

「民眾對電子化政府相關議題的看法」民意調查 加權百分比摘要表

訪問日期：98年9月29日 30日
有效樣本：1,106人 拒訪：200人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.95個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：20歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數2位隨機）
加權處理：調查結果已對受訪者性別、年齡、教育程度及地區進行樣本代表性檢定後加權處理。
執行單位：「行政院研究發展考核委員會」委託「全國公信力民意調查股份有限公司」辦理

一、在「使用電腦及上網情形」方面

第1題

請問您會不會使用電腦？（%）		
會	不會	合計
61.9	38.1	100.0

第2題

請問您有沒有使用過電腦上網？（%）【684位會使用電腦的受訪者】		
有	沒有	合計
95.3	4.7	100.0

第3題

請問您通常在什麼地方上網？（%）【652位使用過電腦上網的受訪者】	
家裡	92.4
公司、辦公室	34.2
學校	5.7
網路咖啡屋等店家	5.3
移動上網	1.0
公共資訊站	0.6
其他（例如親友家...等）	1.5
未回答	0.1

二、在「電子化政府」方面

第4題

請問您知不知道政府已提供電子化服務，例如：網路報稅、鐵路網路訂票、網路繳納監理規費、違規罰款及網路換照等（也就是民眾可以利用電腦網路來查詢政府機關的相關資料、申辦服務或向政府表達意見）？（%）		
知道	不知道	合計
80.0	20.0	100.0

第5題

請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？（%）【885 位知道政府正在推動「電子化政府」的受訪者】		
有	沒有	合計
44.4	55.6	100.0

第6題

請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料？（%）【393 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】		
有	沒有	合計
51.4	48.6	100.0

第7題

請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情？（%）【393 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】	
有，醫院網路掛號	65.8
有，上網購買火車票	57.4
有，網路報稅	46.3
有，上網求職求才登記	41.9
有，線上諮詢服務	28.9
有，上網申辦自然人憑證	25.4
有，上網繳納監理規費、違規罰款	19.3
有，上網申辦地政電子謄本	9.7
有，上網申辦戶政登記	3.9
有，上網請領戶口名簿、戶籍謄本	3.2
有，其他（例如查詢勞健保年資...等）	1.6
沒有	4.8

第8題

請問您「沒有」到政府機關網站辦理過事情「最主要」的原因是什麼？（%） 【19 位沒有到過政府機關的網站找過資料的受訪者】	
沒有需要	34.1
不安全	24.5
不熟申辦程序	13.0
申辦程序複雜	9.6
需要安裝特殊軟體或申請憑證	9.6
無明確反應	9.2
總計	100.0

第9題

請問您最近 1 年利用電腦網路向「政府機關」查詢、下載、申辦或陳情有幾次？（%） 【393 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】				
0-10 次	11-30 次	31 次以上	未回答	合計
85.4	7.3	4.9	2.4	100.0

註：扣除未回答之後的平均數為10.41次，標準差為35.21。

第10題

整體來說，請問您對政府機關網站資料更新的速度滿不滿意？（%） 【393 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
3.2	64.3	14.2	2.9	15.4	100.0
67.5		17.1			

第11題

整體來說，請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？（%） 【885 位知道政府正在推動「電子化政府」的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
5.1	58.5	12.1	1.4	22.9	100.0
63.6		13.5			

第12題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？（%）【120位不滿意「電子化政府」推動成效的受訪者】	
宣傳不足，不知道有那些服務	36.2
網站設計不良，使用不方便	24.6
線上申辦不如預期的好用	9.3
無單一處理窗口，申請手續複雜繁瑣	4.4
其他（資料更新速度慢、安全疑慮...等）	15.4
未回答	10.1
總計	100.0

三、在「我的E政府-政府入口網」方面

第13題

請問您有沒有聽過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」？（%）			
有	沒有	未回答	合計
32.7	67.2	0.1	100.0

第14題

請問您有沒有使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」？（%） 【362位有聽過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】		
有	沒有	合計
33.3	66.7	100.0

第15題

請問您到「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」最主要的目的是什麼？（%）【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】	
找資料	50.0
查詢服務資訊或下載表單	28.9
上網申辦	12.5
觀看台灣景點即時影像	5.2
其他（例如線上學習）	1.8
未回答	1.6
總計	100.0

第16題

請問您上網「找」(查詢)哪一些資料?(%)【60位到「我的E政府-政府入口網」找資料的受訪者】	
查詢政府公告【政策公告、統計資訊】	60.7
查詢交通資訊	14.5
查詢文化活動資訊	9.9
查詢電子地圖	9.0
查詢旅遊景點資訊	5.0
其他(例如法令、考試...等)	12.4
未回答	14.2

第17題

請問您最近1年曾經使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」幾次?(%)【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】				
0-5次	6-10次	11次以上	未回答	合計
64.3	12.7	20.8	2.2	100.0

註：扣除未回答之後的平均數為9.22次，標準差為16.32。

第18題

整體來說，請問您對於「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」提供的服務滿不滿意?(%)【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
10.3	76.4	9.1	1.0	3.2	100.0
86.7		10.1			

第19題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？（%）【12位不滿意「我的E政府-政府入口網」所提供服務的受訪者】	
資料檢索或查詢功能不完善,查詢不到想要的資料	33.9
網站畫面複雜,使用不方便	28.0
線上申辦手續繁瑣,網頁服務項目不切需要	9.5
資訊更新太慢	5.7
網站瀏覽速度太慢	4.9
其他(例如處理效率慢)	8.3
未回答	9.7
總計	100.0