



中華民國 100 年 民眾對公路總局假日門市、夜市及行動監理站 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 1、5、9、12、16、17、19
、21、22、23 日

目 錄

提要分析	1
第壹章 調查目的與內容	3
一、調查緣起與目的	3
二、調查內容	3
第貳章 調查設計與方法	4
一、調查對象	4
二、調查範圍	4
三、調查方法	4
四、抽樣設計及有效樣本數	4
第參章 資料分析方法	5
一、單題百分比估計	5
二、交叉分析與獨立性檢定	5
三、平均數(Mean)	5
四、變異數分析(ANOVA)	6
五、RIDIT 分析	6
六、Kruskal-Wallis 檢定	7
七、重要度—滿意度模型分析	8
八、卡方自動互動檢視法(CHRID)分析：族群分析	9
第肆章 樣本結構與調查日期／時間／地點	10
一、樣本結構分析	10
二、調查日期／時間／地點	14
第伍章 調查結果分析	15
一、星光夜市、假日門市、行動監理站各項服務設施或項目單題分析	15
(一) 民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源	15
(二) 民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目	17
(三) 民眾下次若有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，優先選擇的地方	19
(四) 服務效率	21
(五) 服務人員的服務態度	23
(六) 提供服務項目標示	25
(七) 服務人員專業能力	27

(八) 增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	29
(九) 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	31
二、星光夜市、假日門市、行動監理站整體服務品質滿意度分析	33
三、對星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質優先改進項目建議	38
四、重要度—滿意度模型分析	40
五、RIDIT 分析	42
第陸章 結論與建議	45
附錄 I 調查結果統計表	51
附錄 II 星光夜市、假日門市、行動監理站調查執行照片	85
附錄 III 調查問卷	91

圖 表 目 錄

圖 5-1：受訪民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源	15
圖 5-2：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾獲知服務訊息的來源	16
圖 5-3：受訪民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目	17
圖 5-4：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾主要辦理業務項目	18
圖 5-5：受訪民眾下次若有換發行照、駕照、違規罰緩等監理業務需辦理，優先選擇的地方	19
圖 5-6：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾下次若有換發行照、駕照、違規罰緩等監理業務需辦理，優先選擇的地方	20
圖 5-7：全體受訪民眾對「服務效率」滿意度	21
圖 5-8：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務效率」滿意度	22
圖 5-9：全體受訪民眾對「服務人員的服務態度」滿意度	23
圖 5-10：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務人員的服務態度」滿意度	24
圖 5-11：全體受訪民眾對提供「服務項目標示」滿意度	25
圖 5-12：各類別監理站與全體受訪民眾對提供「服務項目標示」滿意度	26
圖 5-13：全體受訪民眾對「服務人員專業能力」滿意度	27
圖 5-14：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務人員專業能力」滿意度	28
圖 5-15：受訪民眾對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意度	29
圖 5-16：各類別監理站與全體受訪民眾對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意度	30
圖 5-17：知道汽車燃料使用費，免手續費措施的受訪民眾對「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」滿意度	31
圖 5-18：知道汽車燃料使用費，免手續費措施的全類別監理站與全體受訪民眾對「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	32
圖 5-19：受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度	33
圖 5-20：各類別監理站與全體受訪民眾對「整體服務品質」滿意度	34
圖 5-21：不同族群對「整體服務品質」滿意程度趨向	35
圖 5-22：各類別監理站與全體受訪民眾對「整體服務品質」評價分數分配	37
圖 5-23：受訪民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站應優先改進的項目	39
圖 5-24：重要度—滿意度模型圖	40
表 1-1：服務品質滿意度評價項目	3

表 2-1：12 個監理站所各自完成的有效樣本數	4
表 3-1：ANOVA TABLE	6
表 4-1：星光夜市、假日門市、行動監理站整體樣本結構	10
表 4-2：星光夜市監理站樣本結構	11
表 4-3：假日門市監理站樣本結構	12
表 4-4：行動監理站樣本結構	13
表 4-5：所站別之調查日期/時間/地點總表	14
表 5-1：各類別監理站受訪民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站應優先改進的項目	39
表 5-2：重要度—滿意度模型優弱勢分析結果	41
表 6-1：依據全體受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目	45
表 6-2：依據星光夜市監理站受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目	46
表 6-3：依據假日門市監理站受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目	47
表 6-4：依據行動監理站受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目	48

附表目錄

表 1.	民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源	52
表 2.	民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目	54
表 3.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務效率」滿意度	56
表 4.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員的服務態度」滿意度	58
表 5.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「提供服務項目標示」滿意度	60
表 6.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」滿意度	62
表 7.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意度	64
表 8.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度	66
表 9.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度評價分數	68
表 9-1.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」評價分數分配	70
表 10.	民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站是否有需要改進的事項	72
表 10-1.	民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站需要改進的項目	74
表 11.	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，免收手續費之措施滿意度	76
表 11-1.	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，免收手續費之措施滿意度(排除不知道此措施)	78
表 12.	民眾下次若有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，優先選擇的地方	80
表 13.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體之各服務品質項目滿意度	82
表 14.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體之各服務品質項目滿意度(排除不知道/無意見)	83
表 15.	民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體各服務品質項目滿意度(含整體滿意度並排除不知道/無意見)	84

提要分析

本調查的目的，為瞭解民眾對公路總局星光夜市、假日門市及行動監理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，採用實地面訪調查方式，進行民眾對公路總局星光夜市、假日門市及行動監理站服務品質滿意度調查。

執行面訪後，所得成功樣本數總計共 654 人，其中星光夜市監理站有 100 人、假日門市監理站有 289 人，而行動監理站則有 265 人。其滿意度調查結果分析如下：

一、公路總局星光夜市、假日門市及行動監理站整體服務品質滿意百分比分析（詳見附錄 I 表 8~表 9-1，p66~71）

全體受訪民眾中，對星光夜市、假日門市及行動監理站服務品質有 98.6% 的受訪民眾表示滿意(其中非常滿意 49.5%；還算滿意 42.7%；普通 6.4%)；僅有 1.4% 的受訪民眾表示不滿意(不太滿意：1.2%；非常不滿意：0.2%)。就各類別監理站而言，星光夜市監理站受訪民眾對星光夜市監理站服務品質及假日門市監理站受訪民眾對假日門市監理站服務品質均呈現 0.0% 不滿意(不太滿意：0.0%；非常不滿意：0.0%)，行動監理站不滿意百分比相對較高，為 3.4%(不太滿意：3.0%；非常不滿意：0.4%)。整體評價平均分數為 88.52 分，星光夜市監理站平均分數為 92.55 分，假日門市監理站平均分數為 88.78 分，行動監理站平均分數為 86.72 分。根據 ANOVA 分析結果發現，全體受訪民眾的性別、教育程度、行(職)業及居住縣市，四者各自整體評價平均分數，並沒有顯著差異；年齡各自整體評價平均分數，則有顯著差異，其中以 60 歲及以上平均分數 98.00 分最高。

二、公路總局星光夜市、假日門市及行動監理站各項服務設施或項目單題分析（詳見附錄 I 表 1~表 7，p52~65、表 11~表 11-1，p76~79）

全體受訪者中，對於 6 項服務設施或項目，有 4 項的滿意度超過九成，其中以「服務人員的服務態度」(97.4%) 為最高；其次為增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」(97.2%)；再其次為「服務效率」(95.1%) 及「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，免收手續費之措施」(94.3%)。其他的 2 項服務設施或項目中，「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(89.7%)、提供「服務項目標示」(87.2%) 也都在八成七以上。

星光夜市監理站受訪者中，對於 6 項服務設施或項目，滿意度均超過九成，其中以「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，免收手續費之措施」及「服務人員的服務態度」(100.0%) 為最高；其次為增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」(99.0%)；再其次為「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(93.0%)、提供「服務項目標示」(90.0%)。

假日門市監理站受訪者中，對於 6 項服務設施或項目，有 5 項的滿意度超過九成，其中以「服務效率」(99.3%) 為最高；其次「服務人員的服務態度」(97.9%)；再其次為增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」(96.2%)、「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，免收手續費之措施」(95.5%)、提供「服務項目標示」(91.3%)。至於，「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(85.8%)，也在八成五以上。

行動監理站受訪者中，對於 6 項服務設施或項目，有 4 項的滿意度超過九成，其中以增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」(97.7%) 為最高；其次「服務人員的服務態度」(95.9%)；再其次為「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」(92.4%)、「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，免收手續費之措施」(91.0%)。其餘的 2 項服務設施或項目中，「服務效率」(89.1%)、提供「服務項目標示」(81.5%) 也都在八成一以上。

三、公路總局星光夜市、假日門市及行動監理站各項服務品質優弱勢分析

透過重要度—滿意度分析模型發現，6 個服務設施或項目中，屬於主要服務品質優勢指標的有 1 項，由於沒有指標屬於優先改進服務品質指標，落在次要改進服務品質 2 項指標，應列為未來優先改進服務品質內，其中「服務效率」為主要服務品質優勢指標，應繼續保持優勢性。「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」、提供「服務項目標示」等 2 項為次要改進服務品質指標，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。為瞭解民眾對星光夜市、假日門市、行動監理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，採用實地面訪調查方式，進行民眾對星光夜市、假日門市、行動監理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，瞭解民眾本次洽公經驗的各項滿意度評價，並進一步對星光夜市、假日門市、行動監理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，p91）

表 1-1：服務品質滿意度評價項目

1) 服務效率
2) 服務人員服務態度
3) 提供服務項目標示
4) 服務人員專業能力
5) 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」
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，免收手續費之措施滿意度

第貳章 調查設計與方法

一、 調查對象

親自赴星光夜市、假日門市、行動監理站，年滿 18 歲及以上之洽公民眾。

二、 調查範圍

以星光夜市、假日門市、行動監理站服務之民眾為調查範圍。

三、 調查方法

在星光夜市、假日門市、行動監理站進行實地隨機面對面訪問。

四、 抽樣設計及有效樣本數

訪員在星光夜市、假日門市、行動監理站各個業務辦理區域，邀請在該監理站辦理完成相關業務的民眾接受訪問。預計總有效樣本數為 600 份，平均每個所站別要完成 50 份，受限於星光夜市、假日門市、行動監理站每次辦理完成業務的民眾人數有限，在可能範圍內，邀請所有辦理完成業務的民眾接受訪問。總計成功訪問 654 份有效樣本，12 個監理站所各自完成的有效樣本數如下表 2-1：

表 2-1：12 個監理站所各自完成的有效樣本數

監理站所		有效樣本數	合計
星光夜市 監理站	星光監理站永和樂華夜市	50	100
	夜市監理站臺南大東夜市	50	
假日門市 監理站	假日門市板橋站	56	289
	假日門市臺中市站	61	
	假日門市臺南站	59	
	假日門市中壢站	58	
	假日門市高雄所	55	
行動 監理站	行動監理站基隆站	51	265
	行動監理站苗栗站	55	
	行動監理站臺中市站	55	
	行動監理站臺南站	50	
	行動監理站高雄所	54	
總計			654

第參章 資料分析方法

一、 單題百分比估計

透過單題百分比分析瞭解到星光夜市、假日門市、行動監理站辦理洽公民眾的整體看法。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、 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、教育程度及洽公監理所別)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)，檢驗變項之間的關聯性。

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(χ^2)的 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間有顯著性差異，並非完全獨立；如果超過 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：

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

(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)

星光夜市、假日門市、行動監理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星光夜市、假日門市、行動監理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)

單因子變異數分析，乃探測資料的平均數是否因為分類或分群的因素，而產生顯著差異，若是，則表示分類因素(自變項)具有解釋力，例如教育程度或年齡對於監理所(站)服務品質滿意度評價的關係。

單因子變異數分析，係建立於四個假設之上，第一，自變項對依變項的影響效果是固定的；第二，每個分組資料皆為常態分布；第三，每個分組資料，具變異數齊一性質(Homogeneity)；第四，抽樣方法是隨機的。首先計算出因分組而發生的資料變異數，通常以 MSF 稱之(Mean squares due to factor)；接著計算出各資料組本身的變異數，通常以 MSE 稱之(Mean squares due to random error)，再以前者除以後者，得出 F 檢定統計量，檢驗分組因子是否能夠解釋資料群、或者確認各分組的平均數是否有異。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 (μ_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 (μ_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 $R_{\bullet j} = \frac{N_j}{n_{\bullet\bullet}}$

4. 最後各問項 $R_{i\bullet} = \sum_{j=1}^J R_{ij}$ ，其中 $R_{ij} = \frac{n_{ij}}{n_{i\bullet}}$ ，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：

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

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 (Agregati(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 α 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。

(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 β 值，做為重要度—滿意度模型圖指標重要度之依據；並採用各項服務品質表現指標滿意度的滿意百分比，做為重要度—滿意度模型圖滿意度之依據，以此 2 種數值，呈現各項服務品質表現指標的落點。

本研究分析報告依照此原理所建構之重要度—滿意度模型，進行分析其影響整體滿意度之意義，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(CHAD)分析：族群分析

CHAD 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。

CHAD 先選擇一個反應變數作為母群體，然後對每一個解釋變數的類別水準進行成對的合併然後再分割，目的是為了求得各解釋變數類別水準的最少分群數目，一但分群的數目確定之後，CHAD 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 樣本結構與調查日期 / 時間 / 地點

一、樣本結構分析

星光夜市、假日門市、行動監理站整體有效樣本總共 654 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 4-1 所示：

表 4-1：星光夜市、假日門市、行動監理站整體樣本結構

項目別		人 數
整體		654
性別	男性	293
	女性	361
年齡	18~未滿 20 歲	273
	20~未滿 30 歲	148
	30~未滿 40 歲	99
	40~未滿 50 歲	90
	50~未滿 60 歲	39
	60 歲及以上	5
教育程度	小學及以下	11
	國(初中)	27
	高中(職)	268
	專科	62
	大學(含技術學院)	264
	研究所及以上	22
行(職)業	農林漁牧	6
	工	87
	商	72
	服務	93
	軍公教	16
	家庭主婦	38
	退休人員	6
	學生	318
	其他	18
居住縣市	臺北市	12
	新北市	142
	臺南市	153
	中壢市	25
	臺中市	120
	高雄市	113
	基隆市	8
	苗栗市	51
	其他縣市	30
監理站類別	星光夜市監理站	100
	假日門市監理站	289
	行動監理站	265
各夜市、假日門市、行動監理站	星光監理站永和樂華夜市	50
	夜市監理站臺南大東夜市	50
	假日門市板橋站	56
	假日門市臺中市站	61
	假日門市臺南站	59
	假日門市中壢站	58
	假日門市高雄所	55
	行動監理站基隆站	51
	行動監理站苗栗站	55
	行動監理站臺中市站	55
	行動監理站臺南站	50
	行動監理站高雄所	54

星光夜市監理站有效樣本總共 100 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 4-2 所示：

表 4-2：星光夜市監理站樣本結構

項目別		人 數
整體		100
性別	男性	38
	女性	62
年齡	18~未滿 20 歲	2
	20~未滿 30 歲	34
	30~未滿 40 歲	32
	40~未滿 50 歲	17
	50~未滿 60 歲	12
	60 歲及以上	3
教育程度	小學及以下	3
	國(初)中	2
	高中(職)	30
	專科	11
	大學(含技術學院)	43
	研究所及以上	11
行(職)業	農林漁牧	1
	工	18
	商	25
	服務	25
	軍公教	6
	家庭主婦	7
	退休人員	3
	學生	10
	其他	5
居住縣市	臺北市	3
	新北市	48
	臺南市	48
	高雄市	1
各星光夜市 監理站	星光監理站永和樂華夜市	50
	夜市監理站臺南大東夜市	50

假日門市監理站有效樣本總共 289 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 4-3 所示：

表 4-3：假日門市監理站樣本結構

項目別		人 數
整體		289
性別	男性	140
	女性	149
年齡	18~未滿 20 歲	125
	20~未滿 30 歲	68
	30~未滿 40 歲	37
	40~未滿 50 歲	46
	50~未滿 60 歲	13
	60 歲及以上	0
教育程度	小學及以下	2
	國(初中)	4
	高中(職)	126
	專科	27
	大學(含技術學院)	122
	研究所及以上	8
行(職)業	農林漁牧	0
	工	41
	商	33
	服務	40
	軍公教	8
	家庭主婦	11
	退休人員	0
	學生	149
	其他	7
居住縣市	臺北市	8
	新北市	52
	臺南市	55
	中壢市	25
	臺中市	62
	高雄市	58
	其他縣市	29
	各假日門市 監理站	假日門市板橋站
假日門市臺中市站		61
假日門市臺南站		59
假日門市中壢站		58
假日門市高雄所		55

行動監理站整體有效樣本總共 265 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 4-4 所示：

表 4-4：行動監理站樣本結構

項目別		人 數
整體		265
性別	男性	115
	女性	150
年齡	18~未滿 20 歲	146
	20~未滿 30 歲	46
	30~未滿 40 歲	30
	40~未滿 50 歲	27
	50~未滿 60 歲	14
	60 歲及以上	2
教育程度	小學及以下	6
	國(初)中	21
	高中(職)	112
	專科	24
	大學(含技術學院)	99
	研究所及以上	3
行(職)業	農林漁牧	5
	工	28
	商	14
	服務	28
	軍公教	2
	家庭主婦	20
	退休人員	3
	學生	159
	其他	6
居住縣市	臺北市	1
	新北市	42
	臺南市	50
	臺中市	58
	高雄市	54
	基隆市	8
	苗栗市	51
	其他縣市	1
	各行動監理站	行動監理站基隆站
行動監理站苗栗站		55
行動監理站臺中市站		55
行動監理站臺南站		50
行動監理站高雄所		54

二、 調查日期 / 時間 / 地點

表 4-5：所站別之調查日期/時間/地點總表

所站別	日期	服務（調查）時間	服務（調查）地點
星光監理站永和樂華夜市	7/1(五)	18:00 至 20:30	板橋永和樂華夜市
夜市監理站臺南大東夜市	7/22(五)	18:00 至 21:00	臺南大東夜市
假日門市板橋站	7/9(六)	8:30 至 12:00	板橋監理站
假日門市臺中市站	7/9(六)	8:00 至 12:00	臺中市監理站
假日門市臺南站	7/16(六)	8:00 至 12:00	臺南監理站
假日門市中壢站	7/17(日)	8:00 至 12:00	中壢監理站
假日門市高雄所	7/23(六)	8:00 至 12:00	高雄區監理所
行動監理站基隆站	7/22(五)	9:30 至 12:00	瑞芳區公所(新北市瑞芳區明燈路 1 段 100 號(瑞福宮))
行動監理站苗栗站	7/5(二)	9:00 至 11:00	私立賢德工商職業學校
行動監理站臺中市站	7/12(二)	9:00 至 12:00	大里區振坤宮
行動監理站臺南站	7/21(四)	9:00 至 12:00	安南區南凱駕訓班 (臺南市安中路一段 863 號)
行動監理站高雄所	7/19(二)	9:30 至 11:30	北嶺社區活動中心二樓 (高雄市路竹區北嶺里民治路 16 巷 22 號)

第五章 調查結果分析

本章節將針對星光夜市、假日門市、行動監理站各項服務設施或項目單題分析、星光夜市、假日門市、行動監理站整體服務品質滿意度、星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質優先改進項目建議、重要度—滿意度分析模型及 RIDIT 分析。

一、 星光夜市、假日門市、行動監理站各項服務設施或項目單題分析

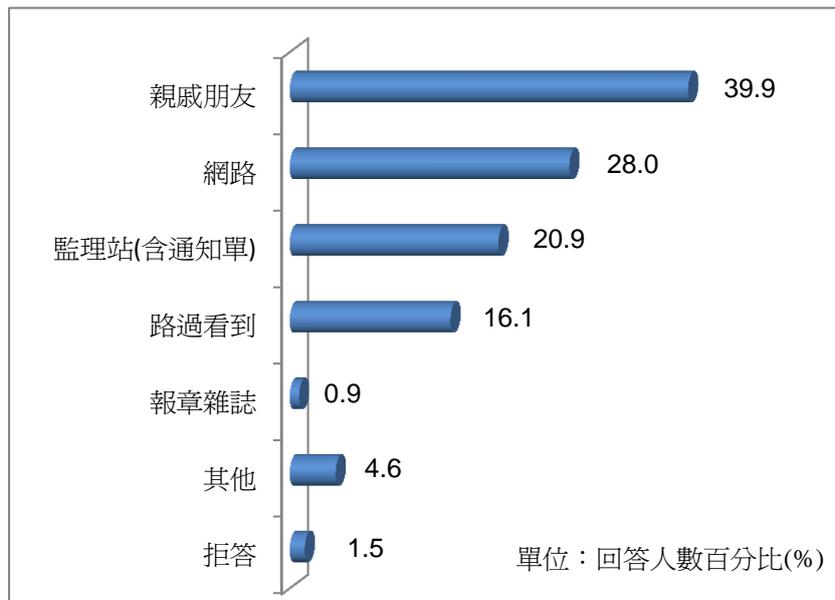
在此主要針對年滿 18 歲及以上之民眾，其辦理業務、對星光夜市、假日門市、行動監理站之滿意度，進行分析。

(一)民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源（可複選，詳見附錄 I 表 1，p52）

1、整體分析：

在調查期間，前往星光夜市、假日門市、行動監理站洽公的受訪民眾中，得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源，以「親戚朋友」（39.9%）的比例最高。其次為「網路」（28.0%）；再其次為「監理站（含通知單）」（20.9%）、「路過看到」（16.1%）等，比例都在一成六以上。最低的訊息來源為「報章雜誌」（0.9%）。

圖 5-1：受訪民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源（可複選，n=654）



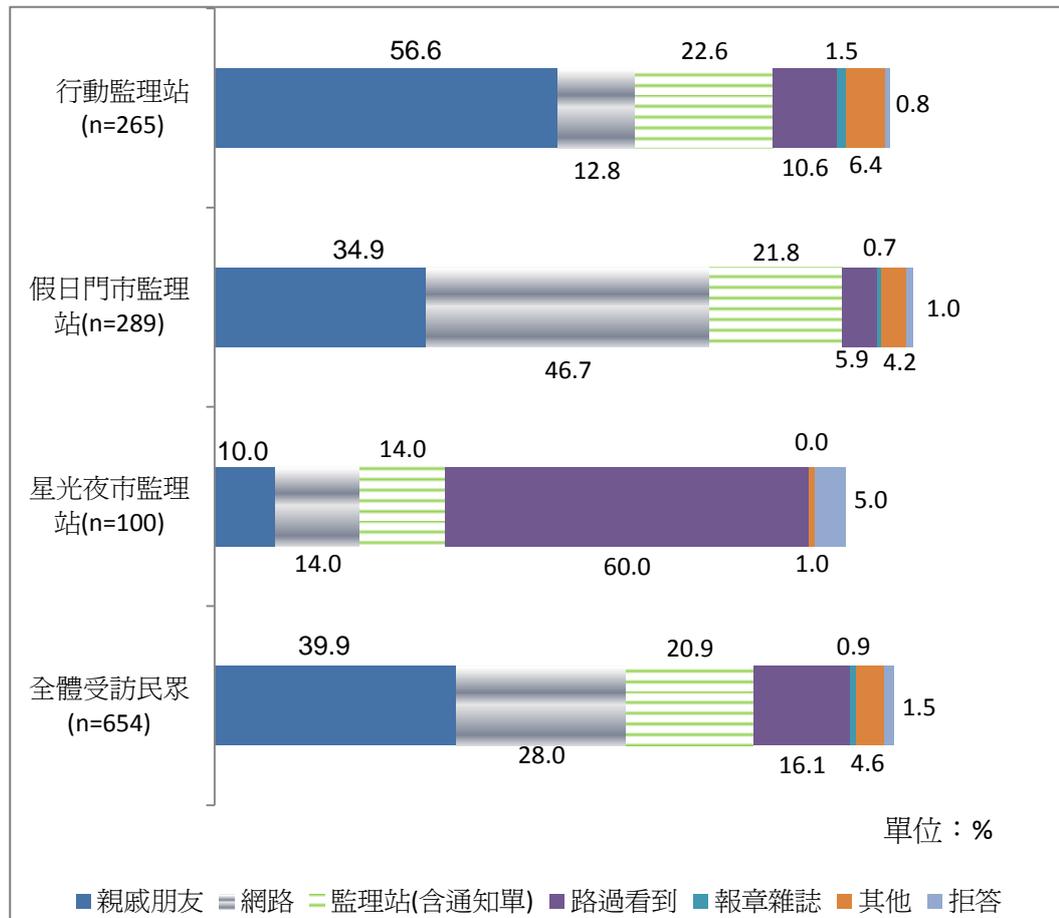
2、各監理所類別分析：

星光夜市監理站的受訪民眾中，得知服務的訊息來源主要以「路過看到」(60.0%)的比例最高；其次為「監理站(含通知單)」及「網路」(14.0%)、「親戚朋友」(10.0%)，比例都在一成至一成四之間。

假日門市監理站的受訪民眾中，得知服務的訊息來源主要以「網路」(46.7%)的比例最高；其次為「親戚朋友」(34.9%)、「監理站(含通知單)」(21.8%)，比例都在二成一到三成五之間；其他得知訊息的來源不到10個百分點：「路過看到」(5.9%)、「報章雜誌」(0.7%)。

行動監理站的受訪民眾中，得知服務的訊息來源主要以「親戚朋友」(56.6%)的比例最高；其次為「監理站(含通知單)」(22.6%)、「網路」(12.8%)、「路過看到」(10.6%)，比例都在一成一到兩成三之間；最低比例的訊息來源則為「報章雜誌」(1.5%)。

圖 5-2：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾獲知服務訊息的來源



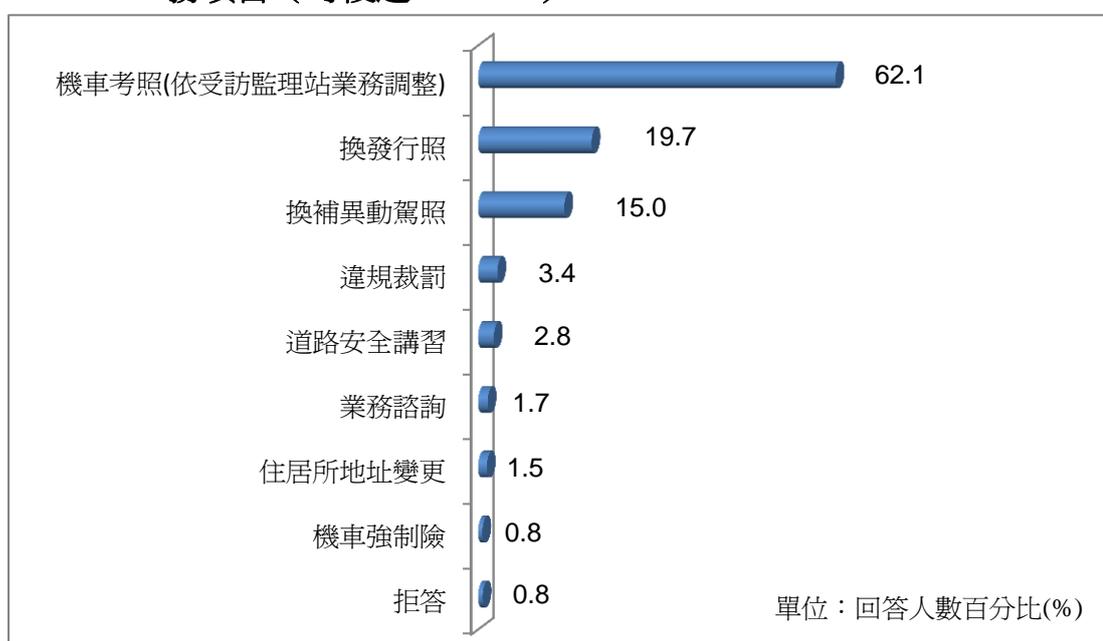
(詳見附錄 I 表 1，p52)

(二)民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目
(可複選，詳見附錄 I 表 2，p54)

1、整體分析：

在調查期間，前往星光夜市、假日門市、行動監理站洽公的受訪民眾中，辦理的業務種類以「機車考照(依受訪監理站業務調整)」(62.1%)的比例最高。其次為「換發行照」(19.7%)、「換補異動駕照」(15.0%)，比例都在一成五到二成之間。其他辦理的業務種類都不到一成：「違規裁罰」(3.4%)、「道路安全講習」(2.8%)、「業務諮詢」(1.7%)、「住居所地址變更」(1.5%)、「機車強制險」(0.8%)。

圖 5-3：受訪民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目(可複選，n=654)



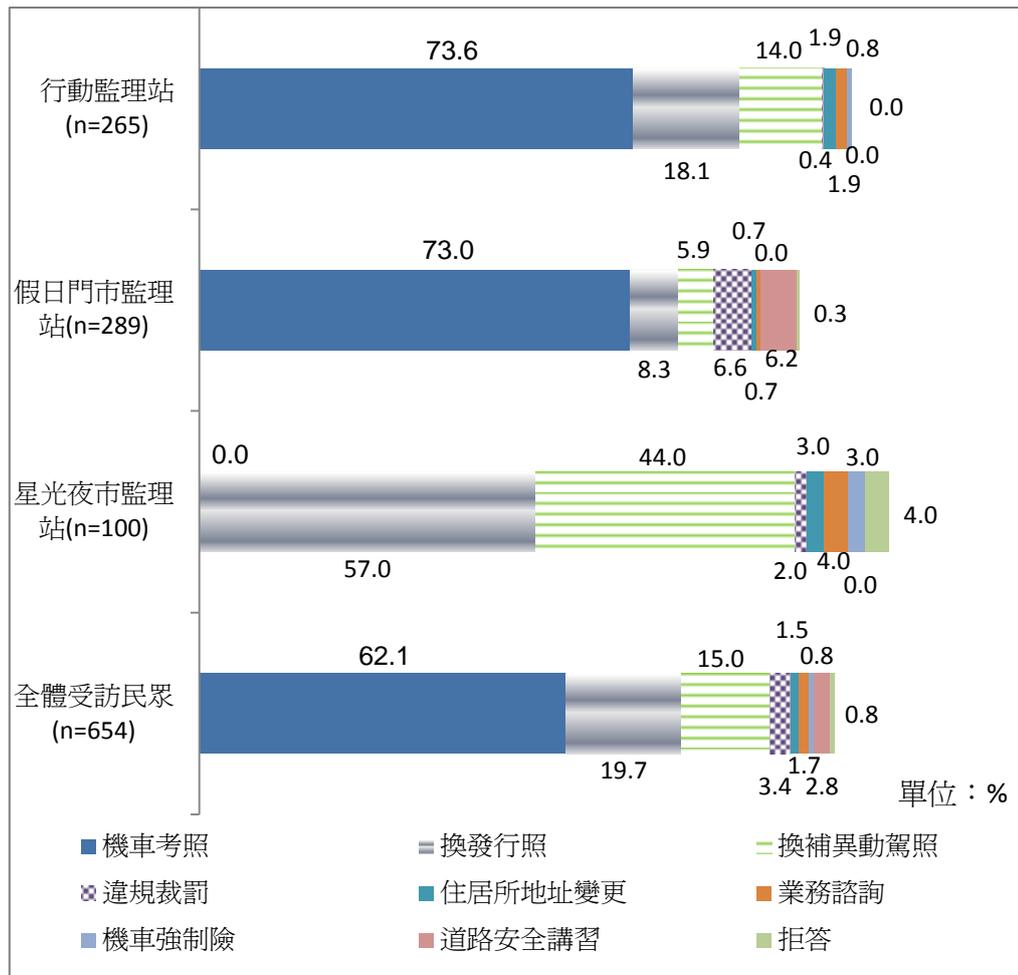
2、各監理所類別分析：

星光夜市監理站的受訪民眾中，辦理業務種類主要以「換發行照」(57.0%)的比例最高；其次為「換補異動駕照」(44.0%)。其他辦理的業務種類不到 5 個百分點：「業務諮詢」(4.0%)、「住居所地址變更」及「機車強制險」(3.0%)、「違規裁罰」(2.0%)。

假日門市監理站的受訪民眾中，辦理業務種類主要以「機車考照(依受訪監理站業務調整)」(73.0%)的比例最高。其他辦理的業務種類均不到一成：「換發行照」(8.3%)、「違規裁罰」(6.6%)、「道路安全講習」(6.2%)、「換補異動駕照」(5.9%)、「住居所地址變更」及「業務諮詢」(0.7%)。

行動監理站的受訪民眾中，辦理業務種類主要以「機車考照（依受訪監理站業務調整）」（73.6%）的比例最高。其次為「換發行照」（18.1%）、「換補異動駕照」（14.0%）。其他辦理的業務種類均不到一成：「住居所地址變更」（1.9%）、「業務諮詢」（1.9%）、「機車強制險」（0.8%）、「違規裁罰」（0.4%）。

圖 5-4：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾主要辦理業務項目



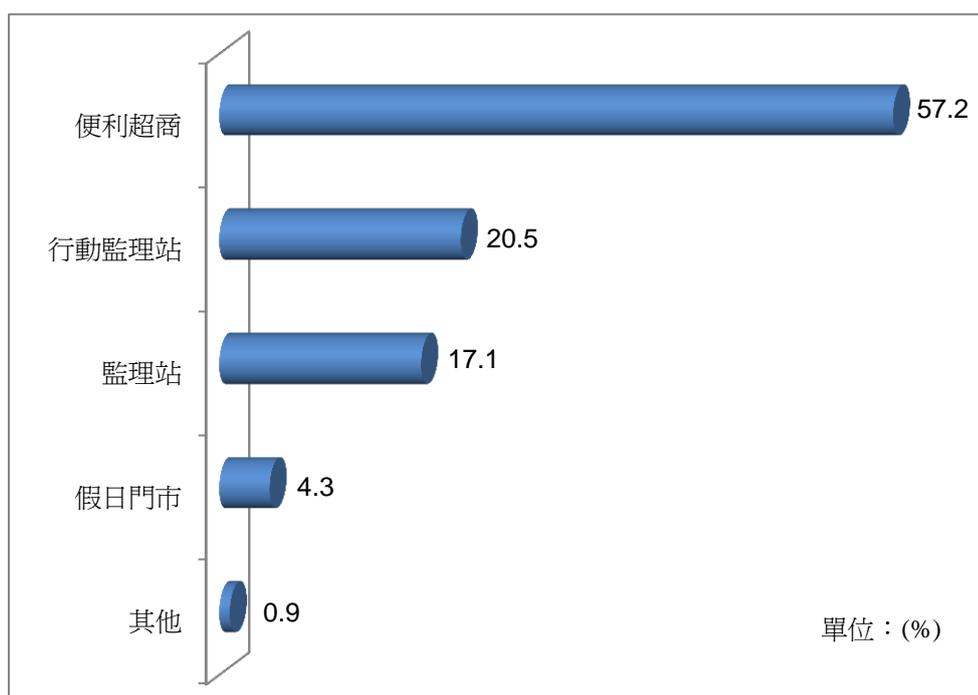
(詳見附錄 I 表 2，p54)

(三)民眾下次若有換發行照、駕照、違規罰緩等監理業務需辦理，優先選擇的地方（詳見附錄 I 表 12，p80）

1、整體分析：

星光夜市、假日門市、行動監理站的受訪民眾中，下次辦理業務優先選擇的地點，以「便利商店」（57.2%）比例最高。其次為「行動監理站」（20.5%）、「監理站」（17.1%），比例都在一成七到二成一之間。比例最低的地點為「假日門市」（4.3%）。

圖 5-5：受訪民眾下次若有換發行照、駕照、違規罰緩等監理業務需辦理，優先選擇的地方（n=643）



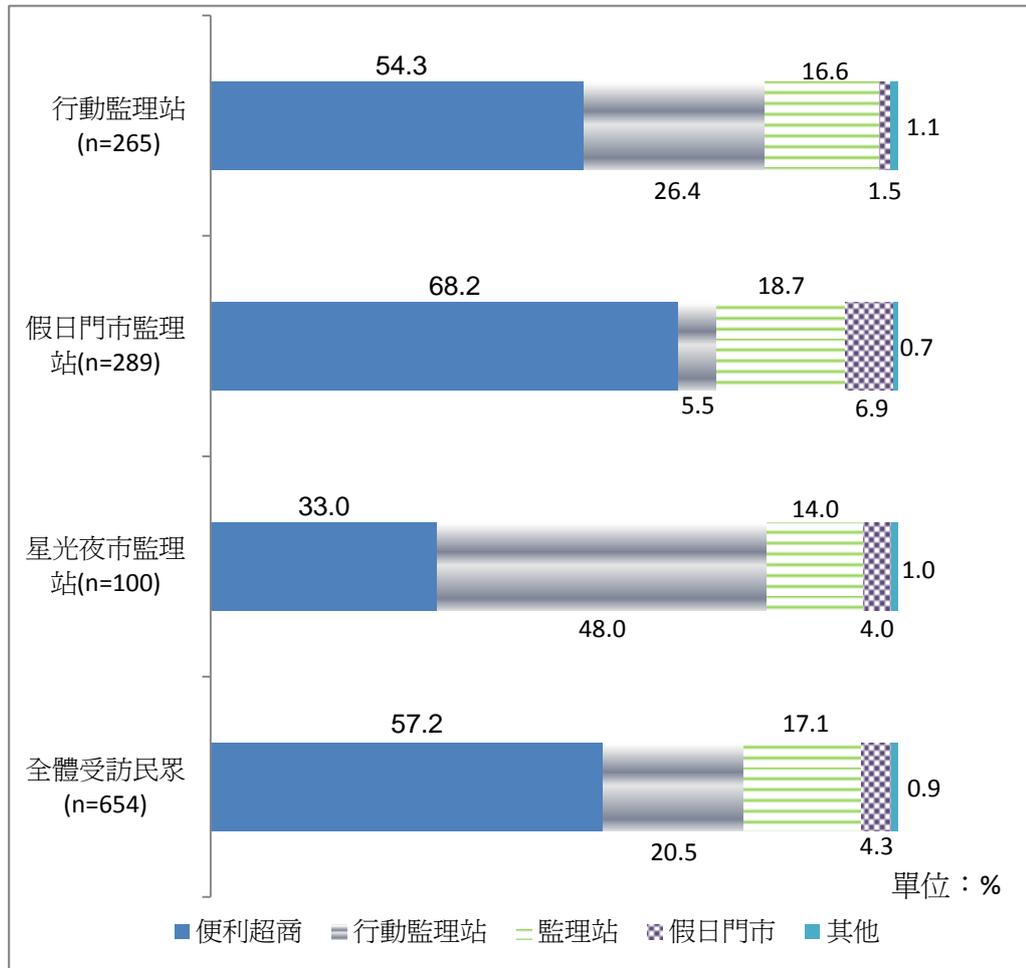
2、各監理所類別分析：

星光夜市監理站的受訪民眾中，下次辦理業務優先選擇的地點主要以行動監理站（48.0%）的比例最高，其次為便利超商（33.0%）、監理站（14.0%），最低的選擇地點為假日門市（4.0%）。

假日門市監理站的受訪民眾中，下次辦理業務優先選擇的地點主要以便利商店（68.2%）比例最高，其次為監理站（18.7%），其他選擇地點比例均不到一成：假日門市（6.9%）、行動監理站（5.5%）。

行動監理站的受訪民眾中，下次辦理業務優先選擇的地點主要以便利商店（54.3%）比例最高，其次為行動監理站（26.4%）、監理站（16.6%），最低的選擇地點為假日門市（1.5%）。

圖 5-6：星光夜市、假日門市、行動監理站受訪民眾下次若有換發行照、駕照、違規罰緩等監理業務需辦理，優先選擇的地方（n=643）



(詳見附錄 I 表 12，p80)

(四) 服務效率 (詳見附錄 I 表 3, p56)

1、整體分析：

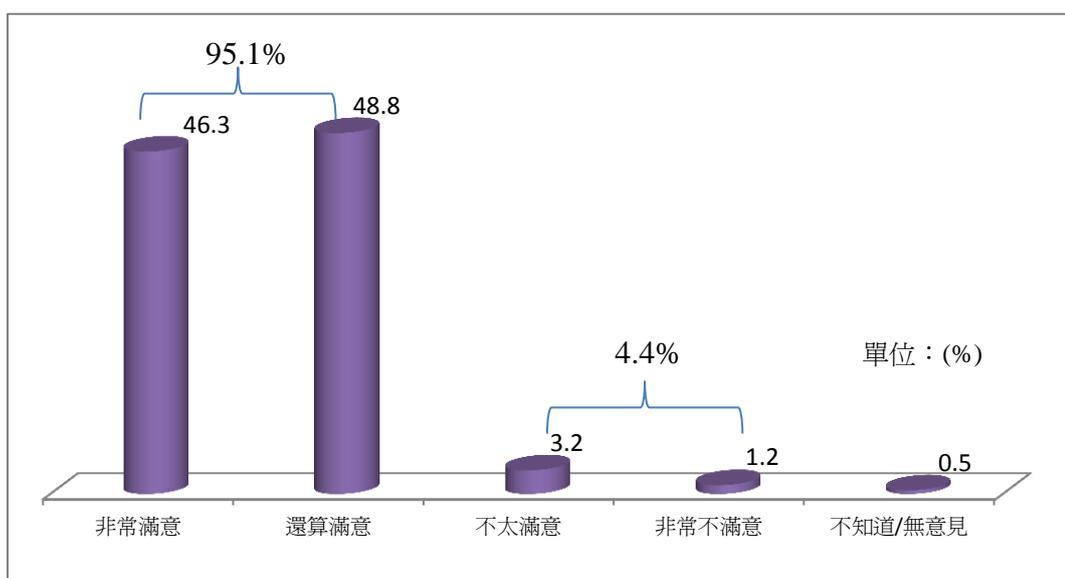
- 整體滿意度為 95.1%

全體受訪民眾中，有 95.1% 的受訪民眾，對星光夜市、假日門市、行動監理站的「服務效率」表示滿意（「非常滿意」：46.3%；「還算滿意」：48.8%）；有 4.4% 的受訪民眾表示「不太滿意」（3.2%）或「非常不滿意」（1.2%）。

2、交叉分析：

在「性別」、「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等七個變數，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、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-7：全體受訪民眾對「服務效率」滿意度



3、不滿意（不太滿意或非常不滿意）的原因（回答人數 = 29）

原因	回答人數 (人)
速度太慢	16
服務時間不準時	10
效率太差	1

註： 尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站滿意度為 99.0%

星光夜市監理站受訪民眾中，有 99.0%的受訪民眾，對該「服務效率」表示滿意（非常滿意：88.0%；還算滿意：11.0%）；有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」（0.0%）或「非常不滿意」（0.0%）。

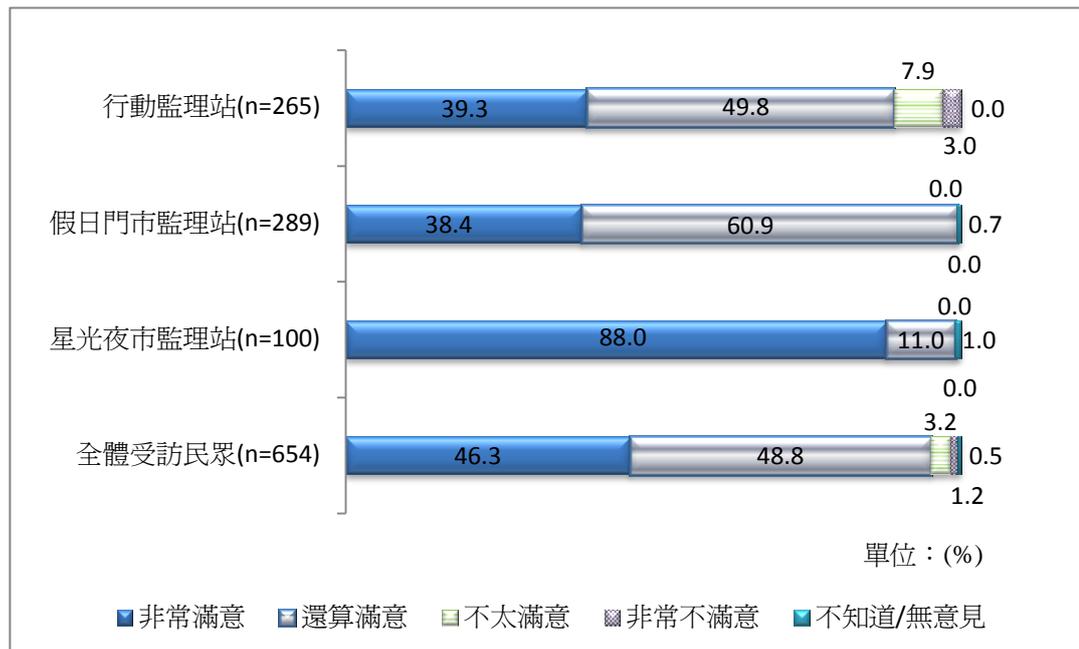
- 假日門市監理站滿意度為 99.3%

假日門市監理站受訪民眾中，有 99.3%的受訪民眾，對該「服務效率」表示滿意（非常滿意：38.4%；還算滿意：60.9%）；有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」（0.0%）或「非常不滿意」（0.0%）。

- 行動監理站滿意度為 89.0%

行動監理站受訪民眾中，有 89.0%的受訪民眾，對該「服務效率」表示滿意（非常滿意：39.2%；還算滿意：49.8%）；有 10.9%的受訪民眾表示「不太滿意」（7.9%）或「非常不滿意」（3.0%）。

圖 5-8：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務效率」滿意度



(詳見附錄 I 表 3，p56)

(五) 服務人員的服務態度（詳見附錄 I 表 4，p58）

1、整體分析：

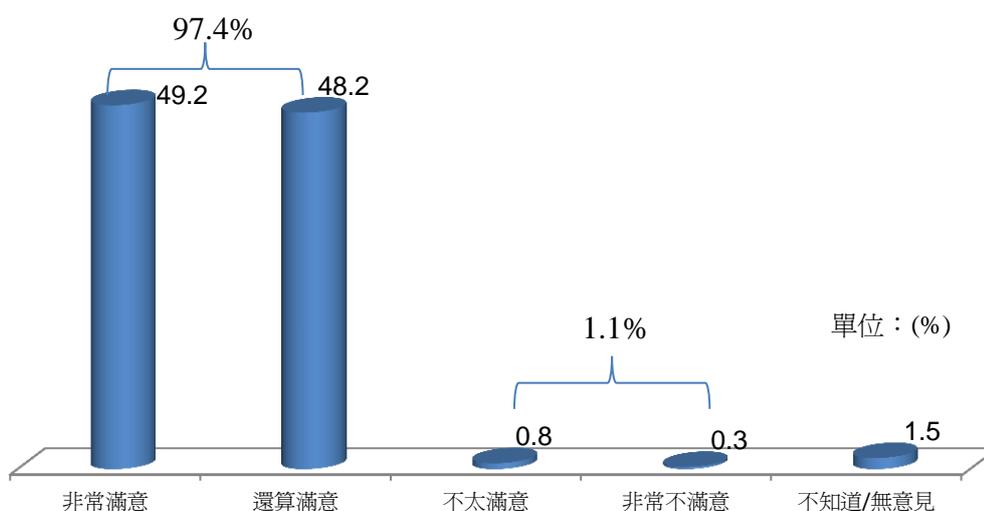
- 整體滿意度為 97.4%

全體受訪民眾中，有 97.4% 的受訪民眾，對星光夜市、假日門市、行動監理站的「服務人員的服務態度」表示滿意（「非常滿意」：49.2%；「還算滿意」：48.2%）；有 1.1% 的受訪民眾表示「不太滿意」（0.8%）或「非常不滿意」（0.3%）。

2、交叉分析：

在「性別」、「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等七個變數，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、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-9：全體受訪民眾對「服務人員的服務態度」滿意度



3、不滿意（不太滿意或非常不滿意）的原因（回答人數 = 7）

原因	回答人數 (人)
態度不好	3
效率不佳	3

註：尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站滿意度為 100.0%

星光夜市監理站受訪民眾中，有 100.0%的受訪民眾，對該「服務人員的服務態度」表示滿意(「非常滿意」:89.0% ;「還算滿意」:11.0%) ; 有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.0%)或「非常不滿意」(0.0%)。

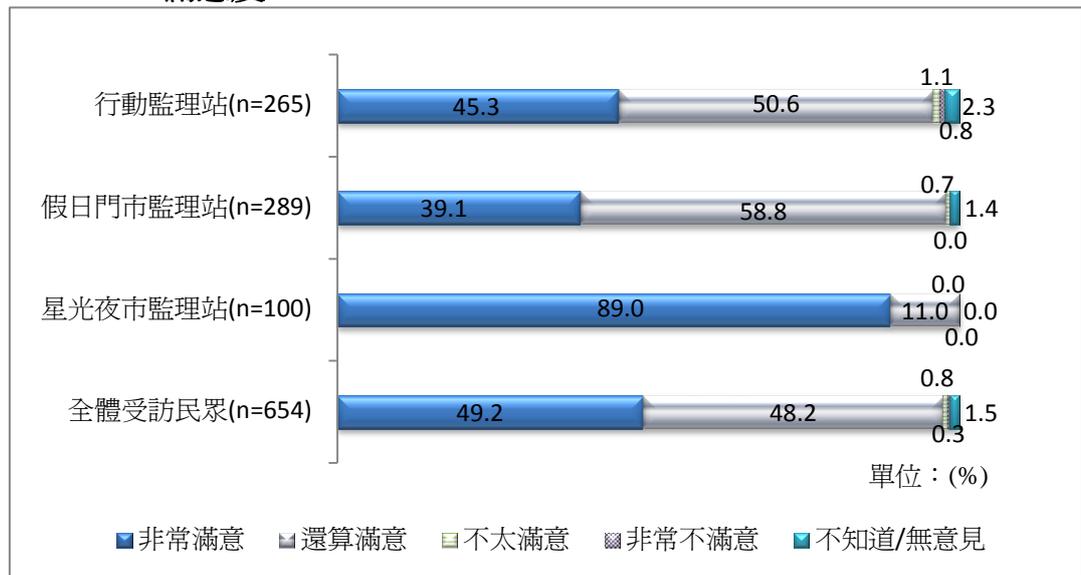
- 假日門市監理站滿意度為 97.9%

假日門市監理站受訪民眾中，有 97.9%的受訪民眾，對該「服務人員的服務態度」表示滿意(「非常滿意」:39.1% ;「還算滿意」:58.8%) ; 有 0.7%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.7%)或「非常不滿意」(0.0%)。

- 行動監理站滿意度為 95.9%

行動監理站受訪民眾中，有 95.9%的受訪民眾，對該「服務人員的服務態度」表示滿意(「非常滿意」: 45.3% ;「還算滿意」: 50.6%) ; 有 1.9%的受訪民眾表示「不太滿意」(1.1%)或「非常不滿意」(0.8%)。

圖 5-10：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務人員的服務態度」滿意度



(詳見附錄 I 表 4，p58)

(六) 提供「服務項目標示」(詳見附錄 I 表 5, p60)

1、整體分析：

- 整體滿意度為 87.2%

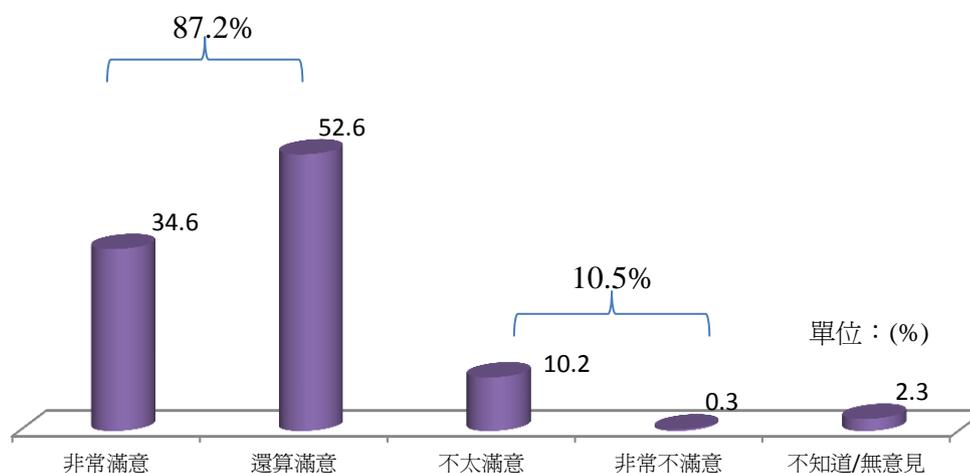
全體受訪民眾中，有 87.2% 的受訪民眾，對星光夜市、假日門市、行動監理站提供「服務項目標示」表示滿意(「非常滿意」: 34.6%; 「還算滿意」: 52.6%); 有 10.5% 的受訪民眾表示「不太滿意」(10.2%) 或「非常不滿意」(0.3%)。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同「性別」的受訪民眾，對提供「服務項目標示」的滿意程度沒有顯著差異。

在「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等六個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、行(職)業、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-11：全體受訪民眾對提供「服務項目標示」滿意度



3、不滿意(不太滿意或非常不滿意)的原因(回答人數 = 69)

原因	回答人數(人)
標示不清	21
無任何標示	18
不知有此服務	1
宣導不足	1

註： 尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站滿意度為 90.0%

星光夜市監理站受訪民眾中，有 90.0%的受訪民眾，對該提供「服務項目標示」表示滿意（「非常滿意」：45.0%；「還算滿意」：45.0%）；有 8.0%的受訪民眾表示「不太滿意」（8.0%）或「非常不滿意」（0.0%）。

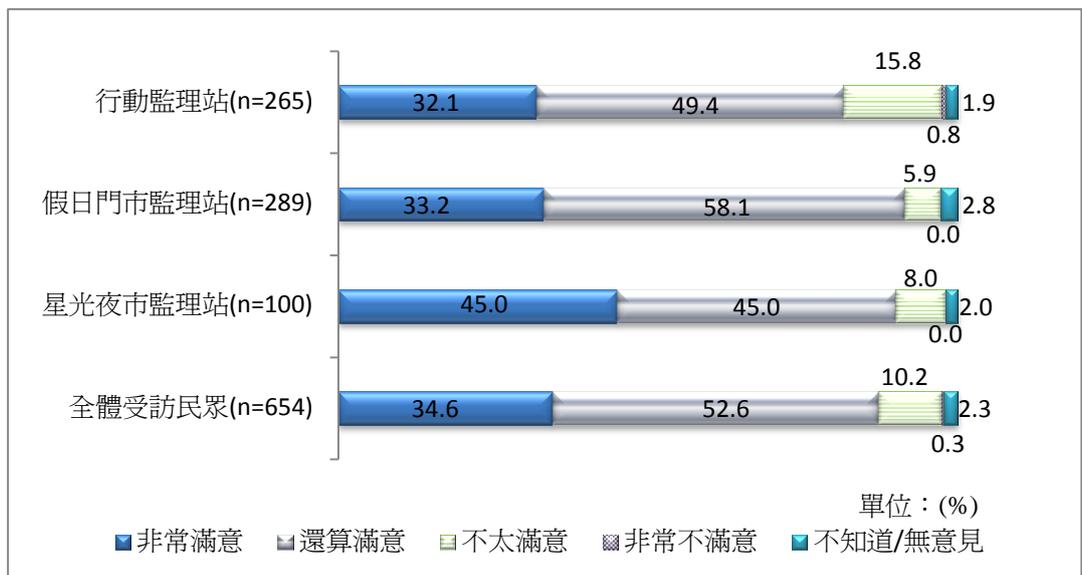
- 假日門市監理站滿意度為 91.3%

假日門市監理站受訪民眾中，有 91.3%的受訪民眾，對該提供「服務項目標示」表示滿意（「非常滿意」：33.2%；「還算滿意」：58.1%）；有 5.9%的受訪民眾表示「不太滿意」（5.9%）或「非常不滿意」（0.0%）。

- 行動監理站滿意度為 81.5%

行動監理站受訪民眾中，有 81.5%的受訪民眾，對該提供「服務項目標示」表示滿意（「非常滿意」：32.1%；「還算滿意」：49.4%）；有 16.6%的受訪民眾表示「不太滿意」（15.8%）或「非常不滿意」（0.8%）。

圖 5-12：各類別監理站與全體受訪民眾對提供「服務項目標示」滿意度



(詳見附錄 I 表 5，p60)

(七) 服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)(詳見附錄 I 表 6, p62)

1、整體分析：

- 整體滿意度為 89.6%

全體受訪民眾中，有 89.6% 的受訪民眾，對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」表示滿意(「非常滿意」：39.4%；「還算滿意」：50.2%)；有 0.3% 的受訪民眾表示「不太滿意」(0.3%) 或「非常不滿意」(0.0%)。

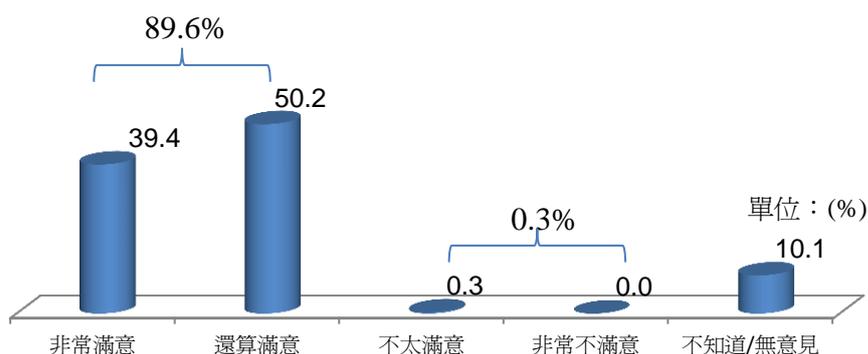
2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，不同「各夜市、假日、行動監理站」、不同「監理站類別」的受訪民眾，對「服務人員專業能力」的滿意程度有顯著差異。假日門市臺中市站表示滿意的比例(100.0%)，顯著高於其他夜市、假日、行動監理站表示滿意的比例；星光夜市監理站表示滿意的比例(93.0%)，顯著高於假日門市監理站、行動監理站表示滿意的比例。

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

在「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」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、居住縣市的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-13：全體受訪民眾對「服務人員專業能力」滿意度



註：比例加總不等於 100.0%，係四捨五入所致，以下皆同。

3、不滿意(不太滿意或非常不滿意)的原因(回答人數 = 2)

原因	回答人數(人)
專業能力不足	2

註：尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站滿意度為 93.0%

星光夜市監理站受訪民眾中，有 93.0%的受訪民眾，對該「服務人員專業能力」表示滿意(「非常滿意」:67.0% ;「還算滿意」:26.0%) ; 有 1.0%的受訪民眾表示「不太滿意」(1.0%)或「非常不滿意」(0.0%)。

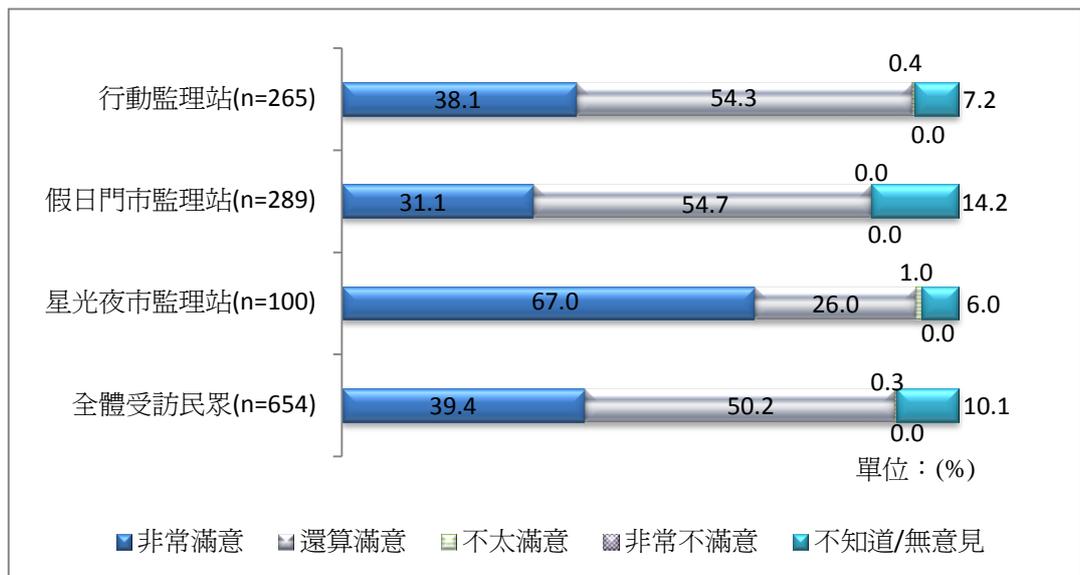
- 假日門市監理站滿意度為 85.8%

假日門市監理站受訪民眾中，有 85.8%的受訪民眾，對該「服務人員專業能力」表示滿意(「非常滿意」:31.1% ;「還算滿意」:54.7%) ; 有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.0%)或「非常不滿意」(0.0%)。

- 行動監理站滿意度為 92.4%

行動監理站受訪民眾中，有 92.4%的受訪民眾，對該「服務人員專業能力」表示滿意(「非常滿意」:38.1% ;「還算滿意」:54.3%) ; 有 0.4%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.4%)或「非常不滿意」(0.0%)。

圖 5-14：各類別監理站與全體受訪民眾對「服務人員專業能力」滿意度



(詳見附錄 I 表 6，p62)

(八) 增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」
(詳見附錄 I 表 7，p64)

1、整體分析：

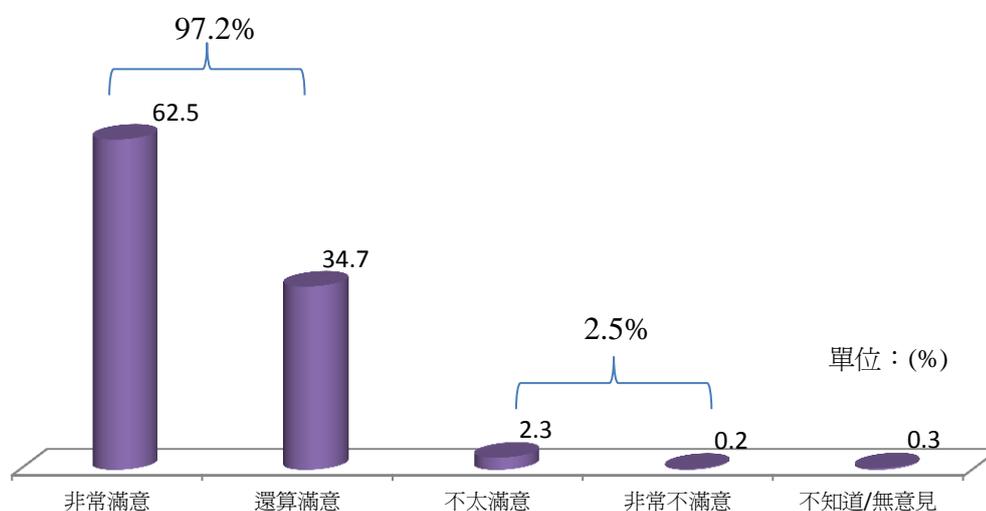
- 整體滿意度為 97.2%

全體受訪民眾中，有 97.2%的受訪民眾，對公路總局監理所(站)增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」表示滿意(「非常滿意」：62.5%；「還算滿意」：34.7%)；有 2.5%的受訪民眾表示「不太滿意」(2.3%)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」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等七個變數，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、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-15: 受訪民眾對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意度



3、不滿意(不太滿意或非常不滿意)的原因(回答人數 = 16)

原因	回答人數(人)
服務時間與設站點不足	13
專業性不夠	2
服務項目太少	1

註：尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站滿意度為 99.0%

星光夜市監理站受訪民眾中，有 99.0%的受訪民眾，對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」表示滿意（「非常滿意」：95.0%；「還算滿意」：4.0%）；有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」（0.0%）或「非常不滿意」（0.0%）。

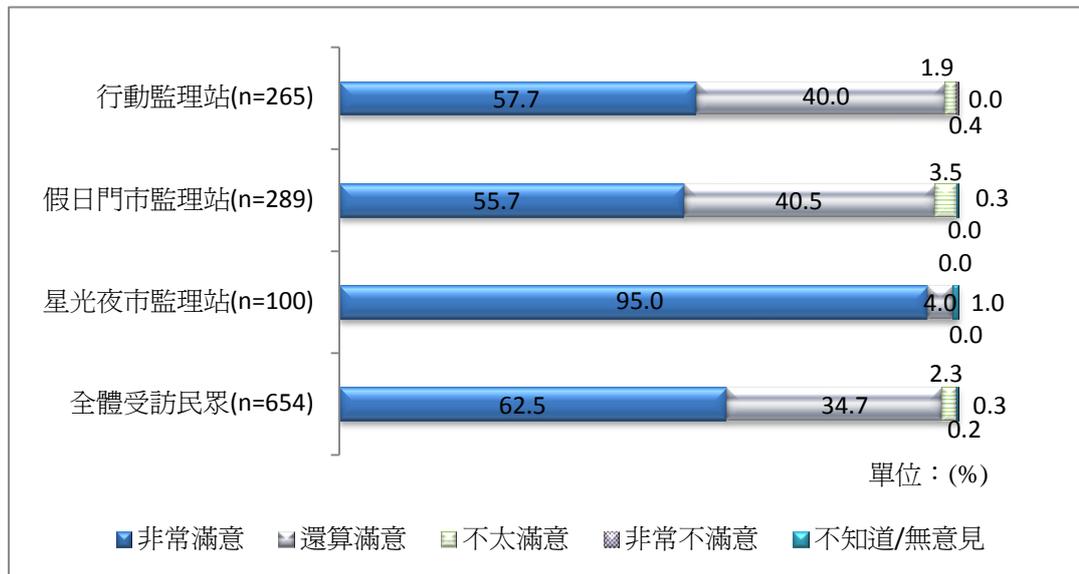
- 假日門市監理站滿意度為 96.2%

假日門市監理站受訪民眾中，有 96.2%的受訪民眾，對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」表示滿意（「非常滿意」：55.7%；「還算滿意」：40.5%）；有 3.5%的受訪民眾表示「不太滿意」（3.5%）或「非常不滿意」（0.0%）。

- 行動監理站滿意度為 97.7%

行動監理站受訪民眾中，有 97.7%的受訪民眾，對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」表示滿意（「非常滿意」：57.7%；「還算滿意」：40.0%）；有 2.3%的受訪民眾表示「不太滿意」（1.9%）或「非常不滿意」（0.4%）。

圖 5-16：各類別監理站與全體受訪民眾對增設「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意度



(詳見附錄 I 表 7，p64)

(九)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（詳見附錄 I 表 11-1，p78）

1、整體分析：

- 有 83.2%的全體受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施，其滿意度為 94.3%

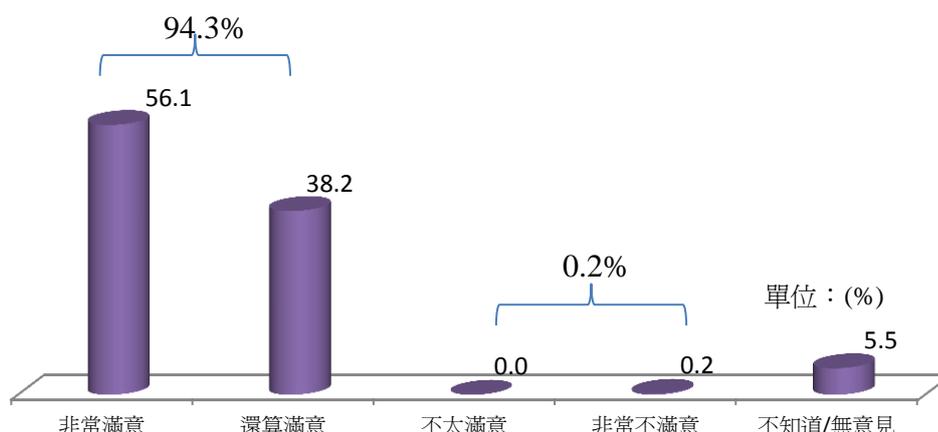
有 83.2%的全體受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施，其中有 94.3%的受訪民眾，對「汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施」表示滿意（「非常滿意」：56.1%；「還算滿意」：38.2%）；有 0.2%的受訪民眾表示「不太滿意」（0.0%）或「非常不滿意」（0.2%）。

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「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」的滿意程度有顯著差異。女性表示滿意的比例(97.1%)，顯著高於男性表示滿意的比例(90.7%)。

在「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等六個變數，因組間期望值小於 5 的比例超過 25%，不符合卡方檢定的假設，因此，無法判定不同年齡、教育程度、行(職)業、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，是否有顯著差異。

圖 5-17：知道汽車燃料使用費，免手續費措施的受訪民眾對「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」滿意度



3、不滿意（不太滿意或非常不滿意）的原因（回答人數 = 1）

原因	回答人數 (人)
應收費	1

註： 尚有其他沒有關聯、沒意見或未回答原因者未列出

4、各監理所類別分析：

- 81.0%的星光夜市監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施
- 星光夜市監理站滿意度為 100.0%

有 81.0%的星光夜市監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施，其中有 100.0%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」表示滿意（「非常滿意」：82.7%；「還算滿意」：17.3%）；有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.0%)或「非常不滿意」(0.0%)。

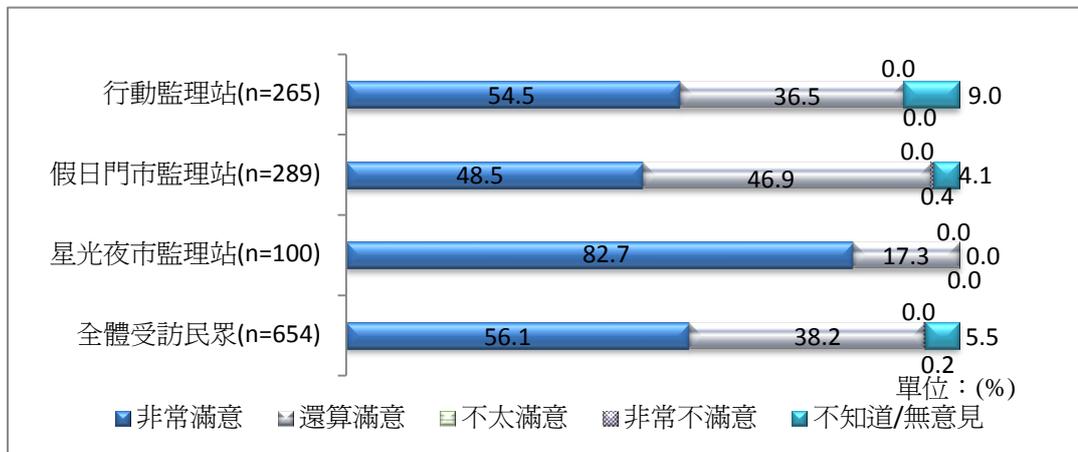
- 83.4%的假日門市監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施
- 假日門市監理站滿意度為 95.4%

有 83.4%的假日門市監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施，其中有 95.4%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」表示滿意（「非常滿意」：48.5%；「還算滿意」：46.9%）；有 0.4%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.0%)或「非常不滿意」(0.4%)。

- 83.8%的行動監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施
- 行動監理站滿意度為 91.0%

有 83.8%的行動監理站受訪民眾知道汽車燃料使用費，免手續費措施，其中有 91.0%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」表示滿意（「非常滿意」：54.5%；「還算滿意」：36.5%）；有 0.0%的受訪民眾表示「不太滿意」(0.0%)或「非常不滿意」(0.0%)。

圖 5-18：知道汽車燃料使用費，免手續費措施的各類別監理站與全體受訪民眾對「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 11-1，p78)

二、 星光夜市、假日門市、行動監理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，對其星光夜市、假日門市、行動監理站整體服務品質滿意度、整體評價分數進行分析。

(一) 整體服務品質滿意度：98.6%的受訪民眾表示非常滿意（49.5%）、還算滿意（42.7%）、普通（6.4%）（詳見附錄 I 表 8，p66）

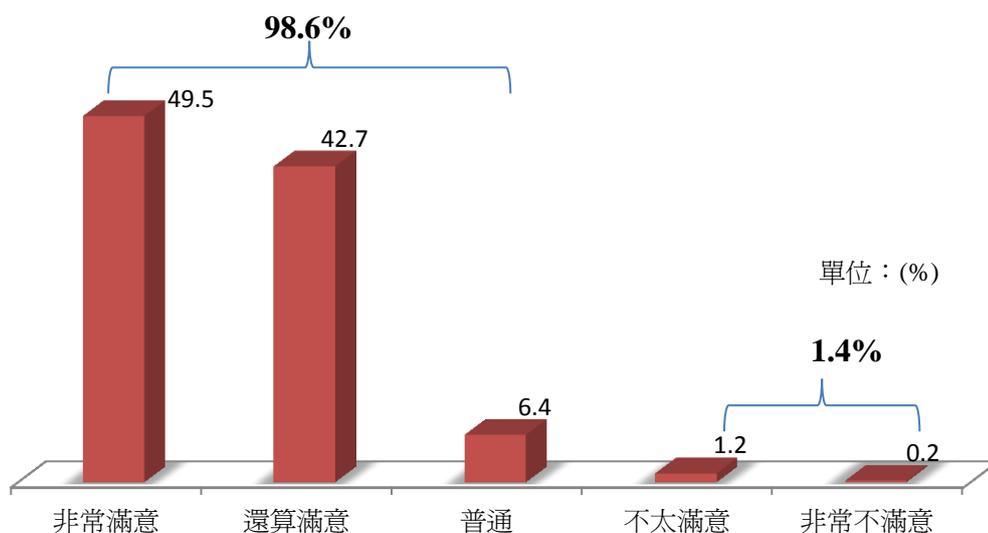
1、整體分析：

針對星光夜市、假日門市、行動監理站的「整體服務品質」，全體受訪民眾中，有 98.6%表示滿意(其中非常滿意：49.5%；還算滿意：42.7%；普通：6.4%)；1.4%的受訪民眾表示不滿意（「不太滿意」：1.2%；「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，在「性別」、「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等七個變數，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、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，整體滿意程度是否有顯著差異。

圖 5-19：受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度



3、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站整體服務品質滿意度為 100.0%

針對星光夜市監理站的「整體服務品質」，有 100.0%的受訪民眾表示滿意（「非常滿意」：77.0%；「還算滿意」：22.0%；「普通」：1.0%）；0.0%的受訪民眾表示不滿意（「不太滿意」：0.0%；「非常不滿意」：0.0%）。

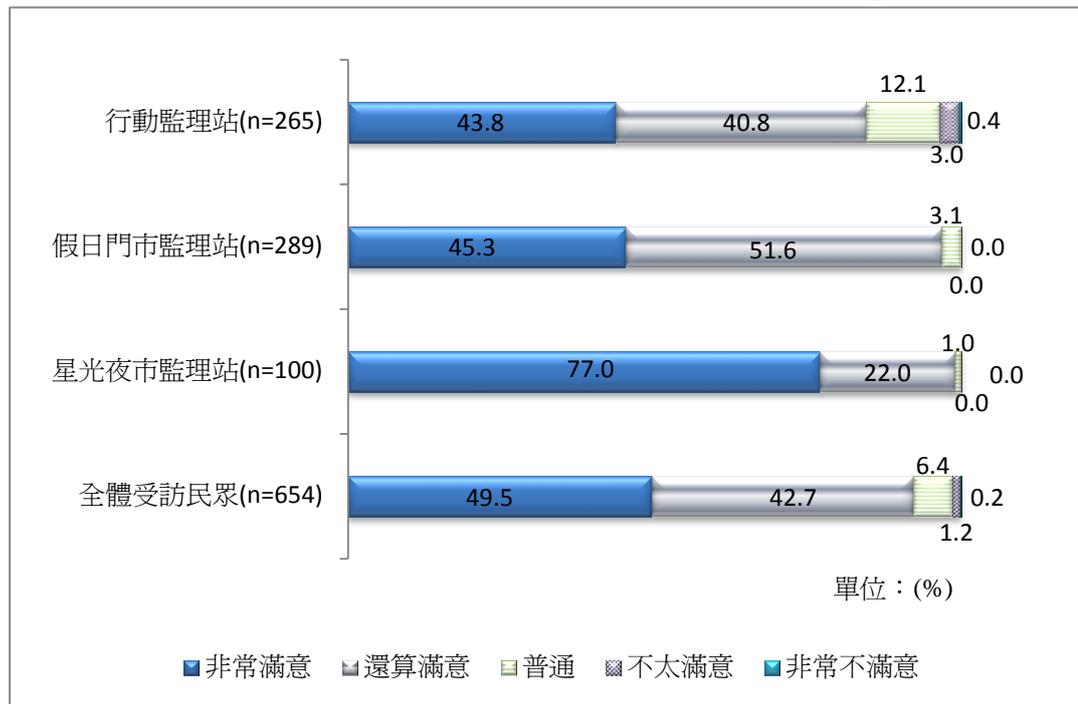
- 假日門市監理站整體服務品質滿意度為 100.0%

針對假日門市監理站的「整體服務品質」，有 100.0%的受訪民眾表示滿意（「非常滿意」：45.3%；「還算滿意」：51.6%；「普通」：3.1%）；0.0%的受訪民眾表示不滿意（「不太滿意」：0.0%；「非常不滿意」：0.0%）。

- 行動監理站整體服務品質滿意度為 96.7%

針對行動監理站的「整體服務品質」，有 96.7%的受訪民眾表示滿意（「非常滿意」：43.8%；「還算滿意」：40.8%；「普通」：12.1%）；3.4%的受訪民眾表示不滿意（「不太滿意」：3.0%；「非常不滿意」：0.4%）。

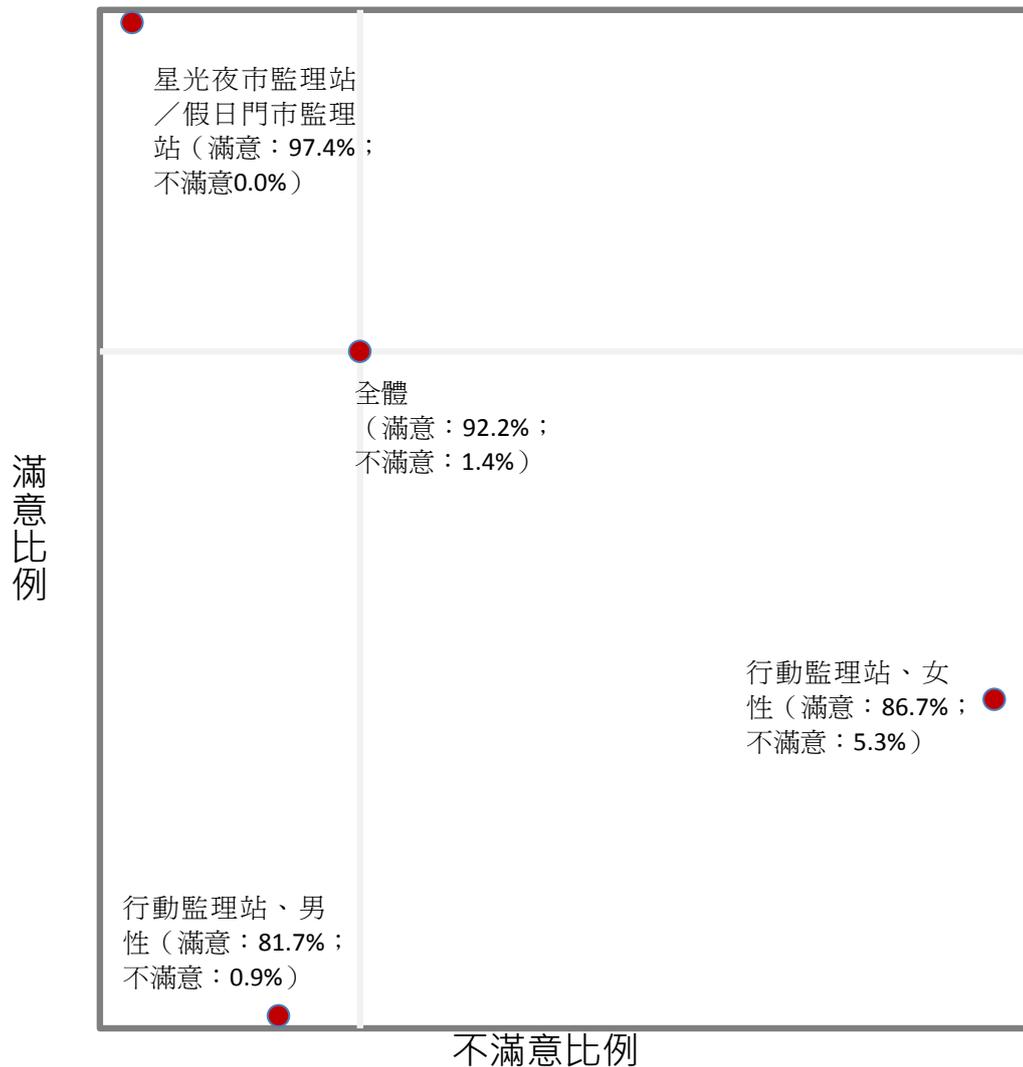
圖 5-20：各類別監理站與全體受訪民眾對「整體服務品質」滿意度



(詳見附錄 I 表 8，p66)

4、「整體服務品質」CHAID 分析

圖 5-21：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、監理站四個自變數投入「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三個在「整體服務品質」滿意程度有顯著差異的族群：

- (1). 星光夜市監理站／假日門市監理站族群：受訪民眾滿意程度顯著高於其他所有族群。
- (2). 行動監理站、女性族群：滿意程度居於另兩個族群之間。
- (3). 行動監理站、男性族群：滿意程度最低。

不同年齡、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) 全體受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質的整體評價平均分數為 88.5 分（詳見附錄 I 表 9~表 9-1，p68~71）

根據受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「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；請受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「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：

全體受訪民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質的整體評價平均分數為 88.5 分，50.3%的受訪民眾給的評價分數為「90~100 分」，41.9%的民眾評價分數為「80~89 分」，給「70~79 分」評價分數的有 6.4%，評價分數為「60~69 分」的受訪民眾有 1.2%，「59 分及以下」的受訪民眾比例有 0.2%。經由 ANOVA 分析結果得知，教育程度、行(職)業、居住縣市、監理站類別、各各夜市、假日、行動監理站等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，性別、年齡則是通過同質性檢定，但性別檢定平均數時無顯著差異；年齡檢定平均數結果則有顯著差異，60 歲及以上平均分數 98.0 分為最高，18~未滿 20 歲平均分數 86.9 分為最低。

2、交叉分析：

交叉分析及卡方檢定結果顯示，在「性別」、「年齡」、「教育程度」、「行(職)業」、「居住縣市」、「監理站類別」、「各夜市、假日、行動監理站」等七個變數，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、居住縣市、監理站類別、各夜市、假日、行動監理站的受訪民眾，整體滿意程度是否有顯著差異。

3、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站中，受訪民眾評價分數的平均數為 92.6 分

以 0~100 分為評分標準，星光夜市監理站受訪民眾中，78.0%的受訪民眾給的評價分數為「90~100 分」，21.0%的民眾評價分數為「80~89 分」，給「70~79 分」評價分數的有 1.0%，評價分數為「60~69 分」和「59 分及以下」的受訪民眾比例均為 0.0%。

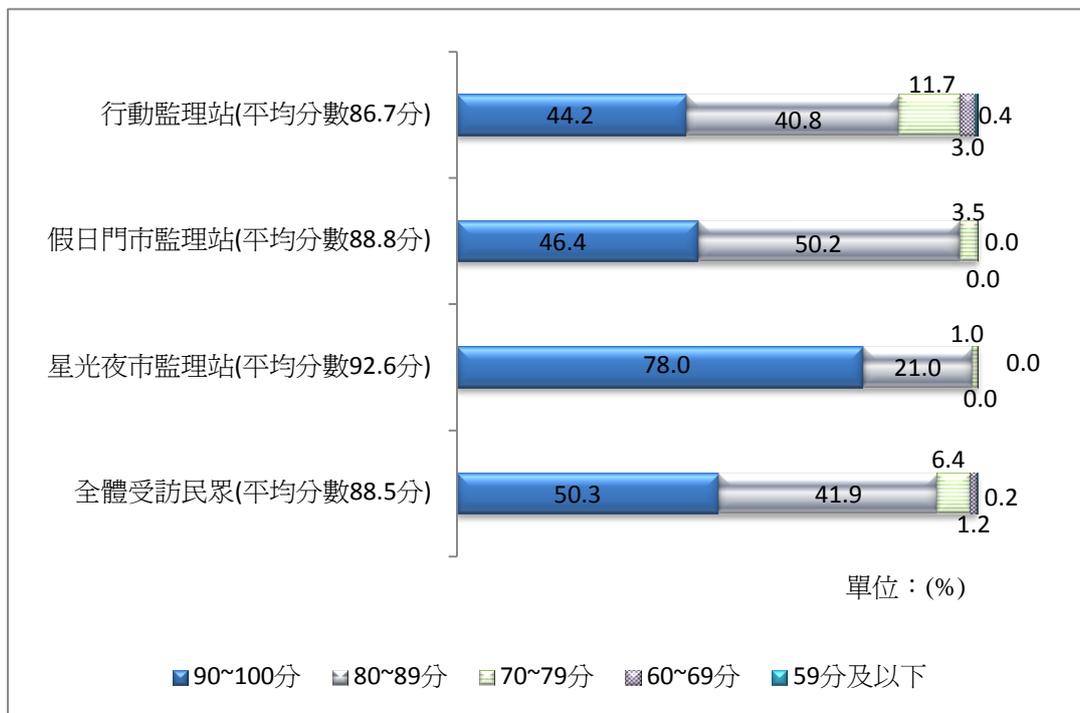
- 假日門市監理站中，受訪民眾評價分數的平均數為 88.8 分

以 0~100 分為評分標準，假日門市監理站受訪民眾中，46.4%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 3.5%，評價分數為「60~69 分」和「59 分及以下」的受訪民眾比例均為 0.0%。

- 行動監理站中，受訪民眾評價分數的平均數為 86.7 分

以 0~100 分為評分標準，行動監理站受訪民眾中，44.2%的受訪民眾給的評價分數為「90~100 分」，40.8%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」和「59 分及以下」的受訪民眾比例分別為 3.0%和 0.4%。

圖 5-22：各類別監理站與全體受訪民眾對「整體服務品質」評價分數分配



(詳見附錄 I 表 9~表 9-1，p68~71)

三、對星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質優先改進項目建議 (詳見附錄 I 表 10-表 10-1 · p72~75)

由年滿 18 歲及以上且到星光夜市、假日門市、行動監理站辦事洽公的民眾，評選出星光夜市、假日門市、行動監理站服務品質優先改進項目。

1、整體分析：

全體受訪民眾中，24.2%的受訪民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站有需要改進的地方，其中以「標示問題」(25.3%)、「改善辦事效率」(24.1%)兩項有最多受訪民眾列為應優先改進的項目。其次為「加強宣導」(12.0%)、「增加服務次數與設站數」(10.1%)、「練習場地不足」(4.4%)、「增加服務事項」(3.8%)、「服務人員態度」(3.2%)、「交通不便」(1.9%)等項目，都各有 1 個百分點以上、接近一成五的受訪民眾，將其列為應優先改進的項目。

2、各監理所類別分析：

- 星光夜市監理站中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

星光夜市監理站受訪民眾中，23.0%的受訪民眾認為有需要改進的地方，其中以「增加服務次數與設站數」(39.1%)為應優先改進的項目，其次為「加強宣導」(17.4%)、「服務人員態度」(13.0%)、「改善辦事效率」(8.7%)、「標示問題」(8.7%)、「練習場不足」(8.7%)。

- 假日門市監理站中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

假日門市監理站受訪民眾中，20.1%的受訪民眾認為有需要改進的地方，其中以「標示問題」(44.8%)為應優先改進的項目，其次為「加強宣導」(10.3%)、「增加服務事項」(10.3%)、「練習場不足」(6.9%)、「增加服務次數與設站數」(5.2%)、「改善辦事效率」(5.2%)、「交通不便」(5.2%)。

- 行動監理站中，受訪民眾對於服務品質優先改進項目建議

行動監理站受訪民眾中，29.1%的受訪民眾認為有需要改進的地方，其中以「改善辦事效率」(42.9%)為應優先改進的項目，其次為「標示問題」(15.6%)、「加強宣導」(11.7%)、「增加服務次數與設站數」(5.2%)、「服務人員態度」(2.6%)、「練習場不足」(1.3%)。

圖 5-23：受訪民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站應優先改進的項目

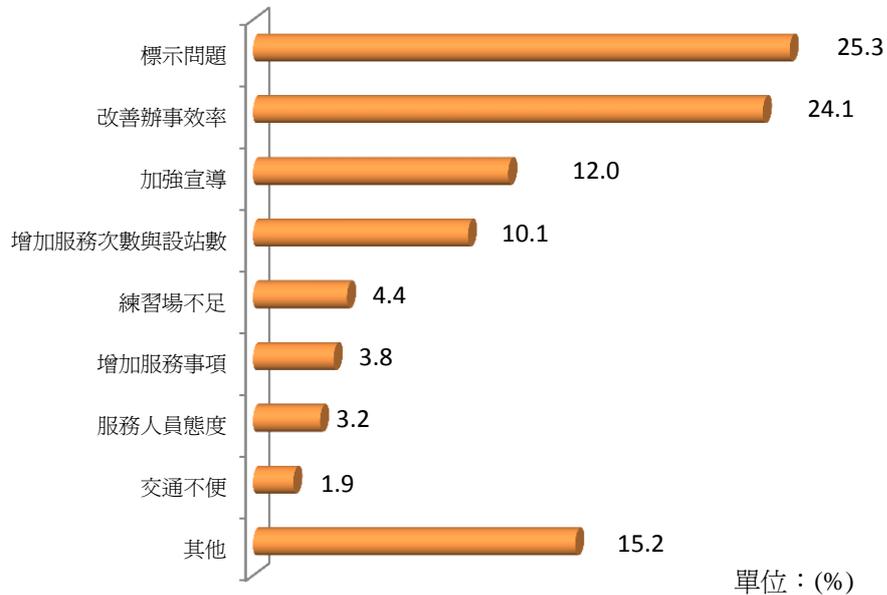


表 5-1：各類別監理站受訪民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站應優先改進的項目

單位：%

項目別	全體受訪民眾	星光夜市監理站	假日門市監理站	行動監理站
增加服務次數與設站	10.1	39.1	5.2	5.2
改善辦事效率	24.1	8.7	5.2	42.9
標示問題	25.3	8.7	44.8	15.6
加強宣導	12.0	17.4	10.3	11.7
練習場不足	4.4	8.7	6.9	1.3
交通不便	1.9	0.0	5.2	0.0
增加服務事項	3.8	0.0	10.3	0.0
服務人員態度	3.2	13.0	0.0	2.6
其他	15.2	4.4	12.1	20.8

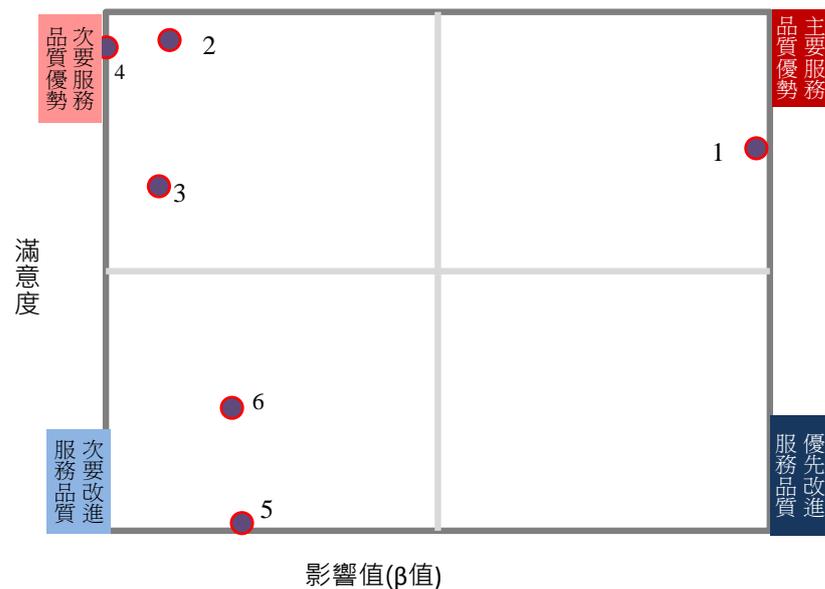
(詳見附錄 I 表 10~表 10-1，p72~75)

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 β 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 5-24：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，星光夜市、假日門市、行動監理站的主要服務品質優勢、次要服務品質優勢、次要改進服務品質及圖中各座標點編碼所代表之指標內容見下表 5-2。

表 5-2：重要度—滿意度模型優弱勢分析結果

	編碼	項目別	X 點座標(β 值)	Y 點座標	t 值	顯著性
主要 服務 品質 優勢	1	服務效率	0.4130	95.1	11.41	*0.00
次要 服務 品質 優勢	2	服務人員的服務態度	0.1127	97.4	2.96	*0.00
	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	0.1073	94.3	3.77	*0.00
	4	增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上至夜市服務」	0.0804	97.2	2.54	*0.01
次要 改進 服務 品質	5	提供服務項目標示	0.1497	87.2	5.15	*0.00
	6	服務人員專業能力	0.1446	89.6	4.59	*0.00

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

五、RIDIT 分析

本小節將 6 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：0.5168 (0.4942~0.5395)，為該服務設施或項目 RIDIT 值與信賴區間，如果信賴區間包含 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、整體分析：

- (1) 「服務效率」：0.5168(0.4942~0.5395)，無顯著差異。
- (2) 「服務人員的服務態度」：0.4915(0.4688~0.5143)，無顯著差異。
- (3) 「提供服務項目標示」：0.5866(0.5638~0.6094)，有顯著差異。
- (4) 「服務人員專業能力」：0.5192(0.4954~0.5430)，無顯著差異。
- (5) 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」：0.4334(0.4108~0.4560)，有顯著差異。
- (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，免收手續費之措施滿意度：0.4441(0.4187~0.4696)，有顯著差異。

將 6 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 116.7946，大於 $\chi^2_{5,0.05} = 11.1$ ，因此檢定結果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：受訪民眾對汽車燃料使用費，免收手續費之措施滿意程度中，非常滿意為 59.3%，還算滿意 40.5%，總計 99.8%，RIDIT 值為 0.4441；增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」滿意程度中，非常滿意為 62.7%，還算滿意 34.8%，總計 97.5%，RIDIT 值為 0.4334；，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 值有所差異的原因。

2、各監理所類別分析：

• 星光夜市監理站：

- (1) 「服務效率」：0.4496(0.3916~0.5076)，無顯著差異。
- (2) 「服務人員的服務態度」：0.4491(0.3913~0.5068)，無顯著差異。
- (3) 「提供服務項目標示」：0.6696(0.6113~0.7280)，有顯著差異。
- (4) 「服務人員專業能力」：0.5374(0.4778~0.5969)，無顯著差異。
- (5) 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」：0.4334(0.3568~0.4728)，有顯著差異。
- (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，免收手續費之措施滿意度：0.4800(0.4158~0.5441)，無顯著差異。

將 6 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 50.5663，大於 $\chi_{5,0.05}^2=11.1$ ，因此檢定結果各服務設施或項目間順序等級有顯著差異。

• 假日門市監理站：

- (1) 「服務效率」：0.5133(0.4792~0.5474)，無顯著差異。
- (2) 「服務人員的服務態度」：0.5105(0.4763~0.5447)，無顯著差異。
- (3) 「提供服務項目標示」：0.5528(0.5184~0.5873)，有顯著差異。
- (4) 「服務人員專業能力」：0.5250(0.4883~0.5617)，無顯著差異。
- (5) 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」：0.4387(0.4047~0.4727)，有顯著差異。
- (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，免收手續費之措施滿意度：0.4558(0.4178~0.4938)，有顯著差異。

將 6 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 30.6402，大於 $\chi_{5,0.05}^2=11.1$ ，因此檢定結果各服務設施或項目間順序等級有顯著差異。

- 行動監理站：

- (1) 「服務效率」：0.5451(0.5096~0.5805)，有顯著差異。
- (2) 「服務人員的服務態度」：0.4869(0.4511~0.5228)，無顯著差異。
- (3) 「提供服務項目標示」：0.5913(0.5555~0.6271)，有顯著差異。
- (4) 「服務人員專業能力」：0.5075(0.4707~0.5443)，無顯著差異。
- (5) 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」：0.4339(0.3985~0.4694)，有顯著差異。
- (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，免收手續費之措施滿意度：0.4176(0.3769~0.4582)，有顯著差異。

將 6 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 63.5310，大於 $\chi_{5,0.05}^2=11.1$ ，因此檢定結果各服務設施或項目間順序等級有顯著差異。

第陸章 結論與建議

一、綜合結論

(一) 星光夜市、假日門市、行動監理站整體分析

1、全體受訪者對星光夜市、假日門市、行動監理站的整體服務品質評價平均分數為 88.5 分，表現優異

全體受訪民眾給星光夜市、假日門市、行動監理站的評價分數平均為 88.5 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 50.3% 的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，41.9% 的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 92.2% 的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

2、6 項服務設施或項目中，有 4 項的滿意度都超過九成，其餘 2 項滿意度都在八成七到九成之間

- (1). 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施 (97.2%)
- (2). 「服務效率」(95.1%)
- (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 (94.3%)
- (4). 「服務人員的服務態度」(97.4%)
- (5). 「服務人員專業能力」(89.6%)
- (6). 「提供服務項目標示」(87.2%)

表 6-1：依據全體受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
2. 「服務人員的服務態度」	644	1	97.4	1.1
5. 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施	652	2	97.2	2.5
1. 「服務效率」	651	3	95.1	4.4
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，免收手續費之措施	514	4	94.3	0.2
4. 「服務人員專業能力」	588	5	89.6	0.3
3. 「提供服務項目標示」	639	6	87.2	10.5

(二) 星光夜市監理站分析

1、星光夜市監理站的整體服務品質評價為 92.6 分，表現非常優異

星光夜市監理站受訪民眾評價分數平均為 92.6 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現非常優異。

有 78.0%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，21.0%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 99.0%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

2、6 項服務設施或項目的滿意度都超過九成

- (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（100.0%）
- (2). 「服務人員的服務態度」（100.0%）
- (3). 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施（99.0%）
- (4). 「服務效率」（99.0%）
- (5). 「服務人員專業能力」（93.0%）
- (6). 「提供服務項目標示」（90.0%）

表 6-2：依據星光夜市監理站受訪民眾滿意度高低排名的各項服務設施或項目

服務項目	回答人數	滿意度排名	滿意 (%)	不滿意 (%)
2.「服務人員的服務態度」	100	1	100.0	0.0
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，免收手續費之措施	81	1	100.0	0.0
5.增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施	99	3	99.0	0.0
1.「服務效率」	99	3	99.0	0.0
4.「服務人員專業能力」	94	5	93.0	1.0
3.「提供服務項目標示」	98	6	90.0	8.0

(三) 假日門市監理站分析

1、假日門市監理站的整體服務品質評價為 88.8 分，表現優異

假日門市監理站受訪民眾評價分數平均為 88.8 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 46.4%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 96.6%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

2、6 項服務設施或項目中，有 5 項的滿意度超過九成，1 項滿意度在八成六上下

- (1). 「服務效率」(99.3%)
- (2). 「服務人員的服務態度」(97.9%)
- (3). 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施(96.2%)
- (4). 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%)
- (5). 「提供服務項目標示」(91.3%)
- (6). 「服務人員專業能力」(85.8%)

表 6-3：依據假日門市監理站受訪民眾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 (%)
1.「服務效率」	287	1	99.3	0.0
2.「服務人員的服務態度」	285	2	97.9	0.7
5.增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施	288	3	96.2	3.5
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，免收手續費之措施	231	4	95.4	0.4
3.「提供服務項目標示」	281	5	91.3	5.9
4.「服務人員專業能力」	248	6	85.8	0.0

(四) 行動監理站分析

1、行動監理站的整體服務品質評價 86.7 分，表現優異

行動監理站受訪民眾評價分數平均為 86.7 分，從政府機構的一般服務品質評價來看，表現優異。

有 44.2%的受訪民眾評價分數在 90~100 分之間，40.8%的受訪民眾評價分數為 80~89 分，有 85.0%的受訪民眾給分都在 80 分及以上，是值得讚賞的表現。

2、6 項服務設施或項目中，有 4 項的滿意度超過九成，2 項滿意度在八成二到八成九之間

- (1). 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施（97.7%）
- (2). 「服務人員的服務態度」（95.9%）
- (3). 「服務人員專業能力」（92.4%）
- (4). 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（91.0%）
- (5). 「服務效率」（89.0%）
- (6). 「提供服務項目標示」（81.5%）

表 6-4：依據行動監理站受訪民眾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 (%)
5 增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施	265	1	97.7	2.3
2. 「服務人員的服務態度」	259	2	95.9	1.9
4. 「服務人員專業能力」	246	3	92.4	0.4
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，免收手續費之措施	202	4	91.0	0.0
1. 「服務效率」	265	5	89.0	10.9
3. 「提供服務項目標示」	260	6	81.5	16.6

二、 未來強化服務品質建議

(一) 星光夜市、假日門市、行動監理站主要服務品質優勢表現

從【重要度—滿意度模型】看，星光夜市、假日門市、行動監理站對受訪民眾整體評價影響值最大的指標是「服務效率」，滿意度高達 95.1%，是影響星光夜市、假日門市、行動監理站整體評價優異的最重要因素。

非常少數對「服務效率」表示不太滿意或非常不滿意的受訪者（29 人）不滿意的原因主要是覺得辦理的速度太慢或服務時間不準時。

迷你焦點團體討論會結果建議：星光夜市的服務效率普遍受到肯定；行動監理站也受到多數與會民眾肯定，但少數與會民眾等候時間較長，建議應事先做好準備工作。

主要服務品質優勢的項目	不滿意的具體原因		
服務效率	速度太慢	服務時間不準時	效率太差

未來應持續保持此優異的表現，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。

(二) 星光夜市、假日門市、行動監理站次要優勢表現

下列這 3 項指標的滿意度都超過九成四，表現非常優異；但根據【重要度—滿意度模型】分析，這 3 項服務設施或項目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：

- 1、服務人員態度（97.4%）
- 2、增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施（97.2%）
- 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（94.3%）

次要優勢的項目	不滿意的具體原因		
服務人員態度	態度不好	效率不佳	
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」的便民措施	服務時間與設站點不足	專業性不構	服務項目太少
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	應收費		

迷你焦點團體討論會結果建議：星光夜市與行動監理站人員的服務態度都相當受到肯定，應予以獎勵；假日門市的服務人員態度比較有爭議，讓與會民眾覺得他們是週末加班工作，建議對加班工作人員應給予適當的獎勵，讓他們以更好的心情為民眾服務。

迷你焦點團體討論會結果建議：民眾普遍肯定星光夜市與行動監理站的便民服務，更期待能夠提高頻率，甚至每個週都定期在固定地點舉辦，或是擴大星光夜市與行動監理站可辦理的業務，建議未來擬定短中長期計畫，逐步提高星光監理站或行動監理站的服務頻率。

(三) 星光夜市、假日門市、行動監理站未來應優先改進的項目

在【重要度－滿意度模型】分析結果中，沒有指標落在「次要改進服務品質區」，落在「次要改進」象限（影響值較低、滿意度較低）的服務設施或項目，應列為未來優先改進的項目。

「提供服務項目標示」對整體服務品質的影響值位居第二，但滿意度為 6 項服務設施或項目中最低，未來應強化改進。受訪民眾主要不滿意的原因是標示不清、無任何標示、不知有此服務、宣導不足，顯然，更清楚地多做標示應是改進重點。

迷你焦點團體討論會結果建議：星光夜市的位置應該避免在靠近馬路邊，民眾擔心有安全問題；同時，因為夜市的週邊環境非常混亂，除了加強標示牌的明亮度與大小位置，讓民眾容易看到之外，還應該改進服務人員的服裝，能夠很容易區辨出是星光夜市監理站的工作人員；此外，也建議擴大現場的面積，並規劃方便排隊等候的動線安排。

迷你焦點團體討論會結果建議：行動監理站建議現場場地要再擴大，加強指標規劃，要能明顯確實標示出動線的安排；此外，現場廣播設備的音量不夠清楚，要再強化，然後輔以人員的適當導引。

「服務人員專業能力」則是第二優先需改進的項目，主要在人員的專業能力上需要再進一步提升。

次要改進的項目	不滿意的具體原因			
服務人員專業能力	專業能力不足			
提供服務項目標示	標示不清	無任何標示	不知有此服務	宣導不足

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.民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源

項目別	回答人數	監理站 (含通知單) %	網路 %	報章雜誌 %	親戚朋友 %	路過看到 %	其他 %	拒答 %	
整體	654	20.95	27.98	0.92	39.91	16.06	4.59	1.53	
				a		***			
性別	男性	293	22.53	28.67	0.68	41.98	10.92	5.46	2.05
	女性	361	19.67	27.42	1.11	38.23	20.22	3.88	1.11
		***		a	***	***	a	a	
年齡	18~未滿20歲	273	12.45	27.47	1.10	65.93	5.13	4.40	0.37
	20~未滿30歲	148	20.27	32.43	0.00	30.41	20.95	2.03	2.03
	30~未滿40歲	99	34.34	27.27	2.02	12.12	26.26	4.04	2.02
	40~未滿50歲	90	31.11	26.67	1.11	16.67	24.44	7.78	2.22
	50~未滿60歲	39	23.08	20.51	0.00	20.51	30.77	10.26	2.56
	60歲及以上	5	40.00	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	20.00
			*	*	a	***		a	a
教育程度	小學及以下	11	27.27	9.09	0.00	45.45	18.18	0.00	9.09
	國(初)中	27	37.04	18.52	0.00	25.93	22.22	7.41	0.00
	高中(職)	268	20.52	24.25	1.12	48.51	14.18	4.48	0.00
	專科	62	32.26	22.58	1.61	27.42	19.35	6.45	3.23
	大學(含技術學院)	264	17.42	34.09	0.76	37.50	14.77	3.79	2.65
	研究所及以上	22	13.64	36.36	0.00	13.64	36.36	9.09	0.00
		a	a	a	***	***	a	a	
行(職)業	農林漁牧	6	33.33	16.67	0.00	0.00	66.67	0.00	0.00
	工	87	29.89	27.59	0.00	24.14	18.39	8.05	1.15
	商	72	22.22	33.33	0.00	19.44	33.33	5.56	0.00
	服務	93	30.11	23.66	2.15	20.43	25.81	4.30	4.30
	軍公教	16	18.75	37.50	0.00	18.75	18.75	12.50	0.00
	家庭主婦	38	34.21	23.68	5.26	18.42	21.05	2.63	2.63
	退休人員	6	33.33	0.00	0.00	16.67	0.00	33.33	16.67
	學生	318	12.26	29.56	0.63	60.69	5.97	3.14	0.94
	其他	18	44.44	16.67	0.00	16.67	38.89	0.00	0.00
			***	***	a	***	***	a	a
居住縣市	臺北市	12	16.67	33.33	0.00	33.33	25.00	0.00	0.00
	新北市	142	9.15	23.94	0.00	35.21	26.76	7.04	3.52
	臺南市	153	41.18	18.30	2.61	15.69	30.07	3.27	1.31
	中壢市	25	16.00	52.00	0.00	44.00	4.00	4.00	0.00
	臺中市	120	16.67	30.83	1.67	49.17	9.17	3.33	0.83
	高雄市	113	26.55	23.01	0.00	54.87	5.31	6.19	1.77
	基隆市	8	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	苗栗市	51	3.92	39.22	0.00	58.82	0.00	3.92	0.00
	其他縣市	30	10.00	70.00	0.00	43.33	0.00	3.33	0.00

表1.民眾得知星光夜市、假日門市、行動監理站服務的訊息來源(續)

項目別	回答人數	監理站 (含通知單) %	網路 %	報章雜誌 %	親戚朋友 %	路過看到 %	其他 %	拒答 %
整體	654	20.95	27.98	0.92	39.91	16.06	4.59	1.53
			***	a	***	***		a
監理站類別								
星光夜市監理站	100	14.00	14.00	0.00	10.00	60.00	1.00	5.00
假日門市監理站	289	21.80	46.71	0.69	34.95	5.88	4.15	1.04
行動監理站	265	22.64	12.83	1.51	56.60	10.57	6.42	0.75
		***	***	a	***	***	a	a
各夜市、假日、行動監理站								
星光監理站永和樂華夜市	50	6.00	12.00	0.00	4.00	66.00	2.00	10.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	22.00	16.00	0.00	16.00	54.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	14.29	44.64	0.00	35.71	5.36	10.71	0.00
假日門市臺中市站	61	11.48	47.54	1.64	32.79	4.92	4.92	0.00
假日門市臺南站	59	38.98	33.90	1.69	25.42	13.56	3.39	3.39
假日門市中壢站	58	13.79	63.79	0.00	43.10	1.72	1.72	0.00
假日門市高雄所	55	30.91	43.64	0.00	38.18	3.64	0.00	1.82
行動監理站基隆站	51	5.88	7.84	0.00	76.47	7.84	5.88	0.00
行動監理站苗栗站	55	5.45	38.18	0.00	58.18	0.00	3.64	0.00
行動監理站臺中市站	55	21.82	12.73	1.82	67.27	12.73	3.64	1.82
行動監理站臺南站	50	62.00	2.00	6.00	6.00	26.00	6.00	0.00
行動監理站高雄所	54	20.37	1.85	0.00	72.22	7.41	12.96	1.85

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

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

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

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

註：本表為複選情形，因此百分比加總超過100%

表2.民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目

項目別	回答人數	換發行照 %	換補異動駕照 %	違規裁罰 %	住居所地址變更 %	機車強制險 %	業務諮詢 %	機車考照(依受訪監理站業務調整) %	道路安全講習 %	拒答 %
整體	654	19.72	14.98	3.36	1.53	0.76	1.68	62.08	2.75	0.76
性別										
男性	293	18.77	16.38	4.44	0.68	0.68	1.71	62.46	3.07	0.68
女性	361	20.50	13.85	2.49	2.22	0.83	1.66	61.77	2.49	0.83
		***	***	a	a	a	a	***	a	a
年齡										
18~未滿20歲	273	4.76	2.56	2.93	1.10	0.00	1.10	92.31	1.47	0.00
20~未滿30歲	148	24.32	16.89	2.70	0.68	1.35	2.03	55.41	2.70	0.68
30~未滿40歲	99	34.34	36.36	6.06	3.03	3.03	4.04	22.22	1.01	2.02
40~未滿50歲	90	32.22	13.33	4.44	3.33	0.00	0.00	42.22	7.78	1.11
50~未滿60歲	39	38.46	35.90	0.00	0.00	0.00	2.56	30.77	5.13	0.00
60歲及以上	5	40.00	80.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
			***	a	a	a	a	***	a	a
教育程度										
小學及以下	11	27.27	45.45	0.00	0.00	0.00	0.00	27.27	9.09	9.09
國(初)中	27	37.04	25.93	11.11	3.70	7.41	3.70	40.74	0.00	0.00
高中(職)	268	16.04	9.70	4.48	1.12	0.00	1.12	68.66	4.48	0.00
專科	62	20.97	17.74	4.84	3.23	0.00	3.23	51.61	1.61	0.00
大學(含技術學院)	264	20.45	15.53	0.76	1.52	1.14	1.89	64.39	1.14	1.52
研究所及以上	22	27.27	36.36	9.09	0.00	0.00	0.00	27.27	4.55	0.00
		a	***	a	a	a	a	***	a	a
行(職)業										
農林漁牧	6	66.67	33.33	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
工	87	28.74	25.29	4.60	0.00	1.15	0.00	40.23	2.30	0.00
商	72	26.39	22.22	4.17	0.00	0.00	2.78	45.83	2.78	0.00
服務	93	32.26	19.35	4.30	4.30	2.15	4.30	34.41	8.60	3.23
軍公教	16	31.25	25.00	6.25	0.00	0.00	0.00	25.00	12.50	0.00
家庭主婦	38	31.58	34.21	5.26	5.26	2.63	2.63	28.95	2.63	0.00
退休人員	6	50.00	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67
學生	318	7.86	5.03	1.57	0.94	0.00	1.26	88.68	0.63	0.31
其他	18	33.33	16.67	16.67	0.00	5.56	0.00	50.00	5.56	0.00
		***	***	a	a	a	a	***	a	a
居住縣市										
臺北市	12	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	8.33	58.33	16.67	0.00
新北市	142	18.31	14.79	1.41	0.70	1.41	2.11	61.97	2.82	2.82
臺南市	153	43.79	33.99	5.88	2.61	0.65	1.31	16.99	3.92	0.00
中壢市	25	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	92.00	0.00	0.00
臺中市	120	14.17	12.50	1.67	1.67	1.67	3.33	70.83	3.33	0.83
高雄市	113	10.62	6.19	7.96	0.88	0.00	0.00	81.42	1.77	0.00
基隆市	8	0.00	0.00	0.00	12.50	0.00	0.00	87.50	0.00	0.00
苗栗市	51	5.88	1.96	0.00	0.00	0.00	1.96	98.04	0.00	0.00
其他縣市	30	6.67	3.33	0.00	0.00	0.00	0.00	93.33	0.00	0.00

表2.民眾到星光夜市、假日門市、行動監理站主要辦理業務項目(續)

項目別	回答人數	換發行照 %	換補異動駕照 %	違規裁罰 %	住居所地址變更 %	機車強制險 %	業務諮詢 %	機車考照(依受訪監理站業務調整) %	道路安全講習 %	拒答 %
整體	654	19.72	14.98	3.36	1.53	0.76	1.68	62.08	2.75	0.76
		***	***	***	a	a	a	***	***	a
監理站類別										
星光夜市監理站	100	57.00	44.00	2.00	3.00	3.00	4.00	0.00	0.00	4.00
假日門市監理站	289	8.30	5.88	6.57	0.69	0.00	0.69	73.01	6.23	0.35
行動監理站	265	18.11	13.96	0.38	1.89	0.75	1.89	73.58	0.00	0.00
		***	***	a	a	a	a	***	a	a
星光監理站永和樂華夜市	50	50.00	42.00	4.00	2.00	4.00	8.00	0.00	0.00	8.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	64.00	46.00	0.00	4.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	1.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	87.50	10.71	0.00
假日門市臺中市站	61	4.92	19.67	3.28	0.00	0.00	0.00	63.93	6.56	1.64
各夜市、假日、行動監理站										
假日門市臺南站	59	20.34	3.39	15.25	1.69	0.00	3.39	49.15	11.86	0.00
假日門市中壢站	58	5.17	1.72	0.00	1.72	0.00	0.00	93.10	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	9.09	3.64	14.55	0.00	0.00	0.00	72.73	1.82	0.00
行動監理站基隆站	51	0.00	0.00	0.00	1.96	0.00	0.00	98.04	0.00	0.00
行動監理站苗栗站	55	7.27	1.82	0.00	0.00	0.00	1.82	96.36	0.00	0.00
行動監理站臺中市站	55	23.64	7.27	0.00	3.64	3.64	7.27	76.36	0.00	0.00
行動監理站臺南站	50	48.00	56.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	12.96	7.41	1.85	1.85	0.00	0.00	92.59	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：本表為複選情形，因此百分比加總超過100%

表3.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務效率」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	654	46.33	48.78	3.21	1.22	0.46
a						
性別						
男性	293	44.71	51.54	2.39	0.68	0.68
女性	361	47.65	46.54	3.88	1.66	0.28
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	36.26	56.41	5.13	1.10	1.10
20~未滿30歲	148	45.27	49.32	3.38	2.03	0.00
30~未滿40歲	99	53.54	45.45	1.01	0.00	0.00
40~未滿50歲	90	58.89	37.78	1.11	2.22	0.00
50~未滿60歲	39	69.23	30.77	0.00	0.00	0.00
60歲及以上	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	72.73	27.27	0.00	0.00	0.00
國(初)中	27	55.56	33.33	7.41	3.70	0.00
高中(職)	268	44.03	49.63	3.36	1.87	1.12
專科	62	51.61	46.77	1.61	0.00	0.00
大學(含技術學院)	264	44.32	51.89	3.03	0.76	0.00
研究所及以上	22	59.09	36.36	4.55	0.00	0.00
a						
行業						
農林漁牧	6	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
工	87	59.77	37.93	1.15	1.15	0.00
商	72	61.11	34.72	2.78	1.39	0.00
服務	93	50.54	46.24	3.23	0.00	0.00
軍公教	16	56.25	43.75	0.00	0.00	0.00
家庭主婦	38	55.26	39.47	0.00	5.26	0.00
退休人員	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
學生	318	34.91	58.49	4.72	1.26	0.63
其他	18	55.56	38.89	0.00	0.00	5.56
a						
居住縣市						
臺北市	12	33.33	58.33	8.33	0.00	0.00
新北市	142	51.41	35.21	9.15	3.52	0.70
臺南市	153	61.44	37.91	0.00	0.00	0.65
中壢市	25	44.00	56.00	0.00	0.00	0.00
臺中市	120	28.33	69.17	2.50	0.00	0.00
高雄市	113	45.13	53.98	0.00	0.00	0.88
基隆市	8	0.00	25.00	50.00	25.00	0.00
苗栗市	51	39.22	58.82	0.00	1.96	0.00
其他縣市	30	53.33	46.67	0.00	0.00	0.00

表3.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務效率」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	654	46.33	48.78	3.21	1.22	0.46
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	88.00	11.00	0.00	0.00	1.00
假日門市監理站	289	38.41	60.90	0.00	0.00	0.69
行動監理站	265	39.25	49.81	7.92	3.02	0.00
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	82.00	16.00	0.00	0.00	2.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	94.00	6.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	55.36	44.64	0.00	0.00	0.00
假日門市臺中市站	61	14.75	85.25	0.00	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	35.59	62.71	0.00	0.00	1.69
假日門市中壢站	58	51.72	48.28	0.00	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	36.36	61.82	0.00	0.00	1.82
行動監理站基隆站	51	1.96	49.02	35.29	13.73	0.00
行動監理站苗栗站	55	40.00	58.18	0.00	1.82	0.00
行動監理站臺中市站	55	41.82	52.73	5.45	0.00	0.00
行動監理站臺南站	50	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	51.85	48.15	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)。

表4.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員的服務態度」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	654	49.24	48.17	0.76	0.31	1.53
a						
性別						
男性	293	48.12	49.49	1.02	0.00	1.37
女性	361	50.14	47.09	0.55	0.55	1.66
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	37.73	58.61	1.10	0.00	2.56
20~未滿30歲	148	50.00	46.62	0.68	1.35	1.35
30~未滿40歲	99	59.60	40.40	0.00	0.00	0.00
40~未滿50歲	90	57.78	41.11	1.11	0.00	0.00
50~未滿60歲	39	76.92	20.51	0.00	0.00	2.56
60歲及以上	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	72.73	27.27	0.00	0.00	0.00
國(初)中	27	44.44	37.04	3.70	3.70	11.11
高中(職)	268	48.88	48.51	0.37	0.37	1.87
專科	62	46.77	51.61	1.61	0.00	0.00
大學(含技術學院)	264	47.35	51.14	0.76	0.00	0.76
研究所及以上	22	77.27	22.73	0.00	0.00	0.00
a						
行(職)業						
農林漁牧	6	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
工	87	59.77	36.78	0.00	1.15	2.30
商	72	62.50	36.11	0.00	0.00	1.39
服務	93	53.76	43.01	2.15	0.00	1.08
軍公教	16	68.75	31.25	0.00	0.00	0.00
家庭主婦	38	63.16	36.84	0.00	0.00	0.00
退休人員	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
學生	318	37.74	59.75	0.94	0.00	1.57
其他	18	61.11	27.78	0.00	5.56	5.56
a						
居住縣市						
臺北市	12	41.67	58.33	0.00	0.00	0.00
新北市	142	51.41	43.66	1.41	1.41	2.11
臺南市	153	64.05	35.29	0.00	0.00	0.65
中壢市	25	56.00	44.00	0.00	0.00	0.00
臺中市	120	29.17	68.33	0.83	0.00	1.67
高雄市	113	52.21	44.25	0.88	0.00	2.65
基隆市	8	0.00	87.50	0.00	0.00	12.50
苗栗市	51	41.18	56.86	1.96	0.00	0.00
其他縣市	30	56.67	43.33	0.00	0.00	0.00

表4.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員的服務態度」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	654	49.24	48.17	0.76	0.31	1.53
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	89.00	11.00	0.00	0.00	0.00
假日門市監理站	289	39.10	58.82	0.69	0.00	1.38
行動監理站	265	45.28	50.57	1.13	0.75	2.26
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	86.00	14.00	0.00	0.00	0.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	92.00	8.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	53.57	46.43	0.00	0.00	0.00
假日門市臺中市站	61	14.75	83.61	1.64	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	35.59	62.71	0.00	0.00	1.69
假日門市中壢站	58	56.90	43.10	0.00	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	36.36	56.36	1.82	0.00	5.45
行動監理站基隆站	51	3.92	80.39	3.92	3.92	7.84
行動監理站苗栗站	55	41.82	56.36	1.82	0.00	0.00
行動監理站臺中市站	55	43.64	52.73	0.00	0.00	3.64
行動監理站臺南站	50	68.00	32.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	68.52	31.48	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)。

表5.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「提供服務項目標示」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		654	34.56	52.60	10.24	0.31	2.29
性別	男性	293	38.23	50.51	9.22	0.00	2.05
	女性	361	31.58	54.29	11.08	0.55	2.49
年齡	a						
	18~未滿20歲	273	33.33	52.75	11.72	0.00	2.20
	20~未滿30歲	148	35.81	54.73	7.43	0.68	1.35
	30~未滿40歲	99	36.36	56.57	7.07	0.00	0.00
	40~未滿50歲	90	33.33	50.00	11.11	1.11	4.44
	50~未滿60歲	39	33.33	43.59	17.95	0.00	5.13
	60歲及以上	5	60.00	20.00	0.00	0.00	20.00
教育程度	a						
	小學及以下	11	45.45	36.36	9.09	0.00	9.09
	國(初)中	27	33.33	40.74	11.11	0.00	14.81
	高中(職)	268	35.82	52.99	8.58	0.37	2.24
	專科	62	40.32	45.16	11.29	1.61	1.61
	大學(含技術學院)	264	29.55	57.95	11.36	0.00	1.14
	研究所及以上	22	59.09	27.27	13.64	0.00	0.00
行業	a						
	農林漁牧	6	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
	工	87	40.23	41.38	12.64	1.15	4.60
	商	72	36.11	52.78	8.33	0.00	2.78
	服務	93	29.03	59.14	8.60	1.08	2.15
	軍公教	16	31.25	50.00	18.75	0.00	0.00
	家庭主婦	38	42.11	47.37	7.89	0.00	2.63
	退休人員	6	50.00	16.67	16.67	0.00	16.67
	學生	318	31.45	56.60	10.69	0.00	1.26
	其他	18	55.56	33.33	5.56	0.00	5.56
居住縣市	a						
	臺北市	12	33.33	58.33	8.33	0.00	0.00
	新北市	142	31.69	47.89	15.49	0.70	4.23
	臺南市	153	37.25	56.86	4.58	0.00	1.31
	中壢市	25	68.00	28.00	4.00	0.00	0.00
	臺中市	120	20.00	67.50	10.83	0.83	0.83
	高雄市	113	36.28	50.44	7.96	0.00	5.31
	基隆市	8	12.50	12.50	75.00	0.00	0.00
	苗栗市	51	39.22	49.02	11.76	0.00	0.00
	其他縣市	30	56.67	36.67	6.67	0.00	0.00

表5.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「提供服務項目標示」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	654	34.56	52.60	10.24	0.31	2.29
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	45.00	45.00	8.00	0.00	2.00
假日門市監理站	289	33.22	58.13	5.88	0.00	2.77
行動監理站	265	32.08	49.43	15.85	0.75	1.89
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	44.00	36.00	16.00	0.00	4.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	46.00	54.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	42.86	50.00	5.36	0.00	1.79
假日門市臺中市站	61	11.48	85.25	3.28	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	25.42	57.63	11.86	0.00	5.08
假日門市中壢站	58	60.34	36.21	3.45	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	27.27	60.00	5.45	0.00	7.27
行動監理站基隆站	51	3.92	52.94	35.29	1.96	5.88
行動監理站苗栗站	55	38.18	49.09	10.91	1.82	0.00
行動監理站臺中市站	55	29.09	47.27	21.82	0.00	1.82
行動監理站臺南站	50	42.00	58.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	46.30	40.74	11.11	0.00	1.85

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

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

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

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

表6.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員專業能力(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 %
整體	654	39.45	50.15	0.31	0.00	10.09
性別						
男性	293	38.23	53.24	0.00	0.00	8.53
女性	361	40.44	47.65	0.55	0.00	11.36
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	34.07	56.41	0.00	0.00	9.52
20~未滿30歲	148	39.19	50.00	0.68	0.00	10.14
30~未滿40歲	99	44.44	51.52	0.00	0.00	4.04
40~未滿50歲	90	43.33	37.78	1.11	0.00	17.78
50~未滿60歲	39	56.41	33.33	0.00	0.00	10.26
60歲及以上	5	40.00	40.00	0.00	0.00	20.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	54.55	36.36	0.00	0.00	9.09
國(初中)	27	44.44	25.93	3.70	0.00	25.93
高中(職)	268	38.06	52.61	0.37	0.00	8.96
專科	62	35.48	48.39	0.00	0.00	16.13
大學(含技術學院)	264	38.64	53.03	0.00	0.00	8.33
研究所及以上	22	63.64	27.27	0.00	0.00	9.09
a						
行業						
農林漁牧	6	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
工	87	45.98	37.93	2.30	0.00	13.79
商	72	45.83	43.06	0.00	0.00	11.11
服務	93	40.86	51.61	0.00	0.00	7.53
軍公教	16	50.00	31.25	0.00	0.00	18.75
家庭主婦	38	39.47	52.63	0.00	0.00	7.89
退休人員	6	50.00	33.33	0.00	0.00	16.67
學生	318	33.65	57.55	0.00	0.00	8.81
其他	18	44.44	33.33	0.00	0.00	22.22
a						
居住縣市						
臺北市	12	25.00	41.67	0.00	0.00	33.33
新北市	142	41.55	39.44	1.41	0.00	17.61
臺南市	153	52.94	45.10	0.00	0.00	1.96
中壢市	25	32.00	28.00	0.00	0.00	40.00
臺中市	120	23.33	75.00	0.00	0.00	1.67
高雄市	113	40.71	53.98	0.00	0.00	5.31
基隆市	8	0.00	87.50	0.00	0.00	12.50
苗栗市	51	43.14	52.94	0.00	0.00	3.92
其他縣市	30	36.67	20.00	0.00	0.00	43.33

表6.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「服務人員專業能力(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 %
整體	654	39.45	50.15	0.31	0.00	10.09
*						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	67.00	26.00	1.00	0.00	6.00
假日門市監理站	289	31.14	54.67	0.00	0.00	14.19
行動監理站	265	38.11	54.34	0.38	0.00	7.17
*						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	60.00	28.00	2.00	0.00	10.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	74.00	24.00	0.00	0.00	2.00
假日門市板橋站	56	48.21	30.36	0.00	0.00	21.43
假日門市臺中市站	61	9.84	90.16	0.00	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	35.59	62.71	0.00	0.00	1.69
假日門市中壢站	58	34.48	22.41	0.00	0.00	43.10
假日門市高雄所	55	29.09	65.45	0.00	0.00	5.45
行動監理站基隆站	51	3.92	72.55	1.96	0.00	21.57
行動監理站苗栗站	55	43.64	50.91	0.00	0.00	5.45
行動監理站臺中市站	55	38.18	60.00	0.00	0.00	1.82
行動監理站臺南站	50	52.00	46.00	0.00	0.00	2.00
行動監理站高雄所	54	51.85	42.59	0.00	0.00	5.56

* 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)。

表7.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」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 %
整體	654	62.54	34.71	2.29	0.15	0.31
a						
性別						
男性	293	62.46	35.84	1.02	0.00	0.68
女性	361	62.60	33.80	3.32	0.28	0.00
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	55.68	41.39	2.56	0.00	0.37
20~未滿30歲	148	61.49	35.14	2.70	0.68	0.00
30~未滿40歲	99	69.70	30.30	0.00	0.00	0.00
40~未滿50歲	90	67.78	28.89	3.33	0.00	0.00
50~未滿60歲	39	82.05	12.82	2.56	0.00	2.56
60歲及以上	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	63.64	36.36	0.00	0.00	0.00
國(初)中	27	62.96	37.04	0.00	0.00	0.00
高中(職)	268	61.94	35.07	2.24	0.37	0.37
專科	62	62.90	30.65	6.45	0.00	0.00
大學(含技術學院)	264	60.23	37.50	1.89	0.00	0.38
研究所及以上	22	95.45	4.55	0.00	0.00	0.00
a						
行(職)業						
農林漁牧	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
工	87	70.11	26.44	1.15	1.15	1.15
商	72	75.00	23.61	1.39	0.00	0.00
服務	93	63.44	33.33	3.23	0.00	0.00
軍公教	16	87.50	12.50	0.00	0.00	0.00
家庭主婦	38	68.42	31.58	0.00	0.00	0.00
退休人員	6	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
學生	318	53.14	43.40	3.14	0.00	0.31
其他	18	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
a						
居住縣市						
臺北市	12	75.00	16.67	8.33	0.00	0.00
新北市	142	70.42	24.65	3.52	0.70	0.70
臺南市	153	73.20	26.14	0.00	0.00	0.65
中壢市	25	88.00	8.00	4.00	0.00	0.00
臺中市	120	34.17	62.50	3.33	0.00	0.00
高雄市	113	57.52	41.59	0.88	0.00	0.00
基隆市	8	37.50	50.00	12.50	0.00	0.00
苗栗市	51	60.78	37.25	1.96	0.00	0.00
其他縣市	30	86.67	10.00	3.33	0.00	0.00

表7.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」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 %
整體	654	62.54	34.71	2.29	0.15	0.31
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	95.00	4.00	0.00	0.00	1.00
假日門市監理站	289	55.71	40.48	3.46	0.00	0.35
行動監理站	265	57.74	40.00	1.89	0.38	0.00
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	96.00	2.00	0.00	0.00	2.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	94.00	6.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	78.57	14.29	7.14	0.00	0.00
假日門市臺中市站	61	16.39	78.69	4.92	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	57.63	40.68	0.00	0.00	1.69
假日門市中壢站	58	87.93	8.62	3.45	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	40.00	58.18	1.82	0.00	0.00
行動監理站基隆站	51	29.41	62.75	5.88	1.96	0.00
行動監理站苗栗站	55	60.00	36.36	3.64	0.00	0.00
行動監理站臺中市站	55	52.73	47.27	0.00	0.00	0.00
行動監理站臺南站	50	72.00	28.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	74.07	25.93	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)。

表8.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度

項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %	普通 %
整體	654	49.54	42.66	1.22	0.15	6.42
a						
性別						
男性	293	46.76	44.03	0.34	0.00	8.87
女性	361	51.80	41.55	1.94	0.28	4.43
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	44.69	43.22	1.10	0.37	10.62
20~未滿30歲	148	46.62	46.62	2.03	0.00	4.73
30~未滿40歲	99	51.52	46.46	1.01	0.00	1.01
40~未滿50歲	90	56.67	36.67	1.11	0.00	5.56
50~未滿60歲	39	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
60歲及以上	5	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	63.64	27.27	0.00	0.00	9.09
國(初中)	27	48.15	37.04	7.41	0.00	7.41
高中(職)	268	49.63	41.42	1.12	0.37	7.46
專科	62	48.39	46.77	0.00	0.00	4.84
大學(含技術學院)	264	48.11	45.45	1.14	0.00	5.30
研究所及以上	22	63.64	27.27	0.00	0.00	9.09
a						
行(職)業						
農林漁牧	6	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
工	87	51.72	42.53	2.30	0.00	3.45
商	72	50.00	47.22	1.39	0.00	1.39
服務	93	53.76	39.78	0.00	0.00	6.45
軍公教	16	62.50	25.00	0.00	0.00	12.50
家庭主婦	38	63.16	34.21	2.63	0.00	0.00
退休人員	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
學生	318	43.71	45.91	1.26	0.31	8.81
其他	18	61.11	27.78	0.00	0.00	11.11
a						
居住縣市						
臺北市	12	50.00	41.67	0.00	0.00	8.33
新北市	142	47.18	38.03	4.93	0.70	9.15
臺南市	153	56.86	41.18	0.00	0.00	1.96
中壢市	25	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00
臺中市	120	45.00	46.67	0.00	0.00	8.33
高雄市	113	48.67	46.90	0.00	0.00	4.42
基隆市	8	0.00	50.00	12.50	0.00	37.50
苗栗市	51	37.25	49.02	0.00	0.00	13.73
其他縣市	30	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00

表8.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」滿意度

項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %	普通 %
整體	654	49.54	42.66	1.22	0.15	6.42
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	77.00	22.00	0.00	0.00	1.00
假日門市監理站	289	45.33	51.56	0.00	0.00	3.11
行動監理站	265	43.77	40.75	3.02	0.38	12.08
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	76.00	22.00	0.00	0.00	2.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	78.00	22.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	53.57	44.64	0.00	0.00	1.79
假日門市臺中市站	61	42.62	54.10	0.00	0.00	3.28
假日門市臺南站	59	32.20	62.71	0.00	0.00	5.08
假日門市中壢站	58	63.79	36.21	0.00	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	34.55	60.00	0.00	0.00	5.45
行動監理站基隆站	51	3.92	49.02	15.69	1.96	29.41
行動監理站苗栗站	55	38.18	47.27	0.00	0.00	14.55
行動監理站臺中市站	55	49.09	38.18	0.00	0.00	12.73
行動監理站臺南站	50	64.00	36.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	62.96	33.33	0.00	0.00	3.70

* 表示經卡方檢定(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9.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「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			顯著性 $\alpha=0.05$ 變異數同質性 檢定結果
				Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	
整體	654	88.52	7.93				
別性							
男性	293	88.39	7.66	0.35	1	652	
女性	361	88.62	8.16				
年齡							
18~未滿20歲	273	86.87	8.36	2.09	5	648	
20~未滿30歲	148	88.30	7.76				
30~未滿40歲	99	90.07	6.70				
40~未滿50歲	90	89.62	7.43				
50~未滿60歲	39	93.21	6.15				
60歲及以上	5	98.00	4.47				
教育程度							
小學及以下	11	93.82	7.86	2.62	5	648	*
國(初)中	27	86.37	11.39				
高中(職)	268	88.30	8.29				
專科	62	89.15	7.04				
大學(含技術學院)	264	88.44	7.26				
研究所及以上	22	90.36	7.92				
行(職)業							
農林漁牧	6	97.00	4.38	2.24	8	645	*
工	87	89.24	8.74				
商	72	89.65	6.89				
服務	93	89.55	6.96				
軍公教	16	90.63	6.35				
家庭主婦	38	89.32	6.76				
退休人員	6	95.50	6.44				
學生	318	87.17	8.10				
其他	18	90.33	9.71				
其他							
居住縣市							
臺北市	12	88.25	6.84	3.10	8	645	**
新北市	142	86.45	9.98				
臺南市	153	90.72	6.45				
中壢市	25	89.52	5.89				
臺中市	120	88.15	7.60				
高雄市	113	88.62	6.73				
基隆市	8	76.00	8.49				
苗栗市	51	88.02	7.22				
其他縣市	30	91.67	6.79				

* ($\alpha=0.05$)；** ($\alpha=0.01$)；***($\alpha=0.001$)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1：性別平均數檢定ANOVA表

ANOVA (性別)					
	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	8.61	1	8.61	0.14	0.71
組內	41,058.63	652	62.97		
總和	41,067.24	653			

註2：年齡平均數檢定ANOVA表

ANOVA (年齡平均)					
	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	2,404.65	5	480.93	8.06	***
組內	38,662.59	648	59.66		
總和	41,067.24	653			

表9.民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「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	654	88.52	7.93					
監理站類別	星光夜市監理站	100	92.55	6.01				
	假日門市監理站	289	88.78	6.41	16.64	2	651	***
	行動監理站	265	86.72	9.37				
各夜市、假日、行動監理站	星光監理站永和樂華夜市	50	92.10	5.79				
	夜市監理站臺南大東夜市	50	93.00	6.24				
	假日門市板橋站	56	88.96	5.66				
	假日門市臺中市站	61	88.49	6.46				
	假日門市臺南站	59	88.41	6.32				
	假日門市中壢站	58	90.59	6.28				
	假日門市高雄所	55	87.38	7.06	3.60	11	642	***
	行動監理站基隆站	51	76.31	10.03				
	行動監理站苗栗站	55	88.05	7.70				
	行動監理站臺中市站	55	87.91	8.46				
	行動監理站臺南站	50	91.52	5.84				
行動監理站高雄所	54	89.54	6.31					

* ($\alpha=0.05$) ; ** ($\alpha=0.01$) ; ***($\alpha=0.001$)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)。

表9-1. 民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」評價分數分配

項目別	回答人數	90~100分 %	80~89分 %	70~79分 %	60~69分 %	0~59分 %
整體	654	50.31	41.90	6.42	1.22	0.15
a						
性別						
男性	293	47.78	43.34	8.53	0.34	0.00
女性	361	52.35	40.72	4.71	1.94	0.28
a						
年齡						
18~未滿20歲	273	44.69	42.49	11.36	1.10	0.37
20~未滿30歲	148	47.97	45.95	4.05	2.03	0.00
30~未滿40歲	99	53.54	44.44	1.01	1.01	0.00
40~未滿50歲	90	56.67	37.78	4.44	1.11	0.00
50~未滿60歲	39	69.23	30.77	0.00	0.00	0.00
60歲及以上	5	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	11	72.73	18.18	9.09	0.00	0.00
國(初)中	27	48.15	33.33	11.11	7.41	0.00
高中(職)	268	50.75	40.67	7.09	1.12	0.37
專科	62	50.00	46.77	3.23	0.00	0.00
大學(含技術學院)	264	48.11	44.70	6.06	1.14	0.00
研究所及以上	22	63.64	31.82	4.55	0.00	0.00
a						
行業						
農林漁牧	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
工	87	51.72	41.38	4.60	2.30	0.00
商	72	52.78	44.44	1.39	1.39	0.00
服務	93	54.84	39.78	5.38	0.00	0.00
軍公教	16	62.50	31.25	6.25	0.00	0.00
家庭主婦	38	63.16	34.21	0.00	2.63	0.00
退休人員	6	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
學生	318	44.03	45.28	9.12	1.26	0.31
其他	18	61.11	27.78	11.11	0.00	0.00
a						
居住縣市						
臺北市	12	50.00	41.67	8.33	0.00	0.00
新北市	142	48.59	37.32	8.45	4.93	0.70
臺南市	153	57.52	40.52	1.96	0.00	0.00
中壢市	25	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00
臺中市	120	45.00	46.67	8.33	0.00	0.00
高雄市	113	48.67	45.13	6.19	0.00	0.00
基隆市	8	0.00	50.00	37.50	12.50	0.00
苗栗市	51	41.18	47.06	11.76	0.00	0.00
其他縣市	30	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00

表9-1. 民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站「整體服務品質」評價分數分配 (續)

項目別	回答人數	90~100分 %	80~89分 %	70~79分 %	60~69分 %	0~59分 %
整體	654	50.31	41.90	6.42	1.22	0.15
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	78.00	21.00	1.00	0.00	0.00
假日門市監理站	289	46.37	50.17	3.46	0.00	0.00
行動監理站	265	44.15	40.75	11.70	3.02	0.38
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	78.00	20.00	2.00	0.00	0.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	78.00	22.00	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	56	55.36	44.64	0.00	0.00	0.00
假日門市臺中市站	61	42.62	54.10	3.28	0.00	0.00
假日門市臺南站	59	33.90	61.02	5.08	0.00	0.00
假日門市中壢站	58	63.79	36.21	0.00	0.00	0.00
假日門市高雄所	55	36.36	54.55	9.09	0.00	0.00
行動監理站基隆站	51	3.92	49.02	29.41	15.69	1.96
行動監理站苗栗站	55	41.82	45.45	12.73	0.00	0.00
行動監理站臺中市站	55	49.09	38.18	12.73	0.00	0.00
行動監理站臺南站	50	66.00	34.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	54	59.26	37.04	3.70	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)。

表10.民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站是否有需要改進的事項

項目別		回答人數	沒有 %	有 %
整體		654	75.84	24.16
性別	男性	293	76.45	23.55
	女性	361	75.35	24.65
年齡	18~未滿20歲	273	77.66	22.34
	20~未滿30歲	148	70.95	29.05
	30~未滿40歲	99	84.85	15.15
	40~未滿50歲	90	71.11	28.89
	50~未滿60歲	39	69.23	30.77
	60歲及以上	5	80.00	20.00
	教育程度	小學及以下	11	72.73
國(初)中		27	70.37	29.63
高中(職)		268	77.99	22.01
專科		62	72.58	27.42
大學(含技術學院)		264	75.00	25.00
研究所及以上		22	77.27	22.73
行業	a 農林漁牧	6	83.33	16.67
	工	87	72.41	27.59
	商	72	75.00	25.00
	服務	93	76.34	23.66
	軍公教	16	68.75	31.25
	家庭主婦	38	78.95	21.05
	退休人員	6	50.00	50.00
	學生	318	76.73	23.27
	其他	18	83.33	16.67

居住縣市	臺北市	12	58.33	41.67
	新北市	142	50.70	49.30
	臺南市	153	85.62	14.38
	中壢市	25	80.00	20.00
	臺中市	120	82.50	17.50
	高雄市	113	90.27	9.73
	基隆市	8	12.50	87.50
	苗栗市	51	80.39	19.61
	其他縣市	30	76.67	23.33

表10.民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站是否有需要改進的事項（續）

項目別	回答人數	沒有 %	有 %
整體	654	75.84	24.16
*			
監理站類別			
星光夜市監理站	100	77.00	23.00
假日門市監理站	289	79.93	20.07
行動監理站	265	70.94	29.06

各夜市、假日、行動監理站			
星光監理站永和樂華夜市	50	66.00	34.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	88.00	12.00
假日門市板橋站	56	55.36	44.64
假日門市臺中市站	61	81.97	18.03
假日門市臺南站	59	86.44	13.56
假日門市中壢站	58	75.86	24.14
假日門市高雄所	55	100.00	0.00
行動監理站基隆站	51	25.49	74.51
行動監理站苗栗站	55	76.36	23.64
行動監理站臺中市站	55	87.27	12.73
行動監理站臺南站	50	80.00	20.00
行動監理站高雄所	54	83.33	16.67

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

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

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

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

表10-1.民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站需要改進的項目（可複選：回答人數百分比）

項目別		回答 人數	增加服務次 數與設站數 %	改善辦 事效率 %	標示 問題 %	加強 宣導 %	練習場 不足 %	交通 不便 %	增加服 務事項 %	服務人 員態度 %	其他 %
整體		158	10.13	24.05	25.32	12.03	4.43	1.90	3.80	3.16	15.19
						a	a	a	a		
性 別	男性	69	13.04	27.54	28.99	13.04	0.00	1.45	1.45	1.45	13.04
	女性	89	7.87	21.35	22.47	11.24	7.87	2.25	5.62	4.49	16.85
			a	*		a	a	a	a	a	a
年 齡	18~未滿20歲	61	0.00	36.07	37.70	9.84	0.00	0.00	1.64	3.28	11.48
	20~未滿30歲	43	11.63	30.23	20.93	13.95	2.33	4.65	2.33	0.00	13.95
	30~未滿40歲	15	26.67	13.33	20.00	13.33	0.00	0.00	13.33	6.67	6.67
	40~未滿50歲	26	7.69	0.00	15.38	11.54	23.08	3.85	7.69	0.00	30.77
	50~未滿60歲	12	33.33	8.33	8.33	16.67	0.00	0.00	0.00	16.67	16.67
	60歲及以上	1	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
				a	a	a	a	a	a	a	a
教 育 程 度	小學及以下	3	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	國(初)中	8	12.50	25.00	0.00	0.00	12.50	0.00	0.00	0.00	50.00
	高中(職)	59	6.78	35.59	32.20	3.39	5.08	1.69	1.69	3.39	10.17
	專科	17	17.65	5.88	11.76	17.65	5.88	11.76	5.88	0.00	23.53
	大學(含技術學院)	66	7.58	18.18	28.79	18.18	3.03	0.00	6.06	4.55	13.64
	研究所及以上	5	20.00	20.00	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
			a	a	a	a	a	a	a	a	a
行 業 （ 職 業	農林漁牧	1	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	工	24	12.50	12.50	25.00	16.67	12.50	4.17	8.33	0.00	8.33
	商	18	11.11	16.67	27.78	5.56	11.11	5.56	5.56	5.56	11.11
	服務	22	9.09	31.82	4.55	13.64	4.55	4.55	4.55	9.09	18.18
	軍公教	5	40.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00
	家庭主婦	8	25.00	0.00	0.00	12.50	12.50	0.00	0.00	0.00	50.00
	退休人員	3	66.67	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	學生	74	2.70	31.08	36.49	10.81	0.00	0.00	2.70	2.70	13.51
	其他	3	0.00	66.67	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
				a	a	a	a	a	a	a	a
居 住 縣 市	臺北市	5	0.00	20.00	40.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
	新北市	70	11.43	37.14	18.57	5.71	8.57	1.43	7.14	4.29	5.71
	臺南市	22	27.27	4.55	18.18	22.73	4.55	4.55	0.00	0.00	18.18
	中壢市	5	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺中市	21	4.76	4.76	19.05	23.81	0.00	4.76	4.76	9.52	28.57
	高雄市	11	0.00	9.09	36.36	27.27	0.00	0.00	0.00	0.00	27.27
	基隆市	7	0.00	71.43	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29
	苗栗市	10	10.00	20.00	20.00	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00
	其他縣市	7	0.00	14.29	71.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29

表10-1.民眾認為星光夜市、假日門市、行動監理站需要改進的項目（可複選：回答人數百分比）

項目別	回答人數	增加服務次數與設站數 %	改善辦事效率 %	標示問題 %	加強宣導 %	練習場不足 %	交通不便 %	增加服務事項 %	服務人員態度 %	其他 %
整體	158	10.13	24.05	25.32	12.03	4.43	1.90	3.80	3.16	15.19
		*	*	*		a	a	a	a	*
監理站類別										
星光夜市監理站	23	39.13	8.70	8.70	17.39	8.70	0.00	0.00	13.04	4.35
假日門市監理站	58	5.17	5.17	44.83	10.34	6.90	5.17	10.34	0.00	12.07
行動監理站	77	5.19	42.86	15.58	11.69	1.30	0.00	0.00	2.60	20.78
		a	a	a	a	a	a	a	a	a
各夜市、假日、行動監理站										
星光監理站永和樂華夜市	17	35.29	5.88	11.76	17.65	11.76	0.00	0.00	17.65	0.00
夜市監理站臺南大東夜市	6	50.00	16.67	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67
假日門市板橋站	25	4.00	4.00	32.00	4.00	16.00	4.00	20.00	0.00	16.00
假日門市臺中市站	11	9.09	9.09	27.27	18.18	0.00	9.09	9.09	0.00	18.18
假日門市臺南站	8	12.50	0.00	37.50	37.50	0.00	12.50	0.00	0.00	0.00
假日門市中壢站	14	0.00	7.14	85.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.14
假日門市高雄所	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
行動監理站基隆站	38	2.63	78.95	10.53	2.63	0.00	0.00	0.00	0.00	5.26
行動監理站苗栗站	13	7.69	15.38	23.08	15.38	0.00	0.00	0.00	0.00	38.46
行動監理站臺中市站	7	0.00	0.00	0.00	28.57	0.00	0.00	0.00	28.57	42.86
行動監理站臺南站	10	20.00	0.00	30.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	30.00
行動監理站高雄所	9	0.00	11.11	22.22	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33

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

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

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

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

註：本表回答人數已排除認為不需改進的受訪者

表11. 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，免收手續費之措施滿意度

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	不知道這個 措施
		%	%	%	%	%	%
整體	654	46.64	31.80	0.00	0.15	4.59	16.82
**							
性別							
男性	293	41.64	31.40	0.00	0.34	7.17	19.45
女性	361	50.69	32.13	0.00	0.00	2.49	14.68
a							
年齡							
18~未滿20歲	273	38.46	31.14	0.00	0.00	8.42	21.98
20~未滿30歲	148	41.89	38.51	0.00	0.00	2.70	16.89
30~未滿40歲	99	55.56	34.34	0.00	0.00	0.00	10.10
40~未滿50歲	90	60.00	28.89	0.00	0.00	2.22	8.89
50~未滿60歲	39	64.10	12.82	0.00	2.56	2.56	17.95
60歲及以上	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00
a							
教育程度							
小學及以下	11	72.73	9.09	0.00	0.00	0.00	18.18
國(初)中	27	40.74	33.33	0.00	3.70	3.70	18.52
高中(職)	268	49.25	26.87	0.00	0.00	7.46	16.42
專科	62	51.61	32.26	0.00	0.00	3.23	12.90
大學(含技術學院)	264	40.15	39.39	0.00	0.00	2.65	17.80
研究所及以上	22	72.73	9.09	0.00	0.00	0.00	18.18
a							
行業							
農林漁牧	6	66.67	16.67	0.00	0.00	0.00	16.67
工	87	55.17	26.44	0.00	1.15	1.15	16.09
商	72	55.56	25.00	0.00	0.00	4.17	15.28
服務	93	52.69	37.63	0.00	0.00	3.23	6.45
軍公教	16	62.50	12.50	0.00	0.00	0.00	25.00
家庭主婦	38	60.53	28.95	0.00	0.00	0.00	10.53
退休人員	6	83.33	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67
學生	318	35.85	36.79	0.00	0.00	6.60	20.75
其他	18	66.67	5.56	0.00	0.00	11.11	16.67
a							
居住縣市							
臺北市	12	25.00	33.33	0.00	0.00	0.00	41.67
新北市	142	45.07	10.56	0.00	0.00	11.27	33.10
臺南市	153	58.82	32.68	0.00	0.65	1.31	6.54
中壢市	25	64.00	4.00	0.00	0.00	4.00	28.00
臺中市	120	26.67	65.83	0.00	0.00	0.83	6.67
高雄市	113	52.21	33.63	0.00	0.00	7.08	7.08
基隆市	8	50.00	12.50	0.00	0.00	25.00	12.50
苗栗市	51	45.10	31.37	0.00	0.00	0.00	23.53
其他縣市	30	46.67	13.33	0.00	0.00	0.00	40.00

表11. 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，免收手續費之措施滿意度（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 %	不知道這個 措施 %
整體	654	46.64	31.80	0.00	0.15	4.59	16.82
a							
監理所類別							
星光夜市監理站	100	67.00	14.00	0.00	0.00	0.00	19.00
假日門市監理站	289	40.48	39.10	0.00	0.35	3.46	16.61
行動監理站	265	45.66	30.57	0.00	0.00	7.55	16.23
a							
各夜市、假日、行動監理站							
星光監理站永和樂華夜市	50	60.00	6.00	0.00	0.00	0.00	34.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	74.00	22.00	0.00	0.00	0.00	4.00
假日門市板橋站	56	48.21	14.29	0.00	0.00	3.57	33.93
假日門市臺中市站	61	14.75	83.61	0.00	0.00	1.64	0.00
假日門市臺南站	59	44.07	38.98	0.00	1.69	3.39	11.86
假日門市中壢站	58	58.62	8.62	0.00	0.00	1.72	31.03
假日門市高雄所	55	38.18	47.27	0.00	0.00	7.27	7.27
行動監理站基隆站	51	17.65	17.65	0.00	0.00	31.37	33.33
行動監理站苗栗站	55	47.27	30.91	0.00	0.00	0.00	21.82
行動監理站臺中市站	55	36.36	47.27	0.00	0.00	0.00	16.36
行動監理站臺南站	50	62.00	36.00	0.00	0.00	0.00	2.00
行動監理站高雄所	54	64.81	20.37	0.00	0.00	7.41	7.41

* 表示經卡方檢定(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11-1. 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，免收手續費之措施滿意度(排除不知道此措施)

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	544	56.07	38.24	0.00	0.18	5.51
*						
性別						
男性	236	51.69	38.98	0.00	0.42	8.90
女性	308	59.42	37.66	0.00	0.00	2.92
a						
年齡						
18~未滿20歲	213	49.30	39.91	0.00	0.00	10.80
20~未滿30歲	123	50.41	46.34	0.00	0.00	3.25
30~未滿40歲	89	61.80	38.20	0.00	0.00	0.00
40~未滿50歲	82	65.85	31.71	0.00	0.00	2.44
50~未滿60歲	32	78.13	15.63	0.00	3.13	3.13
60歲及以上	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
a						
教育程度						
小學及以下	9	88.89	11.11	0.00	0.00	0.00
國(初)中	22	50.00	40.91	0.00	4.55	4.55
高中(職)	224	58.93	32.14	0.00	0.00	8.93
專科	54	59.26	37.04	0.00	0.00	3.70
大學(含技術學院)	217	48.85	47.93	0.00	0.00	3.23
研究所及以上	18	88.89	11.11	0.00	0.00	0.00
a						
行業						
農林漁牧	5	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
工	73	65.75	31.51	0.00	1.37	1.37
商	61	65.57	29.51	0.00	0.00	4.92
服務	87	56.32	40.23	0.00	0.00	3.45
軍公教	12	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
家庭主婦	34	67.65	32.35	0.00	0.00	0.00
退休人員	5	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
學生	252	45.24	46.43	0.00	0.00	8.33
其他	15	80.00	6.67	0.00	0.00	0.18
a						
居住縣市						
臺北市	7	42.86	57.14	0.00	0.00	0.00
新北市	95	67.37	15.79	0.00	0.00	16.84
臺南市	143	62.94	34.97	0.00	0.70	1.40
中壢市	18	88.89	5.56	0.00	0.00	5.56
臺中市	112	28.57	70.54	0.00	0.00	0.89
高雄市	105	56.19	36.19	0.00	0.00	7.62
基隆市	7	57.14	14.29	0.00	0.00	28.57
苗栗市	39	58.97	41.03	0.00	0.00	0.00
其他縣市	18	77.78	22.22	0.00	0.00	0.00

表11-1. 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，免收手續費之措施滿意度(排除不知道此措施)(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	544	56.07	38.24	0.00	0.18	5.51
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	81	82.72	17.28	0.00	0.00	0.00
假日門市監理站	241	48.55	46.89	0.00	0.41	4.15
行動監理站	222	54.50	36.49	0.00	0.00	9.01
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	33	90.91	9.09	0.00	0.00	0.00
夜市監理站臺南大東夜市	48	77.08	22.92	0.00	0.00	0.00
假日門市板橋站	37	72.97	21.62	0.00	0.00	5.41
假日門市臺中市站	61	14.75	83.61	0.00	0.00	1.64
假日門市臺南站	52	50.00	44.23	0.00	1.92	3.85
假日門市中壢站	40	85.00	12.50	0.00	0.00	2.50
假日門市高雄所	51	41.18	50.98	0.00	0.00	7.84
行動監理站基隆站	34	26.47	26.47	0.00	0.00	47.06
行動監理站苗栗站	43	60.47	39.53	0.00	0.00	0.00
行動監理站臺中市站	46	43.48	56.52	0.00	0.00	0.00
行動監理站臺南站	49	63.27	36.73	0.00	0.00	0.00
行動監理站高雄所	50	70.00	22.00	0.00	0.00	8.00

* 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：本表回答人數已排除不知此措施的受訪者

表12.民眾下次若有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，優先選擇的地方

項目別		回答人數	監理站 %	行動監理站 %	假日門市 %	便利超商 %	其他 %
整體		654	17.13	20.49	4.28	57.19	0.92
性別	男性	293	20.48	19.45	4.78	54.61	0.68
	女性	361	14.40	21.33	3.88	59.28	1.11
年齡	a						
	18~未滿20歲	273	22.34	12.82	2.93	60.81	1.10
	20~未滿30歲	148	16.22	19.59	6.08	57.43	0.68
	30~未滿40歲	99	7.07	31.31	6.06	54.55	1.01
	40~未滿50歲	90	14.44	26.67	5.56	53.33	0.00
	50~未滿60歲	39	17.95	28.21	0.00	51.28	2.56
	60歲及以上	5	0.00	80.00	0.00	20.00	0.00
教育程度	a						
	小學及以下	11	27.27	27.27	0.00	45.45	0.00
	國(初)中	27	14.81	37.04	3.70	44.44	0.00
	高中(職)	268	21.27	17.91	2.99	57.09	0.75
	專科	62	16.13	24.19	6.45	51.61	1.61
	大學(含技術學院)	264	14.02	18.94	5.68	60.61	0.76
	研究所及以上	22	4.55	36.36	0.00	54.55	4.55
行(職)業	a						
	農林漁牧	6	0.00	66.67	0.00	33.33	0.00
	工	87	14.94	27.59	8.05	48.28	1.15
	商	72	13.89	20.83	6.94	58.33	0.00
	服務	93	13.98	23.66	5.38	54.84	2.15
	軍公教	16	25.00	12.50	18.75	37.50	6.25
	家庭主婦	38	5.26	42.11	2.63	50.00	0.00
	退休人員	6	0.00	83.33	0.00	16.67	0.00
	學生	318	21.07	12.89	2.20	63.52	0.31
	其他	18	16.67	27.78	0.00	50.00	5.56
居住縣市	a						
	臺北市	12	0.00	16.67	0.00	83.33	0.00
	新北市	142	10.56	16.20	2.82	70.42	0.00
	臺南市	153	22.88	37.25	5.23	32.68	1.96
	中壢市	25	8.00	0.00	8.00	84.00	0.00
	臺中市	120	9.17	16.67	5.83	67.50	0.83
	高雄市	113	26.55	15.93	4.42	51.33	1.77
	基隆市	8	25.00	0.00	0.00	75.00	0.00
	苗栗市	51	15.69	25.49	0.00	58.82	0.00
	其他縣市	30	30.00	3.33	6.67	60.00	0.00

表12.民眾下次若有換發行、駕照、違規罰緩繳納等監理業務需辦理，優先選擇的地方（續）

項目別	回答人數	監理站 %	行動監理站 %	假日門市 %	便利超商 %	其他 %
整體	654	17.13	20.49	4.28	57.19	0.92
a						
監理站類別						
星光夜市監理站	100	14.00	48.00	4.00	33.00	1.00
假日門市監理站	289	18.69	5.54	6.92	68.17	0.69
行動監理站	265	16.60	26.42	1.51	54.34	1.13
a						
各夜市、假日、行動監理站						
星光監理站永和樂華夜市	50	6.00	38.00	4.00	52.00	0.00
夜市監理站臺南大東夜市	50	22.00	58.00	4.00	14.00	2.00
假日門市板橋站	56	12.50	7.14	3.57	76.79	0.00
假日門市臺中市站	61	6.56	8.20	8.20	77.05	0.00
假日門市臺南站	59	37.29	0.00	10.17	50.85	1.69
假日門市中壢站	58	17.24	1.72	6.90	74.14	0.00
假日門市高雄所	55	20.00	10.91	5.45	61.82	1.82
行動監理站基隆站	51	13.73	1.96	0.00	84.31	0.00
行動監理站苗栗站	55	14.55	23.64	0.00	61.82	0.00
行動監理站臺中市站	55	14.55	27.27	3.64	52.73	1.82
行動監理站臺南站	50	6.00	60.00	0.00	32.00	2.00
行動監理站高雄所	54	33.33	20.37	3.70	40.74	1.85

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

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

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

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

表13. 民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體之各服務品質項目滿意度

民眾對行動、假日、星光夜市監理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 %
「服務效率」	654	46.33	48.78	3.21	1.22	0.46
「服務人員的服務態度」	654	49.24	48.17	0.76	0.31	1.53
「提供服務項目標示」	654	34.56	52.60	10.24	0.31	2.29
「服務人員專業能力」	654	39.45	50.15	0.31	0.00	10.09
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	654	62.54	34.71	2.29	0.15	0.31
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，免收手續費之措施滿意度	544	56.07	38.24	0.00	0.18	5.51

民眾對星光夜市監理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 %
「服務效率」	100	88.00	11.00	0.00	0.00	1.00
「服務人員的服務態度」	100	89.00	11.00	0.00	0.00	0.00
「提供服務項目標示」	100	45.00	45.00	8.00	0.00	2.00
「服務人員專業能力」	100	67.00	26.00	1.00	0.00	6.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	100	95.00	4.00	0.00	0.00	1.00
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，免收手續費之措施滿意度	81	82.72	17.28	0.00	0.00	0.00

民眾對假日門市監理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 %
「服務效率」	289	38.41	60.90	0.00	0.00	0.69
「服務人員的服務態度」	289	39.10	58.82	0.69	0.00	1.38
「提供服務項目標示」	289	33.22	58.13	5.88	0.00	2.77
「服務人員專業能力」	289	31.14	54.67	0.00	0.00	14.19
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	289	55.71	40.48	3.46	0.00	0.35
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，免收手續費之措施滿意度	241	48.55	46.89	0.00	0.41	4.15

民眾對行動監理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 %
「服務效率」	265	39.25	49.81	7.92	3.02	0.00
「服務人員的服務態度」	265	45.28	50.57	1.13	0.75	2.26
「提供服務項目標示」	265	32.08	49.43	15.85	0.75	1.89
「服務人員專業能力」	265	38.11	54.34	0.38	0.00	7.17
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	265	57.74	40.00	1.89	0.38	0.00
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，免收手續費之措施滿意度	222	54.50	36.49	0.00	0.00	9.01

**表14. 民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體之各服務品質項目滿意度
(排除不知道/無意見)**

民眾對行動、假日、星光夜市各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	651	46.54	49.00	3.23	1.23
「服務人員的服務態度」	644	50.00	48.91	0.78	0.31
「提供服務項目標示」	639	35.37	53.83	10.49	0.31
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	588	43.88	55.78	0.34	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	652	62.73	34.82	2.30	0.15
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, 免收手續費之措施滿意度	514	59.34	40.47	0.00	0.19

民眾對星光夜市監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	99	88.89	11.11	0.00	0.00
「服務人員的服務態度」	100	89.00	11.00	0.00	0.00
「提供服務項目標示」	98	45.92	45.92	8.16	0.00
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	94	71.28	27.66	1.06	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	99	95.96	4.04	0.00	0.00
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, 免收手續費之措施滿意度	81	82.72	17.28	0.00	0.00

民眾對假日門市監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	287	38.68	61.32	0.00	0.00
「服務人員的服務態度」	285	39.65	59.65	0.70	0.00
「提供服務項目標示」	281	34.16	59.79	6.05	0.00
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	248	36.29	63.71	0.00	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	288	55.90	40.63	3.47	0.00
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, 免收手續費之措施滿意度	231	50.65	48.92	0.00	0.43

民眾對行動監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	265	39.25	49.81	7.92	3.02
「服務人員的服務態度」	259	46.33	51.74	1.16	0.77
「提供服務項目標示」	260	32.69	50.38	16.15	0.77
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	246	41.06	58.54	0.41	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	265	57.74	40.00	1.89	0.38
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, 免收手續費之措施滿意度	202	59.90	40.10	0.00	0.00

註：本表回答人數已排除不知道/無意見的受訪者

**表15. 民眾對星光夜市、假日門市、行動監理站及整體各服務品質項目滿意度
(含整體滿意度並排除不知道/無意見)**

民眾對行動、假日、星光夜市各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	651	46.54	49.00	3.23	1.23
「服務人員的服務態度」	644	50.00	48.91	0.78	0.31
「提供服務項目標示」	639	35.37	53.83	10.49	0.31
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	588	43.88	55.78	0.34	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	652	62.73	34.82	2.30	0.15
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，免收手續費之措施滿意度	514	59.34	40.47	0.00	0.19
「整體服務品質」	654	49.54	49.08	1.22	0.15

民眾對星光夜市監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	99	88.89	11.11	0.00	0.00
「服務人員的服務態度」	100	89.00	11.00	0.00	0.00
「提供服務項目標示」	98	45.92	45.92	8.16	0.00
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	94	71.28	27.66	1.06	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	99	95.96	4.04	0.00	0.00
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，免收手續費之措施滿意度	81	82.72	17.28	0.00	0.00
「整體服務品質」	100	77.00	23.00	0.00	0.00

民眾對假日門市監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	287	38.68	61.32	0.00	0.00
「服務人員的服務態度」	285	39.65	59.65	0.70	0.00
「提供服務項目標示」	281	34.16	59.79	6.05	0.00
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	248	36.29	63.71	0.00	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	288	55.90	40.63	3.47	0.00
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，免收手續費之措施滿意度	231	50.65	48.92	0.00	0.43
「整體服務品質」	289	45.33	54.67	0.00	0.00

民眾對行動監理站各服務品質項目之滿意度(排除不知道/無意見)					
項目別	回答人數	非常滿意 %	還算滿意 %	不太滿意 %	非常不滿意 %
「服務效率」	265	39.25	49.81	7.92	3.02
「服務人員的服務態度」	259	46.33	51.74	1.16	0.77
「提供服務項目標示」	260	32.69	50.38	16.15	0.77
「服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟悉程度)」	246	41.06	58.54	0.41	0.00
增設「巡迴偏遠鄉鎮服務、假日服務、晚上時段至夜市服務」	265	57.74	40.00	1.89	0.38
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，免收手續費之措施滿意度	202	59.90	40.10	0.00	0.00
「整體服務品質」	265	43.77	52.83	3.02	0.38

註：本表回答人數已排除不知道/無意見的受訪者

附錄 II

星光夜市、假日門市、行動監理站
調查執行照片

1. 星光監理站永和樂華夜市（左）\星光監理站永和樂華夜市 - 訪問中（右）



2. 夜市監理站臺南大東夜市（左）\夜市監理站臺南大東夜市 - 訪問中（右）



3. 假日門市板橋站 - 道安講習教室指標點（左）
\假日門市板橋站 - 機車考照報名繳費處休息等候區（右）



4. 假日門市臺中市站（左）

\ 假日門市臺中市站 - 機車路考慮之入口等待區（右）



5. 假日門市臺南站（左）\ 假日門市臺南站 - 道安講習教室（右）



6. 假日門市中壢站（左）\假日門市中壢站 - 訪問中（右）



7. 假日門市高雄所（左）\假日門市高雄所 - 訪問中（右）



8. 行動監理站基隆站 - 瑞福宮廟門口行動監理車（左）
\行動監理站基隆站-瑞福宮廟門口訪問中（右）



9. 行動監理站苗栗站 - 行動監理車(左)\行動監理站苗栗站 - 訪問中(右)



10. 行動監理站臺中市站 - 振坤宮門口訪問中(左)
\行動監理站臺中市站 - 振坤宮路考場入口處(右)



11. 行動監理站臺南站 - 訪問中(左)\行動監理站臺南站-行動監理車(右)



12. 行動監理站高雄所 - 北嶺社區活動中心門口行動監理車（左）
 \ 行動監理站高雄所 - 北嶺活動中心門口訪問中（右）



附錄 III 調查問卷



交通部公路總局

100 年民眾對「星光(夜市) 監理站」服務品質滿意度問卷 (面訪)

您好，我是蓋洛普徵信股份有限公司的訪問員，我姓_____。麻煩耽誤您幾分鐘時間，想請教您幾個有關「星光(夜市) 監理站」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.

Q1. 請問您從何處得知週五晚上 6:00 至 8:30 本站提供星光(夜市) 監理站服務的訊息？
(可複選)

- (1) 監理站 (含通知單) (2) 網路 (3) 報章雜誌
 (4) 親戚朋友 (5) 路過看到
 (6) 其他 (請說明) _____

Q2. 請問您此次至星光(夜市) 監理站辦理哪些業務？ (可複選)

- (1) 換發行照 (2) 換補異動駕照 (3) 違規裁罰
 (4) 住居所地址變更 (5) 機車強制險 (6) 業務諮詢
 (7) 機車考照 (依受訪監理站業務調整)
 (8) 其他 (請說明) _____

Q3. 請問您對本星光(夜市) 監理站「服務效率」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

Q3-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)： _____

- (5) 不知道/無意見

Q4. 請問您對本星光(夜市) 監理站「服務人員的服務態度」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

Q4-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)： _____

- (5) 不知道/無意見

Q5. 請問您對本星光(夜市) 監理站「提供服務項目標示」清不清楚？

- (1) 非常清楚 (2) 還算清楚
 (3) 不太清楚 (4) 非常不清楚

Q5-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)： _____

- (5) 不知道/無意見

Q6. 請問對於本星光(夜市) 監理站「服務人員專業能力(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

Q6-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q7. 請問您對於本站辦理『星光(夜市) 監理站』「增加晚上時段至夜市服務」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

Q7-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q8. 請問您對本星光(夜市) 監理站「整體服務品質」的滿意度？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 普通
 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意

Q9. 如果，(1)非常滿意是 90~100分、(2)還算滿意是 80~89分、(3)普通是 70~79分、(4)不太滿意是 60~69分、(5)非常不滿意是 59分及以下；請您對本星光(夜市) 監理站的「整體服務滿意度打分數」，您會給幾分？

* 如果 Q9 給的分數與 Q8 選擇的答案不一致，訪員跟受訪者確認

Q10. 請問您認為本項星光(夜市) 監理站有沒有需要改進的事項？

- (1) 沒有
 (2) 有(請說明)_____

Q11. 請問您對監理所(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，免收手續費之措施滿不滿意？

* 訪員需確認受訪者知道這個措施才追問滿意度程度，否則請勾選【(6)不知道這個措施】

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

Q11-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見 (6) 不知道這個措施

Q12. 若下次您有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，您會優先選擇？

- (1) 監理站 (2) 夜市(星光)監理站 (3) 假日門市
 (4) 便利超商 (5) 其他(請說明)_____

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

Q13. 性別（訪員請自行記錄）

(1) 男性

(2) 女性

Q14. 請問，您的年齡：

(1) 18~未滿 20 歲

(2) 20~未滿 30 歲

(3) 30~未滿 40 歲

(4) 40~未滿 50 歲

(5) 50~未滿 60 歲

(6) 60 歲及以上

Q15. 請問，您的教育程度：

(1) 小學及以下

(2) 國(初)中

(3) 高中(職)

(3) 專科

(5) 大學(含技術學院)

(6) 研究所及以上

Q16. 請問，您目前居住在：

(1) 臺北市_____區

(2) 新北市_____區

(3) 臺南市_____區

(4) 其他：_____ (縣/市) _____ (鄉/鎮/市/區)

Q17. 請問，您的行(職)業：

(1) 農林漁牧

(2) 工

(3) 商

(4) 服務

(5) 軍公教

(6) 家庭主婦

(7) 退休人員

(8) 學生

(9) 其他 _____

訪員請跟受訪者說明：

您好，非常謝謝您提供的寶貴意見，因為公司希望有機會追蹤確認我們的訪問品質，
請問您是否願意留下您的姓名及聯絡資料？我們只做內部品質管理使用，絕不會洩
漏給任何其他人！

受訪者姓名： _____ (先生/小姐；全名或姓)

受訪者聯絡電話： _____ (手機或加區碼的固定電話)

我們的訪問到此結束，謝謝您！



交通部公路總局

100 年民眾對「假日門市監理站」服務品質滿意度問卷（面訪）

您好，我是蓋洛普徵信股份有限公司的訪問員，我姓_____。麻煩耽誤您幾分鐘時間，想請教您幾個有關「假日門市監理站」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.

Q1. 請問您從何處得知本站提供假日門市監理站服務的訊息？（可複選）

- (1) 監理站(含通知單) (2) 網路 (3) 報章雜誌
 (4) 親戚朋友 (5) 路過看到
 (6) 其他(請說明)_____

Q2. 請問您此次至假日門市監理站辦理哪些業務？（可複選）

- (1) 換發行照 (2) 換補異動駕照 (3) 違規裁罰
 (4) 住居所地址變更 (5) 機車強制險 (6) 業務諮詢
 (7) 機車考照（依受訪監理站業務調整）
 (8) 其他(請說明)_____

Q3. 請問您對本假日門市監理站「服務效率」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

Q3-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q4. 請問您對本假日門市監理站「服務人員的服務態度」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

Q4-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q5. 請問您對本假日門市監理站「提供服務項目標示」清不清楚？

- (1) 非常清楚 (2) 還算清楚
 (3) 不太清楚 (4) 非常不清楚

Q5-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q6. 請問對於本假日門市監理站「服務人員專業能力(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

Q6-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q7. 請問您對於本站辦理『假日門市監理站』「增加假日服務」的便民措施滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

Q7-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q8. 請問您對本假日門市監理站「整體服務品質」的滿意度？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 普通
 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意

Q9. 如果，(1)非常滿意是 90~100 分、(2)還算滿意是 80~89 分、(3)普通是 70~79 分、(4)不太滿意是 60~69 分、(5)非常不滿意是 59 分及以下；請您對本假日門市監理站的「整體服務滿意度打分數」，您會給幾分？

* 如果 Q9 給的分數與 Q8 選擇的答案不一致，訪員跟受訪者確認

Q10. 請問您認為本項假日門市監理站有沒有需要改進的事項？

- (1) 沒有
 (2) 有(請說明)_____

Q11. 請問您對監理所(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，免收手續費之措施滿不滿意？

* 訪員需確認受訪者知道這個措施才追問滿意度程度，否則請勾選【(6)不知道這個措施】

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

Q11-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見 (6) 不知道這個措施

Q12. 若下次您有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，您會優先選擇？

- (1) 監理站 (2) 行動監理站 (3) 假日門市
 (4) 便利超商 (5) 其他(請說明)_____

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

Q13. 性別（訪員請自行記錄）

- (1) 男性 (2) 女性

Q14. 請問，您的年齡：

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

Q15. 請問，您的教育程度：

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

Q16. 請問，您目前居住在：

- (1) 新北市_____區 (2) 中壢市
 (3) 臺中市_____區 (4) 臺南市_____區
 (5) 高雄市_____區
 (6) 其他：_____ (縣/市) _____ (鄉/鎮/市/區)

Q17. 請問，您的行(職)業：

- (1) 農林漁牧 (2) 工 (3) 商
 (4) 服務 (5) 軍公教 (6) 家庭主婦
 (7) 退休人員 (8) 學生 (9) 其他 _____

訪員請跟受訪者說明：

您好，非常謝謝您提供的寶貴意見，因為公司希望有機會追蹤確認我們的訪問品質，
請問您是否願意留下您的姓名及聯絡資料？我們只做內部品質管理使用，絕不會洩
漏給任何其他人！

受訪者姓名： _____ (先生／小姐；全名或姓)

受訪者聯絡電話： _____ (手機或加區碼的固定電話)

我們的訪問到此結束，謝謝您！



交通部公路總局

100 年民眾對「行動監理站」服務品質滿意度問卷（面訪）

您好，我是蓋洛普徵信股份有限公司的訪問員，我姓_____。麻煩耽誤您幾分鐘時間，想請教您幾個有關「行動監理站」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.

Q1. 請問您從何處得知本站提供行動監理站服務的訊息？（可複選）

- (1) 監理站(含通知單) (2) 網路 (3) 報章雜誌
 (4) 親戚朋友 (5) 路過看到
 (6) 其他(請說明)_____

Q2. 請問您此次至行動監理站辦理哪些業務？（可複選）

- (1) 換發行照 (2) 換補異動駕照 (3) 違規裁罰
 (4) 住居所地址變更 (5) 機車強制險 (6) 業務諮詢
 (7) 機車考照（依受訪監理站業務調整）
 (8) 其他(請說明)_____

Q3. 請問您對本行動監理站「服務效率」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

Q3-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q4. 請問您對本行動監理站「服務人員的服務態度」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

Q4-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q5. 請問您對本行動監理站「提供服務項目標示」清不清楚？

- (1) 非常清楚 (2) 還算清楚
 (3) 不太清楚 (4) 非常不清楚

Q5-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q6. 請問對於本行動監理站「服務人員專業能力(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

Q6-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q7. 請問您對於本站辦理『行動監理站』『增加巡迴偏遠鄉鎮服務』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

Q7-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見

Q8. 請問您對本行動監理站「整體服務品質」的滿意度？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 普通
 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意

Q9. 如果，(1)非常滿意是 90~100 分、(2)還算滿意是 80~89 分、(3)普通是 70~79 分、(4)不太滿意是 60~69 分、(5)非常不滿意是 59 分及以下；請您對本行動監理站的「整體服務滿意度打分數」，您會給幾分？

* 如果 Q9 給的分數與 Q8 選擇的答案不一致，訪員跟受訪者確認

Q10. 請問您認為本項行動監理站有沒有需要改進的事項？

- (1) 沒有
 (2) 有(請說明)_____

Q11. 請問您對監理所(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，免收手續費之措施滿不滿意？

* 訪員需確認受訪者知道這個措施才追問滿意度程度，否則請勾選【(6)不知道這個措施】

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

Q11-4. 回答(3)、(4)者請追問原因(請說明)：_____

- (5) 不知道/無意見 (6) 不知道這個措施

Q12. 若下次您有換發行、駕照、違規罰鍰繳納等監理業務需辦理，您會優先選擇？

- (1) 監理站 (2) 行動監理站 (3) 假日門市
 (4) 便利超商 (5) 其他(請說明)_____

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

Q13. 性別（訪員請自行記錄）

- (1) 男性 (2) 女性

Q14. 請問，您的年齡：

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

Q15. 請問，您的教育程度：

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

Q16. 請問，您目前居住在：

- (1) 基隆市_____區 (2) 新北市_____區
 (3) 苗栗縣_____（鄉/鎮/市） (4) 臺中市_____區
 (5) 臺南市_____區 (6) 高雄市_____區
 (7) 其他：_____（縣/市）_____（鄉/鎮/市/區）

Q17. 請問，您的行(職)業：

- (1) 農林漁牧 (2) 工 (3) 商
 (4) 服務 (5) 軍公教 (6) 家庭主婦
 (7) 退休人員 (8) 學生 (9) 其他 _____

訪員請跟受訪者說明：

您好，非常謝謝您提供的寶貴意見，因為公司希望有機會追蹤確認我們的訪問品質，
請問您是否願意留下您的姓名及聯絡資料？我們只做內部品質管理使用，絕不會洩
漏給任何其他人！

受訪者姓名： _____（先生／小姐；全名或姓）

受訪者聯絡電話： _____（手機或加區碼的固定電話）

我們的訪問到此結束，謝謝您！