

交通部公路總局臺北市區監理所
105年度為民服務問卷調查分析

製作日期：105年6月

壹、前言

本所為瞭解洽公民眾對於監理業務及本所為民服務情形之評價，製作此份「臺北市區監理所為民服務民眾滿意度問卷調查」附錄一。參照統計學上母群體規模及抽象誤差規定附錄二，在 95%信賴水準下，容許抽樣誤差為正負 3%，來決定樣本數目，以增加問卷調查信度及效度，並將問卷結果做下述分析：

1. 調查時間：以 105 年度 5 月份為調查期間。
2. 調查對象：以至本所臨櫃辦理業務的民眾為訪問對象。
3. 抽樣方法：本問卷採用系統抽樣(systematic sampling，或稱等距抽樣或機械抽樣，即以每隔一定的間隔抽取一個單位的一種抽樣方式，所實施的問卷調查)現場問卷調查方式，以至本所洽辦業務民眾，於多媒體取號機取號後以等距抽樣隔 2 抽 1 人問卷方式進行；另無取號機之業務櫃檯則由櫃檯同仁等距間隔方式每隔 2 人抽 1 人問卷方式進行。
4. 樣本數目：本次問卷調查樣本數目為 1,068 份。

貳、受訪者背景分析

本次調查訪問 1,068 位至本所洽辦監理業務之民眾，受訪樣本人口特質結構如下表所示：

表 1 受訪樣本人口特質結構

人口特性	樣本數	全體百分比(%)	男(%)	女(%)
性別				
男	626	58.61	100.00	0.00
女	442	41.39	0.00	100.00
總和	1,068	100		
年齡				
19 歲以下	19	1.78	1.28	2.49
20-29 歲	186	17.42	14.70	21.27
30-39 歲	374	35.02	34.50	35.75
40-49 歲	251	23.50	24.28	22.40
50-59 歲	169	15.82	18.37	12.22
60-64 歲	44	4.12	4.47	3.62
65-69 歲	21	1.97	1.92	2.04
70 歲以上	4	0.37	0.48	0.23
總和	1,068	100.00		
教育程度				
國中以下	27	2.53	3.35	1.36
高中	201	18.82	20.45	16.52
專科	217	20.32	18.85	22.40
大學	478	44.76	43.13	47.06
研究所以上	145	13.58	14.22	12.67
總和	1,068	100.00		

參、對本所施政與設施滿意度

一、民眾此次洽辦監理業務情形

如表 1-1、圖 1-1 統計所示，本次問卷調查，至本所洽辦業務的受訪者，以辦理「駕照業務」業務最多，占受訪者總比例 37.67%，「牌照（新領、行照換補發、過戶、報廢、變更、繳註銷）」次之占 32.52%，再其次為辦理「車輛檢驗」者占 17.15%，而「汽車燃料費、強制責任保險相關業務」則占 8.36%，其他占 4.31%。

表 1-1 民眾辦理監理業務性質

請問您今天來本所是辦理何項類別業務？		
	次數	百分比(%)
車輛檢驗	203	17.15
駕照業務	446	37.67
牌照業務	385	32.52
汽車燃料費、強制責任 保險相關業務	99	8.36
其他	51	4.31
總和	1,184	100.00

註：本題辦理業務之類別為『複選』問項，民眾有可能同時辦理 2 項以上之業務類別，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次 1,068 人。其他業務有繳牌照稅費、辦理大客車職業登記證、註銷車額等。

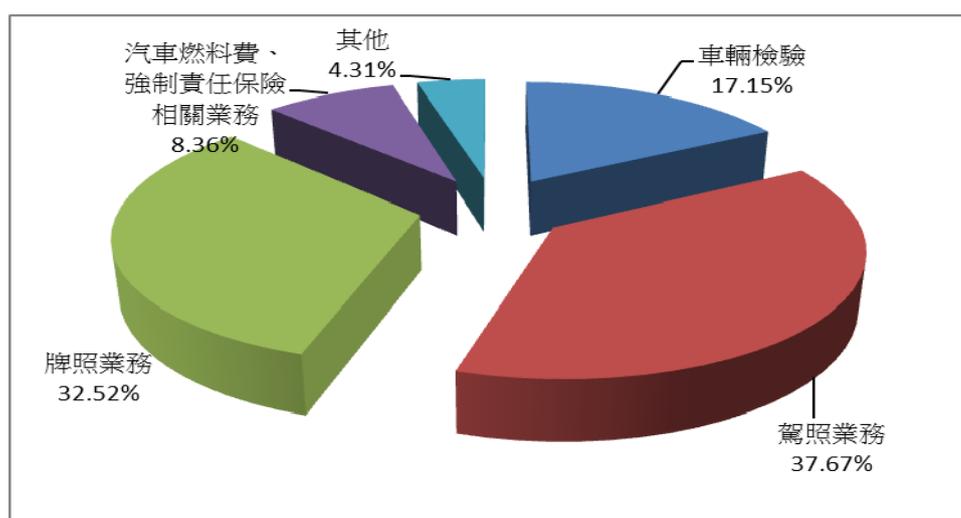


圖 1-1 民眾辦理監理業務性質

二、民眾對窗口人員服務禮儀滿意情形

「用心、貼心、同理心的服務」，令民眾有愉悅服務的感覺，並強調對民眾之服務應做到「以客為尊」，是本所積極推動的方向。

問卷統計結果如表 1-2 及圖 1-2 所示，在問到「對窗口人員的服務禮儀是否滿意」時，針對 1,068 位受訪民眾調查結果，有 63.95% 感到很滿意，28.84% 滿意，滿意比率高達 92.79%，顯見本次受訪民眾給予高度肯定，另有 7.02% 感到普通，不滿意比率僅占 0.19%。

表 1-2 窗口人員服務禮儀統計

請問您對窗口人員的服務禮儀，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	683	63.95
滿意	308	28.84
普通	75	7.02
不滿意	2	0.19
很不滿意	0	0.00
總和	1,068	100.00

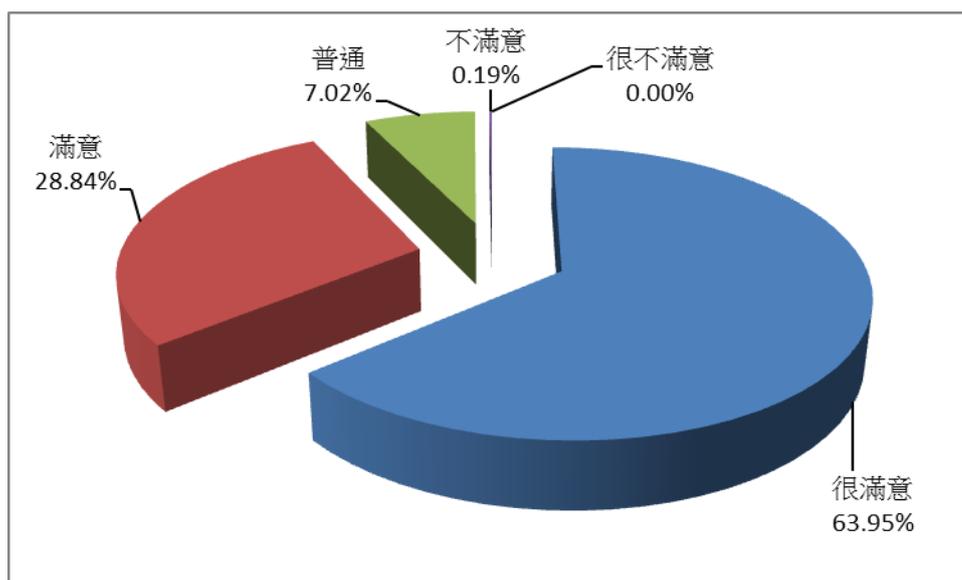


圖 1-2 窗口人員服務禮儀統計

另外，有近 2 成受訪民眾至本所洽辦業務辦理 2 種以上業務項目，而再將本所窗口人員服務禮儀與民眾辦理監理類別業務進行交叉分析，統計後如表 1-3 及圖 1-3 所示，本次問卷調查發現洽辦駕照業務者滿意度高達 96.41%，其次分別為牌照業務 93.25%、其他 92.16%、車輛檢驗 85.22%、汽車燃料費或強制責任保險相關業務 80.81%。

表 1-3 窗口人員服務禮儀統計與民眾辦理監理類別業務交叉分析表

		對窗口人員服務禮儀					總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
辦理 類別 業務	車輛檢驗	101	72	30	0	0	203
	駕照業務	337	93	16	0	0	446
	牌照業務	242	117	25	1	0	385
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務	34	46	17	2	0	99
	其他	23	24	4	0	0	51
	總和	737	352	92	3	0	1,184
百分比		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總和
辦理 類別 業務	車輛檢驗(%)	49.75	35.47	14.78	0.00	0.00	17.15
	駕照業務(%)	75.56	20.85	3.59	0.00	0.00	37.67
	牌照業務(%)	62.86	30.39	6.49	0.26	0.00	32.52
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務(%)	34.34	46.46	17.17	2.02	0.00	8.36
	其他(%)	45.10	47.06	7.84	0.00	0.00	4.31
	總和(%)	62.25	29.73	7.77	0.25	0.00	100.00

註：本題辦理業務之類別為『複選』問項，民眾有可能同仁辦理 2 項以上之業務類別，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次 1,068 人。

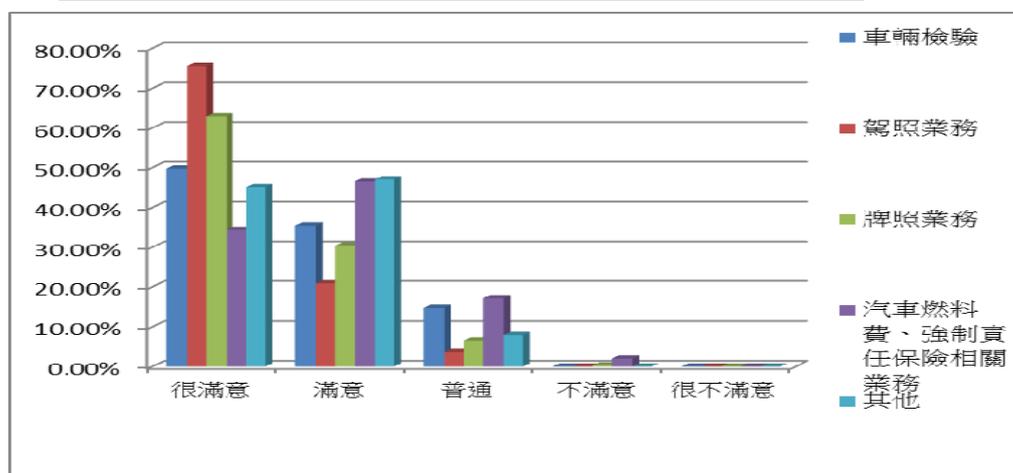


圖 1-3 窗口人員服務禮儀統計與民眾辦理監理類別業務分布

三、民眾對窗口辦理等候時間滿意情形

民眾評價機關形象的好壞，多從窗口人員之作業效率來奠定印象值，因此致力於流程簡化，縮短業務辦理時間，一直是本所最重視的目標。

問卷統計結果如表 1-4 及圖 1-4 所示，在問到「對本所窗口辦理等候時間是否滿意」時，有 79.87%的受訪者表示滿意，另有 16.39%感到普通，不滿意比率占 3.74%，顯示本所各項窗口辦理作業效率上仍有努力的進步空間。

表 1-4 窗口辦理等候時間滿意程度統計

請問您對本所窗口辦理等候時間，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	546	51.12
滿意	307	28.75
普通	175	16.39
不滿意	31	2.90
很不滿意	9	0.84
總和	1,068	100.00

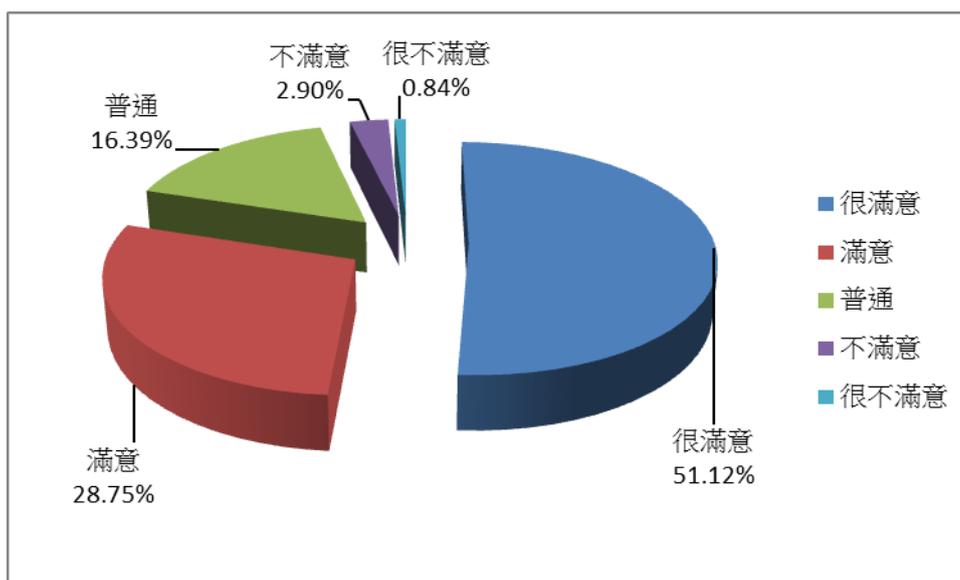


圖 1-4 窗口辦理等候時間滿意程度統計

另外，有近 2 成受訪民眾至本所洽辦業務辦理 2 種以上業務項目，而將本所窗口辦理等候時間滿意情形與民眾辦理監理類別業務交叉分析，如表 1-5 及圖 1-5 本次問卷調查發現洽辦其他業務者(繳牌照稅費、辦理大客車職業登記證、註銷車額等)滿意度高達 86.27%，其次分別為駕照業務 83.63%、車輛檢驗 82.27%、牌照業務 74.03%、汽車燃料費或強制責任保險相關業務 67.68%。

表 1-5 窗口辦理等候時間滿意程度統計與民眾辦理監理類別業務交叉分析表

		對本所窗口辦理等待時間					總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
辦理類別業務	車輛檢驗	98	69	29	4	3	203
	駕照業務	266	107	61	10	2	446
	牌照業務	179	106	79	17	4	385
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務	26	41	26	6	0	99
	其他	18	26	7	0	0	51
	總和	587	349	202	37	9	1,184
百分比		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總和
辦理類別業務	車輛檢驗(%)	48.28	33.99	14.29	1.97	0.00	17.15
	駕照業務(%)	59.64	23.99	13.68	0.00	0.00	37.67
	牌照業務(%)	46.49	27.53	20.52	4.42	0.00	32.52
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務(%)	26.26	41.41	26.26	6.06	0.00	8.36
	其他(%)	35.29	50.98	13.73	0.00	0.00	4.31
	總和(%)	49.58	29.48	17.06	3.13	0.76	100.00

註：本題辦理業務之類別為『複選』問項，民眾有可能同仁辦理 2 項以上之業務類別，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次 1,068 人。

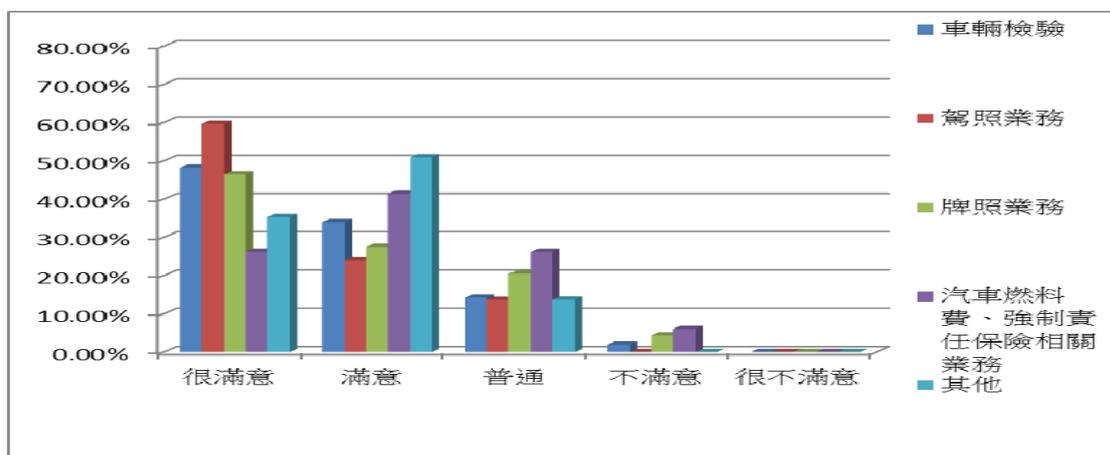


圖 1-5 窗口辦理等候時間滿意程度統計與民眾辦理監理類別業務交叉分析表

四、民眾對環境清潔舒適滿意情形

親辦民眾對本所的第一印象好壞，以整體洽公環境是否整潔、乾淨，占了非常重要的因素。本所更是以高標準，高專業的態度進行清潔工作，提供民眾人性化且舒適、乾淨的硬體環境空間。

問卷統計結果如表 1-6 及圖 1-6 所示，在問到「對本所環境之清潔舒適度是否滿意」問題時，認同本所洽公環境之受訪者占 80.99%，顯示本所洽公環境對多數民眾而言是感到舒適的。

表 1-6 環境清潔舒適滿意度

請問您對本所環境之清潔舒適度，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	531	49.72%
滿意	334	31.27%
普通	176	16.48%
不滿意	24	2.25%
很不滿意	3	0.28%
總和	1,068	100.00%

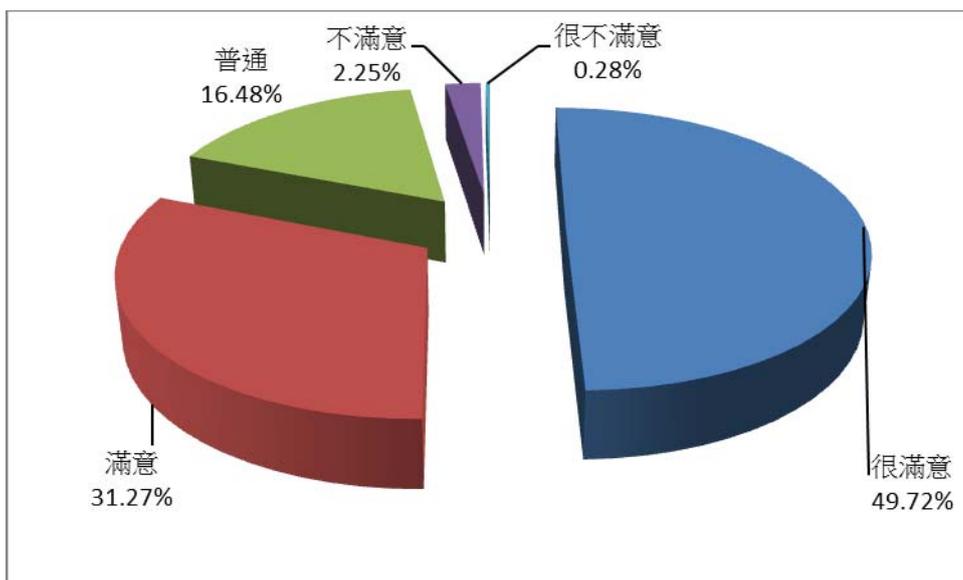


圖 1-6 環境清潔舒適滿意度

五、民眾對本所內外引導指標或動線安排滿意情形

設置良好的引導指標，可讓民眾對監理業務清楚了解，同時也能縮短洽公時間，提高本所服務形象。

問卷統計結果如表 1-7 及圖 1-7 所示，在問到「對本所辦公場所內、外引導指標或動線安排是否滿意」問題時，有 80.34% 的受訪者給予正面的評價，顯示本所引導指標及動線安排能正確導引民眾申辦業務。

表 1-7 內外引導指標或動線安排滿意度

請問您對本所辦公場所內、外引導指標或動線安排等，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	474	44.38
滿意	384	35.96
普通	155	14.51
不滿意	49	4.59
很不滿意	6	0.56
總和	1,068	100.00

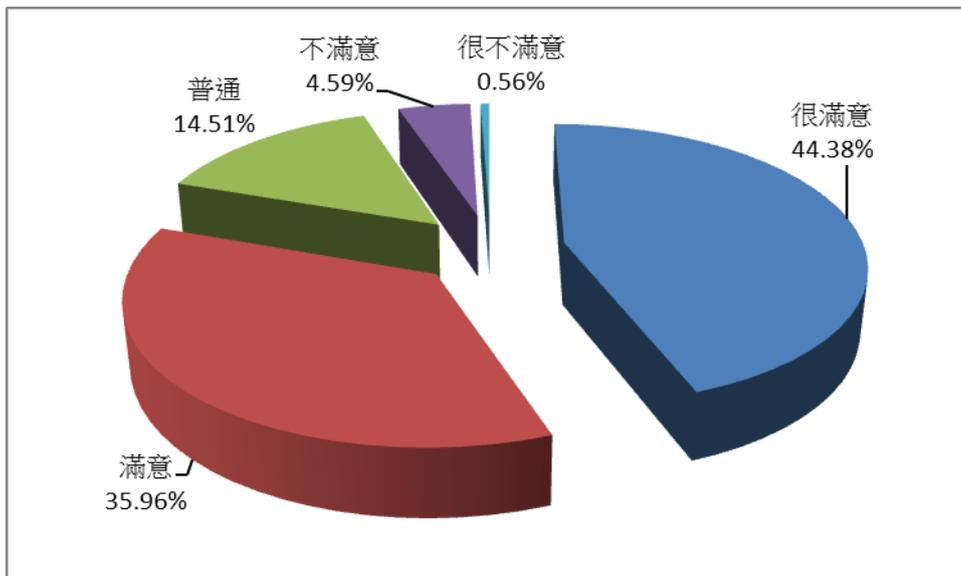


圖 1-7 內外引導指標或動線安排滿意度

六、民眾對服務設施及等候空間滿意情形

為免除民眾排隊等候之苦，本所全面設置取號機和號碼顯示器，並提供茶水、報紙刊物、無線上網區及舒適的等候座椅，藉由人性化措施設置，讓民眾等候不會急躁並能善加利用等候時間的運用，提升本所貼心、便民的機關形象。

本次問卷統計結果如表 1-8 及圖 1-8，在問到「提供之各項服務設施及民眾等候空間的設計」問題時，有 83.61% 的受訪者滿意本所提供的貼心服務設施。

表 1-8 提供茶水、報紙及等候區等服務設施滿意度

請問您對本所提供之各項服務設施及民眾等候空間的設計，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	462	43.26
滿意	431	40.36
普通	130	12.17
不滿意	43	4.03
很不滿意	2	0.19
總和	1,068	100.00

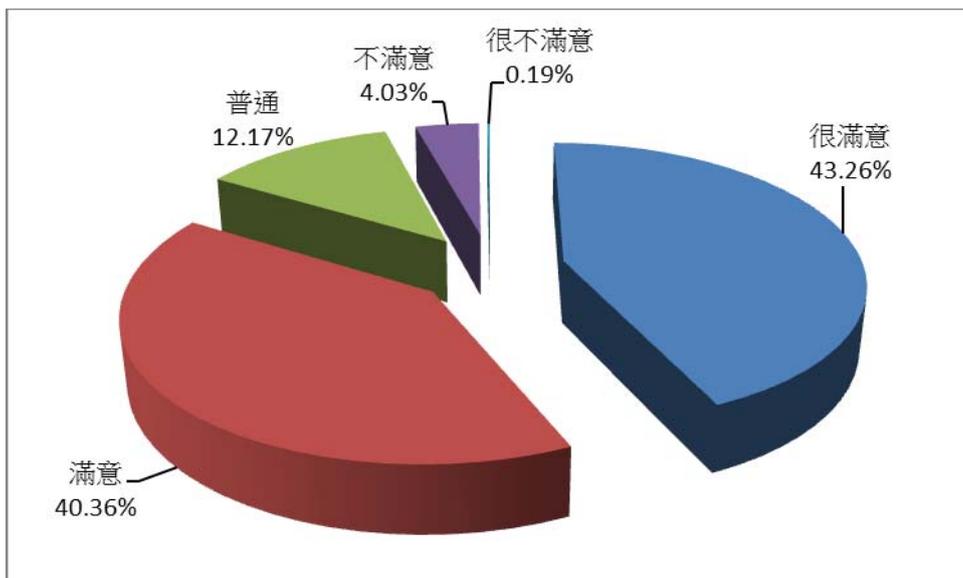


圖 1-8 提供茶水、報紙及等候區等服務設施滿意度

七、民眾對本所提供之服務進步與否認知表現的看法

問卷統計結果如表 1-11 及圖 1-11，在問到「您認為本所提供之服務，與之前相比較，是否有進步」時，對於本所服務較過去是否進步，受訪民眾多給予肯定的評價，感受到有進步者之受訪比率占 89.70%。

表 1-9 服務進步與否認知表現的看法

請問您認為本所提供之服務，與之前相比較，是否有進步？		
	次數	百分比(%)
進步很多	531	49.72
進步一些	427	39.98
普通	104	9.74
退步一些	4	0.37
退步很多	2	0.19
總和	1,068	100.00

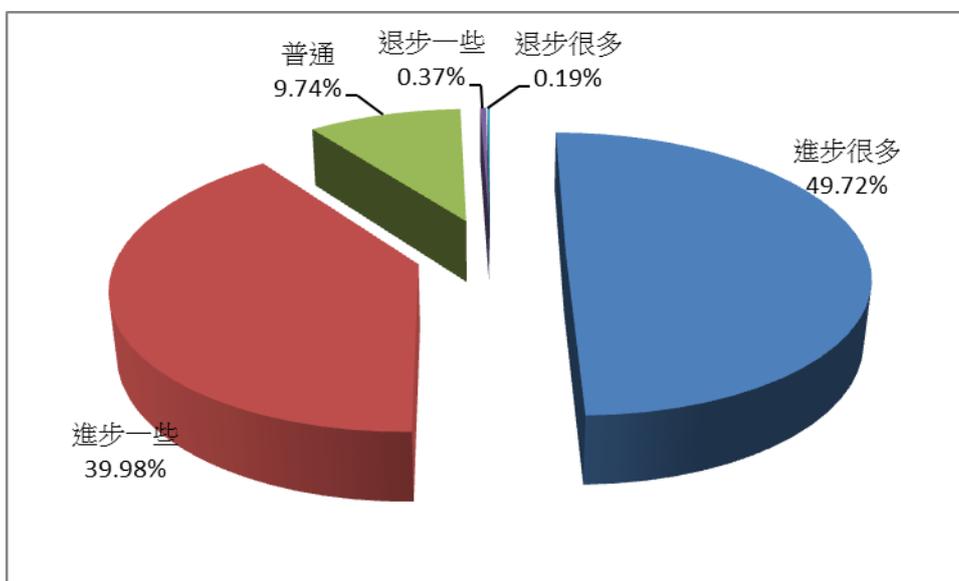


圖 1-9 服務進步與否認知表現的看法

八、民眾對於本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意情形

為提供民眾更多元及便利之服務，避免於不同樓層櫃檯間往返奔波，本所自104年3月2日起將牌照及駕照異動窗口整合為全功能服務櫃檯，同時可受理汽機車異動登記作業及各項駕照業務，不僅達到簡化案件處理流程，同時亦能滿足民眾全方位需求。

本次問卷統計結果如表 1-10 及圖 1-10，在問到對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意情形，有 78.18%的受訪者滿意本所提供的貼心服務措施，另有 17.60%感到普通，不滿意比率占 4.21%，顯示本所提供之單一窗口的服務措施在符合民眾期待上仍有努力的進步空間。

表 1-10 對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意度

請問您對本所提供之「單一窗口」的服務措施，您覺得？		
	次數	百分比(%)
很滿意	546	51.12
滿意	289	27.06
普通	188	17.60
不滿意	42	3.93
很不滿意	3	0.28
總和	1,068	100.00

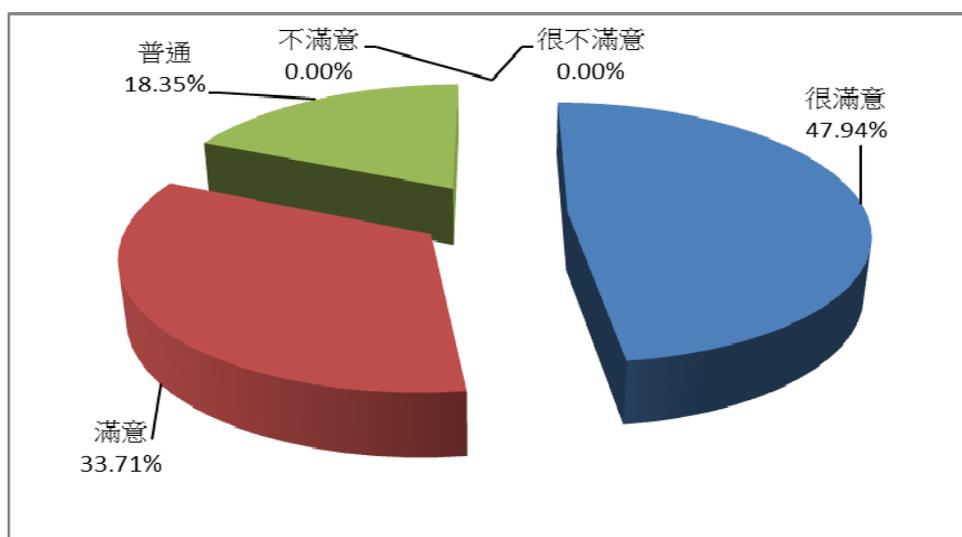


圖 1-10 對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意度

九、民眾認為本所最需改進方面

本所非常重視民眾滿意問卷調查，民眾所呈現之寶貴意見，是本所求善求美之動力所在。瞭解受訪者對本所有何建議或改進事項，以作為與民眾雙向溝通及未來施政決策的參考，期許能更貼近民眾需求。

問卷統計結果如表 1-11 及圖 1-11 所示，除 28.19%受訪民眾無意見外，有多數受訪者認為本所沒有地方需要改進占 25.14%，另從有填答該問項之受訪民眾建議本所需改善事項首要前三名分別為：動線安排（10.8%）、作業手續與流程（8.74%）、服務效率（8.74%）。

表 1-11 對本所最需要改進的方面

	次數	百分比(%)
服務態度	52	4.29
服務效率	106	8.74
專業知識	37	3.05
作業手續與流程	106	8.74
環境清潔度	49	4.04
動線安排	131	10.80
硬體設施	85	7.01
沒有地方需要改進	305	25.14
無意見	342	28.19
總和	1,213	100.00

註：本題最需要改進的建議為『複選』問項，民眾有可能同時辦理 2 項以上之業務類別，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次 1,068 人。

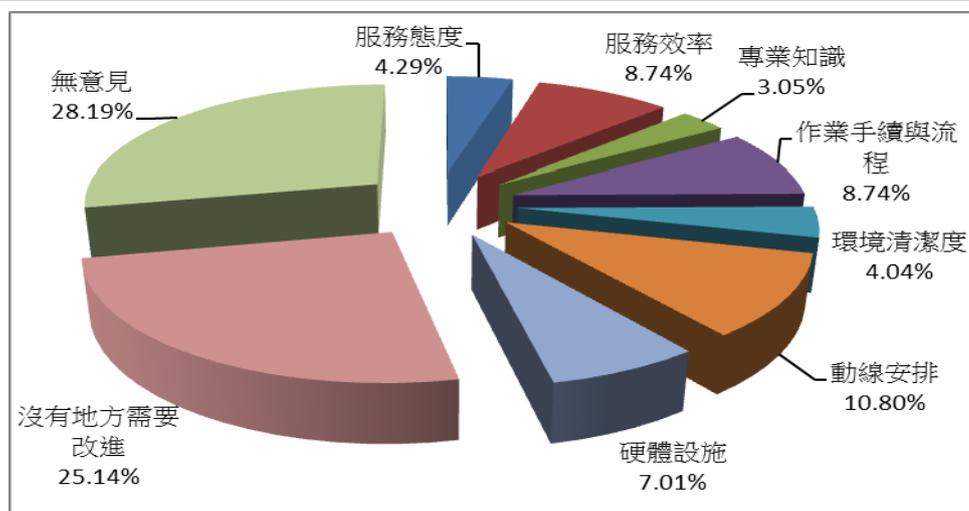


圖 1-11 對本所最需要改進的方面

九、探查民眾填答不滿意的主要原因(民眾提供本所改善的意見)

除了瞭解民眾對於本所服務品質的觀感與滿意程度外，探查受訪者的需求與改善的意見，更是本所作為改善與精進各項服務措施之指標與方向，期許能更貼近民眾需求，使服務臻於完善。

本項問項係採開放式填答方式，問卷統計結果如表 1-12 所示，從有填答該問項之受訪民眾認為等候時間太長、冷氣空調設備、自助設備不好操作等為不滿意的原因，各項改善意見臚列表 1-12，對於民眾這些重視的寶貴意見，本所將進行檢討尋求改善，並精進為民服務品質，以提升民眾滿意度。

表 1-12 民眾填答不滿意的主要原因

項次	填答意見	填答人數
1	等候時間太長/等了 42 個人，快 1 小時/要等很久/補發駕照等了快 10 幾分鐘，中午人多要加速辦理	4
2	自助設備不好操作	1
3	冷氣不夠冷/空調不足 太熱	4
4	網站上說明可再詳細	1
5	櫃檯太高	1
6	遺產分割協議書應可用手印代替印章	1
7	開通網路申辦	1
8	規費要打折	1
9	櫃檯能力不足	1
10	沒收到稅單還被罰錢	1
11	強制險逾期沒有通知	1
合計		17

肆、與去年同期調查結果問卷結果比較

☆窗口人員的服務禮儀表現微幅進步：合計滿意度上升 2.80 個百分點。

☆窗口辦理等候時間表現微幅進步：合計滿意度上升 2.62 個百分點。

☆本所環境清潔舒適度表現略為進步：合計滿意度上升 0.47 個百分點。

☆內、外引導指標或動線安排表現略為進步：合計滿意度上升 1.59 個百分點。

☆服務設施及民眾等候空間設計表現微幅進步：合計滿意度上升 2.06 個百分點。

☆對本所提供之服務感受到進步看法略為減少：合計滿意度下降 0.66 個百分點。

表 1-12 與前期調查結果比較

	105 年度(%)	104 年度(%)	與前期比較(%)
	滿意	滿意	滿意
窗口人員的服務禮儀	92.79	89.99	↑ 2.80
窗口辦理等候時間	79.87	77.25	↑ 2.62
本所環境清潔舒適度	80.99	80.52	↑ 0.47
引導指標或動線安排	80.34	78.75	↑ 1.59
等候空間設計	83.61	81.55	↑ 2.06
進步感受	89.70	90.36	↓ 0.66
平均滿意度	84.55	83.07	↑ 1.48

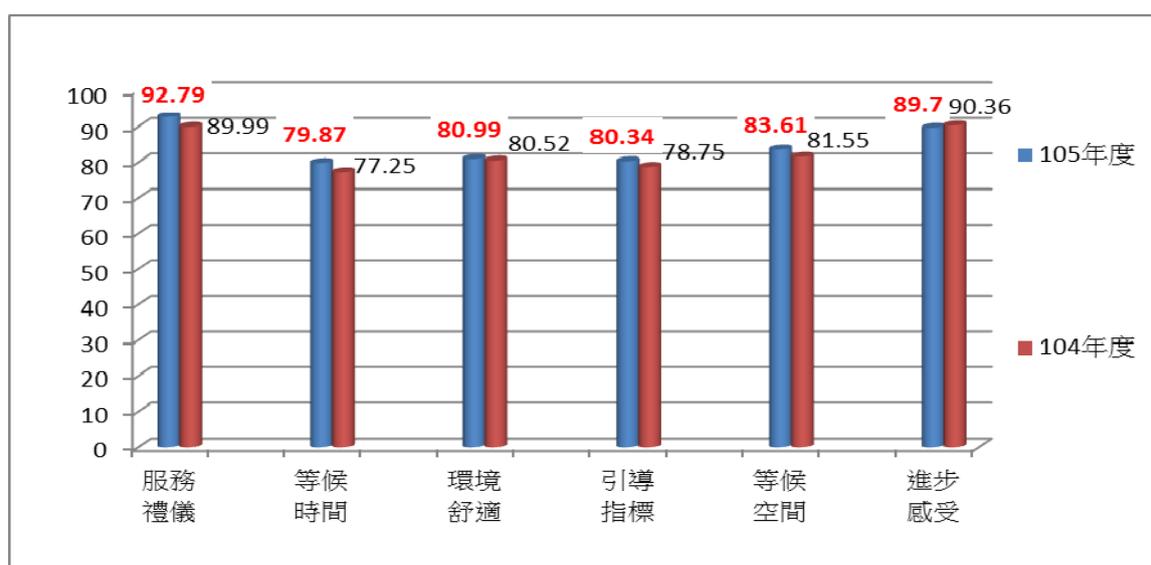


圖 1-12 與前期調查結果比較

五、結論

105 年度調查結果發現，民眾對於本所窗口人員服務禮儀上多給予較高評價，顯示出本所在提升服務品質工作上的努力多能獲致民眾肯定，為精進整體服務，朝向更高滿意度邁進，未來除賡續加強服務人員專業訓練、善用 e 化措施開闢更多元服務管道外，更可朝「心出發、新服務」方向努力，塑造機關高品質形象。

從本次調查受訪民眾提供本所整體仍需要改進的建議方面來看，本所未來改善空間，從民眾需求著手，並適時檢討各項服務設施，將動線安排、作業手續與流程及服務效率等洽公民眾建議事項列為各單位或各監理業務優先改善的重點，以持續維持和進一步提升更高品質的為民服務績效，以提供更貼心的服務。

臺北市區監理所為民服務滿意度問卷調查

親愛的女士、先生，您好：

這是一項針對本所為民服務滿意度調查，主要目的在瞭解您對我們所監理服務滿意程度的寶貴意見，麻煩請您花幾分鐘的時間作答，在空格內打勾，以利作為我們改進的主要依據，謝謝您的協助，並祝您行車平安順利！

交通部公路總局臺北市區監理所

敬啟

- 一、 請問您今天來本所是辦理哪一種類別業務？（可複選）
車輛檢驗 駕照業務（新領、換補發、異動、審驗） 牌照業務（新領、行照換補發、過戶、報廢、變更、繳註銷） 汽車燃料費、強制責任保險相關業務 其他_____
- 二、 請問您對窗口人員的服務禮儀，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 三、 請問您對本所窗口辦理等候時間，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 四、 請問您對本所環境之清潔舒適度，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 五、 請問您對本所辦公場所內、外引導指標或動線安排等，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 六、 請問您對本所所提供之各項服務設施及民眾等候空間的設計，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 七、 請問您認為本所提供之整體服務，與之前相比較，是否有進步？
進步很多 進步一些 普通 退步一些 退步很多
- 八、 請問您對本所提供之「單一窗口」的服務措施，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 九、 請問您對於本所最需要改進的方面是？
服務態度 服務效率 專業知識 作業手續與流程
環境清潔度 動線安排 硬體設施 沒有地方需要改進
無意見
- 十、 請問您對於本所上述項目不滿意的主要原因是？（或提供我們改善的意見）

【基本資料】（這些資料將只作為我們統計分析使用，絕不會洩漏給其他人，請您放心）

十一、 請問您的性別是？：

- 男 女

十二、請問您的年齡是？：

- 19 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲
60-64 歲 65-69 歲 70 歲以上

十三、請問您的教育程度是？：

- 國中以下 高中 專科 大學 研究所以上

~謝謝您的合作！~

附錄二 母群體規模之抽樣誤差規定

母體規模的決定

$$\text{所需完成的樣本數} = \frac{\text{母群體規模} * \text{母群體異質性程度}}{(\text{母群體規模} - 1) * (\text{可容忍的抽樣誤差}/\text{可接受信賴區間})^2 + \text{母群體異質性程度}}$$

$$\text{EX } N_s = \frac{(800) (0.5) (1-0.5)}{(800-1) (0.03/1.96)^2 + (0.5) (1-0.5)} = 458$$

95% 信賴水準			
母群體規模	+10 % 抽樣誤差	+5 % 抽樣誤差	+3 % 抽樣誤差
100	49	80	92
200	56	132	169
1000	88	278	517
10000	95	370	965
1000000	96	384	1066
10000000	96	384	1067