

## 「民眾對電子化政府相關議題的看法」民意調查

991012

這裏是聯合行銷研究公司，我們接受行政院研考會的委託，正在進行一項有關「電子化政府」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20歲了？

查證電話：(02)2341-9066 轉 232 林科長

行政院研考會主委：朱景鵬

0 1 請問您會不會使用電腦？(回答 1 者續答第 2 題，回答 2、99 者跳答第 4 題)

(01)會

(02)不會

(99)未回答

0 2 請問您有沒有使用過電腦上網？(回答 1 者續答第 3 題，回答 2、99 者跳答第 4 題)

(01)有

(02)沒有

(99)未回答

0 3 請問您**通常在什麼地方上網**？(不提示，複選，最多 2 項)

(01)家裡

(02)公司、辦公室

(03)學校

(04)網路咖啡屋等店家

(05)公共資訊站

(06)移動上網

(98)其他(請說明 )

(99)未回答

0 4 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)?(回答 1 者續答第 5 題，回答 2、99 者跳答第 13 題)

(01)知道

(02)不知道

(99)未回答

0 5 請問您有沒有到政府機關的網站找過資料(Q&A:包括陳情、繳費、訂票、申請等)?(回答 1 者續答第 6 題，回答 2、99 者跳答第 11 題)

(01)有

(02)沒有

(99)未回答

0 6 請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料?

(01)有

(02)沒有

(99)未回答

0 7 請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情?(提示(01)至(10)選項，可複選；回答 1 至 11、99 跳答第 9 題，回答 12 者續答第 8 題)

(01)有，上網購買火車票

(02)有，醫院網路掛號

(03)有，網路報稅

(04)有，線上諮詢服務

(05)有，上網求職求才登記

(06)有，上網申辦自然人憑證

(07)有，上網繳納監理規費、違規罰款

- (08)有，上網申辦地政電子謄本
- (09)有，上網請領戶口名簿、戶籍謄本
- (10)有，上網申辦戶政登記
- (11)有，其他(請說明 )
- (12)沒有
- (99)未回答

0 8 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？

(不提示，單選)

- (01)不熟申辦程序
- (02)申辦程序複雜
- (03)需要安裝特殊軟體或申請憑證
- (04)不安全
- (05)服務項目不實用
- (06)沒有需要
- (98)其他(請說明 )
- (99)不知道、未回答

0 9 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？

          次

1 0 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？

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (99)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 1 整體來說，請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？(回答 1、2、99 者跳答第 13 題，回答 3、4 者續答第 12 題)

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(99)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 2 請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？(不提示，單選)

(01)宣傳不足，不知道有那些服務

(02)線上申辦不如預期的好用

(03)網站設計不良，使用不方便

(04)無單一處理窗口，申請手續複雜繁瑣

(98)其他(請說明 )

(99)未回答

1 3 請問您有沒有聽過「我的 E 政府(www.gov.tw)」或「政府入口網」？(回答 1 者續答第 14 題，回答 2、99 者跳答第 20 題)

(01)有

(02)沒有

(99)未回答

1 4 請問您有沒有使用過「我的 E 政府(www.gov.tw)」或「政府入口網」？(回答 1 者續答第 15 題，回答 2、99 者跳答第 20 題)

(01)有

(02)沒有

(99)未回答

1 5 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？(提示 1 至 6 選項，單選；回答 1 者續答第 16 題，回答 2 至 99 者跳答第 17 題)

(01)找資料

(02)查詢服務資訊或下載表單

(03)上網申辦(如繳稅、繳納監理規費或罰款、買車票、掛號、各項線上申請、諮詢或預約服務)

(04) 觀看台灣景點即時影像

(05) 表達意見或陳情

(06) 參加抽獎活動

(98) 其他(請說明 )

(99)未回答

1 6 請問您上網「找」(查詢)那一些資料？(不提示，複選，最多2項)

(01)查詢政府公告(政策公告、統計資訊)

(02)查詢電子地圖

(03)查詢文化活動資訊

(04)查詢交通資訊

(05)查詢旅遊景點資訊

(98)其他(請說明 )

(99)未回答

1 7 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？

          次

1 8 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？(回答 1、2、99)者跳答第 20 題，回答 3、4 者續答第 19 題)

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (99)不知道、很難說、沒意見、未回答

1 9 請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？(不提示，單選)

- (01)資料檢索或查詢功能不完善，查詢不到想要的資料
- (02)網站畫面複雜，使用不方便
- (03)網站瀏覽速度太慢
- (04)資訊更新太慢
- (05)線上申辦手續繁瑣，網頁服務項目不切需要
- (06)對網站安全性有疑慮
- (98)其他(請說明 )
- (99)未回答

2 0 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
- (99)未回答

2 1 請問您的教育程度是？

- (01)小學及以下
- (02)初中、國中
- (03)高中、高職

(04)專科

(05)大學及研究所以上

(99)未回答

2 2 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

2 3 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)台南市

(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



2 4 請問您每個月總收入大約是多少？

(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

(99)很難說、不知道、未回答

2 5 受訪者的性別？

(01)男

(02)女