

澎湖縣政府
94 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：助理教授兼系主任

時 間：中華民國 94 年 11 月

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，本次調查於民國 94 年 10 月 18 日至 10 月 20 日期間以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,623 通電話，成功完成 652 位合格受訪者之調查。

受訪者對服務人員的服務態度滿意度為 76.5%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 61.7%，對縣政府公務人員辦事能力滿意度為 53.5%。對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 58.5%，對縣政府為民服務的滿意程度為 56.2%。但若是將尚可（傾向滿意）的意見考慮進來，則受訪者對服務人員的服務態度滿意度提高為 95.6%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度提高為 93.6%，對縣政府公務人員的辦事效率滿意度提高為 90.5%，對縣政府公務人員辦事能力滿意度提高為 92.8%，受訪樣本對縣政府為民服務的滿意程度提高為 88.9%，亦即約有 9 成以上的民眾對於縣政府為民服務的各項指標給予正面肯定的評價。

若再以李克特五等量表換算成平均數來看，受訪者對服務人員的服務態度、服務場所內外環境及服務設施、縣政府公務人員的辦事效率、縣政府公務人員辦事能力、縣政府整體為民服務等指標，均屬中高程度的滿意度，表示民眾十分肯定縣政府團隊為民服務工作的成效。

此外，受訪者對縣政府施政最滿意的前 3 項分別為治安(24.7%)、環境綠美化(21.6%)和推動觀光(16.5%)；最不滿意的 3 項分別為醫療保健(26.4%)、交通改善(19.2%)和社會福利(11.4%)。對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 43.5%(很滿意 7.1%；滿意 36.4%)，但若將尚可意見 46.3%（傾向滿意）的意見納入，則縣民對縣政府的施政滿意程度高達 89.8%。若以此數據來分析，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。

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	31
四、本縣最迫切須解決問題民眾建議事項	44
肆、結論及建議	48
一、結論	48
二、建議	49
參考文獻	51
附錄 1、澎湖縣政府 94 年度為民服務調查問卷	52
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	55

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 到過縣政府及及所屬單位接洽公務樣本資料表	10
表 3-8 接洽過縣政府單位統計表	11
表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表	12
表 3-10 洽公途徑統計表	13
表 3-11 對縣政府網頁提供的資訊滿意度	14
表 3-12 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 3-13 對服務人員服務態度滿意度統計表	17
表 3-14 對服務人員服務態度滿意度交叉分析表	18
表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	20
表 3-16 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表	21
表 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	23
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	24
表 3-19 縣政府公務人員辦事能力滿意度統計表	26
表 3-20 縣政府公務人員辦事能力滿意度交叉分析表	27
表 3-21 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度統計表	28
表 3-22 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	30
表 3-23 對縣政府的施政比較滿意的項目統計表	32
表 3-24 對縣政府的施政比較滿意的項目交叉分析表	33

表 3-25 對縣政府的施政比較不滿意的項目統計表-----	36
表 3-26 對縣政府的施政比較不滿意的項目交叉分析表-----	37
表 3-27 對縣政府的整體施政滿意度統計表-----	40
表 3-28 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表-----	41

圖 目 錄

圖 3-1 性別分布圖	4
圖 3-2 年齡分布圖	5
圖 3-3 教育程度分布圖	6
圖 3-4 職業分布圖	7
圖 3-5 居住地區分布圖	8
圖 3-6 是否到過縣府接洽公務圓形圖	9
圖 3-7 接洽過縣政府單位統計圖	11
圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖	12
圖 3-9 洽公途徑圓形圖	13
圖 3-10 對縣政府網頁提供的資訊滿意度圓形圖	14
圖 3-11 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	15
圖 3-12 對服務人員服務態度滿意度圓形圖	17
圖 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖	20
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	22
圖 3-15 縣政府公務人員辦事能力滿意度圓形圖	26
圖 3-16 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度圓形圖	29
圖 3-17 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖	32
圖 3-18 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖	36
圖 3-19 對縣政府的整體施政滿意度圓形圖	40

壹、背景說明

民主政治的核心係強調「主權在民」的觀念，因而人民是政府的主人，國家主權在人民，政府的一切施政根植於民意的基礎之上。因此在現代的民主國家中，政府的施政必須符合主流民意的需求，才能受到多數民眾的支持。而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受重視。傳統的官僚體系已無法因應當前環境的需求，於是各國政府紛紛推動政府再造的工作，本著「顧客導向」的理念，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，藉以提昇政府為民服務的效能與效率。

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之調查。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。因而本年度乃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。

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，以爭取縣內民眾對縣政工作之支持與肯定。

貳、調查設計

一、調查對象：

戶籍設於澎湖縣內滿 20 歲以上之民眾。

二、調查方法：

採用電話訪問方式，調查問卷如附錄 1。

三、調查時間：

民國 94 年 10 月 18 日至 10 月 20 日，每日晚間 6 點 30 分至 9 點 30 分。

四、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。

五、訪員選取：

由國立澎湖科技大學行銷與物流系修習「市場調查」課程之三、四年級學生，並經訪員訓練後擔任，訓練注意須知如附錄 2。

六、調查樣本：

在 95%信心水準下，共抽取 652 位有效樣本，抽樣誤差在正負 3.87%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、撥號結果：

本次調查共計打出 2,623 通電話，成功完成 652 位合格受訪者之調查，完成訪問率為 24.86%。

九、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 94 年 7 月份人口資料中的男女人數及各鄉鎮市人口結構，經卡方檢定結果未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構一致，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					$\chi^2=0.0000$ P=1.000 與母體結構一致
男	47,839	51.84%	338	51.84%	
女	44,435	48.16%	314	48.16%	
地區別					$\chi^2=0.0152$ P=0.9995 與母體結構一致
馬公市	54,156	58.69%	396	60.74%	
湖西鄉	12,854	13.93%	86	13.19%	
白沙鄉	9,311	10.09%	66	10.12%	
西嶼鄉	8,322	9.02%	53	8.13%	
望安鄉	4,419	4.79%	19	2.91%	
七美鄉	3,212	3.48%	32	4.91%	
總計	92,274	100%	652	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 672 人，其中男性為 338 人(51.8%)，女性為 314 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	338	51.8%
女	314	48.2%
合 計	652	100%

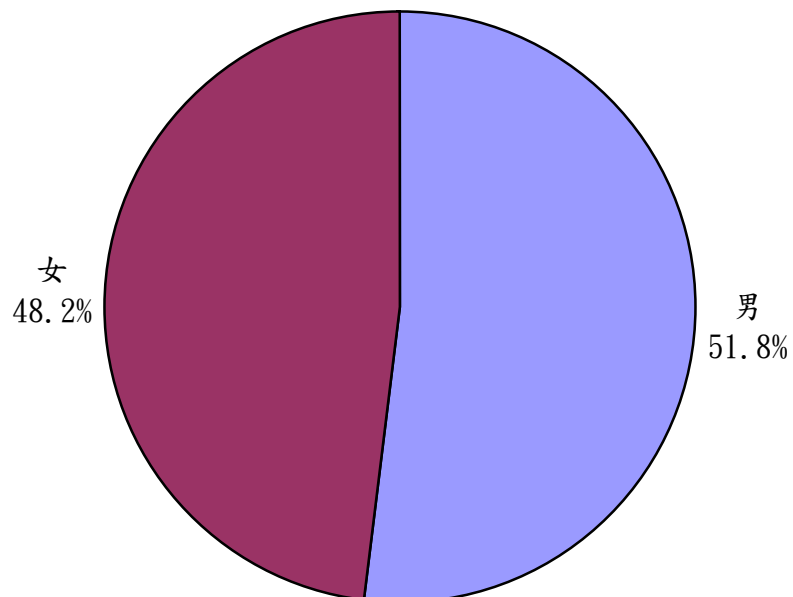


圖3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 28.2%最多，其次為 40-49 歲的 21.2%，接著為 50-59 歲的 19.6%，30-39 歲及 20-29 歲分別為 16.0%和 15.0%，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	98	15.0%
30—39 歲	104	16.0%
40—49 歲	138	21.2%
50—59 歲	128	19.6%
60 歲以上	184	28.2%
合 計	652	100%

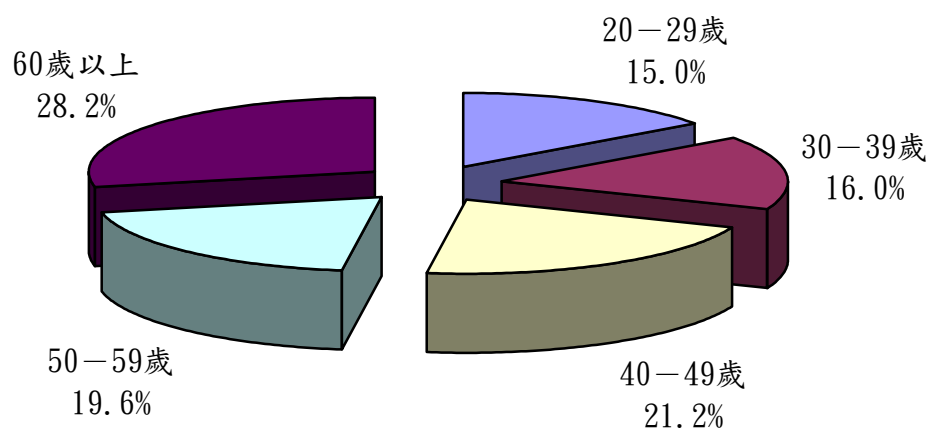


圖3-2年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 33.4%最多，其次為高中（職）的 32.2%，國中有 14.3%，大學和專科分別為 10.4%和 8.7%，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	218	33.4%
國（初）中	93	14.3%
高中（職）	210	32.2%
專 科	57	8.7%
大 學	68	10.4%
研究所	6	0.9%
合 計	652	100%

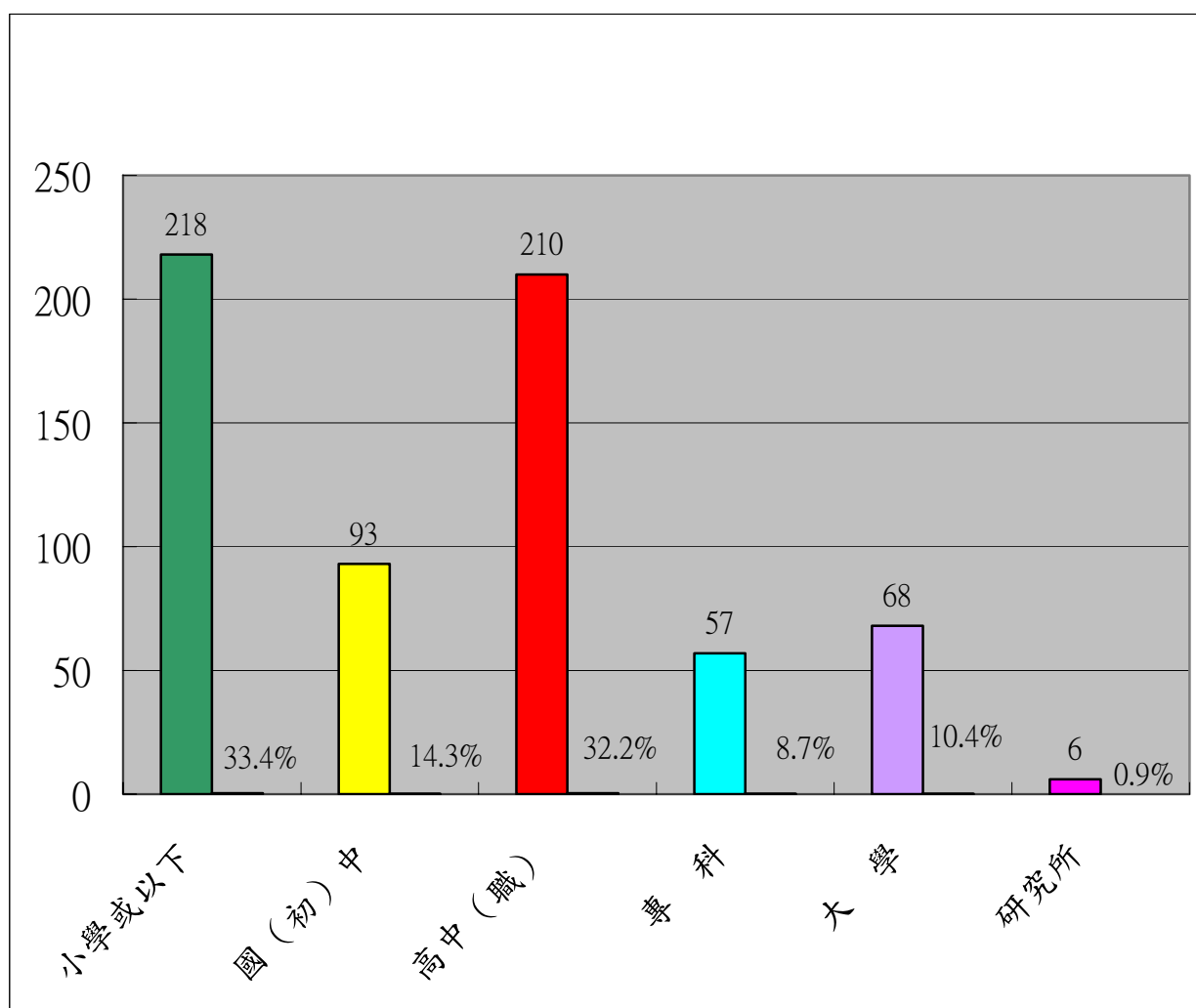


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以其他最多，推估這部分應屬於無工作能力的老年人居多，其次是家庭管理的 18.4%和商業、服務業的 16.7%，軍公教也有 11.3%，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	74	11.3%
商業、服務業	109	16.7%
工業	44	6.7%
農林漁牧業	49	7.5%
自由業	18	2.8%
家庭管理	120	18.4%
待業	67	10.3%
其他	171	26.2%
合 計	652	100%

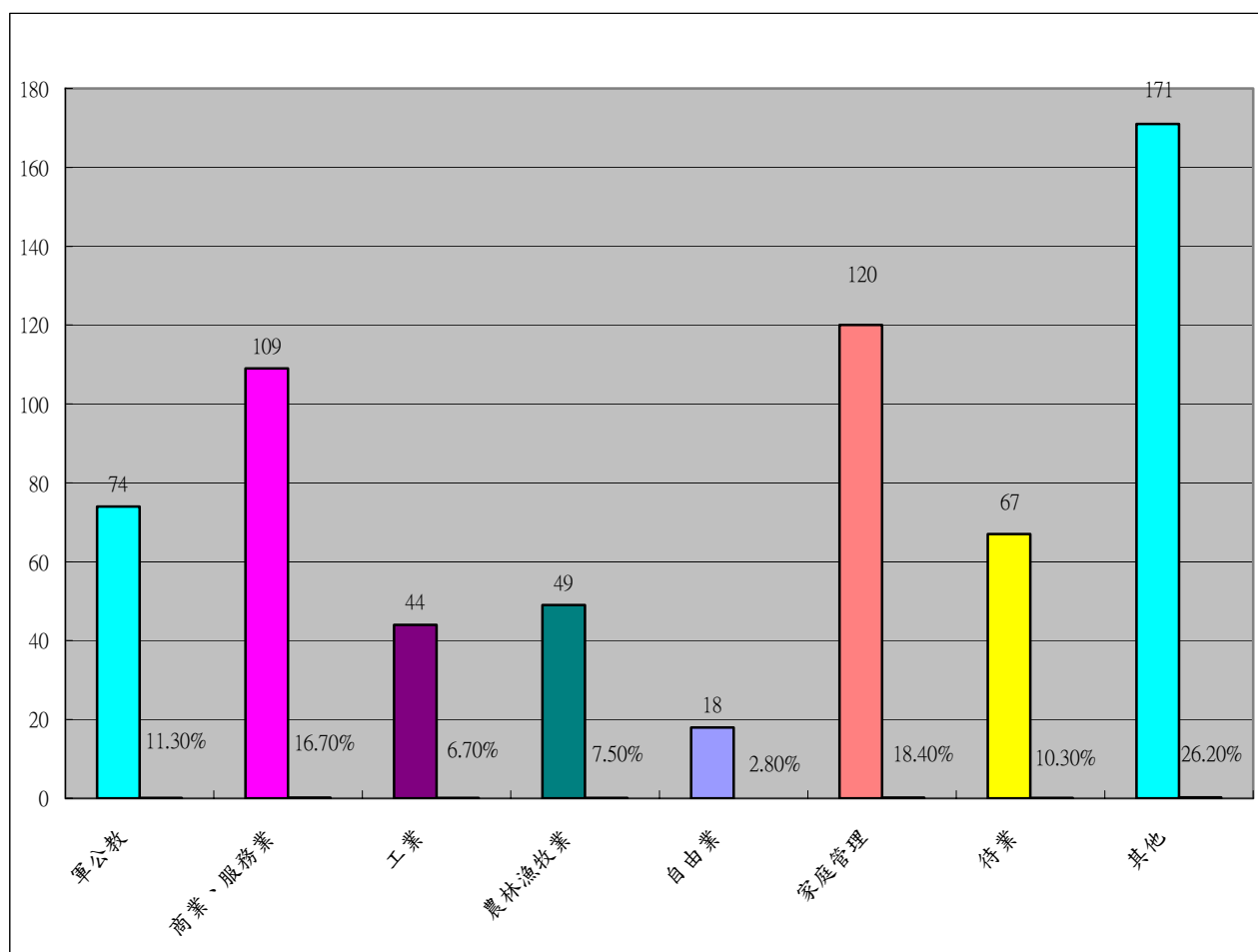


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 60.7%最多，其次依序為湖西鄉 13.2%、白沙鄉 10.1%、西嶼鄉 8.1%、七美鄉 4.9%、望安鄉 2.9%，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	396	60.7%
湖西鄉	86	13.2%
白沙鄉	66	10.1%
西嶼鄉	53	8.1%
望安鄉	19	2.9%
七美鄉	32	4.9%
合 計	652	100%

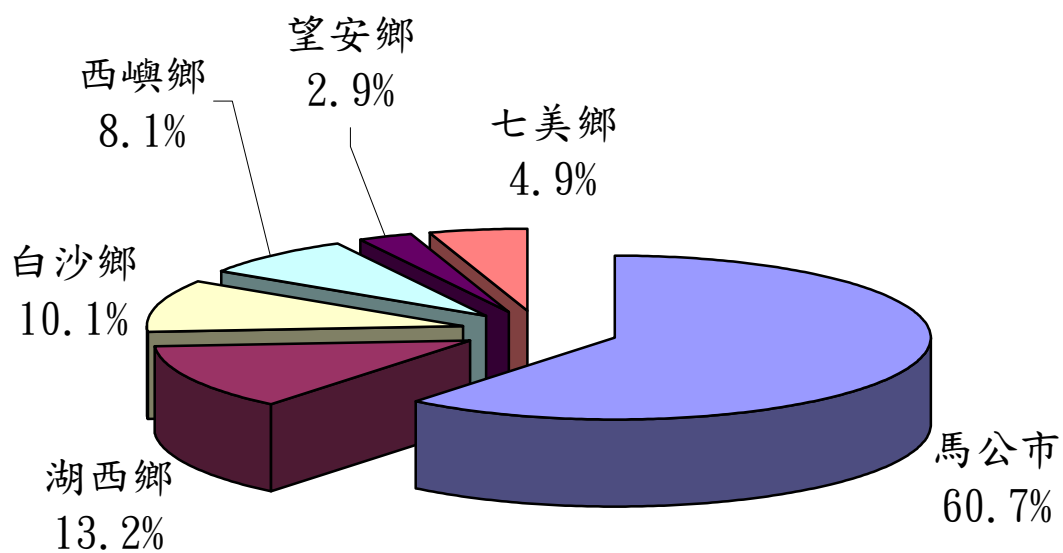


圖3-5居住地區分布圖

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 241 人(佔 37%)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	241	37.0%
沒有	411	63.0%
合 計	652	100%

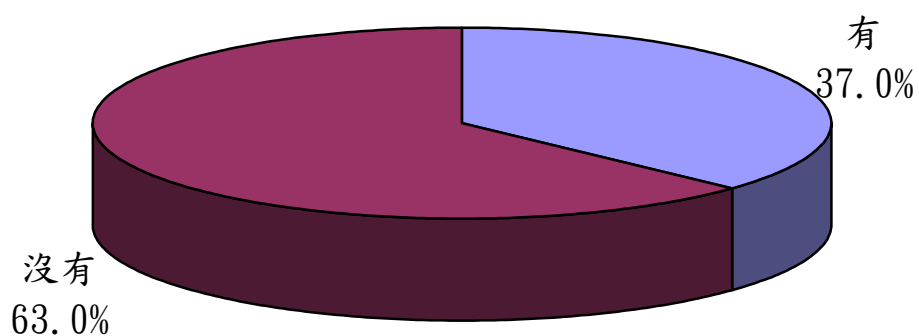


圖3-6是否至縣府接洽公務圓形圖

由於本次調查中有關對於為民服務之評價，是以此 241 人為分析基礎，有必要做進一步之檢定。表 3-7 為其基本資料，若從性別和居住地區來與母體比較，經卡方檢定結果，性別($\chi^2=0.0000$) 地區($\chi^2=0.0853$)均未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構一致，應可用來推估母體。

表 3-7 到過縣政府及及所屬單位接洽公務樣本資料表

	人數	百分比	備註
性別			
男	125	51.9%	
女	116	48.1%	
年齡			
20-29 歲	34	14.1%	
30-39 歲	59	24.5%	
40-49 歲	55	22.8%	
50-59 歲	44	18.3%	
60 歲以上	49	20.3%	
教育程度			
小學或以下	53	22.0%	
國(初)中	28	11.6%	
高中(職)	103	42.7%	
專科	24	10.0%	
大學	30	12.4%	
研究所	3	1.3%	
職業			
軍公教	29	12.0%	
商業、服務業	57	23.6%	
工業	18	7.5%	
農林漁牧業	18	7.5%	
自由業	7	2.9%	
家庭管理	39	16.2%	
待業	27	11.2%	
其他	46	19.1%	
那個鄉市*			
馬公市	149	61.8%	
湖西鄉	29	12.0%	
白沙鄉	13	5.4%	
西嶼鄉	19	7.9%	
望安鄉	6	2.5%	
七美鄉	25	10.4%	

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經洽辦業務的 241 人來分析，在複選的情況下以戶政事務所的 28.4% 最高，其次是衛生局（衛生所）的 19.4%，接著分別為縣政府府內單位的 12% 稅捐處的 11.4% 和地政事務所的 10.8%，如表 3-8 和圖 3-7 所示。

表 3-8 接洽過縣政府單位統計表（複選）

單 位	人數	百分比	單 位	人數	百分比
縣政府府內單位	40	12.0%	公共車船處	2	0.6%
警察局	10	3.0%	地政事務所	36	10.8%
稅捐處	38	11.4%	縣立體育場	3	0.9%
衛生局（衛生所）	65	19.4%	家畜疾病防治所	2	0.6%
環保局	6	1.8%	水產種苗繁殖場	1	0.3%
文化局	5	1.5%	戶政事務所	95	28.4%
消防局	5	1.5%	其他	18	5.4%
農漁局	8	2.4%	合計	334	100%

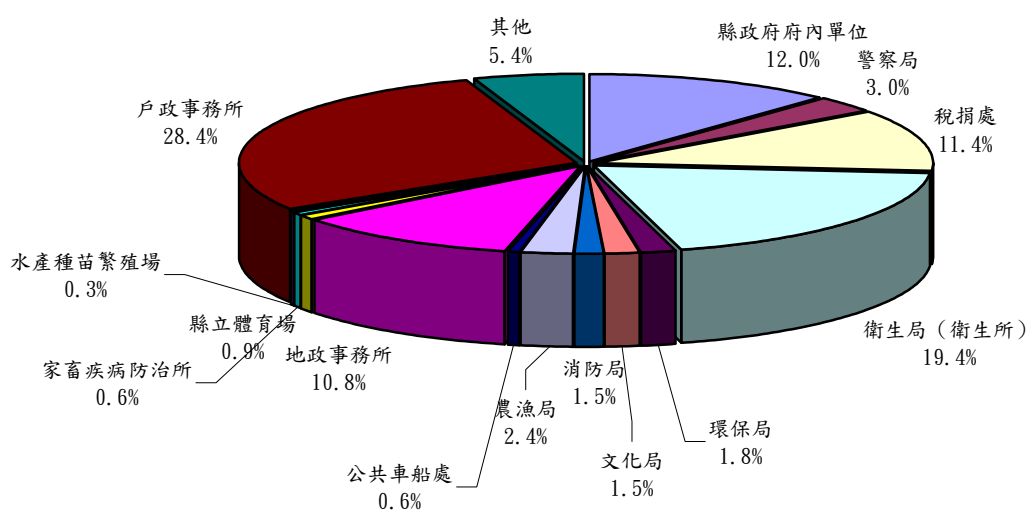


圖3-7接洽單位統計圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

表 3-9 和圖 3-8 顯示，以曾經洽辦業務的 241 人來分析，以申辦文件的 60.2% 最高，其次是尋求服務的 22%。

表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	人 數	百 分 比
反映意見	3	1.2%
查詢事項	17	7.1%
申辦文件	145	60.2%
尋求服務	53	22.0%
其他	23	9.5%
合 計	241	100%

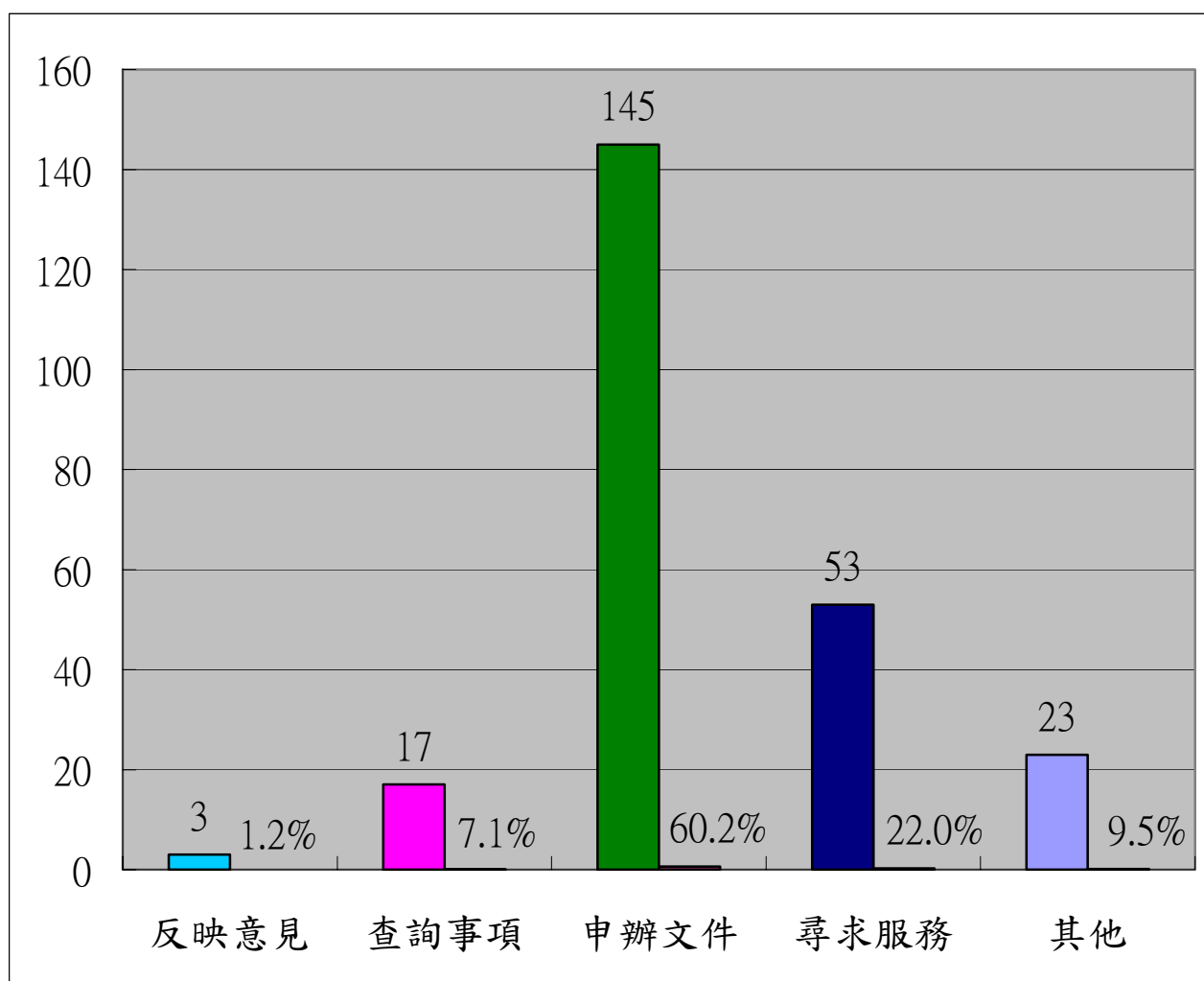


圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖

(四)您是透過什麼方式接洽？

表 3-10 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 93.5%最高，其餘用電話、網路的人並不多。

表 3-10 洽公途徑統計表(複選)

方 式 \ 比 例	人 數	百分比
資訊網路	4	1.7%
電 話	6	2.4%
書 面	0	0.0%
親自前往辦理	230	93.5%
其 他	6	2.4%
合 計	246	100.0%

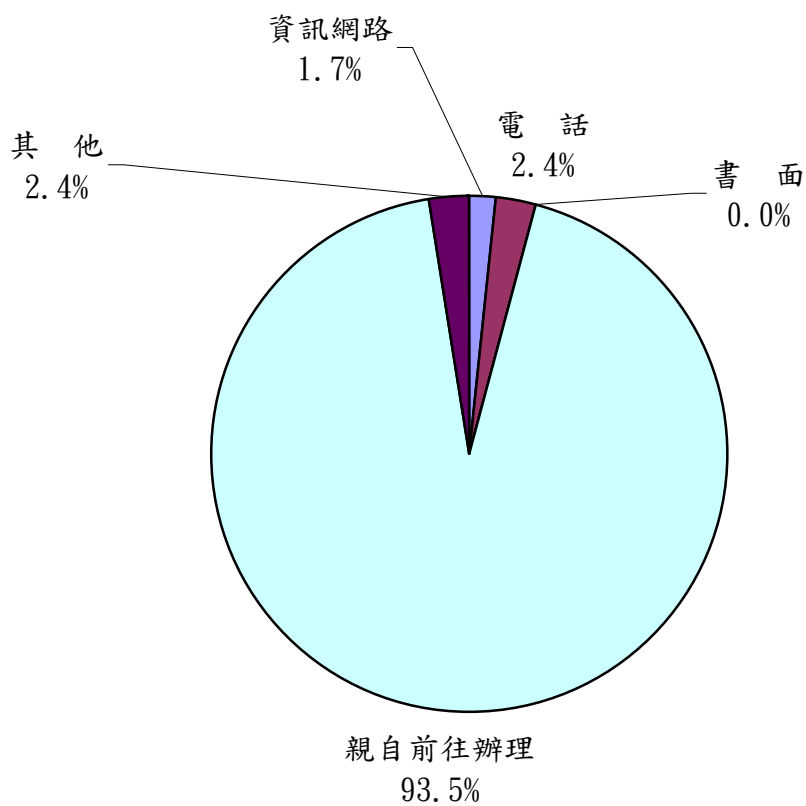


圖3-9洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度

表 3-11 及圖 3-10 顯示 4 位透過網路接洽公務的民眾，只有 1 位表示對縣政府網頁提供的資訊表示滿意，其餘 3 位並未回答。

表 3-11 對縣政府網頁提供的資訊滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	0	0
滿意	1	25%
尚可	0	0
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
未表示	3	75%
合 計	4	100%

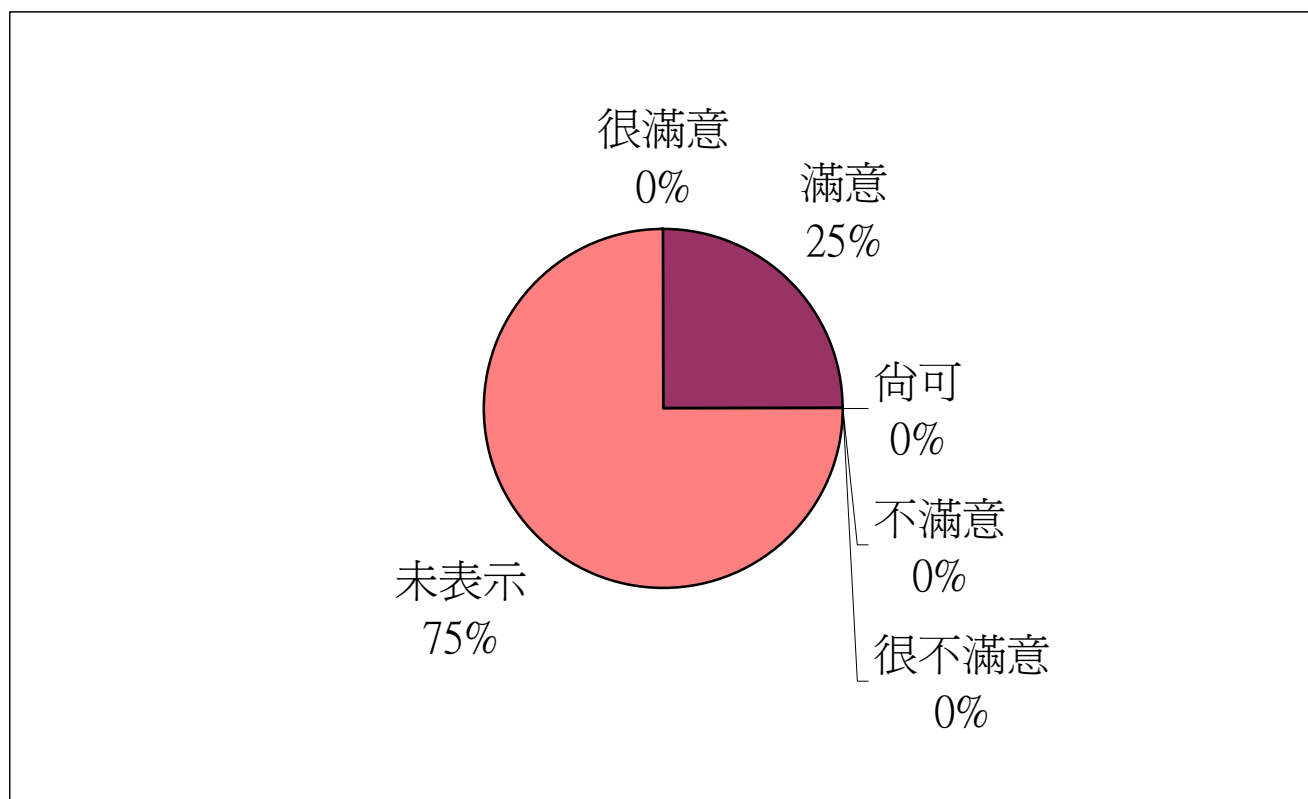


圖 3-10 對縣政府網頁提供的資訊滿意度圓形圖

(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 3-12 及圖 3-11 顯示，透過電話洽公的 6 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(50%)的表示很滿意，1 人(17%)表示滿意。

表 3-12 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 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	3	50%
滿意	1	17%
尚可	2	33%
不滿意	0	0
很不滿意	0	0
合 計	6	100%

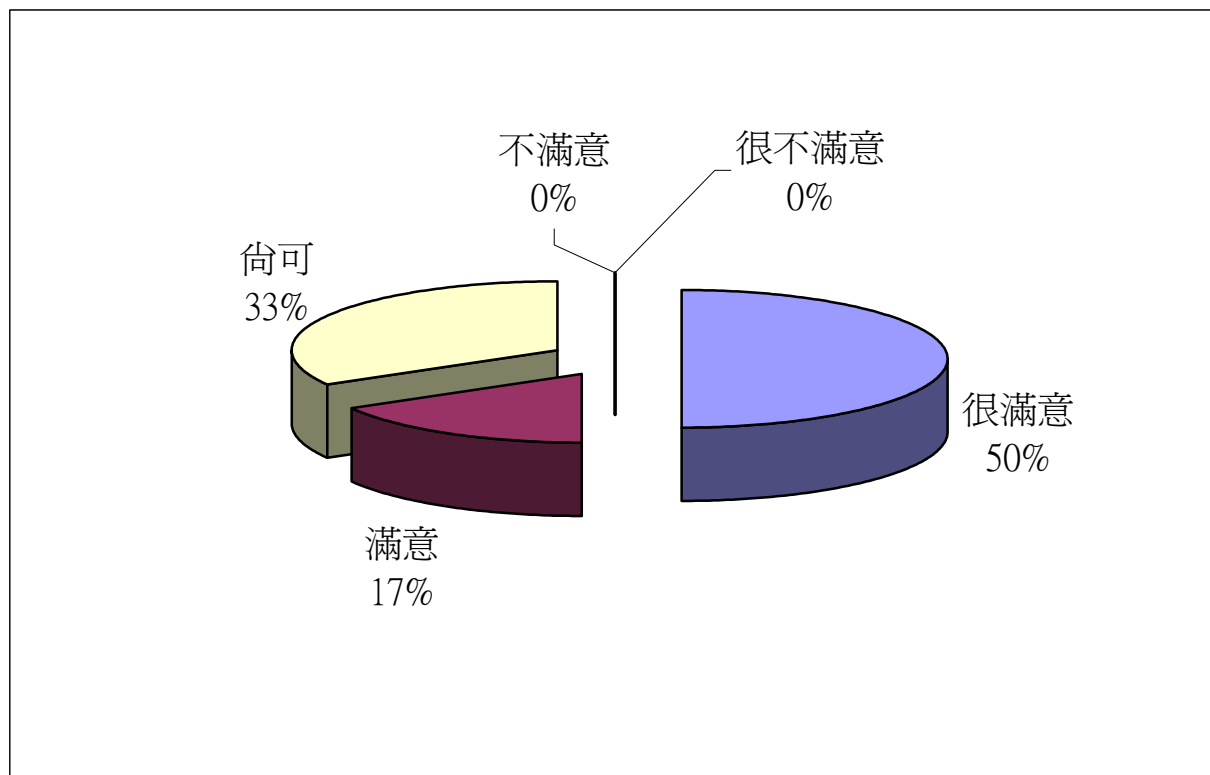


圖 3-11 對服務人員電話接聽速度、電話禮貌、答話內容滿意度圓形圖

(七)書面回應的速度滿意度

由於透過書面的人為 0，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 3-13 及圖 3-12 顯示，以親自前往辦理的 230 位受訪者來看，滿意程度為 76.5%(非常滿意 27.4%；滿意 49.1%)略低於 93 年度的 78.8%及 92 年度的 82.9%，不滿意程度為 4.4%(非常不滿意 0.4%；不滿意 3.9%)略高於 3.04%和 92 年度的 0%¹。另有 19.1%的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見，表示約有接近 9 成 5 的民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當高的評價。

若以李克特 5 等級量表，將受訪者填答情形量化轉換成平均分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，若大於 3 即可視為滿意，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低。經換算後受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度平均數為 3.99(標準差 0.81)，顯示受訪者對縣政府服務人員服務態度滿意度為中高程度。

表 3-14 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員的服務態度結果會受到居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，白沙鄉的受訪者不滿意的百分比(23.1%)明顯比其他鄉市來的高，值得相關部門注意，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，服務人員的服務態度所造成的印象，值得未來做進一步之追蹤調查。

¹92 及 93 兩年均採用郵寄問卷方式調查，其中 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；92 年度調查樣本為 167 份，其中有 82 人為親自前往縣府洽公。

表 3-13 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
很滿意		63	27.4%
滿意		113	49.1%
尚可		44	19.1%
不滿意		9	3.9%
很不滿意		1	0.5%
合 計		230	100%

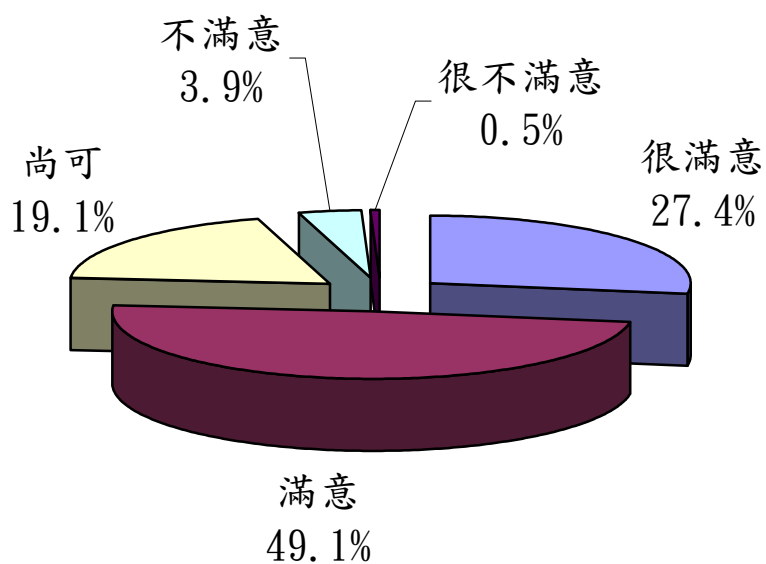


圖3-12對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-14 對服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	27.4%	49.1%	19.1%	3.9%	0.5%	
性別						
男	26.5%	51.3%	18.8%	3.4%	0%	$\chi^2=1.491$
女	28.3%	46.9%	19.5%	4.4%	0.9%	P =0.828
年齡						
20-29 歲	15.2%	60.6%	24.2%	0%	0%	$\chi^2=24.666$
30-39 歲	27.8%	53.7%	13.0%	5.6%	0%	P =0.076
40-49 歲	24.5%	41.5%	26.4%	7.5%	0%	
50-59 歲	36.4%	36.4%	27.3%	0%	0%	
60 歲以上	30.4%	56.5%	6.5%	4.3%	2.2%	
教育程度						
小學或以下	26.9%	55.8%	13.5%	3.8%	0%	$\chi^2=21.500$
國(初)中	28.6%	57.1%	10.7%	0%	3.6%	P =0.368
高中(職)	27.3%	43.4%	22.2%	7.1%	0%	
專科	26.1%	52.2%	21.7%	0%	0%	
大學	32.0%	40.0%	28.0%	0%	0%	
研究所	0%	100%	0%	0%	0%	
職業						
軍公教	23.1%	46.2%	26.9%	3.8%	0%	$\chi^2=32.695$
商業、服務業	26.8%	41.1%	28.6%	3.6%	0%	P =0.111
工業	11.1%	55.6%	22.2%	11.1%	0%	
農林漁牧業	29.4%	64.7%	0%	0%	5.9%	
自由業	14.3%	71.4%	14.3%	0%	0%	
家庭管理	21.6%	62.2%	10.8%	5.4%	0%	
待業	46.2%	34.6%	15.4%	3.8%	0%	
那個鄉市*						
馬公市	23.6%	49.3%	22.9%	4.2%	0%	$\chi^2=40.803$
湖西鄉	48.1%	40.7%	11.1%	0%	0%	P =0.004
白沙鄉	15.4%	61.5%	0%	15.4%	7.7%	
西嶼鄉	16.7%	66.7%	11.1%	5.6%	0%	
望安鄉	20.0%	40.0%	40.0%	0%	0%	
七美鄉	43.5%	39.1%	17.4%	0%	0%	

(六)對服務場所內外環境及服務設施滿意度

表 3-15 及圖 3-13 顯示，以親自前往辦理的 230 位受訪者來看，滿意程度為 61.7%(很滿意 15.7%;滿意 46.1%)略高於 93 年度的 69.7%及 92 年度的 67.5%;不滿意程度為 6.4%(很不滿意 1.3%;不滿意 5.1%)略高於 93 年度的 3.03%和 92 年度的 0%²。惟其中仍有 31.7%的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見，表示超過 9 成的民眾對於縣政府對服務場所內外環境及服務設施給予相當高的的評價。

若以李克特 5 等級量表，將受訪者填答情形量化轉換成平均分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低，若大於 3 即可視為滿意。經換算後受訪者對服務場所內外環境及服務設施滿意度平均數為 3.70(標準差 0.84)，顯示受訪者對服務場所內外環境及服務設施滿意度為中高程度。

表 3-16 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所內外環境及服務設施滿意度會受到居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，白沙鄉的受訪者不滿意的百分比(23.1%)明顯比其他鄉市來的高，值得相關部門注意，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，對服務場所內外環境及服務設施所造成的印象，值得未來做進一步之追蹤調查。

² 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；92 年度調查樣本為 167 份，其中有 83 人為親自前往縣府洽公。

表 3-15 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	36	15.7%
滿意	106	46.1%
尚可	73	31.7%
不滿意	12	5.2%
很不滿意	3	1.3%
合 計	230	100%

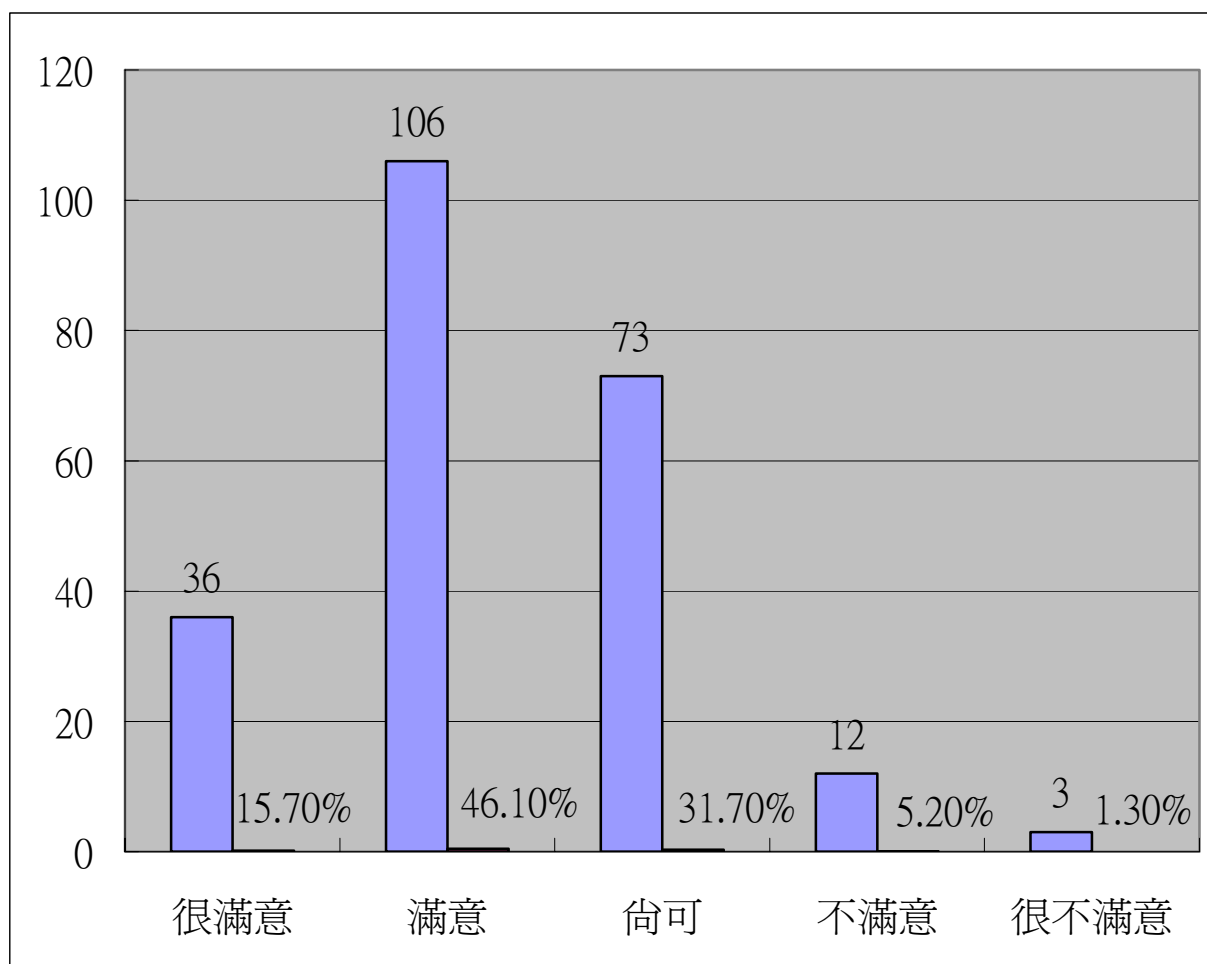


圖 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖

表 3-16 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	15.7%	46.1%	31.7%	5.2%	1.3%	
性別						$\chi^2=4.710$ P =0.318
男	16.0%	40.3%	34.5%	7.6%	1.7%	
女	15.7%	50.4%	30.4%	2.6%	0.9%	
年齡						$\chi^2=17.844$ P =0.333
20-29 歲	11.8%	64.7%	23.5%	0%	0%	
30-39 歲	17.9%	39.3%	33.9%	8.9%	0%	
40-49 歲	15.4%	34.6%	40.4%	7.7%	1.9%	
50-59 歲	18.6%	44.2%	34.9%	2.3%	0%	
60 歲以上	14.3%	51.0%	26.5%	4.1%	4.1%	
教育程度						$\chi^2=26.499$ P =0.150
小學或以下	11.3%	62.3%	20.8%	3.8%	1.9%	
國(初)中	14.3%	50.0%	25.0%	7.1%	3.6%	
高中(職)	20.2%	35.4%	37.4%	6.1%	1.0%	
專科	8.3%	41.7%	50.0%	0%	0%	
大學	18.5%	51.9%	25.9%	3.7%	0%	
研究所	0%	0%	66.7%	33.3%	0%	
職業						$\chi^2=27.553$ P =0.279
軍公教	7.4%	33.3%	48.1%	11.1%	0%	
商業、服務業	14.5%	38.2%	38.2%	9.1%	0%	
工業	11.1%	50.0%	38.9%	0%	0%	
農林漁牧業	11.8%	52.9%	17.6%	5.9%	11.8%	
自由業	0%	66.7%	33.3%	0%	0%	
家庭管理	12.8%	53.8%	30.8%	2.6%	0%	
待業	18.5%	44.4%	29.6%	3.7%	3.7%	
那個鄉市*						$\chi^2=33.333$ P =0.031
馬公市	15.4%	49.3%	22.9%	4.2%	0%	
湖西鄉	31.0%	40.7%	11.1%	0%	0%	
白沙鄉	7.7%	61.5%	0%	15.4%	7.7%	
西嶼鄉	15.8%	66.7%	11.1%	5.6%	0%	
望安鄉	0%	40.0%	40.0%	0%	0%	
七美鄉	8.3%	39.1%	17.4%	0%	0%	

(七)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-17 及圖 3-14 顯示，以回答的 241 位受訪者來看，滿意程度為 58.5%(很滿意 16.2%；滿意 42.3%)略低於 93 年度的 68%及 92 年度的 66.3%；不滿意程度為 9.5%(很不滿意 1.2%；不滿意 8.3%)略高於 93 年度的 8%和 92 年度的 3.74%³。惟其中仍有 32.0%的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見，表示約有 9 成的民眾對於縣政府的公務人員的辦事效率願意給予正面肯定的評價。

若以李克特 5 等級量表將受訪者填答情形量化轉換成分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低，若大於 3 即可視為滿意。經換算後受訪者對縣政府公務人員的辦事效率滿意度平均數為 3.64(標準差 0.89)，顯示受訪者對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為中高程度。

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呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，白沙鄉(30.8%)、望安鄉(33.3%)的受訪者不滿意的百分比明顯比其他鄉市來的高，值得相關單位注意。但究竟是何原因所造成以及不滿意之事項為何，值得未來再做進一步之追蹤調查。

³ 93 年度調查樣本為 106 份，其中有 75 人回答此一問題；92 年度調查樣本為 167 份，其中有 107 人回答此一問題。

表 3-17 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	39	16.2%
滿意	102	42.3%
尚可	77	32.0%
不滿意	20	8.3%
很不滿意	3	1.2%
合 計	241	100%

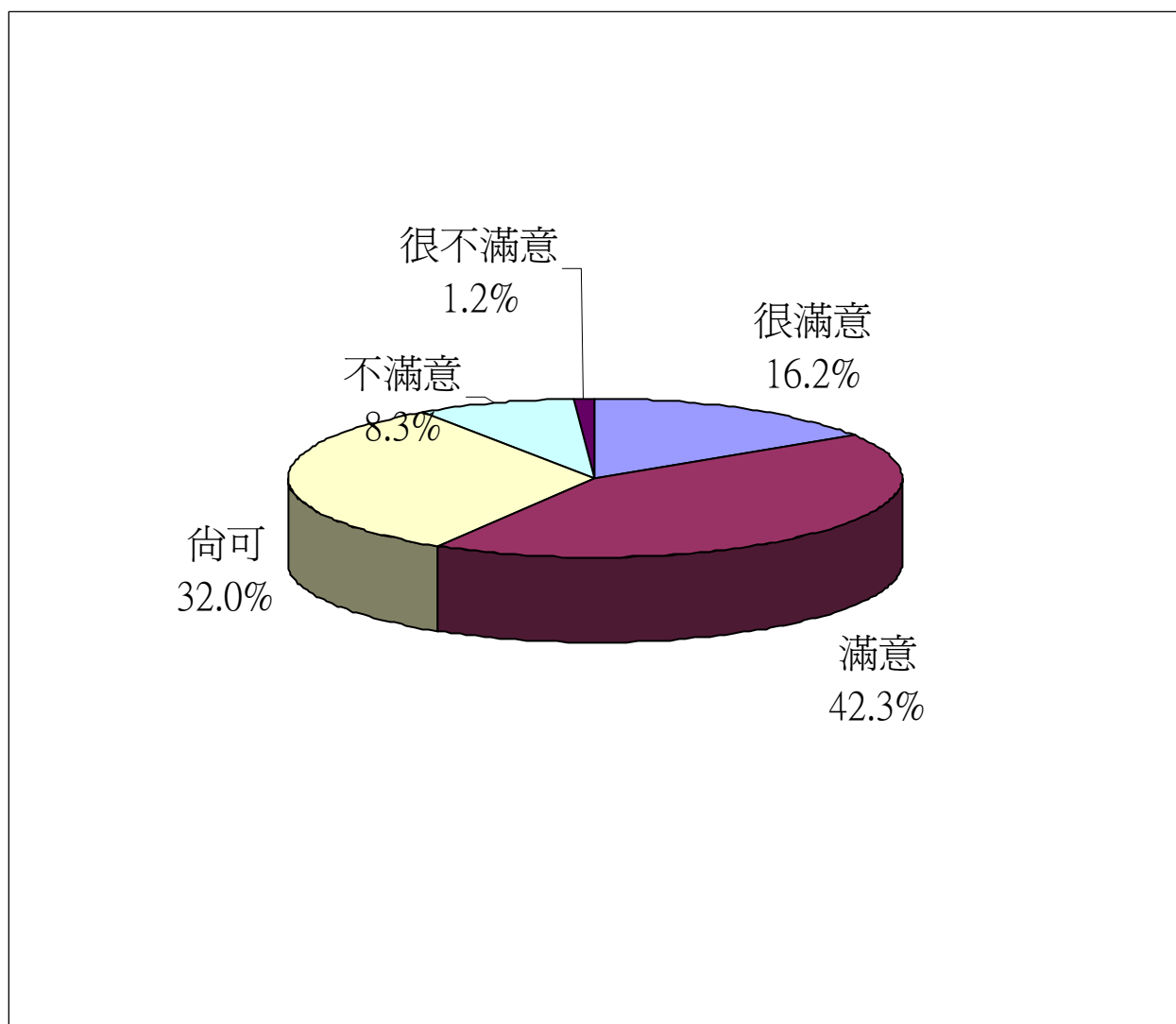


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	16.2%	42.3%	32.0%	8.3%	1.2%	
性別						$\chi^2=6.264$ P =0.180
男	20.8%	43.2%	26.4%	8.0%	1.6%	
女	11.2%	41.4%	37.9%	8.6%	0.9%	
年齡						$\chi^2=7.2666$ P =0.968
20-29 歲	14.7%	50.0%	29.4%	5.9%	0%	
30-39 歲	11.9%	40.7%	35.6%	10.2%	1.7%	
40-49 歲	16.4%	36.4%	34.5%	10.9%	1.8%	
50-59 歲	18.2%	47.7%	25.0%	9.1%	0%	
60 歲以上	20.4%	40.8%	32.7%	4.1%	2.0%	
教育程度						$\chi^2=20.735$ P =0.413
小學或以下	15.1%	52.8%	28.3%	3.8%	0%	
國(初)中	17.9%	50.0%	28.6%	0%	3.6%	
高中(職)	16.5%	36.9%	32.0%	12.6%	1.9%	
專科	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0%	
大學	16.7%	36.7%	43.3%	3.3%	0%	
研究所	0%	100%	0%	0%	0%	
職業						$\chi^2=18.747$ P =0.765
軍公教	10.3%	34.5%	41.4%	10.3%	3.4%	
商業、服務業	12.3%	31.6%	49.1%	5.3%	1.8%	
工業	11.1%	38.9%	44.4%	5.6%	0%	
農林漁牧業	11.8%	58.8%	23.5%	0%	5.9%	
自由業	0%	42.9%	57.1%	0%	0%	
家庭管理	12.8%	41.0%	43.6%	2.6%	0%	
待業	18.5%	37.0%	29.6%	14.8%	0%	
那個鄉市*						$\chi^2=42.764$ P =0.002
馬公市	17.4%	41.6%	31.5%	8.1%	1.3%	
湖西鄉	31.0%	37.9%	24.1%	6.9%	0%	
白沙鄉	0%	53.8%	15.4%	23.1%	7.7%	
西嶼鄉	15.8%	63.2%	15.8%	5.3%	0%	
望安鄉	0%	50.0%	16.7%	33.3%	0%	
七美鄉	4.0%	28.0%	68%	0%	0%	

(八)您對縣政府公務人員辦事能力滿意度

表 3-19 及圖 3-15 顯示，若扣除 2 位未表示意見者，以回答的 239 位受訪者來看，滿意程度為 53.5%(很滿意 14.6%；滿意 38.9%)略低於 93 年度的 63.7% 及 92 年度的 63.5%；不滿意程度為 9.5%(很不滿意 1.2%；不滿意 8.3%)略高於 93 年度的 7.1%和 92 年度的 4.7%⁴。惟其中仍有 39.3%的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見，表示約有 9 成 2 的民眾對於縣政府的公務人員辦事能力給予相當高的評價。

若以李克特 5 等級量表將受訪者填答情形量化轉換成分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低，若大於 3 即可視為滿意。經換算後受訪者對縣政府公務人員辦事能力滿意度平均數為 3.60(標準差 0.85)，顯示受訪者縣政府公務人員辦事能力滿意度為中高程度。

表 3-20 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對縣政府公務人員辦事能力滿意度會受到居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，望安鄉的受訪者不滿意的百分比(50%)明顯比其他鄉市來的高，值得望安鄉及縣府相關單位注意。但究竟是何原因所造成以及不滿意之事項為何，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；92 年度調查樣本為 167 份，其中有 107 人回答此一問題。

表 3-19 對縣政府公務人員辦事能力滿意度統計表⁵

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	35	14.6%
滿意	93	38.9%
尚可	94	39.3%
不滿意	14	5.9%
很不滿意	3	1.3%
合 計	239	100.0%

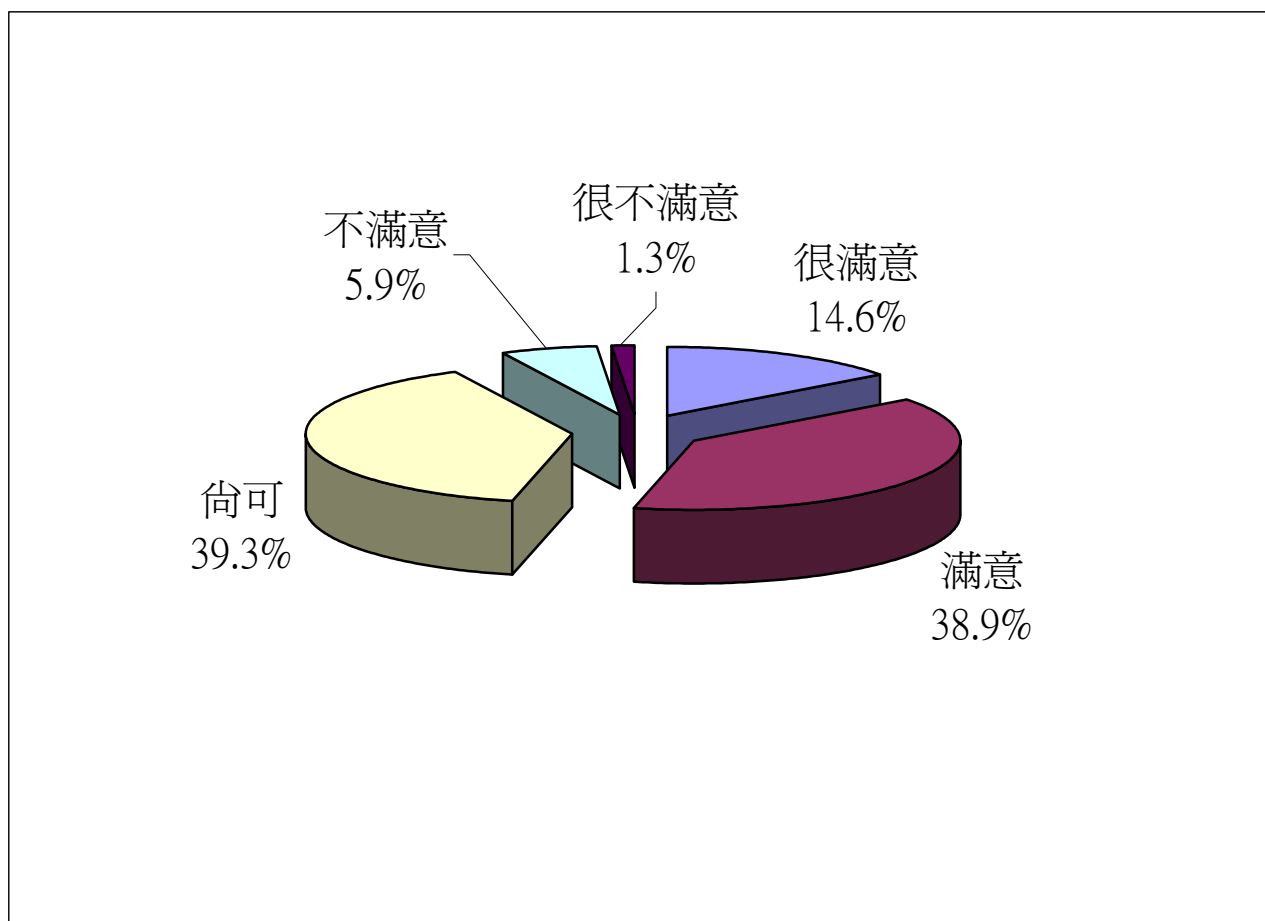


圖 3-15 縣政府公務人員辦事能力滿意度圓形圖

⁵ 本題共有 241 位民眾受訪，其中有 2 位受訪者未表示意見

表 3-20 縣政府公務人員辦事能力滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	14.6%	38.9%	39.3%	5.9%	1.3%	
性別						$\chi^2=1.836$ P =0.766
男	15.3%	39.5%	36.3%	7.3%	1.6%	
女	13.9%	38.3%	42.6%	4.3%	0.9%	
年齡						$\chi^2=9.246$ P =0.903
20-29 歲	11.8%	44.1%	41.2%	2.9%	0%	
30-39 歲	11.9%	39.0%	44.1%	5.1%	0%	
40-49 歲	16.7%	37.0%	37.0%	5.6%	3.7%	
50-59 歲	15.9%	43.2%	36.4%	4.5%	0%	
60 歲以上	16.7%	33.3%	37.5%	10.4%	2.1%	
教育程度						$\chi^2=20.241$ P =0.443
小學或以下	11.5%	46.2%	32.7%	9.6%	0%	
國(初)中	17.9%	46.4%	32.1%	0%	3.6%	
高中(職)	18.6%	28.4%	45.1%	5.9%	2.0%	
專科	8.3%	45.8%	37.5%	8.3%	0%	
大學	10.0%	43.3%	43.3%	3.3%	0%	
研究所	0%	100%	0%	0%	0%	
職業						$\chi^2=18.747$ P =0.765
軍公教	10.3%	34.5%	41.4%	10.3%	3.4%	
商業、服務業	12.3%	31.6%	49.1%	5.3%	1.8%	
工業	11.1%	38.9%	44.4%	5.6%	0%	
農林漁牧業	11.8%	58.8%	23.5%	0%	5.9%	
自由業	0%	42.9%	57.1%	0%	0%	
家庭管理	12.8%	41.0%	43.6%	2.6%	0%	
待業	18.5%	37.0%	29.6%	14.8%	0%	
那個鄉市*						$\chi^2=46.491$ P =0.001
馬公市	13.5%	35.8%	43.9%	5.4%	1.4%	
湖西鄉	24.1%	55.2%	17.2%	3.4%	0%	
白沙鄉	7.7%	38.5%	38.5%	7.7%	7.7%	
西嶼鄉	31.6%	47.4%	21.1%	0%	0%	
望安鄉	0%	16.7%	33.3%	50.0%	0%	
七美鄉	4.2%	37.5%	54.2%	4.2%	0%	

(九)對目前縣政府的為民服務工作，整體感覺滿意度

表 3-21 及圖 3-16 顯示，扣除 6 位未表示意見的受訪者，以回答的 235 位受訪者來看，對目前縣政府的為民服務工作滿意程度為 56.2%(很滿意 12.8%；滿意 43.4%)略低於 93 年度的 68.0%及 92 年度的 61.7%；不滿意程度為 10.8%(很不滿意 2.9%；不滿意 7.9%)略高於 93 年度的 0%和 92 年度的 3.7%⁶。惟其中仍有 32.7%的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見，表示約有 9 成的民眾對於縣政府的為民服務工作還是願意給予正面肯定的評價。

若以李克特 5 等級量表將受訪者填答情形量化轉換成分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低，若大於 3 即可視為滿意。經換算後受訪者對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度平均數為 3.55(標準差 0.92)，顯示受訪者對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度為中高程度。

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度會受到居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，白沙鄉(15.3%)、望安鄉(33.3%)、七美鄉(27.3%)的受訪者不滿意的百分比明顯比其他鄉市來的高，值得該此三鄉及縣府相關單位注意。但究竟是何原因所造成以及不滿意之事項為何，值得未來再做進一步之追蹤調查。

在開放題中，民眾對縣政府為民服務工作的正反面評價分別為：

正面評價：

- 工作效率很高。
- 工作人員服務熱心，可以迅速解答。

⁶ 93 年度調查樣本為 106 份，有 75 人回答此一問題；92 年度調查樣本為 167 份，有 107 人回答此一問題。

負面評價：

- 部分公務人員很會推託，沒有主動服務的心。
- 部分公務人員專業知識缺乏，一問三不知。
- 地政事務所有些工作人員服務態度不好。
- 設縣長信箱，跟他反應事項也沒見到回應，那設它做什麼？

表 3-21 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度統計表⁷

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	30	12.8%
滿意	102	43.4%
尚可	77	32.7%
不滿意	19	8.1%
很不滿意	7	3.0%
合 計	235	100%

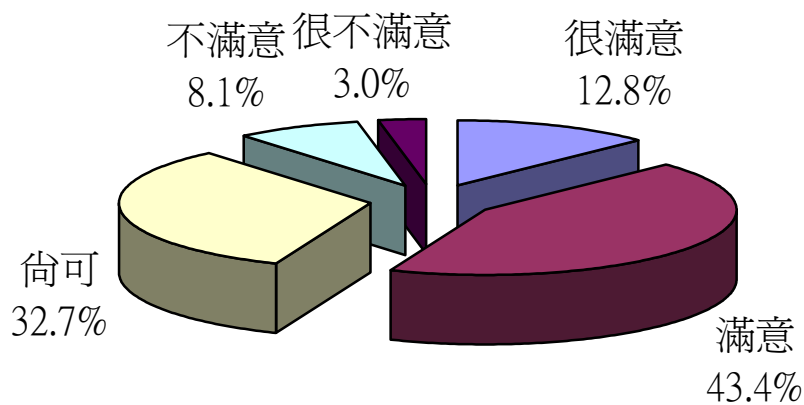


圖 3-16 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度圓形圖

⁷ 本題共有 241 位民眾受訪，其中有 6 位受訪者未表示意見

表 3-22 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	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	12.8%	43.4%	32.7%	8.1%	3.0%	
性別						$\chi^2=1.524$ P =0.822
男	14.6%	44.7%	30.9%	7.3%	2.4%	
女	10.7%	42.0%	34.8%	8.9%	3.6%	
年齡						$\chi^2=16.970$ P =0.388
20-29 歲	11.8%	47.1%	41.2%	0%	0%	
30-39 歲	7.1%	48.2%	32.1%	10.7%	1.8%	
40-49 歲	13.0%	38.9%	38.9%	7.4%	1.9%	
50-59 歲	18.6%	39.5%	32.6%	4.7%	4.7%	
60 歲以上	14.6%	43.8%	20.8%	14.6%	6.3%	
教育程度						$\chi^2=21.013$ P =0.396
小學或以下	11.5%	50.0%	19.2%	11.5%	7.7%	
國(初)中	11.1%	48.1%	22.2%	14.8%	3.7%	
高中(職)	14.1%	40.4%	37.4%	6.1%	2.0%	
專科	8.3%	33.3%	45.8%	12.5%	0%	
大學	13.8%	44.8%	41.4%	0%	0%	
研究所	25.0%	50%	25.0%	0%	0%	
職業						$\chi^2=29.433$ P =0.204
軍公教	10.3%	37.9%	34.5%	17.2%	0%	
商業、服務業	7.4%	40.7%	44.4%	5.6%	1.9%	
工業	11.1%	38.9%	44.4%	5.6%	0%	
農林漁牧業	16.7%	44.4%	16.7%	5.6%	16.7%	
自由業	0%	42.9%	42.9%	14.3%	0%	
家庭管理	10.8%	51.4%	32.4%	5.4%	0%	
待業	3.8%	38.5%	30.8%	15.4%	11.5%	
那個鄉市*						$\chi^2=48.398$ P =0.000
馬公市	13.7%	41.1%	37.0%	6.2%	2.1%	
湖西鄉	20.7%	44.8%	34.5%	0%	0%	
白沙鄉	0%	46.2%	38.5%	7.7%	7.7%	
西嶼鄉	21.1%	68.4%	5.3%	5.3%	0%	
望安鄉	0%	16.7%	50.0%	33.3%	0%	
七美鄉	0%	40.9%	18.2%	27.3%	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 3-23 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(24.7%)、環境綠美化(21.6%)、推動觀光(16.5%)，交通改善(8.9%)此與 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%)以及 92 年的前 3 項環境綠美化(28.3%)、治安(12.0%)、推動觀光(11.3%)，其中治安首次超越環境綠美化及推動觀光排名到第 1 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(41.1%)高於女性的(33.1%)；在年齡方面以 20-29 歲的 39.8%最高，其次是 30-39 歲的 38.5%；在教育程度方面以研究所的 50%最高，其次是大學的 45.6%；在職業方面以軍公教的 43.2%最高，其次商業、服務業的 42.2%；在居住地區方面以並無太大差異。此一數據顯示教育程度越高對治安方面越感滿意。

在環境綠美化方面，女性滿意程度(33.4%)高於男性的(32%)；在年齡方面以 20-29 歲的 49%最高，其次是 30-39 歲的 47.1%；在教育程度方面以研究所的 66.7%最高，其次是專科的 52.6%；在職業方面以軍公教的 55.4%最高，其次商業、服務業的 47.7%；在居住地區方面以白沙鄉的 40.9%最高，其次是湖西鄉的 37.2%。此一數據顯示年輕族群對環境綠美化感覺較其他族群來的滿意。

在推動觀光方面，女性滿意程度(26.8%)高於男性的(23.1%)；在年齡方面以 20-29 歲的 49%最高，其次是 30-39 歲的 35.6%；在教育程度方面以大學的 45.6%最高，其次是研究所的 33.3%；在職業方面以商業、服務業的 39.4%最高，其次是軍公教的 36.5%；在居住地區方面以馬公市的 31.8%最高，其次是湖西鄉的 22.1%。此一數據顯示商業、服務業對縣府近年來推動觀光方面的努力持肯定的態度。

表 3-23 對縣政府的施政比較滿意的項目統計表(複選)⁸

意見	人 數	百 分 比
治安方面	243	24.7%
交通改善方面	88	8.9%
社會福利方面	64	6.5%
環境綠美化方面	213	21.6%
公共建設方面	44	4.5%
教育方面	66	6.7%
文化方面	53	5.4%
醫療保健方面	51	5.2%
推動觀光方面	162	16.5%
合 計	984	100%

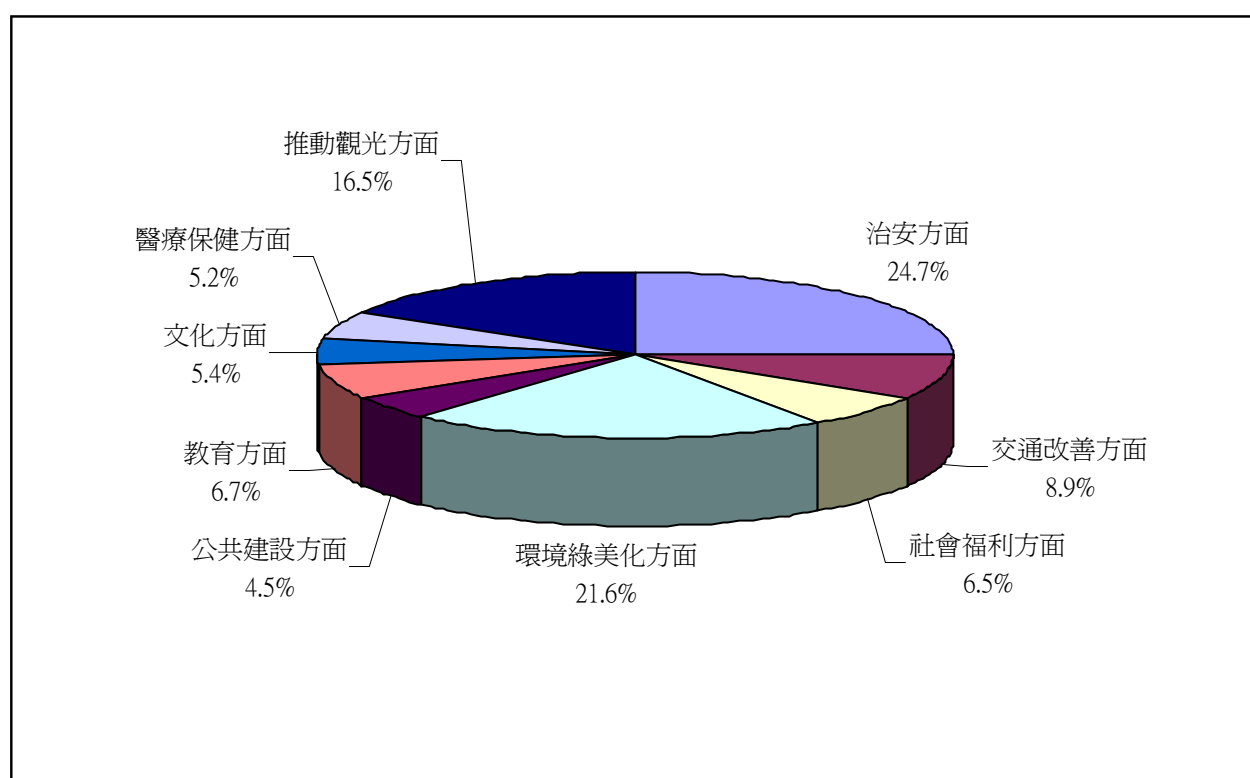


圖 3-17 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

⁸ 有 217 人次表示無意見

表 3-24 對縣政府的施政比較滿意項目交叉分析表(複選)

	治安方面	交通改善 方面	社會福利 方面	環境綠美 化方面	公共建設 方面	教育方面	文化方面	醫療保健 方面	推動觀光 方面	無，沒意 見
全體	37.3%	13.5%	9.8%	32.7%	6.7%	10.1%	8.1%	7.8%	24.8%	33.3%
性別										
男	41.1%	17.2%	8.9%	32.0%	5.3%	9.8%	8.3%	7.1%	23.1%	32.8%
女	33.1%	9.6%	10.8%	33.4%	8.3%	10.5%	8.0%	8.6%	26.8%	33.8%
年齡										
20-29 歲	39.8%	15.3%	11.2%	49.0%	10.2%	14.3%	8.2%	5.1%	49.0%	14.3%
30-39 歲	38.5%	10.6%	10.6%	47.1%	8.7%	10.6%	12.5%	7.7%	35.6%	22.1%
40-49 歲	37.0%	10.1%	8.0%	33.3%	6.5%	5.1%	7.2%	8.0%	23.9%	32.6%
50-59 歲	38.3%	15.6%	9.4%	30.5%	5.5%	9.4%	7.0%	7.0%	15.6%	41.4%
60 歲以上	34.8%	15.2%	10.3%	16.8%	4.9%	12.0%	7.1%	9.8%	13.0%	44.6%
教育程度										
小學或以下	29.4%	11.9%	7.3%	16.1%	3.7%	7.8%	3.2%	9.2%	9.6%	52.8%
國(初)中	38.7%	12.9%	14.0%	25.8%	8.6%	7.5%	6.5%	8.6%	21.5%	36.6%
高中(職)	41.9%	13.8%	11.4%	41.9%	9.0%	11.4%	12.4%	7.1%	32.9%	24.8%
專科	36.8%	15.8%	8.8%	52.6%	5.3%	12.3%	8.8%	7.0%	33.3%	7.0%
大學	45.6%	17.6%	8.8%	47.1%	8.8%	16.2%	11.8%	5.9%	45.6%	16.2%
研究所	50.0%	0%	0%	66.7%	0%	0%	16.7%	0%	33.3%	16.7%

表 3-24 對縣政府的施政比較滿意項目交叉分析表(複選)(續)

	治安方面	交通改善方面	社會福利方面	環境綠美化方面	公共建設方面	教育方面	文化方面	醫療保健方面	推動觀光方面	無，沒意見
職業										
軍公教	43.2%	17.6%	10.8%	55.4%	6.8%	12.2%	13.5%	10.8%	36.5%	12.2%
商業、服務業	42.2%	12.8%	11.0%	47.7%	8.3%	8.3%	8.3%	5.5%	39.4%	24.8%
工業	38.6%	11.4%	9.1%	22.7%	9.1%	11.4%	11.4%	4.5%	25.0%	40.9%
農林漁牧業	36.7%	12.2%	10.2%	22.4%	0%	4.1%	2.0%	2.0%	12.2%	53.1%
自由業	38.9%	11.1%	16.7%	22.2%	11.1%	5.6%	0%	11.1%	0%	27.8%
家庭管理	35.8%	5.8%	7.5%	27.5%	5.8%	10.0%	7.5%	8.3%	25.0%	37.5%
待業	23.9%	11.9%	7.5%	23.9%	7.5%	6.0%	6.0%	9.0%	16.4%	46.3%
那個鄉市										
馬公市	3.5%	39.9%	8.8%	35.4%	8.3%	11.4%	11.4%	7.8%	31.8%	29.0%
湖西鄉	1.2%	33.7%	9.3%	37.2%	8.1%	8.1%	4.7%	8.1%	22.1%	40.7%
白沙鄉	1.5%	36.4%	10.6%	40.9%	3.0%	7.6%	6.1%	6.1%	19.7%	18.2%
西嶼鄉	0%	45.3%	17.0%	17.0%	3.8%	15.1%	0%	11.3%	1.9%	37.7%
望安鄉	5.3%	10.5%	0%	5.3%	0%	5.3%	0%	0%	0%	78.9%
七美鄉	3.1%	18.8%	15.6%	12.5%	0%	0%	0%	9.4%	9.4%	62.5%

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

表 3-25 及圖 3-18 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(26.4%)、交通改善(19.2%)、社會福利(11.4%)、公共建設(11.0%)、教育(9.8%)，此與 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%)以及 92 年的前 3 項醫療保健(18.3%)、交通改善(18.3%)、公共建設(12.4%)，其中社會福利首次超越公共建設排名到第 3 位，值得相關業務單位重視，研議方案謀求改善。

表 3-26 的交叉分析表中，在醫療保健方面，女性不滿意程度(31.2%)高於男性的(28.4%)；在年齡方面以 40-49 歲的 38.4%最高，其次是 50-59 歲的 32.8%；在教育程度方面以高中職的 38.1%最高，其次是大學的 33.8%；在職業方面以商業、服務業的 42.2%最高，其次是軍公教的 40.5%；在居住地區方面以馬公市的 34.3%最高，其次是湖西鄉的 29.1%。此一數據顯示年齡越大者對醫療保健越不滿意，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(22.3%)高於男性的(21%)；在年齡方面以 20-29 歲的 34.7%最高，其次是 30-39 歲的 26%；在教育程度方面以大學的 30.9%最高，其次是高中職的 27.6%；在職業方面以商業、服務業的 23.9%最高，其次是家庭管理的 22.5%；在居住地區方面以白沙鄉的 47%最高，其次是七美鄉的 37.5%。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，此外年輕族群及高學歷程度的人，對交通改善不滿的程度亦是高於其他群體。

在社會福利方面，男性不滿意程度(13.0%)高於女性的(12.7%)；在年齡方面以 20-29 歲的 18.4%最高，其次是 30-39 歲的 17.3%；在教育程度方面以高中職的 17.1%最高，其次是專科的 15.8%；在職業方面以商業、服務業的 20.2%最高，其次是軍公教的 13.5%；在居住地區方面以馬公市的 15.4%最高，其次是西嶼鄉的 13.2%。此此一數據顯示似乎年輕族群必須負擔家計，因而對縣內的社會福利無法分擔其負擔表達不滿。

表 3-25 對縣政府的施政比較不滿意項目統計表(複選)⁹

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
治安方面	42	5.7%
交通改善方面	141	19.2%
社會福利方面	84	11.4%
環境綠美化方面	35	4.8%
公共建設方面	81	11.0%
教育方面	72	9.8%
文化方面	37	5.0%
醫療保健方面	194	26.4%
推動觀光方面	49	6.7%
合 計	735	100%

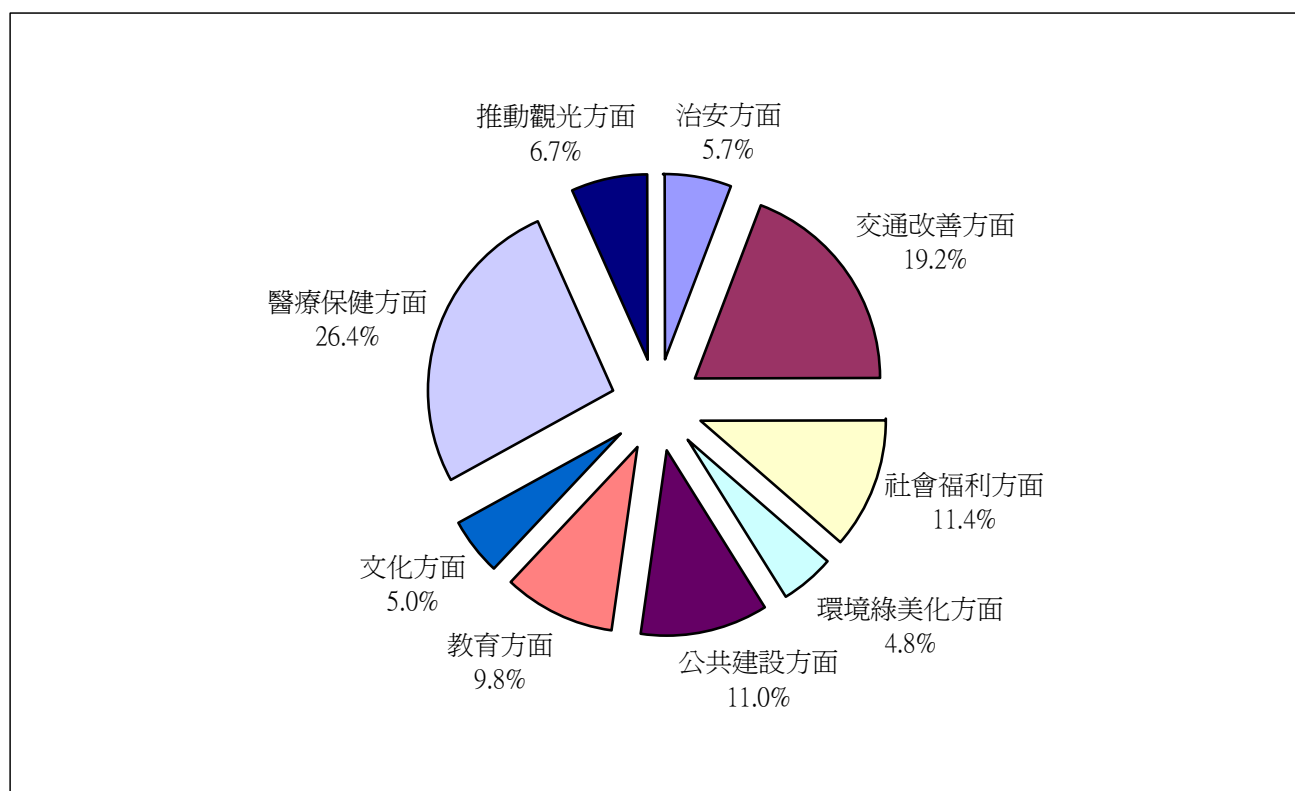


圖 3-18 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

⁹有 266 人次表示無意見

表 3-26 對縣政府的施政比較不滿意項目交叉分析表(複選)

	治安方面	交通改善方面	社會福利方面	環境綠美化方面	公共建設方面	教育方面	文化方面	醫療保健方面	推動觀光方面	無，沒意見
全體	6.4%	21.6%	12.9%	5.4%	12.4%	11.0%	5.7%	29.8%	7.5%	40.8%
性別										
男	5.3%	21.0%	13.0%	5.6%	16.0%	10.4%	6.5%	28.4%	9.5%	41.4%
女	7.6%	22.3%	12.7%	5.1%	8.6%	11.8%	4.8%	31.2%	5.4%	40.1%
年齡										
20-29 歲	9.2%	34.7%	18.4%	5.1%	11.2%	22.4%	10.2%	31.6%	8.2%	27.6%
30-39 歲	7.7%	26.0%	17.3%	5.8%	10.6%	14.4%	2.9%	30.8%	7.7%	36.5%
40-49 歲	7.2%	25.4%	12.3%	6.5%	10.1%	10.1%	7.2%	38.4%	10.1%	32.6%
50-59 歲	4.7%	15.6%	9.4%	2.3%	15.6%	8.6%	4.7%	32.8%	7.0%	46.1%
60 歲以上	4.9%	13.6%	10.3%	6.5%	13.6%	5.4%	4.3%	19.6%	5.4%	52.7%
教育程度										
小學或以下	5.5%	14.2%	9.2%	4.1%	8.3%	4.6%	3.2%	20.2%	4.1%	55.5%
國(初)中	6.5%	22.6%	8.6%	10.8%	12.9%	8.6%	6.5%	29.0%	8.6%	40.9%
高中(職)	8.1%	27.6%	17.1%	4.3%	14.8%	13.8%	5.7%	38.1%	7.6%	33.3%
專科	5.3%	17.5%	15.8%	5.3%	15.8%	14.0%	5.3%	33.3%	8.8%	28.1%
大學	4.4%	30.9%	14.7%	5.9%	13.2%	23.5%	13.2%	33.8%	16.2%	26.5%
研究所	16.7%	0%	16.7%	0%	33.3%	16.7%	0%	16.7%	0%	50.0

表 3-26 對縣政府的施政比較不滿意項目交叉分析表(複選)(續)

	治安方面	交通改善方面	社會福利方面	環境綠美化方面	公共建設方面	教育方面	文化方面	醫療保健方面	推動觀光方面	無，沒意見
職業										
軍公教	6.8%	20.3%	13.5%	8.1%	17.6%	12.2%	4.1%	40.5%	13.5%	32.4%
商業、服務業	5.5%	23.9%	20.2%	5.5%	13.8%	16.5%	6.4%	42.2%	6.4%	33.9%
工業	9.1%	18.2%	6.8%	2.3%	13.6%	4.5%	4.5%	27.3%	9.1%	47.7%
農林漁牧業	2.0%	22.4%	10.2%	2.0%	8.2%	8.2%	2.0%	22.4%	4.1%	55.1%
自由業	5.6%	16.7%	0%	5.6%	0%	11.1%	11.1%	16.7%	5.6%	33.3%
家庭管理	5.8%	22.5%	10.8%	4.2%	10.0%	9.2%	1.7%	32.5%	6.7%	40.8%
待業	7.5%	22.4%	11.9%	4.5%	10.4%	6.0%	0%	14.9%	6.0%	44.8%
那個鄉市										
馬公市	6.6%	19.7%	15.4%	7.1%	16.4%	12.4%	6.8%	34.3%	7.3%	35.4%
湖西鄉	9.3%	17.4%	9.3%	3.5%	10.5%	11.6%	3.5%	29.1%	9.3%	52.3%
白沙鄉	9.1%	47.0%	7.6%	0%	7.6%	6.1%	9.1%	22.7%	3.0%	25.8%
西嶼鄉	3.8%	5.7%	13.2%	5.7%	3.8%	9.4%	1.9%	20.8%	11.3%	58.5%
望安鄉	0%	10.5%	0%	5.3%	0%	10.5%	0%	10.5%	0%	78.9%
七美鄉	0%	37.5%	9.4%	0%	0%	6.3%	0%	15.6%	12.5%	56.3%

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-27 及圖 3-19 顯示，扣除 12 份未表示意見及 50 份表示不知道者，以回答的 590 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 43.5%(很滿意 7.1%；滿意 36.4%)略低於 93 年度的 67.9%及 92 年度的 47.2%；不滿意程度為 10.2%(很不滿意 1.4%；不滿意 8.8%)略高於 93 年度的 1.9%和 92 年度的 3.6%。惟其中仍有近半數的民眾是給予尚可（傾向滿意）的意見(占 46.3%)，若以此數據來分析，接近 9 成的民眾對於縣府團隊還是願意給予正面肯定的評價，惟大多數縣民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。

若以李克特 5 等級量表將受訪者填答情形量化轉換成平均分數，亦即答「很滿意」者給 5 分，「滿意」者給 4 分，「尚可」者給 3 分，「不滿意」者給 2 分，「很不滿意」者給 1 分，分數越高表示滿意程度越高，分數越低表示滿意程度越低，若大於 3 即可視為滿意。經換算後受訪者對縣政府的整體施政滿意度平均數為 3.39(標準差 0.80)，顯示受訪者對縣政府的整體施政滿意度為中高等程度。

表 3-28 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居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。

就居住地而言，望安鄉及七美鄉的受訪者不滿意的百分比分別為 21.4%及 23.8%，明顯比其他鄉市來的高，值得相關單位注意。但究竟是何原因所造成以及不滿意之事項為何，值得未來再做進一步之追蹤調查。

表 3-27 對縣政府的整體施政滿意度統計表¹⁰

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	42	7.1%
滿 意	215	36.4%
尚 可	273	46.3%
不滿意	52	8.8%
很不滿意	8	1.4%
合 計	590	100%

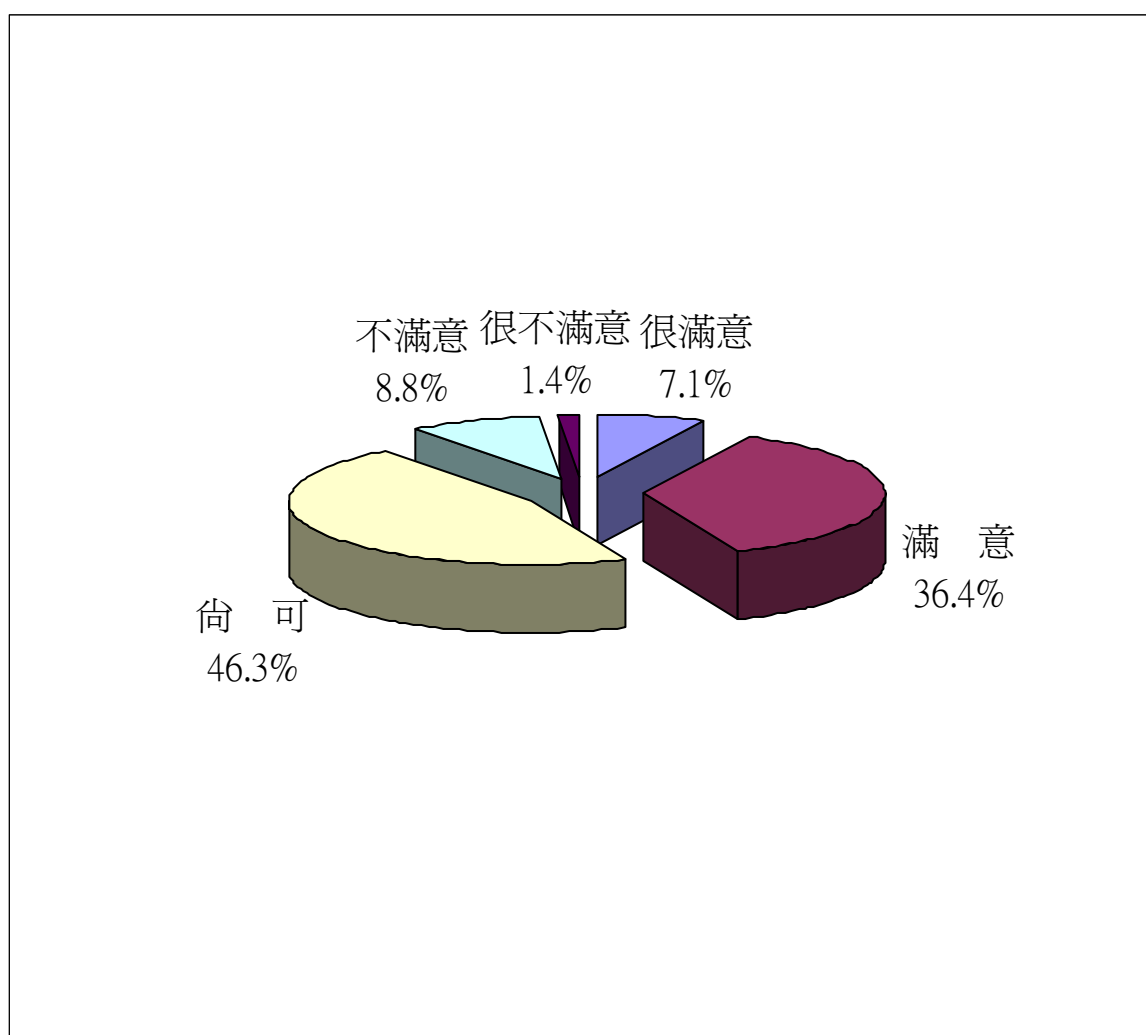


圖 3-19 對縣政府的整體施政滿意度圓形圖

¹⁰ 本題共有 652 位民眾受訪，其中有 12 位受訪者未表示意見，50 位表示不知道

表 3-28 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	7.1%	36.4%	46.3%	8.8%	1.4%	
性別						$\chi^2=3.846$ P =0.427
男	7.4%	37.8%	42.9%	10.3%	1.6%	
女	6.8%	34.9%	50.0%	7.2%	1.1%	
年齡						$\chi^2=21.858$ P =0.148
20-29 歲	4.3%	35.1%	55.3%	5.3%	0%	
30-39 歲	7.1%	38.4%	47.5%	6.1%	1.0%	
40-49 歲	4.5%	36.4%	48.5%	8.3%	2.3%	
50-59 歲	6.1%	33.3%	48.2%	9.6%	2.6%	
60 歲以上	11.9%	38.4%	36.4%	12.6%	0.7%	
教育程度						$\chi^2=17.734$ P =0.605
小學或以下	7.3%	38.4%	41.8%	10.7%	1.7%	
國(初)中	8.2%	34.1%	45.9%	10.6%	1.2%	
高中(職)	9.0%	32.8%	49.8%	6.5%	2.0%	
專科	1.8%	44.6%	44.6%	8.9%	0%	
大學	4.6%	38.5%	50.8%	6.2%	0%	
研究所	0%	33.3%	33.3%	33.3%	0%	
職業						$\chi^2=18.208$ P =0.793
軍公教	6.8%	32.9%	49.3%	11.0%	0%	
商業、服務業	7.0%	39.0%	47.0%	6.0%	1.0%	
工業	7.5%	35.0%	47.5%	7.5%	2.5%	
農林漁牧業	7.3%	39.0%	43.9%	7.3%	2.4%	
自由業	0%	27.8%	55.6%	11.1%	5.6%	
家庭管理	8.0%	33.0%	51.8%	5.4%	1.8%	
待業	3.5%	19.3%	61.4%	14.0%	1.8%	
那個鄉市						$\chi^2=32.237$ P =0.041
馬公市	6.6%	36.5%	46.7%	8.8%	1.4%	
湖西鄉	6.8%	40.5%	41.9%	10.8%	0%	
白沙鄉	4.5%	31.8%	59.1%	4.5%	0%	
西嶼鄉	17.6%	45.1%	29.4%	5.9%	2.0%	
望安鄉	7.1%	21.4%	50.0%	14.3%	7.1%	
七美鄉	0%	23.8%	52.4%	19.0%	4.8%	

在施政滿意度開放題中，民眾對縣政府整體施政表現不滿意和很不滿意的意見如下：

1. 整體方面

- 縣政府應多爭取上級補助。
- 縣政府工作馬馬虎虎，感覺做太多表面工作，都只是在建設一些不必要的設施，覺得沒特別出色，有些事情做起來都是多此一舉，太浪費資源，錢丟出去，卻沒看到效果。
- 公務機關少部分服務人員辦事效率慢，專業性不足，常一問三不知，服務態度又不佳。
- 澎湖地區經濟沒進步。
- 縣政府對於離島民眾沒有充分照顧到。
- 澎湖失業人口太多，縣政府沒有調查真正需要工作的民眾究竟可以從事哪些工作。

2. 治安方面

- 警察針對交通違規事件開單太頻繁，也不問理由，只為業績。

3. 交通改善方面

- 馬公市區紅綠燈太多。
- 希望跨海大橋能開闢機車專用道。
- 漁民船隻出入港口不方便，觀光旺季時停泊碼頭常被觀光遊樂船佔領。
- 外島坐飛機十分不方便且油價太貴，增加到台灣或去機場的交通成本。

4. 社會福利方面

- 社會福利分配不均，對於社會福利的申請不應該只單看申請條件，而是應該考量整體情況。

- 老年人和殘障人士的福利措施沒有做好應再加強。

5. 環境綠美化方面

- 公園太多，浪費資源，做事馬馬虎虎。

6. 公共建設方面

- 公共設施不足，整體建設仍有待進步。
- 山坡地亂挖及水土保持未做好，下雨造成土石流。
- 希望西嶼地區水溝蓋能設置足夠。

7. 醫療保健方面

- 醫療資源嚴重不足，付一樣的健保費，為什麼得不到本島相同福利。

8. 推動觀光方面

- 觀光景點缺乏人力管理，沒有在進步。

四、本縣最迫切須解決問題民眾建議事項：

1. 整體面

- 希望縣政府及所屬機關能多設服務處或查詢處，因為縣民大多為漁民都不識字，所以希望能改善。
- 申請補助款項遲遲未能核發，需加強效率。
- 請解決失業人口問題，讓失業的人找到工作，以提高就業率。
- 公務人員服務態度應改善，例如部分警察人員上班時間作私人的事。
- 縣政府應有收入來源，不要只跟中央政府要錢。

2. 治安方面

- 詐騙電話太多，詐騙集團太猖狂。
- 鄰居半夜吵鬧跟派出所反應無效。
- 警察人力過多，應妥善分配勤務，避免警力閒置。
- 緊急事故處理不夠周全，應變力不夠。
- 大陸漁船越區捕漁太嚴重，影響本地漁民權益。
- 海巡署人員常必須辛苦的出外抓偷渡客，希望對能多一點福利照顧。

3. 交通改善方面

- 加強改善離島交通問題，且交通船長期損壞（七美、望安）造成交通不便，冬季只要風浪過大就不能搭船到本島。
- 馬公市區路邊停車場（位）太少，導致停車問題嚴重，騎樓下機車亂停、人行道雜亂。
- 部分路段交通號誌凌亂或不清，路面不平整，汽、機車行駛不安全。
- 道路施工時，各單位缺乏充分的協調，致施工期過長，影響用路人權益。
- 機票太貴、重要節日購票十分困難。
- 漁船的數量太多，報關手續太複雜，非法買賣船隻用油嚴重。

- 馬公港未受到中央重視。

4. 社會福利方面

- 請提高及協助身心障礙者之工作就業機會。
- 希望政府能對老人家多付出關心。

5. 環境綠美化方面

- 環境還需加強，尤其在垃圾處理方面，垃圾車的班次太少，馬公市應增設垃圾桶，達到垃圾不落地。
- 青青草原太多，部分公園流浪狗太多。
- 各地區水溝的水能先進行過濾淨化處理，避免直接排入海中影響生態。
- 能把海底的垃圾和漁網清掉，俾利潛水客從事潛水活動。
- 觀音亭馬路的落葉比較多，請加強清掃。

6. 公共建設方面

- 馬公市區道路太窄，海埔新生地太小。
- 水源問題要善加開發，水庫的建設要有規劃，避免缺水問題發生。
- 自來水有時會流出乳白色的水，請改善。
- 游泳館不應建設在偏避地區，使用上困難。
- 公共建設不要和觀光事業混在一起，例如觀音亭原有的遊樂區都被觀光客的攤販佔據了。
- 部分遊樂區公共設施不足，例如公廁。
- 縣政府應該積極吸引大型投資案。
- 縣政府不應該只注重馬公市區的建設，鄉下地區也需積極規劃，並應該以不破壞自然生態為前提。
- 湖西鄉的路燈，電線桿（鄉道）被風吹歪，希望能改善。

7. 教育方面

- 教改方面做的不好，馬公地區補習風氣太盛，導致教育資源分配不足及不均，市區和偏遠地區落差太大。
- 對於青少年常逗留之場所，應加以輔導、管制及取締不法。
- 離島人口外流嚴重、托兒所太少，對家長十分不方便。
- 澎科大能多設些如：醫藥、美髮、幼保的課程與科系。

8. 文化方面

- 買票風氣很盛，選舉文化有待加強。

9. 醫療保健方面

- 醫療住院十分不方便，醫院的掛號速度應謀求再提高。
- 醫療設備不足，缺乏專業的醫生，如大型手術還需在台灣處理。
- 離島醫療太缺乏，離島交通船太老舊，常常維修停航，前往本島就醫十分不便。
- 國軍醫療大樓動線規劃不良，對老人家十分不方便。
- 澎湖醫院建好，卻弊端重重，花太多錢在這棟新的醫療大樓，卻無法達到預期之效益。

10. 推動觀光方面

- 澎湖需要一個大型遊樂中心，讓當地民眾假日有地方可以走動。
- 觀光活動推動不夠具體，觀光事業沒有一個長遠的規劃計畫，建議可以保留一些舊建築作為懷舊之旅遊景點。
- 澎湖地區的飯店水準及品質仍有待提升。
- 儘速推動觀光賭場的成立。

- 觀光賭場利益只是肥了官員苦了百姓。
- 縣政府應該主動積極推動冬季觀光，吸引觀光客。
- 縣政府應該主動積極開發新的觀光景點，而不是等待或任由財團來開發。

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 94 年 10 月 18 日至 10 月 20 日期間以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,623 通電話，成功完成 652 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

若以平均數來看，受訪者對服務人員的服務態度、服務場所內外環境及服務設施、縣政府公務人員的辦事效率、縣政府公務人員辦事能力、縣政府整體為民服務，均屬中高程度的滿意度。

受訪者對服務人員的服務態度滿意度為 76.5%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 61.7%，對縣政府公務人員辦事能力滿意度為 53.5%。對縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 58.5%，對縣政府為民服務的滿意程度為 56.2%。但若是將尚可（傾向滿意）的意見考慮進來，則受訪者對服務人員的服務態度滿意度提高為 95.6%，對服務場所內外環境及服務設施滿意度提高為 93.5%，對縣政府公務人員的辦事效率滿意度提高為 90.5%，對縣政府公務人員辦事能力滿意度提高為 92.8%，受訪樣本對縣政府為民服務的滿意程度提高為 88.9%，亦即約有 9 成以上的民眾對於縣政府為民服務的各項指標給予正面肯定的評價。

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、服務場所內外環境及服務設施滿意度、縣政府公務人員的辦事效率、對縣政府公務人員辦事能力、對縣政府整體為民服務會受到居住地不同而呈現顯著差異，但在性別、年齡、學歷和職業則沒有顯著差異。其中就居住地而言，白沙鄉、望安鄉、七美鄉的受訪者對為民服務不滿意的百分比明顯比其他鄉市來的高，值得相關單位注意。

(二)縣縣政府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程度，對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 43.5%(很滿意 7.1%；滿意 36.4%)，但若將尚可（傾向滿意）的意見納入，則縣民對縣政府的施政滿意程度高達 89.8%。若以此數據來分析，近 9 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前 3 項分別為治安(24.7%)、環境綠美化(21.6%)和推動觀光(16.5%)，其中治安首次超越環境綠美化及推動觀光排名到第一位，值得嘉許，由交叉分析中得知教育程度越高對治安方面越感滿意，年輕族群對環境綠美化感覺較其他族群來的滿意，商業服務業對縣府近年來推動觀光方面的努力持肯定的態度。

最不滿意的前 3 項分別為醫療保健(26.4%)、交通改善(19.2%)和社會福利(11.4%)，其中社會福利首次超越公共建設排名到第 3 位，值得相關業務單位重視，研議方案謀求改善。由交叉分析中得知年齡越大者對醫療保健越不滿意，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，離島鄉鎮對交通改善不滿的程度較其他地區來的強烈，此外年輕族群極高學歷程度的人對交通改善方面亦是高於其他群體，年輕族群必須負擔家計，因而對縣內的社會福利無法分擔其負擔表達不滿。

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，縣民對縣政府為民服務的滿意程度約為不滿意程度的 4 倍，值得肯定。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、交通改善和社會福利，相關業務單位應研議方案，限期列管改善，以降低民眾的不滿。

(三)重視民眾建議事項，限期改善

在42頁到47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，限期列管改善，以消民怨。

(四)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

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。

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 94 年度為民服務調查問卷

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 16 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 13 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)	☐ 稅捐處	☐ 衛生局(衛生所)
☐ 環保局	☐ 文化局	☐ 消防局	☐ 農漁局
☐ 公共車船處	☐ 地政事務所	☐ 縣立體育場	☐ 家畜疾病防治所
☐ 水產種苗繁殖場	☐ 戶政事務所	☐ 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 ☐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 5 題到第 9 題繼續問)

☐資訊網路(轉第 5 題) ☐電話(轉第 6 題) ☐書面(轉第 7 題) ☐親自前往辦理(轉第 8、9 題) ☐其他 _____

5. 縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

6. 電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

7. 書面回應的速度是否令您滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

8. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

9. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

10. 您對縣政府公務人員的辦事效率滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

11. 您對縣政府公務人員辦事的專業能力滿不滿意？

☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意

12. 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？
☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意
(對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼？)
-

13. 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)
☐治安方面 ☐交通改善方面 ☐社會福利方面 ☐環境綠美化方面
☐公共建設方面 ☐教育方面 ☐文化方面 ☐醫療保健方面
☐推動觀光方面

14. 您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？(提示後，問他最滿意的1、2、3複選三項)
☐治安方面 ☐交通改善方面 ☐社會福利方面 ☐環境綠美化方面
☐公共建設方面 ☐教育方面 ☐文化方面 ☐醫療保健方面
☐推動觀光方面

15. 整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？
☐很滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐很不滿意
(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)
-

16. 您覺得本縣最迫切急待解決的問題是什麼？
-

※不好意思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 ☐研究所

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
☐待業 ☐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(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 55-60 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 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。

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？

☐ 有 241(37.0%)

☐ 沒有 411(63.0%)

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 40(12.0%)

☐ 警察局(分局、派出所)10(3.0%)

☐ 稅捐處 38(11.4%)

☐ 衛生局(衛生所) 65(19.4%)

☐ 環保局 6(1.8%)

☐ 文化局 5(1.5%)

☐ 消防局 5(1.5%)

☐ 農漁局 8(2.4%)

☐ 公共車船處 2(0.6%)

☐ 地政事務所 36(10.8%)

☐ 縣立體育場 3(0.9%)

☐ 家畜疾病防治所 2(0.6%)

☐ 水產種苗繁殖場 1(0.3%)

☐ 戶政事務所 95(28.4%)

☐ 其他 18(5.4%)

3.您接洽縣政府是為了什麼事情？

☐ 反映意見 3 (1.2%)

☐ 查詢事項 17 (7.1%)

☐ 申辦文件 145 (60.2%)

☐ 尋求服務 53 (22.0%)

☐ 其他 23 (2.9%)

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 5 題到第 9 題繼續問)

- ☐ 資訊網路 4 (1.7%)
- ☐ 電話 6 (2.4%)
- ☐ 書面 0
- ☐ 親自前往辦理 230 (93.5%)
- ☐ 其他 6 (2.4%)

5.縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

- ☐ 很滿意 0
- ☐ 滿意 1 (25%)
- ☐ 尚可 0
- ☐ 不滿意 0
- ☐ 很不滿意 0
- ☐ 未表示 3 (75%)

6.電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

- ☐ 很滿意 3 (50%)
- ☐ 滿意 1 (17%)
- ☐ 尚可 2 (33%)
- ☐ 不滿意 0
- ☐ 很不滿意 0

7.書面回應的速度是否令您滿意？

- ☐ 很滿意 0
- ☐ 滿意 0
- ☐ 尚可 0
- ☐ 不滿意 0
- ☐ 很不滿意 0

8.服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐ 很滿意 63 (27.4%)

☐ 滿意 113 (49.1%)

☐ 尚可 44 (19.1%)

☐ 不滿意 9 (3.9%)

☐ 很不滿意 1 (0.5%)

9.您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

☐ 很滿意 36 (15.7%)

☐ 滿意 106 (46.1%)

☐ 尚可 73 (31.7%)

☐ 不滿意 12 (5.2%)

☐ 很不滿意 3 (1.3%)

10.您對縣政府公務人員的辦事效率滿不滿意？

☐ 很滿意 39 (16.2%)

☐ 滿意 102 (42.3%)

☐ 尚可 77 (32.0%)

☐ 不滿意 20 (8.3%)

☐ 很不滿意 3 (1.2%)

11.您對縣政府公務人員辦事的專業能力滿不滿意？

☐ 很滿意 35 (14.6%)

☐ 滿意 93 (38.9%)

☐ 尚可 94 (39.3%)

☐ 不滿意 14 (5.9%)

☐ 很不滿意 3 (1.3%)

☐ 不知道 2 (不列入百分比計算)

12.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？

- ☐ 很滿意 30 (12.8%)
- ☐ 滿意 102 (43.4%)
- ☐ 尚可 77 (32.7%)
- ☐ 不滿意 19 (8.1%)
- ☐ 很不滿意 7 (3.0%)
- ☐ 不知道 6 (不列入百分比計算)

13. 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）

- ☐ 治安方面 243(24.7%)
- ☐ 交通改善方面 88(8.9%)
- ☐ 社會福利方面 64(6.5%)
- ☐ 環境綠美化方面 213(21.6%)
- ☐ 公共建設方面 44(4.5%)
- ☐ 教育方面 66 (6.7%)
- ☐ 文化方面 53(5.4%)
- ☐ 醫療保健方面 51(5.2%)
- ☐ 推動觀光方面 162(16.5%)
- ☐ 未回答 217 (不列入百分比計算)

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

- ☐ 治安方面 42(5.7%)
- ☐ 交通改善方面 141(19.2%)
- ☐ 社會福利方面 84(11.4%)
- ☐ 環境綠美化方面 35(4.8%)
- ☐ 公共建設方面 81(11.0%)
- ☐ 教育方面 72(9.8%)

- ☐文化方面 37(5.0%)
- ☐醫療保健方面 194(26.4%)
- ☐推動觀光方面 49(6.7%)
- ☐未回答 266（不列入百分比計算）

15.整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？

- ☐很滿意 42（7.1%）
- ☐滿意 215（36.4%）
- ☐尚可 273（46.3%）
- ☐不滿意 52（8.8%）
- ☐很不滿意 8（1.4%）
- ☐不知道 50（不列入百分比計算）
- ☐未回答 12（不列入百分比計算）

■基本資料

請問您的性別：

- ☐男 338(51.8%)
- ☐女 314(48.2%)

請問您的年齡：

- ☐20-29 歲 98(15.0%)
- ☐30-39 歲 104(16.0%)
- ☐40-49 歲 138(21.2%)
- ☐50-59 歲 128(19.6%)
- ☐60 歲以上 184(28.2%)

請問您的最高學歷：

- ☐小學或以下 218(33.4%)
- ☐國(初)中 93(14.3%)

☐高中(職)210(32.2%)

☐專科 57(8.7%)

☐大學 68(10.4%)

☐研究所 6(0.9%)

請問您的職業：

☐軍公教 74(11.3%)

☐商業、服務業 109(16.7%)

☐工業 44(6.7%)

☐農林漁牧業 49(7.5%)

☐自由業 18(2.8%)

☐家庭管理 120(18.4%)

☐待業 67(10.3%)

☐其他 171 (26.2%)

請問您是住在那個鄉市：

☐馬公市 396(60.7%)

☐湖西鄉 86(13.2%)

☐白沙鄉 66(10.1%)

☐西嶼鄉 53(8.1%)

☐望安鄉 19(2.9%)

☐七美鄉 32(4.9%)