

# 106 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質 滿意度調查摘要分析

公路總局主計室  
中華民國 106 年 12 月

## 摘 要

- 一、 本次調查結果，民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度為 95.5%，整體評價分數達 86.2 分，雙創歷年來調查結果新高，對於各監理所(站)的服務表現，民眾給予肯定與正面評價。
- 二、 洽公環境設施方面，除「廁所清潔度」(86.3%)外，其他 5 項滿意度皆達九成以上，惟高雄所「廁所清潔度」(76.6%)相對較低，建議應加強落實定期檢查與清潔等措施。
- 三、 人員服務態度與專業度方面，除「志工及巡迴人員服務態度」(96.5%)外，5 項指標滿意度皆較 105 年提升，且「窗口服務等候時間」(84.1%)、「窗口人員服務態度」(92.3%)及「車檢人員服務態度」(85.7%)滿意度皆為近年調查結果最高。
- 四、 便民措施與推行政策的認知度與滿意度部分，「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考路考項目」認知度及滿意度皆高，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」為近期推動措施，認知度僅 23.8%相對較低。
- 五、 重要度—滿意度模型分析結果，「窗口人員服務態度」、「窗口人員服務專業度」及「志工及巡迴人員服務態度」均落在「服務品質優勢區」，為重要度滿意度皆高的項目，而「窗口服務等候時間」、「監理服務網」與「監理服務 APP」則落在「服務品質優先改善區」(重要度高、滿意度低)。
- 六、 民眾主觀上認為監理所(站)尚須改進的項目以「開設假日洽公時段」(28.7%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(24.1%)、「增加服務窗口或人員」(11.7%)及「停車位」(11.7%)。

# 106 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質 滿意度調查結果分析

## 壹、調查方法概述

一、調查目的：為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考。

### 二、調查範圍及對象：

(一)調查範圍：以臺閩地區住宅電話之住宅用戶為調查範圍。

(二)調查對象：以住宅電話用戶內年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象，其中過去 1 年曾去過監理所(站)的民眾為有效樣本。

### 三、調查項目：

(一)民眾到公路總局監理所(站)洽辦業務

(二)洽公環境設施滿意度評價

(三)服務態度及專業度滿意度評價

(四)便民服務措施滿意度評價與政策宣導認知

(五)對監理所(站)整體滿意度評價

(六)受訪者基本資料

四、調查方法：委託全方位市場調查有限公司採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行訪查。

五、調查期間：自 106 年 8 月 7 日至 106 年 8 月 31 日，電訪時間於平常日 18:10~22:00 及例假日 13:30~22:00 進行。

六、抽樣方法：採分層隨機抽樣，以住宅電話用戶名冊作為抽樣母體，將臺北、新竹、臺中、嘉義、高雄、臺北市區及高雄市區 7 個區監理所轄管縣市分成 7 個副母體，各副母體再以隨機抽樣法抽出受訪民眾，7 個區監理所應各達有效樣本至少 350 人(需涵蓋各監理(分)站)，總計有效樣本至少 2,450 人。

七、樣本數及抽樣誤差：

本次調查共完成 2,478 份有效樣本，在 95% 的信心水準下，全體百分比之抽樣誤差控制在  $\pm 1.97\%$  以內。各區監理所樣本數均有 350 份以上(在 95% 的信心水準下，抽樣誤差控制在 5.24% 以內)，而各監理所(站)均有 30 份以上。各監理所之樣本數如下：

監理所	臺北區 監理所	新竹區 監理所	臺中區 監理所	嘉義區 監理所	高雄區 監理所	臺北市區 監理所	高雄市區 監理所
樣本數	356	350	352	355	357	354	353

## 貳、調查結果分析

### 一、民眾對監理所站整體服務品質之評價

根據本次調查結果，對本局監理所(站)整體服務品質，有 95.5%的民眾表示滿意(非常滿意 29.9%，還算滿意 65.6%)，滿意度達歷年最高，各監理所均有超過九成以上的滿意度，其中「臺北區監理所」(97.3%)、「臺中區監理所」(96.4%)、「高雄市區監理所」(96.0%)及「嘉義區監理所」(95.5%)滿意度皆達九成五以上。

單位：%

監理所	滿 意		不 滿 意			
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意		
全 體	95.5	29.9	65.6	4.5	3.4	1.2
臺北區監理所	97.3	33.4	63.9	2.7	2.3	0.4
新竹區監理所	93.8	26.6	67.1	6.2	4.3	2.0
臺中區監理所	96.4	31.0	65.3	3.6	3.3	0.3
嘉義區監理所	95.5	25.5	70.0	4.5	3.5	1.0
高雄區監理所	93.8	32.1	61.7	6.2	3.9	2.3
臺北市區監理所	94.2	28.7	65.5	5.8	3.6	2.2
高雄市區監理所	96.0	32.4	63.6	4.0	3.1	0.8

在整體服務品質評價分數方面，民眾給予平均 86.2 分，亦為歷年得分最高。各區監理所評價分數皆高於 85 分，其中以臺北所 87.0 分最高，其後依序為高雄市所 86.8 分、臺中所 86.6 分、嘉義所 86.0 分、高雄所 85.9、臺北市所 85.7 及新竹所 85.4 分，經統計檢定結果，臺北所分數較上年顯著增加 2.0 分。

監理所	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年 ①	106 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
全 體	83.7	80.7	83.1	85.3	85.5	86.2	+0.7	
臺北區監理所	83.4	80.0	83.1	85.7	85.0	87.0	+2.0	*
新竹區監理所	83.6	80.6	81.3	84.6	85.1	85.4	+0.3	
臺中區監理所	85.0	81.3	83.7	85.0	85.7	86.6	+0.9	
嘉義區監理所	83.1	81.2	83.5	85.2	86.5	86.0	-0.5	
高雄區監理所	83.2	79.9	83.8	86.0	85.0	85.9	+0.9	
臺北市區監理所	83.8	80.8	83.9	85.0	85.4	85.7	+0.3	
高雄市區監理所	83.0	81.1	83.9	86.0	85.8	86.8	+1.0	

說明：「\*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

## 二、民眾對「洽公環境設施」滿意度評價

本次調查在「洽公環境設施」部分，民眾皆有很高的滿意度，6項指標項目除「廁所清潔度」(86.3%)外，滿意度皆超過九成，其中又以「服務設施便利性」(95.6%)最高。在「廁所清潔程度」部分，高雄所滿意度76.6%相對較低。

單位：%

監理所	引導指標	動線安排	服務設施 便利性	民眾等候 空間規劃	整體環境 清潔程度	廁所清潔 程度
全體	91.7	93.0	95.6	90.5	94.9	86.3
臺北區監理所	92.2	92.7	95.8	87.7	94.9	88.5
新竹區監理所	90.4	91.4	95.3	88.9	92.3	89.1
臺中區監理所	92.5	94.5	95.7	93.9	95.1	89.6
嘉義區監理所	90.7	93.2	94.3	88.8	97.1	82.5
高雄區監理所	93.1	94.3	96.3	94.3	95.6	76.6
臺北市區監理所	92.6	92.5	95.6	91.7	93.2	85.1
高雄市區監理所	90.2	92.7	96.8	89.0	96.8	86.2

註：「引導指標」、「服務設施便利性」、「民眾等候空間規劃」及「廁所清潔程度」滿意度評價，皆為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

近年調查結果比較，6項調查指標中，「引導指標」滿意度91.7%，較上年顯著提升1.3個百分點；其餘項目與上年則無明顯差異。

單位：%

指標	101年	102年	103年	104年	105年 <sup>①</sup>	106年 <sup>②</sup>	近2年調查比較	
							差距 <sup>②-①</sup>	檢定
引導指標	92.9	88.0	92.8	87.7	90.4	91.7	+1.3	*
動線安排	91.2	91.0	94.0	90.4	92.4	93.0	+0.6	
服務設施 便利性	94.4	91.3	94.8	95.2	96.3	95.6	-0.7	
民眾等候 空間規劃	87.3	90.3	92.1	91.3	90.1	90.5	+0.4	
整體環境 清潔程度	82.7	84.7	87.4	93.9	93.7	94.9	+1.2	
廁所清潔程度	89.6	85.6	91.5	89.1	88.9	86.3	-2.6	

註：103年以前係詢問民眾對「整體環境清潔與綠美化程度」滿意度，為避免民眾混淆，自104年度起調整僅詢問「整體環境清潔程度」，下表亦同。

各區監理所滿意度較105年上升的數目，臺中所有5項，臺北所及臺北市所有4項，新竹所有3項，嘉義所及高雄市所有2項，高雄所有1項。

單位：%

監理所/指標		101年	102年	103年	104年	105年 ①	106年 ②	近2年調查比較	
								差距②-①	檢定
臺北區 監理所	引導指標	92.9	88.8	93.2	89.2	90.7	92.2	+1.5	
	動線安排	91.6	87.9	93.1	91.9	90.6	92.7	+2.1	
	服務設施便利性	94.9	91.5	94.4	93.8	95.3	95.8	+0.5	
	民眾等候空間規劃	88.4	90.5	91.6	88.8	90.0	87.7	-2.3	
	整體環境清潔程度	81.6	82.1	86.3	91.9	90.2	94.9	+4.7	*
	廁所清潔程度	87.4	81.7	89.6	89.5	89.2	88.5	-0.7	
新竹區 監理所	引導指標	91.0	86.3	91.3	85.7	89.3	90.4	+1.1	
	動線安排	87.3	90.7	93.0	88.4	90.0	91.4	+1.4	
	服務設施便利性	93.4	93.4	93.3	95.4	95.3	95.3	0.0	
	民眾等候空間規劃	86.9	88.1	89.3	90.0	86.3	88.9	+2.6	
	整體環境清潔程度	75.4	80.8	81.1	94.2	93.5	92.3	-1.2	
	廁所清潔程度	89.4	89.0	91.5	91.7	90.3	89.1	-1.2	
臺中區 監理所	引導指標	93.6	89.2	90.4	87.0	89.5	92.5	+3.0	*
	動線安排	93.1	91.7	94.2	88.8	93.7	94.5	+0.8	
	服務設施便利性	96.3	91.3	97.4	96.1	97.4	95.7	-1.7	
	民眾等候空間規劃	94.8	94.0	96.4	93.3	93.3	93.9	+0.6	
	整體環境清潔程度	84.2	86.6	91.3	93.7	95.0	95.1	+0.1	
	廁所清潔程度	93.9	91.8	89.4	92.9	83.6	89.6	+6.0	*
嘉義區 監理所	引導指標	93.0	88.6	95.7	87.2	90.3	90.7	+0.4	
	動線安排	93.3	92.0	95.8	92.3	94.1	93.2	-0.9	
	服務設施便利性	95.5	91.6	94.8	94.4	98.0	94.3	-3.7	*
	民眾等候空間規劃	90.1	90.2	90.3	91.5	91.2	88.8	-2.4	
	整體環境清潔程度	85.9	88.3	89.9	93.7	95.2	97.1	+1.9	
	廁所清潔程度	85.9	83.1	94.8	85.5	92.5	82.5	-10.0	
高雄區 監理所	引導指標	95.6	90.1	94.3	92.0	93.5	93.1	-0.4	
	動線安排	92.1	94.3	95.7	93.8	95.4	94.3	-1.1	
	服務設施便利性	92.5	92.9	93.4	95.1	97.5	96.3	-1.2	
	民眾等候空間規劃	92.1	93.0	95.8	94.2	94.9	94.3	-0.6	
	整體環境清潔程度	85.6	87.7	87.1	96.6	95.4	95.6	+0.2	
	廁所清潔程度	90.8	82.8	93.4	90.6	88.3	76.6	-11.7	
臺北市區 監理所	引導指標	93.1	86.3	94.5	84.7	88.5	92.6	+4.1	*
	動線安排	91.5	90.4	95.5	89.9	91.3	92.5	+1.2	
	服務設施便利性	92.3	86.6	95.2	95.0	94.6	95.6	+1.0	
	民眾等候空間規劃	91.0	86.0	91.5	89.9	85.7	91.7	+6.0	*
	整體環境清潔程度	85.1	79.2	89.6	93.7	94.5	93.2	-1.3	
	廁所清潔程度	88.1	78.1	95.6	80.0	89.8	85.1	-4.7	
高雄市區 監理所	引導指標	91.8	86.2	91.5	90.2	93.4	90.2	-3.2	
	動線安排	89.8	92.0	90.5	88.2	93.3	92.7	-0.6	
	服務設施便利性	94.0	90.2	95.5	97.5	96.0	96.8	+0.8	*
	民眾等候空間規劃	89.8	88.7	91.9	92.7	89.5	89.0	-0.5	
	整體環境清潔程度	88.1	90.7	91.4	95.3	94.4	96.8	+2.4	
	廁所清潔程度	92.0	89.2	88.1	91.4	93.9	86.2	-7.7	

### 三、民眾對「人員服務態度與專業」滿意度評價

本次調查在「人員服務態度及專業度」部分，6項指標問項中，以「志工及巡迴人員服務態度」(96.5%)最高，其次「窗口人員服務態度」(92.3%)、「窗口人員專業能力」(91.3%)及「考照人員服務態度」(90.0%)皆達到九成以上。

單位：%

監理所	人員服務態度				人員服務專業度	
	志工及巡迴人員服務態度	窗口人員服務態度	車檢人員服務態度	考照人員服務態度	窗口人員專業能力	窗口服務等候時間
全體	96.5	92.3	85.7	90.0	91.3	84.1
臺北區監理所	97.9	94.7	85.0	90.4	93.5	85.0
新竹區監理所	96.7	90.6	84.9	87.2	90.5	77.3
臺中區監理所	96.5	90.5	87.7	87.5	89.9	85.8
嘉義區監理所	95.7	93.5	95.5	89.3	92.0	82.6
高雄區監理所	94.7	87.8	82.2	95.7	88.9	88.6
臺北市區監理所	97.3	95.2	80.4	93.6	90.7	84.5
高雄市區監理所	95.3	92.6	100.0	95.9	93.0	87.7

說明：「志工及巡迴人員服務態度」為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

除「志工及巡迴人員服務態度」外，5項指標滿意度皆較105年提升，經統計檢定結果顯示，「窗口服務等候時間」顯著增加1.9個百分點，此外，「窗口人員服務態度」、「車檢人員服務態度」及「窗口服務等候時間」滿意度皆為近年來新高。

單位：%

指標	101年	102年	103年	104年	105年 ①	106年 ②	近2年調查比較	
							差距②-①	檢定
志工及巡迴人員服務態度	95.9	93.6	96.0	95.7	96.5	96.5	-	
窗口人員服務態度	90.2	90.0	92.1	92.1	91.5	92.3	+0.8	
車檢人員服務態度	73.9	83.7	82.6	81.6	81.8	85.7	+3.9	
考照人員服務態度	90.4	89.6	87.7	90.9	87.0	90.0	+3.0	
窗口人員專業能力	82.7	90.2	94.0	93.1	89.8	91.3	+1.5	
窗口服務等候時間	83.0	83.6	82.1	80.6	82.2	84.1	+1.9	*

本次調查中有關「車檢人員服務態度」及「考照人員服務態度」，因樣本中有辦理該項業務之民眾人數過少，因此調查結果僅呈現整體滿意度，不做各區

監理所及歷年結果比較。而在各區監理所滿意度較 105 年上升的數目，臺北市所有 4 項，臺北所、臺中所及高雄市所有 3 項，新竹所及嘉義所有 2 項，而高雄所僅 1 項。

單位：%

監理所/指標		101 年	102 年	103 年	104 年	105 年 ①	106 年 ②	近 2 年調查比較	
								差距②-①	檢定
臺北區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	97.7	94.6	96.8	96.2	96.8	97.9	+1.1	
	窗口人員服務態度	92.2	89.1	93.6	92.6	93.0	94.7	+1.7	
	窗口人員專業能力	85.3	88.4	94.1	92.4	88.4	93.5	+5.1	
	窗口服務等候時間	83.7	83.1	87.8	79.9	85.2	85.0	-0.2	
新竹區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	94.1	95.1	95.8	91.5	96.4	96.7	+0.3	
	窗口人員服務態度	88.6	92.3	91.3	91.8	91.6	90.6	-1.0	
	窗口人員專業能力	81.3	88.9	90.7	92.5	91.5	90.5	-1.0	
	窗口服務等候時間	78.4	80.4	72.2	74.8	76.1	77.3	+1.2	
臺中區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	96.3	93.4	95.1	96.9	97.0	96.5	-0.5	
	窗口人員服務態度	90.7	89.2	91.5	92.0	90.4	90.5	+0.1	
	窗口人員專業能力	86.3	93.5	95.1	91.8	88.2	89.9	+1.7	
	窗口服務等候時間	87.7	88.5	83.4	80.0	81.4	85.8	+4.4	
嘉義區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.3	93.4	97.4	97.4	96.7	95.7	-1.0	
	窗口人員服務態度	87.9	90.5	91.9	91.7	91.5	93.5	+2.0	
	窗口人員專業能力	79.0	90.4	95.5	95.3	90.4	92.0	+1.6	
	窗口服務等候時間	79.3	83.1	84.5	80.9	82.7	82.6	-0.1	
高雄區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	96.5	94.1	95.6	95.0	97.2	94.7	-2.5	
	窗口人員服務態度	89.9	88.6	91.9	90.4	90.2	87.8	-2.4	
	窗口人員專業能力	80.5	88.7	94.3	91.4	91.8	88.9	-2.9	
	窗口服務等候時間	84.8	82.0	84.2	85.5	85.1	88.6	+3.5	
臺北市 區監理所	志工及巡迴人員服務態度	94.4	89.9	95.4	99.0	93.6	97.3	+3.7	
	窗口人員服務態度	92.3	89.6	93.2	93.7	92.9	95.2	+2.3	
	窗口人員專業能力	84.9	91.4	95.4	94.4	90.5	90.7	+0.2	
	窗口服務等候時間	87.9	86.4	86.2	84.1	84.0	84.5	+0.5	
高雄市 區監理所	志工及巡迴人員服務態度	96.6	93.0	94.2	93.9	97.9	95.3	-2.6	
	窗口人員服務態度	88.2	90.4	90.4	92.7	90.3	92.6	+2.3	
	窗口人員專業能力	75.9	90.0	94.3	94.8	89.2	93.0	+3.8	
	窗口服務等候時間	78.5	79.7	78.2	84.3	83.3	87.7	+4.4	



#### 四、民眾對「便民措施與政策」認知度及滿意(贊成)度評價

本次調查在「便民措施與政策」部分計有 5 項指標問項，其中包含 3 項便民措施及 2 項推行政策，民眾在認知度上以「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考路考項目」認知度較高，分別有 86.5%及 82.3%，「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」為近期推動措施，認知度僅 23.8%相對較低。

整體而言，民眾對本次 5 項指標問項滿意度及贊成度皆高於八成，其中「胎紋深度納入車檢項目」贊成度更達 95.3%，「報考汽車駕照須加考路考項目」贊成度亦近九成。

單位：%

監理所	臨櫃使用信用卡繳納監理規費		監理服務 APP		監理服務網		胎紋深度納入車檢項目		報考汽車駕照加考路考項目	
	認知度	滿意度	認知度	滿意度	認知度	滿意度	認知度	贊成度	認知度	贊成度
全體	23.8	85.5	37.8	80.6	50.8	84.4	86.5	95.3	82.3	89.8
臺北區監理所	21.8	84.7	37.3	80.8	53.4	85.0	88.0	93.6	80.6	86.8
新竹區監理所	27.2	84.4	39.4	79.8	53.4	86.2	86.2	96.1	82.2	91.4
臺中區監理所	23.1	85.6	40.1	78.2	55.2	82.9	87.1	94.7	82.8	90.6
嘉義區監理所	18.3	84.7	33.0	82.5	40.9	82.4	84.4	97.2	84.3	88.1
高雄區監理所	21.0	85.5	40.0	80.9	48.3	85.5	82.9	95.5	83.2	90.1
臺北市區監理所	31.9	88.1	36.1	81.1	54.3	83.7	88.5	94.9	78.7	92.1
高雄市區監理所	25.1	87.2	40.5	82.1	47.3	85.9	87.3	95.7	85.4	91.5

觀察近 3 年調查結果，「手機下載監理服務 APP」措施認知度平均每年以 5 個百分點顯著提升，滿意度近 2 年已逾八成。

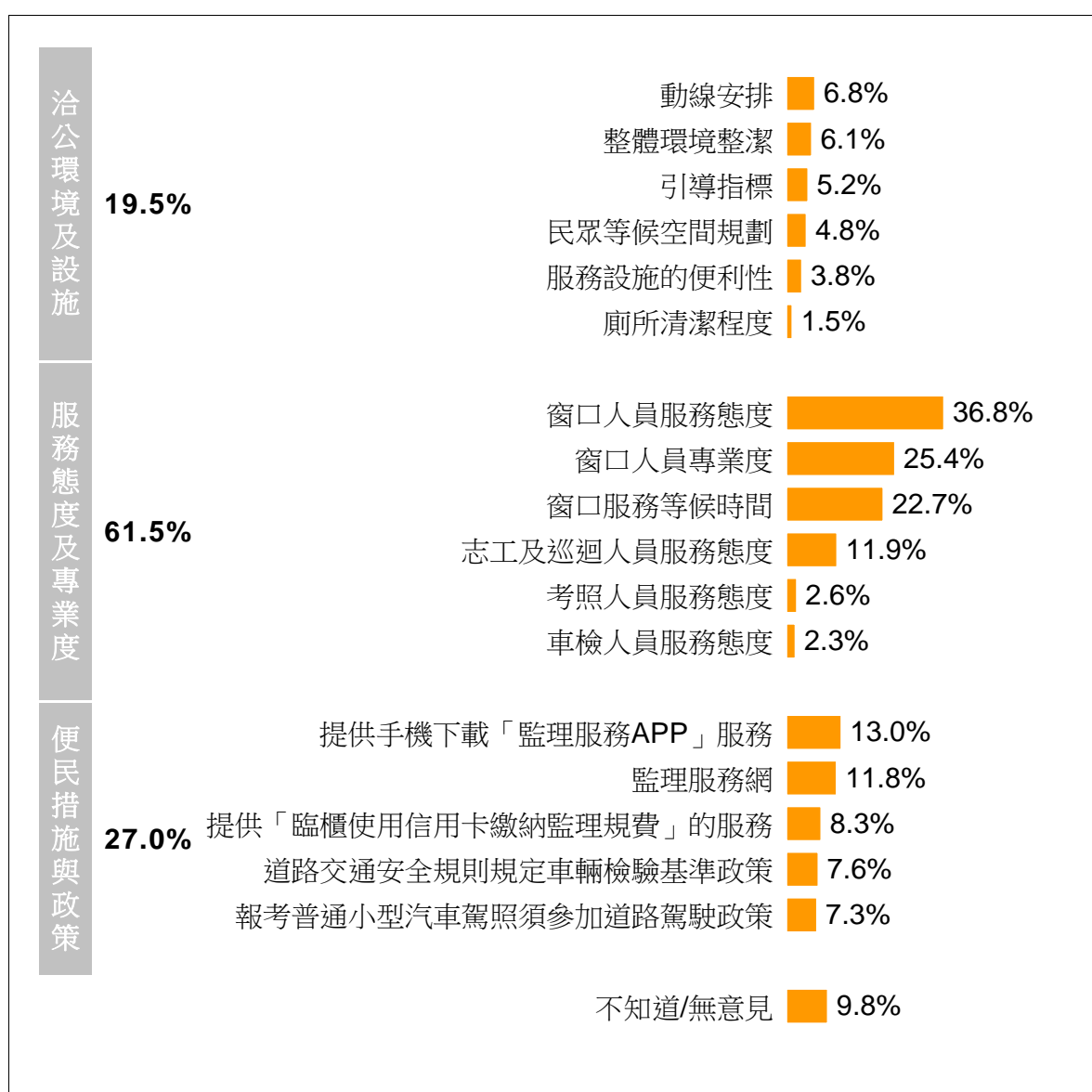
單位：%

指標	104 年		105 年		106 年		近 2 年調查比較	
	認知度	滿意度	①	②	③	④	⑤-①	⑥-②
			認知度	滿意度	認知度	滿意度	認知度	滿意度
監理服務 APP	27.6	72.1	32.5	80.7	37.8	80.6	+5.3*	-0.1

## 五、影響評價服務品質的重要因素

在各調查項目中，民眾最重視的項目為「窗口人員服務態度」(36.8%)，其次依序為「窗口人員專業度」(25.4%)、「窗口服務等候時間」(22.7%)、「監理服務 APP」(13.0%)、「志工及巡迴人員服務態度」(11.9%)及「監理服務網」(11.8%)，其他則低於10%。

民眾所重視的前5項因素中，有4項皆屬於人員服務態度及專業度，1項屬於便民措施，顯見第一線人員給予民眾的印象是影響評價服務品質的最重要因素。

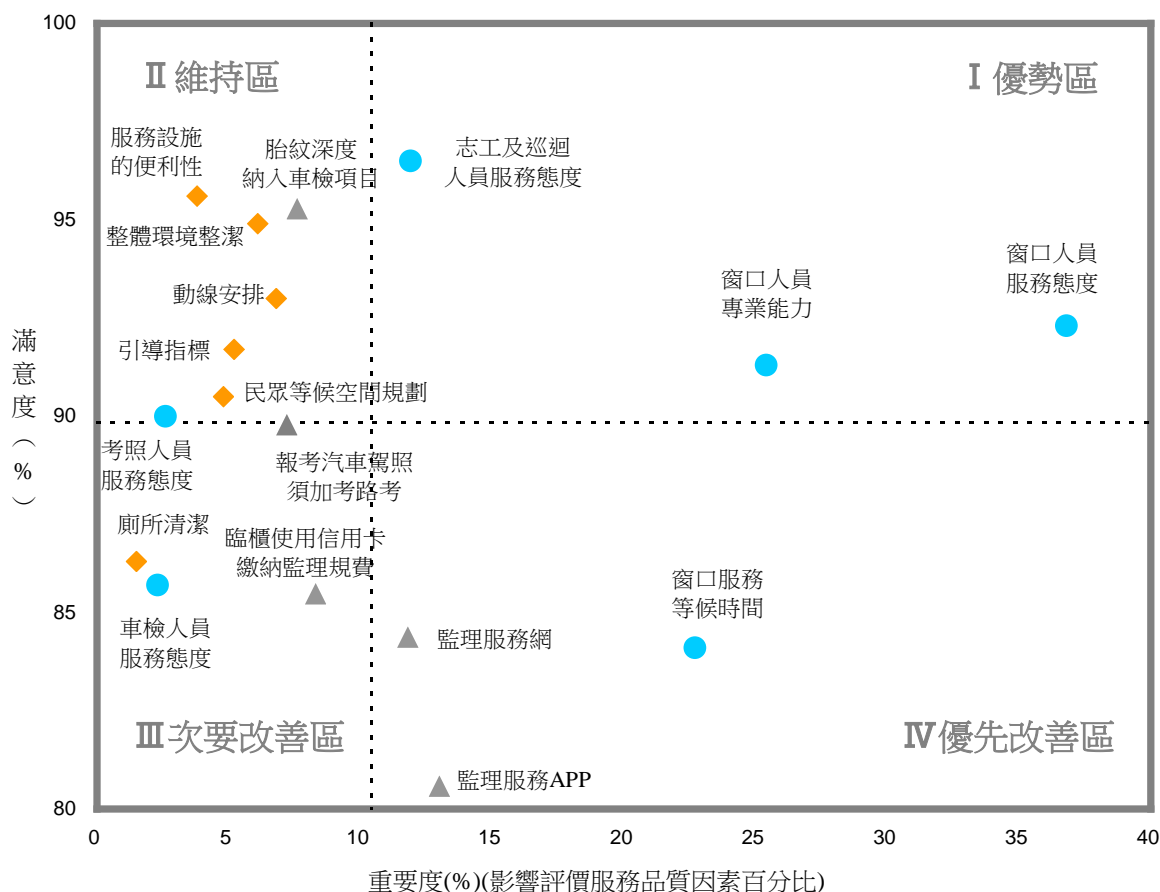


Q.請問您認為哪幾項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素？(複選最多選5項)(調查對象：過去1年內到過公路總局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,478)

## 六、重要度—滿意度模型分析

本次調查以重要度—滿意度模型分析結果，「窗口人員服務態度」、「窗口人員專業度」及「志工及巡迴人員服務態度」均落在第一象限「服務品質優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾高度滿意，也是目前的優勢所在。

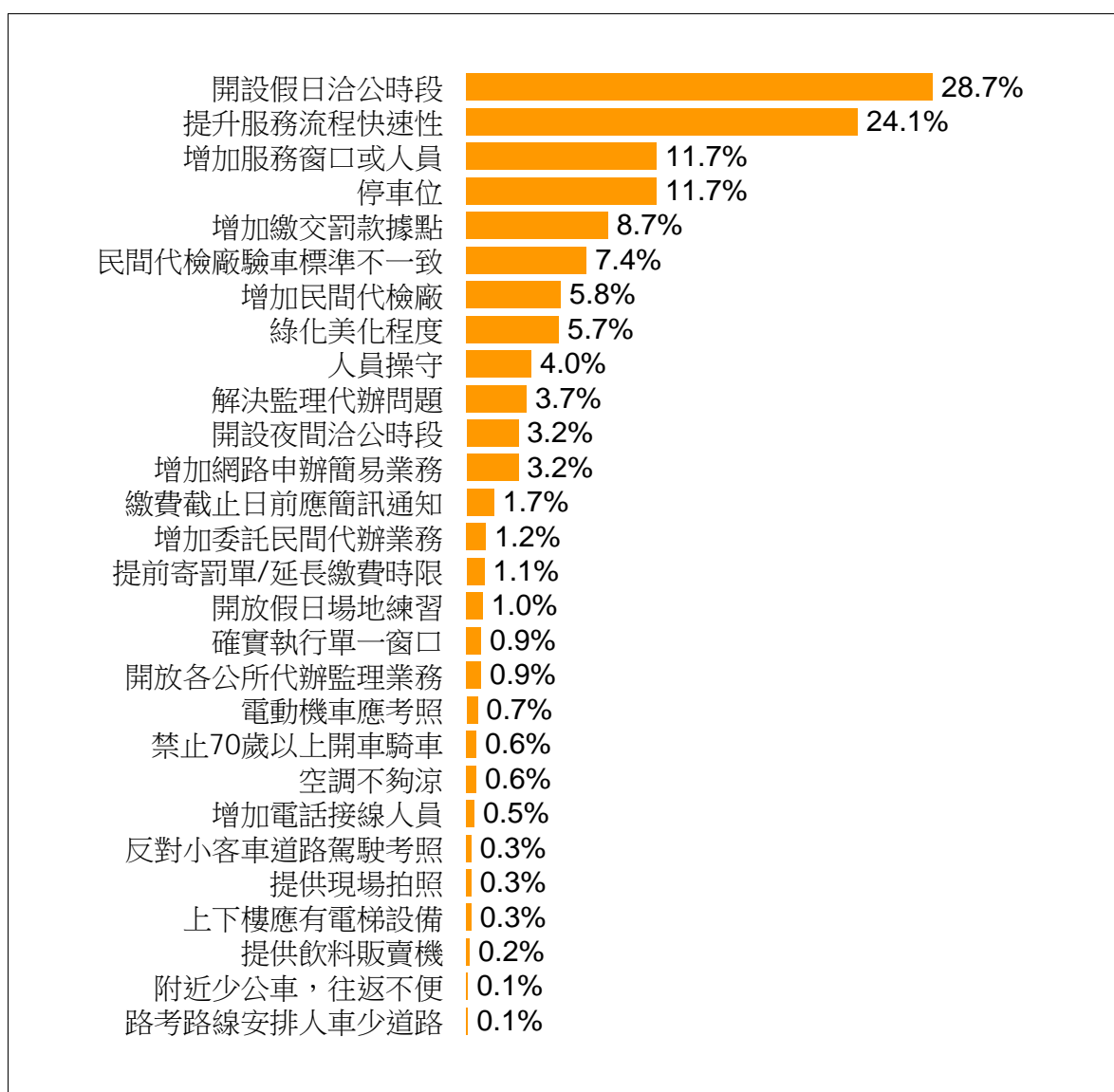
而座落在「服務品質優先改善區」的有「窗口服務等候時間」、「監理服務網」及「監理服務 APP」等 3 項目，其中「窗口服務等候時間」滿意度在本次調查結果已較上年顯著提升，且為近年最高，應可持續精進各相關措施。另外，「監理服務網」及「監理服務 APP」皆與電腦、手機等 3C 產品相關，其重要度隨年輕族群的使用而提升，惟滿意度相對較低，應檢討如何提升使用者在此類便民措施的體驗滿意度，以轉化為服務優勢項目。



註：1. ◆洽公環境設施面向 ●人員服務態度及專業度面向 ▲便民措施與政策面向。  
2. 便民措施與政策面向指標滿意度採全體受訪者的滿意度。

## 七、其他需改進的項目

洽公民眾有 66.3%說不出來或認為沒有其他需要改進的地方，有回答改進項目的民眾以提及「開設假日洽公時段」(28.7%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(24.1%)、「增加服務窗口或人員」(11.7%)、「停車位」(11.7%)、「增加繳交罰款據點」(8.7%)、「民間代檢場驗車標準不一致」(7.4%)、「增加民間代檢廠」(5.8%)及「綠化美化程度」(5.7%)，其餘提及率均低於5%。



Q.請問，您認為還有哪些需要改進的項目是前面沒提到的？(提示選項)(調查對象：有回答的受訪者 n=836)

## 八、結論與建議

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度為 95.5%，整體評價分數達 86.2 分，雙創歷年來調查結果新高，各監理所均有超過九成以上的滿意度，評價分數皆高於 85 分，對於各監理所(站)的服務表現，民眾給予肯定與正面評價。
- (二) 洽公環境設施方面，除「廁所清潔度」(86.3%)外，其他 5 項滿意度皆達九成以上，其中「引導指標」滿意度 91.7%，較上年顯著提升 1.3 個百分點，而高雄所「廁所清潔度」(76.6%)相對較低，建議應加強落實定期檢查與清潔等措施。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，除「志工及巡迴人員服務態度」(96.5%)外，5 項指標滿意度皆較 105 年提升，其中「窗口服務等候時間」滿意度較上年顯著增加 1.9 個百分點，且與「窗口人員服務態度」(92.3%)及「車檢人員服務態度」(85.7%)滿意度皆為近年調查結果最高。
- (四) 便民措施與推行政策的認知度與滿意度部分，「胎紋深度納入車檢項目」及「報考汽車駕照須加考路考項目」認知度及滿意度皆高，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」為近期推動措施，認知度僅 23.8%相對較低，建議可善用各種媒體通路或社群網站加強宣導。
- (五) 近年滿意度調查結果中，「窗口服務等候時間」皆落在服務品質優先改善區，而此項目是影響民眾評價監理所(站)的重要因素，惟本年調查結果已較上年顯著提升，且為近年滿意度最高，建議應可持續精進各相關措施，落實窗口人員機動調整，提升人員服務的效率。
- (六) 「監理服務網」與「監理服務 APP」兩項便民措施皆與電腦、手機等 3C 產品相關，在本次調查結果中因為重要度提升，而導致座落優先改善項目區，應考慮如何改善介面操作的親民性，以提升使用者在此類便民措施的體驗滿意度，進而轉化為服務優勢項目。
- (七) 除了本次調查中的各問項指標外，民眾主觀上認為監理所(站)尚須改進的項目以「開設假日洽公時段」(28.7%)居多，其次依序為「提升服務流程快速性」(24.1%)、「增加服務窗口或人員」(11.7%)及「停車位」(11.7%)。