

「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：104 年 4 月 7 日～8 日
有效樣本：1,077 人 拒訪：349 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下，約±2.99 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

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	70.7
使用公立社教場所	55.8	
繳稅或其他稅務業務	51.9	
到公立醫療院所就醫	43.4	
搭乘臺鐵	42.2	
第 1-1 題	辦理戶籍登記等業務	26.4

請問您對「繳稅或其他稅務業務」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
14.0	74.7	4.9	1.8		
88.7		6.7		4.6	100.0

第 1-2 題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【761 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
23.6	66.7	6.4	2.6			
90.3		9.0			0.7	100.0

第 1-3 題

請問您對「搭乘臺鐵」的服務滿不滿意？（%）【454 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	64.7	12.4				
7.5					3.5	100.0
76.6		19.9				

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？（%）【601 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	70.1	12.4	2.8			
82.4		15.2			2.4	100.0

第 1-5 題

請問您對「到公立醫療院所就醫」的服務滿不滿意？（%）【467 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
13.3	69.3	13.0	3.0			
82.6		16.0			1.4	100.0



第 1-6 題

請問您對「辦理戶籍登記等業務」的服務滿不滿意？（%）【284 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
33.7	60.6	3.5	0.8	1.4	100.0
94.3		4.3			

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
8.4	65.6	7.6	3.8	14.6	100.0
74.0		11.4			

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
11.1	69.0	8.0	2.1	9.8	100.0
80.1		10.1			

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
6.6	56.8	19.2	6.2	11.2	100.0
63.4		25.4			

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
6.6	66.4	8.7	3.6		
73.0		12.3		14.7	100.0

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
4.8	57.5	18.5	5.7		
62.3		24.2		13.5	100.0

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
5.5	65.5	15.3	4.3		
71.0		19.6		9.4	100.0

