

澎湖縣政府委託辦理 107 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系

計畫主持人：陳甦彰 教授

共同主持人：吳明忠 講師

時 間：中華民國 107 年 11 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 107 年 10 月 8 日至 107 年 10 月 11 日，每日晚上 6 時 30 分到 9 時 30 分，以中華電信 106-107 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 6,178 通電話，成功完成 690 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 11.2%。

受訪者對澎湖縣政府服務人員的服務態度滿意度為 89.7%；對服務場所服務設施滿意度為 90.1%；對澎湖縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 89.0%；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 90.9%，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)、旅遊處、稅務局和建設處。有 38.0%知道澎湖縣政府設有為民服務單一窗口。接受服務的受訪者滿意度為 90.9%。61.9%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 95.0%。對澎湖縣政府的整體施政表現有 84.8%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改善環境整潔。與去年排序相同。

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重視民眾建議事項研擬改善方案③繼續強化單一服務窗口宣導和 1999 縣民服務專線的功能④寬列預算持續辦理為民服務調查工作⑤多辦理為民服務講習等建議。

目 錄

摘要	I
目錄	II
表目錄	III
圖目錄	V
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	34
肆、結論及建議	42
一、結論	42
二、建議	43
參考文獻	45
附件 1、澎湖縣政府 107 年度為民服務滿意度調查問卷	45
附件 2、問卷各題項答題原始資料	50
附件 3、訪員訓練注意事項	54
附件 4、訪員訓練及電話調查相片	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	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	9
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	14
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	16
表 3-14 對服務場所服務設施滿意度統計表	17
表 3-15 對服務場所服務設施滿意度趨勢統計表	18
表 3-16 對服務場所服務設施滿意度交叉分析表	19
表 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	20
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢統計表	21
表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	22
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表	23
表 3-21 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表	24
表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步統計表	24
表 3-24 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項	26
表 3-25 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表	27

表 3-26 受訪者對各單位為民服務滿意度排行表-----	29
表 3-27 是否知道縣府設有為民服務單一窗口意見表-----	29
表 3-28 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項表-----	30
表 3-29 對為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度表-----	31
表 3-30 是否知道 1999 縣民服務專線意見表-----	32
表 3-31 是否曾透過 1999 縣民服務專線協助表-----	32
表 3-32 1999 縣民服務專線解決問題滿意度表-----	33
表 3-33 對縣政府的整體施政滿意度表-----	34
表 3-34 對縣政府整體施政滿意度趨勢統計表-----	35
表 3-35 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表-----	36
表 3-36 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表-----	37

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	9
圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數圓形圖	10
圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖	11
圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖	12
圖 3-10 洽公途徑圓形圖	13
圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	14
圖 3-12 民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	15
圖 3-13 對服務場所服務設施滿意度圓形圖	17
圖 3-14 民眾對縣政府服務場所服務設施滿意趨勢圖	18
圖 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	20
圖 3-16 民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意趨勢圖	21
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	23
圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	25
圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	27
圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖	28
圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務單一窗口圓形圖	30
圖 3-22 是否曾透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖	30
圖 3-23 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖	31
圖 3-24 是否知道 1999 縣民服務專線圓形圖	32
圖 3-25 有沒有曾經透過 1999 縣民服務專線協助圓形圖	32

圖 3-26 1999 縣民服務專線解決問題滿意度圓形圖-----	33
圖 3-27 對縣政府的整體施政滿意圓形圖-----	34
圖 3-28 對縣政府整體施政滿意趨勢圖-----	35
圖 3-29 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖-----	38

壹、背景說明

由於時代的變遷，傳統的官僚體系已無法因應當前環境的需求，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，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。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。民主政治的核心係強調「主權在民」的觀念，人民才是政府的主人，國家主權是在人民，因而政府的一切施政必須根植於民意的基礎之上。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。而民眾對各級政府機關服務品質及效能的要求日益升高，政府的公共服務角色也愈來愈受重視。

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 年起開始委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理系辦理縣內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。

本年度大致沿襲往年之調查項目，調查的主要目的為了解澎湖縣 20 歲以上民眾對澎湖縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供澎湖縣政府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，以爭取澎湖縣縣內民眾對澎湖縣政工作之支持與肯定，咸認本調查之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二十歲以上之民眾。

二、調查方法：採用電話訪問方式，調查問卷如附件 1，調查結果如附件 2。

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三年級以上及碩士班學生擔任。並於 107 年 10 月 2 日(二)中午 12 點到下午 1 點半進行訓練及 107 年 10 月 8 日(一)下午 5 點至 6 點。訪員注意事項如附件 3。訪員訓練及電訪照片如附件 4。

四、調查時間：107 年 10 月 8 日(一)至 107 年 10 月 11 日(四)每日晚上 6 點半到 9 點半。

五、抽樣方法：以中華電信 106-107 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 690 位，抽樣誤差在正負 3.73%範圍內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 6,178 通電話，拒答者為 2,369 通(39.3%)，2,267 通沒人接聽(43.2%)，58 通無大人在家(0.9%)，365 通電話錯誤(5.9%)，其他原因 29 通(0.5%)，成功完成 690 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 11.2%，較去年下降了 1.4%。

八、樣本代表性

本調查所取之樣本，經與馬公市戶政事務所統計之澎湖縣 107 年 8 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 8.541(p 值為 0.129)，未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體，如表 2-1 所示。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
	人口總計	理論值	人數	百分比	
鄉市					$\chi^2=8.541$ P=0.129
馬公市	62,062	412	396	57.4%	
湖西鄉	14,540	96	122	17.7%	
白沙鄉	9,846	65	65	9.4%	
西嶼鄉	8,417	56	50	7.2%	
望安鄉	5,239	35	29	4.2%	
七美鄉	3,872	26	28	4.1%	
合計	103,976	690	690	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 690 人，其中男性為 314 人(45.5%)，女性為 376 人(54.5%)，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	314	45.5%
女	376	54.5%
合 計	690	100.0%

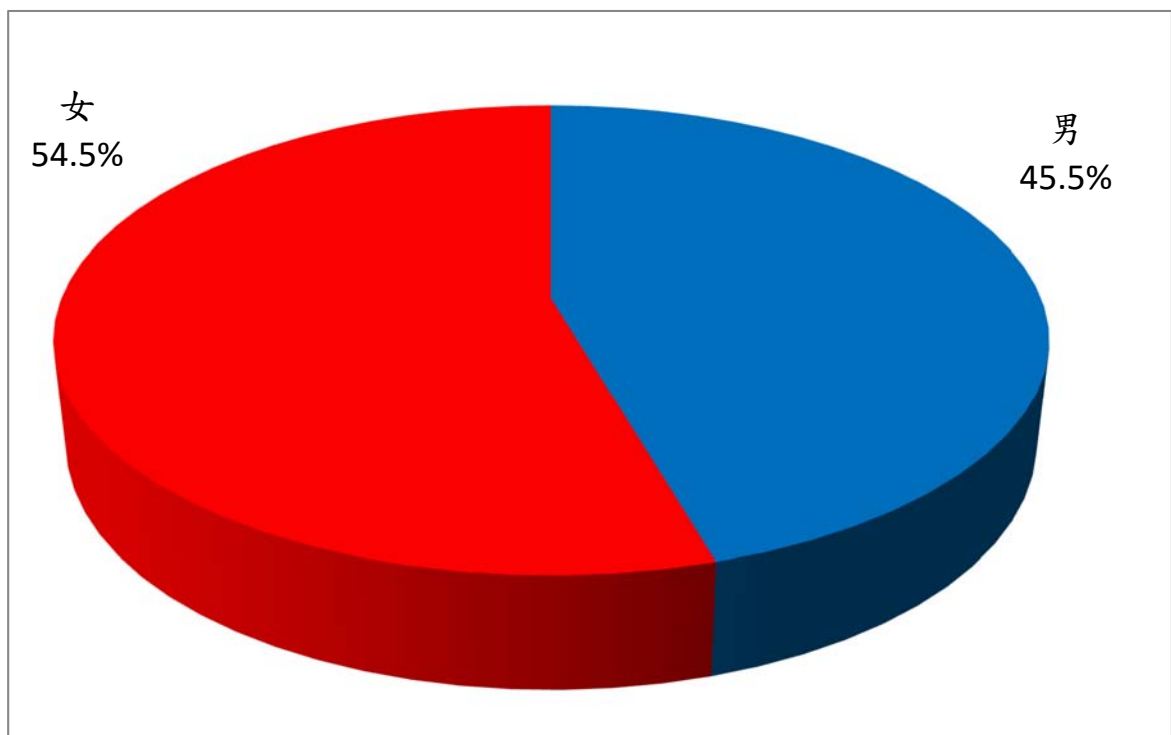


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡以 60 歲以上的 281 人(40.7%)最多，其次為 50-59 歲的 146 人(21.2%)，接著為 40-49 歲 104 人(15.1%)和 30-39 歲的 84 人(12.2%)，20-29 歲有 75 人(10.9%)，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	75	10.9%
30－39 歲	84	12.2%
40－49 歲	104	15.1%
50－59 歲	146	21.2%
60 歲以上	281	40.7%
合 計	690	100.0%

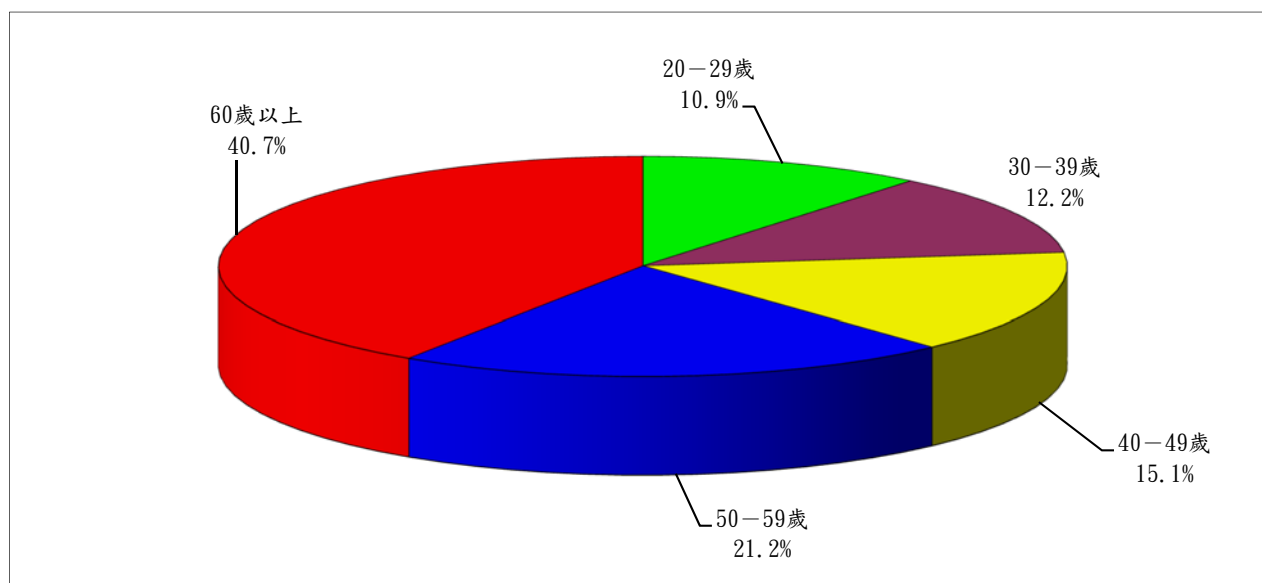


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 200 人(29.0%)最多，其次依序為高中(職) 179 人(25.9%)，大學的 136 人(19.7%)，國(初)中的 100 人(14.5%)，專科及碩士及以上分別為 56 人(8.1%)和 19 人(2.8%)，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	200	29.0%
國（初）中	100	14.5%
高中（職）	179	25.9%
專科	56	8.1%
大學	136	19.7%
碩士及以上	19	2.8%
合 計	690	100.0%

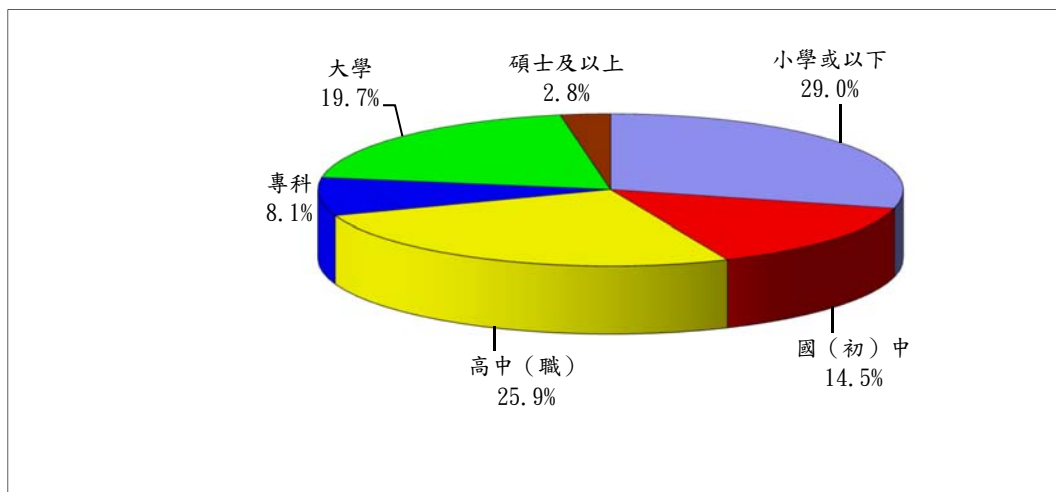


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業待業的 305 人(44.2%)最多，其次為服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等)的 93 人(13.5%)，接著分別為家庭主婦的 85 人(12.3%)、公務員的 39 人(5.7%)和技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等的 35 人(4.1%)，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	25	3.6%
專業人士	4	0.6%
技術員	5	0.7%
事務員	6	0.9%
服務人員	93	13.5%

農林漁牧業	17	2.5%
技術工	35	5.1%
體力工	8	1.2%
軍警	6	0.9%
公務員	39	5.7%
家庭主婦	85	12.3%
學生	28	4.1%
無業或待業	305	44.2%
其他	34	4.9%
合 計	690	100.0%

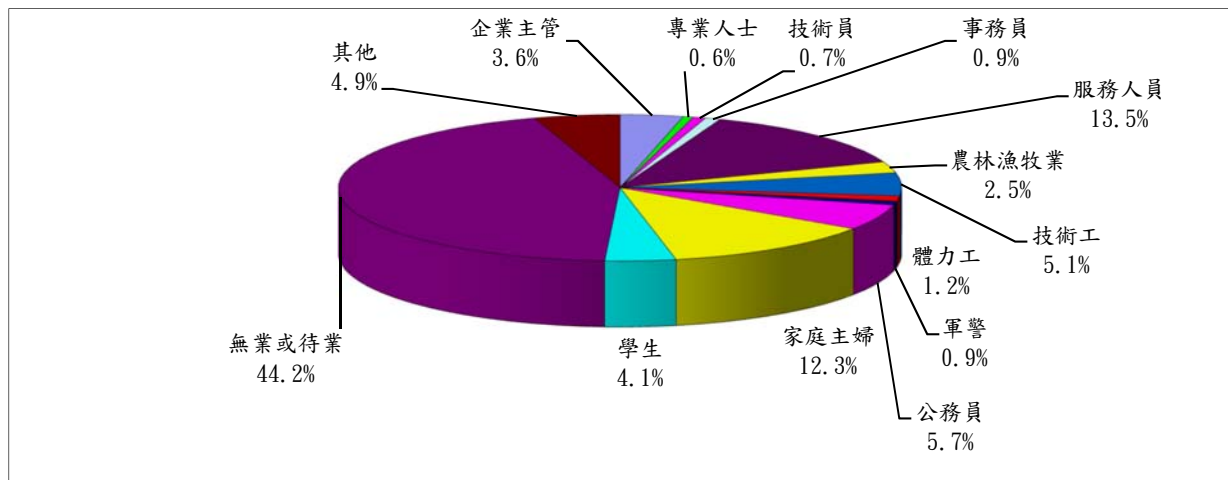


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 397 人(57.5%)最多，其次依序為湖西鄉 121 人(17.5%)、白沙鄉 65 人(9.4%)、西嶼鄉 50 人(7.2%)、望安鄉 29 人(4.2%)、七美鄉 28 人(4.1%)，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	397	57.5%
湖西鄉	121	17.5%
白沙鄉	65	9.4%
西嶼鄉	50	7.2%
望安鄉	29	4.2%
七美鄉	28	4.1%
合 計	690	100.0%

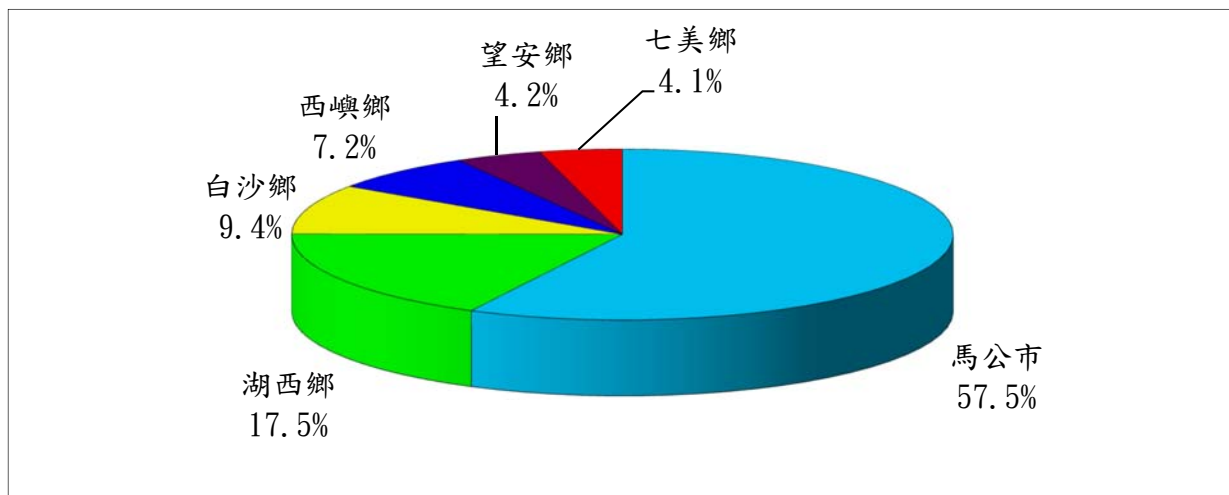


圖 3-5 居住地區分布圖

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 263 人(佔 40.7%)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	263	40.7%
沒有	427	59.3%
合 計	690	100.0%

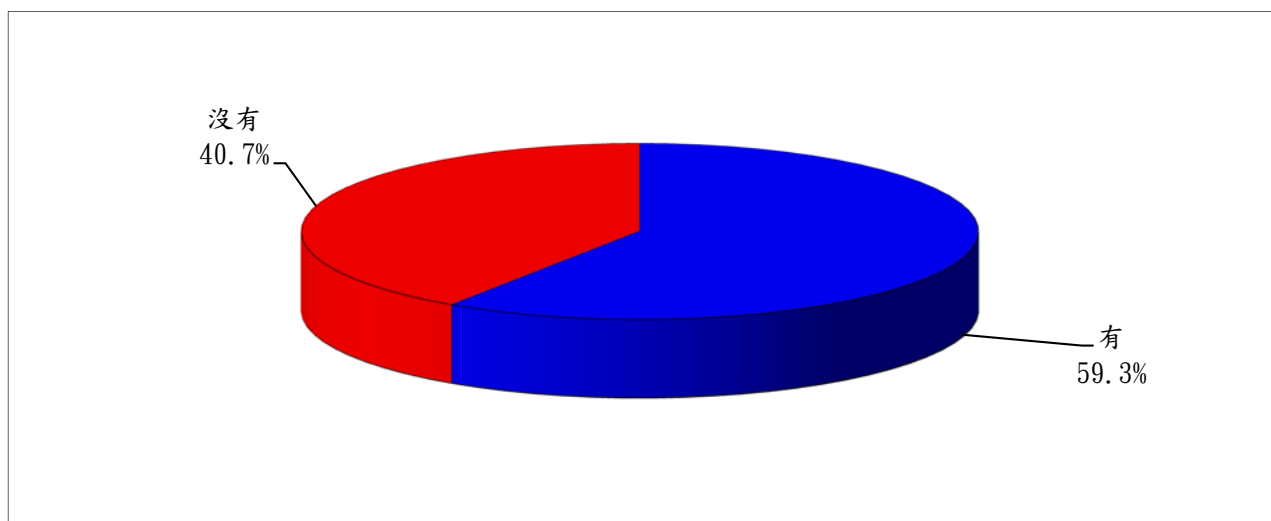


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(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 263 位受訪者來看，去過 1 次的有 101 人(38.4%)，其次是 4 次以上的 70 人(26.6%)，其他依序為 2 次的 59 人(22.4%)和 3 次的 33 人(12.5%)，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	101	38.4%
2 次	59	22.4%
3 次	33	12.5%
4 次以上	70	26.6%
合 計	263	100.0%

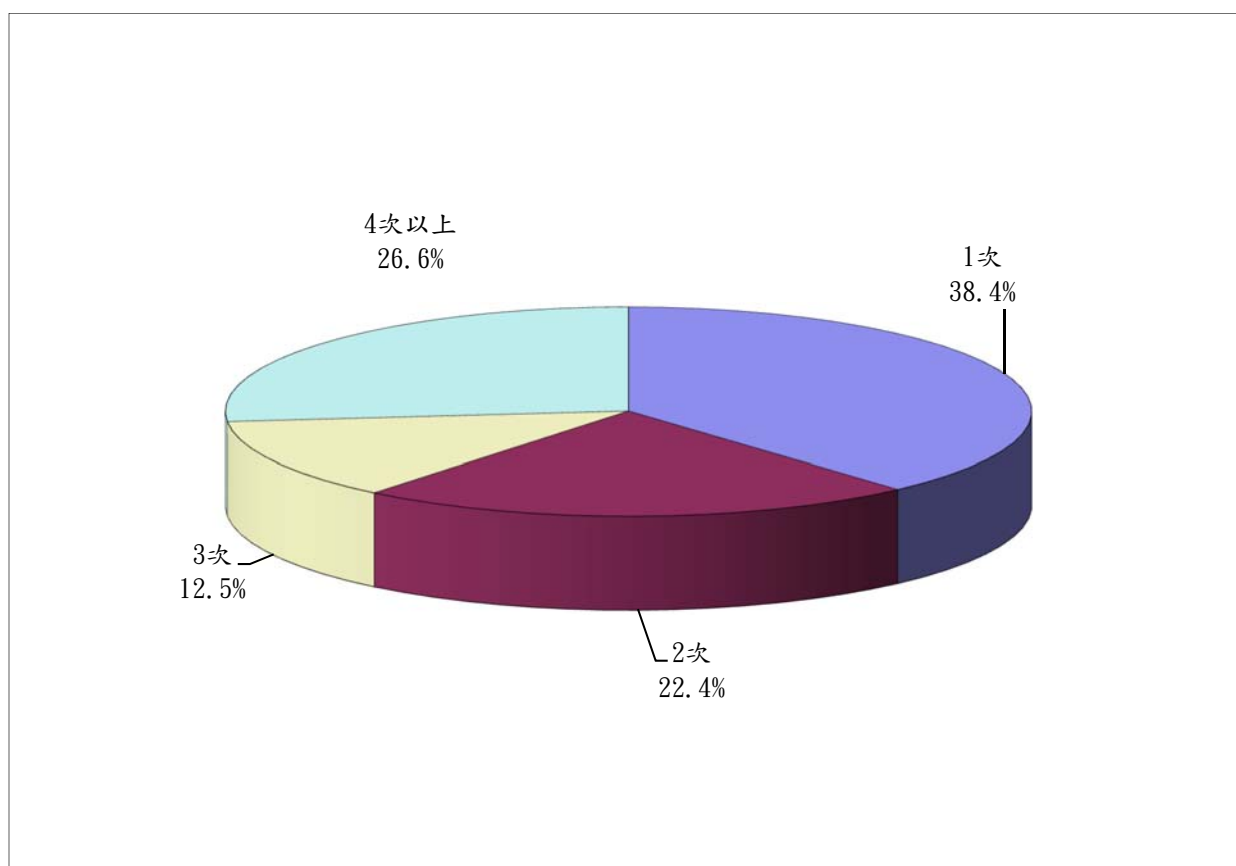


圖 3-7 到過縣府及所屬單位接觸洽辦公務次數圓形圖

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 263 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 40.4%最高，其次依序是衛生局（衛生所）的 22.8%、建設處的 5.6%、旅遊處的 5.2%和稅務局的 4.3%，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)	131	40.4%	主計處	0	0.0%
財政處(地政所)	15	4.6%	警察局(分局派出所)	3	0.9%
建設處	18	5.6%	消防局(消防小隊)	2	0.6%
教育處	6	1.9%	環保局	10	3.1%
工務處	5	1.5%	衛生局（衛生所）	74	22.8%
旅遊處	17	5.2%	農漁局	9	2.8%
社會處	3	0.9%	文化局	6	1.9%
行政處	1	0.3%	稅務局	14	4.3%
人事處	0	0.0%	公共車船處	0	0.0%
政風處	1	0.3%	其他	9	2.8%
			合計	324	100.0%

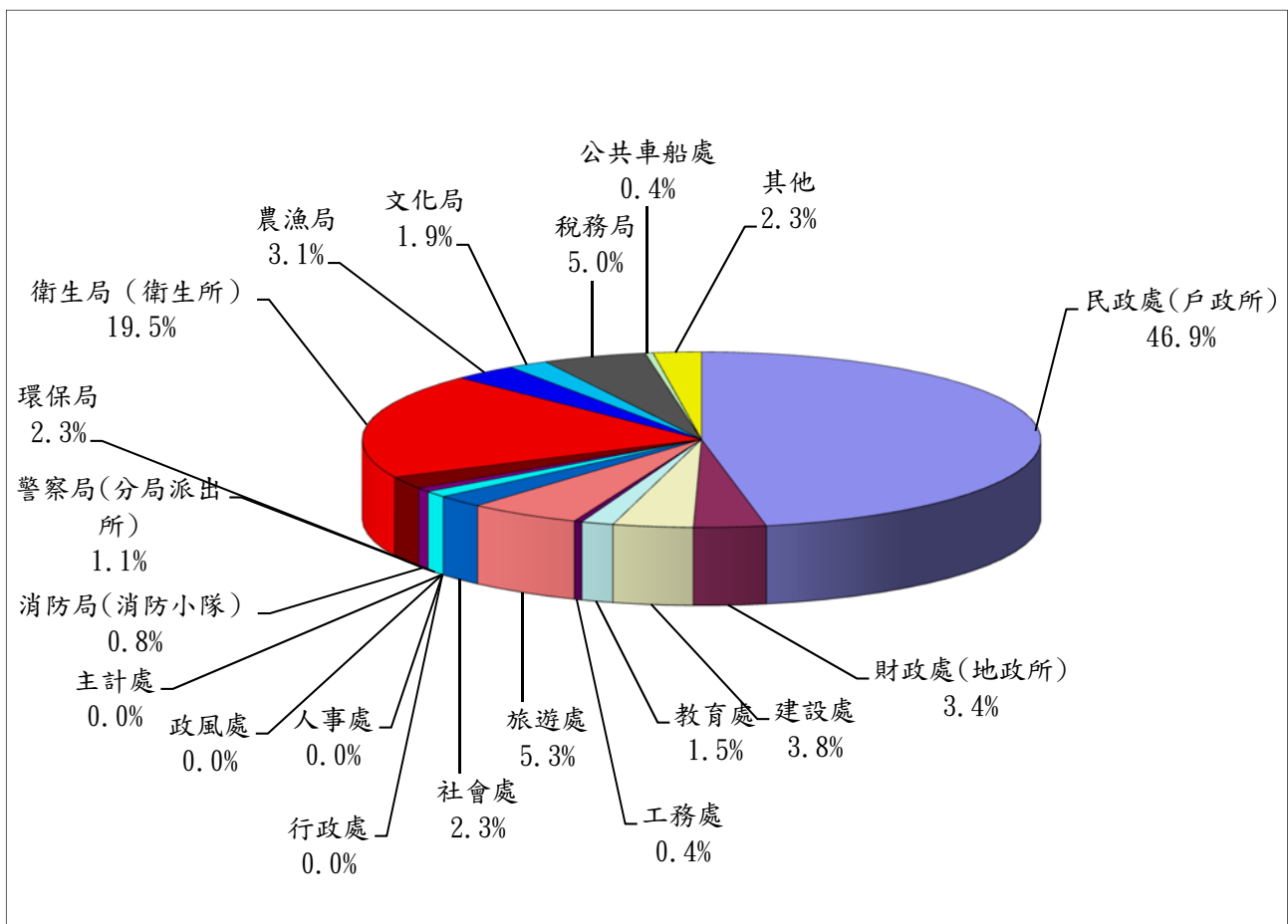


圖 3-8 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 263 人來分析，複選的情況下有 303 人次表示意見，至縣政府接洽公務是以申辦文件的 63.4%最高，其次是尋求服務的 26.7%，如表 3-9 和圖 3-9 顯示。

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		1	0.3%
查詢事項		14	4.6%
申辦文件		192	63.4%
尋求服務		81	26.7%
公文交換、遞送		8	2.6%
其他		7	2.3%
合 計		303	100.0%

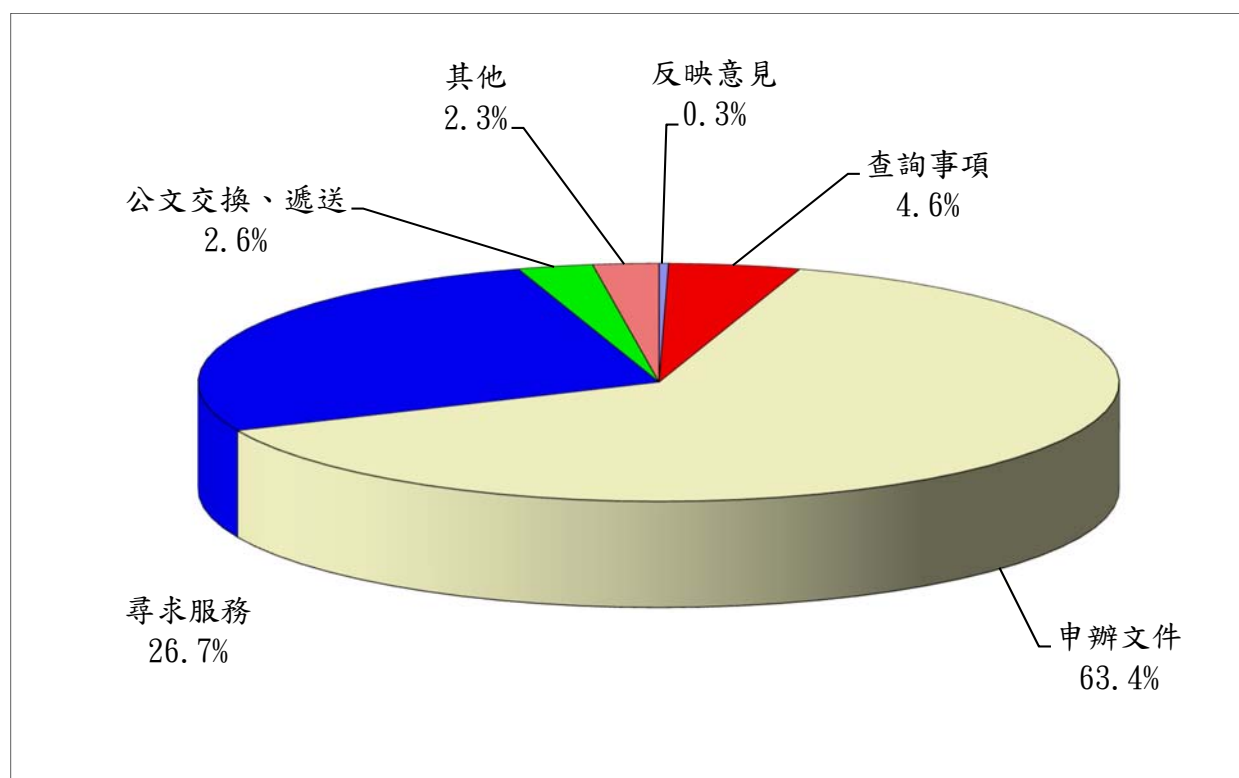


圖 3-9 至縣府接洽公務目的圓形圖

(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 270 人次表示意見，以親自前往辦理的 253 人次(93.7%)最高。

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	4	1.5%
電 話	9	3.3%
書 面	2	0.7%
親自前往辦理	253	93.7%
其他	2	0.7%
合 計	270	100.0%

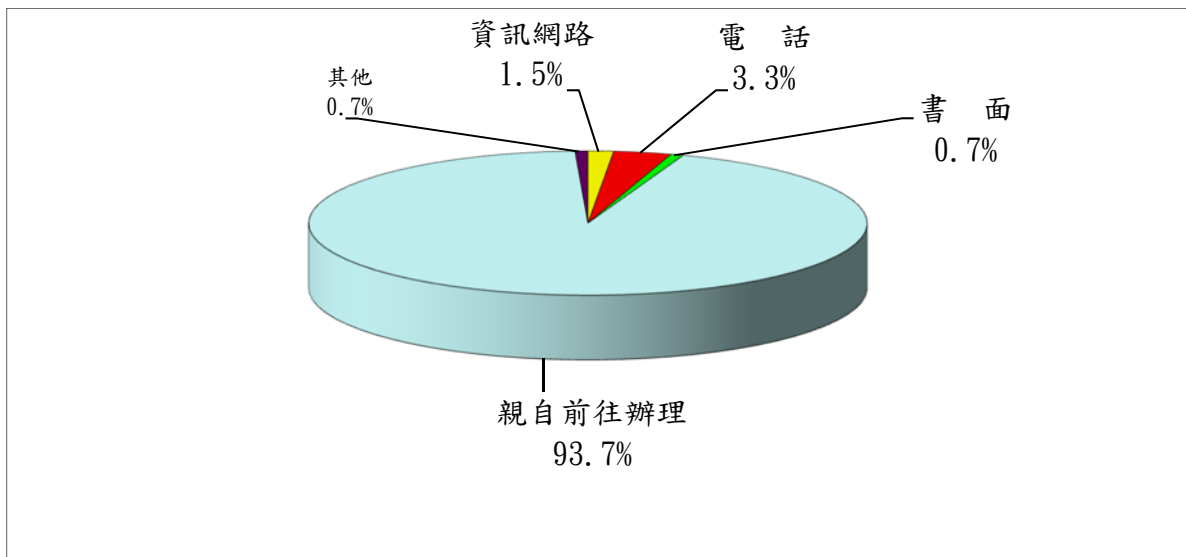


圖 3-10 洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度：

在回答透過資訊網路的 4 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊感覺滿意有 7 人(75.0%)，其中非常滿意 2 人(50.0%)，滿意 1 人(25.0%)，不滿意的有 1 人(25.0%)。

(六)對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容滿意度：

在透過電話洽公的 9 位民眾中有 7 人對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容感到滿意，其中有 1 人(11.1%)表示非常滿意，6 人(66.7%)表示滿意，不滿意的有 2 人(22.2%)。

(七)書面回應的速度滿意度：

在透過書面的 2 位(100%)民眾對縣政府書面回應速度均表示滿意。

(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 253 位受訪者來看，滿意度為 89.7% (非常滿意 7.1%，滿意 82.6%)，比 106 年下降了 8.7%。對縣政府服務人員的服務態度不滿意度為 10.3%，較 106 年上升了 8.7%。

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		18	7.1%
滿意		209	82.6%
不滿意		26	10.3%
很不滿意		0	0.0%
合 計		253	100.0%

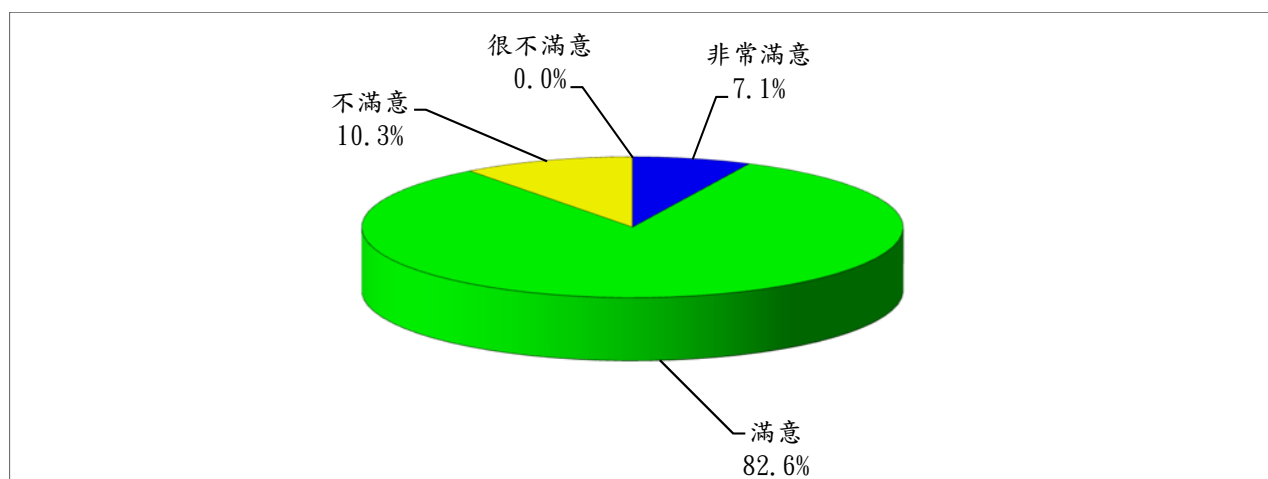


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

從表 3-12 及圖 3-12 可看出本年度滿意度的 89.4%，雖較往年為低，但仍在高檔，顯示民眾對於今年縣政府服務人員的服務態度評價仍是在可接受範圍。

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%	
106 年度	98.4%	1.6%	
107 年度	89.7%	10.3%	

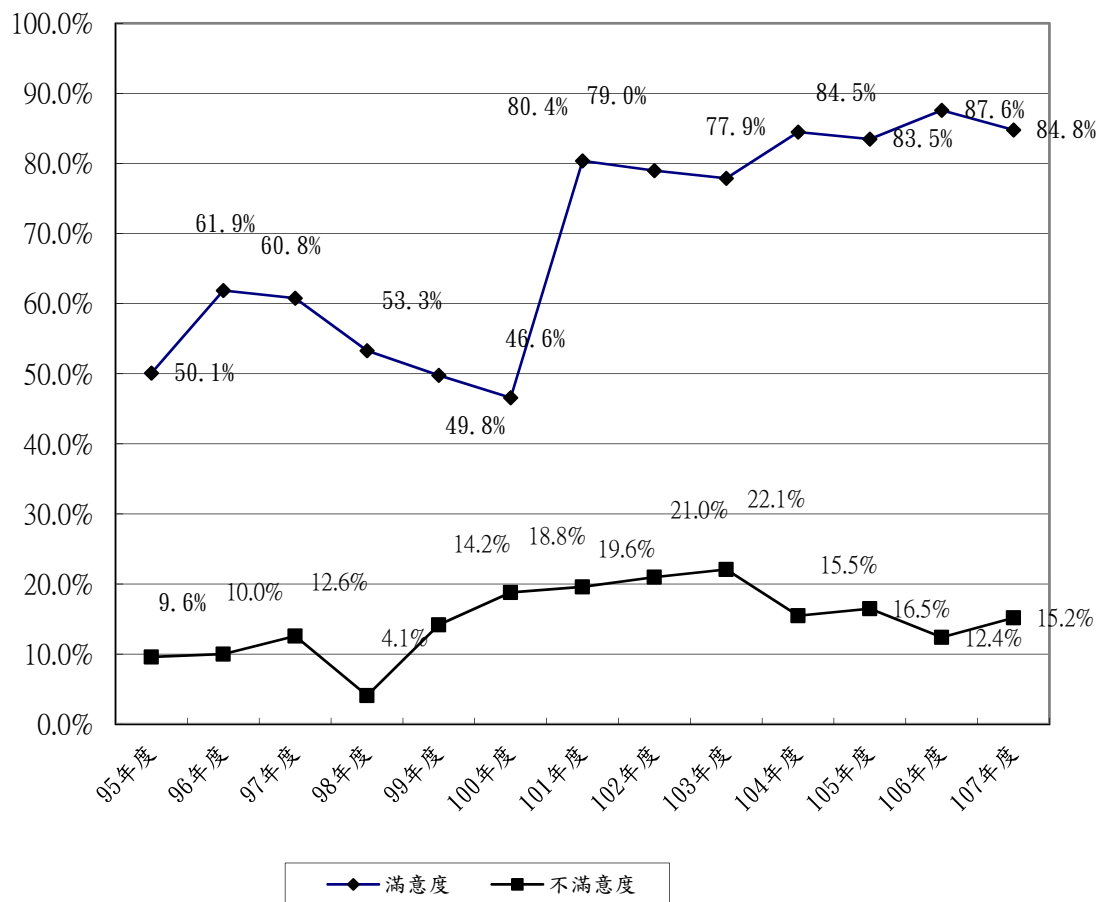


圖 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

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居住地區有相關聯，湖西鄉受訪者滿意度最高，而白沙鄉受訪者不滿意度最高。其餘與性別、年齡、教育程度和職業等變項無關聯。

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	7.1%	82.6%	10.3%		
性別					
男	7.6%	83.9%	8.5%		$\chi^2=0.825$ p=0.662
女	6.7%	81.5%	11.9%		
年齡					
20-29 歲	5.6%	91.7%	2.8%		$\chi^2=7.248$ p=0.510
30-39 歲	3.1%	84.4%	12.5%		
40-49 歲	6.5%	80.4%	13.0%		
50-59 歲	13.5%	76.9%	9.6%		
60 歲以上	5.7%	82.8%	11.5%		
教育程度					
小學或以下	8.1%	82.3%	9.7%		$\chi^2=0.867$ p=0.791
國(初)中	7.7%	80.8%	11.5%		
高中(職)	6.1%	84.8%	9.1%		
專科	8.7%	78.3%	13.0%		
大學	6.3%	82.8%	10.9%		
碩士以上	8.3%	83.3%	8.3%		
職業 ¹					
主管專業		84.6%	15.4%		$\chi^2=19.278$ p=0.254
服務人員	2.8%	88.9%	8.3%		
農林漁牧		66.7%	33.3%		
技術工	4.8%	81.0%	14.3%		
軍公教	7.1%	71.4%	21.4%		
家庭主婦	12.9%	80.6%	6.5%		
學生	5.9%	94.1%			
無業或待業	7.1%	83.5%	9.4%		
其他	18.8%	81.3%			
居住地區**					
馬公市	7.6%	82.1%	10.3%		$\chi^2=24.286$ p=0.007
湖西鄉		97.5%	2.5%		
白沙鄉	18.8%	50.0%	31.3%		
西嶼鄉		90.0%	10.0%		
望安鄉	5.6%	83.3%	11.1%		
七美鄉	21.4%	71.4%	7.1%		

**p<0.01

¹ 為合乎卡方檢定的規範，將人數較少的專業人士與主管人員合併、技術員、事務員、體力工歸併到技術工，軍警與公務員合併為軍公教。

(九)對服務場所服務設施滿意度

表 3-14 及圖 3-13 顯示，以親自前往辦理的 253 位受訪者來看，對服務場所服務設施滿意程度為 90.1%（非常滿意 5.9%，滿意 84.2%），較 106 年度降低了 5.5%。對服務場所服務設施不滿意程度為 9.9%，較 106 年度提升了 5.5%。

表 3-14 對服務場所服務設施滿意度統計表

意見	人 數	百 分 比
非常滿意	15	5.9%
滿意	213	84.2%
不滿意	25	9.9%
很不滿意	0	0.0%
合 計	253	100.0%

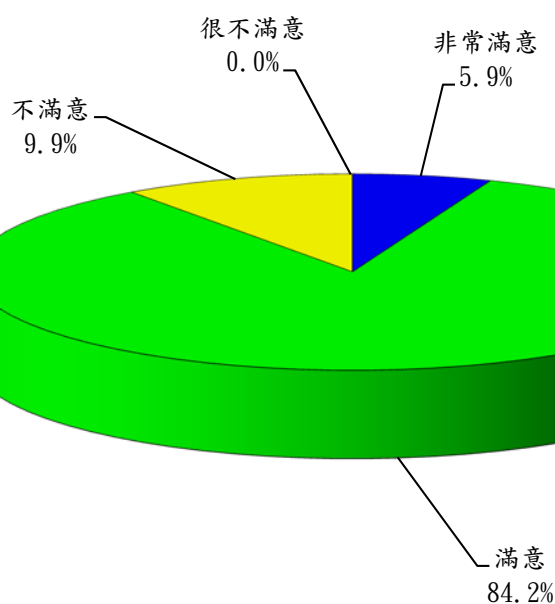


圖 3-13 對服務場所服務設施滿意度圓形圖

從表 3-15 及圖 3-14 可看出受訪者對縣政府服務場所服務設施滿意度為 90.1%，為近 7 年最低點，顯示民眾對於縣政府服務場所服務設施滿意度評價較往年為低。

表 3-15 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%	
106 年度	95.6%	4.4%	
107 年度	90.1%	9.9%	

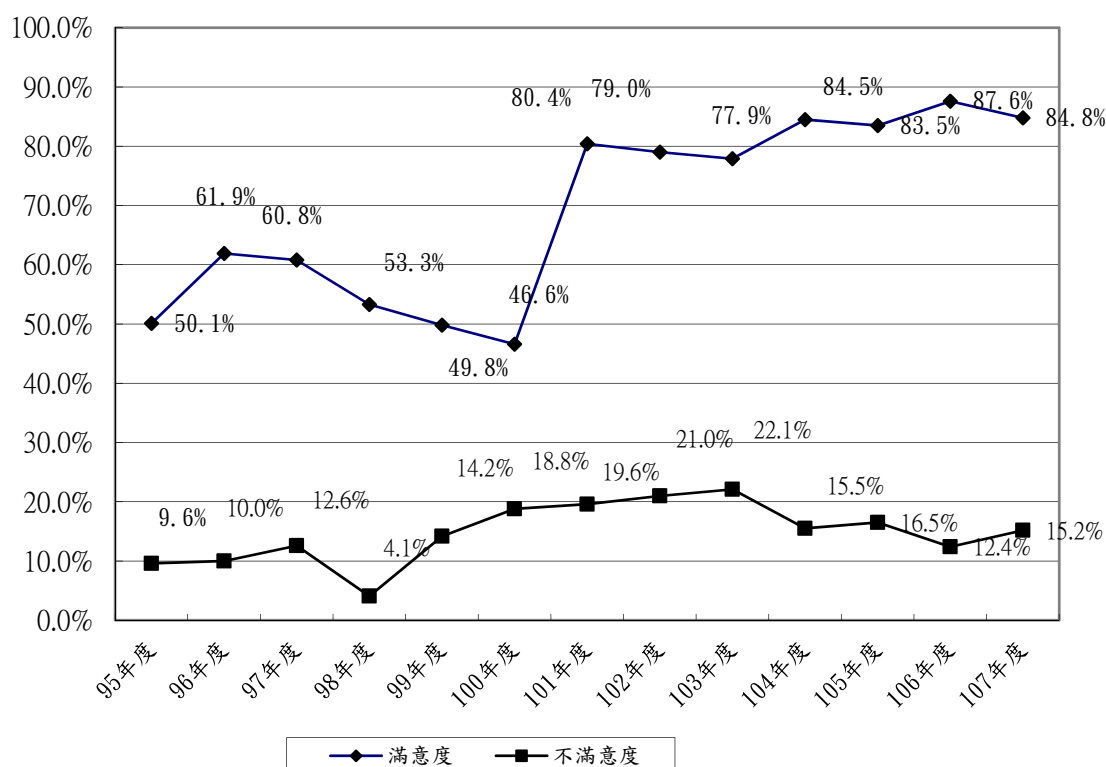


圖 3-14 對縣政府服務場所服務設施滿意度趨勢圖

表 3-16 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所服務設施滿意度跟居住地區相關聯，湖西鄉受訪者滿意度最高，而白沙鄉受訪者不滿意度最高。其餘與性別、年齡、教育程度和職業等變項無相關聯。

表3-16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	5.9%	84.2%	9.9%		
性別					
男	6.8%	84.7%	8.5%		$\chi^2=0.721$ p=0.697
女	5.2%	83.7%	11.1%		
年齡					
20-29 歲	5.6%	88.9%	5.6%		$\chi^2=8.217$ p=0.413
30-39 歲	3.1%	84.4%	12.5%		
40-49 歲	4.3%	84.8%	10.9%		
50-59 歲	13.5%	78.8%	7.7%		
60 歲以上	3.4%	85.1%	11.5%		
教育程度					
小學或以下	8.1%	82.3%	9.7%		$\chi^2=6.690$ p=0.754
國(初)中	3.8%	84.6%	11.5%		
高中(職)	3.0%	87.9%	9.1%		
專科	13.0%	73.9%	13.0%		
大學	6.3%	82.8%	10.9%		
碩士以上		100.0%			
職業					
主管專業		84.6%	15.4%		$\chi^2=12.816$ p=0.686
服務人員	2.8%	88.9%	8.3%		
農林漁牧		66.7%	33.3%		
技術工	4.8%	81.0%	14.3%		
軍公教	3.6%	82.1%	14.3%		
家庭主婦	9.7%	80.6%	9.7%		
學生	5.9%	94.1%			
無業或待業	7.1%	83.5%	9.4%		
其他	12.5%	87.5%			
居住地區*					
馬公市	6.2%	83.4%	10.3%		$\chi^2=18.589$ p=0.046
湖西鄉		97.5%	2.5%		
白沙鄉	12.5%	62.5%	25.0%		
西嶼鄉		90.0%	10.0%		
望安鄉	5.6%	83.3%	11.1%		
七美鄉	21.4%	71.4%	7.1%		

*p<0.05

(十)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-17 及圖 3-17 顯示，以回答的 263 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 89.0%（非常滿意 6.54%；滿意 82.5%），較 106 年度下降了 5.9%。不滿意程度為 11.0%，較 106 年度提高了 5.9%。

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
非常滿意	17	6.5%
滿意	217	82.5%
不滿意	28	10.6%
很不滿意	1	0.4%
合 計	263	100.0%

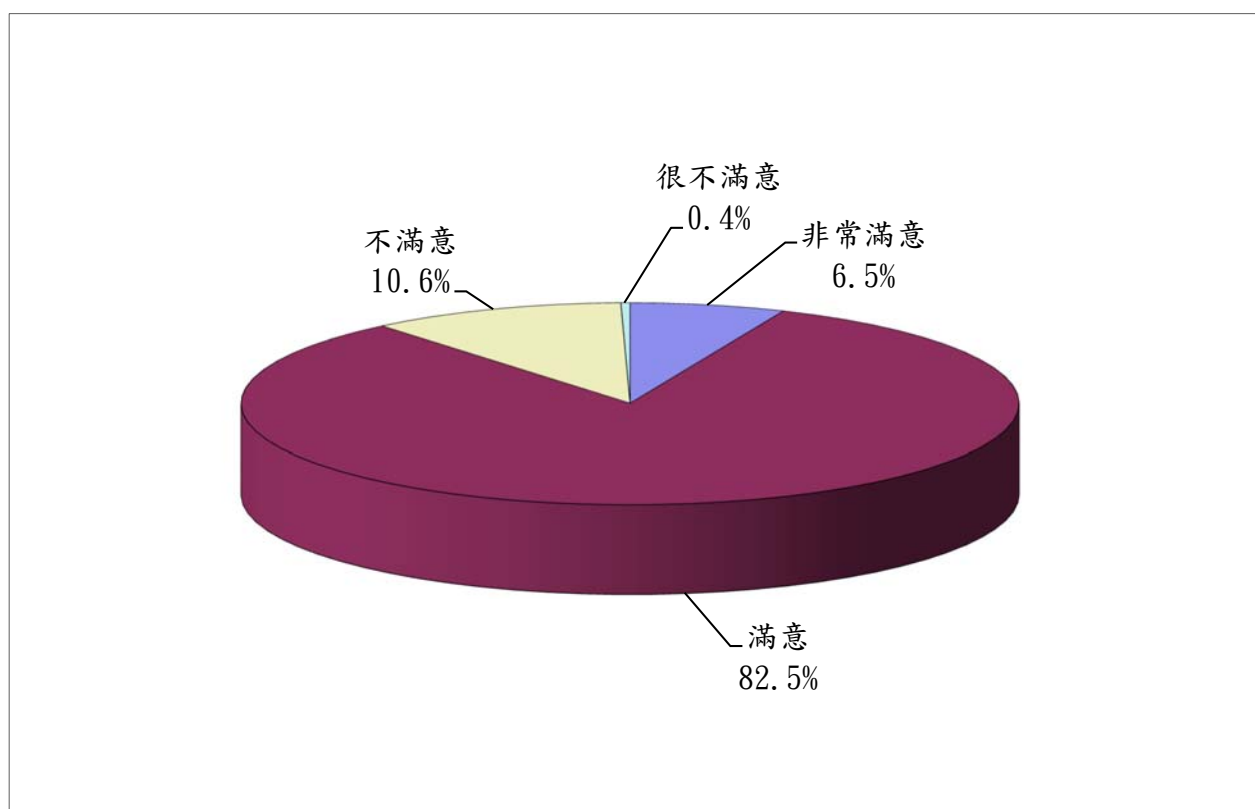


圖 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-18 及圖 3-16 的趨勢可看出本年度滿意度的 89.0%，較去年為低，但仍
在高檔，顯示民眾對於今年縣政府公務人員的辦事效率滿意度尚可接受。

表 3-18 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%	
106 年度	94.9%	5.1%	
107 年度	89.0%	11.0%	

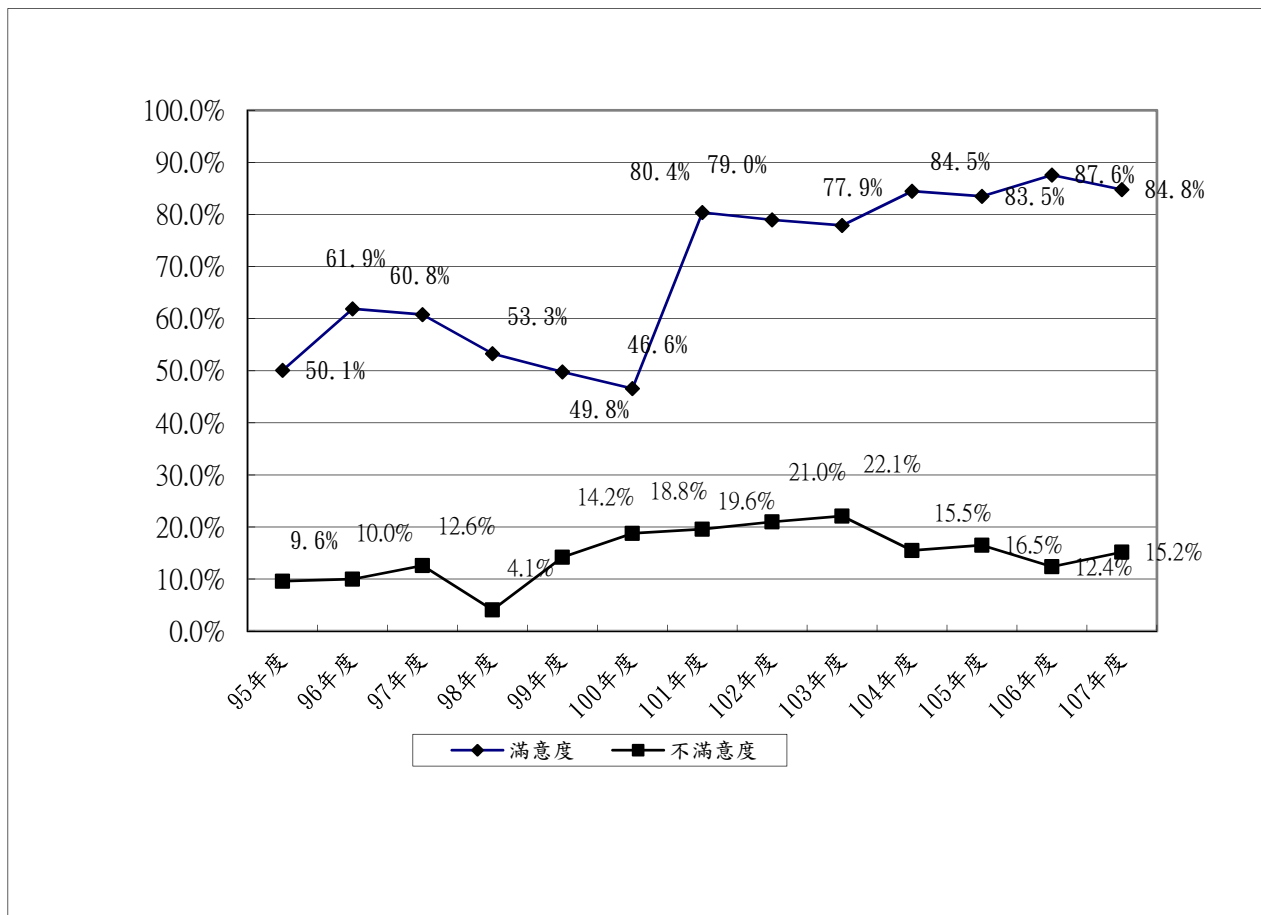


圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

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。其中湖西鄉受訪者滿意度最高，而白沙鄉受訪者不滿意度最高。其餘在性別、年齡、教育程度、職業等變項則無顯著相關聯。

表 3-19 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	6.5%	82.5%	10.6%	0.4%	
性別					
男	4.9%	86.2%	8.1%	0.8%	$\chi^2=3.788$ p=0.285
女	7.9%	79.3%	12.9%		
年齡*					
20-29 歲	5.4%	89.2%	5.4%		$\chi^2=6.248$ p=0.903
30-39 歲	6.1%	78.8%	15.2%		
40-49 歲	4.2%	83.3%	12.5%		
50-59 歲	10.5%	80.7%	8.8%		
60 歲以上	5.7%	81.8%	11.4%	1.1%	
教育程度					
小學或以下	11.3%	79.0%	9.7%		$\chi^2=7.547$ p=0.941
國(初)中	6.9%	82.8%	10.3%		
高中(職)	4.2%	84.5%	9.9%	1.4%	
專科	8.7%	78.3%	13.0%		
大學	4.5%	83.3%	12.1%		
碩士以上		91.7%	8.3%		
職業					
主管專業		84.6%	15.4%		$\chi^2=25.573$ p=0.0278
服務人員	5.1%	82.1%	12.8%		
農林漁牧		71.4%	28.6%		
技術工	4.3%	78.3%	13.0%	4.3%	
軍公教	3.6%	75.0%	21.4%		
家庭主婦	11.8%	82.4%	5.9%		
學生	5.9%	94.1%			
無業或待業	9.4%	81.2%	9.4%		
其他		100.0%			
居住地區*					
馬公市	6.6%	82.1%	11.3%		$\chi^2=29.385$ p=0.014
湖西鄉		95.1%	2.4%	2.4%	
白沙鄉	18.8%	50.0%	31.3%		
西嶼鄉		90.5%	9.5%		
望安鄉	5.6%	83.3%	11.1%		
七美鄉	18.8%	75.0%	6.3%		

*p<0.05

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 224 位受訪者分析原因，在複選的情況下，由表 3-20 及圖 3-17 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位 41.9%，其次是「審查流程迅速」的 25.8%，第 3 為「申請書表或準備的文件清楚簡易」的 9.7%。

表 3-20 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		21	11.2%	7.0%	4
申請書表或準備的文件清楚簡易		29	15.5%	9.7%	3
審查流程迅速		77	41.2%	25.8%	2
服務人員善盡協助職責、解答詳盡		125	66.8%	41.9%	1
發證或發照迅速		18	9.6%	6.0%	5
相關單位的會勘流程迅速		15	8.0%	5.0%	6
其他		13	7.0%	4.4%	不排序
合計		298		100.0%	

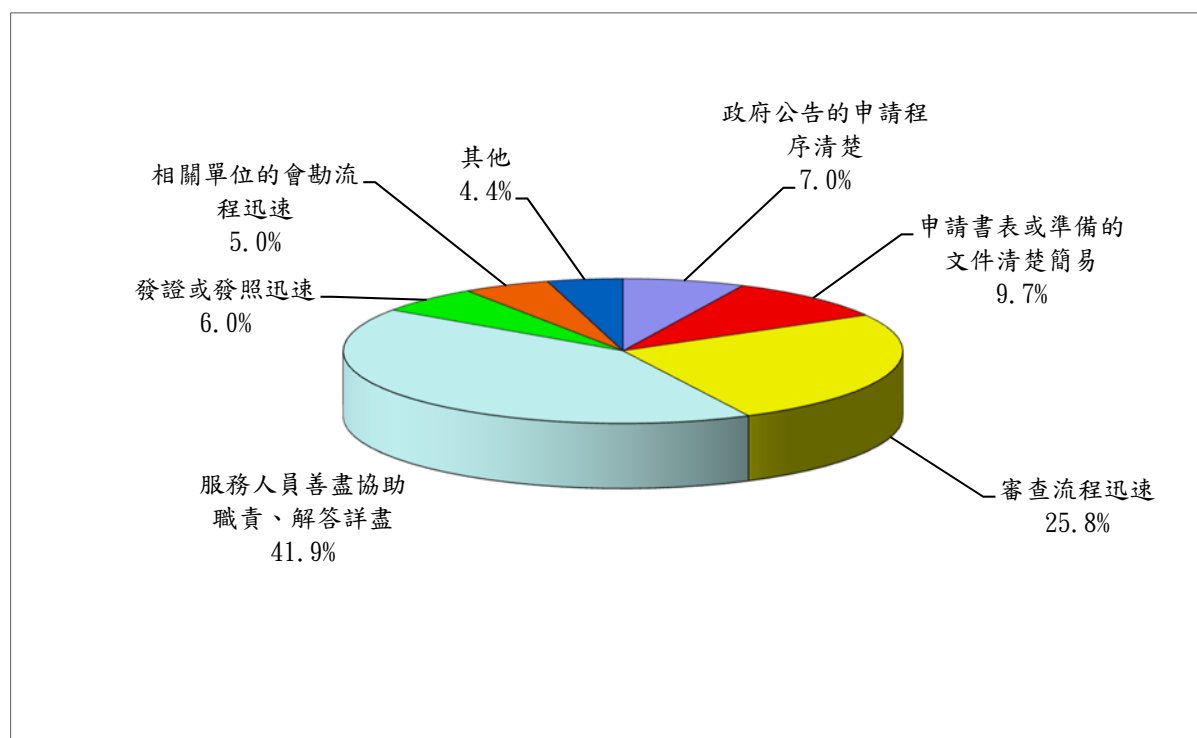


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

²表示人次/263 受訪人數)

³表示人次/298(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 29 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-21 發現「政府公告的申請程序不夠清楚」和「申請書表或準備的文件過於繁瑣」排名居冠為 31.6%、其次為「案件辦理或發證（照）時效過長」的 10.5%。

表 3-21 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	12	41.4%	31.6%	1
申請書表或準備的文件過於繁瑣	12	41.4%	31.6%	1
審查或勘查流程冗長	0	0.0%	0.0%	
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡	1	3.4%	2.6%	4
案件辦理或發證（照）時效過長	4	13.8%	10.5%	3
相關單位的會勘流程冗長緩慢	0	0.0%	0.0%	
審核人員挑剔	1	3.4%	2.6%	4
涉及的相關單位過多	0	0.0%	0.0%	
其他	8	27.6%	21.1%	
合計	38		100.0%	

(十一)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-22 及圖 3-18 顯示，以回答的 263 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 90.9%，較 106 年度調查下降了 3.7%，顯示民眾對縣府團隊過去 1 年為民服務的工作，仍維持在高檔。

表 3-22 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	0	0.0%
進步一點點	239	90.9%
有些退步	22	8.4%
退步很多	2	0.8%
合 計	263	100.0%

⁴表示人次/29(受訪人數)

⁵表示人次/38(總表示人次)

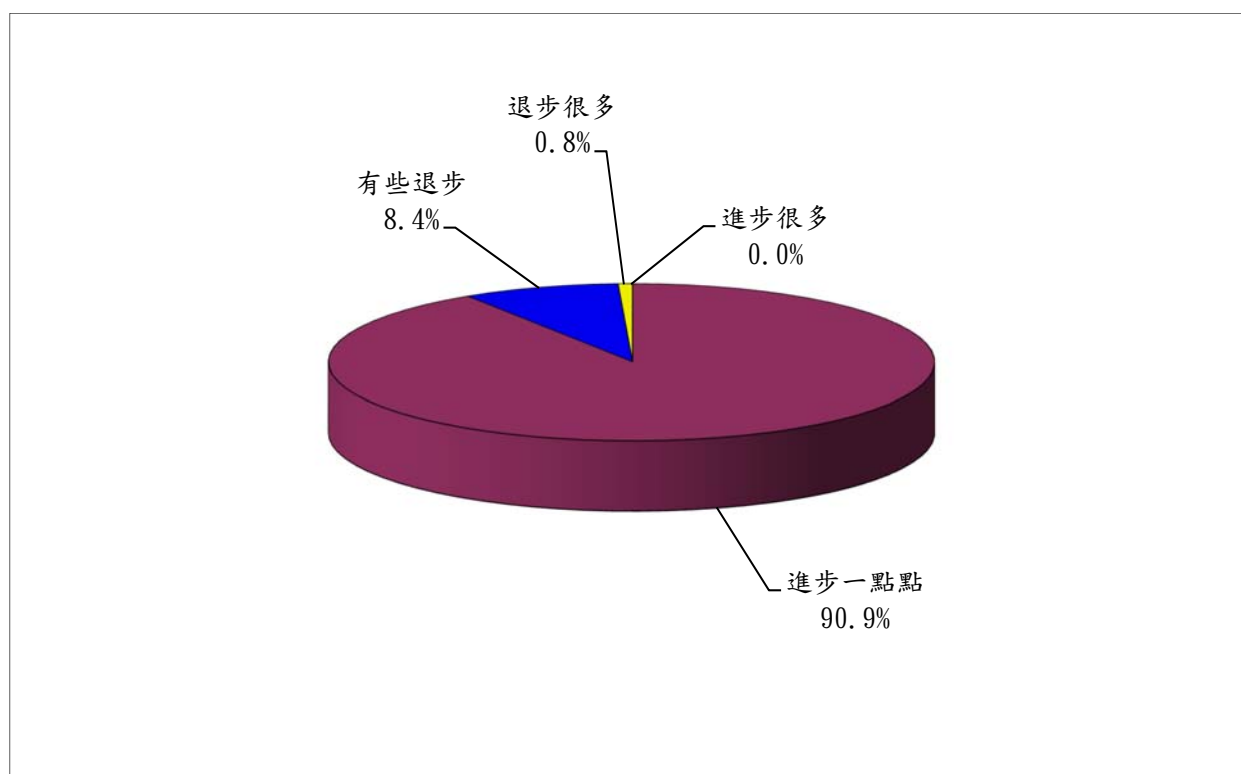


圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-23 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與性別、年齡、職業教育程度和居住地區等變項無顯著相關聯。

表 3-23 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		90.9%	8.4%	0.8%	
性別					
男		91.9%	8.1%		$\chi^2=1.798$ p=0.407
女		90.0%	8.6%	1.4%	
年齡					
20-29 歲		94.6%	5.4%		$\chi^2=4.928$ p=0.765
30-39 歲		90.9%	9.1%		
40-49 歲		93.8%	4.2%	2.1%	
50-59 歲		87.7%	12.3%		
60 歲以上		89.8%	9.1%	1.1%	
教育程度					
小學或以下		91.9%	6.5%	1.6%	$\chi^2=9.077$ p=0.525
國(初)中		93.1%	6.9%		
高中(職)		93.0%	7.0%		
專科		91.3%	4.3%	4.3%	
大學		87.9%	12.1%		

碩士以上		83.3%	16.7%		
職業					
主管專業		84.6%	15.4%		$\chi^2=13.279$ p =0.652
服務人員		92.3%	7.7%		
農林漁牧		71.4%	28.6%		
技術工		91.3%	8.7%		
軍公教		82.1%	14.3%	3.6%	
家庭主婦		97.1%	2.9%		
學生		94.1%	5.9%		
無業或待業		90.6%	8.2%	1.2%	
其他		100.0%			
居住地區***					
馬公市		90.1%	9.3%	0.7%	$\chi^2=8.662$ p =0.564
湖西鄉		90.2%	9.8%		
白沙鄉		100.0%			
西嶼鄉		95.2%	4.8%		
望安鄉		83.3%	11.1%	5.6%	
七美鄉		93.8%	6.3%		

1. 縣政府這1年來為民服務工作最有進步的事項

有 237 人次回答此一題項，由表 3-24 及圖 3-19 可看出「服務人員服務態度」居首位 35.9%，其次是「明確且便捷的作業流程」的 26.2%和「資訊化的應用」的 14.3%。

表 3-24 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	85	35.9%	1
整體服務空間與設施	23	9.7%	5
明確且便捷的作業流程	62	26.2%	2
資訊化的應用	34	14.3%	3
服務人員的專業能力	28	11.8%	4
其他	5	2.1%	不排序
合 計	237	100.0%	

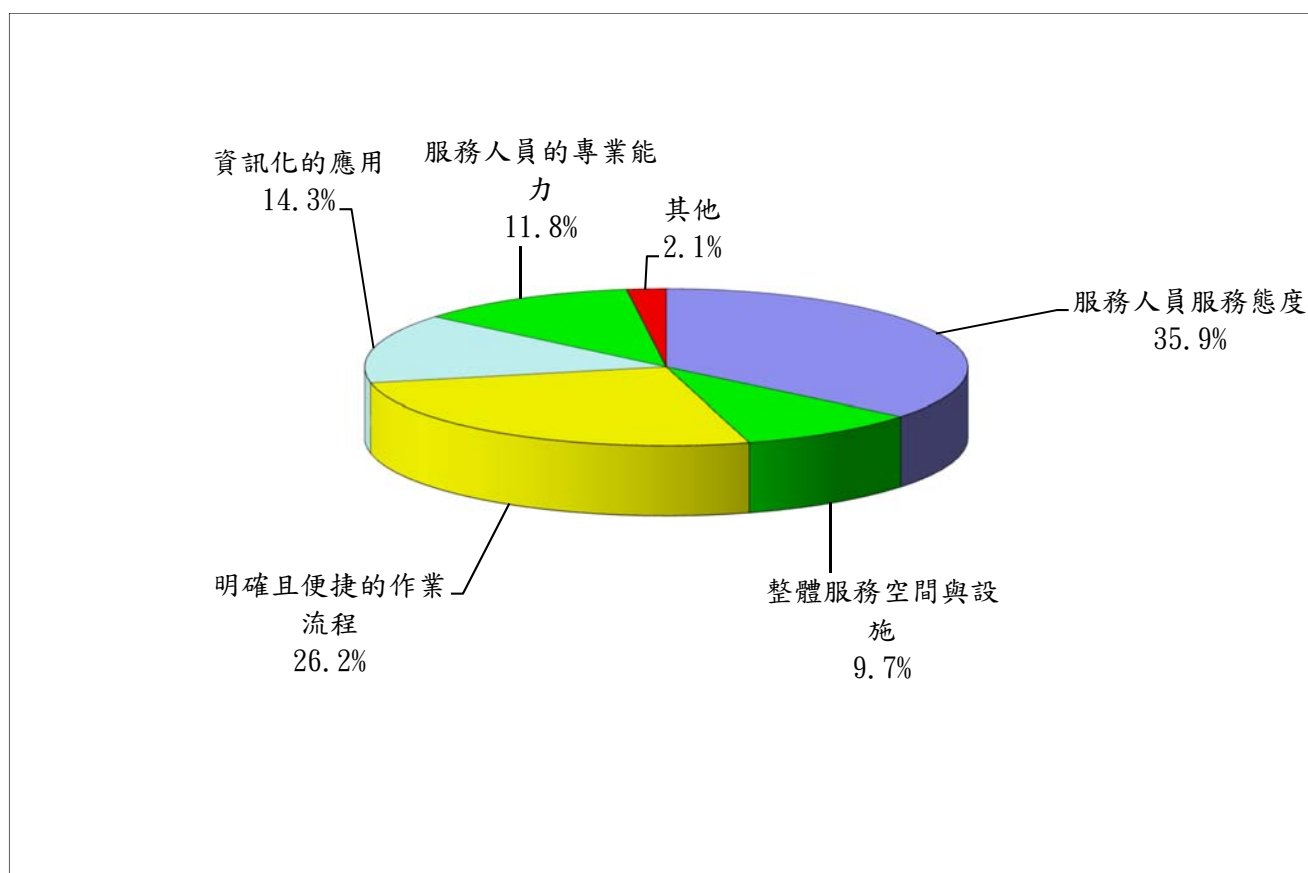


圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 70 人次回答此一題項，由表 3-25 及圖 3-20 可看出排名第 1 的為「服務人員服務態度」的 48.6%，排第 2 的為「整體服務空間與設施」和「申辦的作業流程及標準」都為 22.9%。

表 3-25 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	34	48.6%	1
整體服務空間與設施	16	22.9%	2
申辦的作業流程及標準	16	22.9%	2
資訊化的程度	0	0.0%	
服務人員的專業能力	0	0.0%	
其他	4	5.7%	不排序
合 計	12	100.0%	

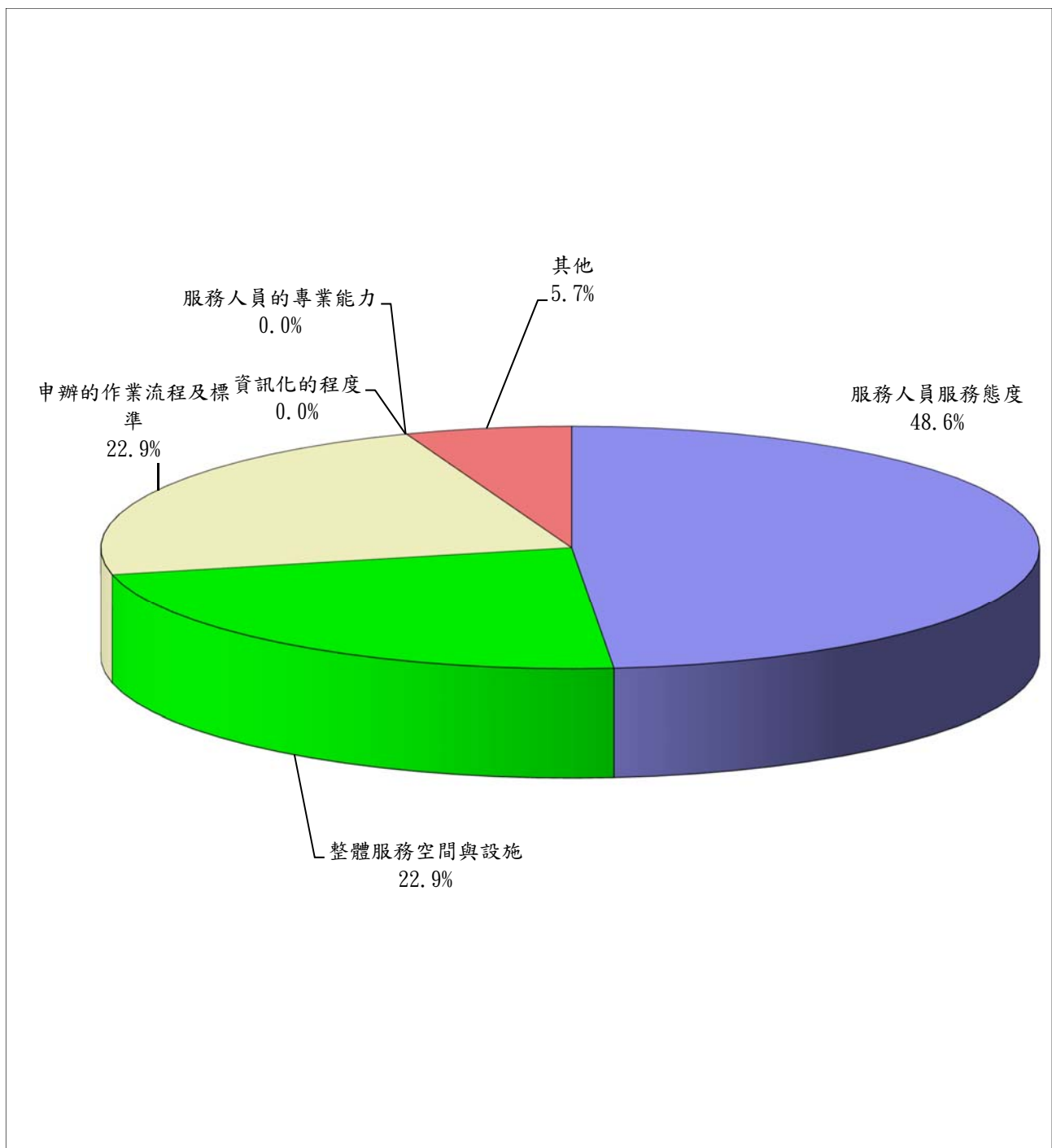


圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十二)受訪者對各單位為民服務滿意評價

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 197 人分析，表 3-26 顯示若以表示滿意次數來看，以民政處(戶政所)的 123 人次最高，其次為衛生局(衛生所)的 51 人次，第 3 名為旅遊處的 14 人次，稅務局的 13 人次排行第 4 名，建設處 10 人次排列第 5 名。

表 3-26 受訪者對各單位為民服務滿意排行表

單 位	滿意人次	排序
民政處(戶政所)	123	1
衛生局(衛生所)	51	2
旅遊處	14	3
稅務局	13	4
建設處	10	5
財政處(地政所)	9	6
農漁局	8	7
環保局	6	8
社會處	6	8
文化局	5	9
教育處	4	10
警察局(分局派出所)	3	11
消防局(消防小隊)	2	12
工務處	1	13
公共車船處	1	13
行政處	0	
主計處	0	
人事處	0	
政風處	0	
其他	0	不排序
無	8	不排序
合計	262	

(十三)為民服務單一窗口

表 3-27 及圖 3-21 顯示，在全體 690 位受訪者中，有 262 人(38.0%)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 106 年度大幅提高了 11.4%。

表 3-27 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	262	38.0%
不知道	428	62.0%
合計	690	100.0%

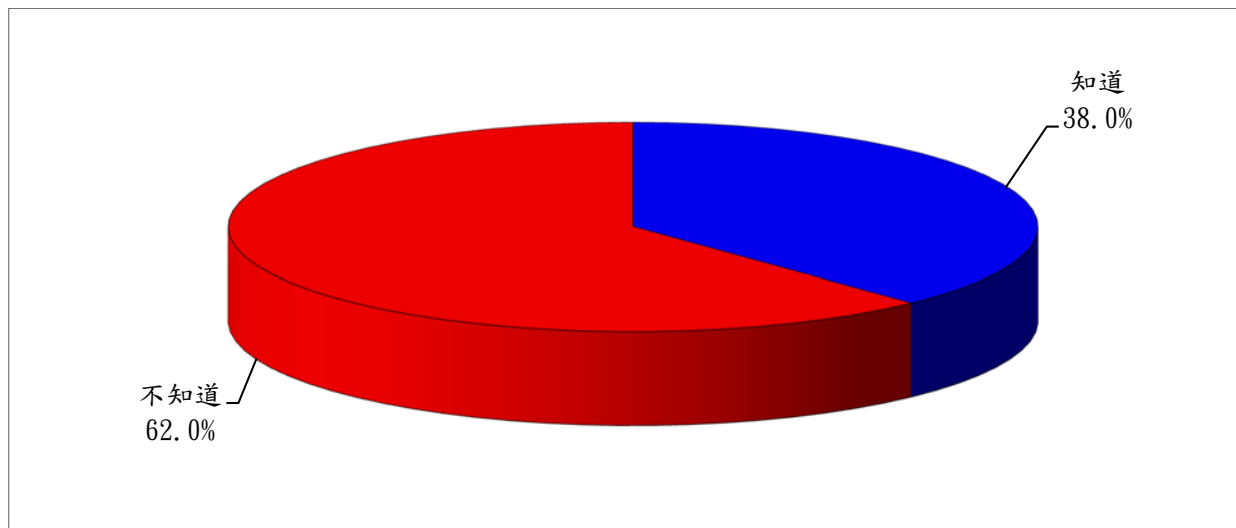


圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務單一窗口圓形圖

1. 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項

表 3-28 及圖 3-22 顯示，在 262 位知道縣政府有設立為民服務單一窗口的受訪者中，有 22 人(8.4%)曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項，較 106 年降低了 1.8%。

表 3-28 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	22	8.4%
沒有	240	91.6%
合計	262	100.0%

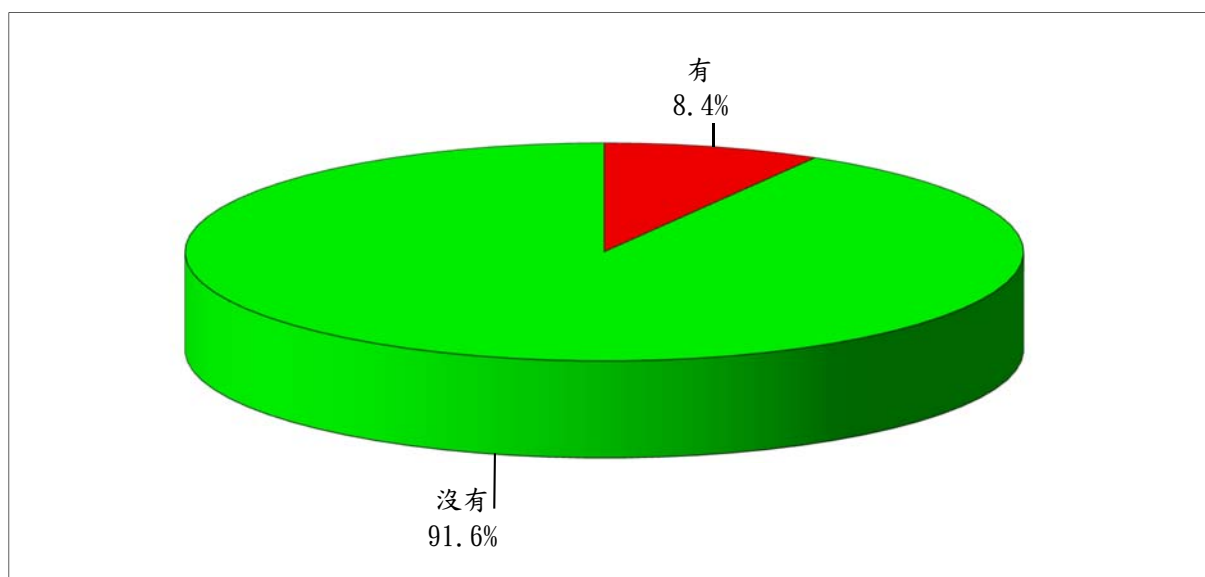


圖 3-22 有沒有曾經透過為民服務單一窗口協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度

表 3-29 及圖 3-23 顯示，在 22 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 20 人，90.9%，較 106 年提高了 2.1%，不滿意有 1 人(4.5%)和很不滿意有 1 人(4.5%)。

表 3-29 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	0	0.0%
滿意	20	90.9%
不滿意	1	4.5%
很不滿意	1	4.5%
合 計	22	100.0%

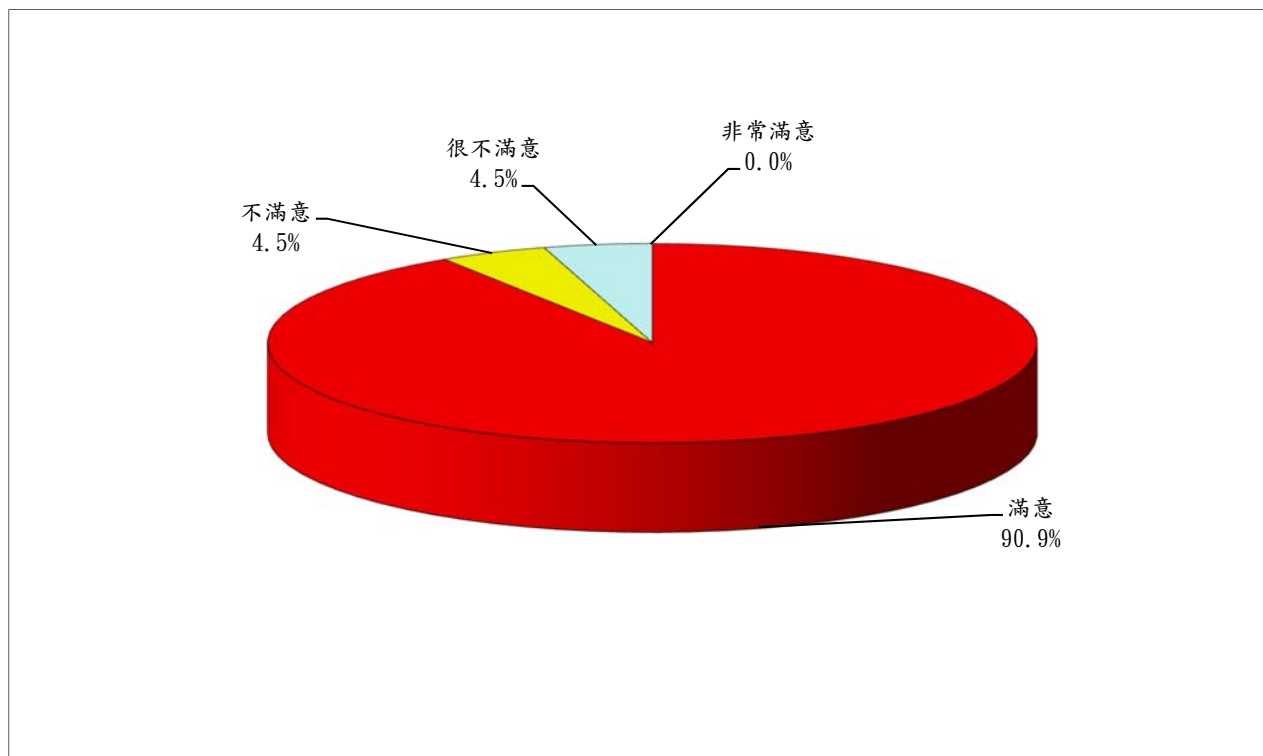


圖 3-23 對於為民服務單一窗口人員提供之服務滿意度圓形圖

(十四) 1999 縣民服務專線

表 3-30 及圖 3-24 顯示，在全體 690 位受訪者中，有 61.9% (427 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，較 106 年大幅提升了 21.1%，顯示 1999 縣民服務專線已漸漸建立了知名度。

表 3-30 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	427	61.9%
不知道	263	38.1%
合 計	690	100.0%

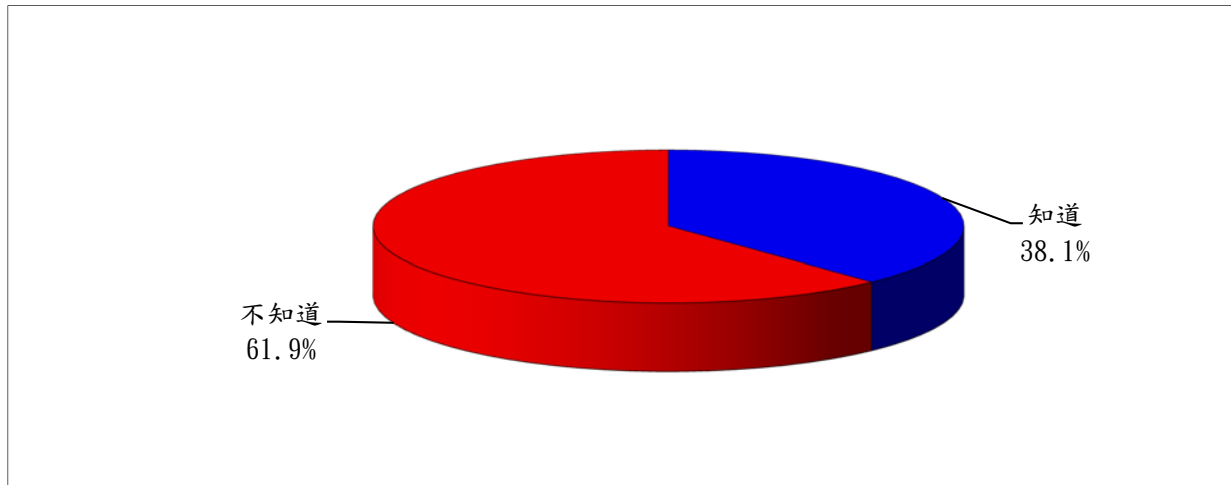


圖 3-24 是否知道 1999 縣民服務專線圓形圖

1. 是否曾透過過 1999 縣民服務專線尋求協助

表 3-31 及圖 3-25 顯示，427 位知道 1999 縣民服務專線的受訪者中，有 80 人(18.7%)曾透過過 1999 縣民服務專線尋求協助，較 106 年上升了 9.6%。

表 3-31 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	80	18.7%
沒有	347	81.3%
合 計	427	100.0%

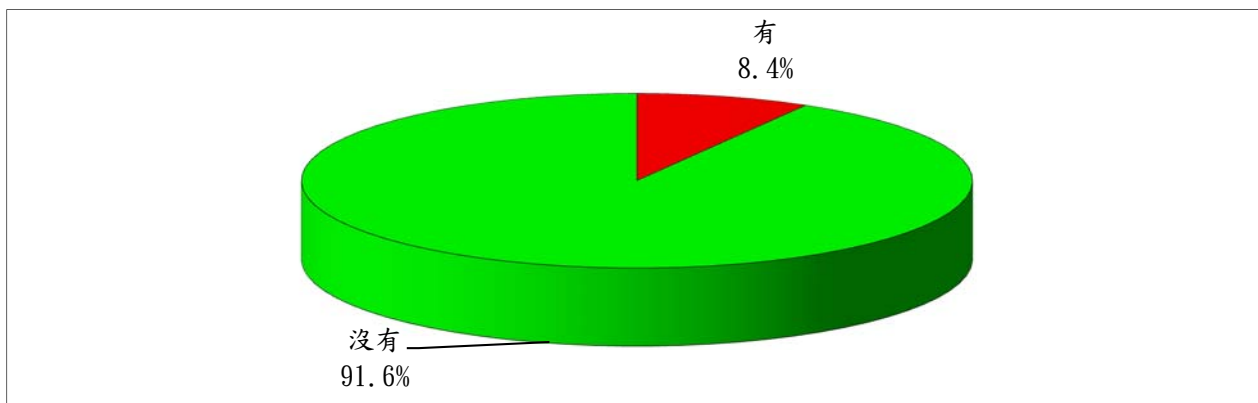


圖 3-25 是否曾透過過 1999 縣民服務專線協助圓形圖

2. 1999 縣民服務專線問題滿意度

表 3-32 及圖 3-26 顯示，在 80 位接受 1999 縣民服務專線服務的受訪者中，有 76 人(95.0%)滿意 1999 縣民服務專線解決問題(非常滿意 40.0%，滿意 55.0%)，較 106 年大幅上升了 8.0%，顯示民眾普遍滿意 1999 縣民服務專線話務人員所提供的服務，另外有 4 人(5.0%)表示不滿意。

表 3-32 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		32	40.0%
滿意		44	55.0%
不滿意		4	5.0%
很不滿意		0	0.0%
合 計		80	100.0%

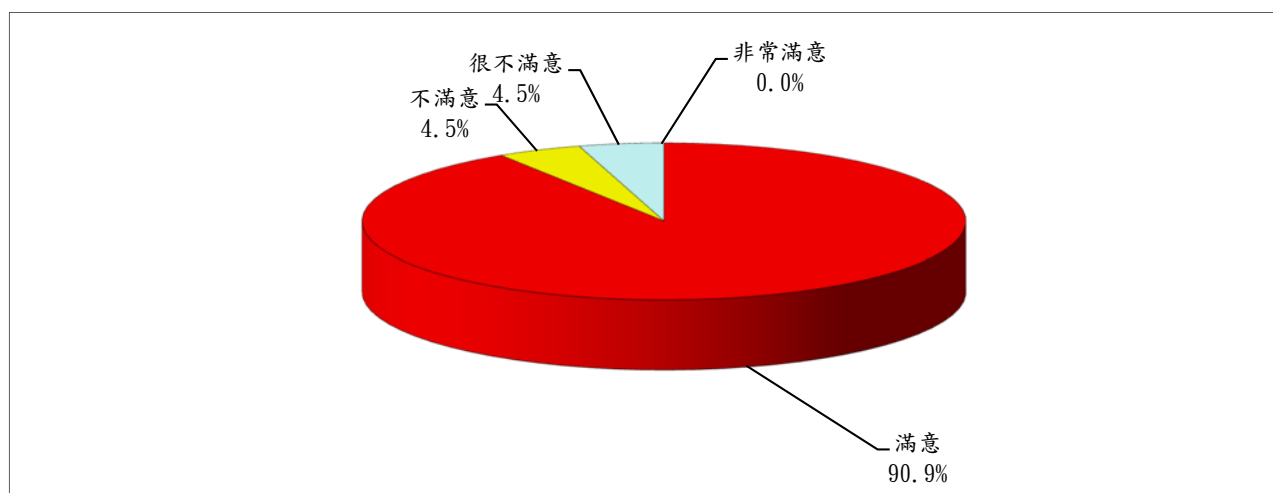


圖 3-26 1999 縣民服務專線話務人員提供的服務滿意度圓形圖

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 3-33 及圖 3-27 顯示， 623 位受訪者中對縣政府的整體施政表現在滿意度為 84.8%，較 106 年下降了 2.8%。不滿意程度為 15.2%（很不滿意 1.0%；不滿意 14.2%），較 106 年上升了 4.1%。

表 3-33 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		0	0.0%
滿意		586	84.8%
不滿意		98	14.2%
很不滿意		6	1.0%
合 計		690	100.0%

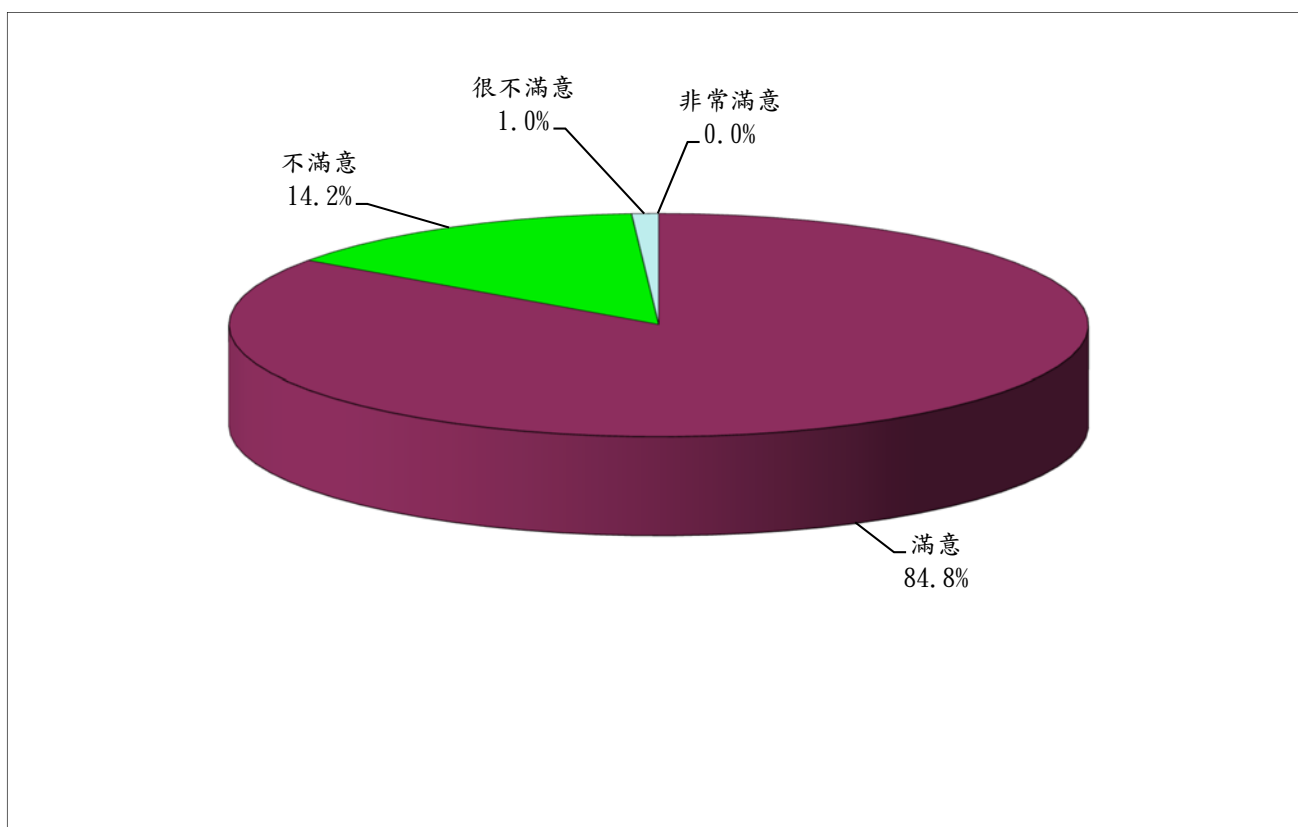


圖 3-27 對縣政府的整體施政滿意圓形圖

從表 3-34 及圖 3-28 可看出今年民眾對縣政府整體施政滿意度仍在高檔，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 3-34 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%	
106 年度	87.6%	12.4%	
107 年度	84.8%	15.2%	

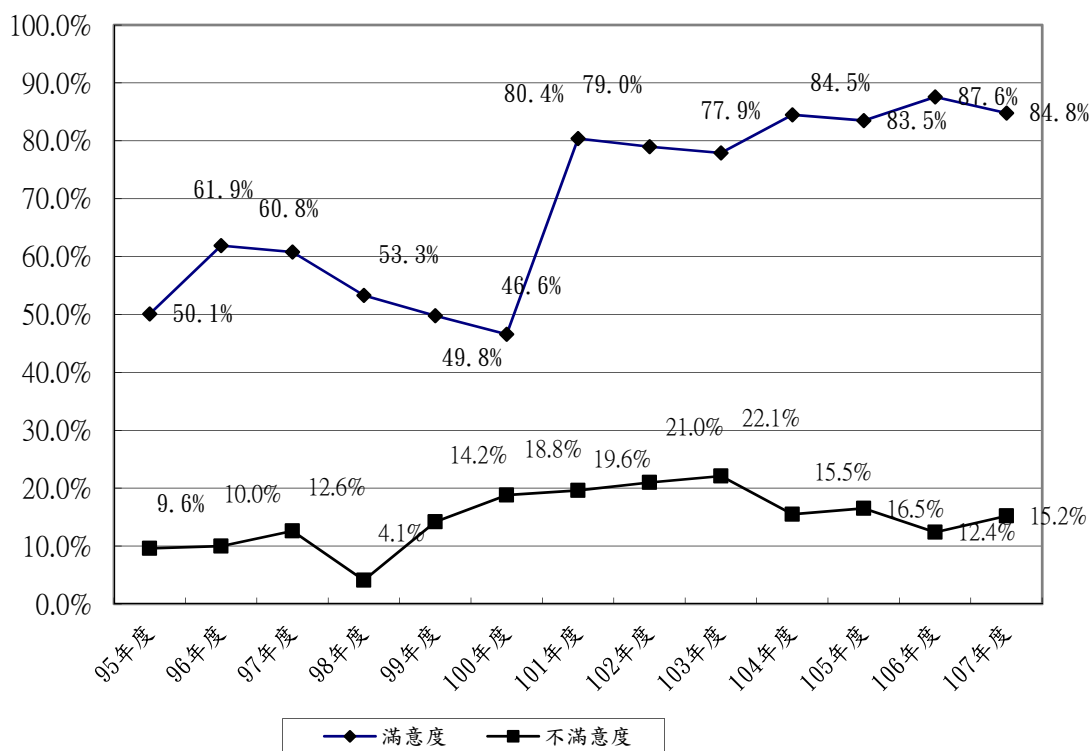


圖 3-28 對縣政府的整體施政滿意趨勢圖

表 3-35 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教育程度有顯著關聯，小學程度的不滿意度最低。其餘與性別、年齡、職業、居住地區則無顯著關聯。

表 3-35 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		84. 9%	14. 2%	0. 9%	
性別					
男		82. 2%	16. 6%	1. 3%	$\chi^2=3. 856$ p=0. 145
女		87. 2%	12. 2%	0. 5%	
年齡					
20-29 歲		11. 3%	7. 1%	33. 3%	$\chi^2=6. 346$ p=0. 898
30-39 歲		11. 4%	16. 3%	16. 7%	
40-49 歲		15. 0%	15. 3%	16. 7%	
50-59 歲		20. 1%	27. 6%	16. 7%	
60 歲以上		42. 2%	33. 7%	16. 7%	
教育程度*					
小學或以下		90. 0%	9. 5%	0. 5%	$\chi^2=20. 214$ p=0. 027
國(初)中		88. 0%	11. 0%	1. 0%	
高中(職)		80. 4%	19. 6%		
專科		82. 1%	17. 9%		
大學		81. 6%	16. 2%	2. 2%	
碩士以上					
職業					
主管專業		86. 2%	13. 8%		$\chi^2=21. 562$ p=0. 158
服務人員		75. 3%	23. 7%	1. 1%	
農林漁牧		88. 2%	11. 8%		
技術工		85. 2%	14. 8%		
軍公教		88. 9%	6. 7%	4. 4%	
家庭主婦		83. 5%	16. 5%		
學生		92. 9%	7. 1%		
無業或待業		86. 9%	12. 5%	0. 7%	
其他		82. 4%	14. 7%	2. 9%	
居住地區*					
馬公市		81. 9%	17. 4%	0. 8%	$\chi^2=15. 540$ p=0. 114
湖西鄉		90. 1%	9. 1%	0. 8%	
白沙鄉		86. 2%	12. 3%	1. 5%	
西嶼鄉		90. 0%	10. 0%		
望安鄉		100. 0%			
七美鄉		78. 6%	17. 9%	3. 6%	

*p< 0.05

(二) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-36 及圖 3-29 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健(29.7%)、推動社會福利 (20.0%)、交通改善(18.9%)、公共建設(8.2%)和改善環境整潔(15.5%)，與去年排序相同，顯示民眾對縣政府施政優先順序似乎很定型，主要集中在醫療、社福、交通、建設等項目，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 3-36 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表

意見 \ 比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁶	百分比 (總表示人次) ⁷	排序
公共建設	136	19.7%	8.2%	4
健全醫療保健	493	71.4%	29.7%	1
推動社會福利	332	48.1%	20.0%	2
改善環境整潔	95	13.8%	5.7%	5
治安維護	28	4.1%	1.7%	9
美化景觀風貌	1	0.1%	0.1%	13
推動工商發展	32	4.6%	1.9%	8
推動觀光旅遊	81	11.7%	4.9%	6
交通改善	313	45.4%	18.9%	3
推動文化藝術	1	0.1%	0.1%	13
辦理建築管理	0	0.0%	0.0%	
辦理中小學教育	36	5.2%	2.2%	7
城市行銷	20	2.9%	1.2%	10
改善農漁牧政策	14	2.0%	0.8%	11
改善土地政策	14	2.0%	0.8%	11
其他	16	2.3%	1.0%	不排序
無	48	7.0%	2.9%	不排序
合 計	1660		100.0%	

⁶表示人次/690(受訪人數)

⁷表示人次/1660(總表示人次)

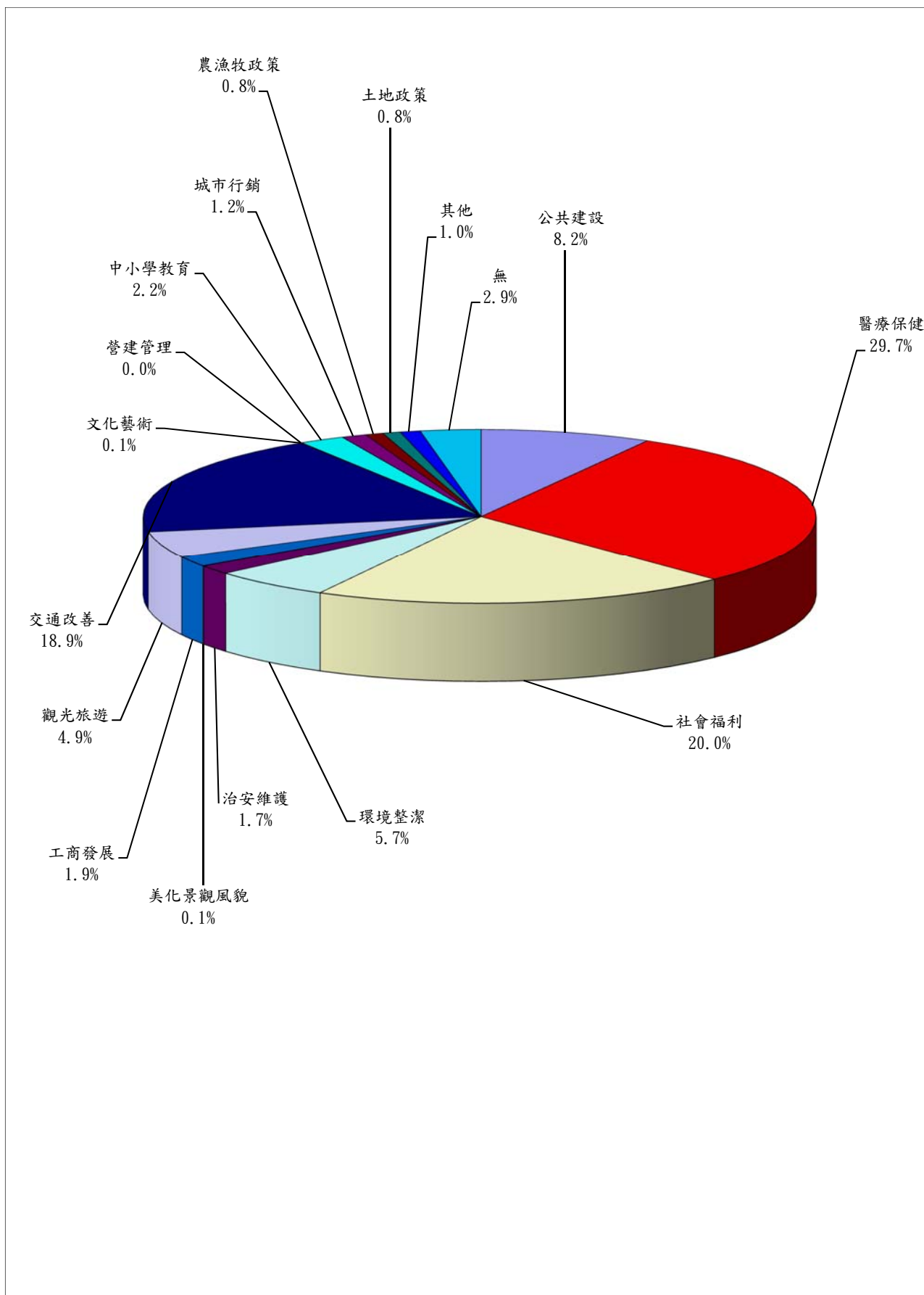


圖 3-29 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(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. 建議不要因人設事。
2. 道路不要一直在挖。
3. 不要只做表面工作。
4. 要提高辦事效率簡化申辦流程。
5. 殘障手冊不要限制年限造成老人使用之不便。
6. 不要讓醫生流動率太高。
7. 少部分縣府人員服務態度很冷淡。
8. 對民眾反映事項應回復辦理情形，不要都沒下文。
9. 景氣不好大家都沒賺到錢。
10. 縣政府有些服務設施老舊，應適時更新。
11. 公務人員辦事情不要互相推託。
12. 公文處理速度要再加強。
13. 簡化申辦資料，不要一再要求補件。
14. 開會太過頻繁，常找不到人。
15. 承辦人員常不在，代理人一問三不知。
16. 對縣政府施政成果無感。
17. 要落實政策，不要說的沒做到。
18. 工作機會少，薪資低，縣政府應該設法改善。
19. 縣政府的為民服務工作一直做的很好。
20. 部分辦事人員很官僚，請改善。
21. 民眾不要濫用 1999 縣民服務專線。
22. 要輔導農漁民轉型。

23. 加強對弱勢人員的社會福利。
24. 建議路邊停車不要收費。
25. 市區停車規畫不是很完善。
26. 部分人員很會踢皮球，不會主動幫民眾解決問題。

湖西鄉

1. 馬路不要修了一年還沒處理好。
2. 感覺縣政府施政沒有成效。
3. 感覺縣政府服務人員態度有比去年好。
4. 行政流程太過繁雜應該簡化。
5. 縣政府應該加強讓民眾能獲得資訊之即時性。
6. 建議要強化縣政府人員的專業能力。
7. 強化 1999 專線人員對業務之熟悉度，避免聽不懂民眾所反映的事情。
8. 建議要落實職代制度。

白沙鄉

1. 跨海大橋要加強紅綠燈的管制。
2. 旺季時機票買不到需改善。
3. 感受不到施政的成果。
4. 要改善滿足對老人的民生需求。
5. 希望各項政策能做好配套規劃後再推行。
6. 感覺跟去年差不多沒甚麼進步。
7. 希望政府不要說的多做的少。

西嶼鄉

1. 離島醫療體系不夠完善。

2. 感覺澎湖整體發展沒有進步。
3. 衛生所要對老人說明檢查步驟和程序。

望安鄉

1. 重視對離島的國中小教育。
2. 景氣不是很好應該改善。

肆、結論與建議

一、結論

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 107 年 10 月 8 日至 107 年 10 月 11 日，每日晚上 6 時 30 分到 9 時 30 分，以中華電信 106-107 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 6,178 通電話，成功完成 690 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 11.2%。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 89.7%；對服務場所服務設施滿意度為 90.1%；對澎湖縣政府公務人員的辦事效率滿意度為 89.0%；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 90.9%，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)、旅遊處、稅務局和建設處。

(二)為民服務單一窗口及 1999 縣民服務專線知名度較往年提升

有 38.0%知道澎湖縣政府設有為民服務單一窗口，較 106 年度大幅提高了 11.4%。接受服務的受訪者滿意度為 90.9%。61.9%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 95.0%。

(四)受訪者對縣政府整體施政表現滿意

對澎湖縣政府的整體施政表現有 84.8%民眾表示滿意，表示民眾對縣府團隊在過去一年的施政表現給予很高的評價。

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改善環境整潔，與去年排序相同。

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要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改善環境整潔。此一結果與去年相同，可見這些問題仍存在民眾心中，有賴縣政府相關單位積極努力改善。

（二）重視民眾建議事項，研擬改善方案

在 38-40 頁各鄉市民眾反映之意見，大致上跟往年差異不大，建議有關單位應列管加以研擬改善方案，以減少民怨。

（三）繼續強化單一服務窗口宣導和 1999 縣民服務專線的功能

有 38.0%知道澎湖縣政府設有為民服務單一窗口，較 106 年度大幅提高了 11.4%。61.9%的人知道縣府有 1999 縣民服務專線，較 106 年大幅提升了 21.1%。顯示經過這幾年努力，單一服務窗口宣導和 1999 縣民服務專線知名度已漸漸打開，建議縣政府相關單位應繼續強化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。

（四）寬列預算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。為督促各業務單位能夠持續維持便民服務措施，由於訪員調查費用年年上升，本調查經費十分不足，建議主管機關應增加委託經費預算，以便可順利執行本調查計畫。

(五)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，民眾反映部分公務人員服務態度不佳，專業能力不足，故建議澎湖縣政府應該多多辦理為民服務的講習，提升服務人員的服務態度與專業知能，以提高其服務品質。

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。

陳甦彰(民 105)。澎湖縣 105 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 106)。澎湖縣 106 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 107 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 10 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 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 4-5 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 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 車船處 ☐20 其他 _____ ☐21 無

(跳答第 10 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 10-1 題） ☐2. 不知道（跳答 11 題）

10-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件？

- ☐1. 有（續答 10-2 題） ☐2. 沒有（跳答 11 題）

10-2. 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？）_____

11. 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 11-1 題） ☐2. 不知道（跳答 12 題）

11-1. 請問您有沒有使用過 1999 為民服務專線？

- ☐1. 有（續答 11-2 題） ☐2. 沒有（跳答 12 題）

11-2. 請問您對於 1999 為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？）_____

12. 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？）_____

13. 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：_____

複查人員：_____

時間：____年____月____日____時____分

時間：____年____月____日____時____

附件 2、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 (263) ☐2 沒有 (427)

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 10 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)(131) ☐2 財政處(地政事務所)(15) ☐3 建設處(18) ☐4 教育處(6) ☐5 工務處(5) ☐6 旅遊處(17) ☐7 社會處(3) ☐8 行政處(1) ☐9 人事處(0) ☐10 政風處(1) ☐11 主計處(0) ☐12 警察局(分局、派出所)(3) ☐13 消防局(消防小隊) (2) ☐14 環保局(10) ☐15 衛生局(衛生所)(74) ☐16 農漁局(9) ☐17 文化局(6) ☐18 稅務局(14) ☐19 公共車船處(0) ☐20. 其他 (9)

3. 請問您接觸、洽辦縣政府是為了什麼事情？

☐1 反映意見(1) ☐2 查詢事項(14) ☐3 申辦文件(192) ☐4 尋求服務(81) ☐5 公文交換、遞送(8) ☐6 其他 (7)

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 4-5 題繼續問)

☐1 資訊網路(轉第 4-1 題) (4) ☐2 電話(轉第 4-2 題) (9) ☐3 書面(轉第 4-3 題) (2) ☐4 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題) (253) ☐5 其他 (2)

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) ☐2. 滿意(1) ☐3. 不滿意(1) ☐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(1) ☐2. 滿意(6) ☐3. 不滿意(2) ☐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(18) ☐2. 滿意(209) ☐3. 不滿意(26) ☐4. 很不滿意(0)

4-5. 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(15) ☐2. 滿意(213) ☐3. 不滿意(25) ☐4. 很不滿意(0)

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) (17) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (217)

☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (28) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (1)

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(21) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(29)

☐3. 審查流程迅速(77) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(125)

☐5. 發證或發照迅速(18) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(15)

☐7. 其他(13) (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(12) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣(12)

☐3. 審查或勘查流程冗長(0) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡(1)

☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長(4) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(0)

☐7. 審核人員挑剔(1) ☐8. 涉及的相關單位過多(0) ☐9. 其他(8)

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(0) ☐2. 進步一點點(239) ☐3. 有些退步(跳答第 9 題) (22) ☐4. 退步很多(跳答第 9 題) (2)

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(85) ☐2. 整體服務空間與設施(23) ☐3. 明確且便捷的作業流程(62) ☐4. 資訊化的應用(34) ☐5. 服務人員的專業能力(28) ☐6. 其他(5)

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)(123) ☐2 財政處(地政事務所) (9) ☐3 建設處(10) ☐4 教育處(4) ☐5 工務處(1) ☐6 旅遊處(14) ☐7 社會處(6) ☐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) (3) ☐13 消防局(消防小隊) (2) ☐14 環保局(6) ☐15 衛生局(衛生所) (51) ☐16 農漁局(8) ☐17 文化局(5) ☐18 稅務局(13) ☐19 公共車船處(1) ☐20 其他(6) ☐21 無(8)

(跳答第 10 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(34) ☐2. 整體服務空間與設施(16) ☐3. 申辦的作業流程及標準(16) ☐4. 資訊化的程度(0) ☐5. 服務人員的專業能力(0) ☐6. 其他(4)

10. 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(262) (續答 10-1 題) ☐2. 不知道 (跳答第 11 題) (428)

10-1. 請問您有沒有透過便民服務單一窗口申請案件?

☐1. 有(22) (續答 10-2 題) ☐2. 沒有(240) (跳答第 11 題)

10-2. 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(0) ☐2. 滿意(20) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(1)

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

☐1. 知道 (續答 11-1 題) (427) ☐2. 不知道(跳答 12 題) (263)

11-1. 請問您有沒有使用過 1999 為民服務專線？

☐1. 有 (續答 12-2 題) (80) ☐2. 沒有(跳答 13 題) (347)

11-2. 請問您對於 1999 為民服務專線話務人員提供的服務您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(32) ☐2. 滿意(44) ☐3. 不滿意(4) ☐4. 很不滿意(0)

(請問您不滿意的原因是什麼？)

12. 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(0) ☐2. 滿意(586) ☐3. 不滿意(98) ☐4. 很不滿意(6)

13. 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(136) ☐2 健全醫療保健方面(493) ☐3 推動社會福利方面(332) ☐4 改善環境整潔方面(95) ☐5 治安維護方面(28) ☐6 美化景觀風貌方面(1) ☐7 推動工商發展方面(32) ☐8 推動觀光旅遊方面(81) ☐9 交通改善方面(313) ☐10 推動文化藝術方面(1) ☐11 辦理建築管理方面(0) ☐12 辦理中小學教育方面(36) ☐13 城市行銷方面(20) ☐14 改善農漁牧政策(14) ☐15 改善土地政策(14) ☐16 其他(16)_____ ☐17 無(48)

■基本資料

年齡：☐1. 20-29 歲(75) ☐2. 30-39 歲(84) ☐3. 40-49 歲(104) ☐4. 50-59 歲 (146) ☐5. 60 歲以上(281)

學歷：☐1. 小學或以下(200) ☐2. 國(初)中(100) ☐3. 高中(職) (179) ☐4. 專科(56) ☐5. 大學(136) ☐6. 碩士及以上(19)

職業：☐1. 行政和企業主管、經理人員及自營商(25)

☐2. 專業人士(工程師、律師、醫師等(4)

☐3. 技術員(各類技術員、製圖員、營養師等 (5)

☐4. 事務工作人員(打字員、記帳員、收費員等(6)

☐5. 服務工作人員及售貨員(店員、美容、餐飲工作人員等) (93)

☐6. 農林漁牧工作人員 (17)

☐7. 技術工(木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等(35)

☐8. 體力工(抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工) (8)

☐9. 軍警(6) ☐10. 公務員、教師(39) ☐11. 家庭主婦(85) ☐12. 學生(28)

☐13. 無業或待業(305) ☐14. 其他(34)

鄉市：☐1. 馬公市(397) ☐2. 湖西鄉(121) ☐3. 白沙鄉(65) ☐4. 西嶼鄉(50) ☐5. 望安鄉
(29) ☐6. 七美鄉(28)

性別：☐1. 男(314) ☐2. 女(376)

附件 3、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。

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



訪員訓練



訪員訓練

電話訪問



訪員電訪



訪員電訪