

民眾對公務人員服務品質的看法(調查日期：91.03.12~13)

調查單位：行政院研究發展考核委員會

調查日期：91年3月12~13日

有效樣本：1098 拒訪：286

抽樣誤差：在95%的信心水準下約 $\pm 3.0\%$

調查對象：台灣地區二十歲以上民眾

抽樣方法：分層隨機抽樣

1.因為這支電話是電腦自動抽出的，請問這裏是哪一個縣市？

(1)台北市 10.5%

(2)高雄市 6.4%

(3)基隆市 10.5%

(4)新竹市 1.9%

(5)台中市 4.8%

(6)嘉義市 1.3%

(7)台南市 3.5%

(8)台北縣 15.8%

(9)宜蘭縣 1.8%

(10)桃園縣 7.7%

(11)新竹縣 2.1%

(12)苗栗縣 2.5%

(13)台中縣 7.2%

(14)彰化縣 5.4%

(15)南投縣 2.4%

(16)雲林縣 3.7%

(17)嘉義縣 3.0%

(18)台南縣 4.7%

(19)高雄縣 6.1%

(20)屏東縣 3.7%

(21)台東縣 1.1%

(22)花蓮縣 2.2%

(23)澎湖縣 0.6%

(24)拒答 0.2%

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.請問您對戶政工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 11.9%

(2)還算滿意 50.7%

(3)不太滿意 6.4%

(4)一點也不滿意 2.0%

(5)不知道 27.8%

(6)很難說 0.9%

(7)沒意見 0.3%

(8)拒答 0.0%

3.請問您對地政工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 2.9%

(2)還算滿意 26.3%

(3)不太滿意 6.4%

(4)一點也不滿意 2.9%

(5)不知道 60.8%

(6)很難說 0.6%

(7)沒意見 0.2%

(8)拒答 0.0%

4.請問您對衛生所工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 9.3%

(2)還算滿意 37.2%

(3)不太滿意 4.9%

(4)一點也不滿意 1.0%

(5)不知道 46.8%

(6)很難說 0.7%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答 0.0%

5.請問您對鄉（鎮市區）公所工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 6.8%
- (2)還算滿意 46.4%
- (3)不太滿意 8.2%
- (4)一點也不滿意 2.1%
- (5)不知道 34.9%
- (6)很難說 1.5%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.0%

6.請問您對建築管理單位工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 1.0%
- (2)還算滿意 8.8%
- (3)不太滿意 7.5%
- (4)一點也不滿意 4.6%
- (5)不知道 77.5%
- (6)很難說 0.7%
- (7)沒意見 0.0%
- (8)拒答 0.1%

7.請問您對環保單位工作人員（包括垃圾清理及環保檢查人員）的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 18.5%
- (2)還算滿意 54.0%
- (3)不太滿意 12.4%
- (4)一點也不滿意 4.3%
- (5)不知道 7.7%
- (6)很難說 2.7%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.2%

8.請問您對交通警察的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 5.7%
- (2)還算滿意 36.8%
- (3)不太滿意 22.7%
- (4)一點也不滿意 13.3%
- (5)不知道 17.6%
- (6)很難說 3.3%

(7)沒意見 0.6%

(8)拒答 0.0%

9.請問您對警察單位工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 5.5%

(2)還算滿意 41.2%

(3)不太滿意 18.5%

(4)一點也不滿意 10.2%

(5)不知道 21.0%

(6)很難說 3.4%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答 0.1%

10.請問您對監理處（所）工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 5.1%

(2)還算滿意 41.4%

(3)不太滿意 12.2%

(4)一點也不滿意 6.1%

(5)不知道 34.2%

(6)很難說 0.8%

(7)沒意見 0.2%

(8)拒答 0.0%

11.請問您對郵局工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 16.5%

(2)還算滿意 55.6%

(3)不太滿意 12.4%

(4)一點也不滿意 5.5%

(5)不知道 7.0%

(6)很難說 2.9%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答 0.0%

12.請問您對中華電信公司工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 10.9%

(2)還算滿意 56.4%

- (3)不太滿意 8.5%
- (4)一點也不滿意 3.1%
- (5)不知道 19.5%
- (6)很難說 1.6%
- (7)沒意見 0.0%
- (8)拒答 0.0%

13.請問您對公營銀行工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 8.5%
- (2)還算滿意 41.5%
- (3)不太滿意 11.9%
- (4)一點也不滿意 3.3%
- (5)不知道 33.6%
- (6)很難說 1.1%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.1%

14.請問您對稅務工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 5.8%
- (2)還算滿意 35.2%
- (3)不太滿意 9.9%
- (4)一點也不滿意 3.8%
- (5)不知道 43.7%
- (6)很難說 1.4%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.0%

15.請問您對公立醫院醫護人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 8.7%
- (2)還算滿意 37.6%
- (3)不太滿意 13.7%
- (4)一點也不滿意 5.3%
- (5)不知道 33.0%
- (6)很難說 1.4%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.2%

16.請問您對台灣鐵路管理局工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 6.4%
- (2)還算滿意 35.8%
- (3)不太滿意 9.0%
- (4)一點也不滿意 2.3%
- (5)不知道 44.9%
- (6)很難說 1.5%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.0%

17.一般而言，請問您對於公務人員的電話禮貌服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 12.0%
- (2)還算滿意 52.1%
- (3)不太滿意 10.1%
- (4)一點也不滿意 2.8%
- (5)不知道 20.6%
- (6)很難說 2.1%
- (7)沒意見 0.2%
- (8)拒答 0.1%

18.整體而言，請問您對公務人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 4.9%
- (2)還算滿意 66.3%
- (3)不太滿意 14.5%
- (4)一點也不滿意 1.6%
- (5)不知道 6.9%
- (6)很難說 5.3%
- (7)沒意見 0.3%
- (8)拒答 0.1%

19.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、申辦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 0.1%

20.請問您有沒有使用過電腦上網？【回答(1)者續答第21題，回答(2)、(3)者結束訪問】

(1)有 47.4%

(2)沒有 52.6%

(3)拒答 0.0%

21.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？

(1)有 57.9%

(2)沒有 42.1%

(3)拒答 0.0%

22.請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料？

(1)有 18.5%

(2)沒有 81.5%

(3)拒答 0.0%

23.請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情？【提示(1)至(5)選項，可複選】

(1)有，網路報稅 11.3%

(2)有，繳納監理規費、違規罰款 7.0%

(3)有，購買火車票 32.3%

(4)有，求職求才登記 15.2%

(5)有，醫院掛號 16.6%

(6)沒有 50.6%

(7)拒答 0.0%