

## 民眾對公務人員服務品質滿意度調查

1. 這個電話是由電腦抽出的，請問您目前住在哪一個縣市？

- (1)台北市
- (2)高雄市
- (3)基隆市
- (4)新竹市
- (5)台中市
- (6)嘉義市
- (7)臺南市
- (8)台北縣
- (9)宜蘭縣
- (10)桃園縣
- (11)新竹縣
- (12)苗栗縣
- (13)台中縣
- (14)彰化縣
- (15)南投縣
- (16)雲林縣
- (17)嘉義縣
- (18)台南縣
- (19)高雄縣
- (20)屏東縣
- (21)台東縣
- (22)花蓮縣
- (23)澎湖縣
- (24)未回答

2. 請問您對戶政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

3. 請問您對地政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

4. 請問您對衛生所工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

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)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

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)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

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)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

8. 請問您對交通警察的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

9. 請問您對警察單位工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

10. 請問您對監理處(所)工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

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)滿意
- (2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

12. 請問您對公營銀行工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

13. 請問您對稅務工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

14. 請問您對公立醫院醫護人員的服務品質滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

15. 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)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

16. 請問您對台灣電力公司工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

17. 請問您對台灣省自來水公司(或台北自來水事業處)工作人員的服務品質滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

18. 一般而言，請問您對於公務人員的電話禮貌滿不滿意？

(1)滿意

(2)不滿意

(3)不知道、很難說、沒意見、未回答

19. 整體而言，請問您對公務人員的服務品質滿不滿意？

- (1)滿意
- (2)不滿意
- (3)不知道、很難說、沒意見、未回答

20. 請問您今年大約幾歲？

- (1)20-29 歲
- (2)30-39 歲
- (3)40-49 歲
- (4)50-59 歲
- (5)60 歲及以上
- (6)未回答

21. 請問您的教育程度是？

- (1)小學及以下
- (2)初中、國中
- (3)高中、高職
- (4)專科
- (5)大學及研究所及以上
- (6)未回答

22. 請問您目前從事什麼工作？

- (1)公務人員、警察
- (2)軍人
- (3)中小學教師
- (4)高中教師、大專院校教授
- (5)受僱於國營事業
- (6)民營、工商機構主管
- (7)民營、工商機構普通職員
- (8)勞動工人、工頭、領班
- (9)自由業(含律師、醫師、會計師)
- (10)文化工作者
- (11)研究人員
- (12)雇主/企業家
- (13)自營商(含獨資公司)
- (14)運輸業(包括計程車司機)
- (15)工程師、專業技師
- (16)農林漁牧鹽礦業從業人員
- (17)學生

- (18)退休/無業/待業
- (19)家管/家庭主婦
- (20)其他(請說明\_\_\_\_\_)
- (21)未回答

23. 受訪者性別：

- (1)男
- (2)女