

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) 台南市
- (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. 請問您對中華電信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

13. 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

14. 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

15. 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

16. 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

17. 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

18. 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

19. 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

20. 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

21. 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

22. 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

23. 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

24. 受訪者性別：

- (1) 男
- (2) 女