澎湖縣政府
97 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：國立澎湖科技大學行銷與物流管理學系

計畫主持人： 陳甦彰

職　　稱：副教授兼系主任

時　　間：中華民國 97 年 11 月 4 日

摘　　要

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考。為達調查目的，於民國 97 年 9 月 22 日至 9 月 24 日期間，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 1,908 通電話，成功完成 638 位合格受訪者之調查。研究結果顯示受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 94.1%較 96 年度略降 0.4%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 89.5%較 96 年度略降 1.5%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 85.8%較 96 年度略升 1.4%；認為目前縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 65.9%比 96 年度的 61.7%，提升 4.2%。整體而言，對縣政府為民服務的滿意程度為 48.1%，略低於 96 年度的 50.6%，對縣政府的整體施政表現滿意程度為 60.8%，略低於 96 年度 61.9%。受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護、改善環境整潔、交通改善、推動社會福利和健全醫療保健，其中治安維護已連續 4 年獲民眾的肯定排名第 1。最不滿意的項目分別為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動觀光旅遊和公共建設，其中醫療保健已連續 4 年排名民眾最不滿意的項目。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、推動社會福利、推動觀光旅遊和交通改善。

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 ----------9
　三、縣民對縣政府施政之評價 ----------38
肆、結論及建議 ----------47
　一、結論 ----------47
　二、建議 ----------48
參考文獻 ----------50
附錄 1、澎湖縣政府 97 年度為民服務調查問卷 ----------51
附錄 2、訪員訓練注意事項 ----------54
附錄 3、問卷各題項答題原始資料 ----------56
附錄 4、訪員訓練及電話調查相片 ----------60

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 ----------6
表 3-4 職業統計表 ----------7
表 3-5 居住地區統計表 ----------8
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務----------9
表 3-7 接洽過縣政府單位統計表----------10
表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表----------11
表 3-9 洽公途徑統計表 ----------12
表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表----------14
表 3-11 近四年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表--------15
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表----------16
表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表----------17
表 3-14 近四年民眾對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表----18
表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表----------19
表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表----------20
表 3-17 近四年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表------21
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表----------22
表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表(複選)----------23
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表(複選)----------24
表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表----------26
表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表----------27
表 3-23 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項----------28
表 3-24 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表--------29

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表----------30
表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表----------31
表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表----------32
表 3-28 是否知道縣民時間意見表----------33
表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表----------34
表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表----------35
表 3-31 縣政府的為民服務工作整體滿意度表----------36
表 3-32 近四年民眾對縣政府的為民服務工作整體滿意度統計表------37
表 3-33 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度交叉分析表----38
表 3-34 對於縣政府的施政滿意度表----------39
表 3-35 對於縣政府的施政不滿意度表----------40
表 3-36 對於縣政府的整體施政表現滿意度表----------42
表 3-37 近四年民眾對於縣政府的整體施政表現滿意度統計表--------43
表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表----------44
表 3-39 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表----------45

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圖----------9
圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖----------10
圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖----------11
圖 3-9 洽公途徑圓形圖 ----------12
圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖----------14
圖 3-11 近四年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖--------15
圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖----------18
圖 3-13 近四年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意趨勢圖 18
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖----------21
圖 3-15 近四年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖------21
圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖----------23
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖----------24
圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖----------26
圖 3-19 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖--------28
圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖----29
圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖----------30
圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖----------31
圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖----------32
圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖----------33
圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖----------34

圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖----------35
圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖----------36
圖 3-28 近四年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意趨勢圖----------37
圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖----------39
圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖----------41
圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖----------43
圖 3-32 近四年民眾對縣政府整體施政表現滿意趨勢圖----------43
圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖----------45

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，所謂民主政治的核心價值乃在強調「主權在民」的觀念，因此政府的施政均應根植於民意的基礎之上。隨著時代的變遷與社會的進步，人民對政府的要求與日俱增，政府的公共服務角色也愈來愈吃重，對於政府部門服務品質的控制與操作，需要更多環境條件的配合，民眾可能因為服務人員本身的服務不周，或是服務設備的條件不足，致使服務招致民眾的抱怨在所難免，因而如何本著現代行銷的「顧客導向」理念，推動爲民服務，將企業經營管理的觀念與作法應用於行政管理上，藉以提升政府的效能與效率，已成為政府當務之急。

澎湖縣政府為了解各機關為民服務的情況，每年均會進行為民服務滿意度調查。以往均採取郵寄問卷方式，限於我國國情，縣民回覆率並不高。自 94 年度起改採電話訪問之方式，希望藉由調查方法的改變來增加樣本數，以便能更貼切反映本縣縣民對縣政府各單位為民服務的現況，本（97）年度仍依循過去三年之方式，持續採用電話調查方式進行。

具體而言，本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對澎湖縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考，進而能促使各機關提升為民服務之績效，以使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。

三、問卷內容：

與去年調查內容相同，如調查縣民對縣政府服務人員服務態度、辦事效率；服務場所內外環境及服務設施；民眾是否知道縣民服務中心及縣民時間之設置及其滿意度；了解為民服務一年來是否有較前一年進步，以及進步或退步之原因；整體為民服務及施政滿意度等。本年度之問卷詳如附錄 1。

四、調查時間：

民國 97 年 9 月 22 日至 9 月 24 日，每日晚間 5 點 30 分至 9 點 30 分。

五、抽樣設計：

採取澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，依各行政區域戶數比例，再以戶內選樣法，抽取戶內合格受訪者，隨機抽取方式調查。

六、調查樣本：

在 95%信心水準下，共抽取 638 位有效樣本，抽樣誤差在正負 3.88%範圍以內。

七、統計方法：

以 SPSS10.0 統計軟體，運用百分比、平均數等統計量數來描述調查結果，並以卡方檢定來進行題組間的考驗。

八、訪員選取：

由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部高年級學生及海洋創業產業研究所、服務業經營管理研究所研究生共 11 人，平均每人分配約 60 位名額，經訪員訓練後擔任，訓練注意須知如附錄 2。

九、撥號結果：

本次調查共計打出 1,908 通電話，其中拒答者為 414 通(21.7%)，652 通沒人接聽(34.2%)，47 通無大人在家(2.5%)，135 通電話錯誤(7.1%)，其他原因 22 通(1.1%)，成功完成 638 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 33.4%。

十、樣本代表性

本調查所取之樣本，經與馬公市戶政事務所統計之 97 年 8 月份人口資料中各行政區的人數，雖略有差異，但經卡方檢定結果未達 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		樣本		卡方檢定結果
地區	人數	百分比	人數	百分比	
馬公市	54,939	59.13%	359	56.27%	χ^2=0.073 P>0.05
湖西鄉	12,910	13.90%	87	13.64%	
白沙鄉	9,163	9.86%	58	9.09%	
西嶼鄉	8,165	8.79%	63	9.87%	
望安鄉	4,446	4.79%	46	7.21%	
七美鄉	3,284	3.53%	25	3.92%	
合計	92,907		638		

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 638 人，其中男性為 287 人(45%)，女性為 351 人(55%)，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	287	45%
女	351	55%
合　計	638	100%

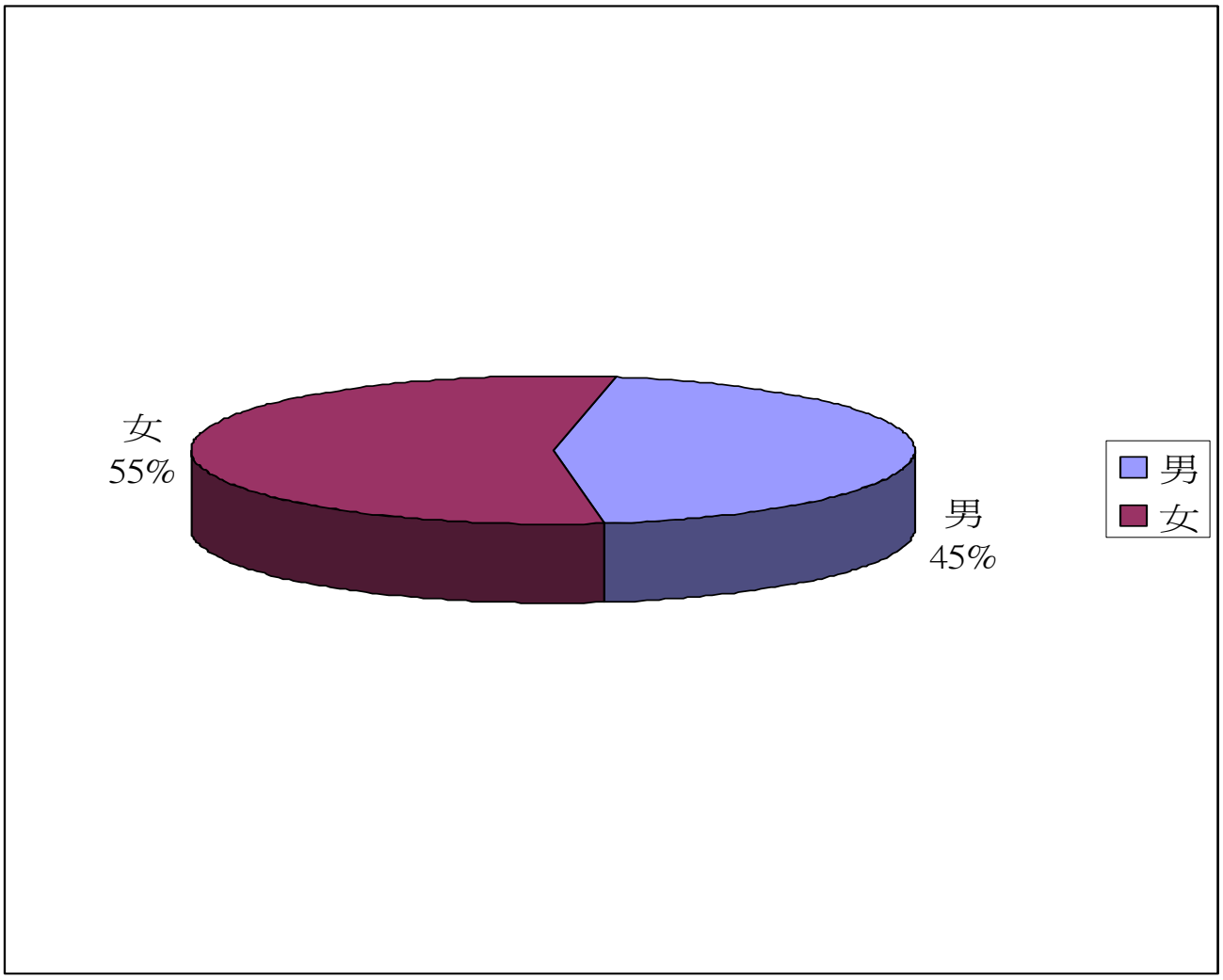

圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 32.1%最多，其次為 40-49 歲的 22.4%，接著為 50-59 歲的 19.3%，30-39 歲及 20-29 歲分別為 14.1%和 12.1%，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	77	12.1%
30－39 歲	90	14.1%
40－49 歲	143	22.4%
50－59 歲	123	19.3%
60 歲以上	205	32.1%
合　　計	638	100%

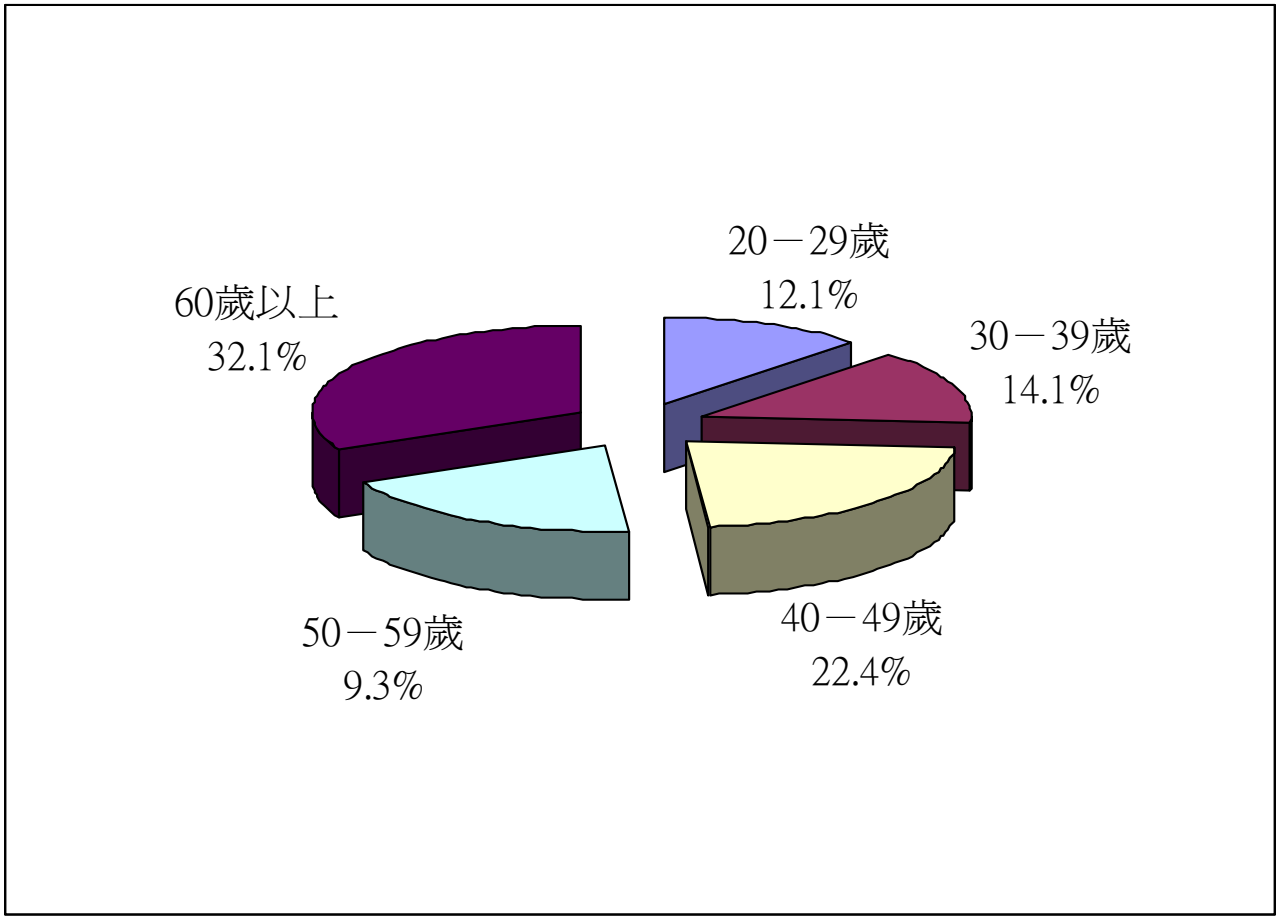

圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 37.3%最多，其次為高中（職）的 26.3%，國中有 14.4%，大學和專科分別為 12.1%和 7.7%，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	238	37.3%
國（初）中	92	14.4%
高中（職）	168	26.3%
專　科	49	7.7%
大　學	77	12.1%
碩　士	14	2.2%
合　計	638	100%

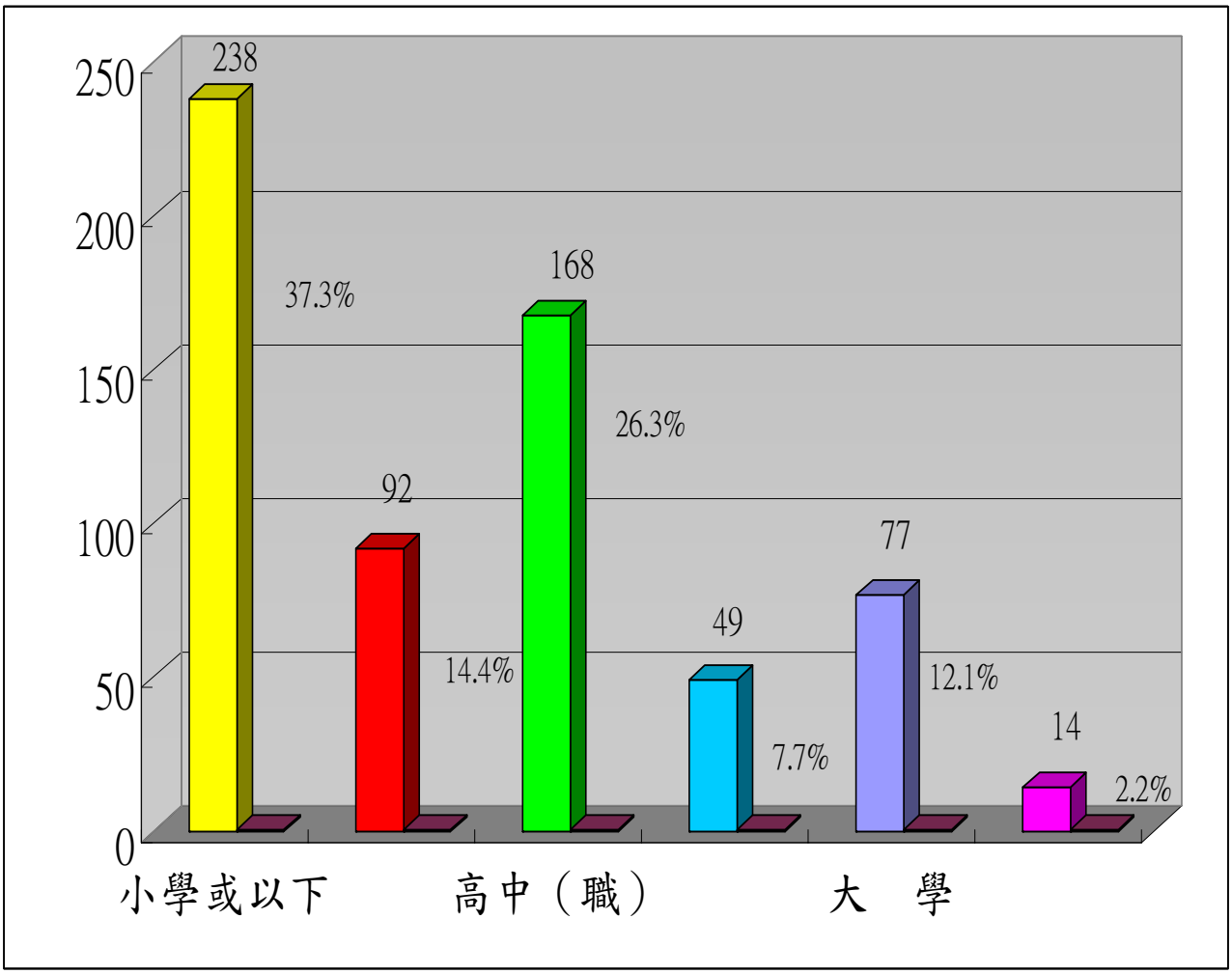

圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以待業最多，推估這部分應屬於無工作能力的老年人居多，其次是商業、服務業的 20.5%和家庭管理的 14.4%，軍公教也有 9.7%，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
軍公教	62	9.7%
商業、服務業	131	20.5%
工業	32	5.0%
農林漁牧業	53	8.3%
自由業	18	2.8%
家庭管理	92	14.4%
待業	225	35.3%
其他	25	3.9%
合　計	638	100%

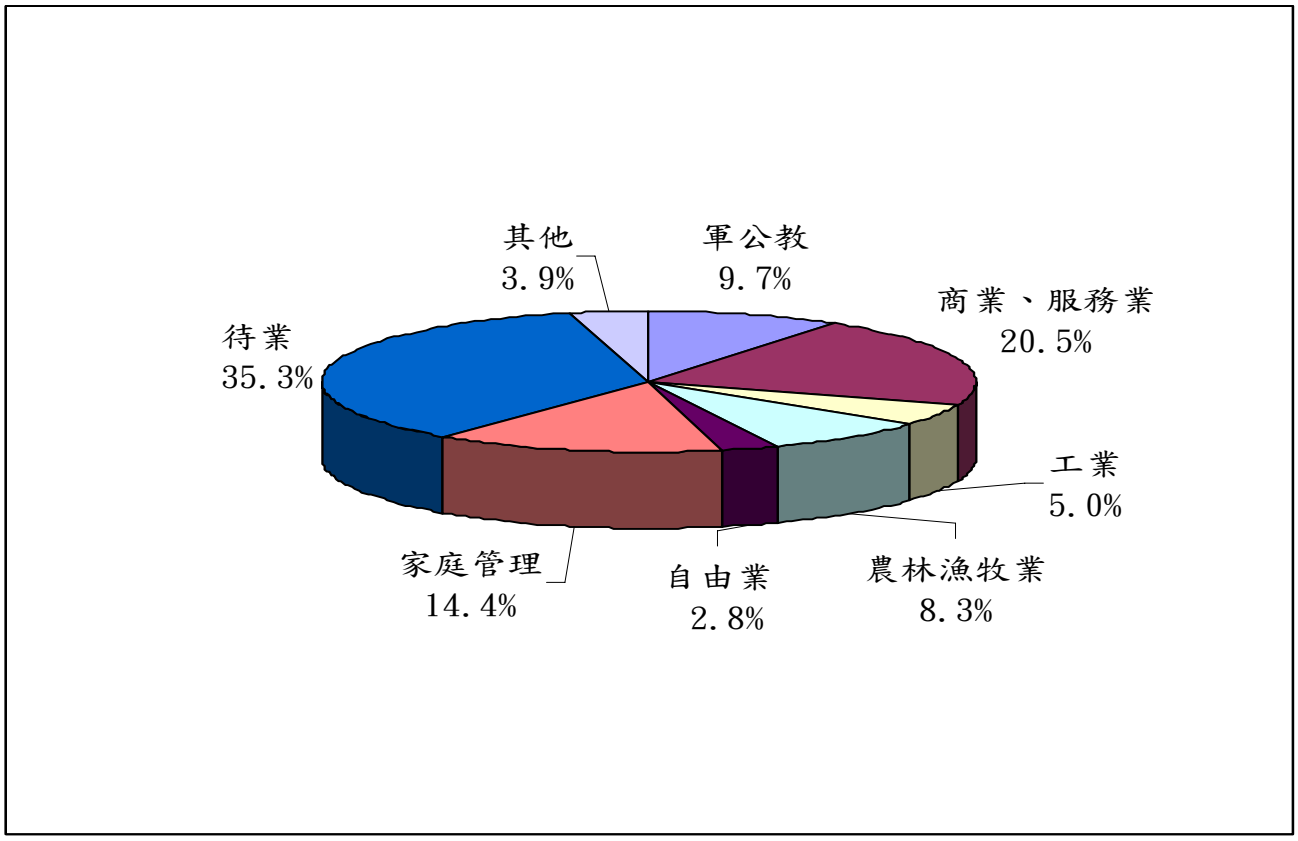

圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 56.3%最多，其次依序為湖西鄉 13.6%、白沙鄉 9.1%、西嶼鄉 9.9%、、望安鄉 7.2%、七美鄉 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	359	56.3%
湖西鄉	87	13.6%
白沙鄉	58	9.1%
西嶼鄉	63	9.9%
望安鄉	46	7.2%
七美鄉	25	3.9%
合　計	638	100%

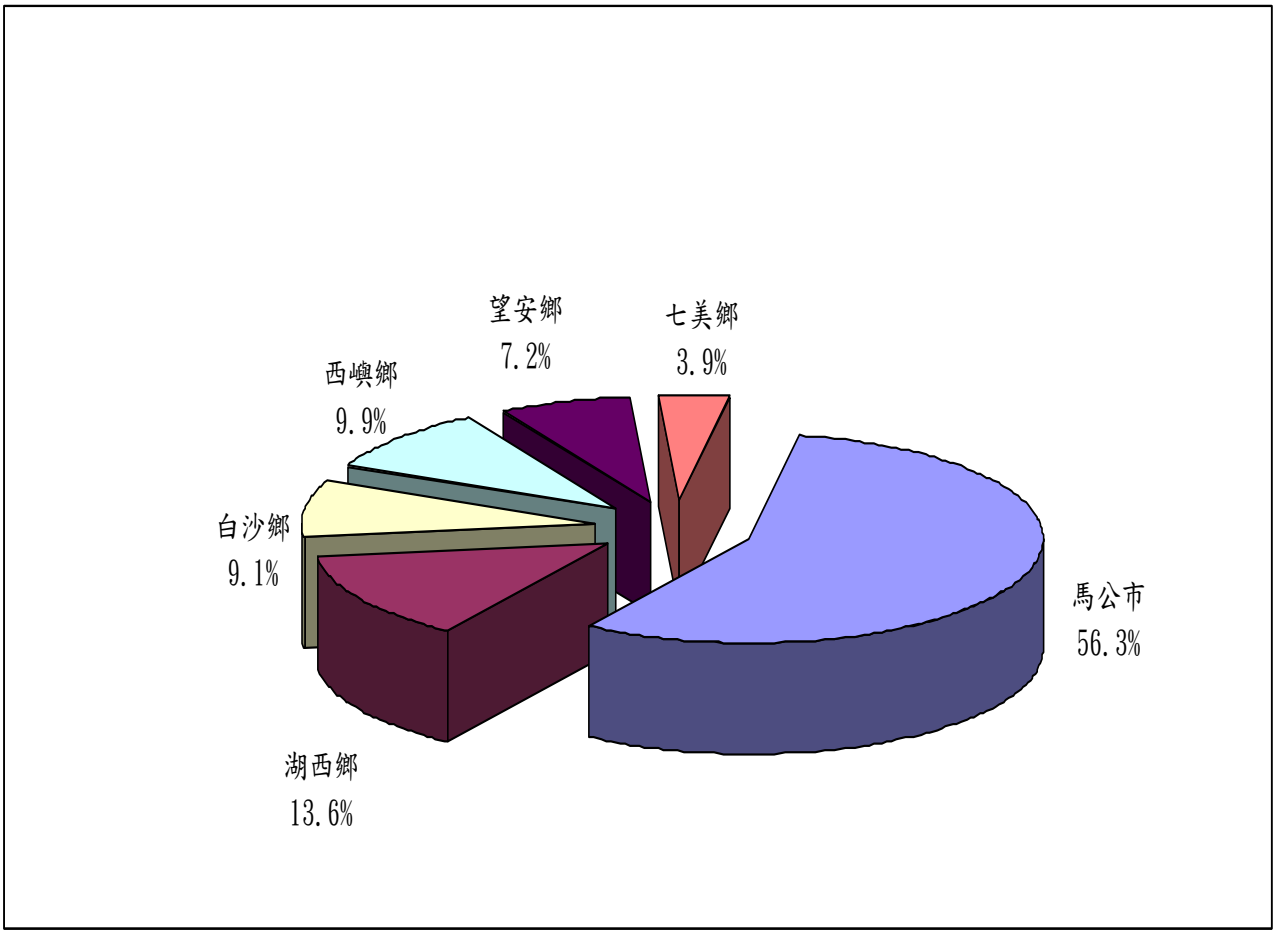

圖 3-5 居住地區分布圖

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311人(佔48.7%)的受訪者表示最近的一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

洽辦情形	人　數	百　分　比
有	311	48.7%
沒有	327	51.3%
合　計	638	100%

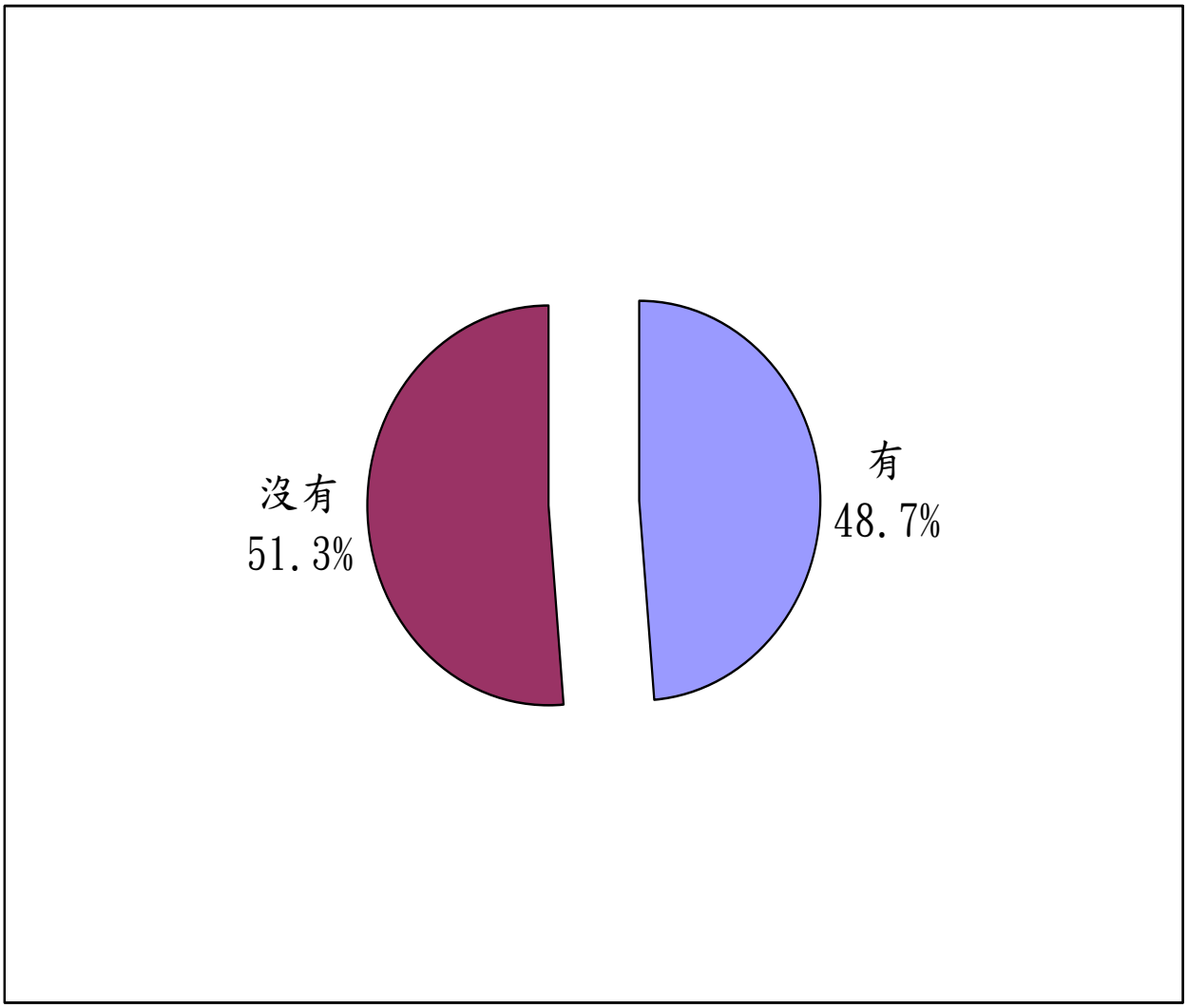

圖3-6是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經洽辦業務的 311 人分析，在複選的情況下，接洽過縣政府的單位以衛生局（衛生所）37.7%最高，其次是戶政事務所的 19.0%，接著分別為縣政府府內單位的 12.7%、稅捐處的 9.9%、和地政事務所的 6.8%，如表 3-7 和圖 3-7 所示。

表 3-7 接洽過縣政府單位統計表（複選）

單　位	表示人次	百分比	單　位	表示人次	百分比
縣政府府內單位	49	12.7%	公共車船處	9	2.3%
警察局	3	0.8%	戶政事務所	73	19.0%
消防局(消防小隊)	2	0.5%	地政事務所	26	6.8%
農漁局	13	3.4%	縣立體育場	2	0.5%
稅捐處	38	9.9%	家畜疾病防治所	0	0.0%
衛生局（衛生所）	145	37.7%	水產種苗繁殖場	0	0.0%
環保局	8	2.1%	其他	7	1.8%
文化局	6	1.6%	合計	381	100%

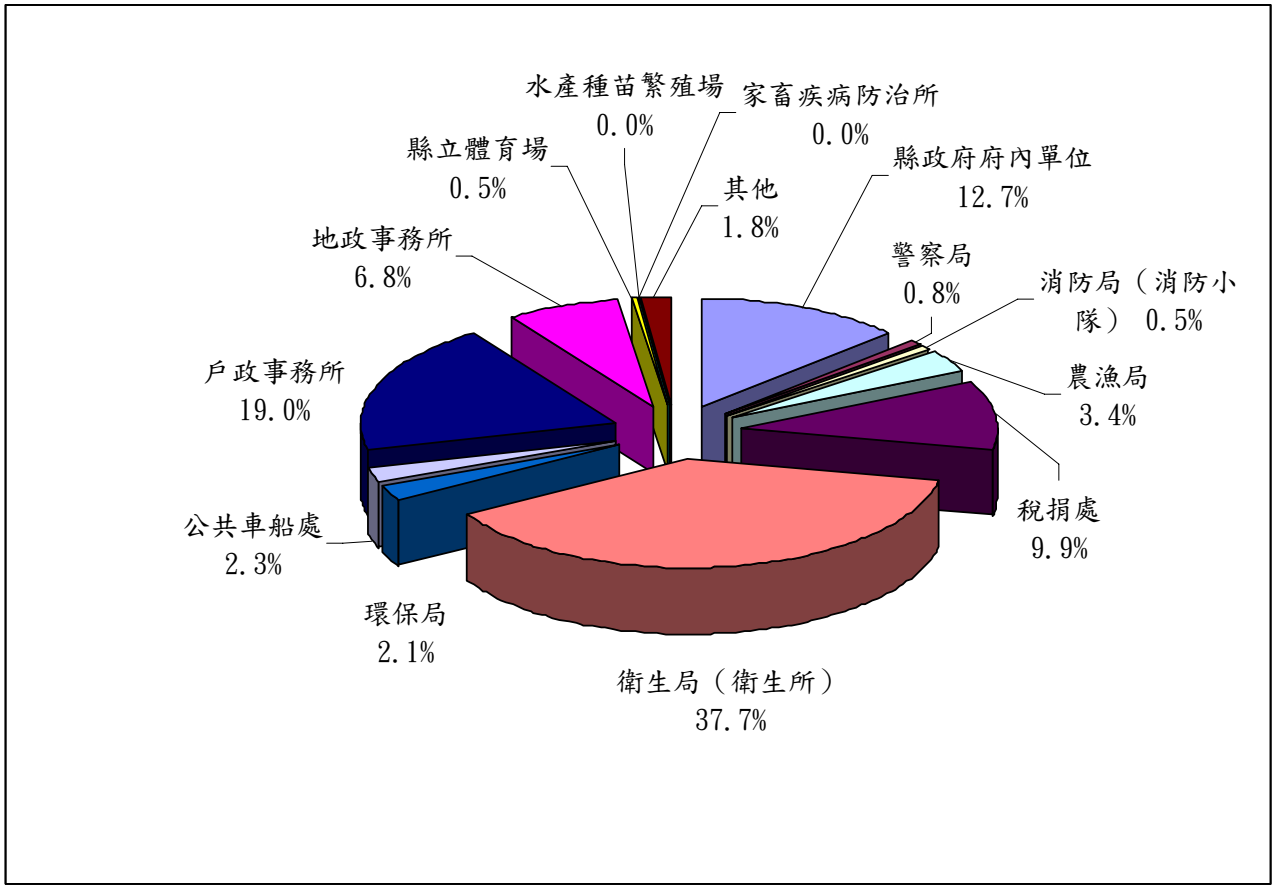

圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 311 人來分析，表 3-8 和圖 3-8 顯示，至縣政府接洽公務是以尋求服務的 47.0%最高，其次是申辦文件的 30.8%。

表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表

比例 / 事由	人數	百分比
反映意見	3	1.0%
查詢事項	12	3.8%
申辦文件	96	30.8%
尋求服務	147	47.0%
公文交換、遞送	10	3.2%
其他	43	13.8%
合計	311	100%

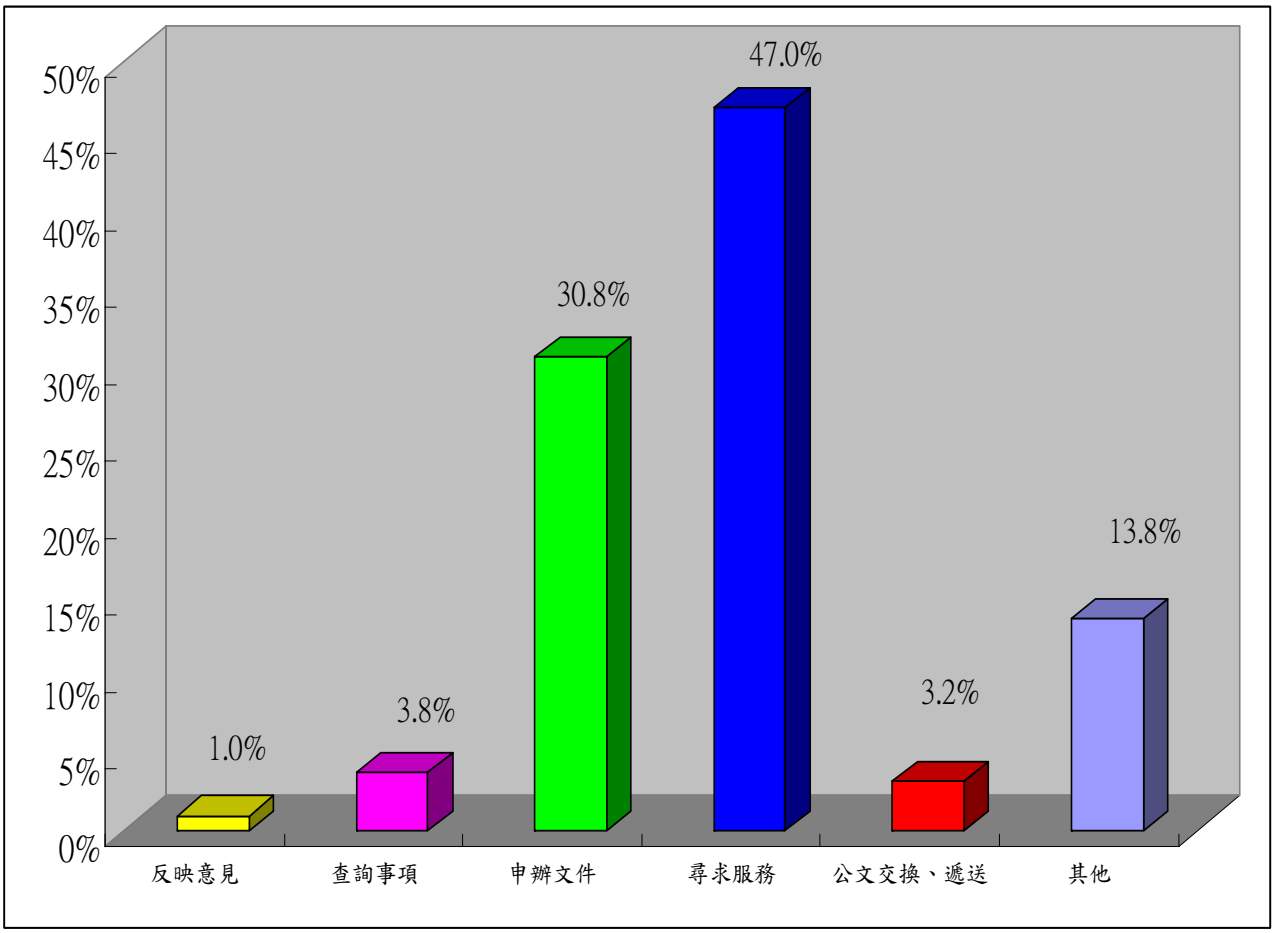

圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖

(四)您是透過什麼方式接洽？

表 3-9 及圖 3-9 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 98.4%。

表 3-9 洽公途徑統計表(複選)

比　例 方　式	表示人次	百分比
資訊網路	1	0.3%
電　話	4	1.3%
書　面	0	0.0%
親自前往辦理	306	98.4%
其　他	0	0.0%
合　計	311	100.0%

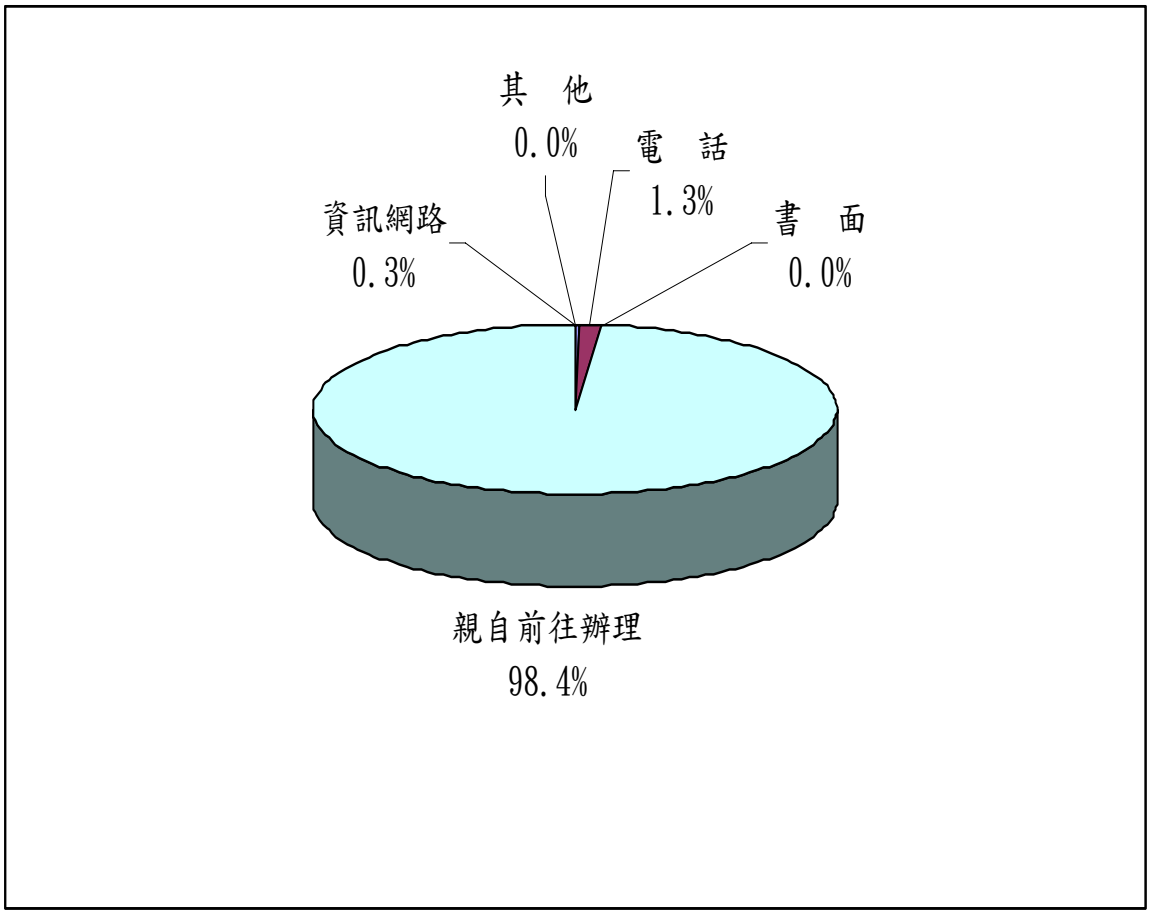

圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(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 1 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊有 1 位表示非常滿意。

(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 4 位民眾中，對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容表示還算滿意。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中沒有人透過書面回應因而不加以分析討論。。

(八)對縣政府服務人員的服務態度滿意度

表 3-10 及圖 3-10 顯示，以親自前往辦理的 306 位受訪者來看，滿意程度為 94.1%(非常滿意 47.4%；滿意 46.7%)，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。若與去年調查結果比較，本年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度比去年的 94.5%略為降低 0.4 個百分點，另從表 3-11 及圖 3-11 可看出除 94 年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度較低外，最近三年來都可維持在 92%以上的水準。

本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 4.9%(很不滿意 1.6%；不滿意 3.3%)，低於 96 年度的 3.5%。另有 0.9%的民眾為較中性的答案其中有 0.3%的民眾表示很難說，0.3%表示無意見，0.3%表示不知道。

表 3-11 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員的服務態度結果，會受到職業及居住地不同而有顯著差異，從事工業有 10%表示不滿意遠高於其他職業。

就居住地區而言，湖西鄉的非常滿意程度最低，而不滿意程度則高於其他鄉市，不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公

時，或是對鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

其餘在性別、年齡、教育程度等變項則沒有顯著差異。

表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	145	47.4%
還算滿意	143	46.7%
不滿意	10	3.3%
很不滿意	5	1.6%
拒答	0	0.0%
很難說	1	0.3%
無意見	1	0.3%
不知道	1	0.3%
合　計	306	100%

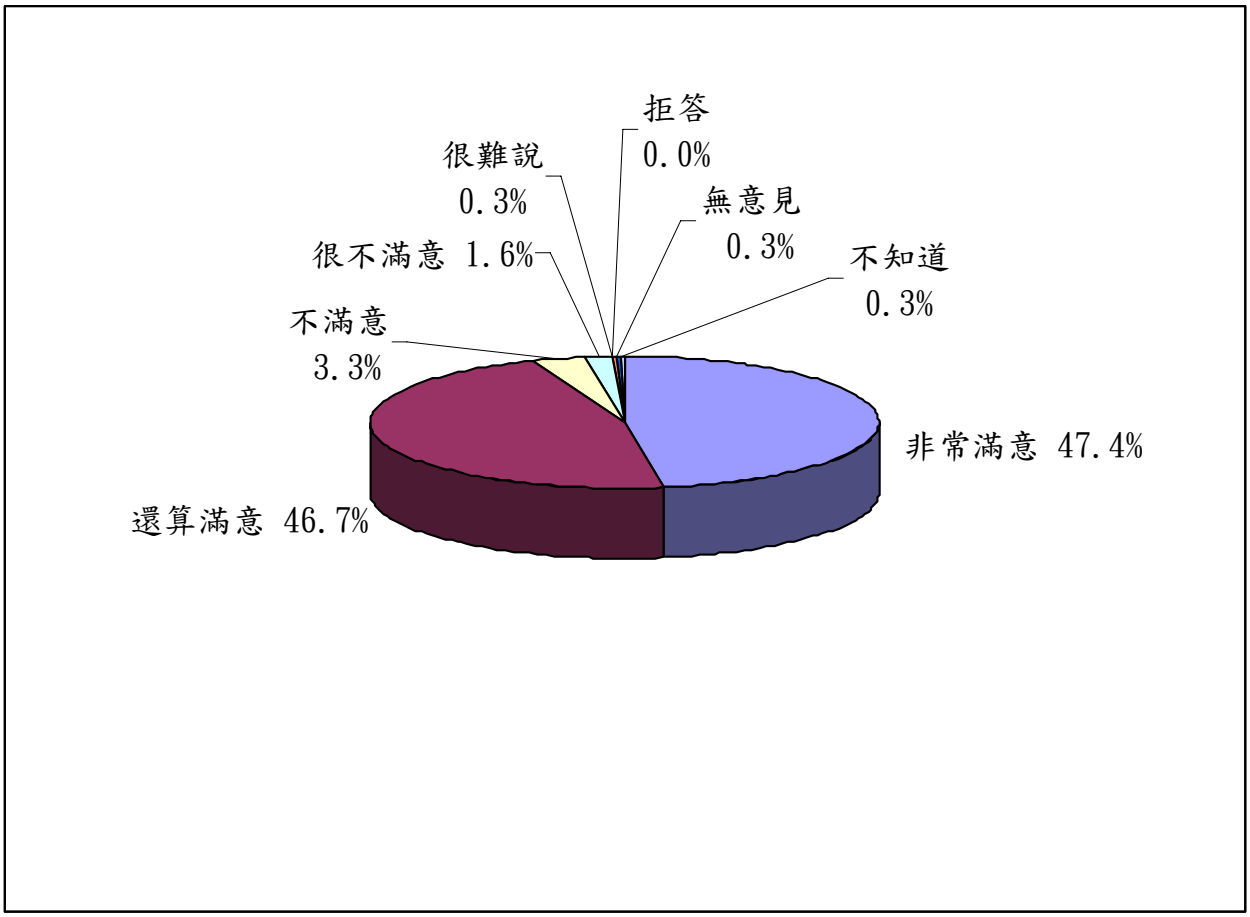

圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-11 近四年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

年度	滿意度	備註
94	76.5%	
95	92.0%	
96	94.5%	
97	94.1%	

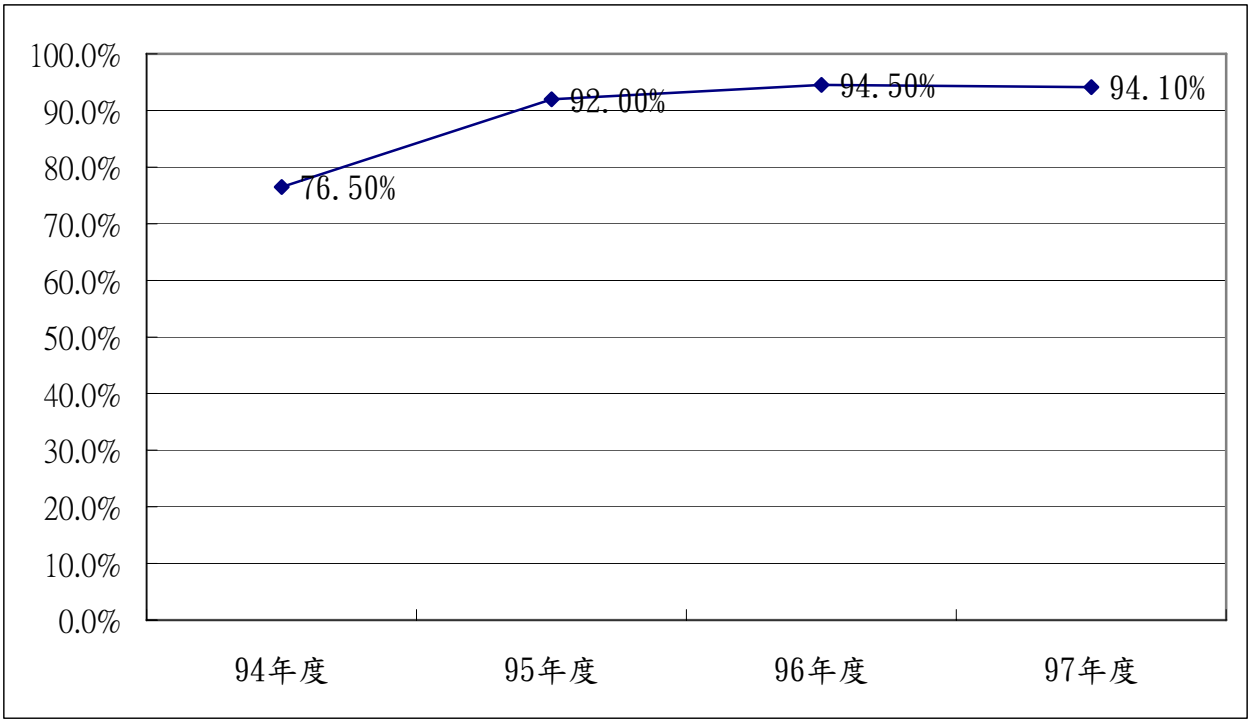

圖 3-11 近四年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	47.4%	46.7%	3.3%	1.6%	0	0.3%	0.3%	0.3%	
性別									
男	45.3%	49.2%	5.5%						χ^2=9.505 P =0.147
女	48.9%	44.9%	1.7%	2.8%		.6%	.6%	.6%	
年齡									
20-29 歲	34.2%	55.3%	10.5%						χ^2=27.690 P =0.273
30-39 歲	45.5%	50.9%	1.8%				1.8%		
40-49 歲	45.8%	44.4%	2.8%		4.2%	1.4%		1.4%	
50-59 歲	46.8%	46.8%	4.3%		2.1%				
60 歲以上	55.3%	42.6%	1.1%		1.1%				
教育程度									
小學或以下	51.0%	45.2%	1.0%		1.9%	1.0%			χ^2=36.457 P =0.194
國(初)中	54.8%	38.1%			4.8%			2.4%	
高中(職)	52.6%	40.8%	3.9%		1.3%		1.3%		
專科	38.5%	57.7%	3.8%						
大學	27.7%	61.7%	10.6%						
碩士以上	54.5%	45.5%							
職業**									
軍公教	46.2%	48.7%	5.1%						χ^2=103.356 P =0.000
商業、服務業	41.2%	52.9%	2.9%		2.9%				
工業	10.0%	70.0%	10.0%				10.0%		
農林漁牧業	48.3%	48.3%	3.4%						
自由業	12.5%	75.0%						12.5%	
家庭管理	37.8%	60.0%				2.2%			
待業	59.6%	33.0%	4.3%		3.2%				
其他	76.9%	23.1%							
鄉市**									
馬公市	52.1%	43.6%	3.6%		.7%				χ^2=76.927 P =0.000
湖西鄉	8.7%	82.6%	6.5%					2.2%	
白沙鄉	57.1%	38.8%			2.0%		2.0%		
西嶼鄉	64.7%	23.5%	5.9%		5.9%				
望安鄉	67.7%	29.0%	3.2%						
七美鄉	34.8%	52.2%			8.7%	4.3%			

(六)對服務場所內外環境及服務設施滿意度

表 3-13 及圖 3-12 顯示，以親自前往辦理的 306 位受訪者來看，對服務場所內外環境及服務設施滿意程度為 89.5%(非常滿意 36.9%；還算滿意 52.6%)，

低於 96 年度的 91%，退步 1.5 個百分點。另從表 3-14 及圖 3-13 可看出除 94 年度民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意程度較低外，最近兩年來都可維持在 90%左右的水準。對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為 3.9%與 96 年度相同，顯示各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施略為退步。另有 3.3%的民眾為較中性的答案，其中有 2.9%表示無意見，0.4%表示不知道。

表 3-15 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及服務設施滿意度，會受到學歷及居住地不同而有顯著差異，碩士程度以上的受訪者不滿意程度最高。就居住地區而言，七美鄉和望安鄉的不滿意程度高。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所場所內外環境及服務設所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

其餘在性別、年齡、職業等變項沒有顯著差異。

表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	113	36.9%
還算滿意	161	52.6%
不滿意	12	3.9%
很不滿意	9	2.9%
拒答	1	0.4%
很難說	0	0%
無意見	9	2.9%
不知道	1	0.4%
合　計	306	100%

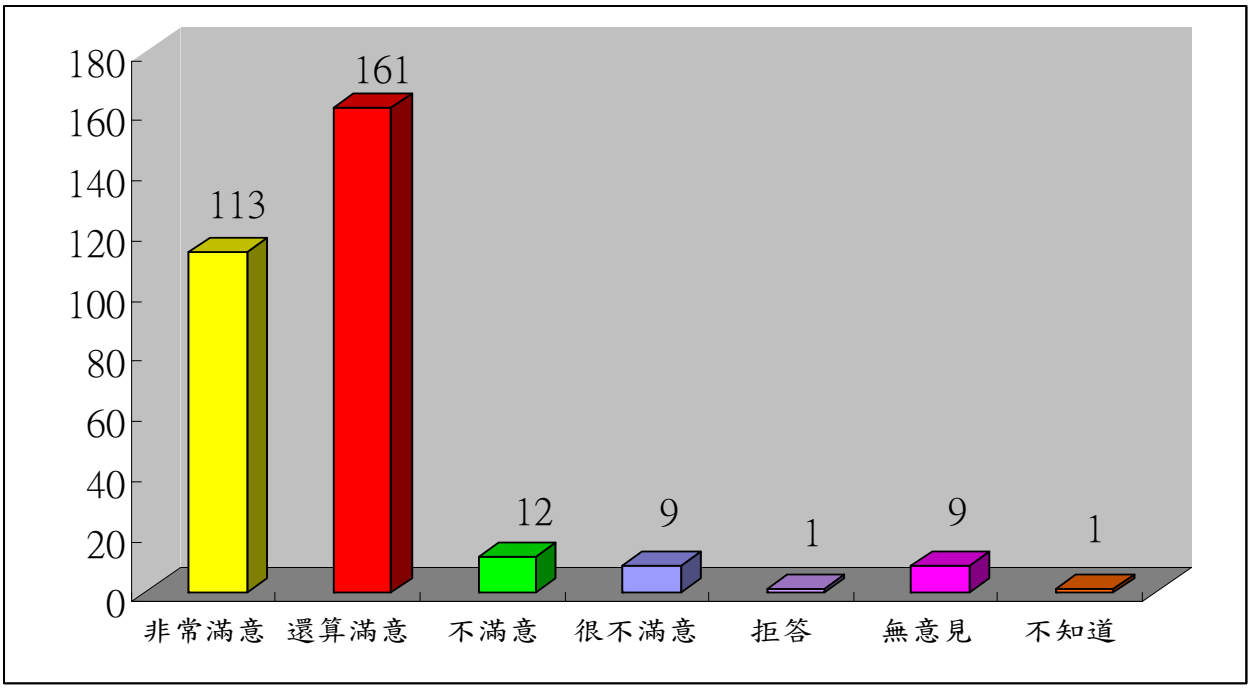

圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖

表 3-14 近四年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

年度	滿意度	備註
94	61.7%	
95	85.3%	
96	91.0%	
97	89.5%	

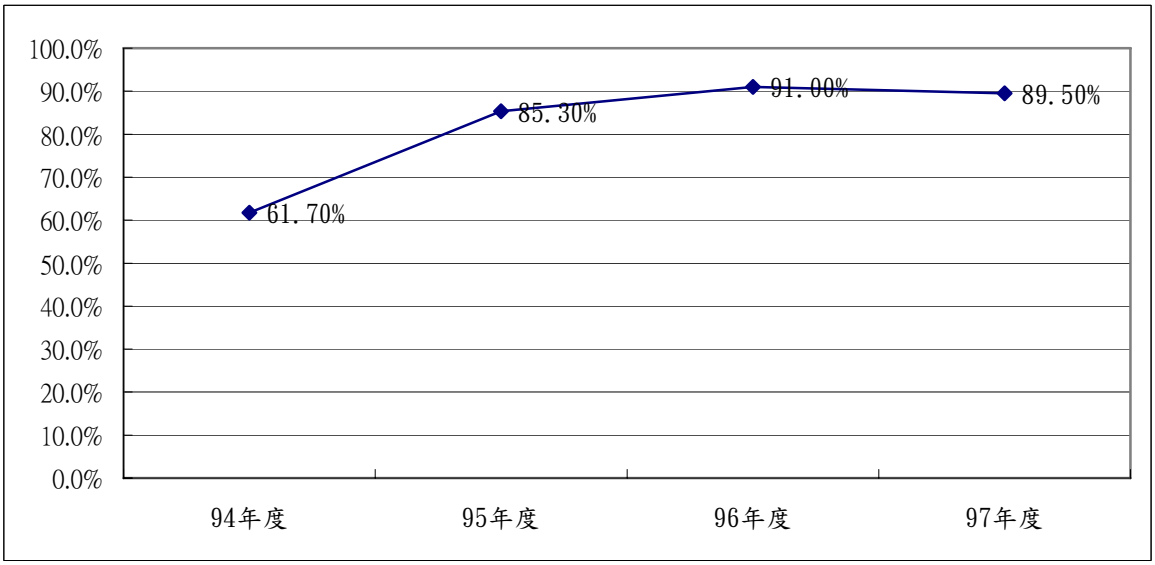

圖 3-13 近四年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度趨勢圖

表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉表

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	36.9%	52.6%	3.9%	2.9%	.3%		2.9%	.3%	
性別									χ^2=8.643 P =0.195
男	33.6%	55.5%	3.9%	5.5%			1.6%		
女	39.3%	50.6%	3.9%	1.1%	.6%		3.9%	.6%	
年齡									χ^2=32.011 P =0.127
20-29 歲	28.9%	63.2%	5.3%	2.6%					
30-39 歲	32.7%	60.0%		3.6%			3.6%		
40-49 歲	29.2%	55.6%	8.3%	1.4%			4.2%	1.4%	
50-59 歲	34.0%	53.2%	4.3%	6.4%	2.1%				
60 歲以上	50.0%	41.5%	2.1%	2.1%			4.3%		
教育程度*									χ^2=44.199 P =0.046
小學或以下	44.2%	45.2%	3.8%	2.9%			3.8%		
國(初)中	40.5%	42.9%	4.8%	9.5%	2.4%				
高中(職)	39.5%	48.7%	2.6%	2.6%			5.3%	1.3%	
專科	30.8%	65.4%					3.8%		
大學	19.1%	76.6%	4.3%						
碩士以上	27.3%	54.5%	18.2%						
職業									χ^2=40.563 P =0.534
軍公教	23.1%	66.7%	5.1%	2.6%			2.6%		
商業、服務業	38.2%	52.9%	2.9%	1.5%			2.9%	1.5%	
工業	20.0%	70.0%					10.0%		
農林漁牧業	34.5%	48.3%	6.9%	10.3%					
自由業	25.0%	50.0%	25.0%						
家庭管理	28.9%	62.2%	4.4%	2.2%			2.2%		
待業	46.8%	42.6%	2.1%	3.2%	1.1%		4.3%		
其他	53.8%	46.2%							
鄉市**									χ^2=85.196 P =0.000
馬公市	40.0%	51.4%	5.0%	.7%			2.1%	.7%	
湖西鄉	13.0%	80.4%	2.2%	2.2%			2.2%		
白沙鄉	44.9%	49.0%		2.0%			4.1%		
西嶼鄉	52.9%	29.4%					17.6%		
望安鄉	32.3%	41.9%	6.5%	19.4%					
七美鄉	43.5%	43.5%	8.7%		4.3%				

(七)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-16 及圖 3-14 顯示，以回答的 311 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 85.8%(很滿意 31.2%；滿意 54.6%)，高於 96 年度的 84.1%，進步了 1.7 個百分點。另從表 3-17 及圖 3-15 可看出除 94 年度民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意程度較低外，最近兩年來都可維持在 85%左右的水準。此外，民眾對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 7.1%(很不滿意 1.6%；不滿意 5.5%)低於 95 年度的 8.4%。另有 6.8%的民眾為較中性的答案，其中有 2.6%表示很難說，1.6%表示無意見，2.6%表示不知道。

表 3-18 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的辦事效率滿意度會受到居住地不同而有顯著差異。馬公市不滿意度高於其他鄉市，湖西鄉非常滿意程度遠低於其他鄉市，不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所公務人員半是效率所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

其餘在性別、學歷、職業和年齡等變項則無顯著差異。

表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度表

比例 / 意見	人數	百分比
非常滿意	97	31.2%
還算滿意	170	54.6%
不滿意	17	5.5%
很不滿意	5	1.6%
拒答	1	0.3%
很難說	8	2.6%
無意見	5	1.6%
不知道	8	2.6%
合計	311	100%

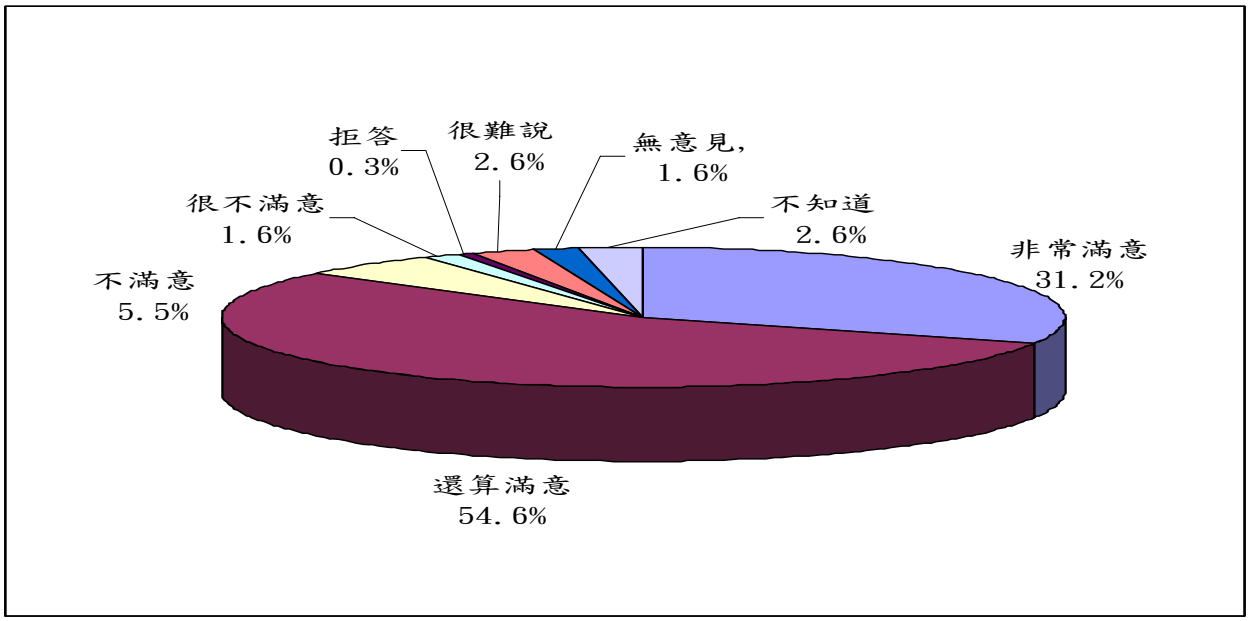

圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-17 近四年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表

年度	滿意度	備註
94	58.5%	
95	82.6%	
96	84.1%	
97	85.8%	

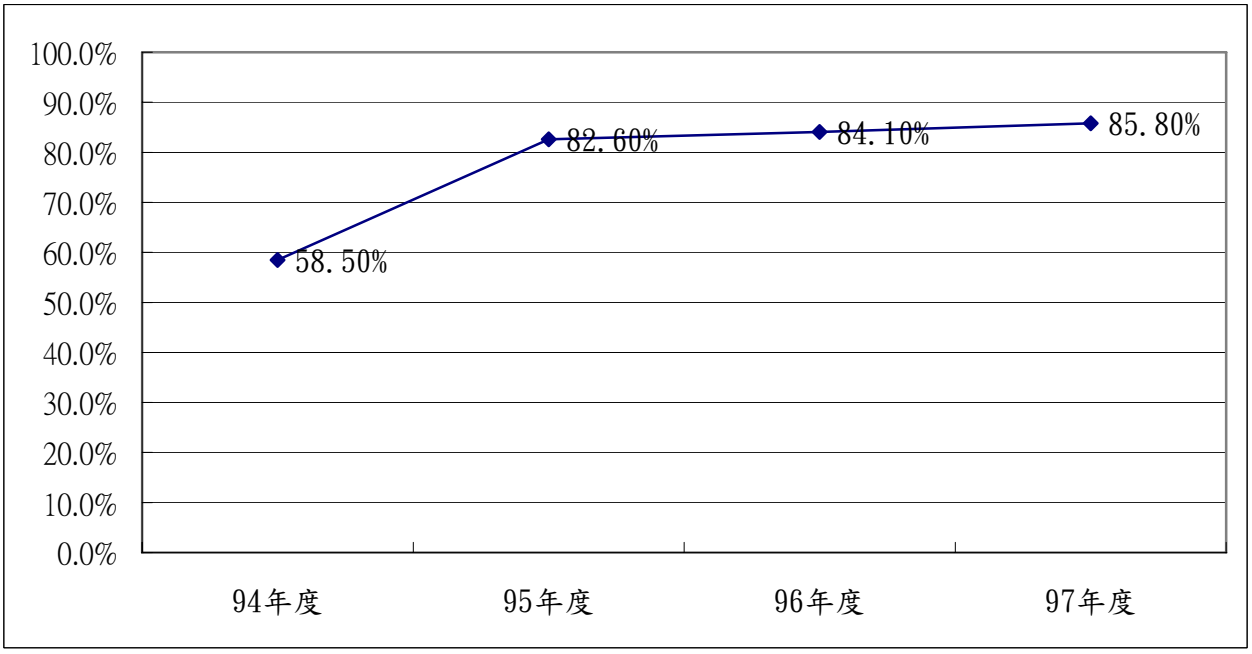

圖 3-15 近四年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

3-18 縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	31.2%	54.7%	5.5%	1.6%	.3%	2.6%	1.6%	2.6%	
性別									χ^2=6.690 P =0.462
男	35.7%	52.7%	4.7%	.8%	.8%	1.6%	2.3%	1.6%	
女	28.0%	56.0%	6.0%	2.2%		3.3%	1.1%	3.3%	
年齡									χ^2=27.571 P =0.487
20-29 歲	27.5%	65.0%	5.0%				2.5%		
30-39 歲	30.4%	53.6%	8.9%			3.6%	1.8%	1.8%	
40-49 歲	27.8%	52.8%	9.7%	2.8%		4.2%	2.8%		
50-59 歲	33.3%	52.1%	4.2%	2.1%		4.2%	2.1%	2.1%	
60 歲以上	34.7%	53.7%	1.1%	2.1%	1.1%	1.1%		6.3%	
教育程度									χ^2=47.591 P =0.076
小學或以下	29.8%	56.7%	1.9%	1.9%		1.9%	1.0%	6.7%	
國(初)中	37.2%	39.5%	2.3%	4.7%	2.3%	7.0%	4.7%	2.3%	
高中(職)	35.1%	55.8%	5.2%	1.3%		2.6%			
專科	25.9%	63.0%	7.4%			3.7%			
大學	26.5%	57.1%	12.2%				4.1%		
碩士以上	27.3%	54.5%	18.2%						
職業									χ^2=52.780 P =0.330
軍公教	32.5%	55.0%	10.0%				2.5%		
商業、服務業	29.6%	57.7%	9.9%	1.4%		1.4%			
工業	20.0%	80.0%							
農林漁牧業	34.5%	55.2%	3.4%			3.4%	3.4%		
自由業	12.5%	75.0%					12.5%		
家庭管理	20.0%	64.4%	6.7%	2.2%		6.7%			
待業	37.9%	43.2%	2.1%	3.2%	1.1%	3.2%	2.1%	7.4%	
其他	38.5%	53.8%						7.7%	
那個鄉市**									χ^2=127.647 P =0.000
馬公市	28.7%	60.1%	8.4%			1.4%	.7%	.7%	
湖西鄉	8.7%	82.6%	4.3%	2.2%			2.2%		
白沙鄉	32.0%	42.0%	2.0%	4.0%			6.0%	14.0%	
西嶼鄉	55.6%	38.9%		5.6%					
望安鄉	54.8%	35.5%	3.2%		3.2%	3.2%			
七美鄉	39.1%	30.4%	4.3%	4.3%		21.7%			

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 267 位受訪者，進一步分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-19 及圖 3-16 可看出「服務人員善盡協

助職責、解答詳盡」居首位 61.1%，其次是「相關單位的會勘流程迅速」的 24.8%，第三的為「申請書表或準備的文件清楚簡易」，顯示縣政府公務人員能夠以客為尊的服務態度儘可能協助民眾，詳盡解答其問題，給予完善的服務，已得到大都數民眾的肯定。

表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表(複選)

意　見 ＼ 比　例	表示人次	百分比(受訪人數)[1]	百分比(總表示人次)[2]	排序
政府公告的申請程序清楚	12	3.9%	3.6%	5
申請書表或準備的文件清楚簡易	21	6.8%	6.2%	3
審查流程迅速	12	3.9%	3.6%	5
服務人員善盡協助職責、解答詳盡	190	61.1%	56.4%	1
發證或發照迅速	19	6.1%	5.6%	4
相關單位的會勘流程迅速	77	24.8%	22.8%	2
其他	6	1.9%	1.8%	不排序[3]
合計	337		100%	

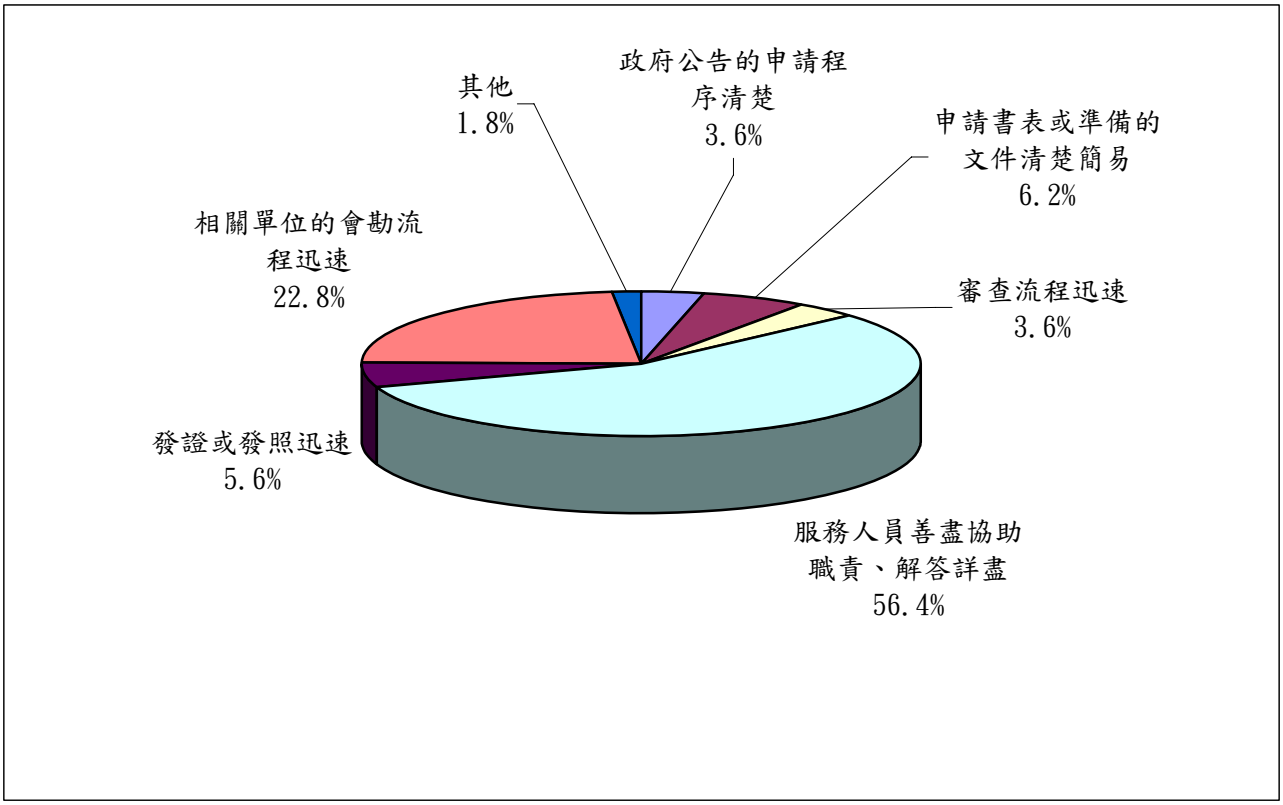

圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

[1] 表示人次/311(受訪人數)
[2] 表示人次/337(總表示人次)
[3] 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

2.對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 22 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-20 及圖 3-17 可看出「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」居首位高達 50.0%，其次是「審查或勘查流程冗長」的 36.4%。若以曾接洽過的 311 人來分析，僅有 11 人次選答服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡，僅佔 3.5%，8 人次選答案件辦理或發證（照）時效過長，僅佔 2.5%，屬於少數。不過還是有民眾不滿意少數縣政府公務人員的辦事效率，因為為民服務工作是沒有止境的，因而仍有賴縣府同仁的繼續努力，以減少民眾的不滿。

表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表(複選)

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	0	0.0%	0.0%	-
申請書表或準備的文件過於繁瑣	1	4.5%	2.5%	7
審查或勘查流程冗長	8	36.4%	20.0%	2
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡	11	50.0%	27.5%	1
案件辦理或發證（照）時效過長	5	22.7%	12.5%	3
相關單位的會勘流程冗長緩慢	4	18.2%	10.0%	5
審核人員挑剔	5	22.7%	12.5%	3
涉及的相關單位過多	3	13.6%	7.5%	6
其他	3	13.6%	7.5%	不排序[6]
合計	40		100%	

[4]表示人次/22(受訪人數)

[5]表示人次/40(總表示人次)

[6]「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

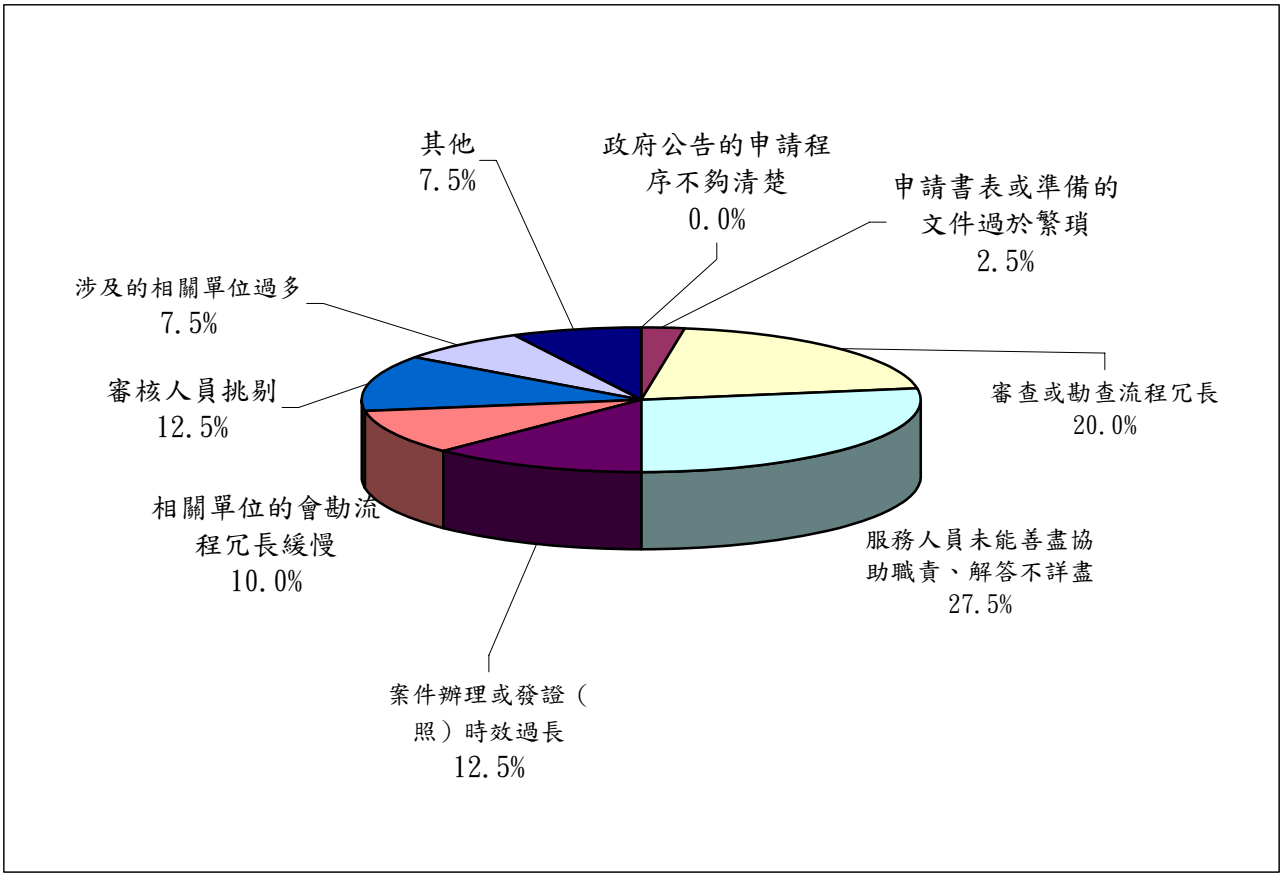

圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

(九)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-21 及圖 3-18 顯示，以回答的 311 位受訪者顯示對目前縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 65.9%(進步很多 14.5%；進步一點點 51.4%)，較 96 年度調查的 61.7%，增加了 4.2 個百分點，顯示民眾認知本年度縣府團隊爲民服務工作有大幅進步。此外，民眾認為縣政府的為民服務工作有較前一年退步為 4.2%(退步很多 1.9%;有些退步 2.3%)則較 96 年度的 8.5%減少了 4.3 個百分點，顯示有大幅進步。另有 28.3%的民眾為較中性的答案，其中有 5.8%表示很難說，12.2%表示無意見，10.3%表示不知道。

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示除及外，受訪者對縣政府的為民服務工作是否有進步，在不同的性別、年齡、學歷、職業和居住地區均達到顯著差異水準。

女生認為退步的幅度高於男生，大學程度受訪者認為退步的幅度高於其他教育水準的受訪者，就職業方面而言，從事商業服務業的業者認為退步的幅度

高於其他職業者。

就居住地區而言，湖西鄉受訪者認為退步的高於其他鄉市。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表

比例 / 意見	人數	百分比
進步很多	45	14.5%
進步一點點	160	51.4%
有些退步	7	2.3%
退步很多	6	1.9%
拒答	5	1.6%
很難說	18	5.8%
無意見	38	12.2%
不知道	32	10.3%
合計	311	100%

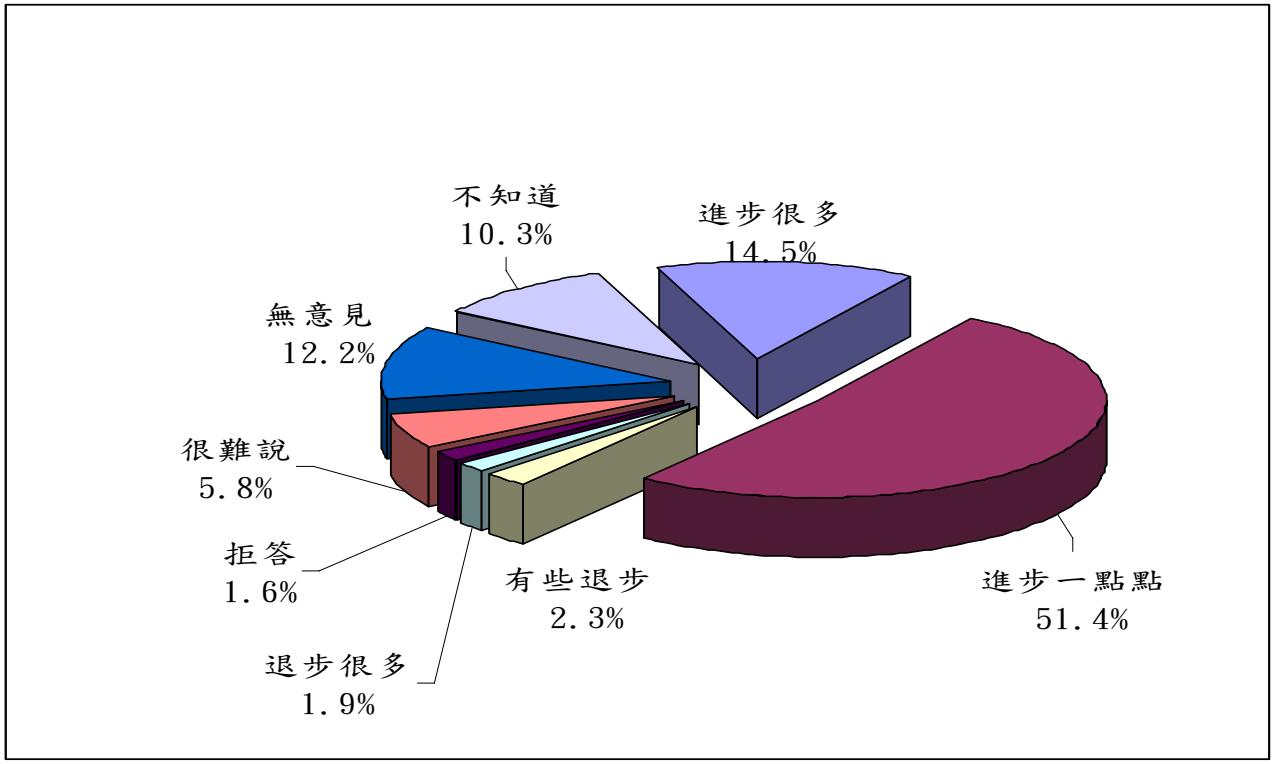

圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-22 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	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	14.5%	51.4%	2.3%	1.9%	1.6%	5.8%	12.2%	10.3%	
性別*									χ^2=14.802 P =0.039
男	13.2%	48.8%	.8%		3.1%	8.5%	15.5%	10.1%	
女	15.4%	53.3%	3.3%	3.3%	.5%	3.8%	9.9%	10.4%	
年齡**									χ^2=53.395 P =0.003
20-29 歲	17.5%	45.0%		10.0%	2.5%	7.5%	2.5%	15.0%	
30-39 歲	19.6%	55.4%	1.8%		3.6%	1.8%	12.5%	5.4%	
40-49 歲	11.1%	47.2%	5.6%	1.4%		11.1%	13.9%	9.7%	
50-59 歲	6.3%	54.2%		2.1%	2.1%	6.3%	25.0%	4.2%	
60 歲以上	16.8%	53.7%	2.1%		1.1%	3.2%	8.4%	14.7%	
教育程度**									χ^2=62.773 P =0.003
小學或以下	14.4%	57.7%	1.0%			2.9%	8.7%	15.4%	
國(初)中	23.3%	46.5%	2.3%	4.7%	2.3%	2.3%	16.3%	2.3%	
高中(職)	10.4%	61.0%	3.9%	1.3%		5.2%	7.8%	10.4%	
專科	18.5%	33.3%	3.7%		7.4%	3.7%	25.9%	7.4%	
大學	12.2%	38.8%	2.0%	6.1%	2.0%	12.2%	16.3%	10.2%	
碩士以上	9.1%	45.5%			9.1%	27.3%	9.1%		
職業**									χ^2=71.497 P =0.020
軍公教	10.0%	32.5%			5.0%	17.5%	25.0%	10.0%	
商業、服務業	15.5%	56.3%	5.6%	4.2%		2.8%	11.3%	4.2%	
工業		70.0%				20.0%		10.0%	
農林漁牧業	24.1%	62.1%					10.3%	3.4%	
自由業	25.0%	50.0%					25.0%		
家庭管理	13.3%	60.0%	2.2%		2.2%	2.2%	8.9%	11.1%	
待業	12.6%	48.4%	2.1%	3.2%	2.1%	3.2%	10.5%	17.9%	
其他	23.1%	38.5%				23.1%	7.7%	7.7%	
那個鄉市**									χ^2=95.758 P =0.000
馬公市	11.9%	43.4%	2.8%	1.4%	2.8%	6.3%	21.7%	9.8%	
湖西鄉	8.7%	50.0%	2.2%	6.5%		4.3%	8.7%	19.6%	
白沙鄉	8.0%	80.0%	2.0%			6.0%	2.0%	2.0%	
西嶼鄉	16.7%	22.2%			5.6%	5.6%	11.1%	38.9%	
望安鄉	38.7%	58.1%	3.2%						
七美鄉	21.7%	56.5%		4.3%		13.0%		4.3%	

1. 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項

在複選的情況下，有 210 人次回答此一題項，由表 3-23 及圖 3-19 可看出「服務人員服務態度」居首位高達 73.4%，其次是「整體服務空間與設施」的

11.9%，第三為「明確且便捷的作業流程」和「資訊化的應用」。與 96 年度比較排序相同，其中認為「服務人員服務態度」較 96 年度的 64.9%，進步了 8.5%，顯示這一年來在相關單位及部門主管的督促下，民眾有感受到縣政府公務人員服務態度較前一年進步甚多，各部門應持續保持以爭取民眾更多的好感。

表 3-23 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項

比　例 事項	人次	百分比	排序
服務人員服務態度	154	73.4%	1
整體服務空間與設施	25	11.9%	2
明確且便捷的作業流程	19	9.0%	3
資訊化的應用	8	3.8%	4
服務人員的專業能力	4	1.9%	5
其他	0	0%	不排序[7]
合　計	210	100%	

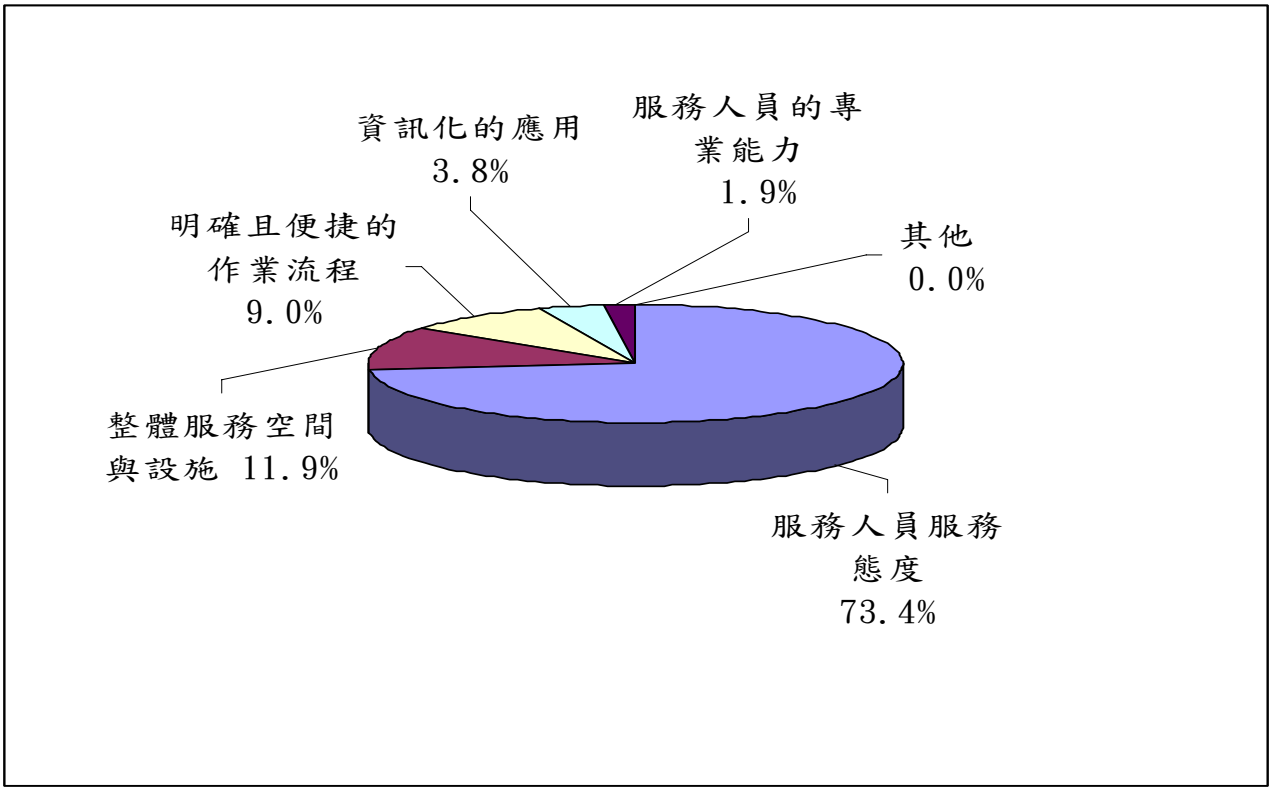

圖 3-19 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

在複選的情況下，有 28 人次回答此一題項，由表 3-24 及圖 3-20 可看出「服

[7] 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

務人員服務態度」居首位達 53.8%，其次是「整體服務空間與設施」的 23.1%，第三為「申辦的作業流程及標準」及「資訊化的程度」。但若以曾洽公的 311 人來分析，僅有 7 人次選答服務人員服務態度沒有進步，甚至退步，僅佔 2.2%，3 人次選答整體服務空間與設施沒有進步，甚至退步，僅佔 0.9%，並不算很高，但因為為民服務工作是沒有止境的，因而仍有賴縣府同仁的繼續努力，以提升整體為民服務之滿意度。

表 3-24 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表

比　例 事項	人數	百分比	排序
服務人員服務態度	7	53.8%	1
整體服務空間與設施	3	23.1%	2
申辦的作業流程及標準	2	15.4%	3
資訊化的程度	1	7.7%	4
服務人員的專業能力	0	0%	5
其他	0	0%	不排序[8]
合　計	13	100%	

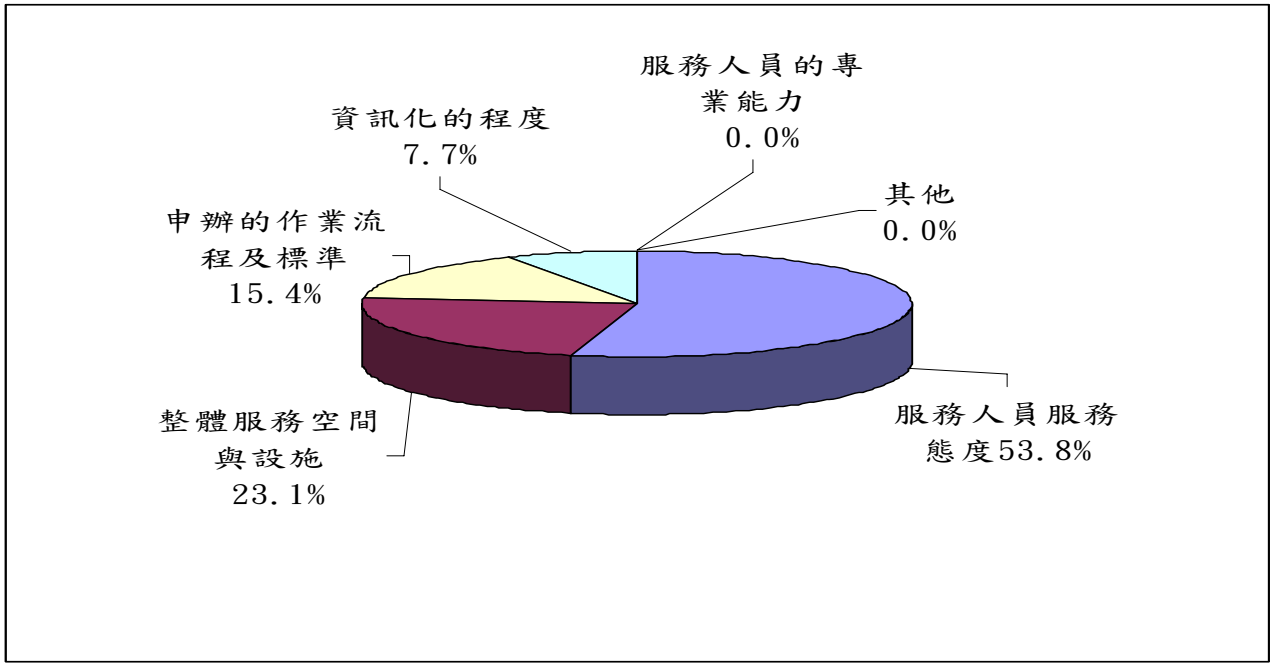

圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

[8] 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(九)為民服務中心

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在全體 638 位受訪者中，有 132 人(20.7%)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，較 96 年度的 25.5%略為降低，顯示為民服務中心的位置，對民眾而言還是不夠顯眼，導致民眾到縣府洽公會先找直接有關之部門，而不會透過縣民服務中心。由於為民服務中心為政府為民服務工作重要的一環，未來仍有賴相關部門廣為宣導，增加為民服務中心的知名度。

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
知道	132	20.7%
不知道	506	79.3%
合計	638	100%

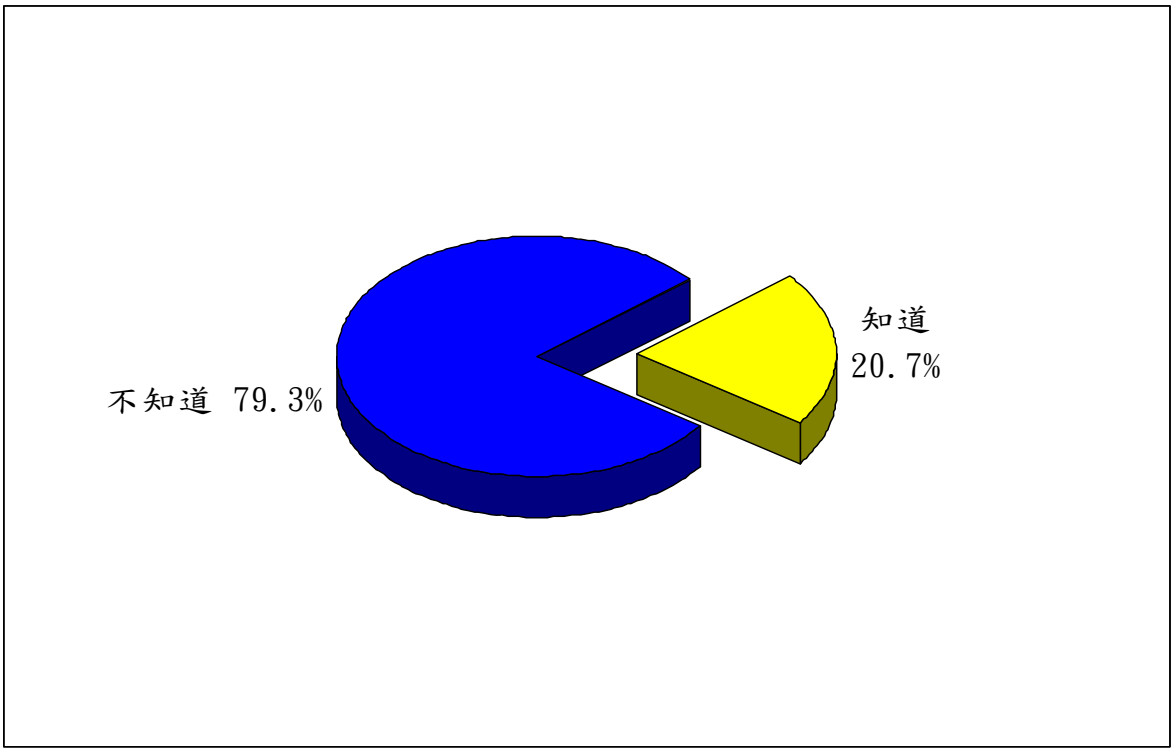

圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

1.是否曾透過為民服務中心協助洽公事項

表 3-26 及圖 3-22 顯示，在 132 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 9 人(6.8%)曾透過為民服務中心協助洽公事項，雖然本次抽樣的樣本洽公件數並不多，但若依縣政府資料顯示為民服務中心（詢問台），96 年度共受理 8,390 件服務案件，平均每天受理約在 23 件，顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其重要之功能。

表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
是	9	6.8%
否	123	93.2%
合計	132	100

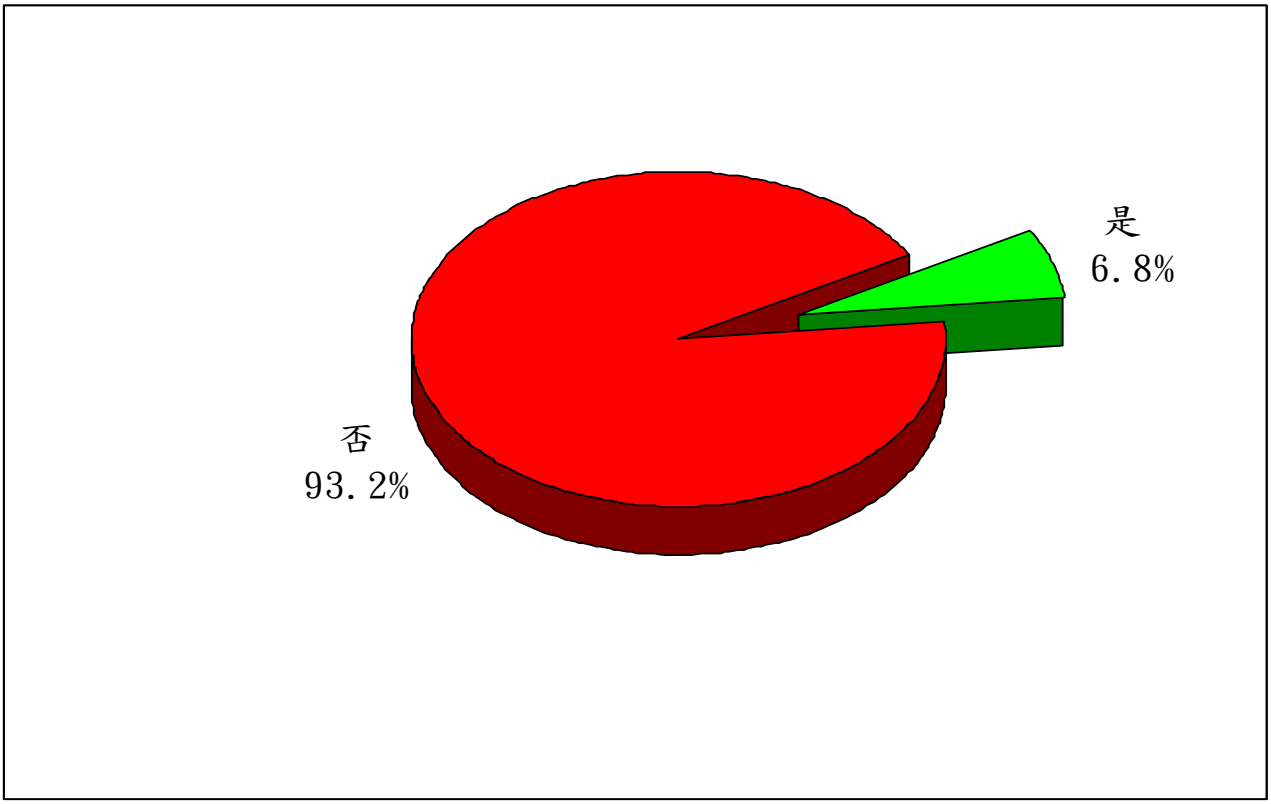

圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

2.對於為民服務中心人員提供之服務滿意度

表 3-27 及圖 3-23 顯示，在 9 位接受為民服務中心的受訪者中，有 66.6%滿意為民服務中心之服務(很滿意 44.4%、滿意 22.2%)，較 96 年度退步 11.7%，有 22.2%的人不滿意(不滿意 22.2%、很不滿意 0%)，比 96 年度增加 9.2%，顯示民眾對本年度為民服務中心人員提供之服務滿意度有降低，不滿意則有上升，值得相關人員重視。另有 11.1%的民眾表示無意見較的中性答案。

表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	4	44.4%
還算滿意	2	22.2%
不滿意	2	22.2%
很不滿意	0	0%
拒答	0	0%
很難說	1	11.1%
無意見	0	0%
不知道	0	0%
合　計	9	100%

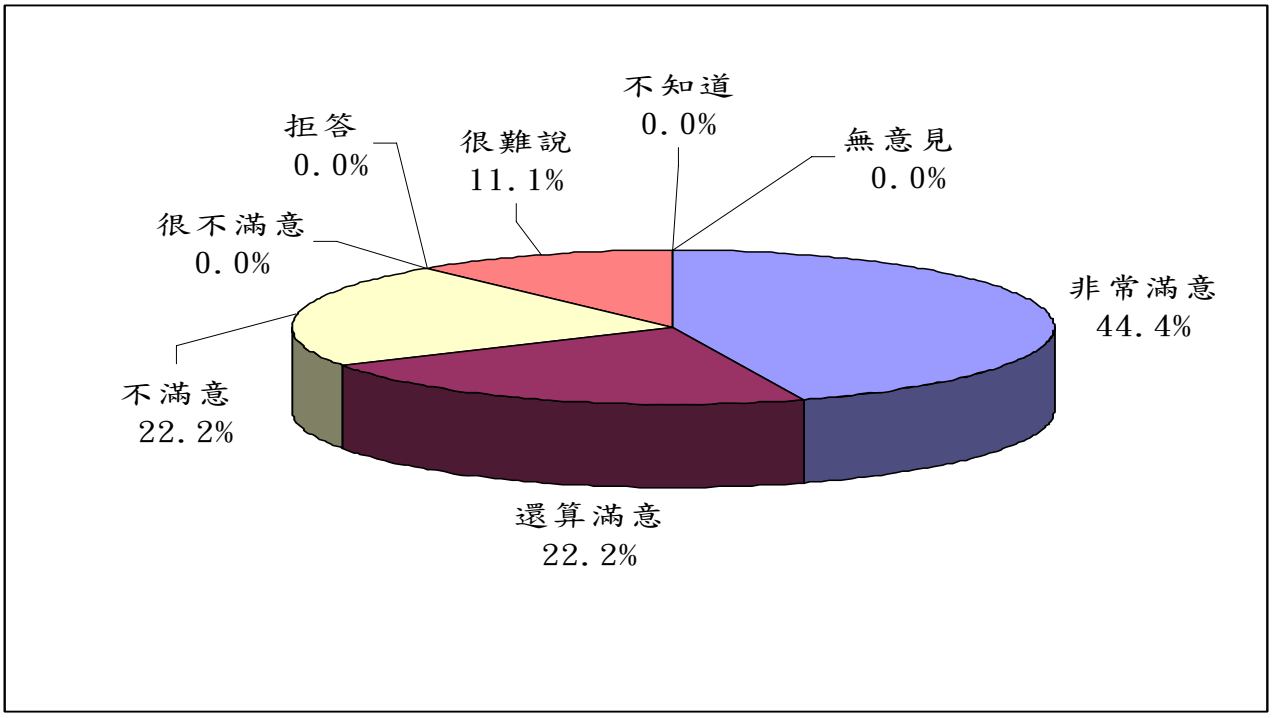

圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

（十）縣民時間

表 3-28 及圖 3-24 顯示，有 19.6%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 96 年度的 10.4%略有提升，不過仍有賴相關部門進一步宣導，讓民眾能充分使用此一機制。

表 3-28 是否知道縣民時間意見表

比例 / 意見	人數	百分比
知道	125	19.6%
不知道	513	80.4%
合計	638	100%

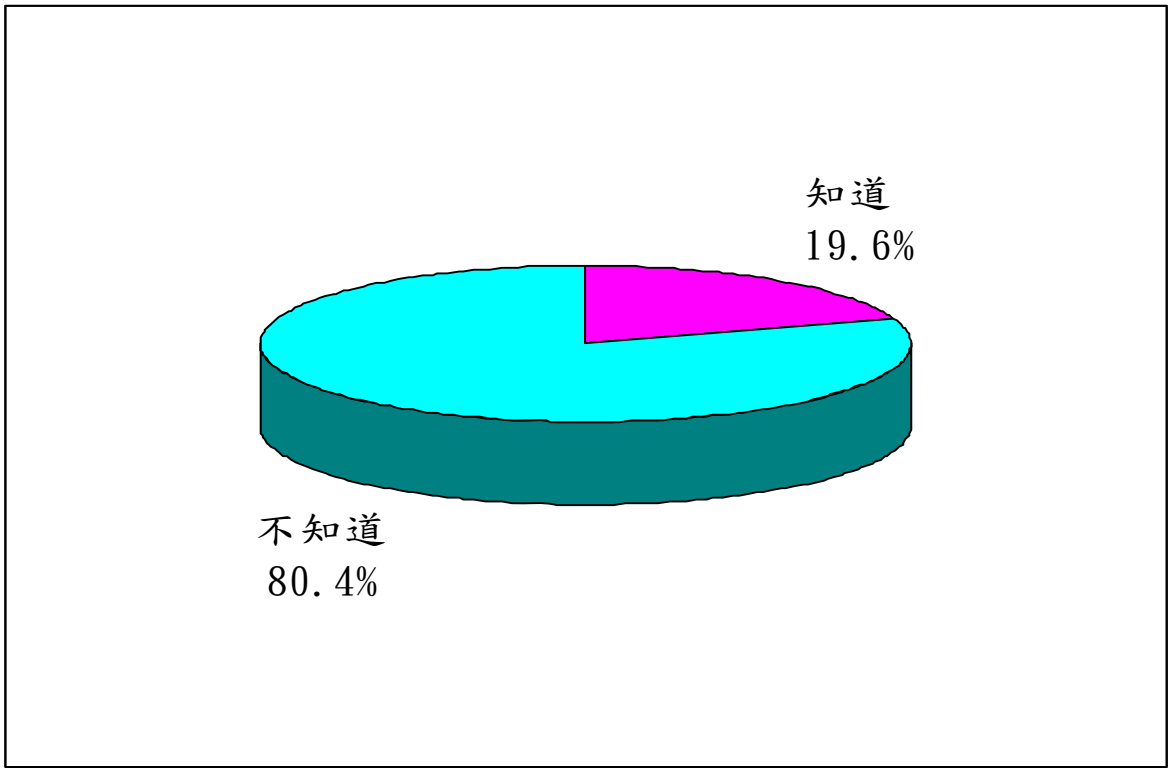

圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖

1.是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-29 及圖 3-25 顯示，125 位知道縣民時間的受訪者中，有 8 人(6.4%)曾透過縣民時間尋求協助，117 人(93.6%)則沒有。推測其原因可能是民眾直接尋求相關部門服務，跨處室疑難案件並不多。

表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表

比　例 意　見	人　數	百　分　比
是	8	6.4%
否	117	93.6%
合計	125	100%

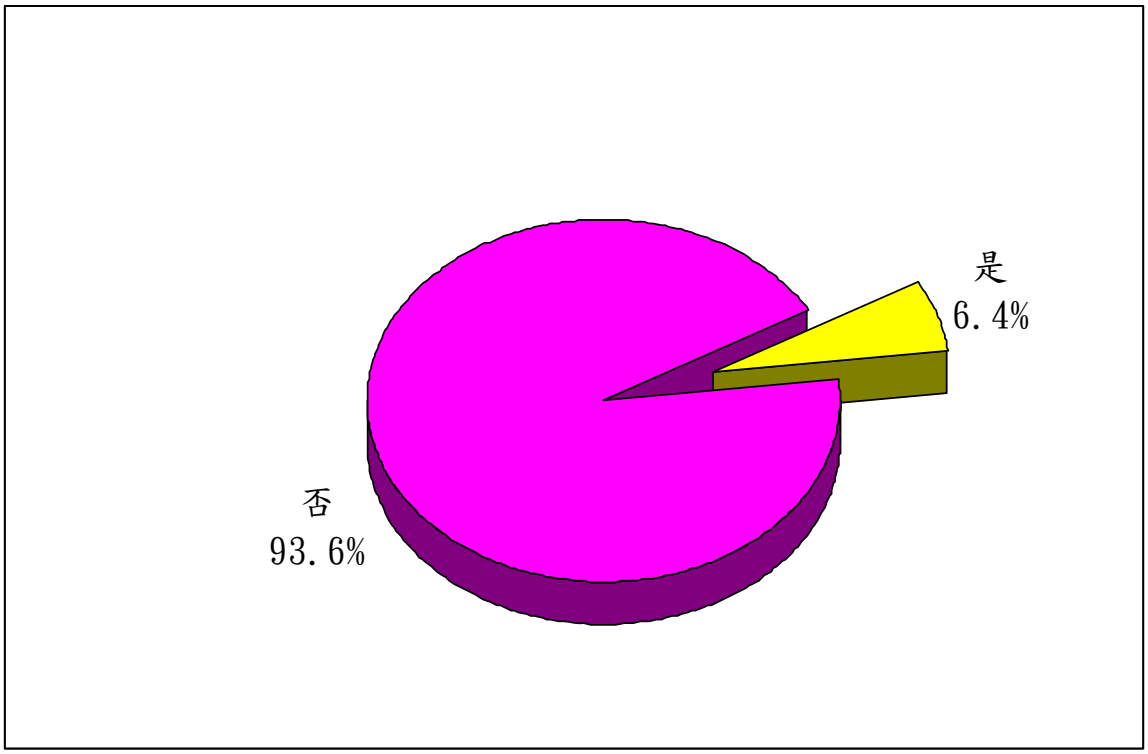

圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2.縣民時間解決問題滿意度

表 3-30 及圖 3-26 顯示，在 12 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 62.5%滿意縣民時間解決問題之服務(很滿意 62.5%、滿意 0%)，較 96 年度增加 4.1%，25.0%的人不滿意，另有 12.5%的民眾表示很難說。

表 3-30 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	5	62.5%
還算滿意	0	0%
不滿意	2	25.0%
很不滿意	0	0%
拒答	0	0%
很難說	1	12.5%
無意見	0	0%
不知道	0	0%
合計	8	100%

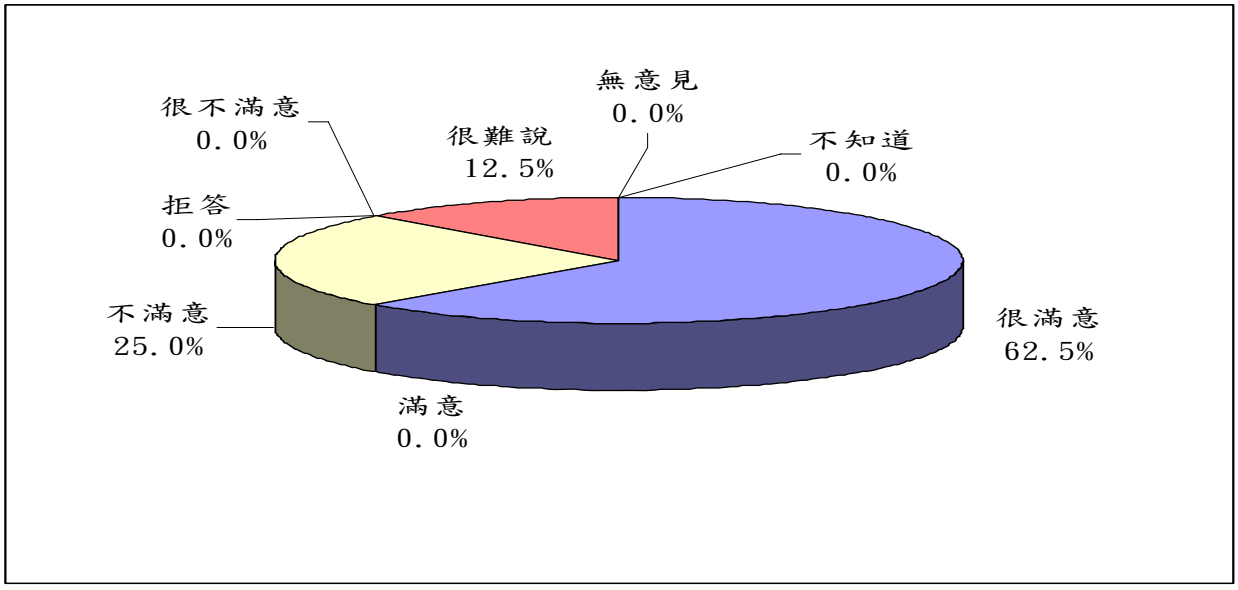

圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

（十一）縣政府的為民服務工作整體滿意度

表 3-31 及圖 3-27 顯示，以回答的 638 位受訪者來看，對縣政府的為民服務工作整體滿意程度為 48.1%(很滿意 5.6%；滿意 42.5%)較 96 年度減少 2.5 個百分點。另從表 3-32 及圖 3-28 可看出 95 年度民眾對縣政府為民服務工作整體滿意程度低過 50%，96 年度有回升到 50.6%，但本年度又掉到 50%以下，值得相關單位重視，民眾對縣政府整體為民服務工作滿意度之變化情形。此外，民眾對不滿意程度為 5.3%(很不滿意 1.1%；不滿意 4.2%)，較 96 年度降低 2.1 個百分點。另有 46.2%的民眾為較中性的答案其中 2.2%表示很難說，12.2%表示無意

見，31.8%表示不知道。

表 3-33 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對為民服務工作整體滿意度會受到居住地不同而呈現顯著差異，望安鄉受訪者對縣政府的為民服務工作表示滿意遠高於其他鄉市，七美鄉居民對縣政府的為民服務工作整體表現不滿意遠高於其他鄉市。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。其餘在性別、年齡、學歷、職業等方面則沒有顯著差異。

表 3-31 縣政府的為民服務工作整體滿意度統計表

比例 / 意見	人數	百分比
很滿意	36	5.6%
滿意	271	42.5%
不滿意	27	4.2%
很不滿意	7	1.1%
拒答	2	0.3%
很難說	14	2.2%
無意見	78	12.2%
不知道	203	31.8%
合計	638	100%

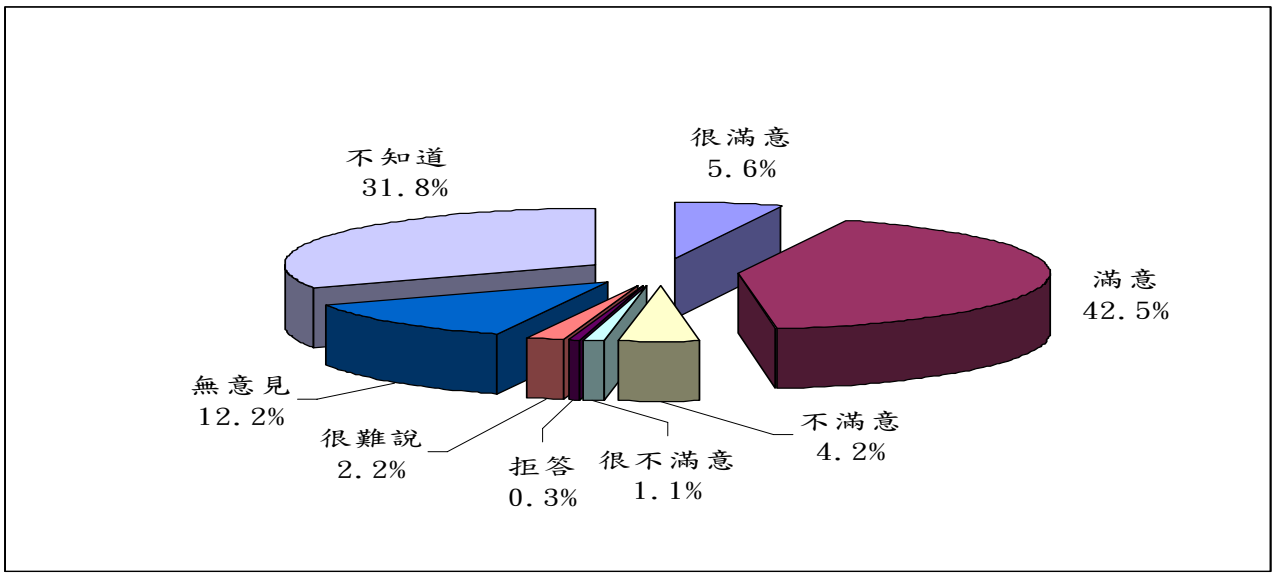

圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖

表 3-32 近四年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度統計表

年度	滿意度	備註
94	56.2%	
95	45.6%	
96	50.6%	
97	48.1%	

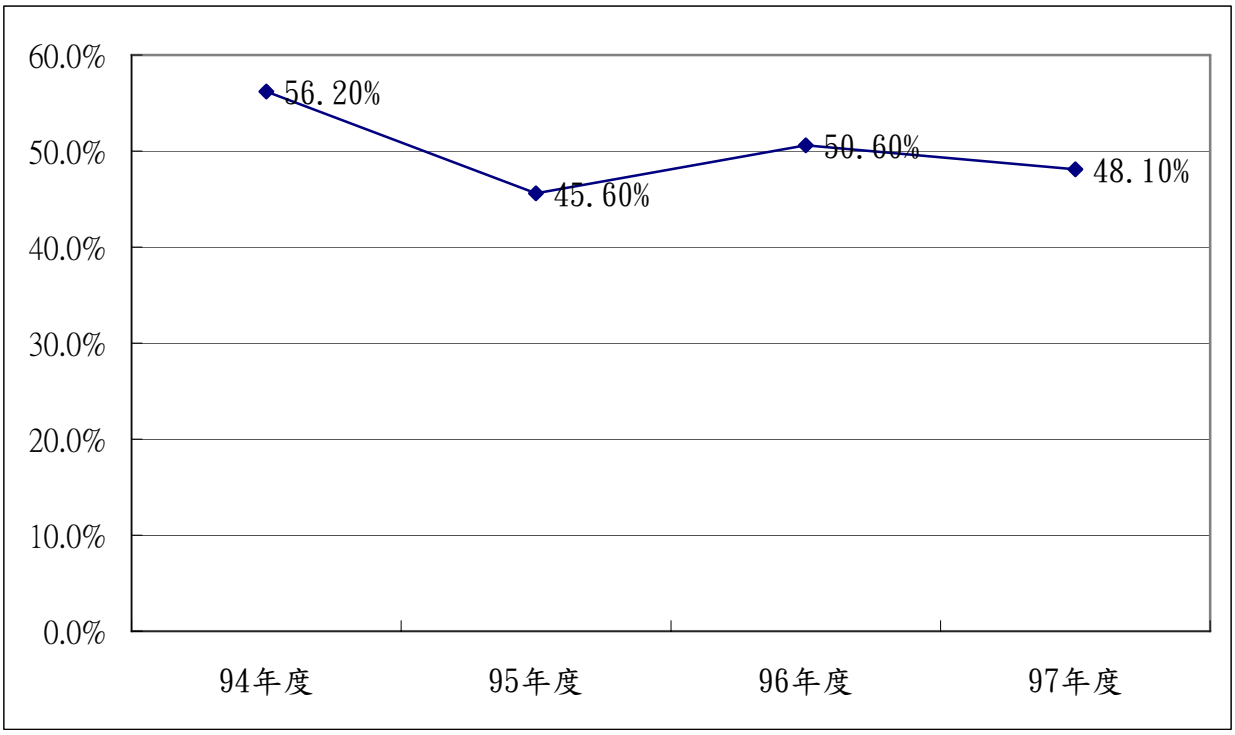

圖 3-28 近四年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度趨勢圖

表 3-33 對目前縣政府的為民服務工作整體滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	5.6%	42.5%	4.2%	1.1%	0.3%	2.2%	12.2%	31.8%	
性別									χ^2=1.559 P =0.980
男	5.2%	41.1%	4.2%	1.4%	0.3%	2.1%	11.8%	33.8%	
女	6.0%	43.6%	4.3%	0.9%	0.3%	2.3%	12.5%	30.2%	
年齡									χ^2=23.805 P =0.692
20-29 歲	3.9%	51.9%	3.9%			1.3%	7.8%	31.2%	
30-39 歲	5.6%	55.6%	5.6%	1.1%		1.1%	6.7%	24.4%	
40-49 歲	4.9%	37.1%	4.2%	1.4%	0.7%	4.2%	15.4%	32.2%	
50-59 歲	6.5%	38.2%	4.9%	1.6%		0.8%	14.6%	33.3%	
60 歲以上	6.3%	39.5%	3.4%	1.0%	0.5%	2.4%	12.7%	34.1%	
學歷									χ^2=34.718 P =0.482
小學或以下	5.0%	40.8%	2.9%	0.8%		2.1%	13.4%	34.9%	
國(初)中	12.0%	37.0%	4.3%	2.2%		3.3%	14.1%	27.2%	
高中(職)	4.8%	41.7%	6.5%	1.2%	0.6%	1.8%	11.9%	31.5%	
專科	4.1%	40.8%	2.0%	2.0%	2.0%		10.2%	38.8%	
大學	3.9%	54.5%	3.9%			2.6%	10.4%	24.7%	
碩士以上		57.1%	7.1%			7.1%		28.6%	
職業									$\chi^2$52.838 P =0.328
軍公教	6.5%	45.2%	6.5%				11.3%	30.6%	
商業、服務業	3.8%	47.3%	2.3%	1.5%	0.8%	1.5%	10.7%	32.1%	
工業	3.1%	40.6%	6.3%		3.1%		6.3%	40.6%	
農林漁牧業	15.1%	41.5%	3.8%				11.3%	28.3%	
自由業	5.6%	50.0%	5.6%	5.6%		5.6%	5.6%	22.2%	
家庭管理	7.6%	40.2%	5.4%			4.3%	14.1%	28.3%	
待業	3.6%	39.6%	4.4%	1.8%		2.2%	15.1%	33.3%	
其他	8.0%	44.0%				8.0%	4.0%	36.0%	
那個鄉市**									χ^2=118.934 P =0.000
馬公市	4.7%	38.2%	5.3%	1.1%	0.3%	1.9%	13.4%	35.1%	
湖西鄉	1.1%	41.4%	3.4%			2.3%	5.7%	46.0%	
白沙鄉	3.4%	67.2%		1.7%	1.7%		13.8%	12.1%	
西嶼鄉	3.2%	30.2%	1.6%	3.2%		6.3%	25.4%	30.2%	
望安鄉	26.1%	56.5%	2.2%					15.2%	
七美鄉	8.0%	56.0%	12.0%			4.0%	4.0%	16.0%	

三、縣民對縣政府施政之評價

(一)對縣政府的施政比較滿意的項目

表 3-34 及圖 3-29 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(36.2%)、改善環境整潔(32.4%)、交通改善(24.5%)、推動

社會福利(17.1%)、健全醫療保健(16.8%)，此與 96 年度治安維護 35.3%、改善環境整潔 (25.0%)、交通改善(24.5%)略有不同，其中治安已經連續四年居首，改善環境整潔連續兩年居次。

表 3-34 對於縣政府的施政滿意度表(複選)

比　例 意　見	表示人次	百分比 (受訪人數)[9]	百分比 (總表示人次)[10]	排序
公共建設	85	13.3%	6.9%	6
健全醫療保健	107	16.8%	8.7%	5
推動社會福利	109	17.1%	8.8%	4
改善環境整潔	207	32.4%	16.8%	2
治安維護	231	36.2%	18.7%	1
美化景觀風貌	45	7.1%	3.6%	8
推動工商發展	8	1.3%	0.6%	11
推動觀光旅遊	57	8.9%	4.6%	7
交通改善	156	24.5%	12.6%	3
推動文化藝術	32	5.0%	2.6%	10
辦理中小學教育	36	5.6%	2.9%	9
其他	162	25.4%	13.1%	不排序[11]
合　計	1235		100%	

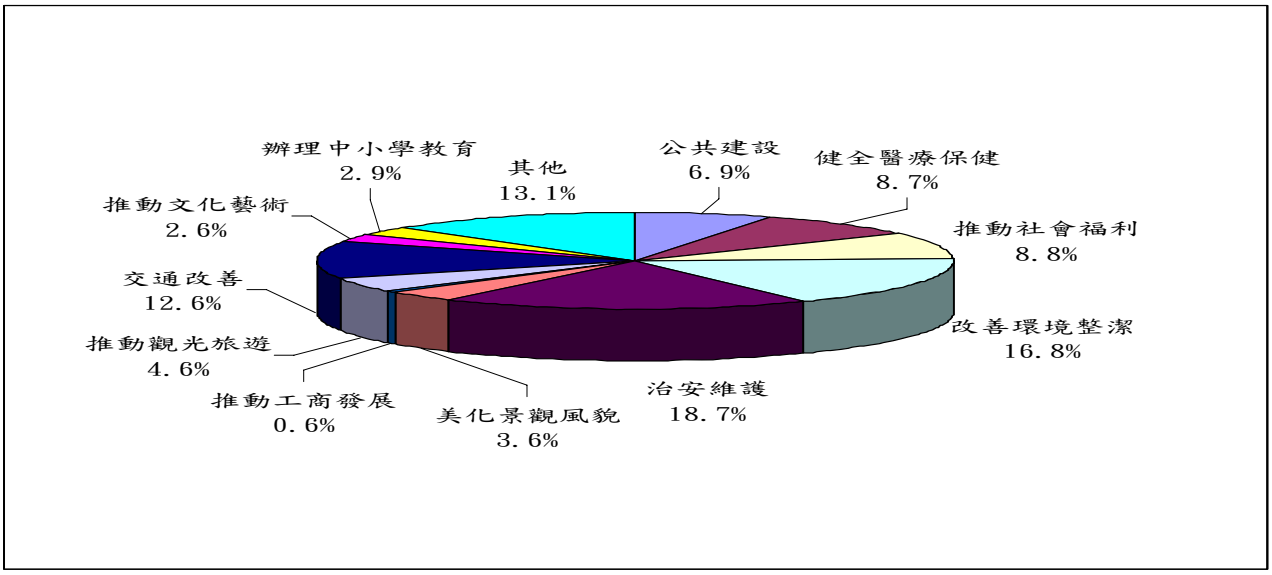

圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

[9]表示人次/638(受訪人數)
[10]表示人次/1235(總表示人次)
[11] 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

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不滿意的項目分別為醫療保健(36.4%)、交通改善(19.7%)、推動社會福利 (15.7%)、推動觀光旅遊(14.4%)、推動工商發展(12.5%)，此與去年調查的前 3 項醫療保健(35.8%)、推動社會福利(17.5%)、交通改善(15.7%)，略有不同，交通改善躍居第 2 名，而醫療保健則已連續 4 年都高居首位，另外交通改善在滿意和不滿意事項都出現在排行內，顯示對交通改善的成效呈現兩極之看法。

表 3-35 對於縣政府的施政不滿意度表

比　例 意　見	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	73	11.4%	6.8%	6
健全醫療保健	232	36.4%	21.5%	1
推動社會福利	100	15.7%	9.3%	3
改善環境整潔	58	9.1%	5.4%	7
治安維護	31	4.9%	2.9%	9
美化景觀風貌	21	3.3%	1.9%	11
推動工商發展	80	12.5%	7.4%	5
推動觀光旅遊	92	14.4%	8.5%	4
交通改善	126	19.7%	11.7%	2
推動文化藝術	23	3.6%	2.1%	10
辦理中小學教育	45	7.1%	4.2%	8
其他	198	31.0%	18.4%	不排序[14]
合　計	1079		100%	

[12]表示人次/638(受訪人數)
[13]表示人次/1079(總表示人次)
[14] 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

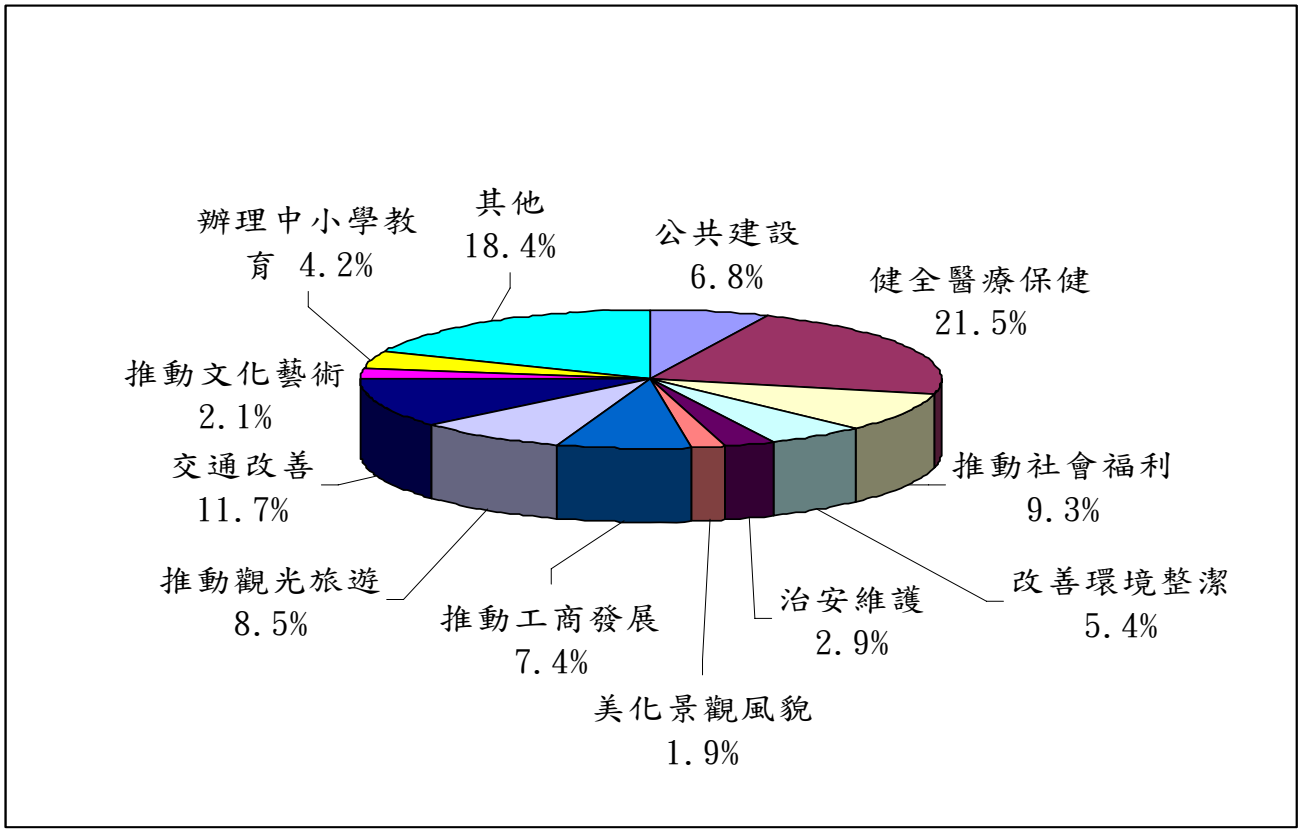

圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-36 及圖 3-31 顯示，以回答的 638 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 60.8%（很滿意 4.4%；滿意 56.4%），較 96 年度的 61.9%降低 1.1 個百分點。另從表 3-37 及圖 3-32 可看出近兩年民眾對縣政府整體施政滿意度，均能維持在 60%以上，較 94-95 年度進步甚多。此外，受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 12.6%(很不滿意 3.4%；不滿意 9.2%)，與 96 年度的 10%略為提高 2.6%。另有 26.2%的民眾為較中性的答案，其中 2.5%的民眾表示很難說，12.9%表示無意見，10.8%表示不知道。

表 3-38 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會受到年齡、學歷、職業和居住地不同而呈現顯著差異。40-49 歲不滿意程度遠高於其他年齡層，碩士程度受訪者對縣政府整體施政不滿意度遠高於其他教育程度的受訪者，自由業受訪者不滿意程度遠高於其他職業，望安鄉受訪者對縣政府的整體施政滿意遠高於其他鄉市，馬公市和西嶼鄉居民對縣政府的整體施政表現不滿意遠高於其他鄉市。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。在性別等方面則沒有顯著差異。

表 3-36 對於縣政府的整體施政表現滿意度表

比例 意見	人數	百分比
很滿意	28	4.4%
滿意	360	56.4%
不滿意	59	9.2%
很不滿意	22	3.4%
拒答	2	0.3%
很難說	16	2.5%
無意見	82	12.9%
不知道	69	10.8%
合計	638	100%

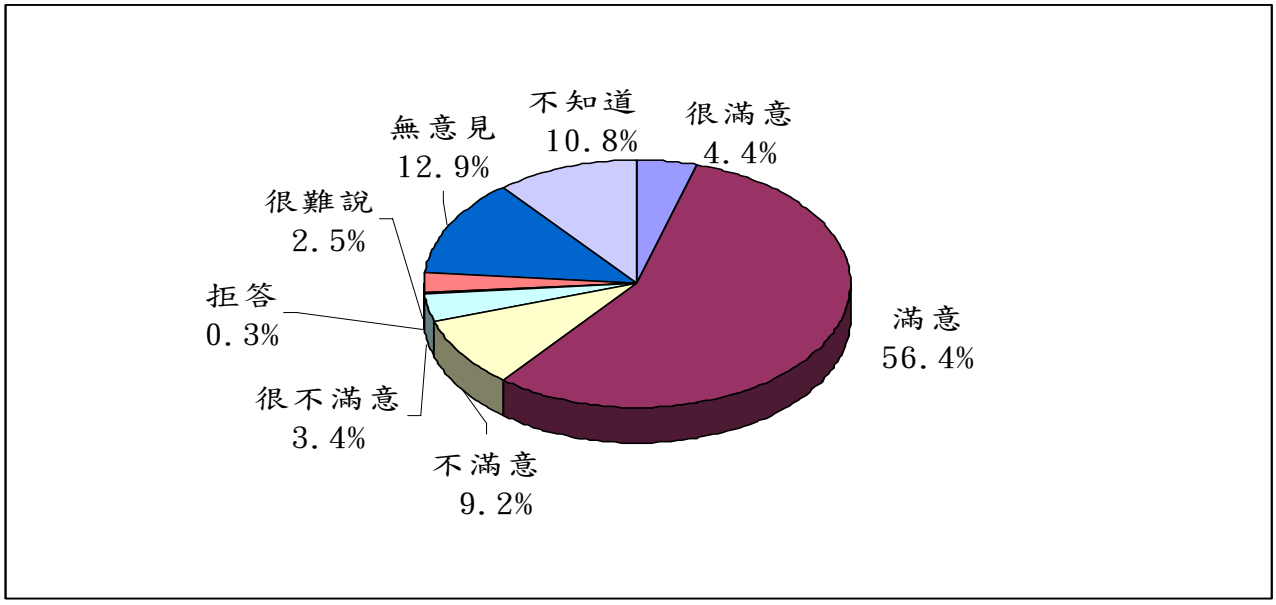

圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖

表 3-37 近四年民眾對於縣政府的整體施政表現滿意度統計表

年度	滿意度	
94	43.5%	
95	50.1%	
96	61.9%	
97	60.8%	

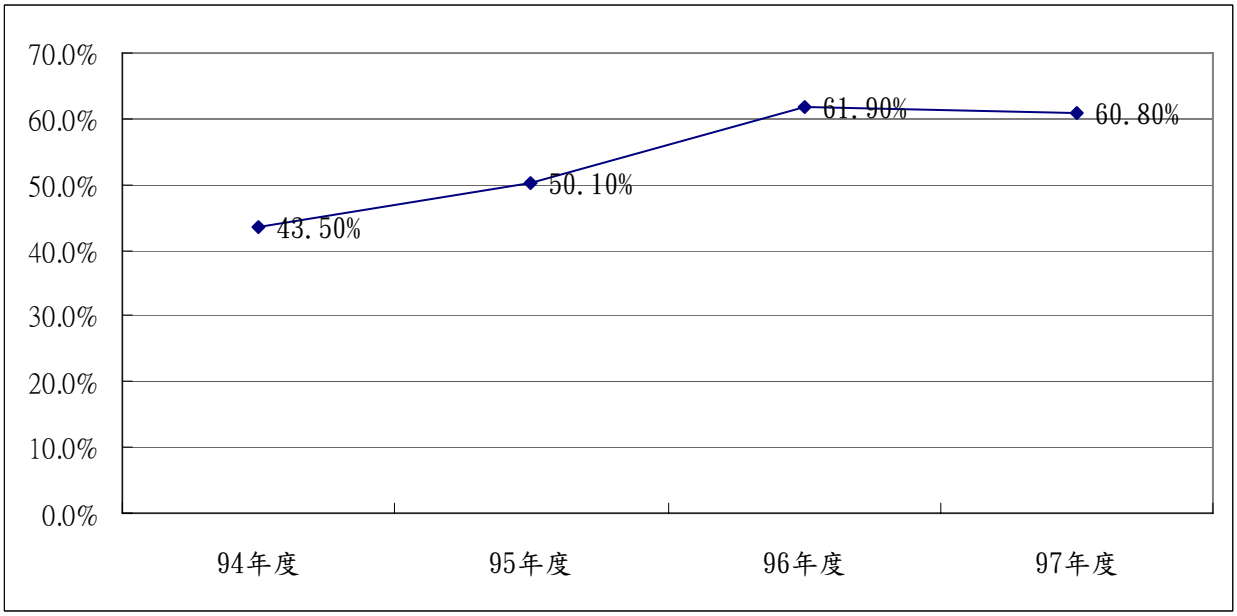

圖 3-32 近四年對於縣政府的整體施政表現滿意趨勢圖

表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	4.4%	56.4%	9.2%	3.4%	0.3%	2.5%	12.9%	10.8%	
性別									χ^2=7.730 P =0.357
男	5.2%	55.4%	8.7%	4.9%		1.7%	12.2%	11.8%	
女	3.7%	57.3%	9.7%	2.3%	0.6%	3.1%	13.4%	10.0%	
年齡**									χ^2=49.013 P =0.008
20-29 歲	2.6%	70.1%	7.8%	2.6%		1.3%	7.8%	7.8%	
30-39 歲	4.4%	67.8%	12.2%	3.3%		2.2%	7.8%	2.2%	
40-49 歲	2.8%	53.8%	13.3%	4.9%	0.7%	4.2%	14.7%	5.6%	
50-59 歲	4.9%	48.8%	9.8%	4.9%	0.8%	1.6%	12.2%	17.1%	
60 歲以上	5.9%	52.7%	5.4%	2.0%		2.4%	16.1%	15.6%	
教育程度**									χ^2=66.499 P =0.001
小學或以下	4.2%	51.7%	5.5%	1.7%		2.1%	16.4%	18.5%	
國(初)中	8.7%	51.1%	7.6%	4.3%	1.1%	4.3%	16.3%	6.5%	
高中(職)	1.2%	61.9%	13.1%	5.4%		1.8%	8.9%	7.7%	
專科	8.2%	59.2%	10.2%	4.1%	2.0%	2.0%	8.2%	6.1%	
大學	3.9%	63.6%	11.7%	2.6%		3.9%	10.4%	3.9%	
碩士以上	7.1%	57.1%	21.4%	7.1%			7.1%		
職業**									χ^2=74.463 P =0.011
軍公教	1.6%	67.7%	14.5%	3.2%		1.6%	8.1%	3.2%	
商業、服務業	3.1%	64.9%	9.9%	4.6%	0.8%	2.3%	9.2%	5.3%	
工業	3.1%	56.3%	12.5%		3.1%		15.6%	9.4%	
農林漁牧業	7.5%	54.7%	3.8%	3.8%			18.9%	11.3%	
自由業	11.1%	27.8%	11.1%	11.1%		5.6%	16.7%	16.7%	
家庭管理	5.4%	64.1%	12.0%	1.1%		3.3%	9.8%	4.3%	
待業	4.0%	48.4%	7.1%	3.6%		2.7%	15.6%	18.7%	
其他	8.0%	52.0%	8.0%	4.0%		8.0%	12.0%	8.0%	
鄉市**									χ^2=109.492 P =0.000
馬公市	3.6%	50.7%	12.5%	4.2%	0.3%	3.3%	13.4%	12.0%	
湖西鄉		77.0%	3.4%	2.3%		1.1%	6.9%	9.2%	
白沙鄉	5.2%	69.0%	1.7%	1.7%	1.7%		15.5%	5.2%	
西嶼鄉	1.6%	34.9%	9.5%	3.2%		4.8%	28.6%	17.5%	
望安鄉	21.7%	63.0%	4.3%	4.3%				6.5%	
七美鄉	4.0%	80.0%	8.0%				4.0%	4.0%	

（三）縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-39 及圖 3-33 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(41.1%)、推動社會福利(18.8%)、交通改

善(17.6%)、推動觀光旅遊(17.6%)和加強公共建設(12.2%)，與 96 年度相比較除推動觀光旅遊原排序在交通改善前面外，其餘排序均未變動，顯示醫療、社福、交通改善、觀光及公共建設五大項目，為民眾殷切盼望縣政府相關業務單位能夠大力推動之施政項目。

表 3-39 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）[15]	百分比（總表示人次）[16]	排序
公共建設	78	12.2%	7.0%	5
健全醫療保健	262	41.1%	23.4%	1
推動社會福利	120	18.8%	10.7%	2
改善環境整潔	65	10.2%	5.8%	7
治安維護	30	4.7%	2.7%	9
美化景觀風貌	28	4.4%	2.5%	10
推動工商發展	77	12.2%	6.9%	6
推動觀光旅遊	104	17.6%	9.3%	4
交通改善	112	17.6%	10.0%	3
推動文化藝術	24	3.8%	2.4%	11
辦理中小學教育	47	7.4%	4.2%	8
其他	171	26.8%	15.3%	不排序[17]
合　計	1118		100%	

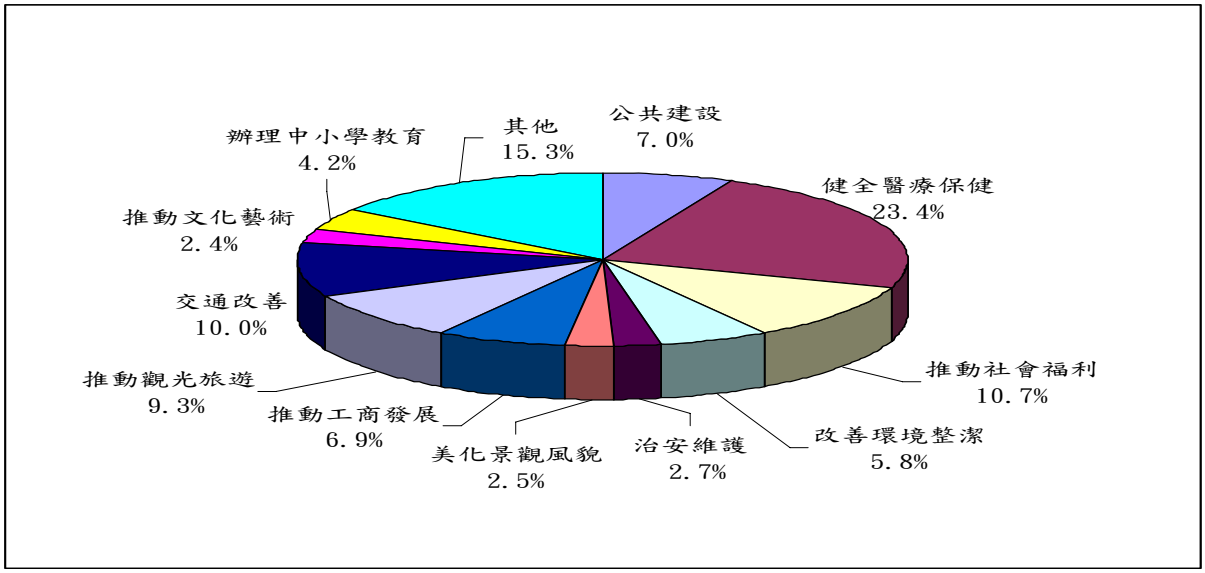

圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

[15]表示人次/638(受訪人數)
[16]表示人次/1118(總表示人次)
[17]「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

（四）為民服務工作其他項民眾意見彙整

針對開放題，彙集整理如下：

1. 縣政府施政上似乎比較注重推動觀光產業，對其他部分的推動略顯不足。
2. 少部分服務人員服務態度不佳，請他們服務還被嫌棄。
3. 許多機關均有主動標示出辦事地點及流程，方便民眾洽公。
4. 險礁、白沙碼頭破壞自然景觀。
5. 毒奶粉事件，台灣本島有很多東西有懷疑就下架，但是澎湖地區卻似乎沒有這件事。
6. 縣政府似乎沒有編列預算補助離島優秀學生去台灣經費。
7. 軍方侵民地未還，縣政府應該協助民眾索回。
8. 白沙鄉學生都搶老人的座位又不懂得讓位。
9. 西文公園雜草叢生，應改善。
10. 文化中心籃球場照明灯沒修理。
11. 離島船期不穩定。
12. 馬公道路亂挖交通不便。
13. 醫療團隊很差，醫生都調回台灣，請多調些優秀醫生來澎湖。
14. 產業欠發展，沒有工作機會。
15. 請加強縣政府員工的在職訓練。
16. 望安將軍煮給老人的便當太差了。
17. 可以強調縣內推動觀光重點，例如縣花天人菊隨處可見。

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各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考。為達調查目的，於民國 97 年 9 月 22 日至 9 月 24 日，每日晚間 5 點 30 分至 9 點 30 分以以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 1,908 通電話，成功完成 638 位合格受訪者之調查，經統計分析得到結論如下：

(一)為民服務滿意程度較前一年略有退步：

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 94.1%較 96 年度略降 0.4%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 89.5%較 96 年度略降 1.5%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 85.8%較 96 年度略升 1.4%；認為目前縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 65.9%比 96 年度的 61.7%，提升 4.2%。整體而言，對縣政府為民服務的滿意程度為 48.1%，略低於 96 年度的 50.6%，對縣政府的整體施政表現滿意程度為 60.8%，略低於 96 年度 61.9%。此一結果顯示過去一年為民服務工作似乎有些退步，尤其民眾對縣政府施政滿意度達 60.8%，而對為民服務工作卻只有 48.1%，兩者之間還存在有 12.7%的差距，顯示縣府團隊在為民服務工作上仍有努力的空間。

(二)民眾知道對為民服務中心及縣民時間稍微偏低：

在全體 638 位受訪者中，有 132 人(20.7%)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，較 96 年度的 25.5%略為降低，顯示為民服務中心的位置，對民眾而言還是不夠顯眼，導致民眾到縣府洽公會先找直接有關之部門，而不會透過縣民服務中心。由於為民服務中心為政府為民服務工作重要的一環，未來仍有賴相關部門廣為宣導，增加為民服務中心的知名度。若依縣政府資料顯示為民服務中心(詢問台)，96 年度共受理 8,390 件服務案件，

顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其重要之功能。

(三)縣政府整體施政滿意度屬於中高滿意程度：

受訪者對對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 60.8%,屬於中高滿意程度，略較 96 年度下降。不過仍有超過 6 成的民眾對於縣府團隊還是願意給予正面肯定的評價，對於未來本縣各項施政作為及縣政發展，仍具有高度期待性。受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護、改善環境整潔、交通改善、推動社會福利和健全醫療保健，其中治安維護已連續 4 年獲民眾的肯定排名第 1。最不滿意的項目分別為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動觀光旅遊和公共建設，其中醫療保健已連續 4 年排名民眾最不滿意的項目。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、推動社會福利、推動觀光旅遊和交通改善。

二、建議：

根據研究結果與結論，本研究建議如下：

(一)持續維持便民服務措施，加強為民服務：

研究結果顯示民眾認為縣政府今年整體為民服務較去年略為退步，且低於民眾對縣政府整體施政滿意度，顯示縣府各單位應持續檢討便民服務措施，加強為民服務，以爭取更多民眾的肯定。

(二)加強改善民眾不滿意的施政項目：

研究結果顯示民眾對縣政府施政最不滿意的前 5 項分別為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動觀光旅遊和公共建設，其中醫療保健已連續 4 年排名民眾最不滿意的項目，建議相關業務單位應調查原因，研議方案，以降低民眾的不滿。

(三)強化為民服務中心及縣民時間之宣導：

研究結果顯示民眾對縣政府為民服務中心及縣民時間不知道者仍居多數，有賴相關部門加強宣導，使民眾能充分利用此一功能。

(四)重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案：

在 46 頁受訪者對縣政及為民服務工作提出許多建議事項，建議各業務單位應重視這些意見，研擬改善方案，以消民怨。

(五) 深入探討不同居住地區民眾對於為民服務工作、施政滿意度之差異來源：

研究中發現不同居住地區民眾對於公務人員為民服務工作、施政滿意度等滿意程度有差異，不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所之服務人員的服務態度所造成的印象，本調查並未深入探討原因，建議未來研究者可以針對此一事項，深入探討。

(六)持續辦理為民服務考核及調查工作：

為督促各業務單位能夠持續維持便民服務措施，主管機關應寬列預算持續辦理為民服務考核及調查工作，以使為民服務工作能精益求精，贏得縣民更多的掌聲。

參考文獻

天下編輯部(民 95)。人民幸福與縣市長滿意度調查，天下雜誌 2006 年 8 月號，頁 118-123。

黃人傑(民 86)。為民服務的基本觀念與修養。訓育研究，第 36 卷第 3 期，頁 26-30。

黃大洲(民 92)。如何提升為民服務品質。研考雙月刊，第 20 卷第 6 期，頁 3-11。

趙美珍(民 92)。行政院推動提升服務品質現況之研析。研考雙月刊，第 27 卷第 3 期，頁 88-100。

澎湖縣政府(民 91)。澎湖縣九十年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 92)。澎湖縣九十一年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 93)。澎湖縣九十二年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 94)。澎湖縣九十三年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

陳甦彰(民 94)。澎湖縣九十四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)。澎湖縣九十五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)。澎湖縣九十六年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。

劉德振(民 92)。公部門實施顧客導向引起之衝突與解決之道-以台南縣戶政人員為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

聯合報系民意調查中心(民 92)。桃園縣民對縣政府施政滿意度民意調查報告。聯合行銷研究公司。

附錄 1、澎湖縣政府 96 年度為民服務滿意度調查問卷

您好：

這裡是澎湖科技大學行銷物流系，我們正在進行澎湖縣政府為民服務的民意調查，可否打擾你兩分鐘回答問卷，調查題目共 15 大題，謝謝您的合作。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，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？(電話網路親訪都算)

   □有　　□沒有　**(若沒有，請跳至第 9 題)**

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？**(可提示，可複選)**

   □縣政府府內單位　□警察局(分局、派出所)　□消防局(消防小隊)　□農漁局
   □稅捐處　□衛生局(衛生所)　□環保局　□文化局
   □公共車船處　□戶政事務所　□地政事務所　□縣立體育場
   □家畜疾病防治所　□水產種苗繁殖場　□其他_____

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

   □反映意見　□查詢事項　□申辦文件　□尋求服務　□公文交換、遞送　□其他 _____

4. 您是透過什麼方式接洽？**(可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 4-5 題繼續問)**

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

   4-1. 縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

   □1. 非常滿意　□2. 還算滿意　□3. 不滿意　□4. 很不滿意
   □5. 拒答　□6. 很難說　□7. 無意見　□8. 不知道

   (可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

   4-2. 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. 還算滿意　□3. 不滿意　□4. 很不滿意
   □5. 拒答　□6. 很難說　□7. 無意見　□8. 不知道

   (可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

   4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

   □1. 非常滿意　□2. 還算滿意　□3. 不滿意　□4. 很不滿意
   □5. 拒答　□6. 很難說　□7. 無意見　□8. 不知道

   (可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

   4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

   □1. 非常滿意　□2. 還算滿意　□3. 不滿意　□4. 很不滿意
   □5. 拒答　□6. 很難說　□7. 無意見　□8. 不知道

   (可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

   4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

   □1. 非常滿意　□2. 還算滿意　□3. 不滿意　□4. 很不滿意
   □5. 拒答　□6. 很難說　□7. 無意見　□8. 不知道

   (可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

5.您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意？

□1.非常滿意(續答 5-1 題)　□2.還算滿意(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.拒答　□6.很難說
□7.無意見　□8.不知道

5-1.請問您非常滿意或還算滿意的理由為何？(★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 請問您不滿意或最不滿意的理由為何？(★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.您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步

□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)
□5.拒答　□6.很難說　□7.無意見　□8.不知道

（可以說出您認為有些退步或退步很多的原因是什麼？)_____

7.您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是

□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.您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？

□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.請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？

□1.是（續答 9-2 題）　□2.否(跳答 10 題)

9-2.請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不滿意　□4.很不滿意
□5.拒答　□6.很難說　□7.無意見　□8.不知道

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

10.請問您知道縣府開設有縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

□1.知道（續答 10-1 題）　□2.不知道（續答 11 題）

10-1.請問您是否透過縣民時間尋求協助？

□1.是（續答 10-2 題）　□2.否(跳答 11 題)

10-2.請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不滿意　□4.很不滿意
□5.拒答　□6.很難說　□7.無意見　□8.不知道

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

11.整體而言，您對目前縣政府的為民服務工作，感覺上滿不滿意？
□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不滿意　□4.很不滿意
□5.拒答　□6.很難說　□7.無意見　□8.不知道
（對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼？）

_____

12.您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？（提示後，問他最滿意的1、2、3複選三項）
□公共建設方面　□健全醫療保健方面　□推動社會福利方面　□改善環境整潔方面
□治安維護方面　□美化景觀風貌方面　□推動工商發展方面　□推動觀光旅遊方面
□交通改善方面　□推動文化藝術方面　□辦理中小學教育方面　□其他_____

13.您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？（提示後，問他最不滿意的1、2、3複選三項）
□公共建設方面　□健全醫療保健方面　□推動社會福利方面　□改善環境整潔方面
□治安維護方面　□美化景觀風貌方面　□推動工商發展方面　□推動觀光旅遊方面
□交通改善方面　□推動文化藝術方面　□辦理中小學教育方面　□其他_____

14.整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？
□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不滿意　□4.很不滿意
□5.拒答　□6.很難說　□7.無意見　□8.不知道

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

15.您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？（提示後，問他最優先的1、2、3複選三項）
□公共建設方面　□健全醫療保健方面　□推動社會福利方面　□改善環境整潔方面
□治安維護方面　□美化景觀風貌方面　□推動工商發展方面　□推動觀光旅遊方面
□交通改善方面　□推動文化藝術方面　□辦理中小學教育方面　□其他_____

※不好意思，請問一下您的基本資料：

■基本資料

請問您的性別：□男　□女

請問您的年齡：□20-29歲　□30-39歲　□40-49歲　□50-59歲　□60歲以上

請問您的最高學歷：□小學或以下　□國(初)中　□高中(職)　□專科
□大學　□碩士　□博士

請問您的職業：□軍公教　□商業、服務業　□工業　□農林漁牧業
□自由業　□家庭管理　□無業或待業中　□其他_____

請問您是住在那個鄉市：□馬公市　□湖西鄉　□白沙鄉　□西嶼鄉　□望安鄉　□七美鄉

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

附錄 2、訪員訓練注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意翻閱書本或電話本，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. 到縣政府相關單位大部份可以提示戶政事務所衛生所或地政事務所(範圍可參考第二題，其餘單位不在調查範圍內)除親訪放，只要有用電話或網路查詢都算是。
4. 每人負責 66 通電話，先打完者再協助其他組人員。
5. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大物流系三甲、四甲 OOO)。
6. 接電話的人請及詢問是否滿二十歲，若滿二十歲即視為抽樣對象，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。
7. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
8. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
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請楚，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。
18. 如果是 Q & A 上面沒有的，請記下受訪者的各式問題以便列為下次參考。

Q & A

1. 調查是誰委託的？

A：這是我在學校修市場調查的作業(系上電話 9264115-3902)，經費是由縣政府計畫室提供。

2. 與年底立委選舉是否有關？

A：這是學術研究，與年底選舉一點關係都沒有，問的內容都是為民服務的事項，請您放心回答。

3. 我很忙沒空？

A：這是我在學校修市場調查的作業，可不可以幫我一個忙，只要花您兩分鐘時

間回答一些問題。

4. 你怎麼知道我的電話？
A：我是按電話簿隨機抽樣的。

5. 你會不會洩漏我的資料？
A：這是學術研究，你的資料我們會保密，分析時是用統計資料呈現，不會知道是誰，請您放心。

6. 我怎麼知道你不是詐騙集團？
A：你可以打到我們學校或是縣政府電話查證，現在 06-9264115 轉 1301 或是白天打到我們系上電話 9264115 轉 3902。

7. 回答完有沒有贈品？
A：不好意思，這是學術研究，所以沒有贈品，您的意見我會跟我們老師反應。

8. 題目怎麼這麼多？
A：總共有 16 題，快完了，麻煩您配合一下，我念快一點好了。

9. 你可不可以明天再打來？
A：不好意思，因為我必須今天完成，還是謝謝您。

10.我不識字啦？
A：不好意思，我用問的，您只要把您的意見告訴我，我會幫您填的。

11.我有事情要陳情？
A：我幫你紀錄下來，請我們老師跟縣政府反應。

12.您們是不是拿了縣政府很多錢在幫他們說好話？
A：我們純粹作調查而已，會忠實的把每一個人意見紀錄下來，不會加上自己的意見，請您放心。

13.我都沒去過縣政府辦事情不會回答？
A：沒關係，我只問 4 個問題和基本資料就好。

14.我都不滿意啦，你不要再問了？
A：我很快把題目念完，您再考慮看看是不是全部不滿意。

附錄 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？(電話網路親訪都算)

□有(311)　　□沒有(327)　**(若沒有，請跳至第 9 題)**

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？**(可提示，可複選)**

□縣政府府內單位(49)　□警察局(分局、派出所)(3)　□消防局(消防小隊)(2)
□農漁局　(13)　□稅捐處　(38)　□衛生局(衛生所)　(145)
□環保局　(8)　□文化局　(6)　□公共車船處　(9)
□戶政事務所　(73)　□地政事務所　(26)　□縣立體育場　(2)
□家畜疾病防治所(0)　□水產種苗繁殖場　(0)　□其他_____(7)

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

□反映意見(3)　□查詢事項(12)　□申辦文件(96)　□尋求服務(147)
□公文交換、遞送(10)　□其他 _____(43)

4. 您是透過什麼方式接洽？**(可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 4-5 題繼續問)**

□資訊網路(轉第 4-1 題) (1)　□電話(轉第 4-2 題)(4)　□書面(轉第 4-3 題)(0)
□親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題)(306)　□其他 _____(0)

4-1. 縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

□1. 非常滿意(1)　□2. 還算滿意(0)　□3. 不滿意(0)　□4. 很不滿意(0)
□5. 拒答　(0)　□6. 很難說　(0)　□7. 無意見(0)　□8. 不知道　(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 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(0)　□2. 還算滿意(4)　□3. 不滿意(0)　□4. 很不滿意(0)
□5. 拒答　(0)　□6. 很難說　(0)　□7. 無意見(0)　□8. 不知道　(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

□1. 非常滿意(0)　□2. 還算滿意(0)　□3. 不滿意(0)　□4. 很不滿意(0)
□5. 拒答　(0)　□6. 很難說　(0)　□7. 無意見(0)　□8. 不知道　(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

□1. 非常滿意(145)　□2. 還算滿意(142)　□3. 不滿意(10)　□4. 很不滿意(5)
□5. 拒答　(0)　□6. 很難說　(1)　□7. 無意見(1)　□8. 不知道　(1)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

□1. 非常滿意(113)　□2. 還算滿意(160)　□3. 不滿意(12)　□4. 很不滿意(9)
□5. 拒答　(1)　□6. 很難說　(0)　□7. 無意見(9)　□8. 不知道　(1)
(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

5. 您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意？

□1. 非常滿意(續答 5-1 題)(97)　□2. 還算滿意(續答 5-1 題)(170)

□3.不滿意(續答 5-2 題)(17)　□4.很不滿意(續答 5-2 題)(5)
□5.拒答(1)　□6.很難說(8)
□7.無意見(5)　□8.不知道(8)

5-1.請問您非常滿意或還算滿意的理由為何？(★可複選)
□1.政府公告的申請程序清楚(12)　□2.申請書表或準備的文件清楚簡易(21)
□3.審查流程迅速(12)　□4.服務人員善盡協助職責、解答詳盡(192)
□5.發證或發照迅速(19)　□6.相關單位的會勘流程迅速(77)
□7.其他_____(6)

5-2 請問您不滿意或最不滿意的理由為何？(★可複選)
□1.政府公告的申請程序不夠清楚(0)　□2.申請書表或準備的文件過於繁瑣(1)
□3.審查或勘查流程冗長(8)
□4.服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡(11)
□5.案件辦理或發證（照）時效過長(5)　□6.相關單位的會勘流程冗長緩慢(4)
□7.審核人員挑剔(5)　□8.涉及的相關單位過多(3)
□9.其他_____(3)

6.您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步
□1.進步很多(45)　□2.進步一點點(160)　□3.有些退步(跳答 8 題)(7)
□4.退步很多(跳答 8 題)(6)　□5.拒答(5)　□6.很難說(18)
□7.無意見(38)　□8.不知道(32)

（可以說出您認為有些退步或退步很多的原因是什麼？)_____

7.您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是(複選)
□1.服務人員服務態度(154)　□2.整體服務空間與設施(25)
□3.明確且便捷的作業流程(19)　□4.資訊化的應用(8) □5.服務人員的專業能力(4)
□6.其他_____(**跳答第 9 題**)(17)

8.您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？(複選)
□1.服務人員服務態度(7)□2.整體服務空間與設施(3)□3.申辦的作業流程及標準(2)
□4.資訊化的程度　(1) □5.服務人員的專業能力(1) □6.其他(0)

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)(132)　□2.不知道（續答 10 題)(506)

9-1.請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？
□1.是（續答 9-2 題)(9)　□2.否(跳答 10 題)(123)

9-2.請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？
□1.非常滿意(4) □2.還算滿意(2)　□3.不滿意(2)　□4.很不滿意(0)
□5.拒答　(0) □6.很難說　(1)　□7.無意見(0)　□8.不知道(0)

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

10.請問您知道縣府開設有縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？
□1.知道（續答 10-1 題)(125)　□2.不知道（續答 11 題)(513)

10-1.請問您是否透過縣民時間尋求協助？
□1.是（續答 10-2 題)(8)　□2.否(跳答 11 題)(117)

10-2.請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

□1.非常滿意(0)　□2.還算滿意(5)　□3.不滿意(2)　□4.很不滿意(0)
□5.拒答(0)　□6.很難說(1)　□7.無意見(0)　□8.不知道(0)

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

11.整體而言，您對目前縣政府的為民服務工作，感覺上滿不滿意？

□1.非常滿意(36)　□2.還算滿意(271)　□3.不滿意(27)　□4.很不滿意(7)
□5.拒答　(2)　□6.很難說(14)　□7.無意見(78)　□8.不知道(203)

（對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼？）

_____

12.您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？（提示後，問他最滿意的1、2、3複選三項）

□公共建設方面(85)　□健全醫療保健方面(107)　□推動社會福利方面(109)
□改善環境整潔方面(207)　□治安維護方面(231)　□美化景觀風貌方面(45)
□推動工商發展方面(8)　□推動觀光旅遊方面(57)　□交通改善方面(156)
□推動文化藝術方面(32)　□辦理中小學教育方面(36)　□其他_____(162)

13.您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？（提示後，問他最不滿意的1、2、3複選三項）

□公共建設方面(73)　□健全醫療保健方面(232)　□推動社會福利方面(100)
□改善環境整潔方面(58)　□治安維護方面(31)　□美化景觀風貌方面(21)
□推動工商發展方面(80)　□推動觀光旅遊方面(92)　□交通改善方面(124)
□推動文化藝術方面(23)　□辦理中小學教育方面(45)　□其他_____(198)

14.整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？

□1.非常滿意(28)　□2.還算滿意(360)　□3.不滿意(59)　□4.很不滿意(22)
□5.拒答(2)　□6.很難說(16)　□7.無意見(82)　□8.不知道(69)

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

15.您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？（提示後，問他最優先的1、2、3複選三項）

□公共建設方面(78)　□健全醫療保健方面(262)　□推動社會福利方面(120)
□改善環境整潔方面(65)　□治安維護方面(30)　□美化景觀風貌方面(28)
□推動工商發展方面(77)　□推動觀光旅遊方面(104)　□交通改善方面(112)
□推動文化藝術方面(24)　□辦理中小學教育方面(47)　□其他_____(171)

■基本資料

請問您的性別：□男(287)　□女(351)

請問您的年齡：□20-29歲(77)　□30-39歲(90)　□40-49歲(143)
□50-59歲 (123)　□60歲以上(205)

請問您的最高學歷：□小學或以下(238)　□國(初)中(92)　□高中(職) (168)
□專科(49)　□大學(77)　□碩士　(13)
□博士(1)

請問您的職業： □軍公教(62)□商業、服務業(131)　□工業(32)　□農林漁牧業(53)
□自由業(18)□家庭管理(92) □無業或待業中(225)□其他_____(25)

請問您是住在那個鄉市：□馬公市(359)　□湖西鄉(87)　□白沙鄉(58)　□西嶼鄉(63)
□望安鄉(46)　　□七美鄉(25)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員 訓練

電話訪問