

# 「民眾對政府服務品質滿意度的看法」民意調查

## 加權百分比摘要表

訪問日期：100年9月22日～24日  
有效樣本：1,080人 拒訪：392人  
抽樣誤差：在95%的信心水準下，約±2.98個百分點  
訪問地區：臺灣地區  
訪問對象：18歲以上的民眾  
抽樣架構：臺灣地區住宅電話簿（尾數2位隨機）  
加權處理：調查結果已對受訪者性別、年齡、教育程度及地區進行樣本代表性檢定後加權處理。  
執行單位：行政院研究發展考核委員會委託「艾普羅民意調查股份有限公司」辦理

### 第1題

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？ (%)	題號	選項內容	百分比%
	1-8	郵局	79.6
	1-10	垃圾處理及資源回收	70.3
	1-13	搭乘捷運	64.9
	1-2	繳稅或其他稅務業務	57.5
	1-19	使用公立遊憩設施	52.8
	1-3	到公立醫療院所就醫	51.7
	1-14	辦理戶籍登記等業務	50.7
	1-18	使用公立藝文場所	49.8
	1-1	汽機車考照、行駕照換發	48.5
	1-11	搭乘台鐵	48.4
	1-12	搭乘高鐵	42.7
	1-17	辦理健保卡換發	19.8
	1-7	辦理護照或簽證	19.6
1-9	土地登記業務	16.2	
1-16	申請或接受社會福利服務	14.9	
1-5	「165 反詐騙諮詢專線」	9.7	

1-4	「110 受理報案專線」	9.3
1-15	消防人員或撥打 119	8.7
1-20	辦理公司登記等業務	7.5
1-6	就業服務	5.1

### 第1-1題

請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意？（%）【524 位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
26.0	60.4	8.6	3.3	1.7	100.0
86.4		11.9			

### 第1-2題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）【621 位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
22.6	60.3	8.9	5.1	3.1	100.0
82.9		14.0			

### 第1-3題

請問您對「到公立醫療院所就醫」的服務滿不滿意？（%）【559 位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
21.4	59.4	12.8	4.4	2.0	100.0
80.8		17.2			

#### 第1-4題

請問您對「110 受理報案專線」的服務滿不滿意？（%）【101 位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
25.9	44.5	10.1	17.0		
70.4			27.1	2.5	100.0

#### 第1-5題

請問您對「165 反詐騙諮詢專線」的服務滿不滿意？（%）【104 位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
35.0	41.7	8.7	11.3		
76.7			20.0	3.3	100.0

#### 第1-6題

請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？（%）【55 位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
30.4	48.4	6.6	11.5		
78.8			18.1	3.1	100.0

#### 第1-7題

請問您對「辦理護照或簽證」的服務滿不滿意？（%）【212 位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
17.1	53.9	10.7	4.3		
71.0			15.0	14.0	100.0

### 第1-8題

請問您對「郵局」的服務滿不滿意？（%）【860位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
25.5	57.2	11.7	4.1		
82.7		15.8		1.5	100.0

### 第1-9題

請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？（%）【175位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
27.2	53.3	11.2	6.4		
80.5		17.6		1.9	100.0

### 第1-10題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【759位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
28.3	56.8	8.9	4.7		
85.1		13.6		1.3	100.0

### 第1-11題

請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意？（%）【523位有接受或申請服務的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
12.6	60.5	18.5	5.4		
73.1		23.9		3.0	100.0

### 第1-12題

請問您對「搭乘高鐵」的服務滿不滿意？（%）【461位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
29.3	61.4	4.5	0.8		
90.7		5.3		4.0	100.0

### 第1-13題

請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意？（%）【701位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
30.8	61.7	4.0	1.3		
92.5		5.3		2.2	100.0

### 第1-14題

請問您對「辦理戶籍登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【548位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
46.7	47.8	3.7	0.9		
94.5		4.6		0.9	100.0

### 第1-15題

請問您對「消防人員或撥打 119」的服務滿不滿意？（%）【94位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
58.9	32.2	3.0	3.7		
91.1		6.7		2.2	100.0

### 第1-16題

請問您對「申請或接受社會福利服務」的服務滿不滿意？（%）【161位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
24.3	45.8	17.1	10.7		
70.1		27.8		2.1	100.0

### 第1-17題

請問您對「辦理健保卡換發」的服務滿不滿意？（%）【214位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
33.3	53.5	5.7	5.1		
86.8		10.8		2.4	100.0

### 第1-18題

請問您對「使用公立藝文場所」的服務滿不滿意？（%）【538位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
27.6	63.9	5.8	0.9		
91.5		6.7		1.8	100.0

### 第1-19題

請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？（%）【570位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
18.0	64.5	11.2	3.0		
82.5		14.2		3.3	100.0

#### 第1-20題

請問您對「辦理公司登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【81位有接受或申請服務的受訪者】

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
19.9	53.1	14.5	12.5	-	100.0
73.0		27.0			

#### 第2題

對於承辦服務人員的專業知識，請問您滿不滿意？（%）

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
12.9	60.7	13.3	4.5	8.6	100.0
73.6		17.8			

#### 第3題

對於承辦服務人員的服務態度，請問您滿不滿意？（%）

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
12.6	63.6	14.8	3.8	5.2	100.0
76.2		18.6			

#### 第4題

對於政府單位所提供的服務效率，請問您滿不滿意？（%）

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
9.3	52.0	22.8	9.5	6.4	100.0
61.3		32.3			

### 第5題

在您接受或申請政府單位的服務過程中，請問您覺得有沒有獲得公平的對待？（%）

非常公平	還算公平	不太公平	非常不公平	無明確反應	合計
10.0	54.3	16.3	7.3	12.1	100.0
64.3		23.6			

### 第6題

整體而言，對於您所接受政府單位的服務，請問您感到滿不滿意？（%）

非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
9.5	61.7	16.3	5.9	6.6	100.0
71.2		22.2			

### 第7題

整體而言，對於您所接受政府單位的服務，請問有沒有符合您的期待？（%）

非常符合	還算符合	不太符合	完全不符合	無明確反應	合計
6.7	53.9	25.7	5.4	8.3	100.0
60.6		31.1			