

## 「民眾對公務人員服務品質的看法」

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

1. 由於這支電話是由電腦自動抽出，請問您這裏是哪一個縣市？

(1)台北市	12.1%
(2)高雄市	6.1%
(3)基隆市	2.1%
(4)新竹市	1.9%
(5)台中市	4.3%
(6)嘉義市	1.2%
(7)台南市	3.8%
(8)台北縣	15.7%
(9)宜蘭縣	2.4%
(10)桃園縣	7.8%
(11)新竹縣	1.8%
(12)苗栗縣	2.4%
(13)台中縣	6.4%
(14)彰化縣	5.8%
(15)南投縣	2.4%
(16)雲林縣	3.3%
(17)嘉義縣	2.6%
(18)台南縣	4.9%
(19)高雄縣	5.4%
(20)屏東縣	3.9%
(21)台東縣	0.9%
(22)花蓮縣	1.9%
(23)澎湖縣	0.7%
(24)不知道	0.3%
(25)拒答	0.0%

接下來，想要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。

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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%

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？

(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% |
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？
- |            |       |
|------------|-------|
| (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%  |
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）？
- |        |       |
|--------|-------|
| (1)知道  | 54.7% |
| (2)不知道 | 45.3% |
| (3)拒答  | 0.0%  |
16. 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%  |
17. 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%  |
18. 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%

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？

(1)國民黨	8.7%
(2)民進黨	20.1%
(3)親民黨	17.1%
(4)新黨	1.0%
(5)建國黨	0.3%
(6)不傾向任何政黨	31.2%
(7)很難說	6.6%
(8)不知道	13.3%
(9)拒答	1.7%

20. 請問您今年幾歲？

(1)20-29歲	24.2%
(2)30-39歲	24.8%
(3)40-49歲	21.9%
(4)50-59歲	11.8%
(5)60歲及以上	16.9%
(6)拒答	0.4%

21. 請問您的教育程度是？

(1)小學及以下	20.6%
(2)初中、國中	13.5%
(3)高中、高職	32.3%
(4)專科	17.5%
(5)大學及研究所及以上	15.9%
(6)未回答	0.2%

22. 請問您目前從事什麼工作？

(1)公務人員、警察	2.9%
------------	------

(2)軍人	0.9%
(3)中小學教師	1.8%
(4)高中教師、大專院校教授	1.1%
(5)受僱於國營事業	0.4%
(6)民營、工商機構主管	6.3%
(7)民營、工商機構普通職員	19.9%
(8)勞動工人、工頭、領班	10.9%
(9)自由業（含律師、醫師、會計師）	0.2%
(10)文化工作者	0.2%
(11)學生	2.8%
(12)研究人員	0.3%
(13)雇主／企業家	0.8%
(14)自營商（含獨資公司）	9.3%
(15)運輸業（包括計程車司機）	1.3%
(16)工程師、專業技師	1.9%
(17)農林漁牧鹽礦業從業人員	5.4%
(18)退休／無業／待業	14.1%
(19)家管／家庭主婦	18.8%
(20)其他（請說明_____）	0.4%
(21)拒答	0.4%

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？

(1)本省客家人	11.9%
(2)本省閩南人	73.2%
(3)大陸各省市人	11.8%
(4)原住民	2.1%
(5)拒答	1.0%

24. 受訪者性別：

(1)男	50.9%
(2)女	49.1%