

嘉義區監理所 105 年度服務品質滿意度問卷調查分析

壹、調查動機與內容

一、調查緣起與目的

為瞭解民眾對本所所提供監理服務之滿意度及其需求，藉此問卷主動蒐集民眾意見，提供民眾一個表達對監理機關服務品質回應之管道。藉調查分析結果檢視是否有達到民眾事前期望的服務水準，並訂定改善計畫作為本所檢討改進之依據，以提昇服務品質。

另透過此雙向溝通管道，期能瞭解民眾之所需之監理服務，體察民眾洽公感受，探查服務對象對於本所在業務方面所推動各項政策的需求與期待，對便民服務工作是否滿意及政策方向是否為民眾所認同，以為未來持續推動創新改進之方向。

二、調查構面

調查構面主要區分「洽公環境設施」、「人員服務」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	2. 本所停車空間及車輛動線標示安排 3. 申辦各項業務引導指標安排或動線安排 4. 本所服務設施及民眾等候空間的設計 5. 整體綠美化的程度 6. 整體環境整潔的程度	人員服務 7. 窗口人員服務態度 8. 窗口服務等候時間 9. 服務人員電話答覆內容 10. 單一窗口作業服務效率 11. 服務檯人員的服務態度 12. 車輛檢驗人員服務態度 13. 駕照考驗人員服務態度
各項便民措施	14. 取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照的便民措施 15. 自 103 年 1 月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全的便民措施 16. 各項主動通知(如簡訊、email)的便民措施	
整體	17. 整體服務滿意度	



貳、調查設計與方法

一、調查時間

105 年 6 月 13 日至 6 月 30 日於上午 8 時 00 分至下午 5 時 00 分止。

二、調查對象

以至本所現場申辦各項監理業務（車輛管理課、駕駛人管理課、運輸業管理課、稅費管理課、自用車裁罰課）之民眾為調查對象。

三、抽樣方法

考量調查人力、經濟性及時效性，依據本所每週的洽公人數，及 95% 信賴水準下，容許抽樣誤差為正負 4.5% (以實際回收有效問卷計算為 4.54%)，來決定抽樣人數，依規劃調查期設計為二週，調查期間至本所現場申辦監理業務之民眾為抽樣體，採隨機便利抽樣 (convenience sampling) 調查方式進行。

四、樣本數量

發放卷數 405 份，回收樣本數 362 份問卷，回收率 89.38%；有效樣本數 349 份，可用率 96.4%。





參、問項分析

一、受訪者之基本資料分析

本研究採隨機抽樣問卷調查方式進行，回收有效樣本數 3 份。研究工具中有關受訪者個人基本資料部分包括性別、年齡、教育程度、職業等共 4 項。基本資料分析結果所顯示，分述如下：

20、請問您的年齡是：	人數	百分比
(1)20-29 歲	110	31.52%
(2)30-39 歲	71	20.34%
(3)40-49 歲	107	30.66%
(4)50-59 歲	46	13.18%
(5)60 歲以上	15	4.30%
21、請問您的教育程度是：	人數	百分比
(1)小學及以下	8	2.29%
(2)國(初)中	34	9.74%
(3)高中(職)	126	36.10%
(4)專科	77	22.06%
(5)大學	86	24.64%
(6)研究所及以上	18	5.16%
22、請問您的職業是：	人數	百分比
(1)軍公教	21	6.02%
(2)工	67	19.20%
(3)商	48	13.75%
(4)農、林、漁、牧	56	16.05%
(5)自由業	62	17.77%
(6)其他	95	27.22%
23、您的性別是：	人數	百分比
(1)男性	191	54.73%
(2)女性	158	45.27%

表 1-1-1 問項調查構面表





(一) 年齡

在年齡分佈方面以 20 歲至 29 歲為最多，佔 31.52%；其次為 40 歲至 49 歲，佔 30.66%；60 歲以上最少為 4.3%。

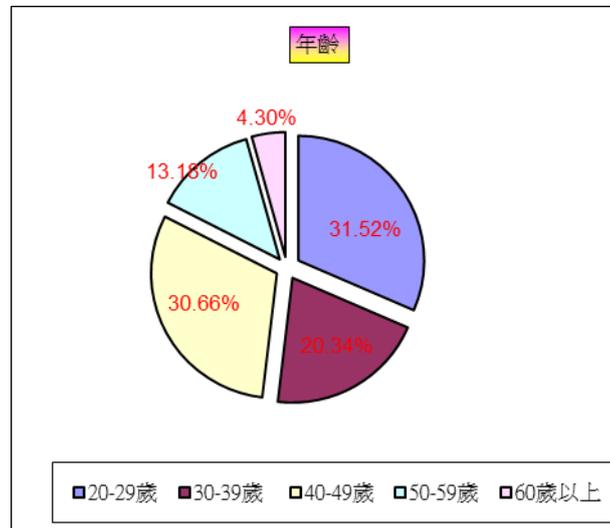


圖 3-1-1 受訪者的年齡分佈圖

(二) 教育程度

教育程度方面以高中(職)的受訪者居多，高中(職)有 126 位佔 36.10%；其次為大學有 86 位，佔 26.64%；小學及以下最少為 8 位，佔 2.29%。

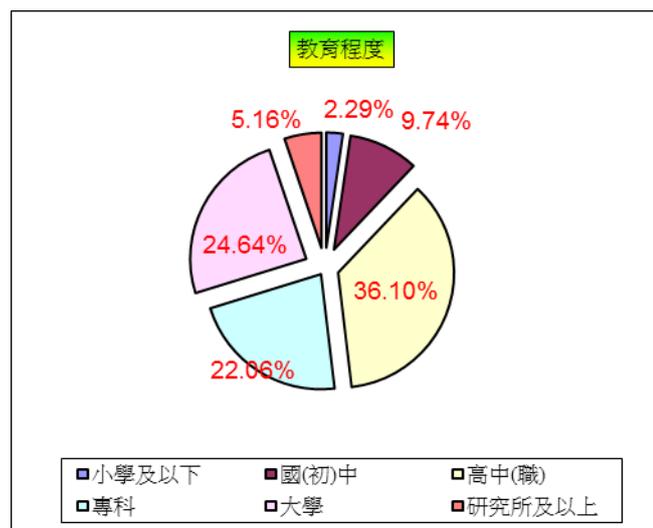


圖 3-1-2 受訪者的教育程度分佈圖





(三) 職業

在職業方面，受訪者以其他共 95 人居多，佔 17.77%；其次為工業為 67 人佔 19.2%；軍公教為最少計 21 人，佔 6.02%。

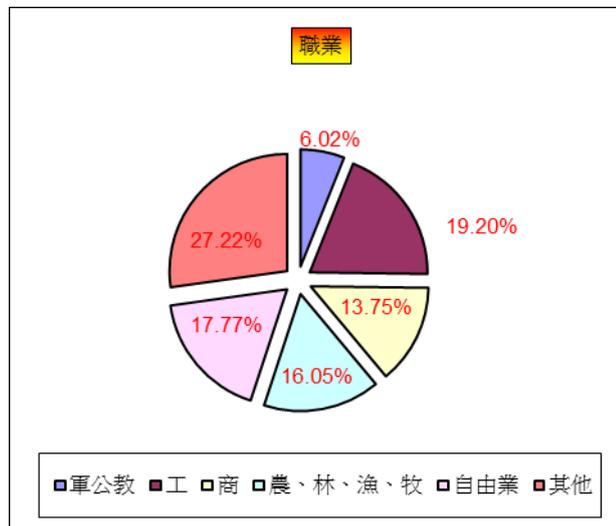


圖 3-1-3 受訪者的職業分佈圖

(四) 性別

在性別方面，以男性受訪者較多，佔 45.27%；女性受訪者則佔 54.73%。

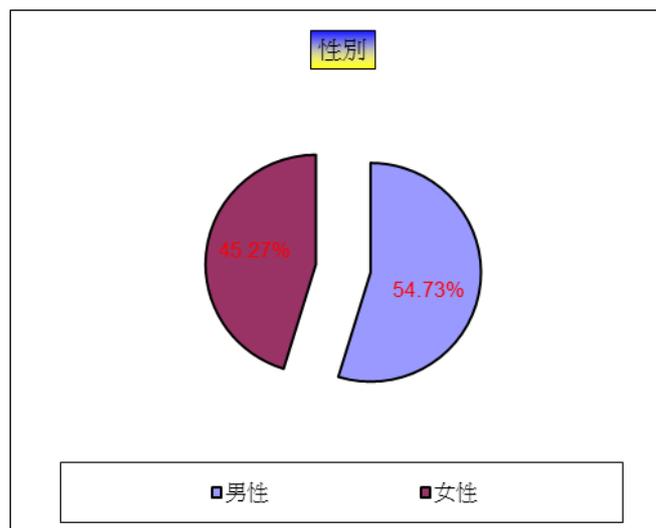


圖 3-1-4 受訪者的性別分佈圖





二、各項服務品質滿意度分析

(一) 辦理業務種類

對於到本所辦理哪些業務方面，以報考駕照有 102 人最多，佔 19.69%；其次為違規裁罰違規肇事被吊扣駕照有 77 人，佔 14.86%。

1、請問您到本所辦理哪些業務？【複選，最多選3項】	人數	百分比
(1)車輛領牌	37	7.14%
(2)車輛過戶	77	14.86%
(3)汽車檢驗(複驗)	30	5.79%
(4)換發行照	41	7.92%
(5)車籍變更	24	4.63%
(6)報考駕照	102	19.69%
(7)換補異動駕照	35	6.76%
(8)駕照審驗	28	5.41%
(9)違規裁罰違規肇事被吊扣駕照	77	14.86%
(10)其他【請註明】	67	12.93%

表 3-2-1 受訪者辦理業務種類統計表

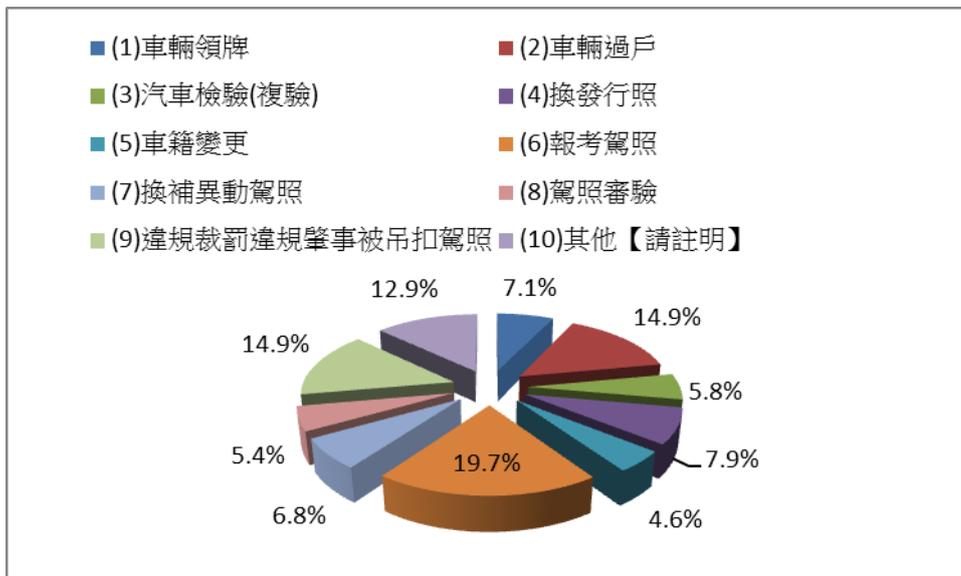


圖 3-2-1 受訪者的辦理業務種類分佈圖



(二) 對本所停車空間及車輛動線標示安排滿意情形

分析結果得知民眾對於停車空間及車輛動線標示安排的滿意程度以還算滿意的居多有 189 人，達 54.15%；非常滿意的有 144 人，佔 41.26%；滿意度合計達 95.41%。

2、請問您對本所停車空間及車輛動線標示安排滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	144	41.26%
(2)還算滿意	189	54.15%
(3)不太滿意	2	0.57%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	14	4.01%

表 3-2-2 問項 2 之人數、百分比統計表

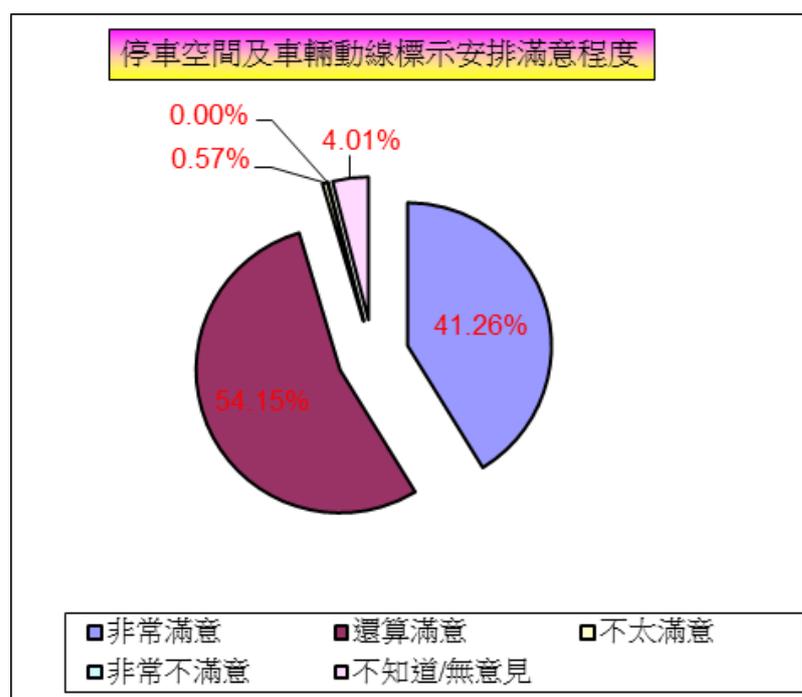


圖 3-2-2 受訪者對停車空間及車輛動線標示安排看法

(三) 對所內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意情形

分析結果得知民眾對於申辦各項業務的引導指標或動線安排滿意程度以覺得還算滿意的居多有 185 人，佔 53.02%；其次，非常滿意的有 141 人，佔 40.4%；滿意度合計達 93.41%。

3、請問您對本所內申辦各項業務的引導指標或動線安排滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	141	40.40%
(2)還算滿意	185	53.01%
(3)不太滿意	13	3.72%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	10	2.87%

表 3-2-3 問項 3 之人數、百分比統計表

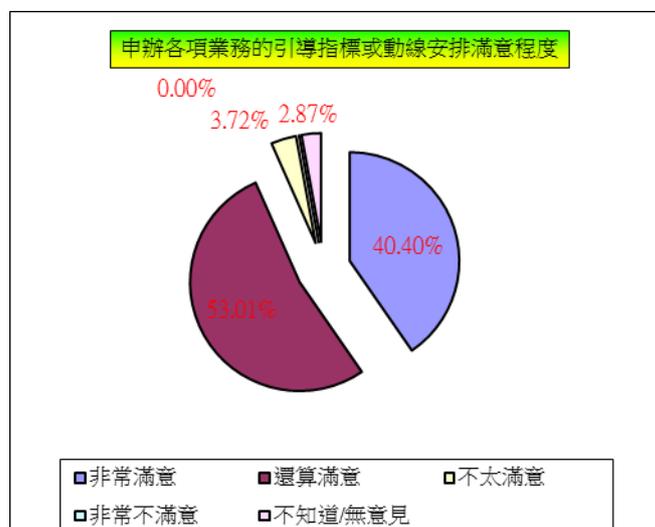


圖 3-2-3 受訪者對申辦各項業務的動線安排看法

(四) 對所內服務設施及民眾等候空間的設計滿意情形

分析結果得知民眾對於服務設施及民眾等候空間的設計的滿意程度以還算滿意的居多有 246 人，達 70.49%；非常滿意的有 82 人，佔 23.5%。滿意度合計 93.99%。

4、請問您對本所服務設施及民眾等候空間的設計滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	82	23.50%
(2)還算滿意	246	70.49%
(3)不太滿意	5	1.43%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	16	4.58%

表 3-2-4 問項 4 之人數、百分比統計表

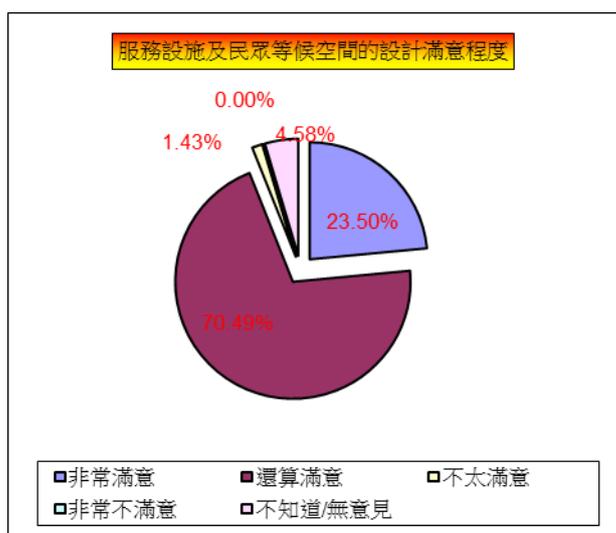


圖 3-2-4 受訪者對服務設施及民眾等候空間的設計看法

(五) 對所內環境整潔及綠化美化的程度滿意情形

分析結果得知民眾對於環境整潔及綠化美化的程度滿意程度以覺得還算滿意的居多有 182 人，佔 52.15%；非常滿意的有 146 人，達 41.83%。滿意度合計 93.98 %。

5、請問您對本所環境整潔及綠化美化的程度滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	146	41.83%
(2)還算滿意	182	52.15%
(3)不太滿意	8	2.29%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	13	3.72%

表 3-2-5 問項 5 之人數、百分比統計表

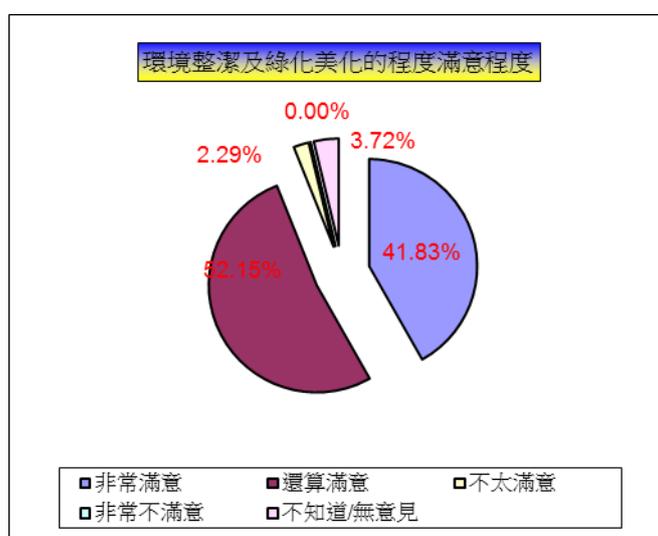


圖 3-2-5 受訪者對環境整潔及綠化美化的程度看法

(六) 對所內廁所清潔的滿意程度

分析結果得知民眾對於廁所清潔的滿意程度以覺得還算滿意的居多有 160 人，佔 45.85%；非常滿意的有 120 人，佔 34.38%；滿意度合計達 80.23%。

6、請問您對本所內廁所清潔的程度滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	120	34.38%
(2)還算滿意	160	45.85%
(3)不太滿意	15	4.30%
(4)非常不滿意	5	1.43%
(5)不知道/無意見(有使用)	10	2.87%
(6)不知道/無意見(沒使用)	39	11.17%

表3-2-6 問項6之人數、百分比統計表

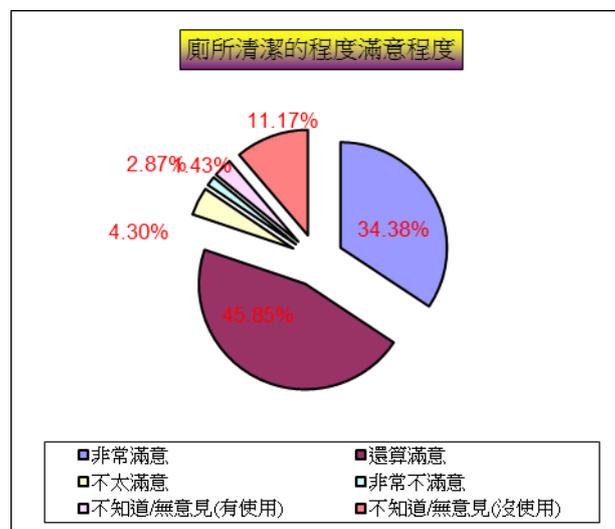


圖 3-2-6 受訪者對廁所清潔程度看法

(七) 對本所辦理業務的窗口人員服務態度滿意程度

分析結果得知民眾對於洽辦業務的窗口人員服務態度的滿意程度以還算滿意的居多達 179 人，佔 51.29%；非常滿意的有 152 人，佔 43.55%；滿意度合計達 94.84%，滿意度較上期下降 1.55%。

7、請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	152	43.55%
(2)還算滿意	179	51.29%
(3)不太滿意	9	2.58%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	9	2.58%

表3-2-7 問項7之人數、百分比統計表

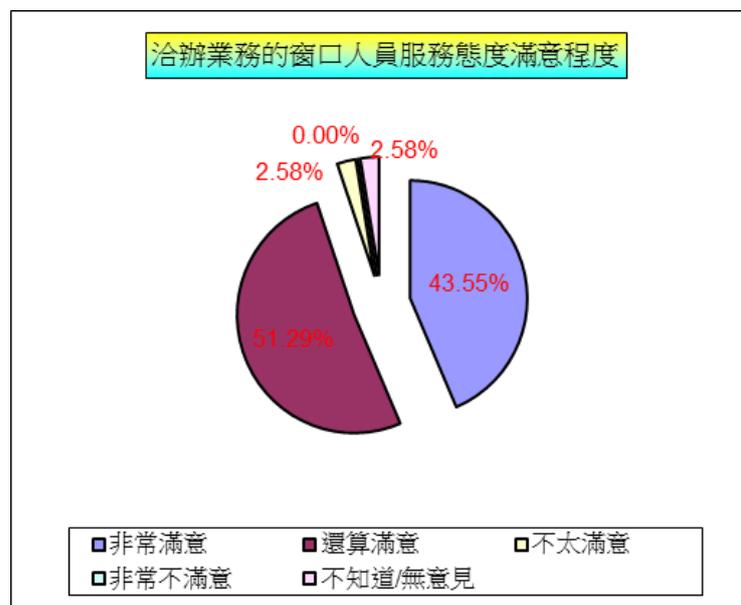


圖 3-2-7 受訪者對洽辦業務的窗口人員服務態度看法

(八) 對本所窗口服務的等候時間滿意程度

分析結果得知民眾對於窗口服務的等候時間的滿意程度以還算滿意的居多有 199 人，佔 57.02%；非常滿意的有 131 人，佔 37.54%；滿意度合計達 94.56%，滿意度下降 0.69%。

8、請問您對本所窗口服務的等候時間滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	131	37.54%
(2)還算滿意	199	57.02%
(3)不太滿意	8	2.29%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	11	3.15%

表3-2-8 問項8之人數、百分比統計表

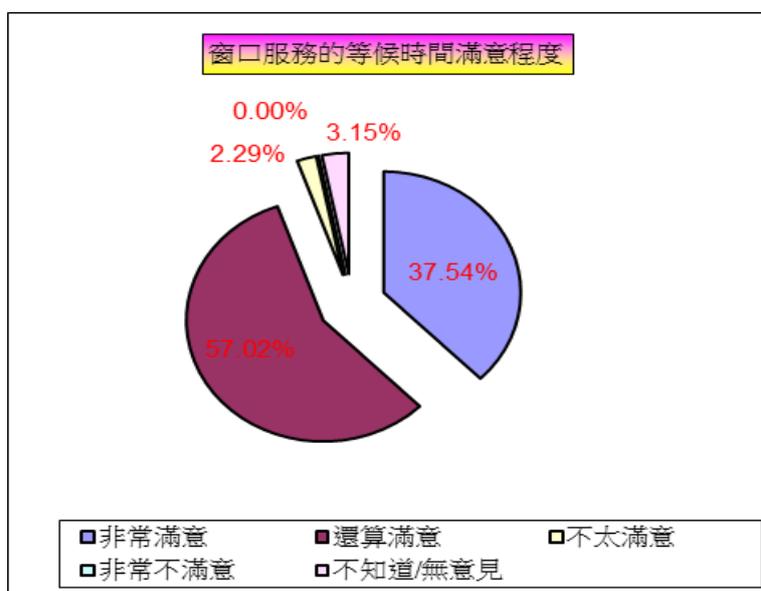


圖 3-2-8 受訪者對窗口服務等候時間看法

(九) 對本所服務人員電話答覆內容滿意程度

分析結果得知民眾對於服務人員電話答覆內容的滿意程度以還算滿意的居多有 179 人，佔 51.29%；覺得非常滿意的次之有 145 人，佔 41.55%。滿意度合計 92.84%，較上期微幅下降 1.62%。

9、請問您對本所服務人員電話答覆內容滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	145	41.55%
(2)還算滿意	179	51.29%
(3)不太滿意	12	3.44%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	13	3.72%

表3-2-9 問項9之人數、百分比統計表

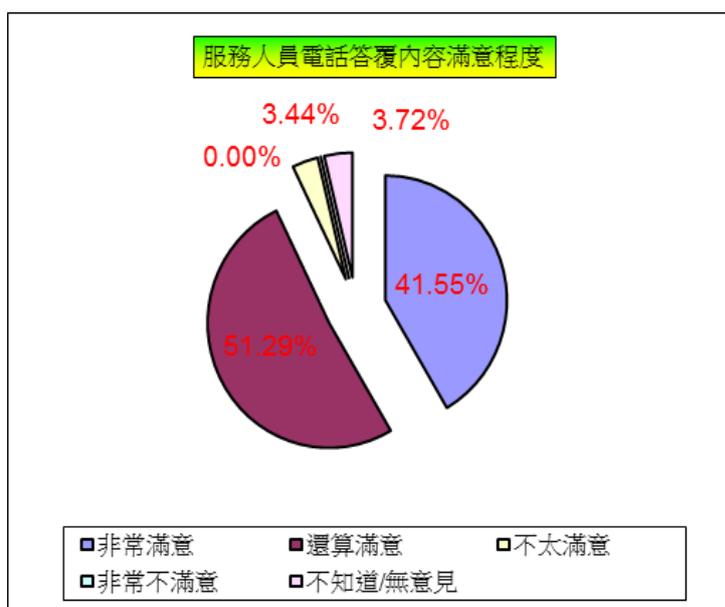


圖 3-2-9 受訪者對服務人員電話答覆內容看法

(十) 對本所實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿意程度

分析結果得知民眾對於實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務的滿意程度以覺得還算滿意的居多有 170 人，佔 48.71%；覺得非常滿意的次之有 136 人，佔 37.97%；滿意度合計達 87.68%，較微幅下降 0.87%。

10、請問您對本所實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	136	38.97%
(2)還算滿意	170	48.71%
(3)不太滿意	7	2.01%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	36	10.32%

表 3-2-10 問項 10 之人數、百分比統計表

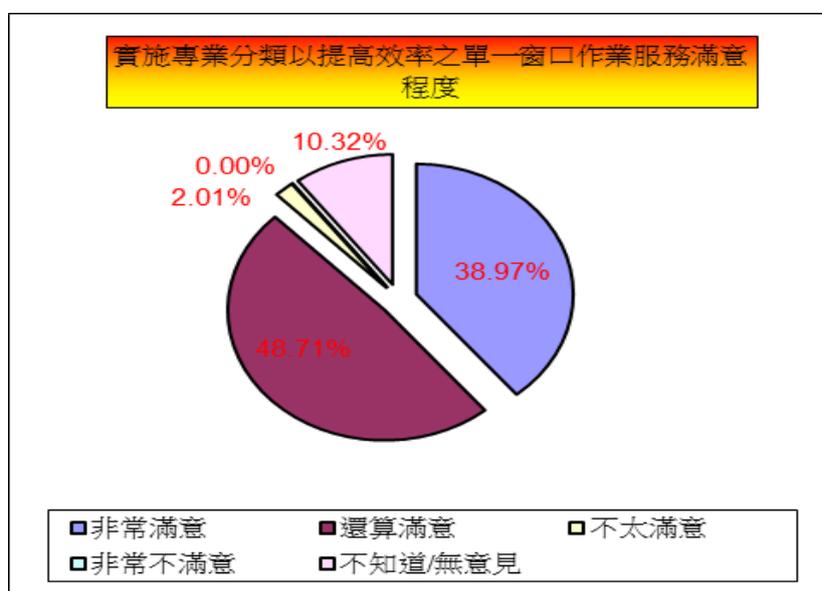


圖 3-2-10 受訪者對專業分類之單一窗口作業看法

(十一) 對本所服務中心(服務檯)人員 (包含志工) 的服務態度滿意程度

分析結果得知民眾對於服務中心(服務檯)人員 (包含志工) 的服務態度滿意程度覺得還算滿意的有 166 人，佔 47.56%；覺得非常滿意有 150 人，佔 42.98%；滿意度合計達 90.54%。滿意度達 9 成以上，顯示民眾對於本所服務中心(服務檯)人員 (包含志工) 的服務態度的肯定。

11、請問您對本所服務中心(服務檯)人員 (包含志工) 的服務態度滿不滿意	人數	百分比
(1)非常滿意	150	42.98%
(2)還算滿意	166	47.56%
(3)不太滿意	6	1.72%
(4)非常不滿意	6	1.72%
(5)不知道/無意見	21	6.02%

表3-2-11 問項11之人數、百分比統計表

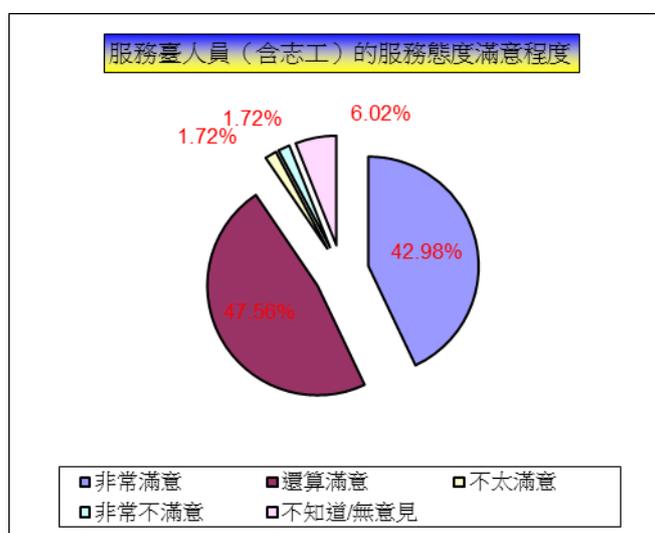


圖 3-2-11 受訪者對服務台人員、志工服務態度看法

(十二) 對本所車輛檢驗人員的服務態度滿意程度

分析結果得知民眾對於車輛檢驗人員的服務態度的滿意程度以還算滿意的居多有 185 人，佔 53.01%；覺得非常滿意的次之有 83 人，佔 23.78%；滿意度合計 76.79%，較上期下降 2.98%。另不知道/無意見則有 54 人，佔 15.47%。

12、請問您對本所車輛檢驗人員的服務態度滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	83	23.78%
(2)還算滿意	185	53.01%
(3)不太滿意	19	5.44%
(4)非常不滿意	8	2.29%
(5)不知道/無意見	54	15.47%

表 3-2-12 問項 12 之人數、百分比統計表

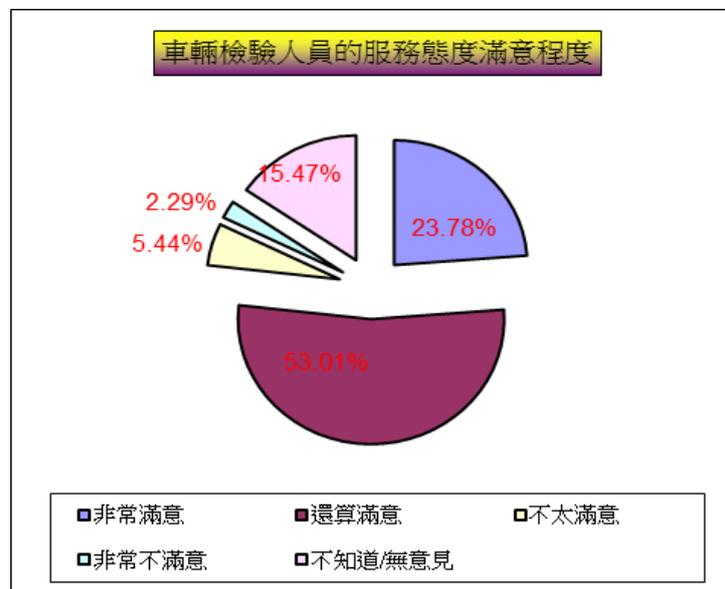


圖 3-2-12 受訪者對車輛檢驗人員的服務態度看法

(十三) 對本所駕照考驗人員服務態度滿意程度

分析結果得知民眾對於本所駕照考驗人員服務態度的滿意程度以還算滿意的居多有 192 人，佔 54.08%；覺得非常滿意的次之有 102 人，佔 28.73%；滿意度合計達 81.66%。

13、請問您對本所駕照考驗人員服務態度滿不滿意?	人數	百分比
(1)非常滿意	97	27.79%
(2)還算滿意	188	53.87%
(3)不太滿意	6	1.72%
(4)非常不滿意	1	0.29%
(5)不知道/無意見	57	16.33%

表 3-2-13 問項 13 之人數、百分比統計表

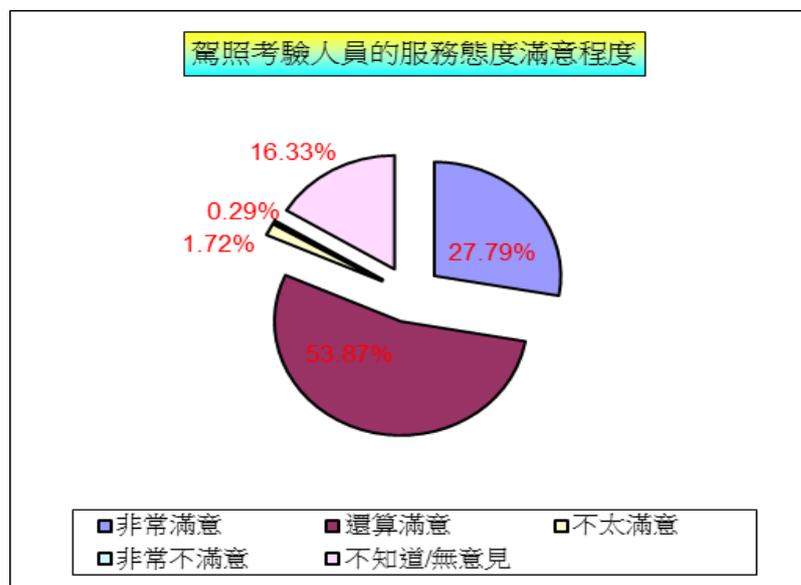


圖 3-2-13 受訪者對駕照考驗人員服務態度的看法

(十四) 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」的措施滿意程度

分析結果得知民眾對於目前已實施「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照」措施的滿意程度，以覺得非常滿意的居多有 198 人，佔 56.73%；覺得還算滿意的次之有 108 人，佔 30.95%；滿意度合計達 87.68%。

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」的便民措施滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	198	56.73%
(2)還算滿意	108	30.95%
(3)不太滿意	2	0.57%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	41	11.75%

表3-2-14 問項14之人數、百分比統計表

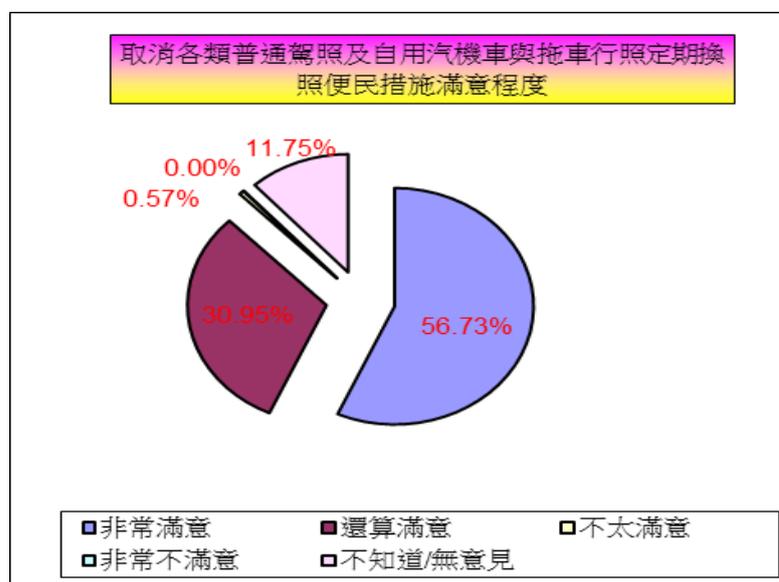


圖3-2-14受訪者對「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照」措施看法

(十五) 對本所對於「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」之措施滿意程度分析結果得知民眾對於「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」之措施的滿意程度，覺得非常滿意有191人，佔54.73%；覺得還算滿意的有103人，佔29.51%；滿意度合計達84.24%。

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」之措施滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	191	54.73%
(2)還算滿意	103	29.51%
(3)不太滿意	8	2.29%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	47	13.47%

表 3-2-15 問項 15 之人數、百分比統計表

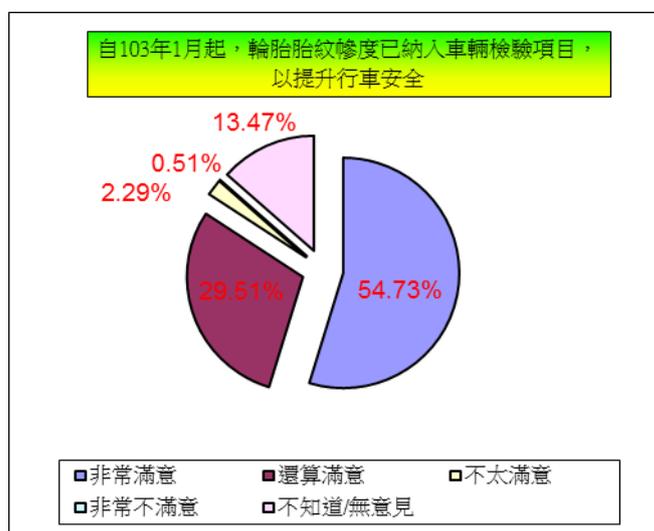


圖3-2-15受訪者對「自103年1月起，輪胎胎紋深度已納入車輛檢驗項目，以提升行車安全」之措施看法

(十六) 對本所各項主動通知(簡訊及e-mail)的便民措施滿意程度

分析結果得知民眾對於主動通知便民措施滿意程度，以覺得非常滿意的居多有 175 人，佔 49.86%；覺得還算滿意的次之有 140 人，佔 40.11%；滿意度合計達 89.97%，較去年微幅上升 1.08%。

16、請問您對本所各項主動通知(簡訊、e-mail)的便民措施滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	174	49.86%
(2)還算滿意	140	40.11%
(3)不太滿意	4	1.15%
(4)非常不滿意	0	0.00%
(5)不知道/無意見	31	8.88%
(6)沒接觸過	0	0.00%

表3-2-16 問項16之人數、百分比統計表

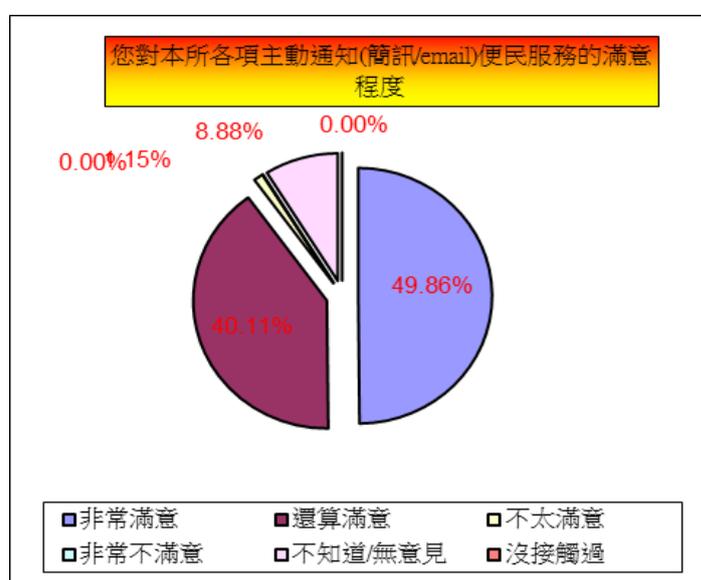


圖3-2-16各項主動通知(簡訊及e-mail)的便民措施看法

(十七) 整體而言，對本所提供的服務滿意程度

分析結果得知民眾對於本所整體的滿意程度，覺得還算滿意有 186 人，佔 53.3%；覺得非常滿意的有 136 人，佔 38.97%；滿意度合計達 92.26%，整體滿意度達 9 成以上，顯示本所為民服務各項措施及同仁服務獲得民眾肯定。

17、就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本所的服務滿不滿意？	人數	百分比
(1)非常滿意	136	38.97%
(2)還算滿意	186	53.30%
(3)不太滿意	6	1.72%
(4)非常不滿意	2	0.57%
(5)不知道/無意見	19	5.44%
(6)沒接觸過	0	0.00%

表3-2-17 問項17之人數、百分比統計表

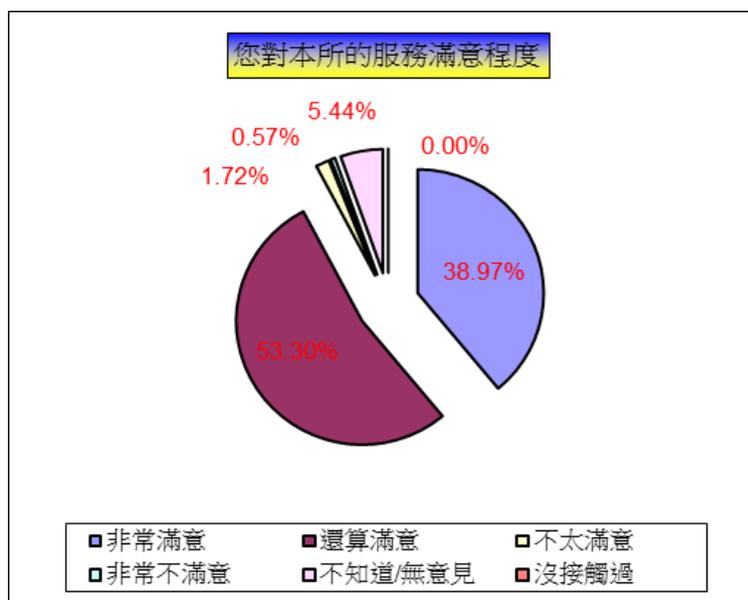


圖 3-2-17 受訪者對整體服務看法

(十八) 影響民眾評鑑監理所服務品質的重要因素

分析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」144 人，佔 19.35%；「窗口服務等候時間」有 93 人，佔 12.05%；「引導指標或動線安排」有 77 人，佔 10.35%。

18、請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素？【複選，最多選3項】	人數	百分比
(1)引導指標或動線安排非常滿意	77	10.35%
(2)服務設施及民眾等候空間的設計	49	6.59%
(3)環境整潔及綠化美化的程度	41	5.51%
(4)廁所清潔的程度	37	4.97%
(5)窗口人員服務態度	144	19.35%
(6)窗口服務等候時間	93	12.50%
(7)單一窗口作業的服務效率	74	9.95%
(8)服務中心(服務檯)人員的服務態度	44	5.91%
(9)車輛檢驗人員的服務態度	34	4.57%
(10)委託代檢場驗車之便利性	26	3.49%
(11)「便利超商」、「電話語音」及「網路」繳納違規罰鍰或汽車燃料稅	39	5.24%
(12)主動通知(簡訊/E-MAIL)便民措施	18	2.42%
(13)不知道/無意見	68	9.14%

表3-2-18 問項18之人數、百分比統計表

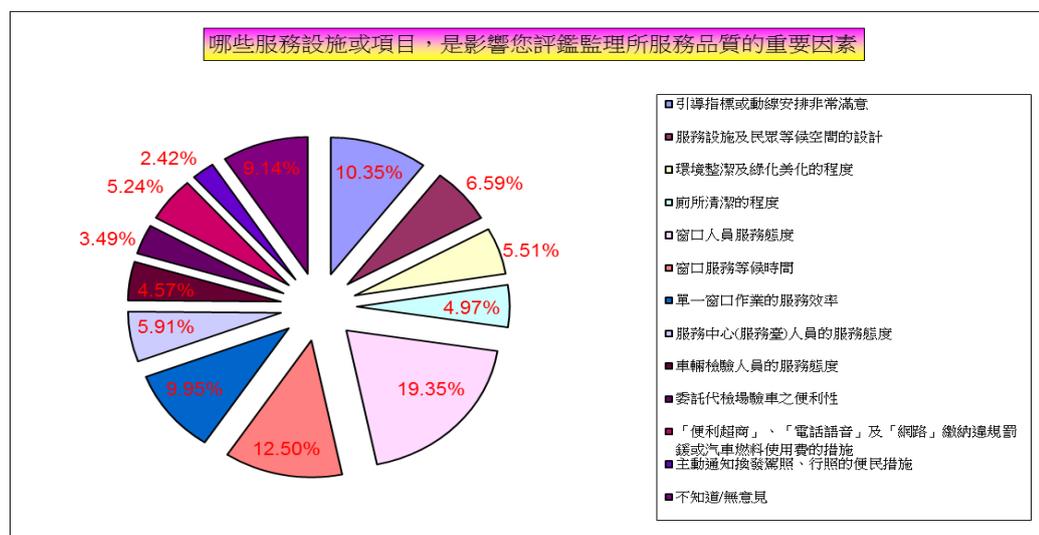


圖 3-2-18 受訪者對影響評鑑服務品質重要因素看法

(十九) 優先改進之處

分析結果得知民眾認為本所應該優先改進哪些地方，依序前三名為「說不出/沒有什麼地方需要改進」有 191 人，佔 43.91%；「作業手續與流程」有 63 人，佔 14.48%；與「環境與設施」有 51 人，佔 9.66%。

19、請問您認為本所應該優先改進哪些地方？【複選，最多選3項】	人數	百分比
(1)員工服務態度	42	9.66%
(2)環境與設施	51	11.72%
(3)作業手續與流程	63	14.48%
(4)法令規章	26	5.98%
(5)服務人員專業知識	47	10.80%
(6)說不出來/沒有什麼地方需要改進	191	43.91%
(7)其他【請註明】	15	3.45%

表 3-2-19 問項 19 之人數、百分比統計表

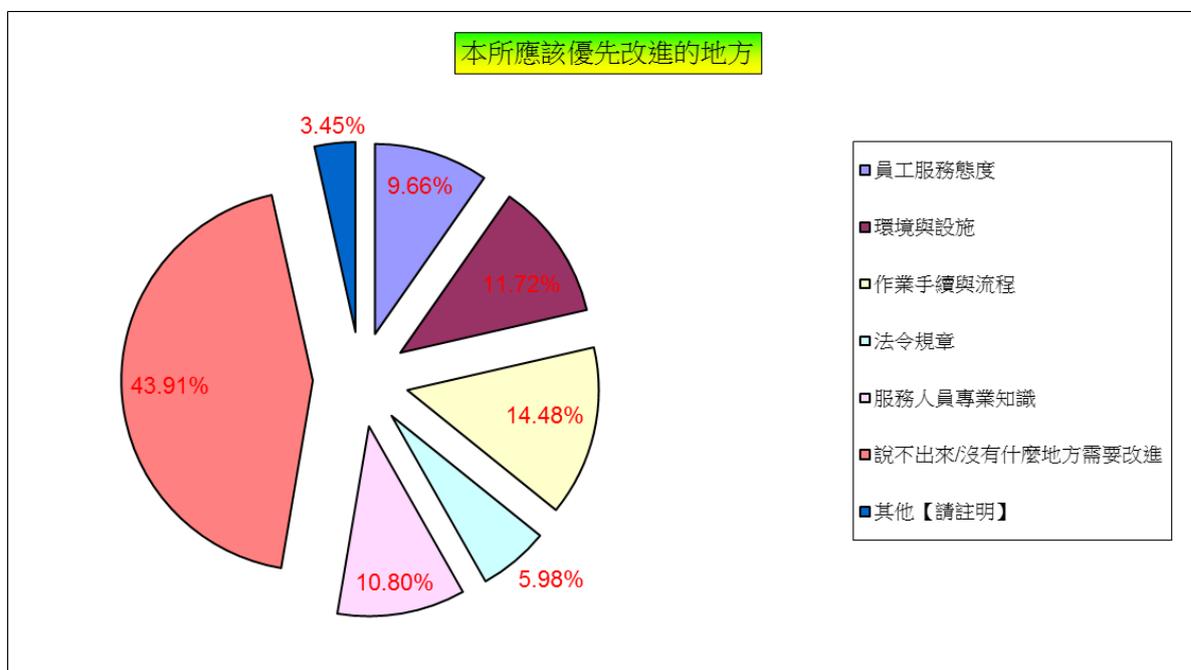


圖 3-2-19 受訪者對優先改進項目看法

肆、分析結果

一、本次問卷調查結果

(一) 滿意程度達 95% 以上的滿意度項目如左列所示：

停車空間及車輛動線標示安排	95.42%
---------------	--------

(二) 滿意程度達 90% 以上未滿 95% 的滿意度項目如左列所示：

洽辦業務的窗口人員服務態度	94.84%
窗口服務等候時間	94.56%
服務設施及民眾等候空間的設計	93.98%
環境整潔及綠化美化的程度	93.98%
引導指標或動線排	93.41%
服務人員電話答覆內容	92.84%
整體服務	92.26%
服務台人員、志工服務態度	90.54%

(三) 滿意程度達 80% 以上未滿 90% 的滿意度項目如左列所示：

對本所各項主動通知(簡訊/e-mail)的	89.97%
專業分類之單一窗口作業	87.68%
取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖	87.68%
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	84.24%
駕照考驗人員的服務態度	81.66%
廁所清潔程度	80.23%

(四) 滿意程度未達 80% 以上的滿意度項目如左列所示：

車輛檢驗人員的服務態度	76.79%
-------------	--------

二、105 年度與 104 年度問卷之比較分析

(一) 在洽公環境設施方面

本面向共計 5 項滿意度指標，停車空間及車輛動線標示安排 (95.42%)、申辦各項業務的引導指標或動線安排 (93.41%)、服務設施及民眾等候空間的設計 (93.98%)、環境整潔及綠化美化的程度 (94.08%) 4 項指標皆達 90% 以上；本所內廁所清潔的滿意程度 指標滿意度為 80.23%。105 年度本所內廁所清潔的滿意程度較上期 80.56%，下降 0.41%。

在洽公環境設施方面，民眾對於 5 項滿意度指標平均達 91.4%，較 104 年度平均滿意度 (91.72%) 微幅下降；民眾對於本所整體洽公環境的滿意度成長率 = $(91.4-91.72) / 91.72 \times 100\% = -0.34\%$

題項	滿意度指標	105年	104年	成長率
2	停車空間及車輛動線標示安排	95.42%	95.21%	↑ 0.22%
3	申辦各項業務的引導指標或動線安排	93.41%	94.65%	-1.31%
4	服務設施及民眾等候空間的設計	93.98%	94.08%	-0.11%
5	環境整潔及綠化美化的程度	93.98%	94.08%	-0.11%
6	本所內廁所清潔的滿意程度	80.23%	80.56%	-0.41%
平均滿意度		91.40%	91.72%	-0.34%

表 4-1-1 洽公環境設施滿意度比較

(二) 在人員服務方面

本面向共計 7 項滿意度指標，民眾對本所服務人員電話答覆內容為 92.84%、洽辦業務的窗口人員服務態度滿意程度意程度達 94.84%，為人員服務滿意度指標較高之項目，除落實微笑、點頭、問好外，窗口服務速度上亦落實支援機制，以降低等待人數，承辦人員應加強專業知識，檢討作業手續與流程，以維持一定之服務品質。對本所車輛檢驗人員的服務態度滿意程度僅達 76.79%。

在人員服務方面，較 105 年平均滿意度達 88.42%。

題項	滿意度指標	105年	104年	成長率
7	洽辦業務的窗口人員服務態度滿意程度	94.84%	96.34%	-1.56%
8	窗口服務等候時間	94.56%	95.21%	-0.68%
9	服務人員電話答覆內容	92.84%	94.37%	-1.62%
10	專業分類之單一窗口	87.68%	88.45%	-0.87%
11	本所服務中心(服務臺)人員(包含志工)的服務態度	90.54%	90.42%	↑ 0.13%
12	車輛檢驗人員的服務態度	76.79%	79.15%	-2.98%
13	駕照考驗人員的服務態度	81.66%	*	*
	平均滿意度	88.42%	*	*

表 4-1-2 服務人員滿意度比較

(三) 在便民措施方面

本問卷面向共計 3 項滿意度指標，民眾對本所各項 主動通知(如簡訊及 E-MAIL)的便民措施 (89.97%)，「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照」的便民措施 (87.68%)、「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」之措施 (84.24%)。

在便民措施方面，民眾對於 3 項滿意度指標平均達 87.3%。

題項	滿意度指標	105年	104年	成長率
14	「取消各類普通駕照及自用汽、機車與拖車行照定期換照」的便民措施	87.68%	*	*
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」之措施	84.24%	*	*
16	主動通知(如簡訊及E-MAIL)的便民措施	89.97%	89.01%	↑ 0.96%
平均滿意度		87.30%	*	*

表 4-1-3 便民措施滿意度比較



(四) 與 104 比較結果

根據問卷調查結果，以「車輛檢驗人員服務態度」下降 2.98%幅度較多，並以「車輛檢驗人員服務態度」滿意度為最低 76.79%。105 年整體服務滿意度為 92.26%，整體平均滿意度為 9 成以上，顯示本所為民服務及各項措施及同仁服務獲得民眾肯定。未來在服務民眾的各項便民措施仍持續推廣，並對於滿意度下降措施確實檢討改善，以提升為民服務品質及行政效能，並提高內外部顧客滿意度，為更多的民眾提供服務。

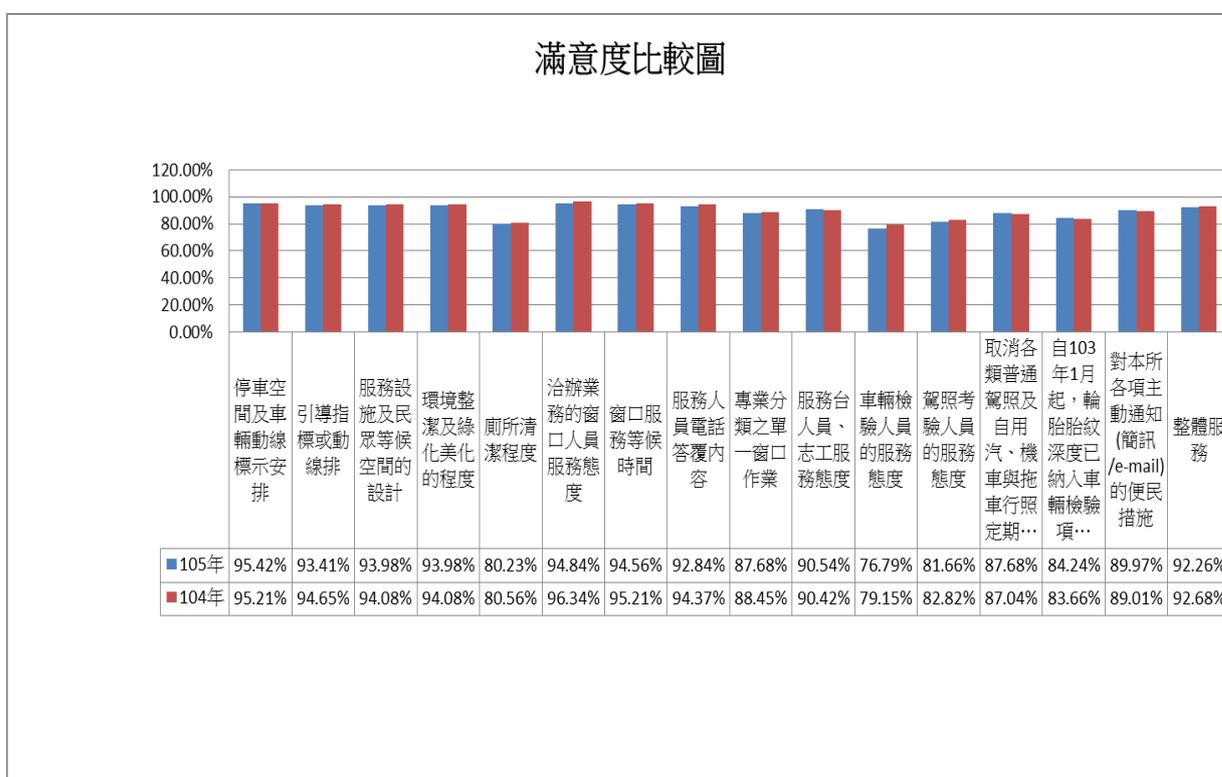


圖 4-1-1 各項滿意度指標與上期比較



伍、分析滿意度較低原因與改善措施

一、民眾對本所整體幅度達 92.26%，顯見民眾對於本所的服務表現給予相當多的肯定與正面評價。

二、僅就服務滿意度項目較差檢討分析改善如下：

(一) 車輛檢驗人員的服務態度

1. 滿意度較低原因分析：

- (1) 檢驗相關知識不足。
- (2) 服務態度不親切。
- (3) 驗車等候時間過長。

2. 改善措施：

- (1) 辦理檢驗人員相關專業訓練暨講習，強化車輛檢驗同仁專業知識與技能。
- (2) 加強宣導檢驗人員服務禮貌訓練，以微笑熱切的心情來為洽公民眾提供服務。

3. 改善情形：



車輛檢驗人員專業講習暨服務禮貌訓練

(二) 廁所清潔程度：

1. 滿意度較低原因分析：

- (1) 清潔程度不佳、不乾淨。
- (2) 廁所通風不佳、有異味。

2. 改善措施：

- (1) 設置「公廁環境清潔檢查紀錄表」由專責人員每日定期檢查，並委由專業清潔公司負責維護。
- (2) 加強廁所內通風設備之改善，保持抽風機正常運作，加強空氣對流，提高廁所內部空氣品質。

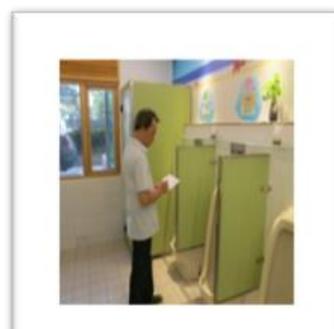
3. 改善情形：



加裝抽風扇改善空氣品質



營造優質舒適的公廁空間



專人定期檢查



柒、調查問卷

公路總局嘉義區監理所服務品質滿意度問卷調查

105 年度

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所日後改進之參考，感謝您的協助與合作。

一、洽公經驗

1. 請問您到本所辦理哪些業務？【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) 行照異動 (5) 車籍變更
 (6) 報考駕照 (7) 駕照異動 (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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所服務設施(觸控螢幕..等)及民眾等候空間的規劃滿不滿意？

- (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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所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. 請問您對本所服務中心(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.請問您對本所「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.請問您對本所「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，請問您對本所的服務滿不滿意？

(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，是影響您評鑑監理所服務品質的重要因素？【複選，最多選 3 項】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1)引導指標或動線安排 | <input type="checkbox"/> (2)服務設施及民眾等候空間的設計 |
| <input type="checkbox"/> (3)環境整潔及綠化美化的程度 | <input type="checkbox"/> (4)廁所清潔的程度 |
| <input type="checkbox"/> (5)窗口人員服務態度 | <input type="checkbox"/> (6)窗口服務等候時間 |
| <input type="checkbox"/> (7)單一窗口作業的服務效率 | <input type="checkbox"/> (8)服務中心(服務臺)人員的服務態度 |
| <input type="checkbox"/> (9)車輛檢驗人員的服務態度 | <input type="checkbox"/> (10)委託代檢場驗車之便利性 |
| <input type="checkbox"/> (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 | |
| <input type="checkbox"/> (12)各項業務簡訊主動通知服務的的便民措施 <input type="checkbox"/> (13)不知道/無意見 | |

不滿意原因:

19.請問您認為本所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※※※

