

台灣 (Taiwan, ROC)

行政院研究發展考核委員會

97年民眾對政府服務品質滿意度的看法：第二次調查

Study Documentation

February 13, 2018

Metadata Production

Metadata Producer(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive) (SRDA) , 中央研究院人社中心調查研究專題中心, DDI文件製作
Production Date	February 13, 2018
Version	2.0版, 參考IHSN Nesstar Template修改
Identification	AE140012

Table of Contents

Overview.....	4
Scope & Coverage.....	4
Producers & Sponsors.....	4
Data Collection.....	4
Data Processing & Appraisal.....	4
Accessibility.....	5
Files Description.....	6
data97s2.....	6
Variables Group(s).....	7
對公務人員服務品質滿意度.....	7
基本資料.....	9
權數.....	10
Variables Description.....	11
data97s2.....	12

97年民眾對政府服務品質滿意度的看法：第二次調查

Overview

Type	民眾對政府服務品質滿意度的看法
Identification	AE140012
Version	Production Date: 2018-02-26
Abstract 行政院研究發展考核委員會自民國87年度起停止辦理全國性大型民意調查，改採重點主題電話調查方式，調查主題之一為「民眾對公務人員服務品質滿意度」，並於民國90年開始定期公布調查結果。 97年第二次調查於民國97年10月14日至16日進行，訪問對象為台灣地區二十歲以上民眾，以台灣地區住宅電話號碼簿為抽樣架構，採分層隨機抽樣，共成功訪問1110個樣本，在95%信心水準下，抽樣誤差為正負2.94%。	
Kind of Data	抽查
Unit of Analysis	個人

Scope & Coverage

Time Period(s)	2008
Countries	台灣 (Taiwan, ROC)
Geographic Coverage 台灣地區	
Universe 台灣地區二十歲以上民眾	

Producers & Sponsors

Primary Investigator(s)	行政院研究發展考核委員會
Other Producer(s)	行政院研究發展考核委員會
Funding Agency/ies	行政院研究發展考核委員會

Data Collection

Data Collection Dates	start 2008-10-14 end 2008-10-16
Data Collection Mode	電訪（電話訪問；CATI）

Data Processing & Appraisal

Data Editing

中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心所進行的資料整理方式，為不合理值檢核。

Accessibility	
Contact(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive) (中央研究院人社中心調查研究專題中心), https://srda.sinica.edu.tw , srda@gate.sinica.edu.tw
Distributor(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive)
Depositor(s)	行政院研究發展考核委員會
<u>Access Conditions</u> 標準版(一般會員、院內會員申請下載)	

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

data97s2	
# Cases	1110
# Variable(s)	53

Variables Group(s)

Dataset contains 3 group(s)

Group 對公務人員服務品質滿意度							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v1	1.就您整體印象而言,您對於政府整體服務品質的表現,請問您滿不滿意?	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
2	v2_1_1	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇1	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
3	v2_1_2	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇2	discrete	numeric-2.0	1026	84	-
4	v2_1_3	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇3	discrete	numeric-2.0	931	179	-
5	v2_1_4	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇4	discrete	numeric-2.0	829	281	-
6	v2_1_5	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇5	discrete	numeric-2.0	710	400	-
7	v2_1_6	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇6	discrete	numeric-2.0	557	553	-
8	v2_1_7	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇7	discrete	numeric-2.0	422	688	-
9	v2_1_8	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇8	discrete	numeric-2.0	306	804	-
10	v2_1_9	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇9	discrete	numeric-2.0	181	929	-
11	v2_1_10	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇10	discrete	numeric-2.0	105	1005	-
12	v2_1_11	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇11	discrete	numeric-2.0	61	1049	-
13	v2_1_12	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇12	discrete	numeric-2.0	34	1076	-
14	v2_1_13	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇13	discrete	numeric-2.0	12	1098	-
15	v2_1_14	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇14	discrete	numeric-2.0	7	1103	-
16	v2_1_15	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇15	discrete	numeric-2.0	4	1106	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
17	v2_1_16	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇16	discrete	numeric-2.0	1	1109	-
18	v2_1_17	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇17	discrete	numeric-2.0	0	1110	-
19	v2_1_18	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇18	discrete	numeric-2.0	0	1110	-
20	v2_1_19	2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇19	discrete	numeric-2.0	0	1110	-
21	v2_2_01	2-1.請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意?(表題2-5)	discrete	numeric-2.0	486	624	-
22	v2_2_02	2-1.請問您對「繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)」的服務滿不滿意?(表題2-4)	discrete	numeric-2.0	580	530	-
23	v2_2_03	2-1.請問您對「到公立醫療院所就醫或門診(例如衛生所、署立醫院、國軍醫院、國立醫院等)」的服務滿不滿意?(表題2-8)	discrete	numeric-2.0	447	663	-
24	v2_2_04	2-1.請問您對「尋求警察服務」的服務滿不滿意?(表題2-13)	discrete	numeric-2.0	116	994	-
25	v2_2_05	2-1.請問您對「就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)」的服務滿不滿意?(表題2-17)	discrete	numeric-2.0	45	1065	-
26	v2_2_06	2-1.請問您對「辦理護照申請、換照」的服務滿不滿意?(表題2-12)	discrete	numeric-2.0	135	975	-
27	v2_2_07	2-1.請問您對「郵局(郵政、儲匯政服務)」的服務滿不滿意?(表題2-1)	discrete	numeric-2.0	837	273	-
28	v2_2_08	2-1.請問您對「土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)」的服務滿不滿意?(表題2-14)	discrete	numeric-2.0	103	1007	-
29	v2_2_09	2-1.請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意?(表題2-2)	discrete	numeric-2.0	812	298	-
30	v2_2_10	2-1.請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意?(表題2-9)	discrete	numeric-2.0	414	696	-
31	v2_2_11	2-1.請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意?(表題2-3)	discrete	numeric-2.0	587	523	-
32	v2_2_12	2-1.請問您對「換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請」的服務滿不滿意?(表題2-6)	discrete	numeric-2.0	506	604	-
33	v2_2_13	2-1.請問您對「尋求消防服務(如撥打119)」的服務滿不滿意?(表題2-18)	discrete	numeric-2.0	35	1075	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
34	v2_2_14	2-1.請問您對「申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)」的服務滿不滿意?(表題2-15)	discrete	numeric-2.0	92	1018	-
35	v2_2_15	2-1.請問您對「辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務」的服務滿不滿意?(表題2-16)	discrete	numeric-2.0	61	1049	-
36	v2_2_16	2-1.請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意?(表題2-11)	discrete	numeric-2.0	217	893	-
37	v2_2_17	2-1.請問您對「使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)」的服務滿不滿意?(表題2-10)	discrete	numeric-2.0	339	771	-
38	v2_2_18	2-1.請問您對「使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)」的服務滿不滿意?(表題2-7)	discrete	numeric-2.0	448	662	-
39	v2_2_19	2-1.請問您對「113婦幼保護專線」的服務滿不滿意?(表題2-19)	discrete	numeric-2.0	8	1102	-
40	v3_1	3-1.對於承辦服務人員的專業知識是否感到滿意?	discrete	numeric-2.0	1082	28	-
41	v3_2	3-2.對於承辦服務人員的服務態度是否感到滿意?(表題3)	discrete	numeric-2.0	1082	28	-
42	v3_3	3-3.對於機關所提供的服務效率是否感到滿意?(表題4)	discrete	numeric-2.0	1082	28	-
43	v3_4	3-4.在您接受或申請政府服務的過程中,您覺得是否獲得公平的對待?(表題5)	discrete	numeric-2.0	1082	28	-
44	v3_5	3-5.整體而言,您對於所接受的政府服務是否感到滿意?(表題6)	discrete	numeric-2.0	1082	28	-
45	v3_6	3-6.整體而言,您所接受的政府服務,能符合您的期待?(表題7)	discrete	numeric-2.0	1082	28	-

Group 基本資料

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v4	4.請問您今年大約幾歲?(大約是在那一個年齡層)	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
2	v5	5.請問您的教育程度是?	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
3	v6	6.請問您目前從事什麼工作?	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
4	v7	7.請問您目前住在哪一個縣市?	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
5	v8	8.請問您每個月總收入大約是多少?	discrete	numeric-2.0	1110	0	-
6	v9	9.受訪者性別	discrete	numeric-1.0	1110	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
7	rec_no	樣本編號	continuous	numeric-6.0	1110	0	-

Group 權數

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	w	加權權數	continuous	numeric-8.6	1110	0	-

Variables Description

Dataset contains 53 variable(s)

File : data97s2

v1: 1.就您整體印象而言,您對於政府整體服務品質的表現,請問您滿不滿意?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	39	3.5%
2	還算滿意	496	44.7%
3	不太滿意(續問不滿意之理由)	262	23.6%
4	非常不滿意(續問不滿意之理由)	178	16.0%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	135	12.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_1: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇1

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	90	8.1%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	96	8.6%
3	?	71	6.4%
4	尋求警察服務	14	1.3%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	8	0.7%
6	辦理護照申請、換照	13	1.2%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	166	15.0%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	14	1.3%
9	垃圾處理及資源回收	167	15.0%
10	搭乘台鐵	65	5.9%
11	搭乘捷運	126	11.4%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	83	7.5%
13	尋求消防服務(如撥打119)	8	0.7%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	16	1.4%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	8	0.7%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	27	2.4%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	54	4.9%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	56	5.0%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	28	2.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_2: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇2

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1026 /-] [Invalid=84 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	79	7.7%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	92	9.0%
3	?	78	7.6%

File : data97s2

v2_1_2: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇2

Value	Label	Cases	Percentage
4	尋求警察服務	13	1.3%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	9	0.9%
6	辦理護照申請、換照	21	2.0%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	142	13.8%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	12	1.2%
9	垃圾處理及資源回收	154	15.0%
10	搭乘台鐵	56	5.5%
11	搭乘捷運	99	9.6%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	75	7.3%
13	尋求消防服務(如撥打119)	5	0.5%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	18	1.8%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	7	0.7%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	45	4.4%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	41	4.0%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	78	7.6%
19	113婦幼保護專線	2	0.2%
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		84	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_3: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇3

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=931 -/] [Invalid=179 -/]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	80	8.6%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	94	10.1%
3	?	63	6.8%
4	尋求警察服務	20	2.1%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	6	0.6%
6	辦理護照申請、換照	26	2.8%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	123	13.2%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	20	2.1%
9	垃圾處理及資源回收	129	13.9%
10	搭乘台鐵	56	6.0%
11	搭乘捷運	81	8.7%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	63	6.8%
13	尋求消防服務(如撥打119)	6	0.6%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	16	1.7%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	12	1.3%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	26	2.8%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	42	4.5%

File : data97s2

v2_1_3: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇3

Value	Label	Cases	Percentage
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	66	7.1%
19	113婦幼保護專線	2	0.2%
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		179	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_4: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇4

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=829 /-] [Invalid=281 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	73	8.8%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	86	10.4%
3	?	47	5.7%
4	尋求警察服務	13	1.6%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	3	0.4%
6	辦理護照申請、換照	9	1.1%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	117	14.1%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	11	1.3%
9	垃圾處理及資源回收	112	13.5%
10	搭乘台鐵	65	7.8%
11	搭乘捷運	75	9.0%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	69	8.3%
13	尋求消防服務(如撥打119)	3	0.4%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	13	1.6%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	8	1.0%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	30	3.6%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	41	4.9%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	52	6.3%
19	113婦幼保護專線	2	0.2%
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		281	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_5: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇5

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=710 /-] [Invalid=400 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	58	8.2%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	70	9.9%
3	?	54	7.6%
4	尋求警察服務	11	1.5%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	5	0.7%
6	辦理護照申請、換照	11	1.5%

File : data97s2

v2_1_5: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇5

Value	Label	Cases	Percentage
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	90	12.7%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	12	1.7%
9	垃圾處理及資源回收	78	11.0%
10	搭乘台鐵	51	7.2%
11	搭乘捷運	54	7.6%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	65	9.2%
13	尋求消防服務(如撥打119)	4	0.6%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	8	1.1%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	4	0.6%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	21	3.0%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	42	5.9%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	72	10.1%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		400	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_6: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇6

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=557 /-] [Invalid=553 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	34	6.1%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	51	9.2%
3	?	47	8.4%
4	尋求警察服務	9	1.6%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	7	1.3%
6	辦理護照申請、換照	13	2.3%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	79	14.2%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	10	1.8%
9	垃圾處理及資源回收	62	11.1%
10	搭乘台鐵	31	5.6%
11	搭乘捷運	56	10.1%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	43	7.7%
13	尋求消防服務(如撥打119)	2	0.4%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	6	1.1%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	6	1.1%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	24	4.3%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	34	6.1%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	43	7.7%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	

File : data97s2

v2_1_6: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇6

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		553	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_7: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇7

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=422 /-] [Invalid=688 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	32	7.6%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	41	9.7%
3	?	37	8.8%
4	尋求警察服務	15	3.6%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	2	0.5%
6	辦理護照申請、換照	13	3.1%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	52	12.3%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	7	1.7%
9	垃圾處理及資源回收	41	9.7%
10	搭乘台鐵	30	7.1%
11	搭乘捷運	34	8.1%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	36	8.5%
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	6	1.4%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	3	0.7%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	15	3.6%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	26	6.2%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	30	7.1%
19	113婦幼保護專線	2	0.5%
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		688	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_8: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇8

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=306 /-] [Invalid=804 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	16	5.2%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	24	7.8%
3	?	26	8.5%
4	尋求警察服務	8	2.6%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	1	0.3%
6	辦理護照申請、換照	15	4.9%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	41	13.4%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	6	2.0%
9	垃圾處理及資源回收	27	8.8%

File : data97s2

v2_1_8: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇8

Value	Label	Cases	Percentage
10	搭乘台鐵	26	8.5%
11	搭乘捷運	25	8.2%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	31	10.1%
13	尋求消防服務(如撥打119)	1	0.3%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	4	1.3%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	4	1.3%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	10	3.3%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	20	6.5%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	21	6.9%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		804	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_9: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇9

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=181 /-] [Invalid=929 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	13	7.2%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	12	6.6%
3	?	13	7.2%
4	尋求警察服務	5	2.8%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	2	1.1%
6	辦理護照申請、換照	3	1.7%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	11	6.1%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	6	3.3%
9	垃圾處理及資源回收	16	8.8%
10	搭乘台鐵	15	8.3%
11	搭乘捷運	19	10.5%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	21	11.6%
13	尋求消防服務(如撥打119)	1	0.6%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	2	1.1%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	1	0.6%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	10	5.5%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	23	12.7%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	8	4.4%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data97s2

v2_1_10: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇**10**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=105 /-] [Invalid=1005 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	5	4.8%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	5	4.8%
3	?	8	7.6%
4	尋求警察服務	4	3.8%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	2	1.9%
6	辦理護照申請、換照	3	2.9%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	8	7.6%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	1	1.0%
9	垃圾處理及資源回收	14	13.3%
10	搭乘台鐵	9	8.6%
11	搭乘捷運	10	9.5%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	9	8.6%
13	尋求消防服務(如撥打119)	4	3.8%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	5	4.8%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	2	1.9%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	7	6.7%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	9	8.6%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1005	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_11: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇**11**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=61 /-] [Invalid=1049 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	3	4.9%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	5	8.2%
3	?	2	3.3%
4	尋求警察服務	2	3.3%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	5	8.2%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	3	4.9%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	3	4.9%
9	垃圾處理及資源回收	4	6.6%
10	搭乘台鐵	6	9.8%
11	搭乘捷運	3	4.9%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	7	11.5%
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	

File : data97s2

v2_1_11: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇11

Value	Label	Cases	Percentage
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	2	3.3%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	4	6.6%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	5	8.2%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	7	11.5%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1049	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_12: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇12

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=34 /-] [Invalid=1076 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	1	2.9%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	1	2.9%
3	?	0	
4	尋求警察服務	1	2.9%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	1	2.9%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	2	5.9%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	1	2.9%
9	垃圾處理及資源回收	8	23.5%
10	搭乘台鐵	3	8.8%
11	搭乘捷運	4	11.8%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	2	5.9%
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	1	2.9%
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	2	5.9%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	0	
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	2	5.9%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	5	14.7%
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1076	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_13: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇13

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=12 /-] [Invalid=1098 /-]

File : data97s2

v2_1_13: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇13

Value	Label	Cases	Percentage	
1	汽機車考照、行駕照換發	1		8.3%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	1		8.3%
3	?	1		8.3%
4	尋求警察服務	0		
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0		
6	辦理護照申請、換照	1		8.3%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	2		16.7%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0		
9	垃圾處理及資源回收	0		
10	搭乘台鐵	1		8.3%
11	搭乘捷運	0		
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0		
13	尋求消防服務(如撥打119)	0		
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0		
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	1		8.3%
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	1		8.3%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	2		16.7%
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	1		8.3%
19	113婦幼保護專線	0		
90	都沒有使用過	0		
Sysmiss		1098		

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_14: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇14

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=7 /-] [Invalid=1103 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage	
1	汽機車考照、行駕照換發	0		
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	1		14.3%
3	?	0		
4	尋求警察服務	1		14.3%
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0		
6	辦理護照申請、換照	1		14.3%
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	1		14.3%
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0		
9	垃圾處理及資源回收	0		
10	搭乘台鐵	0		
11	搭乘捷運	0		
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	2		28.6%
13	尋求消防服務(如撥打119)	0		
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0		

File : data97s2

v2_1_14: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇**14**

Value	Label	Cases	Percentage
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	1	14.3%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1103	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_15: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇**15**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4 /-] [Invalid=1106 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	1	25.0%
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	1	25.0%
3	?	0	
4	尋求警察服務	0	
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	0	
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	0	
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0	
9	垃圾處理及資源回收	0	
10	搭乘台鐵	0	
11	搭乘捷運	1	25.0%
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0	
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	1	25.0%
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1106	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_16: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇**16**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1 /-] [Invalid=1109 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	0	
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	0	

File : data97s2

v2_1_16: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇16

Value	Label	Cases	Percentage
3	?	0	
4	尋求警察服務	0	
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	0	
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	0	
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0	
9	垃圾處理及資源回收	0	
10	搭乘台鐵	0	
11	搭乘捷運	0	
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0	
13	尋求消防服務(如撥打119)	1	100.0%
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	0	
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1109	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_17: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇17

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=0 /-] [Invalid=1110 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	0	
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	0	
3	?	0	
4	尋求警察服務	0	
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	0	
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	0	
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0	
9	垃圾處理及資源回收	0	
10	搭乘台鐵	0	
11	搭乘捷運	0	
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0	
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	0	

File : data97s2

v2_1_17: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇17

Value	Label	Cases	Percentage
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1110	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_18: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇18

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=0 /-] [Invalid=1110 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	0	
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	0	
3	?	0	
4	尋求警察服務	0	
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	0	
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	0	
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0	
9	垃圾處理及資源回收	0	
10	搭乘台鐵	0	
11	搭乘捷運	0	
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0	
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	0	
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1110	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_1_19: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇19

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-90] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=0 /-] [Invalid=1110 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	汽機車考照、行駕照換發	0	
2	繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)	0	
3	?	0	
4	尋求警察服務	0	

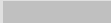
File : data97s2

v2_1_19: 2-1.在過去一年裡,請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務?選擇19

Value	Label	Cases	Percentage
5	就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)	0	
6	辦理護照申請、換照	0	
7	郵局(郵政、儲匯政服務)	0	
8	土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)	0	
9	垃圾處理及資源回收	0	
10	搭乘台鐵	0	
11	搭乘捷運	0	
12	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	0	
13	尋求消防服務(如撥打119)	0	
14	申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)	0	
15	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	0	
16	辦理健保卡、重大傷病卡換發	0	
17	使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)	0	
18	使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)	0	
19	113婦幼保護專線	0	
90	都沒有使用過	0	
Sysmiss		1110	

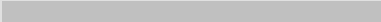
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_01: 2-1.請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意?(表題2-5)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=486 /-] [Invalid=624 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	103	 21.2%
2	還算滿意	342	 70.4%
3	不太滿意	29	 6.0%
4	非常不滿意	9	 1.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	3	 0.6%
Sysmiss		624	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_02: 2-1.請問您對「繳稅或其他稅務業務(例如所得稅、房屋稅等)」的服務滿不滿意?(表題2-4)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=580 /-] [Invalid=530 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	62	 10.7%
2	還算滿意	395	 68.1%
3	不太滿意	70	 12.1%
4	非常不滿意	19	 3.3%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	34	 5.9%
Sysmiss		530	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data97s2

v2_2_03: 2-1.請問您對「到公立醫療院所就醫或門診(例如衛生所、署立醫院、國軍醫院、國立醫院等)」的服務滿不滿意?(表題2-8)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=447 /-] [Invalid=663 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	55	 12.3%
2	還算滿意	294	 65.8%
3	不太滿意	77	 17.2%
4	非常不滿意	13	 2.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	8	 1.8%
Sysmiss		663	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_04: 2-1.請問您對「尋求警察服務」的服務滿不滿意?(表題2-13)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=116 /-] [Invalid=994 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	18	 15.5%
2	還算滿意	50	 43.1%
3	不太滿意	26	 22.4%
4	非常不滿意	21	 18.1%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	1	 0.9%
Sysmiss		994	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_05: 2-1.請問您對「就業服務(如辦理失業保險或參加職業訓練)」的服務滿不滿意?(表題2-17)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=45 /-] [Invalid=1065 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	7	 15.6%
2	還算滿意	24	 53.3%
3	不太滿意	5	 11.1%
4	非常不滿意	7	 15.6%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	2	 4.4%
Sysmiss		1065	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_06: 2-1.請問您對「辦理護照申請、換照」的服務滿不滿意?(表題2-12)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=135 /-] [Invalid=975 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	16	 11.9%
2	還算滿意	98	 72.6%
3	不太滿意	6	 4.4%
4	非常不滿意	0	
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	15	 11.1%

File : data97s2

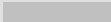
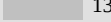
v2_2_06: 2-1.請問您對「辦理護照申請、換照」的服務滿不滿意?(表題2-12)

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		975	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_07: 2-1.請問您對「郵局(郵政、儲匯政服務)」的服務滿不滿意?(表題2-1)

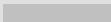
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=837 /-] [Invalid=273 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	154	 18.4%
2	還算滿意	534	 63.8%
3	不太滿意	111	 13.3%
4	非常不滿意	27	 3.2%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	11	 1.3%
Sysmiss		273	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_08: 2-1.請問您對「土地登記業務(例如土地登記、土地謄本申請)」的服務滿不滿意?(表題2-14)

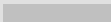
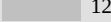
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=103 /-] [Invalid=1007 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	28	 27.2%
2	還算滿意	62	 60.2%
3	不太滿意	7	 6.8%
4	非常不滿意	5	 4.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	1	 1.0%
Sysmiss		1007	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_09: 2-1.請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意?(表題2-2)

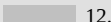
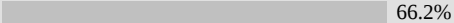
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=812 /-] [Invalid=298 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	173	 21.3%
2	還算滿意	491	 60.5%
3	不太滿意	100	 12.3%
4	非常不滿意	29	 3.6%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	19	 2.3%
Sysmiss		298	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_10: 2-1.請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意?(表題2-9)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=414 /-] [Invalid=696 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	52	 12.6%
2	還算滿意	274	 66.2%

File : data97s2

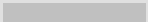
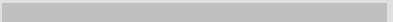
v2_2_10: 2-1.請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意?(表題2-9)

Value	Label	Cases	Percentage
3	不太滿意	60	 14.5%
4	非常不滿意	14	 3.4%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	14	 3.4%
Sysmiss		696	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_11: 2-1.請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意?(表題2-3)

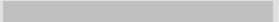
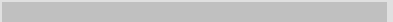
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=587 /-] [Invalid=523 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	148	 25.2%
2	還算滿意	398	 67.8%
3	不太滿意	11	 1.9%
4	非常不滿意	3	 0.5%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	27	 4.6%
Sysmiss		523	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_12: 2-1.請問您對「換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請」的服務滿不滿意?(表題2-6)

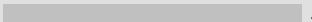
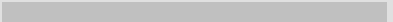
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=506 /-] [Invalid=604 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	195	 38.5%
2	還算滿意	278	 54.9%
3	不太滿意	16	 3.2%
4	非常不滿意	13	 2.6%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	4	 0.8%
Sysmiss		604	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_13: 2-1.請問您對「尋求消防服務(如撥打119)」的服務滿不滿意?(表題2-18)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=35 /-] [Invalid=1075 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	14	 40.0%
2	還算滿意	18	 51.4%
3	不太滿意	2	 5.7%
4	非常不滿意	1	 2.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	0	
Sysmiss		1075	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

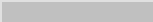
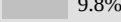
v2_2_14: 2-1.請問您對「申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)」的服務滿不滿意?(表題2-15)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
-------------	---

File : data97s2

v2_2_14: 2-1.請問您對「申請或接受社會福利服務(如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請)」的服務滿不滿意?(表題2-15)

Statistics [NW/ W] [Valid=92 /-] [Invalid=1018 /-]

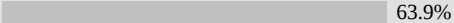
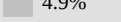
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	21	 22.8%
2	還算滿意	53	 57.6%
3	不太滿意	9	 9.8%
4	非常不滿意	7	 7.6%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	2	 2.2%
Sysmiss		1018	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_15: 2-1.請問您對「辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務」的服務滿不滿意?(表題2-16)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=61 /-] [Invalid=1049 /-]

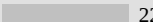
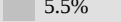
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	8	 13.1%
2	還算滿意	39	 63.9%
3	不太滿意	9	 14.8%
4	非常不滿意	3	 4.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	2	 3.3%
Sysmiss		1049	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_16: 2-1.請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意?(表題2-11)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=217 /-] [Invalid=893 /-]

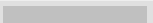
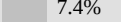
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	48	 22.1%
2	還算滿意	146	 67.3%
3	不太滿意	12	 5.5%
4	非常不滿意	3	 1.4%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	8	 3.7%
Sysmiss		893	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_17: 2-1.請問您對「使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)」的服務滿不滿意?(表題2-10)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=339 /-] [Invalid=771 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	81	 23.9%
2	還算滿意	217	 64.0%
3	不太滿意	25	 7.4%
4	非常不滿意	6	 1.8%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	10	 2.9%

File : data97s2

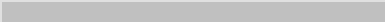
v2_2_17: 2-1.請問您對「使用公立藝文機構(例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等)」的服務滿不滿意?(表題2-10)

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		771	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_18: 2-1.請問您對「使用公立遊憩設施(例如國家公園、公立風景區、動物園等)」的服務滿不滿意?(表題2-7)

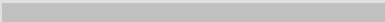
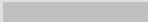
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=448 /-] [Invalid=662 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	55	 12.3%
2	還算滿意	313	 69.9%
3	不太滿意	63	 14.1%
4	非常不滿意	8	 1.8%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	9	 2.0%
Sysmiss		662	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2_2_19: 2-1.請問您對「113婦幼保護專線」的服務滿不滿意?(表題2-19)

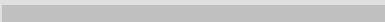
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=8 /-] [Invalid=1102 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	0	
2	還算滿意	5	 62.5%
3	不太滿意	0	
4	非常不滿意	1	 12.5%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	2	 25.0%
Sysmiss		1102	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v3_1: 3-1.對於承辦服務人員的專業知識是否感到滿意?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	130	 12.0%
2	還算滿意	725	 67.0%
3	不太滿意	106	 9.8%
4	非常不滿意	21	 1.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	100	 9.2%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

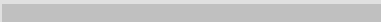
v3_2: 3-2.對於承辦服務人員的服務態度是否感到滿意?(表題3)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	152	 14.0%

File : data97s2

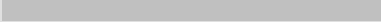
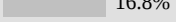
v3_2: 3-2.對於承辦服務人員的服務態度是否感到滿意?(表題3)

Value	Label	Cases	Percentage
2	還算滿意	727	 67.2%
3	不太滿意	117	 10.8%
4	非常不滿意	31	 2.9%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	55	 5.1%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v3_3: 3-3.對於機關所提供的服務效率是否感到滿意?(表題4)

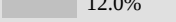
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	110	 10.2%
2	還算滿意	680	 62.8%
3	不太滿意	182	 16.8%
4	非常不滿意	54	 5.0%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	56	 5.2%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v3_4: 3-4.在您接受或申請政府服務的過程中,您覺得是否獲得公平的對待?(表題5)

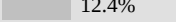
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常公平	140	 12.9%
2	還算公平	674	 62.3%
3	不太公平	130	 12.0%
4	非常不公平	52	 4.8%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	86	 7.9%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v3_5: 3-5.整體而言,您對於所接受的政府服務是否感到滿意?(表題6)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常滿意	84	 7.8%
2	還算滿意	755	 69.8%
3	不太滿意	134	 12.4%
4	非常不滿意	56	 5.2%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	53	 4.9%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v3_6: 3-6.整體而言,您所接受的政府服務,能符合您的期待?(表題7)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]
-------------	---

File : data97s2

v3_6: 3-6.整體而言, 您所接受的政府服務, 能符合您的期待?(表題7)

Statistics [NW/ W] [Valid=1082 /-] [Invalid=28 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常符合	53	4.9%
2	還算符合	622	57.5%
3	不太符合	236	21.8%
4	完全不符合	67	6.2%
98	不知道、很難說、沒意見、未回答	104	9.6%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v4: 4.請問您今年大約幾歲?(大約是在那一個年齡層)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	18-19歲	8	0.7%
2	20-29歲	105	9.5%
3	30-39歲	213	19.2%
4	40-49歲	297	26.8%
5	50-59歲	270	24.3%
6	60歲以上	214	19.3%
98	未回答	3	0.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v5: 5.請問您的教育程度是?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	小學及以下	204	18.4%
2	國(初)中	132	11.9%
3	高中(職)	353	31.8%
4	專科	152	13.7%
5	大學	219	19.7%
6	研究所及以上	46	4.1%
7	未回答	4	0.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v6: 6.請問您目前從事什麼工作?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-98] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	公務人員、警察	32	2.9%
2	軍人	3	0.3%
3	中小學教師	19	1.7%
4	高中教師、大專院校教授	9	0.8%
5	受僱於國營事業	18	1.6%

File : data97s2

v6: 6.請問您目前從事什麼工作？

Value	Label	Cases	Percentage
6	民營、工商機構主管	86	7.7%
7	民營、工商機構普通職員	190	17.1%
8	勞動工人、工頭、領班	142	12.8%
9	自由業【含律師、醫師、會計師】	3	0.3%
10	文化工作者	2	0.2%
11	研究人員	0	
12	雇主/企業家	30	2.7%
13	自營商【含獨資公司】	63	5.7%
14	運輸業【包括計程車司機】	10	0.9%
15	工程師、專業技師	20	1.8%
16	農林漁牧鹽礦業從業人員	49	4.4%
17	學生	22	2.0%
18	退休/無業/待業	217	19.5%
19	家管/家庭主婦	190	17.1%
97	其他	0	
98	未回答	5	0.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v7: 7.請問您目前住在哪一個縣市？

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-95] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	台北縣	185	16.7%
2	宜蘭縣	20	1.8%
3	桃園縣	90	8.1%
4	新竹縣	22	2.0%
5	苗栗縣	26	2.3%
6	台中縣	79	7.1%
7	彰化縣	63	5.7%
8	南投縣	31	2.8%
9	雲林縣	36	3.2%
10	嘉義縣	30	2.7%
11	台南縣	56	5.0%
12	高雄縣	63	5.7%
13	屏東縣	49	4.4%
14	台東縣	11	1.0%
15	花蓮縣	13	1.2%
16	澎湖縣	5	0.5%
17	基隆市	18	1.6%
18	新竹市	18	1.6%
19	台中市	45	4.1%
20	嘉義市	12	1.1%
21	台南市	36	3.2%
63	台北市	126	11.4%

File : data97s2

v7: 7.請問您目前住在哪一個縣市？

Value	Label	Cases	Percentage
64	高雄市	69	6.2%
95	拒答	7	0.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v8: 8.請問您每個月總收入大約是多少？

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	15,000元以下	335	30.2%
2	15,001-30,000元	266	24.0%
3	30,001-45,000元	174	15.7%
4	45,001-60,000元	114	10.3%
5	60,001-80,000元	65	5.9%
6	80,001-100,000元	19	1.7%
7	100,001元以上	37	3.3%
8	很難說、不知道	58	5.2%
9	未回答	42	3.8%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v9: 9.受訪者性別			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	男性	515	46.4%
2	女性	595	53.6%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# rec_no: 樣本編號			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1-8311] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=3208.232 /-] [StdDev=2056.169 /-]	
# w: 加權權數			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0.5288021414331-5.6950329146279] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1110 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=1 /-] [StdDev=0.536 /-]	