

**「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：103 年 4 月 28 日～29 日
 有效樣本：1,131 人 拒訪：365 人
 抽樣誤差：在 95%的信心水準下，約±2.91 個百分點
 訪問地區：臺灣地區
 訪問對象：20 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：國家發展委員會委託「全國公信力民意調查股份有限公司」辦理

第1題

	選項內容	比例 (%)
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？ (%)	垃圾處理及資源回收	70.9
	使用公立社教場所	58.8
	繳稅或其他稅務業務	54.4
	搭乘臺鐵	48.5
	到公立醫療院所就醫	39.5
	辦理戶籍登記等業務	32.1

第1-1題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？ (%) 【615 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
12.3	70.0	8.8	4.0	4.9	100.0
82.3		12.8			

第1-2題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【802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
20.7	66.3	9.3	2.1	1.6	100.0
87.0		11.4			

第1-3題

請問您對「搭乘臺鐵」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
7.0	72.7	13.8	3.2	3.3	100.0
79.7		17.0			

第1-4題

請問您對「使用公立社教場所」的服務、設施滿不滿意？（%）【666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
11.6	72.6	11.0	2.6	2.2	100.0
84.2		13.6			

第1-5題

請問您對「到公立醫療院所就醫」的服務滿不滿意？（%）【447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
14.0	70.2	10.1	3.1	2.6	100.0
84.2		13.2			

第1-6題

請問您對「辦理戶籍登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【363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
27.4	63.5	4.6	2.9	1.6	100.0
90.9		7.5			

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
7.4	61.8	11.6	4.2	15.0	100.0
69.2		15.8			

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
10.8	64.5	12.3	4.7	7.7	100.0
75.3		17.0			

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
5.5	54.9	20.7	8.8	10.1	100.0
60.4		29.5			

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
9.0	62.2	11.1	4.7	13.0	100.0
71.2		15.8			

第2-5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
4.9	55.3	22.1	6.1	11.6	100.0
60.2		28.2			

第2-6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
5.1	65.0	16.5	6.9	6.5	100.0
70.1		23.4			