

澎湖縣政府委託辦理
104 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 104 年 12 月

摘要

本調查於民國 104 年 11 月 23 日至 104 年 11 月 26 日每日晚上 6 點半到 9 點半，以中華電信 104-105 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 3,769 通電話，成功完成 612 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 16.2%。

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意程度為 96.8%，比 103 年略降了 0.8%；對服務場所內外環境滿意程度為 96.2%，較 103 年提高了 1.6%；對服務場所服務設施滿意程度為 95.7%，較 103 年度下降了 2.4%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.2%，較 103 年度下降了 2.0%；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 93.3%。

只有 15.8%的受訪者知道縣府目前正在推動高齡友善城市。受訪者對推動高齡友善城市最滿意的項目為①提供長者照顧關懷②人行道無障礙設施、辦理樂齡學習和提供長者醫療補助。最不滿意的項目為①提供長者醫療補助②人行道無障礙設施③公園綠地設置座椅④大眾運輸等候與搭乘環境。受訪者認為應該優先加強的項目為①血壓量測②老花眼鏡和專人導讀諮詢④長者優先櫃檯⑤協助填寫申請表格。

受訪者對縣政府的整體施政表現滿意度，為歷年新高之 84.5%。受訪者對縣政府施政最滿意的項目為①社會福利②醫療保健③改善環境整潔④公共建設⑤治安維護。最不滿意的項目為①交通改善②醫療保健③公共建設④社會福利⑤觀光旅遊。認為應該優先加強推動的項目為①醫療保健②交通改善③社會福利④觀光旅遊⑤公共建設。

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強化單一服務窗口宣導和縣民服務時間的功能③重視民眾建議事項研擬改善方案④加強推動高齡友善城市優先加強的項目⑤多辦理為民服務講習⑥持續辦理為民服務調查工作⑦檢討調查問卷內容或抽樣人數等建議。

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、縣民對縣政府推動高齡友善城市之看法-----	36
四、縣民對縣政府施政之評價-----	42
肆、結論及建議-----	54
一、結論 -----	54
二、建議 -----	55
參考文獻-----	58
附件 1、澎湖縣政府 104 年度為民服務滿意度調查問卷-----	59
附件 2、訪員訓練注意事項 -----	64
附件 3、問卷各題項答題原始資料 -----	65
附件 4、訪員訓練及電話調查相片 -----	70

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 受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意排行表 -----	31
表 3-30 是否知道縣府設有為民服務單一窗口意見表 -----	32
表 3-31 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項表 -----	32
表 3-32 對為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度表 -----	33
表 3-33 是否知道縣民時間意見表 -----	34
表 3-34 是否曾透過縣民時間協助表 -----	34
表 3-35 縣民時間解決問題滿意度表 -----	35
表 3-36 是否知道縣政府推動高齡友善城市意見表 -----	36
表 3-37 對縣政府推動高齡友善城市滿意項目表 -----	37
表 3-38 對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目表 -----	39
表 3-39 營造高齡友善櫃檯可以採用的服務項目表 -----	41
表 3-40 對縣政府的施政比較滿意項目表 -----	42
表 3-41 對縣政府的施政比較不滿意項目表 -----	44
表 3-42 對縣政府的整體施政滿意度表 -----	45
表 3-43 對縣政府整體施政滿意度趨勢統計表 -----	46
表 3-44 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表 -----	47
表 3-45 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表 -----	48

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圓形圖	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單一窗口圓形圖	32
圖 3-25 是否曾透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖	33

圖 3-26 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖 -----	33
圖 3-27 是否知道縣民時間圓形圖 -----	34
圖 3-28 有沒有曾經透過縣民時間協助圓形圖 -----	35
圖 3-29 縣民時間解決問題滿意度圓形圖 -----	35
圖 3-30 是否知道縣政府推動高齡友善城市圓形圖 -----	36
圖 3-31 對縣政府推動高齡友善城市滿意項目圓形圖 -----	38
圖 3-32 對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目圓形圖 -----	40
圖 3-33 營造高齡友善櫃檯可以採用的服務項目圓形圖 -----	41
圖 3-34 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖 -----	43
圖 3-35 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖 -----	44
圖 3-36 對縣政府的整體施政滿意圓形圖 -----	45
圖 3-37 對縣政府整體施政滿意趨勢圖 -----	46
圖 3-38 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖 -----	49

壹、背景說明

由於在民主進步的社會中，民眾對各行政機關服務效能及品質的要求日益升高，導致各級行政機關在為民服務的觀念及作法方面，必須不斷地精益求精、革新改進，方能真正滿足民眾的需求。因而政府政府必須本著「顧客導向」的理念，推動「企業型政府」或「服務型政府」的施政作為，提供高品質、高效率的為民服務工作，讓民眾瞭解及感受政府施政之作為及為民服務之熱忱，以提升民眾對政府施政之滿意度。

澎湖縣政府為了解縣內民眾對其推動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行銷與物流管理系辦理民眾意見的調查，以便能掌握為民服務及施政的成果。本年度除沿襲過去調查民眾對縣政府推動為民服務工作以及施政之滿意度外，更新增民眾對縣政府推動高齡友善城市的看法，咸認本調查結果可提供澎湖縣政府推動為民服務、高齡友善城市及施政之參考，以使縣政府的為民服務工作及施政能精益求精，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 年級以上學生擔任，並於 104 年 11 月 16 日中午 12 點到下午 1 點半及 11/23 日下午 5 點進行兩次訓練。
- 四、調查時間：104 年 11 月 23 日至 104 年 11 月 26 日每日晚上 6 點半到 9 點半。
- 五、抽樣方法：以中華電信 104-105 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 612 位，抽樣誤差在正負 3.96%範圍內。
- 七、撥號結果：

本次調查共計打出 3,769 通電話，較去年的 2,989 通多出 780 通電話 (26.1%)。本年度拒答者為 1,350 通 (35.8%)，1,526 通沒人接聽 (40.5%)，68 通無大人在家 (1.8%)，152 通電話錯誤 (4.0%)，其他原因 61 通 (1.6%)，成功完成 612 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 16.2%，較去年降低了 4.3%。

八、樣本代表性

本調查所取之樣本，經與 104 年 9 月份澎湖縣人口資料中各行政區的母體人數理論值比較雖略有差異，但經卡方檢定結果 χ^2 值為 0.60 (p 值為 0.987)，未達 0.05 顯著水準，表示本研究抽取的樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體，如表 2-1 所示。

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
鄉市	人口總計	理論值	人數	百分比	
馬公市	60,841	363.7	359	58.7	$\chi^2=0.60$ $P=0.987$
湖西鄉	14,384	86	92	15.0	
白沙鄉	9,7362	58.2	57	9.3	
西嶼鄉	8,387	50.1	50	8.2	
望安鄉	5,0891	30.4	32	5.2	
七美鄉	3,771	22.5	22	3.6	
合計	102,204	612.0	612	100.0	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 612 人，其中男性為 296 人(48.4%)，女性為 316 人(51.6%)，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	296	48.4%
女	316	51.6%
合 計	612	100.0%

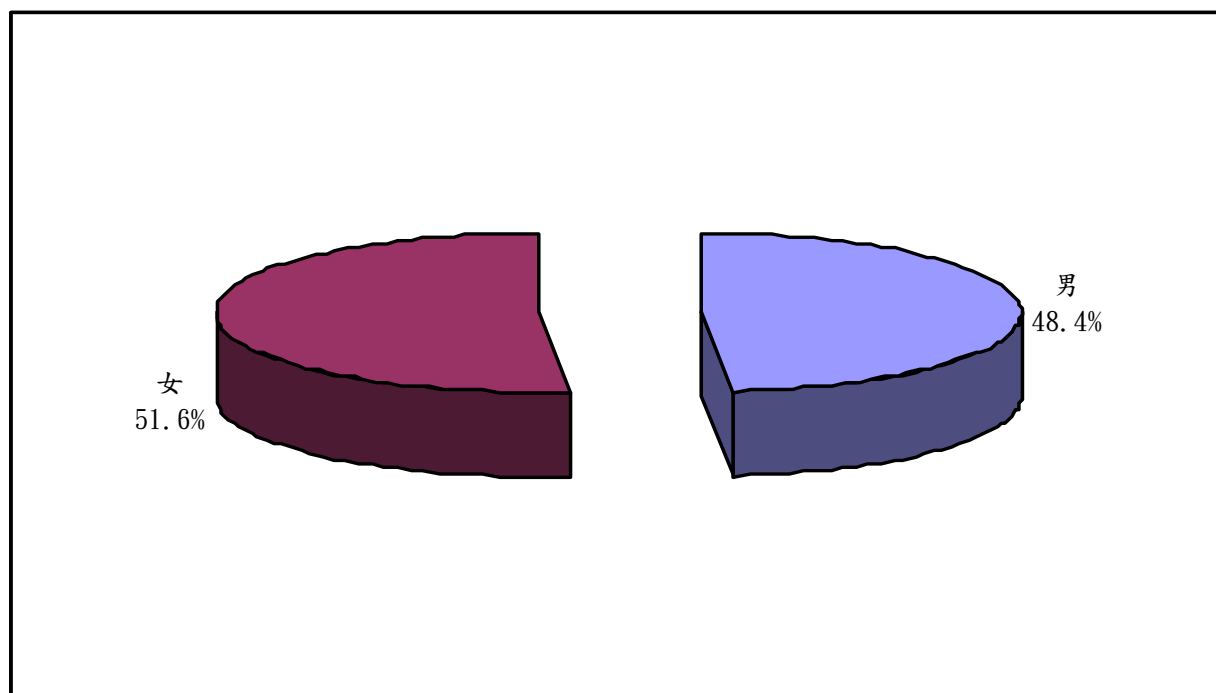


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 238 人(38.9%)最多，其次為 50-59 歲的 140 人(22.9%)，接著為 40-49 歲的 119 人(19.4%)，30-39 歲及 20-29 歲分別為 69 人(11.3%)和 46 人(7.5%)，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	46	7.5%
30－39 歲	69	11.3%
40－49 歲	119	19.4%
50－59 歲	140	22.9%
60 歲以上	238	38.9%
合 計	612	100.0%

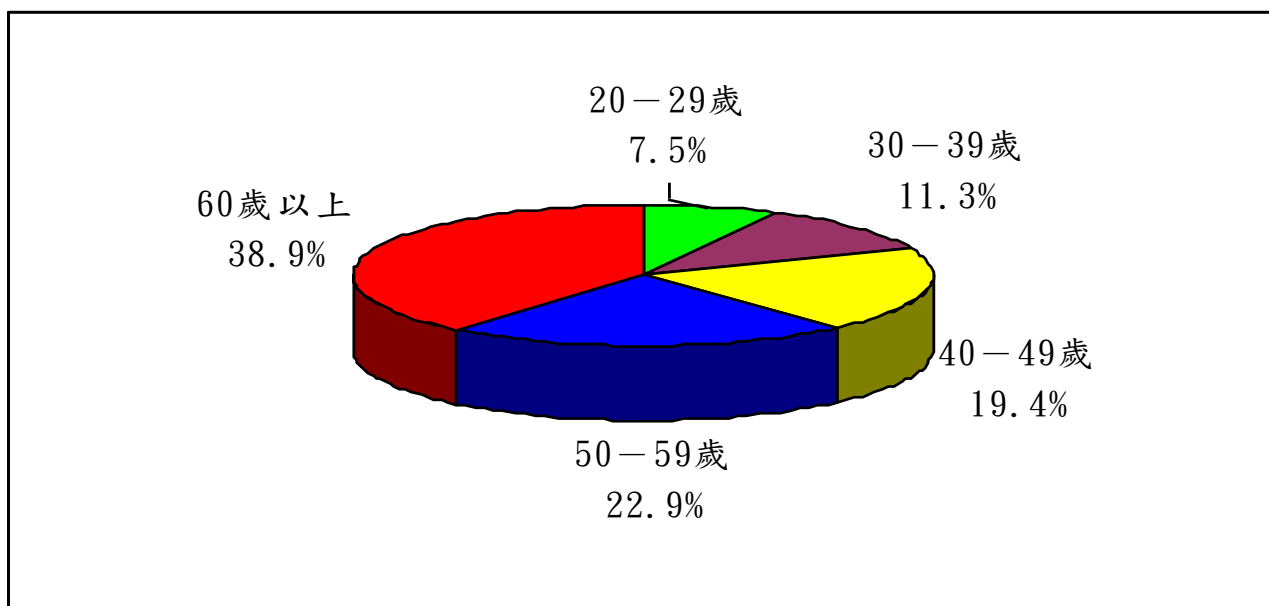


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 188 人(30.7%)最多，其次為高中（職）的 174 人(28.4%)，國（初）中的 98 人(16.0%)，大學的 96 人(15.7%)，專科及碩士及以上分別為 34 人(5.6%)和 22 人(3.6%)，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	188	30.7%
國（初）中	98	16.0%
高中（職）	174	28.4%
專科	34	5.6%
大學	96	15.7%
碩士及以上	22	3.6%
合 計	612	100.0%

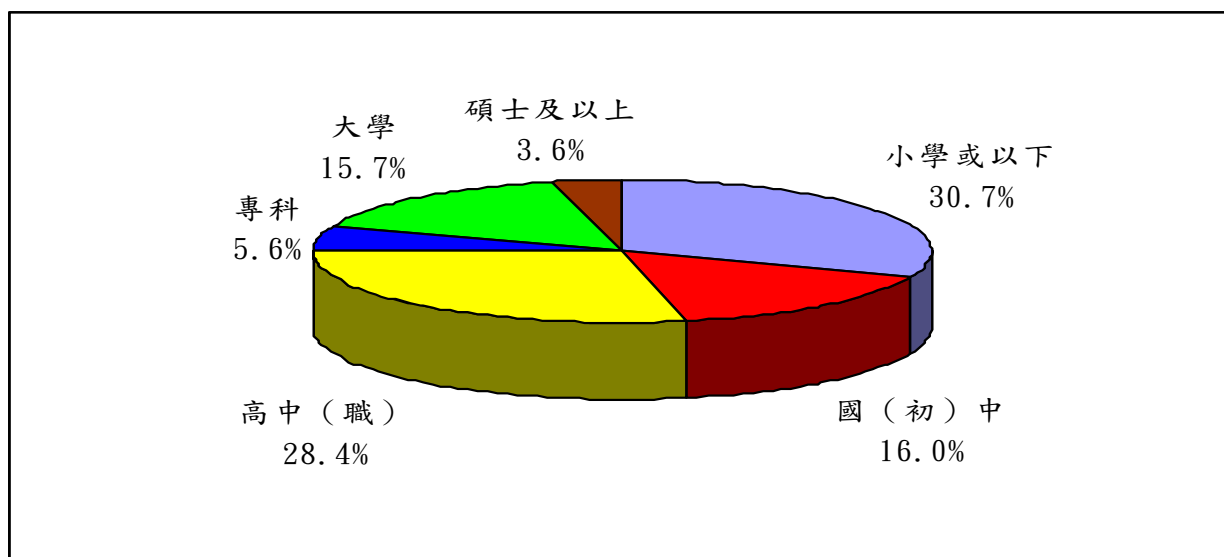


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業待業的 258 人(42.2%)最多，其次為家庭主婦的 92 人(15.0%)，接著分別為公務員的 51 人(8.3%)、服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)的 48 人(7.8%)、農林漁牧業(5.4%)和技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等)的 32 人(5.2%)，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	16	2.6%
專業人士	10	1.6%
技術員	3	0.5%
事務員	7	1.1%
服務人員	48	7.8%
農林漁牧業	33	5.4%
技術工	32	5.2%
體力工	15	2.5%
軍警	6	1.0%
公務員	51	8.3%
家庭主婦	92	15.0%
學生	17	2.8%
無業或待業	258	42.2%
其他	24	3.9%
合 計	612	100.0%

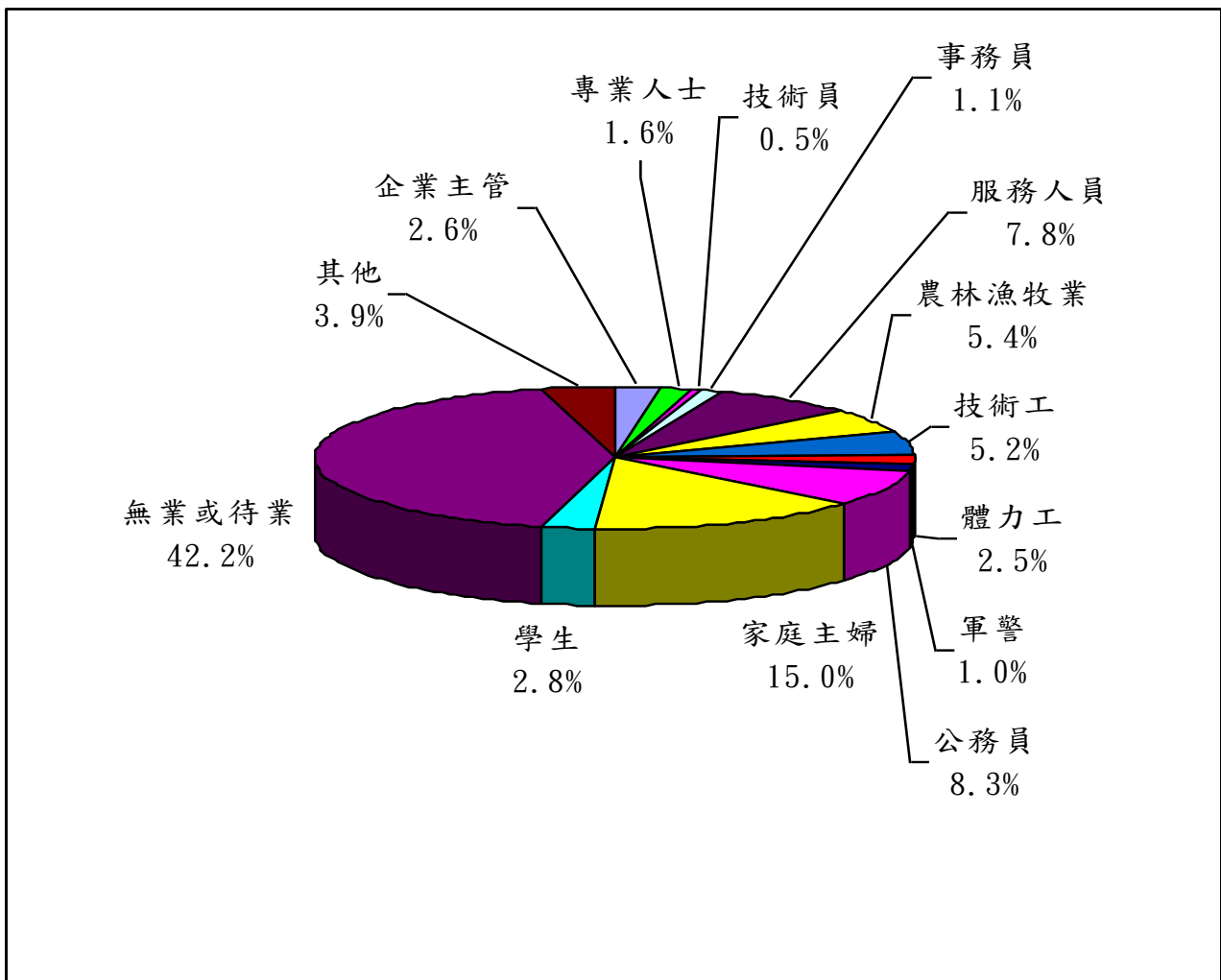


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 359 人(58.7%)最多，其次依序為湖西鄉 92 人(15.0%)、白沙鄉 57 人(9.3%)、西嶼鄉 50 人(8.2%)、望安鄉 32 人(5.2%)、七美鄉 22 人(3.6%)，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	359	58.7%
湖西鄉	92	15.0%
白沙鄉	57	9.3%
西嶼鄉	50	8.2%
望安鄉	32	5.2%
七美鄉	22	3.6%
合 計	612	100.0%

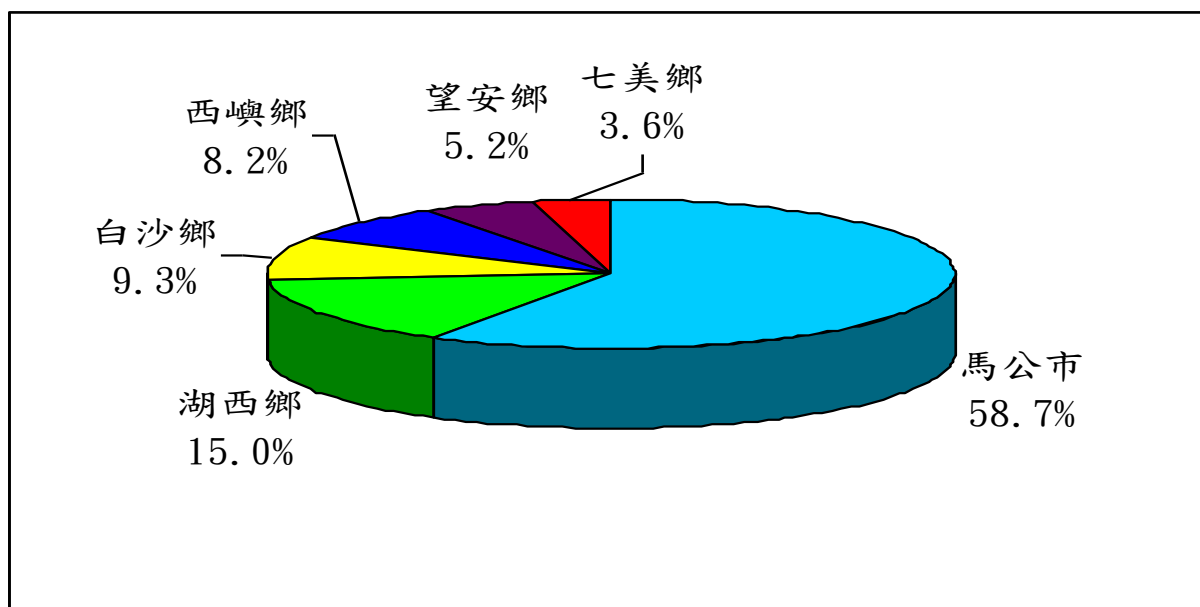


圖 3-5 居住地區分布圖

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 195 人(佔 31.9%)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	195	31.9%
沒有	417	68.1%
合 計	612	100.0%

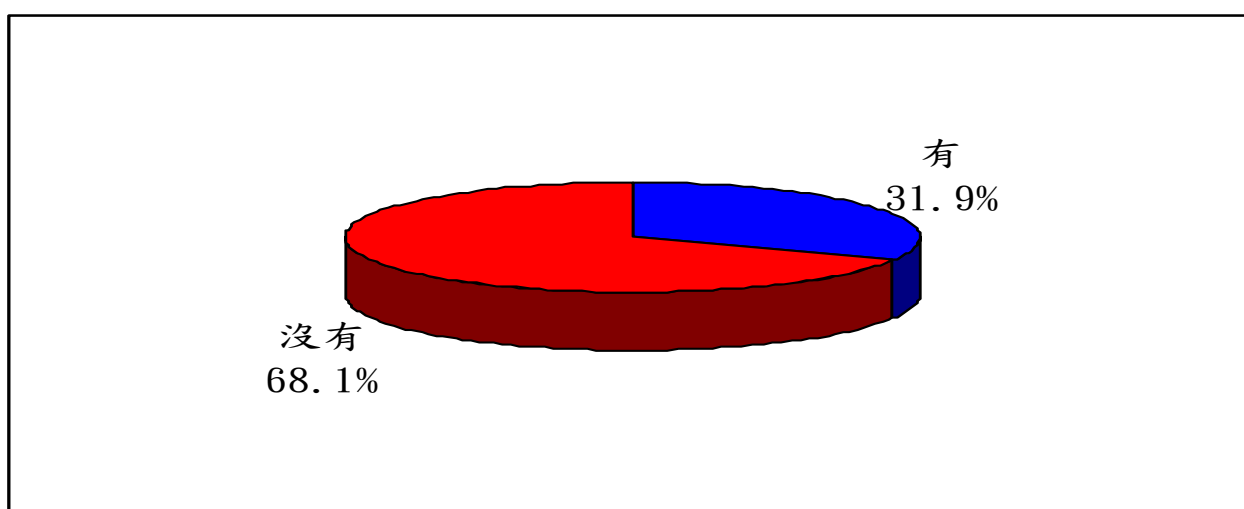


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(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 195 人的受訪者來看，去過 1 次的有 85 人(43.6%)，其次是去過 4 次以上的 43 人(22.1%)，其他依序為 2 次的 34 人(17.4%)和 3 次的 33 人(16.9%)，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	85	43.6%
2 次	34	17.4%
3 次	33	16.9%
4 次以上	43	22.1%
合 計	195	100.0%

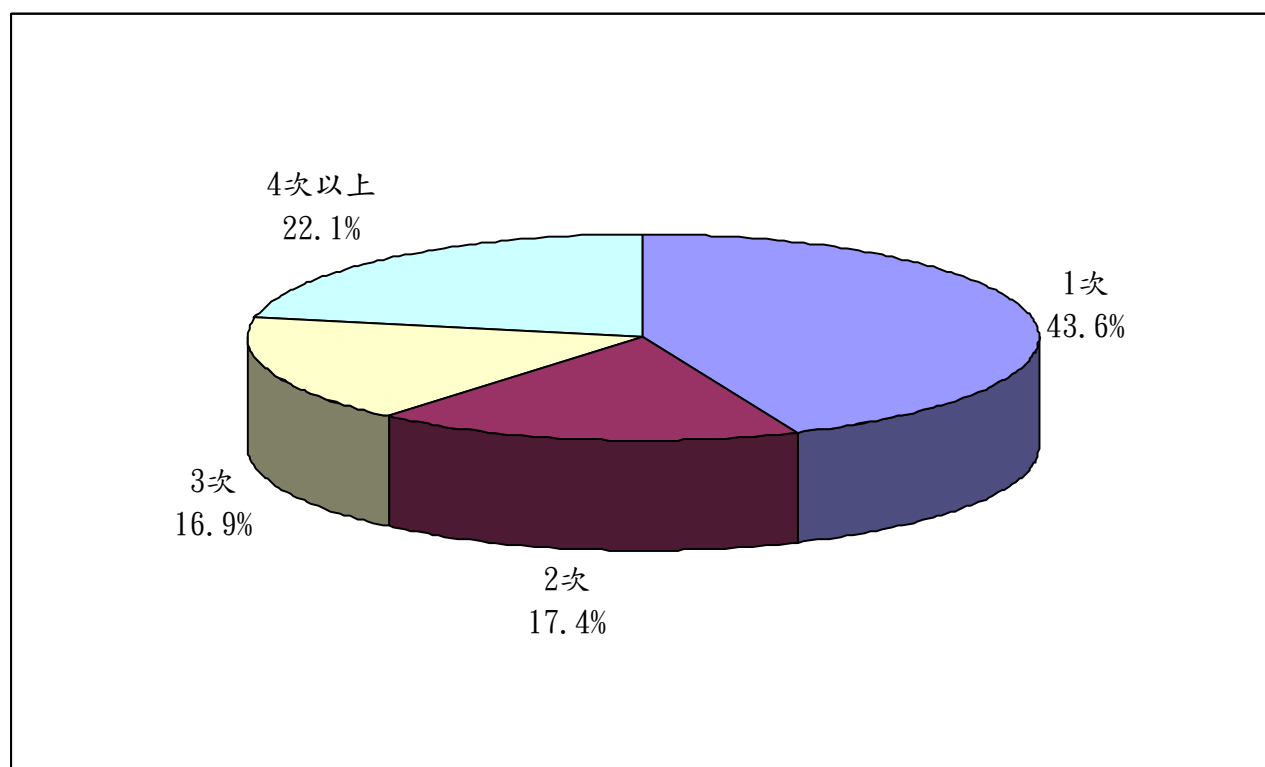


圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數圓形圖

(二)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 195 人分析，在複選的情況下，接洽過

的單位以衛生局（衛生所）的 29.1%最高，其次是民政處（戶政事務所）的 26.7%和社會處的 7.5%，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(戶政所)	78	26.7%	主計處	1	0.3%
財政處(地政所)	20	6.8%	警察局(分局派出所)	7	2.4%
建設處	8	2.7%	消防局(消防小隊)	2	0.7%
教育處	11	3.8%	環保局	6	2.1%
工務處	6	2.1%	衛生局(衛生所)	85	29.1%
旅遊處	5	1.7%	農漁局	4	1.4%
社會處	22	7.5%	文化局	16	5.5%
行政處	5	1.7%	稅務局	6	2.1%
人事處	2	0.7%	公共車船處	2	0.7%
政風處	1	0.3%	其他	5	1.7%
			合計	292	100.0%

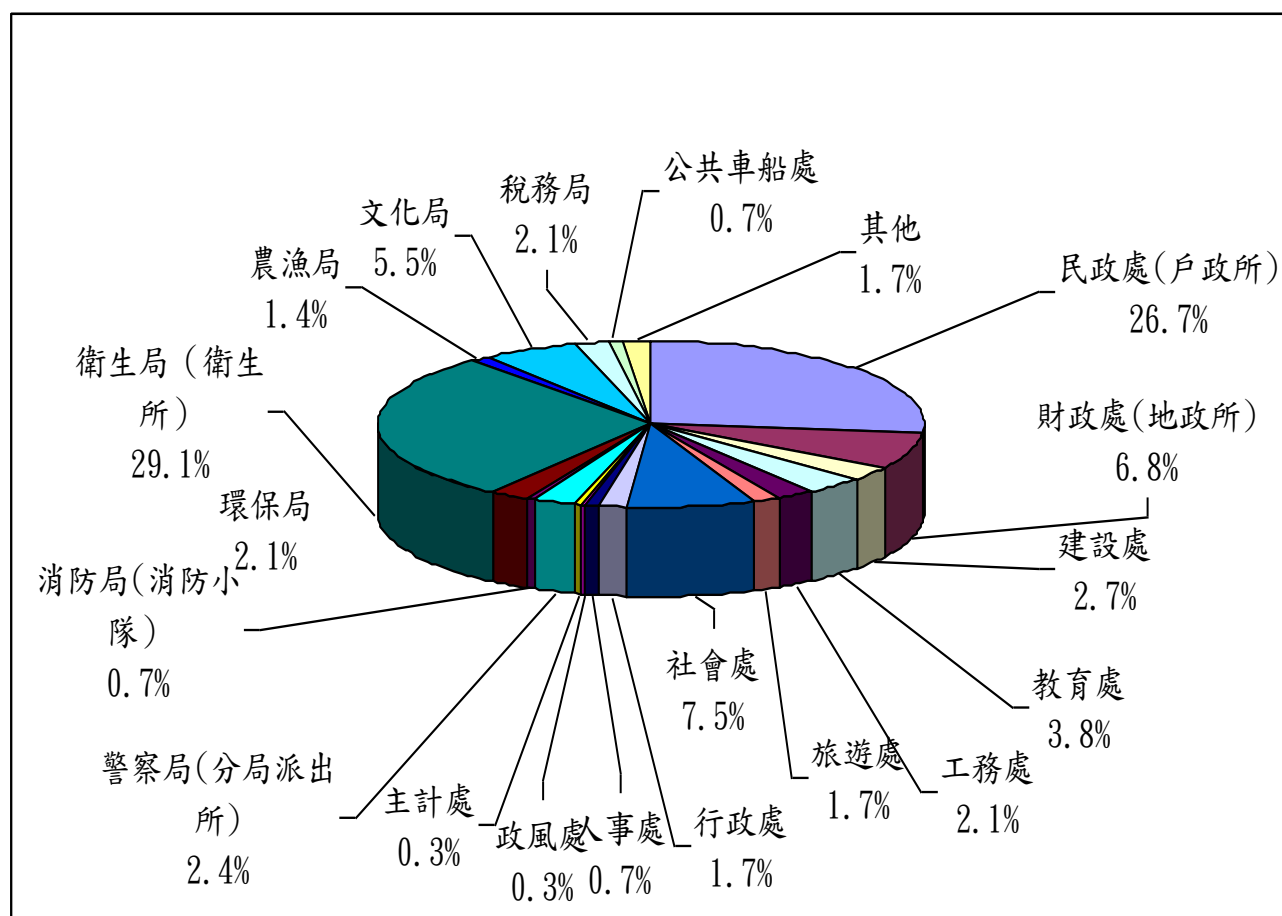


圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 195 人來分析，在複選的情況下，總共有 216 人次表示意見，如表 3-9 和圖 3-9 顯示，至縣政府接洽公務是以申辦文件的 44.0%最高，其次是尋求服務的 27.3%。

表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	比 例	表示人次	百 分 比
反映意見		2	0.9%
查詢事項		14	6.5%
申辦文件		95	44.0%
尋求服務		59	27.3%
公文交換、遞送		10	4.6%
其他		36	16.7%
合 計		216	100.0%

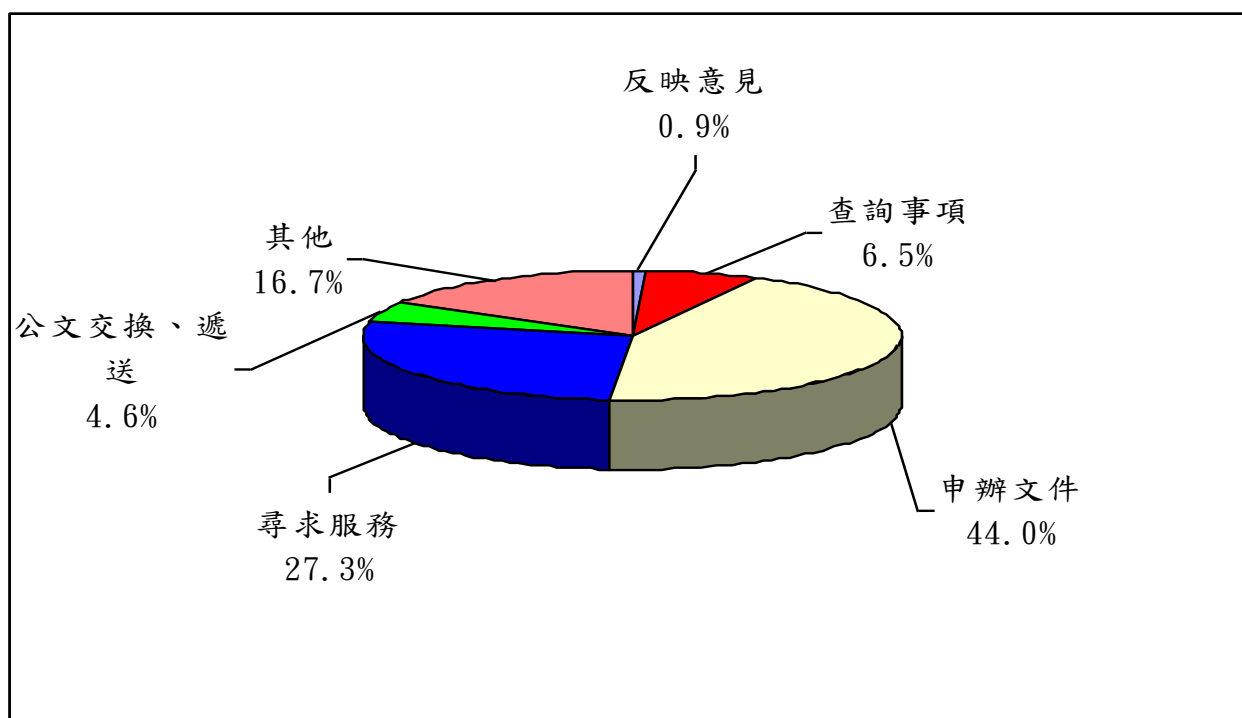


圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖

(四)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，共有 198 人次表示意見，大部分都是親自前往辦理的 94.4%。

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	4	2.0%
電 話	6	3.0%
書 面	1	0.5%
親自前往辦理	187	93.4%
其 他	0	0.0%
合 計	198	100.0%

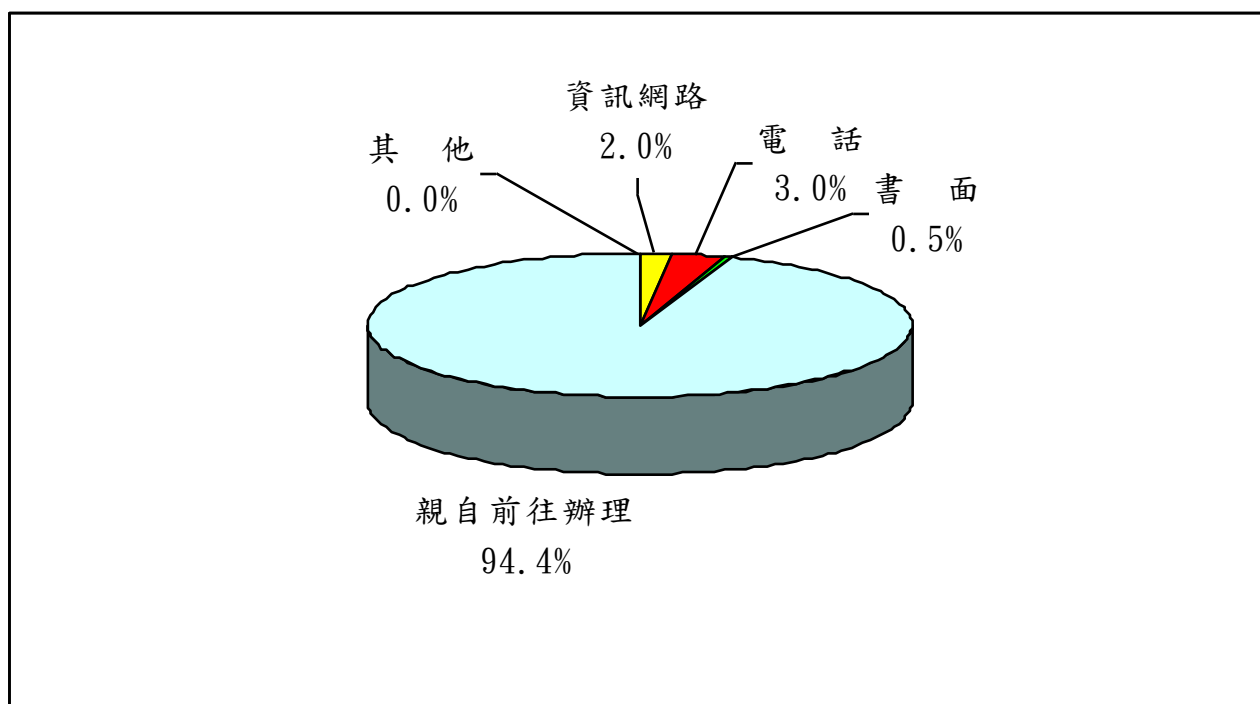


圖 3-10 洽公途徑圓形圖

(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 4 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊非常滿意 1 人(25%)，不滿意 2 人(50%)，非常不滿意 1 人(25%)。

(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 6 位民眾中，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(33.3%)表示非常滿意，4 人(66.7%)表示滿意。

(七)書面回應的速度滿意度：

透過書面的 1 位民眾對縣政府書面回應速度感到滿意。

(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 187 位受訪者來看，滿意程度為 96.8%（非常滿意 20.9%；滿意 75.9%），比 103 年略降了 0.8%。對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 3.2%（很不滿意 1.1%；不滿意 2.1%），較 103 年略升高了 0.8%。

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		39	20.9%
滿意		142	75.9%
不滿意		4	2.1%
很不滿意		2	1.1%
合 計		187	100.0%

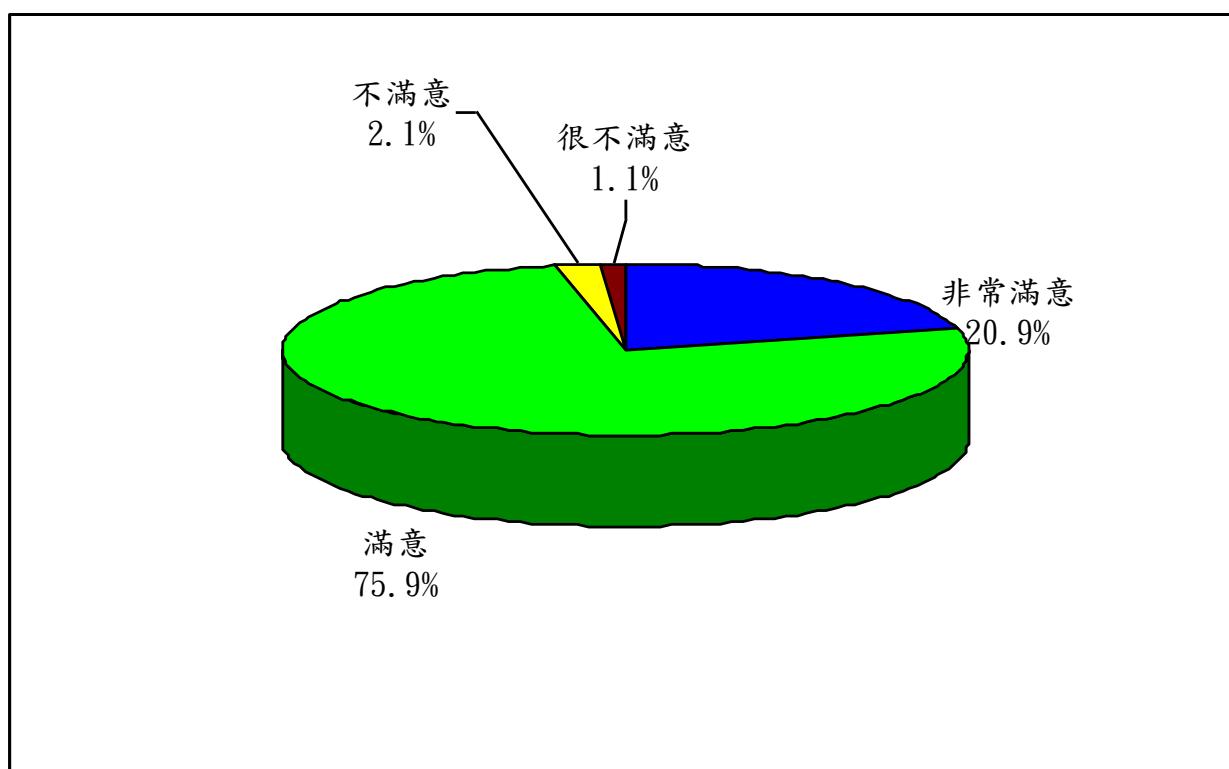


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

從表 3-12 及圖 3-12 可看出本年度滿意度的 96.8%，為近年來的第 3 高，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當穩定的高評價。

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%	
104 年度	96.8%	3.2%	

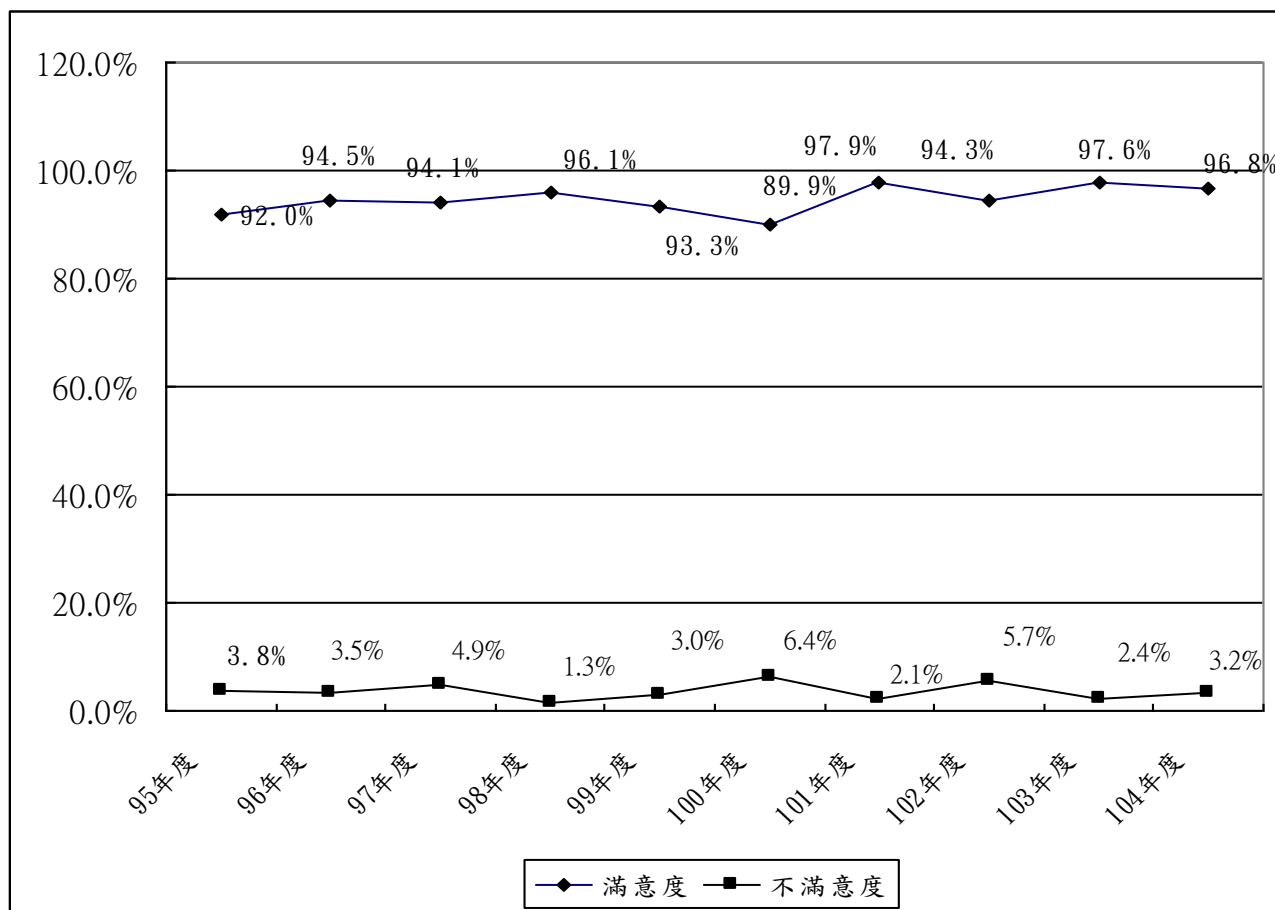


圖 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

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居住地區有顯著相關聯。望安鄉受訪者非常滿意的比例高於其他鄉市，七美鄉不滿意的比例則高於其他鄉市。其餘則與性別、年齡、教育程度

和職業等變項無關聯。

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	20.9%	75.2%	2.1%	1.1%	
性別					
男	25.0%	74.0%	1.0%		$\chi^2=5.382$ P =0.146
女	15.7%	78.7%	3.4%	2.2%	
年齡					
20-29 歲	11.1%	88.9%			$\chi^2=12.879$ P =0.378
30-39 歲	27.6%	69.0%	3.4%		
40-49 歲	13.6%	84.1%	2.3%		
50-59 歲	20.9%	69.8%	4.7%	4.7%	
60 歲以上	23.3%	76.7%			
教育程度					
小學或以下	38.6%	61.4%			$\chi^2=23.241$ P =0.079
國(初)中	8.7%	87.0%	4.3%		
高中(職)	17.2%	79.3%	1.7%	1.7%	
專科	18.2%	81.8%			
大學	11.1%	83.3%	5.6%		
碩士以上	23.1%	69.2%		7.7%	
職業 ¹					
服務人員	23.5%	76.5%			$\chi^2=20.523$ P =0.304
農林漁牧	50.0%	50.0%			
技術工	36.4%	63.6%			
軍公教	12.5%	83.3%	4.2%		
家庭主婦	5.0%	80.0%	10.0%	5.0%	
無業或待業	21.9%	76.7%		1.4%	
其他	20.6%	76.5%	2.9%		
居住地區**					
馬公市	10.3%	85.0%	2.8%	1.9%	$\chi^2=34.634$ P =0.003
湖西鄉	42.9%	57.1%			
白沙鄉	21.1%	78.9%			
西嶼鄉	28.6%	71.4%			
望安鄉	62.5%	37.5%			
七美鄉	13.3%	80.0%	6.7%		

**p<0.01

¹ 為合乎卡方檢定的規範，將人數較少的主管、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 187 位受訪者來看，對服務場所內外環境滿意程度為 96.2%（非常滿意 17.6%；滿意 78.6%），較 103 年度提高了 1.6%。對服務場所內外環境不滿意程度為 3.7%，較 102 年度下降了 1.6%。

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	33	17.6%
滿意	147	78.6%
不滿意	7	3.7%
很不滿意	0	0.0%
合 計	187	100.0%

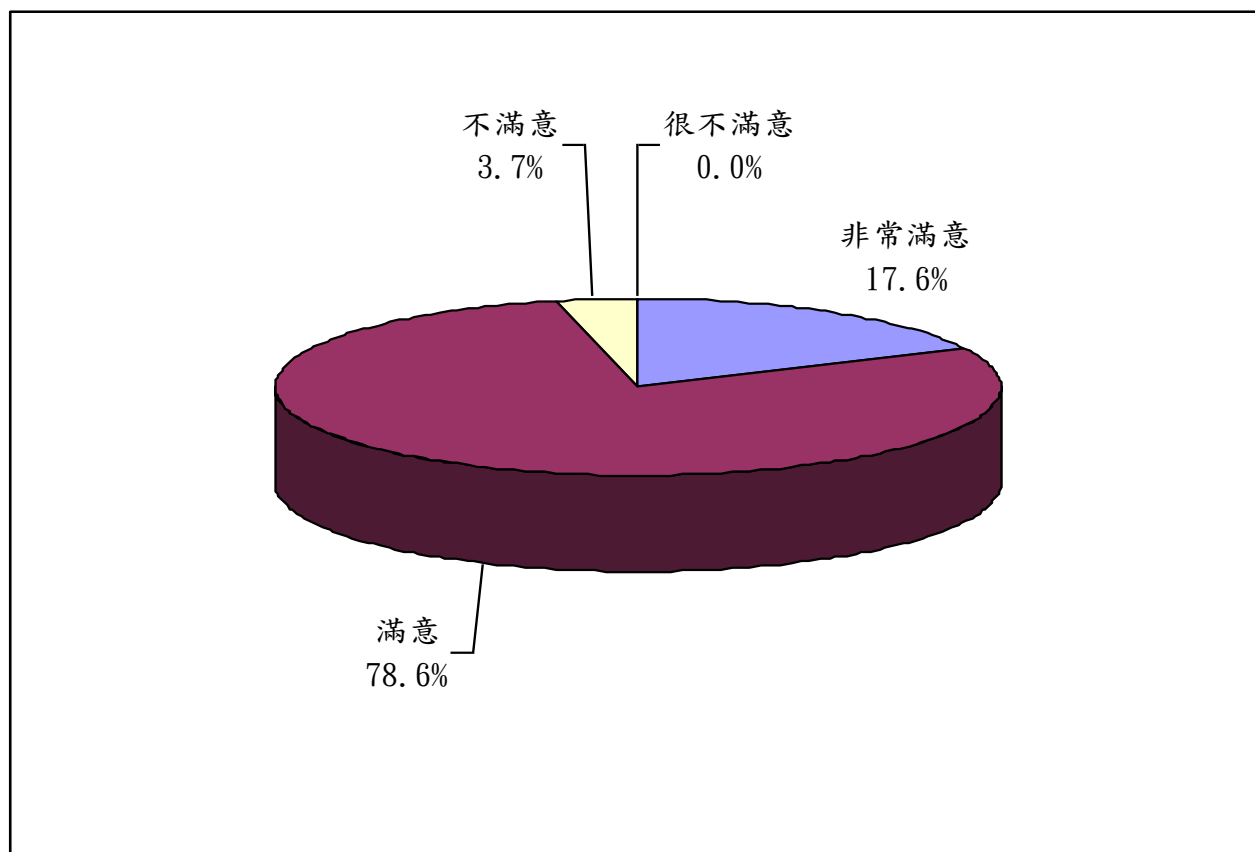


圖 3-13 對服務場所內外環境滿意度圓形圖

從表 3-15 及圖 3-14 可看出受訪者對對服務場所內外環境滿意度，歷年來以 101 年的 98.3%為最高，本年度則為歷年來第 2 高的 96.2%。

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%	
104 年度	96.3%	3.7%	

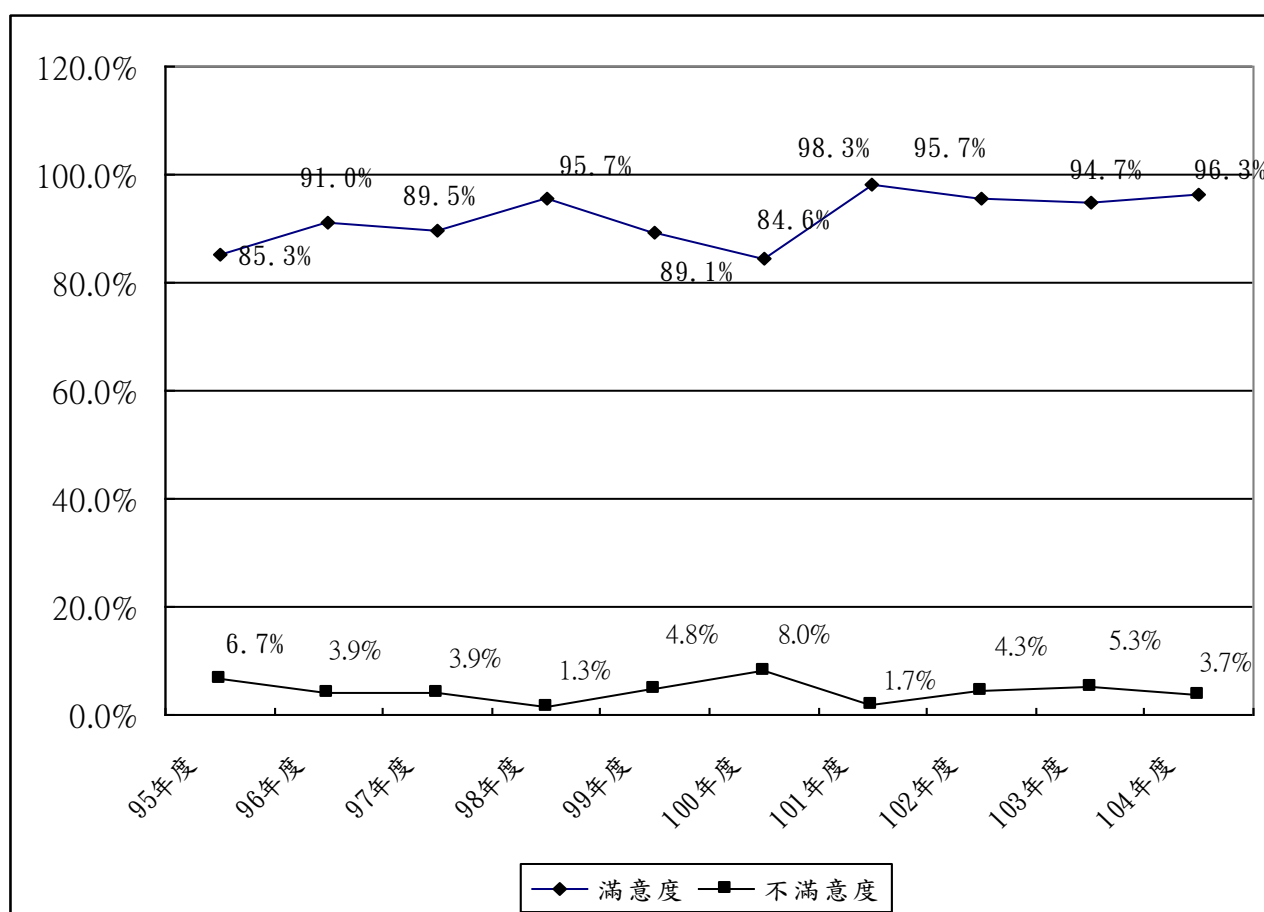


圖 3-14 對縣政府服務場所內外環境滿意度趨勢圖

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居住地區有顯著關聯。湖西鄉受訪者的非常滿意程度最高，西嶼鄉受訪者不滿意的程度則高於其他鄉市，其餘在性別、年齡、教育程度和職業等

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	17.6%	78.6%	3.7%		
性別					
男	18.8%	79.2%	2.1%		$\chi^2=.922$ P =0.631
女	16.9%	78.7%	4.5%		
年齡					
20-29 歲	11.1%	88.9%			$\chi^2=8.675$ P =0.370
30-39 歲	24.1%	75.9%			
40-49 歲	11.4%	79.5%	9.1%		
50-59 歲	18.6%	79.1%	2.3%		
60 歲以上	20.0%	78.3%	1.7%		
教育程度					
小學或以下	29.5%	63.6%	6.8%		$\chi^2=13.613$ P =0.191
國(初)中	13.0%	87.0%			
高中(職)	12.1%	86.2%	1.7%		
專科	18.2%	72.7%	9.1%		
大學	13.9%	86.1%			
碩士以上	23.1%	69.2%	7.7%		
職業					
服務人員	23.5%	76.5%			$\chi^2=10.867$ P =0.540
農林漁牧	50.0%	50.0%			
技術工	9.1%	81.8%	9.1%		
軍公教	16.7%	83.3%			
家庭主婦	5.0%	90.0%	5.0%		
無業或待業	20.5%	75.3%	4.1%		
其他	14.7%	82.4%	2.9%		
居住地區***					
馬公市	12.1%	86.0%	1.9%		$\chi^2=29.615$ P =0.001
湖西鄉	47.6%	52.4%			
白沙鄉	15.8%	73.7%	10.5%		
西嶼鄉		85.7%	14.3%		
望安鄉	37.5%	62.5%			
七美鄉	6.7%	86.7%	6.7%		

***p<0.01

(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 187 位受訪者來看，對服務場所服務設施滿意程度為 95.7%（非常滿意 17.1%；滿意 78.6%），較 103 年度下降了 2.4%。對服務場所服務設施不滿意程度為 4.3%，較 103 年度提高了 2.4%。

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	32	17.1%
滿意	147	78.6%
不滿意	8	4.3%
很不滿意	0	0.0%
合 計	187	100.0%

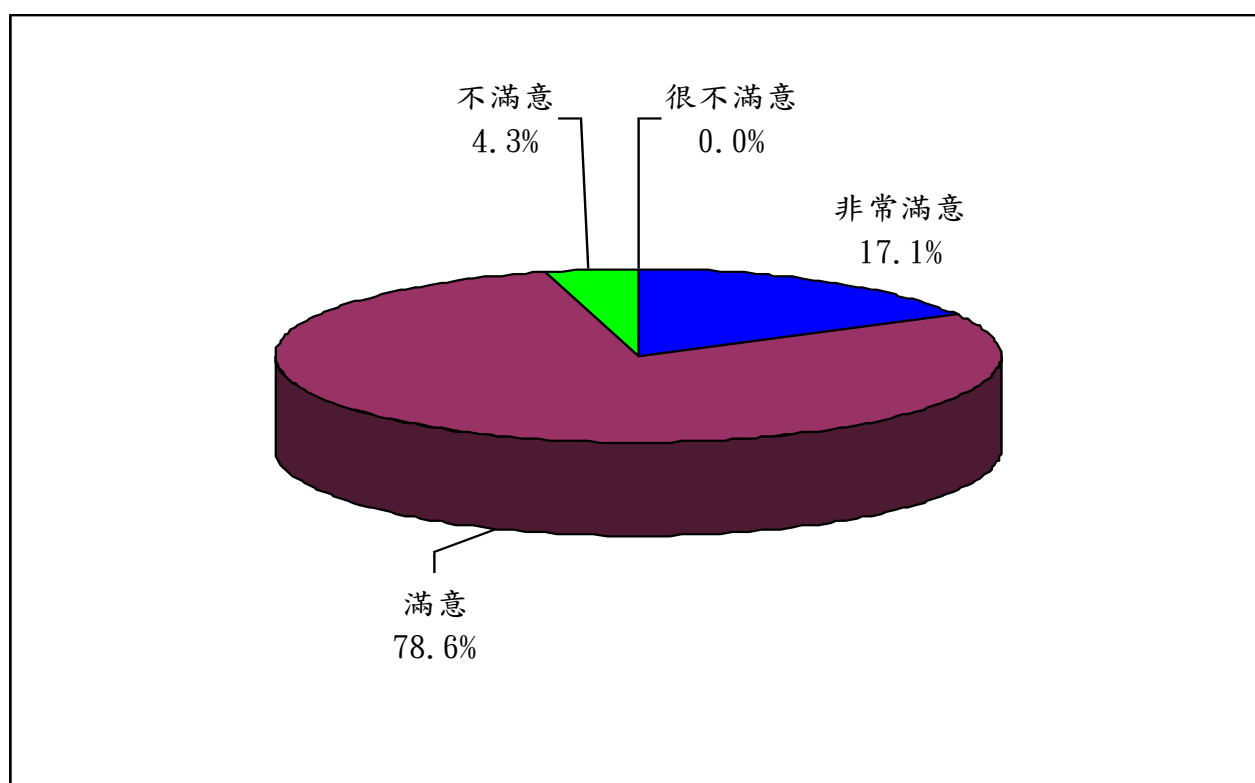


圖 3-15 對服務場所服務設施滿意度圓形圖

從表 3-18 及圖 3-16 可看出受訪者對服務場所服務設施滿意度以 101 年的 98.3%為最高，本年度則為歷年第 2 高的 95.7%。

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%	
104 年度	95.7%	4.3%	

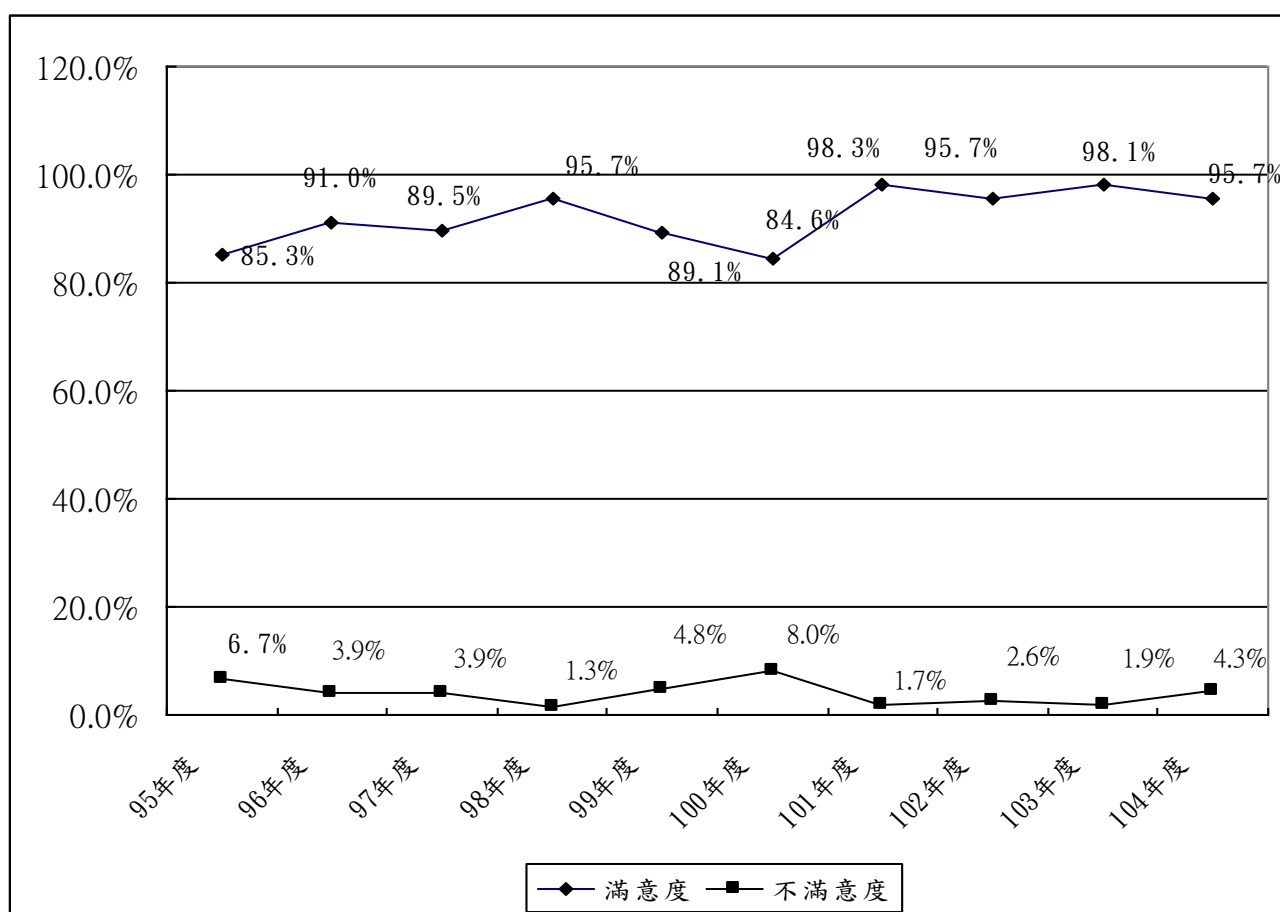


圖 3-16 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢圖

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居住地區有顯著關聯。湖西鄉受訪者的非常滿意程度最高，西嶼鄉、七美鄉受訪者不滿意的程度則高於其他鄉市，其餘在性別、年齡、教育程度和

職業等變項則無相關聯。

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	17.1%	78.6%	4.3%		
性別					
男	18.8%	79.2%	2.1%		$\chi^2=1.770$ P =0.413
女	15.7%	78.7%	5.6%		
年齡					
20-29 歲		100.0%			$\chi^2=7.068$ P =0.529
30-39 歲	24.1%	75.9%			
40-49 歲	11.4%	84.1%	4.5%		
50-59 歲	18.6%	74.4%	7.0%		
60 歲以上	20.0%	76.7%	3.3%		
教育程度					
小學或以下	27.3%	70.5%	2.3%		$\chi^2=8.742$ P =0.557
國(初)中	13.0%	78.3%	8.7%		
高中(職)	13.8%	84.5%	1.7%		
專科	18.2%	81.8%			
大學	11.1%	83.3%	5.6%		
碩士以上	23.1%	69.2%	7.7%		
職業					
服務人員	23.5%	76.5%			$\chi^2=13.616$ P =0.326
農林漁牧	50.0%	50.0%			
技術工	9.1%	81.8%	9.1%		
軍公教	16.7%	79.2%	4.2%		
家庭主婦	5.0%	85.0%	10.0%		
無業或待業	20.5%	75.3%	4.1%		
其他	11.8%	88.2%			
居住地區**					
馬公市	12.1%	85.0%	2.8%		$\chi^2=25.360$ P =0.005
湖西鄉	42.9%	57.1%			
白沙鄉	15.8%	78.9%	5.3%		
西嶼鄉		85.7%	14.3%		
望安鄉	37.5%	62.5%			
七美鄉	6.7%	80.0%	13.3%		

**p<0.01

(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 195 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.2% (非常滿意 32.8%；滿意 57.4%)，較 103 年度下降了 2.0%。不滿意程度為 9.8%(不滿意 7.7%；很不滿意 2.1%)，較 103 年度提高了 2.0%。

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	64	32.8%
滿意	112	57.4%
不滿意	15	7.7%
很不滿意	4	2.1%
合 計	195	100.0%

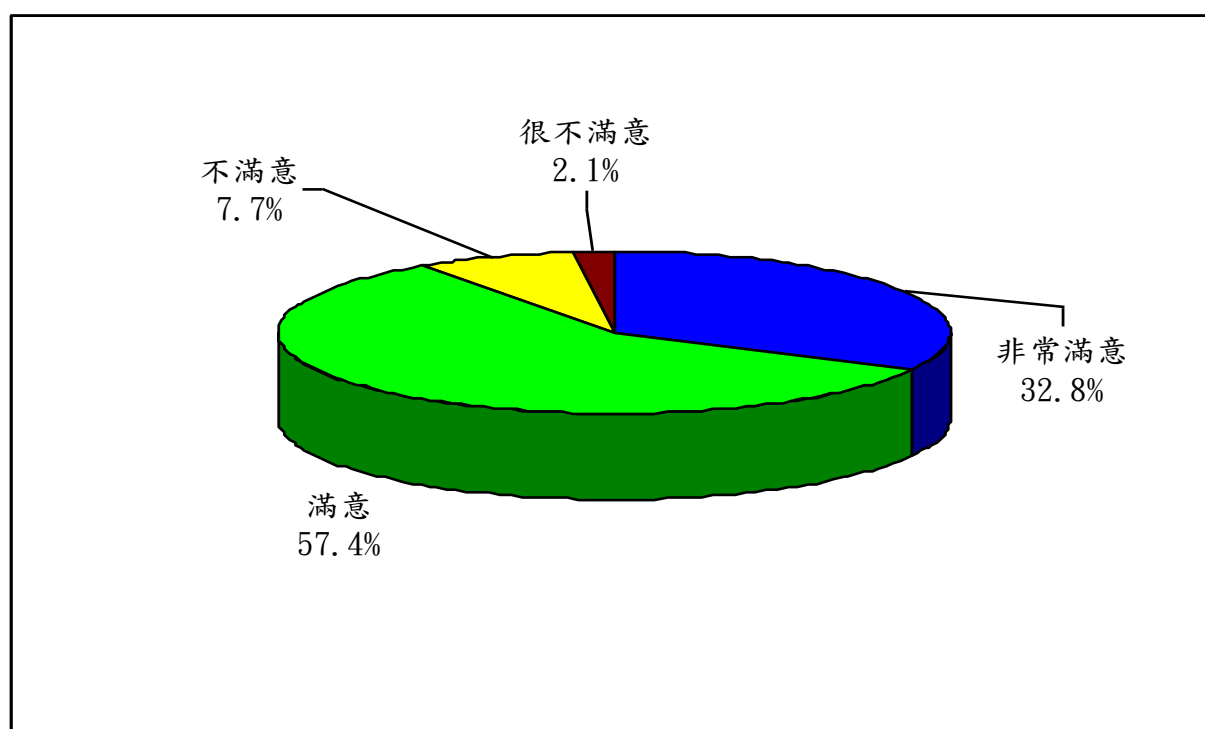


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-21 及圖 3-18 的趨勢可看出往年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度的滿意度約在 71%-85%之間，101 年達到 95.5%最高，本年度滿意度的 90.2% 為歷年第 4 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%	
104 年度	90.2%	9.8%	

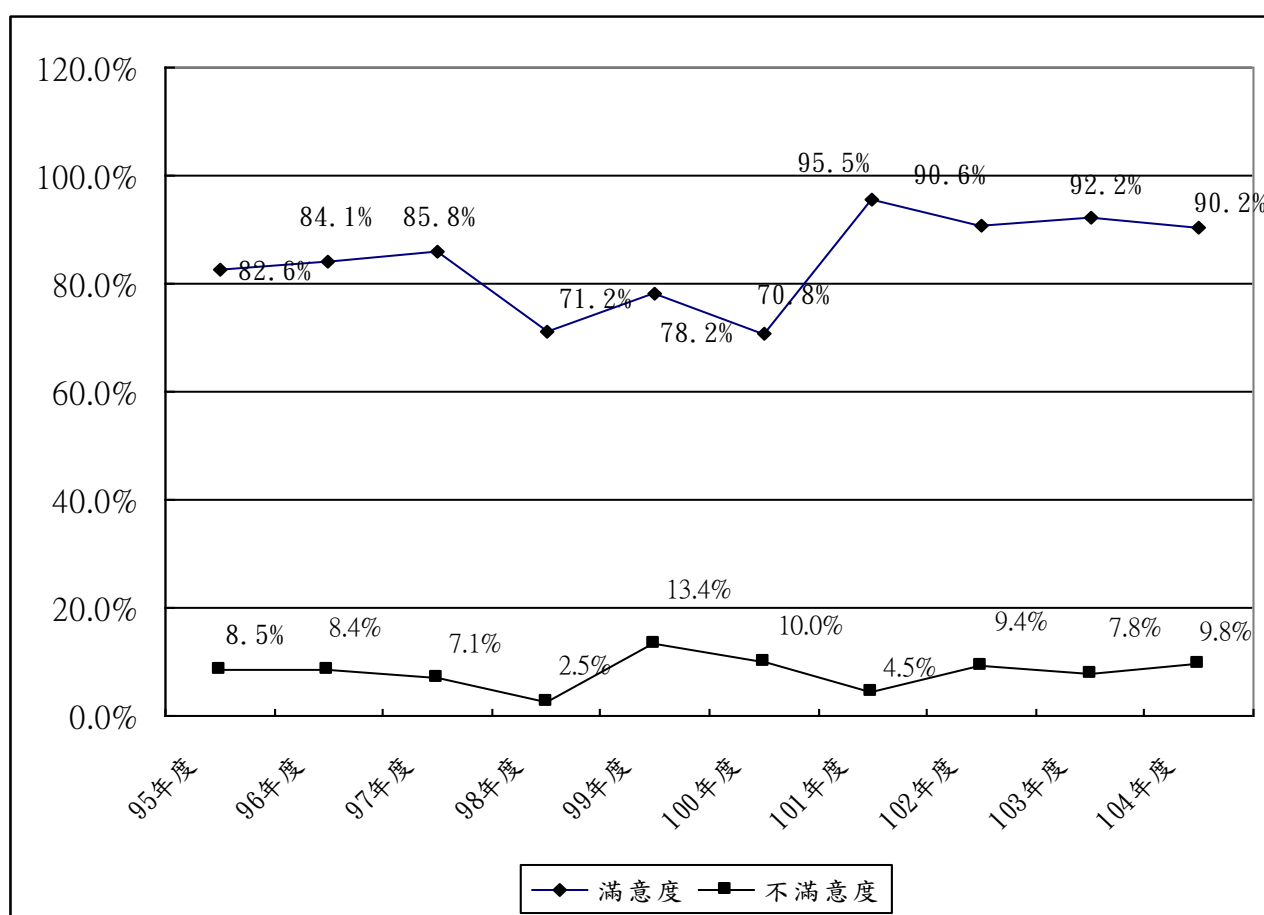


圖 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

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職業和居住地區有顯著關聯。其中從事農林漁牧業者滿意度最高，家庭主婦的受訪者不滿意程度最高；湖西鄉受訪者滿意程度最高，白沙

鄉受訪者不滿意程度最高，其餘在性別、年齡、教育程度等變項則無顯著相關聯。

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	32.8%	57.4%	7.7%	2.1%	
性別					
男	32.7%	61.4%	5.0%	1.0%	$\chi^2=3.768$ P =0.288
女	33.0%	53.2%	10.6%	3.2%	
年齡					
20-29 歲	20.0%	80.0%			$\chi^2=16.307$ P =0.178
30-39 歲	35.5%	61.3%	3.2%		
40-49 歲	26.7%	64.4%	8.9%		
50-59 歲	21.7%	60.9%	13.0%	4.3%	
60 歲以上	46.0%	44.4%	6.3%	3.2%	
教育程度					
小學或以下	57.8%	35.6%	4.4%	2.2%	$\chi^2=24.700$ P =0.054
國(初)中	32.0%	60.0%	4.0%	4.0%	
高中(職)	26.2%	63.9%	8.2%	1.6%	
專科	27.3%	54.5%	18.2%		
大學	17.5%	72.5%	10.0%		
碩士以上	30.8%	53.8%	7.7%	7.7%	
職業*					
服務人員	23.5%	70.6%		5.9%	$\chi^2=28.967$ P =0.049
農林漁牧	100.0%				
技術工	45.5%	54.5%			
軍公教	17.9%	71.4%	10.7%		
家庭主婦	10.0%	75.0%	10.0%	5.0%	
無業或待業	38.2%	50.0%	9.2%	2.6%	
其他	35.1%	56.8%	8.1%		
居住地區					
馬公市	18.3%	69.6%	10.4%	1.7%	$\chi^2=41.229$ P =0.000
湖西鄉	63.6%	36.4%			
白沙鄉	35.0%	50.0%	10.0%	5.0%	
西嶼鄉	57.1%	42.9%			
望安鄉	75.0%	18.8%		6.3%	
七美鄉	40.0%	53.3%	6.7%		

***p<0.001, *p<0.05

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 176 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 53.8%，其次是「政府公告的申請程序清楚」的 12.4%，第 3 的為「審查流程迅速」的 11.5%。

表 3-23 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

意見	比 例	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		31	17.6%	12.4%	2
申請書表或準備的文件清楚簡易		15	8.5%	6.0%	5
審查流程迅速		29	16.5%	11.6%	3
服務人員善盡協助職責、解答詳盡		134	76.1%	53.8%	1
發證或發照迅速		12	6.8%	4.8%	6
相關單位的會勘流程迅速		24	13.6%	9.6%	4
其他		4	2.3%	1.6%	不排序
合計		249		100.0%	

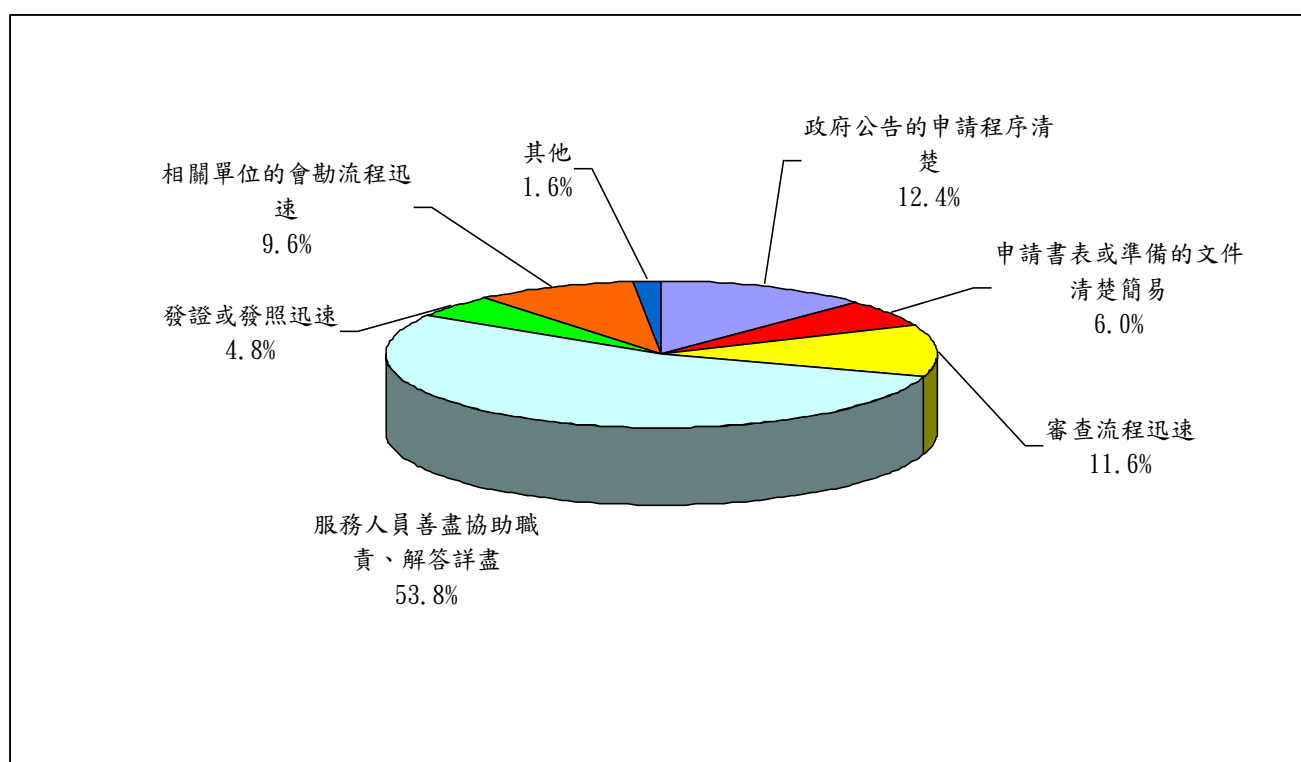


圖 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

²表示人次/176 受訪人數)

³表示人次/249(總表示人次)

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 19 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 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 26.9%，「相關單位的會勘流程冗長」排名居次為 19.2%和「審查或勘查流程冗長」排行第 3 的 15.4%。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，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	5.3%	3.8%	7
申請書表或準備的文件過於繁瑣		3	15.8%	11.5%	4
審查或勘查流程冗長		4	21.1%	15.4%	3
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		7	36.8%	26.9%	1
案件辦理或發證(照)時效過長		3	15.8%	11.5%	4
相關單位的會勘流程冗長緩慢		5	26.3%	19.2%	2
審核人員挑剔		3	15.8%	11.5%	4
涉及的相關單位過多		0	0.0%	0.0%	
其他		0	0.0%	0.0%	
合計		26		100.0%	

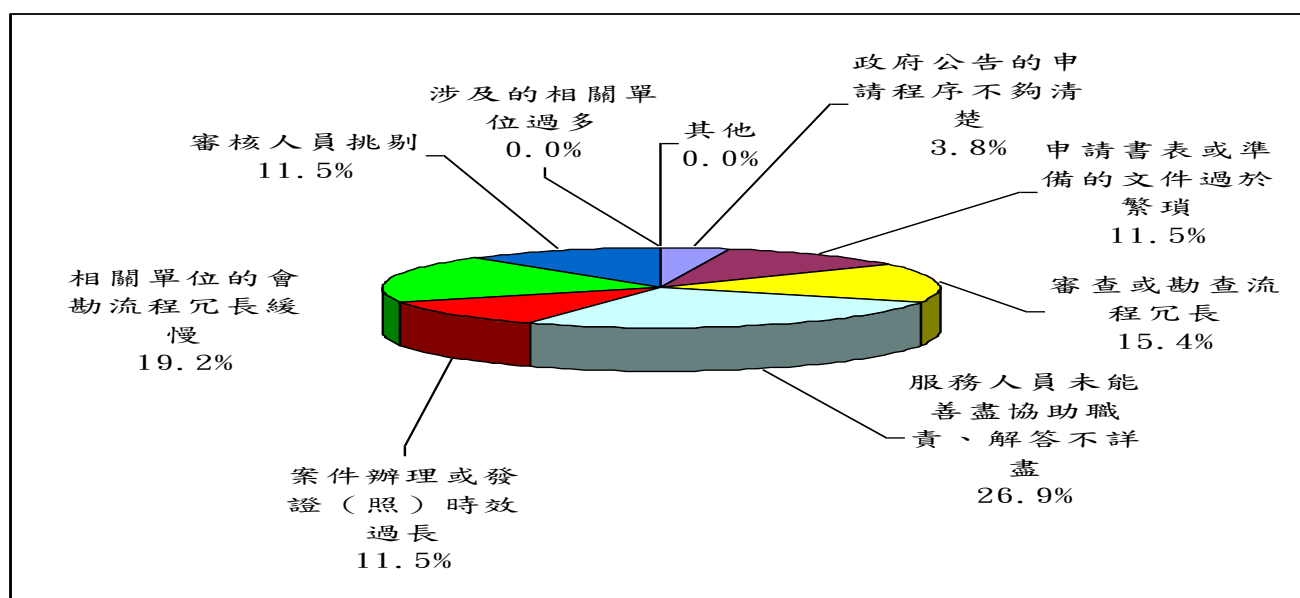


圖 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

⁴表示人次/19(受訪人數)

⁵表示人次/26(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 195 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 93.3%（進步很多 9.2%；進步一點點 84.1%），較 103 年調查略微下滑 0.3%，不過仍在高檔，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	18	9.2%
進步一點點	164	84.1%
有些退步	12	6.2%
退步很多	1	0.5%
合 計	195	100.0%

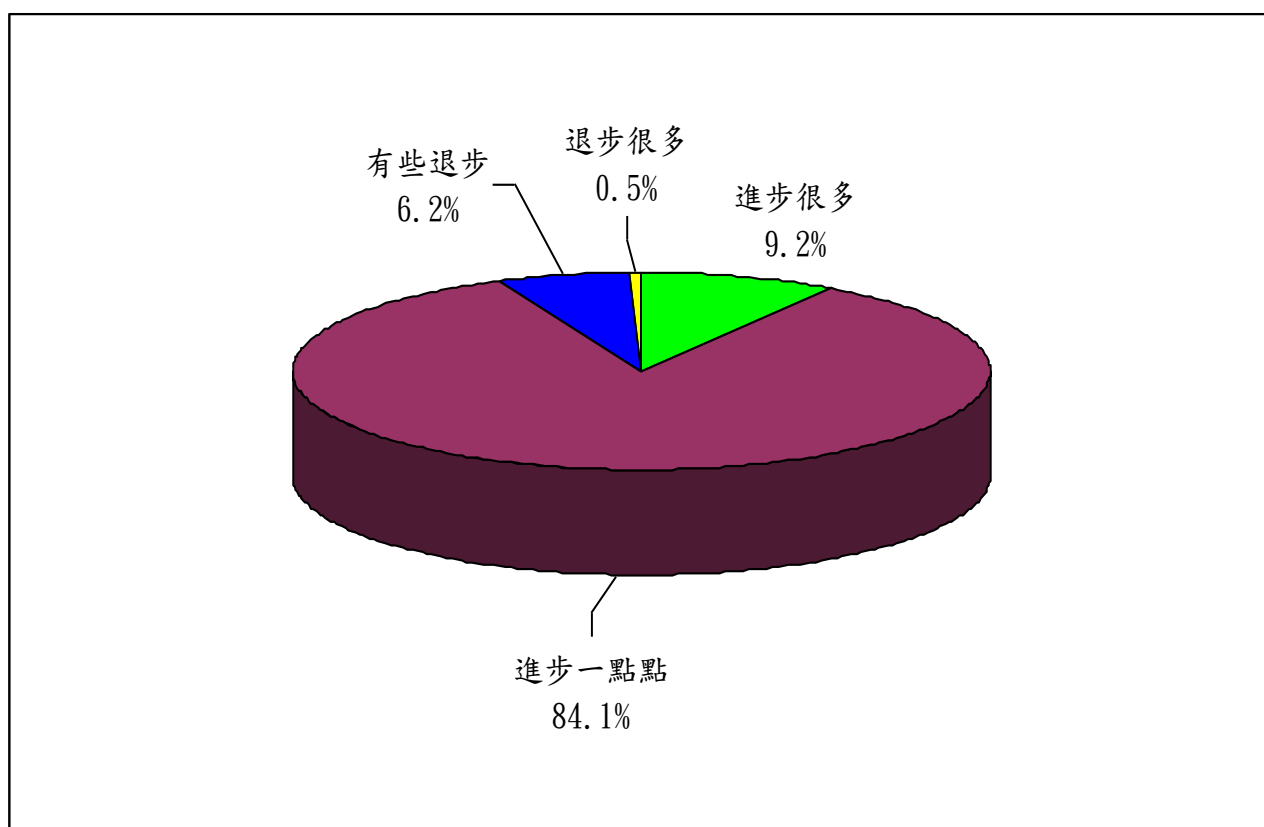


圖 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

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教育程度有顯著相關聯，專科程度感覺有些退步最高，其餘與性別、年齡、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	9.2%	84.1%	6.2%	0.5%	
性別					
男	12.9%	81.2%	5.9%		$\chi^2=4.310$ P =0.230
女	5.3%	87.2%	6.4%	1.1%	
年齡					
20-29 歲		100.0%			$\chi^2=13.921$ P =0.306
30-39 歲	6.5%	93.5%			
40-49 歲	6.7%	84.4%	8.9%		
50-59 歲	6.5%	80.4%	10.9%	2.2%	
60 歲以上	15.9%	79.4%	4.8%		
教育程度**					
小學或以下	13.3%	80.0%	6.7%		$\chi^2=28.143$ P =0.021
國(初)中	20.0%	76.0%	4.0%		
高中(職)	11.5%	83.6%	4.9%		
專科		81.8%	18.2%		
大學		95.0%	5.0%		
碩士以上		84.6%	7.7%	7.7%	
職業					
服務人員		100.0%			$\chi^2=9.594$ P =0.944
農林漁牧	16.7%	66.7%	16.7%		
技術工	18.2%	81.8%			
軍公教	10.7%	82.1%	7.1%		
家庭主婦	10.0%	80.0%	10.0%		
無業或待業	10.5%	81.6%	6.6%	1.3%	
其他	5.4%	89.2%	5.4%		
居住地區					
馬公市	7.0%	83.5%	8.7%	0.9%	$\chi^2=14.180$ P =0.512
湖西鄉	4.5%	95.5%			
白沙鄉	10.0%	90.0%			
西嶼鄉	14.3%	85.7%			
望安鄉	12.5%	75.0%	12.5%		
七美鄉	26.7%	73.3%			

**p<0.01

1. 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

有 182 人次回答此一題項，由表 3-27 及圖 3-22 可看出「服務人員服務態度」居首位，高達 80.8%，其次是「整體服務空間與設施」的 6.0%、和「明確且便捷的作業流程」的 4.4%與「服務人員的專業能力」的 3.3%。

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	排序
服務人員服務態度	147	80.8%	1
整體服務空間與設施	11	6.0%	2
明確且便捷的作業流程	8	4.4%	3
資訊化的應用	0	0.0%	
服務人員的專業能力	6	3.3%	4
其他	10	5.5%	不排序
合 計	182	100.0%	

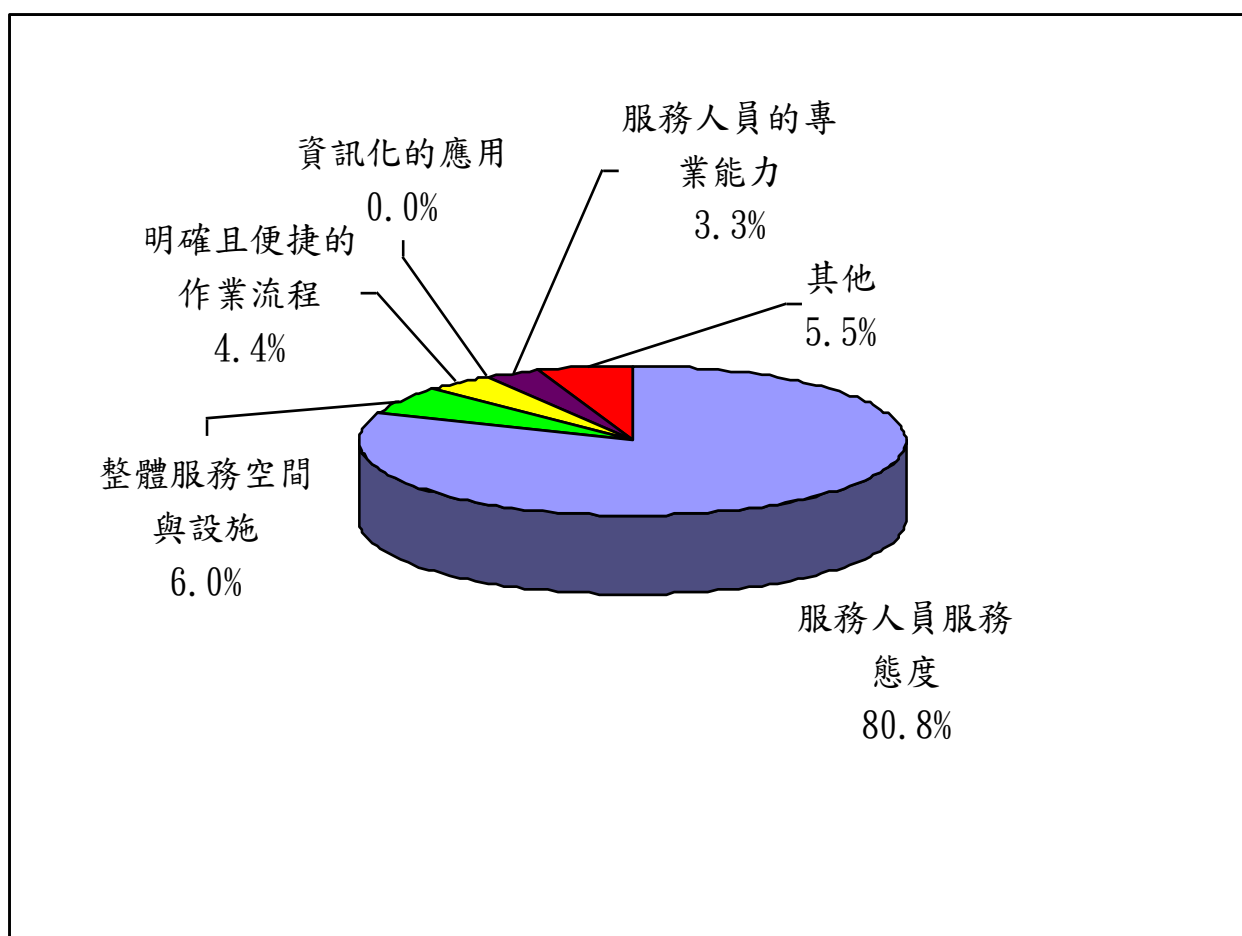


圖 3-22 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 22 人次回答此一題項，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 38.5%，排第 2 的為「申辦的作業流程及標準」的 23.1%，接著是「整體服務空間與設施」和「服務人員專業能力」的 7.7%，排名與往年排序類似。

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	排序
服務人員服務態度	5	38.5%	1
整體服務空間與設施	1	7.7%	3
申辦的作業流程及標準	3	23.1%	2
資訊化的程度	0	0.0%	
服務人員的專業能力	1	7.7%	3
其他	3	23.1%	不排序
合 計	22	100.0%	

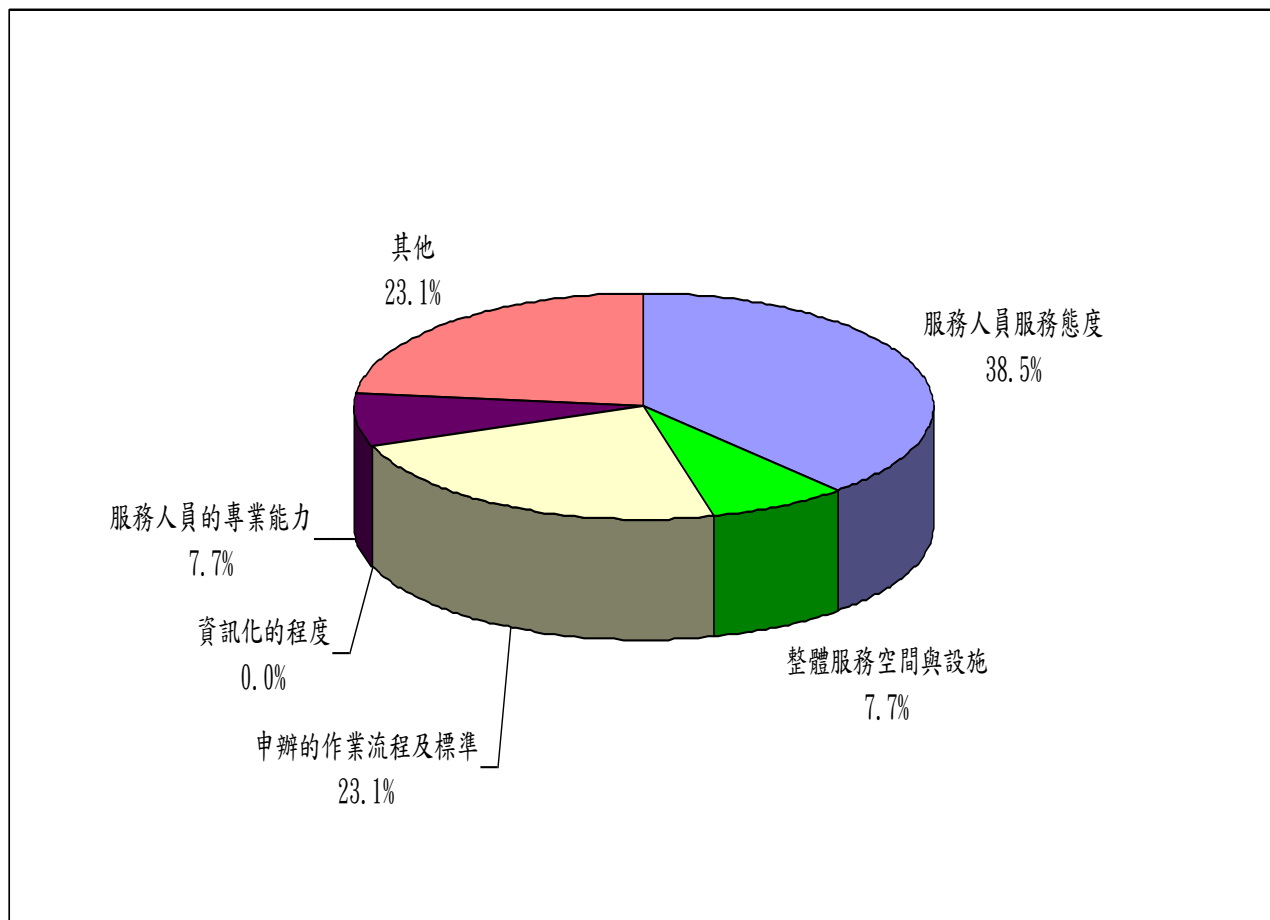


圖 3-23 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十三)受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意評價

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 195 人分析，表 3-29 顯示若以表示滿意次數來看，以民政處(戶政所)的 77 人次最高，其次為衛生局(衛生所)的 73 人次，第 3 為財政處(地政所)的 17 人次，文化局的 14 人次排第 4，第 5 的則為社會處 13 人次。

由於受訪者對各單位比較不滿意的樣本數過少恐有誤差因而不予排序。

表 3-29 受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意排行表

單 位	滿意人次	依次數排序	不滿意人次
民政處(戶政所)	77	1	1
衛生局(衛生所)	73	2	2
財政處(地政所)	17	3	2
文化局	14	4	0
社會處	13	5	0
警察局(分局派出所)	12	6	0
環保局	7	7	1
教育處	5	8	0
農漁局	4	9	0
旅遊處	3	10	0
工務處	3	10	2
建設處	3	10	3
行政處	2	13	1
稅務局	2	13	1
消防局(消防小隊)	1	15	0
人事處	1	15	0
政風處	0	17	1
主計處	0	17	1
公共車船處	0	17	0
其他	3	不排序	1
無	28	不排序	4
合計	268		20

(十四)為民服務單一窗口

表 3-30 及圖 3-24 顯示，在全體 612 位受訪者中，有 126 人(20.6%)知道縣政府設有為民服務單一窗口提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務。

表 3-30 是否知道縣府設有為民服務單一窗口意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	126	20.6%
不知道	486	79.4%
合計	612	100.0%

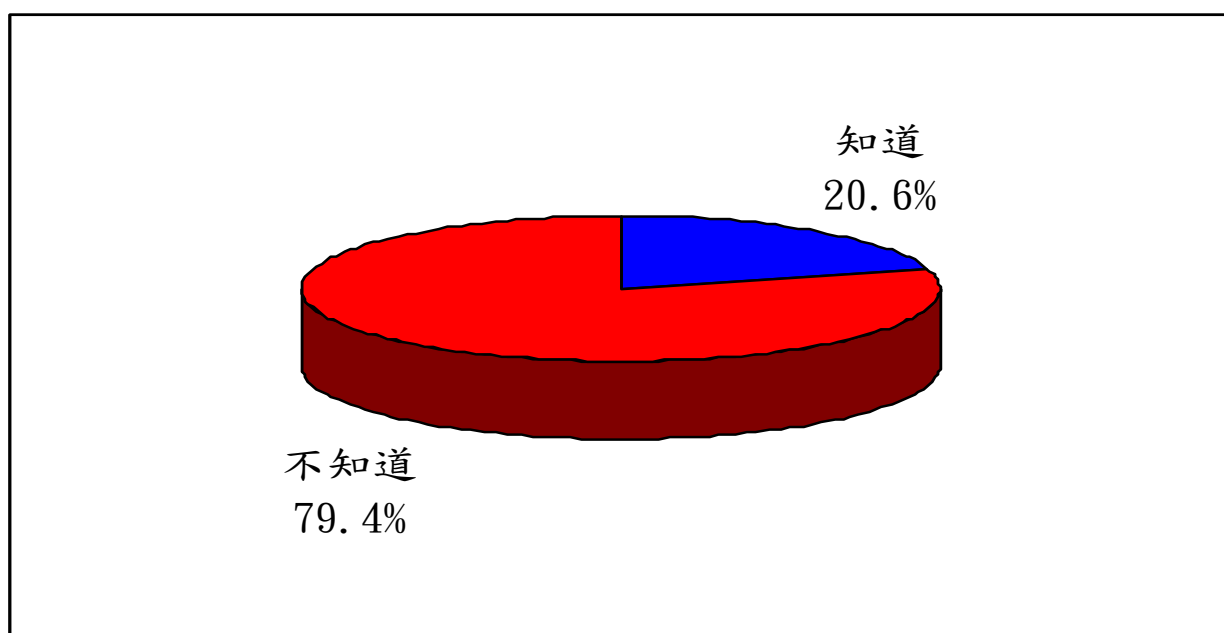


圖 3-24 是否知道縣府設有為民服務單一窗口圓形圖

1. 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項

表 3-31 及圖 3-25 顯示，在 126 位知道縣政府有設立為民服務單一窗口的受訪者中，有 6 人(4.8%)曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項。

表 3-31 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
有	6	4.8%
沒有	120	95.2%
合計	126	100.0%

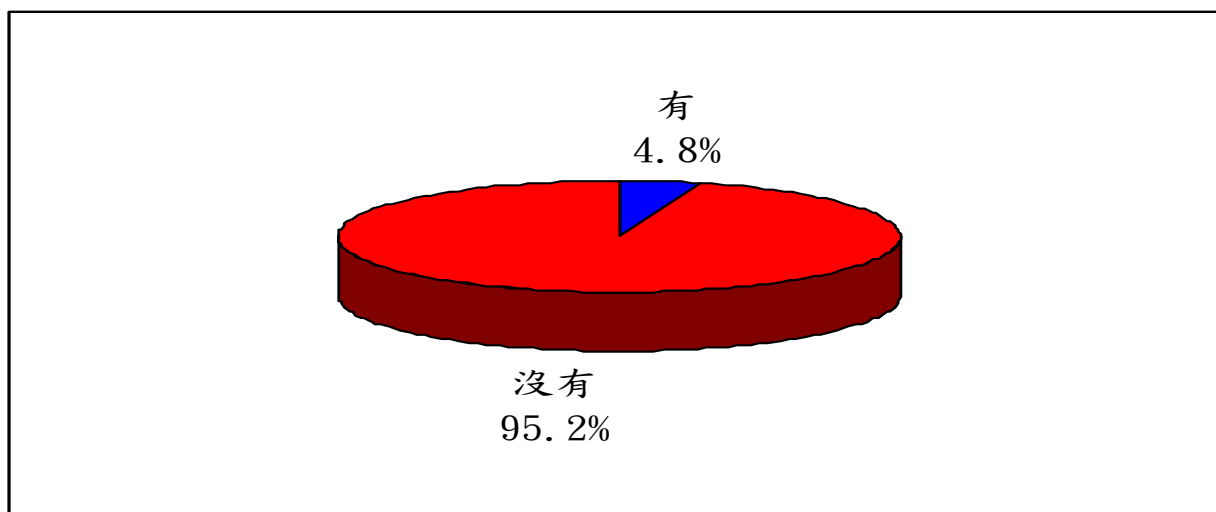


圖 3-25 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度

表 3-32 及圖 3-26 顯示，在 6 位接受為民服務單一窗口的受訪者中，對為民服務單一窗口之服務到滿意有 4 人(66.7%)，不滿意有 2 人(33.3%)。

表 3-32 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	0	0.0%
滿意	4	66.7%
不滿意	2	33.3%
很不滿意	0	0.0%
合 計	6	100.0%

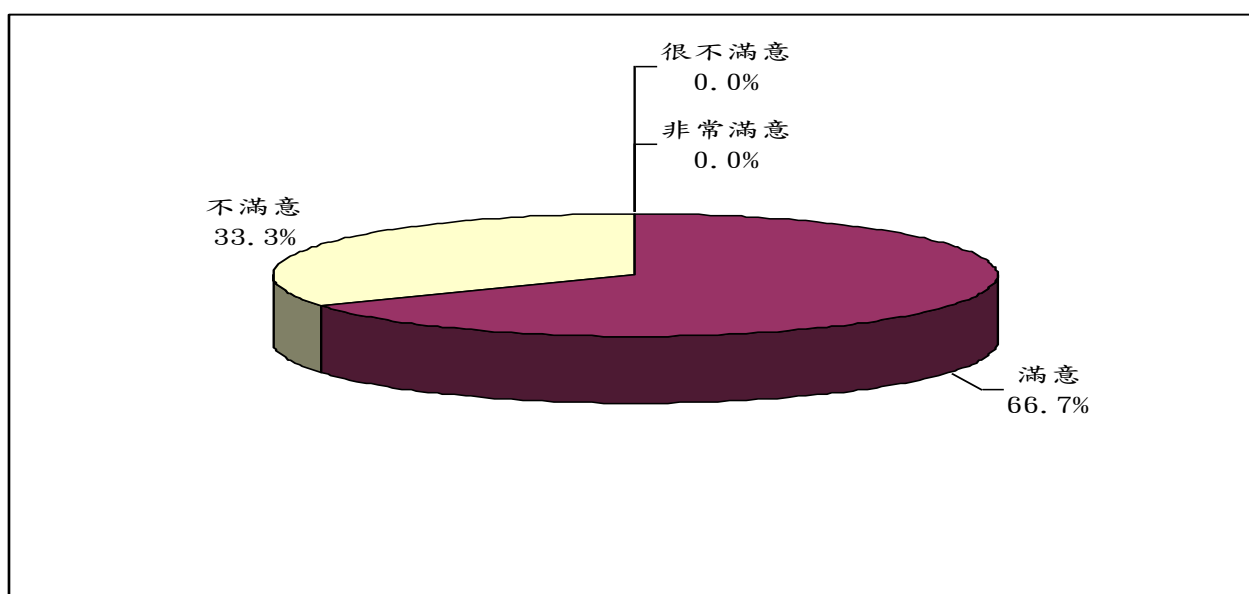


圖 3-26 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖

(十五) 縣民時間

表 3-33 及圖 3-27 顯示，在全體 612 位受訪者中，有 24.8% (152 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，知道的比例與 103 年相同。

表 3-33 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	460	75.2%
合計	612	100.0%

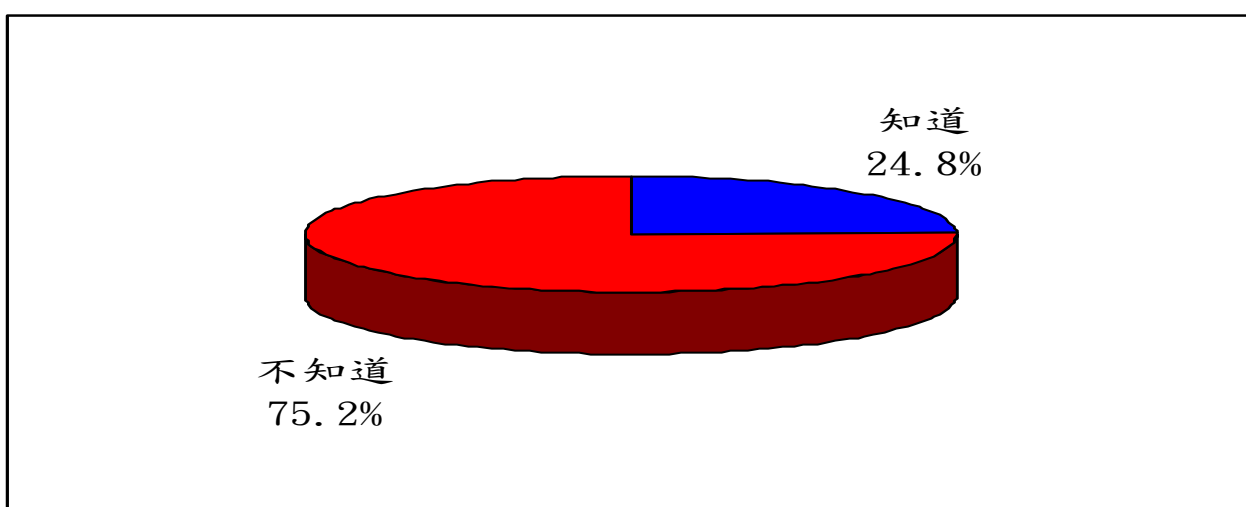


圖 3-27 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-34 及圖 3-28 顯示，152 位知道縣民時間的受訪者中，有 8 人(5.3%)曾透過縣民時間尋求協助，較 103 年降低 1.9%。

表 3-34 是否曾透過縣民時間協助表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
有	8	5.3%
沒有	144	94.7%
合計	152	100.0%

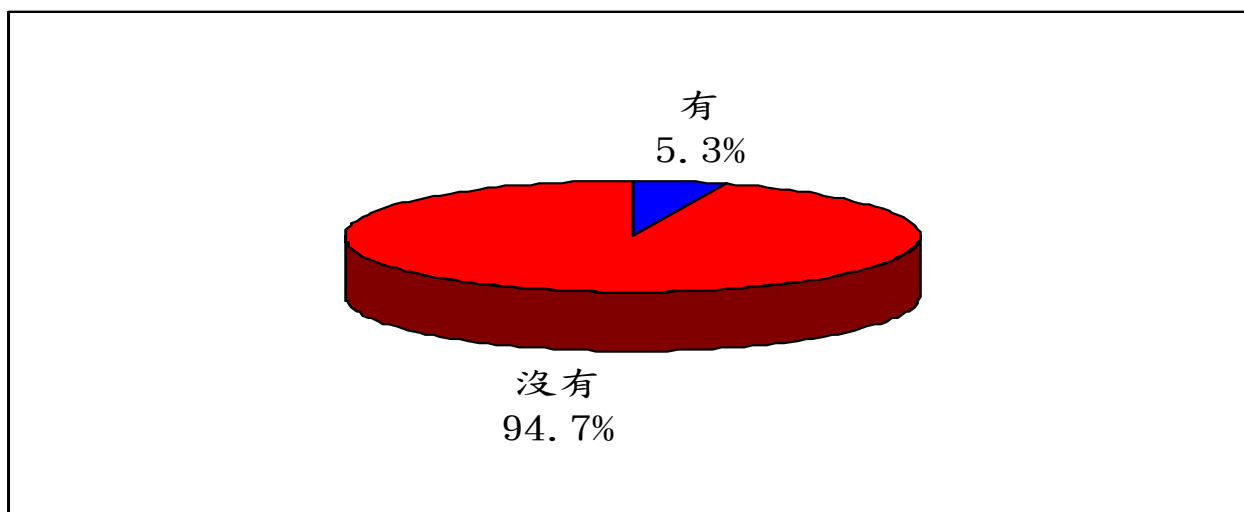


圖 3-28 是否曾透過縣民時間協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-35 及圖 3-29 顯示，在 8 位接受縣民時間服務的受訪者中，只有 2 人 (25%) 滿意縣民時間解決問題，但有 75% 不滿意縣民時間解決問題之服務 (很不滿意 50%，滿意 25%)，較 103 年度有大幅提高的現象。

表 3-35 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	0	0.0%
滿意	2	25.0%
不滿意	4	50.0%
很不滿意	2	25.0%
合計	8	100.0%

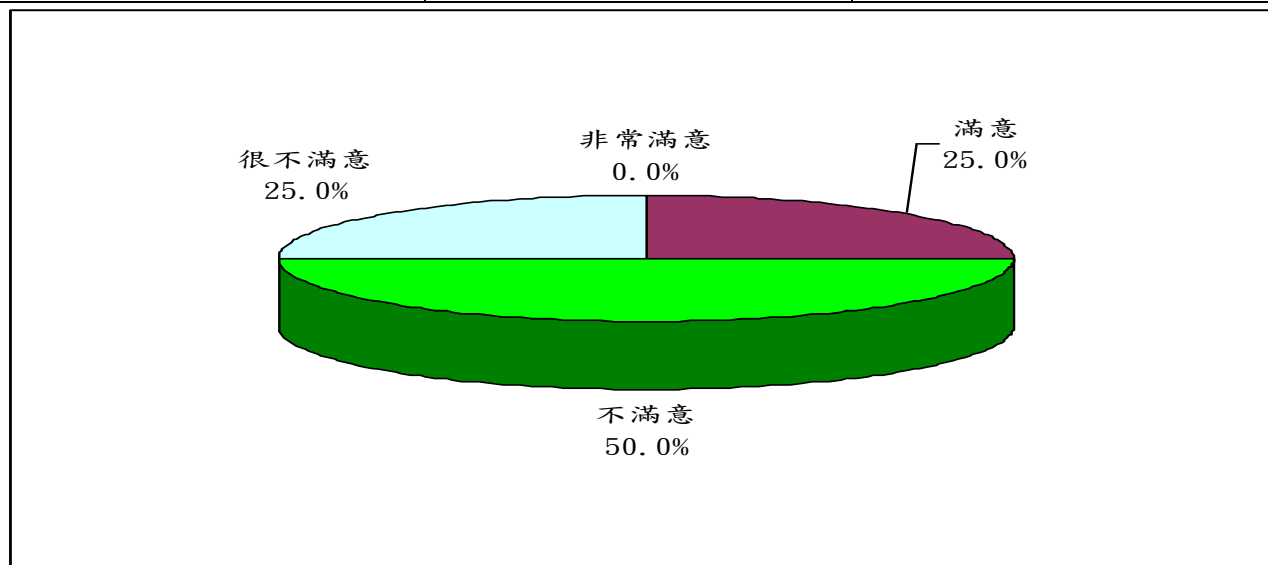


圖 3-29 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

三、縣民對縣政府推動高齡友善城市之看法

(一) 推動高齡友善城市

表 3-36 及圖 3-30 顯示，在全體 612 位受訪者中，有 15.8%(97 人)知道縣府目前正在推動高齡友善城市，有 84.2%(515 人)表示不知道。

表 3-36 是否知道縣政府推動高齡友善城市意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	97	15.8%
不知道	515	84.2%
合計	612	100.0%

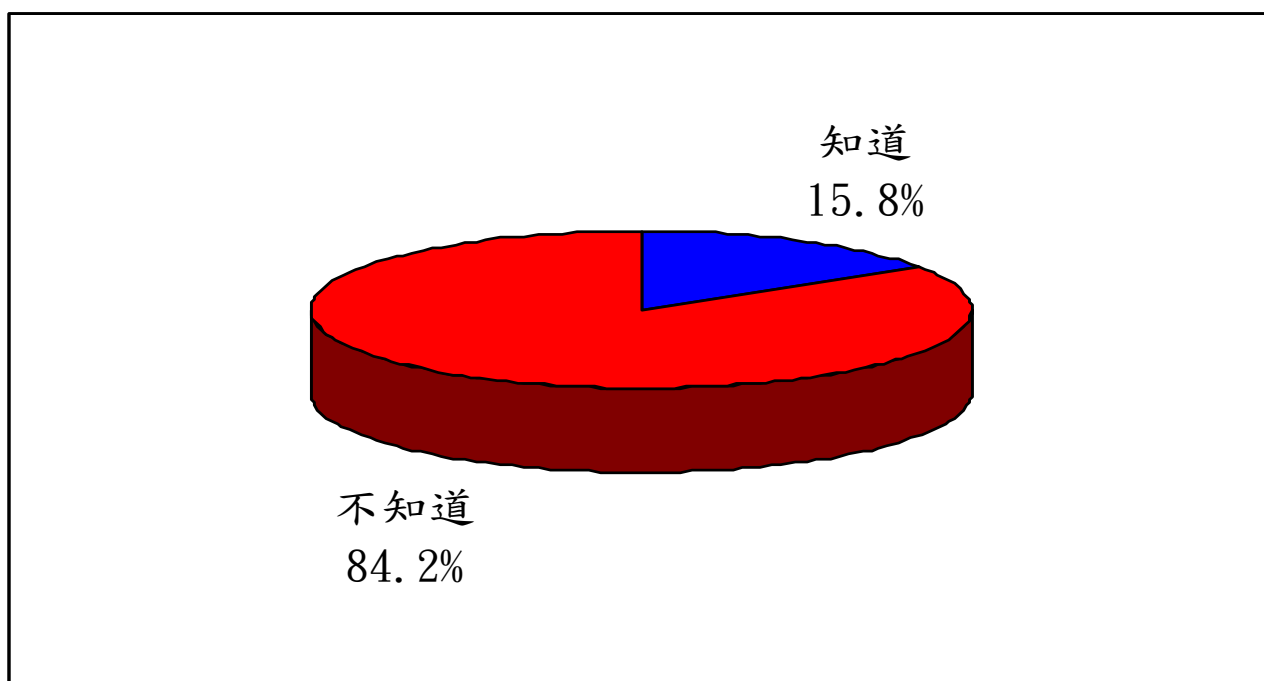


圖 3-30 是否知道縣政府推動高齡友善城市圓形圖

(二) 對縣政府推動高齡友善城市滿意項目

表 3-37 及圖 3-31 顯示，在複選的情況下，97 位知道縣政府推動高齡友善城市的受訪者中，對縣政府推動高齡友善城市滿意項目，以提供長者照顧關懷的 13.9% 最高，其次是人行道無障礙設施、辦理樂齡學習、提供長者醫療補助等均為 8.4%，接著為辦理敬老活動的 8.0%、長者就醫交通接送服務的 5.9%、公園綠地設置座椅的 5.5% 和宣導長者防詐騙觀念、大眾運輸等候與搭乘環境的 5.1%。

表 3-37 對縣政府推動高齡友善城市滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁶	百分比 (總表示人次) ⁷	排序
人行道無障礙設施		20	20.6%	8.4%	2
公園綠地設置座椅		13	13.4%	5.5%	7
宣導長者防詐騙觀念		12	12.4%	5.1%	8
公共廁所無障礙設施		9	9.3%	3.8%	10
長者就醫交通接送服務		14	14.4%	5.9%	6
宣導消防常識		8	8.2%	3.4%	12
辦理樂齡學習		20	20.6%	8.4%	2
長者參加文藝活動入場優待		5	5.2%	2.1%	14
辦理敬老活動		19	19.6%	8.0%	5
設置高齡友善櫃檯		6	6.2%	2.5%	13
辦理長者志工訓練		3	3.1%	1.3%	15
宣導長者活動		3	3.1%	1.3%	15
提供長者照顧關懷		33	34.0%	13.9%	1
提供長者醫療補助		20	20.6%	8.4%	2
提供失能長者照護		9	9.3%	3.8%	10
大眾運輸等候與搭乘環境		12	12.4%	5.1%	8
提供中低收入戶長者住宅修繕補助		1	1.0%	0.4%	17
其他		6	6.2%	2.5%	不排序
無		24	24.7%	10.1%	不排序
合計		237		100.0%	

⁶表示人次/97(受訪人數)⁷表示人次/237(總表示人次)

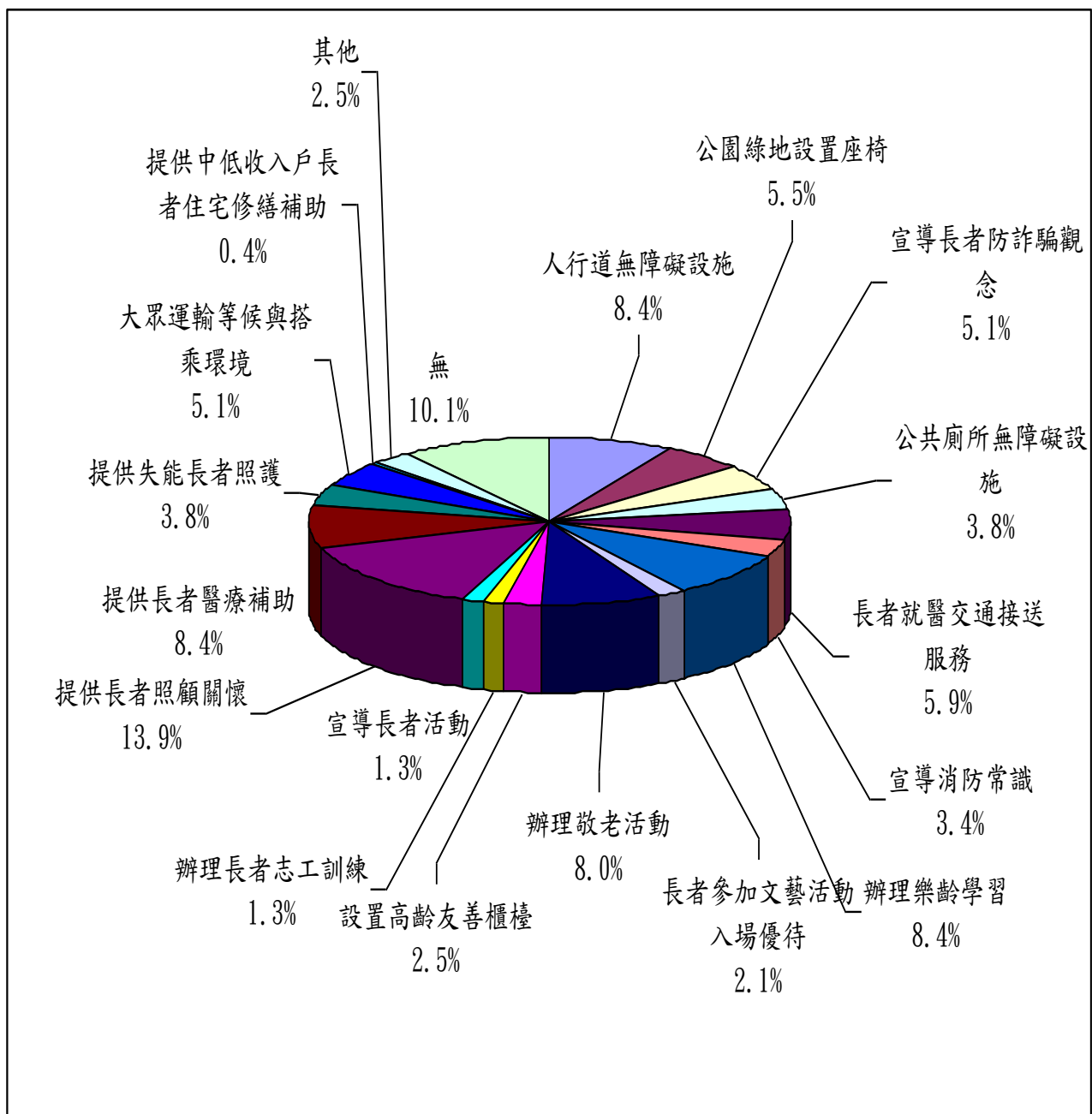


圖 3-31 對縣政府推動高齡友善城市滿意項目圓形圖

(三) 對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目

表 3-38 及圖 3-32 顯示，在複選的情況下，97 位知道縣政府推動高齡友善城市的受訪者中，有 24 位回答對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目，其中以提供長者醫療補助的 6.3% 最高，其次是人行道無障礙設施的 5.4%，接著分別為公園綠地設置座椅的 4.5%、大眾運輸等候與搭乘環境的 3.6% 和公共廁所無障礙設施、提供中低收入戶長者住宅修繕補助的 2.7%。

表 3-38 對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目表

意 見	比 例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁸	百分比(總 表示人次) ⁹	排序
人行道無障礙設施		6	6.2%	5.4%	2
公園綠地設置座椅		5	5.2%	4.5%	3
宣導長者防詐騙觀念		0	0.0%	0.0%	
公共廁所無障礙設施		3	3.1%	2.7%	5
長者就醫交通接送服務		1	1.0%	0.9%	10
宣導消防常識		0	0.0%	0.0%	
辦理樂齡學習		1	1.0%	0.9%	10
長者參加文藝活動入場優待		0	0.0%	0.0%	
辦理敬老活動		1	1.0%	0.9%	10
設置高齡友善櫃檯		0	0.0%	0.0%	
辦理長者志工訓練		1	1.0%	0.9%	10
宣導長者活動		1	1.0%	0.9%	10
提供長者照顧關懷		2	2.1%	1.8%	7
提供長者醫療補助		7	7.2%	6.3%	1
提供失能長者照護		2	2.1%	1.8%	7
大眾運輸等候與搭乘環境		4	4.1%	3.6%	4
提供中低收入戶長者住宅修繕補助		3	3.1%	2.7%	5
其他		2	2.1%	1.8%	不排序
無		73	75.3%	65.2%	不排序
合計		112		100.0%	

⁸表示人次/97(受訪人數)⁹表示人次/112(總表示人次)

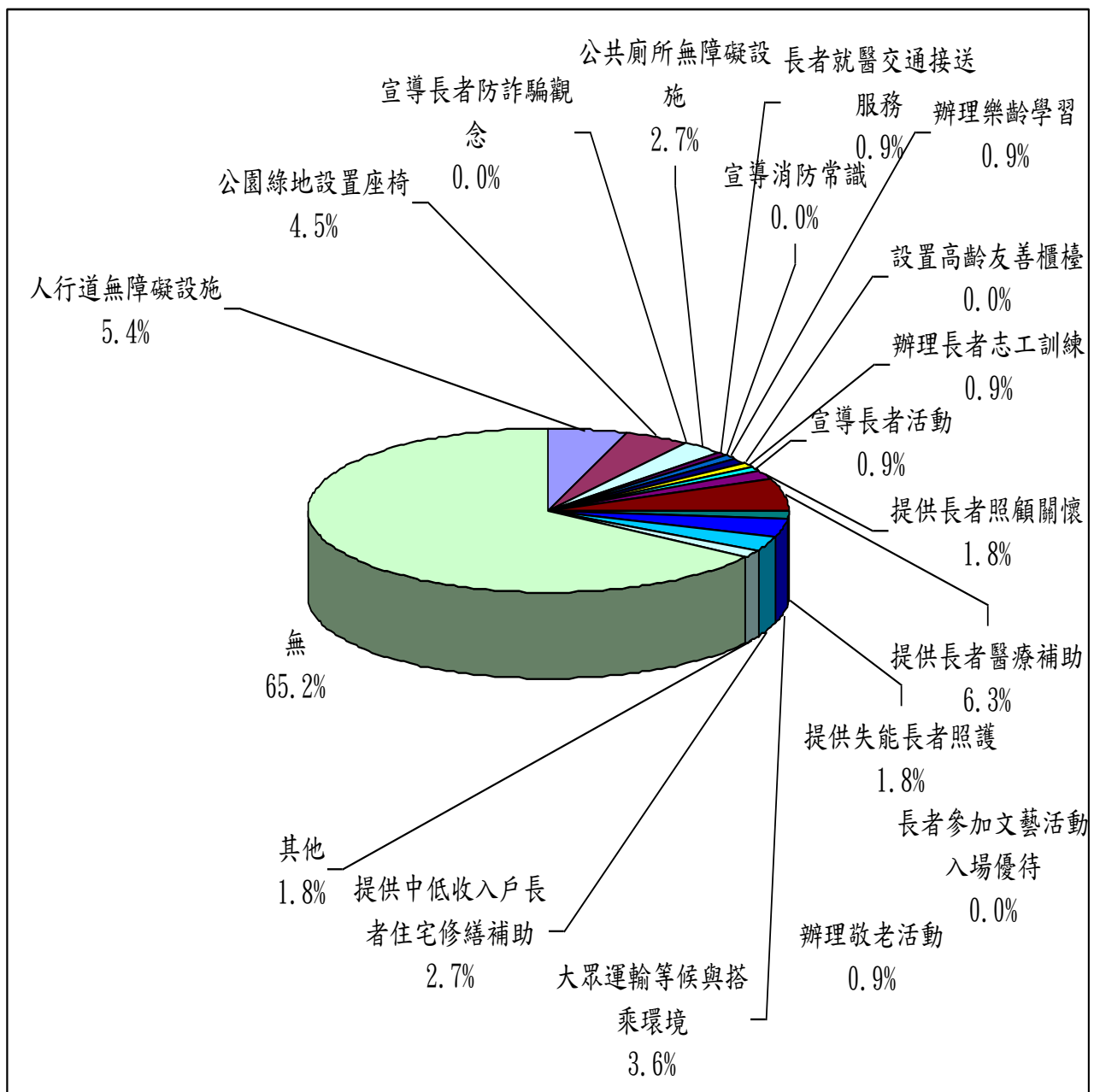


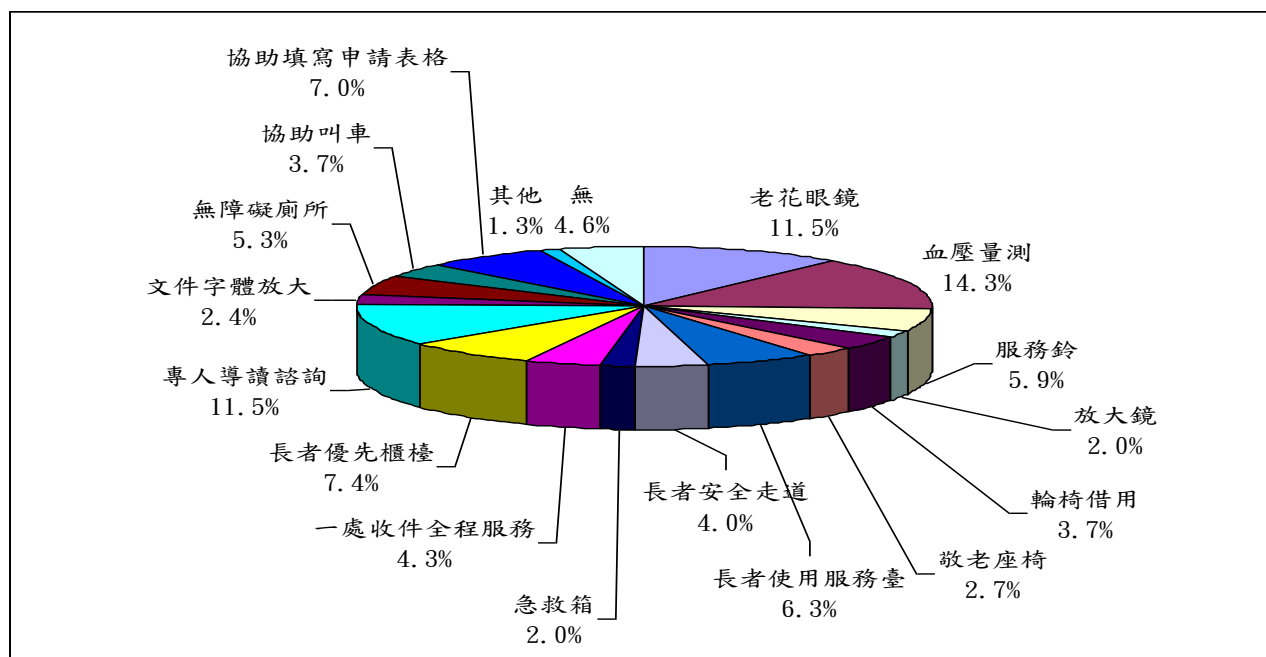
圖 3-32 對縣政府推動高齡友善城市不滿意項目圓形圖

(四)營造高齡友善櫃檯可以採用的服務項目

表 3-39 及圖 3-33 顯示，在複選的情況下，全體 612 位受訪者中，建議縣政府推動高齡友善城市，營造高齡友善櫃檯可以採用的前五大服務以血壓量測 14.3%最高，其次依序為老花眼鏡和專人導讀諮詢的 11.5%、長者優先櫃檯的 7.4%和協助填寫申請表格的 7.0%，上述意見可以提供相關單位推動高齡友善城市，營造高齡友善櫃檯可以採用服務的項目之參考。

表 3-39 營造高齡友善櫃檯可以採用的服務項目表

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
老花眼鏡		224	36.6%	11.5%	2
血壓量測		279	45.6%	14.3%	1
服務鈴		114	18.6%	5.9%	7
放大鏡		39	6.4%	2.0%	15
輪椅借用		73	11.9%	3.7%	11
敬老座椅		53	8.7%	2.7%	13
長者使用服務臺		123	20.1%	6.3%	6
長者安全走道		77	12.6%	4.0%	10
急救箱		38	6.2%	2.0%	15
一處收件全程服務		84	13.7%	4.3%	9
長者優先櫃檯		145	23.7%	7.4%	4
專人導讀諮詢		223	36.4%	11.5%	2
文件字體放大		47	7.7%	2.4%	14
無障礙廁所		104	17.0%	5.3%	8
協助叫車		73	11.9%	3.7%	11
協助填寫申請表格		136	22.2%	7.0%	5
其他		25	4.1%	1.3%	不排序
無		90	14.7%	4.6%	不排序
合計		1,947		100.0%	



¹⁰ 表示人次/612(受訪人數)

¹¹ 表示人次/1947(總表示人次)

四、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 3-40 及圖 3-34 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最滿意的前 5 項目分別為推動社會福利(16.2%)、健全醫療保健(12.7%)、改善環境整潔(9.8%)、公共建設(9.2%)和治安維護(8.9%)。此與 103 年度比較，似乎縣政府的加發 65 歲以上長者及身心障礙者春節各 1 千元慰問金的社會福利措施讓民眾有感，使得推動社會福利一躍為第 1 名，接著是健全醫療保健再度擠入第 2 名，改善環境整潔和公共建設則比 103 年各推進 1 名，蟬聯多年首位的治安維護則滑落到第 5 名。

表 3-40 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) ¹²	百分比 (總表示人次) ¹³	排序
公共建設		110	18.0%	9.2%	4
健全醫療保健		153	25.0%	12.7%	2
推動社會福利		195	31.9%	16.2%	1
改善環境整潔		118	19.3%	9.8%	3
治安維護		107	17.5%	8.9%	5
美化景觀風貌		19	3.1%	1.6%	9
推動工商發展		6	1.0%	0.5%	12
推動觀光旅遊		94	15.4%	7.8%	6
交通改善		76	12.4%	6.3%	7
推動文化藝術		20	3.3%	1.7%	8
辦理建築管理		1	0.2%	0.1%	15
辦理中小學教育		2	0.3%	0.2%	13
城市行銷		10	1.6%	0.8%	10
改善農漁牧政策		8	1.3%	0.7%	11
改善土地政策		2	0.3%	0.2%	13
其他		6	1.0%	0.5%	不排序
無		275	44.9%	22.9%	不排序
合計		1,202		100.0%	

¹²表示人次/612(受訪人數)

¹³表示人次/1202(總表示人次)

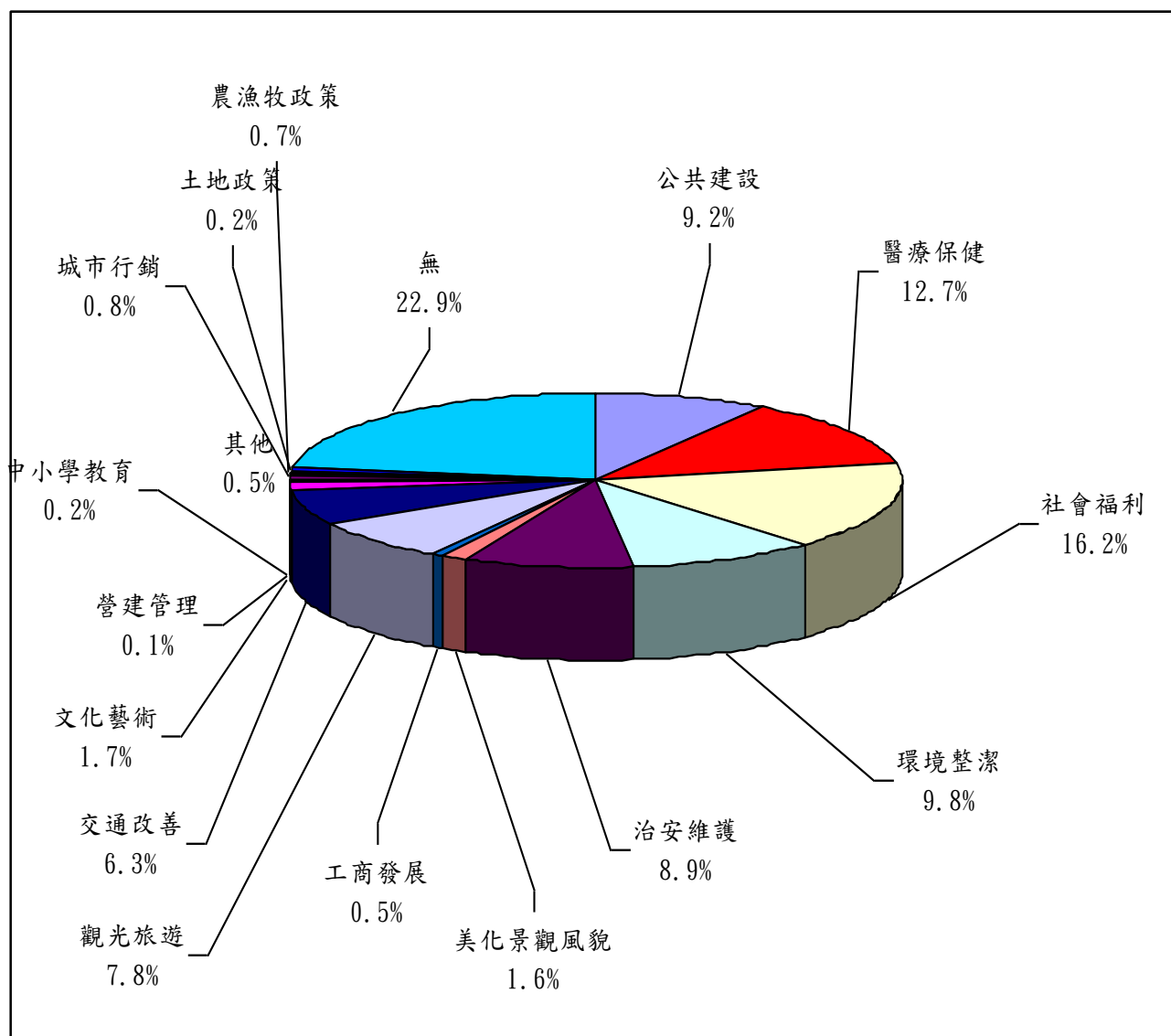


圖 3-34 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

(二)對縣政府的施政比較不滿意的项目

表 3-41 及圖 3-35 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最不滿意前 5 項項目與 103 年相同，只是排序略有變動，分別為交通改善(15.9%)、健全醫療保健(13.5%)、公共建設(7.4%)、推動社會福利(5.9%)和推動觀光旅遊(6.2%)。其中交通改善首度躍居首位，有賴中央主管機關及縣政府重視，努力改善對外及對內之交通。公共建設健全醫療保健本年雖排名滑落到第 2 位，但改善本縣醫療軟硬體設施，仍有待相關單位努力。公共建設與推動社會福利排序互換，顯示此兩項問題也需相關單位加把勁。

表 3-41 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) ¹⁴	百分比 (總表示人次) ¹⁵	排序
公共建設		66	10.8%	7.4%	3
健全醫療保健		121	19.8%	13.5%	2
推動社會福利		53	8.7%	5.9%	4
改善環境整潔		30	4.9%	3.4%	6
治安維護		16	2.6%	1.8%	11
美化景觀風貌		15	2.5%	1.7%	12
推動工商發展		23	3.8%	2.6%	8
推動觀光旅遊		52	8.5%	5.8%	5
交通改善		142	23.2%	15.9%	1
推動文化藝術		11	1.8%	1.2%	13
辦理建築管理		11	1.8%	1.2%	13
辦理中小學教育		9	1.5%	1.0%	15
城市行銷		23	3.8%	2.6%	8
改善農漁牧政策		27	4.4%	3.0%	7
改善土地政策		19	3.1%	2.1%	10
其他		20	3.3%	2.2%	不排序
無		257	42.0%	28.7%	不排序
合 計		895		100.0%	

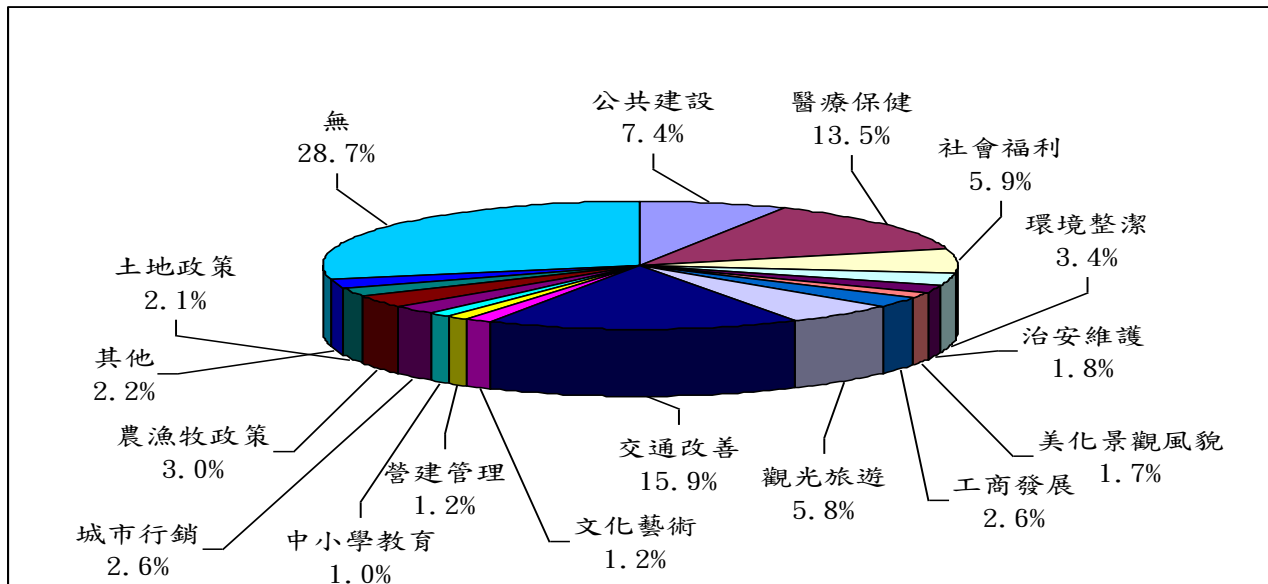


圖 3-35 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

¹⁴表示人次/612(受訪人數)

¹⁵表示人次/895(總表示人次)

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-42 及圖 3-36 顯示，以回答的 612 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 84.5%（非常滿意 6.5%；滿意 78.0%），較 103 年提升了 6.6%。不滿意程度為 15.5%（很不滿意 1.6%；不滿意 13.9%），較 103 年下降了 6.6%。

表 3-42 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		40	6.5%
滿意		477	78.0%
不滿意		85	13.9%
很不滿意		10	1.6%
合計		612	100.0%

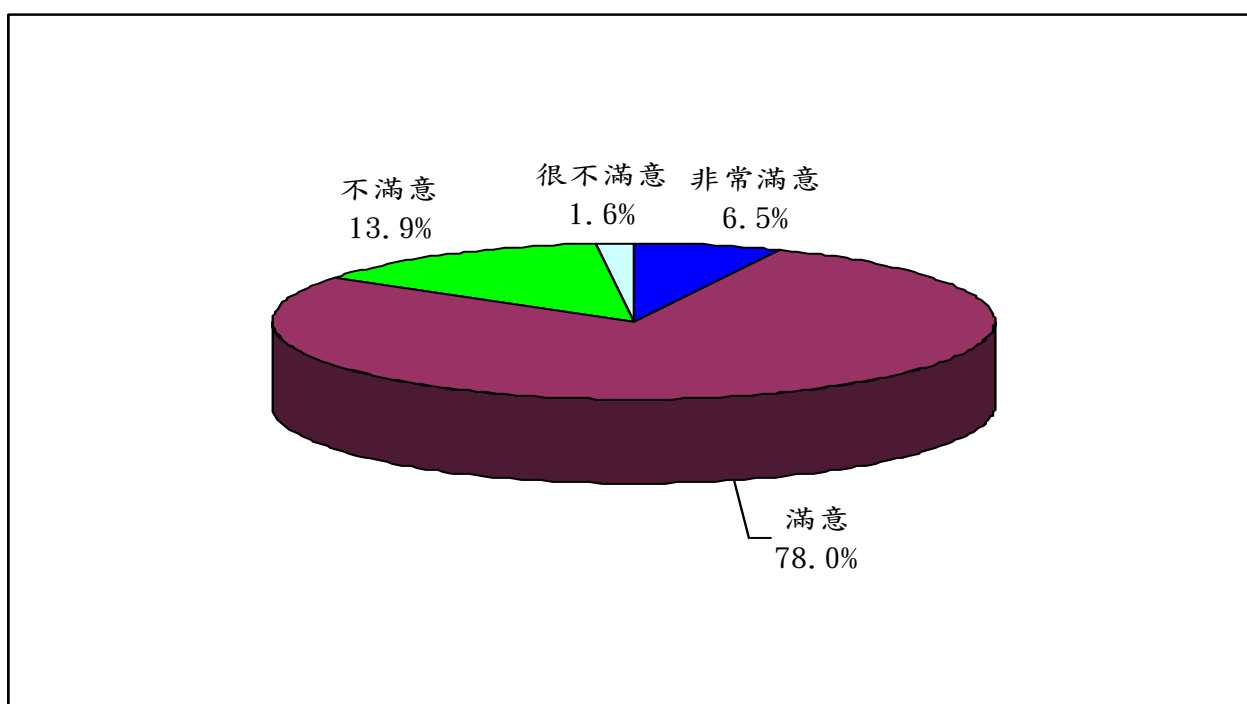


圖 3-36 對縣政府的整體施政滿意圓形圖

從表 3-43 及圖 3-37 可看出今年民眾對縣政府整體施政滿意度創歷年新高，表示民眾對新縣府團隊在過去一年的施政表現給予比過往更高的評價，希望新縣府團隊能精益求精，以求民眾更多的支持與肯定。

表 3-43 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%	
104 年度	84.5%	15.5%	

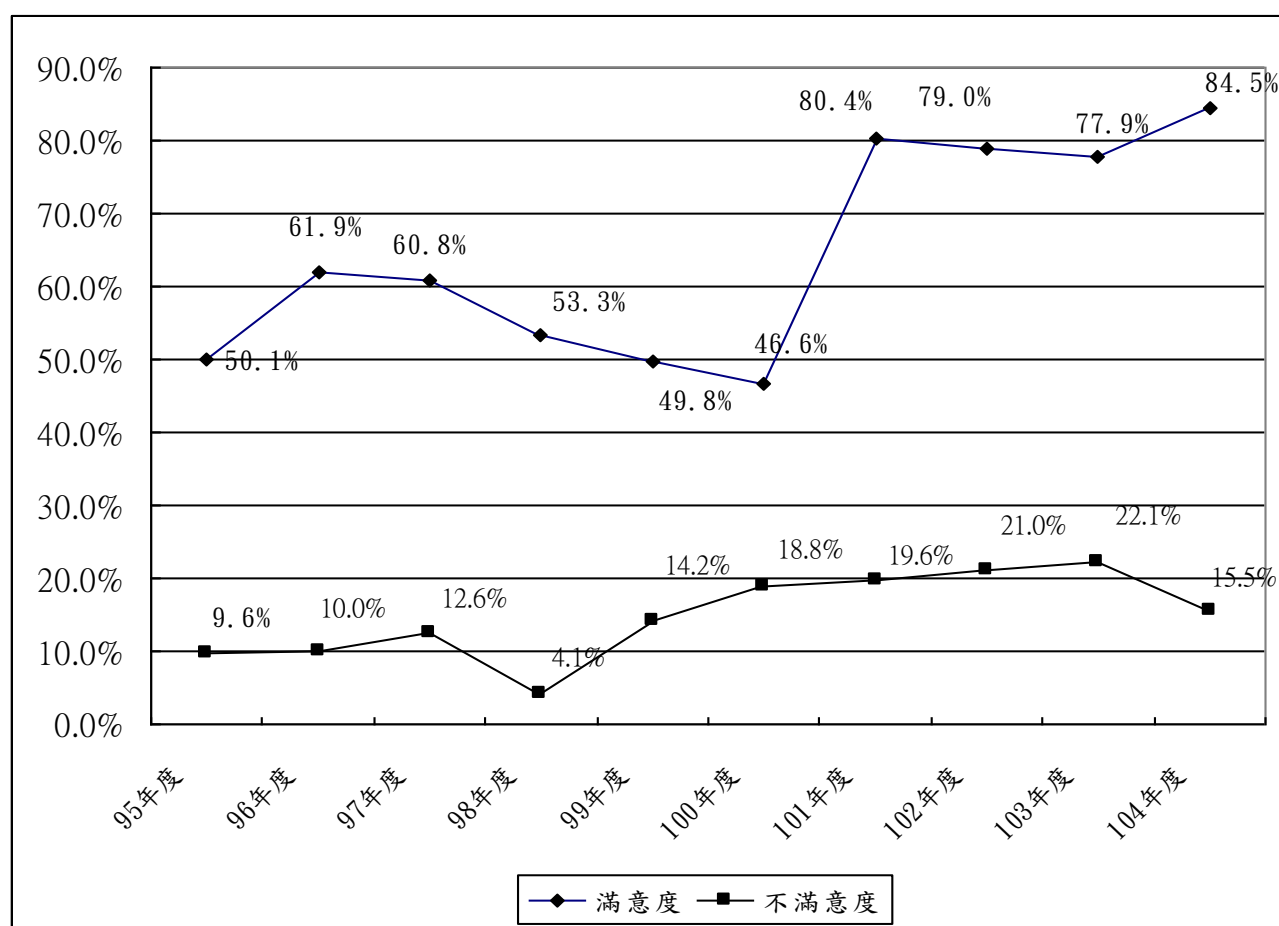


圖 3-37 對縣政府的整體施政滿意趨勢圖

表 3-44 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教育程度有顯著關聯，專科和碩士程度以上的受訪者對縣政府施政不

滿意的程度高於其他教育程度者。其餘與性別、年齡、職業、居住地區則無顯著關聯。

表 3-44 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	6.5%	78.0%	13.9%	1.6%	
性別					
男	7.4%	76.4%	14.9%	1.4%	$\chi^2=1.564$ P =0.668
女	5.7%	79.4%	13.0%	1.9%	
年齡					
20-29 歲	2.2%	84.8%	13.0%		$\chi^2=12.266$ P =0.425
30-39 歲	5.8%	84.1%	10.1%		
40-49 歲	4.2%	74.8%	19.3%	1.7%	
50-59 歲	6.4%	75.7%	15.7%	2.1%	
60 歲以上	8.8%	77.7%	11.3%	2.1%	
教育程度**					
小學或以下	7.4%	83.0%	6.9%	2.7%	$\chi^2=33.274$ P =0.004
國(初)中	6.1%	80.6%	11.2%	2.0%	
高中(職)	8.6%	75.3%	16.1%		
專科		67.6%	32.4%		
大學	3.1%	78.1%	16.7%	2.1%	
碩士以上	9.1%	59.1%	27.3%	4.5%	
職業					
服務人員	2.1%	89.6%	8.3%		$\chi^2=22.140$ P =0.226
農林漁牧	9.1%	66.7%	18.2%	6.1%	
技術工	6.3%	81.3%	9.4%	3.1%	
軍公教	5.3%	75.4%	19.3%		
家庭主婦	2.2%	78.3%	18.5%	1.1%	
無業或待業	8.9%	76.7%	12.0%	2.3%	
其他	6.5%	79.3%	14.1%		
居住地區					
馬公市	5.0%	78.3%	15.3%	1.4%	$\chi^2=13.823$ P =0.539
湖西鄉	10.9%	80.4%	7.6%	1.1%	
白沙鄉	8.8%	77.2%	10.5%	3.5%	
西嶼鄉	10.0%	72.0%	16.0%	2.0%	
望安鄉	3.1%	78.1%	18.8%		
七美鄉	4.5%	77.3%	13.6%	4.5%	

**p< 0.01

(四) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-45 及圖 3-38 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(22.2%)、交通改善(14.7%)、推動社會福利 (11.8%)、推動觀光旅遊(7.6%)和公共建設(7.2%)，與 103 年度比較，除公共建設和推動觀光旅遊兩項順序互換外其餘均相同，顯示民眾對縣政府施政優先順序仍與往年相類似集中在醫療、交通、社福、建設和觀光旅遊等項目，可供縣府團隊施政之參考。

表 3-45 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) ¹⁶	百分比 (總表示人次) ¹⁷	排序
公共建設	87	14.2%	7.2%	5
健全醫療保健	268	43.8%	22.2%	1
推動社會福利	142	23.2%	11.8%	3
改善環境整潔	48	7.8%	4.0%	6
治安維護	15	2.5%	1.2%	13
美化景觀風貌	20	3.3%	1.7%	8
推動工商發展	21	3.4%	1.7%	8
推動觀光旅遊	92	15.0%	7.6%	4
交通改善	178	29.1%	14.7%	2
推動文化藝術	20	3.3%	1.7%	8
辦理建築管理	9	1.5%	0.7%	15
辦理中小學教育	11	1.8%	0.9%	14
城市行銷	25	4.1%	2.1%	7
改善農漁牧政策	21	3.4%	1.7%	8
改善土地政策	19	3.1%	1.6%	12
其他	38	6.2%	3.1%	不排序
無	194	31.7%	16.1%	不排序
合 計	1,208		100.0%	

¹⁶表示人次/612(受訪人數)

¹⁷表示人次/1208(總表示人次)

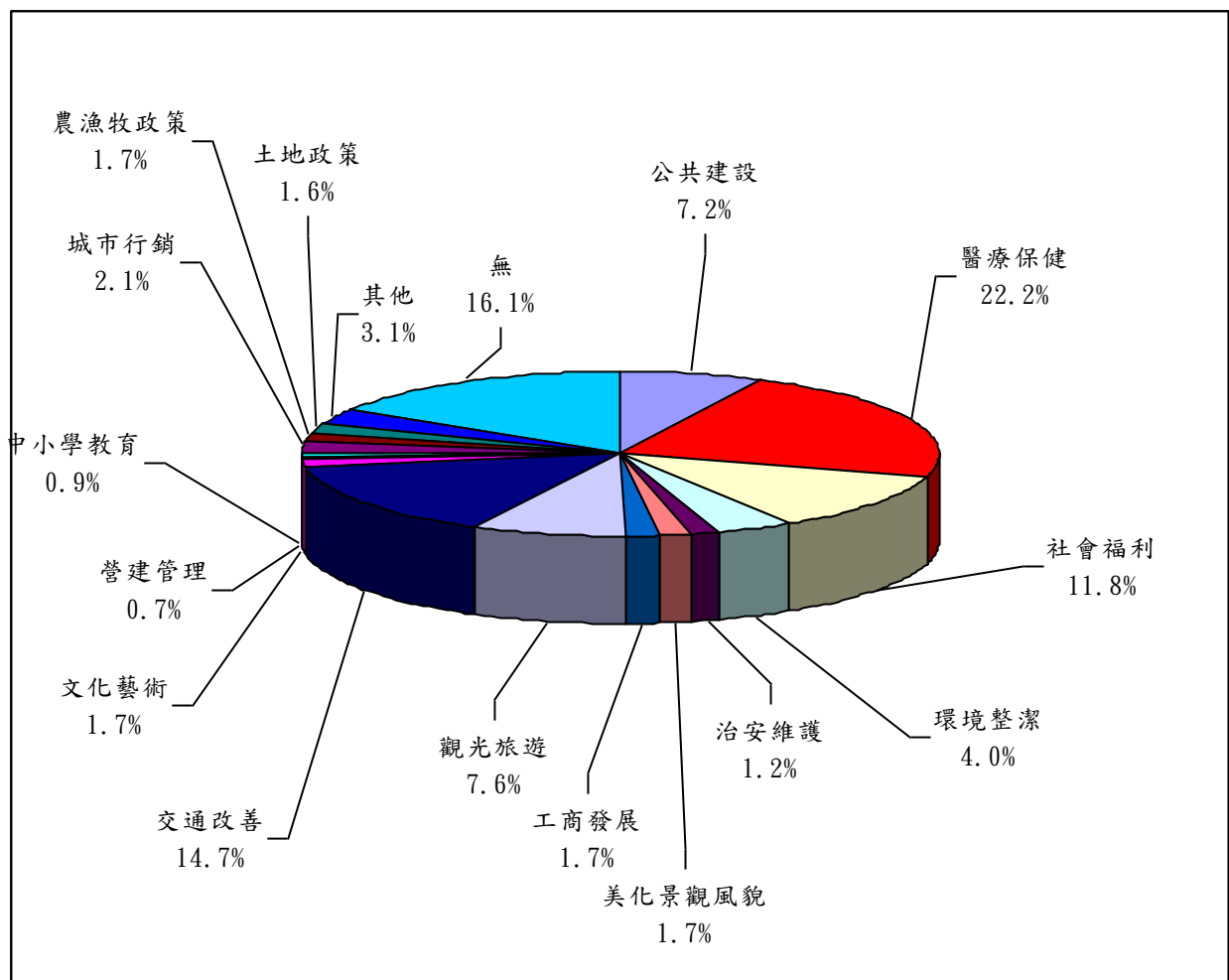


圖 3-38 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(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. 機票優惠折扣少，七美、望安和馬公市民應該可以再便宜一些。
2. 少部份櫃檯人員口氣很差會打官腔。
3. 不應該再針對博奕條款作公投。
4. 補位春節機票的問題，似乎對外宣傳還不夠。
5. 至地政事務所辦理土地過戶感覺服務人員愛理不理，態度很不好。
6. 縣民時間並沒有完善解決問題。
7. 感覺縣府官網首頁頁面呈現的速度很慢。

8. 少部分工作人員處理工作太慢一點效率都沒有。
9. 這一年都沒有什麼建設，施政上也沒有改善。
10. 建議經費運用應該花在刀口上。
11. 殘障資格認定過於嚴格，建議應該放寬。
12. 請加強對獨居老人的照顧。
13. 推動高齡城市建議應該以預防勝於治療為重點。
14. 警察開紅單的比例太高。
15. 建議花火節的停車要好好規劃。
16. 推動觀光不要只圖利少數人。
17. 這一年縣政府沒有積極推動產業發展。
18. 希望縣長能親自主持縣民時間，確實指示相關單位解決問題。
19. 建議馬路不要挖來挖去。
20. 感覺縣政府對弱勢族群缺乏關懷。
21. 高齡化友善城市，落實度還不夠，希望再加強。
22. 請加強老人照顧。
23. 縣政府資訊不流通，民眾無法得知。
24. 老人開刀申請補助手續繁雜，申請到很困難。
25. 施政上感覺沒有一套很完整的政策。
26. 請增加休閒設施。
27. 沒有看到縣府長官走訪社區來瞭解居民需要。
28. 感覺提出的口號很好，但都沒做。

湖西鄉

1. 公車班次太少。
2. 請加強大自然生態的保育。
3. 建議推動中的高齡友善城市可強化定期探視的次數。

4. 建議劃定的停車格應該收費。
5. 建議機票後補時應統一辦理，不然要去每個航空公司登記候補跑來跑去很累，而且後補時間又拖很長。
6. 部分土地閒置太久，沒看到要開發。
7. 推動中的高齡友善城市應提供台語解說服務。
8. 建議縣政府的施政計畫可以更透明化。
9. 縣民時間並沒有完善解決問題。
10. 賭場公投不要通過。
11. 請多聽聽人民心聲。
12. 對風櫃海邊三層網違法捕魚要加強取締。
13. 施政只是打廣告而已，又沒看到在做。
14. 施政無作為，沒有看到大工程或是大投資。
15. 醫療資源差。
16. 只是強調照顧老人，青年人和幼童則被忽略了。
17. 湖西交通不便，建議復康巴士不要只限定身障人士才能使用。
18. 公車時間表，希望能線上更新查詢。
19. 復康巴士及巡邏車可以巡迴到偏鄉地區。
20. 沒有看到實體施政表現，只有停留在政見階段。

白沙鄉

1. 感覺少部份人員辦事能力不足。
2. 白沙鄉衛生所看病的人很複雜，都沒有排隊，秩序也不好。
3. 加強對幼兒、青少年的照顧，如補助中小學學校的軟硬體設備和營養午餐。
4. 不要只有針對老人和小孩，應對中年男子多關心。
5. 基本薪資應提高。
6. 醫療資源非常不足，繳一樣的健保費，但生病還是要去本島看病，機票是

有補助，但是其他在本島的交通費並沒有補助，而且機票又很難買。

7. 吉貝交通路段沒有畫線，道路很危險，應該要拓寬。
8. 吉貝交通船班次太少。
9. 吉貝交通不便，醫生又不足。
10. 希望縣府施政服務多一點。

西嶼鄉

1. 推動中的高齡友善城市應強化社工照顧。
2. 自己的土地提供人們行走，縣府卻不幫忙整修。
3. 老人照顧不足。
4. 中低收入戶申請和低收入戶的申請手續很繁雜，不容易申請到。
5. 婦科門診只剩一名醫生，請縣府協助補齊醫療人力。

望安鄉

1. 一直存在的問題，如交通、醫療等。候選人的政見選後都沒有做到，或是做的不夠好。
2. 將軍島的公共建設 12 年來都沒有改變，像是沒有碼頭、道路也是零零落落，都沒有建設。
3. 都沒有工作，希望縣政府能安排工作。
4. 對離島的區域鼓勵應要多一點。
5. 交通船的船班要固定，船也要保養好，不要因天氣狀況或船故障就沒開。
6. 殘障金貼應多一點，因為沒辦法工作，補助又不夠(1 萬元)，希望能補助多一點。
7. 沒看到什麼政績。

七美鄉

1. 推動中的高齡友善城市應強化提供助聽器。
2. 交通船上應增設廁所，老人家有內急，開船時不能隨意走動回岸上上廁所。
3. 少數護士臉太臭服務態度不好。
4. 老人可以常去的聚會場所太少。
5. 請增設公車。
6. 對於老人的關心及照顧不夠。
7. 推動中的高齡友善城市可推動家庭訪問。
8. 推動中的高齡友善城市可增設小型養老院。

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 104 年 11 月 23 日至 104 年 11 月 26 日每日晚上 6 點半到 9 點半，每日晚上 6 點半到 9 點半，以中華電信 104-105 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 3,769 通電話，成功完成 612 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 16.2%。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大致給予肯定

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意程度為 96.8%，比 103 年略降了 0.8%；對服務場所內外環境滿意程度為 96.2%，較 103 年提高了 1.6%；對服務場所服務設施滿意程度為 95.7%，較 103 年度下降了 2.4%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.2%，較 103 年度下降了 2.0%；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 93.3%，顯示民眾肯定縣府團隊過去 1 年為民服務工作的表現大致予以肯定。

(二)為民服務單一窗口及縣民時間知名度仍有待提升

在全體 612 位受訪者中，只有 20.6%知道縣政府設有為民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務，而且在 6 位接受為民服務單一窗口的受訪者中，不滿意有 2 人(33.3%)。另外，只有 24.8%的人知道縣府有開設縣民時間，而且在 8 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 6 人(75%)不滿意縣民時間解決問題之服務，顯示為民服務單一窗口及縣民時間知名度及服務功能仍嫌不足，希望縣府團隊能加把勁宣傳與提升縣民時間的服務功能。

(三)受訪者瞭解縣政府在推動高齡友善城市比例仍有待提升

只有 15.8%的受訪者知道縣府目前正在推動高齡友善城市，仍有待未來加強

宣傳。

受訪者對推動高齡友善城市最滿意的項目依序分別為①提供長者照顧關懷②人行道無障礙設施、辦理樂齡學習和提供長者醫療補助⑤辦理敬老活動。最不滿意的項目依序分別為①提供長者醫療補助②人行道無障礙設施③公園綠地設置座椅④大眾運輸等候與搭乘環境⑤公共廁所無障礙設施和提供中低收入戶長者住宅修繕補助。認為應該優先加強的項目依序分別為①血壓量測②老花眼鏡和專人導讀諮詢④長者優先櫃檯⑤協助填寫申請表格。

(四)受訪者對縣政府整體施政及為民工作滿意度表現滿意

對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 84.5%，為歷年之新高，表示民眾對新縣府團隊在過去一年的施政表現給予比過往更高的評價。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①推動社會福利②健全醫療保健③改善環境整潔④公共建設⑤治安維護。最不滿意的項目依序分別為①交通改善②醫療保健③公共建設④推動社會福利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推動觀光旅遊⑤公共建設。

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項目依序分別為①交通改善②醫療保健③公共建設④推動社會福利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推動觀光旅遊⑤公共建設。這些項目與往年都相類似，建議相關單位應積極努力持續改善，以消彌民眾的怨言。

(二)強化單一服務窗口宣導和縣民服務時間的功能

只有 20.6%知道縣政府設有為民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務，知名度仍偏低，建議應加強宣導。此外，在 8 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 6 人(75%)不滿意縣民時間解決問題之服務，建議應強化縣民時間解決民眾問題之功能。

(三)重視民眾建議事項，研擬改善方案

在 48-52 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，也有些是個別性的感受，但其中不乏具體的善意建議，值得相關單位重視，針對反映事項研擬改善方案。

(四)加強推動高齡友善城市優先加強的項目

只有 15.8%的受訪者知道縣府目前正在推動高齡友善城市，仍有待未來加強宣傳。受訪者認為應該優先加強的項目依序分別為①血壓量測②老花眼鏡和專人導讀諮詢④長者優先櫃檯⑤協助填寫申請表格。建議相關單位可以根據民眾的反應調整服務事項。

(五)多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度與知能

為民服務工作是一項長期性且持續性的工作，在開放題中，還是有民眾反應少數服務人員態度不佳、打官腔、辦事效率差或是專業能力不足等，建議縣政府還是應該多辦理為民服務的講習，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。

(六)持續辦理為民服務調查工作

本年度因增加若干選項，增加執行單位執行的難度。但由於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。建議主管機關除應寬列預算持續辦理外，應讓為民服務調查單純化，不要再增加其他問項，以做為縣政府制定為民服務之參考。

(八)、檢討調查問卷內容或抽樣人數

由於調查題目從去年的 14 題增加到今年的 20 題，題目增幅為 42.85%，增加電訪員在電話訪問的難度和挫折感。從本年度有效有效完成訪問率為 16.2%，較去年降低了 4.3%及本年度共打出 3,769 通電話，較去年的 2,989 通增加了 780 通(26.1%)電話量可看出其難度。此外，輸入資料欄位由去年的 133 欄位增加到今年的 225 欄位，資料輸入量是去年的 1.68 倍。為降低電訪的難度及輸入資料的工作量，建議澎湖縣政府可加以檢討是否每年都要問這麼多題目？或是減少抽樣樣本數？或是將此調查分成兩次委託等，以利執行單位之執行。

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。
- 陳甦彰(民 103)。澎湖縣 103 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 104 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 11 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(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐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 其他 _____

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？(可提示，可複選)

☐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？) _____ (跳答第 5 題)

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？) _____ (跳答第 5 題)

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？) _____ (跳答第 5 題)

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 _____ | (跳答第 6 題) |

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(跳答第 9 題) ☐4. 退步很多(跳答第 9 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 _____ |

8. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較滿意?(提示後，問滿意的三項)

- ☐1. 民政處(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐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 其他 _____ ☐21 無

(跳答第 11 題)

9. 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

10. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較不滿意？（提示後，問不滿意的三項）

- ☐1. 民政處(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐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 其他 _____ ☐21 無

11. 請問您知道縣府設有便民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務嗎？

- ☐1. 知道（續答 11-1 題） ☐2. 不知道（跳答第 12 題）

11-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件？

- ☐1. 有（續答 11-2 題） ☐2. 沒有（跳答第 12 題）

11-2. 請問您對於該便民服務單一窗口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？）_____

12. 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 12-1 題） ☐2. 不知道（跳答第 13 題）

12-1. 請問您有沒有透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 有（續答 12-2 題） ☐2. 沒有（跳答第 13 題）

12-2. 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？）_____

13. 請問您知道縣政府推動高齡友善城市，營造對長者友善的生活環境嗎？

- ☐1. 知道 ☐2. 不知道（跳答第 16 題）

14. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，有那些方面您比較滿意？（提示後，問最滿意的三項）

- ☐1 人行道無障礙設施 ☐2 公園綠地設置座椅 ☐3 宣導長者防詐騙觀念 ☐4 公共廁所無障礙設施 ☐5 長者就醫交通接送服務 ☐6 宣導消防常識 ☐7 辦理樂齡學習 ☐8 長者參加文藝活動入場優待 ☐9 辦理敬老活動 ☐10 設置高齡友善櫃檯 ☐11 辦理長者志工訓練 ☐12 宣導長者活動 ☐13 提供長者照顧關懷 ☐14 提供長者醫療補助 ☐15 提供失能長者照護 ☐16 大眾運輸等候與搭乘環境 ☐17 提供中低收入戶長者住宅修繕補助 ☐18 其他 _____ ☐19 無

15. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，有那些方面您比較不滿意？（提示後，問最滿意的三項）

☐1 人行道無障礙設施☐2 公園綠地設置座椅☐3 宣導長者防詐騙觀念☐4 公共廁所無障礙設施☐5 長者就醫交通接送服務☐6 宣導消防常識☐7 辦理樂齡學習☐8 長者參加文藝活動入場優待☐9 辦理敬老活動☐10 設置高齡友善櫃檯☐11 辦理長者志工訓練☐12 宣導長者活動☐13 提供長者照顧關懷☐14 提供長者醫療補助☐15 提供失能長者照護☐16 大眾運輸等候與搭乘環境☐17 提供中低收入戶長者住宅修繕補助☐18 其他_____ ☐19 無

16. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，營造高齡友善櫃檯需要哪些服務？（提示後，複選三項）

☐1 老花眼鏡☐2 血壓量測☐3 服務鈴☐4 放大鏡☐5 輪椅借用☐6 敬老座椅☐7 長者使用服務臺☐8 長者安全走道☐9 急救箱☐10 一處收件全程服務☐11 長者優先櫃檯☐12 專人導讀諮詢☐13 文件字體放大☐14 無障礙廁所☐15 協助叫車☐16 協助填寫申請表格☐17 其他_____ ☐18 無

17. 請問您覺得縣政府的施政，有那些方面您比較滿意？（提示後，問最滿意的三項）

☐1 公共建設 ☐2 健全醫療保健☐3 推動社會福利☐4 改善環境整潔☐5 治安維護
☐6 美化景觀風貌☐7 推動工商發展☐8 推動觀光旅遊☐9 交通改善 ☐10 推動文化藝術
☐11 辦理建築管理面☐12 辦理中小學教育☐13 城市行銷☐14 改善農漁牧政策
☐15 改善土地政策☐16 其他_____ ☐17 無

18. 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，問最不滿意的三項）

☐1 公共建設 ☐2 健全醫療保健☐3 推動社會福利☐4 改善環境整潔☐5 治安維護
☐6 美化景觀風貌☐7 推動工商發展☐8 推動觀光旅遊☐9 交通改善 ☐10 推動文化藝術
☐11 辦理建築管理面☐12 辦理中小學教育☐13 城市行銷☐14 改善農漁牧政策
☐15 改善土地政策☐16 其他_____ ☐17 無

19. 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？）_____

20. 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，問最優先的三項）

☐1 公共建設 ☐2 健全醫療保健☐3 推動社會福利☐4 改善環境整潔☐5 治安維護
☐6 美化景觀風貌☐7 推動工商發展☐8 推動觀光旅遊☐9 交通改善 ☐10 推動文化藝術
☐11 辦理建築管理面☐12 辦理中小學教育☐13 城市行銷☐14 改善農漁牧政策
☐15 改善土地政策☐16 其他_____ ☐17 無

■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：_____

時間：____年____月____日____時____分

複查人員：_____

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 56-64 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 (195) ☐2 沒有 (417)

1 次(85)，2 次(34)，3 次(33)，4 次以上(43)

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 11 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(戶政事務所)(78) ☐2 財政處(地政事務所) (20) ☐3 建設處(8) ☐4 教育處(11)

☐5 工務處(6) ☐6 旅遊處(5) ☐7 社會處(22) ☐8 行政處(5) ☐9 人事處(2) ☐10 政風處(1)

☐11 主計處(1) ☐12 警察局(分局、派出所) (7) ☐13 消防局(消防小隊) (2) ☐14 環保局

(6) ☐15 衛生局(衛生所) (85) ☐16 農漁局(4) ☐17 文化局(16) ☐18 稅務局(6) ☐19 公共車

船處(2) 20. ☐其他 (5)_

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？

☐1 反映意見(2) ☐2 查詢事項(14) ☐3 申辦文件(95) ☐4 尋求服務(89) ☐5 公文交換、遞送

(10) ☐6 其他 (36)

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) (4) ☐2 電話(轉第 4-2 題) (6) ☐3 書面(轉第 4-3 題) (2)

☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5、4-6 題) (187) ☐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(1) ☐2. 滿意(0) ☐3. 不滿意(2) ☐4. 很不滿意(1)

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(4) ☐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(1) ☐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(39) ☐2. 滿意(142) ☐3. 不滿意(4) ☐4. 很不滿意(2)

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(33) ☐2. 滿意(147) ☐3. 不滿意(7) ☐4. 很不滿意(0)

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(32) ☐2. 滿意(147) ☐3. 不滿意(8) ☐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) (64) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (112)

☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (15) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (4)

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(31) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(15)

☐3. 審查流程迅速(29) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(134)

☐5. 發證或發照迅速(12) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(24)

☐7. 其他(4) (跳答第 6 題)

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(3)

☐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(3) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(5)

☐7. 審核人員挑剔(3) ☐8. 涉及的相關單位過多(0)

☐9. 其他(0)

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(18) ☐2. 進步一點點(164) ☐3. 有些退步(跳答第 9 題) (12) ☐4. 退步很多(跳答第 9 題) (1)

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(147) ☐2. 整體服務空間與設施(11) ☐3. 明確且便捷的作業流程(8)

☐4. 資訊化的應用(0) ☐5. 服務人員的專業能力(6) ☐6. 其他(10)

8. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較滿意？(提示後，問滿意的三項)

☐1. 民政處(戶政事務所)(77) ☐2 財政處(地政事務所) (17) ☐3 建設處(3) ☐4 教育處(5)

☐5 工務處(3) ☐6 旅遊處(3) ☐7 社會處(13) ☐8 行政處(2) ☐9 人事處(1) ☐10 政風處(0)

☐11 主計處(0) ☐12 警察局(分局、派出所) (12) ☐13 消防局(消防小隊) (3) ☐14 環保局

(7) ☐15 衛生局(衛生所) (73) ☐16 農漁局(4) ☐17 文化局(14) ☐18 稅務局(2) ☐19 公共車

船處(0) ☐20 其他(3) ☐21 無(28)

9. 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(5) ☐2. 整體服務空間與設施 (1) ☐3. 申辦的作業流程及標準(3)

☐4. 資訊化的程度(0) ☐5. 服務人員的專業能力(1) ☐6. 其他(3)

10. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較不滿意？(提示後，問不滿意的三項)

☐1. 民政處(戶政事務所)(1) ☐2 財政處(地政事務所) (0) ☐3 建設處(3) ☐4 教育處(0) ☐

5 工務處(2) □6 旅遊處(0) □7 社會處(0) □8 行政處(1) □9 人事處(0) □10 政風處(0) □11 主計處(0) □12 警察局(分局、派出所) (0) □13 消防局(消防小隊) (0) □14 環保局(0) □15 衛生局(衛生所) (2) □16 農漁局(0) □17 文化局(0) □18 稅務局(1) □19 公共車船處(0) □20 其他(1) □21 無(4)

11. 請問您知道縣府設有便民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務嗎？

□1. 知道(126) (續答 11-1 題) □2. 不知道 (跳答第 12 題) (486)

11-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件？

□1. 有(6) (續答 11-2 題) □2. 沒有(120) (跳答第 12 題)

11-2. 請問您對於該便民服務單一窗口人員提供的服務您滿不滿意？

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

12. 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 (152) (續答 12-1 題) □2. 不知道(460) (跳答第 13 題)

12-1. 請問您有沒有透過縣民時間尋求協助？

□1. 有(8) (續答 12-2 題) □2. 沒有(144) (跳答第 13 題)

12-2. 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(0) □2. 滿意(2) □3. 不滿意(4) □4. 很不滿意(2)

(請問您不滿意的原因是什麼？) _____

13. 請問您知道縣政府推動高齡友善城市，營造對長者友善的生活環境嗎？ ◀-----

□1. 知道(97) □2. 不知道(515) (跳答第 16 題)

14. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，有那些方面您比較滿意？(提示後，問最滿意的三項)

□1 人行道無障礙設施(20) □2 公園綠地設置座椅(13) □3 宣導長者防詐騙觀念(12) □4 公共廁所無障礙設施(9) □5 長者就醫交通接送服務(14) □6 宣導消防常識(8) □7 辦理樂齡學習(20) □8 長者參加文藝活動入場優待(5) □9 辦理敬老活動(19) □10 設置高齡友善櫃檯(6) □11 辦理長者志工訓練(3) □12 宣導長者活動(3) □13 提供長者照顧關懷(33) □14 提供長者醫療補助(20) □15 提供失能長者照護(9) □16 大眾運輸等候與搭乘環境(12) □17 提供中低收入戶長者住宅修繕補助(1) □18 其他 (6) □19 無(24)

15. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，有那些方面您比較不滿意？(提示後，問最滿意的三項)

□1 人行道無障礙設施(6) □2 公園綠地設置座椅(5) □3 宣導長者防詐騙觀念(0) □4 公共廁所無障礙設施(3) □5 長者就醫交通接送服務(1) □6 宣導消防常識(0) □7 辦理樂齡學習

(1) ☐8 長者參加文藝活動入場優待(0) ☐9 辦理敬老活動(1) ☐10 設置高齡友善櫃檯(0) ☐
11 辦理長者志工訓練(1) ☐12 宣導長者活動(0) ☐13 提供長者照顧關懷(1) ☐14 提供長者
醫療補助(0) ☐15 提供失能長者照護(1) ☐16 大眾運輸等候與搭乘環境(1) ☐17 提供中低
收入戶長者住宅修繕補助(3) ☐18 其他 (2) ☐19 無(73)

16. 請問您覺得縣政府推動高齡友善城市，營造高齡友善櫃檯需要哪些服務？（提示後，複選三項）
☐1 老花眼鏡(224) ☐2 血壓量測(279) ☐3 服務鈴(114) ☐4 放大鏡(39) ☐5 輪椅借用(73)
☐6 敬老座椅(53) ☐7 長者使用服務臺(123) ☐8 長者安全走道(77) ☐9 急救箱(38) ☐10 一
處收件全程服務(84) ☐11 長者優先櫃檯(145) ☐12 專人導讀諮詢(223) ☐13 文件字體放大
(47) ☐14 無障礙廁所(104) ☐15 協助叫車(73) ☐16 協助填寫申請表格(136) ☐17 其他 (25)
☐18 無(90)

17. 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(110) ☐2 健全醫療保健方面(153) ☐3 推動社會福利方面(195) ☐4 改善
環境整潔方面(118) ☐5 治安維護方面(107) ☐6 美化景觀風貌方面(19) ☐7 推動工商發展
方面(6) ☐8 推動觀光旅遊方面(94) ☐9 交通改善方面(76) ☐10 推動文化藝術方面(20) ☐
11 辦理建築管理方面(1) ☐12 辦理中小學教育方面(2) ☐13 城市行銷方面(10) ☐14 改善農
漁牧政策(8) ☐15 改善土地政策(2) ☐16 其他(6) _____ ☐17 無(275)

18. 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(66) ☐2 健全醫療保健方面(121) ☐3 推動社會福利方面(53) ☐4 改善環
境整潔方面(30) ☐5 治安維護方面(66) ☐6 美化景觀風貌方面(15) ☐7 推動工商發展方面
(23) ☐8 推動觀光旅遊方面(52) ☐9 交通改善方面(142) ☐10 推動文化藝術方面(11) ☐11
辦理建築管理方面(11) ☐12 辦理中小學教育方面(9) ☐13 城市行銷方面(23) ☐14 改善農
漁牧政策(27) ☐15 改善土地政策(19) ☐16 其他(20) _____ ☐17 無(357)

19. 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(40) ☐2. 滿意(477) ☐3. 不滿意(85) ☐4. 很不滿意(10)

20. 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(87) ☐2 健全醫療保健方面(268) ☐3 推動社會福利方面(142) ☐4 改善環
境整潔方面(48) ☐5 治安維護方面(15) ☐6 美化景觀風貌方面(20) ☐7 推動工商發展方面
(21) ☐8 推動觀光旅遊方面(92) ☐9 交通改善方面(178) ☐10 推動文化藝術方面(20) ☐11
辦理建築管理方面(9) ☐12 辦理中小學教育方面(11) ☐13 城市行銷方面(25) ☐14 改善農
漁牧政策(21) ☐15 改善土地政策(19) ☐16 其他(38) _____ ☐17 無(194)

■基本資料

年齡：☐1. 20-29 歲(46) ☐2. 30-39 歲(69) ☐3. 40-49 歲(119) ☐4. 50-59 歲 (140) ☐5. 60 歲以上(238)

學歷：☐1. 小學或以下(188) ☐2. 國(初)中(98) ☐3. 高中(職) (174) ☐4. 專科(34) ☐5. 大學(96) ☐6. 碩士及以上(22)

職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商(16)
☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等(10)
☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等 (3)
☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等(7)
☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等) (48)
☐6. 農林漁牧工作人員 (33)
☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等(32)
☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工) (15)
☐9. 軍警(6) ☐10. 公務員、教師(51) ☐11. 家庭主婦(92) ☐12. 學生(17)
☐13. 無業或待業(258) ☐14. 其他(24)

鄉市：☐1. 馬公市(359) ☐2. 湖西鄉(92) ☐3. 白沙鄉(57) ☐4. 西嶼鄉(50) ☐5. 望安鄉(32)
☐6. 七美鄉(22)

性別：☐1. 男(296) ☐2. 女(316)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



第一次訪員訓練

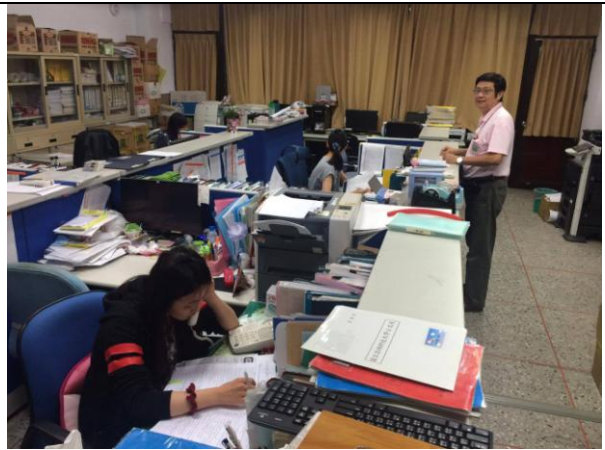


第二次訪員訓練

電話訪問



縣府承辦科長及承辦人了解電訪情況



督導電訪