

「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：97 年 10 月 14~16 日	
有效樣本：1,110 人	拒訪：391 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下,約±2.94 個百分點	
訪問地區：台灣地區	
訪問對象：18 歲以上的成年人	
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿(尾數兩碼隨機)	

題 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？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
3.5	46.7	24.2	14.8	10.8	
50.2		39.0			100.0

## 題 2

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	77.2
	垃圾處理及資源回收	73.2
	搭乘捷運	55.5
	繳稅或其他稅務業務	49.7
	汽機車考照、行駕照換發	46.4
	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	46
	使用公立遊憩設施	42.7
	到公立醫療院所就醫或門診	41
	搭乘台鐵	40.5
	使用公立藝文機構	33.5
	辦理健保卡、重大傷病卡換發	19.9
	辦理護照申請、換照	11.8
	尋求警察服務	11
	土地登記業務	8.2
	申請或接受社會福利服務	8
	辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	5.3
	就業服務	4.8
	尋求消防服務	3.3
	都沒有去過	2.5
	113婦幼保護專線	0.6
合計		100.0

## 題 2-1

請問您對「郵局」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
19.3	62.6	14.0	2.9	1.2	
81.9		16.9			100.0

## 題 2-2

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
21.9	61.4	11.6	3.1	2.0	
83.3		14.7			100.0

題 2-3

請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
26.1	67.9	2.0	0.5	3.5	
94.0		2.5			100.0

題 2-4

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
9.8	69.4	12.2	3.0	5.6	
79.2		15.2			100.0

題 2-5

請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
22.0	69.3	6.2	2.0	0.5	
91.3		8.2			

題 2-6

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？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
37.9	54.6	3.7	3.0	0.8	
92.5		6.7			

題 2-7

請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>13.7</b>	<b>70.3</b>	<b>12.9</b>	<b>1.6</b>	<b>1.5</b>	
<b>84.0</b>		<b>14.5</b>			<b>100.0</b>

題 2-8

請問您對「到公立醫療院所就醫或門診」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>12.6</b>	<b>66.9</b>	<b>16.3</b>	<b>2.7</b>	<b>1.5</b>	
<b>79.5</b>		<b>19.0</b>			<b>100.0</b>

題 2-9

請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>13.7</b>	<b>64.6</b>	<b>15.8</b>	<b>3.3</b>	<b>2.6</b>	
<b>78.3</b>		<b>19.1</b>			<b>100.0</b>

題 2-10

請問您對「使用公立藝文機構」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>25.6</b>	<b>64.3</b>	<b>6.5</b>	<b>1.3</b>	<b>2.3</b>	
<b>89.9</b>		<b>7.8</b>			<b>100.0</b>

題 2-11

請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
18.9	70.7	5.6	1.6	3.2	
89.6		7.2			

題 2-12

請問您對「辦理護照申請、換照」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
11.6	75.8	3.6	0.0	9.0	
87.4		3.6			

題 2-13

請問您對「尋求警察服務」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
15.7	41.3	19.4	21.6	2.0	
57.0		41.0			

題 2-14

請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
27.1	60.2	6.5	5.5	0.7	
87.3		12.0			100.0

題 2-15

請問您對「申請或接受社會福利」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>21.2</b>	<b>59.7</b>	<b>11.3</b>	<b>6.0</b>	<b>1.8</b>	
<b>80.9</b>		<b>17.3</b>			<b>100.0</b>

題 2-16

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？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>14.6</b>	<b>57.6</b>	<b>16.7</b>	<b>8.4</b>	<b>2.7</b>	
<b>72.2</b>		<b>25.1</b>			<b>100.0</b>

題 2-17

請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>16.7</b>	<b>49.6</b>	<b>16.5</b>	<b>13.8</b>	<b>3.4</b>	
<b>66.3</b>		<b>30.3</b>			<b>100.0</b>

題 2-18

請問您對「尋求消防服務」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
<b>31.4</b>	<b>63.0</b>	<b>3.6</b>	<b>2.0</b>	<b>0.0</b>	
<b>94.4</b>		<b>5.6</b>			<b>100.0</b>

題 2-19

請問您對「113婦幼保護專線」的服務滿不滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
0.0	70.0	0.0	8.8	21.2	
70.0		8.8			100.0

對於承辦服務人員的專業知識是否感到滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
11.8	68.3	10.1	1.8	8.0	
80.1		11.9			100.0

題 3

對於承辦服務人員的服務態度是否感到滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
14.0	67.4	11.4	2.7	4.5	
81.4		14.1			100.0

題 4

對於機關所提供的服務效率是否感到滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
10.4	62.2	17.7	5.2	4.5	
72.6		22.9			100.0

題 5

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？(%)					合計
非常公平	還算公平	不太公平	非常不公平	無明確意見	
13.9	63.4	11.4	4.4	6.9	
77.3		15.8			100.0

題 6

整體而言，您對於所接受的政府服務是否感到滿意？(%)					合計
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	
8.1	70.3	12.3	5.0	4.3	
78.4		17.3			100.0

題 7

整體而言，您所接受的政府服務，能不能符合您的期待？(%)					合計
非常符合	還算符合	不太符合	非常不符合	無明確意見	
4.7	60.0	21.4	5.8	8.1	
64.7		27.2			100.0