

澎湖縣政府委託辦理
100 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

時 間：中華民國 100 年 11 月 16 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為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 100 年 10 月 11-13 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 3,083 通電話，成功完成 612 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 19.9%。

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 89.9%，不滿意度為 6.4%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 84.6%，不滿意度為 8.0%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 70.8%，不滿意度為 10.0%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 40.6%，認為退步的有 5.4%；對縣政府為民服務的滿意度為 33.3%，不滿意度為 7.9%；對縣政府的整體施政表現滿意度為 46.6%，不滿意度為 18.8%。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①推動觀光旅遊；②治安維護；③交通改善；④推動社會福利；⑤改善環境整潔。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。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交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。

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

目 錄

摘要-----	I
壹、背景說明-----	1
貳、調查設計-----	2
參、調查結果-----	4
一、基本資料 -----	4
二、縣民對縣政府為民服務工作之評價-----	8
三、縣民對縣政府施政之評價-----	34
肆、結論及建議-----	45
一、結論 -----	45
二、建議 -----	46
參考文獻-----	48
附錄 1、澎湖縣政府 100 年度為民服務滿意度調查問卷-----	49
附錄 2、問卷各題項答題原始資料 -----	53
附錄 3、訪員訓練注意事項 -----	57
附錄 4、訪員訓練及電話調查相片 -----	58

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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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 7 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

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，隨著時代的變遷與社會的進步，民眾對政府的要求只會與日俱增。因此如何本著「顧客導向」的理念，將企業經營管理的觀念與作法應用於政府的為民服務工作上，藉以提升施政的效能與效率，避免因為服務人員本身的服務不周，或是機關服務設備的不足，導致民眾抱怨，降低民眾對政府之期待與要求，已成為政府當務之急。

澎湖縣政府為了了解澎湖縣成年民眾對縣政府各單位推動的為民服務工作及整體施政的意見，自民國 94 年起一直委託辦理民眾意見的調查，以便能掌握為民服務及施政的成果，藉以檢討改善，提供更好的服務品質，以使為民服務工作及施政能精益求精，贏得縣民更多的掌聲。

具體而言，本調查主要目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上成年民眾對澎湖縣政府各機關推動為民服務工作以及施政之滿意度調查，調查結果可提供澎湖縣政府各機關推動為民服務及施政之參考。

貳、調查設計

- 一、調查對象：戶籍設於澎湖縣內滿 20 歲以上之民眾。
- 二、調查方法：採用電話訪問方式，調查問卷如附錄一。
- 三、訪員及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部 2 年級以上學生擔任，並於民國 100 年 10 月 11 日(二)早上 11 點半到下午 1 點半及晚上 6 點進行 2 次訓練。
- 三、調查時間：民國 100 年 10 月 11 日(二)至民國 100 年 10 月 13 日(四)晚上 6 點半到 9 點半。
- 四、抽樣方法：以中華電信 100-101 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 612 位，抽樣誤差在正負 3.96%範圍內。
- 七、撥號結果：

本次調查共計打出 3,083 通電話，其中拒答者為 1,158 通(37.6%)，1,105 通沒人接聽(35.8%)，127 通無大人在家(4.1%)，71 通電話錯誤(2.3%)，其他原因 10 通(0.3%)，成功完成 612 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 19.9%。
- 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 100 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 3.055(p 值為 0.691)，未達 0.05 顯著水準(如表 1 所示)，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體。

表 1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
鄉市	人口總計	理論值	人數	百分比	
馬公市	56,955	360.6761	350	57.2%	$\chi^2=3.055$ $P=0.691$
湖西鄉	13,646	86.41535	101	16.5%	
白沙鄉	9,403	59.54591	60	9.8%	
西嶼鄉	8,393	53.14993	50	8.2%	
望安鄉	4,668	29.56081	28	4.6%	
七美鄉	3,577	22.65189	23	3.8%	
合計	96,642	612	612		

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 612 人，其中男性為 273 人(42.4%)，女性為 339 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	273	44.6%
女	339	55.4%
合 計	612	100%

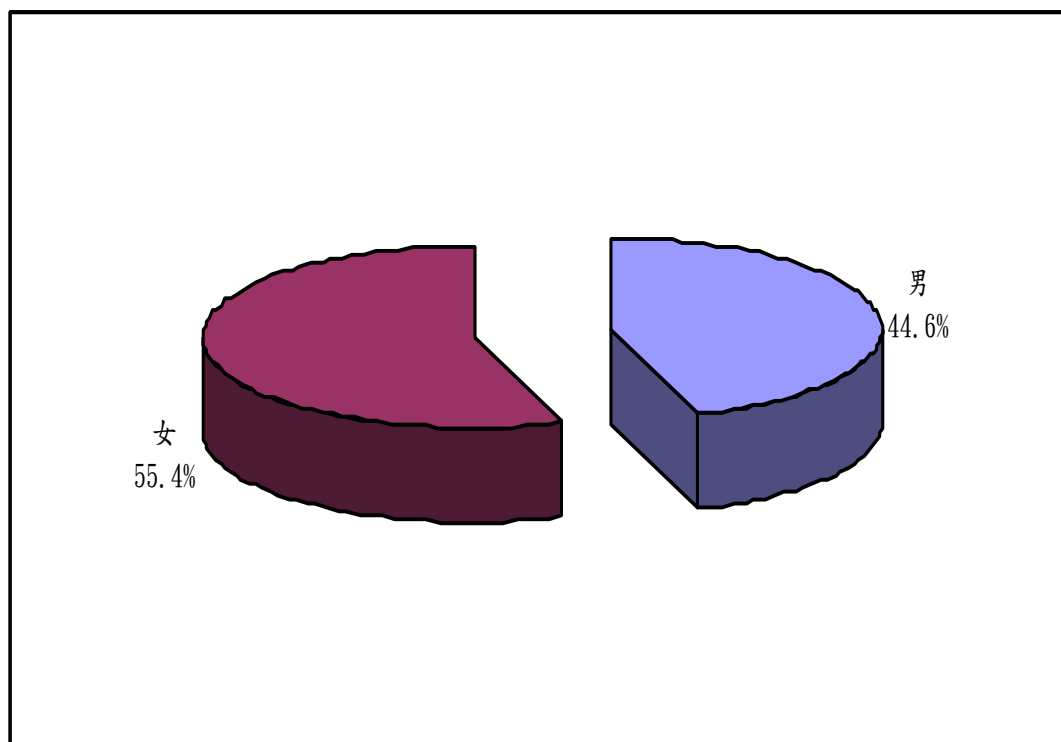


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 29.6%最多，其次為 50-59 歲的 24.8%，接著為 40-49 歲的 21.9%，30-39 歲及 20-29 歲分別為 12.6%和 11.1%，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	68	11.1%
30—39 歲	77	12.6%
40—49 歲	134	21.9%
50—59 歲	152	24.8%
60 歲以上	181	29.6%
合 計	612	100%

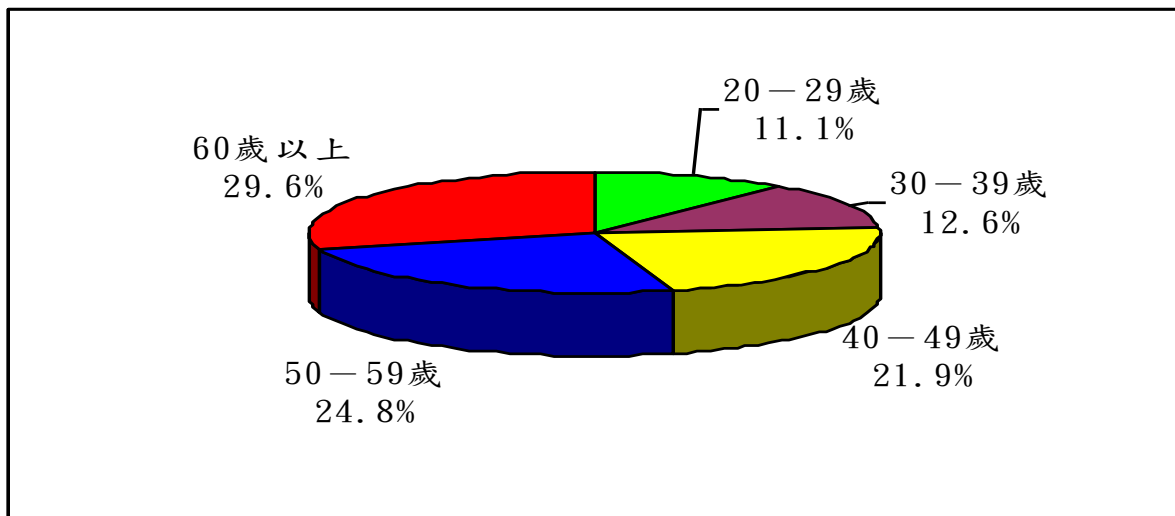


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，高中（職）的 28.3% 最多，其次為小學或以下的 27.8%，國（初）中為 19.1%，大學為 13.7%，專科及碩士分別為 8.2% 和 2.9%，詳如表 3-3 和圖 3-3 所示。

表 3-3 教育程度統計表

教 育 程 度	人 數	百 分 比
小學或以下	170	27.8%
國（初）中	117	19.1%
高中（職）	173	28.3%
專 科	50	8.2%
大 學	84	13.7%
碩 士	18	2.9%
合 計	612	100%

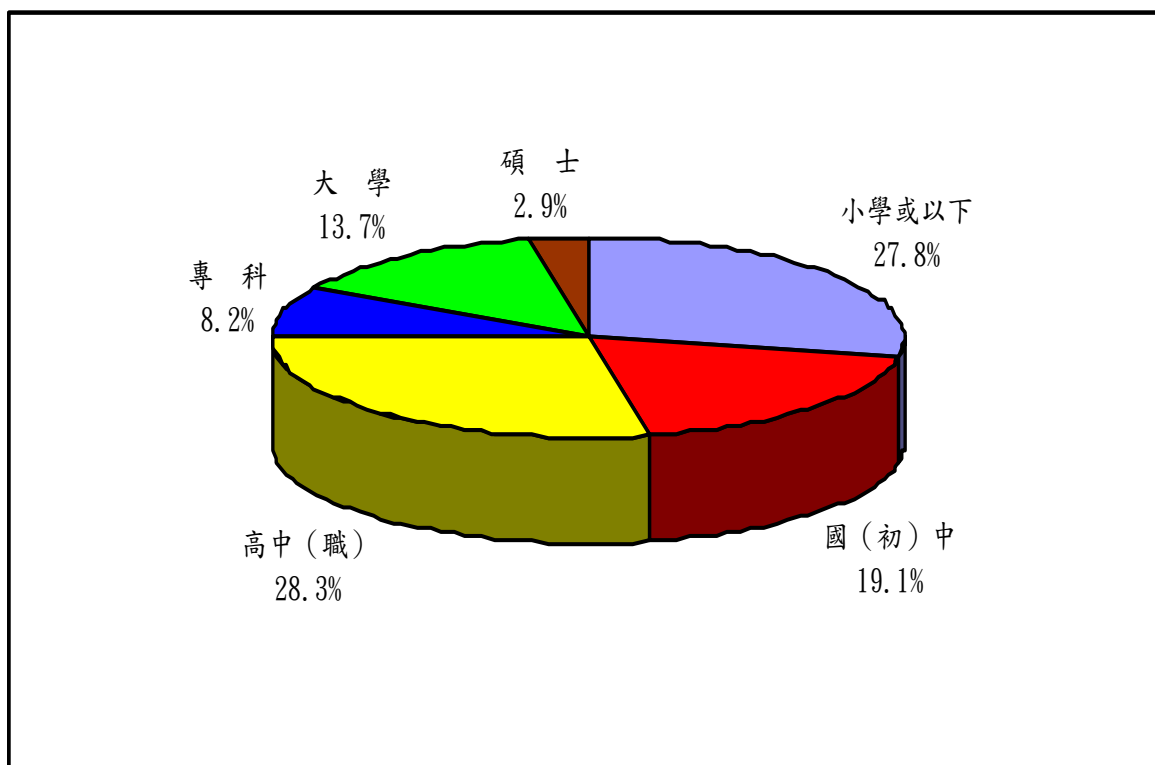


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以無業或待業 30.4%最多，推估這部分應屬於無工作能力的老年人居多，其次是商業、服務業的 18.0%，家庭管理的 16.3%和軍公教也有 13.9%，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	85	13.9%
商業、服務業	110	18.0%
工業	21	3.4%
農林漁牧業	19	3.1%
自由業	20	3.3%
家庭管理	100	16.3%
無業或待業	186	30.4%
其他	71	11.6%
合 計	612	100%

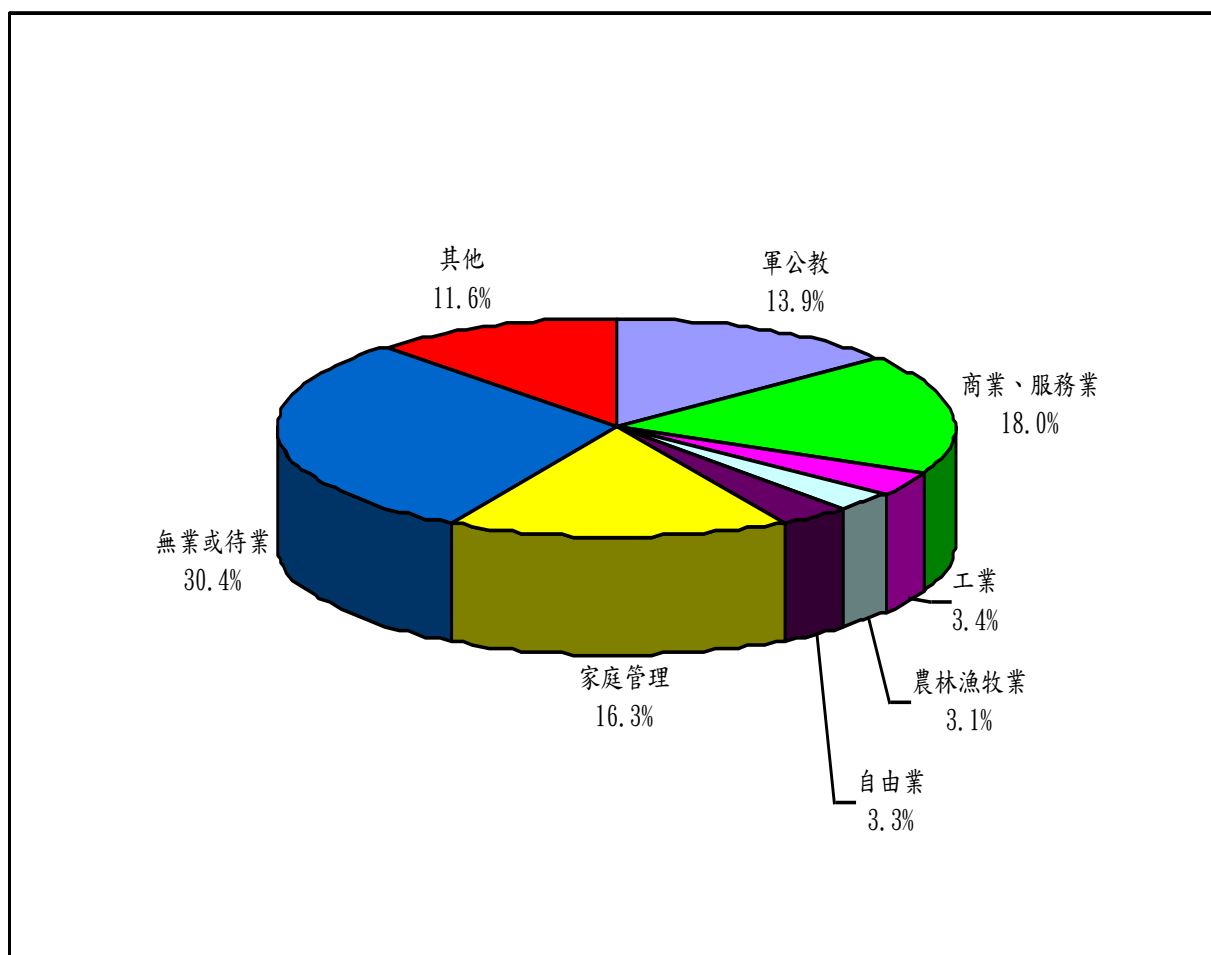


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 57.2%最多，其次依序為湖西鄉 16.4%、白沙鄉 9.8%、西嶼鄉 8.2%、望安鄉 4.6%、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	350	57.2%
湖西鄉	101	16.4%
白沙鄉	60	9.8%
西嶼鄉	50	8.2%
望安鄉	28	4.6%
七美鄉	23	3.8%
合 計	612	100%

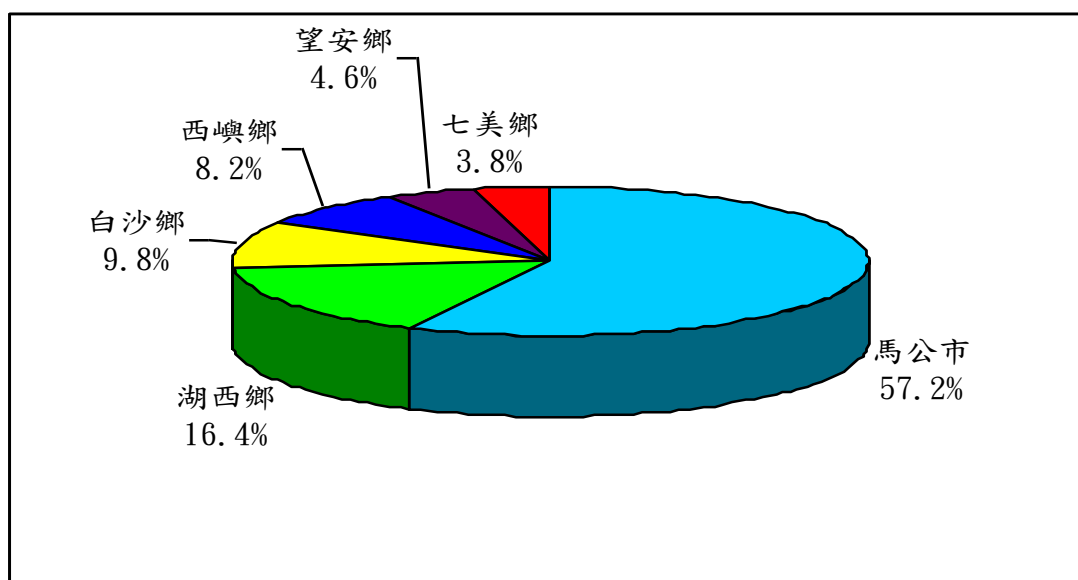


圖 3-5 居住地區分布圖

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 202 人(佔 33.0%)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	202	33.0%
沒有	410	67.0%
合 計	612	100%

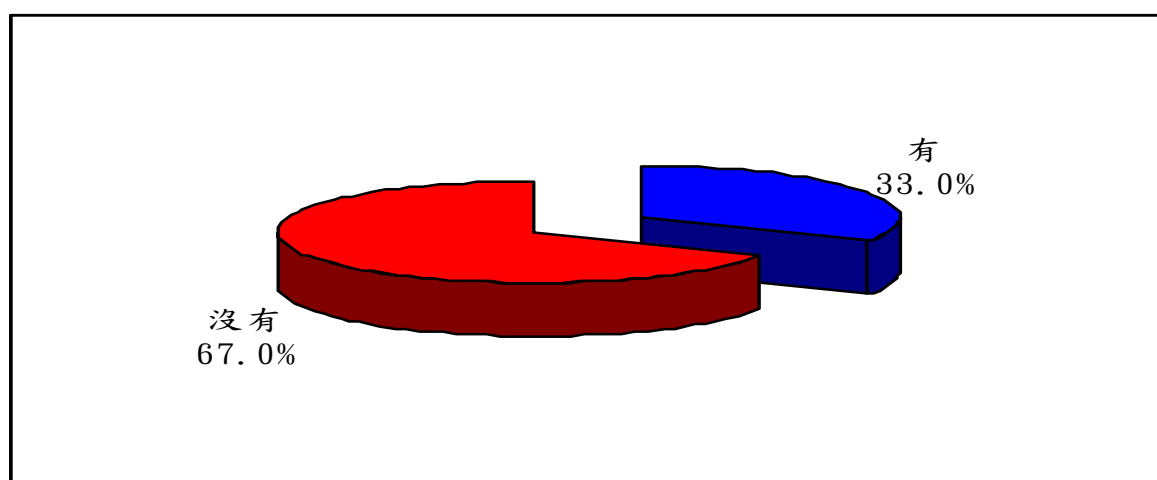


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(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 202 人分析，在複選的情況下，接洽過的單位以縣政府府內單位的 29.4%最高，其次是衛生局（衛生所）的 22.0%，接著分別為戶政事務所的 20.9%、環保局和地政事務所的各為 5.7%，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	83	29.4%	公共車船處	2	0.7%
警察局	8	2.8%	戶政事務所	59	20.9%
消防局(消防小隊)	2	0.7%	地政事務所	16	5.7%
農漁局	7	2.5%	縣立體育場	4	1.4%
稅捐處	12	4.3%	家畜疾病防治所	0	0.0%
衛生局（衛生所）	62	22.0%	水產種苗繁殖場	1	0.4%
環保局	16	5.7%	其他	0	0.0%
文化局	10	3.5%	合計	282	100%

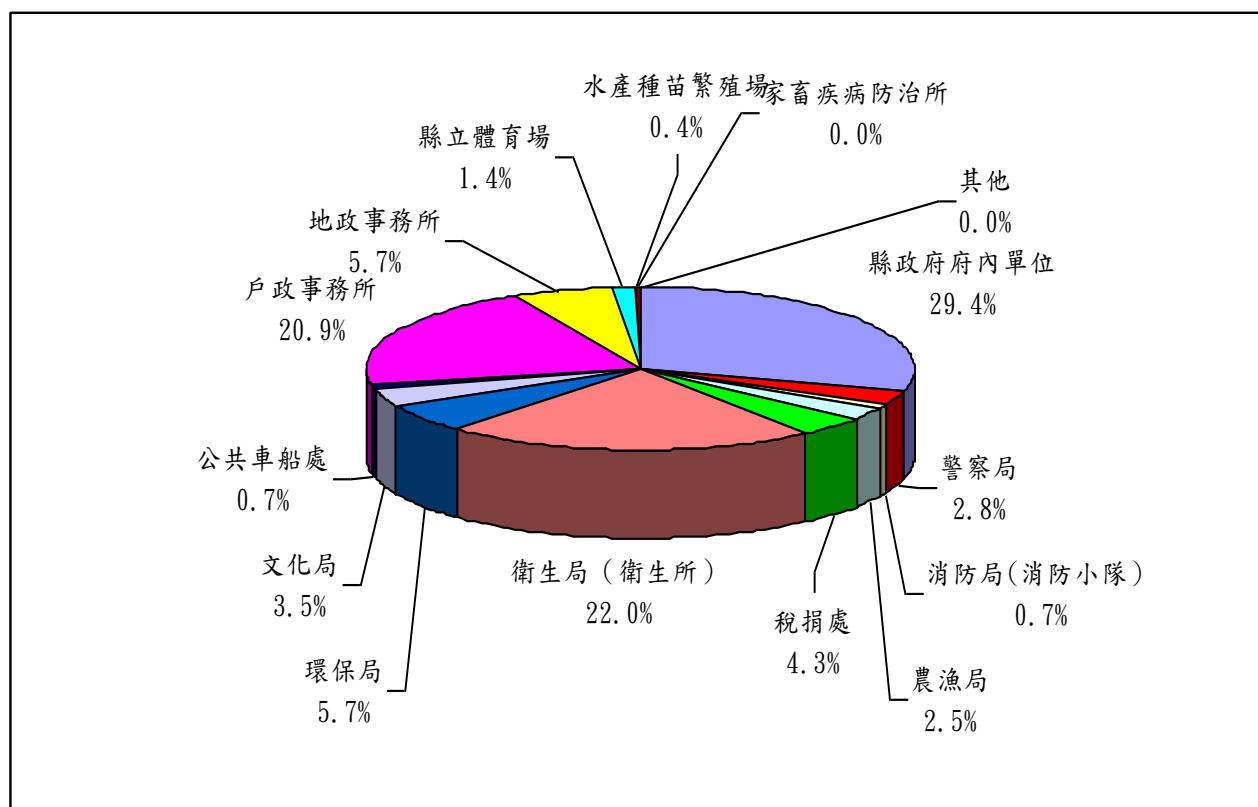


圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 202 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 41.6%最高，其次是尋求服務的 25.7%。

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	1.0%
查詢事項	13	6.4%
申辦文件	84	41.6%
尋求服務	52	25.7%
公文交換、遞送	26	12.9%
其他	25	12.4%
合 計	202	100%

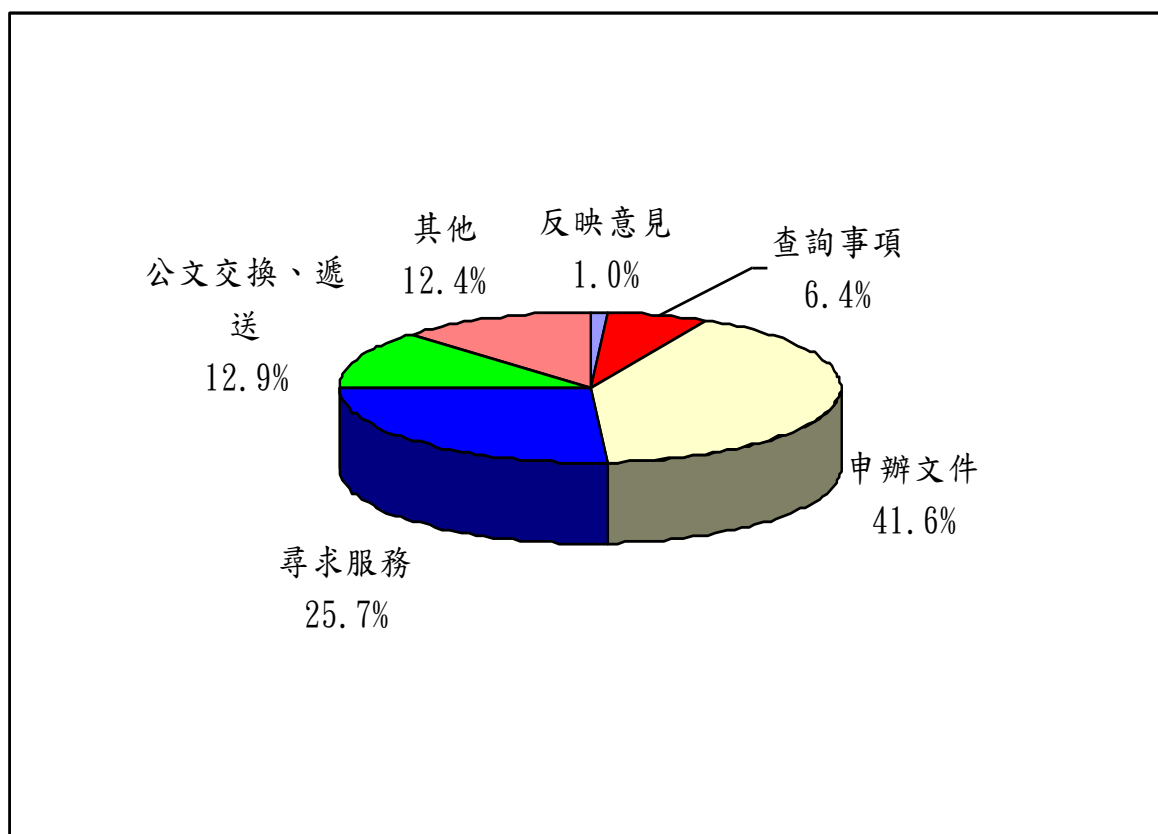


圖 3-8 至縣府接洽公務目的圓形圖

(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 89.9%。

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	2	1.0%
電 話	15	7.2%
書 面	3	1.4%
親自前往辦理	188	89.9%
其 他	1	0.5%
合 計	209	100.0%

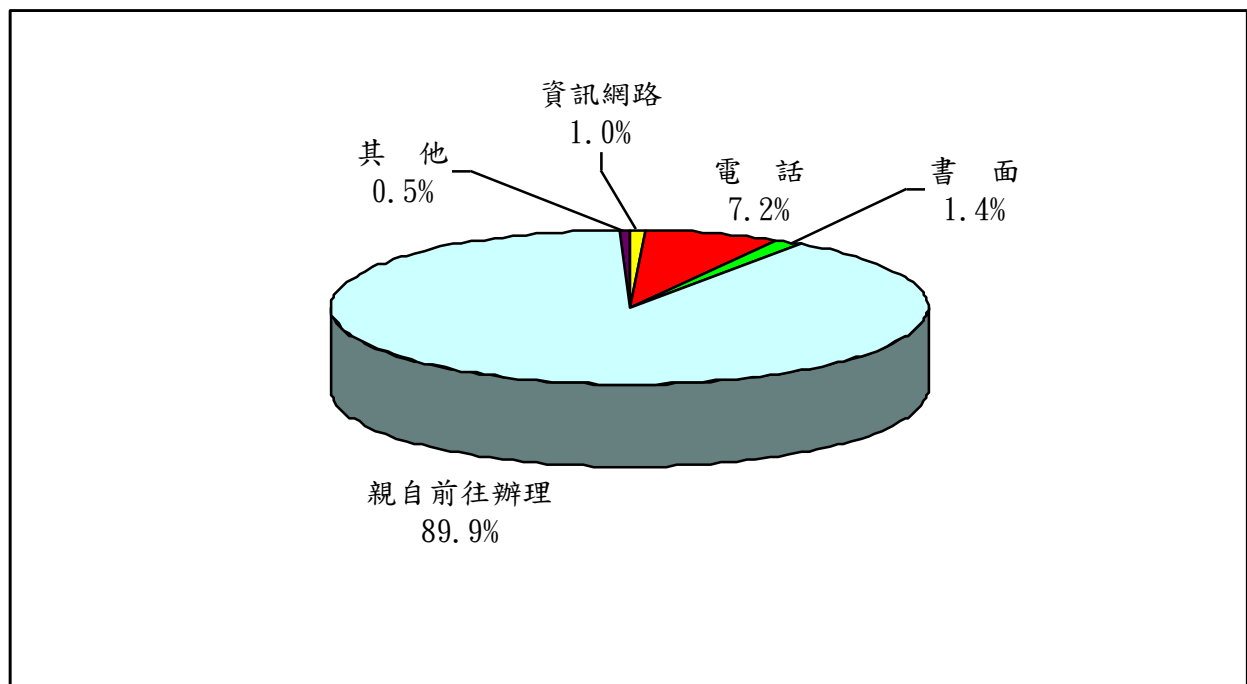


圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(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 2 位民眾中，對縣政府網頁提供的資訊 2 位均表示滿意，較 99 年的為佳。

(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 15 位民眾中，3 位表示非常滿意，9 位表示滿意，1 位表示很不滿意，2 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、99 年狀況類似。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中有 3 位透過書面回應，1 位表示非常滿意，2 位表示滿意，沒有不滿意者，雖然樣本數不多，但較 99 年不滿意者高達 22.2%相比較，本年度滿意度似乎有提升。

(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 188 位受訪者來看，滿意程度為 89.9%(非常滿意 13.8%；滿意 76.1%)，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。唯與去年調查比較，本年度民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度略為降低 3.4%。本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 6.4%(很不滿意 3.2%；不滿意 3.2%)，較 99 年略提高 3.4%。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 6 年來都可維持在 90%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與年齡和居住地有關聯，60 歲以上滿意度明顯高於 20-29 歲，外島七美鄉和望安鄉的滿意度都高於其他鄉市。其餘在性別、教育程度及職業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	26	13.8%
滿意	143	76.1%
不滿意	6	3.2%
很不滿意	6	3.2%
無意見	7	3.7%
合 計	188	100%

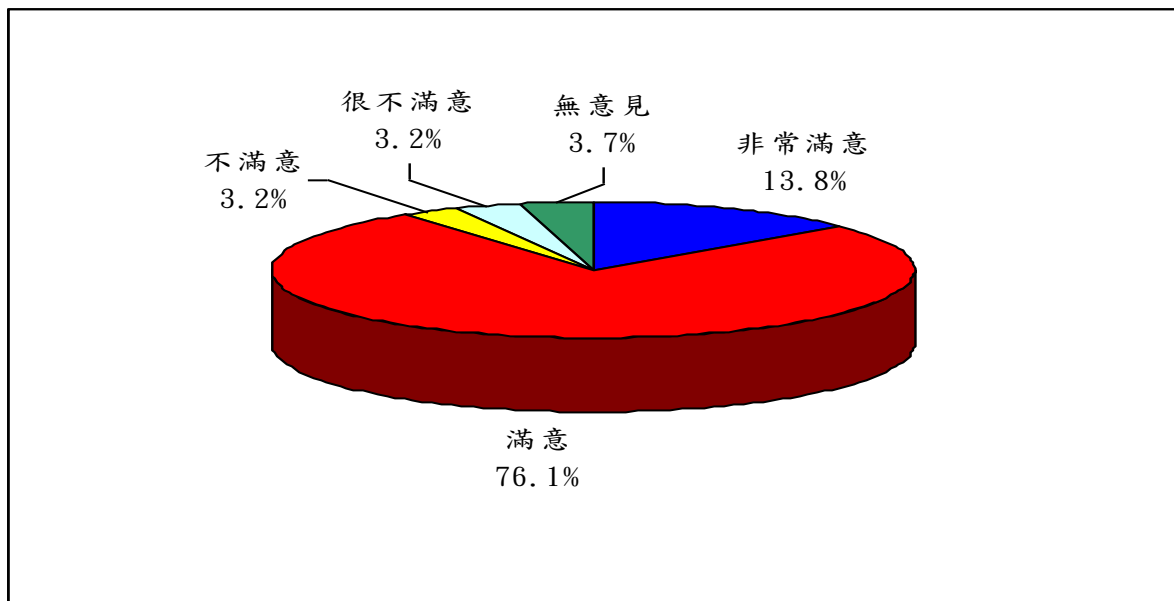


圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-11 近 7 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%	
100	89.9%	6.4%	

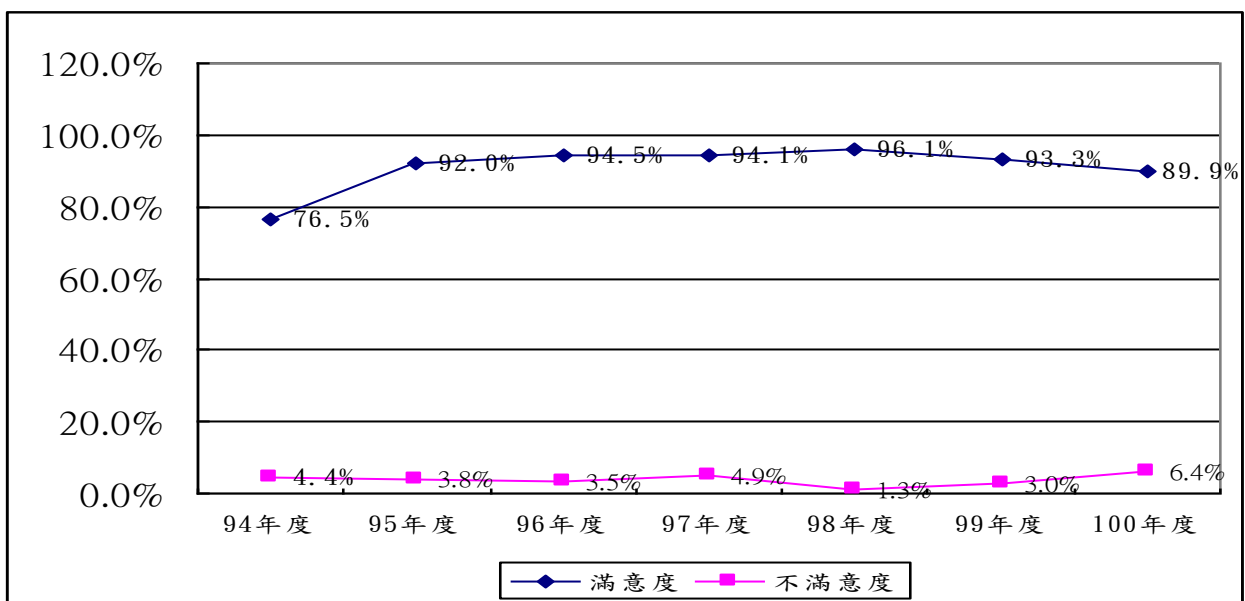


圖 3-11 近 7 年民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

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	13.8%	76.1%	3.2%	3.2%	3.7%	
性別*						$\chi^2=13.229$ $P=0.010$
男	23.8%	68.8%	1.3%	3.8%	2.5%	
女	6.5%	81.5%	4.6%	2.8%	4.6%	
年齡*						$\chi^2=31.430$ $P=0.012$
20-29 歲		76.2%	9.5%		14.3%	
30-39 歲	11.1%	83.3%	2.8%	2.8%		
40-49 歲	7.8%	80.4%		7.8%	3.9%	
50-59 歲	15.6%	75.6%	4.4%	2.2%	2.2%	
60 歲以上	31.4%	62.9%	2.9%		2.9%	
教育程度						$\chi^2=27.377$ $P=0.125$
小學或以下	30.3%	63.6%		3.0%	3.0%	
國(初)中	17.9%	78.6%	3.6%			
高中(職)	9.1%	78.8%	1.5%	6.1%	4.5%	
專科	5.9%	82.4%		5.9%	5.9%	
大學	8.3%	77.8%	11.1%		2.8%	
碩士以上	12.5%	75.0%			12.5%	
職業						$\chi^2=37.173$ $P=0.115$
軍公教	17.9%	71.8%	2.6%	5.1%	2.6%	
商業、服務業	2.6%	78.9%	5.3%	5.3%	7.9%	
工業	14.3%	71.4%			14.3%	
農林漁牧業	25.0%	50.0%		25.0%		
自由業	10.0%	80.0%	10.0%			
家庭管理	4.0%	92.0%	4.0%			
待業	30.0%	67.5%		2.5%		
其他	8.0%	80.0%	4.0%		8.0%	
居住地區*						$\chi^2=43.033$ $P=0.002$
馬公市	11.1%	78.7%	3.7%	2.8%	3.7%	
湖西鄉	11.1%	80.0%		2.2%	6.7%	
白沙鄉	6.3%	81.3%	12.5%			
西嶼鄉	26.7%	60.0%		13.3%		
望安鄉	100.0%					
七美鄉	100.0%					

(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 188 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 84.6%(非常滿意 8.5%；還算滿意 76.1%)，較

99 年度略滑落 4.5%。對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為 8.0%又較 99 年度略提高 3.2%，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 7.4% 受訪者表示無意見。

從表 3-14 及圖 3-13 可看 96-99 年每年大約仍能維持在 89%以上，但本年度滑落到 84.6%，值得注意檢討。

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和居住地有關聯，七美鄉的滿意度高於其他鄉市，其餘在性別、年齡、職業及教育程度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	16	8.5%
滿意	143	76.1%
不滿意	14	7.5%
很不滿意	1	0.5%
無意見	14	7.4%
合 計	188	100%

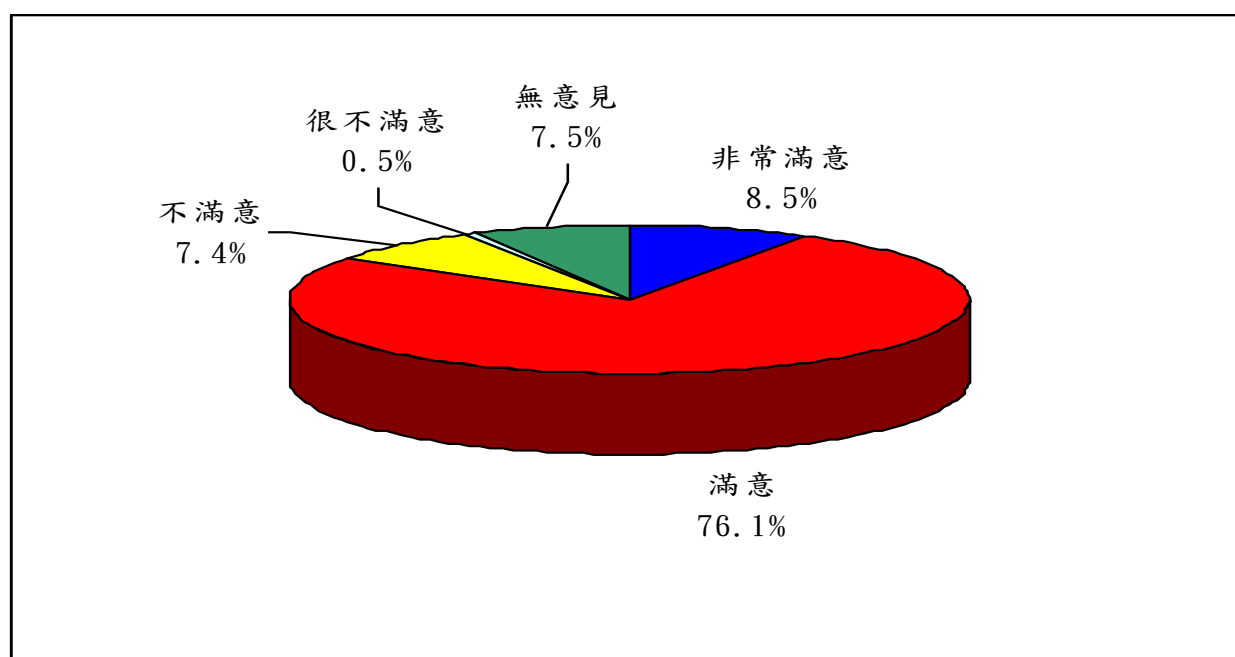


圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度圓形圖

表 3-14 近 7 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	不滿意度	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%	
100	84.6%	8.0%	

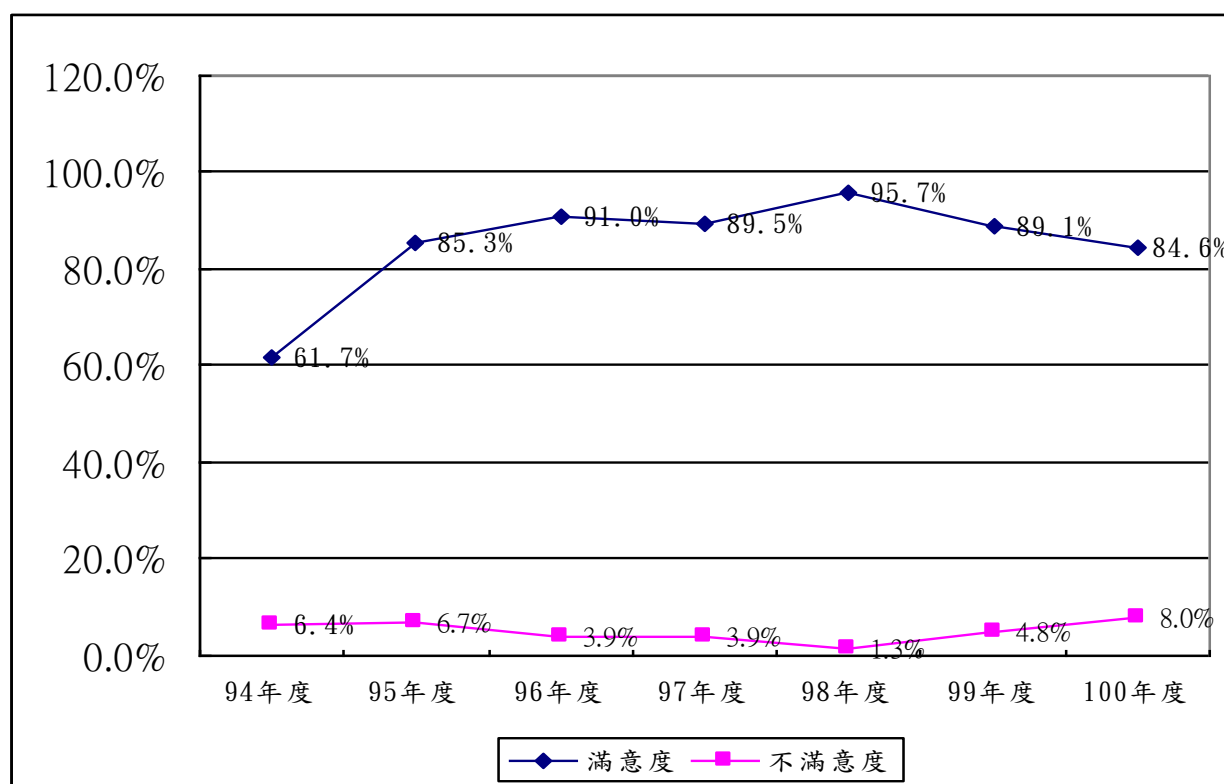


圖 3-13 近 7 年民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度趨勢圖

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	8.5%	76.1%	7.4%	.5%	7.4%	
性別						$\chi^2=7.327$ $P=0.120$
男	13.8%	73.8%	5.0%	1.3%	6.3%	
女	4.6%	77.8%	9.3%		8.3%	
年齡						$\chi^2=23.828$ $P=0.093$
20-29 歲		85.7%	4.8%		9.5%	
30-39 歲		75.0%	13.9%		11.1%	
40-49 歲	5.9%	78.4%	7.8%	2.0%	5.9%	
50-59 歲	11.1%	75.6%	8.9%		4.4%	
60 歲以上	22.9%	68.6%			8.6%	
教育程度						$\chi^2=24.241$ $P=0.232$
小學或以下	15.2%	72.7%		3.0%	9.1%	
國(初)中	21.4%	60.7%	7.1%		10.7%	
高中(職)	6.1%	80.3%	10.6%		3.0%	
專科		88.2%	5.9%		5.9%	
大學	2.8%	77.8%	8.3%		11.1%	
碩士以上		75.0%	12.5%		12.5%	
職業						$\chi^2=28.985$ $P=0.413$
軍公教	7.7%	71.8%	7.7%		12.8%	
商業、服務業	2.6%	84.2%	10.5%		2.6%	
工業	14.3%	57.1%	14.3%		14.3%	
農林漁牧業		50.0%	25.0%		25.0%	
自由業		90.0%	10.0%			
家庭管理	4.0%	80.0%	8.0%		8.0%	
待業	20.0%	67.5%		2.5%	10.0%	
其他	8.0%	84.0%	8.0%			
居住地區*						$\chi^2=40.387$ $P=0.004$
馬公市	6.5%	74.1%	10.2%		9.3%	
湖西鄉	6.7%	86.7%		2.2%	4.4%	
白沙鄉	6.3%	81.3%	6.3%		6.3%	
西嶼鄉	13.3%	73.3%	13.3%			
望安鄉	66.7%				33.3%	
七美鄉	100.0%					

*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 202 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 70.8%(非常滿意 8.4%；還算滿意 62.4%)，較 99 年度退

步 7.4%。不過民眾對縣政府公務人員的辦事效率不滿意程度為 10.0%(很不滿意 2.5%；不滿意 7.5%)較 99 年度降了 3.4%。另有 15.8%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和不滿意的比例雙雙降低，顯示仍有很大的改善提升空間。

另從表 3-17 及圖 3-15 可看出近 3 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度都遠低於 95-97 年度的 82.6%-85.8%的水準，不過不滿意度有略降，值得相關單位注意改善。

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與年齡、職業和居住地有關聯。60 歲以上滿意度明顯高於 20-29 歲，家庭管理和農林漁牧業者高於從事工業和軍公教人員，外島七美鄉和望安鄉的滿意度都高於其他鄉市。其餘在性別及教育程度職業等變項沒有顯著關聯。

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	17	8.4%
滿意	126	62.4%
不滿意	22	10.9%
很不滿意	5	2.5%
無意見	32	15.8%
合 計	202	100%

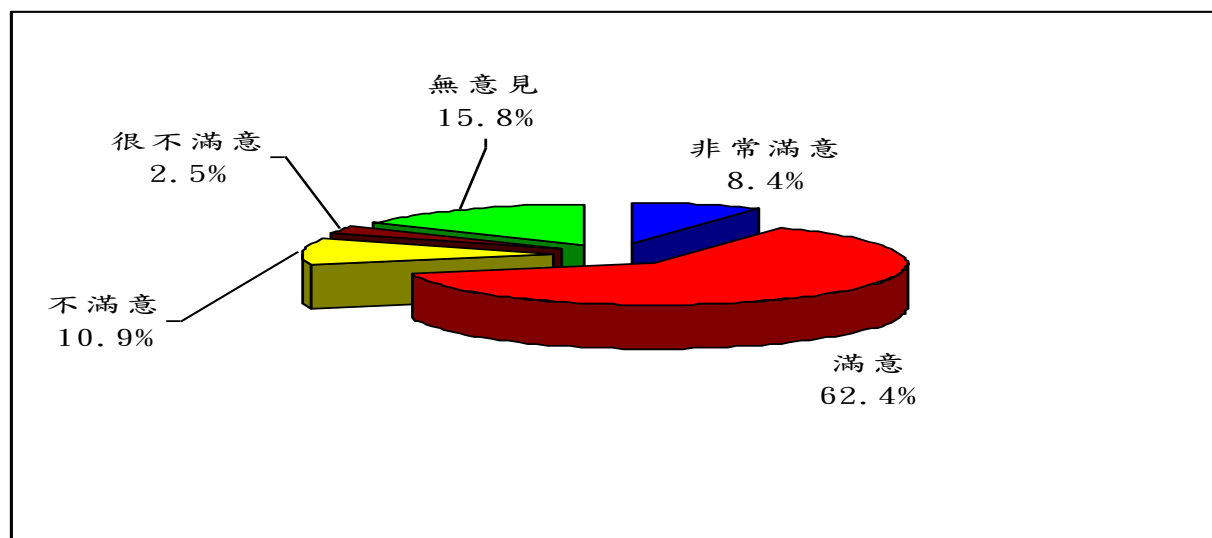


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-17 近 7 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%	
100	70.8%	10.0%	

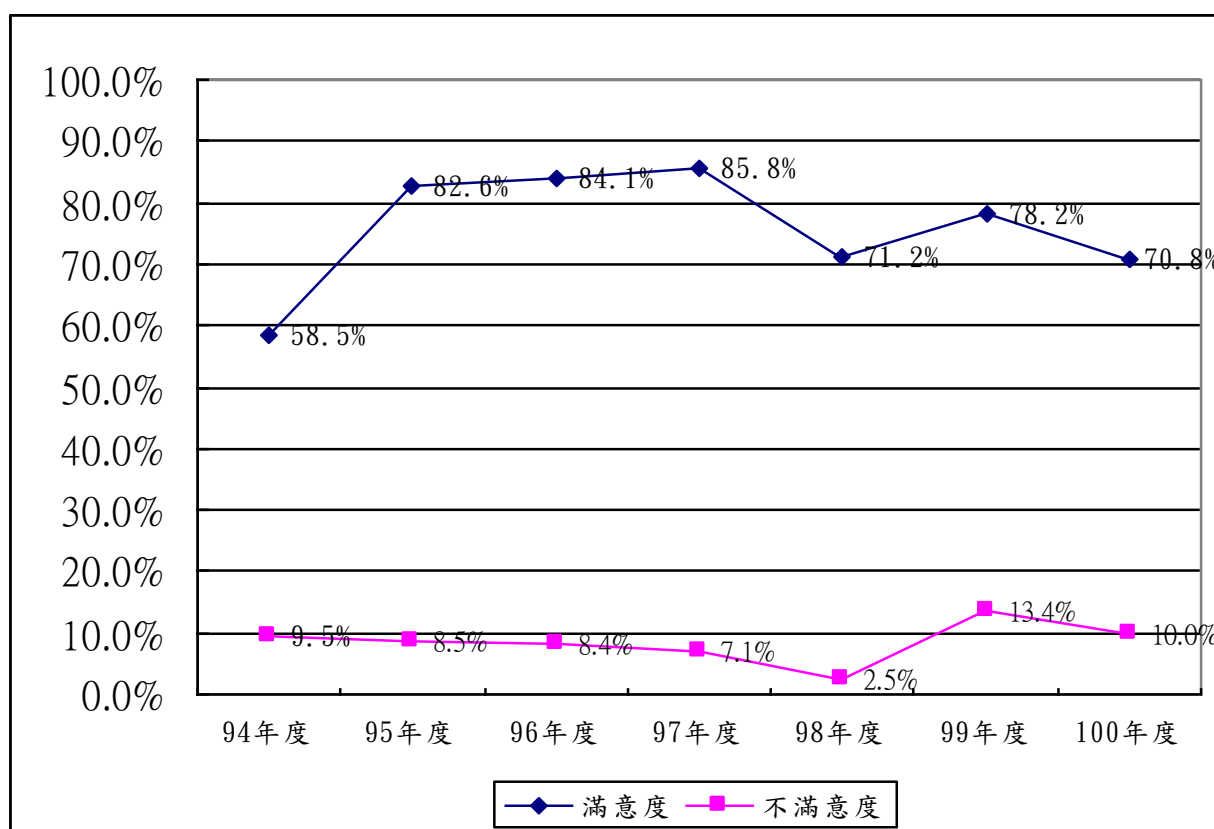


圖 3-15 近 7 年民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

表 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	8.4%	62.4%	10.9%	2.5%	15.8%	
性別						$\chi^2=7.189$ P =0.126
男	14.1%	56.5%	10.6%	3.5%	15.3%	
女	4.3%	66.7%	11.1%	1.7%	16.2%	
年齡*						$\chi^2=34.093$ P =0.005
20-29 歲		52.2%	26.1%		21.7%	
30-39 歲	5.4%	67.6%	5.4%		21.6%	
40-49 歲		62.7%	13.6%	5.1%	18.6%	
50-59 歲	17.0%	59.6%	10.6%	4.3%	8.5%	
60 歲以上	19.4%	66.7%	2.8%		11.1%	
教育程度						$\chi^2=24.980$ P =0.202
小學或以下	11.8%	70.6%		2.9%	14.7%	
國(初)中	14.3%	60.7%	10.7%		14.3%	
高中(職)	5.6%	66.7%	9.7%	4.2%	13.9%	
專科	17.6%	64.7%	5.9%		11.8%	
大學	4.8%	50.0%	23.8%		21.4%	
碩士以上		55.6%	11.1%	11.1%	22.2%	$\chi^2=51.104$ P =0.005
職業*						
軍公教	4.4%	55.6%	4.4%	6.7%	28.9%	
商業、服務業	5.0%	55.0%	27.5%	2.5%	10.0%	
工業	28.6%	28.6%			42.9%	
農林漁牧業	25.0%	75.0%				
自由業		60.0%	20.0%		20.0%	
家庭管理	3.6%	75.0%	14.3%		7.1%	
待業	18.6%	65.1%	4.7%	2.3%	9.3%	$\chi^2=57.672$ P =0.000
其他	4.0%	76.0%	4.0%		16.0%	
居住地區*						
馬公市	6.8%	63.6%	11.9%	1.7%	16.1%	
湖西鄉	2.1%	76.6%	4.3%	4.3%	12.8%	
白沙鄉	11.8%	47.1%	23.5%		17.6%	
西嶼鄉	12.5%	43.8%	12.5%	6.3%	25.0%	
望安鄉	100.0%					
七美鄉	100.0%					

*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 143 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 60.7%，其次是「審查流程迅速」的 10.1%，第 3 的為「申請書表或準備的文件清楚簡易」(9.0%)。與 99 年相比較，「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」仍為首位，但「審查流程迅速」則從原先的第 6 提高到本年度的第 2 名。

表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

意 見	比 例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹	百分比 (總表示人次) ²	排序
政府公告的申請程序清楚		9	6.3%	5.1%	6
申請書表或準備的文件清楚簡易		16	11.2%	9.0%	3
審查流程迅速		18	12.6%	10.1%	2
服務人員善盡協助職責、解答詳盡		108	75.5%	60.7%	1
發證或發照迅速		12	8.4%	6.7%	4
相關單位的會勘流程迅速		10	7.0%	5.6%	5
其他		5	3.5%	2.8%	不排序
合計		178		100%	

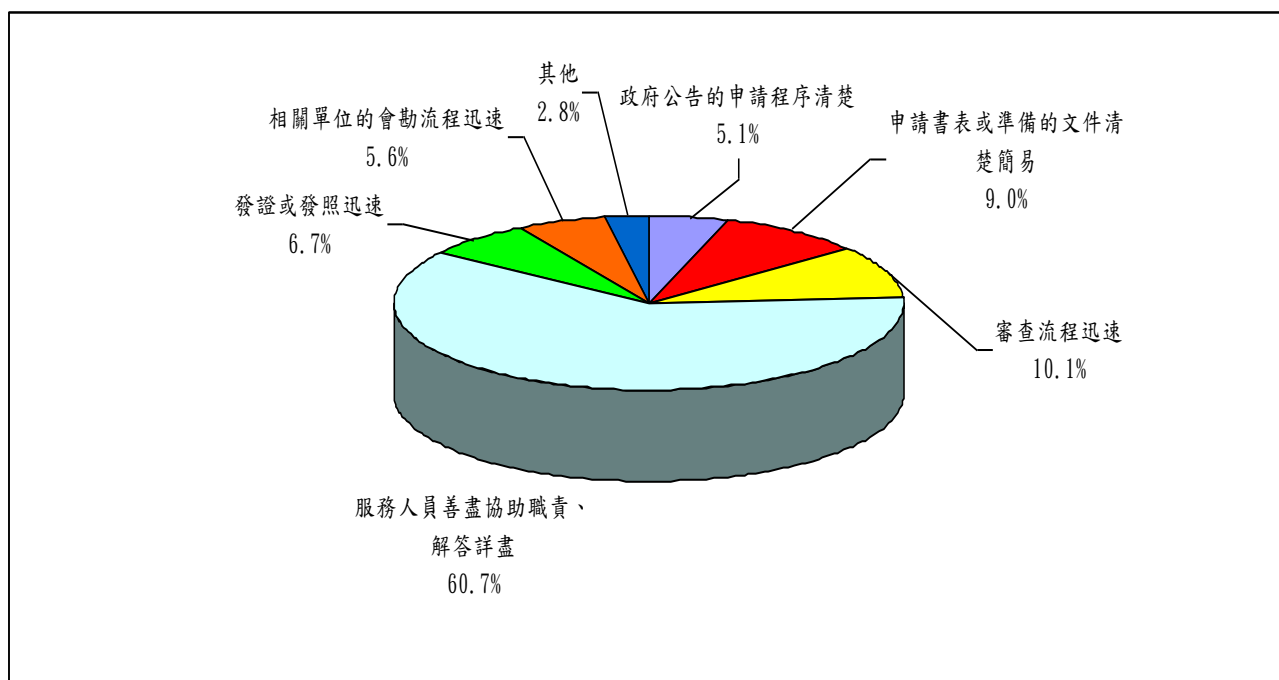


圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 27 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/143(受訪人數)

²表示人次/178(總表示人次)

與 99 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 26.0%，審查或勘查流程冗長、案件辦理或發證（照）時效過長，排行第 2 均與 99 年類似，相關單位應加強所屬人員能具有善盡協助職責、耐心對民眾解答詳盡的辦事效率，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	6.0%	11.1%	5
申請書表或準備的文件過於繁瑣		3	6.0%	11.1%	5
審查或勘查流程冗長		7	14.0%	25.9%	2
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		13	26.0%	48.1%	1
案件辦理或發證（照）時效過長		7	14.0%	25.9%	2
相關單位的會勘流程冗長緩慢		6	12.0%	22.2%	4
審核人員挑剔		3	6.0%	11.1%	5
涉及的相關單位過多		1	2.0%	3.7%	8
其他		7	6.0%	11.1%	不排序
合計		50		100%	

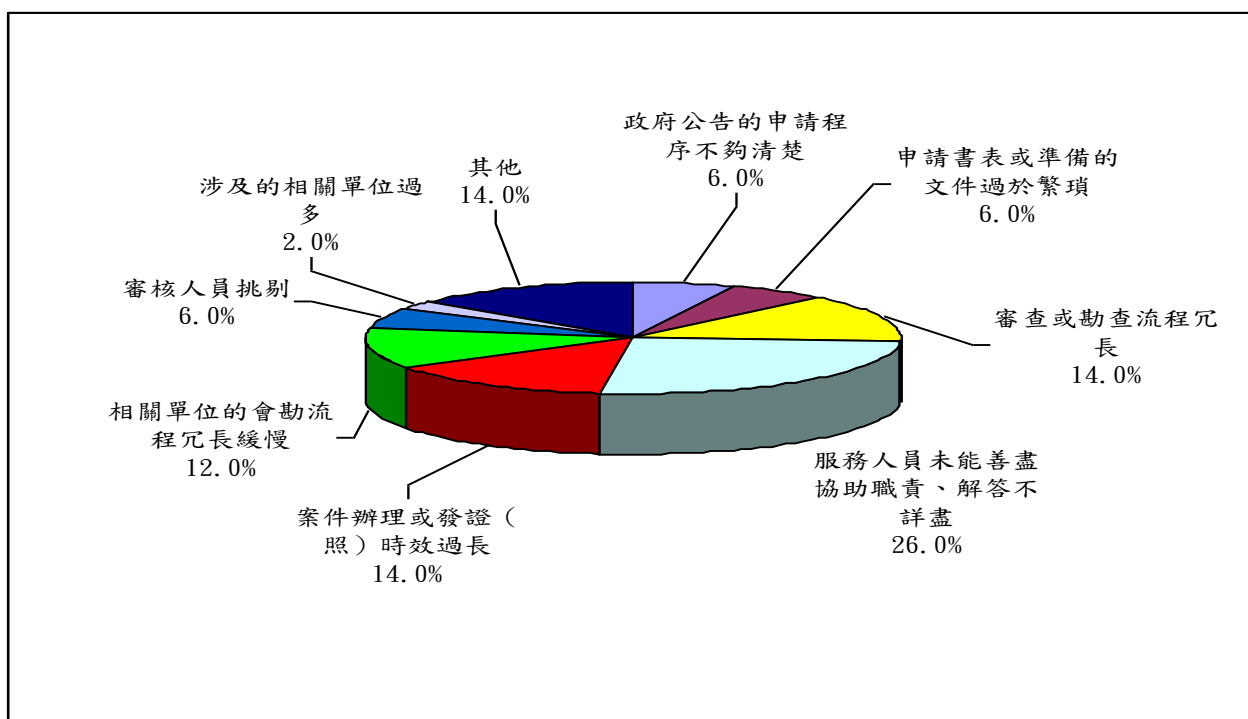


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

³表示人次/27(受訪人數)

⁴表示人次/50(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 202 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 40.6%（進步很多 3.5%；進步一點點 37.1%），較 99 年度大幅降低了 20.3%。民眾認為縣政府的為民服務工作較前一年退步的為 5.4%(退步很多 1.5%；有些退步 3.9%)較 99 年度降低了 5.4%，另有 54%的受訪者則沒有表示意見，較 99 年度大幅增加 25.5%，顯示大多數受訪者轉為不表態的中立意見。

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，跟性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無顯著關聯。

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	7	3.5%
進步一點點	75	37.1%
有些退步	8	3.9%
退步很多	3	1.5%
無意見	109	54.0%
合 計	202	100%

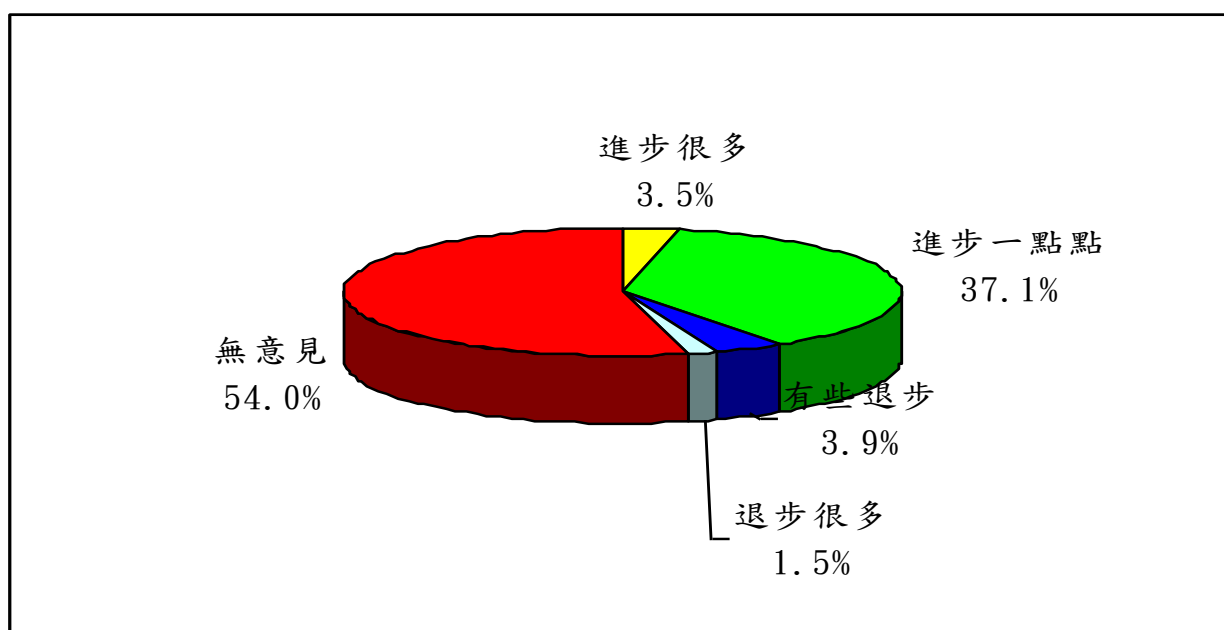


圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

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	3.5%	37.1%	3.9%	1.5%	54.0%	
性別						$\chi^2=0.854$ $P=0.931$
男	3.5%	37.6%	3.5%	2.4%	52.9%	
女	3.4%	36.8%	4.3%	.9%	54.7%	
年齡						$\chi^2=23.040$ $P=0.113$
20-29 歲	8.7%	21.7%	4.3%		65.2%	
30-39 歲		37.8%	8.1%		54.1%	
40-49 歲	3.4%	30.5%	5.1%		61.0%	
50-59 歲	4.3%	42.6%	2.1%	6.4%	44.7%	
60 歲以上	2.8%	50.0%			47.2%	
教育程度						$\chi^2=20.191$ $P=0.446$
小學或以下		41.2%			58.8%	
國(初)中	7.1%	46.4%	3.6%		42.9%	
高中(職)	5.6%	30.6%	6.9%	2.8%	54.2%	
專科	5.9%	35.3%	5.9%		52.9%	
大學		38.1%	2.4%		59.5%	
碩士以上		44.4%		11.1%	44.4%	
職業						$\chi^2=26.480$ $P=0.547$
軍公教	2.2%	33.3%	2.2%	4.4%	57.8%	
商業、服務業	7.5%	32.5%	5.0%		55.0%	
工業		42.9%			57.1%	
農林漁牧業		25.0%			75.0%	
自由業		50.0%	20.0%		30.0%	
家庭管理	3.6%	46.4%	7.1%	3.6%	39.3%	
待業		41.9%			58.1%	
其他	8.0%	28.0%	4.0%		60.0%	
居住地區						$\chi^2=14.179$ $P=0.821$
馬公市	3.4%	39.0%	1.7%	1.7%	54.2%	
湖西鄉	2.1%	36.2%	6.4%	2.1%	53.2%	
白沙鄉		35.3%	11.8%		52.9%	
西嶼鄉	12.5%	37.5%	6.3%		43.8%	
望安鄉					100.0%	
七美鄉					100.0%	

1. 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

有 82 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 72.0%，其次是「明確且便捷的作業流程」的 11.0%，第 3 為「整體服務空間與設施」(9.8%)，與 99 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		59	72.0%	1
整體服務空間與設施		8	9.8%	3
明確且便捷的作業流程		9	11.0%	2
資訊化的應用		3	3.6%	4
服務人員的專業能力		2	2.4%	5
其他		1	1.2%	不排序
合 計		82	100%	

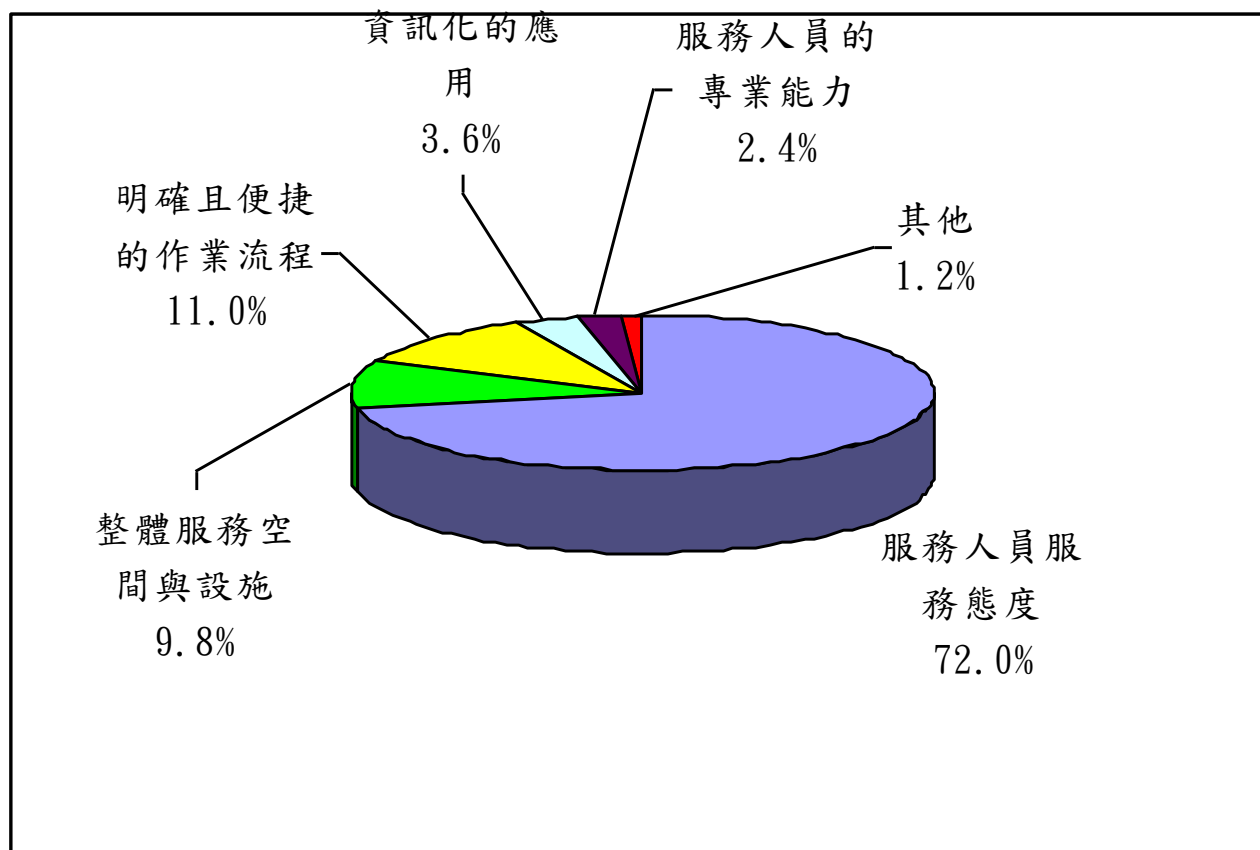


圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 11 人次回答此一題項，由表 3-24 及圖 3-20 可看出「服務人員服務態度」(45.2%)從 98 的第 3 位，到 99 年的第 2 位，本年度躍居為第 1 名，值得相關單位注意，民眾對服務人員的服務態度不滿意有逐年提升名次的趨勢，而「申辦的作業流程及標準」和「服務人員專業能力」則並列第 2 名，與往年相比差異不大。

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	5	45.2%	1
整體服務空間與設施	1	9.1%	4
申辦的作業流程及標準	2	18.3%	2
資訊化的程度	0	0.0%	-
服務人員的專業能力	2	18.3%	2
其他	1	9.1%	不排序
合 計	11	100%	

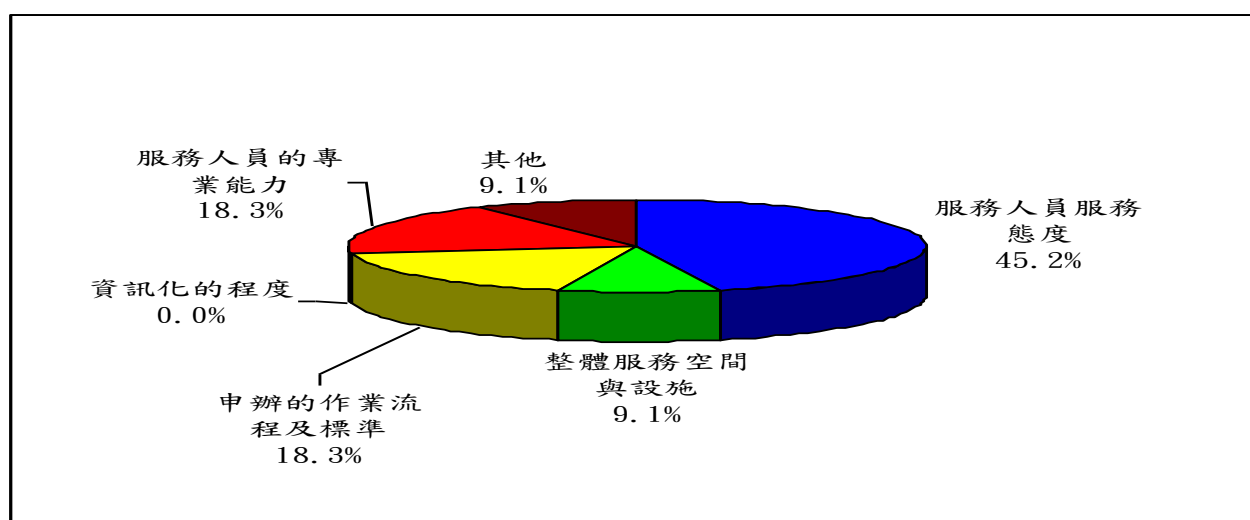


圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十二) 為民服務中心

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在全體 612 位受訪者中，有 193 人(31.5%)知道縣政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 99 年度提高了 8.6%，較 98 年度則有大幅成長 12.6%，顯示在縣政府團隊的努力下為民服務中心知名度已漸漸打開，是值得肯定的。

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	193	31.5%
不知道	419	68.5%
合計	612	100%

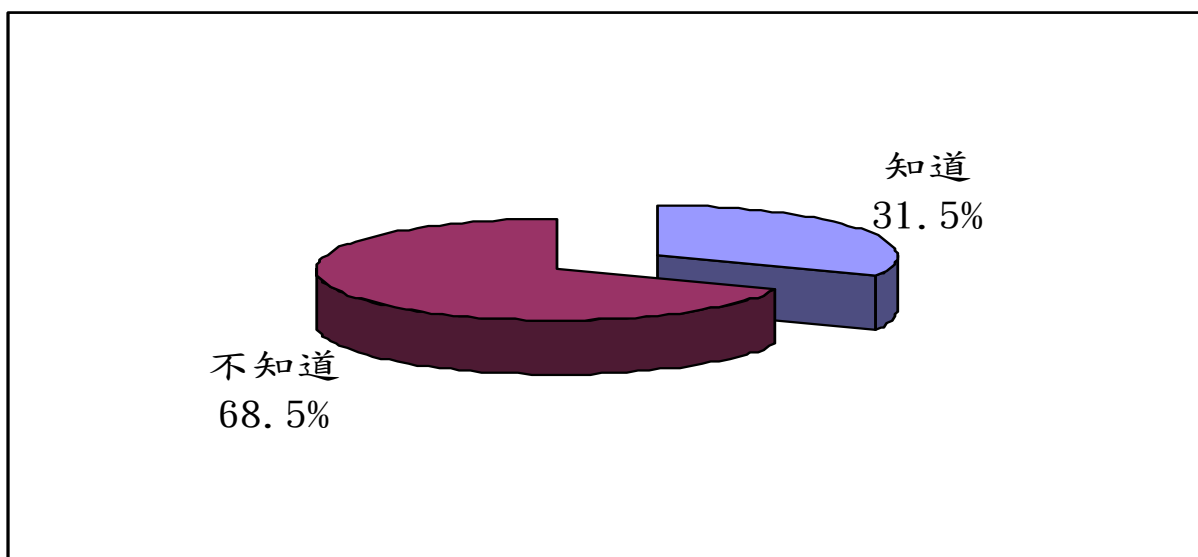


圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

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 193 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 10 人(5.2%)曾透過為民服務中心協助洽公事項，與 98、99 年抽樣到的比例類似。

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	10	5.2%
否	183	94.8%
合計	193	100%

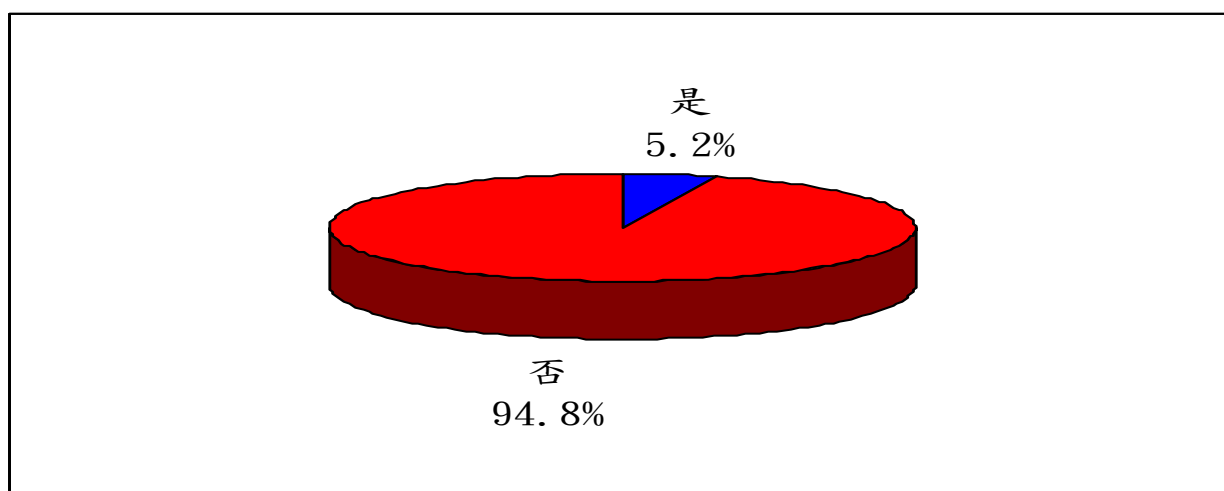


圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

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 10 位接受為民服務中心的受訪者中，有 60% 滿意為民服務中心之服務(非常滿意 10%、滿意 50%)，與 98 年度、99 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	1	10.0%
滿意	5	50.0%
不滿意	2	20.0%
很不滿意	1	10.0%
無意見	1	10.0%
合 計	10	100%

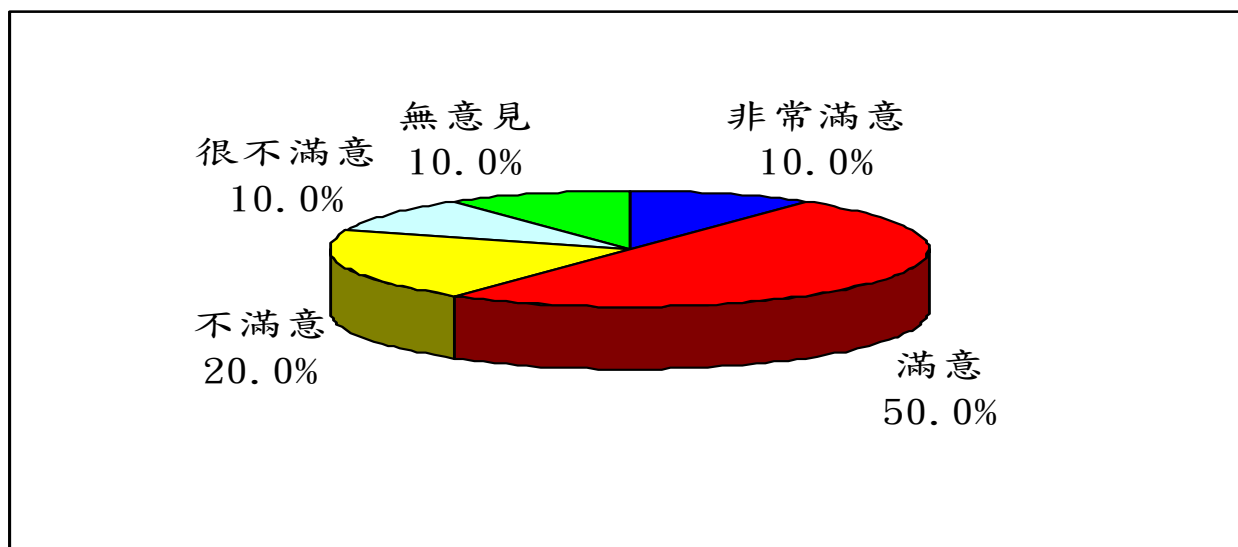


圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

(十三) 縣民時間

表 3-28 及圖 3-24 顯示，有 28.3%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 99 年度提高 5.4%，也較 98 年度提高了 15.4%，顯示在縣政府團隊的努力下，民眾漸漸知道縣政府開闢有縣民時間提供縣府單位人員面對面溝通解決問題的機制。

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	173	28.3%
不知道	439	71.7%
合計	612	100%

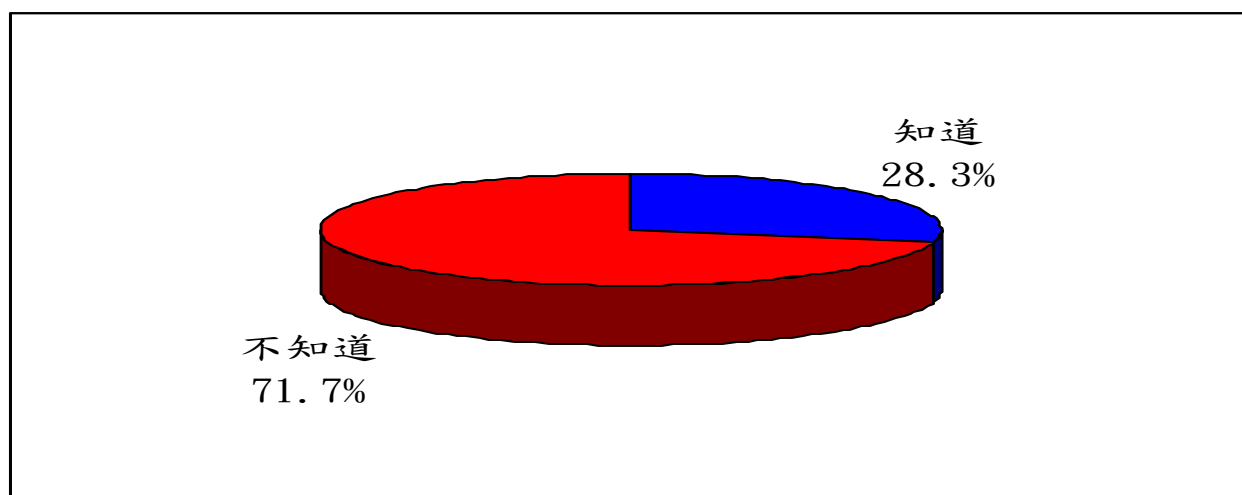


圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-29 及圖 3-25 顯示，173 位知道縣民時間的受訪者中，有 11 人(6.4%)曾透過縣民時間尋求協助，162 人(93.6%)則沒有，與 99 年的抽樣比例類似。

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	11	6.4%
否	162	93.6%
合計	85	100%

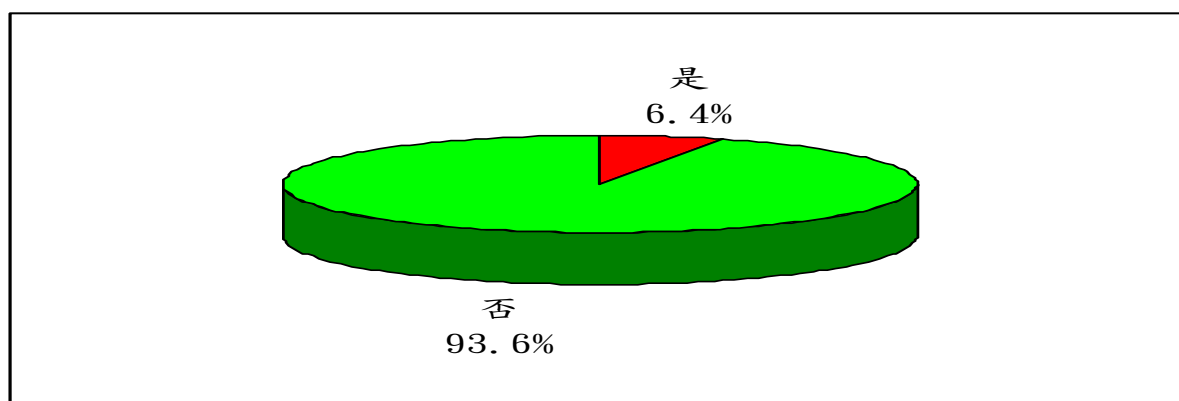


圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-30 及圖 3-26 顯示，在 11 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 45.5% 滿意縣民時間解決問題之服務(非常滿意 0%、滿意 45.5%)，較 99 年度略有下降，有 45.5% 的人表示不滿意，又較 99 年度提高，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		0	0.0%
滿意		5	45.5%
不滿意		2	18.2%
很不滿意		3	27.3%
無意見		1	9.0%
合 計		11	100%

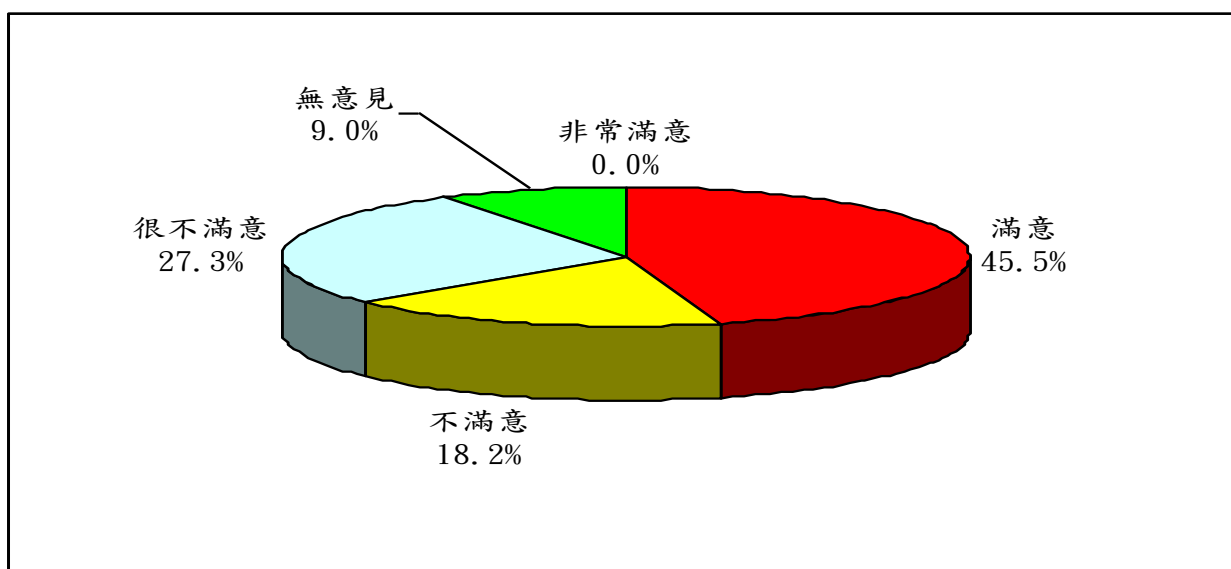


圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

(十四) 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 612 位受訪者來看，對縣政府的為民服務工作整體滿意程度為 33.3% (非常滿意 1.3%; 滿意 32%)，較 99 年降低了 5.8%。民眾對縣政府的為民服務工作對不滿意程度為 7.9% (很不滿意 1.2%; 不滿意 6.7%)，較 99 年度降低了 1.6%，58.8% 民眾則持較中立的無意見，較 99 年度增加了 7.4%，顯示不表態民眾幅度增加，導致滿意度有下滑現象。

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有逐年下滑的現象，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與性別和居住地有關聯，女性滿意度高於男性，白沙鄉滿意度最高、望安鄉最低。其餘在年齡、教育程度及職業等變項沒有顯著關聯。

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		8	1.3%
滿意		196	32.0%
不滿意		41	6.7%
很不滿意		7	1.2%
無意見		360	58.8%
合 計		612	100%

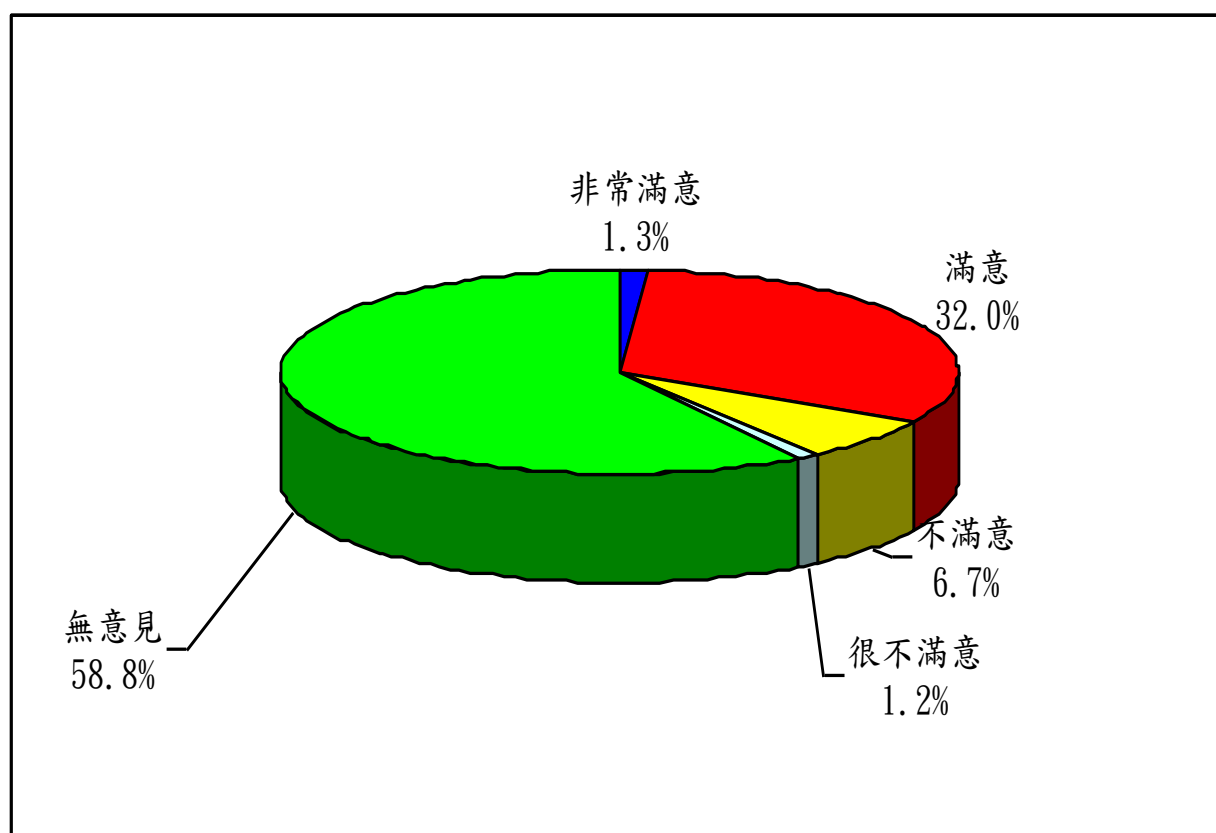


圖 3-27 縣政府的為民服務工作整體滿意度圓形圖

表 3-32 近 7 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%	
100	33.3%	7.9%	

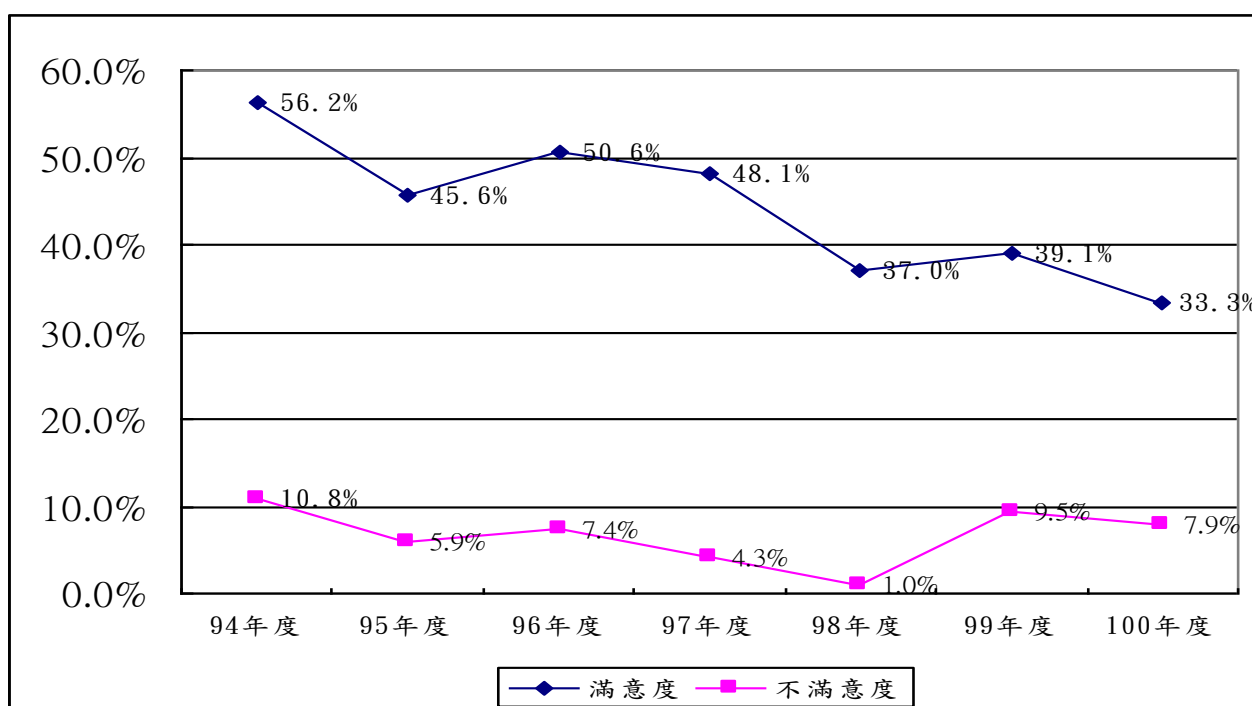


圖 3-28 近 7 年民眾對縣政府為民服務工作整體滿意度趨勢圖

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	1.3%	32.0%	6.7%	1.2%	58.8%	
性別*						$\chi^2=11.514$ P=0.021
男	2.2%	27.5%	6.6%	2.2%	61.5%	
女	.6%	35.7%	6.8%	.3%	56.6%	
年齡						$\chi^2=25.152$ P=0.067
20-29 歲		33.8%	2.9%	1.5%	61.8%	
30-39 歲	1.3%	40.3%	9.1%	1.3%	48.1%	
40-49 歲	.7%	36.6%	11.2%	.7%	50.7%	
50-59 歲	1.3%	32.9%	7.2%	1.3%	57.2%	
60 歲以上	2.2%	23.8%	3.3%	1.1%	69.6%	
教育程度						$\chi^2=29.468$ P=0.079
小學或以下	.6%	24.7%	4.7%	1.2%	68.8%	
國(初)中	.9%	33.3%	1.7%		64.1%	
高中(職)	1.7%	33.5%	10.4%	1.7%	52.6%	
專科	2.0%	42.0%	10.0%		46.0%	
大學	2.4%	34.5%	8.3%	1.2%	53.6%	
碩士以上		38.9%	5.6%	5.6%	50.0%	
職業						$\chi^2=32.721$ P=0.246
軍公教	1.2%	38.8%	5.9%	3.5%	50.6%	
商業、服務業	1.8%	28.2%	10.9%	.9%	58.2%	
工業	4.8%	28.6%	4.8%		61.9%	
農林漁牧業		26.3%	5.3%		68.4%	
自由業		40.0%			60.0%	
家庭管理	1.0%	44.0%	7.0%		48.0%	
待業	1.1%	24.7%	7.5%	1.6%	65.1%	
其他	1.4%	32.4%	1.4%		64.8%	
居住地區*						$\chi^2=59.196$ P=0.000
馬公市	.6%	28.0%	7.1%	.3%	64.0%	
湖西鄉	1.0%	37.6%	4.0%	4.0%	53.5%	
白沙鄉	1.7%	46.7%	11.7%		40.0%	
西嶼鄉	2.0%	42.0%	10.0%		46.0%	
望安鄉	3.6%	14.3%		7.1%	75.0%	
七美鄉	8.7%	30.4%			60.9%	

*p<0.05

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推動觀光旅遊(12.7%)、治安維護(12.5%)、交通改善(9.1%)、推動社會福利(7.6%)、改善環境整潔(6.3%)。此與 99 年度相比較，推動觀光旅遊從第 5 躍升到第 1，顯示今年觀光客突破百萬，只要努力，民眾會不吝給予縣府團隊肯定的。

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		42	6.9%	4.3%	8
健全醫療保健		50	8.2%	5.1%	6
推動社會福利		75	12.3%	7.6%	4
改善環境整潔		62	10.1%	6.3%	5
治安維護		123	20.1%	12.5%	2
美化景觀風貌		20	3.3%	2.0%	10
推動工商發展		9	1.5%	0.9%	12
推動觀光旅遊		125	20.4%	12.7%	1
交通改善		89	14.6%	9.1%	3
推動文化藝術		28	4.6%	2.8%	9
辦理中小學教育		46	7.5%	4.7%	7
城市行銷		12	2.0%	1.2%	11
改善農漁牧政策		9	1.5%	0.9%	12
改善土地政策		7	1.1%	0.7%	14
其他		288	47.1%	29.2%	不排序
合計		985		100%	

⁵表示人次/612(受訪人數)

⁶表示人次/985(總表示人次)

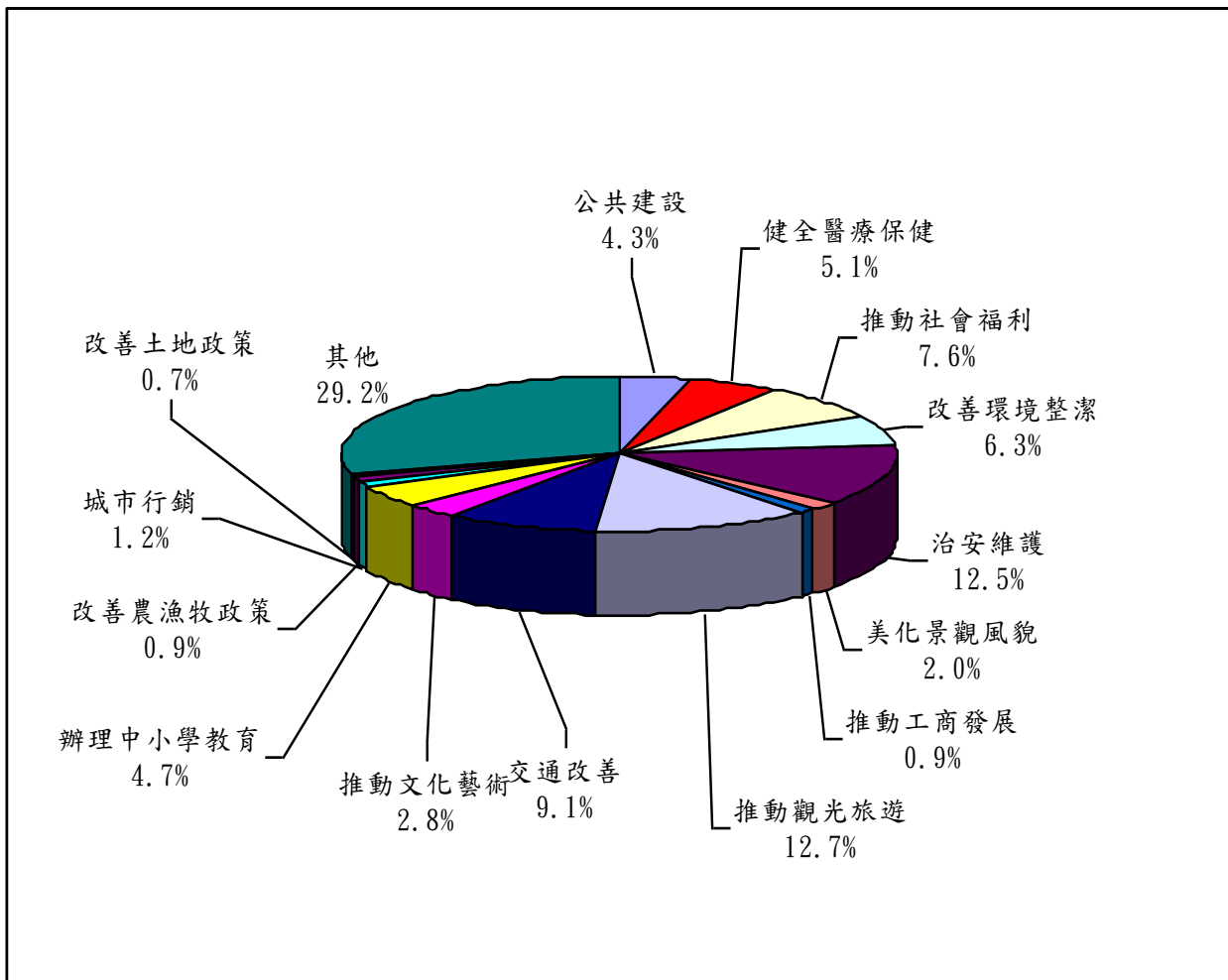


圖 3-29 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

(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健全醫療保健(27.8%)、交通改善(8.4%)、推動社會福利(8.1%)、公共建設(5.8%)、推動觀光旅遊(4.7%)，此與 99 年調查比較除健全醫療保健連續 7 年高居首位外，交通改善從第 3 升到第 2，推動社會福利由第 2 降為第 3，公共建設和推動觀光旅遊分別由第 6 和第 7，提升到本年度的第 4 和第 5。民眾對本縣醫療環境持續保持相當不滿意的意見，有賴中央主管機關能大力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		61	10.0%	5.8%	4
健全醫療保健		295	48.2%	27.8%	1
推動社會福利		86	14.1%	8.1%	3
改善環境整潔		41	6.7%	3.9%	6
治安維護		36	5.9%	3.4%	7
美化景觀風貌		17	2.8%	1.6%	11
推動工商發展		34	5.6%	3.2%	8
推動觀光旅遊		50	8.2%	4.7%	5
交通改善		89	14.5%	8.4%	2
推動文化藝術		14	2.3%	1.3%	12
辦理中小學教育		34	5.6%	3.2%	8
城市行銷		12	2.0%	1.1%	13
改善農漁牧政策		19	3.1%	1.8%	10
改善土地政策		11	1.8%	1.1%	14
其他		261	42.6%	24.6%	不排序
合 計		1060		100%	

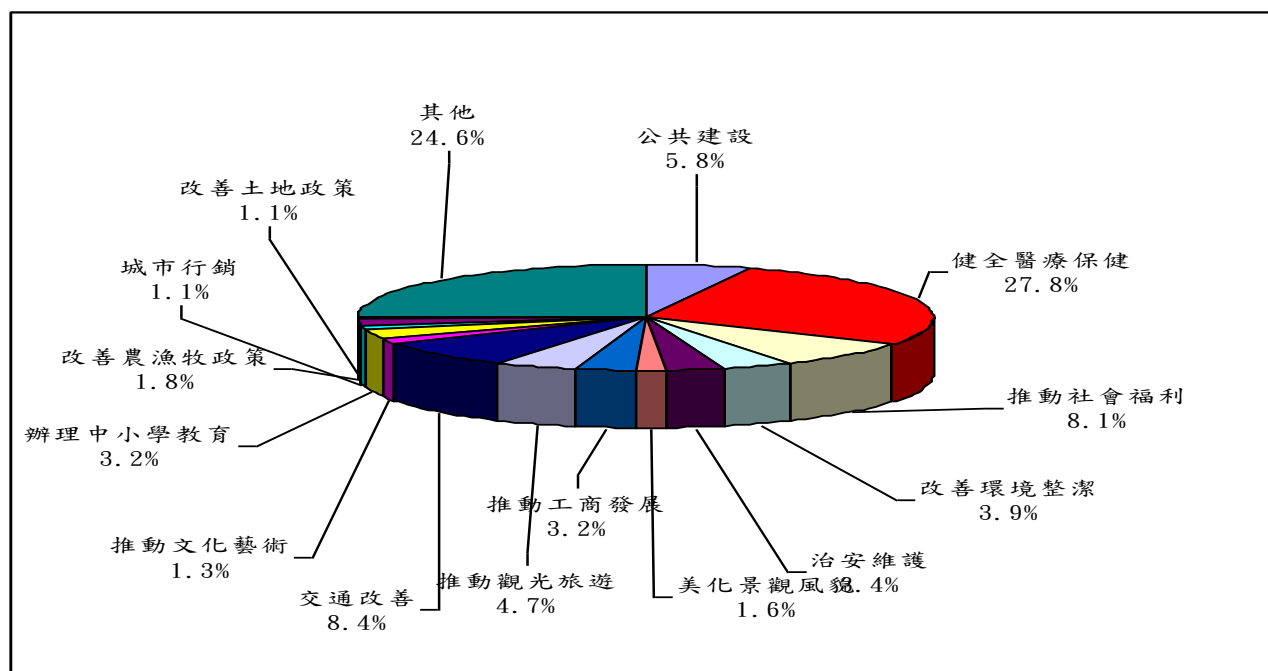


圖 3-30 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

⁷表示人次/612(受訪人數)⁸表示人次/1060(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 612 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 46.6% (非常滿意 3.1%；還算滿意 43.5%)，較 99 年降低 3.2%。受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 18.8% (很不滿意 4.4%；不滿意 14.4%)，較 99 年度增加了 4.6%。另有 34.6% 的民眾表示無意見。

從表 3-37 及圖 3-32 可看出近 5 年民眾對縣政府整體施政滿意度，持續呈現下降趨勢，而不滿意呈現上升現象，值得縣府團隊應思考如何加強與民眾的溝通，了解縣政府的施政績效。

表 3-38 為交叉分析結果由卡方值及 p 值顯示，受訪者對縣政府的整體施政滿意度和性別、年齡、學歷、職業和居住地區各變項均有關聯。女性滿意度高於男性；20-29 歲滿意度最高，40-49 歲不滿意度最高；專科程度者滿意度最高，高中職不滿意度最高；家庭管理、軍公教人員滿意度高於其他職業，工業及農林漁牧業不滿意度高於其他職業者；西嶼鄉受訪者對縣政府的整體施政表示滿意高於其他鄉市，馬公市和白沙鄉不滿意度則較高。

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	19	3.1%
滿意	266	43.5%
不滿意	88	14.4%
很不滿意	27	4.4%
無意見	212	34.6%
合 計	612	100%

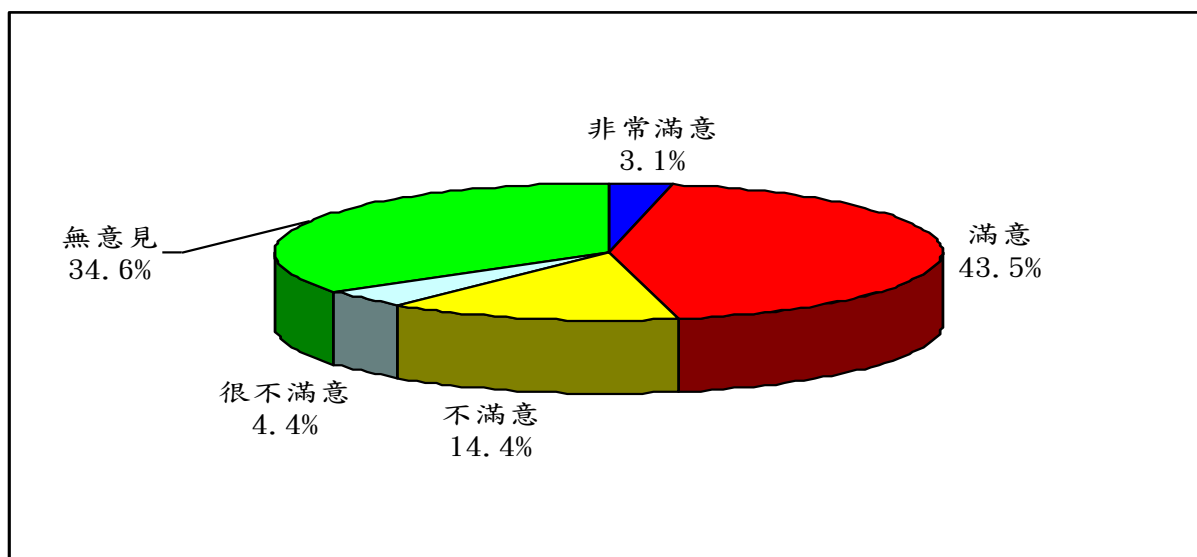


圖 3-31 對於縣政府的整體施政表現滿意圓形圖

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%	
100	46.6%	18.8%	

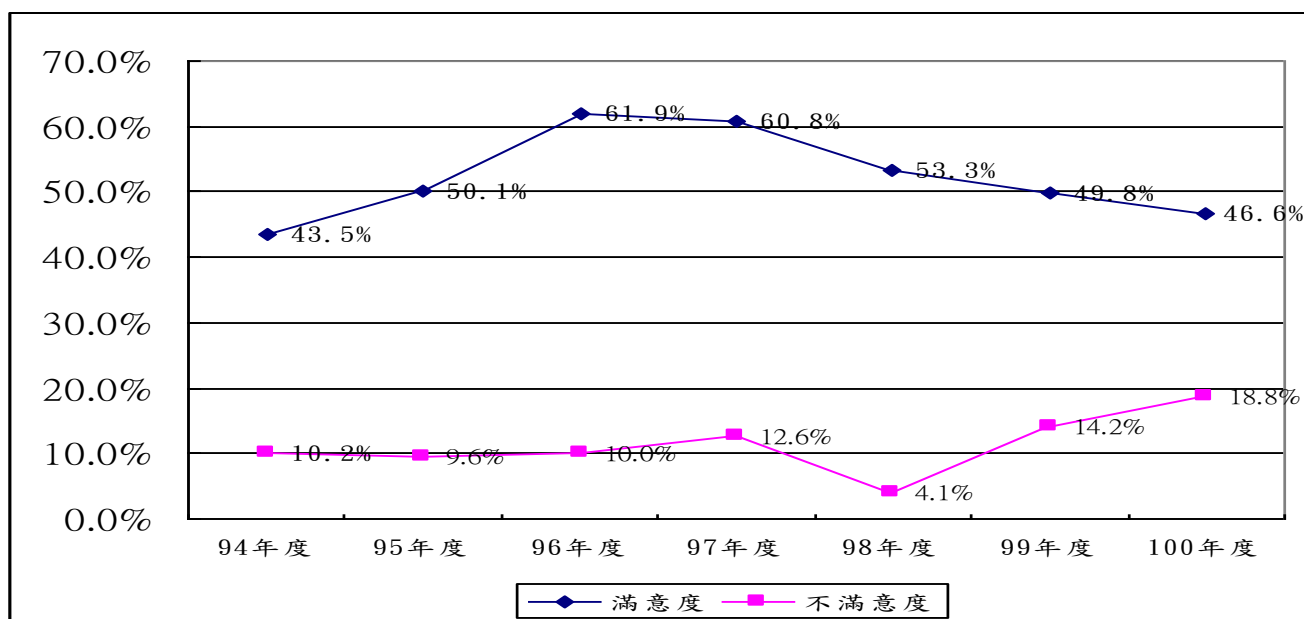


圖 3-32 近 7 年對於縣政府的整體施政表現滿意趨勢圖

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	3.1%	43.5%	14.4%	4.4%	34.6%	
性別*						$\chi^2=16.215$ P=0.003
男	4.8%	36.3%	17.6%	5.9%	35.5%	
女	1.8%	49.3%	11.8%	3.2%	33.9%	
年齡*						$\chi^2=37.721$ P=0.002
20-29 歲	1.5%	57.4%	10.3%	2.9%	27.9%	
30-39 歲	2.6%	44.2%	14.3%	5.2%	33.8%	
40-49 歲	1.5%	47.0%	20.9%	6.7%	23.9%	
50-59 歲	3.9%	43.4%	17.8%	3.3%	31.6%	
60 歲以上	4.4%	35.4%	8.3%	3.9%	48.1%	
教育程度*						$\chi^2=49.821$ P=0.000
小學或以下	4.1%	33.5%	7.1%	4.7%	50.6%	
國(初)中	.9%	46.2%	16.2%	2.6%	34.2%	
高中(職)	4.0%	40.5%	20.2%	5.8%	29.5%	
專科	6.0%	56.0%	12.0%	4.0%	22.0%	
大學	1.2%	58.3%	14.3%	3.6%	22.6%	
碩士以上		44.4%	22.2%	5.6%	27.8%	
職業*						$\chi^2=79.340$ P=0.000
軍公教	4.7%	52.9%	15.3%	5.9%	21.2%	
商業、服務業	2.7%	45.5%	20.0%	3.6%	28.2%	
工業		19.0%	33.3%	4.8%	42.9%	
農林漁牧業		26.3%	5.3%	26.3%	42.1%	
自由業		50.0%	20.0%		30.0%	
家庭管理	5.0%	51.0%	9.0%	2.0%	33.0%	
待業	3.8%	31.7%	11.8%	5.4%	47.3%	
其他		59.2%	14.1%		26.8%	
居住地區*						$\chi^2=86.366$ P=0.000
馬公市	2.9%	45.4%	16.6%	3.4%	31.7%	
湖西鄉	1.0%	45.5%	13.9%	3.0%	36.6%	
白沙鄉	1.7%	40.0%	18.3%	1.7%	38.3%	
西嶼鄉	4.0%	48.0%	10.0%	4.0%	34.0%	
望安鄉	14.3%	14.3%		32.1%	39.3%	
七美鄉	4.3%	39.1%			56.5%	

*p<0.05

(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(28.8%)、交通改善(9.7%)、推動社會福利

(9.0%)、公共建設(5.2%)、推動觀光旅遊(4.9%)，與民眾不滿意的順序相同，民眾對縣政府施政優先順序仍是在醫療、交通、社福、建設和觀光旅遊等項目，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	52	5.2%	8.5%	4
健全醫療保健	290	28.8%	47.3%	1
推動社會福利	91	9.0%	14.8%	3
改善環境整潔	44	4.4%	7.2%	6
治安維護	38	3.8%	6.2%	7
美化景觀風貌	20	2.0%	3.3%	10
推動工商發展	24	2.4%	3.9%	9
推動觀光旅遊	49	4.9%	8.0%	5
交通改善	98	9.7%	16.0%	2
推動文化藝術	12	1.2%	2.0%	11
辦理中小學教育	33	3.3%	5.4%	8
城市行銷	7	0.7%	1.1%	13
改善農漁牧政策	12	1.2%	2.0%	11
改善土地政策	6	0.6%	1.0%	14
其他	229	22.8%	37.4%	不排序
合 計	1005		100%	

⁹表示人次/612(受訪人數)

¹⁰表示人次/1005(總表示人次)

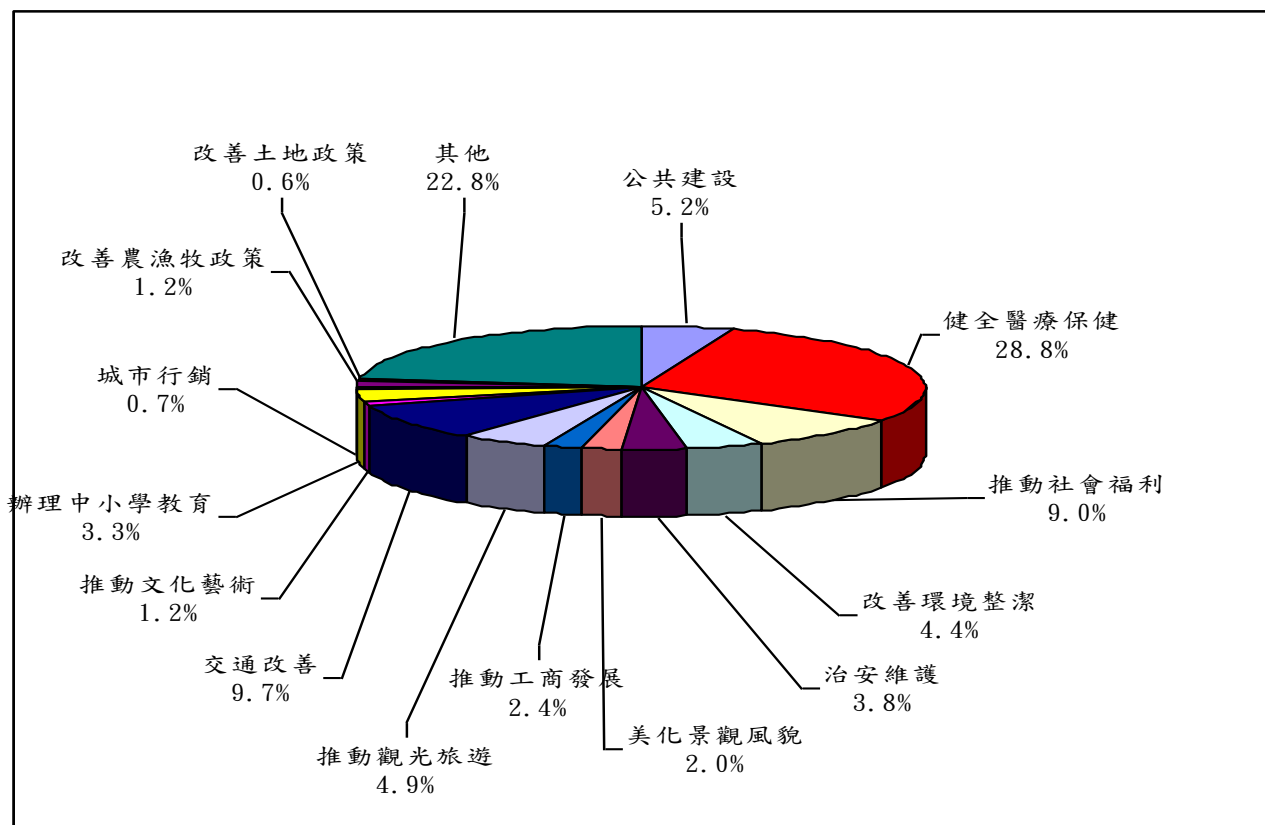


圖 3-33 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(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：

馬公市民意見

1. 少部分公務人員只會做表面功夫，反映的意見沒有下文，根本沒有解決問題的能力。
2. 少部分公務人員過於老化，已經沒有年輕人那樣的服務熱誠。
3. 感覺除了戶政事務所服務比較好以外，其他單位感覺服務不是很好。
4. 部分公務人員專業度不夠，還是要加強訓練。
5. 對事情掌握度不佳，沒有充分了解事情，就先推卸責任。
6. 少部分公務人員服務態度不佳，只會推托問題。
7. 似乎沒有平等對待每一位民眾，要有有力人士關切才會積極辦理。
8. 對為民服務的管道還是不很清楚，似乎沒有看到公告和宣傳。

9. 病患就診流程十分不便，造成病情惡化。
10. 鄉里的資訊不流通，不知道有什麼活動，政策只做表面，治標不治本，
例如：登革熱的防疫。
11. 醫療問題似乎一直未做改善。
12. 就業率低，青年人口外流，建議多辦理就業博覽會，增加就業機會。
13. 積極增加勞工進修機會和管道。
14. 建議少放點煙火。
15. 應該優先加強低碳島計畫之推動與宣傳。
16. 老百姓不知道縣政府到底在做什麼，施什麼政策都看不懂，似乎講再多
都沒有用。
17. 施政表現不是光喊口號，當初提出來的政見似乎還沒完全兌現。
18. 對縣政府做很多事都不滿意，感覺沒有真正為人民設想。
19. 對低收入戶來說還是沒有改善就業問題，參與擴大就業的人似乎都是中
高收入的民眾。
20. 交通跟醫療不夠健全。
21. 醫療不方便，繳同樣的錢，台灣的人可以使用很多服務，澎湖人卻沒有。
22. 節慶年節返機票很不好買，交通費也很貴。
23. 缺少就業相關管道，失業人口還是很多。
24. 希望多宣傳政績，不要讓人家覺得縣長只是到處握手拍照而已。
25. 觀光方面只對商人有利，似乎對一般人民沒有益處。
26. 這次泳渡澎湖灣辦理不是很理想。
27. 賭場、風力發電應該可以積極發展。

白沙鄉民意見

1. 到醫院拿藥等候時間太長。
2. 申辦文件和申請身障服務，速度不是很快。

3. 少數公務人員服務態度十分傲慢，沒有感受到服務的熱誠。
4. 縣民時間沒有看到成效，應該強化解決問題的能力。
5. 應該加強推動澎湖的觀光。
6. 針對低收入戶的社會福利做得不夠好，補助的標準應該放寬。
7. 弱勢團體和本地居民福利不夠，應該再投入經費。
8. 醫療軟硬體太過缺乏。
9. 民眾很守交通規則，反而有看到少部分警察紅燈還違規右轉。

湖西鄉民意見

1. 少部分公務人員只會做表面工夫，只做薪水份內的工作。
2. 少部分公務人員專業不夠。
3. 公務人員人員很多都在混，缺乏負責任的敬業態度，效率太差。
4. 道路修整過於頻繁。
5. 在澎湖看病，會醫死人啊！不敢在澎湖看病，建議應該想辦法多吸引好醫生來澎湖。
6. 醫院技術及事後保險申請速度需加強。
7. 多補助小朋友的營養午餐。
8. 希望政府可以幫忙改善年輕人的就業。
9. 希望縣政府也能推動路平專案，不然許多道路水孔蓋隆起，騎車很危險。
10. 中央給的經費太少，縣政府應該積極爭取。
11. 部分公務人員的教育水平不夠，應積極輔導在職進修。
12. 多利用資源辦理運動活動，民眾會十分熱情參與的。
13. 多增設一點娛樂場所，例如：吸引更多百貨公司進駐澎湖。
14. 私立幼稚園的補助應該和公立幼稚園一樣。

西嶼鄉民意見

1. 少部分公務人員服務的時候就是表現出不耐煩的樣子，缺乏耐心和愛心，感覺他只是想打發應付民眾而已。
2. 人口外流嚴重，希望能讓人民能改善生活下去的條件，社會福利有待加強，多給年輕人工作機會。
3. 太多政府官員無法真正親近民眾，傾聽民眾的心意，做出正確的決策，建議應該多下鄉到基層走動走動。
4. 建議要多舉辦村民大會。
5. 希望能重視偏遠地區的醫療路途，對老人來說感覺往返的路途太遠，會覺得很痛苦。
6. 請增加對離島的補助。

望安鄉民意見

1. 縣政府對離島交通的照顧投入仍嫌不足。

七美鄉民意見

無。

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上成年民眾對縣政府為民服務工作以及施政之意見，以提供各機關推動為民服務和施政之參考。為達調查目的，本調查於民國 100 年 10 月 11-13 日每日下午 6 點半到 9 點半，以澎湖縣 100-101 年住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 3,083 通電話，成功完成 612 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 年略為降低，主要是許多受訪者轉成不表態的中立意見增加所致

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 89.9%，比去年略為降低 3.4%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 84.6%，較 99 年度略滑落 4.5%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 70.8%，較 99 年度降低 7.4%；認為縣政府的為民服務工作有較前一年進步為 40.6%，較 99 年度下降了 20.3%；對縣政府為民服務的滿意程度為 33.3%，較 99 年下降了 5.8%。

(二)為民服務中心及縣民時間知名度已較往年提高：

在全體 612 位受訪者中，有 193 人(31.5%)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 99 年度提高了 8.6%。本年度民眾對為民服務中心人員提供之服務滿意度為 60%與 98、99 年度比較略有降低，唯因樣本數較少比較不太具意義。

有 28.3%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 99 年度又提高 5.4%。在 11 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 45.5%滿意縣民時間解決問題之服務。

(三)縣政府整體施政滿意度屬於中等程度，但近 5 年民眾對縣政府整體施政滿

意度，持續呈現下降趨勢，而不滿意則略呈現上升現象：

對縣政府的整體施政表現的滿意度為 46.6%，屬於中等程度，較 99 年降低 3.2%。受訪者對縣政府的整體施政表現不滿意程度為 18.8%，較 99 年度增加了 4.6%。近 5 年民眾對縣政府整體施政滿意度，持續呈現下降趨勢，而不滿意則略呈現上升現象，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①推動觀光旅遊；②治安維護；③交通改善；④推動社會福利；⑤改善環境整潔，其中推動觀光旅遊從 99 年的第 5 躍升到今年的第 1，顯示今年來澎湖觀光客突破百萬，帶來相關產業很多的經濟效益，因此只要努力投入，民眾會不吝給予肯定的。

受訪者對縣政府施政最不滿意的項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊，其中醫療保健已連續 7 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交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤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)多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度：

為民服務工作為一長期性、持續性的工作，從民眾反映意見多有指出服務人員態度不佳、專業能力不足、欠缺服務熱誠、沒有解決問題能力等缺失，建議縣政府各單位應多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度，加強服務熱誠，提高服務品質，方能爭取更多民眾的肯定。

(二)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已較往年大幅提昇，惟仍徘徊在 3 成左右，有賴相關部門加強宣導，使民眾能充分利用此一功能及管道，解決民眾的問題。

(三)重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案

在 41-44 頁各鄉市民眾反映之意見，有些意見或許是個別性的感受，或許是因為誤解所提出來的偏執意見，但其中不乏具體的善意建議，值得相關單位重視，研擬改善方案，以消民怨。

(四)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、交通改善、推動社會福利、公共建設、推動觀光旅遊與往年類似。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，尤其是醫療保健已連續 7 年高居首位，似乎應想辦法改善。

(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，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此項調查工作，以做為縣政府制定為民服務政策、改善服務品質，提高縣民的滿意度參考。

參考文獻

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

附錄 1、澎湖縣政府 100 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，可否打擾你五分鐘回答問卷，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，但不包括鄉市公所)

☐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
☐ 稅務局	☐ 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(續答第 6 題)

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. 無意見

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、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 (202) ☐2. 沒有 (410)

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男 (273) ☐2. 女 (339)

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 (68) ☐2. 30-39 歲 (77) ☐3. 40-49 歲 (134)
☐4. 50-59 歲 (152) ☐5. 60 歲以上 (181)

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下 (170) ☐2. 國(初)中 (117) ☐3. 高中(職) (173)
☐4. 專科 (50) ☐5. 大學 (84) ☐6. 碩士及以上 (18)

請問您的職業：☐1. 軍公教 (85) ☐2. 商業、服務業 (110) ☐3. 工業 (21)
☐4. 農林漁牧業 (19) ☐5. 自由業 (20) ☐6. 家庭管理 (100)
☐7. 無業或待業中 (186) ☐8. 其他_____ (71)(退休者居多)

請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市 (350) ☐2. 湖西鄉 (101) ☐3. 白沙鄉 (60)
☐4. 西嶼鄉 (50) ☐5. 望安鄉 (28) ☐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 (83) ☐2. 警察局(分局、派出所) (8) ☐3. 消防局(消防小隊) (2)
☐4. 農漁局 (7) ☐5. 稅捐處 (12) ☐6. 衛生局(衛生所) (62) ☐7. 環保局 (16)
☐8. 文化局 (10) ☐9. 公共車船處 (2) ☐10. 戶政事務所 (59) ☐11. 地政事務所(16)
☐12. 縣立體育場(4) ☐13. 家畜疾病防治所(0) ☐14. 水產種苗繁殖場(1) ☐15. 其他____(0)

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？（可提示，可複選）

☐1. 反映意見 (2) ☐2. 查詢事項 (13) ☐3. 申辦文件 (84) ☐4. 尋求服務 (52)
☐5. 公文交換、遞送 (26) ☐6. 其他 _____(22)

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) ☐2. 電話(轉第 4-2 題) (15) ☐3. 書面(轉第 4-3 題) (3)
☐4. 親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題) (188) ☐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(0) ☐2. 滿意(2) ☐3. 不滿意(0) ☐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(3) ☐2. 滿意(9) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(1) ☐5. 無意見(2)

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

☐1. 非常滿意(1) ☐2. 滿意(2) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0) ☐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(26) ☐2. 滿意(143) ☐3. 不滿意(6) ☐4. 很不滿意(6) ☐5. 無意見(7)

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(16) ☐2. 滿意(143) ☐3. 不滿意(14) ☐4. 很不滿意(1) ☐5. 無意見(14)

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) (17) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (126)

☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (22) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (5)

☐5. 無意見 (32)

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 (9) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易 (16)

☐3. 審查流程迅速 (18) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡 (108)

☐5. 發證或發照迅速 (12) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速 (10)

☐7. 其他_____ (5)

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 (3)

☐3. 審查或勘查流程冗長 (7) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡 (13)

☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長 (7) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢 (6)

☐7. 審核人員挑剔 (3) ☐8. 涉及的相關單位過多 (1)

☐9. 其他_____ (7)

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 (7) ☐2. 進步一點點 (75) ☐3. 有些退步(跳答第 8 題) (8)

☐4. 退步很多(跳答第 8 題) (3) ☐5. 無意見 (跳答第 9 題) (109)

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 (59) ☐2. 整體服務空間與設施 (8)

☐3. 明確且便捷的作業流程 (9) ☐4. 資訊化的應用 (3)

☐5. 服務人員的專業能力 (2) ☐6. 其他_____ (1)

(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 (5) ☐2. 整體服務空間與設施 (1)
- ☐3. 申辦的作業流程及標準 (2) ☐4. 資訊化的程度 (0)
- ☐5. 服務人員的專業能力 (2) ☐6. 其他 (1)

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) (193) ☐2. 不知道 (續答 10 題) (419)

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) (10) ☐2. 否 (跳答 10 題) (183)

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

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) (173) ☐2. 不知道 (續答 11 題) (439)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 是 (續答 10-2 題) (11) ☐2. 否 (跳答 11 題) (162)

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

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(8) ☐2. 滿意(196) ☐3. 不滿意(41) ☐4. 很不滿意(7) ☐5. 無意見(360)

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 (42) ☐2. 健全醫療保健方面 (50) ☐3. 推動社會福利方面 (75)
- ☐4. 改善環境整潔方面 (62) ☐5. 治安維護方面 (123) ☐6. 美化景觀風貌方面 (20)
- ☐7. 推動工商發展方面 (9) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (125) ☐9. 交通改善方面 (89)
- ☐10. 推動文化藝術方面 (28) ☐11. 辦理中小學教育方面 (46) ☐12. 城市行銷方面 (12)
- ☐13. 改善農漁牧政策(9) ☐14. 改善土地政策(7) ☐15. 其他_____ (288)

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 (61) ☐2. 健全醫療保健方面 (295) ☐3. 推動社會福利方面 (86)
- ☐4. 改善環境整潔方面 (41) ☐5. 治安維護方面 (36) ☐6. 美化景觀風貌方面 (17)
- ☐7. 推動工商發展方面 (34) ☐8. 推動觀光旅遊方面 (50) ☐9. 交通改善方面 (89)
- ☐10. 推動文化藝術方面 (14) ☐11. 辦理中小學教育方面 (34) ☐12. 城市行銷方面 (12)
- ☐13. 改善農漁牧政策(19) ☐14. 改善土地政策(11) ☐15. 其他_____ (261)

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(19) ☐2. 滿意(266) ☐3. 不滿意(88) ☐4. 很不滿意(27) ☐5. 無意見(212)

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（52） ☐2. 健全醫療保健方面（290） ☐3. 推動社會福利方面（91）
☐4. 改善環境整潔方面（44） ☐5. 治安維護方面（38） ☐6. 美化景觀風貌方面（20）
☐7. 推動工商發展方面（24） ☐8. 推動觀光旅遊方面（49） ☐9. 交通改善方面（98）
☐10. 推動文化藝術方面（12） ☐11. 辦理中小學教育方面（33） ☐12. 城市行銷方面（7）
☐13. 改善農漁牧政策(12) ☐14. 改善土地政策(6) ☐15. 其他_____（229）

附錄 3、訪員注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意翻閱電話本，將十位數與個位數相加得到抽樣的第一個名單，然後每 25 個抽取一個，到底後再重頭接續抽樣，直到取得所需之有效樣本為止。
3. 每人負責 60 通電話，先打完者再協助其他人。
4. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大行銷物流系學生)。
5. 接電話的人請及詢問是否滿 20 歲，若滿 20 歲即視為抽樣對象，若否，原則上若上一通有效問卷是男性，則請其家中滿 20 歲之女性家人來接，反之則請男性家人來接。
6. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
7. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
8. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
9. 問問題之速度應讓對方能夠聽請楚，不要太快也不要太慢。
10. 請保持桌面乾淨不要亂動桌子內外的東西。
11. 嚴禁跟受訪者吵架。
12. 若有問卷上面沒有的問題，請在開放題中作紀錄。
13. 若對方選問卷上的其他部分，請寫下對方的答案。
14. 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。
15. 若有問題請即刻與督導員聯繫排除。

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



電話訪問

