

台灣 (Taiwan, ROC)

行政院研究發展考核委員會

90年民眾對公務人員服務品質的看法

Study Documentation

February 12, 2018

Metadata Production

Metadata Producer(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive) (SRDA) , 中央研究院人社中心調查研究 專題中心 , DDI文件製作
Production Date	February 12, 2018
Version	2.0版, 參考IHSN Nesstar Template修改
Identification	AE140001

Table of Contents

Overview.....	4
Scope & Coverage.....	4
Producers & Sponsors.....	4
Data Collection.....	4
Data Processing & Appraisal.....	4
Accessibility.....	5
Files Description.....	6
data90s1.....	6
Variables Group(s).....	7
縣市.....	7
對公務人員服務品質的看法.....	7
基本資料.....	8
權數.....	8
新增變項.....	8
Variables Description.....	10
data90s1.....	11

90年民眾對公務人員服務品質的看法

Overview

Type	民眾對政府服務品質滿意度的看法
Identification	AE140001
Version	Production Date: 2018-02-26
Abstract 行政院研究發展考核委員會自民國87年度起停止辦理全國性大型民意調查，改採重點主題電話調查方式，調查主題之一為「民眾對公務人員服務品質滿意度」，並於民國90年開始定期公布調查結果。 90年第一次調查於民國90年3月6日至8日進行，訪問對象為設籍台灣地區二十歲以上的成年人，以台灣地區住宅電話號碼簿為抽樣架構，採分層隨機抽樣，共成功訪問1182個樣本，在95%信心水準下，抽樣誤差為正負2.9%。	
Kind of Data	抽查
Unit of Analysis	個人

Scope & Coverage

Time Period(s)	2001
Countries	台灣 (Taiwan, ROC)
Geographic Coverage 台灣地區	
Universe 設籍台灣地區二十歲以上的成年人	

Producers & Sponsors

Primary Investigator(s)	行政院研究發展考核委員會
Other Producer(s)	行政院研究發展考核委員會
Funding Agency/ies	行政院研究發展考核委員會

Data Collection

Data Collection Dates	start 2001-03-06 end 2001-03-08
Data Collection Mode	電訪（電話訪問；CATI）

Data Processing & Appraisal

Data Editing

中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心所進行的資料整理方式，為不合理值檢核。

Accessibility	
Contact(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive) (中央研究院人社中心調查研究專題中心), https://srda.sinica.edu.tw , srda@gate.sinica.edu.tw
Distributor(s)	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive)
Depositor(s)	行政院研究發展考核委員會
<u>Access Conditions</u> 標準版(一般會員、院內會員申請下載)	

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

data90s1	
# Cases	1182
# Variable(s)	44

Variables Group(s)

Dataset contains 5 group(s)

Group 縣市							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v1	1.由於這支電話是由電腦自動抽出,請問您這裡是哪一個縣市?	discrete	numeric-2.0	1182	0	-

Group 對公務人員服務品質的看法							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v2	2.跟一年前比較起來,您覺得郵局工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
2	v3	3.跟一年前比較起來,您覺得中華電信公司工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
3	v4	4.跟一年前比較起來,您覺得公營銀行工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
4	v5	5.跟一年前比較起來,您覺得稅務工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
5	v6	6.跟一年前比較起來,您覺得建築管理單位工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
6	v7	7.跟一年前比較起來,您覺得公立醫院醫護人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
7	v8	8.跟一年前比較起來,您覺得環保單位工作人員(包括垃圾清理及環保檢查人員)的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
8	v9	9.跟一年前比較起來,您覺得交通警察的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
9	v10	10.跟一年前比較起來,您覺得警察單位工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
10	v11	11.跟一年前比較起來,您覺得監理處(所)工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
11	v12	12.跟一年前比較起來,您覺得台灣鐵路管理局工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
12	v13	13.跟一年前比較起來,您覺得台灣汽車客運公司工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
13	v14	14.整體而言,跟一年前比較起來,您覺得公務人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
14	v15	15.請問您知不知道政府目前正在推動「電子化政府」(就是民眾可以利用電腦網路來查詢政府機關的相關資料、申報案件以及向政府表達意見)?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
15	v16	16.請問您有沒有使用過電腦上網?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
16	v17	17.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料?	discrete	numeric-1.0	422	760	-
17	v18_1	18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇1	discrete	numeric-1.0	422	760	-
18	v18_2	18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇2	discrete	numeric-1.0	85	1097	-
19	v18_3	18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇3	discrete	numeric-1.0	16	1166	-
20	v18_4	18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇4	discrete	numeric-1.0	4	1178	-
21	v18_5	18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇5	discrete	numeric-1.0	1	1181	-

Group 基本資料

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v19	19.國內有好幾個常聽到的政黨,國民黨、民進黨、親民黨、新黨、建國黨。請問那一個政黨的理念和主張,跟您比較接近?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
2	v20	20.請問您今年幾歲?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
3	v21	21.請問您的教育程度是?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
4	v22	22.請問您目前從事什麼工作?	discrete	numeric-2.0	1182	0	-
5	v23	23.請問您是本省客家人、本省閩南(河洛)人、大陸各省市人、還是原住民?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
6	v24	24.受訪者性別	discrete	numeric-1.0	1182	0	-

Group 權數

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	w	加權權數	continuous	numeric-8.6	1182	0	-

Group 新增變項

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	ret1	戶籍	discrete	numeric-1.0	1182	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
2	ret2	2.跟一年前比較起來,您覺得郵局工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
3	ret3	3.跟一年前比較起來,您覺得中華電信公司工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
4	ret4	4.跟一年前比較起來,您覺得公營銀行工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
5	ret5	5.跟一年前比較起來,您覺得稅務工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
6	ret6	6.跟一年前比較起來,您覺得建築管理單位工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
7	ret7	7.跟一年前比較起來,您覺得公立醫院醫護人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
8	ret8	8.跟一年前比較起來,您覺得環保單位工作人員(包括垃圾清理及環保檢查人員)的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
9	ret9	9.跟一年前比較起來,您覺得交通警察的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
10	ret10	10.跟一年前比較起來,您覺得警察單位工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
11	ret11	11.跟一年前比較起來,您覺得監理處(所)工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
12	ret12	12.跟一年前比較起來,您覺得台灣鐵路管理局工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
13	ret13	13.跟一年前比較起來,您覺得台灣汽車客運公司工作人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
14	ret14	14.整體而言,跟一年前比較起來,您覺得公務人員的服務品質有沒有進步?	discrete	numeric-1.0	1182	0	-
15	ret22	職業	discrete	numeric-2.0	1172	10	-

Variables Description

Dataset contains 44 variable(s)

File : data90s1

v1: 1.由於這支電話是由電腦自動抽出,請問您這裡是哪一個縣市?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-25] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	台北市	148	12.5%
2	高雄市	76	6.4%
3	基隆市	26	2.2%
4	新竹市	24	2.0%
5	台中市	50	4.2%
6	嘉義市	15	1.3%
7	台南市	47	4.0%
8	台北縣	175	14.8%
9	宜蘭縣	26	2.2%
10	桃園縣	90	7.6%
11	新竹縣	23	1.9%
12	苗栗縣	29	2.5%
13	台中縣	73	6.2%
14	彰化縣	69	5.8%
15	南投縣	28	2.4%
16	雲林縣	40	3.4%
17	嘉義縣	32	2.7%
18	台南縣	58	4.9%
19	高雄縣	64	5.4%
20	屏東縣	47	4.0%
21	台東縣	12	1.0%
22	花蓮縣	21	1.8%
23	澎湖縣	6	0.5%
24	不知道	3	0.3%
25	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v2: 2.跟一年前比較起來,您覺得郵局工作人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	113	9.6%
2	還算有進步	527	44.6%
3	不太有進步	115	9.7%
4	一點也沒有進步	139	11.8%
5	沒有接觸過	55	4.7%
6	不知道	135	11.4%
7	很難說	83	7.0%
8	沒意見	15	1.3%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

v3: 3.跟一年前比較起來,您覺得中華電信公司工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	152	12.9%
2	還算有進步	427	36.1%
3	不太有進步	66	5.6%
4	一點也沒有進步	93	7.9%
5	沒有接觸過	193	16.3%
6	不知道	192	16.2%
7	很難說	53	4.5%
8	沒意見	4	0.3%
9	拒答	2	0.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v4: 4.跟一年前比較起來,您覺得公營銀行工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	113	9.6%
2	還算有進步	420	35.5%
3	不太有進步	95	8.0%
4	一點也沒有進步	99	8.4%
5	沒有接觸過	214	18.1%
6	不知道	178	15.1%
7	很難說	54	4.6%
8	沒意見	7	0.6%
9	拒答	2	0.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v5: 5.跟一年前比較起來,您覺得稅務工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	74	6.3%
2	還算有進步	331	28.0%
3	不太有進步	76	6.4%
4	一點也沒有進步	121	10.2%
5	沒有接觸過	268	22.7%
6	不知道	270	22.8%
7	很難說	39	3.3%
8	沒意見	3	0.3%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

v6: 6.跟一年前比較起來,您覺得建築管理單位工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	26	2.2%
2	還算有進步	121	10.2%
3	不太有進步	39	3.3%
4	一點也沒有進步	88	7.4%
5	沒有接觸過	523	44.2%
6	不知道	358	30.3%
7	很難說	21	1.8%
8	沒意見	5	0.4%
9	拒答	1	0.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v7: 7.跟一年前比較起來,您覺得公立醫院醫護人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	118	10.0%
2	還算有進步	345	29.2%
3	不太有進步	98	8.3%
4	一點也沒有進步	125	10.6%
5	沒有接觸過	229	19.4%
6	不知道	199	16.8%
7	很難說	63	5.3%
8	沒意見	5	0.4%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v8: 8.跟一年前比較起來,您覺得環保單位工作人員(包括垃圾清理及環保檢查人員)的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	305	25.8%
2	還算有進步	506	42.8%
3	不太有進步	82	6.9%
4	一點也沒有進步	107	9.1%
5	沒有接觸過	39	3.3%
6	不知道	77	6.5%
7	很難說	57	4.8%
8	沒意見	8	0.7%
9	拒答	1	0.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

v9: 9.跟一年前比較起來,您覺得交通警察的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	117	9.9%
2	還算有進步	384	32.5%
3	不太有進步	116	9.8%
4	一點也沒有進步	194	16.4%
5	沒有接觸過	83	7.0%
6	不知道	177	15.0%
7	很難說	95	8.0%
8	沒意見	14	1.2%
9	拒答	2	0.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v10: 10.跟一年前比較起來,您覺得警察單位工作人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	90	7.6%
2	還算有進步	393	33.2%
3	不太有進步	105	8.9%
4	一點也沒有進步	185	15.7%
5	沒有接觸過	143	12.1%
6	不知道	185	15.7%
7	很難說	69	5.8%
8	沒意見	11	0.9%
9	拒答	1	0.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v11: 11.跟一年前比較起來,您覺得監理處(所)工作人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	124	10.5%
2	還算有進步	326	27.6%
3	不太有進步	66	5.6%
4	一點也沒有進步	91	7.7%
5	沒有接觸過	302	25.5%
6	不知道	241	20.4%
7	很難說	26	2.2%
8	沒意見	5	0.4%
9	拒答	1	0.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

v12: 12.跟一年前比較起來,您覺得台灣鐵路管理局工作人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	86	7.3%
2	還算有進步	308	26.1%
3	不太有進步	62	5.2%
4	一點也沒有進步	99	8.4%
5	沒有接觸過	326	27.6%
6	不知道	273	23.1%
7	很難說	26	2.2%
8	沒意見	2	0.2%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v13: 13.跟一年前比較起來,您覺得台灣汽車客運公司工作人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	51	4.3%
2	還算有進步	174	14.7%
3	不太有進步	61	5.2%
4	一點也沒有進步	86	7.3%
5	沒有接觸過	473	40.0%
6	不知道	295	25.0%
7	很難說	37	3.1%
8	沒意見	5	0.4%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v14: 14.整體而言,跟一年前比較起來,您覺得公務人員的服務品質有沒有進步?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有很大的進步	119	10.1%
2	還算有進步	677	57.3%
3	不太有進步	110	9.3%
4	一點也沒有進步	78	6.6%
5	沒有接觸過	17	1.4%
6	不知道	96	8.1%
7	很難說	79	6.7%
8	沒意見	6	0.5%
9	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

v15: 15.請問您知不知道政府目前正在推動「電子化政府」(就是民眾可以利用電腦網路來查詢政府機關的相關資料、申報案件以及向政府表達意見)?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	知道	644	54.5%
2	不知道	538	45.5%
3	拒答	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v16: 16.請問您有沒有使用過電腦上網?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有(續答第17題)	423	35.8%
2	沒有(跳答第19題)	759	64.2%
3	拒答(跳答第19題)	0	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v17: 17.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=422 /-] [Invalid=760 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有	232	55.0%
2	沒有	190	45.0%
3	拒答	0	
Sysmiss		760	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v18_1: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇1

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=422 /-] [Invalid=760 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有,網路報稅	53	12.6%
2	有,繳納監理規費、罰款	21	5.0%
3	有,購買火車票	101	23.9%
4	有,網路報案,檢舉路霸	0	
5	有,醫院掛號	31	7.3%
6	沒有	215	50.9%
7	拒答	1	0.2%
Sysmiss		760	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v18_2: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇2

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=85 /-] [Invalid=1097 /-]

File : data90s1

v18_2: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇2

Value	Label	Cases	Percentage
1	有, 網路報稅	0	
2	有, 繳納監理規費、罰款	8	9.4%
3	有, 購買火車票	34	40.0%
4	有, 網路報案, 檢舉路霸	1	1.2%
5	有, 醫院掛號	42	49.4%
6	沒有	0	
7	拒答	0	
Sysmiss		1097	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v18_3: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇3

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=16 /-] [Invalid=1166 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有, 網路報稅	0	
2	有, 繳納監理規費、罰款	0	
3	有, 購買火車票	5	31.2%
4	有, 網路報案, 檢舉路霸	0	
5	有, 醫院掛號	11	68.8%
6	沒有	0	
7	拒答	0	
Sysmiss		1166	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v18_4: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇4

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4 /-] [Invalid=1178 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有, 網路報稅	0	
2	有, 繳納監理規費、罰款	0	
3	有, 購買火車票	0	
4	有, 網路報案, 檢舉路霸	1	25.0%
5	有, 醫院掛號	3	75.0%
6	沒有	0	
7	拒答	0	
Sysmiss		1178	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v18_5: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇5

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1 /-] [Invalid=1181 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有, 網路報稅	0	
2	有, 繳納監理規費、罰款	0	

File : data90s1

v18_5: 18.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情?(可複選)選擇5

Value	Label	Cases	Percentage
3	有,購買火車票	0	
4	有,網路報案,檢舉路霸	0	
5	有,醫院掛號	1	100.0%
6	沒有	0	
7	拒答	0	
Sysmiss		1181	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v19: 19.國內有好幾個常聽到的政黨,國民黨、民進黨、親民黨、新黨、建國黨。請問那一個政黨的理念和主張,跟您比較接近?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-9] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	國民黨	113	9.6%
2	民進黨	229	19.4%
3	親民黨	188	15.9%
4	新黨	13	1.1%
5	建國黨	2	0.2%
6	不傾向任何政黨	368	31.1%
7	很難說	91	7.7%
8	不知道	157	13.3%
9	拒答	21	1.8%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v20: 20.請問您今年幾歲?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	20-29歲	165	14.0%
2	30-39歲	265	22.4%
3	40-49歲	335	28.3%
4	50-59歲	212	17.9%
5	60歲及以上	200	16.9%
6	拒答	5	0.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v21: 21.請問您的教育程度是?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	小學及以下	283	23.9%
2	初中、國中	179	15.1%
3	高中、高職	373	31.6%
4	專科	178	15.1%

File : data90s1

v21: 21.請問您的教育程度是？

Value	Label	Cases	Percentage
5	大學及研究所及以上	167	14.1%
6	未回答	2	0.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v22: 22.請問您目前從事什麼工作？

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-21] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	公務人員、警察	37	3.1%
2	軍人	6	0.5%
3	中小學教師	22	1.9%
4	高中教師、大專院校教授	14	1.2%
5	受僱於國營事業	7	0.6%
6	民營、工商機構主管	68	5.8%
7	民營、工商機構普通職員	191	16.2%
8	勞動工人、工頭、領班	131	11.1%
9	自由業(含律師、醫師、會計師)	2	0.2%
10	文化工作者	3	0.3%
11	學生	20	1.7%
12	研究人員	3	0.3%
13	雇主/企業家	11	0.9%
14	自營商(含獨資公司)	117	9.9%
15	運輸業(包括計程車司機)	18	1.5%
16	工程師、專業技師	16	1.4%
17	農林漁牧鹽礦業從業人員	73	6.2%
18	退休/無業/待業	177	15.0%
19	家管/家庭主婦	256	21.7%
20	其他	5	0.4%
21	拒答	5	0.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v23: 23.請問您是本省客家人、本省閩南(河洛)人、大陸各省市人、還是原住民？

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	本省客家人	144	12.2%
2	本省閩南人	867	73.4%
3	大陸各省市人	136	11.5%
4	原住民	24	2.0%
5	拒答	11	0.9%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v24: 24.受訪者性別

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

File : data90s1

v24: 24.受訪者性別

Value	Label	Cases	Percentage
1	男	561	47.5%
2	女	621	52.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

w: 加權權數

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0.64607989-2.21707744] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=1 /-] [StdDev=0.403 /-]

ret1: 戶籍

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	北基地區	349	29.5%
2	桃竹苗地區	166	14.0%
3	中彰投地區	220	18.6%
4	雲嘉南地區	192	16.2%
5	高屏澎地區	193	16.3%
6	宜花東地區	59	5.0%
7	不知道	3	0.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret2: 2.跟一年前比較起來,您覺得郵局工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	640	54.1%
2	沒有進步	254	21.5%
3	沒有接觸過	55	4.7%
4	無明確反應	233	19.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret3: 3.跟一年前比較起來,您覺得中華電信公司工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	579	49.0%
2	沒有進步	159	13.5%
3	沒有接觸過	193	16.3%
4	無明確反應	251	21.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret4: 4.跟一年前比較起來,您覺得公營銀行工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

File : data90s1

ret4: 4.跟一年前比較起來,您覺得公營銀行工作人員的服務品質有沒有進步?

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	533	45.1%
2	沒有進步	194	16.4%
3	沒有接觸過	214	18.1%
4	無明確反應	241	20.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret5: 5.跟一年前比較起來,您覺得稅務工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	405	34.3%
2	沒有進步	197	16.7%
3	沒有接觸過	268	22.7%
4	無明確反應	312	26.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret6: 6.跟一年前比較起來,您覺得建築管理單位工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	147	12.4%
2	沒有進步	127	10.7%
3	沒有接觸過	523	44.2%
4	無明確反應	385	32.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret7: 7.跟一年前比較起來,您覺得公立醫院醫護人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	463	39.2%
2	沒有進步	223	18.9%
3	沒有接觸過	229	19.4%
4	無明確反應	267	22.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret8: 8.跟一年前比較起來,您覺得環保單位工作人員(包括垃圾清理及環保檢查人員)的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	811	68.6%
2	沒有進步	189	16.0%
3	沒有接觸過	39	3.3%
4	無明確反應	143	12.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : data90s1

ret9: 9.跟一年前比較起來,您覺得交通警察的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	501	42.4%
2	沒有進步	310	26.2%
3	沒有接觸過	83	7.0%
4	無明確反應	288	24.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret10: 10.跟一年前比較起來,您覺得警察單位工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	483	40.9%
2	沒有進步	290	24.5%
3	沒有接觸過	143	12.1%
4	無明確反應	266	22.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret11: 11.跟一年前比較起來,您覺得監理處(所)工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	450	38.1%
2	沒有進步	157	13.3%
3	沒有接觸過	302	25.5%
4	無明確反應	273	23.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret12: 12.跟一年前比較起來,您覺得台灣鐵路管理局工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	394	33.3%
2	沒有進步	161	13.6%
3	沒有接觸過	326	27.6%
4	無明確反應	301	25.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret13: 13.跟一年前比較起來,您覺得台灣汽車客運公司工作人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	225	19.0%
2	沒有進步	147	12.4%

File : data90s1

ret13: 13.跟一年前比較起來,您覺得台灣汽車客運公司工作人員的服務品質有沒有進步?

Value	Label	Cases	Percentage
3	沒有接觸過	473	40.0%
4	無明確反應	337	28.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret14: 14.整體而言,跟一年前比較起來,您覺得公務人員的服務品質有沒有進步?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1182 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	有進步	796	67.3%
2	沒有進步	188	15.9%
3	沒有接觸過	17	1.4%
4	無明確反應	181	15.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

ret22: 職業

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-10] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1172 /-] [Invalid=10 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	軍公教	86	7.3%
2	民營事業主管	68	5.8%
3	民營事業職員	191	16.3%
4	勞工	149	12.7%
5	自由業及專技人員	24	2.0%
6	企業家及雇主	128	10.9%
7	農林漁牧鹽礦業	73	6.2%
8	學生	20	1.7%
9	退休無業	177	15.1%
10	家庭主婦	256	21.8%
Sysmiss		10	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.