



# 新竹區監理所中壢監理站 滿意度調查分析

中華民國114年7月

# 滿意度調查分析

## 壹、調查動機：

為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，增進為民服務品質，因此透過問卷調查以了解民眾的想法，以貼近民眾洽公所需。本問卷調查項目包含洽公環境設施的滿意度、服務人員的服務態度與專業性等，以作為研擬改進措施與精進之依據，俾為民服務工作更加完善。

由於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，本次調查內容也包含洽公民眾對各項監理政策需求取向，作為未來執行宣導服務措施的參考依據。

## 貳、調查對象：

114 年至中壢監理站洽公民眾。

## 參、調查時間：

本問卷調查母群體為 114 年 1 月至 6 月至本站辦理各項業務民眾。

## 肆、調查方式：

本次調查使用 Google 表單進行線上問卷調查完成 109 份。

## 伍、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) 民眾對窗口服務人員專業能力(如業務、法規及回應內容熟稔度)滿意度情形。
- (五) 民眾對公路監理自助櫃檯的服務滿意度情形。
- (六) 民眾對提供手機下載監理服務 APP 滿意度情形。
- (七) 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。
- (八) 民眾對本站整體服務滿意度情形。
- (九) 民眾對於本站建議優先改善項目。
- (十) 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

## 陸、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。

## 柒、調查結果與次數分析：

### 一、受訪者基本資料分析

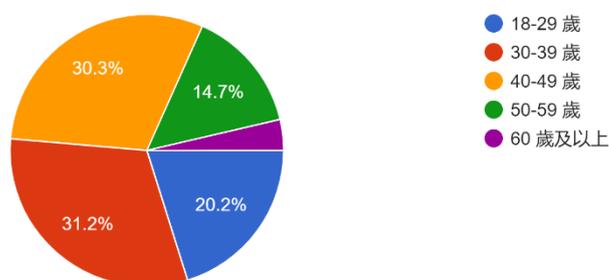
#### (一) 年齡

詢問受訪者「年齡」，在 109 位有受訪者中，「18-29 歲」的受訪者共有 22 位，比例佔 20.2%；「30-39 歲」的受訪者共有 34 位，比例佔 31.2%；「40-49 歲」的受訪者共 33 位，比例佔 30.3%；「50-59 歲」的受訪者共 16 人，比例佔 14.7%；「60 歲及以上」的受訪者共 4 位，比例佔 3.7%。

受訪者年齡之統計表

年齡	次數	百分比
18-29 歲	22	20.2%
30-39 歲	34	31.2%
40-49 歲	33	30.3%
50-59 歲	16	14.7%
60 歲及以上	4	3.7%
總計	109	100%

受訪者基本資料 19.請問您的年齡是：  
109 則回應



## (二)教育程度

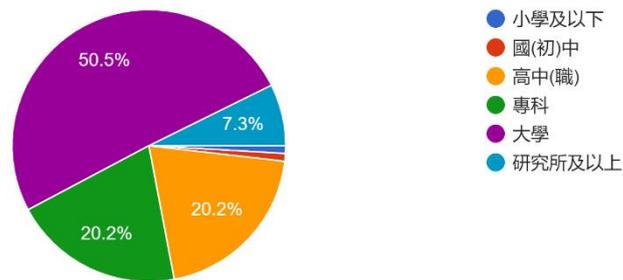
受訪民眾的教育程度以大學為大宗，共有 55 人，佔比 50.5%；其次為高中職，共有 22 人，佔比 20.2%；專科共有 22 人，佔比 20.2%；研究所及以上共有 8 人，佔比 7.3%；國(初)中共有 1 人，佔比 0.9%；小學及以下共有 1 人，佔比 0.9%。

受訪者教育程度之統計表

教育程度	次數	百分比
小學及以下	1	0.9%
國(初)中	1	0.9%
高中(職)	22	20.2%
專科	22	20.2%
大學	55	50.5%
研究所及以上	8	7.3%
總計	109	100%

請問您的教育程度是：

109 則回應



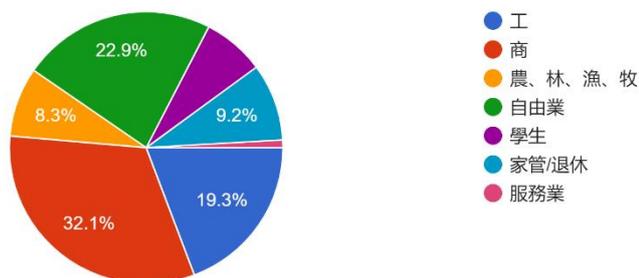
### (三)職業

調查受訪民眾的職業，從事工業的民眾共有 21 人，佔比 19.3%；從事商業的民眾共有 35 人，佔比 32.1%；從事農林漁牧業的民眾共有 9 人，佔比 8.3%；從事自由業的民眾共有 25 人，佔比 22.9%；學生共有 8 人，佔比 7.3%；家管或是退休的民眾共有 10 人，佔比 9.2%；從事服務業的民眾共有 1 人，佔比 0.9%。

受訪者職業統計表

職業	次數	百分比
工	21	19.3%
商	35	32.1%
農、林、漁、牧	9	8.3%
自由業	25	22.9%
學生	8	7.3%
家管/退休	10	9.2%
服務業	1	0.9%
總計	109	100%

請問您的職業是：  
109 則回應



## 二、業務類別與洽公環境設施滿意度調查分析

透過調查洽公民眾來站辦理的業務類別、對於站內洽公環境設施觀感等，進行一系列的訪問，以了解環境設施缺口，進而有助於日後的維持與改善。以下分別就「來站辦理業務」、「引導指標」、「業務動線」、「設施便利性」、「等候空間規劃」、「停車空間與車輛動線標示」、「廁所清潔」與「整體清潔」進行問項，以了解民眾對各項的滿意度。

### (一)辦理業務

調查民眾洽公業務中，109 位受訪者中，洽公業務最多的是「辦理車輛過戶」，共有 39 位民眾，佔比為 35.8%；其次為「報考駕照」，共有 20 位民眾，佔比 18.3%；第 3 則為辦理「車輛領牌」，共有 18 位民眾，佔比 16.5%；辦理「車籍變更」，共有 18 位民眾，佔比 16.5%；「換補異動駕照」共有 18 位民眾，佔比 16.5%。

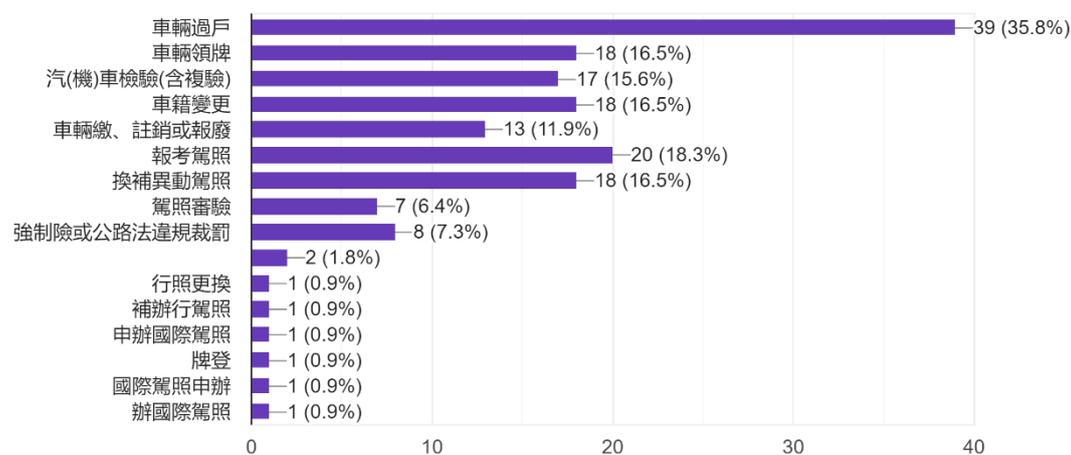
洽公民眾來站辦理業務類別統計表

辦理業務	次數	百分比
車輛過戶	39	35.8%
車輛領牌	18	16.5%
汽機車檢驗	17	15.6%
車籍變更	18	16.5%
車輛繳、註銷或報廢	13	11.9%
報考駕照	20	18.3%
換補異動駕照	18	16.5%
駕照審驗	7	6.4%

強制險/公路裁罰	8	7.3%
國際駕照	3	2.7%
行照更換	1	0.9%
補辦行駕照	1	0.9%
牌照登記書	1	0.9%
其他	2	1.8%

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】

109 則回應



## (二)引導指標

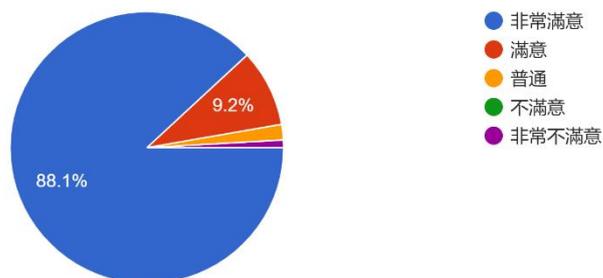
民眾在「站內的引導指標」的問項中，對於引導指標感到滿意的人數為 106 人，比例佔比 97.3%；感到普通的人數為 2 人，佔比 1.8%；感到不滿意的人數為 1 人，佔比 0.9%。

受訪者對於站內的引導指標滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	96	88.1%	97.3%
滿意	10	9.2%	
普通	2	1.8%	1.8%
不滿意	0	0%	0.9%
非常不滿意	1	0.9%	
總計	227	100%	100%

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?

109 則回應



(三)業務動線

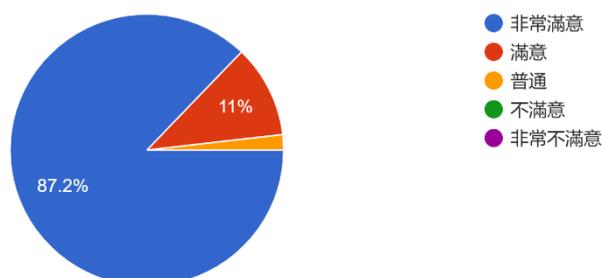
詢問受訪者對於站內申辦各項業務的動線是否滿意，即站內走動時路線的安排是否感覺適合與其方便性，其中大部分的民眾對於站內安排的動線是感到滿意，人數為 107 人，佔比為 98.2%；感受普通的民眾為 2 人，佔比為 1.8%；最後則為感到不滿意的民眾共有 0 位。

受訪者對於站內的業務動線滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	95	87.2%	98.2%
滿意	12	11%	
普通	2	1.8%	1.8%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

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)

109 則回應



#### (四)設施便利性

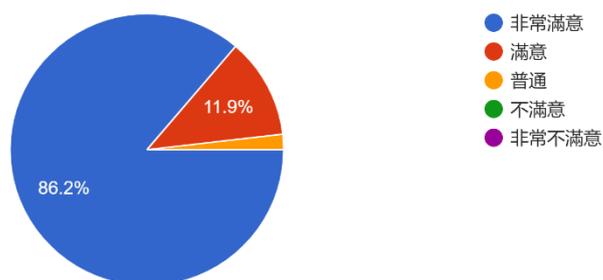
民眾對於站內設施，如書寫櫃台、飲水機、影印機等設施的便利性，調查顯示對於設施的便利性感到滿意的民眾為 107 人，佔比 98.1%；感受普通的民眾為 2 人，佔比 1.9%；感到不滿意的民眾為 0 人。

受訪者對於站內設施的便利性滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	94	86.2%	98.1%
滿意	13	11.9%	
普通	2	1.9%	1.9%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

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)

109 則回應



#### (五)等候空間規劃

民眾對於站內的等候空間規劃，調查顯示對於等候空間規劃感到滿意的民眾為 107 人，佔比 98.2%；感受普通的民眾為 2 人，佔比 1.8%；感到不滿意的民眾為 0 人。

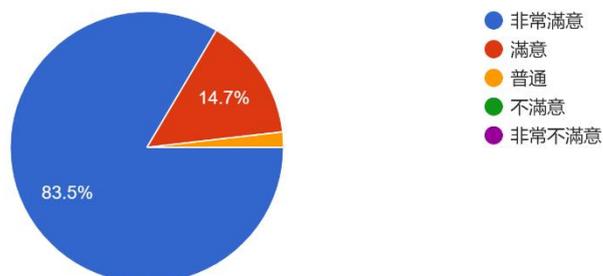
受訪者對於站內等候空間規劃滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	91	83.5%	98.2%
滿意	16	14.7%	
普通	2	1.8%	1.8%
不滿意	0	0%	0%

非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

問您對本站民眾等候空間規劃滿不滿意？

109 則回應



### (六)停車空間與車輛動線標示

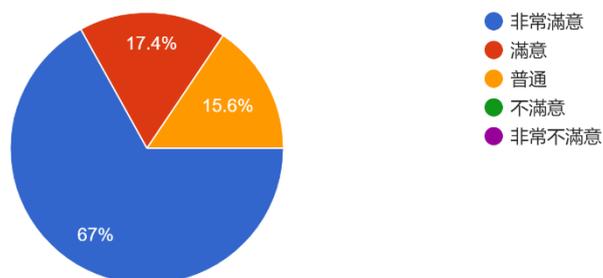
民眾對於監理站停車空間與車輛動線的標示，感到滿意的民眾為 92 人，佔比 84.4%；感受普通的民眾為 17 人，佔比 15.6%；感到不滿意的民眾為 0 人。

受訪者對於監理站停車空間與車輛動線標示滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	73	67%	84.4%
滿意	19	17.4%	
普通	17	15.6%	15.6%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	227	100%	100%

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？

109 則回應



### (七)廁所清潔

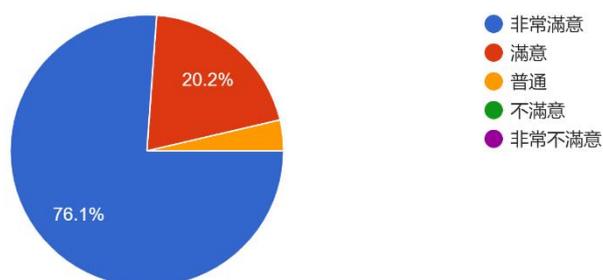
民眾對於站內廁所清潔，感到滿意的民眾為 105 人，佔比 96.3%；感受普通的民眾為 4 人，佔比 3.7%；感到不滿意的民眾為 0 人。

受訪者對於站內廁所清潔滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	83	76.1%	96.3%
滿意	22	20.2%	
普通	4	3.7%	3.7%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

請問您對本站廁所清潔程度滿不滿意？

109 則回應



### (八)整體清潔

民眾對於站內整體清潔的感受，感到滿意的民眾共有 107 人，佔比 98.1%；感受普通的共有 2 人，佔比 1.9 人；感到不滿意的 0 人。

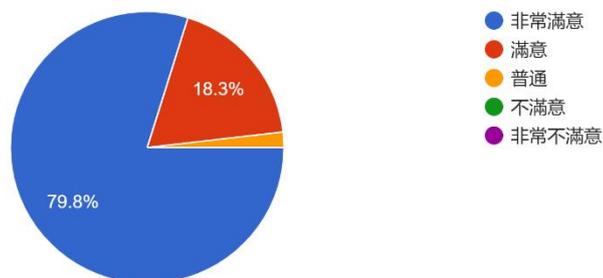
受訪者對於站內整體清潔滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	87	79.8%	98.1%
滿意	20	18.3%	
普通	2	1.9%	1.9%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	

總計	109	100%	100%
----	-----	------	------

請問您對本站整體環境清潔程度滿不滿意?

109 則回應



### 三、站內服務人員及便民服務滿意度調查分析

透過調查洽公民眾對於站內的服務人員態度、專業能力、效率等，進行一系列的訪問，以了解服務缺口，進而有助於日後的維持與改善。

以下分別就「站內人員服務態度」、「洽辦業務窗口人員服務態度」、「站內提供單一窗口服務」、「站內窗口服務的等候時間」、「站內窗口服務人員專業能力」與「監理站提供假日門市服務」進行問項，以了解民眾對各項的滿意度。

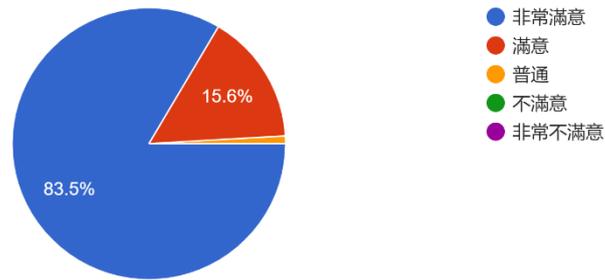
#### (一)站內人員服務態度

民眾對於站內人員服務台人員(包含志工)的服務態度，感到滿意的民眾共有 108 人，佔比 99.1%；感到普通的民眾共有 1 人，佔比 0.9%；感到不滿意的民眾共有 0 人。

受訪者對於站內人員服務態度滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	91	83.5%	99.1%
滿意	17	15.6%	
普通	1	0.9%	0.9%
不滿意	0	0.0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

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?  
109 則回應



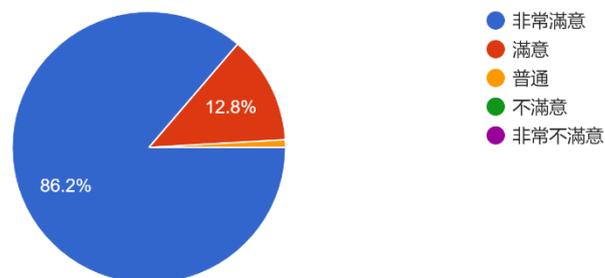
### (二)洽辦業務窗口人員(含考驗、檢驗)服務態度

民眾對於洽辦業務窗口人員(含考驗、檢驗)的服務態度，感到滿意的民眾共有 108 人，佔比 99%；感受普通的民眾共有 1 人，佔比 0%；感到不滿意的民眾共有 0 人%。

受訪者對於洽辦業務窗口人員服務態度滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	94	86.2%	99%
滿意	14	12.8%	
普通	1	1%	1%
不滿意	0	0.0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

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?  
109 則回應



### (三)提供業務分層辦理服務

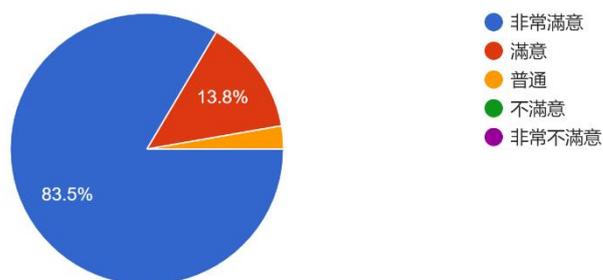
民眾對於站內提供業務分層辦理服務，感到滿意的民眾共有 106 人，佔比 97.3%；感受普通的民眾共有 3 人，佔比 2.7%；感到不滿意的民眾共有 0 人。

受訪者對於站內提供業務分層服務滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	91	83.5%	97.3%
滿意	15	13.8%	
普通	3	2.7%	2.7%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

請問您對本站實施業務分層辦理服務滿不滿意？

109 則回應



#### (四)服務人員專業能力

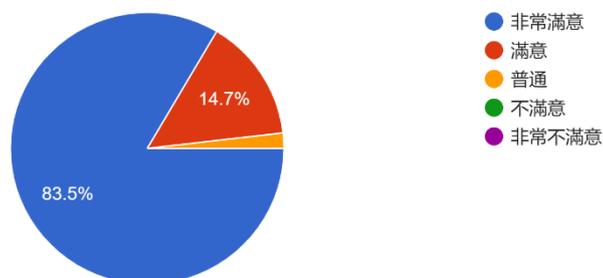
民眾對於站內窗口服務人員專業能力，如業務、法規及回應內容的熟捻度之滿意度，感到滿意的民眾共有 107 人，佔比 98.2%；感受普通 3 人，佔比 1.8%；感到不滿意的民眾共有 0 人。

受訪者對於站內窗口服務人員專業能力滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	91	83.5%	98.2%
滿意	16	14.7%	
普通	2	1.8%	1.8%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	

總計	109	100%	100%
----	-----	------	------

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?  
109 則回應



#### 四、資訊科技便民措施

調查洽公民眾站內的提供的「公路監理自助無人櫃檯」，以及公路局推行的兩個應用程式：「監理站服務 App」與「iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App」，以了解洽公民眾使用情況與滿意度，以了解民眾對於政府推動的資訊科技便民措施滿意程度。

##### (一)公路監理自助無人櫃檯

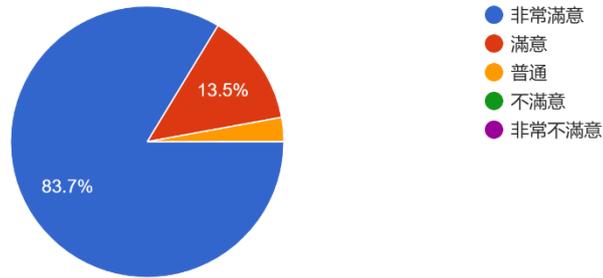
民眾對於站內的公路監理自助無人櫃檯，感到滿意的民眾共有 101 人，佔比 97.2%；感受普通 3 人，佔比 2.8%；感到不滿意的民眾共有 0 人。

受訪者對於站內的公路監理自助無人櫃檯滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	87	83.7%	97.2%
滿意	14	13.5%	
普通	3	2.8%	2.8%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	104	100%	100%

請問您對本站提供公路監理自助櫃檯的服務滿不滿意？

104 則回應



## (二) 監理服務 App

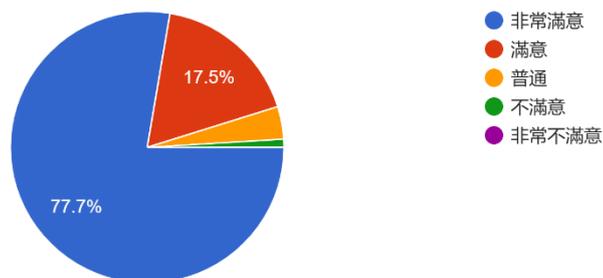
民眾對於公路局提供手機下載監理服務 App，感到滿意的民眾共有 98 人，佔比 95.2%；感受普通 4 人，佔比 3.9%；感到不滿意的民眾共有 1 人，佔比 0.9%。

受訪者對於公路局提供手機下載監理服務 App 滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	80	77.7%	95.2%
滿意	18	17.5%	
普通	4	3.9%	3.9%
不滿意	1	0.9%	0.9%
非常不滿意	0	0%	
總計	103	100%	100%

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？

103 則回應



### (三)iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App

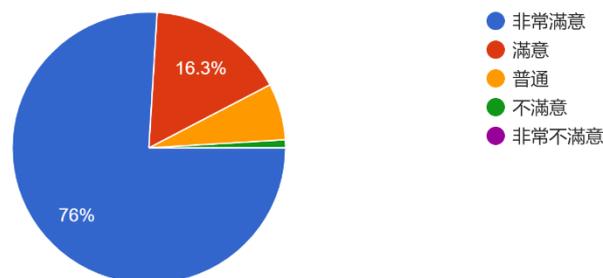
民眾對於 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App，感到滿意的民眾共有 96 人，佔比 92.3%；感受普通 7 人，佔比 6.7%；感到不滿意的民眾共有 1 人。

受訪者對於 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 App 滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	79	76%	92.3%
滿意	17	16.3%	
普通	7	6.7%	6.7%
不滿意	1	1%	1%
非常不滿意	0	0%	
總計	104	100%	100%

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)

104 則回應



## 五、整體滿意度與改善

最後的調查是詢問受訪者對於監理站整體的綜合評價、建議優先改善的項目與民眾認為影響服務品質的重要因素，以了解服務缺口，進而有助於日後的改善作業。

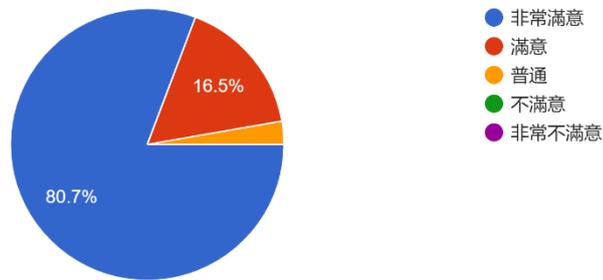
### (一)整體滿意度

受訪民眾對於監理站整體的滿意度非常高，共有 106 位民眾感到滿意，佔比 97.2%；感受普通的民眾共有 3 位，佔比 2.8%；對於整體的滿意度來說，沒有感到不滿意的民眾。調查顯示民眾對於中壢監理站給予相當大的肯定。

受訪者對於整體滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	分項百分比
非常滿意	88	80.7%	97.2%
滿意	18	16.5%	
普通	3	2.8%	2.8%
不滿意	0	0%	0%
非常不滿意	0	0%	
總計	109	100%	100%

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？  
109 則回應



## (二)建議優先改善項目

受訪民眾建議監理站優先改善的項目統計如下表，其中有 76 位民眾認為沒有需要改善的地方，佔比為 69.7%。針對建議優先改善項目，其中對於環境與設施，有 18 位民眾選擇該項目，佔比為 16.5%；其次為作業手續與流程，有 7 位民眾選擇該項目，佔比 6.4%；另外對於民眾覺得員工的服務態度，有 6 位民眾選擇該項目，佔比為 5.5%。

受訪者建議監理站優先改善的項目統計表

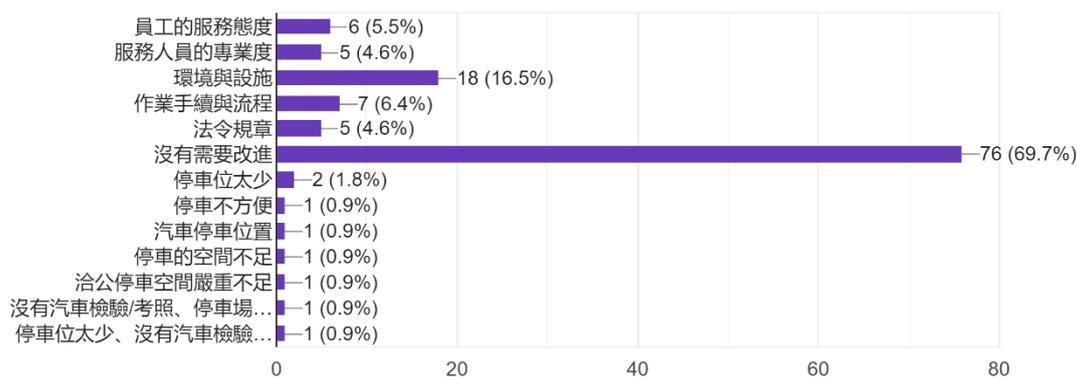
改善項目	次數	百分比
員工的服務態度	6	5.5%
服務人員的專業度	5	4.6%
環境與設施	18	16.5%
作業手續與流程	7	6.4%
法令規章	5	4.6%
沒有需要改善的地方	76	69.7%
其他	8	7.2%

### 「其他」建議改善項目之說明統計

改善項目	次數	百分比
停車空間	6	5.4%
無汽車考檢驗線	2	1.8%
總計	8	7.2%

... 請問您認為本站應該優先改進哪些地方？【複選，最多選3項】

109 則回應



### (三)影響服務品質之重要因素

受訪民眾認為影響服務品質的重要因素統計如下表，其中窗口服務的等候時間是民眾認為影響監理站服務品質的重要因素之一，有 34.9%的民眾選擇該項目；其次為洽公停車空間，有 32.1%的民眾選擇此項目；第3則為服務人員的專業度，有 29.4%民眾選擇該項目。

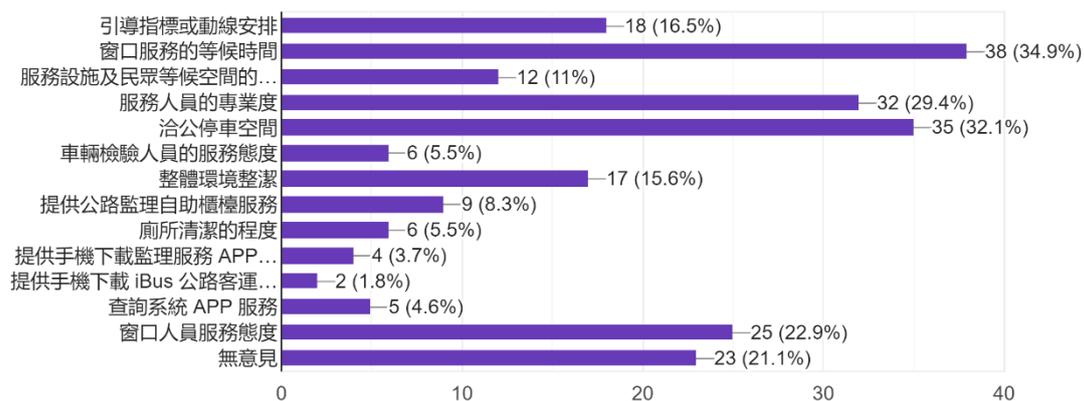
受訪民眾認為影響服務品質的重要因素統計表

影響因素	次數	百分比
引導指標或動線安排	18	16.5%
窗口服務的等候時間	38	34.9%
服務設施及民眾等候空間設計	12	11%
服務人員的專業度	32	29.4%
洽公停車空間	35	32.1%
車輛檢驗人員的服務態度	6	5.5%
整體環境整潔	17	15.6%
提供公路監理自助櫃檯服務	9	8.3%
廁所清潔程度	6	5.5%

提供手機下載監理站服務 App 服務	4	3.7%
提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊	2	1.8%
查詢系統 App 服務	5	4.6%
窗口人員服務態度	25	22.9%
無意見	23	21.1%

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

109 則回應



## 捌、結論與建議

綜觀本次問卷調查的資料分析，民眾對於中壢監理站的整體滿意度為 97.2%，在洽公環境設施的滿意度中，除了「引導指標」有 0.9%的民眾不滿意、「停車空間與車輛動線標示」有 15.6%民眾認為普通外，其餘如業務動線安排、服務設施的便利性、等候空間規劃、廁所清潔程度與整體清潔等項目皆保持 96%以上的滿意度。

在服務人員與便民服務中，民眾對於「服務台人員」、「站內窗口的服務人員」給予相當大的肯定，分別有 99%的民眾感到滿意；對於「站內窗口的服務人員的專業能力」也給予極高的評價，有 98.2%的民眾覺得滿意；在「業務分層辦理」項目中，有 97.3%的民眾覺得滿意，均給予高度肯定。

在資訊科技便民措施滿意度調查中，公路監理自助櫃檯、監理服務 App 及 iBus App 均獲得高度的評價，分別達到 95.2%以上的民眾對該服務感到滿意。

在影響服務品質的重要因素中，前兩項因素分別為「窗口服務的等候時間」

(34.9%)、「洽公停車空間」(32.1%)。

建議改善措施如下：

1. 關於「引導指標」部分：為完備基礎環境資訊正確性，經檢視各樓層環境標示後，有關駕駛人業務移至 3 樓、1 樓增設便利商店、視障按摩小站移至 2 樓、3 樓道安教室擴增標示等案，統一修正各樓層標示牌、平面圖、基地圖及地貼，各項導引標示均檢視修正完成。
2. 關於「窗口服務的等候時間」部分：自公庫退出本站後，我們發現洽公民眾至站繳納稅費等，若遇人潮較多情形，恐有耗時排隊或需出站至便利商店(銀行)繳納之情形，易增加窗口服務的等待時間，為此我們引進超商進駐服務，並引導民眾可至站內超商繳費及使用 ATM 服務，減少往返站內外奔波繳費之不便，優化整體洽公服務，也將空間煥然一新大改造，營造親民便民軟性服務。
3. 關於「洽公停車空間」部分：因應微型電動二輪車查核設置，已重新檢視相關車輛動線標示，逐步完成改善，並於服務尖峰時段上午 8 時至 9 時、中午 12 時至 13 時，視人力增加引導服務。另外，本站業於大門入口顯明處設置周邊停車場標示牌，便利洽公民眾查詢及使用，站區內主管亦加強走動式管理，協助民眾洽詢業務，藉以縮減民眾等候及停放車輛時間。

## 附件：調查問卷

### 公路局新竹區監理所中壢監理站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)車輛領牌          | <input type="checkbox"/> (2)車輛過戶      | <input type="checkbox"/> (3)汽(機)車檢驗(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

12. 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

13. 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等服務)

- (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、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

15. 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

16. 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

17. 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】 \_\_\_\_\_

18. 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       (8) 窗口服務的等候時間  
 (2) 服務設施及民眾等候空間的設計       (9) 服務人員的專業度  
 (3) 洽公停車空間       (10) 車輛檢驗人員的服務態度  
 (4) 整體環境整潔       (11) 提供公路監理自助櫃檯服務  
 (5) 廁所清潔的程度       (12) 提供手機下載監理服務 APP 服務  
 (6) 服務台人員服務態度       (13) 提供手機下載 iBus 公路客運動態資訊查詢系統 APP 服務  
 (7) 窗口人員服務態度       (14) 無意見

四、受訪者基本資料

19. 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

20. 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

**21. 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 \_\_\_\_\_