

113 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

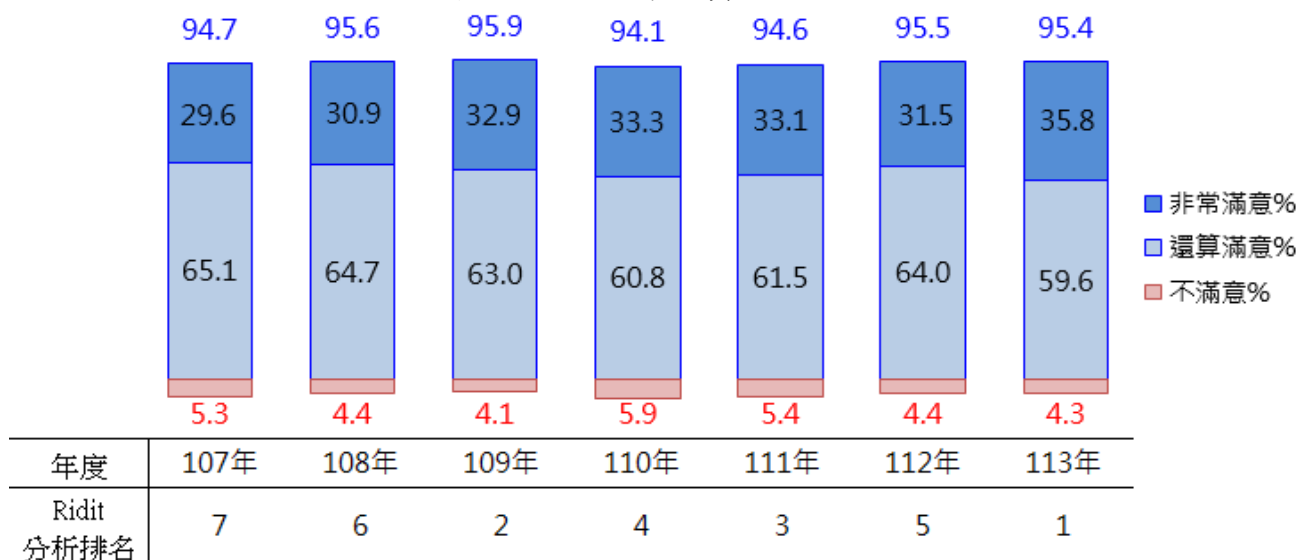
為瞭解民眾對公路局監理所(站)服務品質之觀感及滿意程度，俾供擬訂施政計畫、探求民眾對各項監理政策需求取向及提升服務效率與品質之參考，本局按年辦理「民眾對公路局監理所(站)服務品質滿意度調查」。本調查分為各區監理所(站)服務品質滿意度及車輛檢驗滿意度二部份，於 113 年 7 月 22 日至 8 月 19 日間以電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 進行訪查。

「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 2,324 份(包含行動電話樣本 1,472 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 1,477 份有效樣本。在 95%的信心水準下，抽樣誤差分別控制在 ± 2.03 及 ± 2.55 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，95.4%的民眾對本局監理所(站)整體服務品質表示滿意，較 112 年下降 0.1 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 1。

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，臺北所、新竹所及臺北市所整體滿意度分別較 112 年提升 0.2、0.2 及 2.1 個百分點，其中臺北市所滿意度 98.2%，居各所之冠，且連續 3 年上揚。

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	109 年	110 年	111 年	112 年 ①	113 年 ②	近 2 年調查比較	
						差距②-①	檢定
全體	95.9	94.1	94.6	95.5	95.4	-0.1	
臺北所	96.3	95.1	92.9	97.2	97.4	+0.2	
新竹所	97.0	95.5	94.9	93.4	93.6	+0.2	
臺中所	95.0	96.5	94.1	95.6	95.3	-0.3	
嘉義所	95.6	87.7	95.8	95.3	93.7	-1.6	
高雄所	95.0	93.2	95.2	94.8	93.5	-1.3	
臺北市所	95.5	92.4	94.6	96.1	98.2	+2.1	
高雄市所	96.1	99.2	96.7	96.7	95.8	-0.9	

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」95.8%最高，「引導指標或動線安排」及「廁所清潔程度」則分別為 92.8%及 93.4%。另臺北市所在「廁所清潔程度」滿意度 88.4%，相較其他所為低，而嘉義市站(70.6%)及澎湖站(77.8%)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	92.8	93.4	95.8
臺北所	94.4	94.1	96.0
新竹所	92.8	94.5	95.6
臺中所	94.8	96.0	96.1
嘉義所	92.0	90.6	96.5
高雄所	90.4	93.4	95.5
臺北市所	90.9	88.4	93.7
高雄市所	91.9	95.3	97.5

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 112 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 0.9、2.3 及 0.7 個百分點。就各監理所觀之，新竹所、臺中所及嘉義所 3 項指標滿意度均較 112 年上升，臺北市所則均下降。

表 3 「洽公環境設施」滿意度-按監理所及年度別分

監理所/項目別		109 年	110 年	111 年	112 年 ①	113 年 ②	近 2 年調查比較	
							差距 ②-①	檢定
全體	引導指標	89.3	88.7					
	動線安排	92.0	91.9	90.6	91.9	92.8	+0.9	
	廁所清潔程度	91.2	94.4	90.9	91.1	93.4	+2.3	
	整體環境整潔程度	94.5	95.6	94.4	95.1	95.8	+0.7	
臺北所	引導指標	88.6	85.7					
	動線安排	93.0	90.7	85.9	92.0	94.4	+2.4	
	廁所清潔程度	93.7	90.7	91.8	94.2	94.1	-0.1	
	整體環境整潔程度	94.8	94.0	96.0	95.4	96.0	+0.6	
新竹所	引導指標	90.0	92.6					
	動線安排	89.9	94.0	94.1	91.0	92.8	+1.8	
	廁所清潔程度	91.9	95.6	97.0	93.6	94.5	+0.9	
	整體環境整潔程度	90.6	95.0	94.4	92.9	95.6	+2.7	
臺中所	引導指標	89.5	86.8					
	動線安排	91.4	94.2	90.1	92.2	94.8	+2.6	
	廁所清潔程度	86.4	98.1	92.1	92.4	96.0	+3.6	
	整體環境整潔程度	95.3	97.4	91.7	94.3	96.1	+1.8	
嘉義所	引導指標	91.3	92.0					
	動線安排	91.8	85.7	91.1	90.8	92.0	+1.2	
	廁所清潔程度	95.3	97.9	87.3	87.1	90.6	+3.5	
	整體環境整潔程度	97.1	95.5	95.5	96.0	96.5	+0.5	
高雄所	引導指標	90.2	90.9					
	動線安排	95.2	95.9	91.6	91.1	90.4	-0.7	
	廁所清潔程度	86.6	88.5	81.9	84.7	93.4	+8.7	
	整體環境整潔程度	96.7	97.3	93.8	95.9	95.5	-0.4	
臺北市所	引導指標	85.7	83.1					
	動線安排	92.6	89.8	90.2	93.2	90.9	-2.3	
	廁所清潔程度	92.0	94.0	90.3	89.4	88.4	-1.0	
	整體環境整潔程度	93.4	93.5	93.6	96.7	93.7	-3.0	
高雄市所	引導指標	90.5	93.7					
	動線安排	92.0	96.0	93.7	94.1	91.9	-2.2	
	廁所清潔程度	90.9	93.1	93.7	91.6	95.3	+3.7	
	整體環境整潔程度	95.9	98.4	96.7	97.7	97.5	-0.2	

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」、「駕照筆試考驗人員服務態度」及「駕照場考、路考考驗人員服務態度」4項指標，滿意度皆超過九成，分別為93.8%、93.9%、94.8%和90.1%。另高雄所在「窗口人員服務態度」滿意度89.7%，相較其他所為低；而「考驗人員服務態度」²因樣本數較少，因此各所調查結果不予比較。

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	駕照筆試 考驗人員 服務態度	場考、路考 考驗人員 服務態度
全體	93.8	93.9	94.8	90.1
臺北所	94.2	95.3	95.6	76.3
新竹所	93.8	94.0	96.4	81.9
臺中所	94.3	94.0	91.6	95.9
嘉義所	94.6	94.0	94.3	88.4
高雄所	89.7	92.6	95.9	90.3
臺北市所	94.8	92.6	100.0	100.0
高雄市所	92.7	93.7	97.7	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112年調查結果比較，「窗口人員服務態度」滿意度持平，而「窗口人員專業能力」滿意度上升0.2個百分點，且連續3年上揚。

就各監理所觀察，臺北所、臺中所及嘉義所在「窗口人員服務態度」和「窗口人員專業能力」滿意度均較112年上升，臺北市所及高雄市所則均下降。

² 113年將「考驗人員服務態度」分為「駕照筆試考驗人員服務態度」及「場考、路場考驗人員服務態度」。

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		109 年	110 年	111 年	112 年 ①	113 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	94.2	91.4	93.0	93.8	93.8	0.0	
	窗口人員專業能力	93.5	91.0	92.8	93.7	93.9	+0.2	
	考驗人員服務態度	97.6	90.1	93.1	91.0	—	—	
	駕照筆試考驗人員服務態度	—	—	—	—	94.8	—	
	場考、路考考驗人員服務態度	—	—	—	—	90.1	—	
臺北所	窗口人員服務態度	95.8	90.0	91.1	93.8	94.2	+0.4	
	窗口人員專業能力	91.0	88.4	91.8	94.4	95.3	+0.9	
新竹所	窗口人員服務態度	92.2	93.8	89.4	94.1	93.8	-0.3	
	窗口人員專業能力	92.9	94.0	91.7	93.8	94.0	+0.2	
臺中所	窗口人員服務態度	94.2	93.2	95.6	92.7	94.3	+1.6	
	窗口人員專業能力	94.4	93.1	93.6	92.0	94.0	+2.0	
嘉義所	窗口人員服務態度	94.7	87.9	92.1	92.3	94.6	+2.3	
	窗口人員專業能力	96.2	86.8	90.6	91.5	94.0	+2.5	
高雄所	窗口人員服務態度	93.0	91.1	94.4	92.4	89.7	-2.7	
	窗口人員專業能力	91.3	90.9	90.9	92.6	92.6	0.0	
臺北市所	窗口人員服務態度	96.3	89.8	95.4	96.9	94.8	-2.1	
	窗口人員專業能力	96.3	89.9	96.3	96.7	92.6	-4.1	
高雄市所	窗口人員服務態度	92.0	95.3	95.0	96.2	92.7	-3.5	
	窗口人員專業能力	91.3	96.3	96.6	96.9	93.7	-3.2	*

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，各區監理所調查結果不予比較。

2. 113 年將「考驗人員服務態度」分為「駕照筆試考驗人員服務態度」及「場考、路場考驗人員服務態度」。

3. 「*」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，「出廠逾 10 年之汽車過戶，放寬 3 個月內有檢驗紀錄得免再驗車」認知度僅 21.3%，滿意度則為 86.8%，不滿意的主要原因為「不應放寬檢驗紀錄免驗車」(占 30.1%)，另有 26.3% 的民眾表示應放寬至 6 個月以上。

「提供多元行動支付進行汽燃費繳費」³認知度 55.8%，較 111 年 36.4% 上升 19.4 個百分點，90.2% 的民眾對該便民措施表示滿意，較 111 年 84.6% 上升 5.6 個百分點。

「監理服務網提供線上查詢及申辦相關監理業務」認知度為 64.8%，較 112 年 54.4% 上升 10.4 個百分點，88.0% 的民眾對該便民措施表示滿意，較 112 年 83.4% 上升 4.6 個百分點。

表 6 「便民措施與政策」認知度及滿意度-按監理所別分

單位：%

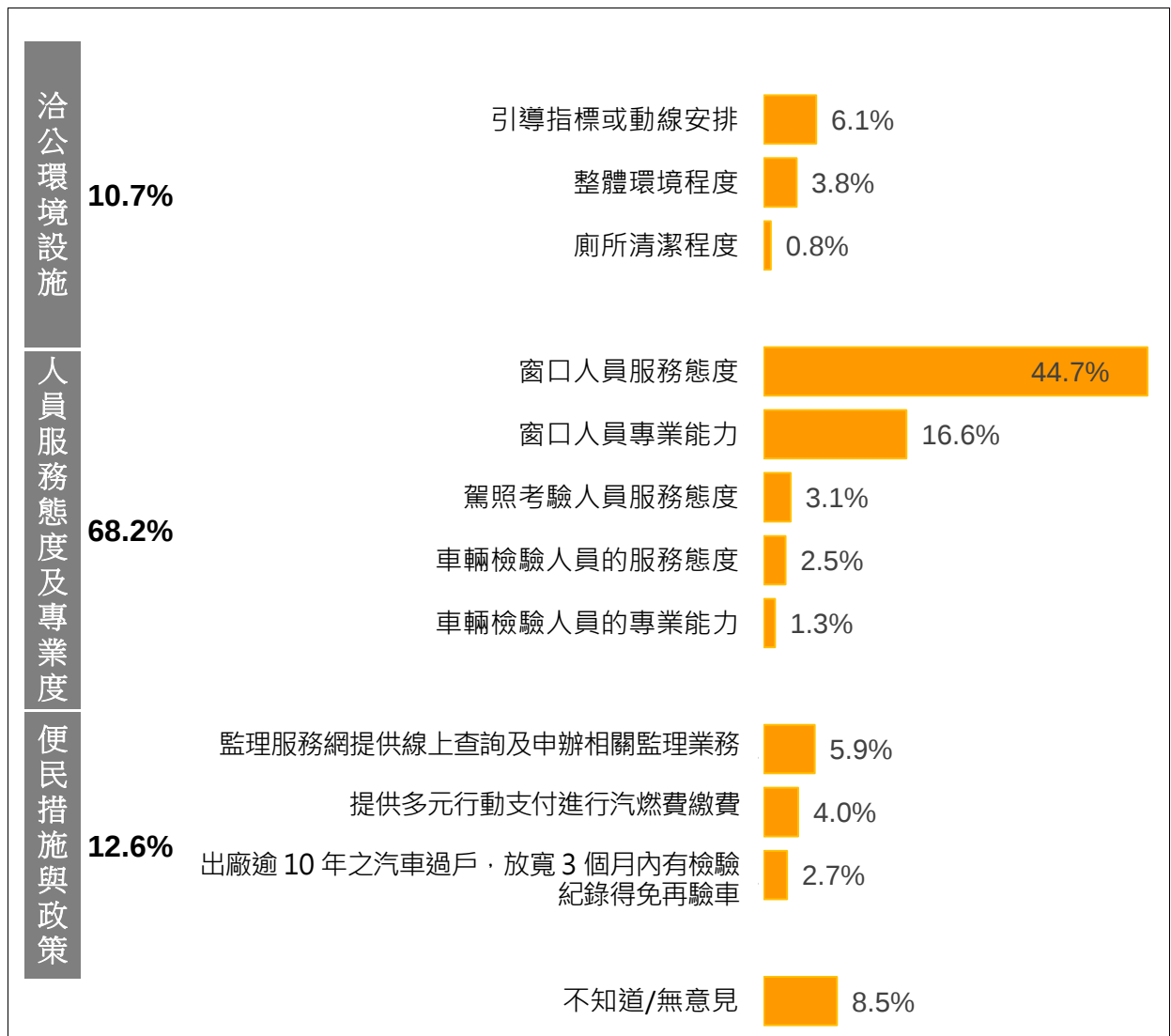
監理所	出廠逾 10 年之汽車過戶，放寬 3 個月內有檢驗紀錄得免再驗車		提供多元行動支付進行汽燃費繳費		監理服務網提供線上查詢及申辦相關監理業務	
	認知度	滿意度	認知度	滿意度	認知度	滿意度
全體	21.3	86.8	55.8	90.2	64.8	88.0
臺北所	19.6	89.4	57.9	92.1	67.0	89.7
新竹所	22.2	84.5	53.3	90.8	63.8	87.3
臺中所	24.4	87.9	59.8	93.2	67.9	87.3
嘉義所	21.3	87.7	51.3	84.8	58.4	86.6
高雄所	24.3	88.3	54.3	88.0	63.9	89.5
臺北市所	14.4	83.8	57.3	89.7	64.6	87.4
高雄市所	22.9	85.8	54.5	90.3	68.4	89.8

³ 相同問項前次調查為 111 年。

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」(44.7%)及「窗口人員專業能力」(16.6%)，二者合占逾六成，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=2,324)

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	出廠逾 10 年之汽車過戶，放寬 3 個月內有檢驗紀錄得免再驗車	III
	提供多元行動支付進行汽燃費繳費	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。

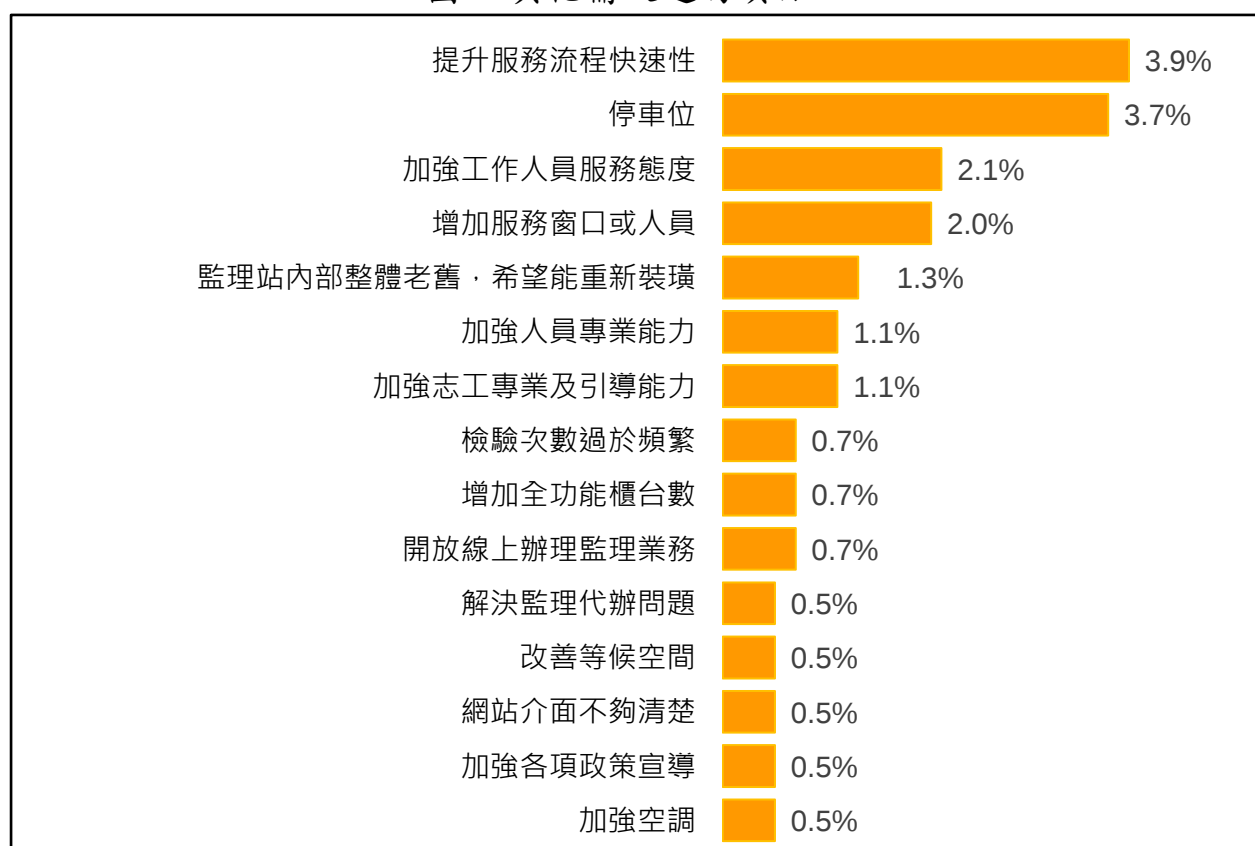
第 III 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

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 79.6%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，分別為 3.9%及 3.7%，其次依序為「加強工作人員服務態度」(2.1%)和「增加服務窗口或人員」(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=2,324)

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「提升服務流程快速性」和「停車位」，與 112 年調查結果比較，分別減少 0.7 和 0.9 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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年
提升服務流程快速性	3.1	2.1	2.9	4.6	3.9
停車位	3.8	3.2	4.5	4.6	3.7

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 96.1%最高，其次依序為「車輛檢驗動線安排」92.8%、「車輛檢驗人員服務態度」91.2%及「車輛檢驗人員專業程度」90.1%。以檢驗車種觀察，除「車輛檢驗線環境整潔」外，其餘項目大型車滿意度均較其他車種低。

就各監理所觀之，臺北所及臺北市所在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」、臺中所及高雄所在「車輛檢驗人員專業程度」滿意度皆不及九成，相較其他所為低。而新竹所本所的「車輛檢驗人員服務態度」滿意度為 79.6%、基隆站在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」滿意度各為 77.8%，皆不及八成(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	91.2	90.1	92.8	96.1
監理所別				
臺北所	89.0	88.0	92.7	96.5
新竹所	92.4	93.6	92.5	96.3
臺中所	91.1	89.8	94.6	98.0
嘉義所	92.4	91.2	94.0	96.8
高雄所	91.8	89.4	93.6	93.2
臺北市所	88.9	85.4	90.2	92.7
高雄市所	94.2	92.2	90.3	98.6
車種別				
微型電動二輪車	89.7	87.9	92.3	96.1
機車(含大型重機)	92.3	89.1	93.4	96.9
小型車	89.8	91.4	92.6	95.1
大型車	87.5	86.2	88.2	98.5

與 112 年調查結果比較，除「車輛檢驗動線安排」外，其餘 3 項指標滿意度皆減少。就各監理所觀之，新竹所及嘉義所有 3 項指標滿意度上升，高雄所及高雄市所有 2 項，臺中所 1 項，臺北所及臺北市所則均下降。

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		109 年	110 年	111 年	112 年 ①	113 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	89.8	91.8	92.1	91.4	91.2	-0.2	
	車輛檢驗人員專業程度	89.8	90.6	91.4	91.6	90.1	-1.5	
	車輛檢驗動線安排	88.9	92.9	91.2	92.0	92.8	+0.8	
	車輛檢驗線環境整潔	97.0	95.6	95.9	97.4	96.1	-1.3	
臺北所	車輛檢驗人員服務態度	89.9	92.4	96.7	94.2	89.0	-5.2	*
	車輛檢驗人員專業程度	86.2	90.1	91.7	90.5	88.0	-2.5	
	車輛檢驗動線安排	90.4	94.0	91.6	94.1	92.7	-1.4	
	車輛檢驗線環境整潔	96.8	97.1	96.9	97.5	96.5	-1.0	
新竹所	車輛檢驗人員服務態度	92.8	94.0	92.2	88.9	92.4	+3.5	
	車輛檢驗人員專業程度	92.9	91.9	93.3	86.3	93.6	+7.3	*
	車輛檢驗動線安排	87.5	91.0	88.9	91.1	92.5	+1.4	
	車輛檢驗線環境整潔	98.7	94.8	95.1	97.6	96.3	-1.3	
臺中所	車輛檢驗人員服務態度	89.8	92.3	91.4	93.4	91.1	-2.3	
	車輛檢驗人員專業程度	91.3	89.9	91.4	95.5	89.8	-5.7	*
	車輛檢驗動線安排	88.8	94.4	92.0	92.3	94.6	+2.3	
	車輛檢驗線環境整潔	97.3	97.8	97.2	99.2	98.0	-1.2	
嘉義所	車輛檢驗人員服務態度	92.3	92.6	93.0	90.0	92.4	+2.4	
	車輛檢驗人員專業程度	89.6	91.4	91.0	91.3	91.2	-0.1	
	車輛檢驗動線安排	84.4	91.4	90.6	90.6	94.0	+3.4	
	車輛檢驗線環境整潔	94.6	92.9	94.3	96.4	96.8	+0.4	
高雄所	車輛檢驗人員服務態度	83.2	88.0	89.8	87.0	91.8	+4.8	
	車輛檢驗人員專業程度	82.9	89.5	91.8	93.0	89.4	-3.6	
	車輛檢驗動線安排	90.3	93.3	93.4	89.9	93.6	+3.7	
	車輛檢驗線環境整潔	97.6	93.0	98.7	96.6	93.2	-3.4	
臺北市所	車輛檢驗人員服務態度	86.4	88.9	89.2	93.2	88.9	-4.3	
	車輛檢驗人員專業程度	89.6	89.7	92.3	93.5	85.4	-8.1	*
	車輛檢驗動線安排	89.5	92.8	92.1	93.5	90.2	-3.3	
	車輛檢驗線環境整潔	95.5	95.2	95.6	96.2	92.7	-3.5	
高雄市所	車輛檢驗人員服務態度	91.9	92.4	91.3	91.0	94.2	+3.2	
	車輛檢驗人員專業程度	94.3	92.5	84.0	92.9	92.2	-0.7	
	車輛檢驗動線安排	93.4	95.1	91.2	91.5	90.3	-1.2	
	車輛檢驗線環境整潔	98.8	97.2	93.1	96.9	98.6	+1.7	

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 95.4%，雖較 112 年下降 0.1 個百分點，惟就 Redit 分析近 7 年表現情形，今年排名第 1；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」95.8%最高。另臺北市所在「廁所清潔程度」滿意度 88.4%，相較其他所為低。
- (三) 人員服務態度與專業度方面，4 項指標滿意度皆超過九成，以「駕照筆試考驗人員服務態度」94.8%最高；「窗口人員專業能力」滿意度 93.9%，連續 3 年上揚。另高雄所在「窗口人員服務態度」滿意度 89.7%，相較其他所為低。
- (四) 便民措施與政策部分，「出廠逾 10 年之汽車過戶，放寬 3 個月內有檢驗紀錄得免再驗車」認知度僅 21.3%，滿意度則為 86.8%，不滿意的主要原因為「不應放寬檢驗紀錄免驗車」(占 30.1%)，另有 26.3%的民眾表示應放寬至 6 個月以上。「提供多元行動支付進行汽燃費繳費」認知度 55.8%，90.2%的民眾對該便民措施表示滿意；「監理服務網提供線上查詢及申辦相關監理業務」認知度為 64.8%，滿意度為 88.0%。
- (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 61.3%，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，分別為 3.9%及 3.7%。
- (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」96.1%最高；若以檢驗車種觀察，大型車滿意度多較其他車種低。另臺北所及臺北市所在「車輛檢驗人員服務態度」及「車輛檢驗人員專業程度」、臺中所及高雄所在「車輛檢驗人員專業程度」滿意度皆不及九成，相較其他所為低。