

檔 號：
保存年限：

教育部 書函

地址：10051臺北市中正區中山南路5號

傳真：(02)23976948

聯絡人：李詠婷

聯絡電話：(02)77365989

受文者：國立高雄大學

發文日期：中華民國98年11月30日

發文字號：台秘企字第0980206421號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：民意調查加權百分比摘要表、民意調查結果對照表（980206421-2.DOC、
980206421-1.PDF，共2個電子檔案）

主旨：轉送行政院研究發展考核委員會「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如附件1，請查照。

說明：

- 一、依據行政院研究發展考核委員會本(98)年11月25日會研字第09821621192號書函辦理。
- 二、該會委外辦理之「民眾對政府服務品質滿意度的看法」民意調查案於本(98)年10月27日至29日晚間辦理。本項調查問卷計完成1,085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。
- 三、本次民調與本部相關項目之調查結果與上次(98年5月)調查結果對照表詳附件2。
- 四、上述民意調查摘要表業已放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：本部各單位(含部長室、政次室、吳次室、陳次室、主秘室、中部辦公室)、部屬機關學校(含附設醫院)

副本：本部秘書室(企劃科、管考科)

98/12/01
08:18:42

擬：如另簽。組員胡淑君

NUK 
2009/12/01總收 0980107760

98年5月及10月「民眾對政府服務品質滿意度的看法」民意調查結果對照表

題 目	辦 理 日 期		百分比差
	98年5月25-26日	98年10月27-29日	
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？	非常滿意及還算滿意佔 63.3%	非常滿意及還算滿意佔 55.3%	降低 8.0%
第3-5題：請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？	滿意佔 79.5%	非常滿意及還算滿意佔 85.2%	提升 5.7%
第3-8題：請問您對「使用公立藝文機構」的服務滿不滿意？	滿意佔 87.2%	非常滿意及還算滿意佔 92.7%	提升 5.5%
第3-10題：請問您對「到公立醫療院所就醫或門診」的服務滿不滿意？	滿意佔 81.4%	非常滿意及還算滿意佔 78.7%	降低 2.7%
第3-17題：請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？	滿意佔 67.5%	非常滿意及還算滿意佔 71.1%	提升 4.0%
第4題：對於承辦服務人員的專業知識，請問您滿不滿意？	非常滿意及還算滿意佔 72.9%	非常滿意及還算滿意佔 71.1%	降低 1.8%
第5題：對於承辦服務人員的服務態度，請問您滿不滿意？	非常滿意及還算滿意佔 77.3%	非常滿意及還算滿意佔 79.2%	提升 2.1%
第6題：對於政府單位所提供的服務效率，請問您滿不滿意？	非常滿意及還算滿意佔 67.7%	非常滿意及還算滿意佔 61.9%	降低 5.8%
第7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？	非常公平及還算公平佔 71.0%	非常公平及還算公平佔 64.3%	降低 6.7%
第8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？	非常滿意及還算滿意佔 78.0%	非常滿意及還算滿意佔 74.8%	降低 3.2%
第9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？上次非常符合及還算符合佔 61.7%	非常符合及還算符合佔 61.7%	非常符合及還算符合佔 57.6%	降低 4.1%

「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10月27日~29日
有效樣本：1,085人 拒訪：486人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.98個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：18歲以上的民眾
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：「行政院研究發展考核委員會」委託「全國公信力民意調查股份有限公司」辦理

第1題

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
2.4	52.9	26.9	9.0	8.8	100.0
55.3		35.9			

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	79.6
	垃圾處理及資源回收	76.4
	繳稅或其他稅務業務	64.8
	搭乘捷運	61.7
	使用公立遊憩設施	55.6
	汽機車考照、行駕照換發	52.4
	戶籍謄本申請、戶口及結婚登記或換發身分證	51.4
	使用公立藝文機構	49.0
	搭乘台鐵	47.3
	到公立醫療院所就醫或門診	43.7
	搭乘高鐵	38.9
	辦理健保卡、重大傷病卡換發	25.8
	尋求警察服務	19.8
	土地登記業務	17.5
	辦理護照、簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務	17.2
	申請或接受社會福利服務	17.1
就業服務	9.7	
尋求消防服務	8.7	

第3-1題

請問您對「郵局」的服務滿不滿意？（%）【863 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
23.4	61.7	10.9	3.6	0.4	100.0
85.1		14.5			

第3-2題

請問您對「垃圾處理及資源回收」的服務滿不滿意？（%）【829 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
25.8	62.8	7.3	3.0	1.1	100.0
88.6		10.3			

第3-3題

請問您對「繳稅或其他稅務業務」的服務滿不滿意？（%）【703 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
13.2	69.9	8.5	3.1	5.3	100.0
83.1		11.6			

第3-4題

請問您對「搭乘捷運」的服務滿不滿意？（%）【669 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
27.7	61.5	6.2	3.5	1.1	100.0
89.2		9.7			

第3-5題

請問您對「使用公立遊憩設施」的服務滿不滿意？（%）【604 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
14.5	70.7	9.9	2.6	2.3	100.0
85.2		12.5			

第3-6題

請問您對「汽機車考照、行駕照換發」的服務滿不滿意？（%）【569 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
19.3	69.5	7.1	1.5	2.6	100.0
88.8		8.6			

第3-7題

請問您對「戶籍謄本申請、戶口及結婚登記或換發身分證」的服務滿不滿意？（%）【558 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
39.8	54.6	3.4	1.5	0.7	100.0
94.4		4.9			

第3-8題

請問您對「使用公立藝文機構」的服務滿不滿意？（%）【531 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
26.2	66.5	4.7	0.8	1.8	100.0
92.7		5.5			

第3-9題

請問您對「搭乘台鐵」的服務滿不滿意？（%）【513 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
14.7	62.8	15.8	5.5	1.2	100.0
77.5		21.3			

第3-10題

請問您對「到公立醫療院所就醫或門診」的服務滿不滿意？（%）【474 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
13.8	64.9	15.7	3.3	2.3	100.0
78.7		19.0			

第3-11題

請問您對「搭乘高鐵」的服務滿不滿意？（%）【422 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
24.5	65.3	7.0	2.6	0.6	100.0
89.8		9.6			

第3-12題

請問您對「辦理健保卡、重大傷病卡換發」的服務滿不滿意？（%）【280 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	57.5	9.3	5.0	4.6	100.0
81.1		14.3			

第3-13題

請問您對「尋求警察服務」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
6.7	55.0	16.7	20.4	1.2	100.0
61.7		37.1			

第3-14題

請問您對「土地登記業務」的服務滿不滿意？（%）【190 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
22.1	58.4	9.8	6.6	3.1	100.0
80.5		16.4			

第3-15題

請問您對「辦理護照、簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務」的服務滿不滿意？（%）【186 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
15.2	63.8	5.9	2.8	12.3	100.0
79.0		8.7			

第3-16題

請問您對「申請或接受社會福利服務」的服務滿不滿意？（%）【186 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
26.5	55.0	8.2	8.9	1.4	100.0
81.5		17.1			

第3-17題

請問您對「就業服務」的服務滿不滿意？（%）【105 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
13.0	58.5	14.6	10.8	3.1	100.0
71.5		25.4			

第3-18題

請問您對「尋求消防服務」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
36.2	56.5	3.7	3.6	0.0	100.0
92.7		7.3			

第4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	62.7	14.3	4.1	10.5	100.0
71.1		18.4			

第5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
10.9	68.3	12.7	2.7	5.4	100.0
79.2		15.4			

第6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
6.7	55.2	23.4	8.3	6.4	100.0
61.9		31.7			

第7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
5.7	58.6	19.9	5.5	10.3	100.0
64.3		25.4			

第8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
6.3	68.5	14.9	3.4	6.9	100.0
74.8		18.3			

第9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	52.8	26.8	4.8	10.8	100.0
57.6		31.6			