

交通部公路總局新竹區監理所

105 年服務品質滿意度問卷調查分析

製作日期：105.07.12

交通部公路總局新竹區監理所

105 年服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機：

為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，辦理問卷調查以聽取民意，做為改進的參考依據。

貳、調查過程：

- 一、調查時間：105 年 5 月 16 至 105 年 5 月 30 日。
- 二、調查對象：至本所申辦案件之民眾。
- 三、調查方式：採臨櫃問卷調查方式。
- 四、問卷數量：368 份、回收 307 份，回收率 83.4%。

參、統計結果與分析：

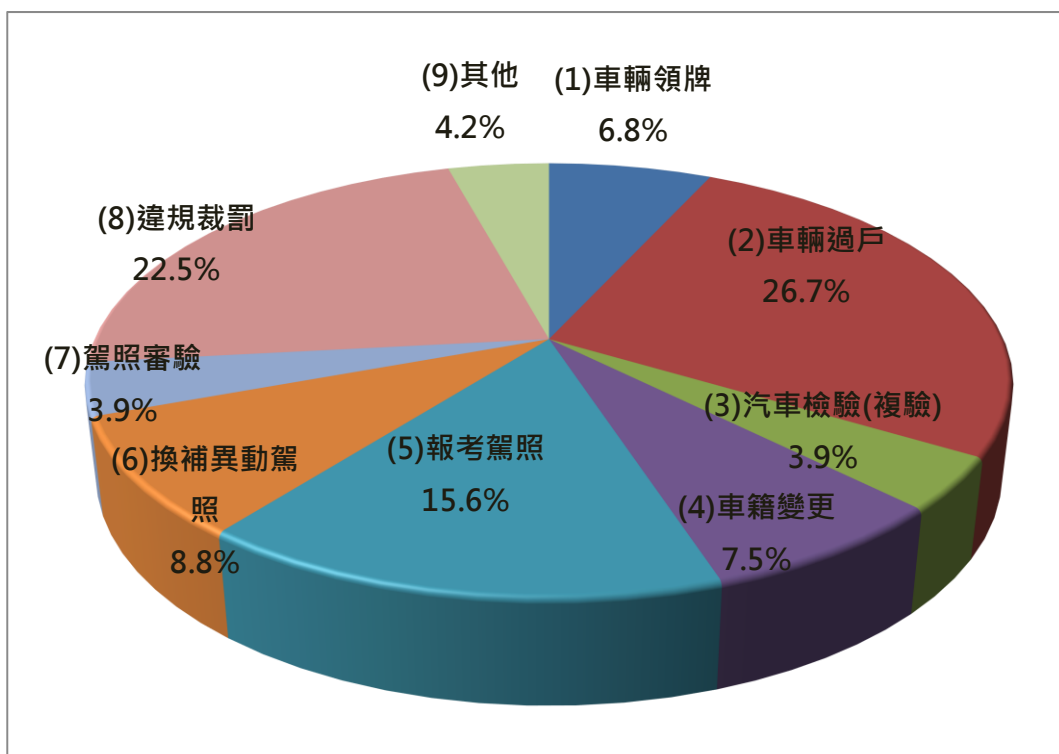
一、洽公經驗

1. 請問您到本所辦理哪些業務？【複選，最多選 3 項】

民眾辦理監理類別業務

監理業務類別	車輛領牌	車輛過戶	汽車檢驗	車籍變更
人 數	21	82	12	23
相對比例	6.8%	26.7%	3.9%	7.5%
監理業務類別	報考駕照	駕照換補異動	駕照審驗	違規裁罰
人 數	48	27	12	69
相對比例	15.6%	8.8%	3.9%	22.5%
監理業務類別	其他			
人 數	13			
相對比例	4.2%			

※以辦理車輛過戶 (26.7%)、違規裁罰(22.5%)及報考駕照(15.6%)佔大多；辦理車輛業務佔 44.9%、駕駛人業務佔 28.3%、違規裁罰業務佔 22.5%、其他佔 4.2%。

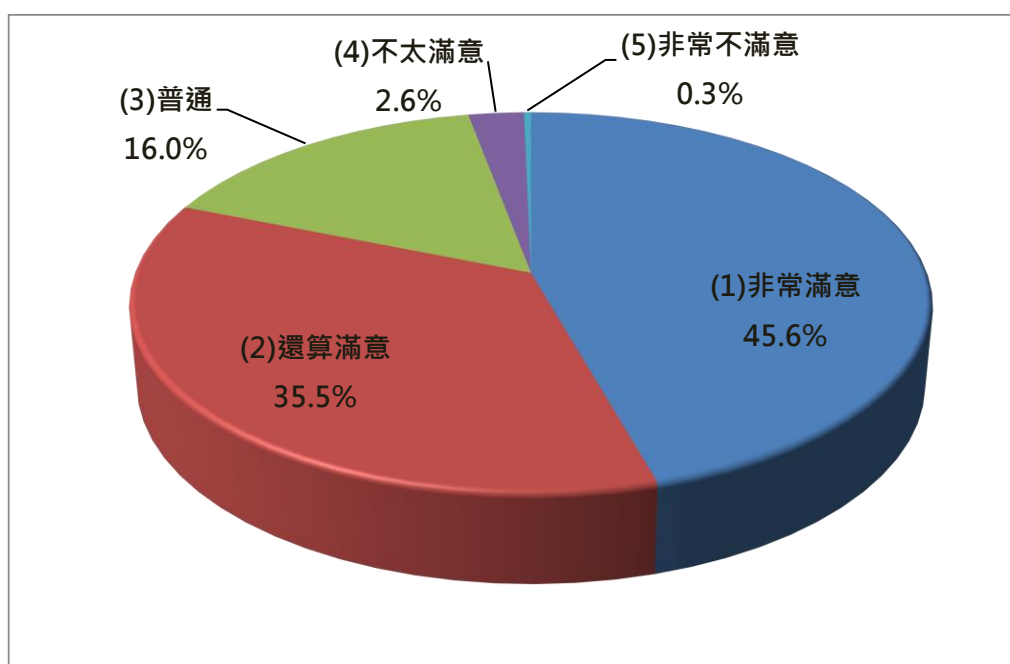


二、洽公環境設施的滿意度

2. 請問您對本所停車空間及車輛動線標示安排滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	140	109	42	8	1
相對比例	45.6%	35.5%	13.7%	2.6%	0.7%

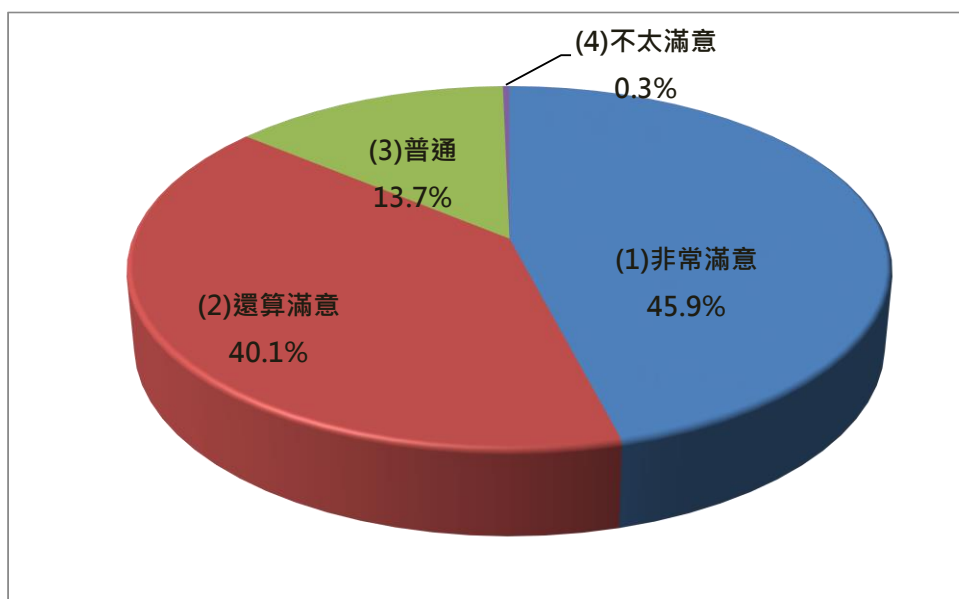
※民眾對本所停車空間及車輛動線表示滿意為 81.1%、普通 13.7%、不滿意 3.9%。



3. 請問您對本所內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	141	123	42	1	0
相對比例	45.9%	40.1%	13.7%	0.3%	0%

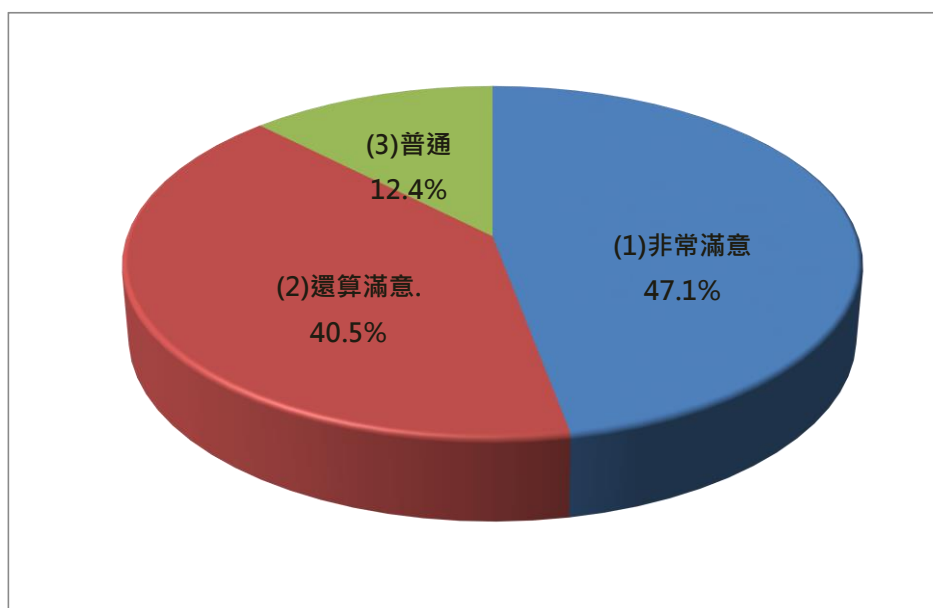
※民眾對本所內各項申辦業務的引導指標或動線安排感到滿意 86%、普通 13.7%、不太滿意的有 0.3%。



4. 請問您對本所服務設施及民眾等候空間的設計滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	144	124	38	0	0
相對比例	47.1%	40.5%	12.4%	0%	0%

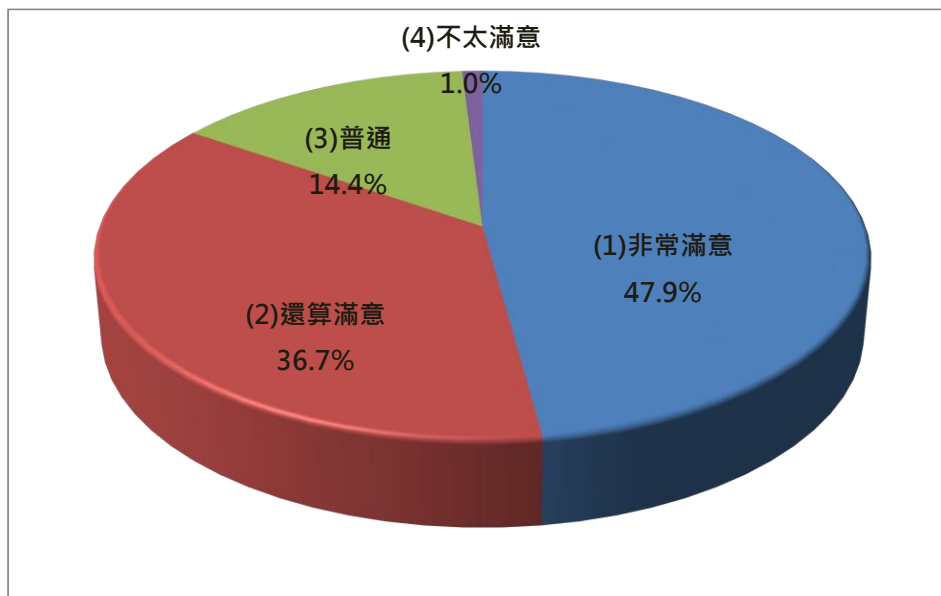
※民眾對本所的服務設施及民眾等候空間的設計滿意度 87.6%、普通 12.4%。



5. 請問您對本所環境整潔(含廁所)及綠化美化的程度滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	146	112	44	3	0
相對比例	47.9%	36.7%	14.4%	1.0%	0%

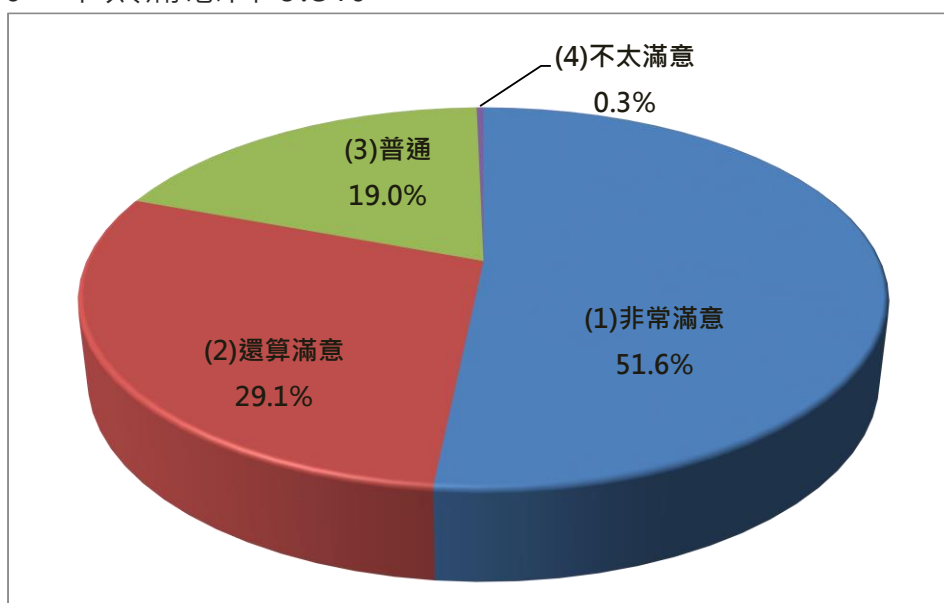
※民眾對本所的環境整潔及綠美化程度感到滿意 84.6%、普通 14.4%、不太滿意占 1%。



6. 請問您對本所實施車、駕籍單一窗口避免樓層奔波的措施滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	158	89	58	1	0
相對比例	51.6%	29.1%	19%	0.3%	0%

※民眾對本所實施車、駕籍單一窗口避免樓層奔波的措施感到滿意 80.7%、普通 18.9%、不太滿意占 0.3%。



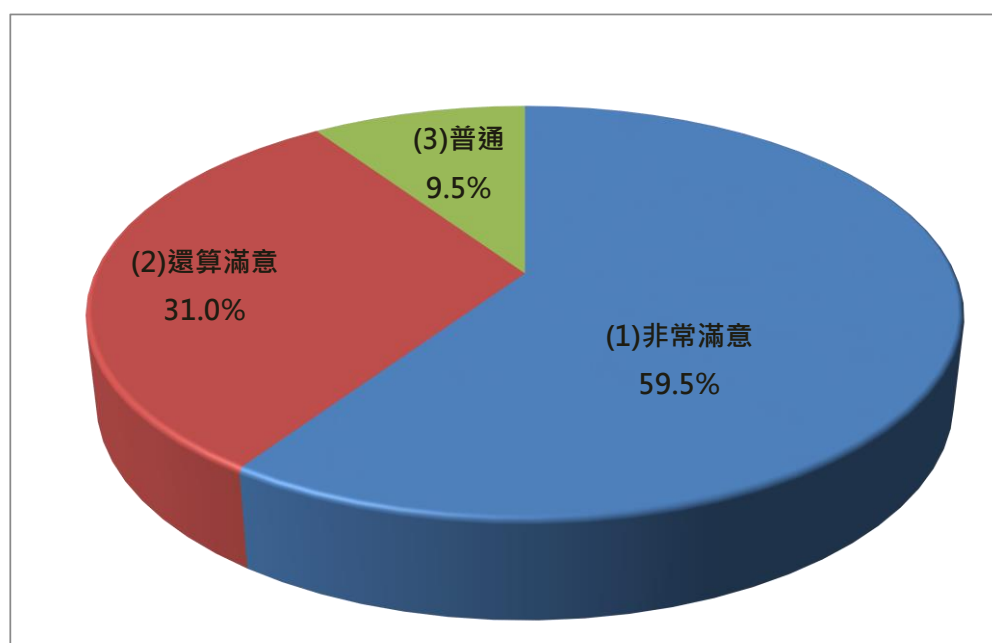
整體而言民眾對本所的洽公環境設施滿意度表示肯定，滿意度平均為 84%，民眾對停車空間及車輛動線標示不滿意達 3.9%，經分析本所本年辦理問卷調查的時間為 5 月下旬，因 6 月份機車將增加新的考試科目，致考照人數較多，故洽公民眾覺得尋覓車位不易。

三、 服務人員及便民措施的滿意度

7.請問您對本所洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	182	95	29	0	0
相對比例	59.5%	31.0%	9.5%	0%	0%

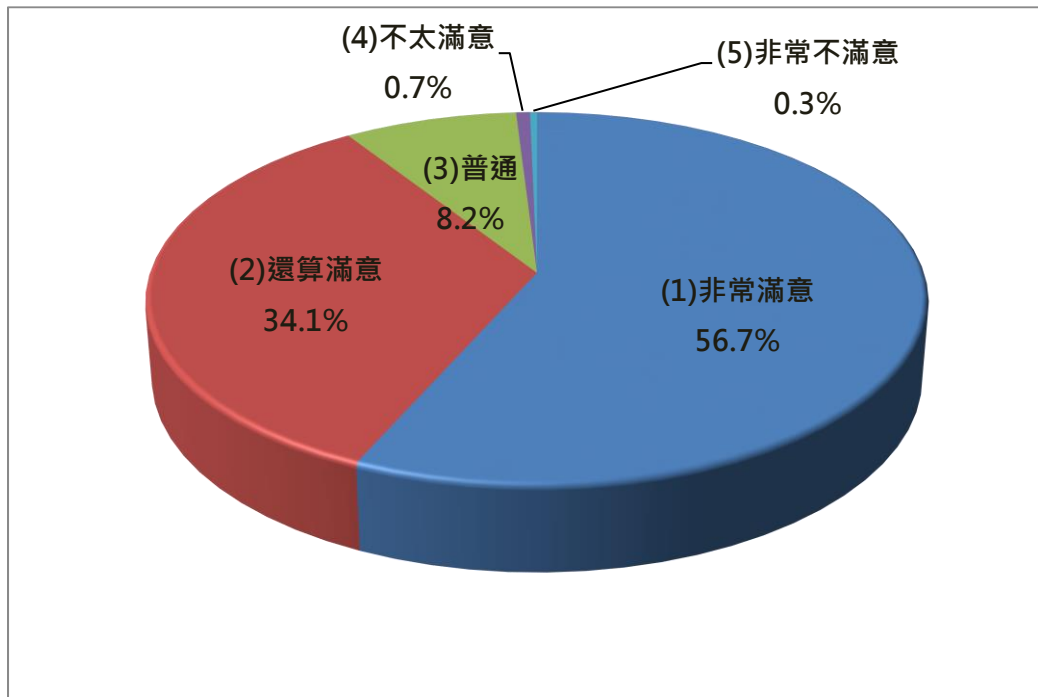
※民眾對本所洽辦業務的窗口人員服務態度表示滿意 90.5%、普通 9.5%。



8.請問您對本所窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	173	104	25	2	1
相對比例	56.7%	34.1%	8.2%	0.7%	0.3%

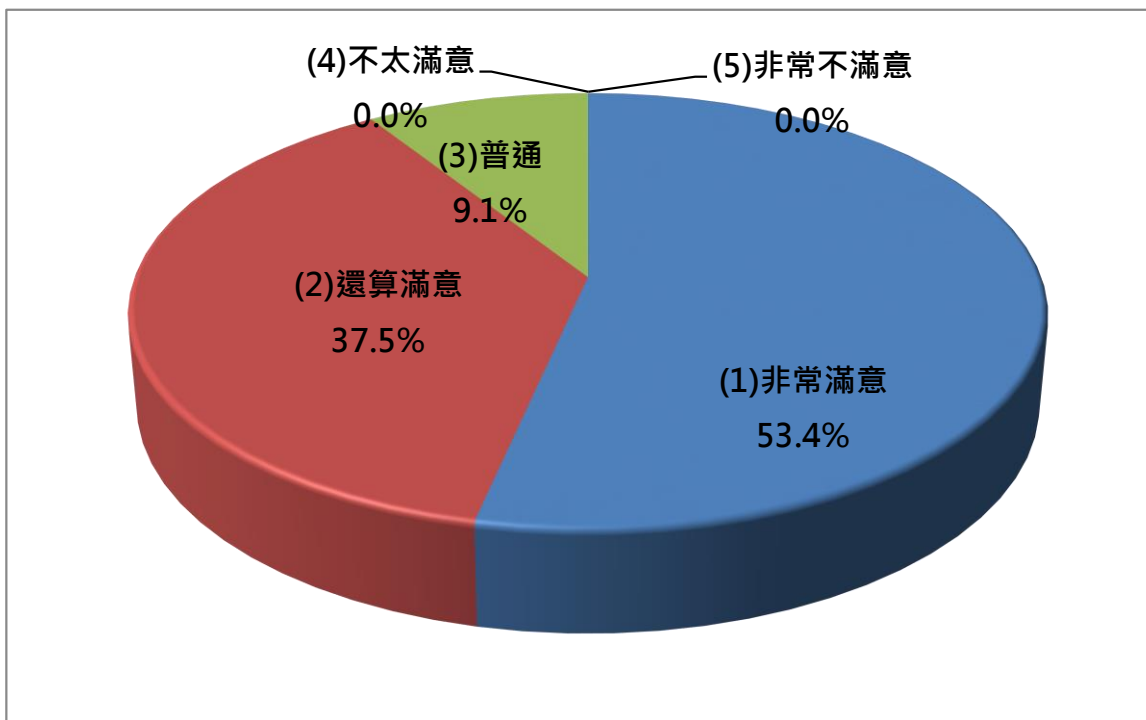
※民眾對本所窗口服務的等候時間滿意 90.8%、普通 8.2%、不滿意 1%。



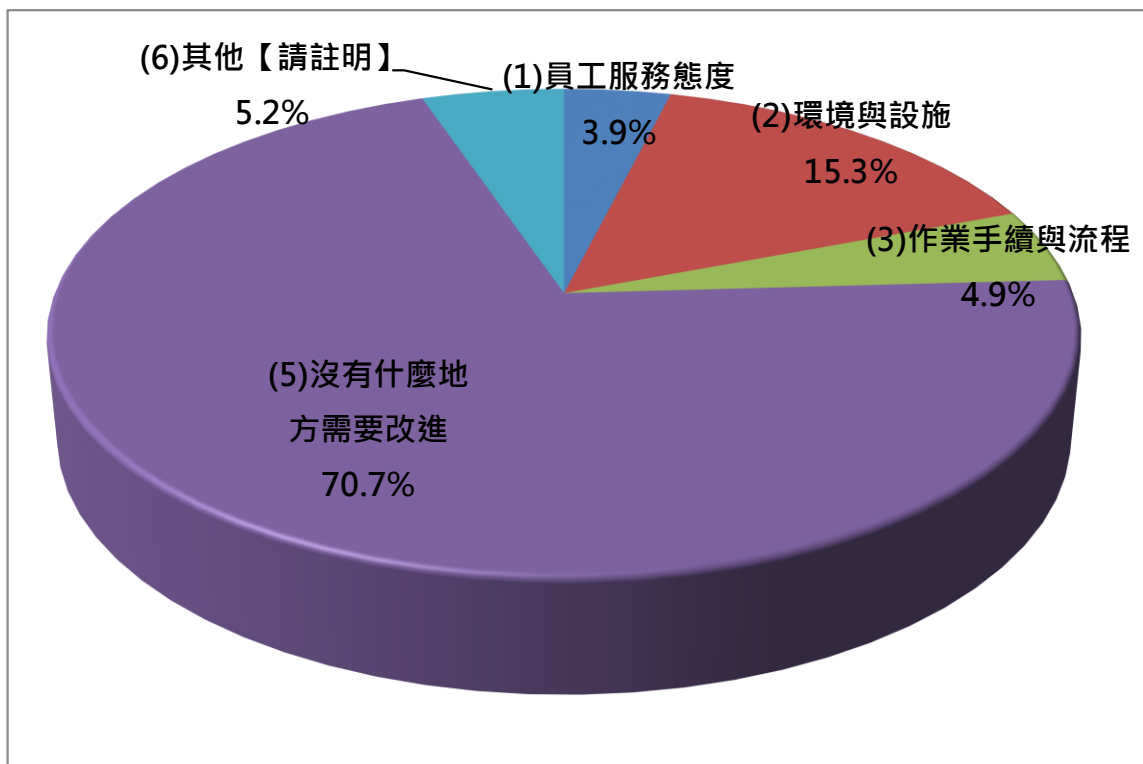
9. 整體來說，請問您對本所的服務滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	164	115	28	0	0
相對比例	53.4%	37.5%	9.1%	0%	0%

※民眾對本所的整體服務感到滿意 90.9%、普通 9.1%。



10.請問您認為本所應該優先改進哪些地方？【複選，最多選 3 項】



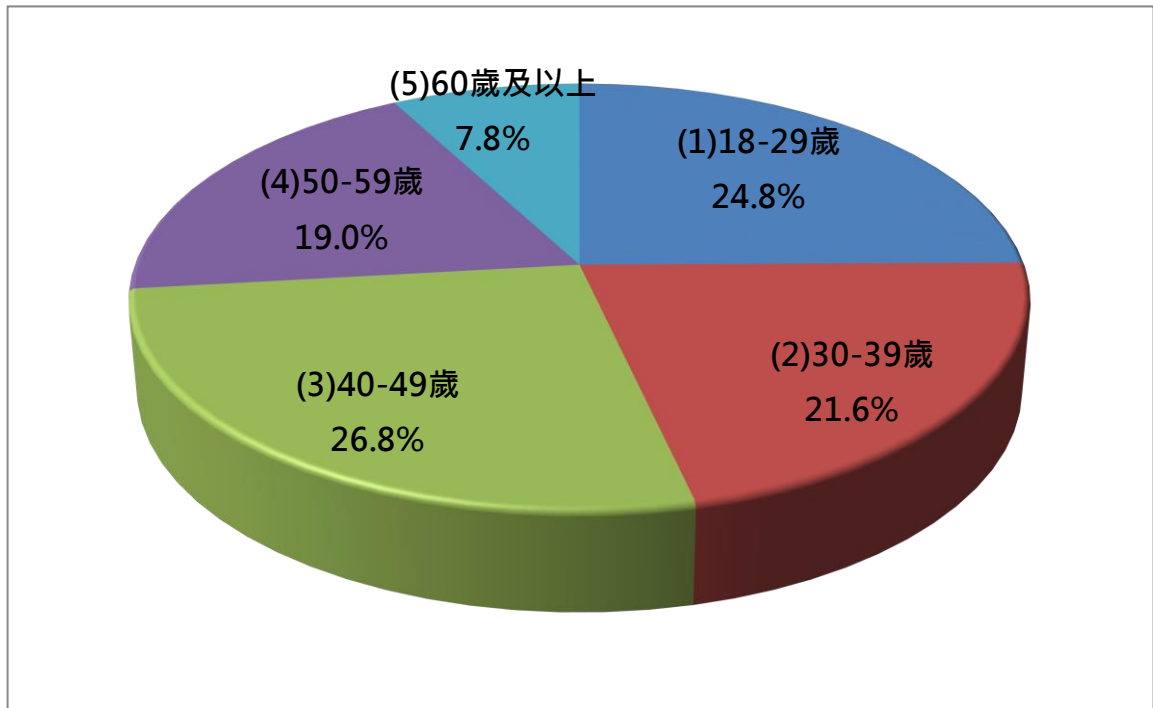
※民眾認為本所應該優先改進的地方前 3 項為：說不出來/沒有什麼地方需要改進 (217 票，70.7%)、環境與設施 (47 票，15.3%) 及其他 (16 票，5.2%，民眾反映多半為停車位不足及空調未開)。

* 整體而言，民眾對本所服務人員及便民措施評價皆給予高度肯定。惟因現今民眾自主性提高，對公務機關的要求也相對提升，故將繼續加強推動提升服務禮貌。

四、受訪者基本資料

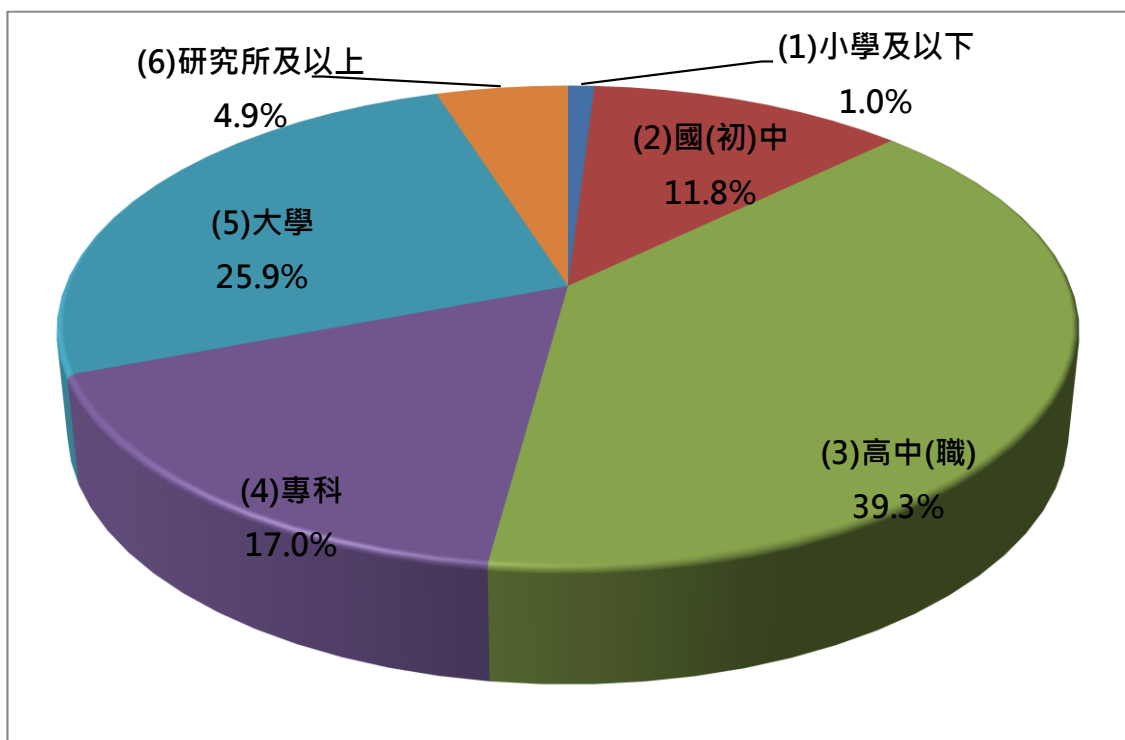
11.請問您的年齡是：

選項	18-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲及以上
人數	76	66	82	58	24
相對比例	24.8%	21.6%	26.8%	19.0%	7.8%



12.請問您的教育程度是：

選項	小學及以下	國中	高中職	專科	大學	研究所及以上
人數	3	36	120	52	79	15
相對比例	1.0%	11.8%	39.3%	17.0%	25.9%	4.9%



13.您的性別是：

選項	男性	女性
人數	179	128
相對比例	58.3%	41.7%

