

# 窗口滿意度即時調查系統檢討分析報告

(101 年第 4 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 4 季檢討分析報告

建置窗口即時滿意調查系統後，可提供民眾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。惟滿意度點選率一直無法有效提升，導致無法蒐集較多之民眾滿意度，本所為改善點選率不佳的問題，特別重新錄製滿意度系統語音，透過自動化播放提高民眾點選意願，果然獲得大幅度的改善，由 7 月分未使用前之平均點選率 19.35%，至第 4 季已提高至 65.16%，提高了 45.81%。

本所 101 年第 4 季窗口合計受理 38,033 件(車管課共受理 26,279 件，駕管課共受理 11,754 件)，民眾點選 24,783 次，點選率為 65.16%。

### 101 年第 4 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
10 月	11,165	4,628	15,793	9,525	60.31%
11 月	7,380	2,928	10,308	7,924	76.87%
12 月	7,734	4,198	11,932	7,334	61.46%
合計	26,279	11,754	38,033	24,783	65.16%

本所 101 年第 4 季民眾共點選 24,783 次，點選率為 65.16%(窗口作業叫號次數為 38,033 次)，其中很滿意被點選 18,067 次，滿意被點選 6,077 次，沒意見被點選 598 次，不滿意被點選 22 次，很不滿意被點選 19 次(其中誤觸 15 件、未收到訊息 2 件、實際不滿意者

為 24 件)。窗口同仁服務滿意度達 97.42%，沒意見 2.41%，不滿意度為 0.17%(實際不滿度為 0.097%)。

不滿意情形：

NO	日期	窗口	滿意度	不滿意理由	備註
1	10/2	9 號窗口	不滿意	誤觸	
2	10/4	5 號窗口	不滿意	貸款車地址異動 須到臺中所辦理，路程太遠	對服務人員並無不滿意
3	10/5	10 號窗口	不滿意	代辦人對應備證件不足，窗口人員要求傳真補件不滿意	已電話向民眾說明原因，並獲諒解
4	10/8	13 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解
5	10/8	14 號窗口	很不滿意	誤觸	
6	10/9	14 號窗口	很不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解
7	10/11	14 號窗口	不滿意	無法聯繫	
8	10/11	10 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解
9	10/12	15 號窗口	很不滿意	誤觸	
10	10/15	15 號窗口	很不滿意	誤觸	
11	10/15	3 號窗口	不滿意	誤觸	
12	10/16	5 號窗口	很不滿意	誤觸	
13	10/16	14 號窗口	不滿意	無法聯繫	
14	10/19	13 號窗口	不滿意	僅對政府之不滿發洩情緒	對服務人員並無不滿意

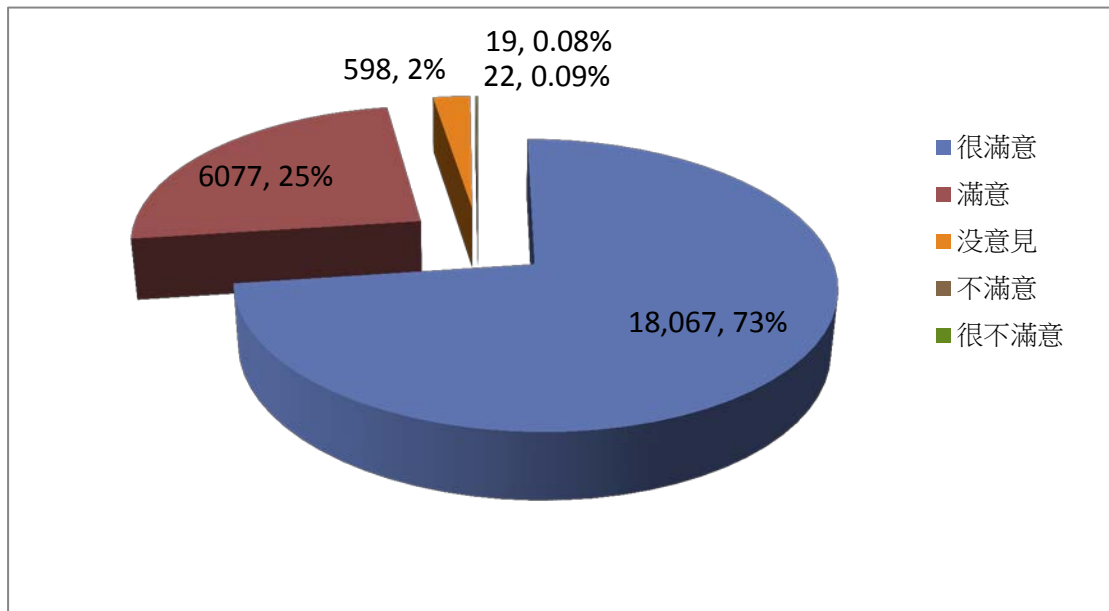
15	10/22	13 號窗口	不滿意	複檢可否由其他人代理檢視	已向民眾說明因有防弊及責任明確之考量須由原檢驗人員執行，已獲諒解
16	10/26	13 號窗口	不滿意	等候時間過長	請巡迴人員過濾引導至快速窗口
17	10/29	13 號窗口	不滿意	誤觸	
18	11/1	8 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉
19	11/6	16 號窗口	不滿意	誤觸	
20	11/12	14 號窗口	不滿意	等候時間過長	無法聯繫
21	11/13	6 號窗口	很不滿意	誤觸	
22	11/14	17 號窗口	不滿意	誤觸	
23	11/14	16 號窗口	很不滿意	動線不良	無法聯繫
24	11/15	9 號窗口	很不滿意	誤觸	
25	11/16	17 號窗口	很不滿意	誤觸	
26	11/16	8 號窗口	很不滿意	等候時間過長	已向民眾說明，並獲諒解
27	11/20	13 號窗口	不滿意	服務人員無笑容	已向民眾致歉，並獲諒解
28	11/21	14 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解
29	11/22	4 號窗口	不滿意	誤觸	
30	11/26	8 號窗口	很不滿意	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解
31	11/26	5 號窗口	不滿意	誤觸	
32	11/28	11 號窗口	很不滿意	等候時間過長	因證件不齊

					全，依規定先請保險公司開立證明，故辦理時間較長
33	12/5	9 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾說明，並獲諒解
34	12/11	9 號窗口	不滿意	誤觸	
35	12/12	6 號窗口	很不滿意	等候時間過長	已向民眾說明，並致歉
36	12/14	14 號窗口	很不滿意	無法聯繫	
37	12/24	15 號窗口	不滿意	建議快速窗口中午派人輪值	等待人數多時請異動窗口增派人員
38	12/25	11 號窗口	不滿意	等候時間過長	已向民眾說明，並致歉
39	12/26	16 號窗口	不滿意	等候時間過長	無法聯繫

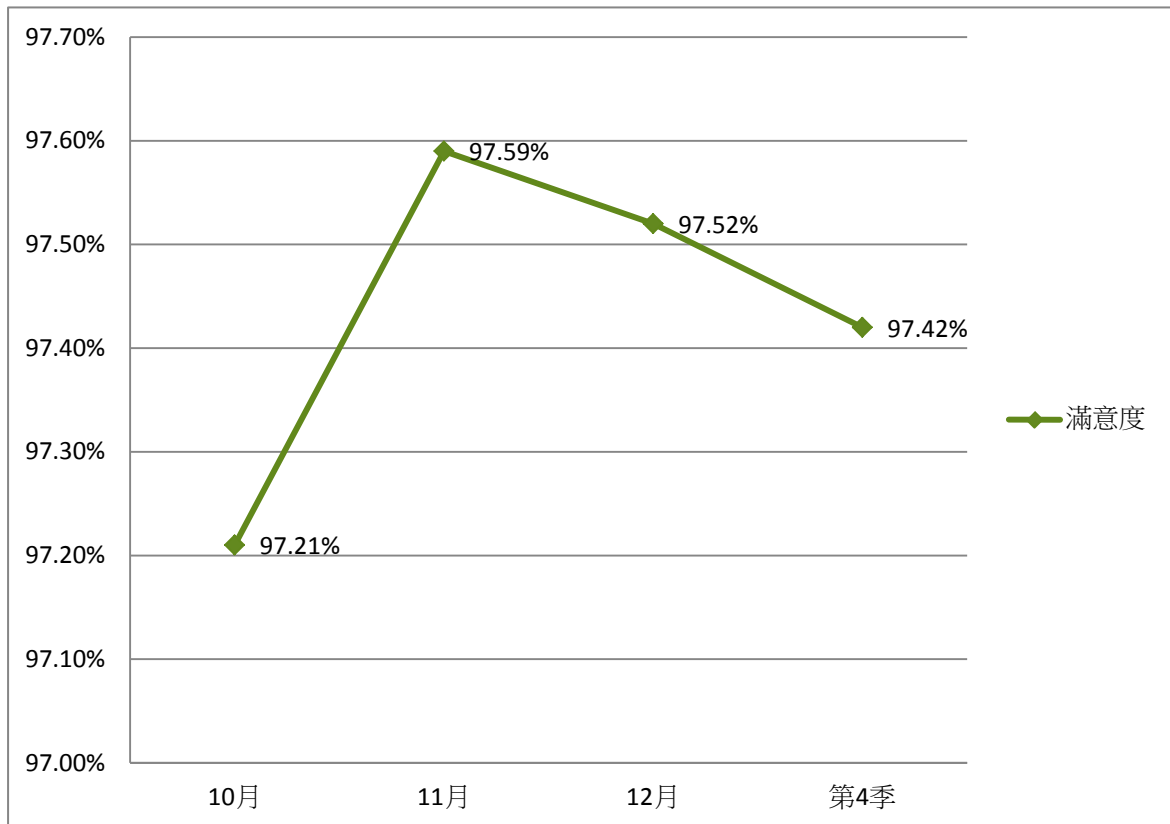
101 年第 4 季窗口滿意度即時調查情形

滿意度	次數	比例
很滿意	18,067	72.90%
滿意	6077	24.52%
沒意見	598	2.41%
不滿意	22	0.09%
很不滿意	19	0.08%
合計	24,783	100%

101 年第 4 季每月窗口滿意度情形



滿意度比例%



## 檢討分析：

一、第 4 季民眾實際不滿意 24 件，檢討分析如下：

### 101 年第 4 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	10/4	5 號窗口	貸款車地址異動須到臺中所辦理，路程太遠	對服務人員並無不滿意
2	10/5	10 號窗口	代辦人對應備證件不足，窗口人員要求傳真補件不滿意	已電話向民眾說明原因，並獲諒解
3	10/8	13 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解，另增派窗口服務人員
4	10/9	14 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解，另增派窗口服務人員
5	10/11	14 號窗口	無法聯繫	已請課室主管於收到簡訊通知後即時處理
6	10/11	10 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解，另增派窗口服務人員
7	10/16	14 號窗口	無法聯繫	已請課室主管於收到簡訊通知後即時處理
8	10/19	13 號窗口	僅對政府之不滿發洩情緒	對服務人員並無不滿意
9	10/22	13 號窗口	複檢可否由其他人代理檢視	已向民眾說明因有防弊及責任明確之考量須由原檢驗人員執行，已獲諒解
10	10/26	13 號窗口	等候時間過長	請巡迴人員過濾引



				導至快速窗口
11	11/1	8 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，另增派窗口服務人員。
12	11/12	14 號窗口	等候時間過長	無法聯繫，另增派窗口服務人員
13	11/14	16 號窗口	動線不良	無法聯繫，已請課室主管於收到簡訊通知後即時處理
14	11/16	8 號窗口	等候時間過長	已向民眾說明，並獲諒解，另增派窗口服務人員。
15	11/20	13 號窗口	服務人員無笑容	已向民眾致歉，並獲諒解
16	11/21	14 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解，另增派窗口服務人員。
17	11/26	8 號窗口	等候時間過長	已向民眾致歉，並獲諒解，另增派窗口服務人員。
18	11/28	11 號窗口	等候時間過長	因證件不齊全，依規定先請保險公司開立證明，故辦理時間較長
19	12/5	9 號窗口	等候時間過長	已向民眾說明，並獲諒解，另增派窗口服務人員。
20	12/12	6 號窗口	等候時間過長	已向民眾說明，並致歉，另增派窗口服務人員。
21	12/14	14 號窗口	無法聯繫	已請課室主管於收到簡訊通知後即時處理



22	12/24	15 號窗口	建議快速窗口中午派人輪值	等待人數多時請異動窗口增派人員
23	12/25	11 號窗口	等候時間過長	已向民眾說明，並致歉，另增派窗口服務人員。
24	12/26	16 號窗口	等候時間過長	無法聯繫，另增派窗口服務人員。

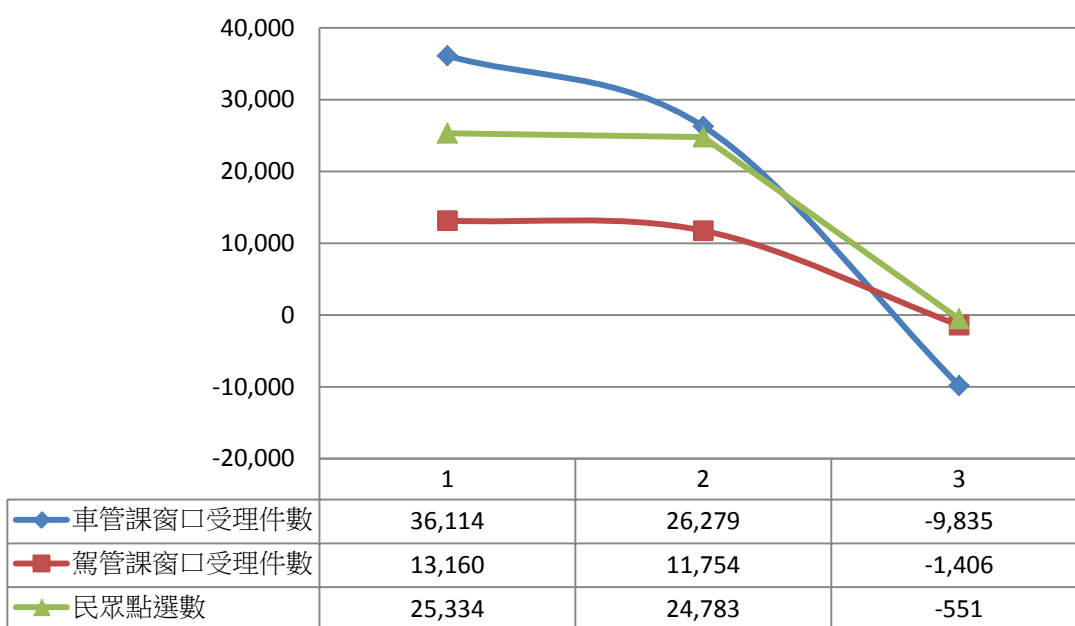
- 二、本季誤觸案件雖有 15 件之多，但民眾總點選 24,783 次之多，僅佔 0.06%，依 95%信心水準為標準，應符合抽樣樣本數，且誤觸之對象多為小孩因好奇而點選，並非服務滿意程度不佳。
- 三、本季滿意度系統點選率大幅提升，主因為本所特別重新錄製滿意度系統語音，透過語音系統搭配畫面自動化播放提醒民眾點選，果然獲得大幅度的改善，由 7 月分未使用前之平均點選率 19.35%，至第 4 季已提高至 65.16%，提高了 45.81%。
- 四、不滿意部分以等候時間過長 14 件最多，無法聯繫 4 件次之，分別佔整體不滿意部分 58.33%及 16.67%。
- 五、等候時間過長部分，請主管課室於離峰時段等候人數逾 5 人及尖峰時段等候人數逾 10 人時，增派窗口服務人員。
- 六、無法聯繫部分，經測試當民眾點選不滿意畫面後，約 20 秒左右，課室主管會收到通知簡訊；另有時課室主管因公務暫時離開座位時，未攜帶手機。經洽詢資訊室，因資料須經轉 2 台 2 代主機系統後再轉電信公司發送簡訊，故需 20 秒，俟 3 代系統上線後(內含窗口即時滿意度系統)，可縮短時間；並請課室主管隨身攜帶手機，並於收到簡訊通知後即時處理，避免類似情形發生。

# 臺中區監理所 窗口滿意度即時調查系統

## 第 3 季與第 4 季比較表

	第 2 季	第 3 季	增減比率
車管課窗口受理件數	36,114	26,279	-9,835
駕管課窗口受理件數	13,160	11,754	-1,406
民眾點選數	25,334	24,783	-551
民眾點選比率	52.54%	65.16%	12.62%
點選滿意度	97.79%	97.42%	-0.37%
實際滿意度	99.95%	99.90%	-0.05%

受理件數及點選數比較表



點選比率及滿意度

