

**交通部公路總局新竹區監理所中壢監理站**

**106 年服務品質滿意度問卷調查分析**

製作日期：106.07.14

# 交通部公路總局新竹區監理所中壢監理站

## 106 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：106 年 5 月 24 至 106 年 6 月 30 日。
- 二、調查對象：至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：400 份、回收 378 份，回收率 94.5%。

### 參、統計結果與分析：

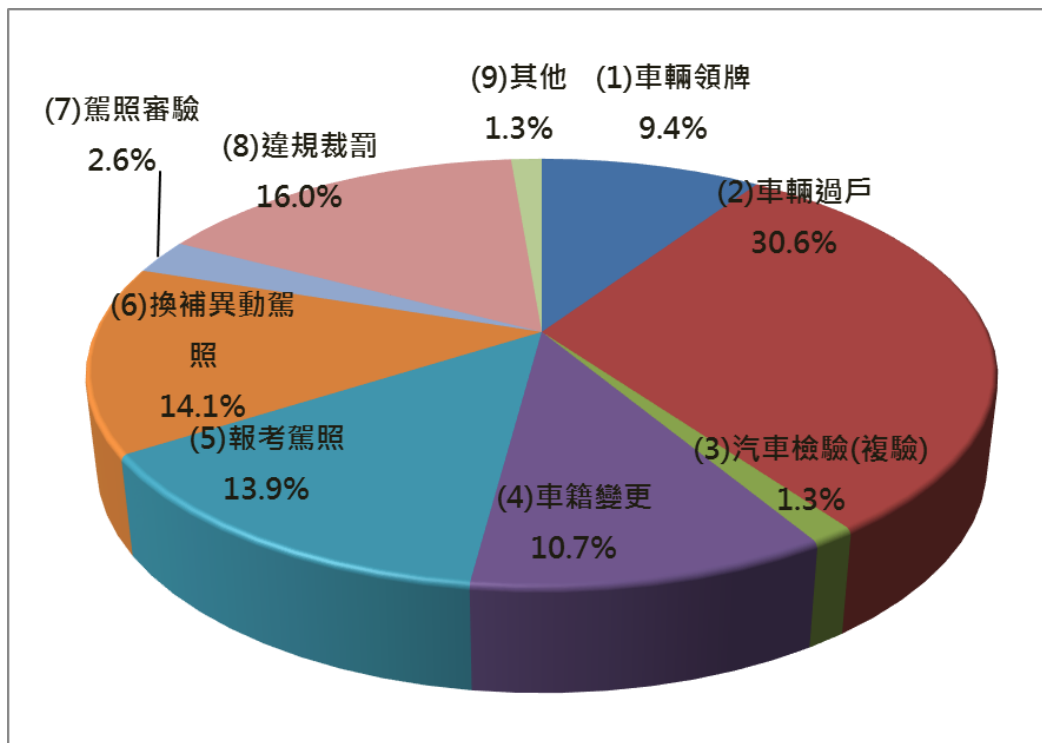
#### 一、洽公經驗

#### 1. 請問您今日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	36	117	5	41
相對比例	9.4%	30.6%	1.3%	10.7%
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	53	54	10	61
相對比例	13.9%	14.1%	2.6%	16%
監理業務類別	其他			
人數	5			
相對比例	1.3%			

※以辦理車輛過戶 ( 30.6% )、違規裁罰(16%)及駕照換補異動(14.1%)佔大多；辦理車輛業務佔 52%、駕駛人業務佔 30.6%、違規裁罰業務佔 16%、其他佔 1.3%。

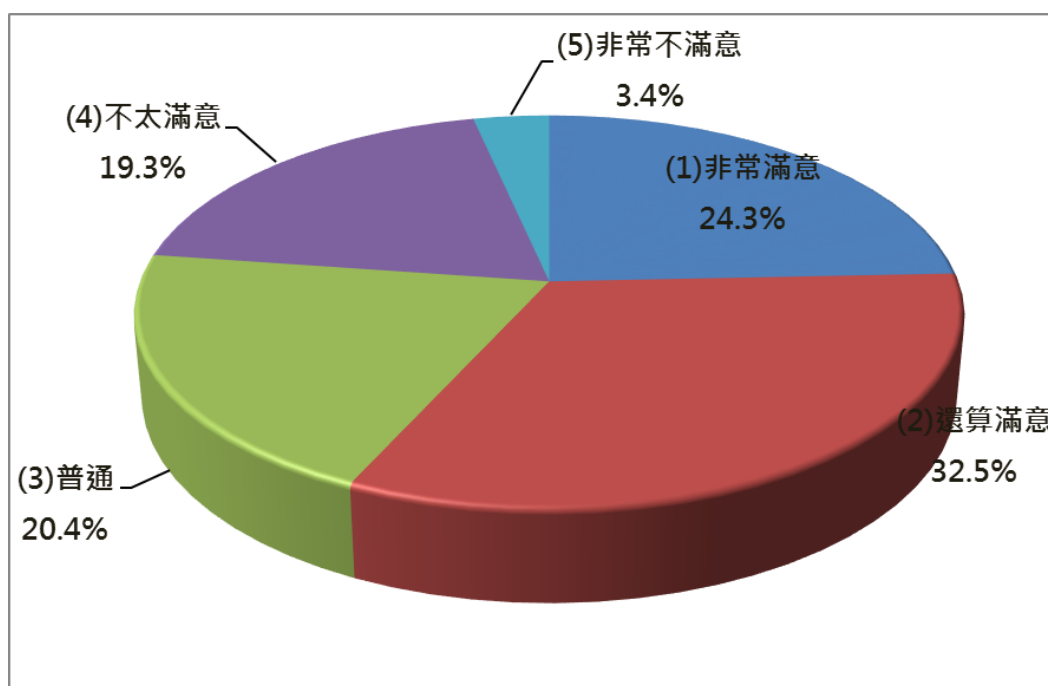


## 二、洽公環境設施的滿意度

### 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	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	92	123	77	73	13
相對比例	24.3%	32.5%	20.4%	19.3%	3.4%

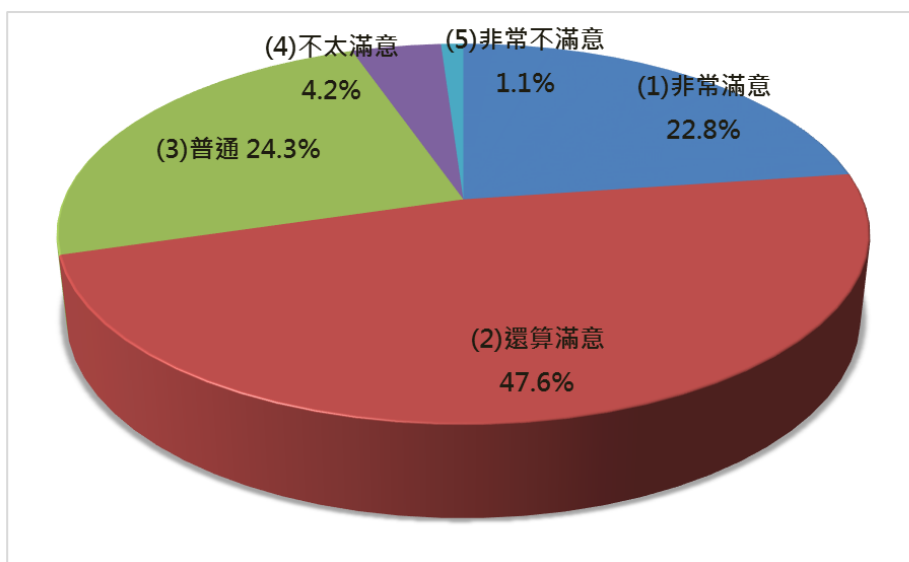
※民眾對本站停車空間及車輛動線表示滿意為 56.8%、普通 20.4%、不滿意 22.7%。



### 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	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	86	180	92	16	4
相對比例	22.8%	47.6%	24.3%	4.2%	1.1%

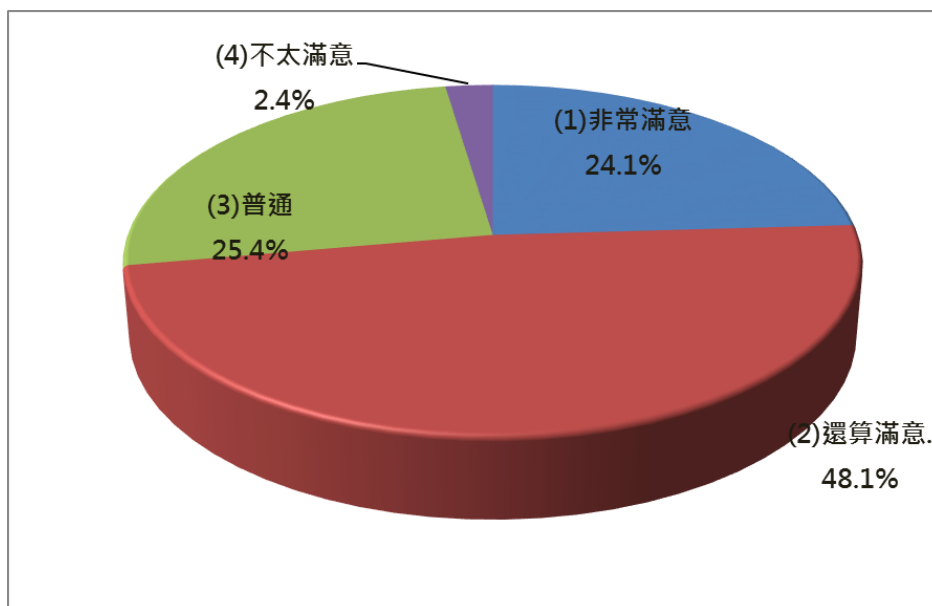
※民眾對本站內各項申辦業務的引導指標或動線安排感到滿意 70.4%、普通 24.3%、不太滿意的有 5.3%。



### 4. 請問您對本站提供之各項洽公服務設施滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	91	182	96	9	0
相對比例	24.1%	48.1%	25.4%	2.4%	0%

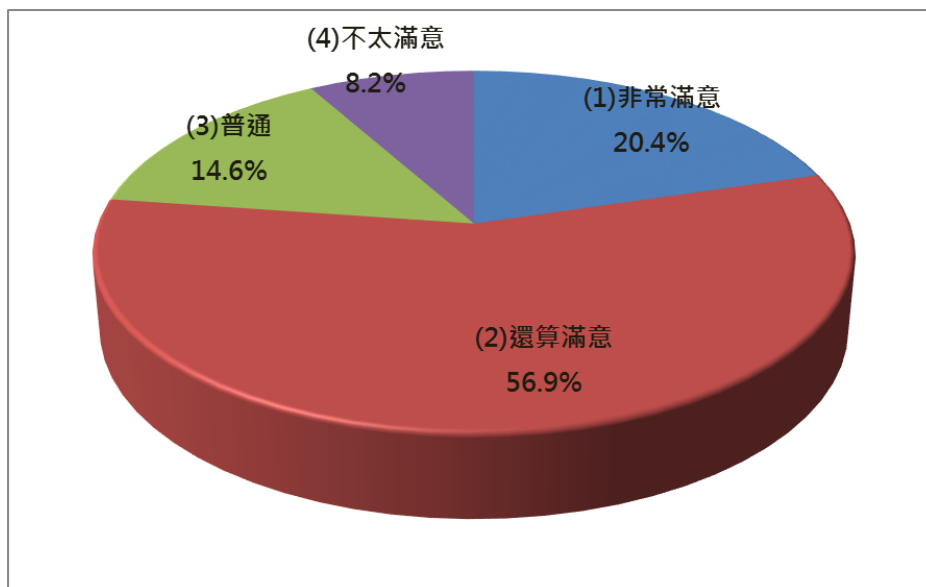
※民眾對本站的服務設施及民眾等候空間的設計滿意度 72.2%、普通 25.4%、不滿意 2.4%。



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	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	77	215	55	31	0
相對比例	20.4%	56.9%	14.6%	8.2%	0%

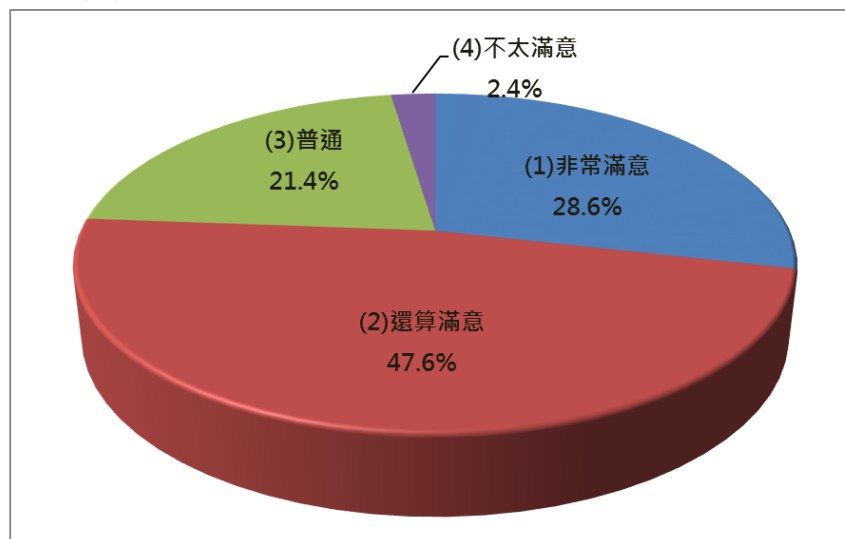
※民眾對本站的環境整潔及綠美化程度感到滿意 77.3%、普通 14.6%、不太滿意占 8.2%。



6. 請問您對本站實施車、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	108	180	81	9	0
相對比例	28.6%	47.6%	21.4%	2.4%	0%

※民眾對本站實施車、駕籍單一窗口避免樓層奔波的措施感到滿意 76.2%、普通 21.4%、不太滿意占 2.4%。



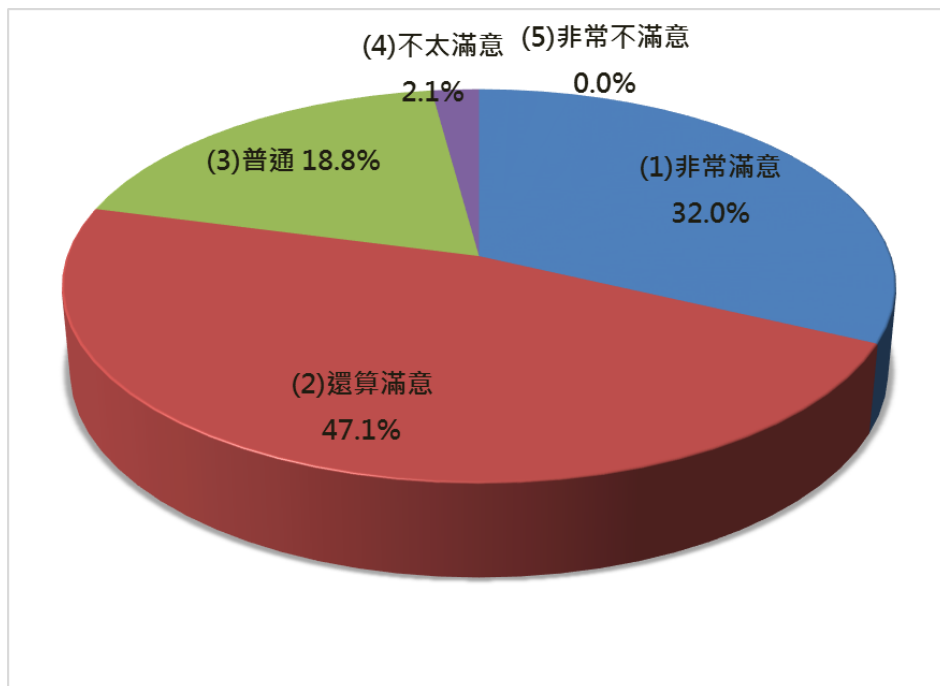
整體而言民眾對本所的洽公環境設施滿意度表示肯定，滿意度平均為 91.8%，民眾對停車空間及車輛動線標示不滿意達 22.7%，經分析本站位於都會區中心，洽公民眾絡繹不絕，但本站腹地狹小，車位相對不足，故洽公民眾覺得尋覓車位不易。

### 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	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	121	178	71	8	0
相對比例	32%	47.1%	18.8%	2.1%	0%

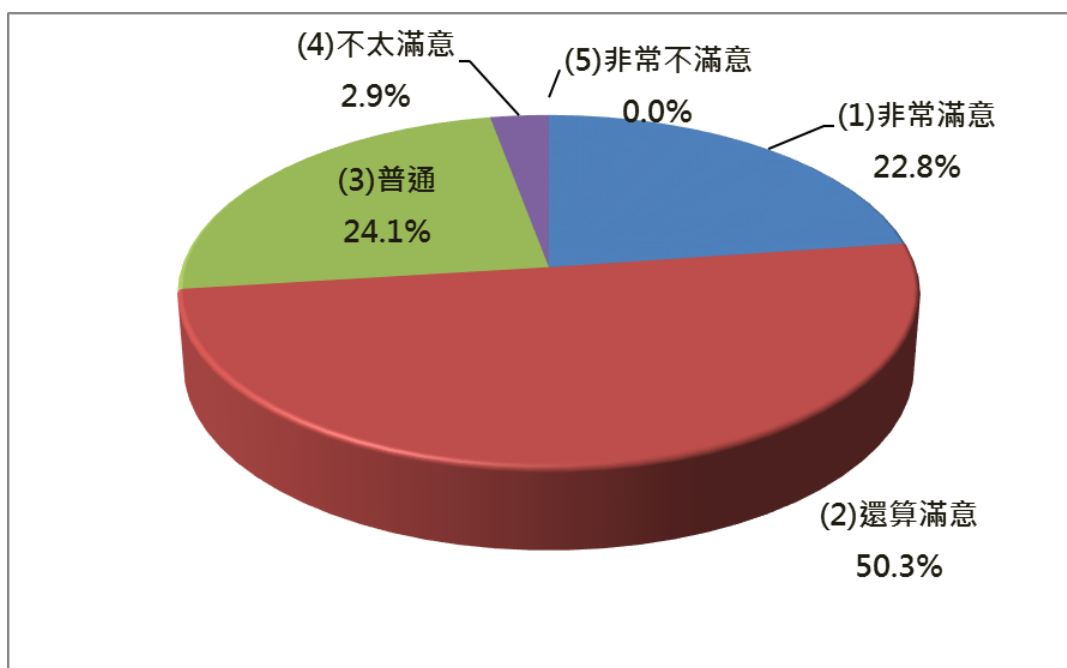
※民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度表示滿意 79.1%、普通 18.8%、不滿意 2.1%。



8.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	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	86	190	91	11	0
相對比例	22.8%	50.3%	24.1%	2.9%	0.0%

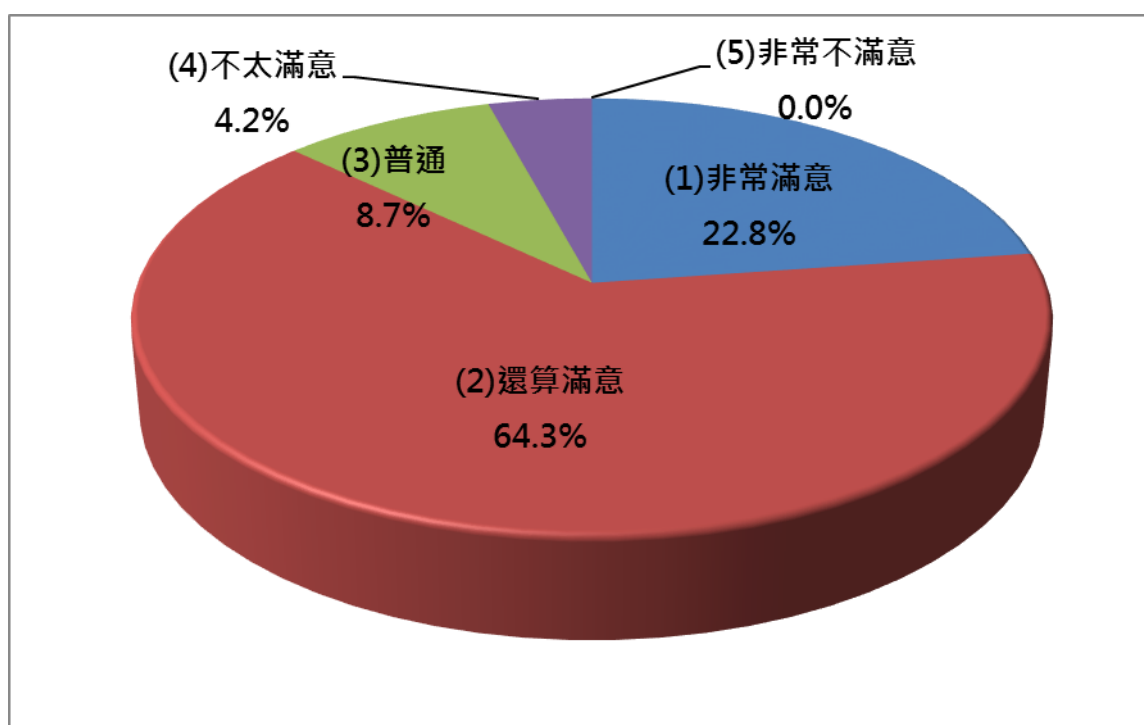
※民眾對本站窗口服務的等候時間滿意 73.1%、普通 24.1%、不滿意 2.9%。



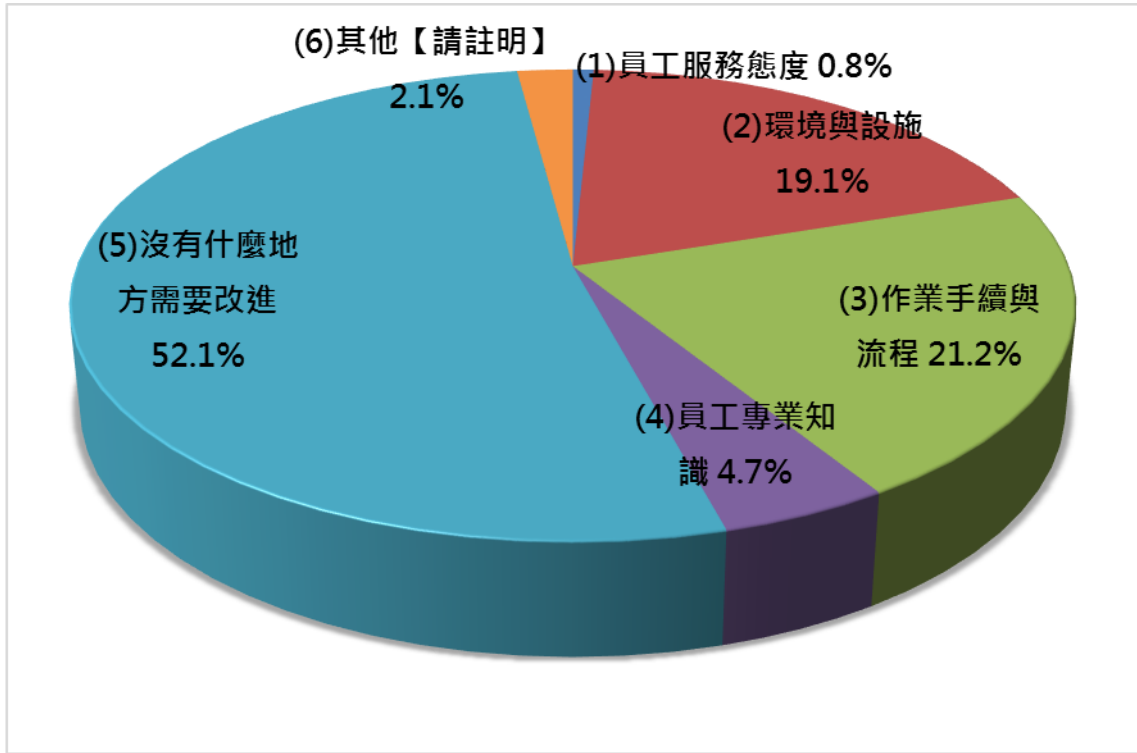
9. 整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

選項	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
人數	86	243	33	16	0
相對比例	22.8%	64.3%	8.7%	4.2%	0%

※民眾對本站的整體服務感到滿意 87.1%、普通 8.7%、不滿意 4.2%。



10.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 3 項為：說不出來/沒有什麼地方需要改進 ( 199 票，52.1% )、作業手續與流程 ( 81 票，21.2% ) 及環境與設施 ( 73 票，19.1% )，其他的部分多為民眾反映停車位不足。

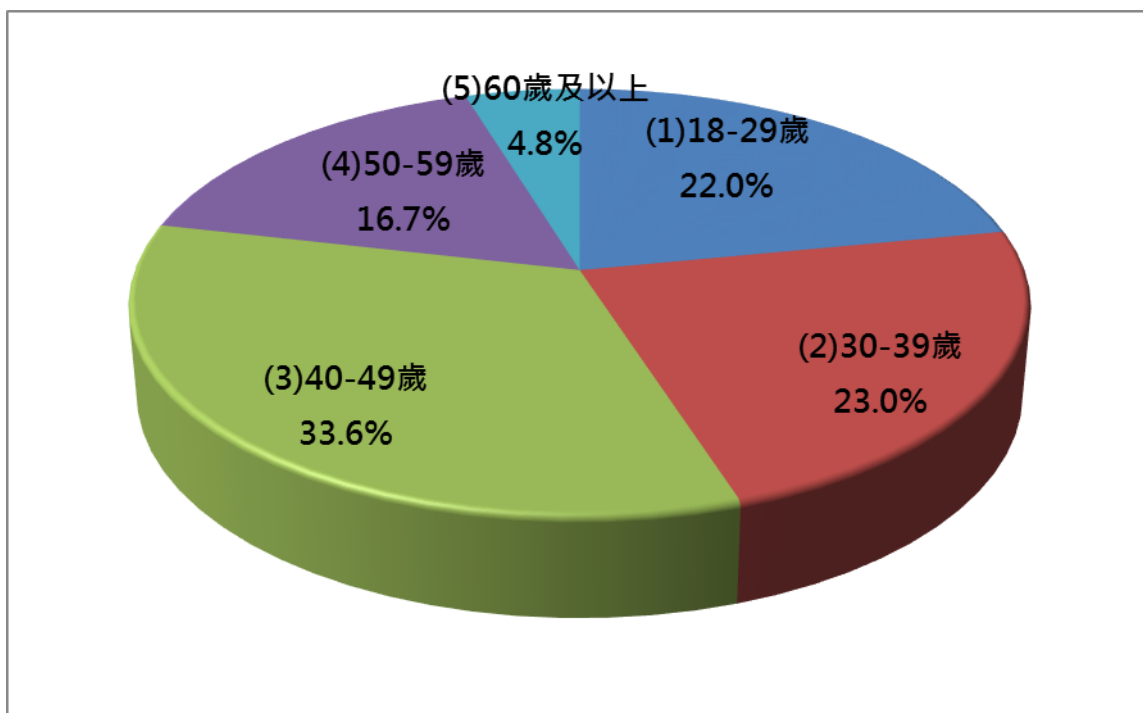
\* 整體而言，民眾對本站服務人員及便民措施滿意度評價給予高度肯定。針對民眾不滿意部分，本站將持續檢討改進。現今民眾自主性提高，對公務機關的要求也相對提升，故將持續努力，不斷精進，提升本站為民服務。

四、受訪者基本資料

11.請問您的年齡是：

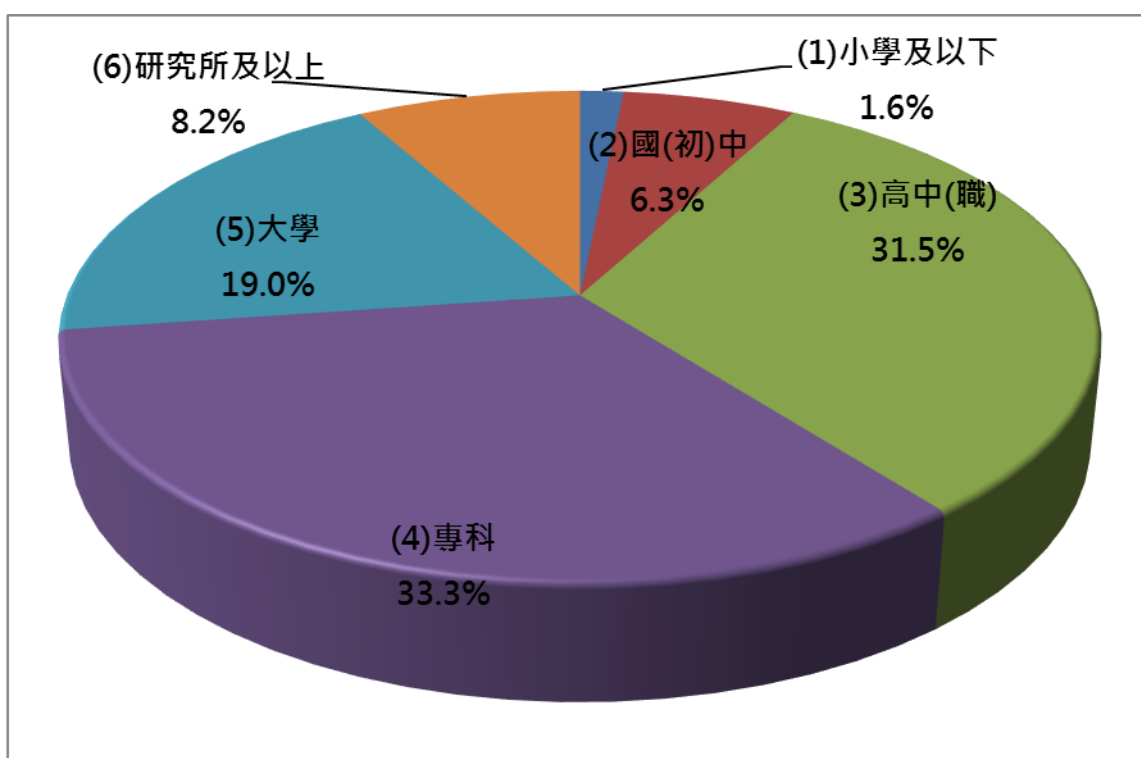
選項	18-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲及以上
人數	83	87	127	63	18
相對比例	22.0%	23.0%	33.6%	16.7%	4.8%





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	6	24	119	126	72	31
相對 比例	1.6%	6.3%	31.5%	33.3%	19%	8.2%



### 13.您的性別是：

選項	男性	女性
人數	200	178
相對比例	52.9%	47.1%

