

公路總局 106 年度為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核 年月
		「基礎服務」構面 -服務一致及正 確、服務友善 (200分) (資訊室評分)	「服務遞送」構面 -服務便捷、服務 可近性 (200分) (監理組評分)	「服務遞送」構面 -服務成長及優化 與「開放創新」構 面 (200分) (秘書室評分)	「服務量能」構面 -內部作業簡化、 服務精進機制 (200分) (秘書室評分)	「服務評價」構面 -服務滿意情形 、意見回應處理情 形 (200分) (主計室評分)		
1	台南監理站	176	176	173	174	171	870	106/11
2	苓雅監理站	178	173	171	170	180	872	106/11
3	新竹市監理站	177	180	175	166	177	875	106/11
4	蘆洲監理站	177	165	169	168	175	854	106/11
5	士林監理站	176	171	169	172	170	858	106/11

附表二

公路總局 106 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	台南監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 訂定 SOP、資訊公開、資料開放、線上申辦業務等皆具有相當規模。2. 定期辦理專業度測驗，且同仁利用線上系統即可完成。3. 針對身心障礙人士設專辦窗口並有清楚標示；無障礙坡道前設有愛心鈴並有專人引導，服務親切；設無障礙服務中心並有手語翻譯及外語服務，客製化落實。4. 地方稅務局合署辦公自徵牌照稅之外，並同時可辦理地方稅務局牌照稅以外其他多項業務，充分落實跨機關服務；協同在地機關台南市政府群組，共同宣導監理資訊，以達宣導加成效果。5. 自行開發線上申辦及遊覽車駕駛人登記線上申請等軟體提供民眾及業者線上申請，節省人力提升工作效率。6. 服務滿意度、意見回應處理相關資料及各項資料均能及時更新至 9 月份。7. 重視組織內部創新會議，創新作為與內部創新機制具有關聯性。8. 無人自助櫃檯除便民外，相關數據分析可為業務推展之重點依據9. 遊覽車客運業之預警機制，作為同年度內多次未達 85 分之客運業後續處理方式。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>10. 創新郵資處理報表與作業流程，改善公文卷宗書背製作步驟，縮短與便捷同仁處理時間。</p> <p>11. 辦理酒駕罰鍰及跨區講習開單 1 次完成，節省民眾洽辦業務時間及金錢。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站雖已導入 RWD，惟於部分解析度仍出現排版混亂、資訊遮蔽之情形，建議改善。 2. 採用大量民眾申請、申辦紀錄做為佐證資料，建議適當遮蔽個資。 3. 提供民眾填寫卡片寫下優良服務事蹟參加抽獎，惟因抽獎蒐集利用民眾手機號碼屬法定目的外利用個資，建議增加符合個資法要求之告知程序。 4. 準備之紙本資料卷宗，各章節重複內容過於頻繁，建議適度精簡。 5. 每月均至安平區機車考照十分辛苦，建議能落實至偏遠地區 30 公里以上之偏鄉辦理機車考照，服務偏鄉民眾。 6. 辦公區域環境清潔有待加強，哺乳室應避免放置私人物品，並維持環境整潔。 7. 各項滿意度調查結果中，請確認滿意度的增減單位為「百分點」或「%」，以避免誤用。 8. 建議各項調查分析中多用圖或表的方式呈現結果，並確實標註單位。 9. 調查報告中應加強樣本數的決定、抽樣設計及信效度的說明。 10. 建議在各項滿意度調查分析中加入民眾背景因素與滿意度項目的交叉分析，並建立長時間的滿意度趨勢分析。 11. 建議在資料中加入機關辦理各管道民眾意見處理的流程及依據辦法，並建立有效管理、

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		追蹤之制度與紀錄。
02	苓雅監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定 SOP、資訊公開、資料開放、線上申辦業務等皆具有相當規模。 2. 網站已導入無障礙認證、RWD 等，皆運作正常。 3. 定期辦理讀書會及教育訓練，增進同仁專業知識。 4. 跨機關協調於旗津區公所設簡易監理櫃台，擴展服務據點值得稱許。 5. 落實單一窗口及專設網路預約櫃台並且標示清楚。 6. 機車考照上下午分 3 場次隨到隨考，盡力提供民眾服務值得嘉許，提醒應落實符合領照前 90 分鐘講習課程。 7. 服務量能統計數據分析及成果呈現完整，各項資料皆有定期更新至 9 月份。 8. 業務簡化成效卓著，各項提案皆能達到預期效果。 9. 建置 I 化窗口作業流程，實施服務台預審分流制度、強化網路預約功能及單一窗口效率提昇，落實有效率的監理服務並降低民眾等待時間。 10. 民眾反映管道多元，皆有作案件之追蹤與後續處理之相關紀錄。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個資佐證資料有使用印章遮蔽、惟仍常有遺漏電話地址未遮蔽，應落實遮蔽機制。 2. 定期辦理監理會考，惟有部分同仁成績不理想，應提出後續追蹤及改善措施。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 提供回填之滿意度調查問卷做為佐證資料，建議再增加滿意度調查之統計結果。</p> <p>4. 卷夾內各式統計月報表及明細表不需全數陳列，可減量陳列後以前後年或前後期比較或成長曲線圖表取代。</p> <p>5. 客製化全年至旗津及小港機車考照各 3 次，建議能盡量落實至偏遠地區 30 公里以上之偏鄉辦理機車考照，服務偏鄉民眾。</p> <p>6. 強化服務台功能預審案件，應分析比較減少等待的時間，以呈現服務績效。</p> <p>7. 調查報告中應就樣本數的決定、抽樣設計方法及信效度的部分更詳細的說明。</p> <p>8. 建議在各項滿意度調查分析中加入民眾背景因素與滿意度項目的交叉分析，並建立長時間的滿意度趨勢分析。</p> <p>9. 對於每份調查結果，可針對政策加以分析檢討並提出因應的方法，並進而說明其達成的成效。</p>
03	新竹市監理站	<p>優點：</p> <p>1. 訂有各項申辦業務標準作業流程(SOP)及申辦案件處理時限表。</p> <p>2. 提供軟硬體設備極具友善性之哺集乳室及無障礙設施之洗手間並管理良好。</p> <p>3. 定期辦理內部教育訓練及測試，加強人員的專業度。</p> <p>4. 網站設有資訊公開專區主動公開服務相關資訊。</p> <p>5. 網站線上服務專區及監理服務 App 提供各類案件處理進度查詢。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 網站已導入無障礙認證、RWD 等，皆運作正常。</p> <p>7. 於筆試室等各明顯處均設有各道路考驗路線 QR 供民眾掃描後預先了解考驗路線(含各駕訓班道考路線)，連結該站 FB 加強各項宣導，值得稱許。</p> <p>8. 網路介接遊覽車業者所屬車輛車內及車外行車紀錄器，充分掌握行車路線與車輛及駕駛狀況，維護民眾乘車安全。</p> <p>9. 客制化定期至科學園區辦理國際駕照業務，專人服務特定多數人，減少民眾請假臨櫃親洽，可供各所站仿效。</p> <p>10. 訂定「安心騎士考照計畫」，於法務部矯正署誠正中學辦理機車考照，讓學生透過完整的道路安全法治教育課程及考照測驗後取得機車駕駛執照。</p> <p>建議：</p> <p>1. 英文版網站日期建議以西元年呈現，外部連結至「內政部移民署」為該機關中文版網站，建議連至英文版網站；連結 children 網站為中文版網站，若無 children 英文版網站，建議移除連結。</p> <p>2. 服務品質滿意度問卷調查表分析僅至 105 年上半年，建請持續更新。</p> <p>3. 針對客製化 106 年上半年度滿意度調查分析尚稱完整；於開發線上申辦或平台通用服務建議針對成長率大幅下降者分析原因提出精進作為，提升績效。</p> <p>4. 汽機車選號及網路標售統計資料維持在 105 年 1 至 6 月，建議即時更新 106 年度資料。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		5. 服務量能統計數據完整，惟少分析數據納入業務推展依據。 6. 各項精進作為應呈現成效及後續改進作為。 7. 辦公室區域分割，環境受限動線不明確。 8. 服務滿意度調查分析內容完整，建議加強抽樣方法的說明、各問項與民眾背景資料交叉分析及調查結果的具體因應措施與成效。 9. 初領機車駕照安全講習調查只呈現結果，建議增加調查期間、人數等內容。 10. 話務派工案件處理結果及追蹤管制措施應於書面文件中呈現。
04	蘆洲監理站	優點： 1. 進行電話禮貌測試，以考驗(詢問初領駕照流程)及車、駕籍管理(詢問行照、駕照遺失办理流程)測試，皆有詳細引導民眾該如何辦理。 2. 訂定 SOP、公開申請及办理流程並提供線上申辦業務等。 3. 定期辦理內部教育訓練及測試，加強人員的專業度。 4. 網站已導入無障礙認證、RWD 等，皆運作正常。 5. 環境小而美整體清潔維護完善，服務志工態度親切，業務孰悉。 6. 建議可近性專人服務除辦理考照服務之外，亦可將漂書、催繳汽燃費及無效號牌回收等一併納入提升績效。 7. 受限辦公區域狹小，惟環境整潔。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 與華山基金會辦理送年菜關懷長者，不僅讓同仁參與公益服務，亦能藉此深入社區傳達交通安全理念。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 英文版網站點選 Traffic Safety Video 時連結至中文版交通安全影片，建議改善。 2. 準備之卷宗資料部份目錄與內文內容不符，建議確認改善；資料部分未定期更新，建議更新至 106 年 9 月止；精進作為資料不完整資料應再充實；假日門市檔案照片缺少日期，照片重複出現，建議更新並加註日期。 3. 文件直接紙本上修正，建議應重新印製及抽換，確保文件美觀及正確性。 4. 偏鄉服務呈現 1 場於 1060506 至石門區辦理「輔導考照《宣導》」，建議落實至偏遠地區 30 公里以上之偏鄉辦理機車考照，服務偏鄉民眾。 5. 現與高灘處合作設置之微風機車練習場 1 處之外，建議可覓適當地點(如與當地廟宇或社區合作)增加設置機車練習場，於人力許可下辦理機車考照，提升服務可近性。 6. 抽查 11 月 8 日窗口報表，建議仍應落實執行單一窗口。 7. 內部滿意度調查分析應有後續精進作為。 8. 服務滿意度調查文字前後應一致，如：母體為半年或全年。 9. 服務滿意度調查分析建議加強抽樣方法的說明，依據預計有效樣本數到單日抽樣數 作規劃，並搭配設定合理調查期間。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>10. 建議各滿意度問項可與民眾背景資料交叉分析，調查結果應有具體因應措施與成效。</p> <p>11. 製作各業務別中民眾常問問題集，並透過臉書等管道宣導回答，此項措施相當不錯，建議可以定期辦理(每3個月)，並隨時更新，對外讓民眾更容易知道，對內可讓同仁也對業務更熟悉。</p> <p>12. 各管道民眾陳情或反映案件，應有相關處理情形追蹤紀錄。</p>
05	士林監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行電話禮貌測試，以考驗(詢問初領駕照流程)及車、駕籍管理(詢問行照、駕照遺失办理流程)測試，皆有詳細引導民眾該如何辦理。 2. 訂定 SOP、公開申請及办理流程並提供線上申辦業務等。 3. 定期辦理內部教育訓練及測試，加強人員的專業度。 4. 取號機旁置有各項業務應備證件提醒小卡並分不同語言方式呈現，提供客製化服務。 5. 因應同仁上班時間提供[監理早班車]服務，提升服務可近性。 6. 設預約窗口並落實單一窗口，提升服務便捷。 7. 創新服務量能資料完整。 8. 各股針對業務檢討及內部作業簡化會議提昇服務效能。 9. 辦公及考驗環境整潔。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用民眾申請及申辦紀錄做為佐證資料，如報廢切結書資料呈現民眾個資，建議適當遮蔽個資。 2. 網站已導入無障礙認證且導入 RWD，惟部分因解析度影響出現版面排版不美觀，請改善。 3. 準備之紙本資料卷宗部分目錄與內文內容不符，請確認改善。 4. 汽燃費退費統計建議除制式表格外，可加入結果分析，例如說明 9 月份汽機車臨櫃退費件數特別多之原因。 5. 為民服務績效資料部分未定期更新，建議更新至 106 年 9 月止；自行車宣導大型車視野死角照片仍沿用 104 年舊照，建議更新為當年度照片。 6. 優質服務-監理早班車，1-8 月服務人數僅有 12 人，可思考運用何種宣導方式達到效果。 7. 內部滿意度資料未提出。 8. 服務滿意度調查文字前後應一致，如係 1-8 月或 1-9 月，上課人數 223 卻有 224 份回收問卷。 9. 大眾運輸真便利段落中，文字數據與圖表不符，「公車與捷運 100 人占 44.44%」與下方表格不一致。 10. 滿意度調查中有效樣本數 702 來源與計算方式請重新檢視正確性，另建議加強說明調查期間、抽樣方法及調查結果的具體因應措施與成效。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		11. 陳情案件的處理進度追蹤管理紀錄可在書面文件中呈現。