



交通部公路總局新竹區監理所 苗栗監理站

Mioli Statuon, Hsinchu Motor Vehicles Office,
Directorate General of Highways, M.O.T.C.

105 年下半年度服務品質滿意度 問卷調查分析報告



製作日期：105.12.31

目錄

壹、調查動機	1
貳、調查過程	1
參、調查結果摘要	1
肆、對洽公環境設施的滿意度	3
伍、對服務人員禮儀及等候時間的滿意度	5
陸、對便民措施的滿意度	7
柒、受訪者基本資料分析	9
捌、105 年下半年度與 105 年上半年度滿意度之比較	10
玖、結論	12

交通部公路總局新竹區監理所苗栗監理站

105 年下半年度服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機

本站為了解民眾對於本站為民服務品質之評價及對於監理業務之改善建議，特辦理 105 年下半年度服務品質滿意度問卷調查，針對四大主題進行調查：一、民眾洽公經驗(第 1 題)。二、民眾對於洽公環境設施滿意度(第 2-5 題)。三、民眾對於服務人員禮儀及等候時間滿意度(第 6-9 題)。四、便民措施(第 10-13 題)。五、受訪者基本資料(第 14-17 題)，以聽取民眾寶貴意見，檢討本站最需要改進之處，俾利持續不斷提升為民服務品質。

貳、調查過程

- 一、調查期間：105 年 11 月 1 日~105 年 11 月 30 日。
- 二、調查對象：以問卷調查期間中，到本站臨櫃辦理各項監理業務之民眾為問卷調查對象。
- 三、抽樣方法：本問卷調查採用普查方式，當民眾洽辦各項監理業務完成後，隨即現場發送問卷，請民眾填寫，並於填寫完畢後置於民眾洽公大廳之問卷回收箱中，再統一回收問卷。
- 四、母體數：以本站 105 年 10-11 月窗口服務人數約 17,079 人次做為母體數，在 95%信賴水準下，抽樣誤差為±5，決定樣本數，則以母體數抽樣至少須達 377 人次。
- 五、問卷數量：實際發送 500 份問卷、回收 500 份，其中有效問卷 500 份，無效問卷 0 份，有效回收率 100%。

參、調查結果摘要

一、民眾到站洽公經驗部分：

- 1.105 年下半年度民眾到站辦理的業務以車輛過戶(23%)佔大多數，其次為道安講習(22%)及報考駕照(20%)。整體而言，民眾洽辦車輛業務佔 45%、駕駛人業務佔 47%，違規裁罰業務佔 11%。

【表 1】 請問您到本站辦理哪些業務？[可複選]

選項	件數	百分比	累積百分比
1.車輛領牌	31	6 %	6 %
2.車輛過戶	113	23 %	29 %
3.車輛檢驗	10	2 %	31 %
4.車輛異動	39	8 %	39 %
5.稅費業務	15	3 %	42 %
6.駕照異動	12	2 %	44 %
7.駕照審驗	11	2 %	46 %
8.報考駕照	102	20 %	66 %
9.違規裁罰	55	11 %	77 %
10.道安講習	109	22 %	99 %
11.運輸業	3	1 %	100 %
12.其他	0	0 %	100 %
總和(Total)	500	100 %	100 %

二、對洽公環境設施滿意度部分：

2. 服務設施滿意度：感到滿意的佔 **98%**。
3. 各項業務引導指標及動線安排滿意度：感到滿意的佔 **98%**。
4. 環境整潔及綠化美化滿意度：民眾滿意度為 **96%**。
5. 廁所清潔程度滿意度：感到滿意的佔 **86%**，沒使用不知道的佔 11%。

☞ **民眾對洽公環境設施整體平均滿意度為 95%**，其中民眾對於本站服務設施、各項業務引導指標及動線安排、環境整潔及綠化美化之滿意度相對較高，而對於廁所清潔程度之滿意度相對較低。

三、對服務人員禮儀及等候時間滿意度部分：

6. 服務台人員(包含志工)服務態度滿意度：感到滿意的民眾達 **100%**。
7. 承辦業務人員服務態度滿意度：感到滿意的民眾佔 **98%**。
8. 承辦業務人員專業能力滿意度：有 **99%**民眾感到滿意。
9. 窗口服務的等候時間滿意度：有 **96%**民眾感到滿意。

四、對便民措施滿意度部分：

10. 公路總局推出監理服務 APP 的便民措施滿意度：感到滿意的民眾達 94%，沒使用不知道的佔 4%。
 11. 使用便利超商、電話語音及網路繳納違規罰款或汽機車燃料使用費的便民措施滿意度：感到滿意的民眾佔 95%。
 12. 整體服務滿意度：有 98% 民眾感到滿意。
 13. 民眾認為本站最需要改進那些地方：
 - 第 1 為「服務效率」佔 6%。
 - 第 2 為「作業手續與流程」佔 5%。
 - 第 3 為「服務態度」、「硬體設施」佔 4%。
- ☞ 民眾認為本站應該優先改進地方，首要為「服務效率」，建請各股加強員工素質與作業能力，提升工作效能，藉此縮短民眾洽辦時間，以提升民眾滿意度。

肆、對洽公環境設施的滿意度

一、服務設施滿意度

提供便利舒適的服務設施，提供民眾更友善的洽公環境，是行政機關為民服務的第一步，亦是影響民眾洽公心情的關鍵因素。

民眾對本站提供的**服務設施滿意度問卷**中有 98% 民眾感到滿意（很滿意佔 40%，滿意佔 58%），另有 2% 民眾感到不滿意。

【表 2】 請問您對本站提供的服務設施滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	198	293	9	0
相對比例	40%	58%	2%	0%

二、各項業務引導指標及動線安排滿意度

本站行政大樓 1 樓係辦理車輛、駕駛人異動業務，2 樓則是辦理違規裁罰業務，此外尚有車輛檢驗車道、新領牌窗口、機車考驗場、汽車考驗場及道安講習室等分屬不同位置，對於初次到站洽公民眾而言，除了尋求服務人員協助外，亦需要明顯、容易辨識的引導指標及妥適的動線安排來指引洽公方向。

民眾對於本站申辦各項業務的**引導指標或動線安排**，感到滿意的佔**98%**（很滿意 38%，滿意 60%），不滿意的佔 2%，其中 2 位表示不滿意的原因為**初考領講習教室及道安講習教室引導標示不清楚**。

【表 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	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	193	298	9	0
相對比例	38%	60%	2%	0%

三、環境整潔及綠化美化滿意度

機關洽公環境之清潔及綠美化程度，是影響機關形象的重要因素。本站對於環境力求乾淨舒適，室內室外皆有專責清潔人員負責執行清潔維護工作，本站管理人員平時亦會定期巡檢站區，檢視有無垃圾，隨時要求清潔人員打掃，以保持洽公環境之乾淨。

對於本站**環境整潔及綠化美化的程度**，感到滿意的民眾**96%**（很滿意 34%，滿意 62%），不滿意的佔 4%，其中有 1 位考路考時被蚊子叮，希望環境可以**消毒**。

【表 4】 請問您對本站環境整潔及綠化美化滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	168	311	21	0
相對比例	34%	62%	4%	0%

四、廁所清潔程度之滿意度

本站對於環境力求乾淨舒適，廁所皆有專責清潔人員負責執行清潔維護工作，本站管理人員平時亦會定期巡檢廁所，檢視有無污穢物，定時要求清潔人員打掃，以保持廁所環境之乾淨。

對於本站**廁所清潔程度**，感到滿意的民眾**86%**（很滿意 32%，滿意 54%），不滿意的佔 4%，其中有一位民眾覺得在使用女廁時很髒，而沒使用不知道的民眾佔 11%。

【表 5】 請問您對本站廁所清潔程度滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	沒使用不知道
----	-----	----	-----	------	--------

人數	159	269	19	0	53
相對比例	29%	56%	4%	0%	11%

伍、對服務人員禮儀及等候時間的滿意度

一、服務台人員(包含志工)的服務態度滿意度

本次問卷調查中，對服務台人員(包含志工)的服務態度，感到滿意的民眾達**100%**(很滿意佔 45%，滿意佔 55%)，其中提到志工很熱情，讓人感受到熱忱。

【表 6】 請問您對本站服務台人員(包含志工)的服務態度滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	224	276	0	0
相對比例	45%	55%	0%	0%

二、承辦業務人員服務態度滿意度

承辦業務人員服務態度調查中，感到滿意的民眾達**98%**(很滿意佔 39%，滿意佔 59%)，不滿意的佔 2%。

【表 7】 請問您對本站承辦業務人員專業能力滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	195	295	10	0
相對比例	39%	59%	2%	0%

三、承辦業務人員專業能力滿意度

承辦業務人員專業能力調查中，感到滿意的民眾達**99%**(很滿意佔 42%，滿意佔 57%)，不滿意的佔 1%，原因為櫃 1 答非所問及櫃檯人員無笑容。

【表 8】 請問您對本站承辦業務人員專業能力滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	209	287	4	0

相對比例	42%	57%	1%	0%
------	-----	-----	----	----

四、窗口服務的等候時間滿意度

為控管民眾申辦等候時間，降低窗口等待人數，本站訂定「機動支援窗口作業規定」，隨時注意窗口等待人數，並適時啟動後線支援機制，以期縮短民眾等候時間。此外，本站亦不斷檢討作業流程，簡化申辦案件流程，加快辦理速度，提升監理服務的彈性與便利性。

對窗口服務的等候時間之滿意度調查中，感到滿意的民眾達 96%（很滿意佔 32%，滿意佔 63%），不滿意的佔 3%，沒使用不知道的佔 2%。

【表 9】 請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	沒使用不知道
人數	162	316	13	0	9
相對比例	32%	63%	3%	0%	2%

陸、對便民措施的滿意度

一、公路總局推出監理服務 APP 的便民措施滿意度

本次問卷調查中，對公路總局推出**監理服務 APP 的便民措施滿意度**，感到**滿意的民眾達 94%**（很滿意佔 34%，滿意佔 60%），不滿意的佔 2%，沒使用不知道的佔 4%，顯示大多數民眾對於公路總局推出監理服務 APP 的便民措施感到滿意。

【表 10】 請問您對公路總局推出監理服務 APP 的便民措施滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	沒使用不知道
人數	168	302	9	0	21
相對比例	34%	60%	2%	0%	4%

二、使用便利超商、電話語音及網路繳納違規罰款或汽機車燃料使用費的便民措施滿意度

對於**使用便利超商、電話語音及網路繳納違規罰款或汽機車燃料使用費的便民措施調查中**，感到**滿意的民眾達 95%**（很滿意佔 42%，滿意佔 53%），不滿意的佔 2%，沒使用不知道的佔 3%。

【表 11】 請問您對使用便利超商、電話語音及網路繳納違規罰款或汽機車燃料使用費的便民措施滿意度滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	沒使用不知道
人數	211	264	9	0	16
相對比例	42%	53%	2%	0%	3%

三、對本站整體服務滿意度

對本站**整體服務滿意度調查中**，感到**滿意的民眾達 98%**（很滿意佔 34%，滿意佔 64%）。

【表 12】 請問您對本站整體服務滿不滿意？

選項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	168	324	8	0

相對比例	34%	64%	2%	0%
------	-----	-----	----	----

四、民眾認為本站應該優先改進地方

本次問卷調查中，民眾認為本站應該優先改進地方(扣除沒有什麼地方需要改進)，前3項為：服務效率(6%)、作業手續與流程(5%)、服務態度(4%)及硬體設施(4%)。

【表 13】請問您認為本站應該優先改進哪些地方?(可複選)

選項	次數	百分比	累積百分比
1. 服務態度	19	4 %	4 %
2. 服務效率	32	6 %	10 %
3. 員工專業知識	1	0 %	10 %
4. 作業手續與流程	23	5 %	15 %
5. 環境清潔度	12	2 %	17 %
6. 硬體設施	18	4 %	21 %
7. 動線安排	7	1 %	22 %
8. 沒有什麼地方需要改進	380	76 %	98 %
9. 其他	8	2 %	100 %

	服務態度	服務效率	員工專業知識	作業手續與流程	環境清潔度	硬體設施	動線安排	沒有什麼地方需要改進	其他
■ 百分比	4%	6%	0%	5%	2%	4%	1%	76%	2%
■ 人數	19	32	1	23	12	18	7	380	8

柒、受訪者基本資料分析

一、男性多於女性

受訪者性別分布：男性佔 56%(278 位)，女性佔 44%(222 位)。

【表 14】 請問您的性別是？

選項	男性	女性
人數	278	222
相對比例	56%	44%

二、以 18 至 29 歲佔最多

受訪者年齡之分布情形如表 15，其中以 18~29 歲佔最多，30~39 歲次之，再次之是 40~49 歲，而 60 歲及以上佔最少。

【表 15】 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	312	91	46	42	9
相對比例	62%	18%	9%	8%	2%

三、以高中(職)教育程度最多

受訪者教育程度之分布情形如表 16，以高中(職)學歷為最多佔 61%，其次是大學佔 14%、國中以下佔 11%。

【表 16】 請問您的教育程度是？

選項	國中以下	高中(職)	專科	大學	研究所以上
人數	53	304	37	72	34
相對比例	11%	61%	7%	14%	7%

四、以學生的職業最多

受訪者職業之分布情形如表 17，以學生的職業為最多佔 37%，其次是工業的職業佔 19%、家管的職業佔 13%。

【表 17】 請問您的職業是？

選項	軍公教	工	商	農、林、漁、 牧	自由業	家管	學生	其他
人數	12	95	31	28	41	64	186	43
相對比 例	2%	19%	6%	6%	8%	13%	37%	9%

捌、105 年下半年度與 105 年上半年度滿意度之比較

一、105 年下半年度與 105 年上半年度之比較，結果摘要如下：

105 年下半年度民眾對本站整體服務滿意度較 105 年上半年度**上升 0.38%**，如表 15。

【表 15】 105 年下半年度與 105 年上半年度各項滿意度比較表

項目	調查內容	滿意度(%)	
		105 年下半年度	105 年上半年度
1	本站提供的服務設施滿意度	98	98
2	各項業務引導指標及動線安排滿意度	98	98
3	環境整潔及綠化美化滿意度	96	100
4	廁所清潔程度滿意度	86	84
5	服務台人員服務態度滿意度	100	98
6	承辦業務人員服務態度滿意度	98	98
7	承辦業務人員專業能力滿意度	99	98
8	窗口服務等候時間滿意度	96	94
整體服務滿意度/整體平均滿意度		96.38	96
105 年下半年度較 105 年上半年度滿意度		+0.38%	

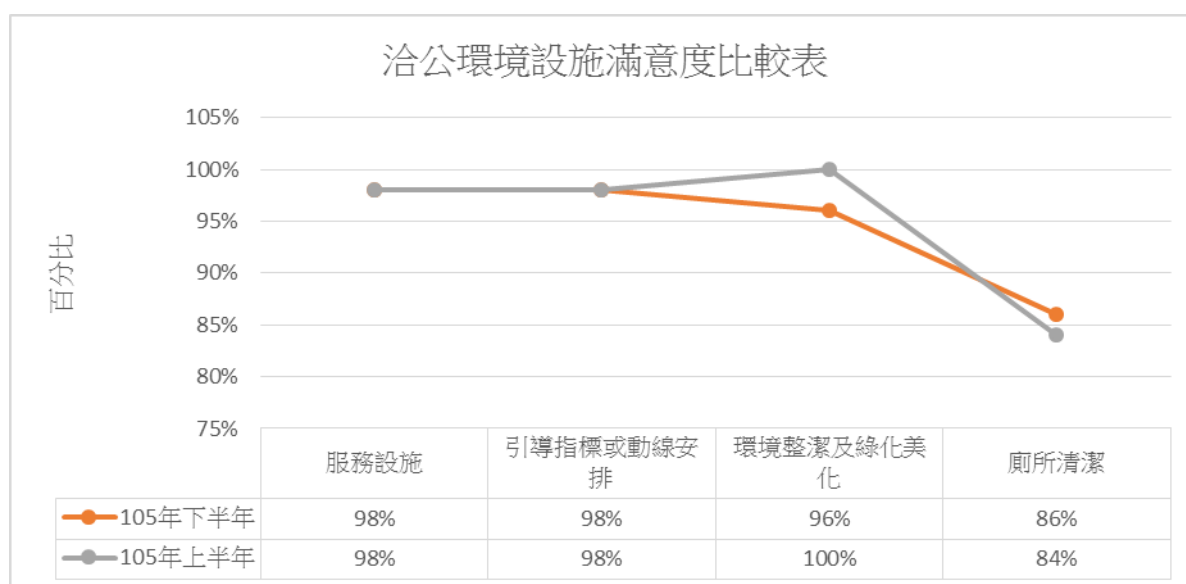
二、105 年下半年度與 105 年上半年度之各項滿意度比較分析：

(一)洽公環境設施滿意度比較：

105 年下半年度洽公環境設施平均滿意度與 105 年上半年度下降 0.5%，其中環境整潔及綠化美化下降 4%，廁所清潔上升 2%，因另有 11% 的民眾未曾使用過，故無法調查滿意度情形，詳如表 16。

【表 16】 105 年下半年與 105 年上半年洽公環境設施滿意度比較表

滿意度	服務設施	引導指標或動線安排	環境整潔及綠化美化	廁所清潔	平均滿意度
105 年下半年	98%	98%	96%	86%	94.5%
105 年上半年	98%	98%	100%	84%	95%
成長率%	0%	0%	-4%	+2%	-0.5%

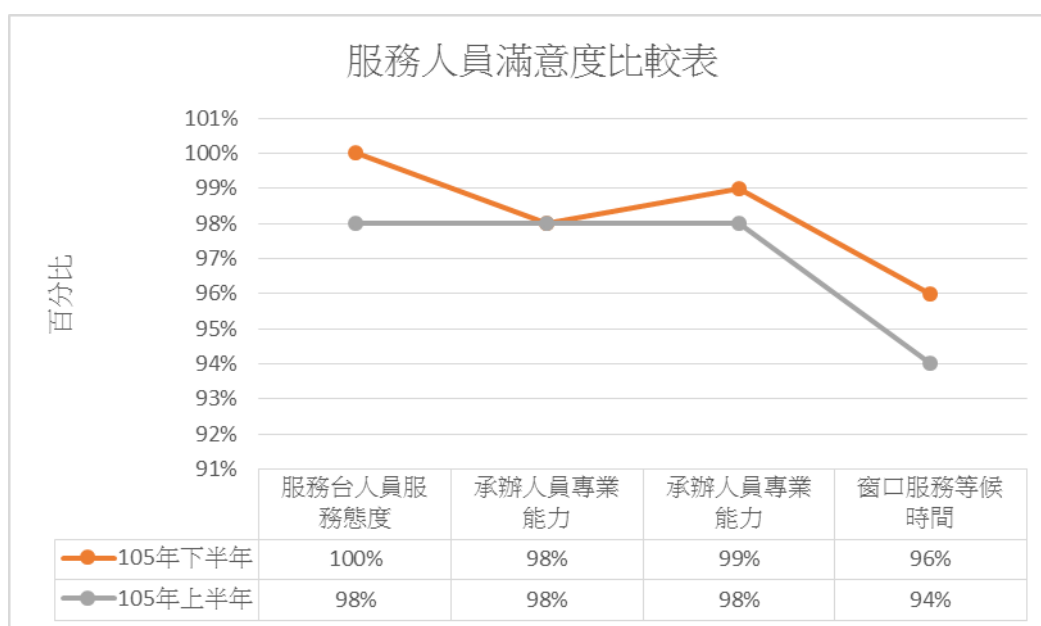


(二)服務人員滿意度比較：

105 年下半年服務人員整體平均滿意度較 105 年上半年略為上升 1%，服務台人員服務態度與窗口服務等候時間均上升 2%，承辦人員專業能力上升 1%。

【表 21】 105 年下半年與 105 年上半年服務人員滿意度比較表

滿意度(%)	服務台人員 服務態 度	承辦人員 服務態度	承辦人員 專業 能力	窗口服務 等候 時間	平均 滿意度
105 年下半年	100%	98%	99%	96%	98%
105 年上半年	98%	98%	98%	94%	97%
成長率%	+2%	0%	+1%	+2%	+1%



玖、結論

本次問卷調查結果，民眾表示滿意部份應繼續保持，表示不滿意及建議本站優先改進部份則應立即檢討改善，綜合說明如下：

一、洽公環境設施滿意度部分：

105 年下半年度洽公環境設施之平均滿意度為 94.5%，與 105 年上半年度滿意度 95% 下降 0.5%，其中環境整潔及綠化美化下降較多，對此提出建議改善方向如下：

(一) 主管每日加強巡視環境，並請全站同仁共同維護環境整潔。

(二) 定期進行消毒工作，避免蚊蟲孳生。

二、服務人員滿意度部分：

105 年下半年度服務人員之平均滿意度為 98%，較 105 年上半年度滿意度 97% 上升 1%。因各業務窗口具備備援機制，待洽公人數高於標準時即刻啟動備援機制，增開機動窗口以舒緩等待人數，因此服務人員滿意度不減反升。

三、整體服務滿意度部分：

整體而言，105 年下半年度之整體服務滿意度為 98%，較 105 年上半年度 96% 上升 2%。為持續不斷改善，提供優質的環境與滿意的服務，本站透過每半年之服務品質滿意度調查，主動了解本站需改進之地方，並重視民眾反映建議改進事項，虛心檢討改善，進而轉化為服務品質的提升，期能讓每位蒞臨本站洽辦業務之民眾，都能滿意本站提供之優質服務，進而成為民眾肯定與信賴的公路監理服務機關。