

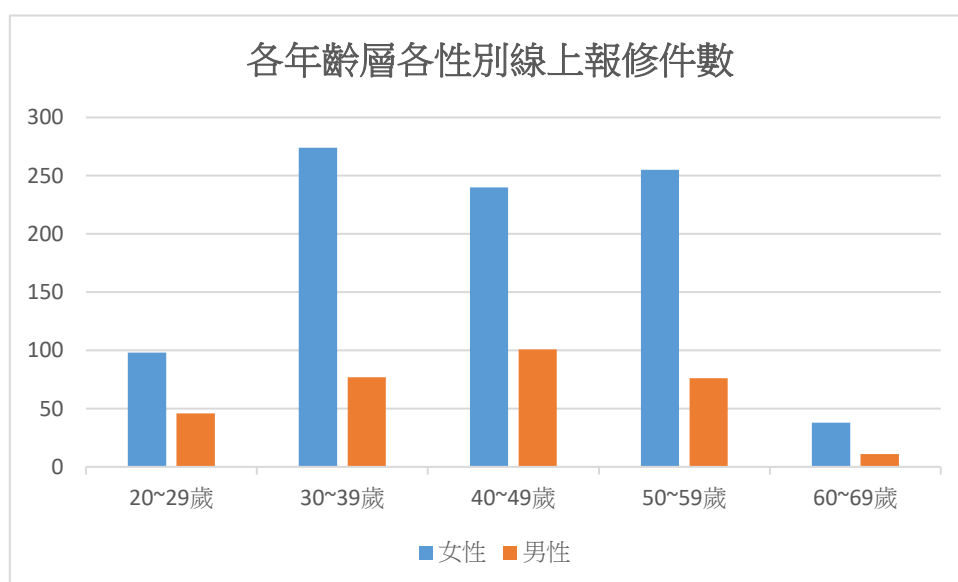
苗栗縣政府員工使用線上報修系統(WinMatrix)之情形統計

現行本府員工如有電腦操作或公務系統使用方面之問題，可透過線上報修系統(WinMatrix)申請報修，本府機房工程師於接獲報修申請後，將透過電話、遠端連線或至現場協助申請人排除問題。

本案針對本府員工使用線上報修系統(WinMatrix)之情形，包含員工報修問題之類型、單位、性別、年齡及時間等資料進行統計，以利了解員工常遭遇之問題及分布，進而提供諮詢服務，以提升本府之行政效率。

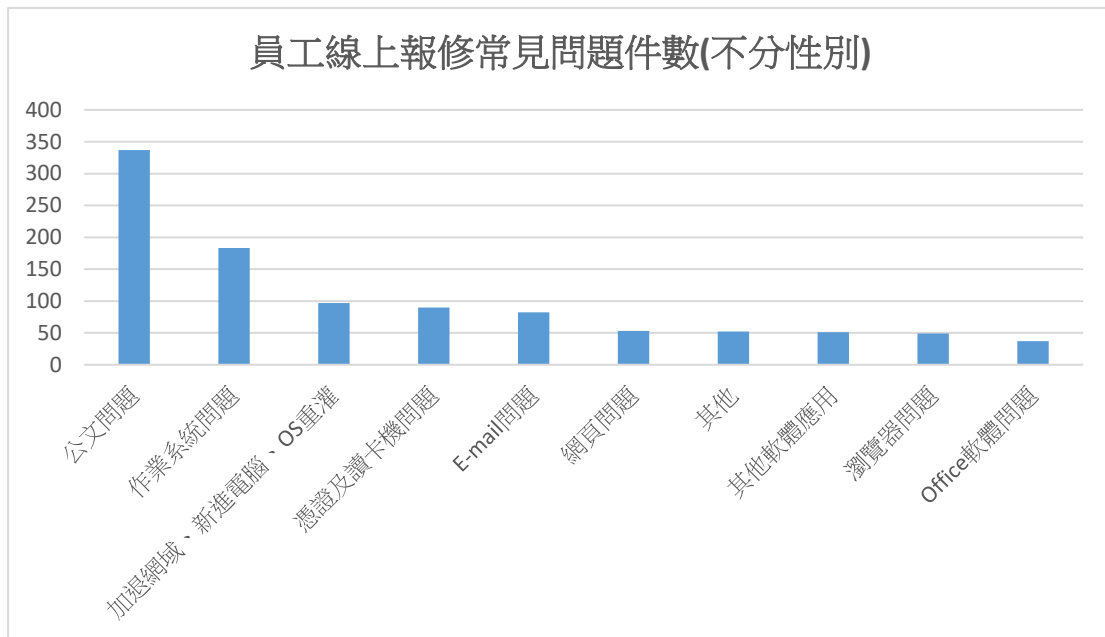
一、各年齡層各性別線上報修件數統計：

經統計 110 年 1 月至 6 月底止，員工使用線上報修共計 1216 件(女性 905 件、男性 311 件)，若分年齡 20 至 29 歲員工計 144 件(女性 98 件、男性 46 件)；30 至 39 歲員工計 351 件(女性 274 件、男性 77 件)；40 至 49 歲員工計 341 件(女性 240 件、男性 101 件)；50 至 59 歲員工計 331 件(女性 255 件、男性 76 件)；60 至 69 歲員工計 49 件(女性 38 件、男性 11 件)。



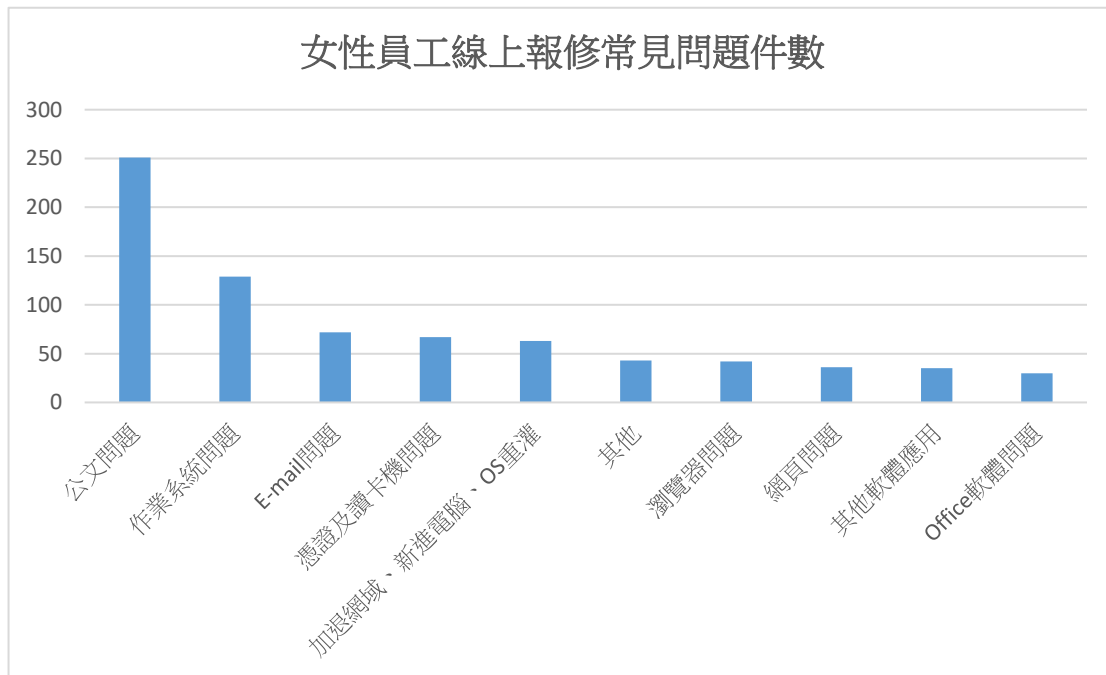
二、本府員工(不分性別)常見線上報修問題：

本府員工常見線上報修問題前 3 名，分別為「公文問題」(包含：公文加簽作業失敗、公文分會及列印問題等)計 337 件(女性 251 件、男性 86 件)，「作業系統問題」(包含：WSUS 不會回報等)計 183 件(女性 129 件、男性 54 件)，「加退網域、新進電腦、OS 重灌」(包含：員工更換電腦協助加入或退出網域等)計 97 件(女性 63 件、男性 34 件)。



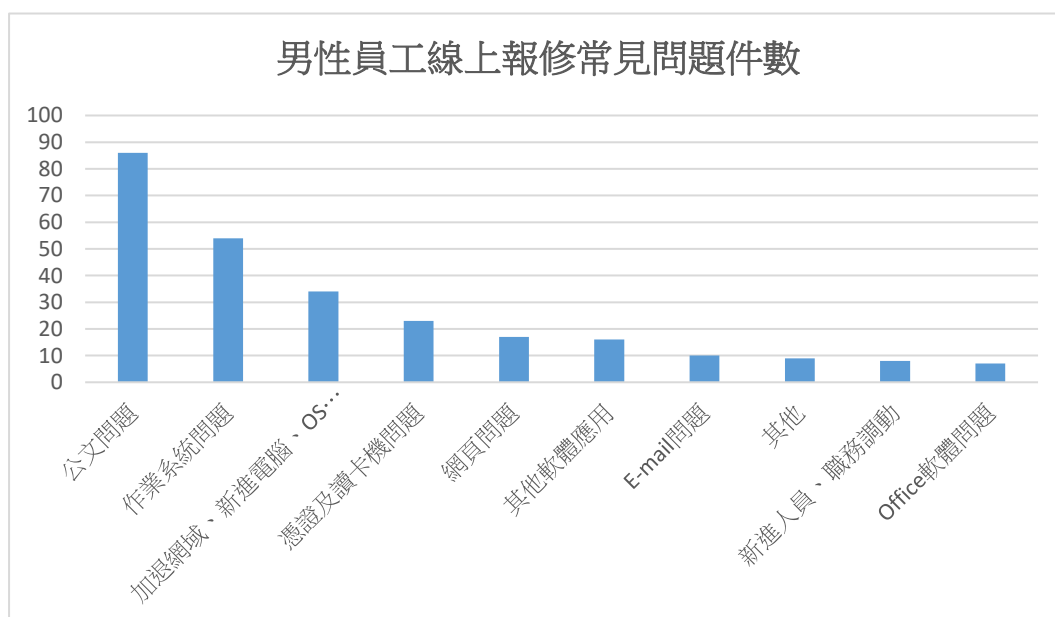
三、本府女性員工常見線上報修問題：

本府女性員工常見線上報修問題前 3 名分別為「公文問題」(包含：公文加簽作業失敗、公文分會及列印問題等)計 251 件，「作業系統問題」(包含：WSUS 不會回報等)計 129 件，「E-mail 問題」(包含：無法登入 outlook、信件無法寄出等)計 72 件。



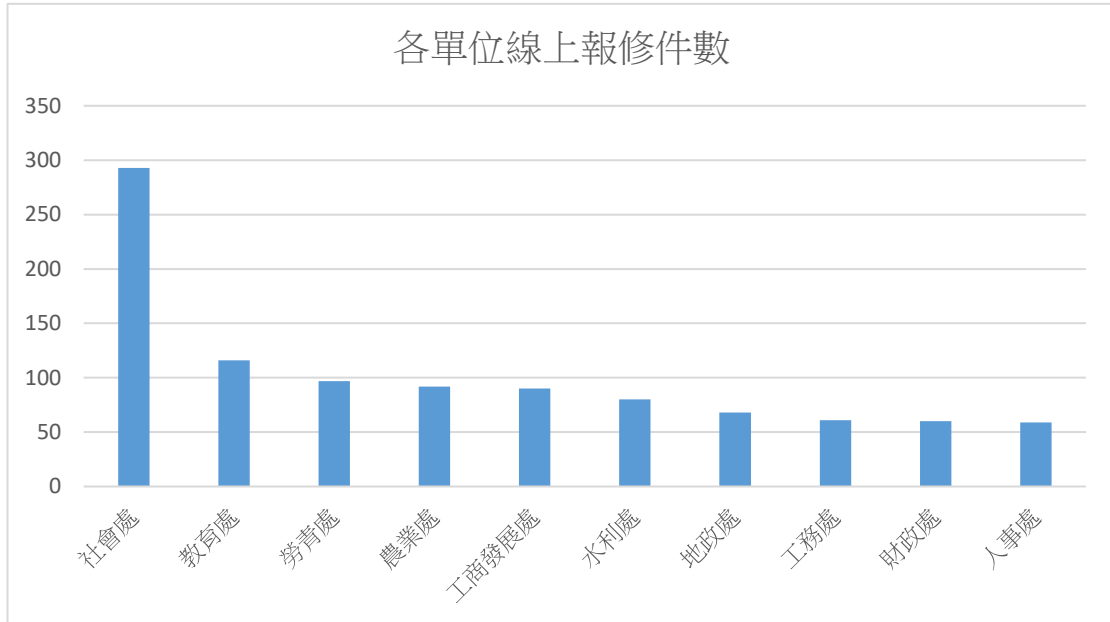
四、本府男性員工常見線上報修問題：

本府男性員工常見線上報修問題前 3 名分別為「公文問題」(包含：公文加簽作業失敗、列印問題及操作問題等)計 86 件，「作業系統問題」(包含：WSUS 不會回報等)計 54 件，「加退網域、新進電腦、OS 重灌」(包含：員工更換電腦協助加入或退出網域等)計 34 件。



五、各單位線上報修件數統計：

如以單位線上報修數量作排序前 3 名分別為社會處 293 件，教育處 116 件及勞青處 97 件，其中：



針對前開 3 個單位進行問題數量統計，常見問題前 3 名分別為「公文問題」（包含：公文無法列印、歸檔等）計 22 件，「加退網域、新進電腦、OS 重灌」（包含：員工更換電腦協助加入或退出網域等）計 18 件，「作業系統問題」（包含：WSUS 不會回報等）計 10 件。

綜觀上述，於 110 年 1 月至 6 月底，本府員工透過線上報修系統申請報修以女性 905 件多於男性 311 件；本府女性員工常見線上報修問題為「公文問題」、「作業系統問題」及「E-mail 問題」；本府男性員工常見線上報修問題為「公文問題」、「作業系統問題」及「加退網域、新進電腦、OS 重灌」；如以單位統計各單位之線上報修次數，以社會處、教育處、勞青處之線上報修次數居前 3。