

澎湖縣政府 93 年度
為民服務問卷調查報告

澎湖縣政府 編印

94 年 2 月

澎湖縣政府 93 年度為民服務調查報告

調查日期:93 年 11 月 2 日至 93 年 12 月 1 日

整理日期:94 年 2 月 14 日

壹、前 言

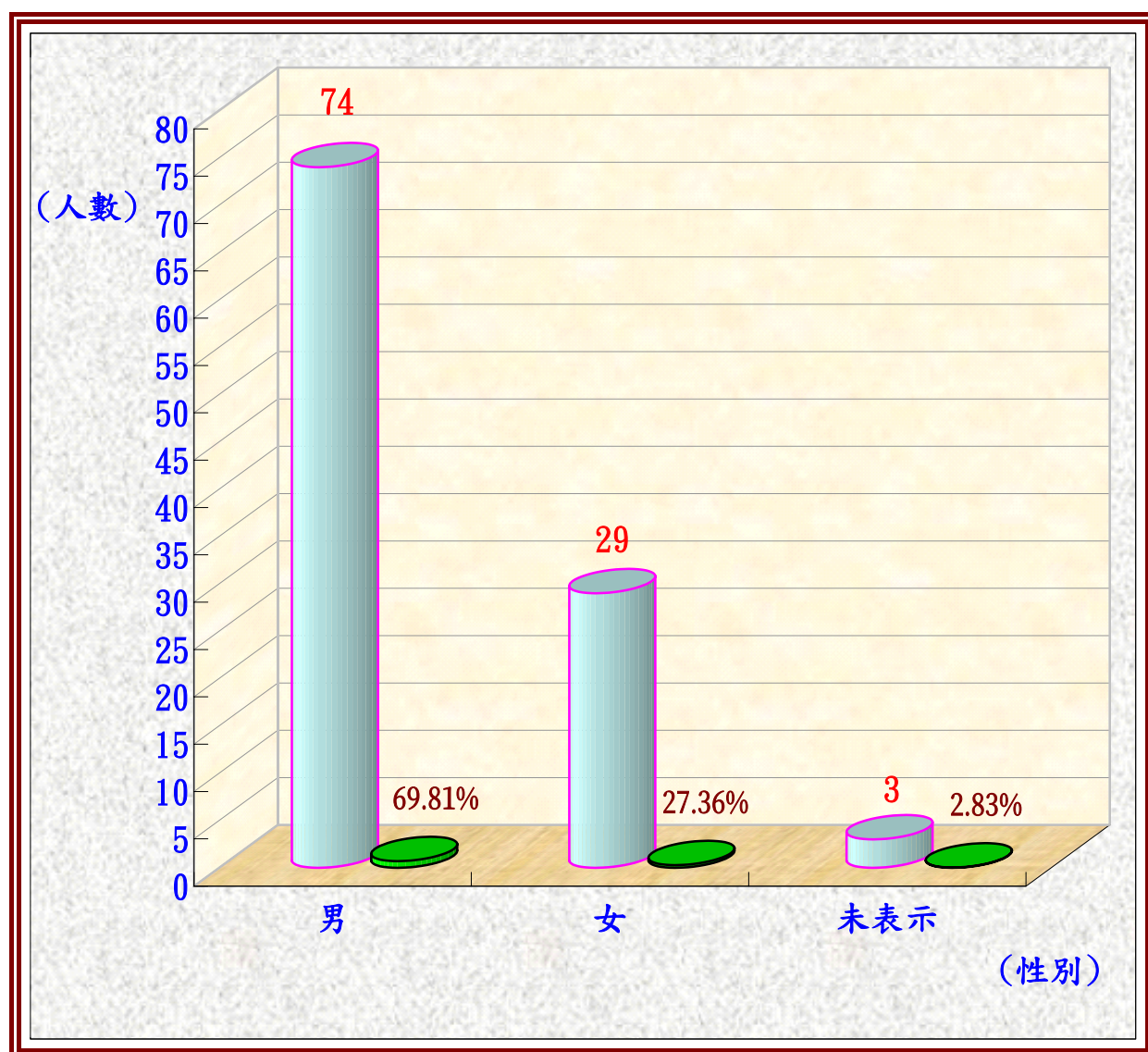
現今之民主政治係民意政治，政府推動各項施政，必須以民意為依歸，方能獲得民眾的支持與肯定。故政府除須扮演服務者的角色，提供整體性、前瞻性、適切性的服務外，更應主動積極探求民意，期使各項施政更能符合民眾之需求。

本府為瞭解民眾對本縣各機關推動為民服務工作之意見，乃以 6 鄉市戶政事務所戶籍資料年滿 20 歲以上之居民為抽樣母體，並以瞭解民眾對縣府行政效率、辦公場所設施、申辦案件作業程序與服務態度及在治安、交通改善、社會福利、環境綠美化、公共建設、教育、文化、醫療保健、推動觀光各方面之施政滿意度為題進行隨機抽樣，採郵寄問卷方式發出問卷 1,031 份，共計回收有效問卷 106 份，回收比率為 10.28%，回收率較 92 年略低。茲將回收之問卷及民眾所提建議事項彙整統計分析說明如后，提供本縣各單位（機關）作為今後推動為民服務工作之參考。

貳、基本資料

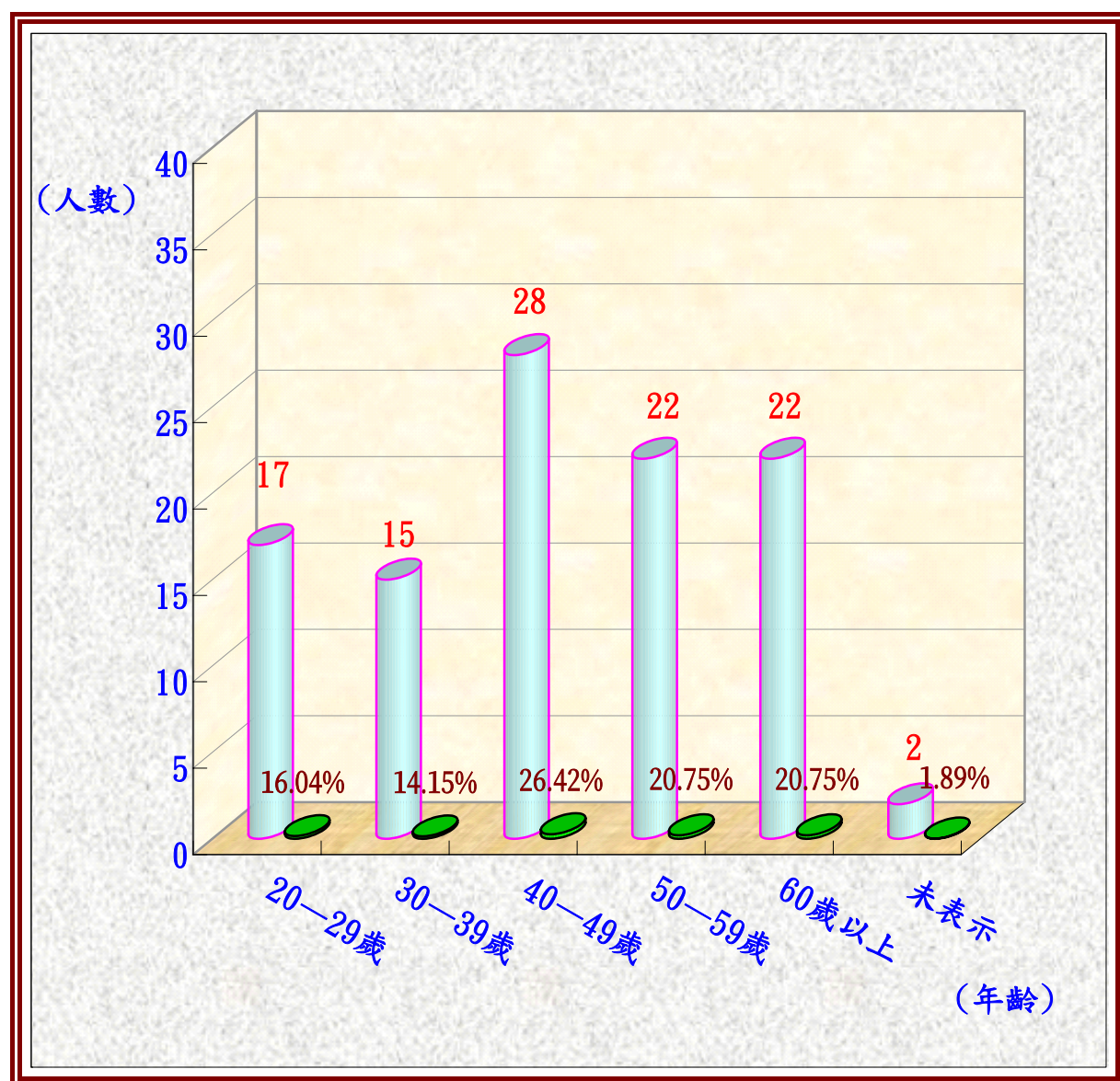
一、填表人性別：

性 別	人 數	百 分 比
男	74	69.81
女	29	27.36
未表示	3	2.83
合 計	106	100



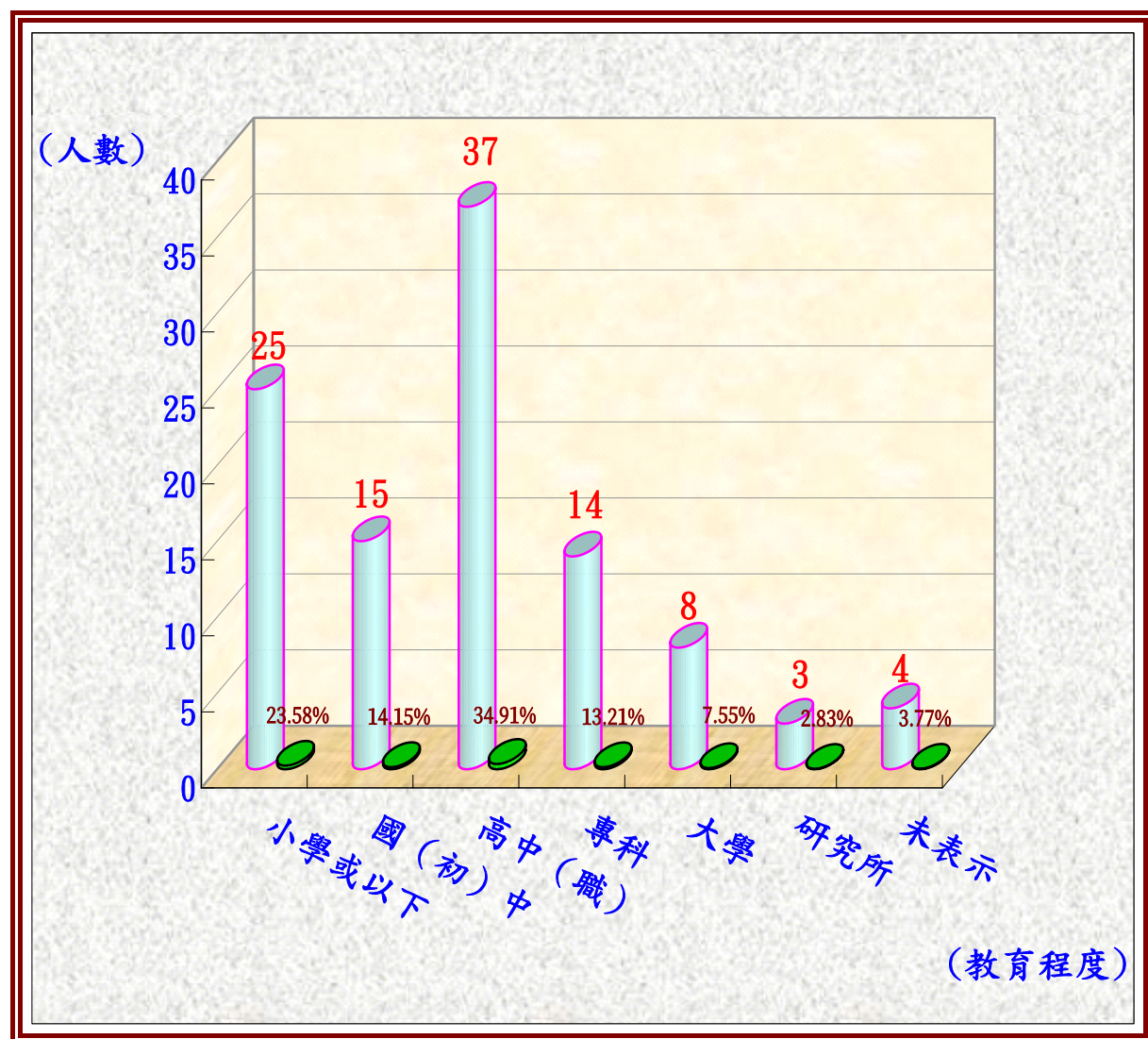
二、填表人年齡：

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	17	16.04
30—39 歲	15	14.15
40—49 歲	28	26.42
50—59 歲	22	20.75
60 歲以上	22	20.75
未表示	2	1.89
合 計	106	100



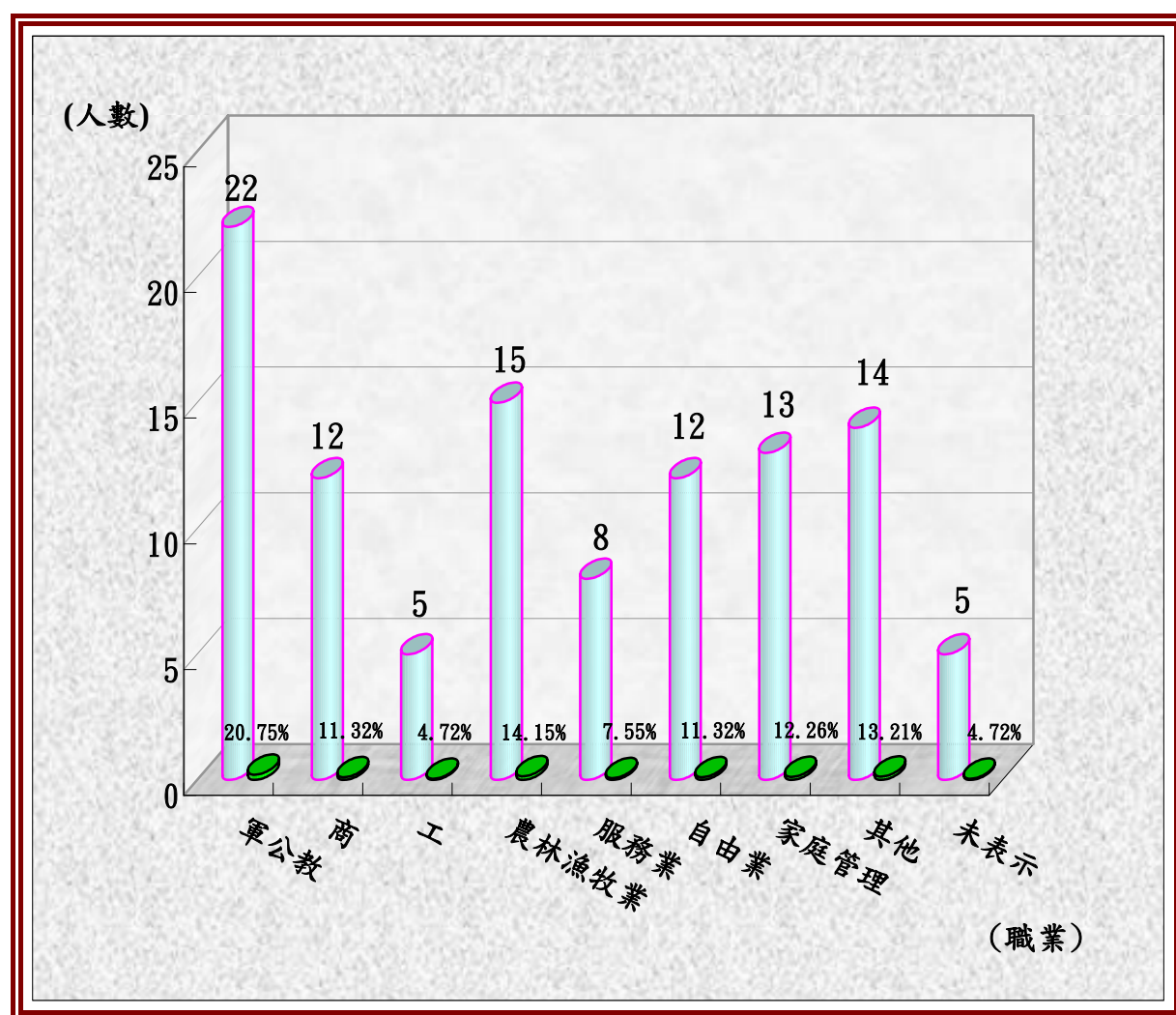
三、填表人學歷：

教育程度	人 數	百 分 比
小學或以下	25	23.58
國（初）中	15	14.15
高中（職）	37	34.91
專 科	14	13.21
大 學	8	7.55
研究所	3	2.83
未表示	4	3.77
合 計	106	100



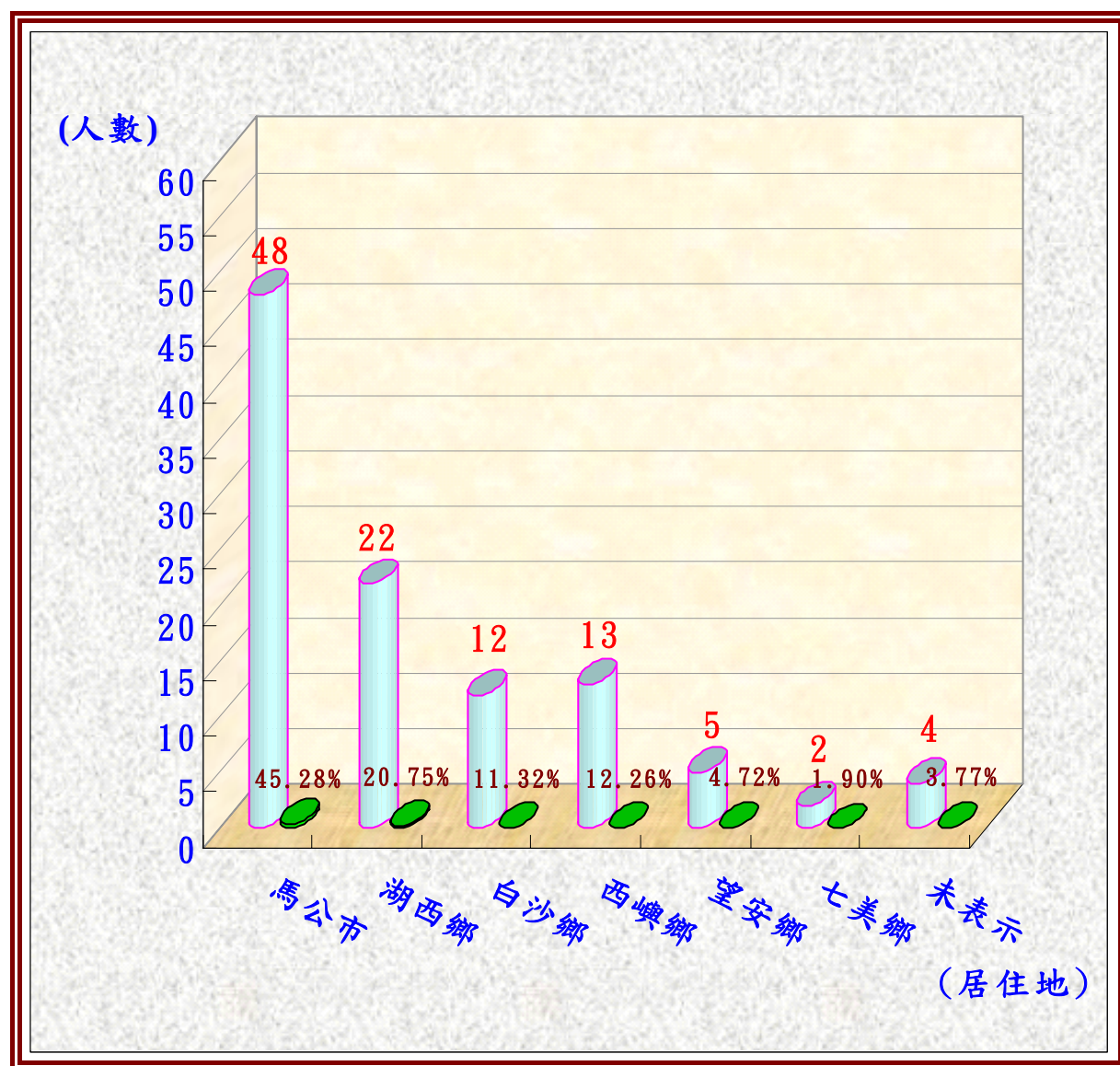
四、填表人職業：

職 業	人 數	百 分 比
軍公教	22	20.75
商	12	11.32
工	5	4.72
農林漁牧業	15	14.15
服務業	8	7.55
自由業	12	11.32
家庭管理	13	12.26
其他	14	13.21
未表示	5	4.72
合 計	106	100



五、填表人目前居住地之統計：

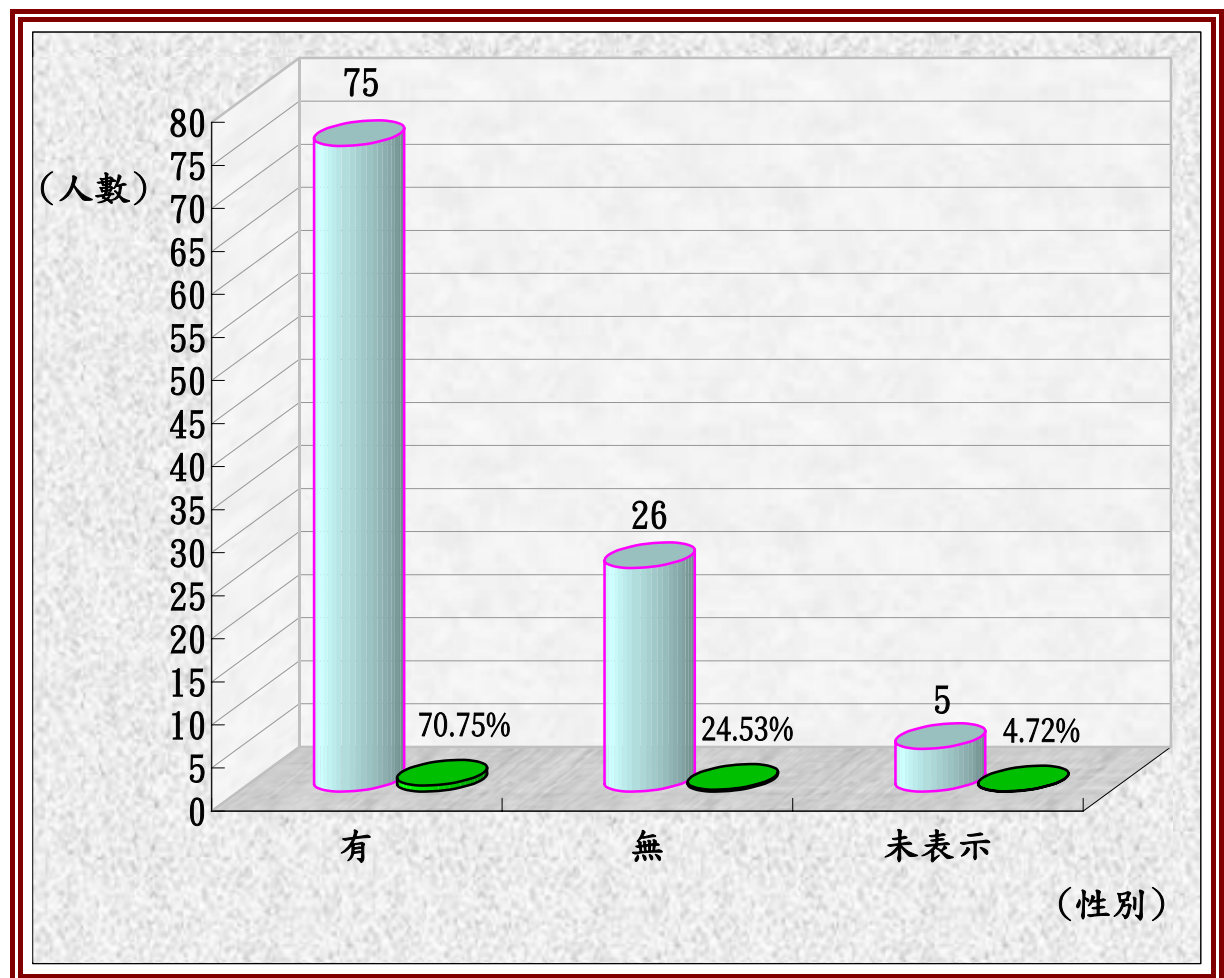
居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	48	45.28
湖西鄉	22	20.75
白沙鄉	12	11.32
西嶼鄉	13	12.26
望安鄉	5	4.72
七美鄉	2	1.90
未表示	4	3.77
合 計	106	100



參、調查項目之統計分析：

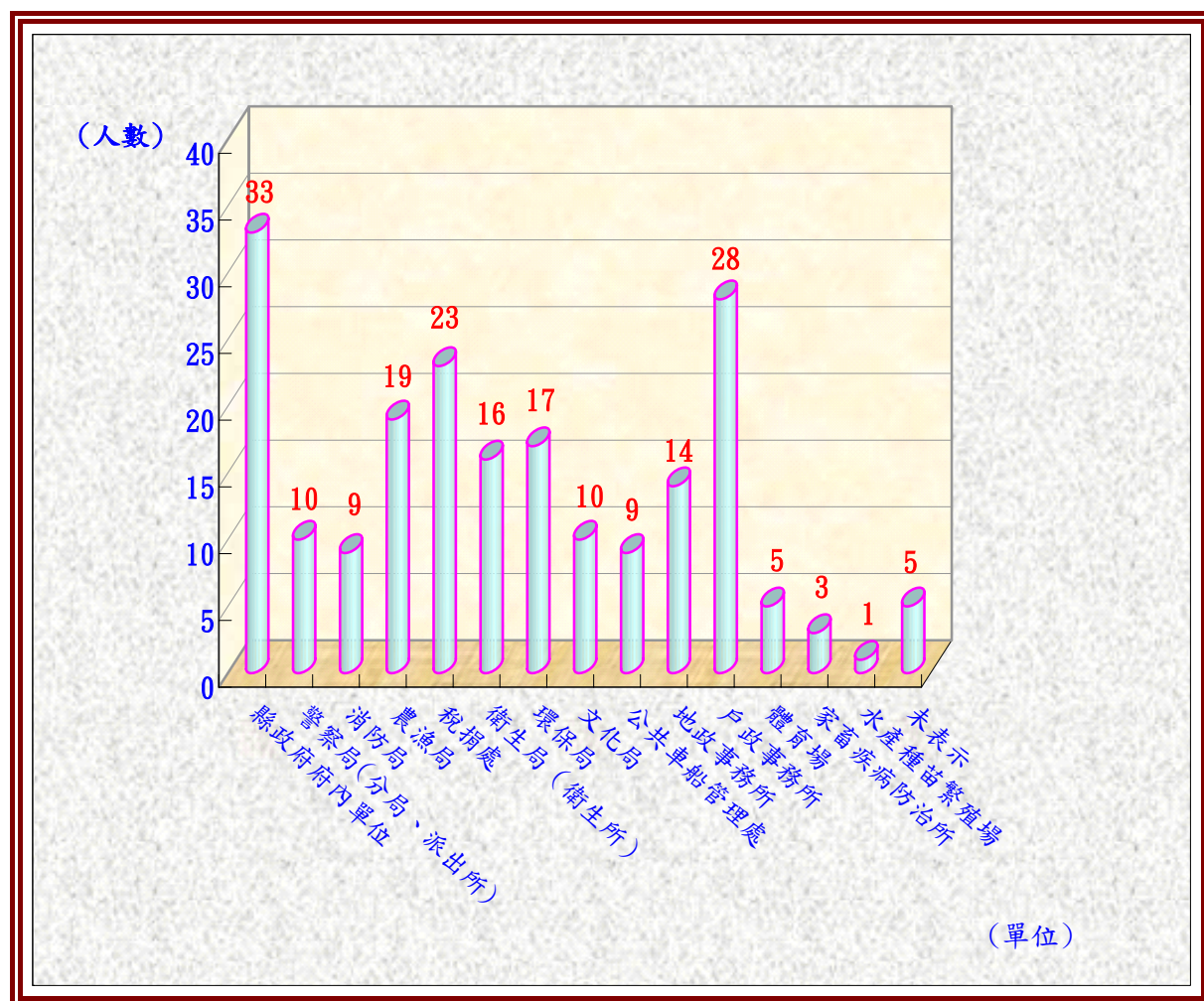
- 一、最近的 1 年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？（若有，以下第 2 題到第 12 題請您回答；若沒有，請跳至第 13 題。）

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	75	70.75
無	26	24.53
未表示	5	4.72
合計	106	100



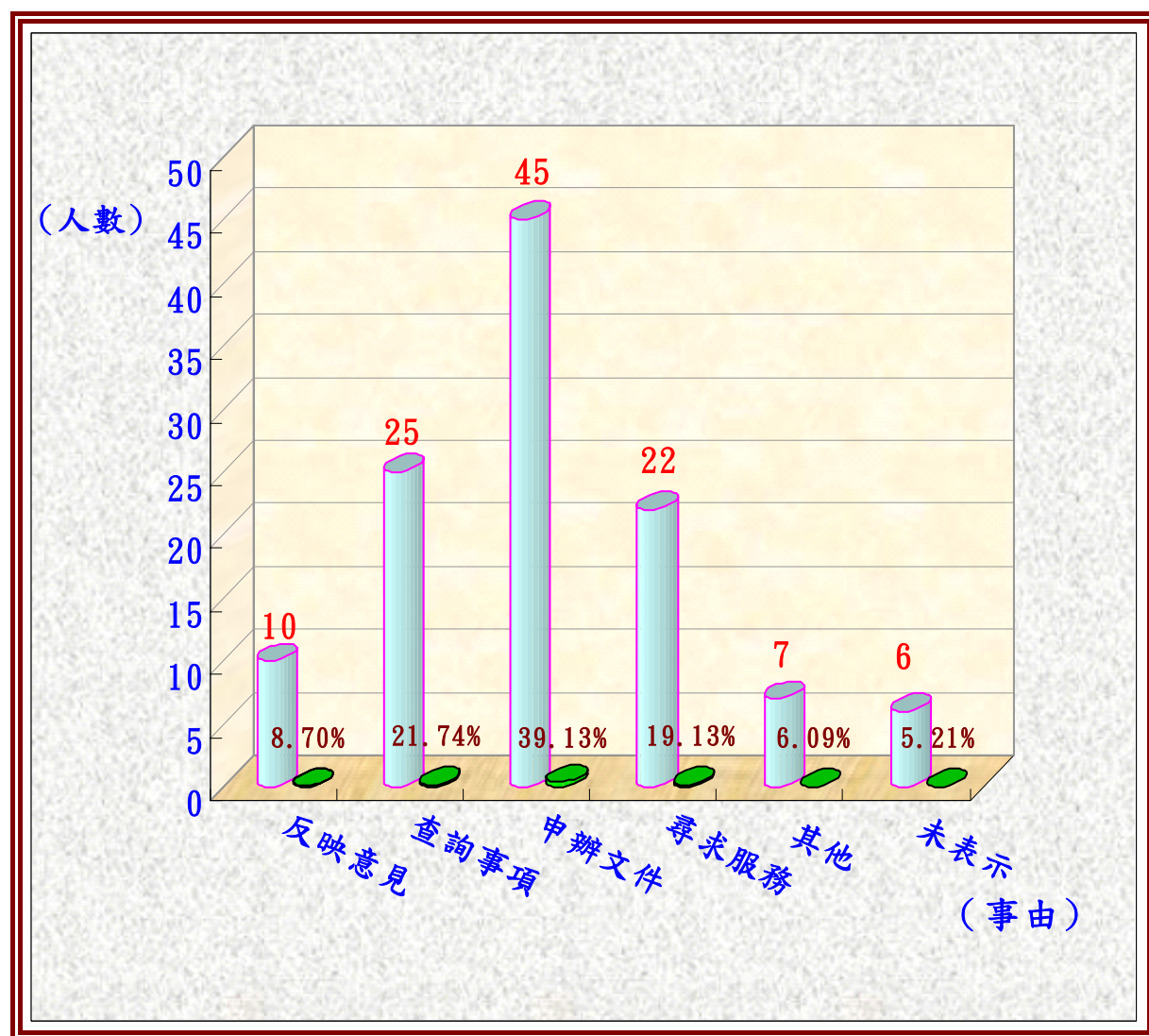
二、您接洽過縣政府的是那一個單位？（複選）

單 位	人 數	單 位	人 數
縣政府府內單位	33	公共車船管理處	9
警察局(分局、派出所)	10	地政事務所	14
消防局	9	戶政事務所	28
農漁局	19	體育場	5
稅捐處	23	家畜疾病防治所	3
衛生局(衛生所)	16	水產種苗繁殖場	1
環保局	17	未表示	5
文化局	10	合計	202



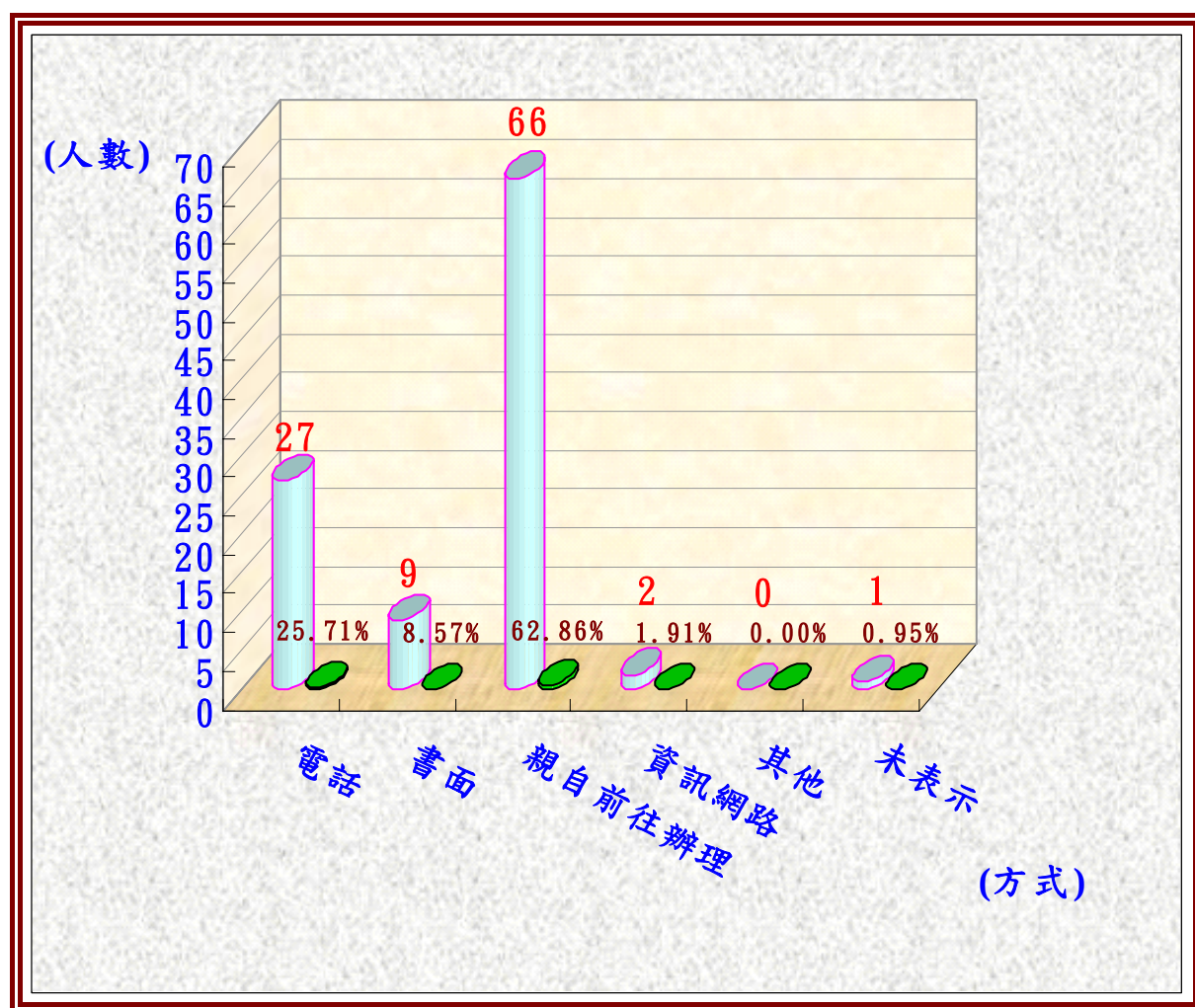
三、您接洽縣政府是為了什麼事情？（複選）

事 由 \ 比 例	人 數	百 分 比
反映意見	10	8.70
查詢事項	25	21.74
申辦文件	45	39.13
尋求服務	22	19.13
其他	7	6.09
未表示	6	5.21
合計	115	100



四、您是透過什麼方式接洽？（可複選，以下第 5 題到第 9 題請您繼續回答後，再回答第 10 題以下各題）

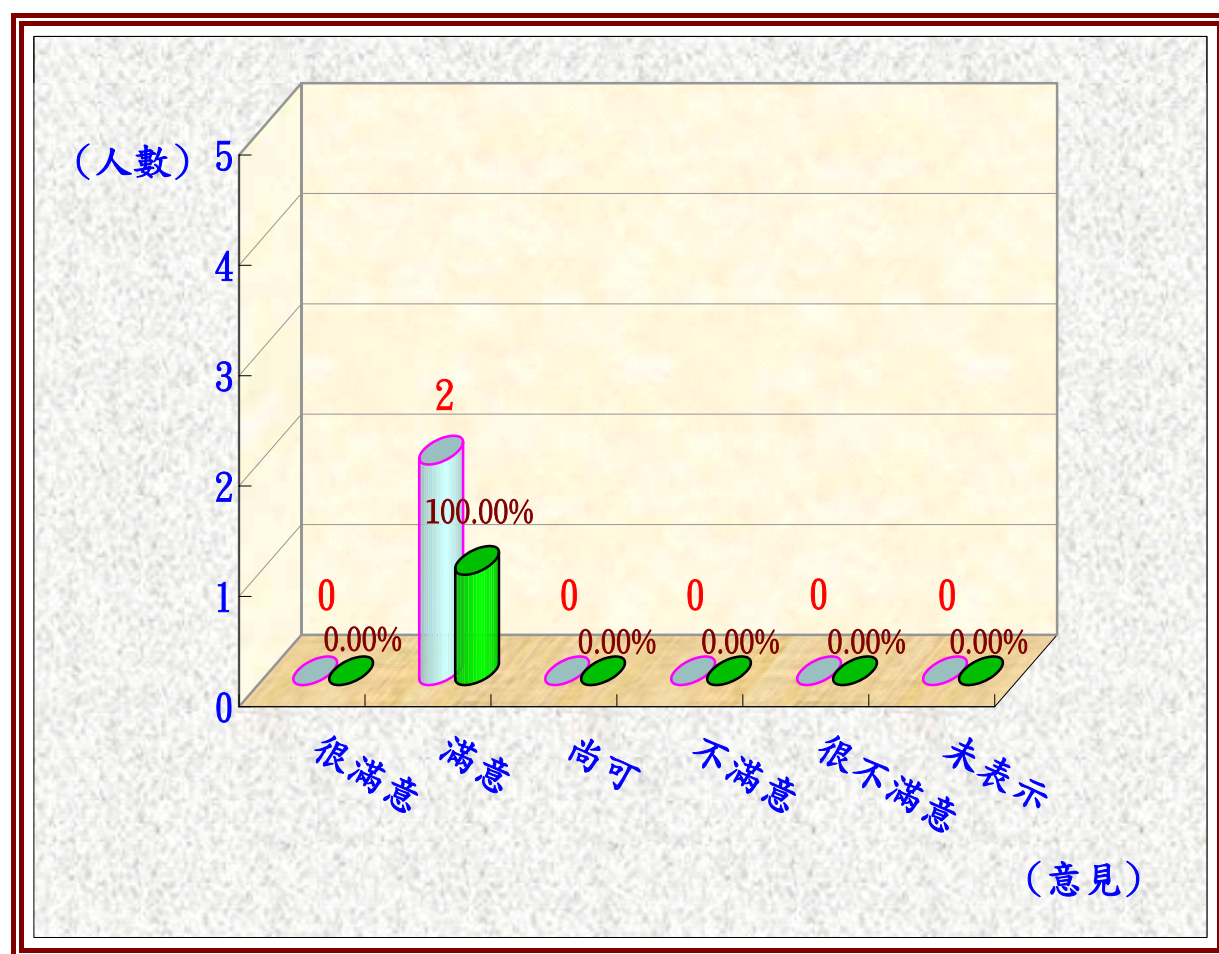
方 式 \ 比 例	人 數	百 分 比
電 話	27	25.71
書 面	9	8.57
親自前往辦理	66	62.86
資 訊 網 路	2	1.91
其 他	0	0
未 表 示	1	0.95
合 計	105	100



五、如果您是透過網路，那麼縣政府網頁提供的資訊是否令您滿意？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	0	0.00
滿 意	2	100.00
尚 可	0	0.00
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
未表示	0	0.00
合 計	2	100.00

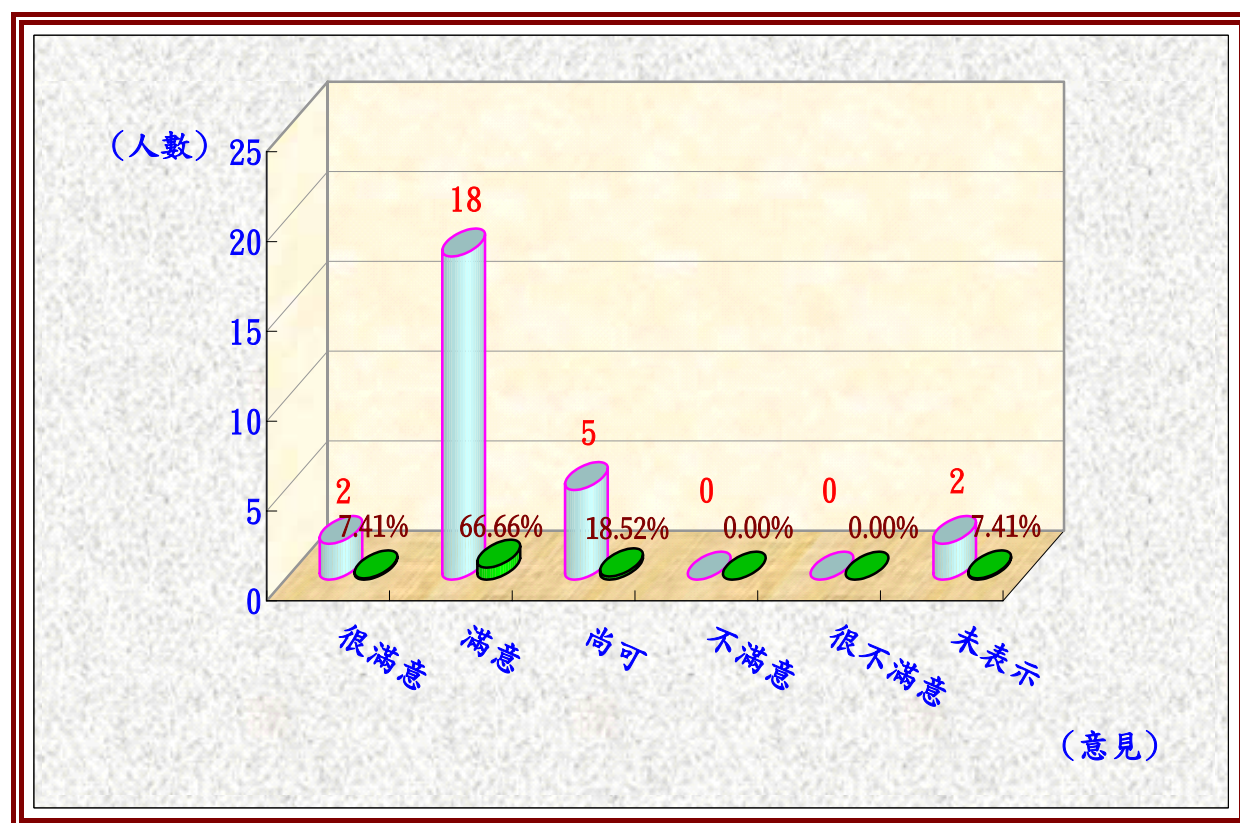
透過網路辦理僅有 2 項，滿意占 100.00 %，惟整體透過網路辦理比率依舊偏低，顯示應加強宣導，以利民眾使用。



六、如果您是透過電話，那麼電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容是否令您滿意？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	2	7.41
滿 意	18	66.66
尚 可	5	18.52
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
未表示	2	7.41
合 計	27	100

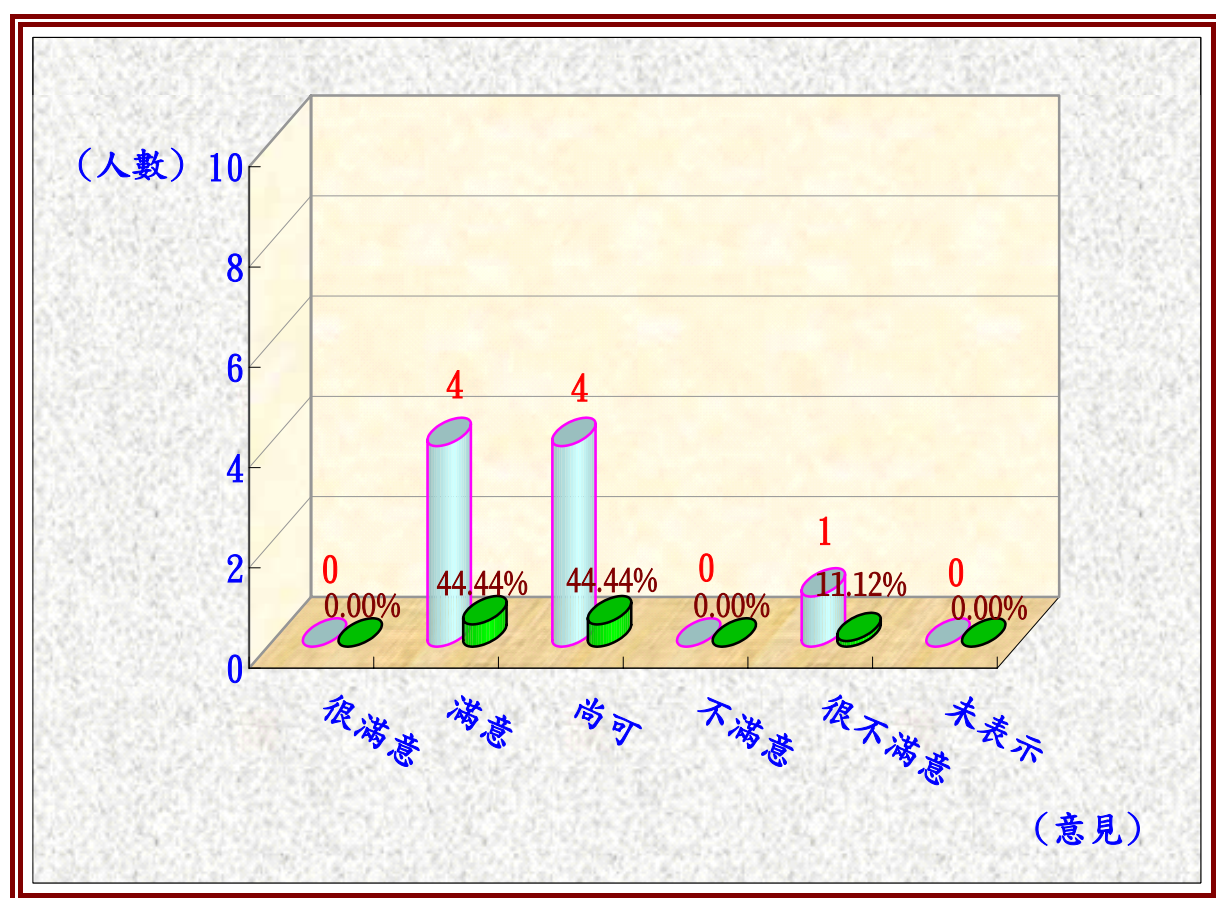
很滿意與滿意合占 74.07%，尚可占 18.52%，不滿意與很不滿意合占 0.00%，其中民眾雖未表示不滿意，惟整體滿意度仍有持續改善空間，電話禮貌是為民服務最直接的表達方式，仍應持續再加強電話服務及應答禮儀。



七、如果您是透過書面，那麼獲得回應的速度是否令您滿意？

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	0	0.00
滿 意	4	44.44
尚 可	4	44.44
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	11.12
未表示	0	0.00
合 計	9	100

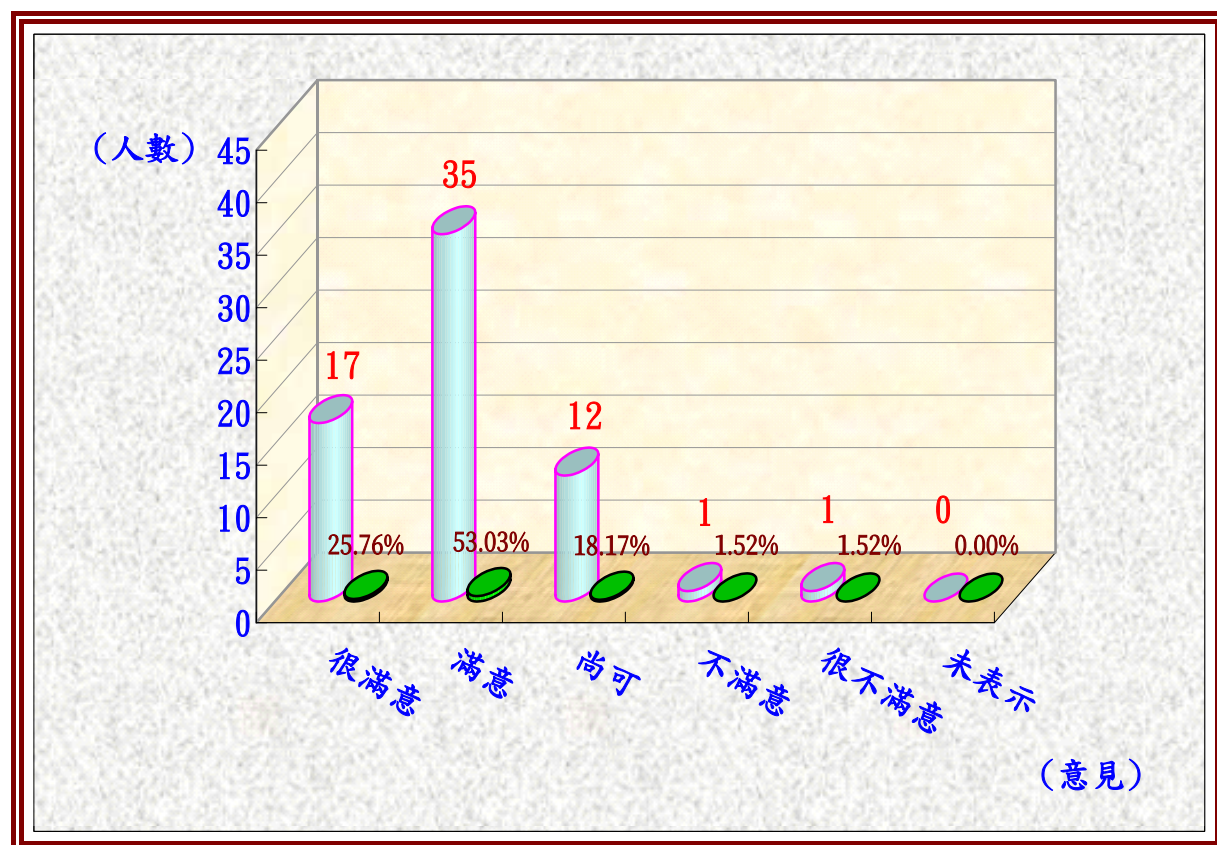
很滿意與滿意合占 44.44% ，尚可占 44.44% ，不滿意與很不滿意合占 11.12% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但為免影響民眾權益，縮短公文處理期限、簡化申辦流程仍有待加強，以落實為民服務工作。



八、如果您是親自辦理，那麼服務人員的服務態度是否令您滿意？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	17	25.76
滿 意	35	53.03
尚 可	12	18.17
不滿意	1	1.52
很不滿意	1	1.52
未表示	0	0.00
合 計	66	100

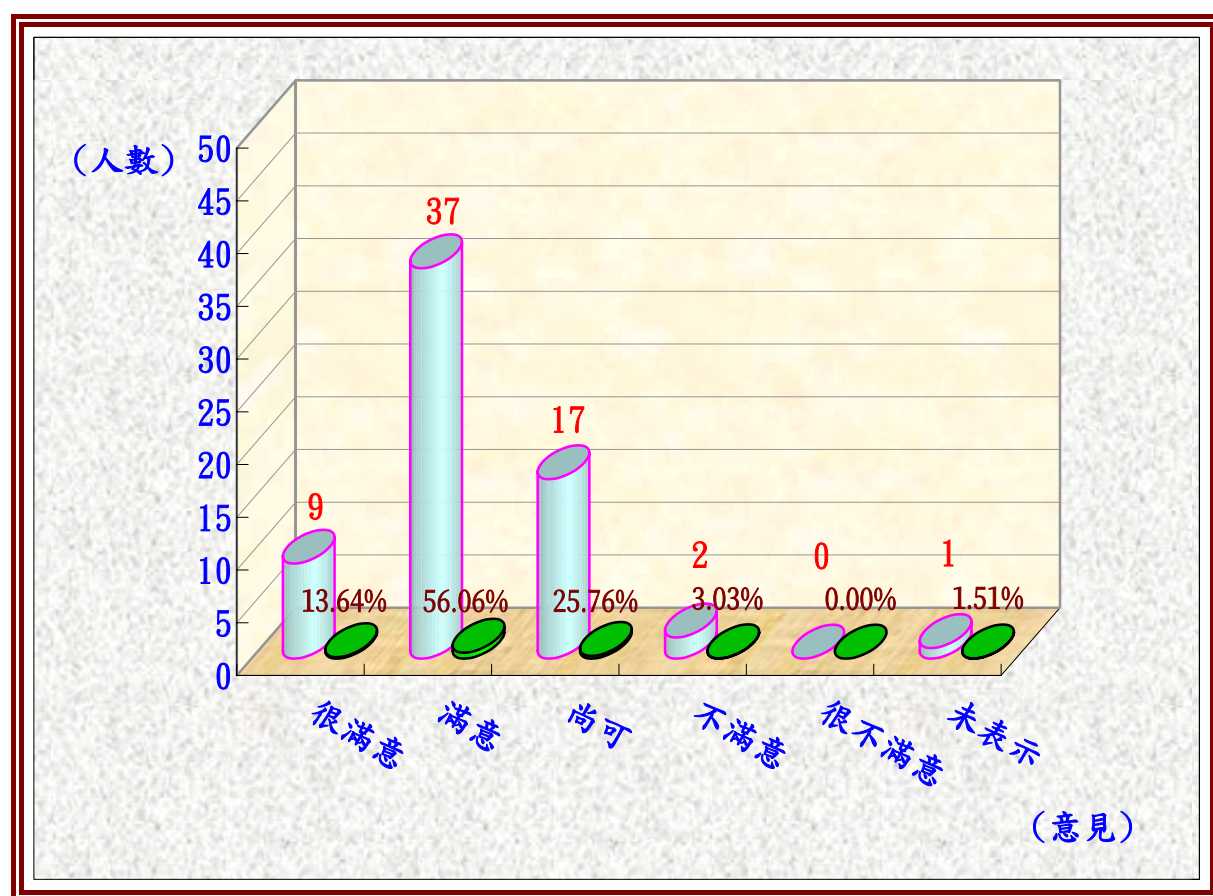
對於民眾到公務機關洽辦事務，服務人員的服務態度是否令人滿意部分，很滿意與滿意合占 78.79%，尚可占 18.17%，不滿意與很不滿意合占 3.04%，顯示公務人員的服務態度仍獲得大多數民眾正面的評價。



九、如果您是親自辦理，那麼您對服務場所內外環境及服務設施是否滿意？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	9	13.64
滿 意	37	56.06
尚 可	17	25.76
不滿意	2	3.03
很不滿意	0	0.00
未表示	1	1.51
合 計	66	100

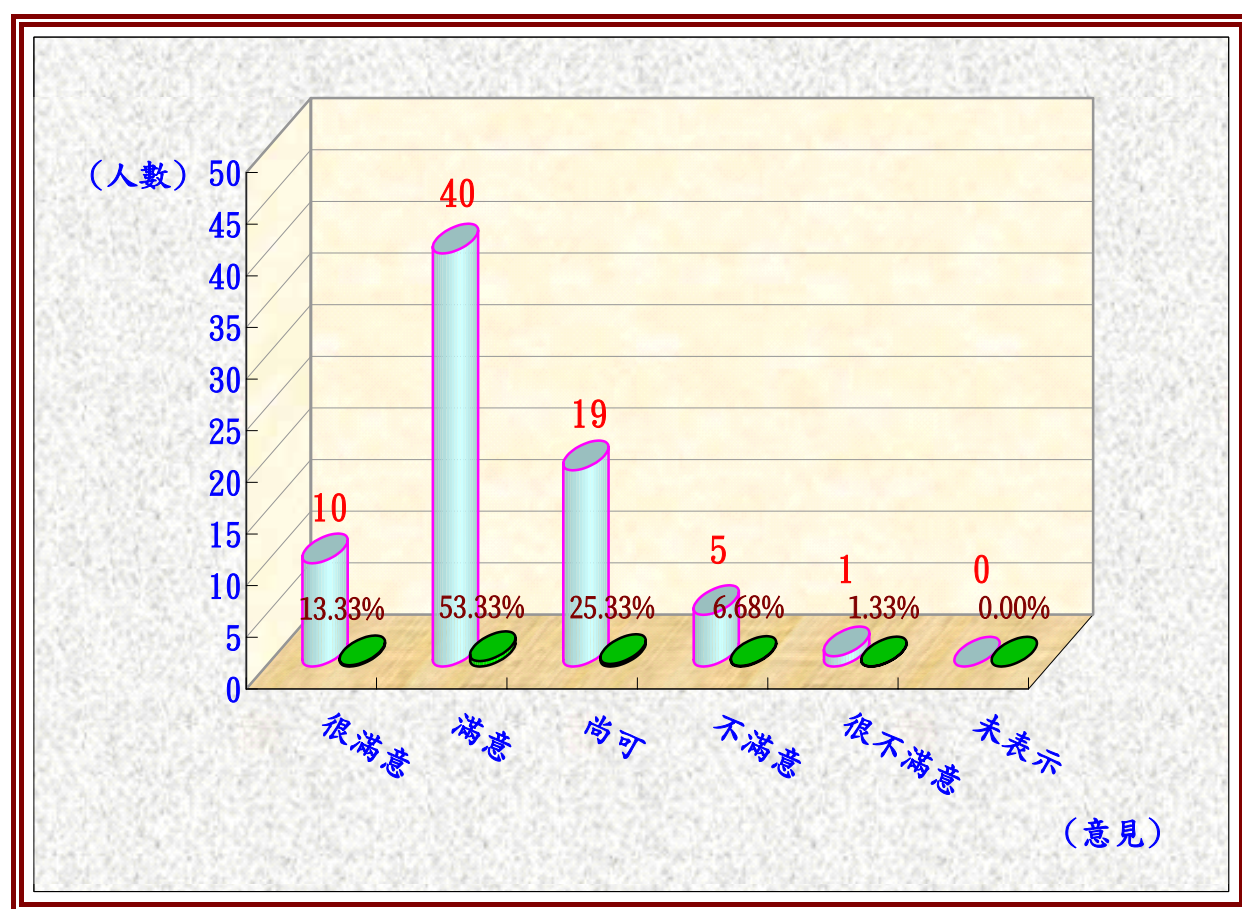
很滿意與滿意合占 69.70% ，尚可占 25.76% ，不滿意與很不滿意合占 3.03% ，其中滿意部分高於不滿意部分，顯見服務場所內外環境及服務設施尚能符合民眾的要求。



十、您對縣政府公務人員的辦事效率是否滿意？

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	10	13.33
滿 意	40	53.33
尚 可	19	25.33
不滿意	5	6.68
很不滿意	1	1.33
未表示	0	0
合 計	75	100

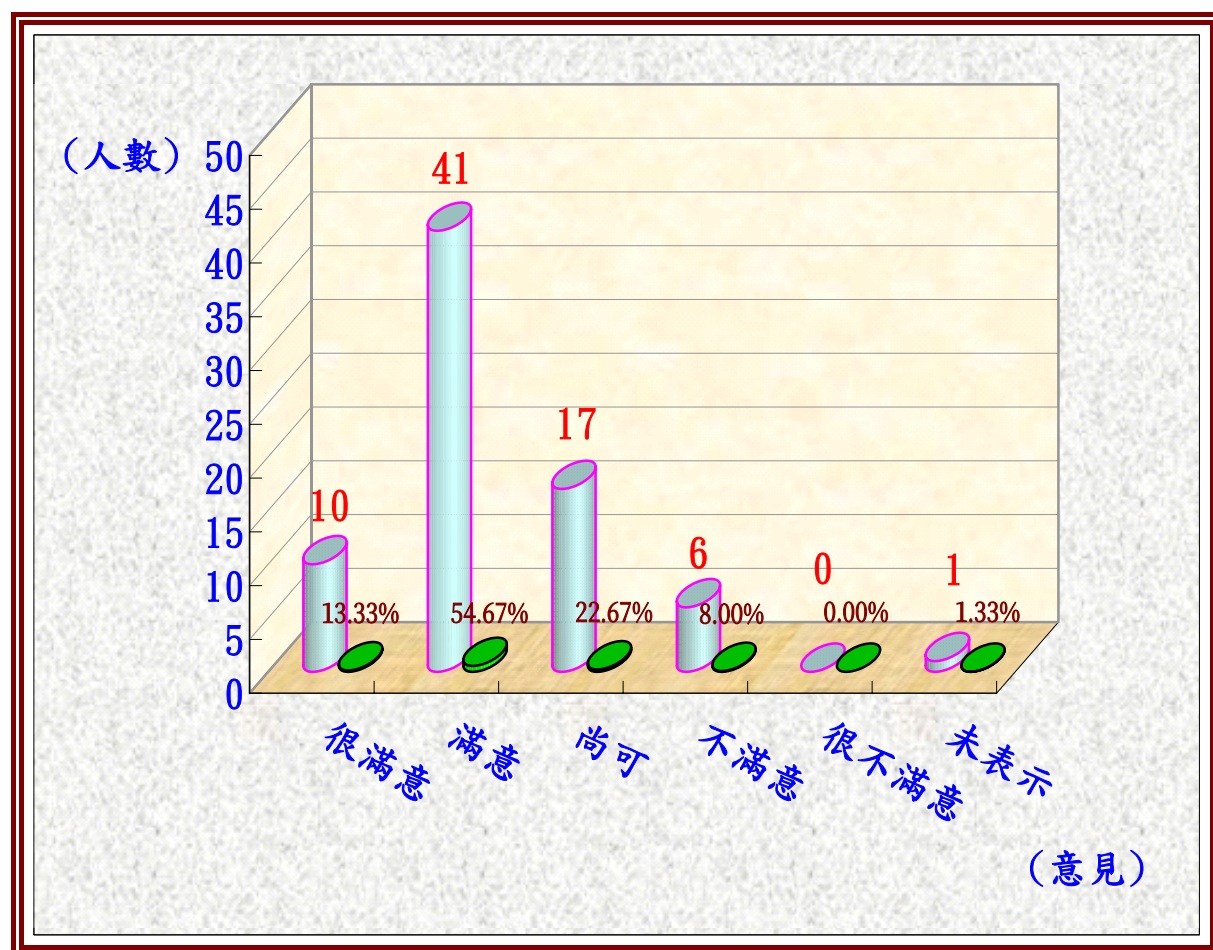
很滿意與滿意合占 66.66% ，尚可占 25.33% ，不滿意與很不滿意合占 8.01% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但各單位仍應全面檢討簡化工作程序，以提高工作效率，俾為民眾提供更便捷之服務。



十一、您對縣政府公務人員辦事的專業能力是否滿意？

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	10	13.33
滿 意	41	54.67
尚 可	17	22.67
不滿意	6	8.00
很不滿意	0	0.00
未表示	1	1.33
合 計	75	100

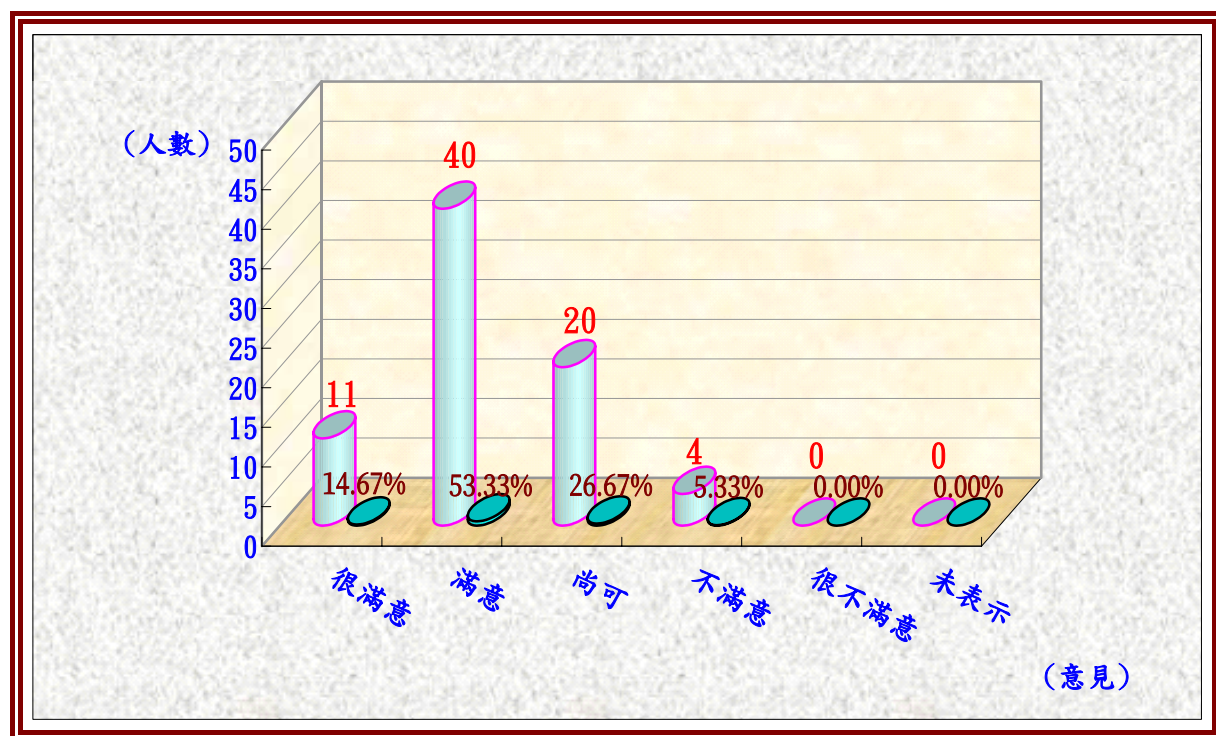
很滿意與滿意合占 68% ，尚可占 22.67% ，不滿意與很不滿意合占 8% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但公務人員的專業能力仍需再充實，以提供更完善的服務。



十二、整體而言，您對目前縣政府的為民服務工作，感覺上是否滿意？（對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼？）

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	11	14.67
滿 意	40	53.33
尚 可	20	26.67
不滿意	4	5.33
很不滿意	0	0
未表示	0	0
合 計	75	100

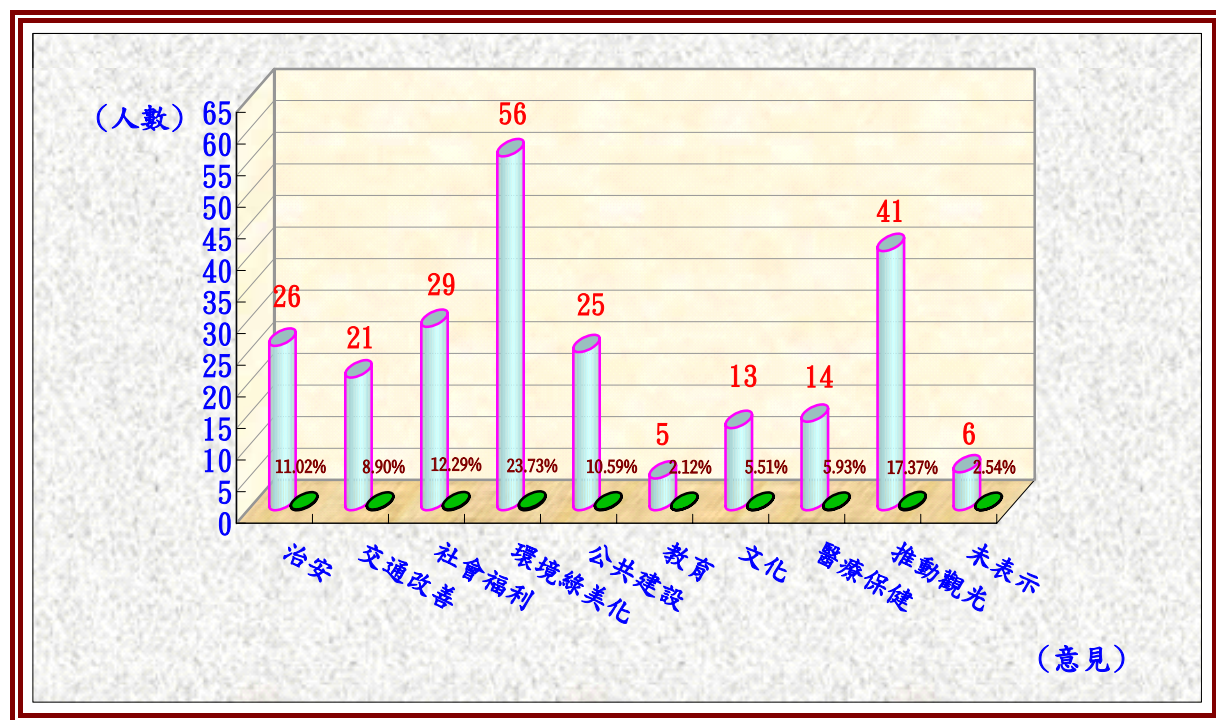
整體而言，民眾對目前縣政府的為民服務工作，感到很滿意與滿意合占 68%，尚可占 26.67%，不滿意與很不滿意合占 5.33%；其中不滿意與很不滿意的原因為交通標誌設置地點及規劃問題、環境整潔及漁港航道疏濬等問題。顯示在交通設施規劃、環境整潔及漁港航道整修等問題上，仍待本府各業務單位持續檢討改進，持續用心，傾聽民意，為民眾提供適切的服務。



十三、您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？（複選）

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
治 安	26	11.02
交通改善	21	8.90
社會福利	29	12.29
環境綠美化	56	23.73
公共建設	25	10.59
教 育	5	2.12
文 化	13	5.51
醫療保健	14	5.93
推動觀光	41	17.37
未表示	6	2.54
合 計	236	100

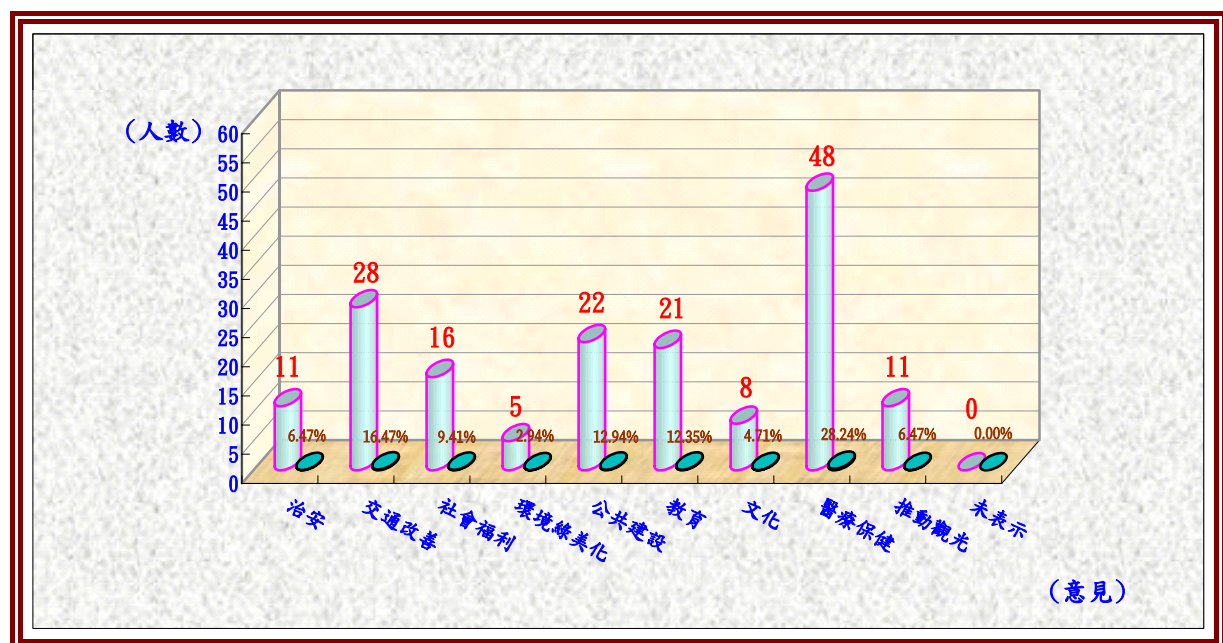
在縣府施政方面比較滿意前 3 名分別為環境綠美化（占 23.73%）、推動觀光（占 17.37%）、社會福利（占 12.29%），顯示營造優質生活環境、行銷澎湖及社會福利上，獲得縣民多數的肯定。



十四、您覺得縣政府的施政，有那些方面比較不滿意？（複選）

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
治 安	11	6.47
交通改善	28	16.47
社會福利	16	9.41
環境綠美化	5	2.94
公共建設	22	12.94
教 育	21	12.35
文 化	8	4.71
醫療保健	48	28.24
推動觀光	11	6.47
未表示	0	0
合 計	170	100

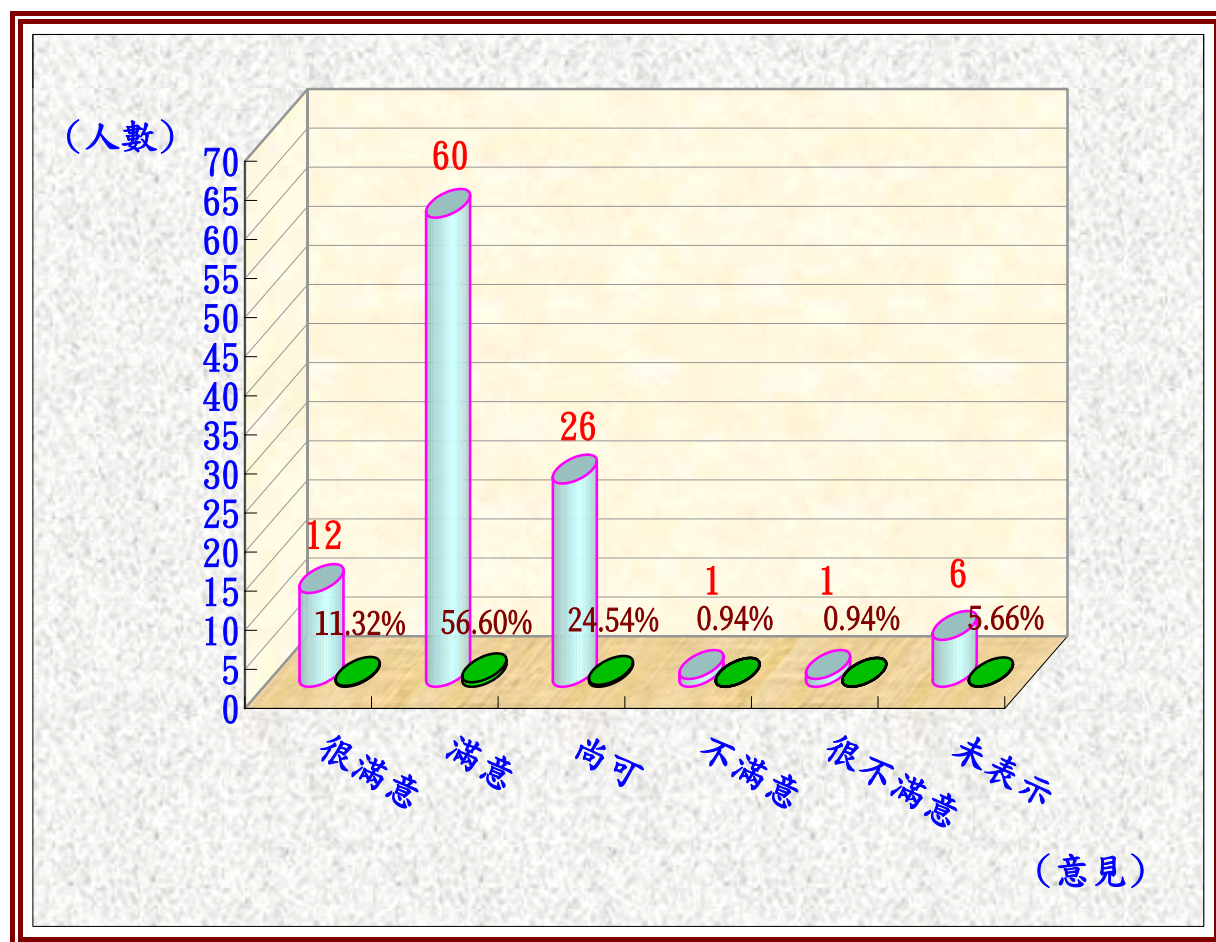
在縣府施政方面比較不滿意前 3 名分別為醫療保健（占 28.24%）、交通改善（占 16.47%）、公共建設（占 12.94%），顯見提昇就醫品質、提供便捷交通及規劃施作人本、優質、永續的公共建設應再加強，業務單位應研議因應方案，以滿足民眾需求。



十五、整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿意嗎？

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	12	11.32
滿 意	60	56.60
尚 可	26	24.54
不滿意	1	0.94
很不滿意	1	0.94
未表示	6	5.66
合 計	106	100

很滿意與滿意合占 67.92% ，尚可占 24.53% ，不滿意與很不滿意合占 1.88% ，顯示縣府的整體施政滿意度獲得多數民眾的肯定與支持，惟縣府團隊仍應再接再勵，以為鄉親謀求最大福祉。



案 號	不 滿 意 或 很 不 滿 意 的 原 因	承 辦 單 位
1	漁港航道未整修，漁民叫苦連天。	工務局
2	部分道路一直在施工，行車不便。	工務局
3	鄉村地區的公共設施已有長足進步，不過在建設發展、軟硬體設備仍遠落後馬公市，城鄉發展差距太大，生活品質也跟著落後。	建設局 各相關業務單位
4	離島教育無改善，還停留 10 年前的教育。	教育局
5	少數地方十字路口機車待轉區非常危險（如潮音寺路口、興仁左轉菜園路口等標誌）。	警察局
6	北辰市場周邊交通不順暢。	警察局
7	交通方面有待加強，砂石車亂闖管制道路尤其嚴重，請有關單位能加強取締，還給人民行的安全。	警察局
8	飆車族越來越多，動不動就集眾鬧事，尤其平均犯罪年齡下降，並以未成年居多，治安方面有待加強。	警察局
9	請加強本縣醫生素質，以降低誤診率，並爭取治療時效。	衛生局
10	對於重大或緊急傷患，無法有效治療，多採後送台灣救治，如天候不佳時，易因後送延遲而延誤治療時效，醫療設施應再加強。	衛生局
11	無人居住之舊房舍蚊蟲孳生，危害人體健康甚鉅。	環保局
12	親和的服務是縣府應有的態度。	各相關業務單位

肆、民眾建議事項

就您認為，現階段本縣最迫切急待解決的問題是什麼？

民眾認為亟待解決的問題與建議改進意見經彙整列於后，請各業務主管單位錄案研辦：

案號	亟待解決的問題與建議改進意見	承辦單位
1	村里民大會召開為民眾反映基層心聲之管道，建請勿廢除村里民大會。	民政局
2	請改善村里地方基層建設，加強鄉村綠美化及硬體建設。	民政局 工務局 農漁局
3	請向中央反映勿調漲機票跟船票票價。	建設局
4	請推動觀光及小三通轉運站，以留住家鄉子弟。	建設局 旅遊局
5	多次向自來水公司反應水質太差，卻從未獲得處理與改善。	建設局
6	夏季用電量是否足夠使用，為維用電品質，請及早規劃。	建設局
7	缺乏就業機會，致使年輕人必須赴台謀生。	建設局
8	部分學校師資出現嚴重缺失，致使教育水準低落，而造成青少年問題日趨嚴重。	教育局
9	請加強文化及心靈美化的教育與活動。	教育局 文化局
10	請整合土地，規劃興建一大型休閒公園，讓民眾有一個正當的休閒場所，提升文化水準。	工務局
11	建請於嘉義-龍門間興建海底水管，以解決本縣長期缺水問題。	工務局
12	本縣水庫蓄水量不足，建議可以把水庫的地層打深，讓雨季時增加水庫儲水量以減省運水成本，有效解決澎湖缺水問題。	工務局
13	請發展冬天的觀光景點。	旅遊局

14	本縣自賴縣長上任以來發展觀光的成績是大家有目共睹的，但遊客的不守法規嚴重影響交通秩序（尤其是跨海大橋的交通），請加強教育與取締。	旅遊局 警察局
15	部分補助法規未能考量實際情形，使部分真正需要救助之民眾受限於規定而未能獲得救助，請向中央反映改善。	社會局
16	請加強社會服務及衛生方面。	社會局 衛生局
17	縣政建設與推行應具整體且長遠的規劃，以免資源浪費。	計畫室 各相關業務單位
18	小型綠化之經費可移撥做為解決民生用水問題。	農漁局
19	本縣以漁維生者眾，多年來政府護漁行動積極，足以鼓掌，方向亦極為正確，慶幸有一優良之政府領導團隊，有關政策請能落實執行，使很多外地人因澎湖有魚而喜歡到澎湖，澎湖人也因有魚而世代住澎湖。	農漁局
20	請整合醫療資源，以提升醫療設備及醫生素質，及因應逐年年齡老化的社會。	衛生局
21	請加強本縣醫療水準，以提高本地的治療率，並降低赴台就診率。	衛生局
22	請將文化活動推展延伸至鄉鎮市村里以服務偏遠地區。	文化局