



主計處統計通報

第 98-013 號

98 年 9 月

近 4 年臺中市道路、路燈民意滿意度成長情形

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98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4年（95年至98年）數據變化狀況，數據顯示在報修服務滿意度、各類公共設施滿意度大都呈現成長的趨勢，茲將95至98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98年調查結果，皆以「路面坑洞」的情況比例最高，惟98年較95年增加17.6個百分點，另外，不曾發生公共設施故障的情形則由95年51.7%降至38.5%。（詳表一、圖一）

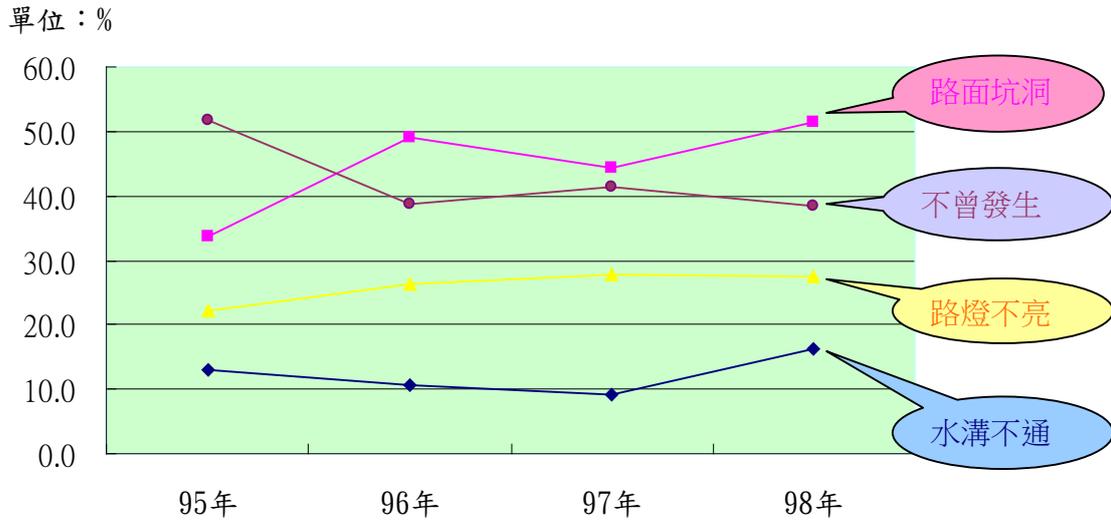
表一、95-98年一年內公共設施故障情況比較表

單位：百分比（%）

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

註：本題為複選，百分比總和不等於100%

圖一：95-98年一年內公共設施故障情況比較圖



(二) 是否有報修比較：

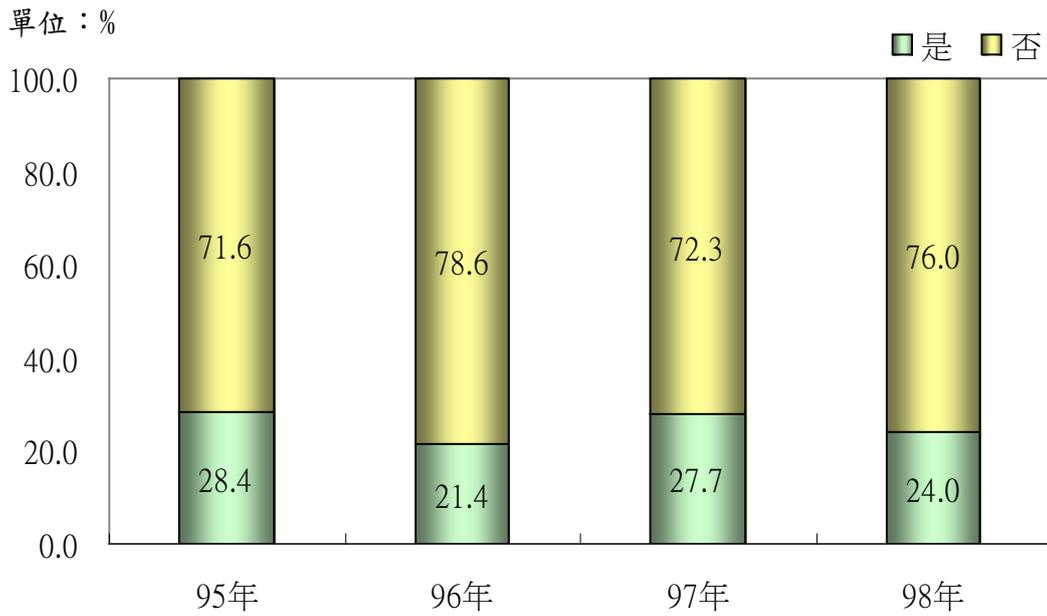
觀察4年來，住家附近有公共設施故障的民眾，曾經報修過比例均維持二成五左右。(詳表二、圖二)

表二、95-98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
是	28.4	21.4	27.7	24.0
否	71.6	78.6	72.3	76.0

圖二：95-98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，惟「電話洽修」、「上網報修」比例有增加趨勢，分別較95年增加9.3百分點、10.7百分點。(詳表三、圖三)

表三、95-98年民眾所知報修管道比較表

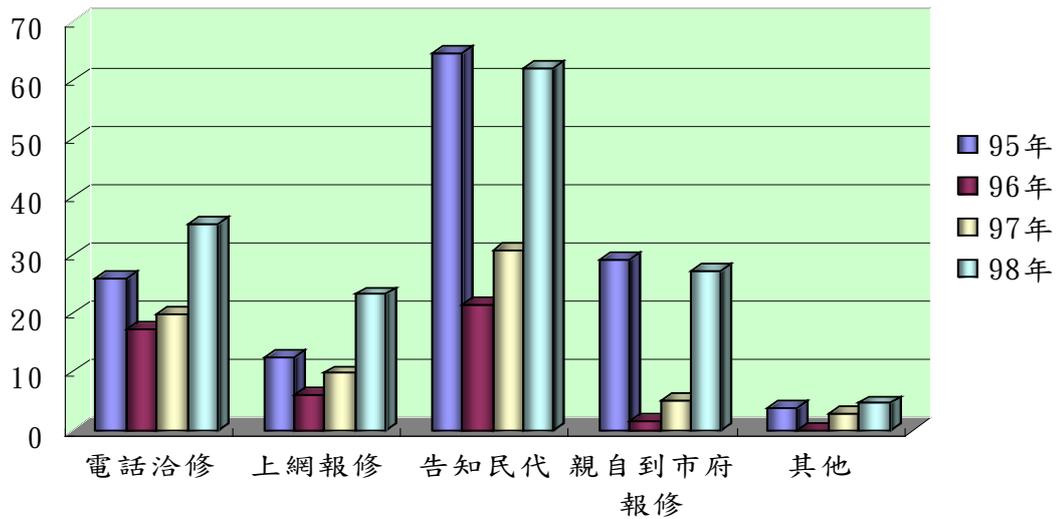
單位：百分比 (%)

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

註：本題為複選，百分比總和不等於100%

圖三、95-98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

在電話報修方面，98年民眾對接聽電話禮貌滿意度為47.7%，較95年24.5%大幅增加23.2個百分點；網路報修方面，亦從95年10.2%滿意度上升至98年34.4%；另親自到府報修，98年滿意度為28.5%，較95年14.5%增加14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、98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	5.9	41.8	47.7	11.1	13.5	3.4	16.9	24.3
市府人員回答上網報修案件的處理情形	1.7	32.7	34.4	2.9	21.2	3.3	24.5	38.2
親自到市府報修人員服務態度滿意度	4.1	24.4	28.5	2.0	9.1	0.0	9.1	60.4

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	14.5	5.2	2.7	0.5	3.3	77.0

(二) 各類公共設施滿意度比較

98年路面狀況和去年比較，有36.7%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14.1個百分點。(詳表六)

表六、95-98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	
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

在住家排水設備方面，近3年調查結果皆有7成以上的滿意度，分別為96年73.3%、97年71.6%、98年72.5%，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備滿意程度表

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	
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，亦呈逐年增加趨勢，98年為72.2%創4年來新高，較95年的40.7%增加31.5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	
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98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

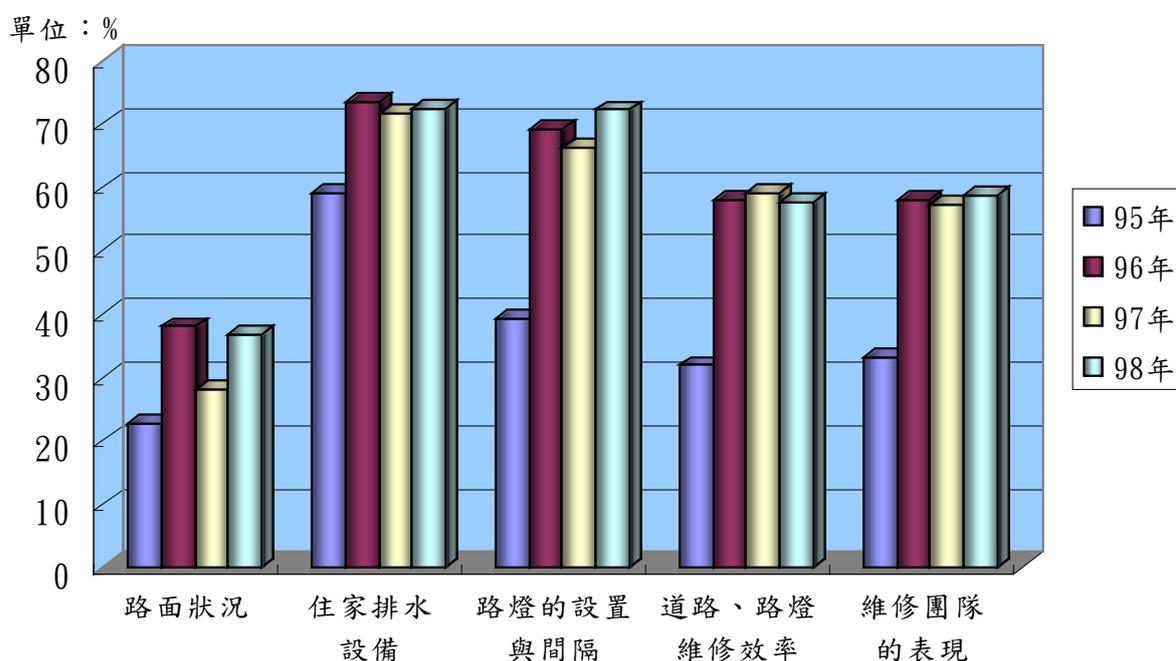
項目	滿意 (%)			尚可普通 (%)	不滿意 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
98 年 度	7.2	50.5	57.7	6.3	6.9	1.6	8.5	27.5
97 年 度	2.3	56.8	59.1	11.4	5.9	0.9	6.8	22.7
96 年 度	7.4	50.5	57.9	6.1	6.0	2.3	8.3	27.7
95 年 度	1.0	30.9	31.9	27.2	6.2	1.4	7.6	33.4

對市府道路、路燈維修團隊的表現，98年滿意度58.7%為95年以來新高，較95年增加25.5個百分點，表示民眾對市府團隊努力給予肯定。(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	
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

圖四：95-98年各類公共設施滿意度比較圖



三、對夜間維修的看法

3年來民眾認為夜間修繕路燈會影響居家安寧調查結果相近約一成三，大部分的民眾均認為不會影響居家安寧。(詳表十一)

表十一、95-98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	98年	97年	96年	95年
會	13.1	13.6	13.4	15.1
不會	76.2	82.8	78.9	76.7
不知道/拒答	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、95-98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	98年	97年	96年	95年
知道	10.1	8.8	7.0	9.5
不知道	89.9	91.2	93.0	90.5

表十三、95-98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	98年	97年	96年	95年
知道	13.9	8.4	8.1	10.5
不知道	86.1	91.6	91.9	89.5

圖五、95-98年民眾知道維修專線與馬上處理中心比較圖

單位：%

