

## 「民眾對政府服務品質滿意度看法」民意調查

這裏是行政院研考會民調中心，我們正在進行一項有關「政府服務品質滿意度」的電話訪問，耽誤您幾分鐘的時間，接受我們的訪問，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 236 林科長

行政院研考會主委：江宜樺

本次調查是有關於民眾對於政府所提供之服務品質的感受，以下有幾個問題，請問您的看法：

### ※ 「民眾對於政府服務品質的整體認知」

1.就您整體印象而言，您對於政府整體服務品質的表現，請問您滿不滿意？

Q&A.1：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。

Q&A.2：受訪者如回答（3）不太滿意 或（4）非常不滿意 選項時，請續問不滿意之理由。屬開放性問題。

(1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

### ※ 「民眾過去一年接受政府服務經驗之調查」

2-1.在過去一年裡，請問您親自接受或申請過下列哪些政府服務？（如無接受所列各項政府服務，請跳答至 4 題）

Q&A.1：親自接受或申請是指個人接觸或使用所列服務。

Q&A.2：接觸管道不僅限於親自到機關辦理，也還包括使用電話、網路、e-mail 等管道。

Q&A.3：當受訪者回答有接受該項政府服務時，才續問滿不滿意該項服務。

(隨機出現)	有	無	滿意	不滿意
汽機車考照、行駕照換發				
繳稅或其他稅務業務（例如所得稅、房屋稅等）				
到公立醫療院所就醫或門診（例如衛生所、署立醫院、國軍醫院、國立醫院等）				
尋求警察服務				
就業服務（如辦理失業保險或參加職業訓練）				

辦理護照申請、換照				
郵局(郵政、儲匯政服務)				
土地登記業務（例如土地登記、土地謄本申請）				
垃圾處理及資源回收				
搭乘台鐵				
搭乘捷運				
換發身分證、戶口登記或戶籍謄本申請				
尋求消防服務（如撥打 119）				
申請或接受社會福利服務（如老人年金、老農津貼、殘障手冊申請）				
辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務				
辦理健保卡、重大傷病卡換發				
使用公立藝文機構（例如博物館、美術館、圖書館、文化中心等）				
使用公立遊憩設施（例如國家公園、公立風景區、動物園等）				
113 婦幼保護專線				

### ※ 「民眾對於過去一年接受政府服務各項表現的認知」

對於您過去一年裡所接受或申請政府服務的表現，下列我所說出的問題，請依據你個人經驗，從整體性角度進行回答（3-1 至 3-4 隨機出現）

#### 3-1 對於承辦服務人員的專業知識是否感到滿意？

Q&A：本題測量受訪者對於業務人員專業能力的看法。

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

#### 3-2 對於承辦服務人員的服務態度是否感到滿意？

Q&A：本題測量受訪者對於服務態度的看法。

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

#### 3-3 對於機關所提供的服務效率是否感到滿意？

Q&A：本題測量受訪者對於服務效率的看法。

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

#### 3-4 在您接受或申請政府服務的過程中，您覺得獲得公平的對待？

Q&A.1：本題測量受訪者在接受政府服務過程中，是否接受公平對待的看法

Q&A.2：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。

- (1) 非常公平 (2) 還算公平 (3) 不太公平 (4) 非常不公平 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

### 3-5 整體而言，您對於所接受的政府服務感到滿意？

Q&A.1：本題測量過去一年接受政府服務之受訪者對於所獲得政府服務是否滿意的看法。

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

### 3-6 整體而言，您所接受的政府服務，能符合您的期待？

Q&A：本題測量受訪者對於所獲得政府服務成果是否符合使用者期待的看法。

- (1) 非常符合 (2) 還算符合 (3) 不太符合 (4) 完全不符合 (5) 不知道、很難說、沒意見、未回答

## 「基本資料」

### 4. 問您今年大約幾歲?(大約是在那一個年齡層)

- (1) 18~19 歲  
(2) 20~29 歲  
(3) 30~39 歲  
(4) 40~49 歲  
(5) 50~59 歲  
(6) 60 歲及以上  
(7) 未回答

### 5. 請問您的教育程度是(讀書讀到多高)?

- (1) 小學及以下  
(2) 國(初)中  
(3) 高中(職)  
(4) 專科  
(5) 大學  
(6) 研究所及以上  
(7) 未回答

### 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
- (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

7. 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

**8. 請問您每個月總收入大約是多少？**

Q&A：如回答沒有工作，請再追問有沒有收入。

- (1) 15,000元以下
- (2) 15,001-30,000元
- (3) 30,001-45,000元
- (4) 45,001-60,000元
- (5) 60,001-80,000元
- (6) 80,001-100,000元
- (7) 100,001元以上
- (8) 很難說、不知道
- (9) 未回答

**9. 受訪者的性別？**

- (1) 男性
- (2) 女性