110 年 3 月多功能櫃檯服務績效統計分析報告

一、　多功能櫃檯服務案件量綜合分析

（一）案件量及服務人數

本月多功能櫃檯謄本案件量 3,765 件，一般收件量 3,716 件，核發謄本張數 33,785 張，叫號量 5,134 人次;平均每日謄本案件量 164 件，平均每日一般收件量 161 件，平均每日核發謄本張數 1,469 張，平均每日叫號量為 223 人次，相關數據詳如下表：

	謄本案件量(1)	一般收件量(2)	核發謄本張數(4)	叫號量(5)	當月上班天數(6)	平均員額數
2月	2445	3033	23573	3285	16	9.5
3月	3765	3716	33785	5134	23	9.5
4月						
與前月增減						

	平均每日謄本案件量(7)＝(1)÷(6)	平均每日一般收件量(8)＝(2)÷(6)	平均每日核發謄本張數(10)＝(4)÷(6)	平均每日叫號量(11)＝(5)÷(6)	隨案謄本案件量(件)
2月	153	189	1473	205	912
3月	164	161	1469	223	1244
4月					
與前月增減					

備註：本月統計期間自3月1日起至3月31日止

（二）平均服務時間、等待人次及等待時間

本月櫃檯平均服務時間為 7 分 58 秒，最長等待時間為 54 分 42 秒，平均等待時間 5 分 02 秒，最多等待人次 20 人，平均等待人次 3.5 人，相關數據詳如下表：

	平均服務時間	最長等待時間	平均等待時間	最多等待人次	平均等待人次
2月	8:06	35:27	3:46	13	1.3
3月	07:58	54:42	5:02	20	2.2
4月					
與前月增減					

二、每日各項服務指標分析

(一)本月最多等待人次及最長等待時間，分析如下：

1. 最長等待時間為 3 月 15 日 11 時 55 分取號，最長等待時間為 54 分 42 秒。該時段為午休時間，櫃台輪值人數較少，且該時段為來所人次較密集，確有等待較久之情形。惟多數案件處理時間皆在平均值內，已提醒同仁注意等待人次情形以避免民眾久候情形。
2. 最多等待人次為 3 月 15 日 12 時 13 分取號，等待人次為 20。該時段為來所人次較為密集，確有等待較久之情形，已提醒櫃檯同仁注意等待人數狀況，並加強服務速度，避免民眾有久候之情形。

	4/1	4/6	4/7	4/8	4/9	4/12	4/13	4/14	4/15	4/16
最多等待人次										
平均等待人次										
平均等待時間	05:46	09:39	06:12	04:57						
最長等待時間	19:40	25:24	21:18	23:15						
平均服務時間	07:16	07:42	07:22	06:11						
本日服務人次	252	251	237	246						

	4/19	4/20	4/21	4/22	4/23	4/26	4/27	4/28	4/29	4/30
最多等待人次										
平均等待人次										
平均等待時間										
最長等待時間										
平均服務時間										
本日服務人次										

（二）本月服務超過 1 小時案件共計 6 件

主要原因係為謄本案件數較多所致，其原因及發生次數統計如下：

服務時間最長原因	發生次數
登記案件件數較多	
謄本案件件數較多	
謄本案件筆棟數較多	
人工謄本須遮蔽或找資料	

（三）本月登記案件資料庫修改單共計「1」件

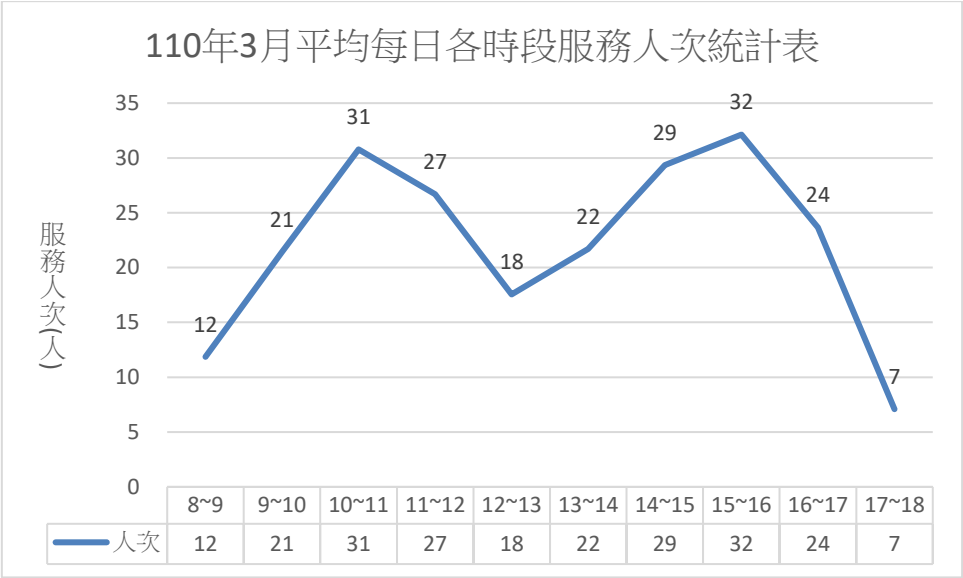
（四）本月份規費統計表

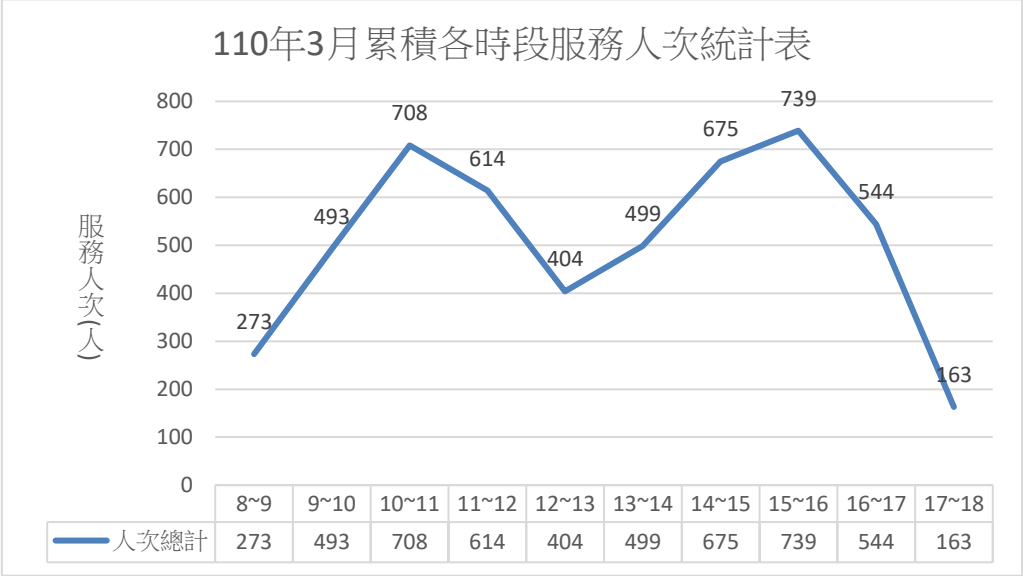
	現金	悠遊卡	信用卡
一般、簡易登記			
本所臨櫃謄本			
小而能謄本			
總計			

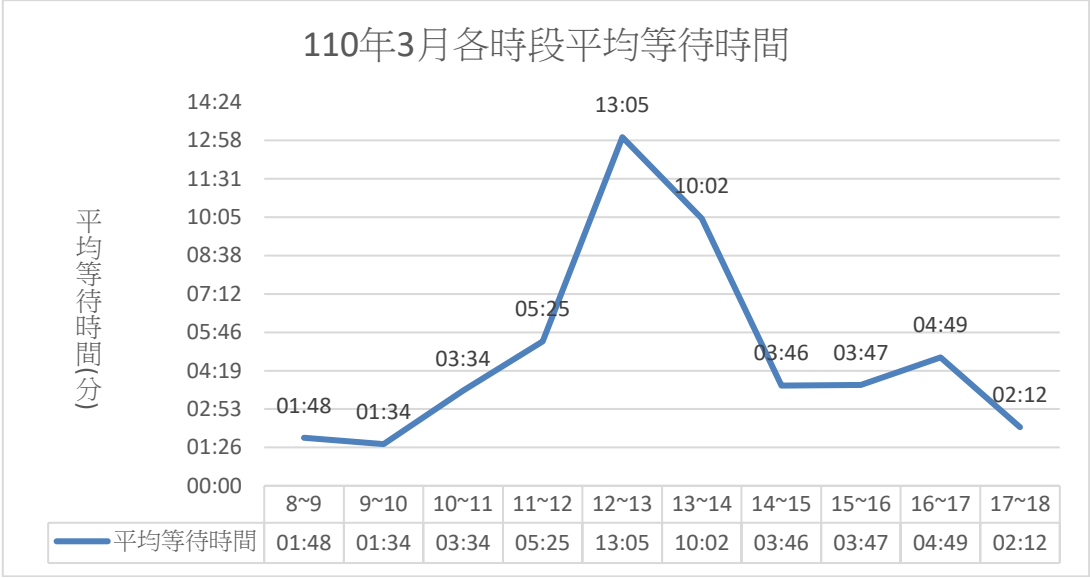
（單位:元）

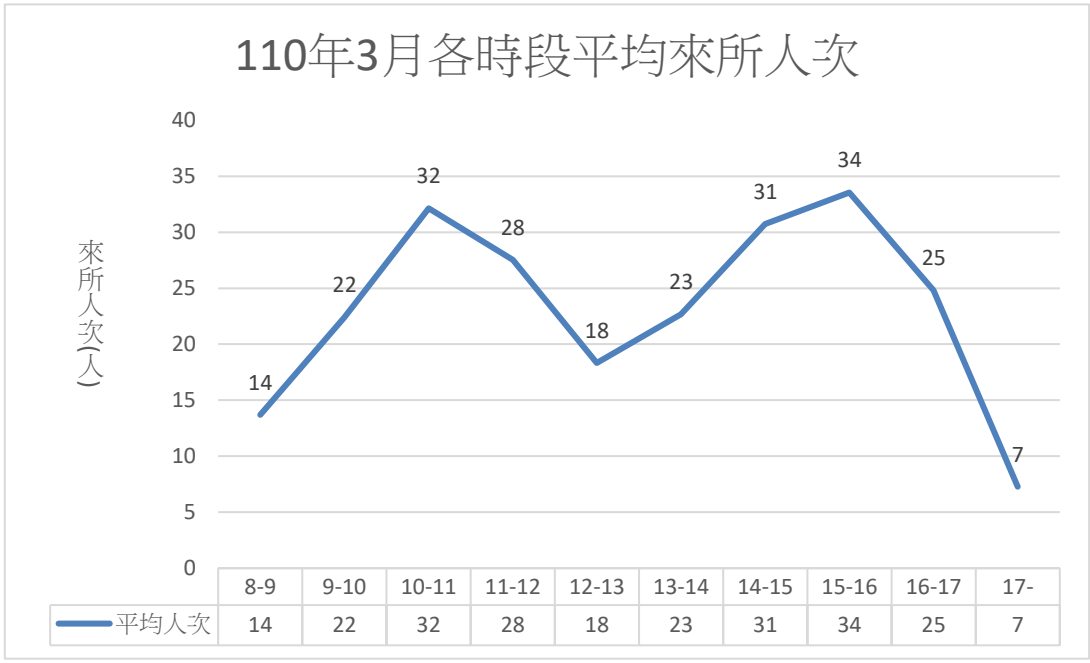
三、 各項服務指標統計圖表

依時段統計表可知服務人數集中之時段為上午 10 時至 12 時，及下午 2 時至 4 時。









新北板地資字第11059668755號