

澎湖縣政府委託辦理
99 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 99 年 11 月 18 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，本調查於 99 年 10 月 7 日、10 月 8 日、10 月 11 日每日下午 6 點半到 9 點半，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,250 通電話，成功完成 630 位合格受訪者之調查。

調查結果顯示受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 93.3%，不滿意度為 3.0%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 89.1%，不滿意度為 4.8%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 78.2%，不滿意度為 13.4%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 60.9%，認為退步的有 10.6%；對縣政府為民服務的滿意度為 39.1%，不滿意度為 9.5%；對縣政府的整體施政表現滿意度為 49.8%，不滿意度為 14.2%。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①治安維護、②交通改善、③改善環境整潔、④推動社會福利、⑤推動觀光旅遊。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健、②推動社會福利、③交通改善、④推動工商發展、⑤改善農漁牧政策，其中醫療保健已連續 6 年高居首位。受訪者認為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推動工商發展、⑤推動觀光旅遊。

針對調查結果，本研究提出①持續加強服務人員服務態度，加強為民服務；②加強改善民眾不滿意的施政項目；③強化為民服務中心及縣民時間之宣導；④重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案；⑤寬列預算持續辦理為民服務調查工作；⑥檢討問卷調查項目等建議。

目 錄

摘要-----	I
壹、背景說明-----	1
貳、調查設計-----	2
參、調查結果-----	4
一、基本資料 -----	4
二、縣民對縣政府為民服務工作之評價-----	8
三、縣民對縣政府施政之評價-----	34
肆、結論及建議-----	44
一、結論 -----	44
二、建議 -----	45
參考文獻-----	47
附錄 1、澎湖縣政府 99 年度為民服務滿意度調查問卷-----	48
附錄 2、訪員訓練注意事項 -----	52
附錄 3、問卷各題項答題原始資料 -----	53
附錄 4、訪員訓練及電話調查相片 -----	57

表 目 錄

表 2-1 樣本代表性檢定	3
表 3-1 性別統計表	4
表 3-2 年齡統計表	5
表 3-3 教育程度統計表	5
表 3-4 職業統計表	6
表 3-5 居住地區統計表	7
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表	8
表 3-7 接洽過縣政府單位統計表	9
表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表	10
表 3-9 洽公途徑統計表	11
表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	12
表 3-11 近 6 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	13
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表	14
表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	15
表 3-14 近 6 年民眾對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	16
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	17
表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	18
表 3-17 近 6 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	19
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	20
表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表	21
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表	22
表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表	23
表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表	24
表 3-23 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項	25
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	26

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表 -----	26
表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表 -----	27
表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表 -----	28
表 3-28 是否知道縣民時間意見表 -----	29
表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表 -----	29
表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表 -----	30
表 3-31 縣政府的為民服務工作整體滿意度表 -----	31
表 3-32 近 6 年民眾對縣政府的為民服務工作整體滿意度統計表 -----	32
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 ---	33
表 3-34 對於縣政府的施政比較滿意項目表 -----	34
表 3-35 對於縣政府的施政比較不滿意項目表 -----	36
表 3-36 對於縣政府的整體施政表現滿意度表 -----	37
表 3-37 近 6 年民眾對於縣政府的整體施政表現滿意度統計表 -----	38
表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表 -----	39
表 3-39 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表 -----	40

圖 目 錄

圖 3-1 性別分布圖	4
圖 3-2 年齡分布圖	5
圖 3-3 教育程度分布圖	6
圖 3-4 職業分布圖	7
圖 3-5 居住地區分布圖	8
圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圓形圖	8
圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖	9
圖 3-8 至縣府接洽公務目的圓形圖	10
圖 3-9 洽公途徑圓形圖	11
圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	13
圖 3-11 近 6 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	13
圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度長條圖	15
圖 3-13 近 6 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	16
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	18
圖 3-15 近 6 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖	19
圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	21
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	22
圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	23
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	25
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	26
圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖	27
圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖	27
圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖	28
圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖	29
圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖	29

圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖 -----	30
圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖 -----	31
圖 3-28 近 6 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意趨勢圖 -----	32
圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖 -----	35
圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖 -----	36
圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖 -----	38
圖 3-32 近 6 年民眾對縣政府整體施政表現滿意趨勢圖 -----	38
圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖 -----	41

壹、背景說明

隨著社會的進步與時代的變遷，人民對政府的要求與日俱增，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，或是機關服務設備的不足，導致抱怨在所難免，因而如何本著「顧客導向」理念，將企業經營管理的觀念與作法應用於為民服務工作上，藉以提升施政的效能與效率，已成為政府當務之急。

政府施政必須以民意為導向，重視及收集民意已成為現代政府必須具備的條件，澎湖縣政府為了了解本縣縣民對縣政府各單位為民服務及施政的意見，自 94 年度起委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理學系採電話訪問調查民眾的意見，以便能提供澎湖縣政府更能掌握為民服務及施政的成效。

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，以使為民服務及施政工作能精益求精，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，調查問卷如附件 1。
- 三、訪員選取及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流系三年級學生及服務業經營管理研究所研究生共 11 人，於 99 年 9 月 27 日(一)中午 12 點到 1 點半接受訪員訓練後擔任，調查期間並由資深人員擔任督導員，隨時督導電訪之進行，訪員須知如附件 2。
- 四、調查時間：99 年 10 月 7 日(四)、10 月 8 日(五)、10 月 11 日(一)每日下午 6 點半到晚上 9 點半。
- 五、抽樣方法：以中華電信 99-100 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 630 位，抽樣誤差在正負 3.91%範圍內。
- 七、撥號結果：

本次調查共計打出 2,250 通電話，其中拒答者為 606 通(26.9%)，835 通沒人接聽(37.1%)，71 通無大人在家(3.2%)，88 通電話錯誤(3.9%)，其他原因 20 通(0.9%)，成功完成 630 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 28.0%。
- 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 99 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 0.14861(p 值為 0.999)，未達 0.05 顯著水準(見表 2-1)，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
地區	人數	理論值	人數	百分比	
馬公市	56,573	364.63	364	57.8%	$\chi^2=0.1486$ $P=0.999$
湖西鄉	13,668	88.10	91	14.4%	
白沙鄉	10,736	69.20	69	11.0%	
西嶼鄉	8,439	54.39	53	8.4%	
望安鄉	4,763	30.70	30	4.8%	
七美鄉	3,566	22.98	23	3.6%	
合計	97,745	630	630		

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 630 人，其中男性為 267 人(42.4%)，女性為 363 人(57.6%)，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	267	42.4%
女	363	57.6%
合 計	630	100%

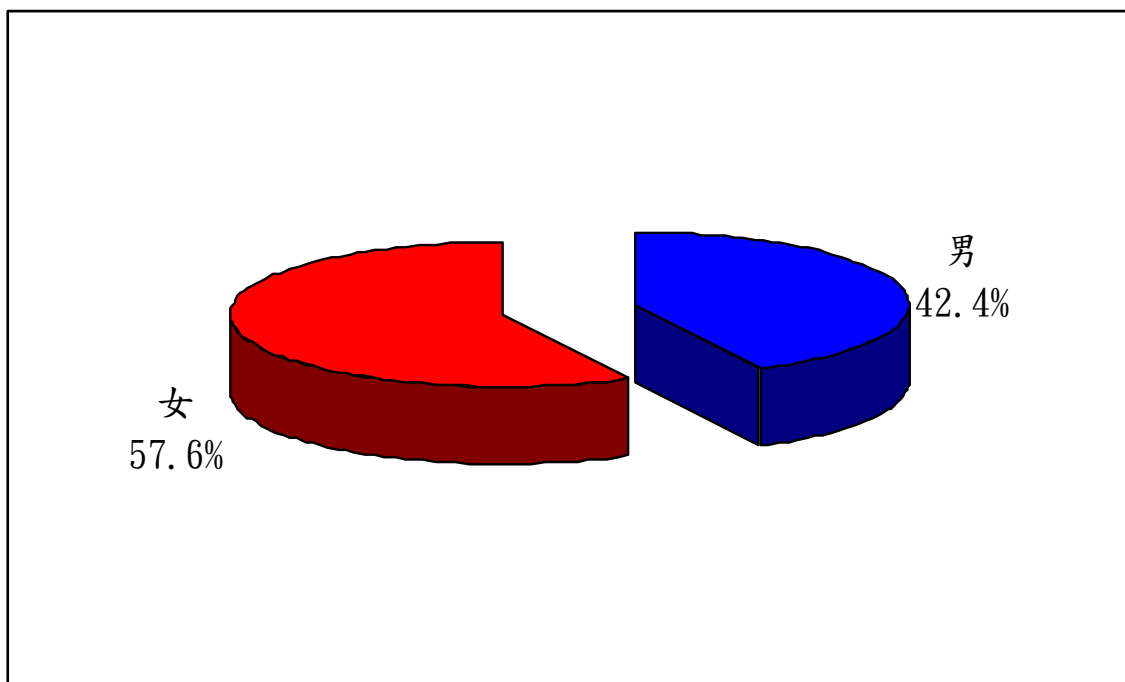


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 38.1%最多，其次為 50-59 歲的 20.6%，接著為 40-49 歲的 19.9%，30-39 歲及 20-29 歲分別為 12.7%和 8.7%，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	55	8.7%
30—39 歲	80	12.7%
40—49 歲	125	19.9%
50—59 歲	130	20.6%
60 歲以上	240	38.1%
合 計	630	100%

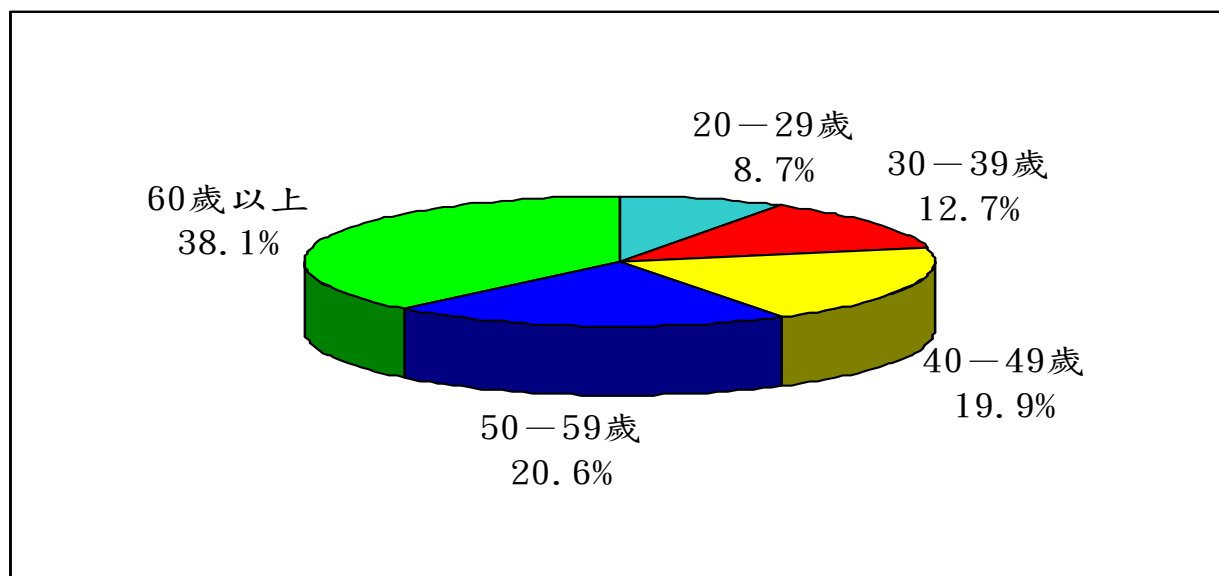


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 40.6%最多，其次為高中（職）的 22.9%，大學為 13.5%，國（初）中為 13.3%，專科及碩士分別為 7.2%和 2.5%，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	256	40.6%
國（初）中	84	13.3%
高中（職）	144	22.9%
專 科	45	7.2%
大 學	85	13.5%
碩 士	16	2.5%
合 計	630	100%

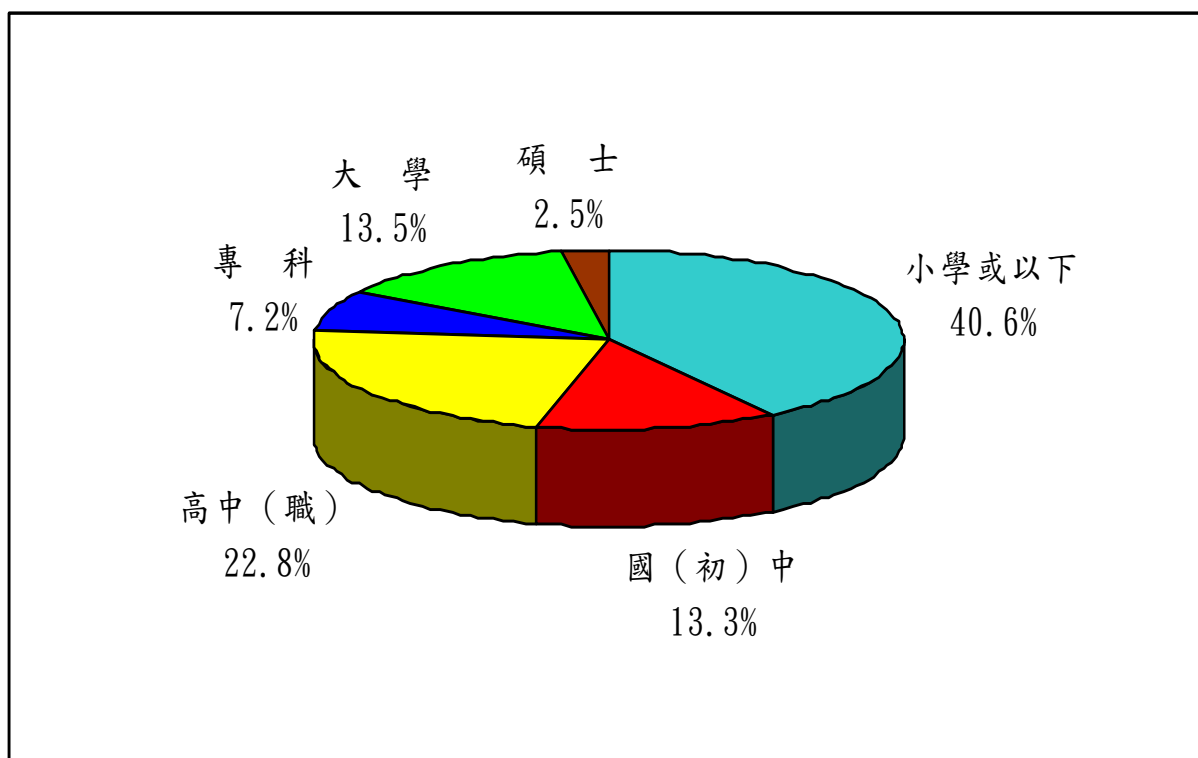


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業或待業 26.7%最多，推估這部分應屬於無工作能力的老人居多，其次是家庭管理的 20.8%和商業、服務業的 15.6%，軍公教也有 9.3%，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	59	9.3%
商業、服務業	98	15.6%
工業	26	4.1%
農林漁牧業	21	3.3%
自由業	29	4.6%
家庭管理	131	20.8%
無業或待業	168	26.7%
其他	98	15.6%
合 計	630	100%

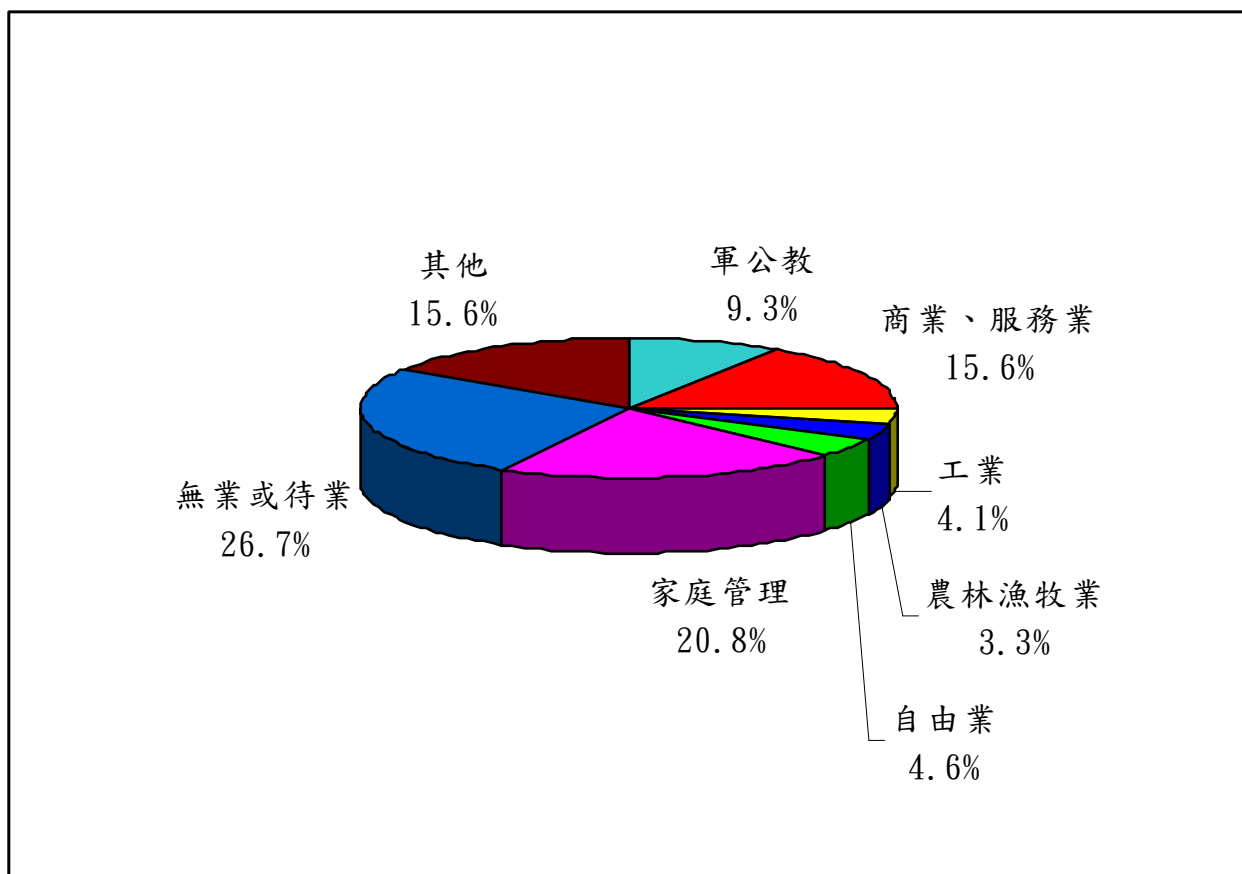


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 57.8%最多，其次依序為湖西鄉 14.4%、白沙鄉 11.0%、西嶼鄉 8.4%、望安鄉 4.8%、七美鄉 3.6%，詳如表 3-5 及圖 3-5 所示。

表 3-5 居住地區統計表

居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	364	57.8%
湖西鄉	91	14.4%
白沙鄉	69	11.0%
西嶼鄉	53	8.4%
望安鄉	30	4.8%
七美鄉	23	3.6%
合 計	630	100%

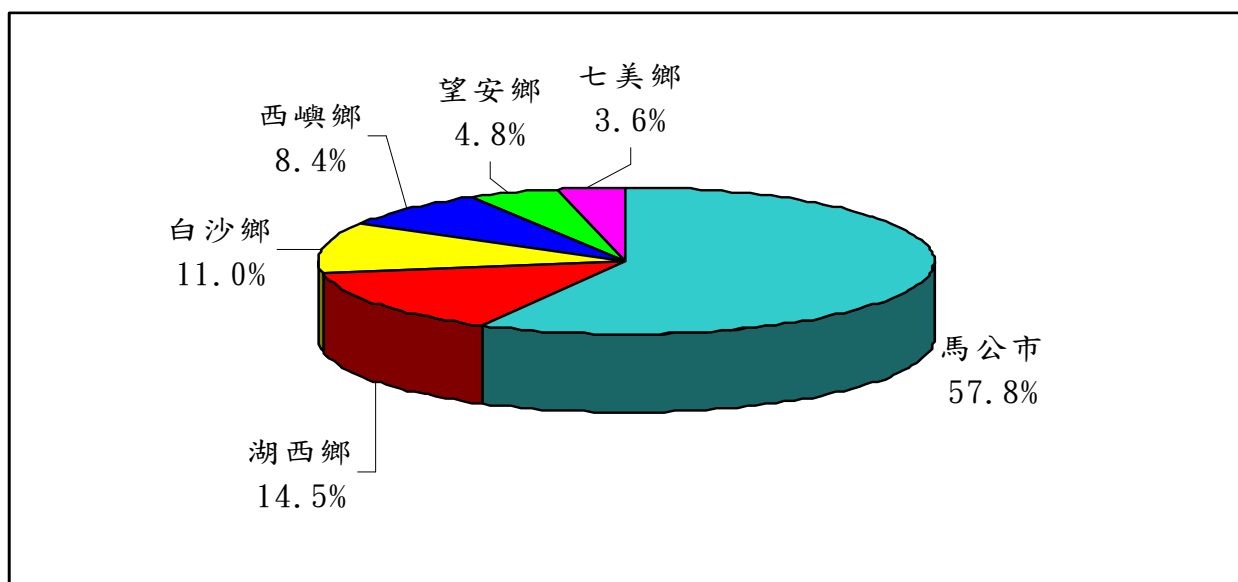


圖 3-5 居住地區分布圖

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 179 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統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	179	28.4%
沒有	451	71.6%
合 計	630	100%

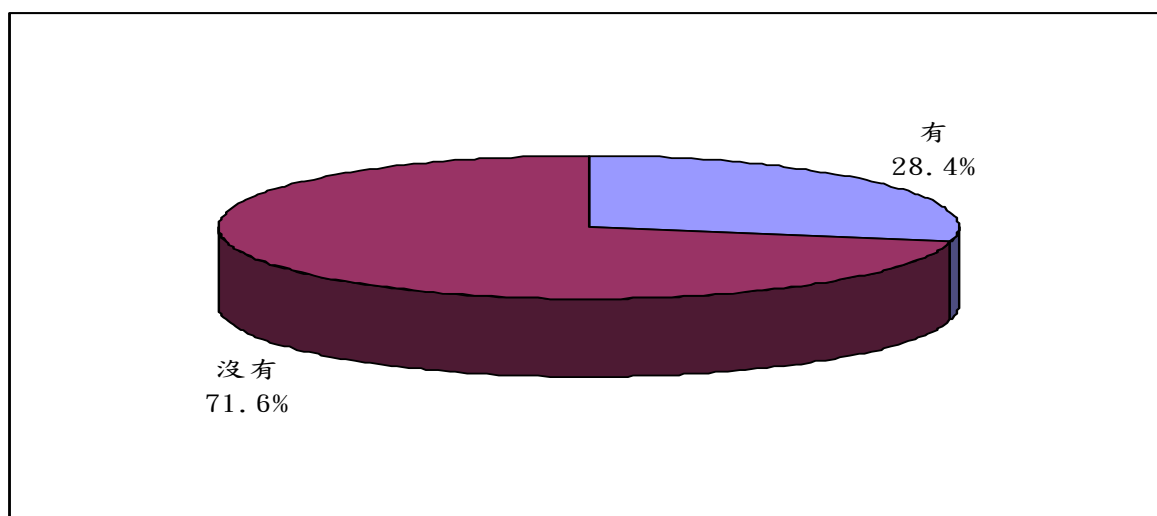


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 179 人分析，在複選的情況下，接洽過的單位以戶政事務所的 21.4%最高，其次是縣政府府內單位的 18.9%，接著分別為衛生局（衛生所）的 15.0%、稅捐處的 7.1%和地政事務所的 4.6%，如表 3-7 和圖 3-7 所示。

表 3-7 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
縣政府府內單位	53	18.9%	公共車船處	5	1.8%
警察局	6	2.1%	戶政事務所	60	21.4%
消防局(消防小隊)	1	0.4%	地政事務所	13	4.6%
農漁局	33	11.8%	縣立體育場	3	1.1%
稅捐處	20	7.1%	家畜疾病防治所	0	0.0%
衛生局（衛生所）	42	15.0%	水產種苗繁殖場	1	0.4%
環保局	5	1.8%	其他	30	10.7%
文化局	8	2.9%	合計	280	100%

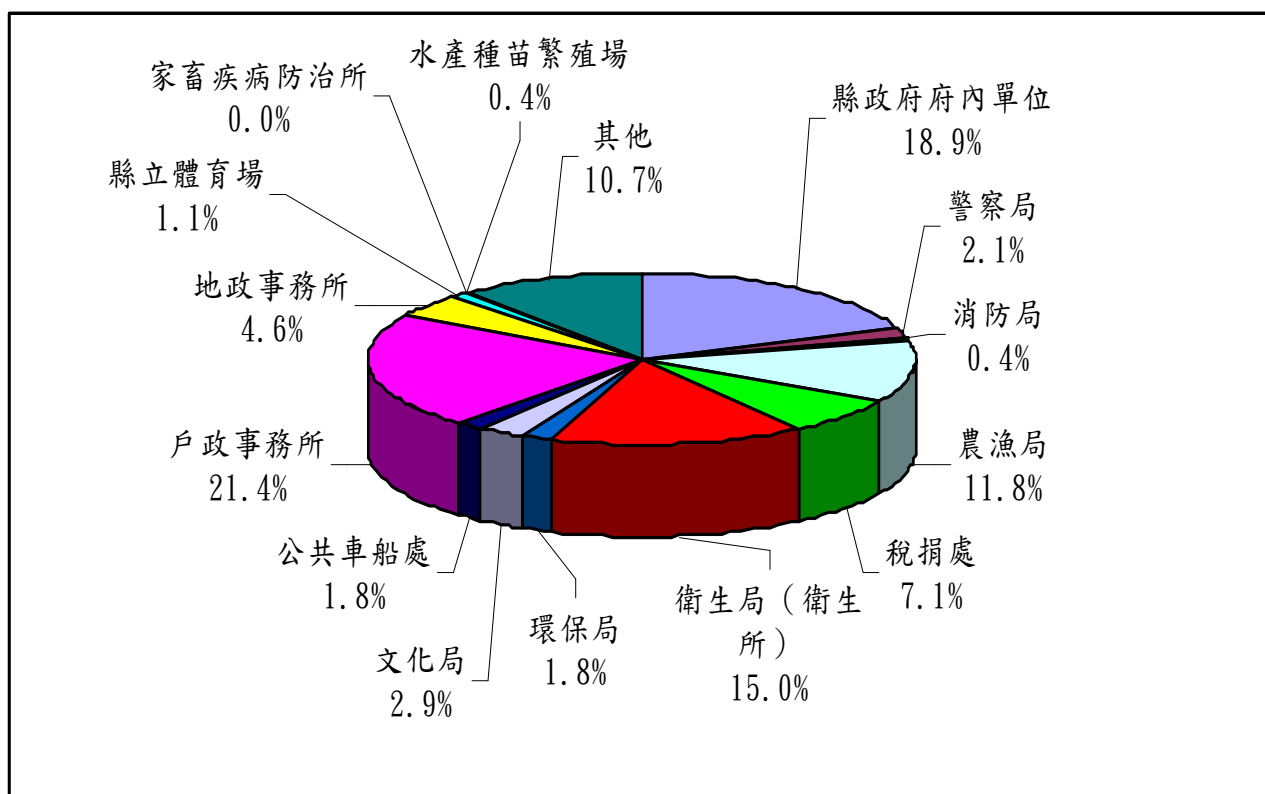


圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 179 人來分析，表 3-8 和圖 3-8 顯示，至縣政府接洽公務是以申辦文件的 52.0%最高，其次是尋求服務的 21.8%。

表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	比 例	人 數	百 分 比
反映意見		4	2.2%
查詢事項		14	7.8%
申辦文件		93	52.0%
尋求服務		39	21.8%
公文交換、遞送		12	6.7%
其他		17	9.5%
合 計		179	100%

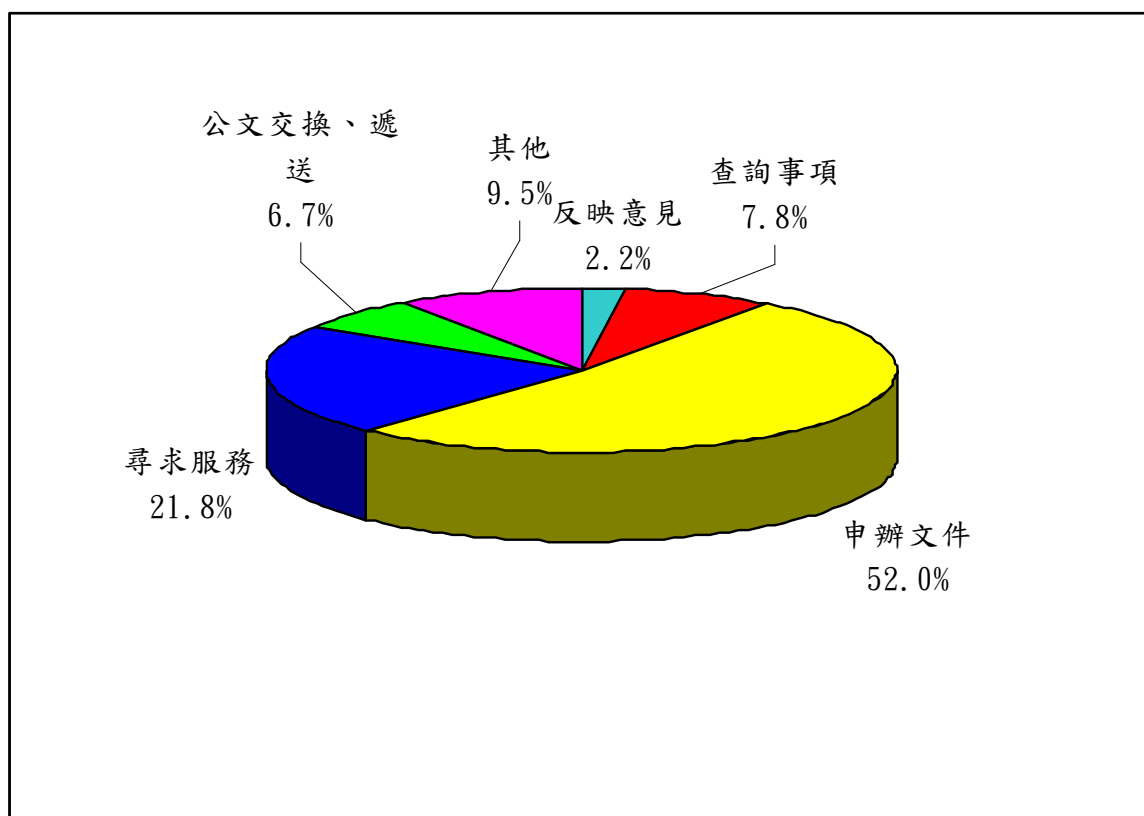


圖 3-8 至縣府接洽公務目的圓形圖

(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 85.0%。

表 3-9 洽公途徑統計表

方 式 \ 比 例	表示人次	百分比
資訊網路	3	1.5%
電 話	17	8.8%
書 面	9	4.7%
親自前往辦理	164	85.0%
其 他	0	0.0%
合 計	193	100.0%

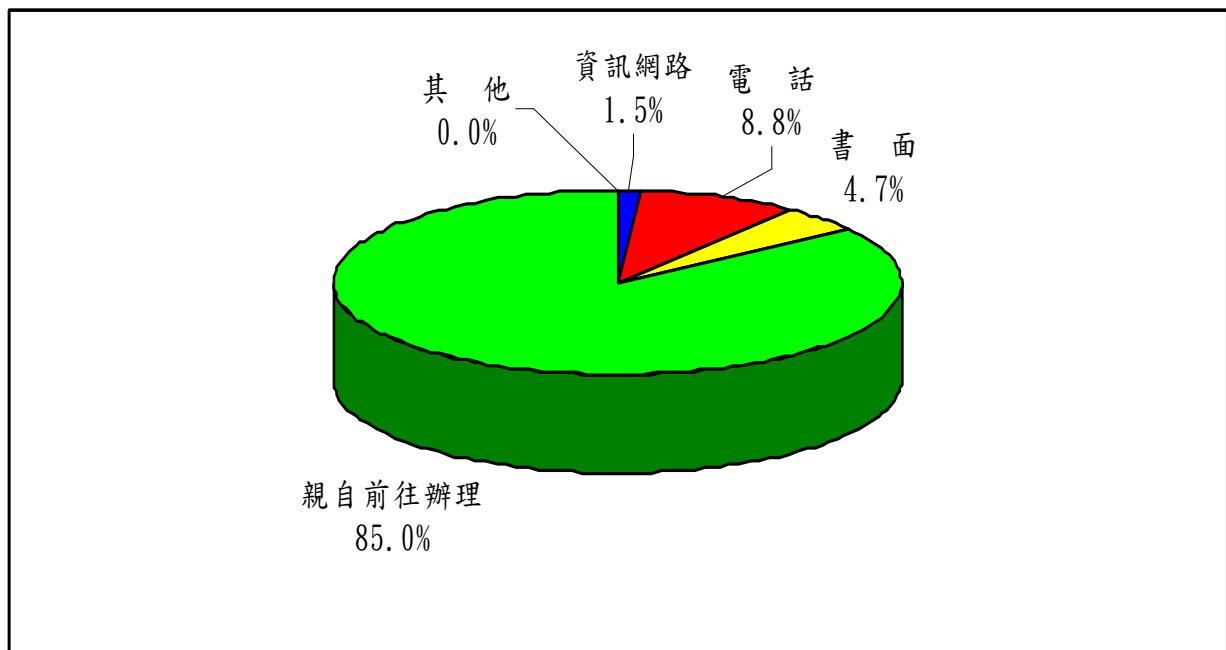


圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(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 3 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊有 2 位表示滿意，1 位表示不滿意，與 98 年狀況相似，仍有改善空間。

(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 17 位民眾中，5 位表示非常滿意，11 位表示滿意，沒有人表示不滿意，另有 1 位沒意見，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，與 98 年狀況相似。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中有 9 位透過書面回應，1 位表示非常滿意，6 位表示滿意，1 人表示不滿意，1 人表示不滿意，雖然樣本數不多，但不滿意者高達 22.2%，與 98 年沒有人表示不滿意的情況比較下，似乎本年度的不滿意的意見有上升的狀況，值得注意。

(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 164 位受訪者來看，滿意程度為 93.3%(非常滿意 25.0%；滿意 68.3%)，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度仍給予相當高的評價。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則比去年略為降低 2.8%。本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 3.0%(很不滿意 1.2%；不滿意 1.8%)，較 98 年略提高 1.7%。另有 3.7%受訪者表示無意見。

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 5 年來都可維持在 92%以上的水準。

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在性別、年齡、教育程度、職業及居住地等變項沒有顯著關聯。

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	41	25.0%
滿意	112	68.3%
不滿意	3	1.8%
很不滿意	2	1.2%
無意見	6	3.7%
合 計	164	100%

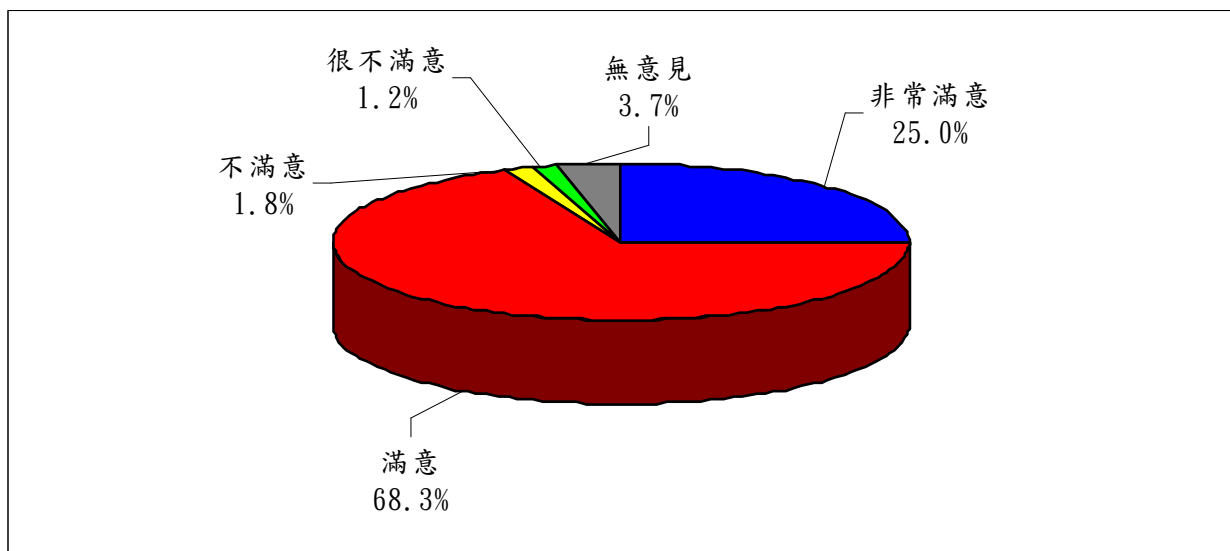


圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-11 近 6 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%	
99	93.3%	3.0%	

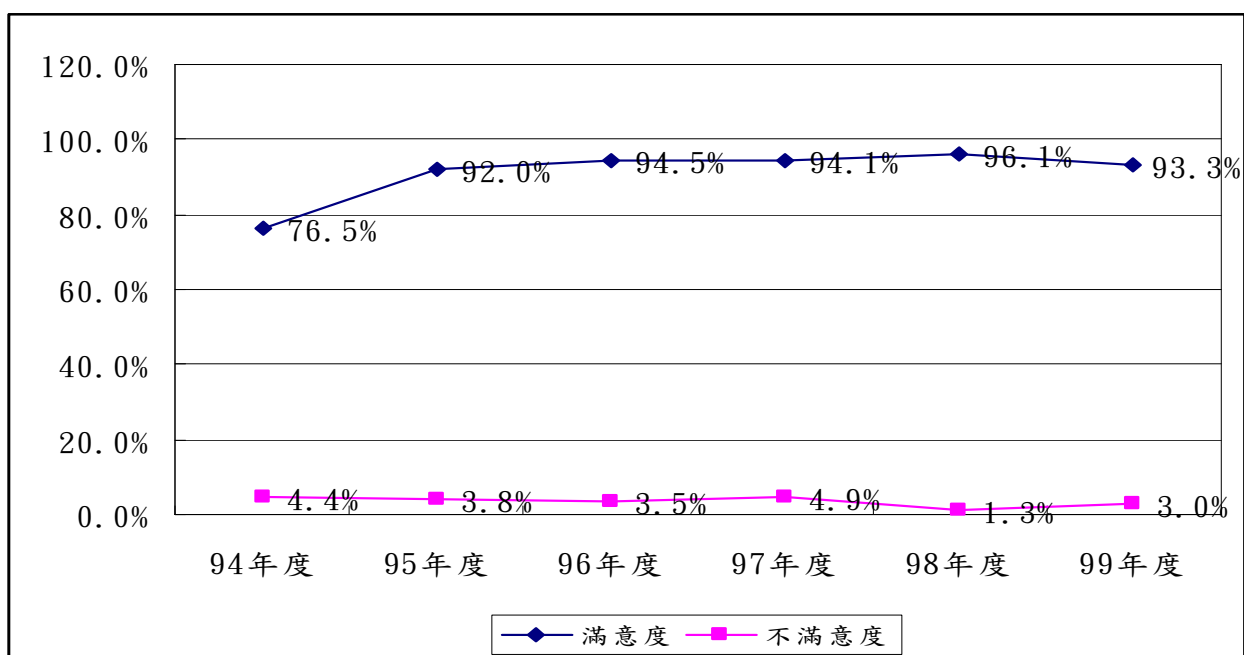


圖 3-11 近 6 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

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	滿意	不滿意	很不滿意	無意見	卡方檢定值
全體	25.0%	68.3%	1.8%	1.2%	3.7%	
性別						$\chi^2=4.791$ $P=0.309$
男	23.9%	65.7%	1.5%	1.5%	7.5%	
女	25.8%	70.1%	2.1%	1.0%	1.0%	
年齡						$\chi^2=19.884$ $P=0.225$
20-29 歲	18.8%	81.3%				
30-39 歲	10.7%	82.1%	7.1%			
40-49 歲	25.0%	65.9%		2.3%	6.8%	
50-59 歲	22.5%	67.5%	2.5%	2.5%	5.0%	
60 歲以上	41.7%	55.6%			2.8%	
教育程度						$\chi^2=20.573$ $P=0.423$
小學或以下	28.3%	69.6%		2.2%		
國(初)中	40.0%	52.0%	4.0%		4.0%	
高中(職)	16.2%	75.7%	2.7%	2.7%	2.7%	
專科	29.4%	70.6%				
大學	12.5%	75.0%	3.1%		9.4%	
碩士以上	42.9%	42.9%			14.3%	
職業						$\chi^2=38.417$ $P=0.091$
軍公教	12.5%	75.0%			12.5%	
商業、服務業	17.1%	82.9%				
工業	14.3%	85.7%				
農林漁牧業	25.0%	75.0%				
自由業	15.4%	53.8%	7.7%	7.7%	15.4%	
家庭管理	35.6%	60.0%	2.2%	2.2%		
待業	29.2%	70.8%				
其他	41.7%	41.7%	8.3%		8.3%	
居住地區						$\chi^2=19.550$ $P=0.486$
馬公市	21.2%	70.6%	1.2%	1.2%	5.9%	
湖西鄉	30.8%	61.5%	7.7%			
白沙鄉	14.3%	85.7%				
西嶼鄉	15.8%	78.9%	5.3%			
望安鄉	23.5%	70.6%			5.9%	
七美鄉	47.8%	47.8%		4.3%		

(九)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 164 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 89.1%(非常滿意 17.1%；還算滿意 72.0%)，較 98 年度略滑落 6.6 個百分點。對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為

4.8%較 98 年度略提高 2.5%，顯示本年度受訪者對各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施滿意度降低，不滿意度提高，值得各單位注意盡力改善。另有 6.1%受訪者表示無意見。

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 89%左右，仍算是不錯的水準。

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，會受到不同性別而有顯著關聯，女性滿意程度遠高於男性，其餘在年齡、職業、教育程度及居住地等變項沒有顯著關聯。

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	28	17.1%
滿意	118	72.0%
不滿意	5	3.0%
很不滿意	3	1.8%
無意見	10	6.1%
合 計	164	100%

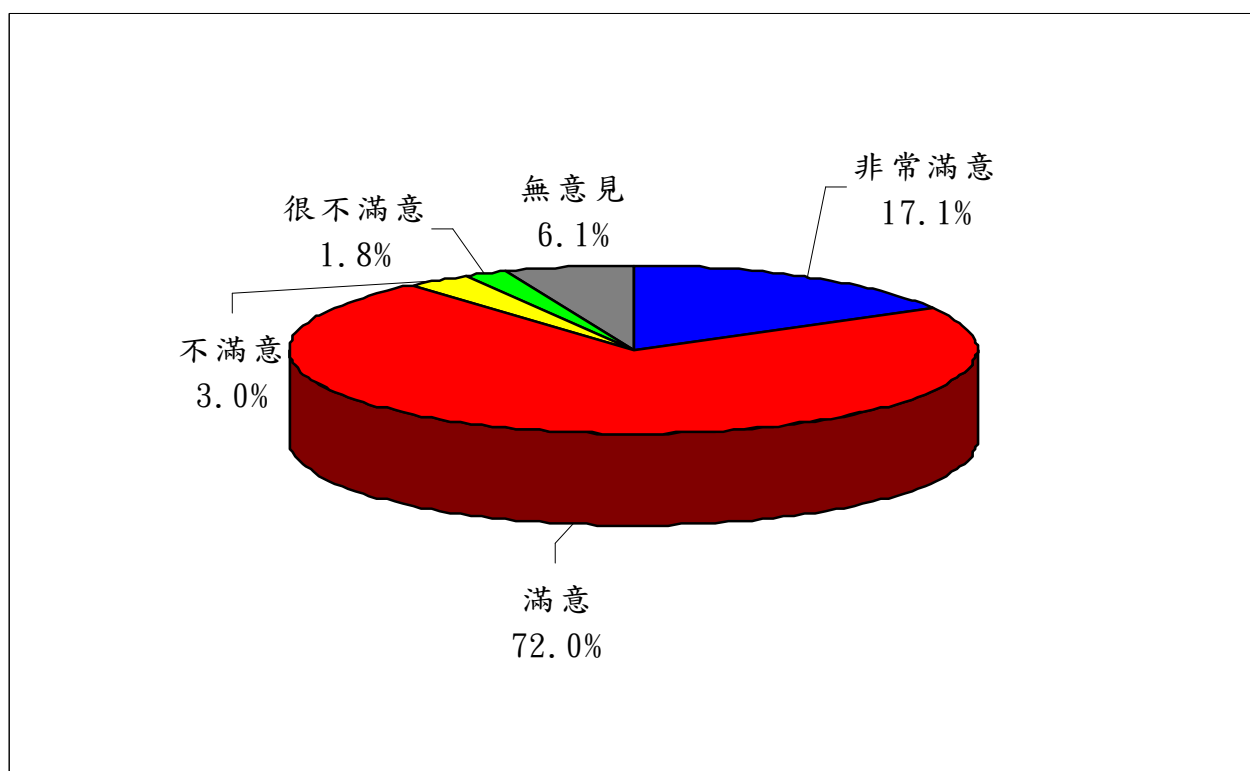


圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度圓形圖

表 3-14 近 6 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%
99	89.1%	4.8%

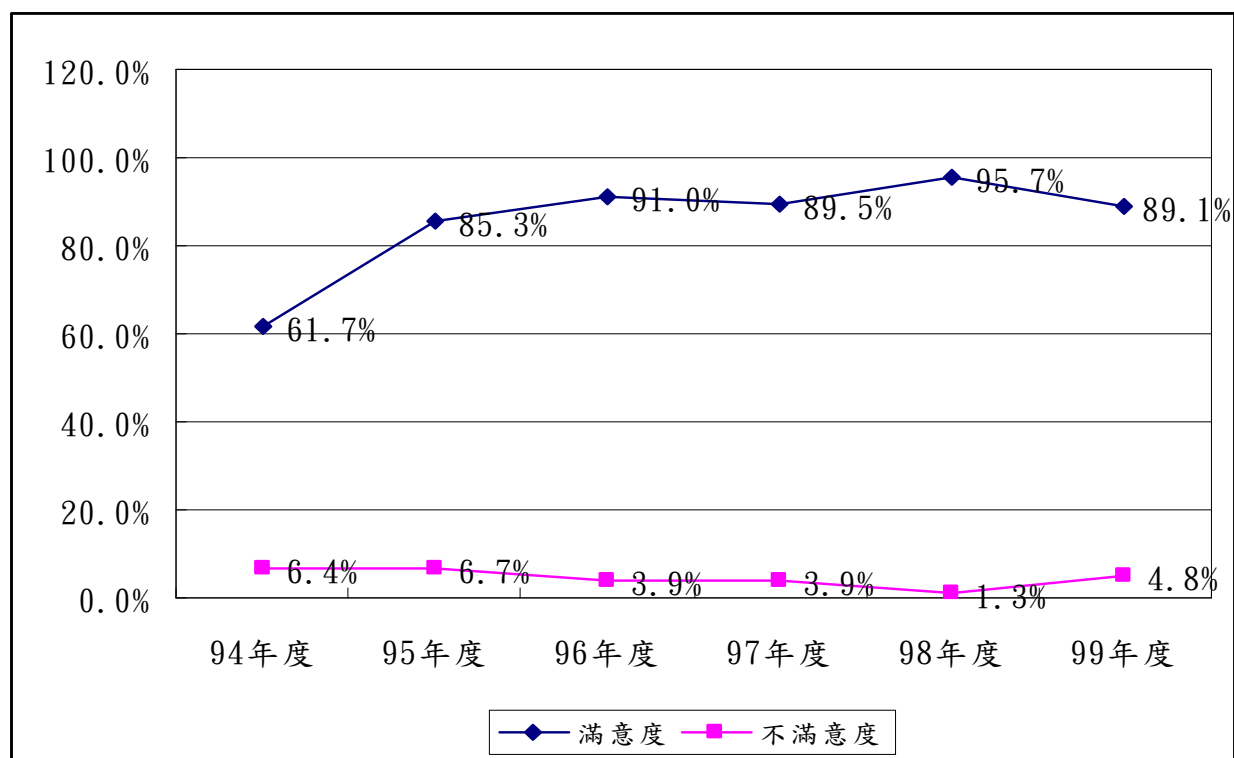


圖 3-13 近 6 年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度趨勢圖

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	滿意	不滿意	很不滿意	無意見	卡方檢定值
全體	17.1%	72.0%	3.0%	1.8%	6.1%	
性別*						$\chi^2=10.110$ P=0.039
男	19.4%	61.2%	4.5%	3.0%	11.9%	
女	15.5%	79.4%	2.1%	1.0%	2.1%	
年齡						$\chi^2=13.478$ P=0.638
20-29 歲	18.8%	62.5%	6.3%		12.5%	
30-39 歲	3.6%	85.7%		3.6%	7.1%	
40-49 歲	22.7%	61.4%	4.5%	4.5%	6.8%	
50-59 歲	20.0%	75.0%	2.5%		2.5%	
60 歲以上	16.7%	75.0%	2.8%		5.6%	
教育程度						$\chi^2=16.107$ P=0.710
小學或以下	13.0%	82.6%	2.2%		2.2%	
國(初)中	20.0%	68.0%	4.0%	4.0%	4.0%	
高中(職)	18.9%	73.0%	2.7%	2.7%	2.7%	
專科	23.5%	64.7%			11.8%	
大學	15.6%	65.6%	6.3%	3.1%	9.4%	
碩士以上	14.3%	57.1%			28.6%	
職業						$\chi^2=33.432$ P=0.220
軍公教	12.5%	58.3%	4.2%	4.2%	20.8%	
商業、服務業	14.3%	82.9%	2.9%			
工業		71.4%	14.3%		14.3%	
農林漁牧業		100.0%				
自由業	23.1%	53.8%	7.7%	7.7%	7.7%	
家庭管理	15.6%	77.8%	2.2%	2.2%	2.2%	
待業	20.8%	75.0%			4.2%	
其他	41.7%	50.0%			8.3%	
居住地區						$\chi^2=28.818$ P=0.091
馬公市	20.0%	68.2%	1.2%	2.4%	8.2%	
湖西鄉	7.7%	92.3%				
白沙鄉		85.7%	14.3%			
西嶼鄉	5.3%	84.2%	5.3%		5.3%	
望安鄉		94.1%	5.9%			
七美鄉	39.1%	43.5%	4.3%	4.3%	8.7%	

*p<0.05

(十)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 179 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 78.2%(非常滿意 16.2%；還算滿意 62.0%)，較 98 年度進

步 7.0%。不過民眾對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 13.4%(很不滿意 2.8%；不滿意 10.6%)比 98 年度高出了 10.9%。另有 8.4%受訪者表示沒有意見。此一結果顯示，受訪者對縣政府公務人員辦事效率滿意的人有增加，但不滿意增加幅度高於滿意者，顯示仍有很大的改善提升空間。

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雖較 98 年度高，但仍低於 95-97 年度的 82.6%-85.8%的水準，而不滿意度則提高到 13.4%，為近 6 年之冠，值得相關單位重視。

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性別、教育程度不同而有顯著關聯。男性不滿意程度遠高於女性，年齡越高滿意度越低，大學程度受訪者不滿意程度遠高於其他教育程度者，其餘在年齡、職業及居住地不同則無顯著關聯。

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	29	16.2%
滿意	111	62.0%
不滿意	19	10.6%
很不滿意	5	2.8%
無意見	15	8.4%
合 計	179	100%

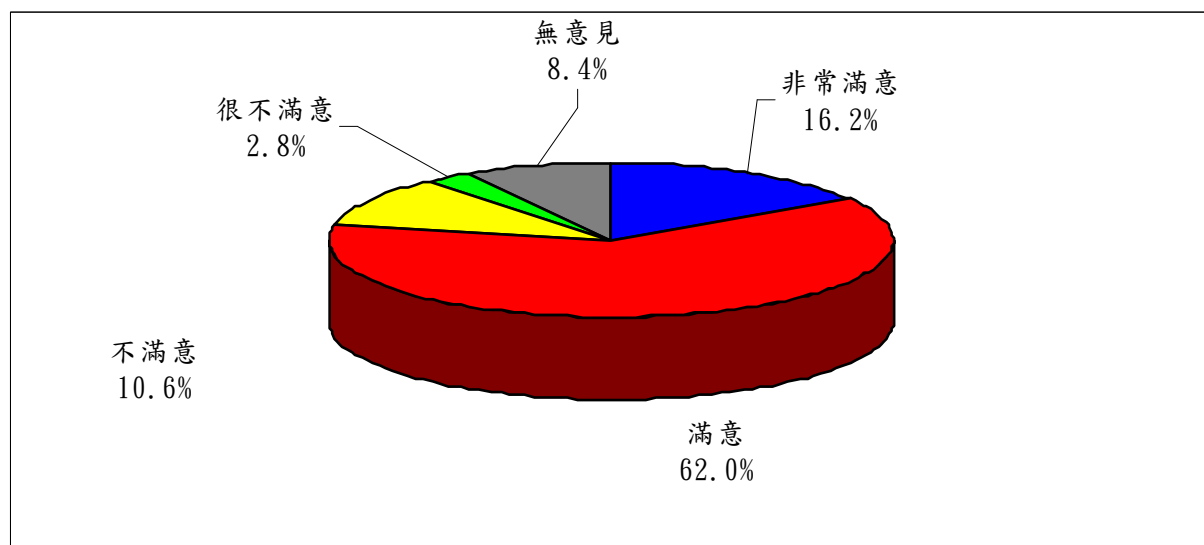


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-17 近 6 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%	
99	78.2%	13.4%	

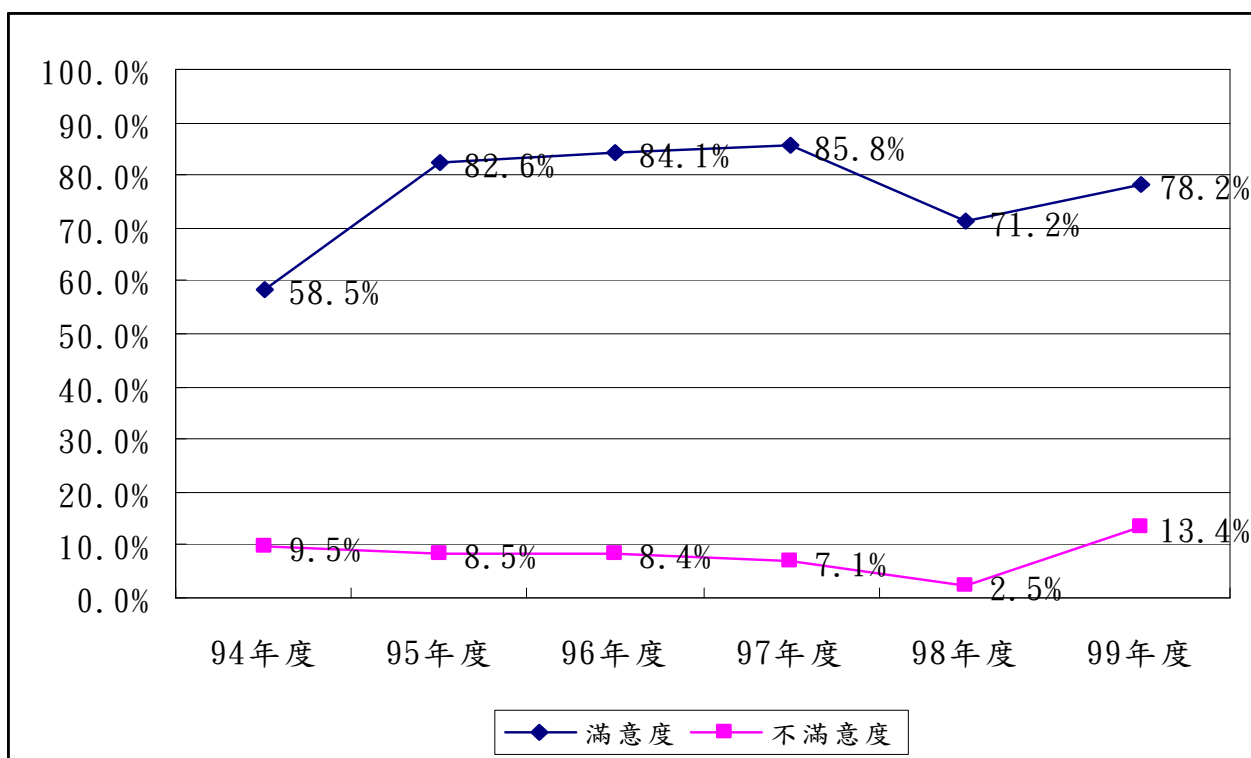


圖 3-15 近 6 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

3-18 縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無意見	卡方檢定值
全體	16.2%	62.0%	10.6%	2.8%	8.4%	
性別*						$\chi^2=9.713$ $P=0.046$
男	15.1%	54.8%	13.7%	6.8%	9.6%	
女	17.0%	67.0%	8.5%		7.5%	
年齡						$\chi^2=24.640$ $P=0.076$
20-29 歲	6.3%	75.0%	18.8%			
30-39 歲	13.3%	60.0%	10.0%		16.7%	
40-49 歲	8.5%	59.6%	21.3%	4.3%	6.4%	
50-59 歲	17.4%	65.2%	4.3%	4.3%	8.7%	
60 歲以上	30.0%	57.5%	2.5%	2.5%	7.5%	
教育程度*						$\chi^2=36.713$ $P=0.013$
小學或以下	25.5%	63.8%	2.1%	2.1%	6.4%	
國(初)中	18.5%	59.3%	14.8%	3.7%	3.7%	
高中(職)	9.1%	68.2%	4.5%	2.3%	15.9%	
專科	27.3%	63.6%	4.5%	4.5%		
大學	3.1%	50.0%	31.3%	3.1%	12.5%	
碩士以上	14.3%	71.4%	14.3%			
職業						$\chi^2=36.792$ $P=0.124$
軍公教	14.8%	59.3%	14.8%		11.1%	
商業、服務業	5.1%	61.5%	15.4%	7.7%	10.3%	
工業	12.5%	75.0%	12.5%			
農林漁牧業		75.0%		25.0%		
自由業	7.1%	50.0%	21.4%	7.1%	14.3%	
家庭管理	27.7%	61.7%	4.3%		6.4%	
待業	20.0%	72.0%	8.0%			
其他	20.0%	53.3%	6.7%		20.0%	
居住地區						$\chi^2=29.460$ $P=0.079$
馬公市	12.9%	57.0%	14.0%	5.4%	10.8%	
湖西鄉	18.8%	68.8%	6.3%		6.3%	
白沙鄉	9.1%	63.6%	18.2%		9.1%	
西嶼鄉	15.8%	68.4%	5.3%		10.5%	
望安鄉		94.1%	5.9%			
七美鄉	43.5%	47.8%	4.3%		4.3%	

*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 140 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 50.0%，其次是「相關單位的會勘流程迅速」的 12.6%，第 3 的為「申請書表或準備的文件清楚簡易」(11.3%)。與 98 年相比較，「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」仍為首位(66.3%)，但「相關單位的會勘流程迅速」則從原先的第 4(7.9%)提高到本年度的第 2 名，「申請書表或準備的文件清楚簡易」由第 2 名(11.3%)降為第 3 名。

表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

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	15.7%	9.9%	4
申請書表或準備的文件清楚簡易	25	17.9%	11.3%	3
審查流程迅速	14	10.0%	6.3%	6
服務人員善盡協助職責、解答詳盡	111	79.3%	50.0%	1
發證或發照迅速	18	12.9%	8.1%	5
相關單位的會勘流程迅速	28	20.0%	12.6%	2
其他	4	2.9%	1.8%	不排序
合計	222		100%	

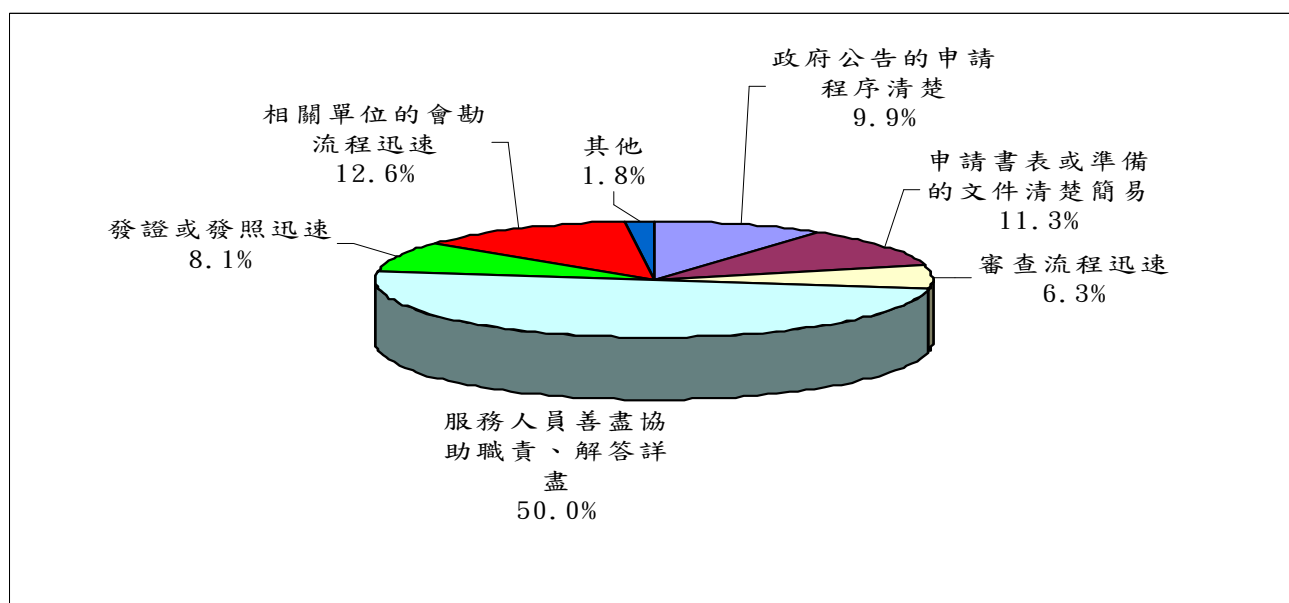


圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 24 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

¹表示人次/140(受訪人數)

²表示人次/222(總表示人次)

與 98 年相同，「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」仍居首位高達 21.4%，相關單位的會勘流程冗長緩慢則由原先的第 5 位躍升到第 1 位(21.4%)，排行第 3 的危 98 年排名第 2 的「審查或勘查流程冗長」的 11.9%，此種情形有待相關單位加強所屬人員的辦事效率，方能消彌民眾的不滿。

表 3-20 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) ³	百分比 (總表示人次) ⁴	排序
政府公告的申請程序不夠清楚		3	12.5%	7.1%	6
申請書表或準備的文件過於繁瑣		4	16.7%	9.6%	4
審查或勘查流程冗長		5	20.8%	11.9%	3
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		9	37.5%	21.4%	1
案件辦理或發證(照)時效過長		4	16.7%	9.5%	4
相關單位的會勘流程冗長緩慢		9	37.5%	21.4%	1
審核人員挑剔		2	8.3%	4.8%	7
涉及的相關單位過多		2	8.3%	4.8%	7
其他		4	16.7%	9.5%	不排序
合計		42		100%	

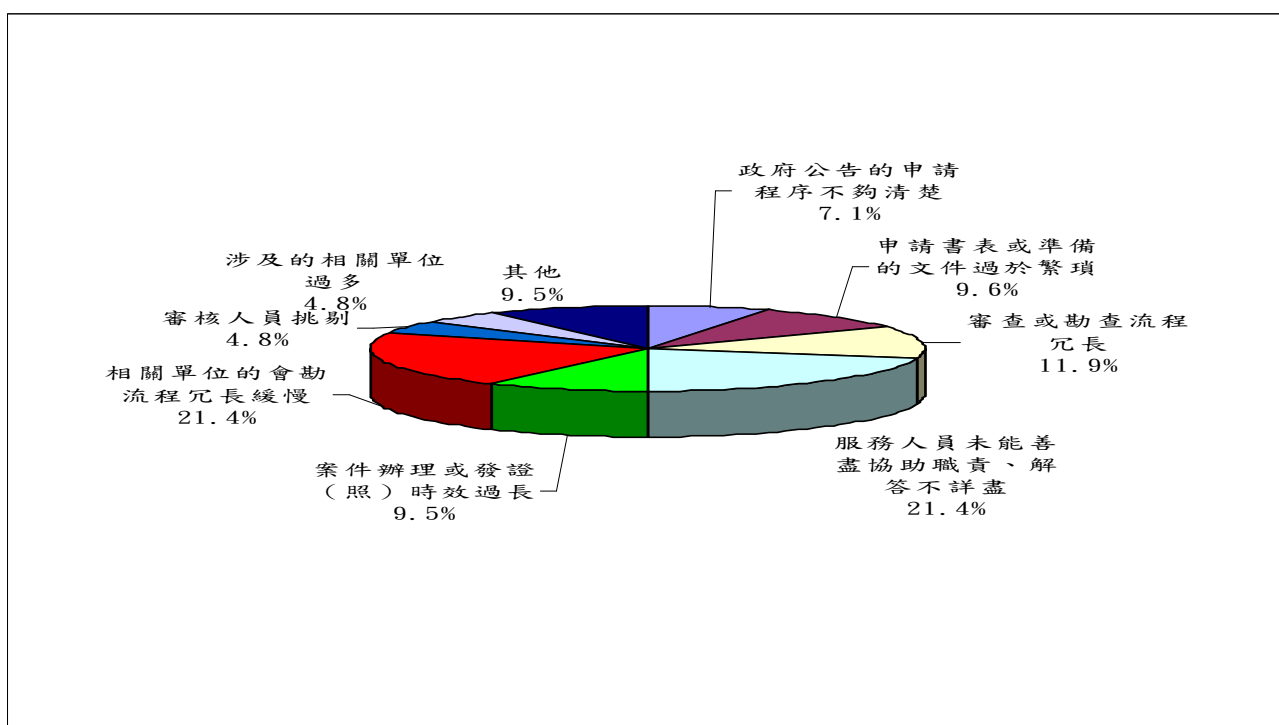


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

³表示人次/24(受訪人數)

⁴表示人次/42(總表示人次)

(十一)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 179 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 60.9%（進步很多 7.8%；進步一點點 53.1%），較 98 年度大幅增加了 11.8%。民眾認為縣政府的為民服務工作較前一年退步的為 10.6%(退步很多 7.8%；有些退步 2.8%)則較 98 年度增加了 8.5%，兩者相加減，民眾認為縣政府團隊的為民服務工作有較前一年進步。另有 28.5% 的受訪者則沒有表示意見。

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對這一年縣政府的為民服務工作是否有進步，會受到性別不同而有顯著關聯。男性認為退步許多高於女性，其餘在年齡、教育程度、職業和居住地區等變項則無顯著關聯。

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	14	7.8%
進步一點點	95	53.1%
有些退步	14	7.8%
退步很多	5	2.8%
無意見	51	28.5%
合 計	179	100%

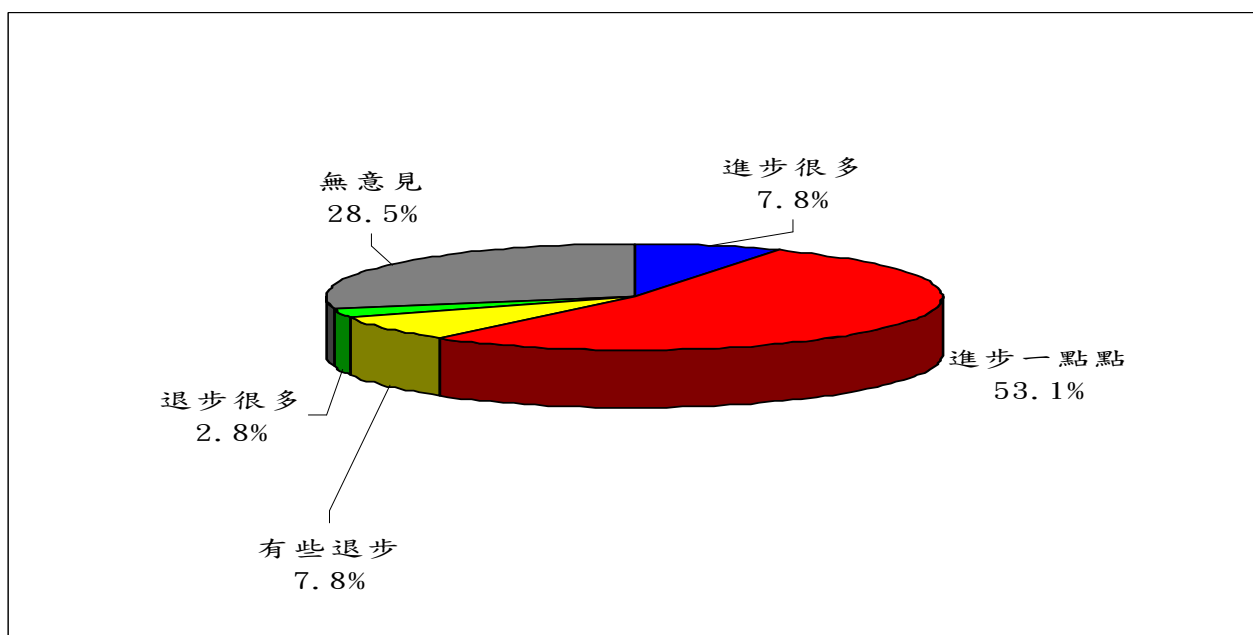


圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

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	無意見	卡方檢定值
全體	7.8%	53.1%	7.8%	2.8%	28.5%	
性別*						$\chi^2=9.710$ $P=0.046$
男	11.0%	47.9%	8.2%	6.8%	26.0%	
女	5.7%	56.6%	7.5%		30.2%	
年齡						$\chi^2=12.571$ $P=0.704$
20-29 歲	6.3%	56.3%	12.5%		25.0%	
30-39 歲	6.7%	56.7%	6.7%		30.0%	
40-49 歲	8.5%	55.3%	8.5%	2.1%	25.5%	
50-59 歲	4.3%	60.9%	2.2%	6.5%	26.1%	
60 歲以上	12.5%	37.5%	12.5%	2.5%	35.0%	
教育程度						$\chi^2=25.228$ $P=0.193$
小學或以下	4.3%	55.3%	8.5%		31.9%	
國(初)中	7.4%	63.0%	3.7%	7.4%	18.5%	
高中(職)	18.2%	36.4%	6.8%	2.3%	36.4%	
專科		63.6%		4.5%	31.8%	
大學	6.3%	53.1%	15.6%	3.1%	21.9%	
碩士以上		71.4%	14.3%		14.3%	
職業						$\chi^2=23.424$ $P=0.220$
軍公教	7.4%	59.3%	7.4%	3.7%	22.2%	
商業、服務業	7.7%	46.2%	12.8%	2.6%	30.8%	
工業	12.5%	12.5%	12.5%		62.5%	
農林漁牧業	25.0%	50.0%			25.0%	
自由業	7.1%	28.6%	7.1%	14.3%	42.9%	
家庭管理	2.1%	74.5%	6.4%		17.0%	
待業	12.0%	48.0%	4.0%		36.0%	
其他	13.3%	46.7%	6.7%	6.7%	26.7%	
居住地區						$\chi^2=21.597$ $P=0.363$
馬公市	5.4%	52.7%	6.5%	5.4%	30.1%	
湖西鄉	18.8%	50.0%	6.3%		25.0%	
白沙鄉	18.2%	36.4%			45.5%	
西嶼鄉	10.5%	63.2%	5.3%		21.1%	
望安鄉		41.2%	17.6%		41.2%	
七美鄉	8.7%	65.2%	13.0%		13.0%	

*p<0.05

1. 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

有 108 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 64.8%，其次是「整體服務空間與設施」的 8.3%，第 3 為「明

確且便捷的作業流程」(7.4%)，與 98 年度的排序相似。

表 3-23 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	70	64.8%	1
整體服務空間與設施	9	8.3%	2
明確且便捷的作業流程	8	7.4%	3
資訊化的應用	7	6.5%	4
服務人員的專業能力	7	6.5%	4
其他	7	6.5%	不排序
合 計	108	100%	

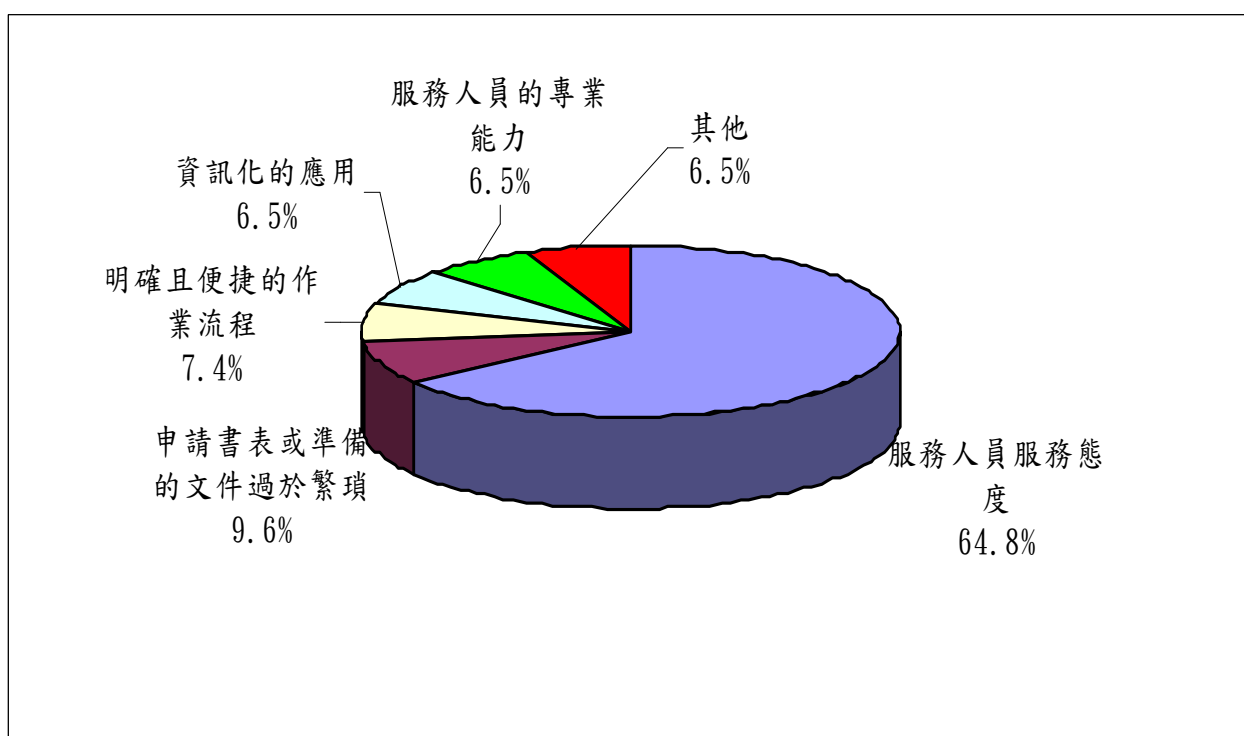


圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 26 人次回答此一題項，由表 3-24 及圖 3-20 可看出申辦的作業流程及標準，從 98 年的第 5 位躍升為本年度的第 1 位(26.9%)，排名第 2 的為「服務人員服務態度」(23.1%)(去年的第 3 名)，排名第 3 的為「整體服務空間與設施」和「服務人員專業能力」(15.4%)，排行順序與 98 年差異較大，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	6	23.1%	2
整體服務空間與設施	4	15.4%	3
申辦的作業流程及標準	7	26.9%	1
資訊化的程度	2	7.7%	5
服務人員的專業能力	4	15.4%	3
其他	3	11.5%	不排序
合 計	26	100%	

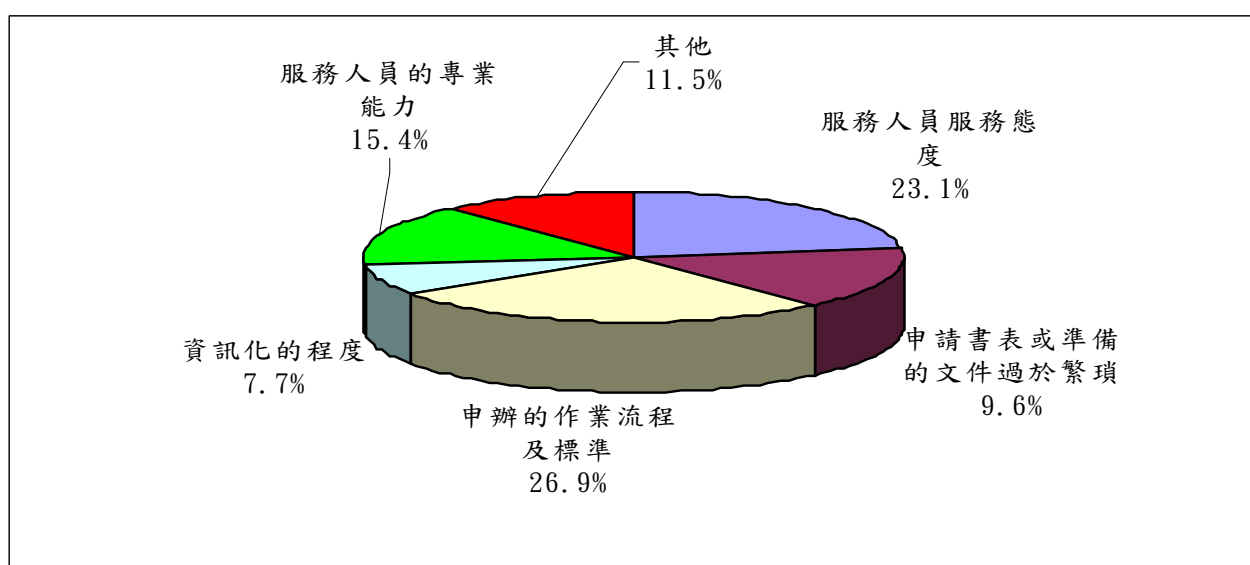


圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十二) 為民服務中心

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在全體 630 位受訪者中，有 144 人(22.9%)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 98 年度提高了 4%，雖有些許提高但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	144	22.9%
不知道	486	77.1%
合計	630	100%

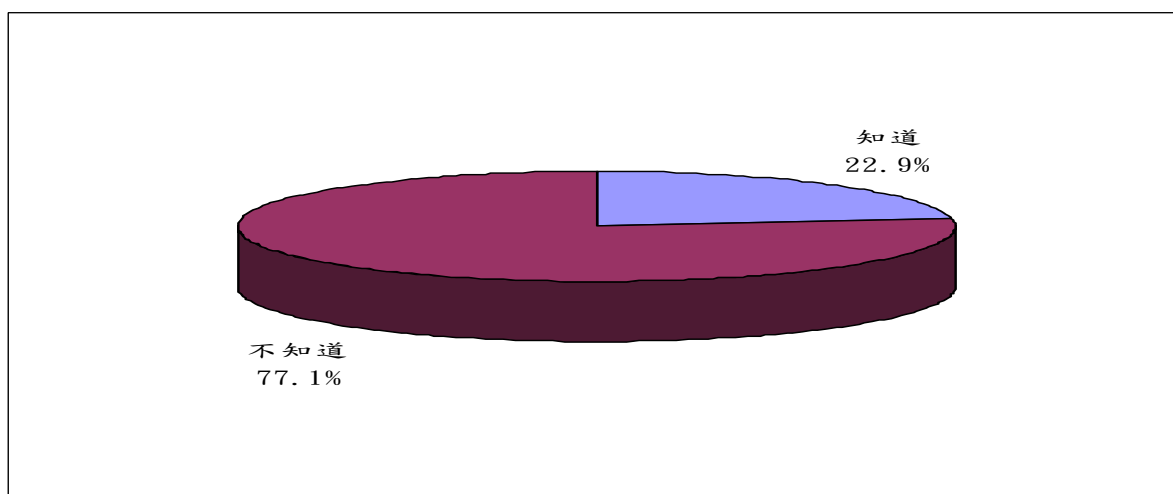


圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

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 144 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 9 人(6.3%)曾透過為民服務中心協助洽公事項，與 98 年抽樣的比例類似。

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	9	6.3%
否	135	93.7%
合計	144	100%

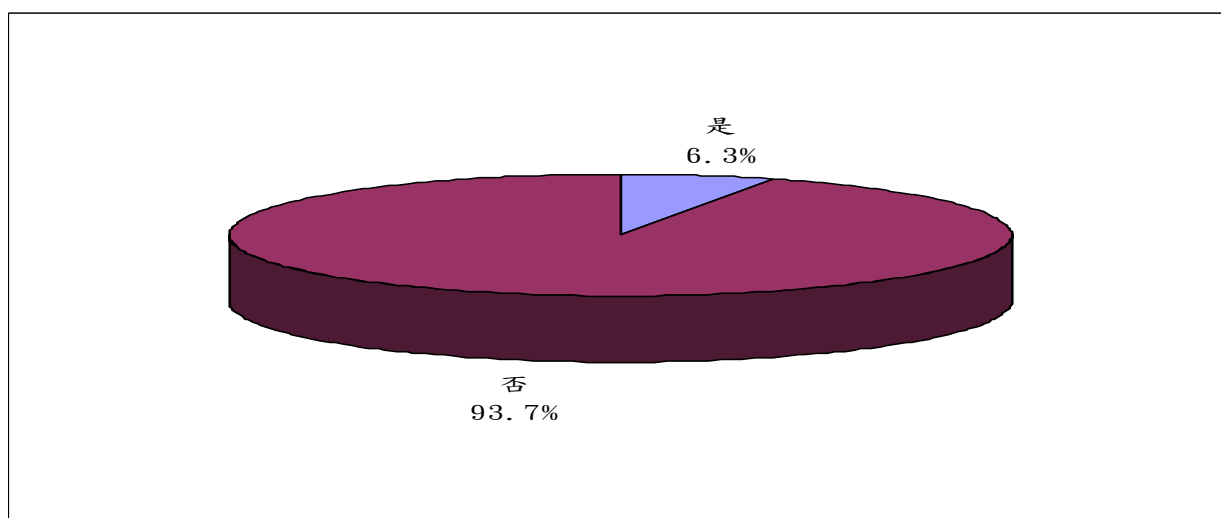


圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

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 9 位接受為民服務中心的受訪者中，有 77.7% 滿意為民服務中心之服務(非常滿意 33.3%、滿意 44.4%)，與 98 年度比較略有降低，唯因樣本數較少比較不具意義。

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	33.3%
滿意	4	44.4%
不滿意	2	22.2%
很不滿意	0	0.0%
無意見	0	0.0%
合 計	9	100%

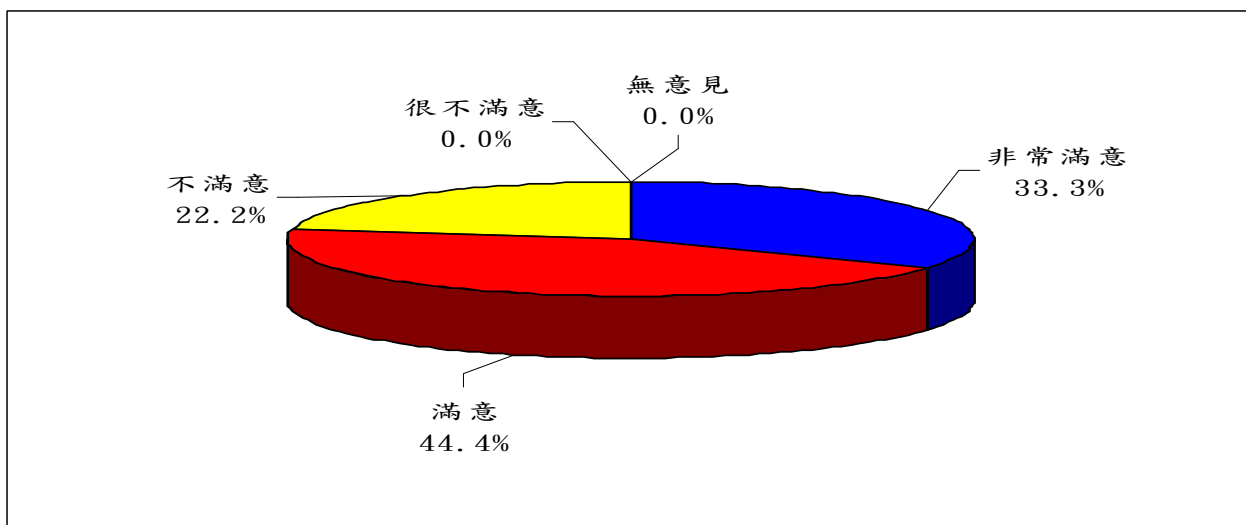


圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

(十) 縣民時間

表 3-28 及圖 3-24 顯示，有 22.9% 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 98 年度提高 10%，但比例還是偏低，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	144	22.9%
不知道	486	77.1%
合計	630	100%

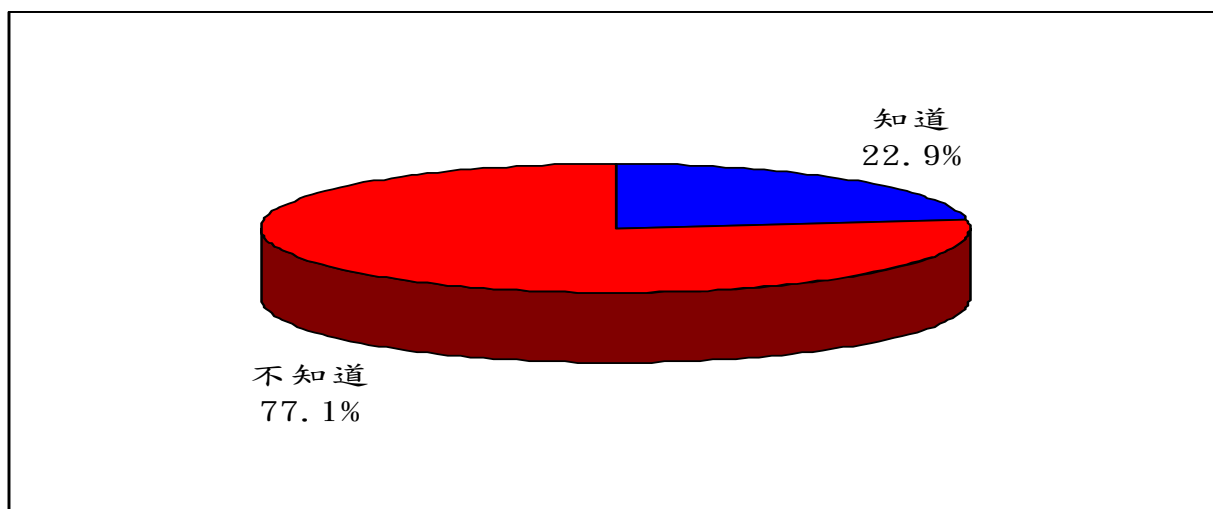


圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-29 及圖 3-25 顯示，144 位知道縣民時間的受訪者中，有 12 人(8.3%)曾透過縣民時間尋求協助，78 人(91.7%)則沒有，與 98 年的調查結果幾乎一樣。

表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
是	12	8.3%
否	132	91.7%
合計	144	100%

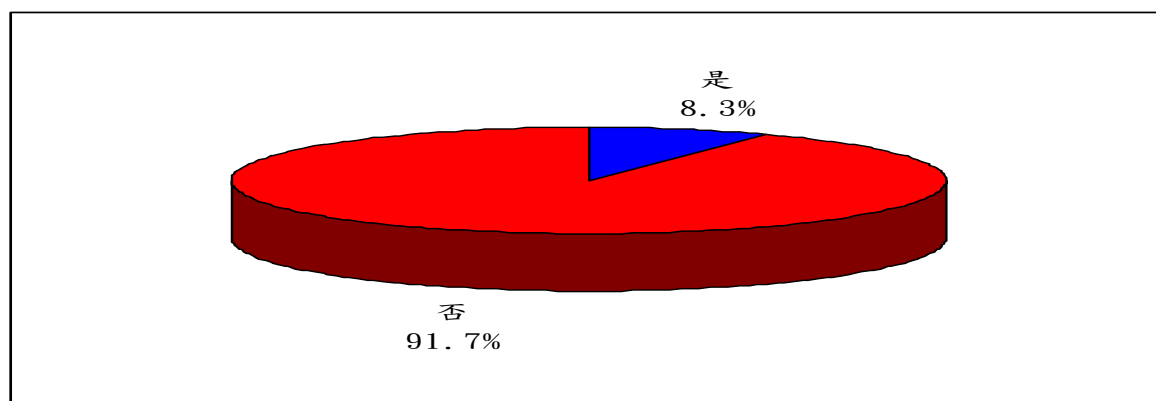


圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-30 及圖 3-26 顯示，在 12 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 66.7% 滿意縣民時間解決問題之服務(非常滿意 16.7%、滿意 50.0%)，較 98 年度大幅提高了 38.1%，顯示本年度縣民時間所解決的問題，民眾的滿意度有大幅提升，惟仍有 33.3%的人表示不滿意，值得相關部門注意。

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	2	16.7%
滿意	6	50.0%
不滿意	3	25.0%
很不滿意	1	8.3%
無意見	0	0.0%
合 計	12	100%

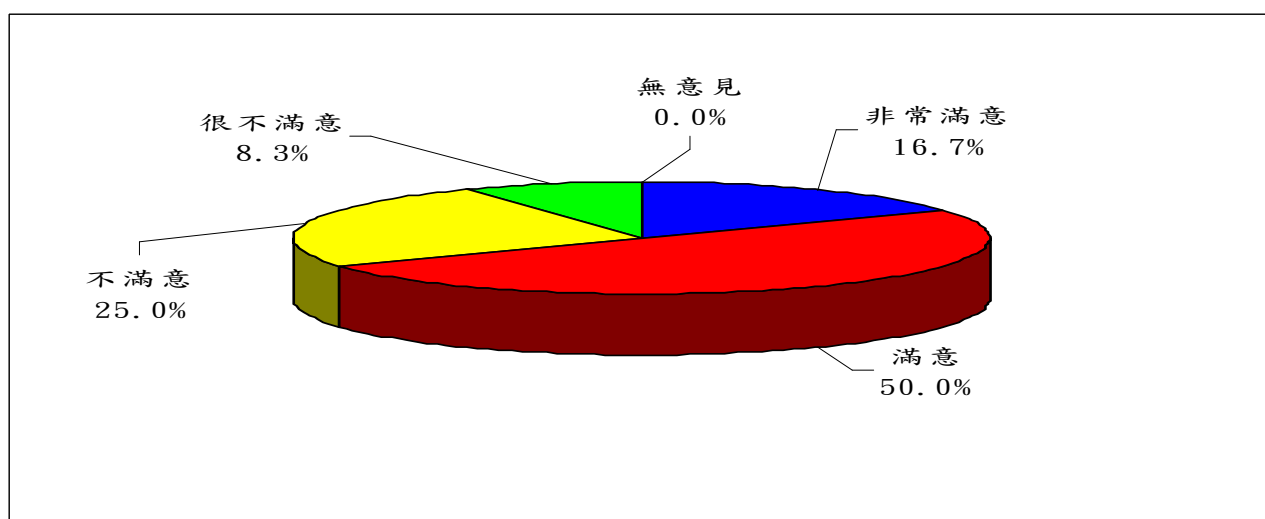


圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

(十三) 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 630 位受訪者來看，對縣政府的為民服務工作整體滿意程度為 39.1% (非常滿意 2.9%；滿意 36.2%)，較 98 年提高了 2.1%。民眾對縣政府的為民服務工作對不滿意程度為 9.5% (很不滿意 1.9%；不滿意 7.6%)，較 98 年度提高了 8.5%，51.4%民眾則持較中立的無意見。

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 98 年的 37.0%，99 年才微升到 39.1%，顯示縣政府團隊的為民服務工作仍有很大之改善空間。

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，在不同的年齡、學歷、職業和居住地區均達到顯著關聯，但跟性別則無顯著關聯。60 歲以上滿意度最低，20-29 歲不滿意度遠高於其他年齡層；小學滿意度低於其他教育程度；自由業及軍公教滿意程度高於其他職業；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，西嶼鄉居民對縣政府的為民服務工作整體表現不滿意度高於其他鄉市。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 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	18	2.9%
滿意	228	36.2%
不滿意	48	7.6%
很不滿意	12	1.9%
無意見	324	51.4%
合 計	630	100%

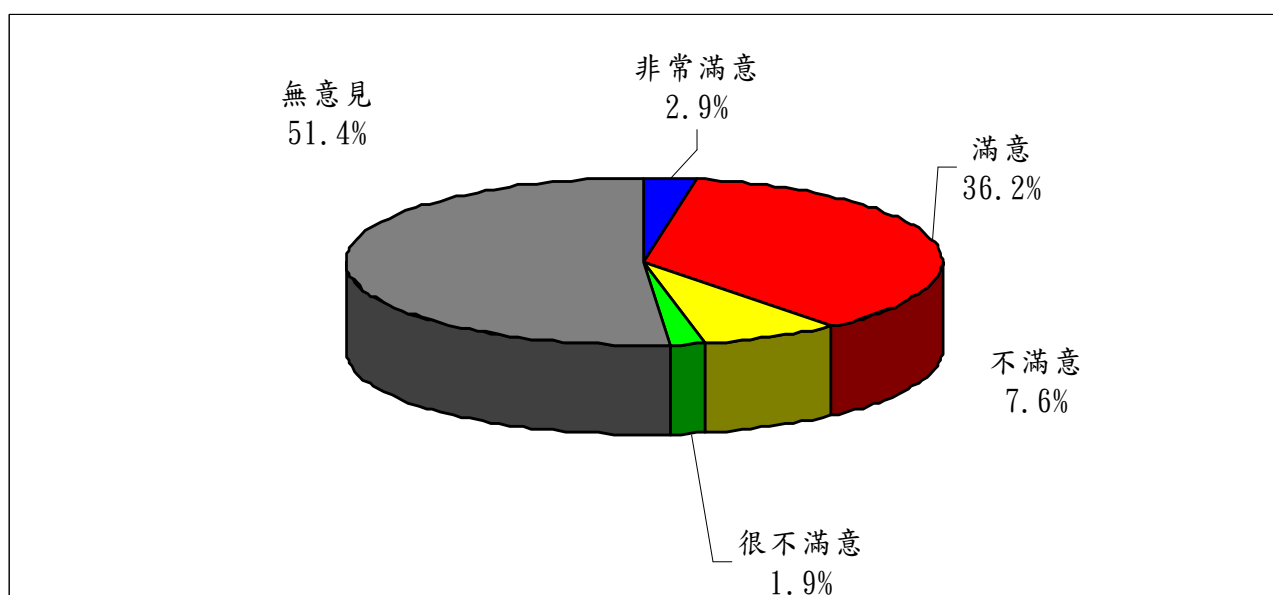


圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖

表 3-32 近 6 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%	
99	39.1%	9.5%	

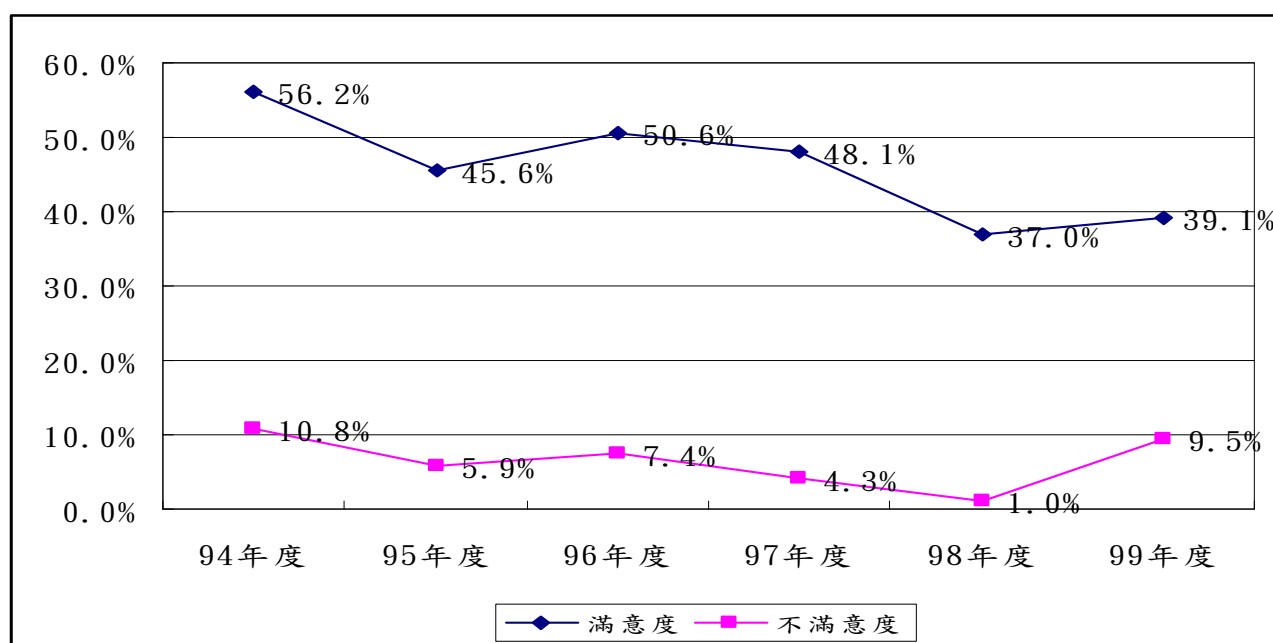


圖 3-28 近 6 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度趨勢圖

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	滿意	不滿意	很不滿意	無意見	卡方檢定值
全體	2.9%	36.2%	7.6%	1.9%	51.4%	
性別						$\chi^2=5.591$ $P=0.232$
男	3.0%	33.7%	9.4%	3.0%	50.9%	
女	2.8%	38.0%	6.3%	1.1%	51.8%	
年齡**						$\chi^2=64.484$ $P=0.000$
20-29 歲	3.6%	50.9%	14.5%	3.6%	27.3%	
30-39 歲	1.3%	51.3%	6.3%		41.3%	
40-49 歲	2.4%	43.2%	8.8%	1.6%	44.0%	
50-59 歲	5.4%	36.9%	10.8%	3.8%	43.1%	
60 歲以上	2.1%	23.8%	4.2%	1.3%	68.8%	
教育程度**						$\chi^2=72.843$ $P=0.000$
小學或以下	2.7%	23.0%	4.7%	1.2%	68.4%	
國(初)中	3.6%	38.1%	11.9%	1.2%	45.2%	
高中(職)	.7%	44.4%	10.4%	4.2%	40.3%	
專科	6.7%	51.1%	2.2%	2.2%	37.8%	
大學	4.7%	52.9%	10.6%	1.2%	30.6%	
碩士以上		31.3%	6.3%		62.5%	
職業**						$\chi^2=77.753$ $P=0.000$
軍公教	5.1%	49.2%	10.2%		35.6%	
商業、服務業	4.1%	41.8%	13.3%	4.1%	36.7%	
工業	3.8%	38.5%	11.5%		46.2%	
農林漁牧業		23.8%	19.0%		57.1%	
自由業		51.7%	10.3%	10.3%	27.6%	
家庭管理	3.8%	44.3%	5.3%	1.5%	45.0%	
待業	1.2%	22.6%	4.8%	.6%	70.8%	
其他	3.1%	32.7%	4.1%	2.0%	58.2%	
居住地區**						$\chi^2=109.732$ $P=0.000$
馬公市	3.3%	42.6%	6.9%	2.5%	44.8%	
湖西鄉	1.1%	19.8%	1.1%		78.0%	
白沙鄉		24.6%	7.2%	1.4%	66.7%	
西嶼鄉	1.9%	28.3%	26.4%	1.9%	41.5%	
望安鄉		23.3%	6.7%		70.0%	
七美鄉	17.4%	69.6%	4.3%	4.3%	4.3%	

**p<0.01

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治安維護(14.0%)、交通改善(12.9%)、改善環境整潔(28.0%)、推動社會福利(7.8%)、推動觀光旅遊(7.6%)。此與 98 年度改善環境整潔、治安維護、推動觀光旅遊、美化景觀風貌、推動社會福利的順序有些差異。其中治安維護再度奪回首位，交通改善改善則由 98 年排名第 6 躍升到第 2 位，美化景觀風貌則由 98 年的第 4 位跌落到今年的第 10 位。

表 3-34 對於縣政府的施政比較滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁵	百分比 (總表示人次) ⁶	排序
公共建設		71	11.3%	5.7%	7
健全醫療保健		86	13.7%	6.9%	6
推動社會福利		98	15.6%	7.8%	4
改善環境整潔		152	24.1%	12.1%	3
治安維護		176	27.9%	14.0%	1
美化景觀風貌		37	5.9%	2.9%	10
推動工商發展		8	1.3%	0.7%	14
推動觀光旅遊		96	15.2%	7.6%	5
交通改善		162	25.7%	12.9%	2
推動文化藝術		34	5.4%	2.7%	11
辦理中小學教育		50	7.9%	4.0%	8
城市行銷		39	6.2%	3.1%	9
改善農漁牧政策		11	1.7%	0.9%	12
改善土地政策		11	1.7%	0.9%	12
其他		224	35.6%	17.8%	不排序
合計		1255		100%	

⁵表示人次/630(受訪人數)

⁶表示人次/1255(總表示人次)

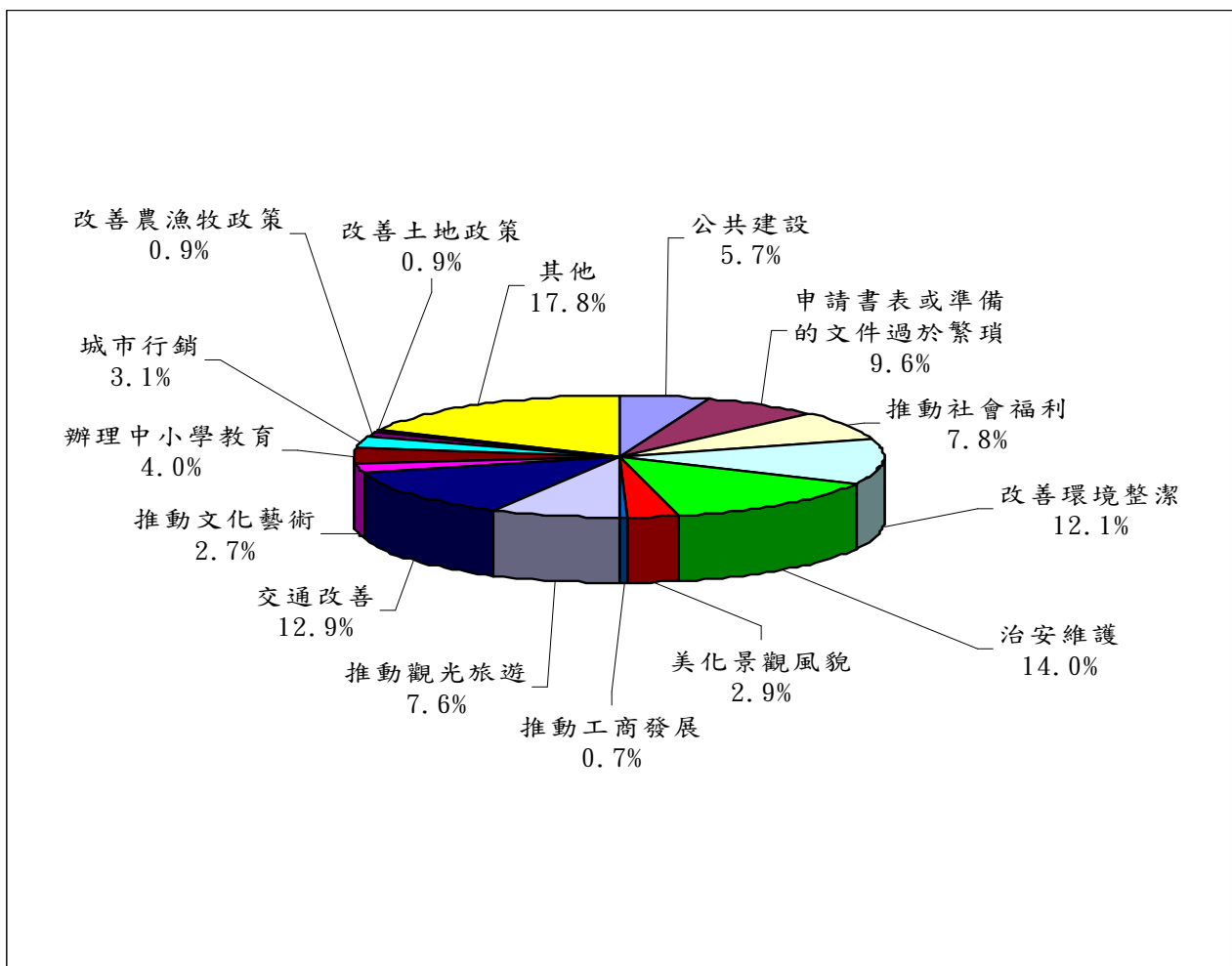


圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

(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(19.2%)、推動社會福利 (11.6%)、交通改善(8.9%)、推動工商發展(7.2%)、改善農漁牧政策(5.8%)，此與 98 年調查分別為醫療保健、交通改善、推動社會福利、公共建設、推動工商發展的順序略有差異，其中醫療保健已連續 6 年都高居首位，顯示民眾對本縣醫療環境仍舊相當不滿意，有賴中央主管機關能加以協助改善本縣醫療軟硬體設施。

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) ⁷	百分比 (總表示人次) ⁸	排序
公共建設		66	10.5%	5.4%	6
健全醫療保健		233	37.0%	19.2%	1
推動社會福利		141	22.4%	11.6%	2
改善環境整潔		35	5.6%	2.9%	10
治安維護		40	6.3%	3.3%	9
美化景觀風貌		24	3.8%	2.0%	12
推動工商發展		88	14.0%	7.2%	4
推動觀光旅遊		63	10.0%	5.2%	7
交通改善		108	17.1%	8.9%	3
推動文化藝術		21	3.3%	1.7%	13
辦理中小學教育		59	9.4%	4.9%	8
城市行銷		32	5.1%	2.6%	11
改善農漁牧政策		71	11.3%	5.8%	5
改善土地政策		20	3.2%	1.6%	14
其他		215	34.1%	17.7%	不排序
合 計		1216		100%	

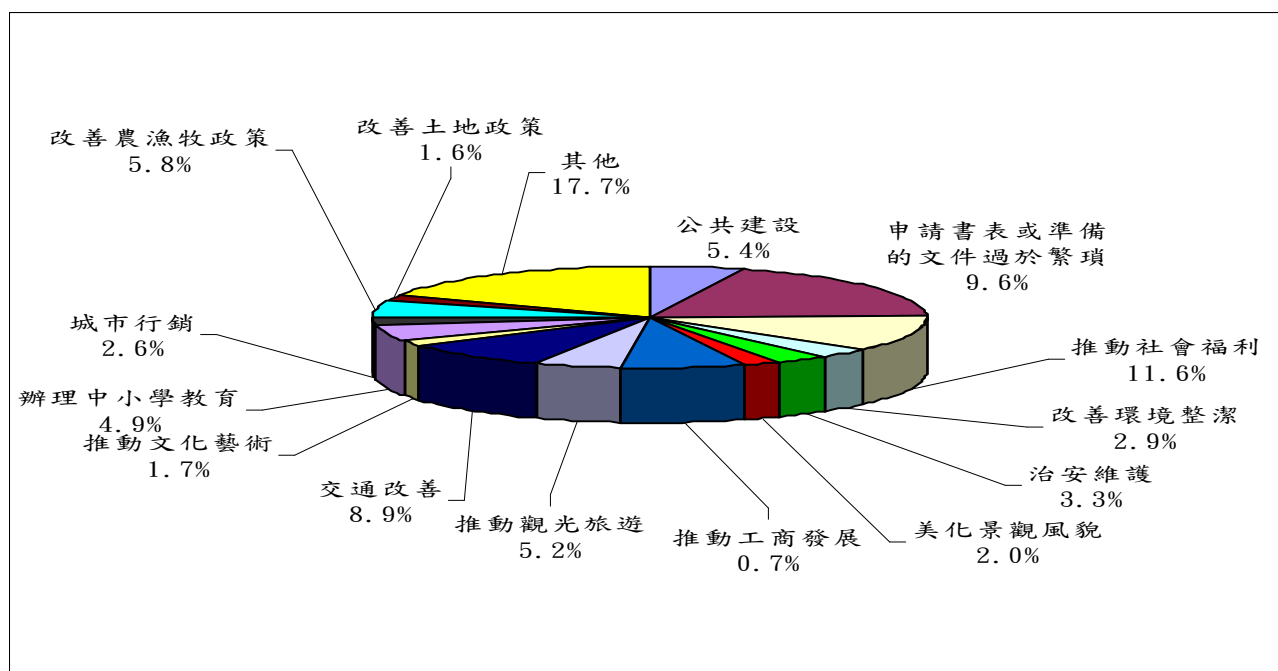


圖 3-30 對於縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

⁷表示人次/630(受訪人數)⁸表示人次/1216(總表示人次)

(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 630 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 49.8% (非常滿意 1.7%；還算滿意 48.1%)，較 98 年降低 3.5%。受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 14.2% (很不滿意 12.6%；不滿意 1.6%)，較 98 年度增加了 10.1%。另有 36.0% 的民眾表示無意見。

從表 3-37 及圖 3-32 可看出近 4 年民眾對縣政府整體施政滿意度，有略呈下降趨勢，而今年的不滿意又大幅提高 10.1%，表示民眾對縣政府整體施政滿意度是有下降，此種現象值得縣府團隊重視。

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關聯水準。男生不滿意程度高於女生；60 歲以上滿意度最低，20-29 歲不滿意度最高；專科程度者滿意度最高，碩士以上受訪者不滿意度最高；家庭管理滿意程度高於其他職業，自由業及工業不滿意程度高於其他職業者；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，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，或是對鄉市公所施政所造成的印象，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	11	1.7%
滿意	303	48.1%
不滿意	79	12.6%
很不滿意	10	1.6%
無意見	227	36.0%
合 計	630	100%

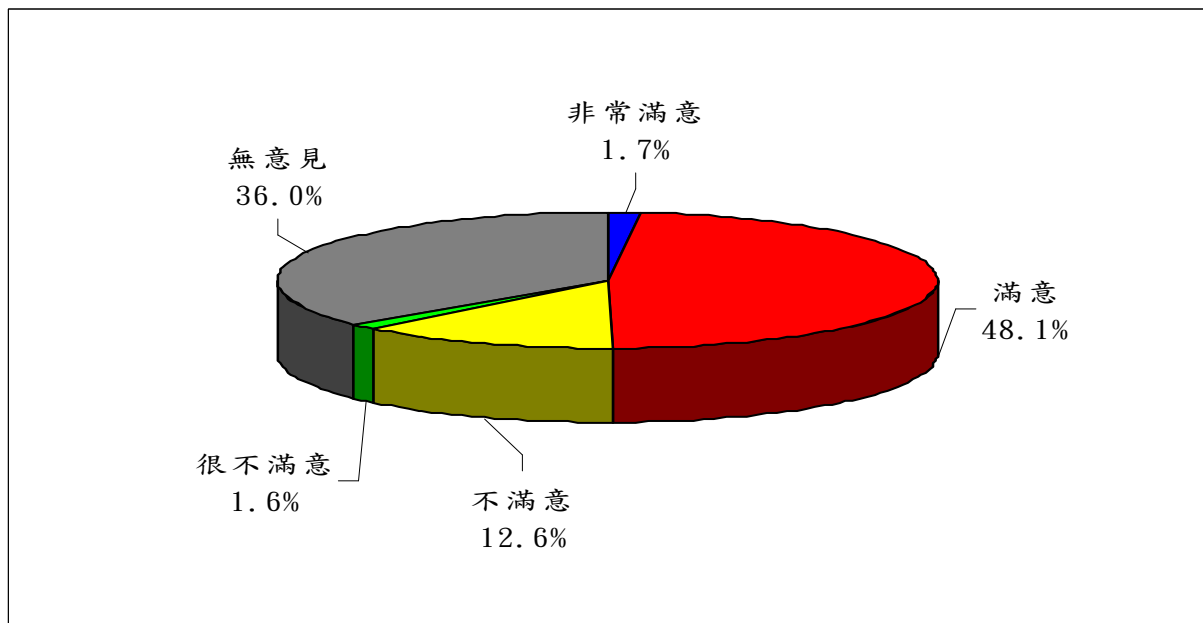


圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖

表 3-37 近 6 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%	
99	49.8%	14.2%	

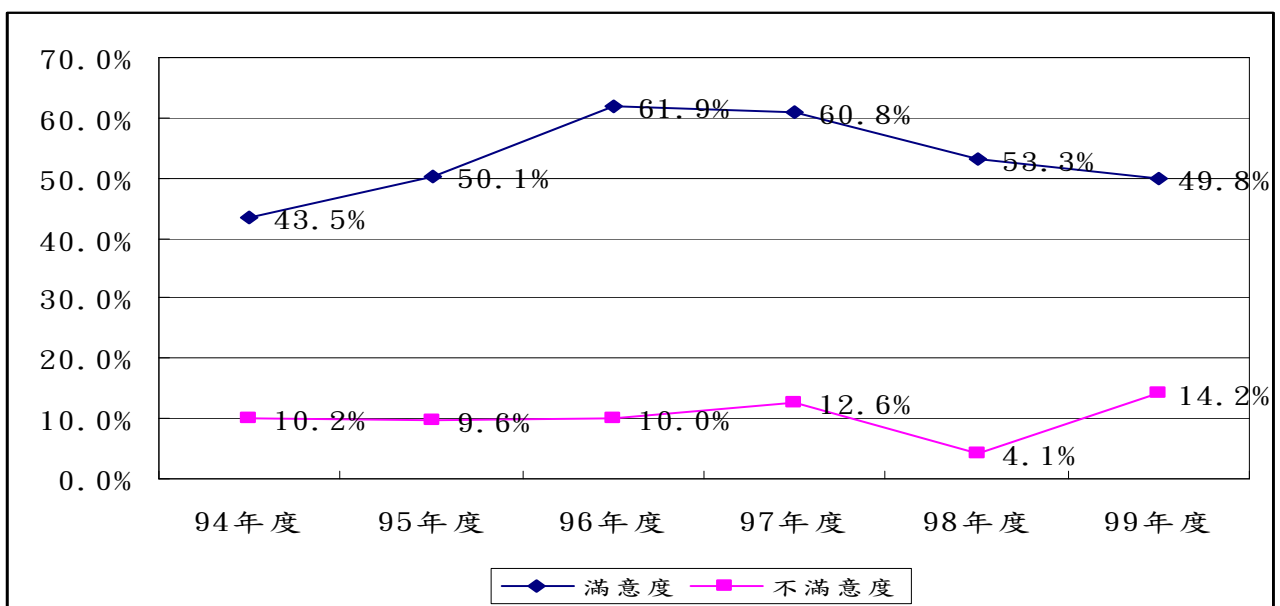


圖 3-32 近 6 年對於縣政府的整體施政表現滿意趨勢圖

表 3-38 對縣政府的整體施政滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無意見	卡方檢定值
全體	1.7%	48.1%	12.6%	1.6%	36.0%	
性別**						$\chi^2=15.570$ P=0.003
男	2.2%	44.9%	17.6%	2.6%	32.6%	
女	1.4%	50.4%	8.8%	.8%	38.6%	
年齡**						$\chi^2=64.201$ P=0.000
20-29 歲		56.4%	20.0%	3.6%	20.0%	
30-39 歲		63.8%	11.3%	1.3%	23.8%	
40-49 歲	3.2%	50.4%	17.6%	1.6%	27.2%	
50-59 歲	2.3%	53.8%	13.8%	3.1%	26.9%	
60 歲以上	1.7%	36.7%	7.9%	.4%	53.3%	
教育程度**						$\chi^2=73.618$ P=0.000
小學或以下	1.6%	37.5%	7.0%	.8%	53.1%	
國(初)中	2.4%	56.0%	13.1%	1.2%	27.4%	
高中(職)	.7%	52.8%	20.8%	2.1%	23.6%	
專科	4.4%	71.1%	6.7%	2.2%	15.6%	
大學	2.4%	51.8%	16.5%	2.4%	27.1%	
碩士以上		50.0%	18.8%	6.3%	25.0%	
職業**						$\chi^2=89.132$ P=0.000
軍公教	1.7%	49.2%	11.9%	5.1%	32.2%	
商業、服務業	3.1%	54.1%	21.4%	3.1%	18.4%	
工業		53.8%	23.1%		23.1%	
農林漁牧業		47.6%	19.0%		33.3%	
自由業		55.2%	20.7%	3.4%	20.7%	
家庭管理	1.5%	65.6%	6.9%		26.0%	
待業	.6%	31.0%	10.7%	1.2%	56.5%	
其他	4.1%	43.9%	8.2%	1.0%	42.9%	
居住地區						$\chi^2=44.582$ P=0.001
馬公市**	1.6%	50.0%	12.6%	2.5%	33.2%	
湖西鄉	1.1%	36.3%	9.9%		52.7%	
白沙鄉		37.7%	14.5%		47.8%	
西嶼鄉	1.9%	58.5%	15.1%	1.9%	22.6%	
望安鄉	3.3%	43.3%	13.3%		40.0%	
七美鄉	8.7%	78.3%	8.7%		4.3%	

**p<0.01

(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(19.8%)、推動社會福利 (13.1%)、交通改善(8.0%)、推動工商發展(7.2%)和推動觀光旅遊(6.9%)，與 98 年度為醫療保健、交通改善、推動社會福利、加強公共建設和推動工商發展順序及百分比略有不同，不過應可歸納出醫療、社福、推動工商發展和觀光旅遊等項目，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，可供縣府團隊參考。

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) ⁹	百分比 (總表示人次) ¹⁰	排序
公共建設		50	7.9%	4.0%	8
健全醫療保健		244	38.7%	19.8%	1
推動社會福利		161	25.6%	13.1%	2
改善環境整潔		41	6.5%	3.3%	10
治安維護		34	5.4%	2.8%	12
美化景觀風貌		34	5.4%	2.8%	12
推動工商發展		89	14.1%	7.2%	4
推動觀光旅遊		85	13.5%	6.9%	5
交通改善		99	15.7%	8.0%	3
推動文化藝術		39	6.2%	3.2%	11
辦理中小學教育		55	8.7%	4.4%	7
城市行銷		49	7.8%	4.0%	9
改善農漁牧政策		66	10.5%	5.4%	6
改善土地政策		9	1.4%	0.7%	14
其他		177	28.1%	14.4%	不排序
合 計		1313		100%	

⁹表示人次/660(受訪人數)

¹⁰表示人次/1313(總表示人次)

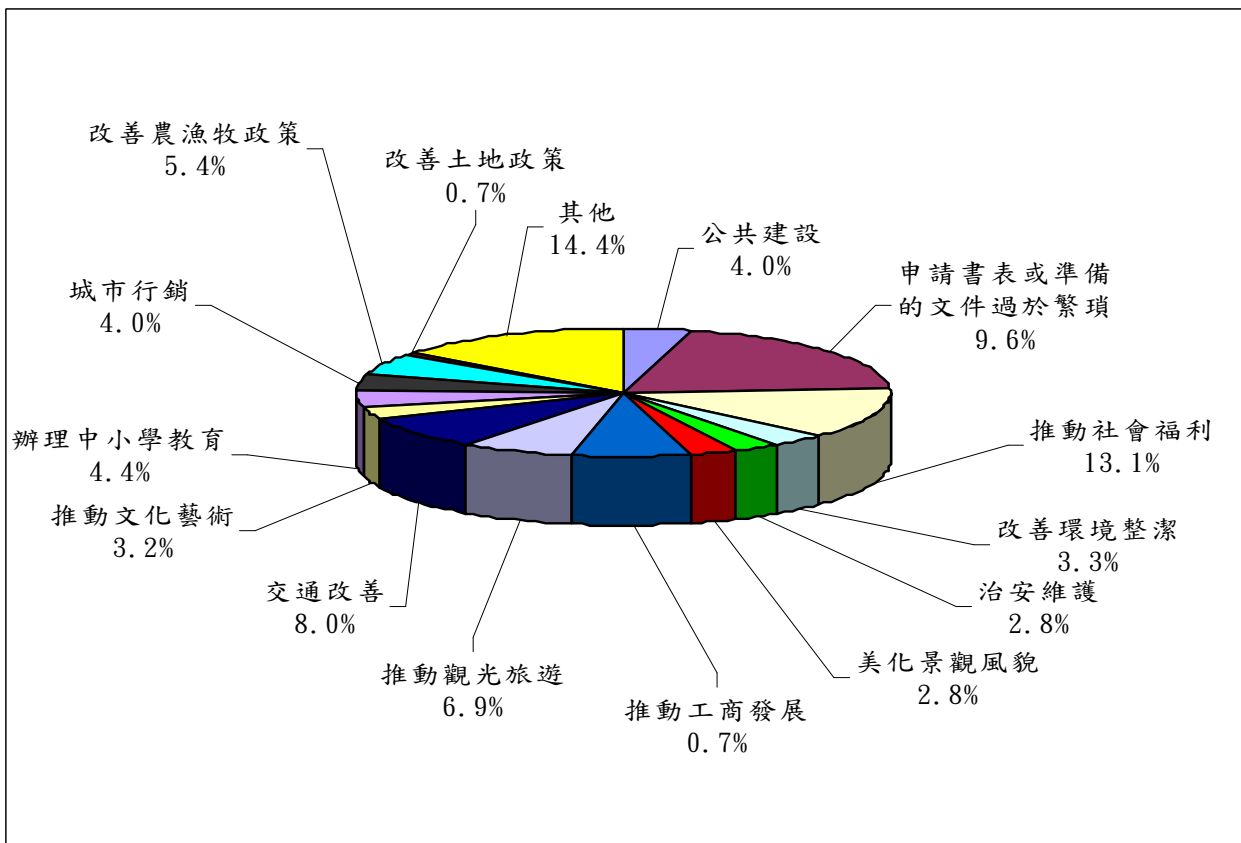


圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(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) 為民服務工作要認真一點，不要拖拖拉拉要做不做的。
- (2) 為了工程案要洽公，結果碰到週休假日無法辦理，建議是否未來假日也能有人可以來辦理。
- (3) 請相關單位加強身心障礙就業輔導。
- (4) 不知道縣政府有在為民服務工作。
- (5) 二度就業的人很難找到工作。
- (6) 少部分公務人員態度不耐煩，也不會用電腦。
- (7) 建議加強縣府服務人員的專業知識，不要一問三不知。
- (8) 求助之後並沒有什麼改善或得到幫助，申訴都沒有改善。

- (9)對漁業保育的工作做的沒有以前好。
- (10)少部分基層公務人員很怠惰。
- (11)對於交通改善很不滿意，過年返鄉都訂不到票。
- (12)大家都不明白博奕條款在做什麼，含糊不清，當然沒辦法推動。
- (13)環保局對噪音管制作的不好。
- (14)失業率太高。
- (15)黃紅線不明，交通警察亂開罰單，行政效率不佳。
- (16)處理事情不明理，好像只會對有權有勢的人服務。
- (17)對身心障礙人士關心度不足。
- (18)考慮不夠週詳，國慶煙火應該可以在觀音亭施放，順便行銷澎湖。
- (19)加強推動國際觀光。
- (20)申請居家服務時間太少（一個禮拜兩次一小時太少了）。
- (21)沒有表現，覺得施放煙火太浪費。
- (22)多增加一些擴大就業的名額。
- (23)可以替民眾找工作，多釋放一點工作機會。
- (24)希望上課時段的公車可以多一點。
- (25)只要利民都可以。
- (26)鄉村道路太差，工程無人監管的感覺。
- (27)很多事都沒做，路不平都不管。
- (28)對農漁民應更加照顧。
- (29)交通跟醫療要再加強。
- (30)醫療、公務員態度、公共建設皆不滿意。
- (31)健保費不要收。
- (32)醫療設備太差。
- (33)颱風天放假的標準太高。
- (34)活動宣導不夠。

(35)飛機票不好訂。

(36)沒有好的醫生。

(37)天后宮屋頂應該趕快處理，路面要整潔。

(38)沒有領老人金。

(39)環境整潔、交通、教育都讓人很不滿意。

(40)觀光、行銷方面表現不好，團隊沒用心應該要多找專業的人。

2. 湖西鄉民意見

(1)申請殘障手冊規定太多，不容易申請到。

3. 白沙鄉民意見

(1)權益受損，不知道找什麼單位，溝通管道不清楚。

(2)為民服務中心沒有達到預期目標。

4. 西嶼鄉民意見

(1)對漁民福利應加強。

(2)小孩不懂敬老尊賢，應加強教育宣導。

(3)不應該取消重陽節敬老禮金。

(4)公車班次太少。

5. 望安鄉民意見

(1)將軍往返望安的船票太高。

6. 七美鄉民意見

(1)縣政府對偏遠地區較不關心。

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 99 年 10 月 7 日、10 月 8 日、10 月 11 日每日下午 6 點半到 9 點半。以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,250 通電話，成功完成 630 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較前 1 年略有進步

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 93.3%，比去年略為降低 2.8%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 89.1%，較 98 年度略滑落 6.6%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 78.2%，較 98 年度進步 7.0%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 60.9%，較 98 年度大幅增加了 11.8%；對縣政府為民服務的滿意程度為 39.1%，較 98 年提高了 2.1%。

(二)民眾知道對為民服務中心及縣民時間仍是偏低：

在全體 630 位受訪者中，有 144 人(22.9%)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 98 年度提高了 4%。本年度民眾對為民服務中心人員提供之服務滿意度與 98 年度比較略有降低，唯因樣本數較少比較不太具意義。

有 22.9%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 98 年度提高 10%，但比例還是偏低。在 12 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 66.7%滿意縣民時間解決問題之服務，較 98 年度大幅提高了 38.1%。

(三)縣政府整體施政滿意度屬於中高滿意程度，但近 4 年民眾對縣政府整體施

政滿意度，有略呈下降趨勢：

對縣政府的整體施政表現在滿意程度以上為 49.8%，屬於中上滿意程度，較 98 年降低 3.5%。受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 14.2%，較 98 年度增加了 10.1%。近 4 年民眾對縣政府整體施政滿意度，有略呈下降趨勢，而今年的不滿意又大幅提高 10.1%，表示民眾對縣政府整體施政滿意度是有下降，此種現象值得縣府團隊重視。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為治安維護、交通改善、改善環境整潔、推動社會福利、推動觀光旅遊。最不滿意的項目依序分別為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動工商發展、改善農漁牧政策，其中醫療保健已連續 6 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依序為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動工商發展和推動觀光旅遊。

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：

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 項依序分別為醫療保健、推動社會福利、交通改善、推動工商發展、改善農漁牧政策，與去年類似，雖然縣府團隊已很盡力，但民眾似乎未感受到，建議相關業務單位應積極向中央爭取更多經費，來改善民眾較不滿意的項目，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仍不多，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 41-43 頁各鄉市民眾反映之意見，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)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。

(六)檢討問卷調查項目

由於本調查已持續進行 6 年，有些部分似乎變化不大，建議未來可以檢討問卷調查內容，有些題目是不是可以隔年調查方式，以縮短問卷長度，增加受訪者答題之意願。

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 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。

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 99 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)

☐有 ☐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

※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)

☐ 縣政府府內單位	☐ 警察局(分局、派出所)	☐ 消防局(消防小隊)	☐ 農漁局
☐ 稅捐處	☐ 衛生局(衛生所)	☐ 環保局	☐ 文化局
☐ 公共車船處	☐ 戶政事務所	☐ 地政事務所	☐ 縣立體育場
☐ 家畜疾病防治所	☐ 水產種苗繁殖場	☐ 其他_____	

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

☐反映意見 ☐查詢事項 ☐申辦文件 ☐尋求服務 ☐公文交換、遞送 ☐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)

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

4-1. 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 ☐5. 無意見

(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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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. 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. 無意見

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(跳答第 8 題) ☐4. 退步很多(跳答第 8 題)
☐5. 無意見(跳答第 9 題)

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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

10. 請問您知道縣府開設有縣民時間，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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

(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）

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐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）

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐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. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐5. 無意見

（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）

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐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)除親訪外，只要有用電話或網路查詢都算是。
4. 每人負責 55-60 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請楚，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。

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（179） ☐2. 沒有（451）

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男（267） ☐2. 女（363）

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲（55） ☐2. 30-39 歲（80） ☐3. 40-49 歲（125）

☐4. 50-59 歲（130） ☐5. 60 歲以上（240）

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下（256） ☐2. 國(初)中（84） ☐3. 高中(職)（144）

☐4. 專科（45） ☐5. 大學（85） ☐6. 碩士及以上（16）

請問您的職業：☐1. 軍公教（59） ☐2. 商業、服務業（98） ☐3. 工業（26）

☐4. 農林漁牧業（21） ☐5. 自由業（29） ☐6. 家庭管理（131）

☐7. 無業或待業中（168） ☐8. 其他_____（98）

請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市（364） ☐2. 湖西鄉（91） ☐3. 白沙鄉（69）

☐4. 西嶼鄉（53） ☐5. 望安鄉（30） ☐6. 七美鄉（23）

※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（53） ☐2. 警察局(分局、派出所)（6） ☐3. 消防局(消防小隊)（1）

☐4. 農漁局（33） ☐5. 稅捐處（20） ☐6. 衛生局(衛生所)（42） ☐7. 環保局（5）

☐8. 文化局（8） ☐9. 公共車船處（5） ☐10. 戶政事務所（60） ☐11. 地政事務所（13）

☐12. 縣立體育場（3） ☐13. 家畜疾病防治所（0） ☐14. 水產種苗繁殖場（1） ☐15. 其他____（30）

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

☐1. 反映意見（4） ☐2. 查詢事項（14） ☐3. 申辦文件（93） ☐4. 尋求服務（39）

☐5. 公文交換、遞送（12） ☐6. 其他_____（17）

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)（3） ☐2. 電話(轉第 4-2 題)（17） ☐3. 書面(轉第 4-3 題)（9）

☐4. 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題)（164） ☐5. 其他_____（0）

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（0） ☐2. 滿意（2） ☐3. 不滿意（1） ☐4. 很不滿意（0） ☐5. 無意見（0）

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(5) ☐2. 滿意(11) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0) ☐5. 無意見(1)

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

☐1. 非常滿意(1) ☐2. 滿意(6) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(1) ☐5. 無意見(0)

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(41) ☐2. 滿意(112) ☐3. 不滿意(3) ☐4. 很不滿意(2) ☐5. 無意見(6)

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(28) ☐2. 滿意(118) ☐3. 不滿意(5) ☐4. 很不滿意(3) ☐5. 無意見(10)

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) (29) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (111)

☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (19) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (5)

☐5. 無意見 (15)

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 (25)

☐3. 審查流程迅速 (14) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡 (111)

☐5. 發證或發照迅速 (18) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速 (29)

☐7. 其他_____ (4)

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 (3) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣 (4)

☐3. 審查或勘查流程冗長 (5) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡 (9)

☐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 (9)

☐7. 審核人員挑剔 (2) ☐8. 涉及的相關單位過多 (2)

☐9. 其他_____ (4)

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 (14) ☐2. 進步一點點 (95) ☐3. 有些退步(跳答第 8 題) (14)

☐4. 退步很多(跳答第 8 題) (5) ☐5. 無意見 (跳答第 9 題) (51)

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 (70) ☐2. 整體服務空間與設施 (9)

☐3. 明確且便捷的作業流程 (8) ☐4. 資訊化的應用 (7)

☐5. 服務人員的專業能力 (7) ☐6. 其他_____ (7)

(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 (6) ☐2. 整體服務空間與設施 (4)
☐3. 申辦的作業流程及標準 (7) ☐4. 資訊化的程度 (2)
☐5. 服務人員的專業能力 (4) ☐6. 其他 (3)

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) (144) ☐2. 不知道 (續答 10 題) (486)

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) (9) ☐2. 否 (跳答 10 題) (135)

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. 滿意(4) ☐3. 不滿意(2) ☐4. 很不滿意(0) ☐5. 無意見(0)

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) (144) ☐2. 不知道 (續答 11 題) (486)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 是 (續答 10-2 題) (12) ☐2. 否 (跳答 11 題) (132)

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) ☐2. 滿意(6) ☐3. 不滿意(3) ☐4. 很不滿意(1) ☐5. 無意見(0)

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(18) ☐2. 滿意(228) ☐3. 不滿意(48) ☐4. 很不滿意(12) ☐5. 無意見(324)

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 (71) ☐2. 健全醫療保健方面 (86) ☐3. 推動社會福利方面 (98)
☐4. 改善環境整潔方面 (152) ☐5. 治安維護方面 (176) ☐6. 美化景觀風貌方面 (37)
☐7. 推動工商發展方面 (8) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (96) ☐9. 交通改善方面 (162)
☐10. 推動文化藝術方面 (34) ☐11. 辦理中小學教育方面 (50) ☐12. 城市行銷方面 (39)
☐13. 改善農漁牧政策(11) ☐14. 改善土地政策(7) ☐15. 其他_____ (224)

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 (66) ☐2. 健全醫療保健方面 (233) ☐3. 推動社會福利方面 (141)
☐4. 改善環境整潔方面 (35) ☐5. 治安維護方面 (40) ☐6. 美化景觀風貌方面 (24)
☐7. 推動工商發展方面 (88) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (63) ☐9. 交通改善方面 (108)

- ☐10. 推動文化藝術方面 (21) ☐11. 辦理中小學教育方面 (59) ☐12. 城市行銷方面(32)
☐13. 改善農漁牧政策(71) ☐14. 改善土地政策(20)☐15. 其他_____ (215)

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(11)☐2. 滿意(303)☐3. 不滿意(79)☐4. 很不滿意(10)☐5. 無意見(229)

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 (50) ☐2. 健全醫療保健方面 (244) ☐3. 推動社會福利方面 (161)
☐4. 改善環境整潔方面 (41) ☐5. 治安維護方面 (34) ☐6. 美化景觀風貌方面 (34)
☐7. 推動工商發展方面 (89) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (85) ☐9. 交通改善方面 (99)
☐10. 推動文化藝術方面 (39) ☐11. 辦理中小學教育方面 (55) ☐12. 城市行銷方面(49)
☐13. 改善農漁牧政策(66) ☐14. 改善土地政策(9)☐15. 其他_____ (177)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



電話訪問

