

澎湖縣政府
98 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學系

計畫主持人： 陳甦彰

職 稱：副教授兼系主任

時 間：中華民國 98 年 09 月 21 日

摘 要

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考。為達調查目的，於民國 98 年 7 月 27 日至 8 月 5 日期間，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 1,601 通電話，成功完成 660 位合格受訪者之調查。

研究結果顯示受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 96.1%，不滿意度為 1.3%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 95.7%，不滿意度為 1.3%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 71.2%，不滿意度為 2.5%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 49.1%，認為退步的有 2.1%；對縣政府為民服務的滿意度為 37.0%，不滿意度為 1.0%；對縣政府的整體施政表現滿意度為 53.3%，不滿意度為 4.1%。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別改善環境整潔、治安維護、推動觀光旅遊、美化景觀風貌、推動社會福利，其中改善環境整潔首度超越治安維護居首。最不滿意的項目分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、公共建設、推動工商發展，其中醫療保健已連續 5 年都高居首位。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、加強公共建設和推動工商發展。

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	9
三、縣民對縣政府施政之評價	44
肆、結論及建議	57
一、結論	57
二、建議	58
參考文獻	61
附錄 1、澎湖縣政府 98 年度為民服務調查問卷	62
附錄 2、訪員訓練注意事項	65
附錄 3、問卷各題項答題原始資料	67
附錄 4、訪員訓練及電話調查相片	70

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	7
表 3-5 居住地區統計表	8
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務	9
表 3-7 接洽過縣政府單位統計表	10
表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表	11
表 3-9 洽公途徑統計表	12
表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	14
表 3-11 近 5 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	15
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表	16
表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	18
表 3-14 近五年民眾對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	19
表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表	20
表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	22
表 3-17 近 5 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	23
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	24
表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表(複選)	26
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表(複選)	28
表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表	30
表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表	31
表 3-23 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項	32
表 3-24 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表	33

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表-----	34
表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表-----	35
表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表-----	36
表 3-28 是否知道縣民時間意見表-----	37
表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表-----	38
表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表-----	39
表 3-31 縣政府的為民服務工作整體滿意度表-----	41
表 3-32 近 5 年民眾對縣政府的為民服務工作整體滿意度統計表-----	42
表 3-33 對目前縣政府的為民服務工作整體感覺滿意度交叉分析表----	43
表 3-34 對於縣政府的施政比較滿意項目表(複選)-----	45
表 3-35 對於縣政府的施政比較不滿意項目表(複選)-----	47
表 3-36 對於縣政府的整體施政表現滿意度表-----	49
表 3-37 近 5 年民眾對於縣政府的整體施政表現滿意度統計表-----	50
表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表-----	51
表 3-39 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表-----	52

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圖	9
圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖	10
圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖	11
圖 3-9 洽公途徑圓形圖	12
圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	14
圖 3-11 近 5 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	15
圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖	18
圖 3-13 近 5 年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意趨勢圖	19
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	22
圖 3-15 近 5 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖	23
圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	26
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	28
圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	30
圖 3-19 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	32
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	33
圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖	34
圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖	35
圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖	36
圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖	37
圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖	38

圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖-----	39
圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖-----	41
圖 3-28 近 5 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意趨勢圖-----	42
圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖-----	45
圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖-----	47
圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖-----	49
圖 3-32 近 5 年民眾對縣政府整體施政表現滿意趨勢圖-----	50
圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖-----	53

壹、背景說明

自從全面品質管理(Total Quality Management, TQM)盛行後，高品質的顧客導向服務，重視及收集顧客的意見，並根據顧客的意見來改善現有的服務系統，已成為現代組織追求的目標。隨著時代的變遷與社會的進步，人民對政府的要求與日俱增，政府的公共服務角色也愈來愈吃重，對於政府部門服務品質的控制與操作，需要更多環境條件的配合，民眾可能因為服務人員本身的服務不周，或是服務設備的條件不足，致使服務招致民眾的抱怨在所難免，因而如何本著「顧客導向」理念，推動為民服務，將企業經營管理的觀念與作法應用於行政管理上，藉以提升政府的效能與效率，已成為政府當務之急。行政院研考會自 97 年起以「良善治理」之理念推動提升政府服務品質續階計畫，以「持續推動民眾滿意服務」為三大核心目標之一，澎湖縣政府根據此一計畫目標，希望透過民意調查方式，來了解民眾的需求，以便提供縣民更好的服務，維持民眾的滿意服務，建立以民眾為導向之服務型政府。

以往此一民意調查，澎湖縣政府都會以郵寄問卷方式自行辦理為民服務滿意度調查，惟回覆率不高，參考價值有限，因而自 94 年度起改委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理學系採取電話訪問之方式，希望藉由抽樣樣本的增加，以便能更貼切反映本縣縣民對縣政府各單位為民服務的現況，本（98）年度仍持續採用電話調查方式進行，以便進行趨勢分析，提供澎湖縣政府更能掌握這幾年來為民服務成效的走勢。

具體而言，本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對澎湖縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考，進而能促使各機關提昇為民服務品質，以使為民服務工作能精益求精，贏得縣民更多的掌聲。

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，調查問卷如附錄 1。
- 三、訪員選取及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流系 4 年級學生及助理共 8 人，平均每人分配約 80 位名額，於 98 年 7 月 20 日(一)中午 12 點到 1 點半接受訪員訓練後擔任，訓練注意須知如附錄 2。
- 四、調查時間：98 年 7 月 27 日(一)至 8 月 6 日(四)每日上午 9 點半到晚上 9 點半。
- 五、抽樣方法：以中華電信 97-98 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，並輔以電話號碼末 4 碼隨機變更方式(以涵蓋未登記電話者)，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 660 位，抽樣誤差在正負 3.81%範圍內。
- 七、撥號結果：

本次調查共計打出 1601 通電話，其中拒答者為 161 通(10.1%)，630 通沒人接聽(39.3%)，58 通無大人在家(3.6%)，57 通電話錯誤(3.6%)，其他原因 35 通(2.2%)，成功完成 660 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 41.2%。
- 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 98 年 6 月份人口資料中各行政區的人數，雖略有差異，但經卡方檢定結果未達 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		樣本		卡方檢定結果
地區	人數	百分比	人數	百分比	
馬公市	55,760	58.8%	384	58.2%	$\chi^2=0.005$ $P>0.05$
湖西鄉	13,265	14.0%	95	14.4%	
白沙鄉	9,268	9.8%	66	10.0%	
西嶼鄉	8,511	9.0%	57	8.6%	
望安鄉	4,590	4.8%	33	5.0%	
七美鄉	3,492	3.7%	25	3.8%	
合計	94,886		660		

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 660 人，其中男性為 273 人(41.4%)，女性為 387 人(58.6%)，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	273	41.4%
女	387	58.6%
合 計	660	100%

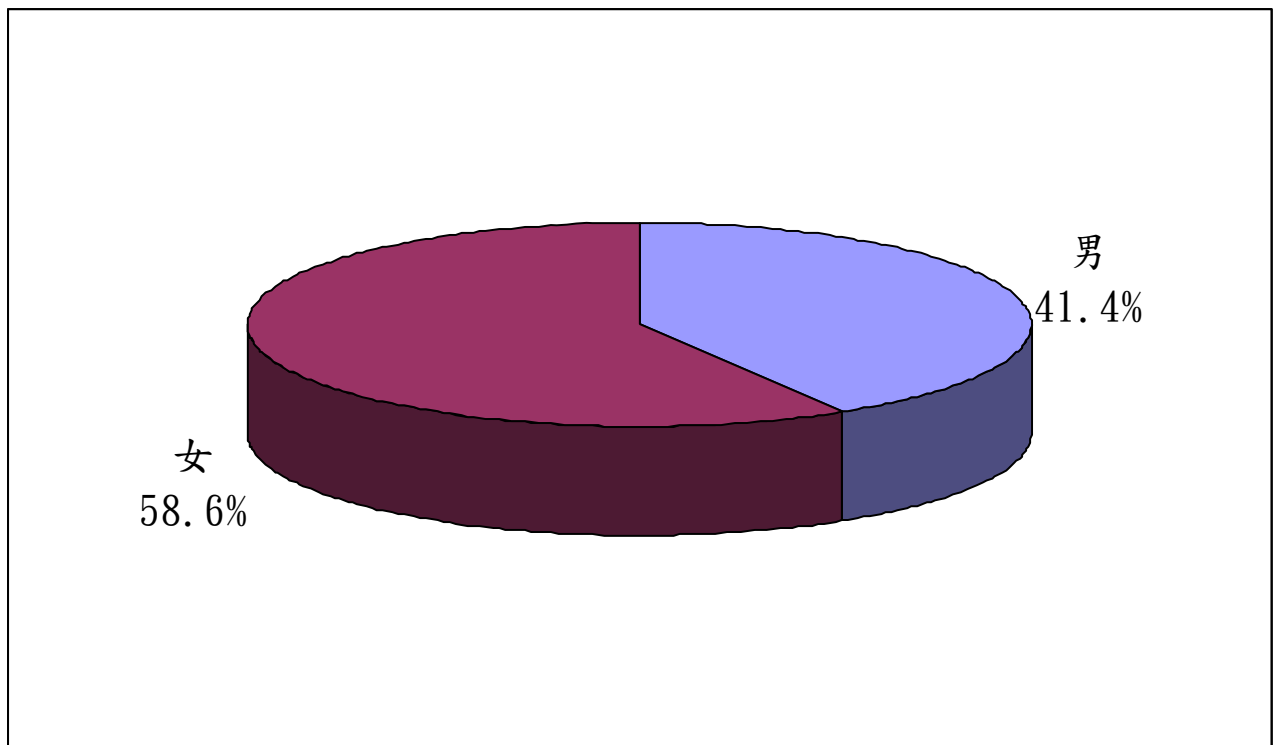


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 32.3%最多，其次為 50-59 歲的 23.2%，接著為 20-29 歲的 18.2%，40-49 歲及 30-39 歲分別為 16.1%和 10.3%，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	120	18.2%
30—39 歲	68	10.3%
40—49 歲	106	16.1%
50—59 歲	153	23.2%
60 歲以上	213	32.3%
合 計	660	100%

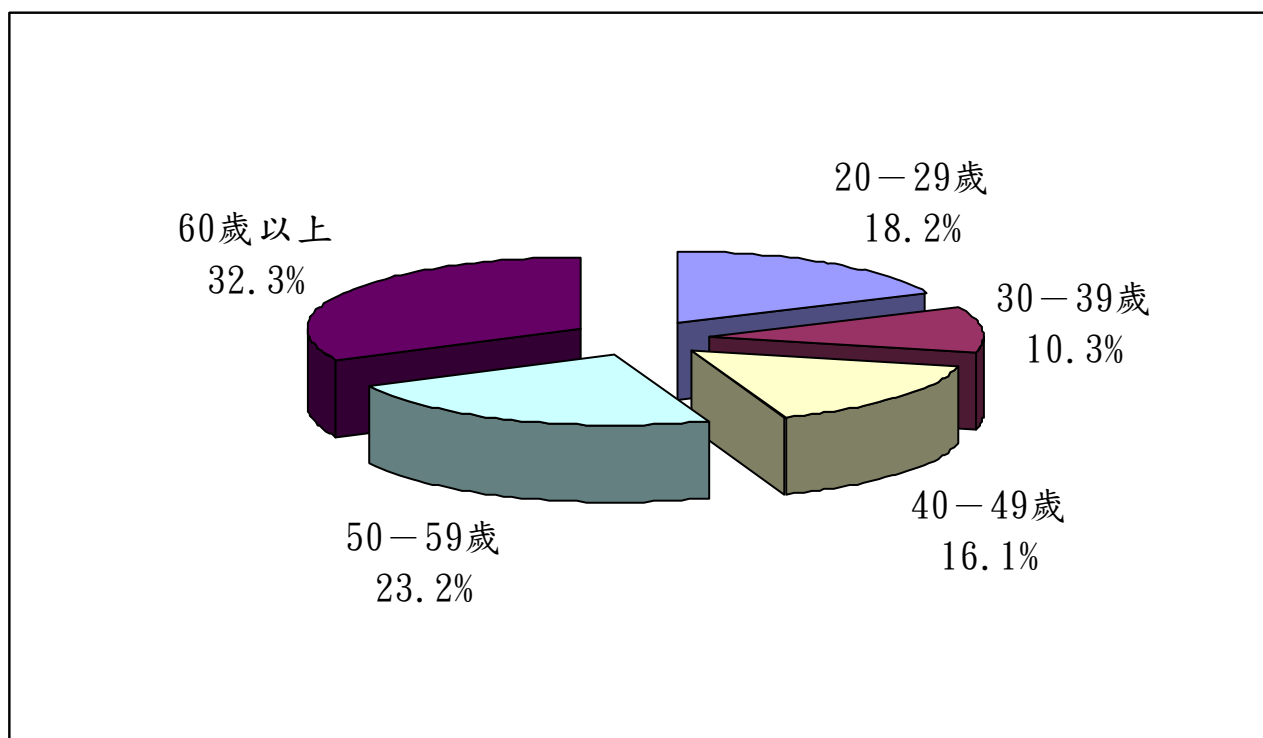


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 35.0%最多，其次為國中的 20.2%，高中(職)和大學皆為 18.3%，專科及碩士分別為 6.8%和 1.4%，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	231	35.0%
國（初）中	133	20.2%
高中（職）	121	18.3%
專 科	45	6.8%
大 學	121	18.3%
碩 士	9	1.4%
合 計	660	100%

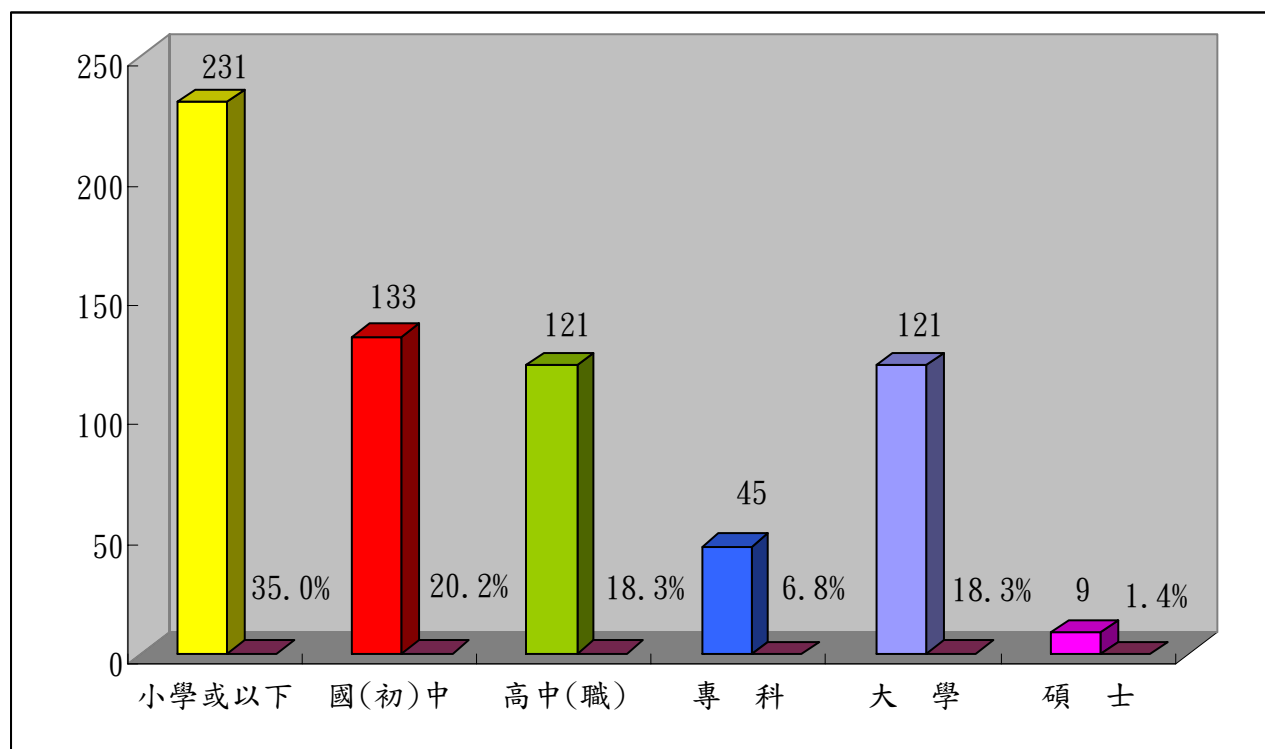


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業或待業最多，推估這部分應屬於無工作能力的老年人居多，其次是家庭管理的 21.2%和商業、服務業的 17.7%，軍公教也有 6.1%，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
軍公教	40	6.1%
商業、服務業	117	17.7%
工業	23	3.5%
農林漁牧業	31	4.7%
自由業	23	3.5%
家庭管理	140	21.2%
無業或待業	234	35.5%
其他	52	7.9%
合 計	660	100%

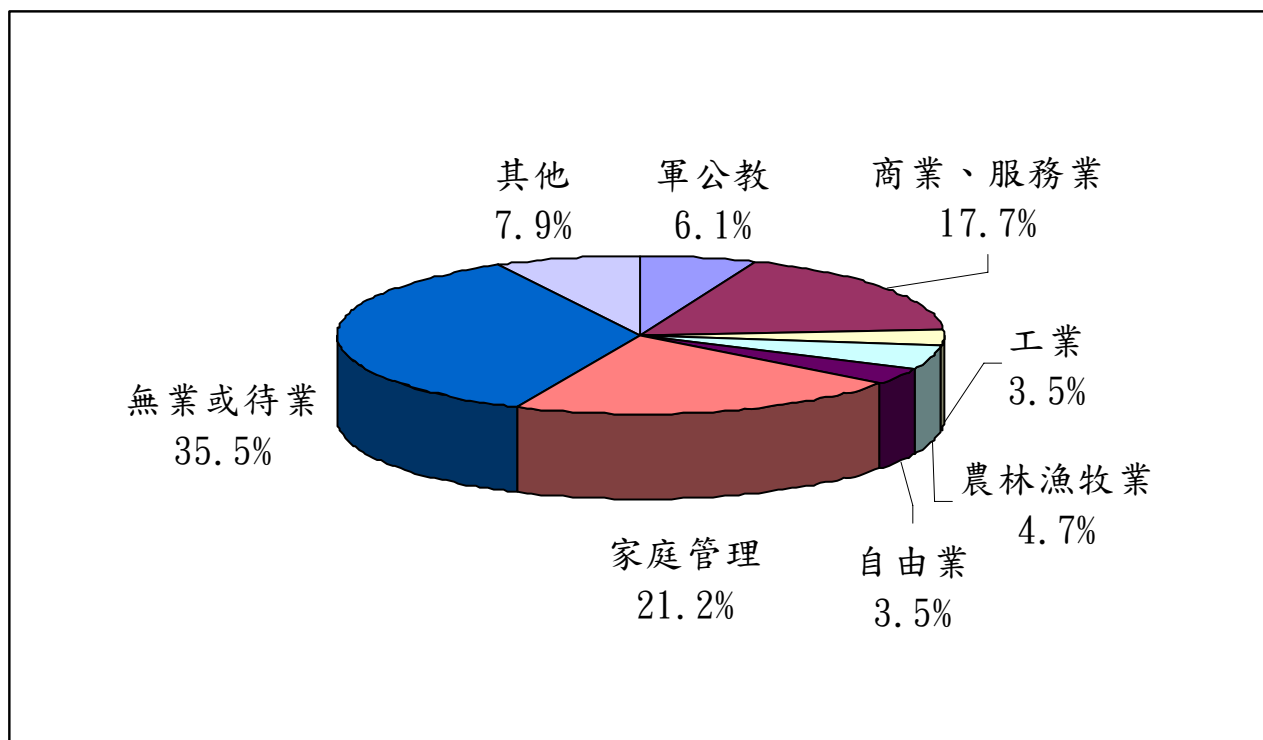


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 58.2%最多，其次依序為湖西鄉 14.4%、白沙鄉 10.0%、西嶼鄉 8.6%、望安鄉 5.0%、七美鄉 3.8%，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	384	58.2%
湖西鄉	95	14.4%
白沙鄉	66	10.0%
西嶼鄉	57	8.6%
望安鄉	33	5.0%
七美鄉	25	3.8%
合 計	660	100%

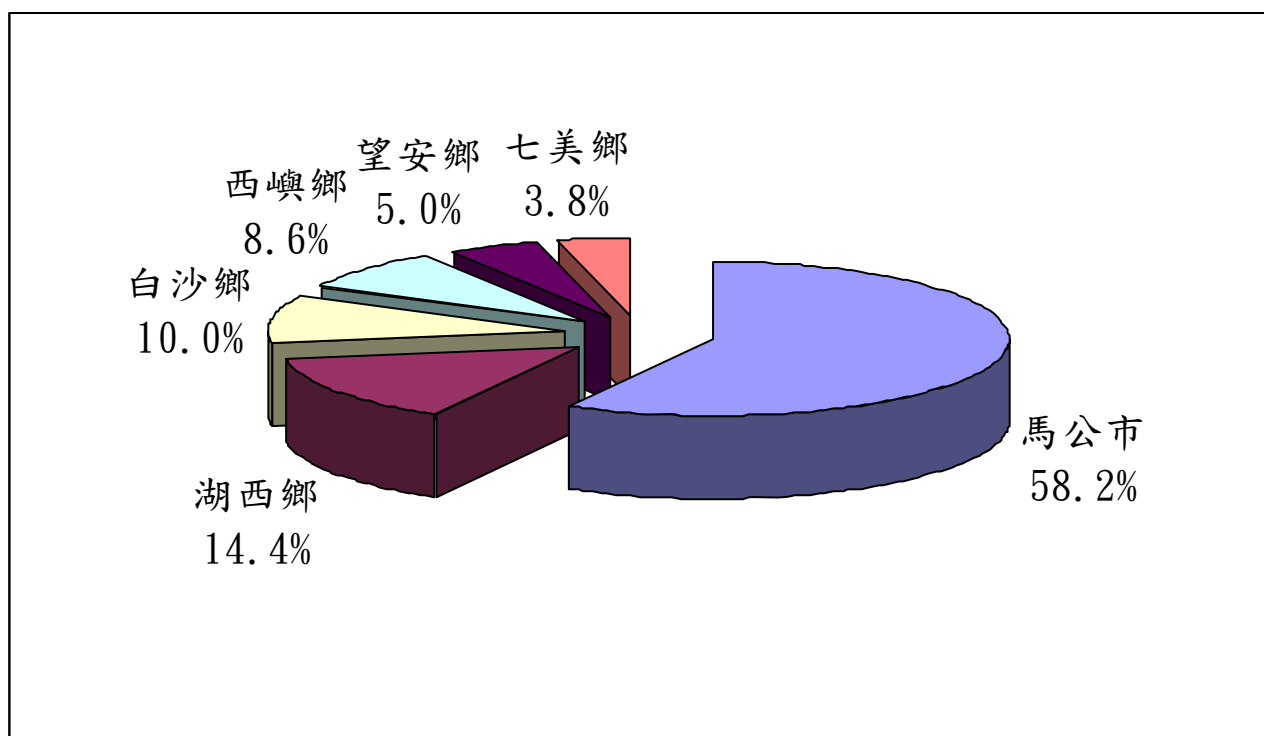


圖 3-5 居住地區分布圖

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 240 人(佔 36.4%)的受訪者表示最近的一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

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	240	36.4%
沒有	420	63.6%
合 計	660	100%

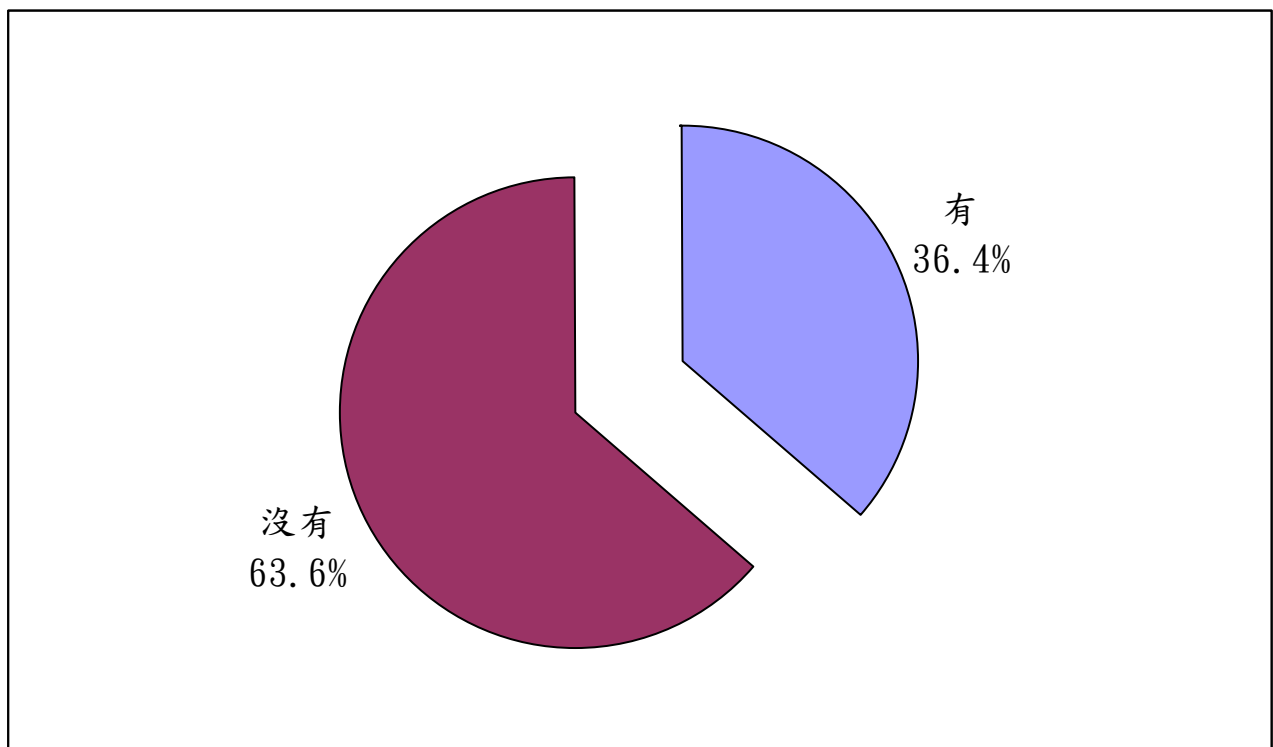


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經洽辦業務的 240 人分析，在複選的情況下，接洽過縣政府的單位以衛生局（衛生所）30.9%最高，其次是戶政事務所的 26.6%，接著分別為縣政府府內單位的 12.9%、稅捐處的 10.3%和文化局的 7.1%，如表 3-7 和圖 3-7 所示。

表 3-7 接洽過縣政府單位統計表（複選）

單 位	表示人次	百分比	單 位	表示人 次	百分比
縣政府府內單位	45	12.9%	公共車船處	10	2.9%
警察局	5	1.4%	戶政事務所	93	26.6%
消防局（消防小隊）	0	0.0%	地政事務所	7	2.0%
農漁局	13	3.7%	縣立體育場	4	1.1%
稅捐處	36	10.3%	家畜疾病防治所	0	0.0%
衛生局（衛生所）	108	30.9%	水產種苗繁殖場	0	0.0%
環保局	3	0.9%	其他	1	0.3%
文化局	25	7.1%	合計	350	100%

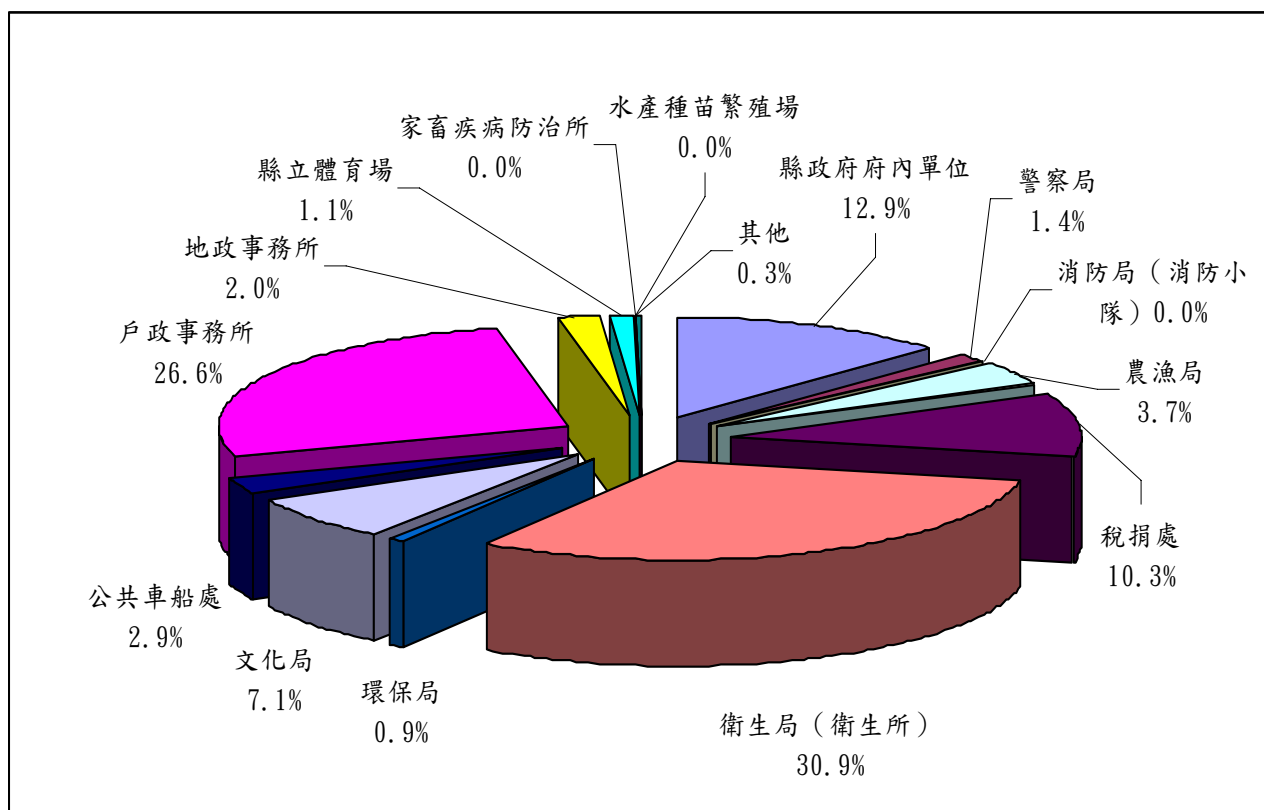


圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 240 人來分析，表 3-8 和圖 3-8 顯示，至縣政府接洽公務是以尋求服務的 63.3%最高，其次是申辦文件的 25.8%。

表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	人 數	百 分 比
反映意見	2	0.8%
查詢事項	17	7.1%
申辦文件	62	25.8%
尋求服務	152	63.3%
公文交換、遞送	3	1.3%
其他	4	1.7%
合 計	240	100%

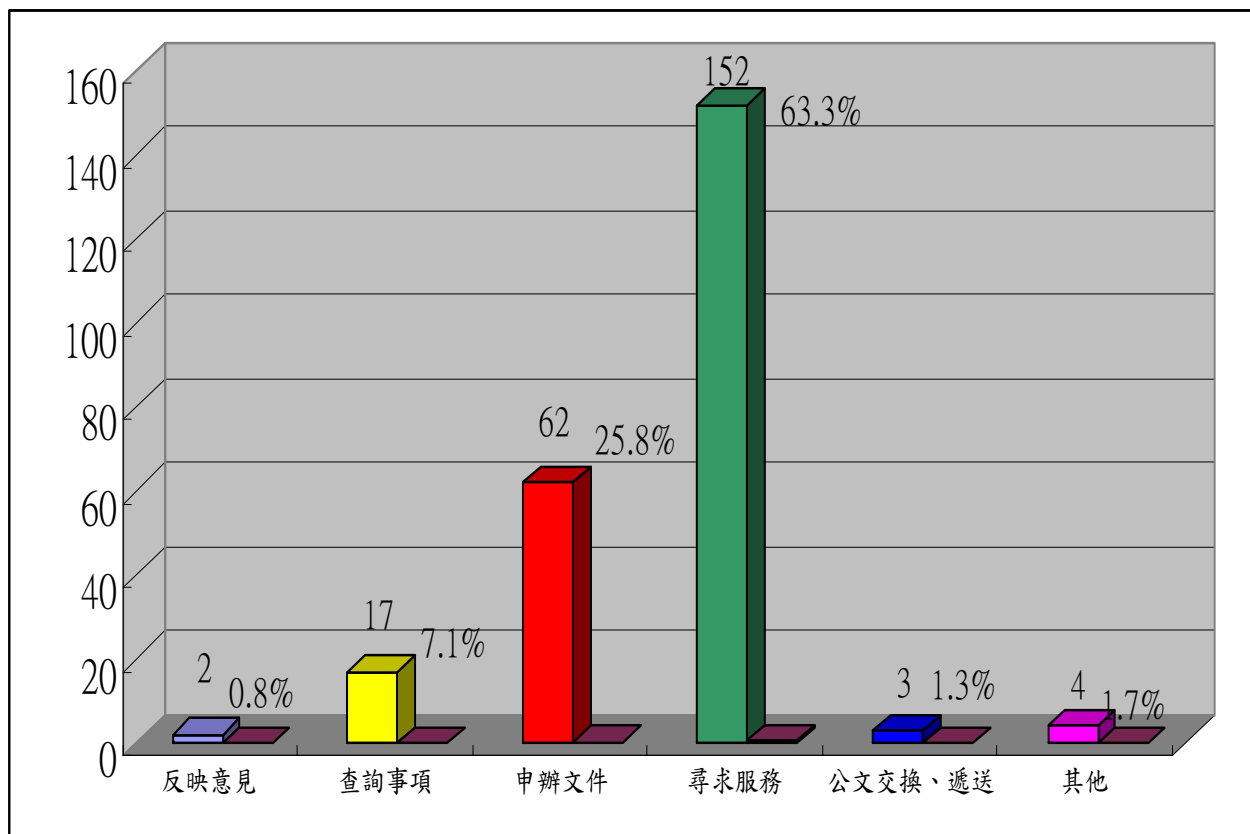


圖 3-8 至縣府接洽公務目的長條圖

(四)您是透過什麼方式接洽？

表 3-9 及圖 3-9 顯示，洽公的途徑，在複選的情況下，大部分都是親自前往辦理的 82.2%。

表 3-9 洽公途徑統計表(複選)

方 式 \ 比 例	表示人次	百分比
資訊網路	6	2.1%
電 話	42	14.9%
書 面	1	0.4%
親自前往辦理	231	82.2%
其 他	1	0.4%
合 計	281	100.0%

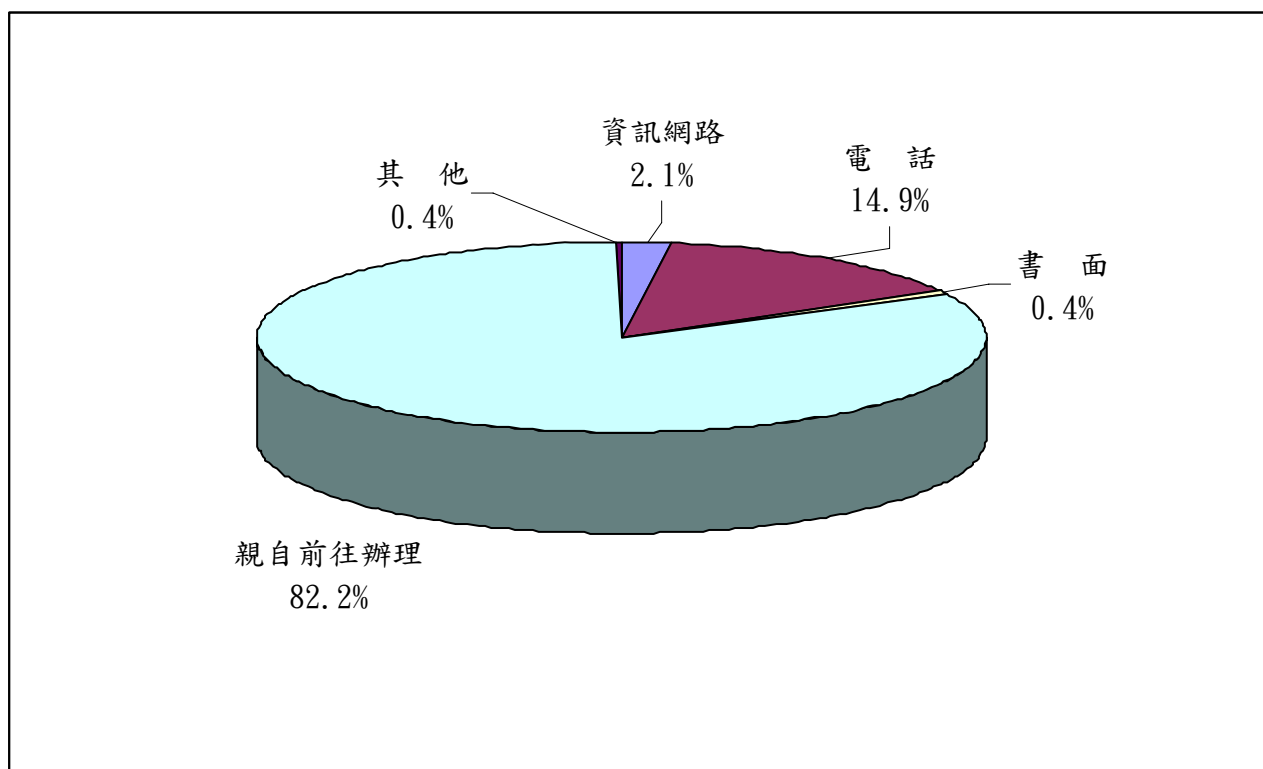


圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(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 6 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊有 1 位表示非常滿意，2 位表示還算滿意，3 位表示不滿意，滿意與不滿意各佔一半，在開放題中有民眾表示滿意的原因有網頁不好查尋和網站找不到想要的資訊、雖然樣本數不多，但可適度反映出縣政府網頁提供的資訊仍有改善的空間。

(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 42 位民眾中，4 位表示非常滿意，36 位表示還算滿意，只有 1 位表示非常不滿意，另有 1 位回答很難說，雖然樣本數不多，但可適度反映出縣民對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容表示滿意。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中有 1 位透過書面回應，因受訪者對書面回應的速度表示無意見，而不加以分析討論。

(八)對縣政府服務人員的服務態度滿意度

表 3-10 及圖 3-10 顯示，以親自前往辦理的 231 位受訪者來看，滿意程度為 96.1%(非常滿意 22.5%；還算滿意 73.6%)，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當高的評價。若與去年調查結果比較，本年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度比去年的 94.1%略為提升 2 個百分點，另從表 3-11 及圖 3-11 可看出除 94 年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度較低外，最近 4 年來都可維持在 92%以上的水準。而不滿意程度則由去年最高峰的 4.9%，下降到今年的 1.3%。

本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 1.3%(很不滿意 0.4%；不滿意 0.9%)，低於 97 年度的 4.9%。另有 1.6%的民眾為較中性的答案其中有 1.3%的民眾表示很難說，0.9%表示無意見，0.4%表示不知道。

表 3-12 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員的服務態度結果，會受到職業不同而有顯著差異，從事軍公教、商業服務業、工業者非常滿意程度高於其他職業。

其餘在性別、年齡、教育程度及居住地等變項則沒有顯著差異。

表 3-10 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		52	22.5%
還算滿意		170	73.6%
不滿意		2	0.9%
很不滿意		1	0.4%
拒答		0	0.0%
很難說		3	1.3%
無意見		2	0.9%
不知道		1	0.4%
合 計		231	100%

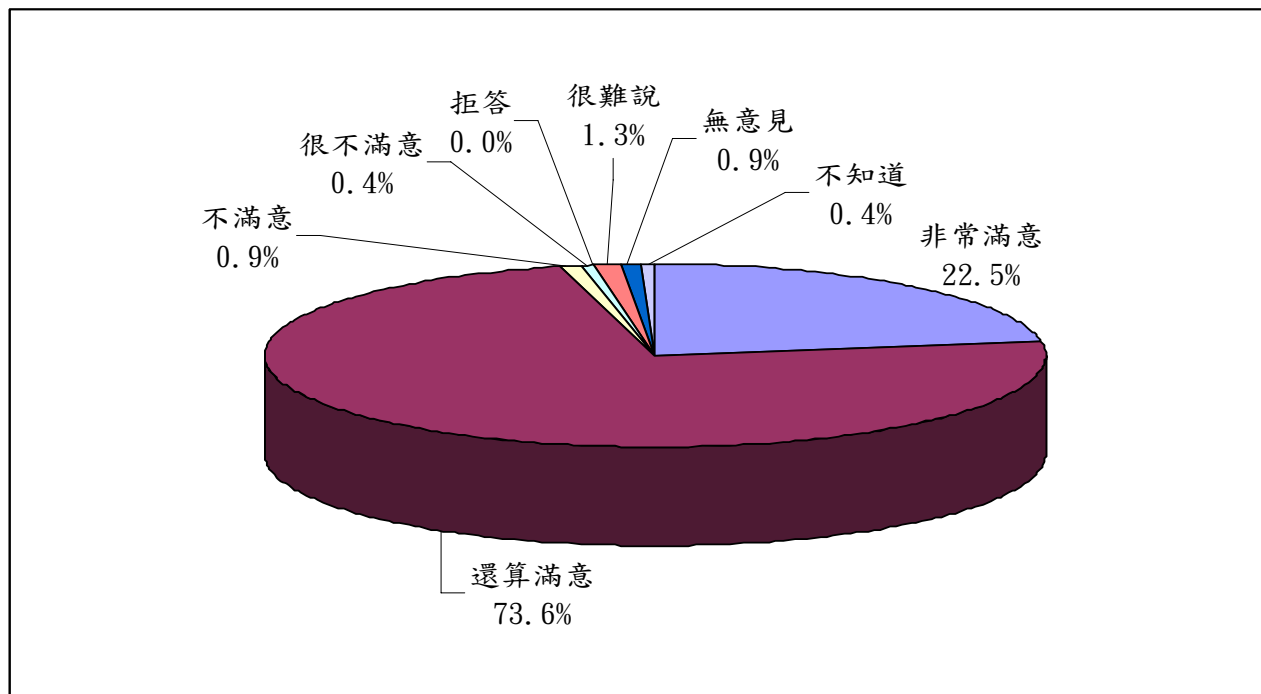


圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-11 近 5 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
94	76.5%	4.4%	
95	92.0%	3.8%	
96	94.5%	3.5%	
97	94.1%	4.9%	
98	96.1%	1.3%	

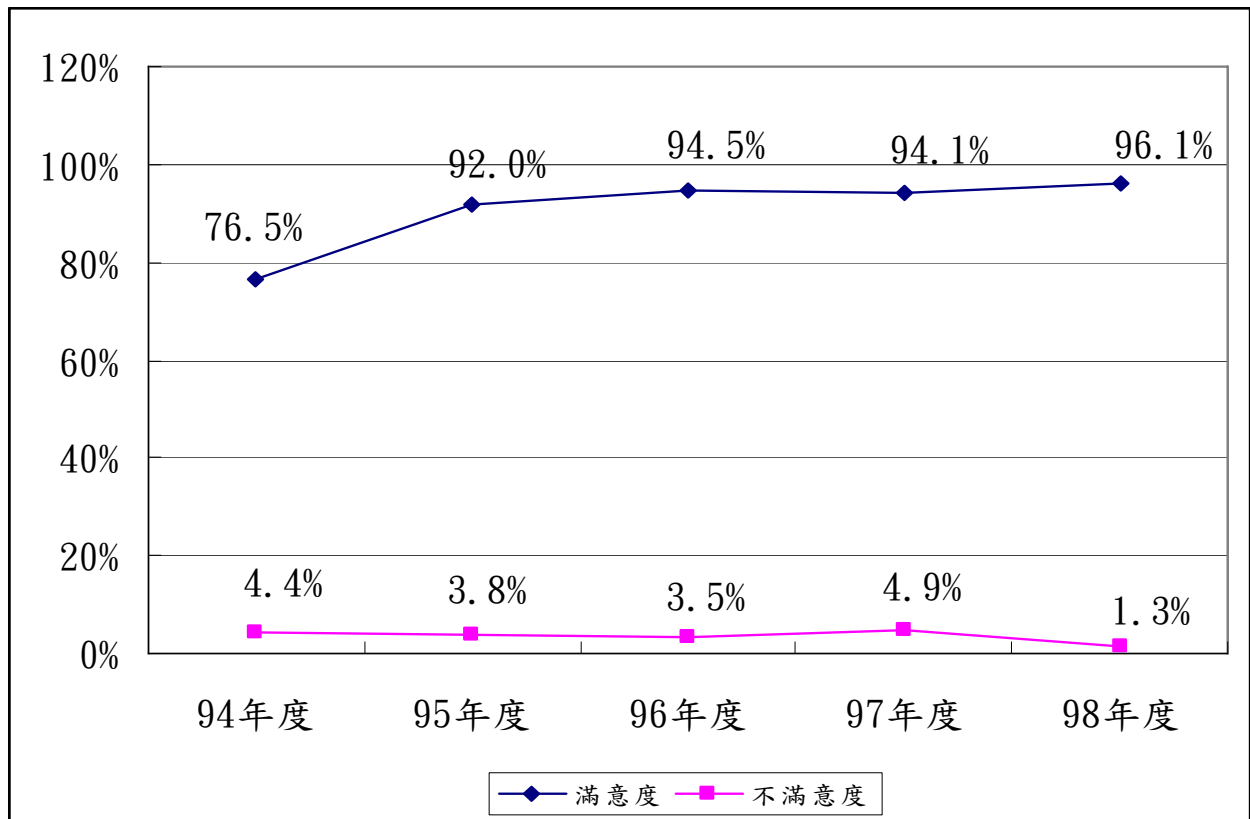


圖 3-11 近 5 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常 滿意	還算 滿意	不 滿意	很不 滿意	拒答	很 難說	無 意見	不 知道	卡方 檢定值
全體	22.5%	73.6%	0.9%	0.4%	0	1.3%	0.9%	1.3%	
性別									
男	28.3%	68.7%	1.0%				1.0%	1.0%	$\chi^2=7.948$ P =0.337
女	18.2%	77.1%	.8%	.8%		2.3%	.8%		
年齡									
20-29 歲	22.2%	75.0%					2.8%		$\chi^2=32.135$ P =0.269
30-39 歲	15.6%	84.4%							
40-49 歲	17.8%	77.8%	2.2%			2.2%			
50-59 歲	22.4%	70.7%	1.7%			3.4%	1.7%		
60 歲以上	30.1%	66.7%		1.6%				1.6%	
教育程度									
小學或以下	26.5%	69.0%		1.5%			1.5%	1.5%	$\chi^2=29.799$ P =0.717
國(初)中	23.4%	70.2%	2.1%			4.3%			
高中(職)	12.3%	82.9%				2.4%	2.4%		
專科	15%	85%							
大學	25.5%	72.5%							
碩士以上	50%	50%							
職業*									
軍公教	28.6%	71.4%							$\chi^2=74.561$ P =0.011
商業、服務業	28.3%	71.7%							
工業	25%	75%							
農林漁牧業	7.1%	92.9%							
自由業	9.1%	90.9%							
家庭管理	12.7%	76.4%	1.8%		1.8%	5.5%	1.8%		
待業	25%	70%	1.7%				1.7%	1.7%	
其他	46.0%	54.0%							
鄉市									
馬公市	25%	70.3%	.8%			2.3%	.8%	.8%	$\chi^2=40.438$ P =0.243
湖西鄉	19.0%	76.2%	2.4%				2.4%		
白沙鄉	14.3%	81%		4.8%					
西嶼鄉	31.6%	68.4%							
望安鄉	20%	80%							
七美鄉	12.5%	87.5%							

(六)對服務場所內外環境及服務設施滿意度

表 3-13 及圖 3-12 顯示，以親自前往辦理的 231 位受訪者來看，對服務場所內外環境及服務設施滿意程度為 95.7%(非常滿意 20.8%；還算滿意 74.9%)，高於 97 年度的 89.5%，進步 6.2 個百分點。另從表 3-14 及圖 3-13 可看出除 94 年度民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意程度較低外，最近 3 年都可維持在 90%左右的水準。對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為 1.3%較 97 年度低，顯示各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施已有進步。另有 3%的民眾為較中性的答案，其中有 0.4%的民眾表示很難說 1.7%表示無意見，0.9%表示不知道。

表 3-15 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及服務設施滿意度，會受到年齡及職業不同而有顯著差異，20-29 歲的不滿意程度遠高於其他年齡層，自由業的不滿意程度高於其他職業。

其餘在性別、教育程度、居住地等變項沒有顯著差異。

表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	48	20.8%
還算滿意	173	74.9%
不滿意	2	0.9%
很不滿意	1	0.4%
拒答	0	0%
很難說	1	0.4%
無意見	4	1.7%
不知道	2	0.9%
合 計	231	100%

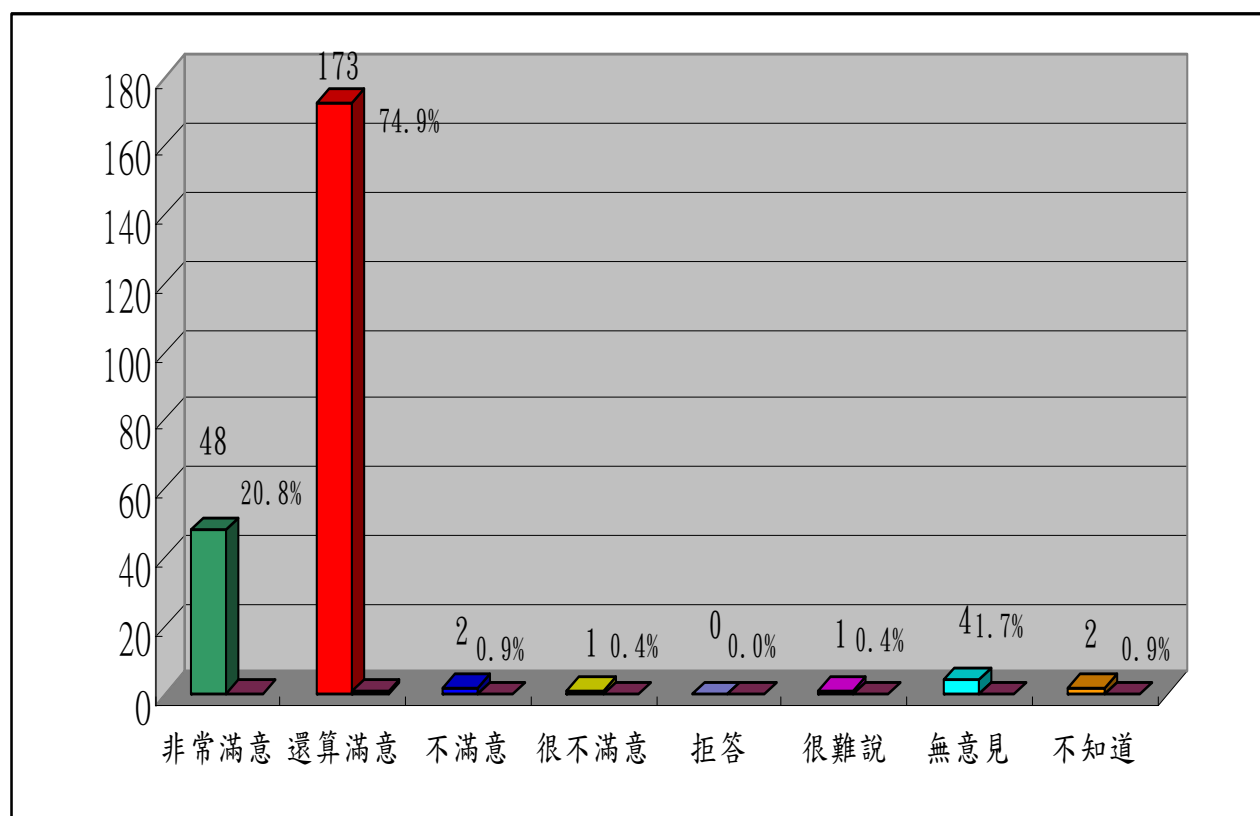


圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖

表 3-14 近 5 年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

年度	滿意度	備註
94	61.7%	6.4%
95	85.3%	6.7%
96	91.0%	3.9%
97	89.5%	3.9%
98	95.7%	1.3%

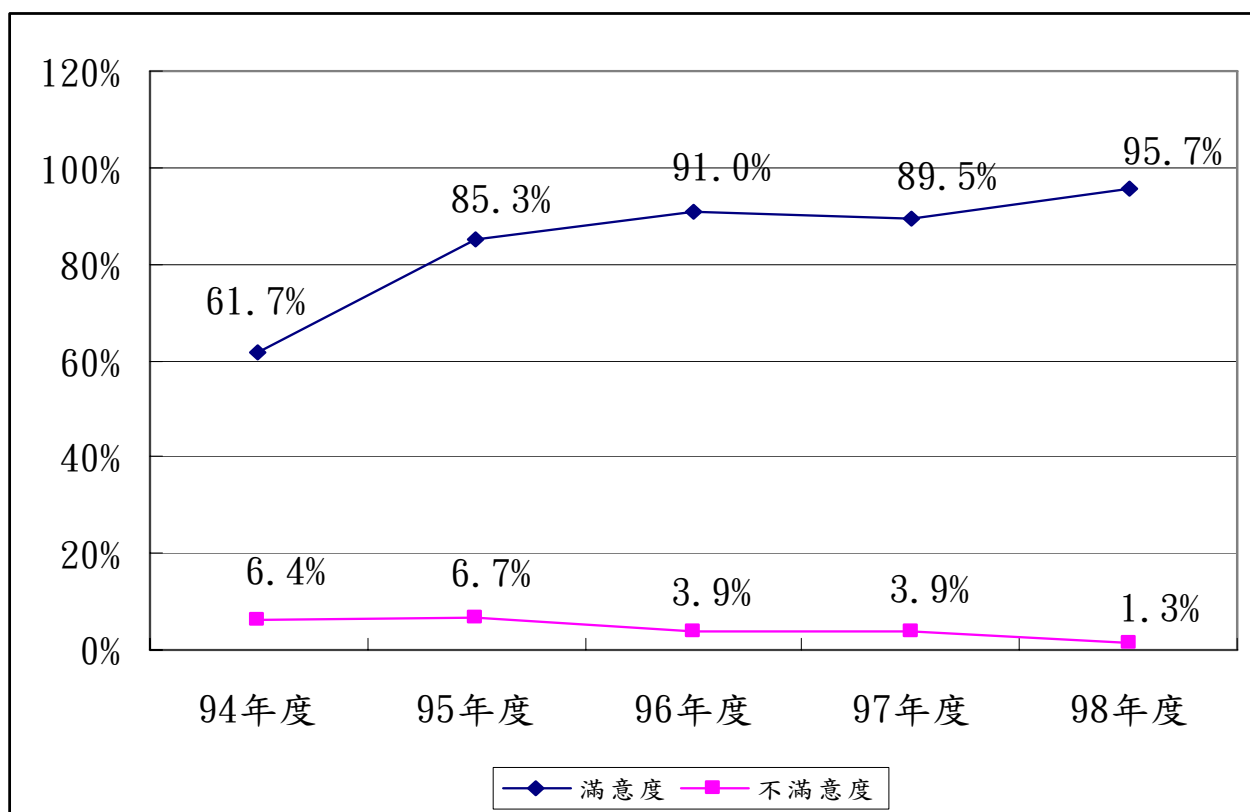


圖 3-13 近 5 年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度趨勢圖

表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	20.8%	74.9%	0.9%	0.4%	0%	0.4%	1.7%	0.9%	
性別									
男	28.3%	67.7%	1.0%	1.0%		1.0%		1.0%	$\chi^2=12.089$ P =0.098
女	15.2%	80.2%	.8%				3.0%	.8%	
年齡*									
20-29 歲	27.8%	63.9%	5.6%	2.7%					$\chi^2=42.342$ P =0.040
30-39 歲	12.5%	87.5%							
40-49 歲	13.4%	82.2%					2.2%	2.2%	
50-59 歲	20.7%	74.1%				1.7%	3.4%		
60 歲以上	26.6%	70%					1.7%	1.7%	
教育程度									
小學或以下	19.1%	73.5%				1.5%	4.4%	1.5%	$\chi^2=29.248$ P =0.746
國(初)中	21.3%	76.6%					2.1%		
高中(職)	17.1%	78%	2.4%					2.4%	
專科	15%	85%							
大學	25.5%	70.5%	2.0%	2.0%					
碩士以上	50%	50%							
職業**									
軍公教	28.6%	67.9%						3.6%	$\chi^2=97.345$ P =0.000
商業、服務業	28.3%	69.6%				2.2%			
工業		100%							
農林漁牧業	14.3%	85.7%							
自由業	18.2	72.7%	9.1%						
家庭管理	7.3%	85.5%					7.3%		
待業	21.7%	73.3%	1.7%	1.7%				1.7	
其他	46.2%	53.8%							
鄉市									
馬公市	25%	71.1%	0.8%			0.8%	2.0%	0.8%	$\chi^2=45.091$ P =0.118
湖西鄉	14.3%	81.0%	2.4%	2.4%					
白沙鄉	14.3%	71.4%					2.0%	4.8%	
西嶼鄉	21.1%	78.9%							
望安鄉	20.0%	80.0%							
七美鄉	12.5%	87.5%							

(七)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-16 及圖 3-14 顯示，以回答的 240 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 71.2%(非常滿意 15.8%；還算滿意 55.4%)，低於 97 年度的 85.8%，退步了 14.6%。不過民眾對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 2.5%(很不滿意 0.4%；不滿意 2.1%)則低於 97 年度的 7.1%。另有 26.3%的民眾為較中性的答案，較 97 年度的 6.8%，上升 19.5%，其中有 2.1%表示拒答，7.5%表示很難說，7.9%表示無意見，8.8%表示不知道。此一結果顯示，受訪者對縣政府公務人員辦事效率不滿意程度有下降，不過肯定的滿意態度則有些轉為比較保守的中立意見。

另從表 3-17 及圖 3-15 可看出本年度民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度高於 94 年度的 58.5%，但遠低於最近 3 年 82.6-85.8%的水準，但不滿意度則由 94 年度的 9.5%逐年下降到今年的 2.5%，顯示受訪者對縣政府公務人員的辦事效率不滿意度有逐年下降趨勢，但滿意度卻有些轉為比較保守的中立態度，導致滿意度較去年下降的現象產生。

表 3-18 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的辦事效率滿意度會受到年齡、教育程度、職業跟居住地不同而有顯著差異。年齡越高滿意度越低，教育程度越高滿意度越高，軍公教滿意度最高、無業失業者滿意度最低，七美、望安鄉滿意度較本島其他鄉市為低，不過由於受訪者的回答，無法判斷到底是對該鄉市所在的縣政府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公，或是對該鄉市公所公務人員辦事效率所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

在性別變項則無顯著差異。

表 3-16 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	38	15.8%
還算滿意	133	55.4%
不滿意	5	2.1%
很不滿意	1	0.4%
拒答	5	2.1%
很難說	18	7.5%
無意見	19	7.9%
不知道	21	8.8%
合 計	240	100%

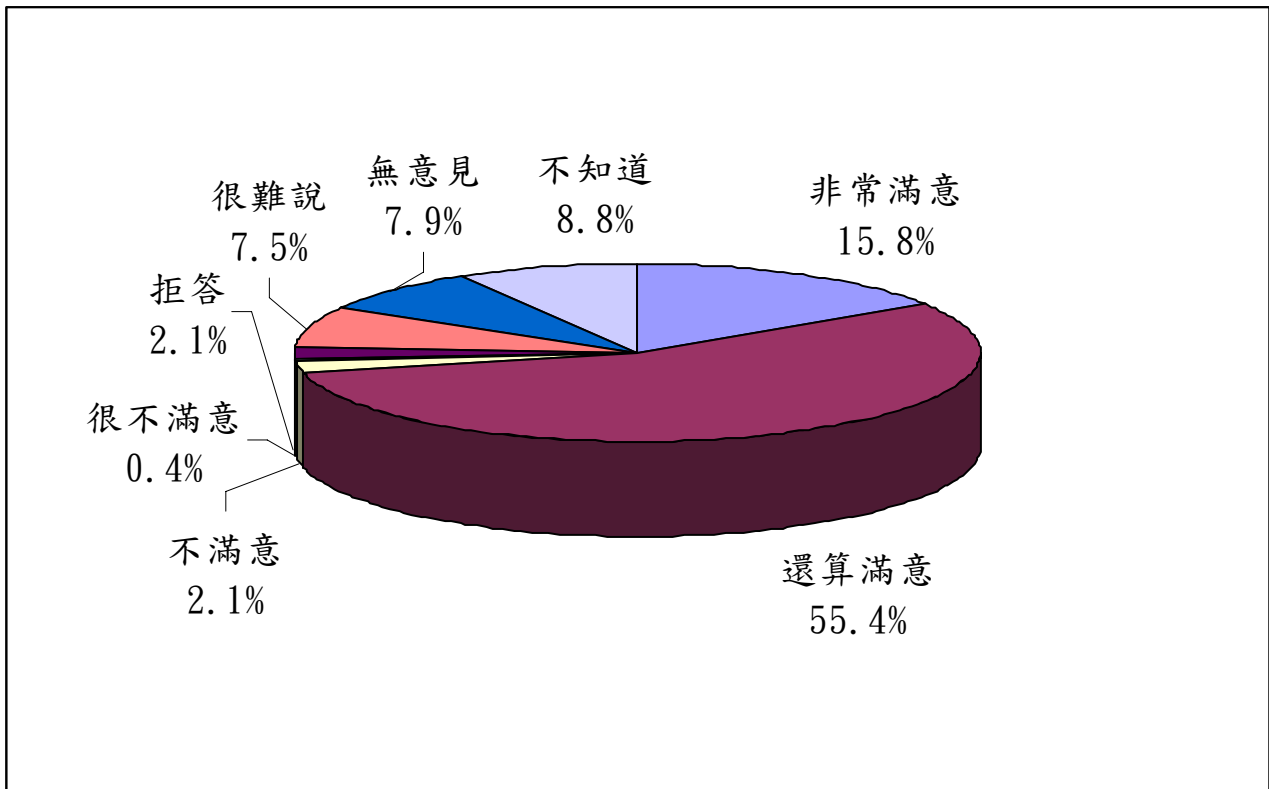


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-17 近 5 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
94	58.5%	9.5%	
95	82.6%	8.5%	
96	84.1%	8.4%	
97	85.8%	7.1%	
98	71.2%	2.5%	

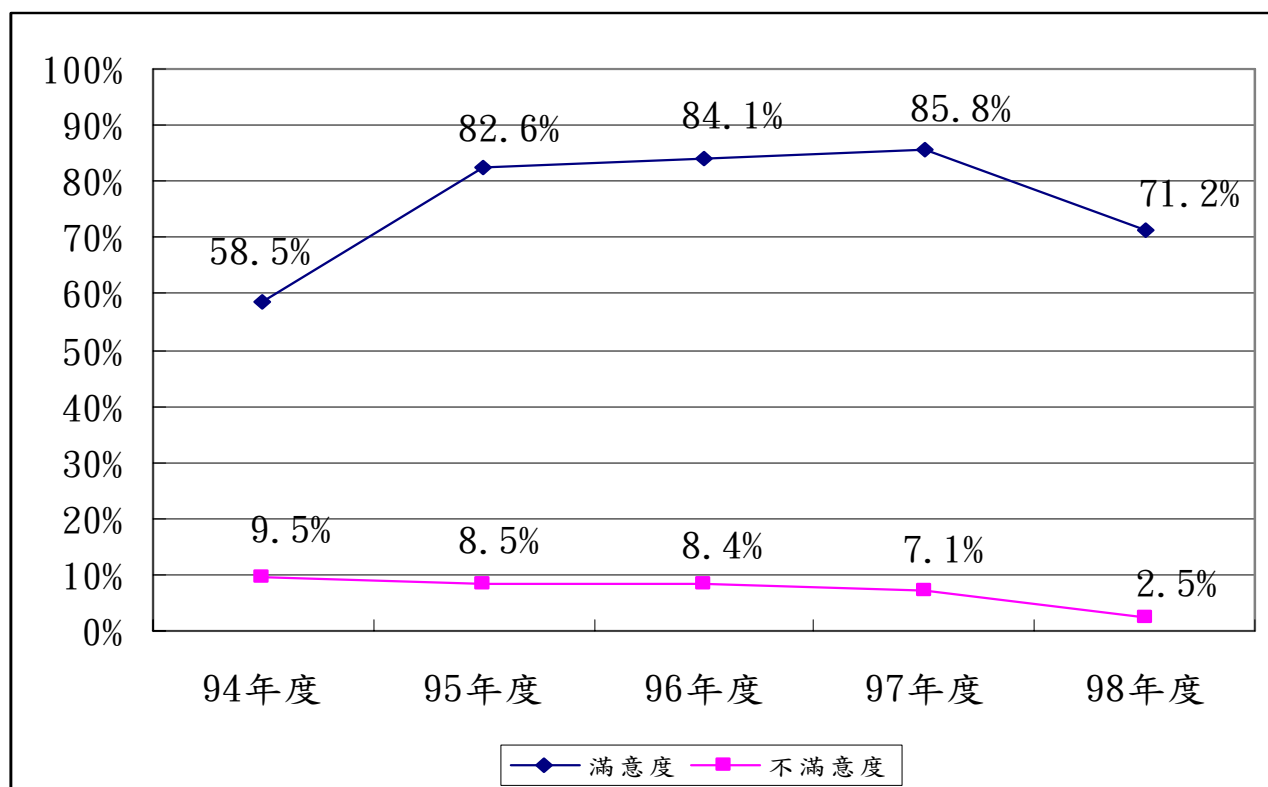


圖 3-15 近 5 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

3-18 縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	拒答	很難說	無意見	不知道	卡方檢定值
全體	15.8%	55.4%	2.1%	.4%	2.1%	7.5%	7.9%	8.7%	
性別									$\chi^2=2.990$ $P=0.935$
男	18.6%	53.9%	2.0%		2.9%	7.8%	6.9%	7.8%	
女	13.8%	56.5%	2.2%	.7%	1.4%	7.2%	8.7%	9.4%	
年齡**									
20-29 歲	15%	72.5%	5%				5%	2.5%	$\chi^2=68.739$ $P=0.000$
30-39 歲	6.7%	80%				6.7%		6.6%	
40-49 歲	10%	64%	2%		2%	8%	10%	4%	
50-59 歲	19.2%	49.1%	3.5%		3.5%	14%	8.8%	1.8%	
60 歲以上	22.2%	31.7%		1.6%	3.2%	6.3%	11.1%	23.8%	
教育程度*									
小學或以下	20%	35.7%	1.4%	1.4%	2.9%	8.6%	10%	20%	$\chi^2=57.898$ $P=0.033$
國(初)中	10.6%	53.2%	2.1%		4.3%	17.0%	8.5%	4.3%	
高中(職)	14%	62.8%	2.3%		2.3%	7%	9.3%	2.3%	
專科	14.3%	71.4%				4.8%	4.8%	4.8%	
大學	14.5%	70.9%	3.6%				5.5%	5.5%	
碩士以上	50.0%	50.0%							
職業**									
軍公教	26.9%	73.1%							$\chi^2=122.655$ $P=0.000$
商業、服務業	17.6%	60.8%	3.9%				11.8%	5.9%	
工業		75%			25%				
農林漁牧業	7.1%	50%				28.6%		14.3%	
自由業		66.7%			8.3%	8.3%		16.7%	
家庭管理	9.1%	58.2%	3.6%	1.8%	1.8%	12.7%	10.9%	1.8%	
待業	17.2%	39.1%			3.1%	9.4%	10.9%	20.3%	
其他	35.7%	57.1%	7.1%						
鄉市**									
馬公市	22.2%	54.1%	2.2%		1.5%	7.4%	5.9%	6.7%	$\chi^2=73.389$ $P=0.001$
湖西鄉	11.6%	55.8%	2.3%		4.7%	4.7%	9.3%	11.6%	
白沙鄉		72.7%	4.5%	4.5%		9.1%		9.1%	
西嶼鄉	15.8%	63.2%				5.3%	10.5%	5.3%	
望安鄉						40%	60%		
七美鄉		50%			6.3%	6.3%	12.4%	25%	

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 171 位受訪者，進一步分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-19 及圖 3-16 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位 66.3%，其次是「申請書表或準備的文件清楚簡易」的 11.3%，第 3 的為「政府公告的申請程序清楚」(9.2%)，與去年的「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」(61.1%)，第 2 的「相關單位的會勘流程迅速」(24.8%)，第 3 的為「申請書表或準備的文件清楚簡易」(6.2%)的排序及百分比略有不同。

表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表(複選)

意見	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹	百分比 (總表示人次) ²	排序
政府公告的申請程序清楚	22	12.9%	9.2%	3
申請書表或準備的文件清楚簡易	27	15.8%	11.3%	2
審查流程迅速	2	1.2%	0.8%	6
服務人員善盡協助職責、解答詳盡	159	93.0%	66.3%	1
發證或發照迅速	10	5.8%	4.2%	5
相關單位的會勘流程迅速	19	11.1%	7.9%	4
其他	1	0.6%	0.4%	不排序 ³
合計	240		100%	

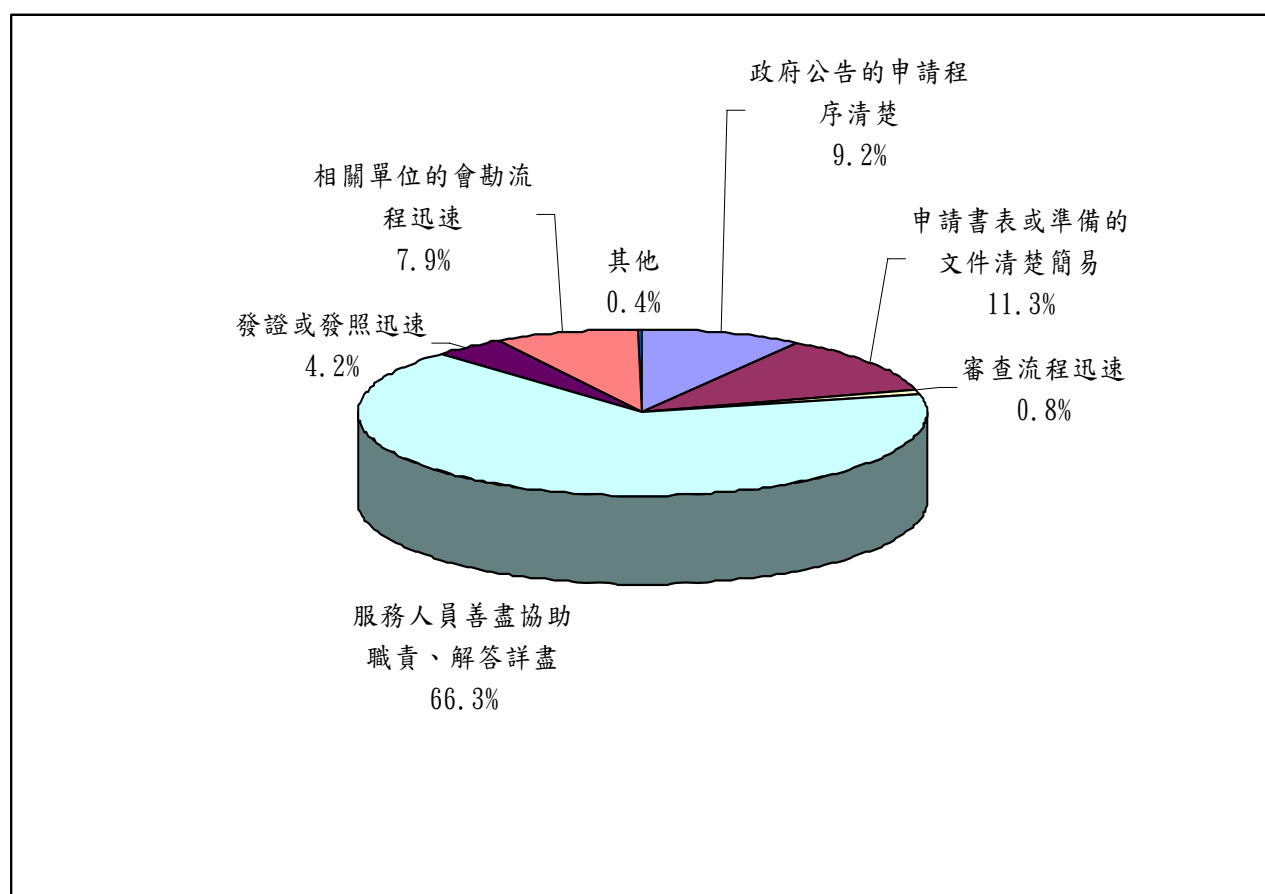


圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

¹表示人次/171(受訪人數)

²表示人次/240(總表示人次)

³「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

本年度民眾對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度的人數較往年為低，以 6 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-20 及圖 3-17 可看出「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」仍居首位高達 27.5%，其次是「審查或勘查流程冗長」的 20.0%，與去年相類似。若以曾接洽過的 240 人來分析，僅有 5 人次選答服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡，僅佔 2.1%，3 人次選答涉及的相關單位過多，僅佔 1.3%，均屬於少數。

表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表(複選)

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		0	0.0%	0.0%	-
申請書表或準備的文件過於繁瑣		1	16.7%	2.5%	7
審查或勘查流程冗長		1	16.7%	20.0%	2
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		5	83.3%	27.5%	1
案件辦理或發證(照)時效過長		1	16.7%	12.5%	3
相關單位的會勘流程冗長緩慢		1	16.7%	10.0%	5
審核人員挑剔		1	16.7%	12.5%	3
涉及的相關單位過多		3	50.0%	7.5%	6
其他		3	50.0%	7.5%	不排序 ⁶
合計		16		100%	

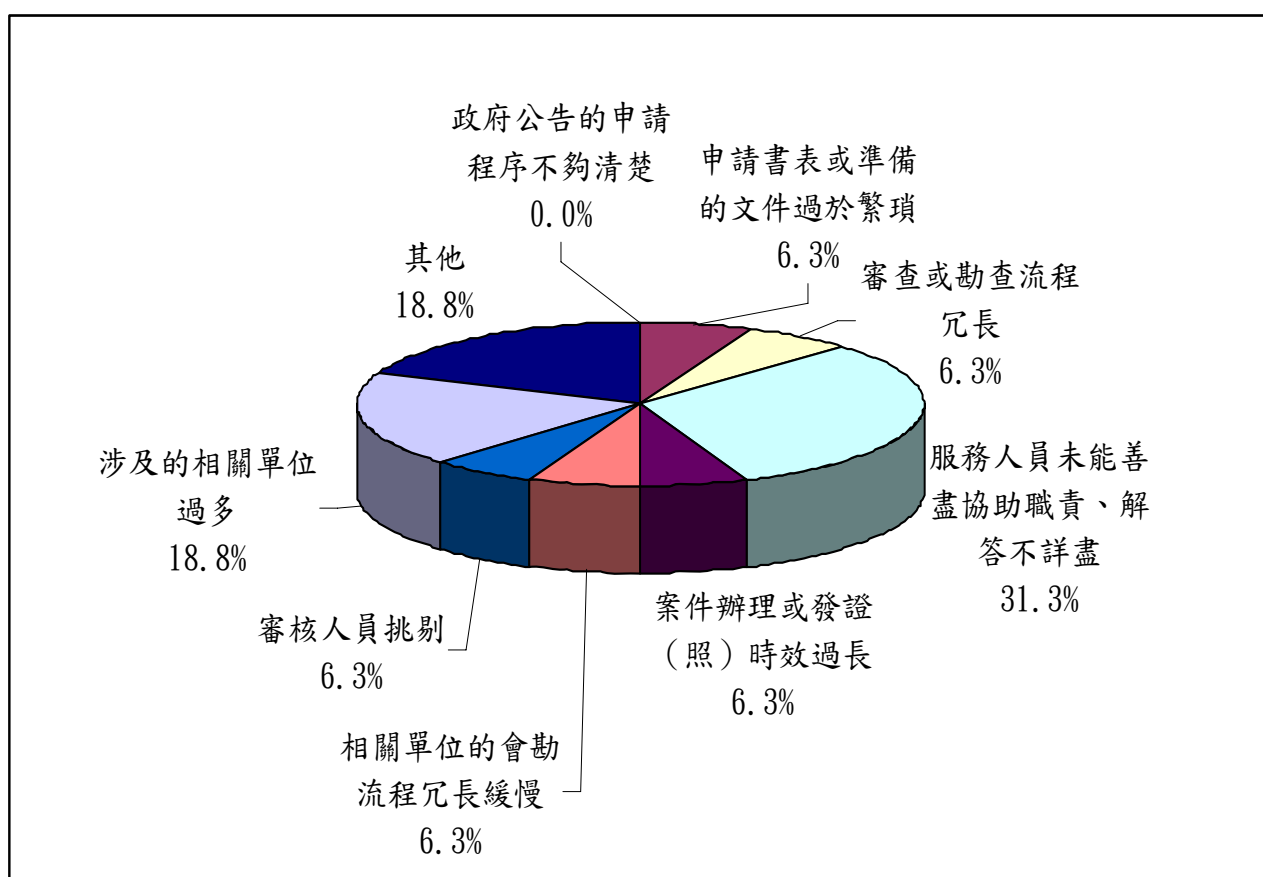


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

⁴表示人次/6(受訪人數)

⁵表示人次/16(總表示人次)

⁶「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(九)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-21 及圖 3-18 顯示，以回答的 240 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一年進步的有 49.1%(進步很多 8.3%；進步一點點 40.8%)，較 97 年度調查的 65.9%，減少了 16.8%。民眾認為縣政府的為民服務工作較前一年退步的為 2.1%(退步很多 0%；有些退步 2.1%)則較 97 年度的 4.2%減少了 2.1%，顯示民眾認為有進步的百分比是有下降，但本年度因有 48.8%的民眾回答較中性的答案有 0.4%拒答，11.7%表示很難說，12.8%無意見，12.9%表示不知道)，較 97 年度的 28.3%增加甚多，導致較前一年進步比重有下降的現象產生。

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示除及外，受訪者對這一年縣政府的為民服務工作是否有進步，會受到年齡、職業和居住地區不同而有顯著差異。

20-29 歲及 60 歲以上者認為進步程度遠低於其他年齡層，待業失業者認為進步幅度遠低於其他職業，軍公教和從事工業的業者認為進步幅度高於其他職業工作者。就居住地區而言，馬公市和西嶼鄉受訪者認為進步的幅度高於其他鄉市，外島的七美及望安兩鄉所認知的進步幅度較低。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對該鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

其餘在性別、教育程度等變項則無顯著差異、

表 3-21 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	20	8.3%
進步一點點	98	40.8%
有些退步	5	2.1%
退步很多	0	0%
拒答	1	0.4%
很難說	28	11.7%
無意見	57	23.8%
不知道	31	12.9%
合 計	240	100%

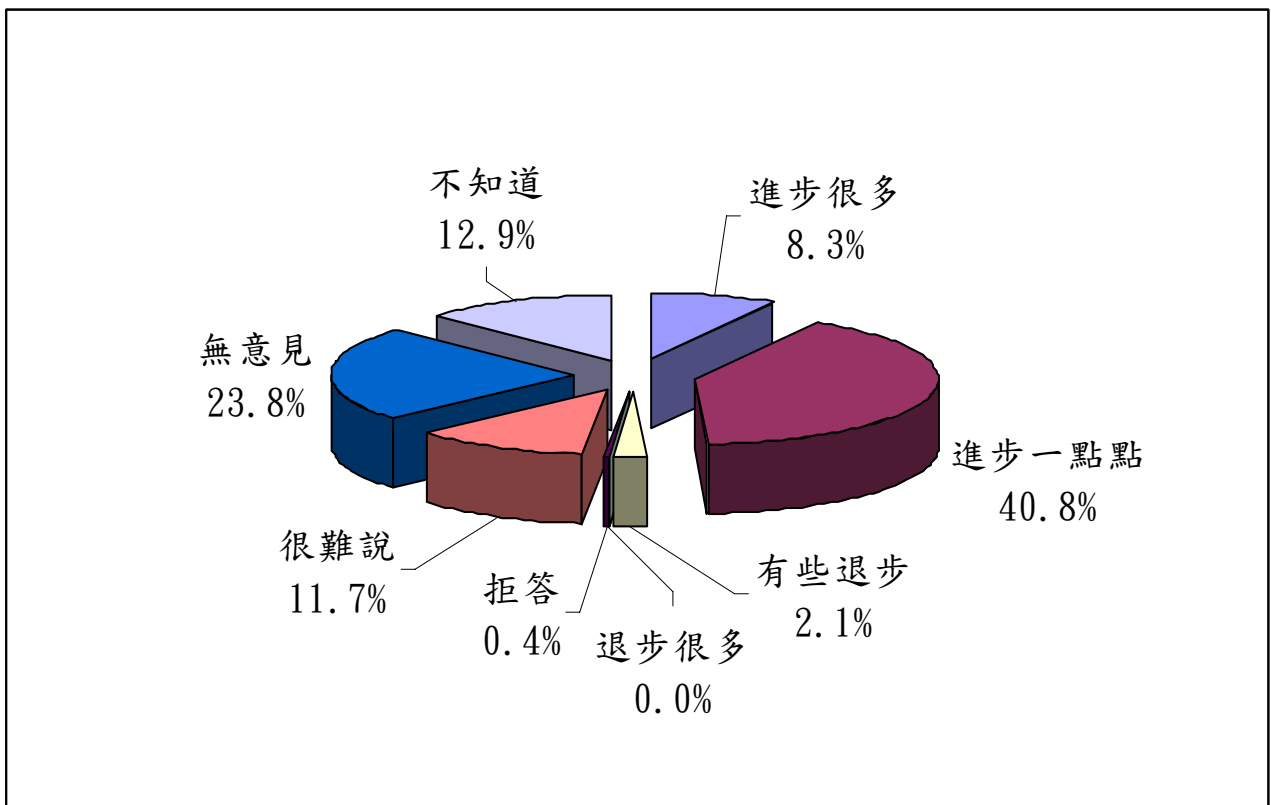


圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-22 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	拒答	很難說	無 意見	不 知道	卡方檢定值
全體	8.3%	40.4%	2.1%	.	1.2%	11.7%	23.8%	12.5%	
性別									
男	9.6%	46.2%	3.8%		2.0%	9.6%	22.1%	6.7%	$\chi^2=11.693$ P =0.111
女	7.4%	36.0%	.7%		.7%	13.2%	25.0%	16.9%	
年齡*									
20-29 歲	7.3%	26.8%			2.4%	9.8%	43.9%	9.8%	$\chi^2=42.999$ P =0.041
30-39 歲	3.0%	54.5%				18.2%	9.1%	15.2%	
40-49 歲	4.3%	53.2%	2.1%			8.5%	23.4%	8.5%	
50-59 歲	11.7%	46.7%	1.7%		1.7%	11.7%	20.0%	6.7%	
60 歲以上	11.9%	25.4%	5.1%		1.7%	11.9%	22.0%	22.0%	
教育程度									
小學或以下	13.0%	30.4%	4.3%		1.4%	13.0%	18.8%	18.8%	$\chi^2=40.978$ P =0.225
國(初)中	6.4%	40.4%			2.1%	14.9%	27.7%	8.5%	
高中(職)	7.1%	47.6%	4.8%			16.7%	14.3%	9.5%	
專科	9.5%	52.4%			4.8%	9.5%	14.3%	9.5%	
大學	5.3%	43.9%				5.3%	36.8%	8.8%	
碩士以上	.0%	25.0%					25.0%	50.0%	
職業*									
軍公教	13.8%	51.7%	3.4%			3.4%	27.6%		$\chi^2=67.667$ P =0.040
商業、服務業	6.0%	58.0%	2.0%				18.0%	16.0%	
工業		75.0%					25.0%		
農林漁牧業		46.2%				7.7%	23.1%	23.1%	
自由業	9.1%	27.3%				45.5%	9.1%	9.1%	
家庭管理	7.1%	39.3%			1.8%	19.6%	23.2%	8.9%	
待業	12.9%	21.0%	3.2%		1.6%	14.5%	27.4%	19.4%	
其他		40.0%	6.7%		6.7%	6.7%	33.3%	6.7%	
鄉市**									
馬公市	12.5%	48.5%	2.2%		0.7%	9.6%	16.9%	9.6%	$\chi^2=88.499$ P =0.000
湖西鄉	2.4%	19.0%				14.3%	42.9%	21.4%	
白沙鄉		54.5%	4.5%			9.1%	18.2%	13.6%	
西嶼鄉	10.5%	47.4%	5.3%			10.5%	26.3%		
望安鄉					20.0%	20.0%	60.0%		
七美鄉		12.5%			6.3%	25.0%	25.0%	31.3%	

1. 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項

在複選的情況下，有 176 人次回答此一題項，由表 3-23 及圖 3-19 可看出「服務人員服務態度」居首位高達 58.0%，其次是「整體服務空間與設施」的 12.5%，第 3「服務人員的專業能力」的 7.4%。與 97 年度比較排序，「服務人員服務態度」(73.4%)，第 2 的「整體服務空間與設施」11.9%，第 3 的「明確且便捷的作業流程」(9.0%)，略有不同。其中「服務人員服務態度」較 97 年度減少了 22.6%，值得相關單位重視。

表 3-23 縣政府這一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		102	58.0%	1
整體服務空間與設施		22	12.5%	2
明確且便捷的作業流程		11	6.2%	4
資訊化的應用		11	6.2%	4
服務人員的專業能力		13	7.4%	3
其他		17	9.7%	不排序 ⁷
合 計		176	100%	

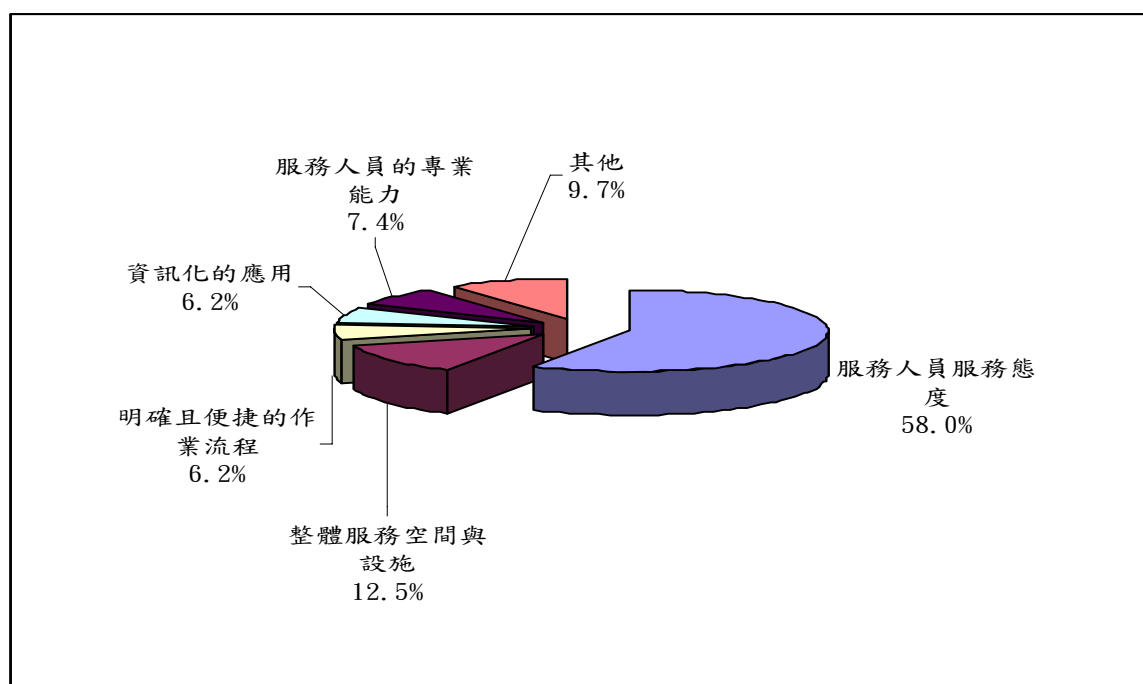


圖 3-19 縣政府這一年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

⁷「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

在複選的情況下，有 16 人次回答此一題項，由表 3-24 及圖 3-20 可看出「服務人員專業能力」和「整體服務空間與設施」都居首位(25.0%)，第 3 為「服務人員服務態度」(18.8%)，其中「服務人員專業能力」被列為退步的第 1 位，但也被認為是最有進步第 3 位；「整體服務空間與設施」被列為退步的第 1 位，但也被認為是最有進步第 2 位，「服務人員服務態度」被列為退步第 3 位，但也被認為是最有進步第 1 位，此種評價兩極化的現象，值得相關單位注意。

表 3-24 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		3	18.8%	3
整體服務空間與設施		4	25.0%	1
申辦的作業流程及標準		1	6.3%	5
資訊化的程度		2	12.5%	4
服務人員的專業能力		4	25.0%	1
其他		2	12.5%	不排序 ⁸
合 計		16	100%	

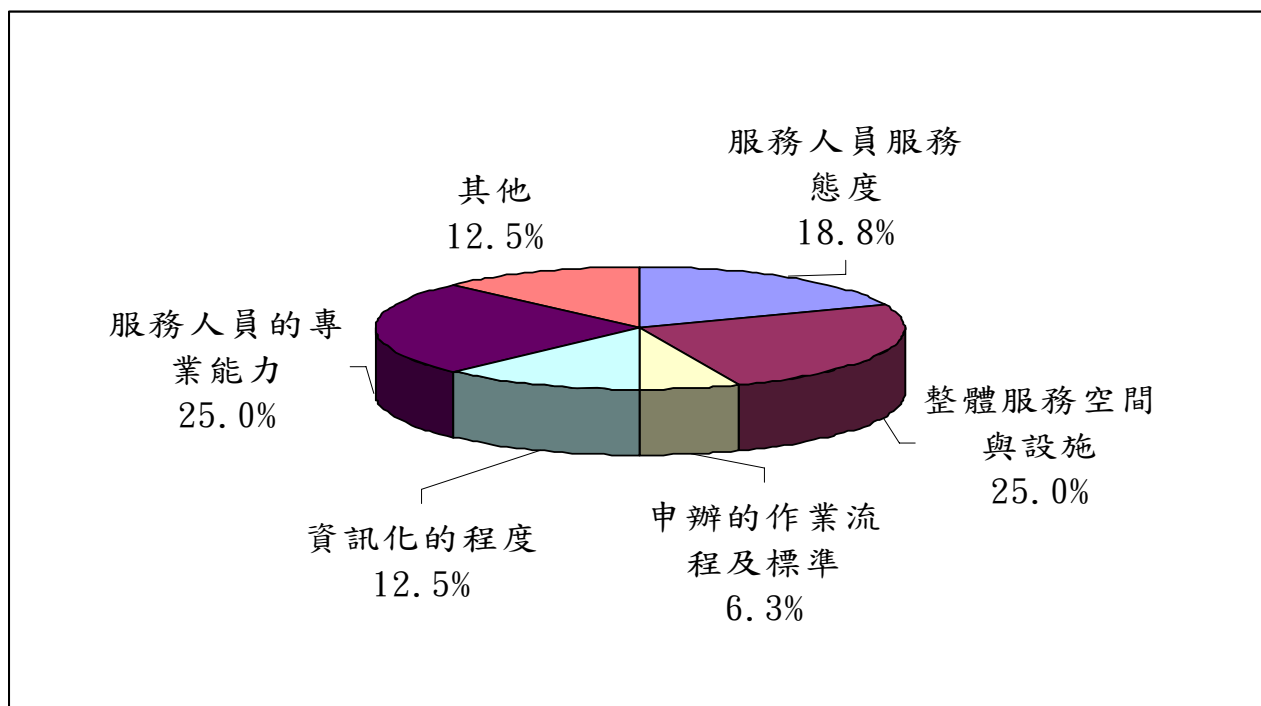


圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

⁸ 「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(九)為民服務中心

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在全體 660 位受訪者中，有 110 人(16.7%)知道縣府設有為民服務中心提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較 97 年度的 20.7%略為降低，顯示為民服務中心的宣導仍有賴相關部門廣為宣導，以增加該中心的知名度。

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
知道	110	16.7%
不知道	550	83.3%
合計	660	100%

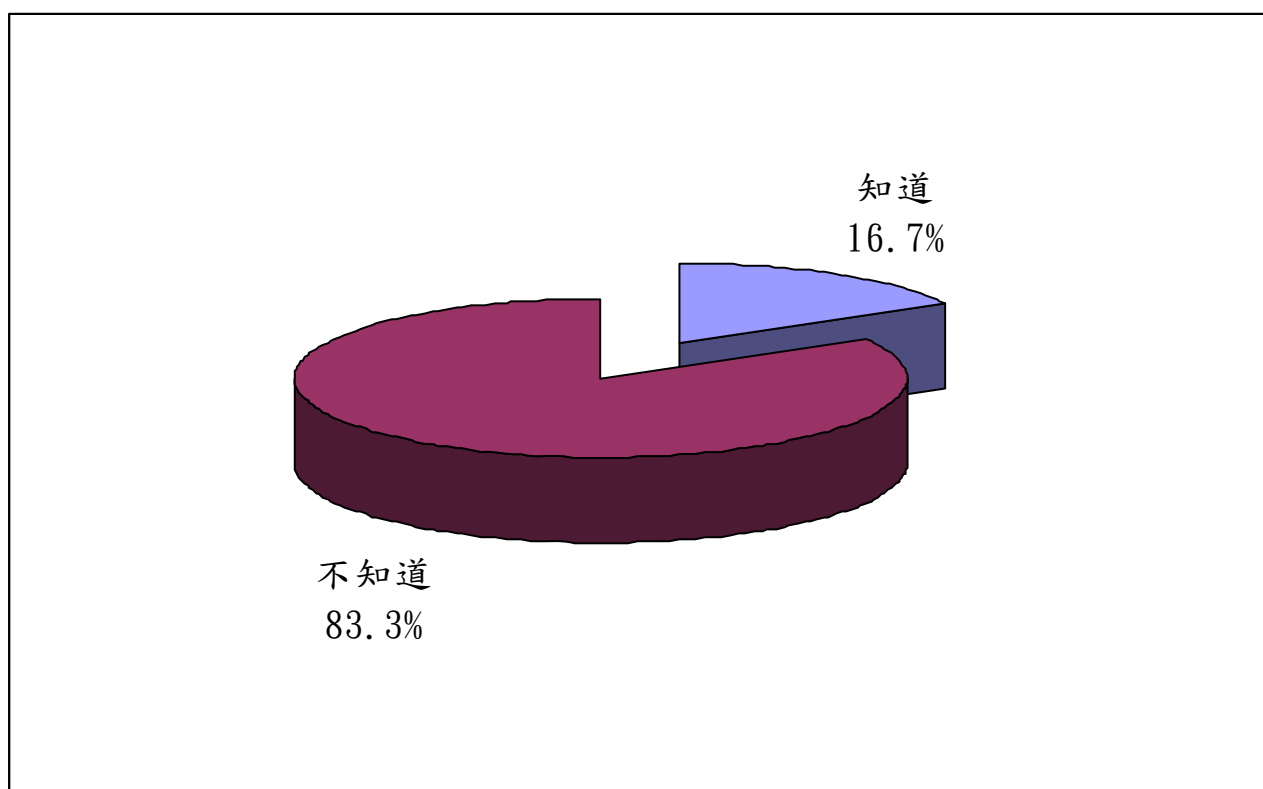


圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

1. 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項

表 3-26 及圖 3-22 顯示，在 110 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 7 人(6.4%)曾透過為民服務中心協助洽公事項，雖然本次抽樣的樣本洽公件數並不多，但若依縣政府資料顯示為民服務中心（詢問台），97 年度共受理 8,081 件服務案件，平均每天受理約在 22 件，顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其重要之功能。

表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
是	7	6.4%
否	103	93.6%
合計	110	100%

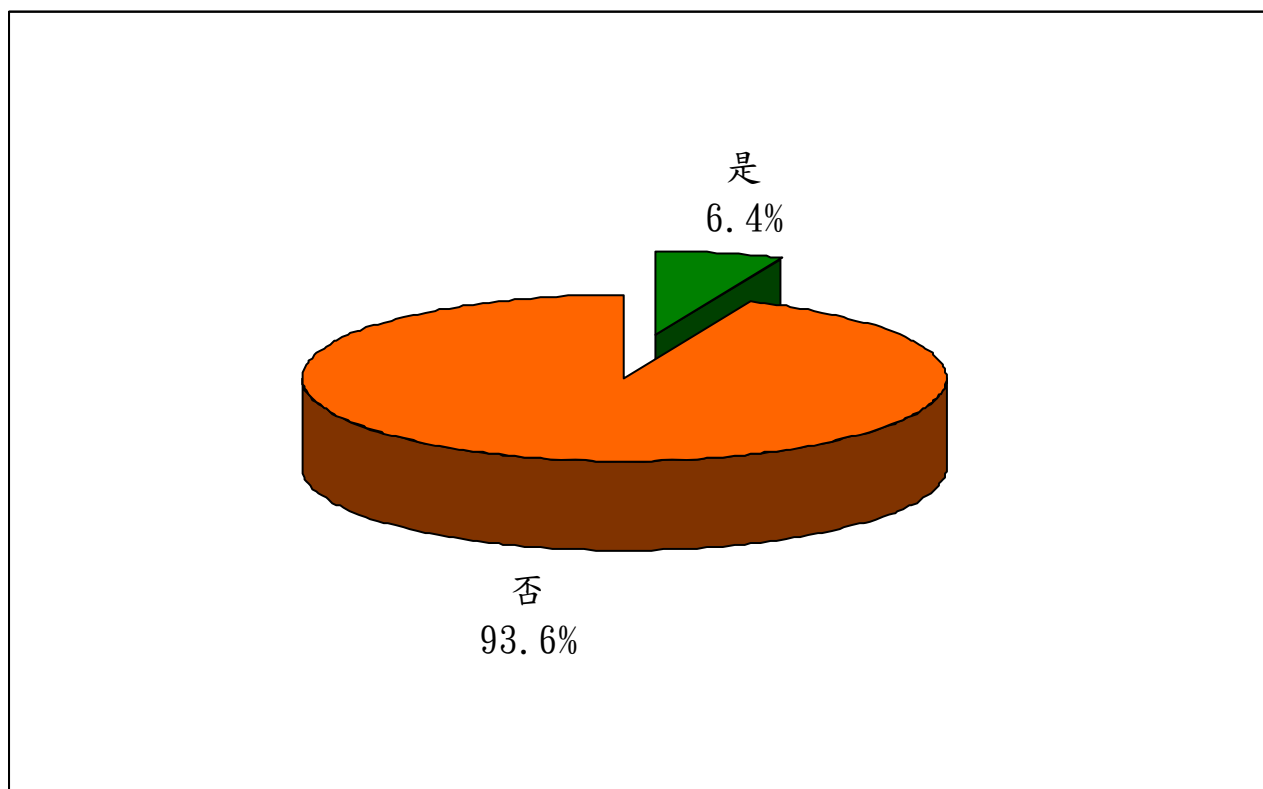


圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度

表 3-27 及圖 3-23 顯示，在 7 位接受為民服務中心的受訪者中，有 85.8% 滿意為民服務中心之服務(很滿意 42.9%、滿意 42.9%)，較 97 年度進步 19.2%，有 14.2% 的人不滿意(不滿意 14.2%、很不滿意 0%)，比 97 年度減少 8.0%，顯示民眾對本年度為民服務中心人員提供之服務滿意度有上升，不滿意則有降低。

表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表

意 見	比 例	人 數	百 分 比
非常滿意		3	42.9%
還算滿意		3	42.9%
不滿意		1	14.2%
很不滿意		0	0%
拒答		0	0%
很難說		0	0%
無意見		0	0%
不知道		0	0%
合 計		7	100%

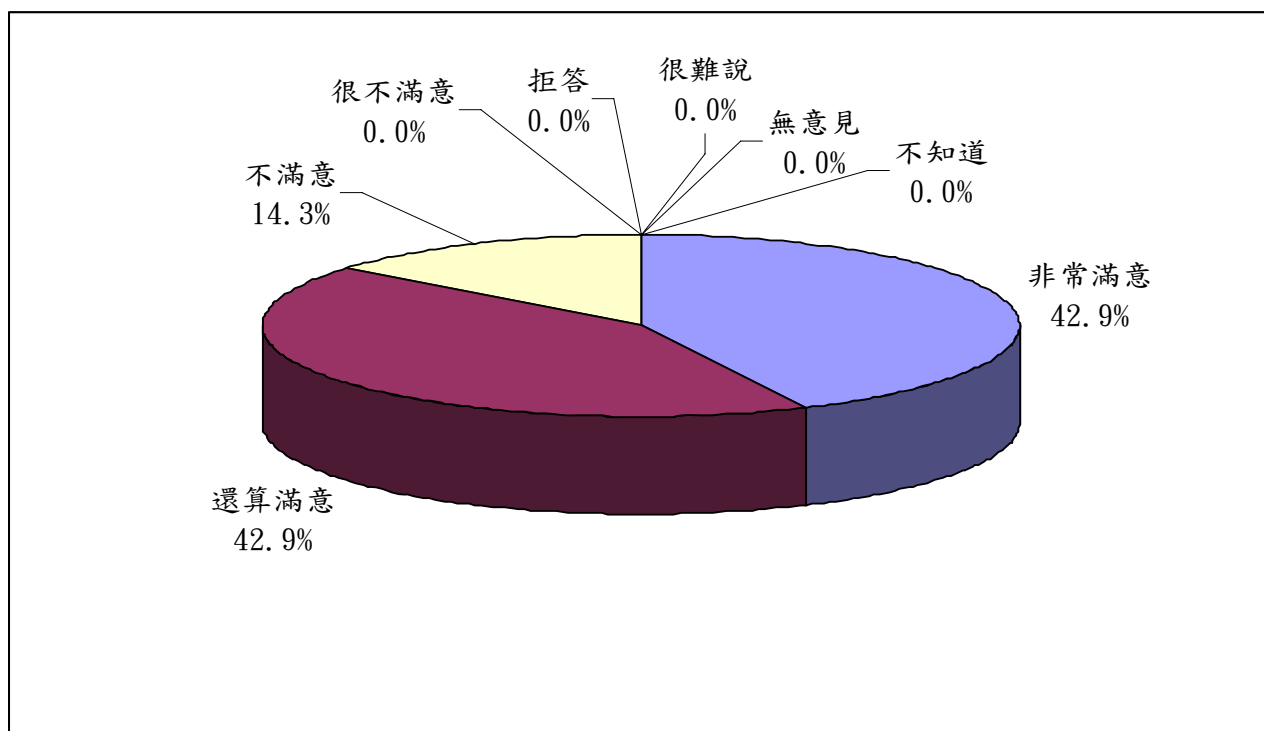


圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圖形圖

(十) 縣民時間

表 3-28 及圖 3-24 顯示，有 12.9%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，較 97 年度的 19.6%略有下降，仍有賴相關部門進一步宣導，讓民眾能充分使用此一機制。

表 3-28 是否知道縣民時間意見表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
知道	85	12.9%
不知道	575	87.1%
合計	660	100%

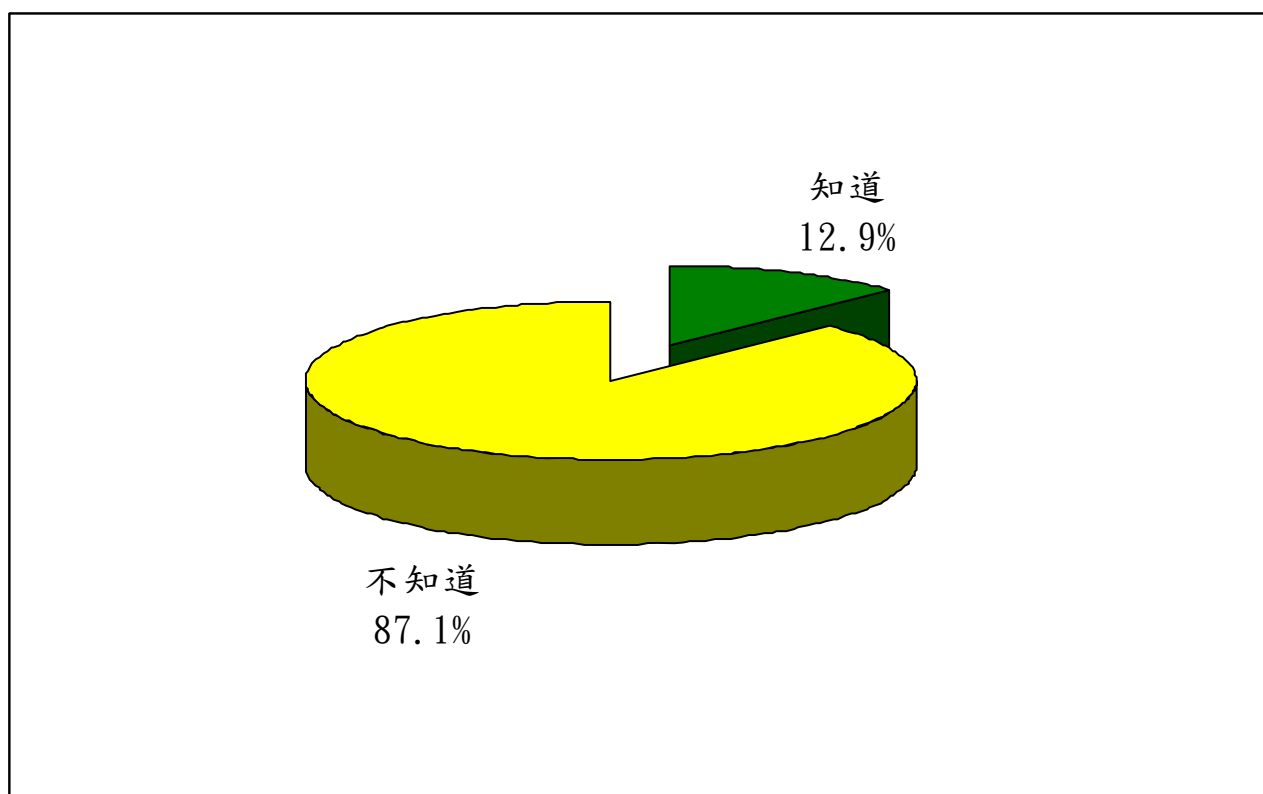


圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-29 及圖 3-25 顯示，85 位知道縣民時間的受訪者中，有 7 人(8.2%)曾透過縣民時間尋求協助，78 人(91.8%)則沒有。推測其原因可能是民眾直接尋求相關部門服務，跨處室疑難案件並不多。

表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表

意見	人 數	百 分 比
是	7	8.2%
否	78	91.8%
合計	85	100%

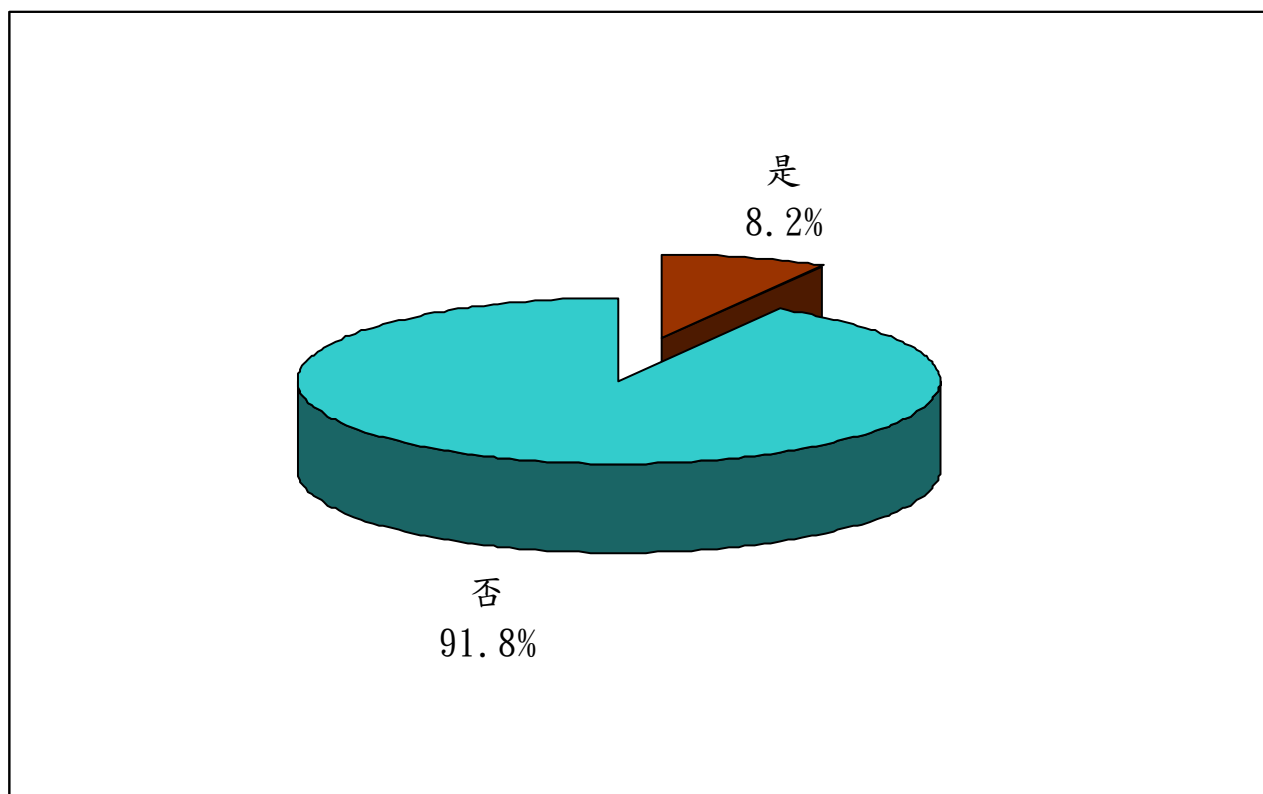


圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-30 及圖 3-26 顯示，在 7 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 28.6% 滿意縣民時間解決問題之服務(很滿意 14.3%、滿意 14.3%)，較 97 年度大幅降低，28.6% 的人不滿意則較 97 年度大幅上升，顯示本年度縣民時間所解決的問題，民眾的滿意度略低，另有 28.6% 的民眾表示很難說和不知道。

表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	1	14.3%
還算滿意	1	14.3%
不滿意	2	28.6%
很不滿意	1	14.3%
拒答	0	0%
很難說	1	14.3%
無意見	0	0%
不知道	1	14.3%
合 計	7	100%

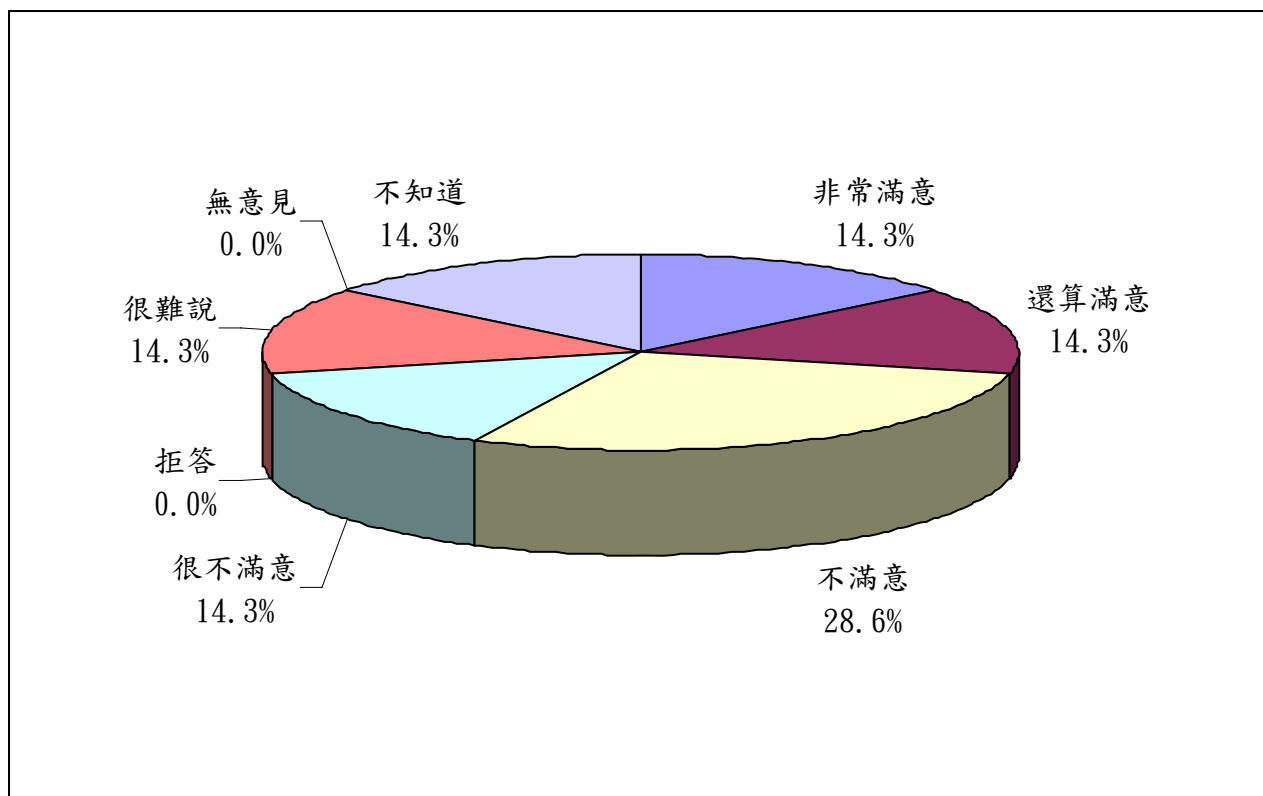


圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

（十一）縣政府的為民服務工作整體滿意度

表 3-31 及圖 3-27 顯示，以回答的 660 位受訪者來看，對縣政府的為民服務工作整體滿意程度為 37.0%（非常滿意 2.6%；還算滿意 34.4%）較 97 年度減少 11.1%。民眾對縣政府的為民服務工作對不滿意程度為 1.0%（很不滿意 0.5%；不滿意 0.5%），較 97 年度降低 4.3%，大多數的 62.1% 民眾則持較中立的意見（較去年的 46.5% 提高 15.6%），其中 9.4% 表示拒答，有 4.7% 表示很難說，22.1% 表示無意見，25.9% 表示不知道。

另從表 3-32 及圖 3-28 可看出民眾對縣政府為民服務工作整體滿意程度從 94 年度的 56.2%，逐年下滑到本年度的 37.0%，不過不滿意程度也有 94 年度的 10.8%，逐年下降到本年度的 1.0%，而大部份民眾則是趨向比較保守的中立意見。

表 3-33 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對為民服務工作整體滿意度，在不同的性別、年齡、學歷、職業和居住地區均達到顯著差異水準。女生滿意程度略高於男生，20-29 歲及 60 歲以上兩個年齡層滿意度低於其他年齡層，小學及國中程度滿意度低於其他人，軍公教滿意程度高於其他職業，待業失業者滿意程度低於其他職業者，馬公市受訪者對縣政府的為民服務工作表示滿意遠高於其他鄉市，七美鄉、望安鄉及西嶼鄉居民對縣政府的為民服務工作整體表現滿意遠低於其他鄉市。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對該鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

表 3-31 縣政府的為民服務工作整體滿意度統計表

意見	人 數	百 分 比
非常滿意	17	2.6%
還算滿意	227	34.4%
不滿意	3	0.5%
很不滿意	3	0.5%
拒答	62	9.4%
很難說	31	4.7%
無意見	146	22.1%
不知道	171	25.9%
合 計	660	100%

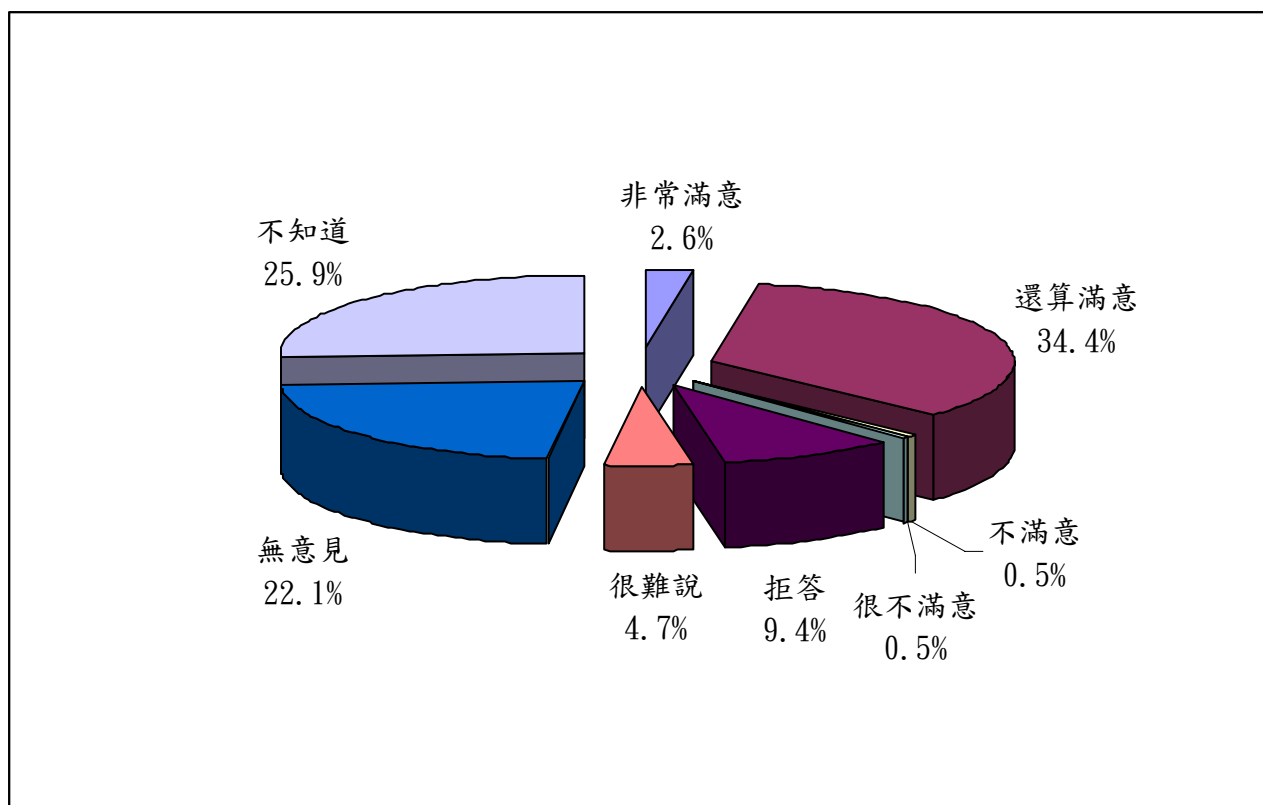


圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖

表 3-32 近 5 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
94	56.2%	10.8%	
95	45.6%	5.9%	
96	50.6%	7.4%	
97	48.1%	4.3%	
98	37.0%	1.0%	

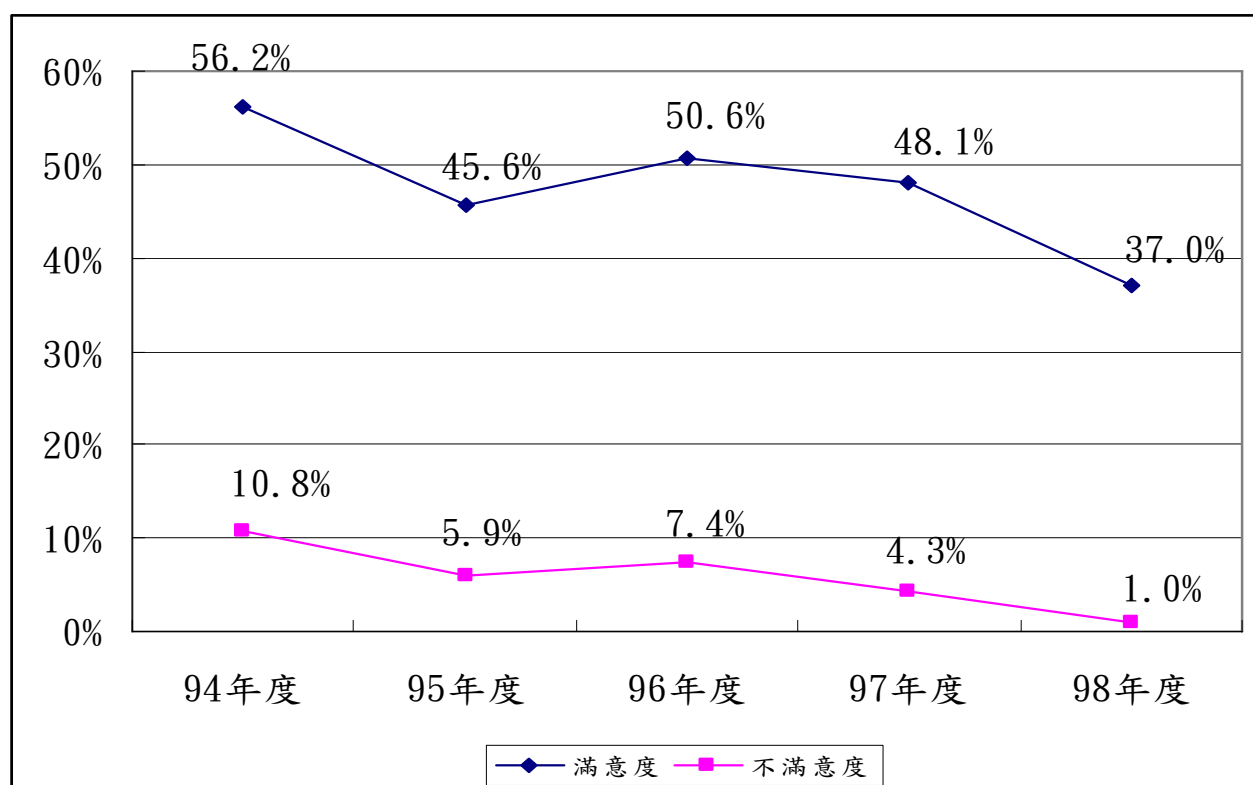


圖 3-28 近 5 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度趨勢圖

表 3-33 對目前縣政府的為民服務工作整體滿意度交叉分析表

	非常 滿意	還算 滿意	不 滿意	很不 滿意	拒答	很 難說	無 意見	不 知道	卡方檢定值
全體	2.6%	34.4%	.5%	.5%	9.4%	4.7%	22.1%	25.9%	
性別*									
男	2.6%	34.1%	.7%	.4%	11.4%	8.8%	18.7%	23.4%	$\chi^2=22.992$ P =0.002
女	2.6%	34.6%	.3%	.5%	8.0%	1.8%	24.5%	27.6%	
年齡**									
20-29 歲	1.7%	36.7%	.8%	.8%	.0%	1.7%	36.7%	21.7%	$\chi^2=89.913$ P =0.000
30-39 歲	.0%	52.9%	.0%	.0%	5.9%	4.4%	19.1%	17.6%	
40-49 歲	.9%	42.5%	.0%	.0%	5.7%	6.6%	22.6%	21.7%	
50-59 歲	5.2%	32.0%	1.3%	1.3%	11.8%	7.2%	19.6%	21.6%	
60 歲以上	2.8%	24.9%	.0%	.0%	16.0%	3.8%	16.4%	36.2%	
學歷**									
小學或以下	3.9%	25.1%	.4%	.4%	15.6%	2.6%	16.9%	35.1%	$\chi^2=97.901$ P =0.000
國(初)中	3.0%	24.1%	.0%	.0%	13.5%	9.0%	24.1%	26.3%	
高中(職)	1.7%	44.6%	.0%	.8%	5.0%	6.6%	20.7%	20.7%	
專科	.0%	51.1%	2.2%	.0%	4.4%	2.2%	22.2%	17.8%	
大學	.8%	46.3%	.8%	.8%	.0%	3.3%	32.2%	15.7%	
碩士以上	11.1%	44.4%	.0%	.0%	.0%	.0%	11.1%	33.3%	
職業**									
軍公教	7.5%	67.5%	.0%	.0%	.0%	.0%	10.0%	15.0%	$\chi^2=142.083$ P =0.000
商業、服務業	1.7%	47.9%	1.7%	.9%	2.6%	1.7%	26.5%	17.1%	
工業	.0%	21.7%	.0%	.0%	13.0%	17.4%	13.0%	34.8%	
農林漁牧業	.0%	19.4%	.0%	.0%	16.1%	22.6%	19.4%	22.6%	
自由業	.0%	39.1%	.0%	4.3%	4.3%	17.4%	26.1%	8.7%	
家庭管理	4.3%	33.6%	.7%	.7%	11.4%	2.9%	20.7%	25.7%	
待業	2.6%	24.8%	.0%	.0%	14.5%	3.4%	21.4%	33.3%	
其他	.0%	36.5%	.0%	.0%	.0%	3.8%	32.7%	26.9%	
鄉市**									
馬公市	3.6%	44.5%	.8%	.5%	3.6%	4.7%	23.7%	18.5%	$\chi^2=178.219$ P =0.000
湖西鄉	2.1%	29.5%	.0%	.0%	16.8%	6.3%	31.6%	13.7%	
白沙鄉	.0%	27.3%	.0%	.0%	25.8%	4.5%	16.7%	25.8%	
西嶼鄉	1.8%	12.3%	.0%	1.8%	15.8%	3.5%	3.5%	61.4%	
望安鄉	.0%	3.0%	.0%	.0%	15.2%	6.1%	27.3%	48.5%	
七美鄉	.0%	8.0%	.0%	.0%	4.0%	.0%	12.0%	76.0%	

三、縣民對縣政府施政之評價

(一)對縣政府的施政比較滿意的項目

表 3-34 及圖 3-29 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為改善環境整潔(28.0%)、治安維護(26.4%)、推動觀光旅遊(21.4%)。此與 97 年度治安維護 35.3%、改善環境整潔 (25.0%)、交通改善(24.5%)有很大的不同，其中改善環境整潔首度超越治安維護居首，推動觀光旅遊從 97 年度第 7 名(8.9%)躍升為本年度的第 3 位，顯示本年度觀光活動的推動受到民眾的肯定。

表 3-34 對於縣政府的施政比較滿意項目表(複選)

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁹	百分比 (總表示人次) ¹⁰	排序
公共建設		33	5.0%	2.9%	8
健全醫療保健		7	1.1%	0.6%	9
推動社會福利		107	16.2%	9.6%	5
改善環境整潔		185	28.0%	16.5%	1
治安維護		174	26.4%	15.5%	2
美化景觀風貌		139	21.1%	12.4%	4
推動工商發展		4	0.6%	0.4%	10
推動觀光旅遊		141	21.4%	12.6%	3
交通改善		81	12.3%	7.2%	6
推動文化藝術		35	5.3%	3.1%	7
辦理中小學教育		7	1.1%	0.6%	9
其他		207	31.4%	18.5%	不排序 ¹¹
合 計		1120		100%	

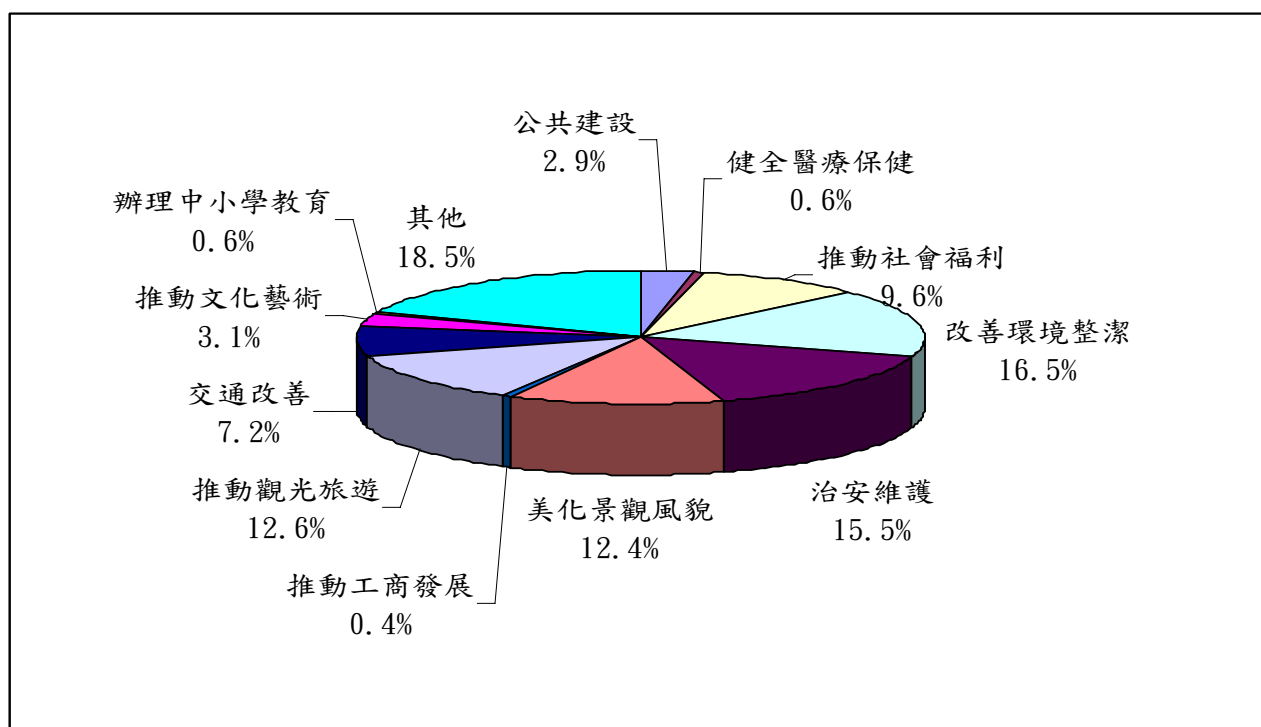


圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

⁹表示人次/660(受訪人數)

¹⁰表示人次/1120(總表示人次)

¹¹「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

表 3-35 及圖 3-30 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最不滿意的項目分別為醫療保健(60.2%)、交通改善(27.1%)、推動社會福利 (20.8%)、公共建設(17.3%)、推動工商發展(13.9%)，此與去年調查的前 3 項醫療保健(36.4%)、交通改善(19.7%)、推動社會福利 (15.7%)相同，其中醫療保健已連續 5 年都高居首位，且不满意比例似乎有逐年不斷提升的趨勢，顯示民眾對本縣醫療環境相當不滿意，有賴縣政府轉達，讓中央主管機關能加以重視，協助本縣改善醫療軟硬體設施。另交通改善不满意比例也較 97 年度的 19.7%增加 7.4%，值得相關部門的重視並尋求改善。

表 3-35 對於縣政府的施政比較不滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹²	百分比 (總表示人次) ¹³	排序
公共建設		114	17.3%	8.9%	4
健全醫療保健		397	60.2%	31.0%	1
推動社會福利		137	20.8%	10.7%	3
改善環境整潔		17	2.6%	1.3%	9
治安維護		16	2.4%	1.2%	10
美化景觀風貌		6	0.9%	0.5%	11
推動工商發展		92	13.9%	7.2%	5
推動觀光旅遊		39	5.9%	3.0%	7
交通改善		179	27.1%	14.0%	2
推動文化藝術		22	3.3%	1.7%	8
辦理中小學教育		67	10.2%	5.2%	6
其他		195	29.5%	15.2%	不排序 ¹⁴
合 計		1281		100%	

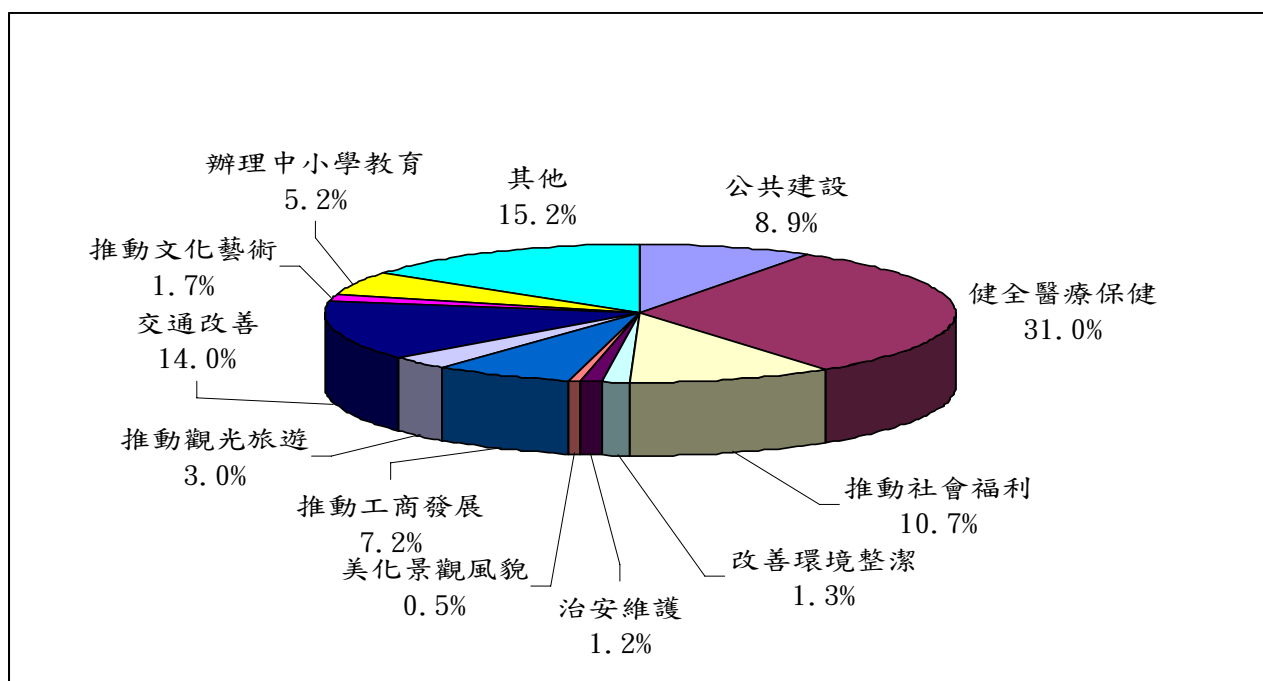


圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

¹²表示人次/660(受訪人數)¹³表示人次/1281(總表示人次)¹⁴「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-36 及圖 3-31 顯示，以回答的 660 位受訪者來分析，對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 53.3% (非常滿意 3.0%；還算滿意 50.3%)，較 97 年度的 60.8%降低 7.5%。受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 4.1%(很不滿意 0.3%；不滿意 3.8%)，較 97 年度的 12.6%減少 8.5%。另有 42.5%的民眾為較中性的答案(較 97 年度的 26.5%增加 16%)，其中有 18.2%的民眾拒答， 5.0%表示很難說，12.1%表示無意見，7.3%表示不知道。

另從表 3-37 及圖 3-32 可看出近 3 年民眾對縣政府整體施政滿意度，有略呈下降趨勢，不過民眾對縣政府不滿意程度也是呈下降現象，表示民眾對縣政府整體施政滿意度是有下降，但因為有些轉為保守的中立意見導致滿意度有下降的現象。

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，在不同的性別、年齡、學歷、職業和居住地區均達到顯著差異水準。女生滿意程度略高於男生，年齡越低者滿意程度越高，學歷越高滿意程度越高，軍公教滿意程度高於其他職業，待業失業者滿意程度低於其他職業者，馬公市、七美鄉受訪者對縣政府的整體施政表示滿意遠高於其他鄉市，西嶼鄉的滿意程度最低。不過到底是該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公時，或是對鄉市公所為民服務工作所造成的印象，仍值得未來再做進一步之追蹤調查。

表 3-36 對於縣政府的整體施政表現滿意度表

意見	比 例	人 數	百 分 比
非常滿意		20	3.0%
還算滿意		332	50.3%
不滿意		25	3.8%
很不滿意		2	0.3%
拒答		120	18.2%
很難說		33	5.0%
無意見		80	12.1%
不知道		48	7.3%
合 計		660	100%

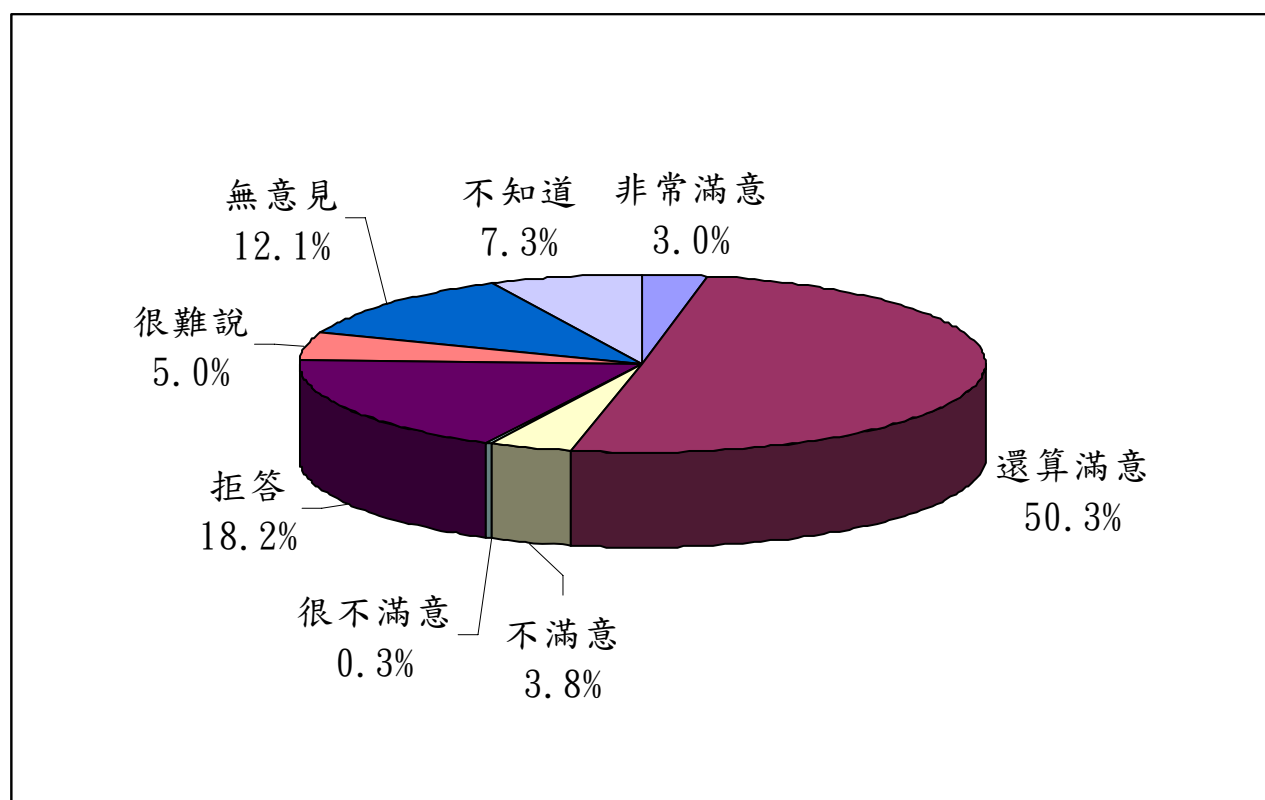


圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖

表 3-37 近 5 年民眾對於縣政府的整體施政表現滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
94	43.5%	10.2%	
95	50.1%	9.6%	
96	61.9%	10.0%	
97	60.8%	12.6%	
98	53.3%	4.1%	

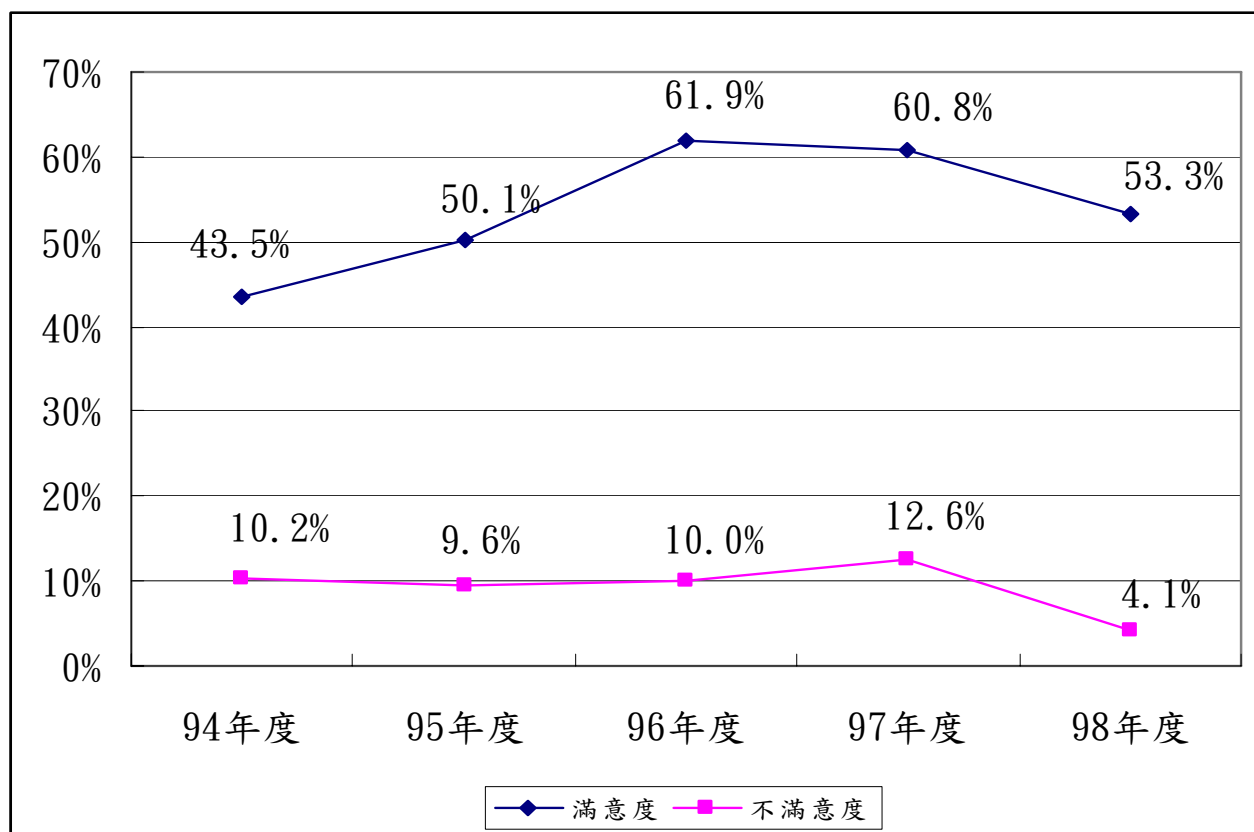


圖 3-32 近 5 年對於縣政府的整體施政表現滿意趨勢圖

表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	非常 滿意	還算 滿意	不 滿意	很不 滿意	拒答	很 難說	無 意見	不 知道	卡方檢定值
全體	3.0%	50.3%	3.8%	.3%	18.2%	5.0%	12.1%	7.3%	
性別**									
男	3.7%	47.3%	4.4%	.7%	20.1%	8.4%	9.5%	5.9%	$\chi^2=20.544$ P =0.005
女	2.6%	52.5%	3.4%	.0%	16.8%	2.6%	14.0%	8.3%	
年齡**									
20-29 歲	2.5%	73.3%	3.3%	.8%	1.7%	.8%	12.5%	5.0%	$\chi^2=102.756$ P =0.000
30-39 歲	.0%	63.2%	2.9%	.0%	11.8%	2.9%	14.7%	4.4%	
40-49 歲	.9%	63.2%	.9%	.0%	10.4%	8.5%	10.4%	5.7%	
50-59 歲	4.6%	39.9%	5.9%	.0%	24.8%	7.8%	11.1%	5.9%	
60 歲以上	4.2%	34.3%	4.2%	.5%	28.6%	4.2%	12.7%	11.3%	
教育程度**									
小學或以下	4.2%	51.7%	5.5%	1.7%		2.1%	16.4%	18.5%	$\chi^2=66.499$ P =0.001
國(初)中	8.7%	51.1%	7.6%	4.3%	1.1%	4.3%	16.3%	6.5%	
高中(職)	1.2%	61.9%	13.1%	5.4%		1.8%	8.9%	7.7%	
專科	8.2%	59.2%	10.2%	4.1%	2.0%	2.0%	8.2%	6.1%	
大學	3.9%	63.6%	11.7%	2.6%		3.9%	10.4%	3.9%	
碩士以上	7.1%	57.1%	21.4%	7.1%			7.1%		
職業**									
軍公教	10.0%	77.5%	2.5%	.0%	.0%	.0%	7.5%	2.5%	$\chi^2=119.243$ P =0.000
商業、服務業	2.6%	66.7%	3.4%	.9%	8.5%	.9%	13.7%	3.4%	
工業	.0%	47.8%	.0%	.0%	34.8%	4.3%	8.7%	4.3%	
農林漁牧業	.0%	51.6%	.0%	.0%	19.4%	22.6%	6.5%	.0%	
自由業	.0%	39.1%	.0%	.0%	13.0%	17.4%	21.7%	8.7%	
家庭管理	3.6%	47.1%	4.3%	.0%	18.6%	5.7%	12.1%	8.6%	
待業	3.0%	35.9%	4.3%	.4%	27.8%	4.7%	12.8%	11.1%	
其他	1.9%	71.2%	7.7%	.0%	3.8%	1.9%	9.6%	3.8%	
鄉市**									
馬公市	4.4%	60.2%	3.9%	.5%	8.6%	2.6%	11.2%	8.6%	$\chi^2=152.131$ P =0.000
湖西鄉	2.1%	50.5%	1.1%	.0%	18.9%	10.5%	15.8%	1.1%	
白沙鄉	1.8%	28.1%	10.5%	.0%	36.8%	1.8%	12.3%	8.8%	
西嶼鄉	.0%	3.0%	6.1%	.0%	51.5%	21.2%	12.1%	6.1%	
望安鄉	.0%	28.0%	4.0%	.0%	36.0%	4.0%	20.0%	8.0%	
七美鄉	4.4%	60.2%	3.9%	.5%	8.6%	2.6%	11.2%	8.6%	

(四) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-39 及圖 3-33 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(61.8%)、交通改善(28.8%)、推動社會福利(23.3%)、加強公共建設(17.9%)和推動工商發展 (13.3%)，與 97 年度的醫療保健(41.1%)、推動社會福利(18.8%)、交通改善(17.6%)、推動觀光旅遊(17.6%)和加強公共建設(12.2%)順序及百分比略有不同，不過應可歸納出醫療、交通改善、社福及公共建設等項目，為民眾殷切盼望縣政府相關業務單位能夠大力推動之施政項目。

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) ¹⁵	百分比 (總表示人次) ¹⁶	排序
公共建設		118	17.9%	9.0%	4
健全醫療保健		408	61.8%	31.1%	1
推動社會福利		154	23.3%	11.7%	3
改善環境整潔		17	2.6%	1.3%	9
治安維護		17	2.6%	1.3%	9
美化景觀風貌		5	0.8%	0.4%	10
推動工商發展		88	13.3%	6.7%	5
推動觀光旅遊		51	7.7%	3.9%	7
交通改善		185	28.8%	14.1%	2
推動文化藝術		25	3.8%	1.9%	8
辦理中小學教育		74	11.2%	5.6%	6
其他		171	25.9%	13.0%	不排序 ¹⁷
合 計		1313		100%	

¹⁵表示人次/660(受訪人數)

¹⁶表示人次/1313(總表示人次)

¹⁷「其他」項有很多是屬於中立沒意見因而不列入排序

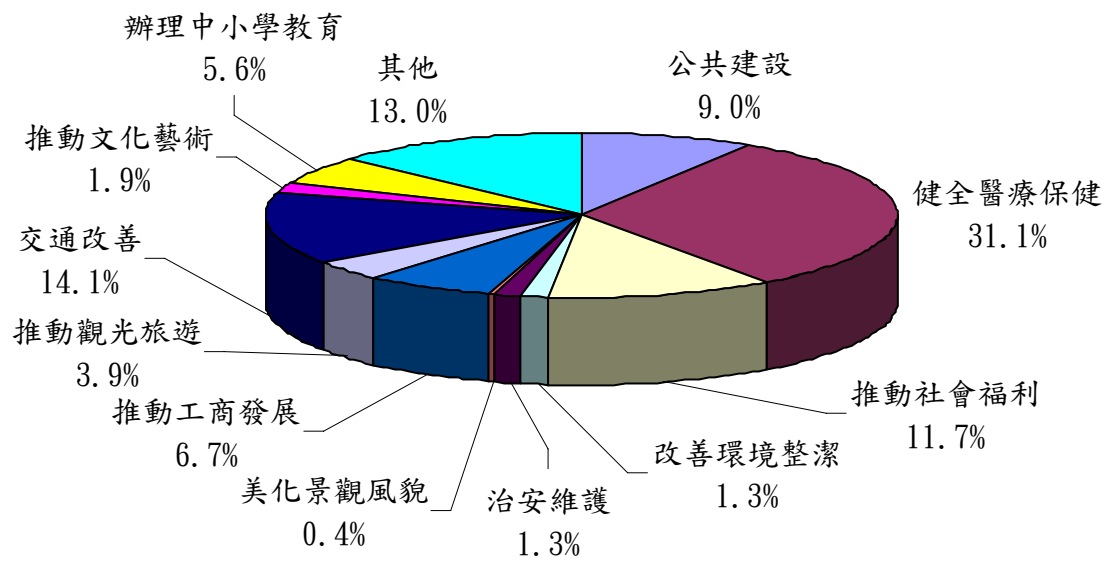


圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(五) 為民服務工作其他項民眾意見彙整

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：

1. 馬公市民意見

- (1)農漁局服務態度不佳，辦文件很麻煩，需前往許多單位。
- (2)縣政府沒有電梯。
- (3)縣政府環境不整潔，有人抽菸。
- (4)縣立體育場空氣流通不好，很熱。
- (5)稅捐處動線不明。
- (6)透過縣政府為民服務中心並沒有特別感受到便利或良好的服務或改善。
- (7)公務人員服務態度需加強輔導。
- (8)各機關無障礙設施需加強。
- (9)飛機到旺季，訂位有問題(機位班次太少)。
- (10)醫療人員缺乏。
- (11)重大疾病都要後送，醫護人員素質需提升。
- (12)醫療水準需提升，後送應該補助。
- (13)中華路環境髒亂、治安不好、交通品質不好。
- (14)缺水問題嚴重，應立即改善解決。
- (15)公車虧損，應該部份補助學生、民眾就好，而不是全額，這樣虧損仍是存在。
- (16)酒店滋事份子很多，警察沒用心管。
- (17)市區摩托車不守規則，闖紅燈情況嚴重。
- (18)部分騎樓人行道有阻礙物不通，很不安全。
- (19)西衛道路有些路面不平。
- (20)東文里往石泉路上，附近有許多營區及鐵工廠，除草人員除完草之後，並沒有將附近環境一起整理，以致蚊蟲滋生。

- (21)政府蓋房子都沒有統一規劃，建議可以效法國外做法，以美化市容。
- (22)澎湖縣內硬體建設好，才能吸引外資投入。
- (23)澎湖觀光路線需整體規劃，否則觀光客總是看不懂。
- (24)道路指標規劃，希望能更清楚。
- (25)一些大型運動賽事取消，使得愛好運動的人很反彈。
- (26)感覺跟上屆縣政府比較有差，這屆比較不喜歡公關。
- (27)覺得四年來都沒有什麼進步。

2. 湖西鄉民意見

- (1)旺季飛機班次太少。
- (2)公車班次太少。

3. 白沙鄉民意見

- (1)赤崁衛生所辦事速度太慢了。
- (2)希望縣政府能多舉辦村民間聯誼活動。
- (3)老伴有重病，縣府是否有辦理補助金額。

4. 西嶼鄉民意見

- (1)有至為民服務中心接洽反應，但沒有得到滿意的結果。
- (2)有參與縣民時間，但沒有得到滿意的結果，如同虛設。
- (3)縣政府對漁民漠不關心，油價高漲，造成成本負擔增加，而魚價又沒辦法提高，根本無法養家糊口，希望政府能夠對魚價設一個公定價格，保障漁民，漁民才不會辛苦的捕漁，都只能低價賤賣。
- (4)衛生所常換醫生。
- (5)海岸線觀光推動的同時也要注意保育工作。
- (6)行動不便老人生病，無法出門看病，以前醫生會到家裡看診，現在則沒有這項服務。
- (7)類似問卷以前就做過了，反應過的問題都沒有改善，政府官員都不重視人民真正的意見。

- (8)政府官員只會作秀，漠視人民真正的需求。
- (9))西嶼鄉這邊路面整修後又馬上挖的坑坑洞洞，影響行車安全。
- (10)多傾聽民意，否則人民反應再多也沒用。
- (11)漁業蕭條，希望政府官員重視。
- (12)小學校缺乏競爭，建議多舉辦各校互動教學，例如兩校間的比賽活動。
- (13)社區休閒活動場所較缺乏。
- (14)政府應對於弱勢人員應該多給予實際幫助。

5. 望安鄉民意見

- (1)住將軍感受不到政府對我們的關心。
- (2)將軍對外交通非常不方便。
- (3)是選舉要到了嗎？才會關心我們意見。
- (4)社區休閒活動場所較缺乏。

6. 七美鄉民意見

- (1)住七美太遠沒機會使用到縣民服務時間。
- (2)住七美，天氣不好時對外交通即中斷，很不方便。
- (3)七美衛生所有二位醫生，其中有一位醫生看病所開的感冒藥，吃了不會好，拿另一位醫生開的藥單，請他開相同的藥，竟回答此藥太貴不能開，難道七美人命較不值錢？。
- (4)住七美對外交通不便，航班太少，機票、船票都買不到。
- (5)種植紅龍果，優先補助村長栽種，村民要排隊，請問要排到何時？難道作官才享有此福利？

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府各機關為民服務以及施政之意見，以提供各機關施政推動之參考。為達調查目的，於 98 年 7 月 27 日至 8 月 6 日每日上午 9 點半到晚上 9 點半。以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 1,601 通電話，成功完成 660 位合格受訪者之調查，經統計分析得到結論如下：

(一)為民服務各項調查項目滿意程度受到不表態中立意見增加影響，導致較前一年略有退步，但不滿意程度也有相對下降，此些數據變化值得相關單位重視，以便提升民眾對縣政府為民服務工作滿意度：

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 96.1%，較 97 年度略升 2%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 95.7%，較 97 年度提升 6.2%；由於本年度不表態的中立意見大幅增加，導致許多滿意度數據調查項目較 97 年度下滑，如受訪者對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 71.2%，較 97 年度退步了 14.6%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 49.1%，比 97 年度下降 16.8%；對縣政府為民服務的滿意程度為 37.0%，較 97 年度下降 11.1%。不過不滿意程度也有相對下降，如受訪者對縣政府服務人員的服務態度不滿意度為 1.3%，較 97 年度下降 3.6%；對服務場所內外環境及服務設施不滿意度為 1.3%，較 97 年度下降 2.6%；對縣政府公務人員的辦事效率不滿意度為 2.5%，較 97 年度下降 4.6%；對縣政府為民服務的不滿意度為 1.0%，較 97 年度下降 4.3%；此些數據變化對縣府團隊來說，應該要特別注意，相關單位應加強督促所屬人員為民服務工作，以便提升民眾對縣政府為民服務工作滿意度。

(二)民眾知道對為民服務中心及縣民時間仍是偏低：

在全體 660 位受訪者中，有 110 人(16.7%)知道縣府設有為民服務中心提供

洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較 97 年度降低 4.0%，顯示為民服務中心的宣導仍有賴相關部門廣為宣導，以增加該中心的知名度。本年度民眾對為民服務中心人員提供之服務滿意度有上升，不滿意則有降低現象，且依縣政府資料顯示為民服務中心（詢問台），97 年度共受理 8,081 件服務案件，顯見為民服務中心在為民服務工作仍有其重要之功能。

有 12.9%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，較 97 年度下降 6.7%，仍有賴相關部門進一步宣導，讓民眾能充分使用此一機制。在 7 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 28.6%滿意縣民時間解決問題之服務，較 97 年度降低，值得相關單位注意。

(三)縣政府整體施政滿意度屬於中高滿意程度，但近 3 年民眾對縣政府整體施政滿意度，有略呈下降趨勢：

受到不表態的中立意見較前一年度增加 16.0%影響，受訪者對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 53.3%，較 97 年度下滑 7.5%，對縣政府整體施政表現不滿意度為 4.1%，較 97 年度下降 8.5%。近 3 年民眾對縣政府整體施政滿意度，有略呈下降趨勢，值得縣府團隊注意。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別改善環境整潔、治安維護、推動觀光旅遊、美化景觀風貌、推動社會福利，其中改善環境整潔首度超越治安維護居首。最不滿意的項目分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、公共建設、推動工商發展，其中醫療保健已連續 5 年都高居首位。認為應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、加強公共建設和推動工商發展。

二、建議：

根據研究結果與結論，本研究建議如下：

(一)持續加強服務人員服務態度，加強為民服務：

研究結果顯示民眾不表態的中立意見增加，導致認知今年縣政府整體為民服務滿意度有較去年降低，由於為民服務工作為一長期性、持續性的工作，建議縣政府各單位主管應督導所屬加強服務態度與熱誠，方能爭取更多民眾的肯定。

(二)加強改善民眾不滿意的施政項目：

研究結果顯示民眾對縣政府施政最不滿意的前 5 項分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、公共建設、推動工商發展，其中醫療保健已連續 5 年都高居首位。建議相關業務單位應反應中央單位，協助本縣改善醫療環境，提升醫療品質，以降低本縣民眾的不滿。

(三)強化為民服務中心及縣民時間之宣導：

研究結果顯示民眾知道縣政府為民服務中心及縣民時間的人數不多且較去年度下降，有賴相關部門加強宣導，使民眾能充分利用此一功能。

(四)重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案：

在 54-56 頁本報告依據各鄉市民眾回答之意見，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，研擬改善方案，以消民怨。

(五)深入探討不同居住地區民眾對於為民服務工作、施政滿意度之差異來源：

研究中發現不同居住地區民眾對於公務人員辦事效率、為民服務工作、施政滿意度等項目滿意程度有差異，不過到底是民眾認知該鄉市所在的縣府所屬機關或是到本島縣政府相關部門洽公，或是對鄉市公所之服務人員所造成的印象，本調查並未深入探討原因，建議未來研究者可以針對此一事項，深入探討。

(六)寬列預算持續辦理為民服務調查工作：

為民服務工作為一長期性、持續性與創新性的工作，必須經常重視民情輿情的收集，運用民意調查來了解各業務單位服務品質的良窳，以便督促各單位能夠持續維持便民服務措施，建議主管機關應寬列預算持續辦理為民服務調查工作，以做為縣政府制定為民服務政策、改善服務品質，提高縣民滿意度的參考，以贏得縣民更多的掌聲。

參考文獻

天下編輯部(民 95)。人民幸福與縣市長滿意度調查，天下雜誌 2006 年 8 月號，頁 118-123。

黃人傑(民 86)。為民服務的基本觀念與修養。訓育研究，第 36 卷第 3 期，頁 26-30。

黃大洲(民 92)。如何提升為民服務品質。研考雙月刊，第 20 卷第 6 期，頁 3-11。

趙美珍(民 92)。行政院推動提升服務品質現況之研析。研考雙月刊，第 27 卷第 3 期，頁 88-100。

澎湖縣政府(民 91)。澎湖縣九十年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 92)。澎湖縣九十一年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 93)。澎湖縣九十二年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

澎湖縣政府(民 94)。澎湖縣九十三年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。

陳甦彰(民 94)。澎湖縣九十四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)。澎湖縣九十五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)。澎湖縣九十六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)。澎湖縣九十七年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。

劉德振(民 92)。公部門實施顧客導向引起之衝突與解決之道-以台南縣戶政人員為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

聯合報系民意調查中心(民 92)。桃園縣民對縣政府施政滿意度民意調查報告。

聯合行銷研究公司。

附錄 1、澎湖縣政府 98 年度為民服務滿意度調查問卷

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民意調查，可否打擾你兩分鐘回答問卷，調查題目共 15 大題，謝謝您的合作。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，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？(電話網路親訪都算)

- ☐1. 有 ☐2. 沒有

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男 ☐2. 女

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. 軍公教 ☐2. 商業、服務業 ☐3. 工業 ☐4. 農林漁牧業
☐5. 自由業 ☐6. 家庭管理 ☐7. 無業或待業中 ☐8. 其他_____

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

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？(可提示，可複選)

- ☐1. 縣政府府內單位 ☐2. 警察局(分局、派出所) ☐3. 消防局(消防小隊) ☐4. 農漁局
☐5. 稅捐處 ☐6. 衛生局(衛生所) ☐7. 環保局 ☐8. 文化局
☐9. 公共車船處 ☐10. 戶政事務所 ☐11. 地政事務所 ☐12. 縣立體育場
☐13. 家畜疾病防治所 ☐14. 水產種苗繁殖場 ☐15. 其他_____

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

- ☐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. 您是透過什麼方式接洽？(可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 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. 縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 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. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

5. 您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) ☐2. 還算滿意(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. 拒答 ☐6. 很難說
☐7. 無意見 ☐8. 不知道

5-1. 請問您非常滿意或還算滿意的理由為何？(★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 請問您不滿意或最不滿意的理由為何？(★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. 您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步？

- ☐1. 進步很多 ☐2. 進步一點點 ☐3. 有些退步(跳答 8 題) ☐4. 退步很多(跳答 8 題)
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您認為有些退步或退步很多的原因是什麼？) _____

7. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是

- ☐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 _____

(跳答第 9 題)

8. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？

- ☐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

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道(續答 9-1 題) ☐2. 不知道(續答 10 題)

9-1. 請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？

- ☐1. 是 (續答 9-2 題) ☐2. 否 (跳答 10 題)

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

10. 請問您知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

- ☐1. 知道 (續答 10-1 題) ☐2. 不知道 (續答 11 題)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 是 (續答 10-2 題) ☐2. 否 (跳答 11 題)

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

11. 整體而言，您對目前縣政府的為民服務工作，感覺上滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼？)

12. 您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？(提示後，問他最滿意的 1、2、3 複選三項)

- ☐1. 公共建設方面 ☐2. 健全醫療保健方面 ☐3. 推動社會福利方面 ☐4. 改善環境整潔方面
☐5. 治安維護方面 ☐6. 美化景觀風貌方面 ☐7. 推動工商發展方面 ☐8. 推動觀光旅遊方面
☐9. 交通改善方面 ☐10. 推動文化藝術方面 ☐11. 辦理中小學教育方面 ☐12. 其他 _____

13. 您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？(提示後，問他最不滿意的 1、2、3 複選三項)

- ☐1. 公共建設方面 ☐2. 健全醫療保健方面 ☐3. 推動社會福利方面 ☐4. 改善環境整潔方面
☐5. 治安維護方面 ☐6. 美化景觀風貌方面 ☐7. 推動工商發展方面 ☐8. 推動觀光旅遊方面
☐9. 交通改善方面 ☐10. 推動文化藝術方面 ☐11. 辦理中小學教育方面 ☐12. 其他 _____

14. 整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意
☐5. 拒答 ☐6. 很難說 ☐7. 無意見 ☐8. 不知道

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

15. 您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？(提示後，問他最優先的 1、2、3 複選三項)

- ☐1. 公共建設方面 ☐2. 健全醫療保健方面 ☐3. 推動社會福利方面 ☐4. 改善環境整潔方面
☐5. 治安維護方面 ☐6. 美化景觀風貌方面 ☐7. 推動工商發展方面 ☐8. 推動觀光旅遊方面
☐9. 交通改善方面 ☐10. 推動文化藝術方面 ☐11. 辦理中小學教育方面 ☐12. 其他 _____

電話號碼： _____

訪問者： _____

複查人員： _____

時間： _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

時間： _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

附錄 2、訪員訓練注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意翻閱書本或電話本，將十位數與個位數相加得到抽樣的第 1 個名單，然後每 25 個抽取 1 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. 到縣政府相關單位大部份可以提示戶政事務所衛生所或地政事務所(範圍可參考第 2 題，其餘單位不在調查範圍內)除親訪放，只要有用電話或網路查詢都算是。
4. 每人負責 66 通電話，先打完者再協助其他組人員。
5. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大物流系 000)。
6. 接電話的人請及詢問是否滿 20 歲，若滿 20 十歲即視為抽樣對象，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。
7. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
8. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
9. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
10. 問問題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及姓氏以便督導員抽查。
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. 若有問題請即刻與督導員聯繫排除。
18. 如果是 Q & A 上面沒有的，請記下受訪者的各式問題以便列為下次參考。

Q & A

1. 調查是誰委託的？

A：這是在學校修市場調查的作業(系上電話 9264115-3902)，經費是由縣政府計畫室提供。

2. 與年底縣長選舉是否有關？

A：這是學術研究，與年底選舉一點關係都沒有，問的內容都是為民服務的事項，請您放心回答。

3. 我很忙沒空？

A：這是在學校修市場調查的作業，可不可以幫我一個忙，只要花您兩分鐘時

間回答一些問題。

4. 你怎麼知道我的電話？

A：我是按電話簿隨機抽樣的。

5. 你會不會洩漏我的資料？

A：這是學術研究，你的資料我們會保密，分析時是用統計資料呈現，不會知道是誰，請您放心。

6. 我怎麼知道你不是詐騙集團？

A：你可以打到我們學校或是縣政府電話查證，現在 06-9264115 轉 3902 或是白天打到我們系上電話 9264115 轉 3902。

7. 回答完有沒有贈品？

A：不好意思，這是學術研究，所以沒有贈品，您的意見我會跟我們老師反應。

8. 題目怎麼這麼多？

A：總共有 16 題，快完了，麻煩您配合一下，我念快一點好了。

9. 你可不可以明天再打來？

A：不好意思，因為我必須今天完成，還是謝謝您。

10. 我不識字啦？

A：不好意思，我用問的，您只要把您的意見告訴我，我會幫您填的。

11. 我有事情要陳情？

A：我幫你紀錄下來，請我們老師跟縣政府反應。

12. 您們是不是拿了縣政府很多錢在幫他們說好話？

A：我們純粹作調查而已，會忠實的把每一個人意見紀錄下來，不會加上自己的意見，請您放心。

13. 我都沒去過縣政府辦事情不會回答？

A：沒關係，我只問 4 個問題和基本資料就好。

14. 我都不滿意啦，你不要再問了？

A：我很快把題目念完，您再考慮看看是不是全部不滿意。

附錄 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？（電話網路親訪都算）

☐1. 有 (240) ☐2. 沒有 (420)

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男 (273) ☐2. 女 (387)

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 (120) ☐2. 30-39 歲 (68) ☐3. 40-49 歲 (106)
☐4. 50-59 歲 (153) ☐5. 60 歲以上 (213)

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下 (231) ☐2. 國(初)中 (133) ☐3. 高中(職) (121)
☐4. 專科 (45) ☐5. 大學 (121) ☐6. 碩士及以上 (9)

請問您的職業：☐1. 軍公教 (40) ☐2. 商業、服務業 (117) ☐3. 工業 (23)
☐4. 農林漁牧業 (31) ☐5. 自由業 (23) ☐6. 家庭管理 (140)
☐7. 無業或待業中 (234) ☐8. 其他_____ (52)

請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市 (384) ☐2. 湖西鄉 (95) ☐3. 白沙鄉 (66)
☐4. 西嶼鄉 (57) ☐5. 望安鄉 (33) ☐6. 七美鄉 (25)

※若第一題答“沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？（可提示，可複選）

☐1. 縣政府府內單位 (45) ☐2. 警察局(分局、派出所) (5) ☐3. 消防局(消防小隊) (0)
☐4. 農漁局 (13) ☐5. 稅捐處 (36) ☐6. 衛生局(衛生所) (108) ☐7. 環保局 (3)
☐8. 文化局 (25) ☐9. 公共車船處 (10) ☐10. 戶政事務所 (93) ☐11. 地政事務所 (7)
☐12. 縣立體育場 (4) ☐13. 家畜疾病防治所 (0) ☐14. 水產種苗繁殖場 (0) ☐15. 其他____ (1)

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

☐1. 反映意見 (2) ☐2. 查詢事項 (17) ☐3. 申辦文件 (62) ☐4. 尋求服務 (152)
☐5. 公文交換、遞送 (3) ☐6. 其他_____ (4)

4. 您是透過什麼方式接洽？（可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 4-5 題繼續問）

☐1. 資訊網路(轉第 4-1 題) (6) ☐2. 電話(轉第 4-2 題) (42) ☐3. 書面(轉第 4-3 題) (1)
☐4. 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題) (231) ☐5. 其他_____ (1)

4-1. 縣政府及附屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意 (1) ☐2. 還算滿意 (2) ☐3. 不滿意 (3) ☐4. 很不滿意 (0)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (0) ☐7. 無意見 (0) ☐8. 不知道 (0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 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 (4) ☐2. 還算滿意 (36) ☐3. 不滿意 (1) ☐4. 很不滿意 (0)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (1) ☐7. 無意見 (0) ☐8. 不知道 (0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

☐1. 非常滿意 (0) ☐2. 還算滿意 (0) ☐3. 不滿意 (0) ☐4. 很不滿意 (0)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (0) ☐7. 無意見 (1) ☐8. 不知道 (0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 (52) ☐2. 還算滿意 (170) ☐3. 不滿意 (2) ☐4. 很不滿意 (1)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (3) ☐7. 無意見 (2) ☐8. 不知道 (1)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 (48) ☐2. 還算滿意 (173) ☐3. 不滿意 (2) ☐4. 很不滿意 (1)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (1) ☐7. 無意見 (4) ☐8. 不知道 (2)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？) _____

5. 您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) (38) ☐2. 還算滿意(續答 5-1 題) (133)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (5) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (1)
☐5. 拒答 (5) ☐6. 很難說 (18)
☐7. 無意見 (19) ☐8. 不知道 (21)

5-1. 請問您非常滿意或還算滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序清楚 (22) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易 (27)
☐3. 審查流程迅速 (2) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡 (159)
☐5. 發證或發照迅速 (10) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速 (19)
☐7. 其他 _____ (1)

5-2 請問您不滿意或最不滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚 (0) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣 (1)
☐3. 審查或勘查流程冗長 (1) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡 (5)
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長 (1) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢 (1)
☐7. 審核人員挑剔 (1) ☐8. 涉及的相關單位過多 (3)
☐9. 其他 _____ (3)

6. 您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步？

- ☐1. 進步很多 (20) ☐2. 進步一點點 (98) ☐3. 有些退步(跳答 8 題) (5)
☐4. 退步很多(跳答 8 題) (0) ☐5. 拒答 (1) ☐6. 很難說 (28)
☐7. 無意見 (57) ☐8. 不知道 (31)

(可以說出您認為有些退步或退步很多的原因是什麼？) _____

7. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是

- ☐1. 服務人員服務態度 (102) ☐2. 整體服務空間與設施 (22)
☐3. 明確且便捷的作業流程 (11) ☐4. 資訊化的應用 (11)
☐5. 服務人員的專業能力 (13) ☐6. 其他 _____ (17)

(跳答第 9 題)

8. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？

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

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道(續答 9-1 題) (110) ☐2. 不知道(續答 10 題) (550)

9-1. 請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？

☐1. 是 (續答 9-2 題) (7) ☐2. 否 (跳答 10 題) (103)

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？

☐1. 非常滿意 (3) ☐2. 還算滿意 (3) ☐3. 不滿意 (1) ☐4. 很不滿意 (0)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (0) ☐7. 無意見 (0) ☐8. 不知道 (0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

10. 請問您知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

☐1. 知道 (續答 10-1 題) (85) ☐2. 不知道 (續答 11 題) (575)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

☐1. 是 (續答 10-2 題) (7) ☐2. 否 (跳答 11 題) (78)

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

☐1. 非常滿意 (1) ☐2. 還算滿意 (1) ☐3. 不滿意 (2) ☐4. 很不滿意 (1)
☐5. 拒答 (0) ☐6. 很難說 (1) ☐7. 無意見 (0) ☐8. 不知道 (1)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

11. 整體而言，您對目前縣政府的為民服務工作，感覺上滿不滿意？

☐1. 非常滿意 (17) ☐2. 還算滿意 (227) ☐3. 不滿意 (3) ☐4. 很不滿意 (3)
☐5. 拒答 (62) ☐6. 很難說 (31) ☐7. 無意見 (146) ☐8. 不知道 (171)

(對以上各項不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

12. 您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？(提示後，問他最滿意的 1、2、3 複選三項)

☐1. 公共建設方面 (33) ☐2. 健全醫療保健方面 (7) ☐3. 推動社會福利方面 (107)
☐4. 改善環境整潔方面 (185) ☐5. 治安維護方面 (174) ☐6. 美化景觀風貌方面 (139)
☐7. 推動工商發展方面 (4) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (141) ☐9. 交通改善方面 (81)
☐10. 推動文化藝術方面 (35) ☐11. 辦理中小學教育方面 (7)
☐12. 其他 _____ (207)

13. 您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？(提示後，問他最不滿意的 1、2、3 複選三項)

☐1. 公共建設方面 (114) ☐2. 健全醫療保健方面 (397) ☐3. 推動社會福利方面 (137)
☐4. 改善環境整潔方面 (17) ☐5. 治安維護方面 (16) ☐6. 美化景觀風貌方面 (6)
☐7. 推動工商發展方面 (92) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (39) ☐9. 交通改善方面 (179)
☐10. 推動文化藝術方面 (22) ☐11. 辦理中小學教育方面 (67)
☐12. 其他 _____ (195)

14. 整體而言，您對縣政府的整體施政表現滿不滿意？

☐1. 非常滿意 (20) ☐2. 還算滿意 (332) ☐3. 不滿意 (25) ☐4. 很不滿意 (2)
☐5. 拒答 (120) ☐6. 很難說 (33) ☐7. 無意見 (80) ☐8. 不知道 (48)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

15. 您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？(提示後，問他最優先的 1、2、3 複選三項)

☐1. 公共建設方面 (118) ☐2. 健全醫療保健方面 (408) ☐3. 推動社會福利方面 (154)
☐4. 改善環境整潔方面 (17) ☐5. 治安維護方面 (17) ☐6. 美化景觀風貌方面 (5)
☐7. 推動工商發展方面 (88) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (51) ☐9. 交通改善方面 (185)
☐10. 推動文化藝術方面 (25) ☐11. 辦理中小學教育方面 (74)
☐12. 其他 _____ (171)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片



訪員訓練



電話訪問