

交通部公路總局新竹區監理所  
桃園監理站



105 年服務品質滿意度問卷調查分析

製作日期：105.08.12

# 交通部公路總局新竹區監理所桃園監理站

## 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 4 月 1 至 105 年 4 月 30 日。
- 二、調查對象：曾經到本站申辦案件之民眾。
- 三、調查方式：採臨櫃問卷調查方式。
- 四、問卷數量：300 份、回收 261 份，回收率 97.5%。

### 參、統計結果與分析：

#### 一、洽公經驗

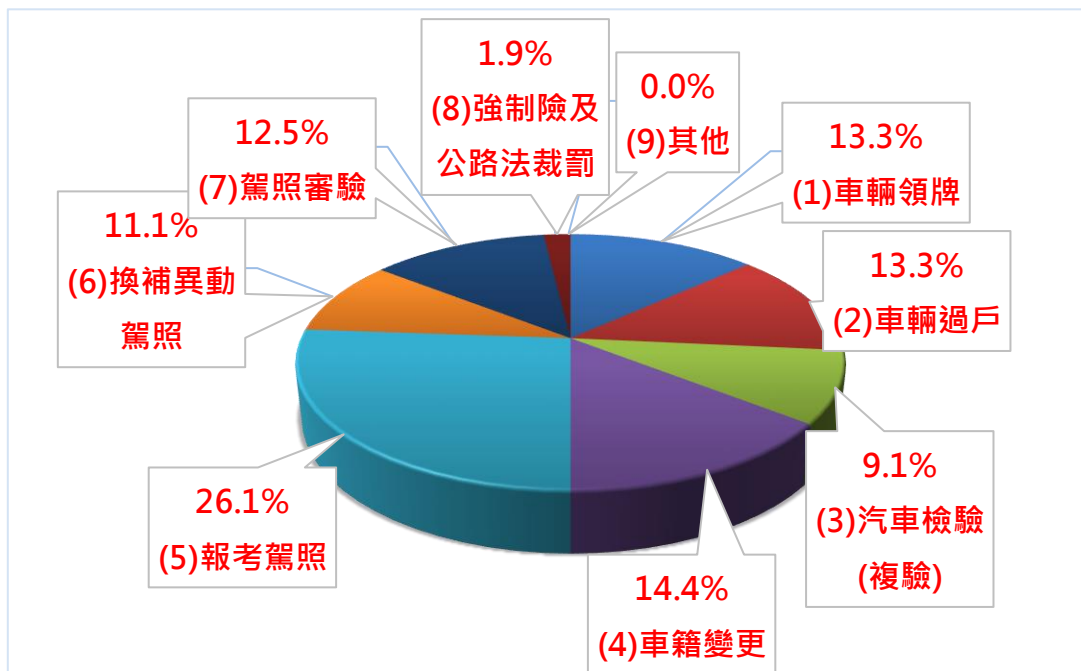
#### 1. 請問您到本站辦理哪些業務？【複選，最多選 3 項】

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	35	35	24	38
相對比例	13.3%	13.3%	9.1%	14.4%
監理業務類別	報考駕照	駕照換補異動	駕照審驗	公路法裁罰
人數	69	25	33	5
相對比例	26.1%	11.1%	12.5%	1.9%
監理業務類別	其他			
人數	0			
相對比例	0.0%			

※以辦理報考駕照 ( 26.1% )、車籍變更(14.4%)佔大多；辦理車輛領牌業務

佔 13.3%、車輛過戶業務佔 13.3%、駕照審驗業務佔 12.5%、駕照換補異動業務佔 11.1%、汽車檢驗業務佔 9.1%、公路法裁罰業務佔 1.9%、其他佔 0%。

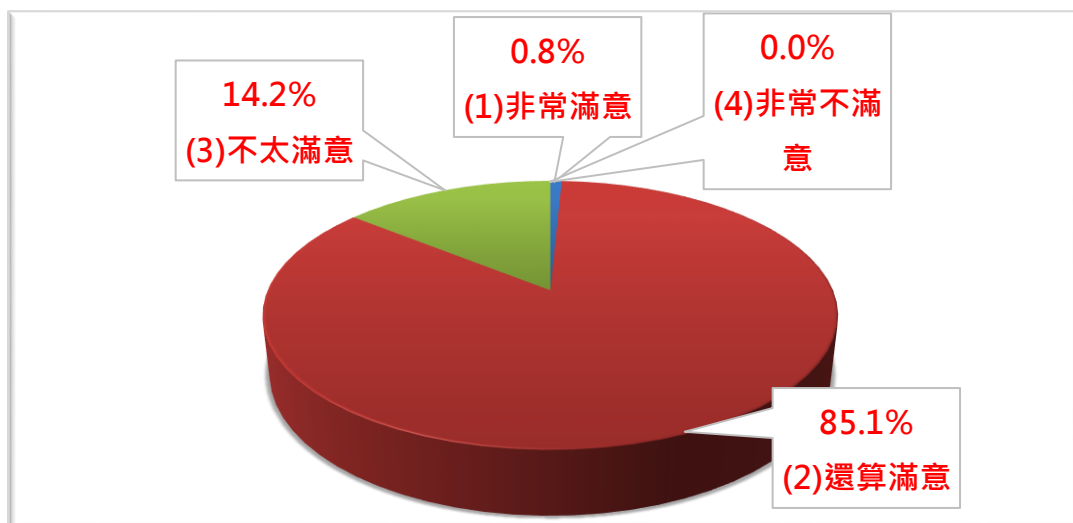


## 二、洽公環境設施的滿意度

2. 請問您對本站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	不太滿意	非常不滿意
人數	2	222	37	0
相對比例	0.8%	85.1%	14.2%	0.0%

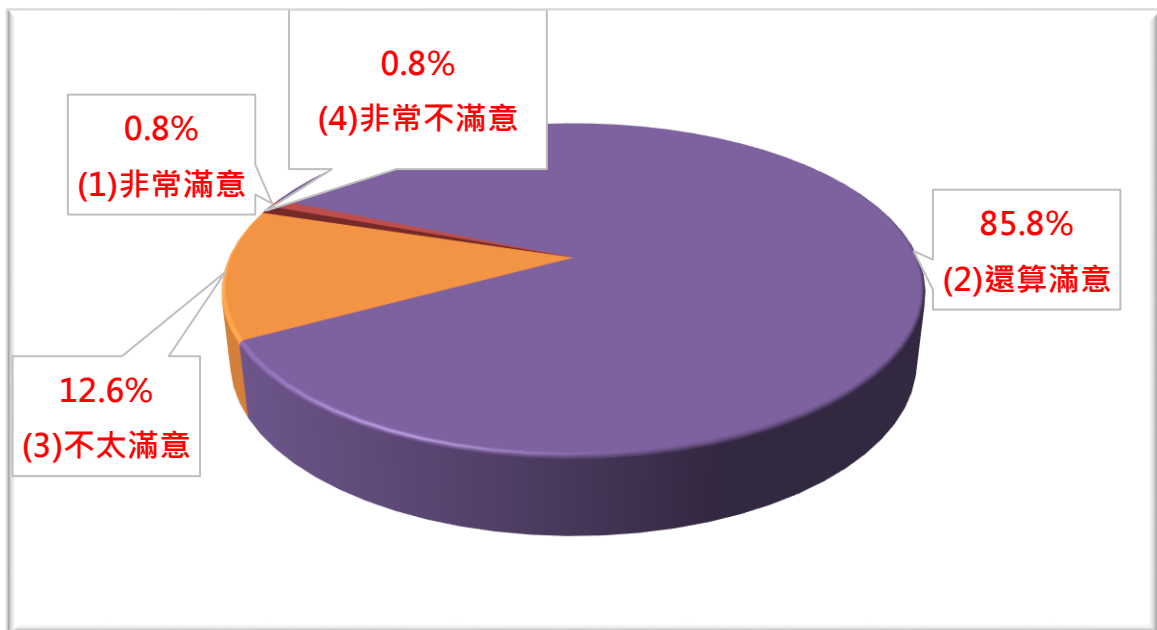
※民眾對本站停車空間及車輛動線表示滿意為 85.9%、不滿意為 14.2%。



3.請問您對本站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	不太滿意	非常不滿意
人數	2	224	33	2
相對比例	0.8%	85.8%	12.6%	0.8%

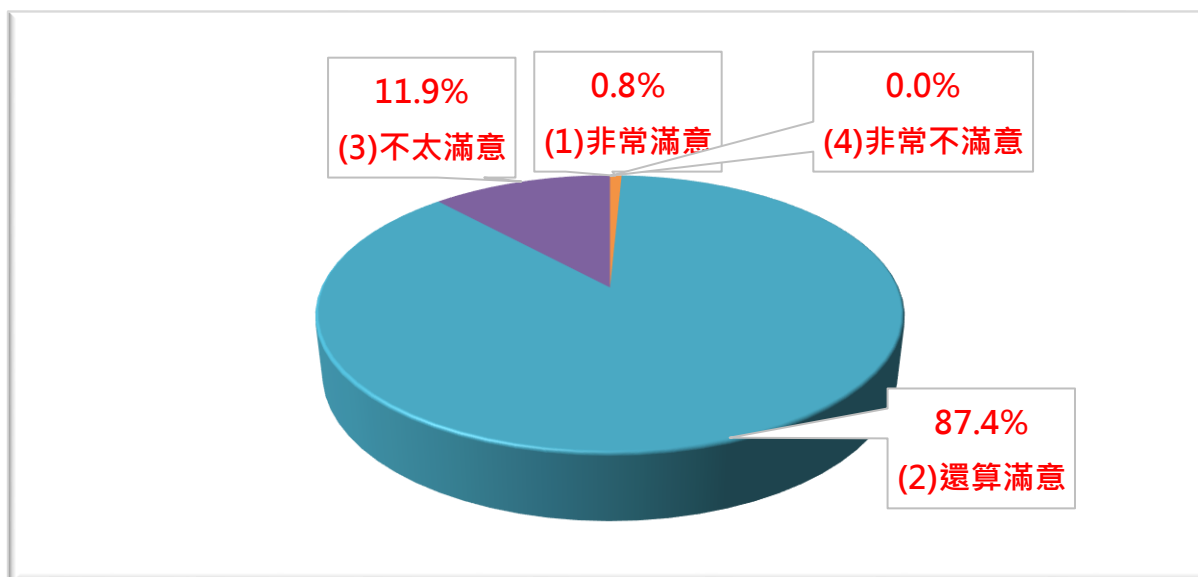
※民眾對本站內各項申辦業務的引導指標或動線安排感到滿意為 86.6%、不滿意為 13.4%。



4.請問您對本站提供之各項洽公服務滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
人數	2	228	31	0
相對比例	0.8%	87.4%	11.9%	0.0%

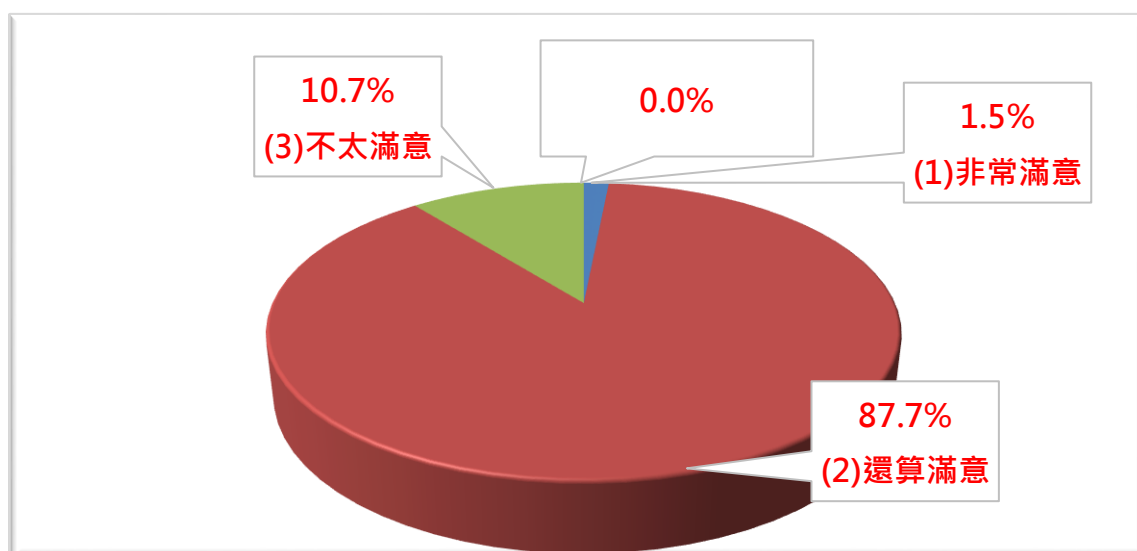
※民眾對本站的服務設施及民眾等候空間的設計滿意為 88.2%、不滿意為 11.9%



5.請問您對本站環境整潔(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	不太滿意	非常不滿意
人數	4	229	28	0
相對比例	1.5%	87.7%	10.7%	0.0%

※民眾對本站的環境整潔及綠美化程度感到滿意為 89.2%、不滿意 10.7%。

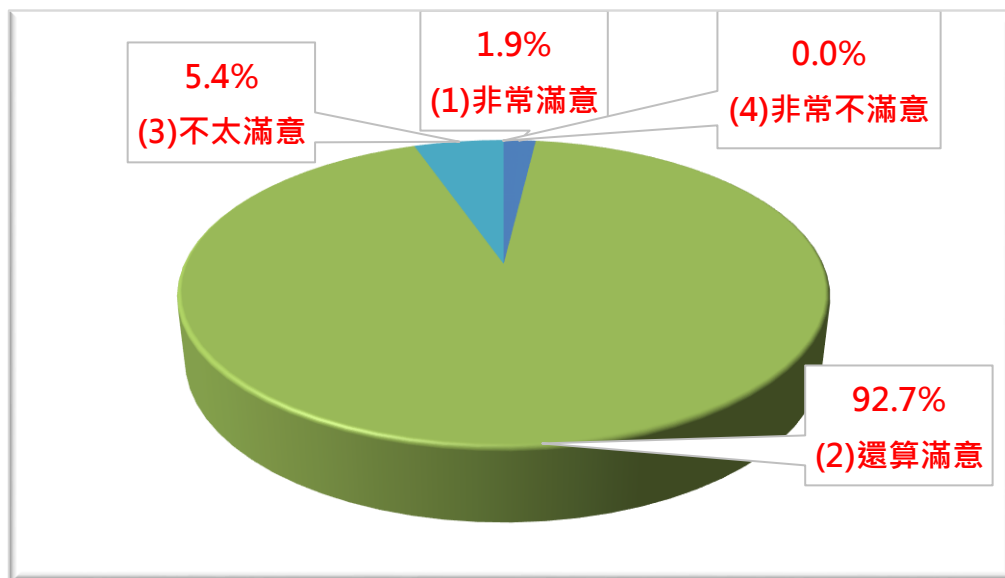


### 三、服務人員及便民措施的滿意度

6.請問您對本站洽辦業務的窗口(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	不太滿意	非常不滿意
人數	1	222	33	5
相對比例	0.4%	85.1%	12.6%	1.9%

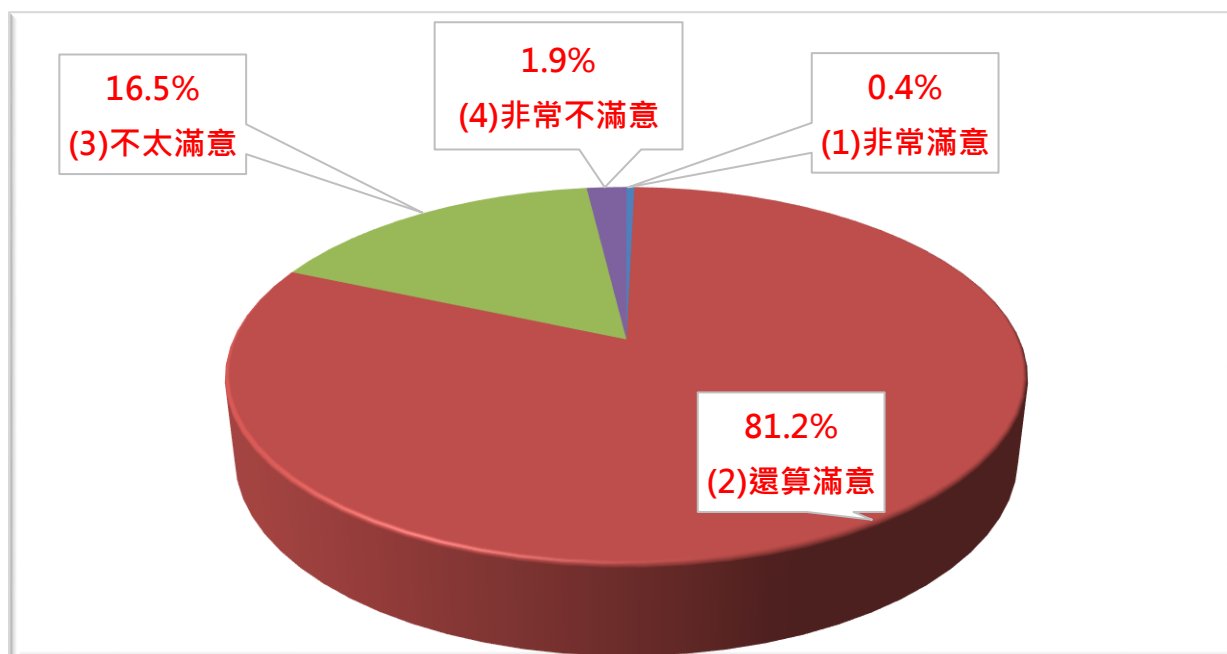
※民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度表示滿意 85.5%、不滿意 14.5%。



### 7. 請問您對本站窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
人數	1	211	43	5
相對比例	0.4%	81.2%	16.5%	1.9%

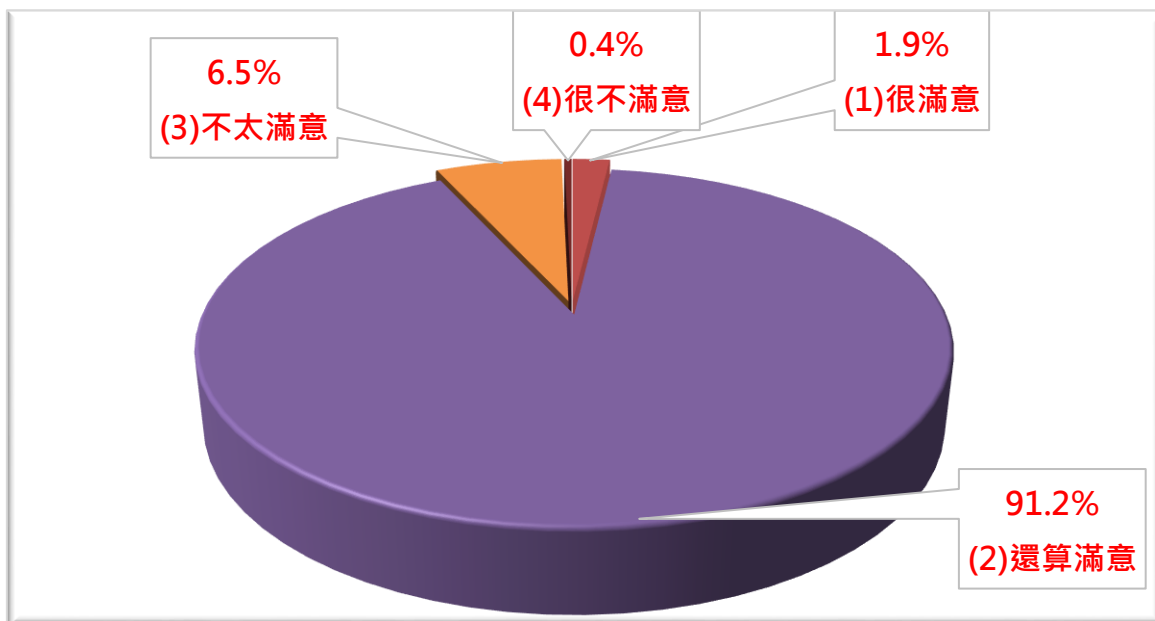
※民眾對本站窗口服務的等候時間滿意為 81.6%、不滿意為 18.4%。



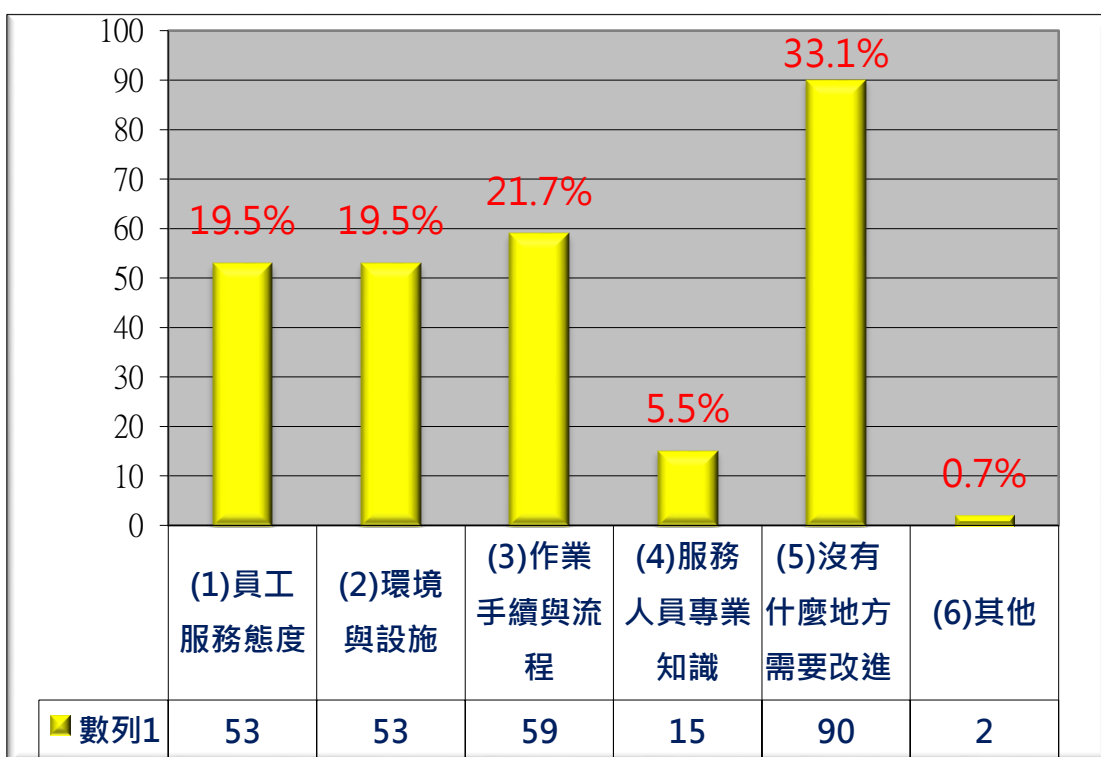
8. 整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
人數	5	238	17	1
相對比例	1.9%	91.2%	6.5%	0.4%

※民眾對本站的整體服務感到滿意 93.1%、不滿意 6.9%。



9. 請問您認為本站應該優先改進哪些地方？【複選，最多選 3 項】

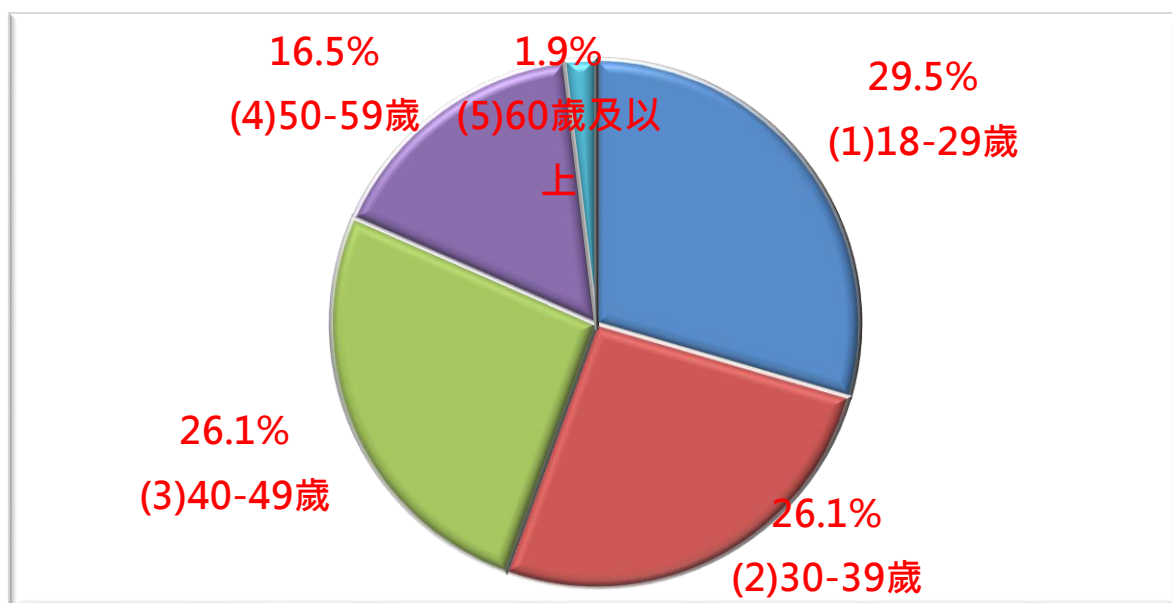


※民眾認為本站應該優先改進的地方前 4 項為：說不出來/沒有什麼地方需要改進 ( 90 票 )、作業手續與流程 ( 59 票 )、環境與設施 ( 53 票 )、員工服務態度 ( 53 票 )。

#### 四、受訪者基本資料

11.請問您的年齡是：

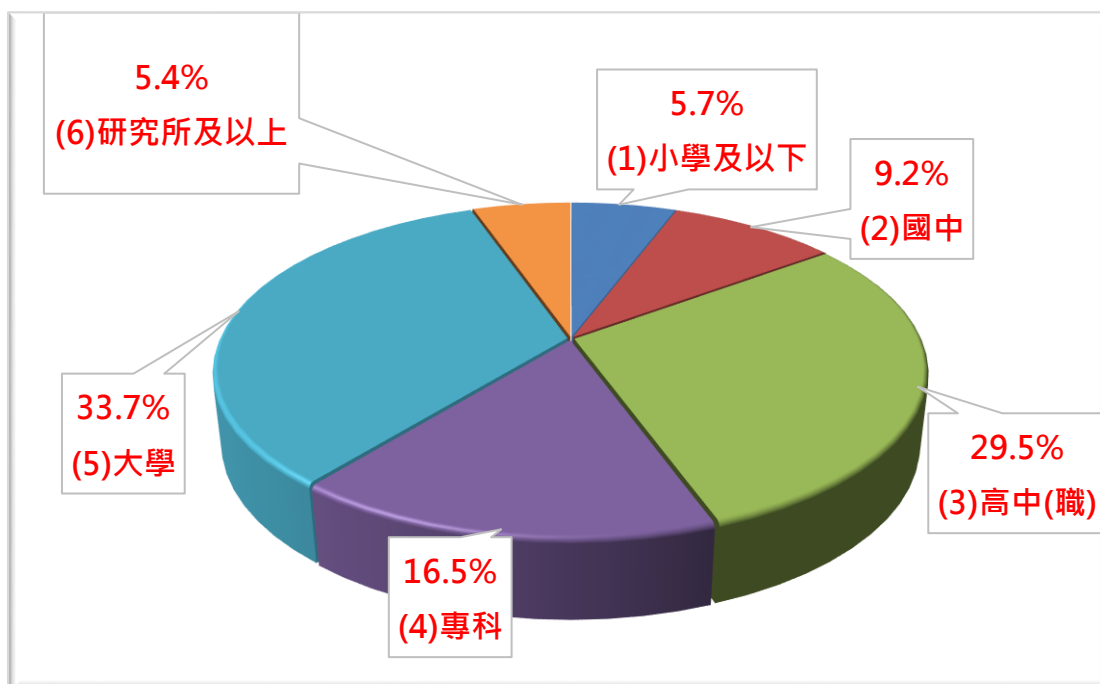
選項	18-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲及以上
人數	77	68	68	43	5
相對比例	29.5%	26.1%	26.1%	16.5%	1.9%



12.請問您的教育程度是：

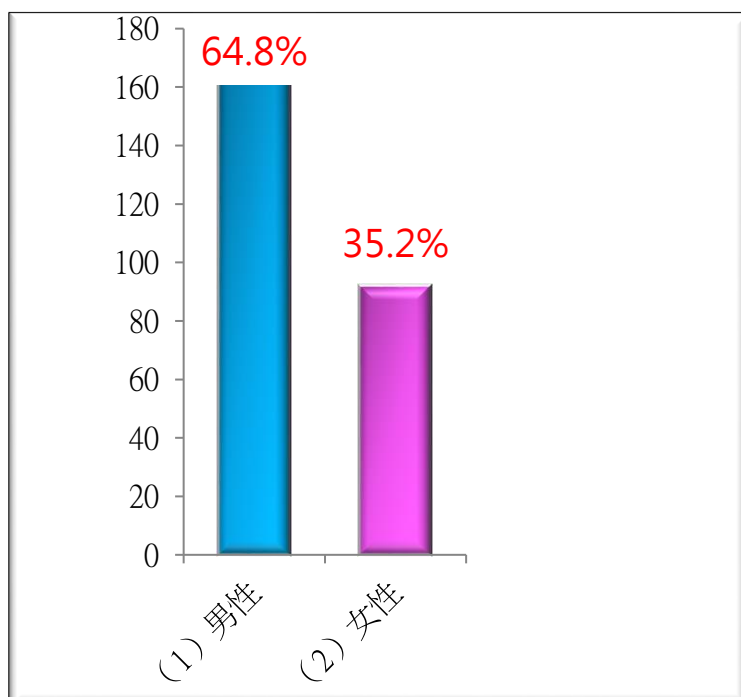
選項	小學及以下	國中	高中職	專科	大學	研究所及以上
人數	15	24	77	43	88	14
相對比例	5.7%	9.2%	29.5%	16.5%	33.7%	5.4%





## 12.您的性別是：

選項	男性	女性
人數	169	92
相對比例	64.8%	35.2%



## 肆、結論與建議

由本次問卷結果得知窗口服務等候時間、窗口人員服務態度、引導指標或動線安排佔監理站服務品質的重要因素：

(一)本站因地處桃園市區，汽車停車空間有限，洽公民眾對停車位不足較為抱怨，今年桃園市政府交通局 4 月 11 日起實施路邊停車收費，停車未滿 30 分鐘免費，能提高周邊停車位的周轉率並持續加強主管主動式管

理，視申辦等待人數調整人力支援窗口，縮減民眾等候及停放車輛時間，並規劃於停車場顯明處設置標示牌公告停車場供洽公民眾使用。

- (二)環境綠美化部分，請同仁提供家中之小盆栽加強辦公處所環境之綠美化。
- (三)洽公服務之等候時間，由於汽機車燃料費改每年開徵，機車汽燃費併入七月份隨自用汽車燃料使用費一併開徵，造成徵收量增加，主管加派後線支援人力加開窗口因應，並請各異動窗口人員延長作業時間(加班)以盡力服務洽辦民眾，利用各種場合加強專業及服務禮貌訓練，以提升為民服務品質。
- (四)本站向桃園市立圖書館募書，作為漂書活動資料庫，定時擴充一樓大廳漂書專區各式書籍，提供民眾等候時間閱讀，舒緩等候情緒。
- (五)員工服務態度及專業知識仍請各股持續加強訓練，務使同仁將心比心，並努力充實專業領域相關知識，盡力解決民眾疑難。