



自行研究計畫成果報告

窗口即時滿意度與改善服務品質之關係

研究單位：交通部公路總局臺北區監理所花蓮監理站

研究人員：陳所長玉好、林站長富英、羅股長國憲、許股
長桂榮、賴銘顏

交通部公路總局

中華民國 102 年 11 月

102 年度自行研究報告摘要表

交通部公路總局臺北區監理所花蓮監理站 102 年度研究報告摘要表		填表人：賴銘顏	
		填表日期：102 年 10 月 31 日	
研究報告名稱	窗口即時滿意度與改善服務品質之關係		
研究單位及人員	陳所長玉好、林站長富英、羅股長國憲、許股長桂榮、賴銘顏	研究時間	自 102 年 4 月 1 日 至 102 年 9 月 30 日
報 告 內 容 提 要			
<p>本局各監理單位長期以來透過各種民眾滿意度之作為，藉以了解民眾對於監理業務及為民服務情形之評價，諸如：辦理位民服務民眾滿意度問卷調查、專案問卷、局長明信片、網頁設置服務信箱及所、站長信箱及「監理服務討論區」等。而近年來各所站利用資訊設備陸續推廣使用「窗口即時滿意度調查系統」，以最直接、最有效率的方式來了解民眾對窗口服務人員服務情形之評價。惟使用迄今本系統產生了與實際服務情形有所差異，對於提供轉換提供資訊測度評估之統計資訊是否能表現機關服務品質提升與否有合理關聯性，似乎有深入探討之必要。故本研究試圖以比較分析法，將窗口即時滿意度系統現有統計資料(以臺北所內站已設置該系統滿意度 102 年 1-9 月儲存資料)與實地訪視臺北所(站)、外機關單位民眾實際使用情形，配合服務品質、民眾滿意度的相關理論基礎，同時藉由問卷調查加以探討民眾滿意度點選動機及在地服務需求等面向統合分析。</p> <p>一、經研究結果所得結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾對於滿意度調查之參與意願低 2. 窗口滿意度的參考價值在於「不滿意」的數據 3. 窗口滿意度系統無法得知民眾「滿意」什麼 4. 管理系統分析缺乏詳細可供參考評估與分析的模式 			

5. 欠缺對無法洽辦完成民眾提供點選管道
6. 缺乏專責人員綜合分析
7. 工作需要進行更多的協調
8. 單一面項的調查無法顯現滿意度與服務品質之關聯性
9. 在地民眾之需求，應提供其所需之服務。

二、建議改善作為：

1. 提高民眾點選率使參考價值提高
2. 增加滿意選項以加強統計樣本分析
3. 採取較為保密、隱私的方式進行對話，讓民眾較願意表達
4. 加強行銷宣傳以擴大使用效益
5. 加強「不滿意」之案例分析檢討
6. 增加系統分析資訊
7. 擴展各項滿意度調查數據分析之整合性管理
8. 結合考核制度以作為主管年度考評參考依據。
9. 更改選項網頁畫面
10. 回饋機制增加點選誘因

目 錄

第一章 研究動機與目的

- 第一節 研究動機..... 5
- 第二節 研究目的..... 6

第二章 研究方法

- 第一節 研究途徑..... 7
- 第二節 分析方法..... 7

第三章 窗口即時滿意度系統作業畫面及作業流程

- 第一節 作業畫面..... 8
- 第二節 作業流程..... 11

第四章 問題分析

- 第一節 所(站)服務滿意度系統使用現況..... 12
- 第二節 是否符合在地實際需求..... 31
- 第三節 整體性、個別性評估指標之參考..... 36

第五章 結論與建議

- 第一節 結論..... 52
- 第二節 建議..... 55

參考資料..... 58

- 附錄一..... 60
- 附錄二..... 61
- 附錄三..... 63
- 附錄四..... 64
- 附錄五..... 65
- 附錄六..... 85

窗口即時滿意度與改善服務品質之關係

第一章 研究動機與目的

第一節 研究動機

由於資訊技術的迅速發展，監理服務也結合引進許多網路技術，如省道即時交通資訊、路、橋通阻資訊、公路客運乘車資訊查詢系統、電子公路監理網、窗口等待人數…等等，這些電子通路服務，目的在於提高服務效率，減少民眾往返不便及降低服務品質的異質性，除了在硬體設備上引進數位科技外，第一線監理服務人員工作上回應態度也面臨轉變思維，因為他們是直接受民眾評鑑機關服務品質最重要指標之一，故思考如何滿足洽公民眾高標準的服務需求與期望，以提高服務品質滿意度，是監理機關推動行政革新的重要工作。

一般而言，民眾於公路監理機關洽公時，位於第一線的窗口服務人員是以服務洽公民眾為導向的設置，民眾對窗口服務的滿意度，端視其對窗口服務人員之期望程度，和真實經歷後的感受差異而定，但因監理機關窗口服務缺乏一套即時「傾聽民眾心聲」的回饋管道及方法，減少了提高服務品質的機制，爰交通部公路總局高雄區監理所在 99 年自行開發了「窗口即時滿意度調查系統」，除了可激勵同仁服務熱忱、避免民眾「積小怨而成大怨」即時化解民怨之功能，主管可依滿意度反映情況調整妥適窗口人員參考外，同時在系統介面上可播放交通安全宣導功能，不但大大節省宣導經費、紙張及人力，該系統榮獲交通部 100 年創新獎管理類甲等獎佳績，亦逐步推廣各區監理所採用；臺北區監理所自 100 年 11 月隨之跟進採用高雄區監理所自行開發「窗口即時滿意度服務系統」，所內 6 個轄站(含分站)有板橋監理站（99 年 11 月）率先採用、基隆監理站（100 年 12 月 20 日）及花蓮監理站（101 年 3 月 26 日）3 個站採用。

以花蓮監理站為例，從 101 年 3 月 21 日開始建置「窗口即時滿意度調查系統」，民眾到車輛管理股 1、3、4 窗口及駕駛人管理股 8、9、10 窗口洽公，可以透過電子系統表達受服務的滿意度；101 年 4 月 1 日啟用至 102 年 9 月底止，共計有 54,724 人次使用，其中表示「非常

滿意」及「滿意」者滿意度高達 99%、「不滿意」及「非常不滿意」所佔比例不到 0.1%，民眾點選率 49.6%。由此可見，窗口服務人員滿意度方面，一般民眾對於花蓮監理站窗口服務都給予一致的好評，整體而言頗獲民眾極高的滿意評價；但高達 99%滿意度是否真能代表整體機關服務品質，或不滿意比率是否能提供機關單位改善意見真實需要，或會造成窗口服務人員工作壓力、作業不便，仍有其探討空間。

由於目前窗口即時滿意度調查系統設置機關僅取向窗口服務人員服務態度之調查，缺乏對機關整體滿意調查，能否確實反映服務品質的提升，以及窗口即時滿意度調查系統與實際服務品質是否有特定關聯性，故公正、準確的民眾滿意度，是提供民眾滿意服務的重要指標，如何將各種滿意度調查的結果互相比較，以獲得最正確的數據，進一步應用在實際窗口的服務，藉以讓系統所蒐集之數據使用在改善服務品質，可以發揮最大的效率，為本研究的主要研究動機。

第二節 研究目的

本研究目的旨在於找出即時滿意度系統與服務品質的關係，透過蒐集各種實證數據，配合服務品質、民眾滿意度的相關理論基礎，同時藉由問卷調查及實地訪視民眾實際使用情形，嘗試加以探討民眾滿意度點選動機，也希望經由此研究能夠分別了解民眾對於該系統的滿意處和不滿意處，以作為改進的依據，本研究主要目的為：

- 一、瞭解臺北所(站)內使用「窗口即時滿意度系統」目前使用現況、遭遇的問題，及民眾選擇系統時滿意度的點選因素。
- 二、探討窗口即時滿意度調查系統與服務品質關聯性及因地設置之必要性。
- 三、加強系統服務管理後端作業，利用報表數據管理服務品質降低管理時間成本，以提升服務品質。
- 四、整理「窗口即時滿意度系統」不足功能，建議未來系統發展考慮的項目。

第二章 研究方法

第一節 研究途徑

本研究資料可得來源採自臺北所、板橋站、基隆站、花蓮站統計之窗口即時滿意度統計數據相互比較分析，並參訪花蓮地方機關實務經驗加以探討。由於各地區使用狀況與民眾屬性有所不同，故我們是以花蓮監理站設置「窗口即時滿意度調查系統」之使用情形作為切入點，透過該站問卷調查與提升服務品質執行計畫等，進行資料彙整與分析，以及執行上所遭遇的阻礙和經驗，為探究之途徑。

第二節 分析方法

本研究所採用之方法乃以次級資料法、問卷調查法及比較分析法之方式，輔以實務經驗作法進行探討，進而瞭解所(站)推行該系統的做法、成功及改進作為。

- 一、首先進行次級資料法以蒐集符合研究目的資料，由於資料得來不易，因此，以現有可得臺北所(站)之窗口即時滿意度調查資料統計之滿意度數據，將其與服務品質之關聯程度作為分析。
- 二、利用問卷調查方法，對不特定民眾的調查方法，由預先設定的問題所組成，被訪問者可以方便快速的回答，藉以快速的蒐集反映意見。
- 三、最後利用比較分析法，以臺北所(站)單位統計所得之資料相互聯繫的指標數據進行水平比較，從研究單位之滿意度系統資料，檢視其對機關服務品質之關聯，其中亦包含未裝設窗口即時滿意度調查系統之所站所調查之滿意度調查分析資料是否協調作為分析。

第三章 窗口即時滿意度系統設置情形及作業流程（以花蓮監理站為例）

第一節 設置情形

一、於車輛管理股及駕照管理股設置 6 台觸控點選螢幕



二、行政大廳設置大型螢幕



三、窗口宣導影片播放畫面於民眾候辦時段，播放監理業務、車輛保養及道路交通安全…等 56 部宣導影片，行銷監理業務及道路交通安全宣導。



四、承辦人辦理完畢後，電腦畫面立即顯示申辦事項資料及應繳費用，讓民眾可核對是否正確。



五、統計分析畫面



六、滿意度調查畫面同時以語音提醒申辦民眾進行滿意度調查，由民眾在「觸控螢幕」上自行點選「很滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」或「很不滿意」，即刻表達此次臨櫃辦理之評價。



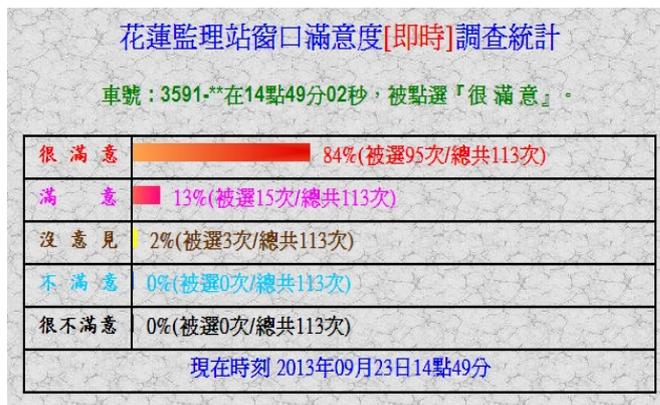
六、服務不滿意原因選擇



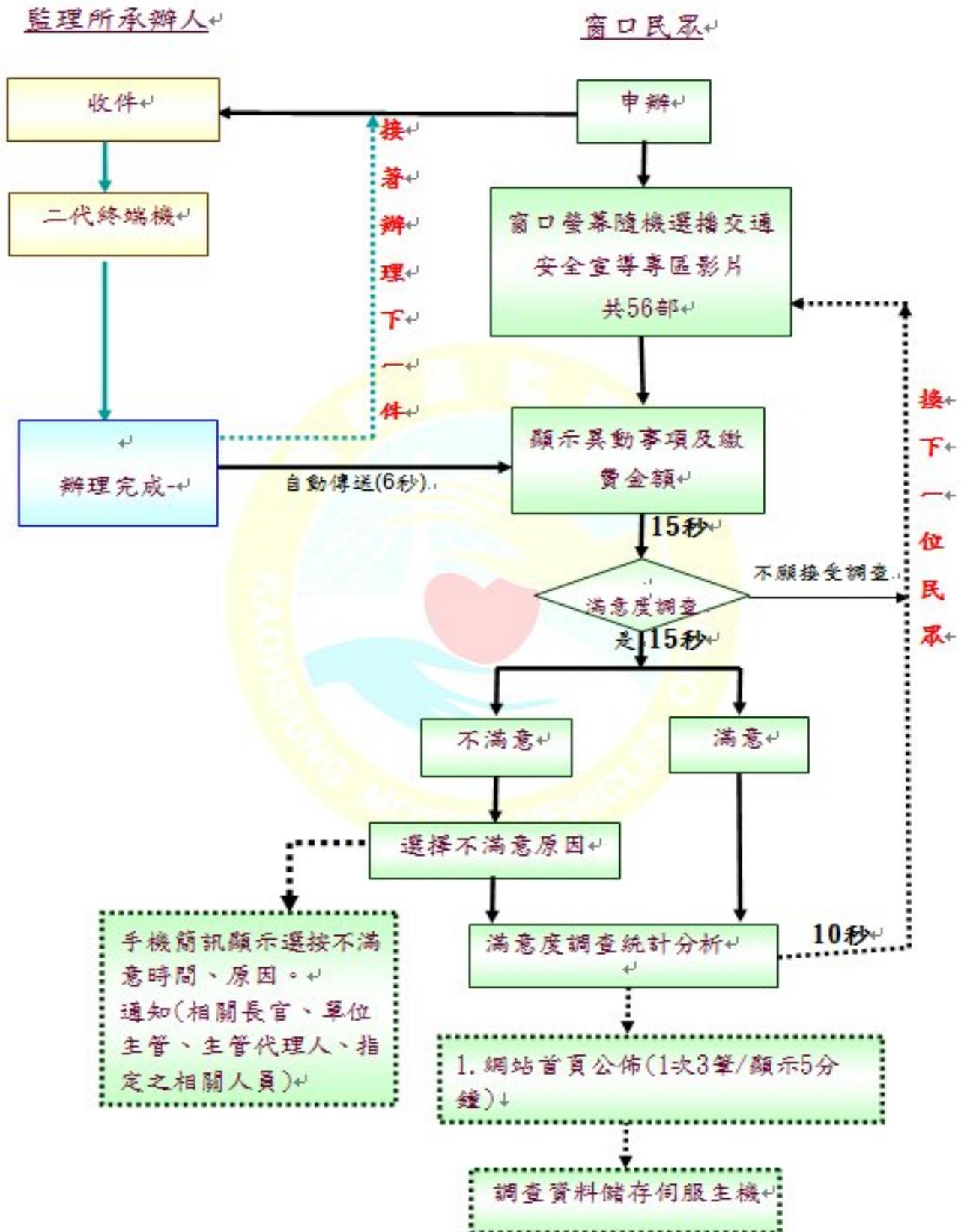
七、民眾點選「不滿意」時，即時將訊息以手機簡訊傳遞給研考、業務股股長及副站長，針對民眾不滿意的理由，立即回應處理。



八、可上網選擇某一時段，「以窗口來分類」、「以滿意度來分類」、「以年月日來分類」自動統計滿意度調查結果。



第二節 作業流程



引用至交通部公路總局高雄區理所 100 年度自行研究計畫「公路監理服務出口民調」報告

第四章 問題分析

第一節 所(站)服務滿意度系統使用現況

一、以年份區分(102年1-9月)：臺北所及轄站滿意度分布極為相似，很滿意佔 82-87%、滿意佔 12-16%、沒意見佔 1-3%、不滿意部分均佔不到 1%；另民眾點選人次以基隆站最高、板橋站次之、花蓮站、臺北所較少。

臺北所

很滿意	 82%(17928/21880)
滿意	 16%(3497/21880)
沒意見	 2%(397/21880)
不滿意	 0%(8/21880)
很不滿意	 0%(50/21880)

板橋站

很滿意	 81%(25688/31722)
滿意	 16%(5083/31722)
沒意見	 3%(930/31722)
不滿意	 0%(7/31722)
很不滿意	 0%(14/31722)

基隆站

很滿意	 87%(31418/36188)
-----	---

滿意	 12%(4395/36188)
沒意見	 1%(372/36188)
不滿意	 0%(1/36188)
很不滿意	 0%(2/36188)

花蓮站

很滿意	 85%(20531/24268)
滿意	 14%(3425/24268)
沒意見	 1%(277/24268)
不滿意	 0%(10/24268)
很不滿意	 0%(25/24268)

二、以月份區分(102年1-9月)：臺北所滿意度最高出現於6月份86%，最低出現於1月份79%。板橋站滿意度最高出現於8月份86%，最低出現於7月份75%。基隆站滿意度最高出現於7月份96%，最低出現於3月份79%。花蓮站滿意度最高出現於6月份88%，最低出現於4月份82%。

臺北所

10209	很滿意	 82%(772/1357)
	滿意	 15%(209/1357)
	沒意見	 2%(25/1357)
	不滿意	 0%(1/1357)

	很不滿意	 1%(7/1357)
10208	很滿意	 82%(1722/2108)
	滿意	 16%(333/2108)
	沒意見	 2%(47/2108)
	不滿意	 0%(1/2108)
	很不滿意	 0%(5/2108)
10207	很滿意	 84%(1915/2269)
	滿意	 14%(311/2269)
	沒意見	 2%(38/2269)
	不滿意	 0%(1/2269)
	很不滿意	 0%(4/2269)
10206	很滿意	 86%(2474/2892)
	滿意	 12%(361/2892)
	沒意見	 2%(51/2892)
	很不滿意	 0%(6/2892)
10205	很滿意	 82%(2599/3162)
	滿意	 16%(521/3162)
	沒意見	 1%(39/3162)

	很不滿意	 0%(3/3162)
10204	很滿意	 83%(2421/2923)
	滿意	 15%(438/2923)
	沒意見	 2%(56/2923)
	不滿意	 0%(1/2923)
	很不滿意	 0%(7/2923)
10203	很滿意	 80%(2142/2664)
	滿意	 18%(472/2664)
	沒意見	 2%(40/2664)
	不滿意	 0%(1/2664)
	很不滿意	 0%(9/2664)
10202	很滿意	 78%(1355/1736)
	滿意	 18%(320/1736)
	沒意見	 3%(57/1736)
	很不滿意	 0%(4/1736)
10201	很滿意	 79%(2185/2769)
	滿意	 19%(532/2769)
	沒意見	 2%(44/2769)

	不滿意	 0%(3/2769)
	很不滿意	 0%(5/2769)

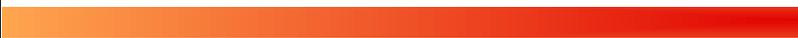
板橋站

10209	很滿意	 87%(2341/2705)
	滿意	 13%(348/2705)
	沒意見	 1%(14/2705)
	很不滿意	 0%(2/2705)
10208	很滿意	 86%(3574/4169)
	滿意	 14%(573/4169)
	沒意見	 1%(21/4169)
	不滿意	 0%(1/4169)
10207	很滿意	 75%(2884/3822)
	滿意	 13%(503/3822)
	沒意見	 11%(432/3822)
	不滿意	 0%(1/3822)
	很不滿意	 0%(2/3822)
10206	很滿意	 77%(2697/3525)
	滿意	 15%(543/3525)

	沒意見	8%(279/3525)
	不滿意	0%(3/3525)
	很不滿意	0%(3/3525)
10205	很滿意	84%(3748/4457)
	滿意	15%(687/4457)
	沒意見	0%(21/4457)
	不滿意	0%(1/4457)
10204	很滿意	81%(3161/3895)
	滿意	16%(627/3895)
	沒意見	3%(104/3895)
	很不滿意	0%(3/3895)
10203	很滿意	81%(3147/3905)
	滿意	19%(725/3905)
	沒意見	1%(31/3905)
	不滿意	0%(1/3905)
	很不滿意	0%(1/3905)
10202	很滿意	79%(1677/2133)
	滿意	21%(445/2133)

10201	沒意見	 0%(10/2133)
	很不滿意	 0%(1/2133)
	很滿意	 79%(2459/3111)
	滿意	 20%(632/3111)
10201	沒意見	 1%(18/3111)
	很不滿意	 0%(2/3111)

基隆站

10209	很滿意	 87%(2438/2805)
	滿意	 13%(362/2805)
	沒意見	 0%(5/2805)
10208	很滿意	 92%(2025/2186)
	滿意	 7%(143/2186)
	沒意見	 1%(18/2186)
10207	很滿意	 96%(2801/2927)
	滿意	 4%(113/2927)
	沒意見	 0%(13/2927)
10206	很滿意	 91%(3137/3443)
	滿意	 8%(270/3443)

	沒意見	1%(36/3443)
10205	很滿意	88%(4984/5691)
	滿意	12%(670/5691)
	沒意見	1%(36/5691)
	很不滿意	0%(1/2844)
10204	很滿意	87%(5319/6125)
	滿意	13%(768/6125)
	沒意見	1%(37/6125)
	不滿意	0%(1/6125)
10203	很滿意	79%(5002/6319)
	滿意	19%(1202/6319)
	沒意見	2%(115/6319)
10202	很滿意	83%(2402/2908)
	滿意	17%(481/2908)
	沒意見	1%(25/2908)
10201	很滿意	87%(3310/3784)
	滿意	10%(386/3784)
	沒意見	2%(87/3784)

	很不滿意	0%(1/3784)
--	------	------------

花蓮站

10209	很滿意	 86%(2588/3005)
	滿意	 12%(372/3005)
	沒意見	 1%(40/3005)
	不滿意	 0%(1/3005)
	很不滿意	 0%(4/3005)
10208	很滿意	 86%(2609/3026)
	滿意	 13%(379/3026)
	沒意見	 1%(35/3026)
	不滿意	 0%(1/3026)
	很不滿意	 0%(2/3026)
10207	很滿意	 88%(2126/2417)
	滿意	 11%(263/2417)
	沒意見	 1%(24/2417)
	不滿意	 0%(1/2417)
	很不滿意	 0%(3/2417)
10206	很滿意	 86%(1901/2214)

	滿意	 13%(282/2214)
	沒意見	 1%(29/2214)
	不滿意	 0%(1/2214)
	很不滿意	 0%(1/2214)
10205	很滿意	 84%(2402/2844)
	滿意	 15%(416/2844)
	沒意見	 1%(21/2844)
	不滿意	 0%(1/2844)
	很不滿意	 0%(4/2844)
10204	很滿意	 82%(2431/2953)
	滿意	 16%(483/2953)
	沒意見	 1%(34/2953)
	不滿意	 0%(1/2953)
	很不滿意	 0%(4/2953)
10203	很滿意	 83%(2552/3073)
	滿意	 15%(475/3073)
	沒意見	 1%(41/3073)
	不滿意	 0%(1/3073)

	很不滿意	 0%(4/3073)
10202	很滿意	 83%(1428/1717)
	滿意	 15%(266/1717)
	沒意見	 1%(20/1717)
	不滿意	 0%(1/1717)
	很不滿意	 0%(2/1717)
10201	很滿意	 83%(2494/3019)
	滿意	 16%(489/3019)
	沒意見	 1%(33/3019)
	不滿意	 0%(2/3019)
	很不滿意	 0%(1/3019)

三、不滿意明細區分(102年1-9月)：臺北計有58件，板橋站計有20件，基隆站計有3件，花蓮站計有35件；以基隆站最少、臺北所最多。

臺北所

102年01月01日至102年09月30日不滿意清單

窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
tpc230x	12號窗口	不滿意	辦公環境動線不良	20130102	135757	F122462617
tpc106x	21號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130103	121816	WTU-458
tpc109x	18號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130104	135416	7238-YD
tpc107x	20號窗口	很不滿意	其他	20130110	114446	J9E-927
tpc108x	19號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130114	160551	GZ-0429

tpc116x	17 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130115	115516	GGJ-381
tpc116x	17 號窗口	很不滿意	其他	20130115	160600	6033-K7
tpc230x	12 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130128	115528	P120567170
tpc103x	24 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130207	095626	779-HQY
tpc207x	07 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130219	085538	F125393155
tpc108x	19 號窗口	很不滿意	其他	20130220	135019	793-HYX
tpc103x	24 號窗口	很不滿意	其他	20130225	140156	F8-5856
tpc105x	22 號窗口	很不滿意	其他	20130304	142953	UYQ-147
tpc103x	24 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130304	162136	679-MJU
tpc104x	23 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130307	105723	165-NX
tpc105x	22 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130315	154253	017-KS
tpc105x	22 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130319	143332	J6V-862
tpc105x	22 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130322	134822	PNR-893
tpc116x	17 號窗口	很不滿意	其他	20130326	134018	791-K7
tpc206x	06 號窗口	很不滿意	其他	20130328	105153	F100947273
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	其他	20130329	160715	U221781153
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	其他	20130329	161919	F229038433
tpc107x	20 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130409	162149	AIR-769
tpc107x	20 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130410	114843	6613-NT
tpc109x	18 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130412	150943	C9-1850
tpc108x	19 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130415	142858	GR-0039
tpc206x	06 號窗口	很不滿意	其他	20130418	153614	A123900988
tpc109x	18 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130419	112923	DHF-677
tpc106x	21 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130424	163114	EZ-3990
tpc211x	11 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130430	112911	V121021731
tpc106x	21 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130509	134442	GKK-131
tpc108x	19 號窗口	很不滿意	其他	20130513	125827	9829-YP
tpc103x	24 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130529	145246	293-DEA
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130611	114224	F128997806
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130620	145515	F227894362

tpc108x	19 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130621	141954	I0G-533
tpc105x	22 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130625	131611	6S-0770
tpc104x	23 號窗口	很不滿意	其他	20130625	132032	373-GDB
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130625	153521	F129215447
tpc103x	24 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130701	160319	4690-QM
tpc103x	24 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130703	152921	1915-BA
tpc209x	09 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130709	114015	S101251436
tpc210x	10 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130722	130451	A224457228
tpc206x	06 號窗口	很不滿意	其他	20130730	110509	F227017758
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130801	142314	U121800928
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130802	152718	F227500132
tpc209x	09 號窗口	很不滿意	其他	20130806	115422	F227502752
tpc106x	21 號窗口	很不滿意	其他	20130807	105235	BVR-663
tpc103x	24 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130809	125054	9702-GB
tpc203x	03 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130809	143809	F227363228
tpc116x	17 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130904	145419	FLN-785
tpc107x	20 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130906	093455	0996-JS
tpc116x	17 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130906	131419	043-ZV
tpc203x	03 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130909	133505	A129159261
tpc203x	03 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130909	133632	F229030884
tpc107x	20 號窗口	很不滿意	其他	20130911	144631	9406-NN
tpc108x	19 號窗口	很不滿意	其他	20130925	112501	2221-VJ
tpc108x	19 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130926	141743	3157-VL

板橋站

102 年 01 月 01 日至 102 年 09 月 30 日不滿意清單

窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
bac269x	36 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130103	111634	LF6-596
bac208x	33 號窗口	很不滿意	其他	20130108	140521	212-AAS
bac267x	35 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130208	125305	211-JZE

bac269x	36 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130319	090950	CVA-909
bac267x	35 號窗口	不滿意	辦公環境動線不良	20130329	163733	2670-VK
bac250x	37 號窗口	很不滿意	其他	20130408	115829	J5M-388
bac266x	34 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130412	153931	GN6-593
bac251x	31 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130423	084033	FNZ-973
bac267x	35 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130502	111830	2133-J8
bac251x	31 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130604	103306	779-BNH
bac208x	33 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130605	092819	923-GAB
bac269x	36 號窗口	不滿意	其他	20130606	132008	BFW-978
bac208x	33 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130620	155015	9436-DL
bac253x	46 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130624	123354	F170057846
bac269x	36 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130628	163914	HEP-970
bac266x	34 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130710	114039	A3F-292
bac208x	33 號窗口	不滿意	辦公環境動線不良	20130711	105248	J8Q-786
bac269x	36 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130729	081747	BBB-406
bac236x	32 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130827	115729	J55-105
bac242x	30 號窗口	很不滿意	其他	20130927	130755	ZYX-938
bac267x	35 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130927	161836	553-BBM

基隆站

102 年 01 月 01 日至 102 年 09 月 30 日不滿意清單

窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
klu159x	08 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130123	164410	018-KNL
klu123x	07 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130410	112306	RA2-362
klu139x	26 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130520	101142	C120277813

花蓮站

102 年 01 月 01 日至 102 年 09 月 30 日不滿意清單

窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul162x	01 號窗口	很不滿意	其他	20130108	154353	1085-B5

hul169x	10 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130121	155412	U121512138
hul162x	01 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130131	121236	N3B-383
hul162x	01 號窗口	不滿意	其他	20130207	131528	3633-VQ
hul163x	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130221	160143	L3-0846
hul162x	01 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130221	163642	AN9-461
hul169x	10 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130301	094847	V100423664
hul165x	04 號窗口	很不滿意	其他	20130308	131809	AYN-641
hul165x	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130315	154132	AAX-1092
hul165x	04 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130322	151245	IX-7945
hul162x	01 號窗口	不滿意	其他	20130325	150827	NZ8-350
hul165x	04 號窗口	很不滿意	其他	20130409	153018	HQ-7431
hul163x	03 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	20130412	100005	HBH-530
hul168x	09 號窗口	不滿意	其他	20130412	105749	U100679861
hul117x	08 號窗口	很不滿意	其他	20130426	140646	V100838021
hul163x	03 號窗口	很不滿意	其他	20130426	144935	RHF-472
hul169x	10 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130510	114200	U121503675
hul165x	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130513	105111	JA-1667
hul169x	10 號窗口	很不滿意	其他	20130514	095706	H124261567
hul117x	08 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130516	105715	G221380164
hul165x	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130529	123755	N3E-261
hul163x	03 號窗口	不滿意	其他	20130625	093617	HAS-181
hul165x	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130628	125301	NOC-018
hul163x	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130710	153201	ZA-3978
hul163x	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130723	160117	9691-FM
hul163x	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130723	160908	DP-1642
hul163x	03 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130729	153513	4600-M2
hul162x	01 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	20130806	101834	500-QFF
hul162x	01 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130813	113738	XF2-817
hul162x	01 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130816	120450	WRH-871
hul163x	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130909	165905	3312-SN

hul165x	04 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130913	133800	689-MFH
hul163x	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130923	150900	PQE-951
hul162x	01 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130924	093733	9285-FR
hul165x	04 號窗口	很不滿意	其他	20130925	124644	RIL-686

以花蓮站 102 年 1-9 月整體窗口即時滿意度調查數據為例

月份	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	點選比率
1 月	83% (2,494)	16% (489/)	1% (33)	0% (2)	0% (1)	46.6%
2 月	83% (1,428)	15% (266)	1% (20/)	0% (1)	0% (2)	31.1%
3 月	83% (2,552)	15% (475)	1% (41)	0% (1)	0% (4)	42.5%
4 月	82% (2,431)	16% (483)	1% (34)	0% (1)	0% (4)	40.3%
5 月	84% (2,402)	15% (416)	1% (21)	0% (1)	0% (4)	48.3%
6 月	86% (1,901)	15% (282)	1% (29)	0% (1)	0% (1)	38.8%
7 月	88% (2,126)	11% (263)	1% (24)	0% (1)	0% (3)	38.9%
8 月	86% (2,609)	13% (379)	1% (35)	0% (1)	0% (2)	50.4%
9 月	86.12% (2,588)	12.38% (372)	1.33% (40)	0.03% (1)	0.13% (4)	49.9%
平均	84.60% (20,531)	14.11% (3,425)	1.14% (277)	0.04% (10)	0.10% (25)	43.0%

根據 102 年 1-9 月所蒐集之數據，「很滿意」與「滿意」在每個月的比例總和都達到 99%，其中「很滿意」平均佔 83%，而「沒意見」佔 1%，「不滿意」、「很不滿意」平均佔 0.1%；點選率方面，102 年 1-9 月中，最低為 2 月之 31.1%，最高為 5 月之 48.3%，均不到 5 成(臺北所、板橋站、基隆站亦同)，1 至 9 月點選率總平均為 41.2%，顯示點選率偏低，民眾使用意願不高。

102 年 1-9 月點選不滿意、很不滿意列表

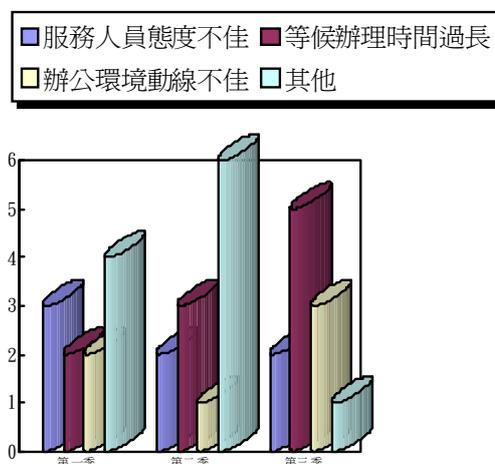
花蓮監理站 102 年窗口滿意度調查系統不滿意處理情形						
月份	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	處理情形	小計
1 月	01 號窗口	很不滿意	其他	1 月 8 日	民眾誤碰	3 件
	10 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	1 月 21 日	民眾之小孩誤碰	
	01 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	1 月 31 日	孩童點選	
2 月	01 號窗口	不滿意	其他	2 月 7 日	民眾誤碰	3 件
	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	2 月 21 日	小孩玩耍	
	01 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	2 月 21 日	小孩玩耍	
3 月	10 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	3 月 1 日	民眾之小孩誤碰	5 件
	04 號窗口	很不滿意	其他	3 月 8 日	民眾誤碰	
	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	3 月 15 日	孩童點選	
	04 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	3 月 22 日	民眾證件不足，經說明已獲諒解。	
	01 號窗口	不滿意	其他	3 月 25 日	民眾已離開，無從得知	

4 月	04 號窗口	很不滿意	其他	4 月 9 日	民眾誤碰	5 件
	03 號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	4 月 12 日	孩童點選	
	09 號窗口	不滿意	其他	4 月 12 日	民眾誤碰	
	08 號窗口	很不滿意	其他	4 月 26 日	民眾之小孩誤碰	
	03 號窗口	很不滿意	其他	4 月 26 日	民眾已離開，無從得知。	
5 月	10 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	5 月 10 日	民眾之小孩誤碰	5 件
	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	5 月 13 日	孩童點選	
	10 號窗口	很不滿意	其他	5 月 14 日	民眾之小孩誤碰	
	08 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	5 月 16 日	民眾之小孩誤碰	
	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	5 月 29 日	青少年玩耍	
6 月	03 號窗口	不滿意	其他	6 月 25 日	孩童好奇點選	2 件
	04 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	6 月 28 日	民眾手肘誤碰	
7 月	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	7 月 10 日	孩童點選	4 件
	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	7 月 23 日	民眾趕時間未說明	
	03 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	7 月 29 日	孩童點選	
8 月	01 號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	8 月 6 日	民眾誤觸	3 件
	01 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	8 月 13 日	孩童點選	
	01 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	8 月 16 日	民眾已離去	

9 月	03 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	9 月 9 日	民眾誤觸	5 件
	04 號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	9 月 13 日	民眾趕時間未說明	
	03 號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	9 月 23 日	民眾誤觸	
	01 號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	9 月 24 日	民眾誤觸	
	04 號窗口	很不滿意	其他	9 月 25 日	不滿繳納燃料費	
合計	35 件					
分析	截止 9 月底不滿意案件計有 35 件，民眾誤觸及為趕時間未說明案有 33 件 (94.28%)，僅服務人員態度不佳 1 案當場處理並獲民眾諒解。					

至於民眾點選不滿意與很不滿意的部分，經過統整之後，點選「服務人員態度不佳」7 件、「等候辦理時間過長」10 件、「辦公環境動線不良」7 件、「其他」11 件，共 35 件，其中不滿意 9 件、很不滿意 26 件。第 1 季點選「服務人員態度不佳」3 件、「等候辦理時間過長」2 件、「辦公環境動線不良」2 件、「其他」4 件，共 11 件，佔總件數 31.4%，其中不滿意 4 件、很不滿意 7 件。第 2 季點選「服務人員態度不佳」2 件、「等候辦理時間過長」4 件、「辦公環境動線不良」1 件、「其他」2 件，共 12 件，佔總件數 34.3%，其中不滿意 3 件、很不滿意 9 件。第 3 季點選「服務人員態度不佳」2 件、「等候辦理時間過長」5 件、「辦公環境動線不良」3 件、「其他」1 件，共 12 件，佔總件數 34.3%，其中不滿意 3 件、很不滿意 9 件。

從中可以發現有絕大部分的理由是「民眾誤碰」以及「孩童點選」，佔了不滿意件數的 94.28%，原因可能為使用介面不易判讀使得民眾在點選時的理解錯誤，或是其設備擺放位置不適當，導致此現象發生。



第二節 是否符合在地實際需求

傾聽民眾聲音是提供高滿意度服務的重要基石之一，對於監理業務資訊通路整體發展的趨勢以及民眾對即時在地服務與技術支援的需求遽增，因此高雄區監理所率先設置了服務窗口評鑑機制，並陸續推廣至其他監理所，以貼近民眾並提供最即時的就地支援與在地服務。然而，「在地服務」是否符合各機關單位服務的需要，以及能否受到民眾支持與需求，而非為了營造便民的洽公環境，提高所謂美其言的行政效率；因為都會區與非都會區民眾在機關服務評價及對資訊服務習慣上是有其差異性的，對於客製化服務措施能否套用在每個地方乃值得加以探討。因此，為瞭解「窗口即時滿意度調查系統」的使用對於服務品質的提升有否助益，研究小組分別於 102 年 9 月 9 日及 9 月 14 日訪視花蓮縣花蓮市公所及財政部北區國稅局花蓮分局，因財政部國稅局花蓮分局目前已移除點選盒滿意度系統，且承辦人輪調其他單位，無法確實訪談該分局詳實運用過程，故僅以花蓮市公所訪談「窗口即時電子滿意度調查系統」使用概況說明：

- 一、**啟用時程**：花蓮縣花蓮市公所率先縣轄各鄉鎮市公所從 101 年 11 月試辦「窗口即時電子滿意度調查系統」，並自 102 年 1 月 2 日起正式啟用該系統，該公所於一樓櫃檯窗口及服務台設置共計 26 個「滿意度按鈕盒」，設備軟體係向「德錄科技股份有限公司」所租用，目前履約客戶使用該套系統的政府機關有花蓮市公所、宜蘭市公所、交通部民用航空局(馬公航空站)、財政部台灣省北區國稅局(三重稽徵所、新竹縣分局、台中市分局)、財政部國有財產署(中區分署)、雲林縣國稅局、國立台中圖書館、內政部入出國及移民署、勞工保險局等 11 個機關。
- 二、**系統特色**：該系統含有重視民意、階層式調查、服務宣傳、客觀考績依據、數據分析等特色為主，以往洽公民眾對服務不滿意，往往透過電子郵件或陳情方式投訴，在處理上難免耗時，引起不必要誤解，該所承辦人表示啟用「電子滿意度調查系統」後，不但可立即回應民眾的問題；解決民眾疑難，並可更加貼近民意需求，提高為民服務的效能。
- 三、**操作介面**：按鈕盒採用按鍵式供民眾點選，排列由上而下分別為：非常不

滿意、不滿意、普通、滿意及非常滿意，介面沒有螢幕及語音導覽作為引導民眾點選，必須要窗口服務人員口頭告知民眾，按鍵點選後，即時的滿意度會透過大螢幕讓洽公民眾即時觀看。

四、處理流程：當民眾點選不滿意與非常不滿意時，主秘室與承辦人的電腦隨即產生警示畫面，主秘室會派人到窗口現場回應處理民眾的問題，且承辦人須寫紀錄表詳載事發原由並經過一層決行，內部網路也會公告紀錄，但是誤觸不列入不滿意的統計數據，每月滿意度報表於內部網路公告，除了整體分析，也將各窗口的數據匯整，並比較各同仁間的點選次數及滿意度，點選次數與滿意度高之同仁，會特別標示出來，作為考績參考，每月報表中包含各同仁之姓名及滿意與不滿意之統計資料。

五、數據管理：因分析資料涉及個資問題，故無法取得資料紀錄加以佐證，僅以訪談結果及目視過程分別敘明如下：

- (一)滿意度：102年7月份整體滿意度表現，很滿意約83%、滿意約16%，每月滿意度維持在98~99%，其中不滿意部分多為誤觸，其解釋理由為按鍵順序與常人認知不同，最上面為非常不滿意，民眾容易誤認。
- (二)點選率：該系統由於沒有叫號機統計各窗口之洽公民眾數量，故無法計算點擊率，依統計資料每月點擊數為僅數百件，以7月份為例，點擊數最多的窗口約170次，且其數目遠大於其他窗口的點擊數(其他窗口為個位數至二十件左右)，顯示僅靠口頭告知無法提高點選率，造成點選次數不高的現象；
- (三)其他：該所尚無現場進行滿意度相關問卷，曾有舉辦過「市在金有禮—微笑小天使選拔」投票活動，由志工發選票，讓民眾於洽公之後投給滿意的服務員，投票的民眾可以參與抽獎，且得票數最高的三位服務員也有獎勵，參與民眾多達三千人。

六、結論：

- (一)經過訪談之後，可以發現就數據上來看，花蓮市公所的民眾滿意度在分布上與花蓮站極為相似，在非常滿意與滿意的比率為83%與16%左右、普通為

1%、至於不滿意與非常不滿意之比例佔不到 1%，且多為誤觸；但在沒有語音及螢幕提醒民眾使用的狀況下，點擊率不高，但是在「市在金有禮—微笑小天使選拔」活動中可以發現參予民眾大幅上升，顯示由志工主動發放選票，可以增加民眾參與的意願。在其應用上，除了整體滿意度，也分析個人之間的滿意度，以達到良性競爭之效果；在紀錄方面，服務員須就不滿意的案件填寫紀錄表並一層決行，紀錄表當中會請民眾留下姓名與電話，且紀錄將公告於內部網路，詳細將案由紀錄，以作為改善服務品質的重要參考指標。

花蓮縣花蓮市公所及財政部北區國稅局花蓮分局與花蓮站滿意度調查系統差異比較

系統功能	花蓮站滿意度系統	花蓮市公所	國稅局花蓮分局
道安宣導影片播放	有	無	無
辦理情形告知	有	無	無
繳納金額核對	有	無	無
網頁呈現調查結果	有	無	無
調查意見選項	5 項	5 項	5 項
「不滿意」意見	有 4 項選擇	無	無
遇選按「不滿意」後續處理	手機簡訊通知相關人員網站顯示聲音告知	電腦桌面訊號通知	電腦桌面訊號通知
滿意度調查統計	分類：「窗口」、「滿意度」、「年月日」	單純統計	單純統計
伺服器主機資料管理	網際網路連結互通	單一地區	單一地區
硬體設備	個人電腦+觸控螢幕	按鍵盒	按鍵盒
軟體程式	高雄區監理所自行研發	委外開發	委外開發

(二)研究小組也發現介面設計操作使用性簡易，雖具親民性、容易上手，不必操作使用說明便能操作，但過於簡易是否不夠醒目而造成點選率不高，雖不受限一定要完成申辦業務才可點選系統，不管何種理由（包含問路、借廁所等等）皆可點選情況下，亦有可能窗口人員在面臨點選比率不高的壓力下自行按取，這部分該公所表示有考慮過這部分，已加強內部控管機制查核。每月滿意度維持 98-99%之間，但滿意項目到底為何，卻無法得知確切事項(似

乎與臺北所(站)有共同問題)，在其應用上，除了整體滿意度，也分析個人之間的滿意度，就紀錄方面，服務員須就不滿意的案件填寫紀錄表並一層執行，紀錄表當中會請民眾留下姓名與電話，且紀錄將公告於內部網路(臺北所(站)現階段缺乏的部分)，詳細將案由紀錄，以作為改善服務品質的重要參考指標。

(三)其實無論是臺北所及轄站(板橋、基隆、花蓮)及參訪花蓮縣花蓮市公所、財政部北區國稅局花蓮分局等，對於窗口滿意度系統規格、數據管理及追蹤列管作法雖不盡相同，但對於這套系統模組均有一個共通點，就是為了因應「政府服務品質獎」增加民眾反映意見的多元管道機會(民眾服務滿意度調查)，以提升服務品質作法；這樣的作法無非是要改善以往臨櫃洽公民眾的滿意度調查，都是由調查(作業窗口承辦人)人員拿著紙本問卷和筆要求民眾接受調查，由於面對面的問卷調查，易造成場面尷尬，民眾無法據實表達意見，且需花費時間填寫，導致民眾的配合度不高，但增設「窗口即時滿意度系統」之後，以花蓮站為例，民眾點選不滿意時主管前往瞭解時，民眾反應是錯愕的，經常會感覺到民眾會以避重就輕的說法，說點選錯誤或趕時間不願配合，導致無法真實探究民眾真實內心想表達的意見，且研究小組也發現民眾點選不滿意者有部分是非當時洽辦民眾所為(好玩或法令限制等因素)，對於原設定提供民眾對窗口服務情形，能線上即時反映意見及評價，避免民怨累積之期望，似乎又回到原初窘境；且當民眾任意點選時亦會讓窗口同仁備感壓力，也會受不明之冤，影響整體機關形象。另外我們也發現真正不滿意者會出現在無法完成洽辦業務之時，有時會發生如民眾要過戶車輛證件不全無法受理時或酒駕違規未繳清罰鍰完法領車，這時民眾氣上心頭要離去時，去點選剛好另外已洽辦完成滿意度選項情況出現。

(四)基本上提供民眾多元反映管道立意良好，惟重點是要進一步思考民眾所反映問題的本質、類型與複雜難易度，也就是以問題解決導向來處理。因為通常滿意度的表現(以花蓮站為例)，不滿意者大部分會選擇親自到業務股

反映，就算處理結果未如預期獲得解決，但也可能因為處理人員認真的態度，進而獲得民眾極高的態度評價。

第三節 整體性、個別性評估指標之參考

服務品質滿意度一般有二種取向，分別為整體性取向及個別性。而窗口即時滿意度調查系統係強調窗口服務民眾對窗口服務人員工作的態度感受。滿意度測量依據不同的理論有不同的測量內涵，為了從多方面了解窗口即時滿意度與服務品質的關連，本次研究設計了一份測試問卷，再加上花蓮站每季統計的服務品質滿意度問卷之中與窗口服務有關聯問題之數據，來觀察兩種問卷的結果與窗口即時滿意度是否有所關聯。

一、測試問卷

為瞭解本系統是否提供周全反應管道服務，以配合政府資訊公開化政策，提供民眾優質的網路服務資訊系統，而辦理本次「網站使用民眾服務滿意度」調查，本問卷秉持以公允、審慎態度辦理，調查內容以服務品質為主，執行過程力求嚴謹確實、客觀公平，並根據結果依缺失改進，以提升本局全面性服務品質。本問卷調查主要著重於現況的分析，因此依所蒐集的資料，加以歸納整理，並依問卷內容架構彙整，其結果分析如下：測試問卷所包含之問題是從民眾對於窗口即時滿意度的使用過程以及使用後的感想提問，問題包含選擇的滿意度、選擇的原因、以及民眾對於窗口滿意度系統的操作介面、擺設位置、界面圖示的適當程度；對於未點選的民眾，也向其詢問未點選的原因，以改善點擊率不高的問題；本項問卷於每季辦理 1 次，本年度截至 9 月共計辦理 2 次，第一次於 4-6 月份測試問卷共發出 100 份，回收統計 88 份，民眾確實依照題目指引回答之有效問卷為 58 份，以下為統計結果：

1. 請問您的性別：

	次數	百分比
男	32	55.1%
女	25	43.1%
不回答	1	1.7%

2. 請問您是否點選「窗口即時滿意度調查系統」？（若選擇否，請跳至第 8 題）

	次數	百分比
是	45	77.5%

否	13	22.5%
---	----	-------

3. 請問您選擇的滿意度為何？

	次數	百分比
很滿意	35	77.8%
滿意	8	17.8%
沒意見	2	4.4%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%

4. 請問您選擇此滿意度的主要原因為何？

	次數	百分比
服務人員態度	43	74.2%
等候辦理時間	8	13.8%
辦公環境動線	7	12%
其他(煩請說明)	0	0%

5. 請問本系統畫面的操作介面能清楚引導您操作？

	次數	百分比
同意	38	84.5%
不同意	1	2.2%
沒意見	6	13.3%

6. 請問您覺得本系統設置位置適不適當？

	次數	百分比
適當	39	86.7%
不適當	0	0%
沒意見	6	13.3%

7. 請問本系統人物表情呈現清晰易懂，能方便您瞭解點選目的？

	次數	百分比
同意	40	88.9%
不同意	0	0%
沒意見	5	11.1%

8. 請問您沒有點選的原因為何？

(有點選「窗口即時滿意度調查系統」者，請跳過本題)

	次數	百分比
不知道有此系統	12	85.7%
操作時間太短，來不及點選	0	0%
趕時間不想點選	2	14.3%
其他（煩請說明）	0	0%

9. 請問您對於本站「窗口即時滿意度調查系統」有何提供關於操作介面（系統）的建議事項？

- 1 希望能更有效率，勿讓民眾等太久。
- 2 應放置入口明顯處。
- 3 若能增加對臨櫃客人之醒目提示則更完美。
- 4 滿意。
- 5 宣導影片常看到重複的，應該可以製作一些配合政府政策的影片播放。

第 2 次在 7-9 月份測試問卷再發出 100 份，回收 83 份民眾確實依照題目指引回答之有效問卷為 83 份，以下為統計結果：

1. 請問您的性別：

	次數	百分比
男	36	43.3%
女	47	56.7%

2. 請問您是否點選「窗口即時滿意度調查系統」？（若選擇否，請跳至第 8 題）

	次數	百分比
是	49	59%
否	34	41%

3. 請問您選擇的滿意度為何？

	次數	百分比
很滿意	29	59.2%

滿意	15	30.6%
沒意見	5	10.2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%

4. 請問您選擇此滿意度的主要原因為何？

	次數	百分比
服務人員態度	42	77.8%
等候辦理時間	8	14.8%
辦公環境動線	2	3.7%
其他（煩請說明）	2（皆無說明）	3.7%

5. 請問本系統畫面的操作介面能清楚引導您操作？

	次數	百分比
同意	43	87.8%
不同意	0	0%
沒意見	6	12.2%

6. 請問您覺得本系統設置位置適不適當？

	次數	百分比
適當	38	77.5%
不適當	1	2%
沒意見	10	20.5%

7. 請問本系統人物表情呈現清晰易懂，能方便您瞭解點選目的？

	次數	百分比
同意	38	77.5%
不同意	0	0%
沒意見	11	22.5%

8. 請問您沒有點選的原因為何？

（有點選「窗口即時滿意度調查系統」者，請跳過本題）

	次數	百分比
不知道有此系統	25	67.6%

操作時間太短，來不及點選	3	8.1%
趕時間不想點選	9	24.3%
其他（煩請說明）	0	0%

9. 請問您對於本站「窗口即時滿意度調查系統」有何提供關於操作介面（系統）的建議事項？

- 1 人太多，窗口太少。
- 2 窗口即時滿意度調查系統的聲音可以大一點，提醒人去點。
- 3 可以多宣導。

經過兩次問卷調查統計後，發現許多無效問卷的原因為民眾在第二題作答之後，未依照是否點選窗口即時滿意度系統的分歧選項作答，以致問卷內容產生矛盾情形，故不列入有效問卷；在第二題「請問您是否點選「窗口即時滿意度調查系統」？」若回答是，將繼續作答；若回答否，將直接回答第八題「請問您沒有點選的原因為何？」。鑑於第一次發放時，許多民眾未注意分歧選項而產生無效問卷，因此在 7-9 月第二次發放問卷時加以提醒，使得有效問卷率大幅提高，且願意參與問卷的民眾也增加。

在統計結果後得知，4-6 月有 77.5%、7-9 月有 59%的民眾表示洽公之後有點選滿意度調查系統，且滿意度選擇滿意分別為很滿意 77.8%；59.2%、滿意 17.8%；30.6%、沒意見 4.4%；10.2%、不滿意與很不滿意兩次問卷中都佔 0%，在第四題「請問您選擇此滿意度的主要原因為何？」其選項是模仿當民眾點選不滿意時所出現的選項，希望可以了解民眾滿意的原因，服務人員態度 74.2%；77.8%、等候辦理時間 13.8%；14.8%、辦公環境動線 12%；3.7%、其他 0%；3.7%，顯示民眾滿意的原因大部份是取決於服務人員的態度，其次為等候辦理的時間。

第五題至第八題為窗口即時滿意度系統相關問題；第五題「請問本系統畫面的操作介面能清楚引導您操作？」同意 84.5%；87.8%、不同意 2.2%；0%、沒意見 13.3%；12.2，第六題「請問您覺得本系統設置位置適不適當？」適當 86.7%；77.5%、不適當 0%；2%、沒意見 13.3%；20.5%，第七題「請問本系統人物表情

呈現清晰易懂，能方便您瞭解點選目的？」同意 88.9%；77.5%、不同意 0%；0%、沒意見 11.1%；22.5%，從 5-7 題的結果顯示大多數點選即時滿意度的民眾對於本系統表示認同。

在第八題「請問您沒有點選的原因為何？」的結果：不知道有此系統 85.7%；67.6%、操作時間太短，來不及點選 0%；8.1%、趕時間不想點選 14.3%；24.3%、其他（煩請說明）皆為 0%；顯示沒有點選滿意度系統的原因多為沒有注意到該系統與趕時間不想點選，表示本系統在擺設與標示上，有需要改善的空間；而根據實地觀察發現，當螢幕顯示滿意度調查時，大多數民眾是在核對洽公資料或是整理證件，不會特別留意到系統的提問，因而造成無點選的情況，顯示本系統在詢問民眾滿意度時的提醒可再更加明顯。

2. 服務品質滿意度問卷

從服務品質滿意度問卷選擇評估指標時，為了確保所選擇的數據符合實際需求，因此就 102 年 1 至 3 季之服務品質滿意度問卷調查表中的「請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理站服務品質的重要因素？【可複選】」問題中所統計出民眾認為評鑑監理站的指標中，比例最多的 3 項：「請問您對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意」、「請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意」、「請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意」，而 3 個指標皆為窗口服務相關，與本研究方向符合，以此 3 項作為基礎，進行分析。經過統計 102 年第 1 季問卷調查有效份數 249 份、第 2 季有效份數 180 份，第 2 季有效份數 149 份，合計 578 份。

102 年第 1 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表〈請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理站服務品質的重要因素？【可複選】〉

評鑑監理站服務品質的重要因素

項目	引導標動安排 或線	服務設施及眾候間設計	環境整潔及美化程度	廁所清潔程度	窗口人員服務態度	窗口服務等候時間	單一窗口業務效率	服務中心人員服務態度	車輛檢驗人員服務態度	委託代辦場車之便利性	超商話音網繳的施 超電話及路納措	動知發照照施 主通換駕行措	知/無 不道意
人次	61	82	83	62	127	126	125	110	79	57	41	22	17
比例	6.1%	8.3%	8.4%	6.3%	12.8%	12.7%	12.6%	11.1%	8.0%	5.7%	4.1%	2.2%	1.7%

102年第2季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表〈請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理站服務品質的重要因素？【可複選】〉

評鑑監理站服務品質的重要因素													
項目	引導標動安排 或線	服務設施及眾候間設計	環境整潔及美化程度	廁所清潔程度	窗口人員服務態度	窗口服務等候時間	單一窗口業務效率	服務中心人員服務態度	車輛檢驗人員服務態度	委託代辦場車之便利性	超商話音網繳的施 超電話及路納措	動知發照照施 主通換駕行措	知/無 不道意
人次	33	27	25	30	92	89	84	40	18	10	8	8	56
比例	6.3%	5.2%	4.8%	5.8%	17.7%	17.1%	16.2%	7.7%	3.5%	1.9%	1.5%	1.5%	10.8%

102年第3季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表〈請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理站服務品質的重要因素？【可複選】〉

項目	引導標動安排 或線	服務設施及眾候間設計	環境整潔及美化程度	廁所清潔程度	窗口人員服務態度	窗口服務等候時間	單一窗口業務效率	服務中心人員服務態度	車輛檢驗人員服務態度	知/無 不道意
人次	5	17	7	15	23	32	24	9	4	13
比例	3.4%	11.4%	4.7%	10.1%	15.4%	21.5%	16.1%	6%	2.7%	8.7%

透過 102 年 1 至 3 季所統計之服務品質滿意度問卷可以發現，民眾對於評鑑

本站服務品質的指標，其中比例最高的前三個選項都是與窗口服務相關的，分別為：窗口人員服務態度、窗口服務等候時間、單一窗口作業的服務效率；綜合分析問卷中三個選項 15.3%、15%與 11.6%，合計 41.9%的高比例，顯示在窗口洽公時的服務體驗對於所站來說，是最有引響力的一項因素。

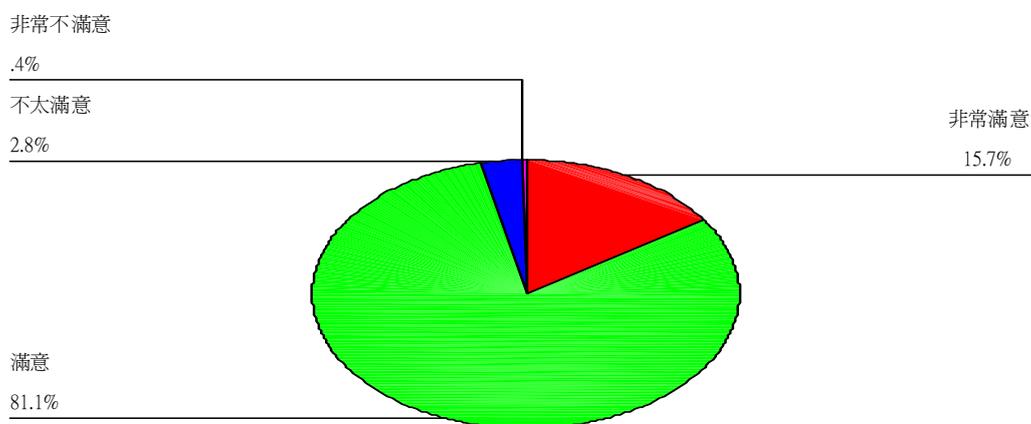
另接下本段嘗試以 102 年 1 至 3 季服務品質滿意度問卷調查表中，擷取出與窗口服務相關之問題，分別為「請問您對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意」、「請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意」、「請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意」、「就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意」；從較廣範圍的問卷調查，與窗口即時滿意度調查數據作為比較，觀察兩者之間是否有差異。

102 年第 1 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	39	15.7	15.7	15.7
	滿意	202	81.1	81.1	96.8
	不太滿意	7	2.8	2.8	99.6
	非常不滿意	1	.4	.4	100.0
	總和	249	100.0	100.0	

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

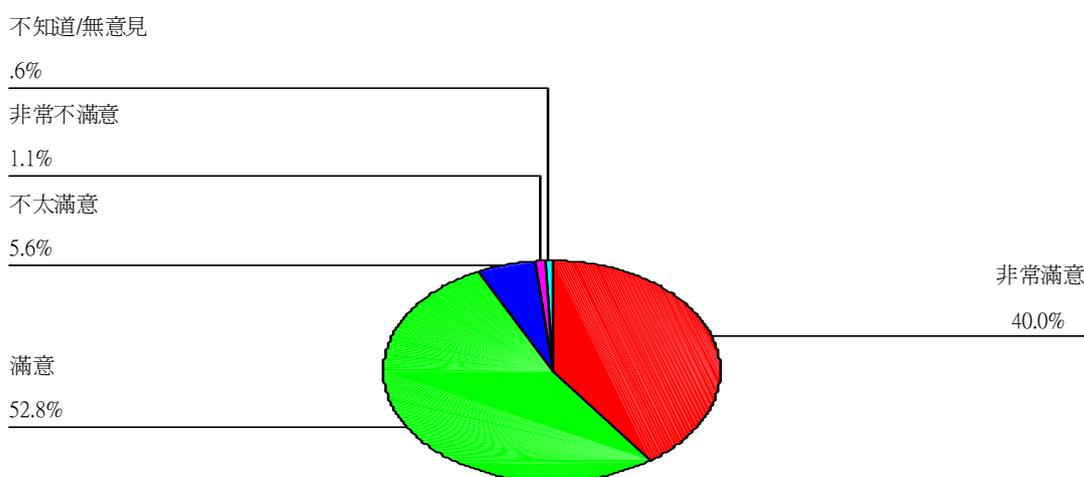


102 年第 2 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	72	40.0	40.0	40.0
	滿意	95	52.8	52.8	92.8
	不太滿意	10	5.6	5.6	98.3
	非常不滿意	2	1.1	1.1	99.4
	不知道/無意見	1	.6	.6	100.0
總和		180	100.0	100.0	

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

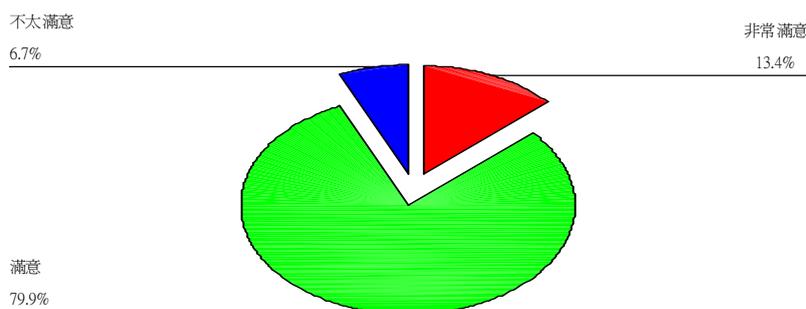


102 年第 3 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	20	13.4	13.4	13.4
	滿意	119	79.9	79.9	93.3
	不太滿意	10	6.7	6.7	100.0
	總和	149	100.0	100.0	

請問您對本所洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意？



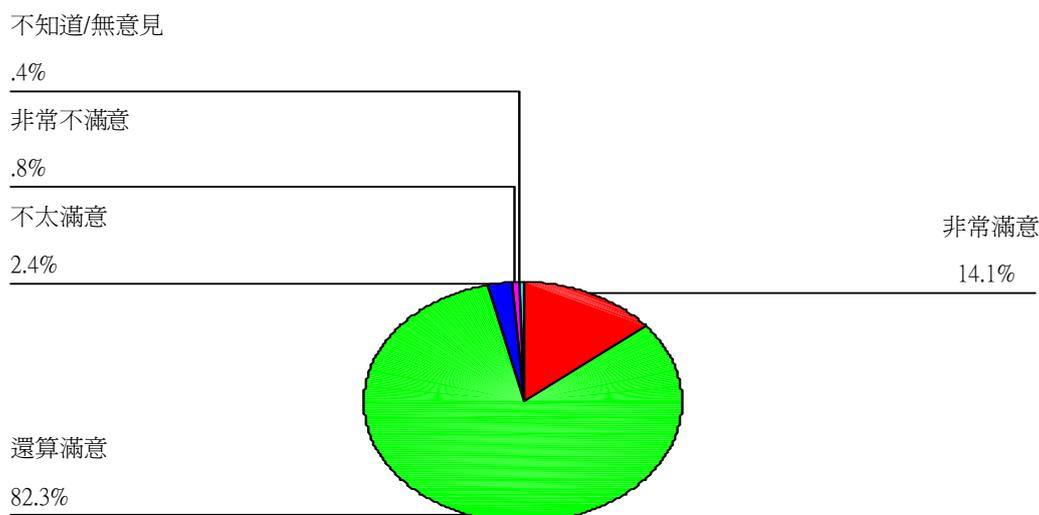
綜合 102 年 1 至 3 季問卷中「請問您對本站洽辦業務的窗口人員服務態度滿不滿意」，有 23 % 民眾非常滿意，71.3 % 民眾還算滿意，顯示對本站窗口服務態度滿意度達 94.3%。

102 年第 1 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	35	14.1	14.1	14.1
	還算滿意	205	82.3	82.3	96.4
	不太滿意	6	2.4	2.4	98.8
	非常不滿意	2	.8	.8	99.6
	不知道/無意見	1	.4	.4	100.0
	總和	249	100.0	100.0	

請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

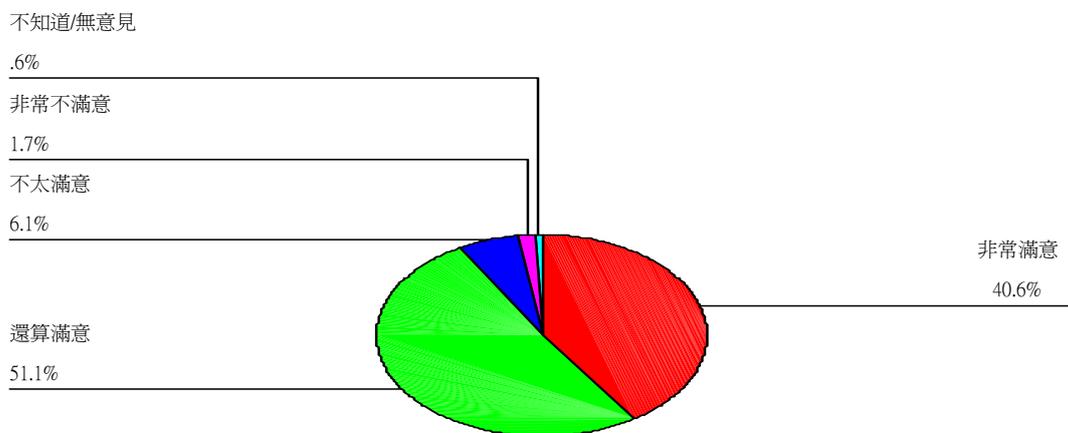


102 年第 2 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	73	40.6	40.6	40.6
	還算滿意	92	51.1	51.1	91.7
	不太滿意	11	6.1	6.1	97.8
	非常不滿意	3	1.7	1.7	99.4
	不知道/無意見	1	.6	.6	100.0
	總和	180	100.0	100.0	

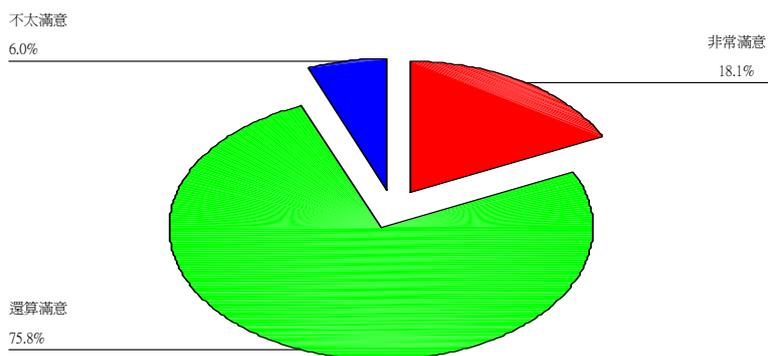
請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？



請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	27	18.1	18.1	18.1
	還算滿意	113	75.8	75.8	94.0
	不太滿意	9	6.0	6.0	100.0
	總和	149	100.0	100.0	

請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意？



102 年第 3 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

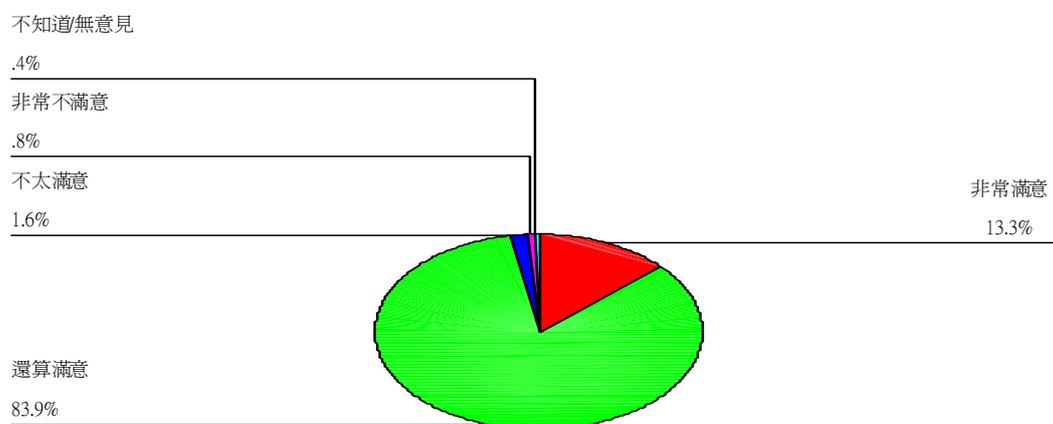
綜合 102 年 1 至 3 季問卷中「請問您對本站窗口服務的等候時間滿不滿意」，有 24.2% 民眾非常滿意，69.7 % 民眾還算滿意，顯示對本站窗口服務的等候時間滿意度達 93.9%。

102 年第 1 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	33	13.3	13.3	13.3
	還算滿意	209	83.9	83.9	97.2
	不太滿意	4	1.6	1.6	98.8
	非常不滿意	2	.8	.8	99.6
	不知道/無意見	1	.4	.4	100.0
	總和	249	100.0	100.0	

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？

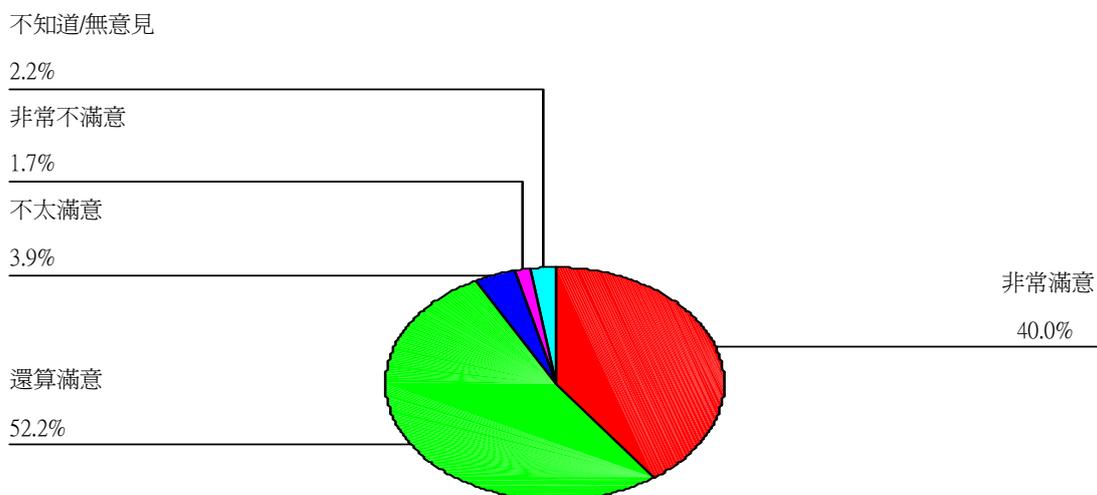


102 年第 2 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	72	40.0	40.0	40.0
	還算滿意	94	52.2	52.2	92.2
	不太滿意	7	3.9	3.9	96.1
	非常不滿意	3	1.7	1.7	97.8
	不知道/無意見	4	2.2	2.2	100.0
	總和	180	100.0	100.0	

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意

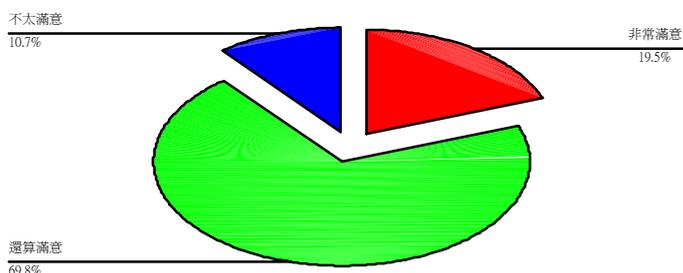


102 年第 3 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	29	19.5	19.5	19.5
	還算滿意	104	69.8	69.8	89.3
	不太滿意	16	10.7	10.7	100.0
	總和	149	100.0	100.0	

請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？



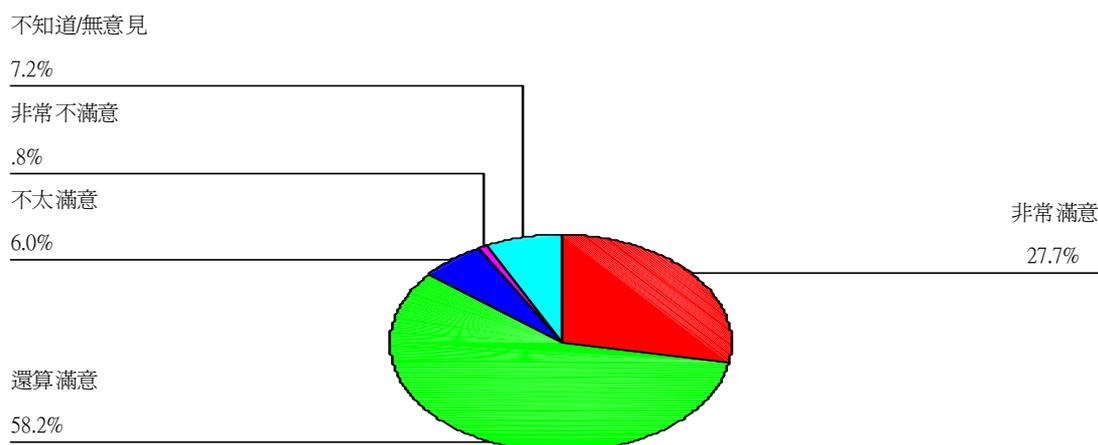
綜合 102 年 1 至 3 季「請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意」問卷中，有 24.2 % 民眾非常滿意，68.6 % 民眾還算滿意，顯示對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿意度達 92.8%。

102 年第 1 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	69	27.7	27.7	27.7
	還算滿意	145	58.2	58.2	85.9
	不太滿意	15	6.0	6.0	92.0
	非常不滿意	2	.8	.8	92.8
	不知道/無意見	18	7.2	7.2	100.0
	總和	249	100.0	100.0	

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

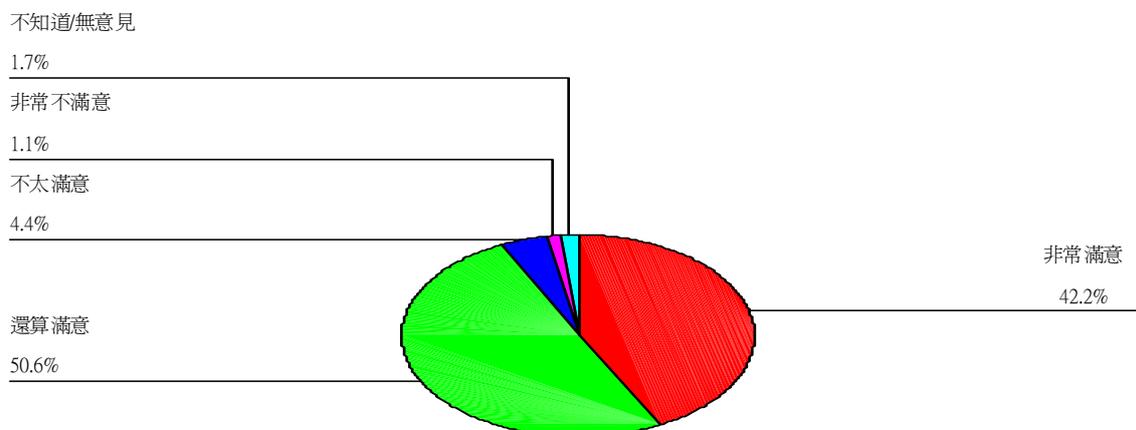


102 年第 2 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	76	42.2	42.2	42.2
	還算滿意	91	50.6	50.6	92.8
	不太滿意	8	4.4	4.4	97.2
	非常不滿意	2	1.1	1.1	98.3
	不知道/無意見	3	1.7	1.7	100.0
	總和	180	100.0	100.0	

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

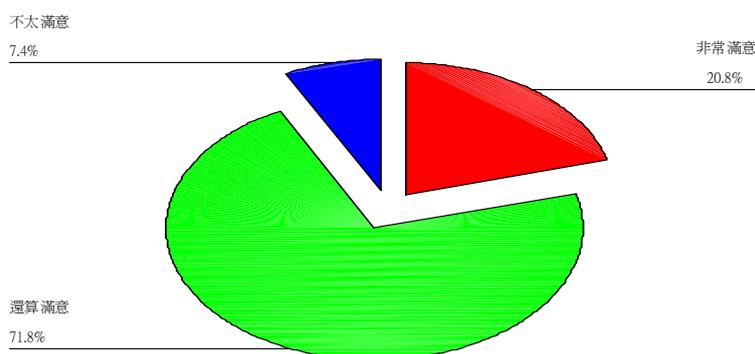


102 年第 3 季花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	31	20.8	20.8	20.8
	還算滿意	107	71.8	71.8	92.6
	不太滿意	11	7.4	7.4	100.0
	總和	149	100.0	100.0	

就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？



綜合 102 年 1 至 3 季問卷中「就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意」，有 30.2 % 民眾非常滿意，60.2 % 民眾還算滿意，顯示對本站整體服務滿意度達 90.4%。此選項不只評鑑窗口滿意度，而是就問卷中所問的所有問題做為整合，其範圍包含洽公經驗、洽公環境設施的滿意度、服

務人員及便民措施的滿意度等等，所得出之滿意度與著重於窗口的問題有著相當的差距，顯示民眾洽公的滿意程度會受到窗口服務以外的因素所影響；此外，本題相較於其他題目「不知道/無意見」者比例較高，顯示民眾在勾選問卷時，可能會受題目的敘述或問答方式所影響而改變結果。

從以上各表格可以看出，問卷中與窗口服務相關問題與窗口即時滿意度調查所得之數據相比，滿意(非常滿意與還算滿意相加)之比列略有下降，從窗口即時滿意度的 99%滿意，下降至平均 94 %滿意，滿意度問卷與窗口即時滿意度調查系統所調查之滿意度雖有差意，原因可能在民眾在窗口即時點選滿意度時，因為是在與服務人員面對面的公開場合下選擇，且身後有其他民眾等待以至於不好意思表達內心真實想法，或因為趕時間而隨便點選等因素，以至於結果與另外進行之滿意度問卷調查不符。故就個別性及整體性問卷資料中民眾對於機關單位滿意度著重於服務人員態度表現比例上是較為有影響，但是否能與服務品質有所關聯似乎不一而論足，仍需以個例化、細緻化的滿意度調查與評量。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、民眾對於滿意度調查之參與意願低

從花蓮站的窗口即時滿意度與服務品質滿意度問卷調查表所得的數據相比較，可以發現窗口即時滿意度系統所得到的滿意度，大於滿意度問卷中窗口相關的滿意度，其中窗口即時滿意度中「很滿意」的比例遠大於滿意度問卷的「非常滿意」；而在民眾參予意願方面，兩者皆不高，窗口即時滿意度系統 102 年 1-9 月平均點選率為 41.2%，顯示民眾對於滿意度調查的參予意願不高，參與率低可能造成調查結果的準確度不高，使得系統無法正確反映民意。且根據實地觀察得知，當窗口滿意度系統出現提問選項時，民眾大多專注於洽公事項上，鮮少會留意螢幕顯示變化，有民眾再受訪時便說他誤以為櫃台上的螢幕只是宣導交通安全的電視，表示許多民眾不太會主動留意該系統。

二、窗口滿意度的參考價值在於「不滿意」的數據

從花蓮站 102 年 1 至 9 月窗口滿意度的數據來看，「滿意」的比例佔了 98.71%(很滿意 84.6%、滿意 14.11%)而不滿意與很不滿意不到 1%(20,531 人次中，只佔 35 人次)，與滿意度調查問卷之結果相比有所落差，大部分的人次都集中在很滿意上面，只有 35 人次選擇不滿意；在改進服務品質時，不需要過度關注於 99%滿意的一群，只要保持他們滿意的服務水平即可，反之，關注不滿意者的意見並改善之，才能提升他們的滿意度。

三、窗口滿意度系統無法得知民眾「滿意」什麼

目前窗口滿意度系統只有在民眾點選不滿意與很不滿意時，會詢問民眾不滿意的原因，但在公開場合時，不願意表達心中的真實想法，有許多點選「不滿意」、「很不滿意」的民眾，在主管出面排除問題時，聲稱自己是誤觸選項，但也有可能是因為主管的出面，使民眾在公開場合感到尷尬而改口，反而無法得知民眾真正的想法但是點選滿意的 99%民眾，卻沒有詢問滿意的理由。

四、管理系統分析缺乏詳細可供參考評估與分析的模式

參照行政學系統理論視組織為開放系統，強調組織與外在環境關係的重要，認為組織是一大環境次級系統，外界環境會影響系統的運作。而公路監理係屬公共的事務，同時監理系統也是開放系統，內部有許多次級系統，彼此交互作用分工合作；當不滿意情形浮現(不管是故意或誤觸)時，根據系統理論的觀點，就必須依賴內外回饋，進行自我調整，以維持系統穩定，並且致力求取適應與引導外界組織進行動態的互動。以花蓮站為例，窗口即時滿意度系統為一開放系統，具有「投入—處理—產出」的歷程，需經由回饋機制保持與外界互動後，可促進單位服務品質的提升；然而實際非然，以現行運作情形(所內站)人員對於資訊統計上缺乏統計學知識，就以該系統三大類別統計數據，無法確切反映與服務品質之關聯性及差異比較分析。

五、欠缺對無法洽辦完成民眾提供點選管道

為積極採納民意使民眾能獲得最周延之服務，並藉由雙向溝通方式，改進缺失，提升民眾滿意度，這也就是我們設置窗口即時滿意度系統的最主要原因；但民眾使用該系統標準程序上，是必須經由取號後，由窗口服務人員完成民眾所要洽辦的業務，系統介面才會出現同時供民眾點選滿意度，但研究期間發現真正不滿意者為未完成洽辦業務之民眾。

六、缺乏專責人員綜合分析

因所內站人力較為有限，以花蓮站現況為例，後線人員多為兼辦多項業務，所擁有的人力並未能隨時處理多元意見反映案件而有所增加，要以同樣人力處理去應付民眾後續意見處理，確實會造成處理人員一些困擾，因為在窗口服務人員能當場解決民眾的問題極有限，少數立即可以獲得回覆的問題，多半屬於簡單的諮詢及建議，其餘多數案件仍需要後線人員加以分析處理。

七、工作需要進行更多的協調

研究小組發現從單位窗口人員的角度是認為科技系統建置需要一段期

間的磨合期，通常自我要求高的作業窗口最在意民眾反映的評價，反之亦然；故部分服務人員的思維與想法仍然跟不上資訊科技的進步，有必要調整。

八、單一面項的調查無法顯現滿意度與服務品質之關連性

透過窗口即時滿意度系統反映機制上，確實提供民眾多元管道，但以資料呈現上仍無法確切得知民眾「真正滿意度」為何？「不滿意」又是為何？造成不正確的數據無法提供機關單位服務改善意見之參考。以花蓮站來說，窗口即時滿意度系統與服務品質滿意度問卷的題目中，只針對「滿意度」調查，並沒有對於服務品質的構面提問，其數據僅能反映出「滿意度」，但是無法反映出「服務品質」，因而無法將民眾對於服務品質與滿意度的量化做比較，以分析兩者的關聯性；若是要針對單一項目的服務品質分析，可以採用 Parasuraman et al. 所提出的 SERVQUAL 服務品質量表進行較為深入之分析；缺點為其只針對單一種類（如：窗口），無法像所站內的問卷是涵蓋全站的滿意度提問；但優點是可以同時得到服務品質與滿意度的數值，藉以比對兩者的關聯連性，得到更加精準的數據。且問卷應確實紀錄發出數量與回收數量，在回收後也應統計有效問卷數，以了解民眾的參與情形以及統計可信度，成功率越高，代表問卷所得之數據可信度越高。

九、在地民眾之需求，應提供其所需之服務

在服務品質與滿意度的理論中，提及民眾預期心理的與實際服務的符合程度將會反映在滿意度上，符合程度越高，滿意度越高；反之亦然，因此，在服務品質滿意度問卷調查表可以增加民眾對於監理所站的期望相關之問題，例如：希望新增何種服務、或是何種服務不便民，藉以調整服務的內涵，進一步做出符合民眾期望之服務，使得民眾的實際洽公經驗符合預期心理，進而提升民眾的滿意程度，也可以避免做出民眾不認同的服務，減少行政成本與不必要的麻煩。以花蓮站為例，根據受訪者之調查顯示，仍有超過 76.7% 的民眾表示因為「不知道有此系統」而沒有使用該系統；此乃顯現了多數民眾對於到監理站窗口洽辦業務只求快速辦妥，對於該系統

的建置與否似乎對渠等無關緊要。因此，要如何突破現狀有待努力。

第二節 建議

一、提高民眾點選率，使參考價值提高

經澳洲網路市調公司 EmailCash 實驗證實，有誘因使調查對象抱持興趣時，填寫問卷會以更認真的態度去進行，證實適合的誘因對填寫問卷的意願確實是有所影響的，例如嘉義醫院為了鼓勵民眾參與窗口即時民調，每個月從參與的民眾中，抽出 5 位，贈送禮物一份，且嘉義醫院從民眾抽號碼牌時就開始問卷調查，直到整個服務結束後回收，主動的讓民眾參與調查，以大幅增加民眾參與的機率；以及花蓮市公所舉辦的「市在金有禮—微笑小天使選拔」投票活動，也是以抽獎為誘因，而其參加人數也確實比窗口滿意度即時調查的點選人數多出許多。而誘因不只侷限物質上的獎勵，例如將每月、每季的統計結果與改進方法公開在洽公場所與網頁上，讓受訪民眾知道問卷的統計結果，與其對所站造成的影響，民眾得知所站確實收到意見並改進，進而得到參與感與認同感，也算是一種無形上的誘因。

二、增加滿意選項以加強統計樣本分析

建議可以比照點選不滿意時的流程，出現選項讓民眾選擇感到最滿意的部分，藉由統計也可得知哪些方面是相對滿意的，對於改進服務品質來說，也可以當作一項參考指標。

三、採取較為保密、隱私的方式進行對話，讓民眾較願意表達

在公開場合時，不願意表達心中的真實想法，有許多點選「不滿意」、「很不滿意」的民眾，在主管出面排除問題時，聲稱自己是誤觸選項，但也有可能是因為主管的出面，使民眾在公開場合感到尷尬而改口，反而無法得知民眾真正的想法，應採取較為保密、隱私的方式進行對話，讓民眾較願意表達。

四、加強行銷宣傳以擴大使用效益

以花蓮站為例，大多數沒有使用窗口即時滿意度系統民眾都是因為

「不知道有此系統」佔居多數，顯示宣導資訊不足，民眾使用情形會有所差異，故行銷宣傳方面將是下一階段努力的重點。

五、加強「不滿意」之案例分析檢討

對於點選不滿意與很不滿意之民眾，除了當場調解之外，所內站僅以簡單簽結方式辦理，並未深入探討點選問題癥結，建議可依處理人民陳情案件由各該課(股)業務單位製作紀錄後，由研考人員列管辦理情形及詳加分析，並透過每月主管會議檢討並提出具體改善建議後，納入每月窗口滿意度統計報告之中；另為使窗口人員瞭解受民眾不滿意評鑑結果，可參考花蓮市公所的處理流程，將民眾所反映之陳述加以記錄，彙整於電腦後台管理資訊中，便於窗口人員線上擷取資料外，亦可警惕及改善服務作為之參考，以作為改進服務品質的重要依據。

六、增加系統分析資訊

分析資料就是要探究其差異因素，數據本身除呈現出窗口服務人員滿意度外，統計分析更要掌握整體機關服務品質的變動，讓有限的資源做最有效的分配，使整體服務品質能有效提升。現有系統後台資訊分析類別大致為三大類，第一為「以窗口來分類」、第二為「以滿意度來分類」、第三為「以年月日來分類(含不滿意明細)」，故為加強完善分析資訊，建議將區分整體滿意度調查報表將原有的滿意度日報表、月報表、年報表及不滿意明細表外，增加滿意度調查同期比較分析表；另就窗口滿意度調查報表種類中，除各窗口滿意度調查日報表外，增加同期比較分析窗口服務變化。以花蓮為例，除了對於如每日發生不滿意案件時，由專責人員負責辦理追蹤改善情形，並就每月分類別統計分析簽陳主管外，同時每月透過為民服務品質工作小組會議時提出檢討，此類設計易增加對比分析數據，亦可作為主管對窗口服務人員調整或年度考核之參考依據。以花蓮站例，就細目分析表來統計滿意度變化差異情形(如附錄六)，希望建置一個更完善的系統化資料庫進行分析並輔以提供機關單位實質管制性之需要，以進行適宜性分析各窗口不滿意情況真實差異。

七、擴展各項滿意度調查數據分析之整合性管理

窗口即時滿意度系統已推廣至各監理所站，但現行分析系統尚不足顯示機關服務品質提升與否，對於統計分析之擴展性有其必要。因此，對研究小組來說，現行窗口即時滿意度系統的推動只為了提升政府服務品質提供民眾即時反應意見管道，但卻未能真正與地區客製化的服務有所契合，導致與真正提高服務品質的實質效益有所落差？以花蓮站為例，目前對於服務滿意度調查管道有每季透過問卷調查完後利用 SPSS 系統加以分析外，再來就是取號機以及窗口即時滿意度系統，均為單獨運作並每月列表分析陳報，缺乏一套整合比較方式分析，因而無法得知其與服務品質關聯性之原因為何。建議整合治理的服務的模式，節省以往需將不同機組資料分析各自統計的瑣碎，當民眾洽公當下只需 1 次取號，即可同時完成申辦監理業務外，另亦同時完成「民眾滿意度調查」、「等待人數」、「每月取號人數」、「處理時間」…等等，除了可簡化紙本問卷外，也有利於統計分析數據的彙集及正確性。期望第三代公路監理資訊系統的建置，能解決此一問題。

八、結合考核制度以作為主管年度考評參考依據

透過數據整理統計將其結果應用於考核方法，利用資訊系統與績效評估制度加以結合，提供主管具體客觀的評量數據資料，以作為年度考核參酌之依據。

九、更改選項網頁畫面

滿意度選項網頁有必要修改，就日常發生不滿意的狀況觀察，點選不滿意大部分為洽辦民眾所攜帶的幼童所為，又為何幼童非常喜歡代表不滿意的怒目圖像而點選？建議系統更改選項網頁畫面，將有助於整體滿意度的正確性。

十、回饋機制增加點選誘因

為了提高民眾點選率，建議每月抽出一定比例的點選民眾，致贈獎品，以增加民眾點選誘因。

全文完

參考書目

- 一、〈高雄區監理所榮獲交通部 100 年創新獎管理類甲等獎〉，
<http://www.thb.gov.tw/epaper/Sites/Page/12?pgid=68>，摘錄於
2013/7/11
- 二、交通部公路總局 100 年度自行研究計畫「公路監理服務出口民調」
- 三、臺北所窗口滿意度統計
(http://komv.thb.gov.tw/show/online_show_statist40.php)
- 四、板橋站窗口滿意度統計
(http://komv.thb.gov.tw/show/online_show_statist41.php)
- 五、基隆站窗口滿意度統計
(http://komv.thb.gov.tw/show/online_show_statist42.php)
- 六、花蓮站窗口滿意度統計
(http://komv.thb.gov.tw/show/online_show_statist44.php)
- 七、范皓宇，〈獎勵誘因對網路使用者填寫網路問卷的態度與影響--以 EmailCash 網路市調公司為例〉(2008)

附錄

附錄一：測試問卷

附錄二：102年公路總局臺北區監理所花蓮監理站服務品質滿意度問卷調查表

附錄三：花蓮站窗口滿意度統計(網頁頁面)

附錄四：花蓮監理站窗口滿意度[即時]調查統計(網頁頁面)

附錄五：花蓮監理站每月窗口滿意度簽陳執行情形(以9月份為例)

附錄六：花蓮監理站窗口滿意度執行績效統計分析表(含點選率、點選人次、上月差異、每月執行績效、不滿意執行情形)

附錄一

受訪者您好：

這是一份學術性研究問卷，我們想了解您對於本站「窗口即時滿意度調查系統」有何看法，希望您能夠為我們填寫這份問卷。問卷內容將作為本站自行研究分析之用，並不對外公佈，您的資料將對本研究提供相當重要的協助，懇請您在百忙之中回答下列問題，不勝感激，謹致誠摯之謝意。

交通部公路總局臺北區監理所花蓮監理站

1. 請問您的性別：

- 男 女

2. 請問您是否點選「窗口即時滿意度調查系統」？

- 是 否（若選擇否，請跳至第8題）

3. 請問您選擇的滿意度為何？

- 很滿意 滿意 沒意見 不滿意 很不滿意

4. 請問您選擇此滿意度的主要原因為何？

- 服務人員態度_____ 等候辦理時間_____
- 辦公環境動線_____ 其他（煩請說明）_____

5. 請問本系統畫面的操作介面能清楚引導您操作？

- 同意 不同意 沒意見

6. 請問您覺得本系統設置位置適不適當？

- 適當 不適當 沒意見

7. 請問本系統人物表情呈現清晰易懂，能方便您瞭解點選目的？

- 同意 不同意 沒意見

8. 請問您沒有點選的原因為何？

（有點選「窗口即時滿意度調查系統」者，請跳過本題）

- 不知道有此系統 操作時間太短，來不及點選
- 趕時間不想點選 其他（煩請說明）_____

9. 請問您對於本站「窗口即時滿意度調查系統」有何提供關於操作介面（系統）的建議事項？

附錄二



公路總局臺北區監理所花蓮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，敬請勾答並惠賜卓見俾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. 請問您到本站辦理哪些業務？【可複選】

- (1)車輛異動（檢驗、領牌、換補照） (2)駕照（考照、審驗、換補照）
 (3)運輸業 (4)稅費繳交 (5)違規裁罰

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？

- (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

3. 請問您對本站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

4. 請問您對本站服務設施及民眾等候空間的設計滿不滿意？

- (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

5. 請問您對本站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

6. 請問您對本站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

三、服務人員及便民措施的滿意度

7. 請問您對本站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

8. 請問您對本站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

9. 請問您對本站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

10. 請問您對本站實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務滿不滿意？

- (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

11. 請問您對本站服務中心(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

12. 請問您對本站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

13. 請問您對本站委託代檢場驗車的便利性滿不滿意？

(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

14.請問您對於提供「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

15.請問您對於使用「便利超商」、「電話語音」及「網路」繳納違規罰款或汽車燃料之便利性滿不滿意？

(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

16.就剛才所提到的各項服務，整體來說，請問您對本站的服務滿不滿意？

(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

17.請問您認為下列那些服務設施或項目，是影響您評鑑監理站服務品質的重要因素？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <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) 不知道/無意見 | |

18.請問您認為本站應該優先改進哪些地方？

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1)員工服務態度 | <input type="checkbox"/> (2)環境與設施 | <input type="checkbox"/> (3)作業手續與流程 |
| <input type="checkbox"/> (4)法令規章 | <input type="checkbox"/> (5)服務人員專業知識 | <input type="checkbox"/> (6)說不出來/沒有什麼地方需要改進 |
| <input type="checkbox"/> (7)其他【請註明】 | | |

四、受訪者基本資料

19.請問您的年齡是：

(1)19歲以下 (2)20-29歲 (3)30-39歲 (4)40-49歲 (5)50-59歲 (6)60歲以上

20.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

21.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)學生

22.您的性別是：

(1)男性 (2)女性

◎其他建議事項(請於空白處略述事實及服務人員姓名等，並請留下您的姓名及電話，以便我們聯絡，感謝您的配合。)

日期： 年 月 日

附錄三

花蓮監理站->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

目前可統計日期：101年03月16日 到 102年10月11日

統計開始日期：1021013

統計截止日期：1021013

日期填寫範例：102年10月13日請填『1021013』

以窗口來分類 以滿意度來分類 以年月日來分類(含不滿意明細)

確定

清除

回目前滿意度系統即時統計

附錄四

花蓮監理站窗口滿意度即時調查統計

Page 1 of 1

花蓮監理站窗口滿意度[即時]調查統計

很滿意	 89%(被選85次/總共95次)
滿意	 7%(被選7次/總共95次)
沒意見	 3%(被選3次/總共95次)
不滿意	0%(被選0次/總共95次)
很不滿意	0%(被選0次/總共95次)
現在時刻 2013年10月14日13點22分	

※歡迎蒞臨本站，誠摯的服務希望得到您的肯定。
如需改進，還請不吝指教與批評。

附錄五

檔 號：

保存年限：

簽 於 第五股

日期：102年10月1日

主旨：檢陳本站102年9月份「窗口滿意度調查系統」執行績效統計乙份，陳如說明，請鑒核。

說明：

- 一、整體分析民眾點選對於窗口人員服務態度滿意度達98.5、沒意見1.33%、不滿意則為0.03%、很不滿意則為0.13%；與上月滿意度比較，滿意負成長0.24%、不滿意成長60%。
 - 二、針對不滿意(含很不滿意佔整體比例0.1%)事項計有5件，被點選服務窗口為1、3、4號窗口，不滿理由為等候時間過長2件、辦公環境動線不良1件、服務人員態度不佳1件及其他1件；經調查為幼童點選及未具體說明等原因。
 - 三、另就點選比率分析(與取號機抽取數對比)，第一股取號機取號人數計4,588人，窗口滿意度調查系統點選人數計2,431人(1號窗口523人、3號窗口528人、4號窗口1,380人)點選比率52.99%、第二股取號機取號人數計1,429人，窗口滿意度調查系統點選人數計574人(8號窗口187人、9號窗口196人、10號窗口191人)點選比率40.17%，整體平均49.94%；與上月點選比率比較，負成長1%。
- 擬辦：陳核後，簽會各股持續加強窗口人員禮貌服務及提高點選比率。

會辦單位：第一股、第二股、第三股、第四股

第一層決行

承辦單位

會辦單位

決行

辦事員賴銘顏 10011410	稽查長羅國憲 10021530	副站長林茂松 10021045
辦事員賴銘顏 10011410	稽查長許佳榮 10021530	林富英 10021100
	幫工程師林俊雄 兼股長 10021530	
	稽查長羅國憲 10021530	

TYPE : A
09/30/2013 17:02 MON
櫃台服務人數

櫃台	日	週	月
1	81	81	1435
2	76	70	381
3	122	122	1352
4	14	14	320
合計	203	293	4588

櫃台平均處理時間

櫃台	日	週	月
1	0'49	0'49	0'49
2	3'44	3'44	4'45
3	0'56	0'56	1'31
4	0'10	0'10	0'33
總平均處理時間	日	週	月
	1'36	1'36	1'51

最小處理時間

日	週	月
0'1	0'1	0'1

最大處理時間

日	週	月
37'14	37'14	198'45

平均等待時間

日	週	月
11'55	11'55	9'49

最大等待時間

日	週	月
28'19	28'19	42'42

平均等待人數

日	週	月
8'111	8'111	6'1306

最多等待人數

日	週	月
21	21	31

大於5分鐘處理時間

日	週	月
29	29	485

大於10分鐘處理時間

日	週	月
5	5	134

大於15分鐘處理時間

日	週	月
4	4	61

大於5分鐘等待人數

日	週	月
231	231	2895

大於10分鐘等待人數

日	週	月
188	188	1992

大於15分鐘等待人數

日	週	月
108	108	1258

TYPE : A
09/30/2013 17:07 MON
櫃台服務人數

櫃台	日	週	月
8	32	32	509
9	24	24	459
10	11	11	208
11	13	13	253
合計	80	80	1429

櫃台平均處理時間

櫃台	日	週	月
8	0'39	0'39	0'52
9	6'41	6'41	5'46
10	4'7	4'7	6'14
11	0'1	0'1	1'57
總平均處理時間	日	週 <th>月</th>	月
	2'50	2'50	3'25

最小處理時間

日	週	月
0'1	0'1	0'1

最大處理時間

日	週	月
26'56	28'58	22'54

平均等待時間

日	週	月
1'15	1'15	2'25

最大等待時間

日	週	月
7'0	7'0	20'88

平均等待人數

日	週	月
1'18	1'18	1'306

最多等待人數

日	週	月
3	3	9

大於5分鐘處理時間

日	週	月
18	18	382

大於10分鐘處理時間

日	週	月
5	5	118

大於15分鐘處理時間

日	週	月
3	3	57

大於5分鐘等待人數

日	週	月
2	2	233

大於10分鐘等待人數

日	週	月
0	0	78

大於15分鐘等待人數

日	週	月
0	0	20

TYPE : A
09/30/2013 17:04 MON
櫃台服務人數

櫃台	日	週	月
12	0	0	10
13	93	93	1452
14	25	25	704
15	50	50	835
合計	168	168	2801

櫃台平均處理時間

櫃台	日	週	月
12	0'0	0'0	4'23
13	2'20	2'20	2'31
14	2'57	2'57	3'7
15	3'13	3'13	2'58
總平均處理時間	日	週	月
	2'41	2'41	2'47

最小處理時間

日	週	月
0'1	0'1	0'1

最大處理時間

日	週	月
45'13	45'13	180'48

平均等待時間

日	週	月
2'39	2'39	2'19

最大等待時間

日	週	月
12'16	12'16	25'58

平均等待人數

日	週	月
2'43	2'43	1'2209

最多等待人數

日	週	月
8	8	9

大於5分鐘處理時間

日	週	月
18	18	382

大於10分鐘處理時間

日	週	月
6	6	121

大於15分鐘處理時間

日	週	月
3	3	60

大於5分鐘等待人數

日	週	月
37	37	427

大於10分鐘等待人數

日	週	月
1	1	88

大於15分鐘等待人數

日	週	月
0	0	30

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip: 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(04) 不滿意明細

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

102年09月01日至102年09月30日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul163x	03號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130909	165905	3312-SN
hul165x	04號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130913	133800	689-MFH
hul163x	03號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130923	150900	PQE-951
hul162x	01號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130924	093733	9285-FR
hul165x	04號窗口	很不滿意	其他	20130925	124644	RIL-686

檔 號：102/I511/1

保存年限：5年

便 簽 日期：102年9月10日
單位：第五股

有關民眾於102年9月9日至3號窗口洽辦業務完成後，點選窗口滿意度調查系統選項為「不滿意『等候辦理時間過長』」乙案，敬惠第一股協助查明處理情形，俾作為改善及提升服務作為之參考，請鑒核。

會辦單位：第一股

第一層執行 承辦單位	會辦單位	決行
辦事員賴銘顏 0910 0810	民眾誤觸	副站長林茂松 0910 0945
辦事員賴銘顏 0910 0850	稽查員羅國憲 0910 0815	花蓮監理站 站 林富英 0910 1111

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月09日-----統計截止日期：2013年09月09日

(04) 不滿意明細 確定

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

102年09月09日至102年09月09日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul163x	03號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130909	165905	3312-SN

[回目前滿意度系統即時統計](#)

[重選統計條件](#)

檔 號：102/I511/1

保存年限：5年

便 簽 日期： 102年9月13日
單位： 第五股

有關民眾於102年9月13日至4號窗口洽辦業務完成後，點選窗口滿意度調查系統選項為「不滿意『服務人員態度不佳』」乙案，即刻至窗口未發現洽辦民眾，經詢問窗口服務人員李祉瑩同仁被點選原因，李員表示當時點選不滿意之民眾非當時洽辦業務民眾，不知何故遭等待區民眾點選，問其不滿意事由也不予理會就離去，請鑒核。

會辦單位：第一股

第一層決行	會辦單位	決行
承辦單位		

辦事員賴銘顏
0913 5355

辦事員賴銘顏
0913 5355

經查事後由田小姐
超前了解該乙名
小姐，以善笑不才
者不對於本站印
象不佳，乃趁空檔
按壓並要具體
之對象或事由。

副站長林茂松
09140845

花蓮監理站
站 林富英
09140845

稽查長羅國憲
股 長

0913 622

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月13日-----統計截止日期：2013年09月13日

(04) 不滿意明細

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

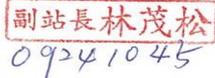
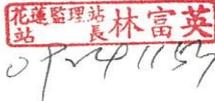
102年09月13日至102年09月13日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul165x	04號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	20130913	133800	689-MFH

檔 號：102/I511/1

保存年限：5年

便 簽 日期： 102年9月23日
單位： 第五股

有關民眾於102年9月23日至3號窗口洽辦業務完成後，點選窗口滿意度調查系統選項為「很不滿意『辦公環境動線不良』」，旋即至該服務櫃檯詢問該洽辦民眾有何建議事項，該民眾表示係因小孩點選所致並無不滿事項，請鑒核。

第一層決行 承辦單位	決行
 	 

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月23日-----統計截止日期：2013年09月23日

(04) 不滿意明細 確定

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

102年09月23日至102年09月23日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul163x	03號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	20130923	150900	PQE-951

[回目前滿意度系統即時統計](#)

[重選統計條件](#)

檔 號：102/I511/1

保存年限：5年

便 簽 日期： 102年9月24日
單位： 第五股

有關民眾於102年9月24日至1號窗口洽辦業務完成後，點選窗口滿意度調查系統選項為「不滿意『等候辦理時間過長』」乙案，敬惠第一股協助查明處理情形，俾作為改善及提升服務作為之參考，請鑒核。

會辦單位：第一股

裝

第一層 承辦單位	會辦單位	決行
辦事員賴銘顏 0924 0950 辦事員賴銘顏 0924 0950A	經查係民眾手肘 誤觸。 稽查長 羅國憲 0924-1005	副站長林茂松 09241040 花蓮監理站 林富英 09241150

訂

線

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月24日-----統計截止日期：2013年09月24日

(04) 不滿意明細

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

102年09月24日至102年09月24日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul162x	01號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	20130924	093733	9285-FR

檔 號：102/I511/1

保存年限：5年

便簽

日期：102年9月25日

單位：第五股

有關民眾於102年9月25日12時44分至4號窗口洽辦業務完成後，點選窗口滿意度調查系統選項為「很不滿意『其他』」，旋即至該服務櫃檯詢問該洽辦民眾有何建議事項，該民眾表示車輛已多年未使用，今天辦理報廢車輛仍要追繳燃料稅1千3百多元表示不服，且這段期間未通知要繳納，為主要不滿事由，簽會第一股參酌辦理，請鑒核。

會辦單位：第一股

第一層決行 承辦單位	承辦單位	決行
辦事員賴銘顯 09-513400	查本車職已當面向 該老先生說明因其機 車於P8年間尚有排煙 檢驗故不符免費規定 其向快費部仍俟下次 會議再專請上級採納 惟仍未獲其詳解。	副站長林茂松 09-51400

稽查股長羅國憲
09-51345

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月25日-----統計截止日期：2013年09月25日

(04) 不滿意明細

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 不滿意明細』(以年月日滿意度排序)

102年09月25日至102年09月25日不滿意清單						
窗口代號	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	時間	車(證)號
hul165x	04號窗口	很不滿意	其他	20130925	124644	RIL-686

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(02) 以月份來區分

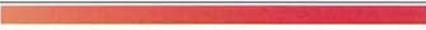
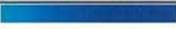
10209	(很滿意)		86%(2588/3005)
	(滿意)		12%(372/3005)
	(沒意見)		1%(40/3005)
	(不滿意)		0%(1/3005)
	(很不滿意)		0%(4/3005)

窗口滿意度系統統計圖表『(02) 以月份來區分』(以年月日滿意度排序)

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(02) 01號窗口 hul162x

很滿意		74%(386/523)
滿意		23%(118/523)
沒意見		3%(18/523)
很不滿意		0%(1/523)

窗口滿意度系統統計圖表『(02) 01號窗口 hul162x』(以滿意度排序)

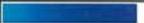
花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(03) 03號窗口 hul163x

很滿意		80%(423/528)
滿意		17%(92/528)
沒意見		2%(11/528)
很不滿意		0%(2/528)

窗口滿意度系統統計圖表『(03) 03號窗口 hul163x』(以滿意度排序)

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(04) 04號窗口 hul165x

很滿意		97%(1342/1380)
滿意		2%(33/1380)
沒意見		0%(3/1380)
不滿意		0%(1/1380)
很不滿意		0%(1/1380)

窗口滿意度系統統計圖表『(04) 04號窗口 hul165x』(以滿意度排序)

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip : 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(01) 08號窗口 hul117x

很滿意		67%(126/187)
滿意		32%(60/187)
沒意見		1%(1/187)

窗口滿意度系統統計圖表『(01) 08號窗口 hul117x』(以滿意度排序)

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip: 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期: 2013年09月01日-----統計截止日期: 2013年09月30日

(05) 09號窗口 hul168x

很滿意		73%(143/196)
滿意		24%(47/196)
沒意見		3%(6/196)

窗口滿意度系統統計圖表『(05) 09號窗口 hul168x』(以滿意度排序)

花蓮監理站-->窗口滿意度統計--你的ip: 10.141.44.48

Page 1 of 1

花蓮站窗口滿意度統計

統計開始日期：2013年09月01日-----統計截止日期：2013年09月30日

(06) 10號窗口 hul169x

很滿意		88%(168/191)
滿意		12%(22/191)
沒意見		1%(1/191)

窗口滿意度系統統計圖表『(06) 10號窗口 hul169x』(以滿意度排序)

附錄六

花蓮監理站102年每月窗口即時滿意度點選比率分析				
月份	股別	取號機抽取張數	窗口滿意度點選次數	比率
1月	第一股	3,314	1,561	47.10%
	第二股	3,166	1,458	46.05%
	小計	6,480	3,019	46.59%
2月	第一股	2,652	1,253	47.25%
	第二股	2,869	464	16.17%
	小計	5,521	1,717	31.10%
3月	第一股	3,664	2,244	61.20%
	第二股	3,558	829	23.30%
	小計	7,222	3,073	42.55%
4月	第一股	4,186	1,789	42.70%
	第二股	3,138	1,164	37.10%
	小計	7,324	2,953	40.32%
5月	第一股	3,389	1,610	47.50%
	第二股	2,492	1,234	49.50%
	小計	5,881	2,844	48.36%
6月	第一股	3,405	1,419	41.60%
	第二股	2,307	795	34.50%
	小計	5,712	2,214	38.76%
7月	第一股	4,341	1,894	43.60%
	第二股	1,858	523	28.10%
	小計	6,199	2,417	38.99%
8月	第一股	4,268	2,375	55.65%
	第二股	1,732	651	37.59%
	小計	6,000	3,026	50.43%
9月	第一股	4,588	2,431	52.99%
	第二股	1,429	574	40.17%
	小計	6,017	3,005	49.94%
10月	第一股			
	第二股			
	小計			
11月	第一股			
	第二股			
	小計			
12月	第一股			
	第二股			
	小計			
合計		56,356	24,268	43.06%

花蓮監理站102年每月點選窗口滿意度調查系統人次統計					
月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1月	2,494	489	33	2	1
2月	1,428	266	20	1	2
3月	2,552	475	41	1	4
4月	2,431	483	34	1	4
5月	2,402	416	21	1	4
6月	1,901	282	29	1	1
7月	2,126	263	24	1	3
8月	2,609	379	35	1	2
9月	2,588	372	40	1	4
10月					
11月					
12月					
小計	20,531	3,425	277	10	25
合計	24,268				
比率	84.60%	14.11%	1.14%	0.04%	0.10%
	98.71%		1.14%	0.14%	

花蓮監理站102年9月份窗口滿意度調查系統各窗口點選人次統計分析						
項目	服務窗口					
	1號	3號	4號	8號	9號	10號
很滿意	386	423	1,342	126	143	168
	73.80%	80.11%	97.25%	67.38%	72.96%	87.96%
滿意	118	92	33	60	47	22
	22.56%	17.42%	2.39%	32.09%	23.98%	11.52%
沒意見	18	11	3	1	6	1
	3.44%	2.08%	0.22%	0.53%	3.06%	0.52%
不滿意	0	0	1	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.07%	0.00%	0.00%	0.00%
很不滿意	1	2	1	0	0	0
	0.19%	0.38%	0.07%	0.00%	0.00%	0.00%
小計	523	528	1,380	187	196	191
合計	3,005					
點選率	17.40%	17.57%	45.92%	6.22%	6.52%	6.36%

花蓮監理站102年每月窗口滿意度調查系統滿意度差異分析					
月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1月	83.17%	15.49%	1.16%	0.06%	0.12%
上月	84.37%	14.83%	0.67%	0.02%	0.11%
差異	-1.42%	4.45%	73.13%	200.00%	9.09%
	-0.54%			38.46%	
2月	83.16%	15.49%	1.16%	0.05%	0.11%
上月	83.17%	15.49%	1.16%	0.06%	0.12%
差異	-0.01%	0.00%	0.00%	-16.67%	-8.33%
	-0.01%			-11.11%	
3月	83.04%	15.45%	1.33%	0.03%	0.13%
上月	83.16%	15.49%	1.16%	0.05%	0.11%
差異	-0.14%	-0.26%	14.66%	-40.00%	18.18%
	-0.16%			0.00%	
4月	82.32%	16.35%	1.15%	0.03%	0.13%
上月	83.04%	15.45%	1.33%	0.03%	0.13%
差異	-0.87%	5.83%	-13.53%	0.00%	0.00%
	0.18%			0.00%	
5月	84.45%	14.62%	0.73%	0.03%	0.14%
上月	82.32%	16.35%	1.15%	0.03%	0.13%
差異	2.59%	-10.58%	-36.52%	0.00%	7.69%
	0.41%			0.00%	
6月	85.86%	12.73%	1.31%	0.05%	0.05%
上月	84.45%	14.62%	0.73%	0.03%	0.14%
差異	1.67%	-12.93%	79.45%	66.67%	-64.29%
	-0.48%			-41.18%	

交通部公路總局臺北區監理所花蓮監理站102年窗口滿意度調查系統					
月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
7月	87.96%	10.88%	0.99%	0.04%	0.13%
上月	85.86%	12.74%	1.31%	0.05%	0.05%
差異	2.45%	-14.60%	-24.43%	-20.00%	160.00%
	0.24%			70.00%	
8月	86.22%	12.52%	1.16%	0.03%	0.07%
上月	87.96%	10.88%	0.99%	0.04%	0.13%
差異	-1.98%	15.07%	17.17%	-25.00%	-46.15%
	-0.10%			-41.18%	
9月	86.12%	12.38%	1.33%	0.03%	0.13%
上月	86.22%	12.52%	1.16%	0.03%	0.07%
差異	-0.12%	-1.12%	14.66%	0.00%	85.71%
	-0.24%			60.00%	
10月					
上月					
差異					
11月					
上月					
差異					
12月					
上月					
差異					

花蓮監理站102年1月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1月	2,494	489	33	2	1
小計	3,019				
比率	82.61%	16.20%	1.09%	0.07%	0.03%

花蓮監理站102年2月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
2月	1,428	266	20	1	2
小計	1,717				
比率	83.17%	15.49%	1.16%	0.06%	0.12%

花蓮監理站102年3月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
3月	2,552	475	41	1	4
小計	3,073				
比率	83.05%	15.46%	1.33%	0.03%	0.13%

月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1月至3月	6,474	1,230	94	4	7
合計	7,809				
比率	82.90%	15.75%	1.20%	0.05%	0.09%
	98.66%		0.00%	0.14%	

花蓮監理站102年4月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
4月	2,431	483	34	1	4
小計	2,953				
比率	82.32%	16.36%	1.15%	0.03%	0.14%

花蓮監理站102年5月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
5月	2,402	416	21	1	4
小計	2,844				
比率	84.46%	14.63%	0.74%	0.04%	0.14%

花蓮監理站102年6月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
6月	1,901	282	29	1	1
小計	2,214				
比率	85.86%	12.74%	1.31%	0.05%	0.05%

月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1月至3月	6,734	1,181	84	3	9
合計	8,011				
比率	84.06%	14.74%	1.05%	0.04%	0.11%
	98.80%		0.00%	0.15%	

花蓮監理站102年7月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
7月	2,126	263	24	1	3
小計	2,417				
比率	87.96%	10.88%	0.99%	0.04%	0.13%

花蓮監理站102年8月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
8月	2,609	379	35	1	2
小計	3,026				
比率	86.22%	12.52%	1.16%	0.03%	0.07%

花蓮監理站102年9月份「窗口滿意度調查系統」滿意度績效表					
月 份	執行績效				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
9月	2,588	372	40	1	4
小計	3,005				
比率	86.12%	12.38%	1.33%	0.03%	0.13%

月 份	執行績效統計				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
7月至9月	7,323	1,014	99	3	9
合計	8,448				
比率	86.68%	12.00%	1.17%	0.04%	0.13%
	98.69%		1.17%	0.14%	

花蓮監理站102年窗口滿意度調查系統不滿意處理情形						
月份	窗口名稱	滿意度	不滿意理由	日期	處理情形	小計
1月	01號窗口	很不滿意	其他	1月8日	民眾誤碰	3件
	10號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	1月21日	民眾之小孩誤碰	
	01號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	1月31日	孩童點選	
2月	01號窗口	不滿意	其他	2月7日	民眾誤碰	3件
	03號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	2月21日	小孩玩耍	
	01號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	2月21日	小孩玩耍	
3月	10號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	3月1日	民眾之小孩誤碰	5件
	04號窗口	很不滿意	其他	3月8日	民眾誤碰	
	04號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	3月15日	孩童點選	
	04號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	3月22日	民眾證件不足，經說明已獲諒解。	
	01號窗口	不滿意	其他	3月25日	民眾已離開，無從得知	
4月	04號窗口	很不滿意	其他	4月9日	民眾誤碰	5件
	03號窗口	很不滿意	服務人員態度不佳	4月12日	孩童點選	
	09號窗口	不滿意	其他	4月12日	民眾誤碰	
	08號窗口	很不滿意	其他	4月26日	民眾之小孩誤碰	
	03號窗口	很不滿意	其他	4月26日	民眾已離開，無從得知。	
5月	10號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	5月10日	民眾之小孩誤碰	5件
	04號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	5月13日	孩童點選	
	10號窗口	很不滿意	其他	5月14日	民眾之小孩誤碰	
	08號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	5月16日	民眾之小孩誤碰	
	04號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	5月29日	青少年玩耍	

6月	03號窗口	不滿意	其他	6月25日	孩童好奇點選	2件
	04號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	6月28日	民眾手肘誤碰	
7月	03號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	7月10日	孩童點選	4件
	03號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	7月23日	民眾趕時間未說明	
	03號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	7月29日	孩童點選	
8月	01號窗口	不滿意	等候辦理時間過長	8月6日	民眾誤觸	3件
	01號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	8月13日	孩童點選	
	01號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	8月16日	民眾已離去	
9月	03號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	9月9日	民眾誤觸	5件
	04號窗口	不滿意	服務人員態度不佳	9月13日	民眾未說明具體事由。	
	03號窗口	很不滿意	辦公環境動線不良	9月23日	孩童點選	
	01號窗口	很不滿意	等候辦理時間過長	9月24日	民眾誤觸	
	04號窗口	很不滿意	其他	9月25日	不滿繳納燃料費	
合計	35件					
分析	截止9月底不滿意案件計有35件，民眾誤觸及為趕時間未說明案有33件(94.28%)，僅服務人員態度不佳1案當場處理並獲民眾諒解。					

花蓮監理站102年窗口滿意度系統個窗口被點選不滿意項目統計分析																									
月份	1號				3號				4號				8號				9號				10號				
	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	服務人員態度不佳	等候辦理時間過長	辦公環境動線不良	其他	
1月	1			1																					
2月			1				1																		
3月				1					1	1															
4月					1		1					1													
5月										2														1	1
6月							1			1															
7月					1	1																			
8月		2	1																						
9月		1							1																
10月																									
11月																									
12月																									
小計	0	4	2	3	2	2	4	2	2	4	0	3	1	0	0	1	0	0	0	1	2	0	1	1	
合計	9				10				9				2				1				4				
總計	35																								
比例	0%	40%	29%	27%	29%	20%	57%	18%	29%	40%	0%	27%	14%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	9%	29%	0%	14%	9%	11.43%
	25.71%				28.57%				25.71%				5.71%				2.86%				11.43%				