

「民眾對政府服務品質滿意度」民意調查

您好！這裡是全國公信力民調公司，敝姓○，目前是接受行政院研考會委託，正在進行一項有關「政府服務品質」的電話訪問。請問您這裡是住家（包括住商合一）電話嗎？請問您是不是已經年滿18歲？可不可以請府上年滿18歲以上的人聽電話，我們想跟他做一個簡單的訪問。

***** 這次調查是有關民眾對於政府所提供服務品質的感受，以下有幾個問題，想要請問您的看法 *****

***** 在過去一年裡，請問您親自接受或申請過下列哪些政府單位的服務？包括使用電話、網路、e-mail 等其他方式來辦理 *****

【第 1 題至第 20 題之題序隨機】

0 1 在過去一年內，請問您有沒有去考過汽機車的駕照，或是去換過行照及駕照？【回答 01 者，續答 03-1】

(01)有 (02)沒有

01-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 2 在過去一年內，請問您有沒有去辦理繳稅或其他稅務業務，例如：所得稅、房屋稅等？【回答 01 者，續答 04-1】

(01)有 (02)沒有

02-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 3 在過去一年內，請問您有沒有到公立醫院、衛生所看診就醫過（台語：看病）？【回答 01 者，續答 05-1】

(01)有 (02)沒有

03-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 4 在過去一年內，請問您有沒有使用過「110 受理報案專線」服務？【回答 01 者，續答 06-1】

(01)有 (02)沒有

04-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

05 在過去一年內，請問您有沒有使用過「165 反詐騙諮詢專線」服務？【回答 01 者，續答 07-1】

(01)有 (02)沒有

05-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

06 在過去一年內，請問您有沒有接受或申請就業服務，例如：辦理失業保險給付或參加職業訓練？【回答 01 者，續答 08-1】

(01)有 (02)沒有

06-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

07 在過去一年內，請問您有沒有辦理過護照？【回答 01 者，續答 09-1】

(01)有 (02)沒有

07-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

08 在過去一年內，請問您有沒有透過政府的為民服務專線電話反映意見，例如：1999 等？【回答 01 者，續答 10-1】

(01)有 (02)沒有

08-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

09 在過去一年內，請問您有沒有申請過土地登記的相關服務，例如：土地或房屋的所有權登記、申請土地或建物謄本等？【回答 01 者，續答 11-1】

(01)有 (02)沒有

09-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 0 在過去一年內，請問您有沒有接受過政府清運垃圾或資源回收的服務？【回答 01 者，續答 12-1】

(01)有 (02)沒有

10-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 1 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過台鐵（台語：坐過火車）？【回答 01 者，續答 13-1】

(01)有 (02)沒有

11-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 2 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過高鐵？【回答 01 者，續答 14-1】

(01)有 (02)沒有

12-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 3 在過去一年內，請問您有沒有出國、回國出入海關的經驗？【回答 01 者，續答 15-1】

(01)有 (02)沒有

13-1 請問您對這項服務滿不滿意？

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意

(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 4 在過去一年內，請問您有沒有申請過戶籍登記的相關服務，例如：戶籍謄本、結婚登記或換發身分證？【回答 01 者，續答 16-1】

(01)有 (02)沒有

14-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 5 在過去一年內，請問您有沒有使用過 119 專線服務？【回答 01 者，續答 17-1】

- (01)有 (02)沒有

15-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 6 在過去一年內，請問您有沒有申請或接受社會福利服務，例如：育兒津貼、老人年金、老農津貼、殘障手冊申請？【回答 01 者，續答 18-1】

- (01)有 (02)沒有

16-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 7 在過去一年內，請問您有沒有辦理過健保卡換發？【回答 01 者，續答 19-1】

- (01)有 (02)沒有

17-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 8 在過去一年內，請問您有沒有去過公立的藝文場所，例如：博物館、美術館、圖書館、文化中心？【回答 01 者，續答 20-1】

- (01)有 (02)沒有

18-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 9 在過去一年內，請問您有沒有去過公立的遊憩設施，例如：國家公園、公立風景區、動物園？【回答 01 者，續答 21-1】

- (01)有 (02)沒有

19-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

20 在過去一年內，請問您有沒有申請過工商業務的相關服務，例如：公司登記、工廠登記、商業登記或辦理進出口貨物通關？【回答 01 者，續答 22-1】

- (01)有 (02)沒有

20-1 請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

*** 接下來，對於您過去一年裡接受或申請過的政府服務，想要請教您對這些服務表現的滿意情形。請依據您個人經驗，從整體性角度來進行回答。 ***

【第 23 題至第 26 題之題序隨機】

21 對於承辦服務人員的專業知識，請問您滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

22 對於承辦服務人員的服務態度，請問您滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

23 對於政府單位所提供的服務效率，請問您滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

24 在您接受或申請政府單位的服務過程中，請問您覺得有沒有獲得公平的對待？【訪員注意：所謂公平對待，是指受訪者有無感受到與他人不同的待遇或歧視】【訪員請追問強弱度】

(01)非常公平 (02)還算公平 (03)不太公平 (04)非常不公平
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

2 5 整體而言，對於您所接受政府單位的服務，請問您感到滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

2 6 整體而言，對於您所接受政府單位的服務，請問有沒有符合您的期待？【訪員請追問強弱度】

(01)非常符合 (02)還算符合 (03)不太符合 (04)完全不符合
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

*** 最後，我們想請教您一些個人問題 ***

2 7 請問您今年大約幾歲？（大約是在那一個年齡層）？

- (01)18~19 歲 (02)20~29 歲 (03)30~39 歲 (04)40~49 歲
(05)50~59 歲 (06)60 歲及以上 (07)未回答

2 8 請問您的教育程度是？（台語：讀書讀到多高）

- (01)小學及以下 (02)國、初中 (03)高中、職 (04)專科
(05)大學 (06)研究所及以上 (07)未回答

2 9 請問您目前從事什麼工作？（台語：職業是什麼、吃什麼頭路）

- (01)公務人員、警察 (02)軍人
(03)中小學教師 (04)高中教師、大專院校教授
(05)受僱於國營事業 (06)民營、工商機構主管
(07)民營、工商機構普通職員 (08)勞動工人、工頭、領班
(09)自由業<含律師、醫師、會計師>
(10)文化工作者 (11)研究人員
(12)雇主/企業家 (13)自營商<含獨資公司>
(14)運輸業<包括計程車司機> (15)工程師、專業技師
(16)農林漁牧鹽礦業從業人員 (17)學生
(18)退休/無業/待業 (19)家管/家庭主婦
(98)其他<請說明 > (99)未回答

3 0 請問您目前住在哪一個縣市？

- (01)臺北市 (02)高雄市(含原高雄縣) (03)基隆市
(04)新竹市 (05)臺中市(含原臺中縣)
(06)嘉義市 (07)臺南市(含原臺南縣)
(08)新北市 (09)宜蘭縣 (10)桃園縣 (11)新竹縣
(12)苗栗縣 (14)彰化縣 (15)南投縣 (16)雲林縣
(17)嘉義縣 (20)屏東縣 (21)臺東縣 (22)花蓮縣
(23)澎湖縣 (99)未回答

3 1 請問您每個月總收入大約是多少？【如回答沒有工作，請再追問有沒有收入】

- (01) 15,000 元以下
- (02) 15,001-30,000 元
- (03) 30,001-45,000 元
- (04) 45,001-60,000 元
- (05) 60,001-80,000 元
- (06) 80,001-100,000 元
- (07) 100,001 元以上
- (08) 很難說、不知道
- (09) 未回答

3 2 國內有好幾個常聽到的政黨，國民黨、民進黨、親民黨、新黨、無黨團結聯盟、台灣團結聯盟。請問那一個政黨的理念和主張，跟您比較接近？（各黨順序隨機）

- (01) 國民黨
- (02) 民進黨
- (03) 親民黨
- (04) 新黨
- (05) 無黨團結聯盟
- (06) 台灣團結聯盟
- (07) 其他_____
- (08) 不傾向任何政黨
- (09) 很難說、不知道、未回答

3 3 受訪者的性別？

- (01) 男性
- (02) 女性