

「民眾對政府服務品質滿意度」民意調查

103.04

【第 1 題至第 6 題之題序隨機】

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

(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，請問您有沒有接受過政府清運垃圾或資源回收的服務？【回答 01 者，續答 02-1】

(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，請問您有沒有搭乘過臺鐵（台語：坐過火車）？【回答 01 者，續答 03-1】

(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，請問您有沒有去過公立的社教場所，例如：國家公園、公立的風景區、動物園、圖書館、博物館、美術館或文化中心等？【回答 01 者，續答 04-1】

(01)有 (02)沒有

04-1 請問您對場所內的服務、設施滿不滿意？

(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 5 在過去一年內，請問您有沒有到公立醫院、衛生所看過醫生（台語：

看病) ? 【回答 01 者，續答 05-1】

(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，請問您有沒有申請過戶籍登記的相關服務，例如：換發身分證、遷戶口或辦理結婚登記等？【回答 01 者，續答 06-1】

(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

*** 接下來，想要請教您過去一年內，接受或申請政府服務的實際經驗。請您從整體性的角度來回答，對這些服務表現的滿意情形。 ***

【第 7 題至第 10 題之題序隨機】

07 對於承辦服務人員的「專業知識」，請問您滿不滿意？

(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 對於承辦服務人員的「服務態度」，請問您滿不滿意？

(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 對於政府單位所提供的「服務效率」，請問您滿不滿意？

(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

10 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？【Q&A:「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】

(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

1 1 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？

(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

1 2 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？

(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

*** 最後，我們想請教您一些個人問題 ***

1 3 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

1 4 請問您今年大約幾歲？

(01) 20~29 歲 (02) 30~39 歲 (03) 40~49 歲 (04) 50~59 歲

(05) 60 歲及以上 (06) 未回答

1 5 請問您的教育程度是？

(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

1 6 請問您目前從事什麼工作？

(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

(12)雇主/企業家

(14)運輸業<包括計程車司機>

(16)農林漁牧鹽礦業從業人員

(18)退休/無業/待業

(98)其他<請說明 >

(11)研究人員

(13)自營商<含獨資公司>

(15)工程師、專業技師

(17)學生

(19)家管/家庭主婦

(99)未回答

1 7 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

(03) 30,001-45,000 元

(05) 60,001-80,000 元

(07) 100,001 元以上

(09) 未回答

(02) 15,001-30,000 元

(04) 45,001-60,000 元

(06) 80,001-100,000 元

(08) 很難說、不知道

1 8 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。請問哪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

(04)新黨

(07)其他_____

(02)民進黨

(05)無黨團結聯盟

(08)不傾向任何政黨

(09)很難說、不知道、未回答

(03)親民黨

(06)台灣團結聯盟

1 9 受訪者的性別？

(01)男性

(02)女性