

「民眾對政府服務品質滿意度」民意調查

您好！這裡是全國公信力民意調查公司，敝姓○，目前是接受行政院研考會委託，正在進行一項有關「政府服務品質」的電話訪問。請問您這裡是住家（包括住商合一）電話嗎？請問您是不是已經年滿20歲？可不可以請府上年滿20歲以上的人聽電話，我們想跟他做一個簡單的訪問。

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

*** 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 1 題至第 19 題之題序隨機】

0 1 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**？

(01)有 (02)沒有

01-1 根據您的經驗或印象，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，請問您有沒有去辦理**繳稅或其他稅務**業務，例如：所得稅、房屋稅等？

(01)有 (02)沒有

02-1 根據您的經驗或印象，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，請問您有沒有到**公立醫院或衛生所看診就醫**過（台語：看病）？

(01)有 (02)沒有

03-1 根據您的經驗或印象，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，請問您有沒有找過**警察來替您服務**或處理事情？

(01)有 (02)沒有

04-1 根據您的經驗或印象，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 5 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）？

(01)有 (02)沒有

05-1 根據您的經驗或印象，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 6 在過去一年內，請問您有沒有辦理護照或簽證等業務？

(01)有 (02)沒有

06-1 根據您的經驗或印象，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 7 在過去一年內，請問您有沒有到郵局去辦過事情？

(01)有 (02)沒有

07-1 根據您的經驗或印象，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 8 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？

(01)有 (02)沒有

08-1 根據您的經驗或印象，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 9 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？

(01)有 (02)沒有

09-1 根據您的經驗或印象，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

1 0 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過**台鐵**（台語：坐過火車）？

(01)有 (02)沒有

10-1 根據您的經驗或印象，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

1 1 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過**高鐵**？

(01)有 (02)沒有

11-1 根據您的經驗或印象，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

1 2 在過去一年內，請問您有沒有搭乘過**捷運**？

(01)有 (02)沒有

12-1 根據您的經驗或印象，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

1 3 在過去一年內，請問您有沒有申請**戶籍謄本**、辦理**戶口登記**、**結婚登記**或**換發身分證**？

(01)有 (02)沒有

13-1 根據您的經驗或印象，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

1 4 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**？

(01)有 (02)沒有

14-1 根據您的經驗或印象，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

1 5 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？

(01)有 (02)沒有

15-1 根據您的經驗或印象，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

1 6 在過去一年內，請問您有沒有辦理**健保卡、重大傷病卡換發**？

(01)有 (02)沒有

16-1 根據您的經驗或印象，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

1 7 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？

(01)有 (02)沒有

17-1 根據您的經驗或印象，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

1 8 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？

(01)有 (02)沒有

18-1 根據您的經驗或印象，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

1 9 在過去一年內，請問您有沒有申請過**公司登記、工廠登記、商業登記、或辦理進出口貨物通關**？

(01)有 (02)沒有

19-1 根據您的經驗或印象，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，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 0 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 1 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 2 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 3 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 4 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 5 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 ***

2 6 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

2 7 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

2 8 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

2 9 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

3 0 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 1 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 (09)很難說、不知道、未回答 | | |

3 2 受訪者的性別？（各黨順序隨機）

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