



# 中華民國 100 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 100 年 7 月 15 日~8 月 5 日



# 目 錄

提要分析	1
<b>第壹章 調查目的與內容</b>	5
一、 調查緣起與目的	5
二、 調查內容	5
<b>第貳章 調查設計與方法</b>	7
一、 調查對象	7
二、 調查範圍	7
三、 調查方法	7
四、 調查日期與時間	8
五、 抽樣設計及有效樣本數	8
六、 事後資料加權處理原則	8
<b>第參章 資料分析方法</b>	11
一、 單題百分比估計與抽樣誤差	11
二、 交叉分析與獨立性檢定	11
三、 平均數(Mean)	12
四、 變異數分析(ANOVA)	12
五、 RIDIT 分析	12
六、 Kruskal-Wallis 檢定	13
七、 重要度-滿意度模型分析	14
八、 卡方自動互動檢視法(CHAD)分析：族群分析	15
<b>第肆章 訪問結果與樣本結構</b>	16
一、 問卷信度/效度檢定	16
二、 接觸結果	17
三、 抽樣誤差	17
四、 樣本結構分析	18
<b>第伍章 調查結果分析</b>	21
一、 監理所(站)各項服務設施或項目單題分析	21
(一)不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去 1 年內是否到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗	21
(二)民眾過去 1 年內到過的公路總局管轄的監理所(站)	22
(三)民眾到監理站(站)辦理業務的種類	23
(四)申辦各項業務的「引導指標」	25
(五)申辦各項業務的「動線安排」	27
(六)各項服務設施的便利性	29
(七)民眾等候空間的設計	31

(八)整體內、外環境整潔的程度	33
(九)樹木花草植栽綠化的程度	35
(十)廁所清潔程度	37
(十一)服務中心(服務臺)人員的服務態度	39
(十二)窗口人員服務態度	41
(十三)窗口人員服務專業能力	43
(十四)窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	45
(十五)車輛檢驗人員的服務態度	47
(十六)駕照考驗人員的服務態度	49
(十七)窗口服務的等候時間	51
(十八)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	53
(十九)提供「輔導民眾機車考照」	55
(二十)提供「機車路考場供民眾考前練習」	57
(二十一)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	59
(二十二)辦理『假日門市』，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	61
(二十三)辦理『夜市監理站』，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	63
(二十四)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	65
(二十五)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」	67
(二十六)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」	69
(二十七)汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	71
(二十八)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	73
二、 監理所(站)整體服務品質滿意度分析	75
三、 對監理所(站)服務品質優先改進項目建議	83
四、 重要度—滿意度模型分析	86
五、 RIDIT 分析	88
六、 歷年比較分析	90
<b>第陸章 結論與建議</b>	96
<b>附錄 I 調查結果統計表</b>	116
<b>附錄 II 延續 99 年之重要度—滿意度分析模型</b>	203
<b>附錄 III 調查問卷</b>	206

## 圖 表 目 錄

圖 5-1：不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去 1 年內是否到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗	21
圖 5-2：受訪民眾過去 1 年內到過的公路總局管轄的監理所(站)	22
圖 5-3：受訪民眾到監理所(站)辦理業務的種類	24
圖 5-4：受訪民眾對申辦各項業務的「引導指標」滿意度	26
圖 5-5：受訪民眾對申辦各項業務的「動線安排」滿意度	28
圖 5-6：受訪民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度	30
圖 5-7：受訪民眾對「民眾等候空間的設計」滿意度	32
圖 5-8：受訪民眾對「整體內、外環境整潔的程度」滿意度	34
圖 5-9：受訪民眾對「樹木花草植栽綠化的程度」滿意度	36
圖 5-10：有使用廁所經驗的受訪民眾，對「廁所清潔程度」滿意度	38
圖 5-11：有接觸過服務中心(服務臺)人員的受訪民眾對「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度	40
圖 5-12：有接觸過窗口人員的受訪民眾對「窗口人員服務態度」滿意度	42
圖 5-13：有接觸過窗口人員服務專業能力的受訪民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度	44
圖 5-14：有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決的受訪民眾對「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」滿意度	46
圖 5-15：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 5-16：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 5-17：受訪民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度	52
圖 5-18：受訪民眾對提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意度	54
圖 5-19：受訪民眾對提供「輔導民眾機車考照」滿意度	56
圖 5-20：受訪民眾對提供「機車路考場供民眾考前練習」滿意度	58
圖 5-21：受訪民眾對提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」滿意度	60
圖 5-22：受訪民眾對「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」滿意度	62
圖 5-23：受訪民眾對「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」滿意度	64
圖 5-24：受訪民眾對提供「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	66
圖 5-25：受訪民眾對提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」滿意度	68

圖 5-26：受訪民眾對提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」滿意度	70
圖 5-27：受訪民眾對「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」滿意度	72
圖 5-28：受訪民眾對「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」滿意度	74
圖 5-29：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度	76
圖 5-30 不同族群對「整體服務品質」滿意程度趨向	77
圖 5-31：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數	79
圖 5-32：影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的服務設施或項目重要度	81
圖 5-33：受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目	84
圖 5-34：重要度—滿意度模型圖	86
表 1-1：服務品質滿意度評價項目	6
表 2-1：五個監理所所涵蓋的縣市	7
表 2-2：五個監理所各自有效樣本數	8
表 2-3：100 年 6 月底 5 區監理所(站)所轄縣市之 18 歲及以上民眾人口結構	9
表 2-4：100 年 6 月底 5 區監理所(站)所轄縣市之 18 歲及以上民眾與加權後人口結構	10
表 3-1：ANOVA TABLE	12
表 4-1：前測結果與正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值	16
表 4-2：第一階段電話接觸表	17
表 4-3：第二階段追加特定站點樣本表	17
表 4-4：成功接觸樣本加權前與加權後之分布	18
表 4-5：有效樣本加權前與加權後之分布	19
表 4-6：各監理所(站)有效樣本加權前與加權後之分布	20
表 5-1：全體受訪民眾與各區監理所評價整體服務品質的服務設施或項目重要度	82
表 5-2：受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目分類分析	85
表 5-3：重要度—滿意度模型優弱勢分析結果	87
表 5-4：全體監理所(站)各項服務項目之歷年比較	90
表 5-5：臺北區監理所(站)各項服務項目之歷年比較	91
表 5-6：新竹區監理所(站)各項服務項目之歷年比較	92
表 5-7：臺中區監理所(站)各項服務項目之歷年比較	93
表 5-8：嘉義區監理所(站)各項服務項目之歷年比較	94
表 5-9：高雄區監理所(站)各項服務項目之歷年比較	95
表 6-1：整體公路總局監理所(站)—依據滿意度高低排名的各項服務設施或項目	97

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	99
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	100
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	102
表 6-5：整體監理所(站)與新竹區監理所的滿意百分比對照表	103
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	105
表 6-7：整體監理所(站)與臺中區監理所的滿意百分比對照表	106
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	108
表 6-9：整體監理所(站)與嘉義區監理所的滿意百分比對照表	109
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	111
表 6-11：整體監理所(站)與高雄區監理所的滿意百分比對照表	112

## 附 表 目 錄

表 1.	不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去 1 年內是否到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗	117
表 2.	民眾過去 1 年內到過的公路總局管轄的監理所(站)	118
表 3.	民眾到監理所(站)辦理業務的種類	120
表 4.	民眾對監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」滿意度	124
表 4a.	民眾對監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」滿意度	126
表 5.	民眾對監理所(站)提供「各項服務設施(如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統)的便利性」滿意度	128
表 6.	民眾對監理所(站)「民眾等候空間的設計」滿意度	130
表 7.	民眾對監理所(站)「整體內、外環境整潔的程度」滿意度	132
表 8.	民眾對監理所(站)「樹木花草植栽綠化的程度」滿意度	134
表 9.	民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」滿意度	136
表 9-1.	民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」滿意度(排除未使用過)	138
表 10.	民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度	140
表 10-1	民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度(排除未接觸過)	142
表 11.	民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度	144
表 11-1	民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(排除未接觸過)	146
表 12.	民眾對監理所(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)」滿意度	148
表 12-1	民眾對監理所(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)」滿意度(排除未接觸過)	150
表 13.	民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決度」滿意度	152
表 13-1	民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決度」滿意度(排除未接觸過)	154
表 14.	民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度	156
表 15.	民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度	158
表 16.	民眾對監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿意度	160
表 17.	民眾對監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意度	162
表 18.	民眾對監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」滿意度	164
表 19.	民眾對監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」滿意度	166
表 20.	民眾對監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」滿意度	168
表 21.	民眾對監理所(站)「辦理『假日門市』，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」滿意度	170
表 22.	民眾對部分監理所(站)「辦理『夜市監理站』，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」滿意度	172



表 23.	民眾對監理所(站)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	174
表 24.	民眾對監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」滿意度	176
表 25.	民眾對監理所(站)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」滿意度	178
表 26.	民眾對監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」滿意度	180
表 27.	民眾對監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」滿意度	182
表 28a	民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度	184
表 28-1.	民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數	186
表 28-1a	民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數分配	188
表 28-2.	影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素	190
表 29.	民眾認為監理所(站)應優先改進的項目	196
表 30.	民眾對監理所(站)各服務品質項目之滿意度	202



## 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 7,342 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 2,115 人。有效樣本 2,115 人中，「臺北區監理所」421 人、「新竹區監理所」404 人、「臺中區監理所」403 人、「嘉義區監理所」467 人及「高雄區監理所」420 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 100 年 6 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 I 表 28a~表 28-2, p184~195)

全體受訪民眾中，對公路總局監理所(站)服務品質有 95.0%的受訪民眾表示滿意(其中非常滿意 24.6%；還算滿意 56.6%；普通 13.8%)；僅有 5.0%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.7%；非常不滿意：1.3%)。整體評價平均分數為 83.19 分，根據 ANOVA 分析結果發現，臺北區監理所(83.18 分)、新竹區監理所(83.01 分)、臺中區監理所(83.19 分)、嘉義區監理所(83.03 分)及高雄區監理所(83.85 分)，五者整體評價平均分數間，並沒有顯著差異。

影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的 25 項重要因素中，以「窗口人員的服務態度」(51.3%)比例最高，其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(39.5%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(20.7%)、「窗口服務等候時間」(14.5%)、「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」(13.6%)、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(13.0%)，其餘 19 項重要因素所占比例均不到一成。

### 二、監理所(站)各項服務設施或項目單題分析(詳見附錄 I 表 1~表 27, p117~183)

在整體的 25 項服務設施或項目中，分為「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」面向的有 7 項服務設施或項目中，以「整體內、外環境整潔的程度」(92.0%) 滿意百分比最高，其次為申辦各項業務的「動線安排」(90.5%)、申辦各項業務的「引導指標」(87.1%)、「民眾等候空間的設計」(87.0%)、「廁所清潔程度」(82.6%) 均在八成三到九成一之間，滿意百分比較低為「各項服務設施(如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統)的便利性」(68.0%)、「樹木花草植栽綠化的程度」(57.7%)。根據卡方檢定結果發現，各區監理所所有顯著差異的服務設施或項目分述如下：

1. 申辦各項業務的「引導指標」，各區監理所的滿意百分比排序為：新竹區監理所(88.9%)、臺中區監理所(88.8%)、臺北區監理所(86.8%)、嘉義區監理所(85.9%)、高雄區監理所(82.1%)。
2. 申辦各項業務的「動線安排」，各區監理所的滿意百分比排序為：嘉義區監理所(91.8%)、臺北區監理所(91.6%)、臺中區監理所(90.5%)、高雄區監理所(89.4%)、新竹區監理所(88.8%)。
3. 「民眾等候空間的設計」，各區監理所的滿意百分比排序為：高雄區監理所(91.7%)、臺中區監理所(89.7%)、嘉義區監理所(86.7%)、新竹區監理所(84.7%)、臺北區監理所(84.7%)。
4. 「樹木花草植栽綠化的程度」，各區監理所的滿意百分比排序為：高雄區監理所(69.5%)、嘉義區監理所(67.2%)、臺中區監理所(64.5%)、臺北區監理所(50.2%)、新竹區監理所(46.6%)。
5. 「廁所清潔程度」，各區監理所的滿意百分比排序為：臺中區監理所(85.8%)、新竹區監理所(83.6%)、臺北區監理所(82.5%)、高雄區監理所(81.2%)、嘉義區監理所(78.6%)。

### (二)、「人員服務態度」面向

評估「人員服務態度」面向的有 7 項服務設施或項目中，以「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(91.6%) 滿意百分比最高，其次為「窗口人員服務態度」(89.2%)、「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」(88.2%)、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(87.3%)、「駕照考驗人員的服務態度」(83.8%)，滿意百分比較低為「車輛檢驗人員的服務態度」(81.1%)，均在八成一到八成九之間。根據卡方檢定結果

發現，各區監理所所有顯著差異的服務設施或項目分述如下：

1. 「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（93.6%）、臺北區監理所（92.3%）、臺中區監理所（91.8%）、新竹區監理所（90.5%）、嘉義區監理所（90.1%）。
2. 「窗口人員的服務態度」，各區監理所的滿意百分比排序為：高雄區監理所（90.9%）、臺北區監理所（90.7%）、嘉義區監理所（90.4%）、臺中區監理所（87.7%）、新竹區監理所（87.1%）。
3. 「窗口人員服務專業能力（如業務、法規及回應內容熟悉程度）」，各區監理所的滿意百分比排序為：臺北區監理所（89.4%）、高雄區監理所（89.3%）、臺中區監理所（87.0%）、嘉義區監理所（86.4%）、新竹區監理所（85.0%）。
4. 「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決度」，各區監理所的滿意百分比排序為：嘉義區監理所（89.6%）、臺北區監理所（89.6%）、高雄區監理所（88.8%）、新竹區監理所（86.6%）、臺中區監理所（86.5%）。
5. 「窗口服務等候時間」，各區監理所的滿意百分比排序為：高雄區監理所（88.8%）、臺北區監理所（85.6%）、臺中區監理所（83.6%）、嘉義區監理所（83.6%）、新竹區監理所（72.1%）。

### (三)、「便民措施」面向

評估「便民措施」面向的有 11 項服務設施或項目，其中「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」（95.3%）、提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」（94.5%）等 2 項滿意百分比超過九成，其次為提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」（83.5%）、提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間（83.3%）、「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」（83.2%）、辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務（82.9%）、提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」（79.5%）、辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務（76.8%）、提供「機車路考場供民眾考前練習」（73.1%），均在七成三到八成四之間，滿意百分比較低為提供「輔導民眾機車考照」（68.5%）、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」（60.9%）。根據卡方檢定結果發現，

各區監理所所有顯著差異的服務設施或項目分述如下：

1. 提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」，各區監理所的滿意百分比排序為：嘉義區監理所（82.5%）、高雄區監理所（80.7%）、臺中區監理所（80.6%）、臺北區監理所（78.8%）、新竹區監理所（76.3%）。
2. 辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務，各區監理所的滿意百分比排序為：臺北區監理所（82.9%）、嘉義區監理所（76.3%）、新竹區監理所（75.4%）、臺中區監理所（74.6%）、高雄區監理所（70.1%）。

### 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，25 項服務設施或項目中，屬於主要服務品質優勢指標的有 11 項，屬於優先改進服務品質指標的有 5 項，其中「窗口服務的等候時間」、「服務中心(服務臺)人員的服務態度」、「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口人員服務態度」、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」、「提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間」、「整體內、外環境整潔的程度」、「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費」、「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)、提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」等 11 項為主要服務品質優勢指標，應繼續保持優勢性。「各項服務設施（如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統）的便利性」、「提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」、「提供「輔導民眾機車考照」、「提供「機車路考場供民眾考前練習」、「樹木花草植栽綠化的程度」等 5 項為優先改進服務品質指標，需立即改善。

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

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

交通部公路總局為有效管理各監理所(站)的服務品質，已持續多年委託專業機構，定期以量化研究方式，調查前往各監理所(站)民眾對各項服務品質的評估意見。為瞭解民眾對監理所(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，進行民眾對監理所(站)服務品質滿意度的調查。

### 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、便民措施，瞭解民眾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該次洽公辦理的業務及受訪民眾的基本資料。(詳見附錄 III 調查問卷，p206)

表 1-1：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) 申辦各項業務的「引導指標」
	2) 申辦各項業務的「動線安排」
	3) 各項服務設施的便利性
	4) 民眾等候空間的設計
	5) 整體內、外環境整潔的程度
	6) 樹木花草植栽綠化的程度
	7) 廁所清潔程度
人員 服務 態度	8) 服務中心(服務臺)人員的服務態度
	9) 窗口人員服務態度
	10) 窗口人員服務專業能力
	11) 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度
	12) 車輛檢驗人員的服務態度
	13) 駕照考驗人員的服務態度
	14) 窗口服務的等候時間
便民 措施	15) 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」
	16) 提供「輔導民眾機車考照」
	17) 提供「機車路考場供民眾考前練習」
	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」
	19) 辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照等業務
	20) 辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務
	21) 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間
	22) 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」
	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」
	24) 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施
	25) 「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」
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
	影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的最五項重要因素



## 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 2-1：五個監理所所涵蓋的縣市

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、新竹縣市及苗栗縣
臺中區監理所	臺中所、臺中市站、豐原站、彰化站、南投站、埔里分站	臺中市、彰化縣及南投縣
嘉義區監理所	嘉義所、嘉義市站、麻豆站、臺南站、新營站、雲林站、東勢分站	雲林縣、嘉義縣、嘉義市及臺南市
高雄區監理所	高雄所、旗山站、屏東站、臺東站、澎湖站、恆春分站	高雄市(高雄縣改制前所涵蓋鄉鎮市)、屏東縣、臺東縣及澎湖縣

### 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，將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、調查日期與時間

正式電話訪問執行日期為 100 年 7 月 15 日(週五)至 100 年 8 月 5 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 100 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。將臺北、新竹、臺中、嘉義、高雄 5 個區監理所轄管縣市分成 5 個副母體，各副母體根據所涵蓋縣市的 18 歲及以上人口比例分配，各副母體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，預計共完成 2,000 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 400 人(將涵蓋各監理所(站))。(調查結果總計成功訪問 2,115 份有效樣本)

表 2-2：五個監理所各自有效樣本數

所別	臺北區 監理所	新竹區 監裡所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	總計
第一階段 樣本數 (人)	390	391	390	421	394	1,986
第二階段 樣本數 (人)	31 (基隆站、 花蓮站、 玉里分站)	13 (新竹所)	13 (埔里分站)	46 (新營站、 東勢分站)	26 (臺東站、 恆春分站)	129
總計	421	404	403	467	420	2,115

#### 六、事後資料加權處理原則

由於在公路總局管轄監理所(站)洽公母體結構未知的情況下，為使調查結果能反應真實狀況，調查結束後，原則上，第一階段為隨機取得之有效樣本，第二階段為特定追打之有效樣本，將第二階段之特定樣本，調整回歸至第一階段樣本，並將依內政部網站提供之最新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、年齡別、縣市別結構進行事後分層加權。加權採用事後分層加權法，根據調查樣本的性別、年齡別以及居住區域別進行加權處理，使調查之樣本結構與母群結構完全一致，調查樣本具代表性，能夠如實反映母體結構。

表 2-3：100 年 6 月底 5 區監理所(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		15,162,019	100.0%	
性別	男性	7,600,217	50.1%	
	女性	7,561,743	49.9%	
年齡	18~未滿 30 歲	3,391,198	22.4%	
	30~未滿 40 歲	3,141,999	20.7%	
	40~未滿 50 歲	3,054,148	20.1%	
	50~未滿 60 歲	2,711,546	17.9%	
	60 歲及以上	2,863,129	18.9%	
各區 監理所 管轄 縣市別	臺北區 監理所	新北市	3,166,552	20.9%
		基隆市	312,845	2.1%
		宜蘭縣	370,567	2.4%
		花蓮縣	273,360	1.8%
	新竹區 監理所	桃園縣	1,555,089	10.3%
		新竹縣市	716,949	4.7%
		苗栗縣	450,292	3.0%
	臺中區 監理所	臺中市	2,083,716	13.7%
		彰化縣	1,040,809	6.9%
		南投縣	426,250	2.8%
	嘉義區 監理所	雲林縣	580,916	3.8%
		嘉義縣	445,883	2.9%
		嘉義市	213,044	1.4%
		臺南市	1,529,878	10.1%
	高雄區 監理所	高雄市 (高雄縣改制前 所涵蓋鄉鎮市)	1,020,931	6.7%
		屏東縣	709,144	4.7%
臺東縣		185,550	1.2%	
澎湖縣		80,244	0.5%	

每一筆資料都乘以調整權數  $W_j = \frac{N_j}{N} \bigg/ \frac{n_j}{n}$ ， $\frac{N_j}{N}$  是第 j 組的人占母體人數

的比例， $\frac{n_j}{n}$  是第 j 組的樣本人數占樣本總人數的比例，而最後的權值是

各步驟加權的累積乘數。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 2-4：100 年 6 月底 5 區監理所(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		15,162,019	100	7,641	100.0	
性別	男性	7,600,217	50.1	3,472	45.4	
	女性	7,561,743	49.9	4,169	54.6	
年齡	18~未滿 30 歲	3,391,198	22.4	1,284	16.8	
	30~未滿 40 歲	3,141,999	20.7	1,352	17.7	
	40~未滿 50 歲	3,054,148	20.1	1,554	20.3	
	50~未滿 60 歲	2,711,546	17.9	1,568	20.5	
	60 歲及以上	2,863,129	18.9	1,882	24.6	
各區 監理所 管轄 縣市別	臺北區 監理所	新北市	3,166,552	20.9	1,353	17.7
		基隆市	312,845	2.1	77	1.0
		宜蘭縣	370,567	2.4	146	1.9
		花蓮縣	273,360	1.8	72	0.9
	新竹區 監理所	桃園縣	1,555,089	10.3	775	10.1
		新竹縣市	716,949	4.7	247	3.2
		苗栗縣	450,292	3	199	2.6
	臺中區 監理所	臺中市	2,083,716	13.7	916	12.0
		彰化縣	1,040,809	6.9	442	5.8
		南投縣	426,250	2.8	149	2.0
	嘉義區 監理所	雲林縣	580,916	3.8	282	3.7
		嘉義縣	445,883	2.9	275	3.6
		嘉義市	213,044	1.4	82	1.1
		臺南市	1,529,878	10.1	811	10.6
	高雄區 監理所	高雄市 (高雄縣改制前 所涵蓋鄉鎮市)	1,020,931	6.7	1,245	16.3
		屏東縣	709,144	4.7	429	5.6
臺東縣		185,550	1.2	96	1.3	
澎湖縣		80,244	0.5	45	0.6	

註：本表人口母體數資料來自內政部戶政司網站。

## 第參章 資料分析方法

本研究調查報告所有調查結果的分析，均以事後加權處理原則進行。以下分別描述本研究調查採用的資料分析方法，其中，所有資料分析方法及公式中所包含的變數符號，均以加權後樣本為計算依據。

### 一、單題百分比估計與抽樣誤差

(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

以各題項與基本資料(如性別、年齡層、教育程度等)進行交叉分析，進而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)，檢驗變項之間的獨立性。

卡方檢定可用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此之獨立性。在 95% 的信賴水準下，若卡方統計量 ( $\chi^2$ ) 的  $p$  檢定值小於 0.05，則認定兩變數間有顯著關聯性，並非完全獨立；如果超過 25% 的交叉格 (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、還算滿意為 80~89 分、普通為 70~79 分、不太滿意為 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，立即向受訪者確認評分分數是否正確。以此平均數瞭解民眾對於各監理所(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(如監理所(站)服務品質評分)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。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  $n_i$  個觀察值  $X_{i1}$ 、 $X_{i2}$ 、... $X_{in_i}$ 。其中  $j=1\sim n_i$ ， $i=1\sim k$ 。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：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 ( $\mu_i$  不全相等)，  
 $F < F_{\alpha}(k-1, N-k)$  則不拒絕  $H_0$ ，因子處理效果不顯著 ( $\mu_i$  全相等)。

### 五、RIDIT 分析

RIDIT 分析(Relative to an identified distribution)是種關於順序等級資

料(ordinal-scale data)分析的模式，亦稱為參照單位分析，原理是利用累積機率分數(Cumulative Probability Score)表示順序尺度中各順序等級之強弱代替任意選擇順序等級中之百分比，並將此組量表設定為 R 值的期望值恆等於 0.5，在處理資料時，滿意程度越高，給定的分數較低，量表中的某一指標小於 0.5 即表示此一指標優於整體量表；若大於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。反之，若滿意程度越高，給的分數較高，表示某一指標大於 0.5 即此一指標優於整體量表；小於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。並從 RIDIT 值信賴區間是否包含 0.5 值判斷顯著性，信賴區間與 0.5 重疊表示無差異，不重疊為有差異。RIDIT 值公式如下：

1.計算各問項(第  $i$  個)總人數(第  $j$  類)之一半： $L_j = \frac{1}{2}n_{\bullet j}$ ,  $j = 1, \dots, J$

2.計算各問項總人數(第  $j$  類)累計至前一問項(第  $j-1$  類)之總填答數  $M_j$ ：

$$M_j = \sum_{k=1}^{j-1} n_{\bullet k}, j = 1, \dots, J$$

3.計算  $L_j + M_j = N_j$ ，並求出比重  $R_{\bullet j} = N_j / n_{\bullet\bullet}$

4.最後各問項  $R_{i\bullet} = \sum_{j=1}^J R_{ij}$ ，其中  $R_{ij} = n_{ij} / n_{i\bullet}$ ，而各問項 RIDIT 期望值為 0.5。

## 六、Kruskal-Wallis 檢定

主要是針對 RIDIT 分析的結果檢定不同服務項目意見等級有無差異。公式如下：

$$W = \frac{12n}{(n+1)T} \sum_{i=1}^k n_i (R_i - 0.5)^2$$

$$\text{其中 } T = 1 - \frac{\sum_{i=1}^k (n_i^3 - n_i)}{(n^3 - n)}$$

為結(Ties)之校正因子(Correction Factor for

Ties)， $n_i$  為第  $i$  項之例數， $n = n_1 + n_2 + \dots + n_k$ ， $k$  為組數，且當  $n$  充分大時， $T$  值近似於 1(Agreati(1984)，p182)，即化簡成

$$W = 12 \sum_{i=1}^k n_i (R_i - 0.5)^2$$

在給定顯著水準  $\alpha$  下，若檢定統計量  $W > \chi_{k-1}^2, \alpha$  則拒絕虛無假設，表示各問項間順序等級有差異。

## 七、重要度—滿意度模型分析

(一)、延續 99 年做法，透過重要度及滿意度來評估某個業別各服務項目的待改善程度，首先建立一平面座標，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度(或滿意度)平均分數作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，接著依據各服務項目的重要度及滿意度平均分數在平面座標上描繪座標點。四個區域分別定義為：

1. 區域 I (第一象限)-高服務品質區(重要度高且滿意度高)
2. 區域 II (第二象限)-服務品質繼續維持區(重要度低且滿意度高)
3. 區域 III (第三象限)-服務品質尚待改善區(重要度低且滿意度低)
4. 區域 IV (第四象限)-服務品質急待改善區(重要度高而滿意度低)

但在此研究報告中，此重要度—滿意度模型分析不深入探討。(此滿意度模型分析詳見附錄 II，p203)

(二)、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滿意度的影響，以迴歸所取得之  $\beta$  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滿意度之意義，並根據各服務指標座標點，在 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，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，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，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，屬於優先改進服務品質。

## 八、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。

CHAIID 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，一旦分群的數目確定之後，CHAIID 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。

## 第肆章 訪問結果與樣本結構

### 一、問卷信度 / 效度檢定

以下針對前測調查結果(有效樣本數共 63 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  $\alpha$  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 0.791 及 0.826，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_申辦各項業務的「引導指標」	0.241	0.788	0.340	0.821
q4_1_申辦各項業務的「動線安排」	0.413	0.781	0.419	0.818
q5_各項服務設施的便利性	0.358	0.783	0.368	0.819
q6_民眾等候空間的設計	0.306	0.785	0.267	0.823
q7_整體內、外環境整潔的程度	0.238	0.788	0.294	0.822
q8_樹木花草植栽綠化的程度	0.127	0.799	0.109	0.833
q9_廁所清潔程度	0.032	0.797	0.110	0.829
q10_服務中心(服務臺)人員的服務態度	0.432	0.780	0.486	0.814
q11_窗口人員服務態度	0.464	0.777	0.428	0.817
q12_窗口人員服務專業能力	0.348	0.783	0.422	0.818
q13_窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	0.464	0.776	0.314	0.822
q16_窗口服務的等候時間	0.358	0.783	0.400	0.818
q17_汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	0.206	0.792	0.384	0.819
q18_輔導民眾機車考照	0.431	0.778	0.431	0.817
q19_機車路考場供民眾考前練習	0.312	0.785	0.414	0.817
q20_行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照	0.223	0.791	0.464	0.815
q21_辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	0.376	0.782	0.373	0.819
q22_辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	0.344	0.784	0.332	0.822
q23_提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	0.493	0.776	0.345	0.820
q24_主動通知駕照、行照、汽車定檢	0.388	0.782	0.567	0.812
q25_車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期	0.243	0.790	0.415	0.817
q26_汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費	0.474	0.780	0.352	0.820
q27_安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	0.330	0.784	0.384	0.819
q28_整體服務品質	0.509	0.774	0.544	0.811
Cronbach's Alpha 值	0.791		0.826	

### (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共撥出 50,412 個電話號碼，訪問結果共分為七大類，詳細接觸情形如下表所示：

**表 4-2：第一階段電話接觸表**

電訪撥號況		接觸樣本數	百分比(%)
成功接觸樣本	過去 1 年內沒去過監理站	5,227	10.4
	有效樣本	1,986	3.9
沒有接通		29,280	58.1
不符訪問條件		1,771	3.5
接電話者拒訪		6895	13.7
非合格受訪者拒訪		102	0.2
合格受訪者拒訪		5151	10.2
全體總計		50,412	100.0

此為第一階段電話接觸紀錄，第二階段為追加第一階段特定站點不足之樣本，計 129 份，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	總計
第二階段 樣本數 (人)	基隆站-4 花蓮站-5 玉里分站-22	新竹所-13	埔里分站-13	新營站-30 東勢分站-16	臺東站-9 恆春分站-17	129
總計	31	13	13	46	26	129

## 三、抽樣誤差

第一階段完成 7,213 份成功接觸樣本(含 18 歲及以上有去過：1,986 份及未去過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公者：5,227 份)，在 95%的信賴水準下，抽樣誤差為±1.15%。

第一階段完成 1,986 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±2.20%。

本次調查結果，第一階段與第二階段合計共 7,342 份成功接觸樣本，2,115 份有效樣本。

#### 四、樣本結構分析

(一)、本調查成功接觸樣本總共 7,342 份，進行加權後，調整為 7,641 份。  
依性別、年齡、教育程度、行(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		7,342	100.00	7,641	100.0
性別	男性	3,226	43.9	3,472	45.4
	女性	4,245	57.8	4,169	54.6
年齡	18~未滿 20 歲	242	3.3	298	3.9
	20~未滿 30 歲	807	11.0	986	12.9
	30~未滿 40 歲	1,230	16.8	1,352	17.7
	40~未滿 50 歲	1,553	21.2	1,554	20.3
	50~未滿 60 歲	1,656	22.6	1,568	20.5
	60 歲及以上	1,983	27.0	1,882	24.6
教育程度	小學及以下	1,669	22.7	1,606	21.0
	國(初)中	962	13.1	913	11.9
	高中(職)	2,340	31.9	2,381	31.2
	專科	834	11.4	850	11.1
	大學(含技術學院)	1,430	19.5	1,624	21.2
	研究所及以上	236	3.2	268	3.5
行(職)業	專業人士與主管	509	6.8	571	7.5
	自營商店	361	4.8	369	4.8
	一般企業職員	706	9.4	765	10.0
	軍公教	286	3.8	271	3.5
	買賣服務工作人員	755	10.1	791	10.3
	藍領工作者	1,155	15.5	1,167	15.3
	學生	420	5.6	508	6.6
	家管	1,570	21.0	1,501	19.6
	無(待)業	1,553	20.8	1,542	20.2
	居住縣市	新北市	1,046	14.3	1,231
臺北市	113	1.5	122	1.6	
臺中市	807	11.0	916	12.0	
臺南市	878	12.0	811	10.6	
高雄市	1,377	18.8	1,245	16.3	
宜蘭縣	110	1.5	146	1.9	
桃園縣	713	9.7	775	10.1	
新竹縣	101	1.4	125	1.6	
苗栗縣	184	2.5	199	2.6	
彰化縣	398	5.4	442	5.8	
南投縣	174	2.4	149	2.0	
雲林縣	308	4.2	282	3.7	
嘉義縣	283	3.9	275	3.6	
屏東縣	481	6.6	429	5.6	
臺東縣	99	1.4	96	1.3	
花蓮縣	119	1.6	72	0.9	
澎湖縣	48	0.7	45	0.6	
基隆市	87	1.2	77	1.0	
新竹市	82	1.1	122	1.6	
嘉義市	63	0.9	82	1.1	

註：本調查報告，樣本數均以加權後之成功接觸樣本人數(n=7,641)為主。

(二)、本調查有效樣本總共 2,115 份，進行加權後，調整為 2,414 份。依性別、年齡、教育程度、行(職)業、監理所(站)依區域分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		2,115	100.00	2,414	100.00
性別	男性	1,024	48.4	1,324	54.9
	女性	1,091	51.6	1,090	45.1
年齡	18~未滿 20 歲	84	4.0	144	6.0
	20~未滿 30 歲	252	11.9	449	18.6
	30~未滿 40 歲	414	19.6	554	22.9
	40~未滿 50 歲	504	23.8	535	22.2
	50~未滿 60 歲	547	25.9	478	19.8
	60 歲及以上	314	14.8	253	10.5
教育程度	小學及以下	165	7.8	135	5.6
	國(初中)	268	12.7	241	10.0
	高中(職)	800	37.8	873	36.2
	專科	277	13.1	308	12.7
	大學(含技術學院)	524	24.8	740	30.6
	研究所及以上	81	3.8	118	4.9
行職業	專業人士與主管	231	10.9	300	12.4
	自營商店	175	8.3	193	8.0
	一般企業職員	243	11.5	316	13.1
	軍公教	106	5.0	98	4.0
	買賣服務工作人員	271	12.8	318	13.2
	藍領工作者	315	14.9	344	14.3
	學生	134	6.3	231	9.6
	家管	368	17.4	328	13.6
	無(待)業	258	12.2	270	11.2
監理所(站)依區域分	臺北區監理所	421	19.9	641	26.5
	新竹區監理所	404	19.1	535	22.2
	臺中區監理所	403	19.1	548	22.7
	嘉義區監理所	467	22.1	434	18.0
	高雄區監理所	420	19.9	256	10.6

註：本調查報告，樣本數均以加權後之有效樣本人數(n=2,414)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		2,115	100	2,414	100
臺北區監理所	臺北所	131	6.2	197	8.2
	板橋站	112	5.3	180	7.5
	基隆站	33	1.6	41	1.7
	宜蘭站	33	1.6	58	2.4
	花蓮站	32	1.5	69	2.9
	玉里分站	23	1.1	2	0.1
	蘆洲站	57	2.7	94	3.9
新竹區監理所	新竹所	32	1.5	38	1.6
	新竹市站	56	2.6	115	4.8
	桃園站	126	6.0	145	6.0
	中壢站	141	6.7	172	7.1
	苗栗站	49	2.3	65	2.7
臺中區監理所	臺中所	64	3.0	89	3.7
	臺中市站	96	4.5	140	5.8
	豐原站	81	3.8	112	4.6
	彰化站	106	5.0	150	6.2
	南投站	34	1.6	43	1.8
	埔里分站	22	1.0	14	0.6
嘉義區監理所	嘉義所	45	2.1	44	1.8
	嘉義市站	50	2.4	64	2.7
	麻豆站	73	3.5	69	2.9
	臺南站	194	9.2	187	7.7
	新營站	32	1.5	4	0.2
	雲林站	51	2.4	55	2.3
	東勢分站	22	1.0	10	0.4
高雄區監理所	高雄所	126	6.0	62	2.6
	旗山站	91	4.3	33	1.4
	屏東站	123	5.8	99	4.1
	臺東站	32	1.5	35	1.4
	澎湖站	26	1.2	23	0.9
	恆春分站	22	1.0	5	0.2

註：本調查報告，樣本數均以加權後之有效樣本人數(n=2,414)為主。

加權方面，由於考慮性別、年齡與監理所別所在縣市的組合，共有 300 多種權值，計算上因數字四捨五入的緣故，使得加權後樣本數大於加權前樣本數。

## 第五章 調查結果分析

本章節將針對公路總局管轄監理所(站)各項服務設施或項目單題分析、監理所(站)整體服務品質滿意度、對監理所(站)服務品質優先改進項目建議、重要度—滿意度分析模型、RIDIT 分析及歷年比較分析。

### 一、監理所(站)各項服務設施或項目單題分析

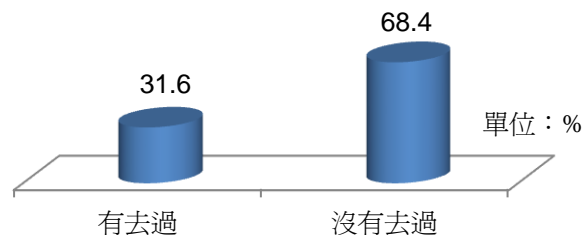
在此主要針對年滿 18 歲及以上之民眾，其辦理業務、對公路總局監理所(站)三大面向之滿意度，進行分析。

#### (一) 不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去 1 年內是否到過公路總局管轄監理所(站)辦事或洽公的經驗(詳見附錄 I 表 1，p117)

##### 1、整體分析：

在調查期間，不包括臺北市及高雄市監理處，民眾過去 1 年內有去過公路總局管轄監理所(站)辦事或洽公，比例為 31.6%。沒有去過監理所(站)辦事或洽公，比例為 68.4%。

圖 5-1：不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去 1 年內是否到過公路總局管轄監理所(站)辦事或洽公的經驗 (n=7,641)



##### 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，顯著高於女性；年齡上則有遞減的趨勢；大學(含技術學院)去過的比例為最高；專業人士與主管去過的比例為最高。

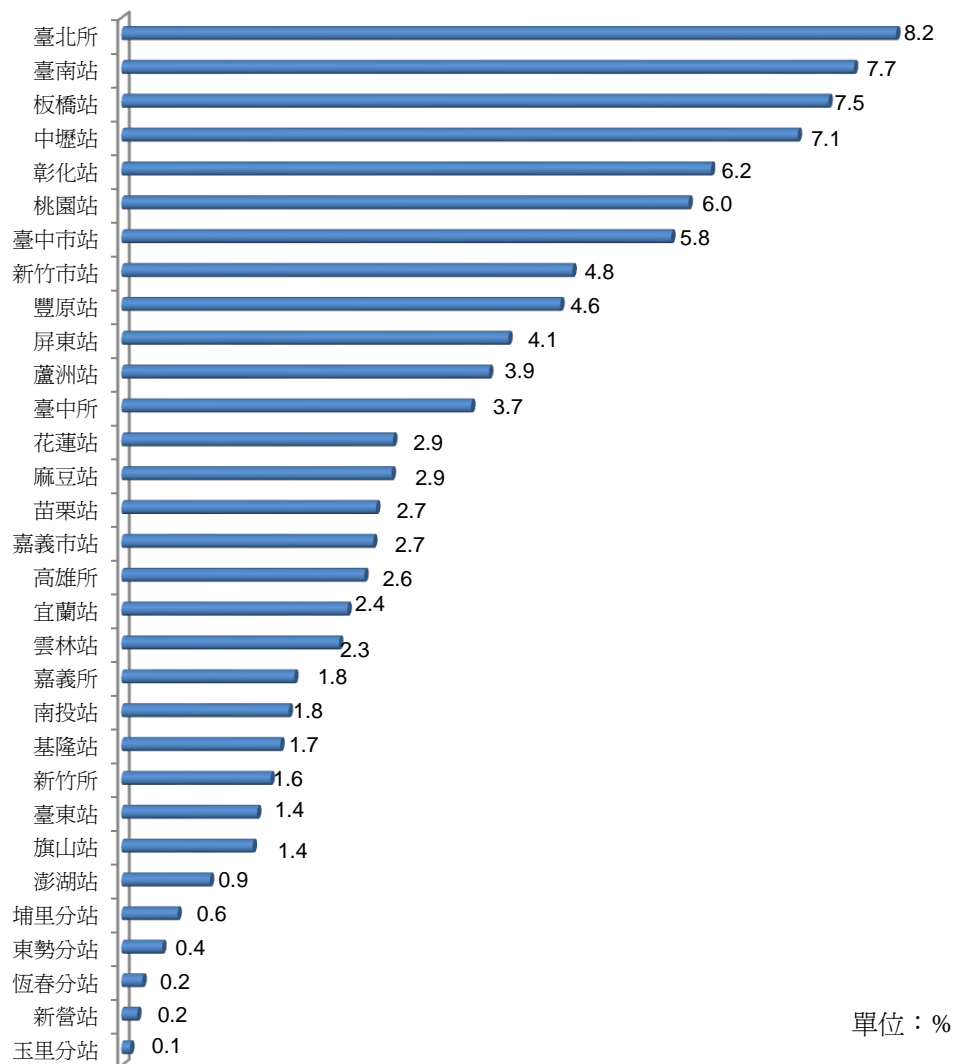
(詳見附錄 I 表 1，p117)

## (二) 民眾過去 1 年內到過的公路總局管轄監理所(站) (詳見附錄 I 表 2，p118)

### 1、整體分析：

在調查期間，前往監理所(站)洽公的受訪民眾中，以臺北所的比例最高（8.2%）。其次為臺南站（7.7%）、板橋站（7.5%）、中壢站（7.1%）。其他最低比例的監理所(站)：澎湖站（0.9%）、埔里分站（0.6%）、東勢分站（0.4%）、恆春分站（0.2%）、新營站（0.2%）、玉里分站（0.1%）均不到一個百分點。

圖 5-2：受訪民眾過去 1 年內到過的公路總局管轄監理所(站)(n=2,414)





## 2、各區監理所分析：

前往臺北區監理所洽公的受訪民眾中，以臺北所的比例最高(30.8%)。其次為板橋站(28.1%)、蘆洲站(14.6%)、花蓮站(10.8%)、宜蘭站(9.0%)、基隆站(6.3%)。最低則為玉里分站(0.3%)。

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(32.2%)。其次為桃園站(27.0%)、新竹市站(21.5%)、苗栗站(12.1%)。最低則為新竹所(7.1%)。

前往臺中區監理所洽公的受訪民眾中，以彰化站的比例最高(27.4%)。其次為臺中市站(25.6%)、豐原站(20.4%)、臺中所(16.3%)、南投站(7.8%)。最低則為埔里分站(2.6%)。

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(43.0%)。其次為麻豆站(15.9%)、嘉義市站(14.8%)、雲林站(12.8%)、嘉義所(10.2%)、東勢分站(2.4%)。最低則為新營站(0.9%)。

前往高雄區監理所洽公的受訪民眾中，以屏東站的比​​例最高(38.5%)。其次為高雄所(24.1%)、臺東站(13.5%)、旗山站(13.0%)、澎湖站(8.8%)。最低則為恆春分站(2.1%)。

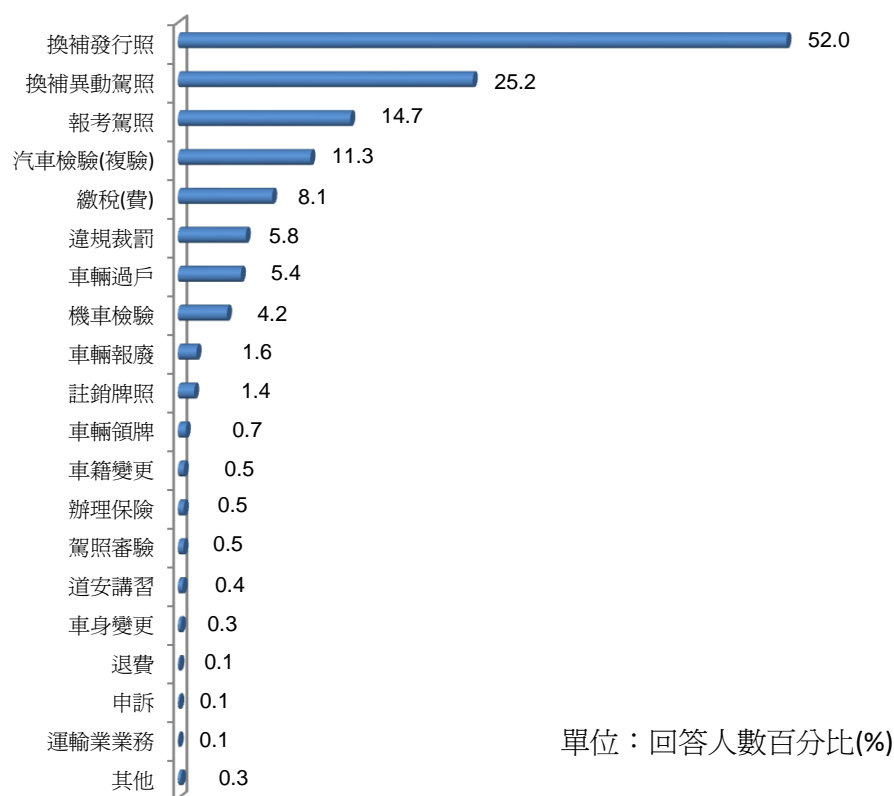
(詳見附錄 I 表 2，p118)

### (三) 民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選，詳見附錄 I 表 3，p120)

#### 1、整體分析：

在調查期間，前往監理所(站)洽公的受訪民眾中，辦理業務的種類以換補發行照(52.0%)的比例最高。其次為換補異動駕照(25.2%)、報考駕照(14.7%)、汽車檢驗(複驗)(11.3%)，比例都在一成一到二成五之間。剩餘辦理的業務種類比例都不到一成：繳稅(費)(8.1%)、違規裁罰(5.8%)、車輛過戶(5.4%)、機車檢驗(4.2%)、車輛報廢(1.6%)、註銷牌照(1.4%)、車輛領牌(0.7%)、車籍變更(0.5%)、辦理保險(0.5%)、駕照審驗(0.5%)、道安講習(0.4%)、車身變更(0.3%)、退費(0.1%)、申訴(0.1%)、運輸業業務(0.1%)、其他(0.3%)。

圖 5-3：受訪民眾到監理所(站)辦理業務的種類(可複選，n=2,414)



## 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（50.7%）。其次為換補異動駕照（25.8%）、報考駕照（15.6%）、汽車檢驗(複驗)（12.1%），比例在一成二到二成六之間。其餘辦理業務比例未滿一成。

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（49.3%）。其次為換補異動駕照（36.7%）、汽車檢驗(複驗)（11.7%），比例在一成二到三成七之間。其餘辦理業務比例未滿一成。

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（48.5%）。其次為換補異動駕照（26.8%）、報考駕照（16.5%），比例在一成七到二成七之間。其餘辦理業務比例未滿一成。

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（58.9%）。其次為報考駕照（19.0%）、換補異動駕照（14.0%）、汽車檢驗(複驗)（13.0%），比例在一成三到一成九之間。其餘辦理業務比例未滿一成。

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（56.8%）。其次為報考駕照（15.8%）、換補異動駕照（15.3%）、汽車檢驗(複驗)（14.4%）、繳稅(費)（13.3%），比例在一成三到一成六之間。其餘辦理業務比例未滿一成。

(詳見附錄 I 表 3，p120)

#### (四) 申辦各項業務的「引導指標」滿意度為 87.1% (詳見附錄 I 表 4，p124)

##### 1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 87.1% 的受訪民眾，對監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：10.8%；還算滿意：76.3%)；有 7.2% 的受訪民眾表示不太滿意（5.9%）或非常不滿意（1.3%）。

##### 2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、年齡、行(職)業的受訪民眾，對申辦各項業務的「引導指標」滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例（88.5%），顯著高於男性表示滿意的比例（85.9%）。20~未滿 30 歲表示滿意的比例（90.0%）為最高。自營商店表示滿意的比例（91.9%）為最高。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同教育程度的受訪民眾，對申辦各項業務的「引導指標」滿意程度沒有顯著差異。

在監理所(站)此變數中，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。

##### 3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，新竹區監理所表示滿意的比例（89.9%）為最高，高雄區監理所表示滿意的比例（82.1%）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 86.8%

臺北區監理所受訪民眾中，有 86.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：11.3%；還算滿意：75.5%)；有 7.2% 的受訪民眾表示不太滿意（5.8%）或非常不滿意（1.4%）。

###### (2).新竹區監理所滿意度為 88.9%

新竹區監理所受訪民眾中，有 88.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：10.6%；還算滿意：

78.3%)；有 9.2% 的受訪民眾表示不太滿意 (7.1%) 或非常不滿意 (2.1%)。

(3). 臺中區監理所滿意度為 88.8%

臺中區監理所受訪民眾中，有 88.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：13.0%；還算滿意：75.8%)；有 6.8% 的受訪民眾表示不太滿意 (5.4%) 或非常不滿意 (1.4%)。

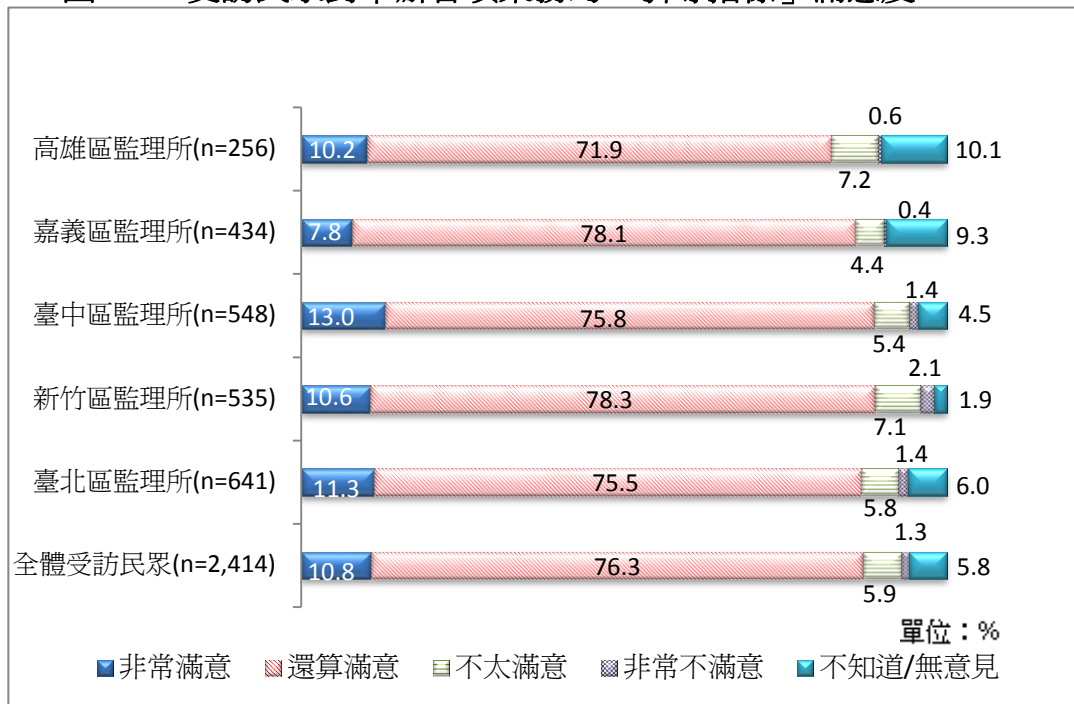
(4). 嘉義區監理所滿意度為 85.9%

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)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：7.8%；還算滿意：78.1%)；有 4.8% 的受訪民眾表示不太滿意 (4.4%) 或非常不滿意 (0.4%)。

(5). 高雄區監理所滿意度為 82.1%

高雄區監理所受訪民眾中，有 82.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」表示滿意(非常滿意：10.2%；還算滿意：71.9%)；有 7.8% 的受訪民眾表示不太滿意 (7.2%) 或非常不滿意 (0.6%)。

圖 5-4：受訪民眾對申辦各項業務的「引導指標」滿意度



註：比例加總不等於 100.0%，係四捨五入所致，以下皆同。

(詳見附錄 I 表 4，p124)

**(五) 申辦各項業務的「動線安排」滿意度為 90.5%(詳見附錄 I 表 4a，p126)**

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 90.5%的受訪民眾，對監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：10.4%；還算滿意：80.1%)；有 6.7%的受訪民眾表示不太滿意(5.4%)或非常不滿意(1.3%)。

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，對申辦各項業務的「動線安排」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

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(91.8%)為最高，新竹區監理所表示滿意的比例(88.8%)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 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)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：11.5%；還算滿意：80.1%)；有 5.3%的受訪民眾表示不太滿意(3.7%)或非常不滿意(1.6%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 88.8%

新竹區監理所受訪民眾中，有 88.8%的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：11.3%；還算滿意：77.5%)；有 9.7%的受訪民眾表示不太滿意(8.0%)或非常不滿意(1.7%)。

(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)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：12.1%；還算滿意：78.4%)；有 6.6%的受訪民眾表示不太滿意(5.6%)或非常不滿意(1.0%)。

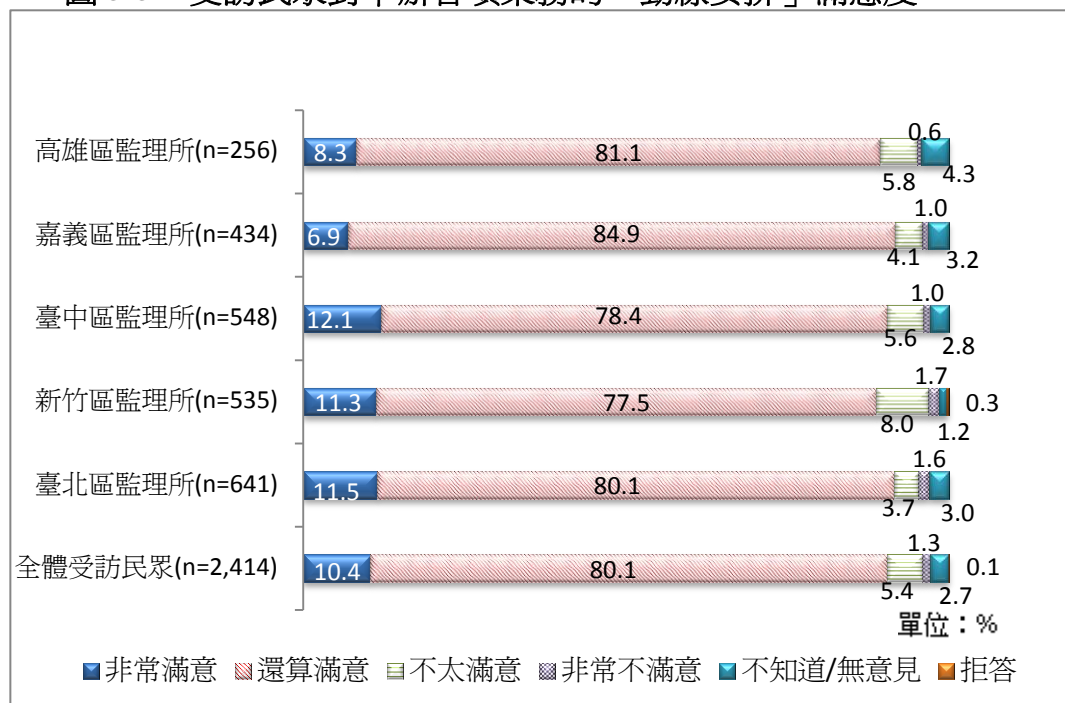
(4).嘉義區監理所滿意度為 91.8%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 91.8%的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：6.9%；還算滿意：84.9%)；有 5.1%的受訪民眾表示不太滿意(4.1%)或非常不滿意(1.0%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 89.4%

高雄區監理所受訪民眾中，有 89.4%的受訪民眾，對該監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」表示滿意(非常滿意：8.3%；還算滿意：81.1%)；有 6.4%的受訪民眾表示不太滿意(5.8%)或非常不滿意(0.6%)。

圖 5-5：受訪民眾對申辦各項業務的「動線安排」滿意度



(詳見附錄 I 表 4a，p126)

(六) 「各項服務設施的便利性」滿意度為 68.0%(詳見附錄 I 表 5，p128)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 68.0%的受訪民眾，對監理所(站)的「各項服務設施（如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統）的便利性」表示滿意(非常滿意：10.3%；還算滿意：57.7%)；有 5.0%的受訪民眾表示不太滿意（4.2%）或非常不滿意（0.8%）。

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「各項服務設施的便利性」滿意程度有顯著差異，女性表示滿意的比例（68.7%）顯著高於男性表示滿意的比例（67.3%）。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 69.4%

臺北區監理所受訪民眾中，有 69.4%的受訪民眾，對該監理所(站)的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：10.4%；還算滿意：59.0%)；有 2.0%的受訪民眾表示不太滿意（1.8%）或非常不滿意（0.2%）。

(2).新竹區監理所滿意度為 69.9%

新竹區監理所受訪民眾中，有 69.9%的受訪民眾，對該監理所(站)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：57.9%)；有 8.7%的受訪民眾表示不太滿意（6.9%）或非常不滿意（1.8%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 67.0%

臺中區監理所受訪民眾中，有 67.0%的受訪民眾，對該監理所(站)的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：11.1%；還算滿意：55.9%)；有 6.4%的受訪民眾表示不太滿意(6.4%)或非常不滿意(0.0%)。

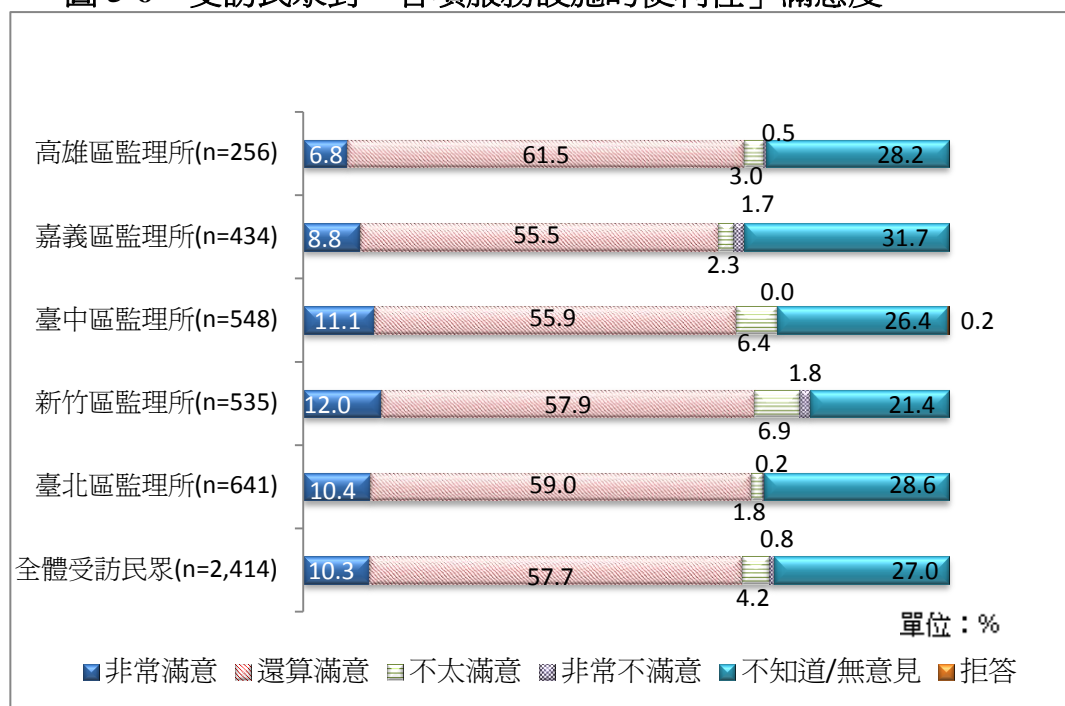
(4).嘉義區監理所滿意度為 64.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 64.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：8.8%；還算滿意：55.5%)；有 4.0%的受訪民眾表示不太滿意(2.3%)或非常不滿意(1.7%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 68.3%

高雄區監理所受訪民眾中，有 68.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「各項服務設施的便利性」表示滿意(非常滿意：6.8%；還算滿意：61.5%)；有 3.0%的受訪民眾表示不太滿意(3.0%)或非常不滿意(0.5%)。

圖 5-6：受訪民眾對「各項服務設施的便利性」滿意度



(詳見附錄 I 表 5，p128)



(七) 「民眾等候空間的設計」滿意度為 87.0%(詳見附錄 I 表 6，p130)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 87.0%的受訪民眾，對監理所(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：75.4%)；有 9.8%的受訪民眾表示不太滿意(8.8%)或非常不滿意(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、教育程度與航(職)業，對「民眾等候空間的設計」滿意程度有顯著差異，對女性表示滿意的比例(87.8%)顯著高於男性表示滿意的比例(86.3%)，18~未滿 20 歲表示滿意的比例為最高(90.5%)，高中(職)表示滿意的比例為最高(88.5%)，學生表示滿意的比例為最高(92.2%)。

在監理所(站)此變數中，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。

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(91.7%)，臺北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 84.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 84.7%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：11.9%；還算滿意：72.8%)；有 12.8%的受訪民眾表示不太滿意(11.4%)或非常不滿意(1.4%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 84.7%

新竹區監理所受訪民眾中，有 84.7%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：11.3%；還算滿意：73.4%)；有 12.7%的受訪民眾表示不太滿意(11.7%)或非常不滿意(1.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 89.7%

臺中區監理所受訪民眾中，有 89.7%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：14.9%；還算滿意：74.8%)；有 5.7%的受訪民眾表示不太滿意(5.2%)或非常不滿意(0.5%)。

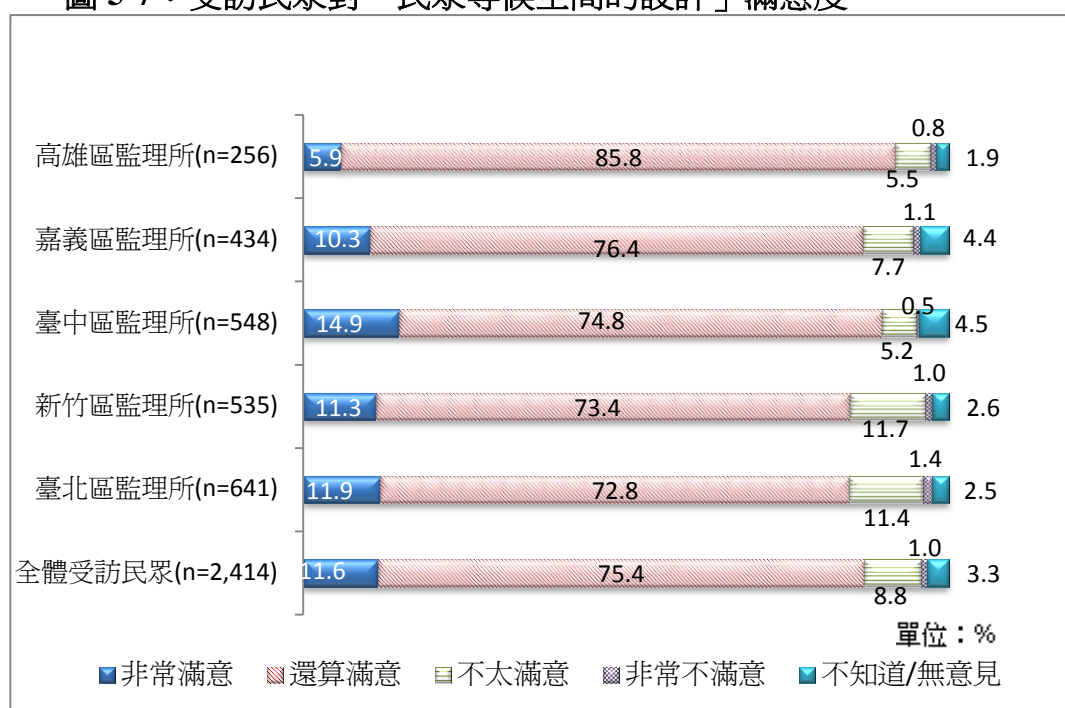
(4).嘉義區監理所滿意度為 86.7%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 86.7%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：10.3%；還算滿意：76.4%)；有 8.8%的受訪民眾表示不太滿意(7.7%)或非常不滿意(1.1%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 91.7%

高雄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：5.9%；還算滿意：85.8%)；有 6.3%的受訪民眾表示不太滿意(5.5%)或非常不滿意(0.8%)。

圖 5-7：受訪民眾對「民眾等候空間的設計」滿意度



(詳見附錄 I 表 6，p130)

(八) 「整體內、外環境整潔的程度」滿意度為 92.0%(詳見附錄 I 表 7，p132)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 92.0%的受訪民眾，對監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：13.5%；還算滿意：78.5%)；有 5.3%的受訪民眾表示不太滿意(4.5%)或非常不滿意(0.8%)。

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「整體內、外環境整潔的程度」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 91.2%

臺北區監理所受訪民眾中，有 91.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：15.4%；還算滿意：75.8%)；有 6.4%的受訪民眾表示不太滿意(5.5%)或非常不滿意(0.9%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 89.3%

新竹區監理所受訪民眾中，有 89.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：12.3%；還算滿意：77.0%)；有 8.0%的受訪民眾表示不太滿意(6.2%)或非常不滿意(1.8%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 92.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 92.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：14.2%；還算滿意：78.0%)；有 4.5%的受訪民眾表示不太滿意(4.1%)或非常不滿意(0.4%)。

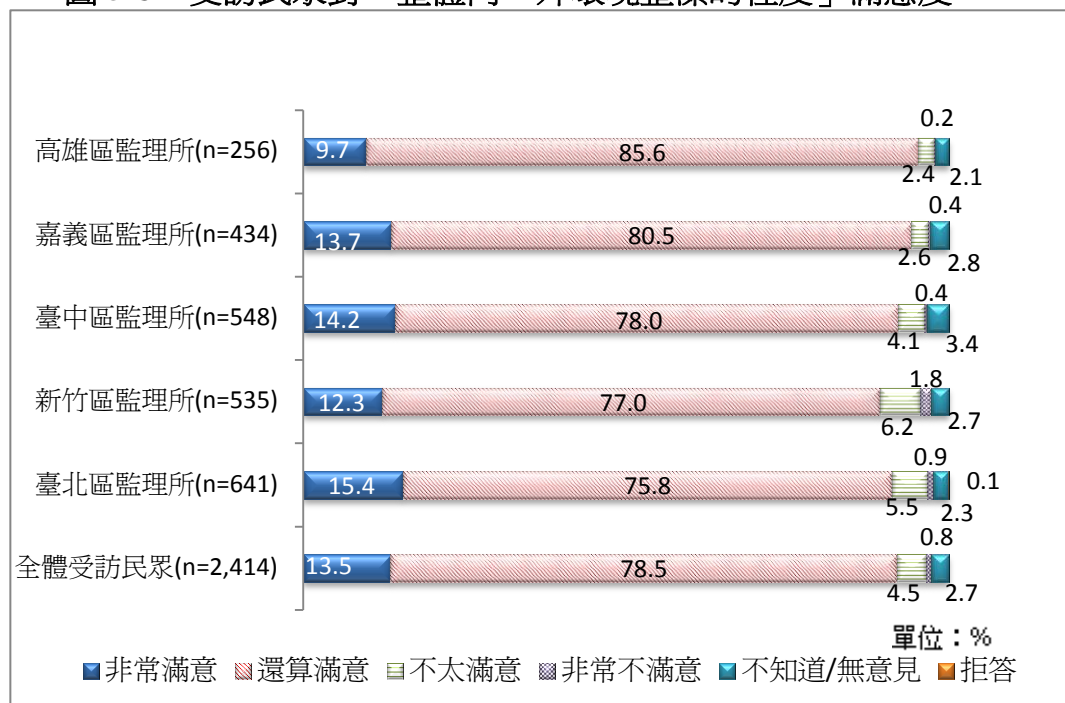
(4).嘉義區監理所滿意度為 94.2%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 94.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：13.7%；還算滿意：80.5%)；有 3.0%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.4%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 95.3%

高雄區監理所受訪民眾中，有 95.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「整體內、外環境整潔的程度」表示滿意(非常滿意：9.7%；還算滿意：85.6%)；有 2.6%的受訪民眾表示不太滿意(2.4%)或非常不滿意(0.2%)。

圖 5-8：受訪民眾對「整體內、外環境整潔的程度」滿意度



(詳見附錄 I 表 7，p132)

(九) 「樹木花草植栽綠化的程度」滿意度為 57.7%(詳見附錄 I 表 8，p134)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 57.7%的受訪民眾，對監理所(站)的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：5.6%；還算滿意：52.1%)；有 25.2%的受訪民眾表示不太滿意(22.2%)或非常不滿意(3.0%)。

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、行(職)業的受訪民眾，對「樹木花草植栽綠化的程度」的滿意程度有顯著差異。18~未滿 20 歲表示滿意的比例為最高(73.7%)，高中(職)表示滿意的比例為最高(59.9%)，學生表示滿意的比例為最高(67.0%)。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「樹木花草植栽綠化的程度」的滿意程度沒有顯著差異。

在監理所(站)此變數中，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。

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(69.5%)，新竹區監理所表示滿意的比例為最低(46.6%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 50.2%

臺北區監理所受訪民眾中，有 50.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：4.9%；還算滿意：45.3%)；有 31.8%的受訪民眾表示不太滿意(28.6%)或非常不滿意(3.2%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 46.6%

新竹區監理所受訪民眾中，有 46.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：6.8%；還算滿意：39.8%)；有 32.4%的受訪民眾表示不太滿意(27.2%)或非常不滿意(5.2%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 64.5%

臺中區監理所受訪民眾中，有 64.5%的受訪民眾，對該監理所(站)

的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：7.0%；還算滿意：57.5%)；有 20.6%的受訪民眾表示不太滿意（18.4%）或非常不滿意（2.2%）。

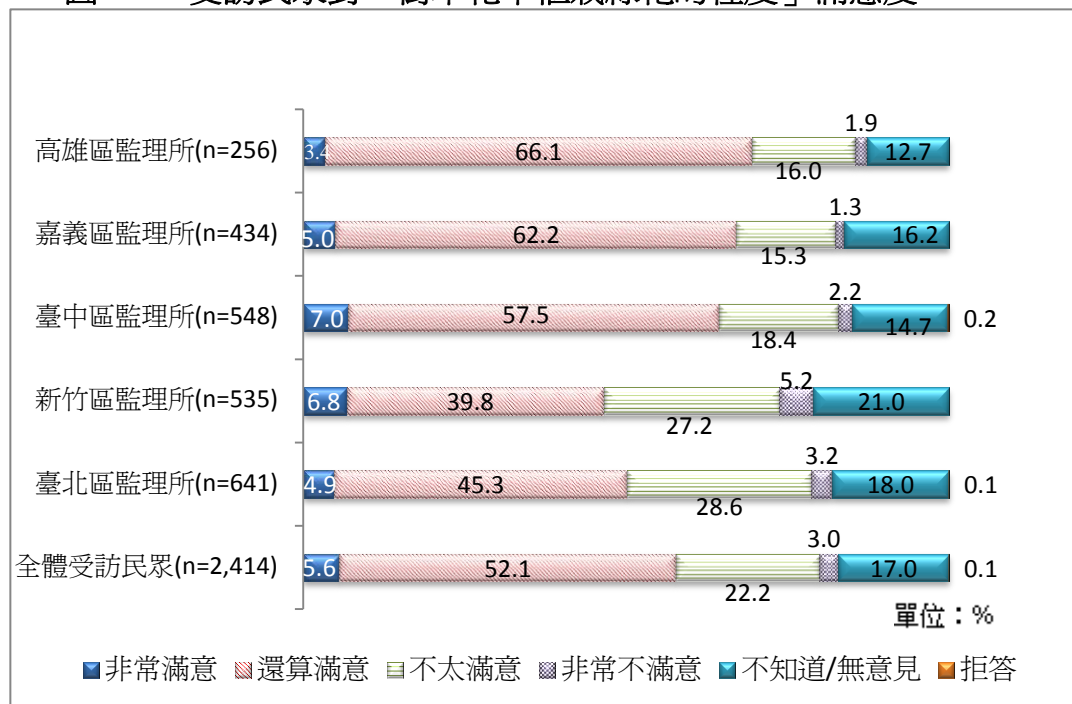
(4).嘉義區監理所滿意度為 67.2%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 67.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：5.0%；還算滿意：62.2%)；有 16.6%的受訪民眾表示不太滿意（15.3%）或非常不滿意（1.3%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 69.5%

高雄區監理所受訪民眾中，有 69.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「樹木花草植栽綠化的程度」表示滿意(非常滿意：3.4%；還算滿意：66.1%)；有 17.9%的受訪民眾表示不太滿意（16.0%）或非常不滿意（1.9%）。

圖 5-9：受訪民眾對「樹木花草植栽綠化的程度」滿意度



(詳見附錄 I 表 8，p134)

(十) 「廁所清潔程度」滿意度為 82.6%(詳見附錄 I 表 9-1，p138)

1、整體分析：

全部受訪民眾，46.3%有使用廁所的經驗，其中有 82.6%的受訪民眾，對監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：12.2%；還算滿意：70.4%)；有 10.9%的受訪民眾表示不太滿意(9.3%)或非常不滿意(1.6%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡、教育程度的受訪民眾，對「廁所清潔程度」的滿意程度有顯著差異。60 歲及以上表示滿意的比例為最高(91.9%)，國(初)中表示滿意的比例為最高(90.1%)。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「廁所清潔程度」的滿意程度沒有顯著差異。

在行(職)業、監理所(站)等二個變數，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，無法判定不同行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

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(85.8%)，嘉義區監理所表示滿意的比例為最低(78.6%)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 82.5%

臺北區監理所受訪民眾，42.5%有使用廁所的經驗，其中有 82.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：12.2%；還算滿意：70.3%)；有 10.8%的受訪民眾表示不太滿意(8.5%)或非常不滿意(2.3%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 83.6%

新竹區監理所受訪民眾，53.9%有使用廁所的經驗，其中有 83.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：17.3%；還算滿意：66.3%)；有 12.5%的受訪民眾表示不太滿意(10.3%)或非常不滿意(2.2%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 85.8%

臺中區監理所受訪民眾，44.9%有使用廁所的經驗，其中有 85.8% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：13.6%；還算滿意：72.2%)；有 9.4%的受訪民眾表示不太滿意(8.1%)或非常不滿意(1.3%)。

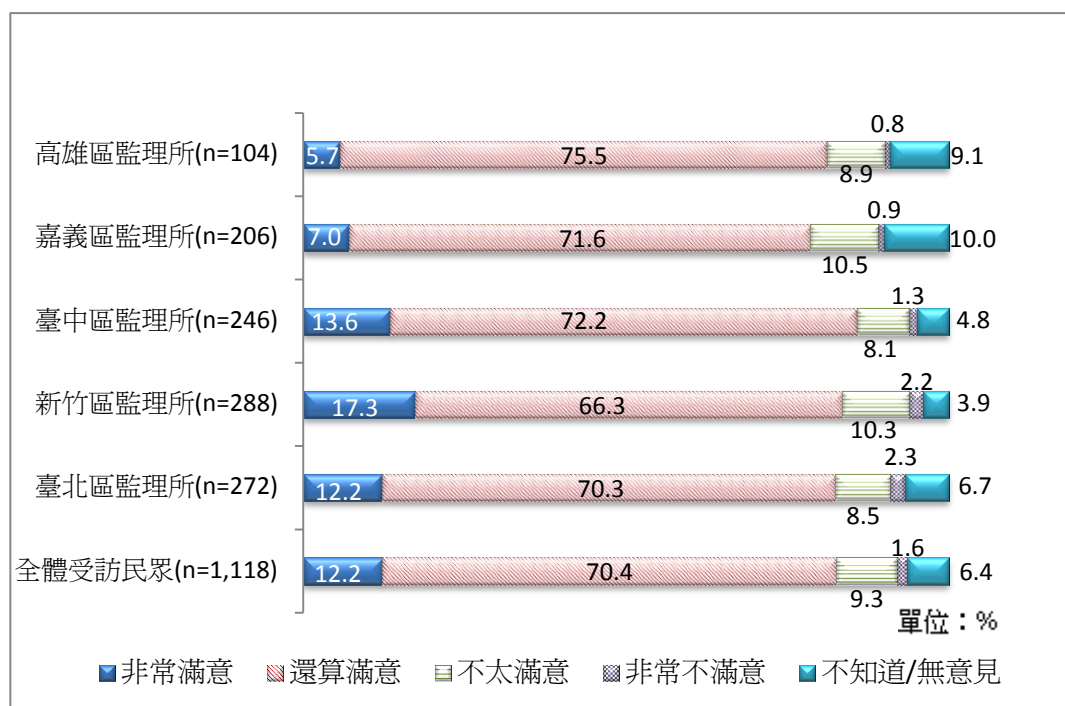
(4).嘉義區監理所滿意度為 78.6%

嘉義區監理所受訪民眾，47.6%有使用廁所的經驗，其中有 78.6% 的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：7.0%；還算滿意：71.6%)；有 11.4%的受訪民眾表示不太滿意(10.5%)或非常不滿意(0.9%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 81.2%

高雄區監理所受訪民眾，40.7%有使用廁所的經驗，有 81.2%的受訪民眾，對該監理所(站)的「廁所清潔程度」表示滿意(非常滿意：5.7%；還算滿意：75.5%)；有 9.7%的受訪民眾表示不太滿意(8.9%)或非常不滿意(0.8%)。

圖 5-10：有使用廁所經驗的受訪民眾，對「廁所清潔程度」滿意度



(詳見附錄 I 表 9-1，p138)



(十一)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度為 91.6%  
(詳見附錄 I 表 10-1，p142)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，97.6%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 91.6%的受訪民眾，對監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：22.9%；還算滿意：68.7%)；有 7.1%的受訪民眾表示不太滿意(5.7%)或非常不滿意(1.4%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡的受訪民眾，對「服務中心(服務臺)人員的服務態度」的滿意程度有顯著差異。60 歲及以上表示滿意的比例為最高(95.5%)。

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

在教育程度、行(職)業、監理所(站)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，無法判定不同教育程度、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

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(93.6%)，嘉義區監理所表示滿意的比例為最低(90.1%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 92.3%

臺北區監理所受訪民眾中，96.5%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 92.3%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：27.5%；還算滿意：64.8%)；有 6.2%的受訪民眾表示不太滿意(5.0%)或非常不滿意(1.2%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 90.5%

新竹區監理所受訪民眾中，98.3%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 90.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：25.4%；還算滿意：65.1%)；有 8.8%的受訪民眾表示不太滿意(6.4%)或非常不滿意(2.4%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 91.8%

臺中區監理所受訪民眾中，97.0%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 91.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意:21.3%;還算滿意:70.5%);有 6.9%的受訪民眾表示不太滿意 (5.5%) 或非常不滿意 (1.4%)。

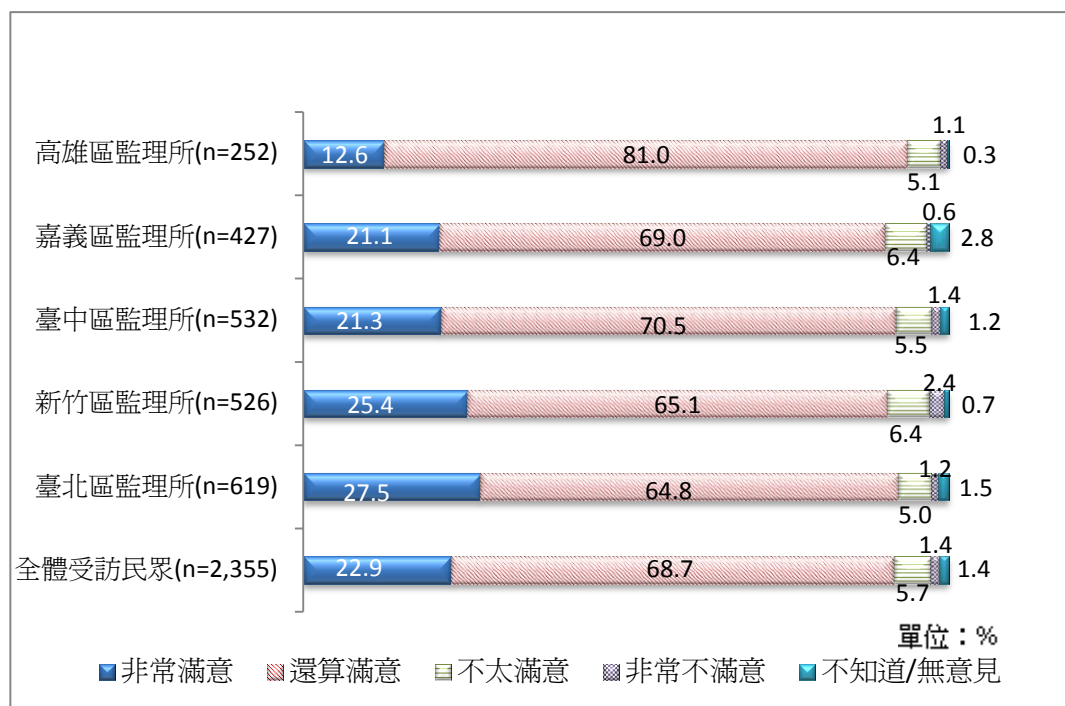
(4).嘉義區監理所滿意度為 90.1%

嘉義區監理所受訪民眾中，98.4%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 90.1%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意:21.1%;還算滿意:69.0%);有 7.0%的受訪民眾表示不太滿意 (6.4%) 或非常不滿意 (0.6%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 93.6%

高雄區監理所受訪民眾中，98.4%有接觸過服務中心(服務臺)人員的經驗，其中有 93.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「服務中心(服務臺)人員的服務態度」表示滿意(非常滿意:12.6%;還算滿意:81.0%);有 6.2%的受訪民眾表示不太滿意 (5.1%) 或非常不滿意 (1.1%)。

圖 5-11：有接觸過服務中心(服務臺)人員的受訪民眾對「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度



(詳見附錄 I 表 10-1，p142)

## (十二)「窗口人員服務態度」滿意度為 89.2%(詳見附錄 I 表 11-1，p146)

### 1、整體分析：

全部受訪民眾中，99.0%有接觸過窗口人員的經驗，其中有 89.2%的受訪民眾，對監理所(站)的「窗口人員服務態度」表示滿意(非常滿意:20.5%;還算滿意:68.7%);有 9.9%的受訪民眾表示不太滿意(7.9%)或非常不滿意(2.0%)。

### 2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同年齡的受訪民眾，對「窗口人員服務態度」的滿意程度有顯著差異。60 歲及以上表示滿意的比例為最高(94.6%)。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別、教育程度的受訪民眾，對「窗口人員服務態度」的滿意程度沒有顯著差異。

在行(職)業、監理所(站)等二個變數，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，無法判定不同行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

### 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(90.9%)，新竹區監理所表示滿意的比例為最低(87.1%)。各區監理所分析結果如下：

#### (1).臺北區監理所滿意度為 90.7%

臺北區監理所受訪民眾中，99.7%有接觸過窗口人員的經驗，其中有 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:25.5%;還算滿意:65.2%);有 8.6%的受訪民眾表示不太滿意(7.0%)或非常不滿意(1.6%)。

#### (2).新竹區監理所滿意度為 87.1%

新竹區監理所受訪民眾中，99.4%有接觸過窗口人員的經驗，其中有 87.1%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:21.8%;還算滿意:65.3%);有 12.7%的受訪民眾表示不太滿意(9.1%)或非常不滿意(3.6%)。

#### (3).臺中區監理所滿意度為 87.7%

臺中區監理所受訪民眾中，98.9%有接觸過窗口人員的經驗，其

中有 87.7% 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：20.5%；還算滿意：67.2%)；有 10.9% 的受訪民眾表示不太滿意(9.1%) 或非常不滿意(1.8%)。

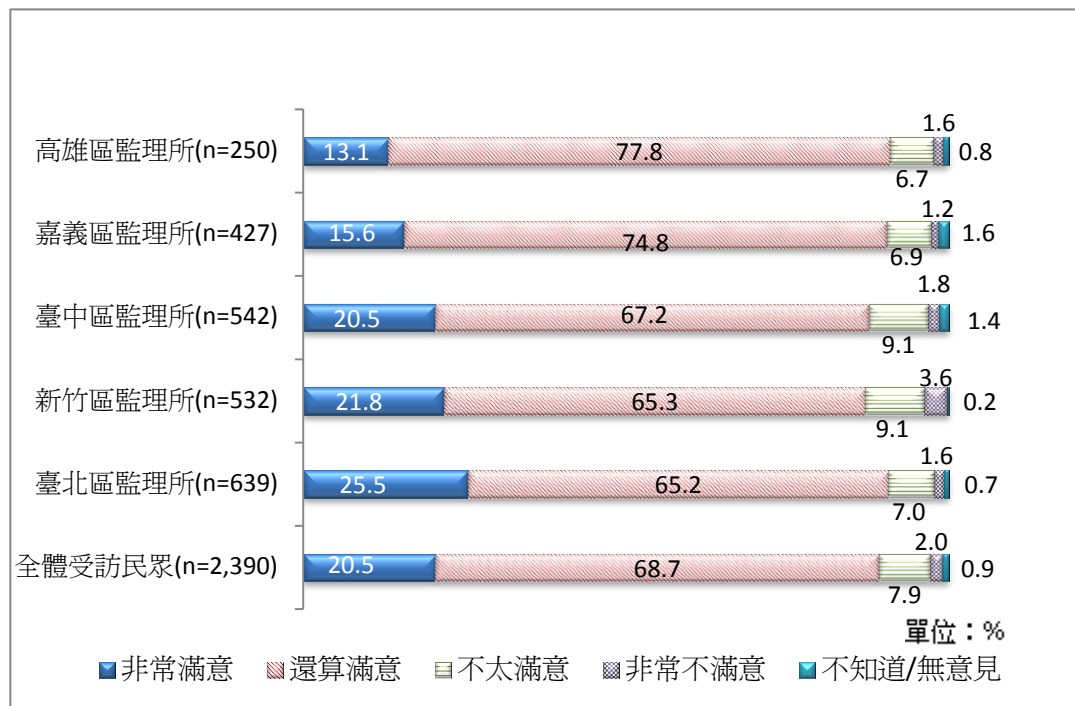
(4).嘉義區監理所滿意度為 90.4%

嘉義區監理所受訪民眾中，98.4% 有接觸過窗口人員的經驗，其中有 90.4% 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：15.6%；還算滿意：74.8%)；有 8.1% 的受訪民眾表示不太滿意(6.9%) 或非常不滿意(1.2%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 90.9%

高雄區監理所受訪民眾中，97.4% 有接觸過窗口人員的經驗，其中有 90.9% 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：13.1%；還算滿意：77.8%)；有 8.3% 的受訪民眾表示不太滿意(6.7%) 或非常不滿意(1.6%)。

圖 5-12：有接觸過窗口人員的受訪民眾對「窗口人員服務態度」滿意度



(詳見附錄 I 表 11-1，p146)

(十三)「窗口人員服務專業能力」滿意度為 87.3%(詳見附錄 I 表 12-1, p150)

1、整體分析：

全部受訪民眾中,93.6%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗,其中有 87.3%的受訪民眾,對監理所(站)的「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」表示滿意(非常滿意:17.1%;還算滿意:70.2%);有 6.4%的受訪民眾表示不太滿意(5.0%)或非常不滿意(1.4%)。

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、行(職)業的受訪民眾,對「窗口人員服務專業能力」的滿意程度有顯著差異。20~未滿 30 歲表示滿意的比例為最高(91.1%),大學(含技術學院)表示滿意的比例為最高(90.5%),買賣服務工作人員表示滿意的比例為最高(91.2%)。

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」的滿意程度沒有顯著差異。

在監理所(站)此變數中,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。

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(89.4%),新竹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 89.4%

臺北區監理所受訪民眾中,94.0%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗,其中有 89.4%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:20.0%;還算滿意:69.4%);有 5.8%的受訪民眾表示不太滿意(5.3%)或非常不滿意(0.5%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 85.0%

新竹區監理所受訪民眾中,95.1%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗,其中有 85.0%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:15.5%;還算滿意:69.5%);有 7.7%的受訪民眾表示不太滿意(5.1%)或非常不滿意(2.6%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 87.0%

臺中區監理所受訪民眾中，92.3%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗，其中有 87.0%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：20.4%；還算滿意：66.6%)；有 7.6%的受訪民眾表示不太滿意（5.8%）或非常不滿意（1.8%）。

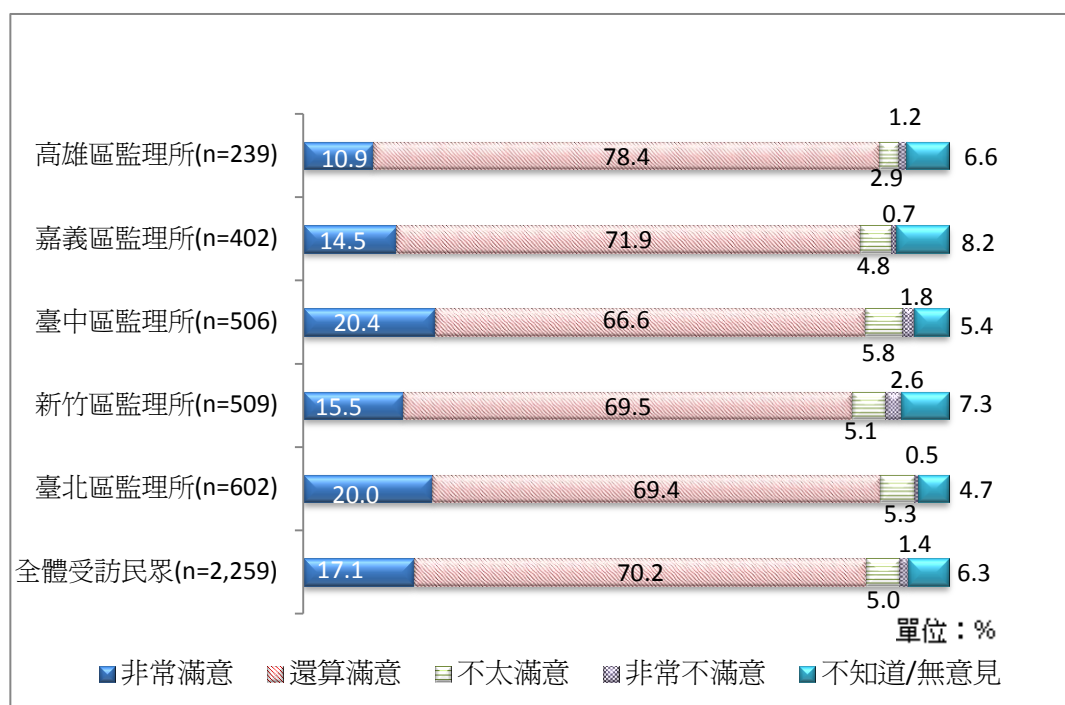
(4).嘉義區監理所滿意度為 86.4%

嘉義區監理所受訪民眾中，92.8%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗，其中有 86.4%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：14.5%；還算滿意：71.9%)；有 5.5%的受訪民眾表示不太滿意（4.8%）或非常不滿意（0.7%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 89.3%

高雄區監理所受訪民眾中，93.3%有接觸過窗口人員服務專業能力的經驗，其中有 89.3%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：10.9%；還算滿意：78.4%)；有 4.1%的受訪民眾表示不太滿意（2.9%）或非常不滿意（1.2%）。

**圖 5-13：有接觸過窗口人員服務專業能力的受訪民眾對「窗口人員服務專業能力」滿意度**



(詳見附錄 I 表 12-1，p150)

(十四) 「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」滿意度為 88.2%  
(詳見附錄 I 表 13-1，p154)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，95.1%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 88.2%的受訪民眾，對監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：18.2%；還算滿意：70.0%)；有 7.5%的受訪民眾表示不太滿意(5.3%)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，不同年齡、教育程度、行(職)業的受訪民眾，對「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」的滿意程度有顯著差異。20~未滿 30 歲表示滿意的比例為最高(92.6%)，小學及以下表示滿意的比例為最高(92.9%)，學生表示滿意的比例為最高(92.8%)。

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同性別的受訪民眾，對「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」的滿意程度沒有顯著差異。

在監理所(站)此變數中，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。

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為最高(89.6%)，臺中區監理所表示滿意的比例為最低(86.5%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 89.6%

臺北區監理所受訪民眾中，94.9%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 89.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：22.3%；還算滿意：67.3%)；有 6.7%的受訪民眾表示不太滿意(5.8%)或非常不滿意(0.9%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 86.6%

新竹區監理所受訪民眾中，96.4%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 86.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：16.3%；還算滿意：70.3%)；有 9.3%的受訪民眾表示不太滿意(5.4%)或非常不滿意(3.9%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 86.5%

臺中區監理所受訪民眾中，94.7%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 86.5%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：18.9%；還算滿意：67.6%)；有 8.4%的受訪民眾表示不太滿意(6.0%)或非常不滿意(2.4%)。

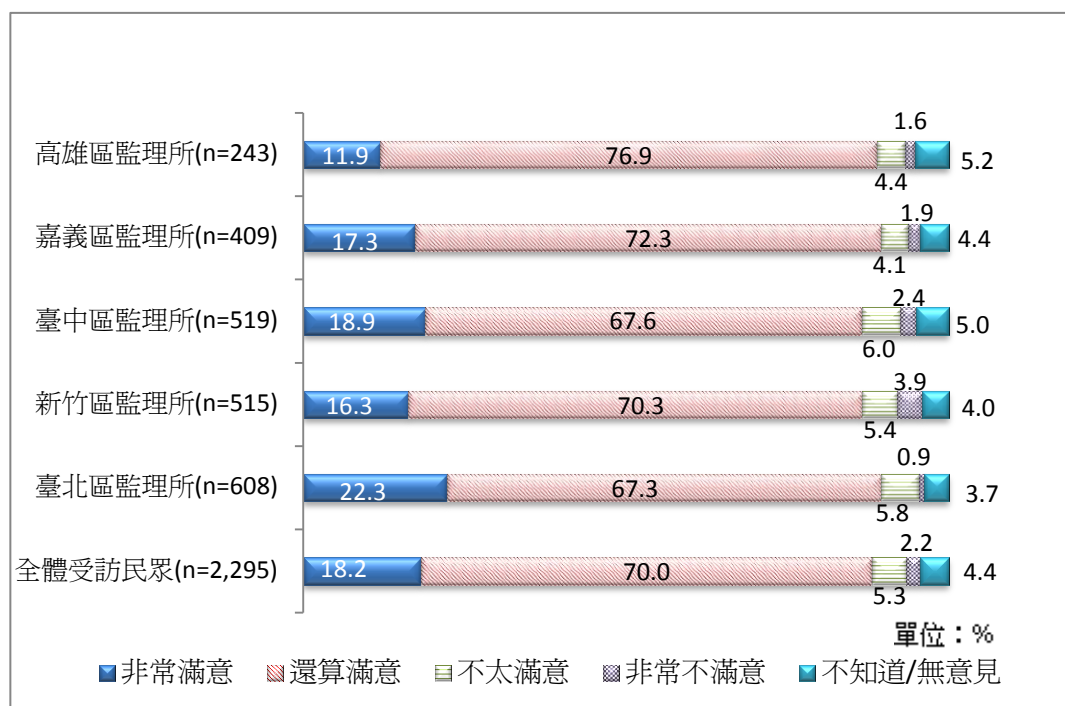
(4).嘉義區監理所滿意度為 89.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，94.4%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 89.6%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：17.3%；還算滿意：72.3%)；有 6.0%的受訪民眾表示不太滿意(4.1%)或非常不滿意(1.9%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 88.8%

高雄區監理所受訪民眾中，94.9%有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度的經驗，其中有 88.8%的受訪民眾，對該監理所(站)的「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」表示滿意(非常滿意：11.9%；還算滿意：76.9%)；有 6.0%的受訪民眾表示不太滿意(4.4%)或非常不滿意(1.6%)。

**圖 5-14：有接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決的受訪民眾對「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」滿意度**



(詳見附錄 I 表 13-1，p154)



(十五)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度為 81.1%(詳見附錄 I 表 14，p156)

1、整體分析：

辦理車輛檢驗的受訪民眾中，有 81.1%的受訪民眾，對監理所(站)的「車輛檢驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：17.8%；還算滿意：63.3%)；有 12.0%的受訪民眾表示不太滿意(7.8%)或非常不滿意(4.2%)。

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」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。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：11.3%；還算滿意：71.4%)；有 11.7%的受訪民眾表示不太滿意(7.0%)或非常不滿意(4.7%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 79.9%

新竹區監理所辦理車輛檢驗的受訪民眾中，有 79.9%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：36.5%；還算滿意：43.4%)；有 17.2%的受訪民眾表示不太滿意(9.3%)或非常不滿意(7.9%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 80.7%

臺中區監理所辦理車輛檢驗的受訪民眾中，有 80.7%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：15.4%；還算滿意：65.3%)；有 7.1%的受訪民眾表示不太滿意(4.7%)或非常不滿意(2.4%)。

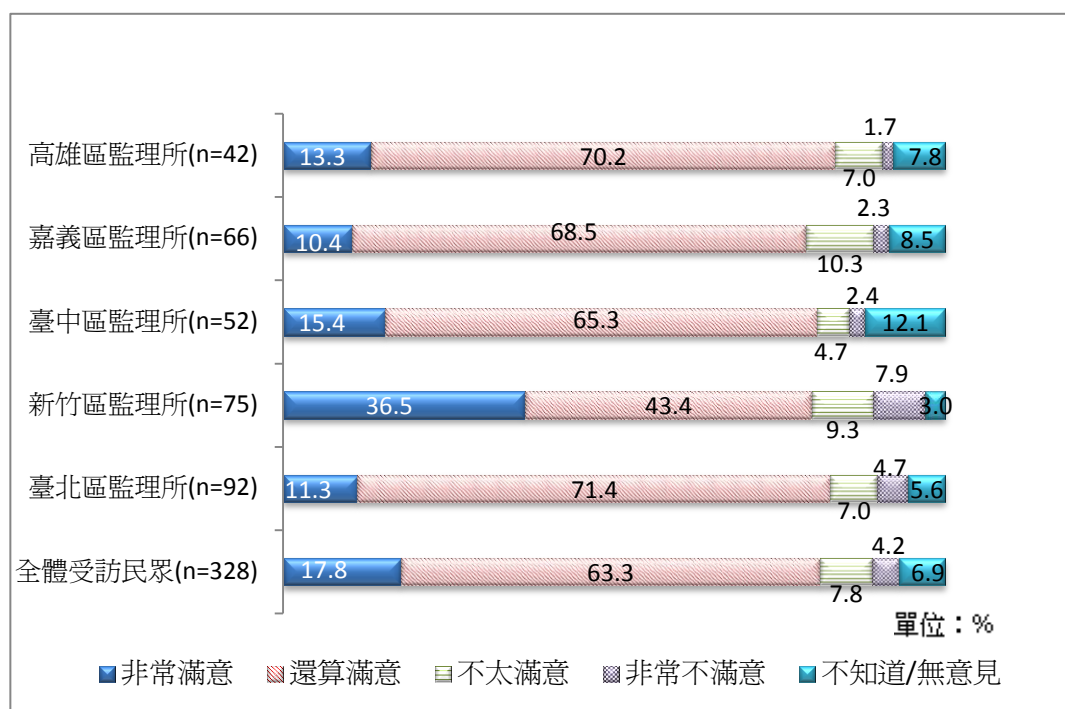
(4).嘉義區監理所滿意度為 78.9%

嘉義區監理所辦理車輛檢驗的受訪民眾中，有 78.9% 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：10.4%；還算滿意：68.5%)；有 12.6% 的受訪民眾表示不太滿意(10.3%)或非常不滿意(2.3%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 83.5%

高雄區監理所辦理車輛檢驗的受訪民眾中，有 83.5% 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：13.3%；還算滿意：70.2%)；有 8.7% 的受訪民眾表示不太滿意(7.0%)或非常不滿意(1.7%)。

圖 5-15：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



(詳見附錄 I 表 14，p156)

(十六)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度為 83.8%(詳見附錄 I 表 15，p158)

1、整體分析：

辦理駕照考驗的受訪民眾中，有 83.8%的受訪民眾，對監理所(站)的「駕照考驗人員的服務態度」表示滿意(非常滿意：15.4%；還算滿意：68.4%)；有 8.7%的受訪民眾表示不太滿意(6.7%)或非常不滿意(2.0%)。

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「駕照考驗人員的服務態度」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 82.0%

臺北區監理所辦理駕照考驗的受訪民眾中，有 82.0%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：17.6%；還算滿意：64.4%)；有 7.8%的受訪民眾表示不太滿意(7.8%)或非常不滿意(0.0%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 84.4%

新竹區監理所辦理駕照考驗的受訪民眾中，有 84.4%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：32.3%；還算滿意：52.1%)；有 8.7%的受訪民眾表示不太滿意(8.7%)或非常不滿意(0.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 76.6%

臺中區監理所辦理駕照考驗的受訪民眾中，有 76.6%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：13.5%；還算滿意：63.1%)；有 15.9%的受訪民眾表示不太滿意(10.6%)或非常不滿意(5.3%)。

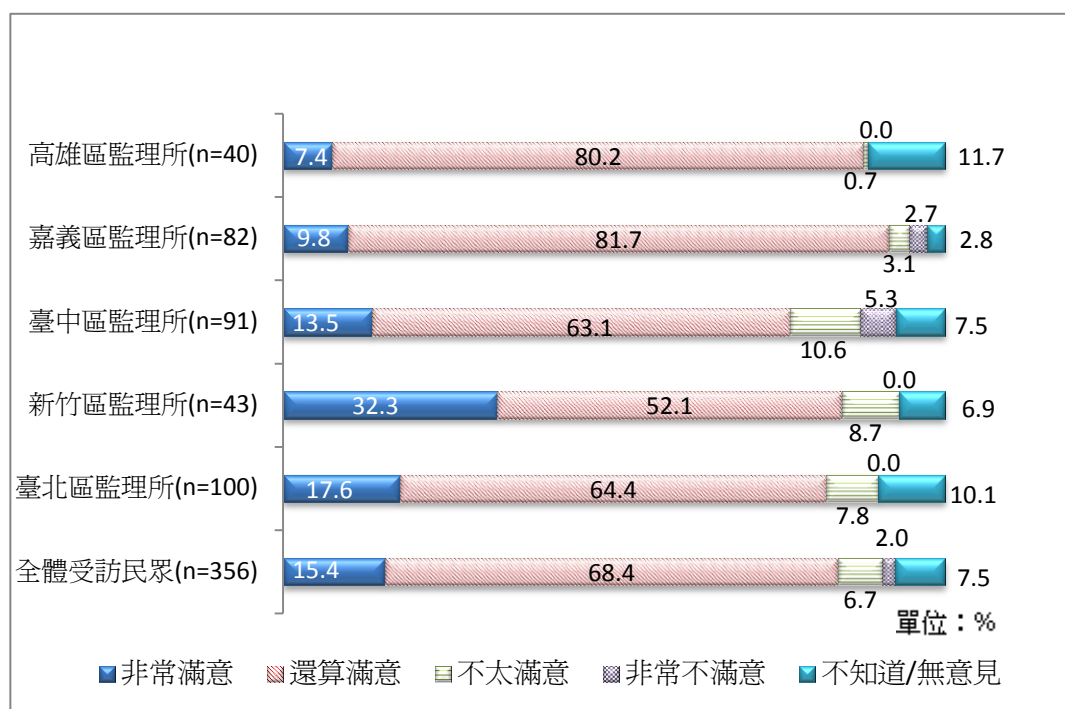
(4).嘉義區監理所滿意度為 91.5%

嘉義區監理所辦理駕照考驗的受訪民眾中，有91.5%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：9.8%；還算滿意：81.7%)；有 5.8%的受訪民眾表示不太滿意（3.1%）或非常不滿意（2.7%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 87.6%

高雄區監理所辦理駕照考驗的受訪民眾中，有87.6%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：7.4%；還算滿意：80.2%)；有 0.7%的受訪民眾表示不太滿意（0.7%）或非常不滿意（0.0%）。

圖 5-16: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



(詳見附錄 I 表 15，p158)

## (十七) 「窗口服務的等候時間」滿意度為 82.2%(詳見附錄 I 表 16，p160)

### 1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 82.2%的受訪民眾，對監理所(站)的「窗口服務的等候時間」表示滿意(非常滿意：15.7%；還算滿意：66.5%)；有 15.8%的受訪民眾表示不太滿意(12.4%)或非常不滿意(3.4%)。

### 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、行(職)業的受訪民眾，對「窗口服務的等候時間」的滿意程度有顯著差異。60歲及以上表示滿意的比例為最高(91.1%)，小學及以下表示滿意的比例為最高(89.1%)，無(待)業表示滿意的比例為最高(89.5%)。

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」的滿意程度沒有顯著差異。

在監理所(站)此變數中，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。

### 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(88.8%)，新竹區監理所表示滿意的比例為最低(72.1%)。各區監理所分析結果如下：

#### (1).臺北區監理所滿意度為 85.6%

臺北區監理所受訪民眾中，有 85.6%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：19.9%；還算滿意：65.7%)；有 13.3%的受訪民眾表示不太滿意(11.7%)或非常不滿意(1.6%)。

#### (2).新竹區監理所滿意度為 72.1%

新竹區監理所受訪民眾中，有 72.1%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：9.8%；還算滿意：62.3%)；有 25.4%的受訪民眾表示不太滿意(19.3%)或非常不滿意(6.1%)。

#### (3).臺中區監理所滿意度為 83.6%

臺中區監理所受訪民眾中，有 83.6%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：18.3%；還算滿意：65.3%)；有 13.8%的受訪民眾表示不太滿意（10.7%）或非常不滿意（3.1%）。

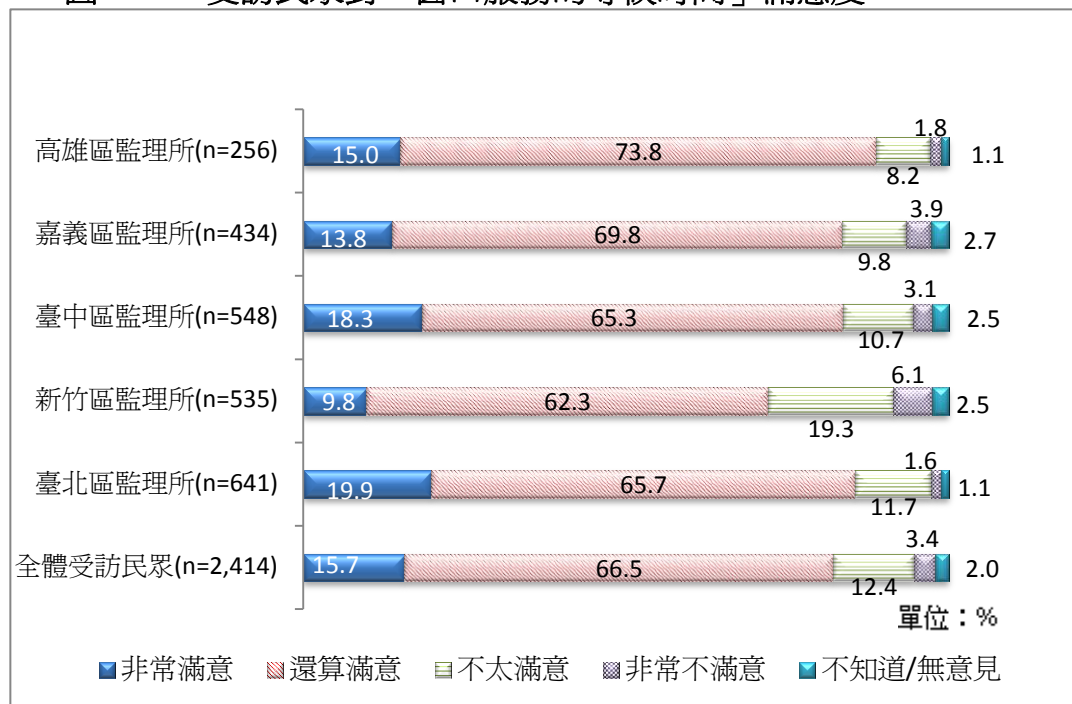
(4).嘉義區監理所滿意度為 83.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 83.6%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：13.8%；還算滿意：69.8%)；有 13.7%的受訪民眾表示不太滿意（9.8%）或非常不滿意（3.9%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 88.8%

高雄區監理所受訪民眾中，有 88.8%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：15.0%；還算滿意：73.8%)；有 10.0%的受訪民眾表示不太滿意（8.2%）或非常不滿意（1.8%）。

圖 5-17：受訪民眾對「窗口服務的等候時間」滿意度



(詳見附錄 I 表 16，p160)

(十八) 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意度為 60.9%  
(詳見附錄 I 表 17，p162)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 60.9% 的受訪民眾，對監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：19.3%；還算滿意：41.6%)；有 2.2% 的受訪民眾表示不太滿意(1.7%) 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，不同性別的受訪民眾，對提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」的滿意程度有顯著差異。男性表示滿意的比例(60.9%)，顯著高於女性表示滿意的比例(60.8%)。

在年齡、教育程度、行(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，無法判定不同年齡、教育程度、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 61.5%

臺北區監理所受訪民眾中，有 61.5% 的受訪民眾，對該監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：24.8%；還算滿意：36.7%)；有 2.3% 的受訪民眾表示不太滿意(1.8%) 或非常不滿意(0.5%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 61.7%

新竹區監理所受訪民眾中，有 61.7% 的受訪民眾，對該監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：20.8%；還算滿意：40.9%)；有 1.6% 的受訪民眾表示不太滿意(1.1%) 或非常不滿意(0.5%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 60.6%

臺中區監理所受訪民眾中，有 60.6% 的受訪民眾，對該監理所(站)

提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：19.8%；還算滿意：40.8%)；有 3.1%的受訪民眾表示不太滿意（2.5%）或非常不滿意（0.6%）。

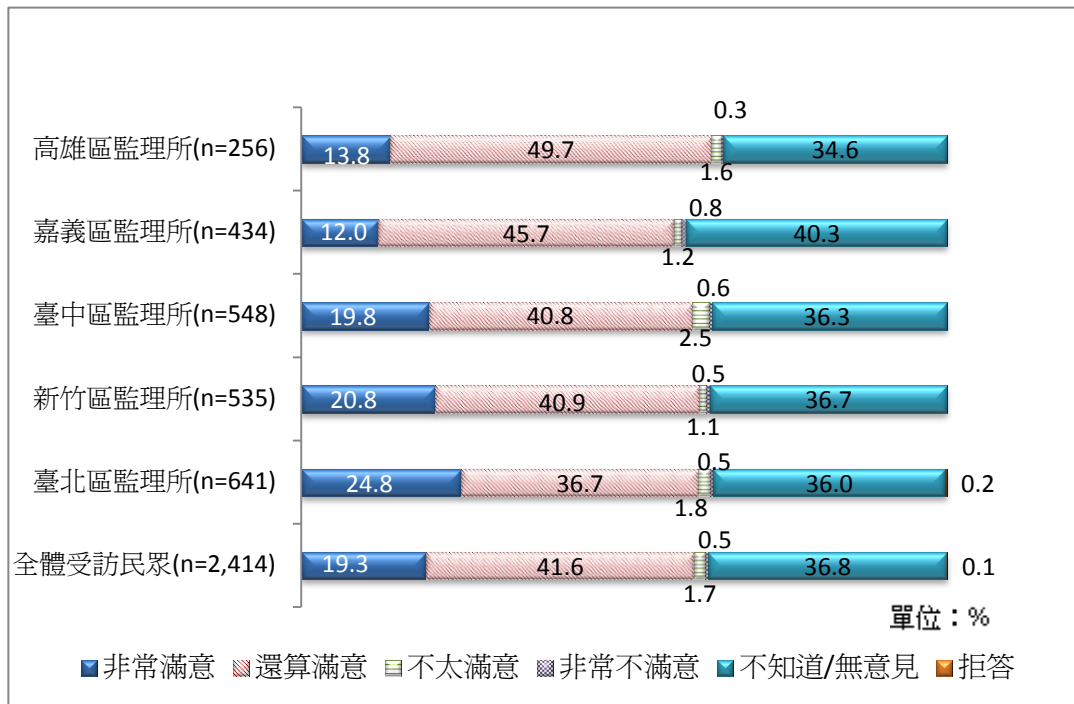
(4).嘉義區監理所滿意度為 57.7%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 57.7%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：12.0%；還算滿意：45.7%)；有 2.0%的受訪民眾表示不太滿意（1.2%）或非常不滿意（0.8%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 63.5%

高雄區監理所受訪民眾中，有 63.5%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」表示滿意(非常滿意：13.8%；還算滿意：49.7%)；有 1.9%的受訪民眾表示不太滿意（1.6%）或非常不滿意（0.3%）。

圖 5-18：受訪民眾對提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意度



(詳見附錄 I 表 17，p162)



## (十九) 提供「輔導民眾機車考照」滿意度為 68.5%(詳見附錄 I 表 18，p164)

### 1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 68.5%的受訪民眾，對監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：19.3%；還算滿意：49.2%)；有 3.0%的受訪民眾表示不太滿意(2.5%)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，不同性別、行(職)業的受訪民眾，對提供「輔導民眾機車考照」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例(70.5%)，顯著高於男性表示滿意的比例(67.0%)，學生表示滿意的比例為最高(88.0%)。

在年齡、教育程度、監理所(站)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、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

### 3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

#### (1).臺北區監理所滿意度為 69.9%

臺北區監理所受訪民眾中，有 69.9%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：24.1%；還算滿意：45.8%)；有 2.9%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.3%)。

#### (2).新竹區監理所滿意度為 65.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 65.4%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：20.5%；還算滿意：44.9%)；有 4.6%的受訪民眾表示不太滿意(3.9%)或非常不滿意(0.7%)。

#### (3).臺中區監理所滿意度為 69.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 69.2%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：20.8%；還算滿意：48.4%)；有 2.5%的受訪民眾表示不太滿意(1.9%)或非常不滿意(0.6%)。

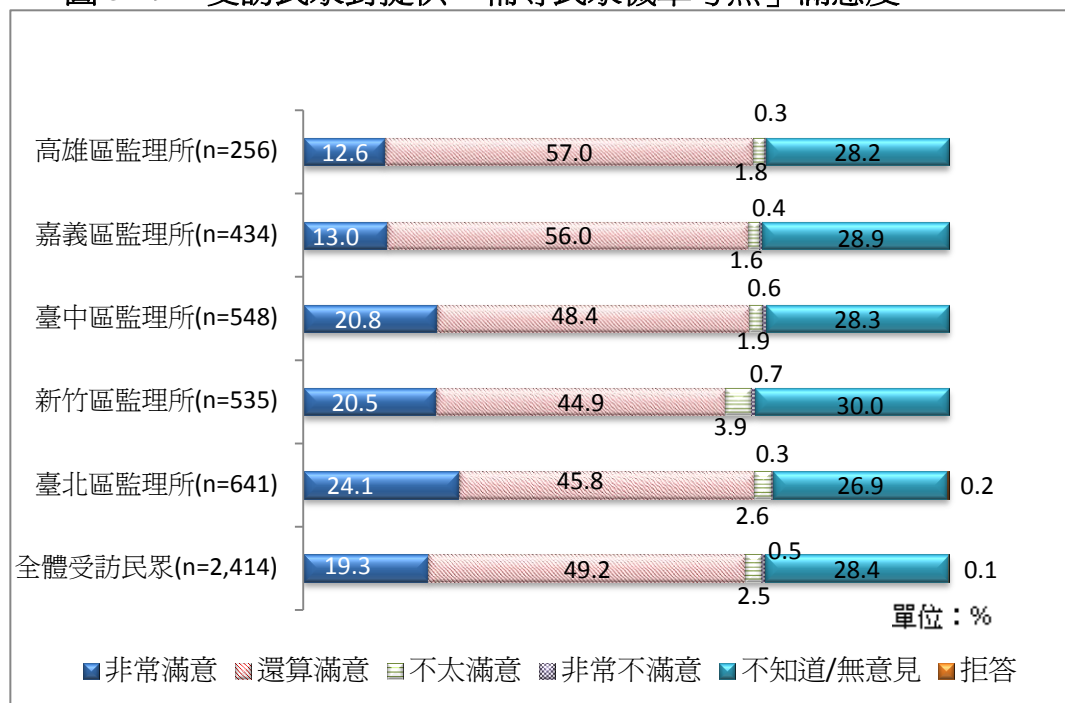
(4).嘉義區監理所滿意度為 69.0%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 69.0%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：13.0%；還算滿意：56.0%)；有 2.0%的受訪民眾表示不太滿意（1.6%）或非常不滿意（0.4%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 69.6%

高雄區監理所受訪民眾中，有 69.6%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」表示滿意(非常滿意：12.6%；還算滿意：57.0%)；有 2.1%的受訪民眾表示不太滿意（1.8%）或非常不滿意（0.3%）。

圖 5-19：受訪民眾對提供「輔導民眾機車考照」滿意度



(詳見附錄 I 表 18，p164)

(二十) 提供「機車路考場供民眾考前練習」滿意度為 73.1%(詳見附錄 I 表 19，p166)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 73.1%的受訪民眾，對監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：24.4%；還算滿意：48.7%)；有 3.8%的受訪民眾表示不太滿意（3.2%）或非常不滿意（0.6%）。

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，對提供「機車路考場供民眾考前練習」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例（75.1%），顯著高於男性表示滿意的比例（71.4%）。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 70.5%

臺北區監理所受訪民眾中，有 70.5%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：26.3%；還算滿意：44.2%)；有 4.9%的受訪民眾表示不太滿意（3.9%）或非常不滿意（1.0%）。

(2).新竹區監理所滿意度為 69.1%

新竹區監理所受訪民眾中，有 69.1%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：27.4%；還算滿意：41.7%)；有 4.0%的受訪民眾表示不太滿意（3.2%）或非常不滿意（0.8%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 75.0%

臺中區監理所受訪民眾中，有 75.0%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：25.3%；還算滿意：49.7%)；有 2.9%的受訪民眾表示不太滿意（2.2%）或非常不滿意（0.7%）。

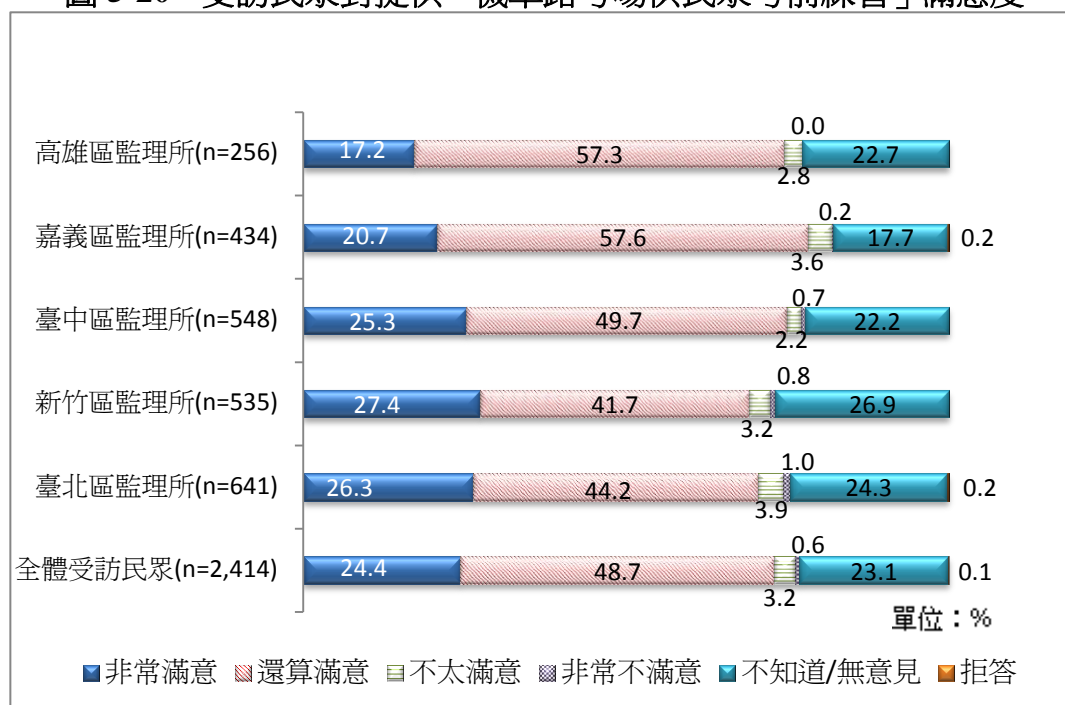
(4).嘉義區監理所滿意度為 78.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 78.3%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：20.7%；還算滿意：57.6%)；有 3.8%的受訪民眾表示不太滿意(3.6%)或非常不滿意(0.2%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 74.5%

高雄區監理所受訪民眾中，有 74.5%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」表示滿意(非常滿意：17.2%；還算滿意：57.3%)；有 2.8%的受訪民眾表示不太滿意(2.8%)或非常不滿意(0.0%)。

圖 5-20：受訪民眾對提供「機車路考場供民眾考前練習」滿意度



(詳見附錄 I 表 19，p166)

(二十一) 提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」滿意度為 79.5%(詳見附錄 I 表 20，p168)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 79.5%的受訪民眾，對監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意:36.9%;還算滿意:42.6%);有 2.5%的受訪民眾表示不太滿意(2.1%)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，不同性別、年齡的受訪民眾，對提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例(81.2%)，顯著高於男性表示滿意的比例(78.2%)，20~未滿30歲表示滿意的比例為最高(85.3%)。

在教育程度、行(職)業、監理所(站)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，無法判定不同教育程度、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

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為最高(82.5%)，新竹區監理所表示滿意的比例為最低(76.3%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 78.8%

臺北區監理所受訪民眾中，有 78.8%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意：38.3%；還算滿意：40.5%)；有 2.6%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.0%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 76.3%

新竹區監理所受訪民眾中，有 76.3%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意：40.1%；還算滿意：36.2%)；有 2.5%的受訪民眾表示不太滿意(2.1%)或非常不滿意(0.4%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 80.6%

臺中區監理所受訪民眾中，有 80.6%的受訪民眾，對該監理所(站)

提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意：39.0%；還算滿意：41.6%)；有 2.7%的受訪民眾表示不太滿意（1.9%）或非常不滿意（0.8%）。

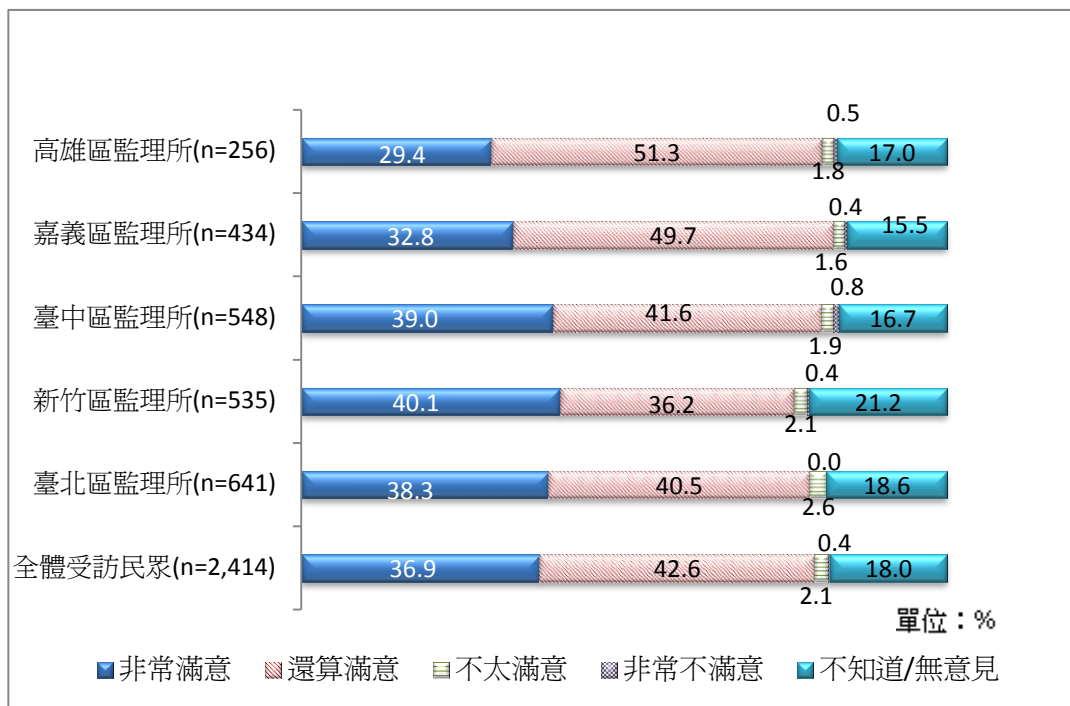
(4).嘉義區監理所滿意度為 82.5%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 82.5%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意：32.8%；還算滿意：49.7%)；有 2.0%的受訪民眾表示不太滿意（1.6%）或非常不滿意（0.4%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 80.7%

高雄區監理所受訪民眾中，有 80.7%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」表示滿意(非常滿意：29.4%；還算滿意：51.3%)；有 2.3%的受訪民眾表示不太滿意（1.8%）或非常不滿意（0.5%）。

圖 5-21: 受訪民眾對提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」滿意度



(詳見附錄 I 表 20，p168)

(二十二) 辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務滿意度為 82.9%(詳見附錄 I 表 21，p170)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 82.9%的受訪民眾，對監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：46.5%；還算滿意：36.4%)；有 1.0%的受訪民眾表示不太滿意(0.8%)或非常不滿意(0.2%)。

2、交叉分析：

在性別、年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 86.3%

臺北區監理所受訪民眾中，有 86.3%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：53.3%；還算滿意：33.0%)；有 0.8%的受訪民眾表示不太滿意(0.6%)或非常不滿意(0.2%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 79.4%

新竹區監理所受訪民眾中，有 79.4%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：51.1%；還算滿意：28.3%)；有 0.5%的受訪民眾表示不太滿意(0.5%)或非常不滿意(0.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 80.4%

臺中區監理所受訪民眾中，有 80.4%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：46.5%；還算滿意：33.9%)；有 1.4%的受訪民眾表示不太滿意(0.8%)或非常不滿意(0.6%)。

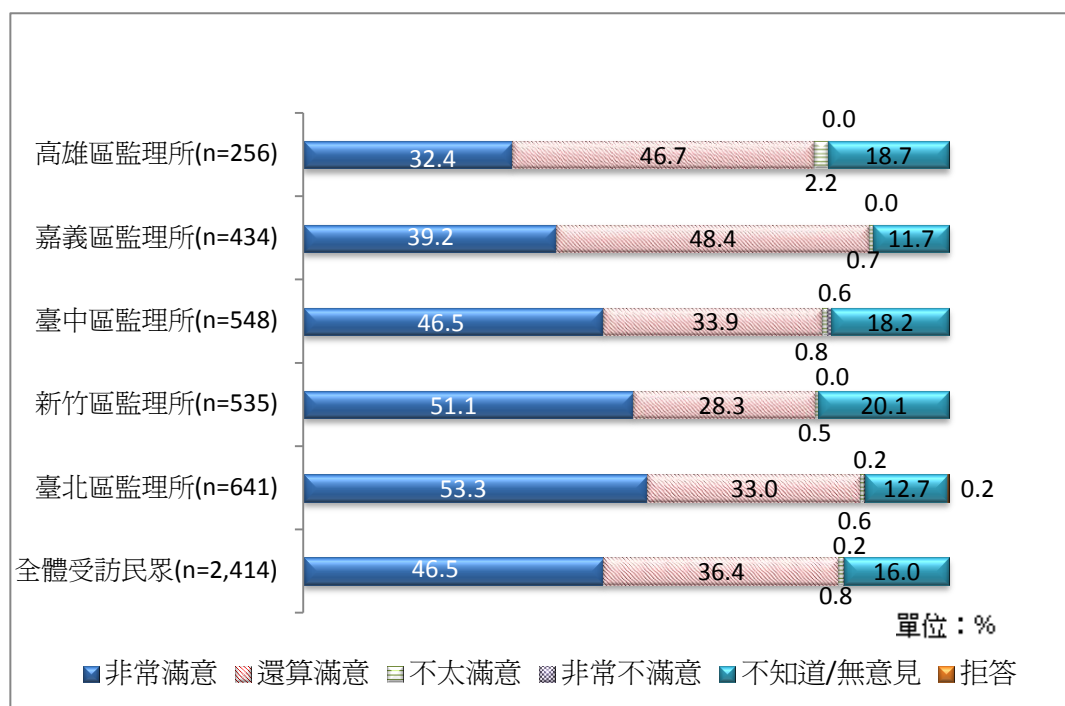
(4).嘉義區監理所滿意度為 87.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 87.6%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：39.2%；還算滿意：48.4%)；有 0.7%的受訪民眾表示不太滿意（0.7%）或非常不滿意（0.0%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 79.1%

高雄區監理所受訪民眾中，有 79.1%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」表示滿意(非常滿意：32.4%；還算滿意：46.7%)；有 2.2%的受訪民眾表示不太滿意（2.2%）或非常不滿意（0.0%）。

圖 5-22：受訪民眾對「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務」滿意度



(詳見附錄 I 表 21，p170)



(二十三) 「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」滿意度為 76.8% (詳見附錄 I 表 22，p172)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 76.8% 的受訪民眾，對部分監理所(站)「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」表示滿意(非常滿意：37.9%；還算滿意：38.9%)；有 4.1% 的受訪民眾表示不太滿意(2.9%) 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「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

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最高(82.9%)，高雄區監理所表示滿意比例最低(70.1%)。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 82.9%

臺北區監理所受訪民眾中，有 82.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」表示滿意(非常滿意：43.4%；還算滿意：39.5%)；有 3.5% 的受訪民眾表示不太滿意(2.2%) 或非常不滿意(1.3%)。

(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)「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」表示滿意(非常滿意：42.5%；還算滿意：32.9%)；有 2.5% 的受訪民眾表示不太滿意(2.5%) 或非常不滿意(0.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 74.6%

臺中區監理所受訪民眾中，有 74.6% 的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「夜市監理所」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」

表示滿意(非常滿意：39.7%；還算滿意：34.9%)；有 4.6%的受訪民眾表示不太滿意（3.0%）或非常不滿意（1.6%）。

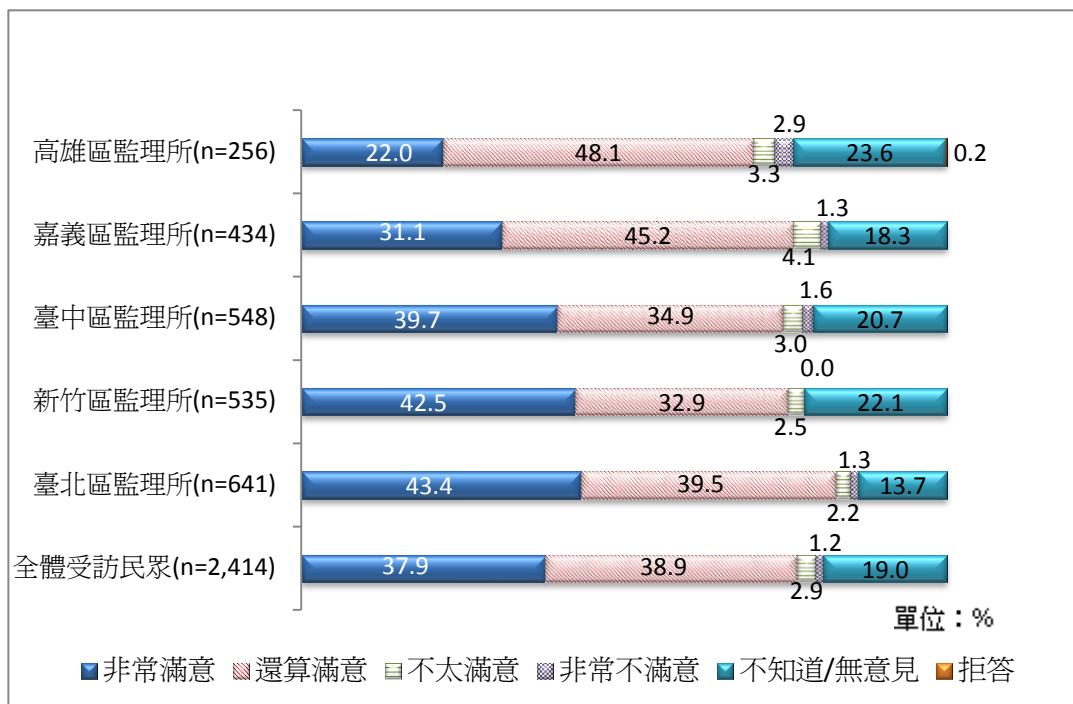
(4).嘉義區監理所滿意度為 76.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 76.3%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」表示滿意(非常滿意：31.1%；還算滿意：45.2%)；有 5.4%的受訪民眾表示不太滿意（4.1%）或非常不滿意（1.3%）。

(5).高雄區監理所滿意度為 70.1%

高雄區監理所受訪民眾中，有 70.1%的受訪民眾，對該監理所(站)「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」表示滿意(非常滿意：22.0%；還算滿意：48.1%)；有 6.2%的受訪民眾表示不太滿意（3.3%）或非常不滿意（2.9%）。

**圖 5-23：受訪民眾對「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」滿意度**



(詳見附錄 I 表 22，p172)

## (二十四) 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」滿意度為 83.3%

(詳見附錄 I 表 23，p174)

### 1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 83.3%的受訪民眾，對監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間」表示滿意(非常滿意:36.9%;還算滿意:46.4%);有 1.1%的受訪民眾表示不太滿意(0.9%)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，不同性別的受訪民眾，對「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

### 3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

#### (1).臺北區監理所滿意度為 86.1%

臺北區監理所受訪民眾中，有 86.1%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」表示滿意(非常滿意:41.5%;還算滿意:44.6%);有 1.2%的受訪民眾表示不太滿意(1.0%)或非常不滿意(0.2%)。

#### (2).新竹區監理所滿意度為 78.8%

新竹區監理所受訪民眾中，有 78.8%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」表示滿意(非常滿意:41.9%;還算滿意:36.9%);有 0.8%的受訪民眾表示不太滿意(0.8%)或非常不滿意(0.0%)。

#### (3).臺中區監理所滿意度為 84.3%

臺中區監理所受訪民眾中，有 84.3%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」表示滿意(非常滿意:37.9%;還算滿意:46.4%);有 1.6%的受訪民眾表示不太滿意(1.2%)或非常不滿意(0.4%)。

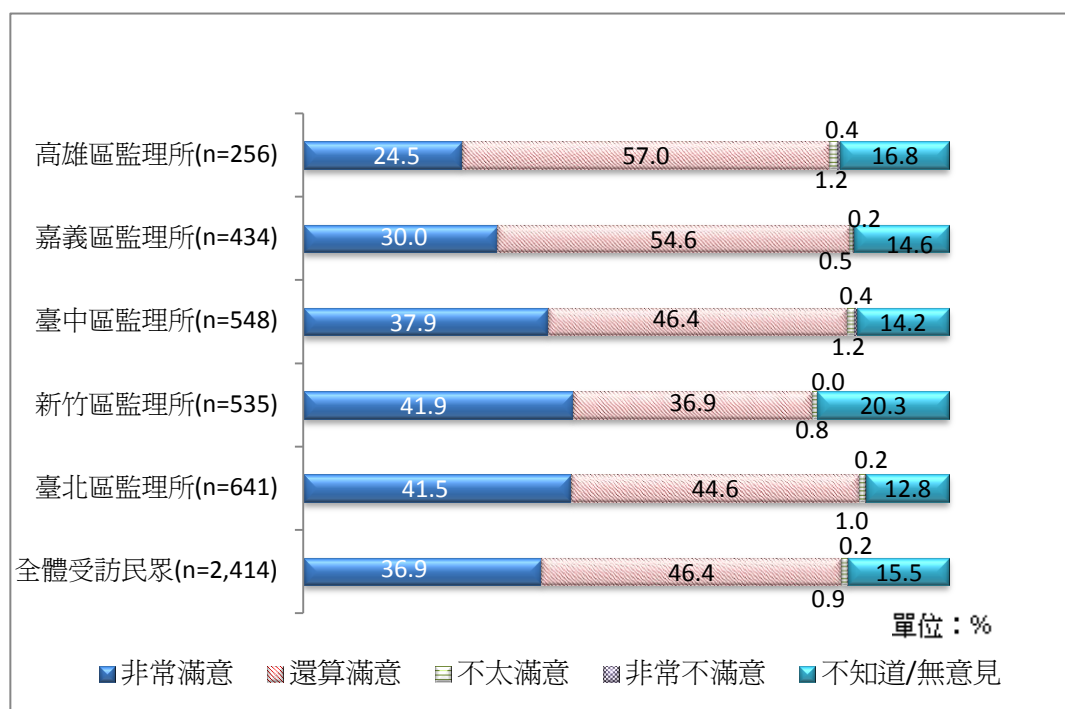
(4).嘉義區監理所滿意度為 84.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 84.6%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」表示滿意(非常滿意：30.0%；還算滿意：54.6%)；有 0.7%的受訪民眾表示不太滿意(0.5%)或非常不滿意(0.2%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 81.5%

高雄區監理所受訪民眾中，有 81.5%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」表示滿意(非常滿意：24.5%；還算滿意：57.0%)；有 1.6%的受訪民眾表示不太滿意(1.2%)或非常不滿意(0.4%)。

圖 5-24：受訪民眾對提供「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



(詳見附錄 I 表 23，p174)

**(二十五) 提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」滿意度為 94.5%**  
**(詳見附錄 I 表 24, p176)**

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 94.5% 的受訪民眾，對監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意（非常滿意：45.3%；還算滿意：49.2%）；有 1.6% 的受訪民眾表示不太滿意(1.0%) 或非常不滿意(0.6%)。

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「主動通知駕照、行照、汽車定檢」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例（96.2%），顯著高於男性表示滿意的比例（93.1%）。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 94.9%

臺北區監理所受訪民眾中，有 94.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意(非常滿意：50.0%；還算滿意：44.9%)；有 1.6% 的受訪民眾表示不太滿意（0.8%）或非常不滿意（0.8%）。

(2).新竹區監理所滿意度為 95.1%

新竹區監理所受訪民眾中，有 95.1% 的受訪民眾，對該監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意(非常滿意：52.7%；還算滿意：42.4%)；有 1.5% 的受訪民眾表示不太滿意（1.3%）或非常不滿意（0.2%）。

(3).臺中區監理所滿意度為 92.9%

臺中區監理所受訪民眾中，有 92.9% 的受訪民眾，對該監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意(非常滿意：47.7%；還算滿意：45.2%)；有 2.7 的受訪民眾表示不太滿意（1.3%）或非常不滿意（1.4%）。

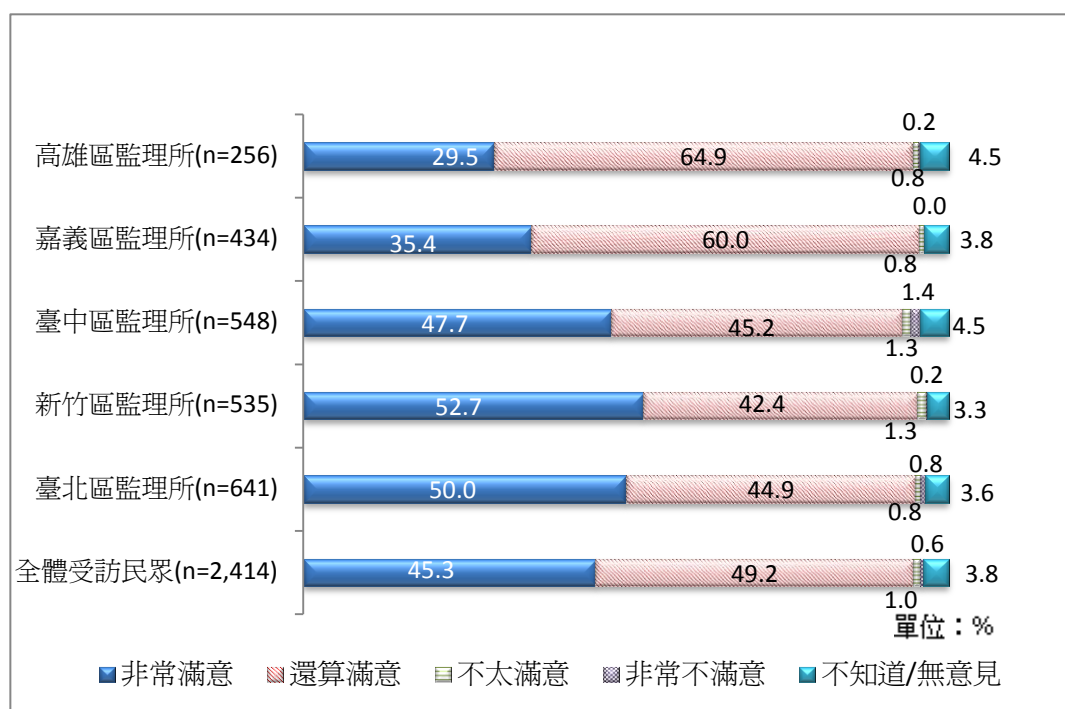
(4).嘉義區監理所滿意度為 95.4%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 95.4%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意(非常滿意：35.4%；還算滿意：60.0%)；有 0.8%的受訪民眾表示不太滿意(0.8%)或非常不滿意(0.0%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 94.4%

高雄區監理所受訪民眾中，有 94.4%的受訪民眾，對該監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」表示滿意(非常滿意：29.5%；還算滿意：64.9%)；有 1.0%的受訪民眾表示不太滿意(0.8%)或非常不滿意(0.2%)。

圖 5-25：受訪民眾對提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」滿意度



(詳見附錄 I 表 24，p176)

(二十六) 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」滿意度為 83.5%(詳見附錄 I 表 25，p178)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 83.5%的受訪民眾，對監理所(站)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」表示滿意(非常滿意:32.5%;還算滿意:51.0%);有 4.8%的受訪民眾表示不太滿意(4.1%)或非常不滿意(0.7%)。

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「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例(86.2%)，顯著高於男性表示滿意的比例(81.4%)。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 81.0%

臺北區監理所受訪民眾中，有 81.0%的受訪民眾，對該監理所(站)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」表示滿意(非常滿意：36.1%；還算滿意：44.9%)；有 6.9%的受訪民眾表示不太滿意(6.1%)或非常不滿意(0.8%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 86.5%

新竹區監理所受訪民眾中，有 86.5%的受訪民眾，對該監理所(站)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」表示滿意(非常滿意：40.3%；還算滿意：46.2%)；有 3.1%的受訪民眾表示不太滿意(3.1%)或非常不滿意(0.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 80.1%

臺中區監理所受訪民眾中，有 80.1%的受訪民眾，對該監理所(站)

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」表示滿意(非常滿意：32.4%；還算滿意：47.7%)；有 4.3%的受訪民眾表示不太滿意(3.5%)或非常不滿意(0.8%)。

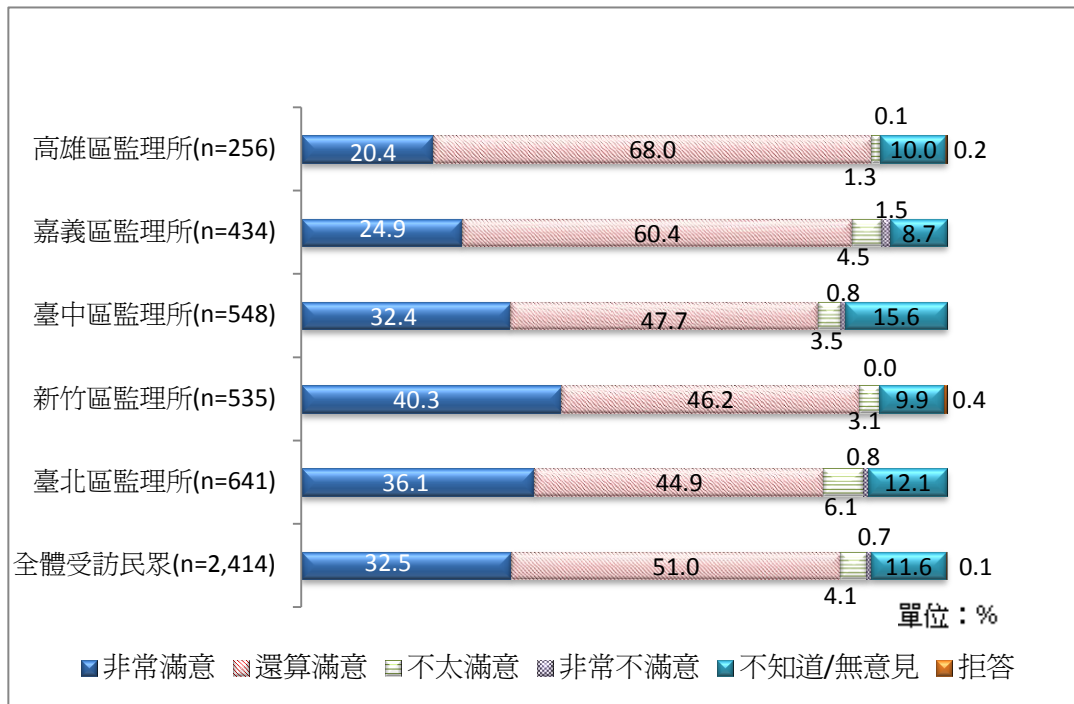
(4).嘉義區監理所滿意度為 85.3%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 85.3%的受訪民眾，對該監理所(站)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」表示滿意(非常滿意：24.9%；還算滿意：60.4%)；有 6.0%的受訪民眾表示不太滿意(4.5%)或非常不滿意(1.5%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 88.4%

高雄區監理所受訪民眾中，有 88.4%的受訪民眾，對該監理所(站)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」表示滿意(非常滿意：20.4%；還算滿意：68.0%)；有 1.4%的受訪民眾表示不太滿意(1.3%)或非常不滿意(0.1%)。

圖 5-26：受訪民眾對提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」滿意度



(詳見附錄 I 表 25，p178)



(二十七) 「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」滿意度為 95.3%  
(詳見附錄 I 表 26，p180)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 95.3%的受訪民眾，對監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：55.3%；還算滿意：40.0%)；有 0.8%的受訪民眾表示不太滿意(0.5%)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，不同性別的受訪民眾，對「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 95.1%

臺北區監理所受訪民眾中，有 95.1%的受訪民眾，對該監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：61.4%；還算滿意：33.7%)；有 0.4%的受訪民眾表示不太滿意(0.4%)或非常不滿意(0.0%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 95.6%

新竹區監理所受訪民眾中，有 95.6%的受訪民眾，對該監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：59.4%；還算滿意：36.2%)；有 1.1%的受訪民眾表示不太滿意(0.1%)或非常不滿意(1.0%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 95.2%

臺中區監理所受訪民眾中，有 95.2%的受訪民眾，對該監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：54.2%；還算滿意：41.0%)；有 0.0%的受訪民眾表示不太滿意(0.0%)或非常不滿意(0.0%)。

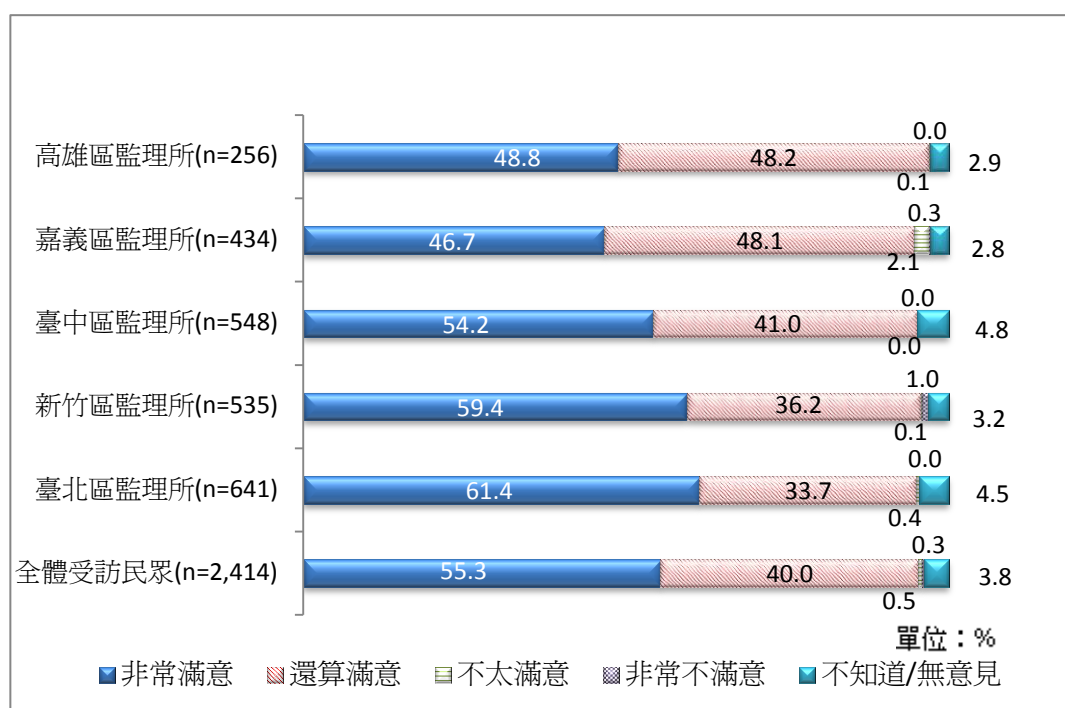
(4).嘉義區監理所滿意度為 94.8%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 94.8%的受訪民眾，對該監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：46.7%；還算滿意：48.1%)；有 2.4%的受訪民眾表示不太滿意(2.1%)或非常不滿意(0.3%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 97.0%

高雄區監理所受訪民眾中，有 97.0%的受訪民眾，對該監理所(站)「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意(非常滿意：48.8%；還算滿意：48.2%)；有 0.1%的受訪民眾表示不太滿意(0.1%)或非常不滿意(0.0%)。

圖 5-27：受訪民眾對「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」滿意度



(詳見附錄 I 表 26，p180)

(二十八) 「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」滿意度為 83.2%  
(詳見附錄 I 表 27，p182)

1、整體分析：

全部受訪民眾中，有 83.2%的受訪民眾，對監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿意:35.4%；還算滿意:47.8%)；有 3.5%的受訪民眾表示不太滿意(2.8%)或非常不滿意(0.7%)。

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「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」的滿意程度沒有顯著差異。

在年齡、教育程度、行(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、行(職)業、監理所(站)的受訪民眾，是否有顯著差異。

3、各區監理所分析：

在監理所別此變數中因組間期望值小於 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別的受訪民眾，是否有顯著差異。各區監理所分析結果如下：

(1).臺北區監理所滿意度為 80.7%

臺北區監理所受訪民眾中，有 80.7%的受訪民眾，對該監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿意:40.7%；還算滿意:40.0%)；有 4.3%的受訪民眾表示不太滿意(2.9%)或非常不滿意(1.4%)。

(2).新竹區監理所滿意度為 82.9%

新竹區監理所受訪民眾中，有 82.9%的受訪民眾，對該監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿意:36.1%；還算滿意:46.8%)；有 3.1%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.5%)。

(3).臺中區監理所滿意度為 85.4%

臺中區監理所受訪民眾中，有 85.4%的受訪民眾，對該監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿

意:40.9%;還算滿意:44.5%);有 3.0%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.4%)。

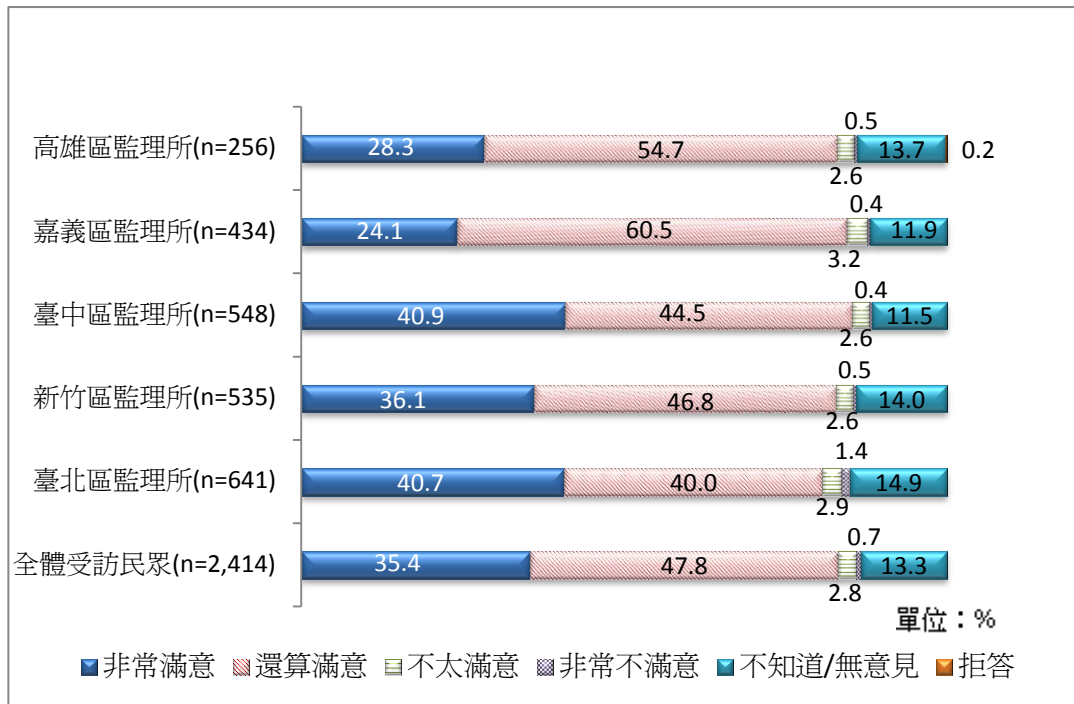
(4).嘉義區監理所滿意度為 84.6%

嘉義區監理所受訪民眾中，有 84.6%的受訪民眾，對該監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿意:24.1%;還算滿意:60.5%);有 3.6%的受訪民眾表示不太滿意(3.2%)或非常不滿意(0.4%)。

(5).高雄區監理所滿意度為 83.0%

高雄區監理所受訪民眾中，有 83.0%的受訪民眾，對該監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」表示滿意(非常滿意:28.3%;還算滿意:54.7%);有 3.1%的受訪民眾表示不太滿意(2.6%)或非常不滿意(0.5%)。

圖 5-28：受訪民眾對「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」滿意度



(詳見附錄 I 表 27，p182)

## 二、監理所(站)整體服務品質滿意度分析

首先針對年滿 18 歲及以上之民眾，對其公路總局監理所(站)整體服務品質滿意度、整體評價分數及影響評價「監理所(站)服務品質」的重要因素，進行分析。

### (一) 整體服務品質滿意度：95.0%的受訪民眾表示非常滿意 (24.6%)、還算滿意 (56.6%)、普通 (13.8%) (詳見附錄 I 表 28a，p184)

#### 1、整體分析：

針對監理所(站)的「整體服務品質」，全部受訪民眾中，有 95.0%表示非常滿意 (24.6%)、還算滿意 (56.6%)、普通 (13.8%)；僅有 5.0%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：3.7%；非常不滿意：1.3%)。

#### 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「整體服務品質」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意及普通的比例 (96.7%)，顯著高於男性表示滿意及普通的比例 (93.6%)，18~未滿 20 歲表示滿意及普通的比例為最高 (98.7%)，大學(含技術學院)表示滿意及普通的比例為最高 (96.7%)，學生表示滿意及普通的比例為最高 (98.4%)。

在監理所(站)此變數中，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。

#### 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及普通的比例為最高 (97.0%)，臺中區監理所表示滿意及普通的比例為最低 (92.5%)。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 97.0%

針對臺北區監理所的「整體服務品質」，有 97.0%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：24.4%；還算滿意：57.9%；普通：14.7%)；3.0%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.2%；非常不滿意：0.8%)。

##### (2).新竹區監理所整體服務品質滿意度為 93.3%

針對新竹區監理所的「整體服務品質」，有 93.3%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：27.5%；還算滿意：52.2%；普通：13.6%)；6.6%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：4.7%；非常不滿意：1.9%)。

(3).臺中區監理所整體服務品質滿意度為 92.5%

針對臺中區監理所的「整體服務品質」，有 92.5%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：25.7%；還算滿意：57.0%；普通：9.8%)；7.6%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：5.6%；非常不滿意：2.0%)。

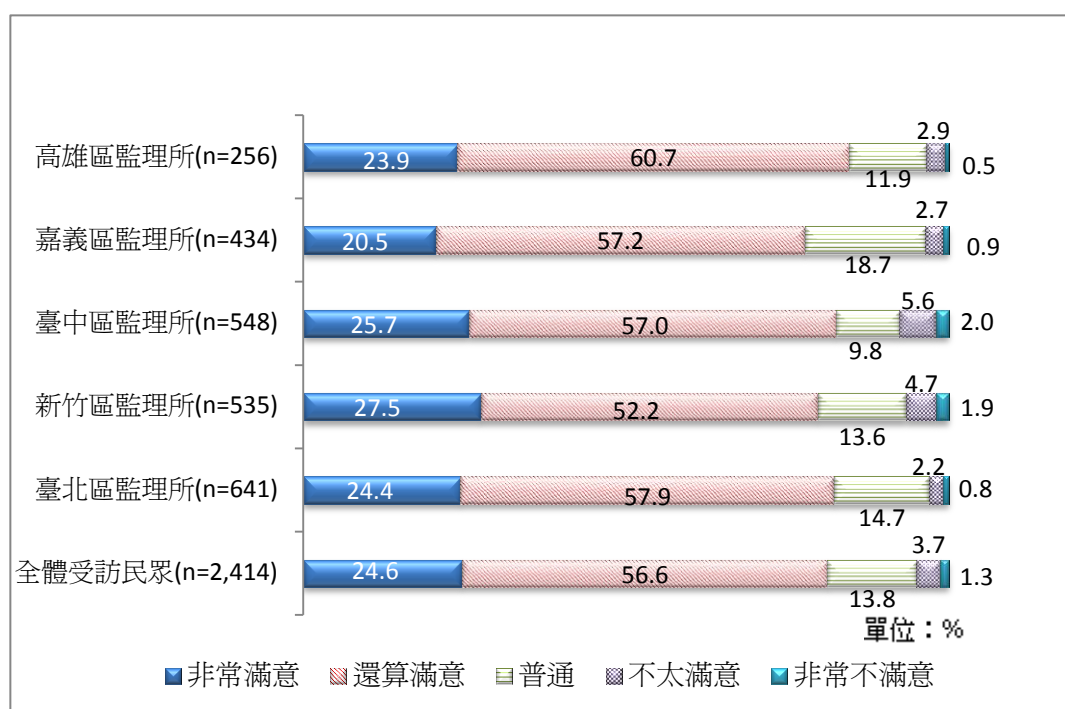
(4).嘉義區監理所整體服務品質滿意度為 96.4%

針對嘉義區監理所的「整體服務品質」，有 96.4%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：20.5%；還算滿意：57.2%；普通：18.7%)；3.6%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.7%；非常不滿意：0.9%)。

(5).高雄區監理所整體服務品質滿意度為 96.5%

針對高雄區監理所的「整體服務品質」，有 96.5%的受訪民眾表示滿意(非常滿意：23.9%；還算滿意：60.7%；普通：11.9%)；3.4%的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：2.9%；非常不滿意：0.5%)。

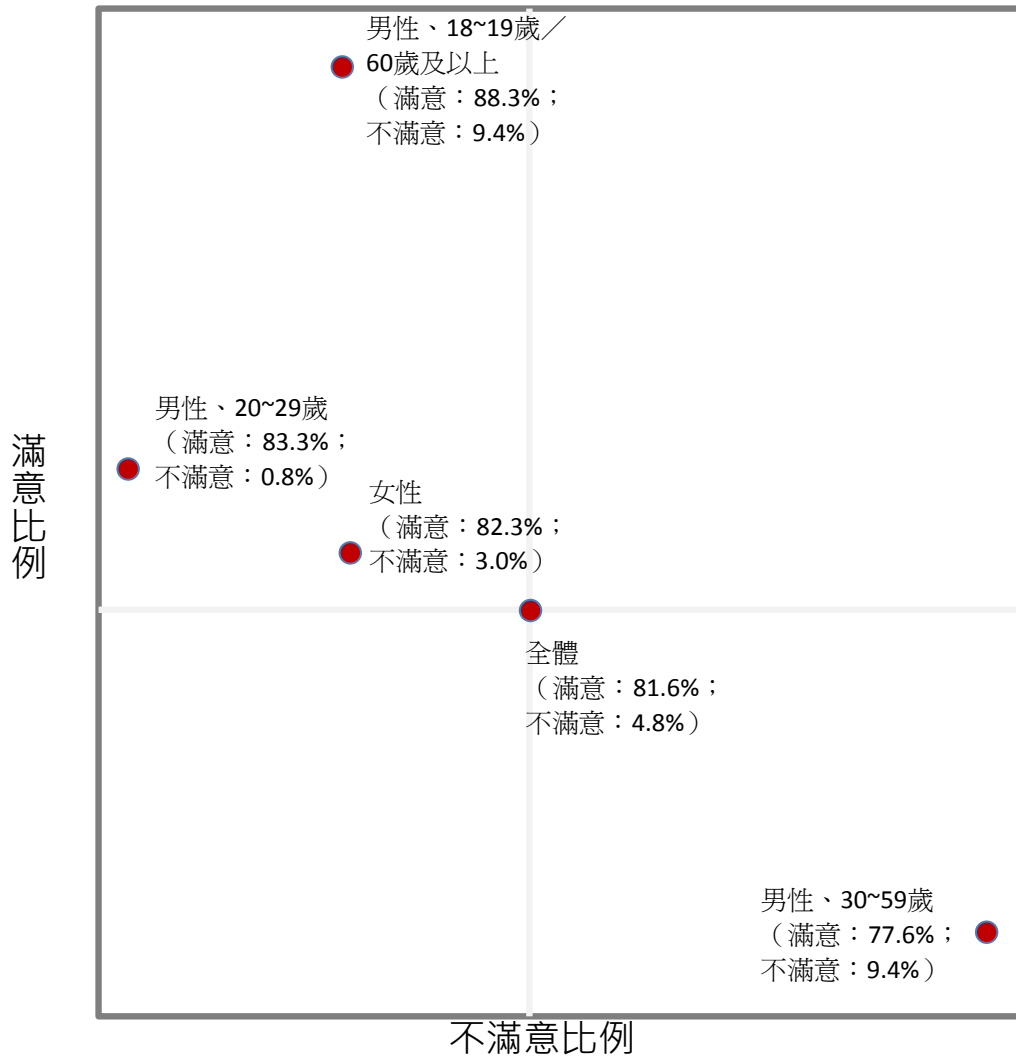
圖 5-29：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度



(詳見附錄 I 表 28a，p184)

### 3、「整體服務品質」CHAID 分析

圖 5-30：不同族群對「整體服務品質」滿意程度趨向



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，結果顯示，全體受訪民眾被區隔為四個在「整體服務品質」滿意程度有顯著差異的族群：

- (1). 男性、30~59 歲族群：受訪民眾滿意程度顯著低於其他所有族群。
- (2). 女性族群：滿意程度較接近全體平均值。
- (3). 男性、20~29 歲族群：滿意程度較女性高。
- (4). 男性、18~19 歲 / 60 歲及以上族群：在四個族群中，滿意程度最高。

不同教育程度的受訪民眾，對「整體服務品質」滿意程度的差異程度不顯著。

(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 83.2 分  
(詳見附錄 I 表 28-1、表 28-1a，p186~189)

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 83.2 分，其中有 29.6%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，50.2%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 13.5%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 4.7%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 2.0%。經由 ANOVA 分析結果得知，性別、年齡、教育程度、行(職)業及監理所(站)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，監理所別則是通過同質性檢定，但檢定平均數時無顯著差異。

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「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 (81.4%)，顯著高於男性評價分數為 80 分及以上的比例 (78.5%)，18~未滿 20 歲評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (87.7%)，國(初)中評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (83.0%)，家管評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (85.7%)。

在監理所(站)此變數中，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。

3、各區監理所分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，高雄區監理所評價分數為 80 分及以上的比例為最高 (82.4%)，嘉義區監理所比例為最低 (77.1%)。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 83.2 分

臺北區監理所受訪民眾中，28.3%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，53.0%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 13.3%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 4.2%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.2%。



(2).新竹區監理所整體評價平均分數為 83.0 分

新竹區監理所受訪民眾中，31.8%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，45.8%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 13.9%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 6.3%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 2.3%。

(3).臺中區監理所整體評價平均分數為 83.2 分

臺中區監理所受訪民眾中，29.5%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，51.5%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 4.8%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 3.3%。

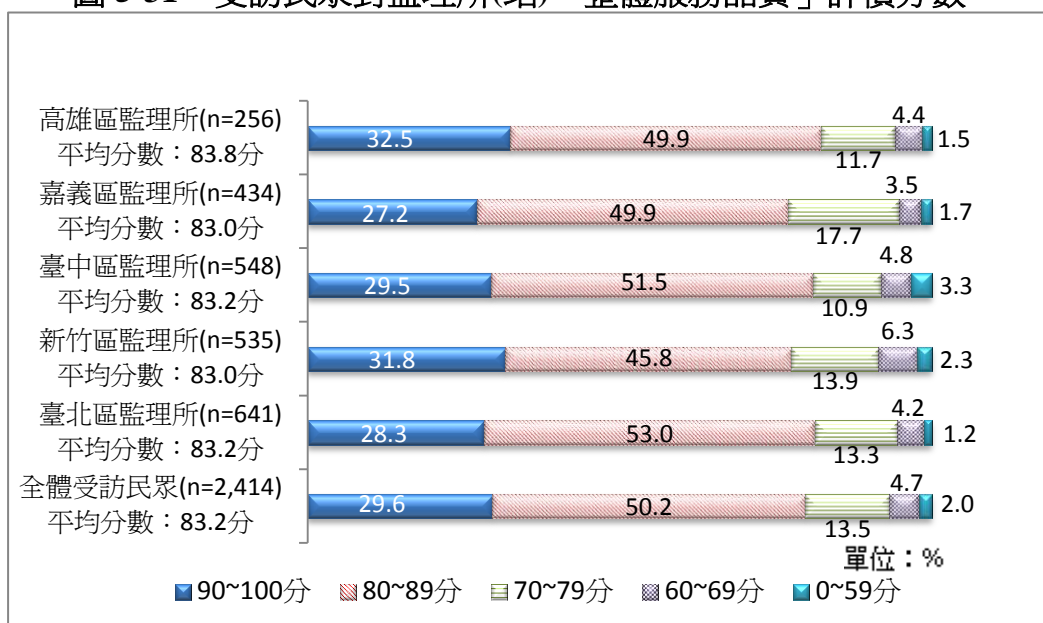
(4).嘉義區監理所整體評價平均分數為 83.0 分

嘉義區監理所受訪民眾中，27.2%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，49.9%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 17.7%，評價分數為 60~69 分的受訪民眾有 3.5%，評價不足 60 分的受訪民眾比例有 1.7%。

(5).高雄區監理所整體評價平均分數為 83.8 分

高雄區監理所受訪民眾中，32.5%的受訪民眾給的評價分數為 90~100 分，49.9%的民眾評價分數為 80~89 分，給 70~79 分評價分數的有 11.7%，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 1.5%。

圖 5-31：受訪民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數



(詳見附錄 I 表 28-1、表 28-1a，p186~189)

### (三) 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的服務設施或項目重要度分析 (可複選，詳見附錄 I 表 28-2，p190)

從影響民眾評價「監理所(站)服務品質」25 項重要因素中，列舉出所占比例最高的前五名重要因素，並分述如下。

#### 1、整體分析：

「窗口人員的服務態度」為影響民眾對監理所(站)整體服務品質評價的最主要服務設施或項目，51.3%的受訪民眾將其列為前五項重要項目之一。其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(39.5%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(20.7%)、「窗口服務等候時間」(14.5%)、「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」(13.6%)，排名第 2 到第 5 之間。

#### 2、各區監理所分析：

##### (1).臺北區監理所中，影響評價整體服務品質的服務設施或項目重要度

臺北區監理所受訪民眾中，57.1%的受訪民眾認為「窗口人員的服務態度」為最主要服務設施或項目，其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(39.4%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(22.2%)、「窗口服務等候時間」(17.1%)、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(15.7%)，排名第 2 到第 5 之間。

##### (2).新竹區監理所中，影響評價整體服務品質的服務設施或項目重要度

新竹區監理所受訪民眾中，49.2%的受訪民眾認為「窗口人員的服務態度」為最主要服務設施或項目，其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(36.9%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(21.7%)、「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」(18.5%)、「窗口服務等候時間」(16.1%)，排名第 2 到第 5 之間。

##### (3).臺中區監理所中，影響評價整體服務品質的服務設施或項目重要度

臺中區監理所受訪民眾中，46.4%的受訪民眾認為「窗口人員的服務態度」為最主要服務設施或項目，其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(37.4%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(21.4%)、「辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」(13.8%)、「窗口服務等候時間」(12.8%)，排名第 2 到第 5 之間。

(4).嘉義區監理所中，影響評價整體服務品質的服務設施或項目重要度

嘉義區監理所受訪民眾中，52.3%的受訪民眾認為「窗口人員的服務態度」為最主要服務設施或項目，其次為其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(41.9%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(19.5%)、「窗口服務等候時間」(11.4%)、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(10.5%)，排名第2到第5之間。

(5).高雄區監理所中，影響評價整體服務品質的服務設施或項目重要度

高雄區監理所受訪民眾中，50.1%的受訪民眾認為「窗口人員的服務態度」為最主要服務設施或項目，其次為「服務中心(服務臺)人員的服務態度」(45.2%)、「辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務」(15.9%)、「窗口服務等候時間」(13.5%)、「窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(12.9%)，排名第2到第5之間。

圖 5-32：影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的服務設施或項目重要度(可複選，n=2,414)

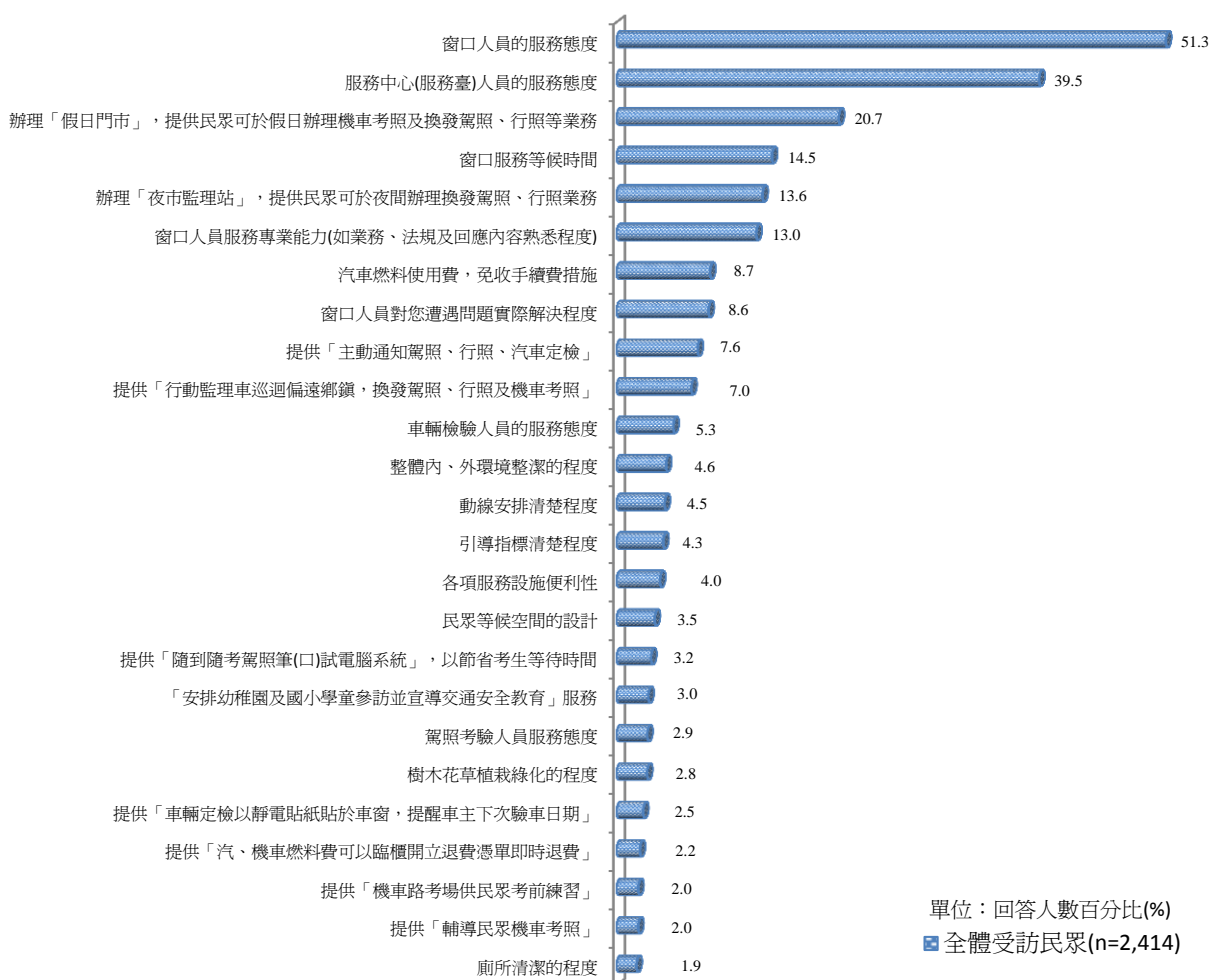


表 5-1：全體受訪民眾與各區監理所評價整體服務品質的服務設施或項目重要度  
(可複選，單位：回答人數百分比%)

項目別	全體受訪 民眾 (n=2,414)	臺北區 監理所 (n=641)	新竹區 監理所 (n=535)	臺中區 監理所 (n=548)	嘉義區 監理所 (n=434)	高雄區 監理所 (n=256)
廁所清潔的程度	1.9	0.8	2.7	1.3	3.6	1.0
提供「輔導民眾機車考照」	2.0	3.3	1.4	2.5	1.3	0.3
提供「機車路考場供民眾考前練習」	2.0	1.2	1.7	2.9	2.1	2.6
提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	2.2	1.7	1.9	2.0	2.2	4.2
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」	2.5	2.6	2.1	4.3	1.0	1.5
樹木花草植栽綠化的程度	2.8	2.5	1.2	3.9	4.1	2.8
駕照考驗人員服務態度	2.9	2.8	2.3	3.5	2.6	3.2
「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	3.0	4.0	1.7	3.8	3.0	1.2
提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	3.2	4.4	3.4	3.9	1.0	2.2
民眾等候空間的設計	3.5	3.2	5.2	3.2	3.6	1.8
各項服務設施便利性	4.0	3.3	7.2	3.2	2.6	3.6
申辦各項業務的「引導指標」	4.3	4.0	5.0	5.1	2.8	4.8
申辦各項業務的「動線安排」	4.5	4.5	4.6	3.3	4.3	7.0
整體內、外環境整潔的程度	4.6	4.0	5.5	3.4	5.8	4.9
車輛檢驗人員的服務態度	5.3	8.5	4.1	3.9	4.0	4.7
提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	7.0	5.9	5.8	9.7	7.1	6.0
提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」	7.6	8.3	8.0	8.5	5.6	6.2
窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	8.6	11.8	8.9	6.1	6.5	8.5
汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	8.7	7.6	5.6	12.0	8.7	11.1
窗口人員服務專業能力	13.0	15.7	13.4	11.6	10.5	12.9
辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	13.6	13.1	18.5	13.8	9.8	11.1
窗口服務等候時間	14.5	17.1	16.1	12.8	11.4	13.5
辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	20.7	22.2	21.7	21.4	19.5	15.9
服務中心(服務臺)人員的服務態度	39.5	39.4	36.9	37.4	41.9	45.2
窗口人員的服務態度	51.3	57.1	49.2	46.4	52.3	50.1

(詳見附錄 I 表 28-2，p190)

### 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 I 表 29·p196)

由年滿 18 歲及以上且過去 1 年內曾到過監理所(站)辦事洽公的民眾，評選出公路總局監理所(站)服務品質優先改進項目，其優先改進項目包含環境設施、人員服務、作業手續與流程、各項便民服務措施及委託他人代辦相關措施等面項，下面將分述所占比例高於一成的優先改建服務設施或項目。

#### 1、整體分析：

「人員服務態度不佳」(10.9%)是民眾認為監理所(站)應優先改進的服務設施或項目；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 59.8%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，「停車位不足」(11.0%)、「人員服務態度不佳」(10.3%)是民眾認為優先改進的項目；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 58.1%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，「停車位不足」(17.1%)、「人員服務態度不佳」(12.0%)是民眾認為優先改進的項目；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 49.6%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，「人員服務態度不佳」(12.1%)是民眾認為優先改進的項目；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 63.1%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，「人員服務態度不佳」(10.6%)是民眾認為優先改進的項目；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 63.9%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，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，最高比例的服務設施或項目為「人員服務態度不佳」(8.2%)。有 71.6%的民眾覺得高雄區監理所(站)沒有甚麼地方需要改進。

圖 5-33：受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(n=2,414；可複選)

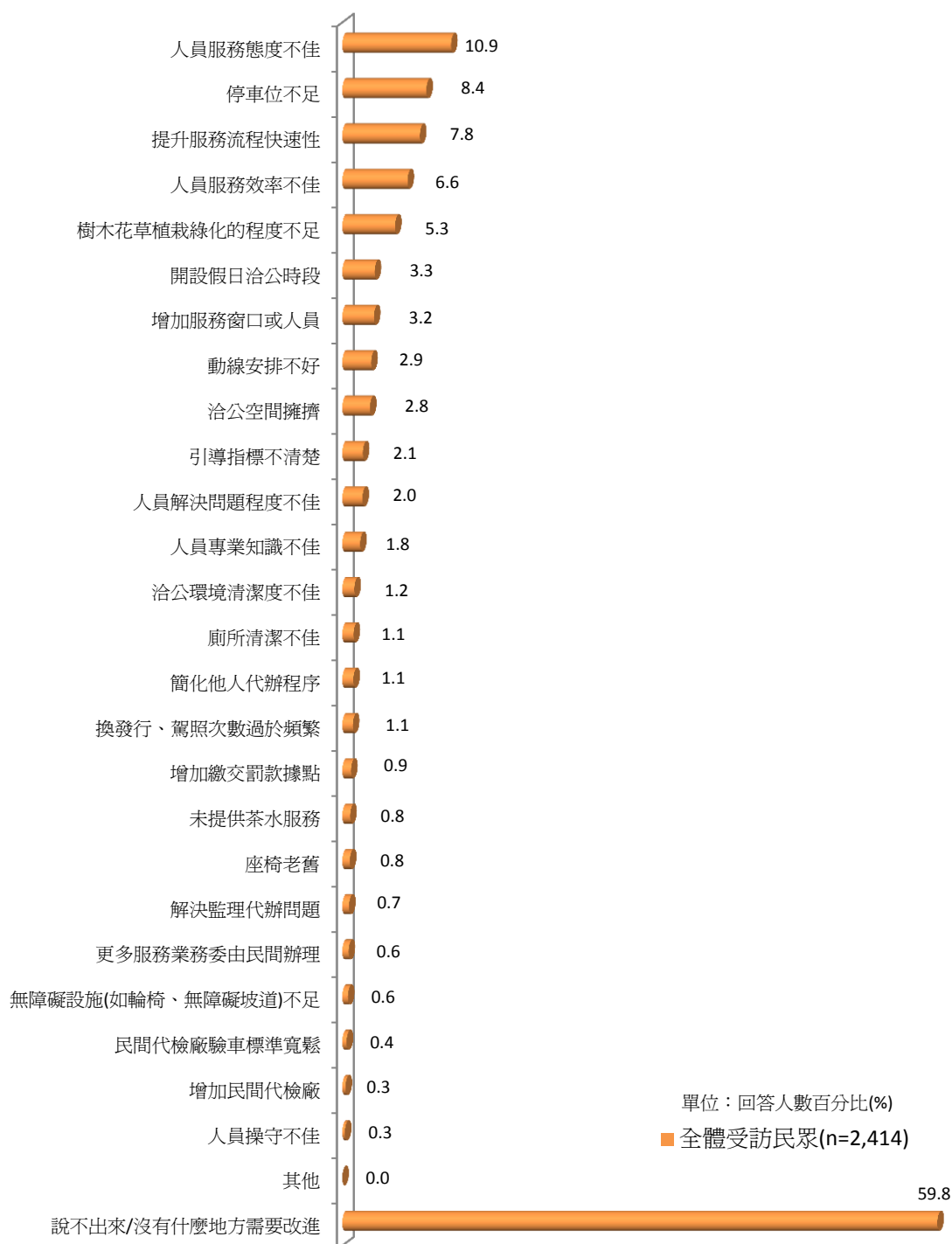


表 5-2：受訪民眾認為監理所(站)應優先改進的項目分類分析(n=2,414)  
(可複選)

項目別		回答人數(人)	百分比(%)	
環境設施 面向	11)	停車位不足	204	8.4
	12)	樹木花草植栽綠化的程度不足	128	5.3
	15)	動線安排不好	70	2.9
	13)	洽公空間擁擠	67	2.8
	14)	引導指標不清楚	50	2.1
	19)	洽公環境清潔度不佳	29	1.2
	18)	廁所清潔不佳	27	1.1
	17)	未提供茶水服務	19	0.8
	16)	座椅老舊	19	0.8
	20)	無障礙設施(如輪椅、無障礙坡道)不足	14	0.6
人員服務 面向	21)	人員服務態度不佳	264	10.9
	22)	人員服務效率不佳	158	6.6
	24)	人員解決問題程度不佳	49	2.0
	23)	人員專業知識不佳	43	1.8
	25)	人員操守不佳	6	0.3
作業手續 與 流程面向	32)	提升服務流程快速性	188	7.8
	33)	開設假日洽公時段	79	3.3
	31)	增加服務窗口或人員	77	3.2
各項便民 服務措施	42)	換發行、駕照次數過於頻繁	26	1.1
	44)	增加繳交罰款據點	21	0.9
	45)	更多服務業務委由民間辦理	15	0.6
	41)	民間代檢廠驗車標準寬鬆	10	0.4
	43)	增加民間代檢廠	8	0.3
委託他人 代辦相關 措施	52)	簡化他人代辦程序	27	1.1
	51)	解決監理代辦問題	16	0.7

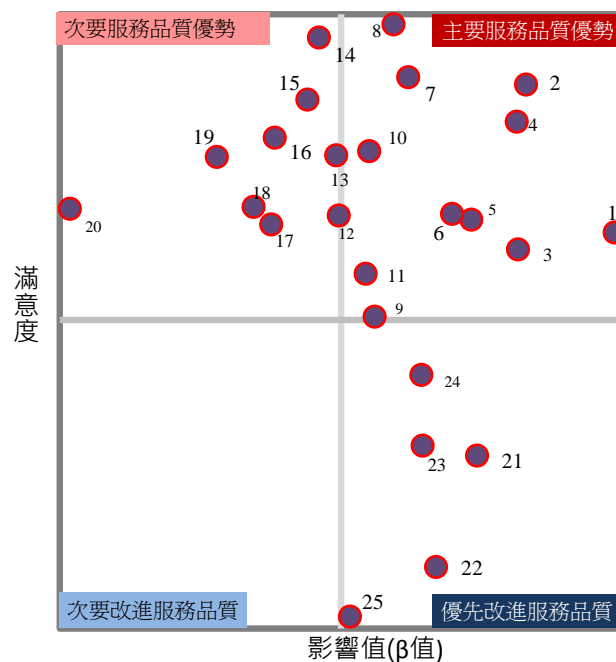
(詳見附錄 I 表 29，p196)

#### 四、重要度—滿意度模型分析

##### (一) 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 $\beta$ 值(影響值))

各服務指標座標點，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，如下圖所示。

圖 5-34：重要度—滿意度模型圖



註 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

註 2：(1) 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。

註 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

	編碼	項目別	X 點座標 ( $\beta$ 值)	Y 點座標	t 值	顯著性
主要 服務 品質 優勢	1	窗口服務的等候時間	0.9672	82.1	0.83	0.43
	2	服務中心(服務臺)人員的服務態度	0.6048	91.5	0.37	0.72
	3	車輛檢驗人員的服務態度	0.5717	81.1	0.51	0.63
	4	窗口人員服務態度	0.5671	89.2	0.59	0.57
	5	辦理「假日門市」，於假日辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	0.3813	83.0	1.13	0.30
	6	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	0.3023	83.3	0.42	0.68
	7	整體內、外環境整潔的程度	0.1239	92.0	0.26	0.80
	8	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	0.0636	95.4	0.16	0.88
	9	辦理「夜市監理站」，於夜間辦理換發駕照、行照業務	-0.0132	76.8	-0.04	0.97
	10	窗口人員服務專業能力	-0.0357	87.3	-0.07	0.95
	11	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	-0.0503	79.5	-0.13	0.90
次要 服務 品質 優勢	12	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	-0.1604	83.2	-0.42	0.69
	13	申辦各項業務的「引導指標」	-0.1706	87.1	-0.40	0.70
	14	提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」	-0.2411	94.5	-0.31	0.77
	15	申辦各項業務的「動線安排」	-0.2881	90.6	-0.34	0.74
	16	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	-0.4214	88.2	-0.46	0.66
	17	廁所清潔程度	-0.4362	82.7	-0.71	0.50
	18	駕照考驗人員的服務態度	-0.5075	83.8	-0.45	0.66
	19	民眾等候空間的設計	-0.6579	87.0	-0.46	0.66
	20	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」	-1.2581	83.7	-0.86	0.42
優先 改進 服務 品質	21	各項服務設施的便利性	0.4043	68.0	0.93	0.38
	22	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	0.2375	60.9	0.53	0.61
	23	提供「輔導民眾機車考照」	0.1817	68.6	0.27	0.79
	24	提供「機車路考場供民眾考前練習」	0.1771	73.1	0.25	0.81
	25	樹木花草植栽綠化的程度	-0.1150	57.7	-0.21	0.84

註：若顯著性欄內數字<0.05，則表示該  $\beta$  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  $\beta$  值檢定結果不顯著。

## 五、RIDIT 分析

本小節將 25 項服務品質滿意度評價項目，分別進行 RIDIT 分析。由 RIDIT 值信賴區間是否包含 0.5，判斷各服務設施或項目之間的顯著性，如：0.5788 (0.5667~0.5909)，表示該服務設施或項目 RIDIT 值與信賴區間，若信賴區間包含 0.5 則表示無顯著差異，若不包含 0.5 則表示有顯著差異。

1. 申辦各項業務的「引導指標」：0.5788(0.5667~0.5909)，有顯著差異。
2. 申辦各項業務的「動線安排」：0.5798( 0.5679~0.5917)，有顯著差異。
3. 各項服務設施的便利性：0.5640(0.5503~0.5778)，有顯著差異。
4. 民眾等候空間的設計：0.5853(0.5733~0.5972)，有顯著差異。
5. 整體內、外環境整潔的程度：0.5599(0.5480~0.5718)，有顯著差異。
6. 樹木花草植栽綠化的程度：0.6690(0.6561~0.6819)，有顯著差異。
7. 廁所清潔程度：0.5856(0.5678~0.6035)，有顯著差異。
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度：  
0.5228(0.5108~0.5347)，有顯著差異。
9. 窗口人員服務態度：0.5447(0.5329~0.5566)，有顯著差異。
10. 窗口人員服務專業能力：0.5445(0.5320~0.5571)，有顯著差異。
11. 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度：  
0.5449(0.5326~0.5572)，有顯著差異。
12. 車輛檢驗人員服務態度：0.5641(0.5310~0.5972)，有顯著差異。
13. 駕照考驗人員服務態度：0.5610(0.5292~0.5929)，有顯著差異。
14. 窗口服務等候時間：0.5887(0.5768~0.6005)，有顯著差異。
15. 提供「汽、機車燃料費臨櫃開立退費憑單即時退費」：  
0.4754 (0.4606~0.4902) ，有顯著差異。
16. 提供「輔導民眾機車考照」：0.4940(0.4801~0.5079)，無顯著差異。
17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」：  
0.4752(0.4618~0.4886)，有顯著差異。

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」：  
0.4060(0.3931~0.4190)，有顯著差異。
19. 辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務：0.3512(0.3384~0.3640)，有顯著差異。
20. 辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務：  
0.4057(0.3927~0.4188)，有顯著差異。
21. 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間：  
0.4066(0.3938~0.4194)，有顯著差異。
22. 提供「主動通知駕(行)照到期及汽車定檢」：  
0.3919(0.3799~0.4039)，有顯著差異。
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」：  
0.4526(0.4401~0.4651)，有顯著差異。
24. 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施：  
0.3403(0.3283~0.3523)，有顯著差異。
25. 「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」：  
0.4294(0.4168~ 0.4420) ，有顯著差異。

若將 25 項服務品質滿意度評價項目，進行 Kruskal-Wallis 檢定，在  $\alpha=0.05$  下，Kruskal-Wallis 檢定統計量為 4359.7709，大於  $\chi^2_{24,0.05}=13.8$ ，顯示各服務設施或項目間順序等級有顯著差異。

滿意百分比與 RIDIT 的差異，舉例如下：受訪民眾對申辦各項業務「引導指標」的滿意程度中，非常滿意為 10.8%，還算滿意 76.3%，總計 87.1%，RIDIT 值為 0.5391；辦理「假日門市」之便民措施滿意程度中，非常滿意為 46.5%，還算滿意 36.4%，總計 82.9%，RIDIT 值為 0.4016；，以此例來看，前者滿意百分比總計大於後者，但 RIDIT 值卻是相反；由於後者非常滿意比例大於前者，且 RIDIT 是累積機率的概念，故造成兩者滿意度與 RIDIT 值有所差異的現象。

## 六、歷年比較分析

### (一) 全體監理所(站)各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，全體監理所(站)100年調查有9項服務滿意比例較99年提升，其中「車輛檢驗人員的服務態度」、「窗口人員的服務態度」及「服務中心(服務臺)人員的服務態度」3項服務滿意比例明顯上升，分別為8.0、3.1及3.0個百分點。有7項服務的滿意比例皆較99年略為下降，其中「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降28.3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		100年			99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	
100年度	99年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
<b>洽公環境設施</b>	<b>洽公環境設施</b>							
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	2,414	87.1	7.2	1,776	88.7	8.8	-1.6
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	2,414	90.5	6.7	1,776	88.5	9.7	2.0
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	2,414	68.0	5.0	1,776	79.6	7.6	-11.6
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	2,414	87.0	9.8	1,776	86.2	13	0.8
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	2,414	92.0	5.3	1,776	90.6	7.8	1.4
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	2,414	57.7	25.2	1,776	68.9	26.1	-11.2
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔的程度	1,118	82.6	10.9	622	83.3	16.5	-0.7
<b>人員服務態度及服務效率</b>	<b>人員服務態度及服務效率</b>							
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	2,355	91.6	7.1	1,776	88.6	8.7	3.0
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	2,390	89.2	9.9	1,776	86.1	13.5	3.1
10.窗口人員服務專業能力	—	2,259	87.3	6.4	—	—	—	—
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	2,295	88.2	7.5	—	—	—	—
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	328	81.1	12.0	251	73.1	25.7	8.0
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	356	83.8	8.7	214	82.7	16	1.1
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	2,414	82.2	15.8	1,776	80.6	18.9	1.6
—	13.單一窗口作業服務效率	—	—	—	1,776	83.7	10.7	—
<b>各項便民措施</b>	<b>各項便民措施</b>							
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	2,414	60.9	2.2	102	89.2	10.2	-28.3
16.提供「輔導民眾機車考照」	—	2,414	68.5	3.0	—	—	—	—
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	16.提供民眾機車考驗練習場	2,414	73.1	3.8	828	85.7	10.2	-12.6
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」	—	2,414	79.5	2.5	—	—	—	—
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	2,414	82.9	1.0	—	—	—	—
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	2,414	76.8	4.1	—	—	—	—
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	2,414	83.3	1.1	—	—	—	—
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	2,414	94.5	1.6	1,341	96.5	3.3	-2.0
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」	—	2,414	83.5	4.8	—	—	—	—
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	—	2,414	95.3	0.8	—	—	—	—
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	—	2,414	83.2	3.5	—	—	—	—
<b>對監理所(站)整體滿意度評價</b>	<b>對監理所(站)整體滿意度評價</b>							
26.整體滿意度	17.整體服務品質滿意度	2,414	95.0	5.0	1,776	89.7	9.9	5.3

## (二) 各區監理所各項服務項目之歷年比較

### (1).臺北區監理所各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，臺北區監理所 100 年調查有 9 項服務滿意比例較 99 年提升，其中「車輛檢驗人員的服務態度」、「服務中心(服務臺)人員的服務態度」、「窗口服務等候時間」及「窗口人員服務態度」4 項服務滿意比例明顯上升，分別為 9.1、5.4、4.7 及 4.7 個百分點。有 5 項服務的滿意比例皆較 99 年略為下降，「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降 14.2 個百分點。

表 5-5：臺北區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

服務項目		100 年			99 年			差異比較 (1)-(2) 百分點
		樣本數 (人)	滿意 (1) (%)	不滿意 (%)	樣本數 (人)	滿意 (2) (%)	不滿意 (%)	
<b>100 年度</b>	<b>99 年度</b>							
<b>洽公環境設施</b>	<b>洽公環境設施</b>							
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	641	86.8	7.2	359	88.4	9.1	-1.6
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	641	91.6	5.3	359	90.9	7.3	0.7
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	641	69.4	2.0	359	76.5	8.6	-7.1
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	641	84.7	12.8	359	81.9	16.9	2.8
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	641	91.3	6.4	359	89.0	8.4	2.3
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	641	50.2	31.8	359	60.6	30.2	-10.4
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔程度	272	82.5	10.8	114	81.3	17.9	1.2
<b>人員服務態度及服務效率</b>	<b>人員服務態度及服務效率</b>							
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	619	92.3	6.2	359	86.9	9.9	5.4
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	639	90.7	8.6	359	86.0	13.5	4.7
10.窗口人員服務專業能力	—	602	89.4	5.8	—	—	—	—
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	608	89.6	6.7	—	—	—	—
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	92	82.7	11.7	54	73.6	26.4	9.1
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	100	82.0	7.8	40	79.3	20.8	2.7
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	641	85.6	13.3	359	80.9	18.2	4.7
—	13.單一窗口作業服務效率	—	—	—	359	83.3	11.8	—
<b>各項便民措施</b>	<b>各項便民措施</b>							
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	641	61.6	2.3	19	75.8	21.6	-14.2
16. 提供「輔導民眾機車考照」	—	641	70.1	3.0	—	—	—	—
17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	16.提供民眾機車考驗練習場	641	70.7	4.9	168	82.0	11.7	-11.3
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	—	—	—	—
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	641	86.5	0.8	—	—	—	—
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	641	82.9	3.5	—	—	—	—
21. 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	641	86.1	1.2	—	—	—	—
22. 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	641	94.9	1.6	276	94.9	4.5	0
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	—	—	—	—
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	—	641	95.1	0.4	—	—	—	—
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	—	—	—	—

(2).新竹區監理所各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，新竹區監理所 100 年調查有 6 項服務滿意比例較 99 年提升，其中申辦各項業務的「動線安排」、「車輛檢驗人員的服務態度」及「服務中心(服務臺)人員的服務態度」3 項服務滿意比例明顯上升，分別為 4.0、3.9 及 3.6 個百分點。有 9 項服務的滿意比例較 99 年略為下降，其中「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降 34.6%。

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		100 年			99 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	
100 年度	99 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
<b>洽公環境設施</b>	<b>洽公環境設施</b>							
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	535	88.9	9.2	355	86.9	9.4	2.0
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	535	89.0	9.7	355	85	12.8	4.0
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	535	69.9	8.7	355	81.4	6.3	-11.5
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	535	84.7	12.7	355	86	12.6	-1.3
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	535	89.3	8.0	355	87.1	11	2.2
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	535	46.6	32.4	355	57.7	37.6	-11.1
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔的程度	288	83.6	12.5	147	87.2	12.9	-3.6
<b>人員服務態度及服務效率</b>	<b>人員服務態度及服務效率</b>							
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	526	90.5	8.8	355	86.9	9.9	3.6
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	532	87.1	12.7	355	84.9	14.3	2.2
10.窗口人員服務專業能力	—	509	85.0	7.7	—	—	—	—
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	515	86.6	9.3	—	—	—	—
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	75	79.9	17.2	53	76	21.6	3.9
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	43	84.4	8.7	53	86.1	10.2	-1.7
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	535	72.1	25.4	355	74	24.7	-1.9
—	13.單一窗口作業服務效率				355	79.5	13.7	
<b>各項便民措施</b>	<b>各項便民措施</b>							
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	535	61.7	1.6	19	96.3	3.7	-34.6
16. 提供「輔導民眾機車考照」	—	535	65.4	4.6	—	—	—	—
17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	16.提供民眾機車考驗練習場	535	69.1	4.0	161	83.9	12.2	-14.8
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	—	—	—	—
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	535	79.4	0.5	—	—	—	—
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	535	75.4	2.5	—	—	—	—
21. 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	535	78.8	0.8	—	—	—	—
22. 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	535	95.1	1.5	258	96.6	3.4	-1.5
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	—	—	—	—
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	—	535	95.7	1.1	—	—	—	—
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	—	—	—	—

### (3).臺中區監理所各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，臺中區監理所 100 年調查有 8 項服務滿意比例較 99 年提升，其中「車輛檢驗人員的服務態度」、「民眾等候空間的設計」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 19.8、3.0 及 2.8 個百分點。有 7 項服務的滿意比例皆較 99 年略為下降，其中「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降 25.3%。

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		100 年			99 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 (%)	
<b>100 年度</b>	<b>99 年度</b>	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
<b>洽公環境設施</b>		<b>洽公環境設施</b>						
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	548	88.8	6.8	356	90.7	7.9	-1.9
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	548	90.5	6.6	356	88	10.5	2.5
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	548	67.1	6.4	356	80.8	8	-13.7
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	548	89.7	5.7	356	86.7	12.1	3.0
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	548	92.2	4.5	356	93.3	5.6	-1.1
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	548	64.6	20.6	356	77.1	20.3	-12.5
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔的程度	246	85.8	9.4	124	84.6	15.3	1.2
<b>人員服務態度及服務效率</b>		<b>人員服務態度及服務效率</b>						
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	532	91.8	6.9	356	89.8	7.7	2.0
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	542	87.7	10.9	356	86.4	13.5	1.3
10.窗口人員服務專業能力	—	506	87.0	7.6	—	—	—	—
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	519	86.5	8.4	—	—	—	—
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	52	80.7	7.1	47	60.9	39.1	19.8
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	91	76.6	15.9	42	73.8	26.1	2.8
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	548	83.6	13.8	356	82.6	17.4	1.0
—	13.單一窗口作業服務效率	—	—	—	356	87	8.2	—
<b>各項便民措施</b>		<b>各項便民措施</b>						
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	548	60.6	3.1	22	85.9	14.1	-25.3
16. 提供「輔導民眾機車考照」	—	548	69.2	2.5	—	—	—	—
17. 提供「機車路考場供民眾考前練習」	16.提供民眾機車考驗練習場	548	75.0	2.9	168	87.9	10.1	-12.9
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	—	—	—	—
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	548	80.4	1.4	—	—	—	—
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	548	74.6	4.6	—	—	—	—
21. 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	548	84.3	1.6	—	—	—	—
22. 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	548	92.9	2.7	257	97	3	-4.1
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」	—	548	80.1	4.3	—	—	—	—
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	—	548	95.2	0.0	—	—	—	—
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	—	—	—	—

(4).嘉義區監理所各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，嘉義區監理所 100 年調查有 4 項服務滿意比例較 99 年提升，其中「駕照考驗人員的服務態度」、申辦各項業務的「動線安排」及「整體內、外環境整潔程度」3 項服務滿意比例明顯上升，分別為 3.1、1.5 及 1.2 個百分點。有 11 項服務的滿意比例皆較 99 年略為下降，其中「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降 39.8%。

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		100 年			99 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	
100 年度	99 年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	
<b>洽公環境設施</b>	<b>洽公環境設施</b>							
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	434	85.9	4.8	352	89.4	8.1	-3.5
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	434	91.8	5.1	352	90.3	7.5	1.5
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	434	64.3	4.0	352	81	5.7	-16.7
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	434	86.7	8.8	352	90.7	9.1	-4.0
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	434	94.2	3.0	352	93	6.3	1.2
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	434	67.2	16.6	352	82.5	13.3	-15.3
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔的程度	206	78.6	11.4	118	85.3	14.7	-6.7
<b>人員服務態度及服務效率</b>	<b>人員服務態度及服務效率</b>							
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	427	90.1	7.0	352	92.3	5.2	-2.2
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	427	90.4	8.1	352	90	9.6	0.4
10.窗口人員服務專業能力	—	402	86.4	5.5	—	—	—	
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	409	89.6	6.0	—	—	—	
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	66	78.9	12.6	39	88.3	8.8	-9.4
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	82	91.5	5.8	45	88.4	10	3.1
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	434	83.6	13.7	352	84.8	14.8	-1.2
—	13.單一窗口作業服務效率				352	87.5	6.9	
<b>各項便民措施</b>	<b>各項便民措施</b>							
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	434	57.7	2.0	21	97.5	2.5	-39.8
16.提供「輔導民眾機車考照」	16.提供民眾機車考驗練習場	434	69.0	2.0	160	90.5	4	
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	—	434	78.4	3.8	—	—	—	-12.1
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」	—	434	82.5	2.0	—	—	—	
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	434	87.6	0.7	—	—	—	
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	434	76.3	5.4	—	—	—	
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	434	84.6	0.7	—	—	—	
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	434	95.4	0.8	278	97.9	2.1	-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」	—	434	85.3	6.0	—	—	—	
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	—	434	94.8	2.4	—	—	—	
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	—	—	—	



(5).高雄區監理所(站)各項服務項目之歷年比較

與上次調查結果比較，高雄區監理所(站)100年調查有8項服務滿意比例較99年提升，其中「車輛檢驗人員的服務態度」、「廁所清潔程度」及「窗口人員服務態度」3項服務滿意比例明顯上升，分別為14.1、10.8及9.6個百分點。有7項服務的滿意比例皆較99年略為下降，其中「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意比例明顯下降33.0%。

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		100年			99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	
100年度	99年度	(人)	(%)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)
<b>洽公環境設施</b>		<b>洽公環境設施</b>						
1.申辦各項業務的「引導指標」	1.申辦各項業務引導指標清楚程度	256	82.1	7.8	354	87.5	10.1	-5.4
2.申辦各項業務的「動線安排」	2.申辦各項業務的動線安排	256	89.4	6.4	354	88.5	10.6	0.9
3.各項服務設施的便利性	3.申辦各項服務設施的便利性	256	68.3	3.5	354	78.6	10.1	-10.3
4.民眾等候空間的設計	4.民眾等候空間的設計	256	91.7	6.3	354	87.2	12.8	4.5
5.整體內、外環境整潔的程度	5.整體內、外環境整潔程度	256	95.3	2.6	354	92.1	7.4	3.2
6.樹木花草植栽綠化的程度	6.整體綠美化的程度	256	69.5	17.9	354	71.5	26.3	-2.0
7.廁所清潔程度	7.廁所清潔的程度	104	81.2	9.7	113	70.4	28.8	10.8
<b>人員服務態度及服務效率</b>		<b>人員服務態度及服務效率</b>						
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	8.服務中心(服務臺)人員的服務態度	252	93.6	6.2	354	87.4	11.3	6.2
9.窗口人員服務態度	9.窗口人員的服務態度	250	90.9	8.3	354	81.3	18.1	9.6
10.窗口人員服務專業能力	—	239	89.3	4.1	—	—	—	—
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	—	243	88.8	6.0	—	—	—	—
12.車輛檢驗人員的服務態度	10.車輛檢驗人員的服務態度	42	83.5	8.7	61	69.4	29	14.1
13.駕照考驗人員的服務態度	11.駕照考驗人員服務態度	40	87.6	0.7	28	92.3	7.7	-4.7
14.窗口服務的等候時間	12.窗口服務的等候時間	256	88.8	10.0	354	81.5	18.2	7.3
—	13.單一窗口作業服務效率	—	—	—	354	80.5	13.9	—
<b>各項便民措施</b>		<b>各項便民措施</b>						
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	15.汽車燃料使用費可以臨櫃開立退費憑單即時退費	256	63.5	1.9	20	96.5	3.5	-33.0
16.提供「輔導民眾機車考照」	—	256	69.6	2.1	—	—	—	—
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	16.提供民眾機車考驗練習場	256	74.5	2.8	174	85.4	12.5	-10.9
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	—	—	—	—
19.辦理「假日門市」之便民措施	—	256	79.1	2.2	—	—	—	—
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	—	256	70.2	6.2	—	—	—	—
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」	—	256	81.5	1.6	—	—	—	—
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	14.主動通知換發駕照、行照	256	94.4	1.0	280	96.5	3.2	-2.1
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	—	—	—	—
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	—	256	97.0	0.1	—	—	—	—
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	—	—	—	—

## 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 83.2 分，表現優異

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

有 29.6%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，50.2%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 79.8%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

##### 2、25 項服務設施或項目中，有 5 項的滿意度超過九成

- (1). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (95.4)
- (2). 提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」(94.5%)
- (3). 整體內、外環境整潔的程度 (92.0%)
- (4). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (91.5%)
- (5). 申辦各項業務的「動線安排」(90.6%)

其餘的 20 項服務設施或項目中，除了提供「輔導民眾機車考照」、「各項服務設施的便利性」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」、「樹木花草植栽綠化的程度」4 項服務設施或項目外，其他 16 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。

表 6-1：整體公路總局監理所(站)——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.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	2,414	1	95.3	0.8
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	2,414	2	94.5	1.6
5. 整體內、外環境整潔的程度	2,414	3	92.0	5.3
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	2,355	4	91.6	7.1
2. 申辦各項業務的「動線安排」	2,414	5	90.5	6.7
9. 窗口人員服務態度	2,390	6	89.2	9.9
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	2,295	7	88.2	7.5
10.窗口人員服務專業能力	2,259	8	87.3	6.4
1. 申辦各項業務的「引導指標」	2,414	9	87.1	7.2
4. 民眾等候空間的設計	2,414	10	87.0	9.8
13.駕照考驗人員的服務態度	356	11	83.8	8.7
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」	2,414	12	83.5	4.8
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	2,414	13	83.3	1.1
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	2,414	14	83.2	3.5
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	2,414	15	82.9	1.0
7. 廁所清潔程度	1,118	16	82.6	10.9
14.窗口服務的等候時間	2,414	17	82.2	15.8
12.車輛檢驗人員的服務態度	328	18	81.1	12.0
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」	2,414	19	79.5	2.5
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	2,414	20	76.8	4.1
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	2,414	21	73.1	3.8
16.提供「輔導民眾機車考照」	2,414	22	68.5	3.0
3. 各項服務設施的便利性	2,414	23	68.0	5.0
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	2,414	24	60.9	2.2
6. 樹木花草植栽綠化的程度	2,414	25	57.7	25.2

## (二) 臺北區監理所分析

### 1、臺北區監理所服務品質評價 83.2 分，表現優異

臺北區監理所受訪民眾給監理所(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 28.3%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，53.0%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 81.3%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

### 2、25 項服務設施或項目中，有 6 項的滿意度超過九成

- (1). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (95.1)
- (2). 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(94.9%)
- (3). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (92.3%)
- (4). 申辦各項業務的「動線安排」(91.6%)
- (5). 整體內、外環境整潔的程度 (91.2%)
- (6). 窗口人員服務態度 (90.7%)

其餘的 19 項服務設施或項目中，除了「各項服務設施的便利性」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」、「樹木花草植栽綠化的程度」3 項服務設施或項目外，其他 16 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。

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(%)
24.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	641	1	95.1	0.4
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	641	2	94.9	1.6
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	619	3	92.3	6.2
2. 申辦各項業務的「動線安排」	641	4	91.6	5.3
5. 整體內、外環境整潔的程度	641	5	91.2	6.4
9. 窗口人員服務態度	639	6	90.7	8.6
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	608	7	89.6	6.7
10.窗口人員服務專業能力	602	8	89.4	5.8
1. 申辦各項業務的「引導指標」	641	9	86.8	7.2
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	641	10	86.3	0.8
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	641	11	86.1	1.2
14.窗口服務的等候時間	641	12	85.6	13.3
4. 民眾等候空間的設計	641	13	84.7	12.8
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	641	14	82.9	3.5
12.車輛檢驗人員的服務態度	92	15	82.7	11.7
7. 廁所清潔程度	272	16	82.5	10.8
13.駕照考驗人員的服務態度	100	17	82.0	7.8
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	18	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	19	80.7	4.3
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	20	78.8	2.6
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	641	21	70.5	4.9
16.提供「輔導民眾機車考照」	641	22	69.9	2.9
3. 各項服務設施的便利性	641	23	69.4	2.0
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	641	24	61.5	2.3
6. 樹木花草植栽綠化的程度	641	25	50.2	31.8

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

項目表		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	窗口服務的等候時間	82.2	85.6
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6	92.3
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1	82.7
	窗口人員服務態度	89.2	90.7
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0	86.5
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3	86.1
	整體內、外環境整潔的程度	92.0	91.2
	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3	95.1
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8	82.9
	窗口人員服務專業能力	87.3	89.4
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5	78.8
次要 服務 品質 優勢	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2	80.7
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1	86.8
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5	94.9
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5	91.6
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2	89.6
	廁所清潔程度	82.6	82.5
	駕照考驗人員的服務態度	83.8	82.0
	民眾等候空間的設計	87.0	84.7
優先 改進 服務 品質	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」	83.5	81.0
	各項服務設施的便利性	68.0	69.4
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9	61.6
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5	69.9
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1	70.5
樹木花草植栽綠化的程度	57.7	50.2	

臺北區監理所在主要服務品質優勢中，滿意百分比最高的服務設施或項目為「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」(95.1%)，然而在優先改進服務品質中，滿意百分比最低的服務設施或項目為「樹木花草植栽綠化的程度」(50.2%)。

### (三) 新竹區監理所分析

#### 1、新竹區監理所服務品質評價 83.0 分，表現優異

新竹區監理所受訪民眾給監理所(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 31.8%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，45.8%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 77.6%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

#### 2、25 項服務設施或項目中，有 3 項的滿意度超過九成

- (1). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (95.6)
- (2). 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(95.1%)
- (3). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (90.5%)

其餘的 22 項服務設施或項目中，除了「各項服務設施的便利性」、提供「機車路考場供民眾考前練習」、提供「輔導民眾機車考照」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」、「樹木花草植栽綠化的程度」5 項服務設施或項目外，其他 17 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。

表 6-4：新竹區監理一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.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	535	1	95.6	1.1
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	535	2	95.1	1.5
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	526	3	90.5	8.8
5. 整體內、外環境整潔的程度	535	4	89.3	8.0
2. 申辦各項業務的「動線安排」	533	5	88.8	9.7
1. 申辦各項業務的「引導指標」	535	6	88.9	9.2
9. 窗口人員服務態度	532	7	87.1	12.7
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	8	86.5	3.1
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	515	9	86.6	9.3
10.窗口人員服務專業能力	509	10	85.0	7.7
4. 民眾等候空間的設計	535	11	84.7	12.7
13.駕照考驗人員的服務態度	43	12	84.4	8.7
7. 廁所清潔程度	288	13	83.6	12.5
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	535	14	82.9	3.1
12.車輛檢驗人員的服務態度	75	15	79.9	17.2
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	535	16	79.4	0.5
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	535	17	78.8	0.8
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	18	76.3	2.5
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	535	19	75.4	2.5
14.窗口服務的等候時間	535	20	72.1	25.4
3. 各項服務設施的便利性	535	21	69.9	8.7
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	535	22	69.1	4.0
16.提供「輔導民眾機車考照」	535	23	65.4	4.6
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	535	24	61.7	1.6
6. 樹木花草植栽綠化的程度	535	25	46.6	32.4



表 6-5：整體監理所(站)與新竹區監理所的滿意百分比對照表

項目表	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	窗口服務的等候時間	82.2	72.1
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6	90.5
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1	79.9
	窗口人員服務態度	89.2	87.1
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0	79.4
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3	78.8
	整體內、外環境整潔的程度	92.0	89.3
	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3	95.6
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8	75.4
	窗口人員服務專業能力	87.3	85.0
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5	76.3
次要 服務 品質 優勢	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2	82.9
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1	88.9
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5	95.1
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5	88.8
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2	86.6
	廁所清潔程度	82.6	83.6
	駕照考驗人員的服務態度	83.8	84.4
	民眾等候空間的設計	87.0	84.7
優先 改進 服務 品質	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」	83.5	86.5
	各項服務設施的便利性	68.0	69.9
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9	61.7
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5	65.4
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1	69.1
樹木花草植栽綠化的程度	57.7	46.6	

新竹區監理所在主要服務品質優勢中，滿意百分比最高的服務設施或項目為「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」(95.6%)，然而在優先改進服務品質中，滿意百分比最低的服務設施或項目為「樹木花草植栽綠化的程度」(46.6%)。

#### (四) 臺中區監理所分析

##### 1、臺中區監理所服務品質評價 83.2 分，表現優異

臺中區監理所受訪民眾給監理所(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 29.5%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，51.5%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 81.0%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

##### 2、25 項服務設施或項目中，有 5 項的滿意度超過九成

- (1). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (95.2)
- (2). 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(92.9%)
- (3). 整體內、外環境整潔的程度 (92.2%)
- (4). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (91.8%)
- (5). 申辦各項業務的「動線安排」(90.5%)

其餘的 20 項服務設施或項目中，除了提供「輔導民眾機車考照」、「各項服務設施的便利性」、「樹木花草植栽綠化的程度」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」4 項服務設施或項目外，其他 16 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。

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.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	548	1	95.2	0.0
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	548	2	92.9	2.7
5. 整體內、外環境整潔的程度	548	3	92.2	4.5
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	532	4	91.8	6.9
2. 申辦各項業務的「動線安排」	548	5	90.5	6.6
4. 民眾等候空間的設計	548	6	89.7	5.7
1. 申辦各項業務的「引導指標」	548	7	88.8	6.8
9. 窗口人員服務態度	542	8	87.7	10.9
10.窗口人員服務專業能力	506	9	87.0	7.6
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	519	10	86.5	8.4
7. 廁所清潔程度	246	11	85.8	9.4
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	548	12	85.4	3.0
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	548	13	84.3	1.6
14.窗口服務的等候時間	548	14	83.6	13.8
12.車輛檢驗人員的服務態度	52	15	80.7	7.1
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」	548	16	80.6	2.7
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	548	17	80.4	1.4
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」	548	18	80.1	4.3
13.駕照考驗人員的服務態度	91	19	76.6	15.9
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	548	20	75.0	2.9
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	548	21	74.6	4.6
16.提供「輔導民眾機車考照」	548	22	69.2	2.5
3. 各項服務設施的便利性	548	23	67.0	6.4
6. 樹木花草植栽綠化的程度	548	24	64.5	20.6
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	548	25	60.6	3.1

表 6-7：整體監理所(站)與臺中區監理所的滿意百分比對照表

項目表		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	窗口服務的等候時間	82.2	83.6
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6	91.8
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1	80.7
	窗口人員服務態度	89.2	87.7
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0	80.4
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3	84.3
	整體內、外環境整潔的程度	92.0	92.2
	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3	95.2
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8	74.6
	窗口人員服務專業能力	87.3	87.0
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5	80.6
次要 服務 品質 優勢	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2	85.4
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1	88.8
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5	92.9
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5	90.5
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2	86.5
	廁所清潔程度	82.6	85.8
	駕照考驗人員的服務態度	83.8	76.6
	民眾等候空間的設計	87.0	89.7
優先 改進 服務 品質	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」	83.5	80.1
	各項服務設施的便利性	68.0	67.0
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9	60.6
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5	69.2
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1	75.0
樹木花草植栽綠化的程度	57.7	64.5	

臺中區監理所在主要服務品質優勢中，滿意百分比最高的服務設施或項目為「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」(95.2%)，然而在優先改進服務品質中，滿意百分比最低的服務設施或項目為提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」(60.6%)。

## (五) 嘉義區監理所分析

### 1、嘉義區監理所服務品質評價 83.0 分，表現優異

嘉義區監理所受訪民眾給監理所(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 27.2%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，49.9%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 77.1%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

### 2、25 項服務設施或項目中，有 7 項的滿意度超過九成

- (1). 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(95.4)
- (2). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (94.8%)
- (3). 整體內、外環境整潔的程度 (94.2%)
- (4). 申辦各項業務的「動線安排」(91.8%)
- (5). 駕照考驗人員的服務態度 (91.5%)
- (6). 窗口人員服務態度 (90.4%)
- (7). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (90.1%)

其餘的 18 項服務設施或項目中，除了提供「輔導民眾機車考照」、「樹木花草植栽綠化的程度」、「各項服務設施的便利性」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」4 項服務設施或項目外，其他 14 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。

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(%)
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	434	1	95.4	0.8
24.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	434	2	94.8	2.4
5. 整體內、外環境整潔的程度	434	3	94.2	3.0
2. 申辦各項業務的「動線安排」	434	4	91.8	5.1
13.駕照考驗人員的服務態度	82	5	91.5	5.8
9. 窗口人員服務態度	427	6	90.4	8.1
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	427	7	90.1	7.0
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	409	8	89.6	6.0
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	434	9	87.6	0.7
4. 民眾等候空間的設計	434	10	86.7	8.8
10.窗口人員服務專業能力	402	11	86.4	5.5
1. 申辦各項業務的「引導指標」	434	12	85.9	4.8
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	13	85.3	6.0
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	434	14	84.6	0.7
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	434	15	84.6	3.6
14.窗口服務的等候時間	434	16	83.6	13.7
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	17	82.5	2.0
12.車輛檢驗人員的服務態度	66	18	78.9	12.6
7. 廁所清潔程度	206	19	78.6	11.4
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	434	20	78.3	3.8
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	434	21	76.3	5.4
16.提供「輔導民眾機車考照」	434	22	69.0	2.0
6. 樹木花草植栽綠化的程度	434	23	67.2	16.6
3. 各項服務設施的便利性	434	24	64.3	4.0
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	434	25	57.7	2.0

表 6-9：整體監理所(站)與嘉義區監理所的滿意百分比對照表

項目表		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	窗口服務的等候時間	82.2	83.6
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6	90.1
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1	78.9
	窗口人員服務態度	89.2	90.4
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0	87.6
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3	84.6
	整體內、外環境整潔的程度	92.0	94.2
	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3	94.8
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8	76.3
	窗口人員服務專業能力	87.3	86.4
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5	82.5
次要 服務 品質 優勢	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2	84.6
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1	85.9
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5	95.4
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5	91.8
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2	89.6
	廁所清潔程度	82.6	78.6
	駕照考驗人員的服務態度	83.8	91.5
	民眾等候空間的設計	87.0	86.7
優先 改進 服務 品質	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」	83.5	85.3
	各項服務設施的便利性	68.0	64.3
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9	57.7
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5	69.0
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1	78.3
樹木花草植栽綠化的程度	57.7	67.2	

嘉義區監理所在主要服務品質優勢中，滿意百分比最高的服務設施或項目為「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」(94.8%)，然而在優先改進服務品質中，滿意百分比最低的服務設施或項目為提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」(57.7%)。

## (六) 高雄區監理所分析

### 1、高雄區監理所服務品質評價 83.8 分，表現優異

高雄區監理所受訪民眾給監理所(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 32.5%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，49.9%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，是值得讚賞的表現。

### 2、25 項服務設施或項目中，有 6 項的滿意度超過九成

- (1). 汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施 (97.0)
- (2). 整體內、外環境整潔的程度 (95.3%)
- (3). 提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」(94.4%)
- (4). 服務中心(服務臺)人員的服務態度 (93.6%)
- (5). 民眾等候空間的設計 (91.7%)
- (6). 窗口人員服務態度 (90.9%)

其餘的 19 項服務設施或項目中，除了提供「輔導民眾機車考照」、「樹木花草植栽綠化的程度」、「各項服務設施的便利性」、提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」4 項服務設施或項目外，其他 15 項服務設施或項目的滿意度，也都在七成到九成之間。



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(%)
24.汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	256	1	97.0	0.1
5. 整體內、外環境整潔的程度	256	2	95.3	2.6
22.提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	256	3	94.4	1.0
8. 服務中心(服務臺)人員的服務態度	252	4	93.6	6.2
4. 民眾等候空間的設計	256	5	91.7	6.3
9. 窗口人員服務態度	250	6	90.9	8.3
2. 申辦各項業務的「動線安排」	256	7	89.4	6.4
10.窗口人員服務專業能力	239	8	89.3	4.1
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	243	9	88.8	6.0
14.窗口服務的等候時間	256	10	88.8	10.0
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	11	88.4	1.4
13.駕照考驗人員的服務態度	40	12	87.6	0.7
12.車輛檢驗人員的服務態度	42	13	83.5	8.7
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	256	14	83.0	3.1
1. 申辦各項業務的「引導指標」	256	15	82.1	7.8
21.提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統，以節省考生等待時間	256	16	81.5	1.6
7. 廁所清潔程度	104	17	81.2	9.7
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	18	80.7	2.3
19.辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	256	19	79.1	2.2
17.提供「機車路考場供民眾考前練習」	256	20	74.5	2.8
20.辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	256	21	70.1	6.2
16.提供「輔導民眾機車考照」	256	22	69.6	2.1
6. 樹木花草植栽綠化的程度	256	23	69.5	17.9
3. 各項服務設施的便利性	256	24	68.3	3.5
15.提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	256	25	63.5	1.9

表 6-11：整體監理所(站)與高雄區監理所的滿意百分比對照表

項目表		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	窗口服務的等候時間	82.2	88.8
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6	93.6
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1	83.5
	窗口人員服務態度	89.2	90.9
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0	79.1
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3	81.5
	整體內、外環境整潔的程度	92.0	95.3
	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3	97.0
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8	70.1
	窗口人員服務專業能力	87.3	89.3
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5	80.7
次要 服務 品質 優勢	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2	83.0
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1	82.1
	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5	94.4
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5	89.4
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2	88.8
	廁所清潔程度	82.6	81.2
	駕照考驗人員的服務態度	83.8	87.6
	民眾等候空間的設計	87.0	91.7
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」	83.5	88.4	
優先 改進 服務 品質	各項服務設施的便利性	68.0	68.3
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9	63.5
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5	69.6
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1	74.5
	樹木花草植栽綠化的程度	57.7	69.5

高雄區監理所在主要服務品質優勢中，滿意百分比最高的服務設施或項目為「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」(97.0%)，然而在優先改進服務品質中，滿意百分比最低的服務設施或項目為提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」(63.5%)。

## 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

從【重要度—滿意度模型】看，區監理所(站)在下列 11 項對受訪民眾整體評價影響值較大的指標上，表現優異，尤其是前三項，是監理所(站)整體評價優異的最關鍵優勢因素。

- 1、最關鍵優勢指標：汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施（95.3%）
- 2、第二關鍵優勢指標：整體內、外環境整潔的程度（92.0%）
- 3、第三關鍵優勢指標：服務中心(服務臺)人員的服務態度（91.6%）

	項目別	滿意度百分比
主要服務品質優勢	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	95.3
	整體內、外環境整潔的程度	92.0
	服務中心(服務臺)人員的服務態度	91.6
	窗口人員服務態度	89.2
	窗口人員服務專業能力	87.3
	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	83.3
	辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	83.0
	窗口服務的等候時間	82.2
	車輛檢驗人員的服務態度	81.1
	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	79.5
	辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	76.8

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。根據進一步邀請電訪受訪者中，整體服務品質評價分數較低的受訪者參加迷你焦點團體討論會的結果顯示，上述這些主要服務品質優勢，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). 絕大多數民眾都對各監理所(站)的整體內、外環境整潔程度滿意，僅有非常少數民眾看到一些監理所(站)在樓梯間有一些紙屑、灰塵，這些小細節可以再強化。
- (2). 窗口服務：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；少數服務人員再加強業務的熟悉度與電腦操作的熟練性，縮短民眾在單一窗口花費的時間。少數窗口服務人員面帶微笑、親切的服務態度可再強化。

- (3). 車輛檢驗人員：可以再強化少數車輛檢驗人員說話的親切性，適當地使用「請」字。
- (4). 便民措施：主要服務品質優勢中的四項便民措施，多數民眾都不知道，但經過提示後，都表示是民眾需要的措施，應強化宣導，讓更多的民眾都知道並能夠利用這些便民措施。
- (5). 便民措施中的「假日門市」、「行動監理車」、「夜市監理站」，民眾都表示非常需要，尤其是上班族與學生，許多民眾都表示現有的辦理頻率不夠，建議要增加辦理的時間。部分民眾建議，可以在監理所（站）延長夜間服務的時間，以補「夜市監理站」的不足。
- (6). 「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施，要確實縮短民眾等候的時間，做到“節省考生時間”的承諾。

註：迷你焦點團體討論會分析詳見【「100年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度等4項調查」總報告：第五章】

## (二) 監理所(站)次要服務品質優勢表現

下列9項指標的滿意度都超過八成二，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：

	項目別	滿意度百分比
次要服務品質優勢	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」	94.5
	申辦各項業務的「動線安排」	90.5
	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	88.2
	申辦各項業務的「引導指標」	87.1
	民眾等候空間的設計	87.0
	駕照考驗人員的服務態度	83.8
	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」	83.5
	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	83.2
	廁所清潔程度	82.6

### (三) 監理所(站)未來應優先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「優先改進服務品質區」象限的 5 項服務設施或項目中，有兩項為洽公環境設施面向：「各項服務設施的便利性」、「樹木花草植栽綠化的程度」，其餘都是屬於便民措施。此外，亦沒有任何指標落在「次要改進服務品質區」。

優先 改進 服務 品質	項目別	滿意度 百分比
	提供「機車路考場供民眾考前練習」	73.1
	提供「輔導民眾機車考照」	68.5
	各項服務設施的便利性	68.0
	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	60.9
	樹木花草植栽綠化的程度	57.7

上述五項優先改進服務品質，都是對民眾整體評價分數影響較大，但是滿意程度相對較低的指標。根據迷你焦點團體討論會發現，建議從下列做法中，優先強化這些指標的表現：

- 1、樹木花草植栽綠化的程度：監理所（站）外圍多種樹木，尤其是在停車場或是戶外進入戶內的主要通路上，同時達到遮陽及綠化的效果；戶內盆栽也可以再增加，給來訪民眾更舒適的感覺。
- 2、各項服務設施的便利性：民眾對哪些是便利的服務設施看法分歧，電腦、電視、椅子、茶水、廁所等，個人想法不一，在電話訪問結果中，此項指標滿意程度較低（68.0%），主要也是因為回答「不知道／沒意見」的比例（27.0%）偏高。問卷中提示的設施內容，如老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統等，比較不是多數民眾需要用的設施。建議 101 年調查時，可以將此指標所指具體內容略為擴大，包含更多民眾可能用到的設施，如電腦、電視等，以確實瞭解民眾滿意程度。
- 3、便民措施：「機車路考場供民眾考前練習」、「輔導民眾機車考照」，應針對目標族群如學生，加強宣導，以提高此二便民措施的認知度，進而達到普遍使用的目標。「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」民眾知道的也不多，但是瞭解後民眾都表示是很好的便民措施。

註：迷你焦點團體討論會分析詳見【「100 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度等 4 項調查」總報告：第五章】

# 附錄 I

## 調查結果統計表

表1. 不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，民眾過去1年內是否到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗

項目別	回答人數	有 %	沒有 %
整體	7,641	31.59	68.41
***			
性 別			
男性	3,472	38.14	61.86
女性	4,169	26.14	73.86
***			
年 齡			
18~未滿20歲	298	48.41	51.59
20~未滿30歲	986	45.55	54.45
30~未滿40歲	1,352	40.96	59.04
40~未滿50歲	1,554	34.44	65.56
50~未滿60歲	1,568	30.49	69.51
60歲及以上	1,882	13.45	86.55
***			
教 育 程 度			
小學及以下	1,606	8.40	91.60
國(初中)	913	26.37	73.63
高中(職)	2,381	36.67	63.33
專科	850	36.22	63.78
大學(含技術學院)	1,624	45.55	54.45
研究所及以上	268	44.00	56.00
***			
職 業			
專業人士與主管	571	52.57	47.43
自營商店	369	52.32	47.68
一般企業職員	765	41.32	58.68
軍公教	271	36.05	63.95
買賣服務工作人員	791	40.17	59.83
藍領工作者	1,167	29.50	70.50
學生	508	45.48	54.52
家管	1,501	21.83	78.17
無(待)業	1,542	17.48	82.52

\* 表示經卡方檢定(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)。

表2. 民眾過去1年內到過的公路總局管轄的監理所(站)

項目別	回答人數	臺北所 %	板橋站 %	基隆站 %	宜蘭站 %	花蓮站 %	玉里分站 %	蘆洲站 %	新竹所 %	新竹市站 %	桃園站 %	中壢站 %	苗栗站 %	臺中所 %	臺中市站 %	豐原站 %
整體	2,414	8.18	7.46	1.68	2.39	2.87	0.09	3.88	1.57	4.76	5.99	7.14	2.69	3.69	5.80	4.63
***																
性別																
男性	1,324	9.77	8.68	2.16	2.41	1.17	0.04	4.80	2.37	4.85	5.68	6.58	3.27	3.82	4.75	3.74
女性	1,090	6.25	5.98	1.09	2.36	4.93	0.16	2.76	0.61	4.66	6.36	7.83	1.98	3.54	7.09	5.72
a																
年齡																
18~未滿20歲	144	8.16	12.21	0.00	3.94	0.00	0.00	3.17	0.00	2.72	0.00	3.27	3.23	5.13	11.54	4.28
20~未滿30歲	449	8.02	9.33	1.55	1.81	7.13	0.03	5.83	0.98	0.87	5.92	9.95	1.07	2.60	7.84	2.75
30~未滿40歲	554	7.65	9.12	1.48	0.81	0.47	0.13	3.34	3.98	5.05	5.62	6.74	3.09	4.73	4.65	7.10
40~未滿50歲	535	7.80	3.64	2.21	3.41	1.84	0.09	4.31	0.94	8.08	8.15	7.79	3.59	2.38	5.49	4.70
50~未滿60歲	478	9.23	7.35	1.84	2.06	3.83	0.15	3.73	0.96	5.30	5.67	6.66	2.53	3.06	4.62	4.42
60歲及以上	253	8.44	6.12	1.88	4.43	2.53	0.07	1.38	0.78	4.17	6.34	4.77	2.78	6.51	4.35	3.05
a																
教育程度																
小學及以下	135	6.27	7.33	6.68	3.86	2.44	0.09	0.86	1.61	3.44	4.32	3.02	3.66	2.43	3.28	5.99
國(初中)	241	8.10	5.28	0.56	2.99	0.45	0.08	6.20	0.19	2.56	7.39	7.58	0.92	2.56	2.87	2.62
高中(職)	873	8.22	6.76	1.53	3.29	2.91	0.11	3.97	2.90	4.84	6.45	6.25	2.87	4.22	5.62	5.43
專科	308	8.41	5.47	0.26	2.64	1.47	0.02	2.45	0.46	2.90	4.58	9.60	3.28	4.61	5.42	7.74
大學(含技術學院)	740	8.35	8.67	1.80	0.90	4.72	0.12	4.79	0.96	4.45	5.86	7.48	2.94	2.90	8.15	3.55
研究所及以上	118	8.53	14.97	2.29	1.39	0.00	0.00	0.00	1.36	17.00	6.05	9.02	0.75	6.12	2.30	0.00
a																
職業																
專業人士與主管	300	7.48	10.60	2.53	1.20	1.65	0.01	2.35	7.95	6.84	9.11	7.05	3.60	2.92	6.73	2.15
自營商店	193	10.97	3.93	3.32	1.77	7.67	0.01	3.04	1.26	5.12	5.99	8.19	2.90	4.51	3.04	4.63
一般企業職員	316	11.61	7.14	1.98	2.44	0.53	0.00	4.67	0.68	5.58	7.35	7.18	3.45	2.47	8.97	7.88
軍公教	98	2.71	0.90	1.19	1.68	1.39	0.90	0.00	0.54	17.93	3.87	3.68	2.00	7.29	2.25	2.66
買賣服務工作人員	318	10.32	6.13	0.78	3.65	11.00	0.04	5.32	1.33	2.51	3.74	4.88	2.00	5.41	5.88	1.47
藍領工作者	344	6.03	3.71	0.58	2.04	1.00	0.08	6.08	0.41	2.98	6.51	9.41	3.88	3.67	3.76	5.20
學生	231	9.07	8.76	0.00	1.40	0.00	0.00	3.97	0.00	1.70	3.16	5.22	2.07	2.89	9.09	4.80
家管	328	5.54	8.00	2.14	4.60	0.52	0.24	2.20	0.44	4.63	5.79	10.09	0.87	2.86	4.97	6.73
無(待)業	270	7.50	12.41	1.83	1.61	2.11	0.05	4.37	0.72	4.47	5.71	5.61	3.09	4.04	5.41	4.90
***																
監理所別																
臺北區監理所	641	30.80	28.12	6.32	8.99	10.80	0.35	14.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所	535	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.11	21.49	27.03	32.23	12.14	0.00	0.00	0.00
臺中區監理所	548	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.26	25.55	20.40
嘉義區監理所	434	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	0.00	0.00
高雄區監理所	256	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	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者



表2. 民眾過去1年內到過的公路總局管轄的監理所(站) (續)

項目別	彰化 站 %	南投 站 %	埔里 分站 %	嘉義 所 %	嘉義 市站 %	麻豆 站 %	臺南 站 %	新營 站 %	雲林 站 %	東勢 分站 %	高雄 所 %	旗山 站 %	屏東 站 %	臺東 站 %	澎湖 站 %	恆春 分站 %
整體	6.22	1.77	0.59	1.82	2.66	2.85	7.73	0.17	2.30	0.43	2.56	1.39	4.09	1.43	0.93	0.22
***																
性別																
男性	6.84	1.64	0.71	1.28	2.66	2.76	6.81	0.18	2.13	0.50	2.88	1.40	3.73	1.34	0.87	0.20
女性	5.48	1.92	0.45	2.49	2.65	2.97	8.86	0.14	2.49	0.34	2.18	1.37	4.52	1.55	1.02	0.25
a																
年齡																
18~未滿20歲	7.36	1.37	0.38	1.57	5.30	2.29	10.30	0.15	3.64	0.26	4.16	0.49	0.75	2.67	1.67	0.00
20~未滿30歲	6.35	0.44	0.19	1.46	2.18	2.41	9.05	0.14	1.17	0.28	3.12	0.63	4.49	1.57	0.62	0.21
30~未滿40歲	4.13	0.48	0.24	2.62	2.59	2.94	8.74	0.04	3.44	0.44	3.06	1.03	4.10	1.34	0.74	0.11
40~未滿50歲	7.52	2.71	0.35	1.11	3.02	1.91	5.70	0.37	2.67	0.16	2.13	1.91	4.52	0.54	0.77	0.18
50~未滿60歲	6.19	3.45	0.62	2.13	1.78	3.97	6.65	0.16	1.71	1.03	1.78	1.70	4.19	1.66	1.18	0.40
60歲及以上	7.26	1.97	2.67	1.82	3.03	3.64	8.04	0.08	1.35	0.19	2.00	2.31	4.11	2.16	1.38	0.37
a																
教育程度																
小學及以下	4.64	3.48	4.91	3.96	0.81	3.16	6.48	0.24	3.25	0.22	2.30	3.65	4.97	1.10	1.07	0.46
國(初中)	7.31	3.65	0.99	3.39	4.09	3.83	9.48	0.03	4.29	0.35	2.19	3.62	4.38	0.64	1.27	0.15
高中(職)	6.22	1.19	0.39	1.39	2.48	3.16	5.17	0.09	1.85	0.32	3.27	1.28	4.51	1.90	1.15	0.28
專科	7.10	2.03	0.31	2.60	4.31	1.99	8.35	0.65	2.55	0.00	2.85	1.23	4.31	1.41	0.84	0.15
大學(含技術學院)	6.10	1.31	0.13	1.41	1.85	2.65	9.74	0.09	2.10	0.87	2.14	0.66	3.69	0.87	0.57	0.17
研究所及以上	4.37	2.37	0.00	0.00	3.90	1.76	10.33	0.11	0.98	0.00	0.36	0.00	1.20	3.61	1.06	0.16
a																
職業																
專業人士與主管	4.34	0.97	0.09	0.59	1.66	2.96	8.22	0.12	1.27	0.12	1.04	0.77	3.59	1.76	0.00	0.34
自營商店	6.60	2.97	0.99	1.55	0.78	1.42	6.09	0.02	1.23	0.48	2.40	1.99	4.17	1.42	1.32	0.22
一般企業職員	6.79	2.42	0.00	1.99	2.25	1.89	5.08	0.56	0.84	0.09	2.29	0.73	0.65	2.24	0.25	0.00
軍公教	11.50	4.85	0.41	0.00	4.77	6.36	6.61	0.23	4.65	0.00	1.58	1.42	0.68	2.68	5.08	0.19
買賣服務工作人員	2.89	0.59	0.57	2.04	3.57	2.33	7.91	0.13	2.71	0.25	4.01	2.26	3.75	1.01	1.06	0.45
藍領工作者	7.65	1.99	2.54	1.92	2.29	5.34	5.85	0.08	3.37	0.37	2.40	1.73	8.62	0.24	0.19	0.07
學生	8.29	0.86	0.24	2.53	4.06	3.13	13.48	0.10	4.55	0.16	3.17	0.54	2.35	2.47	1.73	0.20
家管	6.07	3.03	0.17	2.87	2.39	2.26	9.31	0.06	2.43	0.40	2.92	1.38	4.94	0.77	1.14	0.23
無(待)業	6.03	0.37	0.00	1.72	3.50	1.71	7.33	0.20	1.25	1.77	2.65	1.59	5.14	1.69	0.92	0.30
***																
監理所別																
臺北區監理所	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	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所	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	0.00	0.00	0.00
臺中區監理所	27.40	7.78	2.61	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
嘉義區監理所	0.00	0.00	0.00	10.16	14.80	15.88	43.05	0.93	12.79	2.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄區監理所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.15	13.05	38.46	13.48	8.79	2.08

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表3. 民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選：回答人數百分比)

項目別	回答 人數	車輛 領牌 %	車輛 過戶 %	汽車 檢驗 (複驗) %	換補發 行照 %	車籍 變更 %	報考 駕照 %	換補異 動駕照 %	駕照 審驗 %	違規 裁罰 %	繳稅 (費) %
整體	2,414	0.68	5.39	11.33	52.01	0.51	14.74	25.21	0.49	5.80	8.06
性別			***	*			***			***	
男性	1,324	0.89	6.70	12.68	52.51	0.61	12.28	24.85	0.58	7.32	7.19
女性	1,090	0.42	3.79	9.70	51.41	0.39	17.74	25.65	0.38	3.96	9.11
年齡		a	*	***	***	a	***	***	a		***
18~未滿20歲	144	0.00	1.04	0.49	10.49	0.00	83.15	1.29	1.81	1.19	0.83
20~未滿30歲	449	0.32	2.89	10.91	42.82	0.00	25.48	19.34	0.00	5.51	5.19
30~未滿40歲	554	0.67	5.24	15.18	55.80	0.15	5.34	28.88	0.70	6.32	8.82
40~未滿50歲	535	0.79	7.59	11.21	59.02	0.12	7.42	27.01	0.51	7.45	7.39
50~未滿60歲	478	0.99	6.00	10.97	56.72	0.99	7.70	29.19	0.36	5.94	12.22
60歲及以上	253	0.88	6.79	10.79	60.03	2.40	6.00	29.94	0.30	4.10	9.15
教育程度		a	*		***	a	***	***	a	**	***
小學及以下	135	0.23	10.11	11.78	59.42	0.77	4.75	29.63	0.00	3.96	14.36
國(初中)	241	0.39	8.22	13.36	58.56	0.13	9.62	27.52	0.10	5.99	9.69
高中(職)	873	0.70	5.69	12.16	49.90	0.81	12.82	26.10	0.20	8.56	9.64
專科	308	0.65	5.61	11.21	60.26	0.85	7.81	30.35	1.37	3.82	5.65
大學(含技術學院)	740	0.95	3.62	9.68	47.27	0.18	24.33	18.10	0.69	4.04	5.38
研究所及以上	118	0.00	2.37	11.28	54.00	0.00	8.75	40.09	0.36	3.36	8.97
職業		a	***		***	a	***	***	a	***	***
專業人士與主管	300	0.48	2.33	15.26	54.15	0.29	6.51	34.32	1.60	5.91	8.24
自營商店	193	0.16	8.87	16.79	46.57	0.23	8.24	22.81	0.45	10.82	15.71
一般企業職員	316	1.18	7.38	5.49	56.37	0.11	9.68	26.17	0.61	6.97	7.84
軍公教	98	2.04	3.79	11.15	59.77	0.00	11.74	28.66	0.98	3.34	10.75
買賣服務工作人員	318	0.62	5.12	19.12	55.63	0.54	8.00	22.91	0.00	5.10	6.28
藍領工作者	344	1.10	9.77	12.31	51.86	0.99	4.78	24.46	0.92	8.73	11.05
學生	231	0.00	0.00	1.37	23.41	0.00	71.20	7.47	0.00	1.89	1.65
家管	328	0.72	5.11	9.15	62.65	0.50	10.88	29.25	0.00	4.34	7.34
無(待)業	270	0.29	3.95	10.30	52.82	1.44	13.32	28.36	0.00	4.04	6.64
監理所別		a	**	*	**	a	***	***	a		**
臺北區監理所	641	0.32	4.25	12.08	50.69	0.39	15.56	25.77	0.65	3.54	6.87
新竹區監理所	535	0.92	3.07	11.72	49.30	0.55	8.01	36.70	0.33	7.16	5.75
臺中區監理所	548	0.61	7.98	7.38	48.49	0.70	16.52	26.81	0.00	6.70	9.15
嘉義區監理所	434	0.55	7.15	12.97	58.93	0.07	18.98	14.05	1.08	5.76	8.21
高雄區監理所	256	1.42	4.55	14.37	56.82	1.05	15.77	15.33	0.42	6.80	13.27

表3. 民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選：回答人數百分比) (續1)

項目別	回答 人數	車輛 領牌 %	車輛 過戶 %	汽車 檢驗 (複驗) %	換補發 行照 %	車籍 變更 %	報考 駕照 %	換補異 動駕照 %	駕照 審驗 %	違規 裁罰 %	繳稅 (費) %
整體	2,414	0.68	5.39	11.33	52.01	0.51	14.74	25.21	0.49	5.80	8.06
		a	a	***	***	a	***	***	a	a	a
臺北所	197	1.04	3.50	12.61	48.57	0.59	17.47	24.30	0.79	3.54	3.92
臺北區 監理所											
板橋站	180	0.00	5.59	3.35	49.01	0.00	20.90	21.68	1.45	2.86	7.31
基隆站	41	0.00	0.00	14.94	49.31	0.00	12.70	55.81	0.00	5.94	0.00
宜蘭站	58	0.00	8.43	7.82	64.00	0.00	8.13	31.31	0.00	0.00	7.56
花蓮站	69	0.00	2.08	47.80	24.06	0.00	1.21	14.54	0.00	3.35	23.58
玉里分站	2	0.00	3.79	3.85	89.82	0.00	1.77	39.38	0.00	6.25	1.12
蘆洲站	94	0.00	4.10	2.94	69.52	1.41	18.00	28.34	0.00	6.04	2.56
新竹所	38	0.79	7.72	56.38	21.60	0.00	7.23	61.86	1.38	1.17	7.31
新竹區 監理所											
新竹市站	115	1.73	2.07	3.23	59.31	0.00	9.65	38.50	0.00	11.89	2.59
桃園站	145	0.87	2.99	10.27	39.87	0.00	9.04	34.29	0.00	7.54	5.61
中壢站	172	0.00	2.41	7.76	55.63	0.00	7.89	37.48	0.73	6.88	5.91
苗栗站	65	2.13	4.00	14.34	52.00	4.57	3.59	22.06	0.00	2.18	10.28
臺中所	89	0.00	0.93	6.35	45.05	3.51	18.32	19.79	0.00	4.33	13.47
臺中區 監理所											
臺中市站	140	1.33	5.44	1.75	49.34	0.00	22.09	34.86	0.00	1.59	5.98
豐原站	112	1.33	13.94	7.91	50.57	0.00	9.94	21.08	0.00	13.56	11.93
彰化站	150	0.00	2.47	10.39	49.98	0.00	18.09	31.40	0.00	8.31	7.16
南投站	43	0.00	21.35	17.77	45.92	0.00	9.72	17.99	0.00	5.93	12.12
埔里分站	14	0.00	48.31	1.95	37.25	5.00	5.83	14.57	0.00	3.05	3.62
嘉義所	44	1.15	4.90	2.07	58.33	0.00	24.49	18.46	2.02	4.40	10.04
嘉義區 監理所											
嘉義市站	64	0.00	10.00	21.30	52.46	0.00	23.92	4.27	0.00	6.44	5.39
麻豆站	69	1.12	8.81	12.29	67.07	0.00	16.51	17.42	2.75	1.96	11.72
臺南站	187	0.56	6.74	9.69	61.09	0.17	15.84	13.70	1.03	5.09	7.11
新營站	4	1.62	3.04	2.33	75.98	0.00	11.16	57.33	0.00	41.78	6.61
雲林站	55	0.00	6.22	16.67	45.95	0.00	24.90	14.99	0.00	9.87	8.65
東勢分站	10	0.00	1.78	55.57	71.49	0.00	9.33	17.73	0.00	8.66	12.39
高雄所	62	0.69	4.50	15.99	56.90	1.25	20.28	12.27	1.37	7.27	6.36
高雄區 監理所											
旗山站	33	1.74	9.25	23.60	53.06	2.04	8.75	12.42	0.71	7.97	18.72
屏東站	99	2.65	4.90	9.35	60.81	0.65	15.76	11.42	0.00	6.82	11.04
臺東站	35	0.00	2.06	11.73	40.00	0.00	15.15	28.89	0.00	9.56	24.35
澎湖站	23	0.00	0.00	23.91	66.82	2.68	17.66	24.43	0.00	0.00	15.47
恆春分站	5	0.00	4.45	7.11	72.76	0.00	3.96	15.11	0.00	4.45	19.63

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表3. 民眾到監理所(站)辦理業務的種類 (可複選：回答人數百分比) (續2)

項目別	車身 變更 %	註銷 牌照 %	車輛 報廢 %	道安 講習 %	辦理 保險 %	申訴 %	機車 檢驗 %	運輸業 業務 %	退費 %	其他 %
整體	0.26	1.39	1.59	0.41	0.51	0.12	4.20	0.07	0.13	0.26
性別	a			a		a		a	a	a
男性	0.16	1.70	1.33	0.59	0.40	0.13	4.47	0.00	0.08	0.40
女性	0.40	1.02	1.91	0.20	0.64	0.10	3.86	0.16	0.20	0.09
年齡	a	*		a	a	a	***	a	a	a
18~未滿20歲	0.00	0.00	0.83	1.68	0.00	0.00	3.09	0.00	0.00	1.61
20~未滿30歲	0.46	0.41	0.90	0.00	0.88	0.00	2.26	0.00	0.00	0.00
30~未滿40歲	0.16	1.58	1.17	0.90	0.31	0.00	7.70	0.00	0.00	0.01
40~未滿50歲	0.28	1.06	1.69	0.24	0.63	0.08	4.06	0.00	0.40	0.18
50~未滿60歲	0.40	2.26	2.88	0.00	0.00	0.28	3.33	0.37	0.22	0.40
60歲及以上	0.00	2.58	1.53	0.52	1.30	0.44	2.54	0.00	0.00	0.43
教育程度	a	a	a	a	a	a	***	a	a	a
小學及以下	0.00	1.61	1.71	0.00	0.00	0.18	2.48	0.59	0.00	0.00
國(初中)	0.41	1.22	1.73	0.37	1.25	0.92	3.53	0.41	0.00	0.36
高中(職)	0.28	1.70	2.54	0.32	0.48	0.00	6.83	0.00	0.25	0.51
專科	0.00	1.53	1.06	0.41	0.00	0.14	3.14	0.00	0.34	0.00
大學(含技術學院)	0.40	1.03	0.51	0.41	0.69	0.00	2.57	0.00	0.00	0.14
研究所及以上	0.00	1.12	2.35	1.74	0.00	0.00	0.98	0.00	0.00	0.00
職業	a	a	a	a	a	a	**	a	a	a
專業人士與主管	0.00	1.60	1.14	0.42	0.00	0.00	8.11	0.00	0.32	0.00
自營商店	0.48	1.75	1.84	0.00	1.51	0.00	4.27	0.51	0.55	0.00
一般企業職員	1.07	2.36	2.20	0.22	0.00	0.00	3.59	0.25	0.00	0.33
軍公教	0.00	1.36	1.10	0.00	0.00	0.00	2.65	0.00	0.00	0.00
買賣服務工作人員	0.00	1.25	0.22	0.65	0.64	0.00	4.19	0.00	0.38	0.30
藍領工作者	0.60	1.40	2.53	0.00	1.25	0.51	4.29	0.00	0.00	0.00
學生	0.00	0.00	0.52	0.75	0.00	0.00	2.24	0.00	0.00	0.00
家管	0.00	1.35	1.97	0.68	0.73	0.27	3.61	0.00	0.00	0.29
無(待)業	0.00	1.27	1.79	0.76	0.26	0.09	2.70	0.00	0.00	1.27
監理所別	a	*		a	a	a	**	a	a	a
臺北區監理所	0.39	1.66	2.57	0.64	0.18	0.34	3.00	0.00	0.19	0.00
新竹區監理所	0.39	0.70	1.47	0.48	0.94	0.00	6.91	0.15	0.38	0.81
臺中區監理所	0.17	2.54	0.93	0.00	0.55	0.00	3.27	0.18	0.00	0.20
嘉義區監理所	0.21	0.66	0.94	0.60	0.34	0.00	4.05	0.00	0.00	0.22
高雄區監理所	0.00	0.96	1.94	0.28	0.66	0.26	3.76	0.00	0.00	0.00

表3. 民眾到監理所(站)辦理業務的種類（可複選：回答人數百分比）（續3）

項目別	車身 變更 %	註銷 牌照 %	車輛 報廢 %	道安 講習 %	辦理 保險 %	申訴 %	機車 檢驗 %	運輸業 業務 %	退費 %	其他 %
整體	0.26	1.39	1.59	0.41	0.51	0.12	4.20	0.07	0.13	0.26
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
臺北所	0.50	3.77	2.67	0.00	0.59	0.67	2.31	0.00	0.61	0.00
臺北區 監理所										
板橋站	0.00	1.35	4.62	2.27	0.00	0.49	2.00	0.00	0.00	0.00
基隆站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.30	0.00	0.00	0.00
宜蘭站	2.58	0.00	4.98	0.00	0.00	0.00	6.84	0.00	0.00	0.00
花蓮站	0.00	1.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.49	0.00	0.00	0.00
玉里分站	0.00	0.18	0.00	0.00	0.00	0.00	2.91	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.76	0.00	0.00	0.00
新竹所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	51.42	0.00	0.00	0.00
新竹區 監理所										
新竹市站	0.00	0.00	0.00	1.15	0.00	0.00	5.30	0.00	0.00	0.00
桃園站	1.44	0.64	3.48	0.00	1.15	0.00	4.75	0.55	1.39	0.66
中壢站	0.00	0.95	1.02	0.73	1.94	0.00	2.60	0.00	0.00	0.61
苗栗站	0.00	1.82	1.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.59
臺中所	1.05	2.79	1.27	0.00	0.00	0.00	2.17	0.00	0.00	1.23
臺中區 監理所										
臺中市站	0.00	1.33	0.67	0.00	2.13	0.00	2.22	0.00	0.00	0.00
豐原站	0.00	1.33	2.45	0.00	0.00	0.00	6.07	0.00	0.00	0.00
彰化站	0.00	5.37	0.00	0.00	0.00	0.00	3.88	0.00	0.00	0.00
南投站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.33	0.00	0.00
埔里分站	0.00	0.00	1.95	0.00	0.00	0.00	1.95	0.00	0.00	0.00
嘉義所	2.02	5.02	0.00	0.00	0.00	0.00	3.75	0.00	0.00	0.00
嘉義區 監理所										
嘉義市站	0.00	0.00	1.07	1.39	1.39	0.00	3.35	0.00	0.00	0.00
麻豆站	0.00	0.95	0.95	0.00	0.00	0.00	7.34	0.00	0.00	0.00
臺南站	0.00	0.00	0.84	0.92	0.31	0.00	3.63	0.00	0.00	0.47
新營站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.93	0.00	0.00	1.83
雲林站	0.00	0.00	2.09	0.00	0.00	0.00	2.09	0.00	0.00	0.00
東勢分站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.94	0.00	0.00	0.00
高雄所	0.00	2.12	2.18	1.14	1.38	0.69	4.47	0.00	0.00	0.00
高雄區 監理所										
旗山站	0.00	0.00	1.74	0.00	0.00	0.71	5.60	0.00	0.00	0.00
屏東站	0.00	0.00	1.88	0.00	0.00	0.00	2.58	0.00	0.00	0.00
臺東站	0.00	2.50	0.00	0.00	2.43	0.00	2.06	0.00	0.00	0.00
澎湖站	0.00	0.00	5.34	0.00	0.00	0.00	7.77	0.00	0.00	0.00
恆春分站	0.00	5.39	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表4. 民眾對監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」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 %
整體	2,414	10.79	76.26	5.88	1.28	5.78
* 性別						
性 男性	1,324	11.31	74.58	5.84	1.71	6.56
別 女性	1,090	10.17	78.29	5.94	0.77	4.83
** 年齡						
18~未滿20歲	144	8.99	80.62	2.04	1.81	6.55
20~未滿30歲	449	10.44	79.57	5.01	0.00	4.98
30~未滿40歲	554	9.07	76.39	8.62	1.29	4.63
40~未滿50歲	535	10.12	75.58	6.50	1.86	5.94
50~未滿60歲	478	13.46	73.03	4.96	2.13	6.41
60歲及以上	253	12.58	75.13	4.08	0.43	7.77
教育程度						
小學及以下	135	8.02	77.70	5.07	0.71	8.50
國(初)中	241	11.53	72.81	6.29	0.91	8.46
高中(職)	873	11.62	77.29	6.10	1.00	3.99
專科	308	10.78	76.06	4.59	2.88	5.70
大學(含技術學院)	740	10.52	75.85	5.63	0.98	7.02
研究所及以上	118	8.16	77.09	9.26	2.55	2.95
** 職業						
專業人士與主管	300	8.65	74.62	8.74	2.63	5.36
自營商店	193	12.79	79.11	4.39	0.14	3.57
一般企業職員	316	10.27	73.96	8.52	1.74	5.50
軍公教	98	11.88	74.86	2.82	4.31	6.13
買賣服務工作人員	318	7.45	79.07	5.87	1.19	6.42
藍領工作者	344	12.85	72.08	7.18	1.12	6.77
學生	231	11.14	78.17	2.78	0.00	7.91
家管	328	11.12	79.05	5.47	0.28	4.08
無(待)業	270	12.29	76.30	3.65	1.69	6.07
*** 監理所別						
臺北區監理所	641	11.30	75.51	5.76	1.44	6.00
新竹區監理所	535	10.64	78.25	7.08	2.11	1.91
臺中區監理所	548	12.99	75.78	5.40	1.35	4.49
嘉義區監理所	434	7.82	78.06	4.42	0.35	9.34
高雄區監理所	256	10.19	71.94	7.20	0.61	10.06

表4. 民眾對監理所(站)申辦各項業務的「引導指標」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	10.79	76.26	5.88	1.28	5.78
a						
臺北所	197	11.77	73.81	5.63	1.71	7.08
臺北區監理所						
板橋站	180	11.43	69.84	8.66	2.33	7.73
基隆站	41	10.44	68.89	10.05	0.00	10.62
宜蘭站	58	8.89	81.04	0.00	2.85	7.22
花蓮站	69	7.96	90.47	0.49	0.00	1.07
玉里分站	2	41.68	58.32	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	13.62	78.81	6.16	0.00	1.41
新竹所	38	6.30	88.65	5.05	0.00	0.00
新竹區監理所						
新竹市站	115	2.82	82.62	5.37	5.90	3.30
桃園站	145	15.20	70.84	11.19	1.73	1.03
中壢站	172	11.81	79.87	6.31	0.55	1.45
苗栗站	65	13.80	76.63	4.18	1.65	3.73
臺中所	89	13.68	66.43	7.45	5.56	6.88
臺中區監理所						
臺中市站	140	12.03	72.37	5.43	0.89	9.28
豐原站	112	17.11	75.62	5.10	0.83	1.33
彰化站	150	10.83	82.14	4.79	0.00	2.23
南投站	43	11.20	85.07	3.73	0.00	0.00
埔里分站	14	13.80	73.99	5.96	1.95	4.31
嘉義所	44	9.09	74.60	1.57	0.00	14.74
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	6.14	83.75	2.31	0.00	7.80
麻豆站	69	9.64	80.01	3.45	0.00	6.90
臺南站	187	7.15	78.80	5.19	0.82	8.04
新營站	4	5.14	94.86	0.00	0.00	0.00
雲林站	55	9.69	72.70	8.92	0.00	8.69
東勢分站	10	3.74	53.56	0.00	0.00	42.69
高雄所	62	6.82	69.70	10.95	1.13	11.41
高雄區監理所						
旗山站	33	7.23	76.97	2.60	2.56	10.64
屏東站	99	7.48	73.63	8.20	0.00	10.69
臺東站	35	14.81	71.15	7.34	0.00	6.69
澎湖站	23	27.12	62.58	0.00	0.00	10.31
恆春分站	5	16.48	79.98	3.54	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表4a. 民眾對監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」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 %
整體	2,414	10.41	80.11	5.39	1.28	2.74	0.07
性別							
男性	1,324	11.84	78.78	5.22	1.36	2.80	0.00
女性	1,090	8.67	81.74	5.59	1.19	2.67	0.14
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	8.19	87.33	2.07	1.29	1.12	0.00
20~未滿30歲	449	10.36	81.96	4.88	1.74	0.70	0.35
30~未滿40歲	554	10.65	79.95	6.44	0.61	2.35	0.00
40~未滿50歲	535	8.74	78.99	7.41	1.40	3.46	0.00
50~未滿60歲	478	10.90	78.31	4.90	1.92	3.97	0.00
60歲及以上	253	13.85	78.84	2.55	0.46	4.29	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	10.39	79.10	1.88	0.27	8.35	0.00
國(初)中	241	10.70	77.72	6.56	1.03	3.99	0.00
高中(職)	873	11.96	79.07	5.88	0.61	2.48	0.00
專科	308	9.29	78.99	6.24	2.46	3.02	0.00
大學(含技術學院)	740	9.16	83.06	4.44	1.66	1.46	0.21
研究所及以上	118	9.08	78.32	7.12	2.49	2.99	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	14.17	73.80	5.68	2.94	3.41	0.00
自營商店	193	6.15	86.18	5.48	1.08	1.11	0.00
一般企業職員	316	10.94	80.50	5.34	1.29	1.94	0.00
軍公教	98	9.44	79.70	6.03	3.59	1.23	0.00
買賣服務工作人員	318	7.97	87.01	3.08	0.22	1.72	0.00
藍領工作者	344	10.87	77.82	7.18	0.43	3.69	0.00
學生	231	9.81	81.82	5.36	1.63	0.70	0.68
家管	328	9.51	80.93	5.64	0.81	3.10	0.00
無(待)業	270	12.57	74.85	5.05	1.42	6.12	0.00
***							
監理所別							
臺北區監理所	641	11.45	80.12	3.74	1.64	3.04	0.00
新竹區監理所	535	11.32	77.47	8.02	1.70	1.20	0.29
臺中區監理所	548	12.09	78.44	5.61	1.02	2.84	0.00
嘉義區監理所	434	6.90	84.88	4.09	0.98	3.16	0.00
高雄區監理所	256	8.26	81.13	5.75	0.58	4.28	0.00



表4a. 民眾對監理所(站)申辦各項業務的「動線安排」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	10.41	80.11	5.39	1.28	2.74	0.07
a							
臺北所	197	11.45	81.85	3.74	1.71	1.26	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	9.56	74.43	7.27	3.06	5.68	0.00
基隆站	41	20.81	73.19	0.00	0.00	6.00	0.00
宜蘭站	58	7.15	84.84	0.00	2.85	5.17	0.00
花蓮站	69	10.09	88.43	1.48	0.00	0.00	0.00
玉里分站	2	40.25	54.95	2.85	0.00	1.95	0.00
蘆洲站	94	14.04	81.99	2.56	0.00	1.41	0.00
新竹所	38	60.31	34.64	5.05	0.00	0.00	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	1.52	84.21	10.90	3.37	0.00	0.00
桃園站	145	8.46	77.88	10.50	0.87	2.28	0.00
中壢站	172	10.61	79.17	6.63	1.66	1.01	0.91
苗栗站	65	8.20	85.20	2.82	1.65	2.13	0.00
臺中所	89	13.47	75.92	7.98	0.00	2.63	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	9.42	76.84	6.71	2.66	4.37	0.00
豐原站	112	18.42	74.99	3.43	0.83	2.33	0.00
彰化站	150	11.16	79.85	5.38	0.63	2.99	0.00
南投站	43	6.86	88.32	4.82	0.00	0.00	0.00
埔里分站	14	5.35	92.71	1.95	0.00	0.00	0.00
嘉義所	44	8.95	76.21	8.23	0.00	6.61	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	7.59	82.90	4.12	0.00	5.38	0.00
麻豆站	69	5.64	85.43	4.40	0.00	4.53	0.00
臺南站	187	7.47	85.63	3.77	1.25	1.88	0.00
新營站	4	3.49	94.88	0.00	0.00	1.62	0.00
雲林站	55	4.95	88.50	1.95	3.44	1.16	0.00
東勢分站	10	3.74	93.46	2.79	0.00	0.00	0.00
高雄所	62	4.21	82.01	8.08	1.13	4.58	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	10.64	75.80	6.37	2.35	4.85	0.00
屏東站	99	5.11	85.51	4.34	0.00	5.04	0.00
臺東站	35	9.31	80.92	7.34	0.00	2.43	0.00
澎湖站	23	26.79	66.49	3.58	0.00	3.15	0.00
恆春分站	5	13.33	86.67	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表5. 民眾對監理所(站)「各項服務設施(如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統)的便利性」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 %
整體	2,414	10.25	57.69	4.20	0.81	27.01	0.04
**							
性別							
男性	1,324	11.62	55.69	5.09	1.03	26.57	0.00
女性	1,090	8.59	60.13	3.12	0.53	27.54	0.09
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	9.37	64.77	2.55	0.00	23.30	0.00
20~未滿30歲	449	9.40	65.78	3.37	0.78	20.67	0.00
30~未滿40歲	554	10.96	60.72	4.64	0.00	23.69	0.00
40~未滿50歲	535	8.97	56.28	5.63	1.45	27.68	0.00
50~未滿60歲	478	12.76	50.98	3.83	1.58	30.65	0.20
60歲及以上	253	8.69	48.38	3.33	0.26	39.34	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	11.44	53.26	2.40	0.83	31.38	0.69
國(初中)	241	8.23	52.39	2.82	1.19	35.37	0.00
高中(職)	873	12.87	58.38	3.03	0.57	25.16	0.00
專科	308	9.69	57.90	5.45	1.51	25.45	0.00
大學(含技術學院)	740	8.49	60.78	4.93	0.58	25.22	0.00
研究所及以上	118	6.21	48.64	9.84	1.35	33.96	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	14.91	48.23	6.75	1.19	28.91	0.00
自營商店	193	16.21	52.72	5.68	0.00	25.39	0.00
一般企業職員	316	8.53	61.46	2.97	1.67	25.37	0.00
軍公教	98	5.68	58.46	7.28	0.81	27.76	0.00
買賣服務工作人員	318	6.94	66.46	3.60	0.39	22.32	0.29
藍領工作者	344	7.46	60.57	3.86	0.37	27.75	0.00
學生	231	12.68	62.70	3.45	0.83	20.35	0.00
家管	328	8.58	59.04	2.44	0.32	29.62	0.00
無(待)業	270	10.58	48.34	4.65	1.62	34.81	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	10.41	58.99	1.79	0.25	28.57	0.00
新竹區監理所	535	12.03	57.90	6.90	1.76	21.40	0.00
臺中區監理所	548	11.08	55.91	6.43	0.00	26.41	0.17
嘉義區監理所	434	8.80	55.53	2.33	1.66	31.68	0.00
高雄區監理所	256	6.82	61.49	2.99	0.50	28.20	0.00

表5. 民眾對監理所(站)「各項服務設施(如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統)的便利性」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	10.25	57.69	4.20	0.81	27.01	0.04
a							
臺北所	197	7.75	60.40	1.41	0.00	30.45	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	6.24	54.45	2.59	0.88	35.85	0.00
基隆站	41	6.46	60.82	1.93	0.00	30.79	0.00
宜蘭站	58	11.48	66.61	0.00	0.00	21.91	0.00
花蓮站	69	24.85	60.36	1.07	0.00	13.72	0.00
玉里分站	2	7.19	54.15	0.00	0.00	38.67	0.00
蘆洲站	94	14.48	58.41	2.65	0.00	24.46	0.00
新竹所	38	55.64	23.17	5.92	0.00	15.27	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	7.09	61.48	10.37	6.83	14.24	0.00
桃園站	145	10.33	57.02	5.65	0.00	27.00	0.00
中壢站	172	9.48	60.29	6.67	0.91	22.65	0.00
苗栗站	65	5.84	67.55	4.70	0.00	21.91	0.00
臺中所	89	8.63	60.31	6.82	0.00	24.23	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	8.51	53.98	6.84	0.00	30.67	0.00
豐原站	112	13.40	61.39	0.74	0.00	23.64	0.83
彰化站	150	13.55	54.75	10.85	0.00	20.85	0.00
南投站	43	11.52	54.05	3.11	0.00	31.32	0.00
埔里分站	14	6.24	22.48	7.71	0.00	63.57	0.00
嘉義所	44	3.79	56.93	3.73	3.59	31.96	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	9.98	60.01	1.77	0.00	28.25	0.00
麻豆站	69	7.94	60.30	0.00	1.15	30.60	0.00
臺南站	187	6.93	53.84	3.45	0.89	34.89	0.00
新營站	4	9.09	69.50	3.95	0.00	17.45	0.00
雲林站	55	11.72	52.22	1.31	5.67	29.09	0.00
東勢分站	10	46.44	32.86	0.00	0.00	20.71	0.00
高雄所	62	5.25	66.19	2.90	1.01	24.65	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	4.03	70.15	4.58	1.28	19.96	0.00
屏東站	99	9.12	60.81	2.41	0.00	27.66	0.00
臺東站	35	2.06	53.07	3.30	0.00	41.57	0.00
澎湖站	23	11.07	55.86	3.58	0.00	29.49	0.00
恆春分站	5	12.83	43.48	0.00	4.45	39.23	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表6. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間的設計」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 %
整體	2,414	11.56	75.40	8.78	0.99	3.27
*						
性 別						
男性	1,324	12.68	73.62	8.74	1.33	3.63
女性	1,090	10.18	77.57	8.83	0.59	2.82
***						
年 齡						
18~未滿20歲	144	7.84	82.73	7.67	0.00	1.75
20~未滿30歲	449	13.79	74.69	10.27	0.69	0.55
30~未滿40歲	554	10.04	75.27	10.76	1.44	2.49
40~未滿50歲	535	11.79	72.97	10.84	0.90	3.49
50~未滿60歲	478	11.35	77.20	5.65	1.40	4.41
60歲及以上	253	12.90	74.53	4.01	0.56	8.00
***						
教 育 程 度						
小學及以下	135	8.19	75.22	4.50	0.00	12.09
國(初)中	241	10.20	78.28	5.06	1.19	5.27
高中(職)	873	12.29	76.20	7.43	1.01	3.07
專科	308	13.26	71.29	11.83	0.72	2.91
大學(含技術學院)	740	10.62	77.09	9.69	1.15	1.45
研究所及以上	118	14.13	63.96	17.61	1.35	2.95
***						
職 業						
專業人士與主管	300	10.42	69.98	13.49	3.46	2.65
自營商店	193	11.94	79.14	6.42	0.00	2.50
一般企業職員	316	11.41	72.55	13.61	1.11	1.32
軍公教	98	14.63	74.36	8.56	2.44	0.00
買賣服務工作人員	318	11.68	78.41	4.30	1.31	4.30
藍領工作者	344	8.89	76.47	8.40	0.46	5.78
學生	231	11.04	81.19	6.71	0.00	1.06
家管	328	12.09	74.47	9.00	0.00	4.44
無(待)業	270	14.06	75.02	7.44	0.74	2.75
***						
監 理 所 別						
臺北區監理所	641	11.91	72.76	11.39	1.40	2.55
新竹區監理所	535	11.34	73.38	11.70	1.01	2.57
臺中區監理所	548	14.94	74.84	5.23	0.47	4.52
嘉義區監理所	434	10.35	76.38	7.74	1.12	4.40
高雄區監理所	256	5.94	85.78	5.52	0.84	1.93

表6. 民眾對監理所(站)「民眾等候空間的設計」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	11.56	75.40	8.78	0.99	3.27
a						
臺北所	197	13.42	76.09	8.41	1.04	1.04
臺北區監理所						
板橋站	180	9.10	66.76	15.06	3.85	5.23
基隆站	41	21.14	61.20	11.65	0.00	6.00
宜蘭站	58	16.34	79.18	2.58	0.00	1.90
花蓮站	69	8.80	89.25	1.95	0.00	0.00
玉里分站	2	7.97	92.03	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	9.80	65.65	23.14	0.00	1.41
新竹所	38	2.55	91.57	2.59	0.00	3.29
新竹區監理所						
新竹市站	115	8.12	63.58	21.20	3.80	3.30
桃園站	145	14.22	72.28	12.19	0.00	1.30
中壢站	172	14.12	74.07	7.87	0.61	3.34
苗栗站	65	8.37	80.72	9.31	0.00	1.60
臺中所	89	15.78	75.72	5.46	1.64	1.40
臺中區監理所						
臺中市站	140	14.64	73.91	7.28	0.00	4.18
豐原站	112	22.64	70.91	4.73	0.00	1.73
彰化站	150	11.17	77.77	4.43	0.74	5.89
南投站	43	10.80	87.13	2.07	0.00	0.00
埔里分站	14	4.31	41.98	5.41	0.00	48.31
嘉義所	44	11.65	72.26	13.05	0.00	3.04
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	5.12	78.01	6.95	1.77	8.15
麻豆站	69	8.46	82.97	2.91	1.96	3.70
臺南站	187	10.92	78.55	6.78	0.82	2.94
新營站	4	2.56	87.59	3.24	1.83	4.78
雲林站	55	9.79	68.26	12.88	1.31	7.76
東勢分站	10	45.49	40.30	13.61	0.60	0.00
高雄所	62	6.94	79.45	10.04	1.88	1.69
高雄區監理所						
旗山站	33	8.28	82.03	4.09	2.94	2.65
屏東站	99	2.01	93.86	2.10	0.00	2.02
臺東站	35	6.88	80.05	10.65	0.00	2.43
澎湖站	23	11.64	84.79	3.58	0.00	0.00
恆春分站	5	21.87	74.59	0.00	0.00	3.54

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表7. 民眾對監理所(站)「整體內、外環境整潔的程度」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 %
整體	2,414	13.53	78.46	4.49	0.81	2.70	0.01
性別							
男性	1,324	14.17	77.39	4.75	1.18	2.51	0.00
女性	1,090	12.74	79.76	4.18	0.36	2.93	0.03
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	12.72	83.18	3.61	0.00	0.49	0.00
20~未滿30歲	449	14.30	79.08	4.61	0.46	1.54	0.00
30~未滿40歲	554	11.88	81.80	3.26	1.38	1.67	0.00
40~未滿50歲	535	12.10	77.11	6.86	1.27	2.65	0.00
50~未滿60歲	478	15.63	74.35	4.65	0.63	4.67	0.07
60歲及以上	253	15.23	77.99	2.18	0.00	4.59	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	10.31	84.12	1.11	0.71	3.75	0.00
國(初)中	241	12.68	78.63	2.21	0.48	6.00	0.00
高中(職)	873	15.67	75.67	5.43	0.77	2.42	0.04
專科	308	10.88	81.74	3.32	0.37	3.67	0.00
大學(含技術學院)	740	12.94	79.31	5.41	0.89	1.45	0.00
研究所及以上	118	13.66	78.43	3.36	2.55	2.01	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	11.87	75.49	8.80	1.07	2.77	0.00
自營商店	193	16.70	72.22	6.40	1.08	3.61	0.00
一般企業職員	316	14.01	77.75	4.24	1.23	2.76	0.00
軍公教	98	15.76	72.32	11.11	0.81	0.00	0.00
買賣服務工作人員	318	10.08	81.55	3.26	1.54	3.57	0.00
藍領工作者	344	12.30	81.12	3.21	0.93	2.44	0.00
學生	231	16.31	79.46	3.93	0.00	0.31	0.00
家管	328	12.86	81.98	2.48	0.00	2.59	0.10
無(待)業	270	16.60	76.52	2.18	0.55	4.15	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	15.41	75.84	5.49	0.89	2.32	0.05
新竹區監理所	535	12.28	77.04	6.23	1.80	2.65	0.00
臺中區監理所	548	14.22	77.98	4.10	0.35	3.36	0.00
嘉義區監理所	434	13.68	80.49	2.58	0.43	2.81	0.00
高雄區監理所	256	9.70	85.58	2.44	0.17	2.12	0.00

表7. 民眾對監理所(站)「整體內、外環境整潔的程度」滿意度(續)

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 %	
整體	2,414	13.53	78.46	4.49	0.81	2.70	0.01	
a								
臺北所	197	11.49	79.09	6.54	0.00	2.88	0.00	
臺北區 監理所	板橋站	180	12.93	76.25	6.29	2.02	2.52	0.00
	基隆站	41	22.13	61.13	16.41	0.00	0.34	0.00
	宜蘭站	58	15.89	84.11	0.00	0.00	0.00	0.00
	花蓮站	69	31.39	64.33	0.99	0.00	2.80	0.49
	玉里分站	2	43.68	56.32	0.00	0.00	0.00	0.00
	蘆洲站	94	12.74	78.44	3.84	2.19	2.79	0.00
新竹所	38	3.72	91.57	1.42	0.00	3.29	0.00	
新竹區 監理所	新竹市站	115	7.86	79.31	10.31	2.53	0.00	0.00
	桃園站	145	13.62	71.40	10.42	0.87	3.68	0.00
	中壢站	172	14.49	76.44	2.09	3.17	3.81	0.00
	苗栗站	65	16.23	78.68	3.50	0.00	1.60	0.00
臺中所	89	15.38	79.55	1.27	2.17	1.64	0.00	
臺中區 監理所	臺中市站	140	14.22	75.78	3.44	0.00	6.56	0.00
	豐原站	112	20.32	74.77	2.84	0.00	2.08	0.00
	彰化站	150	10.45	81.31	6.15	0.00	2.10	0.00
	南投站	43	9.11	77.39	8.84	0.00	4.66	0.00
	埔里分站	14	14.07	81.63	2.36	0.00	1.95	0.00
嘉義所	44	17.84	81.01	0.00	0.00	1.15	0.00	
嘉義區 監理所	嘉義市站	64	8.09	83.09	3.47	0.00	5.36	0.00
	麻豆站	69	13.05	84.51	0.00	0.00	2.43	0.00
	臺南站	187	11.57	81.45	3.81	0.00	3.16	0.00
	新營站	4	11.86	88.14	0.00	0.00	0.00	0.00
	雲林站	55	16.91	75.84	2.70	3.39	1.16	0.00
	東勢分站	10	56.09	40.35	3.56	0.00	0.00	0.00
高雄所	62	4.65	89.65	1.74	0.00	3.95	0.00	
高雄區 監理所	旗山站	33	16.47	80.03	0.80	1.28	1.43	0.00
	屏東站	99	7.25	87.24	2.97	0.00	2.55	0.00
	臺東站	35	8.93	85.34	5.73	0.00	0.00	0.00
	澎湖站	23	21.62	78.38	0.00	0.00	0.00	0.00
	恆春分站	5	25.57	74.43	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表8. 民眾對監理所(站)「樹木花草植栽綠化的程度」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 %
整體	2,414	5.63	52.09	22.24	2.96	17.03	0.05
性別							
男性	1,324	6.00	52.24	21.52	3.76	16.48	0.00
女性	1,090	5.17	51.91	23.12	1.98	17.71	0.12
***							
年齡							
18~未滿20歲	144	7.31	66.38	13.60	0.00	12.71	0.00
20~未滿30歲	449	2.71	63.43	21.51	1.79	10.56	0.00
30~未滿40歲	554	10.75	54.23	19.77	2.72	12.54	0.00
40~未滿50歲	535	4.72	47.33	22.86	4.67	20.41	0.00
50~未滿60歲	478	3.40	40.58	28.40	4.09	23.27	0.27
60歲及以上	253	4.77	50.94	20.92	1.49	21.89	0.00
***							
教育程度							
小學及以下	135	4.70	51.14	10.90	1.62	30.95	0.69
國(初)中	241	4.07	51.25	19.47	2.17	23.05	0.00
高中(職)	873	7.86	51.98	21.07	2.96	16.10	0.04
專科	308	6.68	48.50	27.65	3.52	13.65	0.00
大學(含技術學院)	740	3.90	55.79	23.30	2.72	14.30	0.00
研究所及以上	118	1.39	41.89	28.78	6.19	21.75	0.00
***							
職業							
專業人士與主管	300	10.51	43.50	24.52	5.23	16.23	0.00
自營商店	193	5.65	48.33	27.13	2.31	16.57	0.00
一般企業職員	316	5.75	53.81	22.88	3.12	14.44	0.00
軍公教	98	4.15	53.25	28.12	2.28	12.20	0.00
買賣服務工作人員	318	4.02	54.70	23.80	1.61	15.58	0.29
藍領工作者	344	4.23	56.49	19.32	5.19	14.78	0.00
學生	231	5.99	60.99	17.65	1.89	13.48	0.00
家管	328	6.07	52.15	19.98	1.39	20.30	0.10
無(待)業	270	3.72	46.19	22.55	2.68	24.86	0.00
***							
監理所別							
臺北區監理所	641	4.85	45.31	28.56	3.22	18.00	0.05
新竹區監理所	535	6.77	39.80	27.22	5.25	20.97	0.00
臺中區監理所	548	7.00	57.46	18.38	2.25	14.75	0.17
嘉義區監理所	434	4.95	62.20	15.34	1.29	16.22	0.00
高雄區監理所	256	3.39	66.10	15.97	1.88	12.67	0.00



表8. 民眾對監理所(站)「樹木花草植栽綠化的程度」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	5.63	52.09	22.24	2.96	17.03	0.05
a							
臺北所	197	6.04	52.46	21.74	1.47	18.28	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	2.88	44.82	22.99	6.36	22.94	0.00
基隆站	41	0.00	45.81	18.87	0.28	35.04	0.00
宜蘭站	58	15.12	56.50	18.31	2.85	7.22	0.00
花蓮站	69	7.47	15.89	70.79	0.00	5.35	0.49
玉里分站	2	4.15	59.10	30.65	0.00	6.10	0.00
蘆洲站	94	0.00	45.46	32.90	4.84	16.80	0.00
新竹所	38	54.47	29.14	6.14	0.00	10.26	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	4.74	51.55	25.68	7.90	10.12	0.00
桃園站	145	0.00	41.38	31.02	4.24	23.36	0.00
中壢站	172	3.34	31.00	30.61	6.03	29.02	0.00
苗栗站	65	6.60	45.09	24.80	3.79	19.72	0.00
臺中所	89	6.88	51.70	24.31	4.61	12.51	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	1.04	65.15	14.44	1.87	17.49	0.00
豐原站	112	11.47	60.85	10.08	0.74	16.03	0.83
彰化站	150	7.93	49.49	24.73	2.94	14.91	0.00
南投站	43	11.69	56.59	23.04	0.00	8.67	0.00
埔里分站	14	7.35	77.80	4.31	2.36	8.19	0.00
嘉義所	44	7.34	62.21	16.94	0.00	13.51	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	3.65	63.44	22.26	0.00	10.65	0.00
麻豆站	69	3.01	66.60	13.27	0.00	17.12	0.00
臺南站	187	5.14	64.41	12.91	1.11	16.44	0.00
新營站	4	5.99	29.26	59.16	1.83	3.76	0.00
雲林站	55	6.18	59.29	13.07	5.48	15.98	0.00
東勢分站	10	5.58	14.00	18.52	3.74	58.15	0.00
高雄所	62	2.34	63.79	14.26	1.70	17.91	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	5.75	67.82	15.76	1.28	9.39	0.00
屏東站	99	0.92	68.67	16.60	2.29	11.51	0.00
臺東站	35	3.91	61.43	24.89	2.43	7.34	0.00
澎湖站	23	11.97	64.03	6.26	0.00	17.75	0.00
恆春分站	5	6.70	73.58	8.58	4.45	6.70	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表9. 民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」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	沒有使用過
		%	%	%	%	%	%
整體	2,414	5.67	32.60	4.30	0.76	2.96	53.70
***							
性 別							
男性	1,324	7.02	36.44	4.80	0.88	3.00	47.86
女性	1,090	4.03	27.93	3.70	0.62	2.93	60.80
***							
年 齡							
18~未滿20歲	144	8.26	32.16	5.95	1.81	2.71	49.12
20~未滿30歲	449	3.41	39.17	6.21	0.00	1.13	50.07
30~未滿40歲	554	7.36	32.48	3.58	1.48	3.93	51.16
40~未滿50歲	535	5.90	32.15	5.04	0.82	4.30	51.79
50~未滿60歲	478	3.82	26.41	3.40	0.66	2.68	63.02
60歲及以上	253	7.50	34.09	1.70	0.00	1.98	54.74
***							
教 育 程 度							
小學及以下	135	1.64	26.74	3.75	0.71	2.93	64.23
國(初)中	241	5.61	31.86	0.27	0.55	3.28	58.44
高中(職)	873	7.57	33.87	3.61	1.08	2.81	51.06
專科	308	4.97	27.38	6.31	0.55	5.82	54.96
大學(含技術學院)	740	4.58	34.20	5.55	0.67	1.78	53.21
研究所及以上	118	5.03	34.96	5.23	0.00	3.49	51.29
***							
職 業							
專業人士與主管	300	11.82	28.36	6.94	0.87	2.77	49.23
自營商店	193	5.18	34.80	2.08	0.69	2.38	54.86
一般企業職員	316	4.41	25.14	6.47	0.84	3.14	60.00
軍公教	98	3.41	34.91	0.44	0.00	2.51	58.72
買賣服務工作人員	318	3.61	35.62	5.40	0.30	3.47	51.60
藍領工作者	344	4.86	36.30	2.82	2.03	4.40	49.58
學生	231	5.55	44.38	6.65	0.00	2.26	41.16
家管	328	4.32	28.24	2.06	0.72	2.62	62.03
無(待)業	270	6.45	29.22	3.38	0.55	2.08	58.32
***							
監 理 所 別							
臺北區監理所	641	5.17	29.90	3.61	0.97	2.86	57.49
新竹區監理所	535	9.32	35.73	5.58	1.18	2.09	46.10
臺中區監理所	548	6.09	32.40	3.62	0.59	2.17	55.13
嘉義區監理所	434	3.35	34.09	5.01	0.42	4.75	52.38
高雄區監理所	256	2.33	30.74	3.65	0.31	3.72	59.26

表9. 民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」滿意度(續)

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 %	沒有使用過 %
整體	2,414	5.67	32.60	4.30	0.76	2.96	53.70
a							
臺北所	197	6.15	37.34	4.21	0.79	3.15	48.37
臺北區監理所							
板橋站	180	0.86	17.64	4.05	2.59	2.81	72.05
基隆站	41	4.62	49.27	2.08	0.00	0.00	44.02
宜蘭站	58	10.94	25.02	0.00	0.00	2.58	61.46
花蓮站	69	6.56	51.28	0.99	0.00	1.48	39.68
玉里分站	2	0.94	11.56	0.00	0.00	3.03	84.47
蘆洲站	94	7.17	17.03	6.40	0.00	4.76	64.64
新竹所	38	53.97	16.53	0.00	0.00	3.09	26.41
新竹區監理所							
新竹市站	115	2.03	22.32	7.21	1.30	0.00	67.14
桃園站	145	4.69	45.91	4.68	1.54	0.00	43.18
中壢站	172	9.41	41.96	6.09	1.50	4.19	36.84
苗栗站	65	6.18	31.52	6.55	0.00	4.31	51.43
臺中所	89	9.32	40.35	3.87	2.17	1.40	42.90
臺中區監理所							
臺中市站	140	3.86	24.51	8.76	0.00	0.89	61.98
豐原站	112	6.77	35.10	1.31	0.00	1.73	55.10
彰化站	150	7.82	38.66	1.77	0.00	4.10	47.65
南投站	43	0.00	15.23	0.00	3.11	2.33	79.33
埔里分站	14	2.36	24.42	0.00	0.00	2.36	70.87
嘉義所	44	3.97	37.30	2.02	0.00	0.00	56.70
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	1.18	29.20	0.00	0.00	4.09	65.52
麻豆站	69	8.45	37.57	3.16	0.00	3.41	47.41
臺南站	187	2.81	35.63	9.14	0.97	6.59	44.86
新營站	4	0.00	12.30	0.00	0.00	42.75	44.95
雲林站	55	1.61	35.15	2.23	0.00	2.04	58.97
東勢分站	10	0.60	2.79	3.56	0.00	4.58	88.48
高雄所	62	1.03	43.33	3.80	0.00	0.43	51.41
高雄區監理所							
旗山站	33	0.80	21.13	2.94	2.35	3.71	69.07
屏東站	99	1.15	34.08	3.12	0.00	6.58	55.06
臺東站	35	0.00	22.24	8.48	0.00	3.23	66.05
澎湖站	23	16.69	11.18	0.00	0.00	0.00	72.13
恆春分站	5	3.15	20.91	0.00	0.00	7.83	68.11

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理站所」辦理業務的受訪者

表9-1. 民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」滿意度(排除未使用過)

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 %
整體	1,118	12.25	70.41	9.29	1.64	6.40
性別						
男性	690	13.47	69.90	9.21	1.68	5.75
女性	427	10.27	71.25	9.44	1.58	7.47
***						
18~未滿20歲	74	16.24	63.20	11.69	3.55	5.32
20~未滿30歲	224	6.83	78.45	12.45	0.00	2.27
年齡						
30~未滿40歲	270	15.08	66.51	7.34	3.03	8.04
40~未滿50歲	258	12.24	66.69	10.45	1.70	8.91
50~未滿60歲	177	10.34	71.43	9.20	1.79	7.24
60歲及以上	115	16.56	75.32	3.75	0.00	4.38
**						
小學及以下	48	4.58	74.78	10.48	1.98	8.18
教育程度						
國(初)中	100	13.50	76.65	0.65	1.31	7.89
高中(職)	427	15.46	69.21	7.37	2.21	5.75
專科	139	11.04	60.80	14.02	1.22	12.92
大學(含技術學院)	346	9.79	73.11	11.87	1.43	3.80
研究所及以上	57	10.33	71.77	10.73	0.00	7.17
a						
專業人士與主管	153	23.29	55.87	13.68	1.71	5.45
自營商店	87	11.48	77.11	4.61	1.52	5.28
一般企業職員	126	11.02	62.85	16.18	2.09	7.85
職業						
軍公教	40	8.27	84.58	1.06	0.00	6.09
買賣服務工作人員	154	7.45	73.60	11.15	0.62	7.17
藍領工作者	174	9.64	72.01	5.60	4.03	8.72
學生	136	9.44	75.42	11.30	0.00	3.84
家管	124	11.38	74.40	5.44	1.88	6.91
無(待)業	112	15.47	70.10	8.11	1.33	4.99
*						
臺北區監理所	272	12.17	70.33	8.49	2.28	6.72
監理所別						
新竹區監理所	288	17.30	66.29	10.34	2.18	3.89
臺中區監理所	246	13.57	72.20	8.07	1.32	4.84
嘉義區監理所	206	7.03	71.59	10.52	0.88	9.98
高雄區監理所	104	5.72	75.46	8.95	0.75	9.12

表9-1. 民眾對監理所(站)「廁所清潔程度」滿意度(排除未使用過) (續)

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 %
整體	1,118	12.25	70.41	9.29	1.64	6.40
a						
臺北所	102	11.92	72.32	8.15	1.52	6.09
臺北區監理所						
板橋站	50	3.08	63.11	14.50	9.25	10.05
基隆站	23	8.26	88.02	3.72	0.00	0.00
宜蘭站	22	28.38	64.92	0.00	0.00	6.70
花蓮站	42	10.88	85.02	1.65	0.00	2.46
玉里分站	0	6.03	74.44	0.00	0.00	19.53
蘆洲站	33	20.27	48.16	18.11	0.00	13.45
新竹所	28	73.34	22.47	0.00	0.00	4.19
新竹區監理所						
新竹市站	38	6.17	67.92	21.96	3.94	0.00
桃園站	82	8.25	80.80	8.24	2.70	0.00
中壢站	109	14.90	66.44	9.64	2.38	6.64
苗栗站	32	12.72	64.91	13.49	0.00	8.88
臺中所	51	16.31	70.66	6.78	3.79	2.45
臺中區監理所						
臺中市站	53	10.16	64.46	23.05	0.00	2.34
豐原站	50	15.08	78.16	2.91	0.00	3.84
彰化站	79	14.94	73.84	3.38	0.00	7.84
南投站	9	0.00	73.68	0.00	15.04	11.28
埔里分站	4	8.09	83.81	0.00	0.00	8.09
嘉義所	19	9.18	86.15	4.67	0.00	0.00
嘉義區監理所						
嘉義市站	22	3.43	84.70	0.00	0.00	11.87
麻豆站	36	16.07	71.44	6.01	0.00	6.49
臺南站	103	5.09	64.62	16.57	1.76	11.96
新營站	2	0.00	22.35	0.00	0.00	77.65
雲林站	23	3.92	85.68	5.42	0.00	4.98
東勢分站	1	5.17	24.24	30.87	0.00	39.73
高雄所	30	2.13	89.17	7.82	0.00	0.89
高雄區監理所						
旗山站	10	2.59	68.32	9.50	7.60	11.99
屏東站	44	2.57	75.84	6.95	0.00	14.64
臺東站	12	0.00	65.51	24.98	0.00	9.52
澎湖站	6	59.90	40.10	0.00	0.00	0.00
恆春分站	2	9.88	65.56	0.00	0.00	24.56

\* 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)。

註：本表僅包含去監理所內「有使用過廁所」的受訪者

表10. 民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	22.32	66.99	5.57	1.36	1.33	2.42
性別							
男性	1,324	23.28	66.66	5.14	1.51	1.68	1.73
女性	1,090	21.16	67.40	6.10	1.18	0.91	3.26
年齡							
18~未滿20歲	144	10.17	74.76	7.11	0.06	3.02	4.88
20~未滿30歲	449	23.60	68.52	3.91	0.81	0.55	2.61
30~未滿40歲	554	20.91	66.60	5.08	2.28	1.07	4.07
40~未滿50歲	535	20.66	67.43	7.84	1.21	1.47	1.39
50~未滿60歲	478	26.35	62.28	6.18	2.01	1.57	1.61
60歲及以上	253	26.01	68.71	2.76	0.13	1.60	0.79
a							
教育程度							
小學及以下	135	18.04	71.72	4.39	0.00	3.86	2.00
國(初)中	241	24.26	67.23	4.83	1.25	1.78	0.65
高中(職)	873	21.17	66.39	6.05	2.03	1.94	2.42
專科	308	23.44	65.67	5.79	1.62	1.08	2.39
大學(含技術學院)	740	23.78	66.99	5.19	0.95	0.33	2.76
研究所及以上	118	19.79	69.08	6.62	0.00	0.00	4.52
a							
職業							
專業人士與主管	300	24.75	59.56	7.13	3.18	1.30	4.07
自營商店	193	32.90	58.50	3.69	2.23	0.29	2.38
一般企業職員	316	20.98	70.07	3.92	1.21	1.99	1.83
軍公教	98	20.82	61.41	14.61	1.50	0.69	0.98
買賣服務工作人員	318	25.72	65.04	6.25	0.23	1.09	1.66
藍領工作者	344	19.26	71.86	3.99	1.39	1.36	2.15
學生	231	14.95	75.02	5.09	0.00	1.89	3.05
家管	328	20.59	68.81	5.29	1.04	1.38	2.88
無(待)業	270	22.55	68.12	5.18	1.75	0.29	2.11
***							
監理所別							
臺北區監理所	641	26.54	62.52	4.87	1.14	1.46	3.46
新竹區監理所	535	24.94	64.02	6.33	2.31	0.67	1.72
臺中區監理所	548	20.68	68.43	5.33	1.39	1.21	2.97
嘉義區監理所	434	20.79	67.95	6.31	0.64	2.76	1.55
高雄區監理所	256	12.43	79.70	4.98	1.06	0.27	1.57

表10. 民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度(續)

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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	22.32	66.99	5.57	1.36	1.33	2.42
a							
臺北所	197	21.76	66.58	2.99	2.63	1.09	4.95
臺北區 監理所	板橋站	180	19.26	67.33	7.80	1.14	2.72
	基隆站	41	25.10	67.94	0.26	0.25	0.00
	宜蘭站	58	19.23	65.15	10.97	0.00	2.13
	花蓮站	69	67.95	28.66	0.98	0.00	2.41
	玉里分站	2	37.97	59.90	1.95	0.00	0.18
	蘆洲站	94	24.85	65.87	4.38	0.00	4.89
新竹所	38	58.43	34.84	3.76	1.42	0.00	1.55
新竹區 監理所	新竹市站	115	18.84	60.26	13.77	3.02	2.07
	桃園站	145	24.22	65.20	5.58	2.82	2.18
	中壢站	172	23.02	67.84	4.94	1.66	1.80
	苗栗站	65	22.84	74.98	0.00	2.18	0.00
臺中所	89	20.43	64.31	7.59	3.28	0.00	4.40
臺中區 監理所	臺中市站	140	20.21	72.64	3.46	0.00	1.04
	豐原站	112	28.89	60.99	3.89	1.11	5.11
	彰化站	150	20.13	67.91	7.03	0.00	3.27
	南投站	43	7.29	80.98	4.33	7.40	0.00
	埔里分站	14	8.19	79.05	5.88	1.95	1.95
嘉義所	44	10.78	76.47	6.62	0.00	2.59	3.54
嘉義區 監理所	嘉義市站	64	22.19	63.65	3.33	0.00	3.70
	麻豆站	69	22.07	71.02	3.04	1.27	0.00
	臺南站	187	20.36	69.68	7.78	0.77	0.42
	新營站	4	23.90	73.77	0.00	2.33	0.00
	雲林站	55	19.81	60.90	10.27	0.64	3.62
	東勢分站	10	57.87	42.13	0.00	0.00	0.00
高雄所	62	6.79	84.76	4.54	1.11	0.58	2.22
高雄區 監理所	旗山站	33	25.76	65.75	3.36	3.44	0.71
	屏東站	99	8.07	83.43	5.39	0.88	2.23
	臺東站	35	11.37	82.97	5.66	0.00	0.00
	澎湖站	23	28.59	67.83	3.58	0.00	0.00
	恆春分站	5	13.33	68.43	14.29	0.00	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表10-1. 民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度(排除未接觸過)

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 %
整體	2,355	22.88	68.66	5.71	1.39	1.37
性別						
男性	1,301	23.69	67.84	5.23	1.53	1.71
女性	1,054	21.87	69.67	6.30	1.22	0.94
***						
年齡						
18~未滿20歲	137	10.69	78.59	7.48	0.07	3.18
20~未滿30歲	437	24.23	70.35	4.01	0.84	0.57
30~未滿40歲	531	21.80	69.42	5.29	2.37	1.12
40~未滿50歲	528	20.95	68.38	7.95	1.22	1.49
50~未滿60歲	470	26.78	63.30	6.28	2.05	1.59
60歲及以上	251	26.21	69.26	2.78	0.13	1.61
a						
教育程度						
小學及以下	132	18.41	73.18	4.48	0.00	3.93
國(初)中	239	24.42	67.67	4.87	1.26	1.79
高中(職)	852	21.69	68.04	6.20	2.08	1.99
專科	300	24.01	67.28	5.94	1.66	1.11
大學(含技術學院)	719	24.45	68.89	5.34	0.98	0.34
研究所及以上	113	20.73	72.35	6.93	0.00	0.00
a						
職業						
專業人士與主管	288	25.80	62.09	7.43	3.32	1.36
自營商店	188	33.70	59.93	3.78	2.28	0.30
一般企業職員	310	21.37	71.38	3.99	1.23	2.02
軍公教	97	21.02	62.02	14.76	1.51	0.69
買賣服務工作人員	312	26.16	66.14	6.36	0.23	1.11
藍領工作者	337	19.68	73.43	4.08	1.42	1.39
學生	224	15.42	77.38	5.25	0.00	1.95
家管	318	21.20	70.85	5.45	1.07	1.42
無(待)業	264	23.03	69.59	5.29	1.79	0.29
***						
監理所別						
臺北區監理所	619	27.49	64.76	5.05	1.19	1.51
新竹區監理所	526	25.38	65.14	6.44	2.35	0.68
臺中區監理所	532	21.31	70.52	5.49	1.43	1.24
嘉義區監理所	427	21.12	69.02	6.41	0.65	2.80
高雄區監理所	252	12.63	80.97	5.06	1.07	0.27



表10-1. 民眾對監理所(站)「服務中心(服務臺)人員的服務態度」滿意度(排除未接觸過) (續)

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 %
整體	2,355	22.88	68.66	5.71	1.39	1.37
a						
臺北所	188	22.89	70.04	3.15	2.76	1.15
臺北區監理所						
板橋站	175	19.80	69.22	8.02	1.17	1.79
基隆站	41	25.10	67.94	0.26	0.25	6.46
宜蘭站	56	19.65	66.57	11.21	0.00	2.56
花蓮站	68	69.63	29.37	1.00	0.00	0.00
玉里分站	2	38.04	60.01	1.95	0.00	0.00
蘆洲站	89	26.13	69.26	4.61	0.00	0.00
新竹所	37	59.35	35.38	3.82	1.44	0.00
新竹區監理所						
新竹市站	113	19.24	61.54	14.06	3.09	2.07
桃園站	141	24.76	66.66	5.70	2.88	0.00
中壢站	169	23.45	69.08	5.03	1.70	0.75
苗栗站	65	22.84	74.98	0.00	2.18	0.00
臺中所	85	21.37	67.27	7.94	3.43	0.00
臺中區監理所						
臺中市站	139	20.42	73.41	3.50	0.00	2.67
豐原站	106	30.45	64.28	4.10	1.17	0.00
彰化站	145	20.82	70.20	7.27	0.00	1.71
南投站	43	7.29	80.98	4.33	7.40	0.00
埔里分站	14	8.35	80.62	6.00	1.99	3.05
嘉義所	42	11.18	79.28	6.87	0.00	2.68
嘉義區監理所						
嘉義市站	62	23.04	66.09	3.45	0.00	7.41
麻豆站	69	22.07	71.02	3.04	1.27	2.60
臺南站	186	20.45	69.98	7.82	0.78	0.98
新營站	4	23.90	73.77	0.00	2.33	0.00
雲林站	53	20.55	63.19	10.66	0.67	4.92
東勢分站	10	57.87	42.13	0.00	0.00	0.00
高雄所	61	6.94	86.69	4.64	1.14	0.59
高雄區監理所						
旗山站	33	25.95	66.22	3.39	3.46	0.98
屏東站	96	8.25	85.33	5.51	0.90	0.00
臺東站	35	11.37	82.97	5.66	0.00	0.00
澎湖站	23	28.59	67.83	3.58	0.00	0.00
恆春分站	5	13.88	71.25	14.88	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)。

註：本表僅包含「有接觸過服務中心人員」辦理業務的受訪者

表11. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	20.26	68.03	7.81	1.98	0.92	1.00
性別							
男性	1,324	20.92	67.67	7.23	2.40	1.09	0.69
女性	1,090	19.46	68.46	8.52	1.46	0.71	1.39
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	7.41	82.53	4.26	0.06	3.18	2.56
20~未滿30歲	449	20.62	69.08	6.22	1.48	0.55	2.04
30~未滿40歲	554	19.67	66.98	8.56	3.11	0.95	0.72
40~未滿50歲	535	19.03	66.89	10.33	2.02	0.89	0.84
50~未滿60歲	478	24.30	63.50	8.86	2.34	0.53	0.47
60歲及以上	253	23.21	71.14	3.71	0.66	1.03	0.25
a							
教育程度							
小學及以下	135	17.49	73.58	7.07	0.00	1.07	0.79
國(初)中	241	19.77	71.38	6.57	1.10	1.00	0.18
高中(職)	873	19.62	66.91	8.54	2.48	1.27	1.17
專科	308	26.58	60.68	8.16	2.80	0.56	1.22
大學(含技術學院)	740	19.71	69.45	7.19	1.72	0.75	1.18
研究所及以上	118	16.04	73.43	8.77	1.76	0.00	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	23.18	60.77	12.75	3.30	0.00	0.00
自營商店	193	30.72	59.04	8.39	1.28	0.00	0.56
一般企業職員	316	21.90	68.15	6.28	2.26	1.18	0.22
軍公教	98	24.00	60.28	9.96	3.98	1.23	0.55
買賣服務工作人員	318	22.66	66.39	6.48	1.57	1.23	1.67
藍領工作者	344	16.19	69.22	9.05	3.51	1.03	1.00
學生	231	11.84	76.71	5.60	0.86	1.99	3.00
家管	328	17.21	70.16	9.39	0.08	1.49	1.66
無(待)業	270	18.48	76.06	3.35	1.84	0.00	0.27
***							
監理所別							
臺北區監理所	641	25.42	65.00	7.00	1.57	0.72	0.29
新竹區監理所	535	21.67	64.96	9.03	3.54	0.24	0.57
臺中區監理所	548	20.24	66.47	9.01	1.78	1.43	1.06
嘉義區監理所	434	15.33	73.64	6.76	1.16	1.53	1.59
高雄區監理所	256	12.79	75.84	6.53	1.52	0.76	2.57

表11. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(續)

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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	20.26	68.03	7.81	1.98	0.92	1.00
a							
臺北所	197	21.12	69.04	5.39	2.08	1.59	0.79
臺北區監理所							
板橋站	180	17.19	73.03	8.64	1.14	0.00	0.00
基隆站	41	23.61	67.97	8.43	0.00	0.00	0.00
宜蘭站	58	22.50	64.73	10.26	0.00	2.51	0.00
花蓮站	69	70.43	25.80	0.49	2.80	0.00	0.49
玉里分站	2	36.67	61.38	1.95	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	19.36	68.99	9.53	2.11	0.00	0.00
新竹所	38	58.43	31.75	6.85	2.97	0.00	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	18.40	66.88	11.70	3.02	0.00	0.00
桃園站	145	20.50	64.20	10.62	2.58	0.00	2.10
中壢站	172	16.57	69.27	9.79	3.63	0.73	0.00
苗栗站	65	22.07	71.29	0.00	6.65	0.00	0.00
臺中所	89	24.56	61.81	8.18	5.44	0.00	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	17.62	73.32	7.51	0.00	1.55	0.00
豐原站	112	24.66	63.77	7.71	0.00	0.00	3.86
彰化站	150	20.34	64.47	10.48	1.75	2.96	0.00
南投站	43	10.11	64.49	15.93	3.11	2.82	3.55
埔里分站	14	13.59	76.69	2.83	6.88	0.00	0.00
嘉義所	44	9.19	86.76	4.05	0.00	0.00	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	13.03	75.01	2.81	2.31	3.05	3.80
麻豆站	69	11.19	77.12	8.94	1.27	0.00	1.49
臺南站	187	16.23	74.28	5.03	1.19	1.47	1.78
新營站	4	11.59	83.76	0.00	2.33	0.00	2.33
雲林站	55	17.77	59.82	18.33	0.64	3.44	0.00
東勢分站	10	55.08	44.92	0.00	0.00	0.00	0.00
高雄所	62	8.17	77.46	6.36	3.02	1.25	3.73
高雄區監理所							
旗山站	33	22.37	65.00	6.94	3.44	0.97	1.28
屏東站	99	7.14	80.32	6.89	0.88	0.86	3.90
臺東站	35	12.94	83.83	3.23	0.00	0.00	0.00
澎湖站	23	33.94	58.91	7.15	0.00	0.00	0.00
恆春分站	5	20.44	61.73	17.83	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表11-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(排除未接觸過)

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 %
整體	2,390	20.46	68.72	7.89	2.00	0.93
性別						
男性	1,315	21.06	68.14	7.28	2.42	1.10
女性	1,074	19.73	69.43	8.64	1.48	0.72
***						
年齡						
18~未滿20歲	141	7.60	84.70	4.37	0.07	3.26
20~未滿30歲	440	21.05	70.52	6.35	1.52	0.57
30~未滿40歲	550	19.81	67.47	8.63	3.13	0.96
40~未滿50歲	531	19.19	67.46	10.41	2.04	0.89
50~未滿60歲	476	24.41	63.80	8.90	2.35	0.53
60歲及以上	252	23.27	71.32	3.72	0.66	1.03
教育程度						
小學及以下	134	17.63	74.16	7.13	0.00	1.08
國(初)中	240	19.81	71.50	6.58	1.10	1.00
高中(職)	863	19.86	67.71	8.64	2.51	1.29
專科	304	26.91	61.43	8.26	2.83	0.57
大學(含技術學院)	731	19.95	70.28	7.27	1.74	0.76
研究所及以上	118	16.04	73.43	8.77	1.76	0.00
a						
職業						
專業人士與主管	300	23.18	60.77	12.75	3.30	0.00
自營商店	192	30.89	59.38	8.44	1.29	0.00
一般企業職員	316	21.95	68.30	6.30	2.27	1.18
軍公教	97	24.13	60.61	10.01	4.00	1.24
買賣服務工作人員	312	23.04	67.52	6.59	1.60	1.25
藍領工作者	341	16.35	69.92	9.14	3.54	1.04
學生	224	12.21	79.08	5.78	0.88	2.05
家管	322	17.51	71.34	9.55	0.09	1.52
無(待)業	269	18.53	76.27	3.36	1.84	0.00
***						
監理所別						
臺北區監理所	639	25.50	65.19	7.02	1.57	0.72
新竹區監理所	532	21.79	65.33	9.08	3.56	0.24
臺中區監理所	542	20.46	67.19	9.10	1.80	1.44
嘉義區監理所	427	15.57	74.83	6.87	1.18	1.55
高雄區監理所	250	13.13	77.84	6.70	1.56	0.78

表11-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員服務態度」滿意度(排除未接觸過)(續)

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 %
整體	2,390	20.46	68.72	7.89	2.00	0.93
a						
臺北所	196	21.29	69.58	5.43	2.09	1.60
臺北區監理所						
板橋站	180	17.19	73.03	8.64	1.14	0.00
基隆站	41	23.61	67.97	8.43	0.00	0.00
宜蘭站	58	22.50	64.73	10.26	0.00	2.51
花蓮站	69	70.77	25.92	0.49	2.81	0.00
玉里分站	2	36.67	61.38	1.95	0.00	0.00
蘆洲站	94	19.36	68.99	9.53	2.11	0.00
新竹所	38	58.43	31.75	6.85	2.97	0.00
新竹區監理所						
新竹市站	115	18.40	66.88	11.70	3.02	0.00
桃園站	141	20.94	65.58	10.85	2.64	0.00
中壢站	172	16.57	69.27	9.79	3.63	0.73
苗栗站	65	22.07	71.29	0.00	6.65	0.00
臺中所	89	24.56	61.81	8.18	5.44	0.00
臺中區監理所						
臺中市站	140	17.62	73.32	7.51	0.00	1.55
豐原站	108	25.65	66.33	8.02	0.00	0.00
彰化站	150	20.34	64.47	10.48	1.75	2.96
南投站	41	10.48	66.86	16.51	3.22	2.93
埔里分站	14	13.59	76.69	2.83	6.88	0.00
嘉義所	44	9.19	86.76	4.05	0.00	0.00
嘉義區監理所						
嘉義市站	62	13.54	77.97	2.92	2.40	3.17
麻豆站	68	11.36	78.28	9.07	1.29	0.00
臺南站	183	16.53	75.63	5.13	1.21	1.50
新營站	4	11.86	85.75	0.00	2.38	0.00
雲林站	55	17.77	59.82	18.33	0.64	3.44
東勢分站	10	55.08	44.92	0.00	0.00	0.00
高雄所	60	8.48	80.46	6.61	3.14	1.30
高雄區監理所						
旗山站	33	22.66	65.85	7.03	3.48	0.98
屏東站	95	7.43	83.58	7.17	0.92	0.90
臺東站	35	12.94	83.83	3.23	0.00	0.00
澎湖站	23	33.94	58.91	7.15	0.00	0.00
恆春分站	5	20.44	61.73	17.83	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)。

註：本表僅包含「有接觸過窗口人員」辦理業務的受訪者

表12. 民眾對監理所(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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	16.03	65.70	4.73	1.29	5.85	6.42
性別							
男性	1,324	16.90	65.44	4.65	1.31	5.74	5.96
女性	1,090	14.97	66.01	4.82	1.25	5.98	6.97
***							
年齡							
18~未滿20歲	144	8.86	71.12	2.78	0.00	5.86	11.37
20~未滿30歲	449	18.09	67.35	3.63	0.88	3.79	6.25
30~未滿40歲	554	12.79	71.28	6.76	0.96	4.16	4.05
40~未滿50歲	535	15.17	65.35	4.96	2.19	6.97	5.37
50~未滿60歲	478	17.90	58.57	5.12	1.87	8.24	8.29
60歲及以上	253	21.78	61.65	2.07	0.44	6.33	7.73
**							
教育程度							
小學及以下	135	14.79	62.78	4.22	0.00	7.53	10.68
國(初)中	241	22.16	58.68	4.43	1.15	7.25	6.33
高中(職)	873	13.41	67.33	5.11	1.56	5.21	7.38
專科	308	15.84	60.62	6.95	2.39	8.29	5.91
大學(含技術學院)	740	16.71	68.89	3.43	0.98	4.65	5.34
研究所及以上	118	20.45	64.51	5.38	0.00	7.00	2.66
**							
職業							
專業人士與主管	300	16.77	65.73	7.52	2.29	4.56	3.12
自營商店	193	18.82	58.22	7.23	1.28	5.79	8.65
一般企業職員	316	14.02	68.02	6.17	1.10	4.77	5.93
軍公教	98	19.59	60.45	0.55	4.12	7.44	7.84
買賣服務工作人員	318	19.67	66.97	1.92	0.86	5.57	5.02
藍領工作者	344	15.50	66.45	5.37	1.12	4.11	7.45
學生	231	10.64	70.42	3.33	0.82	4.23	10.57
家管	328	14.05	65.60	5.55	0.69	7.63	6.47
無(待)業	270	17.30	65.26	2.60	1.29	7.92	5.64
**							
監理所別							
臺北區監理所	641	18.78	65.27	5.01	0.51	4.42	6.02
新竹區監理所	535	14.77	66.11	4.90	2.44	6.92	4.85
臺中區監理所	548	18.84	61.49	5.37	1.66	4.96	7.67
嘉義區監理所	434	13.42	66.71	4.47	0.62	7.61	7.17
高雄區監理所	256	10.14	73.17	2.72	1.15	6.12	6.70

表12. 民眾對監理所(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)」滿意度(續)

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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	16.03	65.70	4.73	1.29	5.85	6.42
a							
臺北所	197	12.45	72.91	5.15	1.04	3.79	4.66
臺北區 監理所							
板橋站	180	18.35	66.10	3.32	0.00	6.36	5.88
基隆站	41	10.44	75.52	0.71	0.00	12.39	0.93
宜蘭站	58	16.65	76.05	2.13	0.00	5.17	0.00
花蓮站	69	52.07	19.97	5.24	0.00	0.00	22.71
玉里分站	2	39.53	55.60	0.18	0.00	2.60	2.10
蘆洲站	94	12.74	70.19	11.56	1.28	1.41	2.82
新竹所	38	5.14	84.59	4.26	1.42	1.55	3.05
新竹區 監理所							
新竹市站	115	19.35	61.16	3.41	6.39	6.59	3.09
桃園站	145	15.77	71.41	3.79	0.86	5.59	2.59
中壢站	172	12.97	61.78	7.74	1.66	7.44	8.41
苗栗站	65	14.90	63.75	2.82	1.65	12.25	4.64
臺中所	89	21.29	65.59	2.54	1.64	1.23	7.71
臺中區 監理所							
臺中市站	140	19.24	62.29	5.13	0.00	6.94	6.40
豐原站	112	23.24	59.15	4.14	0.00	4.71	8.77
彰化站	150	16.89	63.04	6.97	4.01	5.31	3.79
南投站	43	13.34	60.43	9.79	3.11	3.73	9.61
埔里分站	14	2.36	33.44	4.94	1.95	10.95	46.36
嘉義所	44	6.02	66.12	8.74	0.00	9.27	9.84
嘉義區 監理所							
嘉義市站	64	11.82	72.42	6.74	2.31	6.71	0.00
麻豆站	69	13.20	66.84	2.43	1.27	9.67	6.59
臺南站	187	13.00	67.68	2.85	0.00	7.31	9.16
新營站	4	8.32	87.02	2.33	0.00	2.33	0.00
雲林站	55	16.12	61.22	6.79	0.64	6.96	8.27
東勢分站	10	51.01	37.27	3.15	0.00	3.39	5.18
高雄所	62	6.20	74.60	4.72	0.69	3.33	10.47
高雄區 監理所							
旗山站	33	14.29	68.24	1.78	2.73	6.48	6.48
屏東站	99	5.90	76.56	3.02	1.62	7.00	5.89
臺東站	35	14.45	73.41	0.00	0.00	12.14	0.00
澎湖站	23	27.03	61.95	0.00	0.00	0.00	11.01
恆春分站	5	8.87	70.84	8.74	0.00	7.09	4.45

\* 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)。

註: 本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表12-1. 民眾對監理所(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)」滿意度(排除未接觸過)

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 %
整體	2,259	17.12	70.20	5.05	1.37	6.25
性別						
男性	1,245	17.97	69.58	4.94	1.40	6.11
女性	1,014	16.09	70.96	5.18	1.35	6.43
***						
年齡						
18~未滿20歲	128	10.00	80.25	3.14	0.00	6.61
20~未滿30歲	421	19.30	71.84	3.88	0.94	4.04
30~未滿40歲	531	13.33	74.29	7.05	1.00	4.33
40~未滿50歲	507	16.03	69.05	5.24	2.31	7.36
50~未滿60歲	439	19.52	63.86	5.59	2.04	8.99
60歲及以上	233	23.61	66.81	2.24	0.48	6.86
**						
教育程度						
小學及以下	120	16.56	70.28	4.72	0.00	8.43
國(初)中	225	23.66	62.64	4.73	1.23	7.74
高中(職)	809	14.48	72.69	5.51	1.69	5.63
專科	290	16.84	64.43	7.39	2.54	8.81
大學(含技術學院)	700	17.65	72.78	3.63	1.04	4.91
研究所及以上	115	21.01	66.27	5.53	0.00	7.19
***						
職業						
專業人士與主管	291	17.31	67.85	7.76	2.36	4.71
自營商店	176	20.60	63.73	7.92	1.40	6.34
一般企業職員	297	14.90	72.30	6.55	1.17	5.07
軍公教	90	21.26	65.59	0.60	4.47	8.08
買賣服務工作人員	302	20.71	70.51	2.02	0.90	5.86
藍領工作者	319	16.75	71.79	5.81	1.21	4.44
學生	207	11.90	78.73	3.72	0.91	4.73
家管	306	15.03	70.14	5.93	0.74	8.16
無(待)業	254	18.33	69.16	2.76	1.37	8.39
**						
監理所別						
臺北區監理所	602	19.98	69.45	5.33	0.54	4.70
新竹區監理所	509	15.53	69.48	5.15	2.57	7.28
臺中區監理所	506	20.41	66.60	5.81	1.79	5.38
嘉義區監理所	402	14.45	71.87	4.81	0.67	8.20
高雄區監理所	239	10.87	78.43	2.91	1.23	6.56



表12-1. 民眾對監理所(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)」滿意度(排除未接觸過)(續)

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 %
整體	2,259	17.12	70.20	5.05	1.37	6.25
<b>a</b>						
臺北所	188	13.06	76.48	5.40	1.09	3.97
臺北區 監理所						
板橋站	170	19.49	70.23	3.52	0.00	6.75
基隆站	40	10.54	76.23	0.72	0.00	12.51
宜蘭站	58	16.65	76.05	2.13	0.00	5.17
花蓮站	54	67.38	25.85	6.78	0.00	0.00
玉里分站	2	40.37	56.79	0.18	0.00	2.65
蘆洲站	91	13.11	72.22	11.90	1.32	1.45
新竹所	37	5.30	87.25	4.39	1.46	1.60
新竹區 監理所						
新竹市站	111	19.96	63.11	3.52	6.60	6.80
桃園站	141	16.19	73.31	3.89	0.88	5.74
中壢站	158	14.16	67.45	8.45	1.82	8.12
苗栗站	62	15.62	66.85	2.96	1.73	12.84
臺中所	82	23.07	71.07	2.75	1.78	1.33
臺中區 監理所						
臺中市站	131	20.55	66.55	5.48	0.00	7.41
豐原站	102	25.47	64.83	4.53	0.00	5.16
彰化站	145	17.55	65.52	7.24	4.16	5.52
南投站	39	14.76	66.85	10.83	3.44	4.13
埔里分站	8	4.40	62.34	9.20	3.63	20.42
嘉義所	40	6.68	73.34	9.70	0.00	10.28
嘉義區 監理所						
嘉義市站	64	11.82	72.42	6.74	2.31	6.71
麻豆站	64	14.14	71.55	2.61	1.36	10.35
臺南站	170	14.31	74.50	3.14	0.00	8.05
新營站	4	8.32	87.02	2.33	0.00	2.33
雲林站	51	17.57	66.74	7.40	0.70	7.58
東勢分站	10	53.80	39.31	3.32	0.00	3.57
高雄所	55	6.92	83.32	5.27	0.77	3.72
高雄區 監理所						
旗山站	31	15.28	72.97	1.90	2.91	6.93
屏東站	93	6.27	81.35	3.21	1.73	7.44
臺東站	35	14.45	73.41	0.00	0.00	12.14
澎湖站	20	30.38	69.62	0.00	0.00	0.00
恆春分站	5	9.29	74.14	9.15	0.00	7.42

\* 表示經卡方檢定(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)。

註：本表僅包含「有接觸窗口人員服務專業能力」的受訪者

表13. 民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	17.29	66.52	5.05	2.06	4.15	4.93
* 性別							
性 男性	1,324	17.80	65.91	5.66	2.53	4.18	3.93
別 女性	1,090	16.69	67.26	4.31	1.49	4.11	6.15
*** 年齡							
18~未滿20歲	144	8.70	75.26	2.18	0.00	4.88	8.97
20~未滿30歲	449	21.67	67.22	3.29	1.28	2.60	3.95
30~未滿40歲	554	14.69	71.72	5.55	1.65	3.65	2.73
40~未滿50歲	535	16.10	65.26	6.73	3.27	5.70	2.95
50~未滿60歲	478	19.18	57.75	6.54	3.09	3.71	9.73
60歲及以上	253	19.10	68.15	2.32	1.02	5.12	4.30
*** 教育程度							
小學及以下	135	16.78	72.99	2.68	0.65	3.52	3.37
國(初)中	241	17.70	67.69	3.76	2.44	4.40	4.01
高中(職)	873	14.55	66.07	6.36	2.83	3.06	7.12
專科	308	18.36	63.17	7.92	3.10	5.91	1.54
大學(含技術學院)	740	19.81	66.69	2.87	1.17	4.96	4.49
研究所及以上	118	18.83	67.67	6.82	0.00	2.71	3.97
*** 職業							
專業人士與主管	300	19.40	66.67	5.19	4.38	2.73	1.64
自營商店	193	18.64	56.65	8.52	1.28	5.30	9.61
一般企業職員	316	16.24	68.92	6.05	2.46	4.50	1.83
軍公教	98	18.93	55.29	6.58	4.12	4.07	11.01
買賣服務工作人員	318	20.53	67.96	2.74	1.14	4.06	3.57
藍領工作者	344	13.13	70.39	7.35	2.20	1.77	5.16
學生	231	16.75	70.03	2.95	0.00	3.73	6.54
家管	328	14.94	70.16	4.92	0.44	4.06	5.47
無(待)業	270	18.60	61.37	2.72	3.56	7.62	6.13
* 監理所別							
臺北區監理所	641	21.11	63.88	5.50	0.85	3.53	5.14
新竹區監理所	535	15.74	67.72	5.24	3.77	3.89	3.64
臺中區監理所	548	17.89	64.06	5.70	2.29	4.75	5.31
嘉義區監理所	434	16.35	68.24	3.86	1.77	4.18	5.60
高雄區監理所	256	11.31	72.98	4.15	1.49	4.92	5.15

表13. 民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」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 %	沒接觸過 %
整體	2,414	17.29	66.52	5.05	2.06	4.15	4.93
a							
臺北所	197	19.27	64.50	6.70	1.04	3.20	5.30
臺北區監理所							
板橋站	180	17.33	69.19	2.62	0.73	5.51	4.61
基隆站	41	23.62	73.28	0.28	1.90	0.00	0.93
宜蘭站	58	16.65	65.62	14.39	0.00	3.34	0.00
花蓮站	69	53.15	24.49	2.44	0.00	0.00	19.92
玉里分站	2	37.97	61.85	0.18	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	9.86	76.34	7.66	1.41	4.72	0.00
新竹所	38	4.51	81.04	7.35	1.42	2.97	2.72
新竹區監理所							
新竹市站	115	17.58	62.30	7.47	8.12	2.96	1.57
桃園站	145	18.01	73.28	1.95	1.96	3.37	1.44
中壢站	172	13.78	66.40	6.97	2.87	5.32	4.66
苗栗站	65	19.19	60.65	2.82	3.83	3.47	10.04
臺中所	89	17.75	67.65	3.43	4.51	3.86	2.79
臺中區監理所							
臺中市站	140	18.33	66.46	4.99	1.07	6.05	3.11
豐原站	112	24.50	58.37	4.29	0.74	1.86	10.25
彰化站	150	16.97	61.22	8.96	2.01	6.36	4.47
南投站	43	7.86	65.57	4.29	6.84	5.83	9.61
埔里分站	14	2.36	87.93	7.77	1.95	0.00	0.00
嘉義所	44	7.55	68.92	6.52	2.02	4.34	10.65
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	11.33	68.91	5.86	2.31	7.79	3.80
麻豆站	69	15.93	62.24	4.49	3.23	4.85	9.27
臺南站	187	15.31	73.65	2.03	1.19	3.52	4.29
新營站	4	3.43	87.22	2.33	0.00	1.44	5.58
雲林站	55	26.86	60.78	5.62	1.58	1.58	3.58
東勢分站	10	55.08	36.35	0.00	0.00	3.39	5.18
高雄所	62	7.40	75.70	8.59	1.03	2.87	4.41
高雄區監理所							
旗山站	33	19.00	72.46	0.80	4.72	0.80	2.22
屏東站	99	7.64	74.78	2.65	1.62	7.69	5.62
臺東站	35	10.20	66.63	5.71	0.00	8.08	9.38
澎湖站	23	31.10	65.75	0.00	0.00	0.00	3.15
恆春分站	5	0.00	83.26	8.74	0.00	3.54	4.45

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所站」辦理業務的受訪者

表13-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」滿意度(排除未接觸過)

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 %
整體	2,295	18.19	69.97	5.31	2.16	4.36
性別						
男性	1,272	18.52	68.60	5.89	2.63	4.35
女性	1,023	17.78	71.67	4.59	1.58	4.38
***						
年齡						
18~未滿20歲	132	9.56	82.69	2.40	0.00	5.36
20~未滿30歲	431	22.56	69.98	3.43	1.33	2.71
30~未滿40歲	538	15.10	73.73	5.71	1.69	3.76
40~未滿50歲	520	16.59	67.24	6.93	3.37	5.87
50~未滿60歲	432	21.25	63.97	7.25	3.42	4.11
60歲及以上	242	19.96	71.21	2.42	1.07	5.35
**						
教育程度						
小學及以下	130	17.37	75.54	2.78	0.67	3.64
國(初)中	231	18.44	70.51	3.92	2.54	4.58
高中(職)	811	15.66	71.14	6.85	3.05	3.30
專科	303	18.65	64.16	8.04	3.14	6.00
大學(含技術學院)	706	20.74	69.83	3.01	1.23	5.19
研究所及以上	113	19.61	70.47	7.10	0.00	2.82
***						
職業						
專業人士與主管	295	19.72	67.78	5.28	4.45	2.77
自營商店	175	20.62	62.68	9.42	1.42	5.86
一般企業職員	310	16.54	70.20	6.16	2.51	4.59
軍公教	87	21.27	62.12	7.39	4.63	4.58
買賣服務工作人員	306	21.29	70.47	2.84	1.18	4.21
藍領工作者	327	13.84	74.22	7.75	2.32	1.87
學生	216	17.92	74.93	3.15	0.00	3.99
家管	310	15.80	74.22	5.21	0.47	4.30
無(待)業	253	19.82	65.37	2.90	3.80	8.11
**						
監理所別						
臺北區監理所	608	22.26	67.34	5.79	0.90	3.72
新竹區監理所	515	16.33	70.28	5.44	3.91	4.04
臺中區監理所	519	18.90	67.65	6.02	2.42	5.02
嘉義區監理所	409	17.32	72.29	4.09	1.88	4.42
高雄區監理所	243	11.92	76.94	4.38	1.57	5.19

表13-1. 民眾對監理所(站)「窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」滿意度(排除未接觸過)  
(續)

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 %
整體	2,295	18.19	69.97	5.31	2.16	4.36
<b>a</b>						
臺北所	187	20.35	68.11	7.07	1.10	3.38
臺北區 監理所						
板橋站	172	18.17	72.53	2.75	0.77	5.78
基隆站	40	23.84	73.97	0.28	1.91	0.00
宜蘭站	58	16.65	65.62	14.39	0.00	3.34
花蓮站	55	66.37	30.58	3.05	0.00	0.00
玉里分站	2	37.97	61.85	0.18	0.00	0.00
蘆洲站	94	9.86	76.34	7.66	1.41	4.72
新竹所	37	4.64	83.30	7.55	1.46	3.05
新竹區 監理所						
新竹市站	113	17.86	63.29	7.59	8.25	3.01
桃園站	142	18.27	74.35	1.98	1.99	3.42
中壢站	164	14.45	69.65	7.31	3.01	5.58
苗栗站	58	21.33	67.43	3.13	4.26	3.85
臺中所	87	18.26	69.60	3.53	4.64	3.97
臺中區 監理所						
臺中市站	136	18.92	68.59	5.15	1.10	6.24
豐原站	100	27.30	65.03	4.78	0.83	2.07
彰化站	144	17.77	64.08	9.38	2.11	6.66
南投站	39	8.70	72.54	4.75	7.56	6.45
埔里分站	14	2.36	87.93	7.77	1.95	0.00
嘉義所	39	8.45	77.14	7.29	2.26	4.86
嘉義區 監理所						
嘉義市站	62	11.78	71.63	6.09	2.40	8.10
麻豆站	62	17.55	68.60	4.95	3.56	5.35
臺南站	179	16.00	76.95	2.13	1.24	3.68
新營站	4	3.63	92.38	2.47	0.00	1.53
雲林站	53	27.86	63.03	5.83	1.64	1.64
東勢分站	10	58.09	38.33	0.00	0.00	3.57
高雄所	59	7.74	79.19	8.99	1.08	3.00
高雄區 監理所						
旗山站	33	19.43	74.11	0.82	4.83	0.82
屏東站	93	8.09	79.23	2.81	1.72	8.15
臺東站	31	11.25	73.52	6.31	0.00	8.92
澎湖站	22	32.11	67.89	0.00	0.00	0.00
恆春分站	5	0.00	87.14	9.15	0.00	3.71

\* 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)。

註：本表僅包含「接觸過窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度」的受訪者

表14. 民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」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 %
整體	328	17.80	63.28	7.83	4.18	6.92
性別						
男性	193	21.79	58.12	8.55	4.91	6.63
女性	135	12.09	70.67	6.78	3.13	7.34
a						
年齡						
18~未滿20歲	5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
20~未滿30歲	57	7.96	87.10	0.00	2.74	2.21
30~未滿40歲	102	25.85	52.06	11.22	6.50	4.38
40~未滿50歲	70	12.39	57.05	14.96	5.10	10.50
50~未滿60歲	61	24.26	53.39	5.14	3.12	14.10
60歲及以上	32	12.16	83.16	1.76	0.00	2.92
a						
教育程度						
小學及以下	19	3.22	93.67	1.29	0.00	1.83
國(初)中	34	13.77	58.55	7.95	4.13	15.60
高中(職)	133	27.68	53.25	8.23	2.32	8.52
專科	43	15.59	55.67	16.97	5.85	5.92
大學(含技術學院)	87	9.37	78.66	2.33	5.91	3.72
研究所及以上	13	11.93	57.12	19.02	11.93	0.00
a						
職業						
專業人士與主管	51	45.58	35.22	9.72	7.15	2.32
自營商店	37	29.91	40.76	9.23	7.35	12.75
一般企業職員	28	14.43	62.74	18.26	4.58	0.00
軍公教	11	8.75	84.69	0.00	0.00	6.56
買賣服務工作人員	69	4.82	81.35	8.04	4.10	1.68
藍領工作者	51	5.14	71.58	10.36	3.56	9.36
學生	8	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
家管	36	18.66	58.76	3.76	3.89	14.94
無(待)業	31	15.94	72.29	0.00	0.00	11.76
a						
監理所別						
臺北區監理所	92	11.29	71.40	7.00	4.66	5.65
新竹區監理所	75	36.50	43.39	9.28	7.87	2.97
臺中區監理所	52	15.43	65.33	4.70	2.39	12.15
嘉義區監理所	66	10.44	68.48	10.29	2.27	8.52
高雄區監理所	42	13.25	70.19	7.03	1.74	7.80

表14. 民眾對監理所(站)「車輛檢驗人員的服務態度」滿意度(續)

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 %
整體	328	17.80	63.28	7.83	4.18	6.92
a						
臺北所	28	34.20	37.68	10.69	12.78	4.65
臺北區監理所						
板橋站	10	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
基隆站	6	11.04	65.23	0.00	11.04	12.69
宜蘭站	8	0.00	82.38	17.62	0.00	0.00
花蓮站	33	0.00	93.13	5.85	0.00	1.02
玉里分站	0	24.33	75.67	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	7	0.00	57.55	0.00	0.00	42.45
新竹所	21	94.53	0.00	0.00	0.00	5.47
新竹區監理所						
新竹市站	7	0.00	67.87	32.13	0.00	0.00
桃園站	21	3.39	61.90	15.97	13.67	5.08
中壢站	16	23.75	60.74	7.84	7.67	0.00
苗栗站	9	27.87	52.48	0.00	19.65	0.00
臺中所	8	16.40	83.60	0.00	0.00	0.00
臺中區監理所						
臺中市站	6	0.00	77.63	0.00	22.37	0.00
豐原站	13	11.32	60.48	7.23	0.00	20.97
彰化站	18	19.01	59.31	8.37	0.00	13.31
南投站	8	24.79	59.32	0.00	0.00	15.88
埔里分站	0	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
嘉義所	3	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
嘉義區監理所						
嘉義市站	14	0.00	71.72	17.76	10.52	0.00
麻豆站	10	0.00	64.20	8.73	0.00	27.07
臺南站	24	6.40	76.89	14.26	0.00	2.44
新營站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
雲林站	9	6.97	72.28	0.00	0.00	20.75
東勢分站	6	77.93	17.28	0.00	0.00	4.78
高雄所	12	6.02	79.72	11.62	0.00	2.63
高雄區監理所						
旗山站	9	10.89	69.34	9.24	0.00	10.54
屏東站	10	0.00	87.68	6.75	0.00	5.57
臺東站	4	23.46	41.35	0.00	0.00	35.18
澎湖站	6	43.54	44.65	0.00	11.81	0.00
恆春分站	0	44.33	55.67	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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表15. 民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」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 %
整體	356	15.38	68.39	6.71	1.97	7.54
性別						
男性	163	18.58	64.26	7.14	0.92	9.10
女性	193	12.70	71.87	6.34	2.85	6.23
a						
年齡						
18~未滿20歲	120	18.06	69.45	6.60	1.55	4.35
20~未滿30歲	114	14.89	74.70	4.10	1.14	5.17
30~未滿40歲	30	4.95	67.77	10.78	7.96	8.55
40~未滿50歲	40	20.87	45.64	16.86	3.76	12.87
50~未滿60歲	37	14.62	74.12	0.73	0.00	10.54
60歲及以上	15	5.81	59.32	7.32	0.00	27.55
a						
教育程度						
小學及以下	6	5.58	72.46	0.00	0.00	21.97
國(初)中	23	15.26	66.31	4.80	0.00	13.63
高中(職)	112	17.38	67.03	5.99	3.00	6.61
專科	24	15.31	72.27	4.70	3.71	4.02
大學(含技術學院)	180	14.57	69.22	6.95	1.54	7.73
研究所及以上	10	14.44	62.00	23.55	0.00	0.00
a						
職業						
專業人士與主管	20	0.00	60.38	22.24	4.56	12.82
自營商店	16	7.54	73.35	6.98	0.00	12.12
一般企業職員	31	6.55	78.04	5.07	0.00	10.34
軍公教	11	10.38	57.92	2.34	12.76	16.60
買賣服務工作人員	25	27.52	59.20	6.43	0.00	6.85
藍領工作者	16	11.27	58.85	6.95	9.07	13.85
學生	164	17.38	68.90	7.67	1.92	4.13
家管	36	15.40	70.69	3.37	0.00	10.55
無(待)業	36	20.70	71.60	0.00	0.00	7.70
a						
監理所別						
臺北區監理所	100	17.63	64.44	7.81	0.00	10.12
新竹區監理所	43	32.33	52.05	8.67	0.00	6.95
臺中區監理所	91	13.50	63.14	10.59	5.32	7.45
嘉義區監理所	82	9.82	81.67	3.05	2.67	2.79
高雄區監理所	40	7.45	80.20	0.66	0.00	11.69



表15. 民眾對監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿意度(續)

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 %
整體	356	15.38	68.39	6.71	1.97	7.54
a						
臺北所	34	8.29	76.57	7.57	0.00	7.57
臺北區監理所						
板橋站	38	31.29	54.84	0.00	0.00	13.87
基隆站	5	33.74	6.06	47.21	0.00	12.98
宜蘭站	5	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
花蓮站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
玉里分站	0	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
蘆洲站	17	7.11	67.38	16.31	0.00	9.20
新竹所	3	48.52	35.26	0.00	0.00	16.21
新竹區監理所						
新竹市站	11	70.30	29.70	0.00	0.00	0.00
桃園站	13	0.00	52.24	28.40	0.00	19.36
中壢站	14	34.72	65.28	0.00	0.00	0.00
苗栗站	2	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
臺中所	16	24.19	46.10	15.05	8.94	5.71
臺中區監理所						
臺中市站	31	11.82	67.68	6.01	10.84	3.65
豐原站	11	27.95	61.89	10.17	0.00	0.00
彰化站	27	5.56	66.27	15.23	0.00	12.94
南投站	4	0.00	71.80	0.00	0.00	28.20
埔里分站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
嘉義所	11	0.00	86.46	0.00	8.26	5.28
嘉義區監理所						
嘉義市站	15	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
麻豆站	11	11.96	88.04	0.00	0.00	0.00
臺南站	30	18.34	68.76	8.50	4.41	0.00
新營站	0	20.87	79.13	0.00	0.00	0.00
雲林站	14	8.72	78.77	0.00	0.00	12.51
東勢分站	1	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
高雄所	13	16.87	71.12	0.00	0.00	12.01
高雄區監理所						
旗山站	3	21.37	69.47	9.16	0.00	0.00
屏東站	16	1.72	98.28	0.00	0.00	0.00
臺東站	5	0.00	83.99	0.00	0.00	16.01
澎湖站	4	0.00	45.45	0.00	0.00	54.55
恆春分站	0	0.00	0.00	0.00	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)。

註：本表僅包含去監理站所辦理業務為「報考駕照」的受訪者

表16. 民眾對監理所(站)「窗口服務的等候時間」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 %
整體	2,414	15.68	66.47	12.45	3.39	2.01
性別						
男性	1,324	15.90	66.24	12.45	3.41	2.00
女性	1,090	15.41	66.75	12.45	3.36	2.02
***						
年齡						
18~未滿20歲	144	16.65	69.42	7.85	3.88	2.19
20~未滿30歲	449	13.55	68.76	13.02	1.22	3.46
30~未滿40歲	554	11.36	69.98	13.33	3.99	1.35
40~未滿50歲	535	13.30	62.96	15.98	5.15	2.61
50~未滿60歲	478	21.13	62.50	11.64	3.57	1.16
60歲及以上	253	23.07	68.00	6.20	1.55	1.18
*						
教育程度						
小學及以下	135	16.96	72.07	8.15	0.79	2.03
國(初)中	241	21.15	63.63	9.91	2.51	2.81
高中(職)	873	13.27	69.87	11.62	3.63	1.61
專科	308	14.98	60.55	15.75	5.13	3.58
大學(含技術學院)	740	16.00	66.01	13.57	2.79	1.63
研究所及以上	118	20.61	59.08	13.09	5.55	1.68
***						
職業						
專業人士與主管	300	12.82	61.62	18.35	6.69	0.53
自營商店	193	22.81	62.72	10.66	1.97	1.84
一般企業職員	316	14.98	60.59	16.31	5.32	2.80
軍公教	98	19.89	63.58	8.66	7.33	0.55
買賣服務工作人員	318	11.47	68.66	14.23	2.15	3.50
藍領工作者	344	11.13	71.66	12.08	3.90	1.23
學生	231	18.40	68.21	8.76	1.30	3.33
家管	328	17.49	67.63	11.35	1.93	1.60
無(待)業	270	19.65	69.83	7.12	1.63	1.76
***						
監理所別						
臺北區監理所	641	19.85	65.73	11.68	1.59	1.15
新竹區監理所	535	9.81	62.28	19.32	6.13	2.45
臺中區監理所	548	18.35	65.34	10.74	3.11	2.46
嘉義區監理所	434	13.76	69.83	9.76	3.95	2.71
高雄區監理所	256	15.01	73.80	8.25	1.82	1.12

表16. 民眾對監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	15.68	66.47	12.45	3.39	2.01
a						
臺北所	197	16.72	70.75	10.10	0.61	1.82
臺北區監理所						
板橋站	180	22.26	61.10	12.11	3.65	0.88
基隆站	41	24.61	52.44	20.87	0.43	1.65
宜蘭站	58	14.14	66.53	16.74	0.00	2.58
花蓮站	69	27.74	63.51	5.47	3.29	0.00
玉里分站	2	39.71	60.29	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	16.97	71.07	11.96	0.00	0.00
新竹所	38	3.05	86.35	9.06	1.55	0.00
新竹區監理所						
新竹市站	115	7.53	62.46	18.59	11.43	0.00
桃園站	145	14.76	51.83	19.68	8.96	4.78
中壢站	172	9.60	58.62	25.86	2.93	2.99
苗栗站	65	7.32	80.88	8.49	1.65	1.65
臺中所	89	20.99	59.05	11.04	6.17	2.76
臺中區監理所						
臺中市站	140	17.52	62.61	11.91	6.03	1.93
豐原站	112	23.27	64.91	8.07	0.74	3.00
彰化站	150	16.83	70.43	9.58	1.50	1.66
南投站	43	10.60	62.59	20.97	0.00	5.83
埔里分站	14	10.60	89.40	0.00	0.00	0.00
嘉義所	44	9.55	70.87	12.96	4.60	2.02
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	15.17	71.09	7.64	3.05	3.05
麻豆站	69	10.32	71.23	10.61	5.34	2.50
臺南站	187	13.34	72.65	8.60	2.41	3.00
新營站	4	6.22	50.33	41.12	0.00	2.33
雲林站	55	15.15	63.18	10.65	8.32	2.70
東勢分站	10	48.63	40.72	7.50	3.15	0.00
高雄所	62	10.96	74.00	8.28	4.76	2.00
高雄區監理所						
旗山站	33	18.47	69.02	8.29	2.94	1.28
屏東站	99	15.72	73.39	10.15	0.74	0.00
臺東站	35	9.35	90.65	0.00	0.00	0.00
澎湖站	23	26.50	54.84	13.32	0.00	5.34
恆春分站	5	15.57	79.98	4.45	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表17. 民眾對監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」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 %
整體	2,414	19.30	41.58	1.69	0.55	36.83	0.06
***							
性別							
男性	1,324	21.74	39.18	1.89	0.91	36.29	0.00
女性	1,090	16.32	44.49	1.45	0.11	37.48	0.14
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	12.42	47.36	0.00	0.06	40.15	0.00
20~未滿30歲	449	18.83	52.96	0.38	0.00	27.83	0.00
30~未滿40歲	554	20.51	45.39	1.68	0.62	31.52	0.28
40~未滿50歲	535	17.28	36.95	3.57	0.74	41.45	0.00
50~未滿60歲	478	24.44	33.02	1.26	1.19	40.09	0.00
60歲及以上	253	15.93	35.68	1.83	0.00	46.55	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	18.41	31.27	2.15	0.00	48.16	0.00
國(初)中	241	15.60	33.76	2.19	1.79	46.66	0.00
高中(職)	873	21.38	42.74	1.47	0.25	34.16	0.00
專科	308	17.71	43.12	2.89	1.55	34.22	0.50
大學(含技術學院)	740	17.08	45.50	1.02	0.09	36.30	0.00
研究所及以上	118	30.45	32.06	2.81	1.12	33.56	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	25.78	38.81	1.55	1.30	32.55	0.00
自營商店	193	23.70	40.66	2.23	1.06	32.34	0.00
一般企業職員	316	21.63	46.13	2.56	0.75	28.93	0.00
軍公教	98	12.70	36.03	1.85	0.00	49.42	0.00
買賣服務工作人員	318	13.24	51.01	1.30	0.80	33.64	0.00
藍領工作者	344	19.93	36.09	2.81	0.66	40.50	0.00
學生	231	13.74	49.53	0.75	0.00	35.99	0.00
家管	328	16.40	41.16	1.43	0.00	41.02	0.00
無(待)業	270	24.23	32.91	0.64	0.00	42.22	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	24.77	36.72	1.83	0.45	35.99	0.24
新竹區監理所	535	20.78	40.92	1.10	0.53	36.66	0.00
臺中區監理所	548	19.79	40.80	2.53	0.58	36.30	0.00
嘉義區監理所	434	11.98	45.74	1.22	0.80	40.26	0.00
高雄區監理所	256	13.83	49.69	1.57	0.31	34.59	0.00

表17. 民眾對監理所(站)提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	19.30	41.58	1.69	0.55	36.83	0.06
a							
臺北所	197	23.78	38.32	2.80	0.67	34.42	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	22.51	31.68	0.86	0.88	43.21	0.86
基隆站	41	30.62	23.11	0.00	0.00	46.27	0.00
宜蘭站	58	25.30	24.73	0.00	0.00	49.98	0.00
花蓮站	69	32.84	59.14	0.00	0.00	8.02	0.00
玉里分站	2	2.85	83.50	1.77	0.00	11.88	0.00
蘆洲站	94	22.92	38.61	4.88	0.00	33.59	0.00
新竹所	38	53.76	22.66	0.00	1.17	22.40	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	19.67	34.62	1.57	2.07	42.07	0.00
桃園站	145	13.85	43.90	2.29	0.00	39.95	0.00
中壢站	172	23.33	44.10	0.46	0.00	32.11	0.00
苗栗站	65	12.11	47.70	0.00	0.00	40.19	0.00
臺中所	89	18.74	42.40	3.43	2.17	33.26	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	19.94	42.73	1.04	0.89	35.40	0.00
豐原站	112	26.89	35.93	2.91	0.00	34.27	0.00
彰化站	150	18.89	41.94	3.76	0.00	35.41	0.00
南投站	43	9.48	46.62	0.00	0.00	43.90	0.00
埔里分站	14	9.71	20.74	3.05	0.00	66.50	0.00
嘉義所	44	3.17	43.72	0.00	0.00	53.11	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	8.51	49.19	0.00	0.00	42.30	0.00
麻豆站	69	11.17	49.19	0.00	0.00	39.64	0.00
臺南站	187	15.28	44.86	1.78	0.82	37.25	0.00
新營站	4	6.73	66.21	8.16	2.33	16.58	0.00
雲林站	55	5.44	42.54	2.95	3.34	45.73	0.00
東勢分站	10	53.54	35.18	0.00	0.00	11.28	0.00
高雄所	62	10.03	58.65	0.58	0.00	30.75	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	17.39	33.78	0.94	0.00	47.89	0.00
屏東站	99	12.80	51.19	2.25	0.00	33.76	0.00
臺東站	35	16.47	56.61	3.30	0.00	23.62	0.00
澎湖站	23	20.40	31.28	0.00	3.58	44.74	0.00
恆春分站	5	10.00	50.80	0.00	0.00	39.20	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表18. 民眾對監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」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 %
整體	2,414	19.34	49.21	2.48	0.49	28.41	0.06
***							
性別							
男性	1,324	22.00	44.97	2.03	0.69	30.31	0.00
女性	1,090	16.11	54.37	3.04	0.24	26.10	0.14
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	24.99	62.00	1.47	0.00	11.54	0.00
20~未滿30歲	449	17.87	62.22	1.82	0.42	17.66	0.00
30~未滿40歲	554	20.75	52.08	2.91	0.45	23.53	0.28
40~未滿50歲	535	17.80	47.50	2.04	0.30	32.36	0.00
50~未滿60歲	478	21.70	37.42	3.90	0.73	36.25	0.00
60歲及以上	253	14.48	38.46	1.54	0.90	44.61	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	12.91	40.86	4.35	0.00	41.89	0.00
國(初)中	241	19.88	49.32	1.48	1.41	27.91	0.00
高中(職)	873	20.29	49.13	2.87	0.52	27.19	0.00
專科	308	21.73	46.21	3.71	0.00	27.85	0.50
大學(含技術學院)	740	17.76	53.08	1.77	0.52	26.87	0.00
研究所及以上	118	22.34	42.81	0.74	0.00	34.11	0.00
***							
職業							
專業人士與主管	300	24.51	43.55	3.07	0.08	28.79	0.00
自營商店	193	25.03	48.10	0.00	0.00	26.86	0.00
一般企業職員	316	20.93	46.20	3.72	0.68	28.47	0.00
軍公教	98	11.46	45.82	2.94	0.90	38.88	0.00
買賣服務工作人員	318	13.93	54.17	1.35	0.00	30.55	0.00
藍領工作者	344	18.04	50.87	1.99	0.56	28.55	0.00
學生	231	23.00	64.98	1.67	0.83	9.53	0.00
家管	328	14.94	50.96	2.43	0.36	31.31	0.00
無(待)業	270	21.97	39.11	4.53	1.29	33.10	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	24.10	45.78	2.65	0.32	26.91	0.24
新竹區監理所	535	20.54	44.91	3.89	0.65	30.01	0.00
臺中區監理所	548	20.75	48.40	1.92	0.64	28.28	0.00
嘉義區監理所	434	13.02	56.00	1.64	0.44	28.90	0.00
高雄區監理所	256	12.64	57.05	1.76	0.31	28.24	0.00

表18. 民眾對監理所(站)提供「輔導民眾機車考照」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	19.34	49.21	2.48	0.49	28.41	0.06
a							
臺北所	197	20.37	44.07	2.85	0.59	32.12	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	20.47	42.61	2.33	0.49	33.25	0.86
基隆站	41	30.23	27.95	4.29	0.00	37.53	0.00
宜蘭站	58	28.54	54.03	2.58	0.00	14.85	0.00
花蓮站	69	24.77	64.83	0.00	0.00	10.40	0.00
玉里分站	2	33.68	57.54	0.00	0.00	8.78	0.00
蘆洲站	94	32.84	43.73	4.20	0.00	19.24	0.00
新竹所	38	52.59	26.57	2.59	0.00	18.24	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	15.32	54.84	1.73	3.02	25.10	0.00
桃園站	145	17.60	39.23	4.63	0.00	38.54	0.00
中壢站	172	21.12	46.95	4.00	0.00	27.93	0.00
苗栗站	65	16.02	45.31	6.55	0.00	32.12	0.00
臺中所	89	15.10	49.99	0.00	2.17	32.74	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	20.70	46.85	0.00	0.00	32.45	0.00
豐原站	112	24.87	48.03	1.58	0.00	25.51	0.00
彰化站	150	24.17	44.95	4.01	1.06	25.81	0.00
南投站	43	12.59	56.11	5.15	0.00	26.15	0.00
埔里分站	14	12.76	69.69	3.88	0.00	13.67	0.00
嘉義所	44	5.61	51.28	2.02	0.00	41.09	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	15.10	52.30	0.00	0.00	32.61	0.00
麻豆站	69	11.75	58.37	1.27	0.00	28.61	0.00
臺南站	187	11.39	57.98	2.42	0.00	28.21	0.00
新營站	4	12.73	78.20	0.00	0.00	9.07	0.00
雲林站	55	15.65	56.14	1.37	3.44	23.40	0.00
東勢分站	10	55.49	38.21	0.60	0.00	5.70	0.00
高雄所	62	12.12	60.06	2.22	0.00	25.60	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	10.01	55.74	1.28	2.37	30.60	0.00
屏東站	99	7.73	64.50	1.32	0.00	26.45	0.00
臺東站	35	20.18	44.47	0.00	0.00	35.35	0.00
澎湖站	23	27.68	37.84	6.26	0.00	28.22	0.00
恆春分站	5	13.33	55.38	0.00	0.00	31.30	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所站」辦理業務的受訪者

表19. 民眾對監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」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 %
整體	2,414	24.35	48.68	3.17	0.64	23.06	0.09
**							
性別							
男性	1,324	25.75	45.63	3.13	0.95	24.54	0.00
女性	1,090	22.66	52.40	3.21	0.25	21.27	0.21
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	27.20	61.28	2.59	0.00	8.93	0.00
20~未滿30歲	449	21.56	62.96	4.89	1.04	9.55	0.00
30~未滿40歲	554	27.12	49.40	1.64	1.23	20.32	0.28
40~未滿50歲	535	21.79	46.33	3.22	0.00	28.53	0.13
50~未滿60歲	478	29.87	38.05	3.33	0.62	28.12	0.00
60歲及以上	253	16.64	39.65	3.37	0.35	39.98	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	15.41	44.55	3.01	0.00	37.03	0.00
國(初)中	241	25.31	45.98	2.71	0.83	25.16	0.00
高中(職)	873	24.49	47.89	3.14	0.67	23.81	0.00
專科	308	29.07	45.51	1.19	0.29	23.43	0.50
大學(含技術學院)	740	22.82	54.03	4.24	0.54	18.27	0.09
研究所及以上	118	28.97	39.48	2.99	2.22	26.35	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	30.54	42.88	2.51	0.30	23.77	0.00
自營商店	193	30.36	41.52	2.64	2.09	23.39	0.00
一般企業職員	316	24.92	51.79	2.13	0.00	21.15	0.00
軍公教	98	22.70	43.52	1.46	0.90	30.70	0.71
買賣服務工作人員	318	18.28	56.97	3.22	0.00	21.53	0.00
藍領工作者	344	25.39	47.68	2.45	1.16	23.32	0.00
學生	231	25.61	63.49	5.32	0.00	5.58	0.00
家管	328	19.87	46.24	3.83	0.30	29.76	0.00
無(待)業	270	24.80	40.42	4.55	1.71	28.52	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	26.34	44.21	3.85	1.02	24.34	0.24
新竹區監理所	535	27.40	41.70	3.21	0.76	26.94	0.00
臺中區監理所	548	25.27	49.66	2.16	0.71	22.19	0.00
嘉義區監理所	434	20.73	57.56	3.62	0.21	17.73	0.16
高雄區監理所	256	17.22	57.32	2.80	0.00	22.66	0.00



表19. 民眾對監理所(站)提供「機車路考場供民眾考前練習」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	24.35	48.68	3.17	0.64	23.06	0.09
a							
臺北所	197	25.90	42.60	2.27	0.00	29.23	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	25.54	40.87	2.90	3.63	26.21	0.86
基隆站	41	20.48	22.56	8.57	0.00	48.38	0.00
宜蘭站	58	33.23	41.02	0.00	0.00	25.75	0.00
花蓮站	69	30.28	60.66	0.49	0.00	8.56	0.00
玉里分站	2	34.62	26.89	0.00	0.00	38.49	0.00
蘆洲站	94	24.00	53.60	11.92	0.00	10.48	0.00
新竹所	38	55.64	27.07	3.51	0.00	13.78	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	32.43	37.55	1.30	1.73	26.99	0.00
桃園站	145	24.00	36.78	3.00	0.00	36.22	0.00
中壢站	172	22.60	46.54	5.19	1.21	24.46	0.00
苗栗站	65	22.24	55.69	1.60	0.00	20.48	0.00
臺中所	89	16.90	51.69	1.23	2.17	28.01	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	29.02	47.90	3.09	0.00	19.98	0.00
豐原站	112	30.81	44.97	1.86	0.00	22.37	0.00
彰化站	150	26.21	49.67	2.89	1.30	19.93	0.00
南投站	43	17.62	55.94	0.00	0.00	26.44	0.00
埔里分站	14	10.40	72.33	0.00	0.00	17.27	0.00
嘉義所	44	22.62	52.96	2.58	2.02	19.82	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	19.69	57.74	0.00	0.00	21.50	1.07
麻豆站	69	17.03	56.86	1.52	0.00	24.60	0.00
臺南站	187	18.81	63.28	4.09	0.00	13.82	0.00
新營站	4	14.87	67.47	0.00	0.00	17.66	0.00
雲林站	55	24.71	46.41	10.57	0.00	18.31	0.00
東勢分站	10	59.05	33.46	0.00	0.00	7.49	0.00
高雄所	62	17.60	65.25	1.62	0.00	15.53	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	15.90	62.83	0.80	0.00	20.47	0.00
屏東站	99	11.34	59.87	4.82	0.00	23.98	0.00
臺東站	35	23.13	44.51	1.57	0.00	30.78	0.00
澎湖站	23	33.61	38.08	2.68	0.00	25.63	0.00
恆春分站	5	22.26	47.93	0.00	0.00	29.81	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表20. 民眾對監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」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 %
整體	2,414	36.92	42.61	2.06	0.39	18.01
* 性別						
性 男性	1,324	38.00	40.17	2.43	0.61	18.79
別 女性	1,090	35.60	45.58	1.62	0.13	17.07
*** 年齡						
18~未滿20歲	144	30.73	54.38	1.70	0.00	13.19
20~未滿30歲	449	22.67	62.62	1.42	0.38	12.91
30~未滿40歲	554	38.27	39.76	3.42	0.35	18.21
40~未滿50歲	535	40.97	37.74	0.67	0.45	20.18
50~未滿60歲	478	47.97	31.02	2.72	0.67	17.62
60歲及以上	253	33.32	38.87	2.16	0.09	25.56
a 教育程度						
小學及以下	135	34.15	34.86	1.12	0.00	29.86
國(初)中	241	37.96	40.25	1.65	1.29	18.85
高中(職)	873	40.66	41.04	1.85	0.33	16.12
專科	308	42.56	35.83	2.32	0.00	19.29
大學(含技術學院)	740	30.31	50.32	2.23	0.47	16.67
研究所及以上	118	36.94	37.33	3.85	0.00	21.88
a 職業						
專業人士與主管	300	45.99	33.17	1.75	0.87	18.21
自營商店	193	45.36	32.53	1.31	1.01	19.79
一般企業職員	316	36.27	42.91	1.68	0.00	19.14
軍公教	98	35.20	38.75	5.06	0.27	20.72
買賣服務工作人員	318	32.84	50.20	1.81	0.00	15.15
藍領工作者	344	35.24	46.73	1.43	0.00	16.59
學生	231	27.42	58.03	1.06	0.75	12.74
家管	328	39.02	40.91	1.73	0.00	18.34
無(待)業	270	35.85	38.42	4.82	0.74	20.18
** 監理所別						
臺北區監理所	641	38.32	40.47	2.64	0.00	18.58
新竹區監理所	535	40.08	36.25	2.06	0.37	21.24
臺中區監理所	548	38.98	41.64	1.89	0.80	16.68
嘉義區監理所	434	32.77	49.73	1.61	0.40	15.50
高雄區監理所	256	29.43	51.28	1.78	0.54	16.98

表20. 民眾對監理所(站)提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	36.92	42.61	2.06	0.39	18.01
<b>a</b>						
臺北所	197	36.03	42.75	1.07	0.00	20.15
臺北區 監理所						
板橋站	180	35.74	40.57	3.04	0.00	20.64
基隆站	41	41.26	29.36	6.46	0.00	22.92
宜蘭站	58	48.71	33.51	0.00	0.00	17.78
花蓮站	69	41.14	54.32	0.00	0.00	4.54
玉里分站	2	63.87	25.47	0.00	0.00	10.66
蘆洲站	94	37.72	34.67	7.16	0.00	20.45
新竹所	38	61.40	22.61	3.09	0.00	12.90
新竹區 監理所						
新竹市站	115	56.65	24.07	5.10	1.73	12.46
桃園站	145	31.00	39.89	0.00	0.00	29.11
中壢站	172	33.80	42.89	1.71	0.00	21.60
苗栗站	65	35.16	40.05	1.60	0.00	23.19
臺中所	89	35.51	43.99	3.40	0.00	17.11
臺中區 監理所						
臺中市站	140	33.89	44.06	2.80	0.00	19.25
豐原站	112	46.24	34.91	2.05	0.00	16.80
彰化站	150	42.39	39.23	0.00	2.94	15.44
南投站	43	39.19	48.46	2.00	0.00	10.35
埔里分站	14	17.26	61.06	1.95	0.00	19.73
嘉義所	44	30.42	41.14	0.00	0.00	28.44
嘉義區 監理所						
嘉義市站	64	28.84	53.90	0.00	0.00	17.26
麻豆站	69	38.23	47.28	0.95	0.00	13.54
臺南站	187	29.32	55.12	2.50	0.92	12.13
新營站	4	19.36	68.02	0.00	0.00	12.62
雲林站	55	38.65	40.84	2.95	0.00	17.56
東勢分站	10	66.47	20.26	0.00	0.00	13.27
高雄所	62	25.46	61.78	1.71	0.43	10.62
高雄區 監理所						
旗山站	33	40.53	36.17	2.23	0.71	20.35
屏東站	99	23.21	54.41	1.88	0.88	19.63
臺東站	35	43.04	37.98	0.00	0.00	18.99
澎湖站	23	30.36	51.15	2.68	0.00	15.80
恆春分站	5	28.83	52.97	5.55	0.00	12.66

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表21. 民眾對監理所(站)「辦理『假日門市』」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發

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 %
整體	2,414	46.52	36.40	0.79	0.19	16.05	0.05
a							
性別							
男性	1,324	46.10	36.11	1.13	0.26	16.40	0.00
女性	1,090	47.03	36.75	0.38	0.11	15.62	0.11
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	29.19	52.44	2.19	0.00	16.18	0.00
20~未滿30歲	449	41.14	49.33	0.00	0.00	9.54	0.00
30~未滿40歲	554	47.52	37.26	1.25	0.35	13.62	0.00
40~未滿50歲	535	51.05	32.40	0.44	0.51	15.38	0.22
50~未滿60歲	478	54.79	23.83	0.63	0.00	20.75	0.00
60歲及以上	253	38.54	34.64	1.44	0.00	25.38	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	40.06	30.98	0.23	0.00	28.74	0.00
國(初中)	241	43.15	33.36	2.94	0.50	20.06	0.00
高中(職)	873	49.39	33.35	0.78	0.22	16.12	0.14
專科	308	45.45	37.59	0.00	0.00	16.97	0.00
大學(含技術學院)	740	45.28	42.13	0.66	0.20	11.73	0.00
研究所及以上	118	50.03	32.39	0.00	0.00	17.58	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	58.15	26.29	0.54	0.50	14.51	0.00
自營商店	193	52.28	30.77	0.55	1.01	15.38	0.00
一般企業職員	316	45.20	41.04	0.36	0.00	13.40	0.00
軍公教	98	50.87	32.43	0.00	0.00	16.70	0.00
買賣服務工作人員	318	45.86	39.98	0.97	0.38	12.43	0.38
藍領工作者	344	46.25	35.13	1.39	0.00	17.23	0.00
學生	231	37.35	50.28	1.06	0.00	11.31	0.00
家管	328	43.67	36.81	0.79	0.00	18.74	0.00
無(待)業	270	43.23	33.73	0.87	0.00	22.17	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	53.32	33.04	0.55	0.19	12.71	0.19
新竹區監理所	535	51.12	28.26	0.50	0.00	20.12	0.00
臺中區監理所	548	46.45	33.93	0.80	0.63	18.19	0.00
嘉義區監理所	434	39.21	48.44	0.65	0.00	11.71	0.00
高雄區監理所	256	32.39	46.72	2.20	0.00	18.69	0.00

表21.民眾對監理所(站)「辦理『假日門市』」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發(續)

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 %
整體	2,414	46.52	36.40	0.79	0.19	16.05	0.05
a							
臺北所	197	45.93	42.69	0.45	0.61	9.72	0.61
臺北區監理所							
板橋站	180	45.90	36.79	0.73	0.00	16.58	0.00
基隆站	41	60.80	15.84	0.00	0.00	23.36	0.00
宜蘭站	58	50.32	31.42	0.00	0.00	18.26	0.00
花蓮站	69	82.67	11.80	0.00	0.00	5.53	0.00
玉里分站	2	68.17	22.29	0.94	0.00	8.61	0.00
蘆洲站	94	59.75	29.88	1.41	0.00	8.96	0.00
新竹所	38	67.62	17.07	0.00	0.00	15.31	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	62.45	24.33	0.00	0.00	13.22	0.00
桃園站	145	48.66	26.89	0.00	0.00	24.45	0.00
中壢站	172	48.77	29.12	0.95	0.00	21.16	0.00
苗栗站	65	33.15	42.52	1.60	0.00	22.73	0.00
臺中所	89	48.03	32.36	0.00	0.00	19.61	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	46.26	33.37	2.54	0.00	17.83	0.00
豐原站	112	44.68	34.24	0.00	0.00	21.08	0.00
彰化站	150	50.40	29.37	0.00	2.31	17.92	0.00
南投站	43	42.22	43.10	2.00	0.00	12.68	0.00
埔里分站	14	23.51	67.18	0.00	0.00	9.31	0.00
嘉義所	44	30.60	54.23	1.57	0.00	13.61	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	34.49	55.58	0.00	0.00	9.94	0.00
麻豆站	69	41.83	40.82	1.96	0.00	15.39	0.00
臺南站	187	39.30	50.08	0.42	0.00	10.20	0.00
新營站	4	26.02	19.70	0.00	0.00	54.28	0.00
雲林站	55	43.88	46.13	0.00	0.00	9.99	0.00
東勢分站	10	65.90	24.22	0.00	0.00	9.88	0.00
高雄所	62	30.08	56.45	5.24	0.00	8.23	0.00
高雄區監理所							
旗山站	33	37.34	36.41	2.01	0.00	24.24	0.00
屏東站	99	30.45	49.89	1.75	0.00	17.91	0.00
臺東站	35	39.81	30.99	0.00	0.00	29.20	0.00
澎湖站	23	26.22	47.52	0.00	0.00	26.25	0.00
恆春分站	5	42.22	38.44	0.00	0.00	19.34	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)。

註：本表僅包含去監理站所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表22. 民眾對部分監理所(站)「辦理『夜市監理站』，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」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 %
整體	2,414	37.87	38.92	2.90	1.25	19.04	0.02
性別							
男性	1,324	39.90	37.29	2.35	1.15	19.28	0.03
女性	1,090	35.41	40.90	3.56	1.36	18.76	0.00
a							
18~未滿20歲	144	17.88	52.30	1.70	3.09	25.02	0.00
20~未滿30歲	449	29.03	56.74	1.75	1.55	10.92	0.00
年齡							
30~未滿40歲	554	40.72	37.94	2.69	1.21	17.43	0.00
40~未滿50歲	535	41.85	35.07	3.27	0.95	18.78	0.08
50~未滿60歲	478	47.33	26.65	4.38	0.93	20.71	0.00
60歲及以上	253	32.44	33.12	2.48	0.96	31.00	0.00
a							
小學及以下	135	33.50	29.07	3.12	0.23	34.08	0.00
教育程度							
國(初中)	241	38.73	35.47	2.88	2.05	20.87	0.00
高中(職)	873	39.02	37.02	3.66	0.84	19.47	0.00
專科	308	41.63	35.99	2.62	1.79	17.83	0.14
大學(含技術學院)	740	33.23	47.49	2.54	1.52	15.22	0.00
研究所及以上	118	51.97	25.26	0.00	0.65	22.12	0.00
a							
專業人士與主管	300	52.25	30.89	1.81	1.38	13.67	0.00
自營商店	193	45.61	31.02	3.93	1.01	18.43	0.00
一般企業職員	316	40.93	39.35	1.59	1.20	16.93	0.00
職業							
軍公教	98	37.73	31.90	7.59	0.70	21.63	0.44
買賣服務工作人員	318	30.66	48.01	3.66	1.47	16.20	0.00
藍領工作者	344	38.97	37.93	1.65	1.11	20.33	0.00
學生	231	25.18	52.00	2.19	1.94	18.70	0.00
家管	328	36.53	37.39	4.40	1.18	20.50	0.00
無(待)業	270	34.31	38.00	2.86	0.40	24.43	0.00
***							
臺北區監理所	641	43.35	39.50	2.17	1.32	13.66	0.00
監理所別							
新竹區監理所	535	42.52	32.85	2.48	0.00	22.15	0.00
臺中區監理所	548	39.72	34.95	3.02	1.56	20.75	0.00
嘉義區監理所	434	31.11	45.16	4.12	1.28	18.34	0.00
高雄區監理所	256	21.96	48.09	3.27	2.93	23.58	0.17

表22. 民眾對部分監理所(站)「辦理『夜市監理站』，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	37.87	38.92	2.90	1.25	19.04	0.02
<b>a</b>							
臺北所	197	43.07	41.09	1.22	0.00	14.63	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	42.47	37.70	1.43	4.69	13.71	0.00
基隆站	41	62.45	7.87	7.75	0.00	21.93	0.00
宜蘭站	58	38.21	38.81	2.13	0.00	20.85	0.00
花蓮站	69	37.57	57.39	0.99	0.00	4.05	0.00
玉里分站	2	65.49	19.08	0.94	0.00	14.49	0.00
蘆洲站	94	44.29	40.99	4.10	0.00	10.62	0.00
新竹所	38	68.41	24.16	2.72	0.00	4.71	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	49.31	36.12	0.00	0.00	14.56	0.00
桃園站	145	41.64	29.95	2.70	0.00	25.70	0.00
中壢站	172	39.06	32.64	3.45	0.00	24.85	0.00
苗栗站	65	26.51	39.18	3.64	0.00	30.68	0.00
臺中所	89	37.65	44.15	0.00	0.00	18.20	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	34.60	37.77	7.12	2.66	17.86	0.00
豐原站	112	44.12	35.66	0.00	0.00	20.21	0.00
彰化站	150	44.80	30.03	1.85	3.05	20.27	0.00
南投站	43	38.91	30.30	7.48	0.00	23.30	0.00
埔里分站	14	17.42	9.83	4.31	1.95	66.50	0.00
嘉義所	44	30.33	43.87	1.52	2.07	22.21	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	34.44	48.28	0.00	0.00	17.29	0.00
麻豆站	69	25.65	38.80	4.53	1.12	29.90	0.00
臺南站	187	31.61	48.12	5.90	1.25	13.13	0.00
新營站	4	18.81	59.58	2.33	1.83	17.45	0.00
雲林站	55	30.25	42.21	4.26	2.09	21.19	0.00
東勢分站	10	50.18	30.61	5.94	2.79	10.48	0.00
高雄所	62	18.55	61.27	3.05	7.01	9.43	0.69
高雄區監理所							
旗山站	33	27.86	36.45	4.79	1.65	29.25	0.00
屏東站	99	24.09	50.08	2.25	0.74	22.84	0.00
臺東站	35	24.51	25.92	5.73	5.44	38.40	0.00
澎湖站	23	6.88	53.89	3.15	0.00	36.09	0.00
恆春分站	5	32.37	50.52	0.00	0.00	17.11	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)。

註：本表僅包含去監理站所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表23. 民眾對監理所(站)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

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 %
整體	2,414	36.90	46.43	0.93	0.21	15.53
性別						
男性	1,324	36.51	46.72	0.91	0.29	15.56
女性	1,090	37.37	46.07	0.96	0.11	15.49
a						
年齡						
18~未滿20歲	144	31.09	61.23	1.70	0.49	5.49
20~未滿30歲	449	35.61	56.88	0.63	0.00	6.88
30~未滿40歲	554	39.15	46.38	1.25	0.35	12.87
40~未滿50歲	535	37.20	43.81	1.04	0.39	17.56
50~未滿60歲	478	41.17	37.70	0.94	0.06	20.13
60歲及以上	253	28.86	41.58	0.09	0.00	29.47
a						
教育程度						
小學及以下	135	24.43	39.18	0.18	0.00	36.21
國(初)中	241	33.37	48.09	0.90	0.36	17.27
高中(職)	873	38.21	45.31	1.00	0.23	15.26
專科	308	38.29	42.93	0.63	0.39	17.77
大學(含技術學院)	740	38.17	50.66	1.06	0.13	9.97
研究所及以上	118	37.03	42.25	1.39	0.00	19.34
a						
職業						
專業人士與主管	300	45.06	40.18	1.34	0.37	13.05
自營商店	193	43.54	40.76	2.90	1.01	11.78
一般企業職員	316	36.91	48.37	0.47	0.38	13.87
軍公教	98	36.56	45.24	1.02	0.00	17.18
買賣服務工作人員	318	34.72	49.63	1.07	0.00	14.59
藍領工作者	344	37.57	46.03	0.30	0.02	16.08
學生	231	36.42	58.21	1.06	0.31	4.00
家管	328	33.21	46.62	1.07	0.00	19.10
無(待)業	270	31.51	42.98	0.00	0.00	25.51
a						
監理所別						
臺北區監理所	641	41.49	44.61	0.96	0.19	12.75
新竹區監理所	535	41.87	36.95	0.83	0.00	20.35
臺中區監理所	548	37.88	46.36	1.20	0.36	14.20
嘉義區監理所	434	30.04	54.64	0.50	0.18	14.64
高雄區監理所	256	24.54	57.02	1.25	0.43	16.76



表23. 民眾對監理所(站)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(續)

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 %
整體	2,414	36.90	46.43	0.93	0.21	15.53
<b>a</b>						
臺北所	197	36.41	50.41	0.00	0.61	12.57
臺北區監理所						
板橋站	180	35.39	48.77	0.88	0.00	14.96
基隆站	41	43.32	28.05	4.29	0.00	24.34
宜蘭站	58	27.80	54.45	2.58	0.00	15.16
花蓮站	69	78.39	13.08	0.00	0.00	8.53
玉里分站	2	66.43	20.46	0.94	0.00	12.17
蘆洲站	94	43.68	49.38	1.41	0.00	5.53
新竹所	38	69.41	22.66	0.00	0.00	7.93
新竹區監理所						
新竹市站	115	44.35	35.64	0.00	0.00	20.02
桃園站	145	35.48	37.15	0.86	0.00	26.51
中壢站	172	42.37	38.54	1.86	0.00	17.23
苗栗站	65	34.29	42.94	0.00	0.00	22.78
臺中所	89	37.24	52.88	0.00	0.00	9.88
臺中區監理所						
臺中市站	140	36.71	42.90	1.75	0.00	18.63
豐原站	112	43.37	42.94	1.73	0.00	11.96
彰化站	150	39.72	45.69	0.00	1.30	13.29
南投站	43	29.43	46.83	4.33	0.00	19.41
埔里分站	14	16.23	72.10	2.36	0.00	9.31
嘉義所	44	27.25	50.62	0.00	0.00	22.13
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	15.84	65.65	0.00	0.00	18.51
麻豆站	69	30.14	49.29	1.52	1.03	18.03
臺南站	187	31.07	58.47	0.42	0.00	10.03
新營站	4	28.07	17.65	0.00	0.00	54.28
雲林站	55	39.64	45.40	0.00	0.00	14.96
東勢分站	10	60.00	33.88	3.15	0.60	2.38
高雄所	62	22.33	67.88	0.68	0.00	9.11
高雄區監理所						
旗山站	33	29.99	46.92	0.71	0.00	22.38
屏東站	99	23.24	59.22	1.96	0.88	14.69
臺東站	35	25.88	48.00	0.00	0.00	26.12
澎湖站	23	26.04	47.99	2.68	0.00	23.29
恆春分站	5	24.92	50.37	0.00	4.45	20.26

\* 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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表24. 民眾對監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」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 %
整體	2,414	45.28	49.25	1.01	0.61	3.85
*						
性 別						
男性	1,324	46.51	46.63	1.13	0.85	4.88
女性	1,090	43.79	52.44	0.87	0.31	2.59
a						
年 齡						
18~未滿20歲	144	26.92	65.34	0.00	0.00	7.75
20~未滿30歲	449	41.05	56.56	0.00	0.97	1.41
30~未滿40歲	554	41.44	51.21	2.49	0.99	3.88
40~未滿50歲	535	49.89	45.83	0.40	0.53	3.34
50~未滿60歲	478	54.38	39.93	1.40	0.41	3.87
60歲及以上	253	44.75	47.63	0.71	0.00	6.91
a						
教 育 程 度						
小學及以下	135	45.31	43.54	0.00	0.05	11.11
國(初)中	241	44.64	51.24	0.72	0.55	2.86
高中(職)	873	46.43	48.34	1.20	0.64	3.38
專科	308	43.62	49.99	1.40	0.81	4.18
大學(含技術學院)	740	43.54	52.20	0.72	0.70	2.84
研究所及以上	118	53.31	38.02	2.20	0.00	6.47
a						
職 業						
專業人士與主管	300	48.15	46.51	1.12	0.61	3.61
自營商店	193	55.18	38.50	0.81	2.33	3.17
一般企業職員	316	47.04	47.51	0.65	0.00	4.80
軍公教	98	49.34	43.87	0.07	1.50	5.23
買賣服務工作人員	318	46.43	49.52	1.09	0.00	2.95
藍領工作者	344	42.24	49.23	1.96	1.35	5.23
學生	231	28.86	65.79	0.00	0.82	4.54
家管	328	43.25	53.31	1.68	0.00	1.76
無(待)業	270	51.62	43.30	0.62	0.00	4.46
a						
監 理 所 別						
臺北區監理所	641	49.98	44.87	0.80	0.77	3.57
新竹區監理所	535	52.74	42.43	1.30	0.24	3.30
臺中區監理所	548	47.70	45.16	1.25	1.42	4.46
嘉義區監理所	434	35.38	60.04	0.76	0.01	3.80
高雄區監理所	256	29.54	64.93	0.84	0.23	4.46

表24. 民眾對監理所(站)提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	45.28	49.25	1.01	0.61	3.85
a						
臺北所	197	43.14	53.30	1.04	0.00	2.52
臺北區監理所						
板橋站	180	41.66	48.39	1.72	2.75	5.47
基隆站	41	64.73	24.83	0.00	0.00	10.44
宜蘭站	58	42.32	55.10	0.00	0.00	2.58
花蓮站	69	81.42	17.51	0.00	0.00	1.07
玉里分站	2	74.37	25.63	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	54.93	43.38	0.00	0.00	1.69
新竹所	38	72.50	26.08	0.00	0.00	1.42
新竹區監理所						
新竹市站	115	57.61	40.66	0.00	0.00	1.73
桃園站	145	53.17	43.04	0.86	0.00	2.94
中壢站	172	47.99	45.70	2.26	0.73	3.32
苗栗站	65	44.21	45.09	2.82	0.00	7.89
臺中所	89	42.02	44.74	3.80	1.64	7.79
臺中區監理所						
臺中市站	140	50.44	48.01	0.00	0.00	1.55
豐原站	112	53.74	42.49	0.74	0.00	3.03
彰化站	150	48.44	44.12	1.01	4.21	2.22
南投站	43	40.14	53.20	2.00	0.00	4.66
埔里分站	14	23.94	27.75	1.95	0.00	46.36
嘉義所	44	22.20	75.13	0.00	0.00	2.67
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	42.91	47.77	0.00	0.00	9.32
麻豆站	69	34.94	59.85	1.49	0.00	3.72
臺南站	187	31.97	63.34	1.19	0.00	3.50
新營站	4	31.39	65.57	1.62	0.00	1.41
雲林站	55	43.69	56.31	0.00	0.00	0.00
東勢分站	10	66.13	31.49	0.00	0.60	1.78
高雄所	62	26.65	67.37	1.56	0.58	3.85
高雄區監理所						
旗山站	33	40.23	57.21	0.00	0.00	2.56
屏東站	99	23.71	68.70	1.20	0.00	6.40
臺東站	35	29.88	68.27	0.00	0.00	1.85
澎湖站	23	46.88	47.58	0.00	0.00	5.54
恆春分站	5	28.62	66.93	0.00	4.45	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)。

註：本表僅包含去監理站所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表25. 民眾對監理所(站)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」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 %
整體	2,414	32.51	51.05	4.05	0.68	11.59	0.12
*							
性別							
男性	1,324	33.48	47.88	4.80	0.91	12.72	0.21
女性	1,090	31.33	54.91	3.14	0.40	10.22	0.00
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	20.70	57.02	5.12	0.00	17.16	0.00
20~未滿30歲	449	30.69	62.39	2.53	0.00	4.39	0.00
30~未滿40歲	554	31.45	50.15	6.29	2.06	10.06	0.00
40~未滿50歲	535	34.29	50.86	3.50	0.22	10.61	0.53
50~未滿60歲	478	40.41	40.63	3.44	0.67	14.85	0.00
60歲及以上	253	26.10	49.58	3.59	0.26	20.47	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	25.55	45.70	0.54	0.20	28.02	0.00
國(初)中	241	32.21	54.30	4.33	0.83	8.34	0.00
高中(職)	873	35.16	48.78	4.50	0.61	10.95	0.00
專科	308	34.44	51.79	3.20	1.01	9.42	0.14
大學(含技術學院)	740	30.53	54.51	4.00	0.61	10.34	0.00
研究所及以上	118	28.83	43.70	6.76	0.98	17.71	2.02
a							
職業							
專業人士與主管	300	38.53	44.48	4.43	0.68	11.88	0.00
自營商店	193	43.00	42.04	2.77	2.73	9.47	0.00
一般企業職員	316	29.00	58.17	3.96	0.00	8.87	0.00
軍公教	98	31.52	45.27	1.80	4.04	16.93	0.44
買賣服務工作人員	318	34.38	50.41	6.30	0.00	8.92	0.00
藍領工作者	344	31.54	48.77	5.54	1.22	12.24	0.69
學生	231	23.93	61.99	5.24	0.00	8.84	0.00
家管	328	30.25	55.90	2.70	0.28	10.87	0.00
無(待)業	270	33.17	46.76	1.81	0.00	18.26	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	36.08	44.87	6.07	0.85	12.13	0.00
新竹區監理所	535	40.30	46.21	3.14	0.00	9.90	0.45
臺中區監理所	548	32.40	47.66	3.49	0.80	15.65	0.00
嘉義區監理所	434	24.92	60.40	4.54	1.47	8.68	0.00
高雄區監理所	256	20.38	68.01	1.30	0.10	10.04	0.17

表25. 民眾對監理所(站)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」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	32.51	51.05	4.05	0.68	11.59	0.12
a							
臺北所	197	29.53	50.94	7.67	1.71	10.15	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	31.63	46.80	8.43	1.14	12.01	0.00
基隆站	41	37.55	28.48	0.33	0.00	33.64	0.00
宜蘭站	58	29.42	50.14	0.00	0.00	20.44	0.00
花蓮站	69	71.27	18.37	4.69	0.00	5.67	0.00
玉里分站	2	41.80	24.83	31.27	0.00	2.10	0.00
蘆洲站	94	35.78	52.31	4.79	0.00	7.12	0.00
新竹所	38	69.49	20.74	0.79	0.00	8.98	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	39.35	48.55	0.00	0.00	10.02	2.07
桃園站	145	36.01	47.39	6.03	0.00	10.57	0.00
中壢站	172	39.81	47.84	2.78	0.00	9.57	0.00
苗栗站	65	35.77	50.01	4.64	0.00	9.58	0.00
臺中所	89	22.78	43.80	10.07	1.64	21.71	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	27.62	57.34	2.71	0.00	12.33	0.00
豐原站	112	36.49	47.30	2.97	0.00	13.24	0.00
彰化站	150	42.20	42.20	1.85	1.93	11.83	0.00
南投站	43	29.59	51.96	0.00	0.00	18.45	0.00
埔里分站	14	12.70	24.36	1.95	0.00	61.00	0.00
嘉義所	44	21.82	59.34	2.67	1.52	14.65	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	24.77	69.44	0.00	0.00	5.80	0.00
麻豆站	69	24.18	58.62	4.42	0.00	12.78	0.00
臺南站	187	21.54	63.55	4.66	1.62	8.63	0.00
新營站	4	71.10	15.44	3.60	0.00	9.86	0.00
雲林站	55	29.43	50.85	11.53	4.79	3.39	0.00
東勢分站	10	62.57	32.47	2.16	0.00	2.79	0.00
高雄所	62	16.30	74.30	1.19	0.43	7.09	0.69
高雄區監理所							
旗山站	33	32.97	54.18	0.80	0.00	12.05	0.00
屏東站	99	17.92	72.23	1.22	0.00	8.63	0.00
臺東站	35	8.89	73.50	3.23	0.00	14.38	0.00
澎湖站	23	41.96	42.28	0.00	0.00	15.76	0.00
恆春分站	5	17.35	77.10	0.00	0.00	5.55	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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表26. 民眾對監理所(站)「汽車燃料使用費自100年1月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施」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 %
整體	2,414	55.33	40.03	0.54	0.28	3.82
性別						
男性	1,324	54.58	40.37	0.53	0.51	4.02
女性	1,090	56.25	39.62	0.55	0.00	3.58
a						
年齡						
18~未滿20歲	144	41.83	48.92	0.00	0.00	9.25
20~未滿30歲	449	50.73	47.57	0.29	0.00	1.40
30~未滿40歲	554	55.23	41.86	0.20	0.24	2.46
40~未滿50歲	535	57.92	37.54	0.87	0.45	3.23
50~未滿60歲	478	63.16	30.66	0.67	0.43	5.09
60歲及以上	253	51.19	40.51	1.10	0.37	6.83
a						
教育程度						
小學及以下	135	49.61	42.25	0.00	0.00	8.14
國(初)中	241	52.51	40.07	1.09	1.21	5.12
高中(職)	873	57.16	38.42	0.56	0.01	3.86
專科	308	55.88	38.25	1.02	1.21	3.64
大學(含技術學院)	740	54.30	42.68	0.33	0.00	2.69
研究所及以上	118	59.19	37.32	0.00	0.00	3.49
a						
職業						
專業人士與主管	300	60.66	36.74	0.29	0.00	2.30
自營商店	193	65.26	32.51	0.00	0.00	2.23
一般企業職員	316	56.60	40.98	0.36	0.75	1.30
軍公教	98	65.24	31.65	0.00	0.00	3.11
買賣服務工作人員	318	53.18	40.89	1.68	0.00	4.25
藍領工作者	344	54.87	41.82	0.25	0.41	2.64
學生	231	45.21	49.30	0.56	0.00	4.93
家管	328	52.08	42.39	0.66	0.00	4.86
無(待)業	270	53.37	38.09	0.50	1.08	6.96
a						
監理所別						
臺北區監理所	641	61.36	33.68	0.41	0.00	4.54
新竹區監理所	535	59.44	36.23	0.15	0.99	3.19
臺中區監理所	548	54.21	40.96	0.00	0.00	4.83
嘉義區監理所	434	46.65	48.10	2.14	0.33	2.77
高雄區監理所	256	48.78	48.16	0.13	0.00	2.94

表26. 民眾對監理所(站)「汽車燃料使用費自100年1月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	55.33	40.03	0.54	0.28	3.82
<b>a</b>						
臺北所	197	55.77	42.57	0.00	0.00	1.66
臺北區 板橋站	180	53.72	38.96	0.00	0.00	7.32
臺北區 基隆站	41	74.73	20.70	0.00	0.00	4.56
臺北區 宜蘭站	58	60.83	28.53	2.51	0.00	8.13
臺北區 花蓮站	69	86.24	12.69	0.00	0.00	1.07
臺北區 玉里分站	2	53.43	46.57	0.00	0.00	0.00
臺北區 蘆洲站	94	64.20	28.81	1.28	0.00	5.71
新竹所	38	75.21	22.19	0.00	0.00	2.59
新竹區 新竹市站	115	60.14	31.37	0.00	3.80	4.69
新竹區 桃園站	145	60.19	37.61	0.00	0.00	2.20
新竹區 中壢站	172	58.13	38.41	0.46	0.54	2.47
新竹區 苗栗站	65	50.82	44.16	0.00	0.00	5.02
臺中所	89	57.00	39.63	0.00	0.00	3.37
臺中區 臺中市站	140	47.70	45.49	0.00	0.00	6.81
臺中區 豐原站	112	67.04	28.41	0.00	0.00	4.55
臺中區 彰化站	150	52.08	44.44	0.00	0.00	3.48
臺中區 南投站	43	53.70	40.47	0.00	0.00	5.83
臺中區 埔里分站	14	23.94	68.15	0.00	0.00	7.91
嘉義所	44	47.49	52.51	0.00	0.00	0.00
嘉義區 嘉義市站	64	53.44	40.46	3.05	0.00	3.05
嘉義區 麻豆站	69	36.61	55.51	2.53	0.00	5.34
嘉義區 臺南站	187	46.35	48.46	1.77	0.72	2.69
嘉義區 新營站	4	39.16	55.95	0.00	0.00	4.89
嘉義區 雲林站	55	46.31	47.47	4.13	0.00	2.09
嘉義區 東勢分站	10	78.01	21.39	0.00	0.60	0.00
高雄所	62	44.69	52.65	0.52	0.00	2.13
高雄區 旗山站	33	55.21	36.69	0.00	0.00	8.10
高雄區 屏東站	99	47.27	50.68	0.00	0.00	2.05
高雄區 臺東站	35	50.85	44.88	0.00	0.00	4.27
高雄區 澎湖站	23	53.81	46.19	0.00	0.00	0.00
高雄區 恆春分站	5	49.19	50.81	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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表27. 民眾對監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」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 %
整體	2,414	35.44	47.77	2.81	0.70	13.27	0.02
性別							
男性	1,324	34.08	47.22	2.93	0.86	14.88	0.03
女性	1,090	37.09	48.44	2.66	0.50	11.31	0.00
a							
年齡							
18~未滿20歲	144	23.55	67.03	0.58	0.00	8.85	0.00
20~未滿30歲	449	34.30	55.51	0.94	0.58	8.67	0.00
30~未滿40歲	554	36.56	51.11	1.94	0.30	10.10	0.00
40~未滿50歲	535	36.80	42.80	4.36	0.87	15.10	0.08
50~未滿60歲	478	41.43	36.97	3.24	1.34	17.02	0.00
60歲及以上	253	27.59	46.66	5.23	0.60	19.91	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	135	29.05	45.32	4.60	0.00	21.02	0.00
國(初)中	241	30.33	49.56	4.54	0.37	15.21	0.00
高中(職)	873	39.15	46.53	2.28	0.86	11.19	0.00
專科	308	35.31	47.79	2.77	2.05	11.94	0.14
大學(含技術學院)	740	34.50	49.80	2.85	0.29	12.56	0.00
研究所及以上	118	31.91	43.33	1.07	0.00	23.69	0.00
a							
職業							
專業人士與主管	300	35.24	46.59	1.09	0.50	16.57	0.00
自營商店	193	41.35	39.28	5.45	1.17	12.74	0.00
一般企業職員	316	38.50	46.44	0.96	0.47	13.63	0.00
軍公教	98	29.81	48.91	5.19	2.91	12.73	0.44
買賣服務工作人員	318	39.58	45.10	3.80	0.81	10.71	0.00
藍領工作者	344	36.59	51.21	2.42	0.00	9.78	0.00
學生	231	26.87	64.83	0.83	0.00	7.47	0.00
家管	328	37.66	46.43	4.39	0.27	11.25	0.00
無(待)業	270	29.95	43.44	3.44	1.94	21.23	0.00
a							
監理所別							
臺北區監理所	641	40.74	40.03	2.94	1.35	14.94	0.00
新竹區監理所	535	36.08	46.80	2.59	0.51	14.02	0.00
臺中區監理所	548	40.92	44.48	2.65	0.45	11.50	0.00
嘉義區監理所	434	24.09	60.46	3.22	0.38	11.86	0.00
高雄區監理所	256	28.34	54.71	2.62	0.51	13.66	0.17



表27. 民眾對監理所(站)「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」滿意度(續)

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 %
整體	2,414	35.44	47.77	2.81	0.70	13.27	0.02
a							
臺北所	197	38.40	45.89	1.04	0.61	14.06	0.00
臺北區監理所							
板橋站	180	34.26	42.98	3.12	1.96	17.69	0.00
基隆站	41	38.75	18.91	7.82	0.00	34.52	0.00
宜蘭站	58	35.74	47.37	3.41	0.00	13.48	0.00
花蓮站	69	77.39	13.59	0.49	0.00	8.52	0.00
玉里分站	2	38.77	52.13	0.00	0.00	9.10	0.00
蘆洲站	94	35.02	45.89	6.08	4.20	8.81	0.00
新竹所	38	12.06	74.97	3.09	0.00	9.88	0.00
新竹區監理所							
新竹市站	115	41.98	38.22	2.86	1.30	15.64	0.00
桃園站	145	34.64	45.51	3.60	0.87	15.38	0.00
中壢站	172	38.77	45.46	1.75	0.00	14.01	0.00
苗栗站	65	35.74	51.91	1.82	0.00	10.53	0.00
臺中所	89	44.46	40.61	4.96	0.00	9.97	0.00
臺中區監理所							
臺中市站	140	38.48	44.92	1.38	0.00	15.23	0.00
豐原站	112	52.50	36.28	3.06	0.00	8.16	0.00
彰化站	150	36.95	49.92	1.93	1.64	9.56	0.00
南投站	43	34.22	45.66	4.33	0.00	15.79	0.00
埔里分站	14	13.59	67.98	0.00	0.00	18.43	0.00
嘉義所	44	26.34	62.23	7.37	0.00	4.07	0.00
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	24.68	57.72	3.05	0.00	14.55	0.00
麻豆站	69	27.54	50.00	3.46	0.00	19.00	0.00
臺南站	187	21.94	65.23	1.75	0.72	10.36	0.00
新營站	4	15.77	31.24	4.17	0.00	48.82	0.00
雲林站	55	17.26	68.34	4.26	0.00	10.14	0.00
東勢分站	10	66.13	22.82	5.46	2.79	2.79	0.00
高雄所	62	24.89	65.08	1.79	0.00	7.55	0.69
高雄區監理所							
旗山站	33	24.85	55.69	4.17	0.00	15.30	0.00
屏東站	99	27.16	56.19	1.75	1.32	13.58	0.00
臺東站	35	30.30	48.01	0.00	0.00	21.70	0.00
澎湖站	23	43.34	30.73	9.97	0.00	15.95	0.00
恆春分站	5	36.22	45.37	4.45	0.00	13.96	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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表28a. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度

項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	普通 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
整體	2,414	24.62	56.61	13.77	3.70	1.30
***						
性 別						
男性	1,324	27.58	53.20	12.80	4.67	1.75
女性	1,090	21.02	60.76	14.93	2.53	0.75
***						
年 齡						
18~未滿20歲	144	21.77	67.30	9.58	1.35	0.00
20~未滿30歲	449	22.80	59.40	16.29	1.51	0.00
30~未滿40歲	554	21.71	56.35	14.71	5.51	1.72
40~未滿50歲	535	20.36	58.64	14.52	4.97	1.52
50~未滿60歲	478	29.86	51.59	13.08	3.10	2.36
60歲及以上	253	34.93	51.33	9.31	3.46	0.96
***						
教 育 程 度						
小學及以下	135	29.93	50.91	13.42	5.74	0.00
國(初)中	241	32.29	50.84	11.43	4.15	1.29
高中(職)	873	27.13	55.29	12.88	2.81	1.90
專科	308	23.35	56.05	13.50	5.45	1.65
大學(含技術學院)	740	19.77	61.85	15.11	2.48	0.79
研究所及以上	118	18.03	53.35	17.78	10.19	0.65
***						
職 業						
專業人士與主管	300	25.48	52.02	14.45	5.18	2.87
自營商店	193	36.49	41.23	16.42	4.05	1.80
一般企業職員	316	21.33	58.99	13.34	5.51	0.83
軍公教	98	23.31	61.30	6.27	5.94	3.18
買賣服務工作人員	318	20.43	58.89	14.78	5.15	0.75
藍領工作者	344	26.19	51.66	16.50	3.65	1.99
學生	231	17.72	64.55	16.11	1.61	0.00
家管	328	23.82	62.53	11.71	1.69	0.25
無(待)業	270	29.38	57.62	10.13	1.58	1.29
***						
監 理 所 別						
臺北區監理所	641	24.35	57.91	14.73	2.18	0.82
新竹區監理所	535	27.54	52.22	13.64	4.69	1.92
臺中區監理所	548	25.67	56.98	9.75	5.64	1.97
嘉義區監理所	434	20.53	57.21	18.66	2.74	0.86
高雄區監理所	256	23.87	60.74	11.92	2.95	0.52

表28a. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度(續)

項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	普通 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
整體	2,414	24.62	56.61	13.77	3.70	1.30
<b>a</b>						
臺北所	197	27.05	55.06	14.71	2.14	1.04
臺北區監理所						
板橋站	180	21.09	56.00	20.01	2.02	0.88
基隆站	41	15.42	64.35	14.29	5.94	0.00
宜蘭站	58	20.82	63.68	12.65	0.00	2.85
花蓮站	69	36.30	56.65	6.56	0.49	0.00
玉里分站	2	41.97	55.17	2.85	0.00	0.00
蘆洲站	94	21.74	62.27	12.39	3.60	0.00
新竹所	38	58.01	27.54	10.44	1.42	2.59
新竹區監理所						
新竹市站	115	24.98	45.07	17.25	7.95	4.75
桃園站	145	23.06	55.75	16.61	2.92	1.66
中壢站	172	23.76	58.86	13.36	4.02	0.00
苗栗站	65	34.21	53.80	3.25	6.55	2.18
臺中所	89	25.17	59.42	5.80	4.66	4.95
臺中區監理所						
臺中市站	140	17.47	67.16	5.70	7.71	1.95
豐原站	112	28.97	55.48	12.24	3.30	0.00
彰化站	150	28.65	51.46	13.00	4.85	2.04
南投站	43	25.16	49.41	13.92	11.52	0.00
埔里分站	14	53.50	34.15	7.99	0.47	3.90
嘉義所	44	22.68	42.18	33.12	2.02	0.00
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	20.44	62.63	13.88	3.05	0.00
麻豆站	69	23.27	50.65	23.00	1.12	1.96
臺南站	187	18.30	63.05	14.61	3.16	0.88
新營站	4	12.10	36.29	49.28	2.33	0.00
雲林站	55	17.40	56.01	21.15	4.13	1.31
東勢分站	10	53.74	40.49	5.78	0.00	0.00
高雄所	62	22.65	59.16	15.04	1.95	1.20
高雄區監理所						
旗山站	33	33.73	53.02	6.44	5.02	1.78
屏東站	99	16.14	68.35	12.74	2.76	0.00
臺東站	35	27.16	61.02	8.52	3.30	0.00
澎湖站	23	42.26	40.28	13.88	3.58	0.00
恆春分站	5	19.75	71.51	8.74	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)。

註：本表僅包含去監理所辦理業務為「車輛檢驗」的受訪者

表28-1. 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 $\alpha = 0.05$ 變異數同質性 檢定結果
整體	2,414	83.19	10.49				
性別							
男性	1,324	83.16	11.19	19.71	1	2412	***
女性	1,090	83.22	9.58				
年齡							
18~未滿20歲	144	85.40	6.34	12.84	5	2408	***
20~未滿30歲	449	83.70	7.78				
30~未滿40歲	554	81.91	11.94				
40~未滿50歲	535	82.45	9.86				
50~未滿60歲	478	83.44	12.26				
60歲及以上	253	84.91	10.43				
教育程度							
小學及以下	135	83.79	10.36	5.69	5	2408	***
國(初)中	241	84.63	11.16				
高中(職)	873	83.51	10.62				
專科	308	82.71	11.07				
大學(含技術學院)	740	82.88	9.60				
研究所及以上	118	80.39	11.52				
職業							
專業人士與主管	300	81.42	13.33	7.12	8	2388	***
自營商店	193	83.85	11.01				
一般企業職員	316	82.92	9.94				
軍公教	98	82.36	14.01				
買賣服務工作人員	318	82.73	9.26				
藍領工作者	344	83.18	10.04				
學生	231	84.11	7.36				
家管	328	84.10	8.75				
無(待)業	270	83.88	11.60				
監理所別							
臺北區監理所	641	83.18	10.63	2.00	4	2409	
新竹區監理所	535	83.01	11.18				
臺中區監理所	548	83.19	10.70				
嘉義區監理所	434	83.03	9.72				
高雄區監理所	256	83.85	9.46				

\* ( $\alpha=0.05$ ) ; \*\* ( $\alpha=0.01$ ) ; \*\*\*( $\alpha=0.001$ )表示經卡方檢定(Chi-square Test), 該自變項達到統計上顯著差異。

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)。

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	139.64	4	34.91	0.32	0.87
組內	265,417.52	2,408	110.22		
總和	265,557.16	2,412			

表28-1. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」滿意度評價分數(續)

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 $\alpha=0.05$ 變異數同質性 檢定結果
整體	2,414	83.19	10.49				
臺北所	197	82.95	12.69				
臺北區監理所							
板橋站	180	82.44	9.79				
基隆站	41	82.68	8.73				
宜蘭站	58	82.21	12.37				
花蓮站	69	85.97	7.46				
玉里分站	2	90.83	8.93				
蘆洲站	94	83.69	8.74				
新竹所	38	87.87	10.76				
新竹區監理所							
新竹市站	115	80.29	14.80				
桃園站	145	81.98	10.04				
中壢站	172	83.53	8.70				
苗栗站	65	85.84	10.93				
臺中所	89	82.30	12.86				
臺中區監理所							
臺中市站	140	82.20	9.23				
豐原站	112	84.52	9.93				
彰化站	150	83.47	10.54	2	30	2383	*
南投站	43	81.90	11.11				
埔里分站	14	88.98	14.01				
嘉義所	44	82.70	9.90				
嘉義區監理所							
嘉義市站	64	82.58	11.20				
麻豆站	69	83.02	11.05				
臺南站	187	83.30	8.69				
新營站	4	80.60	8.80				
雲林站	55	82.22	9.96				
東勢分站	10	87.76	6.87				
高雄所	62	83.61	9.46				
高雄區監理所							
旗山站	33	84.75	12.15				
屏東站	99	82.80	8.40				
臺東站	35	84.76	8.13				
澎湖站	23	86.44	11.42				
恆春分站	5	83.43	9.11				

\* ( $\alpha=0.05$ )；\*\* ( $\alpha=0.01$ )；\*\*\*( $\alpha=0.001$ )表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異。

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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表28-1a. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數分配

	回答人數	90~100分 %	80~89分 %	70~79分 %	60~69分 %	0~59分 %
整體	2,414	29.57	50.18	13.50	4.70	2.04
***						
性別						
男性	1,324	32.38	46.07	13.29	5.53	2.73
女性	1,090	26.16	55.19	13.76	3.68	1.21
***						
年齡						
18~未滿20歲	144	26.61	61.08	12.24	0.06	0.00
20~未滿30歲	449	25.44	56.05	15.81	2.70	0.00
30~未滿40歲	554	26.97	49.85	13.74	7.08	2.35
40~未滿50歲	535	26.86	49.84	16.04	4.89	2.37
50~未滿60歲	478	35.15	44.90	11.59	4.34	4.02
60歲及以上	253	39.49	45.01	7.87	5.91	1.73
***						
教育程度						
小學及以下	135	32.71	46.31	12.93	6.93	1.11
國(初)中	241	39.78	43.18	10.11	4.64	2.30
高中(職)	873	30.81	49.88	12.58	4.13	2.60
專科	308	34.22	43.65	13.34	5.42	3.37
大學(含技術學院)	740	22.77	57.91	14.78	3.58	0.97
研究所及以上	118	26.57	39.79	20.33	11.53	1.77
***						
職業						
專業人士與主管	300	30.20	42.25	16.89	7.06	3.61
自營商店	193	38.14	39.15	15.57	4.20	2.94
一般企業職員	316	27.44	51.54	12.63	6.34	2.05
軍公教	98	30.49	53.15	5.54	5.62	5.21
買賣服務工作人員	318	26.05	54.64	13.31	4.51	1.50
藍領工作者	344	31.44	44.07	17.74	4.30	2.45
學生	231	22.06	59.36	17.77	0.81	0.00
家管	328	28.71	56.97	9.89	3.44	0.99
無(待)業	270	34.40	50.19	8.30	5.33	1.78
*						
監理所別						
臺北區監理所	641	28.28	53.01	13.26	4.21	1.24
新竹區監理所	535	31.76	45.81	13.89	6.28	2.27
臺中區監理所	548	29.47	51.51	10.94	4.79	3.29
嘉義區監理所	434	27.19	49.90	17.69	3.50	1.72
高雄區監理所	256	32.51	49.88	11.71	4.43	1.47

表28-1a. 民眾對監理所(站)「整體服務品質」評價分數分配(續)

	回答人數	90~100分 %	80~89分 %	70~79分 %	60~69分 %	0~59分 %
整體	2,414	29.57	50.18	13.50	4.70	2.04
<b>a</b>						
臺北所	197	31.09	47.78	17.16	1.59	2.38
臺北區監理所						
板橋站	180	24.73	52.84	14.97	6.58	0.88
基隆站	41	15.42	64.35	14.29	5.94	0.00
宜蘭站	58	28.64	55.86	7.30	5.35	2.85
花蓮站	69	36.28	55.59	5.49	2.64	0.00
玉里分站	2	49.51	47.46	3.03	0.00	0.00
蘆洲站	94	28.06	55.95	10.98	5.01	0.00
新竹所	38	63.31	23.45	8.06	2.59	2.59
新竹區監理所						
新竹市站	115	26.71	44.13	14.93	7.74	6.48
桃園站	145	27.30	45.68	18.94	7.22	0.86
中壢站	172	28.16	52.45	14.16	4.62	0.61
苗栗站	65	41.70	44.49	3.47	8.15	2.18
臺中所	89	32.22	51.87	7.57	3.40	4.94
臺中區監理所						
臺中市站	140	19.32	64.42	7.92	6.38	1.95
豐原站	112	34.41	47.18	13.27	3.57	1.58
彰化站	150	30.80	45.91	15.77	4.74	2.78
南投站	43	30.31	46.33	6.74	6.29	10.34
埔里分站	14	56.64	31.00	5.00	3.46	3.90
嘉義所	44	32.07	36.72	25.14	4.05	2.02
嘉義區監理所						
嘉義市站	64	26.07	54.75	12.44	3.70	3.05
麻豆站	69	33.88	37.29	23.86	3.01	1.96
臺南站	187	24.20	56.52	14.89	3.52	0.88
新營站	4	16.55	31.84	49.28	2.33	0.00
雲林站	55	21.91	51.50	19.57	4.13	2.89
東勢分站	10	55.17	39.05	5.78	0.00	0.00
高雄所	62	28.16	51.44	14.53	3.97	1.89
高雄區監理所						
旗山站	33	46.34	38.76	4.09	9.03	1.78
屏東站	99	24.57	57.67	13.53	2.21	2.02
臺東站	35	37.21	46.70	10.73	5.37	0.00
澎湖站	23	53.44	29.10	10.31	7.15	0.00
恆春分站	5	24.03	65.97	5.55	4.45	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素（可複選：回答人數百分比）

項目別	回答人數	引導指標清楚程度 %	動線安排清楚程度 %	各項服務設施便利性 %	民眾等候空間的設計 %	整體內、外環境整潔的程度 %	樹木花草植栽綠化的程度 %	廁所清潔的程度 %	服務中心人員的服務態度 %	窗口人員的服務態度 %
整體	2,414	4.35	4.48	4.04	3.55	4.61	2.84	1.85	39.47	51.31
性別										*
男性	1,324	3.92	4.17	3.33	3.88	4.59	2.91	1.97	38.35	48.99
女性	1,090	4.87	4.85	4.90	3.14	4.63	2.75	1.71	40.84	54.14
		**		*					*	
年齡										
18~未滿20歲	144	3.17	7.07	2.07	2.04	5.49	1.32	0.86	41.08	56.20
20~未滿30歲	449	3.76	4.30	1.77	4.94	4.88	1.57	1.95	43.85	52.46
30~未滿40歲	554	2.61	4.29	4.46	3.84	4.97	3.19	2.66	37.04	50.22
40~未滿50歲	535	7.18	5.55	4.45	3.22	5.90	3.23	2.66	41.94	48.38
50~未滿60歲	478	4.55	4.15	4.57	2.53	3.36	3.61	0.80	34.37	52.45
60歲及以上	253	3.52	2.09	6.37	3.93	2.45	2.90	0.76	40.53	52.95
			***					a	**	*
教育程度										
小學及以下	135	3.01	1.61	3.31	3.15	1.87	2.75	0.43	48.01	61.42
國(初中)	241	4.55	3.89	5.74	4.34	5.40	3.91	1.60	35.96	47.99
高中(職)	873	4.22	3.64	3.97	2.88	4.97	2.52	1.83	35.65	51.45
專科	308	5.12	4.55	3.94	2.42	2.70	3.33	2.33	40.87	47.88
大學(含技術學院)	740	4.24	5.02	3.60	5.00	5.12	2.69	2.04	43.57	53.05
研究所及以上	118	5.15	11.66	4.96	1.20	5.15	2.76	1.75	35.85	43.65
					**	**				
職業										
專業人士與主管	300	2.70	6.15	5.69	2.45	4.93	2.68	1.96	46.05	52.10
自營商店	193	4.87	3.53	3.02	2.96	6.59	1.72	1.38	34.49	46.61
一般企業職員	316	3.74	3.05	2.79	3.00	1.09	2.16	1.70	41.87	53.97
軍公教	98	7.04	7.57	6.86	10.93	8.58	6.58	1.54	31.57	39.57
買賣服務工作人員	318	5.82	3.54	3.44	2.69	5.77	2.85	1.90	42.62	52.99
藍領工作者	344	3.66	2.77	3.84	3.25	6.41	3.64	3.78	37.44	52.68
學生	231	3.41	7.10	2.90	2.81	4.77	1.39	0.54	39.94	54.96
家管	328	6.13	5.48	5.75	4.32	4.06	3.91	1.88	37.87	51.32
無(待)業	270	2.49	3.97	3.49	3.70	2.50	2.33	1.05	36.47	49.18
				***			*	**		**
監理所別										
臺北區監理所	641	4.03	4.48	3.28	3.17	3.98	2.53	0.78	39.44	57.13
新竹區監理所	535	4.96	4.59	7.17	5.18	5.51	1.16	2.69	36.94	49.24
臺中區監理所	548	5.12	3.33	3.20	3.20	3.38	3.90	1.33	37.41	46.36
嘉義區監理所	434	2.80	4.33	2.63	3.59	5.84	4.06	3.55	41.90	52.27
高雄區監理所	256	4.84	6.97	3.59	1.75	4.86	2.78	1.04	45.16	50.09



表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素（可複選：回答人數百分比）（續1）

項目別	回答人數	引導指標清楚程度	動線安排清楚程度	各項服務設施便利性	民眾等候空間的設計	整體內、外環境整潔的程度	樹木花草植栽綠化的程度	廁所清潔的程度	服務中心人員的服務態度	窗口人員的服務態度	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	
整體	2,414	4.35	4.48	4.04	3.55	4.61	2.84	1.85	39.47	51.31	
	a	a	a	a	a	a	a	a	**	***	
臺北區監理所	臺北所	197	3.98	3.84	5.64	4.78	3.16	1.78	1.33	38.24	55.32
	板橋站	180	6.09	7.80	2.96	3.95	2.92	1.38	0.86	37.83	51.28
	基隆站	41	1.65	0.00	0.00	1.65	6.27	10.11	0.34	33.38	55.00
	宜蘭站	58	5.43	8.84	2.13	0.00	5.43	2.13	0.00	40.33	44.60
	花蓮站	69	0.00	0.00	1.07	1.56	2.46	2.46	0.99	57.10	86.57
	玉里分站	2	0.94	0.94	2.36	0.00	3.29	30.65	0.00	47.19	45.80
蘆洲站	94	3.39	2.11	2.69	2.19	6.98	2.65	0.00	33.91	59.32	
新竹區監理所	新竹所	38	4.51	2.84	1.42	2.34	1.38	0.00	0.00	67.15	66.53
	新竹市站	115	7.66	7.55	10.84	11.78	9.08	2.07	0.00	30.37	41.12
	桃園站	145	4.58	3.96	8.02	2.51	1.42	2.65	2.74	31.08	43.81
	中壢站	172	3.77	3.90	6.44	4.18	9.53	0.00	6.03	36.80	51.50
	苗栗站	65	4.42	3.59	4.12	3.78	0.00	0.00	0.00	44.30	59.60
臺中區監理所	臺中所	89	3.04	1.40	5.20	2.17	0.00	5.84	2.17	47.77	55.12
	臺中市站	140	5.15	2.11	3.02	2.92	2.97	1.04	0.86	34.55	47.81
	豐原站	112	6.45	6.76	3.87	1.84	3.75	1.73	0.00	36.01	46.51
	彰化站	150	3.66	3.25	2.13	5.36	5.62	7.26	2.77	36.27	40.82
	南投站	43	11.13	2.33	0.00	2.33	2.33	4.40	0.00	39.54	44.47
	埔里分站	14	5.00	4.31	7.91	3.05	5.00	0.00	0.00	17.18	40.09
嘉義區監理所	嘉義所	44	1.57	3.59	6.77	2.07	7.94	1.57	0.00	45.43	65.29
	嘉義市站	64	1.91	5.97	1.39	1.84	4.10	3.70	1.39	29.37	65.23
	麻豆站	69	0.00	0.95	3.01	7.15	8.94	3.16	2.22	40.33	54.89
	臺南站	187	3.59	5.27	2.24	3.93	4.51	3.89	5.30	45.96	45.91
	新營站	4	47.78	7.04	6.63	3.24	12.44	2.45	0.00	23.79	30.08
	雲林站	55	2.09	4.18	1.37	0.00	6.83	9.05	5.59	44.61	45.00
東勢分站	10	4.58	2.79	2.31	10.29	3.15	0.00	0.00	34.19	61.28	
高雄區監理所	高雄所	62	6.47	8.69	3.74	1.65	3.74	6.03	3.19	40.08	48.42
	旗山站	33	1.68	3.55	0.97	1.28	8.40	1.87	2.06	53.00	55.28
	屏東站	99	5.78	6.75	3.80	1.10	3.85	1.84	0.00	47.47	49.56
	臺東站	35	5.66	11.36	5.66	5.66	8.48	0.00	0.00	44.45	42.85
	澎湖站	23	0.00	3.15	3.15	0.00	2.68	4.20	0.00	37.02	60.39
	恆春分站	5	3.54	0.00	3.15	0.00	0.00	0.00	0.00	51.48	50.18

\* 表示經卡方檢定(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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素（可複選：回答人數百分比）（續2）

項目別	窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	車輛檢驗人員的服務態度	駕照考驗人員服務態度	窗口服務等候時間	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	提供「輔導民眾機車考照」	提供「機車路考場供民眾考前練習」
	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	13.04	8.59	5.30	2.85	14.51	2.16	2.01	2.01
性別								
男性	12.17	7.68	5.69	2.78	14.63	2.42	2.13	2.05
女性	14.10	9.68	4.82	2.94	14.36	1.84	1.86	1.96
年齡								
18~未滿20歲	6.83	3.49	5.17	6.51	14.30	1.30	4.65	4.92
20~未滿30歲	15.96	10.63	10.56	3.72	16.48	0.53	3.28	3.12
30~未滿40歲	14.37	9.59	5.36	2.27	13.21	3.78	0.71	1.07
40~未滿50歲	13.02	7.45	4.42	2.09	14.40	1.70	1.57	1.58
50~未滿60歲	11.77	9.20	3.11	3.21	15.03	1.97	1.99	1.70
60歲及以上	10.93	6.91	1.87	1.45	13.21	3.33	2.07	1.96
教育程度								
小學及以下	10.21	7.23	0.92	2.09	11.54	1.05	1.31	0.62
國(初中)	10.50	8.20	4.08	2.46	12.46	3.11	0.35	0.61
高中(職)	12.41	8.21	3.69	2.64	13.78	2.67	1.98	2.43
專科	11.59	8.86	2.70	1.69	16.62	2.60	3.48	1.79
大學(含技術學院)	15.00	9.57	9.11	4.15	15.30	1.22	2.28	2.63
研究所及以上	17.63	6.82	7.58	1.06	17.00	2.45	0.93	0.12
職業								
專業人士與主管	15.07	10.76	5.61	2.38	14.65	3.60	1.71	1.26
自營商店	10.08	9.14	6.83	2.94	20.71	1.63	1.25	1.18
一般企業職員	13.49	3.92	4.46	2.52	14.21	0.79	0.85	0.47
軍公教	7.19	8.71	3.00	2.06	15.59	1.49	0.07	0.12
買賣服務工作人員	18.94	15.70	11.65	1.79	11.78	2.56	2.11	1.31
藍領工作者	9.92	7.58	5.86	3.86	13.00	1.76	2.02	2.29
學生	9.57	4.74	4.99	5.15	18.36	1.38	4.62	5.45
家管	14.45	9.82	1.47	2.16	12.75	1.99	1.36	2.10
無(待)業	12.05	6.42	2.71	3.02	13.78	3.66	3.17	3.48
監理所別								
臺北區監理所	15.74	11.84	8.55	2.81	17.09	1.66	3.28	1.23
新竹區監理所	13.43	8.95	4.14	2.33	16.14	1.88	1.41	1.67
臺中區監理所	11.55	6.13	3.92	3.47	12.80	1.99	2.50	2.92
嘉義區監理所	10.52	6.46	4.00	2.60	11.44	2.22	1.25	2.07
高雄區監理所	12.91	8.54	4.73	3.18	13.47	4.23	0.33	2.64

表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素（可複選：回答人數百分比）（續3）

項目別	窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	車輛檢驗人員的服務態度	駕照考驗人員服務態度	窗口服務等候時間	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	提供「輔導民眾機車考照」	提供「機車路考場供民眾考前練習」
	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	13.04	8.59	5.30	2.85	14.51	2.16	2.01	2.01
	***	a	a	a	*	a	a	a
臺北區監理所								
臺北所	14.60	9.14	7.67	3.03	16.34	2.12	2.66	0.61
板橋站	10.58	8.53	3.71	4.55	14.10	2.55	2.66	2.65
基隆站	14.54	1.93	7.82	0.00	0.77	0.67	1.98	2.60
宜蘭站	10.49	13.98	2.51	0.00	25.29	0.00	6.84	0.00
花蓮站	43.57	44.78	40.90	0.00	29.02	0.00	2.80	1.21
玉里分站	6.51	4.15	1.30	0.00	6.25	0.00	2.91	0.00
蘆洲站	11.47	2.69	0.00	4.07	17.92	1.69	4.48	0.00
新竹區監理所								
新竹所	10.07	6.98	4.96	0.00	6.73	0.00	0.00	2.34
新竹市站	8.46	8.49	0.00	3.32	20.94	1.52	0.00	0.00
桃園站	15.51	10.75	5.27	0.55	18.48	5.73	0.64	1.30
中壢站	15.84	9.66	5.22	2.98	14.09	0.00	3.33	2.15
苗栗站	13.18	5.00	5.64	4.18	13.41	0.00	1.36	3.79
臺中區監理所								
臺中所	10.16	11.36	5.79	4.40	16.25	0.00	1.23	2.79
臺中市站	12.12	5.24	3.51	4.97	10.58	0.00	0.81	0.81
豐原站	11.37	4.42	1.01	1.01	13.01	4.56	4.83	5.75
彰化站	12.48	5.36	4.93	4.20	14.26	2.87	3.77	3.98
南投站	12.90	7.40	3.73	0.00	11.48	3.55	0.00	0.00
埔里分站	2.36	0.00	8.82	4.94	0.00	0.00	3.05	0.00
嘉義區監理所								
嘉義所	12.14	11.54	2.02	2.58	19.23	0.00	0.00	0.00
嘉義市站	15.66	4.48	6.28	2.34	9.75	0.00	2.34	2.31
麻豆站	12.79	9.18	4.46	2.50	10.14	3.86	1.89	3.41
臺南站	10.68	6.32	3.96	2.59	11.85	2.75	0.56	2.61
新營站	6.07	1.62	4.17	6.50	5.25	1.62	2.33	0.00
雲林站	1.58	3.39	2.60	2.60	8.41	2.70	2.70	0.00
東勢分站	3.56	0.00	3.39	3.39	8.74	2.79	0.00	2.79
高雄區監理所								
高雄所	15.23	13.78	1.37	1.37	13.17	1.90	0.68	1.82
旗山站	6.82	3.88	5.38	2.65	11.06	1.25	0.80	1.87
屏東站	11.81	8.95	7.44	6.28	11.77	4.38	0.00	2.73
臺東站	19.73	4.49	2.75	0.00	21.10	11.55	0.00	3.23
澎湖站	10.21	5.54	4.20	0.00	12.60	4.20	0.00	5.34
恆春分站	11.79	8.25	4.45	4.45	17.75	0.00	3.15	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素(可複選：回答人數百分比)(續4)

項目別	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	辦理「假日門市」，提供民眾於假日辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	辦理「夜市監理站」，提供民眾於夜間辦理換發駕照、行照業務	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、汽車定檢」	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」	汽車燃料使用費，免收手續費措施	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」服務
	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	6.97	20.75	13.63	3.21	7.56	2.47	8.72	2.96
性別								
男性	7.45	20.75	14.45	3.60	9.40	3.28	8.40	3.04
女性	6.40	20.75	12.62	2.74	5.31	1.49	9.10	2.85
***		***	***		***	**		
年齡								
18~未滿20歲	1.37	8.96	1.37	3.17	2.60	3.02	7.95	5.57
20~未滿30歲	5.81	22.13	17.54	3.72	8.15	2.81	9.77	1.96
30~未滿40歲	5.66	24.57	15.58	3.39	7.82	1.73	9.04	3.27
40~未滿50歲	8.80	18.12	13.15	2.84	5.94	2.84	8.59	3.58
50~未滿60歲	9.93	23.52	15.52	3.08	9.86	2.63	6.32	2.49
60歲及以上	5.68	16.99	6.83	2.98	7.84	2.10	11.40	2.10
*			**				**	
教育程度								
小學及以下	1.34	16.58	3.71	0.73	4.80	1.68	14.62	2.13
國(初中)	8.88	20.99	14.31	4.75	5.82	1.61	7.04	2.95
高中(職)	8.48	19.96	12.24	3.20	7.96	2.85	7.93	3.47
專科	7.02	23.54	15.75	2.58	7.62	3.22	13.11	2.84
大學(含技術學院)	5.95	21.60	16.33	3.68	7.97	2.44	6.85	2.40
研究所及以上	4.70	18.22	11.33	1.74	8.51	0.60	11.48	3.94
職業		***	*					
專業人士與主管	5.30	24.82	13.70	3.36	6.67	2.22	6.25	3.59
自營商店	7.94	22.64	16.48	3.07	6.45	3.96	7.16	1.54
一般企業職員	8.16	27.43	18.89	2.84	6.68	3.74	9.46	4.21
軍公教	7.28	16.11	17.66	3.06	10.71	0.07	8.52	1.68
買賣服務工作人員	5.69	17.75	14.24	3.11	8.13	1.45	7.82	2.99
藍領工作者	8.01	23.52	12.47	1.84	8.41	1.39	10.96	2.55
學生	4.06	16.79	11.64	5.24	6.90	2.97	9.88	3.48
家管	9.50	19.88	11.25	3.90	6.65	1.95	9.60	3.71
無(待)業	6.69	14.42	9.67	3.13	9.60	4.00	7.88	1.54
***			***	*		**	**	*
監理所別								
臺北區監理所	5.95	22.21	13.05	4.40	8.31	2.56	7.64	4.03
新竹區監理所	5.77	21.66	18.50	3.38	7.97	2.12	5.58	1.70
臺中區監理所	9.72	21.41	13.77	3.92	8.45	4.29	11.96	3.76
嘉義區監理所	7.06	19.50	9.79	0.96	5.59	1.03	8.69	2.95
高雄區監理所	6.05	15.90	11.08	2.18	6.24	1.53	11.07	1.17

表28-2. 影響民眾評價「監理所(站)服務品質」的前五項重要因素(可複選：回答人數百分比)(續5)

項目別	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」	辦理「假日門市」，提供民眾於假日辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	辦理「夜市監理站」，提供民眾於夜間辦理換發駕照、行照業務	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、汽車定檢」	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」	汽車燃料使用費，免收手續費措施	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」服務
	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	6.97	20.75	13.63	3.21	7.56	2.47	8.72	2.96
	a	***	***	a	a	a	a	a
臺北區監理所								
臺北所	5.54	19.98	13.38	1.61	9.19	5.58	9.40	5.17
板橋站	5.04	28.25	15.78	7.70	5.99	2.18	8.27	4.42
基隆站	21.22	24.97	12.19	1.93	16.84	0.00	10.63	0.00
宜蘭站	5.55	13.94	12.25	6.76	2.51	0.00	11.09	5.35
花蓮站	3.29	9.18	2.87	0.00	4.45	1.89	1.95	1.89
玉里分站	2.71	4.95	5.01	1.77	9.56	5.77	8.83	0.94
蘆洲站	4.23	29.19	15.68	6.85	13.60	0.00	3.47	3.47
新竹區監理所								
新竹所	0.79	12.44	7.89	3.25	3.42	1.87	3.05	1.42
新竹市站	4.29	15.52	17.48	0.00	12.25	2.59	3.89	4.02
桃園站	7.69	24.38	18.75	2.08	8.12	1.52	3.87	1.09
中壢站	5.31	24.52	21.99	6.09	6.89	2.33	8.23	0.55
苗栗站	8.22	24.33	16.70	5.15	5.60	2.18	6.85	2.18
臺中區監理所								
臺中所	4.33	11.50	2.91	1.40	4.79	0.93	8.47	3.43
臺中市站	8.29	27.04	20.50	4.17	6.30	2.11	8.44	2.56
豐原站	14.50	21.60	14.17	4.32	8.12	4.32	18.61	1.31
彰化站	11.47	19.94	13.88	6.03	13.34	8.92	8.02	8.34
南投站	7.51	18.53	17.54	0.00	8.99	3.55	14.42	0.00
埔里分站	7.99	50.46	0.00	3.62	1.95	0.00	50.26	0.00
嘉義區監理所								
嘉義所	0.00	18.61	15.91	0.00	8.48	0.00	2.67	3.75
嘉義市站	0.89	17.23	7.12	1.93	8.41	0.00	8.76	0.00
麻豆站	9.75	18.29	8.11	0.00	4.91	0.00	10.50	3.50
臺南站	10.14	18.54	8.49	1.49	4.01	1.19	9.90	3.90
新營站	5.32	12.31	9.27	3.74	8.14	3.77	2.33	5.07
雲林站	7.25	20.50	5.82	0.00	6.18	3.44	6.09	1.31
東勢分站	1.78	60.09	56.29	0.00	4.58	1.78	16.23	5.11
高雄區監理所								
高雄所	2.16	10.57	5.85	0.58	6.31	1.37	8.62	1.66
旗山站	6.56	17.25	12.17	2.73	4.82	1.63	8.84	0.00
屏東站	7.15	19.30	12.28	1.73	6.41	1.53	9.93	0.86
臺東站	5.18	17.82	19.97	5.29	5.00	0.00	24.02	3.23
澎湖站	12.06	9.88	3.58	2.68	7.77	3.58	7.86	0.00
恆春分站	7.83	19.51	16.71	3.54	12.83	3.96	4.29	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理站所」辦理業務的受訪者

表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)

項目別	回答人數	停車位不足	樹木花草植栽綠化程度不足	洽公空間擁擠	「引導指標」不清楚	動線安排不好	座椅老舊	未提供茶水服務	廁所清潔不佳	洽公環境清潔度不佳
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
整體	2,414	8.45	5.30	2.78	2.07	2.91	0.77	0.80	1.14	1.21
性別			**							
男性	1,324	7.67	4.02	3.11	2.19	3.27	0.66	1.00	1.26	1.42
女性	1,090	9.40	6.87	2.39	1.91	2.47	0.90	0.56	0.99	0.96
年齡		***	***	*	**	***	a	a	*	***
18~未滿20歲	144	4.70	1.81	4.98	2.40	3.09	0.00	2.07	1.66	3.58
20~未滿30歲	449	13.04	8.28	3.35	3.05	4.28	0.96	0.96	0.84	1.23
30~未滿40歲	554	5.18	3.50	2.45	2.48	1.20	0.49	0.37	1.60	0.63
40~未滿50歲	535	9.15	5.72	2.86	1.65	4.43	0.97	0.46	1.20	2.30
50~未滿60歲	478	8.28	6.14	2.45	1.69	2.88	0.99	0.35	0.72	0.59
60歲及以上	253	8.43	3.50	1.70	0.78	0.94	0.62	2.30	1.01	0.00
教育程度		**	*	*	**	***	**	*		**
小學及以下	135	4.37	2.19	4.37	0.65	0.94	0.00	0.40	1.34	0.00
國(初)中	241	5.01	4.32	1.07	2.17	3.37	0.00	0.94	0.82	0.38
高中(職)	873	7.77	4.56	2.19	1.11	2.67	0.64	0.57	0.88	0.99
專科	308	8.87	5.50	1.98	2.56	3.32	2.22	0.00	1.54	0.67
大學(含技術學院)	740	10.24	6.91	3.97	2.85	2.30	0.49	1.28	1.31	2.40
研究所及以上	118	12.76	5.79	3.53	4.33	8.77	2.09	1.74	1.35	0.00
職業		***		***	***	***	a	a	a	a
專業人士與主管	300	10.20	8.34	3.81	3.49	3.39	1.32	2.01	0.67	1.67
自營商店	193	5.86	4.88	2.41	1.23	1.25	0.82	0.28	0.70	2.05
一般企業職員	316	7.35	3.80	1.72	3.77	2.99	0.33	0.55	1.44	0.36
軍公教	98	8.34	6.86	6.27	1.99	5.97	1.87	0.98	1.54	1.85
買賣服務工作人員	318	15.01	11.54	3.28	2.19	1.14	1.35	0.35	1.25	2.24
藍領工作者	344	8.95	2.67	2.54	1.23	2.52	0.00	0.32	1.99	0.60
學生	231	4.50	0.00	2.73	3.07	5.65	0.75	2.43	1.04	2.68
家管	328	8.51	5.60	0.81	0.66	3.27	0.92	0.36	0.31	0.34
無(待)業	270	5.13	3.37	3.26	0.99	2.37	0.39	0.26	1.41	0.34
監理所別		***		***	***	***	a	a	***	***
臺北區監理所	641	10.97	8.49	4.87	1.86	3.85	0.65	0.90	0.81	1.43
新竹區監理所	535	17.07	5.53	2.91	2.27	3.15	1.13	1.17	1.06	1.70
臺中區監理所	548	6.13	4.49	0.86	1.59	1.61	0.27	0.74	0.92	0.34
嘉義區監理所	434	1.02	3.03	1.74	2.11	3.65	0.81	0.66	2.08	1.59
高雄區監理所	256	1.66	2.46	3.18	3.11	1.59	1.30	0.14	0.99	0.90

表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)(續1)

項目別	回答人數	停車位不足 %	樹木花草植栽綠化程度不足 %	洽公空間擁擠 %	「引導指標」不清楚 %	動線安排不好 %	座椅老舊 %	未提供茶水服務 %	廁所清潔不佳 %	洽公環境清潔度不佳 %
整體	2,414	8.45	5.30	2.78	2.07	2.91	0.77	0.80	1.14	1.21
		a	a	a	a	a	a	a	a	a
臺北所	197	7.18	2.26	2.64	1.17	3.39	1.61	2.58	2.27	1.99
臺北區監理所										
板橋站	180	9.73	2.92	7.85	4.88	8.63	0.00	0.00	0.00	1.14
基隆站	41	6.41	0.34	14.28	1.98	0.00	1.65	0.00	0.00	7.82
宜蘭站	58	4.25	8.05	0.00	0.00	4.25	0.00	0.00	0.00	0.00
花蓮站	69	40.90	47.36	3.03	0.00	0.00	0.49	0.99	0.99	0.00
玉里分站	2	0.00	0.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
蘆洲站	94	5.61	7.57	4.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新竹所	38	1.17	1.17	0.00	0.00	0.79	3.09	1.42	0.00	0.00
新竹區監理所										
新竹市站	115	9.01	4.75	4.94	4.37	7.59	2.59	1.52	0.00	1.57
桃園站	145	21.93	7.38	1.40	1.13	2.75	1.30	1.32	0.49	2.74
中壢站	172	27.80	5.60	2.63	1.83	2.22	0.00	1.19	2.89	1.94
苗栗站	65	1.36	5.14	5.14	3.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
臺中所	89	4.14	5.03	2.17	2.91	1.67	0.00	1.23	0.00	0.00
臺中區監理所										
臺中市站	140	5.23	3.18	1.04	2.71	2.13	1.04	1.33	2.71	1.33
豐原站	112	6.24	1.11	0.00	1.31	0.98	0.00	0.00	0.00	0.00
彰化站	150	7.71	8.29	0.00	0.00	1.60	0.00	0.74	0.84	0.00
南投站	43	9.48	4.66	2.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
埔里分站	14	0.00	0.00	2.36	5.96	5.96	0.00	0.00	0.00	0.00
嘉義所	44	0.00	0.00	0.00	2.58	2.07	0.00	2.58	0.00	2.07
嘉義區監理所										
嘉義市站	64	1.77	5.09	2.31	0.00	5.02	0.00	0.00	0.00	0.00
麻豆站	69	0.00	4.06	0.00	0.00	1.49	0.00	0.00	0.00	0.00
臺南站	187	1.39	2.14	2.32	3.09	4.70	1.48	0.92	3.84	2.82
新營站	4	2.33	3.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
雲林站	55	0.00	4.79	2.70	3.44	3.44	1.31	0.00	2.70	1.31
東勢分站	10	5.58	3.15	2.31	3.15	0.00	0.00	0.00	3.56	0.00
高雄所	62	0.00	6.89	0.00	3.32	2.93	0.68	0.58	2.05	2.34
高雄區監理所										
旗山站	33	0.00	3.53	0.00	0.80	0.80	0.00	0.00	1.28	0.00
屏東站	99	3.35	0.00	2.99	2.79	2.02	1.51	0.00	0.00	0.00
臺東站	35	2.75	2.50	10.57	8.38	0.00	4.11	0.00	2.43	2.50
澎湖站	23	0.00	0.00	5.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
恆春分站	5	0.00	0.00	5.55	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所」辦理業務的受訪者

表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)(續2)

項目別	無障礙設施 (如輪椅、 無障礙坡 道)不足	人員服 務態度 不佳	人員服 務效率 不佳	人員專 業知識 不佳	人員解 決問題 程度不 佳	人員操 守不佳	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	0.56	10.93	6.56	1.80	2.03	0.27	3.18	7.80	3.26
性別	*	*				a			
男性	0.84	9.49	5.71	2.00	2.24	0.37	3.16	8.29	3.54
女性	0.23	12.68	7.59	1.55	1.76	0.14	3.21	7.20	2.91
年齡	a	***	***	***	***	a	**	**	**
18~未滿20歲	0.00	5.05	1.37	1.19	1.19	0.00	0.00	7.47	3.17
20~未滿30歲	0.38	9.36	7.63	0.90	0.48	0.12	3.00	5.93	2.49
30~未滿40歲	1.09	16.21	8.86	3.39	4.24	0.32	3.80	9.39	4.39
40~未滿50歲	0.71	10.13	6.28	1.57	1.68	0.60	3.85	9.12	3.06
50~未滿60歲	0.42	10.89	7.06	1.83	2.11	0.11	3.76	6.93	3.74
60歲及以上	0.00	7.29	2.23	0.69	0.98	0.12	1.43	6.64	1.72
教育程度	a	*	*	***		a	*	**	*
小學及以下	0.00	6.96	1.78	0.00	1.15	0.00	1.57	8.56	1.09
國(初中)	0.00	12.18	4.88	0.00	1.05	0.13	3.03	5.51	2.62
高中(職)	0.60	11.74	7.19	3.15	2.00	0.54	3.91	7.03	4.17
專科	0.74	11.97	7.86	1.63	2.30	0.17	2.30	10.58	3.44
大學(含技術學院)	0.45	10.37	6.65	1.14	2.06	0.00	2.73	7.79	2.80
研究所及以上	2.28	7.70	6.76	2.12	4.28	0.74	5.09	9.99	2.70
職業	a	***	***	***	***	a	***	***	***
專業人士與主管	1.94	10.77	11.12	3.27	5.30	0.47	6.54	10.90	3.92
自營商店	0.00	12.02	7.72	2.87	1.44	0.61	1.87	8.71	1.84
一般企業職員	0.32	13.88	8.73	1.87	1.37	0.47	4.21	11.15	5.07
軍公教	0.00	7.89	8.58	1.21	2.71	0.00	1.36	6.41	0.06
買賣服務工作人員	0.51	11.18	5.42	1.12	1.25	0.00	1.42	4.60	3.06
藍領工作者	0.56	11.90	6.27	1.77	2.04	0.51	4.28	9.52	5.67
學生	0.75	7.96	3.07	0.86	0.31	0.00	0.89	7.68	3.11
家管	0.45	12.05	4.76	1.41	2.66	0.17	3.69	6.59	1.75
無(待)業	0.00	7.70	4.65	1.75	1.05	0.00	1.64	3.85	1.88
監理所別	a	***	***	***	***	a	***	***	***
臺北區監理所	0.26	10.32	6.11	1.92	1.92	0.00	3.35	8.70	4.44
新竹區監理所	0.54	12.00	9.75	1.71	1.68	0.00	4.66	8.55	3.31
臺中區監理所	0.89	12.10	5.49	1.34	1.79	0.27	2.45	7.57	4.43
嘉義區監理所	0.87	10.62	6.20	1.96	2.70	0.31	3.06	7.42	1.61
高雄區監理所	0.14	8.25	3.90	2.37	2.37	1.39	1.42	5.07	0.49



表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)(續3)

項目別	無障礙設施 (如輪椅、 無障礙坡 道)不足	人員服 務態度 不佳	人員服 務效率 不佳	人員專 業知識 不佳	人員解 決問題 程度不 佳	人員操 守不佳	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	0.56	10.93	6.56	1.80	2.03	0.27	3.18	7.80	3.26
	a	a	a	a	***	a	a	a	a
臺北所	0.00	9.85	5.78	2.47	2.34	0.00	4.63	12.07	5.44
臺板橋站	0.00	8.63	6.76	1.14	2.02	0.00	5.74	6.81	5.97
臺北區 基隆站	0.00	20.11	0.50	0.43	0.00	0.00	0.00	10.11	5.94
宜蘭站	2.85	11.71	14.13	2.13	3.41	0.00	0.00	9.50	0.00
花蓮站	0.00	2.54	6.08	2.80	0.00	0.00	2.80	3.62	2.80
所 玉里分站	0.00	0.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.94	0.00	0.00
蘆洲站	0.00	15.46	3.25	2.19	2.19	0.00	0.00	8.11	2.82
新竹所	0.00	5.18	1.42	1.42	0.00	0.00	1.55	2.21	0.00
新竹區 新竹市站	0.00	15.31	12.33	1.52	3.32	0.00	5.67	7.95	0.00
桃園站	0.00	9.70	11.79	2.58	1.73	0.00	5.64	5.84	6.29
中壢站	0.73	15.56	11.01	1.82	1.56	0.00	4.93	12.34	4.98
所 苗栗站	2.52	5.77	2.18	0.00	0.00	0.00	1.82	9.33	0.00
臺中所	3.80	12.77	5.76	1.64	4.27	0.00	5.44	6.37	4.54
臺中市站	0.00	10.70	5.77	2.82	0.00	0.00	1.73	3.60	3.59
臺中區 豐原站	0.00	8.67	3.73	0.00	1.58	1.33	4.40	12.15	2.47
彰化站	1.01	14.84	6.53	1.30	1.61	0.00	0.84	9.35	8.09
南投站	0.00	13.20	6.84	0.00	4.29	0.00	0.00	7.40	0.00
所 埔里分站	0.00	16.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95
嘉義所	0.00	10.14	4.05	2.02	2.02	0.00	4.84	5.66	2.02
嘉義市站	0.00	9.90	3.05	1.84	1.84	0.00	1.07	4.23	0.00
嘉義區 麻豆站	0.00	17.62	11.80	1.96	3.00	1.96	3.41	9.88	1.15
臺南站	2.03	8.06	6.82	2.72	3.87	0.00	3.03	7.23	2.46
新營站	0.00	11.90	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00	11.20	1.41
所 雲林站	0.00	11.76	3.39	0.00	0.64	0.00	3.65	9.00	1.16
東勢分站	0.00	10.06	3.15	0.00	0.00	0.00	4.15	11.65	0.00
高雄所	0.58	6.44	6.80	0.52	2.34	1.54	2.83	5.86	1.15
高雄區 旗山站	0.00	8.59	3.12	3.26	1.68	0.94	2.08	3.02	1.66
屏東站	0.00	8.88	3.38	2.77	3.05	2.32	0.74	6.38	0.00
臺東站	0.00	6.46	3.23	3.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
所 澎湖站	0.00	10.40	0.00	3.58	3.58	0.00	0.00	7.06	0.00
恆春分站	0.00	18.00	5.55	0.00	4.45	0.00	8.87	8.87	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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)(續4)

項目別	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 %	解決監 理代辦 問題 %	簡化他 人代辦 程序 %	其他 %	說不出來 /沒有什 麼地方需 要改進 %
整體	0.43	1.07	0.33	0.89	0.64	0.68	1.11	0.00	59.84
性別	**	*	a			*			
男性	0.79	1.50	0.54	0.86	0.76	1.00	1.33	0.00	60.18
女性	0.00	0.54	0.06	0.92	0.49	0.29	0.85	0.00	59.42
年齡	a	**	a	a	a	a	**	**	***
18~未滿20歲	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	70.42
20~未滿30歲	0.55	1.33	0.33	0.55	1.63	0.26	1.93	0.00	55.86
30~未滿40歲	0.00	0.78	0.58	2.09	0.37	0.59	0.88	0.00	56.58
40~未滿50歲	1.23	1.65	0.12	0.63	0.16	1.60	0.52	0.00	57.56
50~未滿60歲	0.22	0.72	0.26	0.40	1.00	0.56	1.74	0.00	60.81
60歲及以上	0.12	1.25	0.49	0.83	0.12	0.29	0.89	0.00	70.97
教育程度	a	*	a	**	a	a	*	*	***
小學及以下	1.11	2.15	0.23	0.86	0.00	0.00	0.40	0.00	72.40
國(初)中	1.56	1.35	0.00	0.00	1.03	0.38	1.67	0.00	64.89
高中(職)	0.47	1.24	0.22	0.88	0.33	0.61	0.71	0.00	62.28
專科	0.34	1.50	1.45	2.28	0.77	0.49	0.48	0.00	54.54
大學(含技術學院)	0.00	0.39	0.16	0.57	0.57	0.64	1.77	0.00	57.16
研究所及以上	0.00	1.07	0.00	1.11	2.84	3.41	1.35	0.00	47.69
職業	a	a	a	a	a	a	a	***	***
專業人士與主管	0.50	0.00	0.00	1.05	1.69	2.24	1.71	0.00	49.80
自營商店	0.00	0.00	0.00	0.77	0.68	0.00	1.34	0.00	64.89
一般企業職員	0.47	0.84	1.02	2.78	0.28	0.47	1.52	0.00	50.19
軍公教	0.00	0.44	0.00	0.00	1.25	0.00	1.53	0.00	55.02
買賣服務工作人員	0.00	1.09	0.86	0.92	0.47	1.41	1.50	0.00	57.75
藍領工作者	1.85	2.37	0.00	0.65	0.44	0.37	0.25	0.00	59.31
學生	0.00	0.56	0.00	0.00	0.56	0.00	1.08	0.00	65.67
家管	0.00	1.18	0.00	0.38	0.20	0.15	0.92	0.00	64.64
無(待)業	0.00	2.16	0.71	0.59	0.71	0.34	0.65	0.00	72.38
監理所別	a	***	a	a	a	a	***	***	***
臺北區監理所	0.00	0.19	0.32	0.99	0.34	0.63	0.72	0.00	58.10
新竹區監理所	0.67	2.02	0.17	1.15	0.38	0.65	1.86	0.00	49.63
臺中區監理所	1.00	1.27	0.23	0.76	0.00	0.85	1.12	0.00	63.09
嘉義區監理所	0.24	1.07	0.62	0.30	2.50	0.64	0.90	0.00	63.93
高雄區監理所	0.12	0.82	0.38	1.35	0.12	0.57	0.89	0.00	71.60

表29.民眾認為監理所(站)應優先改進的項目(可複選：回答人數百分比)(續5)

項目別	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 %	解決監 理代辦 問題 %	簡化他 人代辦 程序 %	其他 %	說不出來 /沒有什 麼地方需 要改進 %
整體	0.43	1.07	0.33	0.89	0.64	0.68	1.11	0.00	59.84
	a	a	a	a	a	a	a	a	a
臺北所	0.00	0.00	1.04	1.63	0.00	0.80	0.80	0.00	61.46
臺 北 區 監 理 所	0.00	0.00	0.00	1.72	0.73	0.00	0.73	0.00	58.20
板橋站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	4.29	0.00	52.42
基隆站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	59.39
宜蘭站	0.00	0.00	0.00	0.00	1.21	0.00	0.00	0.00	42.22
花蓮站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	97.95
玉里分站	0.00	1.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	63.27
蘆洲站	0.00	0.00	0.00	4.26	0.00	3.09	0.00	0.00	82.93
新竹所	0.00	3.25	0.00	2.07	0.00	0.00	6.23	0.00	50.98
新 竹 區 監 理 所	1.60	1.75	0.64	0.64	0.00	1.60	0.55	0.00	44.91
新竹市站	0.73	2.64	0.00	0.72	1.19	0.00	0.46	0.00	36.37
桃園站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.82	0.00	73.43
中壢站	0.00	2.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	62.76
臺中所	0.00	1.75	0.89	1.04	0.00	0.00	0.00	0.00	66.46
臺 中 區 監 理 所	0.00	0.98	0.00	2.42	0.00	3.06	2.14	0.00	66.00
臺中市站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.84	2.50	0.00	55.11
豐原站	3.50	3.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	68.38
彰化站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	77.61
南投站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	71.74
埔里分站	0.00	4.17	4.17	0.00	6.58	0.00	0.00	0.00	62.52
嘉義所	0.00	0.00	0.00	1.89	1.89	0.00	1.49	0.00	67.02
嘉 義 區 監 理 所	0.56	1.05	0.00	0.00	1.97	0.72	0.00	0.00	62.09
嘉義市站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	79.48
麻豆站	0.00	0.00	0.00	0.00	2.95	0.00	2.70	0.00	59.73
臺南站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	68.32
新營站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	64.64
雲林站	0.51	1.83	0.00	0.52	0.00	0.00	0.86	0.00	64.64
東勢分站	0.00	0.94	0.94	0.00	0.94	1.78	0.97	0.00	75.70
高雄所	0.00	0.67	0.67	2.95	0.00	0.88	1.43	0.00	72.90
高 雄 區 監 理 所	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	74.18
高雄市站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	77.00
屏東站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	77.00
臺東站	0.00	0.00	0.00	4.45	0.00	0.00	0.00	0.00	63.13
澎湖站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	63.13
澎湖站	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	63.13
恆春分站									

\* 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)。

註：本表僅包含「過去一年去過公路總局管轄的監理所(站)」辦理業務的受訪者

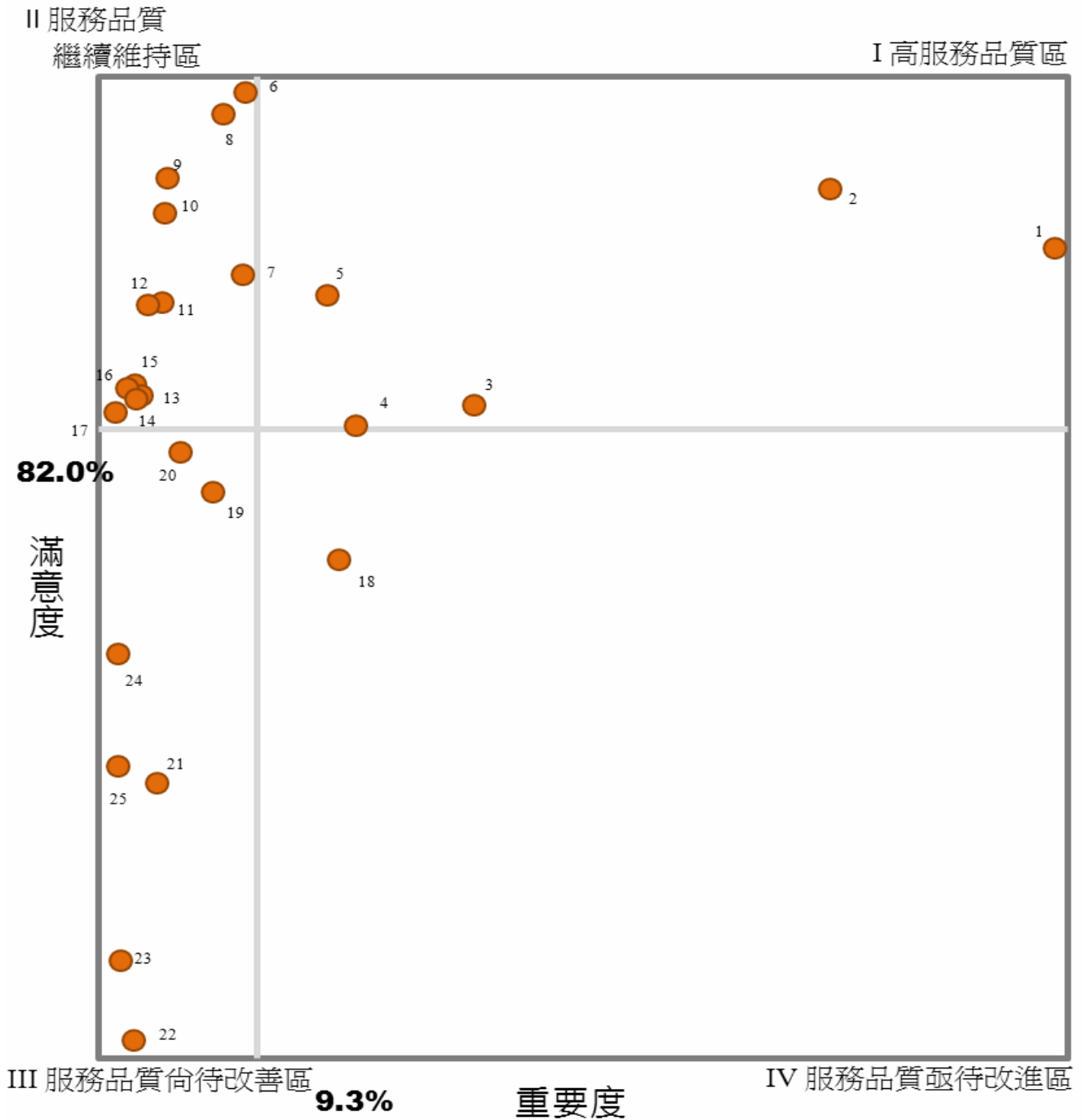
表30.民眾對監理所(站)各服務品質項目之滿意度

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」	2,414	10.79	76.26	5.88	1.28	5.78	0.00
2.申辦各項業務的「動線安排」	2,414	10.41	80.11	5.39	1.28	2.74	0.07
3.各項服務設施的便利性	2,414	10.25	57.69	4.20	0.81	27.01	0.04
4.民眾等候空間的設計	2,414	11.56	75.40	8.78	0.99	3.27	0.00
5.整體內、外環境整潔的程度	2,414	13.53	78.46	4.49	0.81	2.70	0.01
6.樹木花草植栽綠化的程度	2,414	5.63	52.09	22.24	2.96	17.03	0.05
7.廁所清潔程度#	1,118	12.25	70.41	9.29	1.64	6.40	0.00
8.服務中心(服務臺)人員的服務態度#	2,355	22.88	68.66	5.71	1.39	1.37	0.00
9.窗口人員服務態度#	2,390	20.46	68.72	7.89	2.00	0.93	0.00
10.窗口人員服務專業能力#	2,259	17.12	70.20	5.05	1.37	6.25	0.00
11.窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度#	2,295	18.19	69.97	5.31	2.16	4.36	0.00
12.車輛檢驗人員的服務態度#	328	17.80	63.28	7.83	4.18	6.92	0.00
13.駕照考驗人員的服務態度#	356	15.38	68.39	6.71	1.97	7.54	0.00
14.窗口服務的等候時間	2,414	15.68	66.47	12.45	3.39	2.01	0.00
15.「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	2,414	19.30	41.58	1.69	0.55	36.83	0.06
16.「輔導民眾機車考照」便民措施	2,414	19.34	49.21	2.48	0.49	28.41	0.06
17.「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	2,414	24.35	48.68	3.17	0.64	23.06	0.09
18.「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」便民措施	2,414	36.92	42.61	2.06	0.39	18.01	0.00
19.辦理「假日門市」之便民措施	2,414	46.52	36.40	0.79	0.19	16.05	0.05
20.辦理「夜市監理站」之便民措施	2,414	37.87	38.92	2.90	1.25	19.04	0.02
21.「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	2,414	36.90	46.43	0.93	0.21	15.53	0.00
22.「主動通知駕照、行照、汽車定檢」便民措施	2,414	45.28	49.25	1.01	0.61	3.85	0.00
23.「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」便民措施	2,414	32.51	51.05	4.05	0.68	11.59	0.12
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	2,414	55.33	40.03	0.54	0.28	3.82	0.00
25.安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育	2,414	35.44	47.77	2.81	0.70	13.27	0.02

註：本表中"#”，表示回答人數已排除未接觸人數

**附錄II 延續99年之  
重要度—滿意度分析模型**

附錄II—圖1. 延續99年之重要度—滿意度分析



註1：圖中X/Y座標軸交點為各項指標重要度及滿意度的算術平均數。

值得關切的是落於「服務品質亟待改善區」的項目，但對於落在「高服務品質區」與其他區域的服務項目也不能不理會，當「高服務品質區」與平均滿意百分比差異不大時，亦應給予高度關注，並提出改進策略。

註2：附錄II—圖1對應之服務設施項目表，如下頁所示。

附錄II—表1. 圖1對應之服務設施項目表

項目	編碼	服務設施或項目
高服務品質區		1 窗口人員服務態度 2 服務中心(服務臺)人員的服務態度 3 辦理『假日門市』，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務 4 窗口服務的等候時間 5 窗口人員服務專業能力
服務品質繼續維持區		6 汽車燃料使用費自100年1月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費 7 窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度 8 提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」 9 整體內、外環境整潔的程度 10 申辦各項業務的「動線安排」 11 申辦各項業務的「引導指標」 12 民眾等候空間的設計 13 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間 14 「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」 15 駕照考驗人員的服務態度 16 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」 17 廁所清潔程度
待改進區		18 辦理『夜市監理站』，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務
服務品質尙待改善區		19 提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」 20 車輛檢驗人員的服務態度 21 各項服務設施的便利性 22 樹木花草植栽綠化的程度 23 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」 24 提供「機車路考場供民眾考前練習」 25 提供「輔導民眾機車考照」

## 附錄III 調查問卷





## 交通部公路總局

### 100年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度問卷（電訪）

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

您好，我是蓋洛普市場調查股份有限公司的訪問員，我姓\_\_\_\_。我們接受交通部公路總局委託，正在進行一項有關「監理所(站)」服務品質的調查。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，皆不洩漏個人資料，不做其他用途。感謝您的協助與合作！敬祝 身體健康！萬事如意！

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. 不包括臺北市及高雄市監理處(苓雅區及楠梓區)，請問，您過去1年內有沒有到過公路總局管轄的監理所(站)辦事或洽公的經驗？

- 1) 有 → 訪員請繼續訪問Q2.
- 2) 沒有 → 訪員請跳問Q30.

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

1) 臺北區監理所

- 11) 臺北所(樹林)
- 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

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3、6、17項

- |  |                                   |                                      |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 車輛領牌           | <input type="checkbox"/> 2) 車輛過戶  | <input type="checkbox"/> 3) 汽車檢驗(複驗) |
| <input type="checkbox"/> 4) 換補發行照          | <input type="checkbox"/> 5) 車籍變更  | <input type="checkbox"/> 6) 報考駕照     |
| <input type="checkbox"/> 7) 換補異動駕照         | <input type="checkbox"/> 8) 駕照審驗  | <input type="checkbox"/> 9) 違規裁罰     |
| <input type="checkbox"/> 10) 繳稅(費)         | <input type="checkbox"/> 11) 車身變更 | <input type="checkbox"/> 12) 註銷牌照    |
| <input type="checkbox"/> 13) 車輛報廢          | <input type="checkbox"/> 14) 道安講習 | <input type="checkbox"/> 15) 辦理保險    |
| <input type="checkbox"/> 16) 申訴            | <input type="checkbox"/> 17) 機車檢驗 | <input type="checkbox"/> 18) 運輸業業務   |
| <input type="checkbox"/> 97) 其他(請說明) _____ |                                   |                                      |

## 二、洽公環境設施滿意度評價

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？

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 非常滿意    | <input type="radio"/> 2) 還算滿意  |
| <input type="radio"/> 3) 不太滿意    | <input type="radio"/> 4) 非常不滿意 |
| <input type="radio"/> 6) 不知道/無意見 |                                |
| <input type="radio"/> 9) 拒答      |                                |

Q4-1. 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？

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 非常滿意    | <input type="radio"/> 2) 還算滿意  |
| <input type="radio"/> 3) 不太滿意    | <input type="radio"/> 4) 非常不滿意 |
| <input type="radio"/> 6) 不知道/無意見 |                                |
| <input type="radio"/> 9) 拒答      |                                |

Q5. 請問，您對監理所(站)提供「各項服務設施(如提供老花眼鏡、茶水供應、輪椅、無障礙設施、業務申辦導覽系統)的便利性」滿不滿意？

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 非常滿意    | <input type="radio"/> 2) 還算滿意  |
| <input type="radio"/> 3) 不太滿意    | <input type="radio"/> 4) 非常不滿意 |
| <input type="radio"/> 6) 不知道/無意見 |                                |
| <input type="radio"/> 9) 拒答      |                                |

Q6. 請問，您對監理所(站)提供「民眾等候空間的設計」滿不滿意？

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 非常滿意    | <input type="radio"/> 2) 還算滿意  |
| <input type="radio"/> 3) 不太滿意    | <input type="radio"/> 4) 非常不滿意 |
| <input type="radio"/> 6) 不知道/無意見 |                                |
| <input type="radio"/> 9) 拒答      |                                |

Q7. 請問，您對監理所(站)「整體內、外環境整潔的程度」滿不滿意？

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

Q8. 請問，您對監理所(站)「樹木花草植栽綠化的程度」滿不滿意？

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

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) 還算滿意
- 3) 不太滿意
- 4) 非常不滿意
- 6) 不知道/無意見
- 8) 沒有使用過
- 9) 拒答

### 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)人員的服務態度」滿不滿意？

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

Q11. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員服務態度」滿不滿意？

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

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

Q13. 請問，您對該監理所(站)「窗口人員對您遭遇問題實際解決程度」滿不滿意？

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

\* 訪員請注意：只有在Q3有勾選“第3或17項”的受訪者，才詢問Q14，其他請跳問Q15

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

\* 訪員請注意：只有在Q3有勾選“第6項”的受訪者，才詢問Q15，其他請跳問Q16

Q15. 請問，您對該監理所(站)「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？

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

Q16. 請問，您對該監理所(站)「窗口服務的等候時間」滿不滿意？

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

#### 四、便民措施滿意度評價

Q17. 請問，您對監理所(站)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，以節省退費等待時間滿不滿意？

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

Q18. 請問，您對監理所（站）提供「輔導民眾機車考照（幫助民眾順利完成考機車駕照的流程）」便民措施，使其能順利考取駕照滿不滿意？

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

Q19. 請問，您對監理所（站）提供「機車路考場供民眾考前練習（提供場地讓民眾在機車駕照路考前可以先練習）」便民措施，滿不滿意？

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

Q20. 請問，您對監理所（站）提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」便民措施，滿不滿意？

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

Q21. 請問，您對監理所(站)辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務之便民措施，滿不滿意？

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

Q22. 請問，您對部分監理所(站)辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務之便民措施，滿不滿意？

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

Q23. 請問，您對監理所（站）提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施，以節省考生等待時間滿不滿意？

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



Q28-2. 請問，您認為上述幾項服務設施或項目，哪幾項是影響您評價「監理所（站）服務品質」的重要因素？(可複選，不提示選項，最多選5項)

一、洽公環境設施	
<input type="checkbox"/> 1) 引導指標清楚程度	<input type="checkbox"/> 2) 動線安排清楚程度
<input type="checkbox"/> 3) 各項服務設施便利性	<input type="checkbox"/> 4) 民眾等候空間的設計
<input type="checkbox"/> 5) 整體內、外環境整潔的程度	<input type="checkbox"/> 6) 樹木花草植栽綠化的程度
<input type="checkbox"/> 7) 廁所清潔的程度	
二、人員服務態度及服務效率	
<input type="checkbox"/> 8) 服務中心人員的服務態度	<input type="checkbox"/> 9) 窗口人員的服務態度
<input type="checkbox"/> 10) 窗口人員服務專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)	
<input type="checkbox"/> 11) 窗口人員對您遭遇問題實際解決程度	<input type="checkbox"/> 12) 車輛檢驗人員的服務態度
<input type="checkbox"/> 13) 駕照考驗人員服務態度	<input type="checkbox"/> 14) 窗口服務等候時間
三、各項便民措施	
<input type="checkbox"/> 15) 提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」	
<input type="checkbox"/> 16) 提供「輔導民眾機車考照」	
<input type="checkbox"/> 17) 提供「機車路考場供民眾考前練習」	
<input type="checkbox"/> 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」	
<input type="checkbox"/> 19) 辦理「假日門市」，提供民眾可於假日辦理機車考照及換發駕照、行照、等業務	
<input type="checkbox"/> 20) 辦理「夜市監理站」，提供民眾可於夜間辦理換發駕照、行照業務	
<input type="checkbox"/> 21) 提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」，以節省考生等待時間	
<input type="checkbox"/> 22) 提供「主動通知駕照、行照、汽車定檢」	
<input type="checkbox"/> 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」	
<input type="checkbox"/> 24) 汽車燃料使用費自100年1月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	
<input type="checkbox"/> 25) 「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」服務	

Q29. 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】

1) 環境設施面向

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 11) 停車位不足     | <input type="checkbox"/> 12) 樹木花草植栽綠化的程度不足      |
| <input type="checkbox"/> 13) 洽公空間擁擠    | <input type="checkbox"/> 14) 引導指標不清楚            |
| <input type="checkbox"/> 15) 動線安排不好    | <input type="checkbox"/> 16) 座椅老舊               |
| <input type="checkbox"/> 17) 未提供茶水服務   | <input type="checkbox"/> 18) 廁所清潔不佳             |
| <input type="checkbox"/> 19) 洽公環境清潔度不佳 | <input type="checkbox"/> 20) 無障礙設施(如輪椅、無障礙坡道)不足 |

2) 人員服務面向

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 21) 人員服務態度不佳 | <input type="checkbox"/> 22) 人員服務效率不佳   |
| <input type="checkbox"/> 23) 人員專業知識不佳 | <input type="checkbox"/> 24) 人員解決問題程度不佳 |
| <input type="checkbox"/> 25) 人員操守不佳   |   |

3) 作業手續與流程面向

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 31) 增加服務窗口或人員 | <input type="checkbox"/> 32) 提升服務流程快速性 |
| <input type="checkbox"/> 33) 開設假日洽公時段  |  |

4) 各項便民服務措施

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 41) 民間代檢廠驗車標準寬鬆  | <input type="checkbox"/> 42) 換發行、駕照次數過於頻繁 |
| <input type="checkbox"/> 43) 增加民間代檢廠      | <input type="checkbox"/> 44) 增加繳交罰款據點     |
| <input type="checkbox"/> 45) 更多服務業務委由民間辦理 |   |

5) 委託他人代辦相關措施

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 51) 解決監理代辦問題     | <input type="checkbox"/> 52) 簡化他人代辦程序 |
| <input type="checkbox"/> 60) 其他（請說明）_____ |                                       |
| <input type="radio"/> 96) 說不出來/沒有什麼地方需要改進 |                                       |

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

Q30. 請問，您的年齡：

- |                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 18~未滿20歲 | <input type="radio"/> 2) 20~未滿30歲 | <input type="radio"/> 3) 30~未滿40歲 |
| <input type="radio"/> 4) 40~未滿50歲 | <input type="radio"/> 5) 50~未滿60歲 | <input type="radio"/> 6) 60歲及以上   |

Q31. 請問，您的教育程度：

- |                                |                                    |                                 |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) 小學及以下 | <input type="radio"/> 2) 國(初)中     | <input type="radio"/> 3) 高中(職)  |
| <input type="radio"/> 3) 專科    | <input type="radio"/> 5) 大學(含技術學院) | <input type="radio"/> 6) 研究所及以上 |

Q32. 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 |



Q33. 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) 其他(請說明) \_\_\_\_\_
- 99) 拒答

Q34. 性別(訪員請自行記錄)

- 1) 男性
- 2) 女性

我們的訪問到此結束，謝謝您！