

「民眾對政府服務品質滿意度的看法」民意調查（稿）

您好！這裏是行政院研考會民調中心，我們正在進行一項有關「民眾對政府單位的服務品質滿意度」的電話訪問，耽誤您幾分鐘的時間，請教您幾個問題，謝謝！

- ◎請問您這裡是住家，還是公司行號？
- ◎請問您年滿18歲了？

查證電話：(02)2341-9066 轉 232 林科長
行政院研考會主委：江宜樺

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

01 就您的整體印象來說，您對於政府整體服務品質的表現，請問您滿不滿意？【訪員注意：所謂整體印象不一定限於個人親身經驗，也可能是來自於家庭、朋友或媒體所得到印象】【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 _____ → 繼問第2題
- (98)不知道、很難說、沒意見、未回答

*** 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3題至第21題之題序隨機】

03 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？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意
- (02)不滿意
- (92)沒有接受或申請過該項服務
- (98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 4 在過去一年內，請問您有沒有去辦理繳稅或其他稅務業務，例如：所得稅、房屋稅等？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(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或衛生所看診就醫過（台語：看病）？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 6 在過去一年內，請問您有沒有找過警察來替您服務或處理事情？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 7 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）？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 8 在過去一年內，請問您有沒有辦理護照申請、換護照？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

0 9 在過去一年內，請問您有沒有到郵局去辦過事情？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(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？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 1 在過去一年內，請問您有沒有接受過政府清運垃圾及資源回收的服務？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(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台鐵（台語：坐過火車）？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 3 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過捷運？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 4 在過去一年內，請問您有沒有辦理換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 5 在過去一年內，請問您有沒有找消防人員來替您服務或打過 119？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？

- (01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(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：老人年金、老農津貼、殘障手冊申請？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 7 在過去一年內，請問您有沒有辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 8 在過去一年內，請問您有沒有辦理健保卡、重大傷病卡換發？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(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藝文場所，例如：博物館、美術館、圖書館、文化中心？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

2 0 在過去一年內，請問您有沒有去過公立的遊樂場所，例如：國家公園、公立風景區、動物園？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

2 1 在過去一年內，請問您有沒有打過 113 婦幼保護專線的電話？那麼，請問您對這項服務滿不滿意？
(01)滿意 (02)不滿意 (92)沒有接受或申請過該項服務
(98)不知道、很難說、沒意見、未回答

*** 接下來，對於您過去一年裡所接受或申請政府的服務，想要請教您對這些服務表現的滿意情形。請依據你個人經驗，從整體性角度來進行回答。 ***

【第 22 題至第 25 題之題序隨機】

2 2 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

2 3 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

2 4 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

2 5 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 6 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 7 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（台語：需求）？【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 ***

28 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

29 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

30 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

31 請問您目前住在哪一個縣市？

- (01)台北市 (02)高雄市 (03)基隆市 (04)新竹市
(05)台中市 (06)嘉義市 (07)臺南市 (08)台北縣
(09)宜蘭縣 (10)桃園縣 (11)新竹縣 (12)苗栗縣
(13)台中縣 (14)彰化縣 (15)南投縣 (16)雲林縣
(17)嘉義縣 (18)台南縣 (19)高雄縣 (20)屏東縣
(21)台東縣 (22)花蓮縣 (23)澎湖縣 (99)未回答

3 2 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 3 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 | | (99) 很難說、不知道、未回答 |

3 4 受訪者的性別？（各黨順序隨機）

- | | |
|---------|---------|
| (01) 男性 | (02) 女性 |
|---------|---------|