



## 民眾對公務人員服務品質的看法(調查日期：91.09.02~03)

調查單位：行政院研究發展考核委員會

調查日期：91年9月2~3日

有效樣本：1079 拒訪：358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.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 11.9 %
- (2)高雄市 7.2 %
- (3)基隆市 1.8 %
- (4)新竹市 1.5 %
- (5)台中市 4.8 %
- (6)嘉義市 1.0 %
- (7)台南市 3.7 %
- (8)台北縣 15.1 %
- (9)宜蘭縣 2.0 %
- (10)桃園縣 7.7 %
- (11)新竹縣 1.9 %
- (12)苗栗縣 2.3 %
- (13)台中縣 6.4 %
- (14)彰化縣 5.9 %
- (15)南投縣 2.4 %
- (16)雲林縣 3.5 %
- (17)嘉義縣 2.7 %
- (18)台南縣 5.0 %
- (19)高雄縣 5.5 %
- (20)屏東縣 4.6 %
- (21)台東縣 1.0 %
- (22)花蓮縣 1.6 %
- (23)澎湖縣 0.5 %

(24)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.請問您對戶政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 12.3 %
- (2)還算滿意 51.8 %
- (3)不太滿意 4.2 %
- (4)一點也不滿意 0.8 %
- (5)不知道 26.8 %
- (6)很難說 3.8 %
- (7)沒意見 0.4 %
- (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 3.3 %
- (2)還算滿意 25.3 %
- (3)不太滿意 5.8 %
- (4)一點也不滿意 1.4 %
- (5)不知道 61.3 %
- (6)很難說 2.6 %
- (7)沒意見 0.3 %
- (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 7.8 %
- (2)還算滿意 39.3 %
- (3)不太滿意 4.4 %
- (4)一點也不滿意 1.2 %
- (5)不知道 45.2 %
- (6)很難說 2.0 %
- (7)沒意見 0.1 %
- (8)拒答 0.1 %

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 7.5 %
- (2)還算滿意 46.0 %
- (3)不太滿意 9.7 %
- (4)一點也不滿意 2.2 %
- (5)不知道 31.5 %
- (6)很難說 2.8 %
- (7)沒意見 0.3 %
- (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 1.8 %
- (2)還算滿意 8.5 %
- (3)不太滿意 6.6 %
- (4)一點也不滿意 4.7 %
- (5)不知道 76.3 %
- (6)很難說 1.7 %
- (7)沒意見 0.4 %
- (8)拒答 0.0 %

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 15.8 %
- (2)還算滿意 54.0 %
- (3)不太滿意 11.5 %
- (4)一點也不滿意 5.5 %
- (5)不知道 9.0 %
- (6)很難說 3.5 %
- (7)沒意見 0.6 %
- (8)拒答 0.1 %

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 39.4 %
- (3)不太滿意 22.8 %
- (4)一點也不滿意 10.0 %
- (5)不知道 16.0 %
- (6)很難說 5.7 %

(7)沒意見 0.5 %

(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 5.6 %

(2)還算滿意 40.8 %

(3)不太滿意 19.7 %

(4)一點也不滿意 9.1 %

(5)不知道 21.2 %

(6)很難說 3.3 %

(7)沒意見 0.2 %

(8)拒答 0.2 %

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 5.4 %

(2)還算滿意 43.2 %

(3)不太滿意 11.1 %

(4)一點也不滿意 4.6 %

(5)不知道 33.7 %

(6)很難說 2.0 %

(7)沒意見 0.0 %

(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 16.9 %

(2)還算滿意 56.8 %

(3)不太滿意 13.0 %

(4)一點也不滿意 2.9 %

(5)不知道 6.8 %

(6)很難說 3.3 %

(7)沒意見 0.3 %

(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 11.4 %

(2)還算滿意 54.2 %

- (3)不太滿意 8.8 %
- (4)一點也不滿意 2.2 %
- (5)不知道 20.1 %
- (6)很難說 3.0 %
- (7)沒意見 0.3 %
- (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 6.8 %
- (2)還算滿意 43.5 %
- (3)不太滿意 9.7 %
- (4)一點也不滿意 3.6 %
- (5)不知道 34.1 %
- (6)很難說 2.1 %
- (7)沒意見 0.2 %
- (8)拒答 0.0 %

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 3.8 %
- (2)還算滿意 36.0 %
- (3)不太滿意 8.9 %
- (4)一點也不滿意 4.3 %
- (5)不知道 44.3 %
- (6)很難說 2.0 %
- (7)沒意見 0.6 %
- (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 6.0 %
- (2)還算滿意 37.4 %
- (3)不太滿意 13.6 %
- (4)一點也不滿意 5.4 %
- (5)不知道 33.6 %
- (6)很難說 3.7 %
- (7)沒意見 0.4 %
- (8)拒答 0.0 %

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 4.3 %
- (2)還算滿意 37.5 %
- (3)不太滿意 9.5 %
- (4)一點也不滿意 3.3 %
- (5)不知道 42.8 %
- (6)很難說 2.3 %
- (7)沒意見 0.2 %
- (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 9.7 %
- (2)還算滿意 55.3 %
- (3)不太滿意 8.9 %
- (4)一點也不滿意 2.7 %
- (5)不知道 19.8 %
- (6)很難說 3.2 %
- (7)沒意見 0.2 %
- (8)拒答 0.2 %

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 4.6 %
- (2)還算滿意 65.8 %
- (3)不太滿意 15.0 %
- (4)一點也不滿意 1.7 %
- (5)不知道 6.0 %
- (6)很難說 6.5 %
- (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）？【回答(1)者續答第20題，回答(2)、(3)者，請跳至第21題。】

- (1)知道 55.6 %
- (2)不知道 44.3 %

(3)拒答 0.1 %

20.請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？

(1)非常滿意 3.7 %

(2)還算滿意 33.1 %

(3)不太滿意 17.5 %

(4)一點也不滿意 4.3 %

(5)不知道 36.1 %

(6)很難說 4.6 %

(7)沒意見 0.7 %

(8)拒答 0.0 %

21.請問您有沒有使用過電腦上網？【回答(1)者續答第22題，回答(2)、(3)者，請跳至第25題。】

(1)有 51.6 %

(2)沒有 48.4 %

(3)拒答 0.0 %

22.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？

(1)有 61.6 %

(2)沒有 38.4 %

(3)拒答 0.0 %

23.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 21.5 %

(2)沒有 78.5 %

(3)拒答 0.0 %

24.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 18.5 %

(2)有，繳納監理規費、違規罰款 5.0 %

(3)有，購買火車票 32.8 %

(4)有，求職求才登記 13.2 %

(5)有，醫院掛號 19.8 %

(6)沒有 47.1 %

(7)拒答 0.0 %

25.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」？

(1)知道 18.7 %

(2)不知道 81.3 %

(3)拒答 0.0 %