

# 交通部公路總局新竹區監理所中壢監理站 105 年上半年度

## 服務品質滿意度問卷調查分析

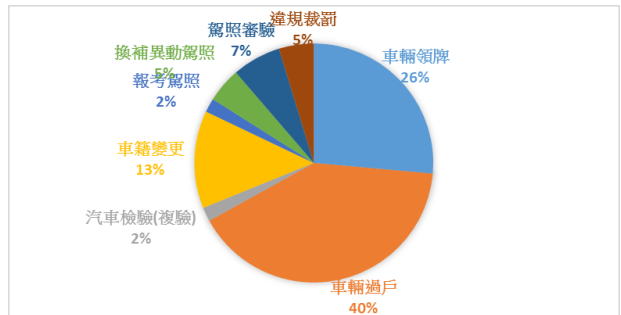
壹、調查動機：為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，辦理問卷調查以聽取民意，做為改進的參考依據。

### 貳、調查過程：

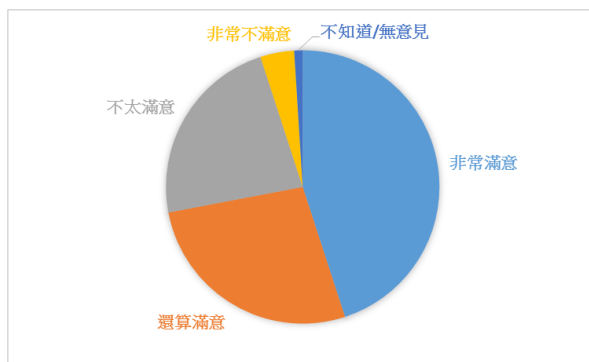
- 一、調查時間：105 年 6 月 22 日至 6 月 30 日止。
- 二、調查對象：曾經到本站申辦案件之民眾。
- 三、調查方式：採隔三抽一，若遇拒訪則遞延下一人方式抽樣。
- 四、問卷數量：660 份、回收 620 份，回收率達 93.9%。

### 參、統計結果：

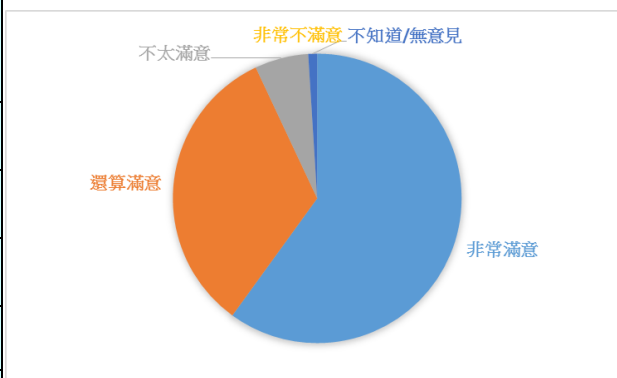
標題選項	問卷編號	統計	
一、洽公經驗		620	
1. 請問您到本站辦理哪些業務？ 【複選，最多選 3 項】		件數	百分比
<input type="checkbox"/> (1) 車輛領牌		176	28%
<input type="checkbox"/> (2) 車輛過戶		264	43%
<input type="checkbox"/> (3) 汽車檢驗(複驗)		14	2%
<input type="checkbox"/> (4) 車籍變更		88	14%
<input type="checkbox"/> (5) 報考駕照		15	2%
<input type="checkbox"/> (6) 換補異動駕照		28	5%
<input type="checkbox"/> (7) 駕照審驗		42	7%
<input type="checkbox"/> (8) 違規裁罰		29	5%
<input type="checkbox"/> (9) 其他【請註明】		103	17%
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？		620	



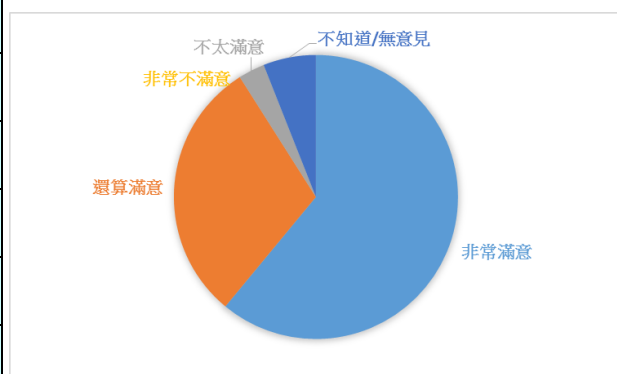
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	279	45%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	167	27%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	143	23%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	25	4%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	6	1%



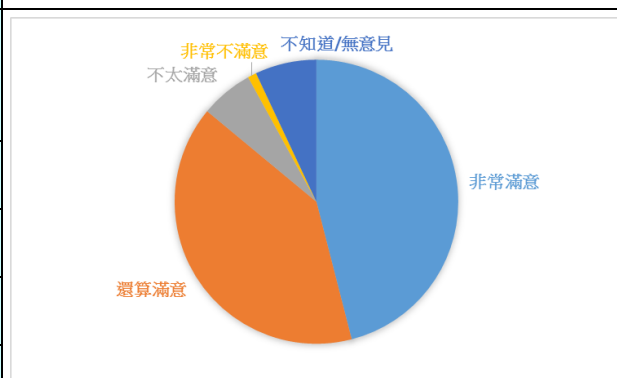
<b>3. 請問您對本站內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意?</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	372	60%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	204	33%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	38	6%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	6	1%



<b>4. 請問您對本站提供之各項洽公服務設施滿不滿意?</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	378	61%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	186	30%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	19	3%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	37	6%

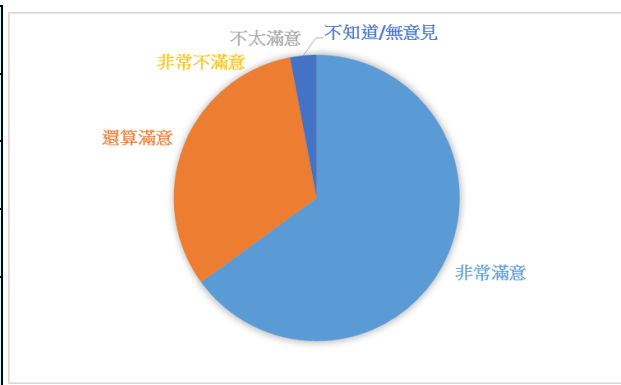


<b>5. 請問您對本站環境整潔(含廁所)及綠化美化的程度滿不滿意?</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	285	46%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	248	40%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	38	6%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	6	1%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	43	7%

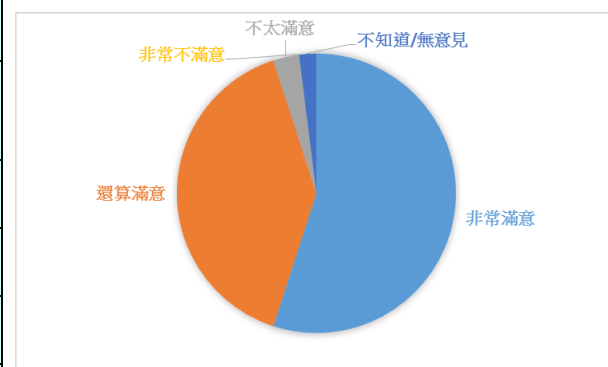


<b>三、服務人員及便民措施的滿意度</b>		
<b>6. 請問您對本站洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度滿不滿意?</b>	620	

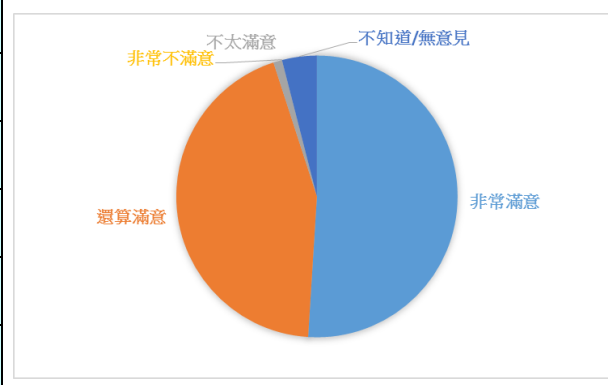
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	403	65%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	198	32%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	19	3%



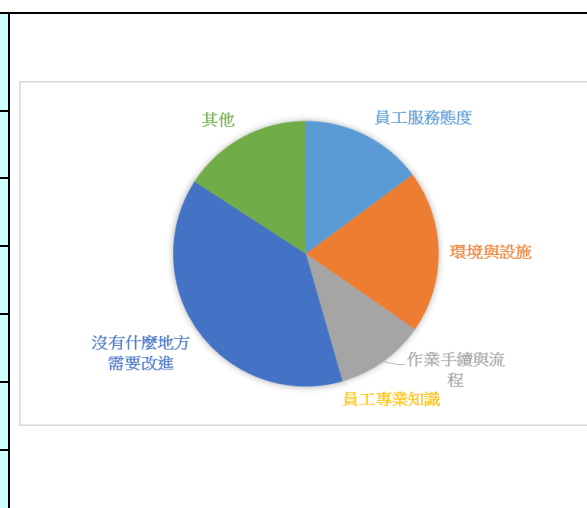
<b>7. 請問您對窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿不滿意?</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	341	55%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	248	40%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	19	3%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	12	2%



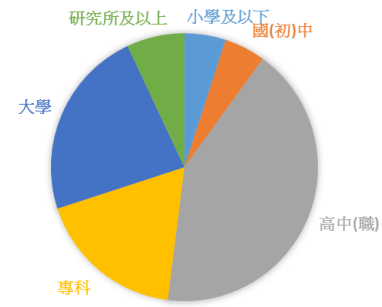
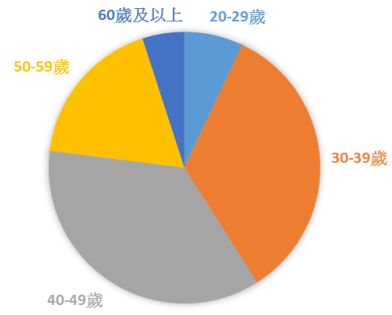
<b>8. 整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意?</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 非常滿意	316	51%
<input type="checkbox"/> (2) 還算滿意	273	44%
<input type="checkbox"/> (3) 不太滿意	6	1%
<input type="checkbox"/> (4) 非常不滿意	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見	25	4%



<b>9. 請問您認為本站應該優先改進哪些地方?【複選】</b>	620	
<input type="checkbox"/> (1) 員工服務態度	62	10%
<input type="checkbox"/> (2) 環境與設施	124	20%
<input type="checkbox"/> (3) 作業手續與流程	68	11%
<input type="checkbox"/> (4) 員工專業知識	0	0%
<input type="checkbox"/> (5) 沒有什麼地方需要改進	242	39%
<input type="checkbox"/> (6) 其他	124	20%



四、受訪者基本資料		
10. 請問您的年齡是：	620	
<input type="checkbox"/> (1) 20-29 歲	43	7%
<input type="checkbox"/> (2) 30-39 歲	211	34%
<input type="checkbox"/> (3) 40-49 歲	223	36%
<input type="checkbox"/> (4) 50-59 歲	112	18%
<input type="checkbox"/> (5) 60 歲及以上	31	5%
11. 請問您的教育程度是：	620	
<input type="checkbox"/> (1) 小學及以下	31	5%
<input type="checkbox"/> (2) 國(初)中	31	5%
<input type="checkbox"/> (3) 高中(職)	260	42%
<input type="checkbox"/> (4) 專科	112	18%
<input type="checkbox"/> (5) 大學	143	23%
<input type="checkbox"/> (6) 研究所及以上	43	7%



12. 您的性別是：	620	
<input type="checkbox"/> (1) 男性	301	49%
<input type="checkbox"/> (2) 女性	319	51%



## 肆、統計結論分析：

### 一、在洽公經驗：

以辦理車輛過戶（43%）佔大多數，其次為車輛領牌(28%)、其他(17%)、車籍變更(14%)、駕照審驗(7%)、換補異動駕照(5%)、違規裁罰(5%)、報考駕照(2%)、汽車檢驗(複驗)(2%)。

### 二、對洽公環境的滿意度：

（一）民眾對本站停車空間及車輛動線表示滿意的達 72%、不滿意為 27%、不知道/無意見的為 1%。

（二）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的達 93%、不太滿意為 6%、不知道/無意見的為 1%。

（三）民眾對本站提供之各項洽公服務設施滿意的達 91%、不太滿意為 3%、不知道/無意見的為 6%。

（四）民眾對本站的環境整潔(含廁所)及綠美化程度感到滿意的達 86%、不太滿意為 6%、非常不滿意為 1%、不知道/無意見的為 7%。

**\* 整體而言民眾對本站的洽公環境設施滿意度表示肯定，整體滿意度平均達 85.5%。**

### 三、對服務人員禮儀及等候時間的滿意度：

（一）民眾對本站洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度表示滿意的達 97%，不知道/無意見的有 3%。

（二）民眾對本站窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿意度達 95%、不滿意為 3%、

不知道無意見的有 2%。

(三) 民眾對本站的整體服務滿意度達 95%、不太滿意為 1%、不知道/無意見的佔 4%。

(四) 民眾認為本站沒有什麼地方需要改進佔 39%，另應該優先改進的地方為：環境與設施佔 20%、其他 20%、員工服務態度 10%、作業手續與流程佔 11%。

\* 整體而言，民眾對本站服務人員禮儀及等候時間的整體滿意度平均達 95.6%。

#### 四、結論

總結本次問卷調查的統計資料，民眾對本站的停車空間、引導指標、服務設施、環境整潔、服務態度及等候時間六大項的平均滿意度達 89%，顯示本站為民服務深受人民肯定，另根據此次調查項目中特別須注意的是民眾對環境與設施、作業手續與流程、員工的服務態度是比較關心的，尤其是停車位的部分。