	4.77	1.25	17.95
	臺東站	16	17.11	38.12	0.00	0.00	44.77
	澎湖站	15	7.44	68.44	0.00	0.00	24.12
	恆春分站	8	0.00	36.55	10.63	0.00	52.82
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	110	17.20	65.65	2.53	0.00	14.61
	士林站	54	11.48	69.18	8.14	0.00	11.21
	金門站	6	20.97	57.18	8.38	0.00	13.47
	連江站	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	57	18.53	50.52	2.82	0.00	28.13
	苓雅站	53	17.34	52.00	1.68	0.00	28.97

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表20-3.您對未來考慮使用「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」可能性？

Base：不知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		1,336	63.97	30.39	5.64
性別	男	770	63.80	30.70	5.50
	女	566	64.19	29.97	5.84

年齡	18~19歲	55	77.78	8.08	14.14
	20~29歲	215	73.94	17.69	8.38
	30~39歲	237	76.43	17.96	5.61
	40~49歲	271	71.49	25.39	3.11
	50~59歲	335	57.35	37.58	5.07
	60歲及以上	223	38.45	56.67	4.89

教育程度	小學及以下	94	32.62	61.35	6.03
	國(初)中	153	48.95	47.00	4.04
	高中(職)	436	62.97	30.11	6.92
	專科	190	74.32	22.92	2.76
	大學	379	73.24	19.94	6.82
	研究所及以上	84	66.24	31.11	2.65

職業	專業人士與主管	123	67.27	30.92	1.81
	自營商店	134	70.29	26.71	3.00
	一般企業職員	177	71.20	20.88	7.92
	軍公教	97	76.40	20.45	3.15
	買賣服務工作人員	117	71.92	24.71	3.37
	藍領工作者	175	56.40	35.12	8.48
	學生	112	72.86	16.19	10.95
	家管	195	57.56	36.38	6.07
	無(待)業	200	49.82	45.59	4.60

監理所別	臺北區監理所	309	64.80	29.59	5.61
	新竹區監理所	250	64.62	28.10	7.29
	臺中區監理所	214	60.25	33.29	6.45
	嘉義區監理所	201	64.41	32.07	3.53
	高雄區監理所	132	59.86	34.01	6.13
	臺北市區監理所	134	67.34	28.49	4.17
	高雄市區監理所	96	67.88	26.65	5.47

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表20-3.您對未來考慮使用「電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務」可能性？〔續完〕

Base：不知道電子公路監理網線上即時查詢及申辦監理業務者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %	
整體	1,336	63.97	30.39	5.64	
a					
臺北區 監理所	臺北所	58	68.31	21.43	10.26
	板橋站	75	48.49	38.59	12.93
	基隆站	32	47.85	52.15	0.00
	宜蘭站	29	78.49	21.51	0.00
	花蓮站	28	66.19	27.65	6.16
	玉里分站	24	77.07	22.93	0.00
	蘆洲站	64	77.69	22.31	0.00
新竹區 監理所	新竹所	25	68.13	24.50	7.37
	新竹市站	59	57.43	26.88	15.69
	桃園站	67	61.00	33.48	5.51
	中壢站	72	74.95	21.97	3.08
	苗栗站	27	58.50	37.16	4.34
臺中區 監理所	臺中所	42	45.25	33.51	21.25
	臺中市站	48	65.77	34.23	0.00
	豐原站	32	70.67	25.11	4.22
	彰化站	61	66.39	31.37	2.24
	南投站	18	52.43	42.94	4.64
	埔里分站	14	45.17	44.22	10.61
嘉義區 監理所	嘉義所	20	76.04	23.96	0.00
	嘉義市站	27	66.20	33.80	0.00
	麻豆站	20	68.59	31.41	0.00
	臺南站	73	65.88	29.59	4.53
	新營站	16	45.72	44.21	10.07
	雲林站	29	66.96	29.59	3.45
	東勢分站	16	49.49	43.39	7.12
高雄區 監理所	高雄所	43	54.08	41.54	4.38
	旗山站	8	42.20	43.53	14.28
	屏東站	37	67.27	29.72	3.02
	臺東站	21	68.09	26.00	5.91
	澎湖站	10	71.77	12.81	15.42
	恆春分站	14	47.26	43.62	9.12
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	80	62.96	30.10	6.94
	士林站	37	73.23	26.77	0.00
	金門站	12	79.15	20.85	0.00
	連江站	4	65.87	34.13	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	36	72.23	20.05	7.72
	苓雅站	60	65.23	30.66	4.11

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表21.請問，您是否知道臺北所有提供『848市區公車，便利民眾往來洽公』？

Base：到過臺北區監理所及轄站者

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		673	5.84	94.16
性別	男	418	4.47	95.53
	女	255	8.09	91.91
年齡	18~19歲	24	7.27	92.73
	20~29歲	108	6.71	93.29
	30~39歲	147	7.67	92.33
	40~49歲	164	4.15	95.85
	50~59歲	137	5.77	94.23
	60歲及以上	94	4.67	95.33
教育程度	小學及以下	29	3.89	96.11
	國(初)中	77	5.20	94.80
	高中(職)	237	6.19	93.81
	專科	108	6.51	93.49
	大學	188	4.81	95.19
	研究所及以上	36	9.88	90.12
職業	專業人士與主管	52	7.38	92.62
	自營商店	77	2.01	97.99
	一般企業職員	149	5.40	94.60
	軍公教	39	4.57	95.43
	買賣服務工作人員	67	9.20	90.80
	藍領工作者	70	2.34	97.66
	學生	33	5.31	94.69
	家管	74	6.07	93.93
	無(待)業	108	9.37	90.63
臺北區監理所	臺北所	133	10.32	89.68
	板橋站	176	6.36	93.64
	基隆站	77	3.80	96.20
	宜蘭站	66	6.68	93.32
	花蓮站	51	0.00	100.00
	玉里分站	45	3.65	96.35
	蘆洲站	125	4.32	95.68

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表21-1.請問，您是否使用過臺北所有提供『848市區公車，便利民眾往來洽公』？

Base：知道848市區公車者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		39	7.85	92.15
a				
性別	男	19	0.00	100.00
	女	21	14.94	85.06
a				
年齡	18~19歲	2	0.00	100.00
	20~29歲	7	0.00	100.00
	30~39歲	11	15.75	84.25
	40~49歲	7	19.36	80.64
	50~59歲	8	0.00	100.00
	60歲及以上	4	0.00	100.00
a				
教育程度	小學及以下	1	0.00	100.00
	國(初)中	4	33.09	66.91
	高中(職)	15	0.00	100.00
	專科	7	0.00	100.00
	大學	9	19.63	80.37
	研究所及以上	4	0.00	100.00
a				
職業	專業人士與主管	4	0.00	100.00
	自營商店	2	0.00	100.00
	一般企業職員	8	0.00	100.00
	軍公教	2	100.00	0.00
	買賣服務工作人員	6	0.00	100.00
	藍領工作者	2	0.00	100.00
	學生	2	0.00	100.00
	家管	5	29.18	70.82
	無(待)業	10	0.00	100.00
a				
臺北區監理所	臺北所	14	22.47	77.53
	板橋站	11	0.00	100.00
	基隆站	3	0.00	100.00
	宜蘭站	4	0.00	100.00
	花蓮站	0	0.00	0.00
	玉里分站	2	0.00	100.00
	蘆洲站	5	0.00	100.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表21-2.您對臺北所有提供『848市區公車，便利民眾往來洽公』滿意度？

Base：知道848市區公車者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		39	18.50	32.67	12.83	0.00	35.99
a							
性別	男	19	0.00	23.15	27.04	0.00	49.81
	女	21	35.22	41.27	0.00	0.00	23.51
a							
年齡	18~19歲	2	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	7	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00
	30~39歲	11	14.65	31.51	0.00	0.00	53.84
	40~49歲	7	40.32	40.32	0.00	0.00	19.36
	50~59歲	8	14.22	37.28	0.00	0.00	48.50
	60歲及以上	4	0.00	0.00	32.44	0.00	67.56
a							
教育程度	小學及以下	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	國(初)中	4	61.28	0.00	0.00	0.00	38.72
	高中(職)	15	21.81	29.50	9.72	0.00	38.96
	專科	7	23.45	28.69	0.00	0.00	47.86
	大學	9	0.00	59.81	40.19	0.00	0.00
	研究所及以上	4	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
a							
職業	專業人士與主管	4	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
	自營商店	2	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
	一般企業職員	8	13.96	38.42	0.00	0.00	47.62
	軍公教	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	6	23.23	47.93	0.00	0.00	28.84
	藍領工作者	2	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	學生	2	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	家管	5	29.18	31.59	0.00	0.00	39.23
	無(待)業	10	0.00	35.91	50.00	0.00	14.09
a							
臺北區監理所	臺北所	14	17.75	47.43	10.36	0.00	24.46
	板橋站	11	15.75	11.74	32.31	0.00	40.20
	基隆站	3	0.00	23.79	0.00	0.00	76.21
	宜蘭站	4	32.46	32.46	0.00	0.00	35.08
	花蓮站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	玉里分站	2	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	5	0.00	53.54	0.00	0.00	46.46

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表21-3.您對未來考慮使用臺北所有提供『848市區公車，便利民眾往來洽公』可能性？

Base：不知道848市區公車者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體	634	32.84	62.76	4.40

性 別				
男	399	29.27	64.80	5.92
女	235	38.91	59.29	1.80
*				
年 齡				
18~19歲	23	44.37	50.75	4.88
20~29歲	101	29.85	64.97	5.18
30~39歲	135	25.91	72.24	1.86
40~49歲	157	35.63	62.16	2.21
50~59歲	129	30.97	62.17	6.86
60歲及以上	89	41.58	50.88	7.54
*				
教 育 程 度				
小學及以下	28	45.97	50.27	3.76
國(初)中	73	40.20	49.78	10.03
高中(職)	222	31.14	67.58	1.29
專科	101	35.49	59.57	4.95
大學	179	30.45	63.79	5.76
研究所及以上	32	21.72	73.89	4.39
a				
職 業				
專業人士與主管	48	42.64	49.80	7.55
自營商店	75	17.48	74.58	7.95
一般企業職員	141	35.21	64.79	0.00
軍公教	37	41.23	58.77	0.00
買賣服務工作人員	61	15.64	81.74	2.62
藍領工作者	69	34.74	63.19	2.07
學生	32	42.41	54.11	3.49
家管	70	43.75	51.54	4.71
無(待)業	98	33.28	55.57	11.14
臺北區監理所				
臺北所	119	27.85	67.24	4.91
板橋站	165	33.92	62.91	3.16
基隆站	74	48.84	46.67	4.49
宜蘭站	61	28.45	66.23	5.32
花蓮站	51	34.65	61.45	3.91
玉里分站	43	33.73	58.29	7.98
蘆洲站	120	27.56	68.47	3.96

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表22.您是否知道臺北所提供『汽車號牌網路選號』？

Base：到過臺北區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	673	32.84	67.16
性別			
男	418	34.74	65.26
女	255	29.74	70.26
年齡			
18~19歲	24	19.17	80.83
20~29歲	108	39.05	60.95
30~39歲	147	34.43	65.57
40~49歲	164	33.87	66.13
50~59歲	137	32.58	67.42
60歲及以上	94	25.33	74.67
* 教育程度			
小學及以下	29	25.57	74.43
國(初)中	77	29.29	70.71
高中(職)	237	29.86	70.14
專科	108	47.07	52.93
大學	188	30.99	69.01
研究所及以上	36	32.86	67.14
職業			
專業人士與主管	52	39.34	60.66
自營商店	77	30.67	69.33
一般企業職員	149	38.18	61.82
軍公教	39	27.60	72.40
買賣服務工作人員	67	41.13	58.87
藍領工作者	70	35.43	64.57
學生	33	22.44	77.56
家管	74	31.62	68.38
無(待)業	108	22.95	77.05
臺北區監理所			
臺北所	133	39.97	60.03
板橋站	176	28.87	71.13
基隆站	77	31.62	68.38
宜蘭站	66	38.03	61.97
花蓮站	51	26.37	73.63
玉里分站	45	46.69	53.31
蘆洲站	125	26.49	73.51

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表22-1.請問，您是否使用臺北所提供『汽車號牌網路選號』？

Base：知道汽車號牌網路選號者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	221	16.77	83.23
性別			
男	145	14.22	85.78
女	76	21.64	78.36
a			
年齡			
18~19歲	5	0.00	100.00
20~29歲	42	25.19	74.81
30~39歲	50	25.62	74.38
40~49歲	56	14.75	85.25
50~59歲	45	12.00	88.00
60歲及以上	24	0.00	100.00
a			
教育程度			
小學及以下	7	15.21	84.79
國(初)中	22	12.96	87.04
高中(職)	71	13.00	87.00
專科	51	16.46	83.54
大學	58	23.65	76.35
研究所及以上	12	14.99	85.01
a			
職業			
專業人士與主管	20	15.47	84.53
自營商店	23	0.00	100.00
一般企業職員	57	25.20	74.80
軍公教	11	58.13	41.87
買賣服務工作人員	27	22.82	77.18
藍領工作者	25	0.00	100.00
學生	7	23.70	76.30
家管	24	22.78	77.22
無(待)業	25	0.00	100.00
a			
臺北區監理所			
臺北所	53	22.68	77.32
板橋站	51	25.06	74.94
基隆站	24	0.00	100.00
宜蘭站	25	0.00	100.00
花蓮站	13	33.07	66.93
玉里分站	21	5.81	94.19
蘆洲站	33	19.95	80.05

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表22-2.請問，您對臺北所提供『汽車號牌網路選號』滿意度？

Base：知道汽車號牌網路選號者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見／拒答 %
整體		221	18.62	61.26	3.16	0.00	16.96
a							
性別	男	145	18.30	62.34	3.59	0.00	15.77
	女	76	19.23	59.20	2.33	0.00	19.24
a							
年齡	18~19歲	5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	42	13.63	62.61	8.60	0.00	15.16
	30~39歲	50	32.14	48.52	3.51	0.00	15.83
	40~49歲	56	11.42	72.51	0.00	0.00	16.07
	50~59歲	45	15.73	54.95	3.57	0.00	25.74
	60歲及以上	24	24.60	63.84	0.00	0.00	11.55
a							
教育程度	小學及以下	7	0.00	69.68	0.00	0.00	30.32
	國(初)中	22	22.37	69.31	0.00	0.00	8.32
	高中(職)	71	23.18	58.65	0.00	0.00	18.17
	專科	51	24.88	58.02	6.62	0.00	10.48
	大學	58	6.82	66.30	6.23	0.00	20.65
	研究所及以上	12	27.03	45.44	0.00	0.00	27.53
a							
職業	專業人士與主管	20	14.26	68.45	7.80	0.00	9.49
	自營商店	23	39.15	47.28	0.00	0.00	13.57
	一般企業職員	57	10.19	78.28	0.00	0.00	11.53
	軍公教	11	9.39	56.70	33.91	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	27	33.21	45.65	0.00	0.00	21.13
	藍領工作者	25	12.97	72.38	0.00	0.00	14.66
	學生	7	0.00	76.30	0.00	0.00	23.70
	家管	24	13.59	55.22	7.53	0.00	23.66
	無(待)業	25	27.14	36.29	0.00	0.00	36.56
a							
臺北區監理所	臺北所	53	9.27	78.75	2.99	0.00	8.99
	板橋站	51	20.38	47.47	10.59	0.00	21.56
	基隆站	24	17.36	55.84	0.00	0.00	26.80
	宜蘭站	25	16.56	66.67	0.00	0.00	16.77
	花蓮站	13	49.93	42.26	0.00	0.00	7.82
	玉里分站	21	27.34	54.76	0.00	0.00	17.90
	蘆洲站	33	15.23	66.06	0.00	0.00	18.71

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表22-3.請問，您對未來考慮使用臺北所提供『汽車號牌網路選號』可能性？

Base：不知道汽車號牌網路選號者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		452	60.27	35.39	4.35
性別	男	273	57.49	36.98	5.53
	女	179	64.49	32.96	2.54
年齡	a 18~19歲	20	78.25	9.00	12.75
	20~29歲	66	61.58	38.42	0.00
	30~39歲	96	75.02	24.98	0.00
	40~49歲	108	58.65	33.37	7.98
	50~59歲	92	63.56	29.86	6.59
	60歲及以上	70	31.95	64.59	3.46
	教育程度	小學及以下	21	46.29	42.41
國(初)中		54	46.60	47.88	5.52
高中(職)		166	56.59	40.56	2.85
專科		57	69.46	24.96	5.58
大學		129	67.80	29.03	3.16
研究所及以上		24	66.43	24.30	9.26
職業	a 專業人士與主管	31	66.87	17.39	15.74
	自營商店	53	60.48	39.52	0.00
	一般企業職員	92	64.61	32.08	3.32
	軍公教	28	59.62	40.38	0.00
	買賣服務工作人員	39	57.81	39.33	2.86
	藍領工作者	45	63.20	28.60	8.20
	學生	26	69.42	20.88	9.70
	家管	51	60.36	37.67	1.97
	無(待)業	83	51.97	44.07	3.96
臺北區監理所	a 臺北所	80	65.98	24.36	9.66
	板橋站	125	62.57	35.43	2.00
	基隆站	53	54.94	40.82	4.24
	宜蘭站	41	71.26	28.74	0.00
	花蓮站	37	48.51	46.84	4.66
	玉里分站	24	51.83	48.17	0.00
	蘆洲站	92	57.32	36.75	5.93

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表23.您是否知道新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』？

Base：到過新竹區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	551	21.93	78.07
性別			
男	309	23.21	76.79
女	242	20.28	79.72
年齡			
18~19歲	23	6.89	93.11
20~29歲	68	27.63	72.37
30~39歲	130	23.30	76.70
40~49歲	138	23.09	76.91
50~59歲	124	23.52	76.48
60歲及以上	69	13.44	86.56

教育程度			
小學及以下	25	30.27	69.73
國(初)中	44	9.09	90.91
高中(職)	197	29.06	70.94
專科	91	25.48	74.52
大學	160	13.71	86.29
研究所及以上	34	20.33	79.67
*			
職業			
專業人士與主管	70	32.50	67.50
自營商店	50	24.35	75.65
一般企業職員	87	17.04	82.96
軍公教	32	11.19	88.81
買賣服務工作人員	61	27.10	72.90
藍領工作者	69	30.47	69.53
學生	40	9.50	90.50
家管	77	15.86	84.14
無(待)業	61	22.41	77.59
新竹區監理所			
新竹所	53	19.82	80.18
新竹市站	105	23.91	76.09
桃園站	159	18.12	81.88
中壢站	173	21.09	78.91
苗栗站	62	32.46	67.54

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表23-1.您是否使用過新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』？

Base：知道新竹區駕駛人違規記點查詢系統者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		121	34.20	65.80
性別	男	72	32.88	67.12
	女	49	36.13	63.87
年齡	a 18~19歲	2	0.00	100.00
	20~29歲	19	43.21	56.79
	30~39歲	30	31.60	68.40
	40~49歲	32	34.81	65.19
	50~59歲	29	32.74	67.26
	60歲及以上	9	32.66	67.34
	教育程度	a 小學及以下	8	26.91
國(初)中		4	0.00	100.00
高中(職)		57	20.14	79.86
專科		23	47.88	52.12
大學		22	60.76	39.24
研究所及以上		7	48.72	51.28
職業	a 專業人士與主管	23	62.54	37.46
	自營商店	12	18.80	81.20
	一般企業職員	15	36.33	63.67
	軍公教	4	27.60	72.40
	買賣服務工作人員	17	13.89	86.11
	藍領工作者	21	29.88	70.12
	學生	4	59.14	40.86
	家管	12	28.48	71.52
	無(待)業	14	29.44	70.56
新竹區 監理所	* 新竹所	11	40.53	59.47
	新竹市站	25	50.22	49.78
	桃園站	29	17.35	82.65
	中壢站	36	42.48	57.52
	苗栗站	20	19.99	80.01

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表23-2.您對新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』滿意度？

Base：知道新竹區駕駛人違規記點查詢系統者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		121	17.82	63.25	0.00	0.00	18.93
性別	男	72	16.93	59.27	0.00	0.00	23.80
	女	49	19.14	69.07	0.00	0.00	11.79
年齡	a 18~19歲	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	19	41.14	14.11	0.00	0.00	44.75
	30~39歲	30	12.45	82.40	0.00	0.00	5.15
	40~49歲	32	9.48	71.18	0.00	0.00	19.34
	50~59歲	29	24.13	65.39	0.00	0.00	10.48
	60歲及以上	9	0.00	59.86	0.00	0.00	40.14
	教育程度	a 小學及以下	8	18.53	45.44	0.00	0.00
國(初)中		4	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
高中(職)		57	2.03	67.39	0.00	0.00	30.58
專科		23	17.27	71.35	0.00	0.00	11.38
大學		22	58.26	41.74	0.00	0.00	0.00
研究所及以上		7	31.96	68.04	0.00	0.00	0.00
職業	a 專業人士與主管	23	35.85	64.15	0.00	0.00	0.00
	自營商店	12	18.80	71.60	0.00	0.00	9.59
	一般企業職員	15	23.12	65.75	0.00	0.00	11.13
	軍公教	4	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	17	4.64	57.50	0.00	0.00	37.87
	藍領工作者	21	14.45	60.95	0.00	0.00	24.59
	學生	4	59.14	40.86	0.00	0.00	0.00
	家管	12	12.74	59.14	0.00	0.00	28.12
	無(待)業	14	0.00	62.45	0.00	0.00	37.55
新竹區 監理所	a 新竹所	11	7.34	83.36	0.00	0.00	9.31
	新竹市站	25	9.10	62.61	0.00	0.00	28.29
	桃園站	29	21.16	56.05	0.00	0.00	22.79
	中壢站	36	27.10	64.12	0.00	0.00	8.78
	苗栗站	20	12.58	62.24	0.00	0.00	25.17

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表23-3.您對未來考慮使用新竹所網頁提供『新竹區駕駛人違規記點查詢系統』可能性？

Base：不知道新竹區駕駛人違規記點查詢系統者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		430	62.50	32.85	4.65
性別	男	238	65.06	30.28	4.65
	女	193	59.34	36.03	4.64
a					
年齡	18~19歲	21	79.02	10.49	10.49
	20~29歲	49	86.63	13.37	0.00
	30~39歲	100	58.00	42.00	0.00
	40~49歲	106	62.26	31.11	6.63
	50~59歲	95	62.39	31.25	6.36
	60歲及以上	59	44.88	47.16	7.96

教育程度	小學及以下	17	11.35	69.77	18.88
	國(初)中	40	63.38	30.86	5.76
	高中(職)	140	55.92	37.82	6.26
	專科	67	69.94	30.06	0.00
	大學	138	72.48	25.48	2.04
	研究所及以上	27	58.77	30.89	10.34
a					
職業	專業人士與主管	47	69.45	24.11	6.44
	自營商店	38	40.07	53.97	5.97
	一般企業職員	72	69.53	27.85	2.62
	軍公教	28	71.82	28.18	0.00
	買賣服務工作人員	45	69.69	30.31	0.00
	藍領工作者	48	64.62	28.37	7.01
	學生	36	87.84	6.08	6.08
	家管	65	50.73	43.49	5.78
	無(待)業	47	45.26	47.43	7.31
新竹區監理所	新竹所	43	75.91	21.52	2.57
	新竹市站	80	64.92	28.35	6.73
	桃園站	130	57.14	35.12	7.75
	中壢站	136	64.52	32.94	2.54
	苗栗站	42	54.34	45.66	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表24.您是否知道新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』？

Base：到過新竹區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	551	19.76	80.24
性別			
男	309	17.16	82.84
女	242	23.09	76.91
**			
18~19歲	23	32.83	67.17
20~29歲	68	33.75	66.25
年齡			
30~39歲	130	18.49	81.51
40~49歲	138	13.60	86.40
50~59歲	124	21.03	78.97
60歲及以上	69	14.11	85.89
*			
小學及以下	25	9.17	90.83
教育程度			
國(初)中	44	11.29	88.71
高中(職)	197	25.47	74.53
專科	91	24.26	75.74
大學	160	17.03	82.97
研究所及以上	34	6.50	93.50
**			
專業人士與主管	70	18.74	81.26
自營商店	50	25.92	74.08
一般企業職員	87	14.61	85.39
職業			
軍公教	32	16.39	83.61
買賣服務工作人員	61	28.38	71.62
藍領工作者	69	7.44	92.56
學生	40	38.27	61.73
家管	77	22.27	77.73
無(待)業	61	13.69	86.31
新竹區監理所			
新竹所	53	23.11	76.89
新竹市站	105	21.22	78.78
桃園站	159	17.88	82.12
中壢站	173	16.02	83.98
苗栗站	62	29.71	70.29

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表24-1.您是否使用過新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』？

Base：知道各鄉鎮市劃設機車考照練習場者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		109	21.71	78.29
性別	男	53	23.75	76.25
	女	56	19.77	80.23
年齡	a 18~19歲	7	79.02	20.98
	20~29歲	23	32.27	67.73
	30~39歲	24	5.05	94.95
	40~49歲	19	7.28	92.72
	50~59歲	26	20.27	79.73
	60歲及以上	10	25.91	74.09
	教育程度	a 小學及以下	2	54.73
國(初)中		5	57.88	42.12
高中(職)		50	18.26	81.74
專科		22	17.54	82.46
大學		27	23.76	76.24
研究所及以上		2	0.00	100.00
職業	a 專業人士與主管	13	0.00	100.00
	自營商店	13	9.74	90.26
	一般企業職員	13	33.86	66.14
	軍公教	5	0.00	100.00
	買賣服務工作人員	17	22.97	77.03
	藍領工作者	5	0.00	100.00
	學生	15	69.05	30.95
	家管	17	12.81	87.19
	無(待)業	8	15.11	84.89
新竹區 監理所	a 新竹所	12	30.25	69.75
	新竹市站	22	13.89	86.11
	桃園站	28	15.89	84.11
	中壢站	28	13.76	86.24
	苗栗站	18	46.46	53.54

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表24-2.您對新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』滿意度？

Base：知道各鄉鎮市劃設機車考照練習場者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		109	19.37	68.59	0.91	0.00	11.13
a							
性別	男	53	21.09	64.04	0.00	0.00	14.87
	女	56	17.73	72.92	1.78	0.00	7.57
a							
年齡	18~19歲	7	58.03	41.97	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	23	33.67	66.33	0.00	0.00	0.00
	30~39歲	24	6.49	77.82	0.00	0.00	15.69
	40~49歲	19	6.21	66.09	0.00	0.00	27.70
	50~59歲	26	20.93	66.90	3.81	0.00	8.36
	60歲及以上	10	9.14	80.77	0.00	0.00	10.09
a							
教育程度	小學及以下	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	國(初)中	5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	高中(職)	50	13.69	71.81	0.00	0.00	14.50
	專科	22	7.54	65.90	4.51	0.00	22.04
	大學	27	46.18	53.82	0.00	0.00	0.00
	研究所及以上	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
a							
職業	專業人士與主管	13	10.66	64.30	0.00	0.00	25.03
	自營商店	13	25.35	74.65	0.00	0.00	0.00
	一般企業職員	13	17.81	82.19	0.00	0.00	0.00
	軍公教	5	22.12	35.71	0.00	0.00	42.17
	買賣服務工作人員	17	13.41	86.59	0.00	0.00	0.00
	藍領工作者	5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	學生	15	63.52	36.48	0.00	0.00	0.00
	家管	17	0.00	69.75	5.75	0.00	24.50
	無(待)業	8	10.66	60.69	0.00	0.00	28.65
a							
新竹區 監理所	新竹所	12	6.29	79.44	0.00	0.00	14.27
	新竹市站	22	18.01	73.50	0.00	0.00	8.49
	桃園站	28	30.71	45.20	0.00	0.00	24.09
	中壢站	28	18.13	72.34	3.58	0.00	5.96
	苗栗站	18	14.12	85.88	0.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表24-3.您對未來考慮使用新竹所站於『各鄉鎮市劃設機車考照練習場』可能性？

Base：不知道各鄉鎮市劃設機車考照練習場者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		442	43.32	55.80	0.88
a					
性別	男	256	40.35	59.65	0.00
	女	186	47.43	50.48	2.09
a					
年齡	18~19歲	15	24.80	75.20	0.00
	20~29歲	45	47.48	52.52	0.00
	30~39歲	106	43.55	54.97	1.47
	40~49歲	119	45.98	53.04	0.98
	50~59歲	98	52.16	46.65	1.19
	60歲及以上	59	24.51	75.49	0.00
a					
教育程度	小學及以下	23	29.38	70.62	0.00
	國(初)中	39	59.44	37.61	2.95
	高中(職)	147	37.90	61.30	0.79
	專科	69	46.27	51.45	2.28
	大學	133	42.44	57.56	0.00
	研究所及以上	32	55.59	44.41	0.00
a					
職業	專業人士與主管	57	59.00	41.00	0.00
	自營商店	37	47.22	48.54	4.24
	一般企業職員	74	40.21	58.23	1.57
	軍公教	27	36.54	63.46	0.00
	買賣服務工作人員	44	50.79	49.21	0.00
	藍領工作者	64	46.76	51.43	1.81
	學生	25	41.00	59.00	0.00
	家管	60	43.17	56.83	0.00
	無(待)業	52	23.55	76.45	0.00
a					
新竹區 監理所	新竹所	41	59.57	40.43	0.00
	新竹市站	83	45.01	54.99	0.00
	桃園站	130	49.05	50.06	0.89
	中壢站	145	37.48	61.44	1.08
	苗栗站	43	27.21	70.11	2.67

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表25.您是否知道監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』？

Base：到臺中區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	519	85.95	14.05
性別			
男	267	86.81	13.19
女	252	85.05	14.95

年齡			
18~19歲	28	57.03	42.97
20~29歲	84	82.81	17.19
30~39歲	122	87.55	12.45
40~49歲	108	89.54	10.46
50~59歲	113	89.77	10.23
60歲及以上	64	86.98	13.02
**			
教育程度			
小學及以下	34	92.99	7.01
國(初)中	53	79.67	20.33
高中(職)	176	84.79	15.21
專科	77	97.07	2.93
大學	146	82.30	17.70
研究所及以上	33	85.30	14.70

職業			
專業人士與主管	38	89.22	10.78
自營商店	49	86.68	13.32
一般企業職員	68	87.15	12.85
軍公教	27	87.89	12.11
買賣服務工作人員	58	70.04	29.96
藍領工作者	87	92.35	7.65
學生	39	67.42	32.58
家管	81	90.87	9.13
無(待)業	69	91.36	8.64
臺中區監理所			
臺中所	95	81.18	18.82
臺中市站	129	87.02	12.98
豐原站	81	79.99	20.01
彰化站	127	88.75	11.25
南投站	50	91.37	8.63
埔里分站	37	90.66	9.34

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表25-1.您是否使用過監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』？

Base：知道監理單位動通知駕照、行照到期及汽車定檢者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	446	89.40	10.60
性別			
男	232	89.71	10.29
女	214	89.06	10.94

18~19歲	16	9.26	90.74
20~29歲	69	81.04	18.96
30~39歲	106	95.27	4.73
40~49歲	97	93.68	6.32
50~59歲	101	93.72	6.28
60歲及以上	56	96.37	3.63
a			
小學及以下	31	85.57	14.43
國(初)中	42	94.60	5.40
高中(職)	149	85.87	14.13
專科	75	97.25	2.75
大學	120	87.35	12.65
研究所及以上	28	92.42	7.58
a			
專業人士與主管	34	97.20	2.80
自營商店	42	94.61	5.39
一般企業職員	59	89.22	10.78
軍公教	24	100.00	0.00
買賣服務工作人員	41	93.03	6.97
藍領工作者	80	93.59	6.41
學生	26	27.77	72.23
家管	74	89.32	10.68
無(待)業	63	98.13	1.87
臺中區監理所			
臺中所	77	92.21	7.79
臺中市站	112	86.07	13.93
豐原站	65	91.27	8.73
彰化站	113	87.27	12.73
南投站	46	93.47	6.53
埔里分站	33	92.05	7.95

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表25-2.您對監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』滿意度？

Base：知道監理單位動通知駕照、行照到期及汽車定檢者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		446	34.91	60.88	2.97	0.00	1.24
a							
性別	男	232	32.14	62.63	3.26	0.00	1.97
	女	214	37.92	58.99	2.65	0.00	0.44
a							
年齡	18~19歲	16	59.86	40.14	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	69	32.65	63.32	4.03	0.00	0.00
	30~39歲	106	36.13	57.33	4.55	0.00	1.99
	40~49歲	97	30.53	67.42	2.06	0.00	0.00
	50~59歲	101	40.14	52.94	3.56	0.00	3.36
	60歲及以上	56	26.37	73.63	0.00	0.00	0.00
a							
教育程度	小學及以下	31	19.09	74.12	2.89	0.00	3.90
	國(初)中	42	34.77	63.00	0.00	0.00	2.23
	高中(職)	149	38.35	58.60	3.05	0.00	0.00
	專科	75	32.46	64.07	1.83	0.00	1.64
	大學	120	36.91	59.46	1.88	0.00	1.76
	研究所及以上	28	32.56	52.53	14.91	0.00	0.00
a							
職業	專業人士與主管	34	44.12	45.66	3.97	0.00	6.26
	自營商店	42	34.55	53.41	12.04	0.00	0.00
	一般企業職員	59	34.99	65.01	0.00	0.00	0.00
	軍公教	24	27.81	72.19	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	41	31.99	61.67	3.34	0.00	3.00
	藍領工作者	80	37.71	55.63	5.14	0.00	1.53
	學生	26	31.23	68.77	0.00	0.00	0.00
	家管	74	39.05	59.66	0.00	0.00	1.28
	無(待)業	63	27.61	70.30	2.09	0.00	0.00
a							
臺中區監理所	臺中所	77	37.62	59.41	1.74	0.00	1.23
	臺中市站	112	40.17	55.26	2.69	0.00	1.88
	豐原站	65	32.15	66.39	1.46	0.00	0.00
	彰化站	113	28.92	63.99	4.91	0.00	2.18
	南投站	46	32.44	65.19	2.37	0.00	0.00
	埔里分站	33	39.96	56.08	3.96	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表25-3.您對未來考慮使用監理單位提供『主動通知駕照、行照到期及汽車定檢』可能性？

Base：不知道監理單位動通知駕照、行照到期及汽車定檢者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		73	84.13	7.77	8.10
a					
性別	男	35	95.54	4.46	0.00
	女	38	73.44	10.87	15.69
a					
年齡	18~19歲	12	75.41	12.30	12.30
	20~29歲	14	100.00	0.00	0.00
	30~39歲	15	80.30	9.85	9.85
	40~49歲	11	66.60	23.63	9.77
	50~59歲	12	84.27	0.00	15.73
	60歲及以上	8	100.00	0.00	0.00
a					
教育程度	小學及以下	2	100.00	0.00	0.00
	國(初)中	11	64.34	13.82	21.84
	高中(職)	27	74.67	15.60	9.72
	專科	2	100.00	0.00	0.00
	大學	26	96.35	0.00	3.65
	研究所及以上	5	100.00	0.00	0.00
a					
職業	專業人士與主管	4	100.00	0.00	0.00
	自營商店	7	100.00	0.00	0.00
	一般企業職員	9	59.15	0.00	40.85
	軍公教	3	100.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	17	82.97	17.03	0.00
	藍領工作者	7	76.27	23.73	0.00
	學生	13	88.35	0.00	11.65
	家管	7	73.36	14.97	11.67
	無(待)業	6	100.00	0.00	0.00
a					
臺中區監理所	臺中所	18	77.08	14.57	8.35
	臺中市站	17	82.25	8.87	8.87
	豐原站	16	77.62	9.70	12.67
	彰化站	14	93.93	0.00	6.07
	南投站	4	100.00	0.00	0.00
	埔里分站	3	100.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表26.您是否知道監理單位提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」?

Base：到臺中區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	519	41.79	58.21
性別			
男	267	40.57	59.43
女	252	43.09	56.91

年齡			
18~19歲	28	94.72	5.28
20~29歲	84	52.13	47.87
30~39歲	122	44.96	55.04
40~49歲	108	32.82	67.18
50~59歲	113	33.33	66.67
60歲及以上	64	29.07	70.93
教育程度			
小學及以下	34	28.09	71.91
國(初)中	53	30.78	69.22
高中(職)	176	44.96	55.04
專科	77	35.03	64.97
大學	146	49.05	50.95
研究所及以上	33	40.32	59.68

職業			
專業人士與主管	38	43.66	56.34
自營商店	49	31.96	68.04
一般企業職員	68	37.80	62.20
軍公教	27	46.21	53.79
買賣服務工作人員	58	30.05	69.95
藍領工作者	87	41.16	58.84
學生	39	88.41	11.59
家管	81	44.25	55.75
無(待)業	69	28.97	71.03
臺中區監理所			
臺中所	95	36.10	63.90
臺中市站	129	46.74	53.26
豐原站	81	40.08	59.92
彰化站	127	39.77	60.23
南投站	50	43.24	56.76
埔里分站	37	47.92	52.08

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表26-1.您是否使用過監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』？

Base：知道隨到隨考筆〔口〕試電腦系統者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	217	41.62	58.38
性別			
男	108	38.99	61.01
女	108	44.25	55.75

年齡			
18~19歲	27	84.85	15.15
20~29歲	44	58.50	41.50
30~39歲	55	36.28	63.72
40~49歲	36	32.02	67.98
50~59歲	38	23.31	76.69
60歲及以上	19	10.98	89.02
**			
教育程度			
小學及以下	10	9.94	90.06
國(初)中	16	46.76	53.24
高中(職)	79	45.44	54.56
專科	27	16.23	83.77
大學	72	46.28	53.72
研究所及以上	13	61.80	38.20

職業			
專業人士與主管	17	39.54	60.46
自營商店	16	28.01	71.99
一般企業職員	26	26.81	73.19
軍公教	13	28.83	71.17
買賣服務工作人員	18	36.43	63.57
藍領工作者	36	45.99	54.01
學生	35	80.27	19.73
家管	36	32.54	67.46
無(待)業	20	27.05	72.95
*			
臺中區監理所			
臺中所	34	49.16	50.84
臺中市站	60	41.06	58.94
豐原站	32	61.83	38.17
彰化站	50	33.73	66.27
南投站	22	43.41	56.59
埔里分站	18	11.83	88.17

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表26-2.您對監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』滿意度？

Base：知道隨到隨考筆〔口〕試電腦系統者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		217	32.28	64.22	0.91	0.00	2.59
a							
性別	男	108	26.21	71.55	0.00	0.00	2.24
	女	108	38.35	56.90	1.82	0.00	2.93
a							
年齡	18~19歲	27	48.86	51.14	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	44	28.79	66.69	4.52	0.00	0.00
	30~39歲	55	32.29	65.04	0.00	0.00	2.67
	40~49歲	36	43.27	56.73	0.00	0.00	0.00
	50~59歲	38	24.69	69.52	0.00	0.00	5.79
	60歲及以上	19	10.98	78.43	0.00	0.00	10.59
a							
教育程度	小學及以下	10	8.89	67.60	0.00	0.00	23.51
	國(初中)	16	42.62	44.09	0.00	0.00	13.29
	高中(職)	79	29.42	68.08	2.50	0.00	0.00
	專科	27	33.38	66.62	0.00	0.00	0.00
	大學	72	36.03	63.97	0.00	0.00	0.00
	研究所及以上	13	30.86	60.05	0.00	0.00	9.09
a							
職業	專業人士與主管	17	51.99	48.01	0.00	0.00	0.00
	自營商店	16	27.57	72.43	0.00	0.00	0.00
	一般企業職員	26	20.83	79.17	0.00	0.00	0.00
	軍公教	13	49.78	40.74	0.00	0.00	9.48
	買賣服務工作人員	18	34.84	60.75	0.00	0.00	4.41
	藍領工作者	36	40.18	56.38	0.00	0.00	3.44
	學生	35	35.61	64.39	0.00	0.00	0.00
	家管	36	24.69	63.12	5.49	0.00	6.70
	無(待)業	20	13.50	86.50	0.00	0.00	0.00
a							
臺中區監理所	臺中所	34	20.51	76.73	0.00	0.00	2.76
	臺中市站	60	44.41	53.60	0.00	0.00	1.99
	豐原站	32	49.07	50.93	0.00	0.00	0.00
	彰化站	50	25.50	66.63	3.91	0.00	3.97
	南投站	22	18.51	81.49	0.00	0.00	0.00
	埔里分站	18	18.99	72.67	0.00	0.00	8.34

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表26-3.您對未來考慮使用監理單位提供『隨到隨考筆〔口〕試電腦系統』可能性？

Base：不知道隨到隨考筆〔口〕試電腦系統者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		302	40.47	56.87	2.66
a					
性別	男	159	38.06	60.34	1.60
	女	143	43.14	53.01	3.85
a					
年齡	18~19歲	1	0.00	100.00	0.00
	20~29歲	40	61.32	38.68	0.00
	30~39歲	67	39.62	60.38	0.00
	40~49歲	73	48.83	48.40	2.77
	50~59歲	75	31.78	64.03	4.20
	60歲及以上	45	25.60	68.08	6.32
a					
教育程度	小學及以下	24	19.32	65.06	15.62
	國(初)中	37	33.21	64.21	2.57
	高中(職)	97	38.45	59.02	2.53
	專科	50	53.48	44.83	1.69
	大學	75	40.48	59.52	0.00
	研究所及以上	20	57.11	42.89	0.00
a					
職業	專業人士與主管	21	26.82	73.18	0.00
	自營商店	33	37.22	62.78	0.00
	一般企業職員	42	51.91	43.44	4.65
	軍公教	15	50.62	40.28	9.10
	買賣服務工作人員	41	57.31	42.69	0.00
	藍領工作者	51	43.50	54.72	1.78
	學生	5	0.00	100.00	0.00
	家管	45	36.09	58.08	5.83
	無(待)業	49	26.32	71.22	2.45
a					
臺中區監理所	臺中所	61	33.87	62.36	3.77
	臺中市站	69	38.01	60.67	1.32
	豐原站	49	41.41	52.09	6.50
	彰化站	76	47.05	51.82	1.13
	南投站	28	33.38	63.71	2.91
	埔里分站	19	52.21	47.79	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表27.您是否知道嘉義所推動「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」？

Base：到嘉義區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	397	13.67	86.33
性別			
男	228	12.46	87.54
女	169	15.31	84.69
年齡			
18~19歲	16	23.14	76.86
20~29歲	73	14.35	85.65
30~39歲	82	7.32	92.68
40~49歲	105	10.35	89.65
50~59歲	72	16.73	83.27
60歲及以上	49	22.70	77.30
a 教育程度			
小學及以下	25	26.87	73.13
國(初)中	32	16.52	83.48
高中(職)	122	15.91	84.09
專科	71	8.16	91.84
大學	120	10.42	89.58
研究所及以上	27	16.83	83.17
職業			
專業人士與主管	58	12.99	87.01
自營商店	37	6.59	93.41
一般企業職員	42	3.51	96.49
軍公教	24	16.32	83.68
買賣服務工作人員	32	19.65	80.35
藍領工作者	71	16.19	83.81
學生	43	13.02	86.98
家管	47	17.04	82.96
無(待)業	39	19.56	80.44
嘉義區監理所			
嘉義所	29	20.53	79.47
嘉義市站	56	14.76	85.24
麻豆站	55	6.54	93.46
臺南站	143	14.57	85.43
新營站	27	5.10	94.90
雲林站	54	9.01	90.99
東勢分站	32	28.89	71.11

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表27-1.您是否使用過嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」？

Base：知道車輛檢驗電腦化者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	54	38.62	61.38
性別			
男	28	29.85	70.15
女	26	48.27	51.73
a			
年齡			
18~19歲	4	25.62	74.38
20~29歲	10	34.55	65.45
30~39歲	6	60.43	39.57
40~49歲	11	49.95	50.05
50~59歲	12	39.81	60.19
60歲及以上	11	22.80	77.20
a			
教育程度			
小學及以下	7	27.83	72.17
國(初)中	5	15.87	84.13
高中(職)	19	39.93	60.07
專科	6	29.43	70.57
大學	12	59.83	40.17
研究所及以上	5	29.03	70.97
a			
職業			
專業人士與主管	8	48.04	51.96
自營商店	2	28.79	71.21
一般企業職員	1	52.23	47.77
軍公教	4	50.00	50.00
買賣服務工作人員	6	52.67	47.33
藍領工作者	12	46.61	53.39
學生	6	16.79	83.21
家管	8	32.76	67.24
無(待)業	8	22.36	77.64
a			
嘉義區監理所			
嘉義所	6	25.55	74.45
嘉義市站	8	62.25	37.75
麻豆站	4	27.67	72.33
臺南站	21	46.82	53.18
新營站	1	38.69	61.31
雲林站	5	60.69	39.31
東勢分站	9	0.00	100.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表27-2.您對嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」滿意度？

Base：知道車輛檢驗電腦化者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		54	26.77	48.40	0.00	0.00	24.83
性別	男	28	21.85	55.87	0.00	0.00	22.28
	女	26	32.19	40.17	0.00	0.00	27.64
年齡	a 18~19歲	4	25.62	43.61	0.00	0.00	30.77
	20~29歲	10	34.55	49.84	0.00	0.00	15.61
	30~39歲	6	22.34	77.66	0.00	0.00	0.00
	40~49歲	11	42.88	34.15	0.00	0.00	22.96
	50~59歲	12	12.00	56.30	0.00	0.00	31.70
	60歲及以上	11	22.53	38.30	0.00	0.00	39.16
	教育程度	a 小學及以下	7	20.39	18.84	0.00	0.00
國(初中)		5	0.00	50.02	0.00	0.00	49.98
高中(職)		19	37.35	41.96	0.00	0.00	20.69
專科		6	33.60	54.22	0.00	0.00	12.18
大學		12	31.87	51.76	0.00	0.00	16.37
研究所及以上		5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
職業	a 專業人士與主管	8	17.76	82.24	0.00	0.00	0.00
	自營商店	2	28.79	41.76	0.00	0.00	29.46
	一般企業職員	1	52.23	0.00	0.00	0.00	47.77
	軍公教	4	25.74	74.26	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	6	39.18	35.16	0.00	0.00	25.65
	藍領工作者	12	39.27	37.76	0.00	0.00	22.97
	學生	6	16.79	63.04	0.00	0.00	20.17
	家管	8	14.80	45.51	0.00	0.00	39.69
	無(待)業	8	21.30	32.42	0.00	0.00	46.29
嘉義區監理所	a 嘉義所	6	22.51	67.53	0.00	0.00	9.96
	嘉義市站	8	40.79	34.75	0.00	0.00	24.46
	麻豆站	4	27.67	72.33	0.00	0.00	0.00
	臺南站	21	31.39	58.24	0.00	0.00	10.37
	新營站	1	0.00	38.69	0.00	0.00	61.31
	雲林站	5	46.06	35.38	0.00	0.00	18.56
	東勢分站	9	0.00	25.07	0.00	0.00	74.93

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表27-3.您對未來考慮使用嘉義所「車輛檢驗電腦化」，列印「車輛檢驗狀況報告表」可能性？

Base：不知道車輛檢驗電腦化者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體	343	63.57	26.30	10.12
* 性別				
男	200	58.26	31.92	9.83
女	143	71.00	18.46	10.54
* 年齡				
18~19歲	12	70.41	18.65	10.94
20~29歲	63	67.96	25.87	6.17
30~39歲	76	62.91	28.28	8.81
40~49歲	94	62.90	25.62	11.48
50~59歲	60	71.06	17.95	10.98
60歲及以上	38	45.45	40.32	14.23
*** 教育程度				
小學及以下	18	42.53	34.80	22.67
國(初)中	27	40.11	26.67	33.22
高中(職)	103	66.36	26.19	7.45
專科	65	60.64	28.61	10.75
大學	107	68.00	26.91	5.10
研究所及以上	23	83.03	10.25	6.72
a 職業				
專業人士與主管	50	70.68	25.82	3.50
自營商店	35	58.56	31.90	9.54
一般企業職員	40	67.47	17.75	14.77
軍公教	20	68.86	21.10	10.04
買賣服務工作人員	26	80.84	16.21	2.95
藍領工作者	60	54.04	33.45	12.51
學生	37	61.94	27.74	10.31
家管	39	65.92	19.29	14.78
無(待)業	31	53.50	38.50	8.00
嘉義區監理所				
嘉義所	23	52.92	39.79	7.28
嘉義市站	48	62.64	27.44	9.92
麻豆站	51	70.62	19.86	9.52
臺南站	122	64.85	23.97	11.17
新營站	26	53.02	34.63	12.35
雲林站	50	64.83	26.10	9.07
東勢分站	23	62.82	28.24	8.94

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表28.您是否知道嘉義所提供「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」？

Base：到嘉義區監理所及轄站者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	397	21.95	78.05
**			
性別			
男	228	17.26	82.74
女	169	28.29	71.71
年齡			
18~19歲	16	28.99	71.01
20~29歲	73	25.60	74.40
30~39歲	82	19.20	80.80
40~49歲	105	19.97	80.03
50~59歲	72	21.74	78.26
60歲及以上	49	23.31	76.69
教育程度			
小學及以下	25	21.27	78.73
國(初)中	32	16.32	83.68
高中(職)	122	27.72	72.28
專科	71	28.08	71.92
大學	120	16.38	83.62
研究所及以上	27	11.95	88.05
職業			
專業人士與主管	58	13.54	86.46
自營商店	37	20.72	79.28
一般企業職員	42	21.82	78.18
軍公教	24	24.22	75.78
買賣服務工作人員	32	24.25	75.75
藍領工作者	71	24.85	75.15
學生	43	17.78	82.22
家管	47	27.40	72.60
無(待)業	39	25.69	74.31

嘉義區監理所			
嘉義所	29	24.38	75.62
嘉義市站	56	41.00	59.00
麻豆站	55	28.26	71.74
臺南站	143	15.37	84.63
新營站	27	10.79	89.21
雲林站	54	12.89	87.11
東勢分站	32	29.74	70.26

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表28-1.您是否使用過嘉義所提供「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」？

Base：知道結合嘉義縣偏遠鄉鎮者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		87	21.34	78.66
性別	男	39	20.23	79.77
	女	48	22.25	77.75
年齡	a 18~19歲	5	0.00	100.00
	20~29歲	19	14.57	85.43
	30~39歲	16	29.62	70.38
	40~49歲	21	11.04	88.96
	50~59歲	16	36.67	63.33
	60歲及以上	12	27.42	72.58
	教育程度	a 小學及以下	5	48.73
國(初)中		5	54.44	45.56
高中(職)		34	8.26	91.74
專科		20	15.96	84.04
大學		20	29.85	70.15
研究所及以上		3	40.91	59.09
職業	a 專業人士與主管	8	35.83	64.17
	自營商店	8	11.89	88.11
	一般企業職員	9	32.43	67.57
	軍公教	6	39.20	60.80
	買賣服務工作人員	8	35.13	64.87
	藍領工作者	18	11.56	88.44
	學生	8	0.00	100.00
	家管	13	24.77	75.23
	無(待)業	10	17.11	82.89
嘉義區監理所	a 嘉義所	7	8.20	91.80
	嘉義市站	23	14.74	85.26
	麻豆站	16	10.95	89.05
	臺南站	22	35.46	64.54
	新營站	3	0.00	100.00
	雲林站	7	36.18	63.82
	東勢分站	10	27.06	72.94

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表28-2.您對嘉義所「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」滿意度？

Base：知道結合嘉義縣偏遠鄉鎮者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		87	16.46	52.26	0.00	1.26	30.01
a							
性別	男	39	15.16	56.65	0.00	0.00	28.19
	女	48	17.53	48.64	0.00	2.30	31.52
a							
年齡	18~19歲	5	0.00	79.55	0.00	0.00	20.45
	20~29歲	19	16.33	55.66	0.00	0.00	28.01
	30~39歲	16	19.16	53.08	0.00	0.00	27.76
	40~49歲	21	6.70	57.37	0.00	5.26	30.67
	50~59歲	16	25.22	47.74	0.00	0.00	27.03
	60歲及以上	12	25.39	31.62	0.00	0.00	42.99
a							
教育程度	小學及以下	5	32.21	30.93	0.00	0.00	36.86
	國(初中)	5	0.00	54.44	0.00	0.00	45.56
	高中(職)	34	9.13	59.03	0.00	3.25	28.59
	專科	20	14.65	48.61	0.00	0.00	36.74
	大學	20	24.05	58.12	0.00	0.00	17.83
	研究所及以上	3	59.09	0.00	0.00	0.00	40.91
a							
職業	專業人士與主管	8	28.87	71.13	0.00	0.00	0.00
	自營商店	8	9.16	25.18	0.00	0.00	65.66
	一般企業職員	9	31.44	53.21	0.00	0.00	15.35
	軍公教	6	0.00	48.94	0.00	0.00	51.06
	買賣服務工作人員	8	0.00	90.11	0.00	0.00	9.89
	藍領工作者	18	11.64	66.55	0.00	0.00	21.81
	學生	8	14.66	73.04	0.00	0.00	12.29
	家管	13	16.50	31.56	0.00	0.00	51.95
	無(待)業	10	32.24	19.36	0.00	11.11	37.29
a							
嘉義區監理所	嘉義所	7	8.20	64.46	0.00	0.00	27.34
	嘉義市站	23	21.53	38.17	0.00	4.78	35.51
	麻豆站	16	28.83	39.39	0.00	0.00	31.77
	臺南站	22	16.40	60.73	0.00	0.00	22.87
	新營站	3	0.00	18.29	0.00	0.00	81.71
	雲林站	7	0.00	83.85	0.00	0.00	16.15
	東勢分站	10	7.53	65.74	0.00	0.00	26.73

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表28-3.您對未來考慮使用嘉義所「結合嘉義縣偏遠鄉鎮，跨機關聯合服務辦理監理業務」可能性？

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		310	58.17	30.74	11.09
性別	男	189	57.27	32.73	10.00
	女	121	59.58	27.65	12.78
年齡	18~19歲	11	47.92	42.05	10.03
	20~29歲	54	66.89	19.94	13.17
	30~39歲	66	56.22	29.35	14.43
	40~49歲	84	55.18	34.74	10.08
	50~59歲	56	63.99	26.92	9.08
	60歲及以上	38	50.09	42.11	7.80
	教育程度	小學及以下	19	45.61	40.43
國(初)中		27	53.43	28.82	17.75
高中(職)		88	61.48	29.14	9.38
專科		51	74.21	18.17	7.62
大學		100	53.73	36.22	10.05
研究所及以上		24	46.15	34.74	19.12
職業	a 專業人士與主管	50	52.00	36.81	11.20
	自營商店	29	51.22	43.11	5.67
	一般企業職員	33	76.45	12.38	11.18
	軍公教	18	42.22	39.52	18.25
	買賣服務工作人員	24	71.47	25.03	3.50
	藍領工作者	54	69.15	21.73	9.12
	學生	35	51.11	30.94	17.96
	家管	34	61.78	24.20	14.02
	無(待)業	29	42.55	46.02	11.43
	嘉義區監理所	嘉義所	22	79.55	16.98
嘉義市站		33	76.55	14.18	9.28
麻豆站		39	65.19	27.65	7.15
臺南站		121	50.47	34.78	14.75
新營站		24	42.85	39.48	17.67
雲林站		47	56.19	40.43	3.39
	東勢分站	22	59.90	22.53	17.56

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表29.您是否知道監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務？

Base：到高雄區監理所及轄區者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	284	20.67	79.33
性別			
男	159	20.56	79.44
女	124	20.83	79.17
年齡			
18~19歲	17	22.12	77.88
20~29歲	42	17.46	82.54
30~39歲	64	27.27	72.73
40~49歲	64	14.54	85.46
50~59歲	63	18.06	81.94
60歲及以上	34	27.90	72.10
a			
教育程度			
小學及以下	11	16.75	83.25
國(初)中	22	25.71	74.29
高中(職)	112	23.13	76.87
專科	42	15.05	84.95
大學	78	18.63	81.37
研究所及以上	19	23.14	76.86
職業			
專業人士與主管	28	18.67	81.33
自營商店	28	19.86	80.14
一般企業職員	31	19.82	80.18
軍公教	35	24.25	75.75
買賣服務工作人員	14	4.12	95.88
藍領工作者	36	16.89	83.11
學生	28	17.89	82.11
家管	45	21.98	78.02
無(待)業	38	29.32	70.68
a			
高雄區監理所			
高雄所	99	16.41	83.59
旗山站	16	26.78	73.22
屏東站	85	18.64	81.36
臺東站	37	29.61	70.39
澎湖站	25	34.04	65.96
恆春分站	22	13.33	86.67

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表29-1.您是否使用過監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務？

Base：知道監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	59	43.98	56.02
性別			
男	33	47.72	52.28
女	26	39.25	60.75
a			
18~19歲	4	0.00	100.00
20~29歲	7	72.71	27.29
年齡			
30~39歲	17	54.01	45.99
40~49歲	9	33.01	66.99
50~59歲	11	39.75	60.25
60歲及以上	9	36.96	63.04
a			
小學及以下	2	36.33	63.67
教育程度			
國(初中)	6	31.51	68.49
高中(職)	26	45.06	54.94
專科	6	53.01	46.99
大學	15	34.44	65.56
研究所及以上	4	75.21	24.79
a			
專業人士與主管	5	45.70	54.30
自營商店	5	29.13	70.87
一般企業職員	6	69.44	30.56
職業			
軍公教	8	25.44	74.56
買賣服務工作人員	1	0.00	100.00
藍領工作者	6	68.04	31.96
學生	5	23.48	76.52
家管	10	40.94	59.06
無(待)業	11	53.65	46.35
a			
高雄所	16	47.51	52.49
高雄區			
旗山站	4	44.85	55.15
屏東站	16	37.28	62.72
監理所			
臺東站	11	58.75	41.25
澎湖站	8	29.73	70.27
恆春分站	3	44.50	55.50

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表29-2.您對監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務的滿意度？

Base：知道監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		59	16.41	63.70	0.98	0.00	18.91
a							
性別	男	33	19.05	63.74	0.00	0.00	17.21
	女	26	13.08	63.65	2.21	0.00	21.07
a							
年齡	18~19歲	4	21.19	50.13	0.00	0.00	28.68
	20~29歲	7	11.29	88.71	0.00	0.00	0.00
	30~39歲	17	0.00	89.66	3.30	0.00	7.05
	40~49歲	9	38.69	37.23	0.00	0.00	24.08
	50~59歲	11	12.89	60.99	0.00	0.00	26.12
	60歲及以上	9	31.02	31.40	0.00	0.00	37.58
a							
教育程度	小學及以下	2	36.33	0.00	0.00	0.00	63.67
	國(初)中	6	20.76	47.40	0.00	0.00	31.84
	高中(職)	26	20.53	65.18	0.00	0.00	14.29
	專科	6	20.38	52.88	0.00	0.00	26.73
	大學	15	5.69	71.32	3.94	0.00	19.06
	研究所及以上	4	8.19	91.81	0.00	0.00	0.00
a							
職業	專業人士與主管	5	35.69	50.21	0.00	0.00	14.10
	自營商店	5	17.88	71.21	0.00	0.00	10.91
	一般企業職員	6	13.40	80.72	0.00	0.00	5.88
	軍公教	8	0.00	87.90	0.00	0.00	12.10
	買賣服務工作人員	1	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
	藍領工作者	6	34.14	57.52	0.00	0.00	8.35
	學生	5	16.22	61.84	0.00	0.00	21.94
	家管	10	22.38	50.08	0.00	0.00	27.54
	無(待)業	11	7.79	61.40	0.00	0.00	30.81
a							
高雄區監理所	高雄所	16	27.95	60.36	3.50	0.00	8.18
	旗山站	4	17.49	27.37	0.00	0.00	55.15
	屏東站	16	10.76	67.18	0.00	0.00	22.06
	臺東站	11	17.91	70.95	0.00	0.00	11.14
	澎湖站	8	0.00	79.45	0.00	0.00	20.55
	恆春分站	3	22.25	44.50	0.00	0.00	33.24

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表29-3.請問，您對未來考慮使用監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務的可能性？

Base：不知道監理單位以手機簡訊提醒民眾多項監理業務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		225	72.52	20.73	6.75
性別	男	127	72.18	21.47	6.35
	女	98	72.96	19.77	7.27
年齡	a 18~19歲	13	83.72	10.26	6.02
	20~29歲	35	75.34	19.89	4.77
	30~39歲	46	80.58	12.23	7.19
	40~49歲	54	73.71	20.17	6.12
	50~59歲	52	64.70	27.45	7.85
	60歲及以上	24	61.09	30.73	8.18
	教育程度	a 小學及以下	9	49.51	32.22
國(初)中		16	62.69	24.34	12.97
高中(職)		86	73.04	21.24	5.72
專科		35	66.78	25.89	7.33
大學		63	78.43	17.80	3.77
研究所及以上		15	82.59	6.99	10.42
職業	a 專業人士與主管	22	67.04	29.35	3.60
	自營商店	22	72.41	16.31	11.27
	一般企業職員	25	93.85	6.15	0.00
	軍公教	26	73.58	14.35	12.07
	買賣服務工作人員	13	64.62	28.16	7.22
	藍領工作者	30	66.24	25.00	8.76
	學生	23	83.23	13.23	3.53
	家管	35	68.13	24.28	7.59
	無(待)業	27	63.34	30.67	5.98
高雄區監理所	a 高雄所	83	77.73	16.42	5.85
	旗山站	12	75.34	21.56	3.09
	屏東站	69	68.69	21.43	9.88
	臺東站	26	69.51	30.49	0.00
	澎湖站	16	73.13	24.16	2.71
	恆春分站	19	65.46	20.22	14.33

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表30.您是否知道監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施？

Base：到高雄區監理所及轄區者

	回答人數	知道 %	不知道 %
整體	284	31.66	68.34
性別			
男	159	34.80	65.20
女	124	27.63	72.37
年齡			
18~19歲	17	40.20	59.80
20~29歲	42	35.62	64.38
30~39歲	64	41.82	58.18
40~49歲	64	26.76	73.24
50~59歲	63	23.72	76.28
60歲及以上	34	27.35	72.65
教育程度			
小學及以下	11	11.09	88.91
國(初)中	22	21.33	78.67
高中(職)	112	38.27	61.73
專科	42	26.65	73.35
大學	78	25.61	74.39
研究所及以上	19	51.65	48.35
* 職業			
專業人士與主管	28	35.79	64.21
自營商店	28	56.89	43.11
一般企業職員	31	31.96	68.04
軍公教	35	21.40	78.60
買賣服務工作人員	14	18.73	81.27
藍領工作者	36	34.58	65.42
學生	28	42.16	57.84
家管	45	25.26	74.74
無(待)業	38	20.68	79.32
高雄區監理所			
高雄所	99	35.34	64.66
旗山站	16	10.20	89.80
屏東站	85	33.96	66.04
臺東站	37	22.17	77.83
澎湖站	25	43.18	56.82
恆春分站	22	24.80	75.20

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表30-1.您是否使用過監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施？

Base：知道窗口滿意度調查者

	回答人數	有 %	沒有 %
整體	90	19.33	80.67
性別			
男	55	19.38	80.62
女	34	19.25	80.75
a			
18~19歲	7	0.00	100.00
20~29歲	15	0.00	100.00
年齡			
30~39歲	27	30.50	69.50
40~49歲	17	13.11	86.89
50~59歲	15	25.60	74.40
60歲及以上	9	34.09	65.91
a			
小學及以下	1	0.00	100.00
教育程度			
國(初中)	5	29.95	70.05
高中(職)	43	18.94	81.06
專科	11	28.90	71.10
大學	20	14.72	85.28
研究所及以上	10	16.85	83.15
a			
專業人士與主管	10	31.45	68.55
自營商店	16	3.26	96.74
一般企業職員	10	39.51	60.49
職業			
軍公教	7	13.43	86.57
買賣服務工作人員	3	0.00	100.00
藍領工作者	13	30.29	69.71
學生	12	0.00	100.00
家管	11	16.55	83.45
無(待)業	8	39.48	60.52
a			
高雄區			
高雄所	35	24.87	75.13
旗山站	2	22.20	77.80
屏東站	29	13.36	86.64
監理所			
臺東站	8	21.10	78.90
澎湖站	11	19.12	80.88
恆春分站	5	11.96	88.04

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表30-2.您對監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施滿意度？

Base：知道窗口滿意度調查者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		90	12.06	60.13	2.98	0.64	24.19
a							
性別	男	55	9.22	61.46	4.06	0.00	25.25
	女	34	16.63	57.98	1.24	1.66	22.48
a							
年齡	18~19歲	7	0.00	71.90	0.00	0.00	28.10
	20~29歲	15	5.53	66.84	11.05	0.00	16.58
	30~39歲	27	15.55	68.12	0.00	2.15	14.18
	40~49歲	17	8.54	49.73	6.04	0.00	35.69
	50~59歲	15	15.47	48.38	0.00	0.00	36.15
	60歲及以上	9	22.49	55.72	0.00	0.00	21.79
a							
教育程度	小學及以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
	國(初)中	5	28.06	35.08	0.00	0.00	36.86
	高中(職)	43	11.31	58.61	5.24	1.33	23.51
	專科	11	16.85	47.18	0.00	0.00	35.97
	大學	20	0.00	82.57	2.13	0.00	15.30
	研究所及以上	10	28.15	55.03	0.00	0.00	16.82
a							
職業	專業人士與主管	10	11.48	59.83	4.32	0.00	24.37
	自營商店	16	10.84	61.22	10.48	0.00	17.46
	一般企業職員	10	8.16	68.91	0.00	0.00	22.93
	軍公教	7	26.34	44.58	0.00	0.00	29.08
	買賣服務工作人員	3	0.00	45.18	0.00	0.00	54.82
	藍領工作者	13	11.54	49.08	4.79	0.00	34.60
	學生	12	0.00	83.42	0.00	0.00	16.58
	家管	11	17.57	46.63	0.00	5.07	30.74
	無(待)業	8	22.37	66.05	0.00	0.00	11.59
a							
高雄區監理所	高雄所	35	12.93	63.68	2.92	1.63	18.83
	旗山站	2	0.00	22.20	0.00	0.00	77.80
	屏東站	29	18.41	57.20	5.74	0.00	18.65
	臺東站	8	11.96	61.30	0.00	0.00	26.74
	澎湖站	11	0.00	67.58	0.00	0.00	32.42
	恆春分站	5	0.00	47.71	0.00	0.00	52.29

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表30-3.您對未來考慮使用監理單位提供『窗口滿意度調查』服務措施可能性？

Base：不知道窗口滿意度調查者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		194	71.88	19.08	9.03
性別	男	104	69.78	20.37	9.85
	女	90	74.31	17.60	8.09
年齡	a 18~19歲	10	51.61	42.86	5.53
	20~29歲	27	70.16	23.72	6.12
	30~39歲	37	85.59	14.41	0.00
	40~49歲	47	74.52	17.37	8.11
	50~59歲	48	72.74	13.24	14.02
	60歲及以上	25	55.03	25.76	19.21
	教育程度	a 小學及以下	9	51.93	34.79
國(初)中		17	72.98	16.70	10.31
高中(職)		69	71.83	17.45	10.72
專科		30	61.97	29.56	8.48
大學		58	78.88	13.46	7.66
研究所及以上		9	79.53	20.47	0.00
職業	a 專業人士與主管	18	61.92	20.43	17.65
	自營商店	12	86.84	13.16	0.00
	一般企業職員	21	84.05	13.63	2.32
	軍公教	27	76.10	15.75	8.15
	買賣服務工作人員	11	92.26	7.74	0.00
	藍領工作者	24	68.43	22.18	9.39
	學生	16	65.88	30.59	3.54
	家管	33	74.34	12.40	13.26
	無(待)業	30	56.59	30.83	12.57
高雄區監理所	a 高雄所	64	73.36	21.45	5.20
	旗山站	14	67.48	21.02	11.49
	屏東站	56	74.18	15.32	10.50
	臺東站	29	83.07	6.56	10.37
	澎湖站	14	50.97	36.52	12.51
	恆春分站	16	60.25	28.14	11.61

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表31.請問您是否知道監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施？

Base：到臺北市區監理站及轄站者

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		305	32.37	67.63
性別	男	206	35.05	64.95
	女	100	26.86	73.14
**				
年齡	18~19歲	8	51.29	48.71
	20~29歲	39	32.17	67.83
	30~39歲	68	20.54	79.46
	40~49歲	73	25.87	74.13
	50~59歲	76	36.83	63.17
	60歲及以上	42	51.47	48.53
教育程度	小學及以下	13	40.67	59.33
	國(初)中	12	27.11	72.89
	高中(職)	73	30.73	69.27
	專科	52	30.62	69.38
	大學	120	35.16	64.84
	研究所及以上	36	27.70	72.30
職業	專業人士與主管	43	35.33	64.67
	自營商店	38	26.95	73.05
	一般企業職員	56	32.15	67.85
	軍公教	23	27.87	72.13
	買賣服務工作人員	36	27.65	72.35
	藍領工作者	16	30.84	69.16
	學生	22	33.13	66.87
	家管	31	28.04	71.96
	無(待)業	40	45.15	54.85
a				
臺北市區監理所	臺北市區監理所	191	29.70	70.30
	士林站	91	38.40	61.60
	金門站	18	22.13	77.87
	連江站	6	57.79	42.21

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表31-1.您是否使用過監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施？

Base：知道定檢簡訊通知者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		99	60.64	39.36
性別	男	72	63.11	36.89
	女	27	54.02	45.98
a				
年齡	18~19歲	4	55.69	44.31
	20~29歲	13	8.91	91.09
	30~39歲	14	43.78	56.22
	40~49歲	19	80.75	19.25
	50~59歲	28	70.66	29.34
	60歲及以上	22	72.06	27.94
a				
教育程度	小學及以下	5	60.98	39.02
	國(初)中	3	63.16	36.84
	高中(職)	22	65.79	34.21
	專科	16	61.59	38.41
	大學	42	55.19	44.81
	研究所及以上	10	69.65	30.35
a				
職業	專業人士與主管	15	62.57	37.43
	自營商店	10	66.84	33.16
	一般企業職員	18	68.56	31.44
	軍公教	6	71.92	28.08
	買賣服務工作人員	10	60.12	39.88
	藍領工作者	5	49.31	50.69
	學生	7	30.83	69.17
	家管	9	51.79	48.21
	無(待)業	18	62.82	37.18
a				
臺北市區監理所	臺北市區監理所	57	59.31	40.69
	士林站	35	61.20	38.80
	金門站	4	62.32	37.68
	連江站	3	75.41	24.59

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表31-2.您對監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施滿意度？

Base：知道定檢簡訊通知者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		99	24.29	69.33	0.55	0.00	5.84
a							
性別	男	72	26.09	70.09	0.75	0.00	3.07
	女	27	19.44	67.29	0.00	0.00	13.27
a							
年齡	18~19歲	4	19.64	80.36	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	13	21.53	56.93	0.00	0.00	21.53
	30~39歲	14	25.13	63.73	0.00	0.00	11.15
	40~49歲	19	24.96	75.04	0.00	0.00	0.00
	50~59歲	28	26.35	71.71	1.95	0.00	0.00
	60歲及以上	22	22.95	70.09	0.00	0.00	6.95
a							
教育程度	小學及以下	5	14.95	85.05	0.00	0.00	0.00
	國(初)中	3	15.24	84.76	0.00	0.00	0.00
	高中(職)	22	19.34	70.48	2.41	0.00	7.77
	專科	16	30.73	61.67	0.00	0.00	7.60
	大學	42	24.09	73.02	0.00	0.00	2.89
	研究所及以上	10	33.91	49.92	0.00	0.00	16.17
a							
職業	專業人士與主管	15	21.12	68.66	0.00	0.00	10.22
	自營商店	10	36.67	58.08	5.24	0.00	0.00
	一般企業職員	18	25.30	74.70	0.00	0.00	0.00
	軍公教	6	29.32	70.68	0.00	0.00	0.00
	買賣服務工作人員	10	21.23	67.65	0.00	0.00	11.12
	藍領工作者	5	18.32	81.68	0.00	0.00	0.00
	學生	7	33.19	66.81	0.00	0.00	0.00
	家管	9	5.66	84.22	0.00	0.00	10.12
	無(待)業	18	25.79	61.96	0.00	0.00	12.25
a							
臺北市區監理所	臺北市區監理所	57	17.41	73.77	0.00	0.00	8.83
	士林站	35	36.26	61.51	0.00	0.00	2.22
	金門站	4	15.90	70.55	13.55	0.00	0.00
	連江站	3	25.40	74.60	0.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表31-3.您對未來考慮使用監理單位提供『定檢簡訊通知』此項便民措施可能性？

Base：不知道定檢簡訊通知者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		207	72.17	21.34	6.49
* 性別					
	男	134	66.02	26.87	7.11
	女	73	83.44	11.21	5.35
a 年齡					
	18~19歲	4	100.00	0.00	0.00
	20~29歲	27	66.07	29.71	4.22
	30~39歲	54	70.81	27.75	1.44
	40~49歲	54	81.24	12.73	6.02
	50~59歲	48	74.01	13.29	12.69
	60歲及以上	20	50.26	39.09	10.65
a 教育程度					
	小學及以下	8	71.50	28.50	0.00
	國(初)中	9	39.21	39.06	21.73
	高中(職)	51	72.28	21.25	6.47
	專科	36	80.13	17.95	1.92
	大學	78	70.59	21.74	7.66
	研究所及以上	26	76.85	16.96	6.19
a 職業					
	專業人士與主管	28	78.60	11.65	9.75
	自營商店	28	78.37	16.22	5.42
	一般企業職員	38	67.06	29.08	3.86
	軍公教	17	95.43	4.57	0.00
	買賣服務工作人員	26	66.78	30.58	2.64
	藍領工作者	11	55.11	14.48	30.41
	學生	14	67.03	32.97	0.00
	家管	22	81.85	9.19	8.97
	無(待)業	22	55.70	36.41	7.89
a 臺北市區監理所					
	臺北市區監理所	134	67.64	24.81	7.55
	士林站	56	80.25	14.76	4.98
	金門站	14	83.77	12.79	3.44
	連江站	2	68.42	31.58	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表32.您是否知道監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施？

Base：到臺北市區監理站及轄站者

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		305	12.65	87.35
性別	男	206	11.64	88.36
	女	100	14.73	85.27
年齡	18~19歲	8	24.36	75.64
	20~29歲	39	17.12	82.88
	30~39歲	68	10.36	89.64
	40~49歲	73	9.93	90.07
	50~59歲	76	10.08	89.92
	60歲及以上	42	19.36	80.64
教育程度	小學及以下	13	11.20	88.80
	國(初)中	12	16.79	83.21
	高中(職)	73	13.78	86.22
	專科	52	7.89	92.11
	大學	120	15.39	84.61
	研究所及以上	36	7.20	92.80
職業	專業人士與主管	43	9.69	90.31
	自營商店	38	12.90	87.10
	一般企業職員	56	5.92	94.08
	軍公教	23	18.28	81.72
	買賣服務工作人員	36	9.46	90.54
	藍領工作者	16	15.29	84.71
	學生	22	16.10	83.90
	家管	31	16.75	83.25
	無(待)業	40	18.63	81.37
臺北市區監理所	臺北市區監理所	191	12.25	87.75
	士林站	91	10.63	89.37
	金門站	18	25.55	74.45
	連江站	6	17.26	82.74

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表32-1.您是否使用過監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施？

Base：知道單一窗口免轉接者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		39	31.22	68.78
a				
性別	男	24	29.11	70.89
	女	15	34.65	65.35
a				
年齡	18~19歲	2	58.64	41.36
	20~29歲	7	22.81	77.19
	30~39歲	7	56.51	43.49
	40~49歲	7	29.61	70.39
	50~59歲	8	7.11	92.89
	60歲及以上	8	33.99	66.01
a				
教育程度	小學及以下	1	30.50	69.50
	國(初)中	2	0.00	100.00
	高中(職)	10	26.76	73.24
	專科	4	0.00	100.00
	大學	18	34.55	65.45
	研究所及以上	3	100.00	0.00
a				
職業	專業人士與主管	4	14.97	85.03
	自營商店	5	45.64	54.36
	一般企業職員	3	49.65	50.35
	軍公教	4	74.51	25.49
	買賣服務工作人員	3	35.80	64.20
	藍領工作者	2	0.00	100.00
	學生	3	31.72	68.28
	家管	5	15.05	84.95
	無(待)業	7	16.74	83.26
a				
臺北市區監理所	臺北市區監理所	23	26.82	73.18
	士林站	10	35.14	64.86
	金門站	5	32.90	67.10
	連江站	1	88.61	11.39

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表32-2.您對監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施滿意度？

Base：知道單一窗口免轉接者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		39	25.25	57.91	0.00	0.00	16.85
a							
性別	男	24	25.21	59.49	0.00	0.00	15.30
	女	15	25.31	55.33	0.00	0.00	19.36
a							
年齡	18~19歲	2	41.36	58.64	0.00	0.00	0.00
	20~29歲	7	40.47	59.53	0.00	0.00	0.00
	30~39歲	7	15.66	68.67	0.00	0.00	15.66
	40~49歲	7	6.18	85.86	0.00	0.00	7.96
	50~59歲	8	33.93	35.64	0.00	0.00	30.43
	60歲及以上	8	26.15	43.04	0.00	0.00	30.81
a							
教育程度	小學及以下	1	0.00	30.50	0.00	0.00	69.50
	國(初)中	2	24.61	5.63	0.00	0.00	69.76
	高中(職)	10	27.17	61.26	0.00	0.00	11.57
	專科	4	27.57	45.76	0.00	0.00	26.67
	大學	18	29.23	60.78	0.00	0.00	9.99
	研究所及以上	3	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
a							
職業	專業人士與主管	4	58.62	41.38	0.00	0.00	0.00
	自營商店	5	36.38	52.66	0.00	0.00	10.95
	一般企業職員	3	0.00	49.65	0.00	0.00	50.35
	軍公教	4	16.47	74.51	0.00	0.00	9.02
	買賣服務工作人員	3	0.00	79.77	0.00	0.00	20.23
	藍領工作者	2	0.00	70.58	0.00	0.00	29.42
	學生	3	22.37	77.63	0.00	0.00	0.00
	家管	5	26.58	45.64	0.00	0.00	27.79
	無(待)業	7	35.60	50.13	0.00	0.00	14.27
a							
臺北市區監理所	臺北市區監理所	23	26.16	59.10	0.00	0.00	14.74
	士林站	10	33.04	44.83	0.00	0.00	22.12
	金門站	5	9.71	70.28	0.00	0.00	20.01
	連江站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表32-3.您對未來考慮使用監理單位話務中心提供之『單一窗口免轉接』的便民措施可能性？

Base：不知道單一窗口免轉接者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		267	81.71	13.19	5.11
性別	男	182	80.58	14.94	4.48
	女	85	84.12	9.44	6.44
年齡	a 18~19歲	6	81.12	0.00	18.88
	20~29歲	32	83.28	16.72	0.00
	30~39歲	61	89.14	10.86	0.00
	40~49歲	66	80.97	11.78	7.25
	50~59歲	68	82.97	9.94	7.09
	60歲及以上	34	65.87	25.47	8.66
教育程度	a 小學及以下	11	73.25	14.75	12.00
	國(初)中	10	79.86	15.18	4.96
	高中(職)	63	82.46	6.96	10.58
	專科	48	81.27	13.18	5.55
	大學	101	79.30	18.32	2.38
	研究所及以上	33	91.79	8.21	0.00
職業	a 專業人士與主管	39	89.30	8.59	2.11
	自營商店	33	77.45	18.63	3.93
	一般企業職員	53	78.27	17.78	3.95
	軍公教	19	87.37	6.28	6.35
	買賣服務工作人員	33	77.04	19.09	3.86
	藍領工作者	13	100.00	0.00	0.00
	學生	18	91.47	2.44	6.09
	家管	26	77.43	11.69	10.88
	無(待)業	33	74.64	16.11	9.24
臺北市區監理所	a 臺北市區監理所	167	79.91	14.15	5.93
	士林站	81	82.24	13.37	4.39
	金門站	13	95.27	4.73	0.00
	連江站	5	97.34	0.00	2.66

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表33.您是否知道監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』？

Base：到高雄市區監理所及轄站者

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		206	27.66	72.34
性別	男	109	32.93	67.07
	女	96	21.68	78.32
年齡	18~19歲	6	46.74	53.26
	20~29歲	29	10.77	89.23
	30~39歲	51	20.11	79.89
	40~49歲	48	38.33	61.67
	50~59歲	46	30.57	69.43
	60歲及以上	26	32.44	67.56
教育程度	小學及以下	5	27.72	72.28
	國(初)中	11	36.89	63.11
	高中(職)	64	32.65	67.35
	專科	41	30.36	69.64
	大學	72	18.33	81.67
	研究所及以上	14	38.12	61.88
職業	專業人士與主管	30	22.62	77.38
	自營商店	18	37.22	62.78
	一般企業職員	28	24.26	75.74
	軍公教	18	28.11	71.89
	買賣服務工作人員	20	21.23	78.77
	藍領工作者	13	36.17	63.83
	學生	18	21.17	78.83
	家管	28	28.35	71.65
	無(待)業	32	32.33	67.67
高雄市區監理所	高雄市區監理所	93	26.78	73.22
	苓雅站	113	28.38	71.62

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表33-1.您是否使用過監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』？

Base：知道機車駕照下鄉考照服務者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		57	7.76	92.24
a				
性別	男	36	6.47	93.53
	女	21	9.97	90.03
a				
年齡	18~19歲	3	0.00	100.00
	20~29歲	3	0.00	100.00
	30~39歲	10	13.55	86.45
	40~49歲	18	5.61	94.39
	50~59歲	14	7.76	92.24
	60歲及以上	9	10.79	89.21
a				
教育程度	小學及以下	1	0.00	100.00
	國(初)中	4	11.80	88.20
	高中(職)	21	12.21	87.79
	專科	12	6.54	93.46
	大學	13	4.56	95.44
	研究所及以上	5	0.00	100.00
a				
職業	專業人士與主管	7	0.00	100.00
	自營商店	7	0.00	100.00
	一般企業職員	7	8.42	91.58
	軍公教	5	9.08	90.92
	買賣服務工作人員	4	19.42	80.58
	藍領工作者	5	9.08	90.92
	學生	4	0.00	100.00
	家管	8	13.59	86.41
	無(待)業	10	10.37	89.63
a				
高雄市區監理所	高雄市區監理所	25	12.14	87.86
	苓雅站	32	4.35	95.65

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表33-2.您對監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』滿意度？

Base：知道機車駕照下鄉考照服務者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		57	28.47	44.00	0.00	0.00	27.53
性別	男	36	33.77	38.82	0.00	0.00	27.42
	女	21	19.33	52.95	0.00	0.00	27.71
a							
年齡	18~19歲	3	0.00	78.97	0.00	0.00	21.03
	20~29歲	3	73.93	26.07	0.00	0.00	0.00
	30~39歲	10	45.80	24.76	0.00	0.00	29.44
	40~49歲	18	20.12	59.38	0.00	0.00	20.50
	50~59歲	14	27.16	44.18	0.00	0.00	28.66
	60歲及以上	9	20.00	29.21	0.00	0.00	50.79
a							
教育程度	小學及以下	1	35.86	0.00	0.00	0.00	64.14
	國(初)中	4	11.80	40.33	0.00	0.00	47.87
	高中(職)	21	22.38	44.05	0.00	0.00	33.57
	專科	12	15.54	65.93	0.00	0.00	18.53
	大學	13	41.89	34.02	0.00	0.00	24.09
	研究所及以上	5	59.56	30.78	0.00	0.00	9.66
a							
職業	專業人士與主管	7	41.98	51.78	0.00	0.00	6.24
	自營商店	7	7.67	53.90	0.00	0.00	38.42
	一般企業職員	7	24.86	23.56	0.00	0.00	51.58
	軍公教	5	54.34	24.65	0.00	0.00	21.00
	買賣服務工作人員	4	31.73	14.44	0.00	0.00	53.83
	藍領工作者	5	20.05	47.04	0.00	0.00	32.91
	學生	4	30.14	55.16	0.00	0.00	14.69
	家管	8	15.16	66.88	0.00	0.00	17.95
	無(待)業	10	36.64	40.74	0.00	0.00	22.62
高雄市區監理所							
	高雄市區監理所	25	38.53	39.23	0.00	0.00	22.24
	苓雅站	32	20.66	47.72	0.00	0.00	31.63

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表33-3.您對未來考慮使用監理單位提供『機車駕照下鄉考照服務』可能性？

Base：不知道機車駕照下鄉考照服務者

		回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體		149	25.40	69.32	5.27
a					
性別	男	73	25.63	68.54	5.83
	女	76	25.18	70.09	4.74
a					
年齡	18~19歲	3	63.08	36.92	0.00
	20~29歲	26	34.71	57.68	7.61
	30~39歲	41	22.46	73.54	4.00
	40~49歲	29	28.73	65.50	5.77
	50~59歲	32	23.53	70.97	5.50
	60歲及以上	18	9.60	85.98	4.42
a					
教育程度	小學及以下	3	21.69	68.61	9.70
	國(初中)	7	32.25	61.37	6.38
	高中(職)	43	27.55	63.40	9.05
	專科	28	17.49	79.66	2.85
	大學	59	27.08	68.83	4.09
	研究所及以上	9	25.47	74.53	0.00
a					
職業	專業人士與主管	23	15.53	84.47	0.00
	自營商店	11	21.19	78.81	0.00
	一般企業職員	21	36.01	48.09	15.90
	軍公教	13	15.41	84.59	0.00
	買賣服務工作人員	15	28.40	68.85	2.75
	藍領工作者	8	16.73	78.88	4.39
	學生	14	48.87	51.13	0.00
	家管	20	26.72	66.96	6.31
	無(待)業	21	18.38	70.33	11.29
a					
高雄市區監理所	高雄市區監理所	68	23.82	69.56	6.62
	苓雅站	81	26.73	69.13	4.14

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表34.您是否知道監理單位提供『假日機車考照』？

Base：到高雄市區監理所及轄站者

		回答人數	知道 %	不知道 %
整體		206	27.81	72.19
性別	男	109	27.97	72.03
	女	96	27.63	72.37
年齡	18~19歲	6	56.57	43.43
	20~29歲	29	34.67	65.33
	30~39歲	51	28.37	71.63
	40~49歲	48	28.61	71.39
	50~59歲	46	20.36	79.64
	60歲及以上	26	24.20	75.80
a				
教育程度	小學及以下	5	0.00	100.00
	國(初)中	11	11.77	88.23
	高中(職)	64	28.56	71.44
	專科	41	28.39	71.61
	大學	72	30.00	70.00
	研究所及以上	14	32.65	67.35
職業	專業人士與主管	30	26.19	73.81
	自營商店	18	17.95	82.05
	一般企業職員	28	35.79	64.21
	軍公教	18	23.49	76.51
	買賣服務工作人員	20	19.20	80.80
	藍領工作者	13	40.76	59.24
	學生	18	47.22	52.78
	家管	28	23.26	76.74
	無(待)業	32	24.00	76.00
*				
高雄市區監理所	高雄市區監理所	93	19.86	80.14
	苓雅站	113	34.35	65.65

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表34-1.您是否使用過監理單位提供『假日機車考照』？

Base：知道假日機車考照者

		回答人數	有 %	沒有 %
整體		57	9.30	90.70
a				
性別	男	31	7.97	92.03
	女	27	10.82	89.18
a				
年齡	18~19歲	3	24.63	75.37
	20~29歲	10	30.59	69.41
	30~39歲	14	3.97	96.03
	40~49歲	14	0.00	100.00
	50~59歲	9	3.88	96.12
	60歲及以上	6	7.23	92.77
a				
教育程度	小學及以下			
	國(初)中	1	0.00	100.00
	高中(職)	18	0.00	100.00
	專科	12	8.06	91.94
	大學	22	20.29	79.71
	研究所及以上	5	0.00	100.00
a				
職業	專業人士與主管	8	7.25	92.75
	自營商店	3	0.00	100.00
	一般企業職員	10	8.24	91.76
	軍公教	4	0.00	100.00
	買賣服務工作人員	4	0.00	100.00
	藍領工作者	5	0.00	100.00
	學生	9	35.81	64.19
	家管	7	5.52	94.48
	無(待)業	8	6.04	93.96
a				
高雄市區監理所	高雄市區監理所	18	6.87	93.13
	苓雅站	39	10.45	89.55

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表34-2.您對監理單位提供『假日機車考照』滿意度？

Base：知道假日機車考照者

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	不滿意 %	非常不滿意 %	無意見 ／拒答 %
整體		57	23.66	52.59	0.00	0.00	23.75
性別	男	31	29.74	45.78	0.00	0.00	24.48
	女	27	16.67	60.41	0.00	0.00	22.91
年齡	a 18~19歲	3	24.63	57.99	0.00	0.00	17.38
	20~29歲	10	19.58	60.83	0.00	0.00	19.58
	30~39歲	14	28.81	44.04	0.00	0.00	27.14
	40~49歲	14	15.03	57.51	0.00	0.00	27.46
	50~59歲	9	35.28	55.33	0.00	0.00	9.39
	60歲及以上	6	19.57	41.28	0.00	0.00	39.15
	教育程度	a 小學及以下	0	0.00	0.00	0.00	0.00
國(初)中		1	36.96	63.04	0.00	0.00	0.00
高中(職)		18	24.65	48.67	0.00	0.00	26.68
專科		12	16.91	67.23	0.00	0.00	15.85
大學		22	24.06	53.09	0.00	0.00	22.85
研究所及以上		5	31.37	25.75	0.00	0.00	42.88
職業	a 專業人士與主管	8	22.14	35.95	0.00	0.00	41.91
	自營商店	3	25.59	74.41	0.00	0.00	0.00
	一般企業職員	10	13.80	62.45	0.00	0.00	23.75
	軍公教	4	43.74	42.00	0.00	0.00	14.26
	買賣服務工作人員	4	44.62	31.94	0.00	0.00	23.44
	藍領工作者	5	52.64	37.62	0.00	0.00	9.73
	學生	9	9.34	74.53	0.00	0.00	16.13
	家管	7	5.52	76.58	0.00	0.00	17.90
	無(待)業	8	27.71	28.42	0.00	0.00	43.87
高雄市區監理所	a 高雄市區監理所	18	35.04	45.01	0.00	0.00	19.95
	苓雅站	39	18.25	56.19	0.00	0.00	25.56

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表34-3.請問，您對未來考慮使用監理單位提供『假日機車考照』？

Base：不知道假日機車考照者

	回答人數	會 %	不會 %	還不確定 %
整體	149	42.08	54.16	3.76
a				
性別				
男	79	39.61	56.77	3.61
女	70	44.86	51.22	3.93
a				
年齡				
18~19歲	3	45.27	54.73	0.00
20~29歲	19	35.48	45.87	18.65
30~39歲	36	48.97	51.03	0.00
40~49歲	34	49.64	50.36	0.00
50~59歲	37	40.69	56.33	2.98
60歲及以上	20	25.00	70.38	4.62
a				
教育程度				
小學及以下	5	33.46	66.54	0.00
國(初)中	9	46.43	49.68	3.89
高中(職)	46	45.33	48.45	6.22
專科	29	32.52	67.48	0.00
大學	50	42.01	53.25	4.74
研究所及以上	9	56.30	43.70	0.00
a				
職業				
專業人士與主管	22	47.51	52.49	0.00
自營商店	15	42.26	57.74	0.00
一般企業職員	18	37.45	62.55	0.00
軍公教	14	31.45	54.53	14.02
買賣服務工作人員	16	34.94	65.06	0.00
藍領工作者	8	48.08	47.19	4.73
學生	10	65.13	34.87	0.00
家管	22	47.91	48.75	3.35
無(待)業	24	36.38	52.95	10.67
a				
高雄市區監理所				
高雄市區監理所	75	44.66	48.94	6.40
苓雅站	74	39.48	59.41	1.11

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表35.請問您對監理所（站）的「整體服務品質」的滿意度？

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	非常不滿意 %
整體		2,935	22.58	61.31	11.65	3.24	1.21
* 性別							
	男	1,697	23.17	59.99	11.85	3.28	1.71
	女	1,238	21.78	63.12	11.38	3.19	0.52
*** 年齡							
	18~19歲	122	30.55	62.05	7.40	0.00	0.00
	20~29歲	443	21.69	61.78	13.69	2.11	0.73
	30~39歲	662	19.48	62.24	12.73	4.00	1.55
	40~49歲	699	19.17	62.71	11.79	4.84	1.49
	50~59歲	630	21.89	60.80	12.87	3.06	1.38
	60歲及以上	378	33.96	57.16	6.47	1.66	0.76
*** 教育程度							
	小學及以下	141	32.37	52.34	13.19	1.46	0.65
	國(初)中	251	31.60	57.08	7.98	2.76	0.57
	高中(職)	981	21.52	63.57	9.49	4.09	1.33
	專科	481	19.93	63.63	12.81	3.32	0.32
	大學	883	20.72	62.18	12.36	3.14	1.60
	研究所及以上	199	24.22	52.37	19.92	1.25	2.24
*** 職業							
	專業人士與主管	319	20.67	57.31	15.82	4.36	1.85
	自營商店	296	21.40	54.39	12.82	7.83	3.56
	一般企業職員	461	17.76	63.27	15.14	2.89	0.94
	軍公教	198	22.83	67.40	8.47	0.87	0.43
	買賣服務工作人員	289	23.72	57.43	14.23	3.52	1.11
	藍領工作者	363	24.50	62.86	8.22	2.92	1.50
	學生	223	24.87	64.98	8.71	0.74	0.71
	家管	384	24.54	62.26	9.71	2.83	0.65
	無(待)業	386	24.97	62.65	9.91	2.34	0.13
** 監理所別							
	臺北區監理所	673	22.08	60.74	13.14	2.90	1.14
	新竹區監理所	551	22.85	58.95	13.60	3.23	1.37
	臺中區監理所	519	29.31	59.63	7.27	2.46	1.33
	嘉義區監理所	397	18.60	62.63	14.99	3.17	0.61
	高雄區監理所	284	22.33	59.89	9.86	6.33	1.59
	臺北市區監理所	305	19.86	66.43	9.87	2.66	1.18
	高雄市區監理所	206	18.64	65.55	11.31	3.15	1.36

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表35請問您對監理所(站)的「整體服務品質」的滿意度?〔續完〕

		回答人數	非常滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	非常不滿意 %
整體		2,935	22.58	61.31	11.65	3.24	1.21
a							
臺北區 監理所	臺北所	133	16.89	64.89	15.84	1.54	0.84
	板橋站	176	18.09	60.28	18.67	2.96	0.00
	基隆站	77	15.48	69.55	7.50	0.00	7.47
	宜蘭站	66	28.23	53.66	7.05	11.06	0.00
	花蓮站	51	34.38	60.13	2.06	3.43	0.00
	玉里分站	45	25.16	53.21	18.36	3.28	0.00
	蘆洲站	125	27.97	58.20	11.76	1.41	0.65
新竹區 監理所	新竹所	53	20.69	67.82	10.04	1.45	0.00
	新竹市站	105	13.17	59.83	19.43	3.07	4.50
	桃園站	159	26.24	55.84	9.94	7.10	0.89
	中壢站	173	25.66	55.35	16.69	1.49	0.81
	苗栗站	62	24.56	67.89	7.55	0.00	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	36.56	48.81	9.83	1.57	3.22
	臺中市站	129	22.32	68.33	4.87	2.56	1.92
	豐原站	81	30.05	64.92	1.17	3.87	0.00
	彰化站	127	19.44	63.71	11.96	3.81	1.08
	南投站	50	47.71	44.44	7.85	0.00	0.00
	埔里分站	37	42.58	51.92	5.51	0.00	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	23.95	47.93	28.12	0.00	0.00
	嘉義市站	56	17.09	57.35	15.63	7.37	2.55
	麻豆站	55	22.38	64.13	11.77	1.72	0.00
	臺南站	143	14.22	69.08	12.19	3.81	0.70
	新營站	27	8.13	74.29	14.44	3.13	0.00
	雲林站	54	19.83	63.86	16.31	0.00	0.00
	東勢分站	32	36.22	41.98	18.07	3.73	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	27.59	56.74	11.48	4.18	0.00
	旗山站	16	22.07	65.89	3.21	0.00	8.83
	屏東站	85	23.40	55.69	9.67	7.58	3.66
	臺東站	37	20.73	66.71	2.09	10.47	0.00
	澎湖站	25	10.48	71.23	12.30	5.99	0.00
	恆春分站	22	10.49	61.76	18.52	9.22	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	17.31	67.17	10.75	2.88	1.89
	士林站	91	25.55	66.36	7.45	0.63	0.00
	金門站	18	13.84	62.99	12.98	10.19	0.00
	連江站	6	33.29	53.50	9.55	3.65	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	19.79	64.03	11.69	4.11	0.39
	苓雅站	113	17.70	66.80	11.00	2.36	2.15

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表36.整體服務品質評分分配

	回答人數	90-100分 %	80-89分 %	70-79分 %	60-69分 %	0-59分 %
整體	2,935	25.46	56.93	12.90	3.32	1.38
*						
性別						
男	1,697	25.81	55.59	13.28	3.39	1.93
女	1,238	24.98	58.77	12.39	3.22	0.64

年齡						
18~19歲	122	31.69	59.60	8.72	0.00	0.00
20~29歲	443	25.22	57.25	14.25	2.55	0.73
30~39歲	662	22.01	57.61	14.74	4.09	1.55
40~49歲	699	21.86	58.19	13.41	4.72	1.82
50~59歲	630	25.18	56.52	13.84	2.94	1.52
60歲及以上	378	36.91	52.89	6.93	1.99	1.28

教育程度						
小學及以下	141	37.35	47.48	12.53	2.00	0.65
國(初)中	251	34.59	52.77	8.64	3.43	0.57
高中(職)	981	24.61	58.12	11.71	3.95	1.61
專科	481	22.00	60.80	13.48	3.23	0.48
大學	883	23.31	58.05	13.76	3.15	1.73
研究所及以上	199	27.62	48.70	19.18	2.00	2.50

職業						
專業人士與主管	319	25.45	50.50	16.54	5.14	2.37
自營商店	296	23.23	50.21	15.55	7.45	3.56
一般企業職員	461	18.63	60.22	17.10	3.10	0.94
軍公教	198	28.60	61.68	9.00	0.29	0.43
買賣服務工作人員	289	26.96	51.98	14.80	4.94	1.31
藍領工作者	363	28.71	57.19	9.66	2.64	1.80
學生	223	25.98	63.14	9.42	0.74	0.71
家管	384	27.22	59.34	10.15	2.53	0.76
無(待)業	386	27.40	58.56	11.46	2.09	0.50
**						
監理所別						
臺北區監理所	673	23.57	58.22	14.24	2.62	1.36
新竹區監理所	551	23.96	55.15	15.93	3.44	1.51
臺中區監理所	519	32.27	55.73	7.91	2.76	1.33
嘉義區監理所	397	22.20	57.10	16.05	3.63	1.02
高雄區監理所	284	27.72	53.95	10.87	5.86	1.59
臺北市區監理所	305	23.30	62.39	10.83	2.11	1.37
高雄市區監理所	206	24.90	56.21	12.77	4.39	1.72

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定(Chi-square Test)。

附表36整體服務品質評分分配〔續完〕

	回答人數	90-100分	80-89分	70-79分	60-69分	0-59分	
		%	%	%	%	%	
整體	2,935	25.46	56.93	12.90	3.32	1.38	
a							
臺北區 監理所	臺北所	133	19.15	62.62	15.37	0.94	1.91
	板橋站	176	18.99	57.52	21.17	2.32	0.00
	基隆站	77	20.77	64.26	7.50	0.00	7.47
	宜蘭站	66	28.23	53.66	7.05	11.06	0.00
	花蓮站	51	36.99	57.51	2.06	3.43	0.00
	玉里分站	45	25.16	53.21	18.36	3.28	0.00
	蘆洲站	125	27.97	55.29	14.66	1.41	0.65
新竹區 監理所	新竹所	53	20.69	63.70	14.16	0.00	1.45
	新竹市站	105	13.17	56.39	22.87	3.07	4.50
	桃園站	159	28.09	51.56	12.37	7.10	0.89
	中壢站	173	26.56	53.54	17.59	1.49	0.81
	苗栗站	62	27.22	59.44	10.22	3.13	0.00
臺中區 監理所	臺中所	95	35.29	48.81	11.10	1.57	3.22
	臺中市站	129	26.49	63.23	5.80	2.56	1.92
	豐原站	81	34.08	57.78	2.33	5.81	0.00
	彰化站	127	24.27	58.89	11.96	3.81	1.08
	南投站	50	51.17	40.98	7.85	0.00	0.00
	埔里分站	37	42.58	51.92	5.51	0.00	0.00
嘉義區 監理所	嘉義所	29	24.16	47.72	28.12	0.00	0.00
	嘉義市站	56	20.44	48.25	19.91	6.91	4.49
	麻豆站	55	23.10	61.69	12.40	2.80	0.00
	臺南站	143	21.09	59.41	12.73	5.69	1.07
	新營站	27	8.13	74.29	14.44	3.13	0.00
	雲林站	54	23.70	59.35	16.95	0.00	0.00
	東勢分站	32	36.22	44.61	19.17	0.00	0.00
高雄區 監理所	高雄所	99	30.84	54.32	10.35	4.49	0.00
	旗山站	16	29.39	55.91	3.21	2.66	8.83
	屏東站	85	28.42	49.53	12.16	6.23	3.66
	臺東站	37	31.71	53.07	7.20	8.02	0.00
	澎湖站	25	18.27	63.44	12.30	5.99	0.00
	恆春分站	22	13.46	58.80	18.52	9.22	0.00
臺北市區 監理所	臺北市區監理所	191	21.12	62.84	11.85	2.00	2.19
	士林站	91	27.95	63.96	7.45	0.63	0.00
	金門站	18	18.57	55.26	15.98	10.19	0.00
	連江站	6	36.75	45.12	14.47	3.65	0.00
高雄市區 監理所	高雄市區監理所	93	26.30	53.20	13.53	6.32	0.65
	苓雅站	113	23.75	58.69	12.14	2.81	2.61

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表36-1. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數

項目別	回答人數	平均數(分)	標準差	變異數同質性檢定			
				Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性 $\alpha=0.05$ 的檢定結果
整體	2,935	83.66	9.14				
性別				13.68	1	2933	***
男性	1,697	83.38	9.88				
女性	1,238	84.05	8.01				
年齡				4.27	5	2929	***
18~未滿20歲	122	86.07	5.85				
20~未滿30歲	443	83.73	7.88				
30~未滿40歲	662	83.04	9.15				
40~未滿50歲	699	82.71	9.54				
50~未滿60歲	630	83.67	9.60				
60歲及以上	378	85.63	9.42				
教育程度				3.41	5	2929	***
小學及以下	141	85.47	9.07				
國(初)中	251	84.83	8.26				
高中(職)	981	83.58	9.77				
專科	481	83.62	8.25				
大學(含技術學院)	883	83.50	8.53				
研究所及以上	199	82.12	11.23				
職業				10.44	8	2909	***
專業人士與主管	319	82.20	10.43				
自營商店	296	81.35	11.88				
一般企業職員	461	82.95	7.93				
軍公教	198	85.69	6.36				
買賣服務工作人員	289	83.14	9.78				
藍領工作者	363	84.32	9.75				
學生	223	85.02	6.61				
家管	384	84.71	8.06				
無(待)業	386	84.47	8.72				
監理所別				1.68	6	2928	
臺北區監理所	673	83.42	9.36				
新竹區監理所	551	83.56	9.05				
臺中區監理所	519	84.98	8.77				
嘉義區監理所	397	83.07	9.51				
高雄區監理所	284	83.23	9.44				
臺北市區監理所	305	83.78	8.59				
高雄市區監理所	206	82.98	9.00				

* ($\alpha=0.05$) ; ** ($\alpha=0.01$) ; ***($\alpha=0.001$)表示經F檢定(F Test) , 該自變項達到統計上顯著差異。

註:監理所別平均數檢定ANOVA表

ANOVA (監理所別)					
	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 $\alpha=0.05$ ANOVA檢定結果
組間	1,237.04	6	206.17	2.48	*
組內	243,757.73	2,927	83.28		
總和	244,994.78	2,933			

附表36-1.民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數(續完)

	回答 人數	平均數 (分)	標準差	變異數同質性檢定			
				Levene 統計 量	分子自由度	分母自由度	顯著性 α =0.05的檢定 結果
整體	2,935	83.66	9.14				
臺北所	133	83.34	10.38				
板橋站	176	82.96	8.51				
臺北區監理所	77	81.60	13.21				
基隆站	66	83.39	9.54				
宜蘭站	51	86.31	6.54				
花蓮站	45	83.14	8.17				
玉里分站	125	84.21	7.43				
蘆洲站	53	84.53	6.79				
新竹所	105	81.04	10.48				
新竹區監理所	159	83.27	9.22				
桃園站	173	84.42	8.49				
中壢站	62	85.36	8.56				
苗栗站	95	85.44	9.56				
臺中所	129	84.42	9.10				
臺中市監理所	81	84.85	7.83				
豐原站	127	83.31	8.96				
彰化站	50	88.67	7.66				
南投站	37	86.74	6.58				
埔里分站	29	83.30	7.95	1.32	36	2,898	
嘉義所	56	80.28	12.41				
嘉義區監理所	55	84.45	7.33				
麻豆站	143	83.02	10.64				
臺南站	27	82.80	7.30				
新營站	54	83.62	6.85				
雲林站	32	84.82	7.98				
東勢分站	99	84.55	7.75				
高雄所	16	82.04	11.62				
高雄區監理所	85	82.64	11.14				
屏東站	37	84.12	9.60				
臺東站	25	82.14	7.41				
澎湖站	22	80.09	9.10				
恆春分站	191	82.93	9.22				
臺北市區監理所	91	86.06	6.57				
士林站	18	81.17	8.97				
金門站	6	83.86	8.75				
連江站	93	82.87	8.94				
高雄市區監理所	113	83.07	9.10				
苓雅站							

* ($\alpha=0.05$) ; ** ($\alpha=0.01$) ; *** ($\alpha=0.001$) 表示經F檢定(F Test)，該自變項達到統計上顯著差異。

註:監理所別平均數檢定ANOVA表

ANOVA (監理所別)					
	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 $\alpha=0.05$ ANOVA檢定結果
組間	6,201.87	36	172.27	2.09	***
組內	238,792.91	2,897	82.43		
總和	244,994.78	2,933			

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】

	引導 指標	動線 安排	各項服 務設施	民眾等候 空間設計	整體環境整潔及 綠美化的程度	廁所 清潔	停車位	無障礙設施不 足、不周全	檢驗或 練習場地	服務中心、志 工及巡迴人員 服務態度
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	2.62	3.34	1.64	3.24	4.98	1.96	5.58	0.31	1.23	2.85
性別					*			a		
男	2.41	3.18	1.80	2.93	4.32	1.96	5.94	0.43	1.41	2.33
女	2.90	3.56	1.42	3.67	5.89	1.97	5.08	0.16	0.99	3.56
年齡					***	**	*	a	***	
18~19歲	3.95	6.46	2.12	4.54	2.65	0.00	1.82	0.90	7.59	1.75
20~29歲	4.08	2.85	2.19	2.13	8.66	3.32	3.69	0.00	2.49	3.89
30~39歲	3.13	2.84	0.88	3.89	3.78	2.09	5.45	0.75	0.28	3.14
40~49歲	2.45	4.22	1.60	4.39	4.92	2.32	6.79	0.27	0.59	3.43
50~59歲	1.31	3.48	2.74	2.80	5.17	2.03	6.75	0.19	1.00	2.28
60歲及以上	2.08	1.97	0.43	1.59	3.33	0.00	5.04	0.00	0.96	1.35
教育程度		**	***	a	**	a		a	a	
小學及以下	0.00	1.60	2.19	0.59	1.61	0.55	4.52	0.87	0.00	1.47
國(初)中	0.42	1.02	1.31	2.75	3.07	2.36	5.65	0.00	0.88	2.23
高中(職)	2.06	2.84	2.05	3.08	4.02	2.21	5.01	0.14	1.15	3.64
專科	3.93	4.08	1.66	4.46	5.18	2.05	7.99	0.35	1.32	2.00
大學	3.61	2.80	1.34	3.06	6.84	1.61	5.00	0.55	1.86	3.28
研究所及以上	2.44	10.64	0.92	4.42	5.75	2.60	5.77	0.00	0.00	0.81
職業			***	**			***	a	a	***
專業人士與主管	4.71	7.79	2.53	5.86	4.98	2.27	4.83	0.61	1.14	1.07
自營商店	0.51	2.99	2.40	3.75	3.24	1.51	7.21	0.63	0.54	4.46
一般企業職員	2.87	2.33	1.25	3.11	4.46	3.07	6.71	0.24	1.21	2.53
軍公教	2.04	2.38	0.26	0.97	6.91	1.89	4.65	0.00	0.79	1.67
買賣服務工作人員	3.85	0.84	2.50	5.89	5.78	1.18	4.45	0.00	2.91	7.27
藍領工作者	2.56	2.18	2.16	3.36	4.12	2.08	9.83	0.34	0.23	0.48
學生	2.67	5.62	1.15	1.96	7.62	0.00	2.42	0.49	4.51	0.95
家管	1.80	2.80	0.73	1.54	4.29	2.89	5.58	0.50	0.11	4.85
無(待)業	2.56	3.99	1.40	2.48	5.55	1.54	3.00	0.00	1.06	1.35
監理所別				**			***	a	**	
臺北區監理所	1.44	3.35	2.33	5.63	4.61	1.55	4.47	0.00	2.16	2.73
新竹區監理所	2.42	4.36	0.59	3.58	6.81	2.46	14.55	0.00	2.22	4.03
臺中區監理所	4.28	2.48	2.24	2.42	4.00	1.57	2.97	0.87	0.89	4.04
嘉義區監理所	2.39	3.75	0.79	1.70	5.96	2.65	1.27	0.00	0.40	1.26
高雄區監理所	2.12	1.77	1.20	2.59	4.28	3.00	2.73	0.39	0.30	2.33
臺北市區監理所	3.19	3.47	2.26	2.61	3.91	1.23	7.40	0.97	0.38	2.13
高雄市區監理所	3.14	3.99	2.01	1.37	4.43	1.26	1.28	0.28	0.61	1.92

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】〔續1〕

	引導指標	動線安排	各項服務設施	民眾等候空間設計	整體環境整潔及綠美化的程度	廁所清潔	停車位	無障礙設施不足、不周全	檢驗或練習場地	服務中心、志工及巡迴人員服務態度
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	2.62	3.34	1.64	3.24	4.98	1.96	5.58	0.31	1.23	2.85
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
臺北所	1.84	2.75	2.72	3.67	3.66	1.88	2.14	0.00	1.40	4.99
板橋站	3.03	7.52	1.40	9.13	4.90	1.45	10.07	0.00	0.90	3.62
臺北區監理所	0.00	2.90	0.00	5.46	5.53	0.00	10.25	0.00	3.22	0.00
基隆站	2.91	2.91	0.00	5.24	0.00	2.17	0.00	0.00	0.00	6.30
宜蘭站	0.00	0.00	4.61	8.74	17.47	4.70	0.00	0.00	6.66	0.00
花蓮站	0.00	3.28	7.12	0.00	5.59	0.00	0.00	0.00	0.00	2.71
玉里分站	0.00	0.00	3.24	3.89	1.49	1.27	1.27	0.00	4.17	0.00
蘆洲站	0.00	0.00	0.00	0.00	2.06	0.00	3.32	0.00	1.84	0.00
新竹所	5.85	10.41	1.54	11.50	12.11	5.63	4.61	0.00	3.48	9.13
新竹區監理所	2.81	2.08	1.04	1.93	9.40	4.82	17.13	0.00	2.02	4.78
桃園站	1.58	5.68	0.00	2.67	4.05	0.00	25.76	0.00	1.48	2.15
中壢站	0.00	0.00	0.00	0.00	2.96	0.00	3.13	0.00	2.96	2.20
苗栗站	4.48	0.87	0.00	2.98	2.26	3.22	2.41	0.00	1.57	2.74
臺中所	8.26	1.89	0.00	2.50	6.01	1.64	5.62	0.00	1.63	4.82
臺中市監理所	0.00	0.00	5.07	2.66	1.17	0.00	1.00	0.00	0.00	1.37
豐原站	3.33	3.68	4.14	1.14	1.82	0.00	2.33	3.57	0.80	7.95
彰化站	6.05	7.70	1.85	5.78	8.33	5.96	4.13	0.00	0.00	0.00
南投站	0.00	2.97	3.59	0.00	9.37	0.00	0.00	0.00	0.00	2.53
埔里分站	0.00	2.23	0.00	0.00	13.36	7.22	0.00	0.00	0.00	0.00
嘉義所	0.00	3.63	0.00	5.88	3.15	0.00	0.00	0.00	0.00	2.97
嘉義市監理所	0.00	1.81	0.00	0.00	6.45	3.97	3.86	0.00	0.00	0.00
麻豆站	3.26	5.31	1.60	0.98	9.71	2.62	0.66	0.00	0.00	1.29
臺南站	8.19	3.13	3.13	0.00	1.97	0.00	7.31	0.00	0.00	3.13
新營站	4.82	5.03	0.00	0.00	0.00	1.55	0.00	0.00	0.00	1.18
雲林站	0.00	0.00	0.00	6.37	0.00	5.11	0.00	0.00	5.00	0.00
東勢分站	2.02	2.31	1.49	1.82	3.46	2.61	3.72	0.00	0.00	2.47
高雄所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.21	0.00	0.00	0.00	3.21
高雄區監理所	3.95	2.46	1.35	3.06	3.32	2.35	2.42	0.00	0.00	2.27
旗山站	0.00	0.00	2.09	7.98	12.95	9.22	3.48	0.00	0.00	0.00
屏東站	0.00	0.00	0.00	0.00	4.46	0.00	2.83	4.46	0.00	2.34
臺東站	2.97	2.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.89	5.23
澎湖站	3.70	3.62	3.11	2.00	4.60	1.46	9.40	0.58	0.33	2.75
恆春分站	2.63	3.11	0.00	3.63	3.35	1.08	5.16	2.05	0.00	1.17
臺北市區監理所	0.00	4.73	3.52	4.73	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00
臺北市區監理所	4.91	0.00	5.90	0.00	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00	3.11
士林站	4.23	4.19	1.33	1.49	3.42	1.01	0.55	0.62	1.35	1.89
金門站	2.24	3.82	2.57	1.28	5.26	1.47	1.88	0.00	0.00	1.95
連江站										
高雄市區監理所										
高雄區監理所										
所										
苓雅站										

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】〔續2〕

	窗口人員 服務態度	窗口人員服 務專業能力	窗口服務的 等候時間	車輛檢驗 人員的服務 態度	駕照考驗 人員的服務 態度	人員 操守	整體人員 服務不佳	增加服務窗 口或人員	提升服務流 程快速性	開設假日 洽公時段
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	7.81	2.51	5.98	1.12	0.50	0.23	0.93	2.87	4.01	0.86
性 別	***					a				*
男	6.37	2.53	5.85	1.37	0.39	0.17	0.81	3.31	4.10	1.18
女	9.78	2.49	6.16	0.76	0.64	0.31	1.08	2.28	3.89	0.41
年 齡	***	***	***	a	a	a	a		**	a
18~19歲	4.74	0.00	2.18	1.59	0.00	0.00	0.47	0.00	3.96	0.00
20~29歲	7.80	1.75	5.97	0.72	0.56	0.49	0.00	2.65	3.67	1.13
30~39歲	8.44	3.88	8.88	2.28	1.12	0.26	1.16	3.94	5.99	1.18
40~49歲	8.77	3.90	7.47	0.84	0.21	0.00	0.98	3.06	5.03	1.04
50~59歲	8.09	1.84	3.88	0.62	0.40	0.34	1.90	2.86	2.50	0.37
60歲及以上	5.46	0.39	2.89	0.72	0.20	0.16	0.04	1.86	1.60	0.74
教 育 程 度		*	*	a	a	a	a	***	***	a
小學及以下	5.97	2.12	3.86	0.00	0.85	0.00	0.11	0.67	2.84	0.00
國(初)中	5.67	0.74	2.26	1.09	0.00	0.00	1.35	1.77	1.24	0.40
高中(職)	10.02	3.34	5.05	1.53	0.46	0.16	1.02	2.46	3.72	0.74
專科	8.03	2.30	7.49	0.39	0.47	0.37	0.80	2.78	4.68	0.92
大學	6.55	1.84	7.22	1.20	0.33	0.38	1.11	2.71	3.73	0.87
研究所及以上	5.94	4.50	7.61	1.28	1.92	0.00	0.00	8.86	9.45	2.44
職 業	**	***		a	a	a	a	*	***	a
專業人士與主管	8.97	4.11	7.48	0.50	0.52	0.23	1.20	4.20	5.17	1.61
自營商店	10.61	6.47	7.75	2.17	1.11	0.24	0.88	2.74	5.92	0.26
一般企業職員	11.22	1.72	5.68	1.65	0.18	0.20	1.21	2.84	3.94	1.08
軍公教	4.36	0.58	5.98	1.20	0.00	0.18	0.00	2.95	5.22	0.68
買賣服務工作人員	8.63	4.02	6.10	2.16	1.04	1.03	1.02	5.23	7.37	0.69
藍領工作者	6.17	1.87	5.29	0.33	0.99	0.00	1.44	2.65	2.37	1.77
學生	4.02	0.00	7.25	0.86	0.50	0.00	0.26	0.37	3.02	0.00
家管	8.15	2.01	5.20	0.84	0.31	0.00	1.20	1.42	2.83	0.25
無(待)業	4.96	1.08	4.61	0.17	0.00	0.26	0.48	3.36	2.03	0.94
監 理 所 別			***	a	a	a	a			a
臺北區監理所	8.13	3.00	6.47	0.80	0.24	0.00	0.72	2.61	4.91	1.04
新竹區監理所	7.02	2.92	6.06	0.98	0.95	0.00	2.06	3.93	3.48	0.25
臺中區監理所	5.63	1.45	3.50	1.61	0.43	0.42	0.98	3.40	4.00	1.35
嘉義區監理所	9.94	2.75	7.40	0.37	0.63	0.24	0.39	2.48	2.12	1.71
高雄區監理所	9.12	2.07	6.18	1.71	0.55	0.38	0.27	2.27	4.12	0.21
臺北市區監理所	6.78	1.79	3.08	1.88	0.35	0.43	0.28	2.70	5.47	0.77
高雄市區監理所	9.97	3.75	11.72	0.78	0.21	0.57	1.31	1.41	3.91	0.00

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】〔續3〕

	窗口人員 服務態度	窗口人員服 務專業能力	窗口服務的 等候時間	車輛檢驗 人員的服務 態度	駕照考驗 人員的服務 態度	人員 操守	整體人員 服務不佳	增加服務窗 口或人員	提升服務流 程快速性	開設假日 洽公時段	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
整體	7.81	2.51	5.98	1.12	0.50	0.23	0.93	2.87	4.01	0.86	
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	
臺北所	9.02	4.65	3.01	1.19	0.00	0.00	0.00	0.00	4.13	0.00	
板橋站	6.81	1.42	6.43	0.00	0.00	0.00	1.38	4.67	6.62	2.06	
臺北 區監 理所	基隆站	6.70	3.06	14.61	0.00	0.00	0.00	0.00	4.57	2.42	
宜蘭站	16.55	7.20	7.60	3.07	0.00	0.00	1.85	6.47	6.47	2.34	
花蓮站	9.28	0.00	3.25	0.00	3.25	0.00	2.42	3.43	0.00	0.00	
玉里分站	2.93	2.31	6.56	0.00	0.00	0.00	0.00	3.28	3.85	0.00	
蘆洲站	6.91	2.70	5.85	1.41	0.00	0.00	0.00	1.49	5.07	0.00	
新竹所	1.45	4.96	1.45	0.00	6.78	0.00	2.06	3.16	3.16	0.00	
新竹 區監 理所	新竹市站	12.31	4.98	7.94	0.00	0.00	1.65	5.52	5.66	0.00	
桃園站	5.58	0.73	4.89	3.42	0.00	0.00	0.73	6.92	2.76	0.89	
中壢站	7.79	2.19	8.45	0.00	0.00	0.00	3.48	1.88	4.15	0.00	
苗栗站	4.41	5.33	3.13	0.00	2.66	0.00	2.20	0.00	0.00	0.00	
臺中所	7.23	0.00	7.13	0.00	0.00	0.00	4.22	7.03	2.33	3.30	
臺中 區監 理所	臺中市站	3.17	0.86	3.25	1.15	0.00	1.67	0.00	4.80	4.00	0.00
豐原站	4.99	2.33	1.17	1.84	0.00	0.00	0.00	2.65	1.00	1.17	
彰化站	8.68	2.84	4.09	3.05	1.76	0.00	0.00	0.00	9.06	2.33	
南投站	6.35	1.85	2.17	2.97	0.00	0.00	2.17	2.62	0.00	0.00	
埔里分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.59	2.97	0.00	
嘉義所	8.52	0.00	8.17	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.62	
嘉義 區監 理所	嘉義市站	17.39	8.99	4.02	0.00	2.00	0.00	0.00	4.88	0.00	
麻豆站	9.99	0.00	8.08	0.00	0.00	1.72	0.00	1.72	1.10	2.43	
臺南站	5.44	0.59	8.40	0.00	0.95	0.00	1.08	4.17	2.96	3.28	
新營站	9.74	6.61	9.72	0.00	0.00	0.00	0.00	4.94	0.00	0.00	
雲林站	11.15	3.74	8.81	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.55	0.00	
東勢分站	16.29	3.73	2.63	0.00	0.00	0.00	0.00	5.01	0.00	0.00	
高雄所	7.30	2.18	4.41	2.44	0.81	0.36	0.00	2.84	5.28	0.00	
高雄 區監 理所	旗山站	7.72	0.00	5.07	0.00	4.68	0.00	0.00	0.00	3.77	
屏東站	11.78	2.33	6.13	0.76	0.00	0.85	0.00	0.00	5.60	0.00	
臺東站	7.71	0.00	10.81	4.74	0.00	0.00	2.09	2.96	4.55	0.00	
澎湖站	2.34	2.34	10.95	0.00	0.00	0.00	0.00	7.30	0.00	0.00	
恆春分站	18.17	5.23	2.09	0.00	0.00	0.00	0.00	3.32	0.00	0.00	
臺北市 區監 理所	臺北市區監理所	7.84	1.84	3.38	0.73	0.00	0.69	0.37	3.05	6.26	0.91
士林站	3.77	0.63	3.05	3.53	0.48	0.00	0.00	2.44	4.60	0.69	
金門站	11.77	6.52	0.00	6.20	3.52	0.00	0.00	0.00	3.34	0.00	
連江站	3.65	3.65	3.46	0.00	0.00	0.00	2.79	3.65	0.00	0.00	
高雄市 區監 理所	高雄市區監理所	9.12	4.78	14.94	0.85	0.00	0.87	2.36	1.01	4.80	0.00
苓雅站	10.67	2.91	9.07	0.72	0.38	0.32	0.45	1.74	3.18	0.00	

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】〔續4〕

	更多行動 監理站、 下鄉服務 次數 %	民間代檢 廠驗車標 準寬鬆 %	換發行、 駕照次數 過於頻繁 %	增加民間 代檢廠 %	增加繳交 罰款據點 %	更多服務 委由 民間辦理 %	簡化他人 代辦程序 %	解決監理 代辦問題 %	提供資 訊、宣 傳、通知 %	法規/規 定應調整 %	說不出來/ 沒有什麼地 方需要改進 %
整體	0.40	0.03	0.77	0.07	0.32	0.55	0.33	1.74	2.41	2.60	55.00
性 別	a	a	a	a	a	a	a	a	a	***	a
男	0.26	0.05	0.90	0.12	0.35	0.47	0.35	1.63	2.84	3.41	55.37
女	0.59	0.00	0.58	0.00	0.29	0.67	0.31	1.90	1.82	1.49	54.48
***	a	a	a	a	a	a	a	**	a	*	***
年 齡	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
18~19歲	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.03	61.75
20~29歲	1.29	0.00	0.00	0.00	0.31	0.88	0.00	0.00	3.73	1.76	53.46
30~39歲	0.00	0.00	1.92	0.00	0.53	0.32	0.39	1.98	2.87	1.50	49.23
40~49歲	0.59	0.00	0.74	0.00	0.35	1.22	0.92	2.87	2.57	4.32	47.46
50~59歲	0.29	0.13	0.72	0.32	0.28	0.11	0.00	2.21	1.28	2.58	58.40
60歲及以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.12	0.25	0.16	1.07	2.42	2.57	73.01
教 育 程 度	a	a	a	a	a	a	a	a	a	**	***
小學及以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	0.00	0.70	2.76	75.66
國(初)中	0.00	0.00	1.00	0.00	0.31	0.00	1.07	1.85	1.60	3.74	67.45
高中(職)	0.56	0.09	0.85	0.00	0.55	0.64	0.18	1.56	2.01	2.63	55.94
專科	0.00	0.00	1.17	0.00	0.13	0.35	0.17	2.94	2.19	2.92	49.27
大學	0.70	0.00	0.60	0.08	0.19	0.52	0.23	1.55	3.04	1.32	53.11
研究所及以上	0.00	0.00	0.35	0.67	0.55	1.83	0.00	1.73	4.35	5.80	42.27
職 業	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	***
專業人士與主管	0.00	0.00	1.25	0.00	0.00	1.00	0.25	2.63	4.63	3.14	46.49
自營商店	0.90	0.00	1.37	0.00	0.00	0.44	1.49	2.62	2.85	3.44	46.12
一般企業職員	0.57	0.00	0.74	0.00	0.00	0.62	0.83	2.15	2.84	1.92	52.80
軍公教	0.00	0.00	1.21	0.68	2.07	1.62	0.00	2.26	2.20	1.25	58.37
買賣服務工作人員	0.00	0.00	0.38	0.00	0.00	0.00	0.00	1.74	0.95	4.70	44.45
藍領工作者	0.84	0.00	1.44	0.00	0.51	0.51	0.00	1.93	2.47	2.77	53.12
學生	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43	1.90	59.93
家管	0.45	0.00	0.09	0.00	0.46	0.37	0.00	1.07	0.25	0.97	62.74
無(待)業	0.41	0.22	0.49	0.18	0.47	0.62	0.16	1.16	3.68	3.27	68.46
監 理 所 別	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	**
臺北區監理所	0.20	0.00	0.97	0.10	0.59	1.27	0.98	2.13	3.59	3.93	53.02
新竹區監理所	0.48	0.00	0.94	0.00	0.32	0.21	0.00	2.20	1.80	3.15	48.09
臺中區監理所	1.06	0.00	0.47	0.26	0.00	0.21	0.00	1.26	1.46	2.18	59.19
嘉義區監理所	0.28	0.21	0.51	0.00	0.34	0.87	0.00	0.47	2.72	1.92	57.67
高雄區監理所	0.21	0.00	1.27	0.00	0.54	0.00	0.28	2.15	1.47	1.91	58.57
臺北市區監理所	0.16	0.00	0.46	0.00	0.09	0.20	0.74	1.81	2.95	2.17	56.45
高雄市區監理所	0.00	0.00	0.64	0.00	0.29	0.66	0.00	2.25	2.47	0.73	57.17

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表37.民眾認為監理所應該優先改進的項目【可複選，最多選3項】〔續完〕

	更多行動 監理所、 下鄉服務 次數 %	民間代檢 廠驗車標 準寬鬆 %	換發行、 駕照次數 過於頻繁 %	增加民間 代檢廠 %	增加繳交 罰款據點 %	更多服務 業務委由 民間辦理 %	簡化他人 代辦程序 %	解決監理 代辦問題 %	提供資 訊、宣 傳、通知 %	法規/規 定應調整 %	說不出來/ 沒有什麼地 方需要改進 %
整體	0.40	0.03	0.77	0.07	0.32	0.55	0.33	1.74	2.41	2.60	55.00
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	***
臺北所	0.00	0.00	1.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.21	6.92	59.69
板橋站	0.00	0.00	0.00	0.40	2.26	1.59	0.00	0.75	10.22	3.70	43.92
臺北區監理所	1.71	0.00	0.00	0.00	0.00	1.71	0.00	7.47	2.42	5.82	46.43
基隆站	0.00	0.00	7.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.01	46.93
宜蘭站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.62	0.00	3.43	55.64
花蓮站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.56	2.71	0.00	0.00	70.06
玉里分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.54	2.91	4.18	0.00	1.49	58.80
蘆洲站	0.00	0.00	0.00	0.00	1.45	0.00	0.00	3.25	0.00	2.06	69.65
新竹所	0.00	0.00	3.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.49	6.85	33.19
新竹區監理所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.73	0.00	1.72	0.00	2.64	48.42
桃園站	0.00	0.00	0.90	0.00	0.57	0.00	0.00	4.43	2.67	2.82	40.04
中壢站	4.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.66	0.00	76.46
苗栗站	0.00	0.00	1.17	1.41	0.00	0.00	0.00	2.17	1.00	2.41	58.39
臺中所	3.40	0.00	1.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.22	1.66	54.21
臺中市站	1.37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.37	2.66	0.00	76.72
臺中區監理所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.68	2.27	5.44	49.47
彰化站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.17	0.00	0.00	0.00	0.00	58.32
南投站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	74.97
埔里分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.72	0.00	0.00	0.00	2.83	59.85
嘉義所	1.96	0.00	1.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.96	1.96	57.61
嘉義市站	0.00	0.00	1.81	0.00	0.00	1.81	0.00	0.00	1.38	3.26	57.21
嘉義區監理所	0.00	0.59	0.00	0.00	0.95	0.95	0.00	0.59	4.59	0.95	54.99
麻豆站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	56.98
臺南站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.87	4.39	2.19	60.42
新營站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.17	64.44
雲林站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.44	0.00	0.00	2.09	2.25	1.61	59.97
東勢分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.92	0.00	3.77	69.52
高雄所	0.71	0.00	0.95	0.00	0.00	0.00	0.95	3.81	1.47	1.71	55.68
高雄區監理所	0.00	0.00	2.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.45	48.19
旗山站	0.00	0.00	0.00	0.00	4.47	0.00	0.00	0.00	2.83	0.00	62.47
屏東站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.89	68.64
臺東站	0.26	0.00	0.73	0.00	0.00	0.33	1.19	2.28	2.25	1.10	55.10
澎湖站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.31	2.50	3.36	59.55
恆春分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.52	8.23	49.56
臺北市區監理所	0.00	0.00	0.00	0.00	4.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	73.67
士林站	0.00	0.00	0.39	0.00	0.65	0.00	0.00	3.56	1.81	0.00	53.34
金門站	0.00	0.00	0.85	0.00	0.00	1.20	0.00	1.17	3.01	1.33	60.33
連江站	0.00	0.00	0.85	0.00	0.00	1.20	0.00	1.17	3.01	1.33	60.33
高雄市區監理所	0.00	0.00	0.85	0.00	0.00	1.20	0.00	1.17	3.01	1.33	60.33
苓雅站	0.00	0.00	0.85	0.00	0.00	1.20	0.00	1.17	3.01	1.33	60.33

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異($\alpha=0.001$)。

a 表示該自變項組間期望值小於5的比例超過25%，因此，未做卡方檢定 (Chi-square Test)。

附表38.民眾對監理所(站)各服務品質項目之滿意度

項目別	回答 人數	非常 滿意 %	還算 滿意 %	不太 滿意 %	非常 不滿意 %	不知道/ 無意見 %	拒答 %
1. 申辦各項業務的「引導指標」	2,935	13.41	76.00	6.37	0.47	3.75	0.00
2. 申辦各項業務的「動線安排」	2,935	12.21	78.98	6.39	0.24	2.18	0.00
3. 各項服務設施的便利性	2,935	12.28	63.35	4.24	0.25	19.89	0.00
4. 民眾等候空間的設計	2,935	10.62	76.70	8.94	0.53	3.21	0.00
5. 整體環境整潔及綠美化的程度	2,935	10.84	71.82	11.85	0.43	5.05	0.00
7. 廁所清潔程度	2,935	4.41	30.10	3.68	0.33	61.48	0.00
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	2,935	23.28	65.08	3.27	0.49	7.88	0.00
9. 窗口人員服務態度	2,935	18.78	71.39	7.14	1.24	1.45	0.00
10.窗口人員服務專業能力	2,935	14.75	67.95	4.67	0.48	12.11	0.03
11.窗口服務等候時間	2,935	13.29	69.71	14.27	1.23	1.43	0.07
12.車輛檢驗人員的服務態度	371	10.50	63.38	10.89	2.22	13.01	0.00
13.駕照考驗人員的服務態度	360	20.40	70.02	3.83	2.34	3.29	0.12
14.「汽、機車燃料費利用語音/網路及到郵局、銀行、 超商等處辦理特約轉帳免手續費」便民措施	1,508	22.24	56.98	2.33	0.21	18.23	
15.「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行 照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」便民措施	1,696	25.33	59.64	1.36	0.08	13.59	
16.「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	1,252	25.21	58.70	3.44	0.45	12.20	
17.「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可以同時申請 車籍、駕籍地址變更」便民措施	904	22.48	59.35	2.17	0.00	16.00	
18.「電子公路監理網路線上即時查詢交通罰款、汽燃 費(可線上轉帳)及申辦監理業務」之便民措施	1,599	22.30	58.24	2.92	0.35	16.19	
19.「臺北所提供848市區公車，便利民眾往來洽公」 之便民措施	39	18.50	32.67	12.83	0.00	35.99	
20.「臺北所汽車號牌網路選號」之便民措施	221	18.62	61.26	3.16	0.00	16.96	
21.「新竹區監理所駕駛人違規記點查詢系統」 便民措施	121	17.82	63.25	0.00	0.00	18.93	
22.「新竹所於各鄉鎮市劃設機車考照練習場」 便民措施	109	19.37	68.59	0.91	0.00	11.13	
23.「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施	446	34.91	60.88	2.97	0.00	1.24	
24.「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	217	32.28	64.22	0.91	0.00	2.59	
25.「嘉義所推動車輛檢驗電腦化，車檢後列印車檢狀況 報告表」便民措施	54	26.77	48.40	0.00	0.00	24.83	
26.「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」便民措施	87	16.46	52.26	0.00	1.26	30.01	
27.「手機簡訊提醒民眾，包括紅單繳納、車輛定期 檢驗、駕、行照換發等多項監理業務」便民措施	59	16.41	63.70	0.98	0.00	18.91	
28.「窗口滿意度調查」便民措施	90	12.06	60.13	2.98	0.64	24.19	
29.「定檢簡訊通知」便民措施	99	24.29	69.33	0.55	0.00	5.84	
30.「單一窗口免轉接」便民措施	39	25.25	57.91	0.00	0.00	16.85	
31.「機車駕照下鄉考照」便民措施	57	28.47	44.00	0.00	0.00	27.53	
32.「假日機車考照」便民措施	57	23.66	52.59	0.00	0.00	23.75	