

## 民眾對公務人員服務品質滿意度調查 加權百分比摘要表

訪問日期：95年10月3~4日
有效樣本：1,120人            拒訪：121人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約 ±.9個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：20歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿(系統隨機)

### 一、民眾對各類公務人員服務品質的看法

請問您對_____的服務品質滿不滿意？(%)				
調查對象 \ 滿意度	滿意	不滿意	無明確反應	總計
中華郵政公司人員	78.1	12.3	9.6	100.0
戶政人員	69.6	6.2	24.2	100.0
環保單位人員	68.7	17.9	13.4	100.0
台灣電力公司人員	54.3	8.3	37.4	100.0
鄉(鎮市區)公所人員	54.1	8.5	37.4	100.0
監理處(所)人員	50.0	13.5	36.5	100.0
公營銀行人員	49.0	15.4	35.6	100.0
警察單位人員	46.7	23.5	29.8	100.0
公立醫院醫護人員	46.5	15.0	38.5	100.0
交通警察	45.8	28.1	26.1	100.0
稅務人員	42.7	11.7	45.6	100.0
衛生所人員	42.0	4.7	53.3	100.0
自來水公司(或事業處)人員	40.9	9.9	49.2	100.0
台灣鐵路管理局人員	37.8	13.3	48.9	100.0
地政人員	31.3	5.9	62.8	100.0
建築管理單位人員	10.7	8.4	80.9	100.0

請問您對_____的服務品質滿不滿意？(去除「無明確反應」者)(%)				
調查對象	滿意度	滿意	不滿意	總計
	戶政人員		91.8	8.2
衛生所人員		90.0	10.0	100.0
台灣電力公司人員		86.7	13.3	100.0
中華郵政公司人員		86.4	13.6	100.0
鄉(鎮市區)公所人員		86.4	13.6	100.0
地政人員		84.3	15.7	100.0
自來水公司(或事業處)人員		80.5	19.5	100.0
環保單位人員		79.3	20.7	100.0
監理處(所)人員		78.8	21.2	100.0
稅務人員		78.5	21.5	100.0
公營銀行人員		76.1	23.9	100.0
公立醫院醫護人員		75.6	24.4	100.0
台灣鐵路管理局人員		74.0	26.0	100.0
警察單位人員		66.5	33.5	100.0
交通警察		62.0	38.0	100.0
建築管理單位人員		56.1	43.9	100.0

## 二、民眾對公務人員電話禮貌的滿意度

一般而言，請問您對於公務人員的電話禮貌滿不滿意？(%)				
調查時間	滿意	不滿意	無明確反應	總計
95.10.03-04	66.4	8.5	25.1	100.0

## 三、民眾對公務人員整體服務品質的滿意度

整體而言，請問您對公務人員的服務品質滿不滿意？(%)				
調查時間	滿意	不滿意	無明確反應	總計
95.10.03-04	72.3	15.4	12.3	100.0