

111 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

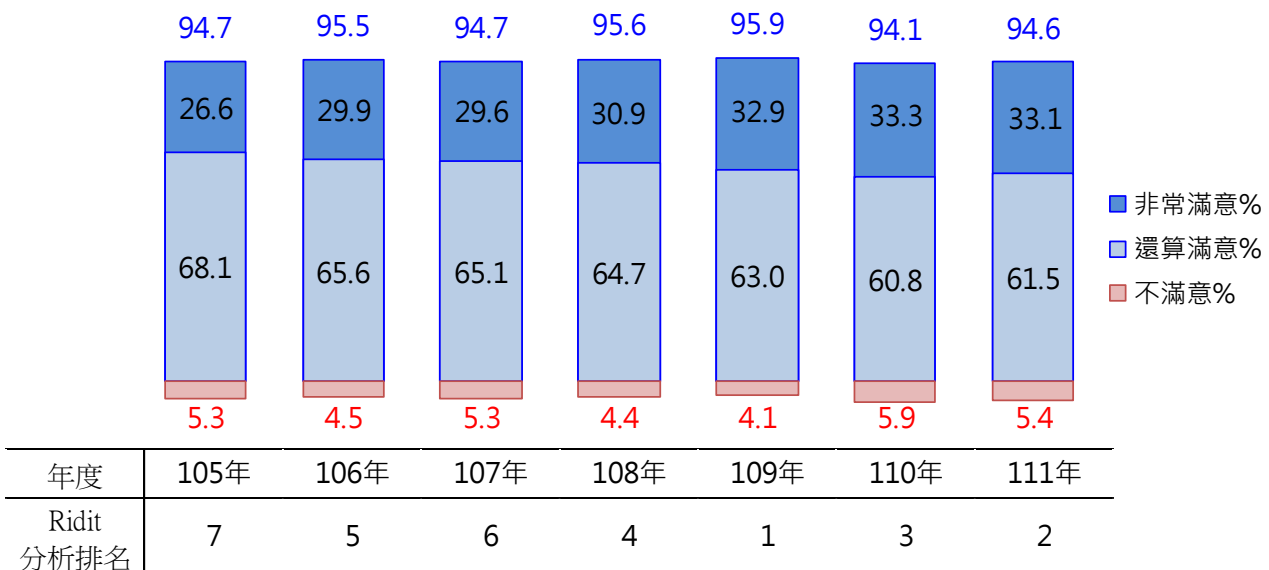
為瞭解民眾對公路總局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，本局按年辦理「民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 111 年 7 月 25 日至 8 月 24 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「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 2,117 份(包含行動電話樣本 693 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 1,318 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.13 及 ± 2.70 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，94.6%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，較 110 年上升 0.5 個百分點，若以滿意等級(非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)進行近 7 年整體服務品質滿意程度 Ridit 分析¹，今年排名第 2，表現僅次於 109 年。

圖 1 整體服務品質滿意度



¹ Ridit 分析是利用一組量表累積機率分數表示順序尺度中各順序等級(如：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)強弱代替任意選擇順序等級中之百分比。

比較各區監理所近 2 年調查結果，嘉義所、高雄所及臺北市所整體滿意度分別較 110 年提升 8.1、2.0 及 2.2 個百分點，而高雄市所滿意度雖下降，惟仍達 96.7%，居各所之冠。

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	107 年	108 年	109 年	110 年 ①	111 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	94.7	95.6	95.9	94.1	94.6	+0.5	
臺北所	94.3	95.6	96.3	95.1	92.9	-2.2	
新竹所	95.2	95.2	97.0	95.5	94.9	-0.6	
臺中所	94.5	94.0	95.0	96.5	94.1	-2.4	
嘉義所	95.5	97.2	95.6	87.7	95.8	+8.1	*
高雄所	94.0	94.9	95.0	93.2	95.2	+2.0	
臺北市所	94.6	96.7	95.5	92.4	94.6	+2.2	
高雄市所	94.9	95.9	96.1	99.2	96.7	-2.5	*

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，3 項指標滿意度皆超過九成，以「整體環境整潔程度」94.4%最高，「引導指標或動線安排」及「廁所清潔程度」則分別為 90.6%及 90.9%。另臺北所在「引導指標或動線安排」滿意度 85.9%、嘉義所及高雄所「廁所清潔程度」分別為 87.3%和 81.9%，皆相較其他所為低。

表 2 「洽公環境設施」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	引導指標或 動線安排	廁所清潔 程度	整體環境 整潔程度
全體	90.6	90.9	94.4
臺北所	85.9	91.8	96.0
新竹所	94.1	97.0	94.4
臺中所	90.1	92.1	91.7
嘉義所	91.1	87.3	95.5
高雄所	91.6	81.9	93.8
臺北市所	90.2	90.3	93.6
高雄市所	93.7	93.7	96.7

說明：「廁所清潔程度」滿意度評價為排除無使用過/體驗過，重新計算而得。

與 110 年調查結果比較，「廁所清潔程度」及「整體環境整潔程度」滿意度分別下降 3.5 及 1.2 個百分點。就各監理所觀之，臺北所 2 項指標滿意度均較 110 年上升，臺中所及高雄所則均下降。

表 3 「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		107 年	108 年	109 年	110 年 ①	111 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距 ②-①	檢定
全體	引導指標 動線安排	91.8	88.7	89.3	88.7	90.6	—	
	引導指標或動線安排	93.8	91.7	92.0	91.9			
	廁所清潔程度	87.5	89.7	91.2	94.4	90.9	-3.5	*
	整體環境整潔程度	95.3	95.6	94.5	95.6	94.4	-1.2	
臺北所	引導指標 動線安排	89.8	91.5	88.6	85.7	85.9	—	
	引導指標或動線安排	93.6	92.6	93.0	90.7			
	廁所清潔程度	88.1	88.2	93.7	90.7	91.8	+1.1	
	整體環境整潔程度	96.6	94.2	94.8	94.0	96.0	+2.0	
新竹所	引導指標 動線安排	93.9	85.6	90.0	92.6	94.1	—	
	引導指標或動線安排	93.6	86.9	89.9	94.0			
	廁所清潔程度	80.2	90.7	91.9	95.6	97.0	+1.4	
	整體環境整潔程度	94.0	97.1	90.6	95.0	94.4	-0.6	
臺中所	引導指標 動線安排	92.8	86.8	89.5	86.8	90.1	—	
	引導指標或動線安排	96.1	91.7	91.4	94.2			
	廁所清潔程度	86.3	87.7	86.4	98.1	92.1	-6.0	*
	整體環境整潔程度	95.3	95.4	95.3	97.4	91.7	-5.7	
嘉義所	引導指標 動線安排	90.2	90.3	91.3	92.0	91.1	—	
	引導指標或動線安排	91.6	92.9	91.8	85.7			
	廁所清潔程度	90.9	90.3	95.3	97.9	87.3	-10.6	
	整體環境整潔程度	94.3	94.8	97.1	95.5	95.5	0.0	
高雄所	引導指標 動線安排	91.6	91.2	90.2	90.9	91.6	—	
	引導指標或動線安排	94.7	96.4	95.2	95.9			
	廁所清潔程度	90.3	92.7	86.6	88.5	81.9	-6.6	
	整體環境整潔程度	94.4	97.6	96.7	97.3	93.8	-3.5	
臺北市所	引導指標 動線安排	92.7	88.9	85.7	83.1	90.2	—	
	引導指標或動線安排	92.9	91.0	92.6	89.8			
	廁所清潔程度	91.3	90.8	92.0	94.0	90.3	-3.7	
	整體環境整潔程度	96.1	94.2	93.4	93.5	93.6	+0.1	
高雄市所	引導指標 動線安排	91.4	87.6	90.5	93.7	93.7	—	
	引導指標或動線安排	93.1	93.6	92.0	96.0			
	廁所清潔程度	90.4	90.4	90.9	93.1	93.7	+0.6	
	整體環境整潔程度	96.8	97.6	95.9	98.4	96.7	-1.7	

說明：1. 「引導指標」和「動線安排」本年合併為一個問項，故不予比較。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

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，3項指標滿意度皆超過九成二，分別為「窗口人員服務態度」93.0%、「窗口人員專業能力」92.8%、「考驗人員服務態度」93.1%。另新竹所在「窗口人員服務態度」滿意度89.4%，相較其他所為低。

表4 「人員服務態度及專業度」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	窗口人員 服務態度	窗口人員 專業能力	考驗人員 服務態度
全體	93.0	92.8	93.1
臺北所	91.1	91.8	85.5
新竹所	89.4	91.7	95.4
臺中所	95.6	93.6	94.5
嘉義所	92.1	90.6	93.5
高雄所	94.4	90.9	99.2
臺北市所	95.4	96.3	89.2
高雄市所	95.0	96.6	100.0

說明：「考驗人員服務態度」因樣本中有辦理該項業務民眾較少，因此各區監理所調查結果不予比較。

與110年調查結果比較，「窗口人員服務態度」、「窗口人員專業能力」及「考驗人員服務態度」滿意度分別上升1.6、1.8及3.0個百分點。就各監理所觀察，新竹所在「窗口人員服務態度」和「窗口人員專業能力」滿意度均較110年下降，其餘各所滿意度大多上升。另「考驗人員服務態度」因樣本數較少，因此各所調查結果不予比較。

表 5 「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		107 年	108 年	109 年	110 年 ①	111 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距②-①	檢定
全體	窗口人員服務態度	91.9	93.6	94.2	91.4	93.0	+1.6	
	窗口人員專業能力	92.9	93.7	93.5	91.0	92.8	+1.8	*
	考驗人員服務態度	90.0	91.3	97.6	90.1	93.1	+3.0	
臺北所	窗口人員服務態度	92.9	93.7	95.8	90.0	91.1	+1.1	
	窗口人員專業能力	94.0	94.4	91.0	88.4	91.8	+3.4	
新竹所	窗口人員服務態度	92.0	92.6	92.2	93.8	89.4	-4.4	
	窗口人員專業能力	92.5	95.2	92.9	94.0	91.7	-2.3	
臺中所	窗口人員服務態度	92.5	91.0	94.2	93.2	95.6	+2.4	
	窗口人員專業能力	94.7	93.8	94.4	93.1	93.6	+0.5	
嘉義所	窗口人員服務態度	90.5	95.8	94.7	87.9	92.1	+4.2	*
	窗口人員專業能力	90.7	93.9	96.2	86.8	90.6	+3.8	
高雄所	窗口人員服務態度	91.8	94.4	93.0	91.1	94.4	+3.3	*
	窗口人員專業能力	92.4	93.0	91.3	90.9	90.9	0.0	
臺北市所	窗口人員服務態度	91.2	95.5	96.3	89.8	95.4	+5.6	*
	窗口人員專業能力	93.2	91.6	96.3	89.9	96.3	+6.4	*
高雄市所	窗口人員服務態度	92.8	93.8	92.0	95.3	95.0	-0.3	
	窗口人員專業能力	92.1	92.9	91.3	96.3	96.6	+0.3	

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，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。

四、民眾對「便民措施與政策」認知度及滿意度

本次調查在「便民措施與政策」部分，「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」認知度為 36.4%、滿意度 84.6%，為 3 項措施與政策中最高者。「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度僅 17.3%、滿意度 74.3% 相對較低，不滿意的原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」(占 59.3%)。「蒐集車主手機號碼及 EMAIL，即時通知監理服務訊息」滿意度 83.2%，不滿意的原因主要為「個資有洩漏疑慮」(占 38.5%)。

表 6 「便民措施與政策」認知度及滿意度-按監理所別分

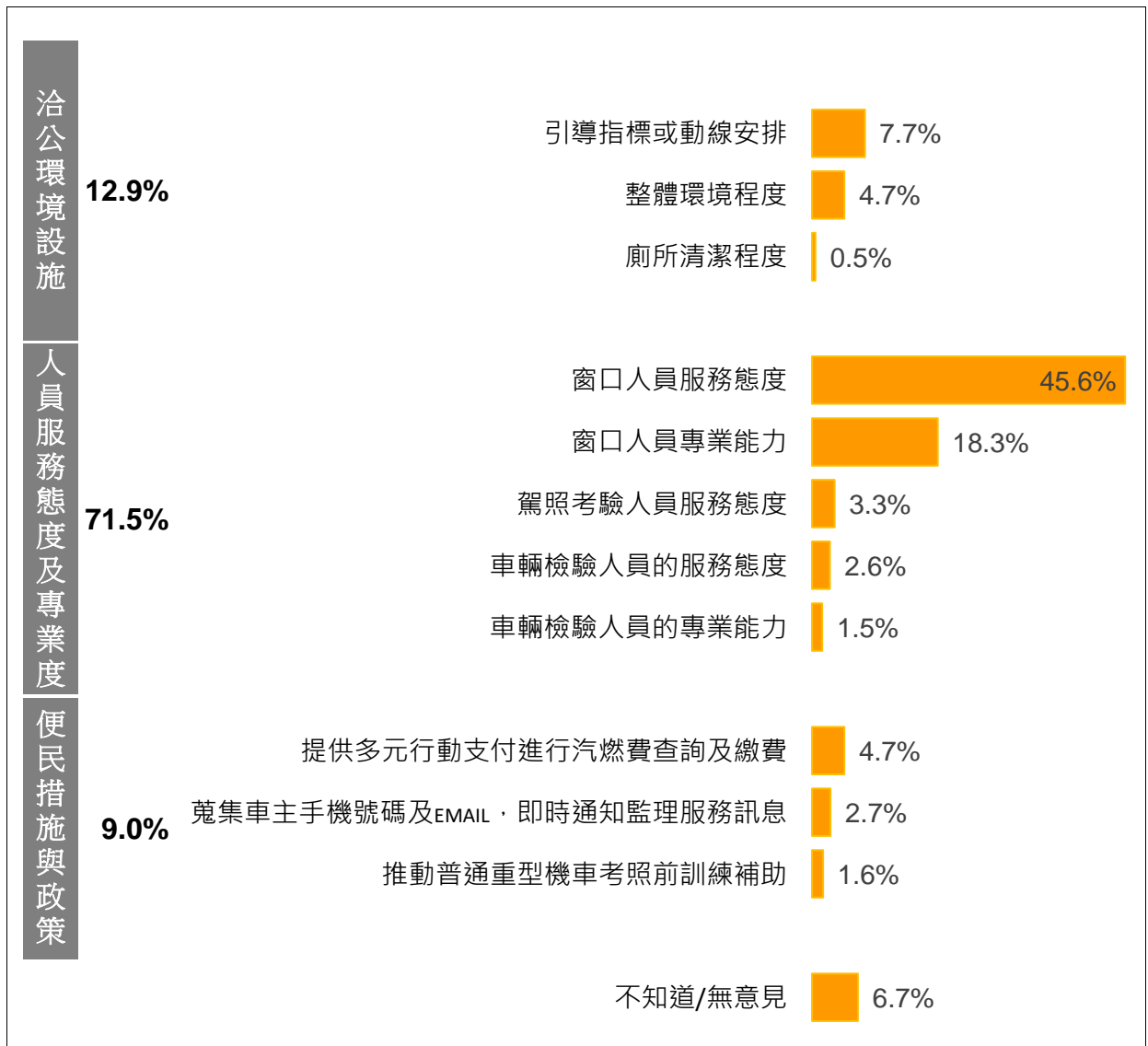
單位：%

監理所	提供多元行動支付 進行汽燃費查詢及 繳費		推動普通重型機車 考照前訓練補助		蒐集車主手機號碼及 EMAIL，即時通知 監理服務訊息
	認知度	滿意度	認知度	滿意度	滿意度
全體	36.4	84.6	17.3	74.3	83.2
臺北所	34.1	81.4	20.8	72.8	79.4
新竹所	33.0	85.4	14.8	78.7	85.4
臺中所	38.4	89.0	21.7	75.7	85.2
嘉義所	36.9	82.8	13.9	74.8	85.8
高雄所	37.5	83.0	15.9	77.7	78.5
臺北市所	38.4	84.7	18.7	70.8	86.1
高雄市所	39.6	86.7	10.2	65.1	79.4

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的前 3 個項目依序為「窗口人員服務態度」(45.6%)、「窗口人員專業能力」(18.3%)及「引導指標或動線安排」(7.7%)，其中人員服務態度及專業度即占 6 成，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=2,117)

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，「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；而本次無服務項目落在優先改善區。

表 7 「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	引導指標及動線安排	II
	廁所清潔程度	II
	整體環境整潔程度	II
人員服務態度 及專業度	駕照考驗人員服務態度	II
	窗口人員服務態度	I
	窗口人員專業能力	I
便民措施 與政策	提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費	III
	推動普通重型機車考照前訓練補助	III
	蒐集車主手機號碼及 EMAIL，即時通知監理服務訊息	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「監理服務網或監理服務 APP」使用率及滿意度

在「監理服務網或監理服務 APP」部分，僅 5.3%的民眾使用過監理服務網、3.0%使用過監理服務 APP，使用率偏低，惟使用過的民眾滿意度高達九成。不滿意監理服務網使用經驗的原因主要為「查詢不到想要的資料」(占 30.7%)，而不滿意監理服務 APP 主要為「介面不夠清楚」(占 49.4%)。

表 8 監理服務網或監理服務 APP 使用率及滿意度

項目	使用率	滿意度
監理服務網	5.3	89.7
監理服務 APP	3.0	90.9

單位：%

八、民眾對車輛檢驗滿意度

本次車輛檢驗滿意度 4 項指標皆超過九成，以「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 95.9% 最高，其次依序為「車輛檢驗人員服務態度」92.1%、「車輛檢驗人員專業程度」91.4% 及「車輛檢驗動線安排」91.2%。以檢驗車種觀察，大型車在各項目滿意度均較其他車種低。

就各監理所觀之，高雄所及臺北市所在「車輛檢驗人員服務態度」、高雄市所「車輛檢驗人員專業程度」及新竹所「車輛檢驗動線安排」皆不及九成，相較其他所為低。

表 9 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	92.1	91.4	91.2	95.9
監理所別				
臺北所	96.7	91.7	91.6	96.9
新竹所	92.2	93.3	88.9	95.1
臺中所	91.4	91.4	92.0	97.2
嘉義所	93.0	91.0	90.6	94.3
高雄所	89.8	91.8	93.4	98.7
臺北市所	89.2	92.3	92.1	95.6
高雄市所	91.3	84.0	91.2	93.1
車種別				
機車(含重機)	92.2	90.6	89.8	95.6
小型車	92.6	92.7	93.1	96.6
大型車	87.9	87.6	85.6	92.6

與 110 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，高雄所 4 項指標滿意度均上升，臺北市所有 3 項，臺北所、新竹所及嘉義所有 2 項，臺中所有 1 項，而高雄市所則皆下降。

表 10 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	109 年	110 年 ①	111 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	91.8	92.1	+0.3	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.8	90.6	91.4	+0.8	
	車輛檢驗動線安排	90.1	88.9	92.9	91.2	-1.7	
	車輛檢驗線環境整潔	95.0	97.0	95.6	95.9	+0.3	
臺北所	車輛檢驗人員服務態度	89.9	89.9	92.4	96.7	+4.3	
	車輛檢驗人員專業程度	88.4	86.2	90.1	91.7	+1.6	
	車輛檢驗動線安排	92.9	90.4	94.0	91.6	-2.4	
	車輛檢驗線環境整潔	96.8	96.8	97.1	96.9	-0.2	
新竹所	車輛檢驗人員服務態度	90.0	92.8	94.0	92.2	-1.8	
	車輛檢驗人員專業程度	88.0	92.9	91.9	93.3	+1.4	
	車輛檢驗動線安排	91.2	87.5	91.0	88.9	-2.1	
	車輛檢驗線環境整潔	96.9	98.7	94.8	95.1	+0.3	
臺中所	車輛檢驗人員服務態度	90.7	89.8	92.3	91.4	-0.9	
	車輛檢驗人員專業程度	86.2	91.3	89.9	91.4	+1.5	
	車輛檢驗動線安排	92.0	88.8	94.4	92.0	-2.4	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	97.3	97.8	97.2	-0.6	
嘉義所	車輛檢驗人員服務態度	91.4	92.3	92.6	93.0	+0.4	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.6	91.4	91.0	-0.4	
	車輛檢驗動線安排	86.5	84.4	91.4	90.6	-0.8	
	車輛檢驗線環境整潔	95.3	94.6	92.9	94.3	+1.4	
高雄所	車輛檢驗人員服務態度	85.3	83.2	88.0	89.8	+1.8	
	車輛檢驗人員專業程度	84.3	82.9	89.5	91.8	+2.3	
	車輛檢驗動線安排	82.0	90.3	93.3	93.4	+0.1	
	車輛檢驗線環境整潔	95.8	97.6	93.0	98.7	+5.7	*
臺北市所	車輛檢驗人員服務態度	82.4	86.4	88.9	89.2	+0.3	
	車輛檢驗人員專業程度	82.1	89.6	89.7	92.3	+2.6	
	車輛檢驗動線安排	90.1	89.5	92.8	92.1	-0.7	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	95.5	95.2	95.6	+0.4	
高雄所	車輛檢驗人員服務態度	92.1	91.9	92.4	91.3	-1.1	
	車輛檢驗人員專業程度	86.6	94.3	92.5	84.0	-8.5	*
	車輛檢驗動線安排	93.1	93.4	95.1	91.2	-3.9	
	車輛檢驗線環境整潔	92.3	98.8	97.2	93.1	-4.1	

說明：「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

九、結論

- (一) 民眾對監理所(站)整體服務滿意度為 94.6%，較 110 年上升 0.5 個百分點，Ridit 分析近 7 年表現情形，今年排名第 2，僅次於 109 年；各監理所滿意度均超過九成二。
- (二) 洽公環境設施方面，3 項指標滿意度皆超過九成，以「整體環境整潔程度」94.4%最高。另臺北所在「引導指標或動線安排」滿意度 85.9%、嘉義所及高雄所「廁所清潔程度」則分別為 87.3%和 81.9%，皆相較其他所為低。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，3 項指標滿意度皆超過九成二，另新竹所在「窗口人員服務態度」滿意度 89.4%，相較其他所為低。
- (四) 便民措施與政策部分，「提供多元行動支付進行汽燃費查詢及繳費」認知度為 36.4%、滿意度 84.6%。「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度僅 17.3%、滿意度 74.3%相對較低，不滿意的原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」。「蒐集車主手機號碼及 EMAIL，即時通知監理服務訊息」滿意度 83.2%，不滿意的原因主要為「個資有洩漏疑慮」。
- (五) 民眾最重視的項目為「窗口人員服務態度」和「窗口人員專業能力」合占 63.9%，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；此 2 項亦落在「服務品質優勢區」，表示為本局目前優勢所在。
- (六) 僅 5.3%的民眾使用過監理服務網、3.0%使用過監理服務 APP，使用率偏低，惟使用過的民眾滿意度高達九成。不滿意監理服務網使用經驗的原因主要為「查詢不到想要的資料」，而不滿意監理服務 APP 主要為「介面不夠清楚」。
- (七) 車輛檢驗 4 項指標滿意度皆超過九成，若以檢驗車種觀察，大型車在各項目滿意度均較其他車種為低。