

# 基隆市安樂地政事務所 99 年度

## 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

壹、依據：本所「為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

貳、目的：為了解本所進行為民服務工作及各項便民服務措施之滿意度，並期能廣納各界建言，以作為提升工作效率、改善服務品質之依據。

參、調查時間：99 年 8 月 9 日起至 99 年 8 月 20 日止，為期 2 週。

肆、調查對象：以來所洽公民眾及不動產相關行業人士為調查對象。

伍、調查方式：問卷分別置於一課(全功能櫃台、簡易案件單一櫃台、謄本櫃台及服務台)、二課、三課收件櫃台，除全功能櫃台採普查方式外，其餘櫃台皆採隨機抽樣方式發放。

陸、樣本數：共發放 400 份問卷，收回 343 份，回收情形如下表。

問卷調查表回收情形一覽表

	全功能 櫃台	簡易案件 單一櫃台	謄本 櫃台	服務台	二課 櫃台	三課 櫃台	合計
發放份數	90	90	90	70	50	10	400
回收份數	65	79	90	70	31	8	343
回收率	72.22%	87.78%	100%	100%	62%	80%	85.8%

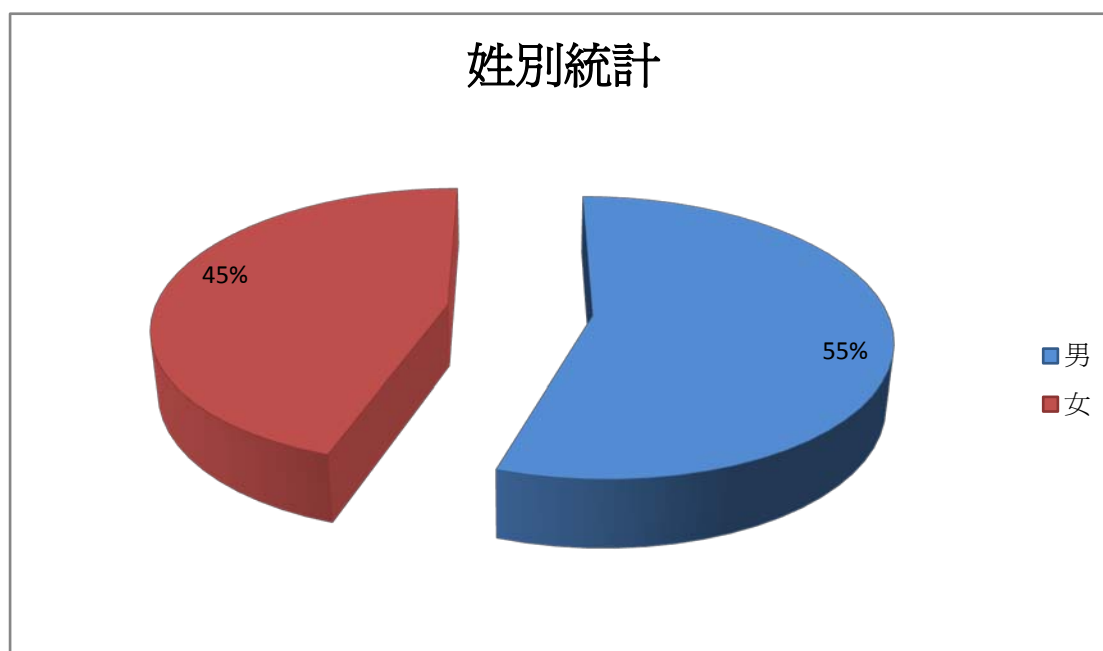
## 柒、調查結果與分析：

### 一、基本資料分析：

(一)性別：本次問卷調查對象性別如表一所示，以男性比例較高，佔 55.1%，女性則佔 44.9%，男性比女性約多 10%左右，顯示本次問卷調查對象以男性居多。

表一、性別統計表

	男	女	總計
人數	189	154	343
百分比	55.1%	44.9%	100%



圖一、問卷調查對象性別分佈圖

(二)年齡：本次問卷調查對象如表二所示，以40~49 歲最多，佔30.9%，

其次為50~59 歲，佔24.2%，30~39 歲，佔 22.20%，顯示至本所

申辦案件民眾以中年人口及青壯年居多，究其原因除本市之專業

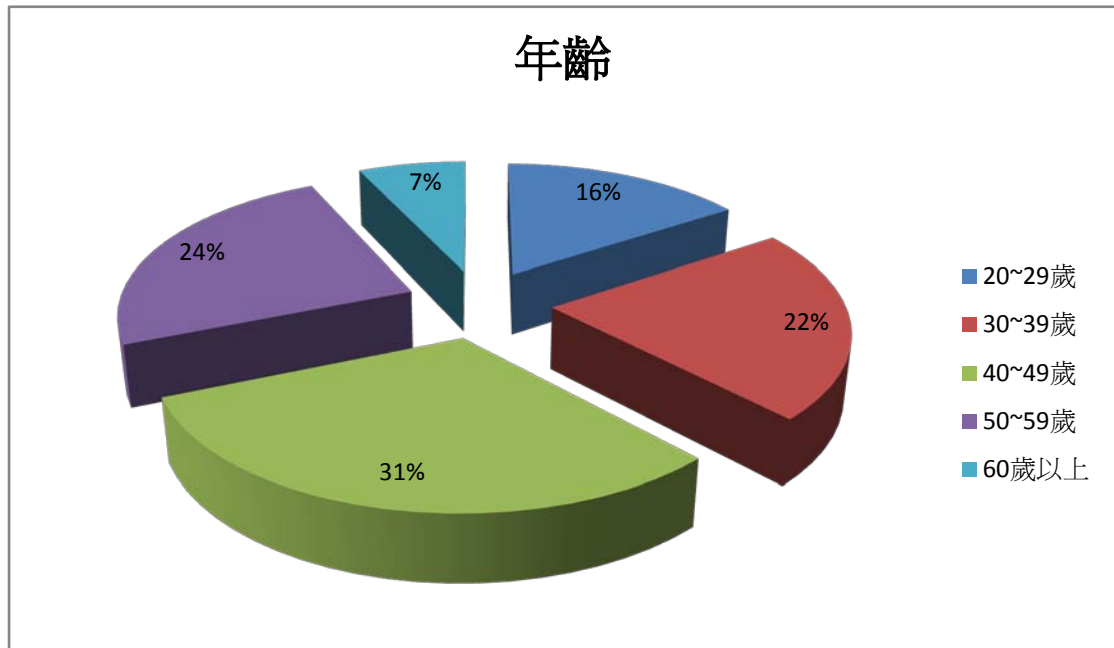
代書多為較資深者外，且不動產產權變動花費之金額較為龐大，

具備購屋、換屋或投資者之年齡層至少在 30 歲以上，故至地所

洽公之民眾亦以 30~59 歲為主。

表二、年齡統計表

	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	54	76	106	83	24	343
百分比	15.7%	22.2%	30.9%	24.2%	7.0%	100%

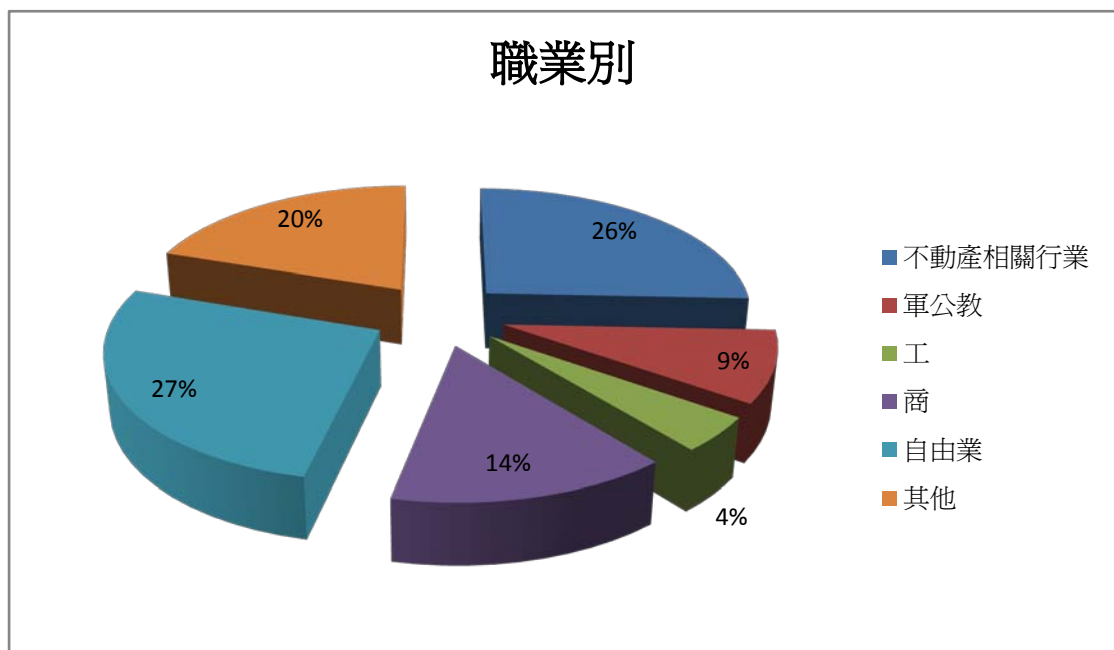


圖二、問卷調查對象年齡分佈圖

(三)職業別：本次問卷調查對象職業別如表三所示，以從事自由業者最多，佔26.8%，其次為不動產相關行業 25.7%、其他 19.8%、商 14.3%，顯示近年來民眾自行辦理案件已成為趨勢。相較於從事不動產相關行業之專業人士，一般民眾對本所環境、各項業務皆不甚瞭解，而本次調查對象多樣化的背景，讓問卷調查結果更具參考性。

表三、職業別統計表

	不動產相關行業	軍公教	工	商	自由業	其他	總計
人數	88	31	15	49	92	68	343
百分比	25.7%	9.0%	4.4%	14.3%	26.8%	19.8%	100%



圖三、問卷調查對象職業別分佈圖

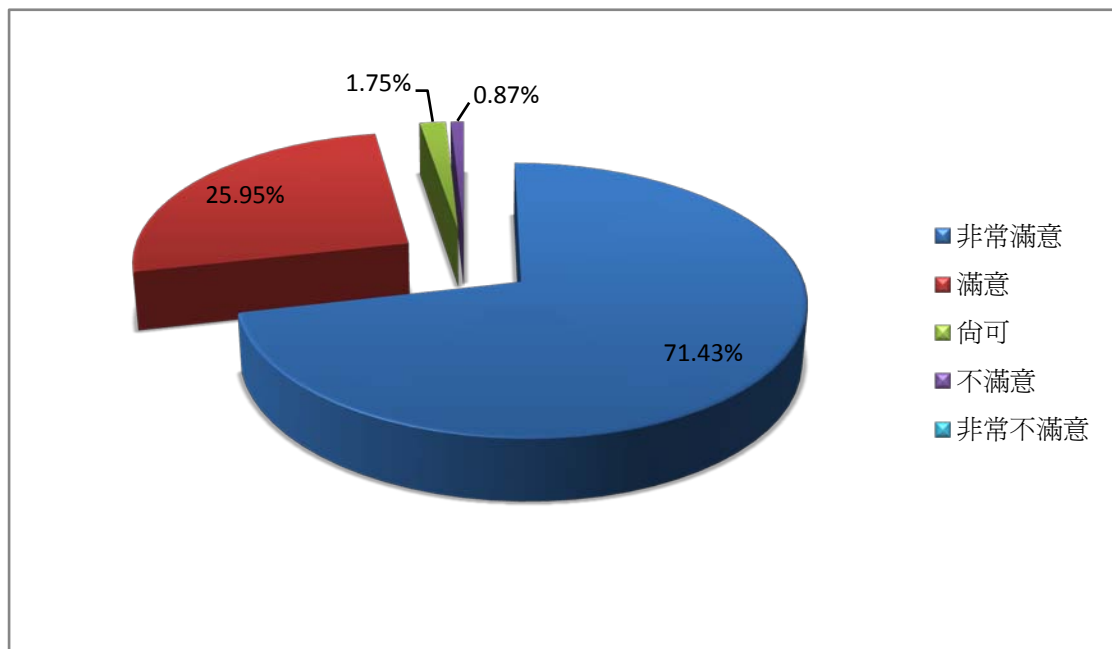
## 二、問卷內容統計與分析：

### (一)對於洽公環境是否滿意？(綠美化及舒適、明亮、整潔程度)

調查結果如表四及圖四所示，有71.4%民眾對本所洽公環境感到非常滿意，25.9%民眾感到滿意，1.7%民眾感到尚可，0.9%民眾感到不滿意；民眾對於「洽公環境」感到滿意以上者達97.4%，顯示在本所同仁共同努力維護下，已讓多數洽公民眾感到舒適，惟仍有3人感到不滿意，表示本所尚有進步之空間。

表四、洽公環境滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	245	89	6	3	0	343
百分比	71.4%	25.9%	1.7%	0.9%	0%	100%

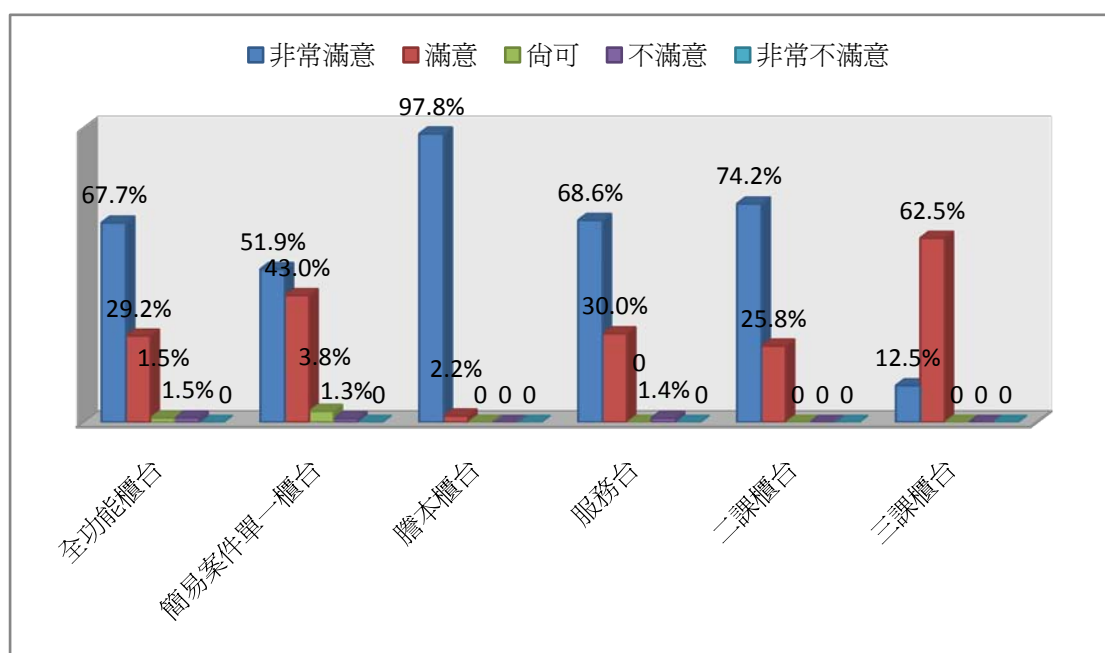


圖四、洽公環境滿意度分析圖

而各櫃台分析如表五及圖五所示，以謄本櫃台及二課櫃台最受青睞，分別有97.8%及74.2%民眾感到非常滿意。

表五、各櫃台洽公環境滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	44	41	88	48	23	1
	百分比	67.7	51.9	97.8	68.6	74.2	12.5
滿意	人數	19	34	2	21	8	5
	百分比	29.2	43.0	2.2	30.0	25.8	62.5
尚可	人數	1	3	0	0	0	2
	百分比	1.5	3.8	0	0	0	25.0
不滿意	人數	1	1	0	1	0	0
	百分比	1.5	1.3	0	1.4	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



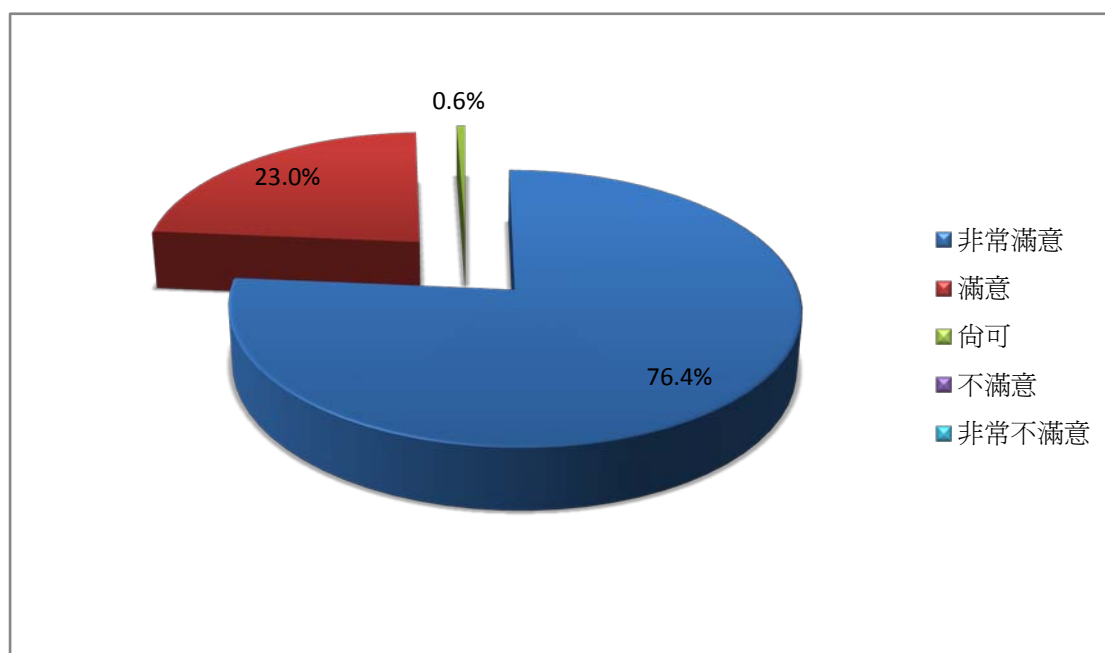
圖五、各櫃台洽公環境滿意度分析圖

(二)對於服務項目、服務人員、方向導引及提供雙語標示感受如何？

調查結果如表六及圖六所示，有76.4%民眾感到非常滿意，23.0%感到滿意，0.6%感到尚可，且無不滿意之情形；民眾對於「服務標示」感到滿意以上者高達99.4%，顯示本所加強各項服務指標並配合走動式服務，獲得良好成效，未來除持續提供明確、清楚易辨識之雙語標示外，並請同仁落實走動式服務，主動協助洽公民眾。

表六、服務標示滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	262	79	2	0	0	343
百分比	76.4%	23.0%	0.6%	0%	0%	100%

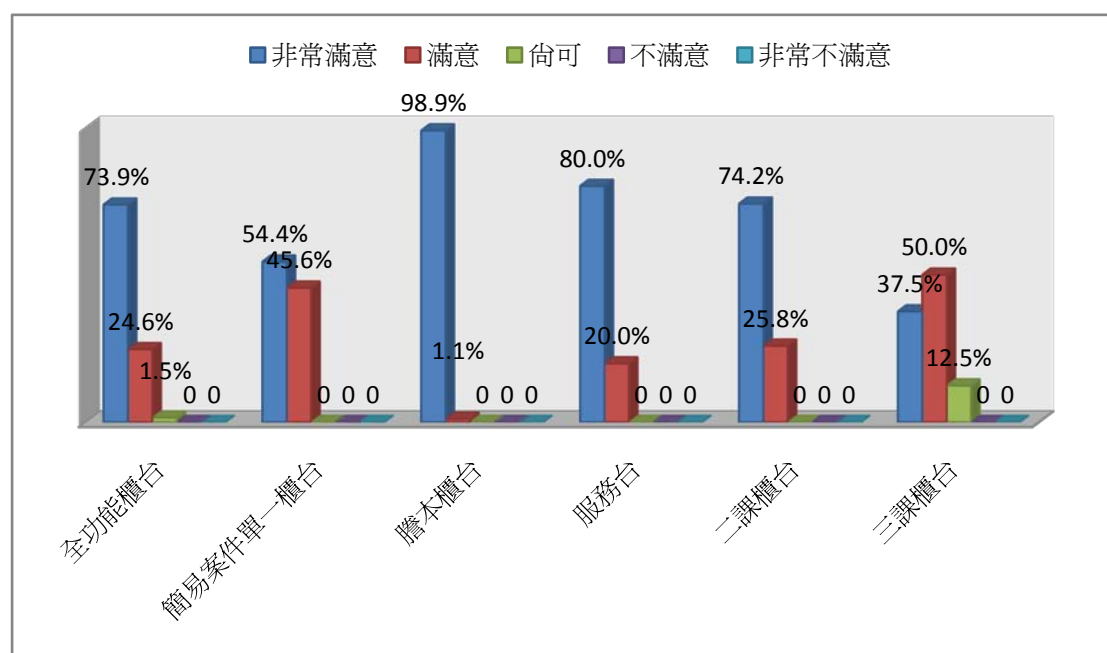


圖六、服務標示滿意度分析圖

而各櫃台分析如表七及圖七所示，以謄本櫃台滿意度最高，有98.9%民眾感到非常滿意。

表七、各櫃台服務標示滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	48	43	89	56	23	3
	百分比	73.8	54.4	98.9	80.0	74.2	37.5
滿意	人數	16	36	1	14	8	4
	百分比	24.6	45.6	1.1	20.0	25.8	50.0
尚可	人數	1	0	0	0	0	1
	百分比	1.5	0	0	0	0	12.5
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



圖七、各櫃台服務標示滿意度分析圖

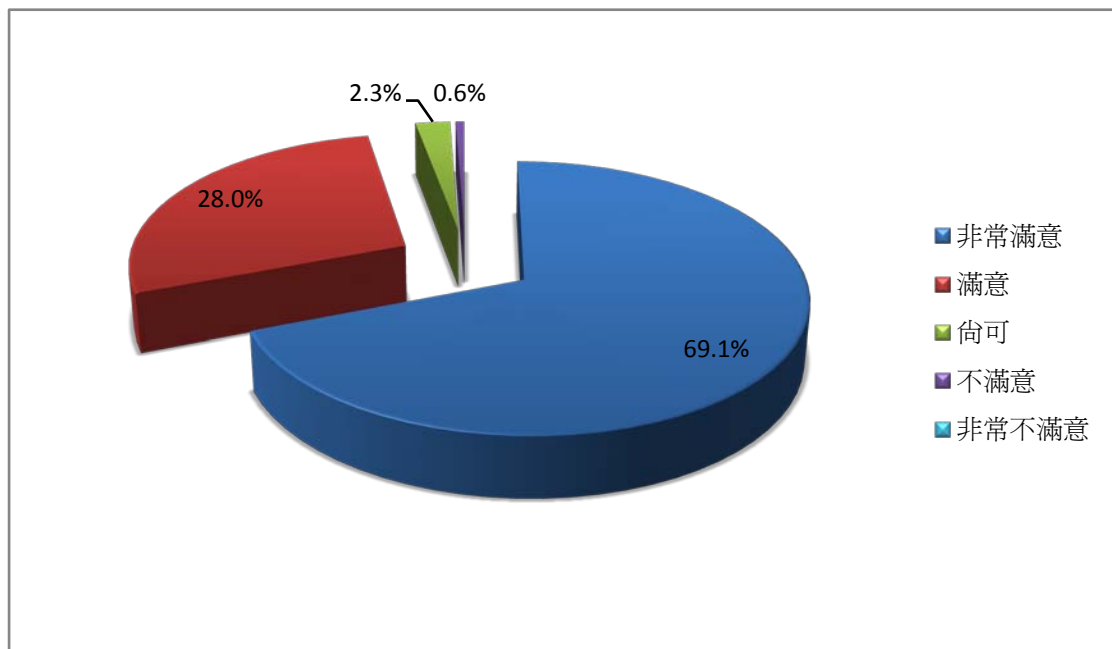


### (三)對於洽公動線規劃是否滿意？

調查結果如表八及圖八所示，有69.1%民眾感到非常滿意，28.0%民眾感到滿意，2.3%民眾感到尚可，0.6%民眾感到不滿意；民眾對本所「洽公動線」感到滿意以上者達97.1%，顯示在本所重新整併櫃台功能並簡化動線後，已符合多數民眾之期望。

表八、洽公動線滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	237	96	8	2	0	343
百分比	69.1%	28.0%	2.3%	0.6%	0%	100%

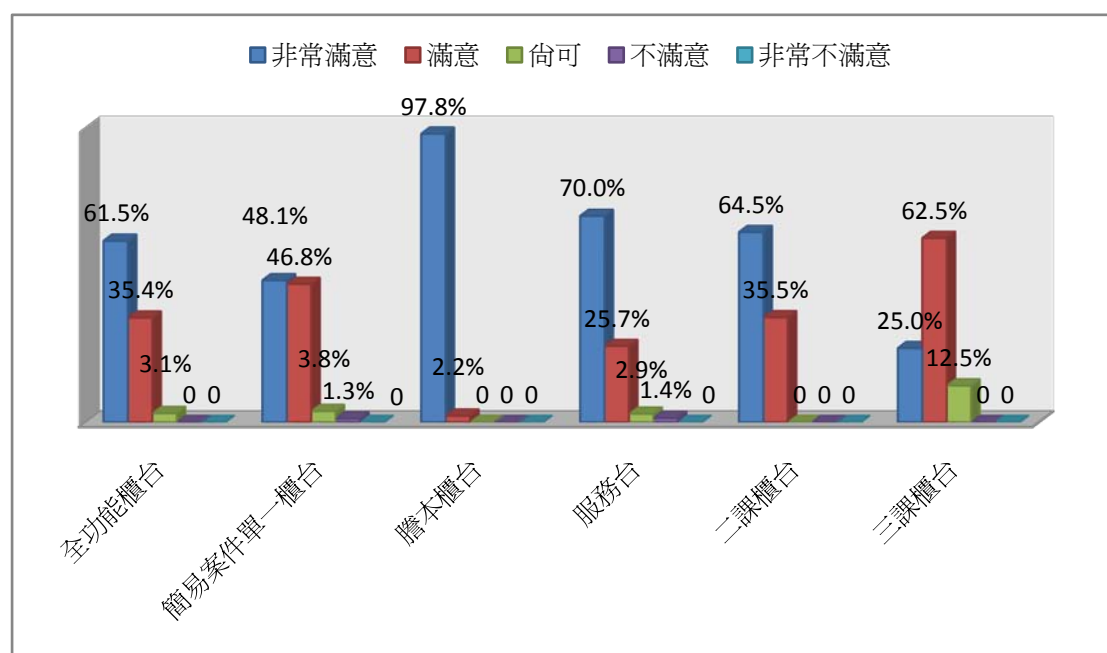


圖八、洽公動線滿意度分析圖

而各櫃台分析如表九及圖九所示，以謄本櫃台滿意度最高，有 97.8%民眾感到非常滿意。

表九、各櫃台洽公動線滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	40	38	88	49	20	2
	百分比	61.5	48.1	97.8	70.0	64.5	25.0
滿意	人數	23	37	2	18	11	5
	百分比	35.4	46.8	2.2	25.7	35.5	62.5
尚可	人數	2	3	0	2	0	1
	百分比	3.1	3.8	0	2.9	0	12.5
不滿意	人數	0	1	0	1	0	0
	百分比	0	1.3	0	1.4	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



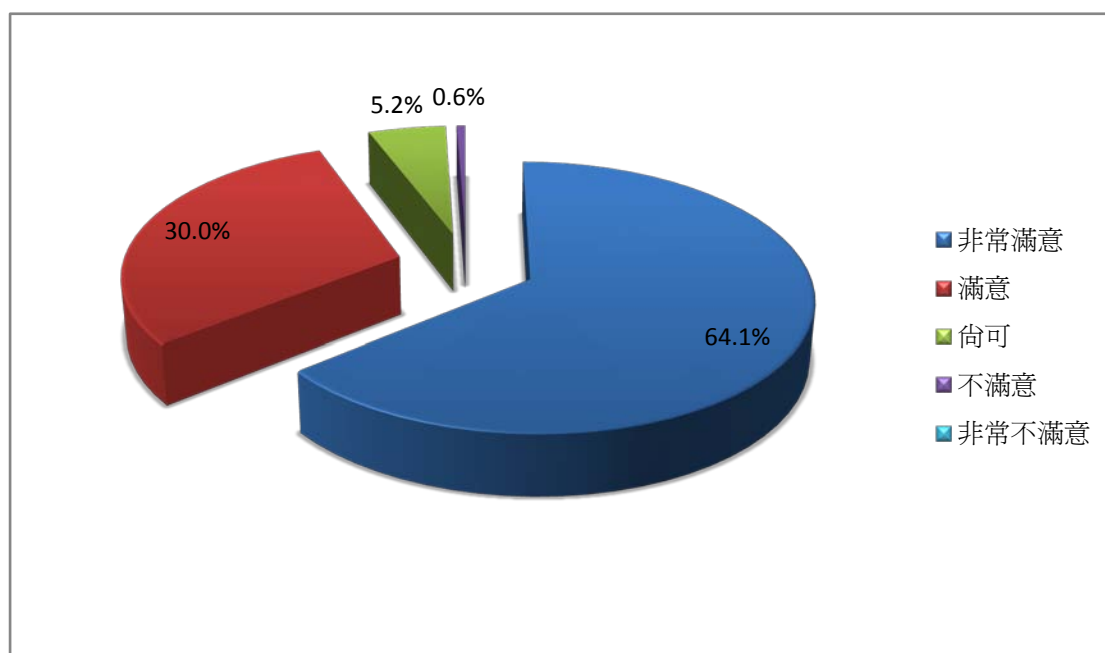
圖九、各櫃台洽公動線滿意度分析圖

(四)對於相關設施是否滿意？(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、宣導資料及文具用品等)

調查結果如表十、圖十所示，有64.1%民眾感到非常滿意，30.0%民眾感到滿意，5.2%民眾感到尚可，0.6%民眾感到不滿意；民眾對本所「相關設施」感到滿意以上者達94.2%，顯示本所於相關設施之設置及維護方面仍有進步空間。

表十、相關設施滿意度統計表

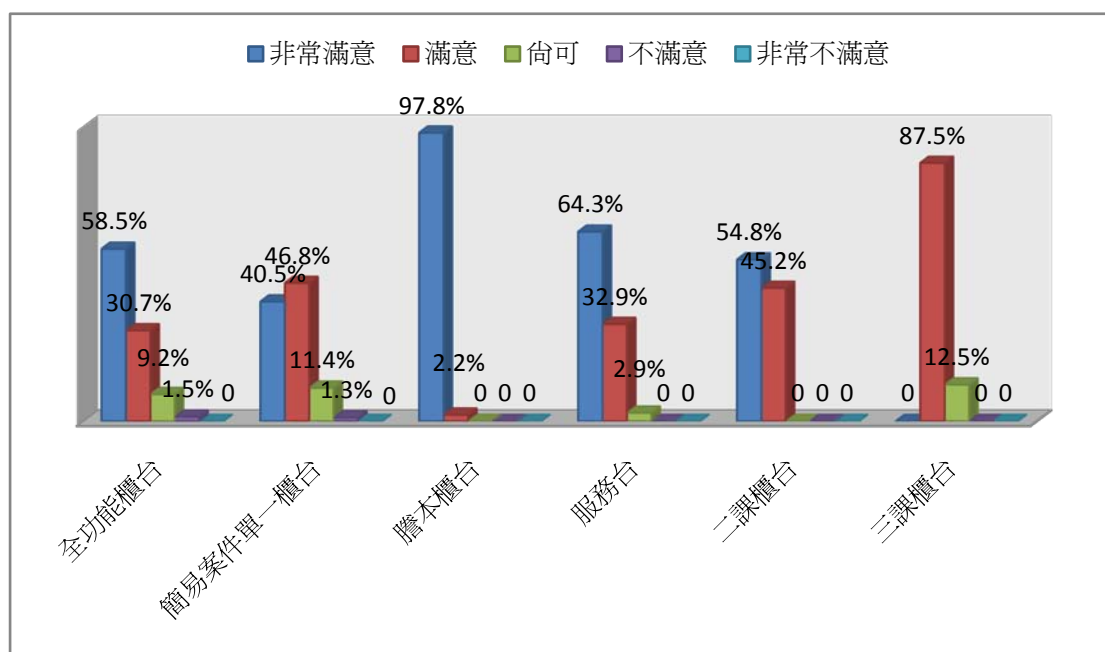
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	220	103	18	2	0	343
百分比	64.1%	30.0%	5.2%	0.6%	0%	100%



圖十、相關設施滿意度分析圖

表十一、各櫃台相關設施滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	38	32	88	45	17	0
	百分比	58.5	40.5	97.8	64.3	54.8	0
滿意	人數	20	37	2	23	14	7
	百分比	30.8	46.8	2.2	32.9	45.2	87.5
尚可	人數	6	9	0	2	0	1
	百分比	9.2	11.4	0	2.9	0	12.5
不滿意	人數	1	1	0	0	0	0
	百分比	1.5	1.3	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



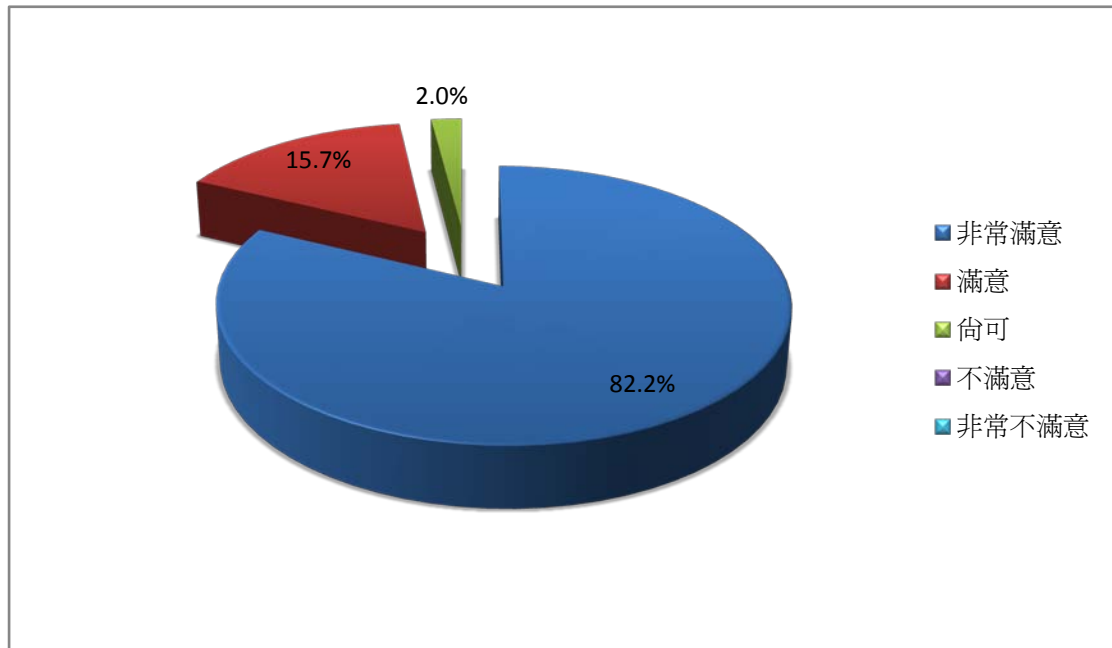
圖十一、各櫃台相關設施滿意度分析圖

(五)對於員工服務禮儀是否滿意？

調查結果如表十二及圖十二所示，有82.2%民眾感到非常滿意，15.7%感到滿意，2.0%感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所同仁之「服務禮儀」感到滿意以上者達98%，且無人表示不滿意，顯示本所同仁之「服務禮儀」深獲民眾肯定，本所將持續秉持「以客為尊」之精神服務民眾。

表十二、服務禮儀滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	282	54	7	0	0	343
百分比	82.2%	15.7%	2.0%	0%	0%	100%

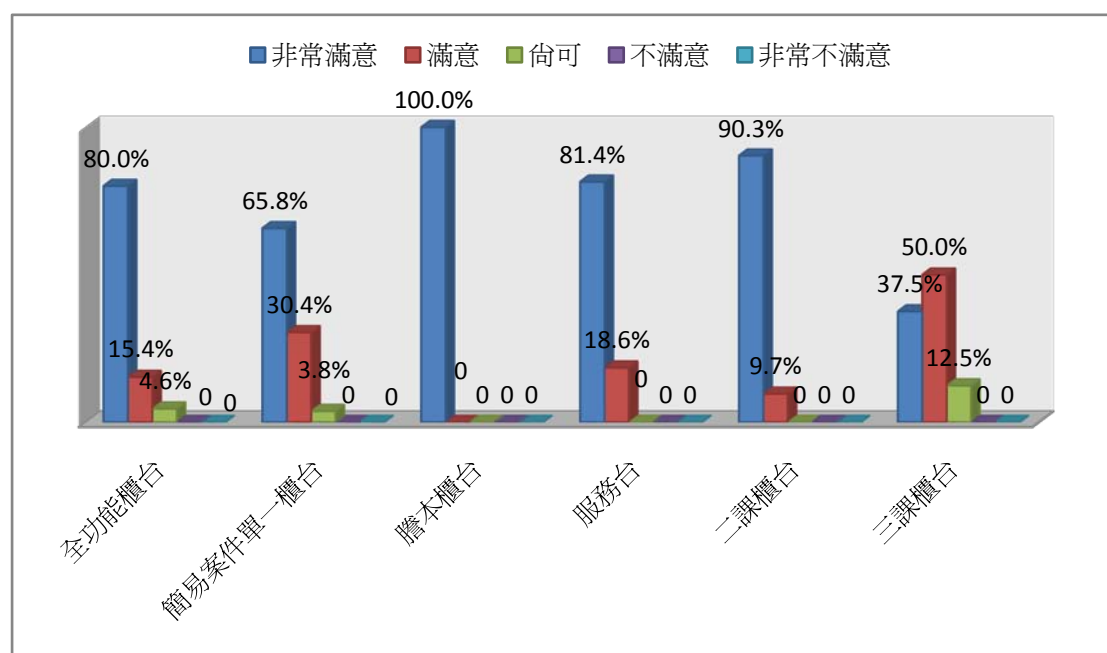


圖十二、服務禮儀滿意度分析圖

而各櫃台分析如表十三及圖十三所示，幾乎各類櫃台非常滿意度皆達 80%以上，其中膳本櫃台更高達100%，惟簡易案件單一櫃台之非常滿意度65.8%，相較於其他櫃台略低。

表十三、各櫃台服務禮儀滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	膳本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	52	52	90	57	28	3
	百分比	80.0	65.8	100	81.4	90.3	37.5
滿意	人數	10	24	0	13	3	4
	百分比	15.4	30.4	0	18.6	9.7	50.0
尚可	人數	3	3	0	0	0	1
	百分比	4.6	3.8	0	0	0	12.5
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



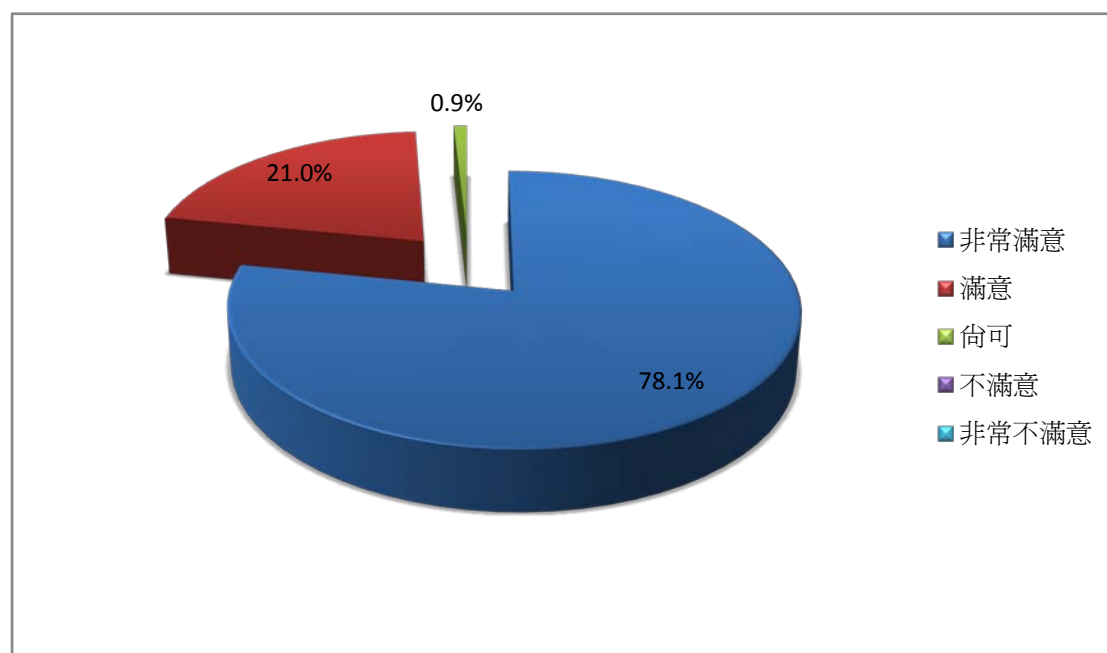
圖十三、各櫃台服務禮儀滿意度分析圖

(六)承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，感受如何？

調查結果如表十四及圖十四所示，有78.1%民眾感到非常滿意，21.0%民眾感到滿意，0.9%民眾感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所同仁之「專業知識」感到滿意以上者高達99.1%，顯示本所同仁之專業程度亦深獲民眾肯定，請各課持續定期辦理教育訓練，提升同仁之專業知識，以提供民眾更專業、更正確的服務。

表十四、專業知識滿意度統計表

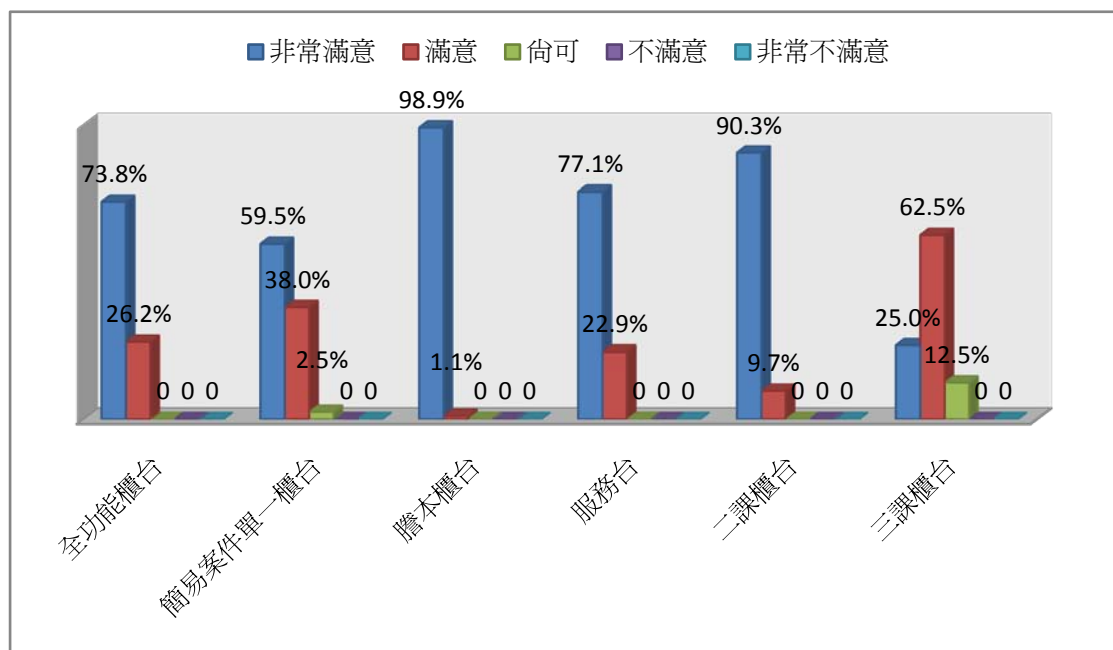
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	268	72	3	0	0	343
百分比	78.1%	21.0%	0.9%	0%	0%	100%



圖十四、專業知識滿意度分析圖

表十五、各櫃台專業知識統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	48	47	89	54	28	2
	百分比	73.8	59.5	98.9	77.1	90.3	25.0
滿意	人數	17	30	1	16	3	5
	百分比	26.2	38.0	1.1	22.9	9.7	62.5
尚可	人數	0	2	0	0	0	1
	百分比	0	2.5	0	0	0	12.5
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



圖十五、各櫃台專業知識滿意度分析圖



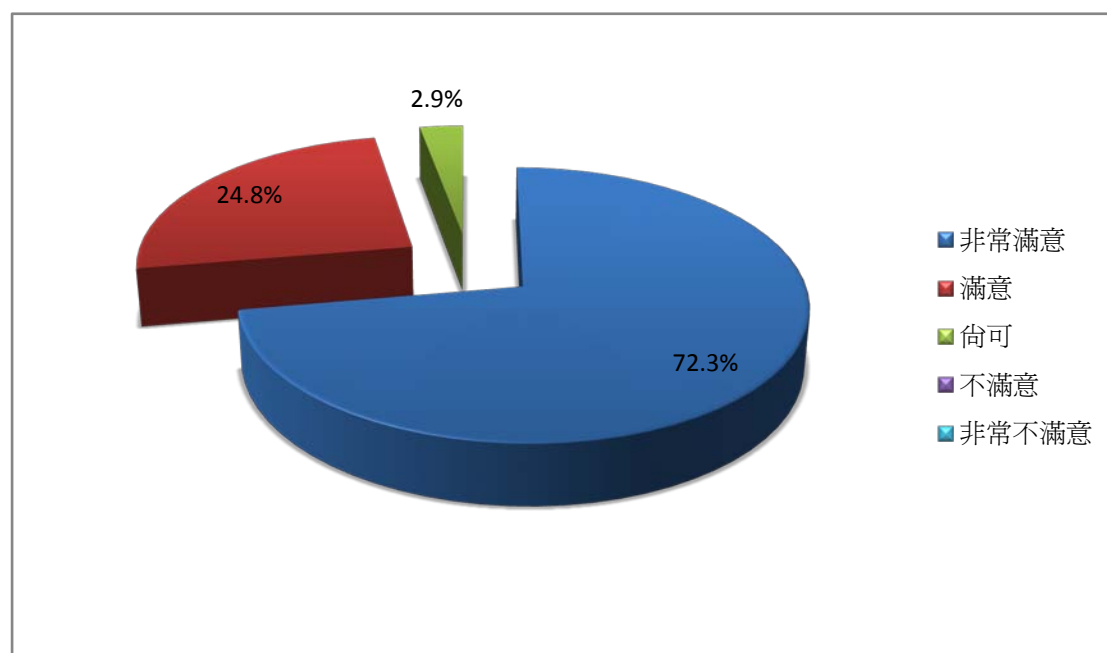
(七)各式「單一窗口」的服務措施是否滿意？(謄本櫃台、簡易案件

單一櫃台、全功能櫃台)

調查結果如表十六及圖十六所示，有72.3%民眾感到非常滿意，24.8%民眾感到滿意，2.9%民眾感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所各式「單一窗口」感到滿意以上者達97.1%，且無人表示不滿意，顯示本所整併後之各式單一窗口服務已獲得民眾之肯定。

表十六、單一窗口滿意度統計表

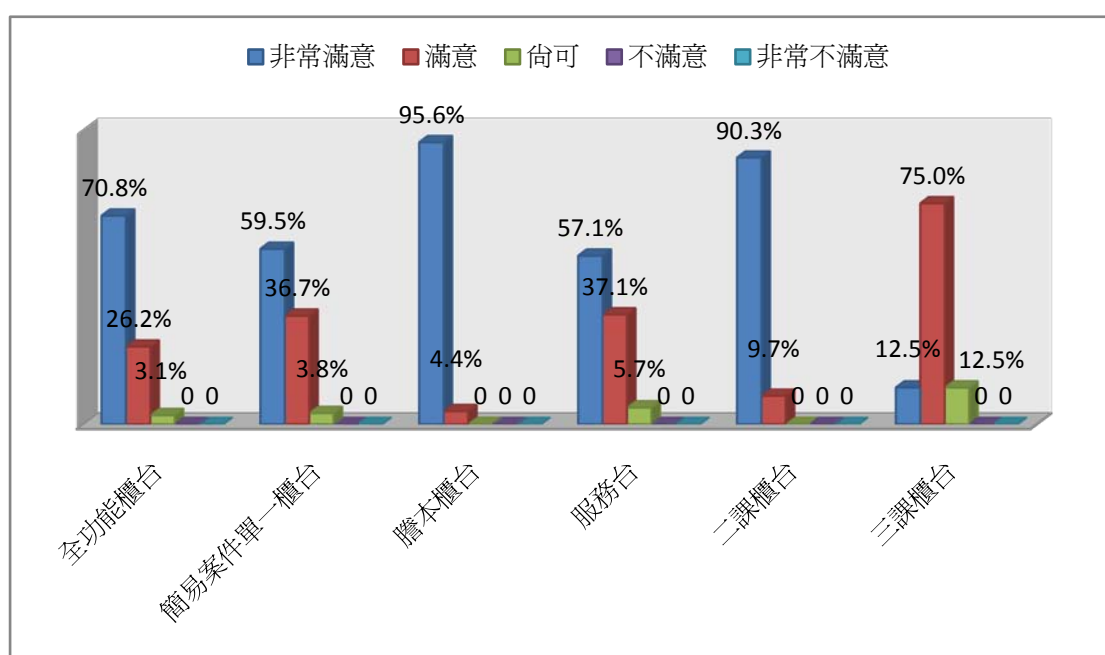
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	248	85	10	0	0	343
百分比	72.3%	24.8%	2.9%	0%	0%	100%



圖十六、單一窗口滿意度分析圖

表十七、各櫃台單一窗口滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	46	47	86	40	28	1
	百分比	70.8	59.5	95.6	57.1	90.3	12.5
滿意	人數	17	29	4	26	3	6
	百分比	26.2	36.7	4.4	37.1	9.7	75.0
尚可	人數	2	3	0	4	0	1
	百分比	3.1	3.8	0	5.7	0	12.5
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



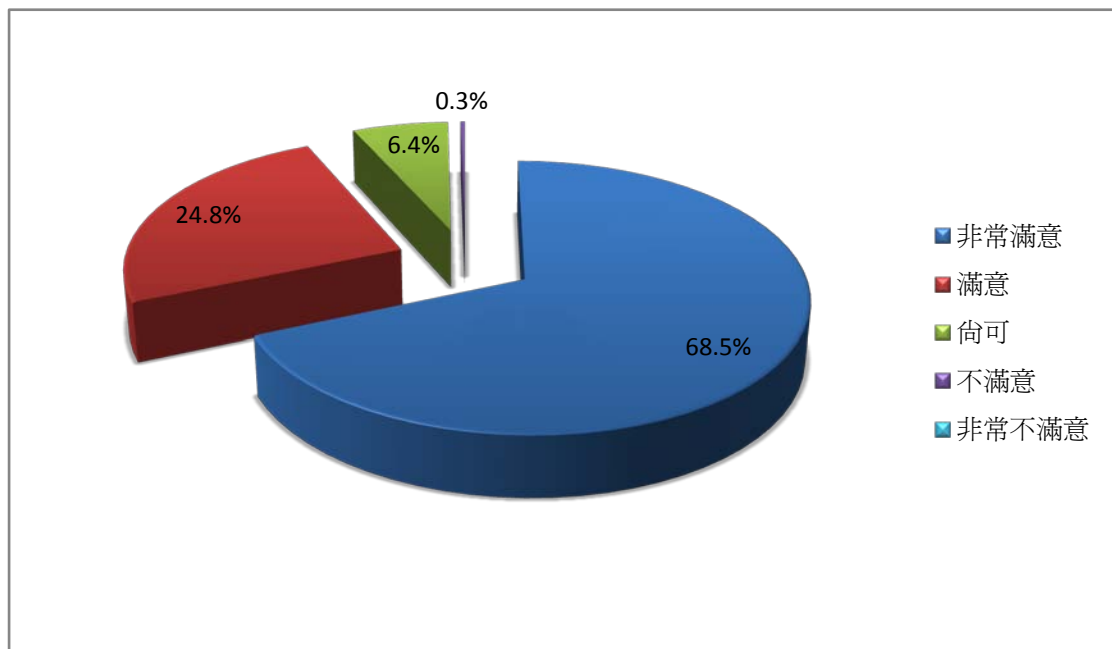
圖十七、各櫃台單一窗口滿意度分析圖

(八)自受理案件(或抽取號碼牌)起至交件所需等候時間是否滿意？

調查結果如表十八及圖十八所示，有68.5%民眾感到非常滿意，24.8%民眾感到滿意，6.4%民眾感到尚可，0.3%民眾感到不滿意；民眾對「受理案件之等候時間」感到滿意以上者達 93.3%，顯示本所於處理時效上仍有進步空間。

表十八、辦事效率滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	235	85	22	1	0	343
百分比	68.5%	24.8%	6.4%	0.3%	0%	100%

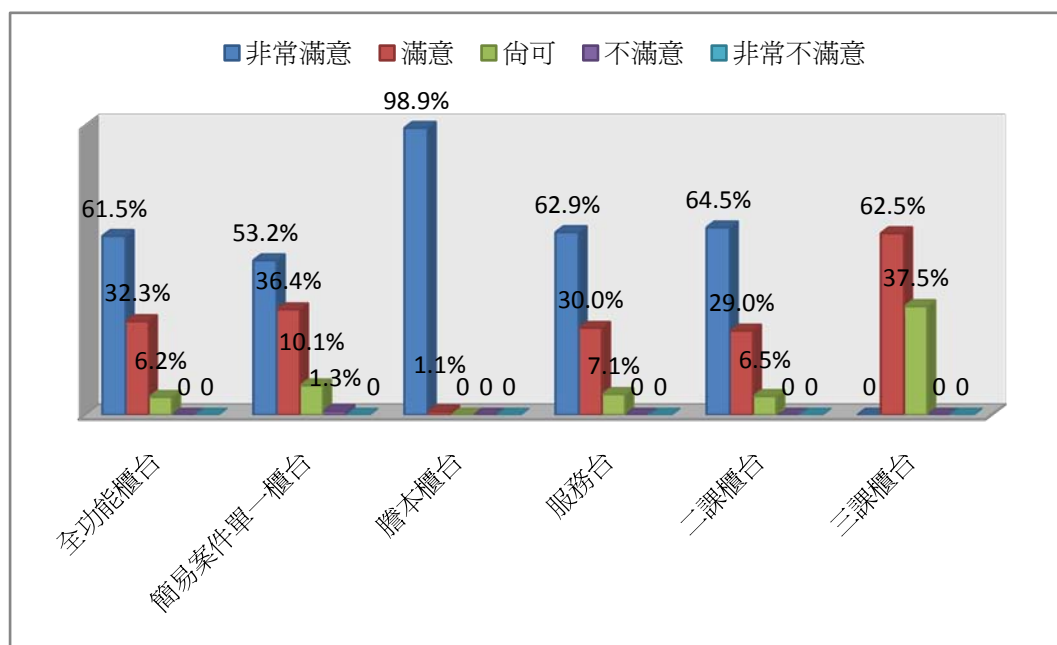


圖十八、辦事效率滿意度分析圖

而各櫃台分析如表十九及圖十九所示，以騰本櫃台滿意度最高，有98.9%民眾感到非常滿意，簡易案件單一櫃台滿意度最低，僅53.2%民眾感到非常滿意；另各櫃台之處理時效騰本櫃台為1.1 分鐘、全功能櫃台為3.9 分鐘、簡易案件單一窗口為8.9 分鐘。

表十九、各櫃台辦事效率滿意度統計圖

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	騰本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	40	42	89	44	20	0
	百分比	61.5	53.2	98.9	62.9	64.5	0
滿意	人數	21	28	1	21	9	5
	百分比	32.3	35.4	1.1	30.0	29.0	62.5
尚可	人數	4	8	0	5	2	3
	百分比	6.2	10.1	0	7.1	6.5	37.5
不滿意	人數	0	1	0	0	0	0
	百分比	0	1.3	0	0	0	0
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0



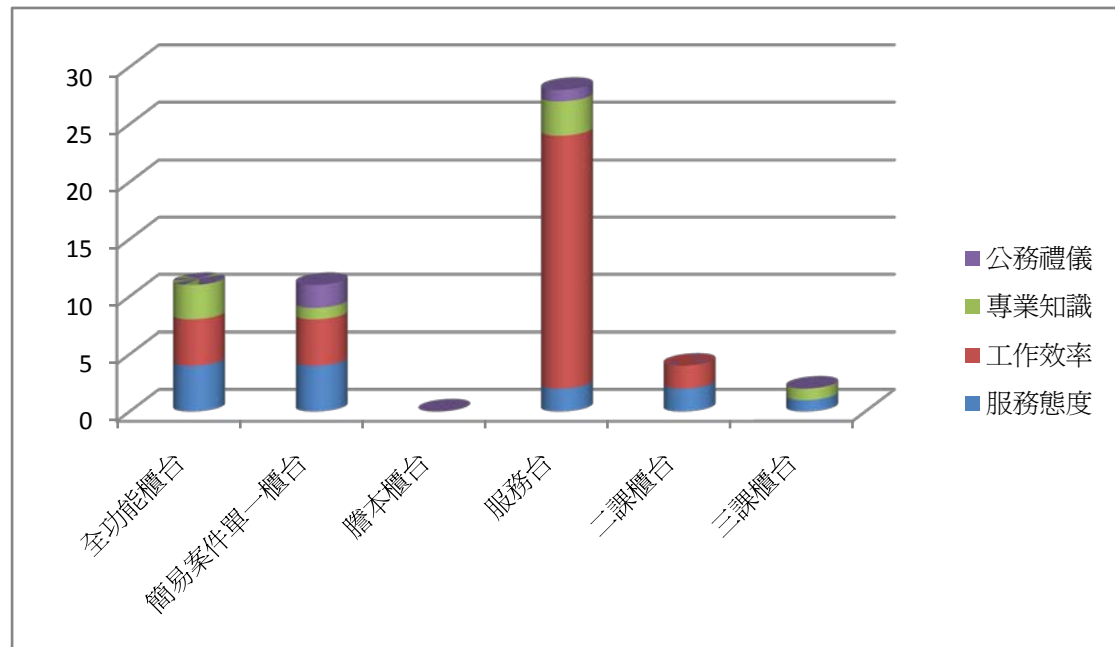
圖十九、各櫃台辦事效率滿意度分析圖

(九)請問您對目前本所人員最應加強的是？(複選題)

調查結果如表二十及圖二十所示，有9.3%民眾認為本所之工作效率最應加強，約為服務態度(3.8%)及專業知識(2.3%)之3倍，可見民眾認為本所之辦事效率最有改進空間。

表二十、各櫃台最應加強之項目統計表

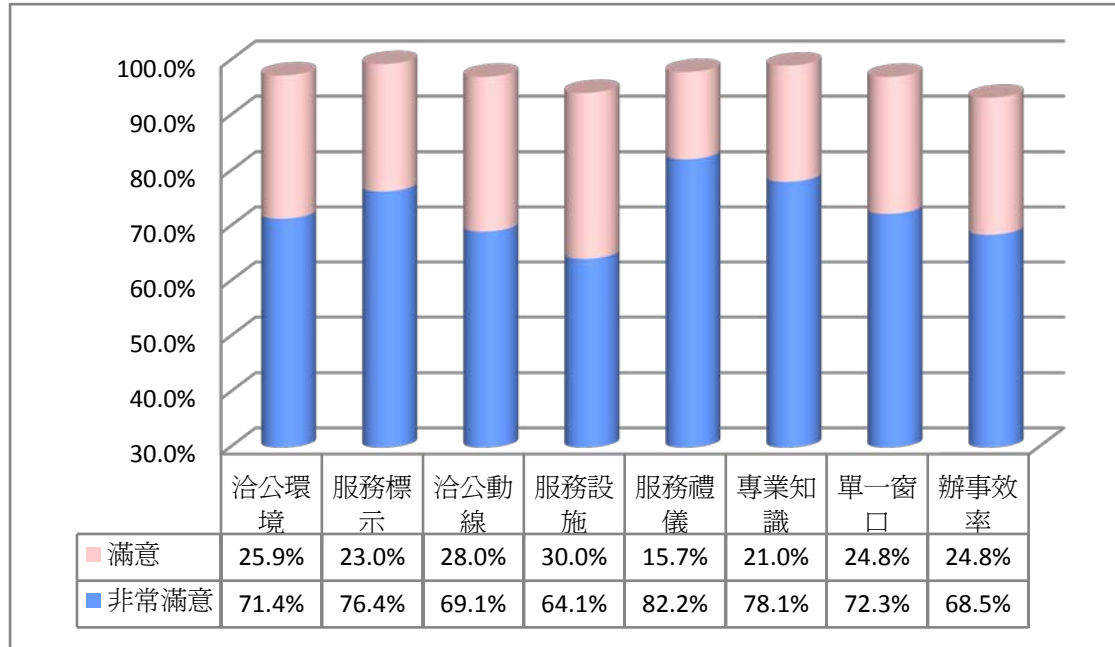
	全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台	總計	百分比
服務態度	4	4	0	2	2	1	13	3.8%
工作效率	4	4	0	22	2	0	32	9.3%
專業知識	3	1	0	3	0	1	8	2.3%
公務禮儀	0	2	0	1	0	0	3	0.9%



圖二十、各櫃台最應加強之項目分析圖

### 三、整體分析

#### (一)滿意度分析



圖二十一、99 年整體為民服務滿意度分析圖

1. 在本次問卷調查中，民眾對本所「服務標示」感到滿意以上者之比例達99.4%，為 8 個滿意度調查題項中最高，其次為「專業知識」達99.1%，顯示本所利用牆柱、地面、電梯及樓梯間等空間設置各類指標，清楚標示各課室位置及承辦業務項目已獲得民眾高度認同；另各課每月定期辦理教育訓練之成果也反映在本次問卷調查，同仁專業知識之提升，亦深獲民眾之肯定與嘉許。
2. 民眾對本所「服務禮儀」感到非常滿意者比例達82.2%，為 8 個滿意度調查題項中最高，其次為「專業知識」達78.1%。

3. 民眾對於「辦事效率」感到滿意者比例為93.3%，為 8 個滿意度調查題項中最低且唯一未達 95%，與第九題(請問您對目前本所人員最應加強的是？)之調查結果相呼應，可見同仁之工作效率確有改善之必要。
4. 各櫃台調查結果，以謄本櫃台滿意度最高，非常滿意度在90%~100%之間，簡易案件單一櫃台最低，非常滿意度在40%~66%之間；謄本櫃台之業務性質相較於其他櫃台而言較為單純，不易有爭議或糾紛發生，謄本申請也較快速，故滿意度高，簡易案件雖為隨到隨辦，但處理時間較長，如遇有多位民眾同時申辦，等候時間自然延長，即使後續之登校作業皆依限完成，但對於民眾仍會有工作效率不彰之觀感。另因第一課長期處於人力短缺之狀態，簡易案件單一櫃台人員多由短期職代擔任，在相關專業或服務禮儀上之訓練略有不足可能也是造成滿意較低之原因。
5. 整體而言，99 年度為民服務滿意度問卷調查平均滿意度為96.9%，各項問題滿意比例皆達九成以上，顯示本所整體為民服務措施已深獲得民眾肯定，請同仁持續以「簡政便民，以客為尊」之精神提供民眾更優質之服務。

## (二)趨勢分析

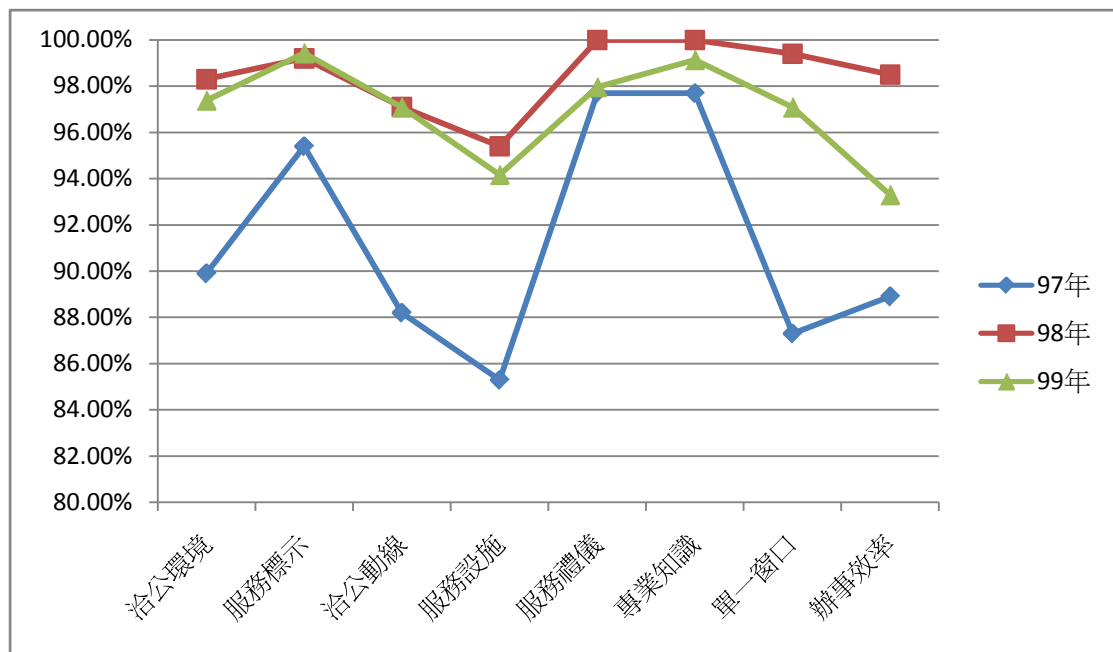
統計結果如表二十一所示，97 年本所之「洽公環境」、「洽公動線」、「服務設施」、「單一窗口」及「辦事效率」滿意度皆未達九成，本所依據調查結果依序改善相關軟硬體設備，故 98 年滿意度較 97 年大幅提升，平均滿意度由91.3%上升至98.5%，增加7.2%，不滿意比例由 0.85%下降至 0.075%。

99 年相較於 98 年而言，除「服務標示」略為上升外，其他問題之滿意度皆有些微下降，其中以「辦事效率」下降比例最多，達5.3%，平均滿意度則由 98.5%下降至96.9%，不滿意比例由 0.075%上升至 0.3%，但整體滿意度仍維持在 95%以上。

表二十一、97~99 年整體為民服務滿意度比較表

服務項目	97 年		98 年		99 年	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
洽公環境	89.9%	0.6%	98.3%	0%	97.4%	0.9%
服務標示	95.4%	0.3%	99.2%	0%	99.4%	0%
洽公動線	88.2%	1.0%	97.1%	0.6%	97.1%	0.6%
服務設施	85.3%	1.3%	95.4%	0%	94.2%	0.6%
服務禮儀	97.7%	0%	100%	0%	98.0%	0%
專業知識	97.7%	0%	100%	0%	99.1%	0%
單一窗口	87.3%	1.3%	99.4%	0%	97.1%	0%
辦事效率	88.9%	2.3%	98.6%	0%	93.3%	0.3%
整體滿意度	<u>91.3%</u>	<u>0.85%</u>	<u>98.5%</u>	<u>0.075%</u>	<u>96.9%</u>	<u>0.3%</u>





圖二十二、97~99 年整體為民服務滿意度分析圖

97~99 年滿意度分析如圖二十二所示，本所之「服務禮儀」及「專業知識」滿意度自 97 年起皆在 97%以上，滿意度雖略有增減，但幅度較小且仍維持在一定水平。

本所因受限於空間環境狹小、建築物老舊等不利條件，故 97 年與空間環境或設施相關之問題，滿意度皆不高，但經過本所努力改善後，洽公空間大幅變動，讓民眾有煥然一新的感覺，且硬體變更之感受度較為直接，98 年滿意度才會大幅提升，而 99 年基本上硬體設備並無任何太大變動，故滿意度持平。

另 99 年「單一窗口」及「辦事效率」之滿意度下降幅度相對較

大，本所自 98 年 3 月起整合登記及測量之收件、計費及收費櫃台為「全功能櫃台」，因不必再至各櫃台甚至各樓層奔走，可節省大量等待時間，不過櫃台整合後，每位櫃台人員須熟悉瞭解之業務內容也相對增加，建議定期加強全功能櫃台人員之專業知識，以充分發揮各櫃台人員間互相協助之功能。而在「辦事效率」方面，98 年雖已有大幅改善，但民眾之要求通常會越來越高，故同仁仍不可鬆懈，在加強專業知識的同時，亦應逐漸增加對業務之熟悉度，提升工作效率，以提供民眾正確、優質又快速的服務。

## 捌、改進與建議

### 一、持續辦理教育訓練，提升工作效率，並定期抽查控管

本次調查結果顯示，民眾對本所之辦事效率滿意度最低，且有民眾於提出「如能縮案件時程，本事務所堪稱完美」，可見本所之辦事效率不符民眾期待，為目前最須改善之項目，但在提升辦事效率同時，應以能保持案件之正確度為前提，故請各課持續辦理教育訓練，藉由經驗交流之方式增加對業務之熟悉度，同時提升專業知識與工作效率，另請各課每月定期抽查同仁處理案件時間，作為檢討改進之依據，並瞭同仁實際作業情形，予以適當之協助。

### 二、加強環境綠美化，定期維護相關設施

利用既有閒置空間，擺放藝文作品，並不定期更新，以增添藝文氣息，另可於重點區位妝設綠色植栽，加強辦公環境之綠美化，而辦公環境之整齊清潔則請同仁落實維持，並加強各項設施之管理與維護，派人定期檢視，以確保其正常運作。

**基隆市安樂地政事務所問卷調查建議改善事項列管表**

問卷編號	建議改善事項	承辦單位	因應作為	會議日期	裁(指)示事項	列管
34	登記案件若能縮短結案時程，本事務所堪稱完美。	各課		99.09.01	請各課定期抽查同仁處理案件之時效，以瞭解實際情形，如有表現良好之同仁，則可利用機會公開表揚。	✓
111	辦公環境不夠明亮，裝潢老舊。	各課		99.09.01	礙於既有之條件及經費問題，裝潢老舊部分問題暫無法徹底解決，但仍請同仁維持辦公環境之整潔，並請各課指定專人負責於上班時間前打關辦公室所有燈光。	✓
224	服務很好，效率高			99.09.01	感謝民眾之肯定，並請同仁持續維持。	
240	要常注意民眾的需求是什麼，並給予協助	各課		99.09.01	請同仁秉持「以客為尊」之態度服務民眾，並應擁有「同理心」替民眾解決問題。	
241	滿好的			99.09.01	感謝民眾之肯定，並請同仁持續維持。	
273	抽號碼牌處不明顯，服務台如有人洽公則易擋住	一課		99.09.01	請一課研議解決方案。	✓

基隆市安樂地政事務所問卷調查建議改善事項列管表

問卷編號	建議改善事項	承辦單位	因應作為	會議日期	裁(指)示事項	列管
277	櫃台是受理案件的重要位置，但電腦螢幕卻占了很大的空間，民眾與承辦的互動會有影響，也有些不便利，建議和其他北縣市單位一樣，改採側邊放置螢幕為佳。	一課		99.09.01	請一課研究辦理。	✓
282	不知應至3樓辦理，所以在1樓抽號碼牌等了20分鐘，叫號服務人員才告知應去的樓層	各課		99.09.01	遇有此種情形時，請同仁婉予說明。	
291	請保持服務態度、工作效率及專業知識	各課		99.09.01	感謝民眾之肯定，並請同仁持續加強服務態度、工作效率及專業知識。	
295	茶，非常棒，溫馨			99.09.01	感謝民眾之肯定，並請同仁持續維持。	
331	OK 非常滿意			99.09.01	感謝民眾之肯定，並請同仁持續維持。	
369	代理家人辦理希望能放寬為多次辦理，非限制圖利他人。	一課		99.09.01	請同仁清楚告知相關規定，並協助民眾以其他替代方式辦理。	