



交通部公路總局新竹區監理所 新竹市監理站

111 年度服務品質滿意度問卷調查分析

中華民國 111 年 6 月 15 日

交通部公路總局新竹區監理所新竹市監理站

111 年度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：

111 年親自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、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

(一) 民眾對洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度情形。

(二) 民眾對窗口服務的等候時間滿意度情形。

(三) 民眾對窗口服務的處理(案件辦理)時間

(四) 民眾對整體的服務滿意度情形。

三、洽公環境設施的滿意度

(一) 民眾對停車、車輛動線的標示滿意度情形。

(二) 民眾對申辦各項業務的引導指標、動線滿意度情形。

(三) 民眾對提供之各項洽公服務設施滿意度情形。

(四) 民眾對環境整潔(含廁所)的滿意度情形。

(五) 民眾認為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 111 年 2 月至 4 月親自至本站辦理各項業務之 18 歲以上民眾，本次調查使用 Google 表單進行線上問卷調查完成 732 份。

伍、資料處理及分析方法：

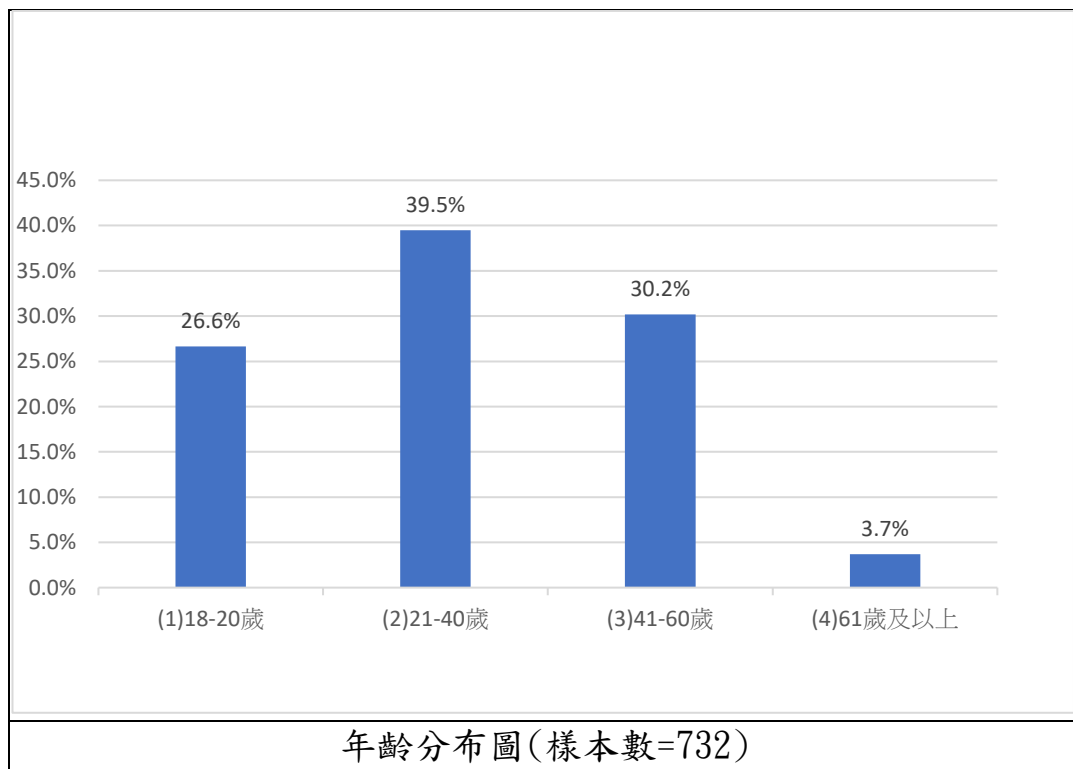
本問卷內容係由交通部公路總局設計版本略為調整進行滿意度調查分析。

陸、樣本特性分析

一、基本資料次數分配情形

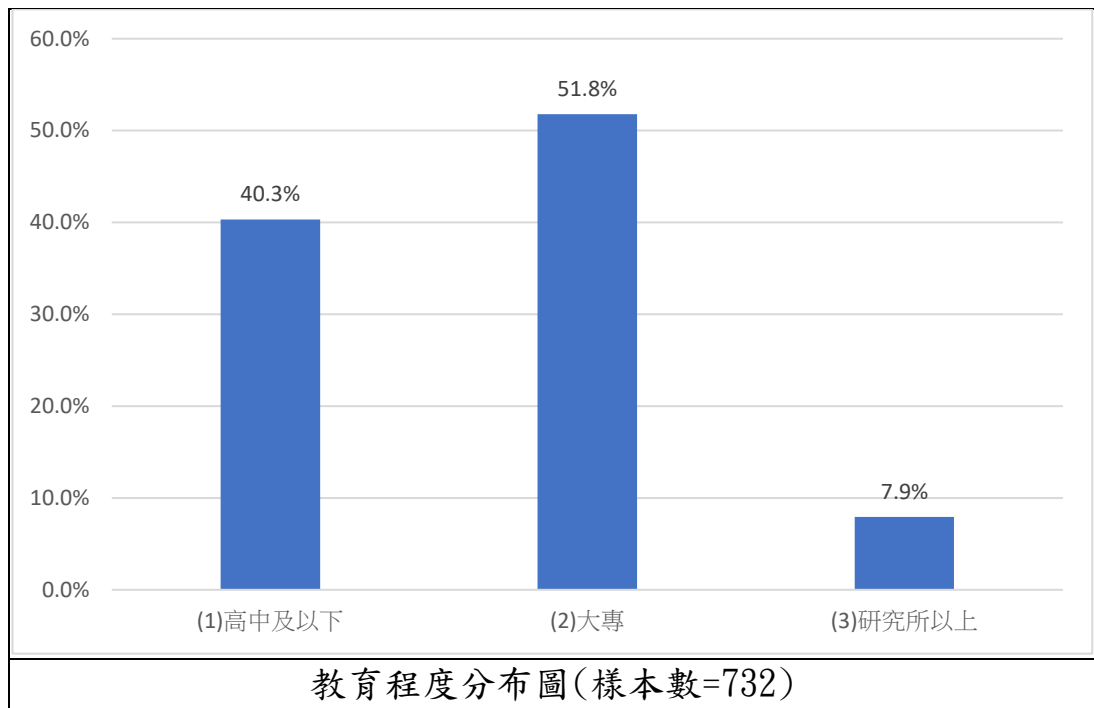
(一)年齡

本次調查中，年齡以 21-40 歲(39.5%)的比例最高，其次為 41-60 歲(30.2%)與 18-20 歲(26.6%)，年齡 61 歲(含)以上(3.7%)比例最少。



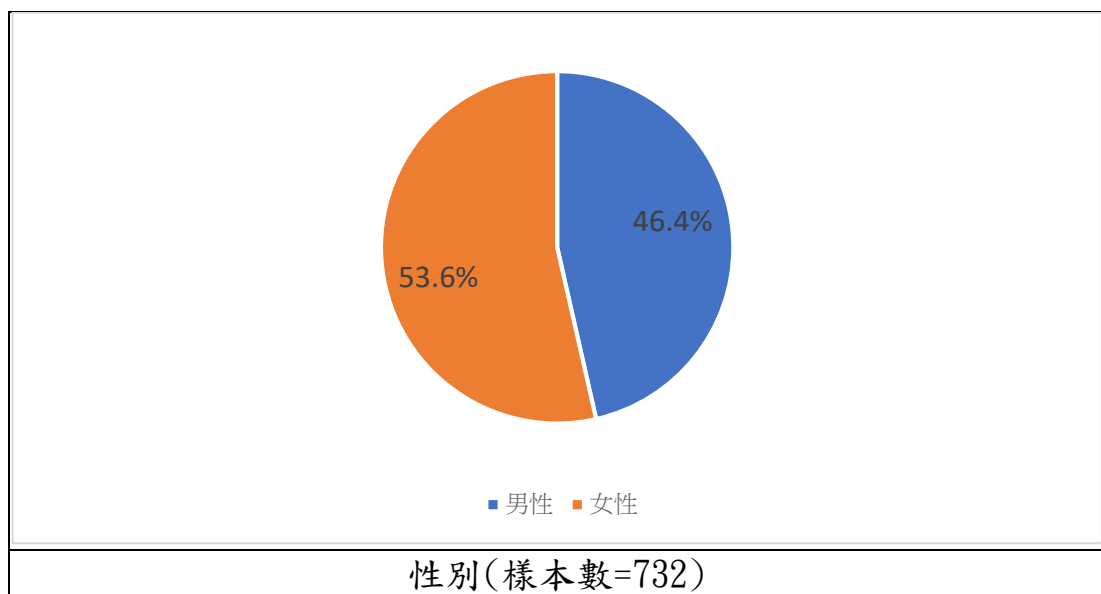
(二)教育程度

教育程度以大專(51.8%)所佔的比例最高，其他依序為高中及以下(40.%)、研究所以上(7.9%)。



(三)性別

男性比例為 53.6%，女性為 46.4%，男性比例略高於女性。

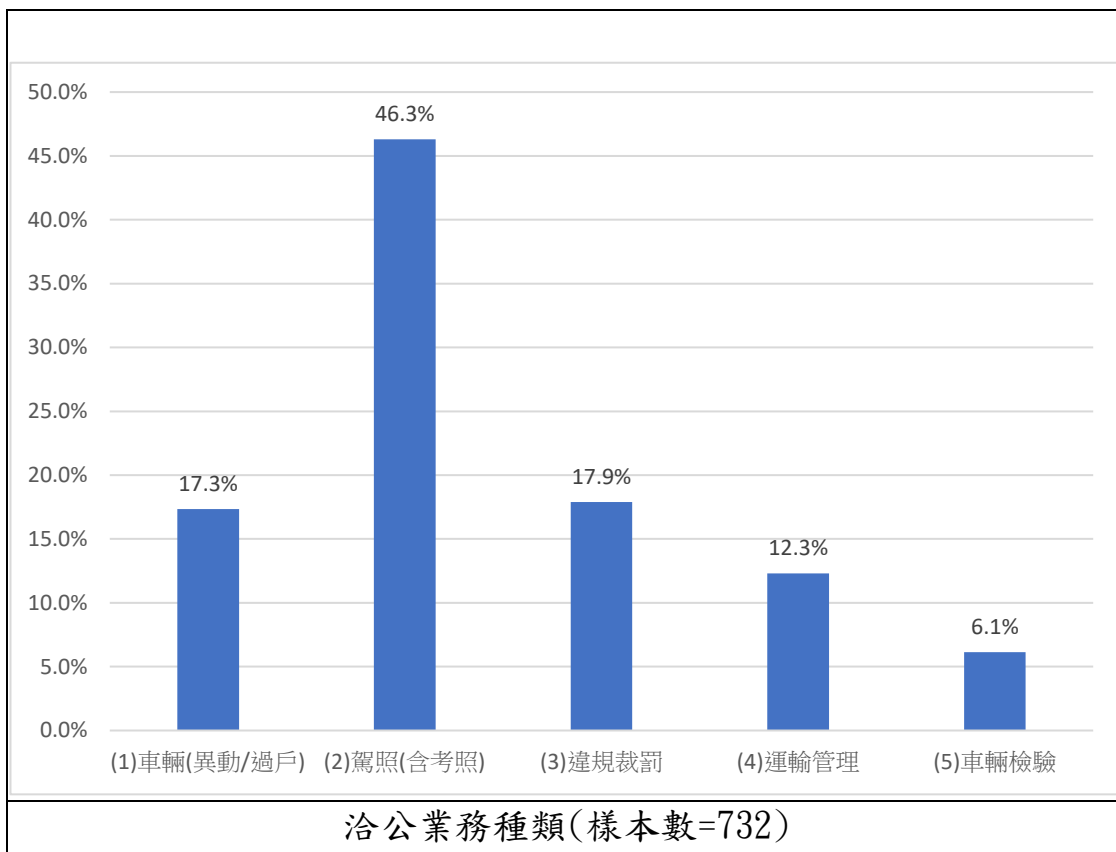


柒、問卷分析

一、洽公經驗

(一)洽公業務種類：

受訪民眾至本站辦理業務，以報考機車駕照比例最高為46.3%，其他依序為違規裁罰(17.9%)、車輛異動/過戶(17.3%)、運輸管理(12.3%)與車輛檢驗(6.1%)。



(二)各洽公業務種類對本站整體服務滿意度：

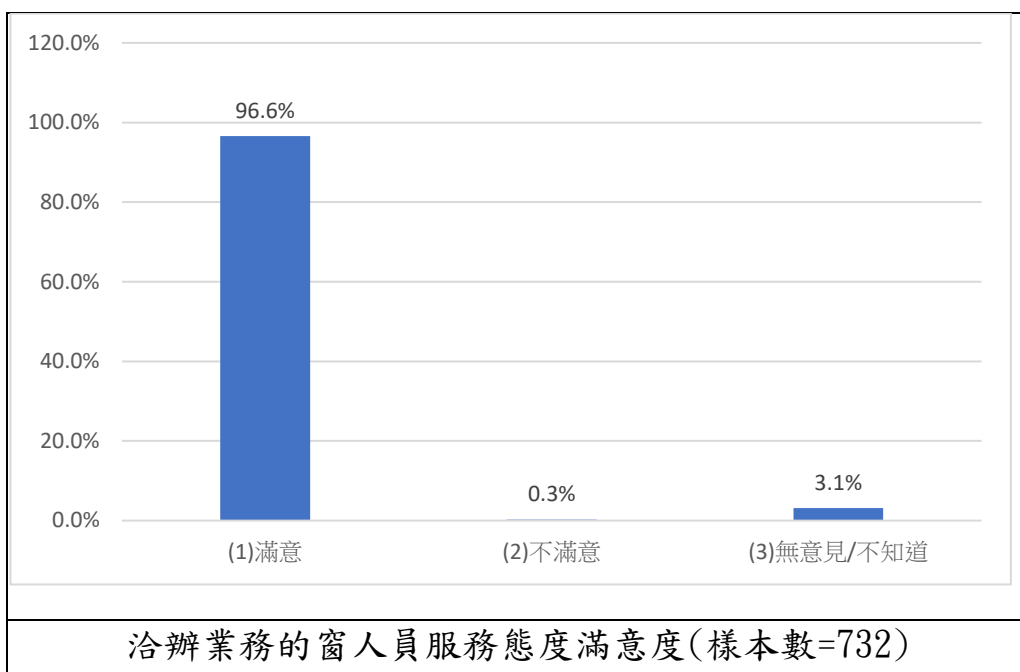
對本站整體服務滿意度，以洽辦運輸管理滿意度比例最高為98.9%，其次為辦理駕照及考照業務(97.9%)。

	(1)車輛(異動/過戶)	(2)駕照(含考照)	(3)違規裁罰	(4)運輸管理	(5)車輛檢驗
(1)滿意	90.6%	97.9%	93.9%	98.9%	91.1%
(2)不滿意	1.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
(3)無意見/不知道	7.9%	1.8%	6.1%	1.1%	8.9%

二、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

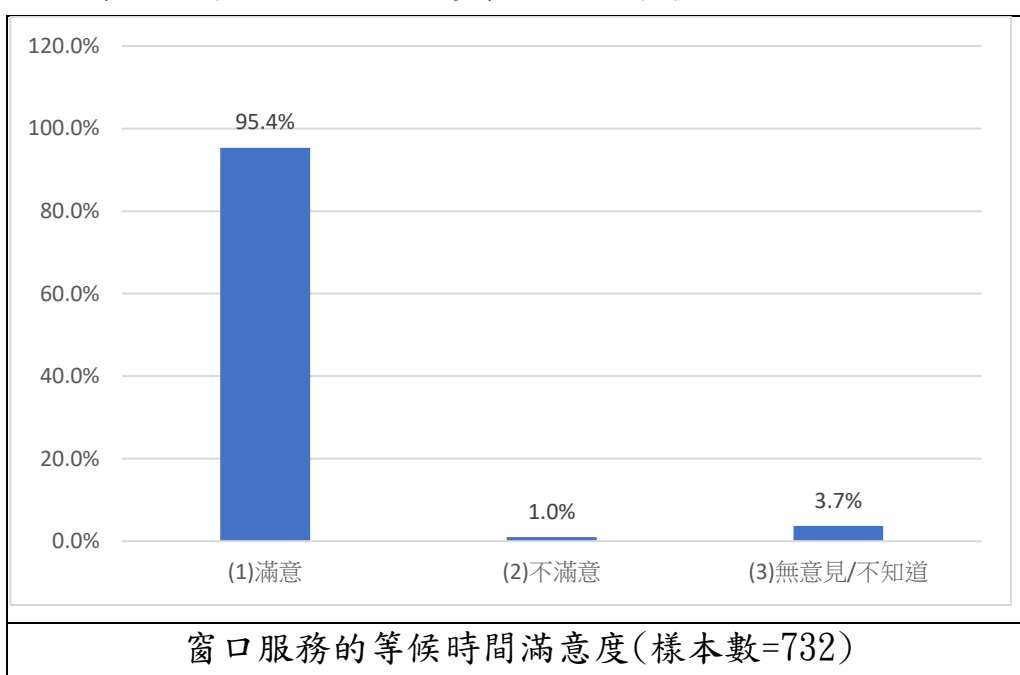
(一) 民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度

受訪民眾對本站窗口人員服務態度方面，有 96.6% 表示滿意、有 0.3% 表示不滿意，還有 3.1% 民眾表示無意見。



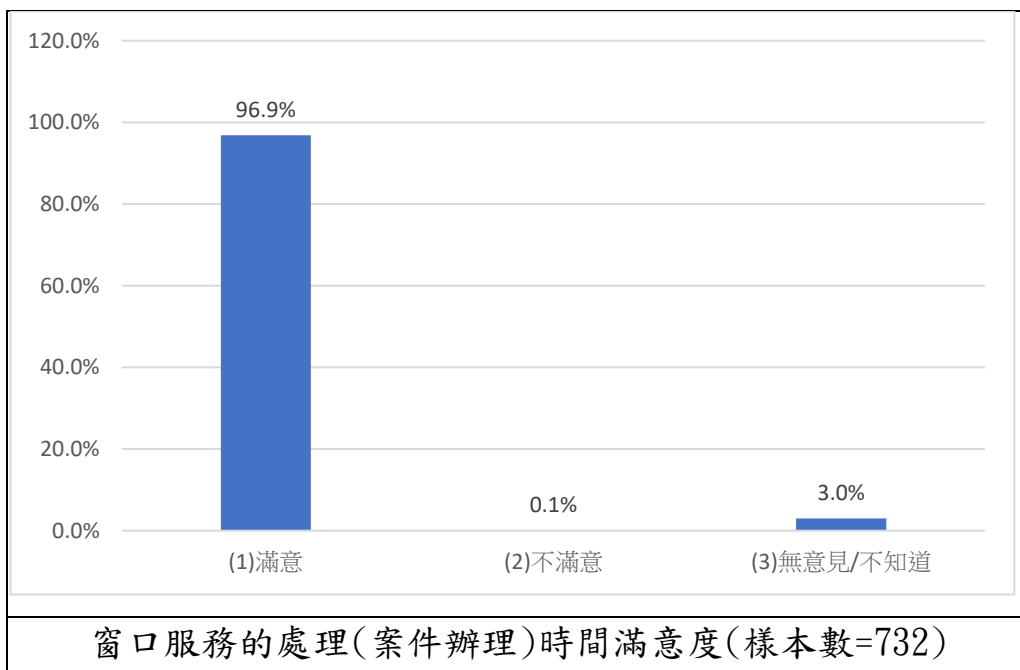
(二) 民眾對窗口服務的等候時間滿意度

受訪民眾對本站窗口服務等候時間方面，有 95.4% 表示滿意、有 1.0% 表示不滿意，還有 3.7% 民眾表示無意見。



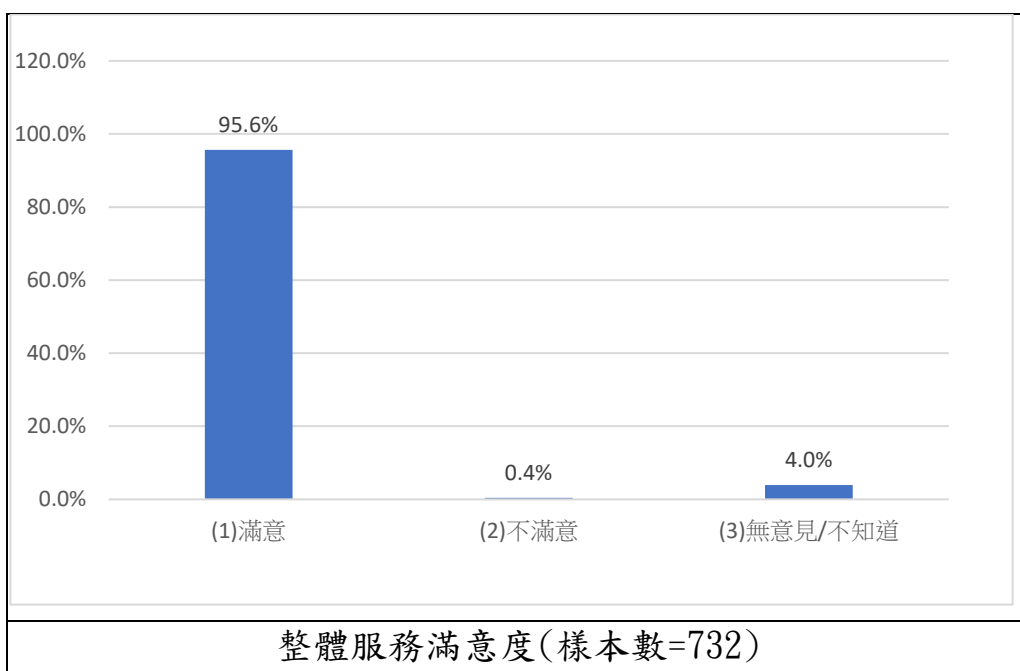
(三) 民眾對窗口服務的處理(案件辦理)時間滿意度

受訪民眾對本站窗口服務的處理(案件辦理)時間方面，有 96.9%表示滿意、有 0.1%表示不滿意，還有 3.0%民眾表示無意見。



(四) 民眾對本站整體服務滿意度

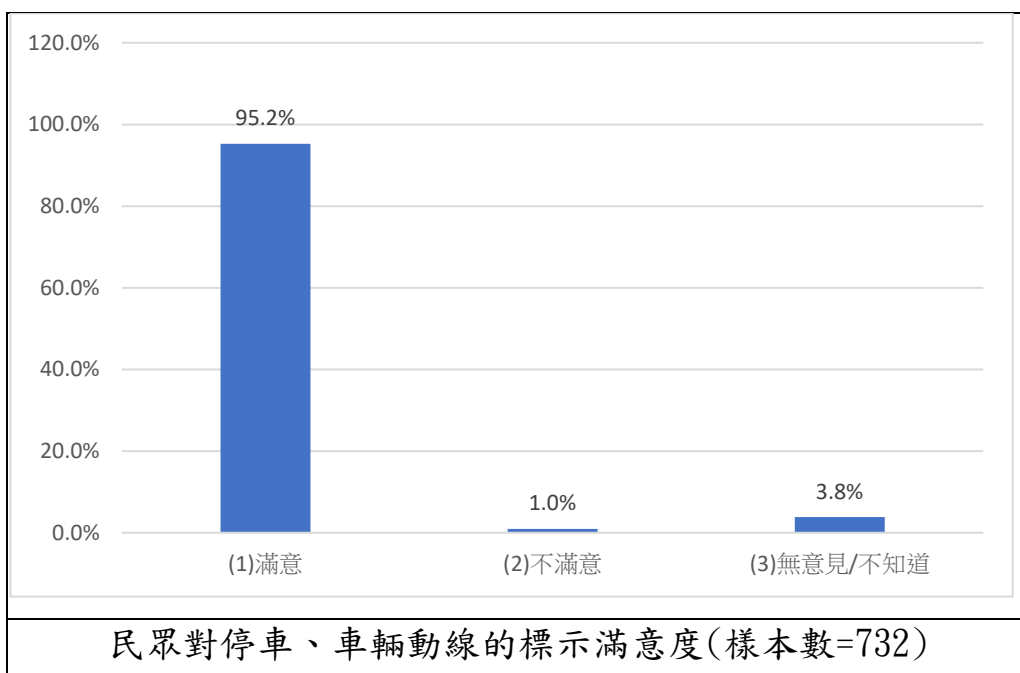
受訪民眾對本站整體服務方面，有 95.6%表示滿意、有 0.4%表示不滿意，還有 4.0%民眾表示無意見。



三、洽公環境設施的滿意度

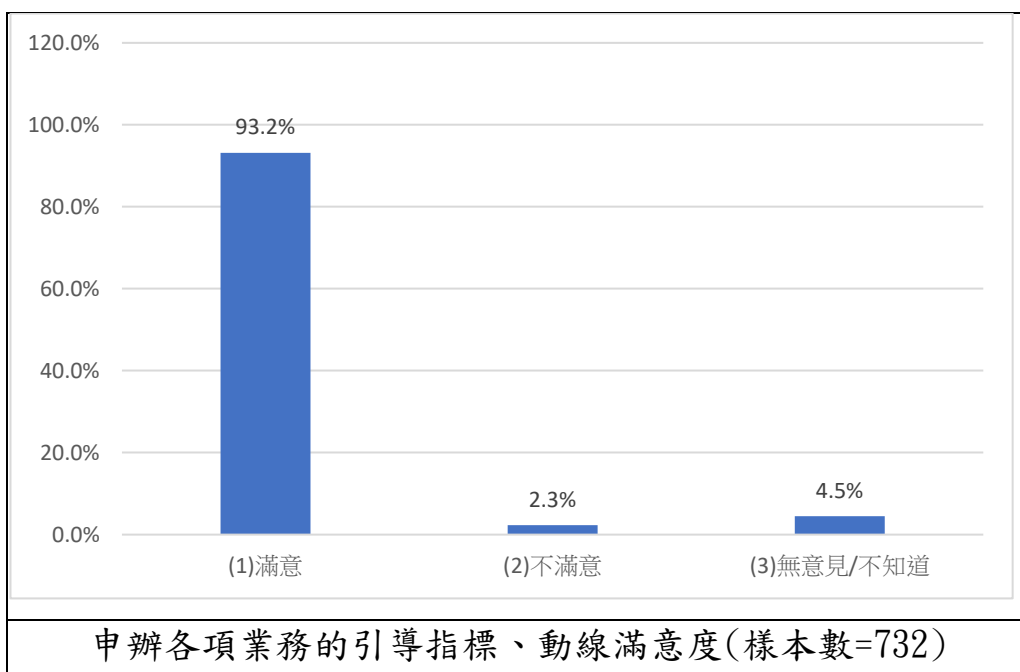
(一) 民眾對本站停車、車輛動線的標示滿意度

受訪民眾對本站停車、車輛動線的標示安排方面，有 95.2% 表示滿意、有 1.0% 表示不滿意，有 3.8% 表示無意見或不知道。



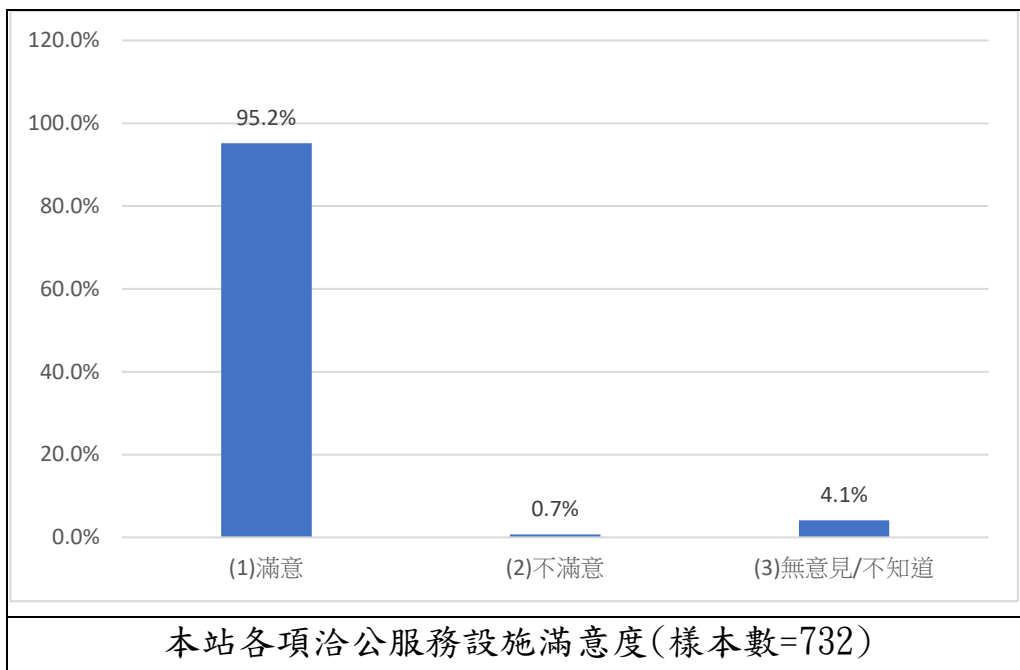
(二) 民眾對申辦各項業務的引導指標、動線安排滿意度

受訪民眾對本站申辦各項業務的引導指標或動線方面，有 93.2% 滿意、有 2.3% 不滿意，還有 4.5% 民眾表示無意見。



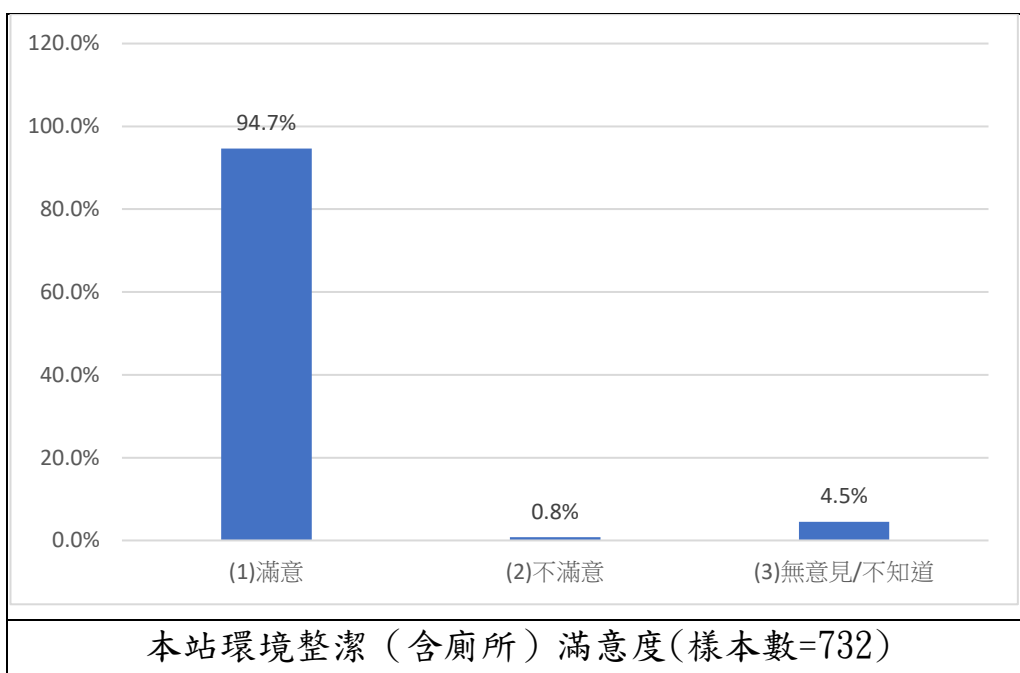
(三) 民眾對本站各項洽公服務設施滿意度

受訪民眾對本站各項洽公服務設施方面，有 95.2% 表示滿意、有 0.7% 表示不滿意，還有 4.1% 民眾表示無意見。



(四) 民眾對本站環境整潔(含廁所)滿意度

受訪民眾對本站環境整潔(含廁所)方面，有 94.7% 表示滿意、有 0.8% 表示不滿意，還有 4.5% 民眾表示無意見。



四、優先改進項目

受訪民眾對本站建議優先改進項目有：

1. **場站環境建議**：查稅和公庫設置在一起、廁所太少間、加強禁菸管理、停車位不足、業務動線指標不夠明確、出口待轉區可再更大、A棟作業大樓 2 樓無障礙設施（電梯）、改善上課環境、場地太小、領牌作業空間太小。
2. **監理業務相關建議**：增加違規裁決窗口數量、報名下午場次機車考照可開放上午先上安全講習、開放假日考照、增加考官人數、機車練習時間可以再多開放。

建議優先改進項目	樣本數
查稅、公庫設置在一起	4
廁所太少間	4
增加違規裁決窗口數量	3
加強禁菸管理	2
停車位不足	2
業務動線指標不夠明確	2
出口待轉區可再更大	1
作業大樓(A棟)2樓無障礙設施（電梯）	1
改善上課環境	1
改善出口(東光橋橋下)號誌	1
報名下午場次機車考照可開放上午先上安全講習	1
場地太小	1
開放假日考照	1
領牌作業空間太小	1
增加考官人數	1
機車練習時間可以再多開放	1
無意見	705
總計	732

五、結論與建議

(一)有九成六民眾對本站整體服務感到滿意

依據問卷統計分析結果，整體而言民眾對本站的服務滿意度情形，有 95.6%表示滿意，顯見民眾對本站的服務品質表示肯定。其中以洽辦運輸管理業民眾滿意度比例最高為 98.9%，其次為辦理駕照及考照業務(97.9%)。民眾對本站服務人員禮儀及等候時間滿意度方面：對本站窗口人員服務態度方面，有 96.6%表示滿意；窗口服務等候時間方面，有 95.4%表示滿意；窗口服務的處理(案件辦理)時間方面，有 96.9%表示滿意。民眾對本站洽公環境設施滿意度方面：對本站停車、車輛動線的標示安排方面，有 95.2%表示滿意；對申辦各項業務的引導指標或動線方面，有 93.2%滿意；各項洽公服務設施方面，有 95.2%表示滿意；環境整潔(含廁所)方面，有 94.7%表示滿意。各項滿意度指標中，顯見對本站申辦各項業務的引導指標或動線方面滿意度較為落後，應列為本站優先改善之重點。

(二)針對民眾建議本站場站環境改善作為

針對場站環境建議：查稅和公庫設置在一起、廁所太少間、加強禁菸管理、停車位不足、業務動線指標不夠明確、出口待轉區可再更大、A棟作業大樓 2 樓無障礙設施(電梯)、改善上課環境、場地太小、領牌作業空間太小。

本次問卷調查結果，發現民眾對本站環境、建築物設備也提出意見，由於本站建築物較為老舊幅地較小，為提供給民眾優質的洽公環境，本站已提報改建方案，期以根本解決環境、動線不佳、廁所太少等問題。針對業務動線指標不夠明確部分，本站刻正辦理站區標示指引更新作業，加以詳細指引及位置圖期能提高正確引導民眾申辦各項業務。

(三)針對民眾建議本站監理業務改善作為

針對監理業務相關建議：增加違規裁決窗口數量、報名下午場次機車考照可開放上午先上安全講習、開放假日考照、增加考官人數、機車練習時間可以再多開放。

針對增開違規裁決窗口部分，因考量監理業務人力有限的情形下，如窗口等待人數為 8 時，將加開臨時窗口，以消耗等待民眾，期

能減少民眾等待時間。另將於接獲電話詢問時將加強宣導民眾至超商或網站直接繳納，以減少民眾往返監理站的頻率。

針對增開假日考照及機車開放練習時間等建議，因應總局「機車駕訓班」政策-機車上駕訓考照不靠運，原則上鼓勵民眾趨向駕訓班報名考照以提升駕駛人駕駛安全。經過研究，考機車駕照前先上駕訓班，上路後違規風險減少 32%、肇事風險減少 20%，顯示推動機車駕訓對增進道路交通安全確實具有成效。為確保民眾接受正確之駕駛技術與觀念，鼓勵民眾參加機車駕駛訓練，培養遵守交通規則及正確駕駛習慣，期降低機車騎士之傷亡。

附錄-滿意度問卷調查表



公路總局新竹區監理所新竹市監理站服務品質滿意度問卷調查表

親愛的女士、先生您好：為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，祈盼您不吝撥冗提供寶貴意見，敬請填寫勾答並惠賜卓見，以作為本站日後改進之參考，感謝您的協助與合作。

一、洽公經驗

1、請問您今日到本站辦理哪一項業務？

- (1) 車輛(異動/過戶) (2) 駕照(含考照) (3) 違規裁罰 (4) 運輸管理
 (5) 車輛檢驗

二、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

2、請問您對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

3、請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

4、請問您對本站窗口服務的處理(案件辦理)時間滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

5. 整體來說，請問您對我們的服務滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

三、洽公環境設施的滿意度

6、請問您對我們 停車、車輛動線的標示滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

7、請問您對我們站內申辦各項業務的引導指標、動線滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

8、請問您對我們提供之各項洽公服務設施滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

9、請問您對我們的環境整潔(含廁所)滿不滿意？

- (1) 滿意 (2) 不滿意 (3) 其他

【不滿意的原因】 _____

10. 請問您認為本站應該優先改進哪些地方？

四、受訪者基本資料

11. 請問您的年齡是：

(1) 18-20 歲 (2) 21-40 歲 (3) 41-60 歲 (5) 61 歲及以上

12. 請問您的**教育程度**是：

(1) 高中及以下 (2) 大專 (3) 研究所以上

13. 您的**性別**是：

(1) 男性 (2) 女性