

交通部公路局新竹區監理所

新竹市監理站

112年度服務品質
滿意度問卷調查分析



2023



中華民國 112 年 7 月 13 日

交通部公路局新竹區監理所新竹市監理站 112 年度服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機：

在以服務為導向的工商社會中，服務對象或客戶的滿意度往往是偵測服務機關或是企業體質良窳的主要探針。政府各項政策之制定與執行，均需以民眾滿意及為民服務為首要考量。

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 年親自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、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

(一) 民眾對洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度情形。

(二) 民眾對窗口服務的等候時間滿意度情形。

(三) 民眾對整體的服務滿意度情形。

三、洽公環境設施的滿意度

(一) 民眾對停車、車輛動線的標示滿意度情形。

(二) 民眾對申辦各項業務的引導指標、動線滿意度情形。

(三) 民眾對提供之各項洽公服務設施滿意度情形。

(四) 民眾對環境整潔（含廁所）的滿意度情形。

(五) 民眾認為應該優先改進的地方。

四、針對臉書專頁滿意度

(一) 是否有使用臉書習慣。

(二) 是否曾瀏覽過新竹市監理站臉書粉絲專頁。

(三)對新竹市監理站臉書粉絲專頁滿意度。

五、受訪者基本資料

(一)年齡

(二)教育程度

(三)性別

肆、調查方式：

本問卷調查母群體為 112 年 4 月至 6 月親自至本站辦理各項業務之 18 歲以上民眾，本次調查使用 Google 表單進行線上問卷調查完成 331 份。

伍、資料處理及分析方法：

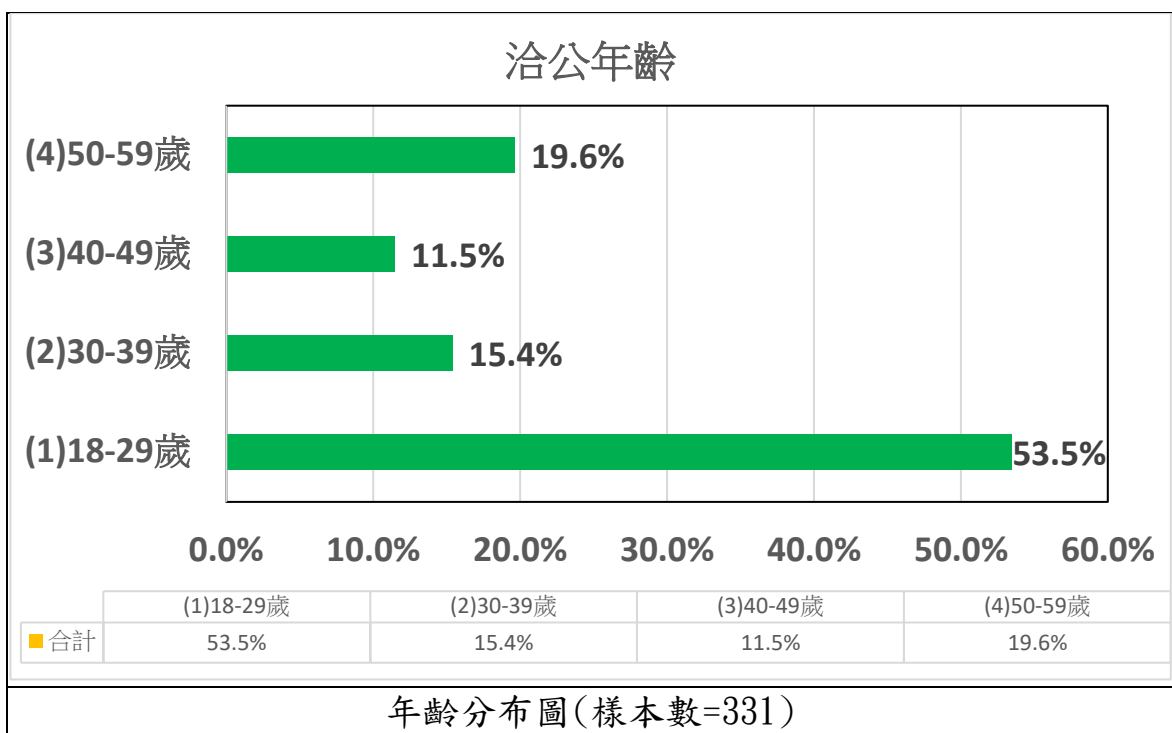
本問卷內容係由交通部公路局設計版本略為調整進行滿意度調查分析。

陸、樣本特性分析：

一、基本資料次數分配情形

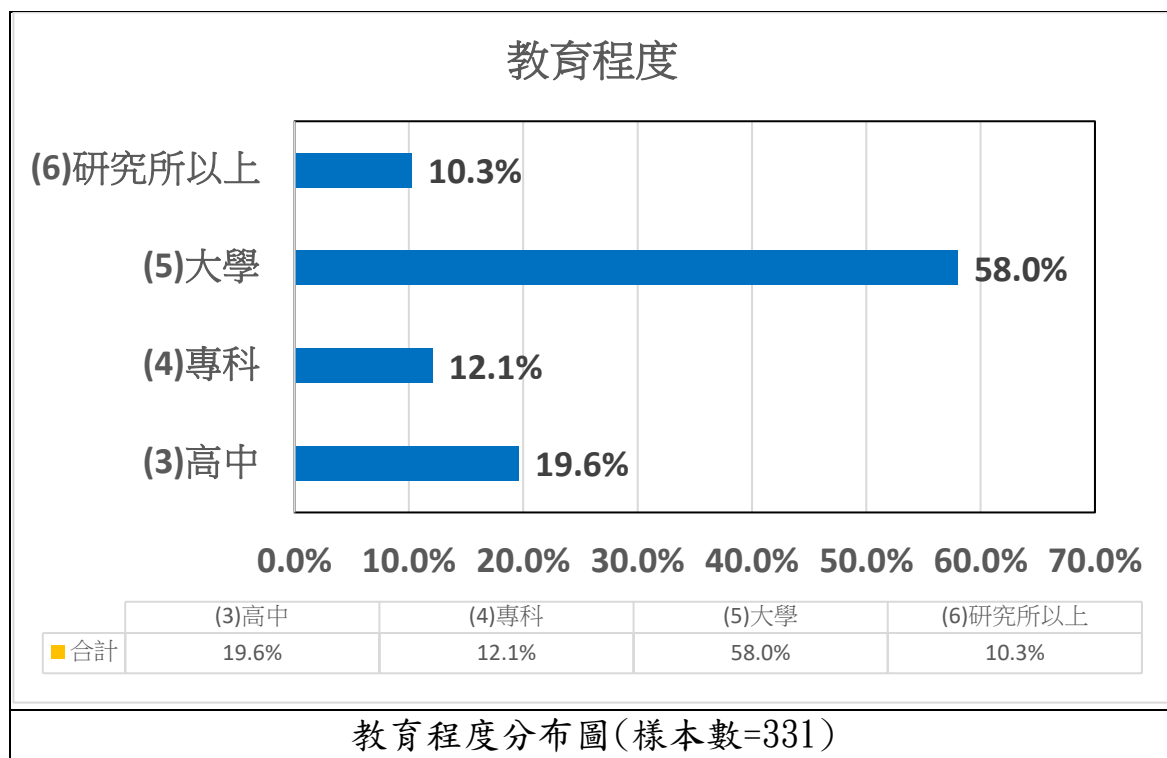
(一)年齡

本次調查中，年齡以 18-29 歲(53.5%)的比例最高，其次為 50-59 歲(19.6%)與 30-39 歲(15.4%)，年齡 40-49 歲(11.5%)比例最少。



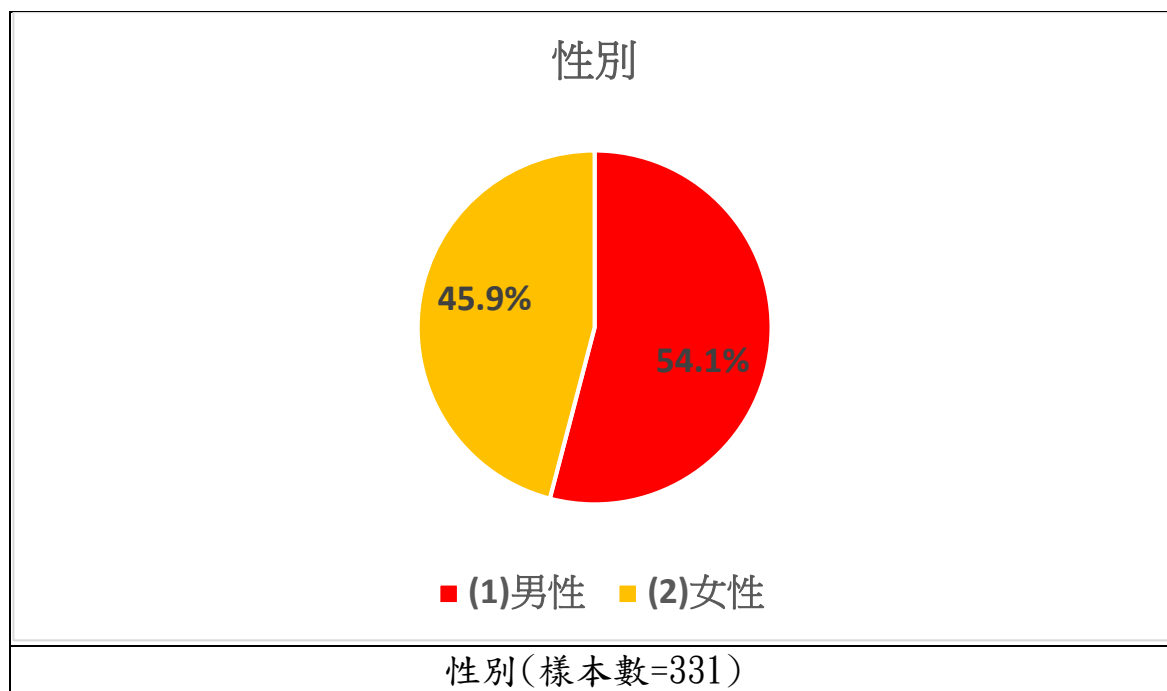
(二)教育程度

教育程度以高中(51.1%)所佔的比例最高，其他依序為大學(34.3%)、專科(9.4%)、研究所以上(5.2%)。



(三)性別

男性比例為 54.1%，女性為 45.9%，男性比例略高於女性。

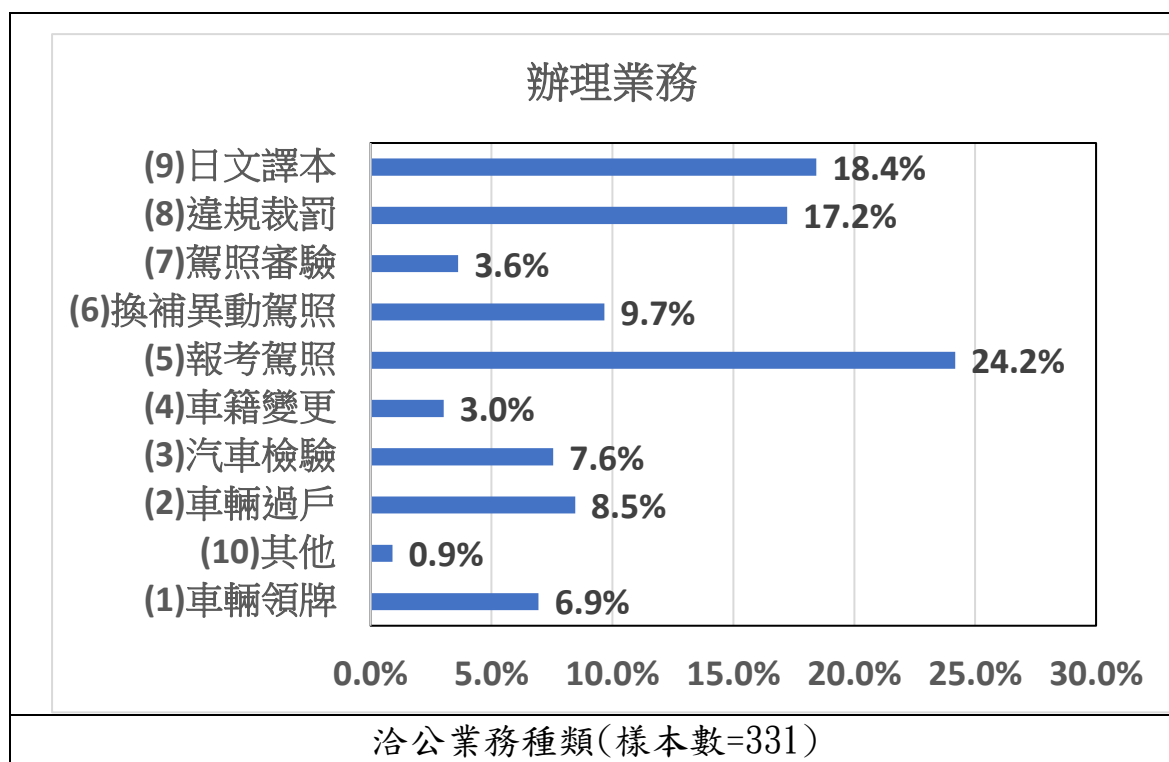


柒、問卷分析

一、洽公經驗

(一)洽公業務種類：

受訪民眾至本站辦理業務，以報考駕照比例最高為 24.2%，其次為辦理日文譯本(18.4%)、第三為違規裁罰(17.2%)。



(二)各洽公業務種類對本站整體服務滿意度：

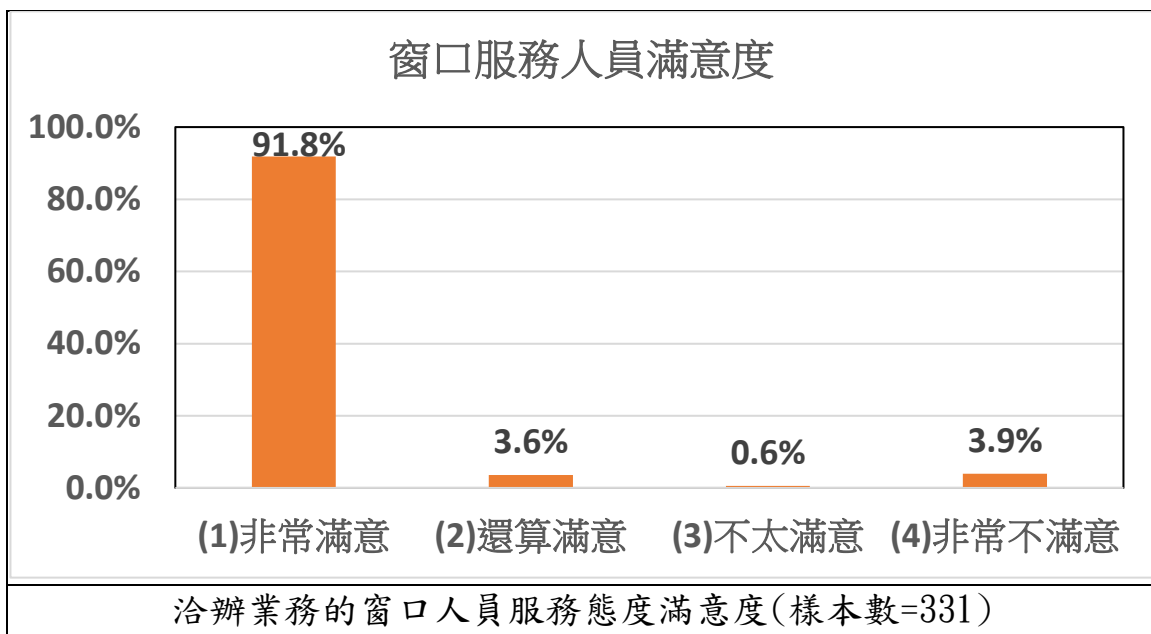
對本站整體服務滿意度，以報考駕照滿意度比例最高為 24.17%，其次為辦理日文譯本(18.43%)。

辦理業務	(1) 非常滿意	(2) 還算滿意	(3) 不太滿意	(4) 非常不滿意	總計	滿意	不滿意
(1)車輛領牌	6.65%	0.00%	0.00%	0.30%	6.95%	6.65%	0.30%
(2)車輛過戶	0.60%	0.30%	0.00%	7.55%	8.46%	0.91%	7.55%
(3)汽車檢驗	7.55%	0.00%	0.00%	0.00%	7.55%	7.55%	0.00%
(4)車籍變更	3.02%	0.00%	0.00%	0.00%	3.02%	3.02%	0.00%
(5)報考駕照	23.26%	0.91%	0.00%	0.00%	24.17%	24.17%	0.00%
(6)換補異動駕照	9.06%	0.00%	0.60%	0.00%	9.67%	9.06%	0.60%
(7)駕照審驗	3.63%	0.00%	0.00%	0.00%	3.63%	3.63%	0.00%
(8)違規裁罰	16.92%	0.00%	0.30%	0.00%	17.22%	16.92%	0.30%
(9)日文譯本	18.43%	0.00%	0.00%	0.00%	18.43%	18.43%	0.00%
(10)其他	0.60%	0.00%	0.30%	0.00%	0.91%	0.60%	0.30%
總計	89.73%	1.21%	1.21%	7.85%	100.00%	90.94%	9.06%

二、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

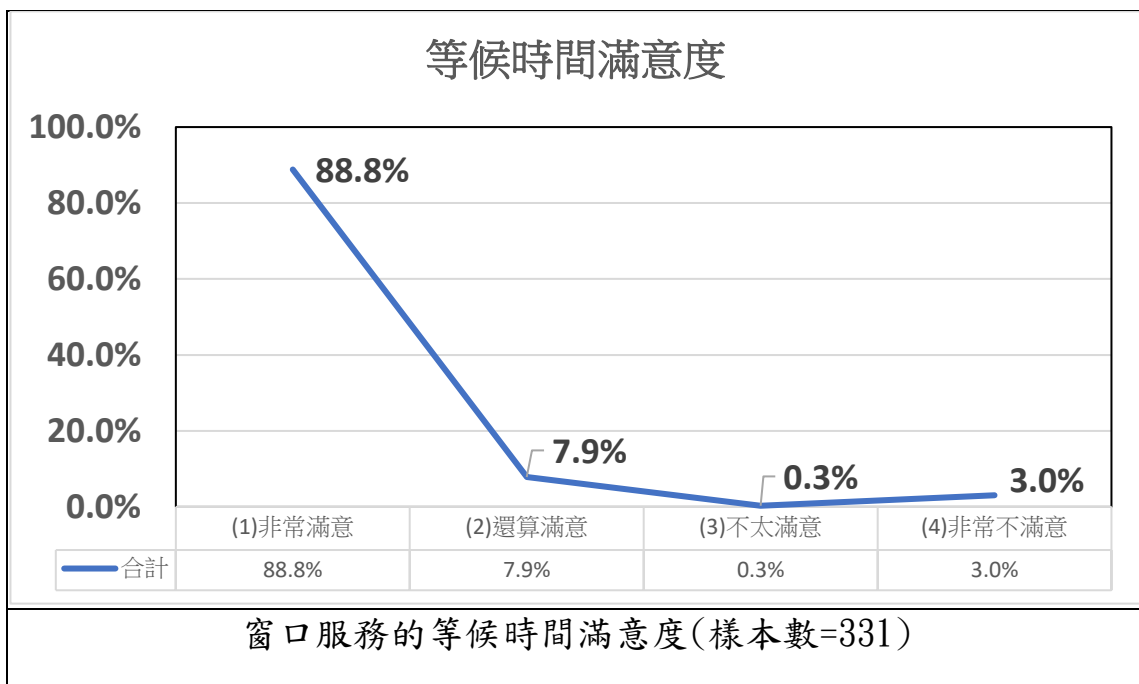
(一) 民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿意度

受訪民眾對本站窗口人員服務態度方面，有 91.8% 表示非常滿意、有 3.6% 表示還算滿意、3.9% 民眾表示非常不滿意，還有 0.6% 表示不太滿意。



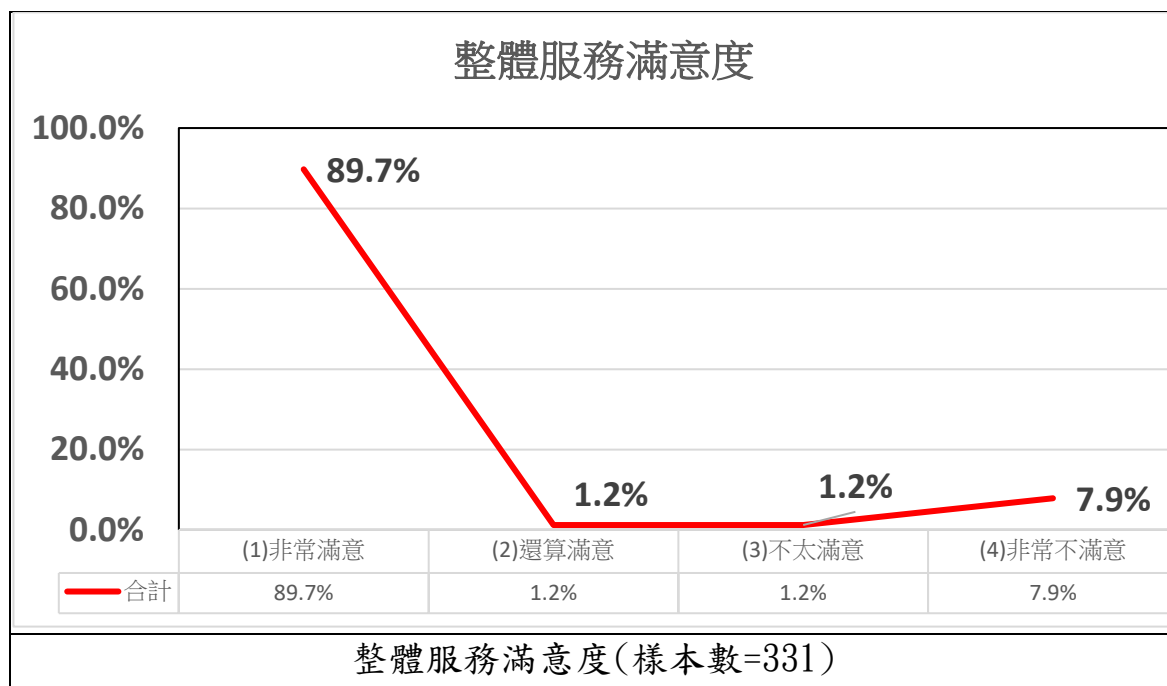
(二) 民眾對窗口服務的等候時間滿意度

受訪民眾對本站窗口服務等候時間方面，有 88.8% 表示非常滿意、有 7.9% 表示還算滿意、3% 民眾表示非常不滿意，還有 0.3% 表示不太滿意。



(三)民眾對本站整體服務滿意度

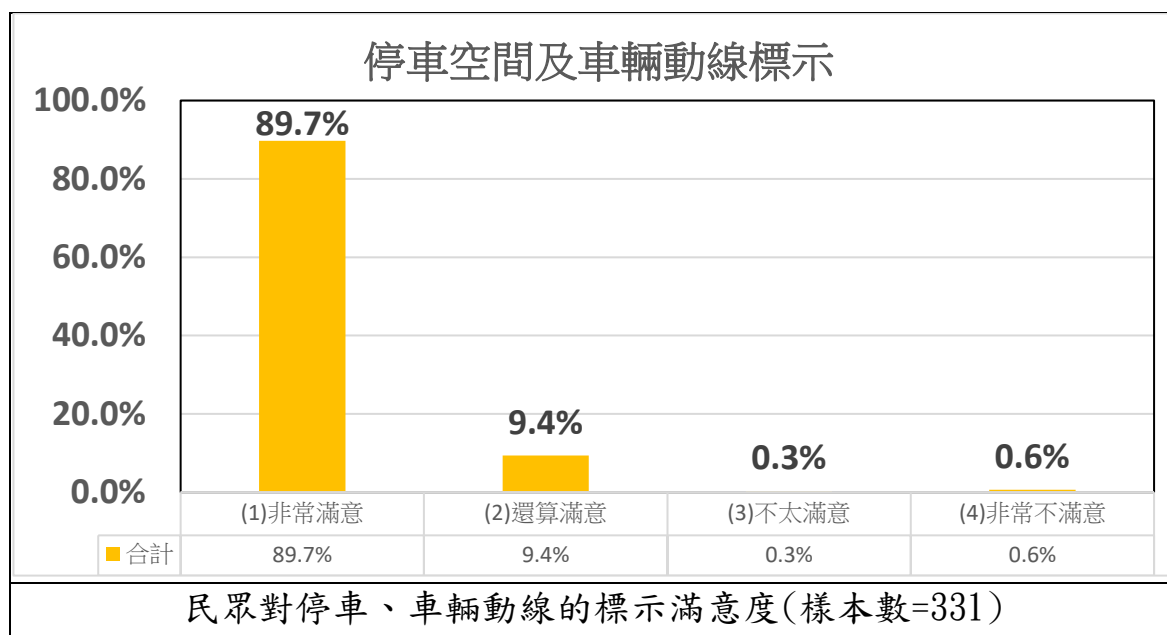
受訪民眾對本站整體服務方面，有 89.7%表示非常滿意、有 1.2%表示還算滿意、7.9%民眾表示非常不滿意，還有 1.2%表示不太滿意。



三、洽公環境設施的滿意度

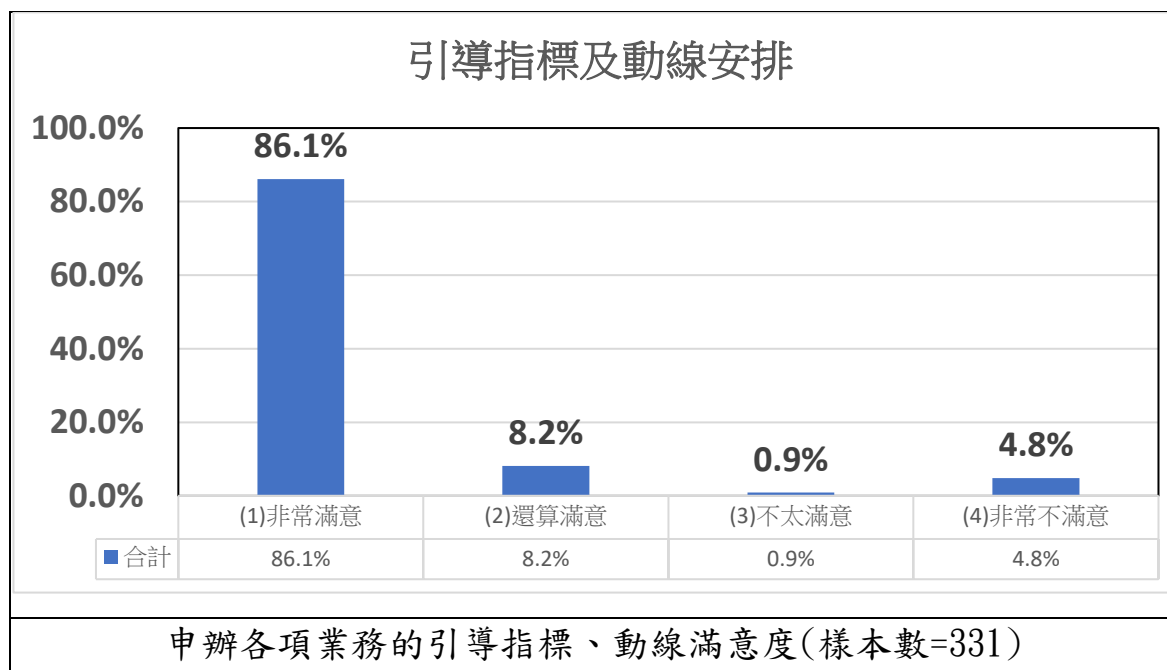
(一)民眾對本站停車、車輛動線的標示滿意度

受訪民眾對本站停車、車輛動線的標示安排方面，有 9.7%表示非常滿意、有 9.4%表示還算滿意、0.6%民眾表示非常不滿意，還有 0.3%表示不太滿意。



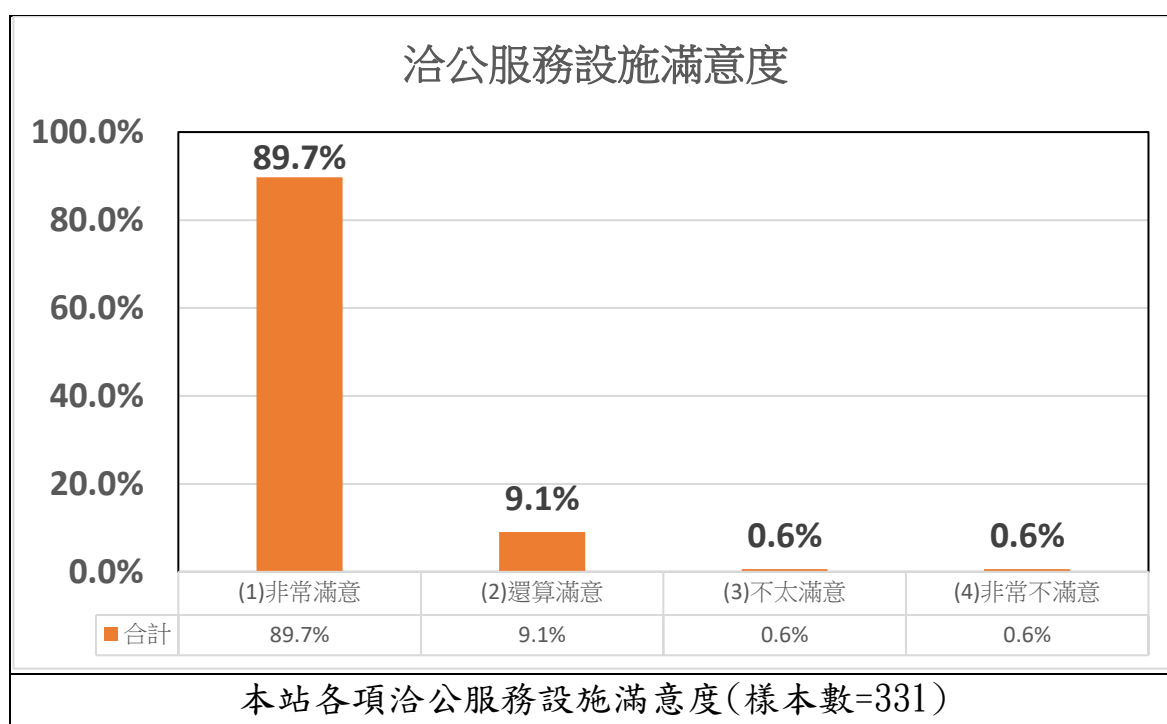
(二) 民眾對申辦各項業務的引導指標、動線安排滿意度

受訪民眾對本站申辦各項業務的引導指標或動線方面，有 86.1% 表示非常滿意、有 8.2% 表示還算滿意、4.8% 民眾表示非常不滿意，還有 0.9% 表示不太滿意。



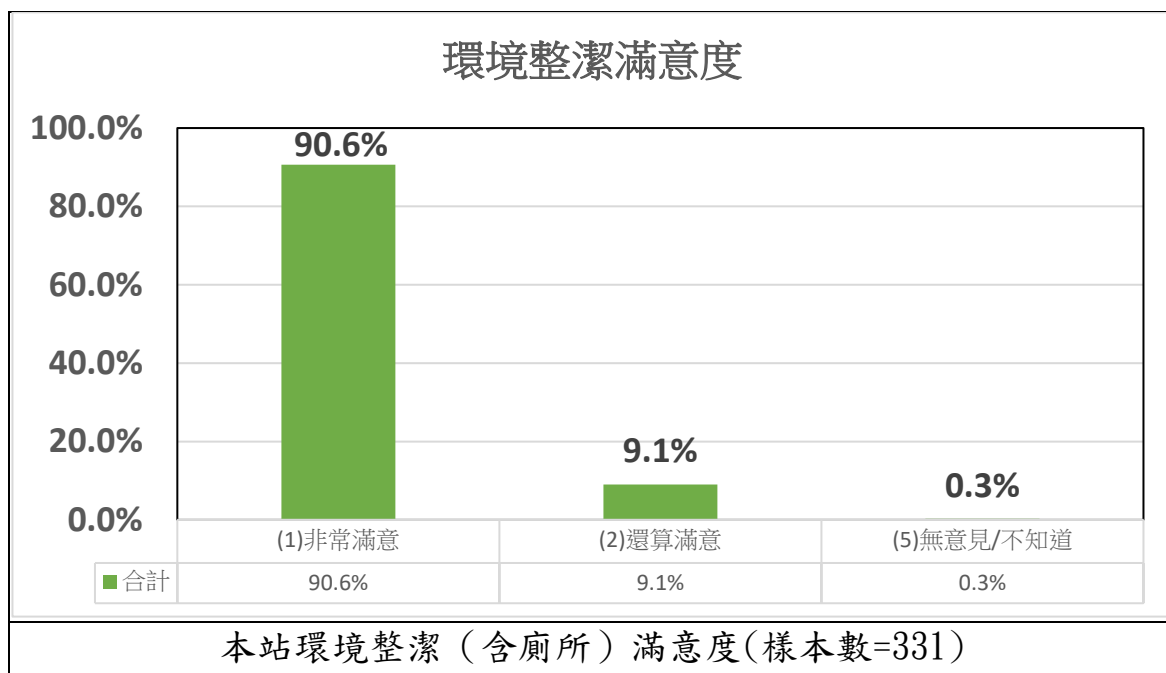
(三) 民眾對本站各項洽公服務設施滿意度

受訪民眾對本站各項洽公服務設施方面，有 89.7% 表示非常滿意、有 9.1% 表示還算滿意、0.6% 民眾表示非常不滿意，還有 0.6% 表示不太滿意。



(四)民眾對本站環境整潔(含廁所)滿意度

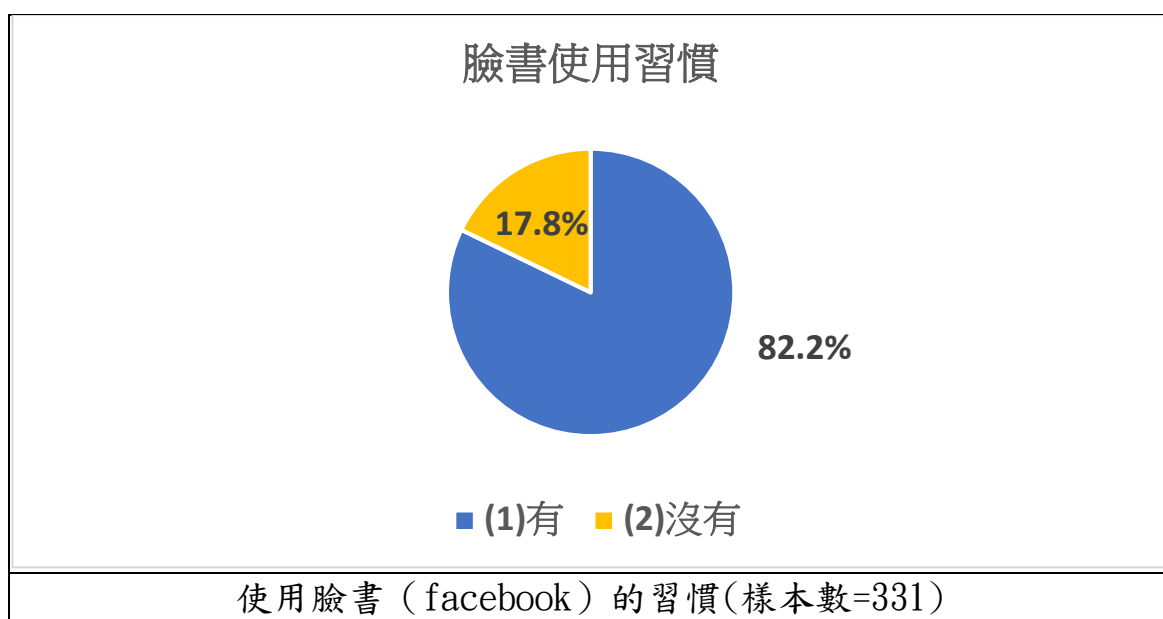
受訪民眾對本站環境整潔(含廁所)方面，有 90.6%表示非常滿意、有 9.1%表示還算滿意，還有 0.3%民眾表示無意見。(無填列不滿意原因)



四、社群網站滿意度

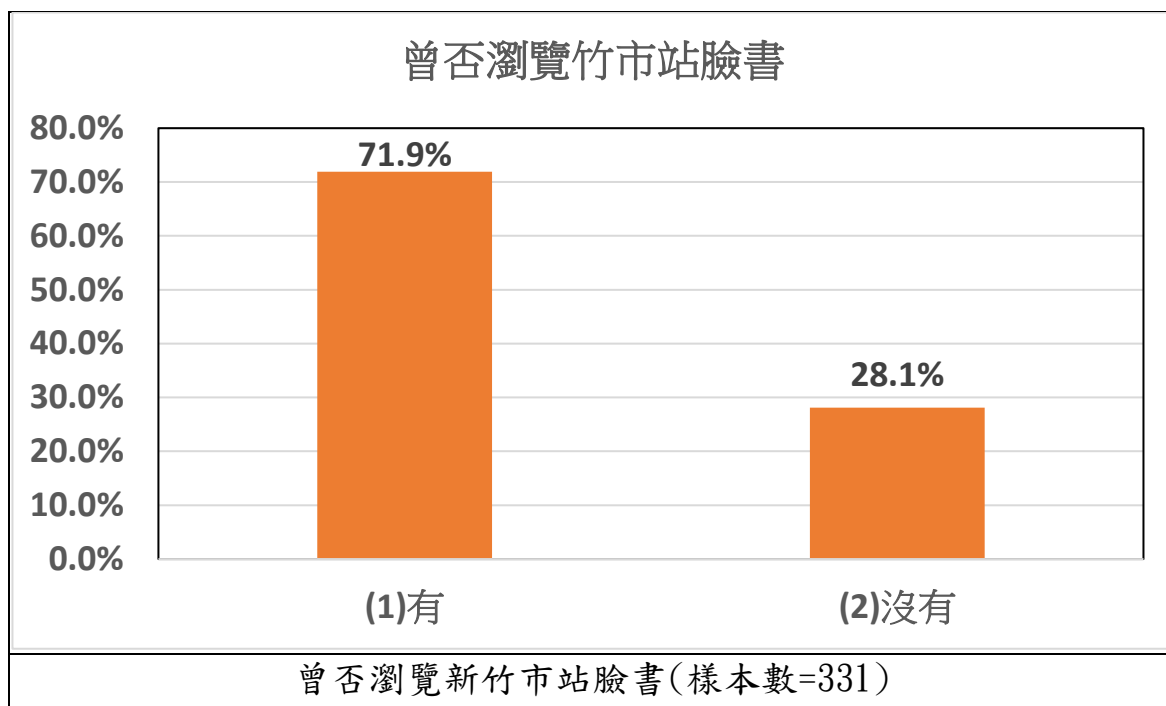
(一)使用臉書(facebook)的習慣

受訪民眾對臉書使用習慣方面，有 82.2%表示有使用習慣、有 17.8%表示無使用習慣。



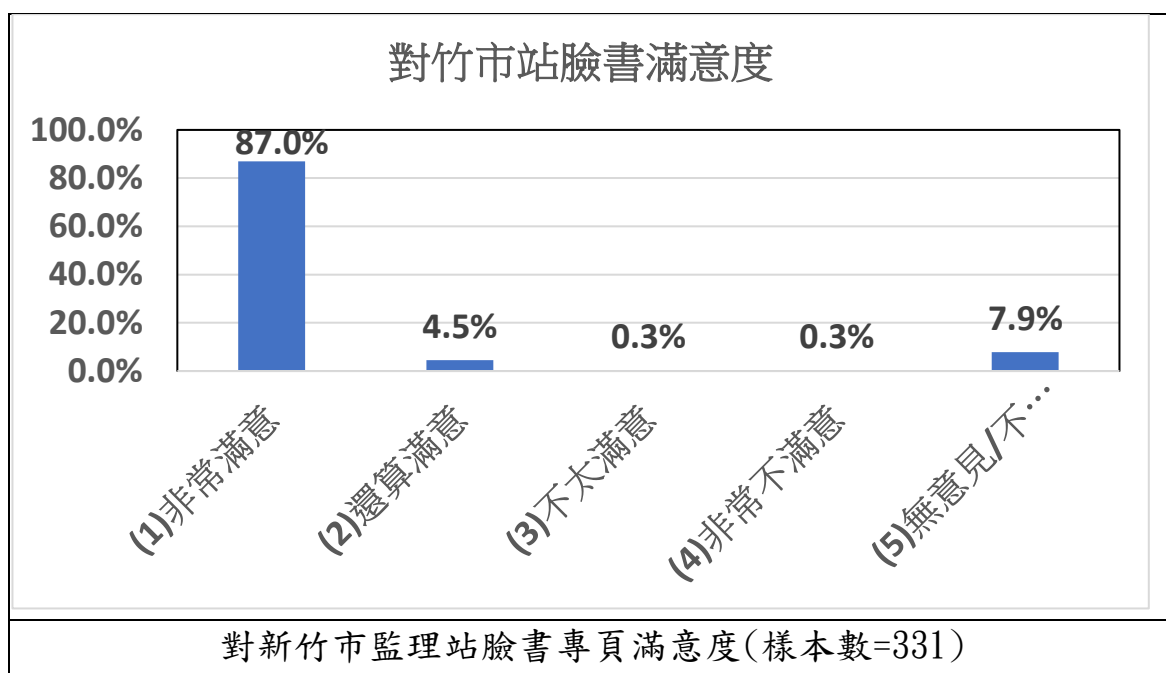
(二)有無瀏覽新竹市監理站臉書方面

受訪民眾有無瀏覽竹市站臉書方面，有 71.9%表示有瀏覽過、有 28.1%表示無瀏覽過。



(三)對新竹市監理站臉書專頁滿意度

受訪民眾對本站臉書專頁滿意度方面，有 87.0%表示非常滿意、有 4.5%表示還算滿意、0.3%民眾表示非常不滿意，還有 0.3%表示不太滿意，7.9%表示無意見/不知道。



五、優先改進項目

(一)受訪民眾對本站建議優先改進項目有：

1. 場站環境建議：民眾等候區擁擠位置不夠坐、冷氣不冷、停車位、動線、櫃檯標示、填單區、路考場太小、遮陽設備、辦公大樓太老舊、換地方重新規劃場地。
2. 監理業務相關建議：改五年考一次增加駕駛安全性、候考時不要有人插隊、座位位置需以民眾為主而不是代辦人員。
3. 服務人員相關建議：人員素質加強、服務人員與志工態度改善、加強員工訓練、提升驗車人員的基本法規認知與態度。

建議優先改進項目	樣本數
3號黃壘蓉超級兇	1
The bidet in male toilet is not working well	1
人員素質	1
工作人員態度需改善，座位位置處理需以民眾為主，而不是代辦人員！	1
可以改五年考一次增加駕駛安全性	1
民眾等候區太擁擠	1
位置不夠坐	1
冷氣不夠強	1
服務人員態度不佳，志工人員態度惡劣	1
候考時不要有人插隊	1
員工訓練	1
停車位	1
動線、櫃檯標示、填單區	1
最好換地方整個重新規劃	1
路考考場太小了 希望改建大一點 會比較好考	1
標識引導	1
遮陽設備	1
機車考場可以大一點	1
辦公大樓太老舊	1
驗車人員的基本法規認知及態度	1
(空白)	38
無	273
總計	331

(二)受訪民眾對本問卷各項滿意度不滿意原因：

1. 民眾對本站洽辦業務的窗口人員服務態度，不滿意原因：「汽車換新牌人員態度很差，第一次領牌不知道程序，告知的狀態下臉很臭，案件多可體諒，但我們非專業代辦人員，連等候時也都無位置可坐，全部都是代辦人員佔據（1件）」、「每個服務人員回答都不一樣（1件）」、「新竹監理所申辦國際駕照的窗口男性專員態度極差，口氣非常不耐煩（1件）」、「驗車人員態度惡劣，竟然擅自串改表格內不需檢驗之項目來刁難民眾，中華民國的交通安全規則裡，並不存在什麼禁止改裝，車輛要和原廠照片一樣刁難那種不存在的，自己發明的項目，請問究竟是有甚麼目的？讓民眾檢驗不過，再配合外面代驗店家來收取回扣嗎？皮帶傳動改鍊條傳動，這是什麼？到底依據哪個法條？驗車人員也說不出來，就一直跳針，你這個不行，有什麼問題你去跟我們股長講我在板橋監理站驗這麼多年都可以，就你新竹不可以（1件）」、「驗車驗到一半檢驗人員就跑去吃飯...導致還需要做二次驗車（1件）」。
2. 民眾對窗口服務的等候時間，不滿意原因：「等太久(3人)」、「辦公人數少(1人)」。
3. 民眾對本站整體服務，不滿意原因：「人員態度極差，效率也還好(1件)」、「無法線上辦理，毫無效率！1件」、「檢驗人員態度惡劣，缺乏專業知識，刁難民眾浪費我時間，擾民，可惡至極（1件）」。
4. 民眾對本站停車、車輛動線的標示安排，不滿意原因：「動線太過狹窄，停車空間不足(1件)」、「機車道入口路狹標示不明(1件)」、「空間太小(1件)」。
5. 民眾對本站申辦各項業務的引導指標或動線，不滿意原因：「標示不清(2件)」、「僅發牌仍需詢問服務台，抽號碼卻沒提醒要填單，到號又重抽(1件)」、「等候時都無位置可坐，全部都是代辦人員佔據(1件)」、「領牌區完全無位置可等候(1件)」。
6. 民眾對本站各項洽公服務設施，不滿意原因：「櫃檯應在入口處第一個位置，而非產物保險，動線混亂（1件）」、「辦理歸責，每個服務人員說的都不一樣，要民眾填的表單也都不一樣，害民眾一張單可以跑三趟以上！教育訓練或處理事情的 SOP 應該更清楚點！而且也沒有申訴管道，電話詢問也被轉來轉去，很沒有效率！（1件）」。

捌、結語與建議

一、有九成民眾對本站整體服務感到滿意

依據問卷統計分析結果，**整體**而言民眾對本站的**服務滿意度**情形，有 90.9%表示滿意，顯見民眾對本站的服務品質表示肯定。其中以洽辦報考駕照滿意度比例最高為 24.17%，其次為辦理日文譯本(18.43%)。民眾對本站**服務人員禮儀及等候時間**滿意度方面：對本站窗口人員服務態度方面，有 95.4%表示滿意；窗口服務等候時間方面，有 96.7%表示滿意。民眾對本站**洽公環境設施**滿意度方面，對本站停車、車輛動線的標示安排方面，有 99.1%表示滿意；對申辦各項業務的引導指標或動線方面，有 94.3%滿意；各項洽公服務設施方面，有 98.8%表示滿意；環境整潔（含廁所）方面，有 99.7%表示滿意。各項滿意度指標中，顯見對本站**整體服務滿意度**較為落後，應列為本站優先改善之重點。

二、改善作為

(一)民眾建議本站場站環境改善作為

針對場站環境建議：民眾等候區擁擠位置不夠坐、冷氣不冷、停車位、動線、櫃檯標示、填單區、路考場太小、遮陽設備、辦公大樓太老舊、換地方重新規劃場地。

本次問卷調查結果，發現民眾對本站環境、建築物設備也提出意見，由於本站建築物較為老舊幅地較小，為提供給民眾優質的洽公環境，本站已提報改建方案，期以根本解決環境、動線不佳、廁所太少等問題。針對業務動線指標不夠明確部分，本站刻正辦理站區標示指引更新作業，加以詳細指引及位置圖期能提高正確引導民眾申辦各項業務。

(二)民眾建議本站監理業務改善作為

針對監理業務相關建議：改 5 年考一次增加駕駛安全性、候考時不要有人插隊、座位位置需以民眾為主而不是代辦人員。

有關每 5 年考試增加駕駛安全性建議部分，因事涉全國性法規變更，故本站無法擅自變更駕駛執照有效年限舉辦考試。另候考時插隊情節，已請駕照股於報名考照人數眾多時，應派員於現場加強疏導排隊人流，並加強宣導按順序排隊。

(三)民眾建議本站服務人員改善作為

針對服務人員相關建議：人員素質加強、服務人員與志工態度改善、加強員工訓練、提升驗車人員的基本法規認知與態度。

因服務人員的專業度是影響監理站服務品質的重要因素之一，本站刻正辦理提升服務人員專業素質訓練，並增加服務禮貌教育訓練，另針對窗口服務人員態度不佳者，施予各個別教育訓練，期能改善服務禮貌品質，繼續提供優質的服務。

附錄-滿意度問卷調查表



公路局新竹區監理所新竹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，敬請填寫勾答並惠賜卓見，以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、請問您今日到本站辦理哪些業務？(必填)

- (1)車輛領牌 (2)車輛過戶 (3)汽車檢驗 (4)車籍變更 (5)報考駕照
 (6)換補異動駕照 (7)駕照審驗 (8)違規裁罰 (9)日文譯本 (10)其他

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？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

3、請問您對本站內申辦各項業務的引導指標及動線安排滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

4、請問您對本站提供之各項洽公服務設施滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

5、請問您對本站環境整潔(含廁所)及綠化美化的程度滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

三、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

6、請問您對本站洽辦業務的窗口(含考驗、檢驗)人員服務態度滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

7、請問您對本站窗口服務(含考驗、檢驗)的等候時間滿不滿意？(必填)

(1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

8. 整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

9. 請問您認為本站應該優先改進哪些地方？(必填)

四、社群網站使用習慣

10. 請問您有使用臉書(Facebook)的習慣嗎？(必填)

(1) 有 (2) 沒有

11. 請問您有瀏覽過新竹市監理站的臉書粉絲專頁嗎？(必填)

(1) 有 (2) 沒有

12. 請問您對本站臉書粉絲專頁整體來說滿不滿意？(必填)

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

【不滿意的原因】 _____ (非必填)

五、受訪者基本資料

13. 請問您的年齡是：(必填)

(1) 18-29 歲 (2) 30-39 歲 (3) 40-49 歲 (4) 50-59 歲 (5) 60 歲及以上

14. 請問您的教育程度是：(必填)

(1) 小學及以下 (2) 國中 (3) 高中 (4) 專科 (5) 大學 (6) 研究所以上

15. 您的性別是： (1) 男性 (2) 女性(必填)

*****我們的問卷到此結束，謝謝您*****