

107 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

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：以臺閩地區行動電話與住宅電話之用戶為調查範圍。

(二)調查對象：以年滿 18 歲及以上之民眾為調查對象。

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 107 年 7 月 30 日至 107 年 8 月 24 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，將臺閩地區依臺北、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，各副母體再以縣市為分層單位隨機抽出受訪民眾。

1.行動電話部分

以簡單隨機抽樣法從國家通訊傳播委員會(NCC)公布的行動通信網路業務用戶號碼核配資料抽出樣本電話門號(即前 5 碼)，之後再以隨機方式產生後 5 位元電話號碼構成完整電話號碼。

2.住宅電話部分

依據抽樣方法規劃之各副母體之縣市樣本配額與手機電話完成樣本數之差額作為家用電話須完成的各副母體之縣市樣本配額，為使未登錄之住宅電話亦應有相同之機率被抽中，電腦抽樣時採電話號碼尾數 2 碼亂數隨機撥號。

七、樣本數及抽樣誤差：

本次調查共完成 2,264 份有效樣本(其中行動電話樣本 241 份)，在 95%的信心水準下，全體百分比之抽樣誤差控制在 $\pm 2.06\%$ 以內。各區監理所樣本數均有 305 份以上(在 95%的信心水準下，抽樣誤差控制在 5.61%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	311	311	326	376	323	305	312

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，有 94.7%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意(非常滿意 29.6%，還算滿意 65.1%)，與 106 年滿意度 95.5%無顯著差異，各監理所均有九成四以上的滿意度，其中嘉義所(95.5%)及新竹所(95.2%)滿意度更高達九成五以上。

表 1 「整體服務品質」滿意度-按監理所別分

監理所	單位：%					
	滿意		不滿意			
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意		
全體	94.7	29.6	65.1	5.3	3.6	1.7
臺北區監理所	94.3	30.0	64.2	5.7	4.4	1.4
新竹區監理所	95.2	26.3	68.9	4.8	3.9	0.9
臺中區監理所	94.5	28.6	65.8	5.5	3.3	2.3
嘉義區監理所	95.5	30.9	64.5	4.5	3.2	1.4
高雄區監理所	94.0	28.6	65.4	6.0	4.2	1.8
臺北市區監理所	94.6	32.7	61.8	5.4	3.3	2.1
高雄市區監理所	94.9	30.8	64.1	5.1	3.1	2.0

在整體服務品質評價分數方面，民眾給予平均 86.5 分，亦為歷年得分最高。各區監理所評價分數皆高於 86 分，其中以臺北市所 86.7 分最高，其後依序為臺北所及嘉義所 86.6 分、新竹所及臺中所 86.5 分、高雄市所及高雄所分別為 86.2 及 86.1 分，經統計檢定結果，新竹所較 106 年顯著增加 1.1 分，其餘各所則無差異。

表 2 「整體服務品質」評價分數-按監理所及年度別分

監理所	單位：分						
	103 年	104 年	105 年	106 年 ①	107 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	83.1	85.3	85.5	86.2	86.5	+0.3	
臺北區監理所	83.1	85.7	85.0	87.0	86.6	-0.4	
新竹區監理所	81.3	84.6	85.1	85.4	86.5	+1.1	*
臺中區監理所	83.7	85.0	85.7	86.6	86.5	-0.1	
嘉義區監理所	83.5	85.2	86.5	86.0	86.6	+0.6	
高雄區監理所	83.8	86.0	85.0	85.9	86.1	+0.2	
臺北市區監理所	83.9	85.0	85.4	85.7	86.7	+1.0	
高雄市區監理所	83.9	86.0	85.8	86.8	86.2	-0.6	

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，除「廁所清潔度」滿意度 87.5% 外，其他 5 項指標滿意度皆超過九成，其中又以「服務設施便利性」96.5% 最高，「整體環境清潔程度」亦超過九成五(達 95.3%)。在「廁所清潔程度」部分，新竹所滿意度 80.2% 相較各所為低，又以新竹市站(67.1%)與中壢站(78.3)滿意度最低(各站滿意度詳見報告書)。

表 3 「洽公環境設施」滿意度-按監理所別分

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	單位：%
						廁所清潔 程度
全體	91.8	93.8	96.5	90.5	95.3	87.5
臺北區監理所	89.8	93.6	96.3	90.0	96.6	88.1
新竹區監理所	93.9	93.6	97.1	88.6	94.0	80.2
臺中區監理所	92.8	96.1	96.8	92.3	95.3	86.3
嘉義區監理所	90.2	91.6	96.8	92.4	94.3	90.9
高雄區監理所	91.6	94.7	94.7	90.5	94.4	90.3
臺北市區監理所	92.7	92.9	96.4	87.4	96.1	91.3
高雄市區監理所	91.4	93.1	97.3	92.6	96.8	90.4

說明：「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。

相較 106 年調查結果，6 項指標中有 5 項滿意度皆微幅上升，1 項持平，經檢定顯示，各項指標皆無顯著差異。就各監理所觀之，臺北市所及高雄市所各有 5 項指標較 106 年上升，臺北所、新竹所及臺中所則有 4 項，嘉義所 3 項，高雄所 2 項。

表 4 「洽公環境設施」滿意度-按年度別分

指標	103 年	104 年	105 年	106 年 ①	107 年 ②	單位：%、百分點	
						近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
引導指標	92.8	87.7	90.4	91.7	91.8	+0.1	
動線安排	94.0	90.4	92.4	93.0	93.8	+0.8	
服務設施 便利性	94.8	95.2	96.3	95.6	96.5	+0.9	
民眾等候 空間規劃	92.1	91.3	90.1	90.5	90.5	0.0	
整體環境 清潔程度	87.4	93.9	93.7	94.9	95.3	+0.4	
廁所清潔程度	91.5	89.1	88.9	86.3	87.5	+1.2	

說明：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。

表 5 「洽公環境設施」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/指標		103 年	104 年	105 年	106 年 ①	107 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	93.2	89.2	90.7	92.2	89.8	-2.4	
	動線安排	93.1	91.9	90.6	92.7	93.6	+0.9	
	服務設施便利性	94.4	93.8	95.3	95.8	96.3	+0.5	
	民眾等候空間規劃	91.6	88.8	90.0	87.7	90.0	+2.3	
	整體環境清潔程度	86.3	91.9	90.2	94.9	96.6	+1.7	
	廁所清潔程度	89.6	89.5	89.2	88.5	88.1	-0.4	
新竹區 監理所	引導指標	91.3	85.7	89.3	90.4	93.9	+3.5	*
	動線安排	93.0	88.4	90.0	91.4	93.6	+2.2	
	服務設施便利性	93.3	95.4	95.3	95.3	97.1	+1.8	
	民眾等候空間規劃	89.3	90.0	86.3	88.9	88.6	-0.3	
	整體環境清潔程度	81.1	94.2	93.5	92.3	94.0	+1.7	
	廁所清潔程度	91.5	91.7	90.3	89.1	80.2	-8.9	*
臺中區 監理所	引導指標	90.4	87.0	89.5	92.5	92.8	+0.3	
	動線安排	94.2	88.8	93.7	94.5	96.1	+1.6	
	服務設施便利性	97.4	96.1	97.4	95.7	96.8	+1.1	
	民眾等候空間規劃	96.4	93.3	93.3	93.9	92.3	-1.6	
	整體環境清潔程度	91.3	93.7	95.0	95.1	95.3	+0.2	
	廁所清潔程度	89.4	92.9	83.6	89.6	86.3	-3.3	*
嘉義區 監理所	引導指標	95.7	87.2	90.3	90.7	90.2	-0.5	
	動線安排	95.8	92.3	94.1	93.2	91.6	-1.6	*
	服務設施便利性	94.8	94.4	98.0	94.3	96.8	+2.5	*
	民眾等候空間規劃	90.3	91.5	91.2	88.8	92.4	+3.6	*
	整體環境清潔程度	89.9	93.7	95.2	97.1	94.3	-2.8	*
	廁所清潔程度	94.8	85.5	92.5	82.5	90.9	+8.4	*
高雄區 監理所	引導指標	94.3	92.0	93.5	93.1	91.6	-1.5	
	動線安排	95.7	93.8	95.4	94.3	94.7	+0.4	
	服務設施便利性	93.4	95.1	97.5	96.3	94.7	-1.6	
	民眾等候空間規劃	95.8	94.2	94.9	94.3	90.5	-3.8	
	整體環境清潔程度	87.1	96.6	95.4	95.6	94.4	-1.2	
	廁所清潔程度	93.4	90.6	88.3	76.6	90.3	+13.7	*
臺北市區 監理所	引導指標	94.5	84.7	88.5	92.6	92.7	+0.1	
	動線安排	95.5	89.9	91.3	92.5	92.9	+0.4	
	服務設施便利性	95.2	95.0	94.6	95.6	96.4	+0.8	
	民眾等候空間規劃	91.5	89.9	85.7	91.7	87.4	-4.3	
	整體環境清潔程度	89.6	93.7	94.5	93.2	96.1	+2.9	
	廁所清潔程度	95.6	80.0	89.8	85.1	91.3	+6.2	
高雄市區 監理所	引導指標	91.5	90.2	93.4	90.2	91.4	+1.2	
	動線安排	90.5	88.2	93.3	92.7	93.1	+0.4	
	服務設施便利性	95.5	97.5	96.0	96.8	97.3	+0.5	
	民眾等候空間規劃	91.9	92.7	89.5	89.0	92.6	+3.6	
	整體環境清潔程度	91.4	95.3	94.4	96.8	96.8	0.0	
	廁所清潔程度	88.1	91.4	93.9	86.2	90.4	+4.2	

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項指標問項中有4項滿意度高於九成，其中以「志工及巡迴人員服務態度」(98.2%)最高，「窗口人員專業能力」(92.9%)、「窗口人員服務態度」(91.9%)及「考驗人員服務態度」(90.0%)皆達到九成以上。

表6 「人員服務態度與專業」滿意度-按監理所別分

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	考驗人員服務態度	窗口人員專業能力	窗口服務等候時間
全體	98.2	91.9	79.2	90.0	92.9	83.3
臺北區監理所	97.7	92.9	78.6	96.4	94.0	86.6
新竹區監理所	98.9	92.0	100.0	86.1	92.5	74.5
臺中區監理所	98.0	92.5	71.4	90.1	94.7	80.0
嘉義區監理所	98.8	90.5	86.1	88.4	90.7	88.2
高雄區監理所	98.3	91.8	76.3	78.8	92.4	84.0
臺北市區監理所	97.9	91.2	76.4	100.0	93.2	87.2
高雄市區監理所	97.6	92.8	76.5	87.5	92.1	84.7

說明：1.「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。

2.「車檢人員服務態度」及「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務之民眾人數過少，因此各區監理所結果僅供參考。

「志工及巡迴人員服務態度」與「窗口人員服務專業能力」2項指標滿意度皆較106年提升，經檢定結果顯示，「志工及巡迴人員服務態度」顯著增加1.7個百分點。臺北所、嘉義所及高雄市所各有2項滿意度較106年上升，其他各所皆有3項。

表7 「人員服務態度與專業」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

指標	103年	104年	105年	106年 ①	107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	96.0	95.7	96.5	96.5	98.2	+1.7	*
窗口人員服務態度	92.1	92.1	91.5	92.3	91.9	-0.4	
車檢人員服務態度	82.6	81.6	81.8	85.7	79.2	-6.5	
考驗人員服務態度	87.7	90.9	87.0	90.0	90.0	0.0	
窗口人員專業能力	94.0	93.1	89.8	91.3	92.9	+1.6	
窗口服務等候時間	82.1	80.6	82.2	84.1	83.3	-0.8	

表 8 「人員服務態度與專業」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/指標		103 年	104 年	105 年	106 年 ①	107 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	96.8	96.2	96.8	97.9	97.7	-0.2	
	窗口人員服務態度	93.6	92.6	93.0	94.7	92.9	-1.8	
	窗口人員專業能力	94.1	92.4	88.4	93.5	94.0	+0.5	
	窗口服務等候時間	87.8	79.9	85.2	85.0	86.6	+1.6	
新竹區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.8	91.5	96.4	96.7	98.9	+2.2	
	窗口人員服務態度	91.3	91.8	91.6	90.6	92.0	+1.4	
	窗口人員專業能力	90.7	92.5	91.5	90.5	92.5	+2.0	
	窗口服務等候時間	72.2	74.8	76.1	77.3	74.5	-2.8	
臺中區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.1	96.9	97.0	96.5	98.0	+1.5	
	窗口人員服務態度	91.5	92.0	90.4	90.5	92.5	+2.0	
	窗口人員專業能力	95.1	91.8	88.2	89.9	94.7	+4.8	
	窗口服務等候時間	83.4	80.0	81.4	85.8	80.0	-5.8	*
嘉義區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	97.4	97.4	96.7	95.7	98.8	+3.1	*
	窗口人員服務態度	91.9	91.7	91.5	93.5	90.5	-3.0	*
	窗口人員專業能力	95.5	95.3	90.4	92.0	90.7	-1.3	*
	窗口服務等候時間	84.5	80.9	82.7	82.6	88.2	+5.6	*
高雄區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.6	95.0	97.2	94.7	98.3	+3.6	*
	窗口人員服務態度	91.9	90.4	90.2	87.8	91.8	+4.0	
	窗口人員專業能力	94.3	91.4	91.8	88.9	92.4	+3.5	*
	窗口服務等候時間	84.2	85.5	85.1	88.6	84.0	-4.6	
臺北市區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	95.4	99.0	93.6	97.3	97.9	+0.6	
	窗口人員服務態度	93.2	93.7	92.9	95.2	91.2	-4.0	
	窗口人員專業能力	95.4	94.4	90.5	90.7	93.2	+2.5	
	窗口服務等候時間	86.2	84.1	84.0	84.5	87.2	+2.7	
高雄市區 監理所	志工及巡迴人員服務態度	94.2	93.9	97.9	95.3	97.6	+2.3	
	窗口人員服務態度	90.4	92.7	90.3	92.6	92.8	+0.2	
	窗口人員專業能力	94.3	94.8	89.2	93.0	92.1	-0.9	
	窗口服務等候時間	78.2	84.3	83.3	87.7	84.7	-3.0	

說明：「車檢人員服務態度」及「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務之民眾人數過少，故各區監理所調查結果不予比較。

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 3 項指標問項，包含 2 項便民措施及 1 項推行政策，民眾在「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」認知度達 74.1% 較高，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」與「汽燃費電子繳費通知單服務」2 項便民措施認知度分別為 30.3% 及 35.3%。

就滿意(贊成)度觀察，民眾對「實施高齡駕駛每 3 年換照政策」贊成度達 90.3% 最高，「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」措施滿意度 88.7%，較 106 年之 85.5% 增加 3.2 個百分點，惟仍有 16.4% 的民眾覺得此措施雖好，但未來可能不會使用，主要原因為「習慣使用現金繳費」。另「汽燃費電子繳費通知單服務」滿意度 77.4%，其中有 63.9% 民眾表示未來可能會使用本項服務，惟仍有 13.5% 的民眾覺得此措施雖好，但未來可能不會使用，主要原因為「習慣收到紙本通知」與「怕錯漏訊息」。

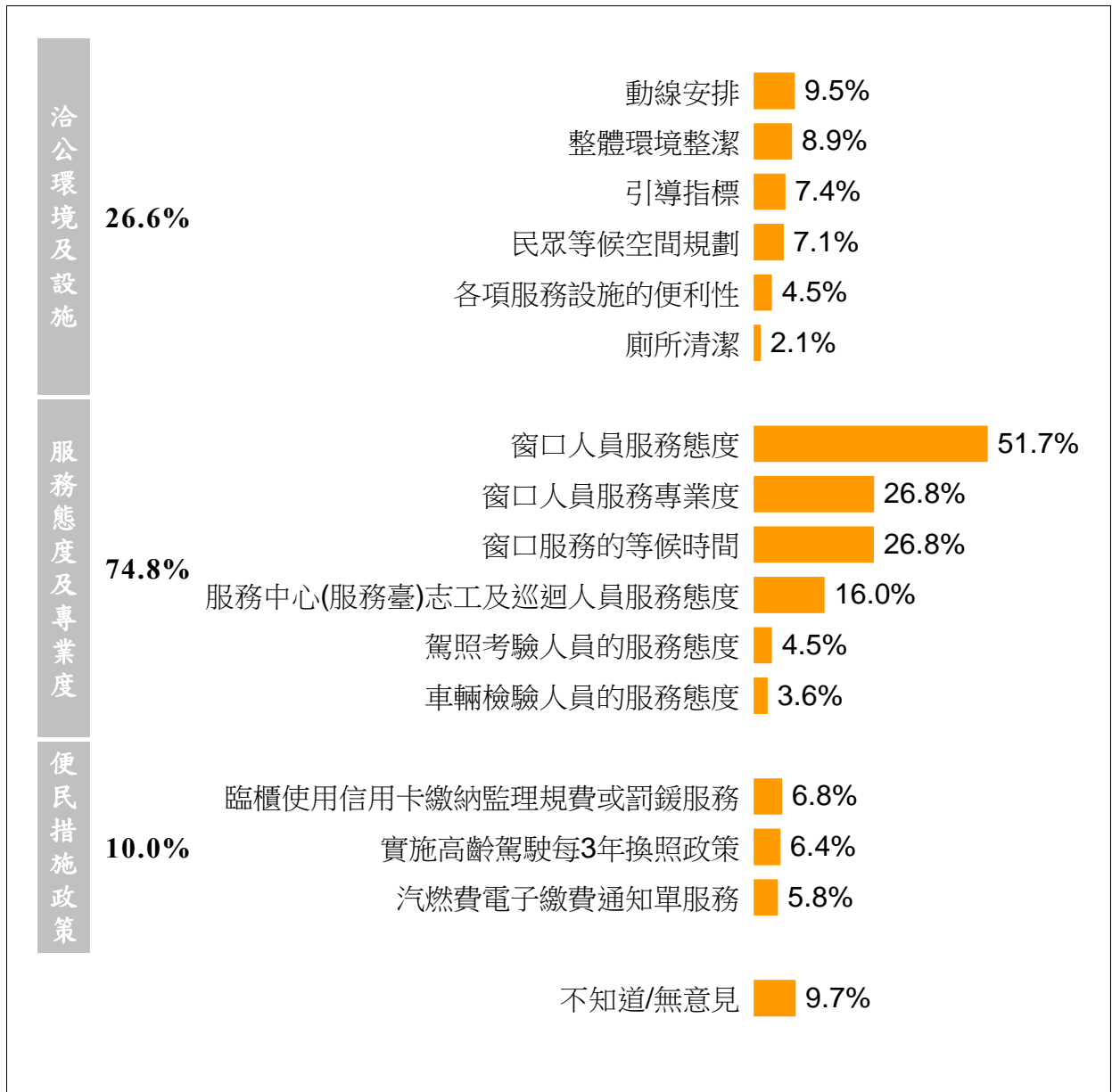
表 9 「便民措施與政策」認知度及滿意(贊成)度-按監理所別分

單位：%						
監理所	臨櫃使用信用卡繳納監理規費		汽燃費電子繳費通知單服務		實施高齡駕駛每 3 年換照政策	
	認知度	滿意度	認知度	滿意度	認知度	贊成度
全體	30.3	88.7	35.3	77.4	74.1	90.3
臺北區監理所	28.3	89.8	32.8	76.9	71.2	92.6
新竹區監理所	25.7	87.2	32.9	80.9	75.5	91.8
臺中區監理所	34.6	89.0	38.8	71.7	75.7	90.7
嘉義區監理所	28.0	87.5	38.5	80.5	73.1	87.8
高雄區監理所	31.0	90.2	36.5	76.7	74.8	89.4
臺北市區監理所	34.7	90.2	30.8	79.9	70.5	90.4
高雄市區監理所	29.4	86.6	37.4	76.1	79.8	87.4

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的項目依序為「窗口人員服務態度」(51.7%)、「窗口人員專業度」(26.8%)、「窗口服務等候時間」(26.8%)及「志工及巡迴人員服務態度」(16.0%)，皆屬於人員服務態度及專業度，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；其他項目則低於 10%。

圖 1 影響評價服務品質的重要因素



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=2,264)

六、重要度—滿意度模型分析

本次調查分別採用「影響評價服務因素」、「皮爾森相關值」及「迴歸係數」3種指標進行「重要度—滿意度模型」分析，分析結果顯示，「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業度」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「窗口服務等候時間」及「車輛檢驗人員的服務態度」等2項，分別有落在第四象限「服務品質優先改善區」之情形，有必要進行檢討，尋求改善與因應之措施。

表 10 「重要度-滿意度模型」分析

服務指標		影響評價服務因素	皮爾森相關值	複迴歸係數
洽公環境設施	引導指標	II	I	I
	動線安排	II	II	II
	各項服務設施的便利性	II	I	II
	民眾等候空間規劃	II	II	II
	整體環境整潔程度	II	II	II
	廁所清潔程度	III	III	III
人員服務態度及專業度	窗口人員服務態度	I	I	I
	駕照考驗人員的服務態度	II	II	I
	車輛檢驗人員的服務態度	III	IV	-
	服務中心(服務臺)志工或巡迴人員服務態度	I	II	II
	窗口人員服務專業能力	I	I	I
	窗口服務等候時間	IV	III	III
便民服務措施與政策	實施高齡駕駛每3年換照政策	II	-	-
	臨櫃使用信用卡繳納監理規費或罰鍰服務	III	-	-
	汽燃費電子繳費通知單服務	III	-	-

說明：第1象限：服務品質優勢區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，滿意度也較高，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滿意，也是目前的優勢所在。

第2象限：服務品質維持區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第3象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第4象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

七、結論與建議

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務品質滿意度為94.7%，整體評價分數達86.5分，各監理所均有超過九成四以上的滿意度，評價分數皆高於86分，維持與106年調查結果相近水準，對於各監理所(站)的服務表現，民眾皆給予肯定與正面評價。
- (二) 洽公環境設施方面，6項調查指標中有5項滿意度皆微幅上升，1項持平。各項指標僅「廁所清潔度」滿意度不及九成(87.5%)，尤以新竹市站與中壢站最低，建議應提出因應與改善之措施。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，6項指標中有4項滿意度高於九成，其中「志工及巡迴人員服務態度」(98.2%)依舊維持各項之冠，更較106年顯著提升1.7個百分點。
- (四) 便民措施與推行政策的認知度與滿意度部分，「實施高齡駕駛每3年換照政策」認知度及滿意度皆高，而「臨櫃使用信用卡繳納監理規費」與「汽燃費電子繳費通知單服務」認知度分別為30.3%及35.3%，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，建議應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。