

澎湖縣政府九十二年度為民服務調查報告

調查日期:九十二年十二月二十二日至九十三年一月十日

整理日期:九十三年三月三十一日

壹、前言

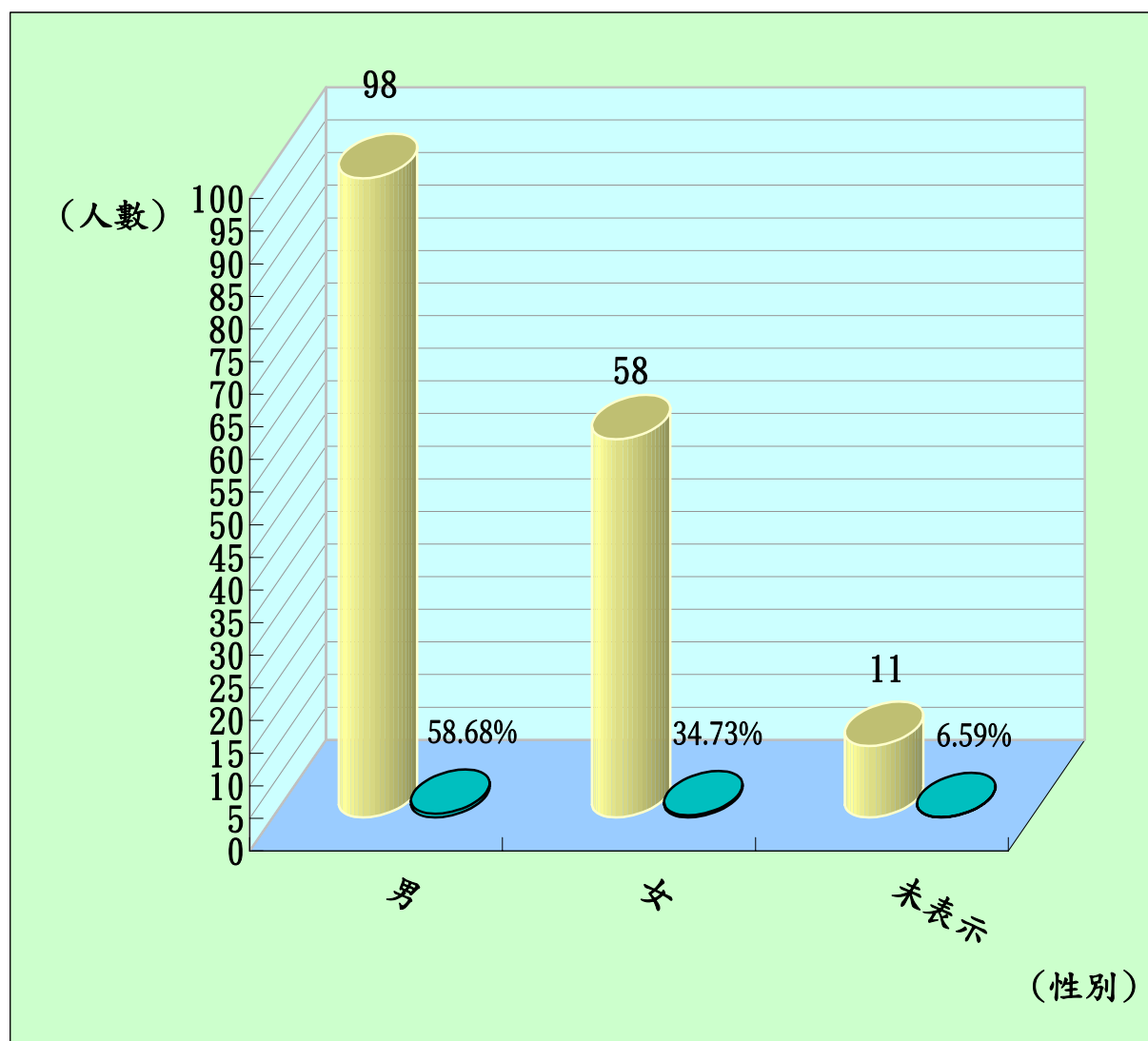
現今之民主政治係民意政治，政府推動各項施政，必須以民意為依歸，方能獲得民眾的支持與肯定。故政府除須扮演服務者的角色，提供整體性、前瞻性、適切性的服務外，更應主動積極探求民意，期使各項施政更能符合民眾之需求。

本府為瞭解民眾對本縣各機關推動為民服務工作之意見，乃以六鄉市戶政事務所戶籍資料年滿二十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一〇三二份，共計回收有效問卷一六七份，回收比率為 16.18%，回收率已較往年提高。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

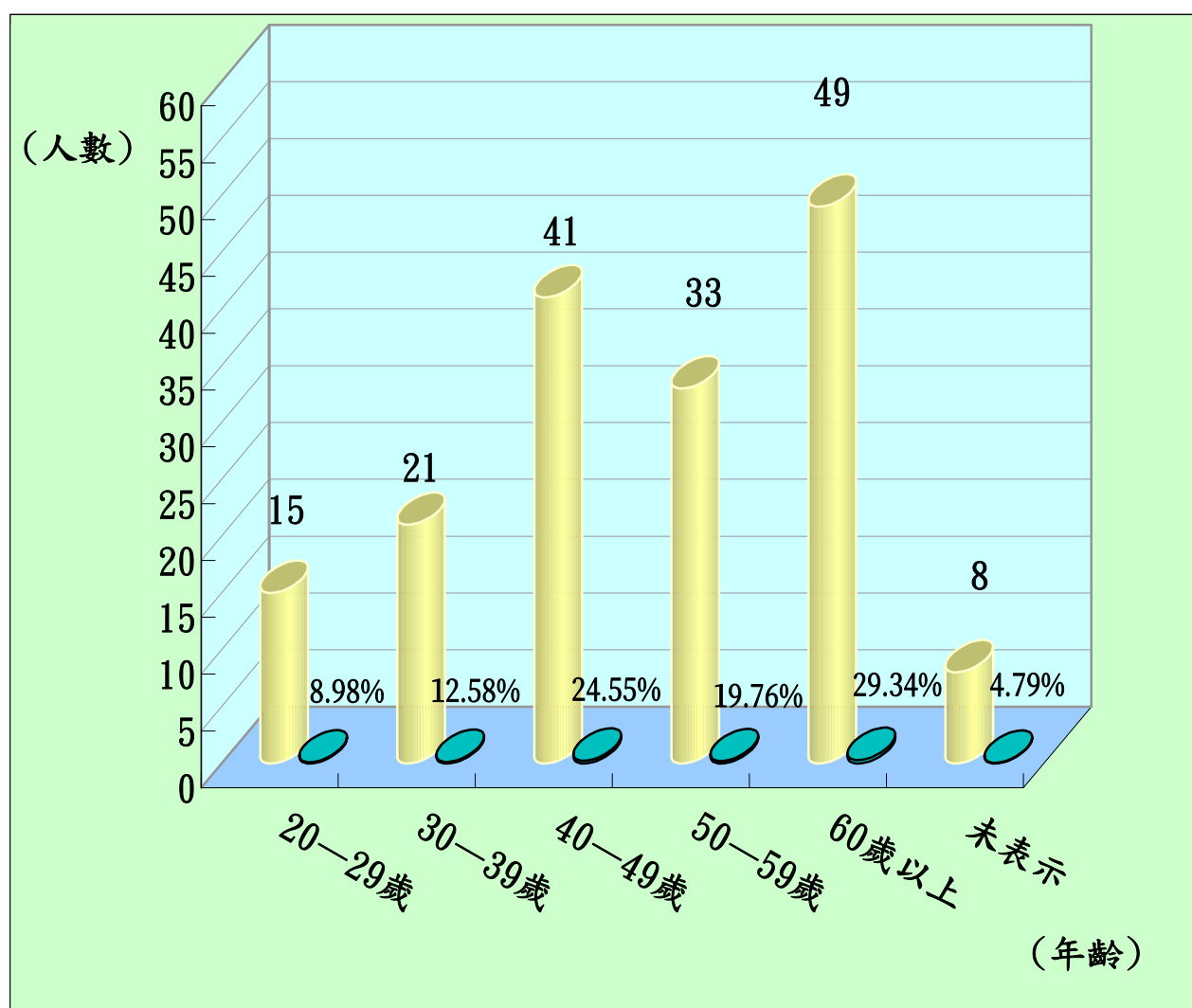
一、填表人性別：

性 別	人 數	百 分 比
男	98	58.68
女	58	34.73
未表示	11	6.59
合 計	167	100



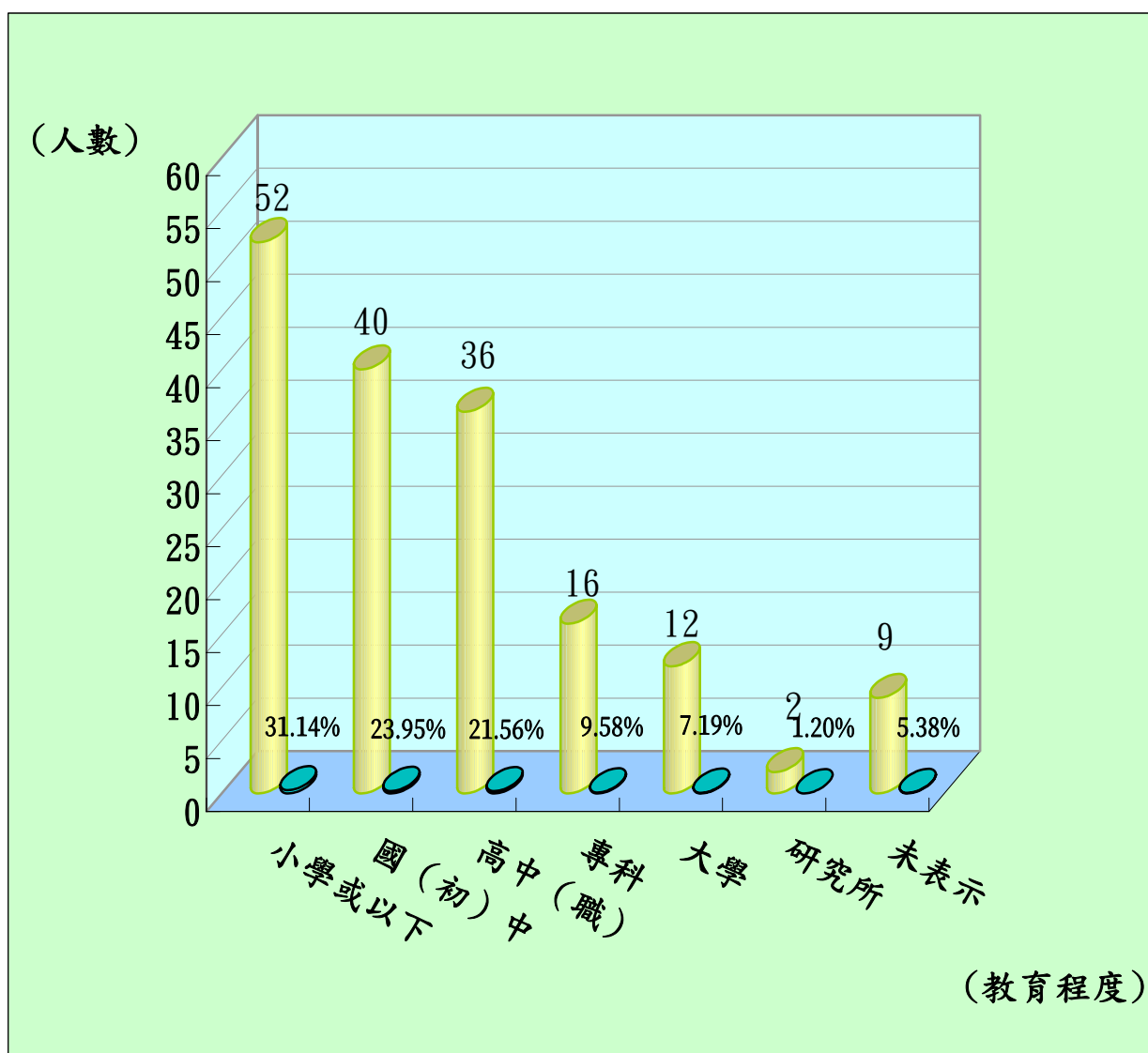
二、填表人年齡：

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	15	8.98
30—39 歲	21	12.58
40—49 歲	41	24.55
50—59 歲	33	19.76
60 歲以上	49	29.34
未表示	8	4.79
合 計	167	100



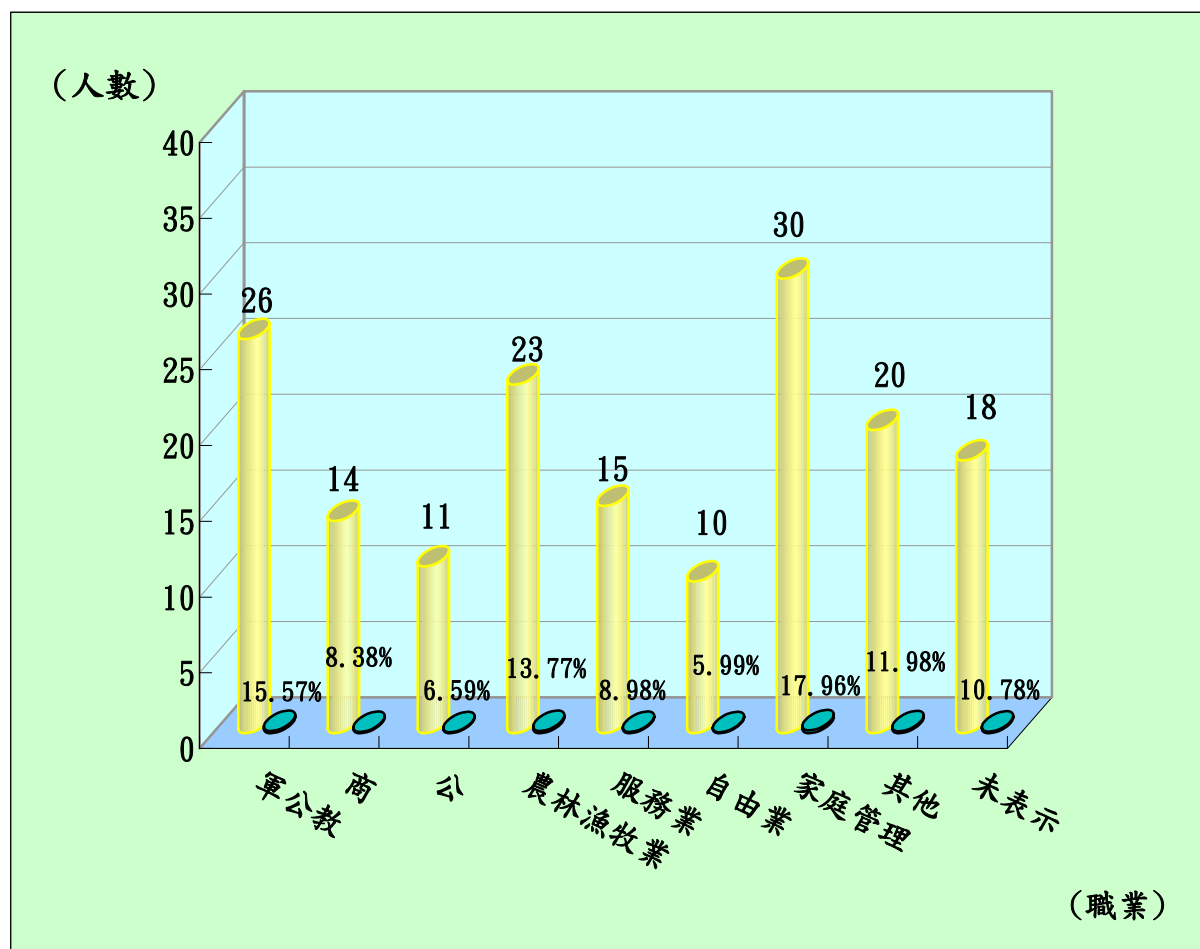
三、填表人學歷：

教育程度	人 數	百 分 比
小學或以下	52	31.14
國（初）中	40	23.95
高中（職）	36	21.56
專 科	16	9.58
大 學	12	7.19
研究所	2	1.20
未表示	9	5.38
合 計	167	100



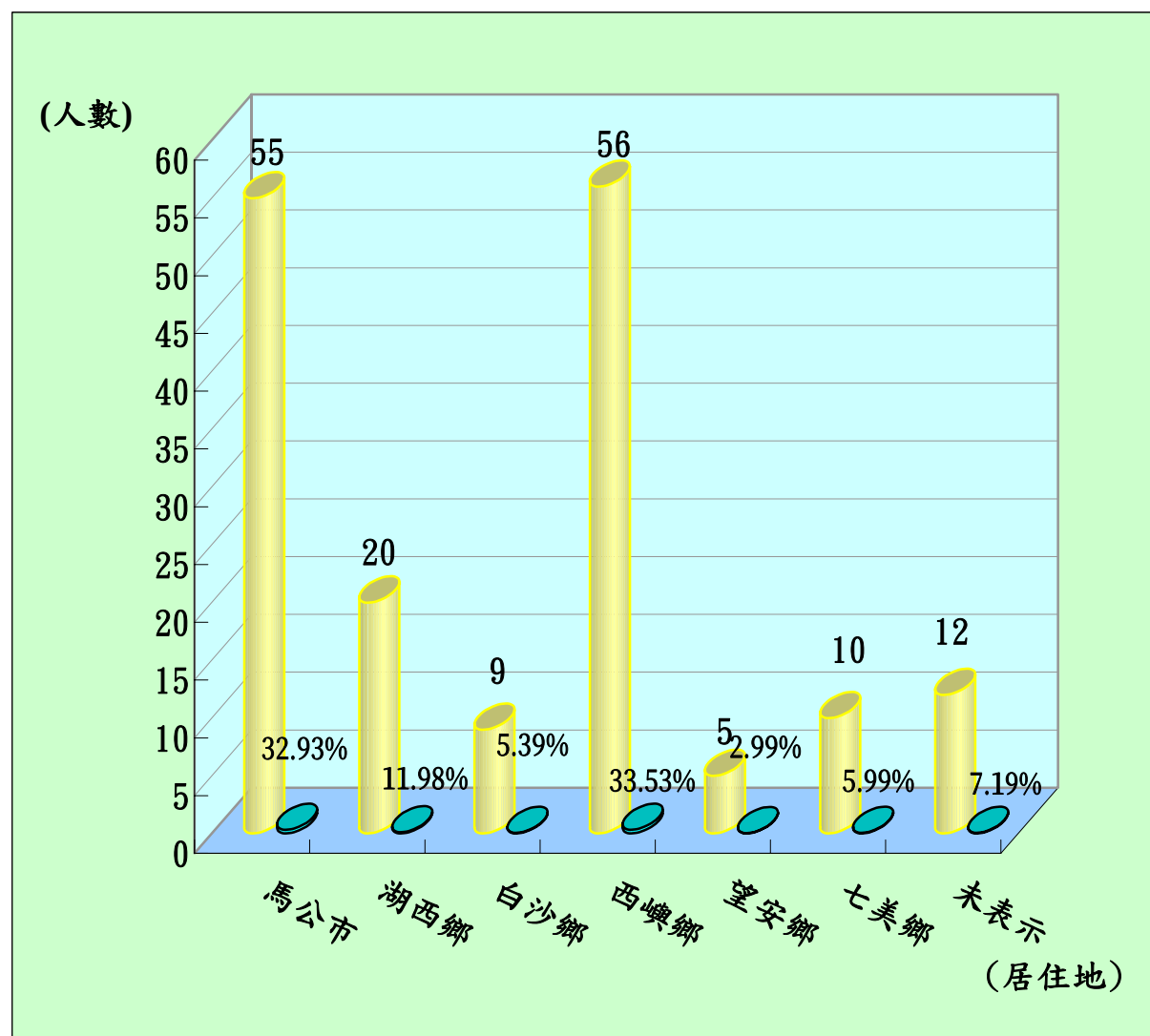
四、填表人職業：

職 業	人 數	百 分 比
軍公教	26	15.57
商	14	8.38
工	11	6.59
農林漁牧業	23	13.77
服務業	15	8.98
自由業	10	5.99
家庭管理	30	17.96
其他	20	11.98
未表示	18	10.78
合 計	167	100



五、填表人目前居住地之統計：

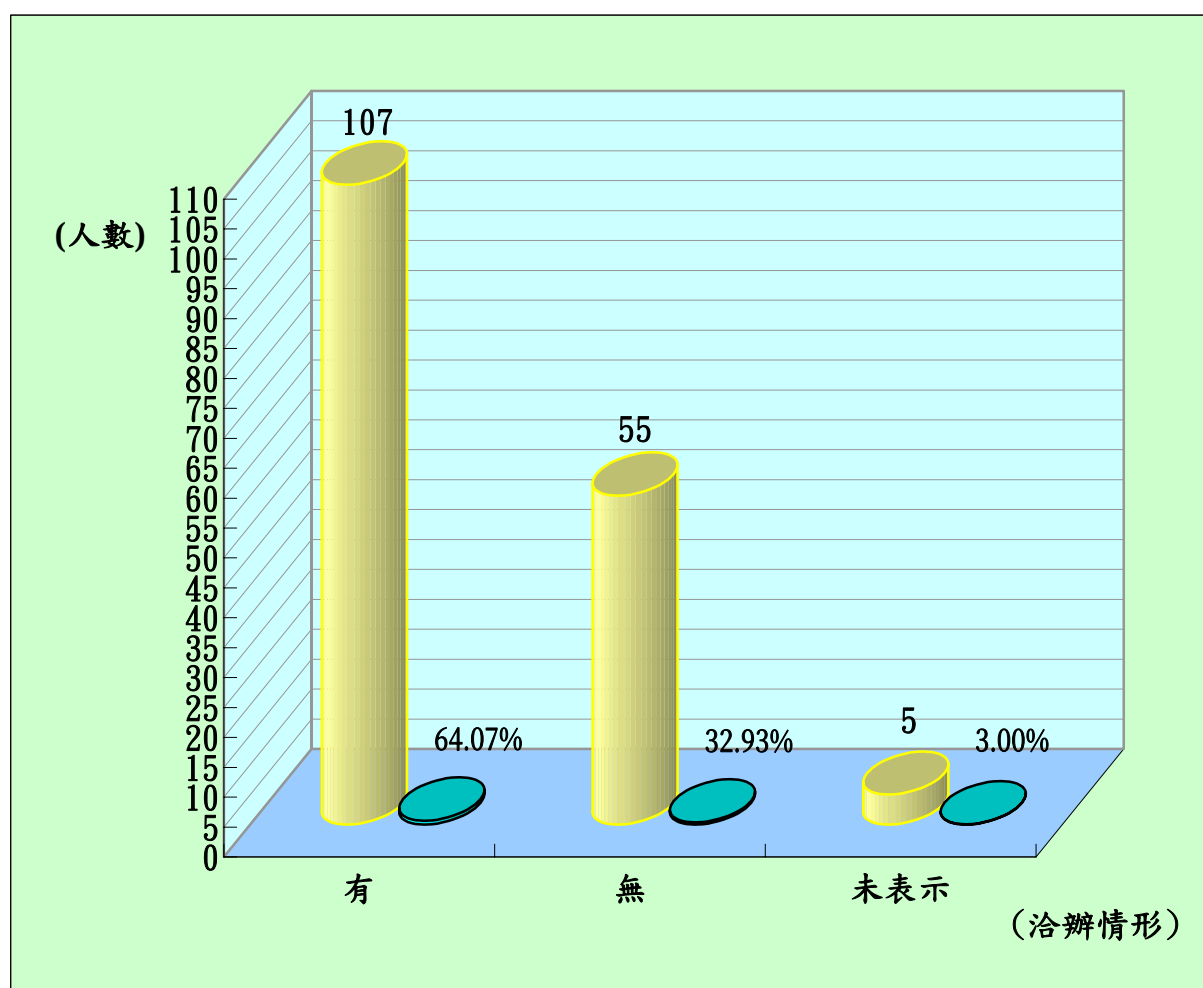
居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	55	32.93
湖西鄉	20	11.98
白沙鄉	9	5.39
西嶼鄉	56	33.53
望安鄉	5	2.99
七美鄉	10	5.99
未表示	12	7.19
合 計	167	100



參、調查項目之統計分析：

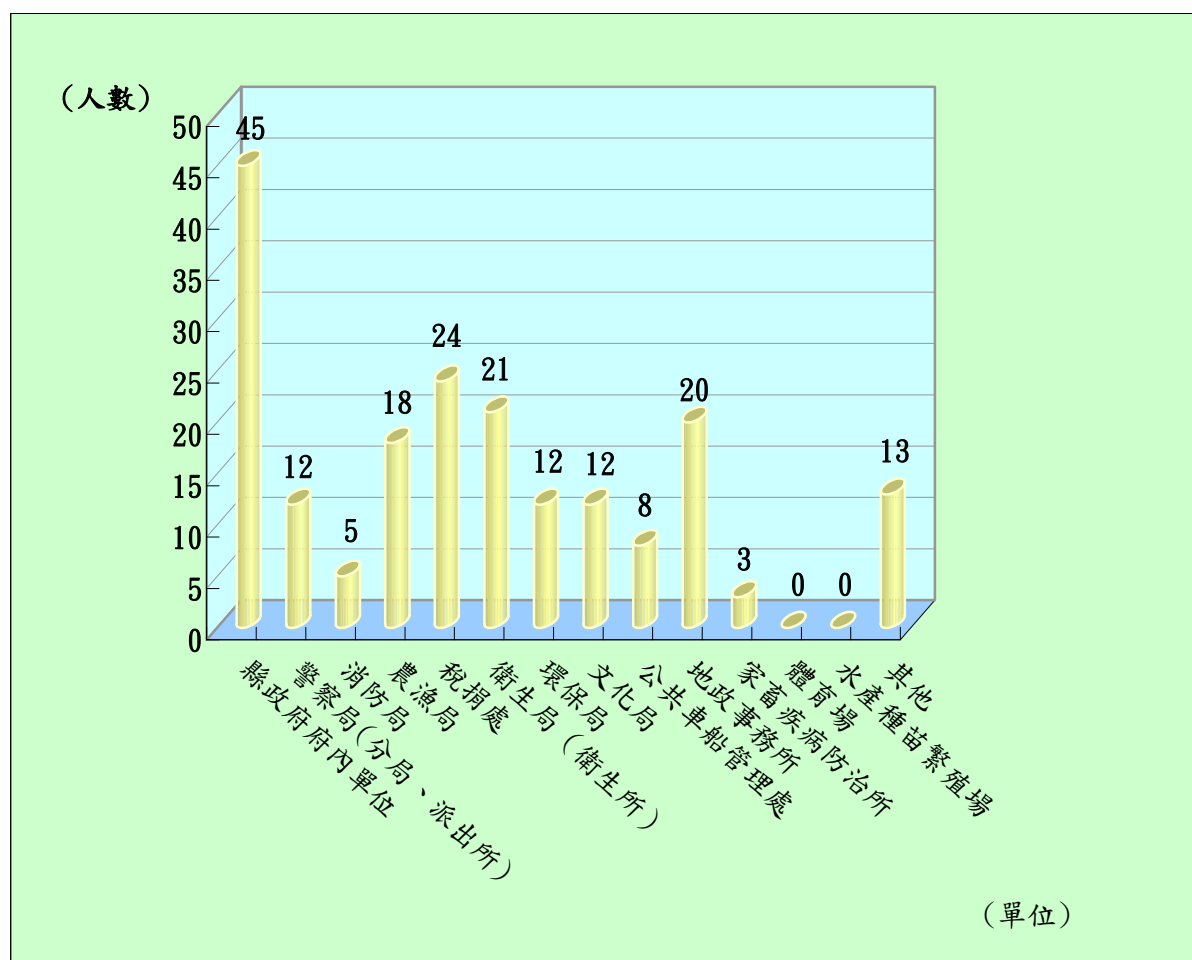
- 一、最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？（若有，以下第二題到第十二題請您回答；若沒有，請跳至第十三題。）

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	107	64.07
無	55	32.93
未表示	5	3.00
合計	167	100



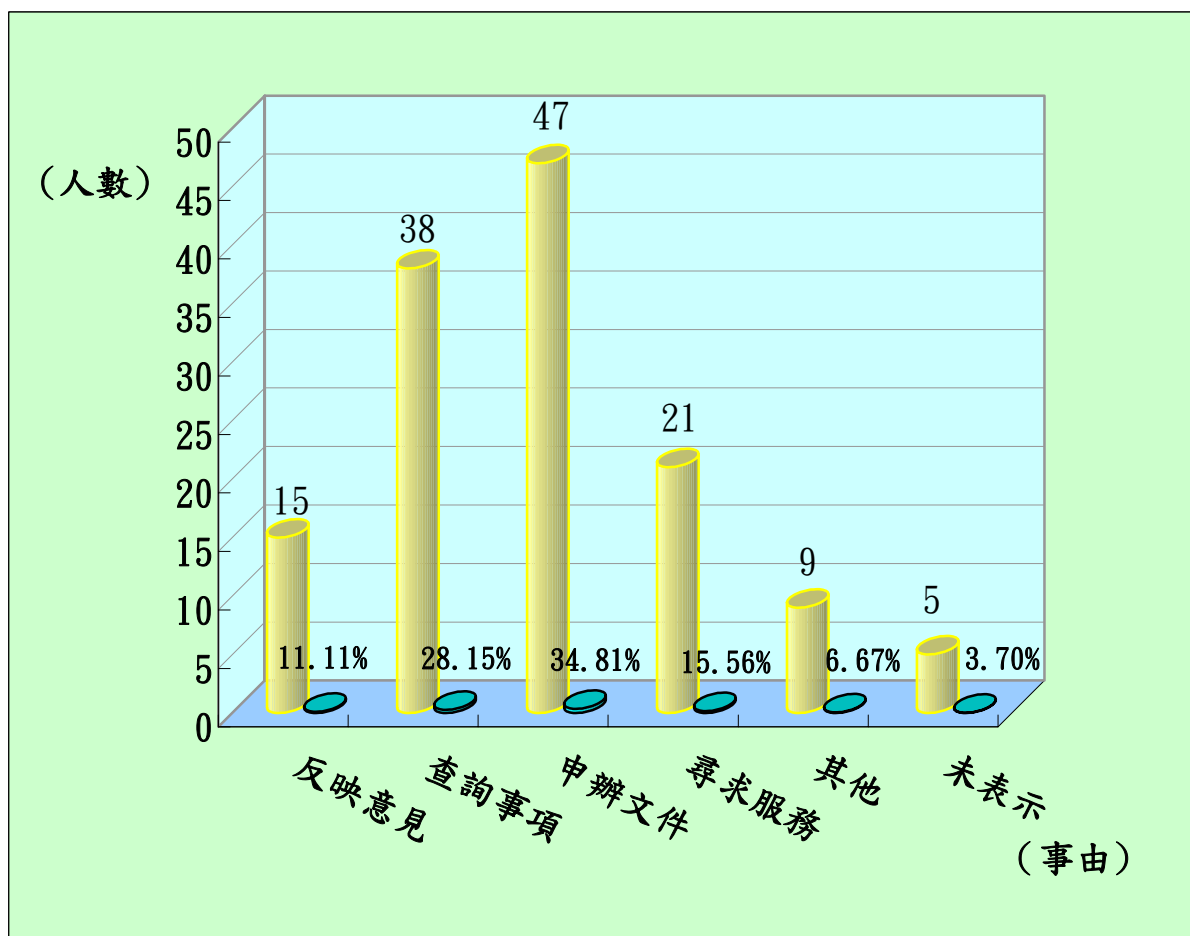
二、您接洽過縣政府的是那一個單位？（複選）

單 位	人 數	單 位	人 數
縣政府府內單位	45	公共車船管理處	8
警察局(分局、派出所)	12	地政事務所	20
消防局	5	家畜疾病防治所	3
農漁局	18	體育場	0
稅捐處	24	水產種苗繁殖場	0
衛生局（衛生所）	21	其他	13
環保局	12	合計	193
文化局	12		



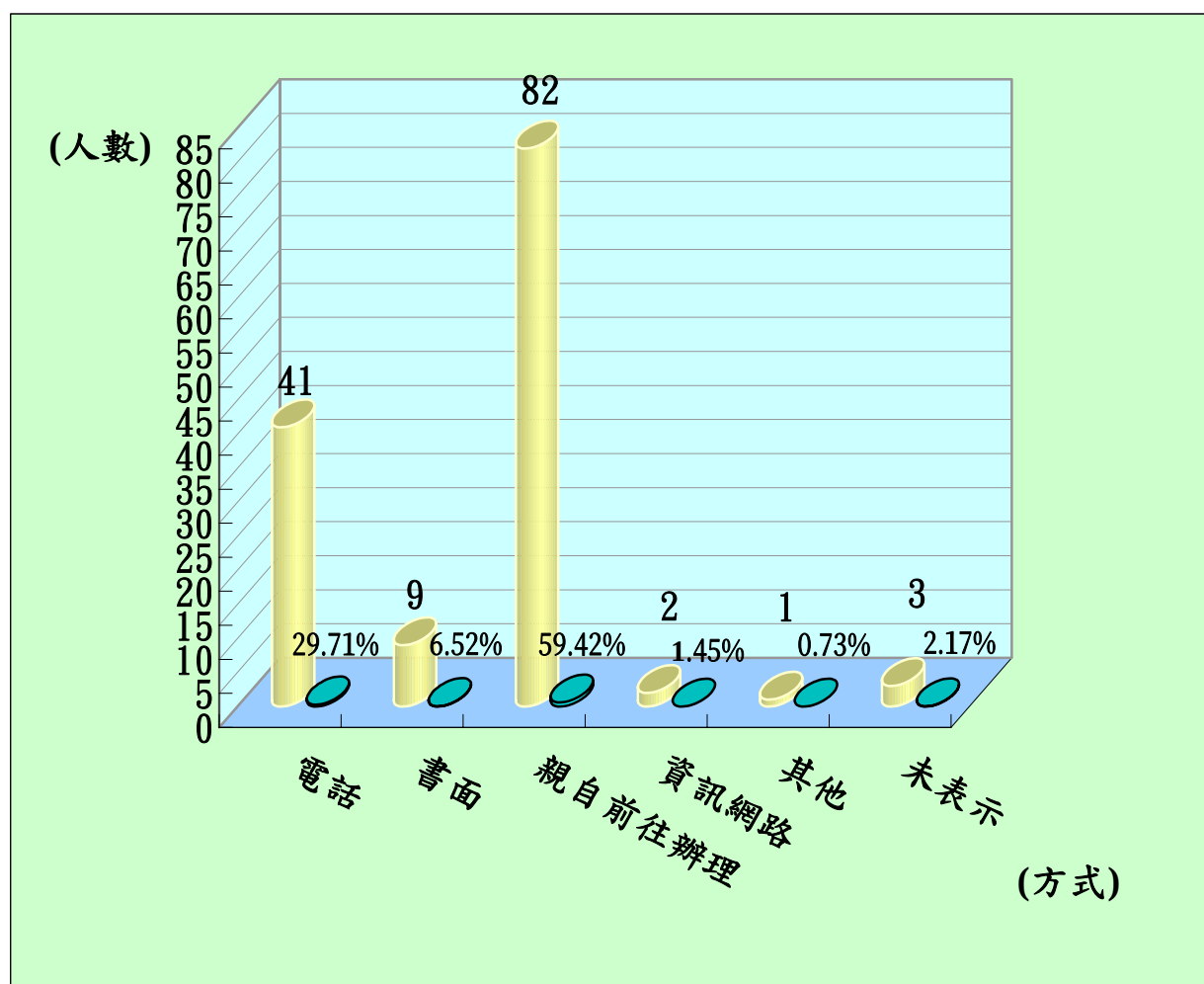
三、您接洽縣政府是為了什麼事情？（複選）

事 由 \ 比 例	人 數	百 分 比
反映意見	15	11.11
查詢事項	38	28.15
申辦文件	47	34.81
尋求服務	21	15.56
其他	9	6.67
未表示	5	3.70
合計	135	100



四、您是透過什麼方式接洽？（可複選，以下第五題到第九題請您繼續回答後，再回答第十以下各題）

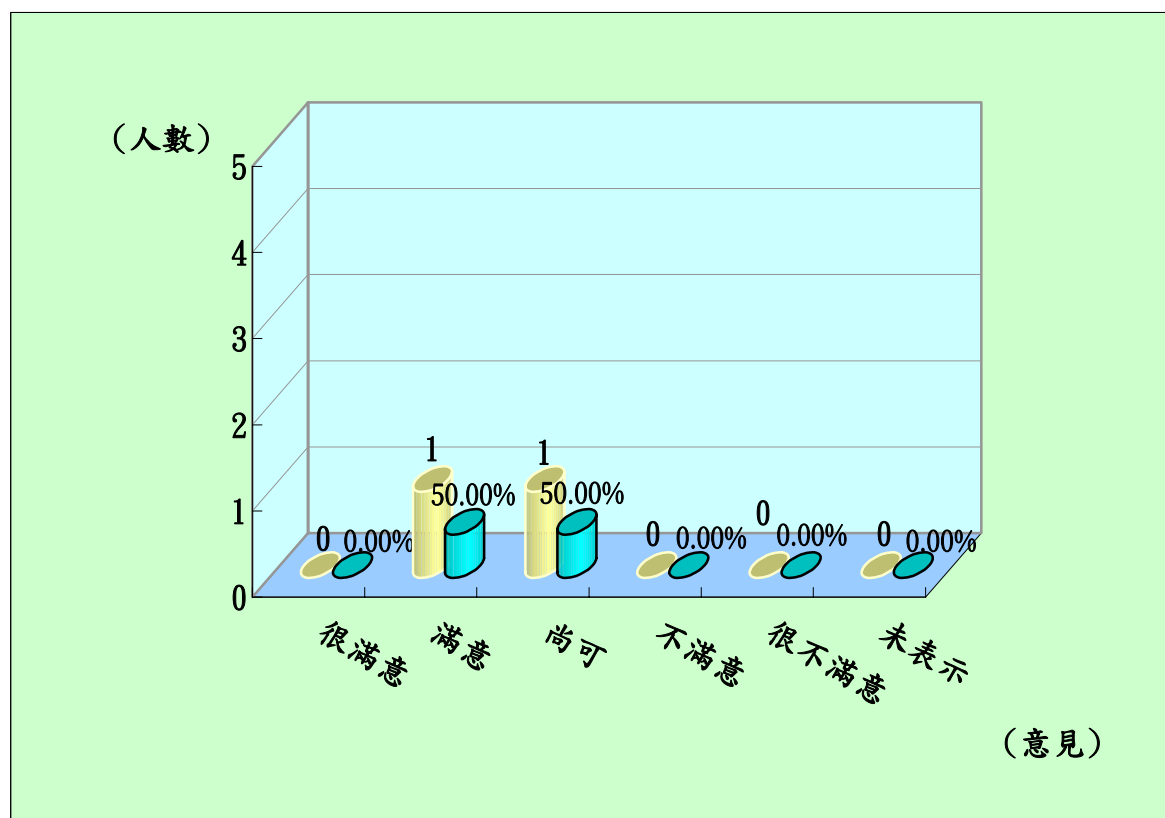
方 式	人 數	百 分 比
電 話	41	29.71
書 面	9	6.52
親自前往辦理	82	59.42
資 訊 網 路	2	1.45
其 他	1	0.73
未 表 示	3	2.17
合 計	138	100



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	1	50.00
尚 可	1	50.00
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
未表示	0	0.00
合 計	2	100

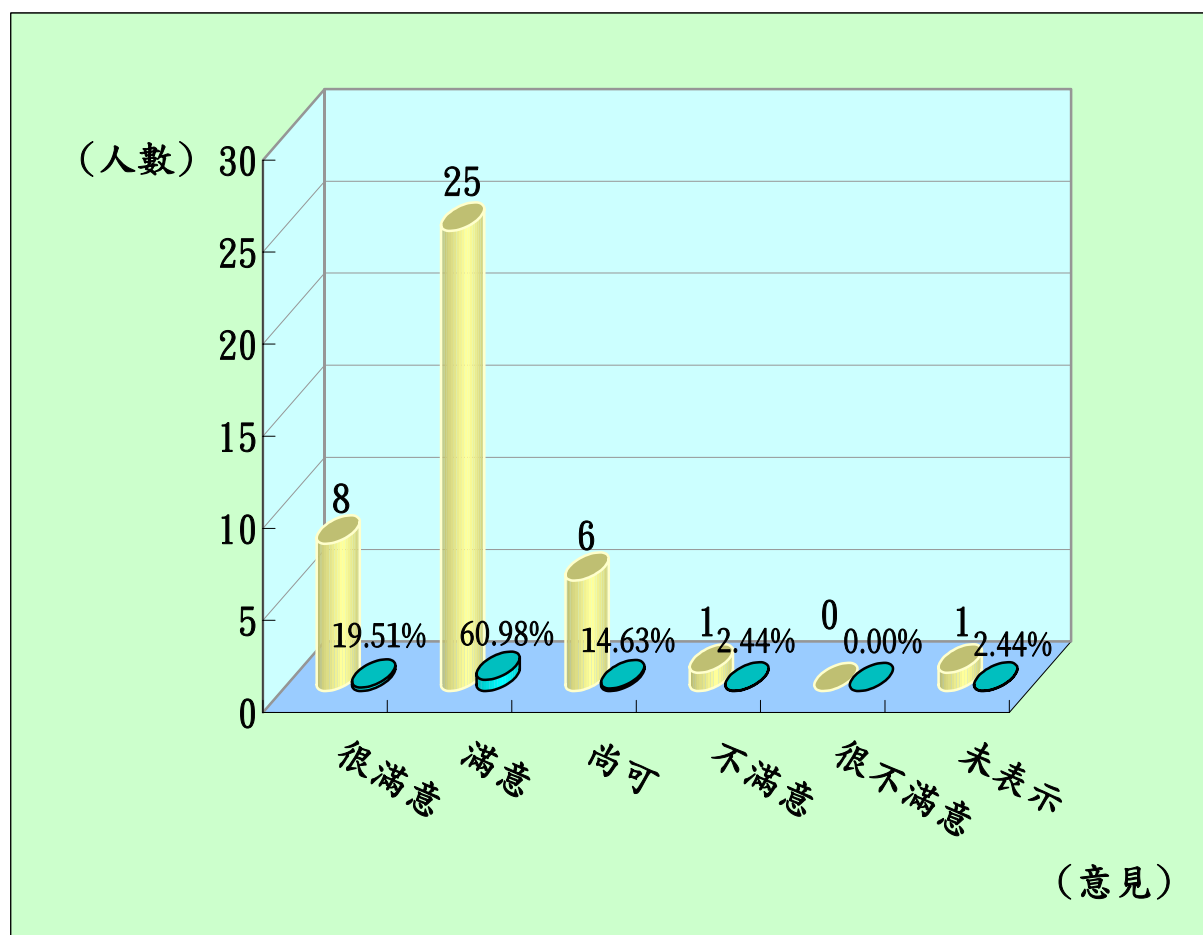
很滿意與滿意合占 50.00 %，尚可占 50.00 %，不滿意與很不滿意合占 0.00%，未表示占 0.00 %，透過網路辦理僅有二項，顯示應加強宣導，以利民眾使用。



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	8	19.51
滿 意	25	60.98
尚 可	6	14.63
不滿意	1	2.44
很不滿意	0	0.00
未表示	1	2.44
合 計	41	100

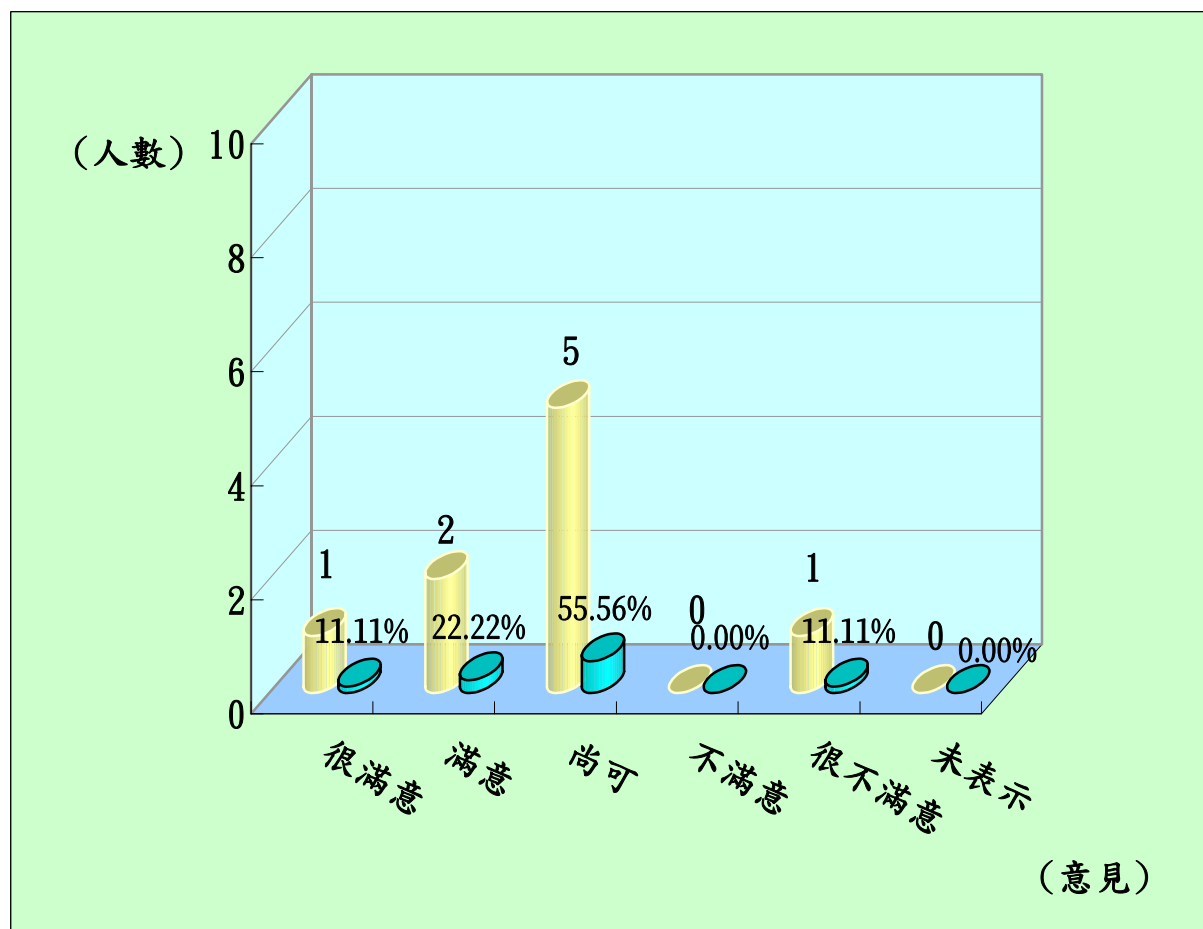
很滿意與滿意合占 80.49% ，尚可占 14.63% ，，不滿意與很不滿意合占 2.44% 其中滿意部分雖高於不滿意部分，但電話禮貌是為民服務最直接的表達方式，仍應再加強電話服務禮儀。



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	1	11.11
滿 意	2	22.22
尚 可	5	55.56
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	11.11
未表示	0	0.00
合 計	9	100

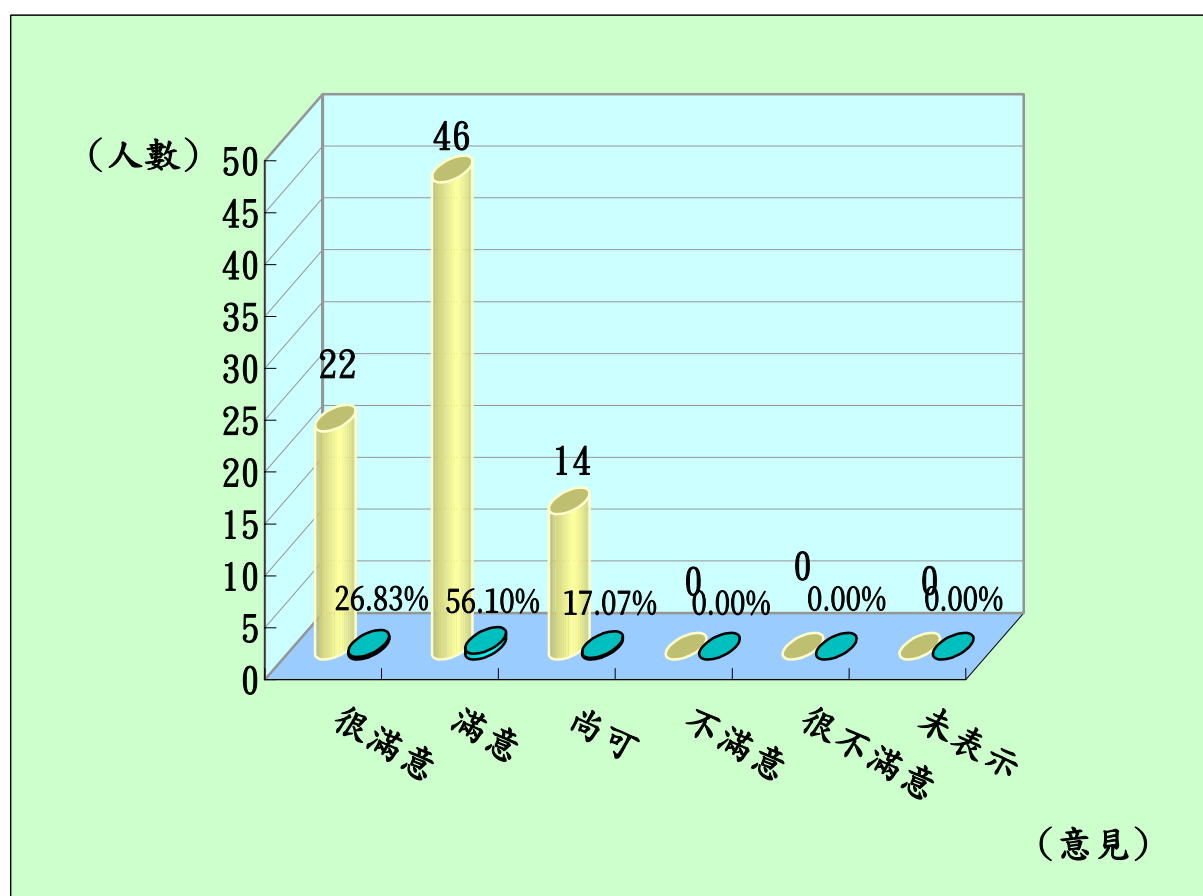
很滿意與滿意合占 33.33% ，尚可占 55.56% ，不滿意與很不滿意合占 11.11% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但為免影響民眾權益，縮短公文處理期限、簡化申辦流程仍有待加強，以落實為民服務工作。



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	22	26.83
滿 意	46	56.10
尚 可	14	17.07
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
未表示	0	0.00
合 計	82	100

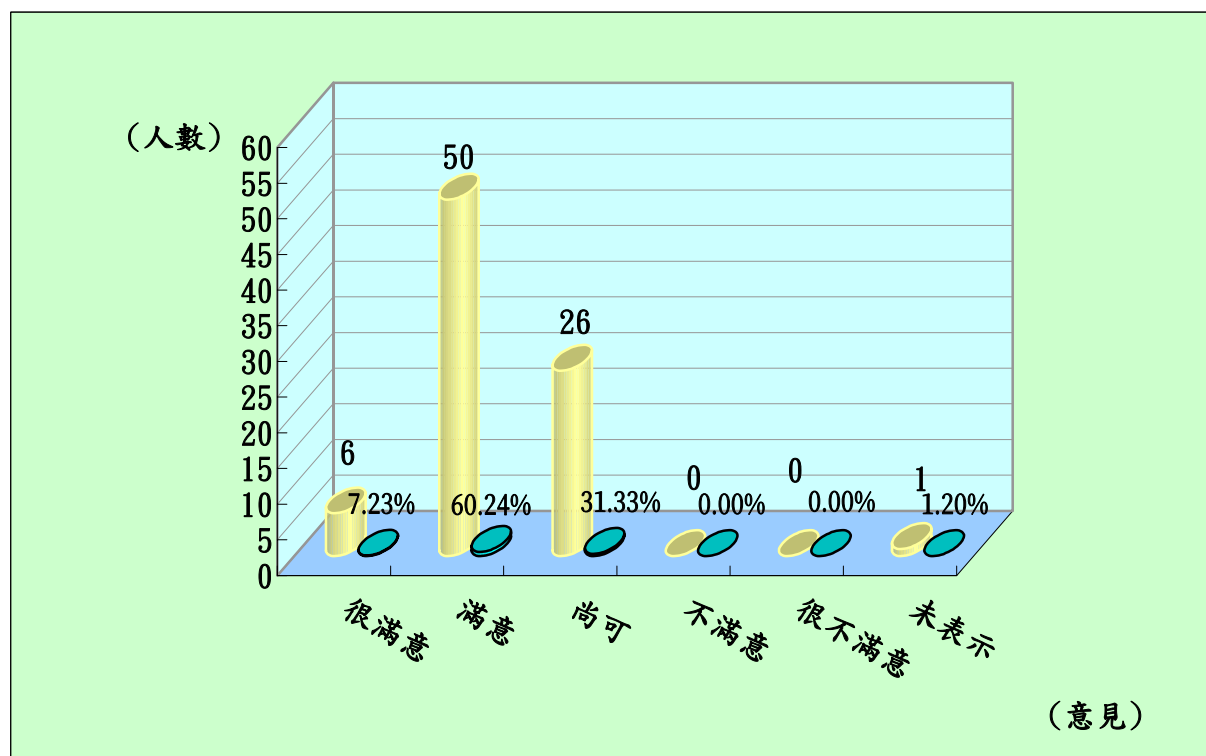
對於民眾到公務機關洽辦事務，服務人員的服務態度是否令人滿意部分，很滿意與滿意合占 82.93%，尚可占 17.07%，不滿意與很不滿意合占 0.00%，顯示公務人員的服務態度已大幅提昇，獲得民眾正面的評價。



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	6	7.23
滿 意	50	60.24
尚 可	26	31.33
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
未表示	1	1.20
合 計	83	100

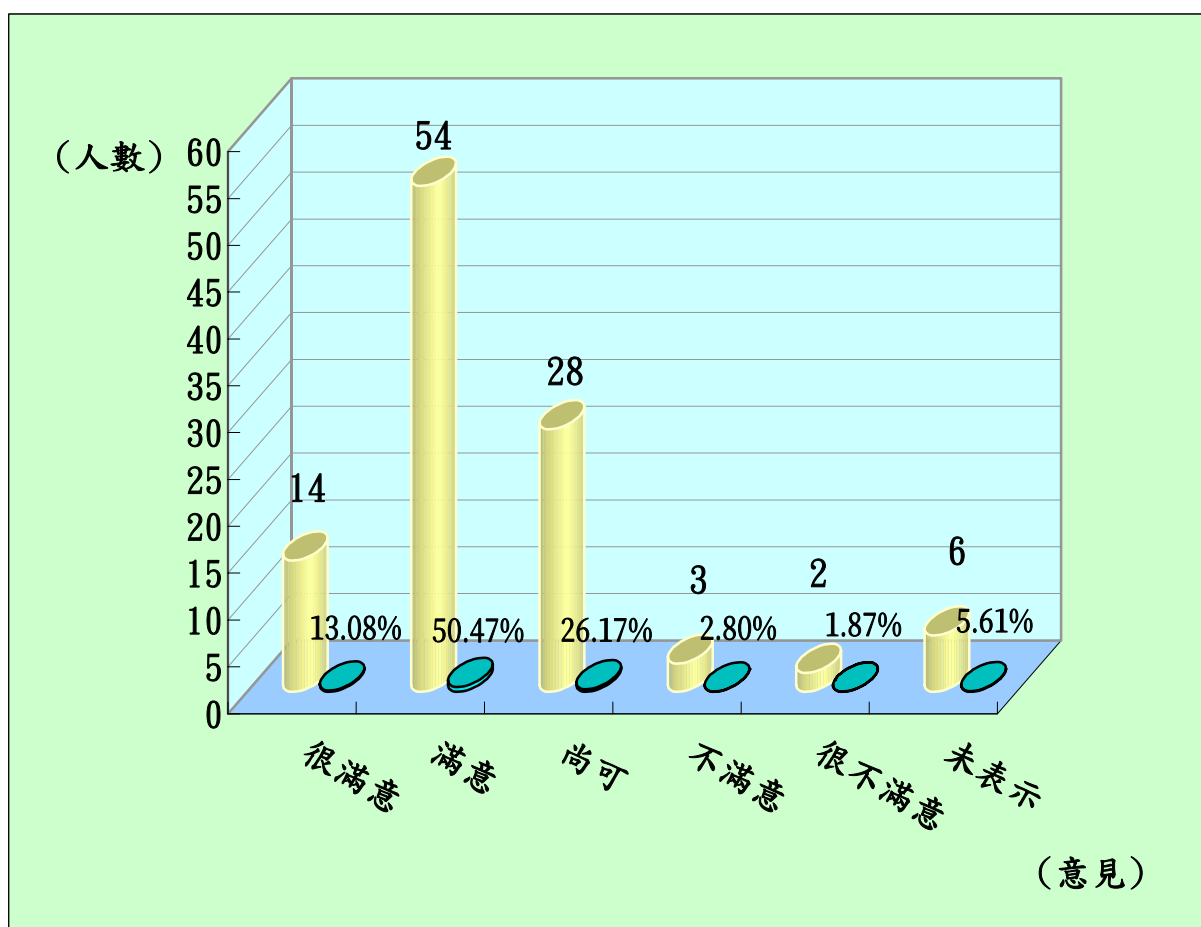
很滿意與滿意合占 67.47% ，尚可占 31.33% ，不滿意與很不滿意合占 0.00% ，其中滿意部分高於不滿意部分，顯見服務場所內外環境及服務設施尚能符合民眾的要求。



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	14	13.08
滿 意	54	50.47
尚 可	28	26.17
不滿意	3	2.80
很不滿意	2	1.87
未表示	6	5.61
合 計	107	100

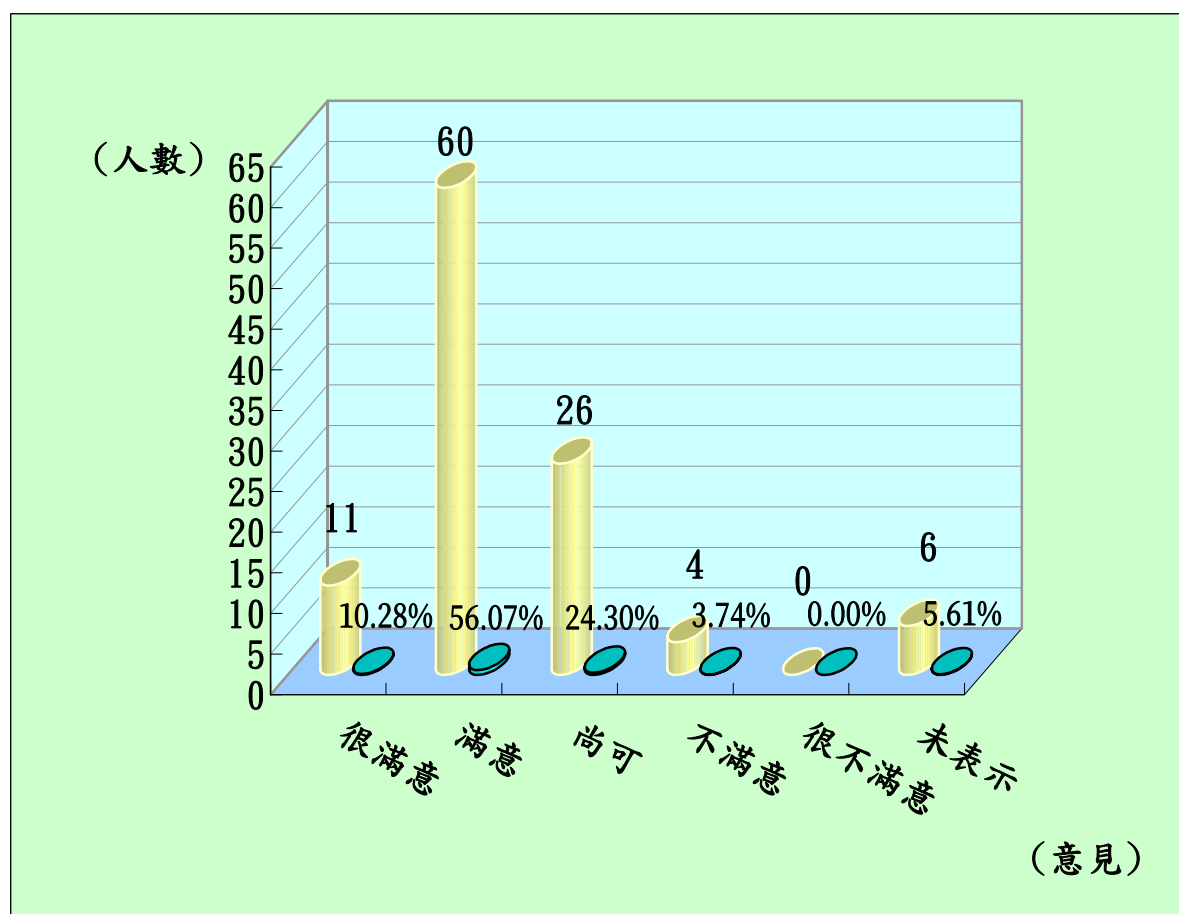
很滿意與滿意合占 63.55% ，尚可占 26.17% ，不滿意與很不滿意合占 4.67% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但各單位仍應全面檢討簡化工作程序，以提高工作效率，俾為民眾提供更便捷之服務。



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	11	10.28
滿 意	60	56.07
尚 可	26	24.30
不滿意	4	3.74
很不滿意	0	0.00
未表示	6	5.61
合 計	107	100

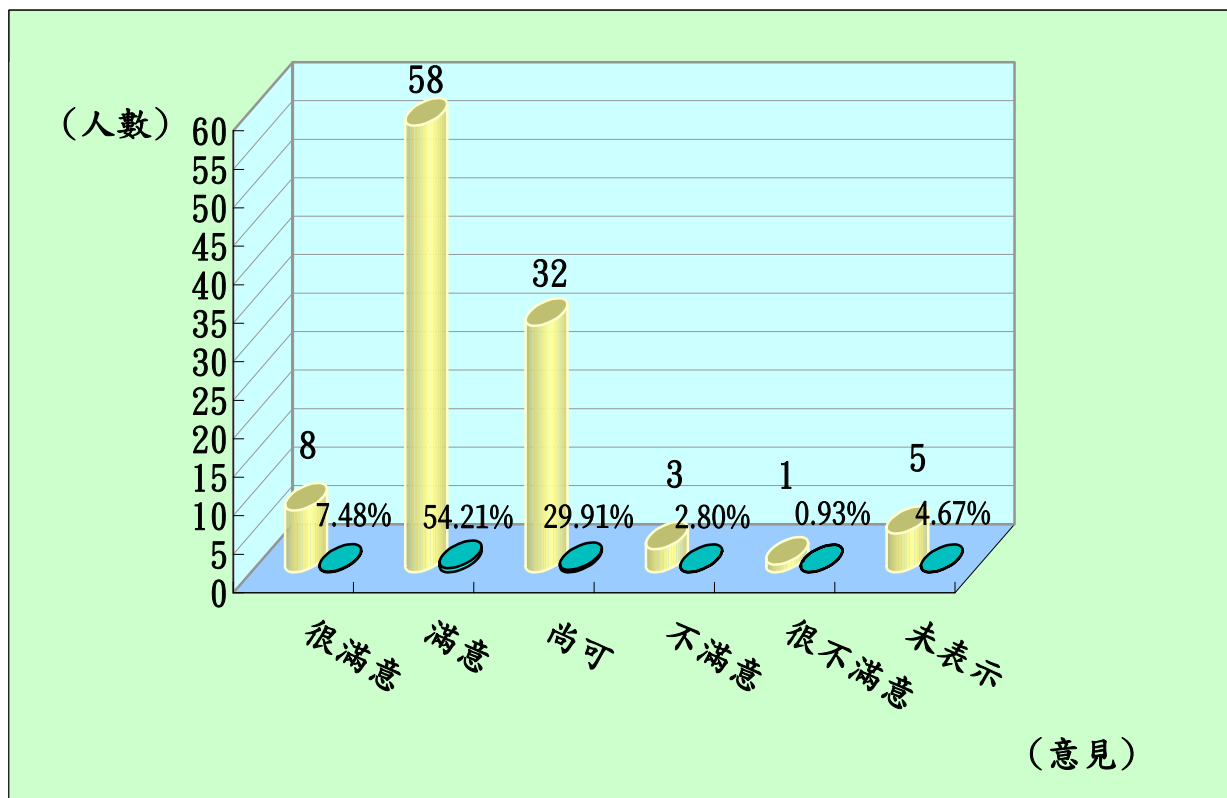
很滿意與滿意合占 66.35% ，尚可占 24.30% ，不滿意與很不滿意合占 3.74% ，其中滿意部分雖高於不滿意部分，但公務人員的專業能力仍需再充實，以提供更完善的服務。



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	8	7.48
滿 意	58	54.21
尚 可	32	29.91
不滿意	3	2.80
很不滿意	1	0.93
未表示	5	4.67
合 計	107	100

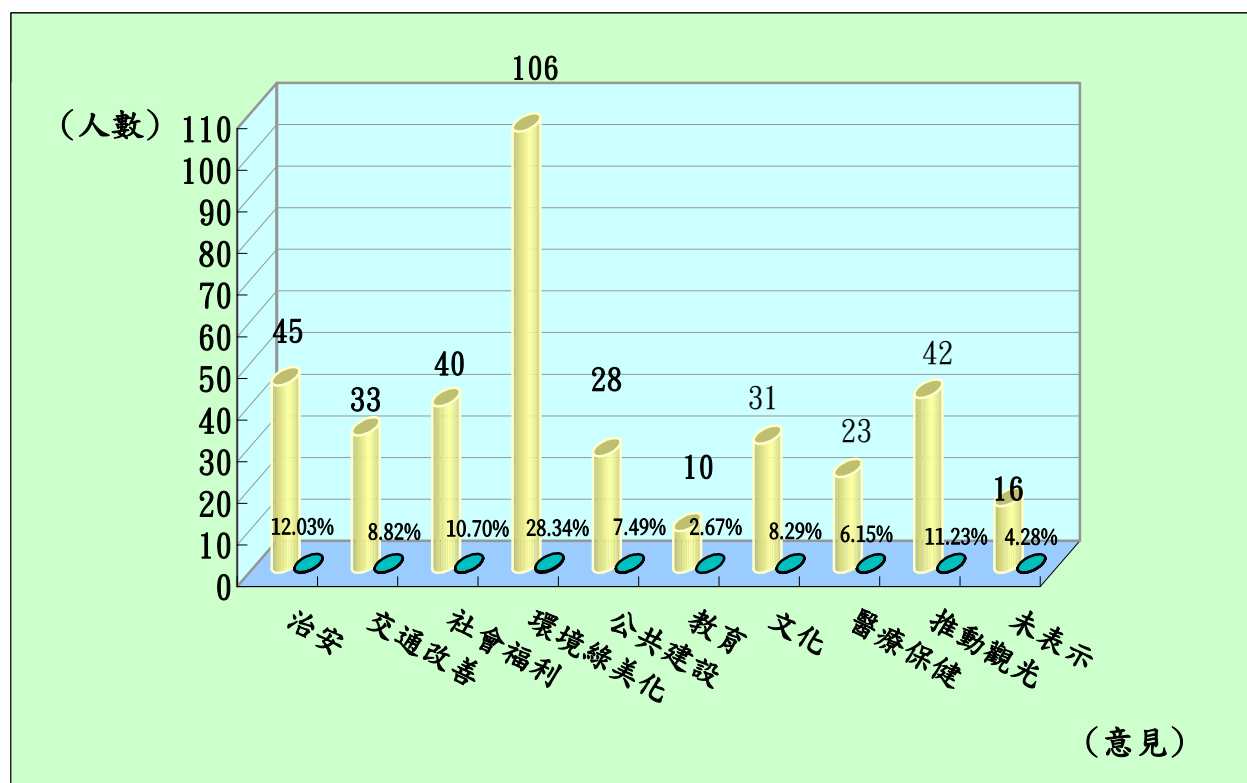
整體而言，民眾對目前縣政府的為民服務工作，感到很滿意與滿意合占 61.69%，尚可占 29.91%，不滿意與很不滿意合占 3.73%；其中不滿意與很不滿意的原因為公務人員專業能力、敬業精神不足，工作態度、效率不佳及附屬機關陳送縣府公文時效較慢。顯示各單位人員應徹底檢討改進，並應建立正確的服務理念，為民眾提供適切的服務。



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	45	12.03
交通改善	33	8.82
社會福利	40	10.70
環境綠美化	106	28.34
公共建設	28	7.49
教 育	10	2.67
文 化	31	8.29
醫療保健	23	6.15
推動觀光	42	11.23
未表示	16	4.28
合 計	374	100

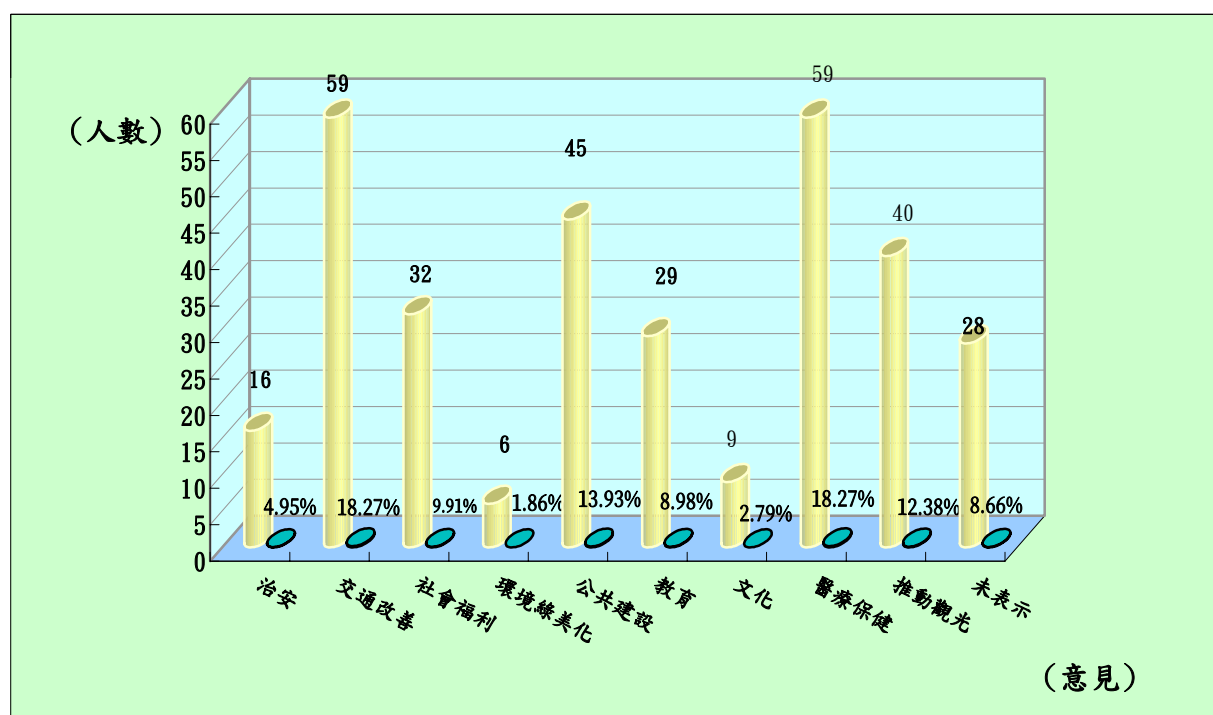
在縣府施政方面比較滿意前三名分別為環境綠美化（占 28.34%）、治安（占 12.03%）、推動觀光（占 11.23%），顯示營造優質生活環境、治安維護及行銷澎湖上，獲致縣民多數的肯定。



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	16	4.95
交通改善	59	18.27
社會福利	32	9.91
環境綠美化	6	1.86
公共建設	45	13.93
教 育	29	8.98
文 化	9	2.79
醫療保健	59	18.27
推動觀光	40	12.38
未表示	28	8.66
合 計	323	100

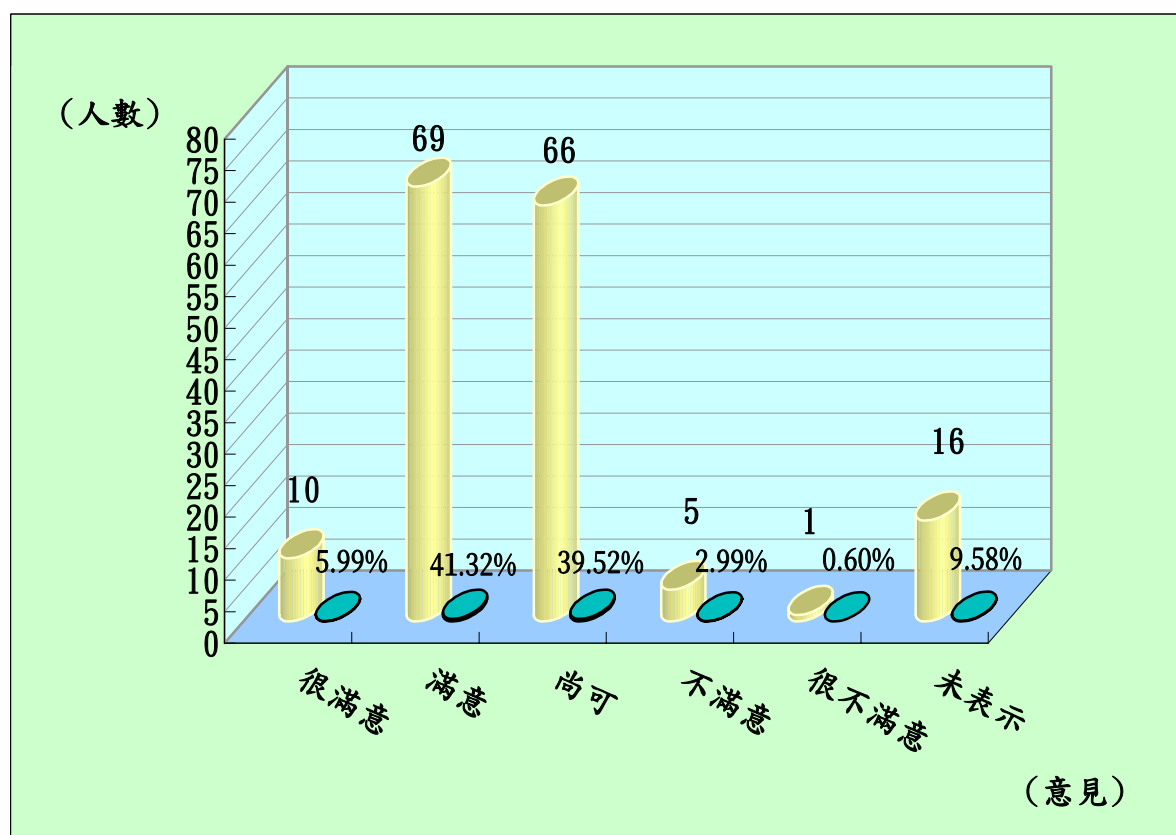
在縣府施政方面比較不滿意前三名分別為交通改善（占 18.27%）、醫療保健（占 18.27%）、公共建設（占 13.93%），顯見提供便捷交通、提昇就醫品質及規劃施作人本、優質、永續的公共建設應再加強，業務單位應研議因應方案，以滿足民眾需求。



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	10	5.99
滿 意	69	41.32
尚 可	66	39.52
不滿意	5	2.99
很不滿意	1	0.60
未表示	16	9.58
合 計	167	100

很滿意與滿意合占 47.31%，尚可占 39.52%，不滿意與很不滿意合占 3.59%，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	學校教育的相關配套措施不甚完善。	教育局
2	道路路面被重覆挖掘且回填不平的情形十分嚴重，對此，縣府與各鄉市公所不應各自為政辦理，以免浪費公帑，且有危行車安全及有礙市容觀瞻。	建設局 觀光局
3	小巷道應多利用倍力磚或植草磚規劃公園式散步走道，減少使用柏油及水泥，並做整體性的規劃。	建設局 觀光局
4	公共建設及建築工程之設計不應只強調專業，地方意見亦需納入考量，並請加強監工，以維工程品質。	建設局 各相關業務單位
5	公共建設不夠廣泛，且安全設施不夠完善。	建設局 各相關業務單位
6	公共建設太少，導致失業勞工多。	建設局 各相關業務單位
7	需以周詳計畫來推展觀光，以吸引觀光客源及活絡本地經濟。	觀光局
8	對外交通不足且無法提供旅客快速便捷之交通工具，如台華輪行駛時間即需五至六小時。	觀光局 車船處
9	離島交通（船、機）在冬天時常因天候影響致交通中斷，嚴重造成民眾洽公、外出及返鄉的不便，亟待改善。	觀光局 車船處
10	本縣獨居老人人數眾多，現所施行之老人餐食政策及資格限制無法符合實際需求。	社會局
11	井垵里社區活動中心自八十八年即計劃覓地重新興建，但迄未辦理。	社會局
12	縣府施政多著重於馬公市，應均衡各鄉市之發展，以縮短城鄉差距。	計畫室
13	請打通人行道，以利行人通行，並請改善市區交通秩序。	警察局
14	重大疾病與緊急救護之醫療救援仍嫌匱乏，醫療水準有待提升。	衛生局

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	請改善教育措施及政策。	教育局
2	建請籌設一所大學	教育局
3	請加強建設澎湖。	建設局 各相關業務單位
4	請拓寬湖西至龍門段之道路。	建設局
5	中華路至東衛段間道路崎嶇不平，請儘速修復，以維行車安全。	建設局
6	經挖掘重鋪後的道路路面多不平坦，請予改善，以維行車安全。	建設局 觀光局
7	西嶼鄉橫礁村漁港之清港問題迄未解決，請儘速辦理。	建設局
8	水質（過鹹）及用水問題亟待解決，例如增加海水淡化量以提高供水量。	建設局
9	請提升公共建設工程品質。	建設局
10	振興發展澎湖觀光產業並加強招商,增加就業機會，以減緩失業率及人口外流。	觀光局
11	請加強推展澎湖冬天的觀光旅遊。	觀光局
12	請向中央政府爭取補助大力建設觀光事業，以帶領澎湖人走出貧窮。	觀光局
13	建請興建國際觀光大飯店。	觀光局
14	觀光旅遊中的食、住的價錢應予公開透明化，避免產生旅遊糾紛，以使觀光客能留下美好回憶。	觀光局
15	北辰市場購物空間太亂。	觀光局
16	請在市區增設汽機車臨時停車場。	觀光局

17	請儘速改善對台及離島（如恆安輪、七美輪的改善）交通，提供縣民及觀光客行的便利。	觀光局
18	請儘速解決七美鄉交通船問題，並增加飛機班次。	觀光局
19	發展博奕事業，以吸引財團的投資。	觀光局
20	為了避免發展博奕事業後所帶來的治安、社會問題，請不要通過該項政策。	觀光局
21	請規劃一至三個據點來推動夜市生活圈。	觀光局
22	老人餐食未盡完善。	社會局
23	在老人、獨居低收入戶（尤其是身心障礙者）的生活照顧及保障等福利仍有待加強。	社會局
24	落實普及化社會福利及提高文化素質。	社會局 文化局
25	有關澎管處、湖西鄉公所在隘門社區舉辦遷移第九公墓供做觀光用地說明會中所達成先建納骨塔供撿骨進塔後，再配合推動發展觀光事業之共識，請協助辦理。	社會局
26	對於公益團體、弱勢團體所提供及補助的資源十分不足，致無法順利推動政府照顧弱勢族群政策。	社會局
27	社區發展協會在各地所成立的情形不一，有同一村里卻設有二個，有些村里卻連一個也沒有，且獲得補助情形也不一，有的獲補助款有好幾百萬，有的好幾年都未曾接獲補助，顯有失公允。	社會局
28	現社區發展協會的運作多賴自籌經費，資源嚴重不足，建請多予補助。	社會局
29	請爭取、營造及建設符合多數縣民所需的措施及政策，創造澎湖人的明天。	計畫室 各相關業務單位
30	西嶼鄉南區的電視收訊遭奇比風災重創後造成收訊不良的情形迄未獲改善，請協助解決。	行政室
31	市區路邊任意停放車輛及人行道為商家佔用或停放機踏車情形十分嚴重，請加強整頓。	警察局

32	紅綠燈的設置請再檢討。	警察局
33	請強力取締白沙鄉的牌九職業賭場。	警察局
34	請鏟除荒地上的銀合歡樹。	農漁局
35	獎勵農民復耕，保證農產品價格，以維農民生計。	農漁局
36	建請於外垵設置冷凍製冰廠。	農漁局
37	強化醫院醫師素質，興建大型醫院，並落實提升醫療品質。	衛生局
38	急重症後送的認定標準務必嚴謹，避免因醫事人員過於本位主義致輕忽人命。	衛生局
39	貿商十村改建（龍行新城）導致西側的住戶長期受到噪音與污染的危害，請縣府能出面與包商協調，將危害降至最低或對住戶能有所補償。	環保局
40	請加強處理垃圾。	環保局

澎湖縣政府九十二年度
為民服務問卷調查報告

澎湖縣政府編印