

臺北市士林地政事務所
109 年度為民服務意見調查報告



行政課 呂婉華
109 年 4 月 27 日

目錄

壹、調查主題	1
貳、調查目的	1
參、調查方法	1
肆、抽樣方法	1
伍、調查對象	1
陸、調查期間	1
柒、問卷回收率	1
捌、調查內容	1
玖、調查結果	2
一、洽辦業務及地點之統計分析	2
(一)業務類別	2
(二)地點	2
二、各項服務措施之統計分析	3
(一)服務環境措施滿意度	3
(二)人員服務品質	4
(三)各項便民服務措施之統計分析	6
(四)E化服務滿意度	11
(五)服務星等	11
(六)整體滿意度	12
(七)基本資料	13
三、交叉分析之滿意度	14
(一)登記案件服務品質滿意度	14
(二)測量案件服務品質滿意度	14
(三)申請謄本之服務品質滿意度	15
(四)諮詢服務之品質滿意度	16
(五)其他服務之品質滿意度	16
四、綜合分析	17
附件 1:調查表	18
附件 2:來自受訪者之鼓勵	18
附件 3:建議事項及回應情形	18

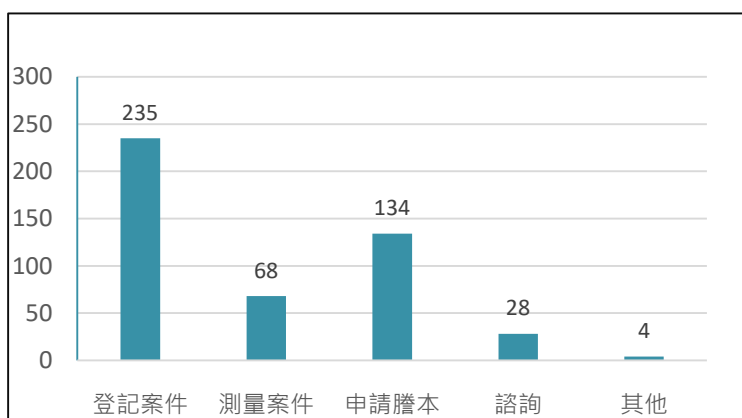
- 壹、調查主題：本所服務環境措施、人員服務品質、便民服務、E化服務滿意度調查。
- 貳、調查目的：為提升為民服務品質，確實掌握民眾輿情，以為業務改善、提高行政效率參考，進而提升機關形象。
- 參、調查方法：由當日現場洽公民眾，依號碼牌順序輪一定個位數者，於洽公等候時間請其現場填答紙本問卷收回，本問卷採自由填寫且不具名方式作答並開放建言使受訪者有自由陳述意見之機會。
- 肆、抽樣方法：就當日洽公民眾中，順序為號碼牌個位數為 5 或 0（例號碼牌為 5、10、15、20 等民眾，以此類推，若有拒訪者，則順延至下一位）之民眾填寫。
- 伍、調查對象：臨櫃洽公民眾。
- 陸、調查期間：109 年 3 月 2 日至 109 年 3 月 31 日。
- 柒、問卷回收率：共計發出 450 份，回收 427 份，回收率 94.89%。在 95%的信賴水準下，抽樣誤差 3%。
- 捌、調查內容：詳問卷（附件 1）

玖、調查結果：

一、洽辦業務及地點之統計分析

(一)業務類別：

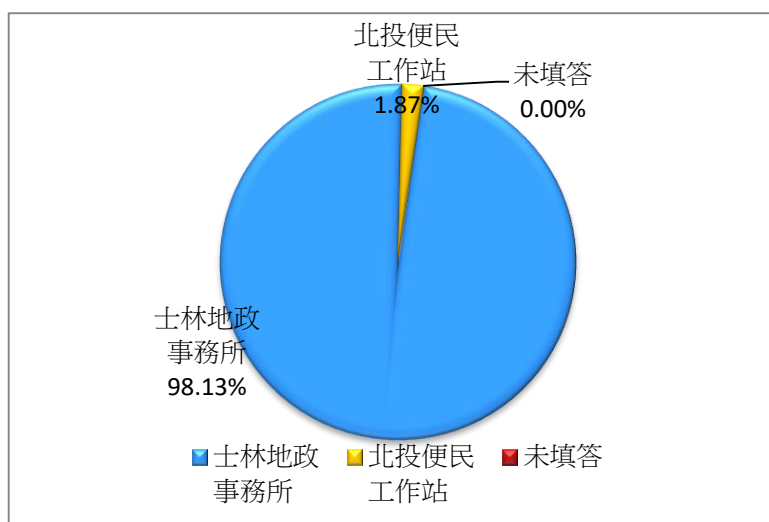
受訪者洽辦業務性質以辦理登記案件為大宗占 50.11%，次以申請
 謄本占 28.57%。



類別	人數	比例
登記案件	235	50.11%
測量案件	68	14.50%
申請謄本	134	28.57%
諮詢	28	5.97%
其他	4	0.85%
未填答	10	2.13%

(二)地點：

受訪者以至本所洽公人數為最多占 98.13%，北投便民工作站占
 1.87%。



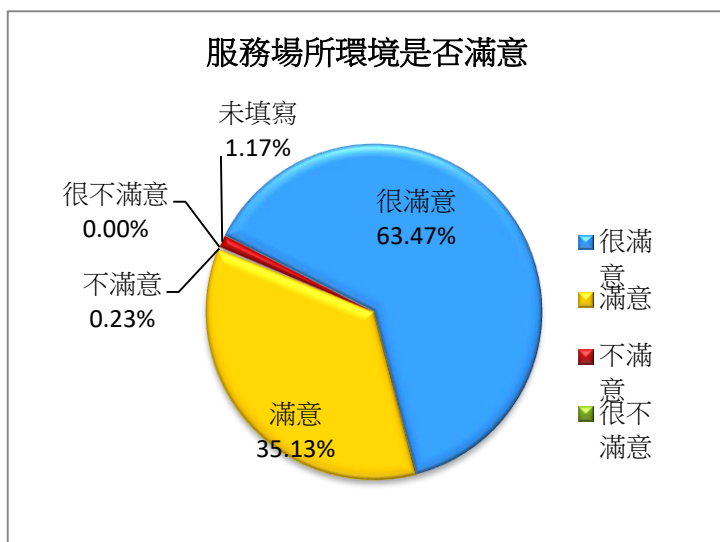
地點	人數	比例
士林地政事務所	419	98.13%
北投便民工作站	8	1.87%
未填答	0	0.00%

二、各項服務措施之統計分析

(一) 服務環境措施滿意度

1. 請問您對服務場所環境是否滿意？

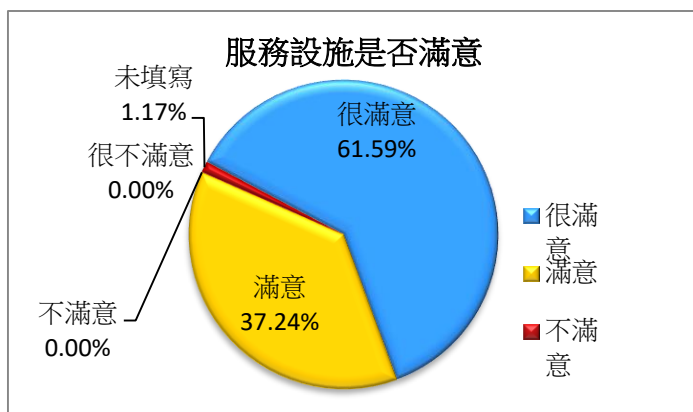
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務場所環境滿意度表示很滿意為 63.47%，滿意為 35.13%，不滿意為 0.23%(有 1 人勾選不滿意原因為「項目標示不清楚」)，很不滿意為 0%，整體滿意度為 98.59%。



滿意度	人數	滿意度
很滿意	271	63.47%
滿意	150	35.13%
不滿意	1	0.23%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	5	1.17%
合計(滿意)	421	98.59%
合計	427	—

2. 請問您對服務設施是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務設施滿意度表示很滿意為 61.59%，滿意為 37.24%，整體滿意度為 98.83%。

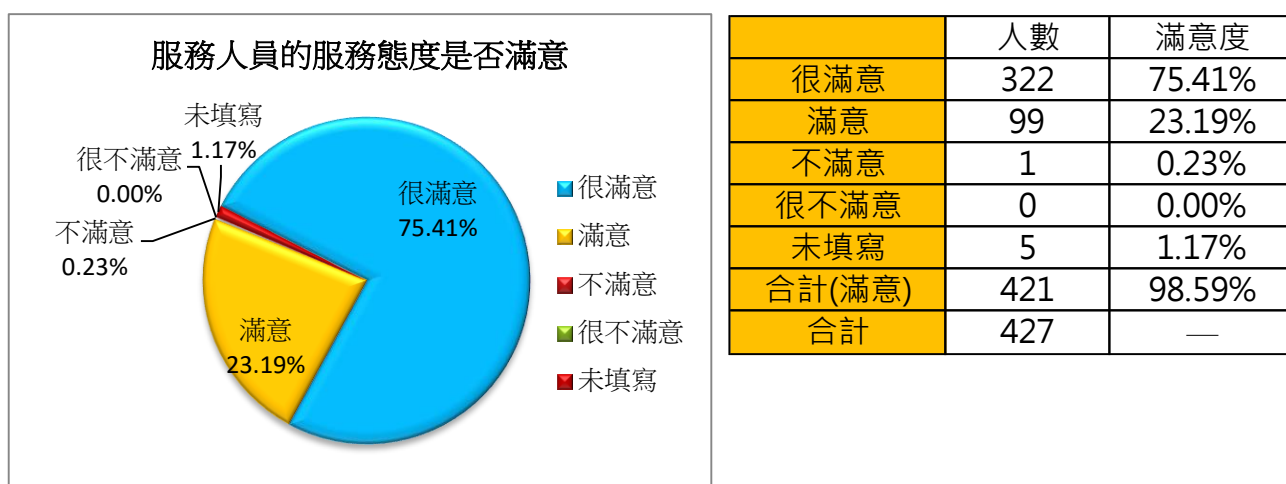


滿意度	人數	滿意度
很滿意	263	61.59%
滿意	159	37.24%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	5	1.17%
合計(滿意)	422	98.83%
合計	427	—

(二) 人員服務品質

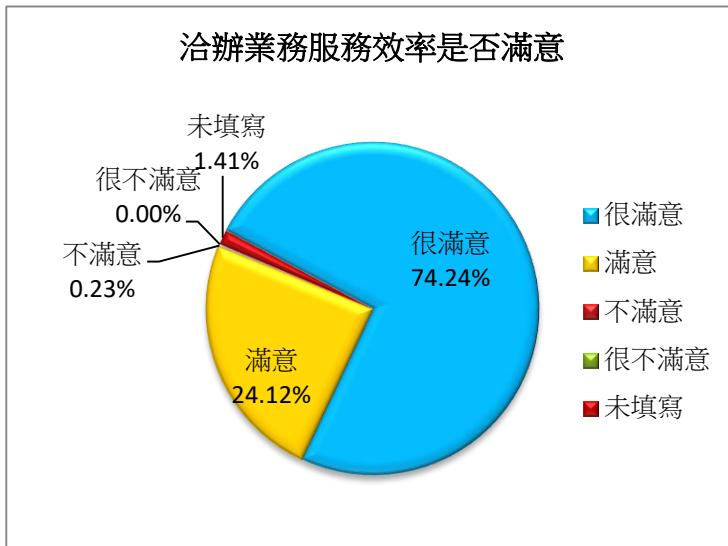
1. 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務態度滿意度表示很滿意為 75.41%，滿意為 23.19%，不滿意為 0.23%(有 1 人係在本所申辦測量業務，勾選不滿意原因為「欠缺服務熱忱」及「不夠積極主動」)，整體滿意度為 98.59%。



2. 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

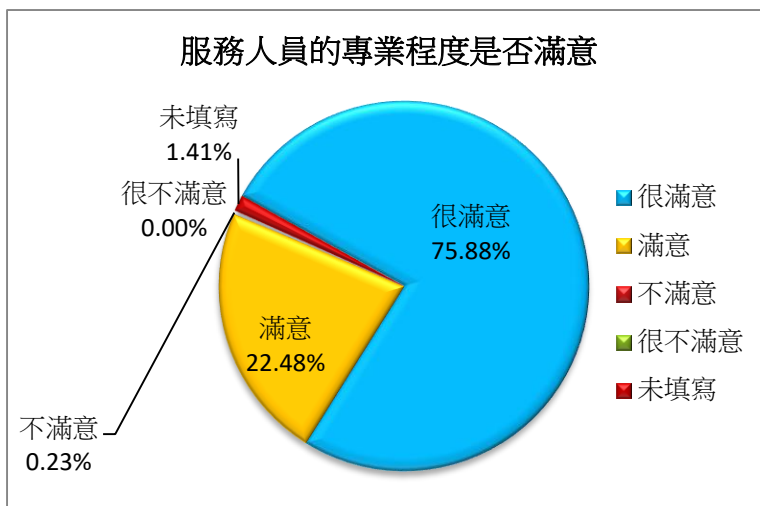
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務效率滿意度表示很滿意為 74.24%，滿意為 24.12%，不滿意為 0.23%(有 1 人係在本所申辦測量業務，勾選不滿意原因為「等候時間過久」)，整體滿意度為 98.36%。



	人數	滿意度
很滿意	317	74.24%
滿意	103	24.12%
不滿意	1	0.23%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	6	1.41%
合計(滿意)	420	98.36%
合計	427	—

3. 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之專業程度滿意度表示很滿意為 75.88%，滿意為 22.48%，不滿意為 0.23%(有 1 人係在本所申辦測量業務，勾選不滿意原因為「無法回答問題」及「答覆內容不明確」)，整體滿意度為 98.36%。



	人數	滿意度
很滿意	324	75.88%
滿意	96	22.48%
不滿意	1	0.23%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	6	1.41%
合計(滿意)	420	98.36%
合計	427	—

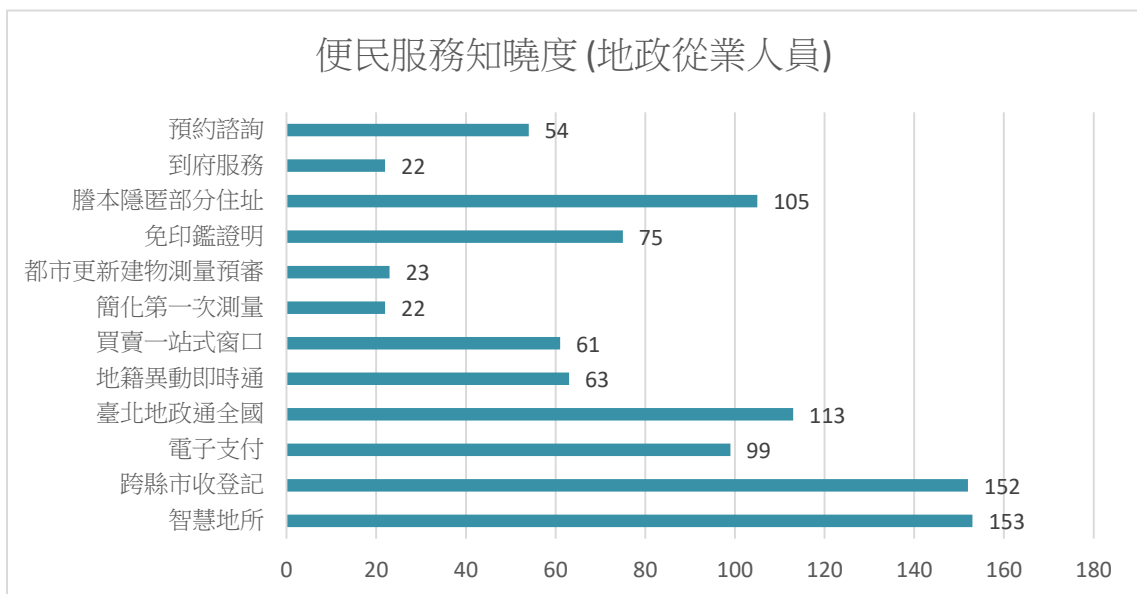
(三)各項便民服務措施之統計分析

為利針對目標客群採取不同有效之宣導方式，將便民服務措施知曉度及獲取管道，分為地政從業人員、一般民眾及其他（政府機關、金融業、未填答身分別者）進行以下統計分析：

1. 請問您知道本市各地政事務所提供之下列便民服務措施嗎？

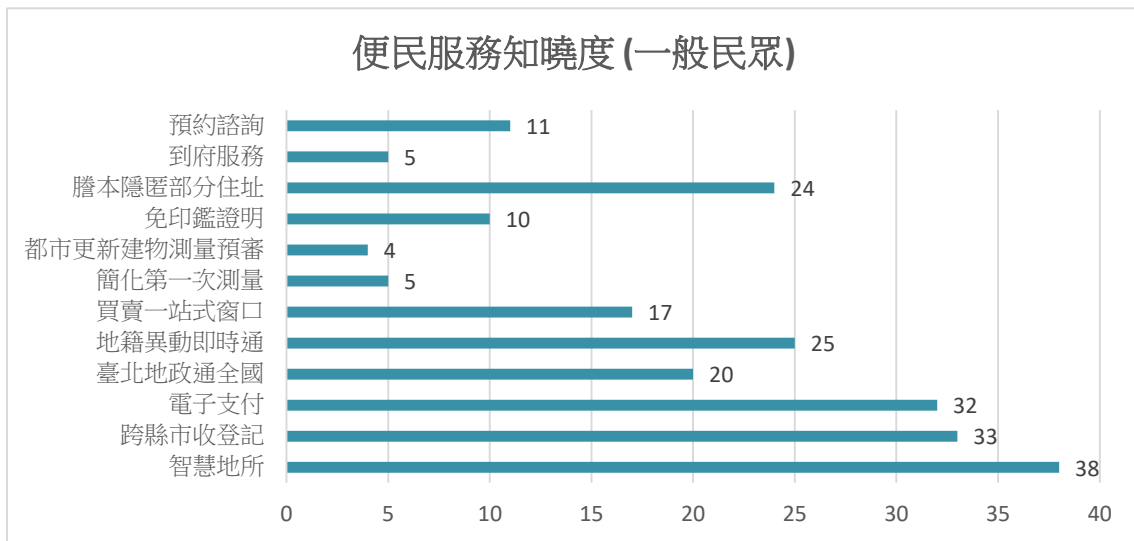
(1) 地政從業人員對於便民服務措施知曉度以「臺北智慧地所系統」、「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」及「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」為較高之前三名，惟調查顯示地政從業人員對於「電子支付地政規費服務」等知曉度仍未廣為普及，尚需加強宣傳。

項目	智慧地所	跨縣市收登記	電子支付	臺北地政通全國	地籍異動即時通	買賣一站式窗口	簡化第一次測量	都市更新建物測量預審	免印鑑證明	謄本隱匿部分住址	到府服務	預約諮詢	皆不知道
勾選數量	153	152	99	113	63	61	22	23	75	105	22	54	3



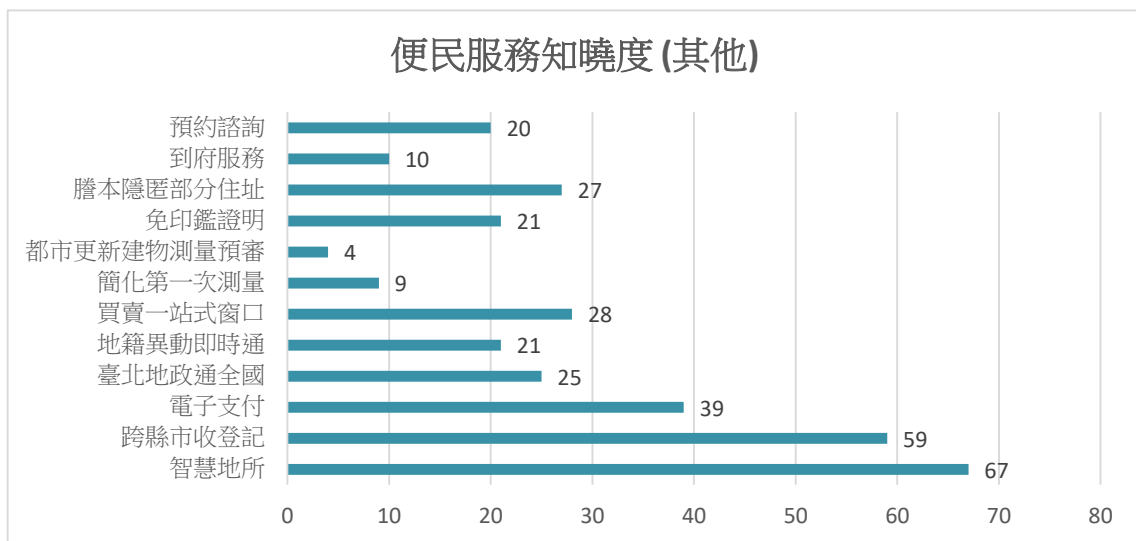
(2) 一般民眾對於便民服務措施知曉度以「臺北智慧地所系統」、「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」及「電子支付地政規費服務」為較高之前三名，惟仍有 28 位一般民眾受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務之宣傳應仍有進步之空間。

項目	智慧地所	跨縣市收登記	電子支付	臺北地政通全國	地籍異動即時通	買賣一站式窗口	簡化第一次測量	都市更新建物測量預審	免印鑑證明	謄本隱匿部分住址	到府服務	預約諮詢	皆不知道
勾選數量	38	33	32	20	25	17	5	4	10	24	5	11	28



(3) 其他（政府機關、金融業、未填答身分別者）對於便民服務措施知曉度以「臺北智慧地所系統」、「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「電子支付地政規費服務」為較高之前三名，惟仍有 19 位受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務之宣傳應仍有進步之空間。

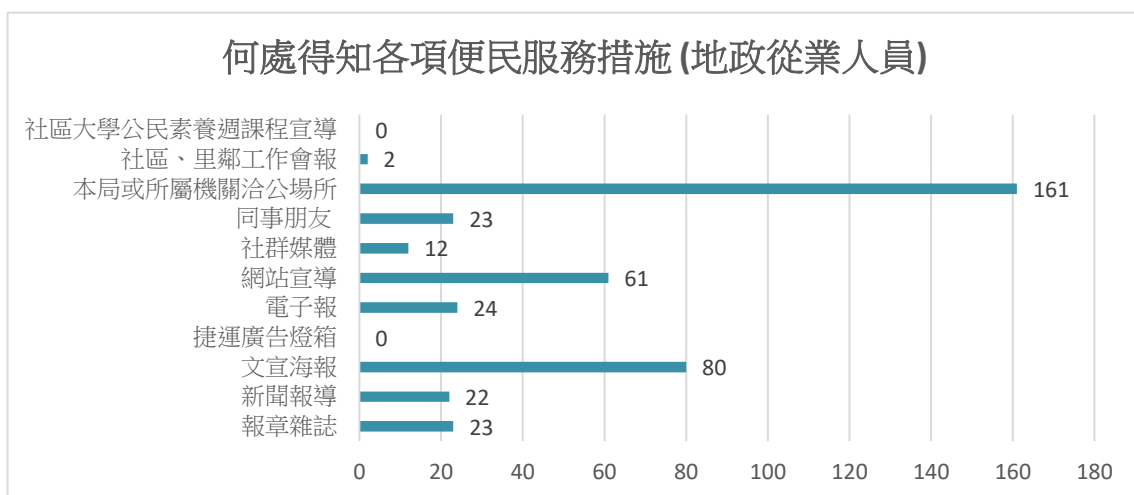
項目	智慧地所	跨縣市收登記	電子支付	臺北地政通全國	地籍異動即時通	買賣一站式窗口	簡化第一次測量	都市更新建物測量預審	免印鑑證明	謄本隱匿部分住址	到府服務	預約諮詢	皆不知道
勾選數量	67	59	39	25	21	28	9	4	21	27	10	20	19



2. 請問您是從何處得知上述各項便民服務？

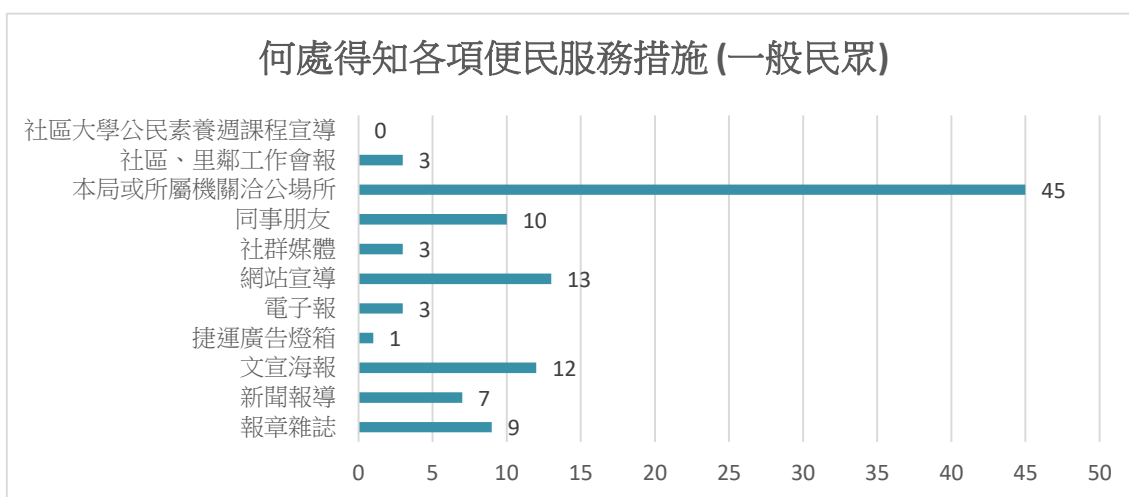
(1) 地政從業人員得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「文宣海報」及「網站宣導」為較高之前三名。

項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運廣告燈箱	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報	社區大學公民素養週課程宣導
勾選數量	23	22	80	0	24	61	12	23	161	2	0



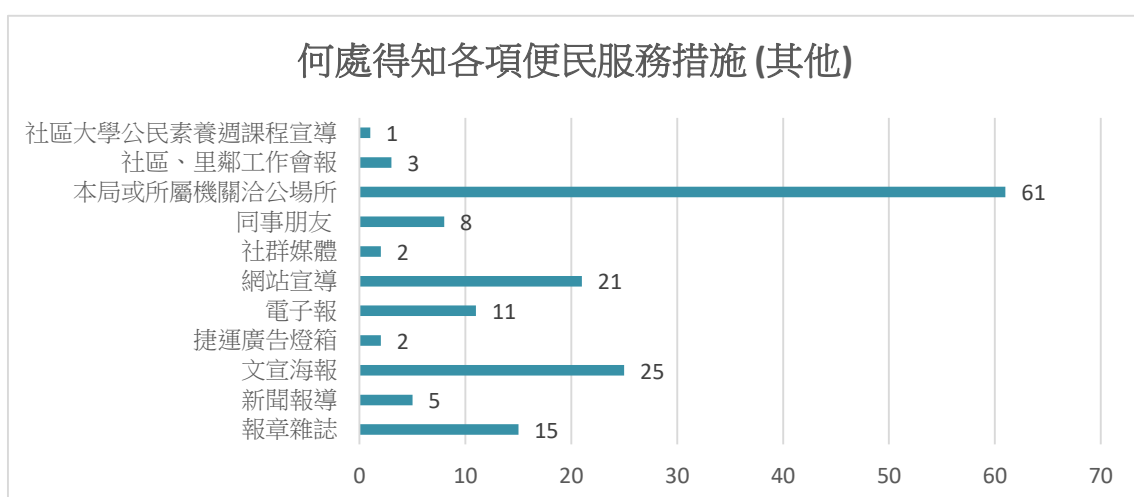
(2) 一般民眾得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「文宣海報」為較高之前三名。

項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運廣告燈箱	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報	社區大學公民素養週課程宣導
勾選數量	9	7	12	1	3	13	3	10	45	3	0



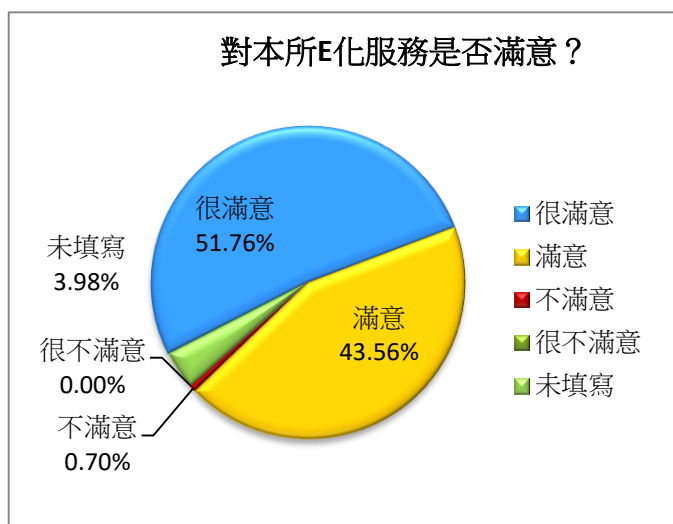
(3) 其他 (政府機關、金融業、未填答身分別者) 得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「文宣海報」及「網站宣導」為較高之前三名。

項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運廣告燈箱	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報	社區大學公民素養週課程宣導
勾選數量	15	5	25	2	11	21	2	8	61	3	1



(四) E化服務滿意度

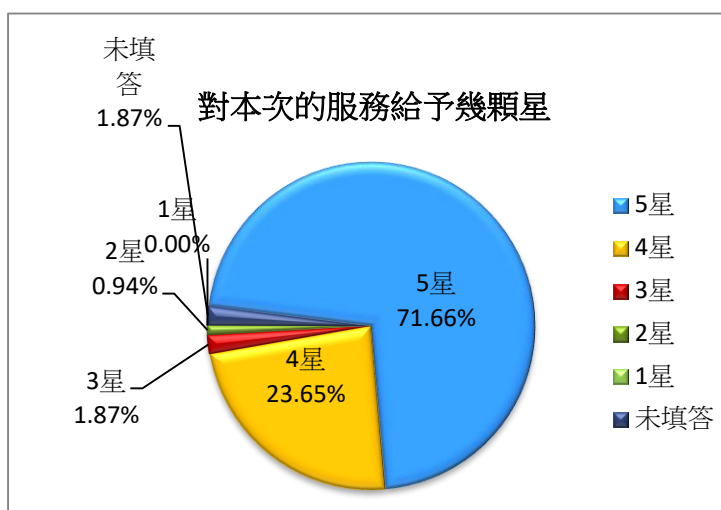
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)提供 E化服務表示很滿意為 51.76%，滿意為 43.56%，不滿意為 0.70%(有 3 人勾選不滿意，未填不滿意原因)，整體滿意度為 95.32%。



滿意度	人數	滿意度
很滿意	221	51.76%
滿意	186	43.56%
不滿意	3	0.70%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	17	3.98%
合計(滿意)	407	95.32%
合計	427	—

(五) 服務星等

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)本次服務整體滿意度給予 5 星為 71.66%，4 星為 23.65%，3 星為 1.87%，2 星為 0.94%，4 星以上之評價為 95.32%。

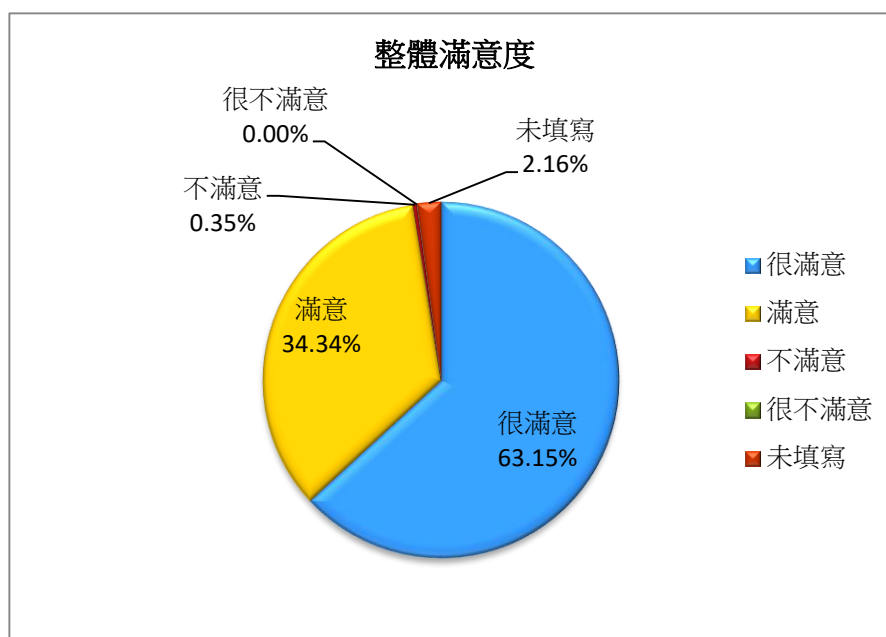


滿意度	人數	滿意度
5星	306	71.66%
4星	101	23.65%
3星	8	1.87%
2星	4	0.94%
1星	0	0.00%
未填寫	8	1.87%
合計(4星)	407	95.32%
合計	427	—

(六) 整體滿意度

總結本次問卷調查結果，很滿意為 63.15%、滿意為 34.34%、不滿意為 0.35%、很不滿意為 0 %，未填寫為 2.16%。

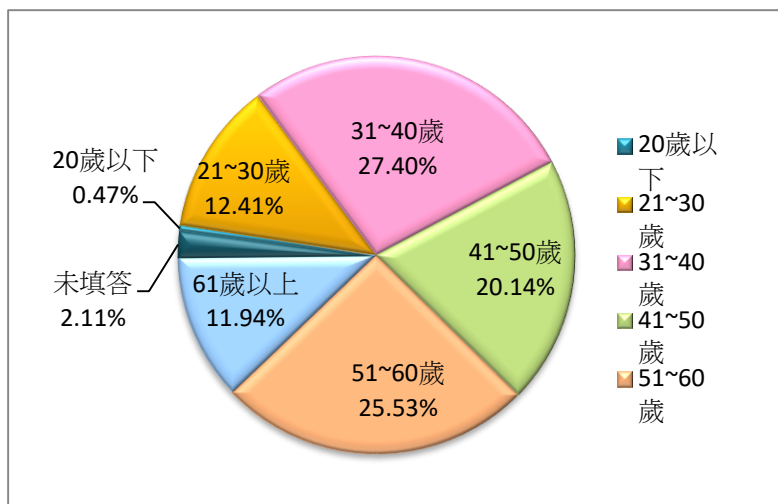
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫
環境設施滿意度	62.53%	36.18%	0.12%	0.00%	1.17%
服務品質滿意度	75.18%	23.26%	0.23%	0.00%	1.33%
E化服務滿意度	51.76%	43.56%	0.70%	0.00%	3.98%
整體滿意度	63.15%	34.34%	0.35%	0.00%	2.16%



(七) 基本資料

1. 年齡

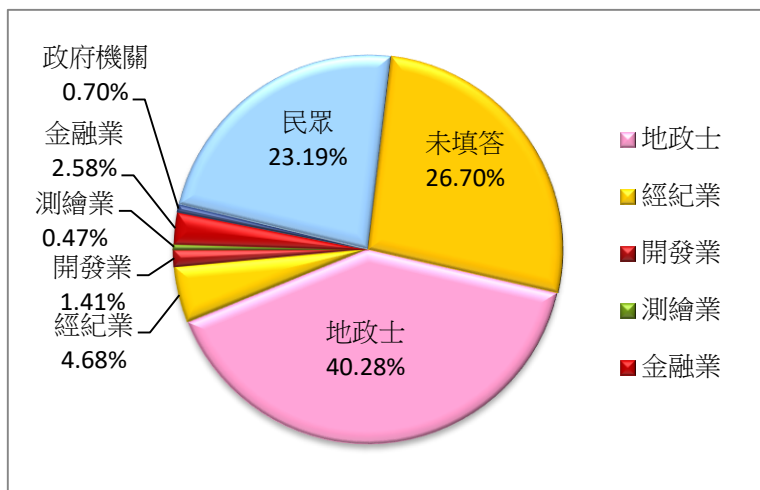
受訪者年齡以 31 至 40 歲最多，51 至 60 歲次之。



	人數	滿意度
20歲以下	2	0.47%
21~30歲	53	12.41%
31~40歲	117	27.40%
41~50歲	86	20.14%
51~60歲	109	25.53%
61歲以上	51	11.94%
未填答	9	2.11%

2. 職業類別

受訪者以地政士最多，一般民眾次之。



	人數	滿意度
地政士	172	40.28%
經紀業	20	4.68%
開發業	6	1.41%
測繪業	2	0.47%
金融業	11	2.58%
政府機關	3	0.70%
民眾	99	23.19%
未填答	114	26.69%

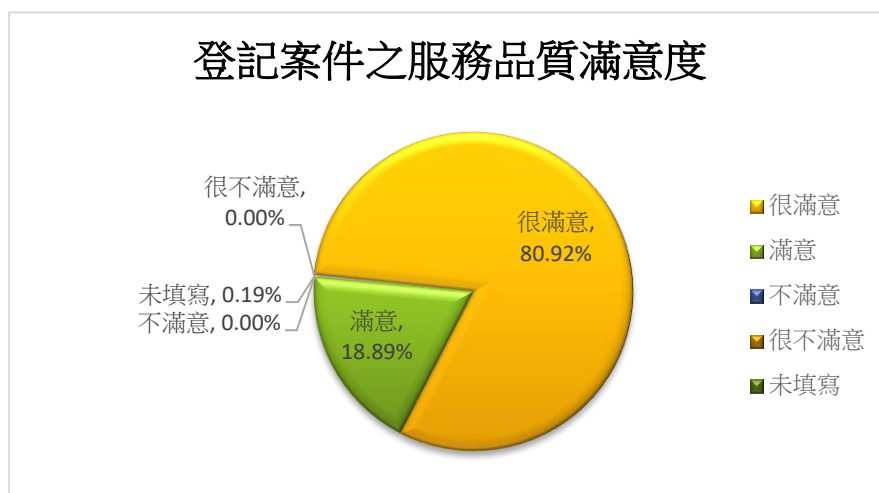
三、交叉分析之滿意度

針對不同職業類別對於各項業務之服務品質（服務態度、效率及專業程度）滿意度分析如下：

（一）登記案件服務品質滿意度

地政士之滿意度為 99.24 % (未填寫占 0.76%)，不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及一般民眾之滿意度均為 100%。

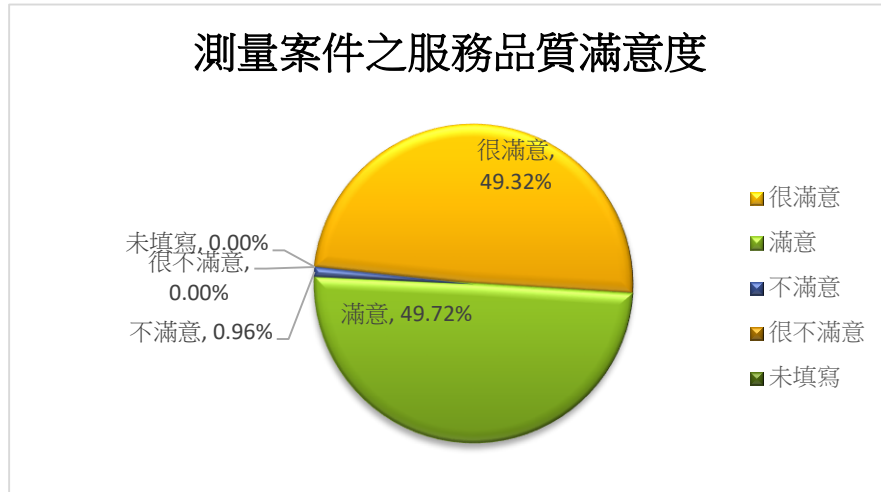
登記案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	88.13%	11.11%	0.00%	0.00%	0.76%	99.24%
不動產經紀業、開發業、測繪業	68.89%	31.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
金融業	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	80.92%	18.89%	0.00%	0.00%	0.19%	99.81%



（二）測量案件服務品質滿意度

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業及政府機關之滿意度均為 100%，一般民眾滿意度為 96.15%、不滿意度為 3.85%。

測量案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	56.25%	43.75%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
政府機關	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	41.03%	55.13%	3.85%	0.00%	0.00%	96.15%
整體滿意度	49.32%	49.72%	0.96%	0.00%	0.00%	99.04%

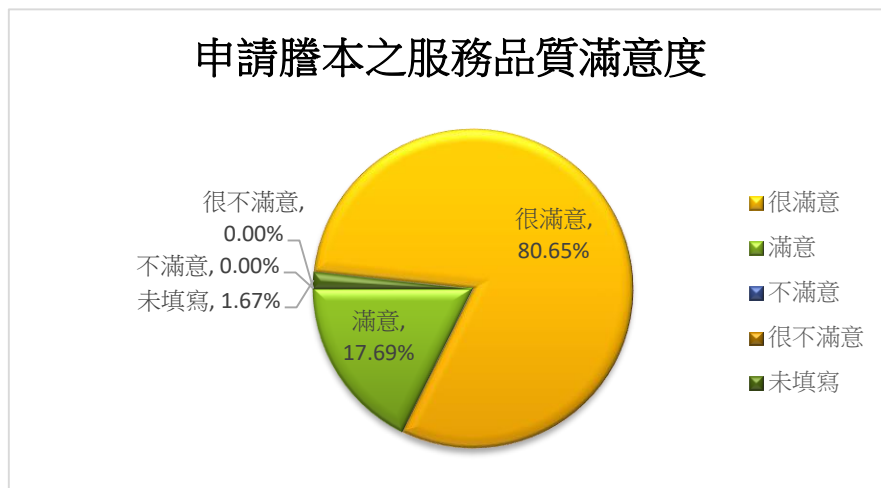


(三) 申請謄本之服務品質滿意度

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業及一般民眾之滿意

度為 100.00%，金融業之滿意度為 93.33%(6.67%未填答)。

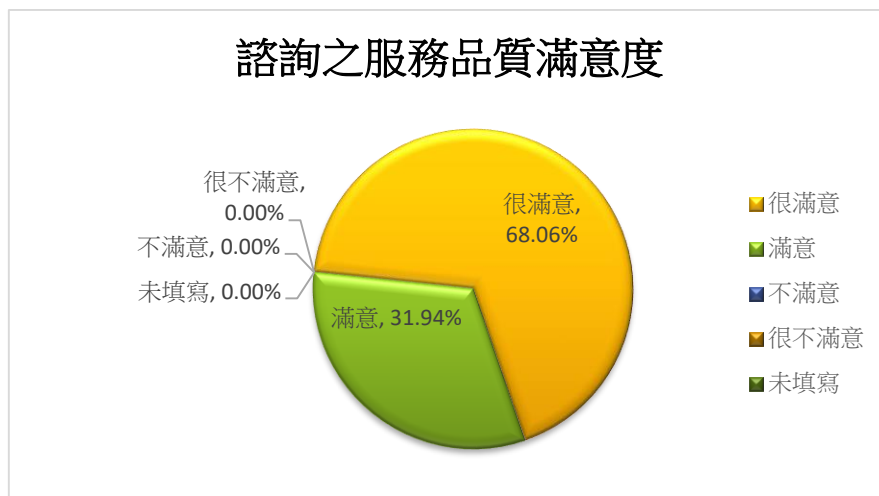
申請謄本服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	92.59%	7.41%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
金融業	80.00%	13.33%	0.00%	0.00%	6.67%	93.33%
一般民眾	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	80.65%	17.69%	0.00%	0.00%	1.66%	98.34%



(四) 諮詢服務之品質滿意度

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業及一般民眾之滿意度均為 100.00%。

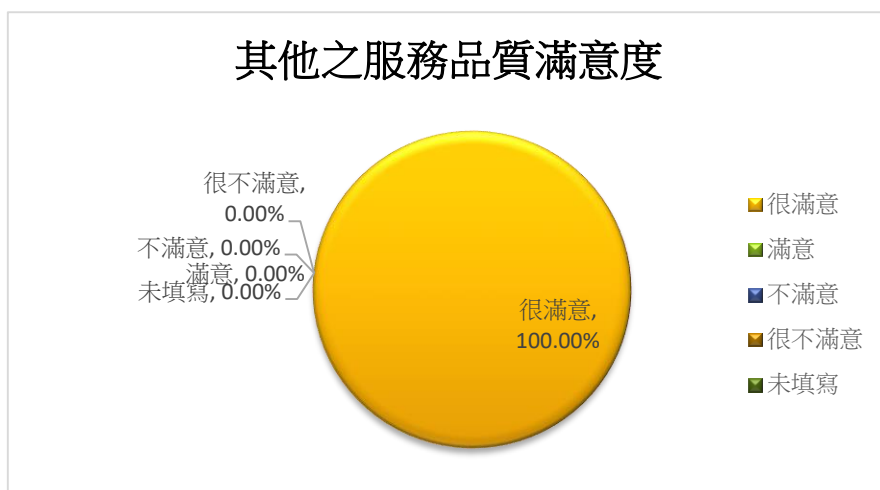
諮詢服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	58.33%	41.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	79.17%	20.83%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	68.06%	31.94%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



(五) 其他服務之品質滿意度

地政士及一般民眾之滿意度為 100 %。

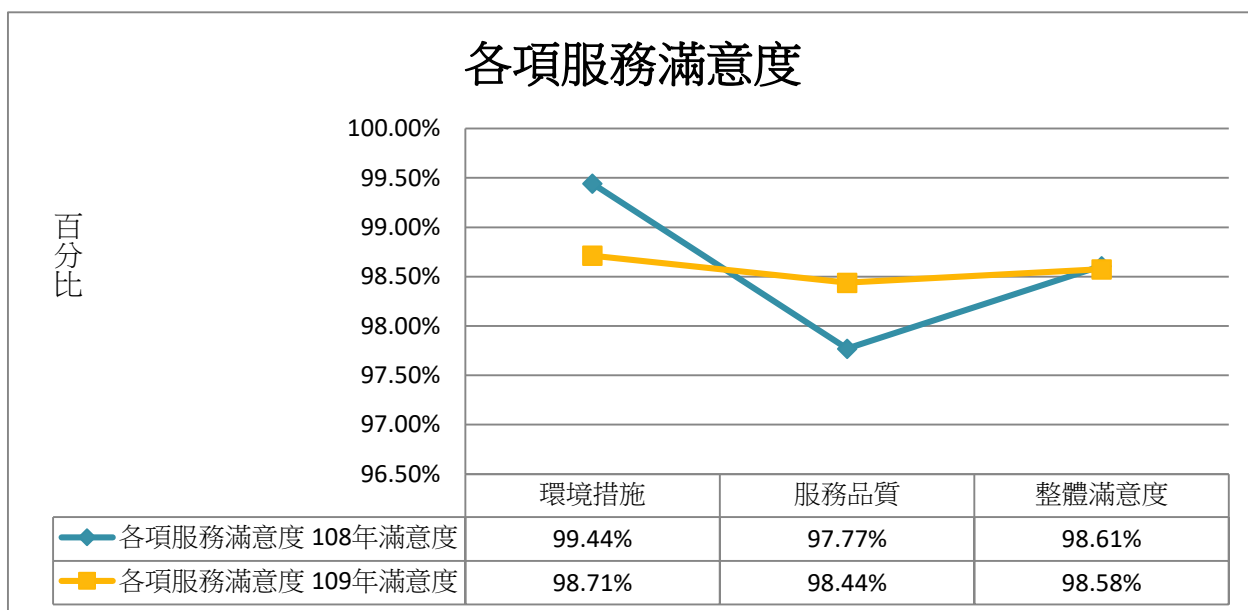
其他服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



四、綜合分析

108年各項服務滿意度			
	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	99.44%	0.56%	0.00%
服務品質	97.77%	0.93%	1.30%
整體滿意度	98.61%	0.74%	0.65%

109年各項服務滿意度			
	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	98.71%	0.12%	1.17%
服務品質	98.44%	0.23%	1.33%
整體滿意度	98.58%	0.18%	1.24%



(一) 本次滿意度調查分析結果中，環境措施滿意度為 98.71%較 108 年減少 0.73 個百分點，服務品質滿意度為 98.44%較 108 年增加 0.67 個百分點，整體服務滿意度為 98.58%；另就受訪者接受本所提供之服務後給予 4 星以上之評價為

95.32%。從上述數據顯示受訪者對於本所提供之各項服務皆達90%以上之滿意度，本所為民服務品質仍受到多數民眾相當程度之肯定，惟可再加強環境措施之作為，並持續推動創新便民服務措施，達成有感便民、利民之服務目標。

(二) 本次意見調查結果，受訪者勾選不滿意項目彙整如下(受訪地點均為本所，北投便民工作站無不滿意情事發生)：

調查項目		不滿意原因	受訪者	業務類別
環境措施	場所環境	項目標示不清楚	1位	測量案件
		服務動線不清楚	1位	登記案件
	服務設施	文書範例不清楚	1位	登記案件
服務品質	服務態度	欠缺服務熱忱	1位	測量案件
		不夠主動積極	2位	測量案件 登記案件
	服務效率	等候時間過久	1位	測量案件
		處理流程繁雜	1位	申請謄本
		處理時間過久	1位	登記案件
	專業程度	無法回答問題	2位	測量案件 申請謄本
		答覆內容不明確	2位	測量案件 登記案件
專業知識不足		1位	申請謄本	
E化服務		(未勾選原因)	3位	登記案件

1. 針對環境措施，本所應重新檢視服務項目標示牌，是否明確指引服務動線，及文書範例是否完善齊全，以符合民眾洽公需求。
2. 針對服務品質，本所應重視同仁專業教育訓練及服務禮貌，

培育優秀人才，以增進民眾滿意度。

3. 針對 E 化服務，本所應再行檢討所提供之案件查詢服務、電腦查詢區、QR CODE 掃描區及各項資訊是否公開透明、清楚明瞭，易於讓民眾簡單使用。

(三) 本次意見調查之基本資料分析結果，受訪者年齡以 31 至 40 歲最多，51 至 60 歲次多；受訪者職業類別以地政士業者最多，一般民眾次之，測繪業者最少。由基本資料分析可得，民眾至地政事務所辦理相關業務之比率仍屬多數，顯示簡化申辦地政業務流程之重要性，現有推動各項便民服務措施，例如智慧地所、地政 E 謄本及電子支付地政規費服務，期能減少民眾送件時間、交通成本及攜帶大量現金之風險，讓洽辦地政業務更方便，為本所同仁努力目標。

(四) 本次便民服務措施之統計分析結果，將目標客群分為地政從業人員、一般民眾及未填答身分別者，進行知曉度及知曉管道進行分析，彙整須加強改進之處及策進作為如下：

目標客群	須加強改進之處	策進作為
地政從業人員	電子支付地政規費服務知曉度仍未廣為普及。	1. 辦理抽獎活動，提供豐富實用獎品，以宣傳並鼓勵相關從業人員使用電子支付繳費，期逐

		<p>漸改變其支付習慣。</p> <p>2. 依調查結果可知，地政從業人員得知管道訊息以「本局或所屬機關洽公場所」、「文宣海報」及「網站宣導」為大宗，故加強於本所場地明顯處張貼海報文宣，並於官網建立專區提供瀏覽查詢。</p>
一般民眾及其他	<p>有部分受訪者皆不知道各項便民服務措施。</p>	<p>1. 善用知曉便民服務措施管道最高之場所，運用「本所或所屬機關洽公場所」、「文宣海報」、「網站」進行宣傳，另亦加強透過社區大學、社區、里鄰工作會報等管道，與民眾近距離接觸。</p> <p>2. 宣傳方向以對民眾有利且受惠的角度發想宣導標語，使用淺顯易懂的文字吸引民眾目光，讓民眾有意願了解便民服務措施內容。</p>

(五) 交叉分析部分係針對不同職業類別(一般民眾、地政士、地

政從業人員、金融業及政府機關)對於各項業務之服務品質(服務態度、效率及專業程度)滿意度分析，各項分析結果滿意度皆為 90%以上，此亦顯示本所各項業務之服務品質受到不同身分之洽公者肯定。

- (六) 本次問卷調查有關顧客的鼓勵(附件 2)，將轉請各課於課務會議中轉達同仁知悉，讚許同仁一年來的努力，並鼓勵同仁繼續求進步，期能提供顧客更優質的服務。
- (七) 對於受訪者建議事項，已研議相關改進措施(附件 3)，未來仍須秉持主動、親切、專業、便捷之服務理念，積極創新與改進，精進為民服務品質。

臺北市士林地政事務所 109 年度為民服務滿意度 調查表

親愛的先生、女士：

您好！歡迎蒞臨本所洽公，顧客的滿意一直是我們努力的目標，為提供更優質的服務，麻煩您撥冗填寫此問卷，您寶貴的意見將是我們服務精進的重要依據。

一、請問您本次是洽辦何種業務？（可複選）地點為何？

1. 業務類別：登記案件 測量案件 申請謄本 諮詢 其他_____
2. 地 點：士林地政事務所 北投地政便民工作站

二、服務環境措施

1. 請問您對服務場所環境(包含服務動線、服務項目標示、環境整潔、綠美化等)是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：服務動線不清楚 項目標示不清楚 環境不整潔
- 綠美化不足 其他_____
2. 請問您對服務設施(如文具用品、文書範例……等)是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：文具用品不足 文書範例不清楚 等候區位置不舒適
- 其他_____

三、人員服務品質

1. 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：欠缺服務熱忱 語氣不佳 不夠主動積極
- 其他_____
2. 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：等候時間過久 處理時間過久 處理流程繁複
- 其他_____
3. 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：專業知識不足 無法回答問題 答覆內容不明確
- 其他_____

<接續第 2 頁>

四、便民服務

1. 請問您知道本市各地政事務所提供之下列便民服務措施嗎？(可複選)

- 臺北智慧地所系統 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)
都市更新建物測量預審 不動產登記免附印鑑證明 買賣案件一站式窗口服務
到府或醫療院所服務 電子支付地政規費服務 地政法令預約諮詢服務
皆不知道(跳答第五題)

2. 請問您是從何處得知上述各項便民服務？(可複選)

- 報章雜誌 新聞報導 文宣海報 捷運燈箱廣告
電子報 網站宣導 社群媒體 同事朋友
本局或所屬機關洽公場所 社區、里鄰工作會報宣導 社區大學公民素養週課程宣導

五、請問您對本所E化服務是否滿意？

- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

不滿意原因：案件查詢不便利 電腦查詢區不便利 QR CODE 掃描區不清楚

資訊不夠公開 其他_____

六、請問您對本次的服務給予幾顆星？

- 5星 4星 3星 2星 1星

七、其他建議事項：

八、基本資料：

1. 您的年齡：

- 20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51~60歲 61歲以上

2. 您服務的領域：地政士業者 不動產經紀業者 不動產開發業 測繪業者
金融業 政府機關 一般民眾

想掌握房市資訊嗎？訂閱【臺北地政電子報】每月整理最新消息給您

您的電子郵件帳號：_____

按讚【臺北地政粉絲團】，可獲得更多訊息唷！



～再次感謝您撥冗提供我們寶貴的意見，填寫完畢請投入問卷箱。～

為了謝謝您對我們的支持，我們將抽出 30 位幸運得主贈送精美小禮物，如欲參加抽獎，煩請留下個人資料，謝謝您！

姓名：_____

²³電話：_____

地址：_____

附件 2

來自受訪者之鼓勵：

問卷 編號	受訪者之意見
167	態度佳；速度快。
206	服務人員態度極佳，承辦速度快。
244	無，地政事務所各櫃檯承辦都很熱心且會協助民眾承辦業務，並且能提供專業。

附件 3

建議事項及回應情形：

問卷 編號	受訪者建議事項	權責課室	研議改進措施
135	抽號機顯示櫃台號	行政課	經現場查看顯示均正常，為避免有類似情事發生，將加強巡迴引導人員多加留意現場洽公民眾是否有不清楚櫃檯號情形，並適時提供指引。