

窗口滿意度即時調查系統檢討分析報告

(101 年第 2 季)



交通部公路總局臺中區監理所

Taichung Motor Vehicles Office, Directorate General of Highways

交通部公路總局臺中區監理所窗口滿意度即時調查系統 101 年第 2 季檢討分析報告

建置窗口即時滿意調查系統，民眾可透過螢幕檢視辦理項目及金額是否正確，並即時對服務提供意見反映，倘不滿意，系統將發出簡訊通知各級主管及代理人，俾利即時處理，平時亦可播放監理資訊、交通安全宣導影片，此系統具有多項功能。

本所 101 年第 2 季窗口合計受理 45,496 件(車管課共受理 33,058 件，駕管課共受理 12,438 件)，民眾點選 6,255 次，點選率為 13.75%。經過窗口人員禮貌模範加強訓練，點選率由 4 月份 1.78%，至 6 月份上升至 28.5%。

101 年第 2 季窗口辦理件數及點選率

月份	車管窗口 受理件數	駕管窗口 受理件數	窗口受理 件數合計	民眾點 選件數	民眾點選比率
4 月	11,421	4,246	15,667	279	1.78%
5 月	11,581	4,366	15,947	2,019	12.66%
6 月	10,056	3,826	13,882	3,957	28.5%
合計	33,058	12,438	45,496	6,255	13.75%

本所 101 年第 2 季民眾共點選 6,255 次，點選率為 13.75%(窗口作業叫號次數為 45,496 次)，其中很滿意被點選 4,502 次，滿意被點選 1,583 次，沒意見被點選 155 次，不滿意被點選 7 次，很不滿意被點選 8 次(其中誤觸 12 件、未收到訊息 2 件、實際不滿意者僅 1 件)。窗口同仁服務滿意度達 97.28%，沒意見 2.48%，不滿意度為 0.24%(實際不滿意度為 0%)。

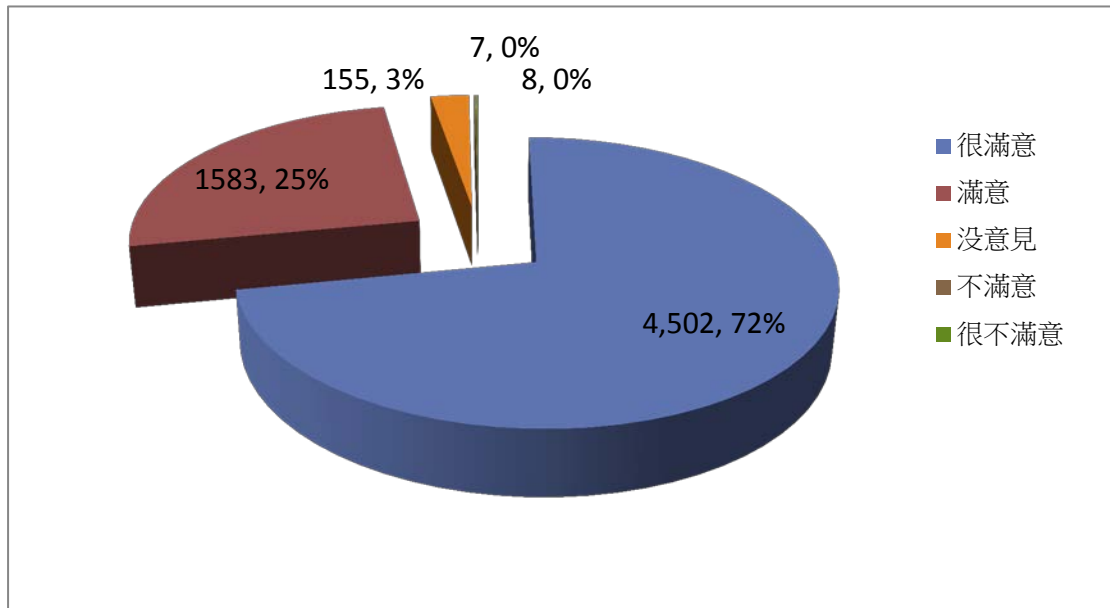
不滿意情形：

NO	日期	窗口	滿意度	不滿意理由	備註
1	4/3	17 號窗口	很不滿意	誤觸	
2	4/5	17 號窗口	很不滿意	誤觸	
3	5/24	8 號窗口	很不滿意	誤觸	
4	5/29	3 號窗口	很不滿意	資訊傳達不完整	林美雲
5	6/8	17 號窗口	很不滿意	誤觸	
6	6/8	15 號窗口	很不滿意	誤觸	
7	6/11	14 號窗口	很不滿意	誤觸	
8	6/15	6 號窗口	很不滿意	誤觸	
9	6/21	15 號窗口	很不滿意	誤觸	
10	6/26	10 號窗口	很不滿意	誤觸	
11	6/26	14 號窗口	很不滿意	誤觸	.
12	6/27	4 號窗口	不滿意	誤觸	
13	6/29	3 號窗口	不滿意	誤觸	

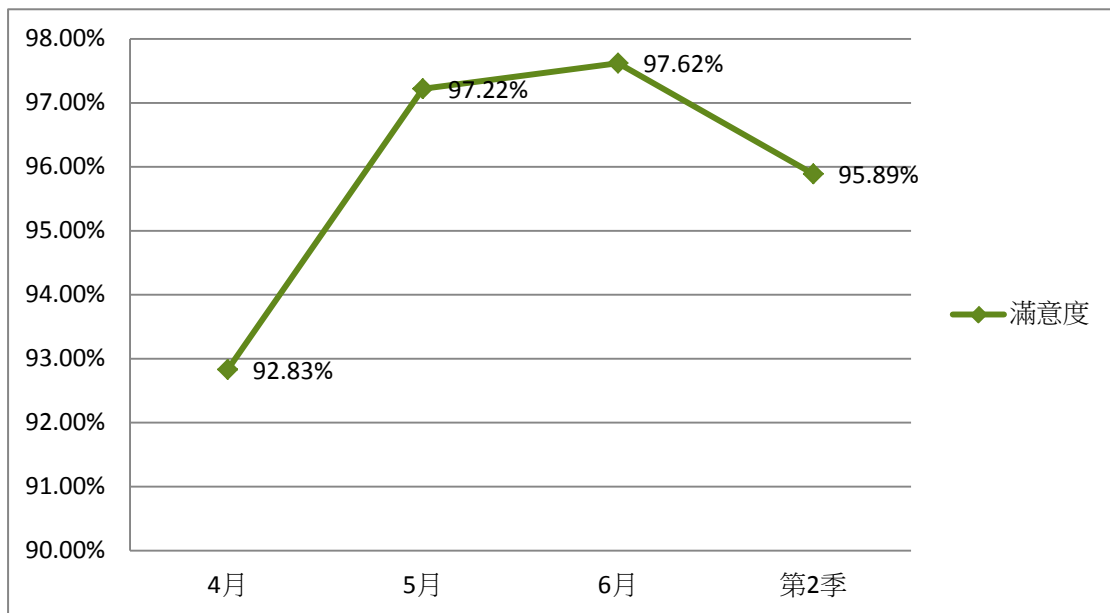
101 年第 2 季窗口滿意度即時調查情形

滿意度	次數	比例
很滿意	4,502	71.97%
滿意	1,583	25.31%
沒意見	155	2.48%
不滿意	7	0.11%
很不滿意	8	0.13%
合計	6,255	100%

101 年第 2 季每月窗口滿意度情形



滿意度比例%



檢討分析：

- 一、5 月份民眾實際不滿意 1 件，窗口服務人員為車管課林美雲，不滿意原因為過戶案件應詢問車主是否補新車主。

101 年第 2 季實際不滿意案例檢討改善情形

NO	日期	窗口服務人員	不滿意原因	檢討改善
1	5/29	林美雲	資訊傳達不完整	過戶案件應詢問車主是否補新車主。

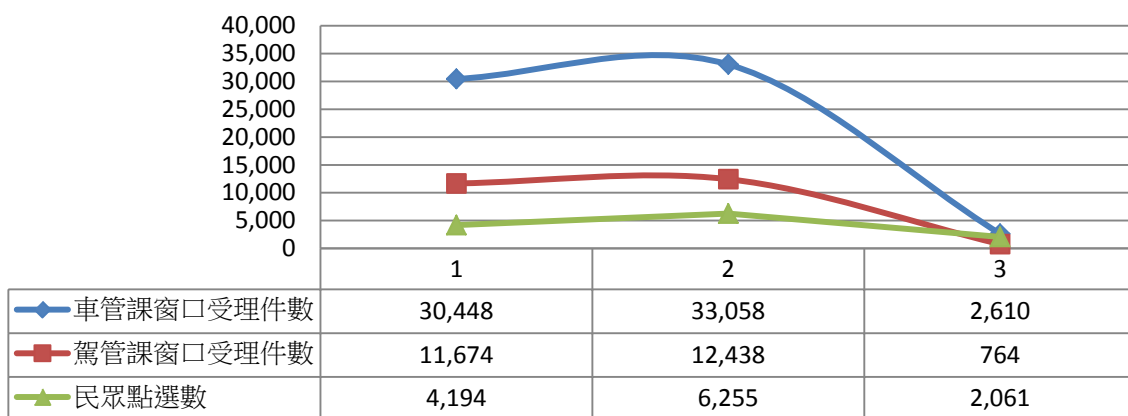
- 二、本季誤觸案件仍有 12 件之多，且誤觸之對象多為小孩因好奇而點選，並非服務滿意程度不佳，建議程式設計可增設確認按鈕，以減少誤觸的機會。
- 三、另此系統之點選螢幕為單向式，窗口人員無法於點選畫面出現之時間點請民眾點選，亦為點選率不高原因之一，建議可改採雙向式螢幕或是由窗口人員請民眾點選後手控滿意度畫面出現之時間點，以提高點選率。

臺中區監理所 窗口滿意度即時調查系統

第 1 季與第 2 季比較表

	第 1 季	第 2 季	增減比率
車管課窗口受理件數	30,448	33,058	2,610
駕管課窗口受理件數	11,674	12,438	764
民眾點選數	4,194	6,255	2,061
民眾點選比率	10%	13.75%	3.75%
點選滿意度	94.83%	97.28%	2.45%
實際滿意度	99.89%	100%	0.11%

受理件數及點選數比較表



點選比率及滿意度

