

澎湖縣政府委託辦理
105 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

計畫主持人： 陳甦彰

職 稱：教授兼系主任

時 間：中華民國 105 年 12 月

摘 要

本調查目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上民眾對澎湖縣政府為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 105 年 11 月 14 日至 104 年 11 月 17 日，每日晚上 6 時 30 分到 9 時 30 分，以中華電信 105-106 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 4,993 通電話，成功完成 611 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 12.2%。

受訪者對澎湖縣政府服務人員的服務態度滿意度為 96.4%，比 104 年略降了 0.4%；對服務場所內外環境滿意度為 96.4%，較 104 年提高了 0.2%；對服務場所服務設施滿意度為 95.3%，較 104 年度下降了 0.4%；對澎湖縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 89.5%，較 104 年度下降了 0.7%；受訪者認知目前澎湖縣政府團隊為民服務工作較前 1 年進步的有 89.1%，其中為民服務滿意度以民政處（戶政所）最高，其次為衛生局（衛生所）、財政處（地政所）、建設處和社會處。有 28.6% 知道澎湖縣政府設有為民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務，較 104 年提高了 8.0%。接受服務的受訪者滿意度為 90.0%。44.4% 的人知道縣府有 1999 縣民服務專線，接受服務的受訪者滿意度為 68.4%。對澎湖縣政府的整體施政表現有 83.5% 民眾表示滿意。

受訪者認為澎湖縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健、②推動社會福利、③交通改善、④公共建設、⑤推動觀光旅遊。與往年排序大同小異。

針對調查結果，本研究提出①加強推動民眾認為要推動的施政項目②強化單一服務窗口宣導和 1999 縣民服務專線的功能③重視民眾建議事項研擬改善方案④多辦理為民服務講習⑤持續辦理為民服務調查工作等建議。

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	8
三、縣民對縣政府施政之評價	36
肆、結論及建議	43
一、結論	43
二、建議	44
參考文獻	46
附件 1、澎湖縣政府 105 年度為民服務滿意度調查問卷	47
附件 2、訪員訓練注意事項	51
附件 3、問卷各題項答題原始資料	52
附件 4、訪員訓練及電話調查相片	56

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	5
表 3-4 職業統計表	6
表 3-5 居住地區統計表	7
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表	8
表 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數統計表	9
表 3-8 接洽過縣政府單位統計表	10
表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表	11
表 3-10 洽公途徑統計表	12
表 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	13
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢統計表	14
表 3-13 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表	15
表 3-14 對服務場所內外環境滿意度統計表	16
表 3-15 對服務場所內外環境滿意度趨勢統計表	17
表 3-16 對服務場所內外環境滿意度交叉分析表	18
表 3-17 對服務場所服務設施滿意度統計表	19
表 3-18 對服務場所服務設施滿意度趨勢統計表	20
表 3-19 對服務場所服務設施滿意度交叉分析表	21
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	22
表 3-21 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢統計表	23
表 3-22 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	24
表 3-23 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表	25
表 3-24 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表	26

表 3-25 縣政府為民服務工作是否有進步統計表 -----	27
表 3-26 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表 -----	28
表 3-27 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項 -----	29
表 3-28 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表 -----	30
表 3-29 受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意排行表 -----	31
表 3-30 是否知道縣府設有為民服務單一窗口意見表 -----	32
表 3-31 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項表 -----	32
表 3-32 對為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度表 -----	33
表 3-33 是否知道 1999 縣民服務專線意見表 -----	34
表 3-34 是否曾透過 1999 縣民服務專線協助表 -----	34
表 3-35 1999 縣民服務專線解決問題滿意度表 -----	35
表 3-36 對縣政府的整體施政滿意度表 -----	36
表 3-37 對縣政府整體施政滿意度趨勢統計表 -----	37
表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表 -----	38
表 3-39 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表 -----	39

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圓形圖	8
圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數圓形圖	9
圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖	10
圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖	11
圖 3-10 洽公途徑圓形圖	12
圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	13
圖 3-12 民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	14
圖 3-13 對服務場所內外環境滿意度圓形圖	16
圖 3-14 民眾對縣政府服務場所內外環境滿意趨勢圖	17
圖 3-15 對服務場所服務設施滿意度圓形圖	19
圖 3-16 民眾對縣政府服務場所服務設施滿意趨勢圖	20
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	22
圖 3-18 民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖	23
圖 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	25
圖 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	26
圖 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	27
圖 3-22 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	29
圖 3-23 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 3-24 是否知道縣府設有為民服務單一窗口圓形圖	32
圖 3-25 是否曾透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖	33

圖 3-26 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖 -----	33
圖 3-27 是否知道 1999 縣民服務專線圓形圖 -----	34
圖 3-28 有沒有曾經透過 1999 縣民服務專線協助圓形圖 -----	35
圖 3-29 1999 縣民服務專線解決問題滿意度圓形圖 -----	35
圖 3-30 對縣政府的整體施政滿意圓形圖 -----	36
圖 3-31 對縣政府整體施政滿意趨勢圖 -----	37
圖 3-32 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖 -----	40

壹、背景說明

由於民眾對各級政府機關服務品質及效能的要求日益升高，因而各級政府在為民服務的觀念和作法上面，必須不斷力求革新以及提高服務熱忱，以滿足民眾不斷上升的需求。因而各級政府機關必須秉持著為民眾服務的信念，抱持「顧客導向、顧客至上」的理念，推動「企業型政府」或「服務型政府」的施政工作，以提供高品質、高效率的為民服務工作，以提升民眾對政府施政之滿意度。

澎湖縣政府為了解縣內民眾對其推動為民服務工作及整體施政表現的意見，自民國 94 年起就委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理系辦理民眾意見的長期追蹤調查，以便能掌握為民服務及施政的成果。本年度沿襲過去調查項目，收集縣內 20 歲以上民眾對澎湖縣政府推動為民服務工作以及施政滿意度之意見，咸認本調查結果可提供澎湖縣政府推動為民服務及施政之參考。

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，調查問卷如附件 1。

三、訪員及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部 1 年級以上學生擔任，並於 105 年 11 月 14 日(一)中午 12 時到下午 1 時 30 分辦理訓練。

四、調查時間：105 年 11 月 14 日(一)至 104 年 11 月 17 日(四)，每日晚上 6 時 30 分到 9 時 30 分。

五、抽樣方法：以中華電信 105-106 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，採取鄉市別系統分層隨機抽樣方式抽取樣本戶，再以戶內選樣法，抽取戶內合格受訪者，加以調查。

六、抽樣誤差：在 95%信心水準下，共成功完成有效樣本 611 位，抽樣誤差在正負 3.96%範圍內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 4,993 通電話，拒答者為 1,874 通(37.5%)，2,030 通沒人接聽(40.7%)，66 通無大人在家(1.3%)，382 通電話錯誤(7.7%)，其他原因 30 通(0.6%)，成功完成 611 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 12.2%，較去年降低了 4.0%。

八、樣本代表性

表 2-1 顯示本調查所取之樣本，經與馬公市戶政事務所統計之澎湖縣 105 年

9 月份人口資料中各行政區的母體人數之理論值，雖略有差異，但經卡方檢定結果 χ^2 值為 1.243(p 值為 0.940)，未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
鄉市	人口總計	理論值	人數	百分比	
馬公市	61,446	364.9	357	58.4%	$\chi^2=1.243$ $p=0.940$
湖西鄉	14,404	85.5	95	15.5%	
白沙鄉	9,757	57.9	58	9.5%	
西嶼鄉	8,396	49.9	49	8.0%	
望安鄉	5,142	30.5	30	4.9%	
七美鄉	3,735	22.2	22	3.6%	
合計	102,880	611.0	611	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 611 人，其中男性為 321 人(52.5%)，女性為 290 人(47.5%)，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	321	52.5%
女	290	47.5%
合 計	611	100.0%

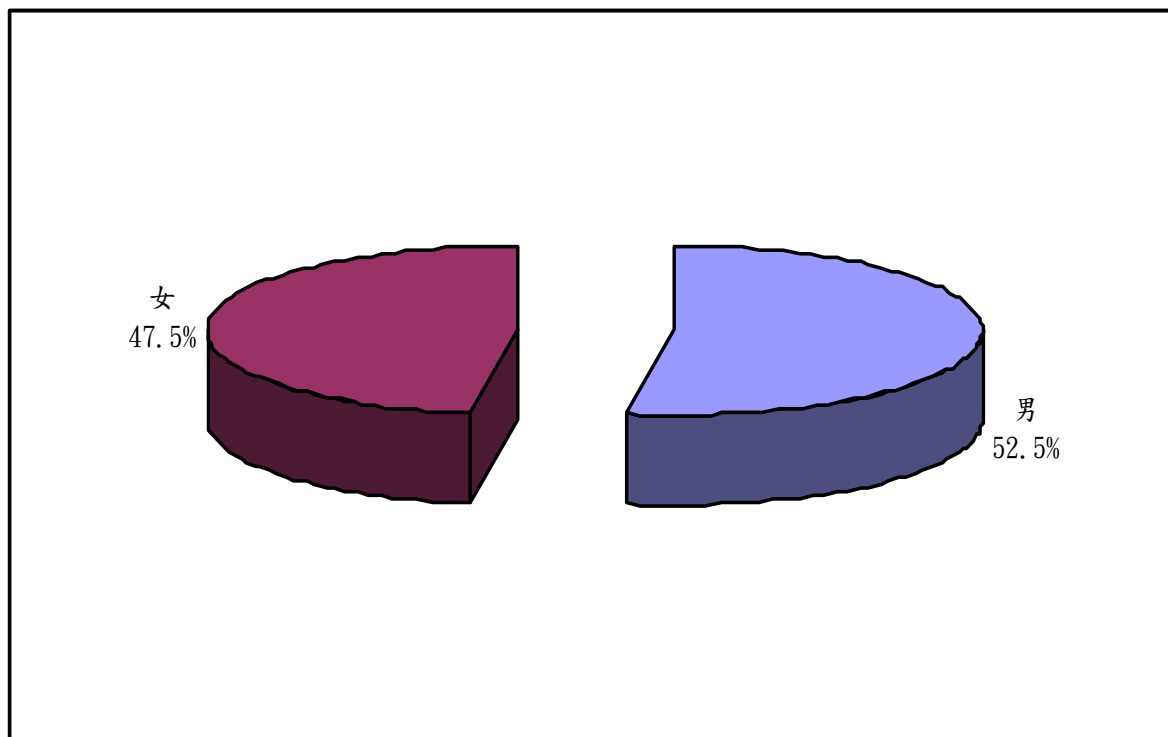


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡以 60 歲以上的 234 人(38.3%)最多，其次為 50-59 歲的 131 人(21.4%)，接著為 40-49 歲的 112 人(18.3%)，30-39 歲及 20-29 歲分別為 82 人(13.4%)和 52 人(8.5%)，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	52	8.5%
30—39 歲	82	13.4%
40—49 歲	112	18.3%
50—59 歲	131	21.4%
60 歲以上	234	38.3%
合 計	611	100.0%

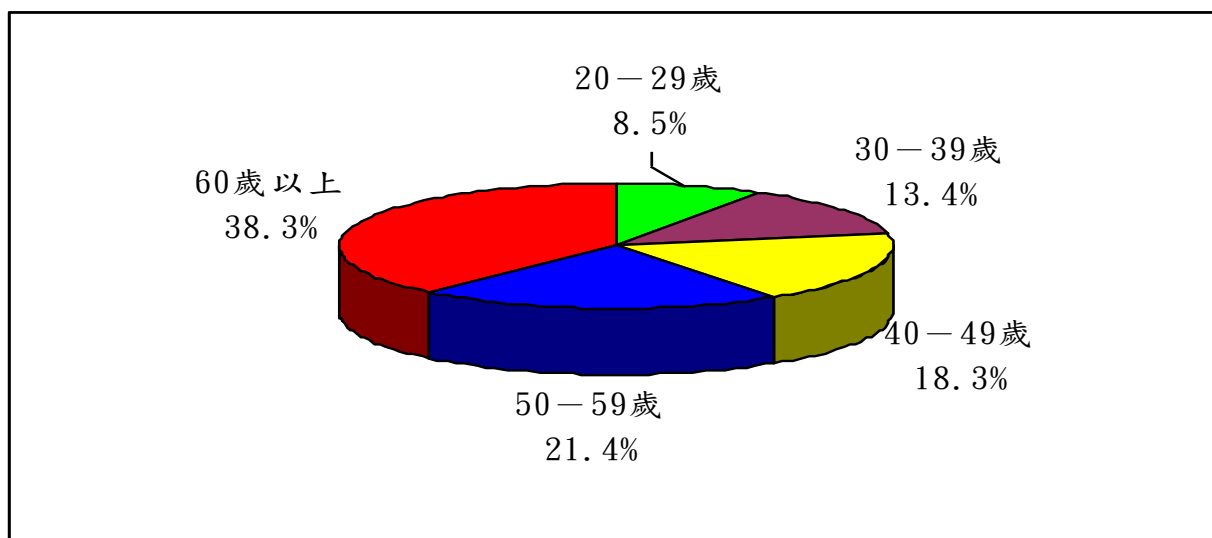


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，高中（職）的 178 人(29.1%)最多，其次依序為小學或以下的 170 人(27.8%)，大學的 103 人(16.9%)，國(初)中的 76 人(12.4%)，專科及碩士及以上分別為 58 人(9.5%)和 26 人(4.3%)，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	170	27.8%
國（初）中	76	12.4%
高中（職）	178	29.1%
專科	58	9.5%
大學	103	16.9%
碩士及以上	26	4.3%
合 計	611	100.0%

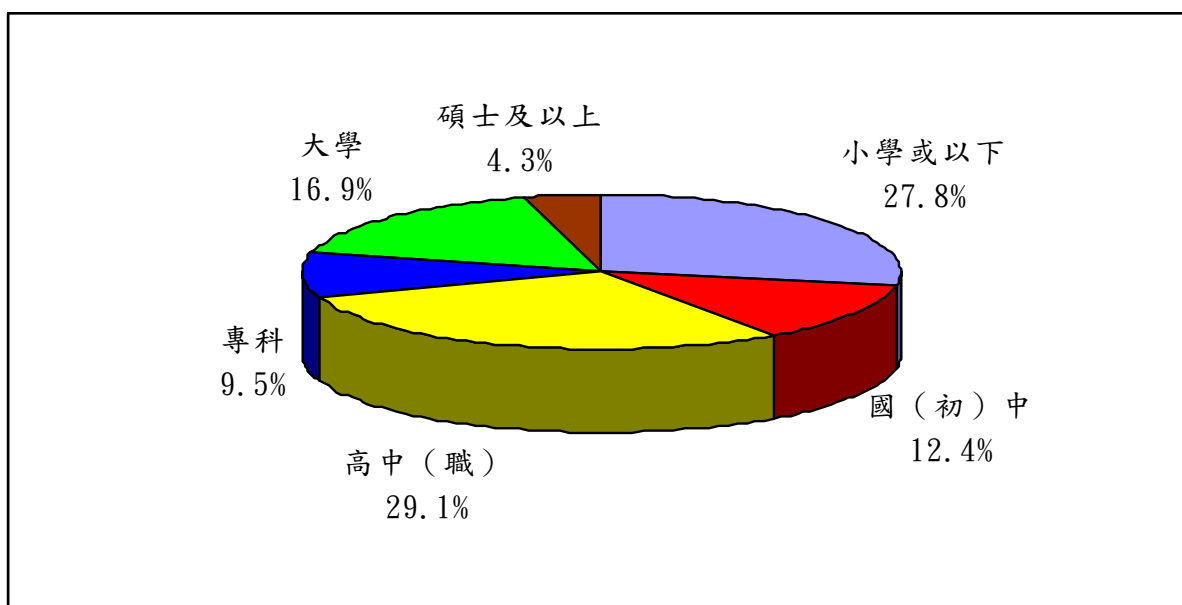


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業待業的 204 人(33.4%)最多，其次為家庭主婦的 91 人(14.9%)，接著分別為服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)的 61 人(10.0%)、公務員的 46 人(7.5%)和技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等)的 45 人(7.4%)，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
企業主管	35	5.7%
專業人士	7	1.1%
技術員	1	0.2%
事務員	4	0.7%
服務人員	61	10.0%
農林漁牧業	37	6.1%
技術工	45	7.4%
體力工	13	2.1%
軍警	20	3.3%
公務員	46	7.5%
家庭主婦	91	14.9%
學生	17	2.8%
無業或待業	204	33.4%
其他	30	4.9%
合 計	611	100.0%

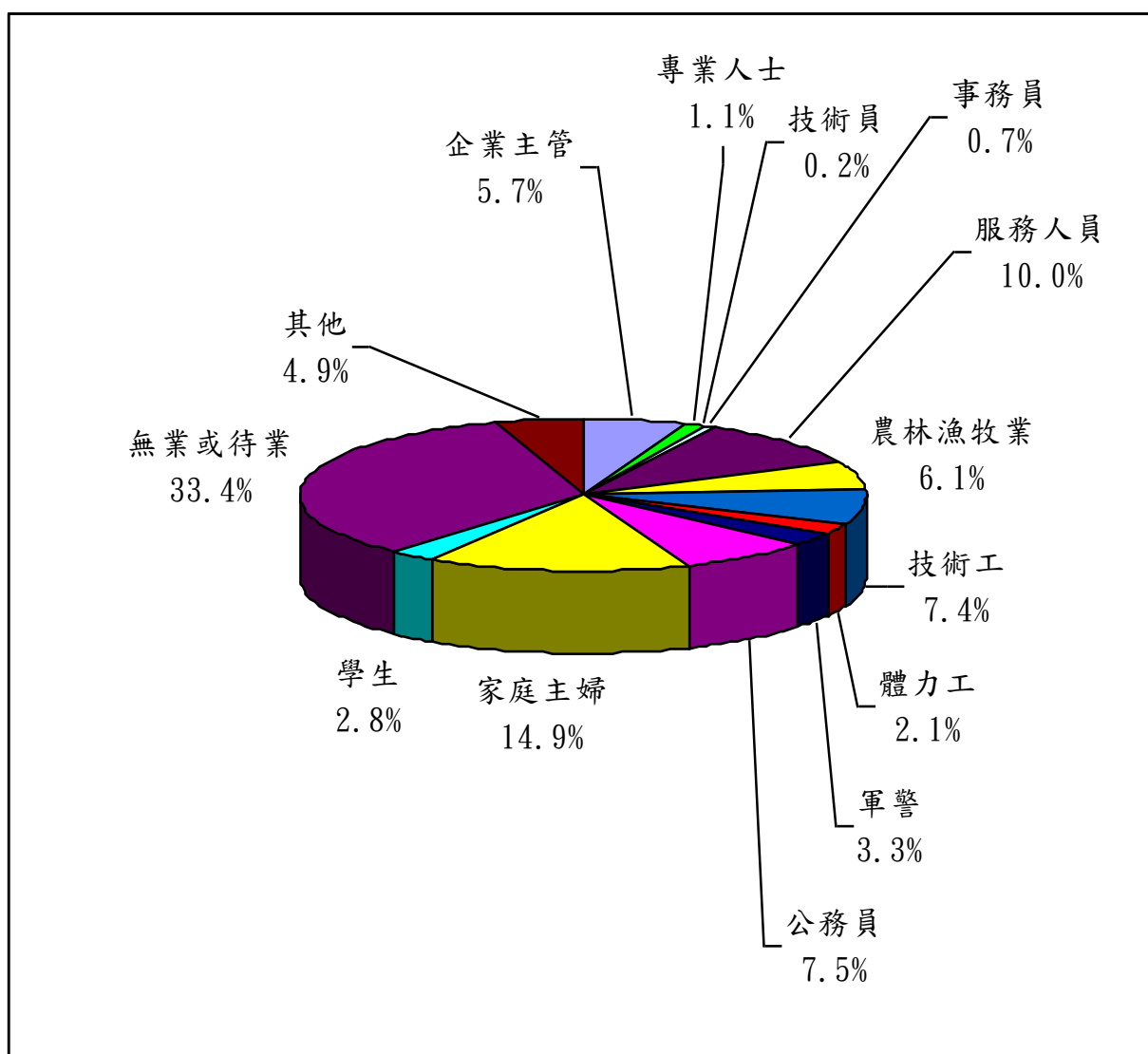


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 357 人(58.4%)最多，其次依序為湖西鄉 95 人(15.5%)、白沙鄉 58 人(9.5%)、西嶼鄉 49 人(8.0%)、望安鄉 30 人(4.9%)、七美鄉 22 人(3.6%)，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	357	58.4%
湖西鄉	95	15.5%
白沙鄉	58	9.5%
西嶼鄉	49	8.0%
望安鄉	30	4.9%
七美鄉	22	3.6%
合 計	611	100.0%

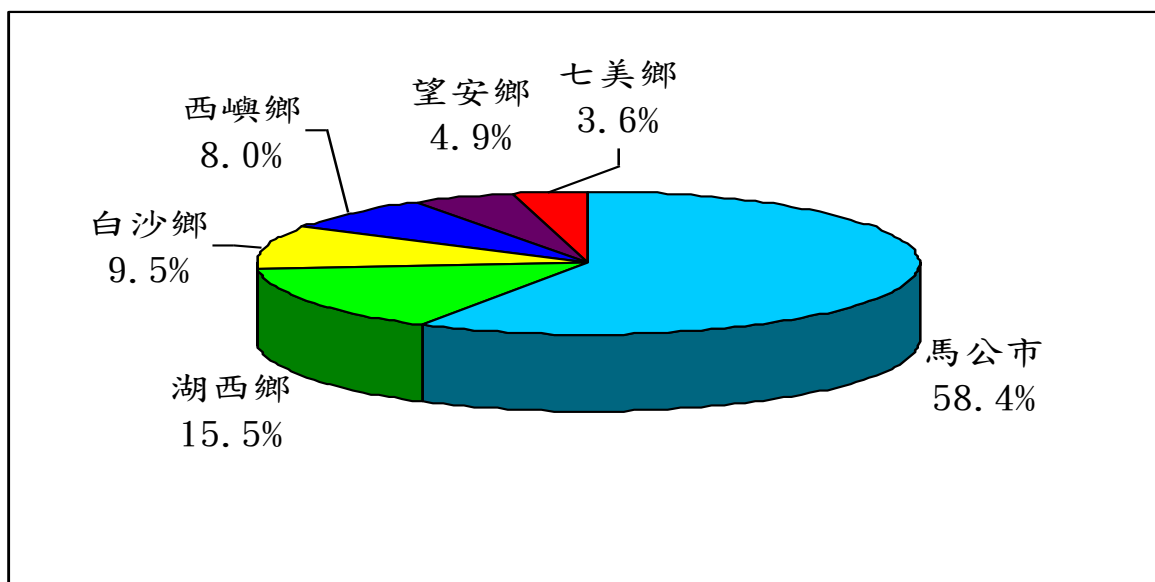


圖 3-5 居住地區分布圖

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 195 人(佔 31.9%)的受訪者表示最近的 1 年內有到過縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務，如表 3-6 及圖 3-6 所示。

表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	195	31.9%
沒有	416	68.1%
合 計	611	100.0%

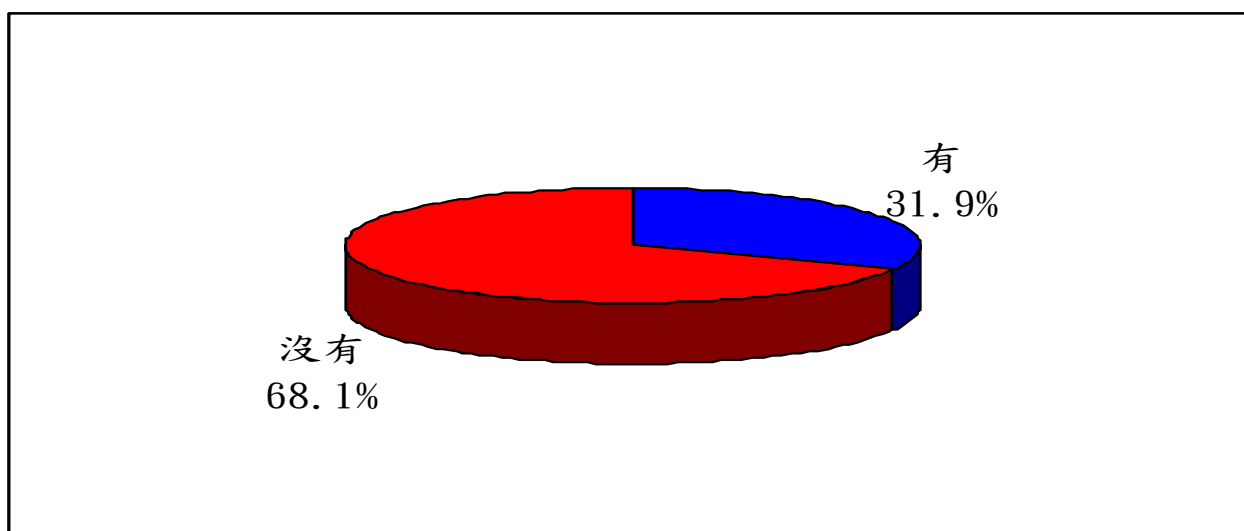


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)到過縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務次數？

就有去過的 195 位受訪者來看，去過 1 次的有 79 人(40.5%)，其次是 2 次的 48 人(24.6%)，其他依序為 4 次以上的 43 人(22.1%)和 3 次的 25 人(12.8%)，如表 3-7 及圖 3-7 所示。

表 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
1 次	79	40.5%
2 次	48	24.6%
3 次	25	12.8%
4 次以上	43	22.1%
合 計	195	100.0%

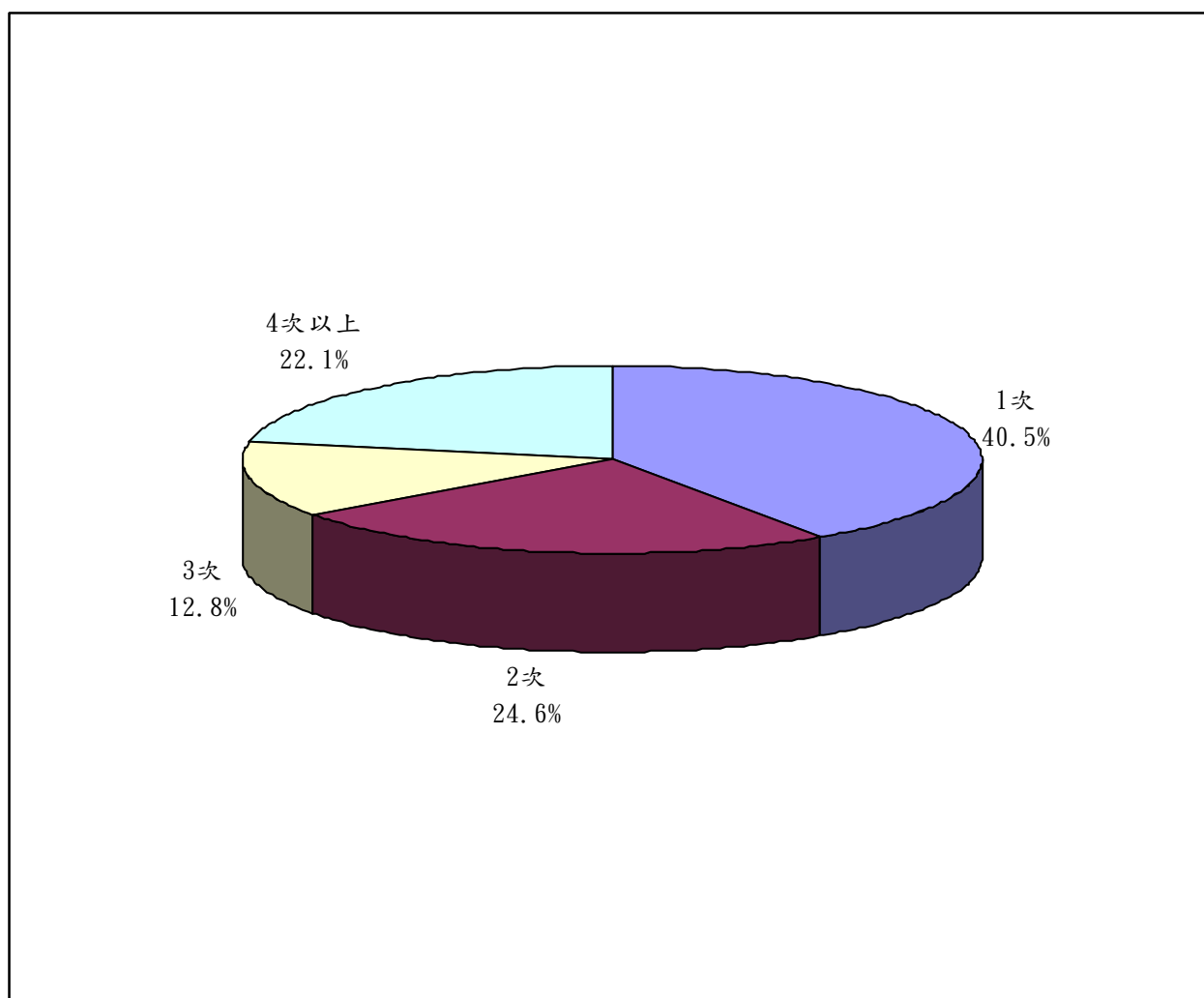


圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數圓形圖

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 195 人分析，在複選的情況下，接洽過的單位以民政處(戶政事務所)的 31.8%最高，其次依序是衛生局（衛生所）的 25.8%、財政處(地政所)的 10.6%、社會處的 7.5%，如表 3-8 和圖 3-8 所示。

表 3-8 接洽過縣政府單位統計表

單 位	表示人次	百分比	單 位	表示人次	百分比
民政處(戶政所)	96	31.8%	主計處	2	0.7%
財政處(地政所)	32	10.6%	警察局(分局派出所)	2	0.7%
建設處	14	4.6%	消防局(消防小隊)	2	0.7%
教育處	5	1.7%	環保局	7	2.3%
工務處	4	1.3%	衛生局(衛生所)	78	25.8%
旅遊處	3	1.0%	農漁局	9	3.0%
社會處	12	4.0%	文化局	4	1.3%
行政處	2	0.7%	稅務局	20	6.6%
人事處	2	0.7%	公共車船處	2	0.7%
政風處	1	0.3%	其他	5	1.7%
			合計	302	100.0%

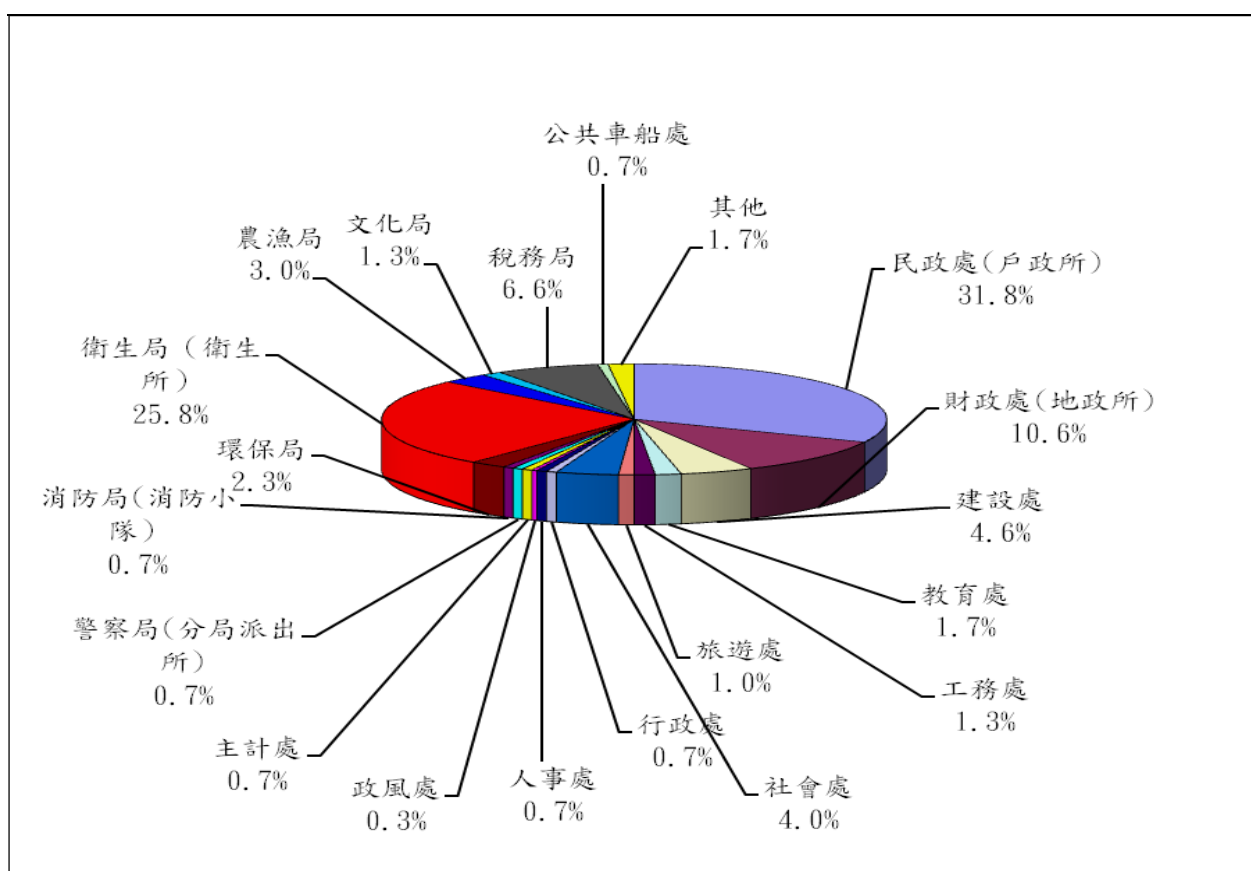


圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 195 人來分析，在複選的情況下，總共有 207 人次表示意見，如表 3-9 和圖 3-9 顯示，至縣政府接洽公務是以申辦文件的 61.8%最高，其次是尋求服務的 13.5%。

表 3-9 至縣府接洽公務目的統計表

事 由 \ 比 例	表示人次	百 分 比
反映意見	2	1.0%
查詢事項	6	2.9%
申辦文件	128	61.8%
尋求服務	28	13.5%
公文交換、遞送	8	3.9%
其他	35	16.9%
合 計	207	100.0%

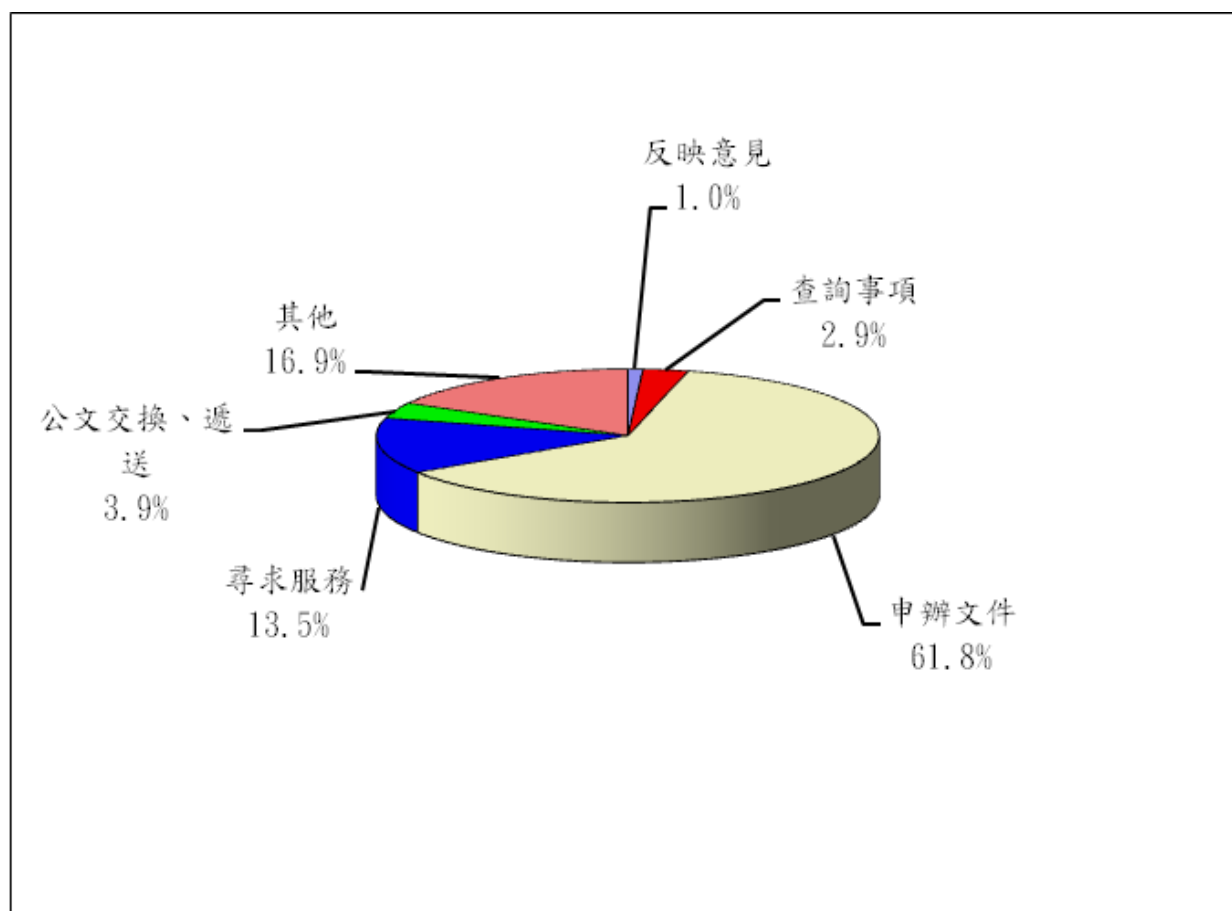


圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖

(四)透過什麼方式接洽？

表 3-10 及圖 3-10 顯示，洽公的途徑，在複選的情況下，共有 196 人次表示意見，大部分都是親自前往辦理的 98.5%。

表 3-10 洽公途徑統計表

方 式	比 例	表示人次	百分比
資訊網路		0	0.0%
電 話		1	0.5%
書 面		2	1.0%
親自前往辦理		193	98.5%
其 他		0	0.0%
合 計		196	100.0%

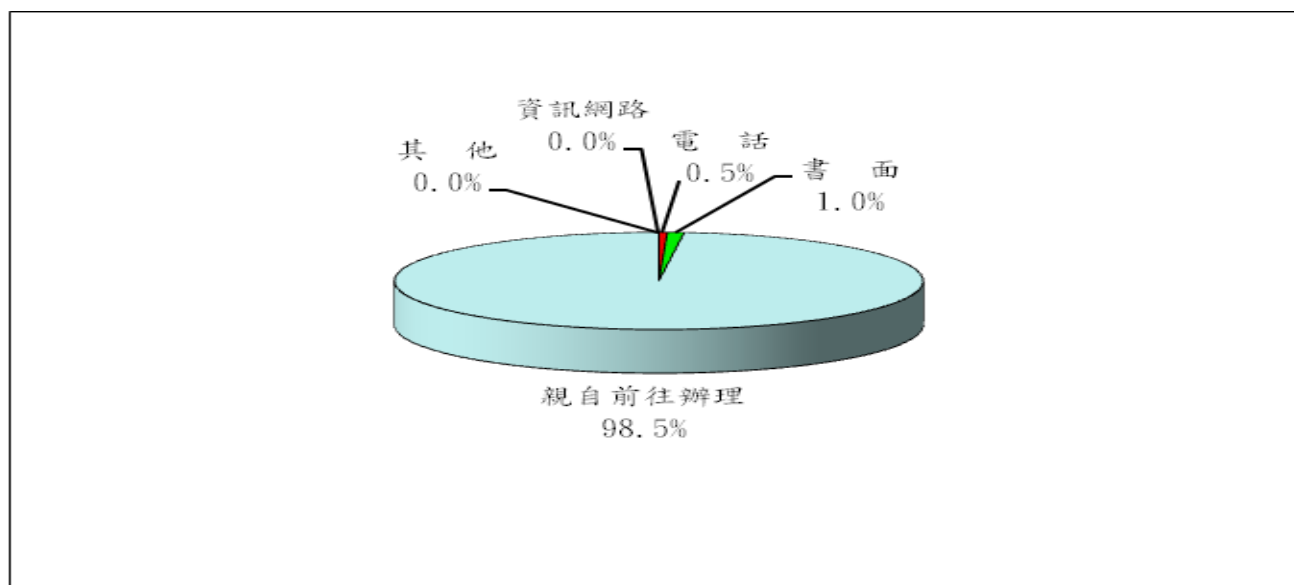


圖 3-10 洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度：

無人回答此一題項。

(六)對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容滿意度：

透過電話洽公的 1 位民眾對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容感到滿意表示滿意。

(七)書面回應的速度滿意度：

無人回答此一題項。

(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 193 位受訪者來看，滿意度為 96.4% (非常滿意 14.5%，滿意 81.9%)，比 104 年略降了 0.4%。對縣政府服務人員的服務態度不滿意度為 3.6%(很不滿意 1.1%；不滿意 2.1%)，較 104 年略升高了 0.4%。

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	28	14.5%
滿意	158	81.9%
不滿意	4	2.1%
很不滿意	3	1.5%
合 計	193	100.0%

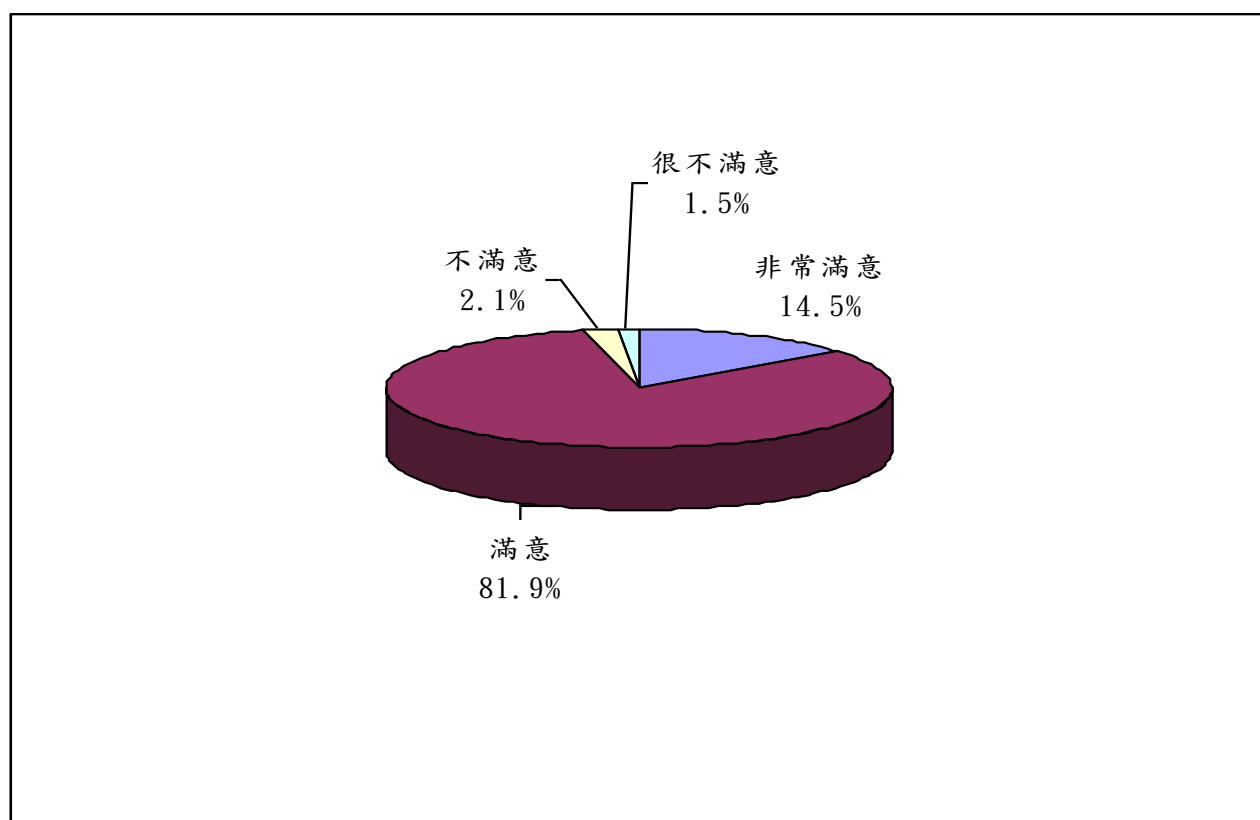


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

從表 3-12 及圖 3-12 可看出本年度滿意度的 96.4%，與去年相差不多，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當穩定的高評價。

表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	92.0%	3.8%	
96 年度	94.5%	3.5%	
97 年度	94.1%	4.9%	
98 年度	96.1%	1.3%	
99 年度	93.3%	3.0%	
100 年度	89.9%	6.4%	
101 年度	97.9%	2.1%	
102 年度	94.3%	5.7%	
103 年度	97.6%	2.4%	
104 年度	96.8%	3.2%	
105 年度	96.4%	3.6%	

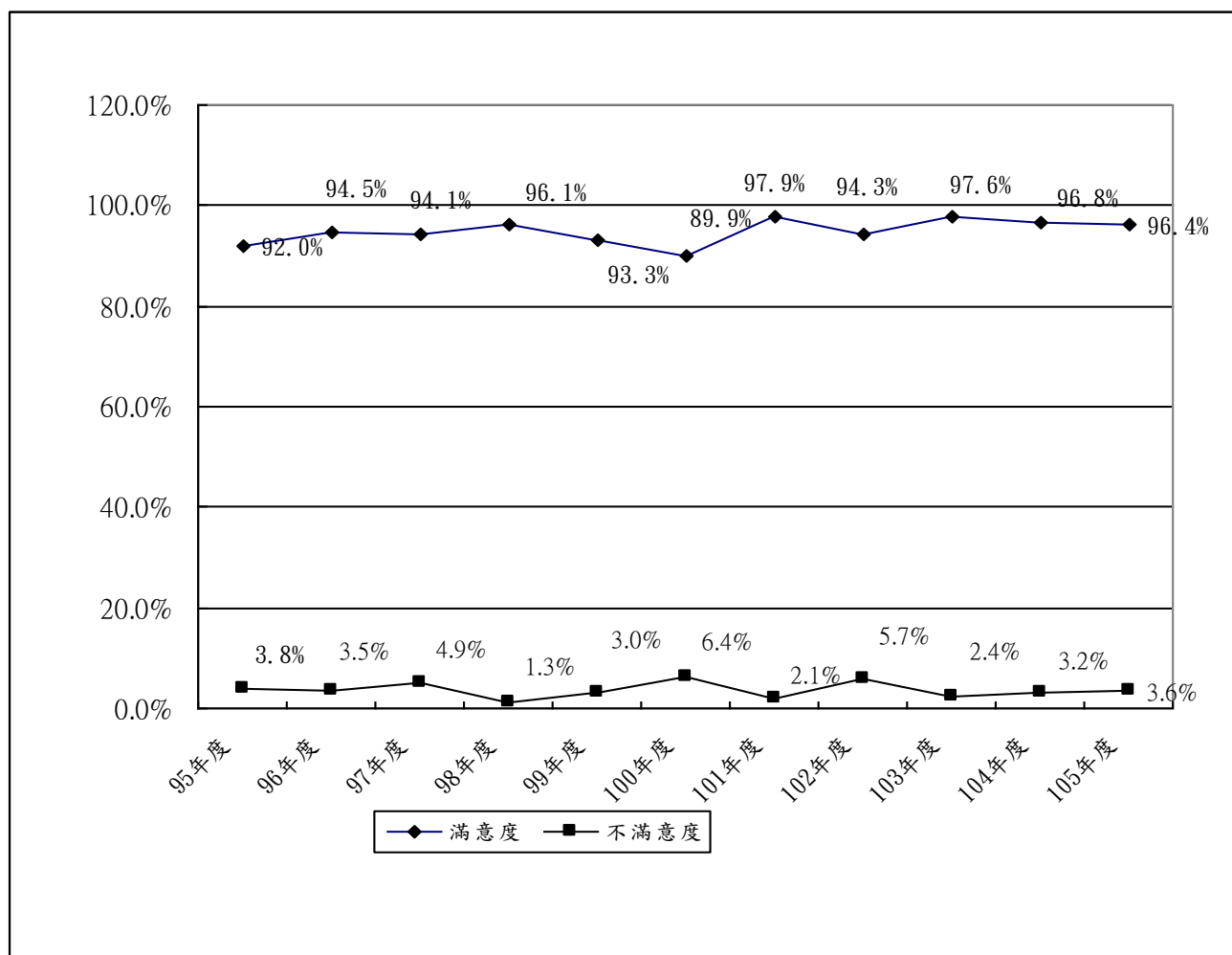


圖 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

表 3-13 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員服務態度的滿意度與性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無關聯。

表 3-13 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	14.5%	81.9%	2.1%	1.5%	
性別					
男	13.7%	82.4%	2.0%	2.0%	$\chi^2=340$ p=0.952
女	15.4%	81.3%	2.2%	1.1%	
年齡					
20-29 歲	7.7%	92.3%			$\chi^2=11.229$ p=0.509
30-39 歲	21.4%	75.0%		3.6%	
40-49 歲	8.2%	85.7%	2.0%	4.1%	
50-59 歲	20.8%	77.4%	1.9%		
60 歲以上	12.0%	84.0%	4.0%		
教育程度					
小學或以下	15.4%	80.8%		3.8%	$\chi^2=8.383$ p=0.907
國(初)中	20.0%	75.0%	5.0%		
高中(職)	13.8%	83.1%	3.1%		
專科	10.0%	90.0%			
大學	13.3%	82.2%	2.2%	2.2%	
碩士以上	17.6%	76.5%		5.9%	
職業 ¹					
企業主管		100.0%			$\chi^2=25.629$ p=0.221
服務人員	20.0%	75.0%		5.0%	
農林漁牧	37.5%	62.5%			
技術工	7.1%	92.9%			
軍公教	13.2%	84.2%	2.6%		
家庭主婦	10.3%	82.8%	6.9%		
無業或待業	16.3%	81.6%	2.0%		
其他	19.0%	71.4%		9.5%	
居住地區					
馬公市	14.4%	82.6%	3.0%		$\chi^2=16.989$ p=0.320
湖西鄉	15.0%	80.0%		5.0%	
白沙鄉		93.3%		6.7%	
西嶼鄉	27.3%	63.6%		9.1%	
望安鄉	25.0%	75.0%			
七美鄉	14.3%	85.7%			

¹ 為合乎卡方檢定的規範，將人數較少的專業人士、技術員、事務員、體力工、學生歸併到其他項，軍警與公務員合併為軍公教。

(九)對服務場所內外環境滿意度

表 3-14 及圖 3-13 顯示，以親自前往辦理的 193 位受訪者來看，對服務場所內外環境滿意程度為 96.4%（非常滿意 8.8%，滿意 87.6%），較 104 年度提高了 0.1%。對服務場所內外環境不滿意程度為 3.6%，較 104 年度下降了 0.1%。

表 3-14 對服務場所內外環境滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	17	8.8%
滿意	169	87.6%
不滿意	6	3.1%
很不滿意	1	0.5%
合 計	193	100.0%

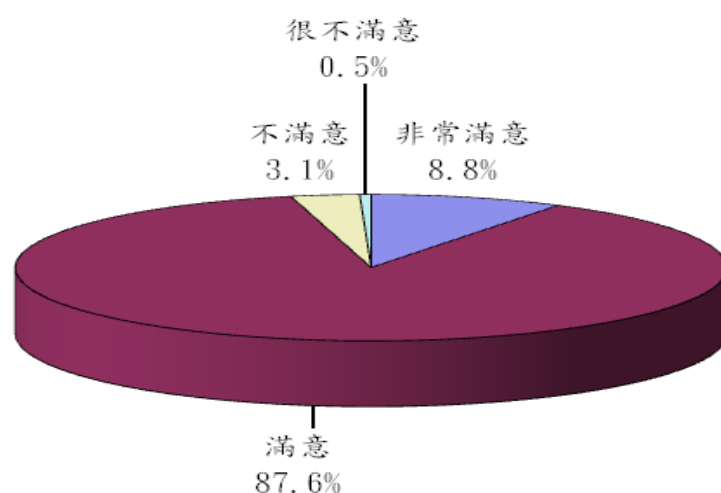


圖 3-13 對服務場所內外環境滿意度圓形圖

從表 3-15 及圖 3-14 可看出受訪者對縣政府服務場所內外環境滿意度為 96.4%，與去年相差不多，顯示民眾對於縣政府服務場所內外環境滿意度給予相當穩定的高評價。

表 3-15 對縣政府服務場所內外環境滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	85.3%	6.7%	
96 年度	91.0%	3.9%	
97 年度	89.5%	3.9%	
98 年度	95.7%	1.3%	
99 年度	89.1%	4.8%	
100 年度	84.6%	8.0%	
101 年度	98.3%	1.7%	
102 年度	95.7%	4.3%	
103 年度	94.7%	5.3%	
104 年度	96.3%	3.7%	
105 年度	96.4%	3.6%	

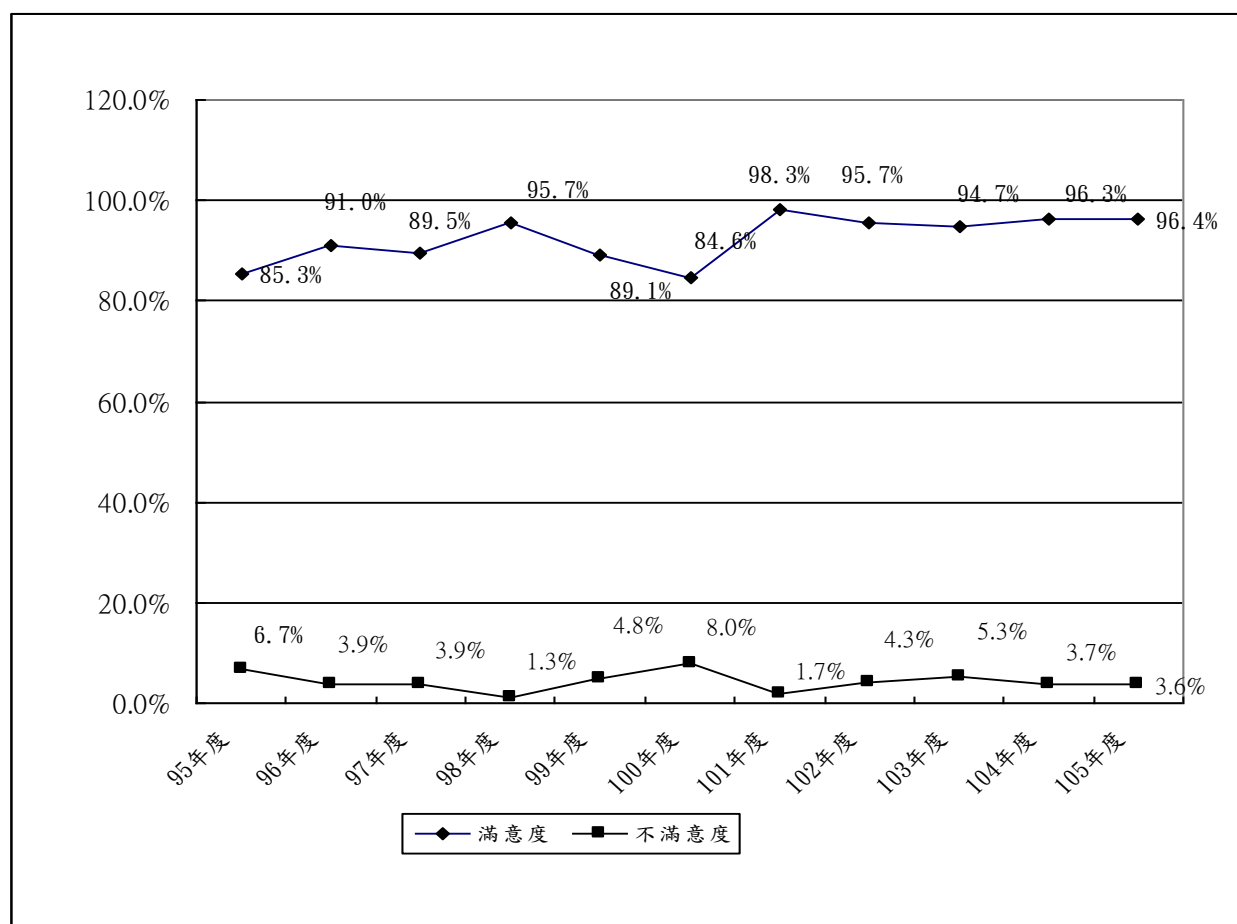


圖 3-14 對縣政府服務場所內外環境滿意度趨勢圖

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滿意度與性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無相關聯。

表 3-16 對服務場所內外環境滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	8.8%	87.6%	3.1%	.5%	
性別					
男	9.8%	86.3%	2.9%	1.0%	$\chi^2=1.196$ p=0.754
女	7.7%	89.0%	3.3%		
年齡					
20-29 歲	15.4%	84.6%			$\chi^2=14.298$ p=0.282
30-39 歲	7.1%	85.7%	7.1%		
40-49 歲	2.0%	98.0%			
50-59 歲	15.1%	79.2%	5.7%		
60 歲以上	8.0%	88.0%	2.0%	2.0%	
教育程度					
小學或以下	15.4%	84.6%			$\chi^2=18.015$ p=0.262
國(初)中	15.0%	75.0%	10.0%		
高中(職)	4.6%	92.3%	3.1%		
專科	10.0%	80.0%	5.0%	5.0%	
大學	6.7%	91.1%	2.2%		
碩士以上	11.8%	88.2%			
職業					
企業主管		100.0%			$\chi^2=22.607$ p=0.365
服務人員	10.0%	85.0%	5.0%		
農林漁牧	25.0%	62.5%	12.5%		
技術工	7.1%	92.9%			
軍公教	5.3%	86.8%	7.9%		
家庭主婦		96.6%	3.4%		
無業或待業	16.3%	81.6%		2.0%	
其他	9.5%	90.5%			
居住地區					
馬公市	8.3%	87.1%	3.8%	.8%	$\chi^2=8.475$ p=0.903
湖西鄉	5.0%	95.0%			
白沙鄉		93.3%	6.7%		
西嶼鄉	18.2%	81.8%			
望安鄉	25.0%	75.0%			
七美鄉	14.3%	85.7%			

(十)對服務場所服務設施滿意度

表 3-17 及圖 3-15 顯示，以親自前往辦理的 193 位受訪者來看，對服務場所服務設施滿意程度為 95.3%（非常滿意 9.3%，滿意 86.0%），較 104 年度下降了 0.4%。對服務場所服務設施不滿意程度為 4.7%，較 104 年度提高了 0.4%。

表 3-17 對服務場所服務設施滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	18	9.3%
滿意	166	86.0%
不滿意	7	3.6%
很不滿意	2	1.1%
合 計	193	100.0%

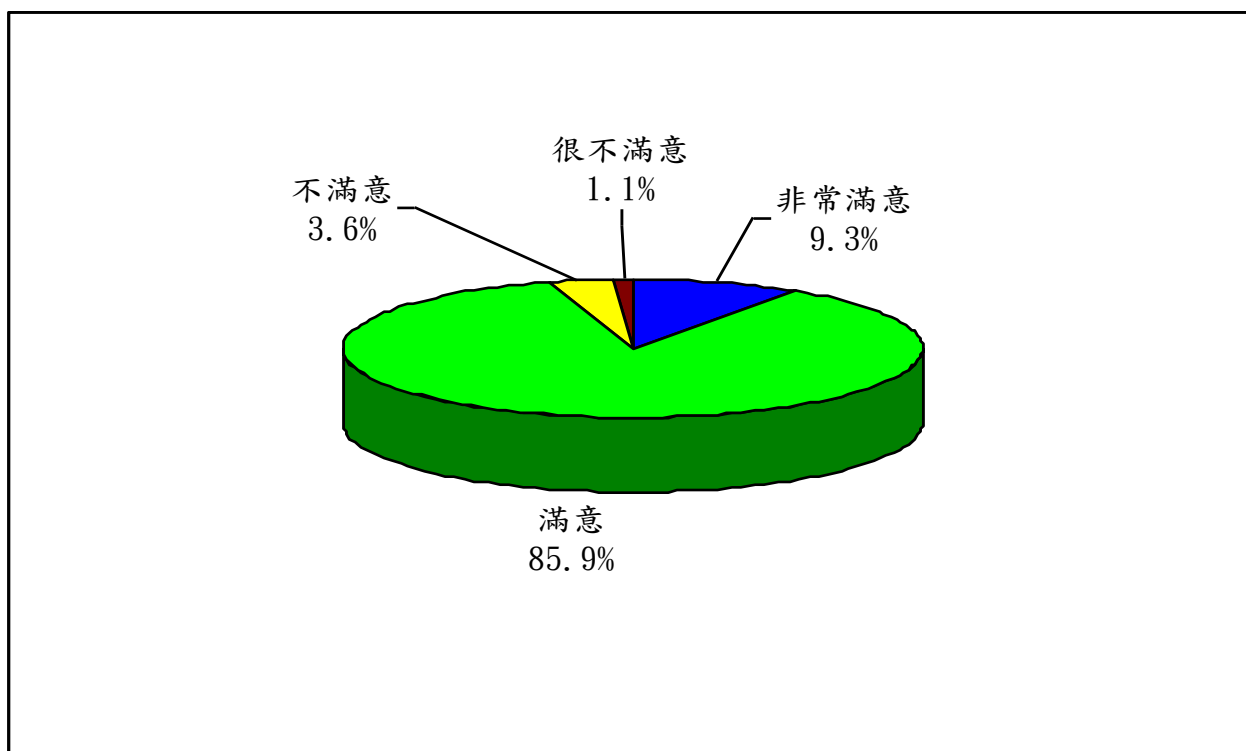


圖 3-15 對服務場所服務設施滿意度圓形圖

從表 3-18 及圖 3-16 可看出受訪者對縣政府服務場所服務設施滿意度為 95.3%，與去年相差不多，顯示民眾對於縣政府服務場所服務設施滿意度給予相當穩定的高評價。

表 3-18 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	85.3%	6.7%	
96 年度	91.0%	3.9%	
97 年度	89.5%	3.9%	
98 年度	95.7%	1.3%	
99 年度	89.1%	4.8%	
100 年度	84.6%	8.0%	
101 年度	98.3%	1.7%	
102 年度	95.7%	2.6%	
103 年度	98.1%	1.9%	
104 年度	95.7%	4.3%	
105 年度	95.3%	4.7%	

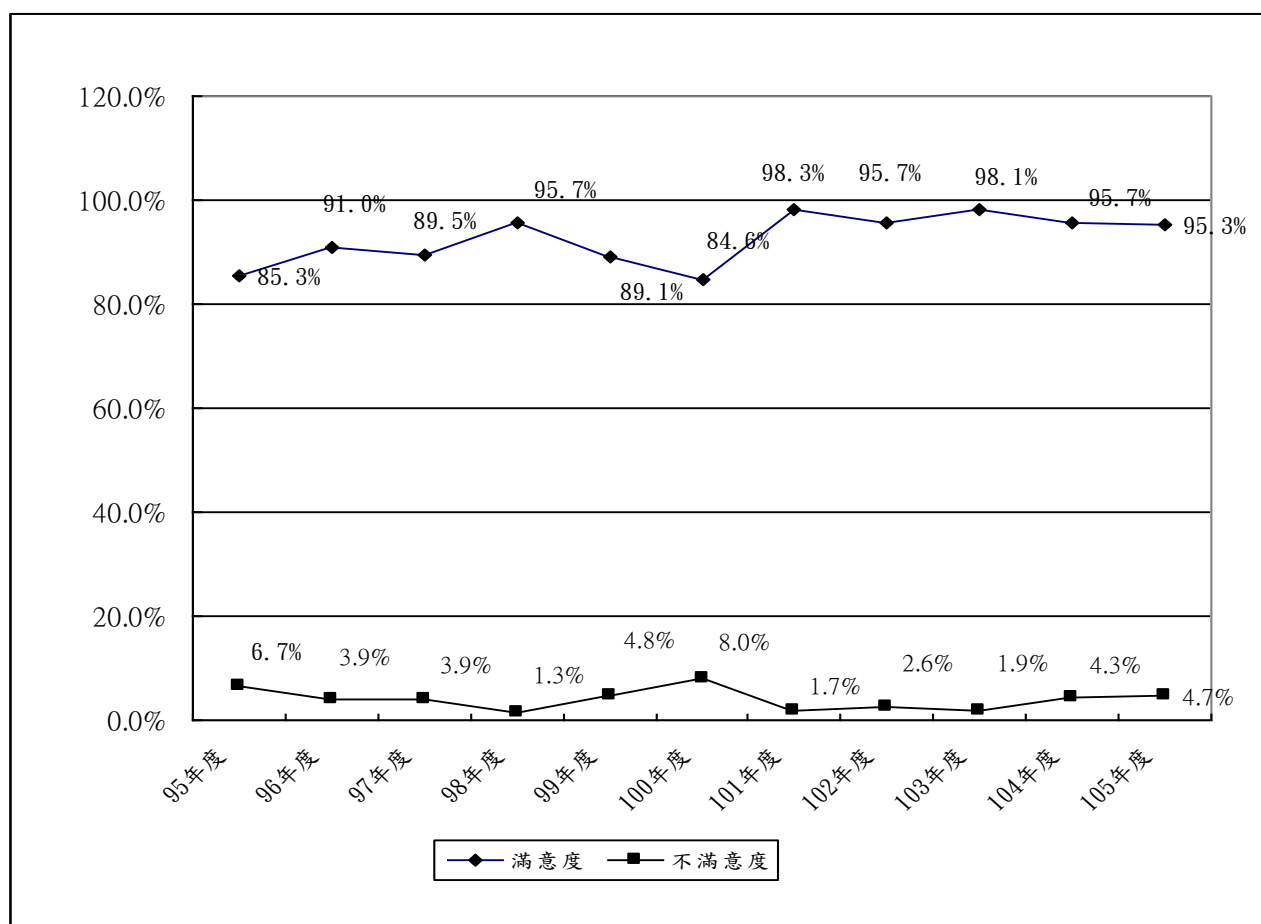


圖 3-16 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢圖

表 3-19 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所服務設施滿意度跟性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無相關聯。

表 3-19 對服務場所服務設施滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	9.3%	86.0%	3.6%	1.1%	
性別					
男	10.8%	84.3%	2.9%	2.0%	$\chi^2=2.630$ p=0.452
女	7.7%	87.9%	4.4%		
年齡					
20-29 歲	7.7%	92.3%			$\chi^2=8.603$ p=0.736
30-39 歲	7.1%	89.3%	3.6%		
40-49 歲	8.2%	87.8%	4.1%		
50-59 歲	9.4%	88.7%	1.9%		
60 歲以上	12.0%	78.0%	6.0%	4.0%	
教育程度					
小學或以下	19.2%	80.8%			$\chi^2=13.135$ p=0.592
國(初)中	10.0%	80.0%	10.0%		
高中(職)	6.2%	87.7%	4.6%	1.5%	
專科	10.0%	85.0%		5.0%	
大學	6.7%	91.1%	2.2%		
碩士以上	11.8%	82.4%	5.9%		
職業					
企業主管		85.7%	14.3%		$\chi^2=24.785$ p=0.257
服務人員	15.0%	80.0%	5.0%		
農林漁牧	25.0%	62.5%	12.5%		
技術工	7.1%	92.9%			
軍公教	2.6%	94.7%	2.6%		
家庭主婦	3.4%	96.6%			
無業或待業	14.3%	79.6%	2.0%	4.1%	
其他	14.3%	81.0%	4.8%		
居住地區					
馬公市	9.8%	84.1%	4.5%	1.5%	$\chi^2=10.063$ p=0.816
湖西鄉		95.0%	5.0%		
白沙鄉		100.0%			
西嶼鄉	18.2%	81.8%			
望安鄉	25.0%	75.0%			
七美鄉	14.3%	85.7%			

(十一)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-20 及圖 3-17 顯示，以回答的 181 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 89.5% (非常滿意 11.6%；滿意 77.9%)，較 104 年度下降了 0.7%。不滿意程度為 10.5%(不滿意 7.7%；很不滿意 2.1%)，較 104 年度提高了 0.7%。

表 3-20 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
非常滿意	21	11.6%
滿意	141	77.9%
不滿意	14	7.7%
很不滿意	5	2.8%
合 計	181	100.0%

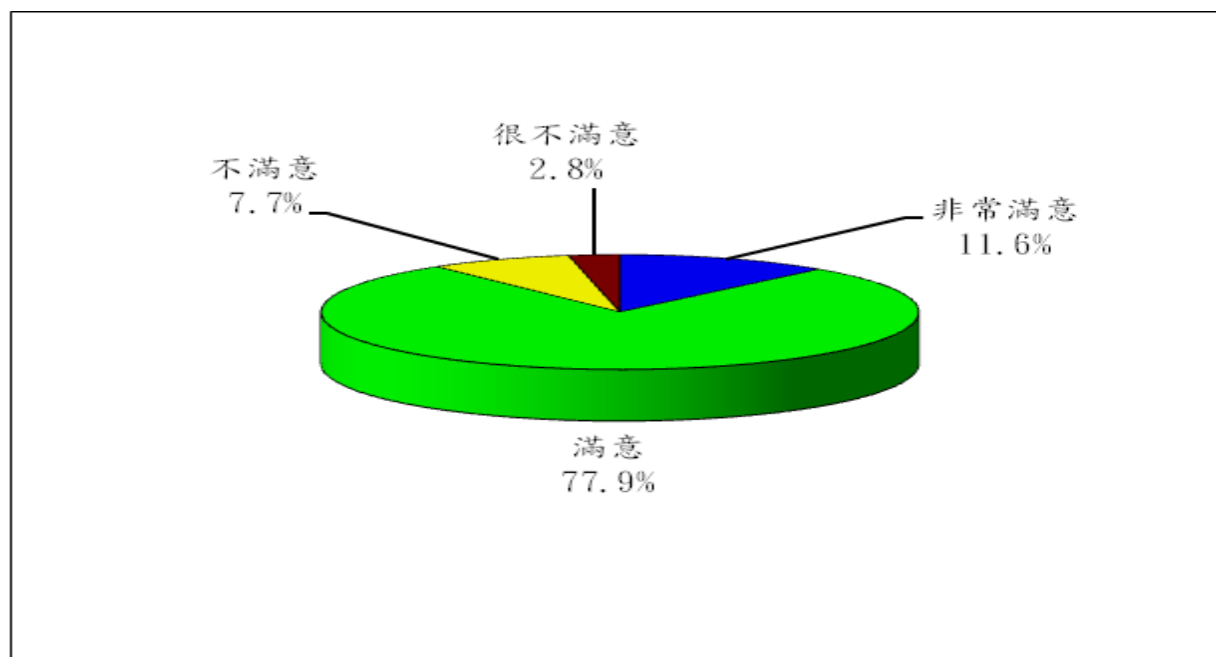


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-21 及圖 3-18 的趨勢可看出往年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度的滿意度約在 71%-85%之間，101 年達到 95.5%最高。本年度滿意度的 89.5%，與去年相差不多，顯示民眾對於縣政府公務人員的辦事效率滿意度給予相當穩定的高評價。

表 3-21 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	82.6%	8.5%	
96 年度	84.1%	8.4%	
97 年度	85.8%	7.1%	
98 年度	71.2%	2.5%	
99 年度	78.2%	13.4%	
100 年度	70.8%	10.0%	
101 年度	95.5%	4.5%	
102 年度	90.6%	9.4%	
103 年度	92.2%	7.8%	
104 年度	90.2%	9.8%	
105 年度	89.5%	10.5%	

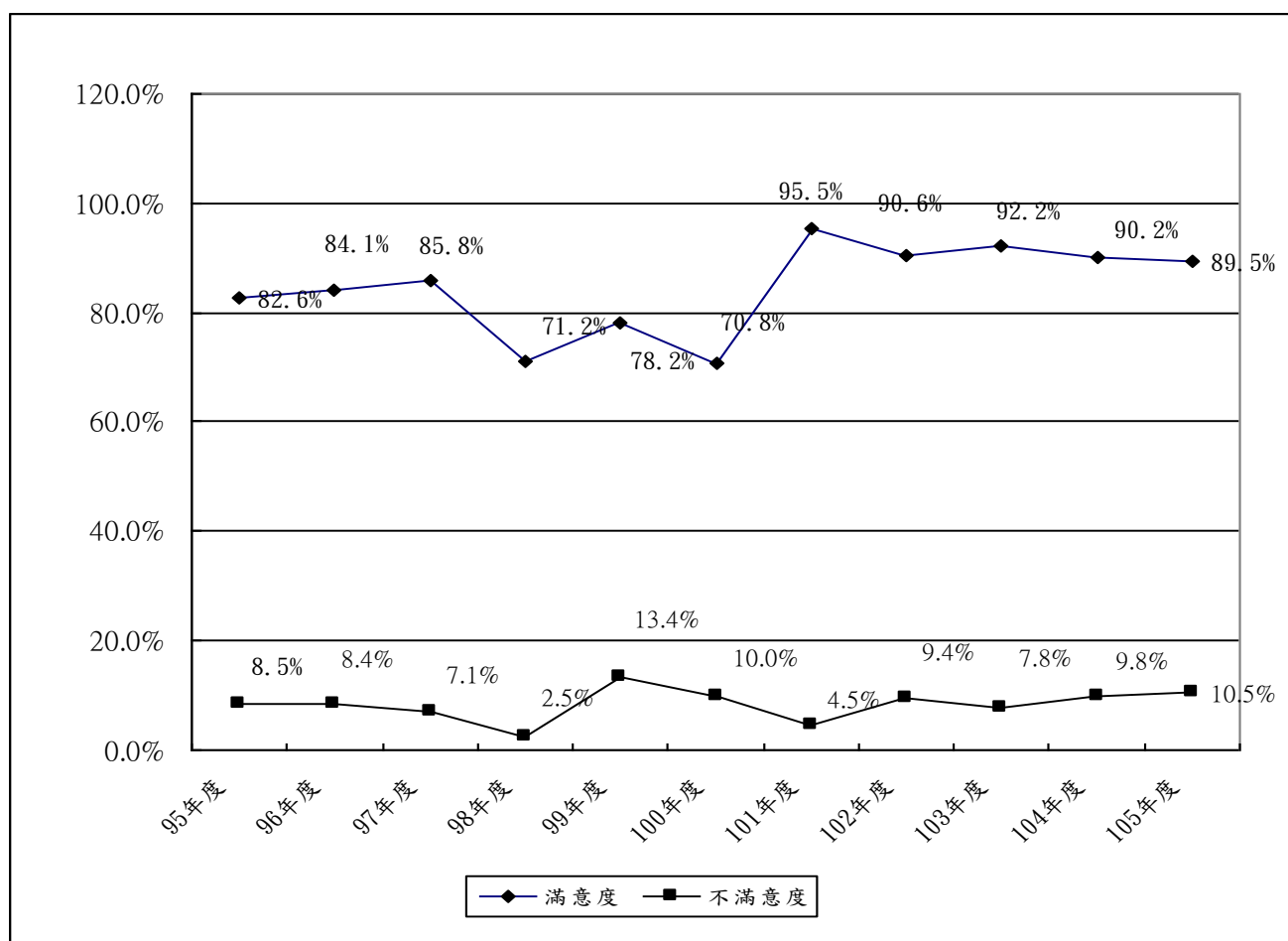


圖 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

表 3-22 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效率的滿意度與居住地區有顯著關聯。其中西嶼鄉受訪者不滿意程度最高，

其次是湖西鄉。其餘在性別、年齡、教育程度、職業等變項則無顯著相關聯。

表 3-22 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	11.6%	77.9%	7.7%	2.8%	
性別					
男	11.3%	78.4%	7.2%	3.1%	$\chi^2=0.173$ p=0.982
女	11.9%	77.4%	8.3%	2.4%	
年齡					
20-29 歲	7.7%	84.6%	7.7%		$\chi^2=14.480$ p=0.271
30-39 歲	7.1%	78.6%	14.3%		
40-49 歲	10.9%	71.7%	10.9%	6.5%	
50-59 歲	8.0%	86.0%	6.0%		
60 歲以上	20.5%	72.7%	2.3%	4.5%	
教育程度					
小學或以下	30.0%	65.0%		5.0%	$\chi^2=23.407$ p=0.076
國(初)中	5.9%	82.4%	11.8%		
高中(職)	6.5%	79.0%	11.3%	3.2%	
專科		95.0%		5.0%	
大學	11.1%	80.0%	6.7%	2.2%	
碩士以上	29.4%	58.8%	11.8%		
職業					
企業主管		86.7%	13.3%		$\chi^2=24.663$ p=0.262
服務人員	10.0%	70.0%	15.0%	5.0%	
農林漁牧	28.6%	57.1%		14.3%	
技術工		92.3%	7.7%		
軍公教	7.7%	84.6%	7.7%		
家庭主婦	3.8%	88.5%	3.8%	3.8%	
無業或待業	23.3%	69.8%	4.7%	2.3%	
其他	16.7%	66.7%	11.1%	5.6%	
居住地區**					
馬公市	11.8%	81.9%	5.5%	.8%	$\chi^2=34.076$ p=0.003
湖西鄉	5.0%	65.0%	25.0%	5.0%	
白沙鄉		92.3%		7.7%	
西嶼鄉	18.2%	45.5%	18.2%	18.2%	
望安鄉	50.0%	50.0%			
七美鄉	25.0%	75.0%			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

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 162 位受訪者分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-23 及圖 3-19 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位 46.8%，其次是「審查流程迅速」的 21.3%，第 3 為「申請書表或準備的文件清楚簡易」的 12.5%。

表 3-23 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

意見	比 例	表示人次	百分比(受訪人數) ²	百分比(總表示人次) ³	排序
政府公告的申請程序清楚		17	10.5%	7.9%	5
申請書表或準備的文件清楚簡易		27	16.7%	12.5%	3
審查流程迅速		46	28.4%	21.3%	2
服務人員善盡協助職責、解答詳盡		101	62.3%	46.8%	1
發證或發照迅速		5	3.1%	2.3%	6
相關單位的會勘流程迅速		16	9.9%	7.4%	4
其他		4	2.5%	1.9%	不排序
合計		216		100.0%	

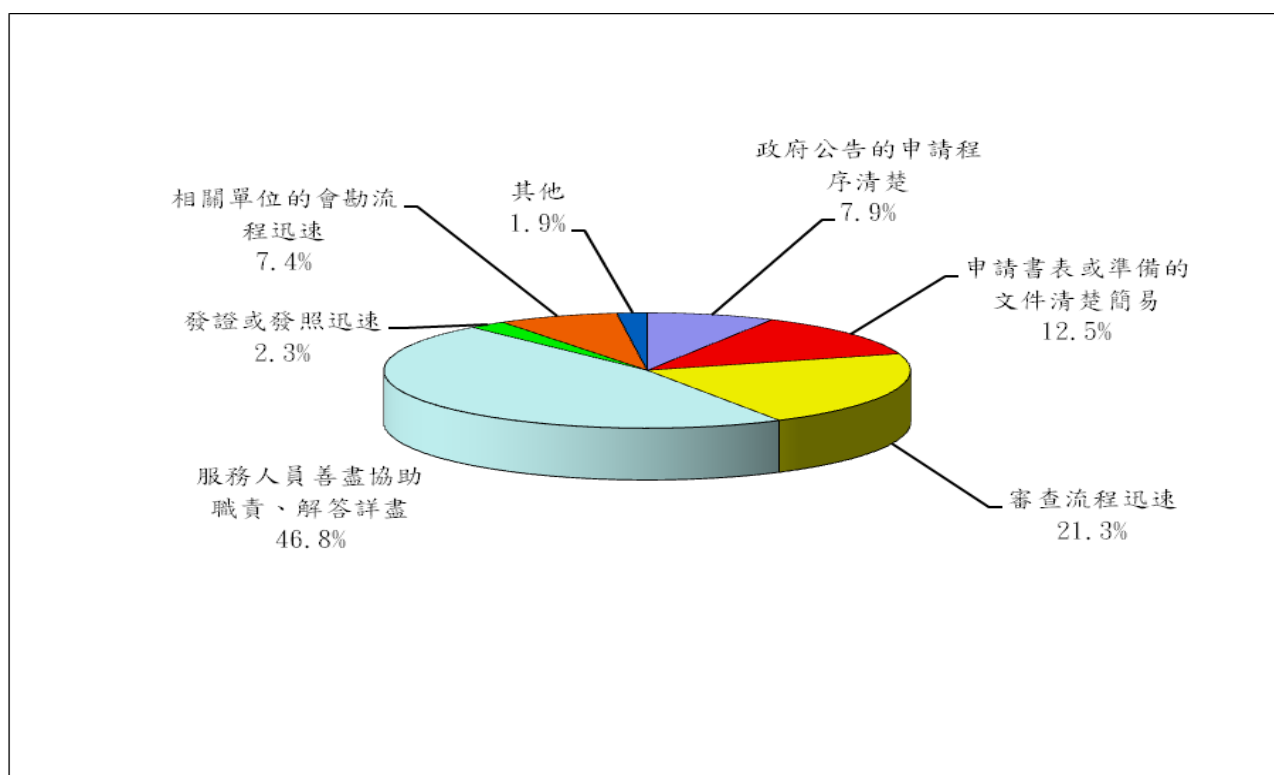


圖 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

²表示人次/162 受訪人數)

³表示人次/216(總表示人次)

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 19 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-24 及圖 3-20 發現「相關單位的會勘流程冗長」居首位達 30.0%，「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」排名居次為 26.7%、「審查或勘查流程冗長」排行第 3 的 16.7%。

表 3-24 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁴	百分比 (總表示人次) ⁵	排序
政府公告的申請程序不夠清楚		1	5.3%	3.3%	7
申請書表或準備的文件過於繁瑣		2	10.5%	6.7%	4
審查或勘查流程冗長		5	26.3%	16.7%	3
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		8	42.1%	26.7%	2
案件辦理或發證(照)時效過長		2	10.5%	6.7%	4
相關單位的會勘流程冗長緩慢		9	47.4%	30.0%	1
審核人員挑剔		2	10.5%	6.7%	4
涉及的相關單位過多		1	5.3%	3.3%	7
其他		0	0.0%	0.0%	
合計		30		100.0%	

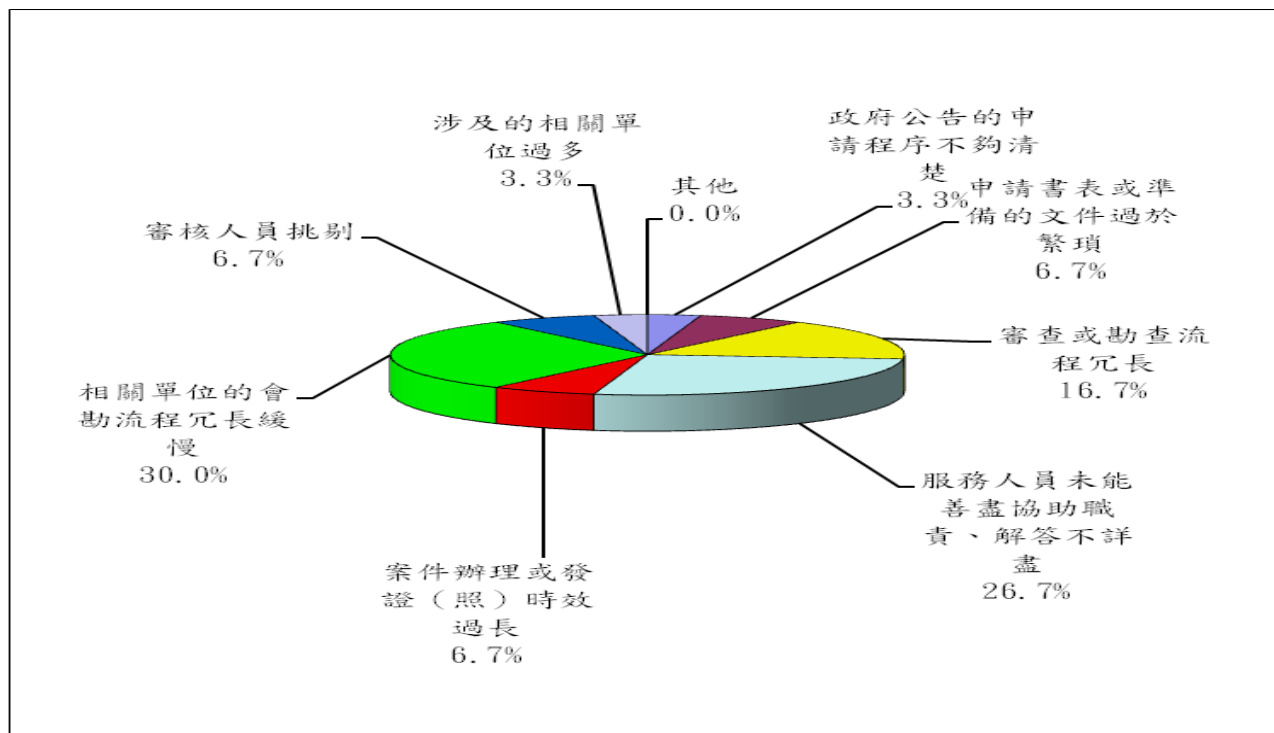


圖 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

⁴表示人次/19(受訪人數)

⁵表示人次/30(總表示人次)

(十二)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-25 及圖 3-21 顯示，以回答的 193 位受訪者來看，受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 89.1%（進步很多 8.8%；進步一點點 80.3%），雖較 104 年調查下滑 4.2%，但仍在高檔，顯示民眾大致肯定縣府團隊過去 1 年為民服務的工作。

表 3-25 縣政府為民服務工作是否有進步統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
進步很多	17	8.8%
進步一點點	155	80.3%
有些退步	21	10.9%
退步很多	0	0.0%
合 計	193	100.0%

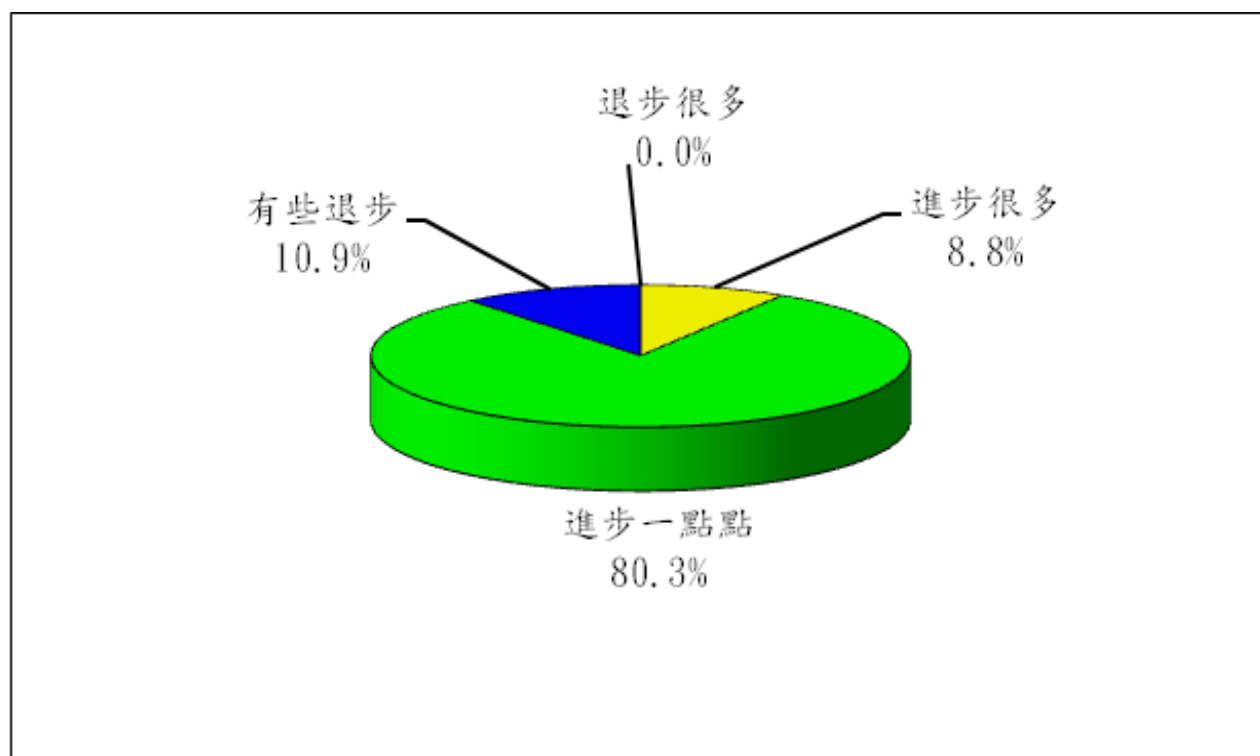


圖 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-26 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對這 1 年縣政府的為民服務工作是否有進步跟職業和教育程度有顯著相關聯，企業主管級和碩士以上程度的受訪者感覺有些退步最高，技術工和小學以下程度的受訪者感覺有進步最高。其餘與性別、年齡和居住地區等變項無顯著相關聯。

表 3-26 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	卡方檢定值
全體	8.8%	80.3%	10.9%		
性別					
男	7.8%	83.3%	8.8%		$\chi^2=1.316$ p=0.518
女	9.9%	76.9%	13.2%		
年齡					
20-29 歲		84.6%	15.4%		$\chi^2=10.680$ p=0.220
30-39 歲	3.3%	90.0%	6.7%		
40-49 歲	4.1%	79.6%	16.3%		
50-59 歲	11.3%	77.4%	11.3%		
60 歲以上	16.7%	77.1%	6.3%		
教育程度**					
小學或以下	30.8%	69.2%			$\chi^2=27.411$ p=0.002
國(初)中	15.8%	78.9%	5.3%		
高中(職)	3.0%	81.8%	15.2%		
專科	5.3%	89.5%	5.3%		
大學	2.2%	84.8%	13.0%		
碩士以上	11.8%	70.6%	17.6%		
職業*					
企業主管		80.0%	20.0%		$\chi^2=23.936$ p =0.047
服務人員		90.0%	10.0%		
農林漁牧	25.0%	62.5%	12.5%		
技術工		100.0%			
軍公教	2.6%	84.6%	12.8%		
家庭主婦	3.4%	86.2%	10.3%		
無業或待業	21.3%	70.2%	8.5%		
其他	14.3%	71.4%	14.3%		
居住地區					
馬公市	5.3%	84.8%	9.8%		$\chi^2=13.211$ p =0.212
湖西鄉	10.0%	70.0%	20.0%		
白沙鄉	14.3%	78.6%	7.1%		
西嶼鄉	16.7%	66.7%	16.7%		
望安鄉	25.0%	75.0%			
七美鄉	28.6%	57.1%	14.3%		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

1. 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

有 173 人次回答此一題項，由表 3-27 及圖 3-22 可看出「服務人員服務態度」居首位，高達 76.9%，其次是「明確且便捷的作業流程」的 8.7%和「服務人員的專業能力」的 4.6%。

表 3-27 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

事項 \ 比 例	人次	百分比	排序
服務人員服務態度	133	76.9%	1
整體服務空間與設施	1	0.6%	5
明確且便捷的作業流程	15	8.7%	2
資訊化的應用	4	2.3%	4
服務人員的專業能力	8	4.6%	3
其他	12	6.9%	不排序
合 計	173	100.0%	

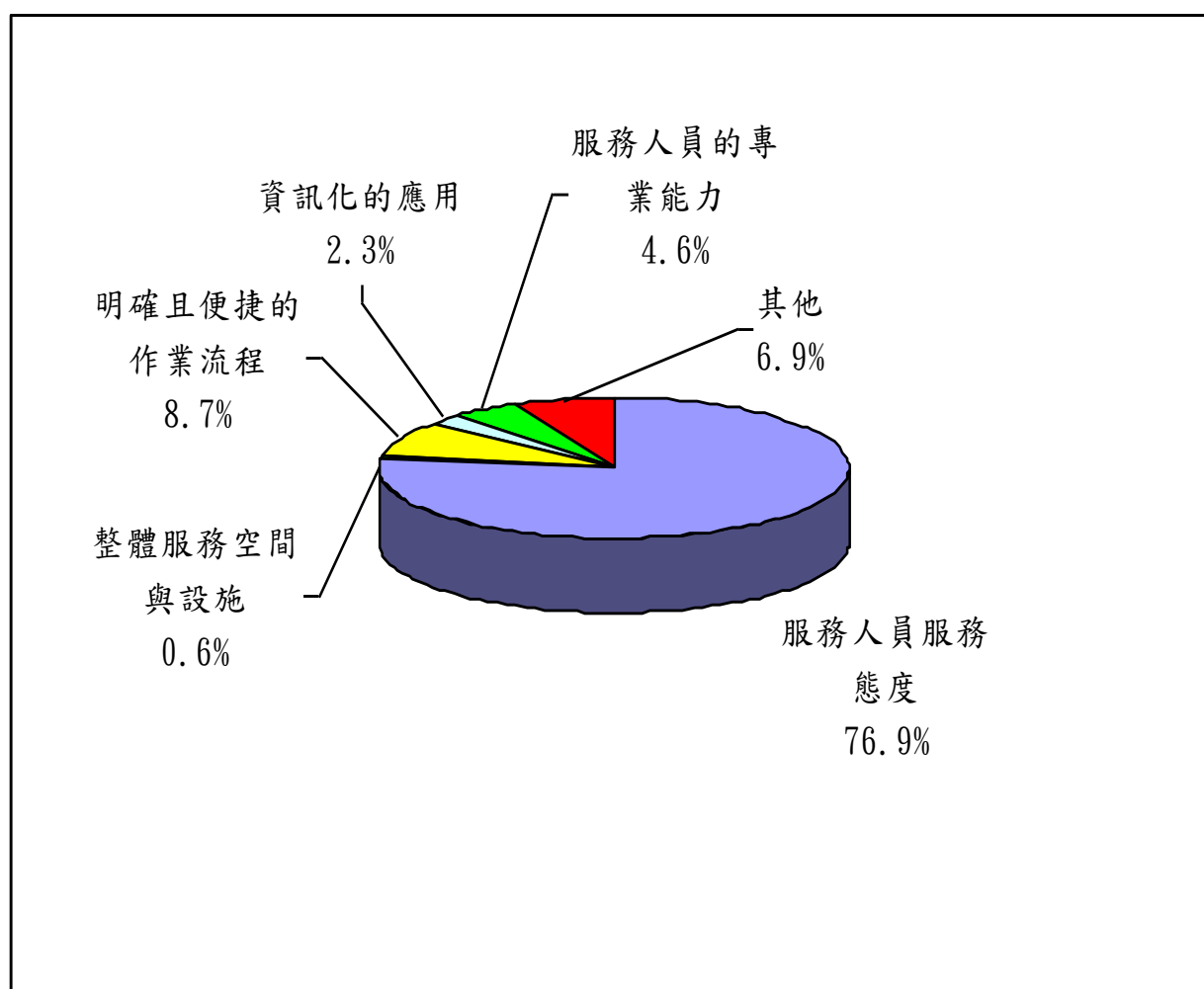


圖 3-22 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 32 人次回答此一題項，由表 3-28 及圖 3-23 可看出排名第 1 的為「申辦的作業流程及標準」的 31.3%，排第 2 的為「服務人員服務態度」的 28.1%，接著是「整體服務空間與設施」的 45.6%。

表 3-28 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	9	28.1%	2
整體服務空間與設施	5	15.6%	3
申辦的作業流程及標準	10	31.3%	1
資訊化的程度	1	3.1%	5
服務人員的專業能力	3	9.4%	4
其他	4	12.5%	不排序
合 計	32	100.0%	

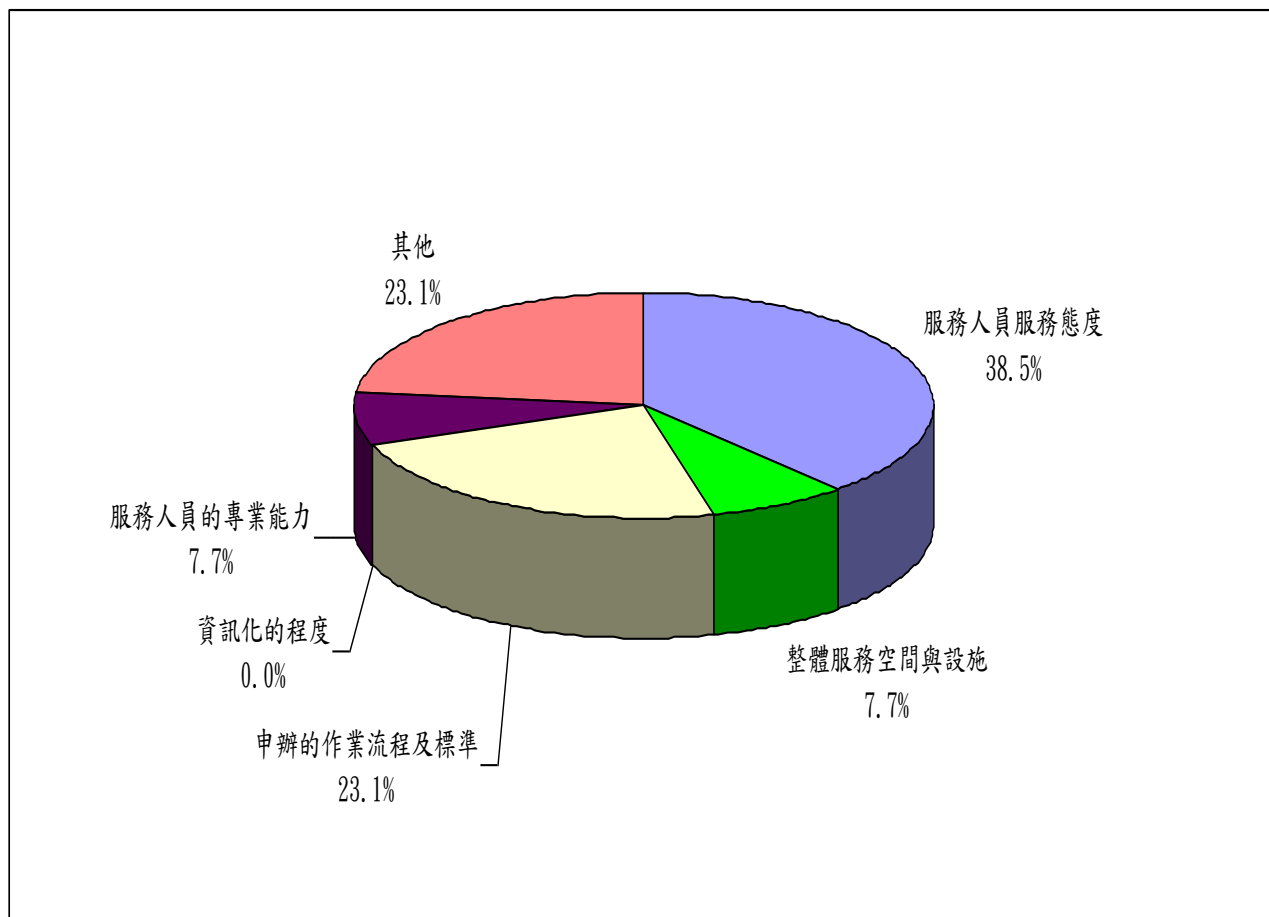


圖 3-23 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十三)受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意評價

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 195 人分析，表 3-29 顯示若以表示滿意次數來看，以民政處(戶政所)的 74 人次最高，其次為衛生局(衛生所)的 56 人次，第 3 為財政處(地政所)的 21 人次，建設處和社會處 8 人次並列第 4 名。

由於受訪者對各單位比較不滿意的樣本數過少恐有誤差因而不予排序。

表 3-29 受訪者對各單位為民服務滿意與不滿意排行表

單 位	滿意人次	排序	不滿意人次
民政處(戶政所)	74	1	0
衛生局(衛生所)	56	2	2
財政處(地政所)	21	3	1
建設處	8	4	2
社會處	8	4	3
環保局	7	6	1
稅務局	7	6	1
農漁局	4	8	1
教育處	3	9	0
旅遊處	3	9	0
警察局(分局派出所)	3	9	0
文化局	3	9	0
主計處	2	13	0
工務處	1	14	1
行政處	1	14	0
人事處	1	14	0
政風處	1	14	0
消防局(消防小隊)	1	14	0
公共車船處	1	14	0
其他	5	不排序	1
無	22	不排序	21
合計	232		34

(十四)為民服務單一窗口

表 3-30 及圖 3-24 顯示，在全體 611 位受訪者中，有 175 人(28.6%)知道縣政府設有為民服務單一窗口提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較 104 年度提高了 8.0%。

表 3-30 是否知道縣府設有為民服務單一窗口意見表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
知道	175	28.6%
不知道	436	71.4%
合計	611	100.0%

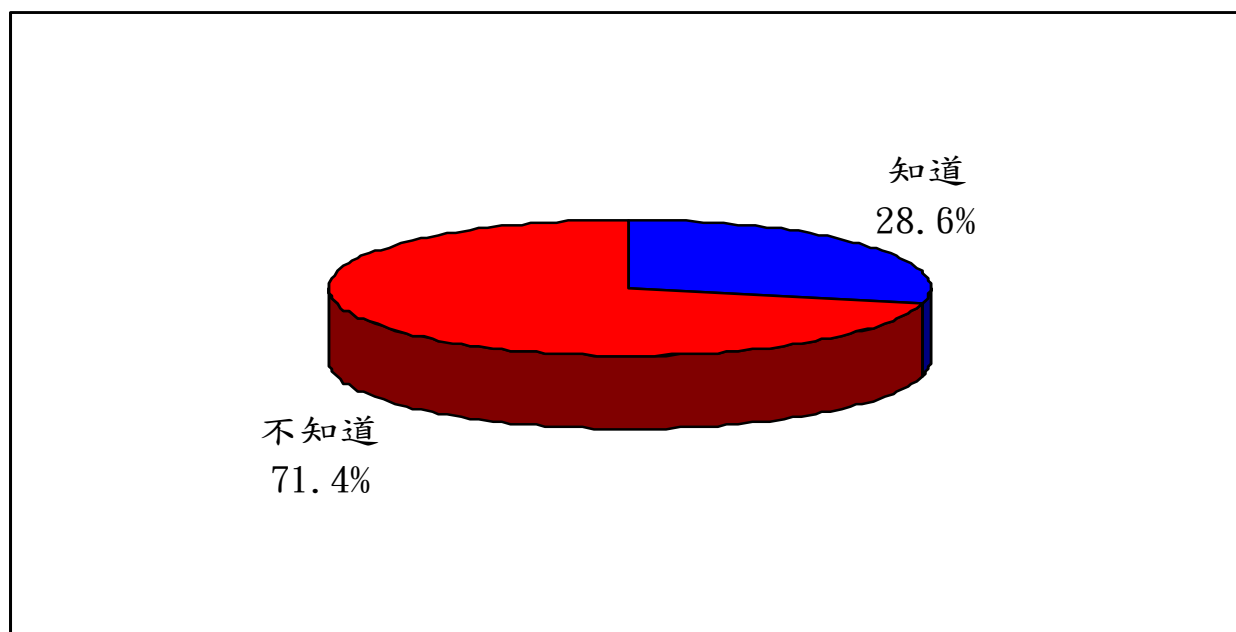


圖 3-24 是否知道縣府設有為民服務單一窗口圓形圖

1. 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項

表 3-31 及圖 3-25 顯示，在 175 位知道縣政府有設立為民服務單一窗口的受訪者中，有 20 人(11.4%)曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項。

表 3-31 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
有	20	11.4%
沒有	155	88.6%
合計	175	100.0%

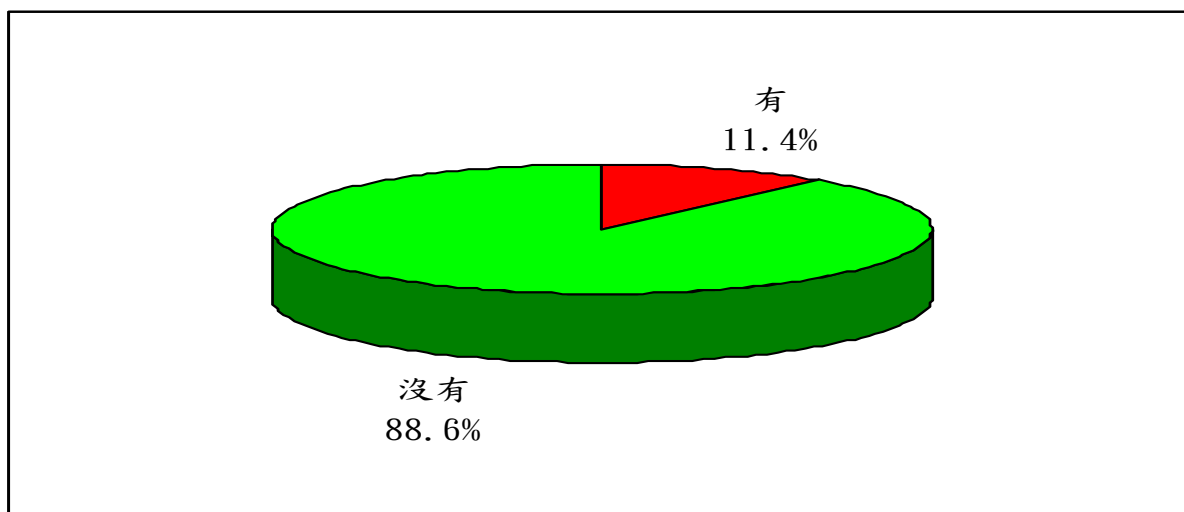


圖 3-25 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度

表 3-32 及圖 3-26 顯示，在 20 位接受為民服務單一窗口的受訪者中，對為民服務單一窗口之服務到滿意有 18 人，90.0%(非常滿意 6 人 30.0%，滿意 12 人，60.0%)，不滿意有 2 人(10.0%)。

表 3-32 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	6	30.0%
滿意	12	60.0%
不滿意	2	10.0%
很不滿意	0	0.0%
合 計	20	100.0%

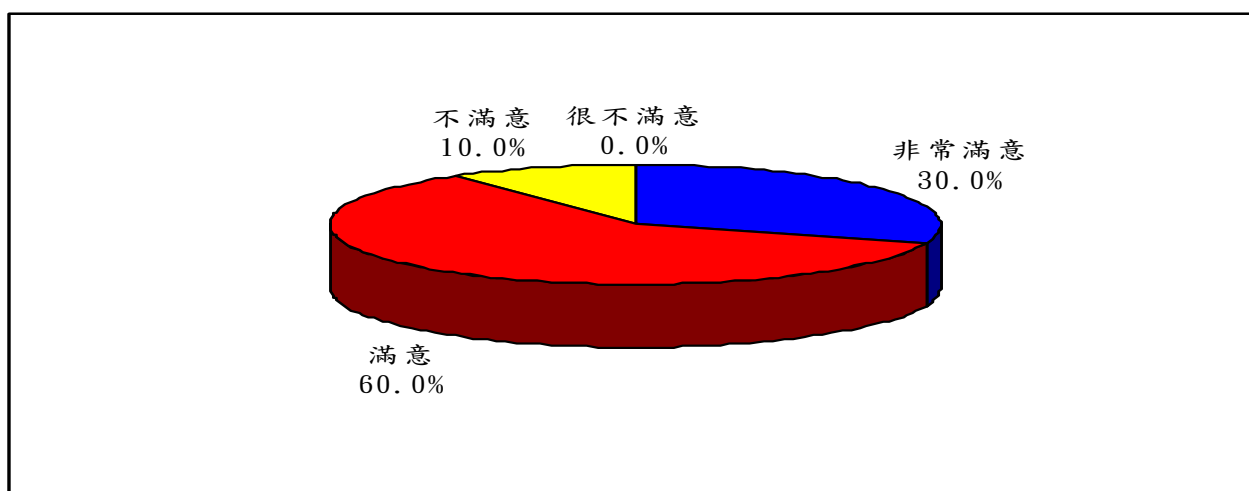


圖 3-26 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖

(十五) 1999 縣民服務專線

表 3-33 及圖 3-27 顯示，在全體 611 位受訪者中，有 44.4% (271 人)知道縣府設有 1999 縣民服務專線，統一受理人民陳情、轉接、派工、諮詢服務，知道的比例遠高於為民服務單一窗口的 28.6%

表 3-33 是否知道 1999 縣民服務專線意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	271	44.4%
不知道	340	55.6%
合計	611	100.0%

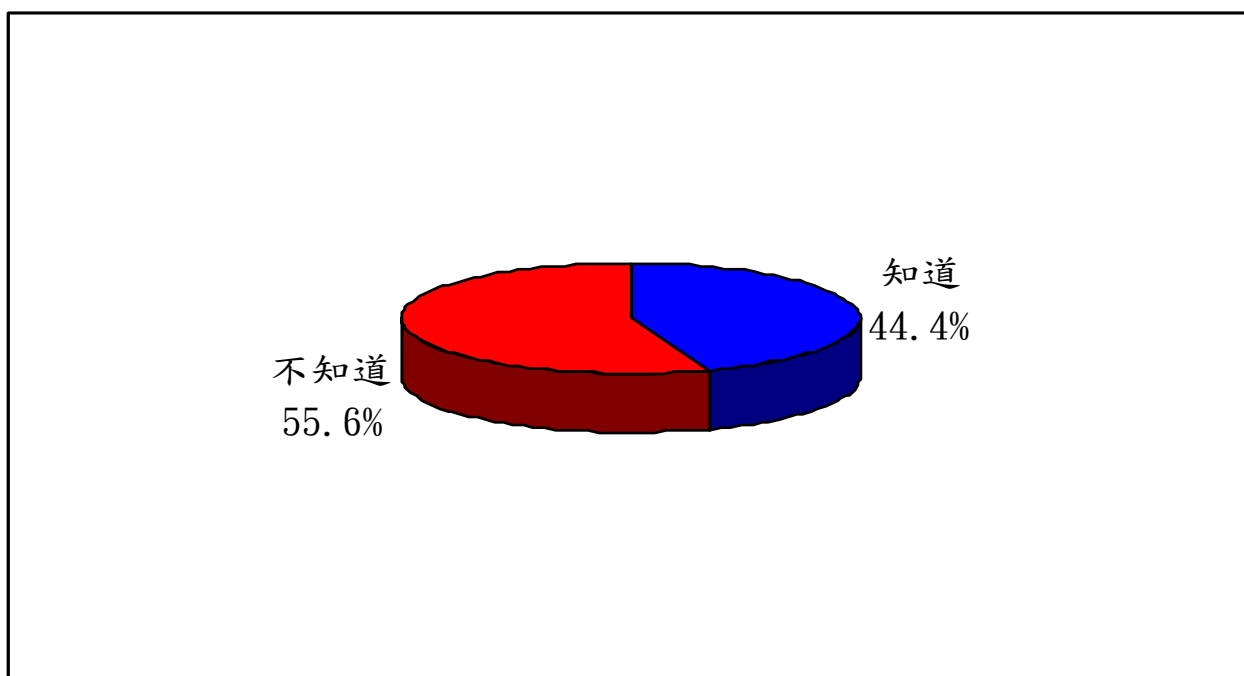


圖 3-27 是否知道 1999 縣民服務專線圓形圖

1. 是否曾透過過 1999 縣民服務專線尋求協助

表 3-34 及圖 3-28 顯示，271 位知道 1999 縣民服務專線的受訪者中，有 38 人(14.0%)曾透過過 1999 縣民服務專線尋求協助。

表 3-34 是否曾透過過 1999 縣民服務專線協助表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
有	38	14.0%
沒有	233	86.0%
合計	271	100.0%

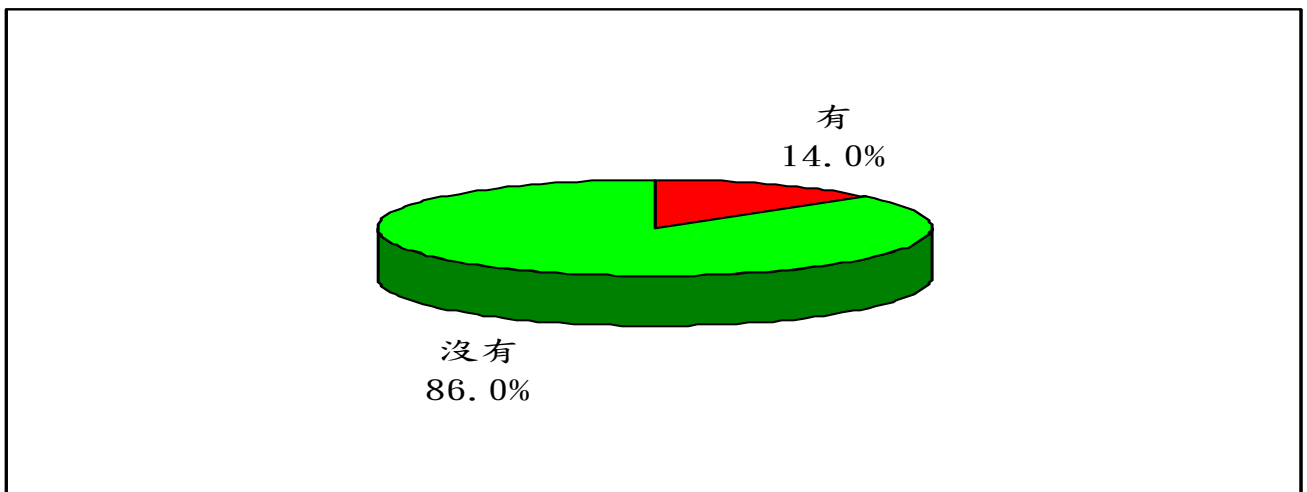


圖 3-28 是否曾透過 1999 縣民服務專線協助圓形圖

2. 1999 縣民服務專線問題滿意度

表 3-35 及圖 3-29 顯示，在 38 位接受 1999 縣民服務專線服務的受訪者中，有 26 人(68.4%)滿意 1999 縣民服務專線解決問題(非常滿意 15.8%，滿意 52.6%)，有 12 人(31.6%)不滿意(很不滿意 10.5%，不滿意 21.1%)。

表 3-35 1999 縣民服務專線話務人員提供的服務滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	6	15.8%
滿意	20	52.6%
不滿意	8	21.1%
很不滿意	4	10.5%
合 計	38	100.0%

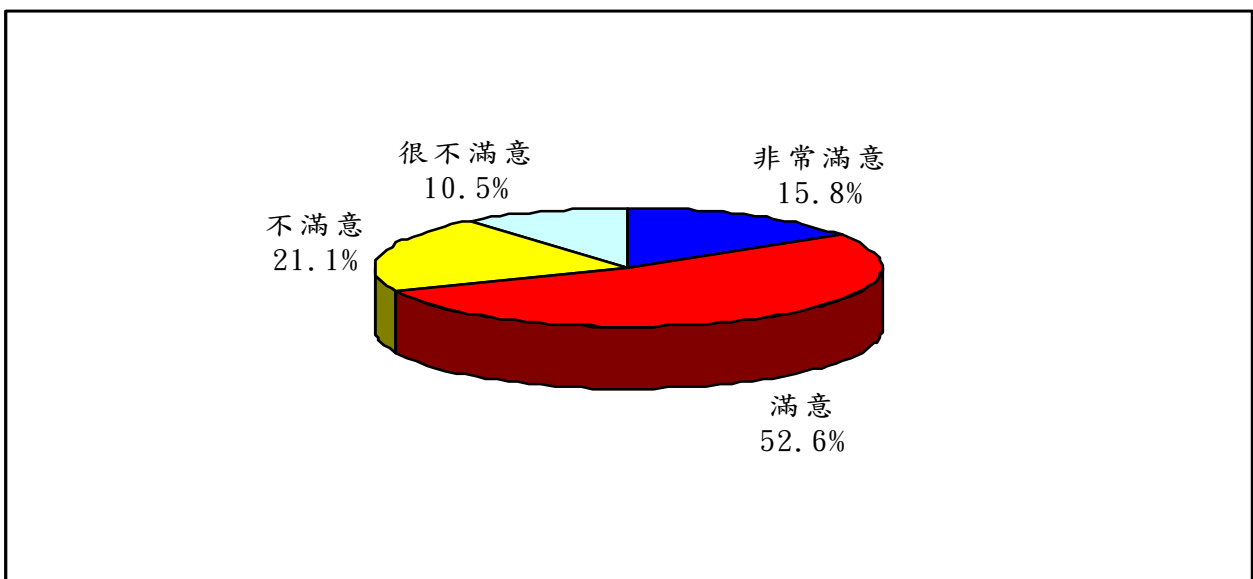


圖 3-29 1999 縣民服務專線話務人員提供的服務滿意度圓形圖

三、縣民對縣政府施政整體表現之評價

(一)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-36 及圖 3-30 顯示，611 位受訪者中只有 599 人回答此一問題。對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 83.5%（非常滿意 2.2%；滿意 81.3%），較 104 年微降了 1.0%。不滿意程度為 16.5%（很不滿意 2.3%；不滿意 14.2%）。

表 3-36 對縣政府的整體施政滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	13	2.2%
滿意	487	81.3%
不滿意	85	14.2%
很不滿意	14	2.3%
合 計	599	100.0%

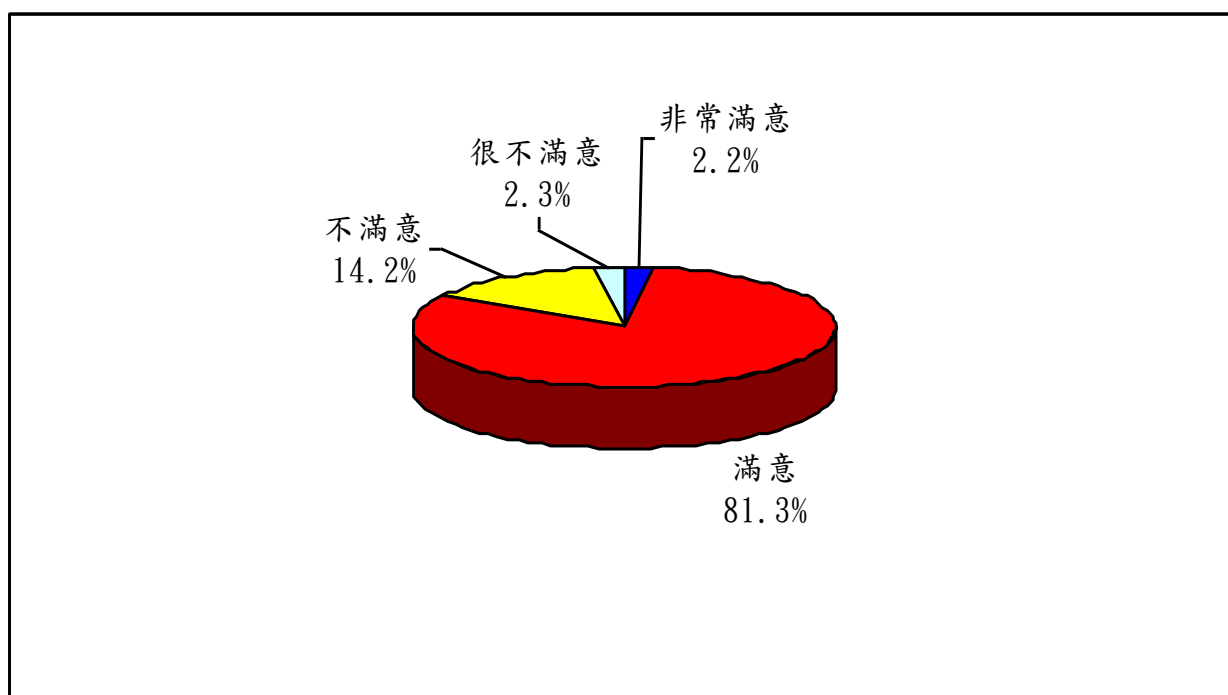


圖 3-30 對縣政府的整體施政滿意圓形圖

從表 3-37 及圖 3-31 可看出今年民眾對縣政府整體施政滿意度降去年略降，但仍在高點，表示民眾對縣府團隊的施政表現給予相當高的評價，希望縣府團隊能精益求精，以爭取民眾更多的支持與肯定。

表 3-37 對縣政府的整體施政滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95 年度	50.1%	9.6%	
96 年度	61.9%	10.0%	
97 年度	60.8%	12.6%	
98 年度	53.3%	4.1%	
99 年度	49.8%	14.2%	
100 年度	46.6%	18.8%	
101 年度	80.4%	19.6%	
102 年度	79.0%	21.0%	
103 年度	77.9%	22.1%	
104 年度	84.5%	15.5%	
105 年度	83.5%	16.5%	

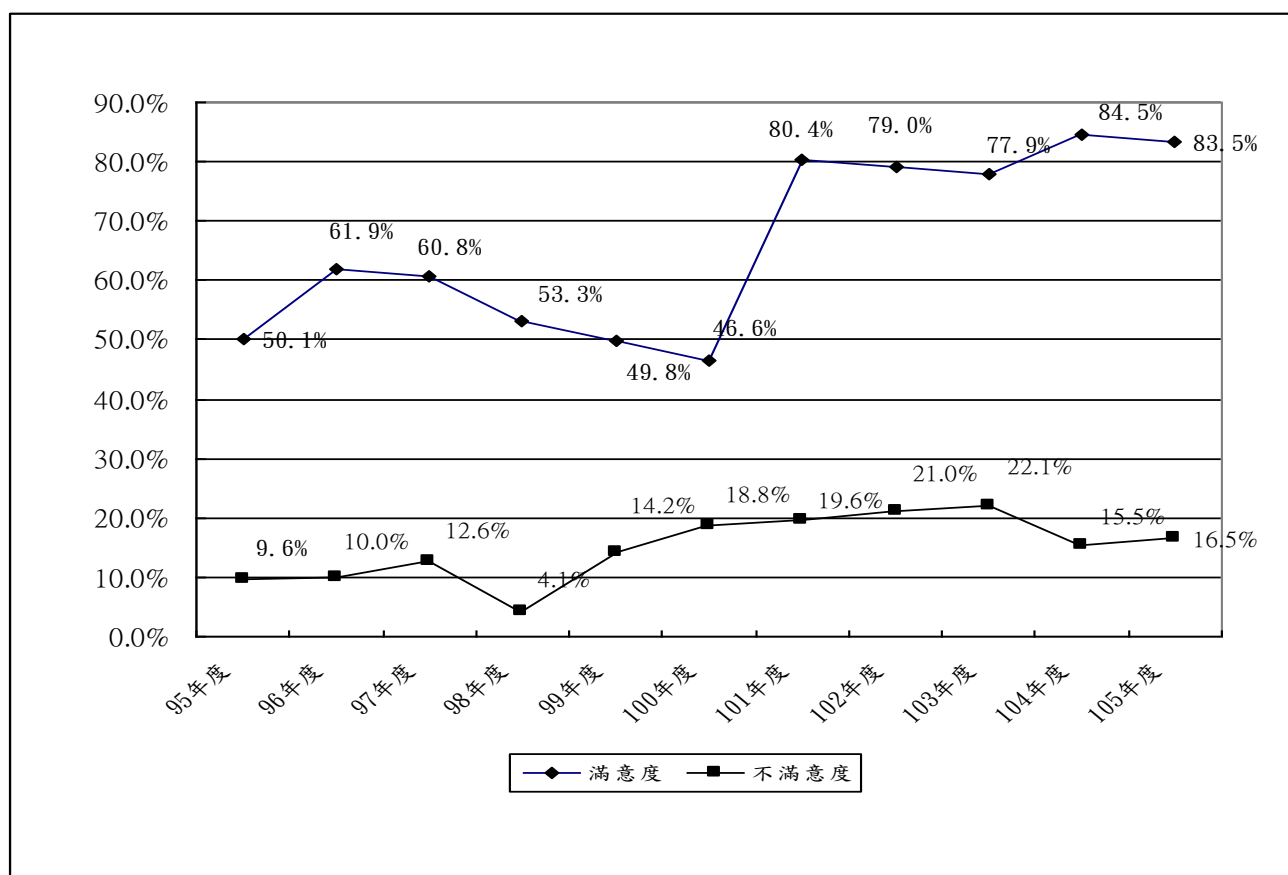


圖 3-31 對縣政府的整體施政滿意趨勢圖

表 3-38 為交叉分析結果由卡方值及 p 值顯示，受訪者對縣政府的整體施政滿意度和居住地區有顯著關聯，西嶼鄉的受訪者對縣政府施政不滿意的程度高

於其他鄉市。其餘與性別、年齡、教育程度、職業則無顯著關聯。

表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	2.2%	81.3%	14.2%	2.3%	
性別					
男	2.5%	80.3%	15.2%	1.9%	$\chi^2=1.543$ p=0.672
女	1.8%	82.4%	13.0%	2.8%	
年齡					
20-29 歲	4.0%	84.0%	10.0%	2.0%	$\chi^2=15.140$ p=0.234
30-39 歲	2.5%	90.1%	6.2%	1.2%	
40-49 歲	.9%	74.5%	21.8%	2.7%	
50-59 歲	1.5%	77.7%	17.7%	3.1%	
60 歲以上	2.6%	82.9%	12.3%	2.2%	
教育程度					
小學或以下	2.4%	87.8%	8.5%	1.2%	$\chi^2=19.343$ p=0.199
國(初)中		85.3%	13.3%	1.3%	
高中(職)	1.7%	77.8%	17.6%	2.8%	
專科	5.3%	80.7%	10.5%	3.5%	
大學	2.0%	77.2%	18.8%	2.0%	
碩士以上	3.8%	69.2%	19.2%	7.7%	
職業					
企業主管		76.5%	20.6%	2.9%	$\chi^2=12.489$ p=0.925
服務人員	1.7%	81.7%	15.0%	1.7%	
農林漁牧		81.1%	16.2%	2.7%	
技術工	2.4%	83.3%	14.3%		
軍公教	3.1%	78.5%	16.9%	1.5%	
家庭主婦		82.0%	16.9%	1.1%	
無業或待業	3.5%	82.1%	11.4%	3.0%	
其他	2.8%	81.7%	11.3%	4.2%	
居住地區*					
馬公市	2.5%	77.7%	16.3%	3.4%	$\chi^2=25.348$ p=0.045
湖西鄉		89.4%	10.6%		
白沙鄉		87.9%	12.1%		
西嶼鄉	2.0%	73.5%	20.4%	4.1%	
望安鄉	6.7%	90.0%	3.3%		
七美鄉	4.5%	95.5%			

*p< 0.05, **p< 0.01, ***p< 0.001

(二) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-39 及圖 3-32 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(27.6%)、推動社會福利 (13.8%)、交通改善(10.9%)、公共建設(8.5%)和推動觀光旅遊(6.6%)，與往年排序很類似，大都集中在醫療、社福、交通、建設和觀光旅遊等項目，顯示民眾對縣政府施政優先順序似乎很定型，可供縣府團隊施政之參考，謀求解決這些問題的可行策略，以爭取更多民眾的支持。

表 3-39 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表

意見 \ 比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁶	百分比 (總表示人次) ⁷	排序
公共建設	96	15.7%	8.5%	4
健全醫療保健	313	51.2%	27.6%	1
推動社會福利	156	25.5%	13.8%	2
改善環境整潔	72	11.8%	6.4%	6
治安維護	33	5.4%	2.9%	8
美化景觀風貌	13	2.1%	1.1%	11
推動工商發展	47	7.7%	4.1%	7
推動觀光旅遊	75	12.3%	6.6%	5
交通改善	123	20.1%	10.9%	3
推動文化藝術	9	1.5%	0.8%	12
辦理建築管理	4	0.7%	0.4%	14
辦理中小學教育	19	3.1%	1.7%	9
城市行銷	5	0.8%	0.4%	14
改善農漁牧政策	18	2.9%	1.6%	10
改善土地政策	9	1.5%	0.8%	12
其他	13	2.1%	1.1%	不排序
無	128	20.9%	11.3%	不排序
合 計	1133		100.0%	

⁶表示人次/611(受訪人數)

⁷表示人次/1133(總表示人次)

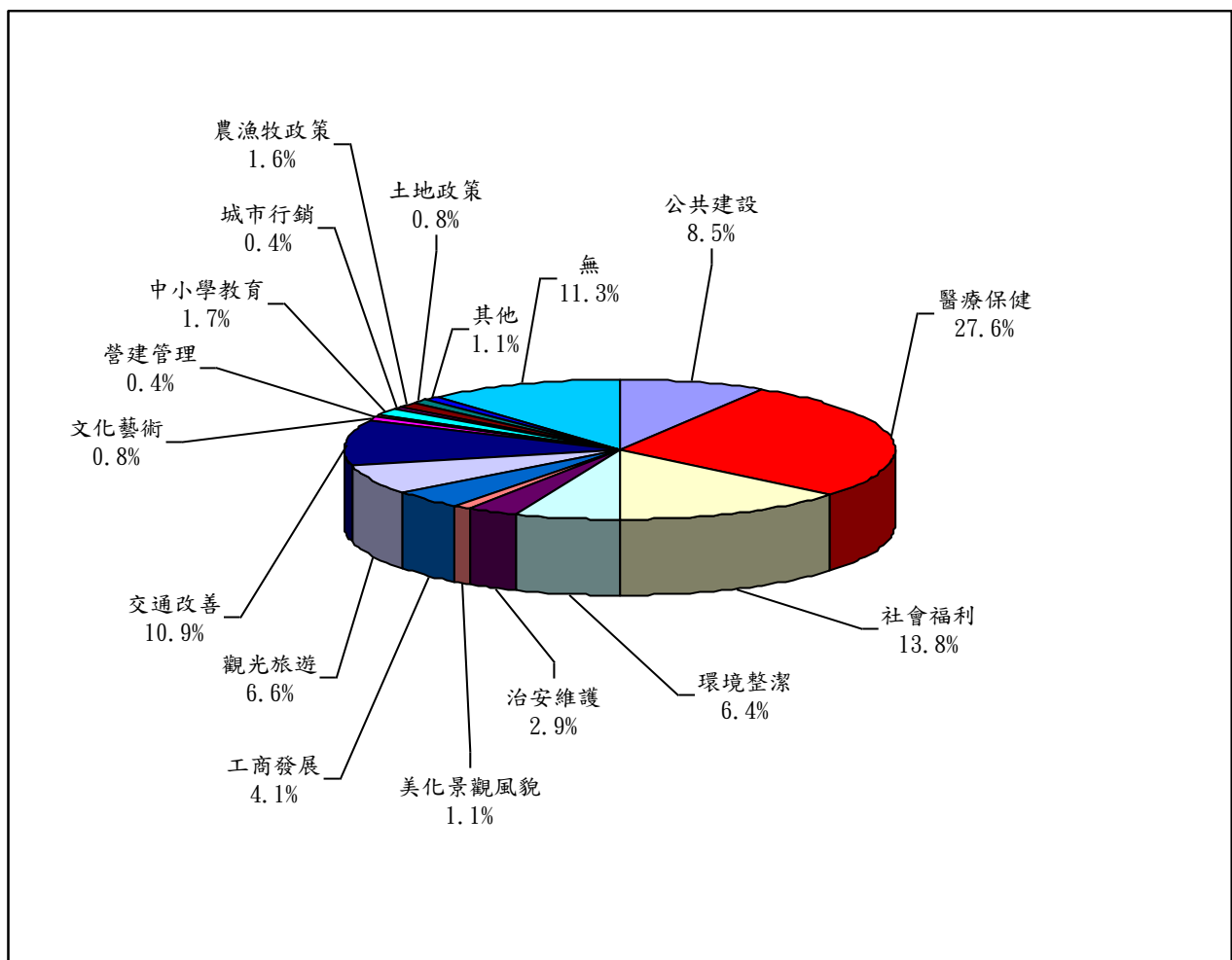


圖 3-32 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(三) 民眾對整體施政意見彙整

針對開放題，本報告依據各鄉市民眾回答之意見，彙集整理如下，有部分雖屬地區性問題，但有些仍屬整體性問題，值得相關單位重視：

馬公市

1. 縣政府部分建築覺得有些老舊應爭取經費翻修。
2. 少部份服務人員的工作態度高傲，辦事不積極。
3. 應跟馬公市公所建議星期日也要收垃圾，不然會堆放很久影響環境品質。
4. 感覺博弈公投是炒地皮的假議題。
5. 中正路郵局附近有很多車輛違停，都沒有看到取締。
6. 感覺縣府官員無法跳脫框框，沒有新的想法。
7. 縣府應設法解決房價太高的問題。

8. 公共設施不完善。
9. 轉診補助的機票應該再提高。
10. 機場停車費漲太多，縣政府應該去函馬公航空站要求降低。
11. 重大政策資訊宣傳不夠，導致民眾只是一知半解。
12. 景氣差找不到工作，縣政府應該擴大辦理擴大就業的規模。
13. 縣政府對漁民不夠照顧。
14. 應加強讓申請文件和資料可以透過電腦辦理，減少民眾親自前往。
15. 對現在的縣府團隊施政績效感到失望。
16. 整體施政無明顯進步。
17. 希望縣政府應該思考如何使澎湖居民有更加穩定的工作。
18. 建議錢用在該用的地方，不要亂花錢。
19. 衛生局 11 點去就不給抽血。
20. 縣政府房屋感覺很像要倒了，很像危樓。
21. 縣政府沒電梯要走樓梯，很不方便。
22. 去工務處洽公，沒椅子提供民眾休息。
23. 感覺沒有什麼重大建設。
24. 建議新設體育館地點不要亂移。

湖西鄉

1. 第一線服務人員應該站在為民服務的立場服務民眾。
2. 部分人員服務態度不太好。
3. 公文處理速度太慢。
4. 不應該辦博奕公投。
5. 應該要致力於海洋資源保育，以求永續發展。
6. 修整馬路要積極一點。

白沙鄉

1. 感覺縣政府對於博奕公投的態度和立場很奇怪。
2. 感覺縣政府沒在做事。
3. 環境無整頓。

西嶼鄉

1. 部分服務人員態度很不好。
2. 感覺縣政府沒甚麼建設跟效率。
3. 博奕公投風風雨雨傳言一大堆。
4. 到醫院公車只有一班很不方便。
5. 獨居老人福利不完善。
6. 醫療規劃不完善。

望安鄉

1. 要加強對老人的照顧。

七美鄉

1. 對於老人的關心及照顧不夠。

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上民眾對澎湖縣政府為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 105 年 11 月 14 日至 104 年 11 月 17 日每日晚上 6 時 30 分到 9 時 30 分，以中華電信 105-106 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 4,993 通電話，成功完成 611 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 12.2%。經統計分析得到結論如下：

(一)民眾對縣政府團隊過去一年的為民服務表現大致給予肯定

受訪者對澎湖縣政府服務人員的服務態度滿意度為 96.4%，比 104 年略降了 0.4%；對服務場所內外環境滿意度為 96.4%，較 104 年提高了 0.2%；對服務場所服務設施滿意度為 95.3%，較 104 年度下降了 0.4%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程為 89.5%，較 104 年度下降了 0.7%；受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 89.1%，顯示民眾肯定縣府團隊過去 1 年為民服務工作的表現大致予以肯定。其中為民服務滿意度評價以民政處(戶政所)最高，其次為衛生局(衛生所)、財政處(地政所)、建設處和社會處。

(二)為民服務單一窗口及 1999 縣民服務專線知名度仍有待提升

在 611 位受訪者中，有 28.6%知道縣政府設有為民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務，較 104 年提高了 8.0%。在 20 位接受為民服務單一窗口的受訪者中，滿意有 18 人(90.0%)，不滿意有 2 人(10.0%)。

有 44.4%的人知道縣府有 1999 縣民服務專線，在 38 位接受 1999 縣民服務專線服務的受訪者中，有 26 人(68.4%)滿意，12 人(31.6%)不滿意。

(四)受訪者對縣政府整體施政表現滿意

受訪者對澎湖縣政府的整體施政表現滿意度為 83.5%，表示民眾對縣府團隊

在過去一年的施政表現給予高的評價。

受訪者認為縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健、②推動社會福利、③交通改善、④公共建設、⑤推動觀光旅遊。與往年排序大同小異。

二、建議：

根據研究結果與結論，本研究建議如下：

（一）加強推動民眾認為要推動的施政項目

研究結果顯示受訪者認為縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健、②推動社會福利、③交通改善、④公共建設、⑤推動觀光旅遊。與往年排序大同小異。這些項目與往年都相類似，建議相關單位應積極努力持續改善。

（二）強化單一服務窗口宣導和 1999 縣民服務專線的功能

只有 28.6%知道縣政府設有為民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務，另外則有 44.4%的人知道縣府有 1999 縣民服務專線，兩者的知名度仍屬偏低，建議應加強宣導與提升為民服務單一窗口及 1999 縣民服務專線的服務功能。

（三）重視民眾建議事項，研擬改善方案

在 40-42 頁各鄉市民眾反映之意見，有些意見或許是因為誤解所提出來的偏執意見，也有些是個別性的感受，但其中不乏具體的善意建議，值得相關單位重視，針對反映事項研擬改善方案。

（四）多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度與知能

為民服務工作是一項長期性且持續性的工作，在開放題中，還是有民眾反

應少數服務人員態度不佳、辦事效率差等，建議澎湖縣政府還是應該多辦理為民服務的講習，以提升服務人員的服務態度與知能，以提高其服務品質，方能爭取更多民眾的肯定。

(五)持續辦理為民服務調查工作

為民服務是一項長期性、持續性的工作，必須重視民情輿情的收集，才能督促各單位持續維持。建議主管機關除應寬列預算持續辦理，以做為澎湖縣政府制定為民服務之參考。

參考文獻

- 澎湖縣政府(民 91)。澎湖縣 90 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 91 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 92 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 93 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 陳甦彰(民 94)。澎湖縣 94 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 95)。澎湖縣 95 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 96)。澎湖縣 96 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 97)。澎湖縣 97 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 98)。澎湖縣 98 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 99)。澎湖縣 99 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 100)。澎湖縣 100 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 101)。澎湖縣 101 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 102)。澎湖縣 102 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 103)。澎湖縣 103 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 104)。澎湖縣 104 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。

附件 1 澎湖縣政府 105 年度為民服務滿意度調查問卷

您好：這裡是澎湖科技大學，我們正在進行澎湖縣政府為民服務的訪問，耽誤您一點時間，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，您有沒有與縣政府或所屬的單位接觸、洽辦公務？電話、網路、親訪都算，但不包括鄉市公所，那大約是幾次？

☐1 有 _____ 次 ☐2 沒有

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 11 題※

2. 請問您曾經接洽過縣政府的那一個單位？(可提示，可複選)

☐1. 民政處(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐3 建設處 ☐4 教育處 ☐5 工務處 ☐6 旅遊處 ☐7 社會處 ☐8 行政處 ☐9 人事處 ☐10 政風處 ☐11 主計處 ☐12 警察局(分局、派出所) ☐13 消防局(消防小隊) ☐14 環保局 ☐15 衛生局(衛生所) ☐16 農漁局 ☐17 文化局 ☐18 稅務局 ☐19 公共車船處 ☐20 其他 _____

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？(可提示，可複選)

☐1 反映意見 ☐2 查詢事項 ☐3 申辦文件 ☐4 尋求服務 ☐5 公文交換、遞送 ☐6 其他 _____

4. 請問您是透過什麼方式接觸、洽辦？(可複選，依回答狀況選擇 4-1 題到 4-6 題繼續問)

☐1 資訊網路(轉第 4-1 題) ☐2 電話(轉第 4-2 題) ☐3 書面(轉第 4-3 題)
☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5、4-6 題) ☐5 其他 _____

4-1. 根據您的了解，縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 根據您的了解，縣政府及所屬機關電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 根據您的了解，縣政府及所屬機關書面回應的速度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？)_____

4-4. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

4-5. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所內外環境您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

4-6. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所服務設施您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼?)_____

5. 根據您的了解，縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) ☐2. 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)

5-1. 請問您滿意的理由為何？(★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. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較有沒有進步？

☐1. 進步很多 ☐2. 進步一點點 ☐3. 有些退步(跳答 9 題) ☐4. 退步很多(跳答 9 題)

7. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作進步最多的是？

☐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_____

8. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較滿意？(提示後，問滿意的三項)

☐1. 民政處(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐3 建設處 ☐4 教育處 ☐5 工務處 ☐6 旅遊處
☐7 社會處 ☐8 行政處 ☐9 人事處 ☐10 政風處 ☐11 主計處 ☐12 警察局(分局、派出所)
☐13 消防局(消防小隊) ☐14 環保局 ☐15 衛生局(衛生所) ☐16 農漁局 ☐17 文化局 ☐18 稅務局
☐19 公共車船處 ☐20 其他 _____ ☐21 無

(跳答第 11 題)

9. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作沒有進步，甚至退步的主要原因是？

- ☐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 _____

10. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較不滿意？(提示後，問不滿意的三項)

- ☐1. 民政處(戶政事務所) ☐2 財政處(地政事務所) ☐3 建設處 ☐4 教育處 ☐5 工務處 ☐6 旅遊處
☐7 社會處 ☐8 行政處 ☐9 人事處 ☐10 政風處 ☐11 主計處 ☐12 警察局(分局、派出所)
☐13 消防局(消防小隊) ☐14 環保局 ☐15 衛生局(衛生所) ☐16 農漁局 ☐17 文化局 ☐18 稅務局
☐19 公共車船處 ☐20 其他 _____ ☐21 無

11. 請問您知道縣府設有便民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務嗎？

- ☐1. 知道(續答 11-1 題) ☐2. 不知道(跳答 12 題)

11-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件？

- ☐1. 有(續答 11-2 題) ☐2. 沒有(跳答 12 題)

11-2. 請問您對於該便民服務單一窗口人員提供的服務您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？) _____

12. 請問您知道縣府設有 1999 縣民服務專線，統一受理人民陳情、轉接、派工、諮詢服務嗎？

- ☐1. 知道(續答 12-1 題) ☐2. 不知道(跳答 13 題)

12-1. 請問您有沒有使用過 1999 縣民服務專線？

- ☐1. 有(續答 12-2 題) ☐2. 沒有(跳答 13 題)

12-2. 請問您對於 1999 縣民服務專線話務人員提供的服務您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？) _____

13. 整體而言，請問您對縣政府的整體施政表現您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(請問您不滿意的原因是什麼？) _____

14. 請問您覺得未來縣政府應該優先加強推動的是哪些縣政工作？(提示後，問最優先的三項)

- ☐1 公共建設 ☐2 健全醫療保健 ☐3 推動社會福利 ☐4 改善環境整潔 ☐5 治安維護
☐6 美化景觀風貌 ☐7 推動工商發展 ☐8 推動觀光旅遊 ☐9 交通改善 ☐10 推動文化藝術

☐11 辦理建築管理面 ☐12 辦理中小學教育 ☐13 城市行銷 ☐14 改善農漁牧政策
☐15 改善土地政策 ☐16 其他 ☐17 無

■基本資料

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 ☐2. 30-39 歲 ☐3. 40-49 歲 ☐4. 50-59 歲 ☐5. 60 歲以上

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下 ☐2. 國(初)中 ☐3. 高中(職) ☐4. 專科 ☐5. 大學
☐6. 碩士及以上

請問您的職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商

☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等)

☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等)

☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等)

☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)

☐6. 農林漁牧工作人員

☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等)

☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工)

☐9. 軍警 ☐10. 公務員、教師 ☐11. 家庭主婦 ☐12. 學生

☐13. 無業或待業 ☐14. 其他 _____

請問您是住在哪個鄉市：☐1. 馬公市 ☐2. 湖西鄉 ☐3. 白沙鄉 ☐4. 西嶼鄉 ☐5. 望安鄉
☐6. 七美鄉

性別：☐1. 男 ☐2. 女(訪員自己填寫不用問)

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

附件 2、訪員注意事項

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. 每人負責 50-655 通電話，先打完者再協助其他人。
4. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大行銷物流系學生)。
5. 接電話的人請詢問是否滿 20 歲，若滿 20 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。
6. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
7. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
8. 請注意各問題選項並無中立性意見，因而務必請受訪者表態是滿意或不滿意。
9. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
10. 問題目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. 若有問題請即刻向督導員報告。

附件 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問最近的一年內，您有沒有與縣政府或所屬的單位接觸、洽辦公務？電話、網路、親訪都算，但不包括鄉市公所，那大約是幾次？

☐1 有_____次 (195) ☐2 沒有 (416)

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 11 題※

2. 請問您曾經接洽過縣政府的那一個單位？(可提示，可複選)

☐1. 民政處(戶政事務所)(96) ☐2 財政處(地政事務所) (32) ☐3 建設處(14) ☐4 教育處(5)
☐5 工務處(4) ☐6 旅遊處(3) ☐7 社會處(12) ☐8 行政處(2) ☐9 人事處(2) ☐10 政風處(1)
☐11 主計處(2) ☐12 警察局(分局、派出所) (2) ☐13 消防局(消防小隊) (2) ☐14 環保局(7)
☐15 衛生局(衛生所) (78) ☐16 農漁局(9) ☐17 文化局(4) ☐18 稅務局(20) ☐19 公共車船處(2) 20. ☐其他 (5)_

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？

☐1 反映意見(2) ☐2 查詢事項(6) ☐3 申辦文件(128) ☐4 尋求服務(28) ☐5 公文交換、遞送(8) ☐6 其他 (35)

4. 請問您是透過什麼方式接觸、洽辦？(可複選，依回答狀況選擇 4-1 題到 4-6 題繼續問)

☐1 資訊網路(轉第 4-1 題) (0) ☐2 電話(轉第 4-2 題) (1) ☐3 書面(轉第 4-3 題) (2)
☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5、4-6 題) (193) ☐5 其他 (0)

4-1. 根據您的了解，縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(0) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-2. 根據您的了解，縣政府及所屬機關電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(1) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-3. 根據您的了解，縣政府及所屬機關書面回應的速度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(2) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

4-4. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(28) ☐2. 滿意(158) ☐3. 不滿意(4) ☐4. 很不滿意(3)

4-5. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所內外環境您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(17) ☐2. 滿意(169) ☐3. 不滿意(6) ☐4. 很不滿意(1)

4-6. 根據您的了解，縣政府及所屬機關服務場所服務設施您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(18) ☐2. 滿意(166) ☐3. 不滿意(7) ☐4. 很不滿意(2)

5. 根據您的了解，縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) (21) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (141)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (14) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (5)

5-1. 請問您滿意的理由為何?(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序清楚(17) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(27)
☐3. 審查流程迅速(46) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(101)
☐5. 發證或發照迅速(5) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(16)
☐7. 其他(4) (跳答第 6 題)

5-2 請問您不滿意的理由為何?(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚(1) ☐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(8)
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長(2) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(9)
☐7. 審核人員挑剔(2) ☐8. 涉及的相關單位過多(1)
☐9. 其他(0)

6. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較有沒有進步?

- ☐1. 進步很多(17) ☐2. 進步一點點(155) ☐3. 有些退步(跳答第 9 題) (21) ☐4. 退步很多(跳答第 9 題) (0)

7. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作進步最多的是?

- ☐1. 服務人員服務態度(133) ☐2. 整體服務空間與設施(1) ☐3. 明確且便捷的作業流程(15)
☐4. 資訊化的應用(4) ☐5. 服務人員的專業能力(8) ☐6. 其他(12)

8. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較滿意?(提示後,問滿意的三項)

- ☐1. 民政處(戶政事務所)(74) ☐2 財政處(地政事務所) (21) ☐3 建設處(8) ☐4 教育處(3)
☐5 工務處(1) ☐6 旅遊處(3) ☐7 社會處(8) ☐8 行政處(1) ☐9 人事處(1) ☐10 政風處(1) ☐
11 主計處(2) ☐12 警察局(分局、派出所) (3) ☐13 消防局(消防小隊) (1) ☐14 環保局(7)
☐15 衛生局(衛生所) (56) ☐16 農漁局(4) ☐17 文化局(3) ☐18 稅務局(7) ☐19 公共車船處
(1) ☐20 其他(3) ☐21 無(22)

9. 請問您認為縣政府這一年來為民服務工作沒有進步,甚至退步的主要原因是?

- ☐1. 服務人員服務態度(9) ☐2. 整體服務空間與設施 (5) ☐3. 申辦的作業流程及標準(10)
☐4. 資訊化的程度(1) ☐5. 服務人員的專業能力(3) ☐6. 其他(4)

10. 請問您認為縣政府這一年來哪些單位為民服務工作您比較不滿意?(提示後,問不滿意的三項)

- ☐1. 民政處(戶政事務所)(0) ☐2 財政處(地政事務所) (1) ☐3 建設處(2) ☐4 教育處(0) ☐
5 工務處(1) ☐6 旅遊處(0) ☐7 社會處(3) ☐8 行政處(0) ☐9 人事處(0) ☐10 政風處(0) ☐11

主計處(0) ☐ 12 警察局(分局、派出所) (0) ☐ 13 消防局(消防小隊) (0) ☐ 14 環保局(1) ☐
15 衛生局(衛生所) (2) ☐ 16 農漁局(1) ☐ 17 文化局(0) ☐ 18 稅務局(1) ☐ 19 公共車船處(0)
☐ 20 其他(1) ☐ 21 無(21)

11. 請問您知道縣府設有便民服務單一窗口，統一受理 13 項人民申請案件服務嗎？

☐ 1. 知道(175) (續答 11-1 題) ☐ 2. 不知道 (跳答第 12 題) (436)

11-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件？

☐ 1. 有(20) (續答 11-2 題) ☐ 2. 沒有(155) (跳答第 12 題)

11-2. 請問您對於該便民服務單一窗口人員提供的服務您滿不滿意？

☐ 1. 非常滿意(6) ☐ 2. 滿意(12) ☐ 3. 不滿意(2) ☐ 4. 很不滿意(0)

12. 請問您知道縣府設有 1999 縣民服務專線，統一受理人民陳情、轉接、派工、諮詢服務嗎？

☐ 1. 知道 (續答 12-1 題) (271) ☐ 2. 不知道(跳答 13 題) (340)

12-1. 請問您有沒有使用過 1999 縣民服務專線？

☐ 1. 有 (續答 12-2 題) (38) ☐ 2. 沒有(跳答 13 題) (233)

12-2. 請問您對於 1999 縣民服務專線話務人員提供的服務您滿不滿意？

☐ 1. 非常滿意(6) ☐ 2. 滿意(20) ☐ 3. 不滿意(8) ☐ 4. 很不滿意(4)

(請問您不滿意的原因是什麼？)

13. 整體而言，請問您對縣政府的整體施政表現您滿不滿意？

☐ 1. 非常滿意(13) ☐ 2. 滿意(487) ☐ 3. 不滿意(85) ☐ 4. 很不滿意(14)

24. 請問您覺得未來縣政府應該優先加強推動的是哪些縣政工作？(提示後，問他最優先的複選三項)

☐ 1 公共建設方面(96) ☐ 2 健全醫療保健方面(313) ☐ 3 推動社會福利方面(156) ☐ 4 改善環境整潔方面(72) ☐ 5 治安維護方面(33) ☐ 6 美化景觀風貌方面(13) ☐ 7 推動工商發展方面(47) ☐ 8 推動觀光旅遊方面(75) ☐ 9 交通改善方面(123) ☐ 10 推動文化藝術方面(9) ☐ 11 辦理建築管理方面(4) ☐ 12 辦理中小學教育方面(19) ☐ 13 城市行銷方面(5) ☐ 14 改善農漁牧政策(18) ☐ 15 改善土地政策(9) ☐ 16 其他(13) _____ ☐ 17 無(128)

■基本資料

年齡：☐ 1. 20-29 歲(52) ☐ 2. 30-39 歲(82) ☐ 3. 40-49 歲(112) ☐ 4. 50-59 歲 (131) ☐ 5. 60 歲以上(234)

學歷：☐1. 小學或以下(170) ☐2. 國(初)中(76) ☐3. 高中(職)(178) ☐4. 專科(58) ☐5. 大學(103)☐6. 碩士及以上(26)

職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商(35)

☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等(7)

☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等(1)

☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等(4)

☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)(61)

☐6. 農林漁牧工作人員(37)

☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等(45)

☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工)(13)

☐9. 軍警(20 ☐10. 公務員、教師(46) ☐11. 家庭主婦(91) ☐12. 學生(17)

☐13. 無業或待業(204) ☐14. 其他(30)

鄉市：☐1. 馬公市(357) ☐2. 湖西鄉(95) ☐3. 白沙鄉(58) ☐4. 西嶼鄉(49) ☐5. 望安鄉(30)

☐6. 七美鄉(22)

性別：☐1. 男(321) ☐2. 女(290)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片



訪員訓練

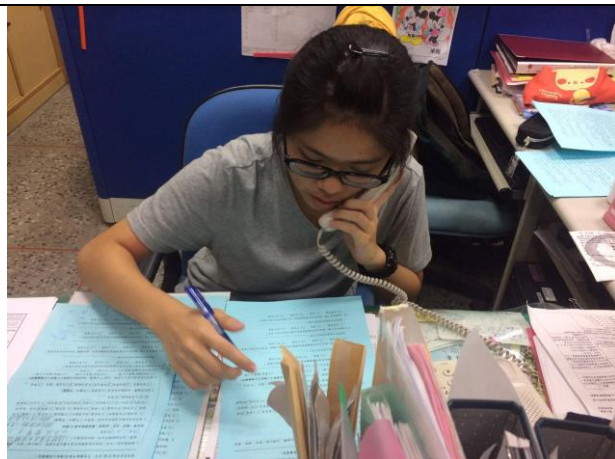


訪員訓練

電話訪問



訪員電訪



訪員電訪