

# 「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：99 年 4 月 26 日 28 日
有效樣本：1,099 人 拒訪：475 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下,約±2.96 個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：18 歲以上的民眾
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（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「全國公信力民意調查股份有限公司」辦理

## 第1題

就您的整體印象來說，您對於政府整體服務品質的表現，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
3.7	52.1	26.3	11.5	6.4	100.0
55.8		37.8			

## 第2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？（%）	選項內容	百分比
	郵局	79.9
	垃圾處理及資源回收	77.7
	搭乘捷運	64.1
	繳稅或其他稅務業務	60.2
	使用公立遊憩設施	54.4
	汽機車考照、行駕照換發	50.3
	使用公立藝文機構	48.8
	戶籍謄本申請、戶口及結婚登記或換發身分證	48.7
	搭乘台鐵	47.5
	到公立醫療院所就醫或門診	45.2
	搭乘高鐵	39.7
	辦理健保卡、重大傷病卡換發	23.7
	申請或接受社會福利服務	18.6
	尋求警察服務	18.0
	土地登記業務	17.7
	辦理護照、簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	16.1
	尋求消防服務	9.4
	就業服務	6.5
	辦理公司登記、工廠登記、商業登記或進出口貨物通關	5.6

### 第2-1題

請問您對「郵局」的服務滿不滿意？（%）【879 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
22.9	58.0	12.4	6.1	0.6	100.0
80.9		18.5			

### 第2-2題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【854 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
32.1	55.0	7.4	4.7	0.8	100.0
87.1		12.1			

### 第2-3題

請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意？（%）【705 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
32.3	61.4	3.6	1.5	1.2	100.0
93.7		5.1			

### 第2-4題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）【661 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
16.1	64.5	10.3	3.6	5.5	100.0
80.6		13.9			

### 第2-5題

請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？（%）【597 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
21.8	65.1	9.4	2.5	1.2	100.0
86.9		11.9			

### 第2-6題

請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意？（%）【553 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
20.3	69.8	6.3	1.8	1.8	100.0
90.1		8.1			

### 第2-7題

請問您對「使用公立藝文機構」的服務滿不滿意？（%）【537 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
28.8	61.7	6.6	0.9	2.0	100.0
90.5		7.5			

### 第2-8題

請問您對「戶籍謄本申請、戶口及結婚登記或換發身分證」的服務滿不滿意？（%）【536 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
45.5	48.4	4.0	1.6	0.5	100.0
93.9		5.6			

### 第2-9題

請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意？（%）【522 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
17.0	65.0	12.8	4.7	0.5	100.0
82.0		17.5			

### 第2-10題

請問您對「到公立醫療院所就醫或門診」的服務滿不滿意？（%）【497 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
19.0	56.8	15.7	6.6	1.9	100.0
75.8		22.3			

### 第2-11題

請問您對「搭乘高鐵」的服務滿不滿意？（%）【436 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
29.7	62.6	5.2	1.7	0.8	100.0
92.3		6.9			

### 第2-12題

請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意？（%）【261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
25.8	58.8	9.3	4.1	2.0	100.0
84.6		13.4			

### 第2-13題

請問您對「申請或接受社會福利服務」的服務滿不滿意？（%）【205 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
32.3	42.8	11.2	12.6	1.1	100.0
75.1		23.8			

### 第2-14題

請問您對「尋求警察服務」的服務滿不滿意？（%）【198 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
13.9	43.8	22.0	19.1	1.2	100.0
57.7		41.1			

### 第2-15題

請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？（%）【195 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	51.1	12.0	5.4	3.9	100.0
78.7		17.4			

### 第2-16題

請問您對「辦理護照、簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務」的服務滿不滿意？（%）【177 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
18.8	57.5	11.8	1.9	10.0	100.0
76.3		13.7			

第2-17題

請問您對「尋求消防服務」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
49.1	35.6	7.2	7.8	0.3	100.0
84.7		15.0			

第2-18題

請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？（%）【72 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
30.3	34.6	21.1	12.0	2.0	100.0
64.9		33.1			

第2-19題

請問您對「辦理公司登記、工廠登記、商業登記或進出口貨物通關」的服務滿不滿意？（%）【61 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
20.6	45.9	28.5	5.0	0.0	100.0
66.5		33.5			

### 第3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
13.1	58.1	15.9	3.5	9.4	100.0
71.2		19.4			

### 第4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
13.9	60.5	14.0	5.1	6.5	100.0
74.4		19.1			

### 第5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
8.7	51.3	25.8	8.4	5.8	100.0
60.0		34.2			

### 第6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	57.2	16.7	6.1	10.0	100.0
67.2		22.8			



### 第7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
8.3	64.1	17.8	4.7	5.1	100.0
72.4		22.5			

### 第8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
5.4	53.6	26.1	5.8	9.1	100.0
59.0		31.9			