

新竹區監理所 桃園監理站 112 年度 10 月為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	優缺點及建議改進事項摘要
1	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.VBA 點子王提案透過小程序撰寫，卻能有效改善工作效率，值得嘉許。 2.113 年考核單位為苗栗站，請桃園站針對環境、指標及空間等進行意見交流。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請注意績效報告書製作邏輯，應先思考環境背景、發生問題、解決方案、辦理成效及檢討改善，另相關文字應具體說明。 2. 倘新住民人數成長為未來趨勢，請思考是否同步推廣機車上駕訓。
2	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡報簡潔俐落、主題清楚。 2. 桃園站許多小空間皆能有效發揮，植栽維護良好。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新住民人數近年有大幅增加情形，建議可再增加輔導場次。 2. 建議可針對新住民取得駕照後，對於後續違規率進行分析。 3. 簡報(P7)：有關新住民分布，除越南、印尼、菲律賓及泰國外，亦可針對其他國家進行分析。 4. 簡報字體過小，說明文字可再減少。
3	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 桃園站環境整潔明亮，值得肯定。 2. 簡報(P20)：異動櫃台服務速度大幅改善，值得嘉許。 3. 簡報簡約、時尚及主題明確。

	<p>4. 數位創新 VBA 節省每月整理報表時間，值得肯定。 建議：公運計畫請桃園站持續處理並與中壢站完成交接。</p>
4	<p>優點：簡報具有設計感，值得嘉許。 建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 數位創新 VBA 標題，建議無須直接描述使用工具，以保有神秘感。 2. 簡報字體過小，建議可多利用圖片代替文字。 3. 桃園市面積數據有兩種版本，建議註明數據來源。 4. 簡報(P6)：汽機車總數應為桃園地區，非桃園區。 5. 簡報(P15)：後臺網站檢核可再多加舉證，建議可引用每月網站檢核報告數據。 6. 簡報(P16)：簡報內容為新聞露出，圖片為 FB，應為誤植。
5	<p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 效益報告書、數位加值服務、顧客優質服務及未來努力方向的主題要有關聯。 2. 簡報(P11)：考照輔導場次是以天數或是場次計算？ 3. 輔導及格率上升，惟輔導人數下降，請於簡報說明原因。 4. 請於簡報說明 109 年-111 年停辦原因。 5. 持續性與擴散性應再加強描述。 6. 簡報(P19)：依據桃園站站 FB 粉絲專頁…，多一個站字，請修正。 7. 4 樓至 3 樓樓梯間有灰塵。 8. 二股筆試室有面對牆壁的長椅，建議可轉向讓民眾使用。 9. 三股櫃台髒亂且有放置民眾罰單，有個資洩漏疑慮，建議移除。 10. 請統一設置異動櫃檯號碼牌回收桶。 11. 1 樓自助櫃檯下方有放置雨傘，建議移除。 12. 1 樓自助櫃檯旁有設置老花眼鏡，惟附近無設置書寫區域及擺放椅子，建議老花眼鏡可移至使用率較高區域，

	<p>如服務台或其他樓層。</p> <p>13. 第三季服務禮貌榮譽榜，張貼日期 9/28，抬頭應修正為公路局。</p>
6	<p>優點：桃園站環境持續改變，值得肯定。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 請留意簡報圖表、文字大小比例。2. 建議 VBA 可以提報 113 年自行研究計畫。

新竹區監理所新竹市監理站 112 年度 10 月為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	優缺點及建議改進事項摘要
01	<p>建議:</p> <p>(1)建議簡報加上交安當作亮點的歷程更完整。</p> <p>(2)智慧停車柱是目前新竹市政府推行的重點政策，後續拖吊過程及註銷號牌的作法可以提供新竹縣政府參考。</p> <p>(3)動線跟標示以保持環境視覺乾淨為原則，牆面及窗口標示越多，民眾反而注意不到。可以參考桃園站空間規劃，再思考怎麼搭配恰當。</p>
02	<p>優點:</p> <p>1. 微電車業務在整個桃竹苗地區一枝獨秀。</p> <p>建議:</p> <p>(1)為民服務報告書可聚焦在主題上。</p> <p>(2)檢視張貼在窗口及牆面文宣及標語，簡約目前是趨勢，讓民眾一進來感受簡單舒服。</p>
03	<p>優點:</p> <p>1. 業務動線及指標都進行改善做得很好。</p> <p>2. 檢視運管白牌車取締業務做得很好，值得鼓勵。</p> <p>建議:</p> <p>1. 聚焦行銷主題、呈現亮點和特色。</p>

04	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一站式換照服務和智慧停車柱是個亮點。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 亮點後續執行情形若有數據可驗證成效。 2. 簡報內容的短網址建議用數發部轉網址的服務。 3. 統計數據加上時間區間。 4. 英文網頁的圖片註記需用英文。
05	<p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. B棟1樓書寫區裡面有一些雜物請清潔人員處理。 2. 局長信箱明信片及道安教室考場規則的表頭的名稱要修正。 3. 機車考驗的動線標示再加強。 4. 第四股的叫號機顯示亮度太暗。 5. 簡報第24頁112年分數有下降應該要針對原因及改善方式做補充。
06	<p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 標示及標線展現盡量簡化、精簡。 2. 照片及文字可再大一點。

新竹區監理所苗栗監理站 112 年度 10 月為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	建議改進事項摘要
1	<p>建議： 站內標示可參考桃園站或中壢站區的各項標示內容</p>
	<p>建議： 為民服務主題要在地化、特別化、貼近民眾需求，並撰寫感人事蹟來感動考核委員。</p>
2	<p>建議： 2 樓自助櫃檯電線雜亂</p>
	<p>建議： 檢驗線胎紋海報久遠要更新</p>
3	<p>建議： P13 名稱用語應具有一致性</p>
	<p>建議： 網站提供民眾下載檔案建議簡化名稱，避免非必要文字，例如：苗栗站 112 年白皮書-1120915. pdf</p>
	<p>建議： 官網管理與經營建議應予依指標重點量化論述</p>
	<p>建議： 建議更新服務滿意度分析報告(苗栗監理站 108 年度服務滿意度分析報告)</p>
4	<p>建議： 推動公運誤植新竹尖石鄉，請補 110 年 8 月通霄幸福巴士</p>
	<p>建議：</p>

	建議南庄幸福巴士擴大客貨共載服務
	建議： 針對苗客 5812、5820 轉型計程車共乘
	建議： 苗客 5821 與通霄鎮公所研議轉型
5	建議： 1 樓壓克力板有水漬、霧霧的
	建議： 1 樓、2 樓的櫃檯標示要一致化
	建議： 2 樓無人用取號機要收回
6	建議： 哺集乳室榮獲親善認證可多著墨敘述
	建議： 簡報圖檔字體要放大