



中華民國 106 年下半年

嘉義市監理站

服務品質滿意度調查報告

中華民國 106 年 12 月 5 日

目 錄

壹、調查目的與內容	1
一、調查緣起與目的	1
二、調查構面	2
貳、調查設計與方法	3
一、調查對象	3
二、調查方式	3
三、調查日期與時間	3
四、問卷數量	3
五、調查實施流程	3
參、樣本結構	5
肆、調查結果分析	8
一、洽公經驗	8
二、洽公環境設施的滿意度	9
三、服務人員及便民措施的滿意度	14
伍、分析結果與建議	28
一、滿意度級距分析	28
二、問卷之分析	28

圖目錄

圖 1	受訪者年齡分布圖	5
圖 2	受訪者教育程度分布圖	6
圖 3	受訪者職業分布圖	6
圖 4	民眾到本站洽辦業務種類	8
圖 5	受訪者對停車空間及車輛動線標示安排滿意程度圖	9
圖 6	受訪者對申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意程度圖	10
圖 7	受訪者對服務設施及民眾等候空間的設計滿意程度圖	11
圖 8	受訪者對環境整潔及綠化美化的程度滿意情形圖	12
圖 9	受訪者對廁所清潔的滿意程度圖	13
圖 10	受訪者對洽辦業務的窗口人員服務態度滿意程度圖	14
圖 11	受訪者對服務的等候時間滿意程度圖	15
圖 12	受訪者對服務人員電話答覆內容滿意程度圖	16
圖 13	受訪者對實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿意程度圖	17
圖 14	受訪者對服務服務臺人員（包含志工）的服務態度滿意程度圖	18
圖 15	受訪者對車輛檢驗人員的服務態度滿意程度圖	19
圖 16	受訪者對駕照考驗人員的服務態度滿意程度圖	20
圖 17	受訪者對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」便民措施	21
圖 18	「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」措施	22
圖 19	受訪者對於本站各項業務簡訊主動通知服務的滿意程度圖	23
圖 20	受訪者對本站提供的服務滿意程度圖	24
圖 21	影響民眾評鑑監理站服務品質的重要因素圖	25
圖 22	本站應該優先改進哪些地方圖	27

表目錄

表 1 樣本結構表.....	7
表 2 問項 1 之人數、百分比	8
表 3 問項 2 之人數、百分比	9
表 4 問項 3 之人數、百分比	10
表 5 問項 4 之人數、百分比	11
表 6 問項 5 之人數、百分比	12
表 7 問項 6 之人數、百分比	13
表 8 問項 7 之人數、百分比	14
表 9 問項 8 之人數、百分比	15
表 10 問項 9 之人數、百分比	16
表 11 問項 10 之人數、百分比	17
表 12 問項 11 之人數、百分比	18
表 13 問項 12 之人數、百分比	19
表 14 問項 13 之人數、百分比	20
表 15 問項 14 之人數、百分比	21
表 16 問項 15 之人數、百分比	22
表 17 問項 16 之人數、百分比	23
表 18 問項 17 之人數、百分比	24
表 19 問項 18 之人數、百分比	26
表 20 問項 19 之人數、百分比	27

壹、調查目的與內容

一、調查緣起與目的

為瞭解民眾至本站申辦監理業務過程，有關監理服務之滿意度及其需求，藉此主動蒐集民眾意見，並提供民眾一個表達對監理機關服務品質回應之管道，將分析結果作為本站各單位檢討改進依據，以提昇本站服務品質。

本調查最主要目的在透過實地面訪，分析評估民眾對本站服務品質的滿意程度，藉此探查服務對象對於本站所推動各項政策的需求與期待，是否符合民眾內在需求，民眾對便民服務工作是否滿意及政策方向是否為民眾所認同，以為未來持續推動改進之方向。

為民服務是無限期的持續性工作，為提供符合民眾需求並樹立機關良好形象，本站透過此份「公路總局嘉義區監理所嘉義市監理站服務品質滿意度問卷調查表」，以瞭解民眾對「洽公環境」、「服務設施」、「服務禮儀」之滿意度，作為本站往後推動各項環境、軟(硬)體設施、訓練等重要參考依據，本問卷調查係針對以下四大面向進行設計：

- 一、洽公經驗(第 1 題)
- 二、洽公環境設施的滿意度(第 2-6 題)
- 三、服務人員及便民措施的滿意度(第 7-19 題)
- 四、受訪者基本資料(第 20-23 題)

二、調查構面

調查構面主要區分「洽公環境設施」、「服務人員」及「各項便民措施」面向，整份調查問卷滿意度主要指標如下：

面向	問卷題組
洽公環境設施	1. 停車空間及車輛動線標示安排
	2. 申辦各項業務引導指標或動線安排
	3. 服務設施及民眾等候空間的設計
	4. 環境整潔及綠美化的程度
	5. 廁所清潔的程度
人員服務	6. 窗口人員服務態度
	7. 窗口服務等候時間
	8. 服務人員電話答覆內容
	9. 單一窗口作業服務效率
	10. 服務臺人員的服務態度
	11. 車輛檢驗人員服務態度
	12. 駕照考驗人員服務態度
各項便民措施	13. 「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」便民措施
	14. 「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」
	15. 簡訊主動通知便民服務
整體	16. 整體服務滿意度
	17. 應該優先改進哪些地方

貳、調查設計與方法

一、調查對象

本調查研究對象為前來本站臨櫃辦理業務(車輛管理及檢驗、駕駛人管理及考驗、交通違規裁罰)並年滿 18 歲以上之民眾。

二、調查方式

- (一) 問卷設計：依據公路總局統一設計各監理所(站)問卷調查題目。
- (二) 滿意度表示：本份調查滿意度以五分法表示，「非常滿意」、「還算滿意」、「不太滿意」、「非常不滿意」、「不知道/無意見」，分別代表民眾不同感知程度。

三、調查日期與時間

本次調查於民國 106 年 8 月至 11 月，調查時間配合本站上班時間，於上午 8 時 00 分至下午 5 時 00 分。

四、問卷數量

問卷數量發放 339 份問卷，回收 335 份問卷，其中有效樣本為 328 份，無效樣本為 7 份，有效樣本回收率為 97.91%。

五、調查實施流程

(一) 問卷調查時間、樣本數及協助人員

為進行 106 年下半年服務品質滿意度問卷調查，決定調查期間，另參考母體數及訂定抽查樣本數，又於人力精簡及客觀考量，請業務承辦股指定人員協助辦理。

(二) 抽樣方法解說

針對協助問卷調查人員予以解說，發出問卷的對象以洽辦民眾為主，避免過於集中於未使用設施或未接受服務的陪考民眾(親友)，造成統計數據不客觀。

(三)問卷調查作業

1. 為避免人員逐題詢問，造成民眾不敢填寫不滿意，由受訪者自行填答問卷，完成該份問卷。
2. 問卷完成後交回服務台或協助問卷調查人員，由調查人員檢查問卷是否填答完整，確認無誤後，致贈受訪者小禮物，以提高填答意願。

(四)問卷資料輸入 EXCEL 系統

調查完成的問卷，指定專人逐份一一鍵入資料，建檔完畢並抽查 10% 的份數複查，以維問卷資料之正確性。

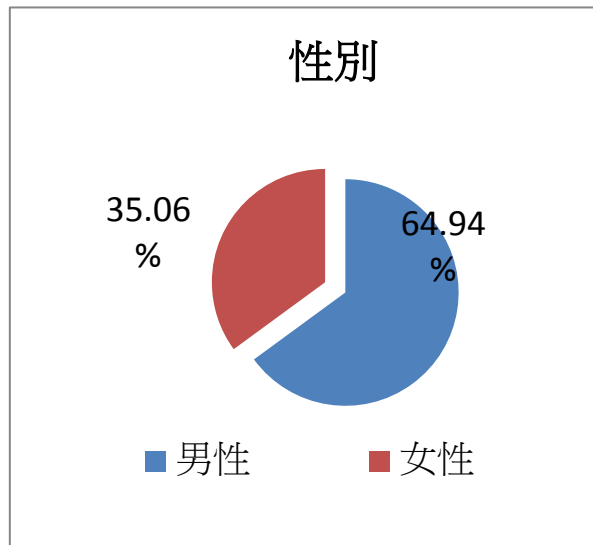
(五)統計分析及報告撰寫

由 EXCEL 系統得出統計分析表及分析圖，進行統計分析及撰寫分析報告。

參、樣本結構

一、樣本結構

(一) 性別：本次調查顯示男性佔 64.94%，女性則佔 35.06%。



圖/受訪者性別分布圖

(二) 年齡：本次受訪民眾以辦理「報考駕照」與「違規裁罰」者居多，年齡分佈在 20~29 歲者佔 29.57%，30~39 歲與 18~20 者同列次之，佔 24.70%。

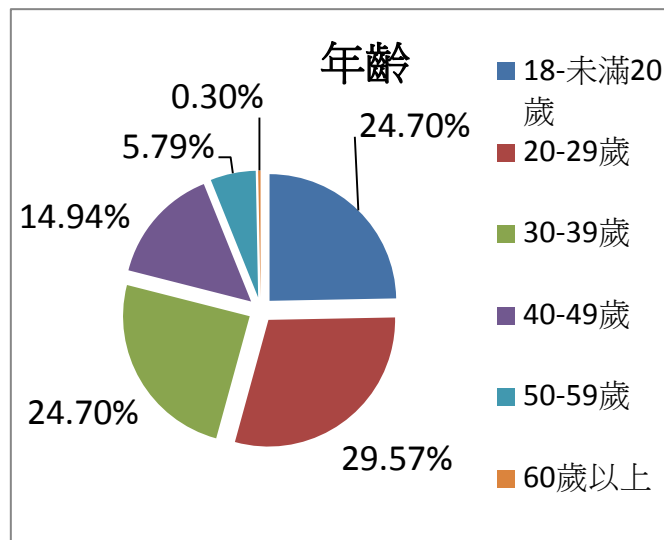


圖 / 受訪者年齡分布圖

(三) 教育程度：受訪者的教育背景以高中（職）佔 41.77% 最多，其次依序為專科佔 22.26%，大學佔 18.29%，國（初）中佔 10.98%，小學及（以下）皆佔 3.96%、研究所（以上）最低。

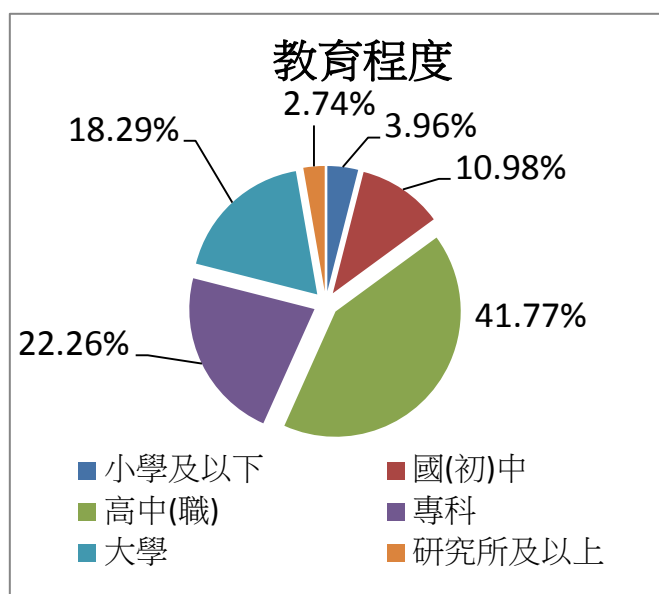


圖 / 受訪者教育程度分布圖

(四) 職業：除其他佔 30.79% 外，以自由業 23.78% 居冠，其餘依序為工業 20.43%、商業 16.46%、農、林、漁、牧業與軍公教同佔 4.27%。

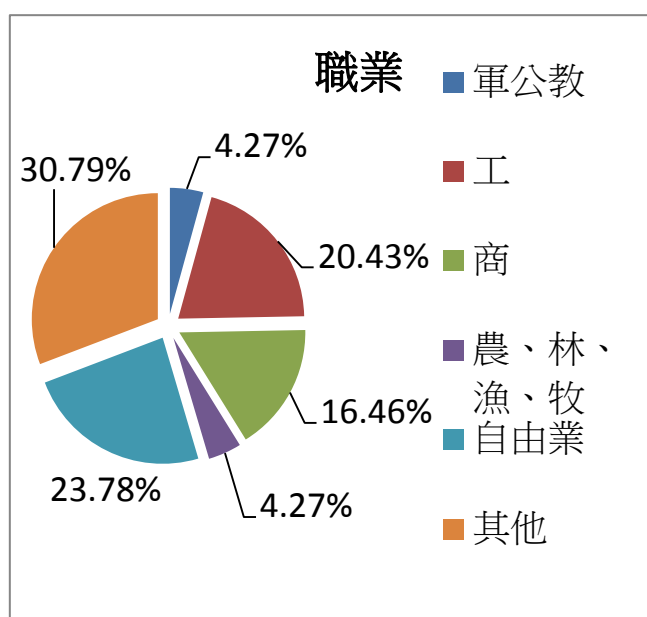


圖 / 受訪者職業分布圖

表 1 樣本結構表

項目	樣本數(人)	百分比(%)
性別		
男	213	64.94
女	115	35.06
合計	328	100.0
年齡層		
18-未滿 20 歲	81	24.70
20-29 歲	97	29.57
30-39 歲	81	24.70
40-49 歲	49	14.94
50-59 歲	19	5.79
60 歲及以上	1	0.30
教育程度		
小學及以下	13	3.96
國(初)中	36	10.98
高中(職)	137	41.77
專科	73	22.26
大學	60	18.29
研究所及以上	9	2.74
職業		
軍公教	14	4.27
工	67	20.43
商	54	16.46
農、林、漁、牧	14	4.27
自由業	78	23.78
其他	101	30.79

肆、調查結果分析

本次調查服務項目主要可分「洽公經驗」、「洽公環境設施」、「服務人員」及「各項便民措施」歸類為四大部分。

一、洽公經驗

在本次受訪民眾中，辦理業務種類以違規裁罰業務最多占 31.12%；報考駕照 17.65%次之。

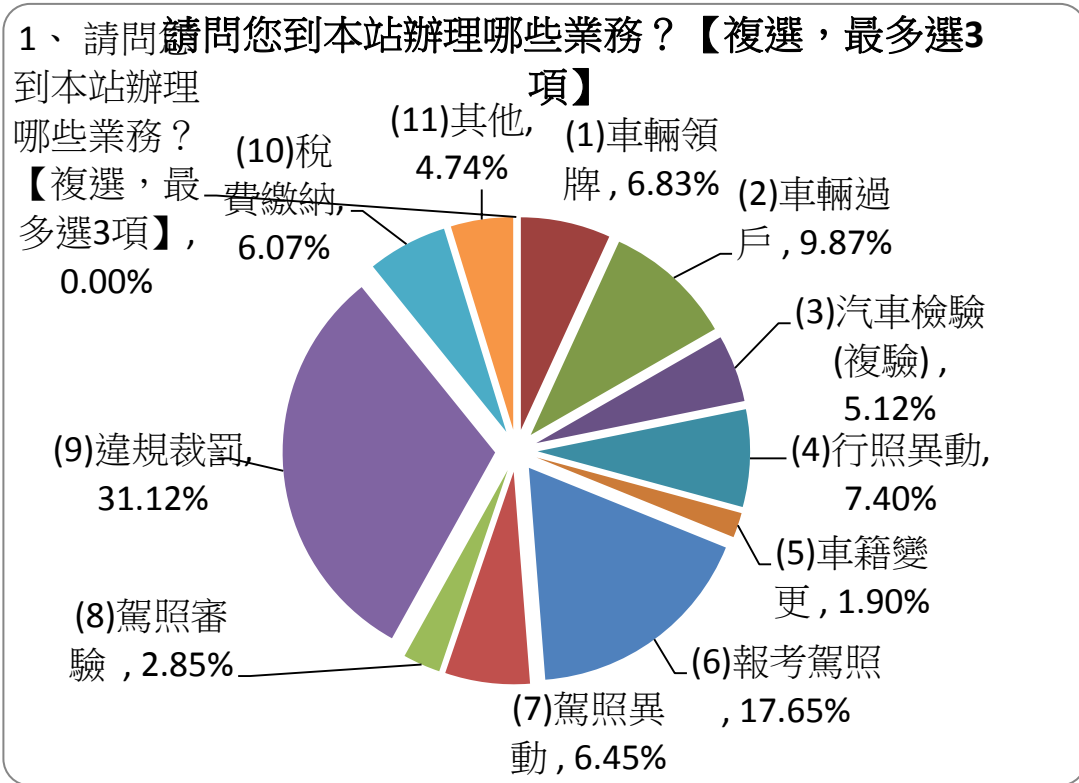


圖 1 民眾到本站洽辦業務種類

民眾辦理監理類別業務【複選，最多選3項】

類別	車輛領牌	車輛過戶	汽車檢驗	行照異動	車籍變更	報考駕照
人數	44	89	31	26	9	70
比例(%)	8.80%	17.80%	6.20%	5.20%	1.80%	14.00%
類別	駕照異動	駕照審驗	違規裁罰	稅費繳納	其他	
人數	27	13	136	27	28	
比例(%)	5.40%	2.60%	27.20%	5.40%	5.60%	

表 2 問項 1 之人數、百分比

二、洽公環境設施的滿意度

1. 民眾對本站停車空間及洽辦業務動線安排滿意度：

☆滿意度為 92.99%

為使至本站洽辦業務的民眾免除停車問題的煩惱，本站機關內提供足夠的免費停車空間，現有 128 個汽車停車位、218 格機車停車位，本站更貼心地廣植樹木與設置遮蔽設施，提供安全性、舒適性的停車空間，另設置明顯的車輛動線標示，普獲民眾好評，常常可看到鄰近民眾至本站散步、運動、遊憩，是鄰近住戶心目中的後花園，分析結果，以還算滿意的居多有 202 人，達 61.59%；非常滿意的有 103 人，佔 31.40%；滿意度合計達 92.99%，較上期 93.42%，下降 0.43%。

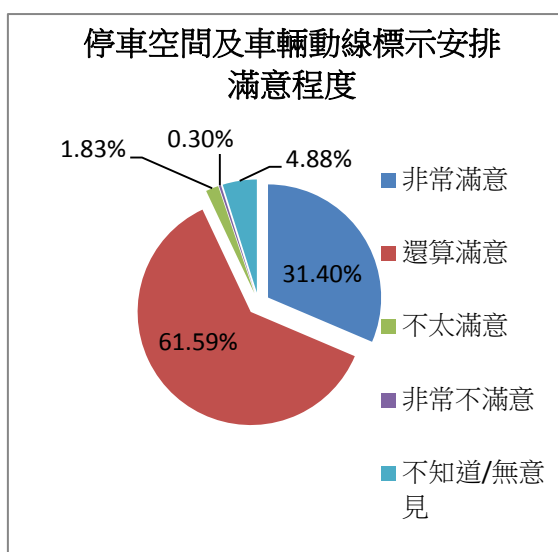


圖 2 受訪者對停車空間及車輛動線標示安排滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	103	202	6	1	16
比例(%)	31.40%	61.59%	1.83%	0.30 %	4.88%

表 3 問項 2 之人數、百分比

2. 民眾對站內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意情形

☆滿意度為 94.19%

本站辦公處所分散各大樓，有服務大樓、檢驗大樓、考驗大樓與機車考驗場及檢驗車道等，各業務單位窗口分佈於不同大樓，如何設置適當、明顯、容易閱讀指標或動線安排，是我們積極努力與不斷加強的重點工作；為營造親善視覺環境，除全面採色系管理，以使用者角度設計各項公共設施、業務標示及作業說明，提供優質且容易辨認的指標服務系統，提昇政府公部門形象，分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 206 人，達 63.00%；非常滿意的有 102 人，佔 31.59%，滿意度合計達 94.19%，較上半年 94.36%，下降 0.17%。

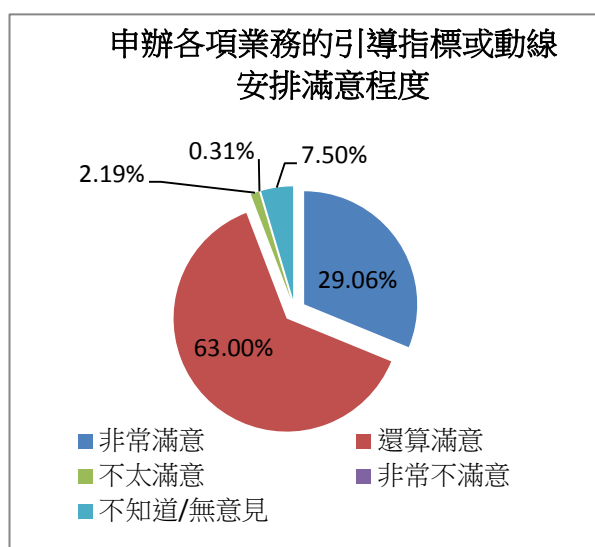


圖 3 受訪者對申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	102	206	6	1	16
比例(%)	31.19%	63.00%	1.83%	0.30%	4.88%

表 4 問項 3 之人數、百分比

3. 民眾對站內服務設施及民眾等候空間的設計滿意情形

☆滿意度為 93.29%

本站服務大樓 1F 民眾等候空間格局較小，為突破人潮多時的擁擠難題，特別對地板、座椅與辦公環境視覺感觀的整潔著眼，以彌補該項弱點，另為使民眾能輕鬆、迅速地洽辦各項監理業務，於作業大廳安排包括主管、志工朋友與後線同仁加強巡迴服務，以引領民眾申辦各項業務，作業大廳均懸掛各項業務申辦流程圖，使民眾瞭解作業流程；並於機車考照陪同親友多聚集的幸福車站設置「漂書點」，提供民眾一處寧靜適合閱讀的等候時間。分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 211 人，達 64.33%；非常滿意的有 95 人，佔 28.96%，滿意度合計達 93.29%，較上半年 90.91%，提升 2.38%。

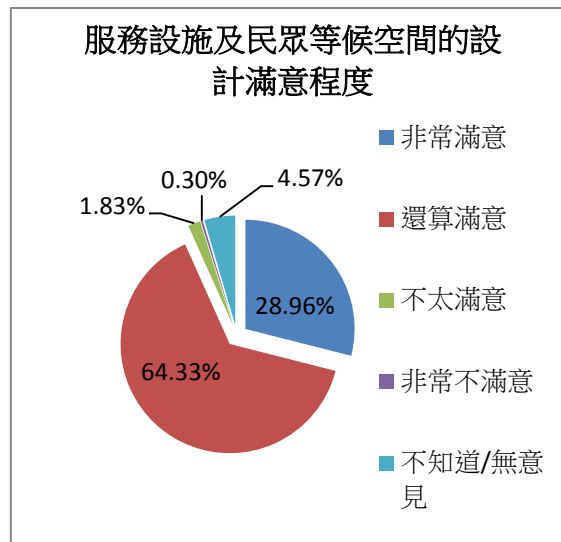


圖 4 受訪者對服務設施及民眾等候空間的設計滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	95	211	6	1	15
比例(%)	28.96%	64.33%	1.83%	0.30%	4.57%

表 5 問項 4 之人數、百分比

4. 民眾對站內環境整潔及綠化美化的程度滿意情形

☆滿意度為 92.37%

環境整潔與綠美化維護，需從日常生活做起與持續維護，除要求環境清潔維護公司提升對辦公環境整潔維護品質外，由同仁發揮團隊精神，各股分配花圃認養區維護辦公場域綠美化，並定期對樹木草皮進行修剪，提升整體服務環境的優美。分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 212 人，達 64.63%；非常滿意的有 91 人，佔 27.74%，滿意度合計達 92.37%，較上半年 89.97% 提升，2.40%。

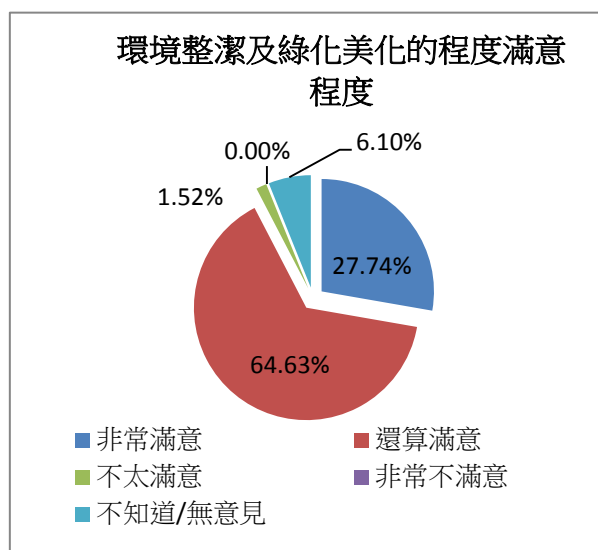


圖 5 受訪者對環境整潔及綠化美化的程度滿意情形圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	91	212	5	0	20
比例(%)	27.74%	64.63%	1.52%	0%	6.10%

表 6 問項 5 之人數、百分比

5. 民眾對站內廁所清潔的滿意程度

☆滿意度為 84.45%

民眾親辦業務第一印象為本站硬體設施及如廁環境是否整潔乾淨，提供一個人性化且符合各類民眾洽公業務時，舒適、乾淨且無障礙的硬體環境和人性化的軟體設施，是民眾對行政機關基本的要求，分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 177 人，佔 53.96%；非常滿意的有 100 人，佔 30.49%；滿意度合計達 84.45%，較上半年 82.44%，提升 2.01%。

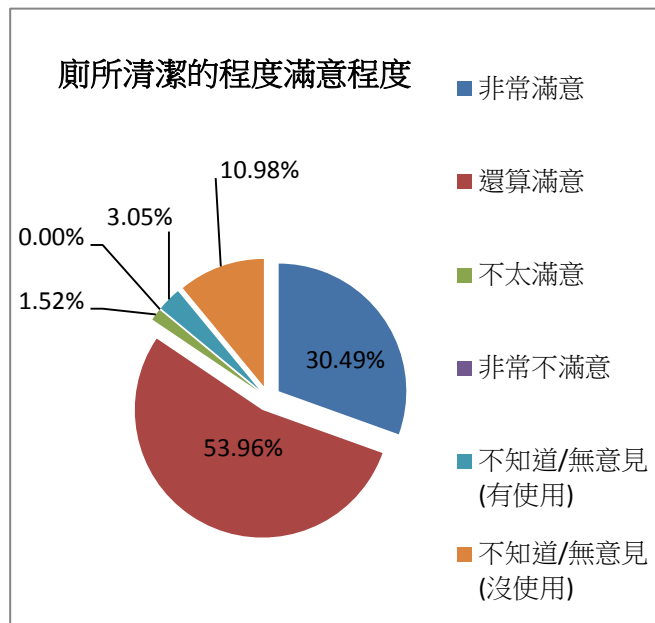


圖 6 受訪者對廁所清潔的滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見(有使用)	不知道/無意見(無使用)
人數	100	177	5	0	10	36
比例(%)	30.49%	53.96%	1.52%	0%	3.05%	10.98%

表 7 問項 6 之人數、百分比

三、服務人員及便民措施的滿意度

6. 民眾對本站辦理業務的窗口人員服務態度滿意程度

☆滿意度為 96.03%

「點頭微笑、從心做起」是公路監理機關極力推行的服務禮貌運動，我們在各項集會上持續推動宣導，對於表現優良的同仁公開表揚，樹立良善熱忱的服務風氣，對於被民眾以各項申訴管道反應服務態度不佳的同仁，則由各級主管施予感化教育，以提升整體服務滿意度。分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 189 人，佔 57.62%；非常滿意的有 126 人，佔 38.41%，滿意度合計達 96.03%，較上半年 95.3%，提升 0.73%。

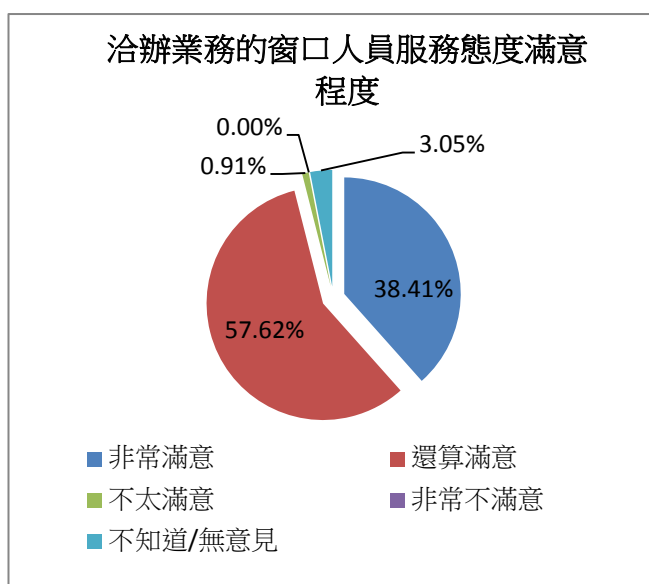


圖 7 受訪者對洽辦業務的窗口人員服務態度滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	126	189	3	0	10
比例(%)	38.41%	57.62%	0.91%	0.00%	3.05%

表 8 問項 7 之人數、百分比

7. 民眾對本站窗口服務的等候時間滿意程度

☆滿意度為 90.25%

對於一般社會大眾來說，能夠在最短時間內得到最有效率的服務，是決定滿意度高低的關鍵點，如何提供最迅速、最簡便完整的服務是我們努力的方向，本站目前於網頁設置窗口待辦人數，民眾可於洽辦前上網預估參考到站時間；臨櫃窗口更充分掌握調配人力管理，開啓機動窗口關鍵時機，節省洽公民眾寶貴時間，分析結果得知，以還算滿意的居多有 192 人，佔 58.54%。覺得非常滿意的有 104 人，佔 31.71%；滿意度合計達 90.25%，較上半年 90.6%，下降 0.35%。

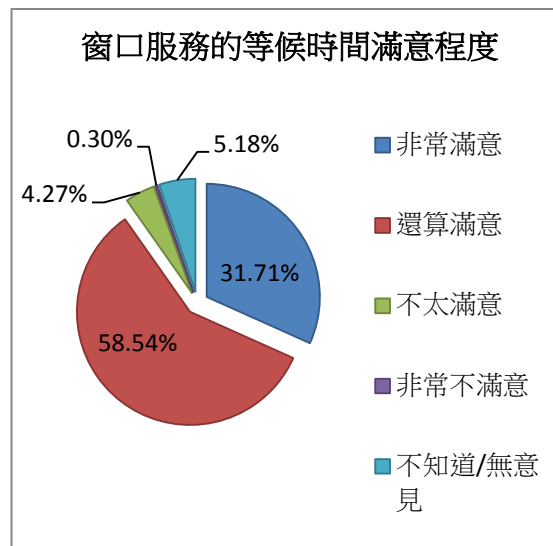


圖 8 受訪者對服務的等候時間滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	104	192	14	1	17
比例(%)	31.71%	58.54%	4.27%	0.30%	5.18%

表 9 問項 8 之人數、百分比

8. 民眾對本站服務人員電話答覆內容滿意程度

☆滿意度為 88.72%

為加強改善本站員工電話接聽服務禮貌，訂定本站推動電話禮貌服務執行基準並利用各項集會實務演練，提昇服務人員主動、積極態度並加強專業能力正確地提供與民眾問題有關的完整資訊與回應，提供良好的「回應品質」；藉由內部電話禮貌測試，隨時做好服務的準備與熱誠。分析結果得知，以還算滿意的居多有 180 人，佔 54.88%。覺得非常滿意的有 111 人，佔 33.84%；滿意度合計達 88.72%，較上半年 87.81%，上升 0.91%。

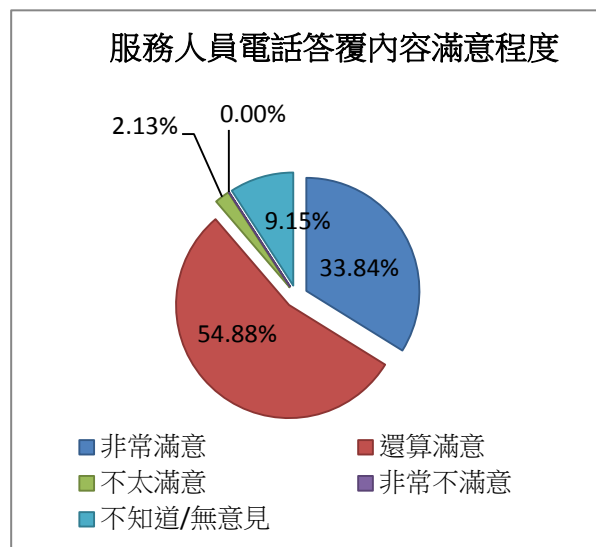


圖 9 受訪者對服務人員電話答覆內容滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	111	180	7	0	30
比例(%)	33.84%	54.88%	2.13%	0%	9.15%

表 10 問項 9 之人數、百分比

9. 民眾對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿意程度

☆滿意度為 92.68%

依據行政院研考會，單一窗口係指「一處交件、全程服務」，意指民眾可以從單一窗口得到多種或整合的服務，因此單一窗口型式有許多種，本站依業務特性設置全功能櫃檯，並落實巡迴服務，發揮引導與審核應備證件的功能，分析結果得知，以還算滿意的居多有 197 人，佔 60.06%，非常滿意的有 107 人，佔 32.62%；滿意度合計達 92.68%，較上半年 91.85%，上升 0.83%。

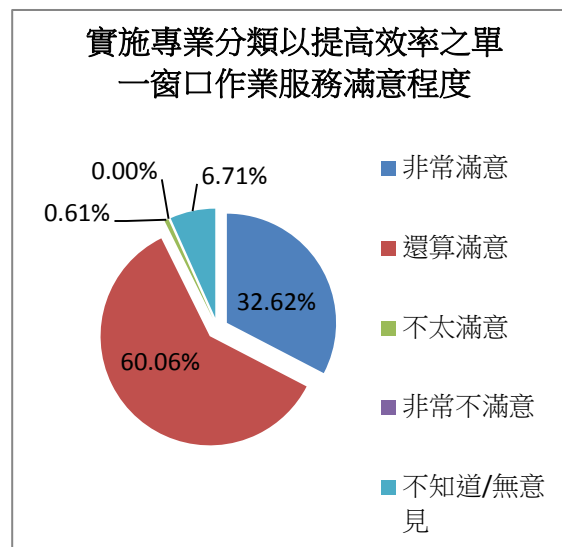


圖 10 受訪者對實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	107	197	2	0	22
比例(%)	32.62%	60.06%	0.61%	0%	6.71%

表 11 問項 10 之人數、百分比

10. 民眾對本站服務中心(服務臺)人員 (包含志工) 的服務態度滿意程度

☆滿意度為 94.19%

服務台為行政機關的第一線，民眾對監理單位的第一印象，取決於服務人員的熱忱及專業，形象良好的服務人員或志工，對於機關形象，有非常大的助益，分析結果得知，以還算滿意的居多有 176 人，佔 53.82%，覺得非常滿意的有 132 人，佔 40.37%；滿意度合計達 94.197%，較上半年 94.67%，下降 0.48%。

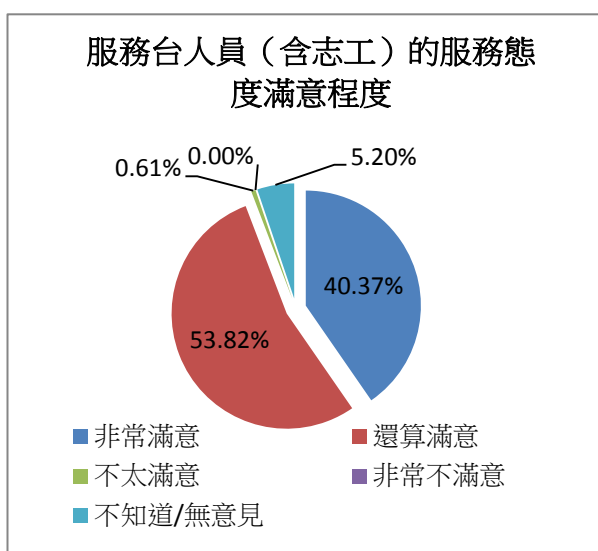


圖 11 受訪者對服務服務臺人員 (包含志工) 的服務態度滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	132	176	2	0	17
比例(%)	40.37%	53.82%	0.61%	0.0%	5.20%

表 12 問項 11 之人數、百分比

11. 民眾對本站車輛檢驗人員的服務態度滿意程度

☆滿意度為 82.31%

車輛檢驗攸關民眾行車安全，且其牽涉利益龐大，稍有不慎便有危行車安全或觸法之虞，防治之道唯有從專業人員職業道德之把持、專業能力之加強及服務態度之培養，方是正本清源之根本，分析結果得知，以還算滿意的居多有 177 人，佔 53.96%，覺得非常滿意的有 93 人，佔 28.35%；滿意度合計達 82.31%，較上半年 84.64%，下降 2.33%。

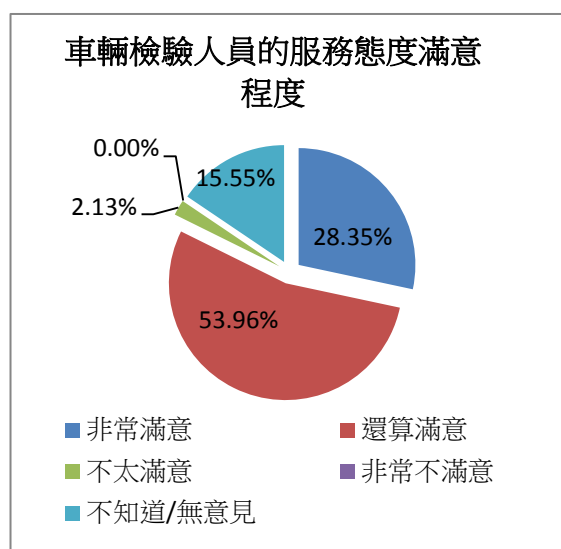


圖 12 受訪者對車輛檢驗人員的服務態度滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	93	177	7	0	51
比例(%)	28.35%	53.96%	2.13%	0.0%	15.55%

表 13 問項 12 之人數、百分比

12. 民眾對對本站駕照考驗人員的服務態度滿意程度

☆滿意度為 82.62%

駕照考驗攸關民眾行車安全，惟參加考照民眾易緊張與不安，考驗人員應堅守做好駕駛人技能考照把關的任務外，亦須有親切的服務態度向考生解說考照相關規則與交通安全宣導。分析結果得知，以還算滿意的居多有 171 人，佔 52.13%，覺得非常滿意的有 100 人，佔 30.49%；滿意度合計達 82.62%(新修訂問卷題)。

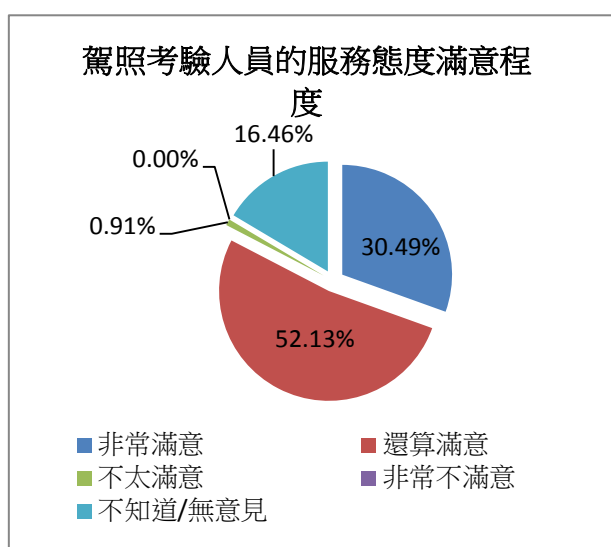


圖 13 受訪者對駕照考驗人員的服務態度滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	100	171	3	0	54
比例(%)	30.49%	52.13%	0.91%	0%	16.46%

表 14 問項 13 之人數、百分比

13. 民眾對於目前已實施「取消各類普通駕照及自用氣、機車與拖車行照定期換照政策」措施滿意程度

☆滿意度為 88.1%

分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 165 人佔 50.30%；覺得非常滿意的次之有 124 人，佔 37.80%；滿意度合計達 88.1%（新修訂問卷題）。

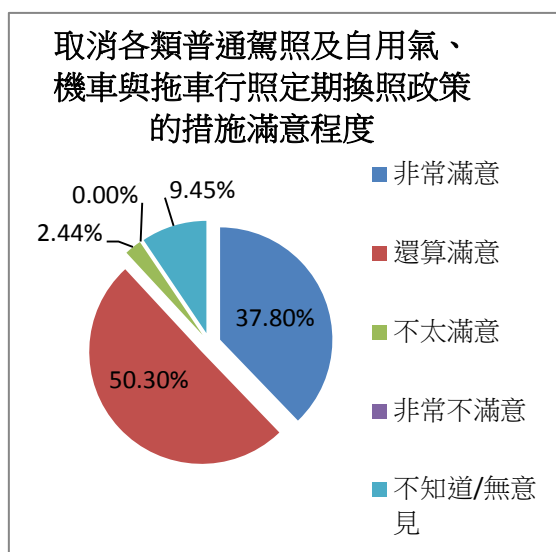


圖 14 受訪者對目前已實施「取消各類普通駕照及自用氣、機車與拖車行照定期換照政策」之滿意程度

表 15 問項 14 之人數、百分比

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	124	165	8	0	31
比例(%)	37.80%	50.30%	2.44%	0%	9.45%

14. 民眾對於「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」之滿意程度

☆滿意度為 93.29%

分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 170 人，佔 51.83%；覺得非常滿意的次之有 136 人，佔 41.46%；滿意度合計達 93.29%(新修訂問卷題)。

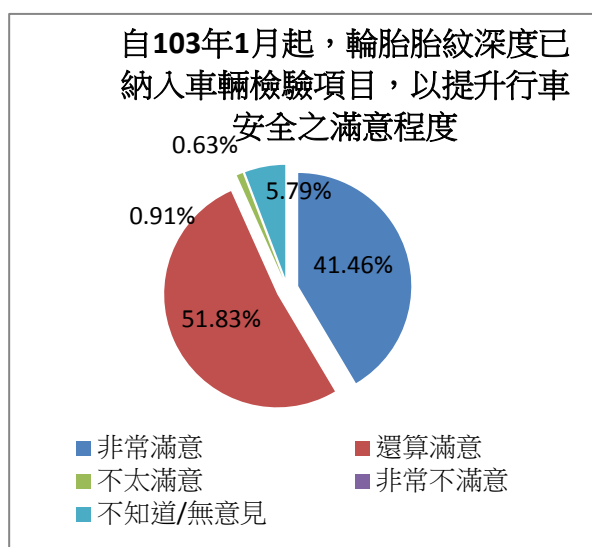


圖 15 受訪者對於「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」之滿意程度圖

選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
人數	136	170	3	0	19
比例(%)	41.46%	51.83%	0.91%	0%	5.79%

表 16 問項 15 之人數、百分比

15. 民眾對本站各項業務簡訊主動通知服務的便民措施滿意程度

☆滿意度為 89.33%

分析結果得知，以覺得還算滿意的居多有 188 人，佔 57.32%；覺得非常滿意的次之有 105 人，佔 32.01%；滿意度合計達 89.33%，較上半年 86.84%，提升 6.49%。

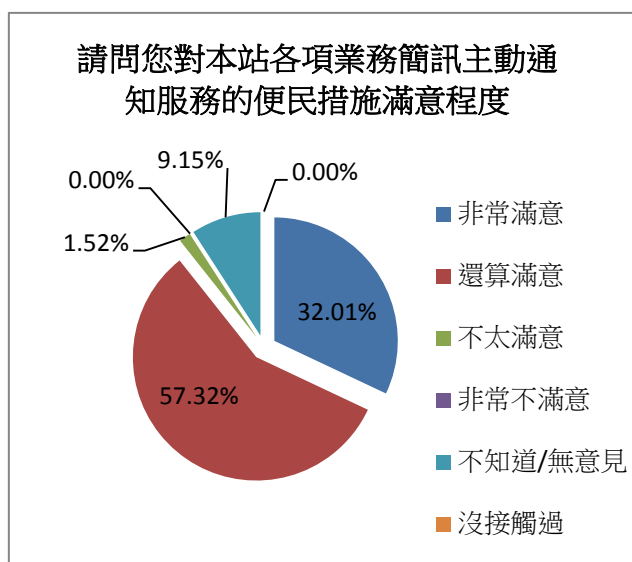


圖 16 受訪者對於本站各項業務簡訊主動通知服務的滿意程度圖

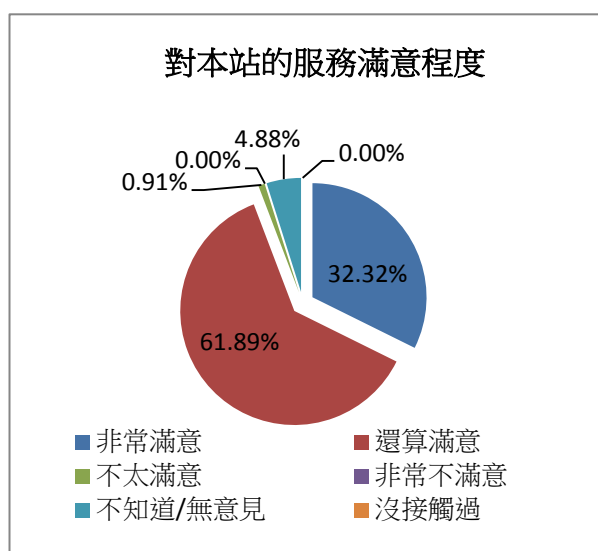
選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/ 無意見	沒接觸過
人數	105	188	5	0	30	0
比例(%)	32.01%	57.32%	1.52%	0%	9.15%	0%

表 17 問項 16 之人數、百分比

16. 民眾對各項服務，整體而言對本站的服務滿意程度

☆滿意度為 94.21%

透過民眾對於我們的整體服務表現之意見調查，可以獲知一般社會大眾對於我們的基本印象，印象一旦形成，便會是口耳相傳的風評。本次問卷中，有 94.21%民眾對我們提供的服務感到滿意，但仍有 0.91%民眾感到不滿意，問卷結果顯示，多數民眾對我們的滿意度皆持肯定評價，但我們仍應持續努力保持服務熱忱，建立良好服務形象。



選項	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/ 無意見	沒接觸過
人數	106	203	3	0	16	0
比例(%)	32.32%	61.89%	0.91%	0%	4.88%	0%

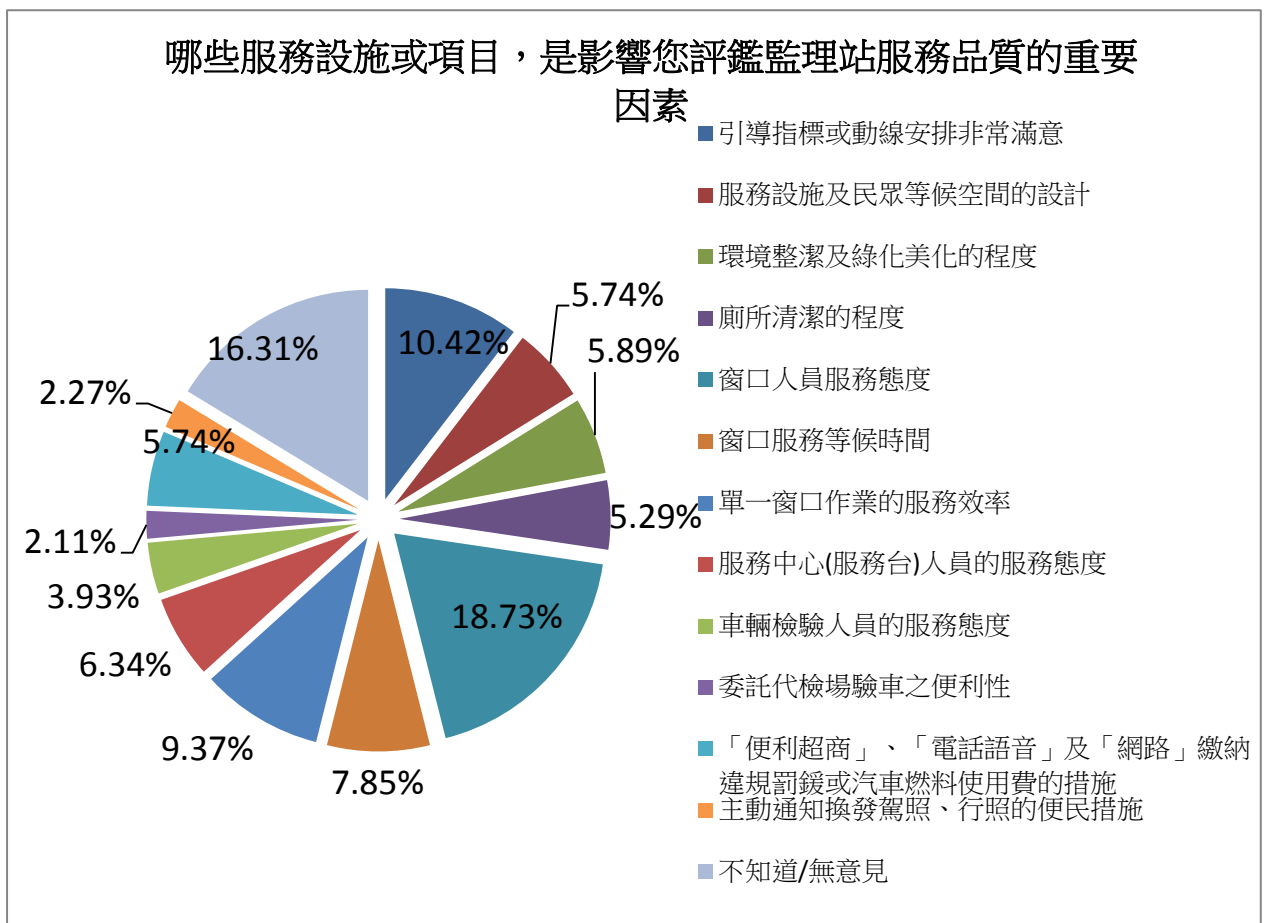
圖 17 受訪者對本站提供的服務滿意程度圖

表 18 問項 17 之人數、百分比

17. 影響民眾評鑑監理站服務品質的重要因素

該問項調查結果得知，影響民眾評鑑監理所服務品質的重要因素前三名依序為「窗口人員服務態度」有 124 人，佔 18.73%；「引導指標或動線安排」有 69 人，佔 10.42%；「單一窗口作業的服務效率」有 62 人，佔 9.37%。

圖 18 影響民眾評鑑監理站服務品質的重要因素圖



服務設施或項目	人數	比例(%)	重視程度
(1)引導指標或動線安排	69	10.42%	2
(2)服務設施及民眾等候空間的設計	38	5.74%	
(3)環境整潔及綠化美化的程度	39	5.89%	
(4)廁所清潔的程度	35	5.29%	
(5)窗口人員服務態度	124	18.73%	1
(6)窗口服務等候時間	52	7.85%	
(7)單一窗口作業的服務效率	62	9.37%	3
(8)服務中心(服務臺)人員的服務態度	42	6.34%	
(9)車輛檢驗人員的服務態度	26	3.93%	
(10)委託代檢場驗車之便利性	14	2.11%	
(11)「便利超商」、「電話語音」及「網路」繳納違規罰鍰或汽車燃料使用費的措施	38	5.74%	
(12)主動通知換發駕照、行照的便民措施	15	2.27%	
(13)不知道/無意見	108	16.31%	

表 19 問項 18 之人數、百分比

18 本站應該優先改進哪些服務或設施？

分析結果得知，民眾認為本站應該優先改進哪些地方，依序前三名為說不出來/沒有什麼地方需要改進有 220 人，佔 60.44%；作業手續與流程 45，佔 12.36%；環境與設施 46，佔 12.53%第三有 33 人，佔 9.07%。

服務設施或項目	人數	比例(%)
(1)員工服務態度	25	6.87%
(2)環境與設施	33	9.07%
(3)作業手續與流程	45	12.36%
(4)法令規章	20	5.49%
(5)服務人員專業知識	17	4.67%
(6)說不出來/沒有什麼地方需要改進	220	60.44%
(7)其他	4	1.10%

表 20 問項 19 之人數、百分比

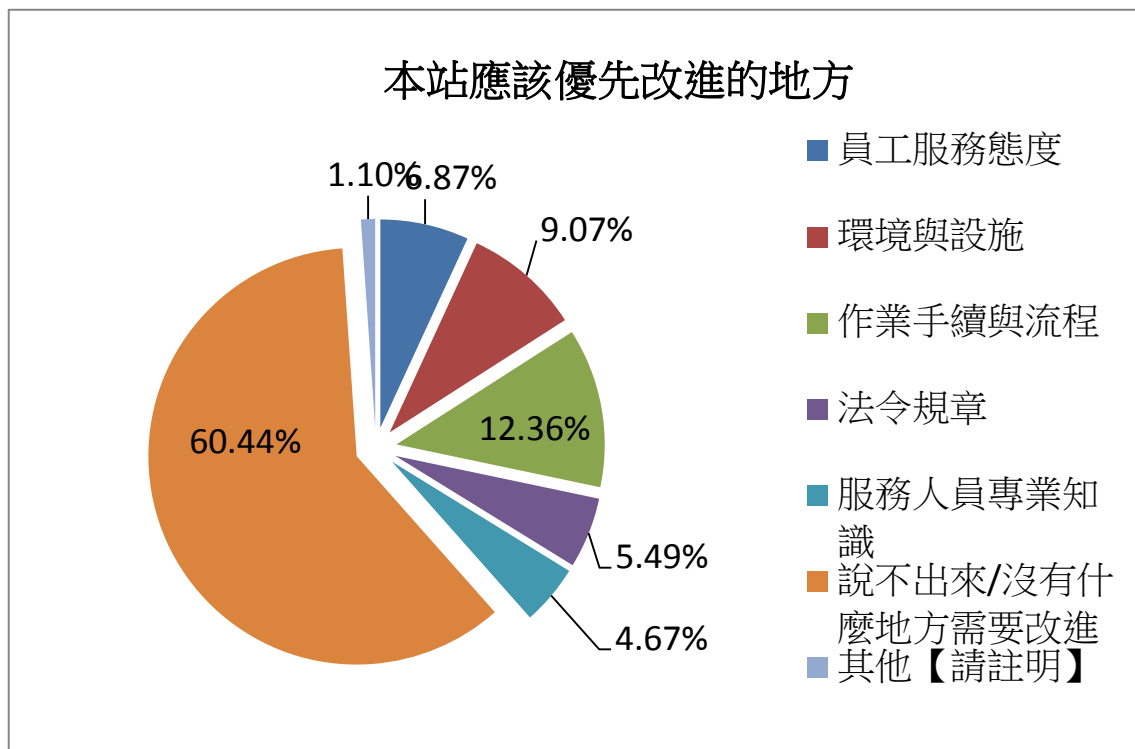


圖 20 問項 19 本站應該優先改進哪些地方圖

伍、分析結果與建議

一、滿意度級距分析

(一) 滿意程度達 90%以上：

調查滿意度項目計有 16 項，有 10 項滿意程度達 90%以上，其中以「窗口人員服務態度」達 96.03%最高，而對本站各項服務，整體的滿意度亦達 94.21%，顯示民眾對本站同仁之服務持肯定居多。

(二) 滿意程度達 80%以上未滿 90%：

調查項目中計有 6 項滿意程度達 80%以上未滿 90%，其中對本站各項業務簡訊主動通知服務的便民措施滿意程度達 89.33%、對本站服務人員電話答覆滿意程度達 88.72%。

(三) 滿意程度達 70%以上未滿 80%：

本次滿意度問卷調查項目皆無未達 80%。

二、問卷之分析

(一) 洽公環境設施方面

本問卷面向共計 5 項滿意度指標，申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意程度 94.36%居冠，停車空間及車輛動線標示安排意程度亦有 93.42%次之，廁所清潔的滿意程度雖為 82.44%最低，洽公環境設施整體滿意度成長 2.52%。

題項	滿意度指標	滿意度 (%)	
		106 上半年	106 下半年
2	停車空間及車輛動線標示安排	93.42	▼92.99
3	申辦各項業務的引導指標或動線安排	94.36	▼94.19
4	服務設施及民眾等候空間的設計	90.91	△93.29
5	環境整潔及綠化美化	89.97	△92.37
6	廁所清潔的程度	82.44	△84.45
平均滿意度		90.22	△91.46
滿意度成長率		△1.24	

(二) 人員服務方面

本問卷面向共計 6 項滿意度指標，其中以洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度 96.03%居首，而對服務臺人員（包含志工）服務態度滿意程度亦有 94.19%，窗口服務等候時間滿意程度 90.25%，服務人員電話答覆內容 88.72%，車輛檢驗人員的服務態度有 82.31%，駕照考驗人員的服務態度有 82.62%，本次調查結果顯示，滿意度明顯下降 1.58%，持續於各項集會時加強宣導電話接聽答覆禮貌與接聽速度及加強考、檢驗人員服務態度，以提升服務品質滿意度。

題項	滿意度指標	滿意度 (%)	
		106 上半年	106 下半年
7	洽辦業務的窗口人員服務態度	△95.30	△96.03
8	窗口服務等候時間	△90.60	▼90.25
9	服務人員電話答覆內容	87.81	△88.72
11	服務臺人員（包含志工）的服務態度	△94.67	▼94.19
12	車輛檢驗人員的服務態度	△84.64	▼82.31
13	駕照考驗人員的服務態度	無	82.62
平均滿意度		△90.60	▼89.02
滿意度成長率		▼1.58%	

(三) 便民措施方面

民眾對於使用「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」滿意度為 88.10%、「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」滿意度為 93.29%，2 項目皆為新修訂問卷題。對「各項業務簡訊主動通知服務的便民措施」滿意度與上期比較提升 2.49%。

題項	滿意度指標	滿意度 (%)	
		106 上半年	106 下半年
14	「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」便民措施	無	88.10
15	「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」	無	93.29
16	對於本站各項業務簡訊主動通知服務的便民措施	86.84	△89.33
平均滿意度		86.84	90.24
滿意度成長率		△3.40%	

三、建議事項一覽表：民眾提供寶貴建議暨改善方案彙整表

編號	建議事項	負責單位 (民眾洽辦項目)	改進方案
1	窗口服務等候時間過久	第一股、第二股 (車輛過戶、報考 駕照)	機動調派人力支援窗口
2	撥打電話時常常 很久沒人接電 話，請改善	第一股 (車輛過戶)	轉知同仁改善接聽電話，並 已於 106.11.22 辦理訓練員 工服務禮貌訓練
3	窗口人手太少， 民眾太多	第一股 (車輛過戶)	機動調派人力支援窗口
4	窗口多人；慢	第四股 (違規裁罰)	機動調派人力支援窗口
5	服務人員電話答 覆口氣不太好	第一股、第四股(換 補異動行照、違規 裁罰、稅費繳納)	轉知同仁改善接聽電話禮儀 並已於 106.11.22 辦理訓練 員工服務禮貌訓練
6	窗口太少，等候 太久，費時，效 率差，回答電話 很隨便	第四股 (違規裁罰)	1. 機動調派人力支援窗口 2. 轉知同仁改善接聽電話 禮儀並已於 106.11.22 辦理訓練員工服務禮貌 訓練
7	廁所老舊	第一股、第二股 第四股、第五股 (報考駕照、換補異 動駕照、違規裁 罰、稅費繳納)	本站因房屋建築老舊，已整 體規劃蓋建新大樓，俟蓋新 大樓後即可改善。

陸、調查問卷 調查日期：

公路總局嘉義區監理所嘉義市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，敬請勾答並惠賜卓見俾作為本站日後改進之參考，感謝您的協助與合作。

一、洽公經驗

1. 請問您到本站辦理哪些業務？【複選，最多選 3 項】

- (1)車輛領牌 (2)車輛過戶 (3)汽車檢驗(複驗) (4)換補異動行照 (5)車籍變更 (6)報考駕照 (7)換補異動駕照 (8)駕照審驗 (9)違規裁罰 (10)稅費繳納 (11)其他【請註明】

二、洽公環境設施的滿意度

2. 請問您對本站停車空間及車輛動線標示安排滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

3. 請問您對本站內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

4. 請問您對本站服務設施及民眾等候空間的設計滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

5. 請問您對本站環境整潔及綠化美化的程度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

6. 請問您對本站內廁所清潔的程度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意
 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見(有使用) (6)不知道/無意見(沒使用)
不滿意原因：

三、服務人員及便民措施的滿意度

7. 請問您對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

8. 請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

9. 請問您對本站服務人員電話答覆內容滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

10. 請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

11. 請問您對本站服務中心(服務臺)人員（包含志工）的服務態度滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

12. 請問您對本站車輛檢驗人員的服務態度滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

13. 請問您對本站「駕照考驗人員的服務態度」滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

14. 請問您對於目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照政策」滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

15. 請問您對於「自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」滿不滿意？

(1)非常滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

16. 請問您對本(所)站各項業務簡訊主動通知服務的便民措施滿不滿意？

(1)很滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)很不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

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)很滿意 (2)還算滿意 (3)不太滿意 (4)很不滿意 (5)不知道/無意見
不滿意原因：

18. 請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑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
設計

(2)服務設施及民眾等候空間的

- (3) 環境整潔及綠化美化的程度
- (4) 廁所清潔的程度
- (5) 窗口人員服務態度
- (6) 窗口服務等候時間
- (7) 單一窗口作業的服務效率
- (8) 服務中心(服務臺)人員的服務態度
- (9) 車輛檢驗人員的服務態度
- (10) 委託代檢場驗車之便利性
- (11) 「便利超商」、「電話語音」及「網路」繳納違規罰鍰或汽車燃料使用費的措施
- (12) 各項業務簡訊主動通知服務的便民措施
- (13) 不知道/無意見

19. 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) 員工服務態度 (2) 環境與設施 (3) 作業手續與流程 (4) 法令規章
- (5) 服務人員專業知識 (6) 說不出來/沒有什麼地方需要改進 (7) 其他【請註明】

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：

- (1) 軍公教 (2) 工 (3) 商 (4) 農、林、漁、牧 (5) 自由業 (6) 其他

23. 您的性別是： (1) 男性 (2) 女性

※※※本問卷到此填答完畢，非常感謝您們的幫忙※※※