

**公路局新竹區監理所桃園監理站
112年服務品質滿意度問卷調查分析**

2023.9

交通部公路局新竹區監理所桃園監理站 112 年度服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機：

為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，辦理問卷調查以聽取民意，近年來交通部公路局持續推廣資訊科技便民措施，例如監理服務 APP 推播功能、監理自助櫃檯與 iBus 查詢客運動態等服務，貼近我們日常生活所需，本次設計問卷題目，調查項目除了包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性，並擴大到機關整體施政措施，從洽公民眾對推行政策的認知程度，探求民眾對各項監理政策需求取向，作為我們執行宣導服務措施的參考依據。

貳、調查對象：

112 年 6 月至 8 月至本站辦理各項業務民眾。

參、調查項目：

一、洽辦業務類別：民眾到本站申辦業務項目。

二、洽公環境設施的滿意度

- (一) 民眾對站內引導指標滿意度情形。
- (二) 民眾對申辦各項業務的動線安排滿意度情形。
- (三) 民眾對各項服務設施便利性滿意度情形。
- (四) 民眾對等候空間規劃滿意度情形。
- (五) 民眾對洽公停車空間及車輛動線標示安排滿意度情形。
- (六) 民眾對廁所清潔程度滿意度情形。
- (七) 民眾對整體環境清潔程度滿意度情形。

三、服務人員及便民措施的滿意度

- (一) 民眾對服務台人員(包含志工)的服務態度滿意度情形。
- (二) 民眾對洽辦業務的窗口人員(含考驗、檢驗)服務態度滿意度情形。
- (三) 民眾對業務分層辦理服務滿意度情形。
- (四) 民眾對窗口服務的等候時間(含考驗、檢驗)滿意度情形。

- (五) 民眾對窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿意度情形。
- (六) 民眾對公路監理自助櫃檯的服務滿意度情形。
- (七) 民眾對提供手機下載監理服務 APP 滿意度情形。
- (八) 民眾對手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿意度情形。
- (九) 民眾對本站整體服務滿意度情形。
- (十) 民眾對於本站建議優先改善項目。
- (十一) 民眾認為影響評價監理站服務品質重要因素。

四、受訪者基本資料

- (一) 年齡
- (二) 教育程度
- (三) 職業

肆、調查方式：

本問卷調查母群體為 112 年 6 月至 8 月至本站辦理各項業務民眾，本次調查使用 Google 表單進行線上問卷調查完成 650 份。

伍、資料處理及分析方法：

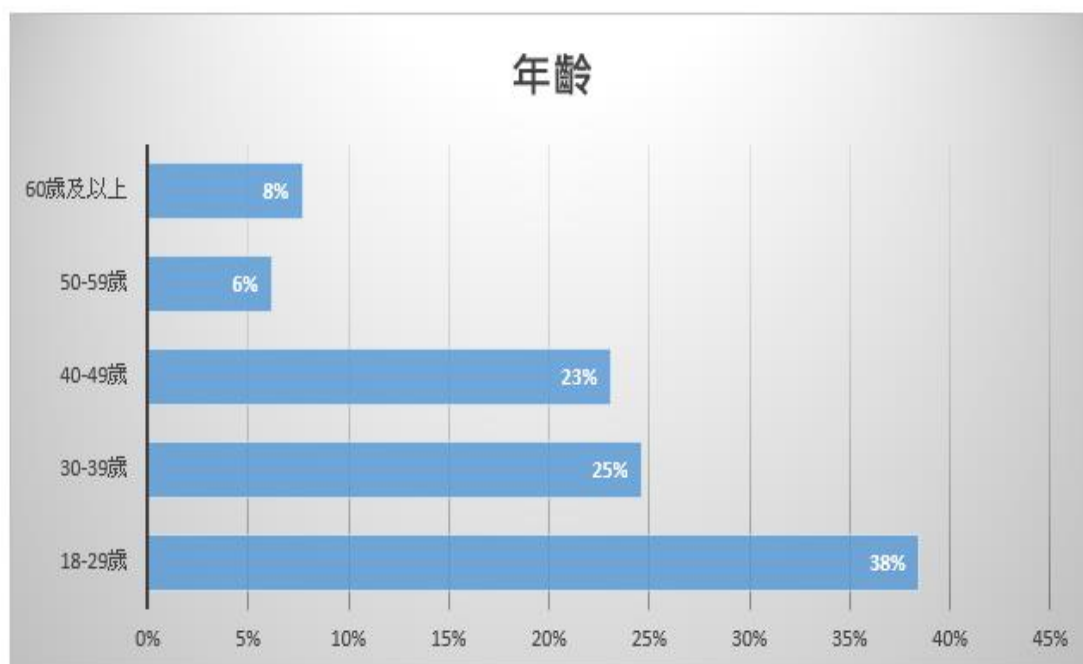
本問卷內容係由交通部公路局設計版本略為調整進行滿意度調查分析。

陸、樣本特性分析：

一、基本資料次數分配情形：

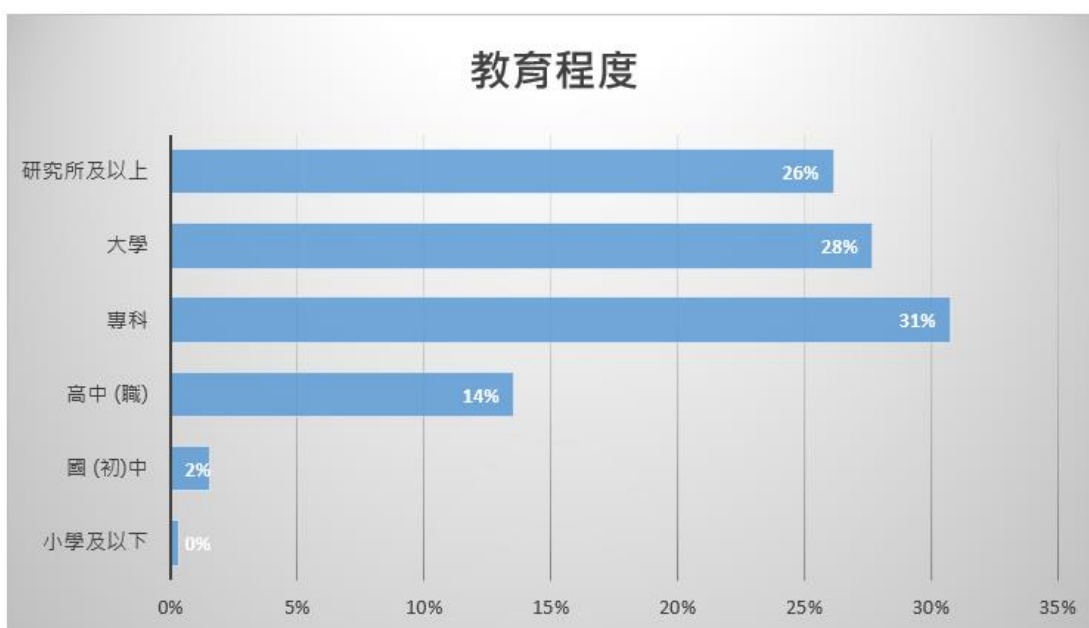
(一)年齡：

本次調查中，年齡以 18-29 歲(38%)的比例最高，其次為 30-39 歲(25%)與 40-49 歲(23%)，年齡 50-59 歲(6%)比例最少。



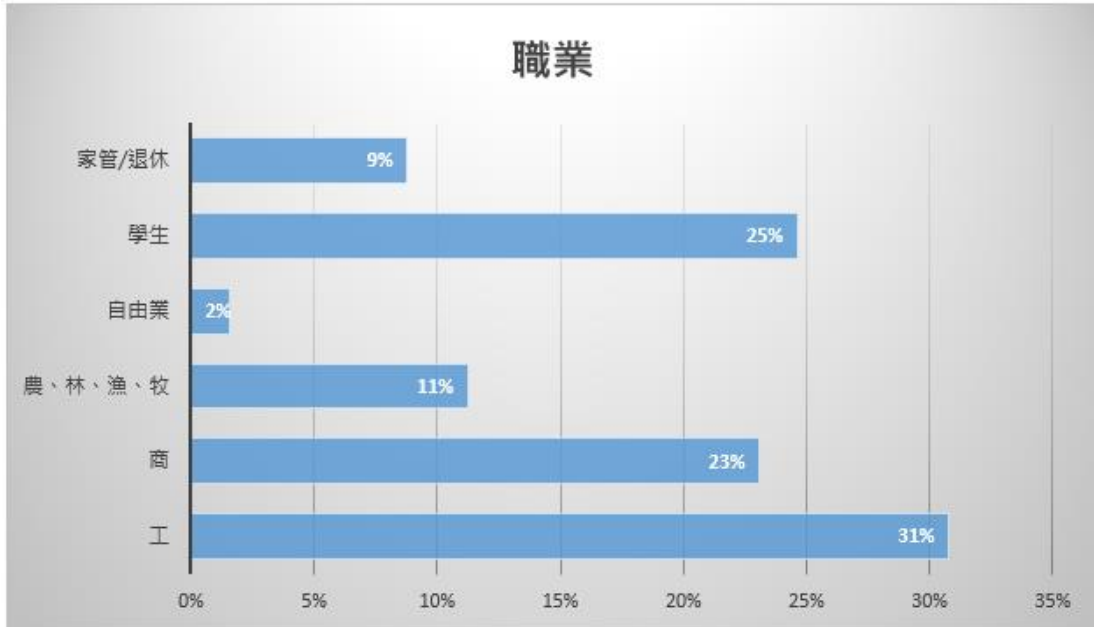
(二)教育程度：

教育程度以專科(31%)所佔的比例最高，其他依序為大學(28%)及研究所以上(26%)。



(三)職業：

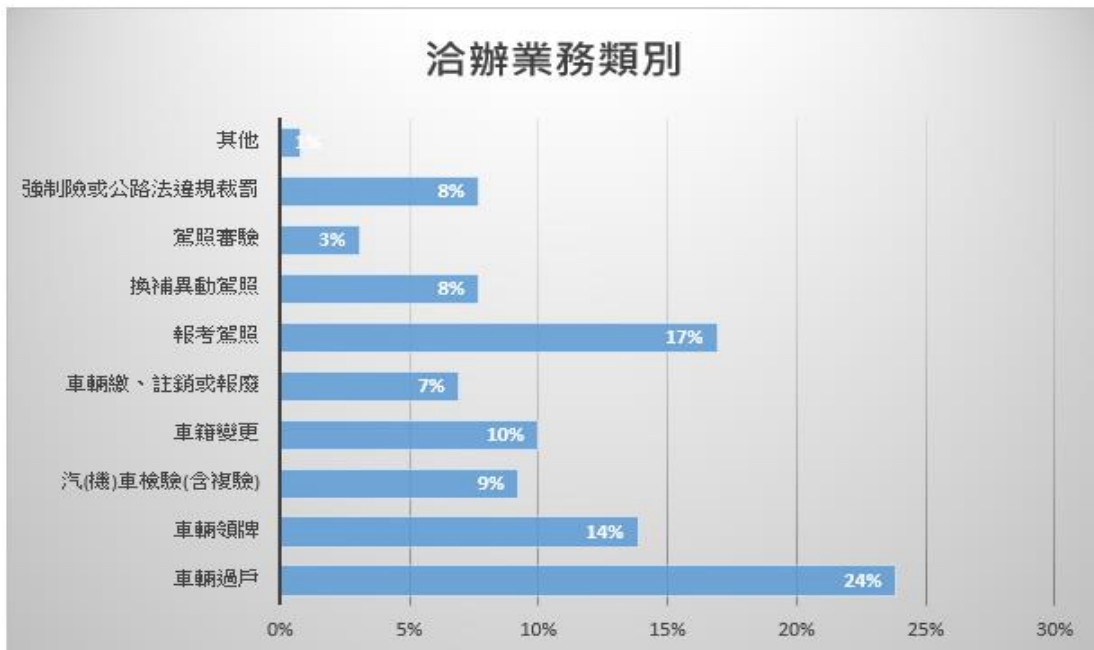
職業以工(31%)所佔的比例最高，其他依序為學生(25%)、商(23%)、農林漁牧(11%)。



柒、問卷分析：

一、洽辦業務類別：

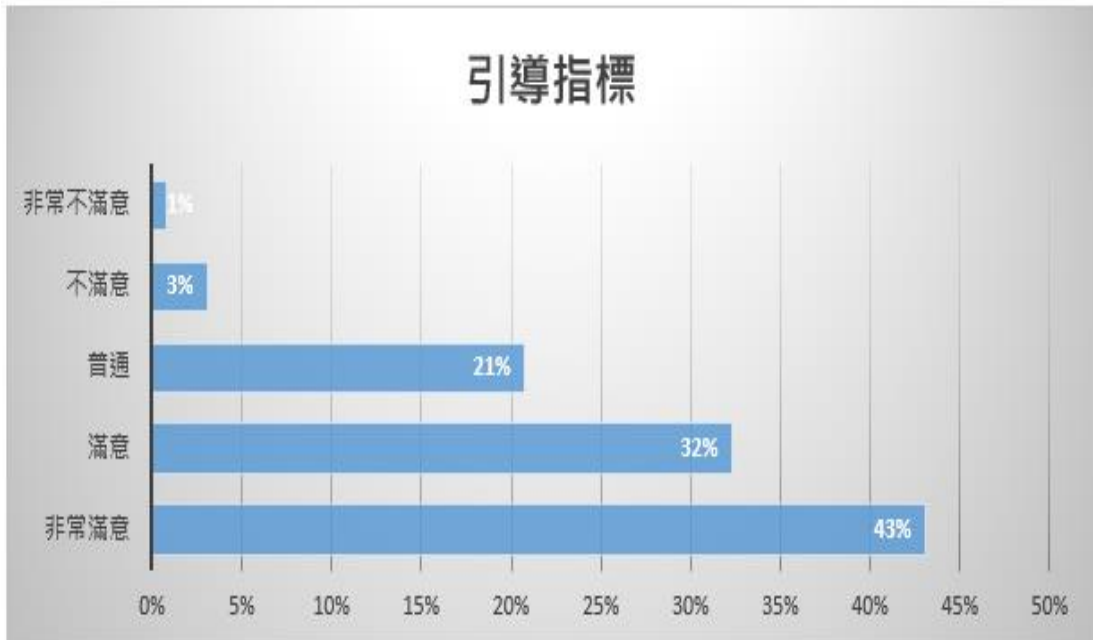
受訪民眾至本站辦理業務，以車輛過戶比例最高為 24 %，其他依序為報考駕照(17%)、車輛領牌(14%)、車籍變更(10%)。



二、洽公環境設施的滿意度：

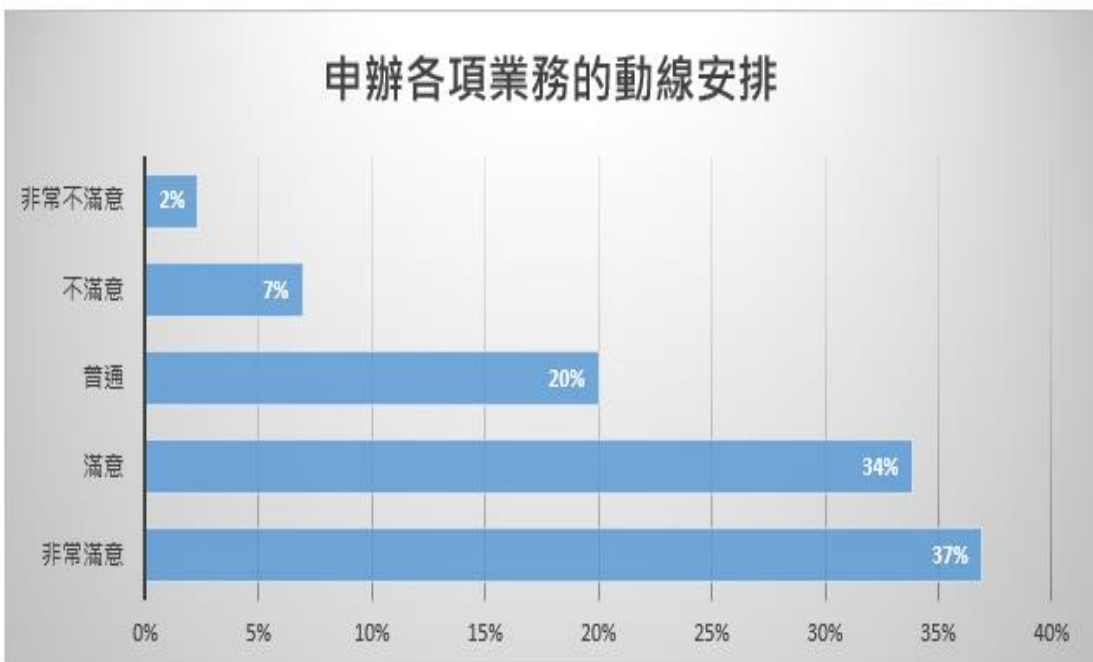
(一) 民眾對站內引導指標滿意度情形：

受訪民眾對本站引導指標方面，有 43% 表示非常滿意、有 1% 表示非常不滿意。



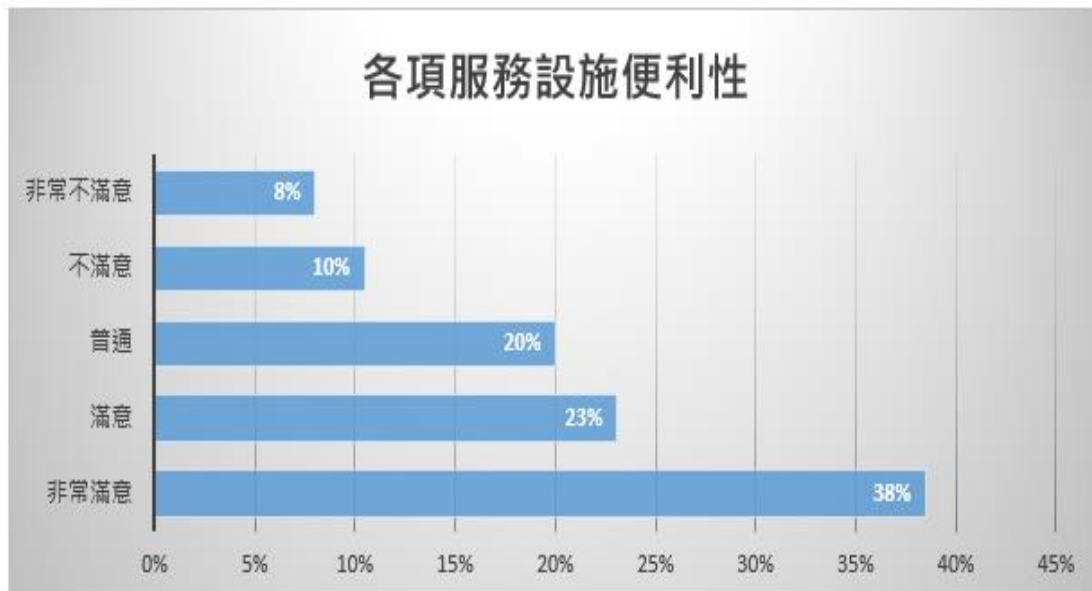
(二) 民眾對申辦各項業務的動線安排滿意度情形：

受訪民眾對本站申辦各項業務的動線安排方面，有 37% 表示非常滿意、有 2% 表示非常不滿意。



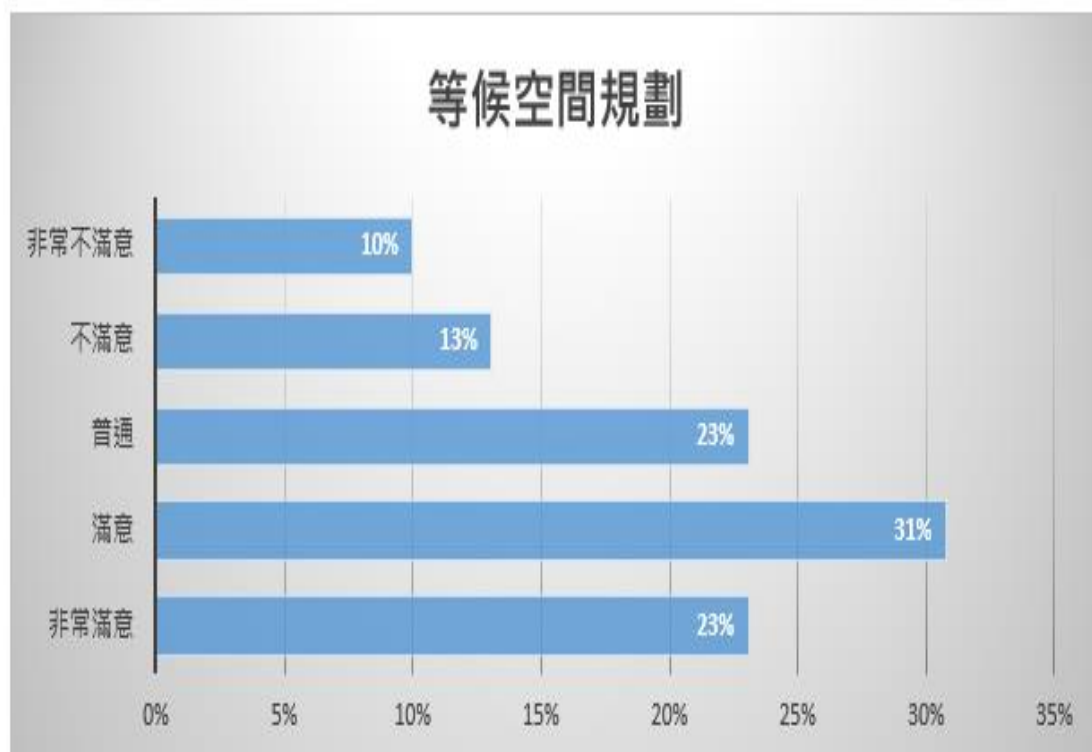
(三) 民眾對各項服務設施便利性滿意度情形：

受訪民眾對本站各項服務設施便利性方面，有 38% 表示非常滿意、有 8% 表示非常不滿意。



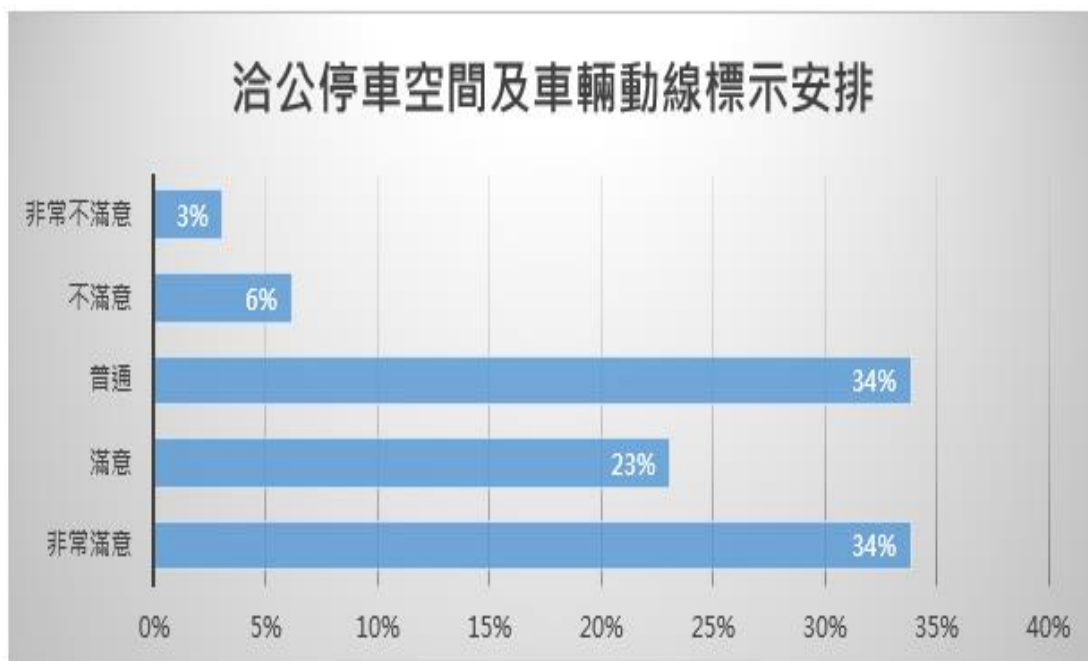
(四) 民眾對等候空間規劃滿意度情形：

受訪民眾對本站等候空間規劃方面，有 31% 表示滿意、有 10% 表示非常不滿意。



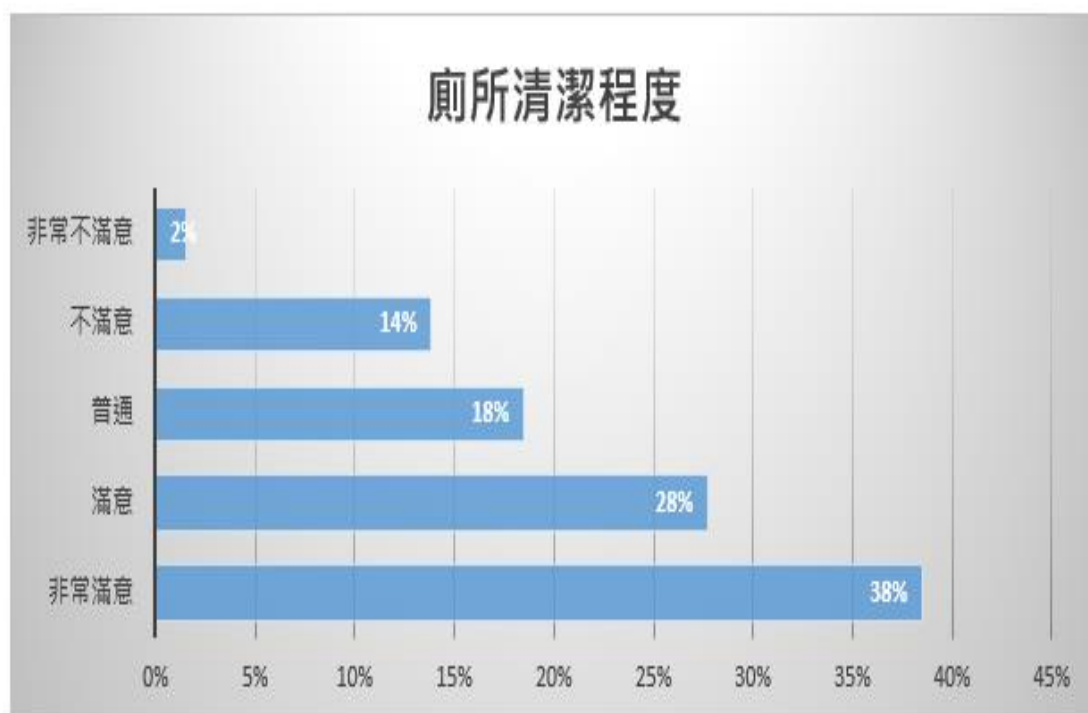
(五) 民眾對洽公停車空間及車輛動線標示安排滿意度情形：

受訪民眾對本站洽公停車空間及車輛動線標示安排方面，有 34% 表示非常滿意、有 3% 表示非常不滿意。



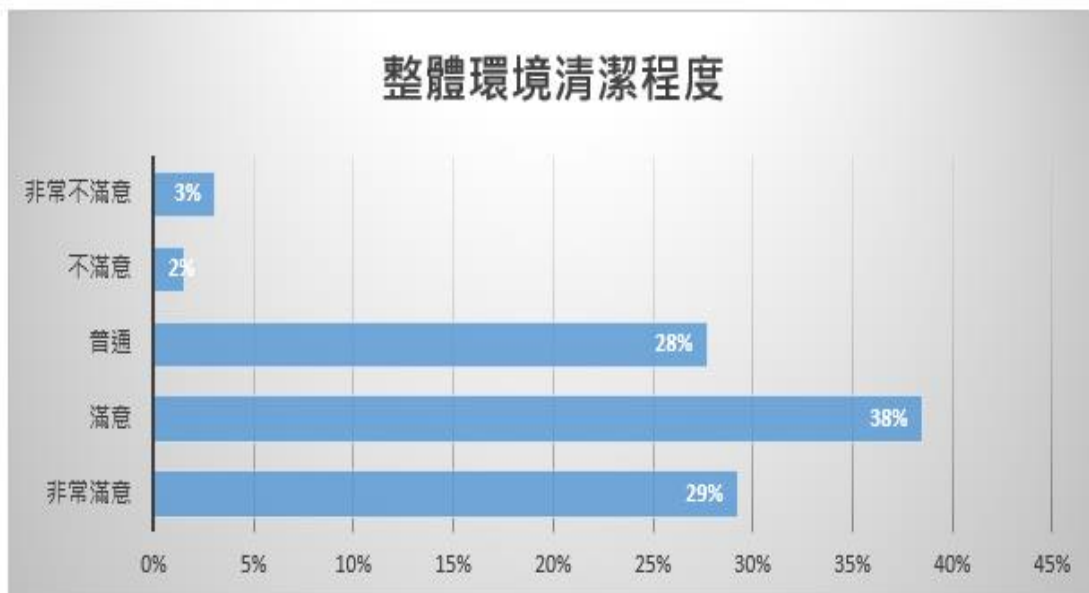
(六) 民眾對廁所清潔程度滿意度情形：

受訪民眾對本站廁所清潔程度方面，有 38% 表示非常滿意、有 2% 表示非常不滿意。



(七) 民眾對整體環境清潔程度滿意度情形：

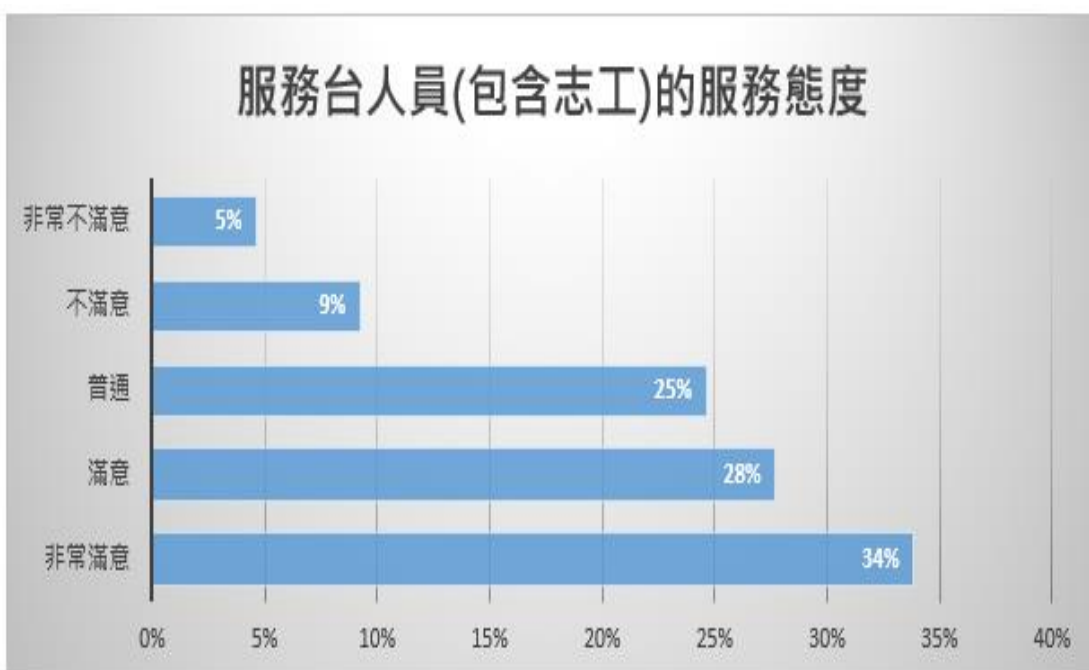
受訪民眾對本站整體環境清潔程度方面，有 38% 表示滿意、有 3% 表示非常不滿意。



三、服務人員及便民措施的滿意度：

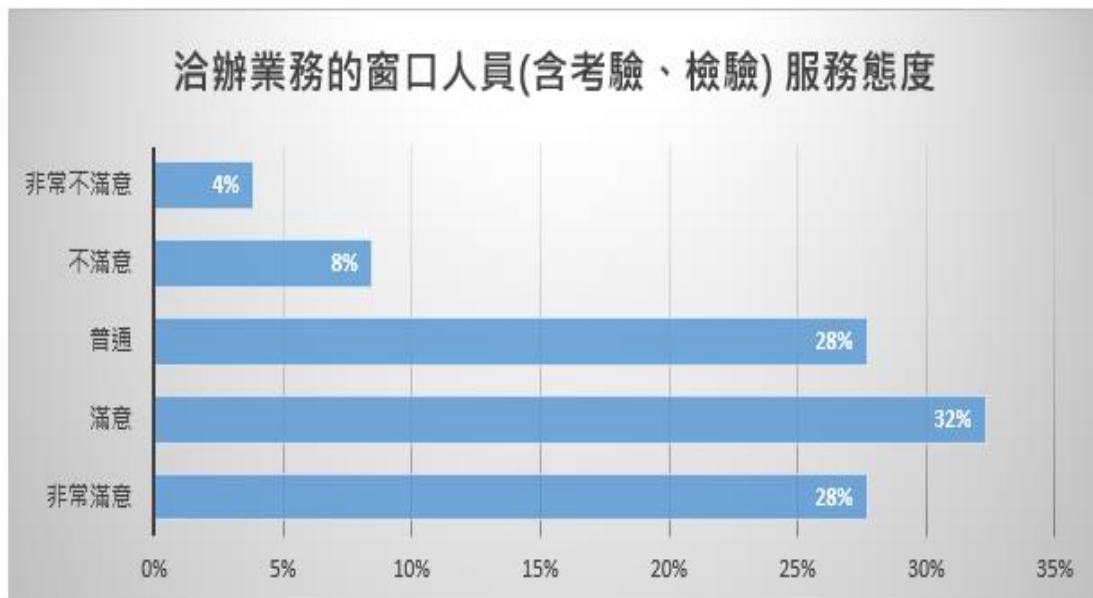
(一) 民眾對服務台人員(包含志工)的服務態度滿意度情形：

受訪民眾對本站服務台人員(包含志工)的服務態度方面，有 34% 表示非常滿意、有 5% 表示非常不滿意。



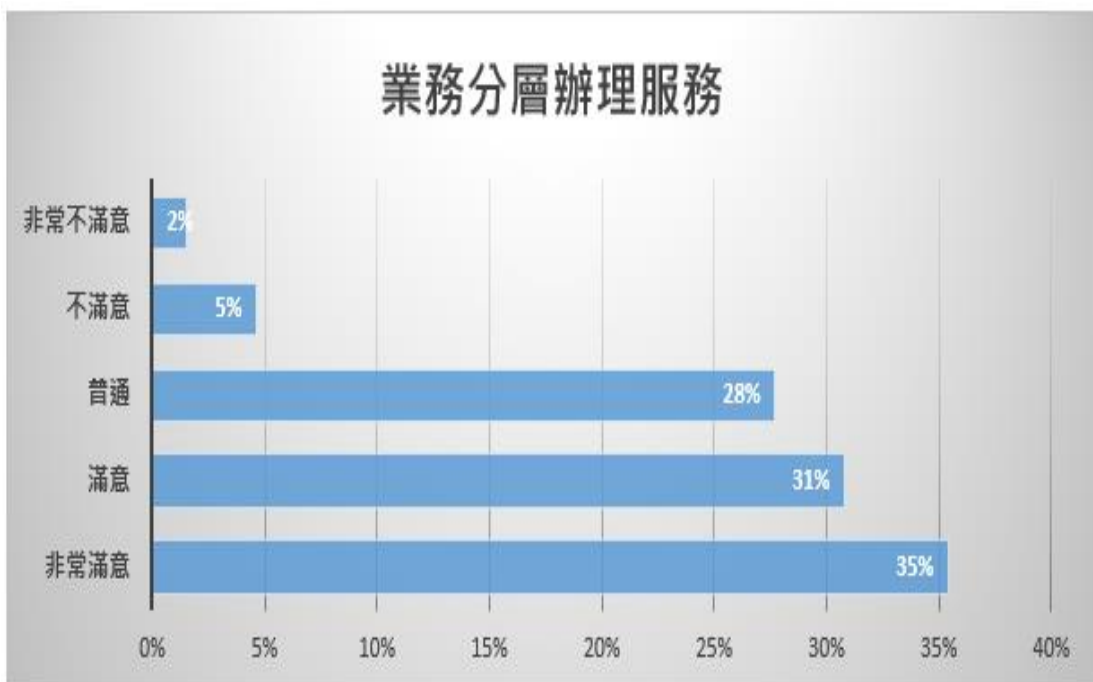
(二)民眾對洽辦業務的窗口人員(含考檢驗)服務態度滿意度情形：

受訪民眾對本站洽辦業務的窗口人員(含考驗、檢驗)服務態度方面，有 28%表示非常滿意、有 4%表示非常不滿意。



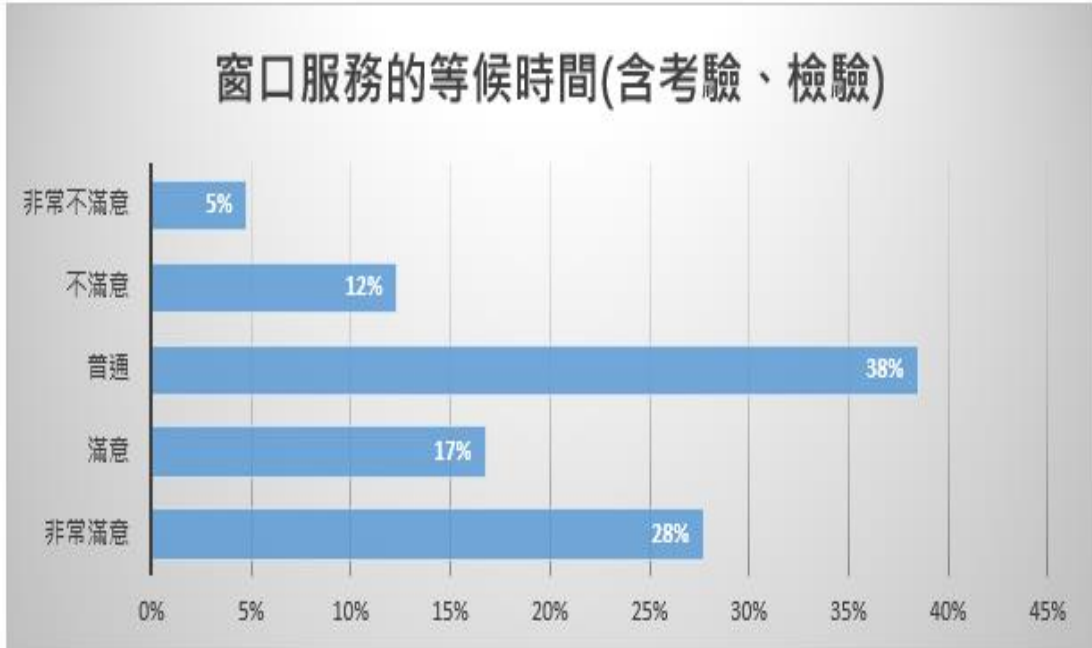
(三)民眾對業務分層辦理服務滿意度情形：

受訪民眾對本站業務分層辦理服務方面，有 35%表示非常滿意、有 2%表示非常不滿意。



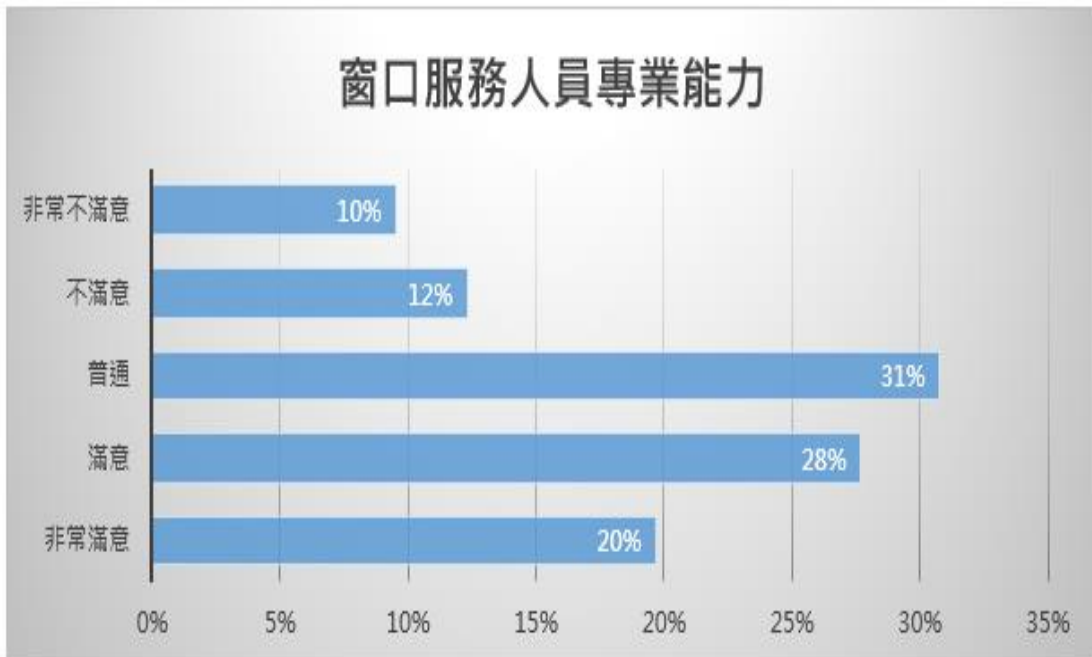
(四)民眾對窗口服務的等候時間(含考驗、檢驗)滿意度情形：

受訪民眾對本站窗口服務的等候時間(含考驗、檢驗)方面，有 28%表示非常滿意、有 5%表示非常不滿意。



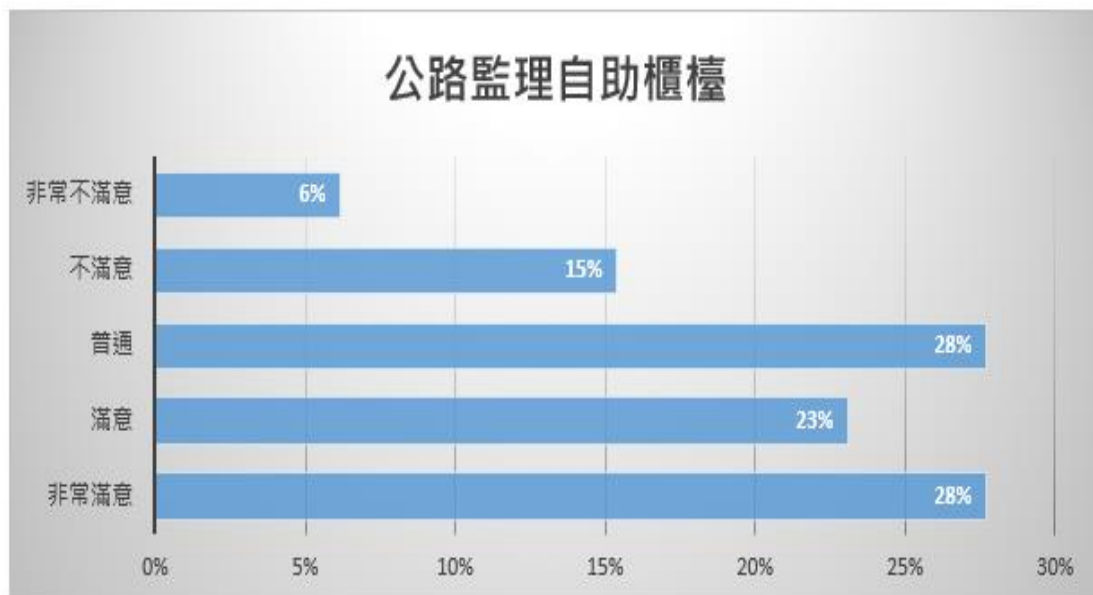
(五)民眾對窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿意度情形：

受訪民眾對本站窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)方面，有 20%表示非常滿意、有 10%表示非常不滿意。



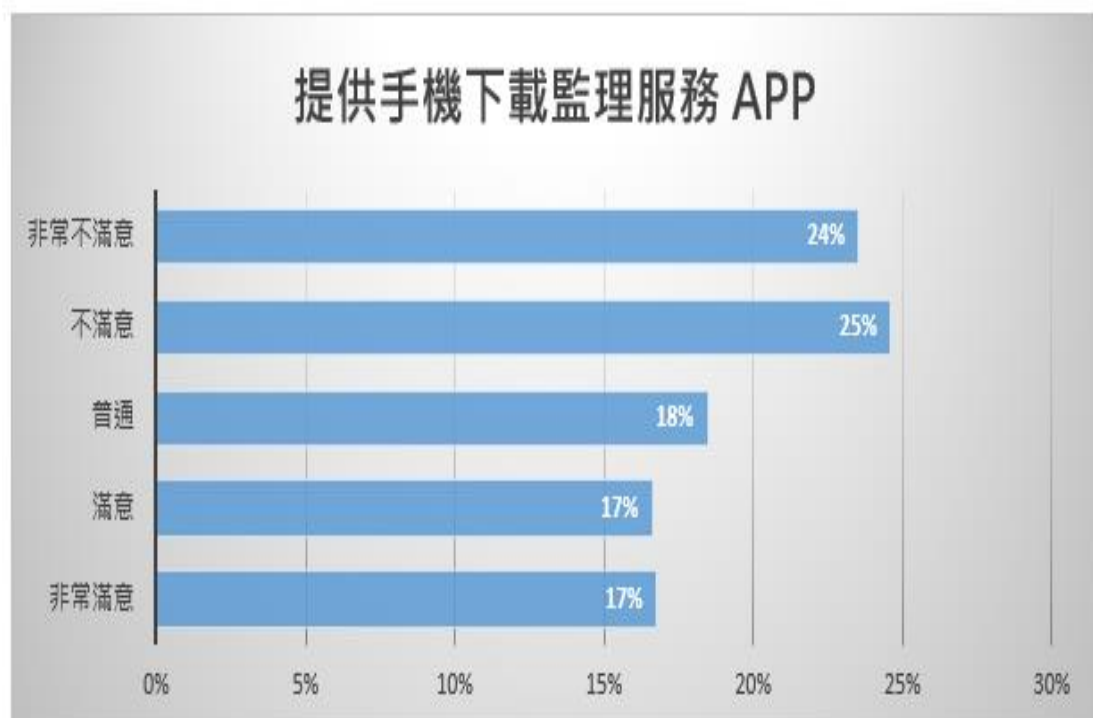
(六) 民眾對公路監理自助櫃檯的服務滿意度情形：

受訪民眾對本站公路監理自助櫃檯方面，有 28% 表示非常滿意、有 6% 表示非常不滿意。



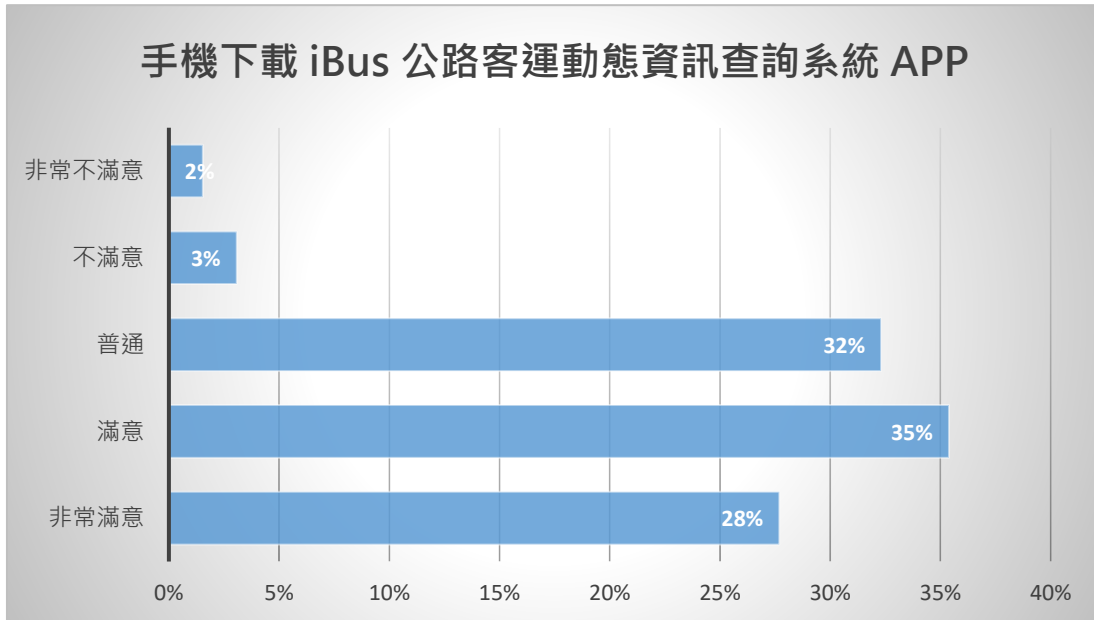
(七) 民眾對提供手機下載監理服務 APP 滿意度情形：

受訪民眾對手機下載監理服務 APP 方面，有 17% 表示非常滿意、有 24% 表示非常不滿意。



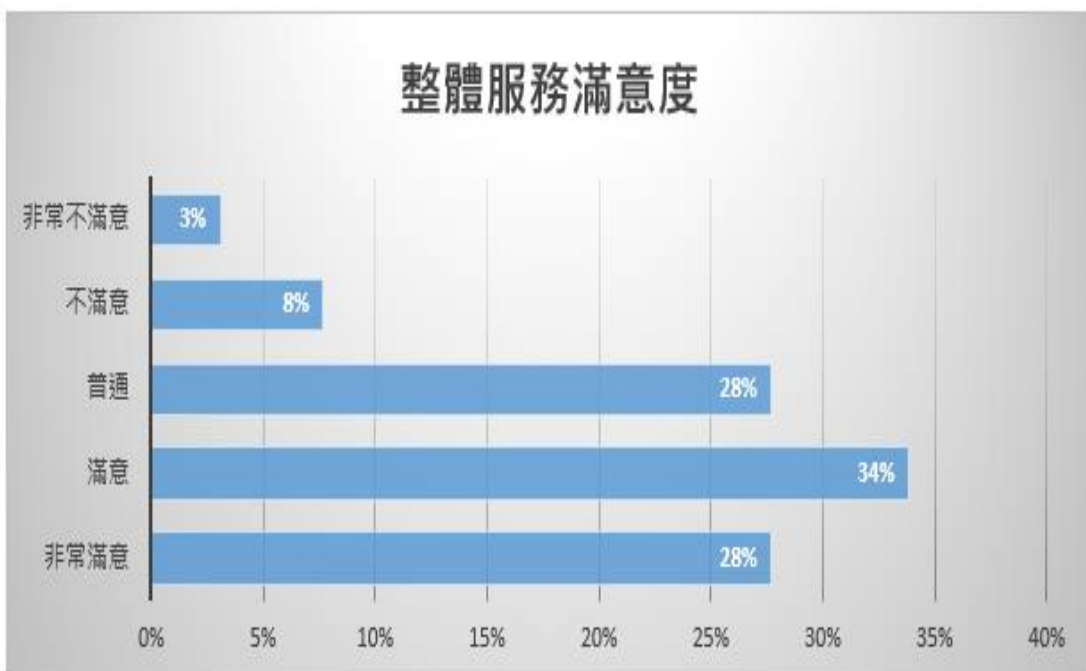
(八)民眾對手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿意度情形：

受訪民眾對手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 方面，有 28%表示非常滿意、有 2%表示非常不滿意。



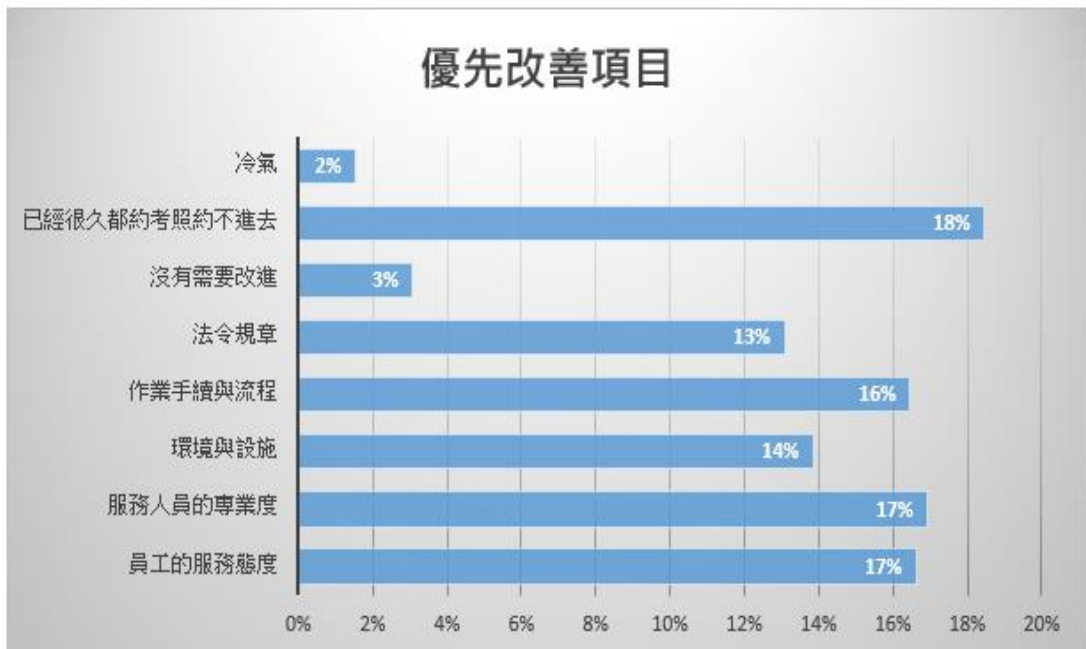
(九)民眾對本站整體服務滿意度情形：

受訪民眾對本站整體服務方面，有 28%表示非常滿意、有 3%表示非常不滿意。



(十) 民眾建議本站應優先改善項目：

受訪民眾建議本站應優先改善項目為考照預約(18%)、服務人員專業度(17%)及員工服務態度(17%)。



(十一) 民眾對於評鑑監理站服品質重要因素情形：

受訪民眾對於評鑑監理站服務品質的重要因素，最重要為服務人員專業度(12%)及窗口服務等候時間(12%)。



捌、結論與建議

依據問卷調查結果，本站持續精進作為如下：

(一)關於「洽公停車空間」部分：

本站業於停車場顯明處設置標示牌供洽公民眾使用，另外，除原有婦幼優先停車位外，亦增設高齡優先車位。另宣導民眾善用監理站站前收費停車場，提高周邊停車位周轉率，站內主管也加強走動式管理，視申辦等待人數調整人力支援窗口，縮減民眾等候及停放車輛時間。

(二)關於本站廁所出現異味問題，可能原因為本站 1 樓廁所設施使用多年且洽公人潮大多集中在 1 樓，民眾使用率頻繁，致發生異味。本站業請清潔人員加強清掃作業，另外也於廁所放置花盆、綠美化布置，提供更為乾淨舒適廁所環境供洽公民眾使用。

(三)關於「窗口服務的等候時間」，本站透過異動窗口人員分析、調整人員配置、搭配多媒體導引系統即時監控櫃台狀態，了解窗口辦理情形。若遇洽公民眾驟增時，適時啟動後線支援機制，加開快速窗口以有效縮短民眾等候時間洽公服務之等候時間。本站 112 年異動窗口平均等待時間已降為 5.0 分鐘，持續提升為民服務品質。

(四)關於民眾反映「窗口人員服務專業能力」及「窗口同仁服務態度」不佳，本站業要求各業務單位每月定期召開內部工作圈會議，提醒窗口人員應注意作業流程正確性，亦請主管要求服務同仁應秉持同理心，提供熱誠服務予監理洽公民眾。

(五)民眾對於監理服務 APP 與 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿意度偏低，形成原因為民眾不熟悉操作方式及不清楚下載方式，本站將持續透過各式宣導管道及舉辦交通安全宣導活動，加強說明使用方式並鼓勵民眾踴躍下載使用。

(六)關於民眾認為桃園站應優先改進「考照預約名額」部分，若遇暑期考照旺季，本站擬視情況加開考照場次並持續提供偏鄉考照服務，讓預約考生都能順利完成駕照考試。

附錄一、調查問卷

公路局新竹區監理所桃園監理站 112 年服務品質滿意度問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，祈盼您不吝撥冗提供寶貴意見，敬請勾選以作為本站日後改進之參考，增進為民服務品質，感謝您的協助與合作。

一、洽辦業務類別

1.請問您到本站辦理哪些業務？【複選，最多選3項】

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1)車輛過戶 | <input type="checkbox"/> (2)車輛領牌 | <input type="checkbox"/> (3)汽(機)車檢驗(含複驗) |
| <input type="checkbox"/> (4)車籍變更 | <input type="checkbox"/> (5)車輛繳、註銷或報廢 | <input type="checkbox"/> (6)報考駕照 |
| <input type="checkbox"/> (7)換補異動駕照 | <input type="checkbox"/> (8)駕照審驗 | <input type="checkbox"/> (9)強制險或公路法違規裁罰 |
| <input type="checkbox"/> (11)其他【請註明】_____ | | |

二、洽公環境設施的滿意度

2.請問您本站的引導指標滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

3.請問您對本站內申辦各項業務的動線安排滿不滿意？(站內走動時路線的安排感覺適合與方便性)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

4.請問您對本站提供各項服務設施便利性滿不滿意？(如書寫櫃台、飲水機、影印機等)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

5.請問您對本站民眾等候空間規劃滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

6.請問您對本站洽公停車空間及車輛動線標示安排滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

7.請問您對本站廁所清潔程度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

8.請問您對本站整體環境清潔程度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

三、服務人員及便民措施的滿意度

9.請問您對本站服務台人員(包含志工)的服務態度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

10.請問您對本站洽辦業務的窗口人員(含考驗、檢驗)服務態度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

11.請問您對本站實施業務分層辦理服務滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

12.請問您對本站窗口服務的等候時間(含考驗、檢驗)滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

13.請問您對本站窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

14.請問您對本站提供公路監理自助櫃檯的服務滿不滿意？

(自助櫃檯服務說明：供民眾自行查詢監理業務資訊，線上繳納違規罰鍰，也可補印汽燃費及牌照稅單)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

15.請問您對公路局提供手機下載監理服務 APP 的服務滿不滿意？

(APP 功能說明：提供最新監理服務資訊、燃料使用費及違規查詢繳納、變更通訊地址、5 年以上車輛查詢近 2 次檢驗里程數)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

16.請問您對公路局提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 滿不滿意？

(APP 功能說明：提供公路客運路線，即時到站、票價、時刻表等資訊)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

17.就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意

18.請問您認為本站應該優先改進哪些地方？【複選，最多選 3 項】

- (1)員工的服務態度 (2)服務人員的專業度 (3)環境與設施

- (4)作業手續與流程 (5)法令規章 (6)沒有需要改進

- (7)其他【請註明】_____

19.就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響您評價監理站服務品質的重要因素？【複選，最多選 3 項】

- (1)引導指標或動線安排 (2)窗口服務的等候時間

- (3)服務設施及民眾等候空間的設計 (4)服務人員的專業度

- (5)洽公停車空間 (6)車輛檢驗人員的服務態度

- (7)整體環境整潔 (8)提供公路監理自助櫃檯服務

- (9) 廁所清潔的程度
- (10) 提供手機下載監理服務 APP 服務
- (11) 服務台人員服務態度
- (12) 提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務
- (13) 窗口人員服務態度
- (14) 無意見

四、受訪者基本資料

20. 請問您的年齡是：

- (1) 18-29 歲
- (2) 30-39 歲
- (3) 40-49 歲
- (4) 50-59 歲
- (5) 60 歲及以上

21. 請問您的教育程度是：

- (1) 小學及以下
- (2) 國(初)中
- (3) 高中(職)
- (4) 專科
- (5) 大學
- (6) 研究所及以上

22. 請問您的職業是：

- (2) 工
- (3) 商
- (4) 農、林、漁、牧
- (5) 自由業
- (7) 學生
- (8) 家管/退休
- (9) 其他_____