

民眾對內政部施政滿意度調查報告 (100 年度)

調查時間：100 年 8 月 21 日至 8 月 31 日

內政部統計處 編印
中華民國 100 年 12 月



第一章 調查作業概述

壹、調查目的

辦理「民眾對內政部施政滿意度調查」之目的，在蒐集民眾對本部有關民政、戶政、社政、地政、家庭暴力與性侵害防治暨所屬機關警政、營建、消防、役政、兒童暨少年福利、空中勤務、入出國及移民等各項業務之施政滿意程度及不滿意原因等資料，俾掌握民意之趨向，供為釐訂政策，修訂施政計畫或加強便民服務之參考。

貳、調查區域範圍

以臺閩地區為調查範圍，包括新北市、臺北市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市及福建省金門縣、連江縣。

參、調查對象

以臺閩地區普通住戶內年滿 20 歲以上成年人為調查對象。

肆、調查日期

民國 100 年 8 月 21 日至 8 月 31 日，週一至週五晚間 6：30 至 10：00，假日則在上午 9：30-12：00、下午 1:30 至 5:30、晚間 6：00 至 9：30 三時段進行調查。

伍、成功樣本數及抽樣誤差

本次調查在問卷設計上，將十二大類業務酌予均拆為 A、B 兩卷方式同時進行訪查，以避免問卷訪問時間過長、中途拒訪比例增高、可信度遭質疑等缺失。本次調查項目除「內政部整體施政表現」及「設置『113 專線』服務」為 A、B 卷共同問項合併項目數 2,720 人外，其餘問項之有效樣本數為 1,360 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為 ± 2.7 個百分點。

陸、調查項目

(一) 主要調查內容（詳見附錄四訪問表及說明），包括：

- 1.對民政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 2.對戶政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 3.對社政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 4.對地政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 5.對家庭暴力及性侵害防治類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 6.對警政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 7.對營建類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 8.對消防類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 9.對役政類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 10.對兒童暨少年福利類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 11.對空中勤務類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 12.對入出國及移民類業務之施政、服務表現滿意度及不滿意原因。
- 13.對內政部整體施政表現滿意度及不滿意原因。
- 14.其他建議事項。
- 15.受訪者基本資料。

(二) 有關各類業務之調查問項係由各業務主管機關單位依據本(100)年度施政重點研擬提送本部統計處彙辦。

柒、調查方式

- (一) 本項調查為求公正、公平，並確保調查品質，係依政府採購法規定辦理招標，委由國內大學院校、研究機構或民間專業調查公司辦理，本次調查由「精湛民意調查顧問股份有限公司」得標承辦。
- (二) 本次調查採電話訪問法進行，使用電腦輔助電話調查系統(CATI系統)，將問卷輸入電腦，訪員依照螢幕上的指示撥號及訪問，並直接點選受訪者的答案，訪問完成時，該份資料將直接進入主機進行分析，能迅速進行訪問並減低誤差以確保調查品質。

捌、抽樣方法

抽樣部分則以臺閩地區電話住宅用戶為抽樣母體，採分層比例隨機抽樣法，將調查母體依縣市區分為北部地區、中部地區、南部地區、東部地區及金馬地區5個副母體，各副母體再依20歲以上人口比例抽出所需樣本數，調查過

程中為求樣本結構與母體結構相符，精湛民意調查顧問股份有限公司以地區、年齡、性別進行樣本數配額控制，另外，為了更貼近母體結構，在今年資料處理時，以分層方式就受訪者之地區、年齡、性別及教育程度別進行分層加權。

玖、樣本結構檢定

在樣本配置方面，依據本部公布之臺閩地區各縣市 20 歲以上人口比例決定各層應抽樣本數，其中東部地區及金馬地區由於人口比例甚低，只能分別配置 33 個及 7 個樣本，因樣本數過少，因此將東部地區及金馬地區補增樣本至 60 份以上，以利交叉推計分析。

本調查共成功訪問 1,360 份樣本，為檢視樣本與母體結構是否一致，將地區層別、年齡別、性別及教育程度別先作適合度檢定，檢定樣本與母體結構是否有差異。經卡方檢定後，發現年齡及性別樣本結構與母體未有顯著差異，地區層別因金馬地區增補樣本而與母體存有顯著差異，教育程度別也與母體存有顯著差異（見表 1-1 至表 1-4）。

經將樣本數之地區層別、性別、年齡別及教育程度別之母體結構加權處理後之實抽樣本數，再次卡方檢定後，樣本與母體結構已趨相符。（見表 1-5 至表 1-8）

表 1-1 加權前樣本與母體結構差異檢定---地區

A 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—地區

地區別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
北部地區	8,004,203	604	569	卡方值為 533.05>9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的地區結構有顯著差異。
中部地區	4,419,812	334	297	
南部地區	5,065,931	382	369	
東部地區	443,058	33	60	
金馬地區	89,049	7	65	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—地區

地區別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
北部地區	8,004,203	604	562	卡方值為 501.08>9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的地區結構有顯著差異。
中部地區	4,419,812	334	290	
南部地區	5,065,931	382	385	
東部地區	443,058	33	60	
金馬地區	89,049	7	63	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-2 加權前樣本與母體結構差異檢定---年齡

A 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—年齡

年齡別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
20 歲-未滿 30 歲	3,423,877	258	265	卡方值為 0.99<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的年齡結構沒有顯著差異。
30 歲-未滿 40 歲	3,845,228	290	298	
40 歲-未滿 50 歲	3,755,427	283	282	
50 歲-未滿 65 歲	4,500,437	340	337	
65 歲以上	2,497,084	189	178	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—年齡

年齡別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
20 歲-未滿 30 歲	3,423,877	258	258	卡方值為 0.69<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的年齡結構沒有顯著差異。
30 歲-未滿 40 歲	3,845,228	290	292	
40 歲-未滿 50 歲	3,755,427	283	291	
50 歲-未滿 65 歲	4,500,437	340	340	
65 歲以上	2,497,084	189	179	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-3 加權前樣本與母體結構差異檢定---性別

A 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—性別

性別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
男性	8,943,268	675	690	卡方值為 0.67<3.84 (自由度為 1, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的性別結構沒有顯著差異。
女性	9,078,785	685	670	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—性別

性別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
男性	8,943,268	675	675	卡方值為 0.00<3.84 (自由度為 1, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的性別結構沒有顯著差異。
女性	9,078,785	685	685	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-4 加權前樣本與母體結構差異檢定---教育程度

A 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—教育程度

教育程度別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
小學及以下	3,240,169	246	139	卡方值為 101.91>11.07 (自由度為 5, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的教育程度結構有顯著差異。
國(初)中	2,506,805	190	151	
高中(職)	5,254,004	398	392	
專科	2,341,255	178	210	
大學	3,662,717	278	375	
研究所以上	924,708	70	93	
總計	17,929,658	1,360	1,360	

B 卷加權前樣本與母體結構差異檢定—教育程度

教育程度別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
小學及以下	3,240,169	246	177	卡方值為 76.14>11.07 (自由度為 5, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權前樣本與母體的教育程度結構有顯著差異。
國(初)中	2,506,805	190	136	
高中(職)	5,254,004	398	400	
專科	2,341,255	178	179	
大學	3,662,717	278	372	
研究所以上	924,708	70	96	
總計	17,929,658	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 99 年底內政部公佈教育程度統計

表 1-5 加權後樣本與母體結構差異檢定---地區

A 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—地區

地區別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
北部地區	8,004,203	604	604	卡方值為 0.00<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的地區結構沒有顯著差異。
中部地區	4,419,812	334	334	
南部地區	5,065,931	382	382	
東部地區	443,058	33	33	
金馬地區	89,049	7	7	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—地區

地區別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
北部地區	8,004,203	604	604	卡方值為 0.00<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的地區結構沒有顯著差異。
中部地區	4,419,812	334	334	
南部地區	5,065,931	382	382	
東部地區	443,058	33	33	
金馬地區	89,049	7	7	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-6 加權後樣本與母體結構差異檢定---年齡

A 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—年齡

年齡別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
20 歲-未滿 30 歲	3,423,877	258	258	卡方值為 0.00<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的年齡結構沒有顯著差異。
30 歲-未滿 40 歲	3,845,228	290	290	
40 歲-未滿 50 歲	3,755,427	283	283	
50 歲-未滿 65 歲	4,500,437	340	340	
65 歲以上	2,497,084	189	189	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—年齡

年齡別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
20 歲-未滿 30 歲	3,423,877	258	258	卡方值為 0.00<9.49 (自由度為 4, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的年齡結構沒有顯著差異。
30 歲-未滿 40 歲	3,845,228	290	290	
40 歲-未滿 50 歲	3,755,427	283	283	
50 歲-未滿 65 歲	4,500,437	340	340	
65 歲以上	2,497,084	189	189	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-7 加權後樣本與母體結構差異檢定---性別

A 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—性別

性別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
男性	8,943,268	675	675	卡方值為 0.00<3.84 (自由度為 1, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的性別結構沒有顯著差異。
女性	9,078,785	685	685	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

B 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—性別

性別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
男性	8,943,268	675	675	卡方值為 0.00<3.84 (自由度為 1, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的性別結構沒有顯著差異。
女性	9,078,785	685	685	
總計	18,022,053	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年 7 月台閩地區人口統計

表 1-8 加權後樣本與母體結構差異檢定---教育程度

A 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—教育程度

教育程度別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
小學及以下	3,240,169	246	246	卡方值為 0.00<11.07 (自由度為 5, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的教育程度結構沒有顯著差異。
國(初)中	2,506,805	190	190	
高中(職)	5,254,004	398	398	
專科	2,341,255	178	178	
大學	3,662,717	278	278	
研究所以上	924,708	70	70	
總計	17,929,658	1,360	1,360	

B 卷加權後樣本與母體結構差異檢定—教育程度

教育程度別	母體數	應抽樣本數	實抽樣本數	卡方檢定
小學及以下	3,240,169	246	246	卡方值為 0.00<11.07 (自由度為 5, 顯著水準為 5%) 在 5%顯著水準下, 加權後樣本與母體的教育程度結構沒有顯著差異。
國(初)中	2,506,805	190	190	
高中(職)	5,254,004	398	398	
專科	2,341,255	178	178	
大學	3,662,717	278	278	
研究所以上	924,708	70	70	
總計	17,929,658	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 99 年底內政部公佈教育程度統計

壹拾、估計與誤差

(一) 百分比估計

本調查採分層比例隨機抽樣法，母體百分比依分層比例隨機抽樣法估計，估算程式如下：

$$p = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} y_{ij} w_i$$

$$y_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{第}i\text{層的第}j\text{樣本戶具有該項特徵} \\ 0, & \text{第}i\text{層的第}j\text{樣本戶未具有該項特徵} \end{cases}$$

w_i = 第 i 層的權數

n_i = 第 i 層內有效樣本戶數

n = 有效樣本數

k = 層數

(二) 抽樣誤差

本調查在推估母體比例時，以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $(1-\alpha)$ 信賴係數下之信賴區間為：

$$\Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha$$

其中 d 為可能之抽樣誤差，或稱區間推定之精確度， $Z_{(1-\alpha/2)}$ 為 $(1-\alpha)$ 信賴係數下之常態分配查表值，當信賴度為 95%， $Z_{(1-\alpha/2)} = 1.96$

$$d = Z_{(1-\alpha/2)} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

為求獲得穩當之推估結果，本次調查採 $P=0.5$ 計算最低樣本數。本次調查經加權後樣本數為 1,360 份有效樣本故可得 $d=0.02657$ ，即在 95% 之信賴度下，本次調查之抽樣誤差在 ± 2.7 個百分點以內。

壹拾壹、原始樣本結構

表 1-9 本次調查未加權前 A、B 卷有效樣本數各為 1,360 人，合計為 2,720 人，樣本結構如下：

項目別	百分比(%)	項目別	百分比(%)
按性別分	100.0	按行業別分	100.0
男	50.2	農業	3.2
女	49.8	漁業	0.3
		工業	18.8
按年齡分	100.0	商業	14.0
20 歲~未滿 30 歲	19.2	服務業	17.9
30 歲~未滿 40 歲	21.7	軍公教	7.7
40 歲~未滿 50 歲	21.1	學生	4.2
50 歲~未滿 65 歲	24.9	家庭管理	17.1
65 歲及以上	13.1	未就業	16.7
按教育程度分	100.0	按地區別分	100.0
小學及以下	11.6	北部地區	41.6
國（初）中	10.6	中部地區	21.6
高中（職）	29.1	南部地區	27.7
專科	14.3	東部地區	4.4
大學	27.5	金馬地區	4.7
研究所及以上	7.0		
按婚姻狀況分	100.0	按政黨支持分	100.0
有配偶或同居	66.3	國民黨	36.1
喪偶	3.9	民進黨	13.4
離婚或分居	3.6	親民黨	2.2
未婚	26.3	新黨	0.3
		無黨團結聯盟	1.2
按有無子女分	100.0	臺灣團結聯盟	0.2
有子女	94.7	不傾向任何政黨	45.2
沒有子女	5.3	很難說、不知道、未回答	1.4

註：北部地區--臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、新竹市。

中部地區--苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。

南部地區--嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣。

東部地區--臺東縣、花蓮縣。

金馬地區--金門縣、連江縣。

壹拾貳、權數調整後之樣本結構

表 1-10 本次調查經加權調整後 A、B 卷有效樣本數各為 1,360 人，合計為 2,720 人，樣本結構如下：

項目別	百分比(%)	項目別	百分比(%)
按性別分	100.0	按行業別分	100.0
男	49.6	農業	4.0
女	50.4	漁業	0.3
		工業	20.1
按年齡分	100.0	商業	13.3
20 歲~未滿 30 歲	19.0	服務業	17.8
30 歲~未滿 40 歲	21.3	軍公教	5.4
40 歲~未滿 50 歲	20.8	學生	3.7
50 歲~未滿 65 歲	25.0	家庭管理	18.8
65 歲及以上	13.9	未就業	16.6
		按地區別分	100.0
按教育程度分	100.0	北部地區	44.4
小學及以下	18.1	中部地區	24.5
國（初）中	14.0	南部地區	28.1
高中（職）	29.3	東部地區	2.5
專科	13.1	金馬地區	0.5
大學	20.4		
研究所及以上	5.2		
		按政黨支持分	100.0
按婚姻狀況分	100.0	國民黨	33.0
有配偶或同居	66.0	民進黨	14.7
喪偶	4.7	親民黨	2.2
離婚或分居	3.6	新黨	0.2
未婚	25.7	無黨團結聯盟	0.9
		臺灣團結聯盟	0.2
按有無子女分	100.0	不傾向任何政黨	47.2
有子女	95.3	很難說、不知道、	
沒有子女	4.7	未回答	1.6

註：北部地區--臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、新竹市。

中部地區--苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。

南部地區--嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣。

東部地區--臺東縣、花蓮縣。

金馬地區--金門縣、連江縣。

第二章 調查結果分析

民主政治的社會中，政府施政必須以民意為依歸，內政部為適時瞭解各項施政之最新民意，每年辦理「民眾對內政部施政滿意度調查」，蒐集民眾對內政部有關民政、戶政、社政、地政、家庭暴力與性侵害防治暨所屬機關警政、營建、消防、役政、兒童與少年福利、空中勤務、入出國及移民等各項業務之施政及為民服務滿意程度，以及對各項政策規劃方向之意見等資料，俾迅速掌握民意之趨向，供為釐訂政策，修訂施政計畫及加強便民服務之參考。

本項調查為求公正、客觀及準確，本部依政府採購法規定，委由精湛民意調查顧問股份有限公司採電話訪問方式辦理，調查期間為本（100）年 8 月 21 日至 8 月 31 日。

本次調查各單位（機關）之調查項目，均以 100 年度施政重點為主，以利供為評估全年施政績效指標，在問卷設計上，將十二大類業務酌予均拆為 A、B 兩卷方式同時進行訪查，以避免所有問卷合在一卷致問項太多、訪問時間過長、中途拒訪比例增高、可信度遭質疑等缺失。A、B 兩卷之有效樣本數均為 1,360 人，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.7 個百分點，且經檢定 A、B 卷共同問項之調查結果，顯示並無差異，始進行調查結果分析。（詳見表 2-1）

表 2-1 共同問項 A、B 卷結構差異檢定

項目別	滿意度 (A 卷)			滿意度 (B 卷)			Z 值	P 值
	計	非常滿意	還算滿意	計	非常滿意	還算滿意		
內政部整體施政表現	84.4	7.9	76.6	83.0	10.4	72.6	-1.00	0.1597
設置「113 專線」服務	88.9	25.0	63.9	88.9	25.6	63.3	0.04	0.5166

附註：1.A 卷及 B 卷樣本各為 1,360 人，合計樣本為 2,720 人。

2. 令 A 卷的調查中各問項的表現滿意度為 \hat{P}_1 ，B 卷的調查中各問項的表現滿意度為 \hat{P}_2 ，兩者的檢定可用 Z 值來判定。Z 值介在 -1.96~1.96 之間，代表 A、B 兩卷的滿意度並無顯著差異。檢定公式如下：

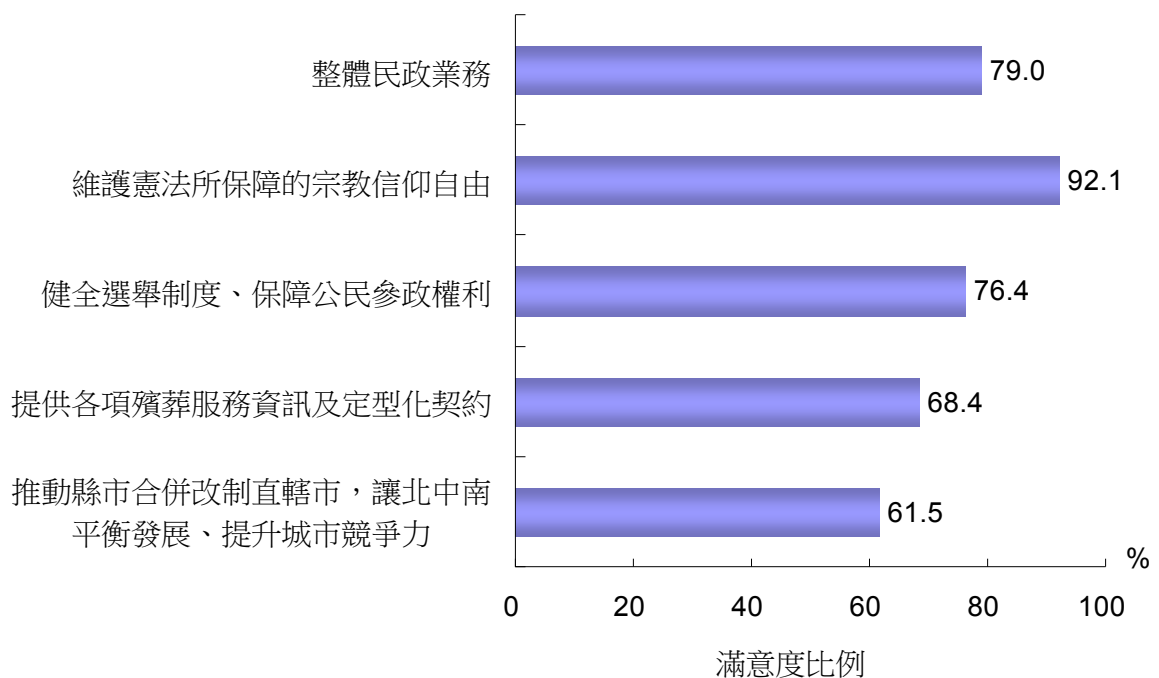
$$Z = \frac{\hat{P}_2 - \hat{P}_1}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1-1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2-1}}}$$

壹、民政類業務施政滿意度

民政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體民政業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)為 79.0%，其餘四個項目滿意度以「維護憲法所保障的宗教信仰自由」之滿意度 92.1%最高，其他依序為「健全選舉制度、保障公民參政權利」之 76.4%，「提供各項殯葬服務資訊及定型化契約」之 68.4%，而以「推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展，提升城市競爭力」之 61.5%最低。(見圖 2-1)

如與上次調查結果比較，「提供各項殯葬服務資訊及定型化契約」滿意度增加 6.2 個百分點，「健全選舉制度、保障公民參政權利」滿意度增加 3.5 個百分點；「維護憲法所保障的宗教信仰自由」滿意度變動不大，「推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展，提升城市競爭力」滿意度則下滑 3.4 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-1 民眾對民政類之施政表現滿意度



一、推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展，提升城市競爭力

民眾對「推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展，提升城市競爭力」之滿意度 61.5%（非常滿意占 9.6%、還算滿意占 51.9%），不滿意度 32.9%（非常不滿意占 8.2%、不太滿意占 24.6%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.6%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 65.6% 較高，50 歲至未滿 65 歲者滿意度 56.8% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.0%；按教育程度別觀察，以國初中以下者滿意度 65.8% 以上較高，研究所及以上者滿意度 37.5% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.9%；按行業別觀察，以學生之滿意度 71.2% 及家庭管理之 67.9% 較高，軍公教滿意度 49.9% 較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.5%；按性別觀察，以女性之滿意度 67.7% 高於男性之 55.3%。（見統計結果表 A.1）

二、提供各項殯葬服務資訊及定型化契約

民眾對「提供各項殯葬服務資訊及定型化契約」之滿意度為 68.4%（非常滿意占 8.6%、還算滿意占 59.8%）；不滿意度 19.1%（非常不滿意占 4.0%、不太滿意占 15.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.6%。按年齡觀察，滿意度大致隨年齡增加而遞減，從 20 歲至未滿 30 歲之 72.1% 降至 65 歲及以上者之 61.8%，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 21.0%；按教育程度觀察，以高中(職)者滿意度 72.2% 較高，研究所及以上者滿意度 62.8% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 20.3%；按行業別觀察，以學生之滿意度 76.8% 較高，務農者之 58.3% 較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 23.8%；按婚姻狀況觀察，以喪偶者之滿意度 81.7% 較高，有配偶或同居者滿意度 65.7% 較低；按有無子女觀察，有子女者滿意度 67.4% 高於無子女者之滿意度 58.7%。（見統計結果表 A.2）

三、健全選舉制度、保障公民參政權利

民眾對「健全選舉制度、保障公民參政權利」之滿意度 76.4%（非常滿意占 9.0%、還算滿意占 67.4%）；不滿意度 19.4%（非常不滿意占 5.1%、不太滿意占 14.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.2%。按年齡觀察，滿意度大致隨年齡增加而遞減，從 20 歲至未滿 30 歲之 82.5% 降至 65 歲及以上者之 69.6%，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.1%；按教

育程度觀察，以大學之滿意度 83.6%較高，小學及以下者滿意度 72.4%較低；按婚姻狀況觀察，以離婚或分居者之滿意度 84.4%較高，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.9%；按性別觀察，以女性之滿意度 78.6%高於男性之 74.3%。(見統計結果表 A.3)

四、維護憲法所保障的宗教信仰自由

民眾對「維護憲法所保障的宗教信仰自由」之滿意度 92.1%(非常滿意占 17.5%、還算滿意占 74.6%)；不滿意度 5.7%(非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 4.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.2%。按年齡觀察，以 40 歲至未滿 50 歲者滿意度 94.3%較高，50 歲至未滿 65 歲之 89.9%及 65 歲以上者之 89.8%較低。(見統計結果表 A.4)

五、整體民政業務

民眾對「整體民政業務」之滿意度 79.0%(非常滿意占 6.6%、還算滿意占 72.4%)；不滿意度 16.5%(非常不滿意占 3.0%、不太滿意占 13.5%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.5%。按有無子女觀察，有子女者滿意度 78.9%高於無子女者之 74.8%。(見統計結果表 A.5)

表 2-2 民眾對民政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

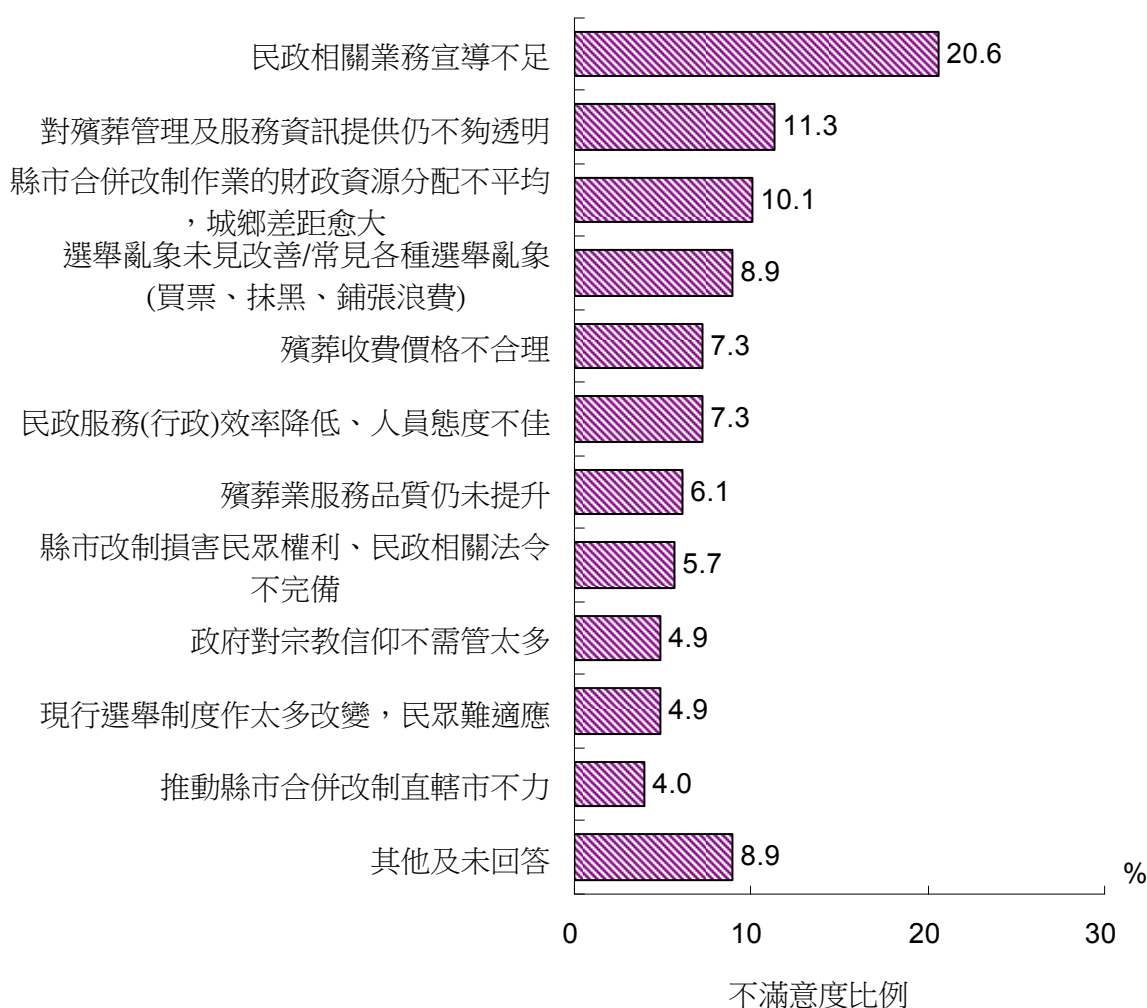
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展、提升城市競爭力	61.5	9.6	51.9	32.9	24.6	8.2	5.6
2.提供各項殯葬服務資訊及定型化契約	68.4	8.6	59.8	19.1	15.1	4.0	12.6
3.健全選舉制度、保障公民參政權利	76.4	9.0	67.4	19.4	14.3	5.1	4.2
4.維護憲法所保障的宗教信仰自由	92.1	17.5	74.6	5.7	4.3	1.3	2.2
5.整體民政業務	79.0	6.6	72.4	16.5	13.5	3.0	4.5

六、整體民政業務不滿意的原因

民眾對「整體民政業務」不滿意度占 16.5%，不滿意的原因以「民政相關業務宣導不足」占 20.6%較多，其次為「對殯葬管理及服務資訊提供仍不夠透明」占 11.3%及「縣市合併改制作業的財政資源分配不平均，城鄉差距愈大」占 10.1%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-2 民眾對「整體民政業務」不滿意的原因

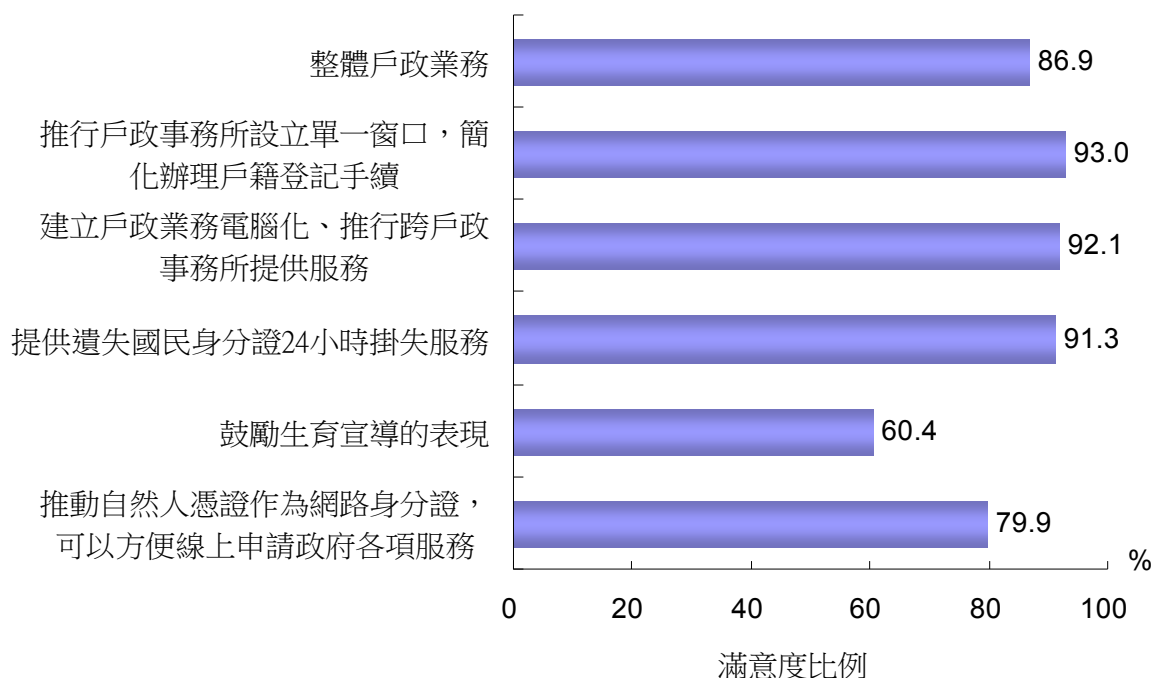


貳、戶政類施政滿意度

戶政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體戶政業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)86.9%，其餘四個項目滿意度以「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」之 93.0%、「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」之 92.1%及「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」之 91.3%較高，而以「鼓勵生育宣導的表現」滿意度 60.4%最低。另「推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務」之滿意度為 79.9%。(見圖 2-3)

與上次調查結果相較，「整體戶政業務」滿意度增加 5.3 個百分點，「鼓勵生育宣導的表現」滿意度增加 4.5 個百分點，「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」滿意度增加 4.0 個百分點，「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」滿意度增加 3.5 個百分點，另「推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務」滿意度增加 3.4 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-3 民眾對「戶政類」之施政表現滿意度



一、鼓勵生育宣導的表現

民眾對「鼓勵生育宣導的表現」之滿意度 60.4%(非常滿意占 9.5%、還算滿意占 50.9%)；不滿意度 36.6%(非常不滿意占 9.3%、不太滿意占 27.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.0%；按年齡別觀察，以 65 歲及以上者滿意度 73.3%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 51.7%較低；按教育程度別觀察，滿意度隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之滿意度 69.7%降至研究所及以上者之 47.7%；按行業別觀察，以家庭管理者之滿意度 70.0%及學生之 69.4%較高，軍公教之 45.6%較低；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 81.3%較高，離婚或分居者之 56.5%較低。(見統計結果表 A.6)

二、提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務

民眾對「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」之滿意度 91.3%(非常滿意占 28.7%、還算滿意占 62.6%)；不滿意度 5.7%(非常不滿意占 1.1%、不太滿意占 4.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.0%。(見統計結果表 A.7)

三、建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務

民眾對「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」之滿意度 92.1%(非常滿意占 34.9%、還算滿意占 57.2%)；不滿意度 4.9%(非常不滿意占 0.9%、不太滿意占 4.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.1%。按年齡別觀察，以 50 歲至未滿 65 歲者之滿意度 94.4%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 89.2%較低。(見統計結果表 A.8)

四、推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續

民眾對「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」之滿意度 93.0%(非常滿意占 34.5%、還算滿意占 58.5%)；不滿意度 4.3%(非常不滿意占 0.5%、不太滿意占 3.8%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.7%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 96.3%較高，20 歲至未滿 30 歲者之 88.3%較低。(見統計結果表 A.9)

五、整體戶政業務

民眾對「整體戶政業務」之滿意度 86.9%(非常滿意占 17.9%、還算滿意占 69.0%)；不滿意度 7.7%(非常不滿意占 0.9%、不太滿意占 6.9%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.3%。按年齡別觀察，以 30 歲至未滿 40 歲者之滿意度 88.3%較高，65 歲及以上者之 83.8%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.9%；按教育程度別觀察，以專科者之滿意度 92.8%較高，小學及以下者之 82.7%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.9%；按行業別觀察，以服務業之滿意度 89.9%較高，軍公教滿意度 81.8%較低，務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.5%。(見統計結果表 A.10)

表 2-3 民眾對戶政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

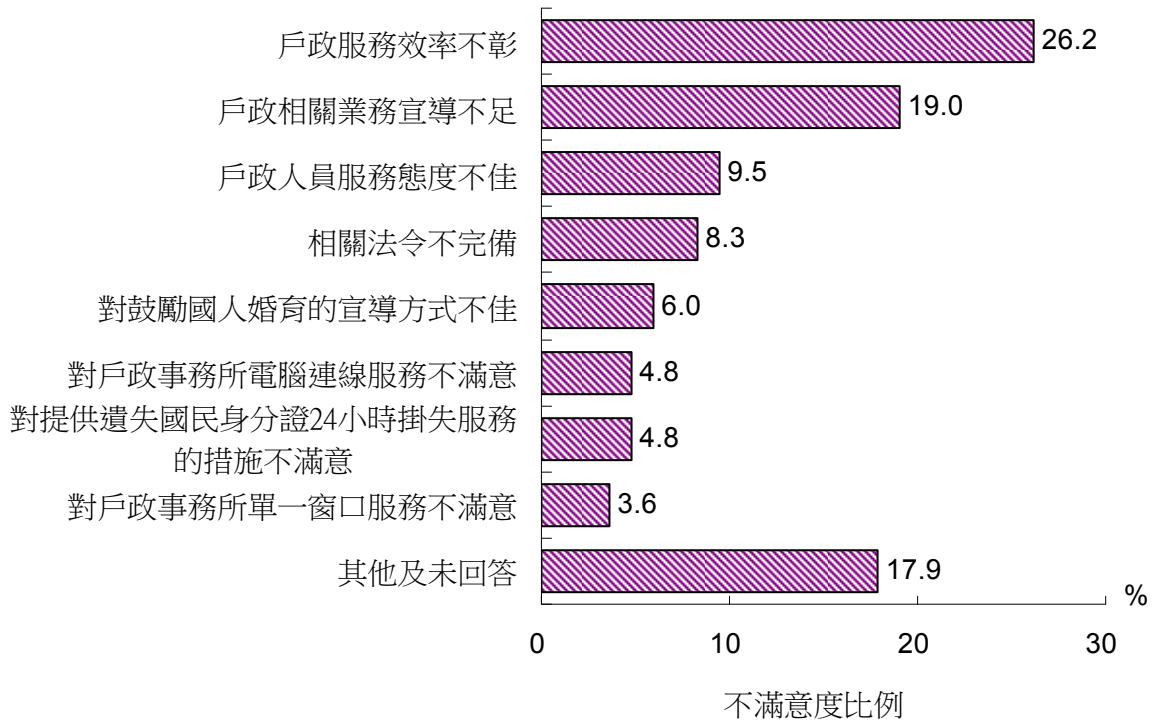
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.鼓勵生育宣導的表現	60.4	9.5	50.9	36.6	27.3	9.3	3.0
2.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	91.3	28.7	62.6	5.7	4.6	1.1	3.0
3.建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務	92.1	34.9	57.2	4.9	4.0	0.9	3.1
4.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	93.0	34.5	58.5	4.3	3.8	0.5	2.7
5.整體戶政業務	86.9	17.9	69.0	7.7	6.9	0.9	5.3
6.推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務	79.9	18.6	61.3	13.3	11.8	1.5	6.8

六、整體戶政業務不滿意的原因

民眾對「整體戶政業務」不滿意度占 7.7%，不滿意的原因以「戶政服務效率不彰」占 26.2%較多，其次為「戶政相關業務宣導不足」占 19.0%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-4 民眾對「整體戶政業務」不滿意的原因



七、推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務

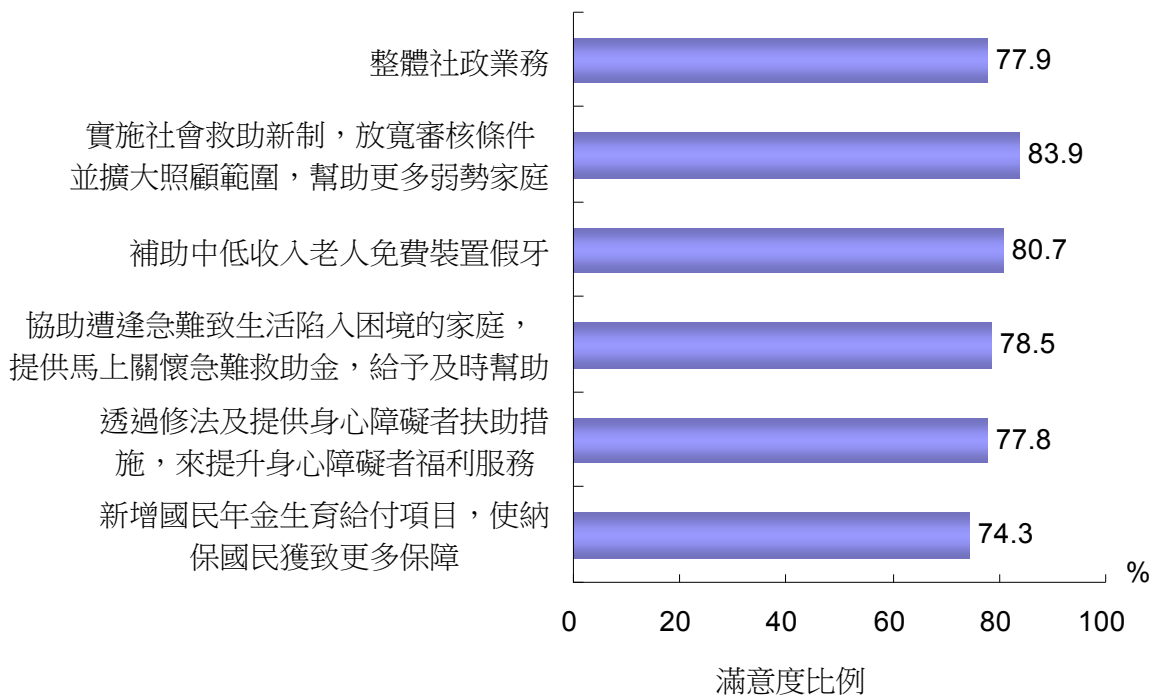
民眾對「推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務」之滿意度 79.9%(非常滿意占 18.6%、還算滿意占 61.3%)；不滿意度 13.3%(非常不滿意占 1.5%、不太滿意占 11.8%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.8%。按年齡別觀察，以 30 歲至未滿 40 歲者之滿意度 85.2%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 72.6%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答比例占 13.0%；按教育程度別觀察，滿意度隨教育程度提高而遞增，由小學及以下者之 69.2%增至研究所及以上者之 85.3%，另小學及以下者不知道、很難說、沒意見或拒答占 20.1%；按行業別觀察，以學生之滿意度 90.4%較高，未就業者之 76.4%及家庭管理之 76.7%較低，另務農者及未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 12.4%及 12.3%；按婚姻狀況別觀察，以未婚者之滿意度 85.9%較高，喪偶者之 75.5%較低，另離婚或分居者及喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 10.1%及 10.2%；按有無子女觀察，以無子女者之滿意度 84.1%高於有子女者之 77.6%。(見統計結果表 A.11)

參、社政類施政滿意度

社政類業務本次調查共有六個項目，其中民眾對「整體社政業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)77.9%，其餘五個項目滿意度以「實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭」之 83.9%最高，其他項目滿意度依序為「補助中低收入老人免費裝置假牙」之 80.7%，「協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助」之 78.5%及「透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務」之 77.8%，而以「新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障」滿意度 74.3%最低。(見圖 2-5)

與上次調查結果相較，「補助中低收入老人免費裝置假牙」滿意度增加 5.6 個百分點，「透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務」滿意度增加 3.8 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-5 民眾對「社政類」之施政表現滿意度



一、新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障

民眾對「新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障」之滿意度 74.3%(非常滿意占 13.4%、還算滿意占 60.9%)；不滿意度 23.6%(非常不滿意占 6.6%、不太滿意占 17.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.1%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 82.2%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 70.5%較低；按行業別觀察，以學生之滿意度 83.4%較高，務農者之 64.7%較低。(見統計結果表 A.12)

二、透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務

民眾對「透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務」之滿意度 77.8%(非常滿意占 15.1%、還算滿意占 62.7%)；不滿意度 17.9%(非常不滿意占 5.3%、不太滿意占 12.7%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.3%。(見統計結果表 A.13)

三、協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助

民眾對「協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助」之滿意度 78.5%(非常滿意占 21.7%、還算滿意占 56.8%)；不滿意度 19.6%(非常不滿意占 5.0%、不太滿意占 14.5%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.9%。按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 85.4%及研究所及以上者之 84.9%較高，國(初)中者之 72.9%較低；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 86.7%較高，離婚或分居者之 76.2%較低。(見統計結果表 A.14)

四、補助中低收入老人免費裝置假牙

民眾對「補助中低收入老人免費裝置假牙」之滿意度 80.7%(非常滿意占 21.9%、還算滿意占 58.8%)；不滿意度 15.3%(非常不滿意占 3.0%、不太滿意占 12.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.0%。按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 86.0%較高，大學之 76.5%較低，另國初中者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.1%。(見統計結果表 A.15)

五、實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭

民眾對「實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭」之滿意度 83.9%(非常滿意占 20.5%、還算滿意占 63.4%)；不滿意度 14.4%(非常不滿意占 2.2%、不太滿意占 12.2%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.7%。按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 86.5%較高，離婚或分居者滿意度 82.5%較低。(見統計結果表 A.16)

六、整體社政業務

民眾對「整體社政業務」之滿意度 77.9%(非常滿意占 13.9%、還算滿意占 64.0%)；不滿意度 20.9%(非常不滿意占 4.1%、不太滿意占 16.8%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。按性別觀察，女性之不滿意度 22.2%高於男性之不滿意度 19.5%。(見統計結果表 A.17)

表 2-4 民眾對社政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

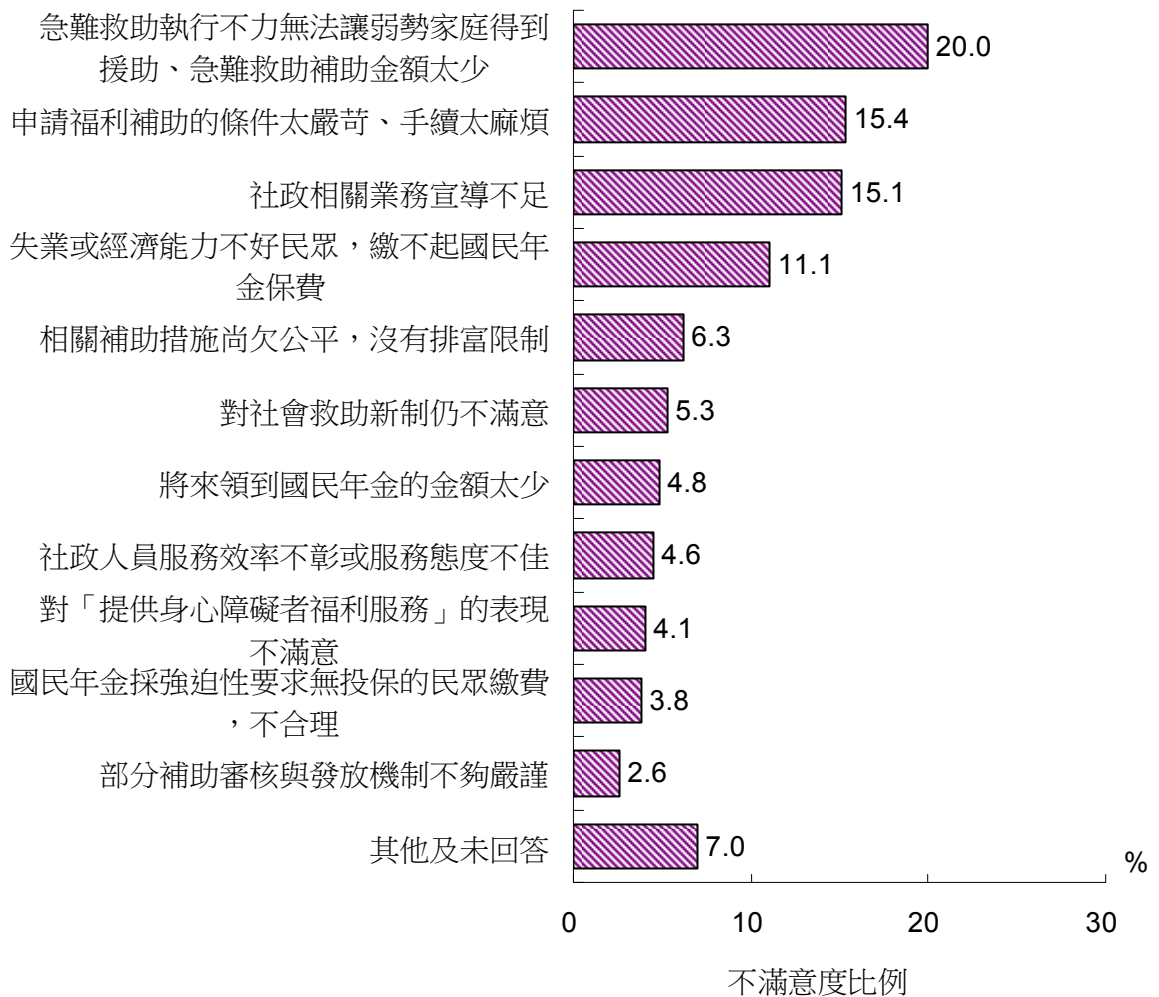
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障	74.3	13.4	60.9	23.6	17.0	6.6	2.1
2.透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務	77.8	15.1	62.7	17.9	12.7	5.3	4.3
3.協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助	78.5	21.7	56.8	19.6	14.5	5.0	1.9
4.補助中低收入老人免費裝置假牙	80.7	21.9	58.8	15.3	12.3	3.0	4.0
5.實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭	83.9	20.5	63.4	14.4	12.2	2.2	1.7
6.整體社政業務	77.9	13.9	64.0	20.9	16.8	4.1	1.2

七、整體社政業務不滿意的原因

民眾對「整體社政業務」之不滿意度占 20.9%，不滿意的原因以「急難救助執行不力無法讓弱勢家庭得到援助、急難救助補助金額太少」占 20.0% 較多，其次為「申請福利補助的條件太嚴苛、手續太麻煩」占 15.4%、「社政相關業務宣導不足」占 15.1% 及「失業或經濟能力不好民眾，繳不起國民年金保費」占 11.1%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-6 民眾對「整體社政業務」不滿意的原因

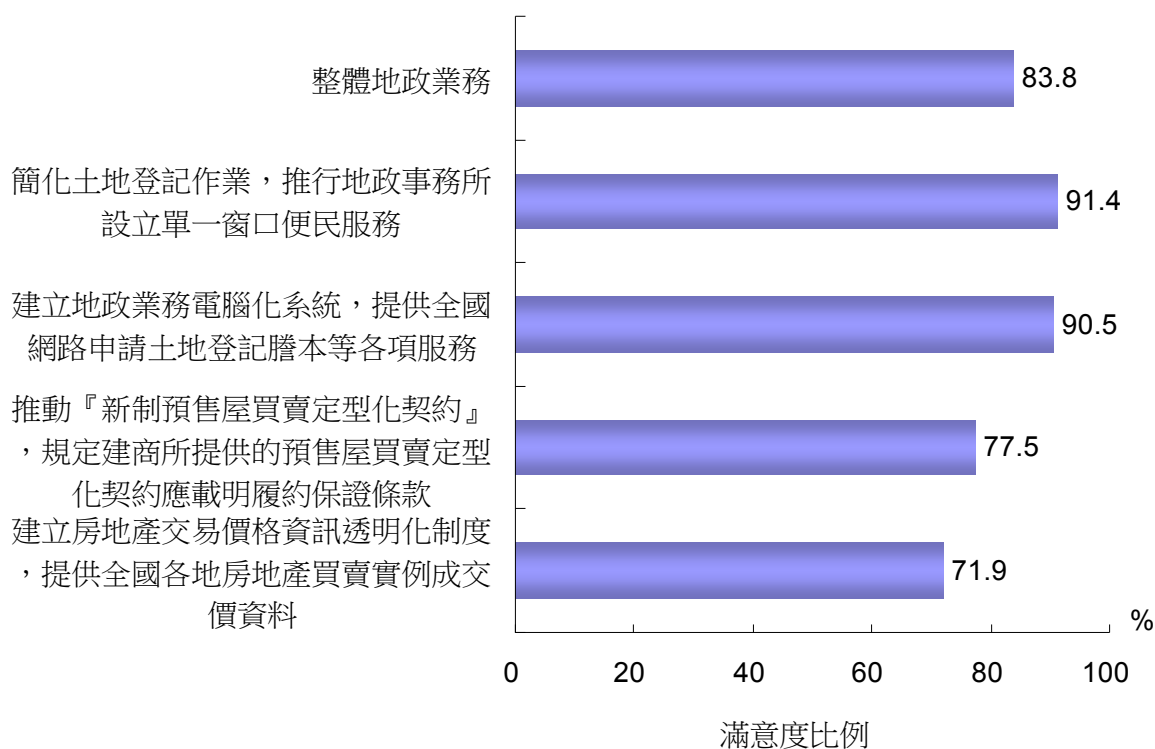


肆、地政類施政滿意度

地政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體地政業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)83.8%，其餘四個項目滿意度以「簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務」之 91.4%及「建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務」之 90.5%較高，其次為「推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款」之 77.5%，「建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料」滿意度 71.9%最低。(見圖 2-7)

與上次調查結果相較，「整體地政業務」增加 4.4 個百分點，「建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料」滿意度增加 5.3 個百分點，「推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款」滿意度增加 5.1 個百分點。另「建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務」及「簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務」滿意度各增加 4.8 及 4.7 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-7 民眾對「地政類」之施政表現滿意度



一、推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款

民眾對「推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款」之滿意度 77.5%(非常滿意占 13.5%、還算滿意占 64.1%)；不滿意度 13.0%(非常不滿意占 3.3%、不太滿意占 9.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.5%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 83.0%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 72.3%及 65 歲以上者之 72.5%較低，另 65 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 18.2%；按教育程度別觀察，以大學之滿意度 85.4%較高，小學及以下者之 70.1%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 17.8%；按行業別觀察，以軍公教之滿意度 88.4%及學生之 87.4%較高，務農者之 70.5%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 21.8%；按婚姻狀況別觀察，以未婚者之滿意度 83.5%較高，離婚或分居者之 68.4%較低。(見統計結果表 A.18)

二、建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料

民眾對「建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料」之滿意度 71.9%(非常滿意占 13.6%、還算滿意占 58.4%)；不滿意度 19.5%(非常不滿意占 4.5%、不太滿意占 14.9%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.6%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 79.2%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 66.5%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 15.5%；按教育程度別觀察，以大學之滿意度 77.8%較高，研究所及以上者之 58.8%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 17.1%。(見統計結果表 A.19)

三、簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務

民眾對「簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務」之滿意度 91.4%(非常滿意占 22.9%、還算滿意占 68.5%)；不滿意度 6.3%(非常不滿意占 1.2%、不太滿意占 5.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.4%。按年齡別觀察，以 40 歲至未滿 50 歲者之滿意度 93.6%較高，50 歲未滿 65 歲者之 90.0%及 65 歲上者之 90.5%較低，另 65 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.2%。(見統計結果表 A.20)

四、建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務

民眾對「建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務」之滿意度 90.5%(非常滿意占 21.9%、還算滿意占 68.6%)；不滿意度 6.9%(非常不滿意占 0.9%、不太滿意占 6.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.6%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 95.1%較高，65 歲及以上者之 83.1%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.5%也較高；按教育程度別觀察，以大學之滿意度 95.0%較高，小學及以下者之 83.2%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.4%較高。(見統計結果表 A.21)

五、整體地政業務

民眾對「整體地政業務」之滿意度 83.8%(非常滿意占 11.1%、還算滿意占 72.7%)；不滿意度 10.1%(非常不滿意占 1.1%、不太滿意占 9.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.1%。按年齡別觀察，以 40 歲至未滿 50 歲者之滿意度 89.4%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 76.6%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.9%。按教育程度別觀察，以大學之滿意度 87.5%較高，小學及以下者之 74.3%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.0%；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 83.8%高於無子女者之 80.2%。(見統計結果表 A.22)

表 2-5 民眾對地政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

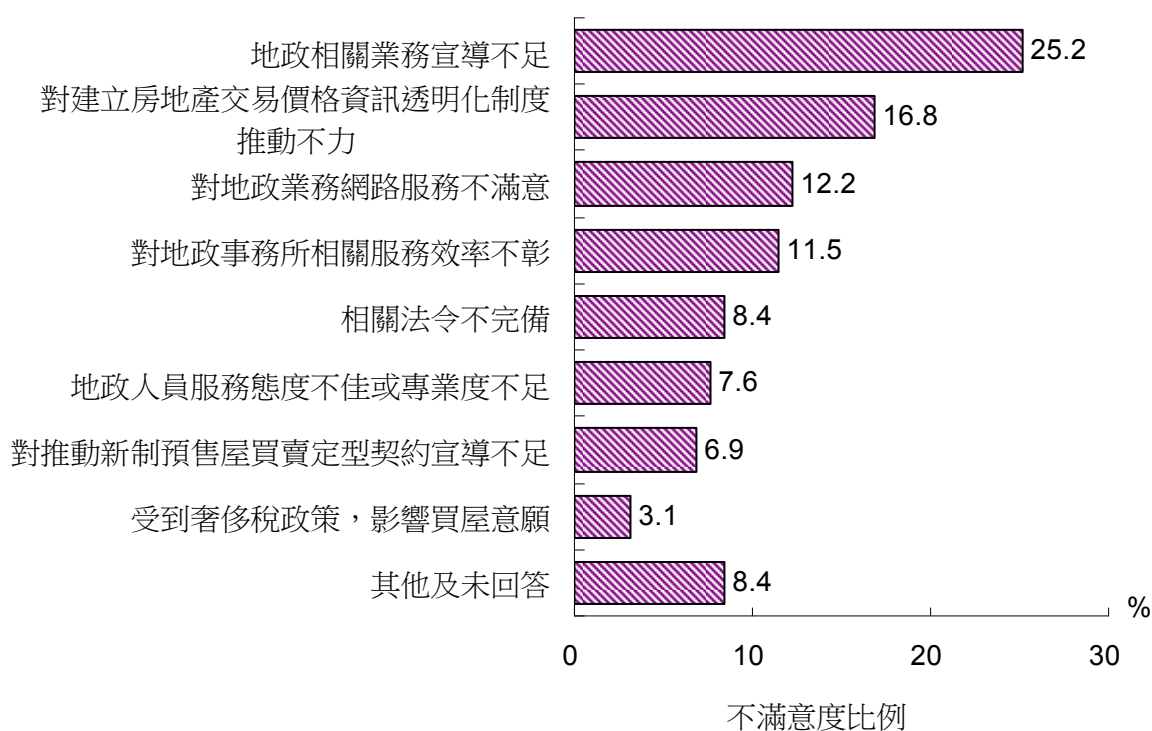
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款	77.5	13.5	64.1	13.0	9.6	3.3	9.5
2.建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料	71.9	13.6	58.4	19.5	14.9	4.5	8.6
3.簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務	91.4	22.9	68.5	6.3	5.0	1.2	2.4
4.建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務	90.5	21.9	68.6	6.9	6.0	0.9	2.6
5.整體地政業務	83.8	11.1	72.7	10.1	9.0	1.1	6.1

六、整體地政業務不滿意的原因

民眾對「整體地政業務」之不滿意度為 10.1%，不滿意的原因以「地政相關業務宣導不足」占 25.2% 較多，其次為「對建立房地產交易價格資訊透明化制度推動不力」占 16.8%，再其次為「對地政業務網路服務不滿意」占 12.2% 及「對地政事務所相關服務效率不彰」占 11.5%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-8 民眾對「整體地政業務」不滿意的原因

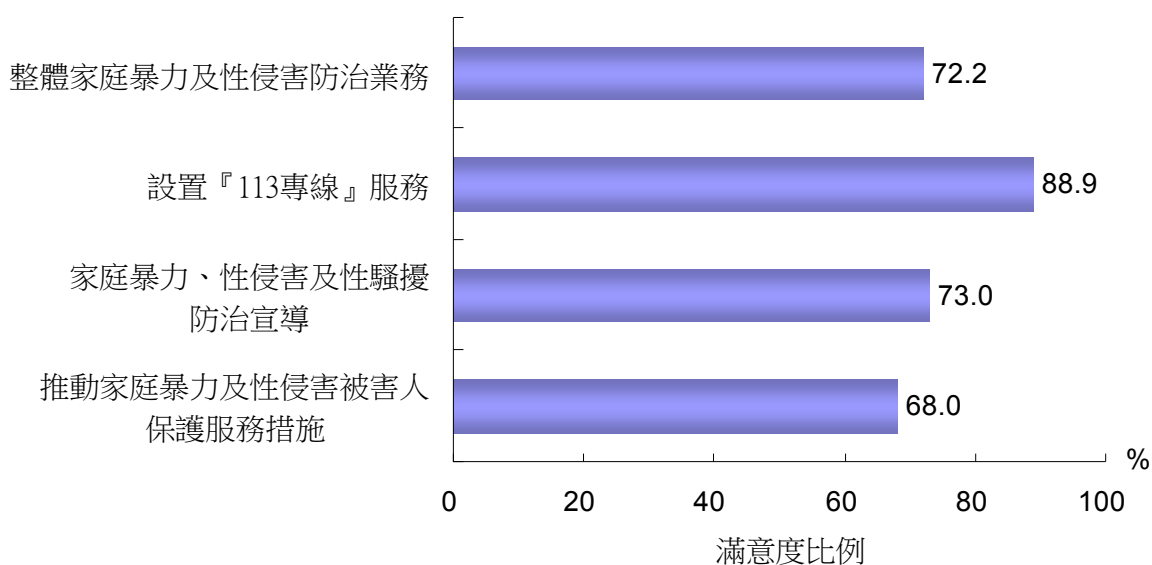


伍、家庭暴力及性侵害防治類施政滿意度

家庭暴力及性侵害防治類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體家庭暴力及性侵害防治業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)72.2%，其餘三個項目滿意度以「設置『113專線』服務」之 88.9%最高，其次為「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」之 73.0%，而以「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」滿意度 68.0%最低。(見圖 2-9)

與上次調查結果相較，「整體家庭暴力及性侵害防治業務」滿意度增加 6.6 個百分點，「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」滿意度增加 9.3 個百分點，「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」滿意度增加 6.9 個百分點，另「設置『113專線』服務」滿意度增加 6.4 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-9 民眾對「家庭暴力及性侵害防治類」之施政表現滿意度



一、設置『113專線』服務

民眾對「設置『113專線』服務」之滿意度 88.9%(非常滿意占 25.3%、還算滿意占 63.6%);不滿意度 8.5%(非常不滿意占 1.2%、不太滿意占 7.4%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.6%。按年齡別觀察,以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 91.3%較高,40 歲至未滿 50 歲者之 86.8%較低;按行業別觀察,以學生之滿意度 95.1%較高,未就業者之 86.8%及從事工業者之 87.1%較低;按婚姻狀況別觀察,以喪偶者之滿意度 95.1%較高,有配偶或同居之 88.6%及未婚者之 88.3%較低;按有無子女觀察,有子女者之滿意度 89.3%高於無子女者之 86.2%;按性別觀察,女性之滿意度 90.8%高於男性之 87.0%。(見統計結果表 A.23)

二、推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施

民眾對「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」之滿意度 68.0%(非常滿意占 13.8%、還算滿意占 54.3%);不滿意度 24.6%(非常不滿意占 3.7%、不太滿意占 20.8%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.4%。按教育程度別觀察,以國(初)中者之滿意度 79.1%較高,研究所及以上者之 48.3%較低,另小學以下者及研究所以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 12.0%及 12.4%;按行業別觀察,以學生之滿意度 81.1%較高,軍公教之 57.8%較低;按有無子女觀察,有子女者之滿意度 69.6%高於無子女者之 60.6%。(見統計結果表 A.24)

三、家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導

民眾對「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」之滿意度 73.0%(非常滿意占 12.4%、還算滿意占 60.6%);不滿意度 22.8%(非常不滿意占 2.7%、不太滿意占 20.1%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.2%。按年齡別觀察,以 40 歲至未滿 50 歲者之滿意度 76.9%較高,30 歲至未滿 40 歲者之 69.6%較低;按教育程度別觀察,以國(初)中者之滿意度 77.2%較高,大學之 69.4%較低,另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.5%。(見統計結果表 A.25)

四、整體家庭暴力及性侵害防治業務

民眾對「整體家庭暴力及性侵害防治業務」之滿意度 72.2%(非常滿意占 10.1%、還算滿意占 62.1%)；不滿意度 22.8%(非常不滿意占 3.0%、不太滿意占 19.8%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.1%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 76.4%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 67.5%較低，另 65 歲及以上表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.1%；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 78.6%較高，專科者之 64.3%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.2%；按行業別觀察，以學生之滿意度 81.0%較高，務農者之 64.1%較低，另務農及未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 13.5%及 10.3%；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 87.9%較高，未婚者者之 68.8%較低。(見統計結果表 A.26)

表 2-6 民眾對家庭暴力及性侵害防治類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

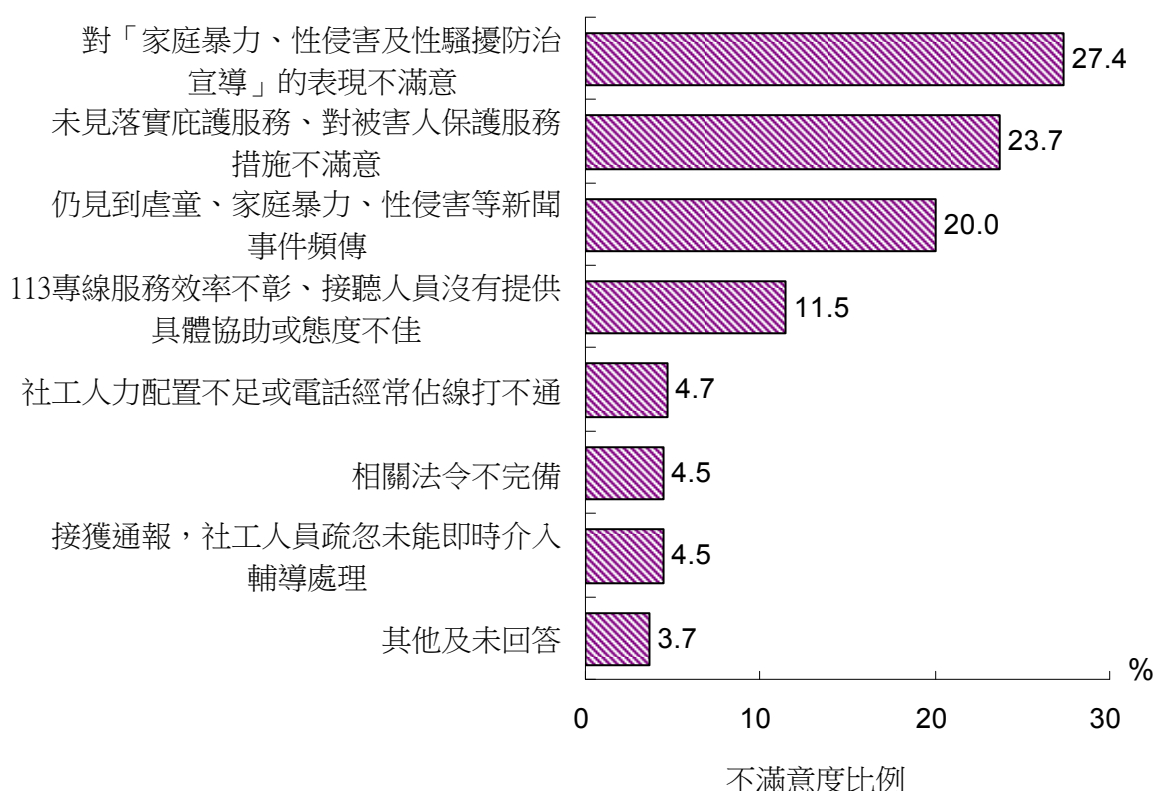
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.設置『113專線』服務	88.9	25.3	63.6	8.5	7.4	1.2	2.6
2.推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施	68.0	13.8	54.3	24.6	20.8	3.7	7.4
3.家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導	73.0	12.4	60.6	22.8	20.1	2.7	4.2
4.整體家庭暴力及性侵害防治業務	72.2	10.1	62.1	22.8	19.8	3.0	5.1

五、整體家庭暴力及性侵害防治業務不滿意的原因

民眾對「整體家庭暴力及性侵害防治業務」之不滿意度為 22.8%，不滿意的原因以「對家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導的表現不滿意」占 27.4% 較高，其次為「未見落實庇護服務、對被害人保護服務措施不滿意」占 23.7%，「仍見到虐童、家庭暴力、性侵害等新聞事件頻傳」占 20.0% 居第三，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-10 民眾對「整體家庭暴力及性侵害防治業務」不滿意的原因

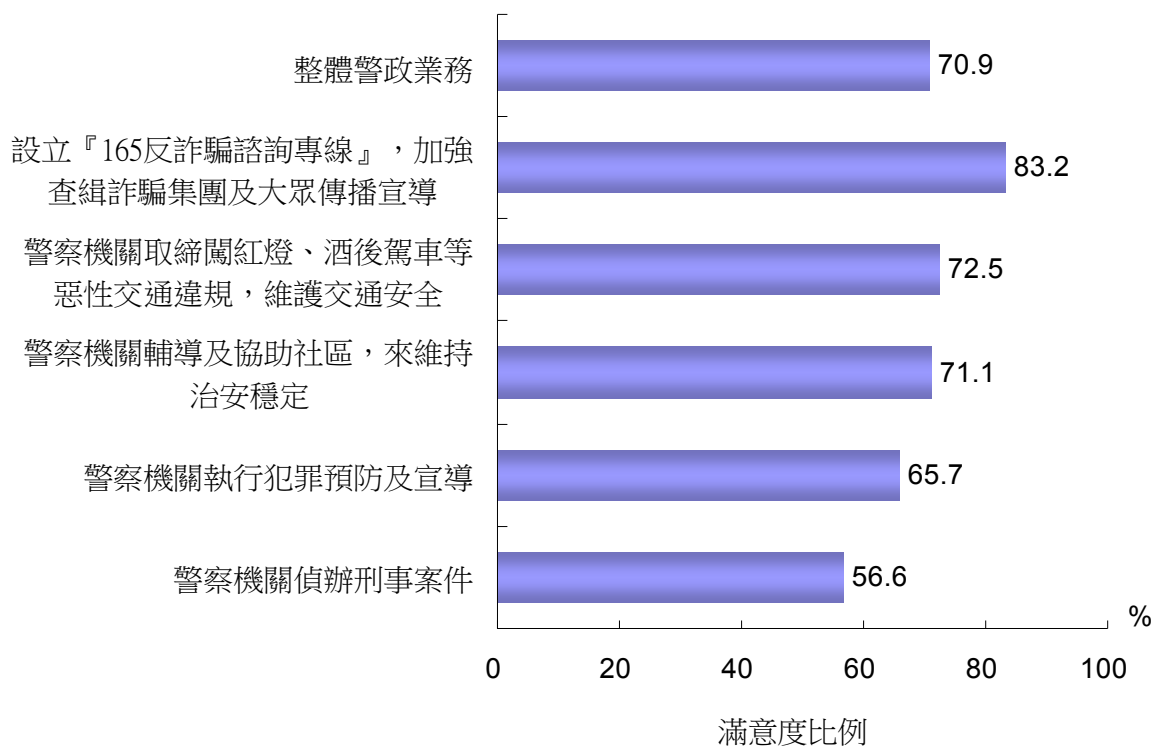


陸、警政類施政滿意度

警政類業務本次調查共有六個項目，其中民眾對「整體警政業務」滿意度(非常滿意及還算滿意)70.9%，其餘五個項目滿意度以「設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導」之 83.2%最高，其次為「警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全」之 72.5%及「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之 71.1%，「警察機關執行犯罪預防及宣導」滿意度 65.7%居第三，而以「警察機關偵辦刑事案件」滿意度 56.6%最低。(見圖 2-11)

與上次調查結果相較，「整體警政業務」滿意度增加 5.5 個百分點，「警察機關執行犯罪預防及宣導」滿意度增加 6.2 個百分點，「警察機關偵辦刑事案件」增加 5.7 個百分點，「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」滿意度增加 4.4 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-11 民眾對「警政類」之施政表現滿意度



一、設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導

民眾對「設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導」之滿意度 83.2%(非常滿意占 25.9%、還算滿意占 57.3%); 不滿意度 15.7%(非常不滿意占 3.9%、不太滿意占 11.8%); 不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。按有無子女觀察，有子女者之滿意度 83.0%高於無子女者之 71.3%; 按性別觀察，女性之滿意度 85.8%高於男性之 80.6%。(見統計結果表 A.27)

二、警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全

民眾對「警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全」之滿意度 72.5%(非常滿意占 15.4%、還算滿意占 57.1%); 不滿意度 26.9%(非常不滿意占 8.2%、不太滿意占 18.7%); 不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.6%。(見統計結果表 A.28)

三、警察機關偵辦刑事案件

民眾對「警察機關偵辦刑事案件」之滿意度 56.6%(非常滿意占 5.8%、還算滿意占 50.8%); 不滿意度 39.9%(非常不滿意占 10.0%、不太滿意占 29.9%); 不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.5%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 66.1%較高，40 歲至未滿 50 歲者之 53.7%及 50 歲至未滿 65 歲者之 53.1%較低; 按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 68.1%較高，有配偶或同居者之 54.7%較低。(見統計結果表 A.29)

四、警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定

民眾對「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之滿意度 71.1%(非常滿意占 60.1%、還算滿意占 11.0%); 不滿意度 27.0%(非常不滿意占 5.7%、不太滿意占 21.3%); 不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.0%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 81.8%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 67.3%及 40 歲至未滿 50 者之 67.1%較低; 按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 85.5%較高，研究所及以上者之 62.7%較低; 按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 86.2%較高，未婚者之 69.0%較低; 按有無子女觀察，有子女者之滿意度 72.4%高於無子女者之 58.8%; 按性別觀察，男性之滿意度 72.3%高於女性之 69.9%。

(見統計結果表 A.30)

五、警察機關執行犯罪預防及宣導

民眾對「警察機關執行犯罪預防及宣導」之滿意度 65.7%(非常滿意占 7.1%、還算滿意占 58.7%)；不滿意度 32.1%(非常不滿意占 5.0%、不太滿意占 27.1%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.2%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 71.1%較高，40 歲至未滿 50 歲者之 61.7%較低；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 73.0%較高，研究所及以上者之 51.0%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 67.1%高於無子女者之 49.1%。(見統計結果表 A.31)

六、整體警政業務

民眾對「整體警政業務」之滿意度 70.9%(非常滿意占 7.0%、還算滿意占 63.9%)；不滿意度 27.1%(非常不滿意占 4.3%、不太滿意占 22.7%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.0%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 81.2%較高，40 歲至未滿 50 歲者之 66.8%較低；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 84.2%較高，有配偶或同居者之 68.3%較低。(見統計結果表 A.32)

表 2-7 民眾對警政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

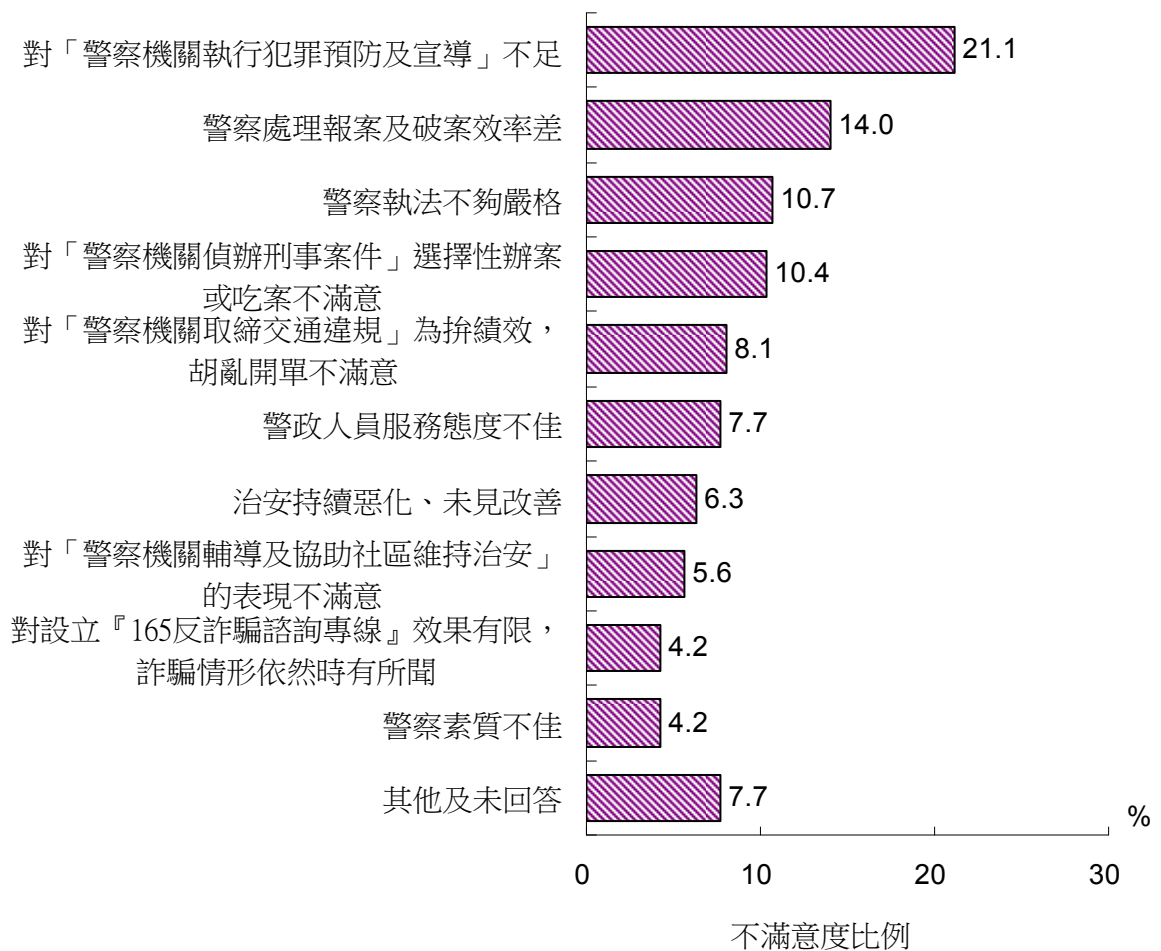
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1. 設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導	83.2	25.9	57.3	15.7	11.8	3.9	1.1
2. 警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全	72.5	15.4	57.1	26.9	18.7	8.2	0.6
3. 警察機關偵辦刑事案件	56.6	5.8	50.8	39.9	29.9	10.0	3.5
4. 警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	71.1	11.0	60.1	27.0	21.3	5.7	2.0
5. 警察機關執行犯罪預防及宣導	65.7	7.1	58.7	32.1	27.1	5.0	2.2
6. 整體警政業務	70.9	7.0	63.9	27.1	22.7	4.3	2.0

七、整體警政業務不滿意的原因

民眾對「整體警政業務」不滿意度為 27.1%，不滿意的原因以「對警察機關執行犯罪預防及宣導不足」占 21.1% 較多，其次為「警察處理報案及破案效率差」占 14.0%，「警察執法不夠嚴格」占 10.7% 及「對警察機關偵辦刑事案件選擇性辦案或吃案不滿意」占 10.4% 居第三，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-12 民眾對「整體警政業務」不滿意的原因

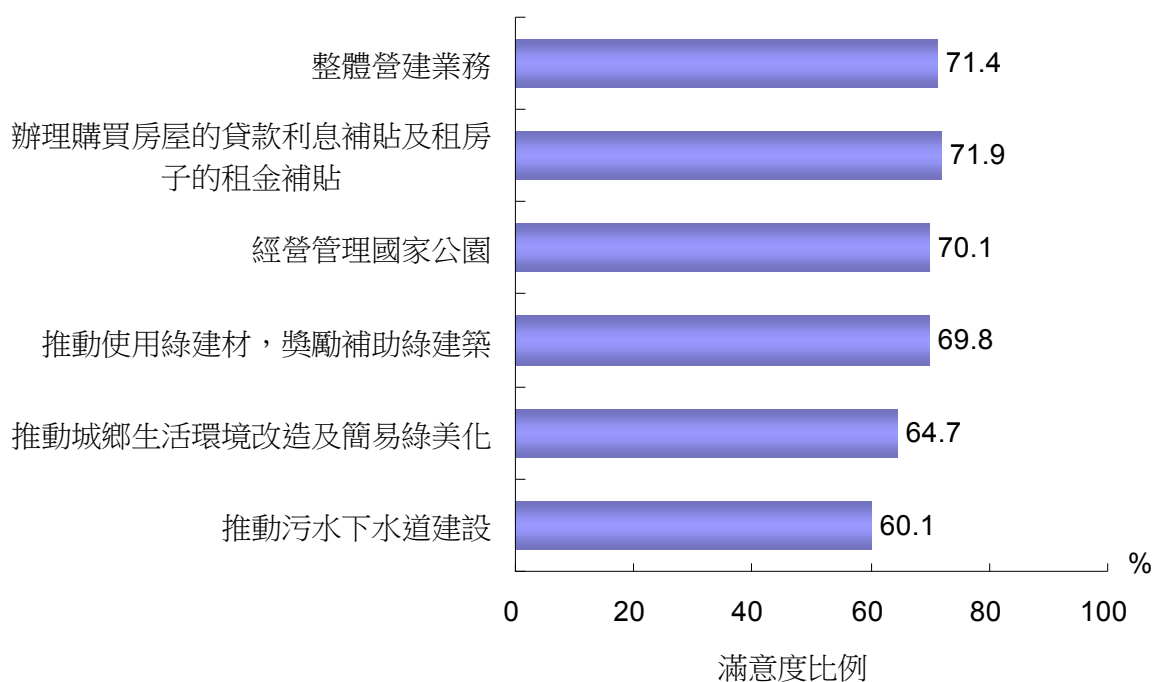


柒、營建類施政滿意度

營建類業務本次調查共有六個項目，其中民眾對「整體營建業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)71.4%，其餘五個項目滿意度以「辦理購買房屋的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之 71.9%最高，其次為「經營管理國家公園」之 70.1%及「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」之 69.8%，而以「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」滿意度 64.7%居第三，「推動污水下水道建設」滿意度 60.1%最低。(見圖 2-13)

與上次調查結果相較，「辦理購買房屋的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」滿意度增加 6.8 個百分點，「經營管理國家公園」滿意度增加 5.3 個百分點，「推動污水下水道建設」滿意度增加 4.6 個百分點。另「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」滿意度持平，而「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」滿意度則下滑 7.9 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-13 民眾對「營建類」之施政表現滿意度



一、辦理購買房屋的貸款利息補貼及租房子的租金補貼

民眾對「辦理購買房屋的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之滿意度 71.9%(非常滿意占 11.9%、還算滿意占 60.0%)；不滿意度 22.9%(非常不滿意占 6.5%、不太滿意占 16.4%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.2%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 81.7% 較高，30 歲至未滿 40 歲者之 66.3% 較低，另 50 歲至未滿 65 歲者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.2%；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 77.4% 較高，研究所及以上者之 58.3% 較低，另小學及以下者及研究所以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 8.8%、9.0%；按行業別觀察，以務農者之滿意度 84.5% 較高，從事服務業者之 64.4% 較低，另未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.7%。(見統計結果表 A.33)

二、推動污水下水道建設

民眾對「推動污水下水道建設」之滿意度 60.1%(非常滿意占 10.9%、還算滿意占 49.2%)；不滿意度 34.0%(非常不滿意占 7.2%、不太滿意占 26.7%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.0%。按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 70.8% 較高，研究所及以上者之 42.6% 較低。(見統計結果表 A.34)

三、推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化

民眾對「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」之滿意度 64.7%(非常滿意占 8.5%、還算滿意占 56.1%)；不滿意度 33.3%(非常不滿意占 7.0%、不太滿意占 26.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.1%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 70.4% 較高，30 歲至未滿 40 歲者之 59.1% 較低；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 73.2% 較高，專科者之 55.2% 較低；按性別觀察，女性之滿意度 65.5% 高於男性之 63.8%。(見統計結果表 A.35)

四、推動使用綠建材，獎勵補助綠建築

民眾對「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」之滿意度 69.8%(非常滿意占 11.3%、還算滿意占 58.6%)；不滿意度 23.1%(非常不滿意占 3.6%、不太滿意占 19.4%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.1%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 79.5%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 63.6%較低，另 50 歲至未滿 65 歲者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.1%；按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 72.2%及大學之滿意度 72.0%較高，研究所及以上者之 60.9%較低，另小學及以下者及國(初)中者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 11.9%及 10.9%；按行業別觀察，以學生之滿意度 85.5%較高，從事商業之 66.0%及從事服務業之 65.7%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.8%；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 79.6%較高，離婚或分居者之 67.3%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 69.1%高於無子女者之 58.3%。(見統計結果表 A.36)

五、經營管理國家公園

民眾對「經營管理國家公園」之滿意度 70.1%(非常滿意占 9.6%、還算滿意占 60.5%)；不滿意度 23.5%(非常不滿意占 4.8%、不太滿意占 18.7%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.4%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 80.1%較高，30 歲至未滿 40 歲之 66.0%及 50 歲至未滿 65 歲者之 65.8%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.2%；按教育程度別觀察，以高中(職)者之滿意度 71.6%、大學之 71.5%及研究所以上者之 71.4%較高，專科者之 66.9%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.0%；按行業別觀察，以軍公教之滿意度 82.1%較高，從事商業之 64.6%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.5%。(見統計結果表 A.37)

六、整體營建業務

民眾對「整體營建業務」之滿意度 71.4%(非常滿意占 5.9%、還算滿意占 65.5%)；不滿意度 26.2%(非常不滿意占 4.2%、不太滿意占 22.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.4%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 78.9%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 67.6%較低；按教育程度別觀察，以高中(職)者之滿意度 75.4%較高，研究所及以上者之 55.7%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 71.2%高於無子女者之 52.5%；按性別觀察，女性之滿意度 73.0%高於男性之 69.8%。(見統計結果表 A.38)

表 2-8 民眾對營建類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

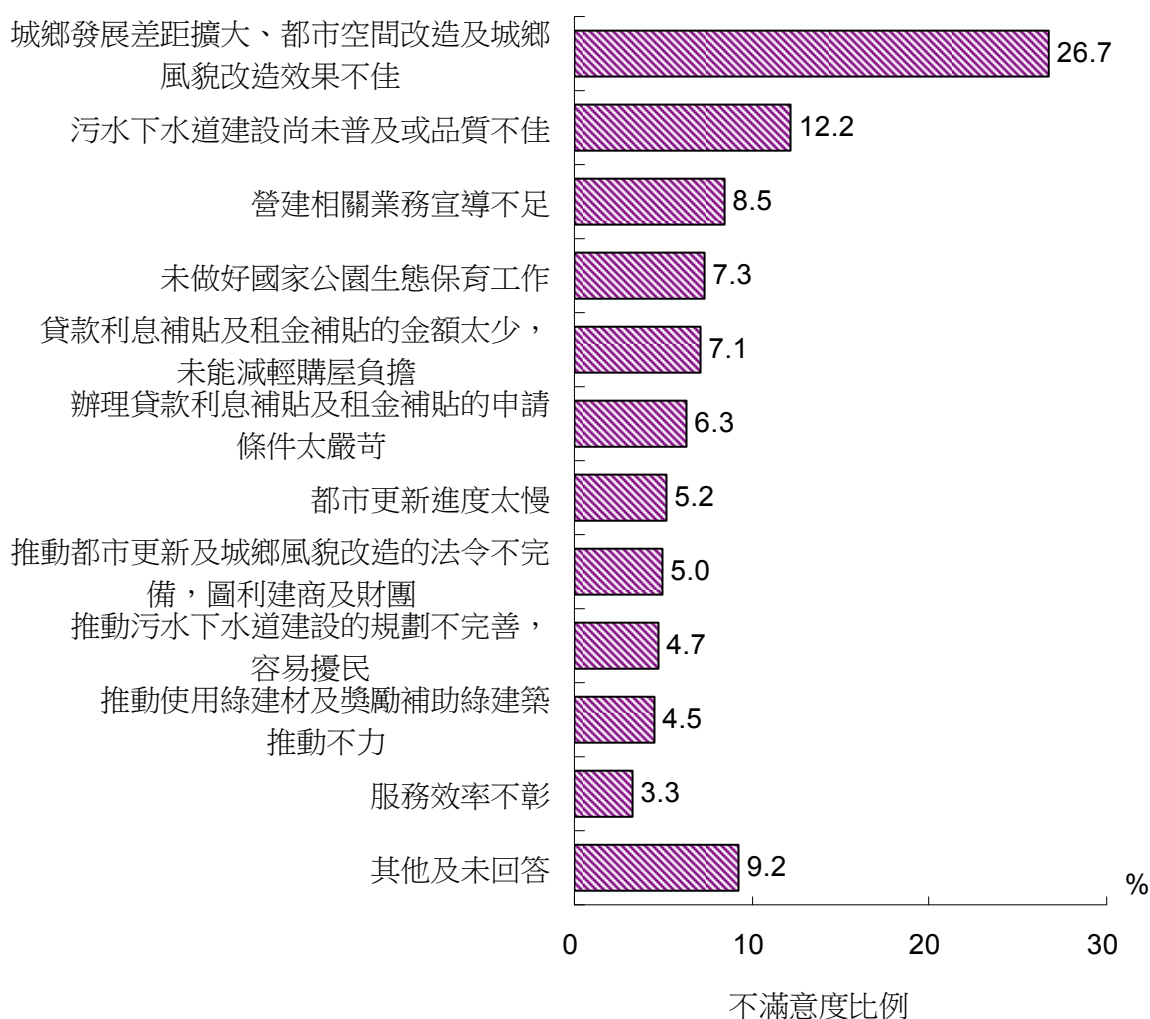
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.辦理購買房屋的貸款利息補貼及租房子的租金補貼	71.9	11.9	60.0	22.9	16.4	6.5	5.2
2.推動污水下水道建設	60.1	10.9	49.2	34.0	26.7	7.2	6.0
3.推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化	64.7	8.5	56.1	33.3	26.3	7.0	2.1
4.推動使用綠建材，獎勵補助綠建築	69.8	11.3	58.6	23.1	19.4	3.6	7.1
5.經營管理國家公園	70.1	9.6	60.5	23.5	18.7	4.8	6.4
6.整體營建業務	71.4	5.9	65.5	26.2	22.0	4.2	2.4

七、整體營建業務不滿意的原因

民眾對「整體營建業務」之不滿意度為 26.2%，不滿意的原因以「城鄉發展差距擴大、都市空間改造及城鄉風貌改造效果不佳」占 26.7% 較多，其次為「污水下水道建設尚未普及或品質不佳」占 12.2%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-14 民眾對「整體營建業務」不滿意的原因

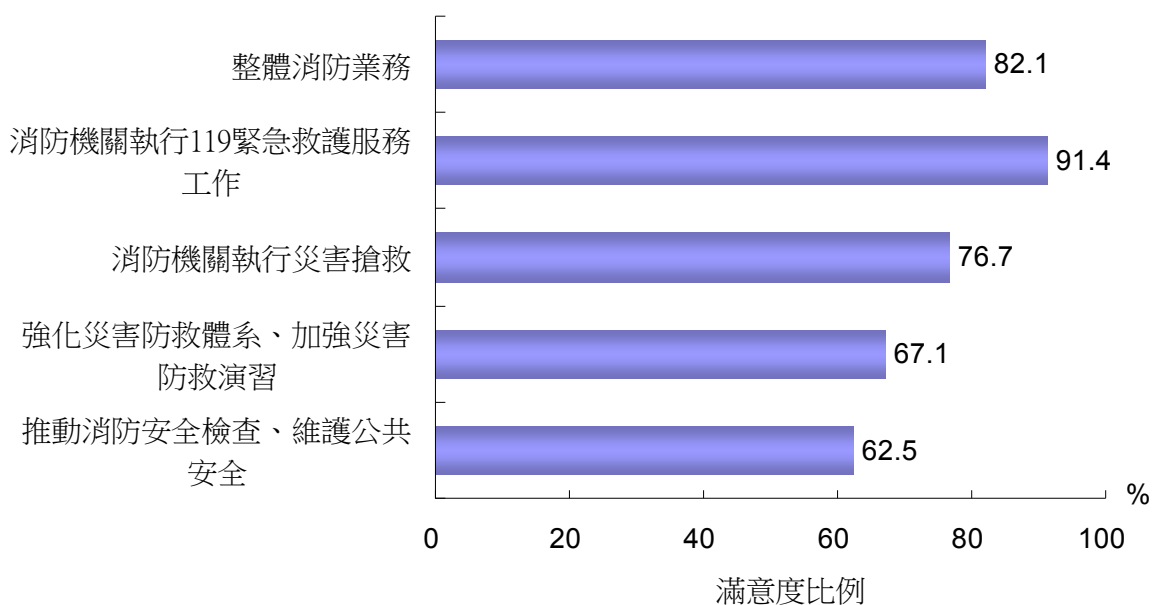


捌、消防類施政滿意度

消防類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體消防業務」滿意度(非常滿意及還算滿意)82.1%，其餘四個項目滿意度以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 91.4%最高，其次為「消防機關執行災害搶救」之 76.7%，而「強化災害防救體系、加強災害防救演習」之 67.1%居第三，「推動消防安全檢查、維護公共安全」滿意度 62.5%最低。(見圖 2-15)

與上次調查結果相較，「整體消防業務」滿意度增加 3.1 個百分點，「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」滿意度增加 2.9 個百分點，而「推動消防安全檢查、維護公共安全」滿意度下滑 4.3 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-15 民眾對「消防類」之施政表現滿意度



一、強化災害防救體系、加強災害防救演習

民眾對「強化災害防救體系、加強災害防救演習」之滿意度 67.1%(非常滿意占 7.2%、還算滿意占 59.9%);不滿意度 30.1%(非常不滿意占 6.5%、不太滿意占 23.6%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.8%。按年齡別觀察,以 65 歲及以上者之滿意度 73.0%較高,30 歲至未滿 40 歲者之 60.6%較低;按教育程度別觀察,以小學及以下者之滿意度 71.5%較高,研究所及以上者之 49.3%較低;按婚姻狀況別觀察,以喪偶者之滿意度 84.5%較高,有配偶或同居之 66.0%及未婚者之 66.5%較低。(見統計結果表 A.39)

二、推動消防安全檢查、維護公共安全

民眾對「推動消防安全檢查、維護公共安全」之滿意度 62.5%(非常滿意占 8.2%、還算滿意占 54.4%);不滿意度 35.3%(非常不滿意占 6.8%、不太滿意占 28.5%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.2%。按年齡別觀察,65 歲及以上者之滿意度 74.2%較高,30 歲至未滿 40 歲者之 57.5%較低;按教育程度別觀察,以小學及以下者之滿意度 71.7%較高,研究所及以上者之 50.1%較低。(見統計結果表 A.40)

三、消防機關執行災害搶救

民眾對「消防機關執行災害搶救」之滿意度 76.7%(非常滿意占 10.1%、還算滿意占 66.7%);不滿意度 21.3%(非常不滿意占 2.7%、不太滿意占 18.6%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.0%。按教育程度別觀察,以小學及以下者之滿意度 86.9%較高,研究所及以上者之 66.0%較低。(見統計結果表 A.41)

四、消防機關執行 119 緊急救護服務工作

民眾對「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之滿意度 91.4%(非常滿意占 23.2%、還算滿意占 68.2%);不滿意度 7.5%(非常不滿意占 1.5%、不太滿意占 6.0%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。(見統計結果表 A.42)

五、整體消防業務

民眾對「整體消防業務」之滿意度 82.1%(非常滿意占 13.2%、還算滿意占 68.9%)；不滿意度 16.0%(非常不滿意占 1.7%、不太滿意占 14.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.8%。按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 86.6%較高，研究所及以上者之 69.2%較低。(見統計結果表 A.43)

表 2-9 民眾對消防類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

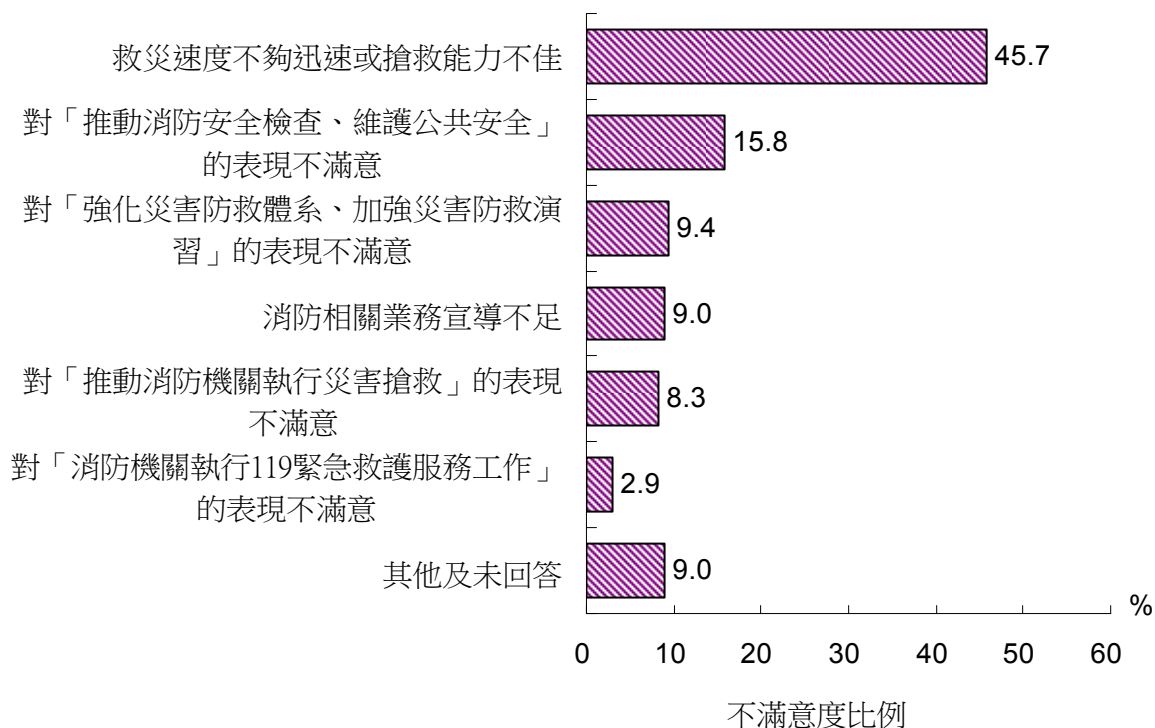
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.強化災害防救體系、加強災害防救演習	67.1	7.2	59.9	30.1	23.6	6.5	2.8
2.推動消防安全檢查、維護公共安全	62.5	8.2	54.4	35.3	28.5	6.8	2.2
3.消防機關執行災害搶救	76.7	10.1	66.7	21.3	18.6	2.7	2.0
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	91.4	23.2	68.2	7.5	6.0	1.5	1.1
5.整體消防業務	82.1	13.2	68.9	16.0	14.3	1.7	1.8

六、整體消防業務不滿意的原因

民眾對「整體消防業務」不滿意度為 16.0%，不滿意的原因以「救災速度不夠迅速或搶救能力不佳」占 45.7% 較多，其次為「對推動消防安全檢查、維護公共安全的表現不滿意」占 15.8%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-16 民眾對「整體消防業務」不滿意的原因

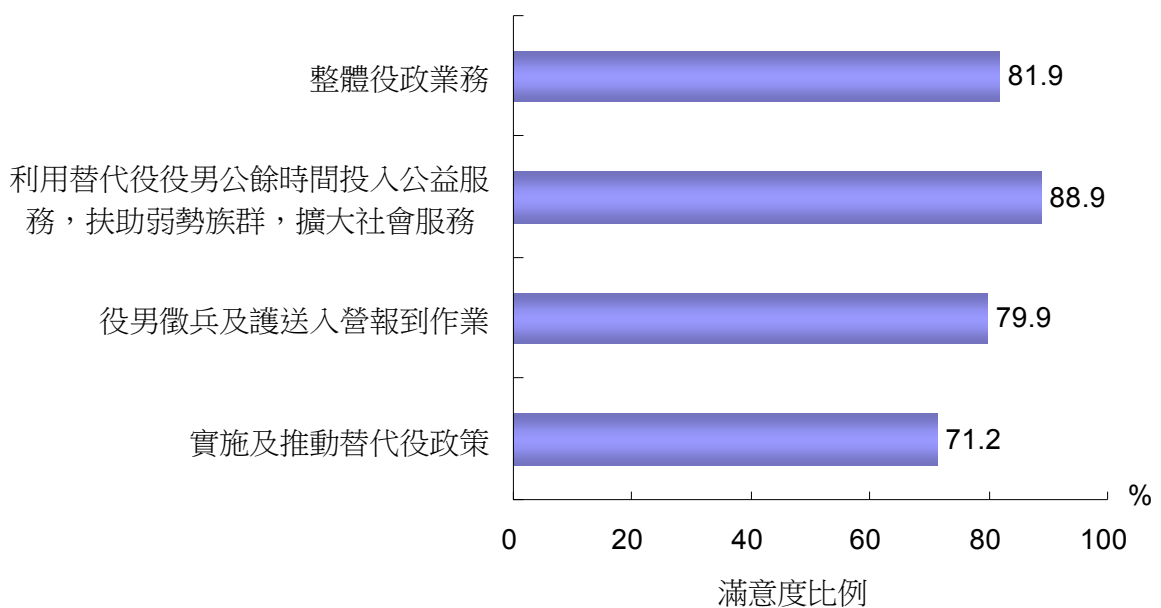


玖、役政類施政滿意度

役政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體役政業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)81.9%，其餘三個項目滿意度以「利用替代役役男公餘時間投入公益服務，扶助弱勢族群，擴大社會服務」之 88.9%最高，其次為「役男徵兵及護送入營報到作業」之 79.9%，而以「實施及推動替代役政策」滿意度 71.2%最低。(見圖 2-17)

與上次調查結果相較，「整體役政業務」滿意度增加 4.6 個百分點，「役男徵兵及護送入營報到作業」滿意度增加 9.1 個百分點，「利用替代役役男公餘時間投入公益服務，扶助弱勢族群，擴大社會服務」滿意度增加 5.7 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-17 民眾對「役政類」之施政表現滿意度



一、實施及推動替代役政策

民眾對「實施及推動替代役政策」之滿意度 71.2%(非常滿意占 9.7%、還算滿意占 61.6%);不滿意度 22.6%(非常不滿意占 6.1%、不太滿意占 16.5%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.2%。按年齡別觀察,以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 76.4%較高,30 歲至未滿 40 歲者之 66.2%較低,另 65 歲及以上表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.1%;按教育程度別觀察,以大學之滿意度 74.8%較高,小學及以下者之 66.1%及研究所以上之 66.6%較低,另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.1%;按婚姻狀況別觀察,以未婚者之滿意度 76.0%較高,離婚或分居者之 67.1%較低;按有無子女觀察,有子女者之滿意度 70.5%高於無子女者之 53.0%;按性別觀察,男性之不滿意度 25.4%高於女性之不滿意度 19.9%。(見統計結果表 A.44)

二、役男徵兵及護送入營報到作業

民眾對「役男徵兵及護送入營報到作業」之滿意度 79.9%(非常滿意占 12.6%、還算滿意占 67.3%);不滿意度 11.6%(非常不滿意占 2.2%、不太滿意占 9.4%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.6%。按年齡別觀察,以 20 歲至未滿 30 歲之滿意度 82.6%及 65 歲以上者之 82.7%較高,30 歲至未滿 40 歲者之 76.5%較低,另 65 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.3%;按行業別觀察,以務農者之滿意度 88.6%較高,學生之 68.9%較低,另家庭管理者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.7%;按有無子女觀察,有子女者之滿意度 80.7%高於無子女者之 66.0%;按性別觀察,男性之滿意度 82.3%高於女性之 77.5%。(見統計結果表 A.45)

三、利用替代役役男公餘時間投入公益服務,扶助弱勢族群,擴大社會服務

民眾對「利用替代役役男公餘時間投入公益服務,扶助弱勢族群,擴大社會服務」之滿意度 88.9%(非常滿意占 25.4%、還算滿意占 63.5%);不滿意度 8.6%(非常不滿意占 1.6%、不太滿意占 7.1%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.4%。按年齡別觀察,以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 94.5%較高,30 歲至未滿 40 歲之滿意度 86.2%及 50 歲至未滿 65 歲者之 86.9%較低。(見統計結果表 A.46)

四、整體役政業務

民眾對「整體役政業務」之滿意度 81.9%(非常滿意占 10.7%、還算滿意占 71.2%)；不滿意度 13.9%(非常不滿意占 2.6%、不太滿意占 11.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.3%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 90.4%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 77.8%較低；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 85.8%較高，小學及以下者之 75.5%及研究所以上者之 76.2%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.1%；按婚姻狀況別觀察，以離婚或分居者之滿意度 91.1%較高，有配偶或同居者之 79.9%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 81.2%高於無子女者之 69.8%。(見統計結果表 A.47)

表 2-10 民眾對役政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

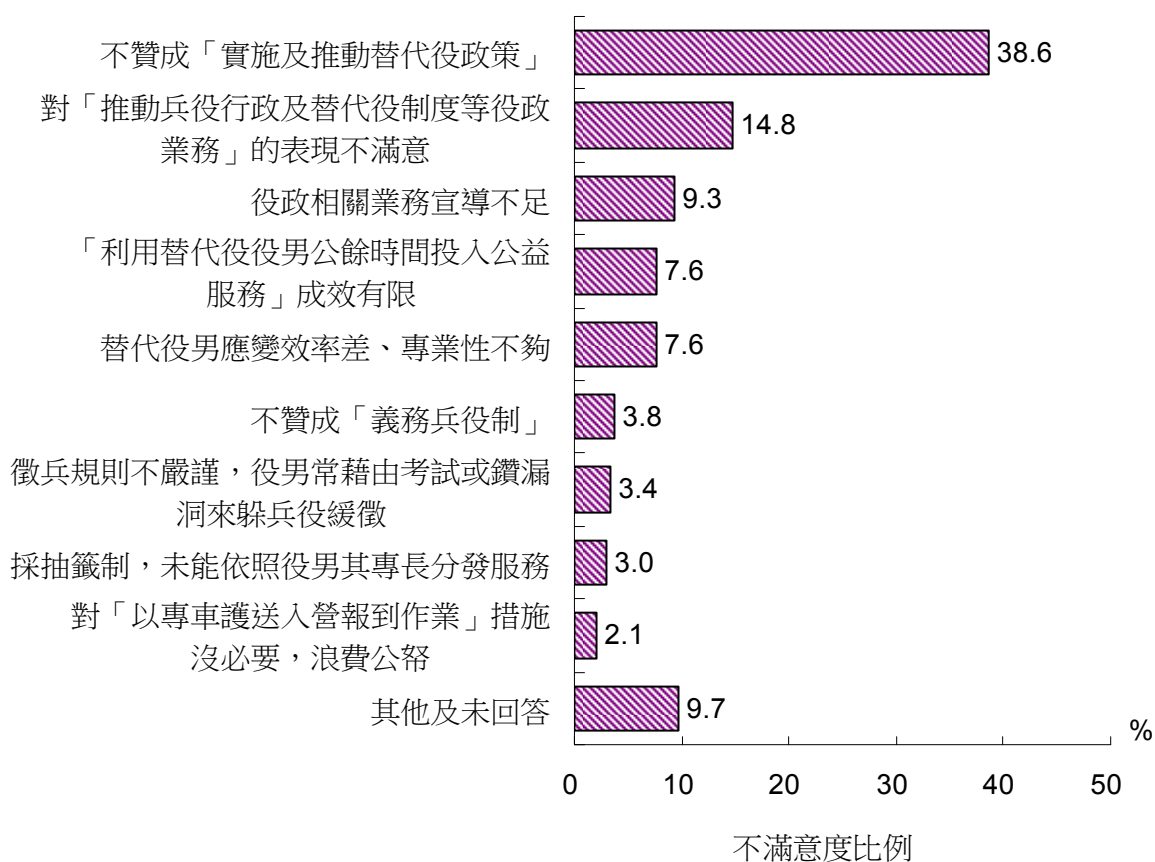
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1. 實施及推動替代役政策	71.2	9.7	61.6	22.6	16.5	6.1	6.2
2. 役男徵兵及護送入營報到作業	79.9	12.6	67.3	11.6	9.4	2.2	8.6
3. 利用替代役役男公餘時間投入公益服務，扶助弱勢族群，擴大社會服務	88.9	25.4	63.5	8.6	7.1	1.6	2.4
4. 整體役政業務	81.9	10.7	71.2	13.9	11.3	2.6	4.3

五、整體役政業務不滿意的原因

民眾對「整體役政業務」不滿意度為 13.9%，不滿意的原因以「不贊成實施及推動替代役政策」占 38.6% 較多，其次為「對推動兵役行政及替代役制度等役政業務的表現不滿意」占 14.8%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-18 民眾對「整體役政業務」不滿意的原因

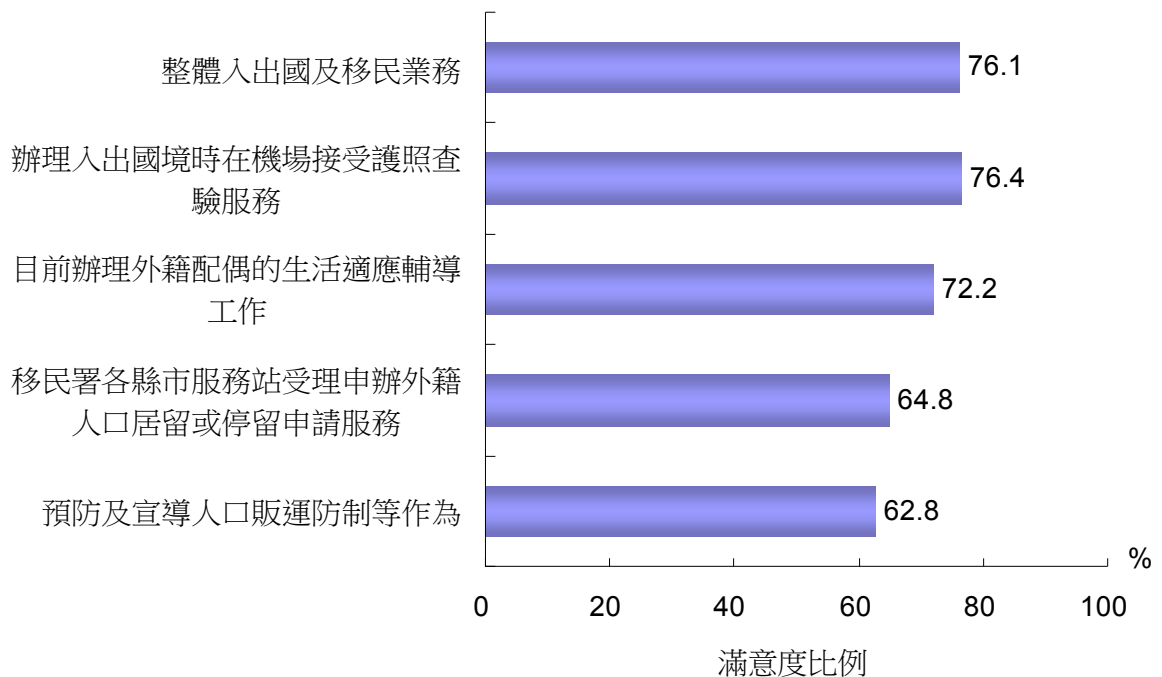


壹拾、入出國及移民類施政滿意度

入出國及移民類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體入出國及移民業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)76.1%，其餘四個項目滿意度以「辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務」之 76.4%最高，其次為「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」之 72.2%，而以「移民署各縣市服務站受理申辦外籍人士居留或停留申請服務」之 64.8%及「預防及宣導人口販運防制等作為」滿意度 62.8%較低。(見圖 2-19)

與上次調查結果相較，「整體入出國及移民業務」增加 6.9 個百分點，「預防及宣導人口販運防制等作為」滿意度增加 7.2 個百分點，「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」，滿意度增加 6.0 個百分點，「移民署各縣市服務站受理申辦外籍人士居留或停留申請服務」滿意度增加 5.2 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-19 民眾對「入出國及移民類」之施政表現滿意度



一、預防及宣導人口販運防制等作為

民眾對「預防及宣導人口販運防制等作為」之滿意度 62.8%(非常滿意占 7.0%、還算滿意占 55.9%);不滿意度 30.7%(非常不滿意占 5.0%、不太滿意占 25.7%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.5%。按年齡別觀察,以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 70.7%較高,65 歲及以上者之 57.2%較低,另 50 歲至未滿 65 歲者及 65 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 10.1%及 11.0%;按教育程度別觀察,以國(初)中者之滿意度 70.2%較高,專科者之 55.3%較低,另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.3%;按行業別觀察,以學生之滿意度 82.9%較高,家庭管理者之 54.5%較低,另家庭管理者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.5%;按婚姻狀況別觀察,以喪偶者之滿意度 74.7%較高,有配偶或同居者之 60.3%較低。(見統計結果表 A.48)

二、辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務

民眾對「辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務」之滿意度 76.4%(非常滿意占 10.5%、還算滿意占 65.9%);不滿意度 11.6%(非常不滿意占 1.4%、不太滿意占 10.1%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.0%。按年齡別觀察,滿意度大致隨年齡增加而遞減,由 20 歲至未滿 30 歲之 85.0%降至 65 歲及以上者之 65.8%,另 50 歲至未滿 65 歲及 65 歲以上者,表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 19.1%及 20.2%;按教育程度別觀察,滿意度大致隨教育程度提高而遞增,由小學及以下者之 63.4%增至研究所及以上者之 89.0%,另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 26.9%;按行業別觀察,以軍公教之滿意度 88.7%較高,務農者之 60.8%較低,另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 26.9%;按婚姻狀況別觀察,以離婚或分居者之滿意度 83.5%較高,喪偶者之 61.4%較低;按有無子女觀察,無子女者之滿意度 86.9%高於有子女者之 73.9%。(見統計結果表 A.49)

三、移民署各縣市服務站受理申辦外籍(含大陸籍)人士居留或停留申請服務

民眾對「移民署各縣市服務站受理申辦外籍(含大陸籍)人士居留或停留申請服務」之滿意度 64.8%(非常滿意占 5.4%、還算滿意占 59.5%);不滿意度 16.8%(非常不滿意占 2.3%、不太滿意占 14.5%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 18.3%。按年齡別觀察,滿意度大致隨年齡增加而遞減,從 20 歲至未滿 30 歲之 74.8%降至 65 歲及以上者之 55.7%,另 50 歲及未滿 65 歲及 65 歲以

上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 23.8%、28.4%；按教育程度別觀察，以大學者之滿意度 70.1%較高，小學及以下者之 60.3%較低，小學以下者及國(初)中者表示不知道、很難說、沒意見或拒答分別占 24.3%及 22.1%；按行業別觀察，學生之滿意度 73.7%較高，未就業者之 54.3%較低，從事商業者、家庭管理者及未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 22.2%以上。按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 74.2%較高，離婚或分居者之 55.1%較低。(見統計結果表 A.50)

四、目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作

民眾對「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」之滿意度 72.2%(非常滿意占 9.7%、還算滿意占 62.4%)；不滿意度 16.3%(非常不滿意占 2.5%、不太滿意占 13.8%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.5%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 81.0%較高，65 歲及以上者之 65.2%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 22.1%；按教育程度別觀察，以大學者之滿意度 78.4%較高，研究所及以上者之 62.2%較低，另專科者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 15.7%。(見統計結果表 A.51)

五、整體入出國及移民業務

民眾對「整體入出國及移民業務」之滿意度 76.1%(非常滿意占 6.5%、還算滿意占 69.6%)；不滿意度 16.0%(非常不滿意占 1.5%、不太滿意占 14.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.9%。按年齡別觀察，滿意度大致隨年齡增加而遞減，從 20 歲至未滿 30 歲之 80.1%降至 65 歲及以上者之 65.8%，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 16.5%；按教育程度別觀察，以國(初)中之滿意度 81.0%較高，小學及以下者之 69.7%及研究所以上者之 69.8%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.5%。(見統計結果表 A.52)

表 2-11 民眾對入出國及移民類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

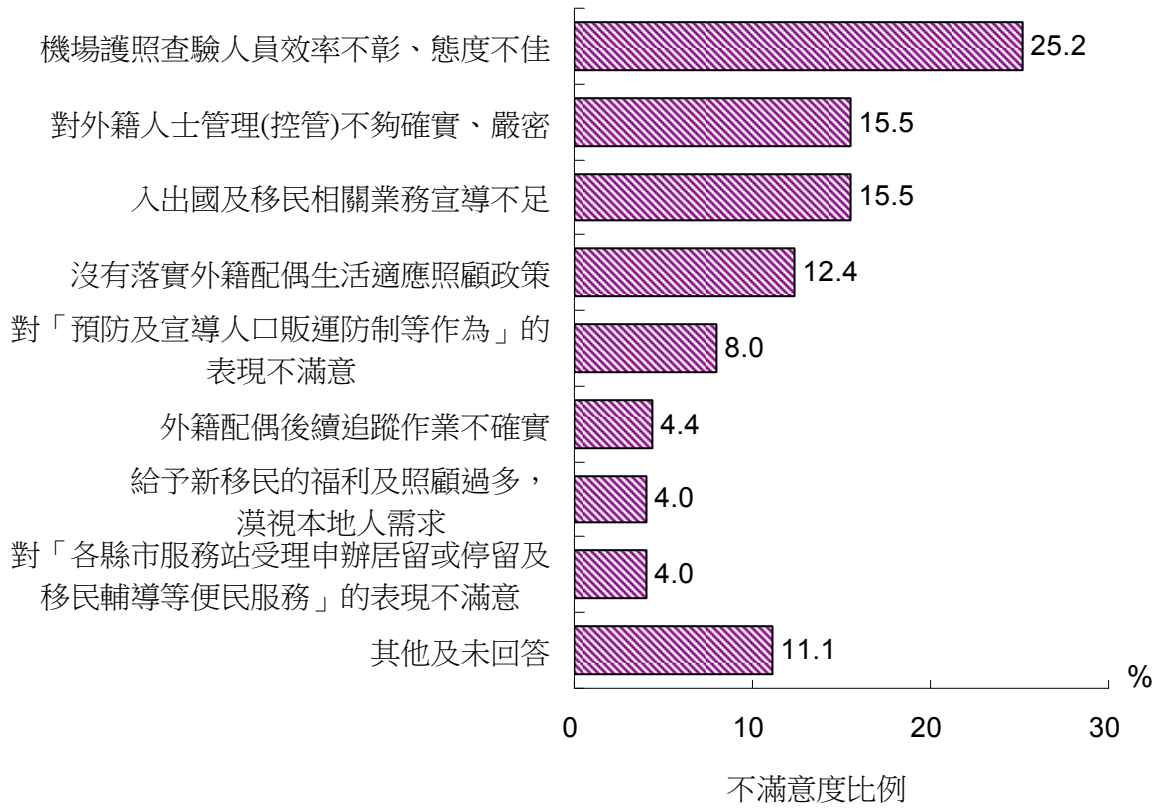
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.預防及宣導人口販運防制等作為	62.8	7.0	55.9	30.7	25.7	5.0	6.5
2.辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務	76.4	10.5	65.9	11.6	10.1	1.4	12.0
3.移民署各縣市服務站受理申辦外籍人口居留或停留申請服務	64.8	5.4	59.5	16.8	14.5	2.3	18.3
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作	72.2	9.7	62.4	16.3	13.8	2.5	11.5
5.整體入出國及移民業務	76.1	6.5	69.6	16.0	14.6	1.5	7.9

六、整體入出國及移民業務不滿意的原因

民眾對「整體入出國及移民業務」不滿意度為 16.0%，不滿意的原因以「機場護照查驗人員效率不彰、態度不佳」占 25.2%較多，其次為「對外籍人士管理(控管)不夠確實、嚴密」、「入出國及移民相關業務宣導不足」分別占 15.5%，「沒有落實外籍配偶生活適應照顧政策」占 12.4%居第三，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-20 民眾對「整體入出國及移民業務」不滿意的原因

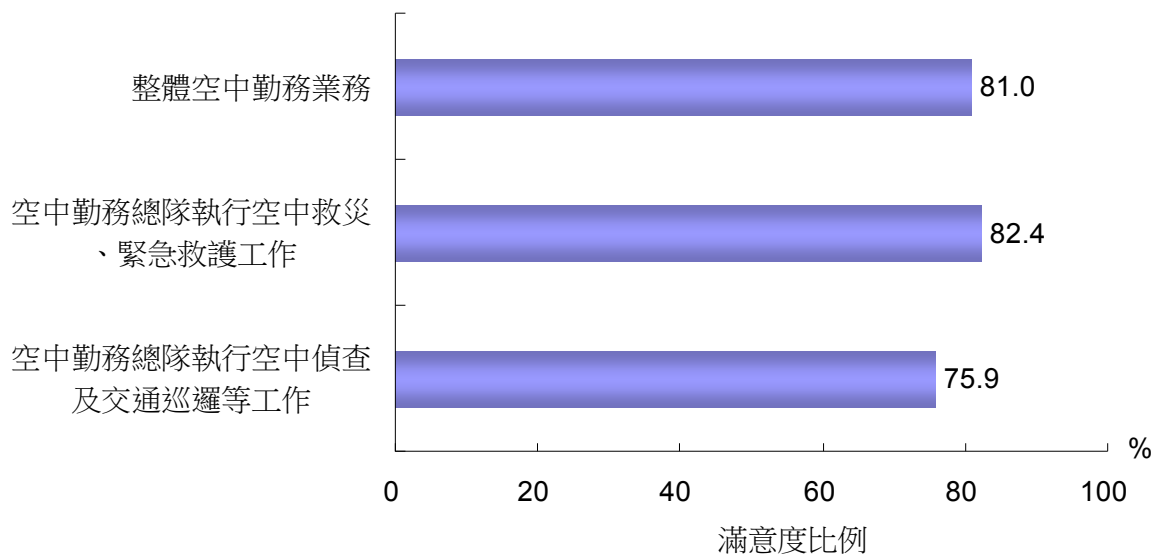


壹拾壹、空中勤務類施政滿意度

空中勤務類業務本次調查共有三個項目，其中民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度(非常滿意及還算滿意)81.0%，其餘二個項目滿意度以「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」之 82.4%最高，其次為「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」之 75.9%。(見圖 2-21)

與上次調查結果相較，「整體空中勤務業務」滿意度增加 3.5 個百分點，「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」滿意度增加 6.2 個百分點，「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」，滿意度增加 3.8 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-21 民眾對「空中勤務類」之施政表現滿意度



一、空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作

民眾對「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」之滿意度 82.4%(非常滿意占 18.8%、還算滿意占 63.6%)；不滿意度 13.4%(非常不滿意占 1.6%、不太滿意占 11.9%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.2%。(見統計結果表 A.53)

二、空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作

民眾對「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」之滿意度 75.9%(非常滿意占 14.3%、還算滿意占 61.6%)；不滿意度 14.4%(非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 13.1%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.7%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 86.3%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 70.2%較低，另 50 歲至未滿 65 歲表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.5%；按行業別觀察，以未就業者之滿意度 83.2%及學生之 82.4%較高，從事商業者之 63.0%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.9%。(見統計結果表 A.54)

三、整體空中勤務業務

民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度 81.0%(非常滿意占 13.0%、還算滿意占 68.0%)；不滿意度 13.7%(非常不滿意占 1.1%、不太滿意占 12.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.3%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 86.3%較高，30 歲至未滿 40 歲者之 77.4%較低。(見統計結果表 A.55)

表 2-12 民眾對空中勤務類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

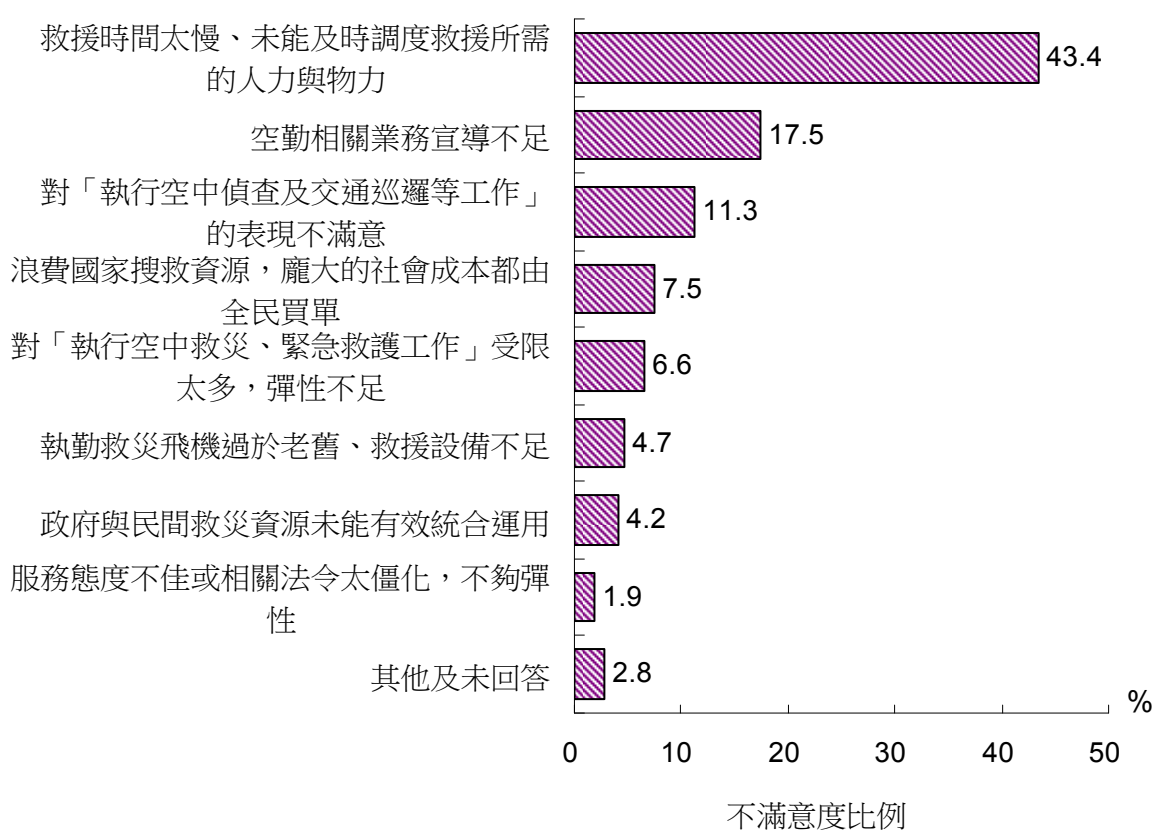
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1. 空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作	82.4	18.8	63.6	13.4	11.9	1.6	4.2
2. 空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作	75.9	14.3	61.6	14.4	13.1	1.3	9.7
3. 整體空中勤務業務	81.0	13.0	68.0	13.7	12.6	1.1	5.3

四、整體空中勤務業務不滿意的原因

民眾對「整體空中勤務業務」不滿意度為 13.7%，不滿意的原因以「救援時間太慢、未能及時調度救援所需的人力與物力」占 43.4% 較多，其次為「空勤相關業務宣導不足」占 17.5%，「對執行空中偵查及交通巡邏等工作的表現不滿意」占 11.3% 居第三，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-22 民眾對「整體空中勤務業務」不滿意的原因

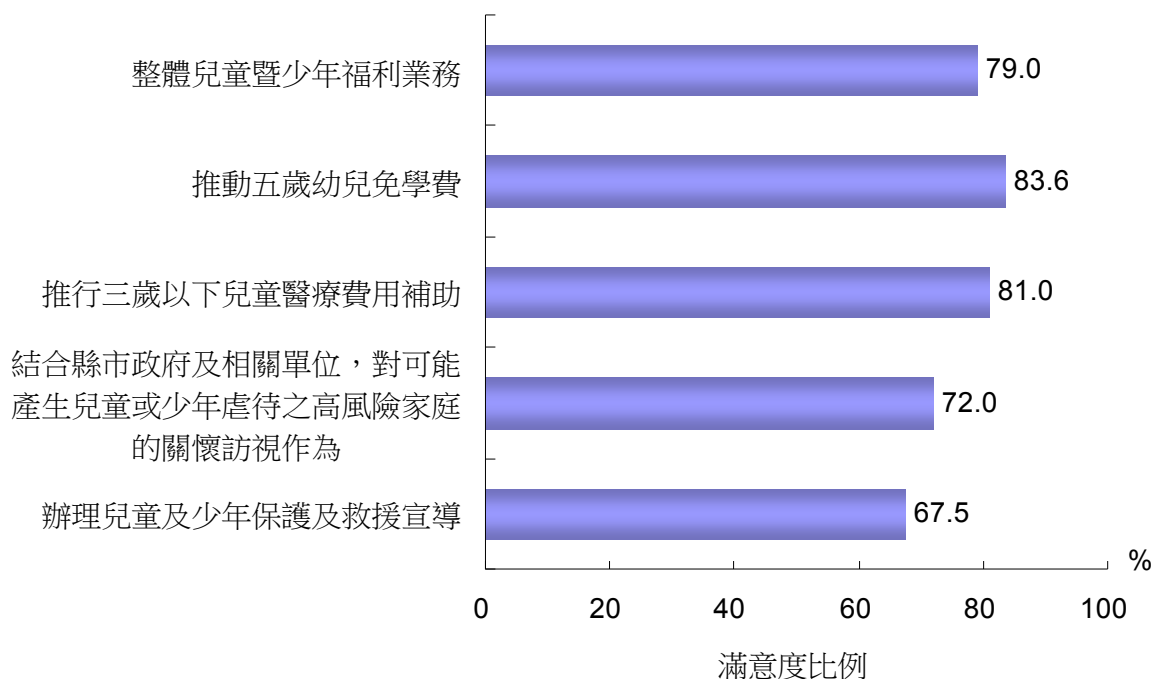


壹拾貳、兒童暨少年福利類施政滿意度

兒童暨少年福利類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體兒童暨少年福利業務」之滿意度 79.0%(非常滿意及還算滿意)，其餘四個項目滿意度以「推動五歲幼兒免學費」之 83.6%及「推行三歲以下兒童醫療費用補助」之 81.0%較高，其次為「結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為」之 72.0%，而以「辦理兒童及少年保護及救援宣導」滿意度 67.5%最低。(見圖 2-23)

與上次調查結果相較，「整體兒童暨少年福利業務」滿意度增加 5.1 個百分點，「推行三歲以下兒童醫療費用補助」滿意度增加 7.8 個百分點，「結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為」滿意度增加 6.5 個百分點。(詳見表 2-16)

圖 2-23 民眾對「兒童暨少年福利類」之施政表現滿意度



一、辦理兒童及少年保護及救援宣導

民眾對「辦理兒童及少年保護及救援宣導」之滿意度 67.5%(非常滿意占 11.6%、還算滿意占 55.9%)；不滿意度 27.0%(非常不滿意占 3.9%、不太滿意占 23.2%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.5%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 71.2%較高，50 歲至未滿 65 歲者之 64.9%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.0%；按教育程度別觀察，以國(初)中者之滿意度 70.1%較高，研究所及以上者之 62.3%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.7%；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 78.8%較高，有配偶或同居者之 64.8%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 66.6%高於無子女者之 53.3%。(見統計結果表 A.56)

二、推動五歲幼兒免學費

民眾對「推動五歲幼兒免學費」之滿意度 83.6%(非常滿意占 26.7%、還算滿意占 56.9%)；不滿意度 14.2%(非常不滿意占 3.3%、不太滿意占 11.0%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.2%。(見統計結果表 A.57)

三、推行三歲以下兒童醫療費用補助

民眾對「推行三歲以下兒童醫療費用補助」之滿意度 81.0%(非常滿意占 23.8%、還算滿意占 57.2%)；不滿意度 13.2%(非常不滿意占 1.9%、不太滿意占 11.3%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.8%。按教育程度別觀察，以小學及以下者之滿意度 85.4%較高，大學者之 76.5%及研究所以上者之 76.8%較低。(見統計結果表 A.58)

四、結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為

民眾對「結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為」之滿意度 72.0%(非常滿意占 14.8%、還算滿意占 57.2%)；不滿意度 23.4%(非常不滿意占 3.5%、不太滿意占 19.9%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.6%。按年齡別觀察，以 65 歲及以上者之滿意度 82.0%較高，40 歲至未滿 50 歲者之 65.1%較低；按教育程度別觀察，滿意度隨教育程度提高而遞減，從小學及以下者之 81.2%降至研究所及以上者之 63.8%；按

行業別觀察，以從事工業者之滿意度 74.0%及家庭管理者之 74.8%較高，軍公教之 58.3%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.7%；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 88.5%較高，離婚或分居者之 68.4%較低。(見統計結果表 A.59)

五、整體兒童暨少年福利業務

民眾對「整體兒童暨少年福利業務」之滿意度 79.0%(非常滿意占 12.3%、還算滿意占 66.7%);不滿意度 17.8%(非常不滿意占 1.8%、不太滿意占 15.9%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.3%。按年齡別觀察，以 20 歲至未滿 30 歲者之滿意度 84.1%較高，40 歲至未滿 50 歲者之 74.9%較低。(見統計結果表 A.60)

表 2-13 民眾對兒童暨少年福利類施政及服務表現滿意度狀況

民國 100 年 8 月

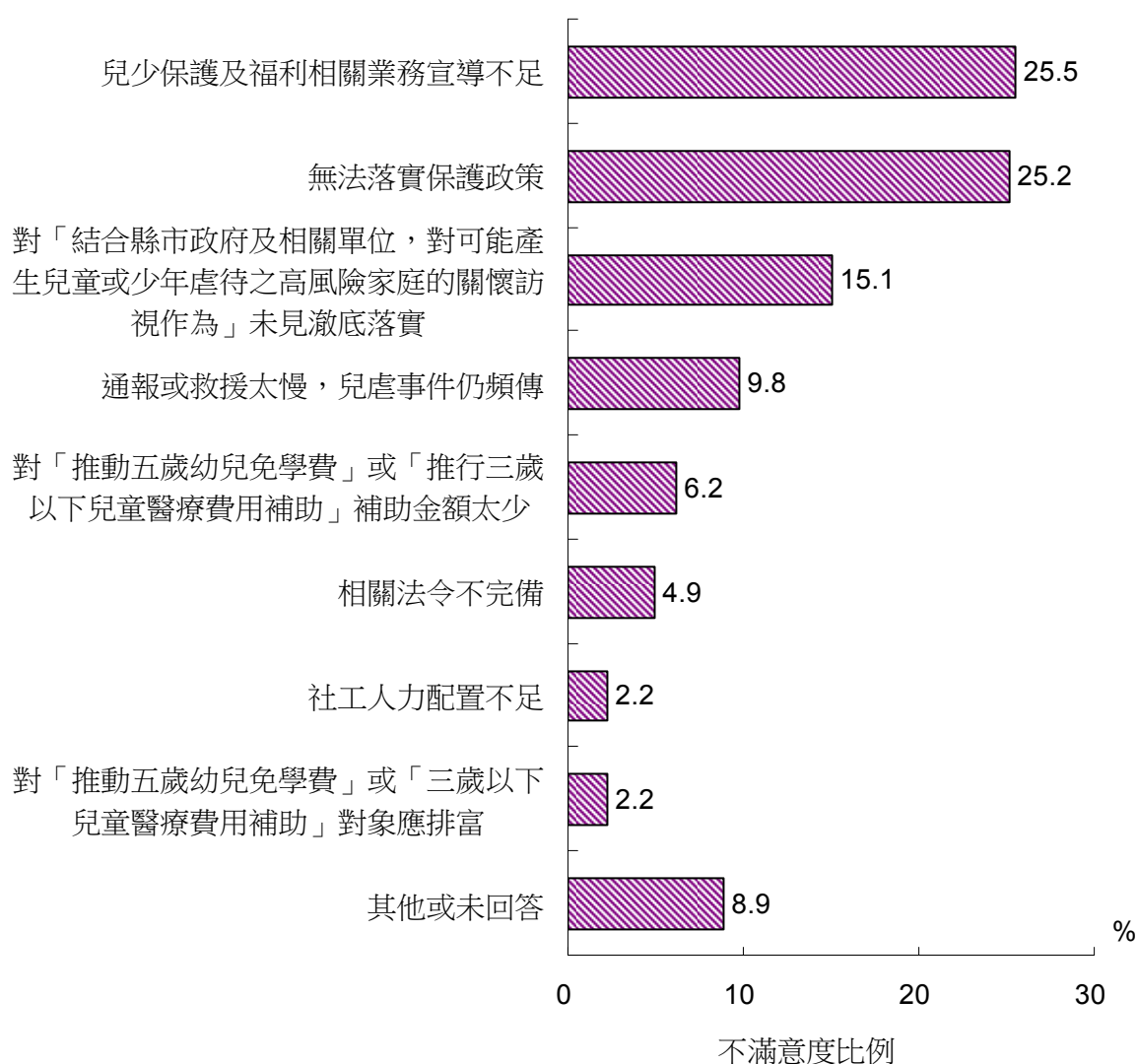
單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、很難說、沒意見、未回答
	計	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	
1.辦理兒童及少年保護及救援宣導	67.5	11.6	55.9	27.0	23.2	3.9	5.5
2.推動五歲幼兒免學費	83.6	26.7	56.9	14.2	11.0	3.3	2.2
3.推行三歲以下兒童醫療費用補助	81.0	23.8	57.2	13.2	11.3	1.9	5.8
4.結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為	72.0	14.8	57.2	23.4	19.9	3.5	4.6
5.整體兒童暨少年福利業務	79.0	12.3	66.7	17.8	15.9	1.8	3.3

六、整體兒童暨少年福利業務不滿意的原因

民眾對「整體兒童暨少年福利業務」不滿意度為 17.8%，不滿意的原因以「兒少保護及福利相關業務宣導不足」占 25.5%及「無法落實保護政策」占 25.2%較多，其次為「對結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為未見澈底落實」占 15.1%，其他不滿意原因詳見下圖。

圖 2-24 民眾對「整體兒童暨少年福利業務」不滿意的原因

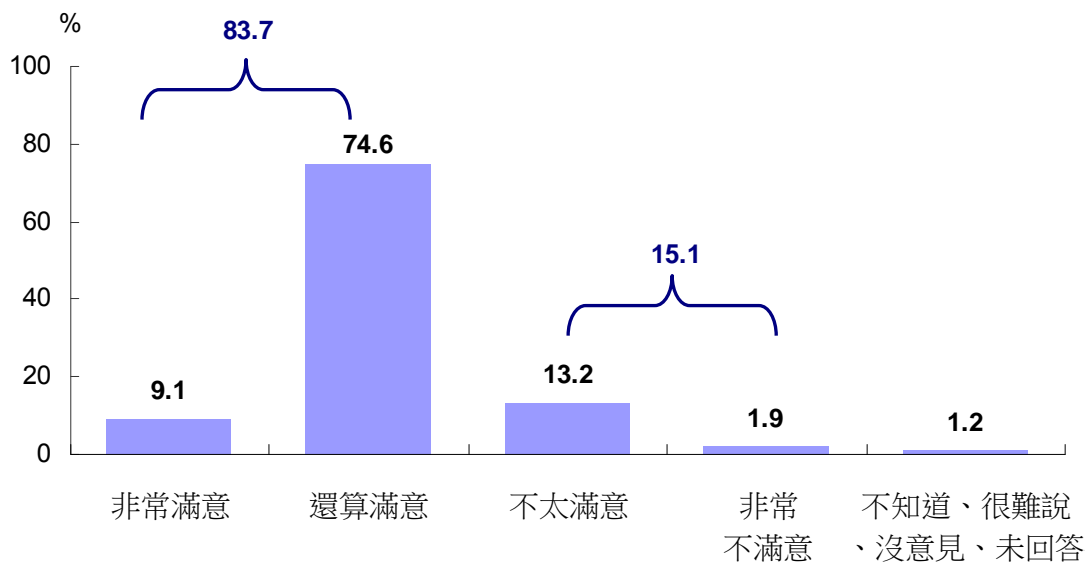


壹拾參、內政部整體施政表現

民眾對內政部整體施政表現之滿意度 83.7%(非常滿意占 9.1%、還算滿意占 74.6%);不滿意度 15.1%(非常不滿意占 1.9%、不太滿意占 13.2%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。(見圖 2-25)

與上次調查結果相較，民眾對本部施政滿意度提升 5.8 個百分點，不滿意度減少 6.0 個百分點。(詳見表 2-14)

圖 2-25 民眾對內政部整體施政表現滿意度



在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」及「有無子女」對本部整體施政表現滿意度達到顯著差異；按年齡別觀察，以 65 歲以上者之滿意度 86.3%較高；按教育程度別觀察，以高中(職)之滿意度 85.4%、國(初)中之 85.9%及小學以下者之 85.6%較高，研究所及以上者之 74.9%較低；按婚姻狀況別觀察，以喪偶者之滿意度 91.0%較高，未婚者之 81.2%較低；按有無子女觀察，有子女者之滿意度 85.2%高於無子女者之 72.7%。(見統計結果表 A.61)

表 2-14 民眾對本部整體施政表現滿意度狀況

單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道 或 拒答	無意見 或 很難說
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非 常 不滿意		
92 年 6 月	75.8	8.1	67.7	14.6	11.6	3.0	4.8	4.8
92 年 12 月	77.0	7.1	70.0	17.3	14.5	2.8	3.0	2.7
93 年 6 月	78.3	6.8	71.5	17.0	15.1	1.9	1.7	3.0
93 年 12 月	79.3	7.9	71.4	16.0	13.8	2.2	1.7	3.0
94 年 7 月	78.0	6.2	71.8	12.3	10.4	1.9	6.0	3.7
94 年 12 月	76.4	7.0	69.4	20.5	16.6	3.9	1.3	1.8
95 年 10 月	75.2	8.3	66.9	22.0	16.0	6.0	1.5	1.3
96 年 9 月	77.3	7.4	69.9	20.7	15.2	5.5	0.8	1.2
97 年 9 月	76.8	6.8	70.0	22.1	17.8	4.3	0.5	0.6
98 年 9 月	78.1	9.7	68.4	21.0	15.4	5.6	0.5	0.4
99 年 10 月	77.9	8.3	69.6	21.1	2.6	18.5		1.0
100 年 8 月	83.7	9.1	74.6	15.1	13.2	1.9		1.2

壹拾肆、內政業務主要建議事項

民眾對內政業務之建議頗為熱烈，主要前三項依次為「落實各項政策的執行與監督」、「加強各項政策宣導」及「加強照顧弱勢族群」。(見表 2-15)

表 2-15 民眾對「內政業務主要建議事項」

項目	建議人數
1.落實各項政策的執行與監督	235
2.加強各項政策宣導	189
3.加強照顧弱勢族群	181
4.加快 113 通報救援速度及落實家暴保護扶助措施	166
5.改善治安狀況	117
6.強化施政效率	113
7.加強承辦人員專業能力、工作效率及服務態度	98
8.加強幼兒、青少年福利	86
9.提昇警察素質、加強服務態度	85
10.改善下水道建設、道路品質、整頓市容景觀	69
11.加速緊急救難、救援速度	66
12.各項補助方案審核要公平	65
13.資源應力求南北均衡、縮小城鄉差距	49
14.有效抑制房價飆漲	47
15.改善交通亂象、加強查緝交通違規	47
16.強化警察機關辦案能力	46
17.落實消防安檢及加強辦理災害防治宣導工作	44
18.施政盡量簡化便民	43
19.加強老人福利	42
20.加強詐騙犯罪預防及查緝詐騙集團	41
21.鼓勵民眾生育	29
22.端正警政風紀	27
23.傾聽民意	24
24.不要強迫繳交國民年金、增加國民年金保障內容	19
25.加強婦女福利	13
26.強化新住民輔導、協助融入台灣社會	11
27 其他	85
合計	2,038

壹拾伍、分析結論

- 一、本年調查結果，與去年相比，民眾對本部整體施政表現滿意度上升 5.8 個百分點，與去年相同的 44 個業務項目施政滿意度有 31 項明顯提升，僅有 3 項明顯降低，顯示本部近一年來的努力成果，民眾多持肯定態度。
- 二、本次調查結果，民眾對本部近期新增措施，如「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」、「實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭」、「新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障」及「推動五歲幼兒免學費」等項，能在推動初期即獲得民眾七成四以上的滿意度支持，顯示對該等新措施頗為肯定與支持。
- 三、民眾對「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」、「推動消防安全檢查、維護公共安全」及「推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展、提升城市競爭力」滿意度分別下降 7.9 個百分點、4.3 個百分點及 3.4 個百分點，目前三項滿意度皆不及 65%，顯示民眾對該等措施實際執行效果與當初期望仍有所落差，有待提升其執行效果及加強宣導。
- 四、民眾對「警察機關偵辦刑事案件」的滿意度僅有 56.6%，是唯一滿意度不及六成的項目，但與去年相比，滿意度提昇了 5.7 個百分點，顯示民眾雖認為警察機關偵辦刑事案件仍有待加強，但對警政單位所付出的努力也表示肯定。
- 五、民眾對於本部整體施政表現不滿意原因或主要建議事項觀之，未來首重落實各項政策的執行與監督、加強政策宣導、強化施政效率。另外，對於不滿意度超過 25% 以上之十二項業務，相關業務單位宜參考本調查民眾不滿意原因加強施政作為。

表 2-16 100 年民眾對內政部各項施政滿意度與 99 年比較

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 差額	不滿意度 差額	不知道、很 難說、沒意 見、未回答差 額
一、內政部整體施政表現	5.8	-6.0	0.2
二、民政類	2.1	-1.7	-0.3
1.推動縣市合併改制直轄市，讓北中南平衡發展、提升城市競爭力	-3.4	5.3	-1.9
2.提供各項殯葬服務資訊及定型化契約	6.2	-4.9	-1.2
3.健全選舉制度、保障公民參政權利	3.5	-2.1	-1.4
4.維護憲法所保障的宗教信仰自由	1.2	-0.9	-0.3
5.整體民政業務	2.5	-4.1	1.7
三、戶政類	4.7	-3.6	-1.2
1.鼓勵生育宣導的表現	4.5	-2.1	-2.4
2.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	-	-	-
3.建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務	3.5	-3.0	-0.4
4.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	4.0	-4.1	0.1
5.整體戶政業務	5.3	-3.2	-2.2
6.推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務	3.4	-1.8	-1.6
四、社政類	3.4	-1.7	-1.7
1.新增國民年金生育給付項目，使納保國民獲致更多保障	-	-	-
2.透過修法及提供身心障礙者扶助措施，來提升身心障礙者福利服務	3.8	-2.6	-1.2
3.協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助	2.5	0.8	-3.3
4.補助中低收入老人免費裝置假牙	5.6	-4.7	-0.9
5.實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭	-	-	-
6.整體社政業務	2.0	-0.7	-1.3

附註：1.滿意度差額=100年8月調查滿意度-99年10月調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查項目或用語有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過 2.7 個百分點，代表有明顯變動。

表 2-16 100 年民眾對內政部各項施政滿意度與 99 年比較(續 1)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 差額	不滿意度 差額	不知道、很 難說、沒意見、 未回答差額
五、地政類	4.8	-3.5	-1.4
1.推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款	5.1	-5.7	0.6
2.建立房地產交易價格資訊透明化制度，提供全國各地房地產買賣實例成交價資料	5.3	-5.0	-0.3
3.簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務	4.7	-2.4	-2.3
4.建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務	4.8	0.0	-4.8
5.整體地政業務	4.4	-4.6	0.2
六、家庭暴力及性侵害防治類	7.1	-8.2	1.2
1.設置『113 專線』服務	6.4	-4.4	-1.9
2.推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施	9.3	-12.2	2.9
3.家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導	6.9	-9.1	2.2
4.整體家庭暴力及性侵害防治業務	6.6	-8.9	2.4
七、警政類	4.4	-2.6	-1.8
1.設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導	2.1	-0.3	-1.8
2.警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全	2.1	-1.0	-1.2
3.警察機關偵辦刑事案件	5.7	-3.6	-2.2
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	4.4	-3.7	-0.6
5.警察機關執行犯罪預防及宣導	6.2	-4.4	-1.8
6.整體警政業務	5.5	-3.1	-2.5

表 2-16 100 年民眾對內政部各項施政滿意度與 99 年比較(續 2)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 差額	不滿意度 差額	不知道、很 難說、沒意見、 未回答差額
八、營建類	2.5	-1.8	-0.7
1.辦理購買房屋的貸款利息補貼及 租房子的租金補貼	6.8	-4.8	-1.9
2.推動污水下水道建設	4.6	-6.0	1.6
3.推動城鄉生活環境改造及簡易綠 美化	-7.9	9.0	-1.1
4.推動使用綠建材，獎勵補助綠建築	0.0	-0.6	0.6
5.經營管理國家公園	5.3	-4.3	-1.1
6.整體營建業務	1.1	0.2	-1.2
九、消防類	0.8	0.8	-1.6
1.強化災害防救體系、加強災害防救 演習	-0.2	2.0	-1.9
2.推動消防安全檢查、維護公共安全	-4.3	6.8	-2.6
3.消防機關執行災害搶救	0.9	0.8	-1.7
4.消防機關執行 119 緊急救護服務 工作	2.9	-1.3	-1.6
5.整體消防業務	3.1	-2.3	-0.9
十、役政類	4.6	-0.7	-3.8
1.實施及推動替代役政策	-1.7	3.1	-1.4
2.役男徵兵及護送入營報到作業	9.1	-0.5	-8.5
3.利用替代役役男公餘時間投入公 益服務，扶助弱勢族群，擴大社會 服務	5.7	-3.1	-2.8
4.整體役政業務	4.6	-1.1	-3.4

表 2-16 100 年民眾對內政部各項施政滿意度與 99 年比較(續完)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 差額	不滿意度 差額	不知道、很 難說、沒意見、 未回答差額
十一、入出國及移民類	5.3	-3.5	-1.6
1.預防及宣導人口販運防制等作為	7.2	-2.5	-4.6
2.辦理入出國境時在機場接受護照 查驗服務	-0.3	-1.3	1.6
3.移民署各縣市服務站受理申辦外 籍人口居留或停留申請服務	5.2	-3.8	-1.6
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔 導工作	6.0	-2.6	-3.4
5.整體入出國及移民業務	6.9	-6.1	-0.9
十二、空中勤務類	4.5	-0.5	-4.0
1.空中勤務總隊執行空中救災、緊急 救護工作	3.8	-1.5	-2.4
2.空中勤務總隊執行空中偵查及交 通巡邏等工作	6.2	0.3	-6.5
3.整體空中勤務業務	3.5	-0.6	-2.9
十三、兒童暨少年福利類	6.8	-5.7	-1.1
1.辦理兒童及少年保護及救援宣導	1.4	-1.6	0.3
2.推動五歲幼兒免學費	-	-	-
3.推行三歲以下兒童醫療費用補助	7.8	-6.8	-1.1
4.結合縣市政府及相關單位，對可能 產生兒童或少年虐待之高風險家 庭的關懷訪視作為	6.5	-5.2	-1.3
5.整體兒童暨少年福利業務	5.1	-4.6	-0.4