

澎湖縣政府委託辦理
103 年度為民服務滿意度調查報告

委 託 單 位：澎湖縣政府

提 報 單 位：國立澎湖科技大學

計 畫 主 持 人：陳甦彰

時 間：中華民國 103 年 11 月 21 日

摘 要

本調查於民國 103 年 10 月 6 日至 103 年 10 月 8 日每日晚上 6 點半到 9 點半，以中華電信 103-104 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,989 通電話，成功完成 614 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 20.54%。

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意程度為 97.6%，比 102 年提高了 2.9%；對服務場所內外環境滿意程度為 94.7%，較 102 年度微降了 1.0%；對服務場所服務設施滿意程度為 98.1%，較 102 年度提高了 2.4%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 92.2%，較 102 年度提高了 1.6%；受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 93.6%，較 102 年度提高了 3.1%，顯示民眾肯定縣府團隊過去 1 年為民服務工作的表現。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①治安維護。②推動社會福利。③交通改善。④改善環境整潔。⑤公共建設。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。受訪者認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。

針對調查結果，本研究提出①加強改善民眾不滿意的為民服務與施政項目。②重視民眾建議事項，研擬改善方案。③多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度與知能。④持續辦理為民服務調查工作等建議。

目 錄

摘要-----	I
壹、背景說明-----	1
貳、調查設計-----	2
參、調查結果-----	4
一、基本資料 -----	4
二、縣民對縣政府為民服務工作之評價-----	8
三、縣民對縣政府施政之評價-----	35
肆、結論及建議-----	46
一、結論 -----	46
二、建議 -----	47
參考文獻-----	49
附件 1、澎湖縣政府 103 年度為民服務滿意度調查問卷-----	50
附件 2、訪員訓練注意事項 -----	54
附件 3、問卷各題項答題原始資料 -----	55
附件 4、訪員訓練及電話調查相片 -----	59

表 目 錄

表 2-1 樣本代表性檢定	3
表 3-1 性別統計表	4
表 3-2 年齡統計表	5
表 3-3 教育程度統計表	5
表 3-4 職業統計表	6
表 3-5 居住地區統計表	7
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表	8
表 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數統計表	9
表 3-8 接洽過縣政府單位統計表	10
表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表	11
表 3-10 洽公途徑統計表	12
表 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	13
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢統計表	14
表 3-13 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表	15
表 3-14 對服務場所內外環境滿意度統計表	16
表 3-15 對服務場所內外環境滿意度趨勢統計表	17
表 3-16 對服務場所內外環境滿意度交叉分析表	18
表 3-17 對服務場所服務設施滿意度統計表	19
表 3-18 對服務場所服務設施滿意度趨勢統計表	20
表 3-19 對服務場所服務設施滿意度交叉分析表	21
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	22
表 3-21 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢統計表	23
表 3-22 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	24
表 3-23 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表	25
表 3-24 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表	26

表 3-25 縣政府為民服務工作是否有進步統計表 -----	27
表 3-26 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表 -----	28
表 3-27 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項 -----	29
表 3-28 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表 -----	30
表 3-29 是否知道縣府設有為民服務中心意見表 -----	31
表 3-30 有沒有曾經透過為民服務中心協助洽公事項表 -----	31
表 3-31 對為民服務中心人員提供之服務滿意度表 -----	32
表 3-32 是否知道縣民時間意見表 -----	33
表 3-33 是否曾透過為民服務中心協助表 -----	33
表 3-34 縣民時間解決問題滿意度表 -----	34
表 3-35 對縣政府的施政比較滿意項目表 -----	35
表 3-36 對縣政府的施政比較不滿意項目表 -----	37
表 3-37 對縣政府的整體施政滿意度表 -----	38
表 3-38 對縣政府整體施政滿意度趨勢統計表 -----	39
表 3-39 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表 -----	40
表 3-40 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表 -----	41

圖 目 錄

圖 3-1 性別分布圖	4
圖 3-2 年齡分布圖	5
圖 3-3 教育程度分布圖	6
圖 3-4 職業分布圖	7
圖 3-5 居住地區分布圖	8
圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圓形圖	8
圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數長條圖	9
圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖	10
圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖	11
圖 3-10 洽公途徑圓形圖	12
圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	13
圖 3-12 民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	14
圖 3-13 對服務場所內外環境滿意度圓形圖	16
圖 3-14 民眾對縣政府服務場所內外環境滿意趨勢圖	17
圖 3-15 對服務場所服務設施滿意度圓形圖	19
圖 3-16 民眾對縣政府服務場所服務設施滿意趨勢圖	20
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	22
圖 3-18 民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖	23
圖 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	25
圖 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	26
圖 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	27
圖 3-22 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	29
圖 3-23 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖	30
圖 3-24 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖	31
圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖	32

圖 3-26 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖 -----	32
圖 3-27 是否知道縣民時間圓形圖 -----	33
圖 3-28 有沒有曾經透過為民服務中心協助圓形圖 -----	34
圖 3-29 縣民時間解決問題滿意度圓形圖 -----	34
圖 3-30 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖 -----	36
圖 3-31 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖 -----	37
圖 3-32 對縣政府的整體施政滿意圓形圖 -----	38
圖 3-33 對縣政府整體施政滿意趨勢圖 -----	39
圖 3-34 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖 -----	42

壹、背景說明

在現代的民主國家中，政府的施政都非常重視主流民意的需求，尤其是民主政治的核心價值就是「主權在民」，所以政府的施政作為都需要建立在民意的基礎上面。不過隨著環境的變遷與社會的進步，民眾對政府的要求越來越高，因而政府的公共服務角色也愈來愈吃重，如何本著「顧客導向」的理念，推動政府再造的工作，形成所謂的「企業型政府」或「服務型政府」，將企業管理的觀念與作法應用於行政管理上，藉以提升政府為民服務的效能與效率，已成為各級政府當務之急。

澎湖縣政府為了解澎湖縣民眾對縣政府推動的為民服務工作及整體施政表現的意見，自民國 94 年起一直委託國立澎湖科技大學辦理民眾意見的調查，以便能掌握為民服務及施政的成果。具體而言，本調查主要目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上成年民眾對澎湖縣政府推動為民服務工作以及施政之滿意度，調查結果可提供澎湖縣政府各機關推動為民服務及施政之參考，進而促使各機關提升為民服務之成效，以使縣政府的為民服務工作能精益求精，贏得縣民更多的掌聲。

貳、調查設計

一、調查對象：戶籍設於澎湖縣內滿 20 歲以上之民眾。

二、調查方法：採用電話訪問方式，調查問卷如附件 1。

三、訪員及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部 2 年級以上學生及服務業經營管理研究所 1 年級以上研究生擔任，並於 103 年 10 月 1 日中午 12 點到下午 1 點半及 10 月 6 日下午 5 點半進行兩次訓練，訪員須知如附件 2。

四、調查時間：103 年 10 月 6 日至 103 年 10 月 8 日每日晚上 6 點半到 9 點半。

五、抽樣方法：以中華電信 103-104 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，採取鄉市別系統分層隨機抽樣方式抽取樣本戶，再以戶內選樣法，抽取戶內合格受訪者，加以調查。

六、抽樣誤差：在 95%信心水準下，共成功完成有效樣本 614 位，抽樣誤差在正負 3.955%範圍內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 2,989 通電話，其中拒答者為 990 通(33.12%)，1,129 通沒人接聽(37.77%)，71 通無大人在家(2.37%)，182 通電話錯誤(6.07%)，其他原因 3 通(0.13%)，成功完成 614 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 20.54%。

八、樣本代表性

表 2-1 顯示本調查所取之樣本，經與 103 年 8 月份人口資料中各行政區的母體人數之理論值，雖略有差異，但經卡方檢定結果 χ^2 值為 1.88(p 值為 0.865)，未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
	人口總計	理論值	人數	百分比	
鄉市					$\chi^2=1.88$ P=0.865
馬公市	59,685	360.7	353	57.5%	
湖西鄉	14,287	86.3	97	15.8%	
白沙鄉	9,762	59.0	57	9.3%	
西嶼鄉	8,483	51.3	54	8.8%	
望安鄉	5,121	30.9	29	4.7%	
七美鄉	3,772	22.8	24	3.9%	
合計	101,110	614.0	614	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 614 人，其中男性為 256 人(41.7%)，女性為 358 人(58.3%)，詳如表 3-1 及圖 3-1 所示。

表 3-1 性別統計表

性 別	人 數	百 分 比
男	256	41.7%
女	358	58.3%
合 計	614	100%

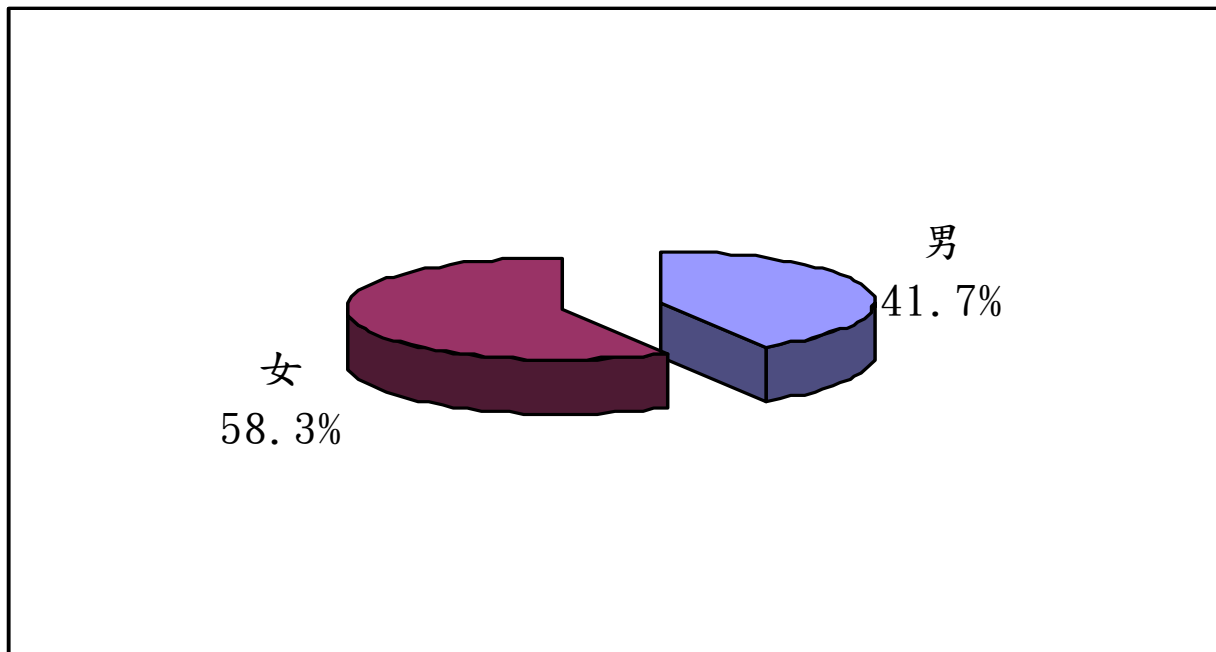


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 233 人(37.9%)最多，其次為 50-59 歲的 139 人(22.6%)，接著為 40-49 歲的 117 人(19.1%)，30-39 歲及 20-29 歲分別為 78 人(12.7%)和 47 人(7.7%)，詳如表 3-2 和圖 3-2 所示。

表 3-2 年齡統計表

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	47	7.7%
30—39 歲	78	12.7%
40—49 歲	117	19.1%
50—59 歲	139	22.6%
60 歲以上	233	37.9%
合 計	614	100%

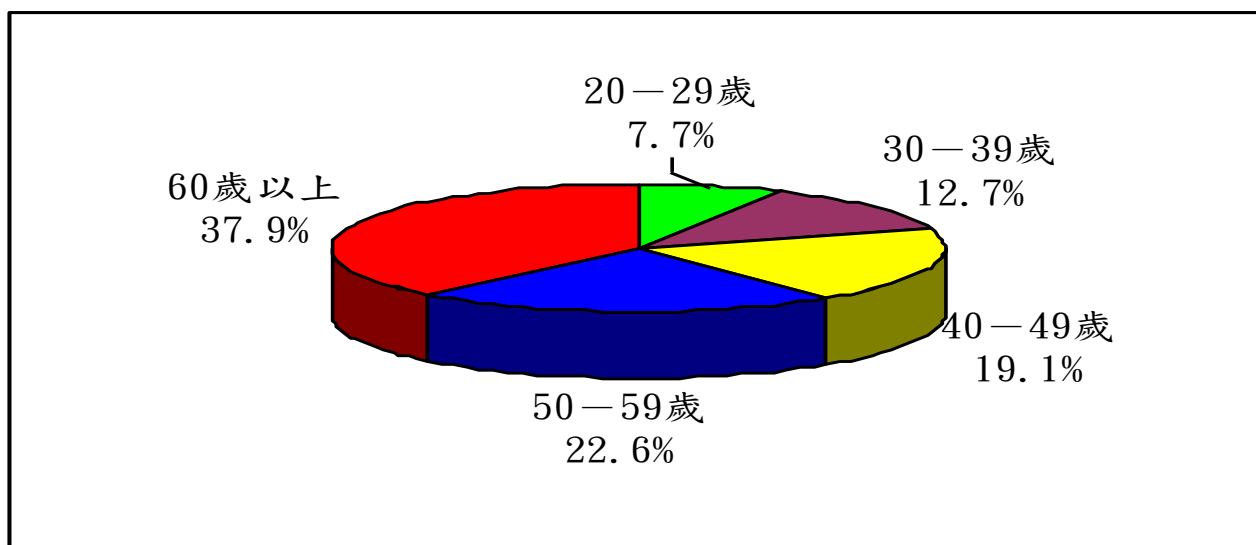


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 218 人(35.5%)最多，其次為高中（職）的 145 人(23.6%)，大學的 98 人(16.0%)，國(初)中的 93 人(15.1%)，專科及碩士及以上分別為 43 人(7.0%)和 17 人(2.8%)，詳如表 3-3 和圖 3-3 所示。

表 3-3 教育程度統計表

教 育 程 度	人 數	百 分 比
小學或以下	218	35.5%
國（初）中	93	15.1%
高中（職）	145	23.6%
專科	43	7.0%
大學	98	16.0%
碩士及以上	17	2.8%
合 計	614	100%

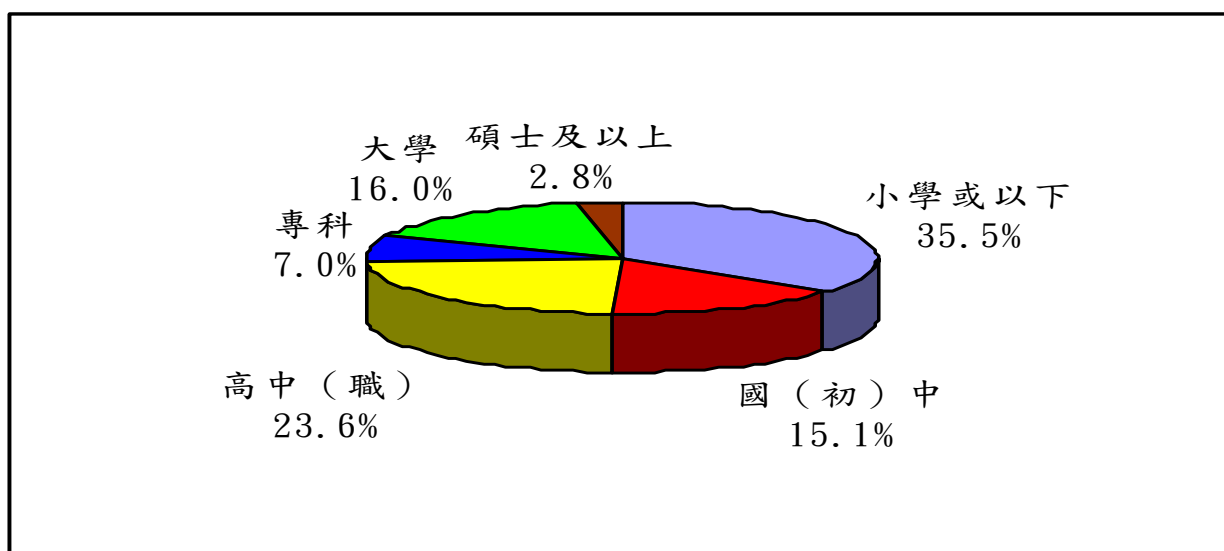


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業待業的 253 人(41.1%)最多，其次為家庭主婦的 115 人(18.7%)，接著分別為服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)的 88 人(14.3%)、公務員的 41 人(6.7%)和技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等)的 34 人(5.5%)，如表 3-4 及圖 3-4 所示。

表 3-4 職業統計表

職 業	人 數	百 分 比
企業主管	20	3.3%
專業人士	3	0.5%
技術員	2	0.3%
事務員	4	0.7%
服務人員	88	14.3%
農林漁牧業	24	3.9%
技術工	34	5.5%
體力工	12	2.0%
軍警	9	1.5%
公務員	41	6.7%
家庭主婦	115	18.7%
學生	9	1.5%
無業或待業	253	41.1%
其他	0	0.0%
合 計	614	100%

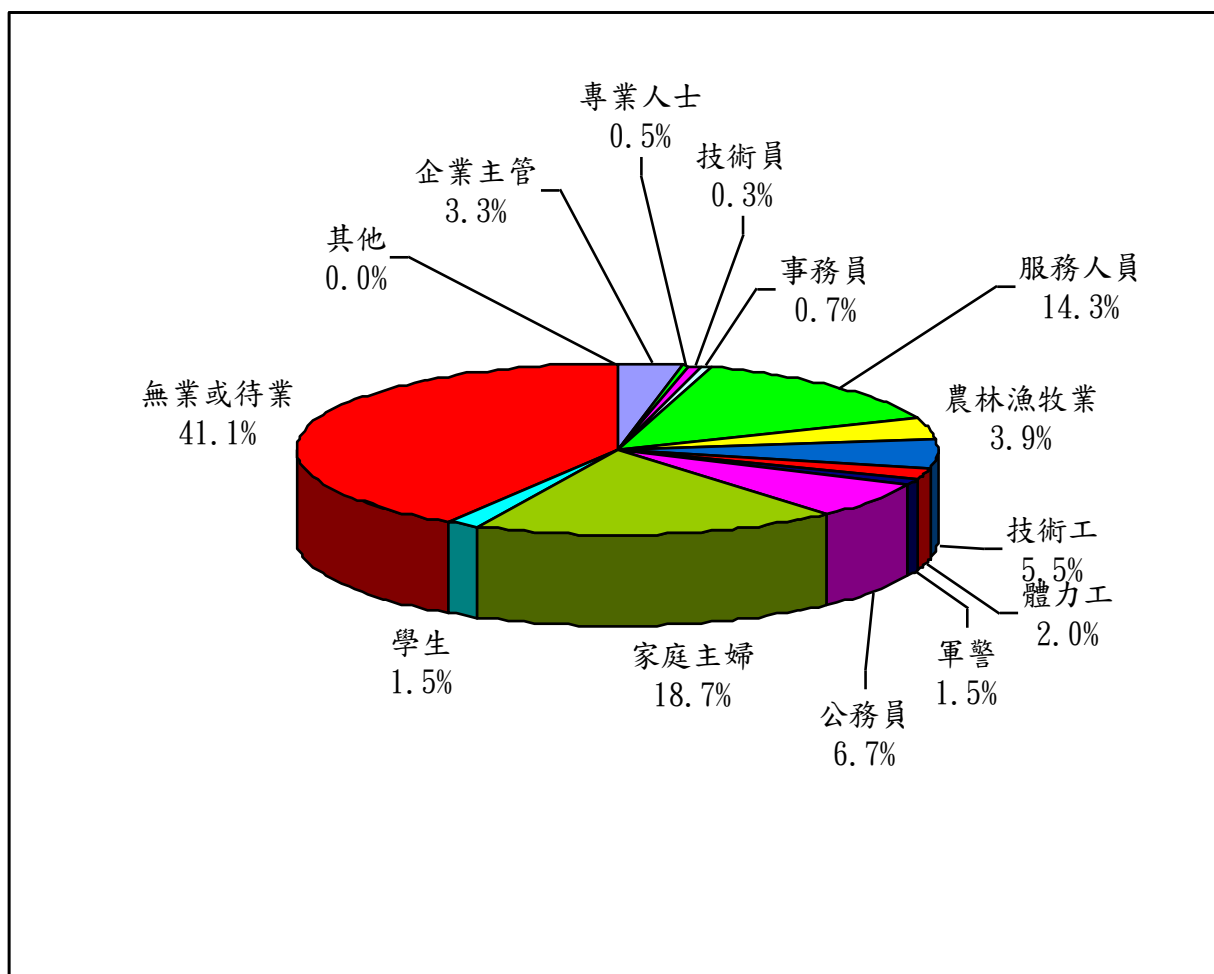


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 353 人(57.5%)最多，其次依序為湖西鄉 97 人(15.8%)、白沙鄉 57 人(9.3%)、西嶼鄉 54 人(8.8%)、望安鄉 29 人(4.7%)、七美鄉 24 人(3.9%)，詳如表 3-5 及圖 3-5 所示。

表 3-5 居住地區統計表

居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	353	57.5%
湖西鄉	97	15.8%
白沙鄉	57	9.3%
西嶼鄉	54	8.8%
望安鄉	29	4.7%
七美鄉	24	3.9%
合 計	614	100%

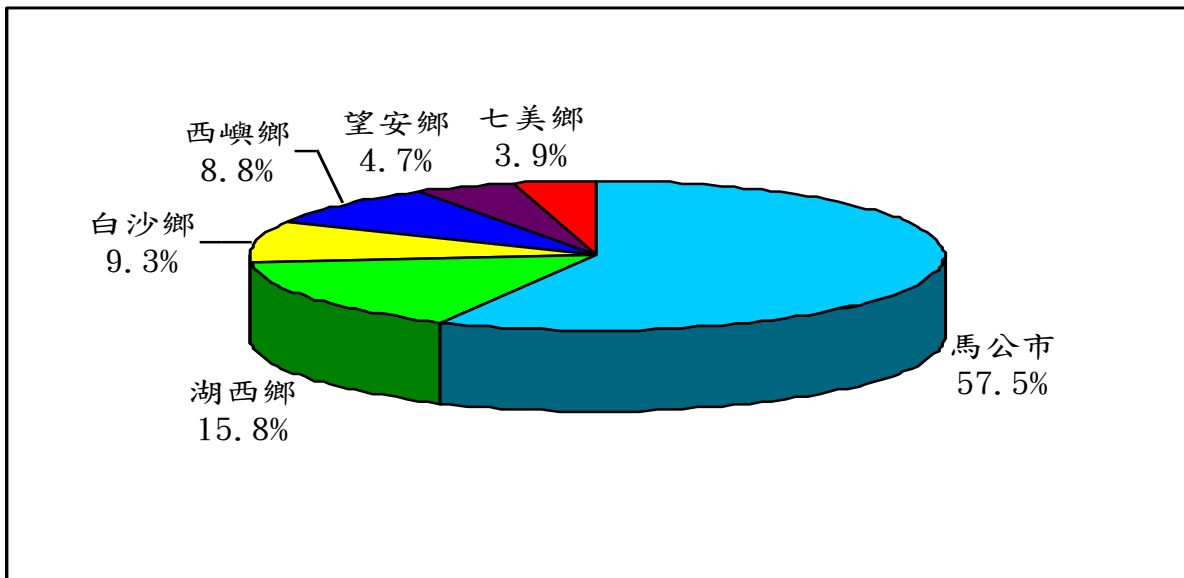


圖 3-5 居住地區分布圖

二、縣民對縣政府為民服務工作之評價

(一) 是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？

本次調查結果有 220 人(佔 35.8%)的受訪者表示最近的 1 年內有到過縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務，如表 3-6 及圖 3-6 所示。

表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	220	35.8%
沒有	394	64.2%
合 計	614	100%

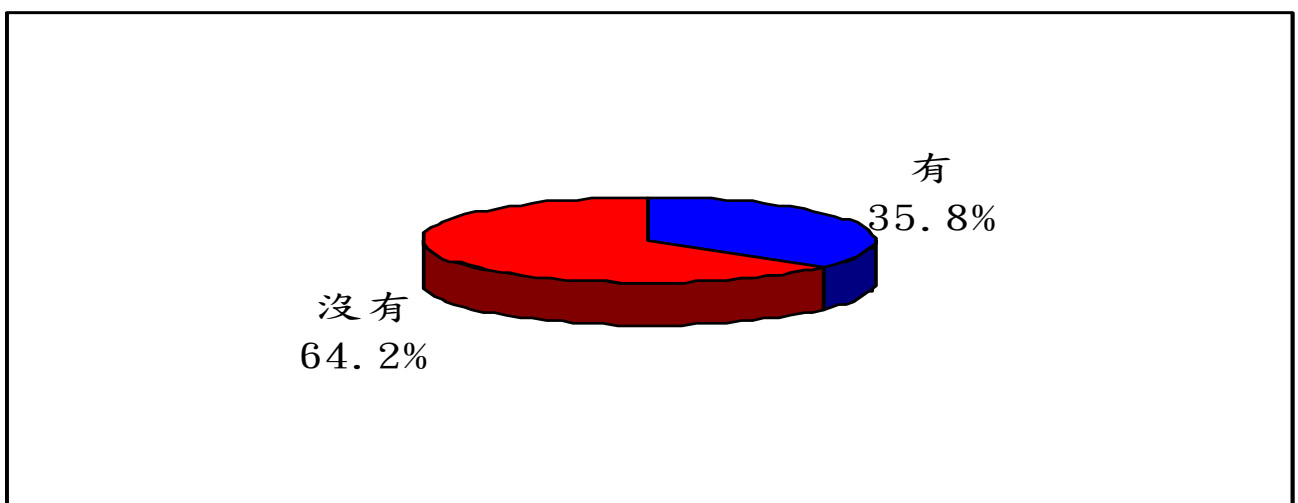


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)到過縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務次數？

就有去過的 220 人的受訪者來看，去過 1 次的有 91 人(41.4%)，其次是去過 4 次以上的 51 人(23.2%)，其他依序為 2 次的 48 人(21.8%)和 3 次的 30 人(13.6%)，如表 3-7 及圖 3-7 所示。

表 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
1 次	91	41.4%
2 次	48	21.8%
3 次	30	13.6%
4 次以上	51	23.2%
合 計	220	100%

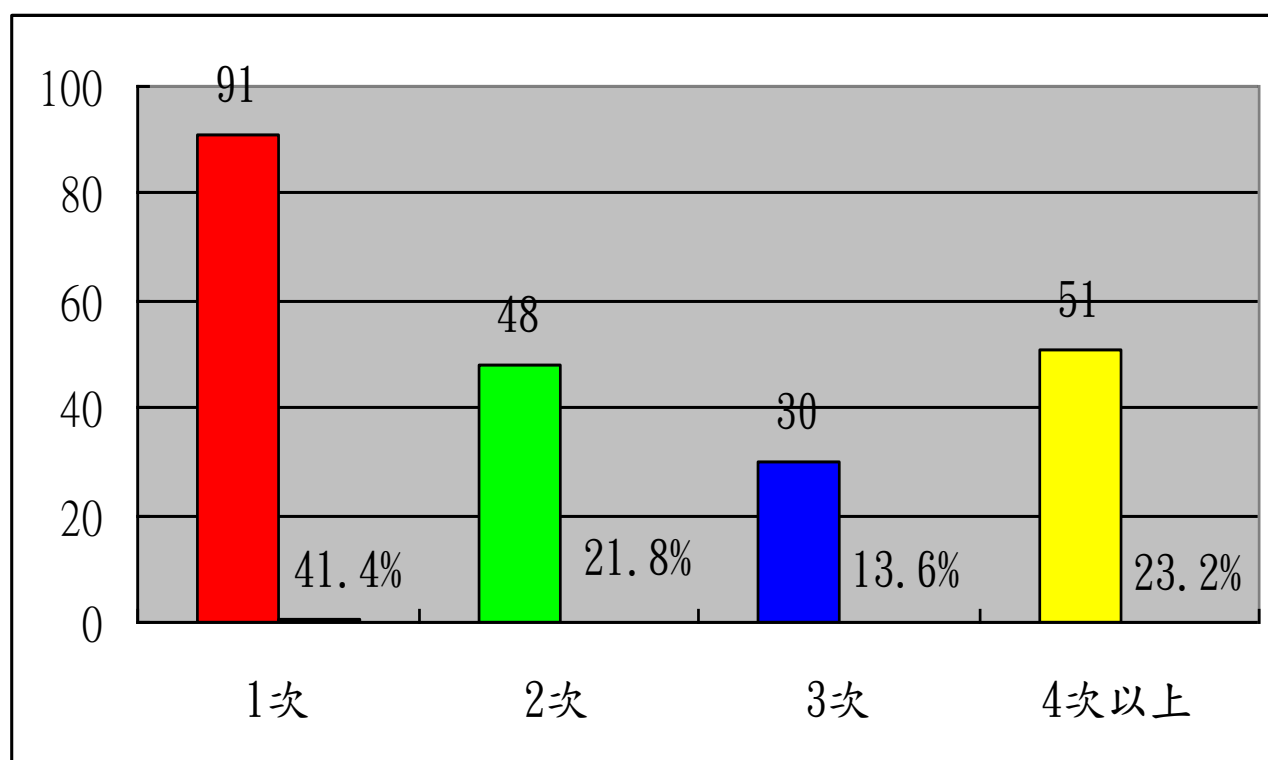


圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數長條圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 220 人分析，在複選的情況下，接洽過的單位以衛生局（衛生所）的 33.1%最高，其次是戶政事務所的 29.2%和地政事務所的 5.6%，府內單位則以社會處的 3.9%最高，如表 3-8 和圖 3-8 所示。

表 3-8 接洽過縣政府單位統計表

單 位	表示人次	百分比	單 位	表示人 次	百分比
民政處	7	2.5%	警察局	9	3.2%
財政處	3	1.1%	消防局(消防小隊)	3	1.1%
建設處	10	3.5%	環保局	3	1.1%
教育處	4	1.4%	衛生局(衛生所)	94	33.1%
工務處	2	0.7%	農漁局	5	1.8%
旅遊處	9	3.2%	文化局	5	1.8%
社會處	11	3.9%	稅務局	9	3.2%
行政處	3	1.1%	公共車船處	2	0.7%
人事處	2	0.7%	戶政事務所	83	29.2%
政風處	3	1.1%	地政事務所	16	5.6%
主計處	0	0.0%	其他	0	0.0%
			合計	283	100%

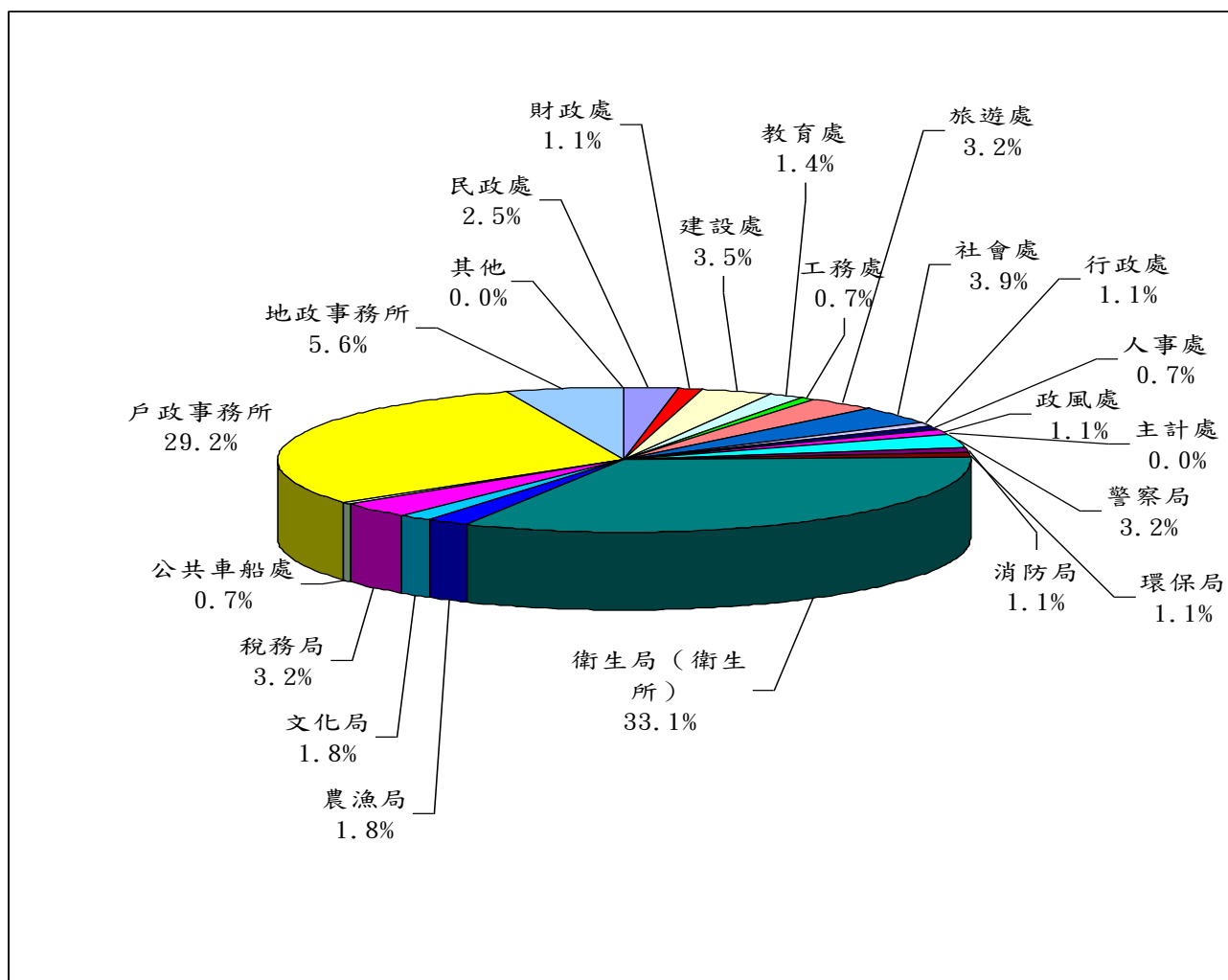


圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 220 人來分析，複選的情況下，表 3-9 和圖 3-9 顯示，至縣政府接洽公務是以尋求服務的 44.7%最高，其次是申辦文件的 37.0%。

表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表

事 由 \ 比 例	人 數	百 分 比
反映意見	0	0.0%
查詢事項	34	14.5%
申辦文件	87	37.0%
尋求服務	105	44.7%
公文交換、遞送	9	3.8%
其他	0	0.0%
合 計	235	100%

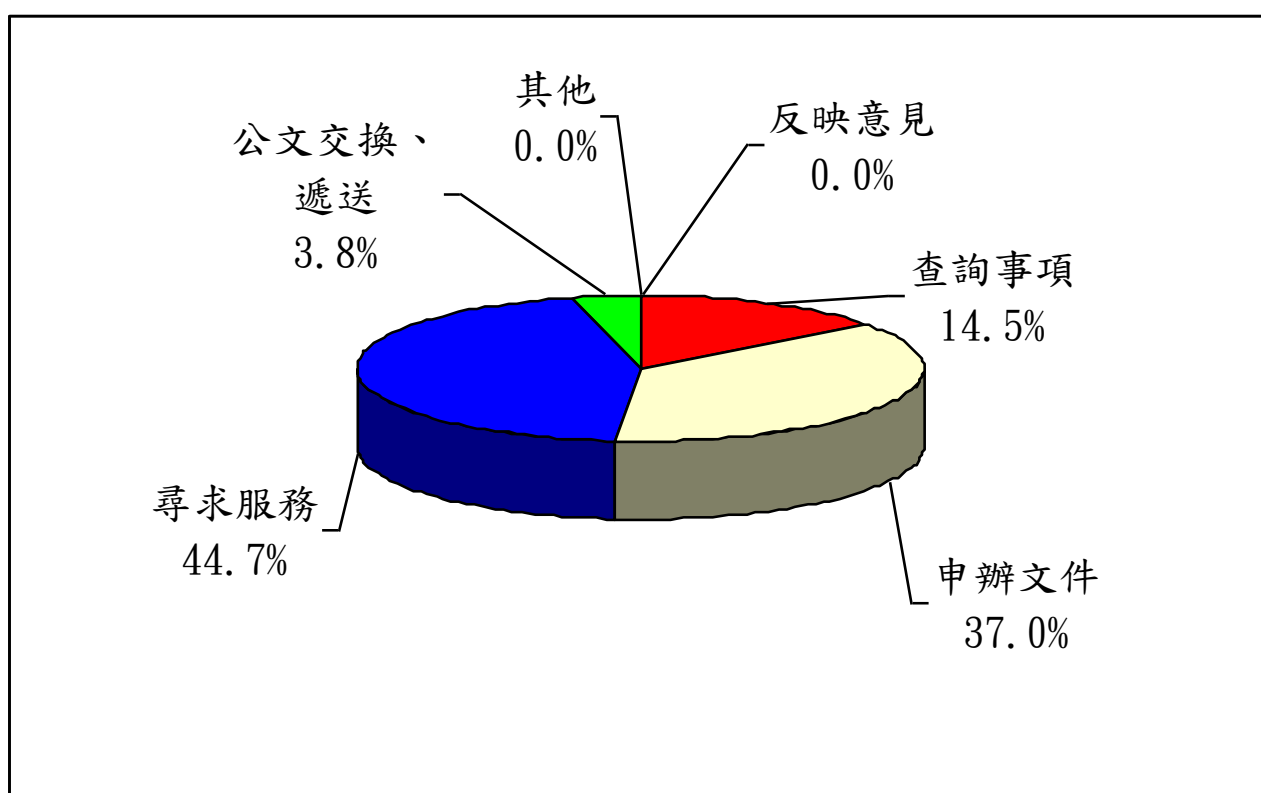


圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖

(四)您是透過什麼方式接洽？

表 3-10 及圖 3-10 顯示，洽公的途徑，在複選的情況下，大部分都是親自前往辦理的 89.4%。

表 3-10 洽公途徑統計表

方 式 \ 比 例	表示人次	百分比
資訊網路	16	6.8%
電 話	9	3.8%
書 面	0	0.0%
親自前往辦理	210	89.4%
其 他	0	0.0%
合 計	235	100.0%

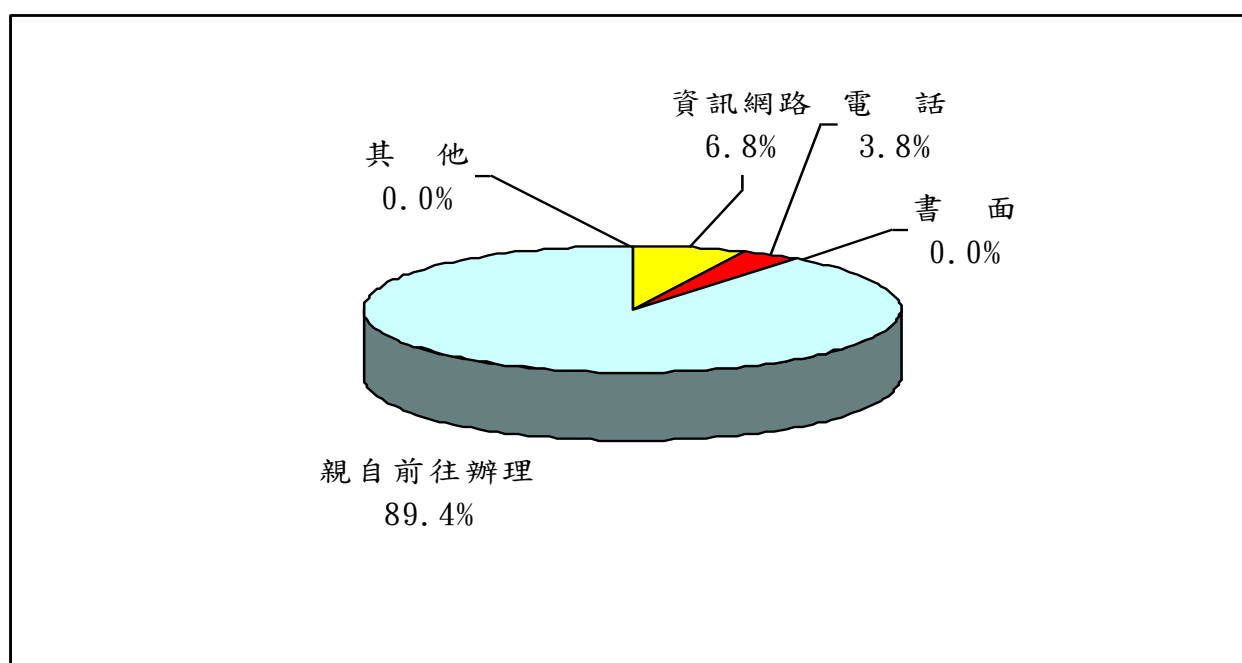


圖 3-10 洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度：

在回答透過資訊網路的 16 位民眾中，均對縣政府網頁提供的資訊感覺滿意，其中非常滿意 5 人(31.2%)，滿意 11 人(68.8%)。

(六)對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容滿意度：

在透過電話洽公的 9 位民眾中，均對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容感到滿意，其中有 2 人(22.2%)表示非常滿意，7 人(77.8%)表示滿意。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中沒有人透過書面。

(八)對縣政府服務人員的服務態度滿意度

表 3-11 及圖 3-11 顯示，以親自前往辦理的 210 位受訪者來看，滿意程度為 97.6%(非常滿意 37.1%；滿意 60.5%)，比 102 年提高了 2.9%。本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 2.4%(很不滿意 0.5%；不滿意 1.9%)，較 102 年略下降了 2.9%，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當高的評價。

表 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

意見	比 例	人 數	百 分 比
非常滿意		78	37.1%
滿意		127	60.5%
不滿意		4	1.9%
很不滿意		1	0.5%
合 計		210	100.0%

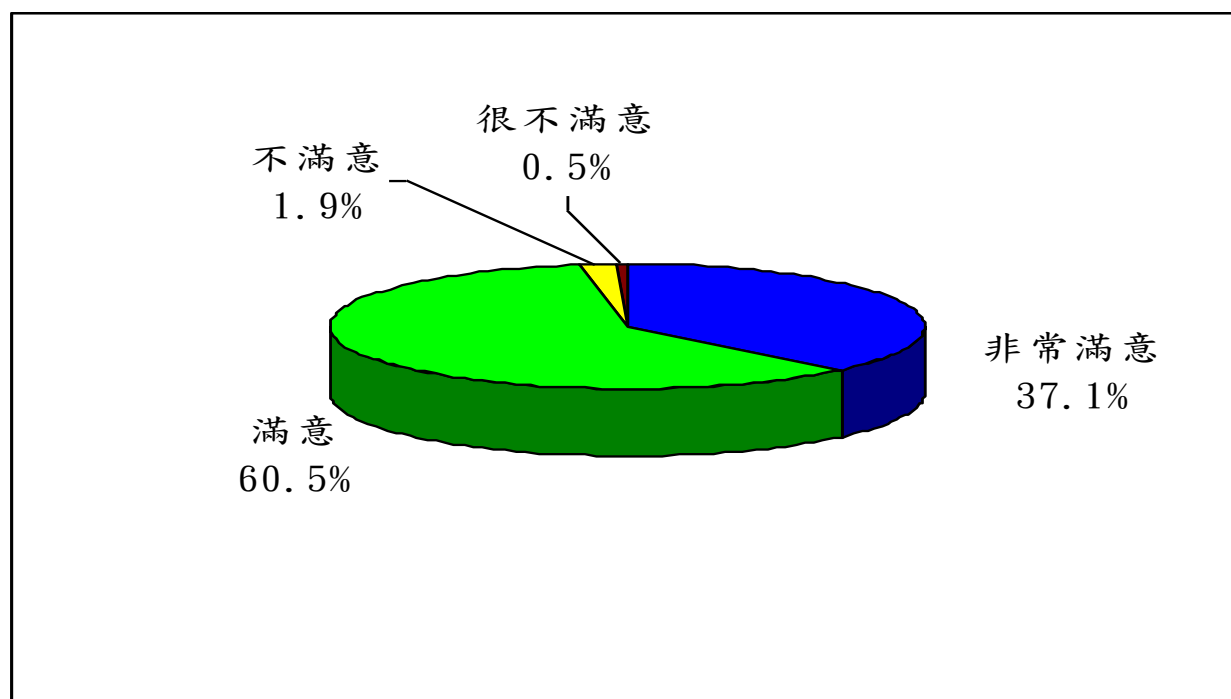


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

從表 3-12 及圖 3-12 可看出本年度滿意度的 97.6%，僅次於 101 年的 97.9%，為近年來的第 2 高，值得肯定。

表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	92.0%	3.8%	
96 年度	94.5%	3.5%	
97 年度	94.1%	4.9%	
98 年度	96.1%	1.3%	
99 年度	93.3%	3.0%	
100 年度	89.9%	6.4%	
101 年度	97.9%	2.1%	
102 年度	94.3%	5.7%	
103 年度	97.6%	2.4%	

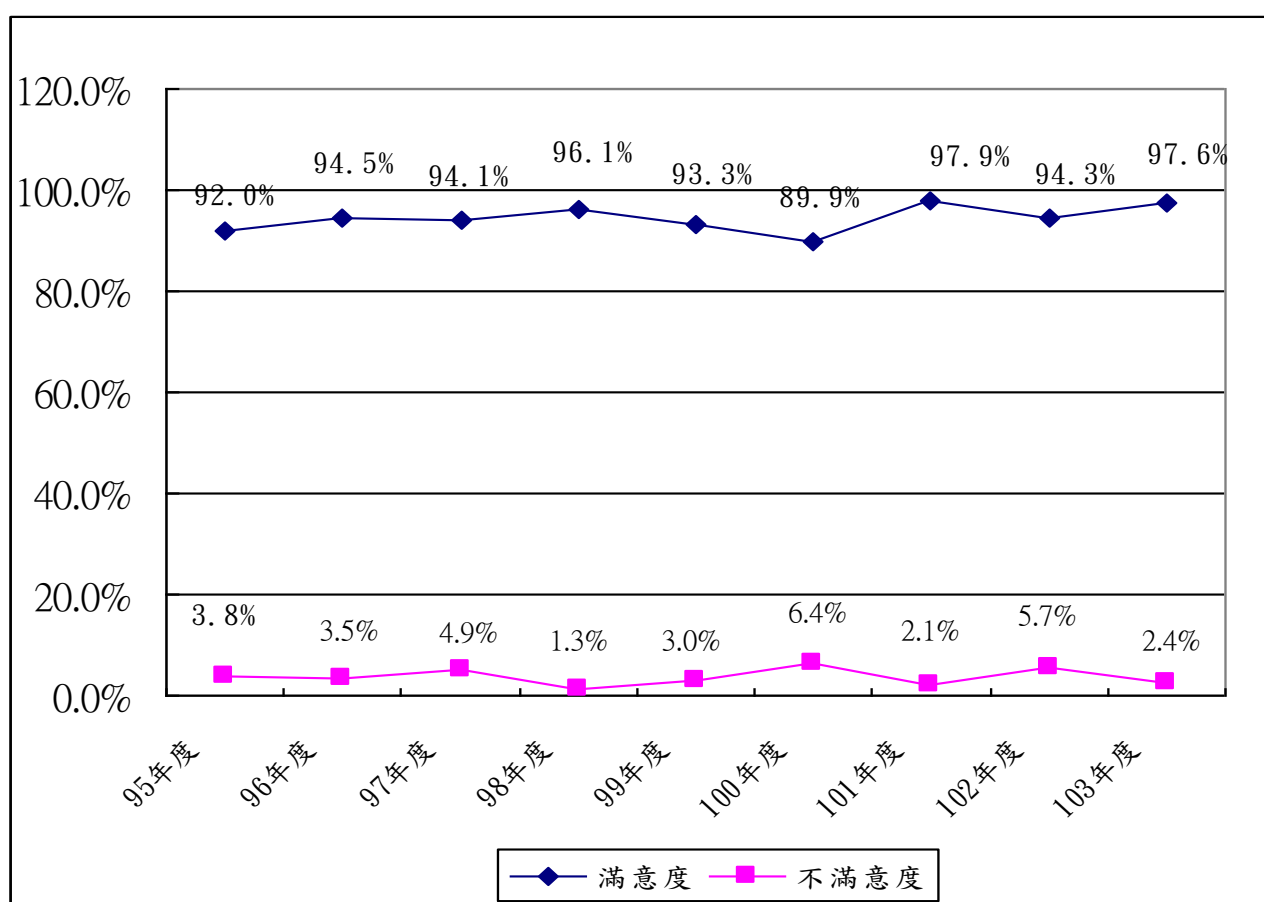


圖 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

表 3-13 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員服務態度的滿意度與職業有顯著相關聯。從事農林漁牧工作者很不滿意的比例遠高於其他職業的受訪者。其餘則與性別、年齡、教育程度和居住地區等變項無關聯。

表 3-13 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	37.1%	60.5%	1.9%	.5%	
性別					
男	43.4%	52.6%	2.6%	1.3%	$\chi^2=4.569$ P =0.206
女	33.6%	64.9%	1.5%		
年齡					
20-29 歲	43.8%	50.0%	6.3%		$\chi^2=18.068$ P =0.114
30-39 歲	32.3%	64.5%	3.2%		
40-49 歲	20.0%	75.0%	2.5%	2.5%	
50-59 歲	33.3%	64.8%	1.9%		
60 歲以上	50.7%	49.3%			
教育程度					
小學或以下	50.8%	49.2%			$\chi^2=18.942$ P =0.216
國(初)中	31.0%	62.1%	3.4%	3.4%	
高中(職)	23.8%	73.8%	2.4%		
專科	41.2%	58.8%			
大學	32.6%	65.1%	2.3%		
碩士以上	35.7%	57.1%	7.1%		
職業 ^{1***}					
主管	40.0%	50.0%	10.0%		$\chi^2=50.517$ P =0.000
服務人員	38.9%	55.6%	5.6%		
農林漁牧	42.9%	42.9%		14.3%	
技術工	16.7%	75.0%	8.3%		
軍公教	30.4%	69.6%			
家庭主婦	23.8%	76.2%			
無業或待業	47.3%	52.7%			
其他	50.0%	50.0%			
居住地區					
馬公市	34.9%	62.8%	2.3%		$\chi^2=18.960$ P =0.216
湖西鄉	32.1%	64.3%	3.6%		
白沙鄉	70.0%	30.0%			
西嶼鄉	25.0%	70.8%		4.2%	
望安鄉	55.6%	44.4%			
七美鄉	60.0%	40.0%			

***p<0.001

¹ 為合乎卡方檢定的規範，將人數較少的專業人士、技術員、事務員、體力工、學生歸併到其他項，軍警與公務員合併為軍公教。

(九)對服務場所內外環境滿意度

表 3-14 及圖 3-13 顯示，以親自前往辦理的 210 位受訪者來看，對服務場所內外環境滿意程度為 94.7%(非常滿意 34.7%；滿意 60.0%)，較 102 年度下降了 1.0%。對服務場所內外環境不滿意程度為 5.3%(不滿意 4.8%；很不滿意 0.5%)，較 102 年度提高了 1.0%。

表 3-14 對服務場所內外環境滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	73	34.7%
滿意	126	60.0%
不滿意	10	4.8%
很不滿意	1	0.5%
合 計	210	100%

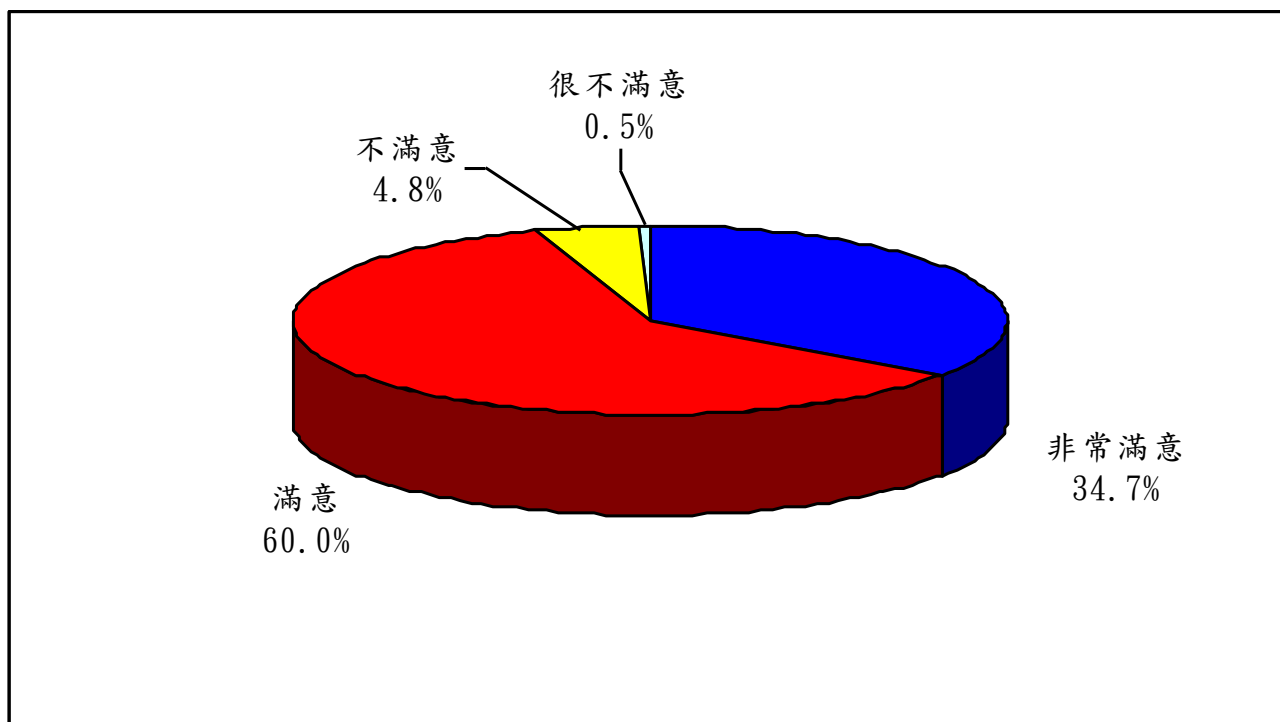


圖 3-13 對服務場所內外環境滿意度圓形圖

從表 3-15 及圖 3-14 可看出除 100 年度外，各年度大約維持在 89%以上，101 年的 98.3%為歷年最高，本年度則為 94.7%。

表 3-15 對縣政府服務場所內外環境滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	85.3%	6.7%	
96 年度	91.0%	3.9%	
97 年度	89.5%	3.9%	
98 年度	95.7%	1.3%	
99 年度	89.1%	4.8%	
100 年度	84.6%	8.0%	
101 年度	98.3%	1.7%	
102 年度	95.7%	4.3%	
103 年度	94.7%	5.3%	

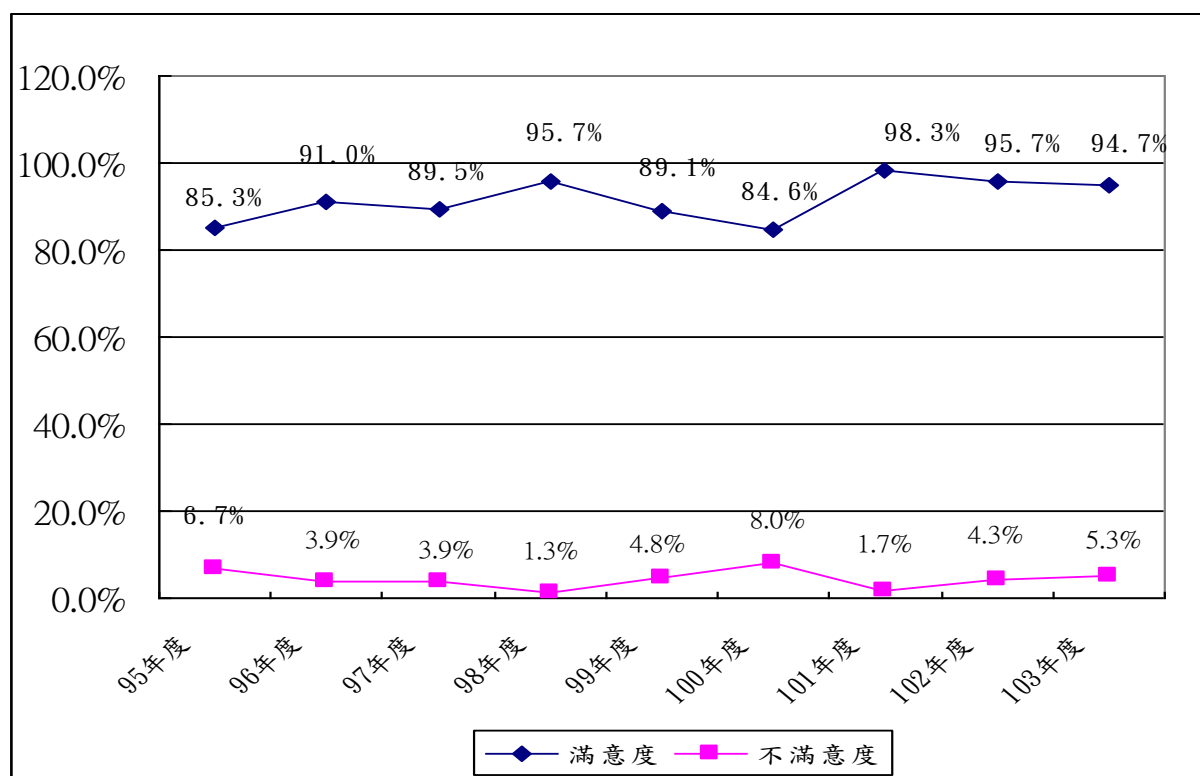


圖 3-14 對縣政府服務場所內外環境滿意度趨勢圖

表 3-16 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所內外環境滿意度與年齡和居住地區有顯著關聯。40-49 歲年齡層的人不滿意程度遠高於其他年齡層，七美鄉和白沙鄉受訪者非常滿意的程度遠高於其他鄉市，其餘在性別、職業、教育程度等變項則無相關聯。

表 3-16 對服務場所內外環境滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	34.7%	60.0%	4.8%	.5%	
性別					
男	42.1%	50.0%	7.9%		$\chi^2=6.855$ P =0.077
女	30.6%	65.7%	3.0%	.7%	
年齡*					
20-29 歲	50.0%	43.8%	6.3%		$\chi^2=25.340$ P =0.013
30-39 歲	32.3%	67.7%			
40-49 歲	22.5%	62.5%	12.5%	2.5%	
50-59 歲	24.1%	68.5%	7.4%		
60 歲以上	47.8%	52.2%			
教育程度					
小學或以下	47.7%	49.2%	1.5%	1.5%	$\chi^2=17.398$ P =0.296
國(初)中	20.7%	75.9%	3.4%		
高中(職)	23.8%	66.7%	9.5%		
專科	47.1%	52.9%			
大學	30.2%	62.8%	7.0%		
碩士以上	35.7%	57.1%	7.1%		
職業					
主管	30.0%	60.0%	10.0%		$\chi^2=28.995$ P =0.114
服務人員	36.1%	52.8%	11.1%		
農林漁牧	42.9%	42.9%	14.3%		
技術工	8.3%	83.3%	8.3%		
軍公教	30.4%	69.6%			
家庭主婦	19.0%	71.4%	7.1%	2.4%	
無業或待業	45.9%	54.1%			
其他	66.7%	33.3%			
居住地區**					
馬公市	28.7%	66.7%	4.7%		$\chi^2=31.271$ P =0.008
湖西鄉	42.9%	50.0%	7.1%		
白沙鄉	70.0%	30.0%			
西嶼鄉	16.7%	70.8%	8.3%	4.2%	
望安鄉	55.6%	44.4%			
七美鄉	80.0%	20.0%			

**p<0.01, *p<0.05

(十)對服務場所服務設施滿意度

表 3-17 及圖 3-15 顯示，以親自前往辦理的 210 位受訪者來看，對服務場所服務設施滿意程度為 98.1%(非常滿意 31.9%；滿意 66.2%)，較 102 年度提高了 2.4%。對服務場所服務設施不滿意程度為 1.9%，較 102 年度下降了 2.4%，顯示受訪者對各單位致力於改善服務場服務設施感覺滿意。

表 3-17 對服務場所服務設施滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	67	31.9%
滿意	139	66.2%
不滿意	4	1.9%
很不滿意	0	0.0%
合 計	210	100%

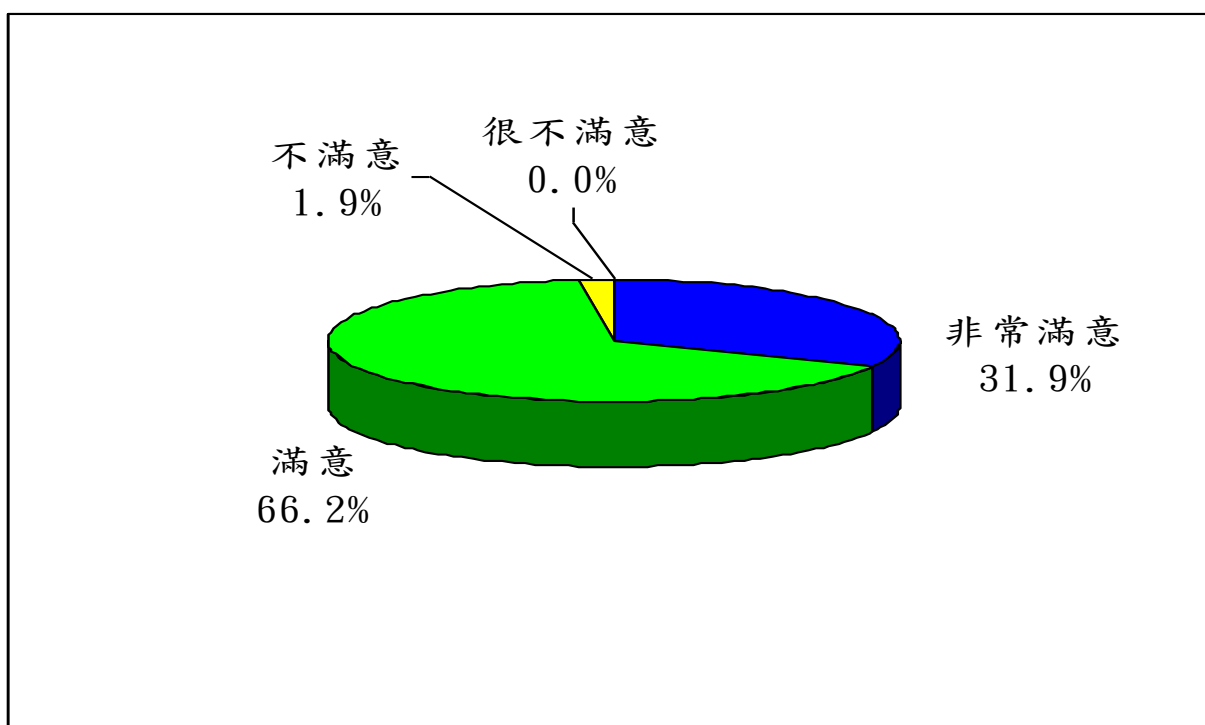


圖 3-15 對服務場所服務設施滿意度圓形圖

從表 3-18 及圖 3-16 可看出除 95 年度和 100 年度外，各年度大約維持在 89% 以上，101 年的 98.3% 為歷年最高，本年度則為歷史第 2 高的 98.1%。

表 3-18 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	85.3%	6.7%	
96 年度	91.0%	3.9%	
97 年度	89.5%	3.9%	
98 年度	95.7%	1.3%	
99 年度	89.1%	4.8%	
100 年度	84.6%	8.0%	
101 年度	98.3%	1.7%	
102 年度	95.7%	2.6%	
103 年度	98.1%	1.9%	

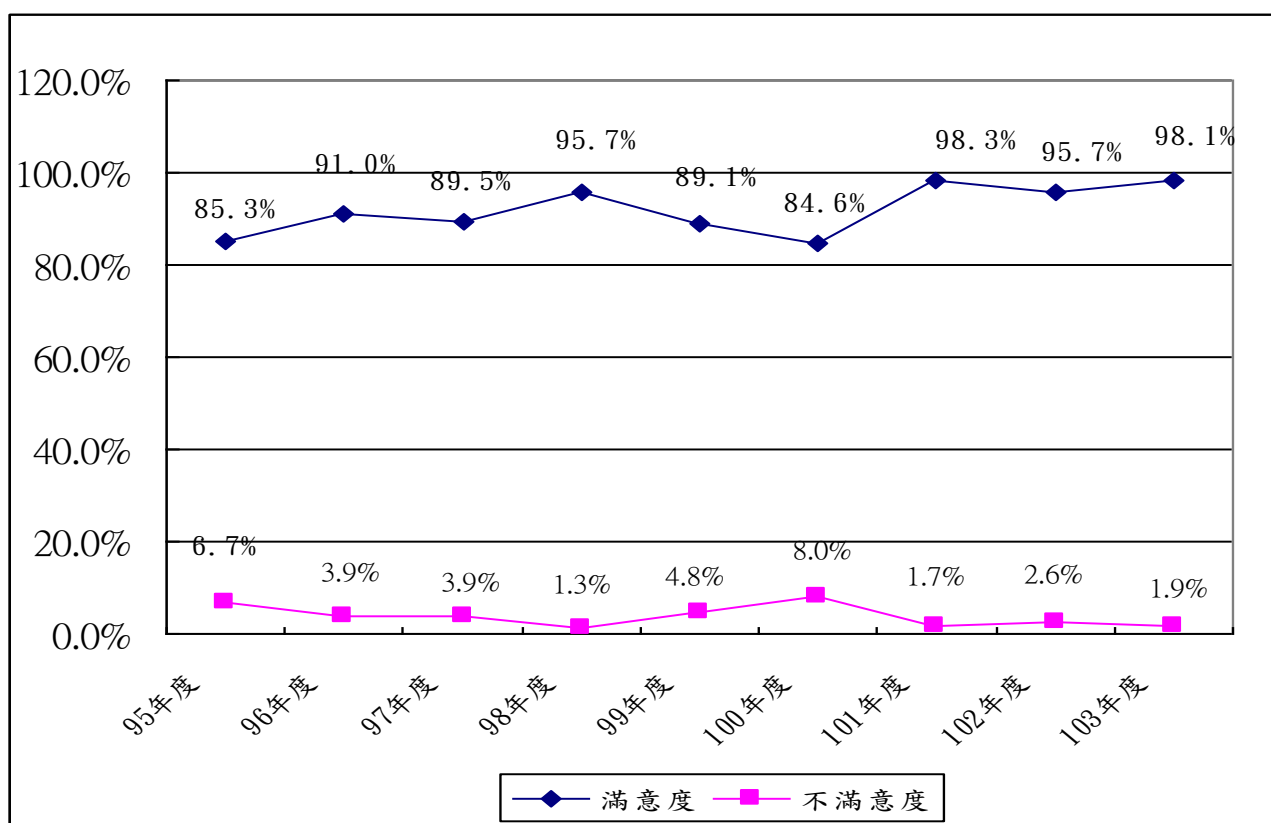


圖 3-16 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢圖

表 3-19 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所服務設施滿意度跟年齡、職業和居住地區有顯著關聯。60 歲以上非常滿意的比例遠高於其他年齡層；農林漁牧業的受訪者不滿意的程度高於其他職業受訪者；七美鄉和白沙鄉受訪者非常滿意的程度遠高於其他鄉市，其餘在性別、教育程度等變項則無相關聯。

表 3-19 對服務場所服務設施滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	31.9%	66.2%	1.9%		
性別					
男	39.5%	57.9%	2.6%		$\chi^2=3.707$ P =0.157
女	27.6%	70.9%	1.5%		
年齡*					
20-29 歲	25.0%	68.8%	6.3%		$\chi^2=17.189$ P =0.028
30-39 歲	29.0%	71.0%			
40-49 歲	22.5%	70.0%	7.5%		
50-59 歲	27.8%	72.2%			
60 歲以上	43.5%	56.5%			
教育程度					
小學或以下	46.2%	52.3%	1.5%		$\chi^2=16.129$ P =0.096
國(初)中	24.1%	72.4%	3.4%		
高中(職)	23.8%	76.2%			
專科	41.2%	58.8%			
大學	18.6%	79.1%	2.3%		
碩士以上	35.7%	57.1%	7.1%		
職業*					
主管	20.0%	70.0%	10.0%		$\chi^2=24.762$ P =0.037
服務人員	36.1%	61.1%	2.8%		
農林漁牧	42.9%	42.9%	14.3%		
技術工	8.3%	91.7%			
軍公教	30.4%	69.6%			
家庭主婦	16.7%	81.0%	2.4%		
無業或待業	41.9%	58.1%			
其他	50.0%	50.0%			
居住地區**					
馬公市	27.9%	70.5%	1.6%		$\chi^2=27.233$ P =0.002
湖西鄉	28.6%	71.4%			
白沙鄉	70.0%	30.0%			
西嶼鄉	16.7%	75.0%	8.3%		
望安鄉	44.4%	55.6%			
七美鄉	80.0%	20.0%			

**p<0.01, *p<0.05

(十一)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-20 及圖 3-17 顯示，以回答的 220 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 92.2%(非常滿意 31.8%；滿意 60.4%)，較 102 年度提高了 1.6%。不滿意程度為 7.8%(不滿意 5.5%；很不滿意 2.3%)，較 102 年度下降了 1.6%。

表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	70	31.8%
滿意	133	60.4%
不滿意	12	5.5%
很不滿意	5	2.3%
合 計	220	100.0%

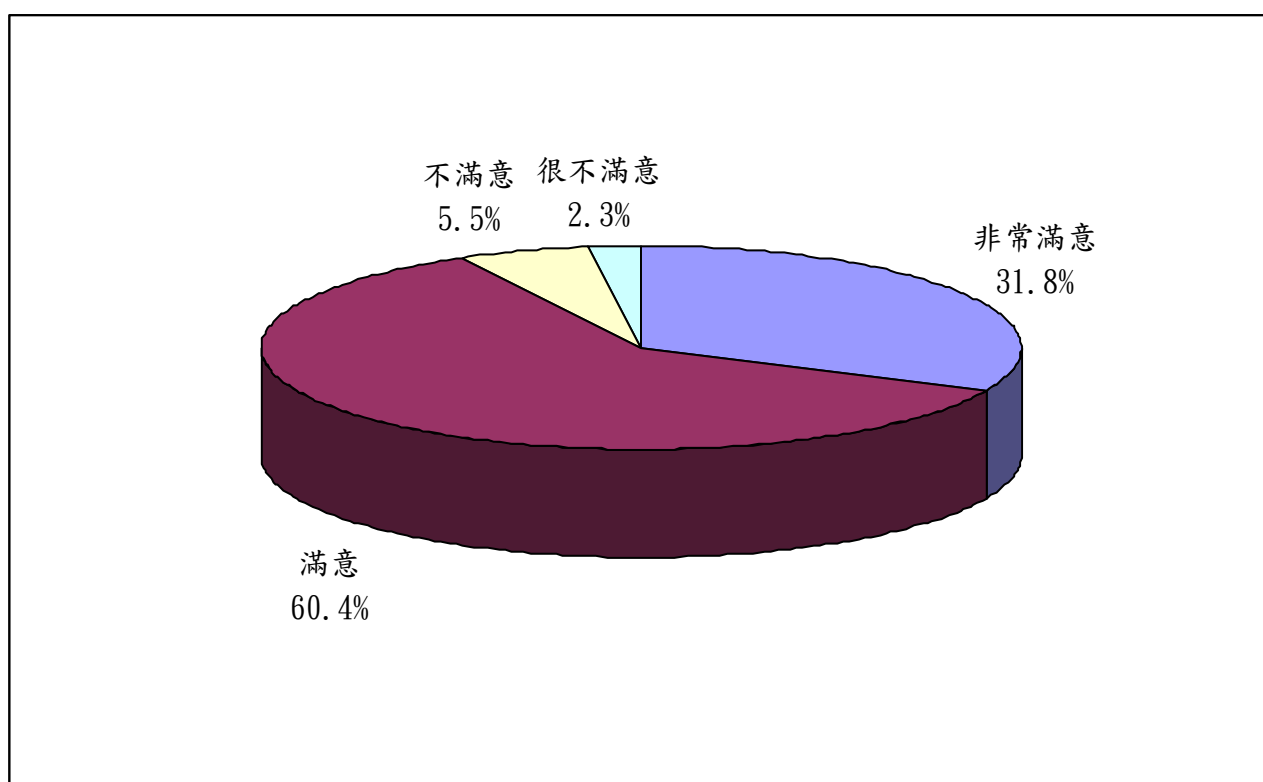


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-21 及圖 3-18 的趨勢可看出往年的滿意度約在 71%-85%之間，101 年達到 95.5%最高，本年度滿意度的 92.2%為歷年第 2 高。

表 3-21 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	82.6%	8.5%	
96 年度	84.1%	8.4%	
97 年度	85.8%	7.1%	
98 年度	71.2%	2.5%	
99 年度	78.2%	13.4%	
100 年度	70.8%	10.0%	
101 年度	95.5%	4.5%	
102 年度	90.6%	9.4%	
103 年度	92.2%	7.8%	

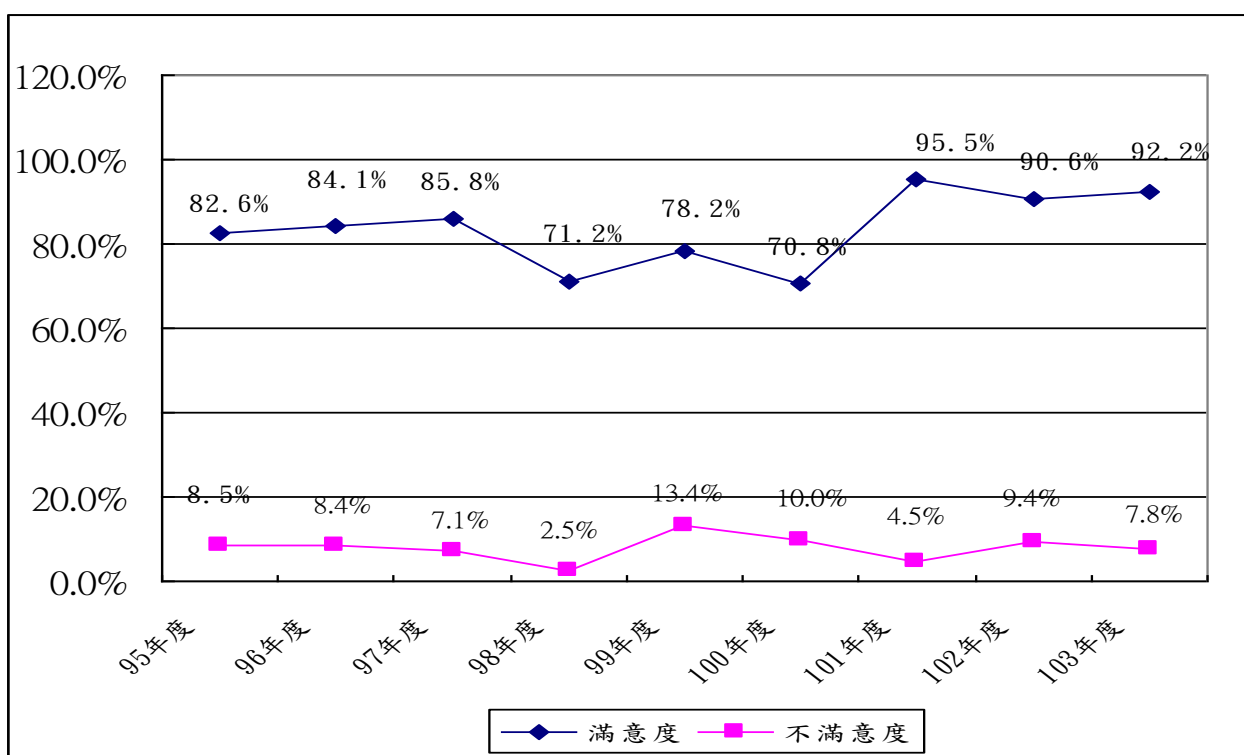


圖 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示受訪者對縣政府公務人員辦事效率的滿意度與性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無顯著相關聯。

表 3-22 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	31.8%	60.4%	5.5%	2.3%	
性別					
男	39.0%	53.2%	3.9%	3.9%	$\chi^2=4.819$ P =0.186
女	28.0%	64.3%	6.3%	1.4%	
年齡					
20-29 歲	33.3%	55.6%	5.6%	5.6%	$\chi^2=11.870$ P =0.456
30-39 歲	25.7%	62.9%	8.6%	2.9%	
40-49 歲	23.3%	62.8%	9.3%	4.7%	
50-59 歲	27.8%	66.7%	3.7%	1.9%	
60 歲以上	42.9%	54.3%	2.9%		
教育程度					
小學或以下	42.4%	54.5%	1.5%	1.5%	$\chi^2=11.209$ P =0.738
國(初)中	30.0%	60.0%	6.7%	3.3%	
高中(職)	23.3%	67.4%	7.0%	2.3%	
專科	33.3%	55.6%	11.1%		
大學	24.5%	67.3%	6.1%	2.0%	
碩士以上	35.7%	50.0%	7.1%	7.1%	
職業					
主管	25.0%	66.7%	8.3%		$\chi^2=21.224$ P =0.445
服務人員	36.8%	55.3%	5.3%	2.6%	
農林漁牧	28.6%	57.1%		14.3%	
技術工	8.3%	75.0%	8.3%	8.3%	
軍公教	30.8%	65.4%		3.8%	
家庭主婦	20.9%	67.4%	9.3%	2.3%	
無業或待業	40.0%	56.0%	4.0%		
其他	42.9%	42.9%	14.3%		
馬公市	29.6%	60.0%	8.1%	2.2%	$\chi^2=18.034$ P =0.261
湖西鄉	34.4%	62.5%	3.1%		
白沙鄉	60.0%	40.0%			
西嶼鄉	16.7%	75.0%		8.3%	
望安鄉	44.4%	55.6%			
七美鄉	50.0%	50.0%			

1. 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因

以回答對縣政府公務人員的辦事效率滿意的 203 位受訪者，進一步分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-23 及圖 3-19 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位 55.6%，其次是「申請書表或準備的文件清楚簡易」的 11.9%，第 3 的為「審查流程迅速」的 11.5%，排序與 102 年度相同。

表 3-23 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

意見	表示人次	百分比 (受訪人數) ²	百分比 (總表示人次) ³	排序
政府公告的申請程序清楚	20	8.5%	7.0%	5
申請書表或準備的文件清楚簡易	34	14.5%	11.9%	2
審查流程迅速	33	14.0%	11.5%	3
服務人員善盡協助職責、解答詳盡	159	67.7%	55.6%	1
發證或發照迅速	8	3.4%	2.8%	6
相關單位的會勘流程迅速	29	12.4%	10.2%	4
其他	3	1.3%	1.0%	不排序
合計	286		100%	

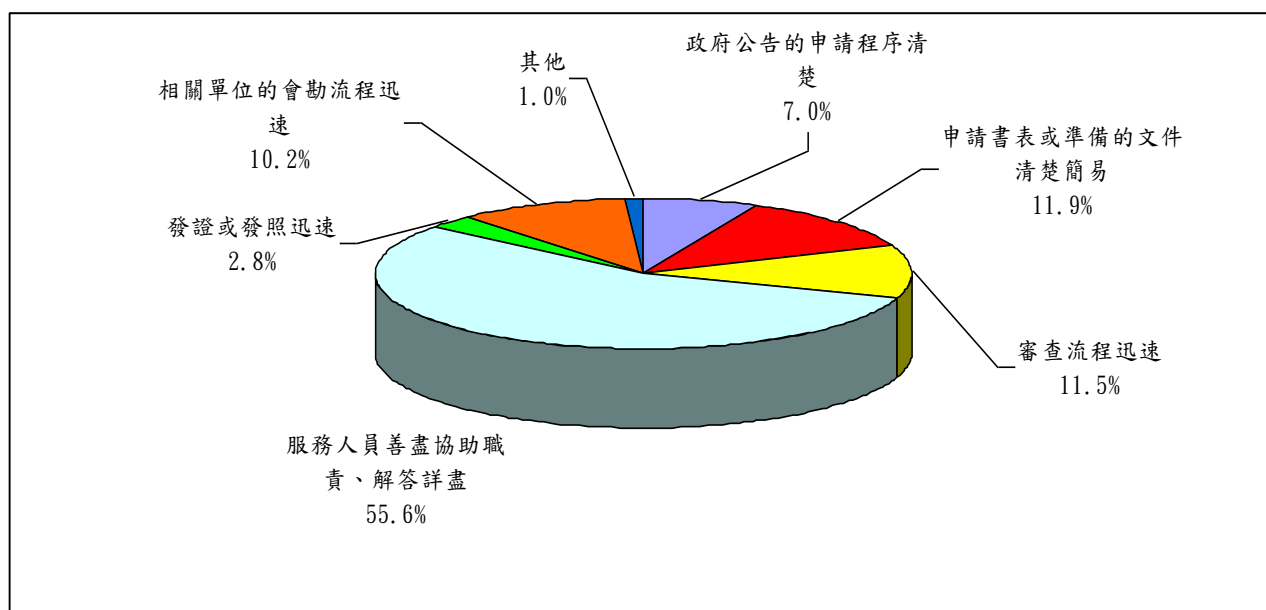


圖 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 17 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-24 及圖 3-20

²表示人次/203 受訪人數)

³表示人次/286(總表示人次)

發現「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」仍居首位高達 20.0%，「申請書表或準備的文件過於繁瑣」、「審查或勘查流程冗長」、「相關單位的會勘流程冗長」和「案件辦理或發證（照）時效過長」均為 11.4% 排行居次。相關單位應該加強所屬人員能具有善盡協助職責、耐心對民眾解答詳盡的辦事效率，方能消彌民眾的不滿。

表 3-24 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表

意見	比 例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁴	百分比 (總表示人次) ⁵	排序
政府公告的申請程序不夠清楚		1	3.7%	2.9%	7
申請書表或準備的文件過於繁瑣		4	14.8%	11.4%	2
審查或勘查流程冗長		4	14.8%	11.4%	2
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		7	25.9%	20.0%	1
案件辦理或發證（照）時效過長		4	14.8%	11.4%	2
相關單位的會勘流程冗長緩慢		4	14.8%	11.4%	2
審核人員挑剔		3	11.1%	8.6%	6
涉及的相關單位過多		1	3.7%	2.9%	7
其他		7	25.9%	20.0%	不排序
合計		35		100%	

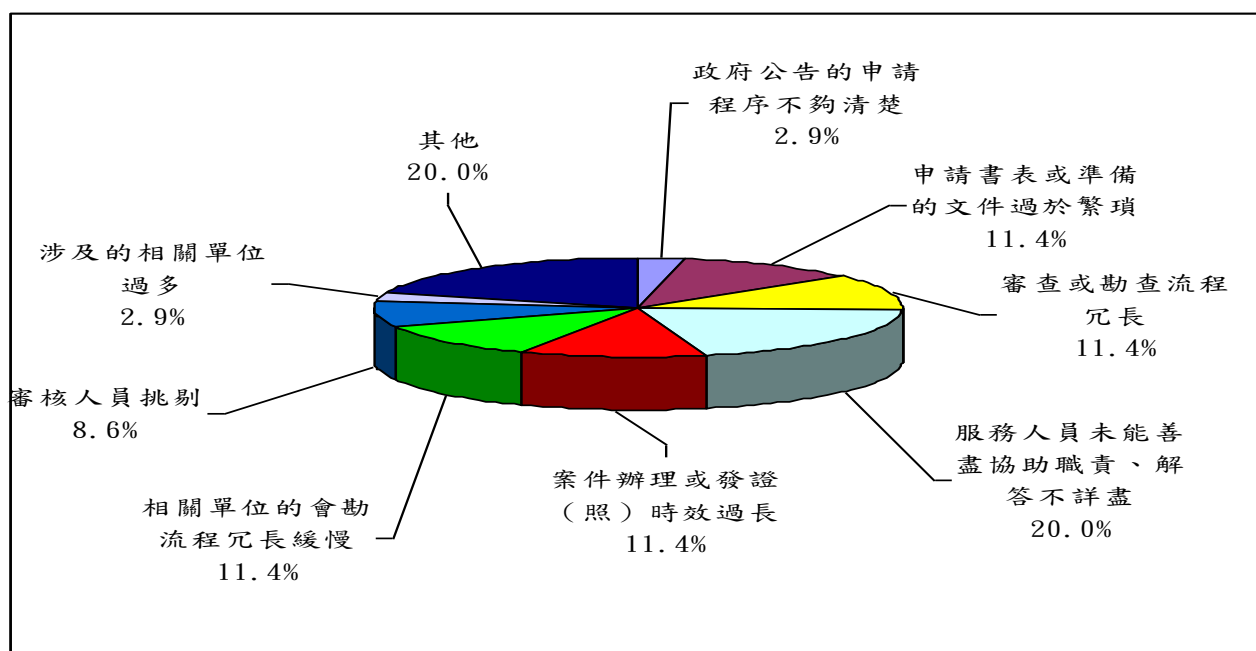


圖 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

⁴表示人次/17(受訪人數)

⁵表示人次/35(總表示人次)

(十二)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-25 及圖 3-21 顯示，以回答的 220 位受訪者來看，受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 93.6%（進步很多 14.1%；進步一點點 79.5%），較 102 年調查增加 3.1%，顯示民眾大致肯定縣府團隊過去 1 年為民服務的工作。

表 3-25 縣政府為民服務工作是否有進步統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
進步很多	31	14.1%
進步一點點	175	79.5%
有些退步	11	5.0%
退步很多	3	1.4%
合 計	220	100%

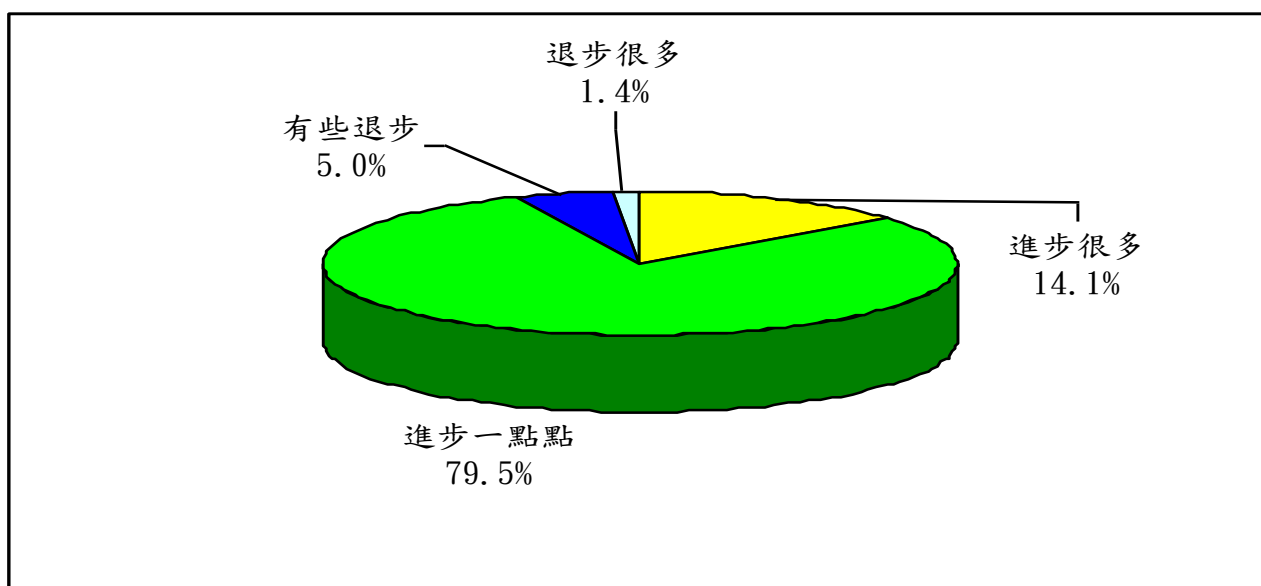


圖 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-26 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對這 1 年縣政府的為民服務工作是否有進步跟性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無顯著相關聯。

表 3-26 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表

	進步很多	進步一點點	有些退步	退步很多	卡方檢定值
全體	14.1%	79.5%	5.0%	1.4%	
性別					
男	16.9%	74.0%	7.8%	1.3%	$\chi^2=2.960$ P =0.398
女	12.6%	82.5%	3.5%	1.4%	
年齡					
20-29 歲	5.6%	88.9%		5.6%	$\chi^2=19.004$ P =0.088
30-39 歲	14.3%	77.1%	5.7%	2.9%	
40-49 歲	9.3%	79.1%	9.3%	2.3%	
50-59 歲	7.4%	85.2%	7.4%		
60 歲以上	24.3%	74.3%	1.4%		
教育程度					
小學或以下	22.7%	74.2%	1.5%	1.5%	$\chi^2=18.955$ P =0.216
國(初)中	10.0%	83.3%	6.7%		
高中(職)	14.0%	79.1%	7.0%		
專科	16.7%	83.3%			
大學	4.1%	87.8%	6.1%	2.0%	
碩士以上	14.3%	64.3%	14.3%	7.1%	
職業					
主管	16.7%	66.7%	16.7%		$\chi^2=15.458$ P =0.799
服務人員	10.5%	84.2%	2.6%	2.6%	
農林漁牧	14.3%	71.4%	14.3%		
技術工		91.7%	8.3%		
軍公教	11.5%	76.9%	7.7%	3.8%	
家庭主婦	11.6%	81.4%	4.7%	2.3%	
無業或待業	18.7%	78.7%	2.7%		
其他	28.6%	71.4%			
居住地區					
馬公市	11.1%	82.2%	5.2%	1.5%	$\chi^2=10.588$ P =0.781
湖西鄉	21.9%	75.0%	3.1%		
白沙鄉	20.0%	80.0%			
西嶼鄉	16.7%	66.7%	12.5%	4.2%	
望安鄉	22.2%	77.8%			
七美鄉	10.0%	90.0%			

1. 縣政府這1年來為民服務工作最有進步的事項

有 206 人次回答此一題項，在複選的情況下，由表 3-27 及圖 3-22 可看出「服務人員服務態度」居首位，高達 56.4%，其次是「明確且便捷的作業流程」與「服務人員的專業能力」的 11.6%。

表 3-27 縣政府這1年來為民服務工作最有進步的事項

事項 \ 比 例	人次	百分比 (受訪人數) ⁶	百分比 (總表示人次) ⁷	排序
服務人員服務態度	136	66.0%	56.4%	1
整體服務空間與設施	27	13.1%	11.2%	4
明確且便捷的作業流程	28	13.6%	11.6%	2
資訊化的應用	15	7.3%	6.2%	5
服務人員的專業能力	28	13.6%	11.6%	2
其他	7	3.5%	3.0%	不排序
合 計	241		100%	

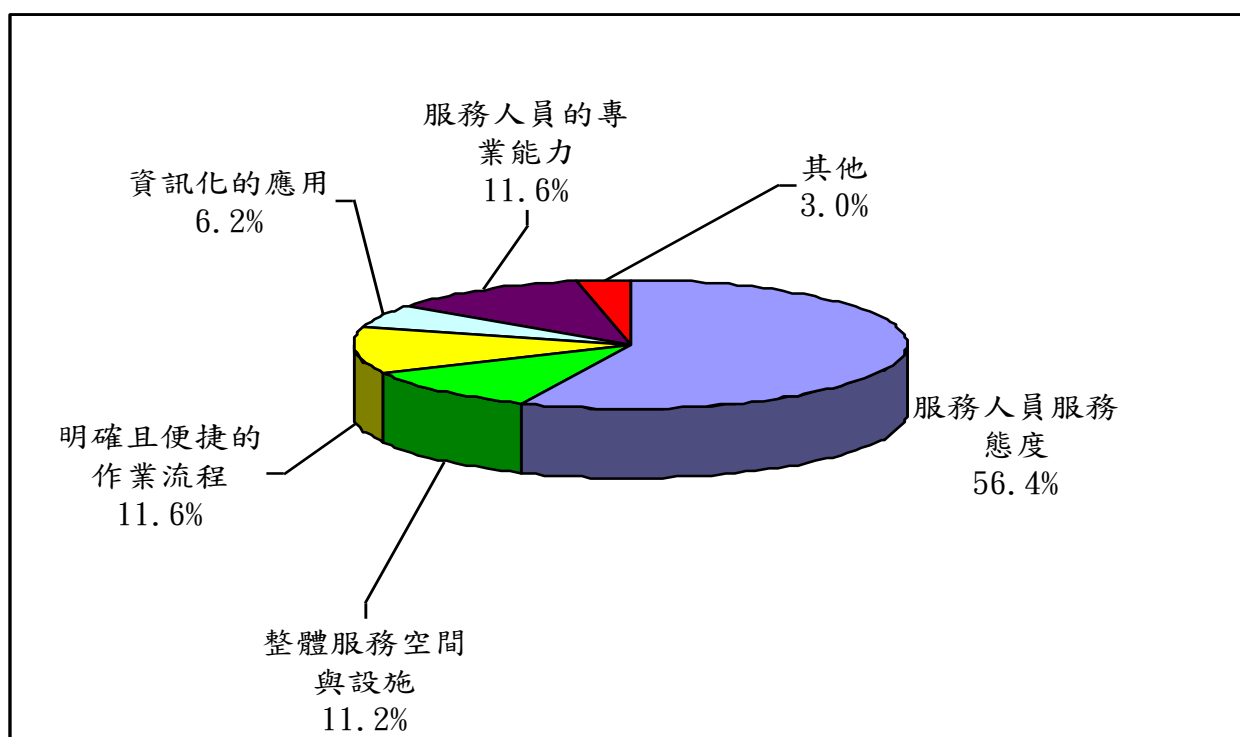


圖 3-22 縣政府這1年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

⁶表示人次/206(受訪人數)

⁷表示人次/241(總表示人次)

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 14 人次回答此一題項，在複選的情況下，由表 3-28 及圖 3-23 可看出排名第 1 的為「服務人員服務態度」的 36.4%，排第 2 的為「申辦的作業流程及標準」的 27.3%和「服務人員專業能力」都是 18.2%，與往年的排序類似。

表 3-28 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表

事項	比例	人數	百分比 (受訪人數) ⁸	百分比 (總表示人次) ⁹	排序
服務人員服務態度		8	57.1%	36.4%	1
整體服務空間與設施		3	21.4%	13.6%	4
申辦的作業流程及標準		6	42.9%	27.3%	2
資訊化的程度		1	7.1%	4.5%	5
服務人員的專業能力		4	28.6%	18.2%	3
其他		0	0.0%	0.0%	不排序
合 計		22		100%	

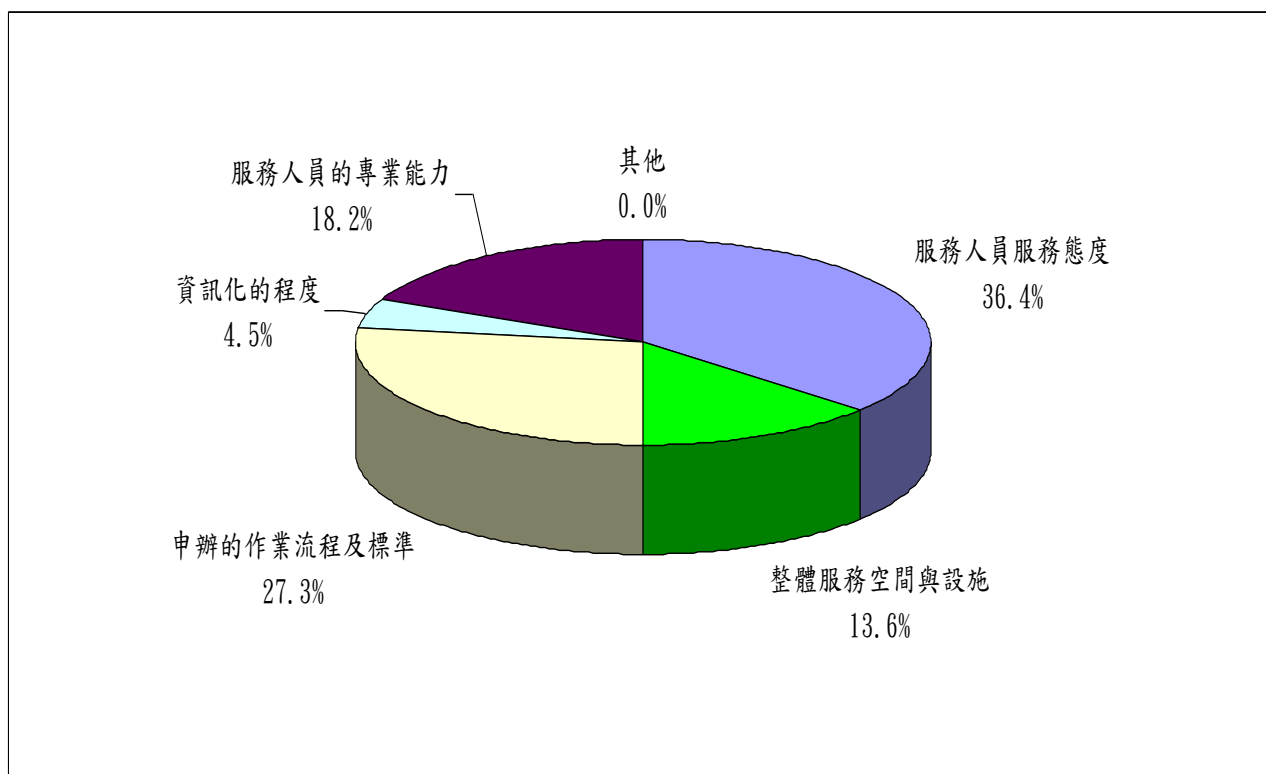


圖 3-23 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

⁸表示人次/14(受訪人數)

⁹表示人次/22(總表示人次)

(十三)為民服務中心

表 3-29 及圖 3-24 顯示，在全體 614 位受訪者中，有 165 人(26.9%)知道縣政府設有為民服務中心提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較去年增加 3.2%。

表 3-29 是否知道縣府設有為民服務中心意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	165	26.9%
不知道	449	73.1%
合計	614	100%

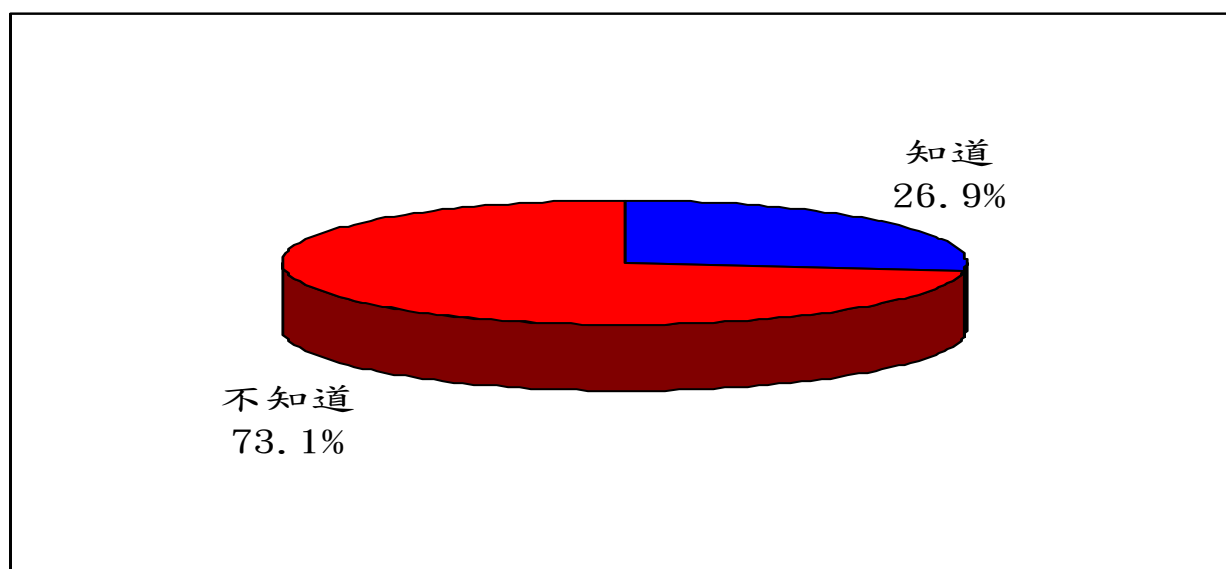


圖 3-24 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

1. 有沒有曾經透過為民服務中心協助洽公事項

表 3-30 及圖 3-25 顯示，在 165 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 17 人(10.3%)曾經透過為民服務中心協助洽公事項，較去年增加 3.4%。

表 3-30 有沒有曾經透過為民服務中心協助洽公事項表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
有	17	10.3%
沒有	148	89.7%
合計	165	100%

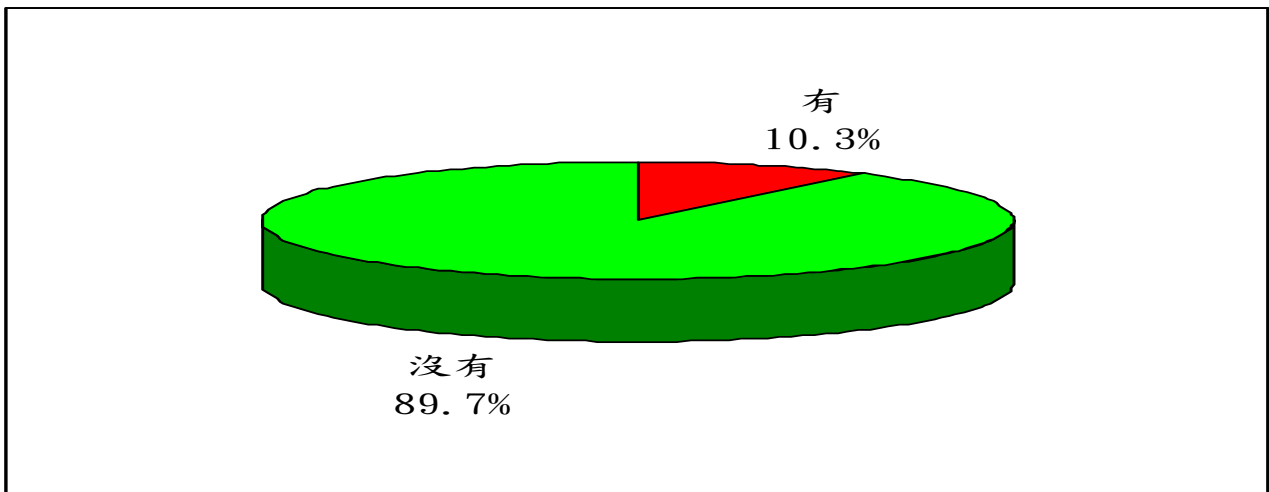


圖 3-25 有沒有曾經透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度

表 3-31 及圖 3-26 顯示，在 17 位接受為民服務中心的受訪者中，對為民服務中心之服務到滿意有 82.3%(非常滿意 47.0%、滿意 35.3%)，較去年增加 2.3% 表示民眾對為民服務中心的服務有一定程度的肯定。

表 3-31 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表

意見 \ 比例	人數	百分比
非常滿意	8	47.0%
滿意	6	35.3%
不滿意	1	5.9%
很不滿意	2	11.8%
合計	17	100%

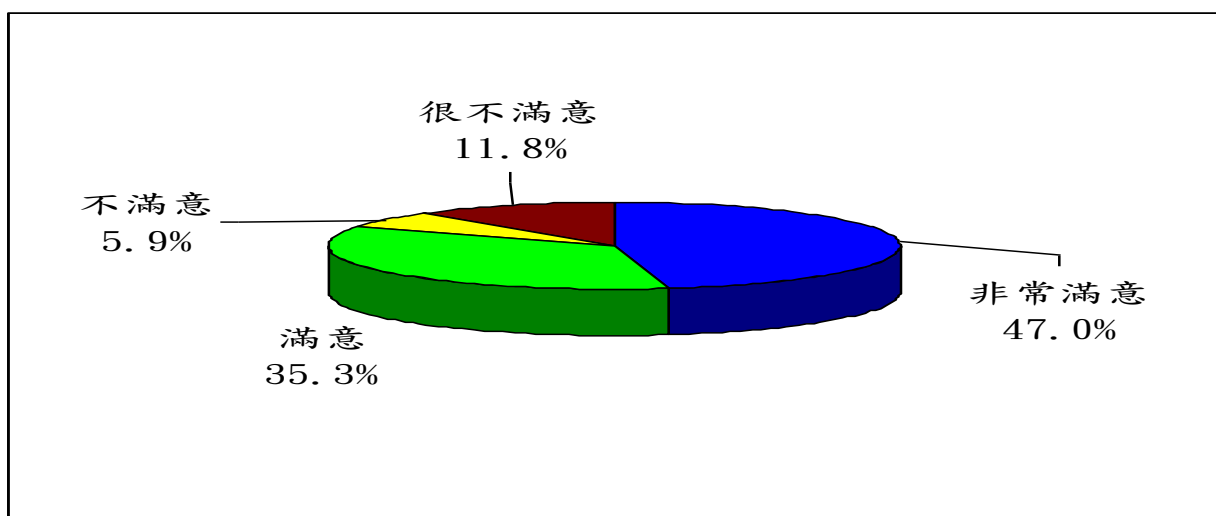


圖 3-26 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

(十四) 縣民時間

表 3-32 及圖 3-27 顯示，有 24.8%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，較 102 年度提高了 2.5%。

表 3-32 是否知道縣民時間意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	152	24.8%
不知道	462	75.2%
合計	614	100%

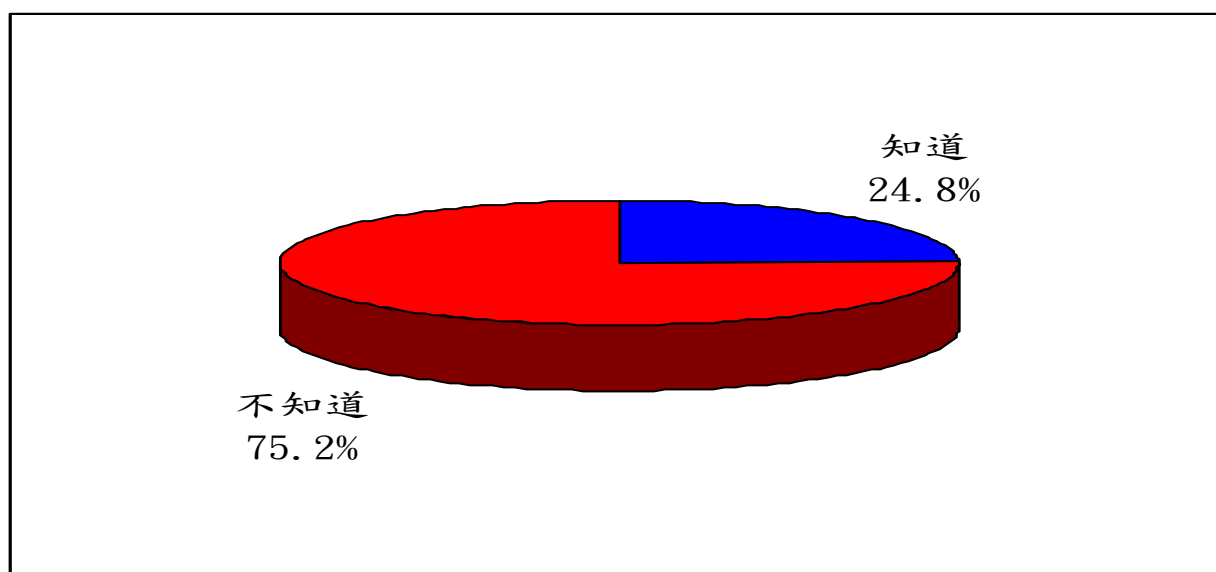


圖 3-27 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-33 及圖 3-28 顯示，152 位知道縣民時間的受訪者中，有 11 人(7.2%)曾透過縣民時間尋求協助，與往年類似。

表 3-33 是否曾透過為民服務中心協助表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
有	11	7.2%
沒有	141	92.8%
合計	152	100%

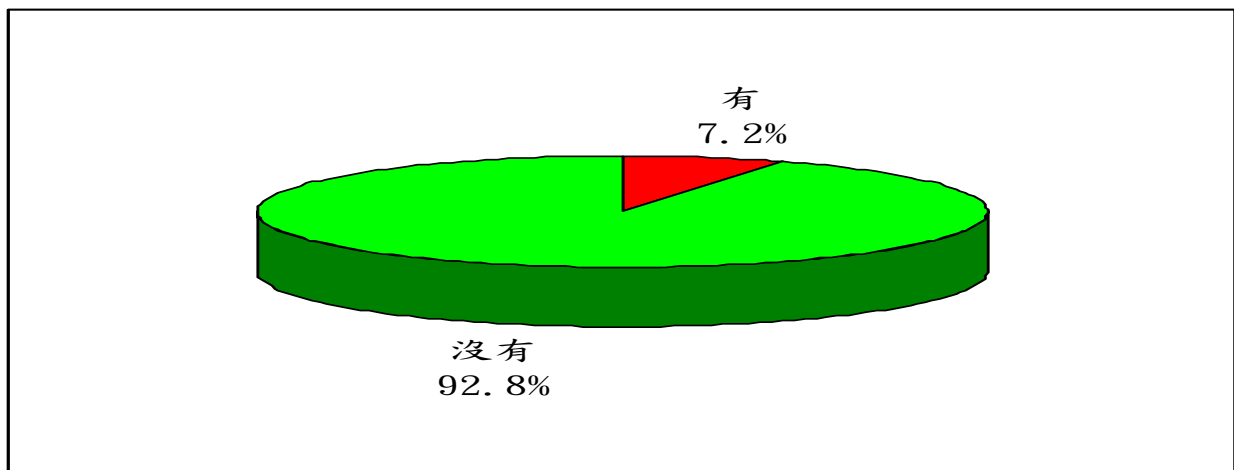


圖 3-28 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-34 及圖 3-29 顯示，在 11 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 81.8% 滿意縣民時間解決問題之服務(非常滿意 18.2%，滿意 63.6%)，較 102 年度大幅提高 18.2%。

表 3-34 縣民時間解決問題滿意度表

意見	比例	人數	百分比
非常滿意		2	18.2%
滿意		7	63.6%
不滿意		1	9.1%
很不滿意		1	9.1%
合計		11	100%

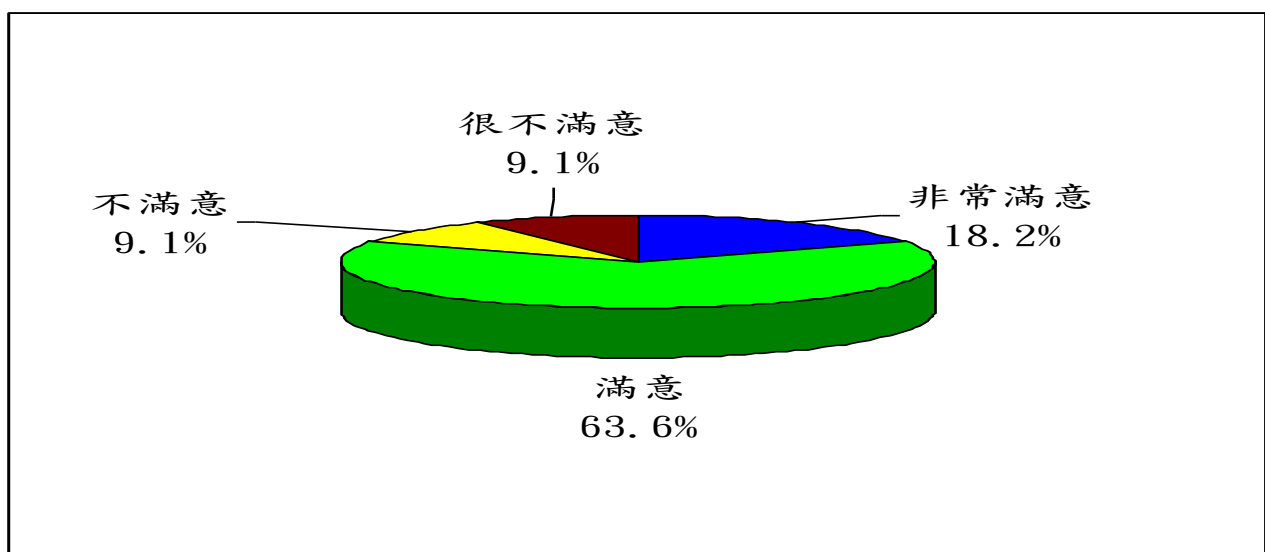


圖 3-29 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

三、縣民對縣政府施政整體表現之評價

(一)對縣政府的施政比較滿意的項目

表 3-35 及圖 3-30 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護(16.9%)、推動社會福利(12.4%)、交通改善(12.1%)、改善環境整潔(11.7%)和公共建設(9.0%)。此與 102 年度相比較，前 5 名中，推動社會福利一躍為第 2 名，將觀光旅遊擠出前 5 名，但大致上民眾滿意縣政府施政的前 6 個項目與往年類似。

表 3-35 對縣政府的施政比較滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹⁰	百分比 (總表示人次) ¹¹	排序
公共建設		138	22.5%	9.0%	5
健全醫療保健		121	19.7%	7.9%	7
推動社會福利		189	30.8%	12.4%	2
改善環境整潔		179	29.2%	11.7%	4
治安維護		259	42.2%	16.9%	1
美化景觀風貌		101	16.4%	6.6%	8
推動工商發展		23	3.7%	1.5%	12
推動觀光旅遊		137	22.3%	9.0%	6
交通改善		185	30.1%	12.1%	3
推動文化藝術		90	14.7%	5.9%	9
辦理建築管理		14	2.3%	0.9%	14
辦理中小學教育		35	5.7%	2.3%	10
城市行銷		34	5.5%	2.2%	11
改善農漁牧政策		16	2.6%	1.0%	13
改善土地政策		8	1.3%	0.5%	15
合計		1529		100%	

¹⁰表示人次/614(受訪人數)

¹¹表示人次/1529(總表示人次)

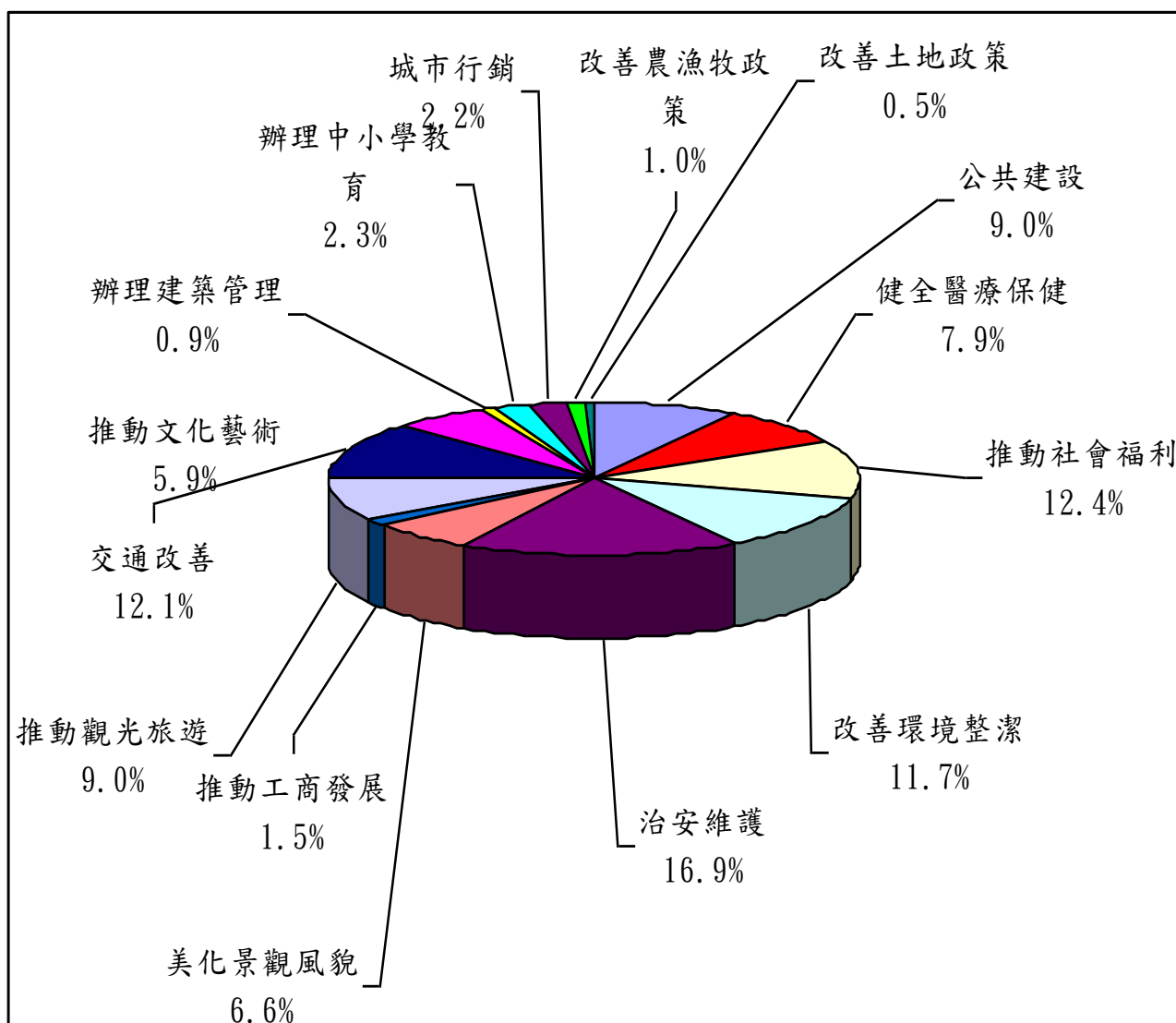


圖 3-30 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

表 3-36 及圖 3-31 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最不滿意的項目分別為健全醫療保健(23.6%)、交通改善(14.1%)、推動社會福利(12.1%)、公共建設(7.9%)和推動觀光旅遊(6.2%)。其中除公共建設與推動社會福利排序互換外，其餘與 102 年調查的排序相同。一如往昔，民眾對本縣醫療環境仍持續保持不滿意的首位，有賴中央主管機關能正視，大力加以協助改善本縣醫療軟硬體設施。

表 3-36 對縣政府的施政比較不滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹²	百分比 (總表示人次) ¹³	排序
公共建設		114	18.6%	7.9%	4
健全醫療保健		340	55.4%	23.6%	1
推動社會福利		175	28.5%	12.1%	3
改善環境整潔		67	10.9%	4.6%	6
治安維護		63	10.3%	4.4%	8
美化景觀風貌		49	8.0%	3.4%	12
推動工商發展		61	9.9%	4.2%	9
推動觀光旅遊		89	14.5%	6.2%	5
交通改善		203	33.1%	14.1%	2
推動文化藝術		41	6.7%	2.8%	13
辦理建築管理		31	5.0%	2.1%	15
辦理中小學教育		55	9.0%	3.8%	10
城市行銷		53	8.6%	3.7%	11
改善農漁牧政策		65	10.6%	4.5%	7
改善土地政策		37	6.0%	2.6%	14
合 計		1443		100%	

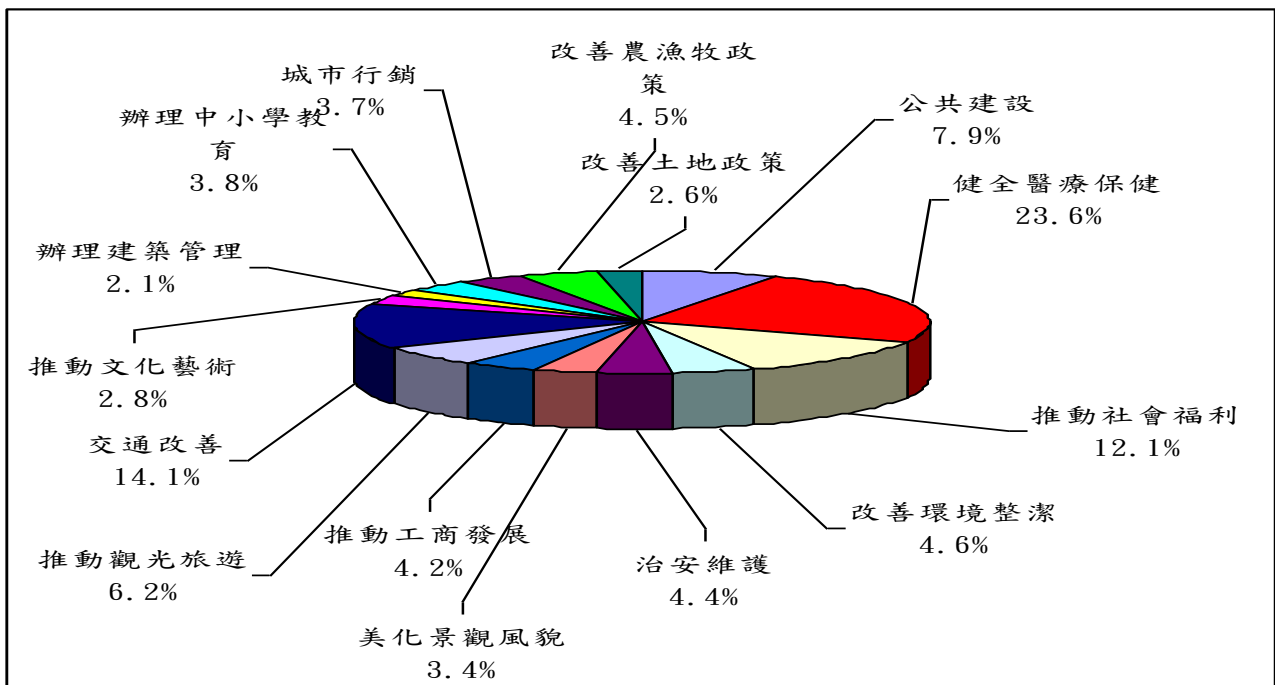


圖 3-31 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

¹²表示人次/614(受訪人數)

¹³表示人次/1443(總表示人次)

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-37 及圖 3-32 顯示，以回答的 614 位受訪者來分析，對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 77.9% (非常滿意 14.2%；滿意 63.7%)，較 102 年略降 1.1%。不滿意程度為 22.1% (很不滿意 5.8%；不滿意 16.3%)，較 102 年度增加了 1.1%。

表 3-37 對縣政府的整體施政滿意度表

意見	比例	人數	百分比
非常滿意		87	14.2%
滿意		391	63.7%
不滿意		100	16.3%
很不滿意		36	5.8%
合計		614	100%

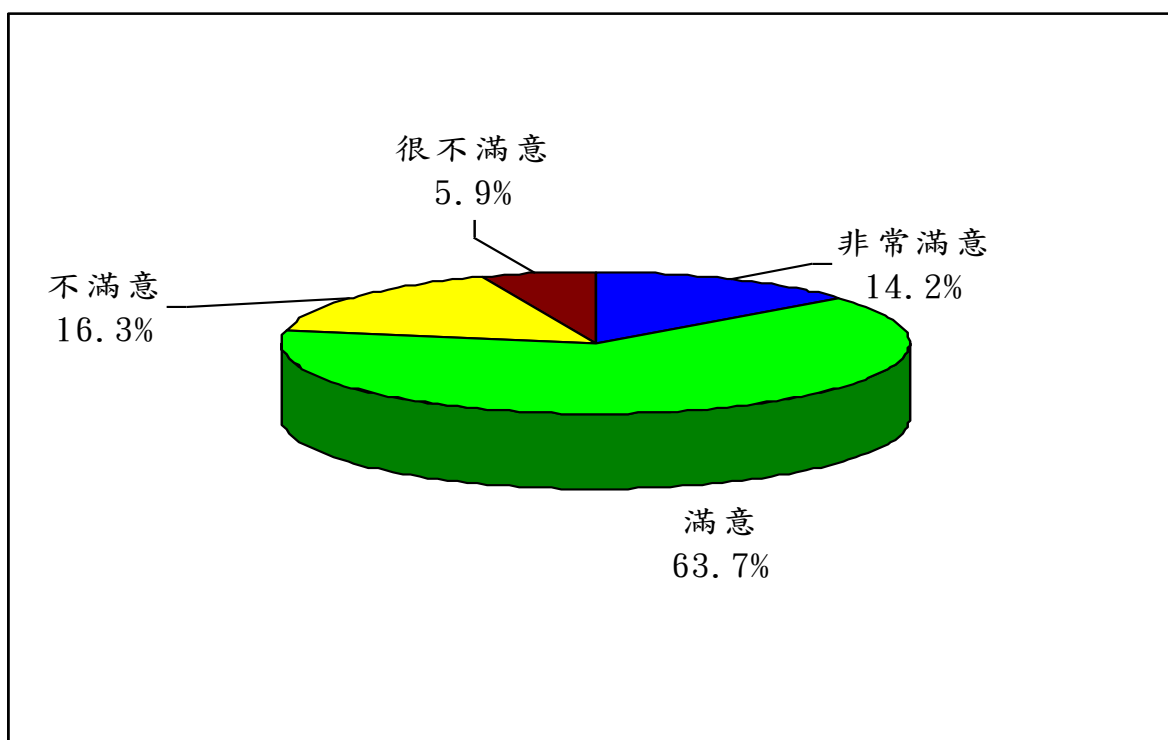


圖 3-32 對縣政府的整體施政滿意圓形圖

從表 3-38 及圖 3-33 可看出民眾對縣政府整體施政滿意度，近 3 年有緩步下降的趨勢，值得縣府團隊的注意。

表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	50.1%	9.6%	
96 年度	61.9%	10.0%	
97 年度	60.8%	12.6%	
98 年度	53.3%	4.1%	
99 年度	49.8%	14.2%	
100 年度	46.6%	18.8%	
101 年度	80.4%	19.6%	
102 年度	79.0%	21.0%	
103 年度	77.9%	22.1%	

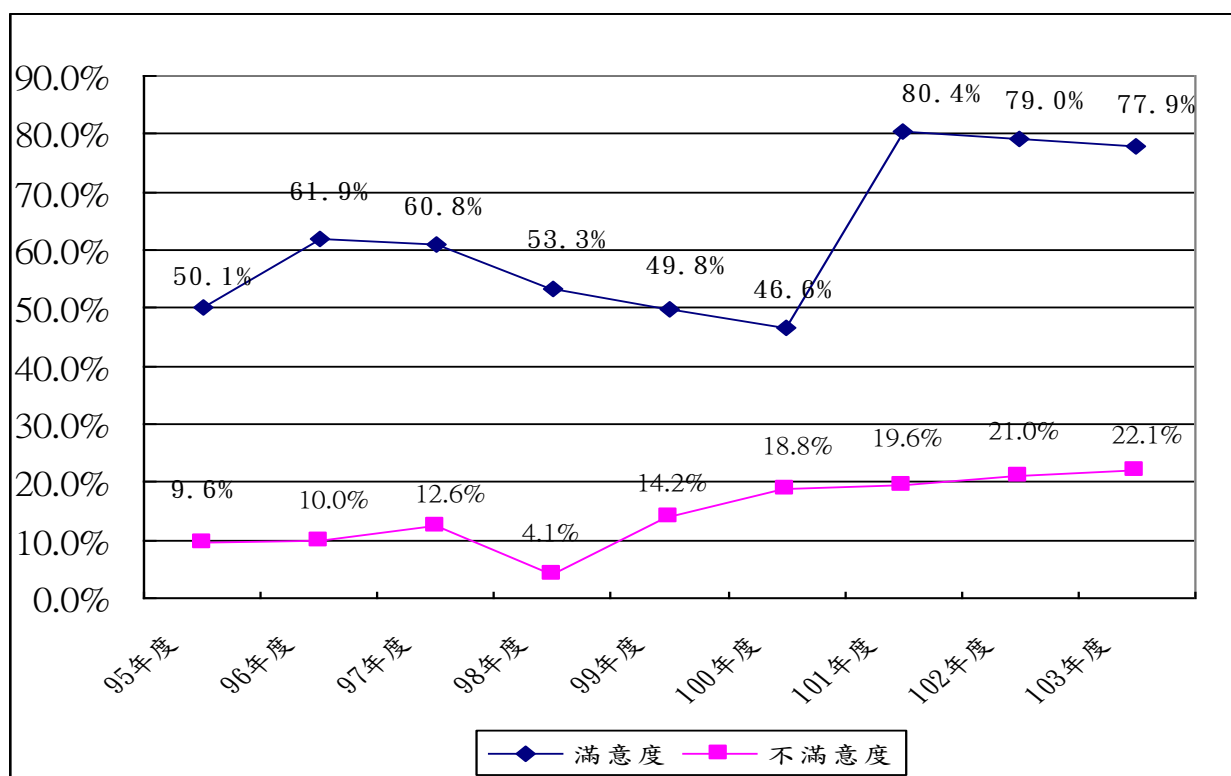


圖 3-33 對縣政府的整體施政滿意趨勢圖

表 3-39 為交叉分析結果由卡方值及 p 值顯示，受訪者對縣政府的整體施政滿意度和年齡、教育程度、職業、居住地區有顯著關聯，但與性別則無顯著關聯。20-29 歲的非常滿意度最高，50-59 歲則是很不滿意的比例最高；碩士以上受訪者不滿意度高於其他教育程度；技術工的受訪者很不滿意度高於其他職業工作者；望安鄉受訪者不滿意度高於其他鄉市。

表 3-39 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	14. 2%	63. 7%	16. 3%	5. 8%	
性別					
男	13. 7%	60. 5%	17. 6%	8. 2%	$\chi^2=5. 304$ P =0. 151
女	14. 5%	65. 9%	15. 4%	4. 2%	
年齡***					
20-29 歲	21. 3%	59. 6%	19. 1%		$\chi^2=35. 165$ P =0. 000
30-39 歲	10. 3%	65. 4%	15. 4%	9. 0%	
40-49 歲	12. 0%	59. 8%	20. 5%	7. 7%	
50-59 歲	12. 9%	53. 2%	23. 7%	10. 1%	
60 歲以上	15. 9%	72. 1%	9. 4%	2. 6%	
教育程度***					
小學或以下	14. 2%	73. 9%	9. 6%	2. 3%	$\chi^2=44. 706$ P =0. 000
國(初)中	8. 6%	61. 3%	22. 6%	7. 5%	
高中(職)	13. 1%	62. 8%	15. 9%	8. 3%	
專科	20. 9%	60. 5%	11. 6%	7. 0%	
大學	18. 4%	51. 0%	25. 5%	5. 1%	
碩士以上	11. 8%	35. 3%	29. 4%	23. 5%	
職業**					
主管	15. 0%	45. 0%	40. 0%		$\chi^2=41. 481$ P =0. 005
服務人員	10. 2%	67. 0%	17. 0%	5. 7%	
農林漁牧	8. 3%	54. 2%	29. 2%	8. 3%	
技術工	8. 8%	50. 0%	23. 5%	17. 6%	
軍公教	14. 0%	52. 0%	26. 0%	8. 0%	
家庭主婦	13. 9%	67. 0%	14. 8%	4. 3%	
無業或待業	17. 4%	67. 2%	11. 5%	4. 0%	
其他	10. 0%	66. 7%	10. 0%	13. 3%	
居住地區*					
馬公市	17. 3%	60. 1%	16. 1%	6. 5%	$\chi^2=25. 075$ P =0. 049
湖西鄉	8. 2%	75. 3%	12. 4%	4. 1%	
白沙鄉	19. 3%	54. 4%	15. 8%	10. 5%	
西嶼鄉	9. 3%	70. 4%	18. 5%	1. 9%	
望安鄉		65. 5%	27. 6%	6. 9%	
七美鄉	8. 3%	75. 0%	16. 7%		

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

(四) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-40 及圖 3-34 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健(24.4%)、交通改善(13.3%)、推動社會福利 (12.6%)、公共建設(9.1%)和推動觀光旅遊(6.5%)，與 102 年度順序完全相同，顯示民眾對縣政府施政優先順序仍是在醫療、交通、社福、觀光旅遊和建設等項目，可供縣府團隊施政之參考。

表 3-40 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹⁴	百分比 (總表示人次) ¹⁵	排序
公共建設		113	18.4%	8.1%	4
健全醫療保健		341	55.5%	24.4%	1
推動社會福利		176	28.7%	12.6%	3
改善環境整潔		59	9.6%	4.2%	7
治安維護		60	9.8%	4.3%	6
美化景觀風貌		46	7.5%	3.3%	12
推動工商發展		56	9.1%	4.0%	9
推動觀光旅遊		91	14.8%	6.5%	5
交通改善		186	30.3%	13.3%	2
推動文化藝術		44	7.2%	3.2%	13
辦理建築管理		26	4.2%	1.9%	15
辦理中小學教育		55	9.0%	3.9%	10
城市行銷		47	7.7%	3.4%	11
改善農漁牧政策		58	9.4%	4.2%	8
改善土地政策		38	6.2%	2.7%	14
合計		1396		100%	

¹⁴表示人次/614(受訪人數)

¹⁵表示人次/1396(總表示人次)

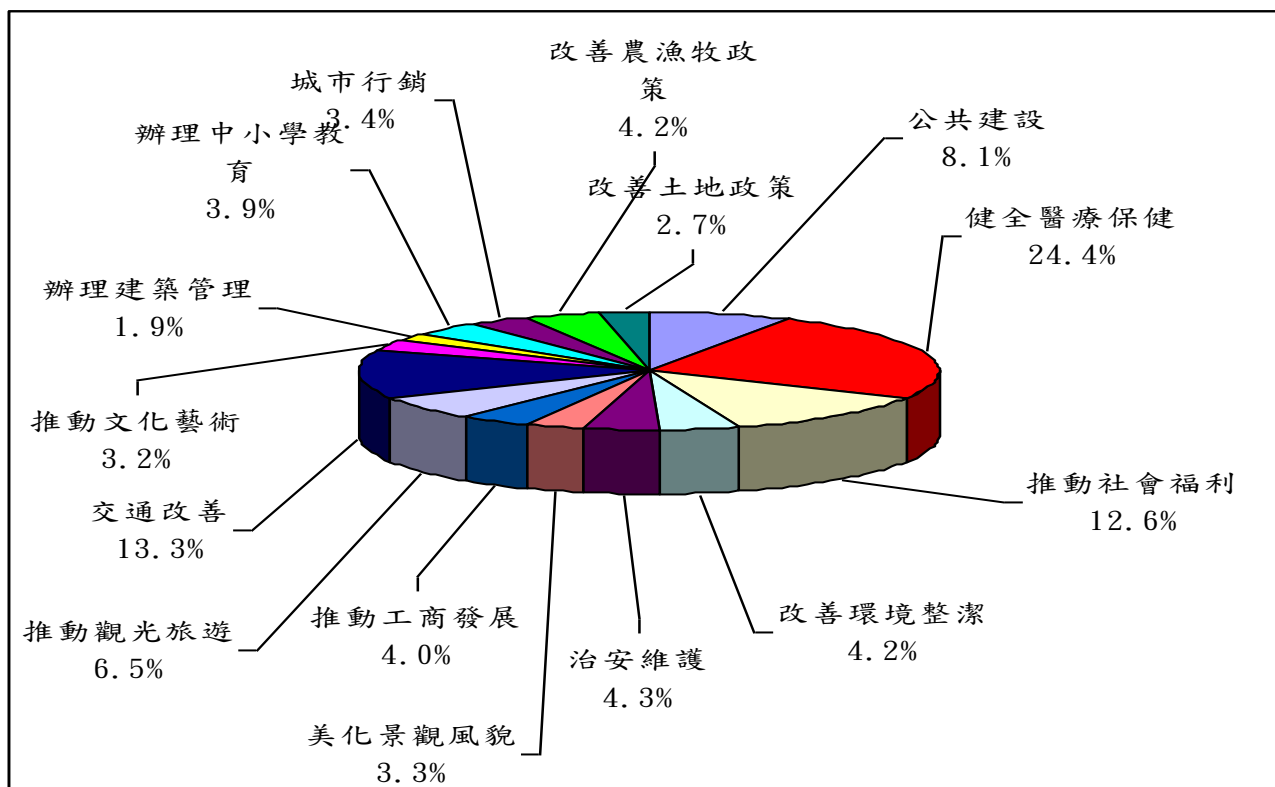


圖 3-34 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(五) 民眾對整體施政意見彙整

針對開放題，本報告依據各鄉市民眾回答之意見，彙集整理如下，有部分雖屬地區性問題，但有些仍屬整體性問題，值得相關單位重視：

馬公市

1. 澎湖沒有好的醫生，致使醫療品質一直無法提升。
2. 縣政府的施政都做得不是很好，一點都沒感受到進步。
3. 縣府社會處空間太狹小，應該加大方便民眾洽公。
4. 建議應該把一些經費拿來加強醫療。
5. 感覺澎湖的公共建設速度很慢，希望相關單位加快腳步。
6. 有些公共決策不佳，感覺是在浪費人民的納稅錢
7. 部分公務人員的不做不錯的心態需要改進。
8. 市區很多人行道上，停了太多的機車，不便民眾行走。
9. 旺季的機票經常買不到。

10. 縣民服務時間，常常請他人代理主持，感覺沒辦法直接溝通到。
11. 大倉媽祖神像的建設感覺很浪費錢。
12. 旺季應該協調航空公司預先保留澎湖本地人的機位。
13. 建議有關文化保留的建築物或是文物，應該請專業人員來管理。
14. 建議縣政府應加強對弱勢族群(如老人)的志工服務。
15. 小船執照每十年要更換一次，覺得沒有這個必要建議廢除。
16. 3.5 噸的船隻沒有必要要置放滅火器的規定建議廢除。
17. 災難救援速度太慢。
18. 請加強綠化美化工作。
19. 警察執行勤務不落實，例如，看到小孩不戴安全帽都不抓。
20. 大眾運輸的功能有待加強。
21. 馬公市戶政事務所裡面冷氣不夠涼，感覺電腦設備很差。
22. 人行道一直改建、市區的紅綠燈太多太密。
23. 外勞都聚集在第三漁港會不會造成治安問題，請相關單位注意。
24. 馬公市福利比其他鄉鎮少。
25. 市區馬路上有許多菸蒂、鋁箔包、檳榔汁。
26. 北辰市場附近很混亂。
27. 沒有健全的醫療水準和完善的醫療設備。
28. 外勞沒管好。
29. 不應該翻修天后宮。
30. 重大傷病雖然擁有永久性的重大傷病卡，但是每次前往本島就診還是需要轉診單，如果碰到突發狀況會很不方便。
31. 夫妻家暴離婚，女方顧孩子只能做打工性質工作，還無法申請補助，建議修改相關規定。
32. 市區許多道路設為單行道，店家與行人都不方便。
33. 市區停車格不夠，有些劃線的停車位置不佳。

34. 不應該全面免費乘車乘船，建議還是要適當的收費。
35. 交通要改善，台華輪太老舊，早就應該汰換。
36. 育兒津貼的申請當初承辦人對規定未說清楚，明明已經通過，卻又說文件不足，害我要重跑流程，過了好幾個月都沒拿到津貼。
37. 漁港人行道好好的，不需要再修。
38. 案山往海軍醫院附近的路要修平。
39. 地質館好好的不必整修，沒必要浪費錢，不然有些真的需要補助的單位卻拿不到錢。
40. 施放煙火太浪費錢。
41. 內垵外勞打架，放火燒船，沒看到有人來取締管理。

湖西鄉

1. 旺季的時候，飛機票都買不到。
2. 復興航空事件處裡的不好。
3. 福利金太少，請相關單位多關注獨居老人的生活起居。
4. 縣政府應先對經濟作加強。
5. 西溪的草沒人清。
6. 花火節不環保，利益只是集中在少數人身上。
7. 找工作找不到，等半年都沒消息，如果有也不適合，去面試還被挖苦，希望社會福利可以更好。
8. 稅務局辦公環境太大，有點浪費錢。

白沙鄉

1. 感受不到施政，需再加強。
2. 對民宿要加強管理，嚴格要求登記，要有營業許可。
3. 縣府應對古蹟有所維護。

4. 公車、飛機班次少，在觀光季時，不希望與觀光客擠。
5. 颱風天或氣候不佳時交通不便。

西嶼鄉

1. 中小學師資不足。
2. 保七沒有抓越界船，也沒有補助漁民。
3. 公車班次太少。
4. 船多漁港少。
5. 申請中低收入戶有困難。

望安鄉

1. 離島因為人少都被縣政府忽略了。
2. 離島交通不便，醫療很差。
3. 應該幫老人打裡居住環境，例如除草工作。
4. 給老人送的便當，菜色不好且魚還臭掉。
5. 覺得離島關係，所以能改善的都有限。

七美鄉

1. 海巡對中國漁船捕撈過界都不管。
2. 看病都去高雄看，實在很不方便。
3. 攤販招標希望開放給七美在地人優先。
4. 請多加強關心外島居民。
5. 多做交通方面宣導，許多老人家都不遵守交通規則亂騎車。
6. 外島讀書很不方便。

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 103 年 10 月 6 日至 103 年 10 月 8 日，每日晚上 6 點半到 9 點半，以中華電信 103-104 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,989 通電話，成功完成 614 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 20.54%。經統計分析得到結論如下：

(一)民眾對縣政府團隊過去一年的為民服務表現給予肯定

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意程度為 97.6%，比 102 年提高了 2.9%；對服務場所內外環境滿意程度為 94.7%，較 102 年度微降了 1.0%；對服務場所服務設施滿意程度為 98.1%，較 102 年度提高了 2.4%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 92.2%，較 102 年度提高了 1.6%；受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 93.6%，較 102 年度提高了 3.1%，顯示民眾肯定縣府團隊過去 1 年為民服務工作的表現給予肯定。

(二)為民服務中心及縣民時間知名度有較去年提升

在全體 614 位受訪者中，有 165 人(26.9%)知道縣政府設有為民服務中心提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較去年增加 3.2%，有 24.8%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，較 102 年度提高了 2.5%，本年度民眾知道為民服務中心及縣民時間雖然均有提高，但仍嫌不足，值得再加以宣導。

(三)受訪者對縣政府整體施政及為民工作滿意度表現滿意

有 93.6%認為縣政府為民工作有比去年進步，但加入施政因素後，民眾對縣政府的整體施政滿意度則降為 77.9%，顯示民眾對縣政府團隊過去 1 年的為民服

務工作是肯定的，但對整體施政表現則沒那麼高的滿意度。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①治安維護。②推動社會福利。③交通改善。④改善環境整潔。⑤公共建設。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。

二、建議：

根據研究結果與結論，本研究建議如下：

（一）加強改善民眾不滿意的為民服務與施政項目

研究結果顯示民眾對縣政府施政最不滿意的前 5 項與依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。受訪者認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健。②交通改善。③推動社會福利。④公共建設。⑤推動觀光旅遊。這些項目與往年都相類似，因此建議相關單位應積極努力持續改善，以消彌民眾的怨言。

（二）重視民眾建議事項，研擬改善方案

在 42-45 頁各鄉市民眾反映之意見，有些意見或許是因為誤解所提出來的偏執意見，或許是個別性的感受，但其中不乏具體的善意建議，值得縣政府相關單位重視，研擬改善方案，以消民怨。

（三）多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度與知能

為民服務工作為一長期性、持續性的工作，民眾仍有反映有些服務人員態度不佳、專業能力不足等缺失，建議縣政府各單位還是應該多辦理為民服務講習，以提升服務人員的服務態度與知能，以提高其服務品質，方能爭取更多民眾的肯定。

（四）持續辦理為民服務調查工作

為民服務是一項長期性、持續性的工作，必須重視民情輿情的收集，才能督促各單位持續維持。建議主管機關應寬列預算持續辦理，以做為縣政府制定為民服務及施政上之參考。

參考文獻

- 澎湖縣政府(民 91)。澎湖縣 90 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 92)。澎湖縣 91 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 93)。澎湖縣 92 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 94)。澎湖縣 93 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 陳甦彰(民 94)。澎湖縣 94 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 95)。澎湖縣 95 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 96)。澎湖縣 96 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 97)。澎湖縣 97 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 98)。澎湖縣 98 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 99)。澎湖縣 99 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 100)。澎湖縣 100 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 101)。澎湖縣 101 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 102)。澎湖縣 102 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。

附件 1、澎湖縣政府 103 年度為民服務滿意度調查問卷

您好：這裡是澎湖科技大學，我們正在進行澎湖縣政府為民服務的訪問，耽誤您一點時間，請問您是否滿 20 歲(若否，可否請家中滿 20 歲的人來聽電話)。

=====

1. 請問最近的一年內，您有沒有與縣政府或所屬的單位接觸、洽辦公務？電話、網路、親訪都算，但不包括鄉市公所，那大約是幾次？

☐1 有 _____ 次 ☐2 沒有

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 請問您曾經接洽過縣政府的那一個單位？(可提示，可複選)

☐1. 民政處 ☐2 財政處 ☐3 建設處 ☐4 教育處 ☐5 工務處 ☐6 旅遊處 ☐7 社會處 ☐8 行政處
☐9 人事處 ☐10 政風處 ☐11 主計處 ☐12 警察局(分局、派出所) ☐13 消防局(消防小隊)
☐14 環保局 ☐15 衛生局(衛生所) ☐16 農漁局 ☐17 文化局 ☐18 稅務局 ☐19 公共車船處
☐20 戶政事務所 ☐21 地政事務所 ☐22 其他 _____

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？

☐1 反映意見 ☐2 查詢事項 ☐3 申辦文件 ☐4 尋求服務 ☐5 公文交換、遞送 ☐6 其他 _____

4. 請問您是透過什麼方式接觸、洽辦？(可複選，依回答狀況選擇 4-1 題到 4-6 題繼續問)

☐1 資訊網路(轉第 4-1 題) ☐2 電話(轉第 4-2 題) ☐3 書面(轉第 4-3 題)
☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5、4-6 題) ☐5 其他 _____

4-1. 根據您的了解，縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 根據您的了解，縣政府及所屬機關電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 根據您的了解，縣政府及所屬機關書面回應的速度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-4. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

4-5. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所內外環境您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

4-6. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所服務設施您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

→5. 根據您的了解，縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) ☐2. 滿意(續答 5-1 題)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題)

5-1. 請問您滿意的理由為何？(★可複選)

☐1. 政府公告的申請程序清楚 ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易
☐3. 審查流程迅速 ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡
☐5. 發證或發照迅速 ☐6. 相關單位的會勘流程迅速
☐7. 其他_____

→5-2 請問您不滿意的理由為何？(★可複選)

☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚 ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣
☐3. 審查或勘查流程冗長 ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長 ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢
☐7. 審核人員挑剔 ☐8. 涉及的相關單位過多
☐9. 其他_____

→6. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較有沒有進步？

☐1. 進步很多 ☐2. 進步一點點 ☐3. 有些退步(跳答 8 題) ☐4. 退步很多(跳答 8 題)

7. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作進步最多的是？

☐1. 服務人員服務態度 ☐2. 整體服務空間與設施 ☐3. 明確且便捷的作業流程
☐4. 資訊化的應用 ☐5. 服務人員的專業能力 ☐6. 其他_____

(跳答第 9 題)

8. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作沒有進步，甚至退步的主要原因是？←

☐1. 服務人員服務態度 ☐2. 整體服務空間與設施 ☐3. 申辦的作業流程及標準
☐4. 資訊化的程度 ☐5. 服務人員的專業能力 ☐6. 其他

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道（續答 9-1 題） ☐2. 不知道（續答 10 題）

9-1. 請問您至縣府洽公有沒有曾經透過為民服務中心協助？

- ☐1. 有（續答 9-2 題） ☐2. 沒有（跳答 10 題）

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供的服務您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

（請問您不滿意的原因是什麼？）_____

10. 請問您知道縣政府設有縣民時間，提供民眾與縣府人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

- ☐1. 知道（續答 10-1 題） ☐2. 不知道（續答 11 題）

10-1. 請問您有沒有透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 有（續答 10-2 題） ☐2. 沒有（跳答 11 題）

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

（請問您不滿意的原因是什麼？）_____

11. 請問您覺得縣政府的施政，有那些方面您比較滿意？（提示後，問他最滿意的複選三項）

- ☐1 公共建設方面 ☐2 健全醫療保健方面 ☐3 推動社會福利方面 ☐4 改善環境整潔方面
☐5 治安維護方面 ☐6 美化景觀風貌方面 ☐7 推動工商發展方面 ☐8 推動觀光旅遊方面
☐9 交通改善方面 ☐10 推動文化藝術方面 ☐11 辦理建築管理方面 ☐12 辦理中小學教育方面
☐13 城市行銷方面 ☐14 改善農漁牧政策 ☐15 改善土地政策 ☐16 其他_____

12. 請問您覺得縣政府的施政有那些方面您比較不滿意？（提示後，問他最不滿意的複選三項）

- ☐1 公共建設方面 ☐2 健全醫療保健方面 ☐3 推動社會福利方面 ☐4 改善環境整潔方面
☐5 治安維護方面 ☐6 美化景觀風貌方面 ☐7 推動工商發展方面 ☐8 推動觀光旅遊方面
☐9 交通改善方面 ☐10 推動文化藝術方面 ☐11 辦理建築管理方面 ☐12 辦理中小學教育方面
☐13 城市行銷方面 ☐14 改善農漁牧政策 ☐15 改善土地政策 ☐16 其他_____

13. 整體而言，請問您對縣政府的整體施政表現您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

（請問您不滿意的原因是什麼？）_____

14. 請問您覺得未來縣政府應該優先加強推動的是哪些縣政工作？（提示後，問他最優先的複選三項）

- ☐1 公共建設方面 ☐2 健全醫療保健方面 ☐3 推動社會福利方面 ☐4 改善環境整潔方面
☐5 治安維護方面 ☐6 美化景觀風貌方面 ☐7 推動工商發展方面 ☐8 推動觀光旅遊方面
☐9 交通改善方面 ☐10 推動文化藝術方面 ☐11 辦理建築管理方面 ☐12 辦理中小學教育方面
☐13 城市行銷方面 ☐14 改善農漁牧政策 ☐15 改善土地政策 ☐16 其他_____

■基本資料

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 ☐2. 30-39 歲 ☐3. 40-49 歲 ☐4. 50-59 歲 ☐5. 60 歲以上

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下 ☐2. 國(初)中 ☐3. 高中(職) ☐4. 專科 ☐5. 大學
☐6. 碩士及以上

請問您的職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商

☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等)

☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等)

☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等)

☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)

☐6. 農林漁牧工作人員

☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等)

☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工)

☐9. 軍警 ☐10. 公務員、教師 ☐11. 家庭主婦 ☐12. 學生

☐13. 無業或待業 ☐14. 其他_____

請問您是住在哪個鄉市：☐1. 馬公市 ☐2. 湖西鄉 ☐3. 白沙鄉 ☐4. 西嶼鄉 ☐5. 望安鄉

☐6. 七美鄉

性別：☐1. 男 ☐2. 女(訪員自己填寫不用問)

電話號碼：_____

訪問者：_____

複查人員：_____

時間：____年____月____日____時____分

時間：____年____月____日____時____分

附件 2、訪員注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意翻閱電話本，將十位數與個位數相加得到抽樣的第一個名單，然後每 25 個抽取一個，到底後再重頭接續抽樣，直到取得所需之有效樣本為止。
3. 每人負責 60 通電話，先打完者再協助其他人。
4. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大行銷物流系學生)。
5. 接電話的人請及詢問是否滿 20 歲，若滿 20 歲即視為抽樣對象，若否，原則上若上一通有效問卷是男性，則請其家中滿 20 歲之女性家人來接，反之則請男性家人來接。
6. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
7. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
8. 請注意各問題選項並無中立性意見，因而務必請受訪者表態是滿意或不滿意。
9. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
10. 問問題之速度應讓對方能夠聽清楚，不要太快也不要太慢。
11. 每通電話應紀錄對方電話號碼及姓氏以便督導員抽查。
12. 請保持桌面乾淨不要亂動桌子內外的東西。
13. 嚴禁跟受訪者吵架。
14. 若有問卷上面沒有的問題，請在開放題中作紀錄。
15. 若對方選問卷上的其他部分，請寫下對方的答案。
16. 遇到對方有抱怨事項要耐心聽講紀錄下來，設法結束他的談話或轉給督導員協助排除。
17. 若有問題請即刻與督導員聯繫排除。

附件 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問最近的一年內，您有沒有與縣政府或所屬的單位接觸、洽辦公務？電話、網路、親訪都算，但不包括鄉市公所，那大約是幾次？

☐1 有_____次 (220) ☐2 沒有 (394)

1 次(91)，2 次(48)，3 次(30)，4 次以上(51)

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 請問您曾經接洽過縣政府的那一個單位？(可提示，可複選)

☐1. 民政處(7) ☐2 財政處(3) ☐3 建設處(10) ☐4 教育處(4) ☐5 工務處(2) ☐6 旅遊處(9)

☐7 社會處(11) ☐8 行政處(3) ☐9 人事處(2) ☐10 政風處(3) ☐11 主計處(0) ☐12 警察局(分局、派出所) (9) ☐13 消防局(消防小隊) (3) ☐14 環保局(3) ☐15 衛生局(衛生所) (94)

☐16 農漁局(5) ☐17 文化局(5) ☐18 稅務局(9) ☐19 公共車船處(2) ☐20 戶政事務所(83) ☐21 地政事務所(16) ☐22 其他(0)_

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？

☐1 反映意見(0) ☐2 查詢事項(34) ☐3 申辦文件(87) ☐4 尋求服務(105) ☐5 公文交換、遞送(9) ☐6 其他 (0)

4. 請問您是透過什麼方式接觸、洽辦？(可複選，依回答狀況選擇 4-1 題到 4-6 題繼續問)

☐1 資訊網路(轉第 4-1 題) (16) ☐2 電話(轉第 4-2 題) (9) ☐3 書面(轉第 4-3 題) (0)

☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5、4-6 題) (210) ☐5 其他 (0)

4-1. 根據您的了解，縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(5) ☐2. 滿意(11) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-2. 根據您的了解，縣政府及所屬機關電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(2) ☐2. 滿意(7) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-3. 根據您的了解，縣政府及所屬機關書面回應的速度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(0) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-4. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(78) ☐2. 滿意(127) ☐3. 不滿意(4) ☐4. 很不滿意(1)

4-5. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所內外環境您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(73) ☐2. 滿意(126) ☐3. 不滿意(10) ☐4. 很不滿意(1)

4-6. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所服務設施您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(67) ☐2. 滿意(139) ☐3. 不滿意(4) ☐4. 很不滿意(0)

5. 根據您的了解，縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) (70) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (133)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (12) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (5)

5-1. 請問您滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序清楚(20) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(34)
☐3. 審查流程迅速(33) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(159)
☐5. 發證或發照迅速(8) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(29)
☐7. 其他(3)

5-2 請問您不滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚(1) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣(4)
☐3. 審查或勘查流程冗長(4) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡(7)
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長(4) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(4)
☐7. 審核人員挑剔(3) ☐8. 涉及的相關單位過多(1)
☐9. 其他(7)

6. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較有沒有進步？

- ☐1. 進步很多(31) ☐2. 進步一點點(175) ☐3. 有些退步(跳答 8 題) (11) ☐4. 退步很多(跳答 8 題) (3)

7. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作進步最多的是？

- ☐1. 服務人員服務態度(136) ☐2. 整體服務空間與設施(27) ☐3. 明確且便捷的作業流程(28) ☐4. 資訊化的應用(15) ☐5. 服務人員的專業能力(28) ☐6. 其他(7)
(跳答第 9 題)

8. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作沒有進步，甚至退步的主要原因是？

- ☐1. 服務人員服務態度(8) ☐2. 整體服務空間與設施 (3) ☐3. 申辦的作業流程及標準(6)
☐4. 資訊化的程度(1) ☐5. 服務人員的專業能力(4) ☐6. 其他()

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道(續答 9-1 題) (165) ☐2. 不知道(續答 10 題) (449)

9-1. 請問您至縣府洽公有沒有曾經透過為民服務中心協助？

- ☐1. 有(續答 9-2 題) (17) ☐2. 沒有(跳答 10 題) (148)

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供的服務您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(8) ☐2. 滿意(6) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(2)

10. 請問您知道縣政府設有縣民時間，提供民眾與縣府人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

☐1. 知道（續答 10-1 題）(152) ☐2. 不知道（續答 11 題）(462)

10-1. 請問您有沒有透過縣民時間尋求協助？

☐1. 有（續答 10-2 題）(11) ☐2. 沒有（跳答 11 題）(141)

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(2) ☐2. 滿意(7) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(1)

11. 請問您覺得縣政府的施政，有那些方面您比較滿意？（提示後，問他最滿意的複選三項）

☐1 公共建設方面(138) ☐2 健全醫療保健方面(121) ☐3 推動社會福利方面(189) ☐4 改善環境整潔方面(179) ☐5 治安維護方面(259) ☐6 美化景觀風貌方面(101) ☐7 推動工商發展方面(23) ☐8 推動觀光旅遊方面(137) ☐9 交通改善方面(185) ☐10 推動文化藝術方面(90) ☐11 辦理建築管理方面(14) ☐12 辦理中小學教育方面(35) ☐13 城市行銷方面(34) ☐14 改善農漁牧政策(16) ☐15 改善土地政策(8)

12. 請問您覺得縣政府的施政有那些方面您比較不滿意？（提示後，問他最不滿意的複選三項）

☐1 公共建設方面(114) ☐2 健全醫療保健方面(340) ☐3 推動社會福利方面(175) ☐4 改善環境整潔方面(67) ☐5 治安維護方面(63) ☐6 美化景觀風貌方面(49) ☐7 推動工商發展方面(61) ☐8 推動觀光旅遊方面(89) ☐9 交通改善方面(203) ☐10 推動文化藝術方面(41) ☐11 辦理建築管理方面(31) ☐12 辦理中小學教育方面(55) ☐13 城市行銷方面(53) ☐14 改善農漁牧政策(65) ☐15 改善土地政策(37)

13. 整體而言，請問您對縣政府的整體施政表現您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(87) ☐2. 滿意(391) ☐3. 不滿意(100) ☐4. 很不滿意(36)

（請問您不滿意的原因是什麼？）_____

14. 請問您覺得未來縣政府應該優先加強推動的是哪些縣政工作？（提示後，問他最優先的複選三項）

☐1 公共建設方面(113) ☐2 健全醫療保健方面(341) ☐3 推動社會福利方面(176) ☐4 改善環境整潔方面(59) ☐5 治安維護方面(60) ☐6 美化景觀風貌方面(46) ☐7 推動工商發展方面(56) ☐8 推動觀光旅遊方面(91) ☐9 交通改善方面(186) ☐10 推動文化藝術方面(44) ☐11 辦理建築管理方面(26) ☐12 辦理中小學教育方面(55) ☐13 城市行銷方面(47) ☐14 改善農漁牧政策(58) ☐15 改善土地政策(38)

■基本資料

年齡：☐1. 20-29 歲(47) ☐2. 30-39 歲(78) ☐3. 40-49 歲(117) ☐4. 50-59 歲 (139) ☐5. 60 歲以上(233)

學歷：☐1. 小學或以下(218) ☐2. 國(初)中(93) ☐3. 高中(職) (145) ☐4. 專科(43) ☐5. 大學(98) ☐6. 碩士及以上(17)

職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商(20)

☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等(3)

☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等 (2)

☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等(4)

☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等) (88)

☐6. 農林漁牧工作人員 (24)

☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等(34)

☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工) (12)

☐9. 軍警(9) ☐10. 公務員、教師(41) ☐11. 家庭主婦(115) ☐12. 學生(9)

☐13. 無業或待業(253) ☐14. 其他(0)

鄉市：☐1. 馬公市(353) ☐2. 湖西鄉(97) ☐3. 白沙鄉(57) ☐4. 西嶼鄉(54) ☐5. 望安鄉(29)

☐6. 七美鄉(24)

性別：☐1. 男(256) ☐2. 女(358)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



電話訪問

