

澎湖縣政府
95 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 95 年 12 月 11 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 95 年 10 月 30 日至 11 月 2 日期間，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,051 通電話，成功完成 647 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 92.0%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 85.3%，對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 82.6%，較往年進步，認為目前縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 49.3%，其中以「服務人員服務態度」進步最多，對縣政府公務人員的「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」感到滿意，整體而言，對縣政府為民服務的滿意程度為 45.6%，對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 50.1%。受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護、交通改善和推動社會福利。最不滿意的項目分別為醫療保健、交通改善和公共建設。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、交通改善和推動觀光旅遊。針對上述結果，本調查建議相關單位應持續維持便民服務措施，加強為民服務；加強改善民眾不滿意的施政項目；重視民眾建議事項，限期改善，強化縣民服務中心及縣民時間之宣導以及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。

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	40
肆、結論及建議	55
一、結論	55
二、建議	56
參考文獻	58
附錄 1、澎湖縣政府 95 年度為民服務調查問卷	59
附錄 2、訪員訓練注意事項	62
附錄 3、問卷各題項答題原始資料	64

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 對服務人員電話接聽速度、電話禮貌、答話內容滿意度統計表	14
表 3-11 對服務人員服務態度滿意度統計表	15
表 3-12 對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	18
表 3-14 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表	19
表 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	21
表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	22
表 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表(複選)	23
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表(複選)	25
表 3-19 縣政府為民服務工作是否有進步統計表	27
表 3-20 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表	28
表 3-21 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項	29
表 3-22 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表	30
表 3-23 是否知道縣府設有為民服務中心意見表	31
表 3-24 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表	32

表 3-25 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表-----	33
表 3-26 是否知道縣民時間意見表-----	34
表 3-27 是否曾透過為民服務中心協助表-----	35
表 3-28 縣民時間解決問題滿意度表-----	36
表 3-29 縣政府的為民服務工作整體滿意度表-----	38
表 3-30 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----	39
表 3-31 對於縣政府的施政滿意度表(複選)-----	41
表 3-32 對縣政府的施政比較滿意項目交叉分析表(複選)-----	42
表 3-33 對於縣政府的施政不滿意度表-----	45
表 3-34 對縣政府的施政比較不滿意項目交叉分析表(複選)-----	46
表 3-35 對於縣政府的整體施政表現滿意度表-----	49
表 3-36 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表-----	50
表 3-36 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表-----	51

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 對服務人員電話接聽速度、電話禮貌、答話內容滿意度圓形圖	13
圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	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 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	21
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	24
圖 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	25
圖 3-16 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	27
圖 3-17 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	29
圖 3-18 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 3-20 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖	32
圖 3-21 對於該為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖	33
圖 3-22 是否知道縣民時間圓形圖	34
圖 3-23 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖	35
圖 3-24 縣民時間在解決問題滿意度圓形圖	36
圖 3-25 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖	38
圖 3-26 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖	41

圖 3-27 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖-----	45
圖 3-28 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖-----	49
圖 3-29 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖-----	52

壹、背景說明

民主政治的核心係強調「主權在民」的觀念，政府的一切施政均根植於民意的基礎之上。因此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，而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，傳統的官僚體系已無法因應當前環境的需求，於是如何本著「顧客導向」的理念，推動政府再造的工作，形成所謂的「企業型政府」或「服務型政府」，將企業管理的觀念與作法應用於行政管理上，藉以提升政府為民服務的效能與效率，已成為各級政府當務之急。

澎湖縣政府為了解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。但因過去幾年均採取郵寄問卷方式，限於我國國情，縣民回覆率並不高。去（94）年度改採電話訪問之方式，希望能夠藉由調查方法的改變來增加樣本數，以便能更貼切反映縣民對縣政府各單位為民服務的現況，本（95）年度仍依循去年之方式，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：

以去年調查內容為基礎，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；整體為民服務及施政滿意度等。本年度較去年增加調查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，另將去年在各題項中「尚可」選項刪掉，改增加較中性的「拒答」、「很難說」、「無意見」、「不知道」等四個選項，本年度之問卷詳如附錄 1。

四、調查時間：

民國 95 年 10 月 30 日至 11 月 2 日，每日晚間 6 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 647 位有效樣本，抽樣誤差在正負 3.85%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系之三、四年級學生，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 2,051 通電話，其中拒答者為 489 通(23.84%)，683 通沒人接聽(33.30%)，72 通無大人在家(3.51%)，104 通電話錯誤(5.07%)，其他原因 32 通(1.56%)，成功完成 671 通合格受訪者之調查(32.71%)，但扣除無效問卷 24 份，共得有效樣本 647 位，有效樣本完成訪問率為 31.54%。

十、樣本代表性

本調查所取之樣本，經與澎湖縣戶政事務所統計之 95 年 9 月份人口資料中的男女人數及各鄉鎮市人口結構，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，如表 2-1 所示。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		樣本		卡方檢定結果
	人數	百分比	人數	百分比	
性別					
男	47,574	51.73%	322	49.76%	$\chi^2=0.031$ P<0.05
女	44,380	48.27%	325	50.24%	
地區別					
馬公市	17,478	58.28%	376	58.11%	$\chi^2=0.018$ P<0.05
湖西鄉	4,244	14.15%	94	14.53%	
白沙鄉	2,904	9.68%	60	9.27%	
西嶼鄉	2,640	8.80%	61	9.43%	
望安鄉	1,645	5.49%	32	4.95%	
七美鄉	1,078	3.60%	24	3.71%	
總計	29,989		647		

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 647 人，其中男性為 322 人(51.8%)，女性為 325 人(48.2%)，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	322	49.8%
女	325	50.2%
合 計	647	100%

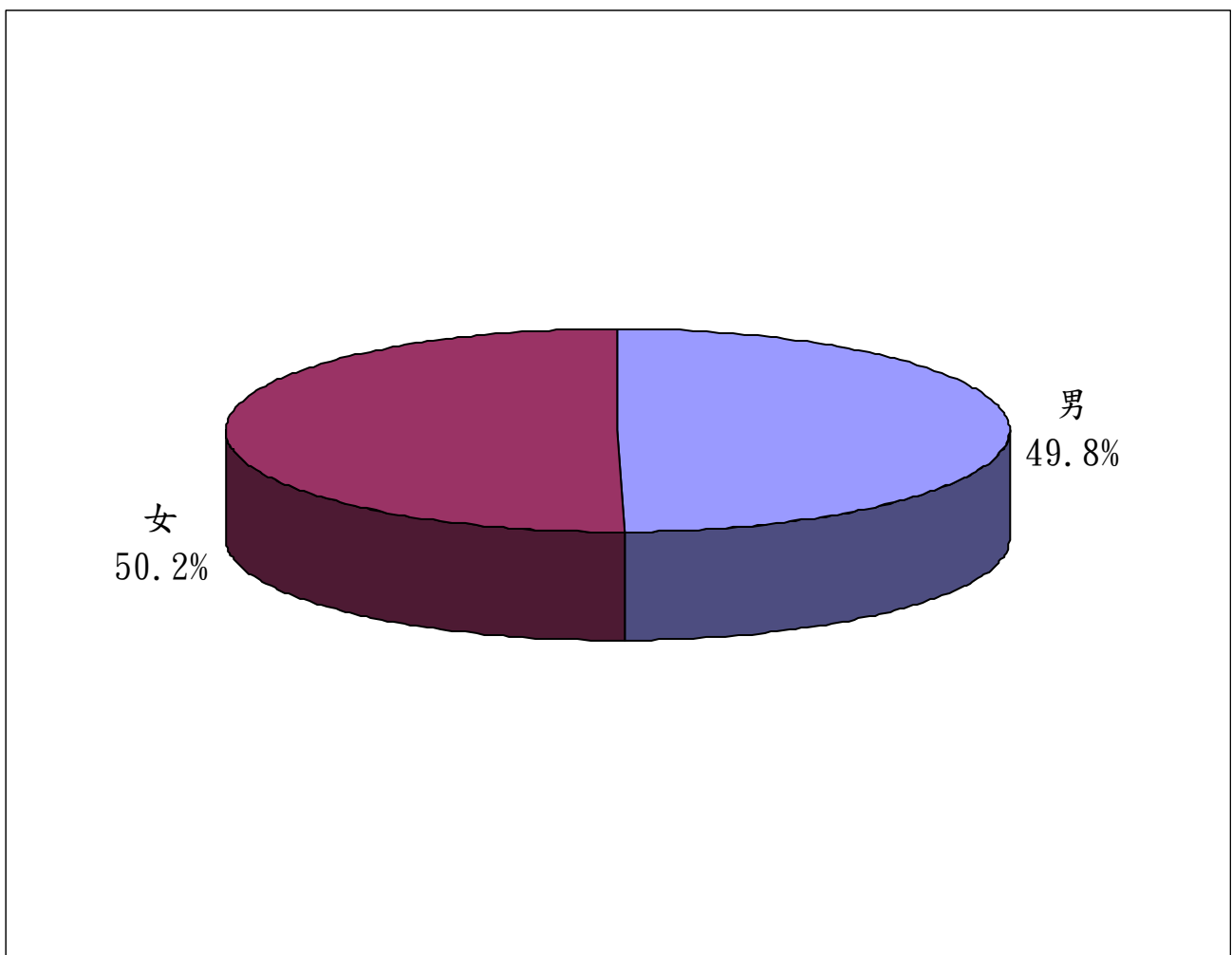


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 27.8%最多，其次為 40-49 歲的 21.8%，接著為 50-59 歲的 18.5%，30-39 歲及 20-29 歲分別為 17.3%和 14.5%，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	94	14.5%
30—39 歲	112	17.3%
40—49 歲	141	21.8%
50—59 歲	120	18.6%
60 歲以上	180	27.8%
合 計	647	100%

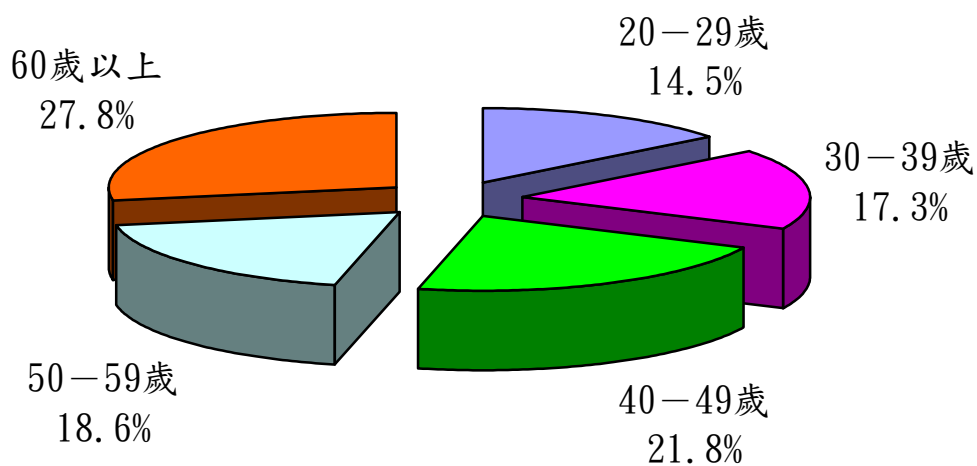


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 36.2%最多，其次為高中（職）的 23.7%，國中有 16.1%，大學和專科分別為 13.3%和 9.0%，詳如表 3-3 和圖 3-3 所示。

表 3-3 教育程度統計表¹

教 育 程 度	人 數	百 分 比
小學或以下	234	36.2%
國（初）中	104	16.1%
高中（職）	153	23.7%
專 科	58	9.0%
大 學	86	13.3%
碩 士	8	1.2%
博 士	3	0.5%
合 計	646	100%

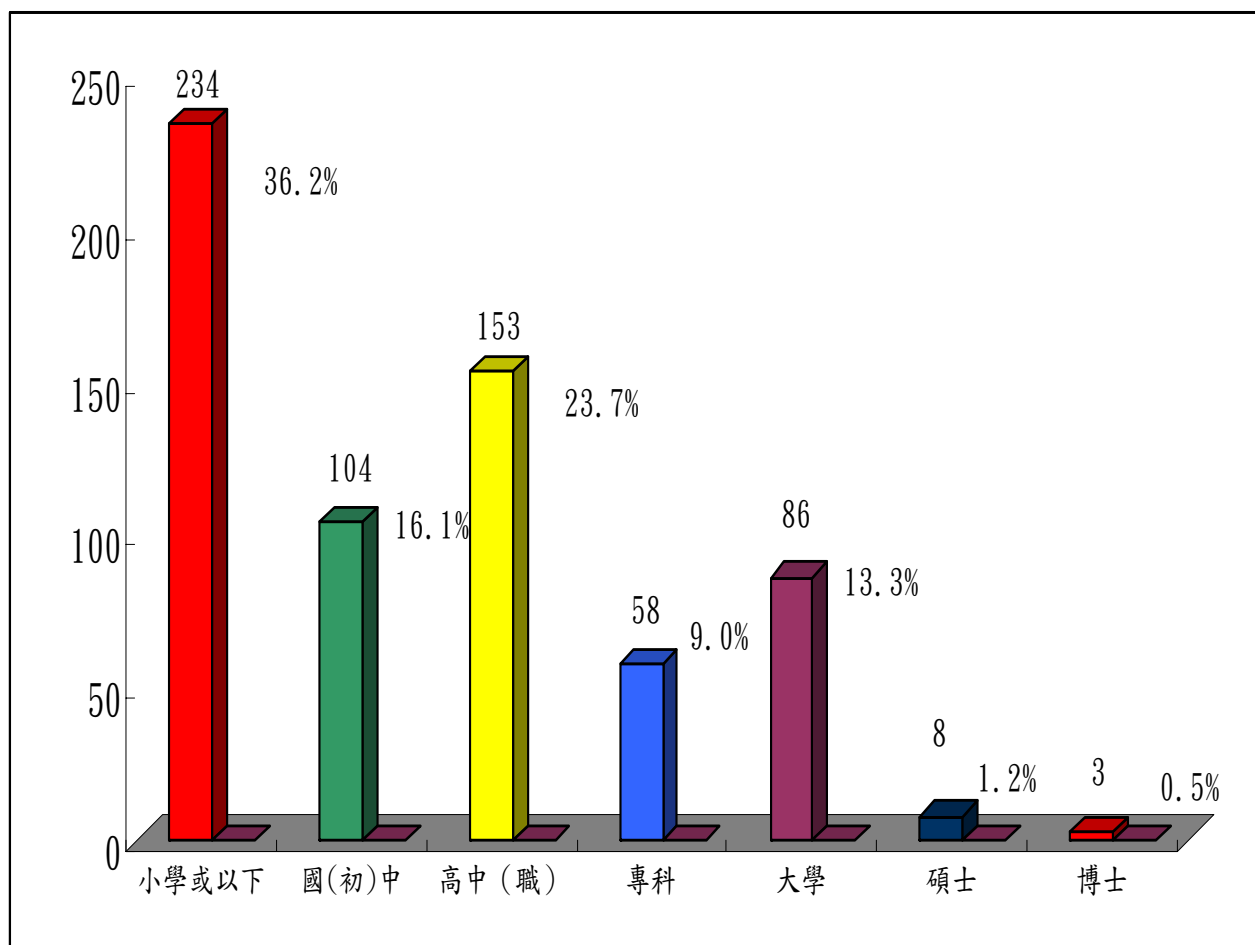


圖 3-3 教育程度分布圖

¹ 有 1 人未填答

(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 17.5%和家庭管理的 14.8%和，軍公教也有 13.9%，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	90	13.9%
商業、服務業	113	17.5%
工業	45	7.0%
農林漁牧業	39	6.0%
自由業	39	6.0%
家庭管理	96	14.8%
待業	189	29.2%
其他	36	5.6%
合 計	647	100%

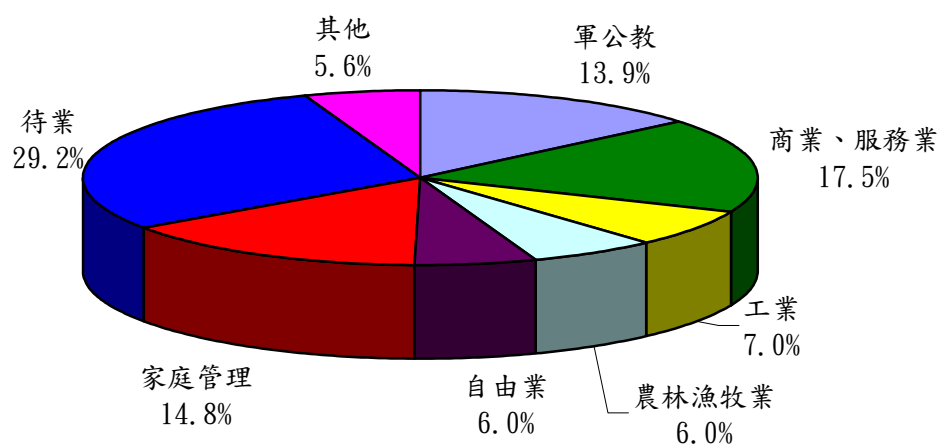


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 58.1%最多，其次依序為湖西鄉 14.5%、西嶼鄉 9.4%、白沙鄉 9.3%、望安鄉 5.0%、七美鄉 3.7%，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	376	58.1%
湖西鄉	94	14.5%
白沙鄉	60	9.3%
西嶼鄉	61	9.4%
望安鄉	32	5.0%
七美鄉	24	3.7%
合 計	647	100%

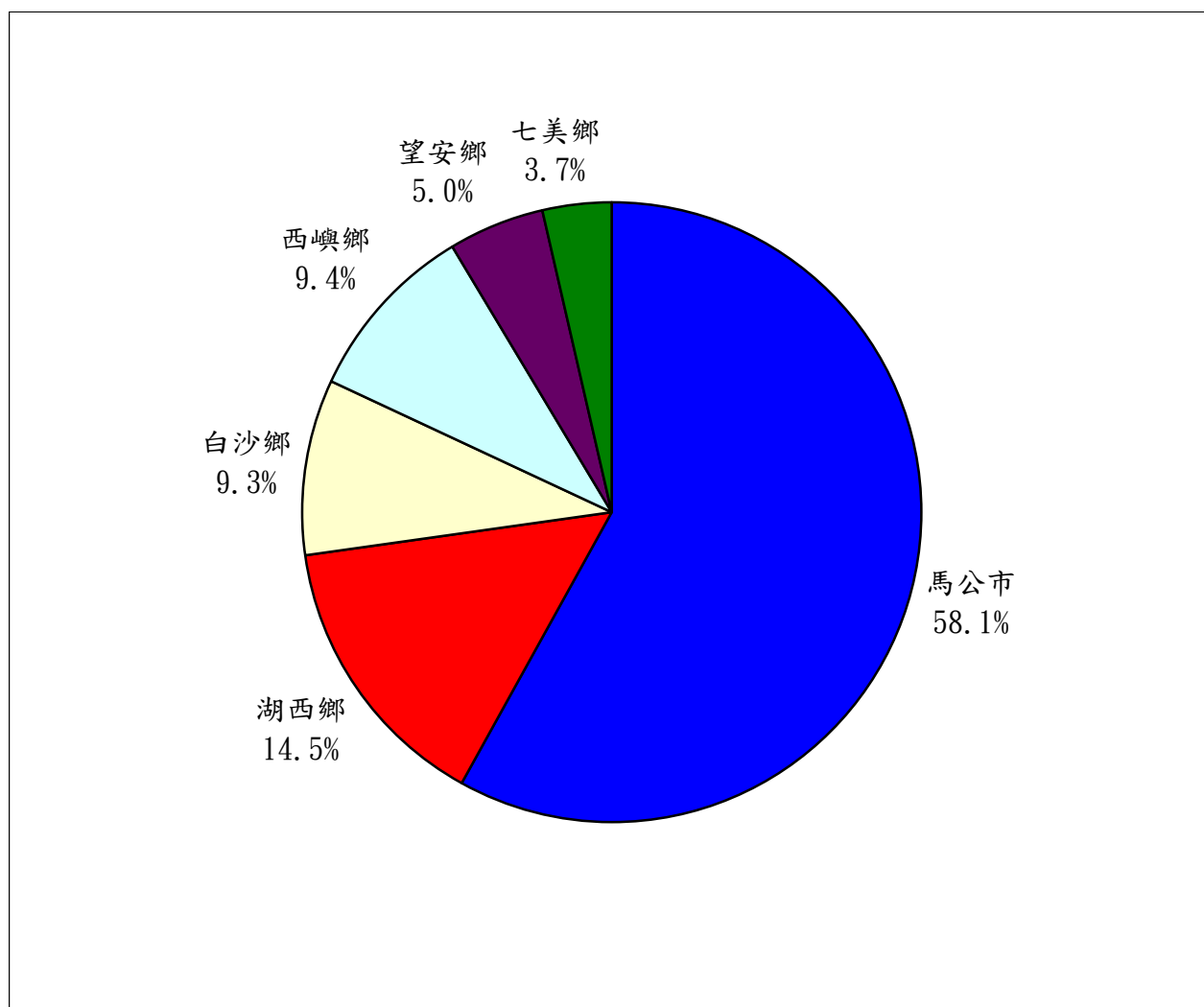


圖 3-5 居住地區分布圖

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 391 人(佔 60.4%)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 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	391	60.4%
沒有	256	39.6%
合 計	647	100%

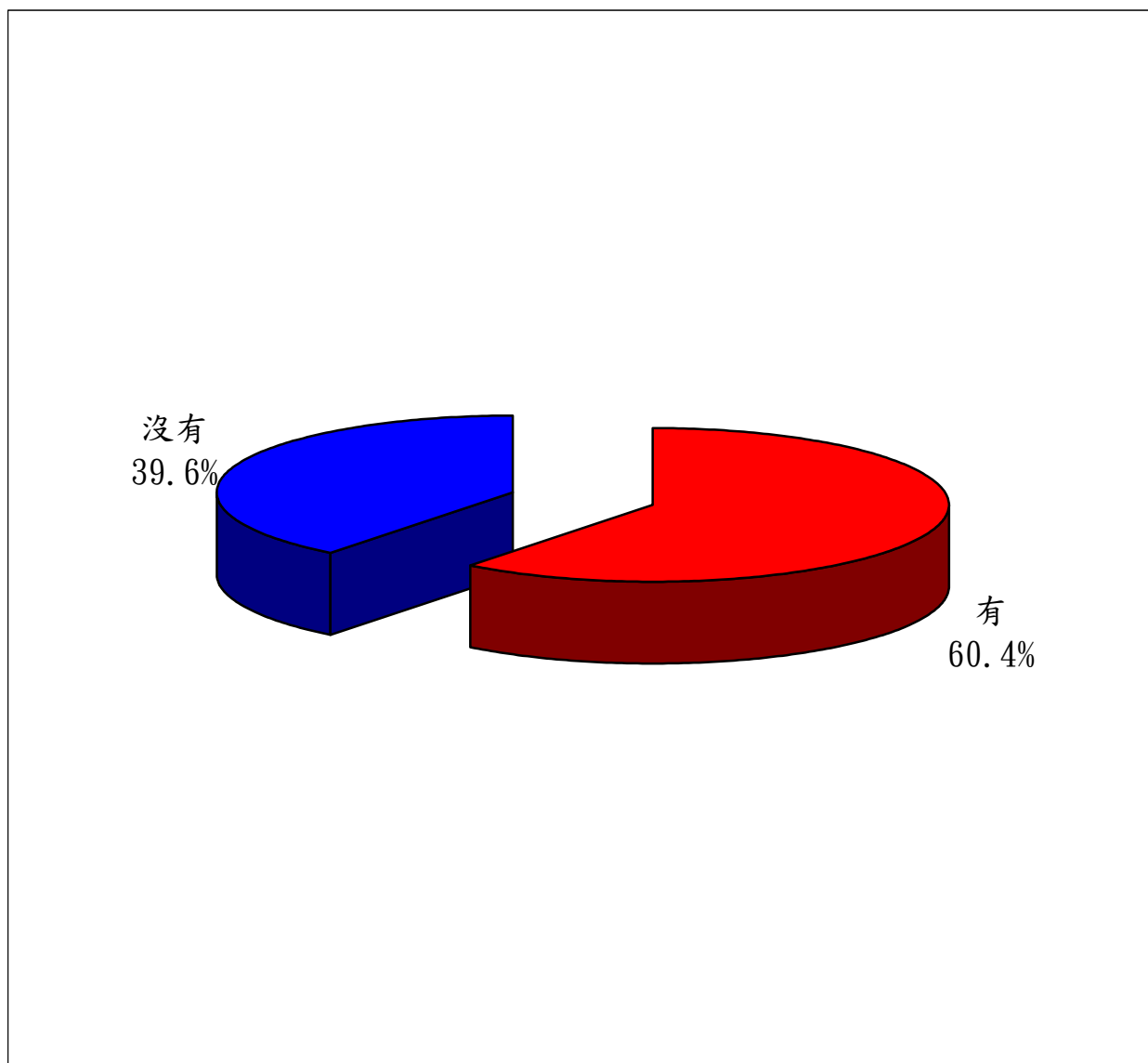


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經洽辦業務的 391 人分析，在複選的情況下以戶政事務所的 46.3%最高，其次是衛生局（衛生所）的 20.9%，接著分別為縣政府府內單位的 11.0%、稅捐處的 4.3%和地政事務所的 3.9%，如表 3-7 和圖 3-7 所示。由於今年碰到換發身分證，因而到戶政事務所洽公的比例較往年大幅提升。

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	67	11.0%	公共車船處	9	1.5%
警察局	14	2.3%	地政事務所	24	3.9%
稅捐處	26	4.3%	縣立體育場	15	2.5%
衛生局（衛生所）	127	20.9%	家畜疾病防治所	0	0.0%
環保局	10	1.6%	水產種苗繁殖場	0	0.0%
文化局	15	2.5%	戶政事務所	282	46.3%
消防局(消防小隊)	2	0.3%	其他	8	1.3%
農漁局	10	1.6%	合計	609	100%

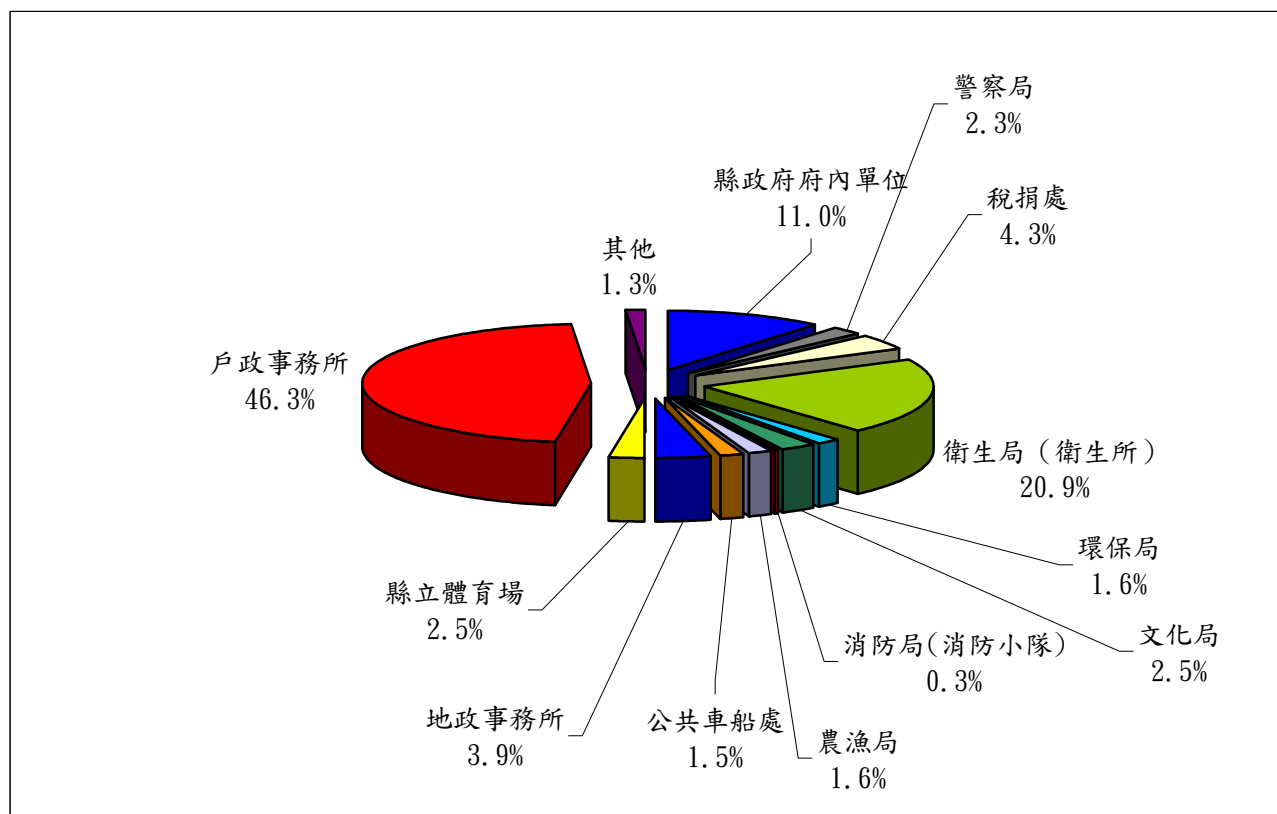


圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

表 3-8 和圖 3-8 顯示，以曾經洽辦業務的 391 人來分析，至縣政府接洽公務是以申辦文件的 79.8%最高，其次是尋求服務的 11.3%。

表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	人 數	百 分 比
反映意見	0	0%
查詢事項	12	3.1%
申辦文件	312	79.8%
尋求服務	44	11.3%
公文交換、遞送	15	3.8%
其他	8	2.0%
合 計	391	100%

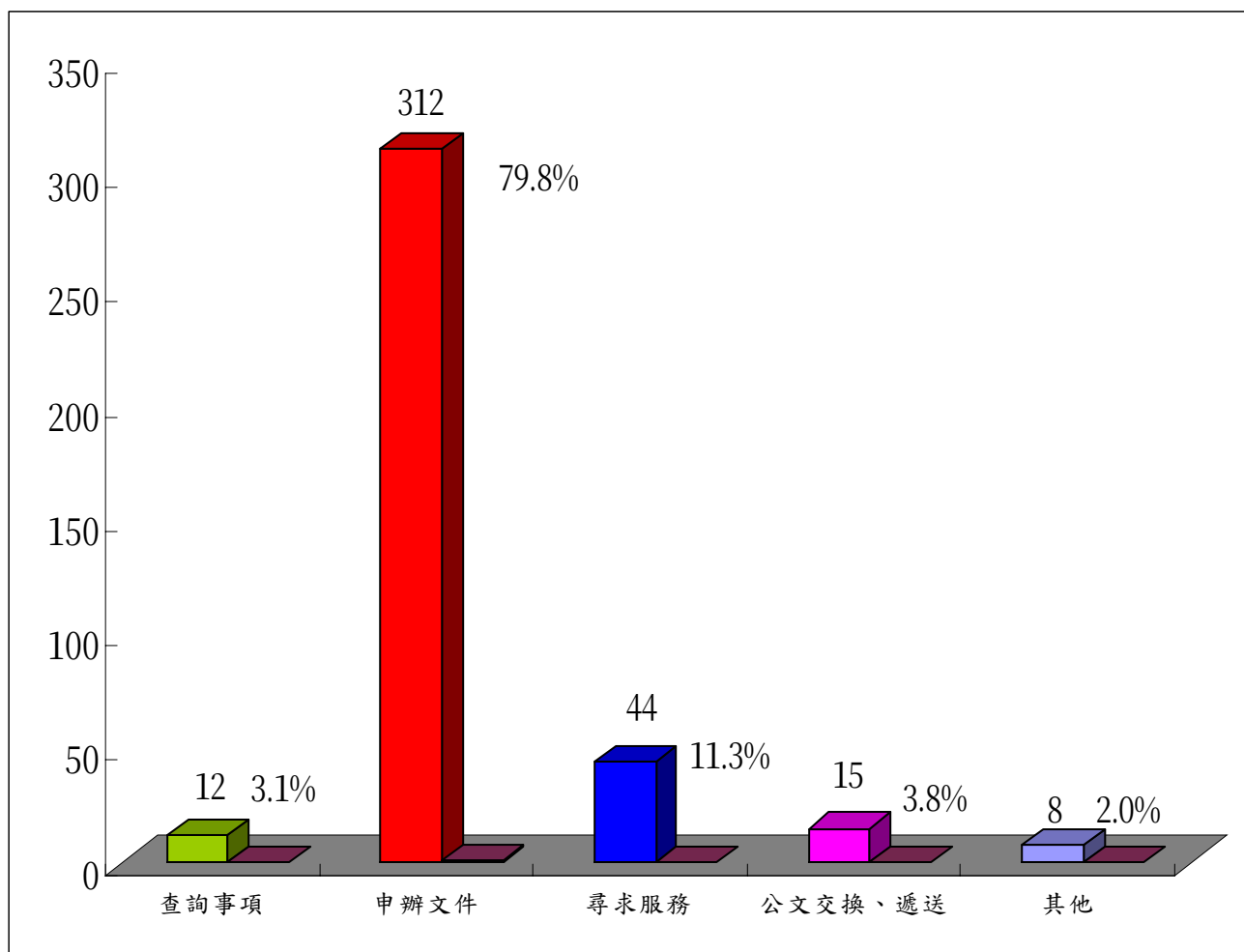


圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖

(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，以親自前往辦理的 99.0% 最高，用電話為 1%、其他管道則沒有。

表 3-9 洽公途徑統計表(複選)

方 式	比 例	表示人次	百分比
資訊網路		0	0.0%
電 話		4	1.0%
書 面		0	0.0%
親自前往辦理		389	99.0%
其 他		0	0.0%
合 計		393	100.0%

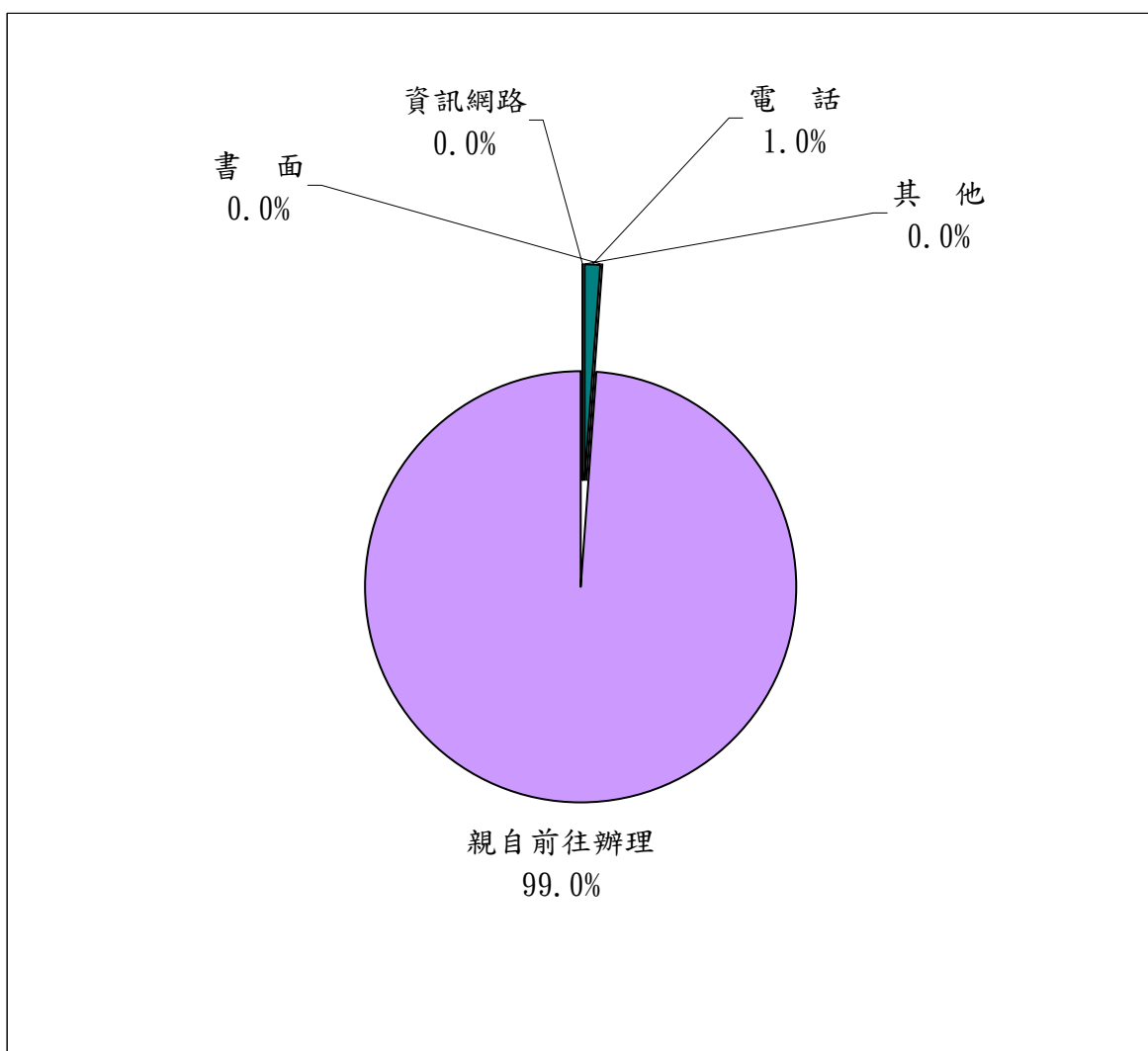


圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度：

由於並沒有人透過網路接洽公務的民眾，因而本題不做分析。

(六)對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容滿意度：

表 3-10 及圖 3-10 顯示，透過電話洽公的 4 位民眾，對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容有 3 人(75%)的表示非常滿意，1 人(25%)表示還算滿意。

表 3-10 對服務人員電話接聽速度、電話禮貌、答話內容滿意度統計表

意見	人 數	百 分 比
非常滿意	1	25%
滿意	3	75%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
合 計	4	100%

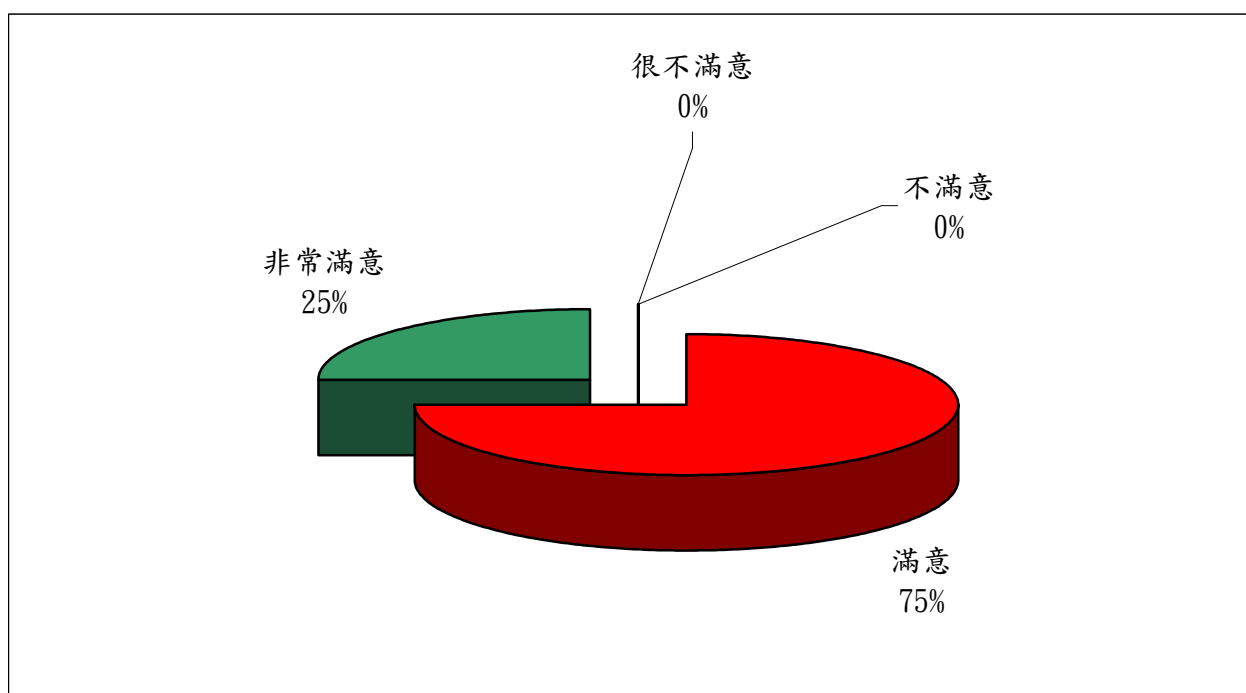


圖 3-10 對服務人員電話接聽速度、電話禮貌、答話內容滿意度圓形圖

(七)書面回應的速度滿意度：

由於並沒有人透過書面接洽公務的民眾，因而本題不做分析。

(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 389 位受訪者來看，滿意程度為 92.0%(非常滿意 38.0%；滿意 54.0%)，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。若與往年調查結果來看，本年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度均比 94 年度 76.5%及 93 年度的 78.8%，顯示王縣長上任後，縣府團隊的努力，在民意調查的數據上，已有初步之成效。本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 3.8%(很不滿意 0.5%；不滿意 3.3%)，低於 94 年度的 4.4%，略高於 93 年度 3.04%²。另有 4.2%的民眾為較中性的答案其中有 0.3%拒答，1.3%的民眾表示很難說，2.1%表示無意見，0.5%表示不知道。

表 3-12 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年齡、職業、居住地不同而呈現顯著差異，但在性別和學歷則沒有顯著差異。

就年齡而言，20-29 歲及 30-39 歲年齡層在滿意的強度方面顯然較其他年齡層弱，其中在 20-29 歲年齡層不滿意程度 6.1%明顯高於其他年齡層，推測可能年輕人要求的服務標準較高所導致。

就職業而言，軍公教的不滿意程度達 7.9%、家庭管理的 6.6%居次及商業服務業的 6.5%排名第三，值得相關部門重視。

就居住地而言，白沙鄉的受訪者不滿意的百分比為 11.1%、望安鄉的 7.7%均明顯比其他鄉市來的高，值得注意的是在去年的調查中，白沙鄉不滿意程度為 23.1%都比其他鄉市高，雖然本年度不滿意程度已經明顯下降，但是還是比其他鄉市來的高，顯示白沙鄉鄉民對於公務人員的服務態度還是感到不滿意，不

² 93 年採用郵寄問卷方式調查，調查樣本為 106 份，其中有 66 人表示親自前往縣府洽公。94 年度採取電話調查，調查樣本為 652 份，其中有 230 人親自前往縣府洽公，95 年度調查樣本為 647 份，其中有 389 人親自前往縣府洽公。

過到底是該鄉所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉公所之服務人員的服務態度所造成的印象，值得未來再做進一步之追蹤調查。

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		148	38.0%
還算滿意		210	54.0%
不滿意		13	3.3%
很不滿意		2	0.5%
拒答		1	0.3%
很難說		5	1.3%
無意見		8	2.1%
不知道		2	0.5%
合 計		389	100%

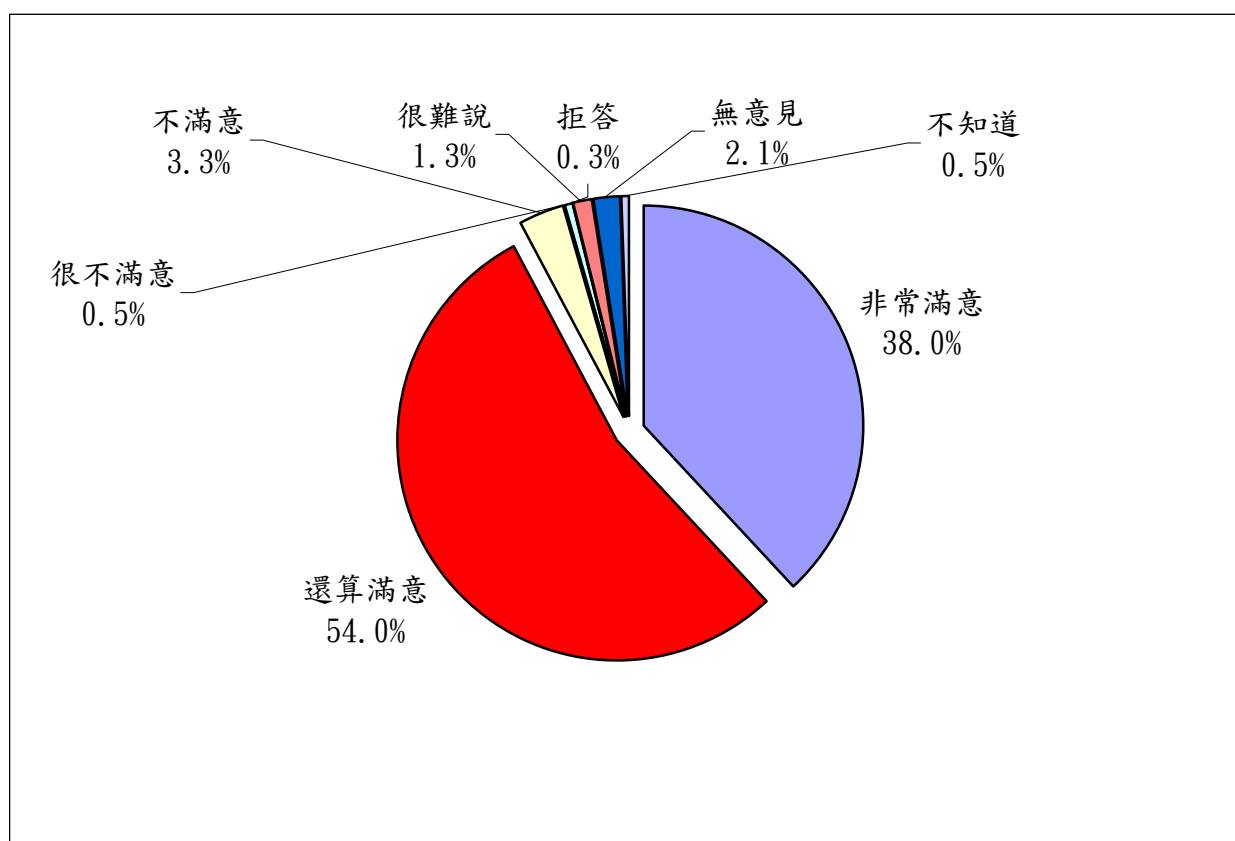


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-12 對服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	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	38.0%	54.0%	3.3%	.5%	.3%	1.3%	2.1%	.5%	
性別									
男	33.3%	58.9%	3.6%	.5%	.5%	1.6%	.5%	1.0%	$\chi^2=11.608$ P =0.101
女	42.6%	49.2%	3.0%	.5%		1.0%	3.6%		
年齡*									
20-29 歲	16.3%	73.5%	4.1%	2.0%			2.0%	2.0%	$\chi^2=46.088$ P =0.004
30-39 歲	26.7%	62.7%	2.7%	1.3%			6.7%		
40-49 歲	50.0%	43.2%	3.4%		1.1%	1.1%		1.1%	
50-59 歲	36.1%	58.3%	2.8%			2.8%			
60 歲以上	47.6%	44.8%	3.8%			1.9%	1.9%		
教育程度									
小學或以下	45.8%	47.9%	2.1%			2.8%	1.4%		$\chi^2=43.7$ P =0.399
國(初)中	47.8%	46.3%	3.0%				1.5%	1.5%	
高中(職)	35.0%	57.5%	1.3%		1.3%	1.3%	2.5%	1.3%	
專科	32.5%	55.0%	7.5%	2.5%			2.5%		
大學	14.0%	74.0%	6.0%	2.0%			4.0%		
碩士	25.0%	62.5%	12.5%						
博士		100.0%							
職業*									
軍公教	22.2%	66.7%	6.3%	1.6%		1.6%	1.6%		$\chi^2=69.642$ P =0.005
商業、服務業	21.0%	67.7%	6.5%			1.6%	3.2%		
工業	43.3%	50.0%			3.3%			3.3%	
農林漁牧業	40.0%	56.0%				4.0%			
自由業	52.6%	36.8%		5.3%			5.3%		
家庭管理	39.3%	49.2%	6.6%			1.6%	3.3%		
待業	53.6%	43.6%	.9%			.9%	.9%		
其他	26.3%	63.2%					5.3%	5.3%	
鄉市**									
馬公市	22.3%	68.7%	4.3%		.5%	1.9%	1.9%	.5%	$\chi^2=84.762$ P =0.000
湖西鄉	60.5%	32.6%	1.2%	2.3%			3.5%		
白沙鄉	55.6%	33.3%	11.1%						
西嶼鄉	48.6%	45.9%				2.7%		2.7%	
望安鄉	34.6%	53.8%	7.7%				3.8%		
七美鄉	85.0%	15.0%							

(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 389 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 85.3%(很滿意 26.2%；滿意 59.1%)，高於 94 年度的 61.7%及 93 年度的 69.7%；對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為 6.7%略高於 94 年度的 6.4%及 93 年度的 3.03%³，顯示各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施已有初步之成效。另有 7.9%的民眾為較中性的答案其中有 1.1%的民眾表示很難說，3.3%表示無意見，3.6%表示不知道。

表 3-14 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居住地不同或是不同職業而呈現顯著差異，但在性別、年齡和學歷則沒有顯著差異。

就職業而言，滿意程度的強度以農林漁牧業的受訪者最強，其中非常滿意達 44%，滿意也達 44%，合計滿意程度為 88%，遠高於其他職業，在不滿意程度以自由業的 15.8%最高，其次是家庭管理的 8.2%和軍公教的 7.9%，值得相關部門重視。

就居住地而言，望安鄉的受訪者不滿意的百分比高達 26.9%明顯比其他鄉市來的高，值得注意的是在去年的調查中，望安鄉並沒有出現不滿意的情形，顯示望安鄉鄉民本年度對於政府機關服務場所內外環境及服務設施感到不滿意，不過到底是該鄉所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉公所之服務場所內外環境及服務設施所造成的印象，值得未來再做進一步之追蹤調查。

³ 94 年度調查樣本為 652 份，其中有 230 人親自前往縣府洽公；93 年度調查樣本為 106 份，其中有 66 人表示親自前往縣府洽公，95 年度調查樣本為 647 份，其中有 389 人親自前往。

表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	102	26.2%
滿意	230	59.1%
不滿意	26	6.7%
很不滿意	0	0.0%
拒答	0	0.0%
很難說	4	1.1%
無意見	13	3.3%
不知道	14	3.6%
合 計	389	100%

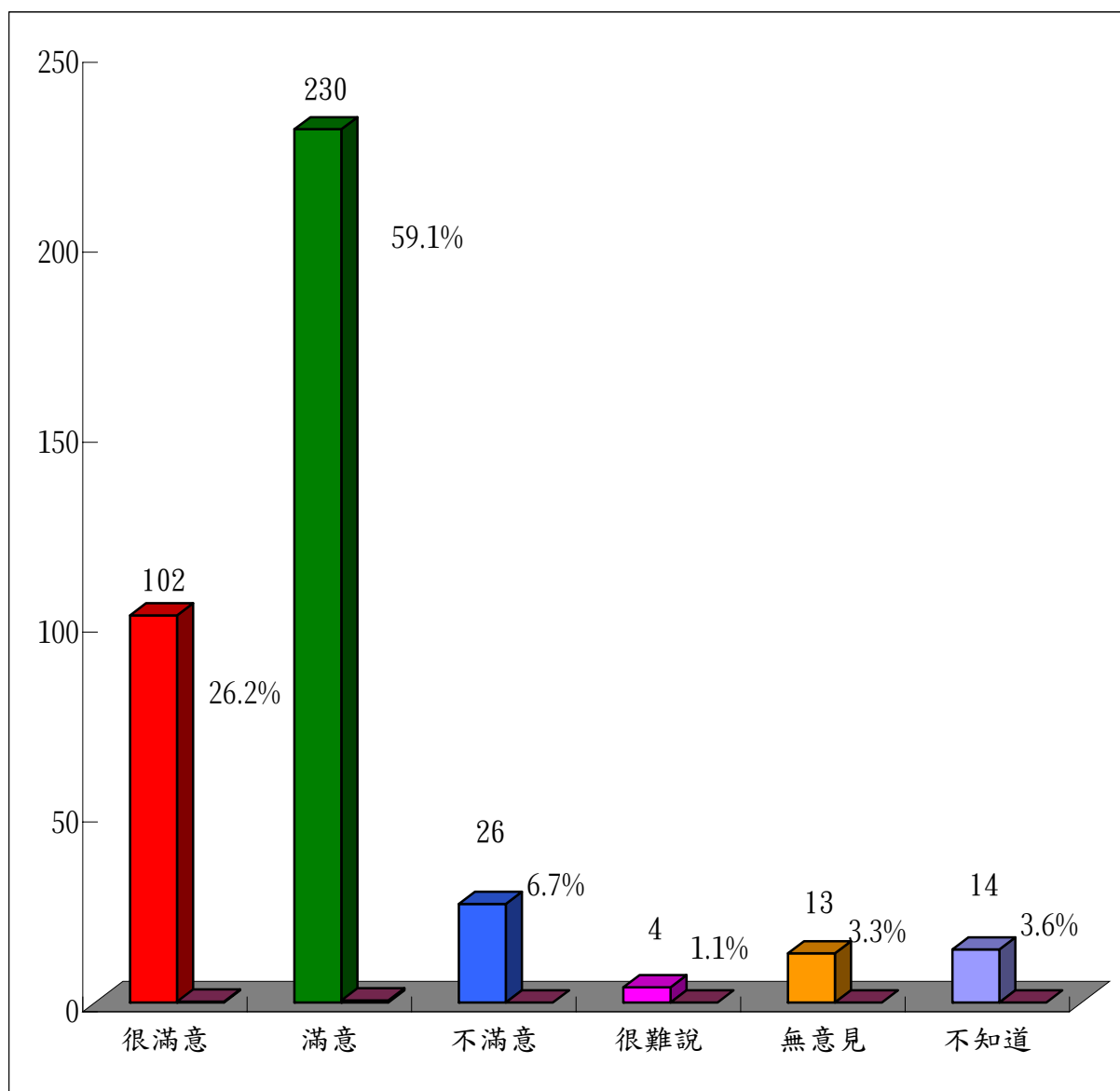


圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖

表 3-14 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	26.2%	59.1%	6.7%			1.0%	3.3%	3.6%	
性別									$\chi^2=3.597$ $P=0.609$
男	25.0%	59.9%	8.3%			1.0%	2.1%	3.6%	
女	27.4%	58.4%	5.1%			1.0%	4.6%	3.6%	
年齡									$\chi^2=21.235$ $P=0.383$
20-29 歲	12.2%	71.4%	10.2%			2.0%	2.0%	2.0%	
30-39 歲	22.7%	66.7%	4.0%				4.0%	2.7%	
40-49 歲	31.8%	55.7%	9.1%				1.1%	2.3%	
50-59 歲	27.8%	54.2%	4.2%			1.4%	6.9%	5.6%	
60 歲以上	29.5%	54.3%	6.7%			1.9%	2.9%	4.8%	
教育程度									$\chi^2=43.949$ $P=0.143$
小學或以下	28.2%	54.2%	5.6%			2.1%	4.2%	5.6%	
國(初)中	46.3%	46.3%	4.5%				1.5%	1.5%	
高中(職)	20.0%	66.3%	6.3%				2.5%	5.0%	
專科	20.0%	65.0%	10.0%				2.5%	2.5%	
大學	10.0%	74.0%	8.0%			2.0%	6.0%		
碩士	12.5%	62.5%	25.0%						
博士		100.0%							
職業*									$\chi^2=52.161$ $P=0.031$
軍公教	15.9%	69.8%	7.9%			3.2%	1.6%	1.6%	
商業、服務業	9.7%	72.6%	4.8%				8.1%	4.8%	
工業	30.0%	50.0%	6.7%				3.3%	10.0%	
農林漁牧業	44.0%	44.0%						12.0%	
自由業	26.3%	52.6%	15.8%				5.3%		
家庭管理	26.2%	59.0%	8.2%			1.6%	3.3%	1.6%	
待業	36.4%	50.0%	7.3%			.9%	2.7%	2.7%	
其他	26.3%	73.7%							
鄉市**									$\chi^2=73.518$ $P=0.000$
馬公市	15.2%	70.1%	6.2%			1.9%	2.8%	3.8%	
湖西鄉	41.9%	43.0%	5.8%				5.8%	3.5%	
白沙鄉	44.4%	55.6%							
西嶼鄉	43.2%	54.1%						2.7%	
望安鄉	11.5%	57.7%	26.9%				3.8%		
七美鄉	55.0%	25.0%	5.0%				5.0%	10.0%	

(七)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-15 及圖 3-13 顯示，以回答的 391 位受訪者顯示對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 82.6%(很滿意 28.9%；滿意 53.7%)，高於 94 年度的 58.5% 及 93 年度的 68%，顯示王縣長上任後，對縣府團隊辦事效率的要求，在數據中顯示出初步之成效；對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 8.5%(很不滿意 2.6%；不滿意 5.9%)略低於 94 年度的 9.5%，但略高於 93 年度的 8%⁴。另有 8.9% 的民眾為較中性的答案其中有 0.5%的民眾拒答，2.0%表示很難說，2.8%表示無意見，3.6%表示不知道。

表 3-16 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示除性別外，受訪者對縣政府公務人員的辦事效率滿意度會受到年齡、學歷、職業和居住地區的不同有顯著差異。

就年齡而言，20-29 歲對縣政府公務人員的辦事效率的不滿意程度高達 26.0%，30-39 歲者亦達 11.8%均較 40-49 歲的 4.5%、50-59 歲的 5.4%、60 歲以上的高，顯示年齡層越低越對縣政府公務人員的辦事效率不滿意。

就學歷而言，大學程度對縣政府公務人員的辦事效率的不滿意程度高達 26.4%，專科者亦達 19.0%均較高中職的 9%、國中的 1.5%、國小及以下者的 2.1% 的高，顯示學歷越高越對縣政府公務人員的辦事效率不滿意。

就職業而言，軍公教對縣政府公務人員的辦事效率的不滿意程度高達 22.2%，自由業者亦達 15.8%、商業服務業者為 12.7%均較其他職業者來的高。

就居住地區而言，馬公市居民對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 11.7%，白沙鄉為 10%，望安鄉為 7.7%，而西嶼鄉和七美鄉則是 0。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，或是對鄉市公所之公務人員的辦事效率所造成的印象，值得未來再做進一步之追蹤調查。

⁴ 93 年度調查樣本為 106 份，其中有 75 人回答此一問題；94 年度調查樣本為 657 份，其中有 241 人回答此一問題，95 年度調查樣本為 647 份，其中有 391 人回答此一問題。

表 3-15 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
很滿意	113	28.9%
滿意	210	53.7%
不滿意	23	5.9%
很不滿意	10	2.6%
拒答	2	0.5%
很難說	8	2.0%
無意見	11	2.8%
不知道	14	3.6%
合 計	391	100%

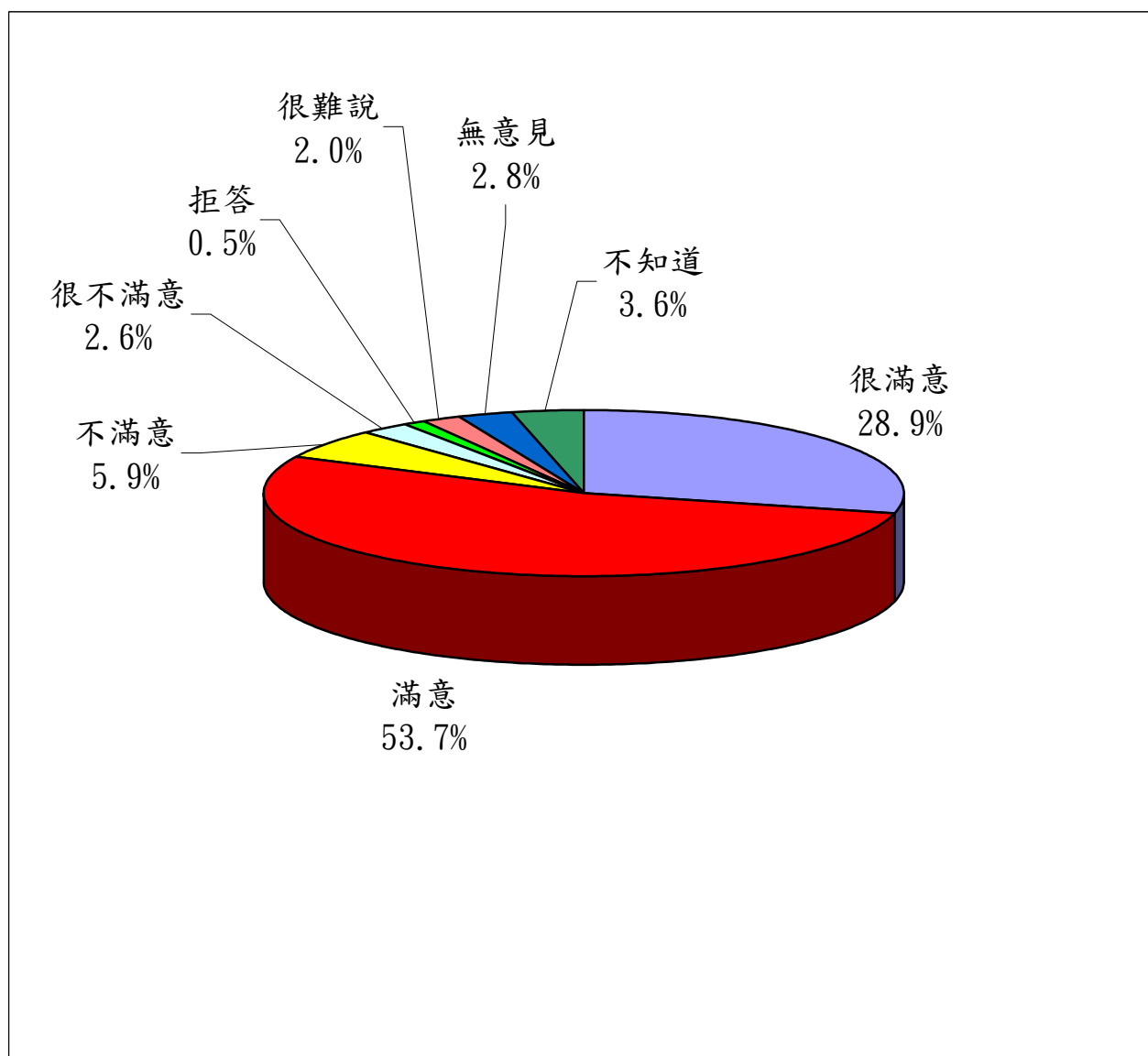


圖 3-13 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-16 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	28.9%	53.7%	5.9%	2.6%	.5%	2.0%	2.8%	3.6%	
性別									$\chi^2=4.157$ P =0.655
男	28.9%	54.2%	5.3%	3.2%		2.1%	1.6%	4.7%	
女	28.9%	53.2%	6.5%	2.0%	1.0%	2.0%	4.0%	2.5%	
年齡**									$\chi^2=64.221$ P =0.000
20-29 歲	14.0%	38.0%	18.0%	8.0%	2.0%	4.0%	10.0%	6.0%	
30-39 歲	21.1%	57.9%	10.5%	1.3%		3.9%	1.3%	3.9%	
40-49 歲	32.2%	59.8%	3.4%	1.1%		1.1%	1.1%	1.1%	
50-59 歲	27.0%	59.5%	2.7%	2.7%	1.4%	2.7%		4.1%	
60 歲以上	40.4%	49.0%	1.0%	1.9%			3.8%	3.8%	
教育程度*									$\chi^2=63.528$ P =0.003
小學或以下	35.2%	55.6%	.7%	1.4%	.7%	.7%	2.8%	2.8%	
國(初)中	39.4%	51.5%	1.5%			3.0%	1.5%	3.0%	
高中(職)	25.6%	56.4%	9.0%			2.6%	2.6%	3.8%	
專科	21.4%	47.6%	11.9%	7.1%	2.4%	2.4%	2.4%	4.8%	
大學	13.2%	45.3%	17.0%	9.4%		3.8%	5.7%	5.7%	
碩士	12.5%	87.5%							
博士		100.0%							
職業**									$\chi^2=92.806$ P =0.000
軍公教	17.5%	47.6%	12.7%	9.5%		4.8%	3.2%	4.8%	
商業、服務業	15.9%	58.7%	9.5%	3.2%	1.6%	1.6%	3.2%	6.3%	
工業	27.6%	65.5%	3.4%				3.4%		
農林漁牧業	36.0%	56.0%		4.0%		4.0%			
自由業	47.4%	31.6%	15.8%				5.3%		
家庭管理	24.2%	56.5%	6.5%		1.6%	1.6%	6.5%	3.2%	
待業	41.4%	52.3%				.9%	.9%	4.5%	
其他	26.3%	57.9%	5.3%	5.3%		5.3%			
那個鄉市**									$\chi^2=73.518$ P =0.000
馬公市	17.9%	59.4%	7.5%	4.2%	.9%	2.4%	2.4%	5.2%	
湖西鄉	47.7%	43.0%	5.8%				3.5%		
白沙鄉	40.0%	50.0%		10.0%					
西嶼鄉	16.2%	70.3%				8.1%		5.4%	
望安鄉	26.9%	50.0%	7.7%				11.5%	3.8%	
七美鄉	85.0%	15.0%							

1. 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因

以回答對縣政府公務人員的辦事效率滿意的 323 位受訪者，進一步分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-17 及圖 3-14 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位高達 74.6%，其次是「發證或發照迅速」的 53.3%，第三的為「審查流程迅速」，顯示縣政府公務人員能夠以客為尊的服務態度給予民眾完善的服務，在流程上亦給予民眾很大的便利，應該繼續保持以爭取民眾更多的好感。

表 3-17 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) ⁵	百分比 (總表示人次) ⁶	排序
政府公告的申請程序清楚	27	8.4%	4.4%	5
申請書表或準備的文件清楚簡易	56	17.3%	9.2%	4
審查流程迅速	70	21.7%	11.5%	3
服務人員善盡協助職責、解答詳盡	241	74.6%	39.5%	1
發證或發照迅速	172	53.3%	28.2%	2
相關單位的會勘流程迅速	24	7.4%	3.9%	6
其他	20	6.2%	3.3%	不排序 ⁷
合計	610		100%	

⁵ 表示人次/323(受訪人數)

⁶ 表示人次/610(總表示人次)

⁷ 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

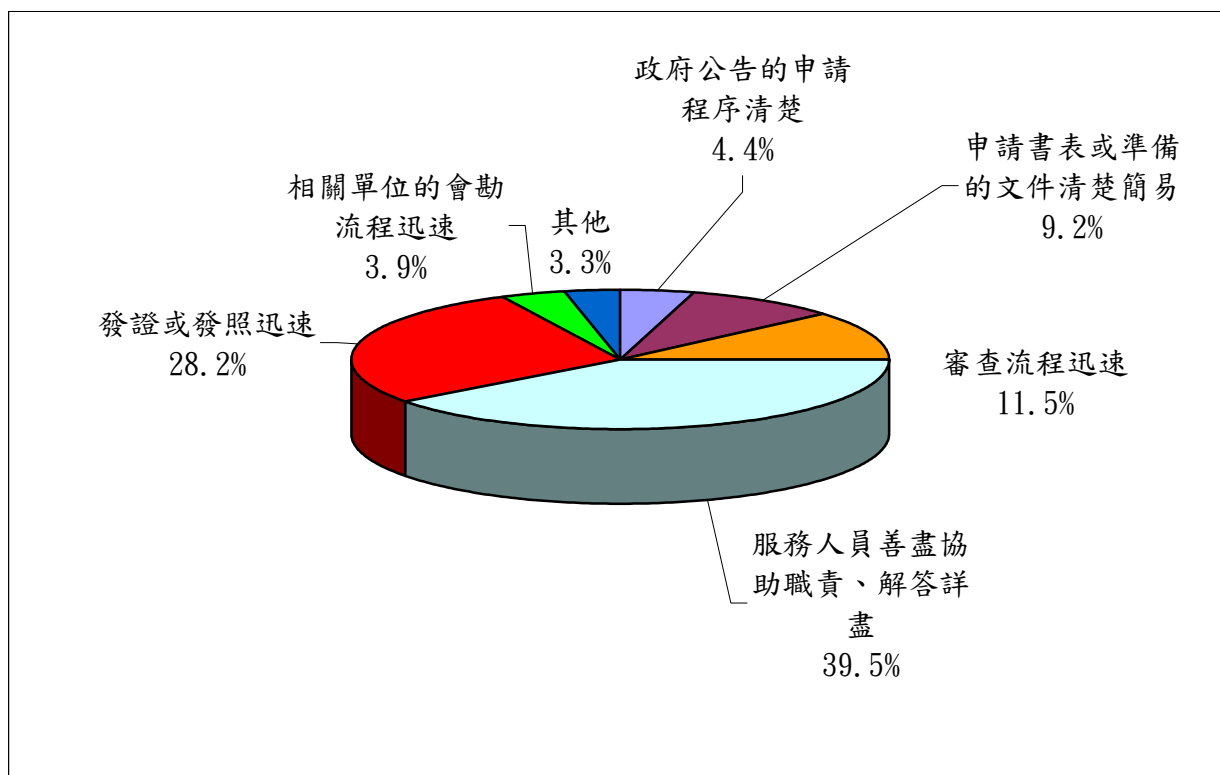


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

有 33 位回答此一問題，在複選的情況下，由表 3-18 及圖 3-15 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 51.5%，其次是「案件辦理或發證（照）時效過長」的 24.2%，顯示若以親訪的 391 人來看，僅有 17 人次選答服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡，僅佔 4.3%，8 人次選答案件辦理或發證（照）時效過長，僅佔 2.0%，雖然屬於少數，所以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 3-18 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) ⁸	百分比 (總表示人次) ⁹	排序
政府公告的申請程序不夠清楚		4	12.1%	7.4%	6
申請書表或準備的文件過於繁瑣		2	6.1%	3.7%	8
審查或勘查流程冗長		5	15.2%	9.3%	3
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		17	51.5%	31.5%	1
案件辦理或發證(照)時效過長		8	16.9%	14.8%	2
相關單位的會勘流程冗長緩慢		5	15.2%	9.3%	3
審核人員挑剔		5	15.2%	9.3%	3
涉及的相關單位過多		3	9.1%	5.6%	7
其他		5	15.2%	9.3%	不排序 ¹⁰
合計		54		100%	

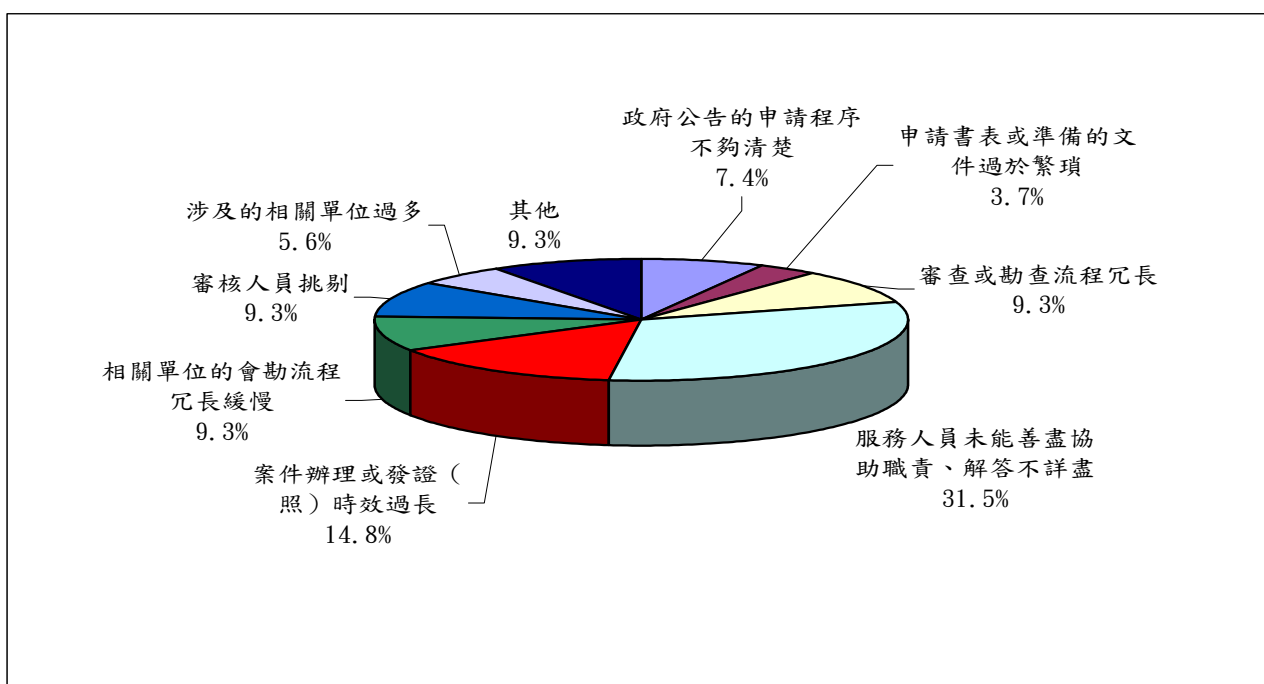


圖 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

⁸表示人次/33(受訪人數)

⁹表示人次/54(總表示人次)

¹⁰「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(九)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-19 及圖 3-16 顯示，以回答的 391 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 49.3%(進步很多 16.6%；進步一點點 32.7%)；認為縣政府的為民服務工作有較前一年退步為 3.1%(退步很多 0.5%；有些退步 2.6%)，另有 47.6%的民眾為較中性的答案，其中有 0.8%的民眾拒答，7.2%表示很難說，20.2%表示無意見，19.4%表示不知道。

表 3-20 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示除居住地區外，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、學歷和職業方面並沒有顯著差異。

就居住地區而言，5.0%七美鄉居民認為縣政府為民服務工作較前一年退步，馬公市為 3.9%，西嶼鄉為 2.7%，湖西鄉為 2.3%，而白沙鄉和望安鄉則是 0。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 3-19 縣政府為民服務工作是否有進步統計表

意見	人 數	百 分 比
進步很多	65	16.6%
進步一點點	128	32.7%
有些退步	10	2.6%
退步很多	2	0.5%
拒答	3	0.8%
很難說	28	7.2%
無意見	79	20.2%
不知道	76	19.4%
合 計	391	100%

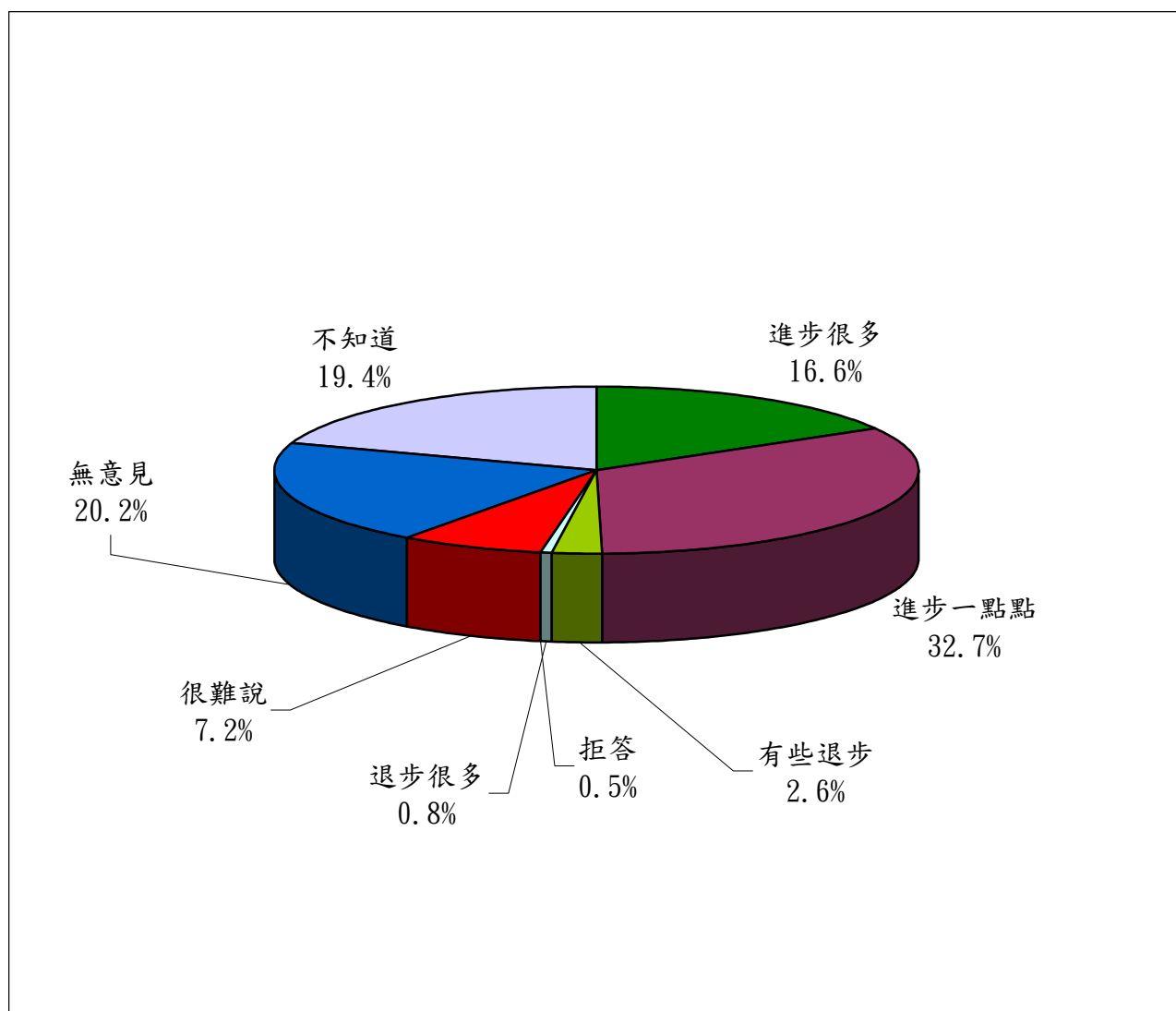


圖 3-16 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-20 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	16.6%	32.7%	2.6%	.5%	.8%	7.2%	20.2%	19.4%	
性別									$\chi^2=4.256$ P =0.606
男	17.3%	33.0%	2.6%	1.0%	1.0%	7.9%	20.9%	16.2%	
女	16.0%	32.5%	2.5%		.5%	6.5%	19.5%	22.5%	
年齡									$\chi^2=22.603$ P =0.543
20-29 歲	6.1%	34.7%	2.0%			10.2%	24.5%	22.4%	
30-39 歲	11.8%	32.9%	3.9%		1.3%	7.9%	22.4%	19.7%	
40-49 歲	23.9%	34.1%	1.1%	1.1%		9.1%	11.4%	19.3%	
50-59 歲	16.4%	30.1%	5.5%			5.5%	26.0%	16.4%	
60 歲以上	19.0%	32.4%	1.0%	1.0%	1.9%	4.8%	20.0%	20.0%	
教育程度									$\chi^2=56.647$ P =0.065
小學或以下	16.8%	35.0%	.7%	.7%	1.4%	4.2%	17.5%	23.8%	
國(初)中	27.3%	22.7%	1.5%			6.1%	19.7%	22.7%	
高中(職)	17.5%	38.8%	2.5%			8.8%	22.5%	10.0%	
專科	12.2%	31.7%	9.8%		2.4%	7.3%	19.5%	17.1%	
大學	7.8%	33.3%	3.9%	2.0%		9.8%	23.5%	19.6%	
碩士		25.0%				37.5%	37.5%		
博士								100.0%	
職業									$\chi^2=43.823$ P =0.394
軍公教	12.9%	30.6%	4.8%	1.6%	1.6%	11.3%	22.6%	14.5%	
商業、服務業	9.5%	33.3%	1.6%	1.6%		6.3%	30.2%	17.5%	
工業	20.7%	31.0%	3.4%			10.3%	24.1%	10.3%	
農林漁牧業	20.0%	16.0%				16.0%	24.0%	24.0%	
自由業	15.8%	42.1%	5.3%			10.5%	21.1%	5.3%	
家庭管理	13.1%	37.7%	1.6%			6.6%	16.4%	24.6%	
待業	23.2%	32.1%	.9%		1.8%	2.7%	15.2%	24.1%	
其他	15.0%	40.0%	10.0%			5.0%	10.0%	20.0%	
那個鄉市*									$\chi^2=49.198$ P =0.015
馬公市	11.4%	34.1%	2.8%	.9%	.9%	8.1%	21.8%	19.9%	
湖西鄉	26.7%	34.9%	2.3%			2.3%	15.1%	18.6%	
白沙鄉	27.3%	18.2%			9.1%	18.2%	9.1%	18.2%	
西嶼鄉	10.8%	32.4%	2.7%			13.5%	5.4%	35.1%	
望安鄉	19.2%	38.5%				3.8%	34.6%	3.8%	
七美鄉	30.0%	10.0%	5.0%			5.0%	40.0%	10.0%	

1. 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項

有 332 位回答此一題項，由表 3-21 及圖 3-17 可看出「服務人員服務態度」居首位高達 48.5%，其次是「明確且便捷的作業流程」的 7.6%，第三的為「整體服務空間與設施」和「服務人員的專業能力」，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，應該繼續保持以爭取民眾更多的好感。

表 3-21 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項

事項 \ 比 例	人數	百分比	排序
服務人員服務態度	161	48.5%	1
整體服務空間與設施	22	6.6%	3
明確且便捷的作業流程	25	7.6%	2
資訊化的應用	16	4.8%	5
服務人員的專業能力	22	6.6%	3
其他	86	25.9%	不排序 ¹¹
合 計	332	100%	

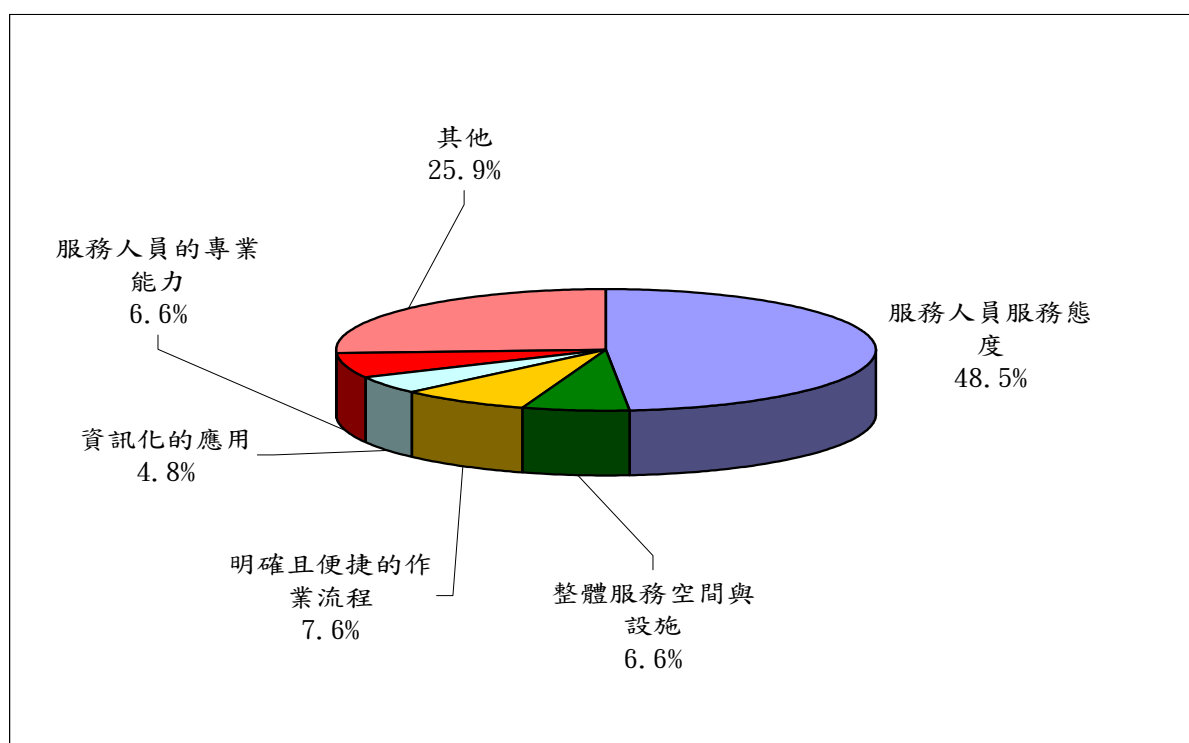


圖 3-17 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

¹¹ 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 135 位回答此一題項，由表 3-22 及圖 3-18 可看出「服務人員的專業能力」居首位達 16.3%，其次是「整體服務空間與設施」的 14.1%，第三的為「服務人員服務態度」的 13.3%，民眾認為縣政府公務人員的專業能力沒有跟上社會的變遷之需求感受較大，但若以親訪的 391 人來看，僅有 22 人次選答公務人員的專業能力沒有進步，甚至退步，僅佔 5.6%，19 人次選答整體服務空間與設施沒有進步，甚至退步，僅佔 4.8%，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，以提升整體服務之滿意度。

表 3-22 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	18	13.3%	3
整體服務空間與設施	19	14.1%	2
申辦的作業流程及標準	7	5.2%	5
資訊化的程度	8	5.9%	4
服務人員的專業能力	22	16.3%	1
其他	61	45.2%	不排序 ¹²
合 計	135	100%	

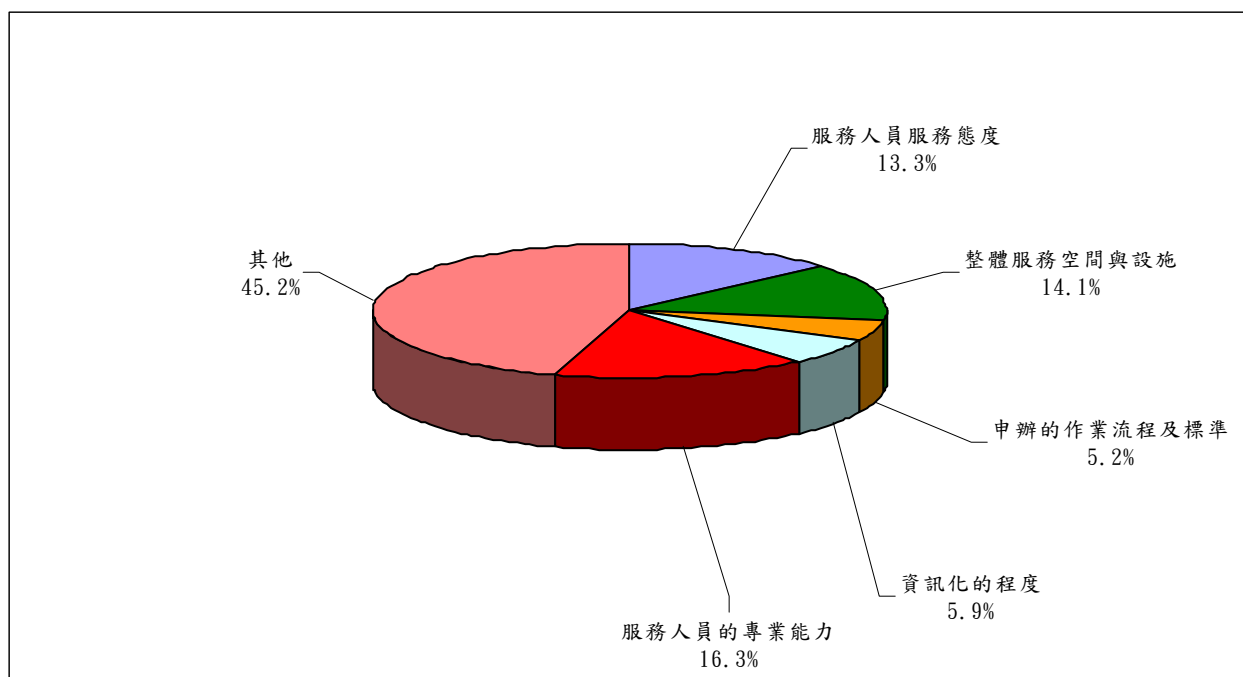


圖 3-18 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

¹² 「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 3-23 及圖 3-19 顯示，在全體 647 位受訪者中，有 166 人(25.7%)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，有 74.3%的人不知道，比例並不算高，推測其原因可能是為民服務中心的位置並不是很明顯，同時因為縣府出入門戶較多，民眾洽公從正門進出機會較少，或是可能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，或是離島地區民眾至縣府本部的機會更低，都可能造成民眾不曉得縣府有此一中心之設置結果。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 3-23 是否知道縣府設有為民服務中心意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	166	25.7%
不知道	481	74.3%
合計	647	100%

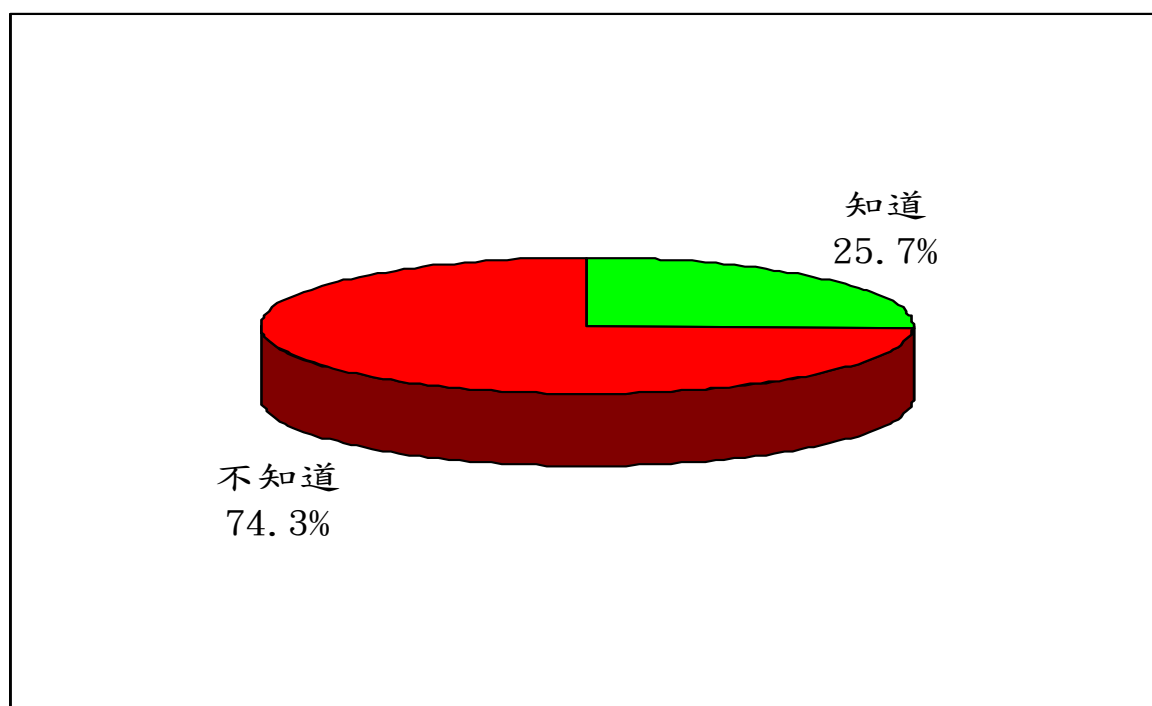


圖 3-19 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

1. 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項

表 3-24 及圖 3-20 顯示，在 166 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 25 人(15.1%)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）94 年度共受理 12,623 件服務案件，93 年度為 10,384 案件 92 年度為 8,612 案件，每年有顯著之成長，每天受理約在 54 件案件，顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其極重要之功能。

表 3-24 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
是	25	15.1%
否	141	84.9%
合計	166	100

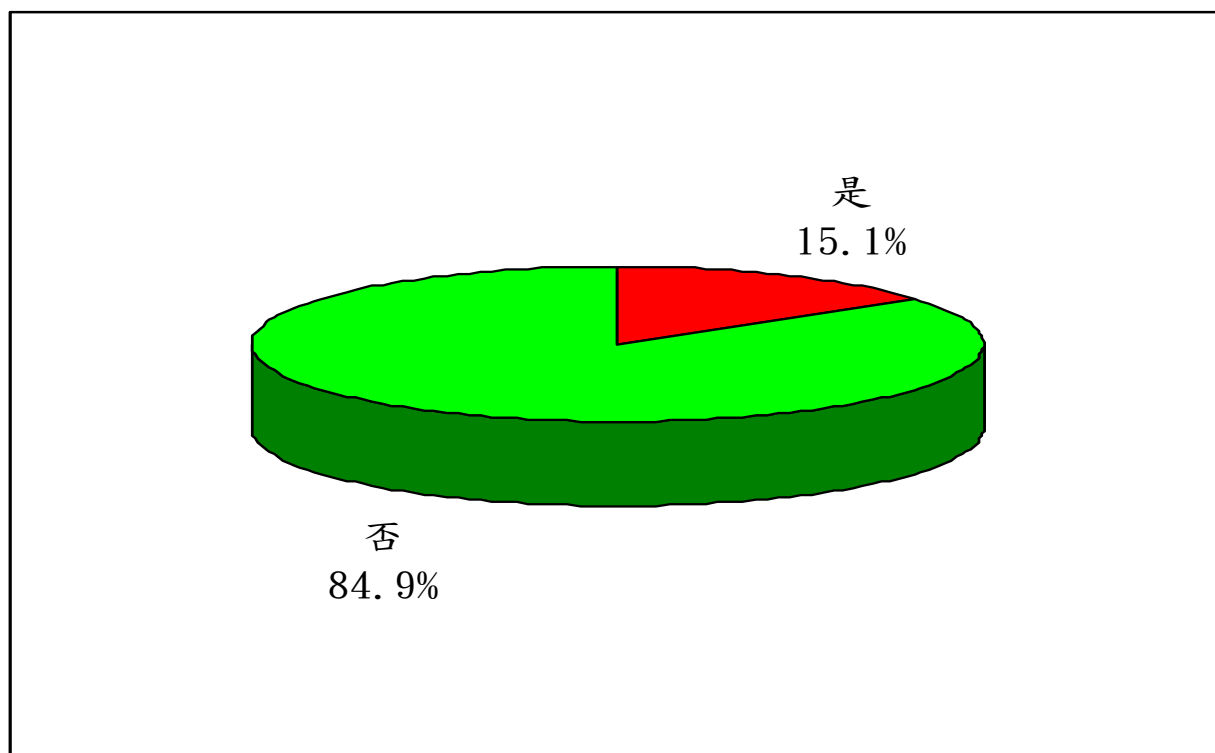


圖 3-20 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在 25 位接受為民服務中心的受訪者中，有 76% 滿意為民服務中心之服務(很滿意 24.0%、滿意 52.0%)，但仍有 16% 的人不滿意(不滿意 4.0%、很不滿意 12.0%)，另有 8% 的民眾為較中性的答案其中有 4.0% 的民眾表示很難說，4.0% 表示無意見。

表 3-25 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表

意見	比 例	人 數	百 分 比
很滿意		6	24.0%
滿意		13	52.0%
不滿意		1	4.0%
很不滿意		3	12.0%
拒答		0	0.0%
很難說		1	4.0%
無意見		1	4.0%
不知道		0	0.0%
合 計		25	100%

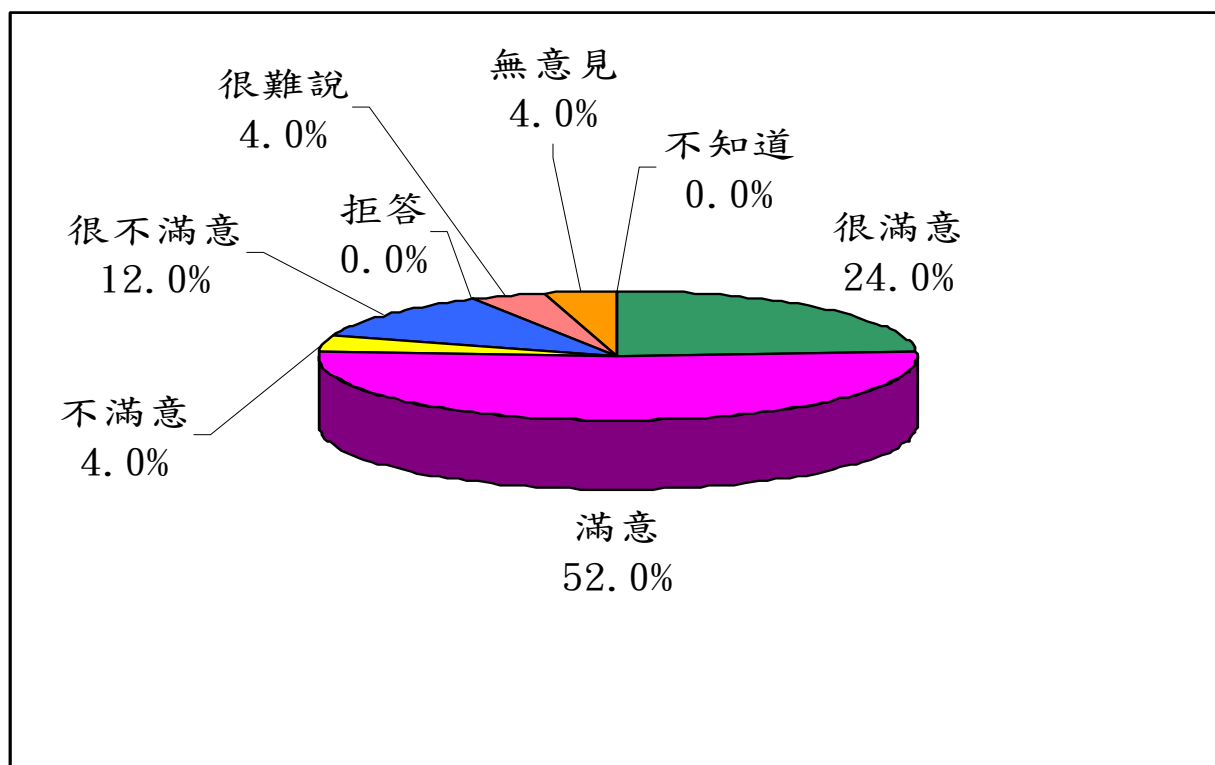


圖 3-21 對於該為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

(十) 縣民時間

表 3-26 及圖 3-22 顯示，在 558 位回答此一題項受訪者中，有 15.4%的人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，有 84.6%的人不知道縣政府有此一機制，有賴相關部門進一步宣導。

表 3-26 是否知道縣民時間意見表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
知道	86	15.4%
不知道	472	84.6%
合計	558	100%

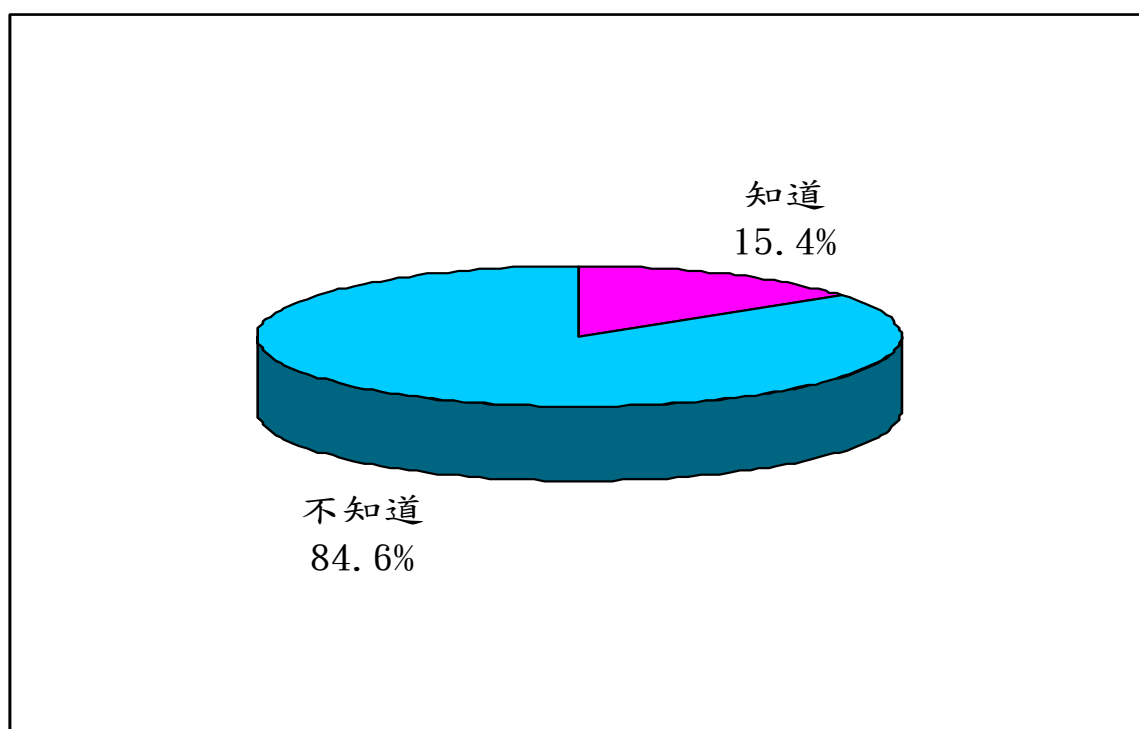


圖 3-22 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-27 及圖 3-23 顯示，86 位知道縣民時間的受訪者中，有 22.1%曾透過縣民時間尋求協助，77.9%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 3-27 是否曾透過為民服務中心協助表

意見	人 數	百 分 比
是	19	22.1%
否	67	77.9%
合計	86	100%

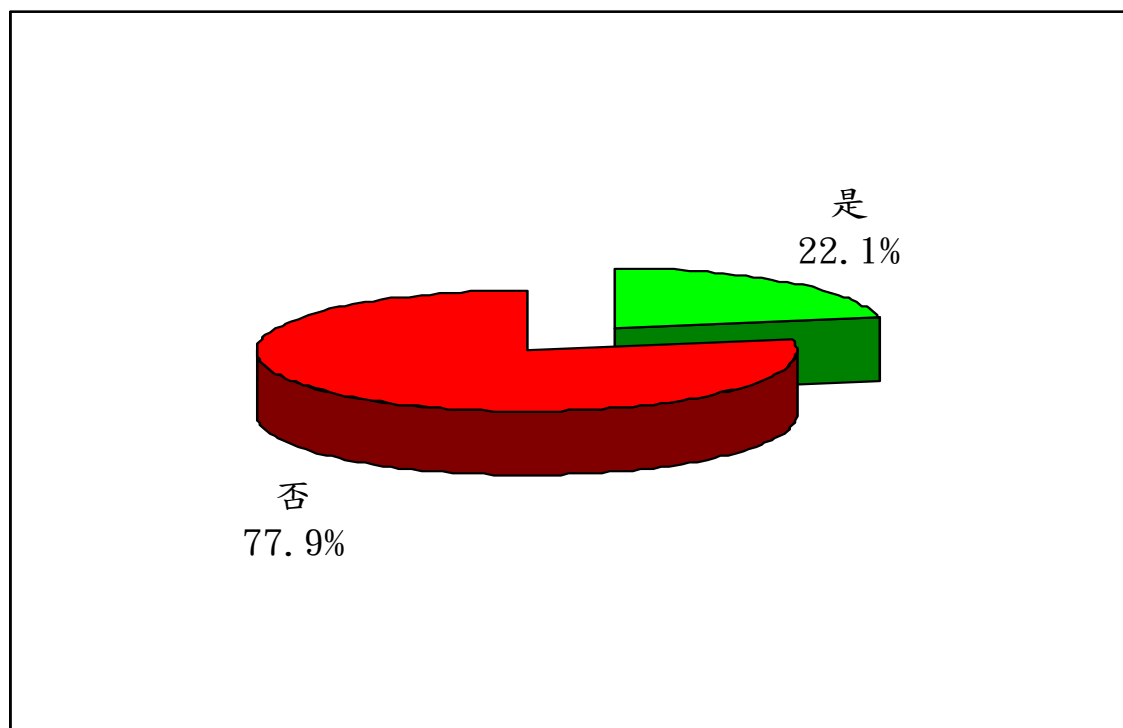


圖 3-23 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-28 及圖 3-24 顯示，在 19 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 63.1% 滿意縣民時間解決問題之服務(很滿意 10.5%、滿意 52.6%)，但仍有 15.8% 的人不滿意，另有 21.1% 的民眾為較中性的答案其中有 5.3% 的民眾表示很難說，5.3% 表示無意見，10.5% 表示不知道，不滿意的原因可能是沒有解決該民眾的問題，或許是因為現行法令上不能如民眾之期待，無法解決該民眾之問題，致生不滿，不過為民服務工作是永無止境，就算無法解決問題，但也應有耐心的向民眾解釋原因，以降低其不滿。

表 3-28 縣民時間解決問題滿意度表

意見	人 數	百 分 比
很滿意	2	10.5%
滿意	10	52.6%
不滿意	3	15.8%
很不滿意	0	0.0%
拒答	0	0.0%
很難說	1	5.3%
無意見	1	5.3%
不知道	2	10.5%
合 計	19	100%

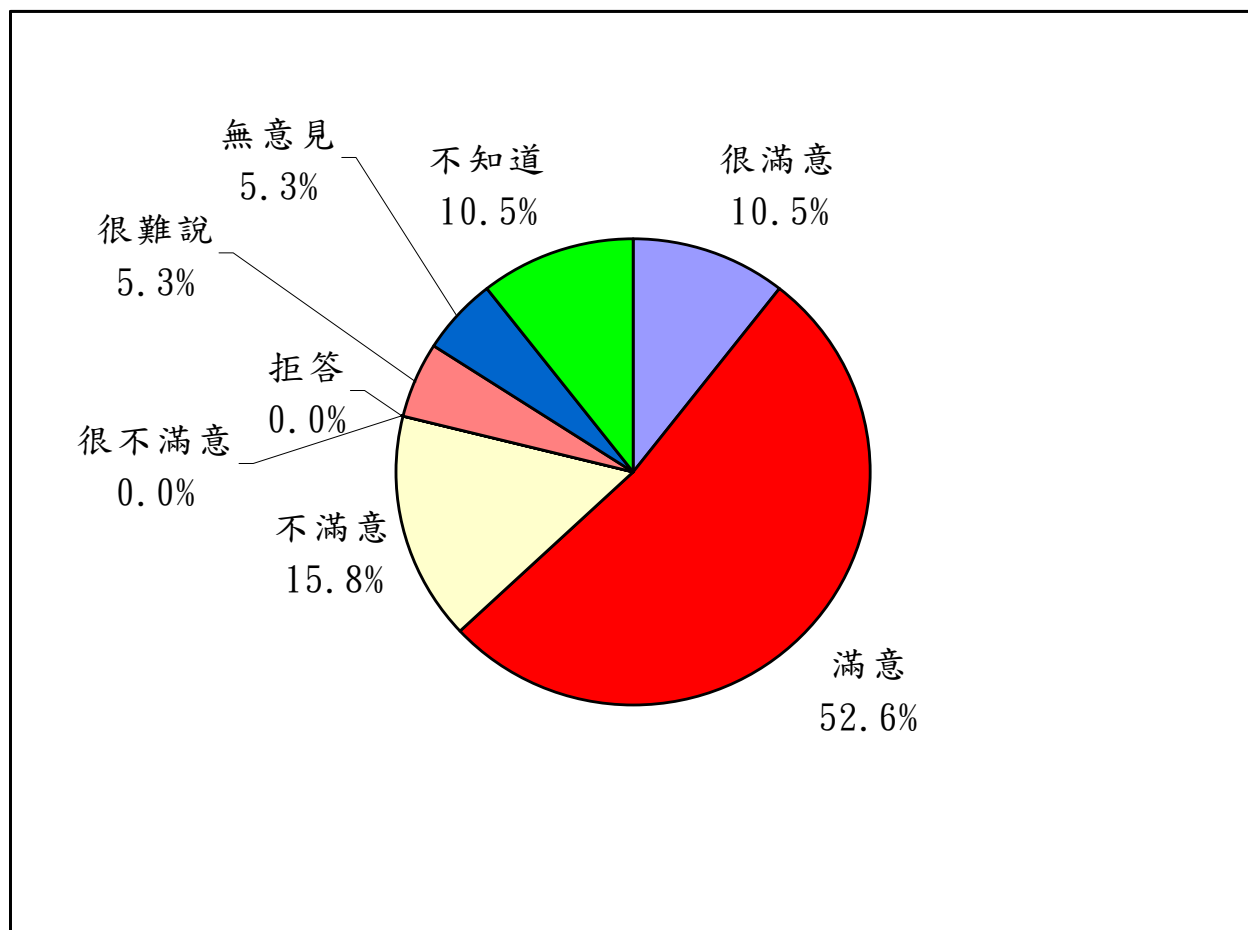


圖 3-24 縣民時間在解決問題滿意度圓形圖

（十一）縣政府的為民服務工作整體滿意度

表 3-29 及圖 3-15 顯示，以回答的 647 位受訪者來看，對縣政府的為民服務工作整體滿意程度為 45.6%（很滿意 5.9%；滿意 39.7%）略低於 94 年度的 56.2% 及 93 年度的 68.0%，值得相關部門重視；不滿意程度為 5.9%（很不滿意 1.1%；不滿意 4.8%）略低於 94 年度的 10.8% 及高於 93 年度的 0%¹³。另有 48.5% 的民眾為較中性的答案其中有 1.7% 的民眾拒答，3.4% 表示很難說，14.2% 表示無意見，29.2% 表示不知道。

表 3-30 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學歷、職業和居住地不同而呈現顯著差異，但在性別和年齡方面則沒有顯著差異。

就學歷而言，碩士程度受訪者對縣政府的為民服務工作整體不滿意程度 12.5% 最高，顯示高學歷的民眾對縣政府整體為民服務工作期待較高，值得相關部門共同努力，以降低此一族群民眾的不滿。

就職業而言，農林漁牧業受訪者對縣政府的為民服務工作整體不滿意程度高達 10.3%，其次為商業服務業的 8.9% 及軍公教 7.8%，值得相關部門共同努力，以降低此一族群民眾的不滿。

就居住地區而言，8.3% 七美鄉居民縣政府的為民服務工作整體不滿意，馬公市為 7.7%。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。

¹³ 93 年度調查樣本為 106 份，有 75 人回答此一問題；94 年度調查樣本為 651 份，有 235 人回答此一問題。另 93、94 年度選項為「很滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「很不滿意」，95 年度則將「尚可」刪掉，增加「拒答」、「很難說」、「無意見」、「不知道」等選項。

表 3-29 縣政府的為民服務工作整體滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	38	5.9%
滿意	257	39.7%
不滿意	31	4.8%
很不滿意	7	1.1%
拒答	11	1.7%
很難說	22	3.4%
無意見	92	14.2%
不知道	189	29.2%
合 計	647	100%

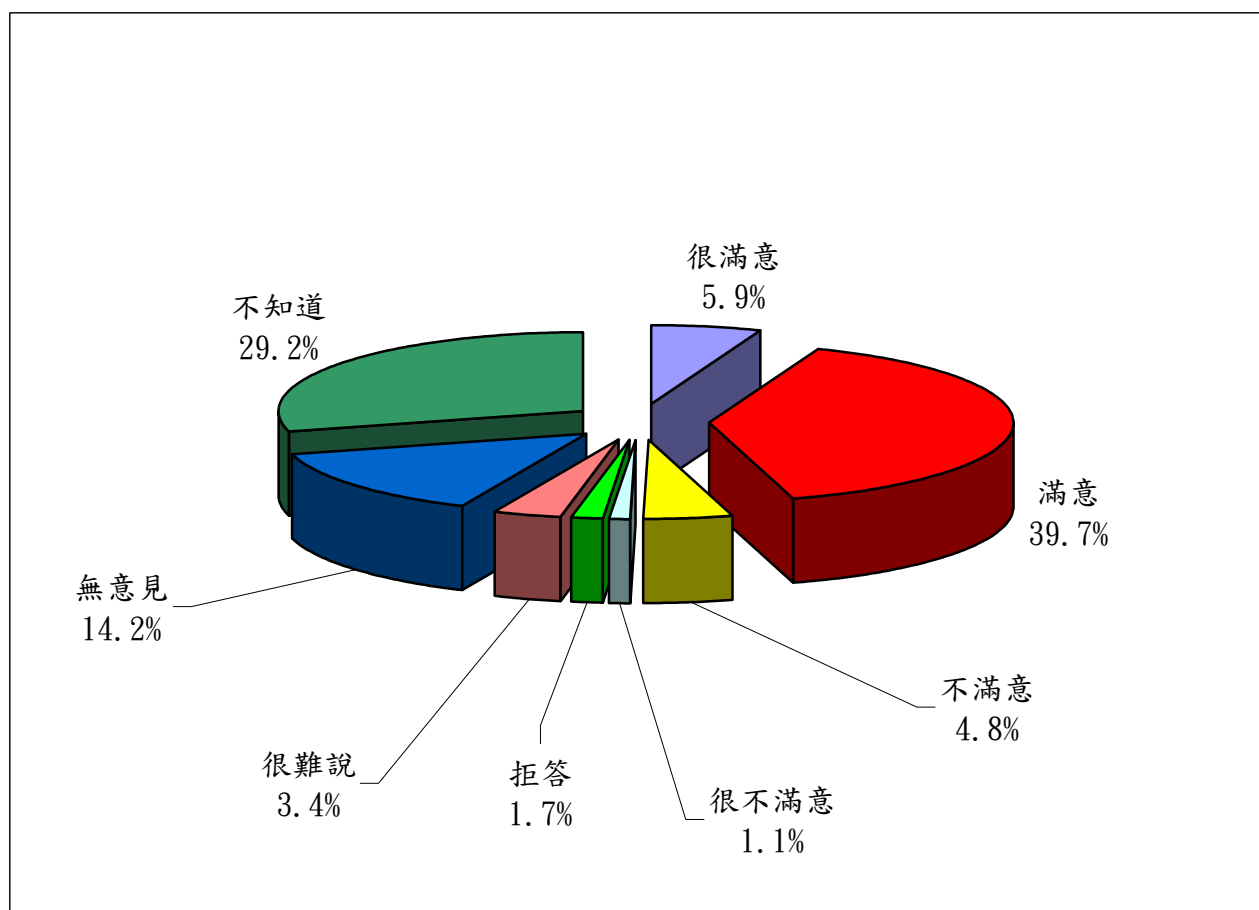


圖 3-25 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖

表 3-30 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

	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	5.9%	39.7%	4.8%	1.1%	1.7%	3.4%	14.2%	29.2%	
性別									$\chi^2=8.157$ P =0.227
男	5.3%	41.9%	5.6%	.9%	.9%	5.0%	13.0%	27.3%	
女	6.5%	37.5%	4.0%	1.2%	2.5%	1.8%	15.4%	31.1%	
年齡									$\chi^2=35.698$ P =0.059
20-29 歲	3.2%	40.4%	6.4%	1.1%		2.1%	21.3%	25.5%	
30-39 歲	3.6%	45.5%	3.6%	1.8%	1.8%	5.4%	13.4%	25.0%	
40-49 歲	7.1%	46.1%	5.7%	.7%	2.8%	1.4%	12.1%	24.1%	
50-59 歲	5.0%	45.0%	3.3%	1.7%	1.7%	2.5%	8.3%	32.5%	
60 歲以上	8.3%	27.2%	5.0%	.6%	1.7%	5.0%	16.7%	35.6%	
學歷**									$\chi^2=75.909$ P =0.001
小學或以下	6.0%	32.5%	3.4%	2.1%	.4%	2.6%	15.0%	38.0%	
國(初)中	8.7%	33.7%	6.7%	2.9%		1.9%	13.5%	32.7%	
高中(職)	6.5%	47.7%	3.9%	1.3%	1.3%	4.6%	9.8%	24.8%	
專科	5.2%	46.6%	5.2%		6.9%	3.4%	15.5%	17.2%	
大學	2.3%	44.2%	7.0%	1.2%		3.5%	22.1%	19.8%	
碩士		50.0%	12.5%			25.0%		12.5%	
博士		100.0%							
職業**									$\chi^2=77.488$ P =0.001
軍公教	5.6%	53.3%	6.7%	1.1%	2.2%	2.2%	14.4%	14.4%	
商業、服務業	3.5%	47.8%	7.1%	1.8%	1.8%	1.8%	18.6%	17.7%	
工業	4.4%	33.3%	6.7%			6.7%	15.6%	33.3%	
農林漁牧業	7.7%	23.1%	10.3%			7.7%	7.7%	43.6%	
自由業	2.6%	38.5%			2.6%	2.6%	23.1%	30.8%	
家庭管理	7.3%	37.5%		2.1%	1.0%	5.2%	14.6%	32.3%	
待業	7.9%	30.2%	3.7%	3.2%	.5%	2.6%	12.2%	39.7%	
其他	2.8%	63.9%	8.3%			2.8%	5.6%	16.7%	
那個鄉市**									$\chi^2=102.776$ P =0.000
馬公市	3.7%	45.5%	6.4%	1.3%	1.3%	4.0%	15.2%	22.6%	
湖西鄉	13.8%	37.2%	1.1%	1.1%	2.1%		18.1%	26.6%	
白沙鄉	3.3%	30.0%	3.3%	1.7%		6.7%	3.3%	51.7%	
西嶼鄉	6.6%	26.2%	1.6%		3.3%	4.9%	1.6%	55.7%	
望安鄉	6.3%	37.5%	3.1%		3.1%		37.5%	12.5%	
七美鄉	12.5%	20.8%	8.3%		4.2%		12.5%	41.7%	

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 3-23 及圖 3-17 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%)、交通改善 (21.6%)、推動社會福利(20.7%)、改善環境整潔(20.6%)、公共建設(18.9%)，此與 94 年度調查治安(37.0%)、環境綠美化(32.4%)、推動觀光(24.7%)和 93 年調查的前 3 項環境綠美化(23.7%)、推動觀光(17.4%)、社會福利(12.3%)¹⁴略有不同，其中治安已經連續兩年居首，交通改善則躍居第二位，值得嘉許。

表 3-24 的交叉分析表中，在治安方面，男性滿意程度(38.2%)高於女性的(34.2%)；在年齡方面以 20-29 歲的 39.8%最高，其次是 50-59 歲的 37.5%；在教育程度方面以研究所的 50%最高，其次是大學的 45.6%；在職業方面以的 44.4%最高，其次軍公教的 41.1%；在居住地區方面以湖西的 62.8%最高，白沙的 8.3%最低。此一數據顯示大專程度者對治安方面感到滿意。

在交通改善方面，男性滿意程度(22.4%)高於女性的(20.9%)；在年齡方面以 60 歲以上的 24.4%最高，40-49 歲的 17.0%最低，差異並不大；在教育程度方面以專科的 27.6%最高；在職業方面以自由業的 33.3%最高，其次商業、服務業的 23.0%；在居住地區方面以湖西鄉的 37.2%最高，其次是西嶼鄉的 29.5%。此一數據顯示專科程度者對交通改善感覺較其他族群來的滿意。

在推動社會福利方面，男性 (20.8%)與女性的 20.6%差不多；在年齡方面以 20-29 歲的 11.7%最低，其餘差異不大；在教育程度方面以專科的 27.6%最高，其餘差異不大；在職業方面以是軍公教的 30.8%最高，商業、服務業的 13.3%最低；在居住地區方面以七美鄉的 50%最高，明顯高於其他鄉市。此一數據顯示七美鄉民眾對縣府近年來推動社會福利方面的努力持肯定的態度。

¹⁴ 原 93、94 年度係以總人次為分析基礎，配合本年度改以受訪人數為分析基礎，94 年數字已經調整為以受訪人數為分母。

表 3-31 對於縣政府的施政滿意度表(複選)

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		122	18.9%	9.2%	5
健全醫療保健		86	13.3%	6.5%	7
推動社會福利		134	20.7%	10.2%	3
改善環境整潔		133	20.6%	10.1%	4
治安維護		234	36.2%	17.7%	1
美化景觀風貌		96	14.8%	7.3%	6
推動工商發展		11	1.7%	0.8%	11
推動觀光旅遊		76	11.7%	5.8%	8
交通改善		140	21.6%	10.6%	2
推動文化藝術		74	11.4%	5.6%	9
辦理中小學教育		42	6.5%	3.2%	10
其他		172	26.6%	13.0%	不排序 ¹⁷
合 計		1320		100%	

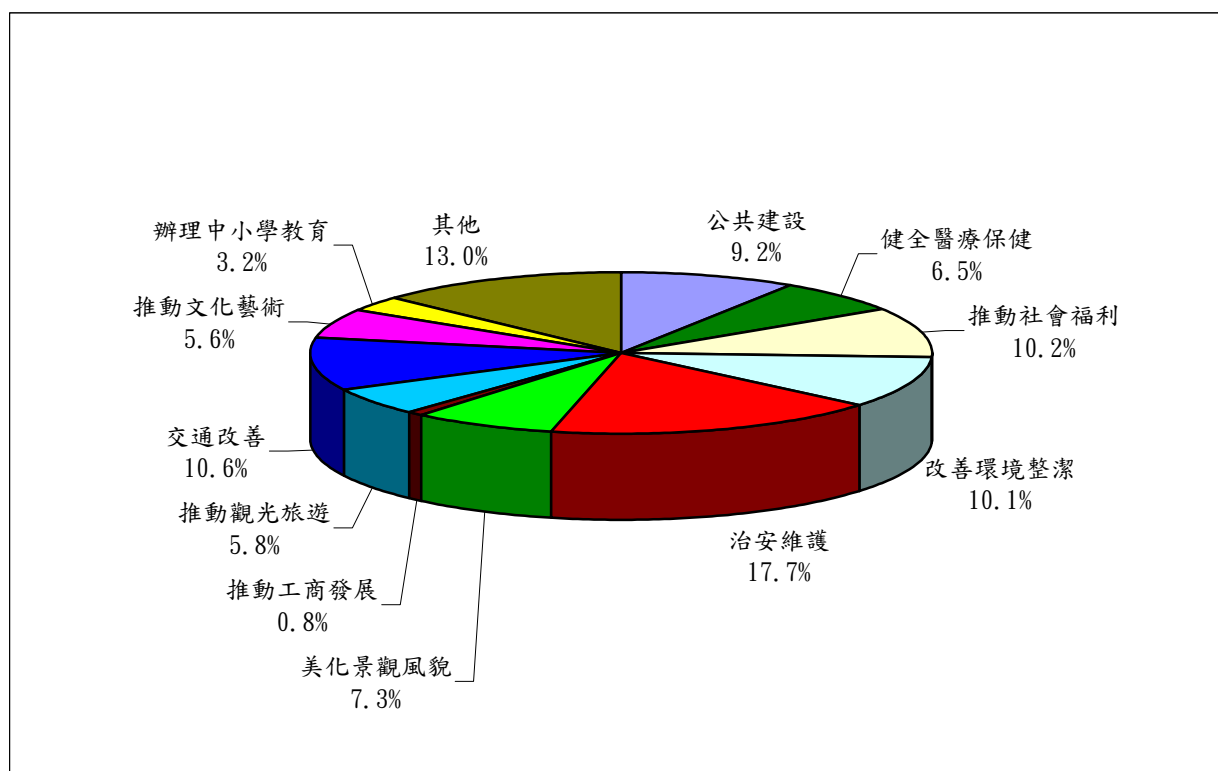


圖 3-26 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

¹⁵表示人次/647(受訪人數)¹⁶表示人次/1320(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

表 3-32 對縣政府的施政比較滿意項目交叉分析表(複選)

	公共建設	健全 醫療保健	推動 社會福利	改善 環境整潔	治安維護	美化 景觀風貌	推動 工商發展	推動 觀光旅遊	交通改善	推動 文化藝術	辦理 中小學教育
全體	18.9%	13.3%	20.7%	20.6%	36.2%	14.8%	1.7%	11.7%	21.6%	11.4%	6.5%
性別											
男	19.3%	13.7%	20.8%	19.6%	38.2%	14.0%	1.9%	13.7%	22.4%	9%	6.2%
女	18.5%	12.9%	20.6%	21.5%	34.2%	15.7%	1.5%	9.8%	20.9%	13.8%	6.8%
年齡											
20-29 歲	22.3%	11.7%	11.7%	16%	38.3%	22.3%	2.1%	21.3%	22.3%	21.3%	6.4%
30-39 歲	16.1%	6.3%	21.4%	26%	34.8%	23.2%	1.8%	14.3%	21.4%	13.4%	9.8%
40-49 歲	19.9%	8.5%	24.1%	23.4%	36.9%	18.4%	2.1%	12.8	17.0%	10.6%	3.5%
50-59 歲	23.3%	14.2%	21.7%	18.3%	37.5%	11.7%	1.7%	10.0%	22.5%	14.2%	5.8%
60 歲以上	15.0%	21.7%	21.7%	19.4%	34.4%	5.0%	1.1%	5.6%	24.4%	3.9%	7.2%
教育程度											
小學或以下			23.5%	20.5%	34.6%	8.5%	.9%	6.8%	24.4%	4.3%	5.6%
國(初)中	15.0%	18.8%	19.2%	16.3%	34.6%	13.5%	1.0%	6.7%	16.3%	10.6%	7.7%
高中(職)	28.8%	18.3%	19.0%	25.5%	32.0%	21.6%	2.0%	18.3%	21.6%	14.4%	7.8%
專科	21.6%	9.8%	27.6%	17.2%	46.6%	20.7%	1.7%	27.6%	27.6%	24.1%	3.4%
大學	15.5%		12.8%	19.8%	44.2%	16.3%	3.5%	10.5%	18.6%	18.6%	8.1%
碩士	17.4%	9.3%	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	12.5%		12.5%	12.5%	
博士			33.3%	33.3%		33.3%					

表 3-32 對縣政府的施政比較滿意項目交叉分析表(複選)(續)

	公共建設	健全 醫療保健	推動 社會福利	改善 環境整潔	治安維護	美化 景觀風貌	推動 工商發展	推動 觀光旅遊	交通改善	推動 文化藝術	辦理 中小學教育
職業											
軍公教	21.1%	6.7%	30.0%	20.0%	41.1%	15.6%	1.1%	22.2%	21.1%	15.6%	10.0%
商業、服務業	16.8%	6.2%	13.3%	18.6%	37.2%	23.9%	1.8%	19.5%	23.0%	17.7%	5.3%
工業	22.2%	11.1%	15.6%	28.9%	44.4%	22.2%		6.7%	15.6%	4.4%	8.9%
農林漁牧業	17.9%	25.6%	20.5%	12.8%	35.9%	7.7%		5.1%	20.5%		2.6%
自由業	33.3%	5.1%	20.5%	12.8%	33.3%	12.8%	5.1%	15.4%	33.3%	17.9%	5.1%
家庭管理	16.7%	17.7%	21.9%	25.0%	28.1%	17.7%	2.1%	7.3%	15.6%	12.5%	6.3%
待業	14.8%	16.9%	23.8%	22.2%	33.9%	7.9%	1.1%	7.4%	21.7%	5.3%	5.8%
其他	27.8%	19.4%	8.3%	13.9%	47.2%	13.9%	5.6%	5.6%	30.6%	25.0%	8.3%
那個鄉市											
馬公市	18.1%	6.9%	18.9%	20.7%	33.8%	17.3%	2.1%	15.2%	18.1%	16.2%	8.8%
湖西鄉	26.6%	25.5%	29.8%	29.8%	62.8%	16.0%	1.1%	6.4%	37.2%	7.4%	2.1%
白沙鄉	8.3%	10.0%	10.0%	20.0%	8.3%	10.0%	1.7%	6.7%	8.3%	3.3%	3.3%
西嶼鄉	16.4%	21.3%	14.8%	3.3%	18.0%	13.1%		3.3%	29.5%	3.3%	3.3%
望安鄉	21.9%	28.1%	25.0%	25.0%	59.4%	3.1%		18.8%	18.8%	3.1%	3.1%
七美鄉	29.2%	33.3%	50.0%		54.2%	4.2%	4.2%	4.2%		4.2%	8.3%

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

表 3-33 及圖 3-27 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(35.4%)、交通改善(21.9%)、公共建設 (17.0%)、推動觀光旅遊(13.8%)、推動社會福利(12.8%)，此與 94 年調查的前 3 項為醫療保健(29.5%)、交通改善(21.5%)、社會福利(12.8%)和 93 年調查的前 3 項醫療保健(28.2%)、交通改善(16.5%)、公共建設(12.9%)¹⁸相比較，大致一樣，尤其是交通改善在滿意和不滿意事項都出現在排行內，顯示他的成效成兩極之看法。

表 3-34 的交叉分析表中，在醫療保健方面，女性不滿意程度(38.2%)高於男性的(32.6%)；在年齡方面以 30-39 歲的 49.1%最高，60 歲以上的 24.4%最低；在教育程度方面以專科的 62.1%最高；在職業方面以軍公教的 54.4%最高，農林漁牧業的 15.4%最低；在居住地區方面以馬公市的 42.3%最高，白沙鄉的 6.7%最低。此一數據顯示縱使醫療設施集中在馬公市區，仍無法滿足該地區民眾對醫療方面之需求，值得相關單位繼續努力謀求改善。

在交通改善方面，女性不滿意程度(19.1%)低於男性的 24.8%；在年齡方面以 40-49 歲的 27.0%最高；在教育程度方面以博士的 66.7%最高，其次是碩士的 37.5%；在職業方面以工業的 35.6%最高，其次是軍公教的 30.0%；在居住地區方面以望安鄉的 56.3%最高，白沙鄉的 5%最低。此一數據顯示離島鄉鎮對交通改善不滿的程度較其他地區來的強烈，此外高學歷的人，對交通改善不滿的程度亦是高於其他群體。

在公共建設方面，男性不滿意程度(22.0%)高於女性的(12.0%)；在年齡方面以 20-29 歲的 20.2%最高；在教育程度方面以碩士的 62.5%最高；在職業方面以工業的 28.9%最高，其次是自由業的 23.1%；在居住地區方面以七美鄉的 37.5%最高，西嶼鄉的 4.9%最低。此此一數據顯示似乎高學歷的人年對縣內公共建設表達不滿的程度亦是高於其他群體。

¹⁸原 93、94 年度係以總人次為分析基礎，配合本年度改以受訪人數為分析基礎，94 年數字已經調整為以受訪人數為分母。

表 3-33 對於縣政府的施政不滿意度表

意見	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹⁹	百分比 (總表示人次) ²⁰	排序
公共建設	110	17.0%	9.8%	3
健全醫療保健	229	35.4%	20.3%	1
推動社會福利	83	12.8%	7.4%	5
改善環境整潔	43	6.6%	3.8%	8
治安維護	33	5.1%	2.9%	10
美化景觀風貌	32	4.9%	2.8%	11
推動工商發展	73	11.3%	6.5%	6
推動觀光旅遊	89	13.8%	7.9%	4
交通改善	142	21.9%	12.6%	2
推動文化藝術	35	5.4%	3.1%	9
辦理中小學教育	49	7.6%	4.4%	7
其他	208	17.0%	18.5%	不排序 ²¹
合 計	1126		100%	

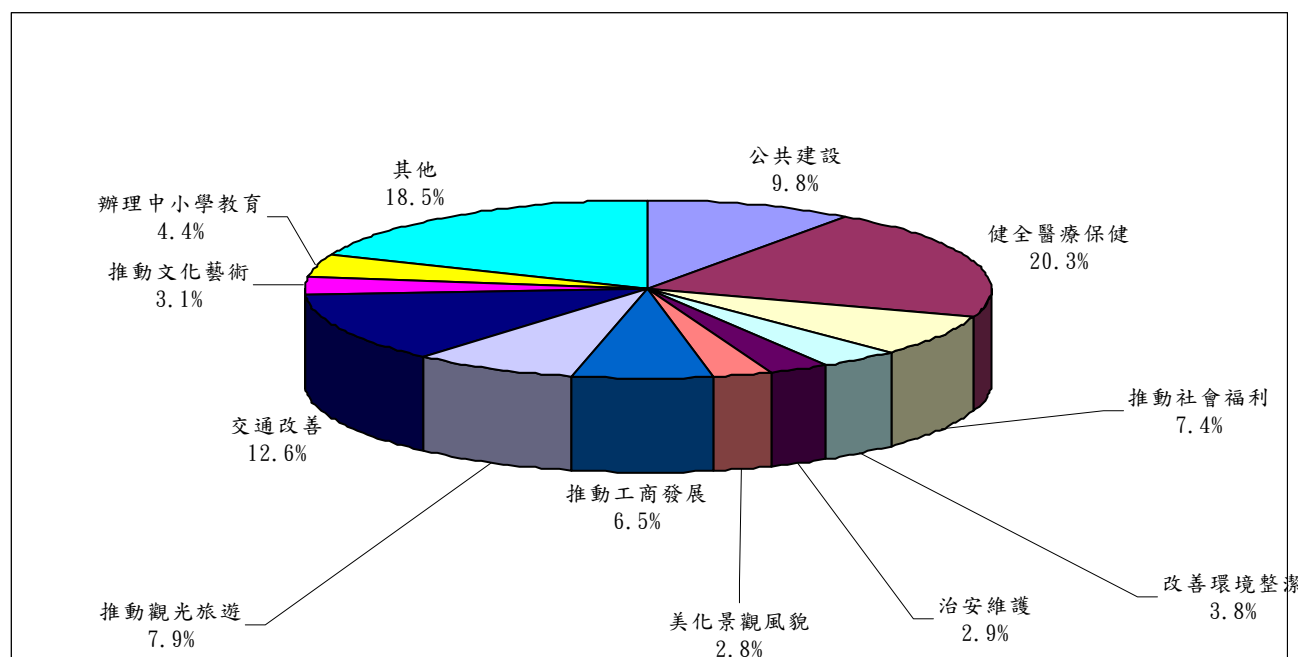


圖 3-27 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

¹⁹表示人次/647(受訪人數)²⁰表示人次/1126(總表示人次)²¹「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

表 3-34 對縣政府的施政比較不滿意項目交叉分析表(複選)

	公共建設	健全 醫療保健	推動 社會福利	改善 環境整潔	治安維護	美化 景觀風貌	推動 工商發展	推動 觀光旅遊	交通改善	推動 文化藝術	辦理 中小學教育
全體	17.0%	35.4%	12.8%	6.6%	5.1%	4.9%	11.3%	13.8%	21.9%	5.4%	7.6%
性別											
男	22.0%	32.6%	11.5%	8.4%	5.3%	5.9%	12.1%	12.7%	24.8%	6.5%	7.8%
女	12.0%	38.2%	14.2%	4.9%	4.9%	4.0%	10.5%	14.8%	19.1%	4.3%	7.4%
年齡											
20-29 歲	20.2%	38.3%	17.0%	8.5%	5.3%	7.4%	12.8%	16.0%	17.0%	4.3%	12.8%
30-39 歲	18.8%	49.1%	14.3%	8.0%	6.3%	4.5%	10.7%	15.2%	22.3%	3.6%	7.1%
40-49 歲	19.1%	39.7%	7.8%	6.4%	6.4%	3.5%	14.9%	13.5%	27.0%	7.8%	10.6%
50-59 歲	12.5%	31.7%	15.0%	4.2%	5.0%	5.0%	7.5%	15.8%	17.5%	2.5%	5.0%
60 歲以上	15.6%	24.4%	12.2%	6.7%	3.3%	5.0%	10.6%	10.6%	23.3%	7.2%	4.4%
教育程度											
小學或以下	15.4%	25.6%	14.5%	4.7%	3.4%	3.8%	10.7%	12.4%	18.4%	4.7%	5.6%
國(初)中	13.5%	30.8%	10.6%	3.8%	7.7%	5.8%	10.6%	10.6%	23.1%	7.7%	3.8%
高中(職)	15.0%	39.2%	13.1%	10.5%	6.5%	3.3%	11.1%	13.1%	26.1%	3.3%	8.5%
專科	24.1%	62.1%	6.9%	10.3%	5.2%	10.3%	15.5%	22.4%	15.5%	10.3%	15.5%
大學	20.9%	41.9%	16.3%	5.8%	4.7%	7.0%	10.5%	18.6%	23.3%	4.7%	9.3%
碩士	62.5%	50.0%		12.5%			12.5%		37.5%	12.5%	25.0%
博士		33.3%					33.3%		66.7%		

表 3-34 對縣政府的施政比較不滿意項目交叉分析表(複選)(續)

	公共建設	健全 醫療保健	推動 社會福利	改善 環境整潔	治安維護	美化 景觀風貌	推動 工商發展	推動 觀光旅遊	交通改善	推動 文化藝術	辦理 中小學教育
職業											
軍公教	16.7%	54.4%	12.2%	4.4%	1.1%	7.8%	18.9%	20.0%	30.0%	6.7%	12.2%
商業、服務業	12.4%	40.7%	11.5%	10.6%	2.7%	2.7%	8.0%	12.4%	17.7%	4.4%	15.9%
工業	28.9%	40.0%	11.1%	4.4%	4.4%	2.2%	20.0%	17.8%	35.6%	11.1%	2.2%
農林漁牧業	15.4%	15.4%	12.8%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	15.4%	12.8%	7.7%	
自由業	23.1%	46.2%	20.5%	10.3%	10.3%	12.8%	15.4%	30.8%	15.4%	5.1%	2.6%
家庭管理	15.6%	35.4%	15.6%	4.2%	8.3%	6.3%	10.4%	6.3%	20.8%	3.1%	8.3%
待業	14.8%	25.4%	12.7%	7.4%	5.8%	3.7%	9.5%	11.1%	21.2%	5.8%	2.6%
其他	27.8%	27.8%	5.6%		2.8%		2.8%	11.1%	22.2%		13.9%
那個鄉市											
馬公市	16.0%	42.3%	12.0%	6.4%	3.2%	5.1%	9.6%	14.4%	24.2%	5.1%	8.5%
湖西鄉	23.4%	34.0%	19.1%	9.6%	6.4%	7.4%	22.3%	24.5%	16.0%	10.6%	14.9%
白沙鄉	10.0%	6.7%	15.0%	6.7%	10.0%	1.7%	10.0%	1.7%	5.0%	3.3%	1.7%
西嶼鄉	4.9%	24.6%	6.6%	1.6%	4.9%		3.3%	9.8%	13.1%		
望安鄉	31.3%	37.5%	15.6%	9.4%	3.1%	12.5%	21.9%	3.1%	56.3%	12.5%	
七美鄉	37.5%	29.2%	8.3%	8.3%	20.8%	4.2%	4.2%	16.7%	29.2%		8.3%

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-35 及圖 3-28 顯示，以回答的 647 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 50.1% (很滿意 3.9%；滿意 46.2%)，略高於 94 年度的 43.5%，但略低於 93 年度的 67.9%²²，也略低於天下雜誌今年度的調查澎湖縣政府施政滿意度為 52.7%，顯示縣府團隊在施政上還有很大的成長空間；此外受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 9.6% (很不滿意 1.3%；不滿意 8.3%)，略低於 94 年度的 10.2%，但略高於 93 年度的 1.9%。

另有 41.3% 的民眾為較中性的答案其中有 0.9% 拒答，7.7% 的民眾表示很難說，14.1% 表示無意見，17.6% 表示不知道。

表 3-36 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示除性別外，受訪者對縣政府整體施政滿意度會因為不同的年齡、學歷、職業和居住地區而有顯著差異。

就年齡而言，30-39 歲不滿意程度為 13.5%，40-49 歲的為 10.7%，高於其他年齡層。

就學歷而言，大學程度對縣政府整體施政不滿意程度為 13.4%，碩士為 12.5%，專科為 12% 高於其他學歷。

就職業而言，從事工業者對縣政府整體施政不滿意程度為 24.4%，高於其他職業。

就居住地區而言，20.8% 七美鄉居民對縣政府整體施政不滿意程度最高，西嶼鄉和白沙鄉都是 3.3% 最低。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，或是對鄉市公所對縣政府整體施政所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

²² 93 年採用郵寄問卷方式調查，調查樣本為 106 份。94 年度採取電話調查，調查樣本為 652 份，另 93、94 年度選項為「很滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「很不滿意」，95 年度則將「尚可」刪掉，增加「拒答」、「很難說」、「無意見」、「不知道」等選項。

表 3-35 對於縣政府的整體施政表現滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	25	3.9%
滿意	299	46.2%
不滿意	54	8.3%
很不滿意	8	1.3%
拒答	6	0.9%
很難說	50	7.7%
無意見	91	14.1%
不知道	114	17.6%
合 計	647	100%

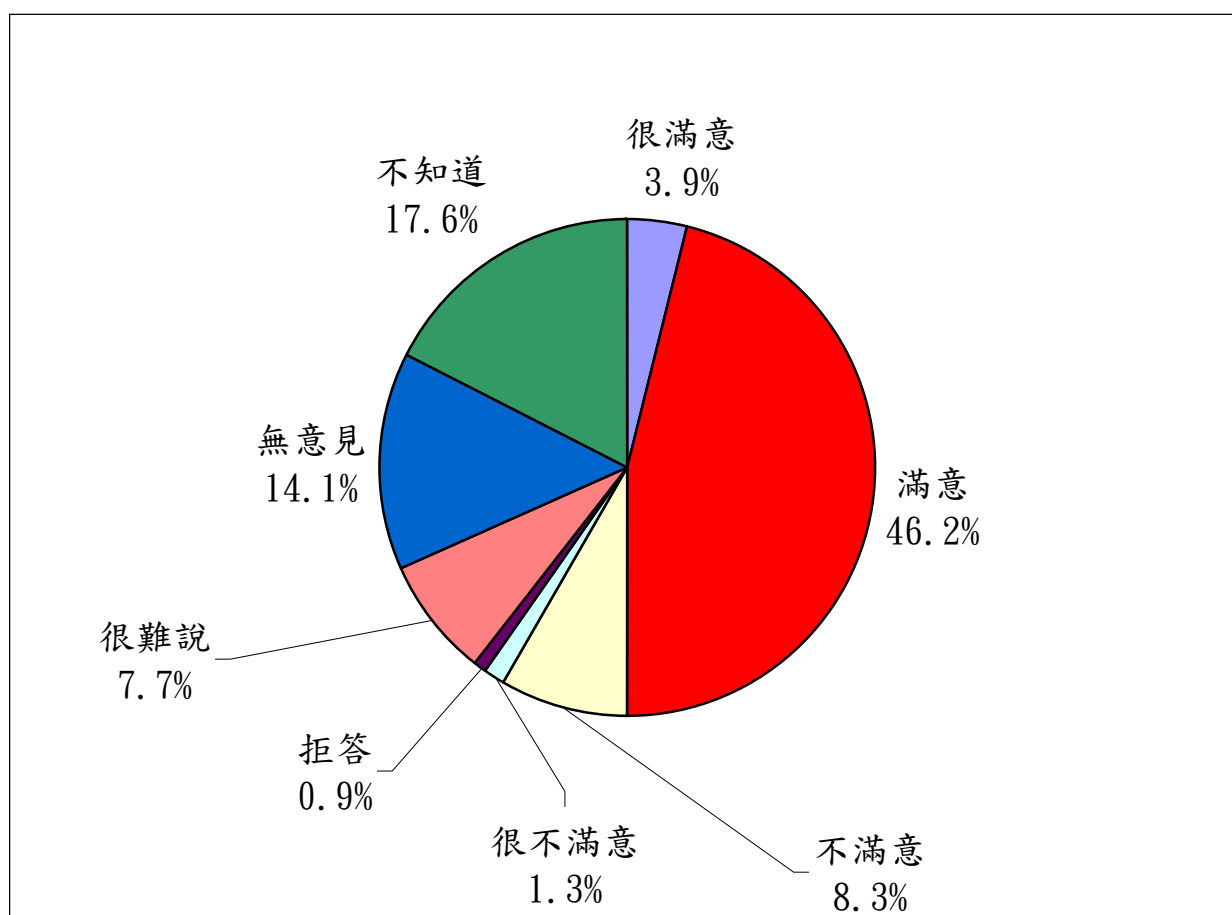


圖 3-28 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖

表 3-36 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	3.9%	46.2%	8.3%	1.3%	.9%	7.7%	14.1%	17.6%	
性別									$\chi^2=13.728$ P =0.056
男	3.1%	48.8%	10.9%	1.9%	.9%	6.8%	11.2%	16.5%	
女	4.6%	43.7%	5.8%	.6%	.9%	8.6%	16.9%	18.8%	
年齡*									$\chi^2=50.930$ P =0.005
20-29 歲		50.0%	7.4%	1.1%		8.5%	17.0%	16.0%	
30-39 歲	5.4%	50.9%	13.4%		.9%	8.0%	11.6%	9.8%	
40-49 歲	2.8%	56.0%	9.2%	1.4%	1.4%	7.1%	9.9%	12.1%	
50-59 歲	1.7%	44.2%	6.7%	.8%	.8%	10.8%	13.3%	21.7%	
60 歲以上	7.2%	35.0%	6.1%	2.2%	1.1%	5.6%	17.8%	25.0%	
教育程度*									$\chi^2=67.106$ P =0.044
小學或以下	6.4%	33.8%	6.4%	1.3%	1.7%	6.8%	16.7%	26.9%	
國(初)中	2.9%	51.9%	3.8%	1.0%		7.7%	18.3%	14.4%	
高中(職)	2.0%	54.9%	11.8%	1.3%	.7%	8.5%	8.5%	12.4%	
專科	3.4%	46.6%	10.3%	1.7%		12.1%	13.8%	12.1%	
大學	2.3%	52.3%	11.6%	1.2%	1.2%	7.0%	14.0%	10.5%	
碩士		87.5%	12.5%						
博士		100.0%							
職業**									$\chi^2=115.582$ P =0.000
軍公教	4.4%	52.2%	11.1%		1.1%	7.8%	10.0%	13.3%	
商業、服務業	.9%	61.1%	9.7%			3.5%	16.8%	8.0%	
工業		40.0%	20.0%	4.4%		6.7%	15.6%	13.3%	
農林漁牧業	10.3%	33.3%	5.1%	5.1%	2.6%	10.3%	2.6%	30.8%	
自由業	2.6%	51.3%	12.8%		2.6%	7.7%	7.7%	15.4%	
家庭管理	2.1%	42.7%	2.1%	1.0%		14.6%	19.8%	17.7%	
待業	6.3%	36.0%	7.9%	.5%	1.1%	5.8%	15.9%	26.5%	
其他	2.8%	63.9%		5.6%	2.8%	11.1%	8.3%	5.6%	
鄉市**									$\chi^2=137.805$ P =0.000
馬公市	2.1%	49.5%	9.0%	1.1%	1.3%	10.6%	13.0%	13.3%	
湖西鄉	6.4%	50.0%	9.6%	1.1%			22.3%	10.6%	
白沙鄉	6.7%	36.7%		3.3%		5.0%	3.3%	45.0%	
西嶼鄉	4.9%	42.6%	3.3%		1.6%	9.8%	1.6%	36.1%	
望安鄉	6.3%	18.8%	12.5%	3.1%		3.1%	46.9%	9.4%	
七美鄉	8.3%	50.0%	20.8%				12.5%	8.3%	

(三) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-36 及圖 3-29 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(40.5%)、交通改善(22.1%)、推動觀光旅遊(19.6%)、加強公共建設(16.8%)、推動社會福利(14.5%)，值得相關業務單位重視，研議方案謀求改善。

表 3-36 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) ²³	百分比 (總表示人次) ²⁴	排序
公共建設	109	16.8%	9.0%	4
健全醫療保健	262	40.5%	21.7%	1
推動社會福利	94	14.5%	7.8%	5
改善環境整潔	41	6.3%	3.4%	8
治安維護	41	6.3%	3.4%	8
美化景觀風貌	36	5.6%	3.0%	11
推動工商發展	81	12.5%	6.7%	6
推動觀光旅遊	127	19.6%	10.5%	3
交通改善	143	22.1%	11.8%	2
推動文化藝術	37	5.7%	3.1%	10
辦理中小學教育	53	8.2%	4.4%	7
其他	183	28.3%	15.2%	不排序 ²⁵
合 計	1207		100%	

²³表示人次/647(受訪人數)

²⁴表示人次/1207(總表示人次)

²⁵「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

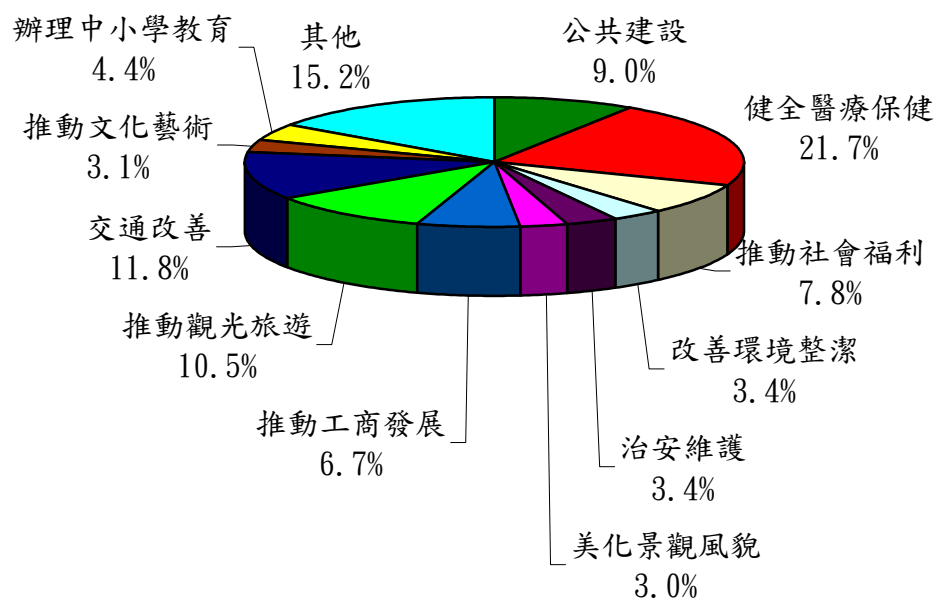


圖 3-29 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(四) 為民服務工作其他項民眾意見彙整

1. 少部分服務人員沒有耐心向民眾解釋法令問題。
2. 離島地區醫療人員不足，如望安鄉眼科專任醫生少，久久才來一次。
3. 希望能再縮短作業流程，如有位白沙鄉民眾認為重症申請證件都交了，可是遲遲都無回應。
4. 七美鄉戶政事務所服務效率佳。
5. 希望加強職務代理之訓練，避免職務代理人不清楚業務無法處理。
6. 身分證規定一定要本人領取，對老人家不方便，對旅外鄉親更是不方便。
7. 少部分公務人員缺乏熱情，有位民眾反映去尋求協助時，還叫民眾親自弄。
8. 少部分公務人員服務態度惡劣，向相關單位及人員陳情卻置之不理，反而要求找民意代表施壓，問題沒有獲得實質幫助改善。
9. 少部分公務人員處理事務不積極又散漫，辦事效率和態度不佳。
10. 希望加強公務人員之親切笑容。
11. 湖西鄉湖西中正圖書館效率，態度差，書籍不夠，期刊沒有更新。
12. 違法捕魚已經報警，卻都愛理不理，就算抓到也一下就釋放了。
13. 離島與本島間交通往返十分困難，希望來往將軍的交通船不要常常沒開。
14. 望安鄉部分漁港建設似乎不夠完善，遇到颱風時海浪會打上岸來。
15. 希望能建立人員遷調政策，避免有些警員無法調回本島工作。
16. 希望縣長能多到地方走走，有一位吉貝的民眾反映縣長好像對吉貝有不聞不問的感覺。
17. 不要讓大陸漁船越界來補漁。
18. 希望政府能夠檢討油價補貼政策，不然油價一直漲，出海成本一直提高
19. 希望能評估各項觀光活動之效益，覺得多花錢對澎湖商家又沒有助益。
20. 希望能加強施政宣導，讓民眾知道縣政府為老百姓做了哪些工作。
21. 道路施工時，請標示工程起訖日期，避免民眾出入不方便。
22. 請加強道路路燈之維護工作，如七美鄉部分道路燈壞了，也沒人來修。

23. 重新檢討青青草園政策，似乎太多了，好像沒有必要在推廣下去。
24. 馬公市城北往成功那段路污水處理不好，常常有積水現象，向相關部門反應也沒見處理解決。
25. 請檢討郊區紅綠燈設置問題，似乎是多了一些。
26. 請多加強殘障補助，增加老人福利。
27. 湖西鄉戶政請增設號碼牌，以免增加等候的時間。
28. 多加強觀光旅遊宣導。
29. 縣政府新設的警衛室沒有親民的感覺。
30. 希望公車可以開到海軍醫院。
31. 可以多辦理社會大學之類的活動課程。
32. 可以加強觀光夜市。
33. 海裡垃圾很多，應設法宣導民眾不要亂丟。
34. 暑假飆車族很多，請警察加強取締。
35. 湖西鄉露營“苗甫”希望可以放寬開放時間。
36. 馬公市陽明里無設置社區，菜市場交通不便，可否建議農會捐土地以改善當地交通。
37. 西嶼鄉交通不方便，建議公車班次能夠密集一點，增加民眾行的方便。
38. 西嶼鄉可以擴大公共建設，創造工作機會。
39. 西嶼鄉漁港設施要加強，不要必要的漁港工程盡量不要再興建。
40. 加強老人醫療軟硬體設施。
41. 能夠吸引工商業設廠繁榮地方。
42. 西嶼鄉民眾反映希望加強取締大陸漁船越界捕魚事項。
43. 台華輪，要盡快更新。
44. 積極爭取小三通。
45. 希望湖西和龍門路段能夠盡快加設路燈。
46. 建議加強西嶼鄉之醫療問題與公共建設問題。

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，本次調查於民國 95 年 10 月 30 日至 11 月 2 日，每日晚間 6 點 30 分至 9 點 30 分以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,051 通電話，成功完成 647 位合格受訪者之調查，經統計分析得到結論如下：

(一)為民服務評價屬中高滿意程度：

受訪者對服務人員的服務態度滿意度為 92.0%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 85.3%，對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 82.6%，認為目前縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 49.3%，認為縣政府的為民服務工作有較前一年退步為 3.1%，其中以「服務人員服務態度」進步最多，對縣政府公務人員的「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」感到滿意，整體而言，對縣政府為民服務的滿意程度為 45.6%。此一結果顯示王縣長上任後，縣府團隊在為民服務工作上的努力已有初步之成效。

(二)民眾知道對為民服務中心及縣民時間稍微偏低：

在全體 647 位受訪者中，只有 25.7%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，推測其原因可能是為民服務中心的位置並不是很明顯，加上縣府出入門戶較多，民眾洽公從正門進出機會較少，因而民眾可能不知道縣府有此一中心之設置，若依縣政府資料顯示為民服務中心（詢問台）94 年度共受理 12,623 件服務案件，93 年度為 10,384 案件 92 年度為 8,612 案件，每年有顯著之成長，每天受理約在 54 件案件，顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其極重要之功能。

在接受為民服務中心服務的受訪者中，有 76%滿意為民服務中心之服務，有

16%的人不滿意。有 15.4%的人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，在 25 位接受服務的受訪者中，有 63.1%滿意縣民時間解決問題之服務，但仍有 15.8%的人不滿意，顯示仍有改善之空間。

(三)縣政府整體施政滿意度屬中高滿意程度：

受訪者對縣政府的整體施政滿意度屬中高滿意程度，對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 50.1%。以此數據來分析，超過 5 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。

對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護、交通改善、推動社會福利、改善環境整潔、公共建設。最不滿意的項目分別為醫療保健、交通改善、公共建設、推動觀光旅遊、推動社會福利。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、交通改善、推動觀光旅遊、加強公共建設、推動社會福利。

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：

研究結果指出民眾對縣政府整體為民服務屬中高程度的滿意度，但為民服務工作應是一項長期性與持續性的工作，縣府各單位仍應持續維持便民服務措施，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 3 項分別為醫療保健、交通改善、公共建設，相關業務單位應研議方案，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，推測其原因可能是為民服務中心的位置並不是很明顯，因而民眾可能不知道縣府有此一中心之設置，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 53 頁到 54 頁中，縣民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，積極辦理，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的服務態度、辦事效率、縣政府的服務設施、為民服務工作、施政滿意度等滿意程度有顯著差異，不過到底是該鄉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。

澎湖縣政府(民 95)。澎湖縣九十四年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

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。

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 95 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 11 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：已規劃於各訪員之名單中，請按上面規定之份數，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 20 個抽取一個，到底後再從頭接續抽樣，直到取得所需之有效樣本為止。
3. 到縣政府相關單位(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. 每人負責約 70 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 or 四甲 000)。
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。
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。
19. 必須統計打電話數、接通數、有效回答數、拒答數、無大人不在家數

Q & A

1. 調查是誰委託的？

A：這是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. 與選舉是否有關？

A：這是學術研究，與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 15 大題，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，我只問幾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(391) ☐沒有(256) （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(67) ☐警察局(分局、派出所)(14) ☐消防局(消防小隊)(2)
☐農漁局 (10) ☐稅捐處 (26) ☐衛生局(衛生所) (127)
☐環保局 (10) ☐文化局 (15) ☐公共車船處 (9)
☐戶政事務所 (282) ☐地政事務所 (24) ☐縣立體育場 (15)
☐家畜疾病防治所(0) ☐水產種苗繁殖場 (0) ☐其他_____ (8)
3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？
☐反映意見(0) ☐查詢事項(12) ☐申辦文件(312) ☐尋求服務(44)
☐公文交換、遞送(15) ☐其他 _____ (8)
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) (0) ☐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)(389) ☐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(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？)_____
- 4-2. 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(1) ☐2. 還算滿意(3) ☐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(148) ☐2. 還算滿意(210) ☐3. 不滿意(13) ☐4. 很不滿意(2)
☐5. 拒答 (1) ☐6. 很難說 (5) ☐7. 無意見(8) ☐8. 不知道 (2)
(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(102) ☐2. 還算滿意(230) ☐3. 不滿意(26) ☐4. 很不滿意(0)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (4) ☐7. 無意見(13) ☐8. 不知道 (14)
(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)(113) ☐2. 還算滿意(續答 5-1 題)(210)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題)(23) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題)(10)
☐5. 拒答(2) ☐6. 很難說(8)
☐7. 無意見(11) ☐8. 不知道(14)

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(27) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(56)
☐3. 審查流程迅速(70) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(241)
☐5. 發證或發照迅速(172) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(24)
☐7. 其他_____ (20)

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(4) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣(2)
☐3. 審查或勘查流程冗長(5)
☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡(17)
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長(8) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(5)
☐7. 審核人員挑剔(5) ☐8. 涉及的相關單位過多(3)
☐9. 其他_____ (5)

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(65) ☐2. 進步一點點(128) ☐3. 有些退步(跳答 8 題)(10)
☐4. 退步很多(跳答 8 題)(2) ☐5. 拒答(3) ☐6. 很難說(28)
☐7. 無意見(79) ☐8. 不知道(76)

(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(161) ☐2. 整體服務空間與設施(22)
☐3. 明確且便捷的作業流程(25) ☐4. 資訊化的應用(16) ☐5. 服務人員的專業能力(22)
☐6. 其他_____ (跳答第 9 題)(86)

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(18) ☐2. 整體服務空間與設施(19) ☐3. 申辦的作業流程及標準(7)
☐4. 資訊化的程度 (8) ☐5. 服務人員的專業能力(22) ☐6. 其他(61)

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)(166) ☐2. 不知道 (續答 10 題)(481)

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)(25) ☐2. 否(跳答 11 題)(141)

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(6) ☐2. 還算滿意(13) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(3)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (1) ☐7. 無意見(1) ☐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)(86) ☐2. 不知道 (續答 11 題)(472)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

☐1. 是 (續答 10-2 題)(19) ☐2. 否(跳答 11 題)(67)

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

(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(38) ☐2. 還算滿意(257) ☐3. 不滿意(31) ☐4. 很不滿意(7)
☐5. 拒答 (11) ☐6. 很難說(22) ☐7. 無意見(92) ☐8. 不知道(189)

(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(122) ☐健全醫療保健方面(86) ☐推動社會福利方面(134)
☐改善環境整潔方面(133) ☐治安維護方面(234) ☐美化景觀風貌方面(96)
☐推動工商發展方面(11) ☐推動觀光旅遊方面(76) ☐交通改善方面(140)
☐推動文化藝術方面(74) ☐辦理中小學教育方面(42) ☐其他_____ (172)

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(110) ☐健全醫療保健方面(229) ☐推動社會福利方面(83)
☐改善環境整潔方面(43) ☐治安維護方面(33) ☐美化景觀風貌方面(32)
☐推動工商發展方面(73) ☐推動觀光旅遊方面(89) ☐交通改善方面(142)
☐推動文化藝術方面(35) ☐辦理中小學教育方面(49) ☐其他_____ (208)

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(25) ☐2. 還算滿意(299) ☐3. 不滿意(54) ☐4. 很不滿意(8)
☐5. 拒答(6) ☐6. 很難說(50) ☐7. 無意見(91) ☐8. 不知道(114)

(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(109) ☐健全醫療保健方面(262) ☐推動社會福利方面(94)
☐改善環境整潔方面(41) ☐治安維護方面(41) ☐美化景觀風貌方面(36)
☐推動工商發展方面(81) ☐推動觀光旅遊方面(127) ☐交通改善方面(143)
☐推動文化藝術方面(37) ☐辦理中小學教育方面(53) ☐其他_____ (183)

■基本資料

請問您的性別：☐男(322) ☐女(325)

請問您的年齡：☐20-29 歲(94) ☐30-39 歲(112) ☐40-49 歲(141)
☐50-59 歲 (120) ☐60 歲以上(180)

請問您的最高學歷：☐小學或以下(234) ☐國(初)中(104) ☐高中(職) (153)
☐專科(58) ☐大學(86) ☐碩士 (8)

☐博士(3)

請問您的職業：☐軍公教(90)☐商業、服務業(113)☐工業(45)☐農林漁牧業(39)

☐自由業(39)☐家庭管理(96)☐無業或待業中(189)☐其他_____(36)

請問您是住在那個鄉市：☐馬公市(376)☐湖西鄉(94)☐白沙鄉(60)☐西嶼鄉(61)

☐望安鄉(32)☐七美鄉(24)