



民眾對公務人員服務品質的滿意度(調查日期：90.09.11~13)

調查單位：行政院研究發展考核委員會

調查日期：90年9月11~13日

有效樣本：1138 拒訪：344

抽樣誤差：在95%的信心水準下約 $\pm 2.9\%$

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

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 5.7%

(3)基隆市 1.6%

(4)新竹市 1.4%

(5)台中市 4.3%

(6)嘉義市 1.1%

(7)台南市 2.5%

(8)台北縣 16.3%

(9)宜蘭縣 2.5%

(10)桃園縣 7.6%

(11)新竹縣 2.1%

(12)苗栗縣 2.3%

(13)台中縣 6.5%

(14)彰化縣 5.9%

(15)南投縣 2.3%

(16)雲林縣 3.8%

(17)嘉義縣 3.1%

(18)台南縣 5.0%

(19)高雄縣 6.1%

(20)屏東縣 4.1%

(21)台東縣 1.8%

(22)花蓮縣 1.7%

(23)澎湖縣 0.5%

(24)拒答 0.2%

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.請問您對郵局工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 9.8%
- (2)還算滿意 62.0%
- (3)不太滿意 12.9%
- (4)一點也不滿意 3.2%
- (5)不知道 9.1%
- (6)很難說 2.8%
- (7)沒意見 0.1%
- (8)拒答 0.0%

3.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 6.9%
- (2)還算滿意 52.2%
- (3)不太滿意 10.5%
- (4)一點也不滿意 3.3%
- (5)不知道 24.5%
- (6)很難說 2.0%
- (7)沒意見 0.6%
- (8)拒答 0.0%

4.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 6.2%
- (2)還算滿意 44.7%
- (3)不太滿意 13.7%
- (4)一點也不滿意 2.8%
- (5)不知道 30.4%
- (6)很難說 1.6%
- (7)沒意見 0.6%
- (8)拒答 0.1%

5.請問您對稅務工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意 5.2%

- (2)還算滿意 37.9%
- (3)不太滿意 14.3%
- (4)一點也不滿意 5.6%
- (5)不知道 34.3%
- (6)很難說 2.2%
- (7)沒意見 0.6%
- (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 14.1%
- (3)不太滿意 9.2%
- (4)一點也不滿意 5.2%
- (5)不知道 67.7%
- (6)很難說 0.9%
- (7)沒意見 2.0%
- (8)拒答 0.1%

7.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 9.0%
- (2)還算滿意 45.0%
- (3)不太滿意 14.3%
- (4)一點也不滿意 6.1%
- (5)不知道 23.3%
- (6)很難說 2.0%
- (7)沒意見 0.4%
- (8)拒答 0.1%

8.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 17.6%
- (2)還算滿意 50.8%
- (3)不太滿意 15.4%
- (4)一點也不滿意 5.7%
- (5)不知道 7.4%
- (6)很難說 2.8%
- (7)沒意見 0.2%

(8)拒答 0.1%

9.請問您對交通警察的服務品質滿不滿意？

(1)非常滿意 7.6%

(2)還算滿意 40.8%

(3)不太滿意 21.1%

(4)一點也不滿意 11.6%

(5)不知道 14.8%

(6)很難說 3.8%

(7)沒意見 0.3%

(8)拒答 0.1%

10.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 6.6%

(2)還算滿意 41.9%

(3)不太滿意 19.2%

(4)一點也不滿意 10.8%

(5)不知道 18.6%

(6)很難說 2.5%

(7)沒意見 0.2%

(8)拒答 0.2%

11.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 7.7%

(2)還算滿意 41.9%

(3)不太滿意 14.2%

(4)一點也不滿意 6.4%

(5)不知道 28.5%

(6)很難說 0.9%

(7)沒意見 0.4%

(8)拒答 0.0%

12.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 8.9%

(2)還算滿意 42.9%

(3)不太滿意 7.8%

- (4)一點也不滿意 3.4%
- (5)不知道 35.9%
- (6)很難說 0.6%
- (7)沒意見 0.5%
- (8)拒答 0.0%

13.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 4.8%
- (2)還算滿意 64.2%
- (3)不太滿意 19.0%
- (4)一點也不滿意 1.6%
- (5)不知道 5.7%
- (6)很難說 4.1%
- (7)沒意見 0.4%
- (8)拒答 0.2%

14.請問您認為台灣的環境污染問題，嚴不嚴重？

- (1)非常嚴重 56.1%
- (2)還算嚴重 24.6%
- (3)不太嚴重 9.5%
- (4)一點也不嚴重 1.2%
- (5)不知道 5.9%
- (6)很難說 2.4%
- (7)沒意見 0.3%
- (8)拒答 0.0%

15.當經濟發展與環保(環境保護)發生衝突時，您會優先選擇哪一項？

- (1)環境保護 35.2%
- (2)經濟發展 38.0%
- (3)經濟發展與環境保護兩者兼顧 13.0%
- (4)不知道 8.2%
- (5)很難說 4.8%
- (6)沒意見 0.7%
- (7)拒答 0.2%

16.請問您對於政府最近一年來推動環境保護工作的表現，滿不滿意？

- (1)非常滿意 4.4%
- (2)還算滿意 40.7%
- (3)不太滿意 23.4%
- (4)一點也不滿意 10.5%
- (5)不知道 15.7%
- (6)很難說 4.5%
- (7)沒意見 0.7%
- (8)拒答 0.1%

17.當經濟發展與生態保育(動植物保護)發生衝突時，您會優先選擇哪一項？

- (1)生態保育 42.3%
- (2)經濟發展 34.0%
- (3)經濟發展與生態保育兩者兼顧 8.4%
- (4)不知道 10.5%
- (5)很難說 4.1%
- (6)沒意見 0.5%
- (7)拒答 0.2%

18.請問您對於政府最近一年來推動生態保育(動植物保護)工作的表現，滿不滿意？

- (1)非常滿意 4.8%
- (2)還算滿意 41.5%
- (3)不太滿意 20.9%
- (4)一點也不滿意 6.7%
- (5)不知道 23.0%
- (6)很難說 2.2%
- (7)沒意見 0.6%
- (8)拒答 0.3%

19.請問您贊不贊成在蘭嶼成立國家公園？

- (1)非常贊成 30.9%
- (2)還算贊成 34.0%
- (3)不太贊成 5.8%
- (4)一點也不贊成 3.7%
- (5)不知道 17.9%
- (6)很難說 2.8%
- (7)沒意見 4.7%

(8)拒答 0.1%

20.請問您認為如果在蘭嶼成立國家公園，對當地的原住民(雅美/達悟族)有沒有好的影響？還是有不好的影響？

(1)有非常好的影響 17.3%

(2)有好的影響 39.7%

(3)有不太好的影響 8.7%

(4)有非常不好的影響 2.0%

(5)不知道 18.3%

(6)很難說 12.7%

(7)沒意見 1.1%

(8)拒答 0.2%

21.請問您認為核能四廠，是否應該儘早停建？或是應該繼續興建？

(1)應該停建 26.3%

(2)應該繼續興建 48.3%

(3)雖然應繼續興建，但可以建而不用 0.5%

(4)不知道 13.6%

(5)很難說 7.3%

(6)沒意見 3.2%

(7)拒答 0.8%