

法務部 函

地址：10048台北市重慶南路1段130號
承辦人：呂東融
電話：(02)23146871#2052
電子信箱：tcc632@mail.moj.gov.tw

受文者：法務部行政執行署

發文日期：中華民國100年10月13日
發文字號：法秘字第1000027475號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文(0027475A00_ATTCH1.pdf)

主旨：檢送「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1份，請查照並轉知所屬。

說明：

一、依行政院研究發展考核委員會100年10月7日會研字第10021614512號書函辦理。

二、前開書函說明如下：

(一)旨揭調查係於100年9月22日至24日晚間委託艾普羅民意調查股份有限公司辦理，計完成1,080個有效樣本，在95%的信賴水準下，抽樣誤差為正負2.98個百分點。

(二)本次「民眾對政府服務品質滿意度的看法」民意調查摘要表業置於該會全球資訊網(www.rdec.gov.tw)「民意調查」項下之「全國民意調查」頁面。歡迎下載參考。

正本：本部直屬各機關

副本：本部各單位(含附件)



「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：100年9月22日~24日 |
| 有效樣本：1,080人 拒訪：392人 |
| 抽樣誤差：在95%的信心水準下，約±2.98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「艾普羅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？ (%) | 題號 | 選項內容 | 百分比% |
|--|------|--------------|------|
| | | 1-8 | 郵局 |
| | 1-10 | 垃圾處理及資源回收 | 70.3 |
| | 1-13 | 搭乘捷運 | 64.9 |
| | 1-2 | 繳稅或其他稅務業務 | 57.5 |
| | 1-19 | 使用公立遊憩設施 | 52.8 |
| | 1-3 | 到公立醫療院所就醫 | 51.7 |
| | 1-14 | 辦理戶籍登記等業務 | 50.7 |
| | 1-18 | 使用公立藝文場所 | 49.8 |
| | 1-1 | 汽機車考照、行駕照換發 | 48.5 |
| | 1-11 | 搭乘台鐵 | 48.4 |
| | 1-12 | 搭乘高鐵 | 42.7 |
| | 1-17 | 辦理健保卡換發 | 19.8 |
| | 1-7 | 辦理護照或簽證 | 19.6 |
| | 1-9 | 土地登記業務 | 16.2 |
| | 1-16 | 申請或接受社會福利服務 | 14.9 |
| | 1-5 | 「165反詐騙諮詢專線」 | 9.7 |

| | | |
|------|--------------|-----|
| 1-4 | 「110 受理報案專線」 | 9.3 |
| 1-15 | 消防人員或撥打 119 | 8.7 |
| 1-20 | 辦理公司登記等業務 | 7.5 |
| 1-6 | 就業服務 | 5.1 |

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？（%）【524 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 | 60.4 | 8.6 | 3.3 | 1.7 | 100.0 |
| 86.4 | | 11.9 | | | |

第1-2題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）【621 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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 22.6 | 60.3 | 8.9 | 5.1 | 3.1 | 100.0 |
| 82.9 | | 14.0 | | | |

第1-3題

請問您對「到公立醫療院所就醫」的服務滿不滿意？（%）【559 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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 21.4 | 59.4 | 12.8 | 4.4 | 2.0 | 100.0 |
| 80.8 | | 17.2 | | | |

第1-4題

| 請問您對「110 受理報案專線」的服務滿不滿意？（%）【101 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 |
| 25.9 | 44.5 | 10.1 | 17.0 | 2.5 | 100.0 |
| 70.4 | | 27.1 | | | |

第1-5題

| 請問您對「165 反詐騙諮詢專線」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 |
| 35.0 | 41.7 | 8.7 | 11.3 | 3.3 | 100.0 |
| 76.7 | | 20.0 | | | |

第1-6題

| 請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？（%）【55 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 | 48.4 | 6.6 | 11.5 | 3.1 | 100.0 |
| 78.8 | | 18.1 | | | |

第1-7題

| 請問您對「辦理護照或簽證」的服務滿不滿意？（%）【212 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 |
| 17.1 | 53.9 | 10.7 | 4.3 | 14.0 | 100.0 |
| 71.0 | | 15.0 | | | |

第1-8題

| 請問您對「郵局」的服務滿不滿意？（%）【860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 |
| 25.5 | 57.2 | 11.7 | 4.1 | 1.5 | 100.0 |
| 82.7 | | 15.8 | | | |

第1-9題

| 請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？（%）【175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 |
| 27.2 | 53.3 | 11.2 | 6.4 | 1.9 | 100.0 |
| 80.5 | | 17.6 | | | |

第1-10題

| 請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【759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 |
| 28.3 | 56.8 | 8.9 | 4.7 | 1.3 | 100.0 |
| 85.1 | | 13.6 | | | |

第1-11題

| 請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意？（%）【523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 | 60.5 | 18.5 | 5.4 | 3.0 | 100.0 |
| 73.1 | | 23.9 | | | |

第1-12題

| 請問您對「搭乘高鐵」的服務滿不滿意？（%）【461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 |
| 29.3 | 61.4 | 4.5 | 0.8 | 4.0 | 100.0 |
| 90.7 | | 5.3 | | | |

第1-13題

| 請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意？（%）【701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 |
| 30.8 | 61.7 | 4.0 | 1.3 | 2.2 | 100.0 |
| 92.5 | | 5.3 | | | |

第1-14題

| 請問您對「辦理戶籍登記等業務」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 |
| 46.7 | 47.8 | 3.7 | 0.9 | 0.9 | 100.0 |
| 94.5 | | 4.6 | | | |

第1-15題

| 請問您對「消防人員或撥打119」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 |
| 58.9 | 32.2 | 3.0 | 3.7 | 2.2 | 100.0 |
| 91.1 | | 6.7 | | | |

第1-16題

| 請問您對「申請或接受社會福利服務」的服務滿不滿意？（%）【161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 |
| 24.3 | 45.8 | 17.1 | 10.7 | 2.1 | 100.0 |
| 70.1 | | 27.8 | | | |

第1-17題

| 請問您對「辦理健保卡換發」的服務滿不滿意？（%）【214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 |
| 33.3 | 53.5 | 5.7 | 5.1 | 2.4 | 100.0 |
| 86.8 | | 10.8 | | | |

第1-18題

| 請問您對「使用公立藝文場所」的服務滿不滿意？（%）【538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 | 63.9 | 5.8 | 0.9 | 1.8 | 100.0 |
| 91.5 | | 6.7 | | | |

第1-19題

| 請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？（%）【570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 |
| 18.0 | 64.5 | 11.2 | 3.0 | 3.3 | 100.0 |
| 82.5 | | 14.2 | | | |

第1-20題

請問您對「辦理公司登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【81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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 19.9 | 53.1 | 14.5 | 12.5 | - | 100.0 |
| 73.0 | | 27.0 | | | |

第2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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 12.9 | 60.7 | 13.3 | 4.5 | 8.6 | 100.0 |
| 73.6 | | 17.8 | | | |

第3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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 12.6 | 63.6 | 14.8 | 3.8 | 5.2 | 100.0 |
| 76.2 | | 18.6 | | | |

第4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 |
|------|------|------|-------|-------|-------|
| 9.3 | 52.0 | 22.8 | 9.5 | 6.4 | 100.0 |
| 61.3 | | 32.3 | | | |

第5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 | 54.3 | 16.3 | 7.3 | 12.1 | 100.0 |
| 64.3 | | 23.6 | | | |

第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 |
| 9.5 | 61.7 | 16.3 | 5.9 | 6.6 | 100.0 |
| 71.2 | | 22.2 | | | |

第7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 |
| 6.7 | 53.9 | 25.7 | 5.4 | 8.3 | 100.0 |
| 60.6 | | 31.1 | | | |