

2017

新竹市監理站 106 年度上半年服 務品質滿意度問卷調查分析



第五股

2017/9/5

交通部公路總局新竹區監理所新竹市監理站 106 年度上半年服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機：

在以服務為導向的工商社會中，服務對象或客戶的滿意度往往是偵測服務機關或是企業體質良窳的主要探針。政府各項政策之制定與執行，均需以民眾滿意及為民服務為首要考量。

公路監理業務與民眾息息相關，必須要能了解民眾的需求，才能提供符合民眾需求的各項服務，也符合政府為民服務的宗旨。

本問卷主要目的在透過每半年定期的民意調查研究，分析評估民眾對本站辦理監理業務服務品質的滿意程度，藉此探查民眾對本站所推動各項政策之需求與期待，以作為未來持續推動各項政策及為民服務之重要參據。

貳、調查對象：106 年 4 至 6 月期間至本站洽辦監理業務之民眾。

參、調查項目：

一、洽公經驗

民眾到本站申辦業務項目。

二、洽公環境設施的滿意度

- (一) 民眾對本站停車空間及車輛動線標示安排滿意度情形。
- (二) 民眾對本站申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意度情形。
- (三) 民眾對本站提供之各項洽公服務設施滿意度情形。
- (四) 民眾對本站環境整潔(含廁所)及綠化美化的滿意度情形。

三、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)人員服務態度滿意度情形。
- (二) 民眾對本站窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿意度情形。
- (三) 民眾對本站整體的服務滿意度情形。
- (四) 民眾認為本站應該優先改進的地方。

四、受訪者基本資料

- (一) 年齡
- (二) 教育程度
- (三) 性別

肆、調查方式:本問卷調查母群體為 106 年 4 月至 6 月親自至本站辦理各項業務之 18 歲以上民眾，本次調查係使用 Google 網站提供的表單程式及紙本輔助方式，放置連結於各業務窗口及服務台，提供民眾自由填寫滿意問卷，計算在 95%的信心水準下，抽樣誤差為±5%，共回收 264 份有效問卷。

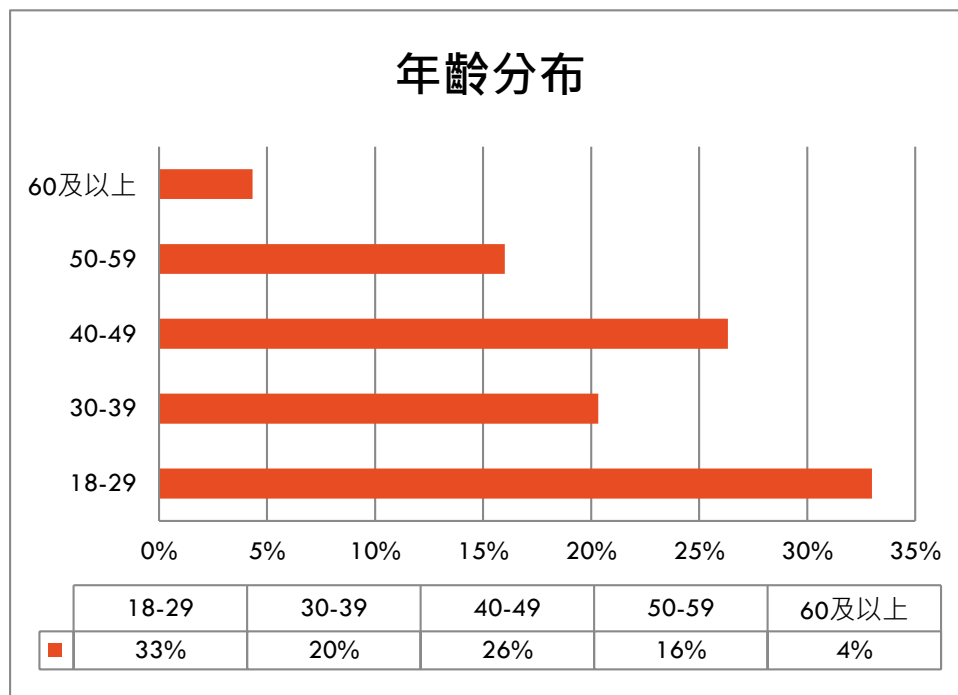
伍、資料處理及分析方法：本問卷內容係由交通部公路總局設計，與 105 年調查結果進行滿意度比較分析。

陸、樣本特性分析

一、基本資料次數分配情形

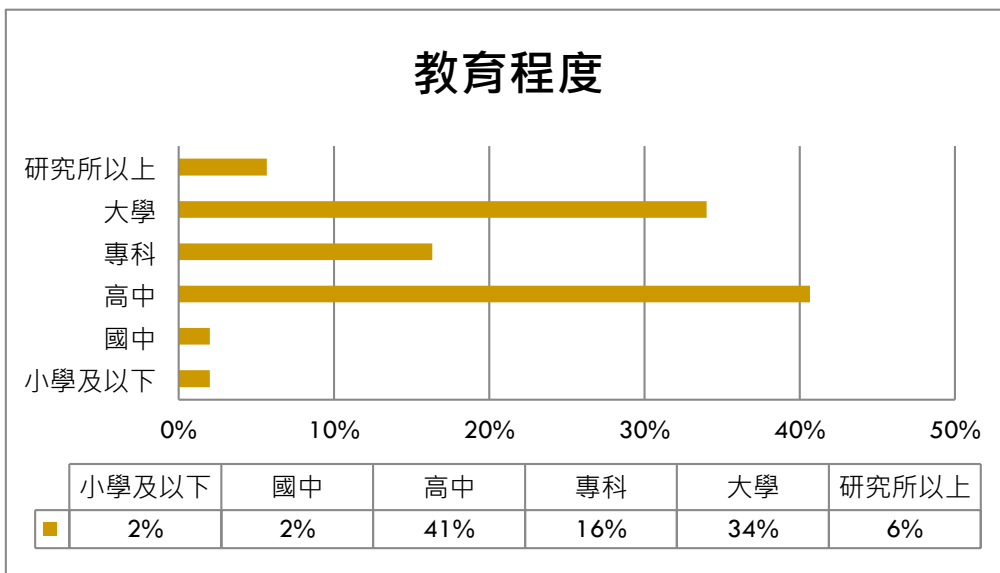
(一)年齡

本次調查中，年齡平均分布於 18 歲-60 歲(含)以上之間，其中以 18-29 歲的比例最高，占 33%，其次為 40-49 歲占 26%、30-39 歲占 20%、50-59 歲占 16%、，年齡層為 60 歲(含)以上占 4%最少。



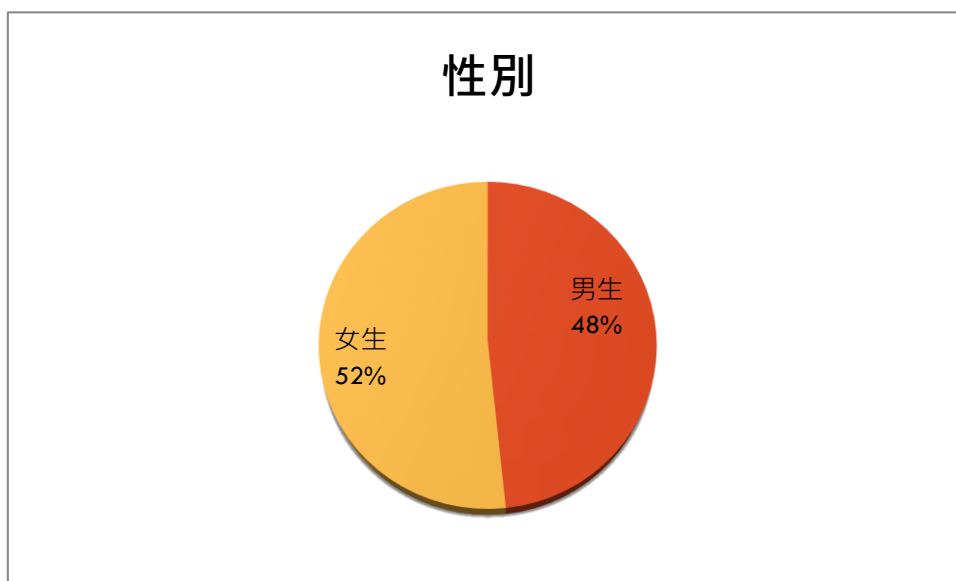
(二)教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以高中所占比例最高，占 41%，其他依序為大學占 34%、專科占 34%、研究所(含)以上占 6%、國中占 2%、小學及以下占 2%。



(三)性別

本次調查結果中顯示，受訪男性比例占 48%，女性占 52%，受訪對象女性的比例略高於男性。

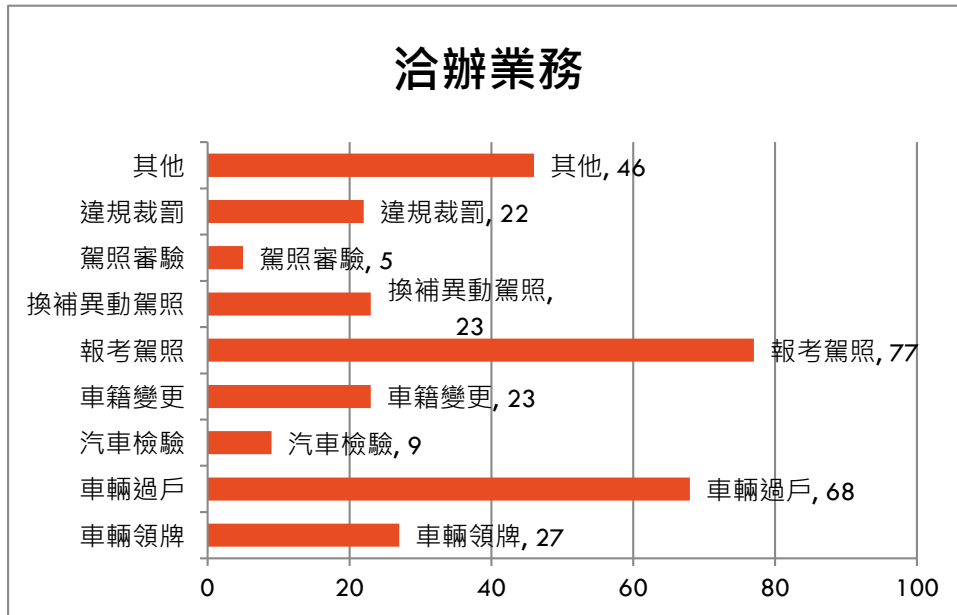


柒、問卷分析

一、洽公經驗

(一) 題目 1：請問您到本站辦理哪些業務?(可複選)

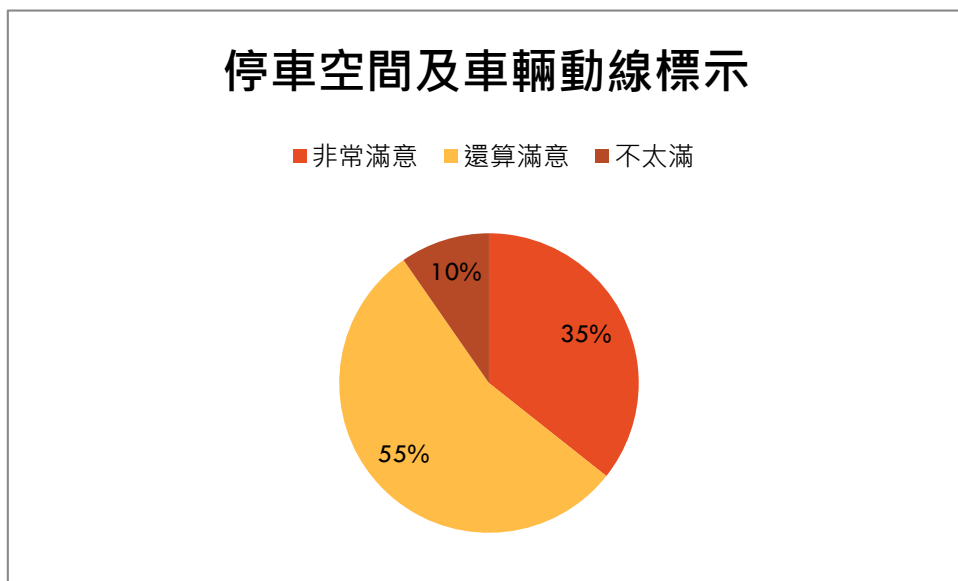
分析：受訪民眾至本站辦理業務，以報考駕照比例最高占 26%，其他為車輛過戶占 23%、車籍變更占 8%、違規裁罰占 7%、車輛領牌占 9%、換補異動駕照占 8%、汽車檢驗占 3%、駕照審驗 1%、其他 15%。



二、洽公環境設施的滿意度

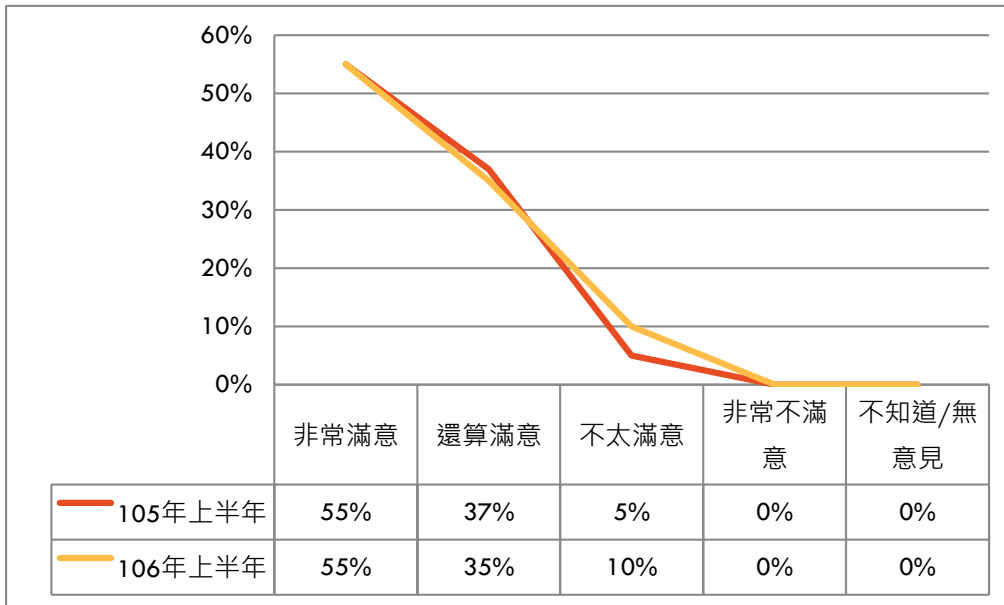
(一) 題目 2：請問您對本站停車空間及車輛動線標示安排滿不滿意?

分析：受訪民眾以感到還算滿意者所占比例最高，占 55%，其他依序為非常滿意占 35%、不太滿意占 10%。



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	55%	55%
還算滿意	37%	35%
不太滿意	8%	10%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	92%	90%



3、滿意度比較分析：

有關本站 106 年停車空間及車輛動線標示安排滿意度均較 105 年，服務滿意度成長率為-2%，計算式： $(92\%-90\%)/92\%$ ，民眾不滿意原因如下：

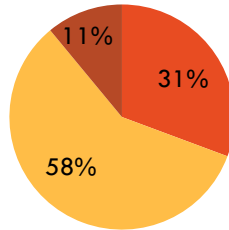
(1) 「車位不夠」本站地處市區前來辦理之民眾眾多，雖已擴大停車場空間尚無法負荷，今年較天氣較去年炎熱，多數民眾開車。

(二) 題目 3：請問您對本站申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意？

1、分析：受訪民眾以感到還算滿意者所占比例最高，占 58%，其他依序為非常滿意占 31%、不太滿意占 11%。

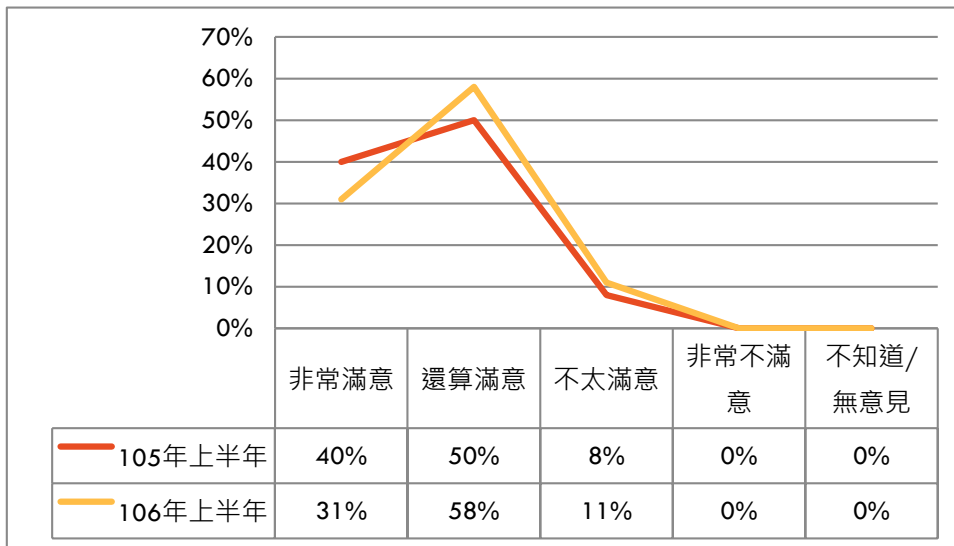
申辦各項業務的引導指標及動線安排

■ 非常滿意 ■ 還算滿意 ■ 不太滿意



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	40%	31%
還算滿意	50%	58%
不太滿意	8%	11%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	90%	89%



3、滿意度比較分析：106年民眾對申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意度均較105年降低，服務滿意度成長率為2%，計算式： $(89\% - 90\%) / 90\%$ 。民眾不滿意原因如下：

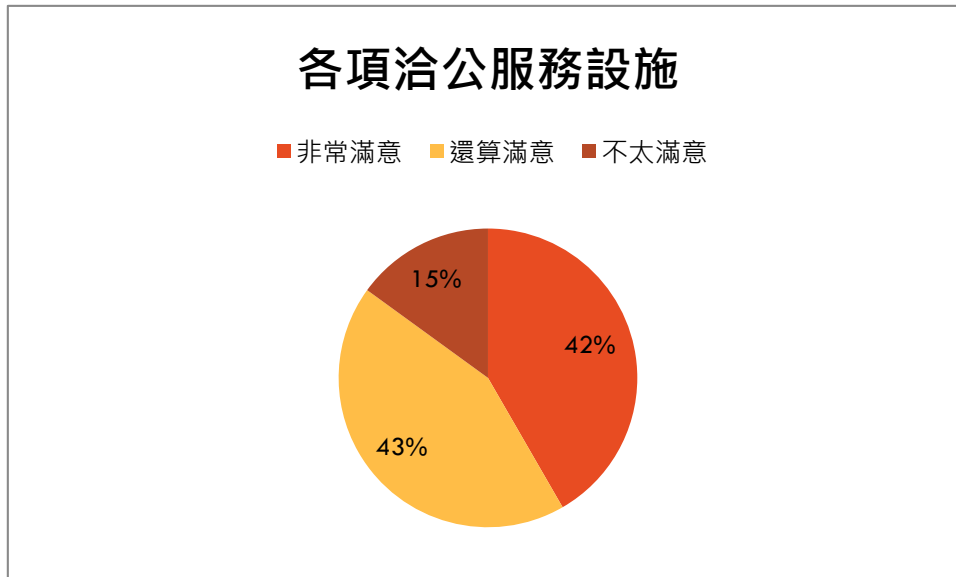
(1)「服務台太遠」：本站服務台位於大門左邊，但多數民眾使用本站停車場，

再從側門進入大廳，因此離服務台較遠。

(2)「報名駕照在二樓沒有電梯，樓梯在室外」：本站因建築物老舊，A動作業大樓並沒有電梯，受限於老舊格局，室內樓梯離大廳較遠，為方便民眾快速前往，因此增加室外逃生樓梯。

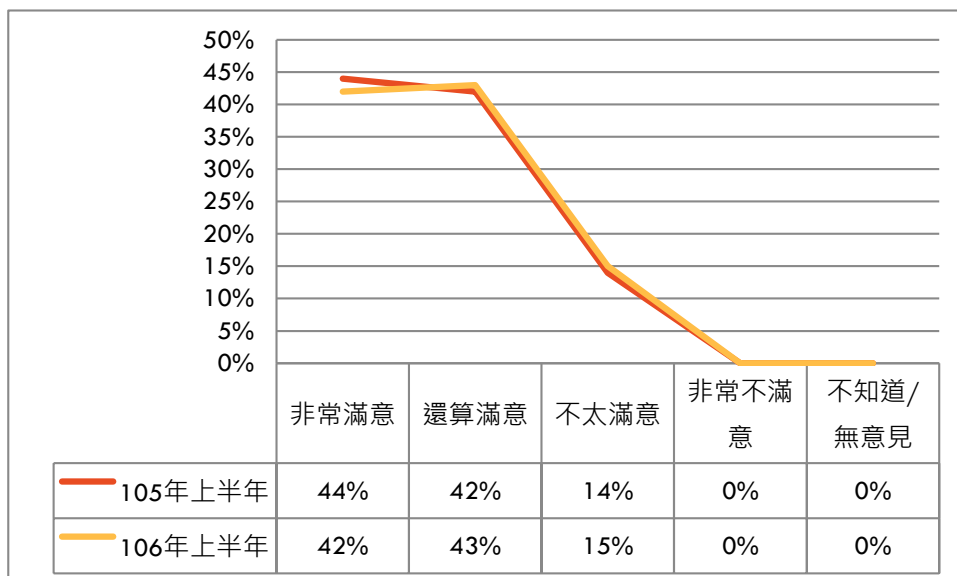
(三)題目 4：請問您對本站提供之各項洽公服務設施滿不滿意？

1、分析：受訪民眾以感到還算滿意者所占比例最高，占 43%，其他依序為非常滿意占 42%、不太滿意占 15%。



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	44%	42%
還算滿意	42%	43%
不太滿意	14%	15%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	86%	85%

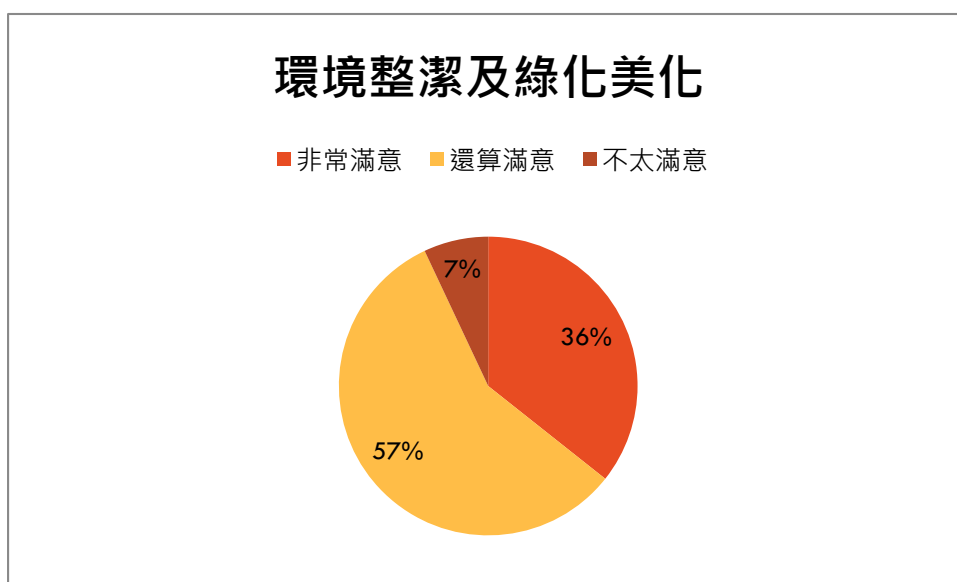


3、滿意度比較分析：106 年民眾對本站提供之各項洽公服務設施滿意度與 105 年降低，服務滿意度成長率為-4%，計算式： $(85\%-89\%)/89\%$ 。民眾不滿意原因如下：

(1)「樓梯沒有雨遮，都要到室外，下雨天不方便」：本站室內樓梯離大廳較遠，為方便民眾快速前往，因此增加室外逃生樓梯，並未設立雨遮。

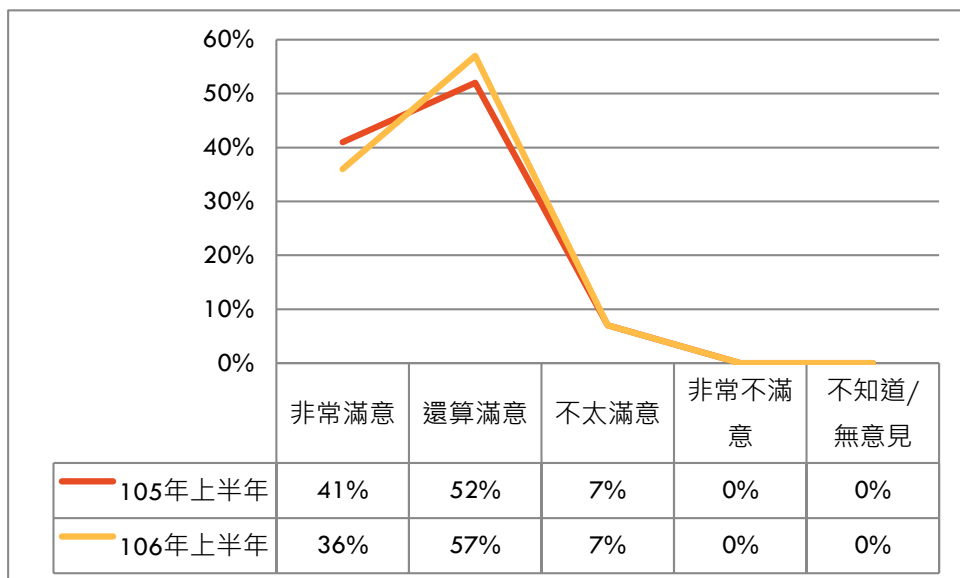
(四)題目 5：請問您對本站環境整潔(含廁所)及綠化美化的程度滿不滿意?

1、分析：受訪民眾以感到還算滿意者所占比例最高，占 57%，其他依序為非常滿意占 36%、不太滿意占 7%。



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	41%	36%
還算滿意	52%	57%
不太滿意	7%	7%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	93%	93%



3、滿意度比較分析：

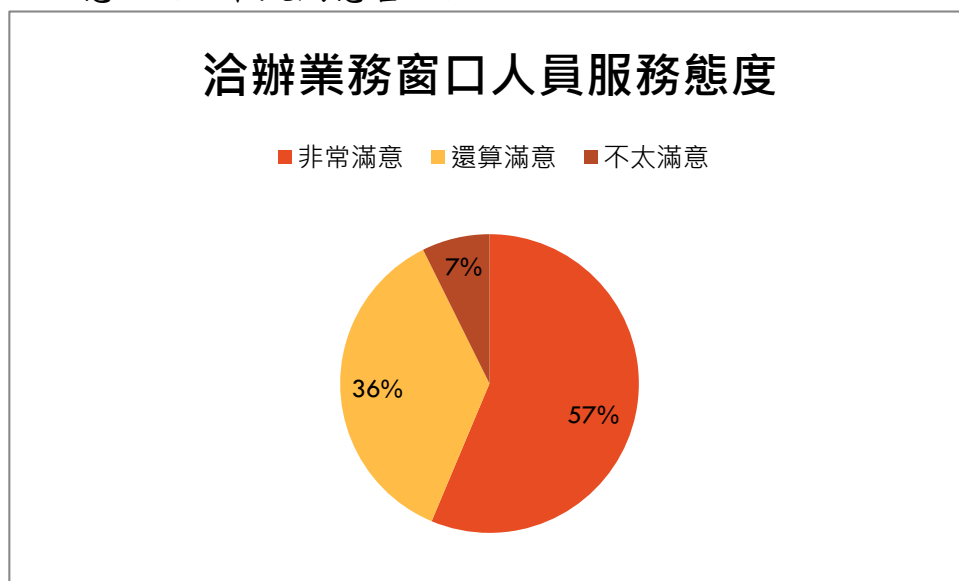
106 年民眾對本站環境整潔(含廁所)及綠化美化的程度滿意度與 105 年相同，服務滿意度為 93%。顯見對本站環境之改善情形給予肯定，茲舉隅部分改善情形如下：

- (1) 公廁清潔維護：本站指派清潔人員每 2 小時巡檢 1 次並登記於公廁清潔維護紀錄表內，如發現髒亂則立即請清潔人員改善。

三、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

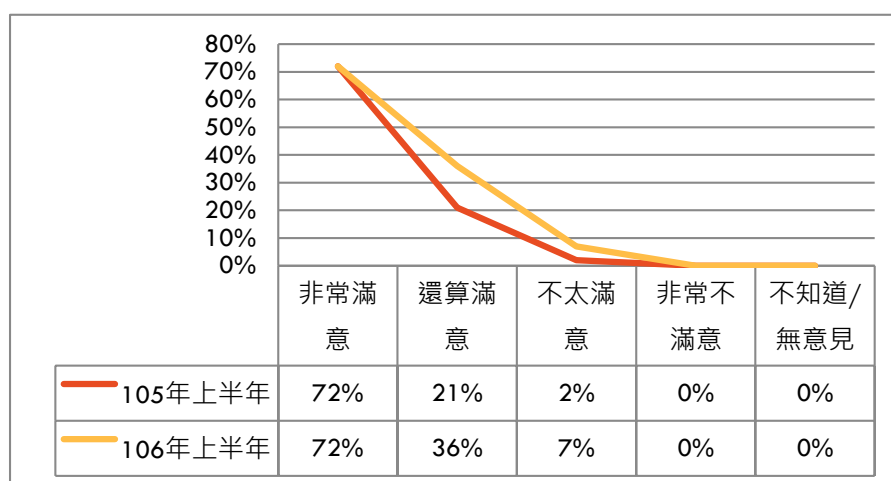
(一) 題目 6：請問您對本站洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度滿不滿意？

- 1、分析：受訪民眾以感到非常滿意所占比例最高，占 57%，其他依序為還算滿意 36%、不太滿意占 7%。



- 2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	72%	57%
還算滿意	21%	36%
不太滿意	2%	7%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	93%	93%



3、滿意度比較分析：

本站 106 年洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度滿意度相同，計算式： $(93\%-93\%)/93\%$ 。目前辦理情形如下：

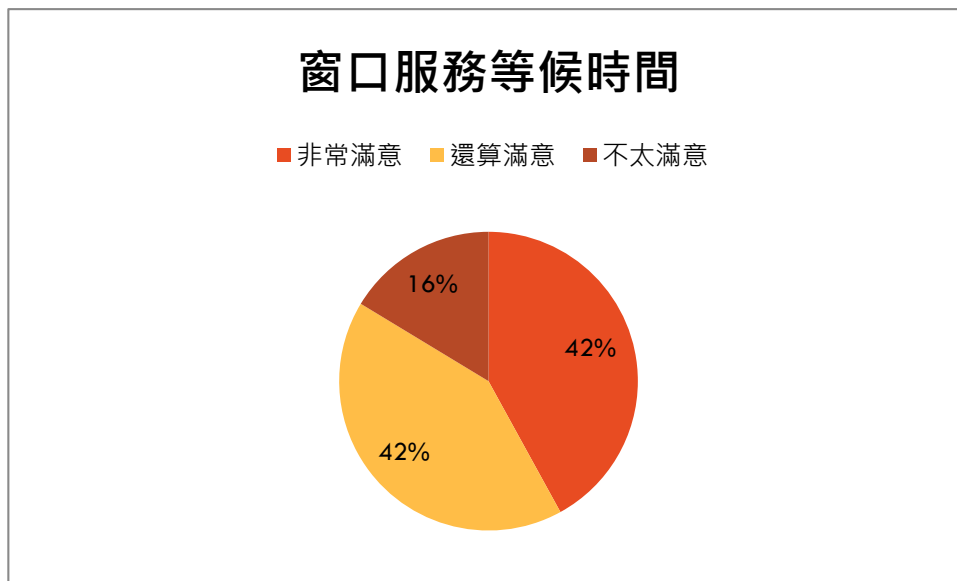
(1)本站服務台專職服務人員由 1 位，另安排各股同仁巡迴，並且由各股股長機動式管理，即時服務民眾。

(2)各股建立電話接聽代理人制度，確實落實接聽電話服務。

(3)每日中午時段接獲民眾洽詢電話均自動設定轉由輪值服務台同仁接聽，且民眾問題若屬單純可回答時，應即予回答，若非主管及熟悉之業務，則比照新竹所作法：紀錄來電者資料及問題，俟上班後交由相關業務單位回電答復民眾，據而製作「午休時段服務台值班人員接聽民眾電話紀錄表」供同仁參考使用。本項措施除可提昇民眾滿意度及為民服務品質外，亦可增加後線同仁休息品質及降低同仁因輪休造成窗口支援人力不足之情形。

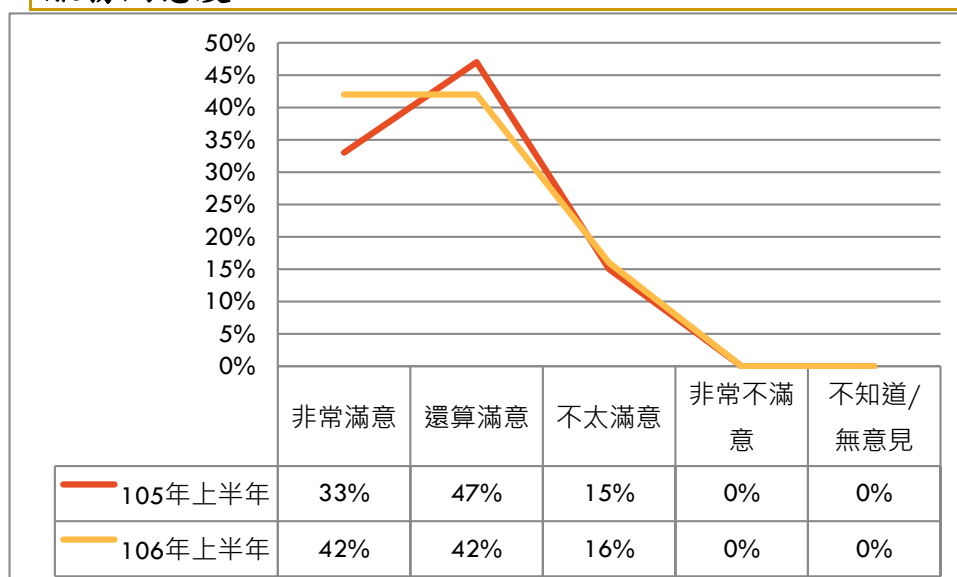
(二) 題目 7：請問您對本站窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿不滿意?

1、分析：受訪民眾以感到非常滿意者所占比例最高，占 42%，其他依序為還算滿意占 42%、不太滿意占 16%。



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
非常滿意	33%	42%
還算滿意	47%	42%
不太滿意	15%	16%
非常不滿意	0%	0%
不知道/無意見	0%	0%
服務滿意度	80%	84%



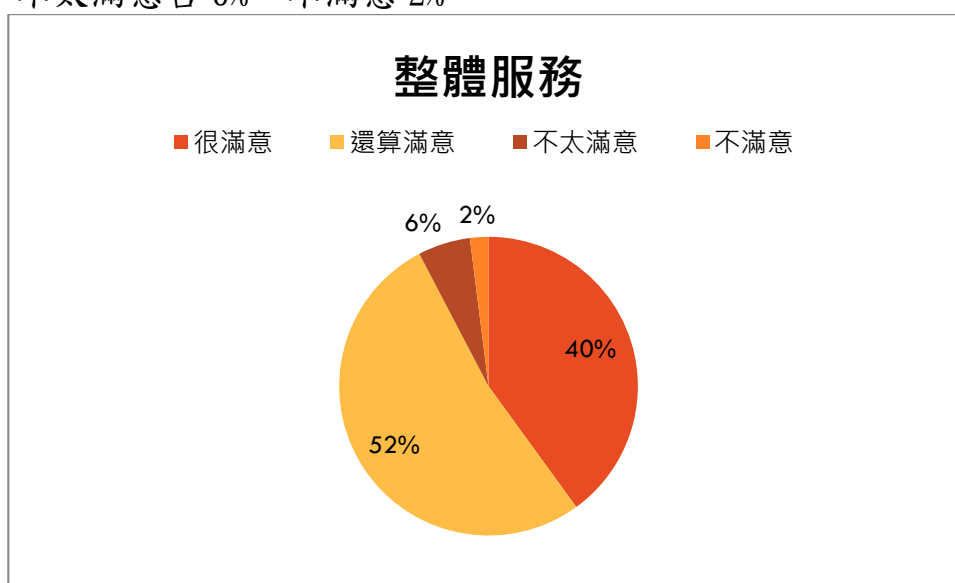
3、滿意度比較分析：

有關本站 106 年窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間人員滿意度較 105 年成長 4%，計算式： $(84\%-80\%)/80\%$ 。目前辦理情形如下：

(1)各業務單位之窗口等待人數超過上級之規定人數時，股長應適時主動出面了解情形，並採取必要之措施，例如依照排訂之支援班表派人支援或至大廳詢問民眾如同時辦理跨二股業務時引導其先行辦理等待人數較少之事項或僅為查詢有無違規紀錄時，可請後線同仁支援協助查詢，以提升本站服務品質。

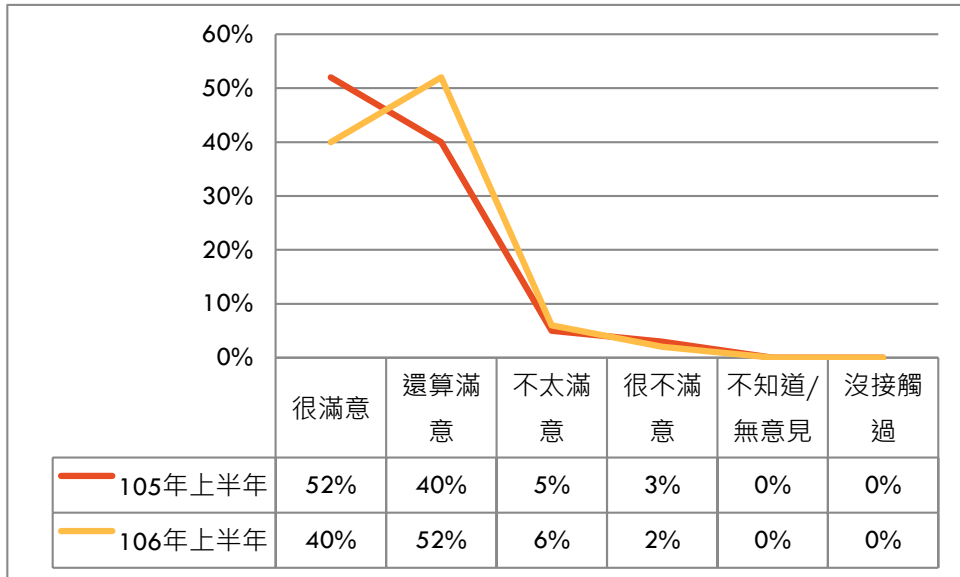
(三)題目 8：整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

1、分析：受訪民眾以感到還算滿意者所占比例最高，占 52%，其他依序為很滿意占 40%、不太滿意占 6%、不滿意 2%。



2、與去年比較：

	105 年上半年	106 年上半年
很滿意	52%	40%
還算滿意	40%	52%
不太滿意	5%	6%
很不滿意	3%	2%
不知道/無意見	0%	0%
沒接觸過	0%	0%
服務滿意度	92%	92%

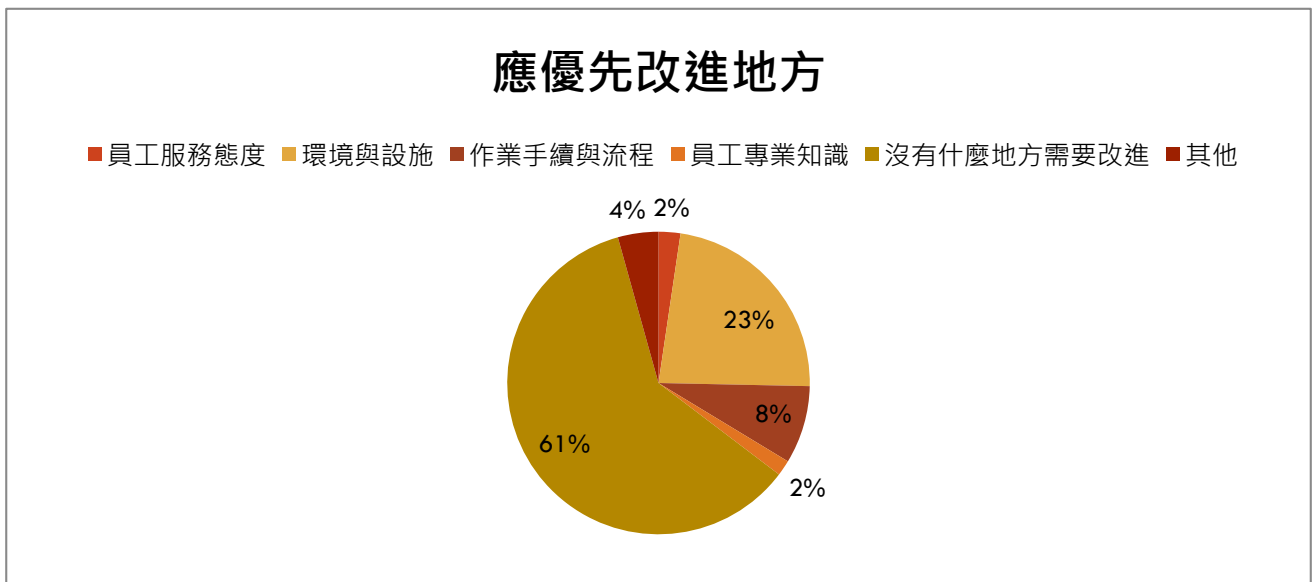


3、滿意度比較分析：

有關本站 106 年整體服務滿意度較 105 年相同，計算式： $(92\%-92\%)/92\%$ 。

(四) 題目 9：請問您認為本站應該優先改進哪些地方?(可複選)

1、分析：受訪民眾認為沒有什麼地方需要改進所占比例最高，占 61%，其他依序為環境與設施占 23%、作業手續與流程占 8%、員工服務態度占 2%、員工專業知識占 2%、其他占 4%。



➤ 本項 4% 的民眾選擇「其他」，依據註明之原因可知，建議可優先改善的項目為：

應優先改進項目

1. 人員不足：5 位

2. 站區狹小：1 位

3. 房舍老舊：3 位

4. 公庫太早關：3 位

2、與去年比較：

	105 年上半年應改進之處	106 年上半年應改進之處
員工服務態度	3%	2%
環境與設施	21%	23%
作業手續與流程	11%	8%
員工專業知識	1%	2%
沒有什麼地方需要 改進	59%	61%
其他	5%	4%

捌、結論與建議

一、結論

監理機關係為民服務單位，是和民眾接觸的第一線單位，肩負政策推動執行及服務民眾之任務，監理業務經緯萬端，如何有效達到政府施政目標，更是機關需發揮創意與創新措施的目的，因此人力配置的充足與有效運用才能發揮機關的功能。監理機關人力配置長久以來存在著不合理現象（約僱與臨時人員比例甚高），導致很多業務僅能勉予完成，而無法精進，也造成人員的工作壓力而惡性循環造成流動率過高，人員無法久任也造成業務推動的窒礙，為民服務的工作也大打折扣，此不合理的人力結構應有檢討的必要，有合理的人力配置與工作環境及條件，才能有優質的服務。

除人力結構配置不均外，本次問卷調查結果，民眾對本站服務品質滿意度各面向大多較 105 年相同，惟為民服務工作永無止盡，秉持著「精益求精」的服務理念，依據政府服務品質獎評獎作業手冊規定，歸結本站未來精進面向如下：

(一)推廣監理服務網-監理服務網提供各項監理業務服務：

- 1、駕駛人及車輛資料查詢及提供會員線上設定住居所。
- 2、號牌標售與網路選號。
- 3、交通違規查詢及線上繳納功能。
- 4、汽燃費查詢及繳納。

5、全面推行網路預約報名考照。

6、「監理服務」APP

7、服務窗口等待人數查詢

(二)本站網頁及臉書粉絲團

1、各項資訊公開與訊息發布

2、各項業務辦理問答集

(三)提供跨機關或部門合作

1、提供「N合一」跨機關便民服務

2、與稅務局跨機關視訊服務及自助無人櫃台

3、尖石鄉公所聯合服務窗口

4、新竹科學園區定期窗口

(四)到府服務主動關心

1、酒駕家屬訪談

2、高齡駕駛繳回駕照

3、高齡者認知機能檢測

4、社區交通安全宣導

二、檢討

(一)有鑑於民眾不限在車籍地或戶籍所在地即可跨區辦理車駕籍異動及各項監理業務，爰以車輛管理列管數量作為各單位員額分配依據，已無法充分解釋本站業務量龐大之事實。據統計，本站1年核發牌照數約為29,784輛，業務量約為所本部5倍，惟本站員工數僅69人，僅佔所本部60%，加上本站約僱人員多係民國70年前後僱用，工作年資平均已達25年以上，佔全站人力80%。

(二)依據問卷統計結果，整體而言，民眾對本站的服務滿意度情形，106年上半年「很滿意」及「還算滿意」占92%，顯見民眾對本站的服務品質表示肯定。而民眾認為監理站服務品質首重於「環境與設施」，其他依序為「作業手續與流程」、「員工服務態度」等項目，未來為提供民眾更好的洽公環境，將定期辦理地板清潔打臘、環境及廁所綠美化等加強環境與設施活動，以營造舒適、便民的洽公環境。