

2023

苗栗監理站 112 年度服務滿意度分析報告



目錄

壹、 調查動機：	2
貳、 調查對象： 112 年 3 月至 6 月期間至本站洽辦監理業務之民眾	2
參、 調查項目：	2
肆、 調查方式	3
伍、 資料處理及分析方法：	3
陸、 樣本特性分析	3
柒、 問卷分析	5
一、 洽公經驗	5
(一) 題目 1：請問您到本站辦理哪些業務?(可複選)	5
二、 洽公環境設施的滿意度	5
(一) 題目 2：請問您對本站停車空間、停車動線滿不滿意?	5
(二) 題目 3：請問您對本站引導指標及動線安排滿不滿意?	5
(三) 題目 4：請問您對本站各項洽公服務設施滿不滿意?	6
(四) 題目 5：請問您對本站環境整潔及綠美化程度滿不滿意?	6
(五) 題目 6：請問您對本站廁所清潔程度滿不滿意?	7
三、 服務人員禮儀及等候時間的滿意度	7
(一) 題目 7：請問您對本站窗口人員服務態度滿不滿意?	7
(二) 題目 8：請問您對本站窗口服務等候時間滿不滿意?	7
(三) 題目 9：請問您對本站窗口處理案件時間滿不滿意?	8
(四) 題目 10：請問您對我們整體服務滿不滿意?	8
(五) 題目 11：請問您認為本站最需要改進哪些地方?	9
捌、 結論與建議	9
一、 結論	9
二、 建議	10

交通部公路局新竹區監理所苗栗監理站

112 年度服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機：

公路監理業務與民眾息息相關，必須要能了解民眾的需求，才能提供符合民眾需求的各項服務，也符合政府為民服務的宗旨。

本問卷主要目的在透過定期的民意調查研究，分析評估民眾對本站辦理監理業務服務品質的滿意程度，藉此探查民眾對本站所推動各項政策之需求與期待，以作為未來持續推動各項政策及為民服務之重要參據。

貳、調查對象：112年3月至6月期間至本站洽辦監理業務之民眾。

參、調查項目：

一、洽公經驗

民眾到本站申辦業務項目。

二、洽公環境設施的滿意度

(一)民眾對本站停車空間及車輛動線標示滿意度情形。

(二)民眾對本站申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意度情形。

(三)民眾對本站提供之各項洽公服務設施滿意度情形。

(四)民眾對本站環境整潔及綠美化的滿意度情形。

(五)民眾對本站廁所的滿意度情形。

三、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

(一)民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度情形。

(二)民眾對本站窗口服務的等候時間滿意度情形。

(三)民眾對本站窗口服務的處理(案件辦理)滿意度情形。

(三)民眾對本站整體的服務滿意度情形。

(四)民眾認為本站最需要改進的地方。

四、受訪者基本資料

(一) 年齡

(二) 教育程度

(三) 職業

(三) 性別

肆、調查方式:

本問卷調查母群體為 112 年 3 月至 6 月親自至本站辦理各項業務之 18 歲以上民眾，本次調查係使用Google 網站提供的表單程式，放置連結於各業務窗口及服務台，提供民眾自由填寫滿意問卷，共回收 135 份有效問卷。

伍、資料處理及分析方法：

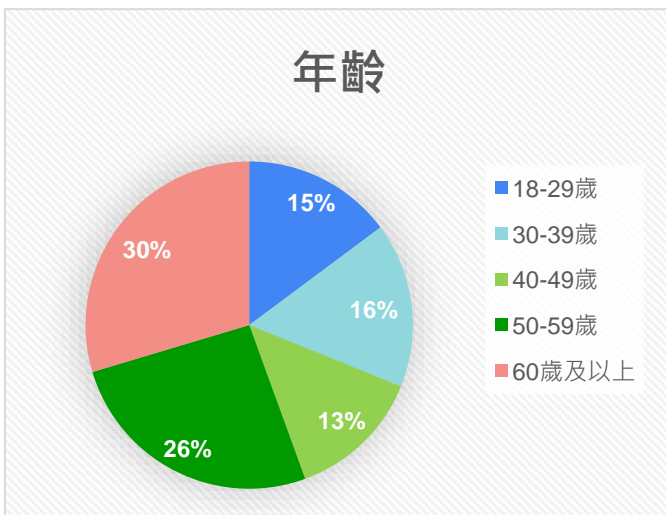
本問卷內容係由交通部公路局設計版本略為調整進行滿意度調查分析。

陸、樣本特性分析

一、基本資料次數分配情形

(一)年齡

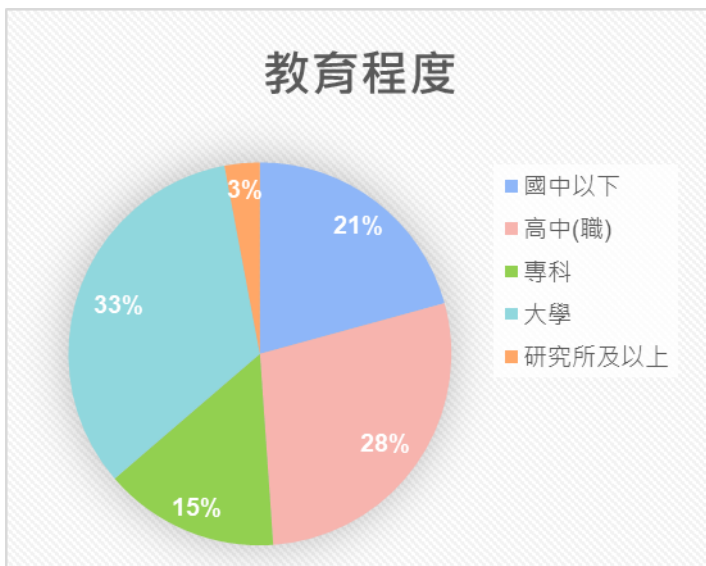
本次調查中，18-29占15%，30-39歲占16%，40-49歲占13%，50-59歲占26%，60歲及以上占30%。



年齡	人數	百分比
18-29歲	20	15%
30-39歲	22	16%
40-49歲	18	13%
50-59歲	35	26%
60歲及以上	40	30%
總計	135	100%

(二)教育程度

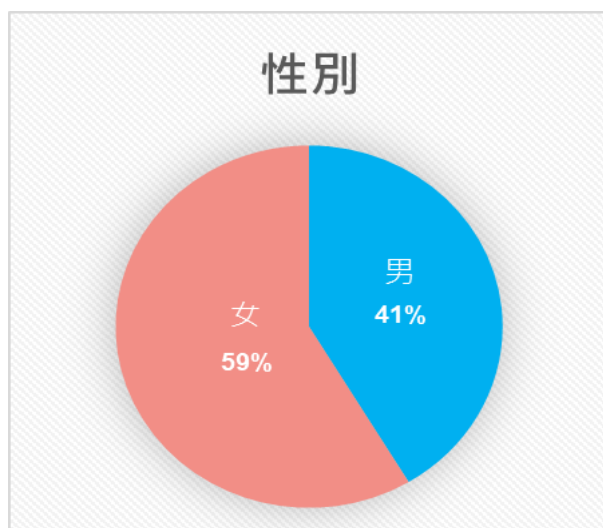
本次調查中，受訪者的教育程度以大學所占比例最高，占 33%，其他依序為高中(職)占 28%、國中(含)以下占 21%、專科占 15%、研究所(含)以上占 3%。



教育程度	人數	百分比
國中(含)以下	28	21%
高中(職)	38	28%
專科	20	15%
大學	45	33%
研究所(含)以上	4	3%
總計	135	100%

(三)性別

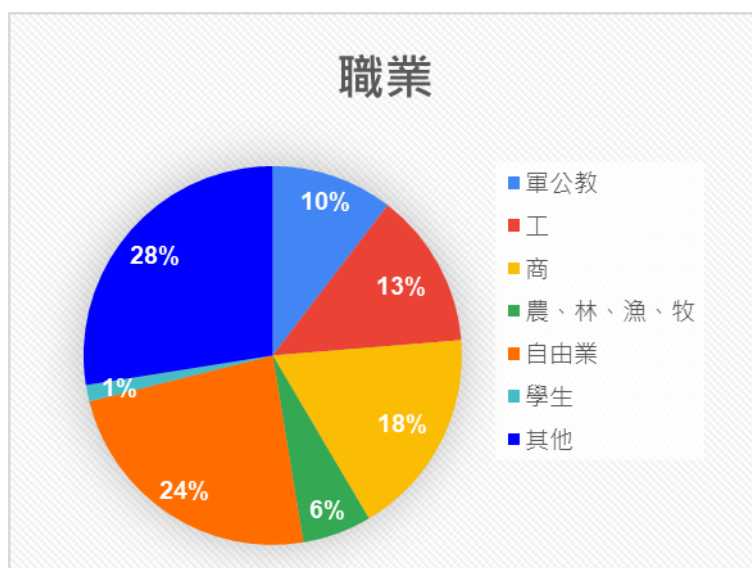
本次調查結果中顯示，受訪男性比例占 41%，女性占 59%，受訪對象女性的比例高於男性。



性別	人數	百分比
男	56	41%
女	79	59%
總計	135	100%

(四)職業

本次調查結果中顯示，洽公民眾以其他比例占 28%最高，自由業占24%，商占18%，工占 13%，軍公教占 10%，農、林、漁、牧占 6%，學生占1%。



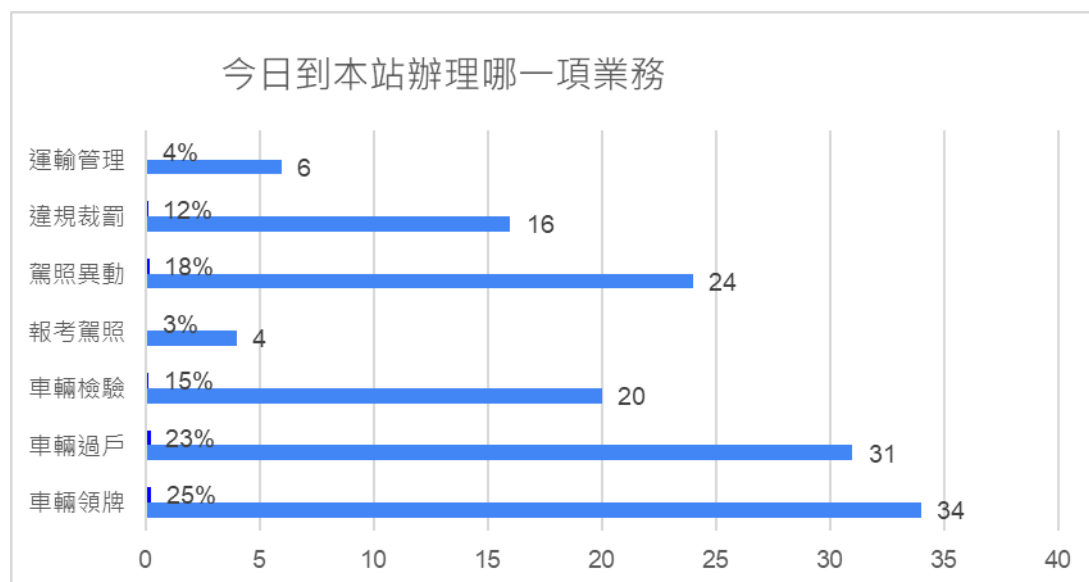
職業	人數	百分比
軍公教	14	10%
工	18	13%
商	24	18%
農、林、 漁、牧	8	6%
自由業	32	24%
學生	2	1%
其他	37	28%
總計	135	100%

柒、問卷分析

一、洽公經驗

(一) 題目 1：請問您到本站辦理哪些業務?(可複選)

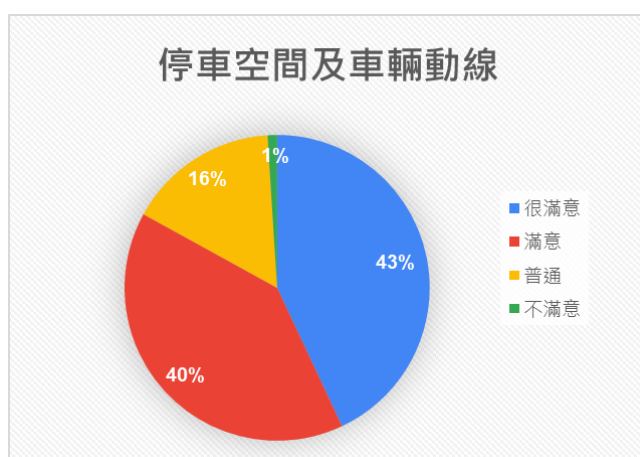
受訪民眾至本站辦理業務，以車輛領牌所占比例最高占25%，其他依序為車輛過戶占23%，駕照異動占18%，車輛檢驗占15%，違規裁罰占12%，運輸管理占4%，報考駕照占3%。



二、洽公環境設施的滿意度

(一) 題目 2：請問您對本站停車空間、車輛動線滿不滿意?

受訪民眾以感到很滿意者所占比例最高占 43%，其他依序為滿意占 40%、普通占 16%、不滿意占1%。

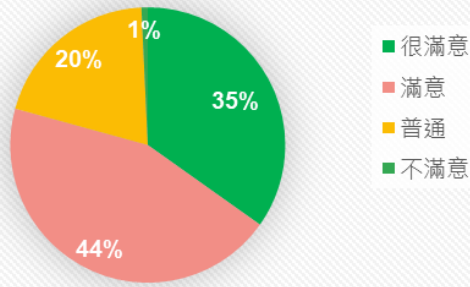


停車空間及車輛動線		
滿意度	人數	百分比
很滿意	58	43%
滿意	54	40%
普通	22	16%
不滿意	1	1%
總計	135	100%

(二) 題目 3：請問您對本站引導指標及動線安排滿不滿意?

受訪民眾以感到滿意者所占比例最高占 44%，其他依序為很滿意占 35%、普通占20%、不滿意占 1%。

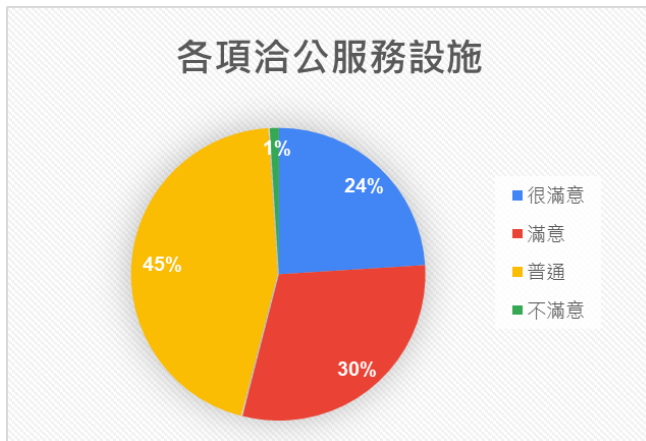
引導指標及動線安排



引導指標及動線安排		
滿意度	人數	百分比
很滿意	47	35%
滿意	60	44%
普通	27	20%
不滿意	1	1%
總計	135	100%

(三) 題目 4：請問您對本站各項洽公服務設施滿不滿意？

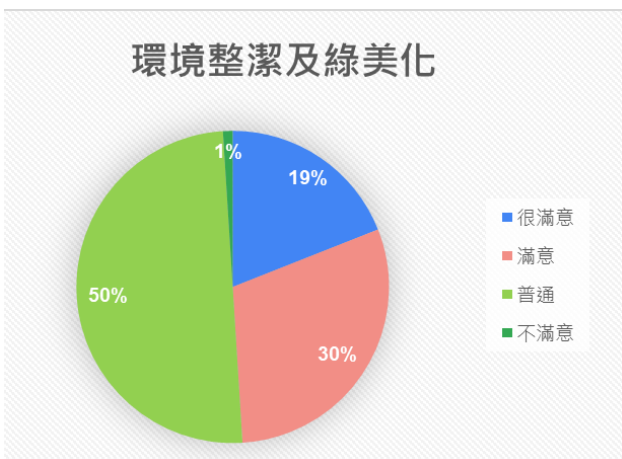
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 45%，其他依序為滿意占 30%、很滿意占24%、不滿意占 1%。



各項洽公服務設施		
滿意度	人數	百分比
很滿意	33	24%
滿意	41	30%
普通	60	45%
不滿意	1	1%
總計	135	100%

(四) 題目 5：請問您對本站環境整潔及綠美化程度滿不滿意？

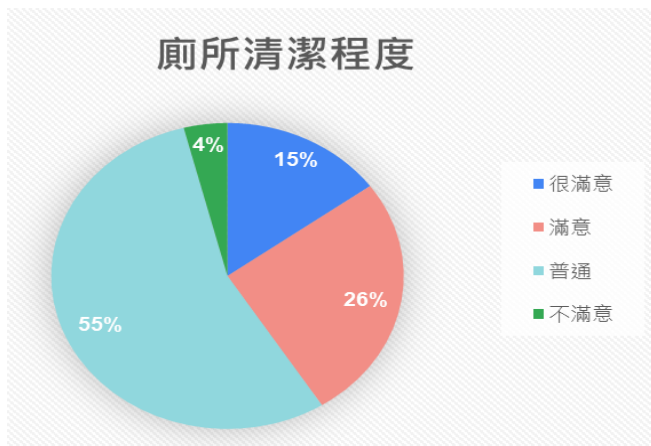
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 50%，其他依序為滿意占 30%，很滿意占 19%，不滿意占1%。



環境整潔及綠美化		
滿意度	人數	百分比
很滿意	25	19%
滿意	40	30%
普通	69	50%
不滿意	1	1%
總計	135	100%

(五)題目 6：請問您對本站廁所清潔程度滿不滿意？

受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 55%，其他依序為滿意占 26%，很滿意占 15%，不滿意占4%。

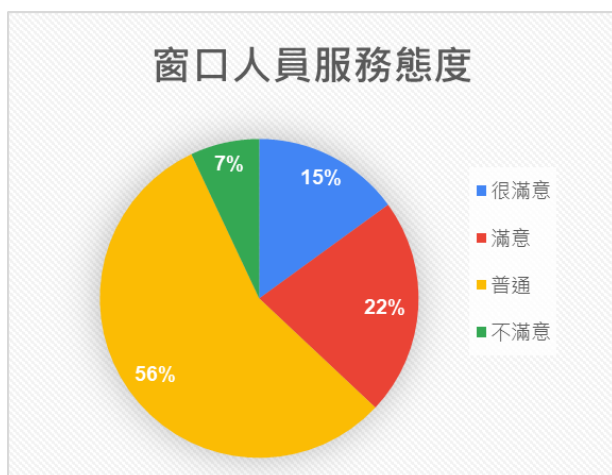


廁所清潔		
滿意度	人數	百分比
很滿意	20	15%
滿意	35	26%
普通	75	55%
不滿意	5	4%
總計	135	100%

三、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

(一)題目 7：請問您對本站窗口人員服務態度滿不滿意？

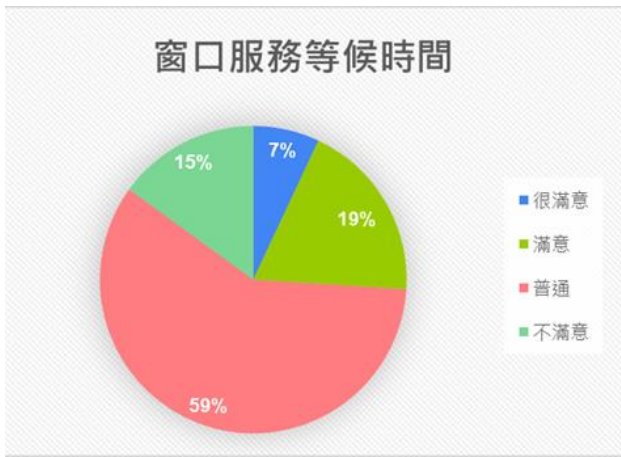
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占56%，其他依序為滿意占 22%、非常滿意占 15%、不滿意占 7%。



窗口人員服務態度		
滿意度	人數	百分比
很滿意	20	15%
滿意	30	22%
普通	75	56%
不滿意	10	7%
總計	135	100%

(二)題目 8：請問您對本站窗口服務等候時間滿不滿意？

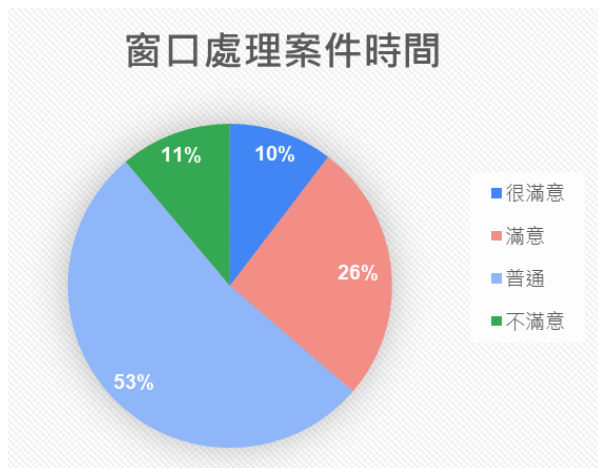
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 59%，其他依序為滿意占19%，很滿意占 7%，不滿意占15%。



窗口人員服務等候時間		
滿意度	人數	百分比
很滿意	10	7%
滿意	25	19%
普通	80	59%
不滿意	20	15%
總計	135	100%

(三) 題目 9：請問您對本站窗口處理案件時間滿不滿意？

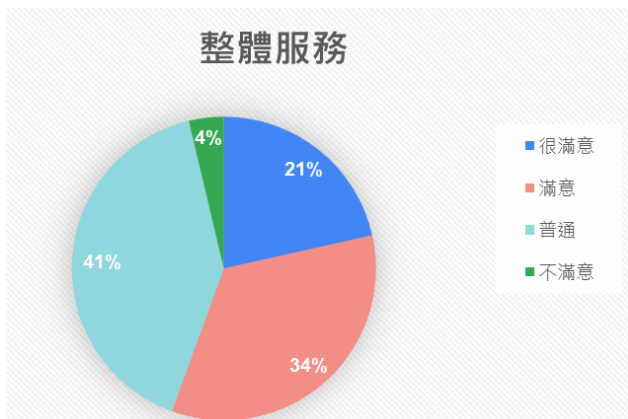
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 53%，其他依序為滿意占 26%、很滿意占 10%、不滿意占 11%。



窗口處理案件時間		
滿意度	人數	百分比
很滿意	14	10%
滿意	35	26%
普通	71	53%
不滿意	15	11%
總計	135	100%

(四) 題目 10：請問您對我們整體服務滿不滿意？

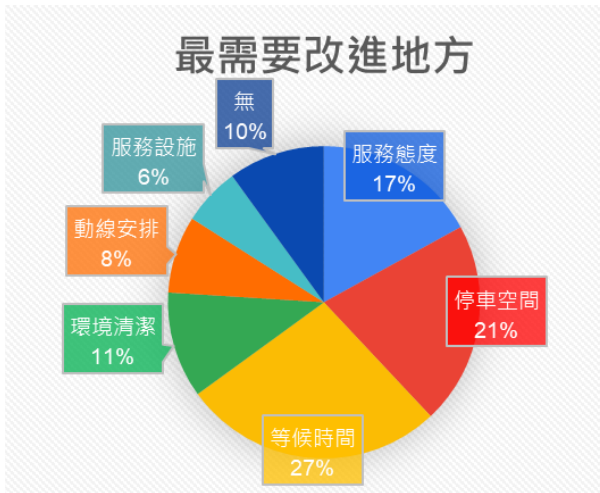
受訪民眾以感到普通者所占比例最高占 55%，其他依序為滿意占 23%、很滿意占 18%、不滿意占 4%。



整體服務		
滿意度	人數	百分比
很滿意	29	21%
滿意	46	34%
普通	55	41%
不滿意	5	4%
總計	135	100%

(五) 題目11：請問您認為本站最需要改進那些地方？

受訪民眾以等候時間所占比例最高占 27%，其他依序為停車空間占 21%、服務態度占 17%、環境清潔占 11%、無意見占 10%、動線安排占 8%。



最需要改進地方		
滿意度	人數	百分比
服務態度	23	17%
停車空間	28	21%
等候時間	37	27%
環境清潔	15	11%
動線安排	11	8%
服務設施	8	6%
無	13	10%
總計	135	100%

捌、結論與建議

一、結論

秉持著「安全、效率、專業、創新」的核心價值監理機關係和民眾接觸的第一線為民服務單位，肩負政策推動執行及服務民眾之任務，監理業務經緯萬端，如何有效達到政府施政目標，更是機關需發揮創意與創新措施的目的，因此人力配置的充足與有效運用才能發揮機關的功能。監理機關人力配置長久以來存在著不合理現象，導致很多業務僅能勉予完成，而無法精進，也造成人員的工作壓力而惡性循環造成流動率過高，人員無法久任也造成業務推動的窒礙，為民服務的工作也大打折扣，此不合理的人力結構應有檢討的必要，有合理的人力配置與工作環境及條件，才能有優質的服務。

本次問卷調查結果，民眾對本站整體服務滿意度為41%。在「洽公環境設施」有1%民眾感到不滿意，在「服務人員禮儀及等候時間」平均有11%民眾感到不滿意。

在最需要改進部分，有27%民眾認為要優先改善「等候時間」，次為「停車空間、車輛動線」占21%，期我們依據本次調查結果，提出相關改善辦理方式。

未來為提供民眾更好的洽公環境，將加強辦理員工專業知識訓練及測驗、定期檢討本站等候時間、加強員工服務禮貌訓練、環境及廁所綠美化等加強環境與設施活動，以營造舒適、便民的洽公環境。

二、建議改善措施:

1. 窗口等候時間部分:

「洽公民眾那麼多，怎麼沒有多開窗口受理」:本站設有窗口機動支援機制，於等候人數過多時，後線同仁立即上前支援，以減少民眾等候時間。

2. 停車空間部分:

「前面很少一般車格，後面很滿」:本站行政大樓前方原有之停車位因影響大型車複驗動線，經民眾反映，已塗掉複驗動線內停車格，僅留親子車位及身障車位，因前來洽辦民眾較多，已宣導周遭住戶或非來洽公之民眾請勿停車。

3. 引導指標及動線部分:

「上2樓指標不明顯」:本站於112年3月29日洽商OK超商代收各項稅費服務，原有上樓引導標線被商品覆蓋，已重新設計引導指標張貼於明顯處，增加民眾辨識度。

4. 窗口人員服務態度部分:

「態度很不親切，沒有笑容」:疫情雖已解封，但同仁已習慣戴口罩，導致民眾認為服務人員沒有笑容，本站會加強宣導應本著同理心服務民眾，對證件不齊民眾要一次告知應備證件，以提升服務品質。