

澎湖縣政府九十一年度為民服務問卷調查報告

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。

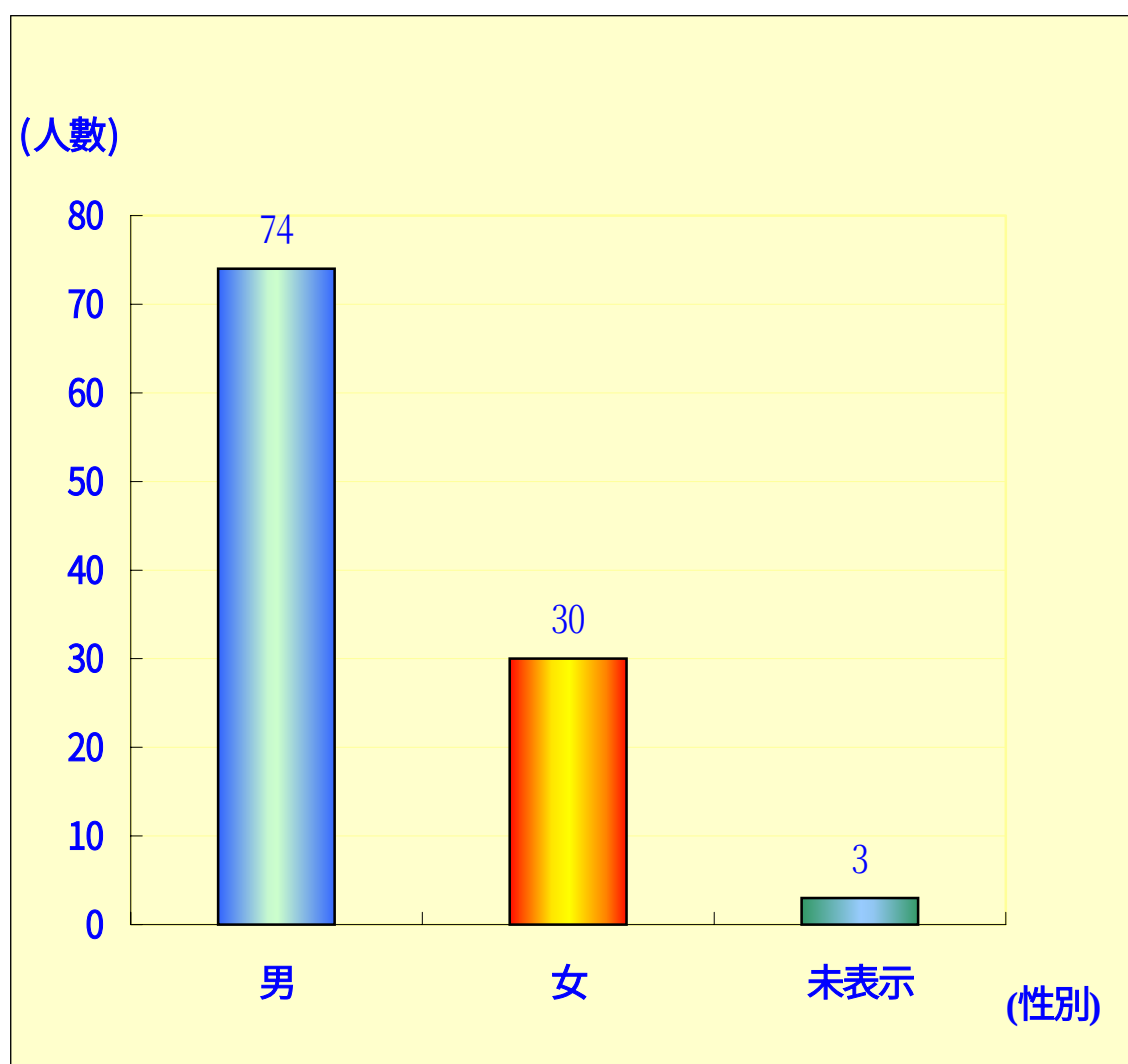
本府為瞭解民眾對本縣各機關推動為民服務工作之反映及意見，乃以六鄉市戶政事務所戶籍資料年滿二十歲以上之居民為抽樣母體，並以瞭解民眾對縣府行政效率、辦公場所設施、申辦案件作業程序與服務態度及在治安、交通改善、社會福利、環境美化、公共建設、教育文化、醫療保健、推動觀光各方面之施政滿意度為題進行隨機抽樣，採郵寄問卷方式發出問卷一〇二三份，共計回收有效問卷一〇七份，回收比率為 10.46%，回收率已較往年提高。茲將回收之問卷及民眾所提建議事項彙整統計分析說明如后，提供本縣各單位（機關）作為今後推動為民服務工作之參考。

基 本 資 料

貳、基本資料

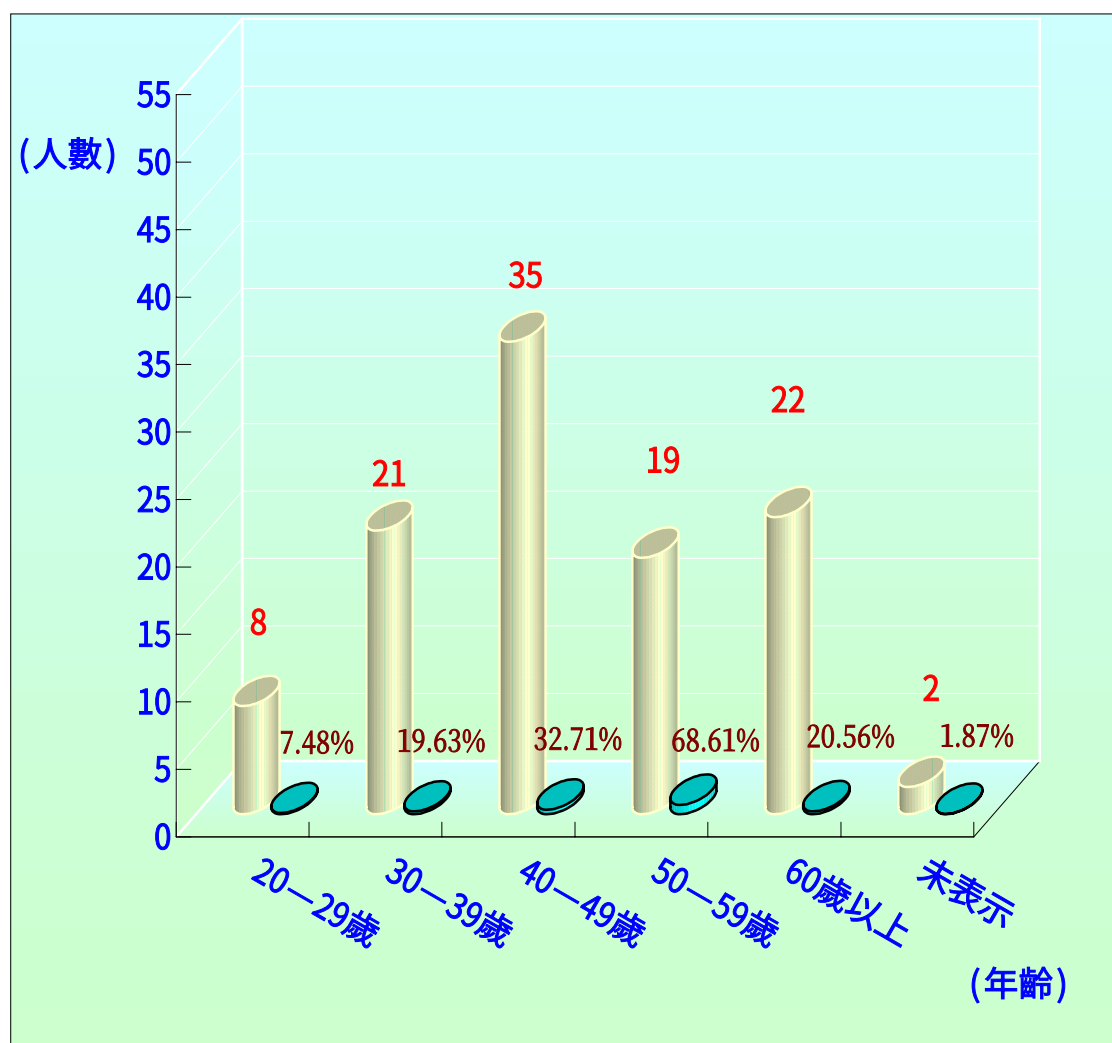
一、填表人性別：

性 別	人 數	百 分 比
男	74	69.16
女	30	28.04
未表示	3	2.80
合 計	107	100



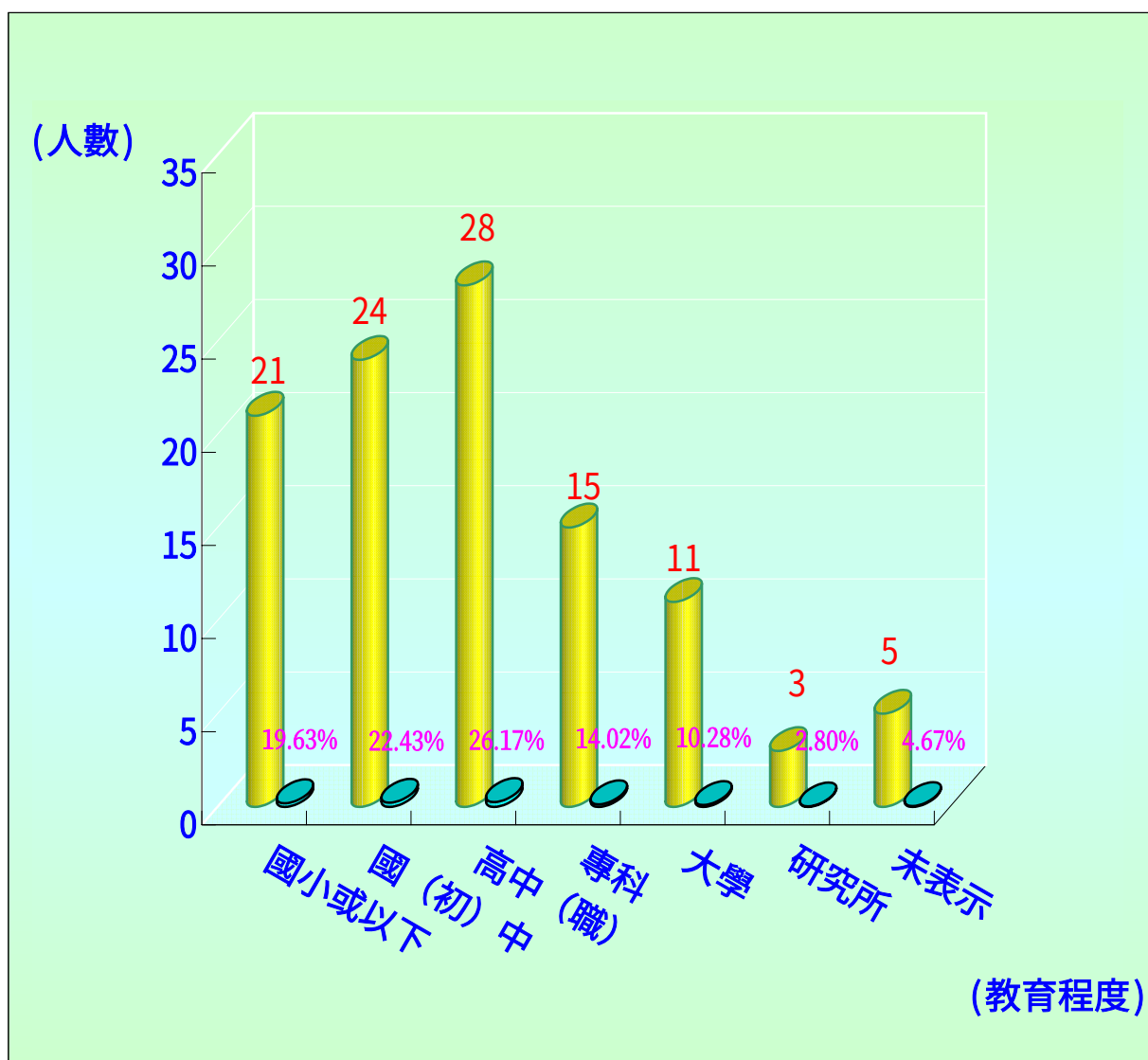
二、填表人年齡：

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	8	7.48
30—39 歲	21	19.63
40—49 歲	35	32.71
50—59 歲	19	17.76
60 歲以上	22	20.56
未表示	2	1.86
合 計	107	100



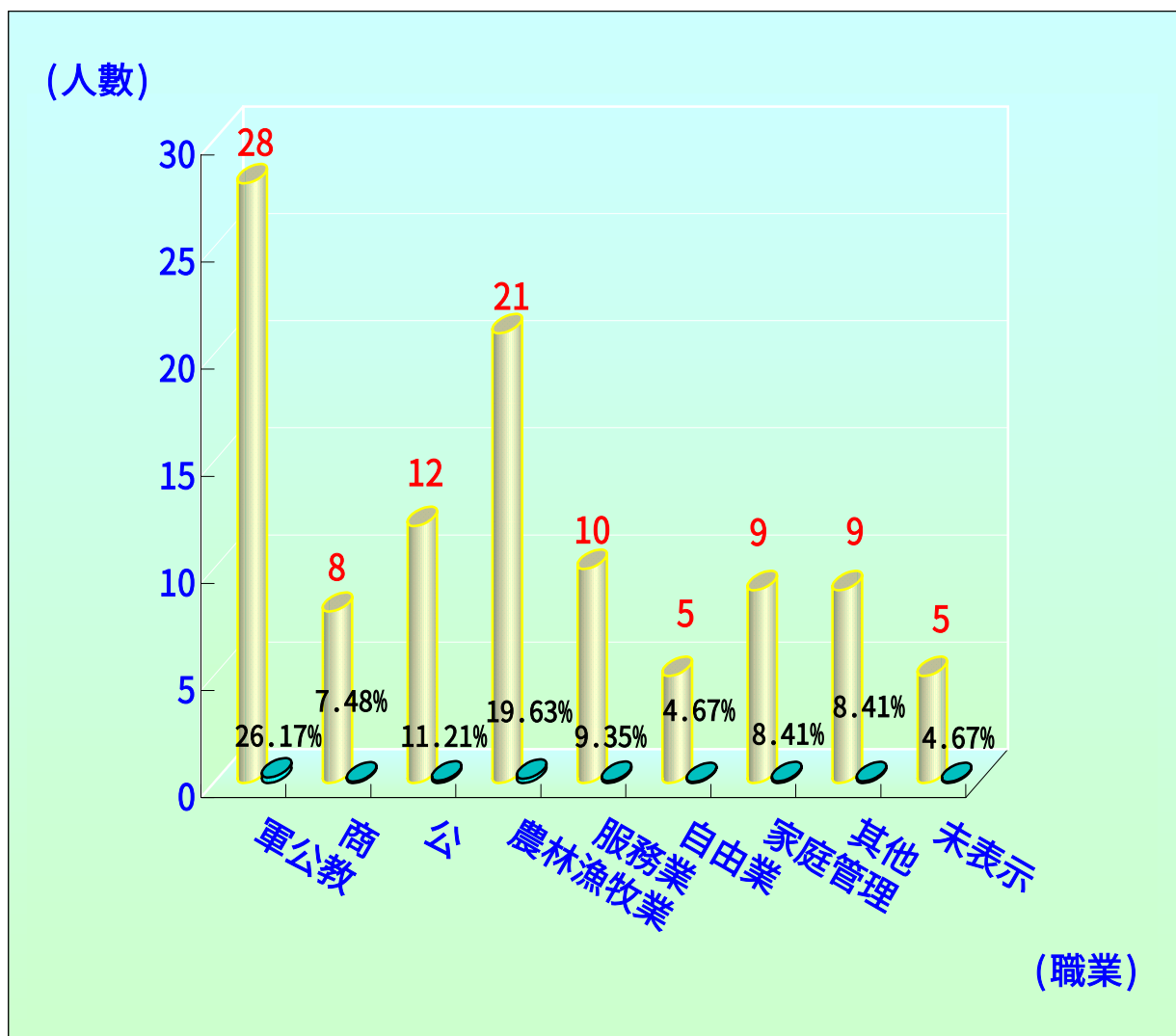
三、填表人學歷：

教育程度	人數	百分比
國小或以下	21	19.63
國（初）中	24	22.43
高中（職）	28	26.17
專 科	15	14.02
大 學	11	10.28
研究所	3	2.80
未表示	5	4.67
合 計	107	100



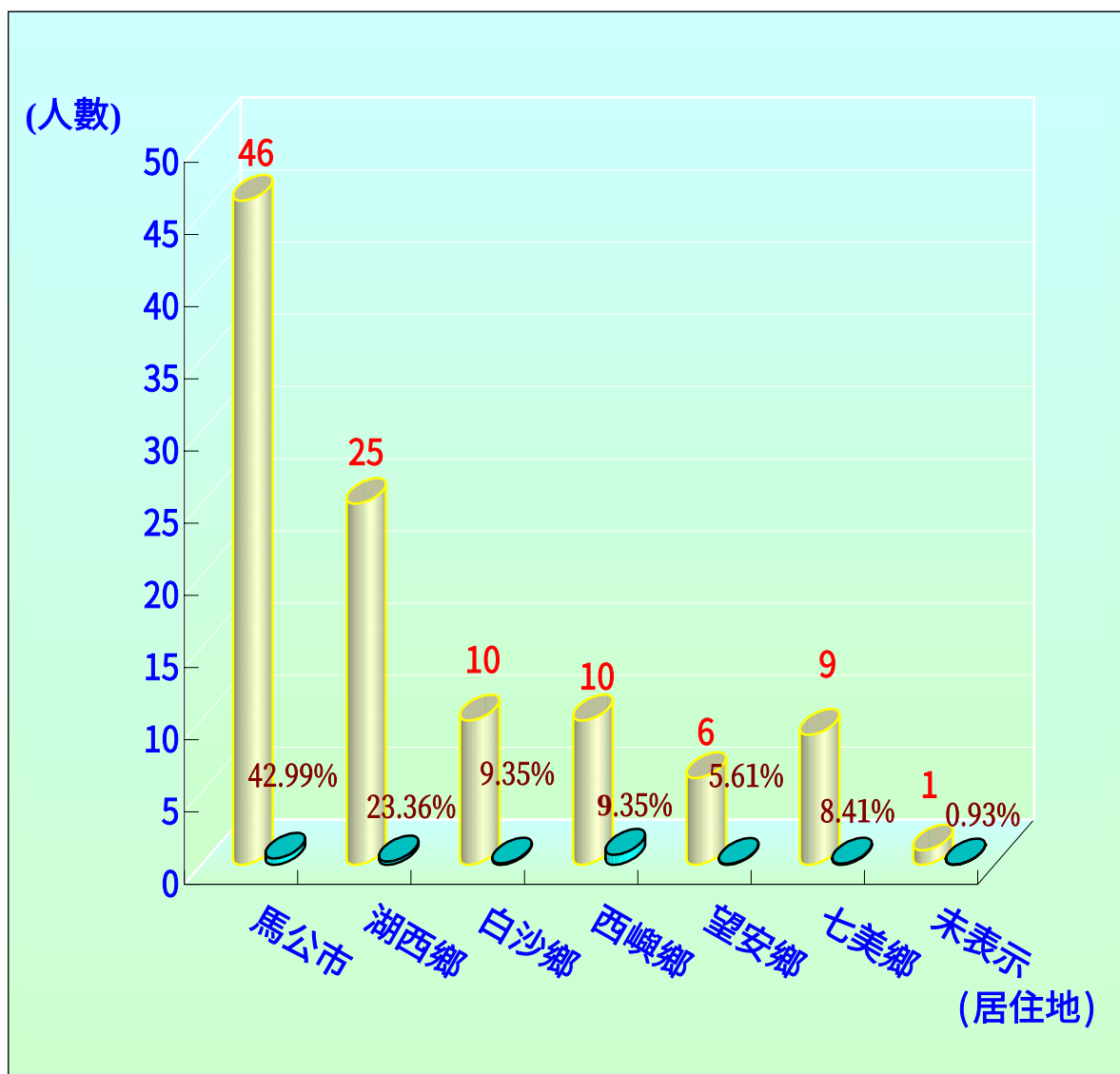
四、填表人職業：

職 業	人 數	百 分 比
軍公教	28	26.17
商	8	7.48
工	12	11.21
農林漁牧業	21	19.63
服務業	10	9.35
自由業	5	4.67
家庭管理	9	8.41
其他	9	8.41
未表示	5	4.67
合 計	107	100



五、填表人目前居住地之統計：

居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	46	42.99
湖西鄉	25	23.36
白沙鄉	10	9.35
西嶼鄉	10	9.35
望安鄉	6	5.61
七美鄉	9	8.41
未表示	1	0.93
合 計	107	100

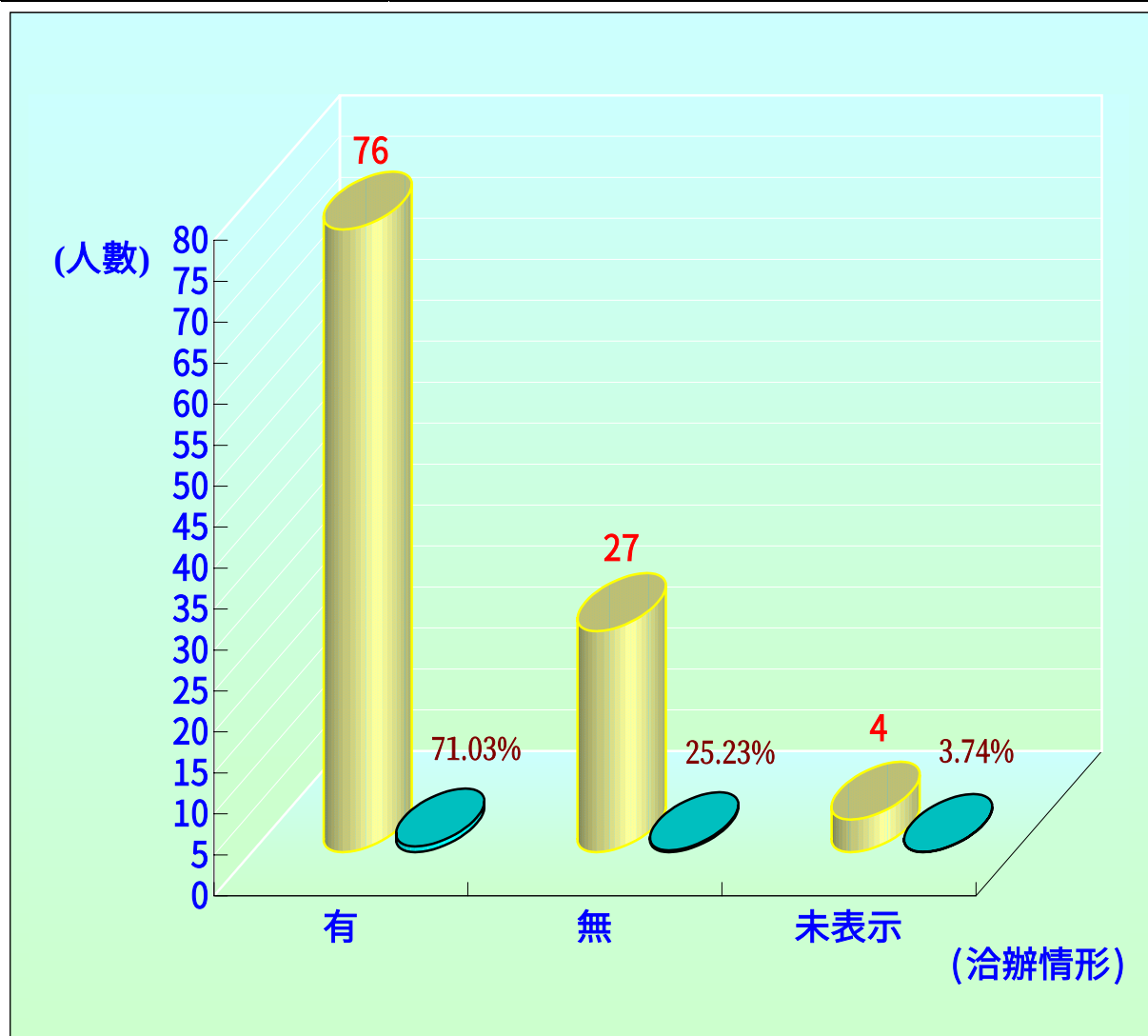


調查項目之統計分析

參、調查項目之統計分析：

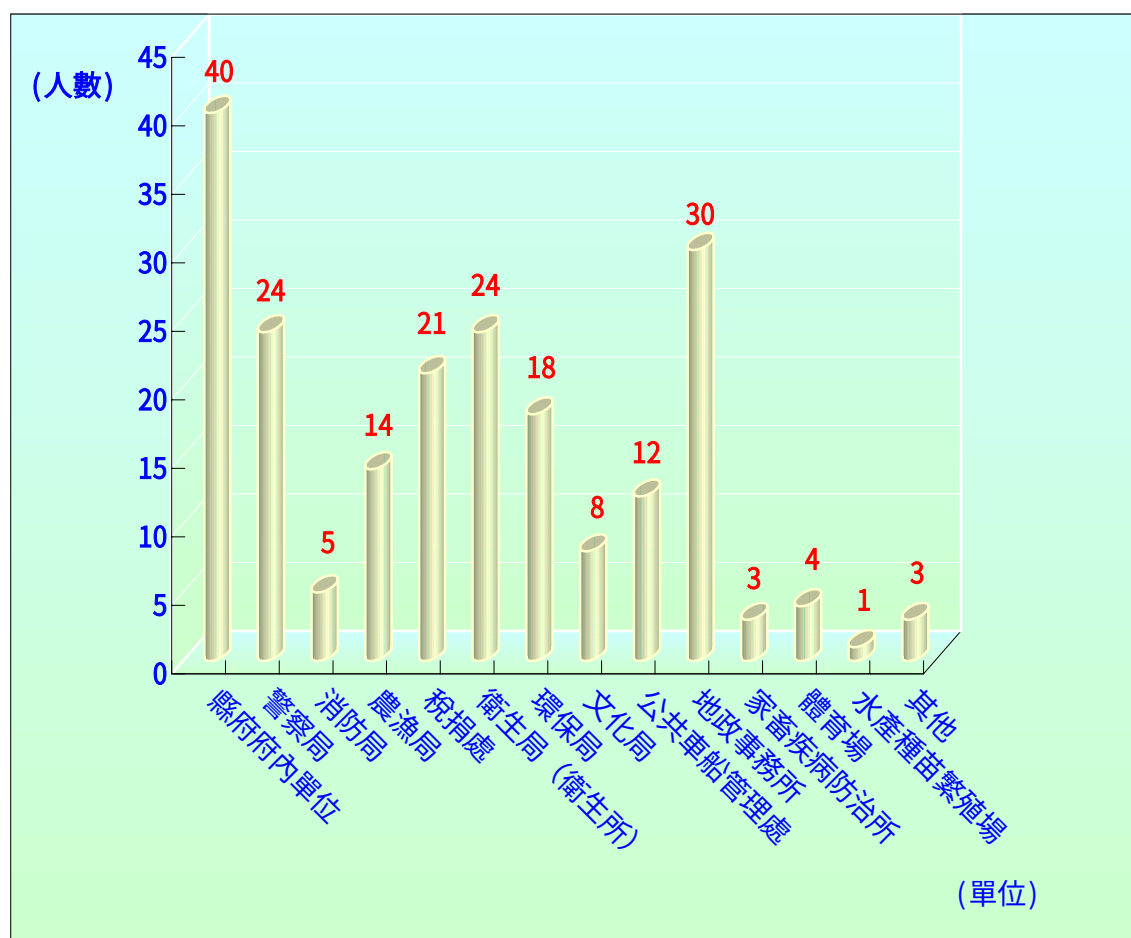
- 一、最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？（若有，以下第二題至第六題請您回答；若沒有，請跳至第七題。）

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	76	71.03
無	27	25.23
未表示	4	3.74
合計	107	100



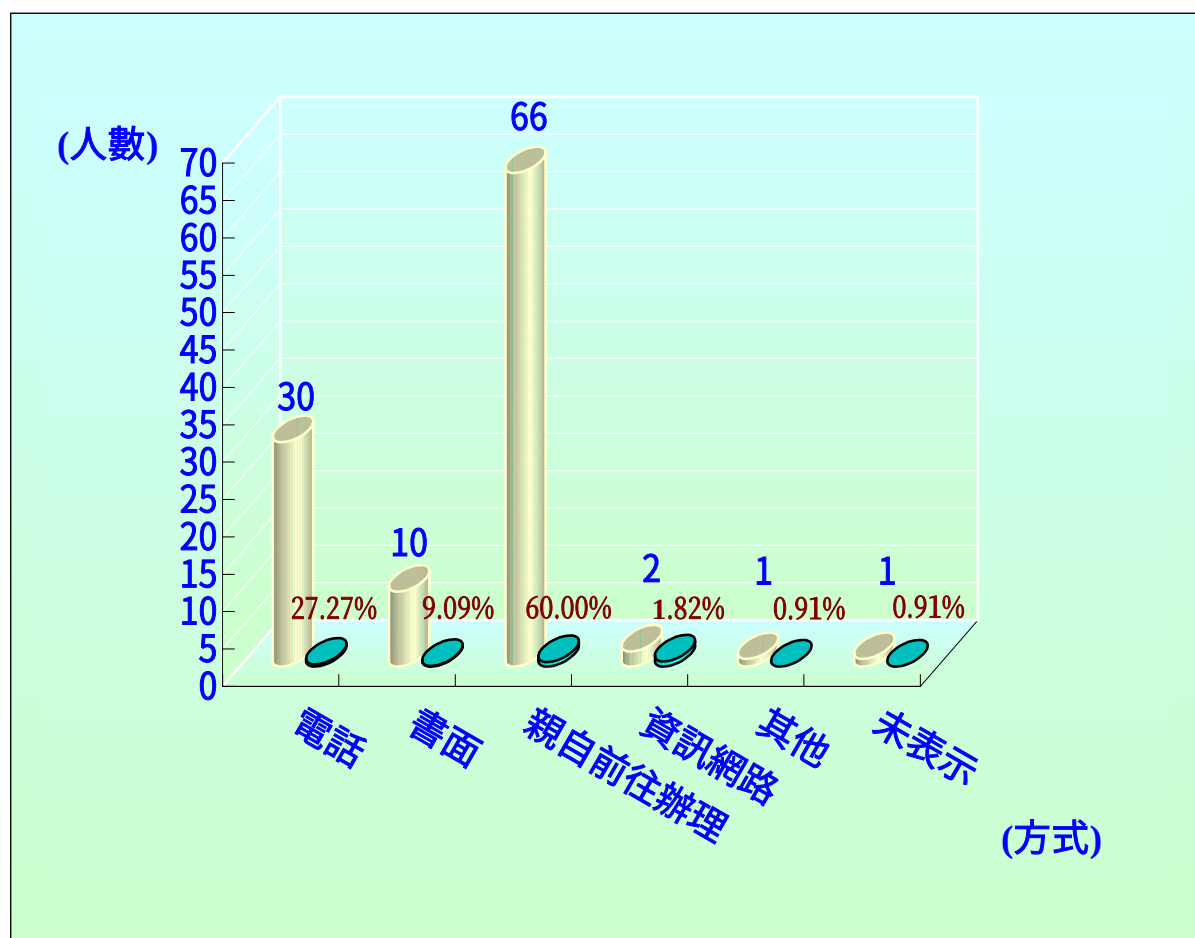
二、您接洽過縣政府的是那一個單位？（複選）

單 位	人 數	單 位	人 數
縣府府內單位	40	公共車船管理處	12
警察局	24	地政事務所	30
消防局	5	家畜疾病防治所	3
農漁局	14	體育場	4
稅捐處	21	水產種苗繁殖場	1
衛生局（衛生所）	24	其他	3
環保局	18	合計	207
文化局	8		



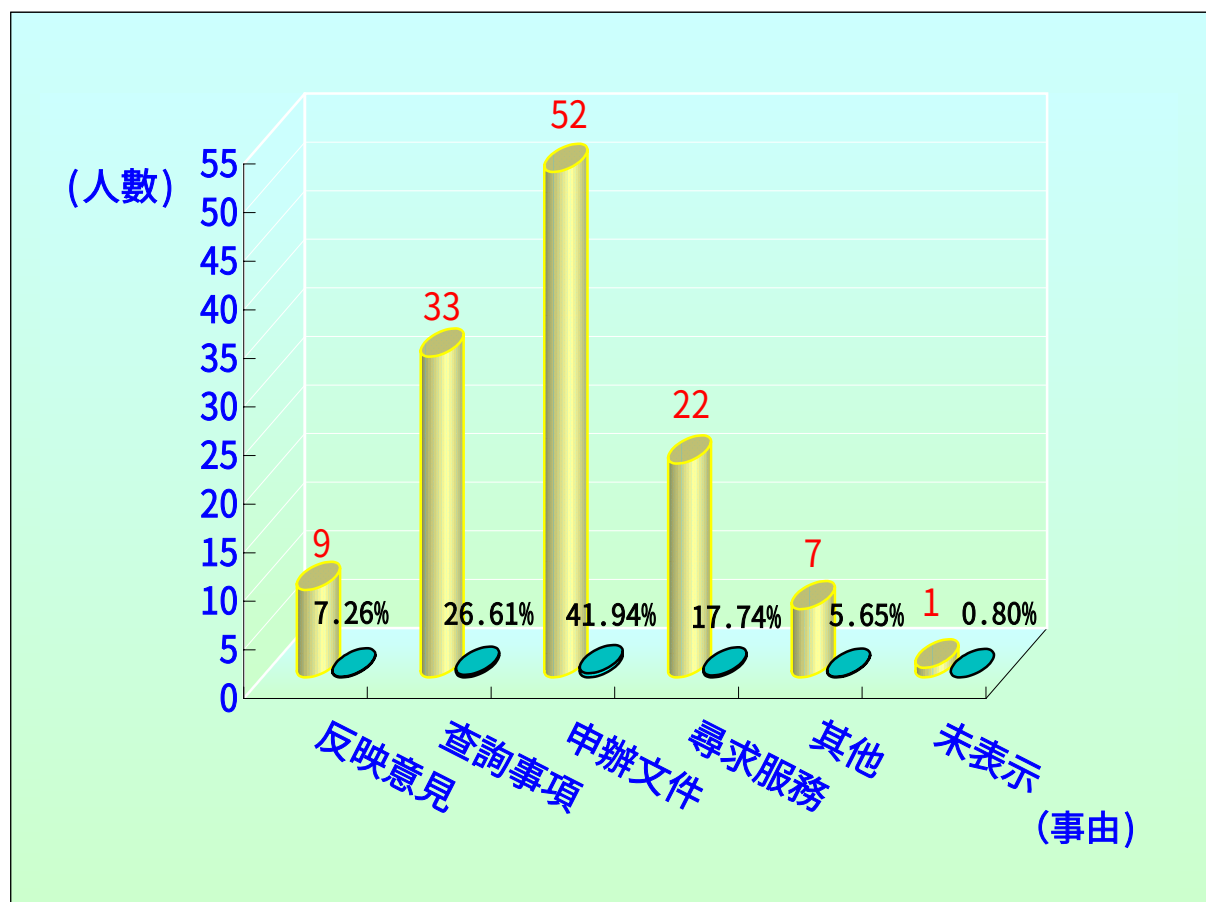
三、您是透過什麼方式接洽？（可複選）

方 式 \ 比 例	人 數	百 分 比
電 話	30	27.27
書 面	10	9.09
親 自 前 往 辦 理	66	60.00
資 訊 網 路	2	1.82
其 他	1	0.91
未 表 示	1	0.91
合 計	110	100



四、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	9	7.26
查詢事項	33	26.61
申辦文件	52	41.94
尋求服務	22	17.74
其他	7	5.65
未表示	1	0.80
合計	124	100

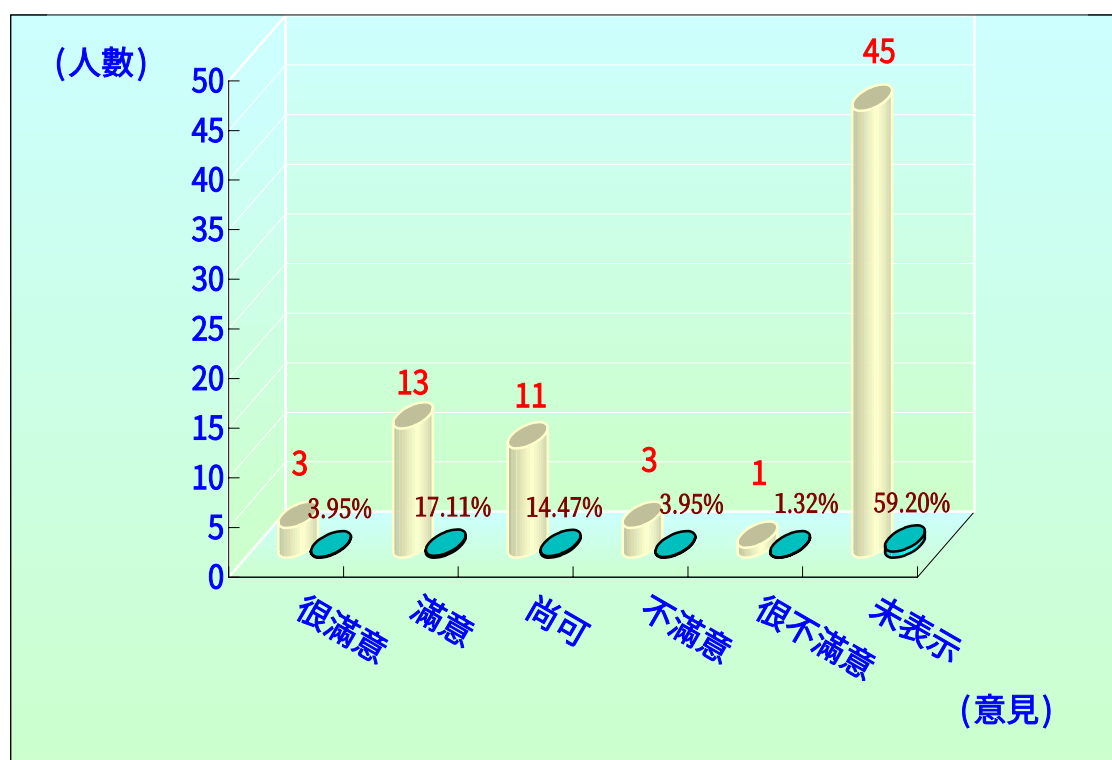


五、就您與縣政府洽辦事務的互動，您認為

(一) 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	3	3.95
滿 意	13	17.11
尚 可	11	14.47
不滿意	3	3.95
很不滿意	1	1.32
未表示	45	59.20
合 計	76	100

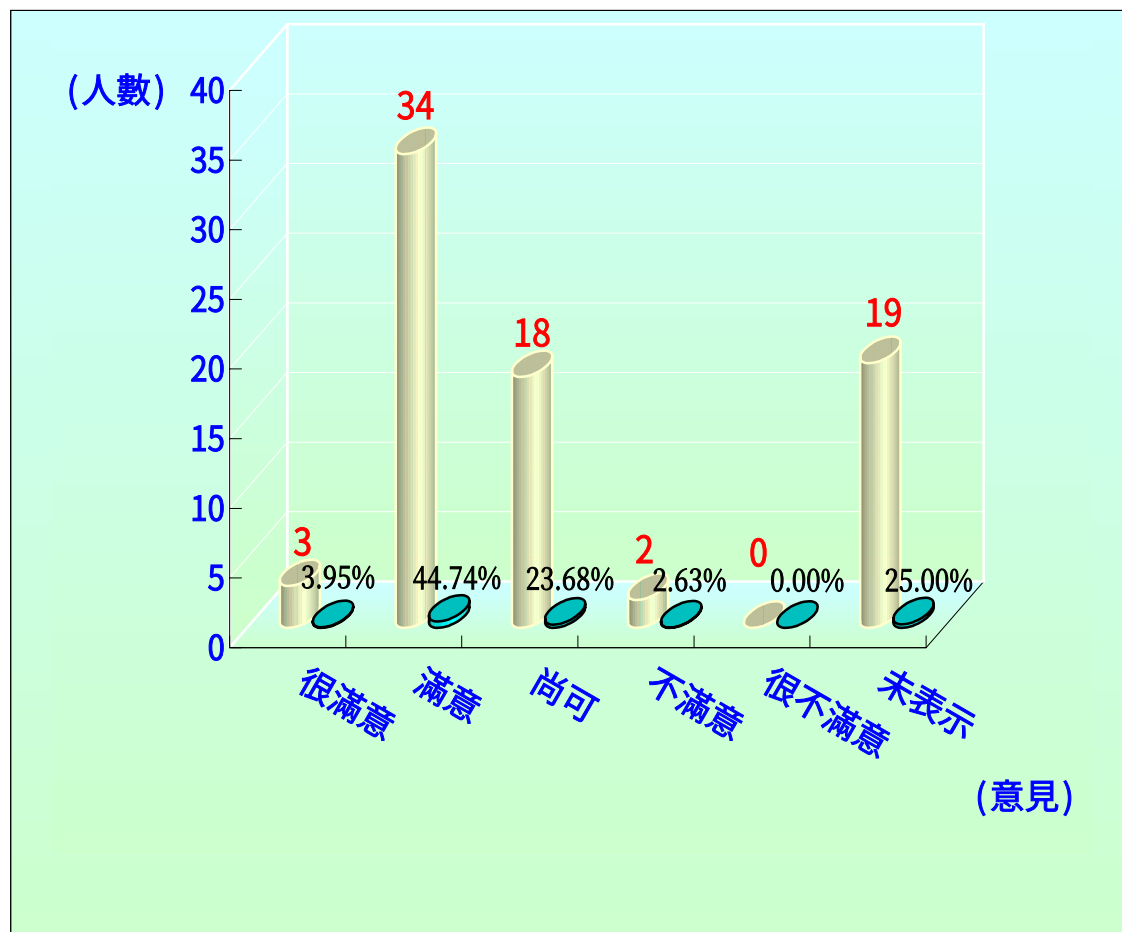
很滿意與滿意合占 21.06 %，尚可占 14.47 %，不滿意與很不滿意合占 5.27 %，未表示占 59.20 %，顯示應加強宣導，以利民眾使用。



(二) 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	3	3.95
滿 意	34	44.74
尚 可	18	23.68
不滿意	2	2.63
很不滿意	0	0.00
未表示	19	25.00
合 計	76	100

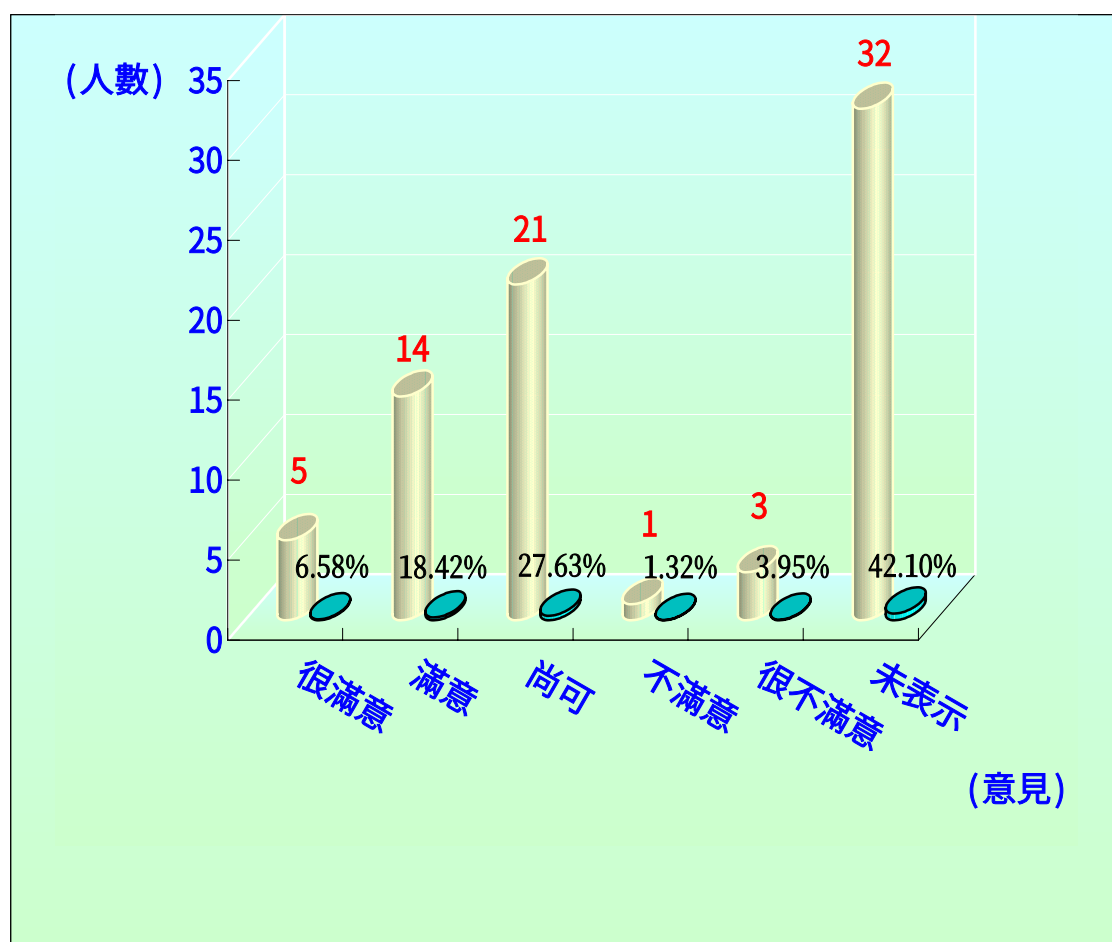
很滿意與滿意合占 48.69%，不滿意與很不滿意合占 2.63%，尚可占 23.68%，其中滿意部分高於不滿意部分，惟因電話禮貌是為民服務最直接的表達方式，仍應再加強電話服務禮儀。



(三) 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	5	6.58
滿 意	14	18.42
尚 可	21	27.63
不滿意	1	1.32
很不滿意	3	3.95
未表示	32	42.10
合 計	76	100

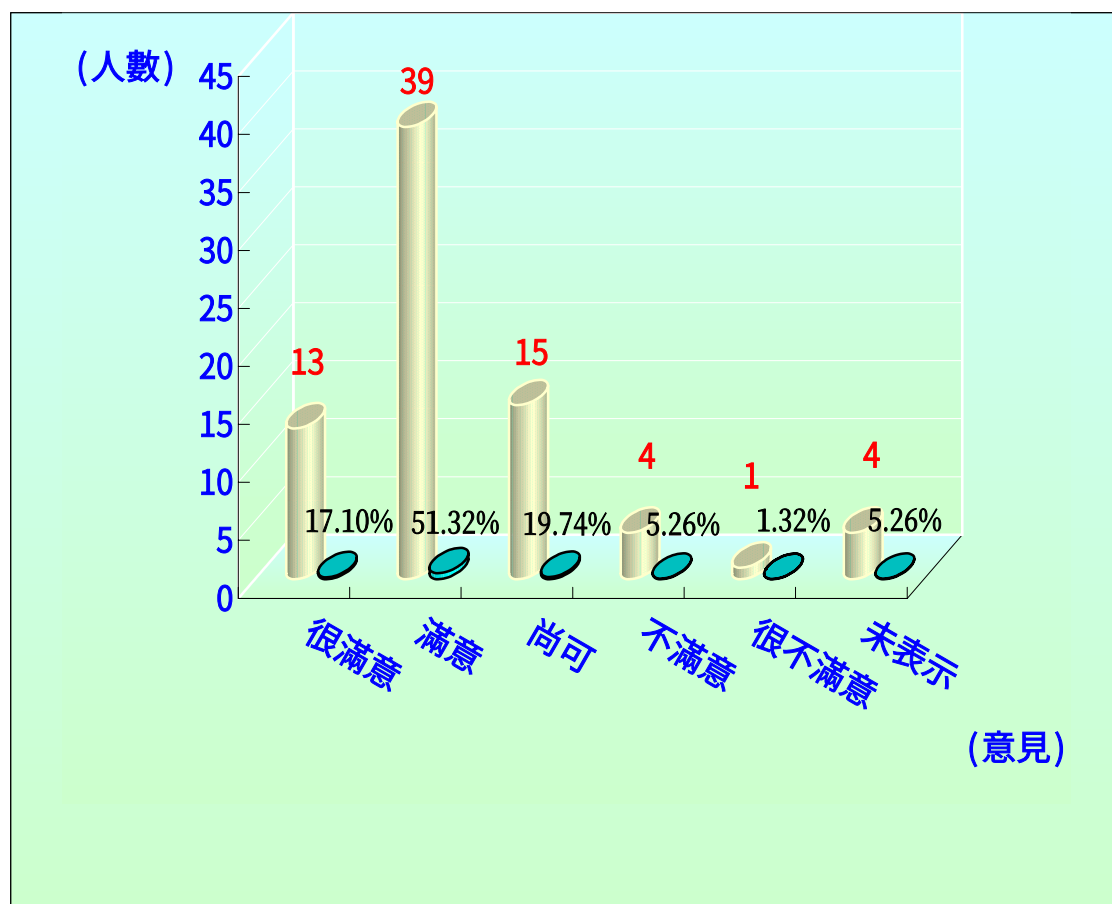
很滿意與滿意合占 25%，尚可占 27.63%，不滿意與很不滿意合占 5.27%，顯見為免影響民眾權益，縮短公文處理期限、簡化申辦流程仍有待加強，以落實為民服務工作。



(四) 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	13	17.10
滿 意	39	51.32
尚 可	15	19.74
不滿意	4	5.26
很不滿意	1	1.32
未表示	4	5.26
合 計	76	100

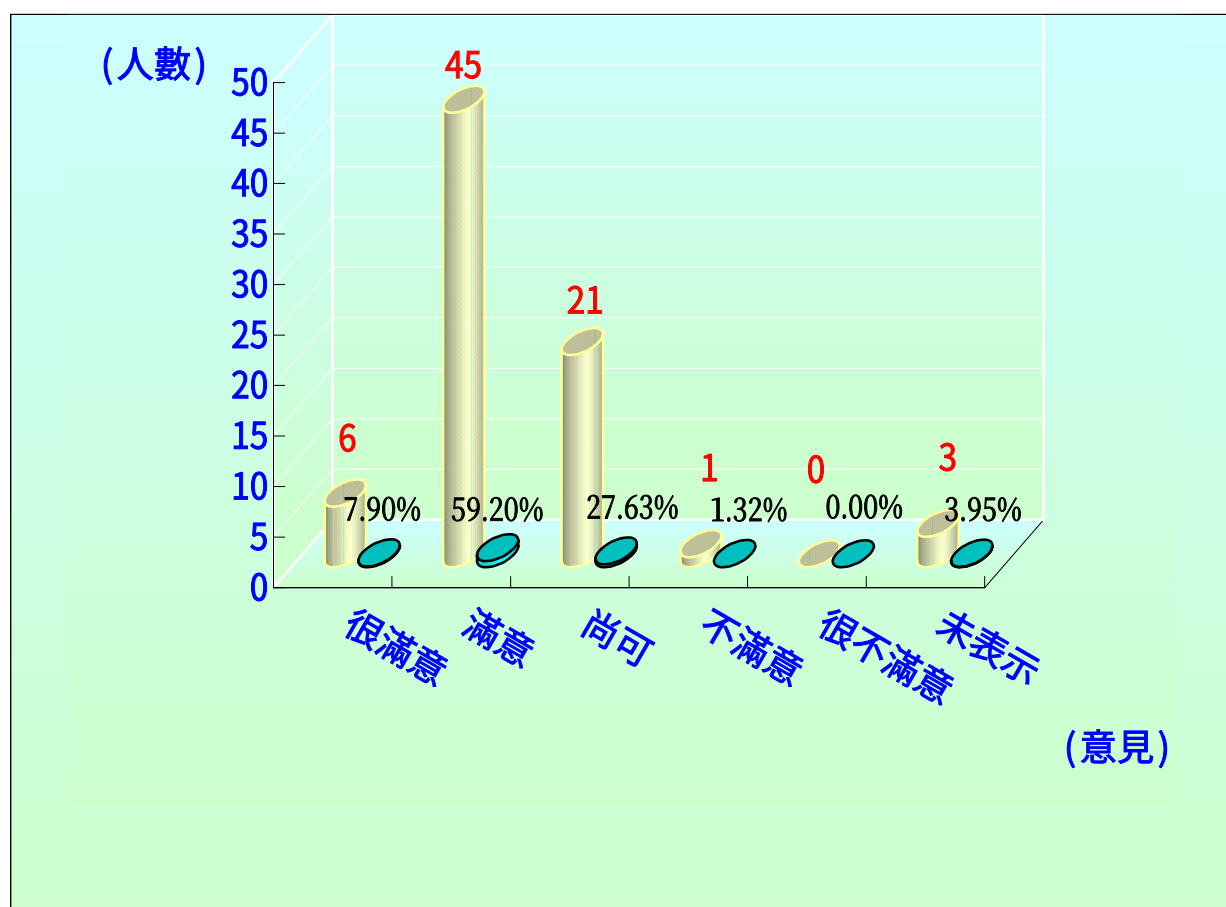
對於民眾到公務機關洽辦事務，服務人員的服務態度是否令人滿意部分，很滿意與滿意合占 68.42%，不滿意與很不滿意合占 6.58%，尚可占 19.74%，顯示公務人員的服務態度已大幅提昇，獲得民眾正面的評價。



(五) 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	7.90
滿 意	45	59.20
尚 可	21	27.63
不滿意	1	1.32
很不滿意	0	0.00
未表示	3	3.95
合 計	76	100

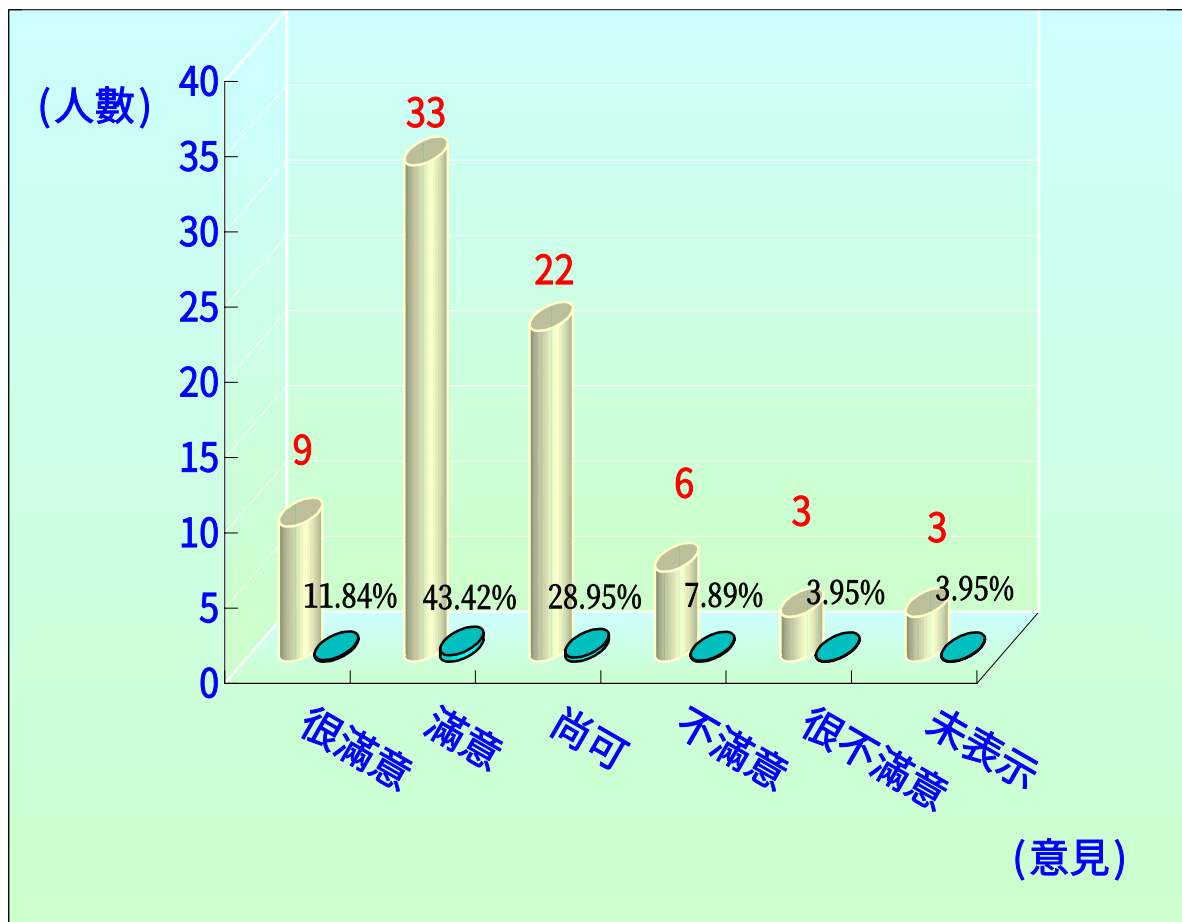
很滿意與滿意合占 67.10%，尚可占 27.63%，不滿意與很不滿意合占 1.32%，其中滿意部分高於不滿意部分，顯見服務場所內外環境及服務設施尚能符合民眾的要求。



(六) 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	9	11.84
滿 意	33	43.42
尚 可	22	28.95
不滿意	6	7.89
很不滿意	3	3.95
未表示	3	3.95
合 計	76	100

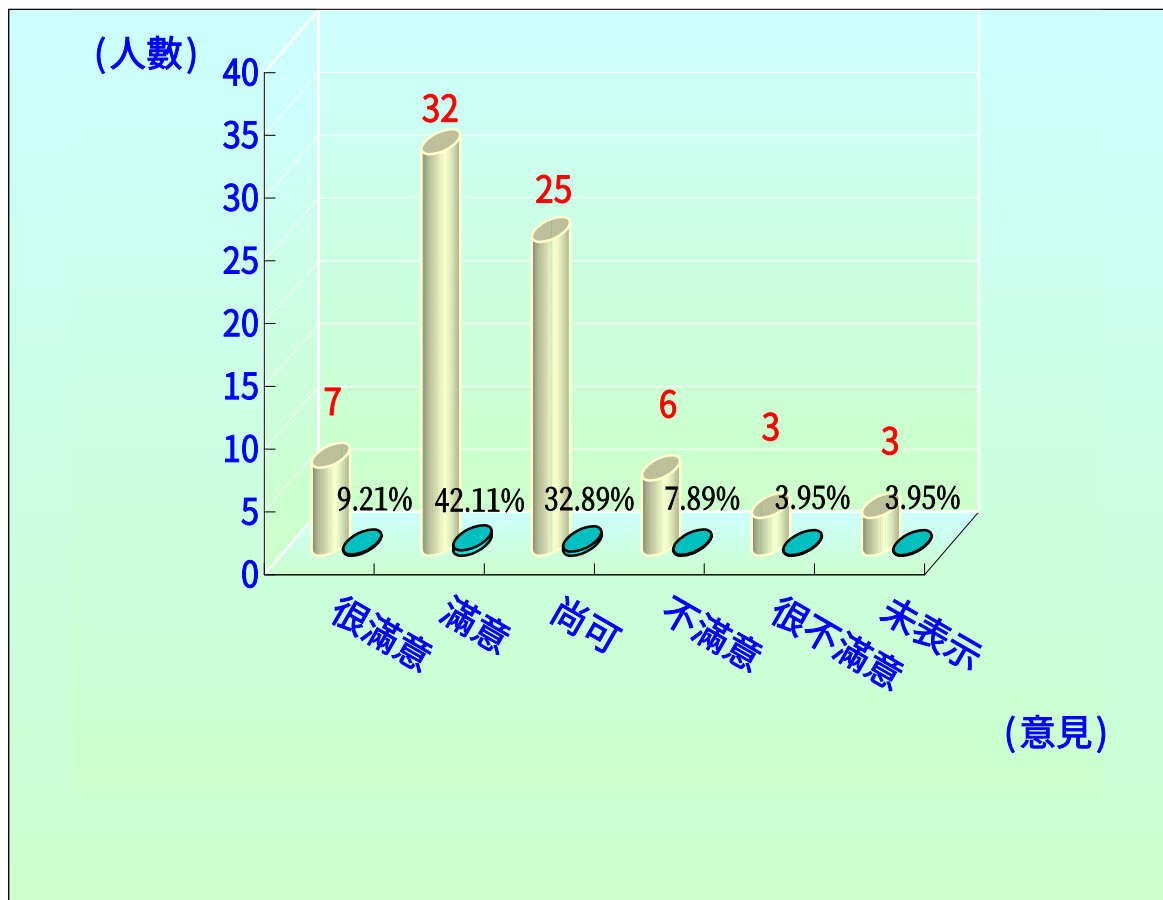
很滿意與滿意合占 55.26%，尚可占 28.95%，不滿意與很不滿意合占 11.84%，顯示各單位應全面檢討簡化工作程序，以提高工作效率，以為民眾提供更便捷之服務。



(七) 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	7	9.21
滿 意	32	42.11
尚 可	25	32.89
不滿意	6	7.89
很不滿意	3	3.95
未表示	3	3.95
合 計	28	100

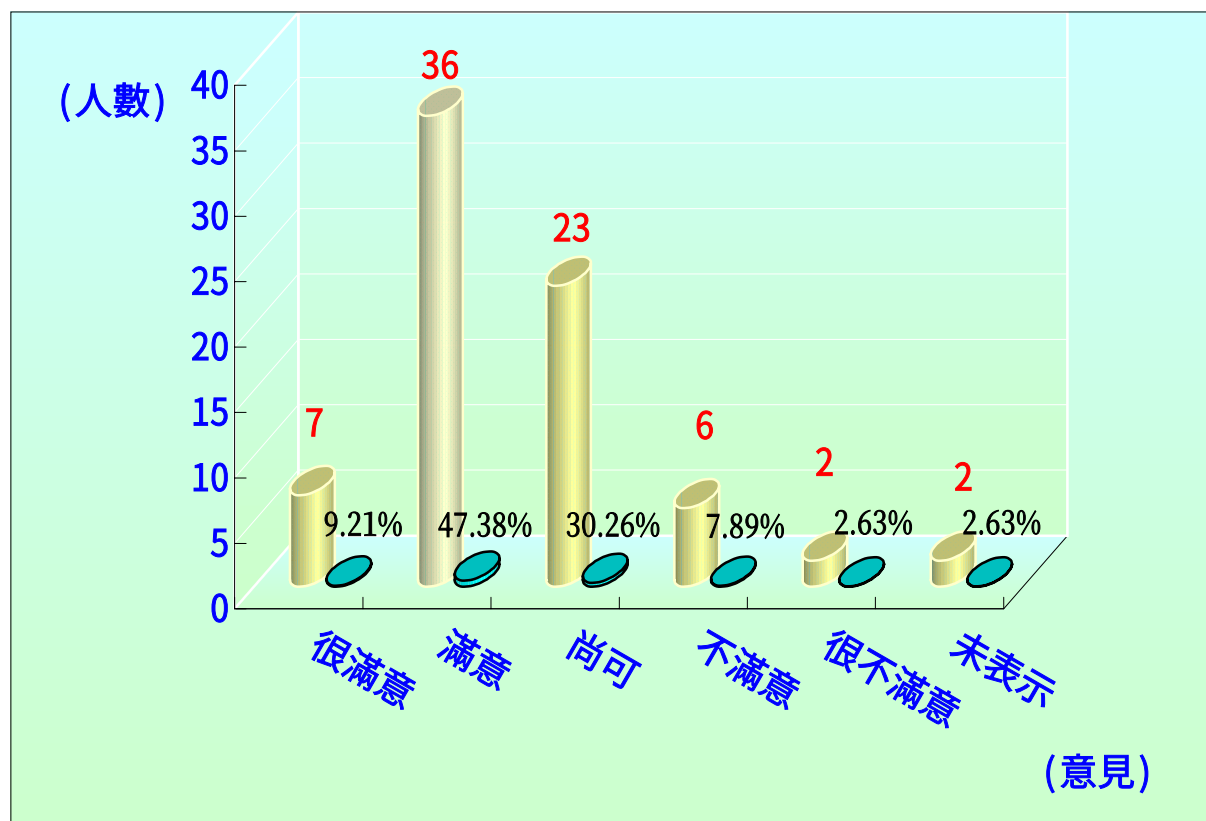
很滿意與滿意合占 51.31%，不滿意與很不滿意合占 11.84%，尚可占 32.89%，顯示公務人員的專業能力仍需再充實。



六、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	7	9.21
滿 意	36	47.38
尚 可	23	30.26
不滿意	6	7.89
很不滿意	2	2.63
未表示	2	2.63
合 計	76	100

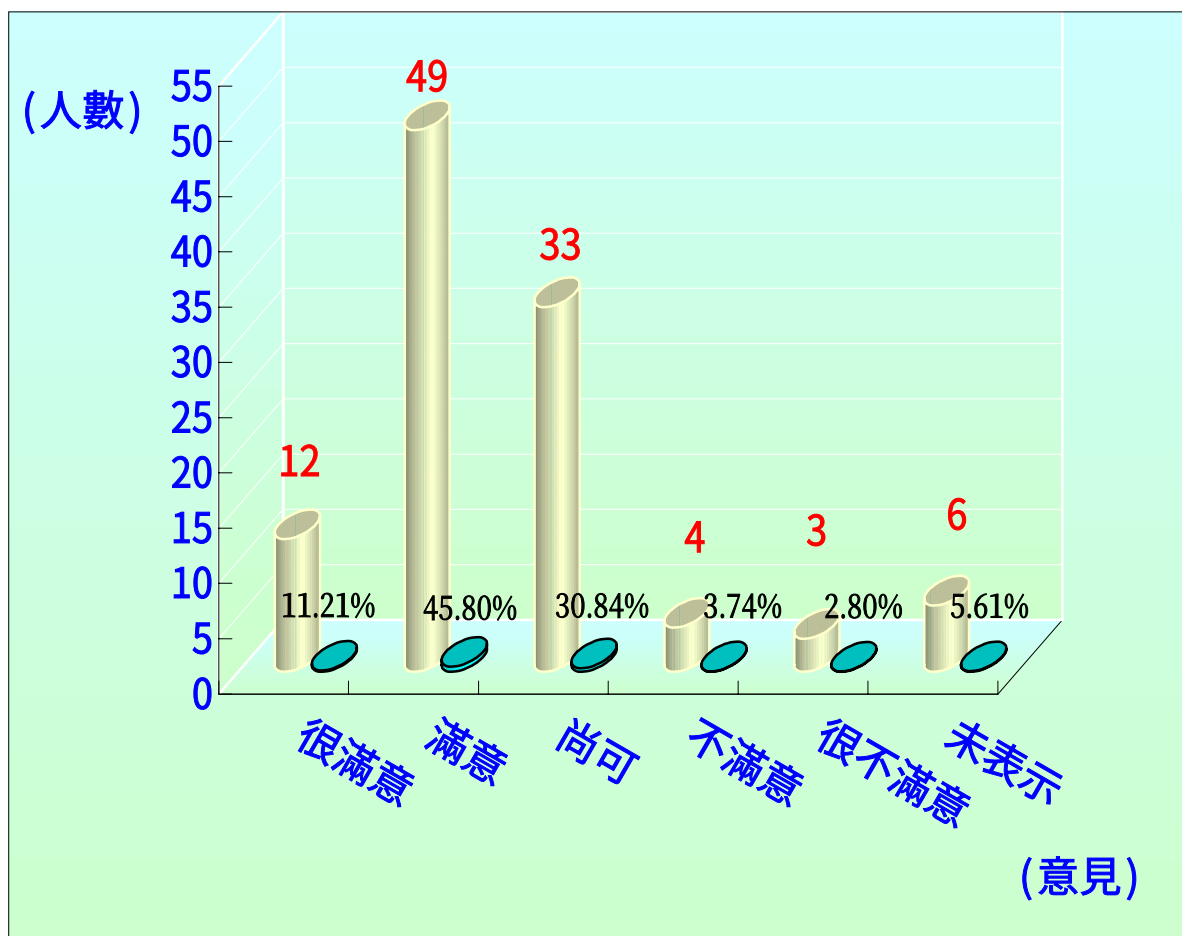
整體而言，民眾對目前縣政府的為民服務工作，感到很滿意與滿意合占 56.59%，不滿意與很不滿意合占 10.52%，尚可占 30.26%；其中不滿意與很不滿意的原因為公務人員專業能力、敬業精神不足，且工作態度、效率不佳。各單位人員應徹底檢討改進，並應建立正確的服務理念，為民眾提供適切的服務。



七、您對縣政府的施政，在治安方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	12	11.21
滿 意	49	45.80
尚 可	33	30.84
不滿意	4	3.74
很不滿意	3	2.80
未表示	6	5.61
合 計	107	100

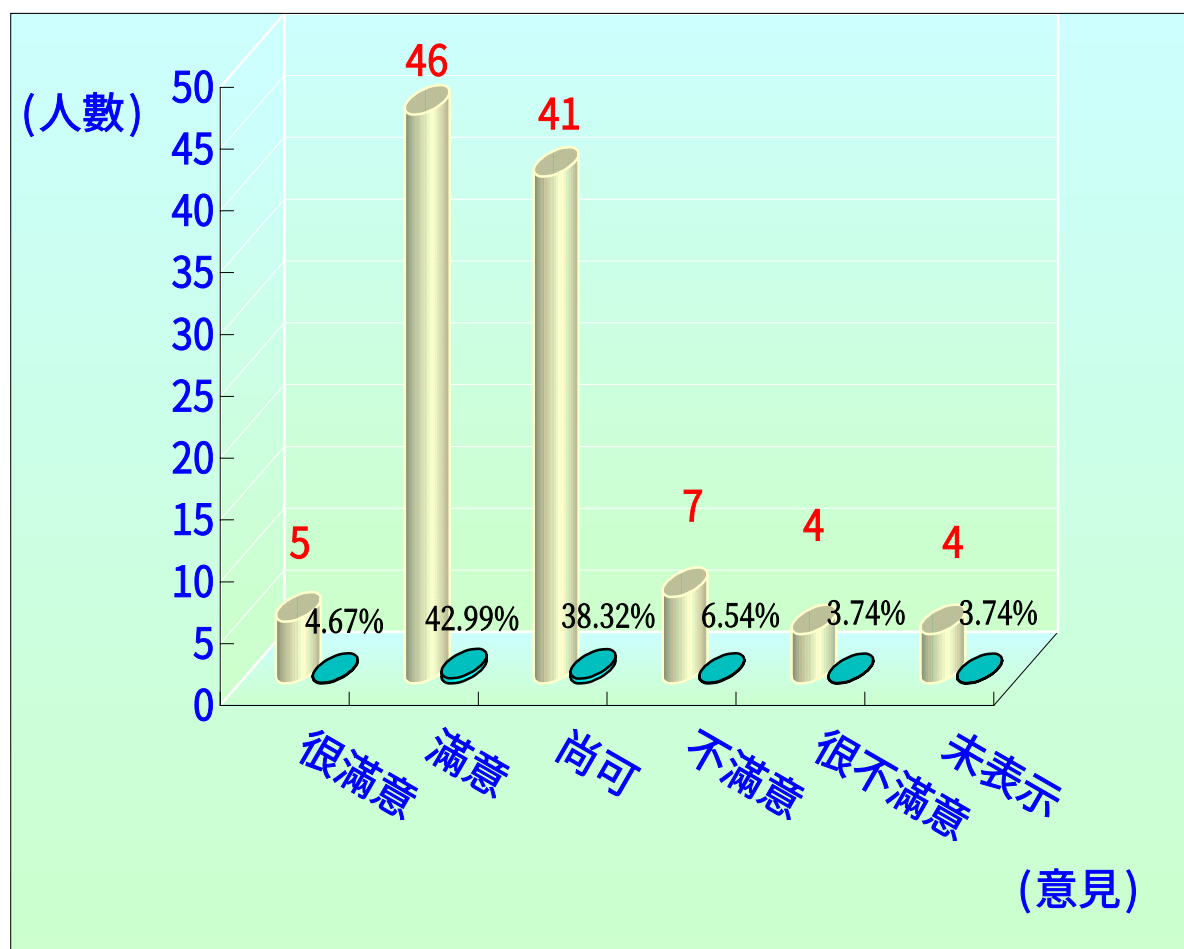
很滿意與滿意合占 57.01%，不滿意與很不滿意合占 6.54%，尚可占 30.84%，顯示本縣治安普遍良好。



八、您對縣政府的施政，在交通改善方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	5	4.67
滿 意	46	42.99
尚 可	41	38.32
不滿意	7	6.54
很不滿意	4	3.74
未表示	4	3.74
合 計	107	100

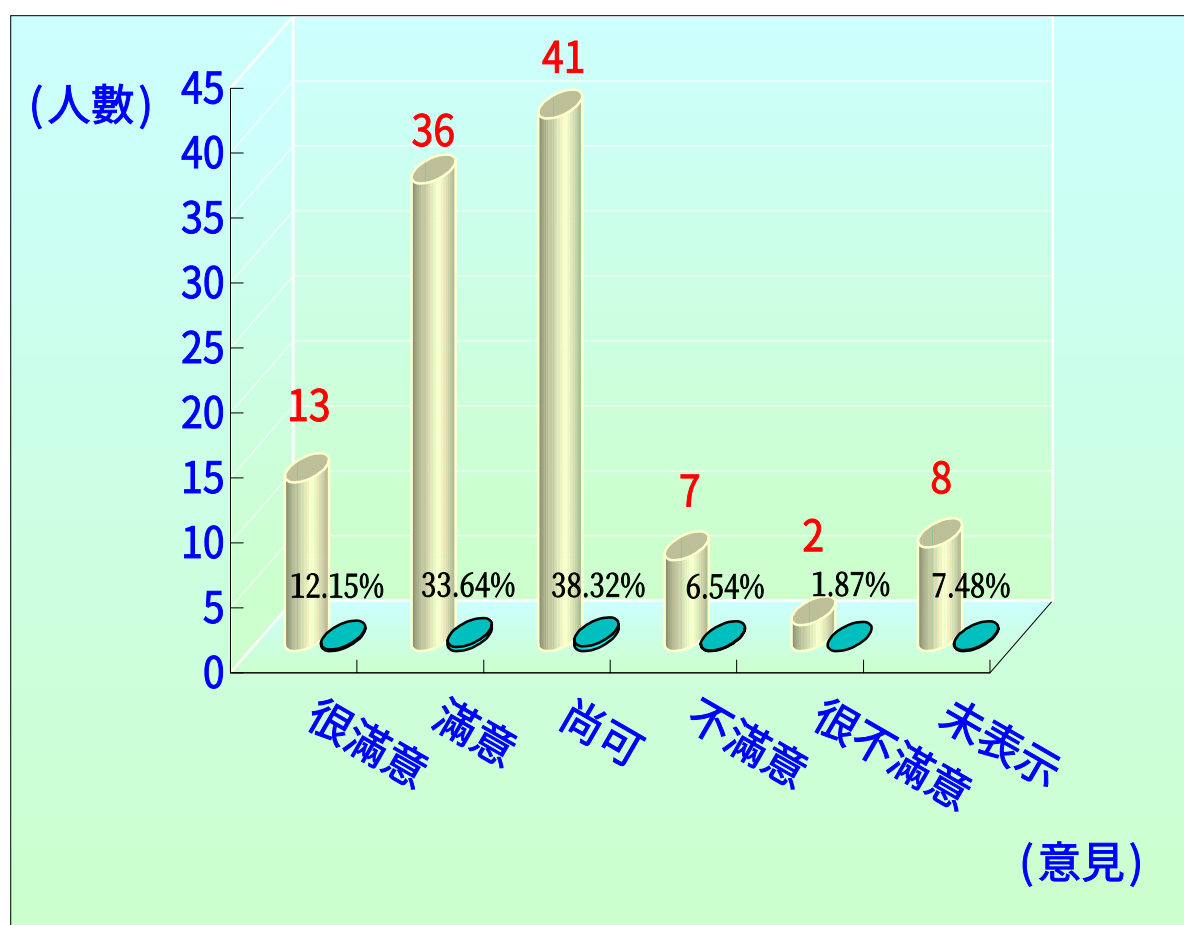
很滿意與滿意合占 47.66%，尚可占 38.32%，不滿意與很不滿意合占 10.28%，顯示在交通改善方面仍有進步的空間。



九、您對縣政府的施政，在社會福利方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	13	12.15
滿 意	36	33.64
尚 可	41	38.32
不滿意	7	6.54
很不滿意	2	1.87
未表示	8	7.48
合 計	107	100

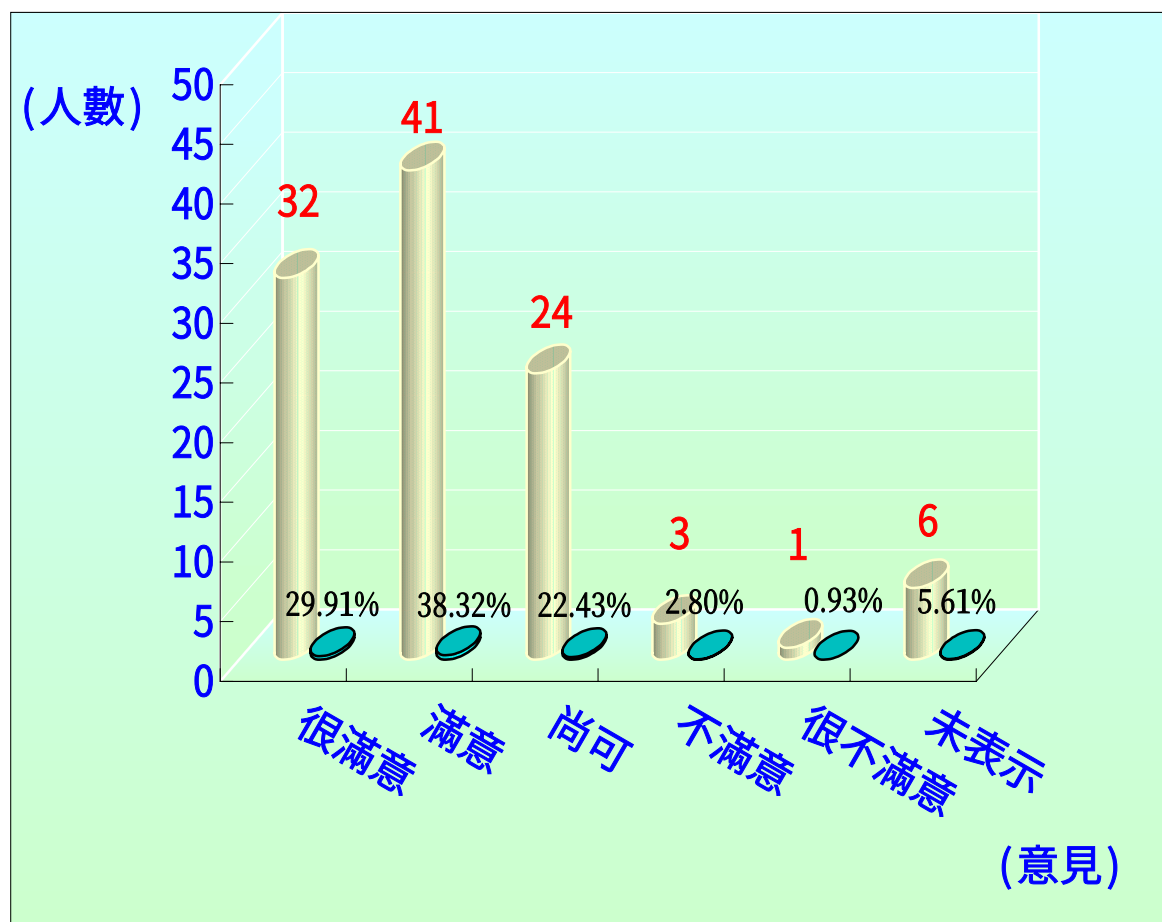
很滿意與滿意合占 45.79%，不滿意與很不滿意合占 8.41%，尚可占 38.32%，顯示在社會福利方面仍需再加強，俾使各弱勢族群皆能獲得政府的照顧。



十、您對縣政府的施政，在環境美化方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	32	29.91
滿 意	41	38.32
尚 可	24	22.43
不滿意	3	2.80
很不滿意	1	0.93
未表示	6	5.61
合 計	107	100

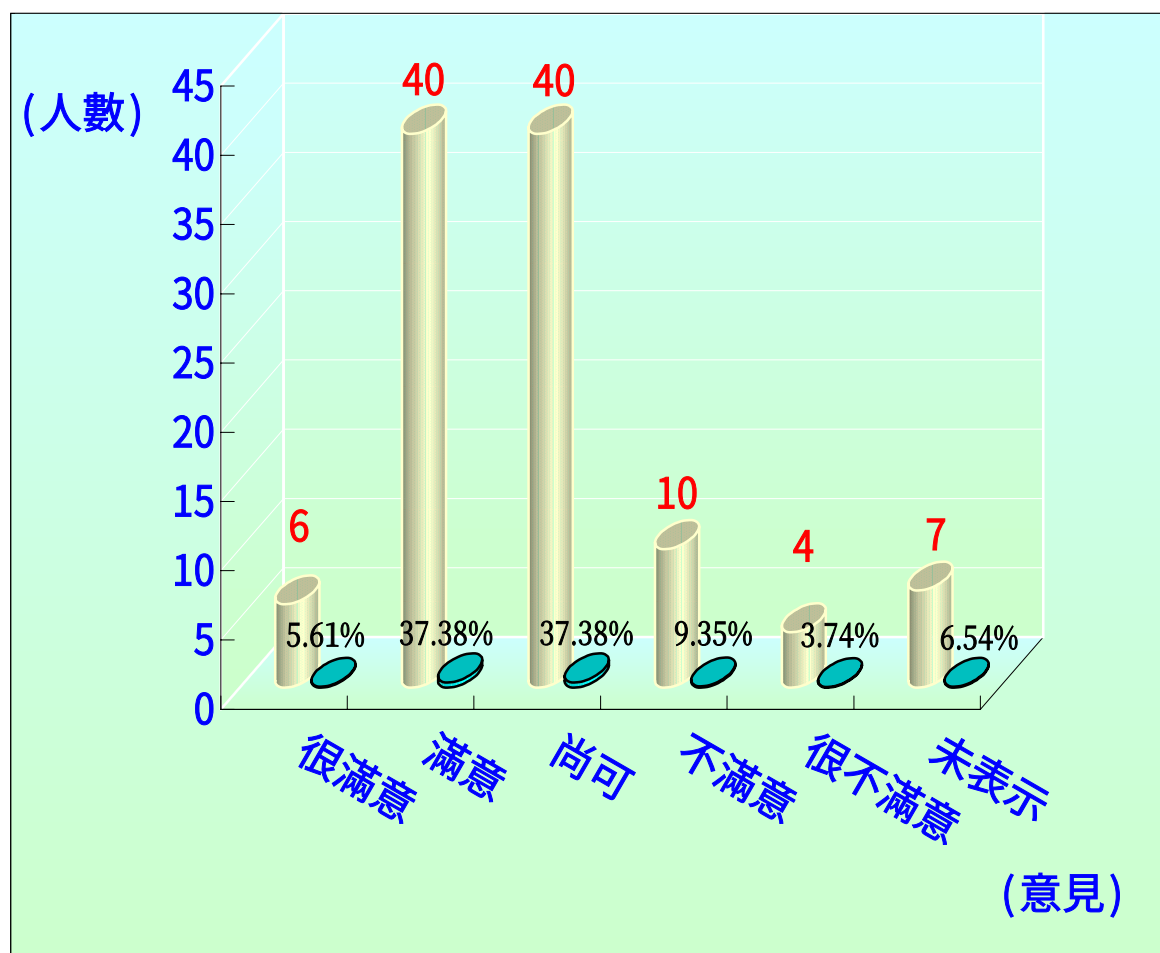
很滿意與滿意合占 68.23%，尚可占 22.43%，不滿意與很不滿意合占 3.73%，顯示業務單位營造優質生活環境的努力，獲致縣民多數的肯定。



十一、您對縣政府的施政，在公共建設方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	6	5.61
滿 意	40	37.38
尚 可	40	37.38
不滿意	10	9.35
很不滿意	4	3.74
未表示	7	6.54
合 計	107	100

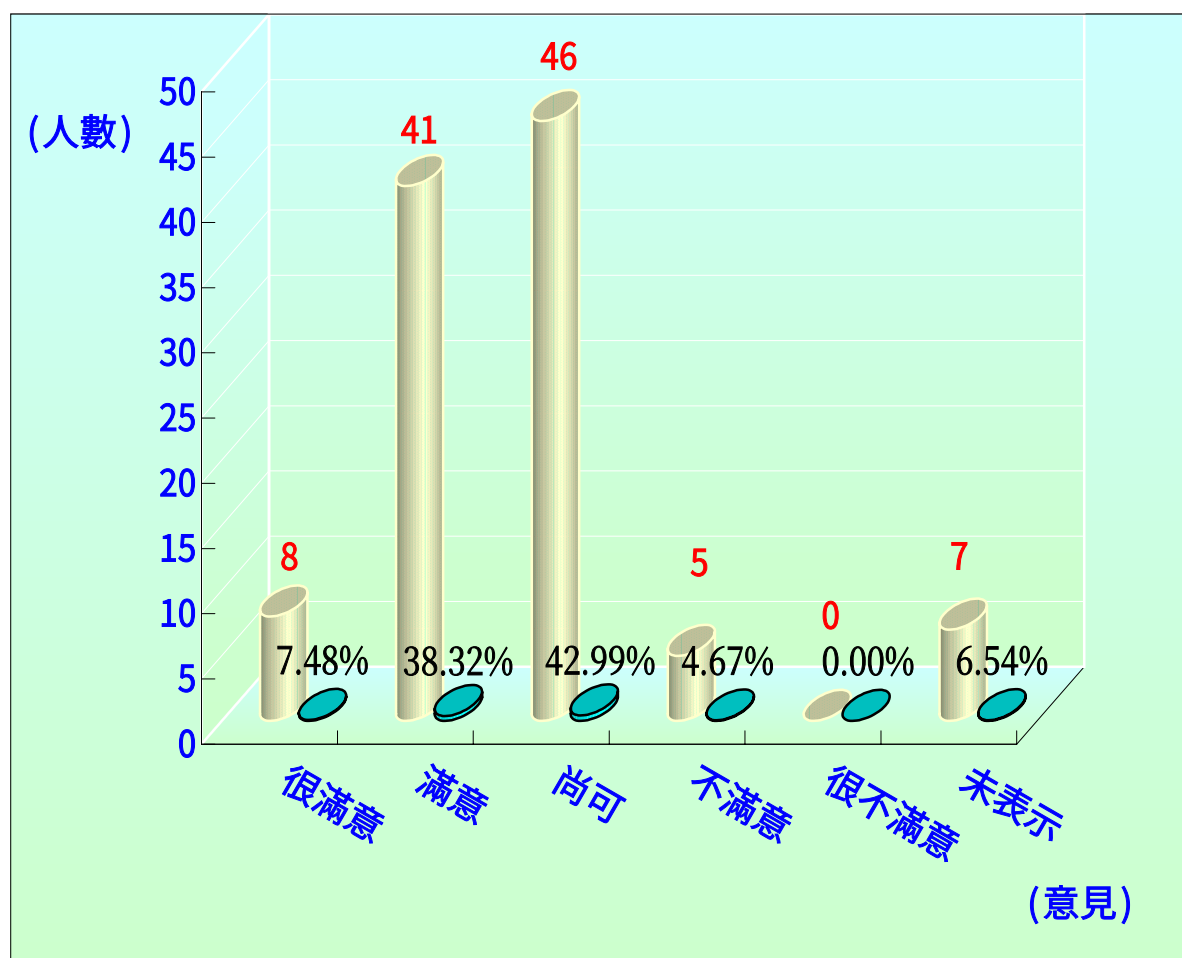
很滿意與滿意合占 42.99%，不滿意與很不滿意合占 13.19%，尚可占 37.38%，顯見爾後工程設計時除應週延規劃，避免變更設計致工程進度延宕外，亦應瞭解民眾需求，俾發揮實質效益。



十二、您對縣政府的施政，在教育文化方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	8	7.48
滿 意	41	38.32
尚 可	46	42.99
不滿意	5	4.67
很不滿意	0	0.00
未表示	7	6.54
合 計	107	100

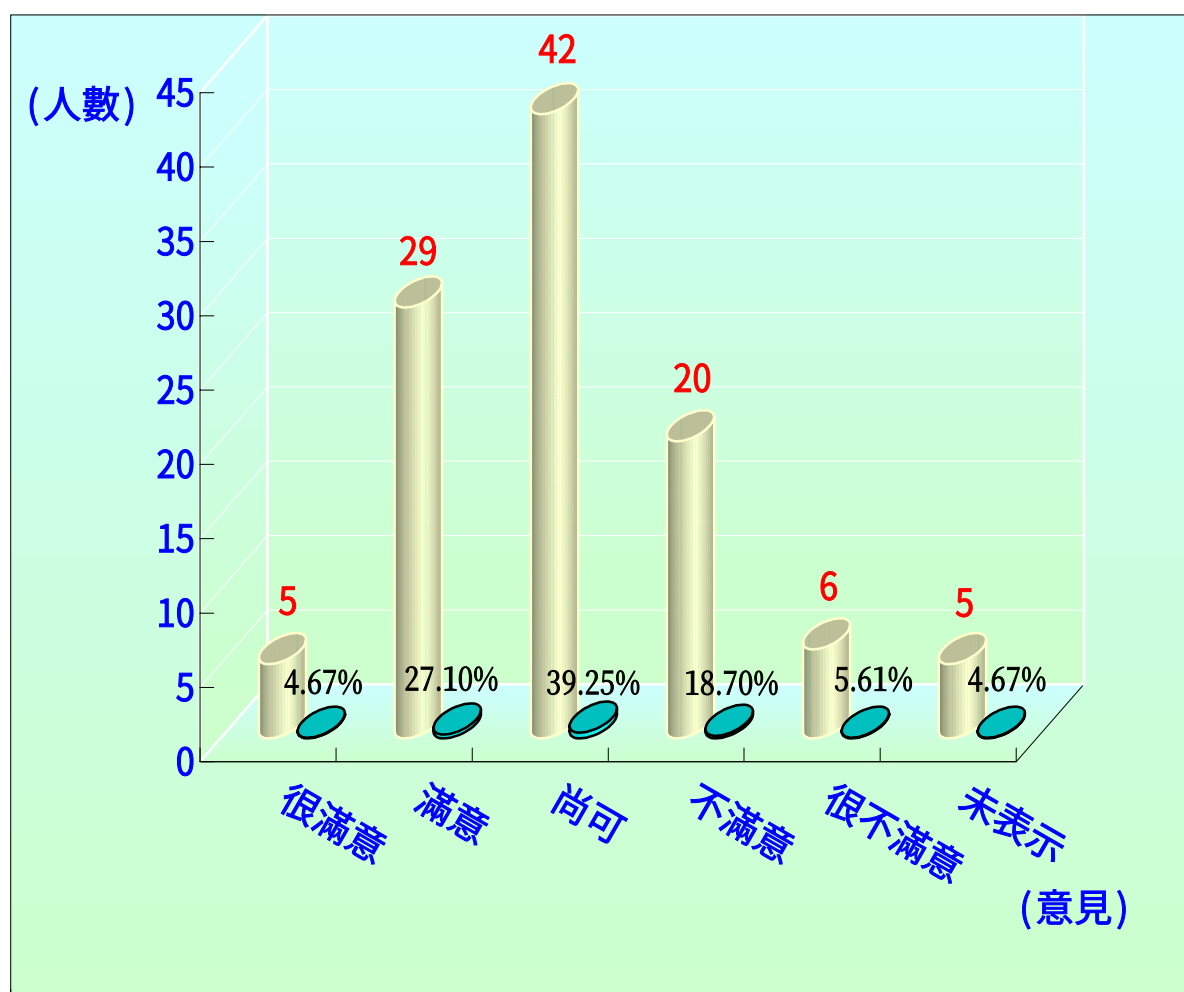
很滿意與滿意合占 45.80%，不滿意與很不滿意合占 4.67%，尚可占 42.99%，顯見在提昇文教品質方面尚應再加強。



十三、您對縣政府的施政，在醫療保健方面的表現是否滿意嗎？

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
很滿意	5	4.67
滿 意	29	27.10
尚 可	42	39.25
不滿意	20	18.70
很不滿意	6	5.61
未表示	5	4.67
合 計	107	100

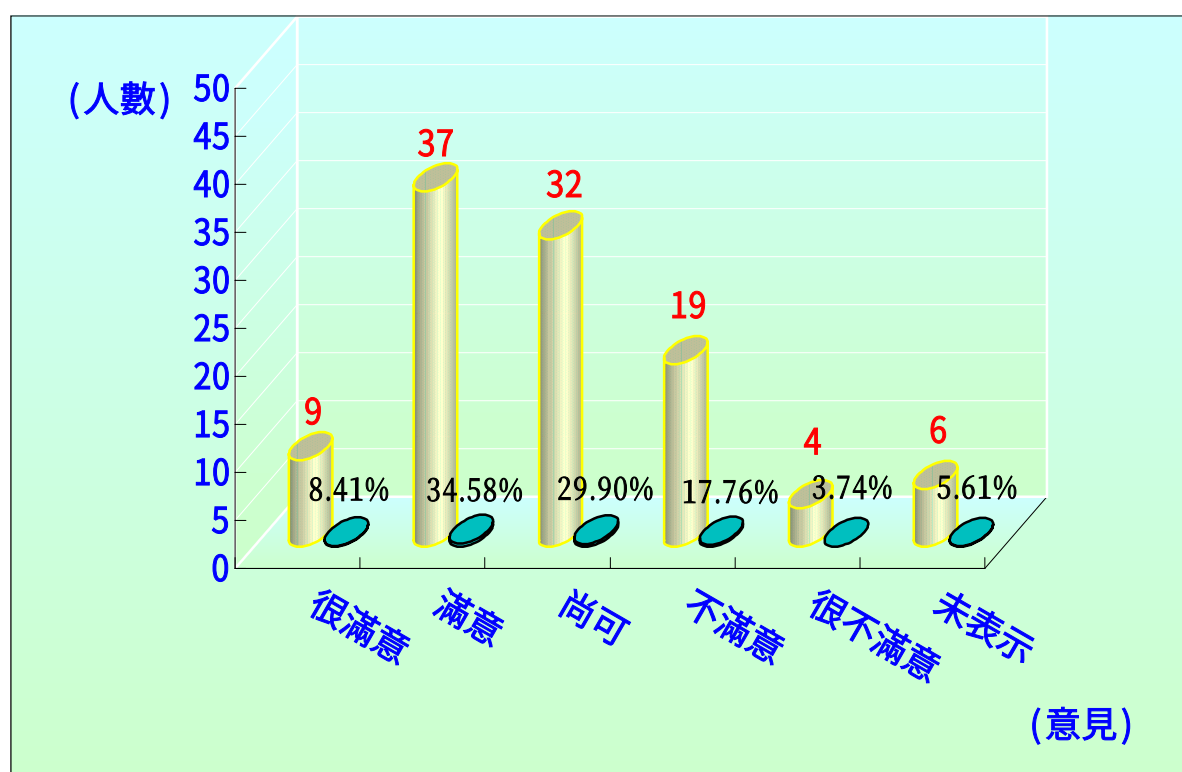
很滿意與滿意合占 31.77%，尚可占 39.25%，不滿意與很不滿意合占 24.31%，很滿意與滿意僅約占三分之一，顯示充實醫療人力與醫療儀器設備，提昇就醫品質，為縣民首重之課題，業務單位應研議因應方案，以滿足民眾醫療需求。



十四、您對縣政府的施政，在推動觀光方面的表現是否滿意嗎？

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
很滿意	9	8.41
滿 意	37	34.58
尚 可	32	29.90
不滿意	19	17.76
很不滿意	4	3.74
未表示	6	5.61
合 計	107	100

很滿意與滿意合占 42.99%，尚可占 29.90%，不滿意與很不滿意合占 21.50%，顯見如何行銷澎湖、活絡觀光市場為有關單位努力的方向。

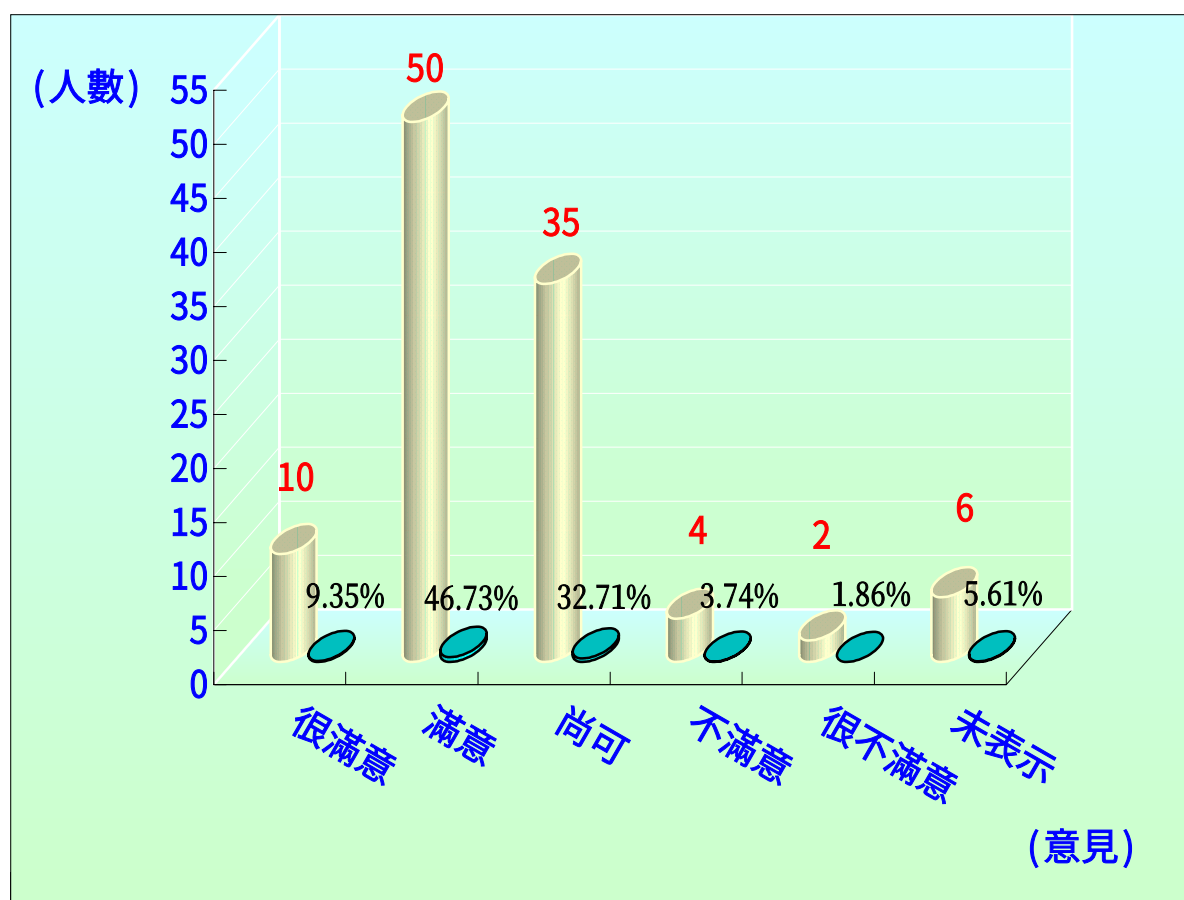


上述七至十四題中，很滿意與滿意之前三名分別為環境美化（占 68.23%）、治安（占 57.01%）、交通改善（占 47.66 %）；不滿意與很不滿意之前三名分別為醫療保健（占 24.31%）、推動觀光（占 21.50%）、公共建設（占 13.09%）。以上皆請業務單位參考改進。

十五、整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿意嗎？
 （以上七至十五題，您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	10	9.35
滿 意	50	46.73
尚 可	35	32.71
不滿意	4	3.74
很不滿意	2	1.86
未表示	6	5.61
合 計	107	100

很滿意與滿意合占 56.08%，尚可占 32.71%，不滿意與很不滿意合占 5.60%，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	部分員警為爭取績效開立罰單且服務態度不佳；另員警於暗角處拍攝交通違規車輛之情形，請能改善。	警察局
2	縣內部分反視鏡已生銹損壞請予處理；另十字路口應設置交通號誌應儘速設置，以保障行車、行人安全。	警察局
3	七美海上交通問題。	觀光局、車船處
4	招商未落實，辦理觀光活動甚多，惟未產生實質效果。	觀光局
5	硬體公共建設未能兼顧生態環境。	建設局 觀光局 各相關業務單位
6	執勤員警未落實勤務且取締亦無統一標準，完全依其個人意思處理，遭致民怨。	警察局
7	請多重視鄉村公共建設。	建設局、觀光局
8	建議於井垵里興建一社區活動中心及設置一停車亭，迄未完成。	社會局、車船處
9	醫療人力與設備之不足。	衛生局
10	停車困難，路標標示不清。	觀光局
11	研習活動辦理太少，且報名困難（如游泳班）。	各相關業務單位

民 眾 建 議 事 項

十六、就您認為，現階段本縣最迫切亟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	開放博奕觀光事業以發展本縣觀光。	觀光局
2	請改善離島地區交通問題，尤以望安、七美兩鄉海上交通最亟待協助解決： （一）春節期間七美—高雄航線之輸運應妥適安排。 （二）建議七美—高雄航線（光正輪）希能每月固定排四班次（一星期一班次），若因氣候因素或其他原因停航時，應在當月補航，以維離島居民行的權益。	觀光局 車船處
3	請充實醫療人力與儀器設備資源，以提昇民眾就醫品質，並希有經驗豐富、年齡足以輪班的急診專業醫師進駐；尤應注重離島地區醫療。	衛生局
4	改善交通建設，持續補助交通費用。	觀光局 車船處
5	請加強休閒活動（表演）的安排與休閒遊樂場所設施之設置。	觀光局 文化局 各相關業務單位
6	推動都市計畫及開放禁建土地。	觀光局 地政局
7	儘速推動澎湖成為大小三通地點，爭取馬公機場成為台灣—大陸之中繼站，觀音亭以北至草席尾內海成為國際貿易商港、推動觀光特區免稅區。	觀光局
8	協助輔導就業，降低失業率。	社會局
9	觀音亭地區具水準之餐飲、商家攤位可採取 BOT 方式交由民間經營，讓遊客配合欣賞美麗的西嶼落霞、夜晚靜聽濤聲，以打響澎湖海岸咖啡之名氣。	觀光局
10	受加入 WTO 之衝擊致農漁產品價格低落，應有因應措施。	農漁局

11	請能解決水源（水荒）問題，並提升飲水品質。	建設局 環保局
12	興建大型垃圾焚化設施（焚化爐）及垃圾問題（含港區垃圾之處理）。	環保局 農漁局
13	公共設施徵收問題。	建設局 觀光局 各相關業務單位
14	請加強管理北辰市場秩序及停車問題（建議兩側南北向應速劃設機車停車格）。	觀光局 警察局
15	請加強本縣旅遊景點、民情風俗之介紹、觀光人才之培訓，且觀光事業應朝文化—產業—觀光三者兼顧並存。	觀光局
16	魚苗放流後應有禁魚期或保護繁殖期，惟此段期間漁民生計應予妥善規劃；另希再加強人工魚礁之投放。	農漁局
17	請廣續推動造林綠化，積極查緝毒、炸魚、嚴禁濫捕，加強海洋生態、海域環境及漁源保護（如興建魚塭、碼頭、投放消坡塊應加以管制並慎重規劃）。	農漁局 建設局
18	請興建火葬場、改善濫葬問題，俾使土地能有效運用。	社會局
19	請加強觀光資源建設並提昇觀光事業（如規劃冬季旅遊、排定全年的觀光行程表，以便利遊客安排行程。）	觀光局
20	道路開挖修補致路面凹凸不平，請予處理。	建設局 觀光局
21	每逢春節期間台↔澎航線之機位一票難求，請能研議因應對策，俾使旅外鄉親能順利返鄉過節。	觀光局
22	請縣府組成查勤小組，訪查村里幹事執勤情形。	民政局
23	具鄉土特色之文化資產應予保護（如 石圍牆不宜貿然拆除）	文化局 建設局 觀光局 各相關業務單位
24	加強老人福利（如安養、醫療保健、居家服務等）	社會局
25	請能增置乳房 X 光攝影儀器，以提昇篩選之準確性。	衛生局

26	請建立「青青草原」認養制度，應給予認養人精神獎勵或實質補貼，並推廣至鄉村，以收全縣綠化成效。	農漁局
27	中華路三隻海豚下之環境 造景宜朝精緻化方向規劃。	觀光局
28	觀光設施請定期保養維護。	觀光局
29	請儘速將東衛往馬公中間橫越通往天祥營區上段的十字路口開通，以便白沙及湖西地區的民眾可直通往第三漁港及文澳市場購物，帶動文澳地區的商圈繁榮。	建設局
30	請於觀音亭左側兩邊堤岸通路中間缺口處能築一小段弧形橋接通，便利縣民及觀光客直接通行；晚間橋上以燈光點綴，並配合西嶼落霞，營造優美景緻。	建設局 觀光局
31	請修剪總統賓館旁密不通行之樹木，以增加美觀並利通行散步。	建設局 觀光局 農漁局
32	貨櫃嚴重泛濫，佔用巷道出口、公共保留地，影響市容環境，請予加強管理。	建設局 觀光局 警察局