

「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：98年5月25日~26日
 有效樣本：1,140人 拒訪：198人
 抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.90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：行政院研考會委託「全國公信力民調公司」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
3.5	59.8	19.8	8.0	8.9	100.0
63.3		27.8			

第2題

	選項內容	百分比
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？	郵局	74.0
	垃圾處理及資源回收	69.5
	搭乘捷運	56.6
	繳稅或其他稅務業務	54.5
	使用公立遊憩設施	44.9
	使用公立藝文機構	43.6
	汽機車考照、行駕照換發	43.3
	到公立醫療院所就醫或門診	42.6
	換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請	42.1
	搭乘台鐵	38.7
	辦理健保卡、重大傷病卡換發	18.1
	尋求警察服務	15.7
	申請或接受社會福利服務	14.2
	土地登記業務	10.9
	辦理護照申請、換照	9.7
	就業服務	6.1
	尋求消防服務	5.0
辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	3.4	
113 婦幼保護專線	0.9	

第2-1題

請問您對「郵局」的服務滿不滿意？（%）			n=844
滿意	不滿意	無明確反應	合計
83.4	14.7	1.9	100.0

第2-2題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）			n=792
滿意	不滿意	無明確反應	合計
86.9	10.0	3.1	100.0

第2-3題

請問您對捷運的服務滿不滿意？（%）			n=645
滿意	不滿意	無明確反應	合計
88.7	7.5	3.8	100.0

第2-4題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）			n=621
滿意	不滿意	無明確反應	合計
82.3	11.3	6.4	100.0

第2-5題

請問您對公立遊憩設施的服務滿不滿意？（%）			n=512
滿意	不滿意	無明確反應	合計
79.5	15.5	5.0	100.0

第2-6題

請問您對公立藝文機構的服務滿不滿意？（%）			n=497
滿意	不滿意	無明確反應	合計
87.2	11.3	1.5	100.0

第2-7題

請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意？（%）			n=494
滿意	不滿意	無明確反應	合計
88.2	8.9	2.9	100.0

第2-8題

請問您對公立醫療院所的服務滿不滿意？（%）			n=486
滿意	不滿意	無明確反應	合計
81.4	15.6	3.0	100.0

第2-9題

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？（%）			n=480
滿意	不滿意	無明確反應	合計
92.9	5.7	1.4	100.0

第2-10題

請問您對台鐵的服務滿不滿意？（%）			n=441
滿意	不滿意	無明確反應	合計
77.7	18.4	3.9	100.0

第2-11題

請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意？（%） n=206			
滿意	不滿意	無明確反應	合計
82.9	13.0	4.1	100.0

第2-12題

請問您對警察的服務滿不滿意？（%） n=179			
滿意	不滿意	無明確反應	合計
58.8	40.2	1.0	100.0

第2-13題

請問您對「申請或接受社會福利」的服務滿不滿意？（%） n=162			
滿意	不滿意	無明確反應	合計
73.7	22.0	4.3	100.0

第2-14題

請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？（%） n=124			
滿意	不滿意	無明確反應	合計
87.7	11.6	0.7	100.0

第2-15題

請問您對「辦理護照申請、換照」的服務滿不滿意？（%） n=111			
滿意	不滿意	無明確反應	合計
86.0	4.9	9.1	100.0

第2-16題

請問您對政府的就業服務滿不滿意？（%）			n=70
滿意	不滿意	無明確反應	合計
67.5	32.5	0.0	100.0

第2-17題

請問您對消防人員的服務滿不滿意？（%）			n=57
滿意	不滿意	無明確反應	合計
87.9	12.1	0.0	100.0

第2-18題

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？（%）			n=38
滿意	不滿意	無明確反應	合計
76.9	15.4	7.7	100.0

第2-19題

請問您對「113 婦幼保護專線」的服務滿不滿意？（%）			n=11
滿意	不滿意	無明確反應	合計
46.3	53.7	0.0	100.0

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
7.3	65.6	10.0	3.2	13.9	100.0
72.9		13.2			

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
9.5	67.8	11.3	2.8	8.6	100.0
77.3		14.1			

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
4.8	62.9	17.2	5.1	10.0	100.0
67.7		22.3			

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
8.4	62.6	10.8	5.6	12.6	100.0
71.0		16.4			

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
7.2	70.8	11.8	3.7	6.5	100.0
78.0		15.5			

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
5.5	56.2	20.9	5.0	12.4	100.0
61.7		25.9			