

「民眾對公務人員服務品質的看法」調查問卷

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. 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	11.5%
(2) 高雄市	6.6%
(3) 基隆市	1.8%
(4) 新竹市	2.0%
(5) 台中市	5.0%
(6) 嘉義市	0.9%
(7) 台南市	3.3%
(8) 台北縣	17.1%
(9) 宜蘭縣	1.8%
(10) 桃園縣	8.3%
(11) 新竹縣	1.7%
(12) 苗栗縣	2.5%
(13) 台中縣	6.9%
(14) 彰化縣	5.7%
(15) 南投縣	2.5%
(16) 雲林縣	2.9%
(17) 嘉義縣	2.4%
(18) 台南縣	4.3%
(19) 高雄縣	5.6%
(20) 屏東縣	3.6%
(21) 台東縣	1.4%
(22) 花蓮縣	1.6%
(23) 澎湖縣	0.4%
(24) 拒答	0.1%

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	11.5 %
(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 %

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	3.2 %
(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 %

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	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 %

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	7.0 %
(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 %

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	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 %

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	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 %

8. 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 %

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	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 %

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	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 %

11. 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 %

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	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 %

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	6.7 %
(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 %

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	3.7 %
(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 %

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	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 %

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	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 %

17. 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 %

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	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 %

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、申辦服務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	55.7 %
(2)不知道	44.3 %
(3)拒答	0.0 %

20. 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 %

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	52.4 %
(2)沒有	47.6 %

(3)拒答 0.0%

22. 請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？【回答(1)者續答第23題，回答(2)、(3)者，請跳至第25題。】 (N=560)

(1)有 62.8%

(2)沒有 37.2%

(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？ (N=352)

(1)有 30.9%

(2)沒有 69.1%

(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(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%

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」？【回答(1)者續答第26題，回答(2)、(3)者，請跳至第28題。】

(1)知道 17.6%

(2)不知道 82.4%

(3)拒答 0.0%

26. 請問您有沒有使用過「我的 e 政府 — 電子化政府入口網」？【回答(1)者續答第27題，回答(2)、(3)者，請跳至第28題。】 (N=188)

(1)有 19.2%

(2)沒有 80.8%

(3)拒答 0.0%

27. 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 %

28. 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)。

29. 請問您今年幾歲？

(1)20-29 歲	23.8 %
(2)30-39 歲	23.5 %
(3)40-49 歲	22.1 %
(4)50-59 歲	13.0 %
(5)60 歲及以上	17.3 %
(6)拒答	0.4 %

30. 請問您的教育程度是？

(1)小學及以下	20.6 %
(2)初中、國中	13.4 %
(3)高中、高職	30.9 %
(4)專科	16.1 %
(5)大學及研究所以上	18.3 %
(6)拒答	0.7 %

31. 請問您目前從事什麼工作？

(1)公務人員、警察	2.7 %
(2)軍人	0.6 %
(3)中小學教師	1.9 %
(4)高中教師、大專院校教授	0.4 %
(5)受僱於國營事業	0.8 %
(6)民營、工商機構主管	4.6 %
(7)民營、工商機構普通職員	20.3 %
(8)勞動工人、工頭、領班	11.5 %
(9)自由業(含律師、醫師、會計師)	1.1 %
(10)文化工作者	0.3 %
(11)研究人員	0.0 %

(12) 雇主／企業家	0.7 %
(13) 自營商 (含獨資公司)	8.9 %
(14) 運輸業 (包括計程車司機)	0.7 %
(15) 工程師、專業技師	0.7 %
(16) 農林漁牧鹽礦業從業人員	4.0 %
(17) 學生	5.8 %
(18) 退休／無業／待業	16.6 %
(19) 家管／家庭主婦	16.9 %
(20) 其他 (請說明)	0.6 %
(21) 拒答	0.4 %

32. 受訪者性別：

(1) 男	50.7 %
(2) 女	49.3 %