

第 4 屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

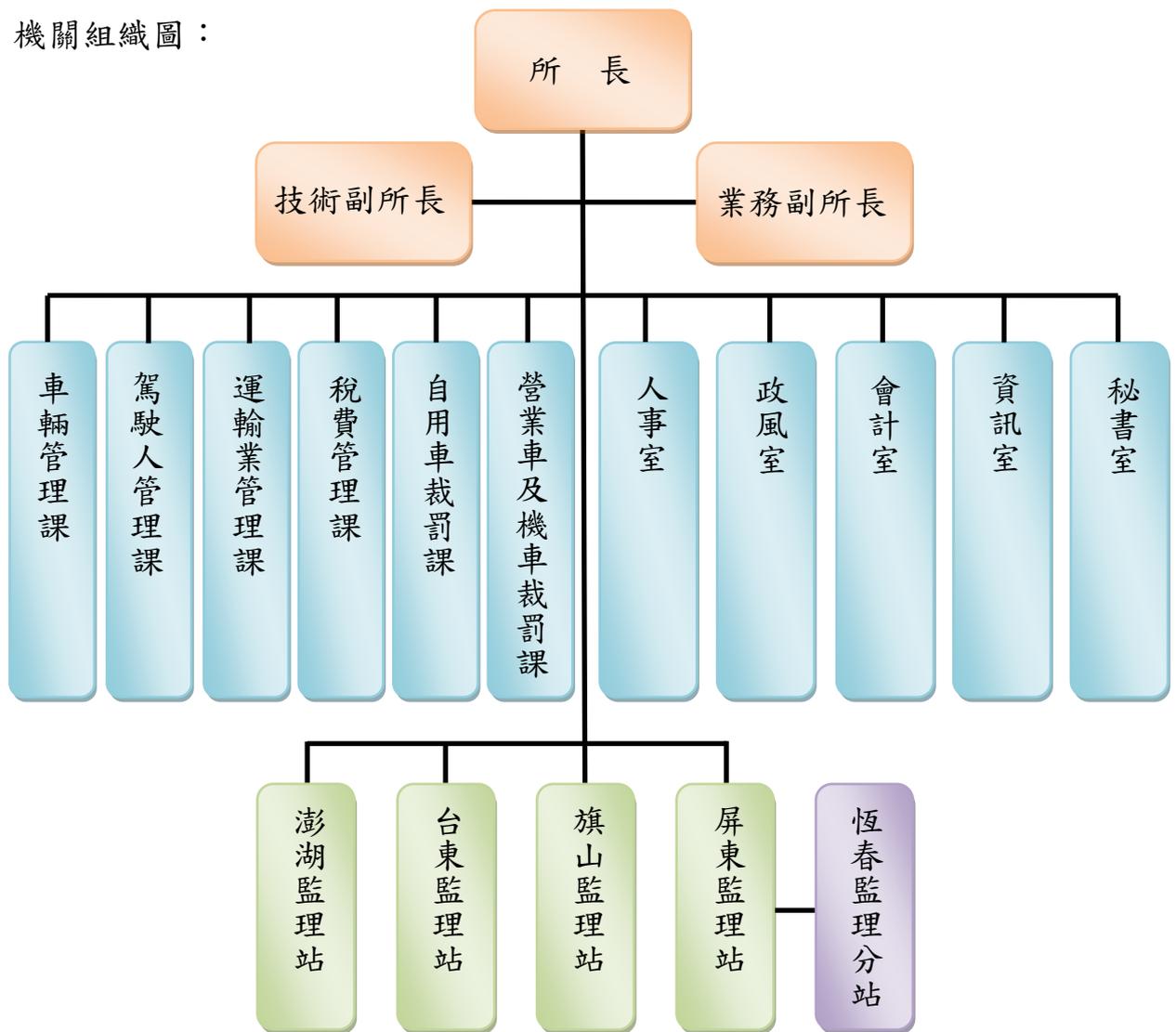
交通部公路總局高雄區監理所

中華民國 101 年 1 月

基本資料

機關名稱	交通部公路總局 高雄區監理所	首長	劉育麟	職稱	所長
機關地址	高雄市鳳山區武營路 361 號				
機關網址	http://www.komv.gov.tw				
預算員額	編制人員：259 人 約聘僱人員：123 人 工友：10 人 契服人員：61 人 臨時工：3人 共計：456 人				
總預算	402,039,000 元				
聯絡人	陳秋冬	職稱	課員	電話	(07)7711101 轉 195
E-mail 位址	Khc230@msl.gsn.gov.tw			傳真	(07)7223726

機關組織圖：



目 錄

壹、為民服務業務現況簡介	1
貳、提升為民服務品質績效	17
一、優質便民服務	
(一) 服務流程	17
(二) 機關形象	32
(三) 顧客關係	42
二、資訊流通服務	
(一) 資訊提供及檢索服務	49
(二) 線上服務及電子參與	58
三、創新加值服務	
(一) 有價值的創新服務	68
(二) 服務措施延續性及標竿學習效益	79
(三) 服務措施執行方法效能性	80
(四) 組織內部創新機制	82
參、未來努力方向	83
肆、附件：	
(一) 提升服務品質執行計畫	85
(二) 提升服務品質會議情形佐證照片	92
(三) 問與答(Q&A)	93
(四) 問卷調查信度與效度分析	95
(五) 問卷調查表	98
(六) 提供檢索服務情形佐證	99
(七) 參訪得獎單位標竿學習情形佐證照片	100

壹、為民服務業務現況簡介

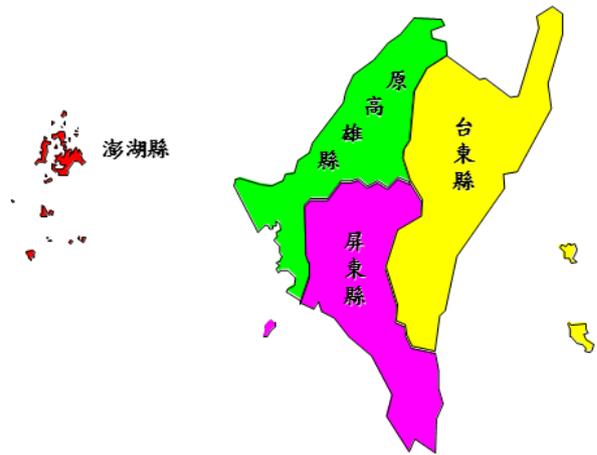
一、服務轄區及項目

高雄區監理所 (Kaohsiung office Motor Vehicles ; K-O-M-V) :

服務範圍為「原高雄縣」、屏東縣、台東縣、澎湖縣等4個縣市。

主要業務項目區分為5大類：

1. 汽、機車管理。
2. 駕駛人管理。
3. 汽車運輸業管理。
4. 徵收監理規費及代徵稅費處理。
5. 違反道路管理事件處理。



二、為民服務理念

我們 (KOMV) 是一個優質的服務團隊，除了研發多項創新服務供各監理機關共享以提昇服務品質外，並秉持待客如親 (Kind Service)、發自內心 (Open-mindedness)、僵法活用 (Management diversified)、創造感動 (Value Creation) 的服務態度與作為替民眾解決問題！為凝聚團隊共識，除了每月召開「提昇服務品質精進作為會議」之外，該會議下轄「友善環境」、「創意服務」及「法規鬆綁」等3個工作小組，積極推動更優質作為，提供民眾不僅是滿意的服務，甚至「超乎預期」的感動服務。

我們的目標是成為監理服務的標竿、並提供超越民眾期待的服務，進而獲得民眾對本所的信賴。所以，近年來我們積極研發創新服務，陸續獲得行政院金斧獎、交通部落實品質研發獎、公路總局自行研發獎，及多次獲得行政院金安獎，也曾榮獲行政機關為民服務最高榮譽的「第9屆行政院服務品質獎」！我們100年度再獲得行政院「金安獎」第1名、「資通安全」第一等級，及交通部「道安創新貢獻獎」囊括第1及第2名、交通部創新提案制度「創新管理類」甲等獎、「創意管理類」創意獎、「交通部服務品質獎」第1名，以及公路總局各區監理所績效總成績連續2年第1名！

但是我們不以得獎為自滿，仍然秉持初衷，持續研究與創新，實踐交通部公路總局之「親民」、「便民」、「簡政」、「安全」、「防弊」五大工作，積極推動各項服務措施，期能精益求精，做好為民服務的工作。

三、為民服務績效概述

謹將我們為民服務工作之積極作為及績效現況，擇要介紹：

(一)「親民」作為--服務很貼心

1. 首創五合一「滿意度e調查」--監理服務滿意度出口民調。

(宣導短片、項目金額核對、滿意度投票、簡訊及時通知、滿意度分析)

(1) 一般民眾洽公，如覺得不滿意，多數選擇忍氣吞聲、自認倒楣，部分則會反映或投訴來表達意見！這些不愉快沒有立即化解，將造成民眾累積怒氣，進而影響政府機關的形象。

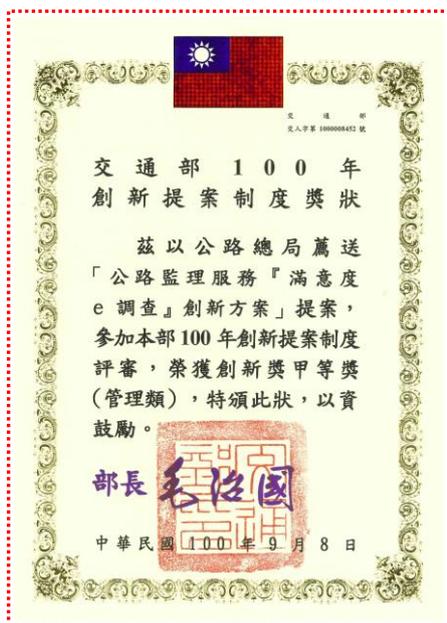
(2) 為讓民眾適時表達被服務的感受，並即時化解少數不滿的情緒，我們自行研發「服務滿意度即時投票系統」。當民眾洽公完畢後，櫃台前之電腦螢幕會立即顯示出「您對此次服務本窗口人員感到：滿意或不滿意」等5種選項，民眾即可用觸控方式表達被服務的感受，若點選「不滿意」時，螢幕會顯示不滿意的原因選項，供其點選。



我們的親民作為引起媒體高度肯定

(3) 當系統接收到不滿意訊息時，會自動發出手機簡訊(5秒內)通知各級主管及服務人員到場瞭解處理，不讓民眾將不滿意帶出我們大門，並可適時給予同仁關心與協助，積極主動掌握窗口服務動態。

(4) 本項創新服務措施，顯示我們對本身服務品質有信心，經得起民眾檢驗。100年度接受滿意度e調查之民眾共計19,961人，很滿意及滿意高達96.78%、沒意見佔2.55%、不滿意及很不滿意只佔0.67%。本項多功能創新服務獲得100年交通部創新提案制度創新管理類「甲等獎」！



2. 「Facebook & Youtube」--與社會脈動同步、親民溝通最快速！

(1) 據台灣網路資訊中心調查報告，台灣上網人口比率超過七成，臉書也約有800多萬個帳號。另「遠見雜誌」針對台灣年滿18歲的民眾，進行電話訪問調查，發現上網的時間，每週約為9小時！顯示國人經由上網傳遞訊息及取得資訊，是現在最常使用的方式。



我們於FB發表監理服務的LOGO

(2) 「民眾在哪裡，服務就在哪裡！」，既然透過網路獲取資訊是社會發展趨勢，所以我們將監理服務最新訊息發表於「臉書」及「噗浪」，進行「理念傳播」、「輿情蒐集」與「意見交流」，並即時回應民眾問題，期能達到更多互動與交流。



我們也在Plurk發表服務訊息

(3) 總統曾說各部會首長應該勇於透過這種方式和民眾溝通，讓大家瞭解政府在做什麼、做了什麼。因此，我們特別開闢影音白板，加強宣導監理便民服務措施，透過YouTube的傳播讓更多民眾瞭解並願意使用，知道政府政策與良善美意。



YouTube 影音白板宣導超商換行照

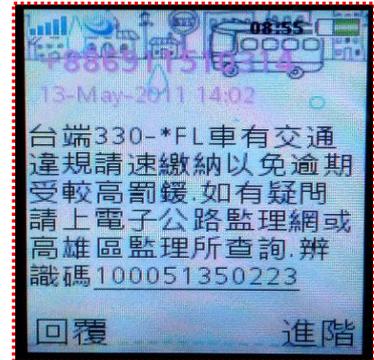
(4) 我們同仁自編、自導、自演拍攝「監理便民服務」影音白板，因顛覆一般人對公務人員傳統之刻板印象，而引發電視媒體高度興趣，隨即採訪本所拍攝工作人員與拍攝過程，並於新聞報導中披露，免費擴大宣傳我們製作的11支影片，更成功的讓民眾瞭解各項監理便民服務。



東森電視新聞報導本所影音白板

3. 監理「飛訊」報馬仔，多項服務報您知！

- (1) 常有民眾交通違規被照相舉發，卻因故未收到違規紅單，錯過繳納期限而須繳交高額罰鍰，導致四處抱怨陳情，部分甚至衍生吊扣駕照、牌照情形，影響民眾工作及生計。



平均每月發出 6000 則簡訊

- (2) 為減少民怨，我們首創「監理飛訊報馬仔」交通違規手機簡訊通知服務！只要民眾的車輛隸屬於本所轄區，且有登錄手機號碼者，如有被拍照的違規紅單，在應到案日期的前7日尚未繳納罰鍰者，透過手機簡訊通知，主動提醒民眾避免受到較高的罰鍰。
- (3) 本項創新服務100年度發出簡訊46,040則，通知案件於期限內的結案率由33%提高至46%！因廣獲民眾好評，所以再擴大簡訊通知服務範圍，包括車輛定期檢驗、駕、行照換發、職業駕照審驗及道安講習等多項監理業務。
- (4) 另外，101年1月我們接受全國其他監理所委託，代為發送手機簡訊共計「140萬則」有關車主權益的通知。

4. 「郵件」「簡訊」「透明貼」、「定檢」「換照」不漏接！

- (1) 車輛定期檢驗時間依車輛新舊，有5年、1年、6個月及3個月等4種時間，民眾很容易因忙碌而錯過車輛定檢時間，逾期檢驗必須繳交罰款，造成車主抱怨而遷怒監理機關。
- (2) 為解決民眾困擾，我們除了依規定在車輛定檢日前一個月寄發通知單外，發現有未到檢之車輛，額外再主動再寄發「第2次通知單」，凡於本所有登錄手機號碼者，再增加「簡訊通知」提醒車主驗車，另外也協調轄內各大車商、代檢廠，於車輛出廠掛牌及驗車後，在車窗玻璃貼上檢驗日期「靜電膠膜」提醒車主，以免逾檢受罰。
- (3) 本項創新服務具多樣性及主動性，受到交通部公路總局肯定，在99年第2次擴大監理會報中指示其他監理所、站標竿學習參照辦理！我們100年度共通知18,086件，轄管車輛逾檢被舉發違規率由99年度的3.96%，降低至100年度的3.23%(減少18.43%)，有效提醒車主。

5. 實地模擬多練習，機車考照沒問題！

(1) 常有民眾報考機車駕照時，因不熟悉場地，造成部分考生未能通過路試，必須七天後才能重考，浪費民眾時間與金錢。

(2) 我們為服務民眾，除改善服務流程，並率先採「隨到隨考當場發照」方式外，特別開放機車考驗場供報考民眾練習，增加臨場熟悉度，提昇考試及格率。另外，在本所轄內全部行政區內劃設機車路考練習場，提供各地考生練習，避免考生無照於道路練習，確保交通安全。



把握機會多練習

(3) 本所100年度共受理民眾報考機車駕照23,288人、及格18,298人、合格率为78.6%，民眾對於我們此項服務措施相當滿意。



新照出爐 真歡喜

6. 「早鳥」「過號」「守候」您、心意「十」足服務好！

(1) 「早鳥服務」：為服務提早到所洽公民眾，讓民眾可利用上班之前，處理好待辦之監理業務，我們推出「早鳥服務」的措施，以非核心時間彈性上班方式，向前延伸服務時間，增加民眾洽公時段，除可以分散洽公人潮外，民眾可不用請假洽公。

(2) 「守候服務」：讓民眾可利用下班後，處理待辦之監理業務，不用再請假洽公。配合「中午不打烊」方式，我們再推出「守候服務」的措施，以彈性上班方式，向後延伸服務時間，增加民眾洽公時段，從「早鳥」服務到「守候」服務，每天從早上7點30分至下午5點30分，足足服務10個小時不停歇。

(3) 「過號服務」：民眾抽了號碼單後，有時不小心「過號」，就只好重抽號碼單重新排隊等候。雖然因過號而產生的爭議不多，但我們能體會民眾增加等候時間的無奈，特別推出「過號服務」的便民措施，解決過號的問題。

7. 協助台灣新媳婦、適應本地新生活！

- (1) 「天皇皇，地皇皇，無邊無際太平洋，天茫茫，地茫茫，無親無戚靠台郎；月光光，心慌慌，故鄉在遠方。」，這首歌詞說明了新移民女性對臺灣這個陌生環境的惶恐、不安，如何協助新住民取得駕照，以適應新生活，成為台灣生命力的資產，監理機關亦責無旁貸。
- (2) 為協助這些新移民，我們結合高雄市社會處新移民家庭服務中心，派員輔導考照，並免費提供本所精心編印「7國」語文之「新住民機車考照學習手冊」。100年度共服務482人次，約節省民眾交通時間723小時、費用77,120元，及減少CO2排放共約5,398公斤。



左擁台郎右秀照 得意的一天好開心

8. 輔導考照有一套、阿公阿嬤有駕照！

- (1) 台灣地區已邁向高齡化社會，而部分高齡長者不識字，參加駕照考驗有困難，但又有騎乘機車需求，為降低老人發生交通事故與減少無照駕駛比例，特別規劃高齡長者機車輔導考照，以改善交通安全。
- (2) 我們免費輔導，全程以台語授課，專業生動解說，讓阿公阿嬤能在最短時間內瞭解吸收！透過輔導課程達，傳正確的道路交通安全觀念，降低交通事故的發生機會，保障高齡長者交通安全。100年度共服務，131人次共節省民眾197小時來回時間，並節省民眾交通費20,960元，及減少CO2排放共約1,467公斤。



心到眼到 才能考上駕照



侍老如親 親切用心

(二) 「便民」作為--服務最用心

1. 風災無情、監理有愛--「雙園大橋便橋兩端民眾接駁計畫專案」！

- (1) 88風災導致連接高雄與屏東之間的雙園大橋斷裂，車輛被迫繞駛替代道路，路程不但多出23公里，行車時間更延長超過40分鐘，每日受影響的人數高達上萬人，交通亂象更是層出不窮。
- (2) 為解決民眾通勤、就學及就醫必需繞遠路的不便，並落實政府節能減碳的政策，我們規畫「雙園大橋便橋兩端民眾接駁計畫」，購置8輛廂型車，提供搭民眾免費轉乘！
- (3) 本項創新服務獲得100年度交通部第3屆道安創新貢獻獎第1名！本專案共輸運民眾約250萬人次、節省每位民眾往返時間約80分鐘、柴油96萬公升、減少產生2,360公噸二氧化碳排放，相當於6.4座大安森林公園一年的吸碳量，成果豐碩！創下政府提供無縫運輸服務的優良典範。



交通部毛部長親臨視察民眾接駁



交通部毛部長頒獎肯定本所用心

2. 假日門市好麻吉、不必請假省money！

- (1) 以往民眾報考駕照必需在平常上班日，學生及上班族皆必須請假應考，讓考照民眾損失時間及金錢，為解決民眾實際需求，讓平日無暇考照者有更方便的選擇，特別規劃辦理假日門市。
- (2) 我們於星期六上午定期輪流辦理假日門市（第1週旗山站、第2週及第4週由所本部及屏東站同時辦理、第3週恆春分站）。另外，台東站每週三晚間辦理「星光門市」延長服務時間，亦獲民眾好評！
- (3) 本所100年度「假日門市」共受理民眾報考機車駕照3,989人、換發行照836件、駕照1,132件、道安講習2,878人、違規裁罰129件及其他業務諮詢與宣導10,027人次，合計19,001人次，共計節省民眾約9,500天時間，本項服務措施深獲洽公之民眾肯定。

3. 便民服務再升級--「駕訓班現場三合一完全考照」服務！

(這才是便民--100年來第1次)

- (1) 「天這麼黑、風這麼大，一早考照去、為什麼還不回家？」，你一定不相信有人為了考駕照，天還沒亮就得起床，不但要翻山越嶺，還要與落山風對抗。從白天到黑夜，來回200多公里、耗費12多個小時，還要再經1天等待駕照製作，千辛萬苦才能拿到駕照！恆春及滿州等鄉鎮距離全台最南端的駕訓班有60公里，到屏東監理站還要再40公里，對於住在「國境之南」的學員來說，實在有點吃不消！
- (2) 為解決過去民眾考照必須先到監理所考筆試，再回到駕訓班路考兩邊跑的不便，我們率先規劃駕訓班「現場路試」外，增加「現場筆試」及「現場發照」作業，學員不用兩邊跑，在駕訓班即可一氣呵成，只要通過筆試及路考，當場就可以拿到「熱呼呼」的駕照。
- (3) 本所試辦期滿將於101年推展至全國各地，未來全國有263家駕訓班同步辦理，每年受益考生將可達30萬人以上，效益十分驚人。

4. 照片「縮小」免再跑、服務「放大」真正好！

- (1) 以往民眾如持無法適當裁剪之相片前來換(補)駕照，就必須回去更換照片，如此將耗費時間及金錢。倘若勉強裁切，則有剪除額頭、雙耳及下巴等情形，照片會變的不美觀且不完整，民眾心理也會有不愉快的感覺。
- (2) 為節省民眾時間，且不影響駕駛執照觀美與身份判別，我們利用掃描器將相片縮為適合大小，再以「相片紙」列印照片來換(補)駕照，民眾不用再跑一趟，即可領到新駕照。
- (3) 本項創新服務措施源自於服務88風災受災戶，當時因民眾相關文件資料均已遺失，在克難環境下，以數位相機及掃描器替民眾拍照、製作駕照而廣受好評，所以我們接續改良而推出。



削頭去耳 形象失真



掃描列印 美麗加分

5. 無所不在--攜帶式迷你監理站(讚)!

實體監理站(41年)→行動監理車(90年)→攜帶式迷你監理站(100年)

- (1) 為讓民眾能就近辦理各項監理業務，節省時間與金錢，我們從過去的「行動監理車」下鄉服務，改用筆記型電腦和「3G無線網卡」，只要「摩托車」即可前往偏遠地區服務。
- (2) 當天災發生時，「攜帶式迷你監理站」更可靈活同時「集結」同步深入災區，展現我們的機動性，例如88水災行動監理車約用45天才服務完屏東縣29個受災鄉鎮，而「攜帶式迷你監理站」，只需5個工作天。另轄站網路因故造成斷線，也可以立即集結8部以上「攜帶式迷你監理站」，做為緊急應變窗口。
- (3) 100年度受理民眾辦理各項業務5,614人，約節省民眾8,421小時來回時間，並替民眾節省交通費898,240元，及減少CO2排放約62,877公斤。



6. 公私協力經營、監理用 **新** 服務!

- (1) 一般車輛檢驗，民眾可至民間代檢廠驗車，但如涉及公權力事項，例如有10年以上車輛要辦理過戶臨時檢驗，或是變更、繳註銷重領及幼童車安全檢驗等，則必須回監理單位辦理。因恆春監理分站設置一條檢驗線需數千萬元，而當地涉及公權力驗車每年約只有400多輛，尚不符效益，所以必需遠到屏東監理站辦理，但往返一趟大約200公里，花費4小時、油耗20公升以上，對當地民眾極為不便。
- (2) 我們為改善恆春半島監理服務品質，首開先例租用恆春當地民間代檢廠(每月清潔費4,000元)，由恆春監理分站就近派出檢驗人員，利用該代檢廠設備，每週2次辦理上述車輛臨時檢驗，大幅減輕了恆春半島民眾負擔。
- (3) 本項創新服務措施，用最少的經費，創造出最大的效益(平均檢驗1部車輛只花費117元)! 100年度共服務411件，約替民眾節省1,644小時、交通費219,200元，及減少CO2排放共約15,344公斤。

7. 人潮動態觀測站、監理服務e網通—窗口等待人數e查詢系統。

(1) 每年至本所洽公民眾約36萬人，平均每日約為1,440人，常常因為民眾洽公時間過度集中，以致大排長龍，造成等待叫號時間過久。

(2) 我們為改善民眾困擾，自行研發「窗口等待人數e查詢系統」，將窗口目前最新待辦、完件、抽單數等數據上傳至本所網頁，並依過去統計資料預估今日洽公人數及洽公尖、離峰時間，提供民眾於出門前可先透過本所網站線上查詢，以便決定至本所洽公時間。



網站首頁「監理e幫手」

(3) 我們這項創新方案榮獲交通部推薦參加行政院人事行政局「100年度參與及建議制度案」考核評比！並已推廣至其他20個監理所、站使用，除有效紓解尖峰時段來客數外，再配合加開預備窗口，可縮短民眾等候時間！本系統至100年底止，上網查詢待辦人數共約9萬人次。

高雄區監理所 高雄市區監理所 嘉義區監理所 臺中國監理所 新竹區監理所 臺北市區監理所						
道路安全宣導標語：騎車不違規出門平安歸。						
交通部公路總局高雄區監理所窗口等待人數線上查詢						
地址：高雄市鳳山區武營路361號						
更新時間：101年01月18日10點38分				人氣指數：00022178		
業務分類	等待人數	櫃台數目	抽號人數	完成人數	預估辦理數	預估尖峰時間
汽機車行照換發	0	2	90	89	357	上午：10點46分 到 11點40分
駕照綜合窗口	6	3	119	110	389	
車籍綜合窗口	9	7	97	81	359	下午：12點00分 到 13點33分
違規裁罰	0	4	37	35	235	

詳細揭露窗口等待人數即時資訊

8. 夜間預約避尖峰、企業民眾都輕鬆！

(1) 台灣大型車輛車體打造工業大部分位於南部地區，每當車體打造廠要交車時，常常是整批2、30部車輛同時到檢，以致本所候檢區無法容納，再加上平日其他大、小型辦理檢驗的車輛，往往造成附近交通阻塞，不僅企業無法順利檢驗交車，而一般民眾必需耗費更長時間等待，大大影響民眾觀感及服務滿意度。

(2) 為解決企業經營的困難、民眾等候時間過久的困擾，我們與南部車體打造廠協商，新車出廠檢驗改採「預約」方式於夜間專案辦理。車輛通過檢驗後可以連夜北運，隔日一早就能準時交車，不再與民眾爭驗車輛，自然提高服務品質與民眾滿意度，企業也能穩定經營。100年度共辦理夜間預約驗車4次、檢驗新車108輛。

(三) 「簡政」作為--服務最有心

1. 大海不是問題，服務沒有距離！--離島跨機關聯合服務。

(1) 本所轄管區域範圍遼闊，全國離島鄉鎮均屬本所管轄，這些離島地區民衆為了一張駕、行照，得搭乘飛機或輪船，千里迢迢渡海到本島，其所耗費時間、金錢均比本島眾多出好幾倍，尤其安全問題，更是民無法以金錢量計。



所長鄉長大合照 為民服務有一套

(2) 我們為解決離島民眾洽公不便，分別與台東縣綠島鄉公所、蘭嶼鄉公所、澎湖縣七美鄉公所、望安鄉公所及屏東縣琉球鄉戶政簽訂「監理業務跨機關合作，一次收件聯合服務」，由本所派員登島驗車及辦理監理業務，讓離島民眾不用再老遠跑一趟台灣本島，也可提高離島驗車及更換駕、行照的比率。



七美鄉跨機關合作正式揭幕

(3) 另外東沙島上有海巡署東沙指揮部車輛及民間工程車，分屬幾個不同單位管轄，以往一到車輛定檢日期，該指揮部即必需將車輛運回臺灣或是分別向管轄單位申請登島檢驗，每年達6、7次。為此，我們特別整合各管轄單位，由本所上、下半年各登島驗車一次，徹底解決島上車輛檢驗的問題。



課長與檢驗員查驗東沙2號小巴士

(4) 本項離島跨機關服務是全國監理機關最新創舉！榮獲100年交通部第3屆道安創新貢獻獎第2名，本項服務受到離島鄉親歡迎。本所100年度共服務2,105件。



2. 「從A到A+」--從跨機關到跨領域的蛻變！

- (1) 我們92年即首開公路監理風氣之先，推動監理戶政「一處收件全程服務」之跨機關合作，97年被行政院研究發展考核委員會指定為辦理「跨機關服務項目整合示範計畫」示範機關！結合監理、戶政、稅務、地政等單位，建置跨機關四合一優質服務。
- (2) 本項服務措施已全面與轄內戶政機關合作，除擴及偏遠及山地鄉公所外，我們更擴大服務領域與「南部科學工業園區高雄園區」合作，跨域異業結盟、延申服務據點、鎖定園區內「目標顧客」，並可節省北高雄11區民眾到監理所耗費的時間與金錢。100年度共服務16,820件，共約節省民眾16,820小時來回時間，並節省交通費1,794,133元，及減少CO2排放共約125,589公斤。



優質團隊大結盟 跨域合作績效豐

3. 關懷弱勢族群、監理不落人後！

- (1) 身障者、獨居老人及一些低收入家庭皆屬於社會上的弱勢族群，因條件特殊，常不諳法令規定，造成罰鍰或規費的累加，使得原本困頓生活雪上加霜，似無翻身之日！
- (2) 為協助弱勢族群辦理監理業務，我們特別結合高雄市社政單位，於社工人員進行訪視時，同時提供「申辦監理業務說明單」，讓需要協助者，不必再親跑監理單位，可即時連絡本所服務人員前往取件，並於辦理完成後視情況親送或郵寄到家；另外為服務聽障朋友，特別開設手語課程讓同仁學習，並於導覽系統中置入手語同步翻譯，期能全面服務身心障礙人士。
- (3) 本項服務統合政府行政資源，關懷弱勢族群，探詢民眾需求，以趨前服務方式，減輕弱勢民眾負擔與交通上的不便，替民眾節省交通時間與費用，達成政府關懷弱勢民眾的美意。



錄製手語翻譯影帶提供聽障者客製化服務

(四) 「安全」作為--服務最感心

1. 安全ON-Line、服務最快！--廣播電台道安宣導系列活動。

(1) 監理業務與社會大眾日常生活息息相關，民眾常因疏忽而違反交通規定，或不瞭解監理便民服務措施，讓政府美意大打折扣！如何透過適當的管道將交通安全法規及簡政便民措施讓民眾瞭解，是我們重要課題之一。

(2) 為能全面宣導，我們與年輕族群收聽率最高的「港都廣播電台」、「南台灣之聲--飛碟聯播網」及歷史最悠久、人氣最旺的「正聲廣播電台」、「高雄廣播電台」辦理一系列宣導



接受電台採訪錄音情形

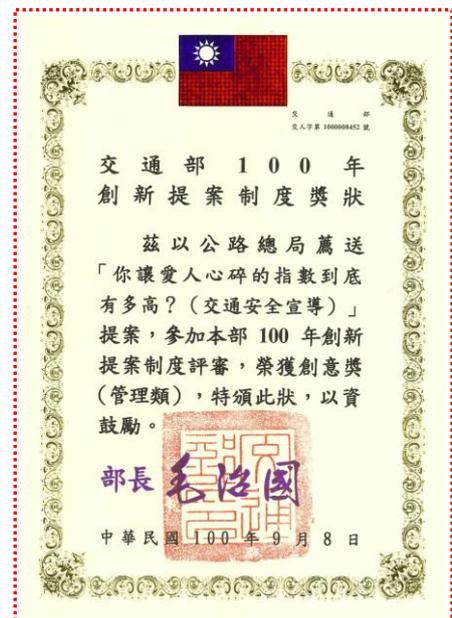
活動，透過廣播讓民眾瞭解交通安全議題及監理便民服務措施！廣播範圍同時含蓋北、中、南等地區，收聽民眾包括老、中、青三代，全面服務所有聽眾。

2. 你讓愛人心碎的指數到底有多高？

(1) 交通安全宣導常用「妻兒倚門望」，或是「別讓家人擔心」等標語，民眾聽久了會覺得了無新意、缺乏吸引力，無法喚醒駕駛人產生遵守交通規則之行為，實已淪為口號，而無實際效益！

(2) 因此我們以「你讓愛人心碎的指數到底有多高？」，設計出「互動式」的問答遊戲，來吸引民眾目光，進而引發民眾興趣探索答案！本設計把交通安全觀念加入其中，讓民眾於遊戲中獲得正確之駕駛觀念，期能養成「守法自律」習性。

(3) 本項創新宣導措施獲得100年交通部創新提案制度「創意管理類」創意獎！有別於一般傳統方式，本宣導內容不但饒富趣味，也藉由活潑、有創意的方式，達成交通安全宣導的目的。



3. 落實交通安全、教育從小紮根！

- (1) 為促進交通安全，使交通安全觀念能向下紮根，讓學生能有正確的交通安全觀念及常識，並於每日「行」的活動中能保護自己，所以要從小培養「守法」、「自律」的良好習性。
- (2) 我們規劃轄區學童參訪，藉由實際搭乘大客車，認識安全設施，瞭解交通安全標誌、標線及危險發生時應注意之相關防護常識。另外參訪的每位學童有1本「交通安全學習護照」，於學習過程中獲得認證時，在學習護照上蓋章，並舉辦有獎徵答，加深學童興趣與學習印象。



「選我、選我」我是交通安全小尖兵

- (3) 本活動將交通安全宣導延伸進入學校與社區，培養孩子對交通安全的認知及緊急應變的基本處置能力，讓遵守交通安全的良好習慣及行為從小養成，重建未來交通新秩序，讓交通安全教育真正能向下紮根、萌芽。本所100年度共計辦理10場1,379人次。

4. 真情流露、觸動您心！--「道安講習心意卡」。

- (1) 因交通違規而需要接受道路交通安全講習民眾，常有「被處罰」的排斥心態來參加，而使講習效果大打折扣！我們為使道路交通安全講習更具教化功能，遂設計「道安講習心意卡」，藉由親情的力量來改變民眾的違規行為。
- (2) 我們請講習民眾寫一張卡片給最親愛的家人，讓民眾以愛他、關心他的人為念，希望其反省自身的違規行為，可能產生無法彌補的遺憾，造成最親愛的人永遠的傷痛，而從此不再違規。
- (3) 民眾填寫卡片時，時常流露內心感性的一面，其溫馨動容自我表白，除能增進家庭和樂關係外，相信真正能夠產生改善交通安全的力量！



「心意卡」感化飆仔的故事 登上報紙版面

5. 家有一老、如有一寶，交通安全、平安才好！

(1) 由於臺灣已成為「高齡社會」，老人行的安全成為越來越重要的課題。99年度全國65歲以上老人道路交通事故死亡人數高達全國道路交通事故總死亡人數之25.89%。



「路老師」的叮嚀銀髮族都聽到了

(2) 為加強年長者用路安全宣導，我們配合高雄市社會局「老人文康休閒巡迴服務車」活動，深入社區巡迴宣導，並於清晨前往公園，向晨運年長者發送「反光安全手環」，提醒長輩們穿著淺色或鮮豔的服裝，提高能見度，讓駕駛人可以注意到他們，避免發生危險。100年度共辦理14場活動，參與人數約724人。



李副所長清晨5點到公園進行宣導

6. 交通安全有「GO」牆(強)！

(1) 本所臨武營路外牆面積廣大，其中水泥牆及磚牆夾雜，斑駁老舊的外觀，讓人產生老舊、無朝氣活力的印象，並且也不易維護及整理，如要進行美化工作，其維護費用對機關來說是一筆不小的花費。



斑駁老舊圍牆改善前

(2) 我們依「財政部國有財產局—國有公用不動產收益原則」以公開招標方式租由民間業者刊登廣告，刊登內容先經本所審查，一半牆面必須配合道路交通安全宣導公益使用。

(3) 本項創新措施不僅能塑造機關活力新形象，還可節省經費、美化環境及道安宣導、提升交通安全！本案節省美化圍牆的經費約88,000元，並另替國庫創造88,000元的收益。



圍牆招租美化提昇機關形象

(五) 「防弊」作為--服務最放心

1. 神網資產管理系統--保障資訊安全。

- (1) 邇來有些機構爆發資料外洩或被盜賣的事件，究因肇於資訊安全有漏洞，讓駭客或員工有機可乘，導致個資外洩而傷害政府及機關形象，也使民眾權益遭受損害。
- (2) 「個人資料保護法」即將實施，對全面電腦化作業的監理單位而言是一大考驗，因為監理單位管理大量的車、駕籍資料，為維護資料安全、保障民眾權益，本所採用「神網資產管理系統」，以避免員工因使用非法軟體或裝置，不慎將資料洩漏而觸法。
- (3) 我們以「神網資產管理系統」管理電腦資訊安全以來，尚未發現同仁有違法使用「非法軟體」或「禁用裝置」之情形！我們除持續落實資訊安全管理嚴格控管USB之使用，以保護個人資料安全外，另持續落實資通安全內部稽核，以避免員工因不慎使用非法軟體或洩漏個資觸法！本所代表交通部接受行政院資通安全外部稽核，於100年度獲評為第一等級「非常完整」之肯定。



2. 車輛檢驗遠端監控系統--確保檢驗落實。

- (1) 由於車輛檢驗業務委由代檢廠辦理，為確保檢驗的正確性，必需派遣稽查人員加強督導，在督導人力不足情況下，如何維持各代檢廠檢驗品質，以確保民眾車輛行車安全，我們責無旁貸。
- (2) 目前車輛檢驗儀器的機械取值功能判斷，已進入電腦化作業，取值獲得之數據經由電腦程式判斷合格與否，由測試器前端取得資料數值，直接透過InterNet傳回控制中心做遠端監控，杜絕電腦程式不當使用。
- (3) 遠端監控方式可預防弊端發生，並可減少人力至現場稽核，也能確保車輛檢驗品質，間接促進行車安全！



遠端監控即時錄影畫面

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 本所單一窗口服務類型：公路監理業務繁雜，依業務性質區分為車輛、駕駛人、運輸業、稅費及交通違規裁罰等5大類。因各類業務適用法規差異頗大且作業流程迥異，證照表單之列印設備也不同，為因應此特殊性質及民眾洽公需求，並符合服務流程便捷，我們依業務類別規劃車輛綜合窗口、駕照綜合窗口、燃料費牌照稅服務窗口及違規裁罰窗口等。另外運輸業管理未設叫號窗口，採隨到隨辦方式。本所臨櫃窗口設置及分項全功能程度情形如下：

A. 車輛綜合窗口：車輛異動子業務項目共9項包含：

- (A) 換發行照。
- (B) 補發行照。
- (C) 變更(地址、姓名、車身式樣)。
- (D) 過戶。
- (E) 停駛。
- (F) 復駛。
- (G) 繳(註)銷。
- (H) 補發牌照登記書。
- (I) 報廢登記。



車輛綜合窗口以藍色識別，再加上車牌及行照圖案，讓民眾一目瞭然

共設服務窗口 11 個，劃分為 9 個綜合窗口、2 個快速換照窗口等 2 類窗口，其中綜合窗口 (a1 類窗口) 可辦理 9 項子業務，快速換照窗口 (a2 類窗口) 可辦理 1 項子業務。車輛綜合窗口服務全功能比例：84%。【 $[9 (9/9) + 2 (1/9)] \div 11 = 84\%$ 】

【計算公式： $[a1 \text{ 類窗口數}(a1 \text{ 類窗口數可提供服務之子業務數}/\text{全部子業務數}) + a2 \text{ 類窗口數}(a2 \text{ 類窗口數可提供服務之子業務數}/\text{全部子業務數})] \div a \text{ 類總窗口數} = a \text{ 類全功能比例}$ 】

B. 駕照綜合窗口：駕照異動子業務項目共 13 項包含：

- (A) 定期換領駕照。
- (B) 變更登記。
- (C) 遺失補發或損壞換照。
- (D) 駕照審驗。
- (E) 職業與普通駕照換領。
- (F) 駕駛執照審查證明書。
- (G) 駕駛經歷證明。
- (H) 核發國際駕照。
- (I) 國軍駕駛人員退伍換照。
- (J) 外國駕照換發本國駕照。
- (K) 外國國際駕照簽證。
- (L) 日文譯本。
- (M) 新照核發。



駕照綜合窗口以綠色識別，再加上駕照圖案，讓民眾一眼即瞭解業務



各業務取號機一樣以顏色及圖案識別並輔以人形立牌引導民眾抽取號碼牌

共設服務窗口 5 個，劃分為 4 個綜合窗口、1 個新考照窗口等 2 類，其中綜合窗口（b1 類窗口）可辦理 12 項子業務，新考照窗口（b2 類窗口）可辦理 6 項子業務，駕照綜合窗口服務全功能比例：63%。

$$\left[\left[4 \left(\frac{12}{13} \right) + 1 \left(\frac{6}{13} \right) \right] \div 5 = 83\% \right]$$

【計算公式：同第 18 頁】

- C. 燃料費、牌照稅服務窗口：共設置 1 個窗口，可辦理稅費審核、查欠、補單及辦理汽燃費臨櫃現場退費等業務，本窗口隨到隨辦，免抽號碼牌，窗口立即受理民眾申請，服務全功能比例：100%。



本窗口免抽號碼牌隨到隨辦

D. 違規裁罰窗口：違規裁罰子業務項目共 9 項，項目包含：

- (A) 未帶駕照違規案件核對駕照。
- (B) 未帶行照違規案件電腦查核。
- (C) 其他違規案件罰款結案。

- (D) 製發吊扣（銷）執行單並執行。
- (E) 吊扣牌照或駕照存檔保管。
- (F) 委託之案件銷號。
- (G) 道路交通安全講習單製發。
- (H) 分期付款案件處理。
- (I) 違規案件重複繳納辦理退款。



違規裁罰窗口以紅色識別
再加上罰單圖案，民眾一目瞭然

共設 4 個綜合服務窗口，每個窗口

皆可辦理所有子業務項目，違規裁罰窗口服務全功能比例：100%。

(2) 本所業務單一窗口服務全功能比例： $(84\%+83\%+100\%+100\%) \div 4 = 92\%$ 。

1-2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 臨櫃申辦案件流程簡化，減少民眾候辦時間：

A. 辦理汽燃費臨櫃現場退費：民眾車輛報廢後，不需填寫申請書及等待掛號郵寄，由原來至少3天才能收到退費，簡化成可以立即退費不用等待！並主動協助民眾向地方稅務局申請牌照稅退稅之服務。

項目 \ 年度	100年度	99年度
汽車退費	1,589件	762件
退費金額	1,318,406元	1,254,565元
機車退費	2,071件	1,284件
退費金額	730,246元	684,137元
合計	3,660件	2,046件
總計退費金額	2,048,652元	1,938,702元
節省作業流程時間	10,980天	6,138天

【計算公式：平均每件節省3天×臨櫃退費3,660人=10,980天】

B. 隨到隨考當場發照：報考機車駕照採隨到隨考，筆試合格後隨即參加路試，通過路考即當場於機車考驗場發照給考生，由原來必須整批完成考照後，才整批統一發照，簡化成當場立即發照不用等待，平均有效節省每位民眾等候發照時間約20分鐘。100年度受理：

項目 \ 年度	100年度	99年度
路考報名	22,848人次	22,829人次
及格發照	17,772人	17,986人
及格率	77.78%	78.78%
節省民眾時間	5,924小時	5,995小時

【計算公式：平均每人節省20分鐘×發照17,772人=5,924小時】

C. 稅費查欠(補單)快速服務：免抽號碼牌立即受理稅費查欠及補單等業務，並且主動協助民眾向稅務機關申請退稅，減少民眾等候時間。

D. 照片規格不符縮小服務：民眾持超出1吋無法適當裁剪之相片前來換(補)駕照，我們利用掃描器將相片掃描，並縮為1吋大小，再以「相片紙」列印照片來受理換(補)駕照，由原來民眾必須往返住家及監理所之間多跑一趟，簡化成當場可以完成換(補)駕照。

100年度共服務：

項目 \ 年度	100年度	99年度
縮小服務	83件	30件
節省民眾時間	83小時	30小時
節省民眾金額	8,853元	3,200元
減少CO2排放	620公斤	224公斤

【計算基礎：本所轄內最遠距離40公里，最近1公里遠，平均距離為20公里；平均行車時間約30分鐘。經濟部能源局公告98年51款國產汽車平均油耗12KM/L；車用汽油每公升產生2.24kgCO₂。每公升95無鉛汽油約32元。】【以下計算相同】

E. 民眾過號服務：解決民眾「不小心」過號，必須重抽號碼牌增加等候時間之困擾，所以推出「過號服務」，由原來必須重抽號碼牌重新排隊等候，簡化成民眾持過號號碼單洽服務窗口，窗口即依序為其服務。



過號服務訊息直接公告於取號機上

F. 免下車換照窗口：凡單純更換駕、行照(非過戶、地址變更、有違規、積欠稅費者除外)，均可免下車直接進入服務窗口車道，由原來必須停車再走進辦公室抽號排隊，簡化成免下車即可辦理，平均節省每位民的時間約10分鐘。100年度共受理：



得來速、免下車 民眾滿意笑呵呵

項目 \ 年度	100年度	99年度
更換駕照	10,410件	10,399件
更換行照	23,599件	23,605件
合計	34,009件	34,004件
節省民眾時間	4,213小時	4,234小時

【計算公式：平均每件節省10分鐘×34,009件=5,668小時】

G. 新領牌窗口：專責服務新車領用車輛牌照相關作業（一般為車商代領車牌，常有整批申領牌照情形。）。100年度共核發牌照：

項目 \ 年度	100年度	99年度
汽車發牌	17,896輛	12,598輛
機車發牌	69,456輛	41,359輛
合計	87,352輛	53,957輛

H. 考照報名窗口：專責民眾報考駕照相關業務，100年度共受理：

項目 \ 年度	100年度	99年度
報考汽車	23,418人次	21,470人次
及格	17,717人	16,283人
報考機車	23,288人次	23,117人次
及格	18,298人	18,257人
合計報考	46,706人次	44,587人次
及格率	77.11%	77.46%

(2) 臨櫃申辦案件時間縮短成效：100年度臨櫃辦理案件，平均每件等候時間較99年同期縮短44秒（資料來源：叫號機電腦統計資料）。

項目 \ 年度	100年度	99年度	提昇效率
車輛異動件數	97,403件	97,786件	
平均等候時間	10分25秒/件	11分03秒/件	+5.7%
駕照異動件數	100,942件	112,382件	
平均等候時間	3分35秒/件	4分25秒/件	+18.8%
裁罰辦理件數	64,601件	69,173件	
平均等候時間	2分18秒/件	2分46秒/件	+16.8%
汽、機車行照換發	91,826件	94,916件	
平均等候時間	3分04秒/件	3分21秒/件	+8.4%
總平均等候時間	4分50秒	5分34秒	+13.1%

(3) 趨前服務(走動式服務)--「無所不在--行動監理讚(站)」：

A. 親赴離島服務：我們與轄內5大離島鄉公所簽訂「監理業務跨機關合作」，及海巡署東沙島指揮部商訂定期登島驗車，由本所派員登島驗車及辦理駕、行照之換發作業，本所100年度共受理申辦：

項目 \ 年度	100年度	99年度	備註
綠島	383件	625件	99年開辦
蘭嶼	297件	447件	99年開辦
七美	248件	21件	100年開辦
望安	340件	1件	100年開辦
小琉球	826件	2件	100年開辦
東沙島	11件	0件	100年開辦
合計	2,105件	1,096件	
節省民眾時間	4,210小時	2,192小時	
節省民眾金額	1,684,000元	876,800元	

【計算基礎：同第22頁理由，另5大離島交通時間平均來回1趟約為2小時（不含候船時間），船票來回平均800元。】

B. 行動監理讚（站）下鄉服務：主動趨前至轄內10個偏遠鄉鎮辦理服務，替偏遠地區民眾節省時間與交通費用。100年度共下鄉27次：

項目 \ 年度	100年度	99年度
更換駕照	509件	351件
更換行照	548件	529件
繳納罰鍰、咨詢與宣導	1,935人	1,109人
合計人數	2,992人	1,989人
節省民眾時間	4,488小時	2,984小時
節省民眾金額	478,720元	318,240元
減少CO2排放	33,510公斤	22,277公斤

【計算基礎：本所下鄉最遠茄苳區距離40公里、最近梓官區25公里，平均距離約為30公里、行車時間約45分鐘。其餘同第22頁理由】

C. 下鄉考照服務：主動協助偏遠地區民眾及大專院校學生考領機車駕照。100年度共辦理27場：

項目 \ 年度	100年度	99年度
報考人數	2,021人次	3,184人次
及格人數	1,565人	2,402人
及格率	77.43%	75.43%
節省民眾時間	3,032小時	4,776小時
節省民眾金額	323,360元	509,440元
減少CO2排放	22,635公斤	35,661公斤

【計算基礎：同上理由】

D. 輔導「新住民」及「年長者」考照服務：由本所派員下鄉輔導考領駕照，並進行交通安全宣導服務。本所100年度共辦理7場：

項目 \ 年度	100年度	99年度
報考人數	613人次	544人次
及格人數	374人	347人
及格率	61.01%	63.78%

節省民眾時間	408小時	363小時
節省民眾金額	43,520元	38,720元
減少CO2排放	3,046公斤	2,710公斤

【計算基礎：同23頁理由】

E. 跨機關及跨領域合作：與高雄科學園區跨域合作，服務目標顧客，及轄內所有戶政機關合作，民眾至戶政單位辦理戶籍遷徙登記後，可同時申辦車、駕籍地址變更，再轉由本所以通信方式服務民眾。

項目 \ 年度	100年度	99年度
監理戶政跨機關	16,820件	15,581件
節省民眾時間	16,820小時	15,581小時
節省民眾金額	1,794,133元	1,661,973元
減少CO2排放	125,589公斤	116,338公斤

【計算基礎：同第21頁理由】

(4) 免臨櫃申辦，住家附近即可辦理：

A. 通信換發駕、行照業務：民眾只須將換照證件資料交寄郵局，無須親自往返本所洽辦，本所將駕、行照換發完成後，再用掛號郵件寄回給民眾。本所100年度共受理申辦：



駕照及行照通信作業小組辦理情形

項目 \ 年度	100年度	99年度
更換駕照	73,691件	75,592件
更換行照	125,567件	122,940件
合計件數	199,258人	198,532人
節省民眾時間	199,258小時	198,532小時
節省民眾金額	21,254,187元	21,176,747元
減少CO2排放	1,487,793公斤	1,482,372公斤

【計算基礎：同第21頁理由】

B. 委託國內 4 大超商、郵局代收違規罰款：免除民眾往返於監理機關之交通時間與金錢。100 年度共代收 482,886 件，共約替民眾節省 482,886 小時來回時間、並節省交通費 51,507,840 元，及減少 CO2 排放共約 3,605,549 公斤。

【計算基礎：同第21頁理由】

C. 委託萊爾富、全家、統一等超商代收「汽、機車行車執照及駕駛執照定期換照」：免除民眾往返於監理機關之交通時間與金錢。100 年度共代收 70,884 件，共約替民眾節省 70,884 小時來回時間、並節省交通費 7,560,960 元，及減少 CO2 排放共約 529,267 公斤。

【計算基礎：同第 21 頁理由】

D. 委託轄內 29 家代檢廠代收汽車燃料使用費及違反強制汽車責任保險法罰鍰補單暨即時繳納結案服務：延伸服務據點，替民眾節省時間與金錢。100 年度共受理 3,207 件，約可替民眾節省 3,207 小時、並節省交通費 513,120 元，及減少 CO2 排放共約 35,918 公斤。

【計算基礎：同第21頁理由】

E. 汽、機車違規拖吊場代收違規罰鍰：民眾如於本所轄內不小心違規停車而被拖吊，可直接於拖吊場繳納違規罰鍰，免再跑監理單位一趟，節省民眾時間與交通費用。100 年度共辦理 154,310 件（本項服務因全國各地民眾都有，故無法量化節省民眾多少時間與金錢）。

F. 線上申辦服務案件：鼓勵民眾多用網路少用馬路，除了節省時間與金錢外，更可降低使用交通工具，減少 CO2 排放。100 年度共服務：

項目 \ 年度	100年度	99年度
運輸業網路平台	83件	65件
網路繳納違規罰款	8,386件	8,136件
網路繳納汽燃費	5,897件	5,073件
申辦駕駛人作業	229件	200件
申辦車籍作業	657件	610件
號牌網路標售	74面	117面

項目 \ 年度	100年度	99年度
電話語音繳納違規罰款	1,691件	2,591件
電話語音繳納汽燃費	8,865件	8,930件
電話語音申辦行照	1,012件	1,137件
增設住居所、就業處所地址	10,058件	11,399件
合計件數	36,952件	38,258件
節省民眾時間	36,952小時	38,258小時
節省民眾金額	5,912,320元	6,121,280元
減少CO2排放	413,862公斤	428,450公斤

【計算基礎：同第21頁理由】

(5) 本所自行對臨櫃洽公民眾進行窗口服務等候時間滿意度調查分析：

問卷內容 \ 滿意度	100年度平均	99年度平均
窗口服務的等候時間	97.55%	91.15%

(6) 100年度由交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」以電訪及面訪方式調查民眾對本所窗口服務等候時間滿意度分析：

問卷內容 \ 滿意度	100年面訪	100年電訪	99年電訪
窗口服務等候時間	89.1%	88.8%	81.5%

1-3. 申辦案件書表減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

(1) 申辦各項監理業務應檢附書證減量程度：

監理業務服務減少書證項目	減量程度
汽(機)車過戶：免附過戶登記書及汽車新領牌照登記書 車主聯2項，增加買賣雙方證件1項	由5項減為4項 減量20%
汽(機)車變更姓名、地址：免附異動登記書、戶籍謄本、 汽車新領牌照登記書車主聯及強制責任保險證等4項	由7項減為3項 減量57%
汽(機)車補行照：免附異動登記書、印章、汽車新領牌 照登記書車主聯及強制責任保險證等4項	由5項減為1項 減量80%
補汽(機)車牌照登記書：免附異動登記書、印章、行車 執照及強制責任保險證等4項	由5項減為1項 減量80%

監理業務服務減少書證項目	減量程度
汽(機)車報廢：免附異動登記書、印章、汽車新領牌照登記書車主聯及身份證等4項	由6項減為2項 減量66%
汽(機)車報停：免附異動登記書及身份證等2項	由4項減為2項 減量50%
汽(機)車復駛：免附異動登記書、原停駛登書及強制責任保險證等3項	由4項減為1項 減量75%
繳(註)銷牌照：免附異動登記書、印章及汽車新領牌照登記書等3項	由6項減為3項 減量50%
汽(機)車換行照：免附強制責任保險證	由2項減為1項 減量50%
汽(機)車遺損換牌：免附印章及強制責任保險證等2項	由7項減為5項 減量28%
駕照補發：得免附印章	由4項減為3項 減量25%
職業與普通駕照換領：得免附印章	由8項減為7項 減量12%

- (2) 上述 12 項服務項目，除汽(機)車遺損換牌外，其餘 11 項業務均免填書表即可辦理。
- (3) 運用車輛失竊資料查詢，尋獲車輛其車況正常者，辦理重領牌手續時，得免檢附警方尋獲證明單。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理事件數成長率

- (1) 使用電子閘門認證辦理事件數成長率計算式：(本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數411,589件－上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數359,138件)÷上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數359,138×100%=成長14.6%。
- (2) 使用跨機關電子閘門認證項目共計8項，分別為：
- 透過財政部「關貿網路查詢系統」查詢汽、機車強制險投保情形，民眾可免驗(附)汽車強制險保險卡。100年度查詢件數為307,700件，99年度查詢件數為291,095件，成長率為5.7%。
 - 「國產車及進口車資料查核系統」(跨機關查詢：交通部、環保署、能源局及海關)於新領牌照時，確認車輛安全審查資料。100年度查

詢件數為76,710件，99年度件數為為46,578件，成長率為64.7%。

- C. 經由內政部「戶役政電子閘門查詢系統」查驗民眾戶籍資料，民眾可免驗(附)戶籍謄本。100年度查詢件數為24,087件，99年度查詢件數為17,887件，成長率34.6%。
- D. 透過環保署「廢機動車輛報廢回收系統」查詢車輛環保回收狀況，民眾得免驗(附)車輛報廢三聯單。100年度查詢件數為407件，99年度查詢件數為619件，成長率為-34.2%。
- E. 經由內政部警政署「車輛失竊及尋獲資料查詢系統」，查詢車輛尋獲紀錄，民眾得免驗(附)警方尋獲證明單，辦理重領牌手續。100年度查詢件數為2,685件，99年度件數為2,959件，成長率為-9.25%。
- F. 經由經濟部商業司「公司及分公司基本資料查詢系統」查詢公司登記資料及營業項目，民眾得免驗(附)營利事業登記證正本或公司設立核准公文正本(查詢次數無法統計)。
- G. 經由各縣市「工商行號登記查詢系統」查詢公司或行號登記資料及營業項目，民眾得免驗(附)營利事業登記證正本或公司設立核准公文正本(查詢次數無法統計)。
- H. 經由行政院主計處電子處理資料中心「中文罕見字查詢系統」查詢中文罕見字，處理有關民眾資料，讓民眾資料得以正確(無法統計)。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

- (1) 本所依業務依其承辦單位、服務時間、電話、作業流程、應備證件、辦理時限及標準處理程序等，皆公開於本所網頁供民眾查詢。
- (2) 在1樓服務窗口設置「車輛異動作業」、「駕駛人異動作業」、「應備證件及費用」、「汽、機車駕駛人報名作業」、「定期換發駕照」及「違規裁罰作業」等流程圖，懸掛於窗口明顯處所，提供洽公民眾快速且清楚瞭解，公開標準作業程序及辦理時限等資訊，避免誤解而產生糾紛。

- (3) 車輛檢驗場設置及「車輛檢驗作業流程圖」懸掛於明顯處，公開車輛檢驗標準作業程序及檢驗項目等資訊。
- (4) 2樓駕照筆試室設置及「汽、機車駕駛人筆試考場規則」，懸掛於試場外明顯處，提醒參加考試民眾應注意事項。
- (5) 設置「汽車考場配置圖」、「汽車駕駛人路考扣分項目表」，懸掛於汽、機車考驗場明顯處，提供路考考生，瞭解各項目扣分標準。
- (6) 印製各項申辦業務應備證件說明單，配合顏色管理放置於資料索取區供民眾自行取閱，以瞭解應備證件。
- (7) 車輛號牌選號資訊公開，將可供選用之車牌號碼，於服務大廳設置查詢電腦，供民眾選號，並透過網頁供民眾上網查詢。
- (8) 創意服務設施：在服務大廳設置「觸控式業務及位置導覽系統」，經由動態指引，民眾能夠快速瞭解作業流程與應備證件。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

- (1) 臨櫃即時查詢方式：
 - A. 簡易案件無需涉及他機關、機密性質或須經查證方能答覆者，民眾只要向承辦人口頭申請，可立即獲得服務。
 - B. 如涉及需經查證方能答覆者，民眾只要填寫申請書，本所即依「人民申請（訴）案件處理規定」辦理，並以書函於限期內答覆民眾。
- (2) 以電話查詢方式：
 - A. 民眾只要撥打電話進來，如查詢案件為簡易案件無需涉及他機關、機密性質或須經查證方能答覆者，民眾只須回答相關資訊而能確認身份者，可立即獲得承辦人查詢服務。

服務人員回答民眾查詢電話情形
 - B. 設立24小時免付費申訴專線「0800-231-035」，下班後轉手機由主管輪流接聽，提供全天不中斷服務。
- (3) 24小時網路查詢方式：於本所網站設立查詢系統（網址：首頁>「[監理宅急便](#)」、「[監理e幫手](#)」、「[監理相關連結](#)」）

- A. **通信作業(換照)進度查詢系統**：提供民眾通信換發駕、行照之作業進度查詢，民眾只要輸入車號或相關證號，即可查詢辦理進度。
- B. **車輛狀態 e 查詢系統**：方便民眾查詢本人所有車輛最新狀態，並瞭解稅費、違規、車輛檢驗等訊息。
- C. **道安講習排程表查詢系統**：方便民眾查詢本所及轄站道安講習課程時間表，選擇時間與地點接受道安講習。
- D. **窗口等待人數 e 查詢系統**：讓民眾於出門前先透過本所網站查詢窗口目前等待人數，來決定洽公時間以避開過多人潮。
- E. **汽車定檢日查詢系統**：提供車主網路查詢汽車定檢日期等資訊。
- F. **補發汽車燃料費繳款書查詢系統**：提供車主補發稅單便於繳費。
- G. **選用號碼瀏覽系統**：提供本所包含轄站所有待選用之牌照號碼，方便民眾瀏覽選擇適合之號牌。
- H. **駕照(違規)記點查詢系統**：提供駕駛人於網路查詢個人駕駛執照違規記點累計等資訊。
- I. **電子公路監理網站**：提供民眾查詢交通違規、汽燃費、路考報名、汽車定檢日、通信及動保申辦進度等資訊，並提供報名汽車路考、繳納違規罰鍰及汽燃費、住居所地址線上申請等案件申辦功能。
- J. **公路客運乘車資訊查詢系統**：提供民眾查詢客運行駛路線、停靠站、票價、時刻表及申訴管道與業者營運資訊。
- K. **增設公路監理業務住居所、就業處所地址**：提供民眾增設通信地址，方便收受監理業務相關通知。
- L. **營業大客車(遊覽車)專區查詢系統**：提供民眾查詢合法遊覽車客運業者資料、投保情形、安全考核結果、租賃定型化契約範本、租用及乘坐大客車安全常識、申訴專線及行程規劃與路況等資訊。
- M. 另在萊爾富超商Life-ET及7-ELEVEN ibon多媒體機，民眾可於全國各門市隨時查詢違規及車輛欠費情形，提供民眾隨時補單即時繳納。



2-2. 案件處理流程主動回應程度

- (1) **主動通知服務**：服務方式包括以明信片、電子郵件或手機簡訊，主動通知民眾即將到期之監理相關業務，目前主動通知服務有：
- A. **車輛定期檢驗通知**：汽車定檢通知、新車滿5年檢驗第2次通知、停駛車輛復檢通知等，100年度定期挑檔共通知1,035,385件。
 - B. **汽、機車駕照、行照有效日到期換發通知**：駕照、行照換照通知、職業駕駛審驗通知及第2次通知，職業駕照逾期註銷前再次以掛號通知等，100年度定期挑檔共通知563,759件。
 - C. **汽燃費繳納通知書**：提醒民眾按時繳納，已約定金融機構轉帳扣款者，自動於帳戶中完成扣款，扣款記錄即為繳納證明，不再寄發繳納證明書面資料，100年度共通知320,029件。
 - D. **道路交通安全講習通知**：提醒參加講習民眾應準時於講習日期及時間內辦理講習報到，100年度臨櫃掣單與定期挑檔共通知12,812件。
 - E. **逕行舉發之交通違規案件**：在應到案日期的前7日尚未繳納罰鍰者，本所將**透過手機簡訊通知**，主動提醒民眾，以免錯過繳納期限，100年度定期挑檔共通知46,040件。
- (2) 民眾透過戶政機關、超商、通信等途徑辦理公路監理業務時，有關退件及補件作業，本所將**主動以電話連絡民眾**，隨後再以書面通知詳細申辦程序。
- (3) 民眾以郵寄或e-mail方式申請案件：
- A. **人民陳情案件回應情形**：本所接獲民眾以郵寄或e-mail或由上級機關函轉之陳情案件均依「交通部公路總局處理人民陳情案件作業規定」之處理程序與回覆時限辦理，並加蓋「人民陳情案件」章戳，便利列管追蹤。另回覆人民陳情案件方式，依民眾申請之方式辦理。100年度共辦理85件人民陳情案件，均於期限內完成函覆。
 - B. **局長信箱處理情形**：有專人負責並依「局長信箱處理要點」之處理程序與回覆時限辦理。除要求陳情人資料應予保密外，案件處理結果函覆當事人並應副知上級機關備查。100年度共辦理2件民眾不滿意投書，均於期限內完成函覆。

(4) 民眾臨櫃或親自交付申請案件：

A. 民眾至本所陳述意見，由各業務單位主管或資深同仁協助民眾處理，直接溝通，講清楚、說明白，即時替民眾解決疑難。

B. 民眾至本所之申請案件，由收發人員簽收並交付民眾回條，按收件時間，依公文處理程序儘速辦理。



讓民眾詳細說明 替民眾解決疑難

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

(1) 成立「友善環境」工作小組，以民眾需求的角度來診斷各項服務設施的便利性，主動改善不合時宜的設備，提供民眾更舒適便利之洽公環境。

(2) 一樓大廳空間再造，將候客區重新規劃加入文創思維，設置文化藝廊與施政成果展示區，帶給民眾不僅是舒適，更是賞心悅目的洽公環境。



文創空間--以愛傳承、用心服務

(3) 常有為了繳交罰單的年長者，氣喘吁吁爬上3樓，才能繳納罰鍰，為解決民眾洽公之不便，我們克服了1樓空間不足的問題，將駕管課資料儲存區改建為違規裁罰辦公室，雖然增加同仁管理上的麻煩，但解決了民眾洽公之不便。

(4) 為指引民眾能快速到達洽辦業務單位，辦公大廳地面增設業務引導標線，利用顏色管理概念，將標線、牆面、窗口燈箱、服務名牌等依業務種類用不同顏色區分，且特別加大標線與字體，方便民眾辨識，大幅提昇洽公環境之便利性。



引導標線配合顏色管理及業務圖片

- (5) 特別製作「客製化窗口標示燈箱」加入各類業務特有之牌、證及罰單圖片，並配合顏色管理，讓民眾一目瞭然快速找到洽公窗口！
- (6) 辦公室外牆設有「平面示意圖」，本所網頁及服務中心建置「業務及位置導覽」系統，減少民眾尋找洽公位置的時間。另外，系統內加入手語翻譯功能，讓聽障鄉親也能享受本所貼心服務。
- (7) 推動雙語辦公環境，集合英文檢定通過同仁組成「外語服務小組」外，另將服務場所的引導標示、服務設施標示、服務人員名牌、識別證等全面雙語化，便利外籍人士洽公。
- (8) 由所長帶領各級主管及資深員工，每日輪流與志工一起巡迴大廳服務，以親切有禮的態度、主動趨前問候洽公民眾，適時解說與引導。
- (9) 設置「多媒體櫃台叫號系統」整合多媒體、網路及叫號系統，提供新聞、天氣資訊及宣導短片，讓民眾在等候期間，能獲得即時資訊。
- (10) 辦理「辦公室5S比賽」，鼓勵員工參與環保及綠、美化工作，並以競賽方式提昇辦公室舒適及美化效果，另設置「植栽培植區」，培植綠色植物後移置辦公場所，降低成本，加強環境綠美化成效。
- (11) 成立「辦公室做環保與節約能源推動小組」，負責推動本所辦公室做環保與節約能源工作，如改用省電燈管、改裝省水龍頭及免填書表…等，落實省電、省水及省紙，達節能減碳之環保目地。
- (12) 針對整體洽公環境滿意度調查，本所於100年上、下半年執行「服務品質滿意度問卷調查」中所呈現之績效如下：



所長及視察於大廳巡迴服務民眾

問卷內容	滿意度	100年度平均	99年度平均
停車空間及車輛動線標示安排		98.8%	94.3%
引導指標及動線安排		97.5%	95.5%
洽公服務設施及等候空間		98.9%	94.3%
環境整潔及綠化美化的程度		98.8%	92.3%

- (13) 由交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」，完成「100年度民眾對公路總局高雄區監理所服務品質滿意度調查報告」，包括「臨櫃面訪」及「電話訪問」民眾對本所洽公環境之滿意度：

問卷內容	滿意度	100年面訪	100年電訪	99年電訪
申辦各項業務引導指標清楚程度		97.5%	82.1%	87.5%
申辦各項業務的動線安排		95.8%	89.4%	88.5%
各項服務設施的便利性		90.8%	68.3%	78.6%
民眾等候空間的設計		96.0%	91.7%	87.2%
整體內、外環境整潔的程度		97.3%	95.3%	92.1%
樹木花草植栽綠化的程度		88.4%	69.5%	71.5%
廁所清潔程度		84.5%	81.2%	70.4%
「整體洽公環境」平均滿意度		92.9%	82.5%	82.2%

- (14) 100年問卷調查內容中「各項服務設施的便利性」及「樹木花草植栽綠化的程度」，面訪及電訪滿意度落差達20%，經檢討分析其原因，認為因電訪中民眾未臨櫃洽公，無法感受本所各項服務設施精進作為，可能僅憑以往洽公印象回答。然整體而言，100年度滿意度較99年度為提昇，但我們不因此為自滿，將持續本所「待客如親」之服務理念，提供更舒適、便利的洽公環境。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備（核心設施）

- (1) 服務櫃檯高度符合民眾需求，方便民眾洽公書寫，拉近彼此距離，並採用公路監理多媒體自動叫號系統，維持公平、良好的服務秩序。
- (2) 為服務身障鄉親，我們設置完善無障礙設施，包括坡道5條、專用洗手間6間、汽車停車位6格、機車停車位10格、無障礙電梯1座及愛心服務鈴3個，並由服務中心人員提供全程服務。
- (3) 檢驗場設置充氣、加水設備，提供車主免費使用，另因燈泡損壞檢驗不合格時，協助免費更換燈泡，還備有懸掛號牌工具及設置英文字母及阿拉伯數字字模，供車輛標示牌照號碼使用。

- (4) 為便利民眾申辦業務，服務中心備有各式文具、宣導資料、裝卸號牌工具、近視與老花眼鏡、輪椅、影印機、傳真機等，提供洽公民眾使用。
- (5) 為避免緊急危難，於洗手間內裝設「緊急按鈴」共12處。
- (6) 辦公大廳陳列各項申辦案件說明單及宣導資料，供民眾取閱參考，並隨時更新補充。
- (7) 為落實行政院衛生署母乳哺育政策及兩性工作平等法之精神，特設置「哺（集）乳室」，提供民眾或員工使用。

1-2-2. 機關服務設施妥適完備（一般設施）

- (1) 設置免費汽車停車位 173 格、機車 443 格，便利洽公民眾停放。
- (2) 提供 RO 飲水機，並由專業公司定期檢驗、更換耗材及水質測驗，以維護飲用者健康。
- (3) 服務大廳設置投幣式影印機，方便民眾影印相關資料。
- (4) 服務中心設置傳真機，提供民眾接收傳真資料。
- (5) 於辦公大廳內設置自動提款機、公用電話、手機充電器及血壓計，方便有需要的民眾使用。
- (6) 提供 WI-FI 無線上網服務，本所 1 樓辦公大廳收訊全面無死角。
- (7) 提供民眾舒適的等候空間及貼心設備，如電視、書報雜誌等。
- (8) 設置垃圾分類資源回收筒，加強垃圾分類及資源回收宣導。

1-2-3. 機關服務設施妥適完備（創意設施）

- (1) 於服務中心提供電腦設備讓民眾查詢相關監理資訊，也可以上網申請「主動通知服務」及填寫「通訊地址」資料。
- (2) 設置「公路監理多媒體櫃台叫號系統」整合多媒體、網際網路及叫號系統，提供電視新聞、氣象資訊及宣導短片，讓民眾在洽公候件時，能即時掌握時事、獲得正確公路交通安全資訊。
- (3) 於服務大廳設置「車輛選號查詢系統」，將可供選用之車牌號碼，開放民眾自行操作選擇，相關資訊還可透過網頁供民眾查詢。

- (4) 設置 6 部「筆試練習機」，提供考照民眾考前練習，讓未使用過或不熟悉滑鼠的民眾，在正式應考時不致手忙腳亂，以免影響成績。
- (5) 為響應政府節能減碳政策，特別設置「單車停放區」，鼓勵員工及民眾騎乘單車上班或洽公，既環保又健康。
- (6) 服務中心設置觸控式「公路監理業務及位置導覽系統」，方便民眾快速瞭解應備證件及窗口位置、動線。
- (7) 設置全國第一座以「金剛砂」鋪設的機車考驗場，具有「安全防滑」的功能，並且開放上班期間讓民眾練習。



民眾使用筆試練習機情形



全國第 1 座金剛砂鋪設的考驗場

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

- (1) 我們相信「唯有服務好同仁、才能服務好民眾」，本所將員工視為內部顧客，以關懷家人的思維來服務員工，進而引導以正確的態度、優質的禮儀來服務好民眾。
- A. 為提高員工服務熱忱與紓緩平日工作壓力，本所辦理多場增進員工人際關係互動、壓力調適及維護身心健康活動，讓同仁可以適時放鬆充電，能以最佳禮貌及態度來服務民眾。
- B. 依國民健康局調查發現，國人約有 32% 高血壓病患（130 萬）自己並不知道！為關心同仁身體健康，我們購置自動血壓計置放於服務中心，供員工及洽



員工踴躍參加健行活動開心的合影

公民眾量測，注意血壓變化，保持身體健康。

- C. 視員工如家人，於員工生日當日，由所長親送生日賀卡，祝賀同仁生日快樂，讓員工能感受到機關首長的用心，進而凝聚向心力、認同感，有快樂的員工必能落實「待客如親、發自內心」的服務理念。
- D. 辦理窗口服務同仁座談會、考、檢驗人員座談會，由所長帶領各級幹部與員工座談，傳達機關政策、瞭解同仁心聲，以增進同仁為民服務的熱忱與目標。
- E. 辦理各項服務禮貌教育訓練，讓同仁有再精進學習的機會：
 - (A) 為提高民眾對我們服務禮儀滿意度，每週三聯合早會辦理「服務禮貌演練」、「電話禮貌演練」及「窗口人員起立迎賓服務禮貌訓練」，100年度共辦理42次。
 - (B) 各課、室定期辦理課務會議，增加員工交流與溝通管道，100年度共辦理54次。
 - (C) 辦理「提昇服務品質訓練」，各級主管、同仁及志工共計140人參加，本次訓練邀請知名講師傑出人才養成公司總經理黃順成先生講授「如何做好情緒管理以激發感動服務的因子」藉以提升本所服務品質及服務禮儀。
- (2) 依據本所「推行為民服務工作考核與獎懲要點」暨「交通部公路總局各區監理所禮貌模範人員評選考核要點」辦理模範禮貌人員評選及獎勵活動。100年1至4季利用聯合早會公開場合，由所長親自表揚12名模範禮貌人員。
- (3) 依據本所「最佳服務人員選拔要點」辦理選拔最佳服務人員活動，發掘讓民眾感動的服務事蹟，公開表揚並把感動服務小故事與其他同仁分享，藉以激發員工榮譽感，提升服務品質及機關形象。
- (4) 本所各級主管及資深員工，排定大廳巡迴服務輪值，每日與志工一起於大廳巡迴服務，主動趨前服務洽公民眾，適時解說與引導。
- (5) 本所創新建置「滿意度e調查」監理服務滿意度出口民調投票結果，100年度民眾投票結果統計高達96.78% 感到滿意或很滿意（不滿意民眾只佔0.67%）。

(6) 本所自行對臨櫃洽公民眾進行服務禮儀滿意度調查分析：

問卷內容	滿意度	100年度平均	99年度平均
窗口（含考驗、檢驗）人員服務態度		97.95%	95.35%

(7) 由交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」以電訪及面訪方式調查民眾對本所服務禮儀滿意度分析：

問卷內容	滿意度	100年面訪	100年電訪	99年電訪
服務中心人員態度		95.5%	93.6%	87.4%
窗口人員服務態度		94.3%	90.9%	81.3%
車輛檢驗人員服務態度		77.2%	83.5%	69.4%
駕照考驗人員服務態度		87.3%	87.6%	82.3%
整體「服務禮儀」滿意度		88.6%	88.9%	80.1%

2-1-2. 電話禮貌測試績效

(1) 訂定「高雄區監理所推行電話禮貌運動實施計畫及獎懲要點」，統一電話接聽回答順序，測試成績優、劣，作為年終各單位考列甲等人數比例參考。

(2) 為提高民眾對本所電話禮貌滿意度，於每週三聯合早會辦理「電話禮貌演練」，100年4至8月共辦理20次。

(3) 依據行政院研考會修訂之「政府服務品質獎電話禮貌測試量表」，每月自

行實施所、站（含分站）各單位電話禮貌交叉測試，100年度共辦理12次（每次測試16個單位），測試成績平均為93.8分。

(4) 彙整電話測試結果，分析電話接聽優缺點，提出共同改進項目，並將成績一覽表公布於本所網站「最新消息」，供各單位參考改善，有效提昇電話接聽服務品質。

(5) 交通部公路總局100年度全年電話禮貌抽測平均成績為92.92分，第4季電話禮貌抽測更榮獲第1名，成績達94分，受測表現優良



聯合早會電話禮貌示範演練情形

人員公開表揚外，並持續推動電話接聽禮貌運動。

- (6) 交通部 100 年下半年度電話禮貌抽測榮獲第 1 名（測試成績獲評為滿分 100 分），受測表現優良人員獲敘獎外，本所持續推動電話接聽禮貌運動。

2-2. 服務可勝任程度

- (1) 為提升窗口服務人員專業知識，熟悉業務處理程序，特別編訂各項窗口作業手冊，讓服務人員能正確且快速的處理民眾的問題。

- A. 車輛管理作業手冊。
- B. 車輛檢驗作業手冊。
- C. 動產擔保作業手冊。
- D. 通信作業手冊。
- E. 駕駛人窗口作業手冊。
- F. 違規單一窗口作業手冊。



用 21 個月編輯出全國第 1 套
分送各監理機關及駕訓班使用

- G. 編輯「**民營汽車駕駛人訓練機構管理實務作業手冊**」及「**法令解釋輯要**」。

- (2) 為經驗傳承，建置「網路知識管理平台」，提供各項作業 SOP、案例與經驗分享，新進同仁及工作輪調，亦能快速進入工作狀況。
- (3) 為免民眾因同一事由，缺少應備資料，導致多次往返卻無法辦理，提供「一次告知單」服務（另有「阿美族原住民語」一次告知單），避免民眾來回補件情形，並印製各項窗口作業說明單、應備證件一覽表及作業宣導手冊，供民眾索取。
- (4) 製作常見問題 Q&A 供同仁不定時閱覽學習，提高作業熟悉度，迅速提供民眾解決問題之服務。
- (5) 製作「資通安全緊急應變作業計畫」及「公路監理電腦系統作業手冊」提供同仁參考，以維護本所資訊安全及電腦系統持續運作，確保公路監理資訊系統服務不中斷。
- (6) 辦理各項專業新知訓練，增強同仁專業知能！同仁深入且清楚瞭解法令及相關規定後，才能「僵法活用、創造感動」。100 年度辦理：

教育訓練名稱	參加人數	時數 (人時)
汽、機車駕駛人路考成績紀錄表說明會	48	192
檢驗員監理法規與政策宣導講習會(2次)	61	244
核發動力機械牌證相關作業	18	36
考驗員法令宣導及考驗實務座談會(2次)	82	328
監警聯合稽查取締違規營業車輛教育訓練	19	19
政策法規教育訓練(2次)	372	768
新聞機置研習	34	136
個人資料保護法暨資訊安全維護	76	228
辦公室做環保與節約能源教育訓練	180	360
個人資料保護法對機關衝擊與因應(2次)	204	612
志工監理業務訓練暨座談會	16	64
加強政策溝通及宣導能力執行力應變力	80	240
文書處理實務教育訓練	126	378
E-mail及電子文收發及簡報製作訓練	39	117
道路交通安全講師在職訓練	42	168
提升服務品質訓練	140	560
監警聯合稽查、路邊安全檢查人員教育訓練	67	268
合 計	1,604	4,718

(7) 各業務單位服務人員專業知能測試，本年度 3、6、9 及 12 月共辦理 4 次，總平均回答正確率 95%。

(8) 每星期三，由各業務單位輪流辦理「聯合早會」，由各單位報告相關業務法令修正或注意事項、作業流程，時時取得服務人作業共識，統一標準服務程序。100 年度共舉辦 48 次。



聯合早會同仁業務報告情形

3. 服務行銷有效性--施政宣導有效程度

- (1) 本所本年度為全面拓展各項監理施政及業務訊息，於網路宣導部分增加新管道，包括運用 Facebook 及 plurk 發佈訊息、運用 Youtube 影音白板宣導便民服務措施、監理 FUN 頌電子報、RSS 訂閱系統提供即時訊息，將最新資訊經由網路即時呈現給民眾瞭解。
- (2) 運用各種媒體管道，宣導各項監理業務便民措施及法令政策：

發佈新聞管道	年度	100年	99年
運用「交通部暨所屬機關宣導議題」發佈新聞		524件	393件
運用公路監理便民服務入口網發佈新聞		581件	205件
運用公路總局E化中心動態新聞網發佈新聞		689件	551件
透過平面媒體「報紙」發佈新聞		70件	21件
透過廣播電台發佈新聞		29件	19件
透過媒體訪談發佈新聞		23件	7件
透過有線電視台發佈新聞		50件	25件
運用本所網站「最新消息」發佈新聞		251件	215件
運用本所網站「投票區」傳達重要訊息		12件	2件
運用轄內「道路電子看板」傳達交通安全訊息		186件	180件
透過轄區內大樓管理委員會發佈重要訊息		69,781戶	6,567戶
合 計		2,151件 69,781戶	1,249件 6,567戶

- (3) 結合他機關舉辦各項宣導活動，有效傳達各項監理服務資訊：
- A. 本所主動配合高雄市社會局「老人文康休閒巡迴服務車」活動，深入社區進行一系列交通安全巡迴宣導，本所 100 年度共舉辦 14 場、宣導人次約 724 人參與。
- B. 結合教會、佛教團體、溜冰協會及轄內各大賣場進行民眾交通安全宣導活動，100 年度共辦理 8 場約 2,760 人次參與。
- C. 配合下鄉考照及行動監理車服務，深入轄區辦理各項監理業務，及

宣導交通安全常識。100 年度共辦理 27 場，共 4,429 人次參與。

D. 結合區公所辦理辦理高齡者輔導考照及道安宣導，100 年度共辦理 3 場，共 131 人次參與。

E. 結合新住民協會辦理辦理新住民輔導考照及道安宣導，100 年度共辦理 18 場，共 482 人次參與。

(4) 辦理考檢驗人員技術座談會及駕訓班座談會，加強便民服務措施宣導、政風法令宣導及進行面對面雙向溝通，本所 100 年度共辦理 4 場約 214 人次參與。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度—機關服務滿意度

1-1 服務滿意度調查

(1) 為瞭解民意、落實服務宗旨，做為機關業務推動方向，本所派員參加公務人力發展中心所辦理之「行政機關民意調查研習班」，學習如何規劃民意調查、蒐集調查資料、如何應用於決策過程，另外問卷調查設計、抽樣方式及資料解析也是學習的重點，期盼能瞭解民眾心聲，以最貼近民意的作法來使本所服務品質滿意度提升。

(2) 由政治大學公共行政系副教授黃東益先生及選舉研究中心主任陳陸輝先生指導，本所民眾滿意度問卷調查，由原來每季改為每半年調查乙次，問卷調查題目也由原來的 24 題，精簡成為 13 題，以改善問卷調查內有語意不清、一題兩問、太過專業、引導式問題與太過冗長、問卷內容過於擁擠等問題，作出真正能夠瞭解民眾需要的問題，以蒐集民意真實反映，作為施政決策之參考。

(3) 本所 100 年度自行辦理洽公民眾滿意度調查情形如下（本所自辦民眾滿意度問卷調查表詳如附件 5）：

A. 設計問卷：本所問卷調查內容，係上級機關交通部公路總局長期督導轄屬監理機關業務執行研訂，本所視實際需求修正。

B. 調查目的：

(A) 瞭解民眾對「洽公環境」之滿意度，作為往後推動更優質洽公

環境之依據。

(B) 瞭解民眾對「服務設施」之滿意度，依民眾觀點來設置各項軟、硬體設施，以提供更具舒適化及人性化設備。

(C) 瞭解民眾對「服務禮儀」之滿意度，作為日後辦理教育訓練及推動各項服務作為之參考指標。

(D) 掌握民眾對「整體服務」之滿意度，作為提升行政效能之依據。

C. 調查對象：100年上、下半年（4月及9月）至本所臨櫃洽公民眾。

D. 抽樣方法：採「隨機抽樣」方式，在4月及9月之第3週於各業務窗口，各隨機抽樣洽公民眾進行問卷調查，每位洽公民眾受訪機率相同。

E. 有效樣本：每次調查為400份問卷，2次共計800份問卷，一共回收800份，其中有效樣本為800份，有效樣本回收率為100%。



本所自行辦理民眾滿意度調查情形

F. 抽樣誤差：在95%信賴區間的條件下，抽樣誤差為正負5%。

G. 調查結果分析：依據各項滿意度調查結果，提出具體改善建議，並針對民眾反映意見，積極處理追蹤。

(4) 交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」以電話及臨櫃面訪2種調查方式，對民眾進行滿意度問卷調查，瞭解我們各項服務措施民眾滿意度，並據以加強改善，提高民眾滿意度。



蓋洛普民調公司進行臨櫃調查情形

(5) 「滿意度e調查」監理服務滿意度出口民調，民眾可當場投票表示意見。本滿意度調查無法隨意或重複投票，只在洽公時電腦有異動民眾才能投票，超過時間則無法投票，所以本滿意度調查極具公信力，準確性100%。



監理服務出口民調民眾投票情形

1-2. 服務滿意度調查結果分析

- (1) 本所自行辦理臨櫃民眾滿意度調查結果分析：本所100年度服務滿意度成長率：100年度平均滿意度98.4%－99年度平均滿意度95.7%＝100年度民眾滿意程度提高2.7%。

問卷內容	滿意度	100年度平均	99年度平均
停車空間及車輛動線標示安排		98.8%	94.3%
引導指標及動線安排		97.5%	95.5%
洽公服務設施及等候空間		98.9%	94.3%
環境整潔及綠化美化的程度		98.8%	92.3%
窗口人員服務態度		97.9%	95.3%
窗口服務的等候時間		97.5%	91.5%
整體服務滿意度評價		98.4%	95.7%

- (2) 交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」以電話訪問及臨櫃面訪2種方式之調查結果分析：100年度整體服務滿意度96.5%－99年度整體服務滿意度86.2%＝100年度民眾滿意程度提高10.3%。

(蓋洛普公司服務品質滿意度調查「效度與信度分析」詳見附件4)

問卷內容	滿意度	100年面訪	100年電訪	99年電訪
申辦各項業務的引導指標清楚程度		97.5%	82.1%	87.5%
申辦各項業務的動線安排		95.8%	89.4%	88.5%
各項服務設施的便利性		90.8%	68.3%	78.6%
民眾等候空間的設計		96.0%	91.7%	87.2%
整體內、外環境整潔的程度		97.3%	95.3%	92.1%
樹木花草植栽綠化的程度		88.4%	69.5%	71.5%
廁所清潔程度		84.5%	81.2%	70.4%
服務中心人員態度		95.5%	93.6%	87.4%
窗口人員服務態度		94.3%	90.9%	81.3%

問卷內容 \ 滿意度	100年面訪	100年電訪	99年電訪
窗口人員服務專業能力	91.1%	89.3%	未調查
窗口人員對民眾遭遇問題 實際解決度	91.6%	88.8%	未調查
車輛檢驗人員服務態度	77.2%	83.5%	69.4%
窗口服務等候時間	89.2%	88.8%	81.5%
駕照考驗人員服務態度	87.3%	87.6%	82.3%
整體服務品質滿意度	99.3%	96.5%	86.2%

(3) 「滿意度e調查」(出口民調)服務滿意度調查系統調查結果分析：

自100年4月19日正式統計以來到年底為止，接受滿意度e調查之民眾共計19,961人，**很滿意及滿意佔96.78%、沒意見佔2.55%、不滿意及很不滿意只佔0.67%。**本滿意度調查無法隨意或重複投票，準確性100%。



本所窗口滿意度調查統計

(4) 本次「蓋洛普公司」臨櫃面訪「車輛檢驗人員服務態度」滿意度偏低，顯示本所尚有改善的空間。我們將持續加強檢驗人員服務禮貌訓練以外，並以**創新服務措施「夜間預約避尖峰、企業民眾都輕鬆」**，希望改善本所驗車線大排長龍情形，避免影響民眾滿意度。

(5) 另外，電話訪問「各項服務設施的便利性」滿意度偏低，雖尚高於全國監理所平均滿意度，但我們積極更新設備，並**增加創意服務設施**，如血壓計與手機充電設備等，希望提高民眾使用滿意度。

1-3. 服務滿意度調查民眾意見改善措施及改善成效

(1) 「外部顧客」意見部分：

A. 自行辦理民眾滿意度問卷調查：民眾意見彙整由各業務單位自擬改善意見，提交本所提昇服務品質精進作為會議討論決議辦理。本年度民眾提出建議共計19案，本所完成改善者計有14案，無法達成民

眾反映者5案，達成率高達73.7%；無法達成5案原因為經費不足、民眾認知差異、礙於法令規定與上級機關未同意辦理等。

- B. 「蓋洛普徵信股份有限公司」所辦理之「焦點團體座談會」民眾反映意見：彙整後並經「友善環境」「創意服務」「法規鬆綁」研議工作小組討論，並由本所提昇服務品質精進作為會議討論決議，共計有44案，本所完成或加強改善者計有38案，保留研議中者6案，達成率高達86.3%；無法達成原因為經費不足與認知差異等意見。
- (3) 「內部顧客」意見：本所員工標竿學習建議共計77案，本所完成改善者計有63案，無法達成員工建議者14案，達成率高達81.8%；無法達成14案原因為認知差異、經費不足與功能重疊性太高等意見。
- (4) 外機關參訪本所提出建言：交通部公路總局公路人員訓練所南部訓練中心標竿學習參訪本所，於雙向意見交流時提出對本所精進建言3案，本所完成改善者計有3案，達成率高達100%。
- (5) 有關本所民眾滿意度問卷調查意見改善成效：
- A. 本所「自行調查民眾臨櫃」滿意度調查結果成長率分析：本所100年度服務滿意度成長率：100年度平均滿意度98.4%－99年度平均滿意度95.7%＝100年度民眾滿意程度提高2.7%。
- B. 交通部公路總局委外「電話訪問」方式之調查結果成長率分析：本所100年度服務滿意度成長率：100年度整體服務滿意度96.5%－99年度整體服務滿意度86.2%＝100年度民眾滿意程度提高10.3%。

2. 民眾意見處理有效性--民眾意見回應與改善程度

2-1設有民眾意見處理機制

- (1) 依各級標準化規範及作業流程辦理人民陳情案件：
- A. 行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點。
- B. 交通部公路總局局長信箱處理要點。
- C. 交通部公路總局處理人民陳情案件作業規定。
- D. 高雄區監理所處理人民陳情案件作業規定。

- E. 高雄區監理所人民陳情案件列管流程規定。
- F. 高雄區監理所電子信箱人民陳情案件設置網路服務信箱說明。
- (2) 為方便民眾隨時提供建言或表達意見，針對民眾反映來源，設有多元意見反映管道：
- A. 依據交通部公路總局「局長信箱處理要點」處理民眾反應意見，於辦公區明顯處設立6處「局長信箱」供民眾反應意見。
- B. 本所網頁設有「服務信箱」、「討論看板」及「問卷調查」區，可供民眾上網留言，提供本所相關建言。
- C. 服務中心如遇有民眾提出意見或抱怨，即請民眾填寫「民眾意見反映表」，本所將依「處理人民陳情案件作業規定」依限處理。
- D. 民眾可於本所「滿意度e調查」服務滿意度調查系統（出口民調）按鈕表達意見，服務人員將在第1時間內前往處理。
- E. 本所辦理民眾臨櫃滿意度調查，可於調查表中反映意見。
- F. 本所各單位辦理人民陳情案件，附上「人民陳情案件處理調查表」，以免付回郵方式，供民眾反映意見。
- G. 設置計程車、大客車乘客免付費檢舉專線(0800-231-035)，24小時由專人受理申訴，並即時協助處理。
- H. 訂定「新聞機制及輿情因應小組作業要點」，由專人剪輯每日有關公路監理消息、便民服務及民眾反應意見之新聞報導，隨時掌握民意動向，並追蹤其後續處理情形。
- I. 落實大廳巡迴服務，由主管、資深員工及志工人員引導協助民眾洽辦業務，在第一道防線即做好把關角色，即時解決民眾疑慮，如遇有民眾提出意見或抱怨，服務人員將填寫「大廳巡迴人員服務日記簿」，將反映內容陳主管核閱，適時反映民情。



遊覽車後免付費申訴檢舉專線



志工親切的為民眾解說

- J. 內部顧客（員工）意見反映管道有「標竿學習」、「員工月會」、「課務會議」、「聯合早會」及「員工座談會」等機制，隨時可將相關意見反映，提供各級主管做為業務上改進參考。
- (3) 依據「處理人民陳情案件作業規定」，列管追蹤民眾陳情案件，每月分析案件類型，轉知各業務單位做為業務推動參考，並宣導掌握案件處理之時效性與趨勢性，加速處理效率、維持良好回應品質。

2-2. 民眾意見處理改善程度

- (1) 本所辦理「院首長信箱」及「公路總局民意信箱」人民陳情列管案件，100年度共辦理85件，99年度同期辦理127件，減少42件（人民陳情案件減少33%），民眾反映之意見均已妥處函覆，並副陳交通部公路總局結案。
- (2) 有關本所辦理「局長信箱」民眾反映意見投書案件，100年度共辦理24件（滿意22件、不滿意2件），99年度同期辦理16件（滿意14件、不滿意2件），滿意案件增加6件（增加37.5%），民眾反映意見均已妥處，並副陳交通部公路總局結案。
- (3) 有關本所辦理「人民陳情案件處理調查表」民眾反映意見投書案件，100年度共接獲6件問卷調查回函，6件均為滿意本所處理時效與處理結果。
- (4) 有關本所辦理「民眾意見反映表」民眾填寫意見表案件，100年度共辦理3件，1件為「外籍人士」因滿意本所服務而填寫意見表以表示感謝，另2件為民眾認為作業規定應改變建議案，已轉由業務管轄單位妥處逕復建議民眾結案。



本所服務外籍人士洽公情形

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性--公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

- (1) 網站建置「政府資訊公開專區」：主動公開機關資訊，並定期進行資料更新、內容檢視等維護工作。(網址：<http://www.komv.gov.tw/>首頁>政府資訊公開專區 > 高雄區監理所政府資訊公開專區)
- (2) 公開資訊比例=100% (已主動公開資訊項目 15 項/應公開資訊項目 15 項)
- (3) 公開資訊項目 15 項：(資料內容自民國 96 年迄今，共 144 則)
 - A. 法規及行政規則：提供監理業務相關法規及作業規範，計 40 則。
 - B. 對外關係文書：主要國家(地區)對我國國際、國內駕駛執照態度一覽表、臺日雙方駕照互惠措施，計 2 則。
 - C. 條約：目前尚無「條約」相關之資料可公開。
 - D. 行政指導有關文書：小客車租賃、搬家貨運、公路及汽車客運旅客運送、遊覽車租賃等定型化契約範本，及各式路考成績紀錄表，計 8 則。
 - E. 施政計畫：各年度施政計畫(單位預算書附表)、交通部公路總局高雄區監理所各階段簡政便民措施一覽表、交通部公路總局各年度監理類施政計畫項目等，計 14 則。
 - F. 業務統計：統計年報、速報、處理違反道路管理事件概況、轄管車輛分布一覽表、各年度滿意度調查等，計 16 則。
 - G. 委託研究報告：公路汽車客運業營運服務品質委託評鑑計畫，計 6 則。
 - H. 公務出國報告：公務出國報告資訊網、公路總局出國報告查詢，計 2 則。
 - I. 預算及決算書：歲入來源別預算表、歲出機關別預算表，計 17 則。

- J. 訴願決定書：各年度訴願案件統計表、訴願決定書查詢，計 10 則。
- K. 請願處理結果：目前本所無應公開之資料。
- L. 公共工程契約：公開陳列，1 則。
- M. 採購契約：各年度採購案，計 11 則。
- N. 支付或接受之補助：公路汽車客運偏遠路線營運補貼、補助地方政府統計表，計 11 則。
- O. 組織職掌聯絡方式：本所暨轄站(分站)組織架構、業務職掌及聯絡資訊，計 6 則。

1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

- (1) 網站公開服務措施、FAQ、機關活動花絮、文宣品、出版品、影音宣導專區、主動通知服務、感動100小故事等，共41大項目，108子項目。100年度本所網站瀏覽人數，共計4,143,949人次，較99年同期3,819,307人次，成長8.5%。(網址：首頁>關於本所)

網站公開服務措施資訊目錄表

網頁專區	服務項目	屬性
關於本所	機關介紹、所長的話、業務職掌、組織架構 地理位置及交通、服務時間及電話、本所願景、為民服務白皮書、感動100 小故事、出版品、文宣品、志工園地、各項活動花絮、員工十大服務準則	公開服務措施 文宣 出版品 重要資訊
線上申辦	電子公路監理網、運輸作業平台、補發汽車燃料費繳款書、增設公路監理業務住居所、就業處所地址	線上服務
業務說明	監理法規、 監理業務說明、簡政便民措施、交通假日門市、窗口作業流程、檢驗業務、通信作業服務、違規業務	公開服務措施 重要資訊
便民措施	主動通知服務、監理業務線上申辦、模擬筆試、駕照路考線路引導、開放機車考驗場使用須知、台日駕照互相承認宣導資料、戶政、監理跨機關便民服務、	公開服務措施 重要資訊

網頁專區	服務項目	屬性
便民措施 (續上頁)	超商繳納汽燃費說明、超商代收換發行照、駕照費用、網路繳納汽燃費說明、電話語音繳納汽燃費說明及流程、轉帳繳納汽燃費說明、代檢廠代收汽燃費、運輸業作業平台、補發汽車燃料費繳款書、行動監理站、民眾抱怨申訴處理程序、人民陳情案件處理情形調查表	公開服務措施 重要資訊
資料查詢	監理資料查詢、監理法規查詢、窗口等待人數線上查詢、車輛狀態 e 查詢(稅費、違規)、車輛、車牌失竊查詢、車輛型錄查詢系統、選用號牌瀏覽、轄區汽、機車數量統計、轄區駕駛人數量統計、轄區代檢廠總覽、通信換照作業進度查詢、轄區駕訓班總覽、中央衛生主管機關評鑑合格醫院、體檢、測代辦所、違規罰鍰金額查詢、統一裁罰基準表、小客車租賃業者一覽表、砂石車貨運業業者資料、公路客運資訊查詢系統、機車型號查詢、通信服務劃撥帳號總覽、汽車、重型機踏車路考考驗科目扣分標準、燃料使用費費率、公路證照及監理規費費額表、使用牌照稅稅率、新修正處罰條例	公開服務措施 重要資訊
資料下載	各項監理書表下載、汽車駕駛人筆試題庫下載、機車駕駛人筆試題庫下載、政府資訊公開之相關表格下載、監理詞彙中英對照表	線上服務公開 服務措施
網網相連	網網相連	公開服務措施
進度查詢	服務信箱進度查詢 (需輸入姓名、E-mail 方可使用)	線上服務
活動花絮	各項活動花絮	機關活動
線上交流	服務信箱、討論看版、問卷調查	公開服務措施

網頁專區	服務項目	屬性
影音專區	莫拉克風災無縫接駁服務、駕訓班現場三合一完全考照創新服務、東森報導、遊覽車搭乘注意事項、kuso 宣導影片專區、監理業務手語篇、防禦駕駛、交通安全宣導、空中監理站	公開服務措施
交通安全宣導專區	道安講習注意事項、道安講習排程表、道安講習問題集、新修正道路交通管理處罰條例修正、大客車安全宣導、安全帶上路、長隧道主題網站、兒童安全座椅宣導、大型重型機車駕駛人行車須知、交通安全宣導影片、外籍人士機車交通安全手冊、相關宣導網、台日駕照互相承認宣導資料	公開服務措施
營業大客車專區	遊覽車專區、公路汽車客運業專區	公開服務措施
機關資訊	綠色環保專區、廉政資訊、性別主流專區、個人資料保護區	公開服務措施 重要資訊
首頁	最新消息、公告、招標、行事曆、隱私權政策、資訊安全政策、網站著作權聲明、雙語詞彙	線上服務公開 服務措施重要 資訊
常見問答	監理各項業務常見問答集	FAQ
員工專區	員工專區(需輸入帳號、密碼方可使用)	公開服務措施 重要資訊
English	英文網頁	公開服務措施
兒童網頁	兒童網頁	公開服務措施
PDA	PDA 版	公開服務措施
政府資訊公開專區	公開政府資訊	公開服務措施 重要資訊
轄站	屏東監理站、旗山監理站、台東監理站、澎湖監理站、恆春監理分站	公開服務措施
監理宅急便	主動通知服務、表格下載、補發汽車燃料費繳款書、選用號牌瀏覽系統、駕駛執照違規記點累計查詢系統	公開服務措施

網頁專區	服務項目	屬性
監理 e 幫手	窗口等待人數線上查詢、道安講習排程表、交通違規查詢、汽車定檢日查詢、車輛狀態 e 查詢 (稅費、違規)、通信作業進度查詢、考照模擬	公開服務措施
熱門排行	熱門點閱項目排行	公開服務措施
網路投票區	每月重點議題問卷投票	線上服務
監理相關連結、其他連結	監理相關連結、其他連結	公開服務措施

(2) 常見問答集 Q&A：(網址：首頁>常見問答 Q&A)

項目	則數	點閱率
車輛管理問答集	15 則	701,721 次
駕駛人管理問答集	42 則	36,771 次
運輸業管理問答集	15 則	12,647 次
稅費管理問答集	7 則	6,014 次
違規裁罰問答集	11 則	9,283 次
道路交通安全講習問答集	9 則	8,879 次
超商代收換照費用問答集	16 則	14,331 次
Vehicle management	10 則	61 次
Driver management	9 則	57 次
Taxes and Fees Section	10 則	61 次
Traffic violation management	6 則	38 次

(3) 機關活動花絮：(網址：首頁>各項活動花絮)(資訊流通創新服務措施)公布本所辦理與民眾相關之監理活動照片，向民眾宣導本所施政之具體作為，100 年度共發佈 139 則，點閱率 66,318 次。

(4) 文宣品：監理業務宣導摺頁提供線上閱覽，共 14 則，點閱率 3,446 次。(網址：首頁>關於本所>文宣品)(資訊流通創新服務措施)

(5) 出版品：(網址：首頁>關於本所>出版品)

A. 本所歷年獲獎之自行研究案報告，共 11 冊，點閱率達 2,625 次。

- B. 製作「為民服務白皮書」建置於網站供民眾下載瀏覽。
- C. 建置「外籍人士機車交通安全學習」電子書，瀏覽人次達 5,666 次。
- D. 「**監理 FUN 頌**」**電子報**：供民眾透過網站瀏覽，主動宣導本所服務措施。(網址：首頁>訂閱電子報)(資訊流通創新服務措施)

(6) **影音專區**：(網址：首頁>影音專區)(資訊流通創新服務措施)

總類	影片名稱	點閱率
自行拍攝	超商繳納燃料費、超商換行照、超商繳納交通違規罰款、遊覽車搭乘注意事項監理業務 kuso 宣導影片、監理業務手語 6 篇	2,610 人次
配合交通部製作	『防禦駕駛』影片	11,682 人次

(7) **網路問卷調查**：(網址：首頁>線上交流>問卷調查)(資訊流通創新服務措施)

- A. 「本所網站提供服務措施」使用情形調查：
 - (A) 民眾對本所網站提供服務措施的看法，滿意度93%。
 - (B) 民眾得知本所提供各項服務措施的管道，由「本所網站」得知各項服務措施佔87%，由「海報」得知佔13%。
- B. 「滿意度e調查系統」使用情形調查：整體滿意度達91%。
- C. 「窗口等待人數查詢系統」使用情形調查：整體滿意度達88%。
- D. 整體滿意度調查：100年度投票計24件，「洽公環境設施」還算滿意以上佔97.5%、未知佔2.5%。「服務人員禮儀及便民措施」部分：還算滿意以上佔95.146%、不太滿意以下(含未知、未使用)佔4.86%。
- E. 「人民陳情案件處理情形調查」：100年度共14份。
- F. 自行研發網路「滿意度e調查」(監理服務出口民調)：100年度共19,961人接受調查。統計結果：滿意度96.78%、沒意見佔2.55%、不滿意及很不滿意只佔0.67%。

(8) 「**網路投票**」：(網址：首頁>線上交流>問卷調查)(資訊流通創新服務措施)每月選定「投票議題」一則，供民眾上網就該議題周知度投票，100年度共12則，共計2,246人參與投票。

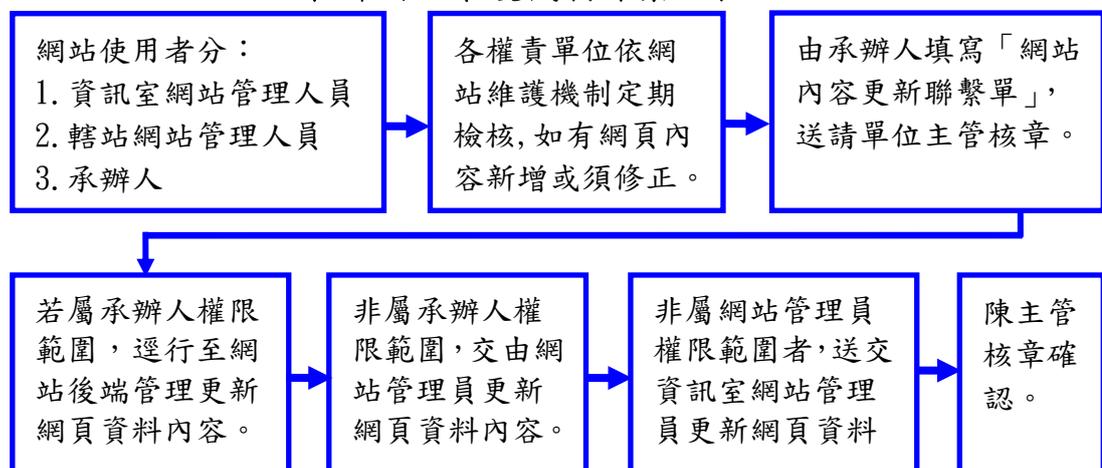
- (9)「感動 100 小故事」專區：(網址：首頁>關於本所>感動 100 小故事)請同仁撰寫平常為民服務時所發生的一些感動小故事，上傳網站專區供民眾瀏覽，分享處理個案的處理過程，讓民眾與同仁瞭解本所貼心服務的故事，本網頁點閱率達 4,824 人次。

1-3. 資訊內容正確程度

(1) 資訊內容及連結正確度：

- A. 本所全球資訊網網站遵循「行政機關電子資訊流通詮釋資料及分類檢索規範」、「行政機關電子資料流通實施要點」、「網站版形規範」、「無障礙網路空間規劃」及「雙語網站設計」等規範開發設計，新版Web2.0網站於99年3月啟用。
- B. 成立「網站建置與維護推動小組」，制定「高雄區監理所網站管理規範」、「高雄區監理所網站維護機制」、「網站資料維護作業流程」等，積極維護網站，提供民眾最完善的監理電子化服務。

本所網站維護機制作業流程



C. 本所網站(頁)資訊內容更新及網頁檢核作業

- (A) 各單位指派網站維護人員數名，施以教育訓練，每月主動檢核修正維護、或將過期資料下架，以及網頁連結情形，積極維護更新網頁資訊內容及連結有效性。
- (B) 依「高雄區監理所網站維護機制」及課室維護之網頁分別制訂符合各單位需求之「網站網頁內容檢核表」。
- (C) 為確保網站(頁)資訊內容正確度，各單位指定專人依「高雄

區監理所網站(頁)內容檢核表」，確實至「員工專區」後端管理程式檢視網頁，並更新網頁「更新日期」，每月檢核2次，各單位檢核人員檢核網站，發現網站網頁內容不正確或連結無效，依網站(頁)更新機制辦理。

- (D) 為確保資料連結的正確度，我們採「軟體」及「人工」雙重機制，以軟體檢核，檢核結果，即時E-mail 通知網站管理人員處理，另一方面，人工檢核則著重過濾連結內容之正確性，使正確率達100%。

D. 實施成效：

- (A) 100年8月17日召開「網站建置與推動小組」會議，適時修訂相關規範，以確保網站(頁)資訊正確性、時效性及安全性。
- (B) 100年度共116件檢核單，比99年95件，成長22.11%，有效提升網站(頁)資訊內容之正確度。
- (C) 100年度累計105件網(站)頁更新聯繫單，比99年度85件，成長23.53%。
- (D) 100年度網站資料檢核，共發現9處網站資料內容有誤及4處連結無效，均立即處理，有效提升網站(頁)資訊內容之正確度。

E. 本所網站(頁)連結他機關網站：目前本所網站共計有134個連結外網站(頁)，均正確無誤。(本所網址：<http://www.komv.gov.tw>)

- (A) 首頁其它連結ICON圖示有20個連結。
- (B) 「資料查詢」有13個連結。(網址：首頁>資料查詢)
- (C) 「便民措施」有3個連結。(網址：首頁>便民措施)
- (D) 「網網相連」有52個連結。(網址：首頁>網網相連)
- (E) 「交通安全宣導」有7個連結。(網址：首頁>交通安全宣導)
- (F) 「綠色環保專區」有7個連結。(網址：首頁>綠色環保專區)
- (G) 「廉政資訊」有17個連結。(網址：首頁>廉政資訊)
- (H) 「性別主流專區」有8個連結。(網址：首頁>性別主流專區)
- (I) 「業務說明」、「線上申辦」、「資料下載」及「政府資訊公開專區」等有7個連結外網站(頁)。

F. 本所網站符合第一級符合行政院研究發展考核委員會「無障礙網頁開發規範」第一優先等級。

(A) 本所資訊室每月使用Freego軟體執行網站檢測，並列印檢測結果記錄表，確保網頁通過無障礙A+機器檢測，及連結之有效性。100年使用單機版檢測工具Freego檢測12次。

(B) 本所政風室每月執行網路資訊安全檢測，如有發現問題則加以追蹤，並提出矯正措施立即改善，確保機關網站資訊安全。

(C) 資訊室每季執行弱點掃描，發現弱點，則依矯正措施尋求解決，無法解決的則委請廠商辦理確保網站安全。

2. 資訊檢索完整性與便捷性--資訊檢索服務妥適性及友善程度 ※機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為

(1) 本所網站依「政府網站版型與內容管理規範」建置，達到版面配置合理具親和力、網頁瀏覽順暢、資訊搜尋容易及便民服務的目標。提供「全文檢索」、「進階搜尋」、「分類檢索」等友善服務之檢索操作介面。



本所網站提供全文檢索、進階搜尋功能

(2) 網站全文檢索：

(網址：http://search.komv.gov.tw)

A. 網站檢索搜尋服務包括「全文檢索」、「進階搜尋」、「關鍵字詞」。

B. 網站全文檢索查詢欄供使用者輸入欲搜

尋的關鍵字，按下查詢鈕即可進行資料檢索，並有關鍵字詞建議。

C. 全文檢索除了一般查詢關鍵字外，提供更具彈性的進階查詢功能，包含同音、同義、容錯與英數字半形轉全形及「結果中」查詢。



關鍵字詞檢索功能

- D. 網站提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。（佐證詳如附件六、提供檢索服務情形）
 - E. 全文檢索進階查詢結果，分頁顯示，可選擇每頁顯示5/10/15/20筆資料，符合的網頁或文件可顯示摘錄文字，其中使用者所輸入關鍵字以紅字表示。
- (3) 網站架設分類檢索系統：(網址：首頁>分類檢索)提供「分類檢索服務」，依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，於網頁加註詮釋資料，**分類檢索以主題、施政、服務3種方式提供查詢**，每頁15筆分頁方式瀏覽、使用範例及找不到資訊時之建議說明，讓民眾很容易查詢相關資料。（佐證詳如附件六）
- A. 網站(頁)資料依規定加註 15 種 Dublin Core 和主題、施政、服務 MetaData 詮釋資料。
 - B. 電子表單、網頁 Office 檔案包括「最新消息」、「公告」、「招標」專區之附加 Office 檔案均加註摘要資訊，完全符合分類檢索規範。網站(頁)資料均按民眾可從政府入口網快速搜尋到本所網站資料。
 - C. 100.08.17 召開「網站建置與維護推動小組」第 10 次會議，會議中並進行「電子表單、網頁 Office 檔案加註摘要資訊」課程教育訓練，計 32 人參加。
 - D. **通過行政院研考會 metadata 檢測，其通過比率為 100%。**

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性--線上服務提供及使用情形

1-1. 線上服務量能

(1) 提供線上服務項目數：(本所網址：<http://www.komv.gov.tw>)

- A. 線上服務項目：成長率27.3%，上年度16項，本年度新增6項，共22項。(本年度22項－上年度16項)/上年度線上服務項目16項×100%。

線上服務一覽表

線上服務類別	線上服務項目
申請書表下載	1. 電子表單下載
網路服務申辦	2. 報名汽車駕駛人路考
網路服務申辦 (電子公路監理網 http://www.mvdis.gov.tw)	3. 變更汽機車駕照地址
	4. 補發汽機車牌照登記書
	5. 補換發汽機車行照
	6. 汽機車失竊註銷
	7. 增設居所或就業處所地址
	8. 號牌標售
網路服務申辦 (機關網站)	9. 運輸業申請
	10. 補發汽車使用燃料費繳款單
	11. 服務信箱
網路繳費	12. 繳納違規罰鍰
	13. 繳納汽車使用燃料費
線上進度查詢 (替代取件通知)	14. 通信換照進度查詢
	15. 服務信箱案件進度查詢
資料查詢	16. 車輛狀態e查詢
預約服務 (新增線上服務)	17. 窗口等待人數線上查詢
主動通知服務 (新增線上服務)	18. 監理飛訊報馬仔
動態資訊查詢 (新增線上服務)	19. 公路客運乘車資訊查詢系統
民意調查 (新增線上服務)	20. 「滿意度e調查」
電子報 (新增線上服務)	21. 「監理FUN頌」電子報
資料查詢 (新增線上服務)	22. 駕駛執照違規記點累計查詢

運輸業申請：http://www.tmv.gov.tw/intranet/apply_com.html

通信換照線上進度查詢：https://www2.komv.gov.tw/letter/car_index.jsp

車輛狀態 e 查詢：https://www2.komv.gov.tw/carmot/cisu_index.jsp

監理 FUN 頌電子報：<http://www.komv.gov.tw/cht/index.php?act=epaper>

服務信箱案件進度查詢：首頁>服務信箱

B. 新增線上服務項目：

- (A) 本所自行開發「窗口等待人數 e 查詢」系統：置網站首頁供民眾參考，選擇候辦人數較少之時段前來洽公，有效紓解來客尖峰時段，縮短民眾候件時間，迅速完成申辦業務。
- (B) 監理飛訊報馬仔(網址：首頁>主動通知服務)。自 100 年 4 月 18 日系統上線截至 12 月底止，計 3,007 位民眾主動申請「手機簡訊」主動通知服務。100 年度共通知交通違規 46,040 件，結案 21,305 件，結案率達 46.25%。因廣獲民眾好評，所以再擴大服務範圍，包括車輛定期檢驗、駕、行照換發等多項監理業務。
- (C) 公路客運乘車資訊查詢：<http://www.taiwanbus.tw>) 本項查詢系統以電子地圖(GIS)呈現，除可查詢行駛路線、停靠站、票價、時刻表外，對於不諳路線的民眾可用「目的地」進行乘車旅運規劃。另外，提供民眾查詢業者營運資訊，可輸入站牌關鍵字或是以高鐵、台鐵、航空站來查詢周邊公路客運路線。未來並將提供英文版網頁，方便外國籍旅客使用，預計於 102 年開放即時動態資訊，讓民眾能掌握公車即時資訊，達到無縫接駁之目標。
- (D) 「滿意度 e 調查」(監理服務出口民調)：作業窗口服務滿意度調查系統公開服務情形，民眾回應狀況及滿意度調查結果。
- (E) 「監理 FUN 頌」電子報：(網址：首頁>訂閱/瀏覽電子報)，提供焦點新聞、最新消息、業務介紹、分享感動、法令天地、Q&A，民眾可自行訂閱。
- (F) 駕駛執照違規記點累計查詢：本查詢系統開發注重 Secure 使用加密傳輸協定與安全確認碼，提供駕駛人於網路查詢個人駕駛執照違規記點累計等資訊，提醒遵守交通安全規則。
- (網址 https://www2.komv.gov.tw/carmot/drv_mark_index.jsp)

(2) 線上服務件數成長率：

民眾使用線上服務成長表

類別	服務項目	民眾使用情形		成長率
		99年度	100年度	
機關網站	1. 電子表單下載	109,518	226,173	107%
電子公路監理網	2. 報名汽車駕駛人路考	6	3	-50%

類別	服務項目	民眾使用情形		成長率
		99年度	100年度	
電子公路監理網	3. 網路申辦駕駛人作業	200	229	14.50%
電子公路監理網	4. 5. 6網路申辦車籍作業	610	657	7.70%
電子公路監理網	7. 增設住居所、就業處所地址	11,399	10,319	-9.47%
電子公路監理網	8. 號牌網路標售系統	117	74	-36.75%
機關網站	9. 運輸業作業平台	50	88	76%
機關網站	10. 補發汽車燃料費繳款書單	956	972	1.67%
機關網站	11. 服務信箱	654	851	30.12%
電子公路監理網	12. 網路繳納違規罰款	8,136	8,386	3.07%
電子公路監理網	13. 網路繳納汽車燃料使用費	5,073	5,898	16.26%
機關網站	14. 通信換照進度查詢	13,525	10,936	-19.14%
機關網站	15. 服務信箱案件進度查詢	205	270	31.71%
機關網站	16. 車輛狀態e查詢	109,088	119,336	9.4%
機關網站	17. 窗口待辦人數線上查詢	0	54,308	100%
機關網站	18. 主動通知-監理飛訊報馬仔	0	3,007	100%
公路總局網站	19. 公路客運乘車資訊查詢	0	2,149	100%
機關網站	20. 「監理服務出口民調」	0	20,527	100%
機關網站	21. 「監理FUN頌」電子報	0	2期	100%
機關網站	22. 駕駛執照違規記點查詢	0	6,648	100%
備註：※號牌網路標售系統：民眾耳聞有全面換發新號牌之消息，以致本項業務衰退。				
※增設住居所、就業處所地址：有此需求民眾大都於本年度之前已申請完成，以致本項申請數量未持續成長。				
※通信換照進度查詢：因申辦通信作業案件辦理天數有效縮短，故查詢人數減少。				

(3) 於MyEGov網站提供線上服務：

- A. 提供「通信換照進度查詢」、「車輛狀態e查詢」、「服務信箱」、「服務信箱案件進度查詢」、「駕駛執照違規記點累計查詢系統」等5項線上服務。

B. 網站監理表單，上傳至政府入口網，100年提供民眾下載共8,863次，較99年同期6,937次，成長27.76%。

(4) 網站訂有穩私權政策宣告，以保護及重視網友的隱私權益。

1-2. 線上服務推廣績效

(1) 行銷策略成果：

A. 網站每月更換「網路投票」議題，針對線上申辦、線上宣導服務進行網路投票，透過置入行銷，瞭解民眾需求，以利本所改進，進而發展民眾所需之線上服務項目，本年度共12則，共2,246人參與。

B. 「監理飛訊報馬仔」透過行銷，由網站申請以「手機」簡訊或「電子郵件」主動通知監理服務，申請「手機簡訊」主動通知服務計3,007人，申請「電子郵件」主動通知服務計3,163人。

C. 100年度網站各項監理表單下載共226,173次，較99年度109,518次，成長107%。

(2) 辦理推廣行銷策略與活動：

項次	線上服務推廣活動作為	次數	宣導人數
1	向考取駕照民眾宣導使用	每日	36,015
2	下鄉考照及行動監理車巡迴服務時宣導	34次	4,459
3	各類道路交通安全講習時宣導使用	101次	10,581
4	駕訓班練車場地，張貼海報宣導	13家	17,079
5	代檢廠驗車場地，張貼海報宣導	29家	78,538
6	本所辦公環境張貼海報宣導(筆試室)	1則	46,706
7	好康逗相報DM宣導摺頁－監理所主動服務、代檢廠作伙協助、車輛定檢容易忘、手機簡訊來提醒	50,000份	49,124
8	燃料費開徵期製作紅布條懸掛於本所圍牆四周，並於轄內加油站、金融機構、郵局、代檢廠及重要路口加以懸掛宣導電子公路監理網繳納	30條	無形效益

項次	線上服務推廣活動作為	次數	宣導人數
9	製作監便民服務宣導摺頁導「多元管道繳納汽車燃料費、網站監理飛訊報馬仔、紅單上網繳納」置於大廳資料索取區供民眾自行取閱外，並請交通運輸業者、代檢廠、駕訓班及高雄市道安促進會協助發放宣導摺頁	4,000份	無形效益
10	平面媒體－報紙宣導（春節休假期間提醒民眾「監理服務不打烊、罰鍰繳納不遲延」，宣導網路申辦繳納罰鍰，及行銷「監理飛訊報馬仔」－簡訊提醒繳罰單，不用擔心衍生較高裁罰金額。）	90則	無形效益
11	商請轄區代檢廠驗車時協助民眾網路申辦「監理飛訊報馬仔」，亦獲大力支持及推廣定期檢驗簡訊通知服務。	29家	無形效益
12	運用港都、正聲(高雄、雲林台)、南台灣之聲(飛碟)及高雄廣播電台宣導	4則	線上聽眾
13	運用鳳信、南國有線電視公司跑馬燈宣導	6則	收視觀眾
14	聯合早會時鼓勵員工向親友宣導使用	3次	1,208

(3) 網站行銷：

行銷方式	成果
本所網站發布最新消息	184則
交通部公路總局「動態新聞」發布重要訊息	689則
公路監理便民服務入口網發放重要訊息	581則
E政府網站發布訊息	3則
網路投票	2,246人參與
「監理fun頌」電子報、電子公路監理網電子報	「監理fun頌」2期 電子公路監理網81期
RSS訂閱	無形效益
本所及駕訓班、代檢廠網站發佈訊息宣導	43處、43,317則

1-3. 電子表單簡化績效

- (1) 本所適時召集會議積極檢討電子表單之必要性與合宜性，評估予以簡併或廢止，獲公路總局肯定，並電話傳真各所以本所網頁之各項監理書表為準，完成表單簡化及標準化工作。
- (2) 100年8月17日召開「網站建置與維護推動小組」第10次會議，檢討現行電子表單之必要性與合宜性。100年度新增2項表單及刪除6項表單。由99年度69項表單，縮減為100年度的65項表單，減少約6%。

電子表單簡化一覽表

總類	表單名稱
新增	公路監理業務手機簡訊通知服務申請書、屏東縣戶政地政稅捐監理 4 合 1 跨機關便民服務作業申請表。
刪除	汽車使用牌照稅免稅申請書、風災村里長證明書、風災車輛維修證明書、臨時牌照登記書(橫印)、拖車新領牌照登記書(橫印)、機器腳踏車新領牌照登記書(橫印)

- (3) 網站提供各項各項監理書表下載：(網址：首頁>資料下載) 網站電子表單依據行政院研考會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，以機關代碼+服務分類+序號編排，並提供「分類查詢」(依業務項區分車輛管理、駕駛人管理、稅費管理、運輸業管理、違規裁罰 5 類)及「輸入關鍵字查詢」，使民眾更方便尋找與使用。
- (4) 網站依據行政院研考會訂定表單管理原則，加註完整服務分類之表單，上傳 MyEgov 提供線上表單下載。

表單下載成效統計表

網站名稱	99 年度	100 年度	成長率
機關網站	109,518 次	226,173 次	+107.0%
MyEgov	6,937 次	8,863 次	+27.8%

- (5) 表單簽核流程自動化系統：
- A. 人事差勤管理系統：提供員工使用，差假線上申請、線上簽核，達到差勤無紙化，不僅節省人力，更達到節能減碳。員工清楚自己之出勤狀況、加班時數、公假補休及差假。

- B. 會議室管理系統：會議室使用線上申請，達成線上簽核無紙化效益。
- C. 公務派車申請系統：電子化線上派車，達成線上簽核無紙化效益。
- (6) 網路投票系統：辦理本所及轄站「考成委員會」或「人事甄審委員會」選舉投票、計票，不僅節省人力，無紙化更達到節能省碳。
- (7) 線上報名系統：教育訓練可以透過線上報名系統報名及下載講義。

2. 電子參與多樣性--電子參與多元程度

※電子參與程度及回應機制

- (1) 利用「Facebook」與民眾線上交流：本所於「臉書」及「噗浪」發表本所監理服務相關訊息，並即時回應民眾問題，讓「網民」知道本所服務的第1手最新資料。
- (2) 網站設置「所長信箱」(thbuq001@msl.gsn.gov.tw)，100年度所長信箱受理申請案件共162件，回覆率為100%，平均回復時間為2天。
- (3) 「服務信箱」：(網址：首頁>服務信箱)供民眾申訴、意見反應，並提供「服務信箱」進度查詢，申訴者輸入「姓名」及「電子信箱」可查詢到申訴案件承辦之進度。

年度	件數	平均處理天數	成長率
99	654	3.6天	
100	851	3.3天	30.12%

- (4) 網路問卷調查：(網址：首頁>線上交流>問卷調查)
 - A. 整體滿意度調查：100年度投票計24件，「洽公環境設施」還算滿意以上佔97.5%、未知佔2.5%。「服務人員禮儀及便民措施」部分：還算滿意以上佔95.146%、不太滿意以下(含未知、未使用)佔4.86%。

滿意度 \ 項目	洽公環境設施	服務人員禮儀及便民措施
非常滿意	26.67%	29.87%
還算滿意	70.83%	43.29%
未知	2.5%	4.86%

(<http://www.komv.gov.tw/cht/index.php?act=form&code=result&ID=130>)

B. 整體滿意度調查：民眾回應認為本所應優先改進之處，相關內容均會請相關課室參改，並予以改善，以加強提升服務品質，並將網路民調結果及建議改善情形均公佈本所網站「最新消息」。

優先改進之處	百分比
員工服務態度	6%
環境與設施	12%
作業手續與流程	55%
法令規章	15%
服務人員專業知識	12%
沒有什麼地方需要改	0%

C. 網站建置本所自行研發網路服務項目問卷調查，藉以宣導使用，並同時瞭解民眾使用後的回應情形。

- (5) 「討論看板」：供民眾對監理服務表達意見。
(<http://www.thb.gov.tw/TM/Menu/Discussing/thbtaketnl/Wtmain.aspx>)
- (6) 「好康報您知」道路交通安全網路有獎徵答專區：透過網路一問一答互動方式，讓民眾輕鬆獲得交通安全的正確觀念，答題完全正確者，系統隨機抽出得獎人。已推出 5 則議題，計 115 人次參與。
- (7) 「您讓愛人心碎的指數到底有多高？」道路交通安全宣導專區：提供民眾以問題方式作答，置入性行銷道路交通安全常識，已有 8,393 人次參與。(http://search.komv.gov.tw/heart_break.php)
- (8) 「網路投票」專區：每月選定「投票議題」一則，提供民眾線上投票。100 年度共發佈 12 項議題，計有 2,246 人參與，其中「假日門市」與「監理飛訊報馬仔」2 項議題，藉由網路投票得知民眾有此項需求，現已成為本所標準服務項目。「違規紅單除了可以在郵局繳納外，您是否知道也可以利用超商的多媒體網路系統繳納？」民眾知道只佔 34%，故本所將加強宣導，讓民眾得以利用。

網路投票議題成果統計表

月份	網路投票議題	投票數	知道(%)
100.01	您知道本所自 100 年 1 月起「假日門市」改在每月第 2 及第 4 週「星期六」上午辦理嗎？	347 票	31%
100.02	您知道配合高雄縣市改制為直轄市，現有行、駕照可繼續使用至有效日期止嗎？	298 票	35%
100.03	您是否知道領有「普通重型」機器腳踏車駕駛執照者，不得駕駛「大型重型」(逾 250cc)機器腳踏車？	268 票	88.5%
100.04	您知道監理單位受理汽、機車違規罰款(含違反強制險罰款)可以分期繳納嗎？	231 票	30%
100.05	您知道本所推出「監理飛訊報馬仔」以手機簡訊通知車主繳納違規罰款(限逕行舉發案件)之服務嗎？	133 票	34%
100.06	您知道租用遊覽車時，可以要求與遊覽車業者簽訂租車契約書，以保障租用者之權益嗎？	86 票	65.12%
100.07	車輛毀損或不堪使用應即向監理單位辦理報廢手續。您知道辦理報廢後即不能再重新領牌使用嗎？	88 票	64.77%
100.08	違規紅單除了可以在郵局繳納外，您是否知道也可以利用超商的多媒體網路系統繳納？	233 票	66.95%
100.09	您知道幼童專用車(娃娃車)不可以接送學齡兒童(7-12 歲)上下學嗎？	80 票	56%
100.10	換發駕照、行照的便民措施，除了通信辦理外，您是否知道超商也可以辦理換照？	238 票	47.47%
100.11	您知道本所推出「監理飛訊報馬仔」手機簡訊通知車主驗車及換發行(駕)照之服務嗎？	123 票	30.16%
100.12	您是否知道可以申請住居所、就業處所之通信地址，以方便監理服務通知送達？	121 票	38.02%

三、創新加值服務--提供創新(意)服務情形

(一) 有價值的創意服務

本所有價值的監理創新服務共有14項，其中有4項經交通部各種考核評比，各獲得第1、2名及甲等獎與創意獎！還有1項經交通部推薦現正參加行政院人事行政局「100年參與及建議制度案」評核中、2項將於101年指定推展至全國各地。另有1項經交通部公路總局於監理會報中指示其他監理所站參考辦理，更有3項引起有線電視台產生興趣而來採訪，於新聞報導中披露本所創新的作為！另外其他創新項目亦均能得到民眾的肯定，更是我們研究創新服務的最大動力，我們也將持續研究創新，以提供更優質的監理服務。

1. 「滿意度e調查」--監理服務滿意度出口民調。(無中生有服務)

(1) 本所同仁陳秋冬先生99年1月到大陸杭州旅遊，在蕭山機場海關看到櫃台上有4個寫著「很滿意、滿意、不滿意、很不滿意」的按鈕，目的是讓旅客反映海關公安的服務態度。回來以後，就向所長報告這個見聞，所長聽完報告後認為因應行政革新及民眾之期望提高，且不讓民眾將「不滿意」的情緒帶回家，進而影響政府機關的服務形象，當下立即指示研議「窗口服務滿意度調查」方案，跨出本所推動監理創新服務的一大步。

(2) 為讓民眾適時表達被服務的感受，並即時處理、化解少數不滿的情緒，於是我們自行研發「服務滿意度即時投票系統」。當民眾洽公完畢後，於面前之電腦螢幕會立即顯示出「您對此次服務本窗口人員感到：滿意或不滿意」等5種選項，民眾即可以觸控點選表達被服務的感受，若點選「不滿意」時，還會提供不滿意的原因選項，供其點選。



觸控式服務滿意度投票畫面



民眾洽公完畢後投票情形

(3) 當民眾點選不滿意時，電腦會立即透過手機簡訊(5秒內)通知各級主管及服務人員到場瞭解處理，不讓民眾將不滿意帶出我們大門，以免民眾在回家後向他人或媒體投訴不愉快的洽公經驗，進而影響政府機關的形象。



簡訊 5 秒內即時通知主管處理

(4) 本項創新服務的效益：

- A. 方便民眾核對申辦資料與收費金額之正確性，避免發生錯誤，而衍生爭議與困擾。
- B. 讓民眾即時反映被服務的滿意度，如有爭議事項，可立即處理解決，避免民眾累積怒氣，影響機關形象。
- C. 於民眾候辦期間播放交通安全宣導影帶，加強道路交通安全宣導工作，提昇民眾交通安全。
- D. 瞭解同仁每日上班情緒、工作效率及服務品質，積極主動掌握窗口服務動態，並適時給予關心與協助。
- E. 提醒同仁時時注意服務禮貌，相對也會獲得民眾肯定，自然提昇工作士氣與提高工作效率。

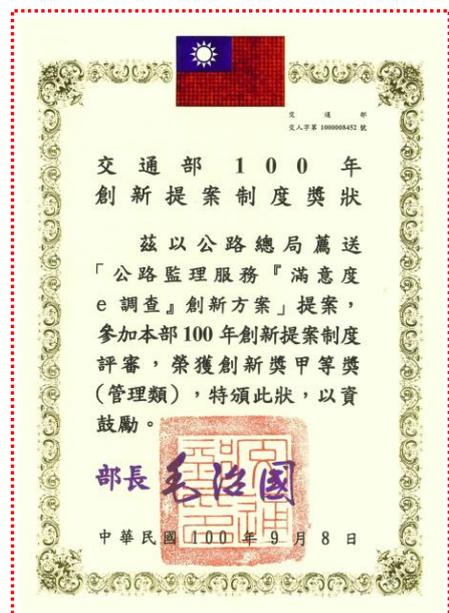


請民眾核對資料避免錯誤



宣導影片提醒民眾小心駕駛

(5) 本項創新服務措施為我們自行研發，獲得100年交通部創新提案制度創新管理類甲等獎！因本項創新服務效益可觀，經交通部公路總局指定推廣至全國33個監理所站，由本所辦理相關教育訓練，並協助硬體裝設，預定於101年將可全面完成設置。



2. 「Facebook & YouTube」--與社會脈動同步、親民溝通最快速！ (無中生有服務)

(1) 據台灣網路資訊中心調查報告，台灣上網人口比率超過七成，臉書也約有800萬個帳號。另「遠見雜誌」針對台灣年滿18歲的民眾，進行電話訪問調查，發現上網的時間，每週約為9小時！顯示國人每日經由上網傳遞訊息及取得資訊，是現在民眾最常使用的方式。



臉書上發佈便民服務訊息

(2) 「民眾在哪裡，服務就在哪裡！」，既然民眾多透過網路獲取資訊，讓其清楚了解政府的施政理念是政府的責任，所以我們為進行「理念傳播」、「輿情蒐集」與「意見交流」，於99年4月即開始在「臉書」及「噗浪」發表監理服務最新訊息，並能即時回應民眾問題，期能達到更多互動與交流。



網友於 Facebook 讚許本所發佈便民服務資訊

(3) 總統曾說各部會首長應該勇於透過這種方式和民眾溝通，讓大家瞭解政府在做什麼、做了什麼。因此，我們再開闢影音白板，將便民服務措施用短劇的方式，透過YouTube的傳播讓民眾瞭解監理便民服務措施。



YouTube 宣導本所各項便民服務

(4) 本所拍攝製作監理便民服務影音白板，因顛覆民眾對公務人員傳統之刻板印象，引發電視媒體高度興趣，隨即採訪本所拍攝工作人員與拍攝過程，並於新聞報導中披露本所創新的作為，意外讓本所製作的11支影音白板免費宣傳，也成功的讓民眾瞭解本所便民服務與用心。



東森電視新聞報導本所影音白板

5. 天然災害公路運輸緊急應變計畫！（無中生有服務）

- (1) 全球暖化造成近年來極端氣候的產生，台灣持續暖化所引發的氣候變遷，使得雨量集中，強度更強，常是暴雨暴旱交迭、變異極大，近年的颱風豪雨，屢破紀錄，容易造成淹水、土石流與道路坍方，造成民眾生命與財產的損失。所以我們即思考如何於天然災害發生時，協助民眾共渡難關。
- (2) 我們為能於天然災害發生前、中、後期，發揮緊急應變能力，提供緊急輸運及監理服務，特別整合各單位資源，訂定「交通部公路總局高雄區監理所天然災害公路運輸緊急應變計畫」，以期天然災害發生時，能維持正常運輸以及監理服務等需要。積極作為如下：

A. 98年~100年莫拉克颱風(88風災)：

造成高雄與屏東之間的雙園大橋斷裂，車輛被迫繞駛替代道路，路程不但多出23公里，行車時間更多出40分鐘，每日受影響的人數高達上萬人，本所為解決民眾通勤、就學及就醫必需繞遠路的不便，99年4月25日規劃「雙園大橋便橋兩端民眾接駁計畫專案」，購置八輛廂型車(首創9人座公路客運車)，提供搭乘客運民眾免費轉乘！

本專案到100年9月5日為止，共計498天，一共成功輸運乘車旅客共約250萬人次，節省每位旅客往返時間約80分鐘，並節省96萬5千多公升柴油，和減少產生2,360公噸二氧化碳排放，相當於6.4座大安森林公園一年的吸碳量。



雙園大橋斷裂影響民行



全國最迷你你的公路客運車隊



公路客運旅客接駁情形

B. 99年9月19日凡那比颱風：造成台鐵南迴線大武路段路基流失、台17線林邊路段淹水，交通因而中斷。我們立即協調鼎東客運及國光客運公司，配合台鐵班次調派車輛，協助輸運台鐵大武站至台東站間，及林邊站至高雄市間各站旅客。

本專案到99年9月29日為止，共計9天，並應中秋節返鄉人潮緊急需求，調派轄區內高雄及鼎東客運公司之遊覽車支援參與疏運，一共成功輸運乘車旅客人次達15,000人次。



台鐵大武站接駁旅客情形

C. 100年8月29日南瑪都颱風：大雨造成高屏溪溪水暴漲，本所立即啟動緊急應變機制，於雙園大橋便橋封橋時，立即同步發佈新聞稿，並通知4家客運公司改道行駛替代道路，避免發生突然斷橋落水的悲劇。

- (3) 本項創新服務獲得100年交通部第3屆道安創新貢獻獎第1名！相關輸運成果豐碩，也讓台北市政府工務局及台灣高鐵於99年5月前來取經仿倣，創下政府緊急應變措施優良典範。



交通部毛部長頒獎表揚本項創新

6. 假日門市好麻吉、不必請假省money！（無中生有服務）

- (1) 民眾洽公及報考駕照必需在平常上班日，學生及上班族皆須請假辦理，卻讓民眾損失時間及金錢，為解決民眾實際需求，讓平日無暇洽公及考照者有更方便的選擇，特別規劃辦理假日門市。
- (2) 我們於100年星期六上午定期輪流辦理假日門市（第1週旗山站、第2週及第4週由所本部及屏東站同時辦理、第3週恆春分站），另外，台東站每週三晚間辦理「星光門市」延長服務時間，亦獲民眾好評！
- (3) 本所100年度「假日門市」共受理民眾報考機車駕照3,989人、換發行照836件、駕照1,132件、道安講習2,878人、違規裁罰129件及其他業務諮詢與宣導10,027人次，合計19,001人次，共計節省民眾約9,500天時間，本項服務措施深獲洽公之民眾肯定。

7. 人潮動態觀測站--窗口等待人數e查詢系統。(無中生有服務)

- (1) 每年至本所洽公民眾約36萬人，平均每日約為1,440人，常常因為民眾洽公時間過度集中，以致大排長龍，造成等待叫號時間過久。
- (2) 我們為改善民眾困擾，自行研發「窗口等待人數e查詢系統」，將窗口目前最新待辦、完件、抽單數等數據上傳至本所網頁，並依過去統計資料預估今日洽公人數及洽公尖、離峰時間，提供民眾於出門前可先透過本所網站線上查詢，以便決定至本所洽公時間。
- (3) 我們這項創新方案榮獲交通部推薦參加行政院人事行政局「100年度參與及建議制度案」考核評比！並已推廣至其他20個監理所、站使用，除有效紓解尖峰時段來客數外，再配合加開預備窗口，可縮短民眾等候時間！本系統至100年底止，上網查詢待辦人數共約9萬人次。

高雄區監理所 高雄市區監理所 嘉義區監理所 臺中區監理所 新竹區監理所 臺北區監理所 臺北市區監理所						
交通安全宣導標語：騎車不違規出門平安歸。						
交通部公路總局高雄區監理所窗口等待人數線上查詢 地址：高雄市鳳山區武營路361號						
更新時間：101年01月18日10點38分				人氣指數：00022178		
業務分類	等待人數	櫃台數目	抽號人數	完成人數	預估辦理數	預估尖峰時間
汽機車行照換發	0	2	90	89	357	上午：10點46分 到 11點40分
駕照綜合窗口	6	3	119	110	389	
車籍綜合窗口	9	7	97	81	359	下午：12點00分 到 13點33分
違規裁罰	0	4	37	35	235	

詳細揭露窗口等待人數即時資訊

8. 夜間預約避尖峰、企業民眾都輕鬆！（無中生有服務）

- (1) 台灣大型車輛車體打造工業大部分位於南部地區，每當車體打造廠辦理檢驗時，常常是整批2、30部車輛同時到，致本所候檢區無法容納，再加上平日其他大、小型辦理檢驗的車輛，往往造成附近交通阻塞，不僅企業無法順利檢驗交車，而一般民眾必需耗費長時間等待，大大影響民眾觀感及服務滿意度。
- (2) 為解決企業經營的困難、民眾等候時間過久的困擾，我們與南部車體打造廠協商，於新車出廠檢驗改採「預約」方式於夜間專案辦理，車輛通過檢驗後可以連夜北運，隔日一早就能準時交車，從此不再與民眾爭驗車輛，自然提高我們的服務品質與民眾滿意度，企業也能穩定經營。100年度共辦理夜間預約驗車4次、檢驗新車108輛。



新垃圾車一次都來20、30部

9. 大海不是問題，服務沒有距離！（無中生有服務）

- (1) 本所轄管區域範圍遼闊，全國離島鄉鎮均位於本所，這些離島鄉鎮民衆為了一張駕、行照，得搭乘飛機或輪船，千里迢迢渡海到本島，其所耗費時間、金錢，均比本島民眾多出好幾倍，尤其是安全問題，更是無法以金錢量計。
- (2) 我們為解決離島民衆洽公不便，協助台東、澎湖及屏東監理站，分別與台東縣綠島鄉公所、蘭嶼鄉公所、澎湖縣七美鄉公所、望安鄉公所及屏東縣琉球鄉戶政事務所簽訂「監理業務跨機關合作，一次收件聯合服務」，由本所派員登島驗車及辦理監理業務，讓離島民衆不用再老遠跑一趟台灣本島，也可提高離島驗車及更換駕、行照的比率。
- (3) 另外東沙島上有海巡署東沙指揮部車輛及民間工程車，分屬幾個不同單位管轄，以往一到車輛定檢日期，該指揮部即必需將車輛運回臺灣或是分別向管轄單位申請登島檢驗，每年達6、7次，耗時費力增加許多困擾。為此，我們特別整合各管轄單位，由本所分上半年、下半年各登島驗車一次，徹底解決島上車輛檢驗的問題。
- (4) 本項離島跨機關服務是全國監理機關最新創舉！榮獲100年交通部第3屆道安創新貢獻獎第2名，本項服務受到離島鄉親歡迎。我們100年度共服務2,105件。



綠島鄉公所掛牌辦理監理業務



琉球戶政掛牌辦理監理業務



登島驗車同仁們，辛苦了！

10. 公私協力經營、監理用 **新** 服務！（無中生有服務）

- (1) 一般車輛檢驗，民眾可至民間代檢廠驗車，但如涉及公權力事項，例如有10年以上車輛要辦理過戶臨時檢驗，或是變更、繳註銷重領及幼童車安全檢驗等，則必須回監理單位辦理。因恆春監理分站設置一條檢驗線需數千萬元，而當地涉及公權力驗車每年約只有400多輛，尚不符效益，所以必需遠到屏東監理站辦理，但往返一趟大約200公里，花費4小時、油耗20公升以上，對當地民眾極為不便。
- (2) 為改善恆春半島監理服務品質，首開先例租用恆春當地民間代檢廠（每月清潔費4,000元），由恆春監理分站就近派出檢驗人員，利用該代檢廠設備，每週2次辦理上述車輛臨時檢驗，大幅減輕民眾負擔。
- (3) 本項創新用最少的經費，創造出最大的效益（平均檢驗1部車輛117元）。100年度共服務411輛，約替民眾節省1,644小時、交通費219,200元，及減少CO2排放共約15,344公斤。



公務員於民間代檢廠執行檢驗業務

11. 「駕訓班現場三合一完全考照」計畫！（無中生有服務）

- (1) 你一定不相信有人為了考駕照，天還沒亮就得起床，不但要翻山越嶺，還要與落山風對抗。從白天到黑夜，來回200多公里、耗費12多個小時，還要再經1天等待駕照製作，千辛萬苦才能拿到。恆春及滿州等鄉鎮距離全台最南端的駕訓班有60公里，到屏東監理站還要再40公里，對於住在「國境之南」的學員來說，實在有點吃不消！
- (2) 為解決民眾考照必須先到監理所考筆試，再回到駕訓班路考往返的不便，我們積極規劃原駕訓班「現場路試」以外，增加「現場筆試」及「現場發照」作業，學員不用再兩邊跑，在駕訓班即可一氣呵成，最快20分鐘就可當場以拿到「熱呼呼」的駕照。



媒體報導考生拿到第1張現場發出的駕照

- (3) 本所試辦期滿將於101年推展至全國各監理所、站，未來全國有263家駕訓班同步辦理，每年受益考生將可達30萬人以上，效益十分驚人。

12. 無所不在--攜帶式迷你監理站(讚)！（有中生新、擴大服務）

實體監理站(41年)→行動監理車(90年)→攜帶式迷你監理站(100年)

- (1) 為讓民眾能就近辦理各項監理業務，節省時間與金錢，我們從過去的「行動監理車」下鄉服務，改用筆記型電腦和「3G無線網卡」，只要「摩托車」即可前往偏遠地區服務。
- (2) 當天災發生時，我們的「攜帶式迷你監理站」更可靈活同時「集結」深入災區多處，服務受災民眾，展現我們的機動性，例如88水災行動監理車約用45天才服務完屏東縣29個受災鄉鎮，而「攜帶式迷你監理站」，只需5個工作天。另轄站網路因故造成斷線，也可以立即集結8部以上「攜帶式迷你監理站」，做為緊急應變窗口。。

「攜帶式迷你監理站」與「行動監理車」差異比較		
項 目	攜帶式迷你監理站	行動監理車
服務功能	與監理所內窗口功能相同	功能相同
設置費用	3G+筆電+印表機=3萬元 	廂型車+電腦設備=200萬
配置人力	2人 	司機+工作人員=4人以上
機 動 性	徒步及機車可到達之地區 	汽車可到達之地區
附加效益	多部可同時作為備援窗口 	只有裝置1部無法支援

- (3) 100年度「行動監理站下鄉服務」共受理民眾報考機車駕照2,634人、換發行照548件、駕照509件、違規裁罰及其他業務、諮詢與宣導1,923人次，共幫民眾節省8,421小時來回時間、節省交通費898,240元，及減少CO2排放共約62,877公斤。

13. 你讓愛人心碎的指數到底有多高？（無中生有服務）

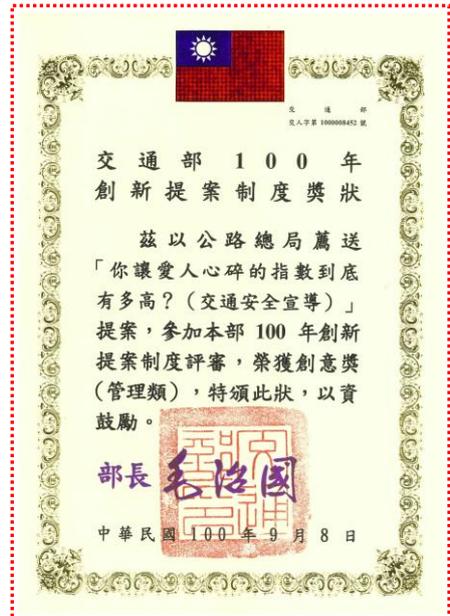
- (1) 交通安全宣導常用「妻兒倚門望」，或是「別讓家人擔心」等標語，因了無新意、缺乏吸引力，無法喚醒駕駛人產生遵守交通規則之行為，實已淪為口號，而無實際效益！

(2) 因此本所以「你讓愛人心碎的指數到底有多高？」，來吸引住民眾的目光，進而引發興趣來探索答案！於「互動」問答遊戲中，以置入性行銷方式將交通安全觀念適時鋪陳，讓民眾主動關心交通安全議題，並於日常生活中養成「守法自律」習性。



別做會讓愛人心碎的駕駛行為

(3) 本項創新宣導措施獲得今(100)年交通部創新提案制度「創意管理類」創意獎！有別於一般傳統的道路交通安全宣導模式，本項創新宣導方式，內容不但饒富趣味，也藉由活潑、輕鬆、有創意的宣導模式，讓監理機關更有親切、便民的服務形象，也能更加融入民眾的生活。



14. 「身歷其境、監理天眼通」--公路監理業務及位置導覽系統。 (無中生有服務)

(1) 看到民眾走進我們的辦公室，常常停止腳步、環顧四周，不知該往那裡走的情景，讓同仁產生同理心，首創研究開發本系統。

(2) 我們在網站建置本套系統，民眾出門前在家可先「身歷其境」的在本所辦公室走一回，瞭解申辦各項業務的相關位置及應備證件，甚至駕照考驗流程也會以「動畫」方式呈現。另外，本系統再加大螢幕裝設於服務中心，觸控式螢幕方便民眾使用，還有為方便與聽障人士溝通，亦提供手語影音服務。

(3) 本系統以手指觸控，操作簡單，動態式位置導覽，更能引發民眾使用的興趣，紓解服務中心服務人員的壓力，使服務層面更加擴大、服務品質更趨升級。



公路監理業務及位置導覽系統

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

本所最新14項創新服務措施，都成為本所標準服務項目，竭誠歡迎其他單位前來共同研究、檢討與精進，並推廣至其他單位共同做好為民服務工作！目前本所創新服務措施已有「7項」推廣至本所轄站或他單位，成為標準服務項目，還有「2項」未來將可推廣至他單位，詳列如下：

1. 已推廣至本所轄站或他單位之創新項目：

- (1) 「滿意度e調查」--**監理服務滿意度出口民調**：交通部公路總局函請各監理所、站到本所參訪學習，並編列經費預算，由本所辦理相關教育訓練，並協助硬體裝設，預定於101年將推廣至全國所有監理所、站！目前已完成5個監理所與5個監理站的裝設。
- (2) **監理「飛訊」報馬仔--手機簡訊主動通知服務**：目前本所及所有轄站(含分站)均已辦理，我們透過手機簡訊，主動通知包括逕行舉發之交通違規罰單、車輛定期檢驗、駕、行照換發、職業駕照審驗及道安講習等多項監理業務，提醒民眾避免逾期，而受到較高的罰鍰。
- (3) 「郵件、簡訊、透明貼」、「定檢、換照」**不漏接！主動複合式通知服務**：因部分民眾常逾期檢驗而遭受罰款，造成車主多有抱怨，我們「苦民所苦」的創新作法，受到交通部公路總局肯定，在99年第2次擴大監理會報中指示其他監理所、站標竿學習參照辦理！
- (4) **天然災害公路運輸緊急應變計畫**：因本項創新服務相關輸運成果豐碩，救災應變措施得宜，讓台北市政府工務局及台灣高鐵於99年5月前來取經仿效，立下政府緊急應變措施優良典範。
- (5) **假日門市服務**：目前本所及所有轄站(含分站)均已辦理，我們於星期六上午定期輪流辦理假日門市（所本部及屏東站於每月第2及第4週、旗山站第1週、恆春分站第3週），另外，台東站每週三晚間辦理「星光門市」延長服務時間。
- (6) **人潮動態觀測站--窗口等待人數e查詢系統**：目前包括北、高二市區監理所，已推廣至20個裝設有「多媒體櫃台叫號系統」之監理所、

站使用中。未來如其他監理所、站陸續換裝設「多媒體櫃台叫號系統」之後，均可隨時加入本系統使用。

- (7) 「你讓愛人心碎的指數有多少？」**道路交通安全宣導**：目前已推廣至本所轄內所有駕訓班網頁，讓上網民眾與受訓學員測試自己讓愛人的心碎指數有多高，以加深民眾體會安全駕駛的重要性。

2. 未來將可推廣至他單位之創新項目：

- (1) 「**駕訓班現場三合一完全考照**」服務：以少數之人力與經費，可以為報考汽車駕照之民眾，平均節省每人半天以上之時間與交通費用。本項創新措施將於101年由交通部指定推展至全國各地，未來全國有263家駕訓班同步辦理，每年受益人數將可達30萬人以上，效益十分驚人。
- (2) **無所不在--攜帶式迷你監理站(讚)**：可大幅節省經費，由以往「行動監理車」動輒「1、2百萬」經費，並受限於路況，改用筆記型電腦和「3G無線網卡」只要「3萬元」就可完成，攜帶方便與機動靈活，更是本創新服務的特性，可節省人力與增強緊急應變能力，也是本項創新的另一項功能，本項創新服務將使監理服務全面改觀。

(三) 服務措施執行方法效能性

本所最新14項創新服務措施，服務績效與使用經費，詳列如下：

1. 「**滿意度e調查**」--**監理服務出口民調**：每年可服務至本所窗口洽公民眾約36萬人，本所自行研發撰寫本系統程式「**免費**」，一次性硬體裝設每窗口約18,500元，平均每個窗口每年可服務2萬人以上(平均1人花費0.925元)。
2. 「**Facebook & Youtube**」**政府影音白板**：每年可向上網民眾宣導約10萬人次，於臉書發送服務訊息與自製拍攝影音白板「**免費**」。
3. **監理「飛訊」報馬仔，多項服務報您知**：每年預估簡訊通知服務約為10萬人次，可為民眾節省因逾期而受罰之金額與不便，本所通知民眾費用每人**只需0.95元**。
4. 「**郵件、簡訊、透明貼**」，「**定檢、換照**」**不漏接!**：每年可服務

約10萬人，「明信片」每張郵寄成本為3.5元、手機簡訊費用每則0.95元、「靜電膠膜」每張成本為1元，但是民眾不用再因逾期而受罰。

5. 天然災害公路運輸緊急應變計畫：88風災雙園大橋便橋兩端旅客接駁計畫專案，由交通部專案補助新台幣520萬購置八輛小型廂型車，一共成功輸運乘車旅客共約250萬人次，平均每人次只花費2元，節省每位旅客往返時間約80分鐘，並節省補貼業者輸運民眾之公帑3,000多萬，節省96萬5千多公升柴油，和減少產生2360公噸二氧化碳排放。另外凡那比颱風輸運旅客專案，成功輸運乘車旅客人次達15,000人次，本專案並未花費任何經費。
6. 假日門市好麻吉、不必請假省money：本所100年度「假日門市」一共辦理52場次，受理民眾報考機車駕照、換發行、駕照、道安講習及簡易違規裁罰等，共計19,001人次，替每位民眾節省4小時，本所共計派員256人次服務民眾，以加班補休方式辦理。
7. 窗口等待人數e查詢系統：每年可服務上網使用民眾約10萬人，提供民眾決定到所洽公時間，本所自行研發撰寫本系統程式「免費」。
8. 夜間預約避尖峰、企業民眾都輕鬆：每年可服務車體打造工廠約20家、500輛車，每次夜間驗車服務人員發給加班費。
9. 大海不是問題，服務沒有距離：每年可服務5大離島約2,000人次左右，各離島鄉公所配合之人員免費服務，本所共計派員44人次服務民眾。
10. 公私協力經營、監理用  服務！：本所100年度共服務411件，共約節省民眾1,644小時來回時間，並節省民眾交通費219,200元，及減少CO2排放共約15,344公斤，每月租用民間代檢廠檢驗車輛只需清潔費4,000元，平均檢驗1部車輛只花費117元，用最少的經費，創造出最大的服務效益！
11. 「駕訓班現場三合一完全考照」服務：本所於原訂派1員至駕訓班進行「路考」督考之外，再加派1員進行「筆試」監考，只增加1位人力，但每次可節省上百位學員之時間與交通費用。

12. 無所不在--攜帶式迷你監理站(讚)：可大幅節省經費，由以往的「行動監理車」動輒「1、2百萬」經費，改用筆記型電腦和「3G無線網卡」只要「3萬」就可完成。100年度「行動監理站下鄉服務」共受理民眾辦理各項監理業務6,564人，共約節省民眾10,899小時來回時間，並替民眾節省交通費2,397,440元，及減少CO2排放共約49,940公斤。本所共計派員135人次服務民眾。
13. 你讓愛人心碎的指數有多少：每年可對上本所網頁約400多萬民眾進行道安宣導，讓民眾測試自己危險駕駛指數有多高，降低民眾危險駕駛的行為！本所自行研發撰寫本系統程式「免費」。
14. 公路監理業務及位置導覽系統：每年可服務瀏覽本所網頁及到所洽公民眾約400多萬人，讓民眾「身歷其境」如同在本所辦公室一樣，各項業務應備證件也能一目瞭然，開發及建置本導覽系統經費9萬元。

(四) 組織內部創新機制

我們為凝聚團隊共識與向心力，舉辦多次大型員工聯誼活動，同仁參加踴躍，促成員工之間人際關係更密切，型塑本所合作無間的精神。

每年除了固定向「政府服務品質獎得獎單位」進行標竿學習之外，另外每個月還定期召開「提昇服務品質精進作為會議」，召集各單位主管及承辦人參與會議，討論提昇服務品質相關提案，本會議下轄「友善環境」、「創意服務」及「法規鬆綁」等3

個工作小組，分別就民眾洽公時所遭遇的問題逐一研議改善！積極推動本所更優值的服務，提供民眾不僅是滿意的服務，甚至「超乎預期」的感動服務。



凝聚共識、團結合作，300名員工和眷屬同心協力，1萬斤蘿蔔出土



烤肉聯誼真有趣、所長掌廚心歡喜歡樂融融在一起、用心服務莫忘記

1. **政府服務品質獎標竿學習**：本所每年派員參加「政府服務品質獎成果發表會」及「交通部為民服務研習觀摩會」學習！100年度所長親自率隊前往台灣電力公司屏東區營業處、財政部國稅局臺南市分局、臺南市安平區公所等得獎單位，藉由標竿學習，以激發本所為民服務工作再推出更好的服務！
2. **「友善環境」工作小組**：由本所資訊室蔡主任擔任小組召集人，於各單位找尋對於環境設計與美工有專長或興趣的同仁一起參與，來發掘本所有關洽公環境未能合乎民眾使用習慣與規定之處所，並加以改善，好讓民眾有個舒適之洽公環境。
3. **「創意服務」工作小組**：由本所視察室蔡視察擔任小組召集人，於各單位找尋平時富有創意的同仁一起參與研議，來創新本所便民服務項目，讓民眾更方便辦理監理業務。
4. **「法規鬆綁」工作小組**：由本所運管課雍課長擔任小組召集人，於各單位尋找資深且對法令嫻熟之同仁一起參與研議，針對法令認為不合時宜部分，來研議放寬或鬆綁，並轉陳上級機關以修法改善現行規定之不足，或是檢討工作流程簡化，以符合民眾需求。

參、未來努力方向

繼續推動「親民、便民、簡政、安全、防弊」的監理五大工作，並深化「待客如親、發自內心」的親切態度，與「僵法活用、創造感動」的服務理念，持續努力推動各項簡政便民措施，讓監理服務不只有「裁罰」與「管理」，讓監理服務是「快速」及「便利」的服務者，更是「安全」與「關懷」的守護者！

一、優先重點工作：雲端服務與政策行銷

- (一) **雲端服務**：未來積極配合交通部辦理第3代公路監理資訊系統建置計畫案，建立以雲端服務的資訊系統平台、數位無紙化、電子證照、全面客製化服務及E指交辦主動服務等，多元服務管道，讓第3代公路監理資訊系統，可以利用電腦網路、電話語音、超商、行動監理車、監理人員及一般民眾手持行動裝置皆可使用，提供全年無休的監理服務。

(二)政策行銷：未來政府必然成為電子化政府，因為知識經濟的時代已來臨，全球化的趨勢，以及永續發展的要求，政府必須利用資訊傳播科技（ICT），以成為電子化政府。電子化政府展現政府服務民眾的意志力、自主性與職能性，必需利用既有的資訊傳播科技進行政策行銷，未來本所也將適度利用「行銷」的觀念與行動，使本所相關便民服務措施及道安宣導能獲得民眾的接受與支持，展現本所公共服務新氣象，以提升本所為民服務的新里程碑。

二、服務願景：引領趨勢、超越期待、掌握感受、完全信賴

(一)引領趨勢(持續創新)：我們『與時俱進，勇於改變』的服務形象一直在全國監理機關中佔有一席之地，為了邁向更精彩的101年及未來，我們將持續「接力思考」的創意精神，研發出更多符合新時代趨勢的新科技創新服務，推廣至其他監理機關，期以提升全國公路監理「從優質到卓越」的服務效能。

(二)超越期待(優質服務)：「民眾滿意度＝民眾感覺受服務的價值－民眾的期待」，從這個公式裡，我們能清楚知道唯有服務愈超越民眾的期待，滿意度才可能愈高，因此，我們將以「服務科學」的最高標準來服務民眾，希望『遠遠超越民眾的期待』，來提昇國家政府機關親民便民的優質形象。

(三)掌握感受(與民眾站在一起)：服務形象的建立取決於『同理心』，我們要让民眾感受到「公路監理」不該只是罰錢或嚴管車輛及駕照的地方，而是維護他們生命安全及協助他們不懂法令的地方，以使民眾樂於親近洽詢解決困難。『以愛傳承，用心服務』，從內心在乎民眾的感受，貫徹服務從心靈做起，讓民眾充分體會到一份最深刻的感動。

(四)完全信賴(贏得民眾的信任)：『承諾』是我們致力於感動服務的根本，因為我們提供的，不只是服務，而是承諾！未來，我們將以感動的服務替代行銷，以承諾取代口號，讓民眾消弭疑慮完全的信任我們！

肆、附件

交通部公路總局高雄區監理所提升服務品質執行計畫

97 年 2 月 01 日高監視字第 0971000461 號函頒

99 年 2 月 12 日高監視字第 0991000706 號函修訂

100 年 2 月 09 日高監視字第 1001000744 號函修訂

100 年 9 月 28 日高監視字第 1001005842 號函修訂

壹、依據：肆、附件

- 一、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函頒修訂「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、交通部 100 年 8 月 22 日交秘字第 1000048564 號函頒修訂「交通部服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、交通部公路總局 96 年 11 月 12 日路秘研字第 0961006941B 號函頒提升服務品質實施計畫，復於 98 年 12 月 30 日路秘研字第 0981008195 號函及 100 年 1 月 11 日路秘研字第 1001000229 號函修訂提升服務品質實施計畫。

貳、總體目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升交通服務品質。

參、實施對象：本所內外各單位（含分站）。

肆、計畫內容：

構面壹、優質便民服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一)服務流程便捷性	1. 單一窗口全功能服務	設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	持續辦理	本所內外各單位
	2. 申辦案件流程簡化	2.1 民眾申辦時間縮短，如窗口平均等候民眾不超過 3 人，	持續辦理	本所內外各單位

(二)服務流程透明程度	程度	或申辦案件平均每件不逾 5 分鐘者。			
	3 申辦案件書表簡量程度	2.2 落實走動式服務，午休尖峰時段，調整員工值班時間(延後或縮短午休時間)，俾配置較多人力服務，以維持服務人力符合所有窗口需求數之比例。 3.1 減少申辦人檢附之各類紙本、書表、證件。 3.2 提供一次補件告知單，以減少申請人補件次數。 3.3 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。 3.4 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長比例增加。	持續辦理	本所內外各單位	
	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程。 1.2 清楚標示申辦案件(服務項目)所需費用。 1.3 清楚標示申辦案件(服務項目)所需書表及附繳書證。 1.4 申辦案件作業時間符合所訂時限。	持續辦理	本所內外各單位	
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 申辦案件(服務項目)提供現場、電話、傳真、網路及其他方式(如 PDA 等)查詢。 2.2 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息(如簽收單及回條等);處理案件若超過標準作業時間會主動告知申請人。 2.3 查詢回應時間縮短。	持續辦理 持續辦理	本所內外各單位 本所內外各單位	
	二、機關形象 (一)服務場所便利性	洽公環境適切程度	1 環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2 服務窗口、服務項目、服務時間、作業時程、所需費用、書表及附繳書證、服務等候時間、服務人員佩戴識別證、服務台、櫃檯之工作人員名牌、	持續辦理	本所內外各單位

		<p>櫃檯標示代理窗口（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。</p> <p>3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p> <p>4 櫃台、自動服務機具（如自動櫃員機、補摺機等）、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、設置導盲系統等）。</p> <p>5 各種申辦書表（含範例）、文具等文件設施完備並符合需求。</p> <p>6 服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、老花眼鏡、書報雜誌、諮商（陳述）室；宣導資料等。</p>		
(二)服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	<p>1.1 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好。</p> <p>1.2 洽公服務禮儀，亦即機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>1.3 定期辦理服務禮儀訓練。</p> <p>1.4 定期辦理電話禮貌測試，並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練，本項依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。</p>	持續辦理	本所內外各單位
	2. 服務可勝任程度	<p>2.1 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>2.2 承辦人員及服務人員主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p>	持續辦理	本所內外各單位
(三)服務行	施政宣導有	1. 加強對外施政宣導場次及成長	持續辦理	本所內外

銷有效性	效程度	<p>率（如社區、電台、學校、機關、大型活動等）。</p> <p>2. 各機關、學校團體至本單位參訪各項施政措施及服務內容或本單位至外機關參訪交流等。</p> <p>3. 本單位服務設施歡迎民眾利用（如加水、打氣、換燈泡、機車直線平衡駕駛練習場），並能紀錄統計次數及成長率。</p>		各單位
三、顧客關係 (一)民眾滿意度	機關服務滿意度	<p>1 定期辦理服務滿意度調查，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>2 未進行服務滿意度調查，改以自我檢討方式，提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>3. 建立服務滿意度追蹤回饋制，達成服務滿意度較去年提升的目標。</p>	每半年辦理	本所內外各單位
(二)民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>1 訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>2 廣開民眾建言管道，普設網路建議信箱、首長信箱及學員意見信箱，以方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>3 回復民眾抱怨（人民陳情）案件，加以追蹤（如檢附處理情形調查表），確定民眾抱怨事項已獲得改善。</p>	01.31 （每年）	本所內外各單位

構面貳、資訊流通服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、資訊提供及檢索服務 (一)公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程	依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站	1. 針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令；機關最新消息、公告事項或活動；主管業務常見問答集（FAQ）；機關服務時間、地點、	每季更新	本所內外各單位

<p>度</p> <p>(二)資訊檢 索完整 性與便 捷性</p>	<p>資訊檢索服 務妥適性及 友善程度</p>	<p>聯絡電話、傳真或電子郵件信箱；民眾如何取得服務之資訊（包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書）；設置電子民意信箱（或首長信箱）處理民眾抱怨案件；提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定（如已包含在人民陳情案件處理相關規定，以該規定為主）；提供申請書表下載或列印功能；提供民意論壇；提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 針對兒童需求，設置兒童網頁。 3. 因應業務特性，設置外文網頁。 4. 機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品。 5. 公開機關服務措施、及其他重要資訊項目達一種以上。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站資訊內容每日更新。 2. 網站資訊內容正確率。 3. 網站資訊定期檢視超連結、標示引用之他人資料出處或版權。 4. 網站資訊連結正確率 5. 機關網頁與我的 e 政府、電子化政府入口網連結及維護，並提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。 6. 機關網站資訊標示符合分類檢索規範。 7. 檢索及互動功能簡單易用。 8. 提供 2 種以上進階檢索功能。 	<p>持續辦理</p>	<p>本所內外 各單位</p>
<p>二、線上服務 及電子 參與 (一)線上服 務量能 展性</p>	<p>線上服務提 供及使用情 形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上申辦項目數及件數之成長率。 2. 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施，並建立隱私權侵害處理機制。 3. 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息。 4. 定期蒐集民眾對線上服務的需 	<p>持續辦理</p>	<p>本所內外 各單位</p>

(二)電子參與多樣性	電子參與多元程度	<p>求及回應情形。</p> <p>5. 使用線上申辦案件數及成長率。</p> <p>6. 線上申辦案件品質 (含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性)及滿意度成長率。</p> <p>7. 提出電子表單簡化建議或執行。</p> <p>8. 對電子表單進行管理及維護改善。</p> <p>1. 提供民眾意見反映區 (留言板)。</p> <p>2. 提供民眾討論或專業論壇。</p> <p>3. 提供網路投票及民意調查。</p>	持續辦理	本所內外各單位
------------	----------	---	------	---------

構面參、創新加值服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
創新(意)服務情形	<p>1. 有價值的創新服務</p> <p>2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益</p> <p>3. 服務措施執行方法效能性</p>	<p>1.1 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務、行動監理車等作法。</p> <p>1.2 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>1.3 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>1.4 其他創意服務項目：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。</p> <p>2.1 創意的服務措施成為機關標準服務作業流程。</p> <p>2.2 創意服務措施持續檢討改善。</p> <p>3.1 考量使用該項創意服務人數及受益程度與所需成本相當。</p> <p>3.2 若不符合成本效益，但仍在政府策略的前提下，做為該項服務的例外原則。</p>	<p>持續辦理</p> <p>09.30 (每年)</p> <p>09.30 (每年)</p>	<p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p>

	4. 組織內部創新機制	4.1 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 4.2 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	09.30 (每年)	本所內外各單位
--	-------------	--	---------------	---------

伍、實施步驟：

- 一、各轄站（分站）應分別依據行政院頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「交通部提升服務品質實施計畫」、「公路總局提升服務品質執行計畫」及本所「提升服務品質執行計畫」分別訂定執行計畫，並據以辦理。
- 二、除本執行計畫所列之參大構面、12 要項、19 執行項目，各轄站（分站）執行計畫應依所管業務特性訂定執行計畫，包含依據、總體目標、實施對象、計畫內容（以列表方式）、實施步驟及績效評估等。
- 三、研訂執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出年度預定進行之重點工作。

陸、績效評估：

- 一、本所為民服務考核小組將定期（每半年 1 次）及不定期實地查核各轄站（含分站）服務品質推動及執行情形，考核結果並依據「交通部公路總局高雄區監理所為民服務工作考核與獎懲要點」辦理獎懲考核結果。
- 二、考核結果陳報所長核定，於每年 5 月底前推薦 1 個績優轄站參加公路總局為民服務考核評比。
- 三、各轄站（含分站）應成立提升服務品質工作小組，加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- 四、本計畫推動期程自 100 年 1 月至 103 年 12 月，以 4 年為期，如有未盡事宜，將視整體計畫執行情形隨時檢討與修正，並得依實際需要另行補充規定。

附件 2



所長主持提昇服務品質精進作為會議



所長參加法規鬆綁小組會議情形



法規鬆綁小組會議情形



創意服務小組會議情形



所長參加友善環境小組會議情形



所長參加創意服務小組會議情形

服務可勝任程度-業務「Q&A」15 題

Q1：機車路考前有提供場地供考生練習嗎？

A1：有的，從 96 年起我們就開放機車考驗場供民眾練習使用，只要在上班時間(星期一至星期五)上午 8 點到下午 5 點及假日門市(每月第 2、4 週六上午)，都歡迎民眾自由練習，練習時別忘了戴安全帽並注意自身安全。

Q2：車子壞掉不能用了，可以交給一般古物商回收嗎？

A2：如車輛老舊不再使用時，一定要到公路監理機關辦妥報廢手續後，並找合格廢車回收廠商辦車車體回收，同時取得回收證明單，避免事後衍生之稅、費、違章等金額及相關法律責任。

Q3：沒有收到監理所寄的定期檢驗通知單該怎麼辦？

A3：汽車定驗日期主要登記在行照上，而定檢通知單只是服務性通知，因此仍請依行照上登載定檢日期前後一個月內辦理，或是在本所網站申請主動通知服務，我們會透過電子郵件及手機簡訊主動提醒您驗車期間。

Q4：有哪幾家超商可受理代收換發行照、駕照的費用？

A4：目前有統一、萊爾富及全家超商配合辦理代收業務。

Q5：假日門市服務時間是什麼時候？除了考駕照之外還有哪些服務的項目？

A5：1. 每個月的第 2 及第 4 個星期六上午 8 時至 12 時。

2. 服務項目：(1)機車筆、路試(2)汽車筆試(3)換發行、駕照(4)違規道安講習(5)簡易違規裁罰(不受理分期繳納、吊扣銷駕照及牌照處分、有代保管物件的案件)。

Q6：我有汽車駕照可以騎摩托車嗎？

A6：依據道路交通安全規則規定只可以騎輕型機車，如果要騎普通重型機車必須先補路考，考取重型機車駕照才可以騎。

Q7：車輛賣給(或送給)別人，沒有辦理過戶，會有什麼影響？

A7：事後該車衍生之牌照稅、燃料費、違規及法律責任，都會向原車主催

繳究責，所以記得去公路監理機關依規定辦妥過戶登記，才可免除事後的困擾。

Q8：筆試或路考不及格，要多久才可以重考？

A8：筆試或路考不及格，七天後可以重考。

Q9：沒有住在戶籍地址，家人代簽違規裁決書後沒有交給我，這樣送達也生效嗎？

A9：不論同居人、受雇人或接受郵件人員(例如大樓管理員)是否將文書交付本人，均自郵件交付時發生送達效力。

Q10：違規案件已經繳交罰款結案，但是不服裁罰應如何處理？

A10：請於繳款後 20 日內向應到案處所申訴。

Q11：汽車燃料費有溢繳、重複繳納時該如何辦理退費？

A11：車輛辦理繳銷、報廢、失竊及拒不過戶註銷等手續後，溢繳燃料費由監理單位主動寄發退費憑單。重複繳納、吊扣牌照處分、逾期檢驗註銷則可申請退費，應備資料：1. 申請書(簽章)2. 燃料費收據正本(重複繳納者二份)3. 吊扣牌照處分者檢附吊扣執行單影本，向監理單位辦理。

Q12：交通違規罰款是否可以分期繳納？如何辦理？

A12：可以；請提供經濟狀況相關證明文件 1 份(例如：村里長證明、清寒證明)向監理單位辦理。

Q13：駕照遺失要如何申請補發？

A13：請攜帶身分證明(正本)、印章、同組相片二張及新台幣 200 元到監理單位辦理補發。

Q14：道安講習，可否申請延訓？

A14：如有正當理由，無法參加講習時，應於接獲講習通知後，以書面檢同有關證明文件或其影本，向辦理講習單位申請延期講習。

Q15：報考駕駛執照或換發駕照是否須至戶籍所在地監理機關辦理？

A15：任何監理所站皆可辦理，惟如有違規須至戶籍所在地監理機關結清。

交通部公路總局委託「蓋洛普徵信股份有限公司」 【100 年民眾對高雄區監理所服務品質滿意度調查：效度／信度分析】

(一)問卷效度檢定：

以效標效度來檢定這些服務項目與措施是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「整體服務品質滿意度」及「整體服務品質滿意度評分」即為效標。

針對正式調查結果，進行相關分析檢定結果發現，各服務項目指標與「整體服務品質滿意度」、「整體服務品質滿意度評分」的相關係數均呈顯著差異。顯示這 24 項服務項目或措施現階段均能有效預測「整體服務品質滿意度」及「整體服務品質滿意度評分」。

表 1 正式調查結果之效度分析

項目別	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	整體 服務品質 滿意度	整體 服務品質 滿意度評分
申辦各項業務的「引導指標」	0.3714 *** 1,219	0.3319 *** 1,219	
申辦各項業務的「動線安排」	0.3415 *** 1,219	0.3092 *** 1,219	
各項服務設施的便利性	0.3157 *** 1,219	0.2776 *** 1,219	
民眾等候空間的設計	0.4214 *** 1,219	0.3590 *** 1,219	
整體內、外環境整潔的程度	0.4313 *** 1,219	0.3471 *** 1,219	
樹木花草植栽綠化的程度	0.3529 *** 1,219	0.3102 *** 1,219	
廁所清潔程度	0.2280 *** 1,219	0.2052 *** 1,219	
服務中心(服務臺)人員的服務態度	0.4037 *** 1,219	0.3339 *** 1,219	
窗口人員服務態度	0.4083 *** 1,219	0.3828 *** 1,219	
窗口人員服務專業能力	0.3722 *** 1,219	0.3308 *** 1,219	
窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	0.3819 *** 1,219	0.3350 *** 1,219	

項目別		整體 服務品質 滿意度	整體 服務品質 滿意度 評分
窗口服務等候時間	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3609 *** 1,219	0.3065 *** 1,219
提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.2602 *** 1,219	0.2155 *** 1,219
提供「輔導民眾機車考照」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.2753 *** 1,219	0.2549 *** 1,219
提供「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3432 *** 1,219	0.3168 *** 1,219
提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3251 *** 1,219	0.2809 *** 1,219
辦理「假日門市」之便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3170 *** 1,219	0.2814 *** 1,219
提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3273 *** 1,219	0.3042 *** 1,219
提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3460 *** 1,219	0.3096 *** 1,219
提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」便民措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3316 *** 1,219	0.2951 *** 1,219
汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音/網路等處辦理，免收手續費措施	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.3121 *** 1,219	0.2850 *** 1,219
「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.2453 *** 1,219	0.2220 *** 1,219
提供「照片規格不符、縮小照片服務」	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.2358 *** 1,219	0.1857 *** 1,219
提供「窗口即時滿意度調查及多功能電子看板」	Pearson 相關性 顯著性 (雙側) 回答人數	0.2556 *** 1,219	0.2207 *** 1,219

* 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異 ($\alpha=0.05$)。

** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異 ($\alpha=0.01$)。

*** 表示經卡方檢定(Chi-square Test)，該自變項達到統計上顯著差異 ($\alpha=0.001$)。

(二)整體信度：以 Cronbach's α 檢定結果可發現，正式調查結果所得的信度係數分別為 0.921，大於可接受值 0.7，表示此量表非常良好。

表 2 高雄區監理所正式調查結果之 Cronbach's Alpha 值

項目別		修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
Q2	申辦各項業務的「引導指標」	0.414	0.920
Q2-1	申辦各項業務的「動線安排」	0.500	0.919
Q3	各項服務設施的便利性	0.492	0.918
Q4	民眾等候空間的設計	0.524	0.918
Q5	整體內、外環境整潔的程度	0.533	0.918
Q6	樹木花草植栽綠化的程度	0.524	0.918
Q7	廁所清潔程度	0.455	0.921
Q8	服務中心(服務臺)人員的服務態度	0.502	0.918
Q9	窗口人員服務態度	0.532	0.918
Q10	窗口人員服務專業能力	0.579	0.917
Q11	窗口人員對民眾遭遇問題實際解決程度	0.559	0.917
Q14	窗口服務等候時間	0.524	0.918
Q15	提供「汽、機車燃料費可以臨櫃開立退費憑單即時退費」便民措施	0.622	0.916
Q16	提供「輔導民眾機車考照」便民措施	0.611	0.916
Q17	提供「機車路考場供民眾考前練習」便民措施	0.641	0.916
Q18	提供「行動監理車巡迴偏遠鄉鎮，換發駕照、行照及機車考照」便民措施	0.675	0.915
Q19	辦理「假日門市」之便民措施	0.635	0.916
Q20	提供「隨到隨考駕照筆(口)試電腦系統」便民措施	0.629	0.916
Q21	提供「主動通知駕照、行照到期及汽車定檢」便民措施	0.646	0.916
Q22	提供「車輛定檢以靜電貼紙貼於車窗，提醒車主下次驗車日期」便民措施	0.628	0.916
Q23	汽車燃料使用費自 100 年 1 月起至郵局、超商、銀行特約轉帳、語音／網路等處辦理，免收手續費措施	0.558	0.917
Q24	「安排幼稚園及國小學童參訪並宣導交通安全教育」	0.587	0.917
Q25-3	提供「照片規格不符、縮小照片服務」	0.489	0.919
Q26-3	提供「窗口即時滿意度調查及多功能電子看板」	0.537	0.918
Q27	「整體服務品質」的滿意度	0.519	0.919
Cronbach's Alpha 值		0.921	



高雄區監理所服務品質滿意度問卷調查表

親愛的女士、先生您好：為提供優質的服務環境，提升便民服務效率，祈盼您不吝撥冗提供寶貴意見，敬請填寫勾答並惠賜卓見，以作為本所日後改進之參考，感謝您的協助與合作。

一、洽公經驗

1、請問您今日到本所辦理哪些業務？【可複選】

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

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【請註明不滿意原因】_____

3、請問您對本所內申辦各項業務的引導指標及動線安排滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 非常不滿意【請註明不滿意原因】_____

4、請問您對本所提供之各項洽公服務設施滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 非常不滿意【請註明不滿意原因】_____

5、請問您對本所環境整潔（含廁所）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【請註明不滿意原因】_____

三、服務人員禮儀及等候時間的滿意度

6、請問您對本所洽辦業務的窗口（含考驗、檢驗）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【請註明不滿意原因】_____

7、請問您對本所窗口服務（含考驗、檢驗）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【請註明不滿意原因】_____

8、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【請註明不滿意原因】_____

9、請問您認為本所應該優先改進哪些地方？【可複選】

- (1) 員工服務態度 (2) 環境與設施 (3) 作業手續與流程
 (4) 員工專業知識 (5) 沒有什麼地方需要改進
 (6) 其他【請註明】_____

四、受訪者基本資料

10. 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

11. 請問您的教育程度是：

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

12. 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

13. 您的性別是： (1) 男性 (2) 女性


 交通部公路總局
Kaohsiung Office of Motor Vehicles
 高雄區監理所

搜尋系統使用說明

在查詢框輸入欲查詢的關鍵字，按下 Enter 鍵，便可取得您需要的相關結果清單。透過不同的字詞組合，產出更精準的條件查詢。以下針對各欄位功能提供基本說明：

• [查詢基本設定](#)
• [熱門查詢](#)
• [範例說明](#)
• [查詢不到之建議說明](#)
• [輸出頁面設定](#)

■ 查詢基本設定

- 查詢框**
查詢欄供使用者輸入欲搜尋的關鍵字，設定完成，按下查詢鈕即可進行資料檢索。
- 選擇查詢方式**
除了一般查詢技巧之外，使用者亦可利用彈性的進階查詢功能，包含同音、同義、容錯與英數字半形轉全形。

同音
 同義
 容錯
 英數字半形轉全形

網站檢索搜尋服務包括同音、同義、容錯與英數字半形轉全形查詢
http://search.komv.gov.tw/search/advance_search_help.html

全站檢索：

分類檢索

字級設定：

>>[首頁](#) /

您好，歡迎使用高雄區監理所分類檢索功能，使用步驟說明如下：

- 請分別從主題、施政、服務三項分類中，下拉式選單中點選欲查詢之分類別。
- 主題、施政、服務三項是以「AND」(且)的方式相關聯，點選完之後，按下查詢，即可從下方看到相關資訊。
- 本查詢系統，每頁筆數為15筆為一頁。

使用範例如下：

- 如欲查詢主題分類：交通建設 > 交通運輸，服務分類：交通及通訊 > 監理 > 汽機車考照。按下「查詢」後，即可查詢到110 筆相關資訊。
- 找不到資訊時之建議:如果仍然找不到您要的資訊請您利用本所網站首頁之「搜尋」與「進階搜尋」功能查詢。

主題分類：

施政分類：

服務分類：

分類檢索以主題、施政、服務 3 種方式提供查詢
http://www.komv.gov.tw/cht/index.php?act=article_clas

附件 7



所長帶隊參訪台電屏東區營業處情形



參訪台電屏東區營業處情形



榮視察帶隊參訪臺南市安平區公所情形



參訪臺南市安平區公所情形



榮視察帶隊參訪國稅局臺南分局情形



參訪財政部國稅局臺南分局情形