

民眾對公務人員服務品質的看法(調查日期：90.03.06~08)

訪問日期：90年3月6日至8日

有效樣本：1182人 拒訪：296人

抽樣誤差：在 95 % 的信心水準下,約±2.9個百分點

訪問地區：台灣地區

訪問對象：設籍台灣地區，二十歲以上的成年人

抽樣架構：台灣地區住宅電話簿

請教您對一些公務人員服務品質（包括服務態度、行政效率和品德操守）的看法。

1.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？

- (1)有很大的進步 9.2%
- (2)還算有進步 45.4%
- (3)不太有進步 10.2%
- (4)一點也沒有進步 11.3%
- (5)沒有接觸過 4.6%
- (6)不知道 11.5%
- (7)很難說 6.4%
- (8)沒意見 1.3%
- (9)拒答 0.0%

2.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？

- (1)有很大的進步 13.2%
- (2)還算有進步 36.4%
- (3)不太有進步 6.3%
- (4)一點也沒有進步 7.8%
- (5)沒有接觸過 15.6%

(6)不知道 16.1%

(7)很難說 4.2%

(8)沒意見 0.3%

(9)拒答 0.1%

3.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？

(1)有很大的進步 9.2%

(2)還算有進步 35.7%

(3)不太有進步 8.4%

(4)一點也沒有進步 8.8%

(5)沒有接觸過 17.9%

(6)不知道 14.8%

(7)很難說 4.5%

(8)沒意見 0.6%

(9)拒答 0.1%

4.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？

(1)有很大的進步 6.1%

(2)還算有進步 27.8%

(3)不太有進步 6.7%

(4)一點也沒有進步 10.1%

(5)沒有接觸過 23.1%

(6)不知道 23.0%

(7)很難說 3.0%

(8)沒意見 0.3%

(9)拒答 0.0%

5.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？

(1)有很大的進步 2.5%

- (2)還算有進步 10.6%
- (3)不太有進步 3.6%
- (4)一點也沒有進步 7.5%
- (5)沒有接觸過 44.4%
- (6)不知道 29.4%
- (7)很難說 1.5%
- (8)沒意見 0.5%
- (9)拒答 0.1%

6.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？

- (1)有很大的進步 10.3%
- (2)還算有進步 28.2%
- (3)不太有進步 9.6%
- (4)一點也沒有進步 11.1%
- (5)沒有接觸過 18.7%
- (6)不知道 16.5%
- (7)很難說 5.3%
- (8)沒意見 0.3%
- (9)拒答 0.0%

7.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？

- (1)有很大的進步 26.6%
- (2)還算有進步 42.3%
- (3)不太有進步 7.2%
- (4)一點也沒有進步 9.1%
- (5)沒有接觸過 3.3%
- (6)不知道 6.3%
- (7)很難說 4.2%

(8)沒意見 0.8%

(9)拒答 0.1%

8.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？

(1)有很大的進步 10.3%

(2)還算有進步 32.4%

(3)不太有進步 10.8%

(4)一點也沒有進步 17.5%

(5)沒有接觸過 6.2%

(6)不知道 13.8%

(7)很難說 7.5%

(8)沒意見 1.1%

(9)拒答 0.2%

9.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？

(1)有很大的進步 7.4%

(2)還算有進步 33.2%

(3)不太有進步 9.4%

(4)一點也沒有進步 16.6%

(5)沒有接觸過 11.9%

(6)不知道 15.3%

(7)很難說 5.2%

(8)沒意見 0.8%

(9)拒答 0.1%

10.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？

(1)有很大的進步 11.2%

(2)還算有進步 28.1%

(3)不太有進步 6.2%

- (4)一點也沒有進步 8.9%
- (5)沒有接觸過 23.7%
- (6)不知道 19.4%
- (7)很難說 2.2%
- (8)沒意見 0.3%
- (9)拒答 0.1%

11.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？

- (1)有很大的進步 8.6%
- (2)還算有進步 27.3%
- (3)不太有進步 5.3%
- (4)一點也沒有進步 8.7%
- (5)沒有接觸過 25.9%
- (6)不知道 21.9%
- (7)很難說 2.2%
- (8)沒意見 0.2%
- (9)拒答 0.0%

12.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？

- (1)有很大的進步 5.1%
- (2)還算有進步 14.9%
- (3)不太有進步 5.6%
- (4)一點也沒有進步 7.3%
- (5)沒有接觸過 39.1%
- (6)不知道 24.5%
- (7)很難說 3.1%
- (8)沒意見 0.4%
- (9)拒答 0.0%

13.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？

- (1)有很大的進步 10.0%
- (2)還算有進步 58.0%
- (3)不太有進步 10.3%
- (4)一點也沒有進步 6.1%
- (5)沒有接觸過 1.5%
- (6)不知道 7.6%
- (7)很難說 6.0%
- (8)沒意見 0.5%
- (9)拒答 0.0%

14.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）？

- (1)知道 54.7%
- (2)不知道 45.3%
- (3)拒答 0.0%

15.請問您有沒有使用過電腦上網？（回答(1)者續答第17題，回答(2)、(3)者跳答第19題）

- (1)有（續答第17題） 41.1%
- (2)沒有（跳答第19題） 58.9%
- (3)拒答（跳答第19題） 0.0%

16.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？

- (1)有 57.5%
- (2)沒有 42.5%
- (3)拒答 0.0%

17.請問您有沒有用過網路辦理以下的事情？（提示1至5選項，可複選）

- (1)有，網路報稅 12.5%

(2)有，繳納監理規費、罰款 6.9%

(3)有，購買火車票 35.0%

(4)有，網路報案，檢舉路霸 0.3%

(5)有，醫院掛號 21.3%

(6)沒有 48.9%

(7)拒答 0.2%