

112 年民眾對公路局監理所(站)服務品質 滿意度調查摘要分析

公路局主計室

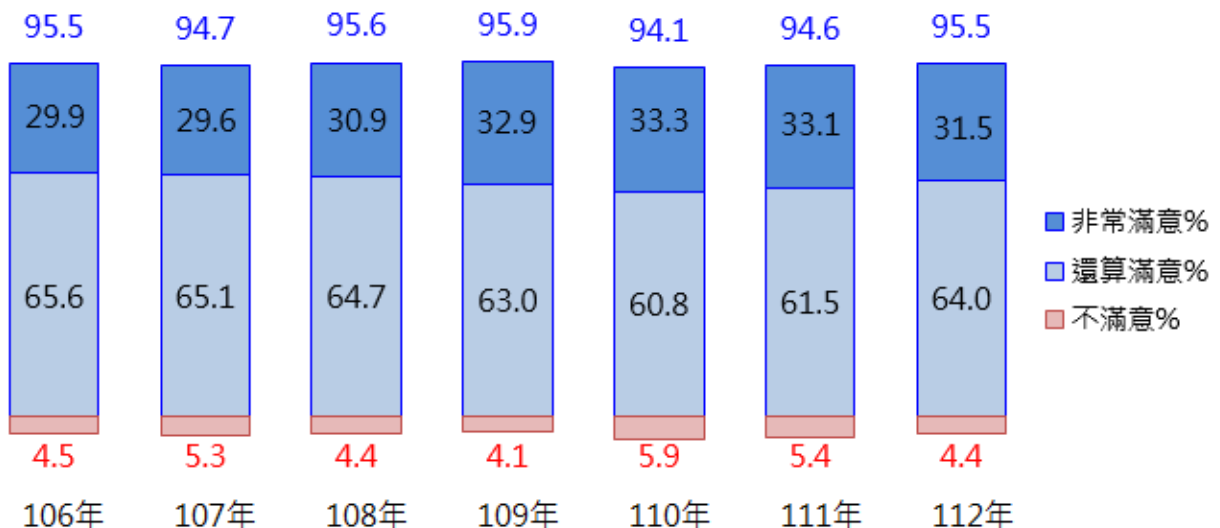
為瞭解民眾對公路局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，本局按年辦理「民眾對公路局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 112 年 7 月 26 日至 8 月 23 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「監理所(站)服務品質滿意度」係針對過去 1 年曾去過監理所(站)之民眾進行抽樣調查，有效樣本共 2,201 份(包含行動電話樣本 1,090 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 1,308 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.09 及 ± 2.71 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，95.5%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，為近 3 年整體滿意度最高，較 111 年上升 0.9 個百分點，其中非常滿意 31.5%，還算滿意 64.0%。

圖 1 整體服務品質滿意度



比較各區監理所近 2 年調查結果，臺北所、臺中所及臺北市所整體滿意度分別較 111 年提升 4.3、1.5 及 1.5 個百分點，其中臺北所滿意度 97.2%，居各所之冠，表現最為亮眼。

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	108 年	109 年	110 年	111 年 ①	112 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	95.6	95.9	94.1	94.6	95.5	+0.9	
臺北所	95.6	96.3	95.1	92.9	97.2	+4.3	*
新竹所	95.2	97.0	95.5	94.9	93.4	-1.5	
臺中所	94.0	95.0	96.5	94.1	95.6	+1.5	
嘉義所	97.2	95.6	87.7	95.8	95.3	-0.5	
高雄所	94.9	95.0	93.2	95.2	94.8	-0.4	
臺北市所	96.7	95.5	92.4	94.6	96.1	+1.5	
高雄市所	95.9	96.1	99.2	96.7	96.7	0.0	

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，3 項指標滿意度皆超過九成，以「整體環境整潔程度」95.1%最高，「引導指標或動線安排」及「廁所清潔程度」則分別為 91.9%及 91.1%。另嘉義所、高雄所及臺北市所「廁所清潔程度」滿意度相較其他所為低，分別為 87.1%、84.7%和 89.4%，而臺南站(79.5%)、新營站(75.0%)及澎湖站(72.7%)滿意度則不及八成(各站滿意度詳見報告書附表 1-3 至 1-5)。

表 2 「洽公環境設施」滿意度-按監理所別分

單位：%

監理所	引導指標或 動線安排	廁所清潔 程度	整體環境 整潔程度
全體	91.9	91.1	95.1
臺北所	92.0	94.2	95.4
新竹所	91.0	93.6	92.9
臺中所	92.2	92.4	94.3
嘉義所	90.8	87.1	96.0
高雄所	91.1	84.7	95.9
臺北市所	93.2	89.4	96.7
高雄市所	94.1	91.6	97.7

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 111 年調查結果比較，「引導指標或動線安排」、「廁所清潔程度」及「整體環境整潔程度」滿意度分別上升 1.3、0.2 及 0.7 個百分點。就各監理所觀之，臺中所 3 項指標滿意度均較 111 年上升，新竹所則均下降。

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		108 年	109 年	110 年	111 年 ①	112 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	88.7	89.3	88.7	90.6	91.9	+1.3	
	引導指標或動線安排	91.7	92.0	91.9	90.6	91.9	+1.3	
	廁所清潔程度	89.7	91.2	94.4	90.9	91.1	+0.2	
	整體環境整潔程度	95.6	94.5	95.6	94.4	95.1	+0.7	
臺北所	引導指標 動線安排	91.5	88.6	85.7	85.9	92.0	+6.1	*
	引導指標或動線安排	92.6	93.0	90.7	85.9	92.0	+6.1	*
	廁所清潔程度	88.2	93.7	90.7	91.8	94.2	+2.4	
	整體環境整潔程度	94.2	94.8	94.0	96.0	95.4	-0.6	
新竹所	引導指標 動線安排	85.6	90.0	92.6	94.1	91.0	-3.1	
	引導指標或動線安排	86.9	89.9	94.0	94.1	91.0	-3.1	
	廁所清潔程度	90.7	91.9	95.6	97.0	93.6	-3.4	
	整體環境整潔程度	97.1	90.6	95.0	94.4	92.9	-1.5	
臺中所	引導指標 動線安排	86.8	89.5	86.8	90.1	92.2	+2.1	
	引導指標或動線安排	91.7	91.4	94.2	90.1	92.2	+2.1	
	廁所清潔程度	87.7	86.4	98.1	92.1	92.4	+0.3	
	整體環境整潔程度	95.4	95.3	97.4	91.7	94.3	+2.6	*
嘉義所	引導指標 動線安排	90.3	91.3	92.0	91.1	90.8	-0.3	
	引導指標或動線安排	92.9	91.8	85.7	91.1	90.8	-0.3	
	廁所清潔程度	90.3	95.3	97.9	87.3	87.1	-0.2	
	整體環境整潔程度	94.8	97.1	95.5	95.5	96.0	+0.5	
高雄所	引導指標 動線安排	91.2	90.2	90.9	91.6	91.1	-0.5	
	引導指標或動線安排	96.4	95.2	95.9	91.6	91.1	-0.5	
	廁所清潔程度	92.7	86.6	88.5	81.9	84.7	+2.8	*
	整體環境整潔程度	97.6	96.7	97.3	93.8	95.9	+2.1	
臺北市所	引導指標 動線安排	88.9	85.7	83.1	90.2	93.2	+3.0	
	引導指標或動線安排	91.0	92.6	89.8	90.2	93.2	+3.0	
	廁所清潔程度	90.8	92.0	94.0	90.3	89.4	-0.9	
	整體環境整潔程度	94.2	93.4	93.5	93.6	96.7	+3.1	*
高雄市所	引導指標 動線安排	87.6	90.5	93.7	93.7	94.1	+0.4	
	引導指標或動線安排	93.6	92.0	96.0	93.7	94.1	+0.4	
	廁所清潔程度	90.4	90.9	93.1	93.7	91.6	-2.1	
	整體環境整潔程度	97.6	95.9	98.4	96.7	97.7	+1.0	

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」部分包含「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」3項指標，滿意度皆超過九成，分別為 93.8%、93.7%和 91.0%。

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	93.8	93.7	91.0
臺北所	93.8	94.4	78.2
新竹所	94.1	93.8	100.0
臺中所	92.7	92.0	90.9
嘉義所	92.3	91.5	85.6
高雄所	92.4	92.6	93.9
臺北市所	96.9	96.7	91.3
高雄市所	96.2	96.9	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 111 年調查結果比較，「窗口人員服務態度」及「窗口人員專業能力」滿意度分別上升 0.8 和 0.9 個百分點，且連續 3 年上揚，而「考驗人員服務態度」則下降 2.1 個百分點。

就各監理所觀察，除臺中所在「窗口人員服務態度」和「窗口人員專業能力」滿意度均較 111 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		108 年	109 年	110 年	111 年 ①	112 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	93.6	94.2	91.4	93.0	93.8	+0.8	
	窗口人員專業能力	93.7	93.5	91.0	92.8	93.7	+0.9	
	考驗人員服務態度	91.3	97.6	90.1	93.1	91.0	-2.1	
臺北所	窗口人員服務態度	93.7	95.8	90.0	91.1	93.8	+2.7	
	窗口人員專業能力	94.4	91.0	88.4	91.8	94.4	+2.6	
新竹所	窗口人員服務態度	92.6	92.2	93.8	89.4	94.1	+4.7	
	窗口人員專業能力	95.2	92.9	94.0	91.7	93.8	+2.1	
臺中所	窗口人員服務態度	91.0	94.2	93.2	95.6	92.7	-2.9	
	窗口人員專業能力	93.8	94.4	93.1	93.6	92.0	-1.6	
嘉義所	窗口人員服務態度	95.8	94.7	87.9	92.1	92.3	+0.2	
	窗口人員專業能力	93.9	96.2	86.8	90.6	91.5	+0.9	
高雄所	窗口人員服務態度	94.4	93.0	91.1	94.4	92.4	-2.0	
	窗口人員專業能力	93.0	91.3	90.9	90.9	92.6	+1.7	
臺北市所	窗口人員服務態度	95.5	96.3	89.8	95.4	96.9	+1.5	
	窗口人員專業能力	91.6	96.3	89.9	96.3	96.7	+0.4	
高雄市所	窗口人員服務態度	93.8	92.0	95.3	95.0	96.2	+1.2	
	窗口人員專業能力	92.9	91.3	96.3	96.6	96.9	+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，「微電車需領用並懸掛牌照才能上路」之認知度 67.5%，為 3 項指標問項中最高者，針對 112 年底前辦理領牌登記可免繳規費政策之滿意度則為 75.9%，不滿意的主要原因為「不應圖利電動自行車車主，浪費民眾納稅金」(占 61.7%)。

「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度僅 18.8%，較 111 年之 17.3%略為上升，滿意度 71.9%則較 111 年之 74.3%略為下降，不滿意的原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」(占 69.4%)。

「監理服務網或監理服務 APP 提供線上查詢及申辦相關監理業務」認知度為 54.4%，得知的管道主要為「網路搜尋」(占 62.0%)，其中 53.1%有使用經驗，而知道此服務卻不使用之主要原因為「習慣親自到監理所站窗口處理」(占 46.7%)；另知道此服務者有 80.9%願意推薦給親朋好友使用，不願意推薦主要原因為「不干涉別人安裝軟體」(占 52.1%)。83.4%的民眾對該便民措施表示滿意，而不滿意的原因主要為「介面不好用」(占 35.0%)。

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	微電車需領用並懸掛牌照才能上路		推動普通重型機車考照前訓練補助		監理服務網或監理服務 APP 提供線上查詢及申辦相關監理業務		
	認知度	滿意度 ^①	認知度	滿意度	認知度	使用率 ^②	滿意度
全體	67.5	75.9	18.8	71.9	54.4	53.1	83.4
臺北所	66.2	72.3	17.6	71.9	53.3	57.9	83.7
新竹所	64.8	76.4	20.3	70.8	52.5	57.6	84.2
臺中所	71.8	80.0	20.1	70.3	57.3	50.2	82.5
嘉義所	67.9	76.9	17.0	75.3	50.9	46.2	82.9
高雄所	73.4	78.5	19.9	75.6	58.1	48.4	82.4
臺北市所	57.6	68.1	17.6	66.8	52.2	56.0	83.1
高雄市所	73.0	79.1	17.7	77.3	57.9	54.7	86.6

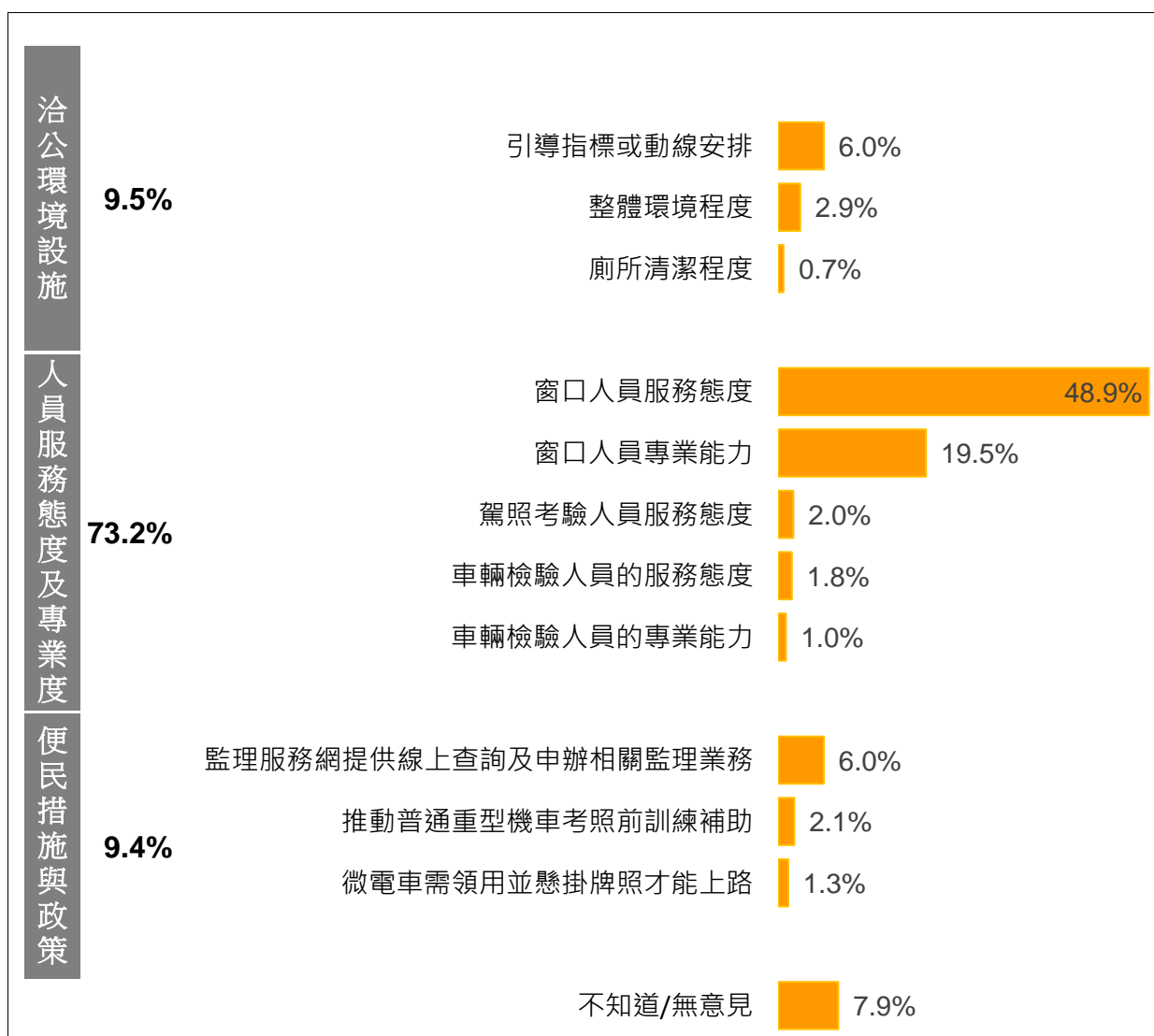
附註：①指針對 112 年底前辦理領牌登記可免繳規費政策之滿意度。

②指知道此項服務者中有使用經驗的比率。

五、影響評價服務品質的重要因素

在各項調查指標中，民眾最重視的項目為「窗口人員服務態度」(48.9%)及「窗口人員專業能力」(19.5%)，二者合占近七成，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年內到過公路局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,201)

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I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	微電車需領用並懸掛牌照才能上路	III
	推動普通重型機車考照前訓練補助	III
	監理服務網提供線上查詢及申辦相關監理業務	III

說明：第 I 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 II 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。

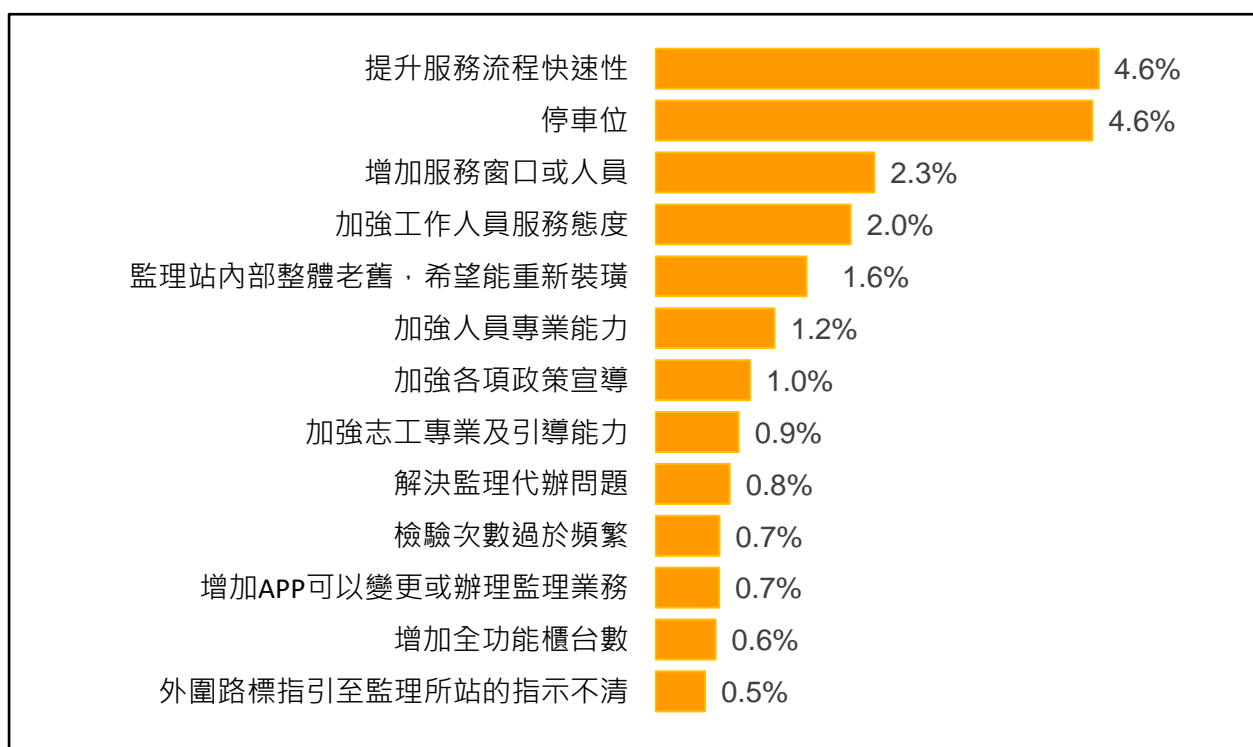
第 III 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 IV 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、其他需改進的項目

洽公民眾有 77.6%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「提升服務流程快速性」和「停車位」居多，各為 4.6%，其次依序為「增加服務窗口或人員」(2.3%)和「加強工作人員服務態度」(2.0%)，其餘提及率均低於 2.0%。

圖 3 其他需改進的項目



Q. 請問，您認為還有哪些需要改進的項目是前面沒有提到的？(複選最多 5 項)(調查對象：過去 1 年內到過公路局各監理所(站)辦事或洽公者 n=2,201)

說明：本表僅列出提及率高於 0.5%的項目。

近 5 年民眾認為需要改進的前二項皆為「停車位」和「提升服務流程快速性」，與 111 年調查結果比較，分別增加 0.1 和 1.7 個百分點。

表 8 「需要改進的項目」提及率-按年度分

單位：%

需要改進的項目	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
停車位	4.1	3.8	3.2	4.5	4.6
提升服務流程快速性	3.2	3.1	2.1	2.9	4.6

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，其中「車輛檢驗線環境整潔」滿意度 97.4%，為近 5 年最高，其次依序為「車輛檢驗動線安排」92.0%、「車輛檢驗人員專業程度」91.6%及「車輛檢驗人員服務態度」91.4%。以檢驗車種觀察，「車輛檢驗人員服務態度」以機車滿意度較低，其餘項目大型車滿意度均較其他車種低。

就各監理所觀之，新竹所在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」、高雄所在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗動線安排」滿意度皆不及九成，相較其他所為低。另滿意度不及八成者，「車輛檢驗人員服務態度」中壢站 74.1%和澎湖站 69.0%，「車輛檢驗人員專業程度」花蓮站 78.8%、玉里分站 78.7%、新竹市站 78.5%和中壢站 70.4%，「車輛檢驗動線安排」恆春分站 66.7%和基隆站 79.7%(各站滿意度詳見報告書附表 2-3 至 2-6)。

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	91.4	91.6	92.0	97.4
監理所別				
臺北市所	94.2	90.5	94.1	97.5
新竹市所	88.9	86.3	91.1	97.6
臺中市所	93.4	95.5	92.3	99.2
嘉義市所	90.0	91.3	90.6	96.4
高雄市所	87.0	93.0	89.9	96.6
臺北市所	93.2	93.5	93.5	96.2
高雄市所	91.0	92.9	91.5	96.9
車種別				
機車(含重機)	90.6	89.4	91.0	97.2
小型車	91.8	93.6	93.1	97.8
大型車	91.3	88.4	89.6	94.3

與 111 年調查結果比較，除「車輛檢驗人員服務態度」外，其餘 3 項指標滿意度皆增加。就各監理所觀之，臺中所及臺北市所 4 項指標滿意度均上升，高雄市所有 3 項，臺北所、新竹所及嘉義所有 2 項，高雄所有 1 項。

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	111年 ①	112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	91.4	-0.7	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.8	90.6	91.4	91.6	+0.2	
	車輛檢驗動線安排	90.1	88.9	92.9	91.2	92.0	+0.8	
	車輛檢驗線環境整潔	95.0	97.0	95.6	95.9	97.4	+1.5	
臺北所	車輛檢驗人員服務態度	89.9	89.9	92.4	96.7	94.2	-2.5	
	車輛檢驗人員專業程度	88.4	86.2	90.1	91.7	90.5	-1.2	
	車輛檢驗動線安排	92.9	90.4	94.0	91.6	94.1	+2.5	
	車輛檢驗線環境整潔	96.8	96.8	97.1	96.9	97.5	+0.6	
新竹所	車輛檢驗人員服務態度	90.0	92.8	94.0	92.2	88.9	-3.3	
	車輛檢驗人員專業程度	88.0	92.9	91.9	93.3	86.3	-7.0	*
	車輛檢驗動線安排	91.2	87.5	91.0	88.9	91.1	+2.2	
	車輛檢驗線環境整潔	96.9	98.7	94.8	95.1	97.6	+2.5	
臺中所	車輛檢驗人員服務態度	90.7	89.8	92.3	91.4	93.4	+2.0	
	車輛檢驗人員專業程度	86.2	91.3	89.9	91.4	95.5	+4.1	
	車輛檢驗動線安排	92.0	88.8	94.4	92.0	92.3	+0.3	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	97.3	97.8	97.2	99.2	+2.0	
嘉義所	車輛檢驗人員服務態度	91.4	92.3	92.6	93.0	90.0	-3.0	
	車輛檢驗人員專業程度	86.0	89.6	91.4	91.0	91.3	+0.3	
	車輛檢驗動線安排	86.5	84.4	91.4	90.6	90.6	0.0	
	車輛檢驗線環境整潔	95.3	94.6	92.9	94.3	96.4	+2.1	
高雄所	車輛檢驗人員服務態度	85.3	83.2	88.0	89.8	87.0	-2.8	
	車輛檢驗人員專業程度	84.3	82.9	89.5	91.8	93.0	+1.2	
	車輛檢驗動線安排	82.0	90.3	93.3	93.4	89.9	-3.5	
	車輛檢驗線環境整潔	95.8	97.6	93.0	98.7	96.6	-2.1	
臺北市所	車輛檢驗人員服務態度	82.4	86.4	88.9	89.2	93.2	+4.0	
	車輛檢驗人員專業程度	82.1	89.6	89.7	92.3	93.5	+1.2	
	車輛檢驗動線安排	90.1	89.5	92.8	92.1	93.5	+1.4	
	車輛檢驗線環境整潔	93.3	95.5	95.2	95.6	96.2	+0.6	
高雄市所	車輛檢驗人員服務態度	92.1	91.9	92.4	91.3	91.0	-0.3	
	車輛檢驗人員專業程度	86.6	94.3	92.5	84.0	92.9	+8.9	
	車輛檢驗動線安排	93.1	93.4	95.1	91.2	91.5	+0.3	
	車輛檢驗線環境整潔	92.3	98.8	97.2	93.1	96.9	+3.8	

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 95.5%，為近 3 年最高，較 111 年上升 0.9 個百分點，各監理所滿意度均超過九成三。
- (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」95.1%最高。另嘉義所、高雄所及臺北市所「廁所清潔程度」分別為 87.1%、84.7%和 89.4%，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，以「窗口人員服務態度」93.8%最高，且連續 3 年上揚；而「考驗人員服務態度」91.0%則較 111 年下降 2.1 個百分點。
- (四) 便民措施與政策部分，「微電車需領用並懸掛牌照才能上路」認知度為 67.5%、滿意度 75.9%。「推動普通重型機車考照前訓練補助」認知度雖僅 18.8%，惟較 111 年增加 1.5 個百分點，滿意度 71.9%則較 111 年減少 2.4 個百分點，不滿意的原因主要為「推行政策不應以金錢當誘因」。「監理服務網或監理服務 APP 提供線上查詢及申辦相關監理業務」認知度為 54.4%，得知的管道主要為「網路搜尋」，53.1%有使用經驗，83.4%的民眾表示滿意，不滿意的原因主要為「介面不好用」。
- (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 68.4%，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) 除本次調查中的各問項指標外，民眾認為需要改進的項目以「提升服務流程快速性」和「停車位」居多，各為 4.6%。
- (七) 車輛檢驗 4 項指標滿意度皆超過九成，其中「車輛檢驗線環境整潔」97.4%為近 5 年最高。若以檢驗車種觀察，「車輛檢驗人員服務態度」以機車滿意度較低，其餘項目大型車滿意度均較其他車種低。