

「民眾對政府服務品質滿意度」民意調查
加權百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 10 日～11 日
有效樣本：1,070 人 拒訪：455 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下，約±3.00 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「全國公信力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？(%)	選項內容	比例 (%)
	垃圾處理及資源回收	60.1
	繳稅或其他稅務業務	54.3
	使用公立藝文場所	44.6
	汽機車考照、行駕照換發	44.2
	搭乘臺鐵	43.4
	使用公立遊憩設施	40.6
	搭乘高鐵	36.0
	到公立醫療院所就醫	35.2
	辦理戶籍登記等業務	32.8
	出入海關	24.0
	申請或接受社會福利服務	16.7
	辦理護照	13.1
	辦理健保卡換發	12.8
	申請土地登記等業務	8.8
	使用 119 專線服務	6.6
	165 反詐騙諮詢專線	6.5

	110 受理報案專線	5.9
	政府為民服務專線	5.9
	申請工商業務	4.0
	就業服務	3.5

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？（%）【473 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	74.1	6.3	1.7	5.3	100.0
86.7		8.0			

第1-2題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）【580 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
14.6	64.9	6.9	3.5	10.1	100.0
79.5		10.4			

第1-3題

請問您對「到公立醫療院所就醫」的服務滿不滿意？（%）【377 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
11.4	72.5	12.5	1.3	2.3	100.0
83.9		13.8			

第1-4題

請問您對「110 受理報案專線」的服務滿不滿意？（%）【63 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
29.9	51.4	7.1	5.0	6.6	100.0
81.3		12.1			

第1-5題

請問您對「165 反詐騙諮詢專線」的服務滿不滿意？（%）【69 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	53.0	5.9	9.5	5.6	100.0
79.0		15.4			

第1-6題

請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？（%）【38 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
19.4	51.3	14.8	10.5	4.0	100.0
70.7		25.3			

第1-7題

請問您對「辦理護照」的服務滿不滿意？（%）【140 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
6.7	60.3	9.7	0.0	23.3	100.0
67.0		9.7			

第1-8題

請問您對「透過政府為民服務專線電話反映意見」的服務滿不滿意？（%）
【63 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
18.1	41.9	15.2	22.8	2.0	100.0
60.0		38.0			

第1-9題

請問您對「土地登記業務」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
11.8	62.5	14.4	5.3	6.0	100.0
74.3		19.7			

第1-10題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【643 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
17.3	66.2	8.1	4.4	4.0	100.0
83.5		12.5			

第1-11題

請問您對「搭乘臺鐵」的服務滿不滿意？（%）【464 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
10.5	66.1	14.1	6.4	2.9	100.0
76.6		20.5			

第1-12題

請問您對「搭乘高鐵」的服務滿不滿意？（%）【385 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
26.8	66.1	4.5	0.5	2.1	100.0
92.9		5.0			

第1-13題

請問您對「出入海關」的服務滿不滿意？（%）【256 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
11.4	74.9	7.7	2.3	3.7	100.0
86.3		10.0			

第1-14題

請問您對「辦理戶籍登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【351 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	64.1	4.0	1.2	0.3	100.0
94.5		5.2			

第1-15題

請問您對「119 專線」的服務滿不滿意？（%）【70 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
33.0	48.1	5.9	10.0	3.0	100.0
81.1		15.9			

第1-16題

請問您對「申請或接受社會福利」的服務滿不滿意？（%）【178 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
10.8	63.0	13.2	8.6	4.4	100.0
73.8		21.8			

第1-17題

請問您對「辦理健保卡換發」的服務滿不滿意？（%）【137 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
24.1	58.2	10.0	2.0	5.7	100.0
82.3		12.0			

第1-18題

請問您對「使用公立藝文場所」的服務滿不滿意？（%）【478 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
14.1	73.6	7.3	1.3	3.7	100.0
87.7		8.6			

第1-19題

請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？（%）【434 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
11.5	69.2	13.7	1.8	3.8	100.0
80.7		15.5			

第1-20題

請問您對「申請工商業務」的服務滿不滿意？（%）【43 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
11.9	46.1	28.5	11.1	2.4	100.0
58.0		39.6			

第2-1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
6.4	61.1	11.8	3.1	17.6	100.0
67.5		14.9			

第2-2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
10.7	66.2	10.2	2.8	10.1	100.0
76.9		13.0			

第2-3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
4.7	52.6	22.2	7.4	13.1	100.0
57.3		29.6			

第2-4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
6.3	60.5	11.6	4.9	16.7	100.0
66.8		16.5			

第2-5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
4.1	62.7	16.2	4.1	12.9	100.0
66.8		20.3			

第2-6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
3.7	46.9	29.1	6.1	14.2	100.0
50.6		35.2			