



主計處統計通報

第 99-011 號

99 年 9 月

近 5 年臺中市道路、路燈民意滿意度比較

為瞭解本市市民對本府道路、路燈設施品質滿意程度，於93年辦理「道路、路燈與橋樑養護民意調查」、95至99年持續辦理「道路、路燈民意滿意度調查」，由於93年問卷內容不同，僅觀察近5年（95年至99年）數據變化狀況，茲將95至99年調查結果比較整理如后：

一、公共設施故障及報修情形比較：

（一）故障情形：

95年至99年調查結果，皆以「路面坑洞」的情況比例最高，另99年為43.0%較98年51.3%下降8.3個百分點，其次為「路燈不亮」、「水溝不通」，此兩項這兩年比率無太大變動，而不曾發生公共設施故障的情形則由95年51.7%降至41.2%。（詳表一、圖一）

表一、95-99年一年內公共設施故障情況比較表

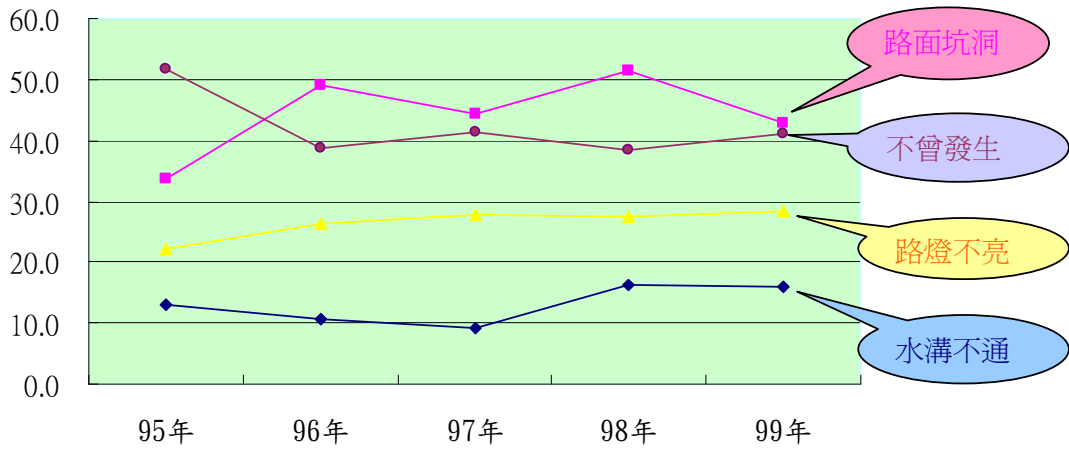
單位：百分比（%）

項目	95年	96年	97年	98年	99年
水溝不通	13.0	10.5	9.2	16.3	16.1
路面坑洞	33.7	49.0	44.4	51.3	43.0
路燈不亮	22.1	26.4	27.7	27.4	28.4
不曾發生	51.7	38.7	41.4	38.5	41.2

註：本題為複選，百分比總和不等於100%

圖一：95-99年一年內公共設施故障情況比較圖

單位：%



(二) 是否有報修比較：

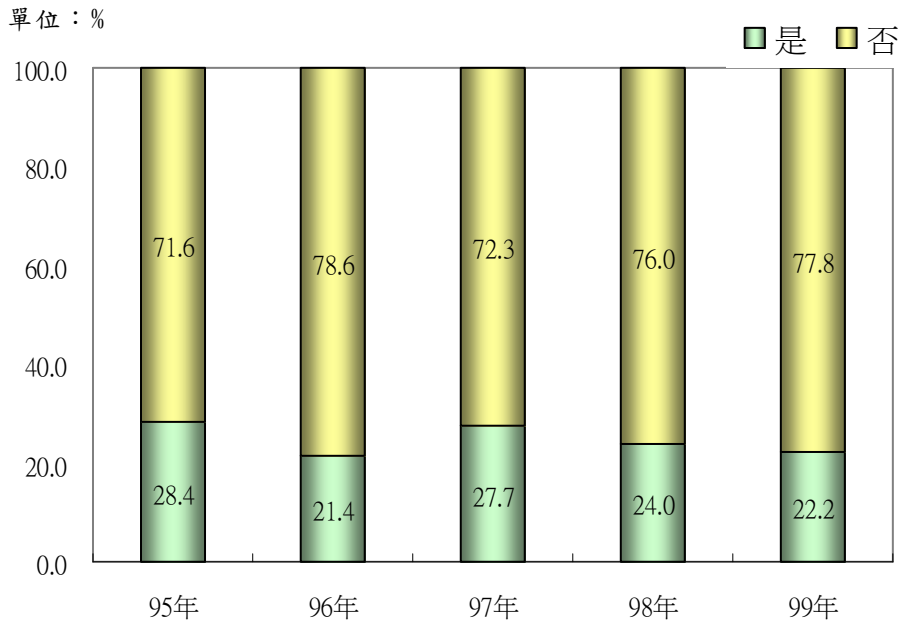
觀察5年來，住家附近有公共設施故障的民眾，曾經報修過比例均維持在2成-3成間。(詳表二、圖二)

表二、95-99年報修情況比較表

單位：百分比(%)

報修情況	95年	96年	97年	98年	99年
是	28.4	21.4	27.7	24.0	22.2
否	71.6	78.6	72.3	76.0	77.8

圖二：95-99年報修情況比較圖



(三) 報修管道比較：

民眾報修管道多年來仍以「告知民代」比例最高，99年比例高達59.0%，其次為「電話洽修」30.7%，而上網報修僅6.2%，比例有下降的趨勢，此快速便捷方式仍須再宣導，讓民眾適應。(詳表三、圖三)

表三、95-99年民眾所知報修管道比較表

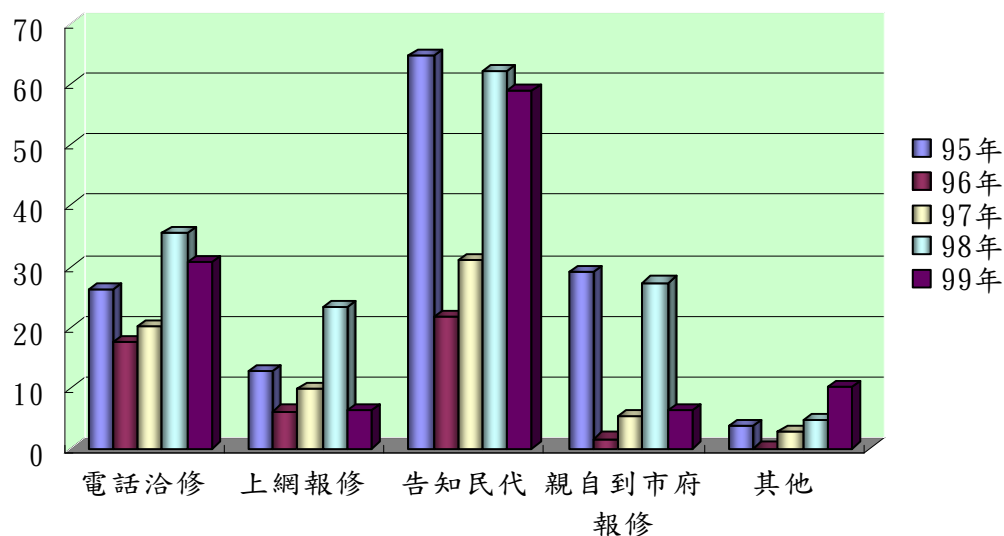
單位：百分比 (%)

項目	95年	96年	97年	98年	99年
電話洽修	26.1	17.4	20.0	35.4	30.7
上網報修	12.6	6.1	9.8	23.3	6.2
告知民代	64.7	21.6	30.9	62.0	59.0
親自到市府報修	29.1	1.6	5.2	27.3	6.2
其他	3.8	0.0	2.8	4.6	10.1
不知道/拒答	24.9	63.2	49.0	19.3	7.4

註：本題為複選，百分比總和不等於100%

圖三、95-99年民眾所知報修管道比較圖

單位：%



二、各類服務滿意度比較

(一) 報修服務滿意度比較

在各種報修管道之服務滿意以電話報修市府接聽電話禮貌滿意度最高，99年為64.6%，較95年24.5%大幅增加40.1個百分點；網路報修方面，亦從95年10.2%滿意度上升至99年16.6%；另親自到府報修，99年滿意度為42.4%，較95年14.6%增加27.8個百分點，顯示市民對本府報修服務態度給予正面肯定。(詳表四、表五)

表四、99年度調查對各種報修管道之市府人員滿意度比較表

項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
市府人員接聽電話的禮貌	20.8	43.8	64.6	4.3	8.1	4.6	12.7	18.4
市府人員回答上網報修案件的處理情形	16.6	-	16.6	-	-	51.9	51.9	31.5
親自到市府報修人員服務態度滿意度	-	42.4	42.4	38.7	-	-	-	18.9

表五、95年度調查對各種報修管道之市府人員滿意度比較表

項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
市府人員接聽電話的禮貌	1.8	22.7	24.5	12.7	2.4	0.9	3.3	59.5
市府人員回答上網報修案件的處理情形	2.8	7.4	10.2	9.8	5.0	-	5.0	75.0
親自到市府報修人員服務態度滿意度	1.1	13.5	14.6	5.2	2.7	0.5	3.2	77.0

(二) 各類公共設施滿意度比較

路面狀況改善之滿意度歷年來均維持在3成左右，99年路面狀況和去年比較，有30.2%的民眾認為路面狀況與去年相比有改善，較95年調查結果的22.6%增加7.6個百分點。(詳表六)

表六、95-99年路面狀況(含人行道)民眾滿意度表

項目	滿意 (%)			一樣 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	好很多	好一點	小計		差一點	差很多	小計	
99年路面狀況(含人行道) (與98年度比較)	6.0	24.2	30.2	39.8	11.7	10.0	21.7	8.3
98年路面狀況(含人行道) (與97年度比較)	8.0	28.7	36.7	32.0	7.9	12.7	20.6	10.7
97年路面狀況(含人行道) (與96年度比較)	5.1	23.1	28.2	38.8	11.6	16.9	28.5	4.5
96年路面狀況(含人行道) (與95年度比較)	8.4	29.6	38.0	28.2	9.9	11.5	21.4	12.4
95年路面狀況(含人行道) (與94年度比較)	1.8	20.8	22.6	48.0	13.7	9.0	22.7	6.7

在住家排水設施方面，近4年調查結果皆有約7成的滿意度，分別為96年73.3%、97年71.6%、98年72.5%、99年的68.2%，均較95年59%滿意度大幅提昇。(詳表七)

表七、95-98年度民眾住家附近排水設施滿意程度表

項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
99年度	10.0	58.2	68.2	14.7	10.1	4.2	14.3	2.9
98年度	10.3	62.2	72.5	7.6	10.5	4.2	14.7	5.2
97年度	5.1	66.5	71.6	12.8	9.7	2.6	12.3	3.3
96年度	9.9	63.4	73.3	9.5	8.8	3.9	12.7	4.5
95年度	1.7	57.3	59.0	27.2	9.0	1.8	10.8	3.0

路燈的設置與間隔滿意度方面，除95年外，四年來均有約七成滿意度，99年為67.3%，較95年的40.7%增加26.6個百分點。(詳表八)

表八、95-98年度調查民眾住家附近路燈的設置地點、間隔滿意程度表

項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
99年度	5.7	61.6	67.3	15.0	9.2	1.4	10.6	7.1
98年度	7.5	64.7	72.2	7.2	6.7	2.4	9.1	11.5
97年度	3.0	63.3	66.3	16.0	9.9	0.7	10.6	7.1
96年度	6.9	62.1	69.0	8.3	7.7	2.7	10.4	12.3
95年度	0.8	39.9	40.7	31.5	11.7	0.5	12.2	15.6

道路、路燈維修效率滿意度方面，96至99年都有近6成滿意度，均較95年的31.9%滿意度大幅改善。(詳表九)

表九、95-98年度民眾住家附近道路、路燈的維修效率滿意程度表

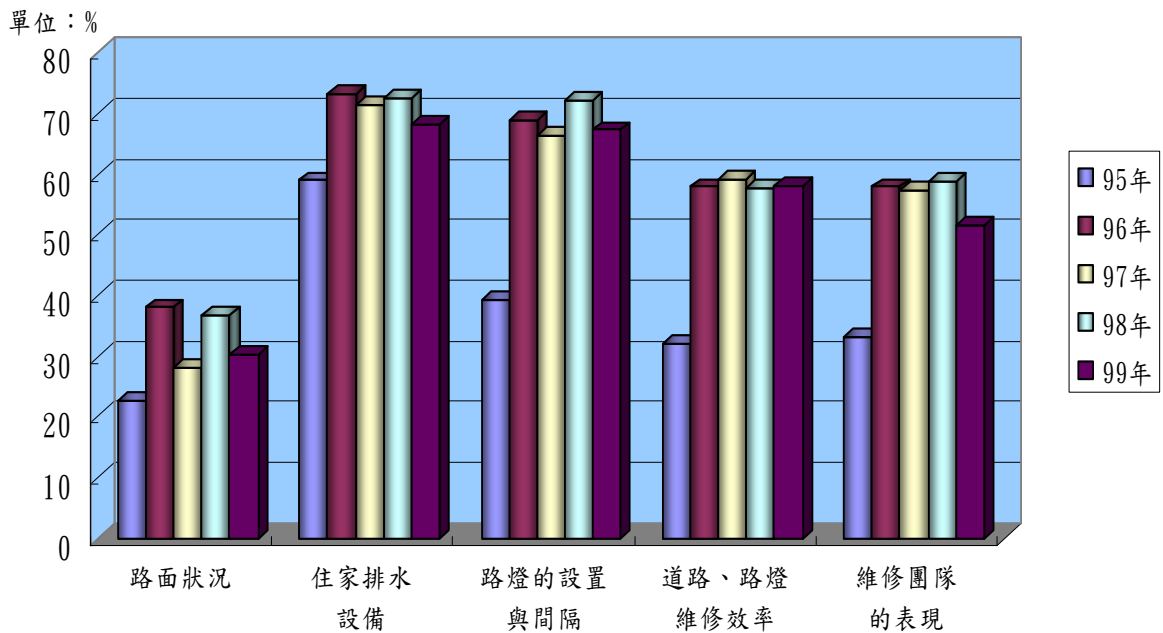
項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
99 年 度	8.2	50.0	58.2	10.6	8.1	2.8	10.9	20.3
98 年 度	7.2	50.5	57.7	6.3	6.9	1.6	8.5	27.5
97 年 度	2.3	56.8	59.1	11.4	5.9	0.9	6.8	22.7
96 年 度	7.4	50.5	57.9	6.1	6.0	2.3	8.3	27.7
95 年 度	1.0	30.9	31.9	27.2	6.2	1.4	7.6	33.3

對市府道路、路燈維修團隊的表現，近四年均維持在五成以上滿意度，99年為51.6%較95年增加18.4個百分點，顯示市民對市府團隊的努力給予肯定。(詳表十)

表十、95-98年對臺中市政府道路、路燈團隊表現滿意程度表

項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
99 年 度	7.8	43.8	51.6	14.6	12.6	4.2	16.8	17.0
98 年 度	6.3	52.4	58.7	6.7	10.4	2.9	13.3	21.3
97 年 度	3.0	54.4	57.4	16.5	7.7	1.7	9.4	16.7
96 年 度	5.6	52.3	57.9	7.8	8.7	2.4	11.1	23.2
95 年 度	0.6	32.6	33.2	27.2	7.4	2.5	9.9	29.7

圖四：95-99年各類公共設施滿意度比較圖



三、對夜間維修的看法

近五年民眾認為夜間修繕路燈會影響居家安寧的比例呈現下降趨勢，99年比例為11.9%，較98年（13.1%）下降1.2個百分比，表示大部分的民眾均認為不會影響居家安寧。（詳表十一）

表十一、95-99年民眾認為夜間修繕路燈是否影響居家安寧比較表

單位：百分比（%）

會不會	99年	98年	97年	96年	95年
會	11.9	13.1	13.6	13.4	15.1
不會	83.3	76.2	82.8	78.9	76.7
不知道/拒答	4.8	10.7	3.6	7.7	8.2

四、市民對道路、路燈維修報修途徑認知程度

近年來調查顯示知道設有「道路、路燈維修專線」及「道路、橋樑、路燈馬上處理中心」的比例皆在1成左右，管道與處理單位的知名度仍然偏低，民眾表示知道的管道反而以透過「告知民代」為主，顯示民眾對於本府的報修管道不夠清楚，因此，提升報修管道的知名度與本府給予民眾的信任感是未來要努力的方向。(詳表十二、表十三、圖五)

表十二、95-99年調查民眾知道道路、路燈維修專線比較表

單位：百分比(%)

是否知道	99年	98年	97年	96年	95年
知道	11.6	10.1	8.8	7.0	9.5
不知道	88.4	89.9	91.2	93.0	90.5

表十三、95-99年調查民眾知道道路、橋樑、路燈馬上處理中心比較表

單位：百分比(%)

是否知道	99年	98年	97年	96年	95年
知道	10.4	13.9	8.4	8.1	10.5
不知道	89.6	86.1	91.6	91.9	89.5

圖五、95-99年民眾知道維修專線與馬上處理中心比較圖

單位：%

