

109 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

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，本局按年辦理「民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 109 年 7 月 20 日至 8 月 17 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「監理所(站)服務品質滿意度」係針對臺閩地區年滿 18 歲及以上之民眾進行抽樣調查，其中過去 1 年曾去過監理所(站)之有效樣本共 2,138 份(包含行動電話樣本 669 份)；「車輛檢驗滿意度」調查對象則係過去 1 年曾去過監理所(站)辦理汽車檢驗(複驗)或機車檢驗的民眾，共完成 1,470 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.12 及 ± 2.56 個百分點。茲將調查結果摘述如下：

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 95.9%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，為歷年整體滿意度最高，其中非常滿意 32.9%，還算滿意 63.0%。各區監理所整體滿意度均達九成五以上，其中新竹所及高雄市所分別為 97.0%及 96.1%，雙創歷年新高。

圖 1 整體服務品質滿意度

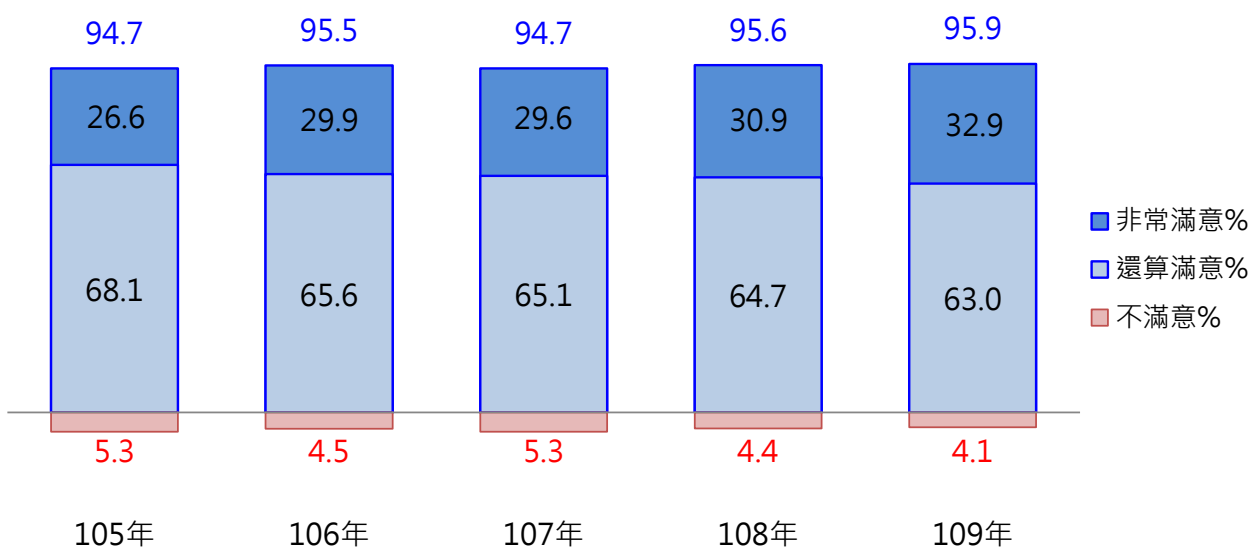


表 1 整體服務品質滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所	105 年	106 年	107 年	108 年 ①	109 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	94.7	95.5	94.7	95.6	95.9	+0.3	
臺北區監理所	94.7	97.3	94.3	95.6	96.3	+0.7	
新竹區監理所	94.7	93.8	95.2	95.2	97.0	+1.8	
臺中區監理所	94.0	96.4	94.5	94.0	95.0	+1.0	
嘉義區監理所	96.4	95.5	95.5	97.2	95.6	-1.6	
高雄區監理所	95.1	93.8	94.0	94.9	95.0	+0.1	
臺北市區監理所	93.6	94.2	94.6	96.7	95.5	-1.2	
高雄市區監理所	94.4	96.0	94.9	95.9	96.1	+0.2	

說明：在 95%信賴水準下，統計檢定結果各所與 108 年皆無顯著差異。

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「引導指標」外，各項目滿意度皆超過九成，其中又以「服務設施便利性」97.0%最高。在「引導指標」項目，花蓮站 73.0%、彰化站 78.8%及連江站 79.0%滿意度不及八成，相較各所站為低(各站滿意度詳見報告書附表 5)。

表 2 「洽公環境設施」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	引導指標	動線安排	服務設施 便利性	整體環境 整潔程度	廁所清潔 程度
全體	89.3	92.0	97.0	94.5	91.2
臺北區監理所	88.6	93.0	97.7	94.8	93.7
新竹區監理所	90.0	89.9	96.3	90.6	91.9
臺中區監理所	89.5	91.4	97.0	95.3	86.4
嘉義區監理所	91.3	91.8	97.0	97.1	95.3
高雄區監理所	90.2	95.2	98.2	96.7	86.6
臺北市區監理所	85.7	92.6	96.6	93.4	92.0
高雄市區監理所	90.5	92.0	96.1	95.9	90.9

說明：「引導指標」、「服務設施便利性」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。

與 108 年調查結果比較，5 項指標中有 3 項滿意度微幅上升，其中「廁所清潔程度」(91.2%)為近 5 年最高；「服務設施便利性」(97.0%)持平；「整體環境整潔程度」(94.5%)則略降 1.1 個百分點，詢問民眾不滿意原因，以回答「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」(50.6%)居多，其次依序為「洽公環境不夠整潔、乾淨」(31.1%)及「燈光太暗」(18.2%)。

就各監理所觀之，臺北所及新竹所各有 4 項指標滿意度較 108 年上升，嘉義所及臺北市所有 3 項，高雄市所 2 項，臺中所及高雄所各 1 項。

表 3 「洽公環境設施」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

項目別	105 年	106 年	107 年	108 年 ①	109 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
引導指標	90.4	91.7	91.8	88.7	89.3	+0.6	
動線安排	92.4	93.0	93.8	91.7	92.0	+0.3	
服務設施便利性	96.3	95.6	96.5	97.0	97.0	0.0	
整體環境整潔程度	93.7	94.9	95.3	95.6	94.5	-1.1	
廁所清潔程度	88.9	86.3	87.5	89.7	91.2	+1.5	

說明：在 95%信賴水準下，統計檢定結果各所與 108 年皆無顯著差異。

表 4 「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/項目別		105 年	106 年	107 年	108 年 ①	109 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	90.7	92.2	89.8	91.5	88.6	-2.9	
	動線安排	90.6	92.7	93.6	92.6	93.0	+0.4	
	服務設施便利性	95.3	95.8	96.3	96.8	97.7	+0.9	
	整體環境整潔程度	90.2	94.9	96.6	94.2	94.8	+0.6	
	廁所清潔程度	89.2	88.5	88.1	88.2	93.7	+5.5	
新竹區監理所	引導指標	89.3	90.4	93.9	85.6	90.0	+4.4	*
	動線安排	90.0	91.4	93.6	86.9	89.9	+3.0	
	服務設施便利性	95.3	95.3	97.1	95.1	96.3	+1.2	
	整體環境整潔程度	93.5	92.3	94.0	97.1	90.6	-6.5	*
	廁所清潔程度	90.3	89.1	80.2	90.7	91.9	+1.2	
臺中區監理所	引導指標	89.5	92.5	92.8	86.8	89.5	+2.7	
	動線安排	93.7	94.5	96.1	91.7	91.4	-0.3	
	服務設施便利性	97.4	95.7	96.8	99.2	97.0	-2.2	
	整體環境整潔程度	95.0	95.1	95.3	95.4	95.3	-0.1	
	廁所清潔程度	83.6	89.6	86.3	87.7	86.4	-1.3	
嘉義區監理所	引導指標	90.3	90.7	90.2	90.3	91.3	+1.0	
	動線安排	94.1	93.2	91.6	92.9	91.8	-1.1	
	服務設施便利性	98.0	94.3	96.8	98.2	97.0	-1.2	
	整體環境整潔程度	95.2	97.1	94.3	94.8	97.1	+2.3	
	廁所清潔程度	92.5	82.5	90.9	90.3	95.3	+5.0	
高雄區監理所	引導指標	93.5	93.1	91.6	91.2	90.2	-1.0	
	動線安排	95.4	94.3	94.7	96.4	95.2	-1.2	*
	服務設施便利性	97.5	96.3	94.7	96.7	98.2	+1.5	
	整體環境整潔程度	95.4	95.6	94.4	97.6	96.7	-0.9	
	廁所清潔程度	88.3	76.6	90.3	92.7	86.6	-6.1	*
臺北市區監理所	引導指標	88.5	92.6	92.7	88.9	85.7	-3.2	
	動線安排	91.3	92.5	92.9	91.0	92.6	+1.6	
	服務設施便利性	94.6	95.6	96.4	96.1	96.6	+0.5	
	整體環境整潔程度	94.5	93.2	96.1	94.2	93.4	-0.8	
	廁所清潔程度	89.8	85.1	91.3	90.8	92.0	+1.2	
高雄市區監理所	引導指標	93.4	90.2	91.4	87.6	90.5	+2.9	
	動線安排	93.3	92.7	93.1	93.6	92.0	-1.6	
	服務設施便利性	96.0	96.8	97.3	96.7	96.1	-0.6	
	整體環境整潔程度	94.4	96.8	96.8	97.6	95.9	-1.7	
	廁所清潔程度	93.9	86.2	90.4	90.4	90.9	+0.5	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

三、民眾對「人員服務態度及專業度」滿意度評價

本次調查在「人員服務態度及專業度」部分，除「窗口服務等候時間」外，其他項目滿意度皆高於九成，其中「考驗人員服務態度」及「服務員、志工及巡迴人員服務態度」滿意度更超過九成七。在「窗口服務等候時間」項目，苗栗站 64.9%、恆春分站 76.7%及臺南站 77.8%滿意度均不及八成，相較各所站為低(各站滿意度詳見報告書附表 14)。

表 5 「人員服務態度及專業度」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	
	服務員、志工及巡迴人員服務態度	窗口人員服務態度	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	97.1	94.2	97.6	93.5	86.9
臺北區監理所	97.5	95.8	100.0	91.0	89.7
新竹區監理所	96.7	92.2	93.9	92.9	82.6
臺中區監理所	98.6	94.2	98.3	94.4	87.4
嘉義區監理所	95.9	94.7	97.4	96.2	85.7
高雄區監理所	96.8	93.0	96.9	91.3	86.8
臺北市區監理所	97.1	96.3	99.9	96.3	88.6
高雄市區監理所	96.5	92.0	96.7	91.3	88.7

說明：1. 「服務員、志工及巡迴人員服務態度」為排除無接觸過，重新計算而得。

2. 「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務民眾較少，因此各區監理所比較結果僅供參考。

「窗口人員服務態度」、「考驗人員服務態度」及「窗口服務等候時間」滿意度已連續 2 年上升，且均為歷年新高。臺中所有 4 項指標滿意度較 108 年增加，臺北所有 3 項，嘉義所、高雄所、臺北市所及高雄市所各 2 項，新竹所 1 項。

表 6 「人員服務態度及專業度」滿意度-按年度別分

單位：%、百分點

項目別	105 年	106 年	107 年	108 年 ①	109 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
服務員、志工及巡迴人員服務態度	96.5	96.5	98.2	97.4	97.1	-0.3	
窗口人員服務態度	91.5	92.3	91.9	93.6	94.2	+0.6	*
考驗人員服務態度	87.0	90.0	90.0	91.3	97.6	+6.3	*
窗口人員專業能力	89.8	91.3	92.9	93.7	93.5	-0.2	
窗口服務等候時間	82.2	84.1	83.3	83.8	86.9	+3.1	*

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

表 7 「人員服務態度及專業度」滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/項目別		105 年	106 年	107 年	108 年 ①	109 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
臺北區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	96.8	97.9	97.7	96.8	97.5	+0.7	
	窗口人員服務態度	93.0	94.7	92.9	93.7	95.8	+2.1	
	窗口人員專業能力	88.4	93.5	94.0	94.4	91.0	-3.4	
	窗口服務等候時間	85.2	85.0	86.6	84.0	89.7	+5.7	*
新竹區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	96.4	96.7	98.9	98.1	96.7	-1.4	
	窗口人員服務態度	91.6	90.6	92.0	92.6	92.2	-0.4	
	窗口人員專業能力	91.5	90.5	92.5	95.2	92.9	-2.3	
	窗口服務等候時間	76.1	77.3	74.5	76.5	82.6	+6.1	*
臺中區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	97.0	96.5	98.0	97.4	98.6	+1.2	
	窗口人員服務態度	90.4	90.5	92.5	91.0	94.2	+3.2	
	窗口人員專業能力	88.2	89.9	94.7	93.8	94.4	+0.6	
	窗口服務等候時間	81.4	85.8	80.0	82.6	87.4	+4.8	
嘉義區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	96.7	95.7	98.8	98.6	95.9	-2.7	
	窗口人員服務態度	91.5	93.5	90.5	95.8	94.7	-1.1	
	窗口人員專業能力	90.4	92.0	90.7	93.9	96.2	+2.3	
	窗口服務等候時間	82.7	82.6	88.2	85.4	85.7	+0.3	
高雄區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	97.2	94.7	98.3	96.3	96.8	+0.5	
	窗口人員服務態度	90.2	87.8	91.8	94.4	93.0	-1.4	
	窗口人員專業能力	91.8	88.9	92.4	93.0	91.3	-1.7	
	窗口服務等候時間	85.1	88.6	84.0	86.3	86.8	+0.5	
臺北市區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	93.6	97.3	97.9	98.4	97.1	-1.3	
	窗口人員服務態度	92.9	95.2	91.2	95.5	96.3	+0.8	
	窗口人員專業能力	90.5	90.7	93.2	91.6	96.3	+4.7	
	窗口服務等候時間	84.0	84.5	87.2	89.0	88.6	-0.4	
高雄市區監理所	服務員、志工及巡迴人員服務態度	97.9	95.3	97.6	95.1	96.5	+1.4	
	窗口人員服務態度	90.3	92.6	92.8	93.8	92.0	-1.8	
	窗口人員專業能力	89.2	93.0	92.1	92.9	91.3	-1.6	
	窗口服務等候時間	83.3	87.7	84.7	86.5	88.7	+2.2	

說明：1. 「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務民眾較少，故各區監理所調查結果不予比較。
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

本次調查之洽公民眾有 11.5%不滿意監理所(站)之「窗口服務等候時間」，進一步詢問不滿意時段，以回答「10:00-10:59」(31.9%)居多，其次為「14:00-14:59」(23.4%)，再次為「15:00-15:59」(20.3%)，此 3 個時段等候時間均以回答「30-39 分」最多。

各區監理所之「窗口服務等候時間」不滿意度介於 7.9%~14.7%，其中臺北所、新竹所及臺中所之洽公民眾不滿意時段以回答「10:00-10:59」最多，嘉義所「13:00-13:59」、高雄所「14:00-14:59」、臺北市所「15:00-15:59」等下午時段居多，而高雄市所則以「09:00-09:59」最多。由於不滿意的樣本數較少，比較結果僅供參考。

表 8 「窗口服務等候時間」不滿意的時段—按區監理所分

單位：人；%

項目別	監理所							
	全體	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
不滿意度(%)	11.5	7.9	14.7	11.4	13.3	12.6	9.6	10.7
加權前樣本數	218	21	40	27	36	42	24	28
上午時段	42.2	36.1	59.5	57.2	26.6	31.7	14.7	50.8
08:00-08:59	1.9	—	3.6	1.7	1.2	3.1	—	2.7
09:00-09:59	12.2	16.3	10.9	17.0	8.4	7.6	0.7	29.2
10:00-10:59	31.9	28.4	34.9	59.8	21.5	19.7	14.4	28.9
只說上午	8.9	—	22.4	5.5	4.2	12.3	3.6	2.1
中午時段	25.9	24.1	26.1	17.2	36.8	27.4	25.7	24.3
11:00-11:59	17.9	19.1	13.6	17.2	21.7	17.5	19.6	21.7
12:00-12:59	14.7	15.2	18.2	12.8	18.4	9.9	10.1	12.9
只說中午	1.2	—	3.6	—	—	3.3	—	—
下午時段	44.2	51.2	25.0	36.9	58.4	53.2	68.4	33.1
13:00-13:59	15.1	21.8	10.4	12.8	32.2	15.3	4.1	8.4
14:00-14:59	23.4	27.9	11.4	35.2	24.7	24.4	32.8	9.9
15:00-15:59	20.3	14.4	15.7	14.7	16.5	20.3	50.1	17.5
16:00-16:59	5.2	—	1.2	—	4.8	5.7	23.8	7.3
17:00-17:59	3.3	—	—	—	2.4	—	23.8	—
只說下午	3.6	7.0	1.8	1.7	3.4	12.6	—	3.6
拒答	1.7	—	4.5	3.3	—	—	—	—

說明：□表示前 3 名時段，其中■為最高。

四、民眾對「便民措施與政策」認知度及評價

本次調查在「便民措施與政策」部分，民眾對「委託轉帳代繳汽燃費服務」、「汽機車主要駕駛人登錄制度」及「代檢廠受理車檢可同時辦理部分設備變更與換發行照服務」之認知度均低於 50%，其中又以「汽機車主要駕駛人登錄制度」認知度 10.6% 最低。

就民眾評價來看，對「代檢廠受理車檢可同時辦理部分設備變更與換發行照服務」滿意度達 90.3% 最高，「主動發送各項便民簡訊通知服務」79.0% 較低，其不滿意原因有 53.7% 認為擾民。另「委託轉帳代繳汽燃費服務」使用率僅 12.0%，好感度則有 84.4%，其中 65.4% 民眾覺得好，且以後(可能)會使用；19.0% 的民眾覺得此措施雖好，但未來可能不會使用，主要原因為「習慣其他方式繳費」與「習慣有紙本收據存查」。

表 9 「便民措施與政策」認知度及好感(贊成)度-按監理所別分

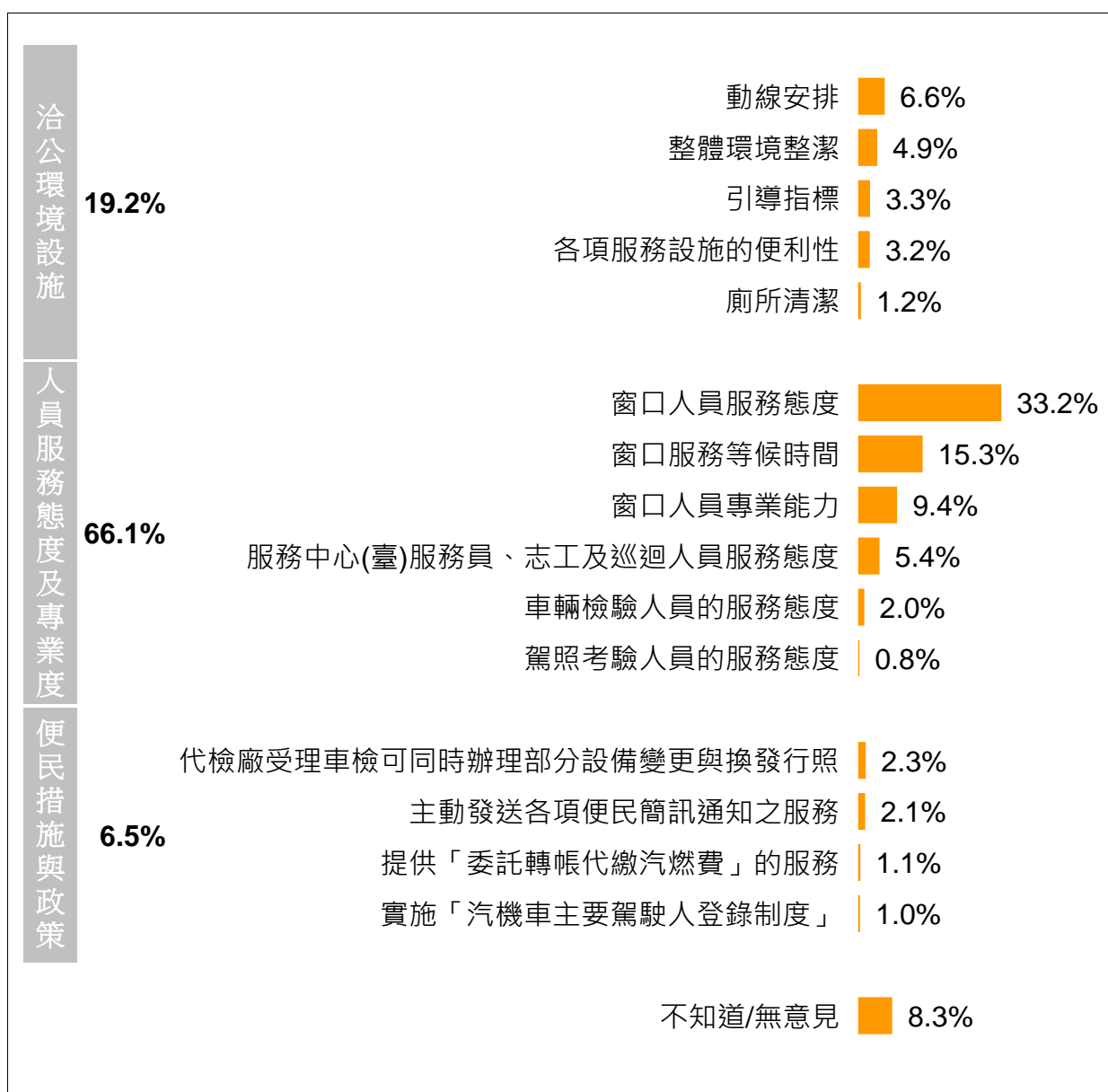
單位：%

監理所	委託轉帳代繳汽 燃費服務		汽機車主要 駕駛人登錄制度		代檢廠受理車檢 可同時辦理部分 設備變更與換發 行照服務		主動發送各 項便民簡訊 通知服務
	認知度	好感度	認知度	贊成度	認知度	滿意度	滿意度
全體	48.5	84.4	10.6	82.0	41.5	90.3	79.0
臺北區監理所	46.1	86.4	4.8	81.5	39.2	89.4	80.7
新竹區監理所	50.0	81.5	12.0	81.4	45.0	89.8	82.1
臺中區監理所	43.4	79.5	9.2	83.3	42.0	91.0	76.8
嘉義區監理所	49.5	88.3	13.4	82.7	41.0	93.1	80.0
高雄區監理所	53.1	88.8	13.8	81.2	35.3	89.7	78.1
臺北市區監理所	50.8	86.0	11.1	81.7	40.7	89.2	75.2
高雄市區監理所	50.6	83.9	13.6	81.9	45.6	89.7	78.9

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的前3個項目依序為「窗口人員服務態度」(33.2%)、「窗口服務等候時間」(15.3%)及「窗口人員專業能力」(9.4%)，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。

圖 2 影響評價服務品質的重要因素



Q. 請問您認為哪一項是影響你對監理所(站)服務品質評價的重要因素?(單選題)(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=2,138)

六、重要度—滿意度模型分析

以「影響評價服務因素」指標進行「重要度—滿意度模型」分析，分析結果顯示，「動線安排」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」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，本局做得很好且獲得民眾高度滿意，為目前的優勢所在。

而「窗口服務等候時間」雖落在「服務品質優先改善區」，惟滿意度已連續2年上升，表示相關改善措施已有初步成效，可持續努力，以提升民眾滿意度。

表 10 「重要度-滿意度模型」分析

服務指標		影響評價服務因素
洽 公 環 境 設 施	引導指標	III
	動線安排	I
	各項服務設施的便利性	II
	整體環境整潔程度	II
	廁所清潔程度	II
人員 服 務 態 度 及 專 業 度	服務中心(服務臺)服務員、志工及巡迴人員服務態度	II
	駕照考驗人員的服務態度	II
	窗口人員服務態度	I
	窗口人員專業能力	I
	窗口服務等候時間	IV
	車輛檢驗人員的服務態度	III
便 民 措 施 與 政 策	提供「委託轉帳代繳汽燃費」的服務	III
	實施「汽機車主要駕駛人登錄制度」	III
	代檢廠受理車檢可同時辦理部分設備變更與換發行照	III
	主動發送各項便民簡訊通知服務	III

說明：第一象限：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。

第二象限：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。

第三象限：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。

第四象限：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、民眾對車輛檢驗滿意度

車輛檢驗各項滿意度皆在八成八以上，其中以「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 97.0% 最高，其次為「車輛檢驗人員服務態度」89.8%、「車輛檢驗人員專業程度」89.8% 及「車輛檢驗動線安排」88.9%。觀察各監理所(站)滿意度低於八成之項目，屏東站及澎湖站在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」滿意度較低，彰化站、嘉義市站及雲林站則為「車輛檢驗動線安排」(各站滿意度詳見報告書附表 A3-A6)。

表 11 車輛檢驗滿意度

單位：%

監理所	車檢人員		車檢環境	
	車輛檢驗人員服務態度	車輛檢驗人員專業程度	車輛檢驗動線安排	車輛檢驗線環境整潔
全體	89.8	89.8	88.9	97.0
臺北區監理所	89.9	86.2	90.4	96.8
新竹區監理所	92.8	92.9	87.5	98.7
臺中區監理所	89.8	91.3	88.8	97.3
嘉義區監理所	92.3	89.6	84.4	94.6
高雄區監理所	83.2	82.9	90.3	97.6
臺北市區監理所	86.4	89.6	89.5	95.5
高雄市區監理所	91.9	94.3	93.4	98.8

與 108 年調查結果比較，除「車輛檢驗動線安排」外，其餘 3 項指標滿意度皆增加。就各監理所觀之，新竹所、臺北市所及高雄市所有 3 項指標滿意度較 108 年上升，臺中所、嘉義所及高雄所有 2 項，臺北所則有 2 項指標持平。

表 12 車輛檢驗滿意度-按監理所及年度別分

單位：%、百分點

監理所/項目別		108 年 ①	109 年 ②	近 2 年調查比較	
				差距②-①	檢定
全體	車輛檢驗人員服務態度	88.7	89.8	+1.1	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.8	+3.8	*
	車輛檢驗動線安排	90.1	88.9	-1.2	
	車輛檢驗線環境整潔	95.0	97.0	+2.0	
臺北區監理所	車輛檢驗人員服務態度	89.9	89.9	0.0	
	車輛檢驗人員專業程度	88.4	86.2	-2.2	
	車輛檢驗動線安排	92.9	90.4	-2.5	
	車輛檢驗線環境整潔	96.8	96.8	0.0	
新竹區監理所	車輛檢驗人員服務態度	90.0	92.8	+2.8	
	車輛檢驗人員專業程度	88.0	92.9	+4.9	*
	車輛檢驗動線安排	91.2	87.5	-3.7	
	車輛檢驗線環境整潔	96.9	98.7	+1.8	*
臺中區監理所	車輛檢驗人員服務態度	90.7	89.8	-0.9	
	車輛檢驗人員專業程度	86.2	91.3	+5.1	
	車輛檢驗動線安排	92.0	88.8	-3.2	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	97.3	+4.0	
嘉義區監理所	車輛檢驗人員服務態度	91.4	92.3	+0.9	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.6	+3.6	
	車輛檢驗動線安排	86.5	84.4	-2.1	
	車輛檢驗線環境整潔	95.3	94.6	-0.7	
高雄區監理所	車輛檢驗人員服務態度	85.3	83.2	-2.1	
	車輛檢驗人員專業程度	84.3	82.9	-1.4	
	車輛檢驗動線安排	82.0	90.3	+8.3	*
	車輛檢驗線環境整潔	95.8	97.6	+1.8	
臺北市區監理所	車輛檢驗人員服務態度	82.4	86.4	+4.0	
	車輛檢驗人員專業程度	82.1	89.6	+7.5	*
	車輛檢驗動線安排	90.1	89.5	-0.6	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	95.5	+2.2	
高雄市區監理所	車輛檢驗人員服務態度	92.1	91.9	-0.2	
	車輛檢驗人員專業程度	86.6	94.3	+7.7	*
	車輛檢驗動線安排	93.1	93.4	+0.3	
	車輛檢驗線環境整潔	92.3	98.8	+6.5	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

八、結論

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務滿意度為 95.9%，為歷年來整體滿意度最高，其中非常滿意占 32.9%。各監理所均有超過九成五以上的滿意度，維持與 108 年調查結果相近，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，「廁所清潔程度」滿意度 91.2%，已連續 3 年爬升，顯見監理所(站)改善廁所清潔已被民眾所認可；「整體環境整潔程度」滿意度 94.5%則下降 1.1 個百分點，不滿意原因以「建築物外觀/洽公環境設備老舊窳陋」居多。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，「窗口人員服務態度」(94.2%)、「考驗人員服務態度」(97.6%)及「窗口服務等候時間」(86.9%)滿意度皆較 108 年增加，已連續 2 年上升，且均為歷年新高。
- (四) 便民措施與政策部分，「委託轉帳代繳汽燃費服務」、「汽機車主要駕駛人登錄制度」及「代檢廠受理車檢可同時辦理部分設備變更與換發行照服務」之認知度均不足五成，其中又以「汽機車主要駕駛人登錄制度」認知度 10.6%最低；而「主動發送各項便民簡訊通知服務」滿意度 79.0%較低，其不滿意原因有 53.7%認為擾民，其餘各項皆有八成以上民眾給予肯定。
- (五) 民眾最重視的前 3 項服務品質指標依序為「窗口人員服務態度」(33.2%)、「窗口服務等候時間」(15.3%)及「窗口人員專業能力」(9.4%)，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。
- (六) 「動線安排」、「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」皆落在「服務品質優勢區」，為本局目前優勢所在；「窗口服務等候時間」雖落在「服務品質優先改善區」，惟滿意度已連續 2 年上升，表示相關改善措施已有初步成效，可持續努力，以提升民眾滿意度。
- (七) 車輛檢驗 4 項指標滿意度皆在八成八以上，其中「車輛檢驗人員服務態度」(89.8%)、「車輛檢驗人員專業程度」(89.8%)及「車輛檢驗線環境整潔」(97.0%)滿意度皆較 108 年增加；在各項指標滿意度低於八成之監理所(站)數量明顯較 108 年減少，顯見各所(站)已積極進行改善。