



自行研究計畫成果報告

「超進化」大數據智慧窗口分析系統

研究人員：洪美芳、蔡義雄
鮑盈丞、鄒素鳳

交通部公路總局

中華民國 110 年 11 月

110 年度自行研究計畫成果摘要表

交通部公路總局高雄區監理所屏東監理站 110 年度自行研究計畫成果摘要表			填 表 人：鮑盈丞 填表日期：110.11.01
研究報告 名稱	「超進化」大數據智慧窗口分析系統		
研究單位 及人員	洪美芳、蔡義雄、鮑盈丞、鄒素鳳	研究時間	自 110 年 01 月 01 日 至 110 年 12 月 31 日
成果摘要			
<p>一、緣起</p> <p>監理機關係第 1 線為民服務機關，民眾至監理機關辦理監理業務，需至號碼機依辦理項目索取號碼牌，於等待區等待窗口人員叫號辦理，民眾洽辦時間包含來回監理站時間、抽取號碼牌等待時間及窗口辦理時間，監理機關為提升為民服務，督促各監理機關降低民眾窗口等待時間及處理時間，將窗口等待時間及處理時間列入績效考評，依照 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形，統計去年 10 月至今年 9 月績效成績，平均等待時間以 9 分鐘為目標，平均處理時間以 6 分鐘為目標，成績依降低之平均等待時間及平均處理時間加分，激勵監理人員自我要求提升。</p> <p>監理機關並無隨時監控民眾等待時間與窗口辦理時間軟硬體，僅能以等待人數監控，雖然等待人數可大約掌控辦理數量，民眾實質等待時間無法得知，規劃以 M3 多媒體導引系統現有數據，透過大數據分析，可得知民眾及時洽辦時間，建置窗口支援規則，並最佳化安排窗口人力分配，提升「民眾對公路總局監理所（站）服務品質滿意度調查報告」之窗口服務等候時間滿意度，創造民眾最優質洽辦時間，落實為民服務理念。</p> <p>二、智慧窗口分析系統程式簡述</p> <p>1. 針對各監理窗口及人員辦理情形，檢視現有 EIS 公路監理營運決策管理及 M3 統計報表系統內窗口相關報表，無法有效檢視窗口及人員辦理情形，M3 多媒體系統可下載辦理完成號碼狀態供參考，惟該報表並</p>			

無經過整理，僅能廣義判斷每位民眾抽取號碼牌後等待及辦理時間，爰召開研發小組會議探討利用 M3 多媒體系統數據，規劃自行研發智慧整理計算該報表程式，以 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形格式呈現，俾利相關人員檢視。

2. 經長期檢視報表，單一窗口平均辦理時間均為 4~6 分鐘，為讓民眾等待時間於 9 分鐘內，發現民眾等待人數於窗口數 2 倍內時，可控制每位民眾於大廳等待時間大約於 9 分鐘內，長期累計平均等待時間於 6 分鐘內，以前揭窗口支援規則辦理可符合績效目標。
3. 為建置窗口支援規則推行，請高雄區監理所資訊室製作網頁版警示工具，當民眾等待人數大於窗口數 2 倍時出現警示音響提醒，利用智慧窗口分析系統程式，計算當下大廳民眾等待時間及窗口人員辦理時間，配合以大數據剖析模組，依屏東監理站 108 年窗口辦理情形統計結果分析，預估須安排辦理窗口數目，參考分析結果安排支援人力，可準確、有效率安排窗口人力，降低民眾等待時間。

三、效益

1. 以智慧窗口分析系統程式及建置窗口支援規則辦理，109 年 3 月開始控制民眾等待人數於窗口數 2 倍以內，民眾平均等待時間下降 1-2 分鐘。屏東監理站第 1 股 109 年人力比 108 年少，經窗口支援規則及程式分析監控統計，於人力減少 0.45 人情況，民眾等待時間仍有所改善。
2. 以智慧窗口分析系統統計窗口辦理人員辦理情形，可協助釐清辦理人員問題點，經教育訓練窗口人員辦理方式或程序，改善窗口人員辦理時間，另可依每月辦理件數、民眾等待時間、窗口辦理時間評比，績效高者給予獎勵，可激勵窗口人員。

四、未來展望

本研究係站上人員自行研究 Excel VBA 程式，利用桌上型電腦，計算能力有限，建議利用本研究使用剖析模組，由中華電信股份有限公司數據通信分公司開發程式，於公路監理系統新增報表功能，人員可逕下載細部報表監控。另建置警示工具，民眾等待人數大於窗口數 N 倍數時警示，N

值可依各所、站特性自行調控。

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 現狀分析及規劃改進措施	2
第一節 研究過程	5
第二節 研究分析	6
第四節 自行研究案經緯	9
第三章 大數據窗口智慧分析程式架構說明	11
第一節 窗口智慧分析系統簡述與程式使用程序架構	11
第二節 大數據窗口智慧分析系統程式使用程序	12
第四章 大數據窗口智慧分析系統操作說明	13
第一節 大數據剖析模組功能說明	13
第二節 大數據窗口智慧分析系統使用流程說明	16
第三節 大數據窗口智慧分析系統操作說明	17
第五章 透過分析結果建立窗口辦立即支援規則說明	23
第一節 窗口智慧分析系統解析結果運用	23
第二節 建立屏東監理站窗口辦理及支援規則	24
第六章 執行成效與效益分析	29
第一節 執行成效	29
第二節 效益分析	33
第七章 結論與建議	35
第一節 結論	35
第二節 建議	35
參考書目	36
附 錄	37

表 目 錄

表 1 研發小組成員及任務表	5
表 2 SWOT-TOWS 分析表	7
表 3 研究計畫進度管制表	8
表 4 程式研發經費概估表	8
表 5 經緯表	9
表 6 自動比對程序說明	12
表 7 自動比對程序說明	24
表 8 效益成果表(統計屏東監理站 108-109 年各單一窗口辦理數為例) ..	34

圖 目 錄

圖 1 屏東監理站 108、109 年洽辦民眾人次	2
圖 2 EXCEL VBA AI 智慧窗口分析系統執行流程說明圖	4
圖 3 PDCA 循環圖.....	5
圖 4 系統架構圖	11
圖 5 大數據 7 大剖析模組說明圖示	14
圖 6 M3 多媒體導引系統受理完成號碼單明細下載畫面	17
圖 7 受理完成號碼單明細 EXCEL 格式匯出畫面.....	17
圖 8 大數據智慧窗口分析系統輸入參數畫面.....	18
圖 9 大數據剖析模組程式執行圖示.....	19
圖 10 大數據窗口智慧分析系統分析結果圖示	20
圖 11 窗口人員辦理時間結果圖示	21
圖 12 模擬預判窗口辦理績效結果圖示	22
圖 13 模擬預判窗口辦理績效結果圖示	25
圖 14 108、109 年每半小時洽辦民眾數統計表圖及窗口量能統計圖	26
圖 15 民眾等待人數大於窗口數 2 倍警示畫面	錯誤！尚未定義書籤。
圖 16 原窗口辦理及支援規則	28
圖 17 新窗口辦理及支援規則	28
圖 18 109 年新窗口辦理及支援規則執行成效.....	29
圖 19 新舊窗口辦理及支援規則比較圖.....	30
圖 20 108、109 年 7 月民眾等待時間推移圖.....	31
圖 21 109 年 7 月窗口受理數多所、站等待時間比較圖	31
圖 22 窗口人員處理時間改善過程圖示	32
圖 23 窗口人員處理時間改善過程圖	33

附 錄

附錄 1 「EIS 窗口服務效能專案會議」會議紀錄.....	37
附錄 2 站長主持會議討論照片	38
附錄 3 同仁操作教育訓練照片	39
附錄 4 公路總局辦理屏東監理站監理服務績效考評展點照片.....	40
附錄 5 研究計畫提報公文影本	41
附錄 6 研究計畫同意研究公文影本	42
附錄 7 提報經濟部智慧財產局申請新型專利報告書.....	43
附錄 8 經濟部智慧財產局核准申請新型專利書.....	44
附錄 9 高雄區監理所歷次創新會議指導精進本研究作為會議紀錄影本..	45
附錄 10 系統 EXCEL VBA 程式碼分享.....	46

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

屏東監理站位處國境之南屏東縣，轄管區域南北相距 134 公里，人口 82 萬人、行政區域共 1 市 3 鎮 29 鄉，偏鄉多，有 9 個原住民鄉，1 個離島琉球鄉。大部分民眾花費大量時間至屏東監理站洽辦各項監理業務，節省民眾於監理機關辦理時間，必可深化監理心服務，創造民眾深刻感動。

另為提升「民眾對公路總局監理所（站）服務品質滿意度調查報告」之窗口服務等候時間滿意度，爭取公路總局所屬各一級機關「110 年績效考評作業規定」其中窗口作業績效，等待時間以 9 分鐘為目標，平均處理時間以 6 分鐘為目標，另屏東監理站為全台第 2 大站，每日洽辦民眾多，各項監理業務辦理件數複雜眾多，礙於屏東站人員逐年減少，窗口人力有限，如何準確、有效率安排窗口人力，建立窗口辦理及支援的規則，讓窗口人員自動自發，在對的時間做對的業務，發揮最大工作能量，是本研究最初動機。



第二節 現狀分析及規劃改進措施

一、 屏東監理站車輛、洽辦民眾人次及辦理窗口現況分析：

(一) 人口及車輛數分析：屏東地區總人口數約 82 萬人，屏東地區統計至 109 年 11 月 30 日，汽車數 298,548 台，機車車輛數 619,963 台，共計 918,511 台。

(二) 109 年洽辦民眾人次：統計 109 年至屏東監理站洽辦完成號碼單共 133,893 件，每日平均約完成 560 件號碼單。

(三) 屏東監理站辦理窗口情形：

1. 單一窗口：5 個窗口、6 個後線支援窗口。
2. 違規窗口：2 個窗口
3. 駕照窗口：1 個窗口

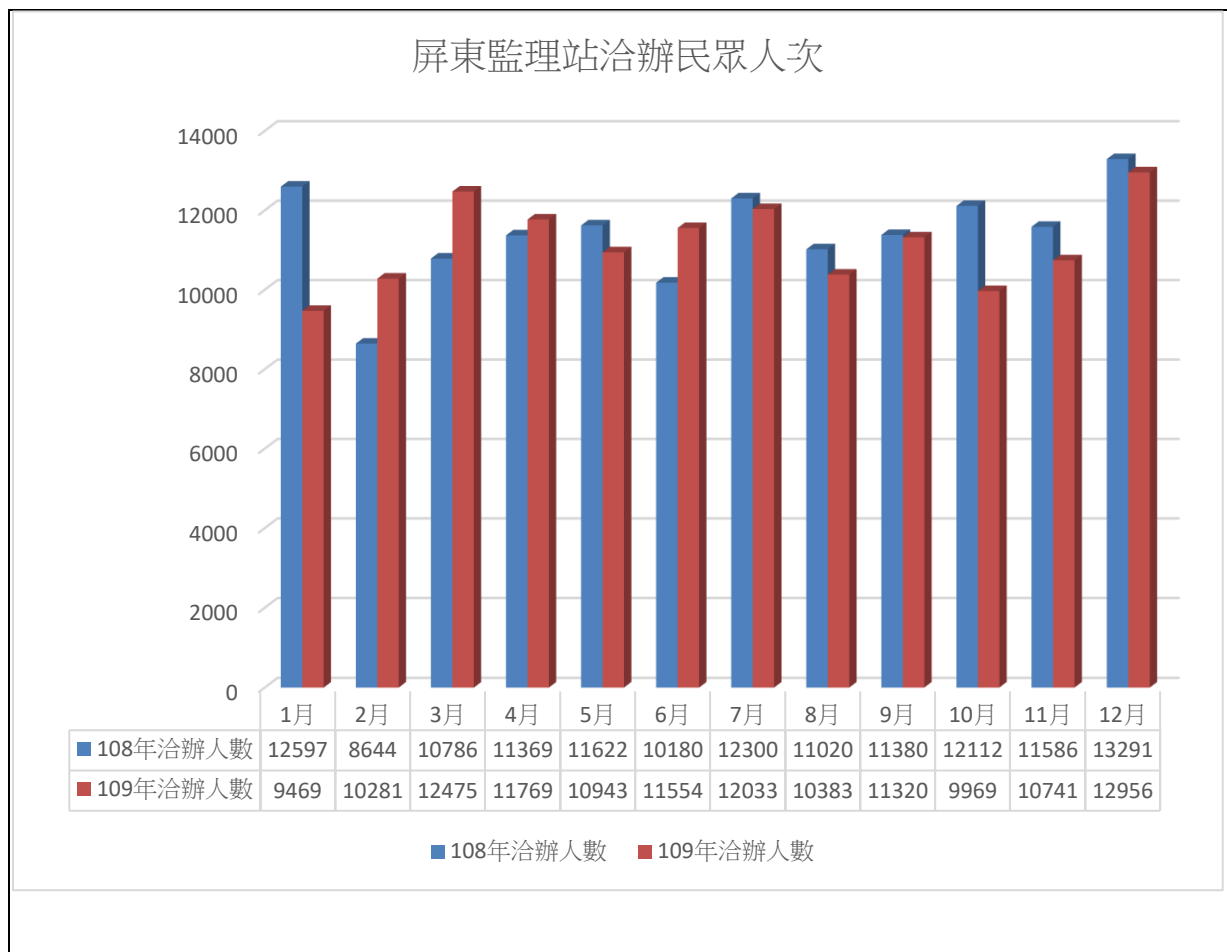


圖 1 屏東監理站 108、109 年洽辦民眾人次

依上圖顯示，屏東監理站每年 1 月 (109 年疫情影響較少)、7 月及 12 月洽辦民眾數較其他月份多，其原因推測新舊曆年底車輛買賣車商生意最佳，也是車商避免當年度庫存衝業績期間，爰 1 月及 12 月汽機車新車領牌車輛數較多，車主舊車一併辦理異動，另 12 月因汽燃費過戶僅需繳 12 月汽燃費，各機關補助如環保局補助截止等原因，大量車主辦理停駛、繳銷、報廢等業務，是監理機關最多民眾洽辦監理業務月份，爰每年 1 月及 12 月洽辦民眾數較其他月份多。

7 月為汽燃費開徵期間，到監理機關洽辦監理業務人本來較多，屏東監理站人力不足，針對這洽辦民眾較多月份，如何改善現行「窗口辦理及支援規則」，提升工作效率及節省人力，爭取績效考評作業窗口作業績效，實不容緩。

二、 規劃改進措施：

現有 EIS 公路監理營運決策管理可檢視各所、站每月各時段窗口辦理件數、平均辦理時間及平均等待時間，另查 M3 統計報表系統內窗口相關報表，無法有效檢視窗口及人員辦理情形，M3 多媒體系統可下載辦理完成號碼狀態供參考，惟該報表並無經過整理，僅能廣義判斷每位民眾抽取號碼牌後等待及辦理時間。

屏東監理站欲探討各監理窗口及人員辦理情形，爰規劃自行研發智慧整理該報表程式「大數據智慧窗口分析系統」，該系統功能為利用 M3 多媒體系統下載之數據，透過「大數據智慧窗口分析系統」一鍵執行，以 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形格式呈現，俾利相關人員檢視。再依大數據智慧窗口分析系統結果，分析屏東監理站窗口辦理數據，規劃建置窗口支援規則。

屏東監理站採用 EXCEL VBA 程式撰寫剖析模組一鍵智慧分析窗口數據，流程說明作法如次：

- (一) 先至 M3 多媒體導引系統→及時報表→受理完成號碼單明細→輸入日期及抽單業務類別→查詢→選擇 Excel 格式匯出。

- (二) 使用 Excel VBA 大數據智慧窗口分析系統程式，將 M3 多媒體導引系統匯出 Excel 檔案匯入程式。
- (三) 輸入 Excel VBA 大數據智慧窗口分析系統程式分析參數→一鍵執行分析。



圖 2 Excel VBA AI 智慧窗口分析系統執行流程說明圖

第二章 研究過程與研究分析

第一節 研究過程

本研究案以組「大數據智慧窗口分析系統工作研發小組」的方式，研究M3多媒體導引系統下載資料，針對號碼牌抽取時間、叫號時間、完成時間、處理時間、等候時間數據之邏輯，創建大數據剖析模組，研發智慧整理計算報表程式，俾利檢視窗口人員效率，研究期間由屏東監理站主管召開研究小組會議，分工合作發揮個人所長，將本研究案如期完成。

表 1 研發小組成員及任務表

姓名	職稱	任務	備註
洪美芳	站長	綜理本小組事務	
蔡義雄	副站長	規劃及研發大數據剖析模組	
鮑盈丞	股長	研發程式及建置工作協調	
鄒素鳳	科員	系統試用與建議	



圖 3 PDCA 循環圖

第二節 研究分析

針對前述規劃改進措施，以內、外部之資源採優勢、弱勢、機會、威脅等四面向辦理戰略 SWOT-TOWS 分析(如表 2)，於優勢部分，主管支持並組成研發小組親力親為；於弱勢部分，民眾洽辦時間集中及中午休息窗口人員輪休；於機會部分，網路上可搜尋參考資源加強研發程式的學識與技術、屏東監理站支援窗口足夠，支援人員配合度高；於威脅的部分，窗口人員素質不一，辦理能力不同。

利用優勢及機會，將弱點及威脅降至最低，評估在無需經費與站上人力缺乏情況下，加上長官參加研發及同仁的自行研發能力支援，小組成員的專長可加程性發揮。依據上述 SWOT-TOWS 分析結果，評估本研究案可自行開發。

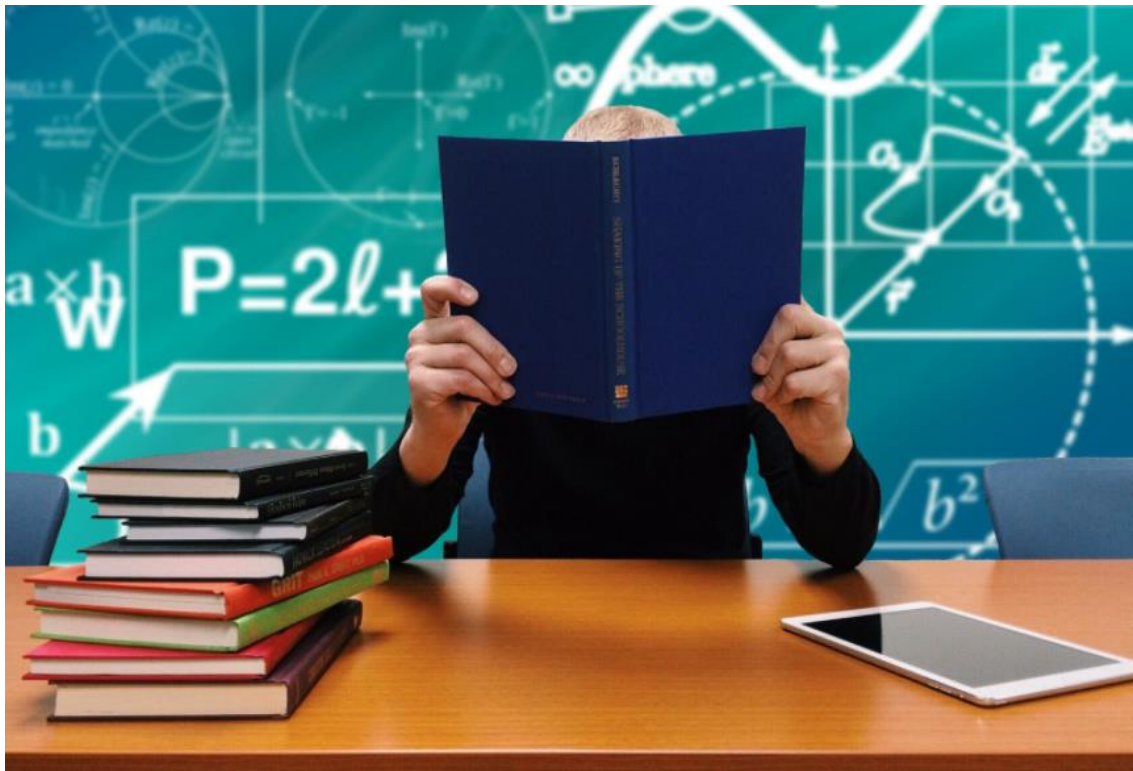


表 2 SWOT-TOWS 分析表

<div>內部因素</div> <div>可行方案</div> <div>外部因素</div>	優勢(Strength) 1、長官成立小組參加研發 2、無需經費可辦理 3、站上長官熟悉窗口辦理業務	弱勢(Weakness) 1、經費籌湊困難 2、站上人力缺乏 3、民眾洽辦時間集中 4.中午休息窗口人員需輪休
機會(Opportunity) 1、屏東監理站人員具研發大數據剖析模組及撰寫程式能力 2、研發所需相關資訊可由網路及書籍取得 3、M3 多媒體系統可自行下載窗口數據 4.屏東監理站支援窗口足夠，支援人員配合度高	1、無需經費與 M3 多媒體系統可下載窗口數據 2、長官參加研發可激發同仁配合支援窗口業務	1、無相關經費及同仁需研發大數據剖析模組、撰寫程式 2、民眾洽辦時間集中及中午休息窗口人員輪休時，支援人員配合度高
威脅(Threat) 1、依屏東監理站訂定大數據剖析模組及撰寫程式恐有錯誤 2、窗口人員素質不一，辦理能力不同	1、長官不熟悉撰寫程式，訂定大數據剖析模組及撰寫程式恐錯誤無法排除	1. 若大數據剖析模組及撰寫程式超出 Excel VBA 功能，無相關經費可協助 2. 民眾洽辦時間集中及中午休息窗口人員輪休時，窗口人員辦理能力不同，安排人力無法降低民眾等待時間

第三節 研究進度及經費

為使本研究案能如期順利完成，利用甘特圖(Gantt Chart)控管本研究的各項期程。

表 3 研究計畫進度管制表

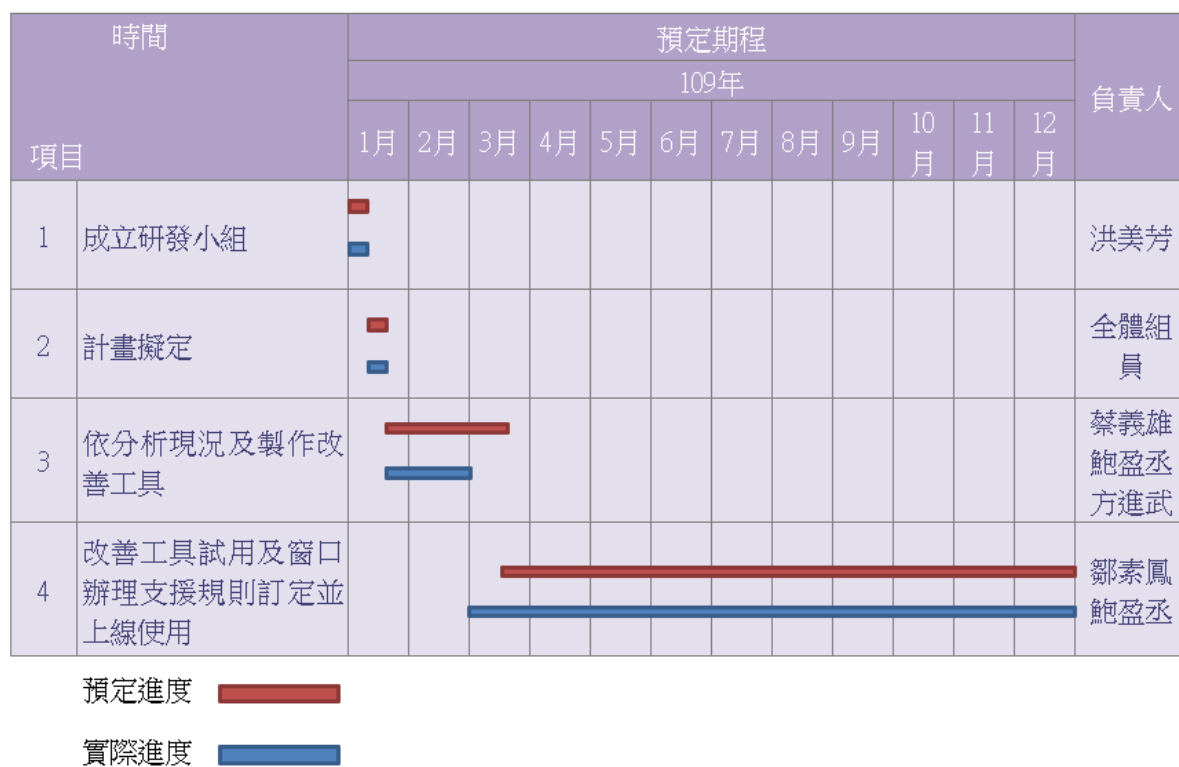


表 4 程式研發經費概估表

項目名稱	費用 (新台幣/元)	備 註
桌上電腦	0	1 台（原有設備）
Microsoft EXCEL VBA 2013	0	1 套（原有軟體）
行政費用	0	同仁自行利用公餘時間 研究、修改、測試
合計	0	

第四節 自行研究案經緯

公路總局 108 年 8 月 16 日召開「EIS 窗口服務效能專案會議」，會議結論(三)：局屬績效考評之窗口績效部分監理組將視暫停鍵功能修正後，各所之成績表現，研議下修「平均處理時間」與「平均等候時間」之計分標準等相關細節含資料來源、受理業務窗口，並納入監理組 10 月召開之「109 年局屬績效考評確認會議」討論。

109 年局屬績效考評「平均處理時間」下修為 6 分鐘、「平均等候時間」下修為 10 分鐘，屏東監理站窗口辦理業務需加強改進，礙於無監控民眾等待時間與窗口辦理時間軟硬體，僅能以等待人數監控，雖然等待人數可大約掌控辦理數量，民眾實質等待時間無法得知，為屏東監理站窗口業務事宜順利推行，爰站長召開工作研發小組研討精進窗口業務等情事，相關研發經緯如表 5。

表 5 經緯表

序號	時間	內容	備註
1	108.8.16	EIS 窗口服務效能專案會議決議下修「平均處理時間」與「平均等候時間」	公文影本 (附錄 1)
2	109.01.03	站長主持會議討論	會議照片 (附錄 2)
3	109.03.01	相關同仁教育訓練	訓練照片 (附錄 3)
4	109.9.4	公路總局監理服務績效考評展點-窗口大數據智慧分析系統	展點照片 (附錄 4)
5	110.3.15	研究計畫提報	公文影本 (附錄 5)
6	110.03.18	公路總局同意本案研究計畫	公文影本 (附錄 6)
7	110.03.25	提報經濟部智慧財產局申請新	專利申請報告影

		型專利。	本 (附錄 7)
8	110.7.1	經濟部智慧財產局核准申請新 型專利	專利申請報告影 本 (附錄 8)
9		高雄區監理所歷次創新會議紀 錄指導精進本研究作為	會議記錄影本 (附錄 9)
10		Excel VBA 程式碼分享	程式碼 (附錄 10)

第三章 大數據窗口智慧分析程式架構說明

第一節 窗口智慧分析系統簡述與程式使用程序架構

本研究程式架構如圖 4 所示，採用 Microsoft EXCEL 2013 內建 VBA 程式，VBA 是 Visual Basic for Applications 的縮寫，建立在 Office 中的一種應用程式開發工具，微軟提供給旗下應用程式進行「二次開發」的一個工具。Excel VBA 主要功能為只要可用手動操作 Excel 得到結果的方式，VBA 都可以幫忙代勞，例如整理資料、開關檔、存檔、資料搜尋、資料搬移...等。主要適用於複雜而且重複性非常高或需要多重判斷之後才能取得結果的環境。

將 M3 多媒體系統下載窗口受理完成號碼明細資料，「人工」使用 Excel 整理成 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形格式呈現，需要耗費大量時間且困難，惟整理方式固定，因具有此固定之特性，可利用 Excel VBA 撰寫程式，將 M3 多媒體系統數據智慧整理計算成 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形格式呈現。

大數據智慧窗口分析系統使用程序，係從 M3 多媒體系統下載窗口受理完成號碼明細資料檔案，將檔案匯入 Excel VBA 製作之大數據智慧窗口分析系統運算，一鍵執行自動整理計算資料，以 EIS 公路監理營運決策管理系統窗口辦理情形格式呈現，可檢視各窗口或人員各時段窗口辦理件數、平均辦理時間及平均等待時間。



圖 4 系統架構圖

第二節 大數據窗口智慧分析系統程式使用程序

大數據窗口智慧分析系統程序分三階段，詳細說明如表 6。

第一階段	• M3 多媒體系統下載窗口受理完成號碼明細資料	第一階段	M3 多媒體系統下載窗口受理完成號碼明細資料
			先至 M3 多媒體導引系統→及時報表→受理完成號碼單明細→輸入日期及抽單業務類別→查詢→選擇 Excel 格式匯出。
第二階段	• 使用 Excel VBA 製作之大數據智慧窗口分析系統運算	第二階段	使用 Excel VBA 製作之大數據智慧窗口分析系統運算
			使用 Excel VBA 大數據智慧窗口分析系統匯入第一階段下載資料→一鍵執行分析。
第三階段	• 依分析結果改善窗口作業	第三階段	依分析結果改善窗口作業
			檢視第二階段運算結果→改善窗口辦理及窗口支援規則

表 6 自動比對程序說明



第四章 大數據窗口智慧分析系統操作說明

第一節 大數據剖析模組功能說明

大數據窗口智慧分析系統程式內建 7 個大數據剖析模組：

- (1)及時計算民眾辦理時間及等待時間：可運用程式計算及時窗口辦理時間及民眾等待時間。
- (2)統計每日民眾辦理時間及等待時間：每日結束後計算當日窗口辦理時間及民眾等待時間，可滾動式檢討窗口辦理快慢原因，依探討原因改進。
- (3)統計每月民眾辦理時間及等待時間：可以統計當月(當月未結束前，可統計月中)窗口辦理時間及民眾等待時間，檢視當月績效是否達標，依計算成績調整下半月窗口支援人力。
- (4)依辦理人員統計窗口辦理情形：依匯入資料統計窗口人員辦理件數、民眾等待時間、窗口辦理時間等。
- (5)模擬預判窗口辦理績效分析：依本站 108 年來站民眾數及窗口辦理時間，分析辦理窗口數與民眾等待時間。
- (6)篩選辦理時間過長號碼辦理人員：可輸入窗口辦理目標時間，篩選出超過目標之號碼牌辦理人員及時間。
- (7)特殊節慶或氣候：依屏東站窗口辦理數據，比較特殊節慶或氣候係數與平日分析出相關係數，使用者選擇不同特殊節慶，會對應加成去運算。

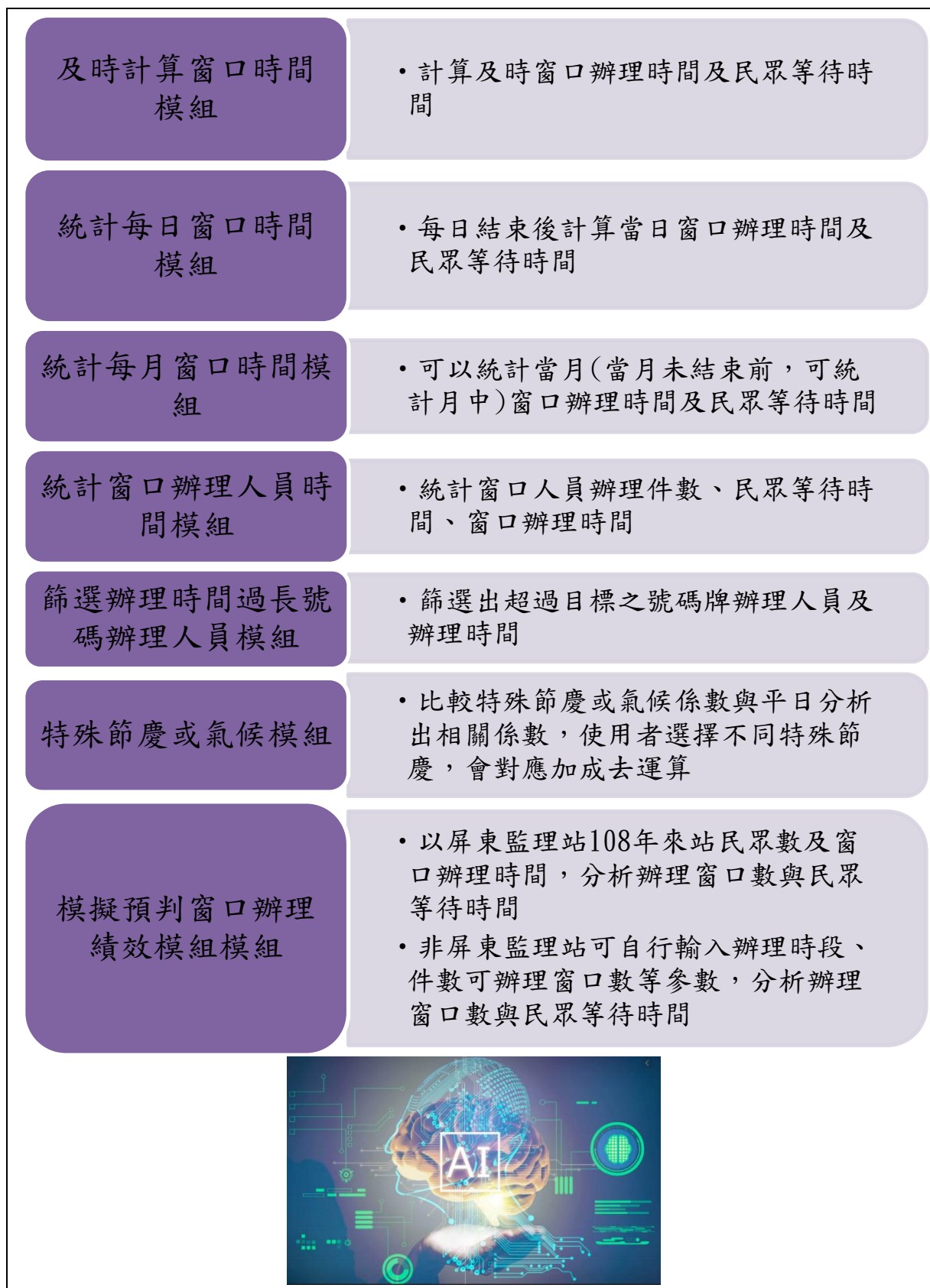
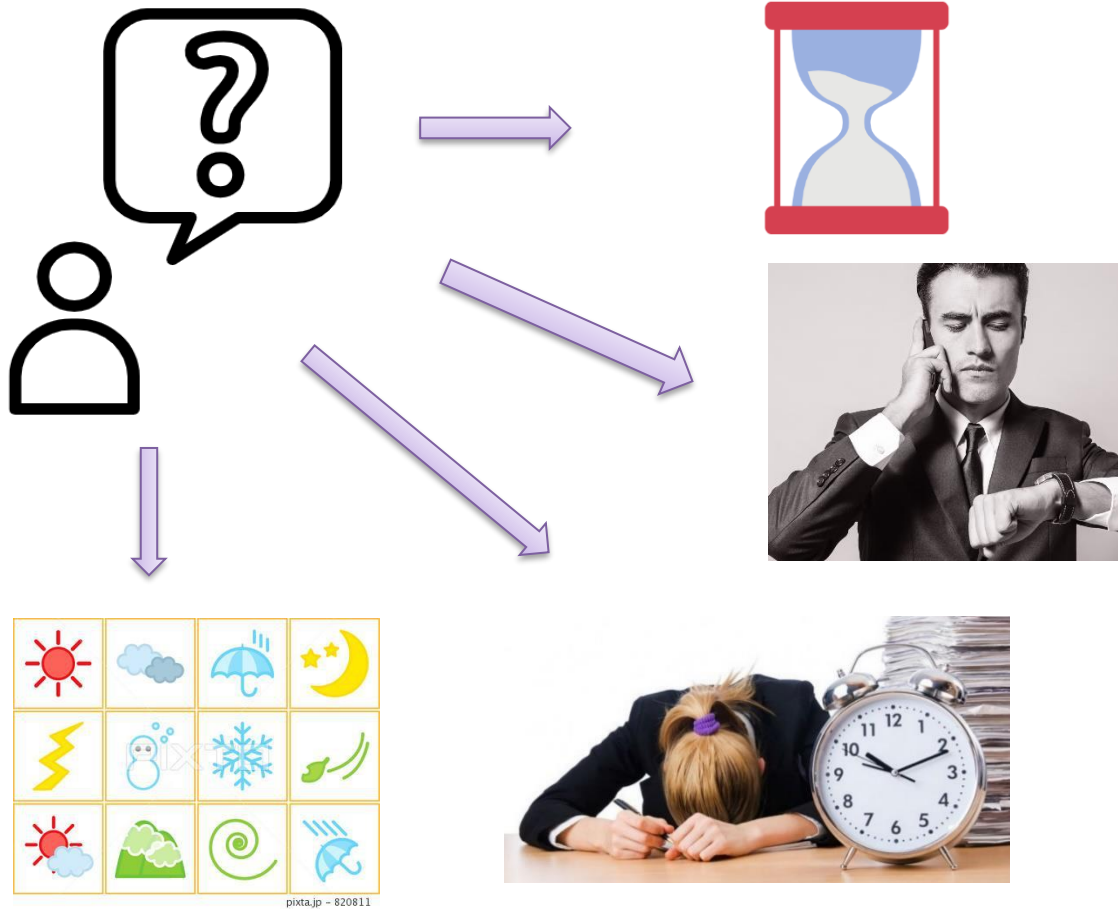
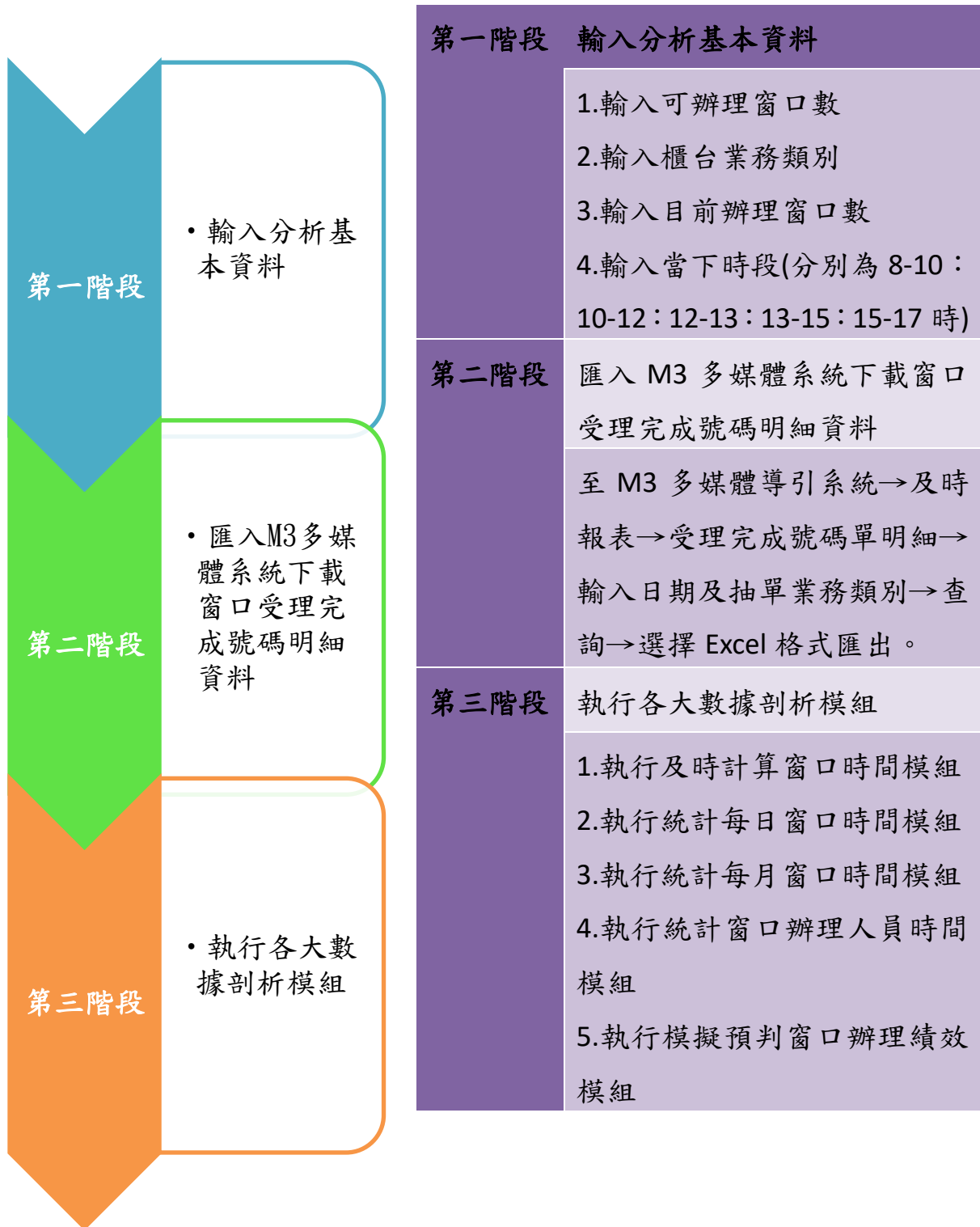


圖 5 大數據 7 大剖析模組說明圖示



第二節 大數據窗口智慧分析系統使用流程說明

程式分為 3 階段使用執行



第三節 大數據窗口智慧分析系統操作說明

1. 至 M3 多媒體導引系統→及時報表→受理完成號碼單明細→輸入日期及抽單業務類別→查詢→選擇 Excel 格式匯出，如圖 6。

多媒體導引系統 MGS

屏東監理站 鮑亞丞

即時報表

受理完成號碼單明細

日期: 109/08/10

時間區間: 00 點 ~ 24 點

櫃檯: 全部

櫃檯人員: 全部

櫃檯業務類別: 全部

抽單業務類別: ☒ 全選 ☒ 單一窗口(車駕異動) ☒ 稅費查詢補單 ☒ 駕照綜合業務 ☒ 交通違規業務 ☒ 分期付款 ☒ 單一號群

查詢

圖 6 M3 多媒體導引系統受理完成號碼單明細下載畫面

2. 輸出 Excel 檔案如圖 7。

受理完成號碼單明細											
關閉											
單位：屏東監理站											
列印日期：1090424 08:37:45											
查詢日期：1090423											
總計：669件											
號碼	抽單業務類別	業務細項	櫃檯	櫃檯業務類別	櫃檯人員	日期	抽號時間	叫號時間	完成時間	處理時間	等候時間
1001	單一窗口(車駕異動)		7	單一窗口(車駕異動)	吳屏	1090423	07:57:27	08:01:53	08:07:06	00:05:13	00:04:26
2001	駕照綜合業務		24	駕照綜合業務	方秀	1090423	07:58:42	07:59:39	08:06:31	00:06:52	00:00:57
1002	單一窗口(車駕異動)		9	單一窗口(車駕異動)	陳玲	1090423	07:58:57	08:02:16	08:08:36	00:06:20	00:03:19
1003	單一窗口(車駕異動)		7	單一窗口(車駕異動)	吳屏	1090423	08:01:28	08:07:07	08:11:52	00:04:45	00:05:39
6002	交通違規業務		32	交通違規業務	邱婷	1090423	08:03:31	08:03:32	08:04:11	00:00:39	00:00:01
6003	交通違規業務		33	交通違規業務	林華	1090423	08:04:18	08:04:19	08:04:54	00:00:35	00:00:01
1004	單一窗口(車駕異動)		12	單一窗口(車駕異動)	季華	1090423	08:06:43	08:07:12	08:15:11	00:07:59	00:00:29

圖 7 受理完成號碼單明細 Excel 格式匯出畫面

3. 輸入分析基本資料，輸入可辦理窗口數、輸入櫃台業務類別、輸入目前辦理窗口數、輸入當下時段，匯入窗口受理完成號碼明細資料，如圖 8。

(1)輸入參數

窗口時間大數據智慧分析系統

(2)匯入 M3 數據

他所站歷史民眾窗口等待辦理時間

平均辦理時間	平均等待時間	特殊節慶或氣候	貴所(站)2小時辦理件數	辦理時段
0:04:40	0:08:10	平日	100	10-12時

設定窗口分析時間數據

分析月份	分析星期	可辦理窗口數	櫃檯業務類別	目前辦理窗口數
2月	星期三	20	單一窗口(車駕異動)	5

查詢辦理人員辦理情形及時間過長案件

辦理過長時間	1:00:00
辦理人員	張○雯
	施○淨

清除

清除

程式啟動

匯入本日窗口受理完
成號碼單明細

或

匯入本月窗口受理完
成號碼單明細

↓

執行窗口分析

或

執行人員分析

↓

屏東站數
據執行目
標分析

或

他所站設
定數據執
行目標分
析

使用方法

步驟1
至M3多媒體管理系統→及時下→受理完成號碼單明細→輸入日期查詢→以Excel匯出(匯出檔案如下圖)

受理完成號碼單明細

序號	站別	櫃檯業務類別	受理人員	受理時間	受理時間	受理時間	受理時間	受理時間	受理時間
20001	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:04:40	0:04:40	0:04:40	0:04:40	0:04:40	0:04:40
20002	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:05:10	0:05:10	0:05:10	0:05:10	0:05:10	0:05:10
20003	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:05:40	0:05:40	0:05:40	0:05:40	0:05:40	0:05:40
20004	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:06:10	0:06:10	0:06:10	0:06:10	0:06:10	0:06:10
20005	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:06:40	0:06:40	0:06:40	0:06:40	0:06:40	0:06:40
20006	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:07:10	0:07:10	0:07:10	0:07:10	0:07:10	0:07:10
20007	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:07:40	0:07:40	0:07:40	0:07:40	0:07:40	0:07:40
20008	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:08:10	0:08:10	0:08:10	0:08:10	0:08:10	0:08:10
20009	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:08:40	0:08:40	0:08:40	0:08:40	0:08:40	0:08:40
20010	屏東站	單一窗口(車駕異動)	張○雯	10:09:10	0:09:10	0:09:10	0:09:10	0:09:10	0:09:10

步驟2
左側程式啟動方塊內按「匯入本日(月)窗口受理完成號碼單明細」匯入檔案

步驟3
左側程式啟動方塊內按「執行窗口分析」或「執行人員分析」

步驟4
左側程式啟動方塊內按「屏東站數據執行目標分析」或「他所站設定數據執行目標分析」

輸入參數處

一鍵執行處

軟體說明處

圖 8 大數據智慧窗口分析系統輸入參數畫面

4. 執行各大數據剖析模組，如圖 9。

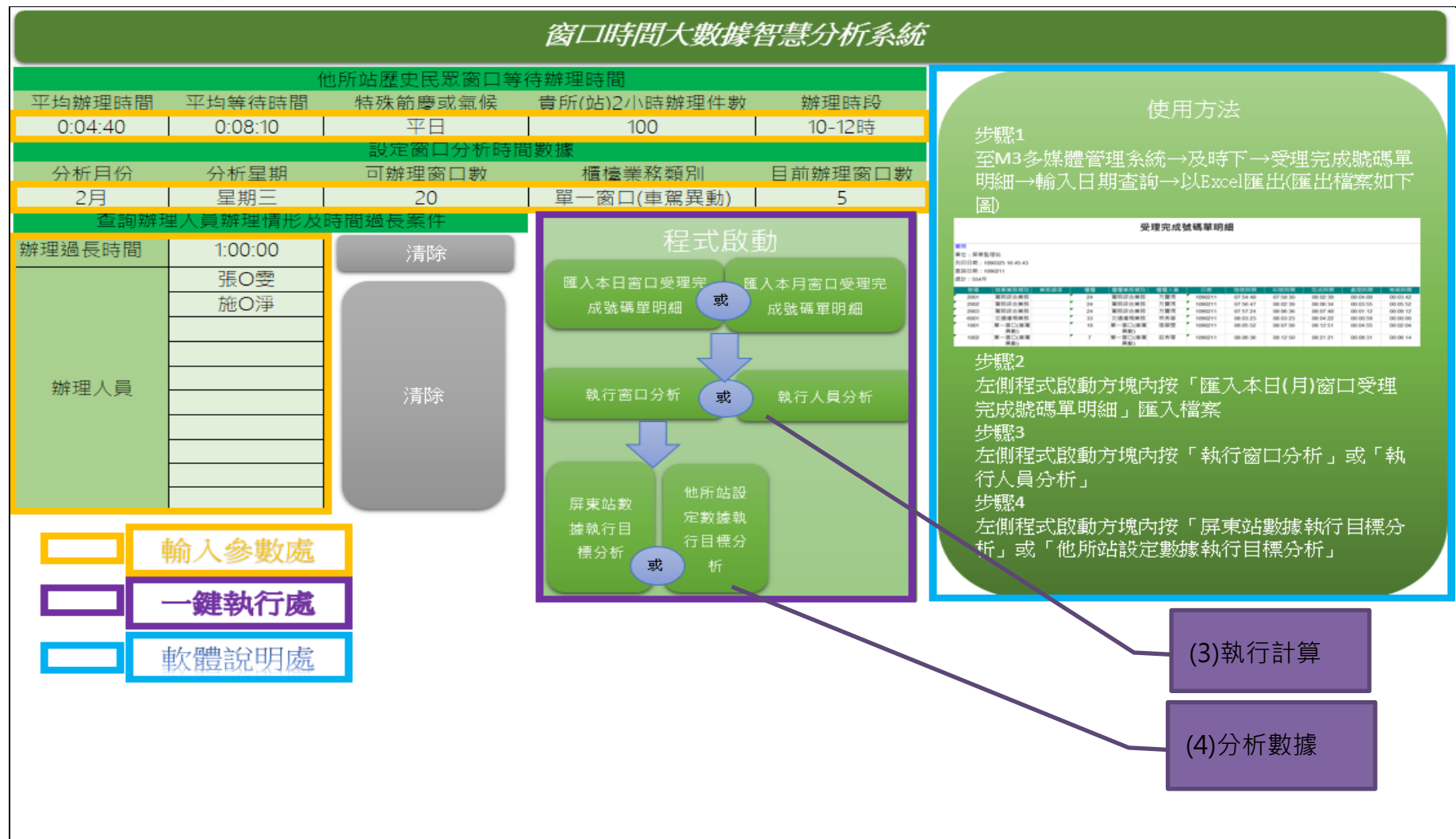


圖 9 大數據剖析模組程式執行圖示

5. 大數據窗口智慧分析系統運算窗口辦理、及時辦理情形、辦理時間過長篩選及燈號顯示結果，如圖 10。



圖 10 大數據窗口智慧分析系統分析結果圖示

6. 大數據窗口智慧分析系統運算窗口人員辦理時間結果，如圖 11。

窗口業務分析					分析期間			2021/4/1		~	2021/4/28							單位：分鐘/人次						
時段		總計			早上												中午			下午				
					08:00以前			08:00~10:00			10:00~12:00			12:00~13:00			13:00~15:00			15:00~17:30				
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數		
陳玲	單一窗口(車駕異動)	0:04:15	0:06:21	1551	0:03:44	0:02:20	18	0:04:21	0:02:49	280	0:04:05	0:06:54	438	0:04:19	0:05:12	112	0:04:03	0:08:36	348	0:04:36	0:06:52	354		
李華	單一窗口(車駕異動)	0:04:39	0:06:21	1144	0:05:39	0:02:22	2	0:04:47	0:03:40	220	0:04:37	0:06:26	310	0:04:01	0:07:18	67	0:04:37	0:08:23	269	0:04:47	0:06:12	275		
張雯	單一窗口(車駕異動)	0:05:29	0:06:24	1006	0:03:56	0:10:14	1	0:05:35	0:02:18	183	0:05:26	0:06:29	281	0:04:39	0:08:08	86	0:05:22	0:08:25	230	0:05:53	0:06:55	225		
謝靚	單一窗口(車駕異動)	0:06:32	0:08:17	117				0:07:19	0:08:44	8	0:06:17	0:08:33	27	0:07:19	0:08:17	8	0:05:23	0:09:01	37	0:07:33	0:07:15	37		
馮怡	單一窗口(車駕異動)	0:07:27	0:10:18	358				0:06:56	0:08:45	11	0:08:46	0:09:58	119	0:07:22	0:09:52	16	0:06:51	0:11:09	114	0:06:38	0:09:58	98		
傅華	單一窗口(車駕異動)	0:04:21	0:05:34	1195	0:03:42	0:04:03	14	0:04:17	0:02:49	273	0:04:15	0:05:57	321	0:04:07	0:05:16	71	0:04:24	0:07:42	272	0:04:33	0:05:58	244		
韓華	單一窗口(車駕異動)	0:07:46	0:09:35	45				0:08:07	0:08:53	8	0:08:27	0:07:45	10				0:07:16	0:10:58	16	0:07:38	0:09:44	11		
蘇珠	單一窗口(車駕異動)	0:06:18	0:08:52	90				0:05:18	0:11:24	1	0:06:27	0:10:06	25				0:05:54	0:09:35	38	0:06:48	0:06:34	26		
梁慈	單一窗口(車駕異動)	0:07:32	0:06:12	29							0:07:32	0:07:29	3				0:07:00	0:06:09	15	0:08:15	0:05:54	11		
莊琴	單一窗口(車駕異動)	0:04:39	0:06:37	65													0:03:56	0:08:23	37	0:05:35	0:04:17	28		
林政	單一窗口(車駕異動)	0:09:07	0:07:53	75				0:08:33	0:05:27	2	0:09:10	0:08:03	26	0:09:14	0:06:50	10	0:09:38	0:06:38	15	0:08:44	0:09:15	22		
吳貞	單一窗口(車駕異動)	0:07:51	0:07:46	65	0:03:13	0:07:43	2	0:06:59	0:02:43	9	0:08:24	0:08:47	24	0:07:44	0:07:08	1	0:06:58	0:08:11	19	0:09:56	0:09:11	10		

圖 11 窗口人員辦理時間結果圖示

7. 模擬預判窗口辦理績效結果，如圖 12。

窗口辦理時間預估						建議 窗口數		建議 窗口數
辦理窗口數	預估窗口辦理時間	預估民眾等待時間	預估民眾於監理站時間	備註				
3	0:07:39	0:27:09	0:34:47	安排窗口數無法於時段內完成洽辦民眾業務		14		
4	0:07:39	0:20:22	0:28:00					
5	0:07:39	0:16:17	0:23:56					
6	0:07:39	0:13:34	0:21:13					
7	0:07:39	0:11:38	0:19:17					
8	0:07:39	0:10:11	0:17:49					
9	0:07:39	0:09:03	0:16:42					
10	0:07:39	0:08:09	0:15:47					
11	0:07:39	0:07:24	0:15:03					
12	0:07:39	0:06:47	0:14:26					
13	0:07:39	0:06:16	0:13:55					
14	0:07:39	0:05:49	0:13:28					
15	0:07:39	0:05:26	0:13:04					
16	0:07:39	0:05:05	0:12:44					
17	0:07:39	0:04:47	0:12:26					
18	0:07:39	0:04:31	0:12:10					
19	0:07:39	0:04:17	0:11:56					
20	0:07:39	0:04:04	0:11:43					

圖 12 模擬預判窗口辦理績效結果圖示

第五章 透過分析結果建立窗口辦立即支援規則說明

第一節 窗口智慧分析系統解析結果運用

以大數據窗口智慧分析系統程式內建 7 個大數據剖析模組，可運算出及時計算民眾辦理時間及等待時間，以綠、黃及紅燈顯示等待時間級距，另可統計每日或當月(當月未結束前，可統計月中)民眾辦理時間及等待時間，統計依辦理人員統計窗口辦理情形，為上揭分析結果該如何運用提升屏東監理站窗口績效，站長招開多次集思廣益探討，決議以 3 項策進作為進行改善。

1. 以運算出辦理人員統計窗口辦理情形，每月計算窗口人員辦理情形，低於績效考評窗口作業績效人員，探討原因協助改進。
2. 以每月運算民眾辦理時間及等待時間結果，分析後建置一套適合屏東監理站窗口辦理及支援規則。
3. 以運算出及時計算民眾辦理時間及等待時間，以綠、黃及紅燈顯示等待時間作為窗口支援人數參考依據。

另為釐清窗口辦理各類型案件對平均辦理時間影響，統計 109 年窗口各類型業務辦理比例，分析過戶、補照、補牌登、變更、繳銷、註銷、報廢、停駛、復駛等類型，結果顯示各窗口比例都相當，各類型比例均於 2 倍標準差以內，雖然各類窗口業務辦理時間都不一，依上述統計窗口各類型業務取號比例相同，爰各類型業務並不影響平均辦理時間，如表 7。

109 年窗口各類型業務辦理比例表									
窗口編號/統計	過戶	補照	補牌登	變更	繳銷	註銷	報廢	停駛	復駛
7	27.5%	6.3%	13.9%	5.3%	1.1%	2.6%	36.5%	4.7%	1.7%
6	24.7%	5.8%	14.9%	9.3%	1.3%	2.5%	35.8%	3.5%	1.9%
9	30.4%	6.6%	14.0%	7.8%	1.3%	3.0%	30.6%	4.2%	1.7%
10	30.9%	7.0%	14.1%	7.3%	1.8%	2.9%	29.6%	4.1%	1.8%
12	31.1%	4.4%	16.5%	7.2%	2.2%	2.8%	25.7%	6.0%	3.7%
標準差	2.8%	1.0%	1.1%	1.4%	0.5%	0.2%	4.5%	0.9%	0.9%
平均值	28.9%	6.0%	14.7%	7.4%	1.5%	2.7%	31.6%	4.5%	2.2%
2 倍標準差上限	34.5%	8.0%	16.9%	10.3%	2.4%	3.2%	40.6%	6.4%	3.9%
2 倍標準差下限	23.4%	4.0%	12.5%	4.5%	0.6%	2.3%	22.7%	2.6%	0.4%

表 7 自動比對程序說明

第二節建立屏東監理站窗口辦理及支援規則

研究民眾辦理時間及等待時間數據，長期檢視單一窗口平均辦理時間均為 4-6 分鐘，為讓民眾等待時間於 9 分鐘內，屏東監理站規劃民眾等待人數於窗口數 2 倍內，可控制每位民眾於大廳等待時間大約於 9 分鐘內，長期平均等待時間於 6 分鐘內，如圖 13。另統計 108、109 年每半小時洽辦民眾數，109 年就算有疫情關係，上午 11 點及下午 2 點民眾最多，其他時段較少，如圖 14。統計窗口量能統計圖，無效人力部分民眾所需能量小於窗口能辦理能量，表示可減設窗口，民眾所需能量大於窗口能辦理能量，表示不增設窗口開始會有等待人數出現，由圖檢視約 11 點及下午 2 點民眾較多

需增設窗口，所以窗口數可依洽辦民眾多寡決定，爰規劃減少 8 時開始上班窗口數，可減少窗口人力，增加後線業務辦理人力，當洽辦民眾多時再開設窗口支援，如圖 15。

窗口業務分析					分析期間							
時段		總計										
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	08:00以前			08:00~10:00			10:00~12:00	
					平均處理	平均等待	受理數	平均處理	平均等待	受理數	平均處理	平均等待
6	單一窗口(車駕異動)	0:06:08	0:11:03		<p>假設開設 5 個窗口、辦理時間 4.5 分</p> <p>等待人數 0 人</p> <p>→等待時間=窗口辦理時間=0 分</p> <p>等待人數 1~5 人</p> <p>→等待時間=窗口辦理時間*1=4.5 分</p> <p>等待人數 6~10 人</p> <p>→等待時間=窗口辦理時間*2=9 分</p> <p>...</p> <p>以此類推</p>							
7	單一窗口(車駕異動)	0:05:20	0:04:31									
9	單一窗口(車駕異動)	0:04:27	0:04:29									
10	單一窗口(車駕異動)	0:05:18	0:05:07									
12	單一窗口(車駕異動)	0:04:38	0:04:55									

圖 13 模擬預判窗口辦理績效結果圖示

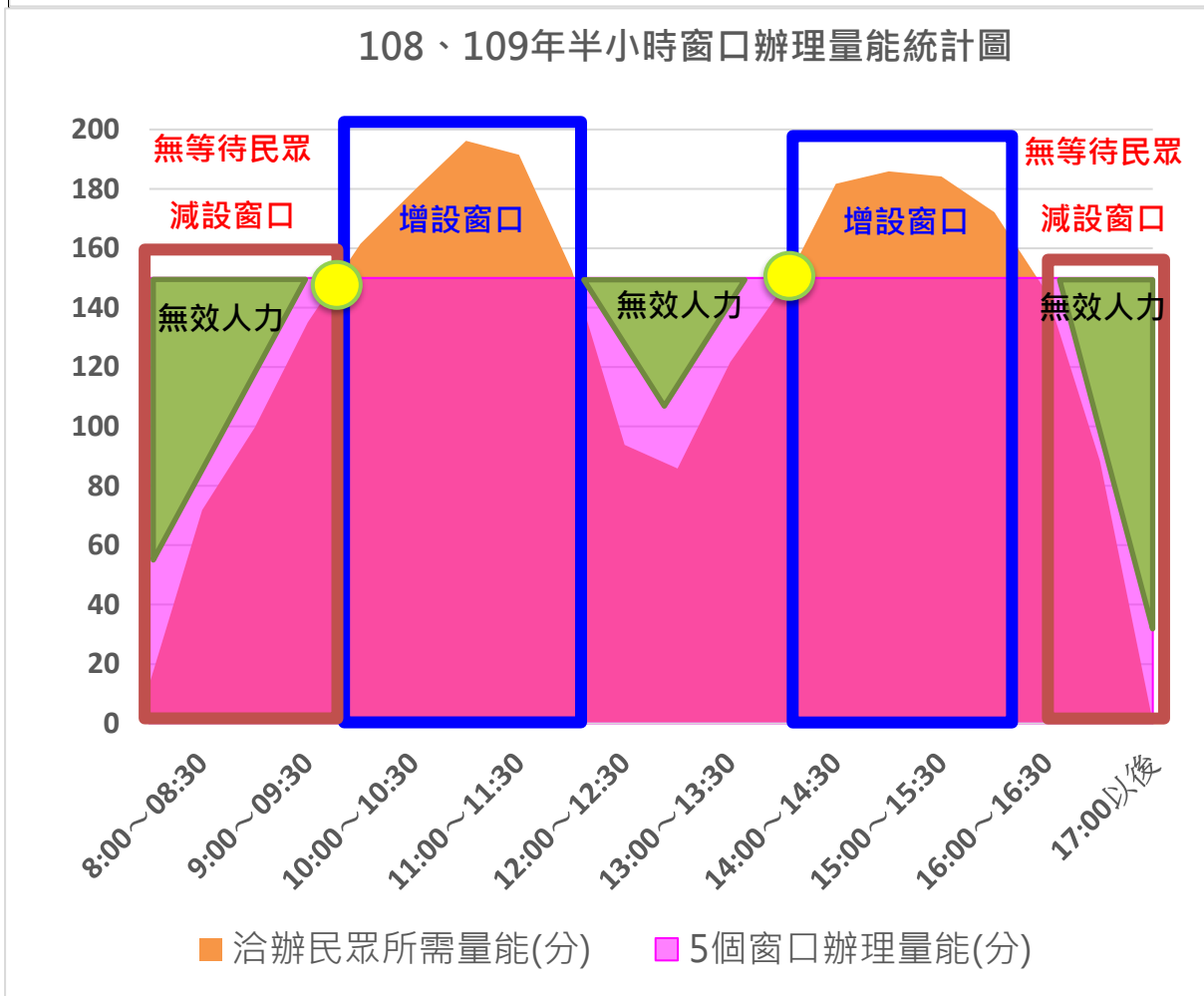
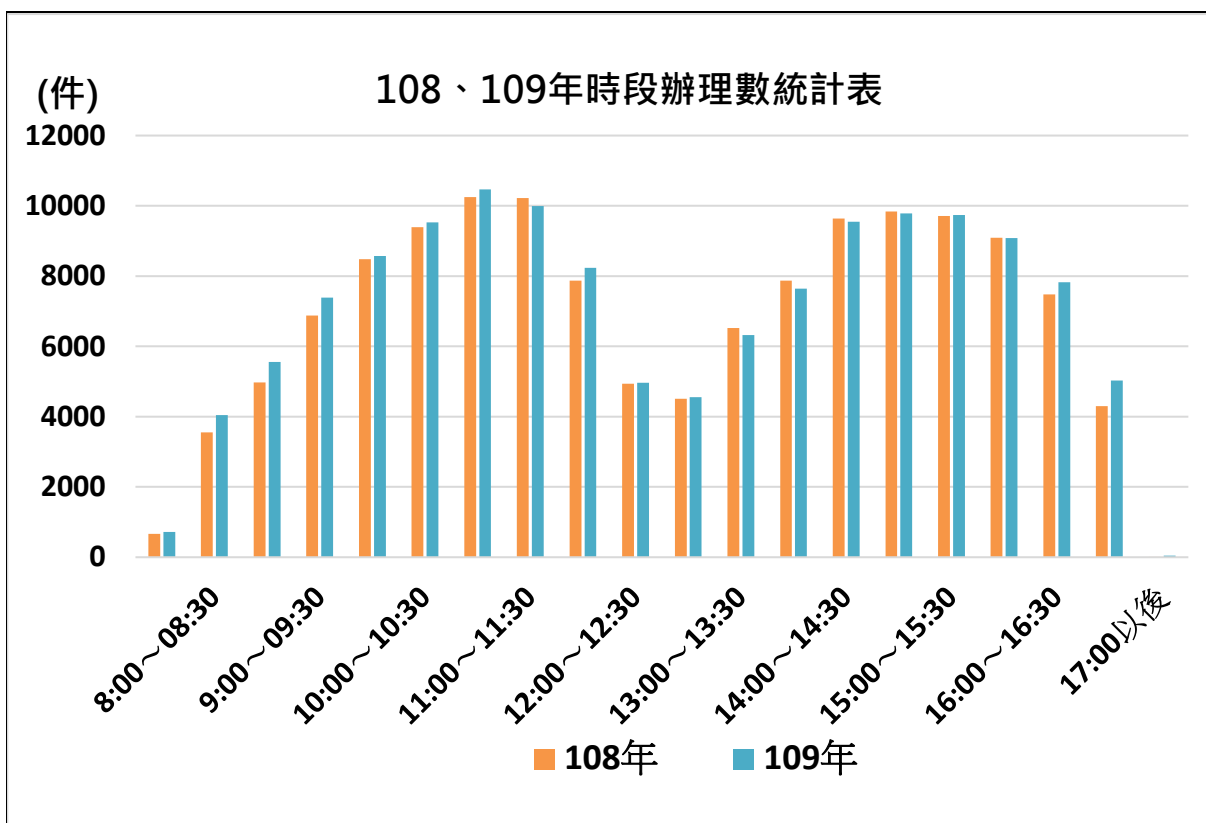


圖 14 108、109 年每半小時洽辦民眾數統計表圖及窗口量能統計圖

承上，屏東監理站規劃民眾等待人數大於窗口數 2 倍時，請高雄區監理所資訊協助以網頁版出現警示，洽辦民眾少開設較少的窗口，可減少窗口人力，洽辦民眾多開設較多的窗口，均以民眾等待人數相對窗口數 2 倍為依據，如圖 15。

屏東監理站原設置單一窗口 5 個窗口、6 個後線支援窗口。規劃設置為單一窗口 4 個窗口、1 個支援窗口、6 個後線支援窗口，減少窗口人員無民眾辦理情形，增加支援機動性，如圖 16、17。

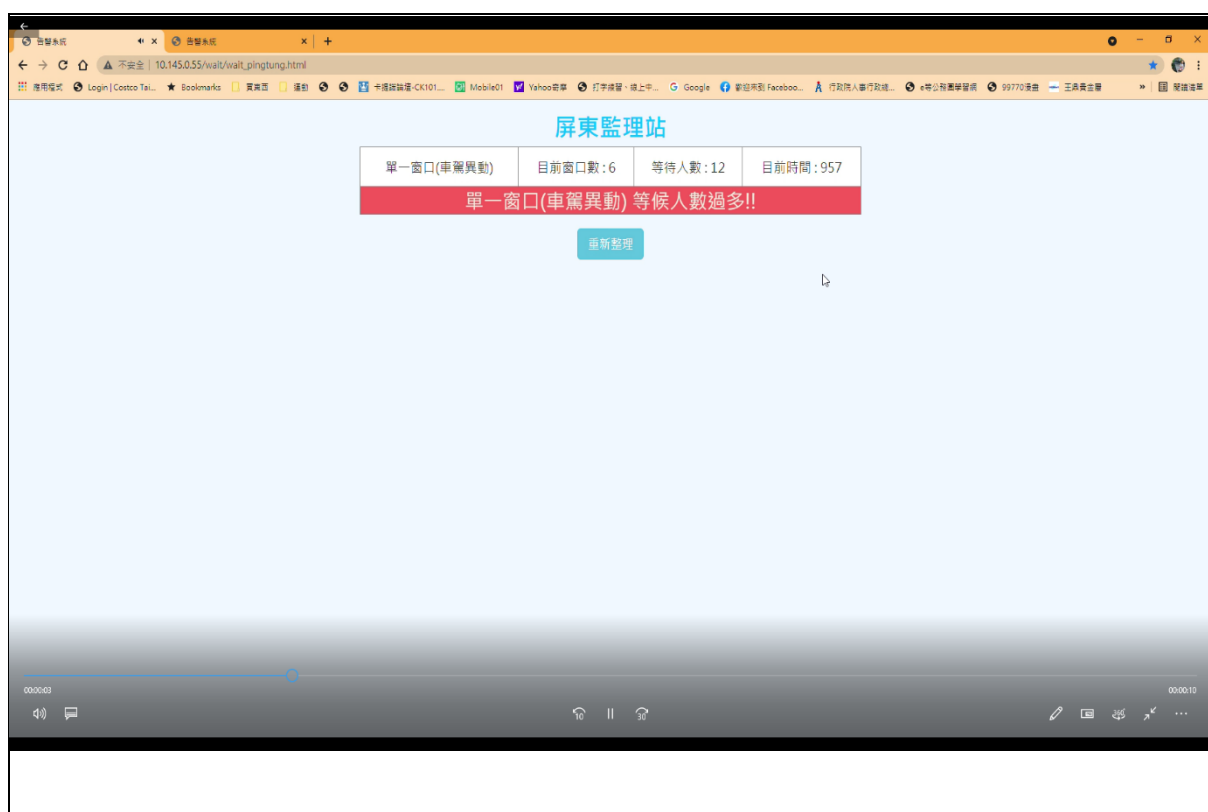


圖 15 民眾等待人數大於窗口數 2 倍警示畫面

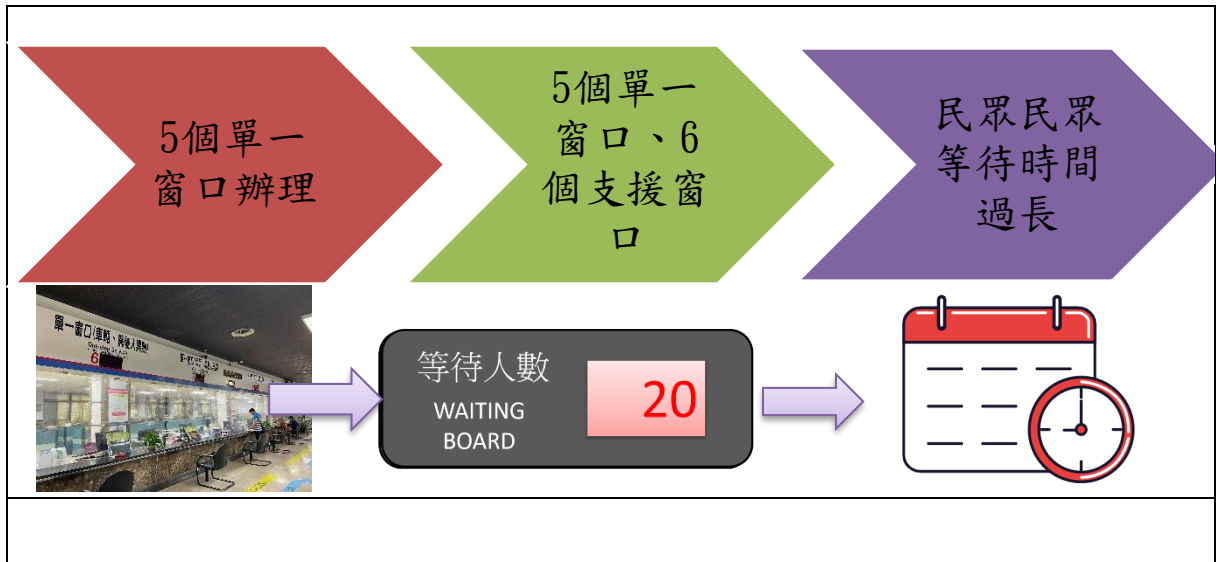


圖 16 原窗口辦理及支援規則

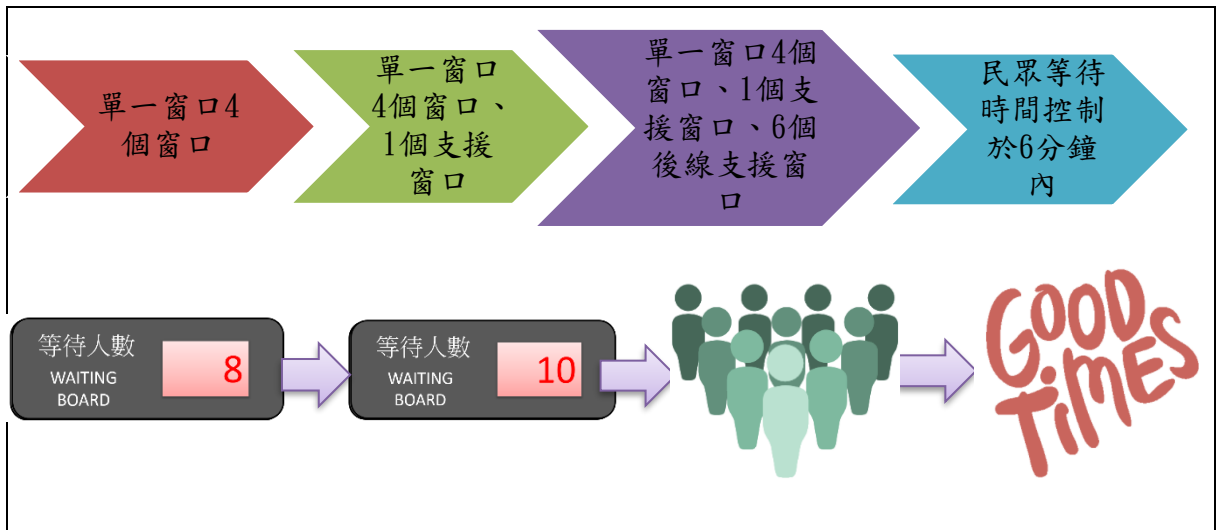


圖 17 新窗口辦理及支援規則

第六章 執行成效與效益分析

第一節 執行成效

以大數據智慧窗口分析系統運算，透過解析結果，屏東監理站建立新的窗口辦理及支援規則調配人力，有效減少人力浪費，洽辦民眾較少時，支援窗口人員可回到後線辦理相關業務，維持站內一般業務推行，當人潮於同一時間湧入監理站時，支援窗口人員再至窗口辦理窗口業務，達到人力運用最大成效。並利用窗口人員辦理情形及篩選辦理時間過長案件結果，協助人員釐清並改善，提升辦理速度等策進作為，讓民眾於最短時間完成洽辦業務，提升監理機關為民服務品質，改變民眾觀感。

109 年至屏東監理站洽辦完成號碼單共 133,893 件，比較 108 年 136,887 件減少 2,994 件，因新冠肺炎疫情洽辦民眾僅微幅降低 2.2%，大數據智慧窗口分析系統上線使用後，控制民眾等待人數於窗口數 2 倍內，民眾實際平均等待降低約 30%，約降 1-2 分鐘，如圖 18。

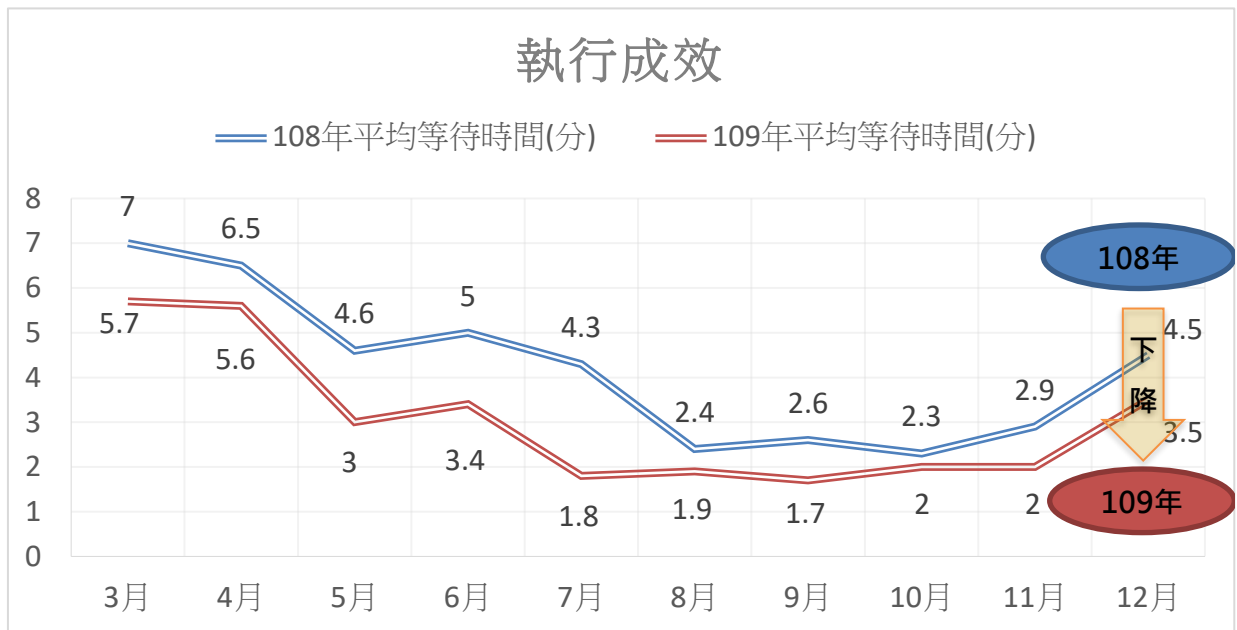


圖 18 109 年新窗口辦理及支援規則執行成效

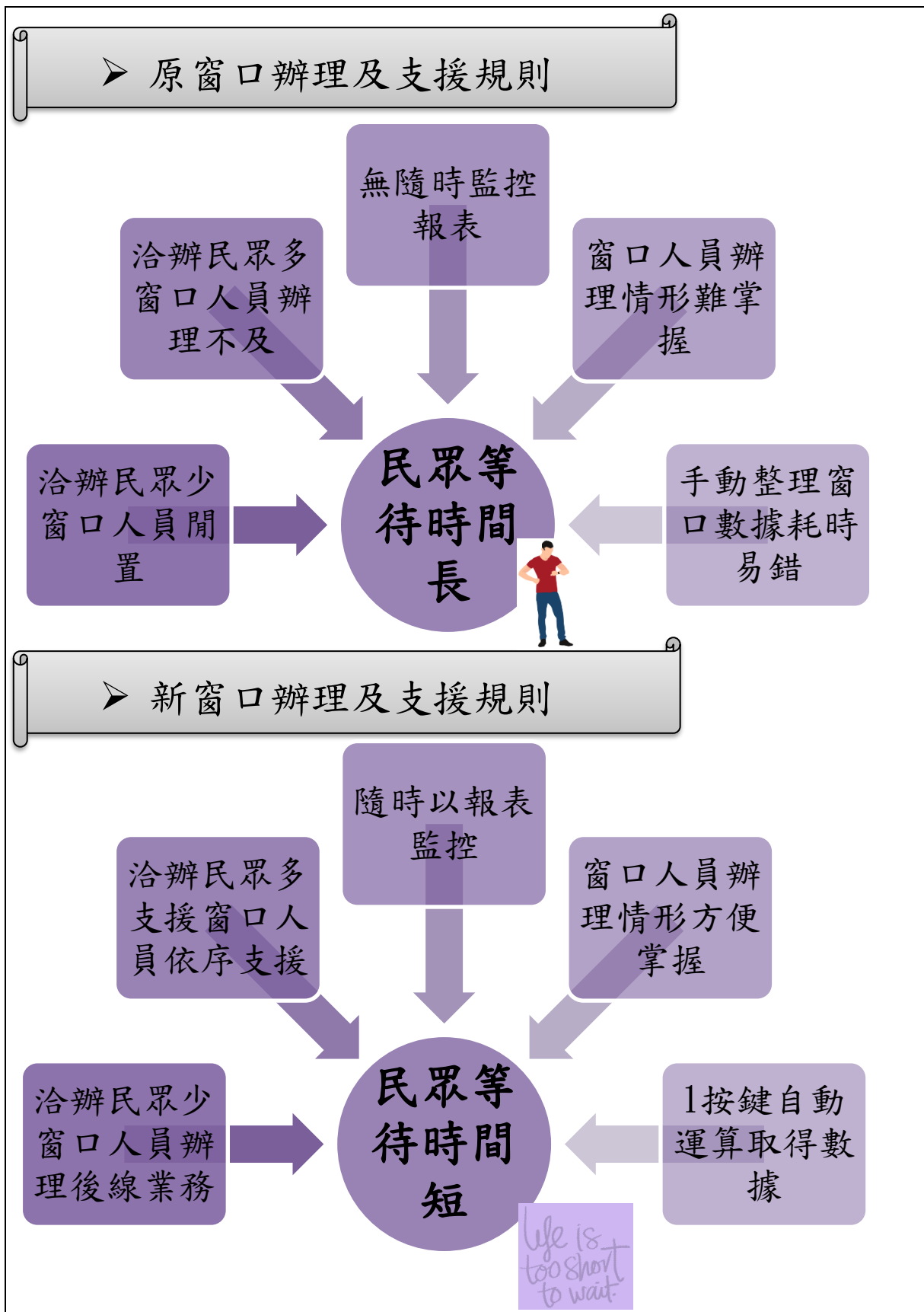


圖 19 新舊窗口辦理及支援規則比較圖

以大數據智慧窗口分析系統，隨時下載 M3 多媒體導引系統受理完成號碼單明細運算，透過每日監控，有效掌握每月績效，以 7 月汽燃費開徵期洽辦民眾多期間為例，比較 108 年、109 年開徵期 7 月成績降低 2 分鐘，如圖 20。比較 109 年 7 月案件數多的監理所站民眾等待時間，本站為排行全國第 2，如圖 21。

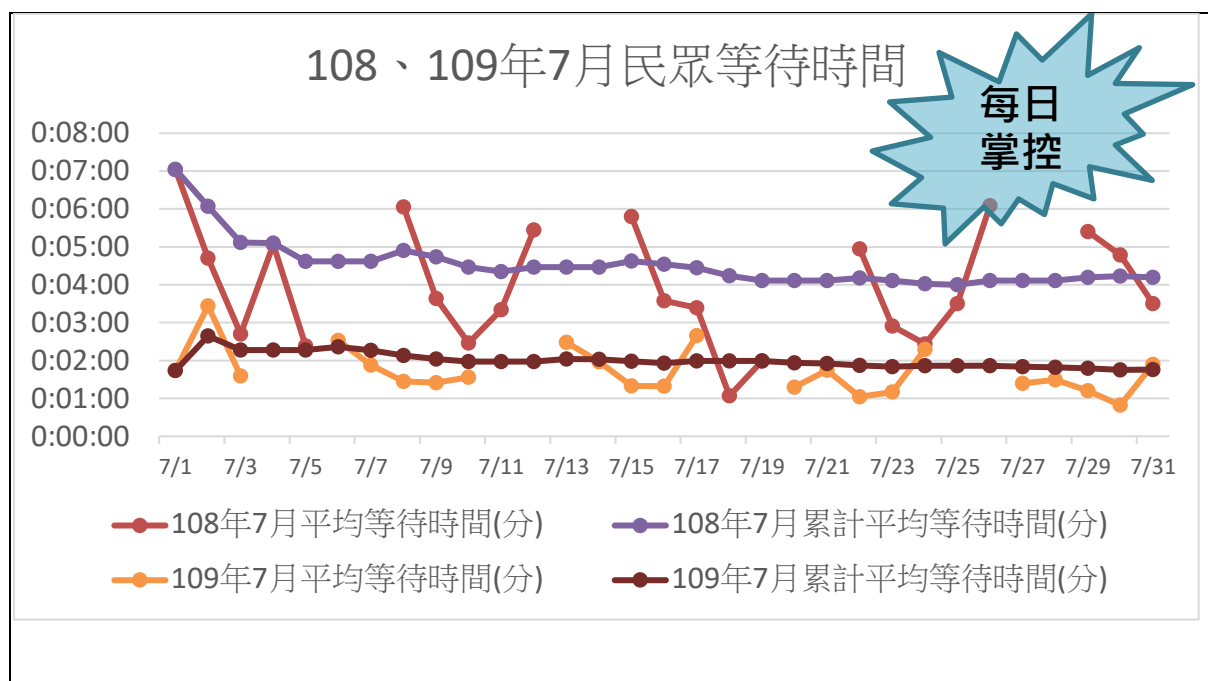


圖 20 108、109 年 7 月民眾等待時間推移圖

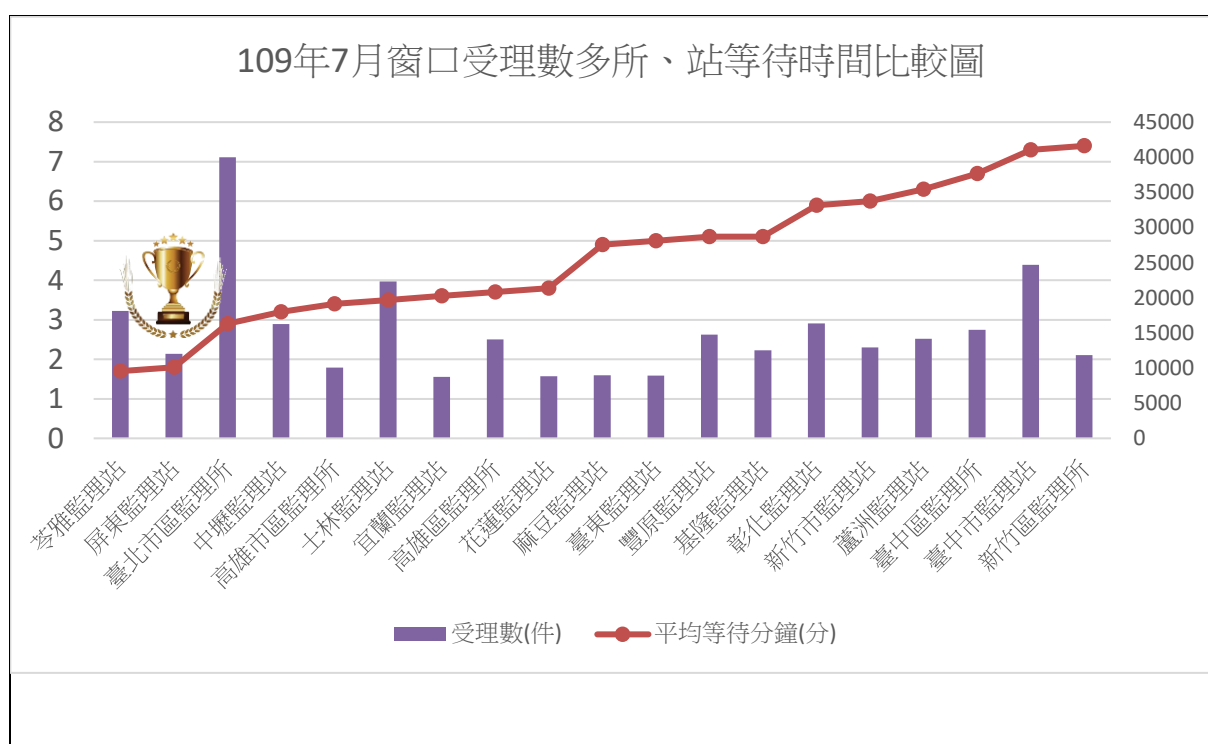


圖 21 109 年 7 月窗口受理數多所、站等待時間比較圖

以大數據智慧窗口分析系統運算辦理人員統計窗口辦理情形，檢視窗口人員辦理情形發現平均處理時間過長，透過針對該員辦理窗口教育訓練，有效改善窗口人員處理時間，持續觀察處理時間績效佳，如圖 22。

窗口業務分析				分析期間		2021/1/13		~	2021/1/15		單位：分鐘/人次											
時段	總計			早上									中午			下午						
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	08:00~10:00			10:00~12:00			12:00~13:00			13:00~15:00			15:00~17:30					
傅O華	單一窗口(車駕異動)	0:06:50	0:01:09	124				0:05:36	0:00:28	33	0:06:31	0:01:29	42	0:06:50	0:00:01	1	0:06:46	0:01:26	29	0:09:48	0:01:18	19
處理時間過長																						

窗口業務分析				分析期間		2021/1/18		~	2021/1/20		單位：分鐘/人次											
時段	總計			早上									中午			下午						
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	08:00~10:00			10:00~12:00			12:00~13:00			13:00~15:00			15:00~17:30					
傅O華	單一窗口(車駕異動)	0:04:41	0:02:34	175	0:03:07	0:01:39	2	0:04:46	0:00:18	34	0:04:40	0:01:32	43	0:04:00	0:01:16	22	0:04:55	0:06:56	35	0:04:53	0:02:35	39
經過教育訓練																						

窗口業務分析				分析期間		2021/3/2		~	2021/3/31		單位：分鐘/人次											
時段	總計			早上									中午			下午						
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	08:00以前			08:00~10:00			10:00~12:00			12:00~13:00			13:00~15:00			15:00~17:30		
傅O華	單一窗口(車駕異動)	0:04:52	0:05:07	1244	0:03:36	0:01:29	7	0:04:38	0:01:24	269	0:04:28	0:05:27	356	0:05:18	0:04:09	86	0:05:07	0:07:46	271	0:05:19	0:06:11	255
持續觀察 2 個月成效佳																						

窗口業務分析				分析期間		2021/4/1		~	2021/4/28		單位：分鐘/人次											
時段	總計			早上									中午			下午						
窗口(或人員)	櫃檯業務類別	平均處理分鐘	平均等待分鐘	受理數	08:00~10:00			10:00~12:00			12:00~13:00			13:00~15:00			15:00~17:30					
傅O華	單一窗口(車駕異動)	0:04:21	0:05:34	1195	0:03:42	0:04:03	14	0:04:17	0:02:49	273	0:04:15	0:05:57	321	0:04:07	0:05:16	71	0:04:24	0:07:42	272	0:04:33	0:05:58	244

圖 22 窗口人員處理時間改善過程圖示

第二節 效益分析

一、減少人力效益分析如下：

(一)增加 4 個窗口辦理能量：108 年屏東監理站設置 5 個單一窗口辦理，共計 5 個人力辦理單一窗口，每個窗口數非常平均，109 年以新設置窗口辦理及支援規則辦理，共計 4 個人力辦理單一窗口，6 號窗口機動窗口，發現 4 個單一窗口 109 年辦理數均多於 108 年，激發其他 4 個窗口辦理能量，如圖 23。

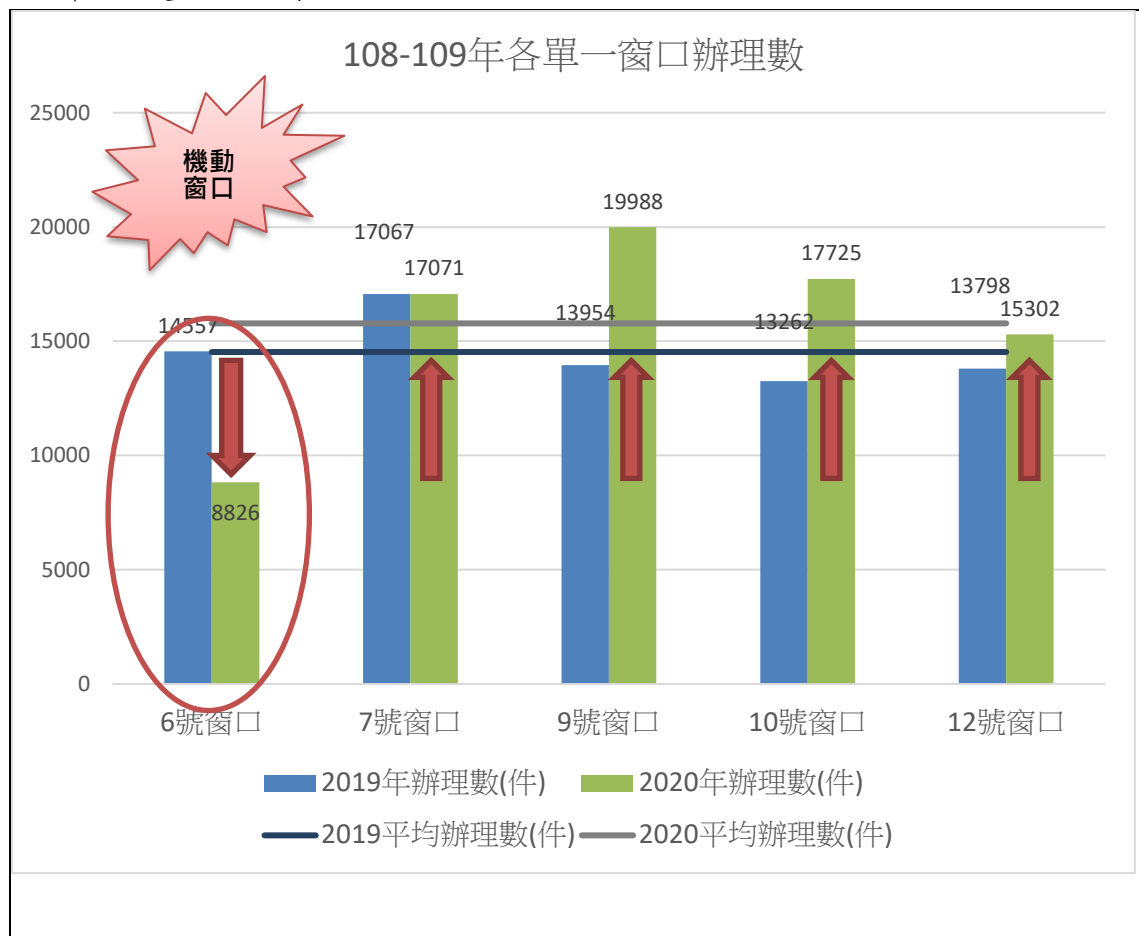


圖 23 窗口人員處理時間改善過程圖

(二)節省 0.45 人窗口人力：108 年屏東監理站計 5 個人力辦理單一窗口，109 年以新設置窗口辦理及支援規則辦理，6 號窗口辦理數約為 109 年窗口辦理平均數 55%，爰 108 年屏東監理站計 5 個人力辦理單一窗口，新窗口辦理及支援規則節省 0.45 人力；每年節省人力工資 178,200 元。
(節省約僱人員年薪*節省 0.45 人力=33,000*12*0.45=178,200 元〈約僱人員月薪約 33,000 元〉)。

效益成果表				
案 花費項目	比對方	108 年窗口設置 規則	109 年窗口設 置規則	效益
窗口人力數(人)		5	4.55	節省 0.45 人力
窗口約僱人員年薪(元)		\$1,980,000	\$1,801,800	節省\$178,200

表 8 效益成果表(統計屏東監理站 108-109 年各單一窗口辦理數為例)

二、以大數據智慧窗口分析系統運算，建立新的窗口辦理及支援規則調配人力優點如下：

- (一)以智慧窗口分析系統程式及建置窗口支援規則辦理，控制民眾等待人數於窗口數 2 倍以內，可爭取公路總局所屬各一級機關「110 年績效考評作業規定」窗口作業績效，平均處理時間以 6 分鐘以。
- (二)經窗口支援規則及程式分析監控統計，可優化窗口人力分配，洽辦民眾少窗口人員辦理後線業務，洽辦民眾多支援窗口人員依序支援，人力減少 0.45 人情況，民眾等待時間有所改善，並激勵其他固定窗口人員工作能量，有效提升工作效率。
- (三)以智慧窗口分析系統統計窗口辦理人員辦理情形，可協助釐清辦理人員問題點，改善窗口人員辦理時間。
- (四)另統計每天、月辦理件數、民眾等待時間、窗口辦理時間，可及時發現窗口辦理問題點，請窗口立即改善完成，提升為民服務品質。
- (五)有稽核代檢廠工具，同仁無須煩惱稽核項目及基準是否合乎檢驗規定，有效紓解同仁業務壓力。
- (六)1 按鍵自動運算取得窗口數據，智慧窗口分析系統經過多次測試，多次改版，建置以最簡易方式操作，採全自動化的操作介面，都僅需 1 按鍵即可完成運算，惟電腦剖析花費時間會隨匯入數據增加，電腦運算時間也增加。

第七章 結論與建議

第一節 結論

本研究案對「機關內部」、「外部民眾」有實質助益，可提升為民服務品質。

一、 機關內部

現今各公家機關人力不足，未來人力還會逐年減少，利用智慧程式辦理各項業務，可減少人力使用，增加工作效率的巧門，本研究倘推廣全台監理機關使用，可增加監理機關窗口效率，以最佳化方式調配人力，有效減少人力浪費，洽辦民眾較少時，支援窗口人員可回到後線辦理相關業務，維持站內一般業務推行，當人潮於同一時間湧入監理站時，支援窗口人員再至窗口辦理窗口業務，達到人力運用最大成效。

另利用辦理人員統計窗口辦理情形剖析模組，可分析每月辦理件數多及辦理快速人員，於適當時機頒獎激勵員工，提升員工士氣。

二、 外部民眾

透過大數據智慧窗口分析系統最佳化調配窗口人力，可有效降低民眾等待時間，讓民眾於最短時間完成洽辦業務，提升監理機關為民服務品質，改變民眾觀感。

第二節 建議

本研究係站上人員自行研究 ExcelVBA 程式，利用桌上型電腦，計算能力有限，建議利用本研究使用剖析模組，由中華電信股份有限公司數據通信分公司開發程式，於公路監理系統新增報表功能，人員可逕下載細部報表監控。另建置警示工具，民眾等待人數大於窗口數 N 倍數時警示， N 值可依各所、站特性自行調控。

參考書目

1. 辦公室提升效率必備 Excel VBA 技法 256 招 作者／山本櫻子 譯者／吳國偉 出版社／旗標科技股份有限公司
2. Excel VBA 巨集的職場效率術 作者／陳智揚 楊玉文 出版社／博碩文化股份有限公司
3. 3 分鐘學會!提高 10 倍工作效率的 Excel 譯者／許淑嘉 出版社／旗標科技股份有限公司
4. Excel 職場函數 468 招 作者／劉剛君 出版社／電腦人文化
5. Excel 巨集&VBA 作者／門脇香奈子 出版社／旗標科技股份有限公司

附 錄

附錄 1 「EIS 窗口服務效能專案會議」會議紀錄

交通部公路總局 函

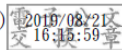
地址：10863臺北市萬華區東園街65號
承辦人：楊觀嘉
電話：02-23070123分機2411
傳真：02-23070193
電子信箱：roc104923@thb.gov.tw

受文者：交通部公路總局高雄區監理所

發文日期：中華民國108年8月21日
發文字號：路監企字第1080099202號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨(會議紀錄)(會議紀錄_108D2044618-01.doc)

主旨：檢送本局108年8月16日召開「EIS窗口服務效能專案會議」會議紀錄1份，如附件，請查照。

正本：局屬各區監理所
副本：本局資訊室(含附件)



交通部公路總局各區監理所窗口服務效能會議紀錄

一、時間：108年8月16日下午2時

二、地點：本局3樓第1會議室

三、主席：魏副組長武盛代

紀錄：楊觀嘉

四、出席人員：如簽名單

五、各單位簡報(略)。

六、主席綜合裁示：

(一)有關本局資訊室尖峰時段，等候人數大於受理窗口數9倍之告警機制，告警通報群組名單，應包含各所站車管與駕管主管，例如：科長及股長等人，俾更即時妥善處理；另關於告警閾值9已不合時宜，請監理組協調資訊室，依各所共識值6進行修正，並於1個月內修正完成。

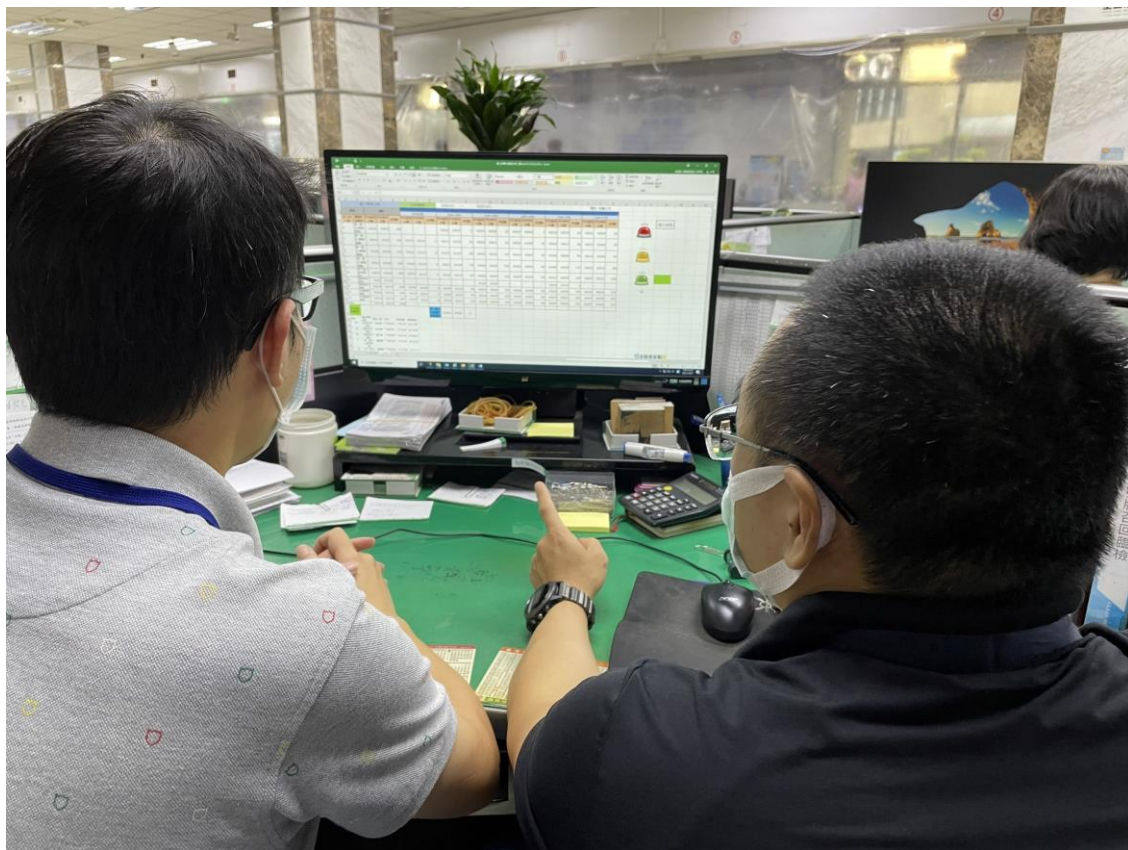
(二)受理窗口數不應採計暫停窗口數，俾如實反映現場服務量能，對外係揭露正確資訊，對內可公平計算績效，請監理組依時程辦理，包含(1)修正暫停鍵功能、(2)受理窗口數不採計暫停窗口，及(3)自9月份監理運輸會報起，呈現告警處理績效報表，屆時請各所提出異常說明。

(三)局屬績效考評之窗口績效部分，監理組將視暫停鍵功能修正後，各所之成績表現，研議下修「平均處理時間」與「平均等候時間」之計分標準等相關細節(含資料來源、受理業務窗口)，並納入監理組10月召開之「109年局屬績效考評確認會議」討論。

附錄 2 站長主持會議討論照片



附錄 3 同仁操作教育訓練照片



附錄 4 公路總局辦理屏東監理站監理服務績效考評展點照片



附錄 5 研究計畫提報公文影本

交通部公路總局高雄區監理所 函

地址：830202高雄市鳳山區武營路361號
承辦人：蔡宛苓
電話：07-7711101分機826
傳真：07-7154504
電子信箱：tsail212@thb.gov.tw

受文者：如正副本

發文日期：中華民國110年1月28日

發文字號：高監秘字第1100009818號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文(附件1-高雄所計畫項目表、附件2-高雄所計畫概述表)

主旨：檢陳本所110年度自行研究計畫項目，請鑒核。

說明：依據鈞局110年1月13日路秘研字第1100005569號函辦理。

正本：交通部公路總局

副本：

所 長 李瑞銘

依分層負責規定授權第二層主管決行

自行研究計畫概述表

研究計畫名稱	「超進化」大數據智慧窗口分析系統
研究單位	屏東監理站
研究人員	洪美芳、凌竟銘、鮑盈丞
研究概述	<p>1. 為提升窗口服務等候時間滿意度，透過大數據分析，規劃以最簡人力創造民眾最優質洽辦時間，落實為民服務理念。</p> <p>2. 監理機關並無隨時監控民眾等待時間與窗口處理時間軟硬體，僅能以等待人數監控，雖然等待人數可大約掌控辦理數量，民眾實質等待時間無法得知。</p> <p>3. 經探討可利用 M3 多媒體導引系統受理完成號碼單明細，規劃自行研發 EXCEL VBA 程式進行大數據分析，以 AI 剖析模組一鍵自動分析數據，加入特殊節慶及天氣等分析模組，由燈號顯示是否需支援，計算最佳化窗口數配置建議，以利分配窗口支援人數。</p> <p>4. 另可統計每位窗口辦理人員窗口處理時間、處理時間異常案件、各時段處理時間及民眾等待時間，以利釐清辦理較慢案件原因，提升窗口處理速度。</p>

附錄 6 研究計畫同意研究公文影本

交通部公路總局 函

地址：108234臺北市萬華區東園街65號

承辦人：姜玉玲

電話：02-23070123分機1702

傳真：02-23070039

電子信箱：400932@thb.gov.tw

受文者：交通部公路總局高雄區監理所

發文日期：中華民國110年3月18日

發文字號：路秘研字第1100032638號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨(110年度自行研究提案審查結果一覽表)(自行研究審查結果一覽表_110D2014555-01.pdf)

主旨：檢送本局110年自行研究提案審查結果一覽表，請查照。

說明：

- 一、旨述提報研究案計54案，經審核同意研究計31案，不同意研究計23案。
- 二、各機關研究成果報告請依本局暨所屬機關研究發展計畫實施要點規定撰寫；研究名稱、人員如有異動請於提報成果報告時一併註明。

正本：本局車輛動態資訊管理中心、各區監理所、材料試驗所、公路人員訓練所

副本：2021/03/18
交 14:58:56 章

46	「超進化」AI智慧窗口分析系統	高雄區監理所 屏東監理站	洪美芳、凌竟銘 鮑盈丞	11001- 11012	0	同意研究
----	-----------------	-----------------	----------------	-----------------	---	------

惠爾智國際
智權有限公司

WELL-CHIEF INTERNATIONAL
INTELLECTUAL PROPERTY LTD.



惠爾智國際
專利商標事務所

WELL-CHIEF INTERNATIONAL
PATENT & TRADEMARK OFFICE

高雄市81357左營區大順一路93號7樓之1(大順工商大樓)
7F-1, No.93, Dashun 1st Rd., Zuoying District,
Kaohsiung City 81357, Taiwan R.O.C.

TEL:886-7-5566998.5566521.5570080
FAX:886-7-5568218
Http://www.well-chief.com.tw
E-mail:service@well-chief.com.tw

致：交通部公路總局高雄區監理所鳳山監理站
李瑞銘先生 台鑒

Re：新型專利申請報告

1. 本所編號：WP-2204
2. 申請國別：中華民國
3. 專利案性：新型
4. 申請案號：第 110203264 號
5. 申請日期：2021 年 03 月 25 日
6. 專利名稱：利用多元大數據評估窗口服務效率的分析模組
7. 申請人：交通部公路總局高雄區監理所
8. 附件：新型專利申請書乙份

本所已向經濟部智慧財產局提出新型專利申請，隨函檢附本案申請書乙份，敬請參核。

智慧財產局受理後將依據申請事項進行形式審查，屆時有關本案每一審查進度及訊息，本所定及時告知 貴司，敬請寬心等候；如有任何問題，敬請不吝撥冗聯繫，本所將儘速回應。

感謝您對我們工作的肯定與支持。

此
順頌 業祺

專利部 敬上
2021/04/09



中華民國專利證書

新型第 M614096 號

新 型 名 稱：利用多元大數據評估窗口服務效率的分析模組

專 利 權 人：交通部公路總局高雄區監理所

新 型 創 作 人：鮑盈丞

專利權期間：自 2021 年 7 月 1 日至 2031 年 3 月 24 日止

上開新型業依專利法規定通過形式審查取得專利權
行使專利權如未提示新型專利技術報告不得進行警告

經濟部智慧財產局 局長

洪淑敏

中華民國



110

年

7

月

1

日



注意：專利權人未依法繳納年費者，其專利權自原繳費期限屆滿後消滅。

第 1 次會議紀錄

五、「超進化」AI 智慧窗口分析系統(屏東站)

會議決議：

- (一)本案成案，建議提報自行研究計畫。另請修正提案名稱，「AI」兩字建議修正為大數據，並請修正相關內容。
- (二)本案請將監理資訊科協助，並與屏東站併列為提案單位。

第 2 次會議紀錄

三、「超進化」大數據智慧窗口分析系統(屏東站)

會議決議：

- (一)本案請秘書室洽專利事務所討論申請專利之可行性。
- (二)本案能協助了解窗口同仁處理案件狀況(包含速度、件數及案件是否太複雜)，有助人員及工作調配及安排。現階段先朝將系統研發完成為原則，後續俟系統功能更完善後，再思考匯入其他監理所、站數據供其使用之可行性。
- (三)為了解本案執行效益，請所本部及各站先導入使用此系統，並將執行情形提供屏東站參考。請於下次會議報告執行情形。

第 3 次會議紀錄

三、「超進化」大數據智慧窗口分析系統(屏東站)

會議決議：

- (一)請屏東站分析執行績效(如窗口等候時間等量化數據)，於下次會議中報告，並請車管科及各站補充報告。
- (二)請秘書室檢視各所近三年創新提案及自行研究案導入本所應用情形。
- (三)屏東站已製作本案系統教學影片，請各單位積極使用，並請車管科每月彙整並分析各單位使用情形及執行績效。

附錄 10 系統 Excel VBA 程式碼分享

● 匯入 M3 多媒體系統下載受理完成號碼牌資料(1 個檔案)

```
Sub 匯入 1 個 EXCEL()  
    Sheets(2).Visible = True  
    Sheets(3).Visible = True  
    Sheets(4).Visible = True  
    Sheets(5).Visible = True  
    Sheets(6).Visible = True  
    Sheets(7).Visible = True  
    Sheets(8).Visible = True  
    Sheets(3).Select  
    Cells.Select  
    Selection.Delete Shift:=xlUp  
    Sheets(4).Select  
    Cells.Select  
    Selection.Delete Shift:=xlUp  
    Sheets(5).Select  
    Cells.Select  
    Selection.Delete Shift:=xlUp  
    Sheets(6).Select  
    Cells.Select  
    Selection.Delete Shift:=xlUp  
    Dim z As Integer  
    Dim j As Integer  
    Dim mydir As String  
    Dim mydbox As FileDialog  
    Set mydbox = Application.FileDialog(msoFileDialogOpen)  
    mydbox.Title = "***** 請記得選受理明細表  
*****"  
    mydbox.Show  
    If mydbox.SelectedItems.Count = 0 Then  
        Sheets(Array(2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)).Select  
        ActiveWindow.SelectedSheets.Visible = False  
        Sheets(1).Select  
        MsgBox "忘記選檔案了喔!!"  
    Exit Sub  
    End If  
    mydir = mydbox.SelectedItems(1)
```

```

Sheets(1).Range("AA1") = mydir
Dim filep As Range
Dim filenane1 As String
Dim filenane2 As String
filenane1 = ActiveWorkbook.Name
Set filep = Sheets(1).Range("AA1")
Workbooks.Open Filename:=Sheets(1).Range("AA1")
filenane2 = ActiveWorkbook.Name
Cells.Select
Selection.Copy
Windows(filenane1).Activate
Sheets(3).Select
Cells.Select
ActiveSheet.Paste
Rows("1:9").Select
Selection.Delete Shift:=xlUp
Range("A1").Select
Application.CutCopyMode = False
Windows(filenane2).Activate
ActiveWindow.Close
Sheets(Array(2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)).Select
    ActiveWindow.SelectedSheets.Visible = False
Sheets(1).Activate
Sheets(1).Range("A1").Select
End Sub

```

● 統計民眾辦理時間及等待時間

```

Sub 執行日分析()
    If Sheets(3).Range("A11") = "" Then
        MsgBox "沒輸入本日窗口受理明細喔!小傻瓜!!"
    Exit Sub
    End If
    Dim tttt1 As Date
    tttt1 = Timer
    PB.Width = 0
    Sheets(2).Visible = True
    Sheets(3).Visible = True
    Sheets(4).Visible = True
    Sheets(5).Visible = True

```

```

        Sheets(6).Visible = True
        Sheets(7).Visible = True
        Sheets(8).Visible = True
    Application.ScreenUpdating = False
        Sheets(7).Select
    Range("A5:W100000").Select
    Selection.ClearContents
    With Selection.Interior
        .Pattern = xlNone
        .TintAndShade = 0
        .PatternTintAndShade = 0
    End With
    Selection.Borders(xlDiagonalDown).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlDiagonalUp).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeLeft).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeTop).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeBottom).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeRight).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlInsideVertical).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlInsideHorizontal).LineStyle = xlNone
    Range("A1").Select
    Selection.Borders(xlDiagonalDown).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlDiagonalUp).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeLeft).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeTop).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeBottom).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlEdgeRight).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlInsideVertical).LineStyle = xlNone
    Selection.Borders(xlInsideHorizontal).LineStyle = xlNone
    Sheets(7).Select
    Range("AA5:AA13").Select
    With Selection.Interior
        .Pattern = xlNone
        .TintAndShade = 0
        .PatternTintAndShade = 0
    End With
    Range("A1").Select
    Dim st1 As Integer

```



```

Dim st2 As Integer
Dim st3 As Integer
Dim end1 As Integer
Dim end2 As Integer
Dim end3 As Integer
Dim end4 As Integer
Dim end5 As Integer
Dim end6 As Integer
Dim end7 As Integer
Dim end8 As Integer
Dim end9 As Integer
Dim end10 As Integer
Dim end11 As Integer
Dim end12 As Integer
Dim end13 As Integer
Dim 櫃檯號碼 As Integer
    Sheets(3).Select
    Range("A1").Select
    Selection.End(xlDown).Select
    end1 = ActiveCell.Row
Range("K2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Range("P2").Select
ActiveSheet.Paste
Application.CutCopyMode = False
    Range("P2").Select
    Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
    Selection.TextToColumns           Destination:=Range("P2"),
DataType:=xlDelimited, _
    TextQualifier:=xlDoubleQuote,     ConsecutiveDelimiter:=False,
Tab:=True, _
    Semicolon:=False,   Comma:=False,   Space:=False,   Other:=True,
OtherChar _
    :=":", FieldInfo:=Array(Array(1, 1), Array(2, 1), Array(3, 1)),
_
    TrailingMinusNumbers:=True
Range("L2").Select

```

```

Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Range("T2").Select
ActiveSheet.Paste
Application.CutCopyMode = False
    Range("T2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.TextToColumns                Destination:=Range("T2"),
DataType:=xlDelimited, _
    TextQualifier:=xlDoubleQuote,        ConsecutiveDelimiter:=False,
Tab:=True, _
    Semicolon:=False,    Comma:=False,    Space:=False,    Other:=True,
OtherChar _
    :=":", FieldInfo:=Array(Array(1, 1), Array(2, 1), Array(3, 1)),
_
    TrailingMinusNumbers:=True
Range("G2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Range("X2").Select
ActiveSheet.Paste
Application.CutCopyMode = False
    Range("H2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Range("AC2").Select
ActiveSheet.Paste
Application.CutCopyMode = False
    Range("AC2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.TextToColumns                Destination:=Range("AC2"),
DataType:=xlDelimited, _
    TextQualifier:=xlDoubleQuote,        ConsecutiveDelimiter:=False,
Tab:=True, _
    Semicolon:=False,    Comma:=False,    Space:=False,    Other:=True,
OtherChar _
    :=":", FieldInfo:=Array(Array(1, 1), Array(2, 1), Array(3, 1)),
_

```

```

        TrailingMinusNumbers:=True
    For st1 = 2 To end1
        Range("S" & st1) = "=TIME(RC[-3],RC[-2],RC[-1])"
        Range("W" & st1) = "=TIME(RC[-3],RC[-2],RC[-1])"
        Range("Y" & st1) = "=LEFT(RC[-1],3)+1911"
        Range("Z" & st1) = "=MID(RC[-2],4,2)"
        Range("AA" & st1) = "=RIGHT(RC[-3],2)"
        Range("AB" & st1) = "=DATE(RC[-3],RC[-2],RC[-1])"
        Range("AF" & st1) = "=TIME(RC[-3],RC[-2],RC[-1])"
    Next
    Range("S2").Select
    Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
    Selection.NumberFormatLocal = "h:mm:ss;@"
    Range("W2").Select
    Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
    Selection.NumberFormatLocal = "h:mm:ss;@"
    Range("AB2").Select
    Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
    Selection.NumberFormatLocal = "yyyy/m/d"
    Range("AF2").Select
    Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
    Selection.NumberFormatLocal = "h:mm:ss;@"
        Range("AF2").Select
        Selection.End(xlDown).Select
        Selection.Copy
        Sheets(7).Select
        Range("AJ2").Select
        Selection.PasteSpecial Paste:=xlPasteValues, Operation:=xlNone,
SkipBlanks _
            :=False, Transpose:=False
        Sheets(4).Select
        Cells.Select
        Selection.ClearContents
        Range("A1").Select
        Sheets(5).Select
        Cells.Select
        Selection.ClearContents
        Range("A1").Select

```

```

Sheets(6).Select
Cells.Select
Selection.ClearContents
Range("A1").Select
Sheets(3).Select
Rows("1:1").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.AutoFilter
ActiveSheet.Range("$A$1:$AF$" & end1 & "").AutoFilter Field:=19,
Criteria1:= _
    ">00:00:29", Operator:=xlAnd
Rows("1:1").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Sheets(4).Select
Range("A1").Select
ActiveSheet.Paste
Range("A1").Select
Sheets(3).Select
Application.CutCopyMode = False
Selection.AutoFilter
Sheets(4).Select
Rows("1:1").Select
Selection.Copy
Range("A1").Select
Sheets(5).Select
Range("A1").Select
ActiveSheet.Paste
Range("A1").Select
Sheets(6).Select
Range("A1").Select
ActiveSheet.Paste
Range("A1").Select
Sheets(4).Select
Range("A1").Select
Selection.End(xlDown).Select
end2 = ActiveCell.Row

```

```

For 櫃檯號碼 = 1 To 50
    For st2 = 2 To end2
        Sheets(4).Select
        If Range("D" & st2) = 櫃檯號碼 Then
            Range("A" & st2 & ":AF" & st2 &
                "").Select
            Selection.Copy
            Sheets(5).Select
            If Range("A2") = "" Then
                Range("A2").Select
                ActiveSheet.Paste
            Else
                Sheets(5).Select
                Range("A1").Select
                Selection.End(xlDown).Offset(1,
                    0).Select
                ActiveSheet.Paste
            End If
        End If
    Next
    Sheets(5).Select
    If Range("A2") <> "" Then
        Range("A1").Select
        Selection.End(xlDown).Select
        end3 = ActiveCell.Row
        Range("N1").Value = end3 - 1
        Range("R1") = "=AVERAGE(R2:R" & end3 & ")"
        Range("V1") = "=AVERAGE(V2:V" & end3 & ")"
    End If
    Sheets(5).Select
    If Range("A2") <> "" Then
        Sheets(7).Select
        If Range("A5") = "" Then
            Sheets(5).Select
            Range("D2").Select
            Selection.Copy
            Sheets(7).Select
            Range("A5").Select

```

```

        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        Sheets(5).Select
        Range("E2").Select
        Selection.Copy
        Sheets(7).Select
        Range("B5").Select
        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        ' 平均辦理
        Sheets(5).Select
        Range("R1").Select
        Selection.Copy
        Sheets(7).Select
        Range("C5").Select
        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        Sheets(5).Select
        Range("V1").Select
        Selection.Copy
        Sheets(7).Select
        Range("D5").Select
        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        Sheets(5).Select
        Range("N1").Select
        Selection.Copy
        Sheets(7).Select
        Range("E5").Select
        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        Else
        Sheets(5).Select

```

```

Range("D2").Select
Selection.Copy
Sheets(7).Select
Range("A4").Select
Selection.End(xlDown).Offset(1, 0).Select
Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
    Sheets(5).Select
    Range("E2").Select
    Selection.Copy
    Sheets(7).Select
    Range("A4").Select
    Selection.End(xlDown).Offset(0, 1).Select
    Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
    Sheets(5).Select
    Range("R1").Select
    Selection.Copy
    Sheets(7).Select
    Range("A4").Select
    Selection.End(xlDown).Offset(0, 2).Select
    Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
    Sheets(5).Select
    Range("V1").Select
    Selection.Copy
    Sheets(7).Select
    Range("A4").Select
    Selection.End(xlDown).Offset(0, 3).Select
    Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
    Sheets(5).Select
    Range("N1").Select
    Selection.Copy

```

```

        Sheets(7).Select
        Range("A4").Select
        Selection.End(xlDown).Offset(0, 4).Select
        Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
        xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
        End If
        End If
        Sheets(5).Select
        If Range("A2") <> "" Then
        Range("A1").Select
        Selection.End(xlDown).Select
        end4 = ActiveCell.Row
        Sheets(5).Select
        Rows("1:1").Select
        Selection.AutoFilter
        ActiveWindow.SmallScroll ToRight:=13
        ActiveSheet.Range("$A$1:$AE$" & end4 & "").AutoFilter
Field:=31, Criterial:= _
        "<08:00:00", Operator:=xlAnd
        Range("A2:AE2").Select
        Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
        Selection.Copy
        Sheets(6).Select
        Range("A2").Select
        ActiveSheet.Paste
        Range("M1:AE1").Select
        Selection.ClearContents
        Range("A1").Select
        Sheets(5).Select
        Application.CutCopyMode = False
        Selection.AutoFilter
        Range("A1").Select
        End If
        Sheets(6).Select
        If Range("A2") <> "" Then
        Range("A1").Select
        Selection.End(xlDown).Select

```



```

end5 = ActiveCell.Row
Range("N1").Value = end5 - 1
Range("R1") = "=AVERAGE(R2:R" & end5 & ")"
Range("V1") = "=AVERAGE(V2:V" & end5 & ")"
End If
Sheets(6).Select
If Range("A2") <> "" Then
Sheets(6).Select
Range("R1").Select
Selection.Copy
Sheets(7).Select
Range("A4").Select
Selection.End(xlDown).Offset(0, 5).Select
Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
Sheets(6).Select
Range("V1").Select
Selection.Copy
Sheets(7).Select
Range("A4").Select
Selection.End(xlDown).Offset(0, 6).Select
Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
Sheets(6).Select
Range("N1").Select
Selection.Copy
Sheets(7).Select
Range("A4").Select
Selection.End(xlDown).Offset(0, 7).Select
Selection.PasteSpecial
Paste:=xlPasteValuesAndNumberFormats, Operation:= _
xlNone, SkipBlanks:=False, Transpose:=False
Sheets(6).Select
Range("M1:AE1").Select
Selection.ClearContents
Range("A2:AE100000").Select

```

```

Selection.ClearContents
Range("A1").Select
End If
' 08-10 前時段處理開始
Sheets(5).Select
If Range("A2") <> "" Then
Range("A1").Select
Selection.End(xlDown).Select
end4 = ActiveCell.Row
Sheets(5).Select
Rows("1:1").Select
Selection.AutoFilter
ActiveWindow.SmallScroll ToRight:=13
ActiveSheet.Range("$A$1:$AE$" & end4 & "").AutoFilter
Field:=31, Criterial:= _
">=08:00:00", Operator:=xlAnd, Criteria2:="<10:00:00"
Range("A2:AE2").Select
Range(Selection, Selection.End(xlDown)).Select
Selection.Copy
Sheets(6).Select
Range("A2").Select
ActiveSheet.Paste
Range("M1:AE1").Select
Selection.ClearContents
Range("A1").Select
Sheets(5).Select
Application.CutCopyMode = False
Selection.AutoFilter
Range("A1").Select
End If
Sheets(6).Select
If Range("A2") <> "" Then
Range("A1").Select
Selection.End(xlDown).Select
end6 = ActiveCell.Row
Range("N1").Value = end6 - 1
Range("R1") = "=AVERAGE(R2:R" & end6 & ")"
Range("V1") = "=AVERAGE(V2:V" & end6 & ")"

```

End If

～以下省略～

- 執行匯入 M3 多媒體系統下載受理完成號碼牌資料(n 個檔案)
- 執行依辦理人員統計窗口辦理情形程式碼(程式碼多，請逕洽鮑盈丞股長)
- 執行窗口最佳化分析程式碼(程式碼多，請逕洽鮑盈丞股長)