

## 「民眾對公務人員服務品質的看法」調查問卷

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
- (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)拒答

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.請問您對戶政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見

(8)拒答

3.請問您對地政工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

4.請問您對衛生所工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

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)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見

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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見

(8)拒答

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)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

8.請問您對交通警察的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

9.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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

10.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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說

- (7)沒意見
- (8)拒答

11.請問您對郵局工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

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)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

13.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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

14.請問您對稅務工作人員的服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道

- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

15.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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

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)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

17.一般而言，請問您對於公務人員的電話禮貌服務品質滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

18.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
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意

- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

19.請問您知不知道政府目前正在推動「電子化政府」（就是民眾可以利用電腦網路來查詢政府機關的相關資料、申辦案件以及向政府表達意見）？【回答(1)者續答第20題，回答(2)、(3)者，請跳至第26題。】

- (1)知道
- (2)不知道
- (3)拒答

20.請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？

- (1)非常滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)一點也不滿意
- (5)不知道
- (6)很難說
- (7)沒意見
- (8)拒答

21.請問您有沒有使用過電腦上網？【回答(1)者續答第22題，回答(2)、(3)者，請跳至第26題。】

- (1)有
- (2)沒有
- (3)拒答

22.請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？

- (1)有
- (2)沒有
- (3)拒答

23.請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料？

- (1)有
- (2)沒有
- (3)拒答

24.請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情？【提示(1)至(5)選項，可複選】

- (1)有，網路報稅
- (2)有，繳納監理規費、違規罰款
- (3)有，購買火車票
- (4)有，求職求才登記
- (5)有，醫院掛號
- (6)沒有
- (7)拒答

25.請問您知不知道現在有一個「我的 e 政府 — 電子化政府入口網站」？

- (1)知道
- (2)不知道
- (3)拒答

26.請問您今年幾歲？

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

27.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)大學及研究所以上
- (6)拒答

28.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)拒答

29.受訪者性別：

- (1)男
- (2)女