



民眾對公務人員服務品質的看法(調查日期：92.03.4~5)

調查單位：行政院研究發展考核委員會

調查日期：92年3月4~5日

有效樣本：1069 拒訪：312人

抽樣誤差：在95%的信心水準下約±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（台灣地區住宅電話簿）

1.請問您對戶政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意11.5%
- (2)還算滿意50.6%
- (3)不太滿意3.2%
- (4)一點也不滿意0.8%
- (5)不知道 32.9%
- (6)很難說 1.1%
- (7)沒意見 0.0%
- (8)拒答0.0%

2.請問您對地政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意3.2%
- (2)還算滿意25.4%
- (3)不太滿意4.3%
- (4)一點也不滿意1.0%
- (5)不知道 65.0%
- (6)很難說 0.9%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答0.0%

3.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6.1%
- (2)還算滿意34.9%
- (3)不太滿意2.5%

(4)一點也不滿意0.6%

(5)不知道 55.3%

(6)很難說 0.6%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.0%

4.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7.0%

(2)還算滿意47.4%

(3)不太滿意7.2%

(4)一點也不滿意1.0%

(5)不知道 35.9%

(6)很難說 1.3%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.0%

5.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0.8%

(2)還算滿意10.1%

(3)不太滿意3.5%

(4)一點也不滿意2.1%

(5)不知道 83.0%

(6)很難說 0.5%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答0.0%

6.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12.5%

(2)還算滿意61.9%

(3)不太滿意10.0%

(4)一點也不滿意3.6%

(5)不知道 9.0%

(6)很難說 2.9%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答0.0%

7.請問您對交通警察的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意3.4%
- (2)還算滿意47.2%
- (3)不太滿意19.0%
- (4)一點也不滿意7.7%
- (5)不知道 18.1%
- (6)很難說 4.0%
- (7)沒意見 0.5%
- (8)拒答0.2%

8.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3.9%
- (2)還算滿意48.3%
- (3)不太滿意16.2%
- (4)一點也不滿意5.6%
- (5)不知道 22.9%
- (6)很難說 3.0%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答0.0%

9.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3.8%
- (2)還算滿意43.3%
- (3)不太滿意9.6%
- (4)一點也不滿意3.6%
- (5)不知道 38.3%
- (6)很難說 1.3%
- (7)沒意見 0.2%
- (8)拒答0.0%

10.請問您對中華郵政公司(郵局)工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意15.0%
- (2)還算滿意60.2%
- (3)不太滿意10.5%
- (4)一點也不滿意3.8%
- (5)不知道 7.9%

(6)很難說 2.3%

(7)沒意見 0.2%

(8)拒答0.1%

11.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9.7%

(2)還算滿意57.3%

(3)不太滿意8.4%

(4)一點也不滿意1.5%

(5)不知道 22.0%

(6)很難說 1.2%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.1%

12.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6.7%

(2)還算滿意43.9%

(3)不太滿意10.1%

(4)一點也不滿意2.3%

(5)不知道 35.7%

(6)很難說 1.3%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.0%

13.請問您對稅務工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意3.7%

(2)還算滿意35.1%

(3)不太滿意8.4%

(4)一點也不滿意4.4%

(5)不知道 47.1%

(6)很難說 1.0%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答0.1%

14.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5.9%

(2)還算滿意42.9%

(3)不太滿意8.9%

(4)一點也不滿意3.4%

(5)不知道 36.2%

(6)很難說 2.6%

(7)沒意見 0.1%

(8)拒答0.0%

15.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3.0%

(2)還算滿意37.5%

(3)不太滿意6.7%

(4)一點也不滿意2.0%

(5)不知道 48.3%

(6)很難說 2.0%

(7)沒意見 0.5%

(8)拒答0.0%

16.一般而言，請問您對於公務人員的電話禮貌滿不滿意？

(1)非常滿意9.6%

(2)還算滿意57.3%

(3)不太滿意7.6%

(4)一點也不滿意1.9%

(5)不知道 21.0%

(6)很難說 2.6%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.0%

17.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68.0%

(3)不太滿意12.2%

(4)一點也不滿意1.7%

(5)不知道 7.9%

(6)很難說 5.3%

(7)沒意見 0.0%

(8)拒答0.0%

18.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、申辦服務以及向政府表達意見）？【跳題】

- (1)知道55.7%
- (2)不知道 44.3%
- (3)拒答0.0%

19.請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？(n=596)

- (1)非常滿意6.3%
- (2)還算滿意37.1%
- (3)不太滿意17.8%
- (4)一點也不滿意1.4%
- (5)不知道 34.9%
- (6)很難說 2.2%
- (7)沒意見 0.3%
- (8)拒答0.0%

20.請問您有沒有使用過電腦上網？【跳題】

- (1)有52.4%
- (2)沒有47.6%
- (3)拒答0.0%

21.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？【跳題】(n=560)

- (1)有62.8%
- (2)沒有37.2%
- (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？(n=352)

- (1)有30.9%
- (2)沒有69.1%
- (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(6)選項，可複選】(n=352)

- (1)有，網路報稅13.2%
- (2)有，繳納監理規費、違規罰款4.7%

- (3)有，購買火車票24.0%
- (4)有，求職求才登記10.3%
- (5)有，醫院掛號17.1%
- (6)有，線上諮詢服務17.4%
- (7)沒有13.4%
- (8)拒答0.0%

24.請問您知不知道現在有一個「我的e政府—電子化政府入口網站」？【跳題】

- (1)知道17.6%
- (2)不知道 82.4%
- (3)拒答0.0%

25.請問您有沒有使用過「我的e政府—電子化政府入口網」？【跳題】(n=188)

- (1)有19.2%
- (2)沒有80.8%
- (3)拒答0.0%

26.請問您到「我的e政府—電子化政府入口網」的目的是？【提示(1)至(5)選項，可複選】

(n=36)

- (1)找資料 39.1%
- (2)表達意見或陳情3.1%
- (3)查詢申辦服務資訊或下載表單21.2%
- (4)上網申辦(如繳稅、繳納監理規費、買車票、掛號、各項線上查詢服務)16.0%
- (5)參加抽獎活動3.4%
- (6)觀看台灣景點即時影像11.9%
- (7)其他5.2%
- (8)拒答0.0%

27.請問您最近一年與政府機關洽公的次數是 6.91 次(請填次數)。