

101 年民眾對內政部施政滿意度調查報告

調查時間：101 年 8 月 31 日至 9 月 10 日

內政部統計處 編印

中華民國 101 年 12 月

民眾對內政部施政滿意度調查報告

目錄

第一章 調查作業概述	1
壹、調查目的.....	1
貳、調查區域範圍.....	1
參、調查對象.....	1
肆、調查日期.....	1
伍、成功樣本數及抽樣誤差.....	1
陸、調查項目.....	1
柒、調查方式.....	2
捌、抽樣方法.....	2
玖、樣本結構檢定.....	3
壹拾、估計與誤差.....	8
壹拾壹、原始樣本結構.....	9
壹拾貳、權數調整後之樣本結構.....	10
第二章 調查結果分析	11
壹、民政類之政滿意度.....	12
貳、戶政類施政滿意度.....	16
參、社政類施政滿意度.....	20
肆、地政類施政滿意度.....	25
伍、家庭暴力及性侵害防治類施政滿意度.....	30
陸、警政類施政滿意度.....	34
柒、營建類施政滿意度.....	39
捌、消防類施政滿意度.....	45
玖、役政類施政滿意度.....	49
壹拾、入出國及移民類施政滿意度.....	54
壹拾壹、空中勤務類施政滿意度.....	59
壹拾貳、兒童暨少年福利類施政滿意度.....	63
壹拾參、內政部整體施政表現.....	68
壹拾肆、內政業務主要建議事項.....	70
壹拾伍、分析結論.....	71

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 101 年 8 月 31 日至 9 月 10 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（詳見附錄二調查訪問表及說明），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(101)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 22 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，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，其中因「基隆市」、「宜蘭縣」、「新竹縣」、「新竹市」、「苗栗縣」、「南投縣」、「嘉義縣」、「嘉義市」、「花蓮縣」、「臺東縣」、「澎湖縣」、「金門縣」及「連江縣」等 13 縣市所分配到的原始樣本數過少，因此，將這 13 個縣市增補樣本至 30 筆，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，地區層別因增補樣本之故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	8,109,199	606	559	卡方值為 488.33>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	4,458,509	333	302	
南部地區	5,095,962	381	373	
東部地區	443,182	33	61	
金馬地區	97,358	7	65	
總計	18,204,210	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	8,109,199	606	560	卡方值為 476.70>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	4,458,509	333	290	
南部地區	5,095,962	381	384	
東部地區	443,182	33	62	
金馬地區	97,358	7	64	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	3,340,869	250	255	卡方值為 0.26<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	3,891,185	291	287	
40 歲-未滿 50 歲	3,724,324	278	278	
50 歲-未滿 65 歲	4,689,265	350	346	
65 歲以上	2,558,567	191	194	
總計	18,204,210	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	3,340,869	250	255	卡方值為 0.91<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	3,891,185	291	284	
40 歲-未滿 50 歲	3,724,324	278	276	
50 歲-未滿 65 歲	4,689,265	350	344	
65 歲以上	2,558,567	191	201	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	9,018,262	674	666	卡方值為 0.18<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	9,185,948	686	694	
總計	18,204,210	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	9,018,262	674	678	卡方值為 0.05<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	9,185,948	686	682	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	3,151,662	237	134	卡方值為 120.51>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年齡結構有顯著差異。
國(初)中	2,493,018	187	141	
高中(職)	5,274,932	396	378	
專科	2,329,848	175	192	
大學	3,847,260	289	413	
研究所以上	1,014,165	76	102	
總計	18,110,885	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	3,151,662	237	170	卡方值為 88.07>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年齡結構有顯著差異。
國(初)中	2,493,018	187	117	
高中(職)	5,274,932	396	390	
專科	2,329,848	175	199	
大學	3,847,260	289	390	
研究所以上	1,014,165	76	94	
總計	18,110,885	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年底內政部公布教育程度統計

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	8,109,199	606	606	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	4,458,509	333	333	
南部地區	5,095,962	381	381	
東部地區	443,182	33	33	
金馬地區	97,358	7	7	
總計	18,204,210	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	8,109,199	606	606	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	4,458,509	333	333	
南部地區	5,095,962	381	381	
東部地區	443,182	33	33	
金馬地區	97,358	7	7	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	3,340,869	250	250	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	3,891,185	291	291	
40 歲-未滿 50 歲	3,724,324	278	278	
50 歲-未滿 65 歲	4,689,265	350	350	
65 歲以上	2,558,567	191	191	
總計	18,204,210	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	3,340,869	250	250	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	3,891,185	291	291	
40 歲-未滿 50 歲	3,724,324	278	278	
50 歲-未滿 65 歲	4,689,265	350	350	
65 歲以上	2,558,567	191	191	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	9,018,262	674	674	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	9,185,948	686	686	
總計	18,204,210	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	9,018,262	674	674	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	9,185,948	686	686	
總計	18,204,210	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 101 年 7 月臺閩地區人口統計

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	3,151,662	237	237	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年齡結構沒有顯著差異。
國(初)中	2,493,018	187	187	
高中(職)	5,274,932	396	396	
專科	2,329,848	175	175	
大學	3,847,260	289	289	
研究所以上	1,014,165	76	76	
總計	18,110,885	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	3,151,662	237	237	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年齡結構沒有顯著差異。
國(初)中	2,493,018	187	187	
高中(職)	5,274,932	396	396	
專科	2,329,848	175	175	
大學	3,847,260	289	289	
研究所以上	1,014,165	76	76	
總計	18,110,885	1,360	1,360	

資料來源：中華民國 100 年底內政部公布教育程度統計

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 \hat{p} ，在 $(1-\alpha)$ 信賴係數下之信賴區間為：

$$\Pr(|p - \hat{p}| \leq d) = 1 - \alpha$$

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

其中 d 為可能之抽樣誤差。當信賴度為 95% 時之常態分配查表值， $Z_{1-\alpha/2} = 1.96$ 。

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	100.00	按行業別分	100.00
男	49.41	農業	3.42
女	50.59	漁業	0.07
		工業	18.57
按年齡分	100.00	商業	12.98
20 歲~未滿 30 歲	18.75	服務業	18.31
30 歲~未滿 40 歲	20.99	軍公教	9.49
40 歲~未滿 50 歲	20.37	學生	5.26
50 歲~未滿 65 歲	25.37	家庭管理	16.21
65 歲及以上	14.52	未就業	15.70
		按地區別分	100.00
按教育程度分	100.00	北部地區	41.14
小學及以下	11.18	中部地區	21.76
國（初）中	9.49	南部地區	27.83
高中（職）	28.24	東部地區	4.52
專科	14.38	金馬地區	4.74
大學	29.52		
研究所及以上	7.21		
		按政黨支持分	100.00
按婚姻狀況分	100.00	國民黨	31.80
有配偶或同居	65.15	民進黨	17.43
喪偶	4.30	親民黨	2.10
離婚或分居	3.93	新黨	0.40
未婚	26.62	無黨團結聯盟	1.10
		臺灣團結聯盟	1.18
按有無子女分	100.00	不傾向任何政黨	44.71
有子女	94.84	其他	0.04
沒有子女	5.16	很難說、不知道、未回答	1.25

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	100.00	按行業別分	100.00
男	49.54	農業	4.18
女	50.46	漁業	0.07
		工業	21.73
按年齡分	100.00	商業	12.24
20 歲~未滿 30 歲	18.35	服務業	17.72
30 歲~未滿 40 歲	21.37	軍公教	6.21
40 歲~未滿 50 歲	20.46	學生	4.66
50 歲~未滿 65 歲	25.76	家庭管理	17.80
65 歲及以上	14.06	未就業	15.37
		按地區別分	100.00
按教育程度分	100.00	北部地區	44.54
小學及以下	17.40	中部地區	24.49
國（初）中	13.77	南部地區	27.99
高中（職）	29.13	東部地區	2.43
專科	12.86	金馬地區	0.53
大學	21.24		
研究所及以上	5.60	按政黨支持分	100.00
		國民黨	28.25
按婚姻狀況分	100.00	民進黨	18.63
有配偶或同居	65.09	親民黨	1.82
喪偶	5.06	新黨	0.31
離婚或分居	4.48	無黨團結聯盟	0.99
未婚	25.37	臺灣團結聯盟	1.37
		不傾向任何政黨	47.16
按有無子女分	100.00	其他	0.09
有子女	95.28	很難說、不知道、未回答	1.38
沒有子女	4.72		

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，委由國內大學院校、研究機構或民間專業調查公司採電話訪問方式辦理，調查期間為本（101）年8月31日至9月10日。

本次調查各單位（機關）之調查項目，均以101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（詳見表2-14）。以下分析中之「滿意度」指非常滿意者與還算滿意者比例之和，「不滿意度」指不太滿意者與非常不滿意者比例之和。（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)			Chi-Square	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	80.11	8.18	71.93	81.42	10.28	71.14	4.018	0.4036
設置「113專線」服務	89.12	29.32	59.79	89.05	29.50	59.55	2.888	0.5768

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

2.附註：A、B 兩卷相同問項之一致性檢定採「齊一性檢定」，檢定公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^2 \sum_{j=1}^5 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi_{(2-1)(5-1)}^2$$

3.檢定結果：在信心水準 95%條件下，A、B 卷共同問項「內政部整體施政表現」、「設置『113專線』服務」之滿意度，並無顯著差異。

壹、民政類施政滿意度

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」之滿意度為 76.4%，另四個項目滿意度以「維護憲法所保障的宗教信仰自由」之 90.8% 最高，其次為「補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所」之 77.0%，而以「健全選舉制度、保障公民參政權利」之 71.6% 及「提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度」之 71.4% 滿意度最低。（見圖 2-1）

如與上次調查結果比較，「健全選舉制度、保障公民參政權利」滿意度下滑 4.8 個百分點。另「維護憲法所保障的宗教信仰自由」及「整體民政業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

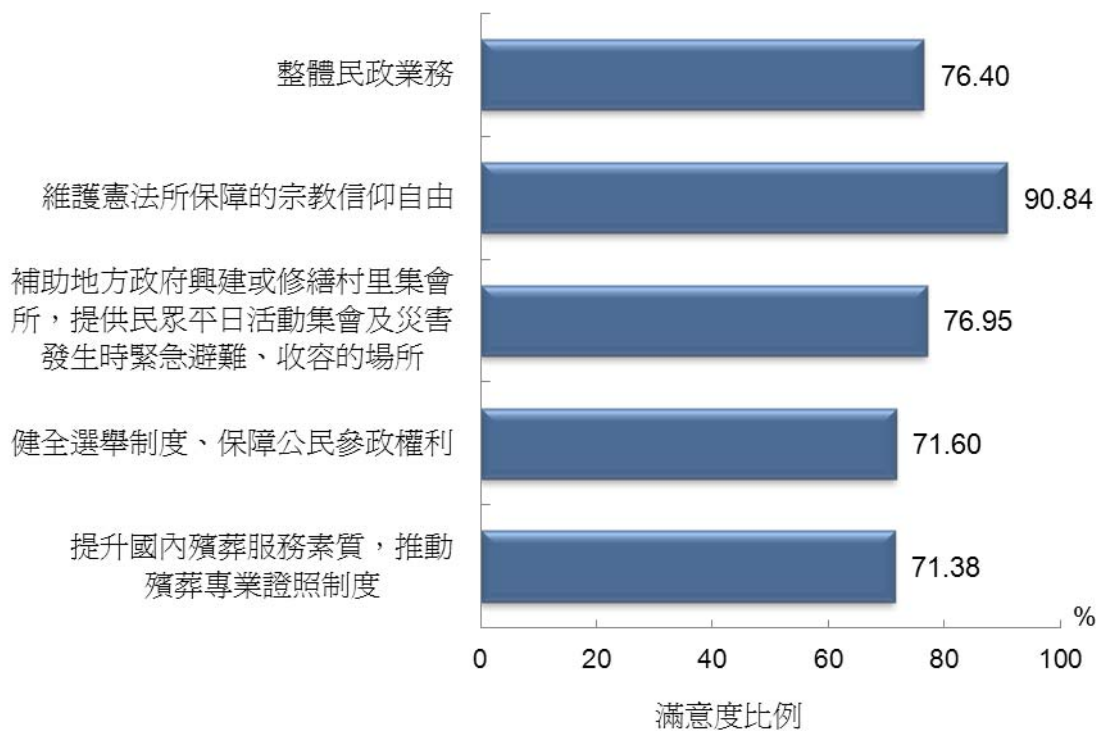


圖 2-1 民眾對「民政類」之施政表現滿意度

一、補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所

民眾對「補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所」之滿意度 77.0%（非常滿意占 14.6%、還算滿意占 62.4%），不滿意度 21.1%（非常不滿意占 5.1%、不太滿意占 16.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.0%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（見統計結果表 A.1）

二、提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度

民眾對「提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度」之滿意度為 71.4%（非常滿意占 8.5%、還算滿意占 62.9%）；不滿意度 22.9%（非常不滿意占 4.6%、不太滿意占 18.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.7%。

在民眾的基本特性中，「年齡」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.2）

- 年 齡 別：以 20 歲至未滿 30 歲者及 65 歲及以上者滿意度，各為 75.4% 及 75.1% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 66.2% 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 8.8%。

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 71.6%（非常滿意占 8.9%、還算滿意占 62.7%）；不滿意度 26.5%（非常不滿意占 8.1%、不太滿意占 18.4%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.9%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.3）

- 年 齡 別：滿意度大致隨年齡增加而遞減，從 20 歲至未滿 30 歲者之 76.5% 降至 65 歲及以上者之 65.4%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 84.2% 較高，離婚或分居者滿意度 66.6% 較低。

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 90.8%（非常滿意占 21.2%、還算滿意占 69.7%）；不滿意度 8.5%（非常不滿意占 2.3%、不太滿意占 6.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.7%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 76.4%（非常滿意占 7.2%、還算滿意占 69.2%）；不滿意度 21.7%（非常不滿意占 3.2%、不太滿意占 18.5%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.9%。

在民眾的基本特性中，「教育程度」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.5）

■教育程度別：以專科者滿意度 82.7% 較高，國(初)中者滿意度 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 4.9%。

■性別：女性滿意度 78.0% 高於男性之 74.7%。

表 2-2 民眾對民政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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.補助地方政府興建或修繕村里集會 所，提供民眾平日活動集會及災害發 生時緊急避難、收容的場所	76.95	14.56	62.38	21.10	16.04	5.06	1.96
2.提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專 業證照制度	71.38	8.47	62.91	22.91	18.34	4.57	5.71
3.健全選舉制度、保障公民參政權利	71.60	8.91	62.70	26.52	18.40	8.12	1.87
4.維護憲法所保障的宗教信仰自由	90.84	21.19	69.65	8.45	6.11	2.34	0.71
5.整體民政業務	76.40	7.20	69.20	21.73	18.53	3.20	1.87

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 21.7%，不滿意的原因以「民政相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 17.3%及「民政相關業務宣導不足」占 16.7%較多，其他不滿意原因詳見下圖。

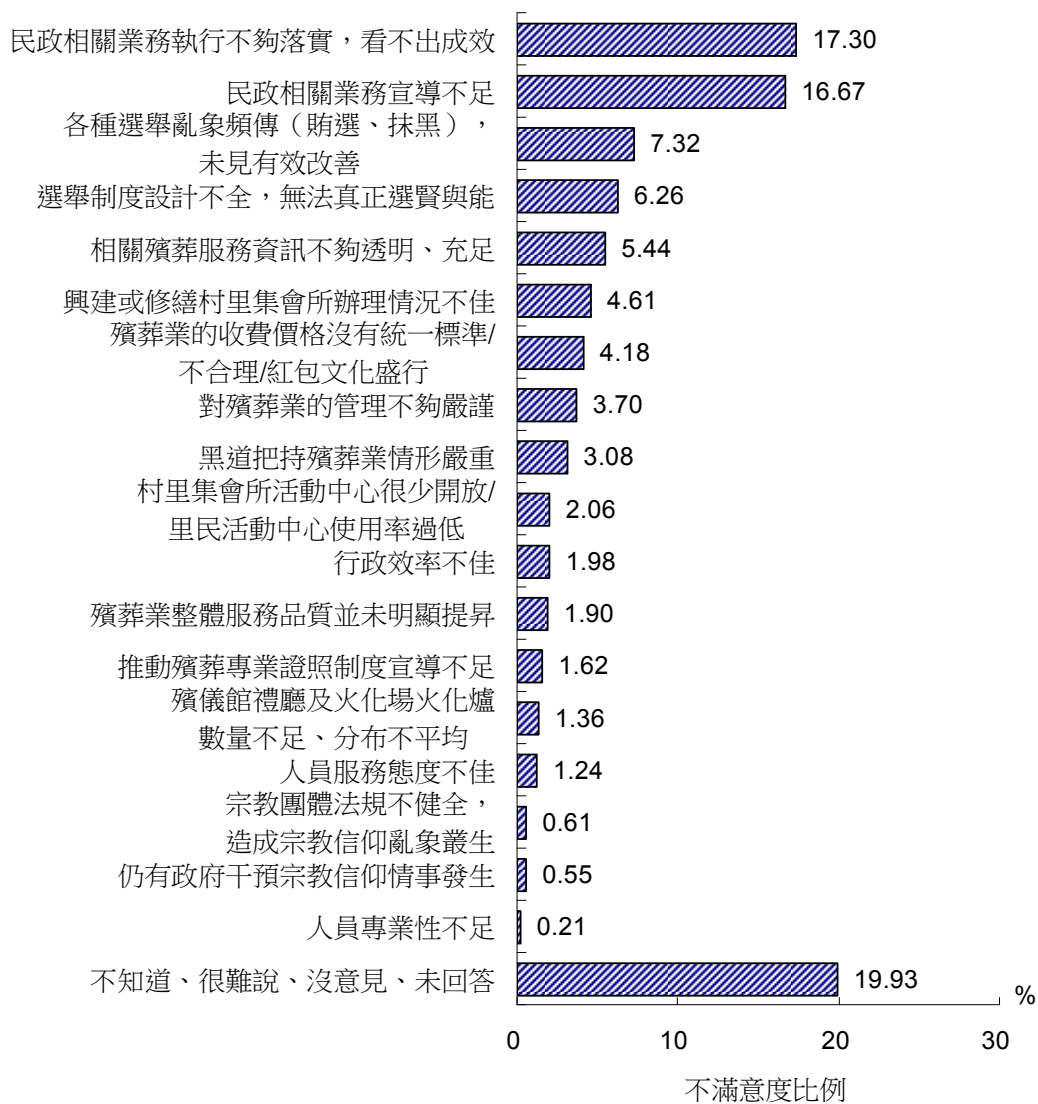


圖 2-2 民眾對「整體民政業務」不滿意的原因

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 90.0%，另四個項目滿意度以「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」之 96.9%、「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」之 95.2%及「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」之 91.8%較高，而以「鼓勵結婚及生育宣導的表現」滿意度 58.3%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 80.7%。（見圖 2-3）

與上次調查結果相較，「整體戶政業務」滿意度增加 3.0 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 3.8 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 3.2 個百分點。另「鼓勵結婚及生育宣導的表現」、「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」及「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」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

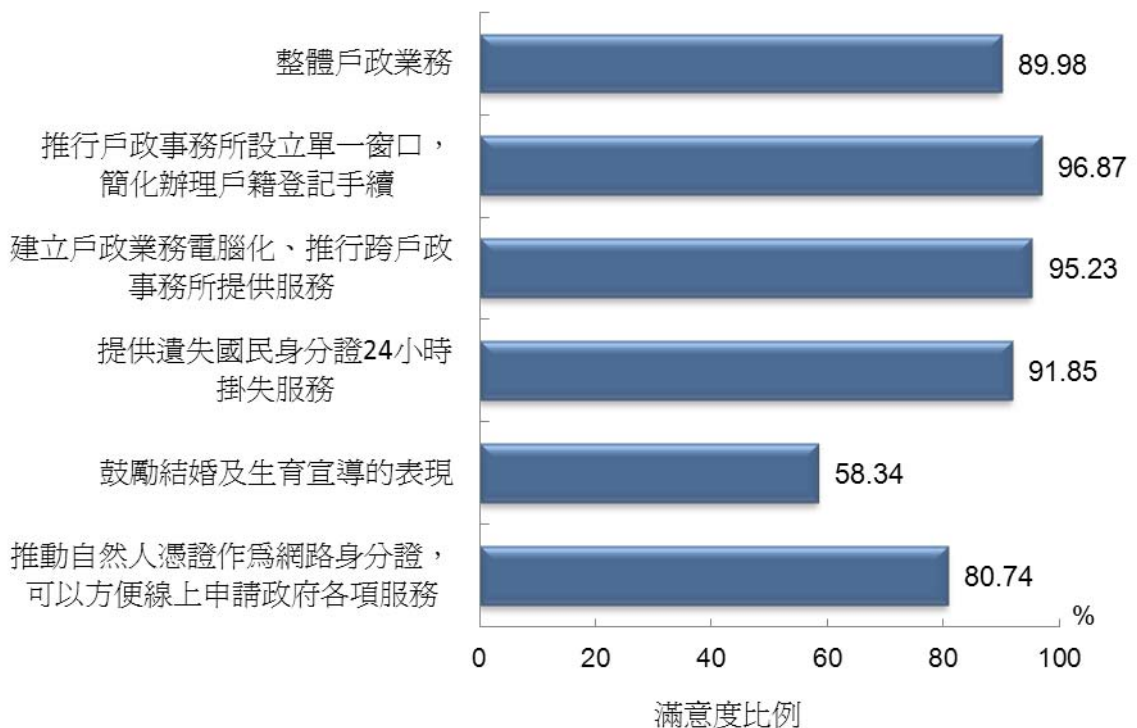


圖 2-3 民眾對「戶政類」之施政表現滿意度

一、鼓勵結婚及生育宣導的表現

民眾對「鼓勵結婚及生育宣導的表現」之滿意度 58.3%（非常滿意占 7.7%、還算滿意占 50.6%）；不滿意度 37.1%（非常不滿意占 10.4%、不太滿意占 26.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」、「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.6）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 68.6% 較高，30 歲至未滿 40 歲及 40 歲至未滿 50 歲者滿意度各為 54.1% 及 55.4% 較低。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 71.9% 較高，國(初)中、專科及研究所以上者滿意度皆在 52% 以下較低。
- 行業別：以家庭管理之滿意度 69.9% 較高，務農者之 45.0% 較低，另未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.9%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 73.4% 較高，有配偶或同居者滿意度 57.1% 較低，離婚或分居者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.7%。
- 性別：女性滿意度 62.9% 高於男性之 53.8%。

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 91.8%（非常滿意占 23.8%、還算滿意占 68.0%）；不滿意度 6.3%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 5.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.9%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 95.2%（非常滿意占 34.0%、還算滿意占 61.2%）；不滿意度 3.8%（非常不滿意占 1.1%、不太滿意占 2.8%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.9%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 96.9%（非常滿意占 34.2%、還算滿意占 62.7%）；不滿意度 2.5%（非常不滿意占 0.6%、不太滿意占 1.8%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.7%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 90.0%（非常滿意占 13.5%、還算滿意占 76.5%）；不滿意度 8.0%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 6.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.0%。

在民眾的基本特性中，「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.10）

- 教育程度別：以國(初)中者滿意度 92.9%較高，研究所及以上者滿意度 84.0%較低。

表 2-3 民眾對戶政類施政及服務表現滿意度狀況
民國 101 年 9 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.鼓勵結婚及生育宣導的表現	58.34	7.73	50.61	37.11	26.70	10.41	4.55
2.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	91.85	23.82	68.02	6.27	4.98	1.29	1.89
3.建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務	95.23	34.01	61.23	3.84	2.77	1.07	0.93
4.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	96.87	34.18	62.69	2.47	1.84	0.63	0.66
5.整體戶政業務	89.98	13.52	76.46	7.99	6.72	1.27	2.03
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	80.74	18.52	62.23	15.91	14.05	1.85	3.35

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 8.0%，不滿意的原因以「戶政相關業務宣導不足」占 23.3% 較多，其次為「戶政相關業務執行不夠落實，看不出成效」（15.1%）及「戶政事務所行政效率不佳、程序繁瑣」（11.5%），其他不滿意原因詳見下圖。

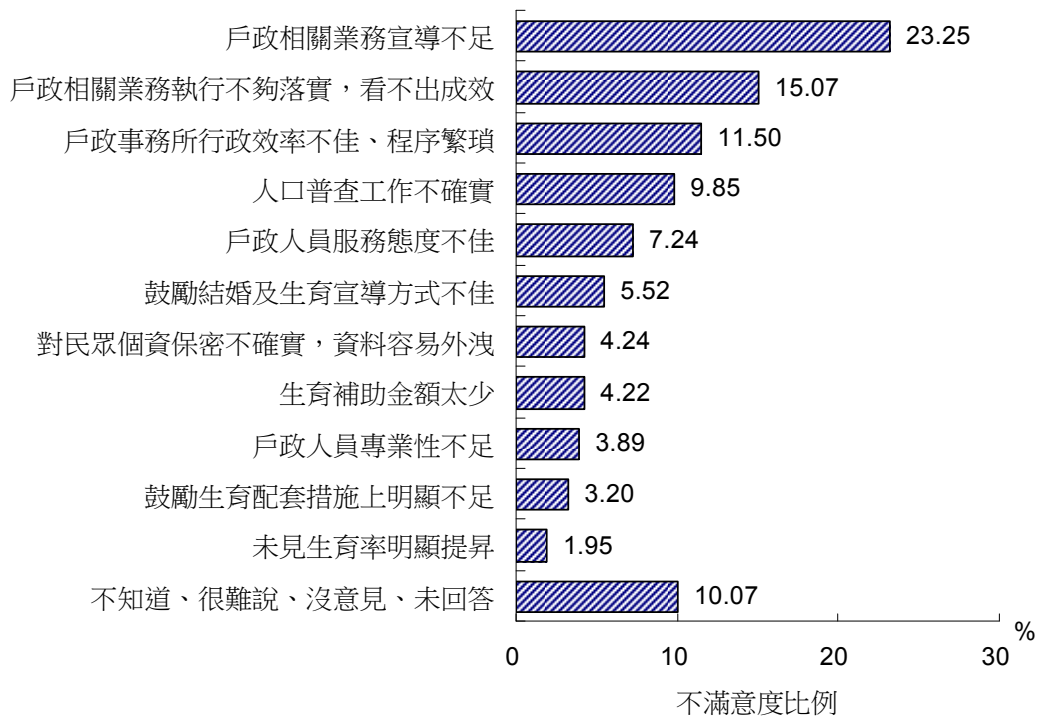


圖 2-4 民眾對「整體戶政業務」不滿意的原因

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 80.7%（非常滿意占 18.5%、還算滿意占 62.2%）；不滿意度 15.9%（非常不滿意占 1.9%、不太滿意占 14.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.4%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.11）

- 年齡別：以 20 至未滿 30 歲者滿意度 83.9% 較高，50 歲至未滿 65 歲者滿意度 77.0% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.9%。
- 教育程度別：以高中(職)者滿意度 83.9% 較高，小學及以下者滿意度 77.9% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.2%。

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 77.3%，另五個項目滿意度以「推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念」之 85.2% 較高，其他項目滿意度依序為「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 81.2%，「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 80.8% 及「提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務」之 78.3%，而以「修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制」滿意度 67.4% 最低。（見圖 2-5）

與上次調查結果相較，「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」滿意度下滑 2.7 個百分點。另「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」、「提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務」及「整體社政業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

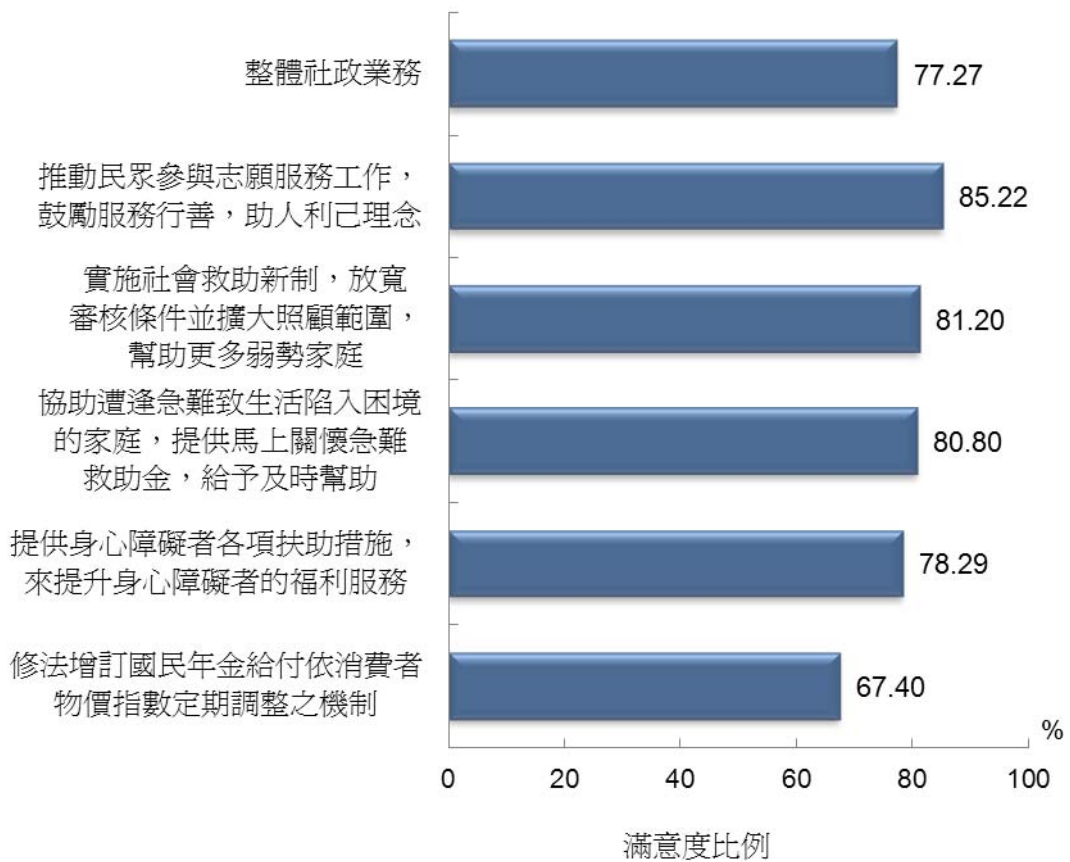


圖 2-5 民眾對「社政類」之施政表現滿意度

一、修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制

民眾對「修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制」之滿意度 67.4%（非常滿意占 12.8%、還算滿意占 54.6%）；不滿意度 28.8%（非常不滿意占 9.7%、不太滿意占 19.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.8%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.12）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 80.0% 較高，30 歲至未滿 40 歲者滿意度 58.4% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.9%。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 72.7% 較高，國(初)中、研究所及以上者滿意度各為 64.2% 及 64.1% 較低，另國(初)中及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.8% 以上。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 73.0% 較高，離婚或分居及未婚者滿意度各為 66.0% 較低。

二、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 80.8%（非常滿意占 23.6%、還算滿意占 57.2%）；不滿意度 18.0%（非常不滿意占 4.5%、不太滿意占 13.5%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。

在民眾的基本特性中，「有無子女」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.13）

- 有無子女：有子女者之滿意度 82.0% 高於無子女者之滿意度 69.8%。

三、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 81.2%（非常滿意占 22.2%、還算滿意占 59.0%）；不滿意

度 17.6%（非常不滿意占 4.9%、不太滿意占 12.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。

在民眾的基本特性中，「有無子女」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.14）

- 有無子女：有子女者之滿意度 81.3%高於無子女者之滿意度 68.3%。

四、推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念

民眾對「推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念」之滿意度 85.2%（非常滿意占 24.0%、還算滿意占 61.2%）；不滿意度 13.2%（非常不滿意占 2.3%、不太滿意占 10.9%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.15）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲、50 歲及以上者滿意度皆達 87%以上較高，30 歲至未滿 40 歲、40 歲至未滿 50 歲者滿意度各為 80.5%及 81.1%較低。

五、提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務

民眾對「提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務」之滿意度 78.3%（非常滿意占 19.7%、還算滿意占 58.5%）；不滿意度 19.5%（非常不滿意占 4.5%、不太滿意占 15.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.2%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.16）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲、65 歲及以上者滿意度各為 82.8%及 85.4%較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 72.8%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.3%。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 83.0%較高，研究所及以上者滿意度 70.1%較低。

六、整體社政業務

民眾對「整體社政業務」之滿意度 77.3%（非常滿意占 13.0%、還算滿意占 64.3%）；不滿意度 21.8%（非常不滿意占 5.0%、不太滿意占 16.8%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.9%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」及「有無子女」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.17）

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 85.3%較高，離婚或分居者滿意度 74.5%較低，另離婚或分居者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.8%。
- 有無子女：有子女者之滿意度 77.7%高於無子女者之滿意度 61.2%。

表 2-4 民眾對社政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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. 修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制	67.40	12.75	54.65	28.84	19.09	9.75	3.76
2. 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	80.80	23.58	57.22	18.02	13.53	4.48	1.19
3. 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	81.20	22.18	59.03	17.63	12.68	4.95	1.16
4. 推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念	85.22	24.00	61.22	13.23	10.90	2.33	1.55
5. 提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務	78.29	19.75	58.55	19.53	15.05	4.48	2.18
6. 整體社政業務	77.27	13.02	64.25	21.81	16.79	5.02	0.92

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 21.8%，不滿意的原因以「社政相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 25.8%較多，其次為「社政相關業務宣導不足」(14.2%)、「急難救助執行不力，無法讓弱勢家庭得到援助」(12.6%)及「失業或經濟能力不好的民眾，無法負擔國民年金保費」(11.2%)，其他不滿意原因詳見下圖。

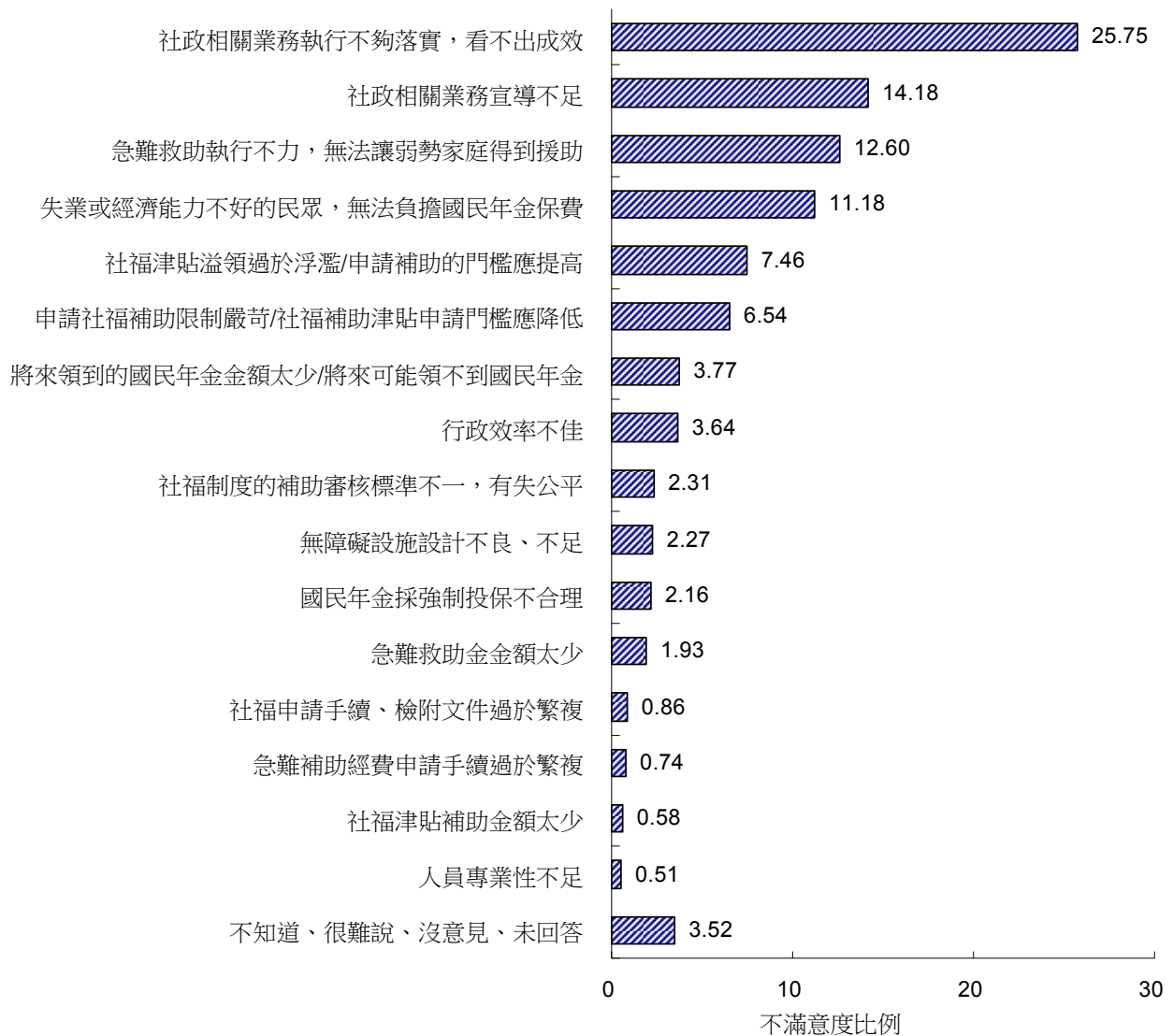


圖 2-6 民眾對「整體社政業務」不滿意的原因

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 86.2%，另四個項目滿意度以「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 91.3%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 91.3%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 78.5%，而以「推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度」滿意度 75.9%最低。（見圖 2-7）

與上次調查結果相較，「整體地政業務」、「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」、「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」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」滿意度皆無明顯變動。（詳見表 2-16）

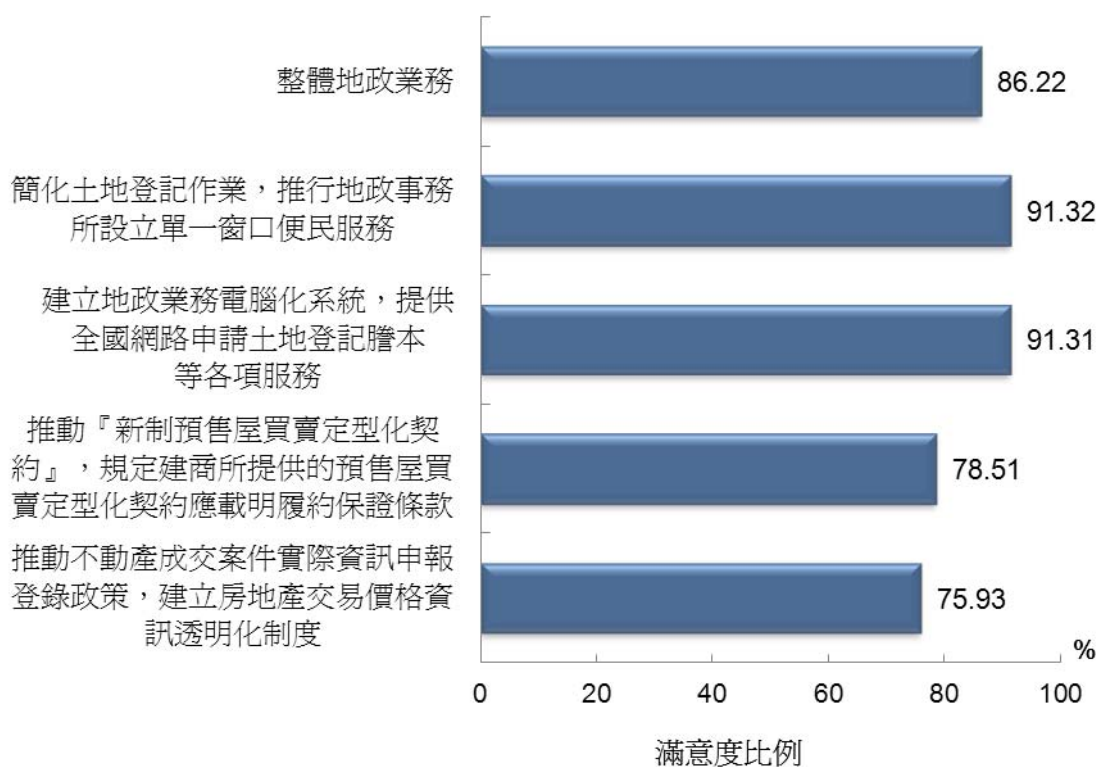


圖 2-7 民眾對「地政類」之施政表現滿意度

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 78.5%（非常滿意占 14.6%、還算滿意占 63.9%）；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 5.8%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.18）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 80.2% 較高，30 歲至未滿 40 歲者滿意度 76.1% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.0%。
- 教育程度別：以大學、研究所及以上者滿意度各為 81.0% 及 80.9% 較高，高(中)職者滿意度 75.9% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.9%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 82.9% 較高，未婚者滿意度 75.0% 較低。

二、推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度

民眾對「推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度」之滿意度 75.9%（非常滿意占 14.8%、還算滿意占 61.2%）；不滿意度 20.9%（非常不滿意占 5.2%、不太滿意占 15.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.2%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.19）

- 年齡別：以 50 歲至未滿 65 歲者滿意度 78.3% 較高，30 歲至未滿 40 歲者滿意度 71.5% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.2%。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 80.2% 較高，大學者滿意度 72.8% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.7%。

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 82.2%較高，離婚或分居者滿意度 72.8%較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.5%。

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 91.3%（非常滿意占 26.1%、還算滿意占 65.2%）；不滿意度 6.9%（非常不滿意占 1.5%、不太滿意占 5.4%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.8%。

在民眾的基本特性中，「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.20）

- 性別：男性滿意度 91.6%略高於女性之 91.0%，而男性不滿意度 7.7%亦高於女性之 6.0%。

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 91.3%（非常滿意占 26.3%、還算滿意占 65.0%）；不滿意度 6.4%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 5.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.3%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.21）

- 年齡別：以 30 歲至未滿 40 歲、40 歲至未滿 50 歲者滿意度各為 93.0%及 93.1%較高，50 歲至未滿 65 歲者滿意度 88.2%較低。
- 教育程度別：以專科者滿意度 94.6%較高，研究所及以上者滿意度 87.9%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.6%。

五、整體地政業務

民眾對「整體地政業務」之滿意度 86.2%（非常滿意占 11.6%、還算滿意占 74.6%）；不滿意度 9.2%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 7.9%）；不知

道、很難說、沒意見或拒答占 4.6%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.22）

- 婚姻狀況別：以離婚或分居者滿意度 91.4%較高，未婚者滿意度 84.3%較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 11.6%。
- 性別：男性滿意度 86.7%略高於女性之 85.8%，而男性不滿意度 10.8%略高於女性之 7.5%。

表 2-5 民眾對地政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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	78.51	14.60	63.91	15.69	11.82	3.87	5.80
2.推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度	75.93	14.78	61.15	20.85	15.65	5.20	3.22
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	91.32	26.14	65.19	6.85	5.39	1.46	1.82
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	91.31	26.34	64.97	6.44	5.09	1.35	2.25
5.整體地政業務	86.22	11.64	74.58	9.17	7.91	1.26	4.60

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 9.2%，不滿意的原因以「地政相關業務宣導不足」占 21.3% 較多，其次為「地政相關業務執行不夠落實，看不出成效」（18.2%）及「不動產交易價格資訊不夠透明/完整」（12.1%），其他不滿意原因詳見下圖。

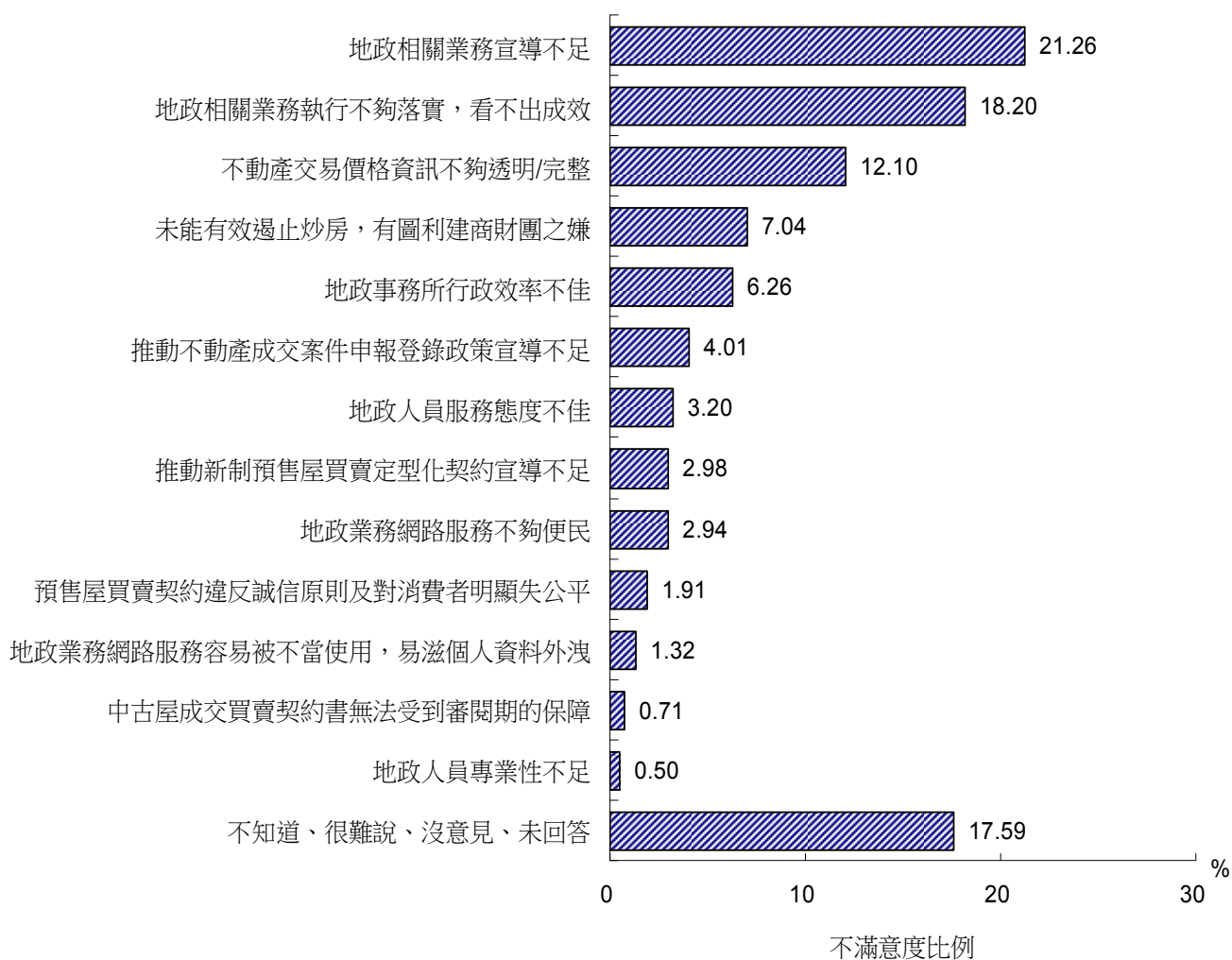


圖 2-8 民眾對「整體地政業務」不滿意的原因

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 74.6%，另三個項目滿意度以「設置『113專線』服務」之 89.1%最高，其次為「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」之 75.1%，而以「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」滿意度 73.3%最低。（見圖 2-9）

與上次調查結果相較，「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」滿意度增加 5.2 個百分點。另「設置『113專線』服務」、「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」及「整體家庭暴力及性侵害防治業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

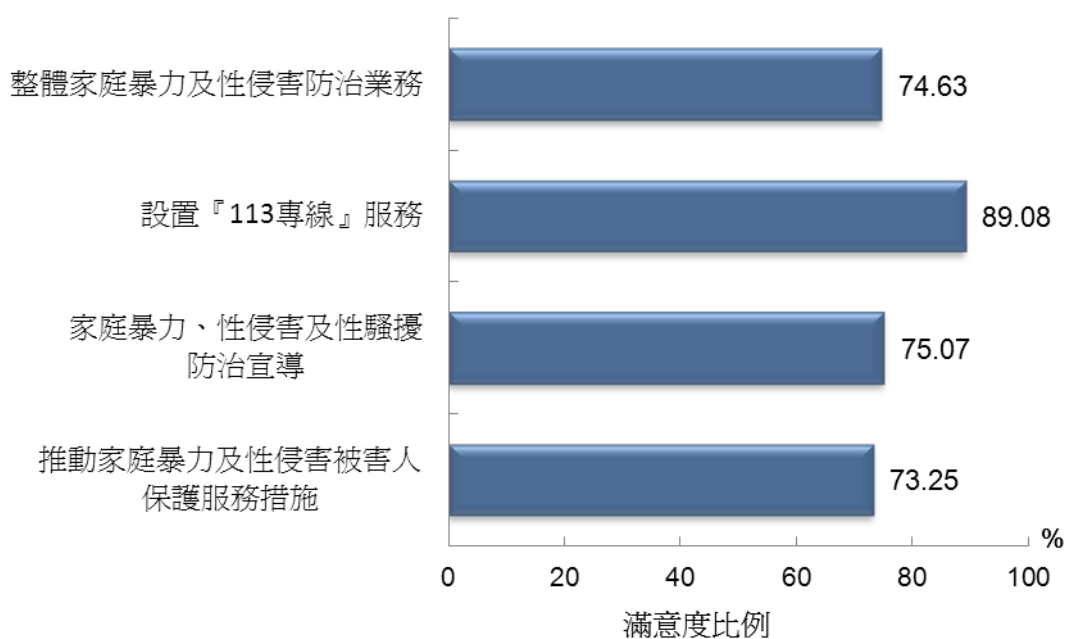


圖 2-9 民眾對「家庭暴力及性侵害防治類」之施政表現滿意度

一、設置『113 專線』服務

民眾對「設置『113 專線』服務」之滿意度 89.1%（非常滿意占 29.4%、還算滿意占 59.7%）；不滿意度 9.5%（非常不滿意占 1.7%、不太滿意占 7.8%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.5%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.23）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 91.2% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 86.1% 較低。
- 教育程度別：以國(初)中者滿意度 92.4% 較高，研究所及以上者滿意度 83.2% 較低。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居、喪偶者滿意度各為 94.4% 及 93.8% 較高，有配偶或同居者滿意度 88.4% 較低。

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 73.3%（非常滿意占 15.8%、還算滿意占 57.5%）；不滿意度 22.3%（非常不滿意占 3.6%、不太滿意占 18.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.4%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.24）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 77.8% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 68.5% 較低，另 50 至未滿 65 歲者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.5%。
- 婚姻狀況別：以喪偶、離婚或分居者滿意度各為 85.7% 及 85.6% 較高，有配偶或同居者滿意度 71.1% 較低。

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 75.1%（非常滿意占 14.2%、還算滿意占 60.9%）；不滿意度 24.1%（非常不滿意占 3.1%、不太滿意占 21.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.9%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見

統計結果表 A.25)

■婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 82.6%較高，未婚者滿意度 72.5%較低。

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 74.6%（非常滿意占 11.5%、還算滿意占 63.1%）；不滿意度 20.2%（非常不滿意占 3.1%、不太滿意占 17.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.2%。

在民眾的基本特性中，「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.26）

- 教育程度別：滿意度大致隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之 79.1%降至研究所及以上者之 62.8%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 80.1%較高，未婚者滿意度 71.0%較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.3%。

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 101 年 9 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	89.08	29.41	59.67	9.46	7.78	1.68	1.46
2.推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施	73.25	15.76	57.49	22.31	18.68	3.63	4.44
3.家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導	75.07	14.21	60.86	24.05	20.97	3.08	0.88
4.整體家庭暴力及性侵害防治業務	74.63	11.54	63.09	20.17	17.12	3.05	5.20

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 20.2%，不滿意的原因以「家庭暴力及性侵害防治相關業務宣導不足」占 24.7% 較高，其次為「家庭暴力及性侵害防治相關業務執行不夠落實，看不出成效」（21.0%），「虐童、家暴及性侵害事件頻傳」（15.2%）及「未見落實被害人庇護服務及保護服務措施」（11.3%），其他不滿意原因詳見下圖。

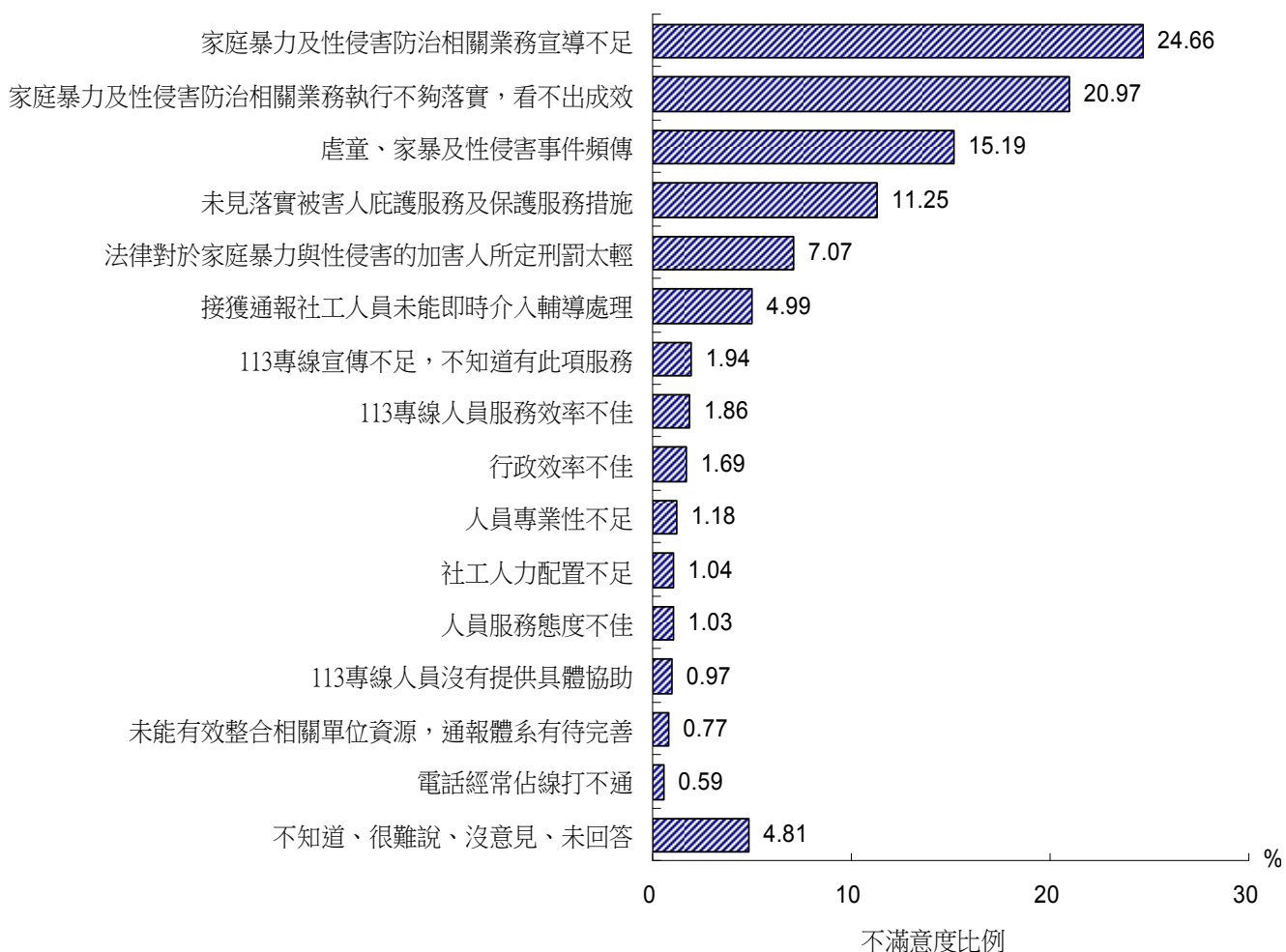


圖 2-10 民眾對「整體家庭暴力及性侵害防治業務」不滿意的原因

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 69.0%，另五個項目滿意度以「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 82.1% 最高，其次為「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之 69.9% 及「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 68.7%，「警察機關執行犯罪預防及宣導」滿意度 62.8% 居第三，而以「警察機關偵辦刑事案件」滿意度 52.4% 最低。（見圖 2-11）

與上次調查結果相較，「警察機關偵辦刑事案件」滿意度下滑 4.2 個百分點，「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」滿意度下滑 3.8 個百分點，「警察機關執行犯罪預防及宣導」滿意度下滑 2.9 個百分點。另「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」、「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」及「整體警政業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

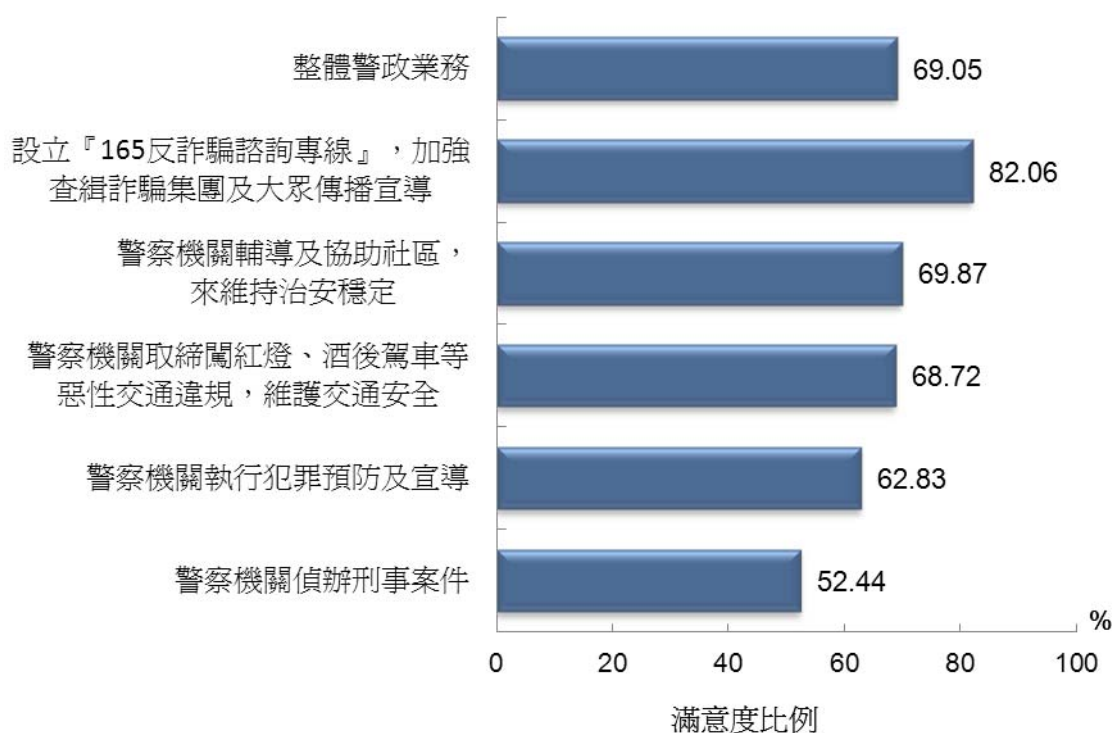


圖 2-11 民眾對「警政類」之施政表現滿意度

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 82.1% (非常滿意占 28.2%、還算滿意占 53.9%)；不滿意度 16.9% (非常不滿意占 4.4%、不太滿意占 12.4%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。(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 68.7% (非常滿意占 17.1%、還算滿意占 51.6%)；不滿意度 30.8% (非常不滿意占 8.6%、不太滿意占 22.2%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.5%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.28)

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 88.6% 較高，未婚者滿意度 58.5% 較低。

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 52.4% (非常滿意占 5.7%、還算滿意占 46.7%)；不滿意度 44.4% (非常不滿意占 10.8%、不太滿意占 33.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.2%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「行業別」對本項業務滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.29)

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 60.2% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 46.0% 較低。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 64.1% 較高，研究所及以上者滿意度 42.9% 較低。
- 行業別：以務農及學生滿意度各為 64.7% 及 64.6% 較高，從商者之 42.2% 較低。

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 69.9%（非常滿意占 9.2%、還算滿意占 60.7%）；不滿意度 28.9%（非常不滿意占 5.6%、不太滿意占 23.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。

在民眾的基本特性中，「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.30）

- 教育程度別：滿意度大致隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之 84.4% 降至研究所及以上者之 62.0%。

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 62.8%（非常滿意占 7.9%、還算滿意占 54.9%）；不滿意度 35.5%（非常不滿意占 5.6%、不太滿意占 29.9%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.31）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 73.0% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 56.3% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.8%。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居者滿意度 72.8% 較高，未婚者滿意度 59.1% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.5%。

六、整體警政業務

民眾對「整體警政業務」之滿意度 69.0%（非常滿意占 6.6%、還算滿意占 62.4%）；不滿意度 29.3%（非常不滿意占 5.4%、不太滿意占 23.9%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.34）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 81.2% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 60.1% 較低，另 65 歲及以上者表示

不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.2%。

- 教育程度別：以小學及以下、國(初)中者滿意度各為 79.2%及 78.5%較高，專科、研究所及以上者滿意度各為 58.1%及 57.2%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.3%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 82.7%較高，有配偶或同居、未婚者滿意度各為 68.1%及 67.8%較低。
- 性別：男性滿意度 70.3%高於女性之 67.8%。

表 2-7 民眾對警政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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	82.06	28.17	53.89	16.86	12.44	4.42	1.08
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	68.72	17.07	51.64	30.77	22.20	8.56	0.52
3.警察機關偵辦刑事案件	52.44	5.75	46.69	44.41	33.64	10.77	3.15
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	69.87	9.15	60.72	28.91	23.27	5.64	1.21
5.警察機關執行犯罪預防及宣導	62.83	7.93	54.91	35.53	29.94	5.58	1.64
6.整體警政業務	69.05	6.61	62.44	29.33	23.88	5.44	1.62

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 29.3%，不滿意的原因以「警政相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 18.6% 較多，其次為「警察處理報案及破案效率差」（14.3%）、「警政相關業務宣導不足」（10.6%）及「警察會選擇性辦案或吃案」（10.2%），其他不滿意原因詳見下圖。

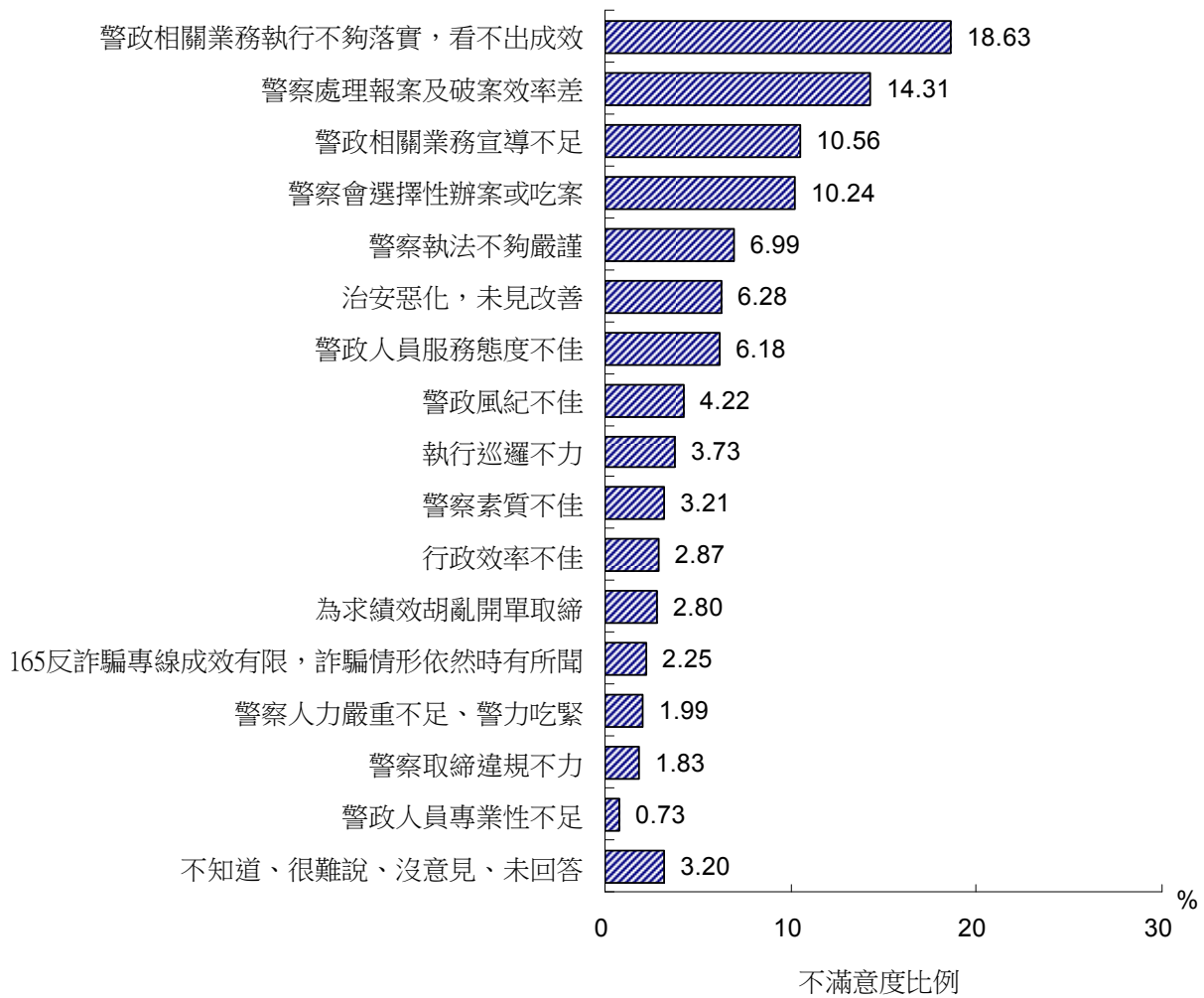


圖 2-22 民眾對「整體警政業務」不滿意的原因

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 67.7%，另五個項目滿意度以「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」之 70.6% 及「辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之 70.4% 最高，其次為「經營管理國家公園」之 66.4% 及「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」之 63.4%，而以「推動污水下水道建設」滿意度 61.8% 最低。（見圖 2-13）

與上次調查結果相較，「整體營建業務」及「經營管理國家公園」滿意度皆下滑 3.7 個百分點。另「辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」、「推動污水下水道建設」、「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」及「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

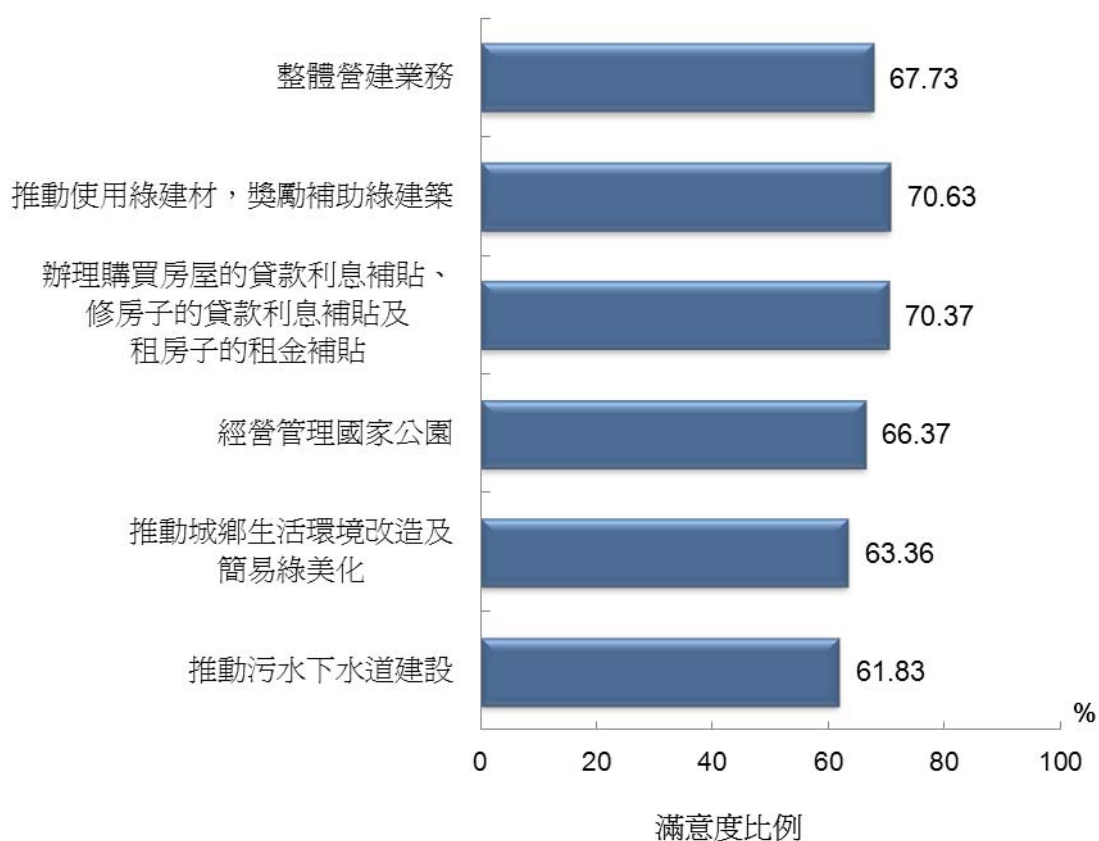


圖 2-13 民眾對「營建類」之施政表現滿意度

一、辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子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、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之滿意度 70.4%（非常滿意占 14.8%、還算滿意占 55.6%）；不滿意度 27.2%（非常不滿意占 8.6%、不太滿意占 18.5%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.5%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.32）

- 年齡別：滿意度大致隨年齡增加而增加，從 20 歲至未滿 30 歲者之 65.7% 增至 65 歲及以上者之 77.9%。
- 教育程度別：以小學及以下、國(初)中者滿意度各為 78.4% 及 77.4% 較高，大學者滿意度 61.8% 較低。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居、喪偶者滿意度各為 77.0% 及 74.4% 較高，未婚者滿意度 64.0% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.3%。

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 61.8%（非常滿意占 10.9%、還算滿意占 50.9%）；不滿意度 35.7%（非常不滿意占 10.0%、不太滿意占 25.7%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.5%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.34）

- 年齡別：以 65 歲及以上及 50 歲至未滿 65 歲者滿意度各為 66.4% 及 66.2% 較高，20 歲至未滿 30 歲者及 30 歲至未滿 40 歲者滿意度各為 56.4% 及 55.9% 較低。
- 教育程度別：以小學及以下、國(初)中者滿意度 69.9% 及 69.8% 較高，研究所及以上、大學者滿意度各為 53.1% 及 53.0% 較低。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 75.4% 較高，未婚者滿意度 57.6% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.2%。

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 63.4%（非常滿意占 9.8%、還算滿意占 53.6%）；不滿意度 35.1%（非常不滿意占 9.1%、不太滿意占 26.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.5%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.36）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 69.8% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 57.9% 較低。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 68.8% 較高，未婚者滿意度 58.3% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.8%。

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 70.6%（非常滿意占 12.5%、還算滿意占 58.1%）；不滿意度 26.1%（非常不滿意占 5.0%、不太滿意占 21.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.3%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.36）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 77.3% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 63.7% 較低，另 65 歲及以上表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.0%。
- 教育程度別：以小學及以下者滿意度 80.6% 較高，專科、研究所及以上者滿意度各為 62.1% 及 61.8% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.5%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度各為 82.2% 較高，而以有配偶或同居者 68.8% 較低。

五、經營管理國家公園

民眾對「經營管理國家公園」之滿意度 66.4%（非常滿意占 7.9%、還算滿意占 58.5%）；不滿意度 29.5%（非常不滿意占 7.1%、不太滿意占 22.4%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.1%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.37）

- 年 齡 別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 70.4% 較高，30 歲至未滿 40 歲、40 歲至未滿 50 歲、65 歲以上者滿意度各為 63.8%、64.1%、64.7% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.6%。
- 教育程度別：以國(初)中者滿意度 76.3% 較高，大學、研究所及以上者滿意度各為 61.7% 及 61.4% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.7%。
- 行 業 別：以從工、軍公教、學生、家庭管理之滿意度在 70.2% 至 72.1% 較高，從商、服務業及未就業滿意度在 60.3% 至 61.9% 較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.7%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 77.3% 較高，離婚或分居者滿意度 56.8% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.5%。

六、整體營建業務

民眾對「整體營建業務」之滿意度 67.7%（非常滿意占 5.8%、還算滿意占 61.9%）；不滿意度 30.9%（非常不滿意占 6.8%、不太滿意占 24.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.4%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.38）

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 82.9%較高，未婚、離婚或分居、有配偶或同居者滿意度 66%~68%之間，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.7%。

表 2-8 民眾對營建類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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、租房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼	70.37	14.82	55.55	27.17	18.53	8.64	2.46
2.推動污水下水道建設	61.83	10.91	50.92	35.70	25.66	10.05	2.47
3.推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化	63.36	9.75	53.62	35.12	25.97	9.15	1.51
4.推動使用綠建材，獎勵補助綠建築	70.63	12.49	58.14	26.06	21.09	4.97	3.31
5.經營管理國家公園	66.37	7.85	58.52	29.50	22.39	7.10	4.13
6.整體營建業務	67.73	5.82	61.91	30.88	24.14	6.75	1.38

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 30.9%，不滿意的原因以「營建相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 14.0%較多，其次為「城鄉差距日漸擴大、城鄉環境改造效果不佳」占 11.9%，其他不滿意原因詳見下圖。

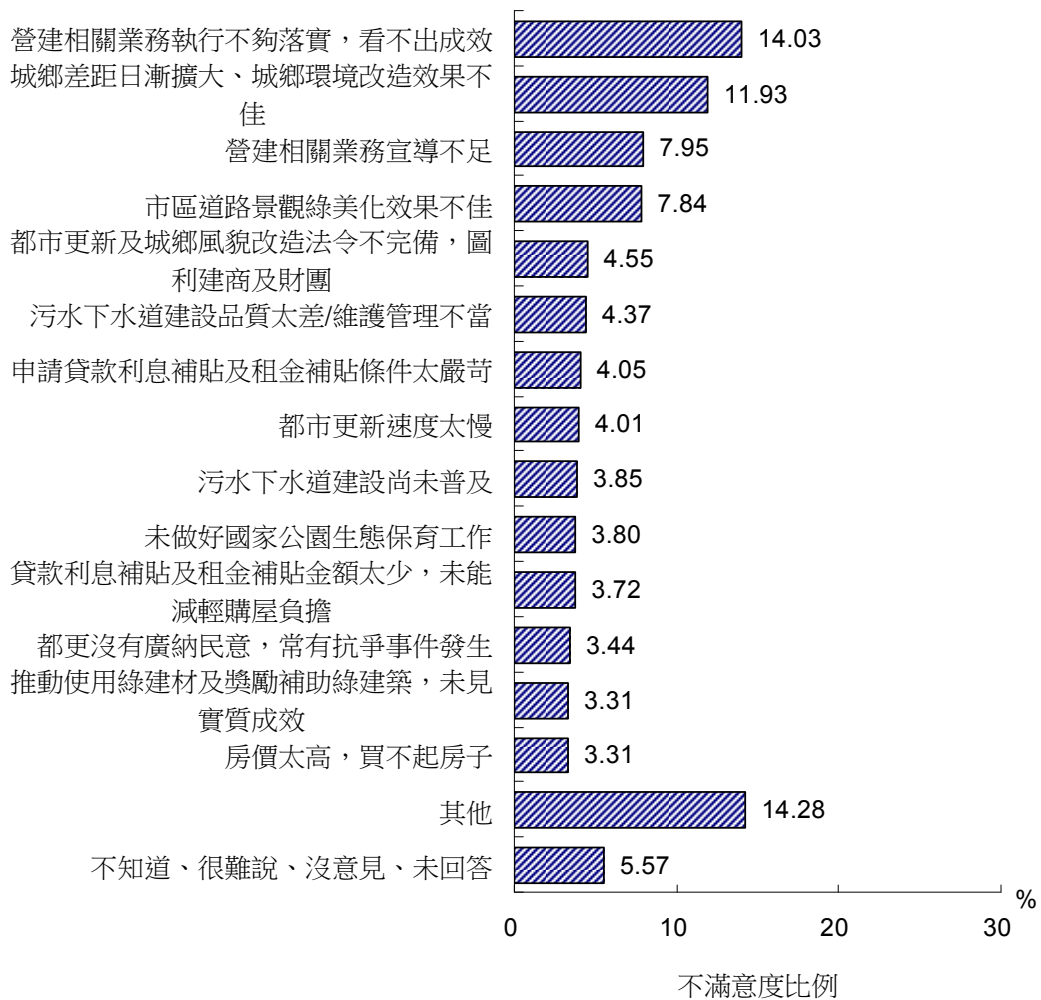


圖 2-34 民眾對「整體營建業務」不滿意的原因

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 84.4%，另四個項目滿意度以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 90.1% 最高，其次為「消防機關執行災害搶救」之 74.9%，而以「推動消防安全檢查、維護公共安全」之 65.2% 及「強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供」滿意度 65.0% 最低。（見圖 2-15）

與上次調查結果相較，「推動消防安全檢查、維護公共安全」滿意度增加 2.7 個百分點。另「強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供」、「消防機關執行災害搶救」、「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」及「整體消防業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

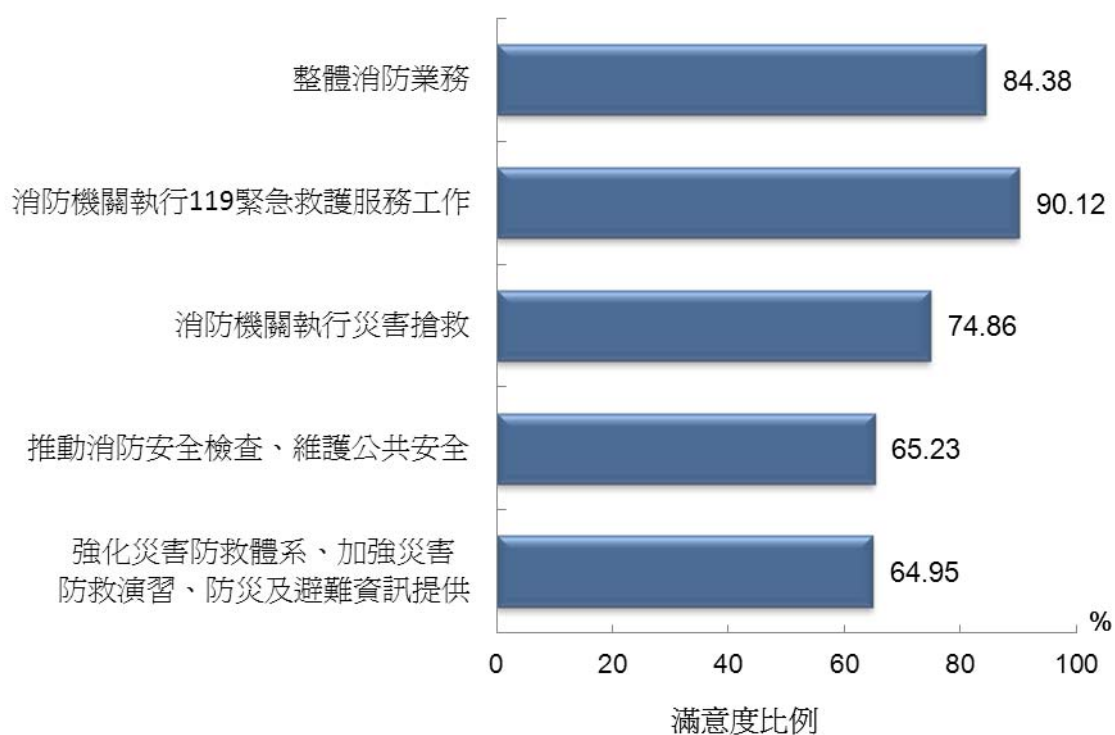


圖 2-45 民眾對「消防類」之施政表現滿意度

一、強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供

民眾對「強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供」之滿意度 65.0%（非常滿意占 7.5%、還算滿意占 57.4%）；不滿意度 33.6%（非常不滿意占 9.0%、不太滿意占 24.6%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.4%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.39）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 68.2% 較高，50 歲至未滿 65 歲者滿意度 60.9% 較低。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 78.2% 較高，未婚、離婚或分居、有配偶或同居者滿意度介於 65%~67% 之間，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.3%。

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 65.2%（非常滿意占 8.1%、還算滿意占 57.1%）；不滿意度 33.9%（非常不滿意占 7.1%、不太滿意占 26.8%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.8%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.40）

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 84.8% 較高，未婚者滿意度 61.5% 較低。

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 74.9%（非常滿意占 10.7%、還算滿意占 64.2%）；不滿意度 24.0%（非常不滿意占 4.8%、不太滿意占 19.2%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.2%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 90.1%（非常滿意占 23.7%、還算滿意占 66.4%）；不滿意度 8.8%（非常不滿意占 1.4%、不太滿意占 7.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 84.4%（非常滿意占 13.0%、還算滿意占 71.4%）；不滿意度 15.0%（非常不滿意占 2.7%、不太滿意占 12.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.7%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。（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 101 年 9 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、防災及避難資訊提供	64.95	7.54	57.41	33.63	24.59	9.04	1.42
2.推動消防安全檢查、維護公共安全	65.23	8.12	57.11	33.93	26.83	7.10	0.84
3.消防機關執行災害搶救	74.86	10.67	64.19	23.95	19.20	4.75	1.19
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	90.12	23.73	66.39	8.77	7.34	1.43	1.11
5.整體消防業務	84.38	12.95	71.43	14.95	12.25	2.70	0.66

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 15.0%，不滿意的原因以「救災不夠迅速/搶救效果不佳/應變能力不佳」占 41.5% 較多，其次為「消防相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 20.8%，其他不滿意原因詳見下圖。

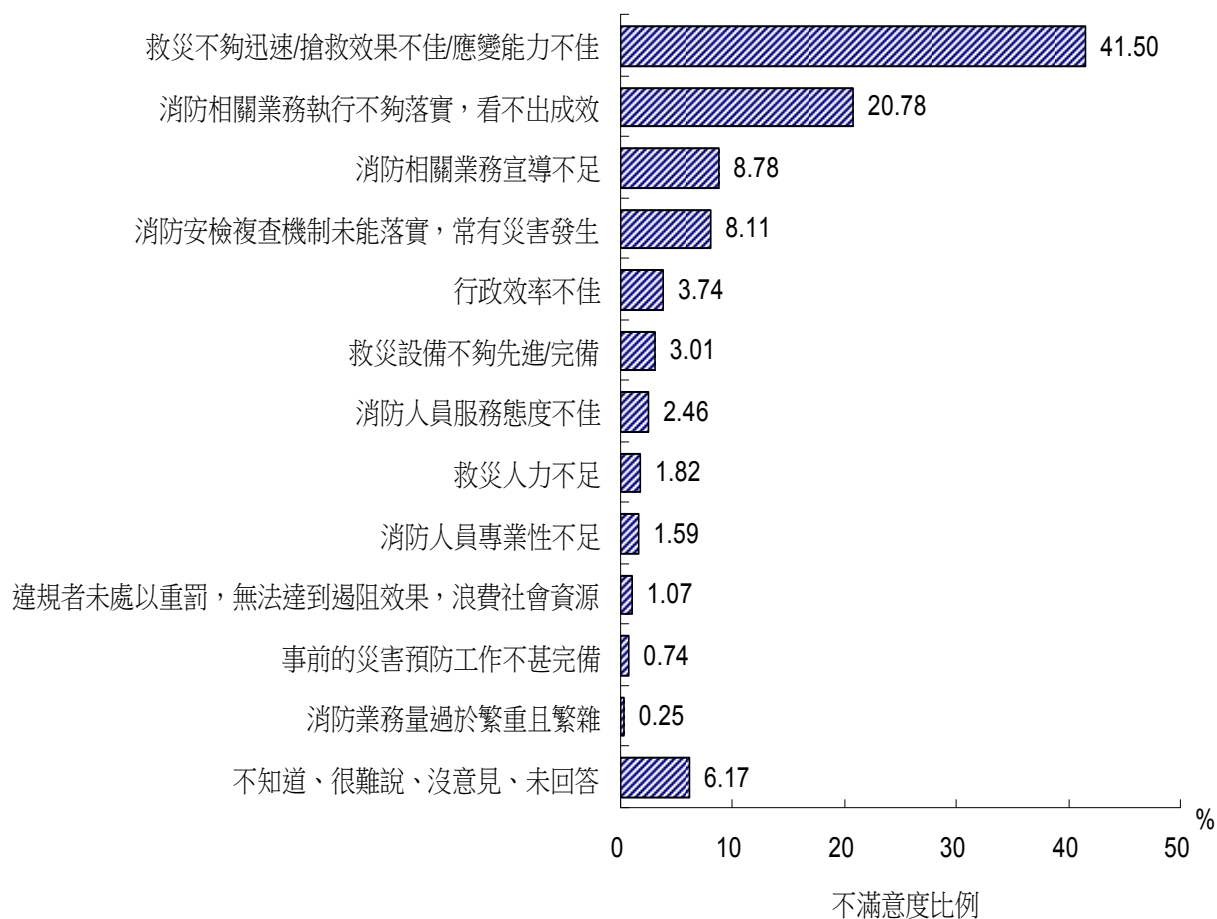


圖 2-56 民眾對「整體消防業務」不滿意的原因

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 84.4%，另三個項目滿意度以「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 91.4%最高，其次為「役男徵兵及護送入營報到作業」之 83.5%，而以「實施及推動替代役政策」滿意度 71.6%最低。（見圖 2-17）

與上次調查結果相較，「役男徵兵及護送入營報到作業」滿意度增加 3.6 個百分點。另「實施及推動替代役政策」、「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」及「整體役政業務」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

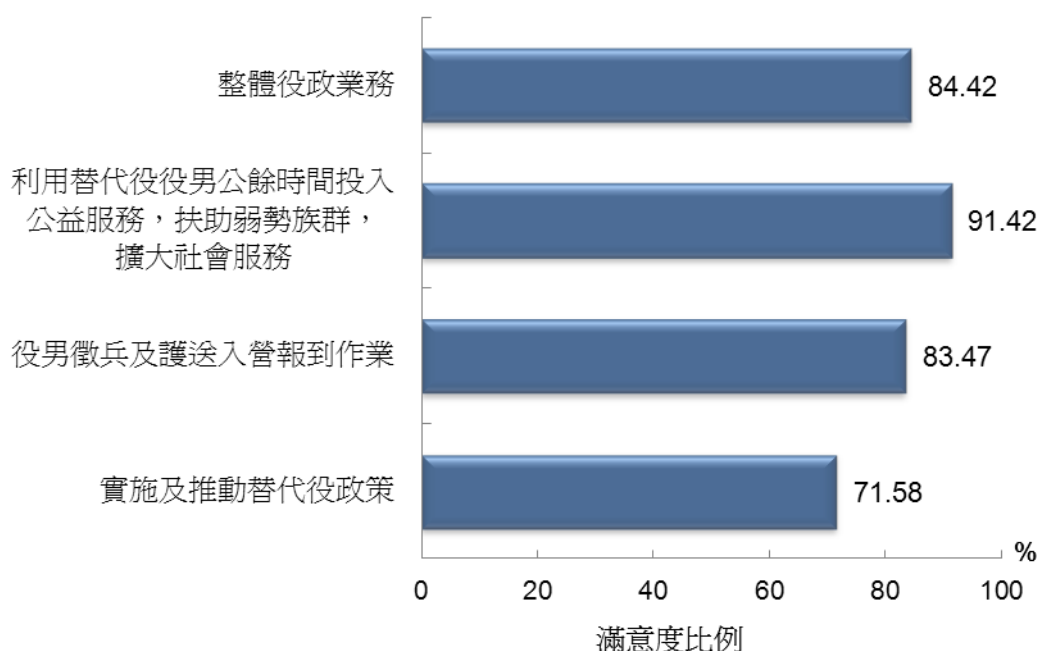


圖 2-17 民眾對「役政類」之施政表現滿意度

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 71.6%（非常滿意占 11.6%、還算滿意占 59.9%）；不滿意度 24.5%（非常不滿意占 5.6%、不太滿意占 19.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.9%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.44）

- 年 齡 別：以 65 歲及以上者滿意度 78.1%較高，30 歲至未滿 40 歲者滿意度 67.4%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.6%。
- 教育程度別：以高中(職)者滿意度 76.9%較高，專科以上者滿意度介於 64%~67%之間較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.5%。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居者滿意度 75.0%較高，喪偶、未婚者滿意度各為 69.0%、67.0%較低。
- 性 別：女性滿意度 74.8%高於男性之 68.3%。

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 83.5%（非常滿意占 13.2%、還算滿意占 70.3%）；不滿意度 9.9%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 8.6%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.45）

- 年 齡 別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 87.5%較高，30 歲至未滿 40 歲、65 歲及以上者滿意度各為 81.1%較低，另 50 歲及以上表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.2%以上。
- 教育程度別：以高中(職)、國(初)中者滿意度各為 87.1%及 87.0%較高，專科、研究所及以上者滿意度各為 79.2%、78.3%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.5%。
- 行 業 別：以務農者之滿意度 95.3%較高，從商者之 78.8%較低，另未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒

答占 9.6%。

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 87.9%較高，離婚或分居者滿意度 77.9%較低，另離婚或分居者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 14.7%。

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 91.4%（非常滿意占 27.6%、還算滿意占 63.8%）；不滿意度 7.4%（非常不滿意占 1.3%、不太滿意占 6.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。

在民眾的基本特性中，「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.46）

- 性別：女性滿意度 95.0%高於男性之 87.8%。

四、整體役政業務

民眾對「整體役政業務」之滿意度 84.4%（非常滿意占 11.6%、還算滿意占 72.8%）；不滿意度 12.5%（非常不滿意占 2.2%、不太滿意占 10.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.1%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.47）

- 年齡別：以 65 歲及以上、40 歲至未滿 50 歲者滿意度各為 85.7%及 85.4%較高，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.8%。
- 教育程度別：以高中(職)及國(初)中者滿意度各為 87.6%、87.1%較高，專科者滿意度 79.2%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.0%。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居者滿意度 90.5%較高，喪偶者滿意度 76.8%較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.7%。

表 2-10 民眾對役政類施政及服務表現滿意度狀況

民國 101 年 9 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	71.58	11.63	59.94	24.53	18.95	5.58	3.89
2.役男徵兵及護送入營報到作業	83.47	13.19	70.29	9.93	8.61	1.31	6.60
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	91.42	27.61	63.81	7.44	6.12	1.32	1.13
4.整體役政業務	84.42	11.64	72.78	12.52	10.29	2.24	3.05

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 12.5%，不滿意的原因以「不贊成實施替代役政策」占 30.6% 較多，其次為「替代役男應變效率差、專業性不足」（15.4%）及「役政相關業務執行不夠落實，看不出成效」（11.6%），其他不滿意原因詳見下圖。

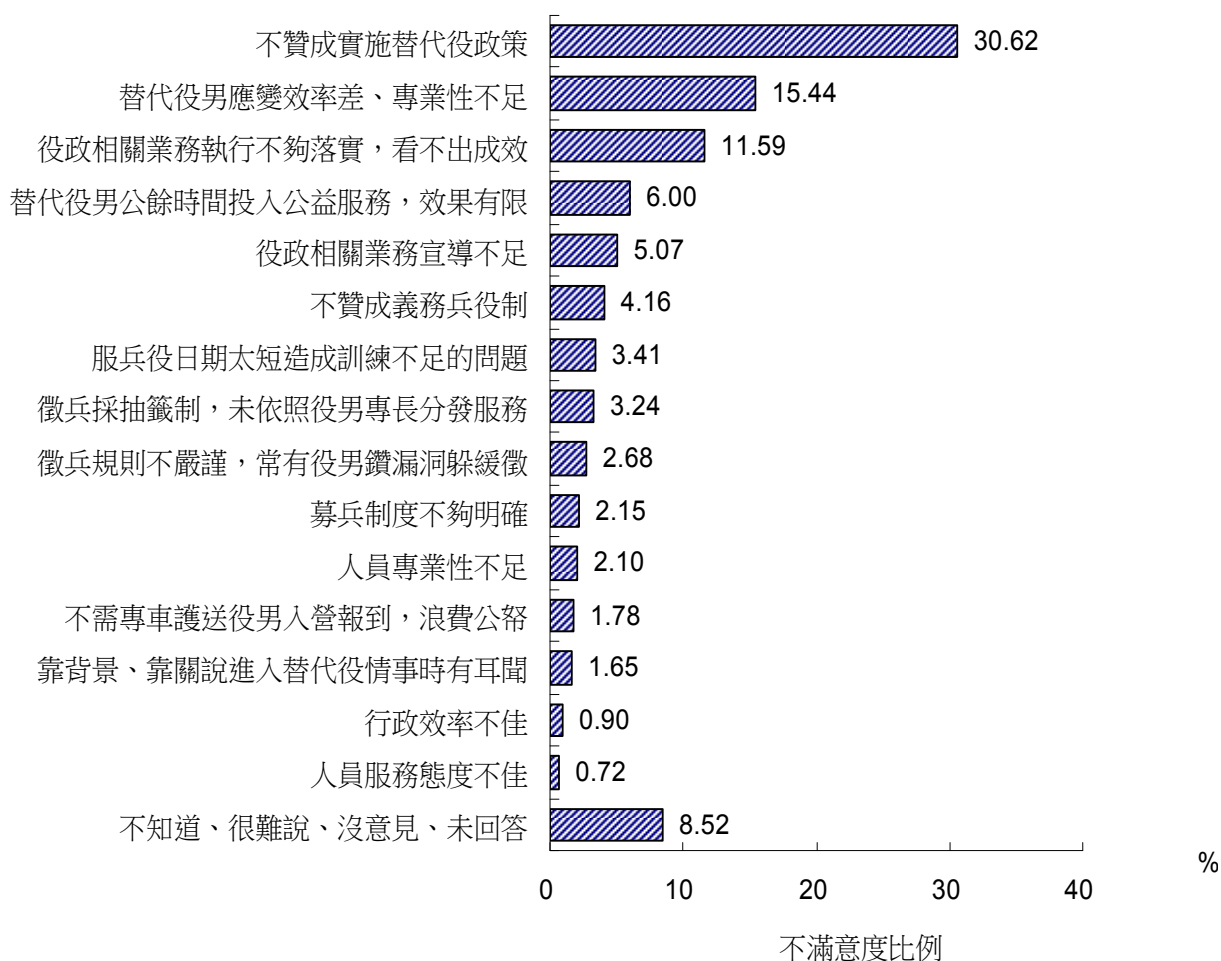


圖 2-18 民眾對「整體役政業務」不滿意的原因

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 78.8%，另四個項目滿意度以「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」之 82.0%最高，其次為「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」之 74.8%，「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」之 68.3%位居第三，而以「預防及宣導人口販運防制等作為」滿意度 63.3%最低。（見圖 2-19）

與上次調查結果相較，「整體入出國及移民業務」及「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」滿意度皆增加 2.7 個百分點，「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」滿意度增加 3.5 個百分點。另「預防及宣導人口販運防制等作為」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

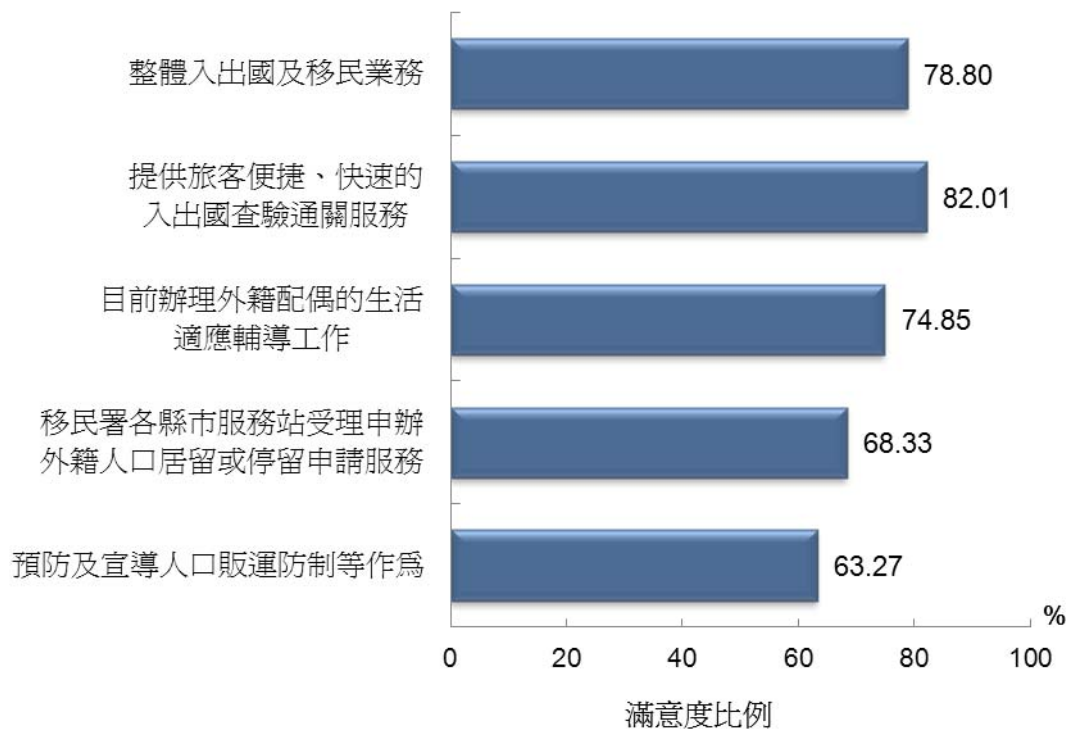


圖 2-19 民眾對「入出國及移民類」之施政表現滿意度

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 63.3%（非常滿意占 9.3%、還算滿意占 54.0%）；不滿意度 32.1%（非常不滿意占 5.9%、不太滿意占 26.2%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.7%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.48）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲、65 歲及以上者滿意度各為 67.9%及 67.0%較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 57.6%較低。
- 教育程度別：以國(初)中者滿意度 69.1%較高，研究所及以上者滿意度 49.2%較低。

二、提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務

民眾對「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」之滿意度 82.0%（非常滿意占 14.1%、還算滿意占 67.9%）；不滿意度 12.4%（非常不滿意占 1.9%、不太滿意占 10.5%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.49）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲者滿意度 84.9%較高，65 歲及以上者滿意度 77.0%較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 15.4%。
- 教育程度別：以專科、大學者滿意度各為 87.6%及 85.8%較高，小學及以下者滿意度 74.2%較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 17.2%。
- 行業別：以從工、商者滿意度各為 86.8%及 85.9%較高，務農者之 70.2%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 21.4%。
- 婚姻狀況別：以未婚、有配偶或同居者滿意度各為 82.7%及 82.5%較高，離婚或分居者滿意度 75.5%較低，另喪偶、離婚或分居者表示不知道、很難說、沒意見或拒答各占 11.2%及 13.5%。

三、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

民眾對「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」之滿意度 68.3%（非常滿意占 6.9%、還算滿意占 61.4%）；不滿意度 19.0%（非常不滿意占 4.0%、不太滿意占 15.0%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.7%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.50）

- 年齡別：以 20 歲至未滿 30 歲、30 歲至未滿 40 歲者滿意度各為 75.4% 及 74.1% 較高，50 歲以上至未滿 65 歲、65 歲以上者滿意度各有 63.2%、63.0%，另 50 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 16.3% 以上。
- 教育程度別：以大學、高中(職)者滿意度各為 74.6%、72.5% 較高，小學及以下者滿意度 58.9% 較低，另小學及以下者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 19.7%。

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 74.9%（非常滿意占 10.5%、還算滿意占 64.4%）；不滿意度 18.4%（非常不滿意占 2.7%、不太滿意占 15.6%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 6.8%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.51）

- 婚姻狀況別：以有配偶或同居、喪偶者滿意度各為 76.2% 較高，離婚或分居者滿意度 60.6% 較低。

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 78.8% (非常滿意占 7.0%、還算滿意占 71.8%); 不滿意度 17.2% (非常不滿意占 2.1%、不太滿意占 15.1%); 不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.0%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」及「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.52)

- 年 齡 別：以 20 歲至未滿 30 歲、30 歲至未滿 40 歲者滿意度各為 81.7%及 81.0%較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 75.4%較低。
- 教育程度別：以大學、專科者滿意度各為 84.0%及 82.9%較高，小學及以下者滿意度 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 10.4%。
- 行 業 別：以學生之滿意度為 88.4%較高，務農者滿意度 62.3%較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 13.8%。
- 婚姻狀況別：以有配偶或同居、喪偶者滿意度各為 79.8%及 79.7%較高，離婚或分居者滿意度 70.0%較低。

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 101 年 9 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	63.27	9.31	53.95	32.06	26.15	5.90	4.68
2.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務	82.01	14.15	67.86	12.41	10.48	1.92	5.58
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	68.33	6.88	61.45	18.99	14.98	4.01	12.68
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作	74.85	10.49	64.36	18.37	15.64	2.73	6.78
5.整體入出國及移民業務	78.80	7.02	71.78	17.24	15.09	2.14	3.97

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 17.2%，不滿意的原因以「入出國及移民類相關業務宣導不足」占 17.9% 較多，其次為「對外籍人士管理不夠確實、嚴密」占 11.3%，其他不滿意原因詳見下圖。

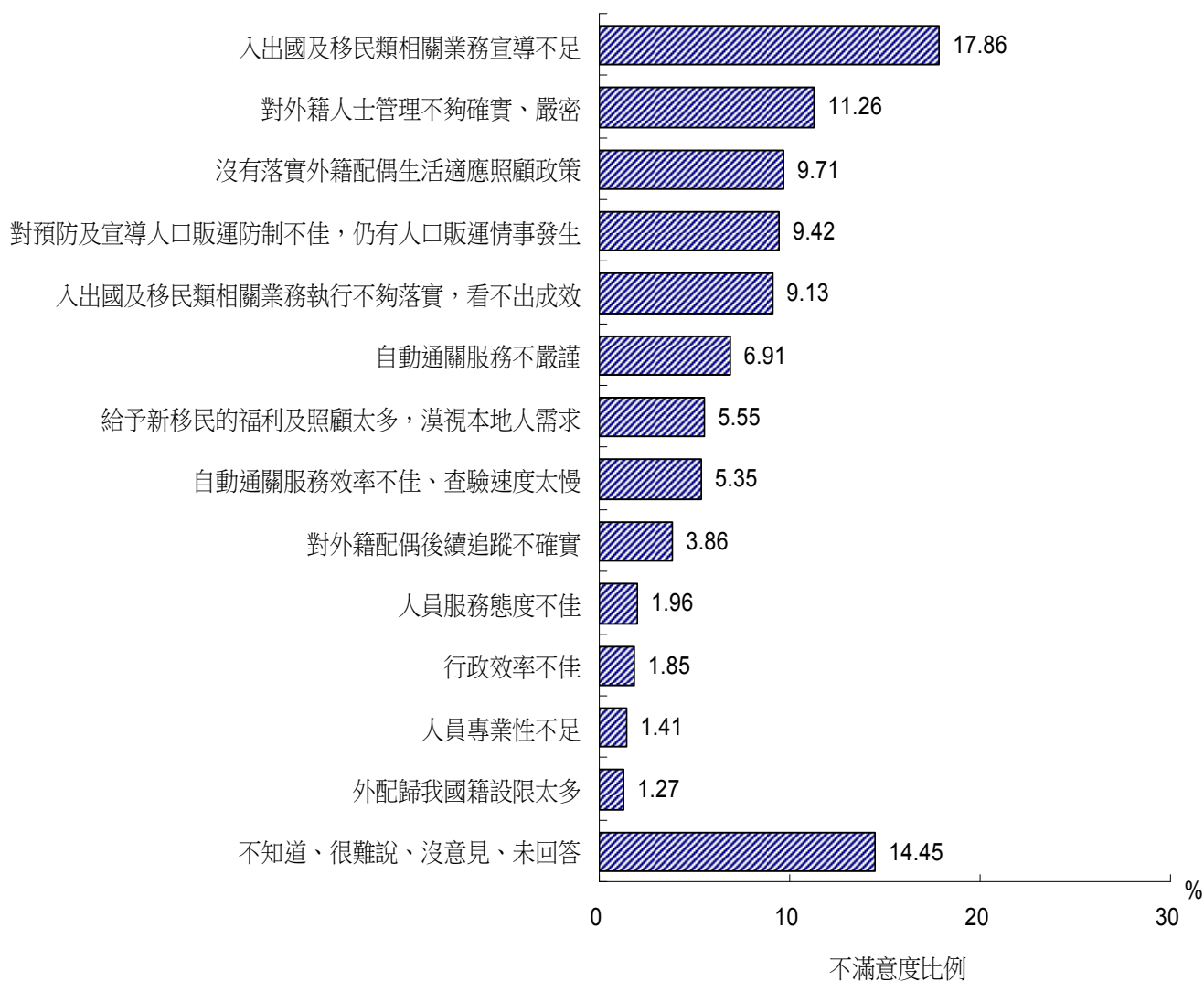


圖 2-60 民眾對「整體入出國及移民業務」不滿意的原因

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 83.9%，另二個項目滿意度以「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」之 84.4%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 79.9%。（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 2.9 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 3.9 個百分點。另「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」滿意度無明顯變動。（詳見表 2-16）

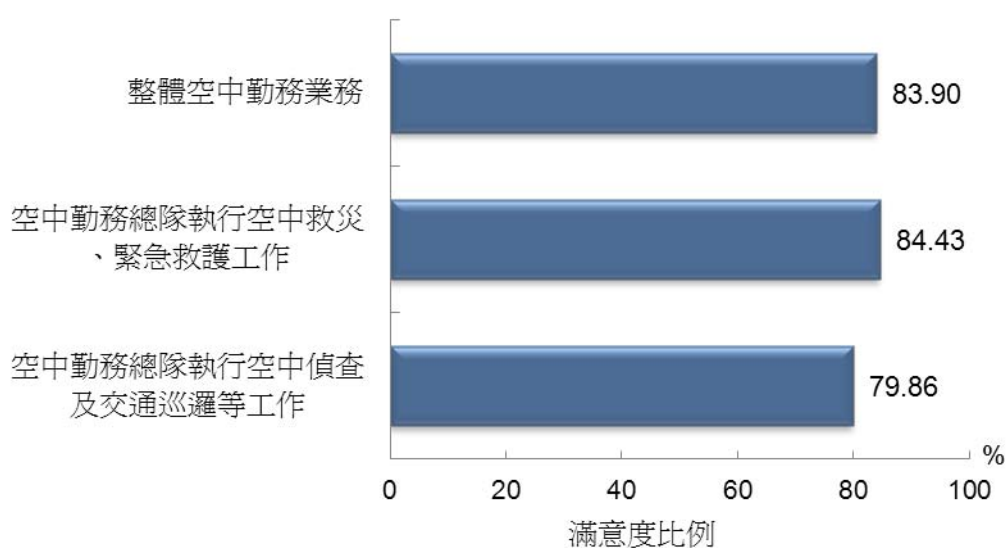


圖 2-71 民眾對「空中勤務類」之施政表現滿意度

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 84.4% (非常滿意占 23.2%、還算滿意占 61.2%)；不滿意度 12.9% (非常不滿意占 2.2%、不太滿意占 10.7%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 2.7%。

在民眾的基本特性中，對本項業務滿意度皆無顯著差異存在。(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 79.9% (非常滿意占 15.4%、還算滿意占 64.5%)；不滿意度 14.5% (非常不滿意占 1.1%、不太滿意占 13.4%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」及「行業別」對本項業務滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.54)

- 年 齡 別：以 30 歲至未滿 40 歲者滿意度 83.2% 較高，20 歲至未滿 30 歲者滿意度 74.0% 較低。
- 教育程度別：以國(初)中者滿意度 88.3% 較高，研究所及以上者滿意度 72.1% 較低。
- 行 業 別：以務農及家庭管理者滿意度各為 86.9% 及 86.3% 較高，學生之 66.6% 較低。

三、整體空中勤務業務

民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度 83.9% (非常滿意占 14.6%、還算滿意占 69.3%)；不滿意度 10.2% (非常不滿意占 1.5%、不太滿意占 8.6%)；不知道、很難說、沒意見或拒答占 5.9%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.55)

- 年 齡 別：以 40 歲至未滿 50 歲者滿意度 87.0% 較高，20 歲至未滿 30 歲、65 歲及以上者滿意度各為 80.6% 及 80.3% 較低，另 65 歲及以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 10.6%。

- 教育程度別：滿意度大致隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之 87.8% 降至研究所及以上者之 77.6%，另國(初)中者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 9.2%。
- 行業別：以家庭管理之滿意度 89.9% 較高，從學生者滿意度 75.5% 較低，另務農、未就業者表示不知道、很難說、沒意見或拒答各占 13.2% 及 10.1%。
- 性別：女性滿意度 88.1% 高於男性之 79.6%。

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 101 年 9 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	84.43	23.26	61.18	12.87	10.69	2.17	2.70
2.空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作	79.86	15.41	64.45	14.53	13.42	1.11	5.61
3.整體空中勤務業務	83.90	14.60	69.30	10.15	8.63	1.52	5.95

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 10.2%，不滿意的原因以「空中勤務相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 32.4% 較多，其次為「救援速度太慢、未能及時調度救援所需的人力及物力」占 29.9%，其他不滿意原因詳見下圖。

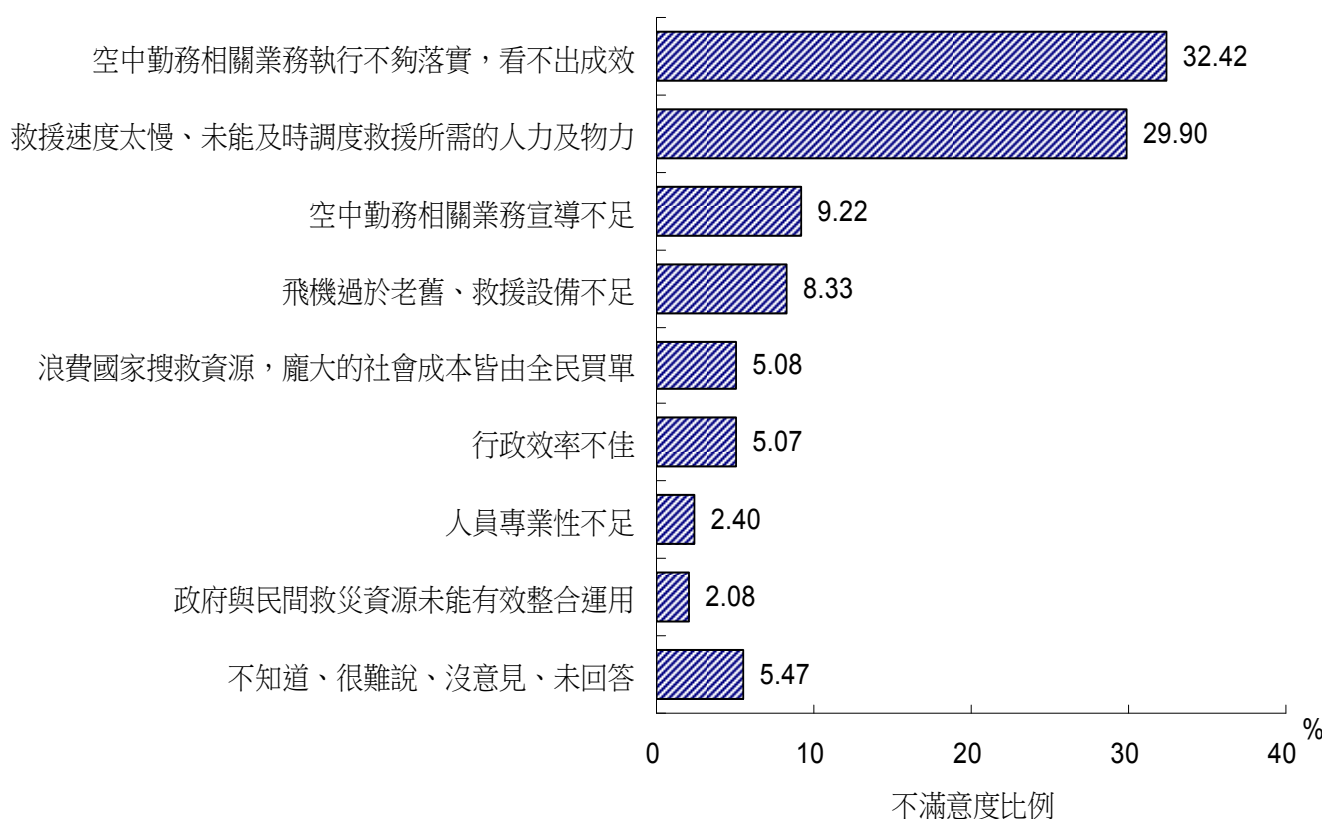


圖 2-22 民眾對「整體空中勤務業務」不滿意的原因

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六個項目，其中民眾對「整體兒童暨少年福利業務」之滿意度 81.4%，另五個項目滿意度以「推動五歲幼兒免學費」之 85.0% 較高，其次為「推動育兒津貼、托育補助，減輕民眾育兒負擔」之 83.9% 及「推行三歲以下兒童醫療費用補助」之 83.6%，而以「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 71.9% 及「辦理兒童及少年保護及救援宣導」滿意度 69.9% 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」、「辦理兒童及少年保護及救援宣導」、「推動五歲幼兒免學費」、「推行三歲以下兒童醫療費用補助」及「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」滿意度皆無明顯變動。（詳見表 2-16）

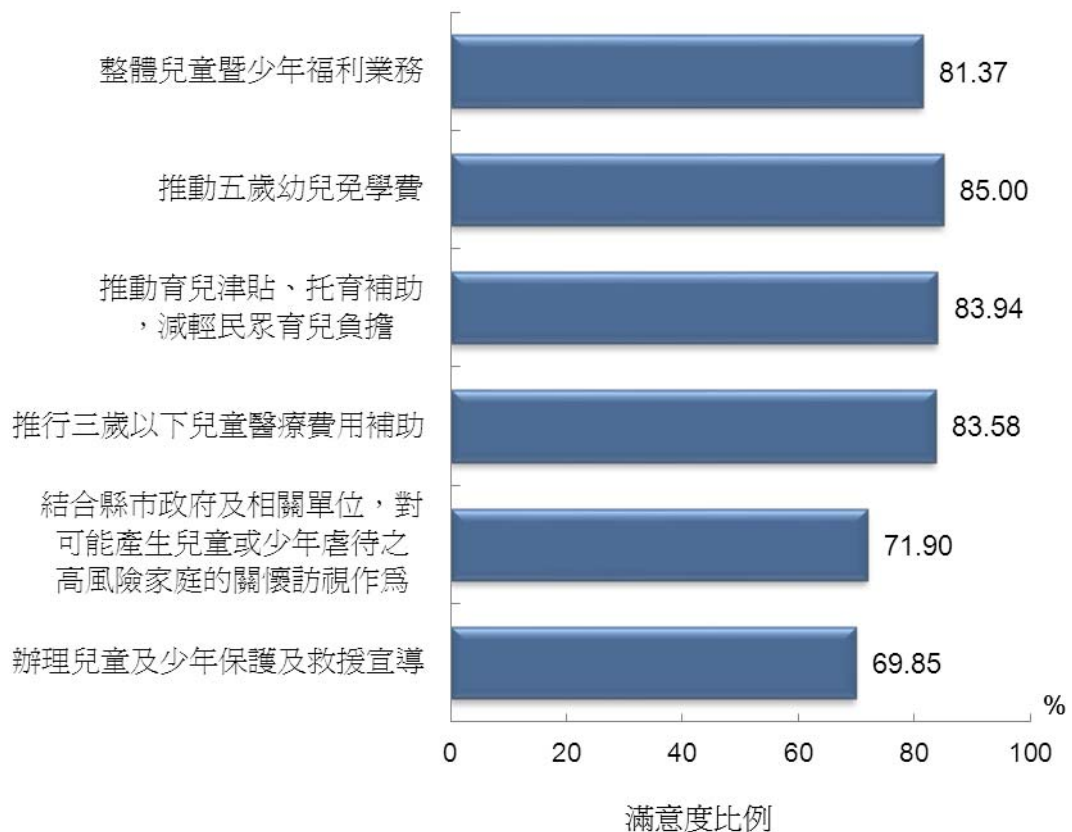


圖 2-23 民眾對「兒童暨少年福利類」之施政表現滿意度

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 69.9%（非常滿意占 12.0%、還算滿意占 57.9%）；不滿意度 26.5%（非常不滿意占 4.1%、不太滿意占 22.4%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「教育程度」、「行業別」、「婚姻狀況」及「地區別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.56）

- 年 齡 別：以 65 歲及以上者滿意度為 76.9% 較高，30 歲至未滿 40 歲者滿意度 64.8% 較低，另 65 歲以上者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 7.1%。
- 教育程度別：滿意度大致隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之 79.1% 降至研究所及以上者之 53.4%。
- 行 業 別：以學生滿意度 83.4% 較高，從商者之 60.6% 較低，另務農者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 12.4%。
- 婚姻狀況別：以離婚或分居者滿意度 89.4% 較高，未婚、有配偶或同居者滿意度各為 69.2% 及 68.3% 較低，另喪偶者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 8.4%。
- 地 區 別：以中部地區、東部地區滿意度各為 77.2% 及 75.7% 較高，北部地區滿意度 65.5% 較低。

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 85.0%（非常滿意占 28.0%、還算滿意占 57.0%）；不滿意度 14.4%（非常不滿意占 2.9%、不太滿意占 11.5%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.6%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.57）

- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 88.8% 較高，分居、未婚或離婚者滿意度各為 82.5% 及 82.1% 較低。
- 性 別：女性滿意度 86.8% 高於男性之 83.2%。

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 83.6%（非常滿意占 24.8%、還算滿意占 58.8%）；不滿意度 13.2%（非常不滿意占 2.6%、不太滿意占 10.6%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.3%。

在民眾的基本特性中，「婚姻狀況」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.58）

- 婚姻狀況別：以未婚者滿意度 86.8%較高，喪偶、離婚或分居者滿意度各為 77.2%及 76.7%較低。

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 71.9%（非常滿意占 16.4%、還算滿意占 55.5%）；不滿意度 26.3%（非常不滿意占 4.9%、不太滿意占 21.4%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.8%。

在民眾的基本特性中，「年齡」、「行業別」、「婚姻狀況」及「性別」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.59）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 84.5%較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 64.9%較低。
- 行業別：以務農者滿意度 81.8%較高，從商者滿意度 62.6%較低，另從商者表示不知道、很難說、沒意見或拒答占 4.4%。
- 婚姻狀況別：以喪偶者滿意度 87.0%較高，有配偶或同居者滿意度 70.1%較低。
- 性別：男性滿意度 72.7%略高於女性之 71.1%。

五、推動育兒津貼、托育補助，減輕民眾育兒負擔

民眾對「推動育兒津貼、托育補助，減輕民眾育兒負擔」之滿意度 83.9%（非常滿意占 32.8%、還算滿意占 51.1%）；不滿意度 15.6%（非常不滿意占 3.3%、不太滿意占 12.3%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 0.5%。

在民眾的基本特性中，「有無子女」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.60）

- 有無子女：有子女者之滿意度 85.4% 高於無子女者之滿意度 77.1%。

六、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 81.4%（非常滿意占 13.4%、還算滿意占 67.9%）；不滿意度 15.0%（非常不滿意占 2.0%、不太滿意占 13.1%）；不知道、很難說、沒意見或拒答占 3.6%。

在民眾的基本特性中，「年齡」及「教育程度」對本項業務滿意度達到顯著差異。（見統計結果表 A.61）

- 年齡別：以 65 歲及以上者滿意度 87.4% 較高，40 歲至未滿 50 歲者滿意度 78.1% 較低。
- 教育程度別：滿意度大致隨教育程度提高而遞減，由小學及以下者之 85.6% 降至研究所及以上者之 71.5%。

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 101 年 9 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	69.85	12.00	57.85	26.51	22.43	4.07	3.64
2.推動五歲幼兒免學費	85.00	28.02	56.97	14.43	11.50	2.92	0.58
3.推行三歲以下兒童醫療費用補助	83.58	24.76	58.83	13.16	10.60	2.56	3.25
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	71.90	16.40	55.50	26.30	21.38	4.92	1.80
5.推動育兒津貼、托育補助，減輕民眾育兒負擔	83.94	32.80	51.14	15.60	12.32	3.29	0.45
6.整體兒童暨少年福利業務	81.37	13.43	67.94	15.03	13.07	1.96	3.59

七、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 15.0%，不滿意的原因以「兒童暨少年福利相關業務執行不夠落實，看不出成效」占 29.6% 較多，其次為「兒童暨少年福利相關業務宣導不足」（14.7%）及「育兒津貼、托育補助的補助金額太少」（12.9%），其他不滿意原因詳見下圖。

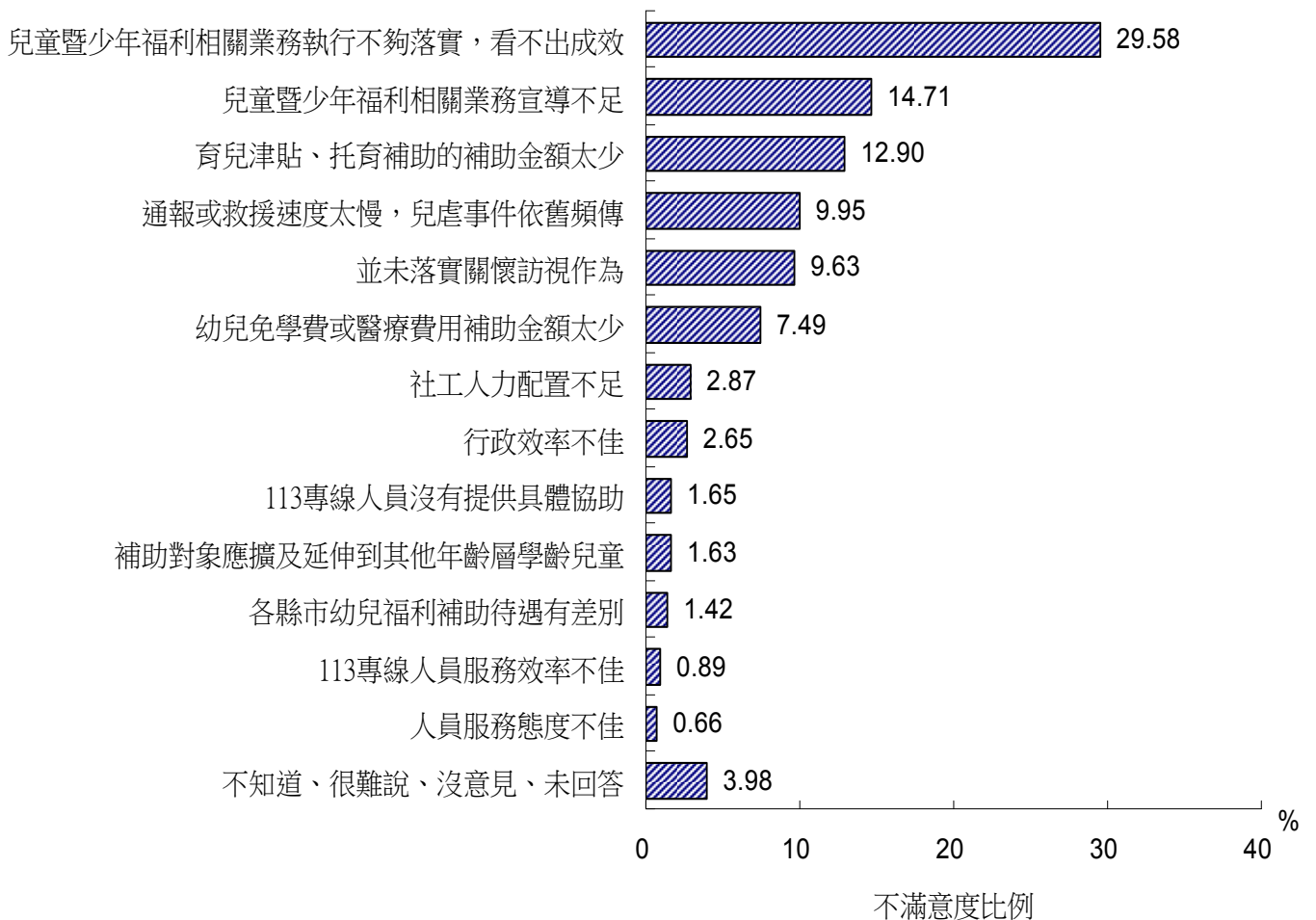


圖 2-24 民眾對「整體兒童暨少年福利業務」不滿意的原因

壹拾參、內政部整體施政表現

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 80.8%(非常滿意占 9.2%、還算滿意占 71.5%);不滿意度 18.2%(非常不滿意占 2.4%、不太滿意占 15.8%);不知道、很難說、沒意見或拒答占 1.1%。(見圖 2-25)

與上次調查結果相較，民眾對本部施政滿意度下降 3.0 個百分點，不滿意度增加 3.1 個百分點。(詳見表 2-14)

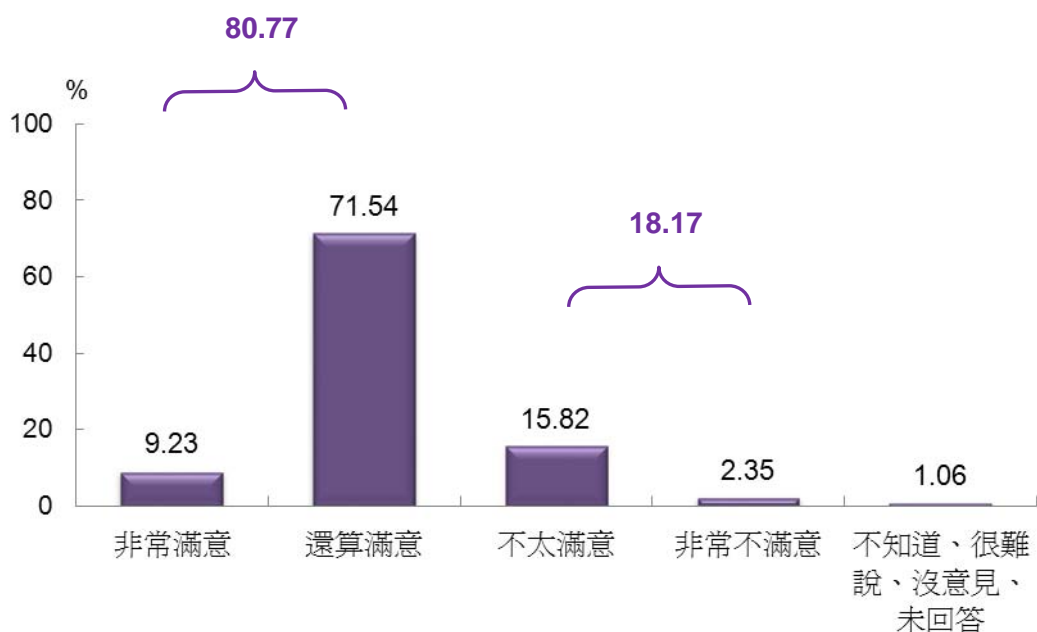


圖 2-8 民眾對內政部整體施政表現滿意度

在民眾的基本特性中，「年齡」、「婚姻狀況」及「性別」對本部整體施政表現滿意度達到顯著差異。(見統計結果表 A.62)

- 年 齡 別：以 65 歲及以上者之滿意度 88.2% 較高，30 歲至未滿 40 歲者之 75.2% 較低。
- 婚姻狀況別：以喪偶者之滿意度 90.6% 較高，未婚者之 77.2% 較低。
- 性 別：以女性之滿意度 80.9% 略高於男性之 80.7%。

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	
101 年 9 月	80.8	9.2	71.5	18.2	15.8	2.4	1.1	

壹拾肆、內政業務主要建議事項

民眾對本部施政之建議事項，前三項依次為「加強各項政府政策宣導」、「落實各項政策的執行與監督」及「加強照顧弱勢族群」。(詳見表 2-15)

表 2-111 民眾對「內政業務主要建議事項」

民國 101 年 9 月

項目	建議人數
1. 加強各項政府政策宣導	179
2. 落實各項政策的執行與監督	137
3. 加強照顧弱勢族群	85
4. 改善治安狀況	71
5. 強化政府施政效率	63
6. 抑制物價飆漲/穩定物價	59
7. 加強幼兒、兒童福利	58
8. 改善交通亂象、加強交通違規查緝	53
9. 加強落實家庭暴力及性侵害工作，提供庇護安置及相關保護扶助措施、加快 113 專線通報速度	51
10. 強化承辦人員的工作效率	42
11. 活絡國內景氣、擴大內需、創造就業機會	40
12. 放寬救助補助申請門檻條件限制	33
13. 端正警察風紀、嚴格勤務紀律	31
14. 有效抑制房價飆漲	30
15. 施政儘量簡化、便民	30
16. 加強辦理災害防治宣導工作，事先加以防範與預警	28
17. 加強民情探訪、暢通與民眾溝通管道	26
18. 各項福利補助條件應增加排富條款，照顧真正有需要的弱勢	26
19. 加強宣導兒少保護及家暴防治及「113」專線的求助	25
20. 加速緊急救難、救援速度	24

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下降 3.0 個百分點，與去年相同的 42 個業務項目施政滿意度有 8 項明顯提升，有 6 項明顯降低，顯示部分政策推動仍有努力及加強宣導的空間。
- (二)民眾對本部十二大類業務施政表現滿意度與上年調查結果比較，除了空中勤務類呈顯著提升，民政類呈顯著下降外，其他業務類別皆呈現持平。
- (三)本次調查結果，民眾對本部近期新增措施，如「補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所」、「提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度」、「修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制」及「推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度」等項，除了「修法增訂國民年金給付依消費者物價指數定期調整之機制」滿意度僅有 67.4% 之外，其他業務能在推動初期即獲得民眾七成以上的滿意度支持，顯示民眾對該等新措施頗為肯定與支持。
- (四)民眾對「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」、「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」、「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」、「推動消防安全檢查、維護公共安全」、「役男徵兵及護送入營報到作業」、「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」、「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」及「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」等 8 項業務，滿意度分別上升 2.7-5.2 個百分點明顯提升，顯示相關單位積極努力的作為，獲得民眾的肯定與支持。
- (五)民眾對「健全選舉制度、保障公民參政權利」、「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」及「經營管理國家公園」滿意度分別下降 4.8 個百分點、3.8 個百分點及 3.7 個百分點，目前三項滿意度皆不及 72%，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。
- (六)民眾對「警察機關偵辦刑事案件」的滿意度僅有 52.4%，是唯一滿意度不及五成五的項目，且與去年相比，滿意度亦下降 4.2 個百分點，顯示民眾認為警察機關偵辦刑事案件仍有待加強。
- (七)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，未來首重加強警政、營建相關業務、落實各項政策的執行與監督及加強政策宣導。另外，對於不滿意度超過 25% 以上之十七項業務，相關業務單位宜參考本調查民眾不滿意原因，加強改進辦理。

表 2-16 101 年民眾對內政部各項施政滿意度與 100 年比較

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點；分

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
一、內政部整體施政表現	-2.95	3.05	-0.10
二、民政類	-2.71	4.89	-2.18
1.補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供 民眾平日活動集會及災害發生時緊急避 難、收容的場所	-	-	-
2.提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照 制度	-	-	-
3.健全選舉制度、保障公民參政權利	-4.84	7.11	-2.29
4.維護憲法所保障的宗教信仰自由	-1.27	2.78	-1.51
5.整體民政業務	-2.61	5.19	-2.58
三、戶政類	2.51	-0.52	-1.99
1.鼓勵結婚及生育宣導的表現	-2.10	0.51	1.59
2.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	0.58	0.55	-1.11
3.建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提 供服務	3.17	-1.01	-2.16
4.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶 籍登記手續	3.83	-1.79	-2.04
5.整體戶政業務	3.04	0.26	-3.30
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	0.82	2.62	-3.44
四、社政類	-0.30	0.98	-0.68
1.修法增訂國民年金給付依消費者物價指數 定期調整之機制	-	-	-
2.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	2.26	-1.55	-0.70
3.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	-2.71	3.23	-0.54
4.推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行 善，助人利己理念	-	-	-
5.提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心 障礙者的福利服務	0.50	1.59	-2.09
6.整體社政業務	-0.64	0.91	-0.27

註：1.滿意度差額=101年調查滿意度-100年調查滿意度，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.滿意度分數差額與滿意度差額不同之原因有二種，一為滿意度與不滿意度同時提高所致；另一為非常滿意比例降低，而還算滿意比例提高所致。

4.滿意度差額超過±2.70 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過±1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 2-16 101 年民眾對內政部各項施政滿意度與 100 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；分

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
五、地政類	1.20	0.33	-1.53
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	0.98	2.74	-3.72
2.推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度	-	-	-
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	-0.04	0.59	-0.55
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	0.81	-0.48	-0.33
5.整體地政業務	2.44	-0.91	-1.53
六、家庭暴力及性侵害防治類	2.25	-0.70	-1.55
1.設置『113 專線』服務	0.17	0.92	-1.10
2.推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施	5.24	-2.25	-2.99
3.家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導	2.03	1.28	-3.31
4.整體家庭暴力及性侵害防治業務	2.47	-2.61	0.14
七、警政類	-2.50	2.85	-0.34
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	-1.14	1.18	-0.03
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	-3.78	3.91	-0.12
3.警察機關偵辦刑事案件	-4.18	4.55	-0.37
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	-1.20	1.96	-0.77
5.警察機關執行犯罪預防及宣導	-2.91	3.48	-0.57
6.整體警政業務	-1.86	2.27	-0.41

表 2-16 101 年民眾對內政部各項施政滿意度與 100 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；分

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
八、營建類	-1.51	3.63	-2.12
1.辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼	-1.54	4.27	-2.74
2.推動污水下水道建設	1.74	1.73	-3.48
3.推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化	-1.29	1.86	-0.59
4.推動使用綠建材，獎勵補助綠建築	0.80	3.01	-3.80
5.經營管理國家公園	-3.73	5.99	-2.25
6.整體營建業務	-3.65	4.67	-1.03
九、消防類	0.08	0.94	-1.02
1.強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供	-2.15	3.51	-1.36
2.推動消防安全檢查、維護公共安全	2.71	-1.32	-1.39
3.消防機關執行災害搶救	-1.87	2.68	-0.82
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	-1.28	1.23	0.05
5.整體消防業務	2.26	-1.09	-1.18
十、役政類	2.30	-0.70	-1.60
1.實施及推動替代役政策	0.36	1.91	-2.27
2.役男徵兵及護送入營報到作業	3.61	-1.62	-1.98
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	2.48	-1.20	-1.29
4.整體役政業務	2.54	-1.34	-1.22

表 2-16 101 年民眾對內政部各項施政滿意度與 100 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；分

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
十一、入出國及移民類	2.38	1.60	-3.98
1.預防及宣導人口販運防制等作為	0.47	1.34	-1.80
2.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務	-	-	-
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	3.51	2.16	-5.66
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作	2.70	2.03	-4.74
5.整體入出國及移民業務	2.72	1.21	-3.91
十二、空中勤務類	2.96	-1.22	-1.76
1.空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作	2.06	-0.56	-1.51
2.空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作	3.93	0.11	-4.05
3.整體空中勤務業務	2.89	-3.53	0.64
十三、兒童暨少年福利類	1.82	-0.46	-1.36
1.辦理兒童及少年保護及救援宣導	2.36	-0.50	-1.85
2.推動五歲幼兒免學費	1.45	0.19	-1.63
3.推行三歲以下兒童醫療費用補助	2.56	-0.07	-2.50
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	-0.12	2.89	-2.77
5.推動育兒津貼、托育補助，減輕民眾育兒負擔	-	-	-
6.整體兒童暨少年福利業務	2.40	-2.72	0.31