

交通部公路總局臺北市區監理所
111年度為民服務問卷調查分析

111年7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：

- 一、 調查時間：以111年度6月為調查期間。
- 二、 調查對象：以至本所臨櫃辦理業務的民眾為訪問對象。
- 三、 抽樣方法：窗口人員便利抽樣。
- 四、 抽樣誤差：95%信賴水準下容許抽樣誤差正負3%，來決定樣本數。
- 五、 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統計表

人口特性	樣本數	全體百分比(%)	男(%)	女(%)
性別				
男	516	48.31	100.00	0.00
女	552	51.69	0.00	100.00
總和	1,068	100.00		
年齡				
19歲以下	43	1.16	1.96	0.41
20-29歲	278	14.95	14.45	15.40
30-39歲	313	25.24	24.71	25.74
40-49歲	175	18.82	17.25	20.26
50-59歲	164	22.04	20.73	23.25
60-64歲	33	5.32	7.06	3.72
65-69歲	32	6.02	6.67	5.43
70歲以上	30	6.45	7.17	5.79
總和	1,068	100.00	100.00	100.00
教育程度				
國中以下	59	1.58	1.83	1.35
高中	181	9.71	10.33	9.13
專科	215	17.30	15.16	19.31
大學	403	43.24	41.31	45.04
研究所以上	210	28.17	31.37	25.17
總和	1,068	100.00	100.00	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

本次問卷調查，至本所洽辦業務的受訪者，以辦理「牌照業務」業務最多，占受訪者總比例34.37%，「駕照業務」次之占25.62%，再其次為辦理「汽車燃料費、強制責任保險相關業務」者占20.56%，而「車輛檢驗」則占19.24%，其他占0.21%。

表 2 民眾辦理監理業務項目統計表

項目別	次數	百分比(%)
車輛檢驗	277	19.24
駕照業務	369	25.62
牌照業務	495	34.37
汽車燃料費、強制責任保險相關業務	296	20.56
其他	3	0.21
總和	1,440	100.00

註：

1. 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。
2. 其他業務包含繳牌照稅費、辦理大客車職業登記證、註銷車額等。

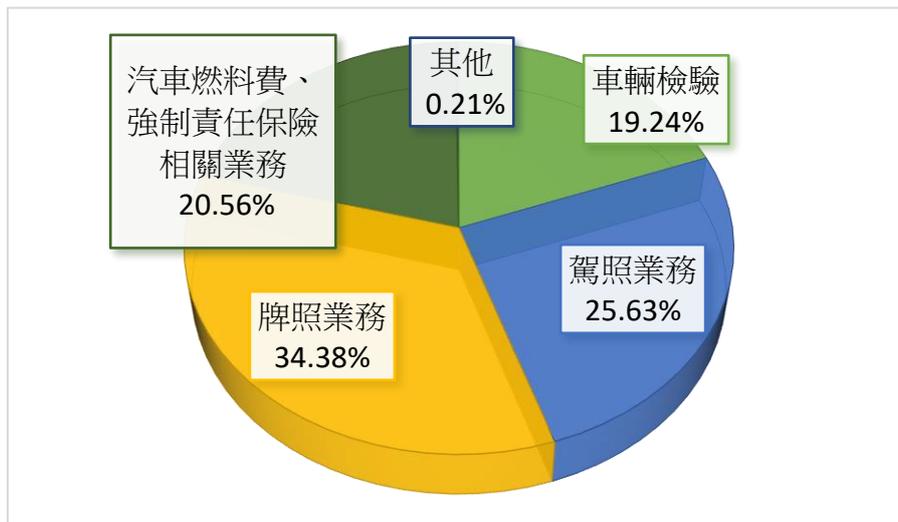


圖 1 民眾辦理監理業務項目統計圖

二、民眾對窗口人員的服務禮儀滿意情形

「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。

在詢問對「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79.68%感到很滿意，19.38%滿意，合計滿意比率高達99.06%，較110年高出0.94個百分點。另有0.84%感到普通，很不滿意者1人，並未提供改進建議及不滿意主因。

表 3 窗口人員的服務禮儀滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	851	79.68
滿意	207	19.38
普通	9	0.84
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	0.10
總和	1,068	100.00

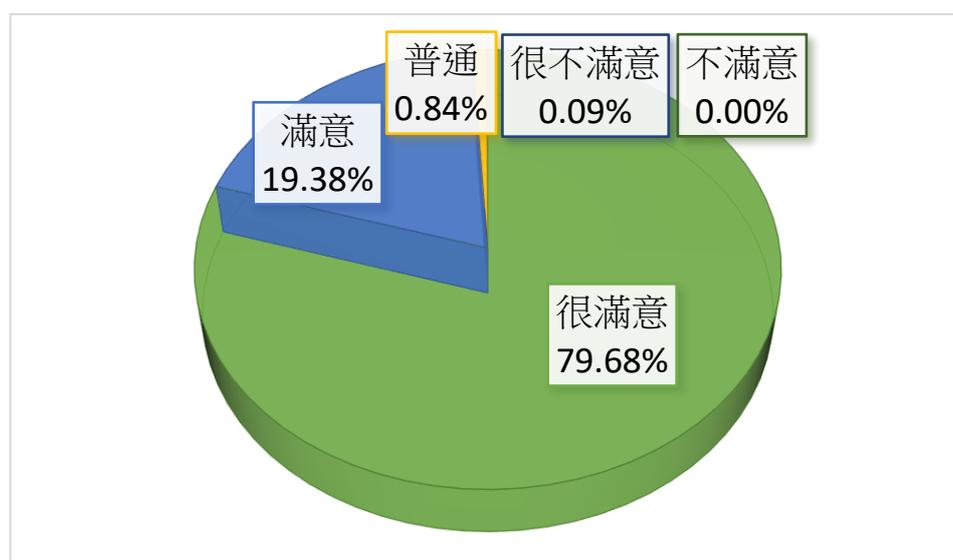


圖 2 窗口人員的服務禮儀滿意程度統計圖

另外，有約3成受訪民眾至本所洽辦2種以上業務項目，將本所窗口人員服務禮儀與民眾辦理監理業務類別進行交叉分析，本次問卷調查發現洽辦牌照業務很滿意率為87.47%、其次分別為車輛檢驗業務82.31%、汽車燃料費、強制責任保險相關業務76.01%、駕照業務75.07%、其他33.33%。

表 4 窗口人員的服務禮儀與民眾辦理監理業務項目滿意程度分析表

項目別(次數)		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 監理 業務	車輛檢驗	228	49	0	0	0	277
	駕照業務	277	90	1	0	1	369
	牌照業務	433	59	3	0	0	495
	汽車燃料 費、強制責 任保險相關 業務	225	63	8	0	0	296
	其他	1	2	0	0	0	3
	總和	1,164	263	12	0	1	1,440
項目別(%)		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總和
辦理 監理 業務	車輛檢驗(%)	82.31	17.69	0.00	0.00	0.00	19.24
	駕照業務(%)	75.07	24.39	0.27	0.27	0.00	25.62
	牌照業務(%)	87.47	11.92	0.61	0.00	0.00	34.37
	汽車燃料 費、強制責 任保險相關 業務(%)	76.01	21.29	2.70	0.00	0.00	20.56
	其他(%)	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.21
	總和(%)	79.68	19.38	0.84	0.00	0.10	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，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次1,068人。

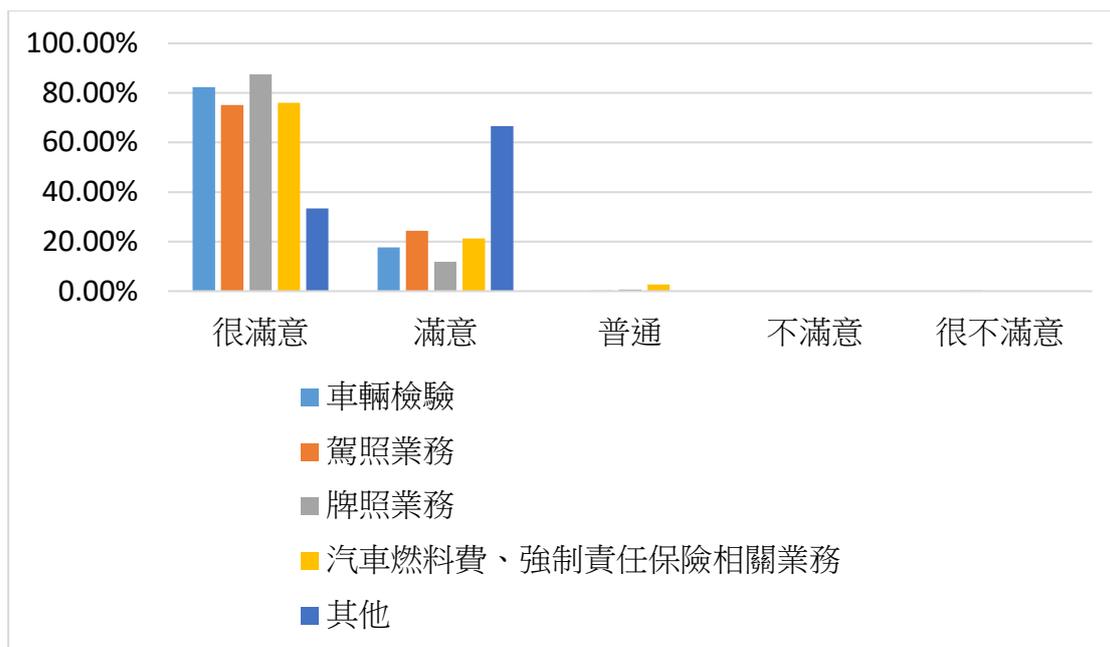


圖 3 窗口人員的服務禮儀與民眾辦理監理業務項目滿意程度分布圖

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，因此流程簡化、縮短業務辦理時間，一直是本所致力的目標。

在詢問對「本所窗口辦理等候時間」是否滿意時，有97.56%的受訪者表示滿意，較110年成長1.3個百分點。另有2.34%感到普通，很不滿意比率占0.10%，民眾並未提供改進建議及不滿意主因。

表 5 窗口辦理等候時間滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	714	66.85
滿意	328	30.71
普通	25	2.34
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	0.10
總和	1,068	100.00

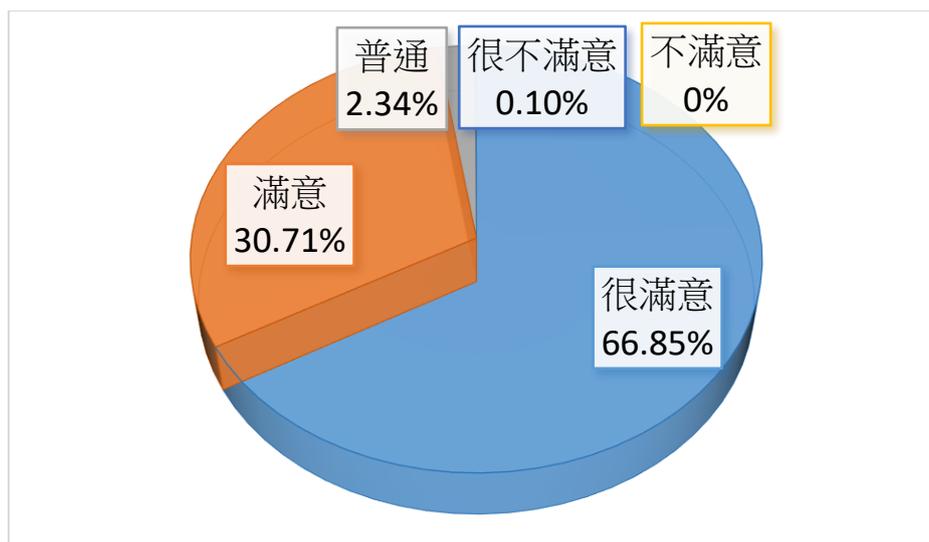


圖 4 窗口辦理等候時間滿意程度統計圖

另外，有近3成受訪民眾至本所洽辦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業務類別交叉分析，發現洽辦汽車燃料費、強制責任保險相關業務很滿意率為70.27%，其次分別為駕照業務69.38%、車輛檢驗67.15%、牌照業務65.45%、其他33.33%。

表 6 窗口辦理等候時間與民眾辦理監理業務項目滿意程度分析表

項目別(次數)		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	186	91	0	0	0	277
	駕照業務	256	96	16	0	1	369
	牌照業務	324	166	5	0	0	495
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務	208	78	10	0	0	296
	其他	1	2	0	0	0	3
	總和	975	433	31	0	1	1,440

項目別(%)		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(%)	67.15	32.85	0.00	0.00	0.00	19.24
	駕照業務(%)	69.38	26.02	4.33	0.00	0.27	25.62
	牌照業務(%)	65.45	33.54	1.01	0.00	0.00	34.37
	汽車燃料費、強制責任保險相關業務(%)	70.27	26.35	3.38	0.00	0.00	20.56
	其他(%)	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.21
	總和(%)	66.85	30.71	2.34	0.00	0.10	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，以業務類別次數為統計值，總和大於受訪人次1,068人。

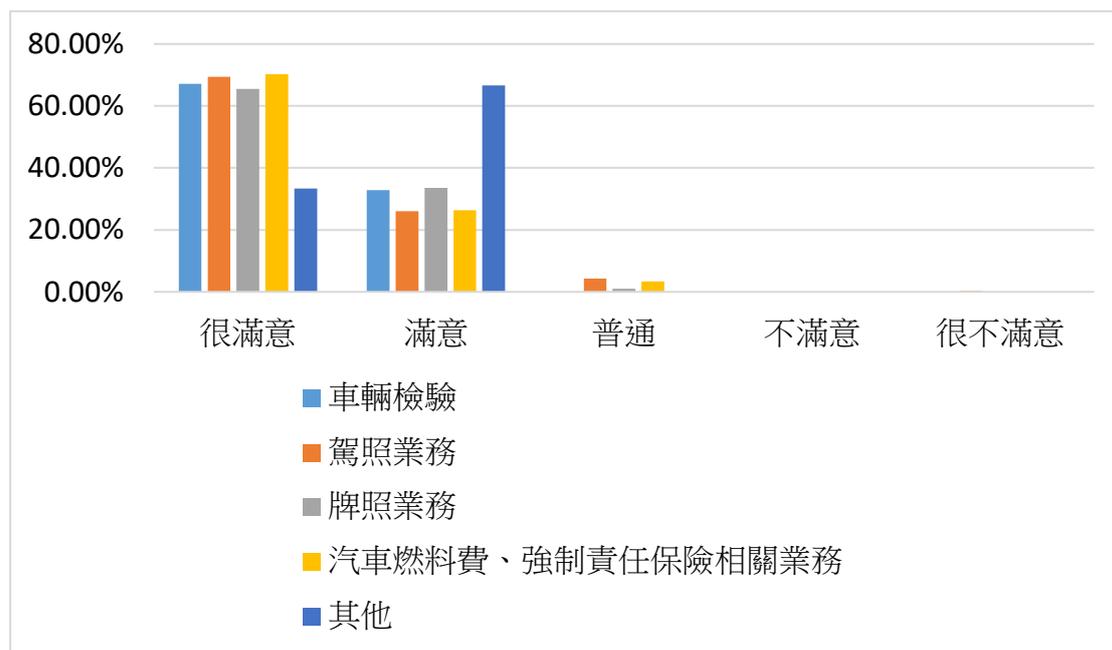


圖 5 窗口辦理等候時間與民眾辦理監理業務項目滿意程度分布圖

四、民眾對環境之清潔舒適度滿意情形

民眾對本所的第一印象好壞，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，提供民眾舒適、乾淨、明亮的環境空間。

在詢問對「本所環境之清潔舒適度」是否滿意問題時，滿意本所洽公環境之受訪者占92.51%，較110年高出0.67個百分點。另有7.21%感到普通，0.19%不滿意，0.09%很不滿意，有民眾提及不滿意原因為設備老舊。

表 7 環境之清潔舒適度滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	692	64.79
滿意	296	27.72
普通	77	7.21
不滿意	2	0.19
很不滿意	1	0.09
總和	1,068	100.00

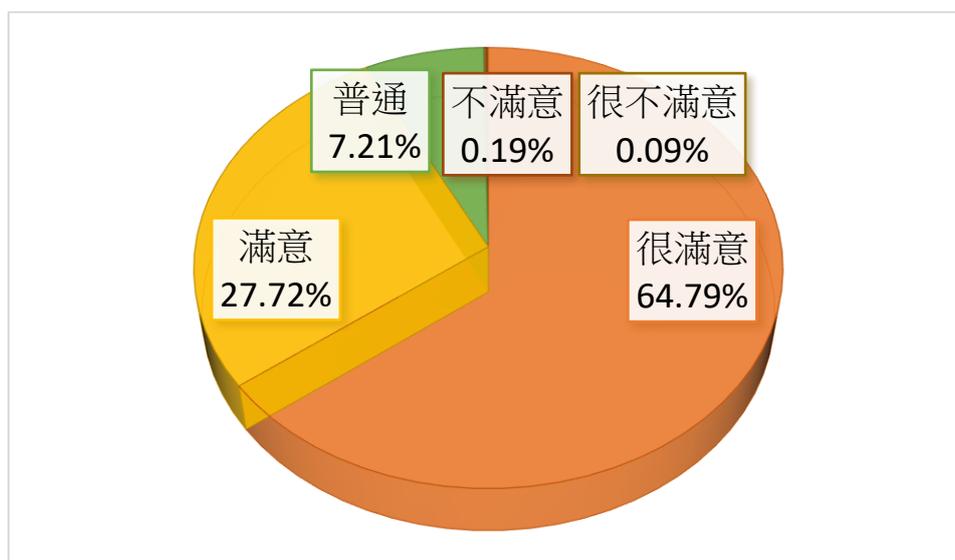


圖 6 環境之清潔舒適度滿意程度統計圖

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，可讓民眾清楚了解監理業務，同時也能縮短洽公時間，提高本所服務形象。

在詢問對「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91.58%的受訪者給予正面的評價，滿意度較

110年高出0.86個百分點。另有7.58%感到普通，0.65%不滿意，很不滿意比率占0.19%，有民眾提及不滿意原因為等待人數過多、分流且座位不足。

表 8 內、外引導指標或動線安排滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	712	66.67
滿意	266	24.91
普通	81	7.58
不滿意	7	0.65
很不滿意	2	0.19
總和	1,068	100.00

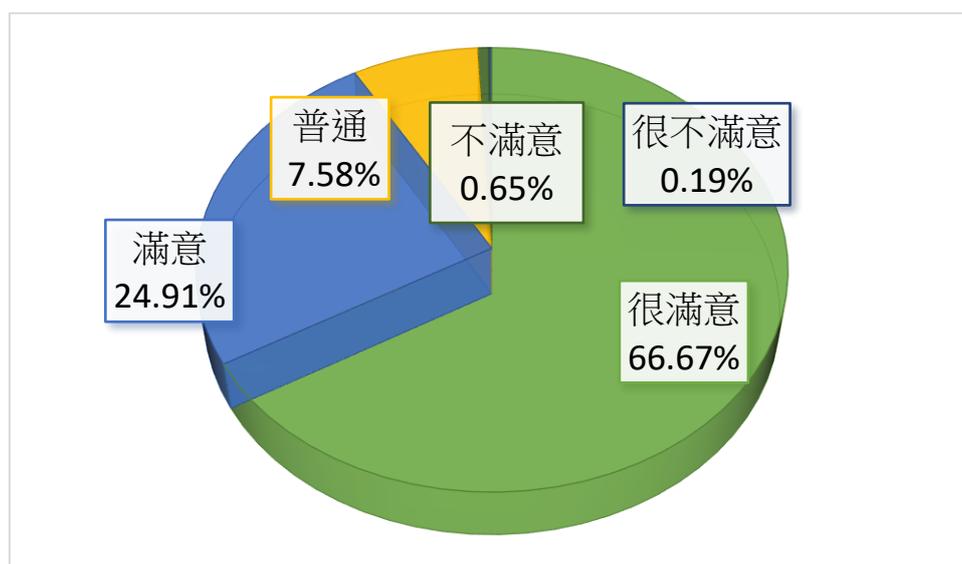


圖 7 內、外引導指標或動線安排滿意程度統計圖

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、書籍刊物及舒適的等候座椅，藉由人性化措施，讓民眾等候時不急躁，提升本所貼心、便民的機關形象。

在問到對本所所「提供之各項服務設施及民眾等候空間的設計」問題時，有91.38%的受訪者滿意本所提供的貼心服務設施，較110年下降0.09個百分點。另有7.77%感到普通，0.75%不滿意，很不滿意比率占0.10%，有民眾提及不滿意原因為冷氣不強、窗口太少。

表 9 各項服務設施及民眾等候空間的設計滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	686	64.23
滿意	290	27.15
普通	83	7.77
不滿意	8	0.75
很不滿意	1	0.10
總和	1,068	100.00

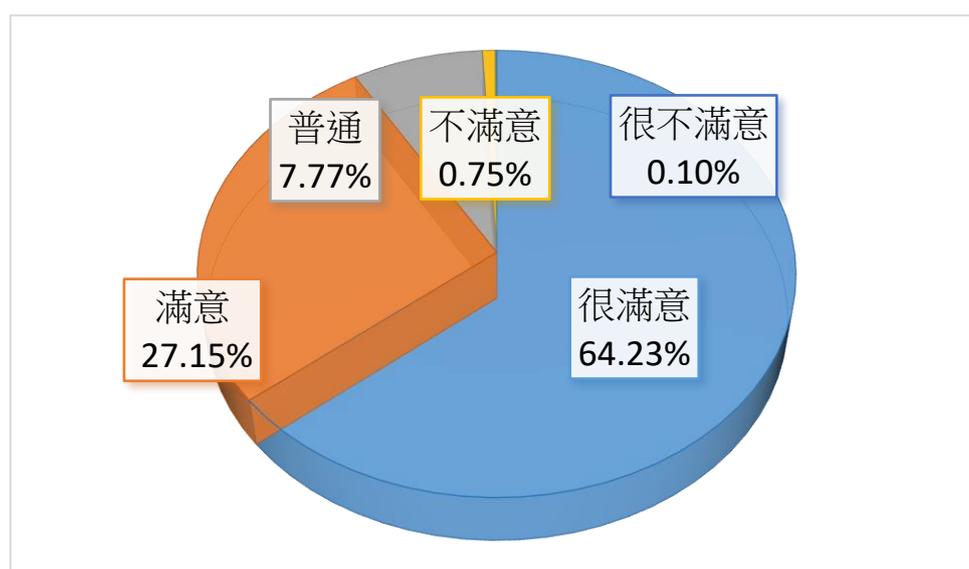


圖 8 各項服務設施及民眾等候空間的設計滿意程度統計圖

七、民眾對窗口繳費使用信用卡支付滿意情形

為提供民眾更多元的繳費方式，窗口繳費新增信用卡，以及手機行動支付，支援 Google Pay、Apple Pay、臺灣 Pay、Samsung Pay 等行動支付類型。

詢問「本所提供之信用卡繳費服務」問題時，有96.54%的受訪者滿意本所提供的貼心服務設施，較110年成長1.88個百分點。另有3.37%感到普通，很不滿意比率占0.09%，民眾並未提供改進建議及不滿意主因。

表 10 信用卡繳費服務滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	706	66.11
滿意	325	30.43
普通	36	3.37
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	0.09
總和	1,068	100.00

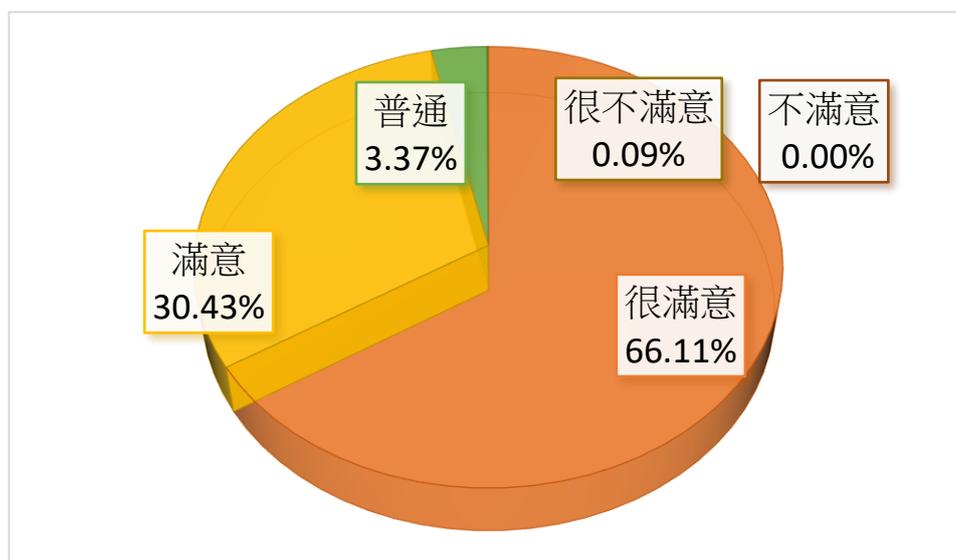


圖 9 信用卡繳費服務滿意程度統計圖

八、民眾對本所提供之服務進步與否認知表現的看法

在詢問「您認為本所提供之整體服務，與之前相比較，是否有進步」時，多數民眾仍給予肯定的評價，感受到有進步者之受訪比率占88.77%，較去年下降3.64個百分點。另有11.14%感到普通，退步一些占0.09%，有民眾提出不滿意原因為取消了大安區的DMV（簡易櫃檯）。

表 11 服務進步與否認知表現統計表

進步程度	次數	百分比(%)
進步很多	676	63.30
進步一些	272	25.47
普通	119	11.14
退步一些	1	0.09
退步很多	0	0.00
總和	1,068	100.00

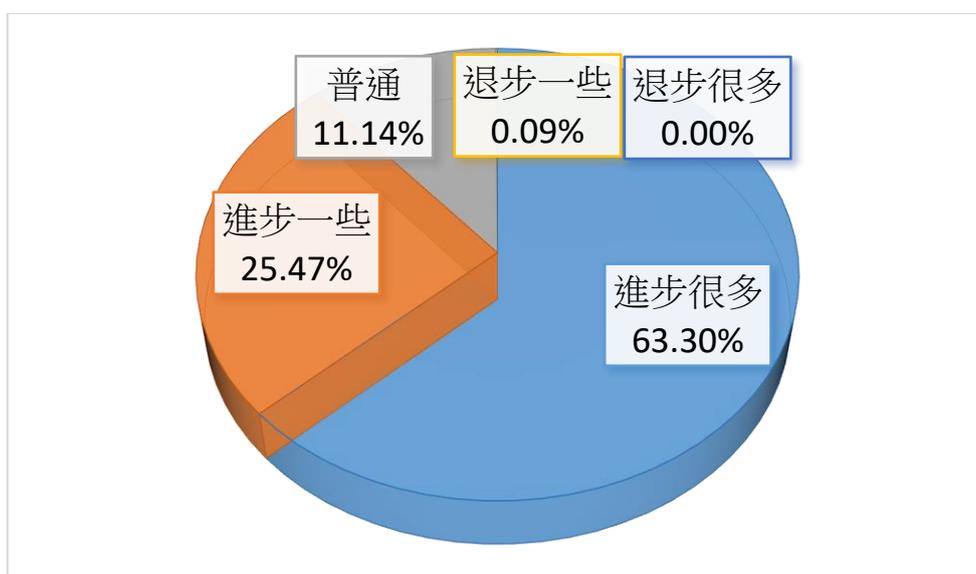


圖 10 服務進步與否認知表現統計圖

九、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。

在詢問對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意情形，有93.26%的受訪者滿意本所提供的貼心服務措施，較110年高出1.51個百分點。

表 12 對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意程度統計表

滿意程度	次數	百分比(%)
很滿意	691	64.70
滿意	305	28.56
普通	72	6.74
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
總和	1,068	100.00

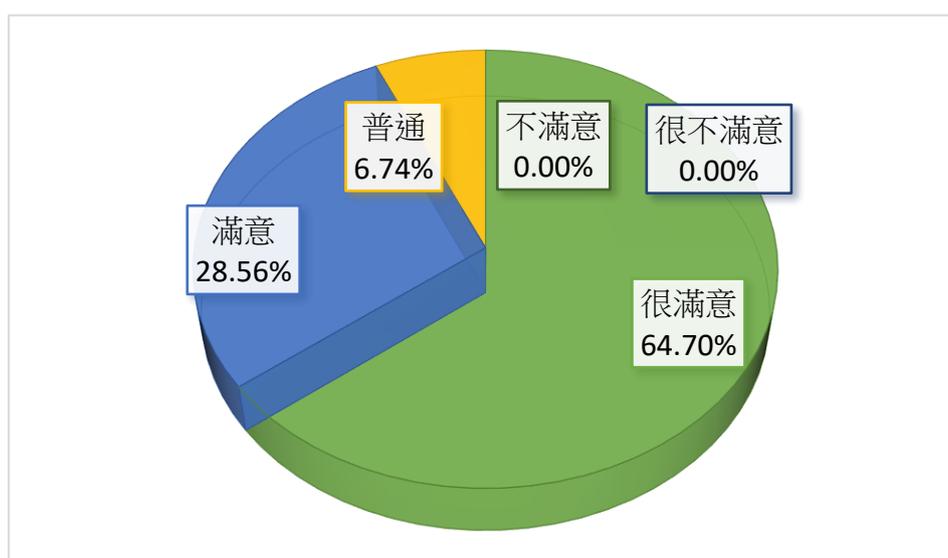


圖 11 對本所提供之「單一窗口」的服務措施滿意程度統計圖

十、民眾認為本所最需改進項目

本所非常重視民眾滿意問卷調查，民眾所呈現之寶貴意見，是本所服務品質提升動力之所在，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。

本次調查50.41%受訪民眾無意見，33.49%受訪者認為本所沒有地方需要改進，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（5.34%）、硬體設施（4.25%）、作業手續與流程（1.72%）。

表 13 本所最需要改進項目統計表

項目別	次數	百分比(%)
服務態度	10	0.90
服務效率	15	1.36
專業知識	10	0.90
作業手續與流程	19	1.72
環境清潔度	18	1.63
動線安排	59	5.34
硬體設施	47	4.25
沒有地方需要改進	370	33.49
無意見	557	50.41
總和	1,105	100.00

註：本題最需要改進的建議為「複選」問項，民眾有可能同時有2項以上建議，以項目類別次數為統計值，總和大於受訪人次1,068人。

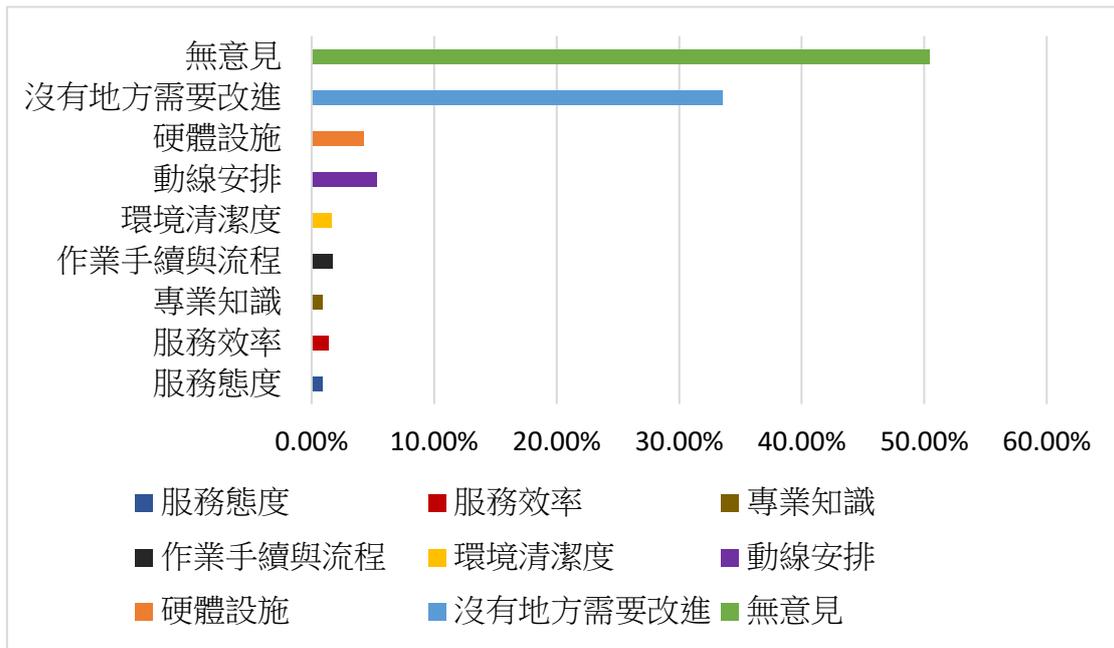


圖 12 本所最需要改進項目分布圖

十一、 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，各項改善意見臚列如下，對於民眾這些寶貴意見，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 14 民眾填答不滿意的主要原因統計表

項次	填答意見	填答人數
1	收費太貴	1
2	冷氣不強、窗口太少	1
3	民眾常辦事項建議可以出示流程圖於等候區，以利民眾不至臨櫃才發覺證件不齊	1
4	取消了大安區的 DMV(簡易櫃檯)	1
5	還有進步空間	1
6	如果可以線上申請	1
7	等待人數過多、分流且座位不足(中間不能坐人)	1
8	整修施工中	2
9	可以有更多指示(尤其從另一邊來找不到辦理大樓的入口)	1
10	提供線上領號服務	1
11	1樓查費處擠一堆人	1
12	設施設備老舊、環境可改善	8

肆、111年與110年調查結果比較

相較110年，111年整體滿意度上升0.43個百分點，窗口人員的服務禮儀、窗口辦理等候時間、環境之清潔舒適度、引導指標或動線安排、信用卡繳費服務、單一窗口的服務措施等6項表現小幅進步，各項服務設施及等候空間的設計、與之前相較是否有進步等2項小幅退步。

表 15 111年與110年調查結果比較表

項目別	111年度(%)	110年度(%)	與前期比較(%)
	滿意	滿意	滿意
窗口人員的服務禮儀	99.06	98.12	↑ 0.94
窗口辦理等候時間	97.56	96.26	↑ 1.30
環境之清潔舒適度	92.51	91.84	↑ 0.67
引導指標或動線安排	91.58	90.72	↑ 0.86
各項服務設施及等候空間的設計	91.38	91.47	↓ 0.09
信用卡繳費服務	96.54	94.66	↑ 1.88
與之前相較是否有進步	88.77	92.41	↓ 3.64
單一窗口的服務措施	93.26	91.75	↑ 1.51
平均滿意度	93.83	93.40	↑ 0.43

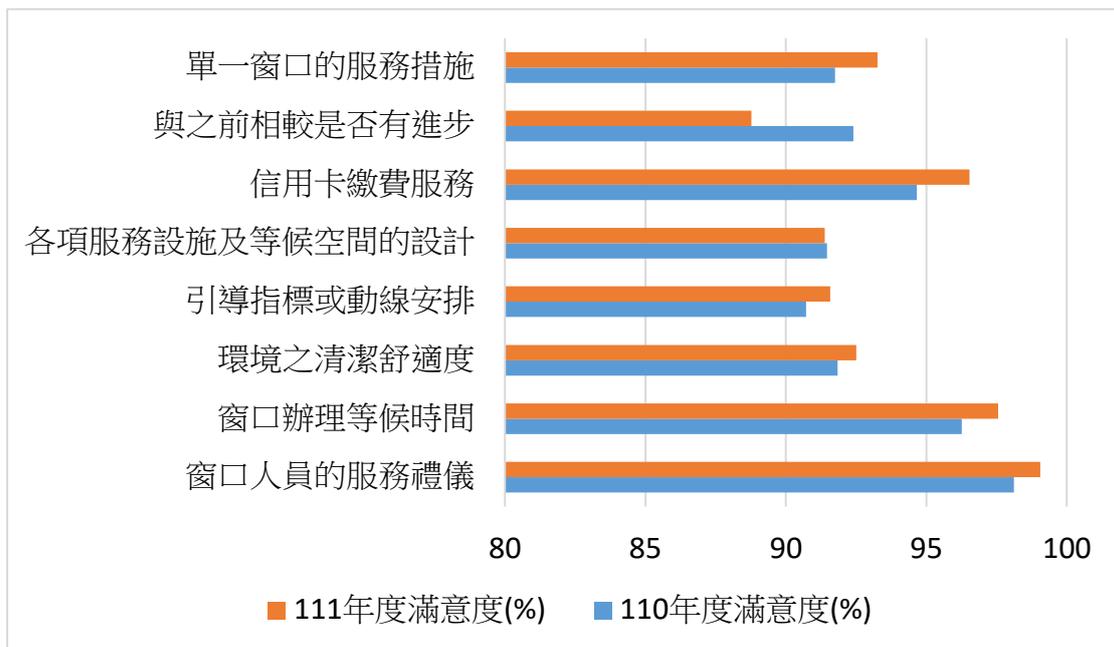


圖 13 111年與110年調查結果比較圖

伍、結論

111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，本所將從民眾需求著手，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及各監理業務優先改善的重點，進一步提升為民服務績效，提供更貼心的優質服務。

附錄一 問卷內容

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、註銷） 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、 請問您對本所提供之信用卡繳費服務，您覺得？
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 八、 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
- 九、 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
- 十、 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
- 十一、 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）

- 十二、 請問您的性別是？：
男 女
- 十三、 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
- 十四、 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

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

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