

# 金門縣政府

## 102 年度民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公與施政滿意度調查

### 施政滿意度調查

委託機構：金 門 縣 政 府

執行機構：異視行銷市場調查股份有限公司

提報日期：1 0 2 年 1 2 月



## 調查摘要

本次調查日期為 102 年 10 月 16 至 11 月 21 日，完成有效樣本數 2,444 份，在 95% 信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 1.86 個百分點。將調查發現與建議彙整如下：

### 一、政策願景

有 69.6% 的受訪者重視的施政方向為「提升醫療」，其次有 62.9% 為「社會福利」，再者有 31.8% 為「經濟發展」；有 47.8% 的受訪者重視的政策項目為「建構預防醫療及長期照護機制」，其次有 45.3% 為「補助健康檢查」，再者有 45.0% 為「自來水水質改善」。

在其他政策願景上，有 74.3% 的受訪者對提升教育文化發展持正面評價；有 74.1% 的受訪者對精緻購物免稅島持正面評價；有 73.9% 的受訪者對推動政策持正面評價；有 70.2% 的受訪者對國際觀光休閒島持正面評價；有 59.7% 的受訪者對醫療健康養生島持正面評價；有 59.0% 的受訪者對衛生醫療政策持正面評價。

### 二、具體施政作為

有 9.6% 的受訪者曾經使用過 1999 縣民服務熱線，使用 1999 縣民服務熱線的受訪者中，有 44.7% 的受訪者問題解決天數以 1 天以內的比例最高；有 11.7% 的受訪者撥打過 119 叫救護車，撥打過 119 叫救護車的受訪者中，有 86.1% 的受訪者對 119 接聽電話人員的服務態度持正面評價，有 84.7% 的受訪者對執行救護勤務人員的服務態度持正面評價；有 10.5% 的受訪者使用過實價登錄查詢金門地區房價，使用實價登錄查詢金門地區房價的受訪者中，有 75.0% 的受訪者持正面評價。

相關縣政議題資訊的主要來源管道中，有 47.3% 的受訪者以「電視」比例最高，其次有 43.5% 的受訪者為「報紙」，再者有 31.6% 的受訪者為「親友」。

在其他具體施政作為上，正面評價在八成以上的項目有設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢(80.7%)、自來水供應水壓及出水量穩定度(80.6%)、推動大型觀光活動之成效(80.3%)。

正面評價在七成~八成的項目有規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲(79.4%)、體育活動賽事(77.5%)、環境品質和環境整潔(76.1%)、自來水水質改善(75.5%)、提升公務人力素質(73.4%)、戶政延時服務(72.8%)、民眾舉家外出住居安全維護(72.0%)、護鈔服務(71.8%)、長期照顧(70.0%)。

正面評價在六成~七成的項目有偽劣酒取締(69.6%)、重大議題行銷(68.3%)、消防家戶訪視(68.0%)、借閱圖書冊數(67.1%)、殯葬設施服務(64.7%)、館藏數量(62.3%)。

正面評價未滿六成的項目有就業媒合(56.6%)、執行產業升級及產業輔導成效(56.3%)、土地測量及登記，雙方互相受理協助(55.7%)、招商引資成效(55.0%)、道路品質(43.5%)。

### 三、縣府團隊施政表現

有30.6%的受訪者曾有洽公經驗，69.4%的民眾則是沒有經驗，施政表現較好的機關以「金城鎮戶政事務所」比例最高(17.1%)，其次為「文化局」(16.1%)，再者為「大同之家」(13.7%)；施政表現較差的機關以「公共車船管理處」比例最高(15.7%)，其次為「自來水廠」(15.1%)，再者為「稅務局(稅捐稽徵處)」(9.2%)；有79.5%的受訪者對施政表現持正面評價。

### 四、民眾對未來的預期

有87.9%的受訪者對縣府團隊表示支持；有75.0%的受訪者對縣長施政表現表示滿意。

對於未來的信心程度，有83.8%的受訪者對縣府團隊下一年做更

好有信心，有 84.0%的受訪者對縣長下一年做更好有信心。

## 五、調查建議

針對調查結果與發現，提出五項建議供金門縣政府在施政方面，及二項未來調查建議，供後續改善之意見參考。

- (一) 致力衛教宣導，落實醫療政策：衛生局致力於衛教宣導，如登革熱防治計畫、腸病毒防治、營業衛生管理、自我健康管理等，或如金門小三通來往旅客體溫監測工作，利用不同類型的宣導方針，讓民眾能從日常生活中學習維持健康的方法，減少前往醫院的頻率，並蒐集民眾意見，以地方政府的角度請金門醫院協助改善，雙管齊下才能逐步改善醫療品質。
- (二) 清查道路現況，提高道路品質：針對道路工程施工期間、完工驗收上的落實執行外，在道路品質持續維護上，各行政區應做好監督的角色，使完工後之街道馬路的平整性能有相當品質，若民眾發現道路修整工作完成後，仍有道路品質問題，可以撥打電話 0800-020-120 通報。
- (三) 整理 1999 專線優點，主動告知益處：將 1999 專線幫助民眾解決事情的案件，撰寫成例子列入手冊中，並在各政府機關、機場、港口等，免費置放以達宣導作用。
- (四) 加強宣傳民眾常用服務資訊：透過活動來加強常用服務資訊的宣傳，來加深縣民對於推行的政策內容的知曉度，例如：就業媒合、戶政延時服務等屬於一般民眾會容易接觸的議題。此外亦可以將各類社會福利等相關措施放置於網路上面使得訊息公開化，讓縣民方便取得與瞭解。
- (五) 針對機關不滿意業務進行瞭解：在負面評價較高的機關，如公共車船管理處、自來水廠等，本身負責的業務為公車及水質，民眾容易較有實質印象，建議未來應針對此次被提出需要改進的機關，進行更深入的調查，羅列負責的相關業務，針對較不

滿意的項目逐一改進。

- (六) 針對政策需要性，縮短問卷長度：部分題目對於金門縣政府施政目標助益並不大，這些題目主要可分成兩類，一類為非屬於較為現行執行政策規劃的題目建議刪除，另一類為專屬特定族群才會使用政策的題目，建議自行辦理滿意度調查。
- (七) 參考其他縣市執行政策成效，加入未來詢問題目：明年執行時，詢問若金門縣執行其他縣市的相關政策，民眾認為是否可行，以在未來給予政府執行外其他政策之參考

# 目錄

調查摘要.....	I
目錄.....	V
表目錄.....	VII
圖目錄.....	X
第一章 緒論.....	1
一、調查背景與目的.....	1
二、調查項目.....	3
第二章 調查設計內容.....	6
一、調查區域範圍.....	6
二、調查對象.....	6
三、調查問卷類型.....	6
四、調查方式.....	6
五、訪員訓練.....	6
六、調查期間.....	6
七、調查限制.....	6
八、有效樣本及抽樣誤差.....	7
九、抽樣設計與樣本檢定.....	7
十、抽樣方法與程序.....	8
十一、統計分析方法.....	11
十二、樣本接觸紀錄.....	13
十三、調查問卷審核複查.....	17
第三章 受訪樣本描述性分析.....	18
一、受訪者特性分析.....	18
二、調查題項分析.....	28
(一) 政策願景.....	28
(二) 具體施政作為.....	65
(三) 縣府團隊施政表現.....	166
(四) 民眾對未來的預期.....	188
第四章 結論與建議.....	205
一、結論.....	205
(一) 政策願景.....	205
(二) 具體施政作為.....	208
(三) 縣府團隊施政表現.....	219
(四) 民眾對未來的預期.....	220
(五) 正面評價偏低原因分析.....	221

二、建議.....	223
(一) 致力衛教宣導，落實醫療政策.....	223
(二) 清查道路現況，提高道路品質.....	223
(三) 整理 1999 專線優點，主動告知益處.....	224
(四) 加強宣傳民眾常用服務資訊.....	224
(五) 針對機關不滿意業務進行瞭解.....	224
三、未來調查建議.....	225
(一) 針對政策需要性，縮短問卷長度.....	225
(二) 參考其他縣市執行政策成效，加入未來詢問題目.....	226
附錄 1、調查問卷.....	附 1
附錄 2、交叉表.....	附 9
附錄 3、訪員手冊.....	附 111
附錄 4、專家問卷座談會會議記錄.....	附 124
附錄 5、審查意見暨回復辦理情形表.....	附 128



## 表目錄

表 1-1 政策願景相關題目 .....	3
表 1-2 具體施政作為相關題目 .....	4
表 1-3 縣府團隊施政表現相關題目 .....	5
表 1-4 民眾對未來的預期相關題目 .....	5
表 1-5 基本資料相關題目 .....	5
表 2-1 金門、比例及調查樣本配置表 .....	8
表 2-2 戶中選樣表 .....	10
表 2-3 接觸紀錄表 .....	13
表 2-4 成功樣本時段接觸紀錄表 .....	15
表 2-5 電話複查記錄表 .....	17
表 3-1 居住人口統計表 .....	18
表 3-2 設籍人口統計表 .....	19
表 3-3 居住人口與設籍人口差距統計表 .....	20
表 3-3-1 居住人口小於設籍人口差距統計表 .....	21
表 3-3-2 居住人口大於設籍人口差距統計表 .....	22
表 3-4 性別統計表 .....	23
表 3-5 年齡統計表 .....	24
表 3-6 教育程度統計表 .....	25
表 3-7 職業統計表 .....	26
表 3-8 戶籍地統計表 .....	27
表 3-9 重視的施政方向 .....	28
表 3-10 重視的施政方向-兩年度比較分析 .....	30
表 3-11 重視的政策項目 .....	32
表 3-12 重視的政策項目-兩年度比較分析 .....	35
表 3-13 國際觀光休閒島滿意度 .....	37
表 3-14 國際觀光休閒島負面評價原因 .....	40
表 3-15 國際觀光休閒島滿意度-兩年度比較分析 .....	41
表 3-16 精緻購物免稅島滿意度 .....	42
表 3-17 精緻購物免稅島滿意度-兩年度比較分析 .....	45
表 3-18 醫療健康養生島滿意度 .....	46
表 3-19 醫療健康養生島滿意度-兩年度比較分析 .....	49
表 3-20 提升教育文化發展滿意度 .....	50
表 3-21 提升教育文化發展滿意度-兩年度比較分析 .....	53
表 3-22 衛生醫療政策滿意度 .....	54
表 3-23 衛生醫療政策負面評價原因 .....	57
表 3-24 推動政策滿意度 .....	59

表 3-25 推動政策負面評價原因 .....	63
表 3-26 推動政策滿意度-兩年度比較分析 .....	64
表 3-27 推動大型觀光活動之成效滿意度 .....	65
表 3-28 撥打過 1999 縣民服務熱線經驗 .....	69
表 3-29 問題解決天數統計表 .....	71
表 3-30 自來水水質改善滿意度 .....	73
表 3-31 自來水水質改善負面評價原因 .....	76
表 3-32 自來水水質改善滿意度-兩年度比較分析 .....	77
表 3-33 自來水供應水壓及出水量穩定度 .....	78
表 3-34 撥打過 119 叫救護車經驗 .....	81
表 3-35 119 接聽電話人員的服務態度滿意度 .....	83
表 3-36 執行救護勤務人員的服務態度滿意度 .....	85
表 3-37 消防家戶訪視滿意度 .....	87
表 3-38 殯葬設施服務滿意度 .....	90
表 3-39 招商引資成效滿意度 .....	94
表 3-40 執行產業升級及產業輔導成效滿意度 .....	98
表 3-41 規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為 3 足歲滿意度 .....	102
表 3-42 體育活動賽事滿意度 .....	106
表 3-43 道路品質滿意度 .....	109
表 3-44 長期照顧滿意度 .....	112
表 3-45 就業媒合滿意度 .....	116
表 3-46 重大議題行銷滿意度 .....	119
表 3-47 重大議題行銷負面評價原因 .....	122
表 3-48 提升公務人力素質滿意度 .....	124
表 3-49 環境品質和環境整潔滿意度 .....	127
表 3-50 設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度 .....	130
表 3-51 土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度 .....	134
表 3-52 實價登錄查詢金門地區房價使用經驗 .....	138
表 3-53 實價登錄查詢金門地區房價幫助度 .....	140
表 3-54 借閱圖書冊數滿意度 .....	142
表 3-55 館藏數量滿意度 .....	145
表 3-56 戶政延時服務滿意度 .....	149
表 3-57 偽劣酒取締滿意度 .....	152
表 3-58 護鈔服務滿意度 .....	156
表 3-59 民眾舉家外出住居安全維護滿意度 .....	160
表 3-60 相關縣政議題資訊的主要來源管道 .....	164
表 3-61 洽公經驗 .....	166
表 3-62 施政表現較好的機關 .....	169

表 3-63 施政表現較好的機關-兩年度比較分析 .....	173
表 3-64 施政表現較差的機關 .....	176
表 3-65 施政表現較差的機關-兩年度比較分析 .....	180
表 3-66 施政表現滿意度 .....	183
表 3-67 施政表現負面評價原因 .....	186
表 3-68 施政表現滿意度-兩年度比較分析 .....	187
表 3-69 縣府團隊支持度 .....	188
表 3-70 縣府團隊支持度-兩年度比較分析 .....	191
表 3-71 縣長施政表現滿意度 .....	192
表 3-72 縣長施政表現負面評價原因 .....	195
表 3-73 縣長施政表現滿意度-兩年度比較分析 .....	196
表 3-74 縣府團隊下一年做更好信心度 .....	197
表 3-75 縣府團隊下一年做更好信心度-兩年度比較分析 .....	200
表 3-76 縣長下一年做更好信心度 .....	201
表 3-77 縣長下一年做更好信心度-兩年度比較分析 .....	204
表 4-1 政策願景正負面評價項目統計表 .....	205
表 4-2 洽公經驗與政策願景項目交叉分析統計表 .....	206
表 4-3 縣長滿意度與政策願景項目交叉分析統計表 .....	207
表 4-4 救護車經驗正負面評價項目統計表 .....	208
表 4-5 實價登錄查詢金門地區房價經驗正負面評價項目統計表 .....	208
表 4-6 其他具體施政作為正負面評價項目統計表 .....	209
表 4-7 洽公經驗與救護車經驗評價項目交叉分析統計表 .....	210
表 4-8 洽公經驗與實價登錄查詢房價經驗評價項目交叉分析統計表 .....	211
表 4-9 洽公經驗與正面評價八成以上項目交叉分析統計表 .....	211
表 4-10 洽公經驗與正面評價七成~八成項目交叉分析統計表 .....	212
表 4-11 洽公經驗與正面評價六成~七成項目交叉分析統計表 .....	213
表 4-12 洽公經驗與正面評價未滿六成項目交叉分析統計表 .....	214
表 4-13 縣長滿意度與救護車經驗評價項目交叉分析統計表 .....	215
表 4-14 縣長滿意度與正面評價八成以上項目交叉分析統計表 .....	215
表 4-15 縣長滿意度與正面評價七成~八成項目交叉分析統計表 .....	216
表 4-16 縣長滿意度與正面評價六成~七成項目交叉分析統計表 .....	217
表 4-17 縣長滿意度與正面評價未滿六成項目交叉分析統計表 .....	218
表 4-18 洽公經驗與施政表現交叉分析統計表 .....	220
表 4-19 洽公經驗與民眾對未來的預期項目交叉分析統計表 .....	221
表 4-20 正面評價偏低項目統計表 .....	222

## 圖目錄

圖 1-1 研究設計架構圖 .....	3
圖 2-1 接觸記錄圖 .....	14
圖 2-2 成功樣本時段接觸紀錄圖 .....	16
圖 3-1 居住人口統計圖 .....	18
圖 3-2 設籍人口統計圖 .....	19
圖 3-3 性別統計圖 .....	23
圖 3-4 年齡統計圖 .....	24
圖 3-5 教育程度統計圖 .....	25
圖 3-6 職業統計圖 .....	26
圖 3-7 戶籍地統計圖 .....	27
圖 3-8 重視的施政方向 .....	29
圖 3-9 重視的施政方向-兩年度比較分析 .....	31
圖 3-10 重視的政策項目 .....	33
圖 3-11 重視的政策項目-兩年度比較分析 .....	36
圖 3-12 國際觀光休閒島滿意度 .....	37
圖 3-13 國際觀光休閒島滿意度-兩年度比較分析 .....	41
圖 3-14 精緻購物免稅島滿意度 .....	42
圖 3-15 精緻購物免稅島滿意度-兩年度比較分析 .....	45
圖 3-16 醫療健康養生島滿意度 .....	46
圖 3-17 醫療健康養生島滿意度-兩年度比較分析 .....	49
圖 3-18 提升教育文化發展滿意度 .....	50
圖 3-19 提升教育文化發展滿意度-兩年度比較分析 .....	53
圖 3-20 衛生醫療政策滿意度 .....	54
圖 3-21 推動政策滿意度 .....	59
圖 3-22 推動政策滿意度-兩年度比較分析 .....	64
圖 3-23 推動大型觀光活動之成效滿意度 .....	65
圖 3-24 撥打過 1999 縣民服務熱線經驗 .....	69
圖 3-25 問題解決天數統計圖 .....	71
圖 3-26 自來水水質改善滿意度 .....	73
圖 3-27 自來水水質改善滿意度-兩年度比較分析 .....	77
圖 3-28 自來水供應水壓及出水量穩定度 .....	78
圖 3-29 撥打過 119 叫救護車經驗 .....	81
圖 3-30 119 接聽電話人員的服務態度滿意度 .....	83
圖 3-31 執行救護勤務人員的服務態度滿意度 .....	85
圖 3-32 消防家戶訪視滿意度 .....	87
圖 3-33 殯葬設施服務滿意度 .....	90

圖 3-34 招商引資成效滿意度 .....	94
圖 3-35 執行產業升級及產業輔導成效滿意度 .....	98
圖 3-36 規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為 3 足歲滿意度 .....	102
圖 3-37 體育活動賽事滿意度 .....	106
圖 3-38 道路品質滿意度 .....	109
圖 3-39 長期照顧滿意度 .....	112
圖 3-40 就業媒合滿意度 .....	116
圖 3-41 重大議題行銷滿意度 .....	119
圖 3-42 提升公務人力素質滿意度 .....	124
圖 3-43 環境品質和環境整潔滿意度 .....	127
圖 3-44 設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度 .....	130
圖 3-45 土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度 .....	134
圖 3-46 實價登錄查詢金門地區房價使用經驗 .....	138
圖 3-47 實價登錄查詢金門地區房價幫助度 .....	140
圖 3-48 借閱圖書冊數滿意度 .....	142
圖 3-49 館藏數量滿意度 .....	145
圖 3-50 戶政延時服務滿意度 .....	149
圖 3-51 偽劣酒取締滿意度 .....	152
圖 3-52 護鈔服務滿意度 .....	156
圖 3-53 民眾舉家外出住居安全維護滿意度 .....	160
圖 3-54 相關縣政議題資訊的主要來源管道 .....	164
圖 3-55 洽公經驗 .....	166
圖 3-56 施政表現較好的機關 .....	171
圖 3-57 施政表現較好的機關-兩年度比較分析 .....	175
圖 3-58 施政表現較差的機關 .....	178
圖 3-59 施政表現較差的機關-兩年度比較分析 .....	182
圖 3-60 施政表現滿意度 .....	183
圖 3-61 施政表現滿意度-兩年度比較分析 .....	187
圖 3-62 縣府團隊支持度 .....	188
圖 3-63 縣府團隊支持度-兩年度比較分析 .....	191
圖 3-64 縣長施政表現滿意度 .....	192
圖 3-65 縣長施政表現滿意度-兩年度比較分析 .....	196
圖 3-66 縣府團隊下一年做更好信心度 .....	197
圖 3-67 縣府團隊下一年做更好信心度-兩年度比較分析 .....	200
圖 3-68 縣長下一年做更好信心度 .....	201
圖 3-69 縣長下一年做更好信心度-兩年度比較分析 .....	204

# 第一章 緒論

## 一、調查背景與目的

金門的發展係以建構幸福島嶼為使命，在行政院 98 年備查之「金馬中長期經濟發展規劃」、100 年通過之「金門縣第三期離島綜合建設實施方案」指導下，以發展「國際級永續觀光休閒島嶼」為整體發展願景，並遵循「國土空間發展策略規劃」中定位之「離島生態觀光區」，將金門定位為人文生態觀光區，同時配合縣長政見，在閩南城市生活圈中，進行各區策略發展，提升縣民基礎生活照護。

政府本質主要目的只有一項「為民服務」，縣政府由於負責處理縣內所有大小事，可說是與在地民眾接觸最頻繁、服務縣民的政府機關，縣政工作的服務品質影響了民眾對政府施政表現的觀感與印象，所以冀求營造高效率的縣政團隊，提供優質的縣政服務以獲得更多縣民的認同與支持。

為能給予民眾更好的服務，縣政府在施政願景方面，規劃五大目標，包括(1)國際級觀光休閒島嶼、(2)優質養生醫療健康島、(3)高級免稅精品購物天堂、(4)兩岸高等教育殿堂薈萃的大學島、(5)白酒文化島嶼等，在此基礎下，發展出愛金十二大建設，如(1)觀光建設—國際休閒觀光島、(2)教育建設—全方發展教育島、(3)經濟建設—精緻購物免稅島、(4)交通建設—通行無礙交通島、(5)醫療建設—養生醫療健康島、(6)社福建設—安居樂業社福島、(7)縣政建設—穩定成長縣政島、(8)基礎建設—優質環境設籍島、(9)金酒建設—酒香四溢金酒島、(10)兩岸建設—兩岸雙贏和平島、(11)文化建設—資產保存文化島、(12)生態建設—永續環境生態島。

本次調查中，縣長與縣府團隊施政表現從 2009 年縣長上任至今 4 年，對於民眾已形成深刻的印象，在大環境而言，兩岸關係快速變遷，對金門發展與金門民意也將深受影響，民眾受環境變遷因素影響

大，相對地，民眾對政府與政策的期待與需求相對升高，尤其是對縣長與縣府團隊的施政表現評價。

金門縣政府為廣續瞭解過去政策之知曉度及滿意度，及過去一年來的整體表現，及民眾對於金門縣政府各項施政之興革建議，特辦理本次提升施政滿意度問卷調查，藉以瞭解縣民之意見及聲音，據以為各項施政參考，妥善研擬便民或改進措施，樹立良好行政典範，迎接未來挑戰。期待民眾能認同金門縣政府在政策上的努力與用心，並積極配合政策施行，給予金門縣政府未來繼續施政努力的參考方向。

## 二、調查項目

### (一) 調查架構

題目來源由金門縣政府於調查前召開問卷設計及抽樣方式審查會，(1)政策願景參考縣長提出之五大願景為設計依據，(2)具體施政行為由各機關單位，提出本次調查需要訪問的施政作為，列入問卷調查，(3)縣府團隊施政表現及(4)民眾對未來的預期，為每年調查基本問項，主要是瞭解一年來各機關單位、縣府團隊及縣長的施政表現的民眾評價。

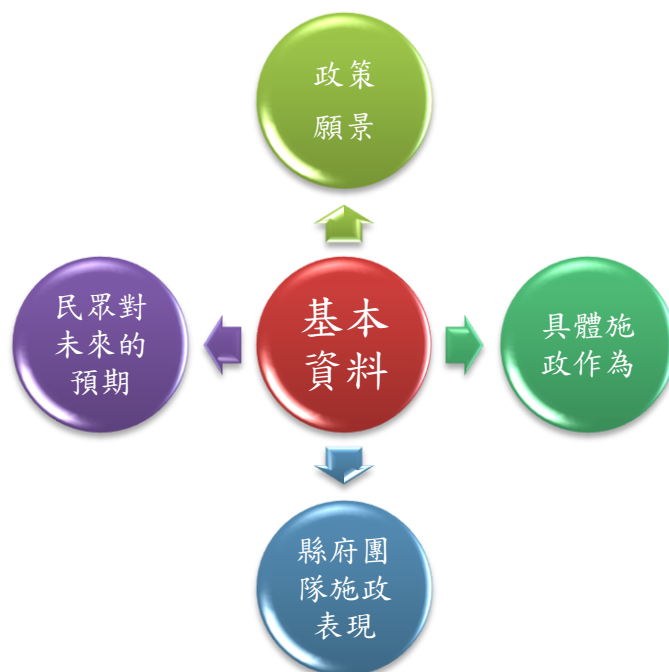


圖 1-1 研究設計架構圖

### (二) 政策願景相關題目列表

表 1-1 政策願景相關題目

題目			
重視的施政方向	重視的政策項目	國際觀光休閒島滿意度及不滿意原因	精緻購物免稅島滿意度
醫療健康養生島滿意度	提升教育文化發展滿意度	衛生醫療政策滿意度及不滿意原因	推動政策滿意度及不滿意原因



### (三) 具體施政作為相關題目列表

表 1-2 具體施政作為相關題目

題目			
推動大型觀光活動之成效滿意度	撥打過 1999 縣民服務熱線經驗及問題解決天數	自來水水質改善滿意度及不滿意原因	自來水供應水壓及出水量穩定度
撥打過 119 叫救護車經驗	119 接聽電話人員的服務態度滿意度	執行救護勤務人員的服務態度滿意度	消防家戶訪視滿意度
殯葬設施服務滿意度	招商引資成效滿意度	執行產業升級及產業輔導成效滿意度	規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為 3 足歲滿意度
體育活動賽事滿意度	道路品質滿意度	長期照顧滿意度	就業媒合滿意度
重大議題行銷滿意度及不滿意原因	提升公務人力素質滿意度	環境品質和環境整潔滿意度	設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度
土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度	實價登錄查詢金門地區房價使用經驗及幫助度	借閱圖書冊數滿意度	館藏數量滿意度
戶政延時服務滿意度	偽劣酒取締滿意度	護鈔服務滿意度	民眾舉家外出住居安全維護滿意度
相關縣政議題資訊的主要來源管道			

(四) 縣府團隊施政表現相關題目列表

表 1-3 縣府團隊施政表現相關題目

題目			
洽公經驗	施政表現較好的機關	施政表現較差的機關	施政表現滿意度及不滿意原因

(五) 民眾對未來的預期相關題目列表

表 1-4 民眾對未來的預期相關題目

題目			
李沃士縣長所領導的縣府團隊支持度	李沃士縣長就任以來的表現滿意度及不滿意原因	縣政府團隊在下一年會做得更好信心度	李沃士縣長在下一年會做得更好信心度

(六) 基本資料相關題目列表

表 1-5 基本資料相關題目

題目				
性別	年齡	教育程度	職業	戶籍地

## 第二章 調查設計內容

### 一、調查區域範圍

範圍包含金門縣 5 個鄉鎮(含金城鎮、金湖鎮、金沙鎮、金寧鄉、烈嶼鄉等，不含烏坵鄉)。

### 二、調查對象

以年滿 20 歲以上設籍金門縣之民眾為對象。

### 三、調查問卷類型

調查問卷題目形式以單選題及複選題，以選擇題的方式，讓受訪者選擇答案，開放題則留下空白欄位供訪員在受訪者說明後，填寫答案相關內容。

### 四、調查方式

採面對面訪談問卷調查方式進行。

### 五、訪員訓練

- (一) 訓練場地：金門縣政府第二會議室。
- (二) 訓練時間：10/10 晚上 19:00~21:00。
- (三) 訓練課程內容：向訪員說明本研究計畫之目的，解釋面訪問卷題目，指導訪員面訪原則、技能、注意事項及應變突發狀況之技巧。訪員手冊請參照「附件 3、面訪訪員手冊」。

### 六、調查期間

調查日期為 102 年 10 月 16 至 11 月 21 日，調查時間為早上 9 時 00 分至 12 時 00 分、下午 13 時 30 分至 17 點 30 分、下午 18 時 30 分至 21 點 00 分實施。

### 七、調查限制

在實際進行調查時，由於金門縣地區的地址分布較無規律，採用委託單位給予的地址數進行號碼排序，每一套調查樣本數的

範圍皆很大，在調查地點較難找尋、受訪者無時間約訪或約訪後仍不在的情形下，分配的調查人力並無法在單天接觸完所有樣本，因此僅設定至少接觸次數為 3 次，調查限制說明如下：

- (一) 本專案約執行 36 天，且在受訪者被訪問時間限制下，依據抽樣方式接觸被選中的有效樣本，再進行約訪後，若受訪者持續不在而無法接受訪問時，會導致人力及時間的浪費，故接受訪問的受訪者可能會較偏向首次接觸就願意回答的民眾。
- (二) 由於金門過去為戰地，其地址的分布較無規律性，若首次尋找地址的時間較長，訪員較無法配合受訪者進行約訪，只能電話取消，而失去可以訪問的有效樣本。
- (三) 在訪問過程中，由於是整合所有單位的題目，致使問卷訪問時間較長，訪問中途有許多受訪者會因為較無耐心，而不願意接受訪問，導致有效樣本的訪問失敗。

#### 八、有效樣本及抽樣誤差

完成有效樣本數為 2,444 人，在信心水準 95% 下，抽樣誤差在正負 1.86 個百分點內。

#### 九、抽樣設計與樣本檢定

利用金門縣政府提供的 102 年 7 月份金門地址數，依照金門縣各戶籍地比例為抽樣配置，以進行隨機抽樣，為避免樣本代表性不足，建議抽樣誤差降低在 2.0 個百分點內，完成有效樣本 2,444 份。

進行樣本與母體結構的差異性檢定，發現樣本分配與母體有一致性，除年齡外，性別及戶籍地檢定結果已符合母體分配，如表 2-1 所示。

此次調查發現，唯年齡與母體比例不一致，經與現場訪員詢問金門在地情況後，發現雖然 20-29 歲的年齡偏高，但有一部分

是戶籍移至金門大學的學生居多，而留在金門的民眾多數為年齡較高的族群，若用戶籍人口來做母體檢定，與金門當地情況不合，故建議仍保留原先樣本分配進行後續分析，較能呈現實際現象。

表 2-1 金門、比例及調查樣本配置表

項目		102 年 7 月 金門地址數	102 年 7 月 金門地址數 百分比(%)	預計 調查樣本數	實際 完成樣本數	一致性 檢定結果
性別	男性	48,178	50.2	1,204	1,258	$\chi^2=1.7100$ P 值=0.1910>0.05 樣本與母體 一致
	女性	47,889	49.8	1,197	1,186	
	合 計	<b>96,067</b>	<b>100.00</b>	<b>2,401</b>	<b>2,444</b>	
年齡	20-29 歲	19,147	19.9	479	321	$\chi^2=123.713$ P 值<0.000<0.05 樣本與母體 不一致
	30-39 歲	18,414	19.2	460	346	
	40-49 歲	19,356	20.1	484	464	
	50-59 歲	19,512	20.3	488	551	
	60 歲以上	19,638	20.4	491	619	
	合 計	<b>96,067</b>	<b>100.00</b>	<b>2,401</b>	<b>2,301</b>	
戶籍地	金城鎮	6,093	29.83	716	717	$\chi^2=1.5174$ P 值=0.8236>0.05 樣本與母體 一致
	金湖鎮	4,788	23.44	563	563	
	金沙鎮	3,621	17.73	426	435	
	金寧鄉	4,094	20.04	481	513	
	烈嶼鄉	1,830	8.96	215	216	
	合 計	<b>20,426</b>	<b>100.00</b>	<b>2,401</b>	<b>2,444</b>	

註 1：性別、年齡資料來源為金門縣政府 102 年 7 月份金門人口統計報表，年齡實際完成樣本數扣除拒答 143 筆，總計為 2,444 - 143 = 2,301 筆

註 2：戶籍地資料來源為委託單位(金門縣政府)提供 102 年 7 月份金門縣鄉鎮地址數

## 十、抽樣方法與程序

針對本次隨機調查之地址，採系統（等距）抽樣(Systematic sampling)，首先總體中各單位按一定順序排列，根據樣本要求確定抽選間隔，然後隨機確定起點，每隔一定的間隔抽取一個單位的一種抽樣方式，抽樣程序如下：

- (一) 依照委託單位(金門縣政府)提供的 102 年 7 月份金門鄉鎮地址數中 20,426 筆母體，針對各戶籍地分布情況進行調查，先依照預計調查樣本數 2,401 份進行各鄉鎮配額分類。
- (二) 如金城鎮原先調查配額為 716 筆，將金門縣所有地址利用電腦進行排序，隨機從 1-8 號中以亂數方式隨機抽出一個號碼，再依該號碼計算出第二個樣本(n+8)，抽出為 4 號，則從編號 4 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 12，以此類推。
- (三) 被抽取到的地址，則進行戶中抽樣，根據過去調查經驗，當家中有人拜訪時，有固定會出來開門的家中成員，使得受訪者產生不隨機性，因此本調查採用戶中抽樣，針對來應門的受訪者請他抽卡片，如戶中合格人數為 2 人，請他抽取卡片 1 及卡片 2，決定需訪問者的訪問年齡優先順序。(請參考表 2-2)
- (四) 經戶中抽樣後，第 1 順位受訪者若不在家，則以第 2 順位受訪者替換訪問，若皆不在家則進行約訪，訪員記錄合格受訪者可接受訪問日期、時間進行約訪，訪員以積極態度訪問、不放棄合格樣本，但須以不打擾民眾為原則。
- (五) 受訪者填寫完成，經訪員確認無漏題後，則贈送贈品。
- (六) 若此樣本群體調查結束後，未完成各鄉鎮有效樣本數，則啟動「備取樣本」，第一套備取樣本隨機從 1-8 號中以亂數方式隨機抽出一個號碼，方式如下：
1. 第一套起始號碼抽出為 7 號，從編號 7 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 15。
  2. 第二套起始號碼抽出為 2 號，從編號 2 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 10。
  3. 第三套備取樣本抽出為 1 號，從編號 1 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 9。

4. 第四套備取樣本抽出為 3 號，從編號 3 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 11。
  5. 第五套備取樣本抽出為 8 號，從編號 8 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 16。
  6. 第六套備取樣本抽出為 5 號，從編號 5 開始，採隔 8 取 1 的方式的系統隨機抽樣，下個抽取樣本為編號 13。
- (七) 卡片說明：依照戶中合格人數共有 5 套卡片版本，若戶中合格人數為 3，則會拿取三張卡片一組的類型，分別為卡片 1、卡片 2 及卡片 3，請應門者直接抽取 1 張，若為卡片 2，則請應門者請家中年齡排序中間者的受訪者接受面對面訪問；若不在，則請家中年齡排序年長者的受訪者接受面對面訪問，若皆不在，則約訪訪問時間，派訪員親訪。

表 2-2 戶中選樣表

戶中合格人數	卡片類型	第一順位受訪者	第二順位受訪者
1	—	唯一者	-
2	卡片 1	年少者	年長者
	卡片 2	年長者	年少者
3	卡片 1	年少者	中間者
	卡片 2	中間者	年長者
	卡片 3	年長者	年少者
4	卡片 1	最年少	次年少
	卡片 2	次年少	次年長
	卡片 3	次年長	最年長
	卡片 4	最年長	最年少
5 及以上	卡片 1	最年少	次年少
	卡片 2	次年少	中間
	卡片 3	中間	次年長
	卡片 4	次年長	最年長
	卡片 5	最年長	最年少

## 十一、統計分析方法

分析資料的工具為社會學統計套裝軟體(SPSS)，主要的統計分析方法如下：

### (一) 單題百分比估計與抽樣誤差

單題百分比可以直接瞭解民眾的整體看法，此調查樣本依據 5 個調查單位，採分層比例抽樣，採系統隨機抽樣，母體百分比以簡單隨機抽樣方式估計，亦即以簡單樣本加總人數(經權數調整)來估算百分比：

$$p = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_j} y_{ij} w_{ij}$$

$$y_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 層的第 } j \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

$w_{ij}$  = 第  $i$  層的第  $j$  樣本的調整權數

$n_j$  = 第  $i$  層內有效樣本數

$n$  = 有效樣本總數

$k$  = 層數

估計百分比的變異數，雖應採用分層隨機抽樣的公式來估計，但為了簡便，我們採用較保守的簡單隨機抽樣公式估計：

$$v(p) = \frac{p(1-p)}{n}$$

### (二) 交叉分析

交叉分析可以瞭解不同屬性受訪者的看法，以各項議題與基本資料的交叉表來分析不同屬性受訪者的看法。選出與各項議題看法或評價之相關重要區隔變數，以期了解不同屬性的受訪者在相關問題方面是否具有差異性。在進行卡方檢定時，皆已濾除自變項中未予實質/具體回應者(如年齡、教育程度、職業的「不知



道/拒答」)。

### (三) 獨立性檢定

透過卡方檢定了解交叉表橫列與直行變數兩變數間是否獨立；若交叉表的卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立，若大於 5% 則反之。如果任何表內方格中(Cell)的期望值少於 1，或 20% 的格子有少於 5 的期望次數時，則以依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

## 十二、樣本接觸紀錄

成功訪問樣本數為 2,444 份，成功率為 14.54%，無法訪問的受訪者比例中以「拒訪/無法溝通」的比例最高為 42.38%，其次為「沒人在家」(17.13%)，再者為「抽樣受訪者不在」(16.43%)。

表 2-3 接觸紀錄表

接觸情況	第一套	第二套	第三套	第四套	第五套	第六套	第七套	次數	百分比
成功訪問	391	366	303	327	320	356	381	2,444	14.54
沒人在家	380	372	448	451	424	399	405	2,879	17.13
拒訪	997	1,032	988	1051	1001	946	988	7,003	41.68
非住家	178	159	174	132	157	154	161	1,115	6.63
抽樣受訪者不在	363	380	399	373	425	438	384	2,762	16.43
空屋	75	73	70	60	64	79	63	484	2.88
無法溝通	17	19	19	7	10	29	19	120	0.71
<b>合計</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>2,401</b>	<b>16,807</b>	<b>100.00</b>

註：無法溝通為年齡較大已無表達能力或言語有障礙、無法說話等

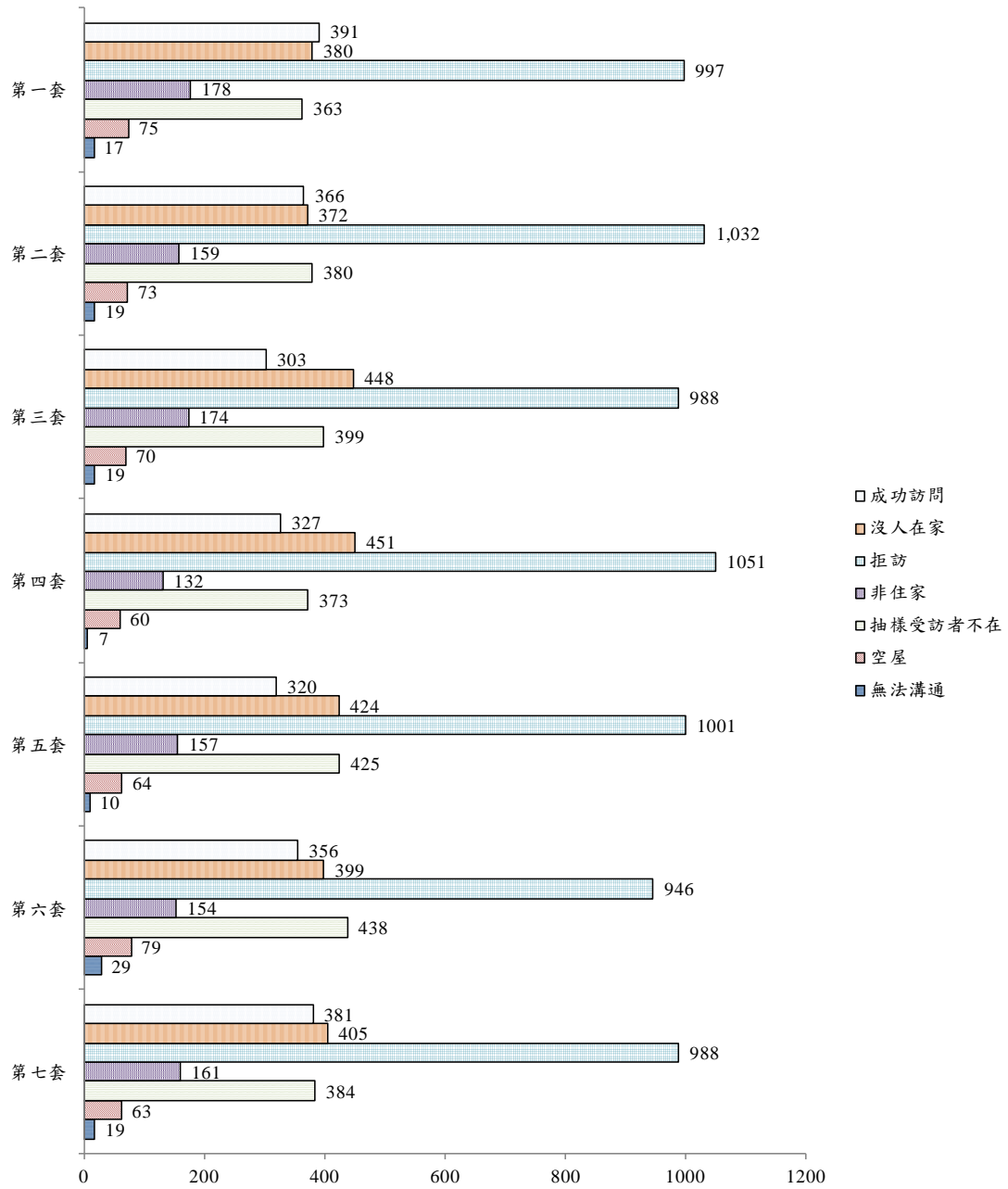


圖 2-1 接觸記錄圖

接觸記錄僅有第一次接觸的時段分析，若後續無人在家/抽樣受訪者不在，並無第二次接觸的時間記錄，只直接記錄在第一次接觸的表格中，故以下接觸表僅呈現第一次接觸成功樣本比例及時段，時段數量的分配與訪員每天排班表有關，上午約 3~4 位執行，下午約 12~15 位執行，晚上約 6~8 位執行，故次數以下午時段較多。

表 2-4 成功樣本時段接觸紀錄表

接觸情況		第一套	第二套	第三套	第四套	第五套	第六套	第七套	次數
有效樣本	上午	35	42	40	52	47	46	51	313
	下午	228	200	200	179	163	201	182	1353
	晚上	100	98	51	80	89	79	69	566
無效樣本	上午	309	267	309	251	248	329	455	2168
	下午	1166	1107	1347	1293	1205	1187	1168	8473
	晚上	563	687	454	546	649	559	476	3934
合 計		2,401	2,401	2,401	2,401	2,401	2,401	2,401	16,807

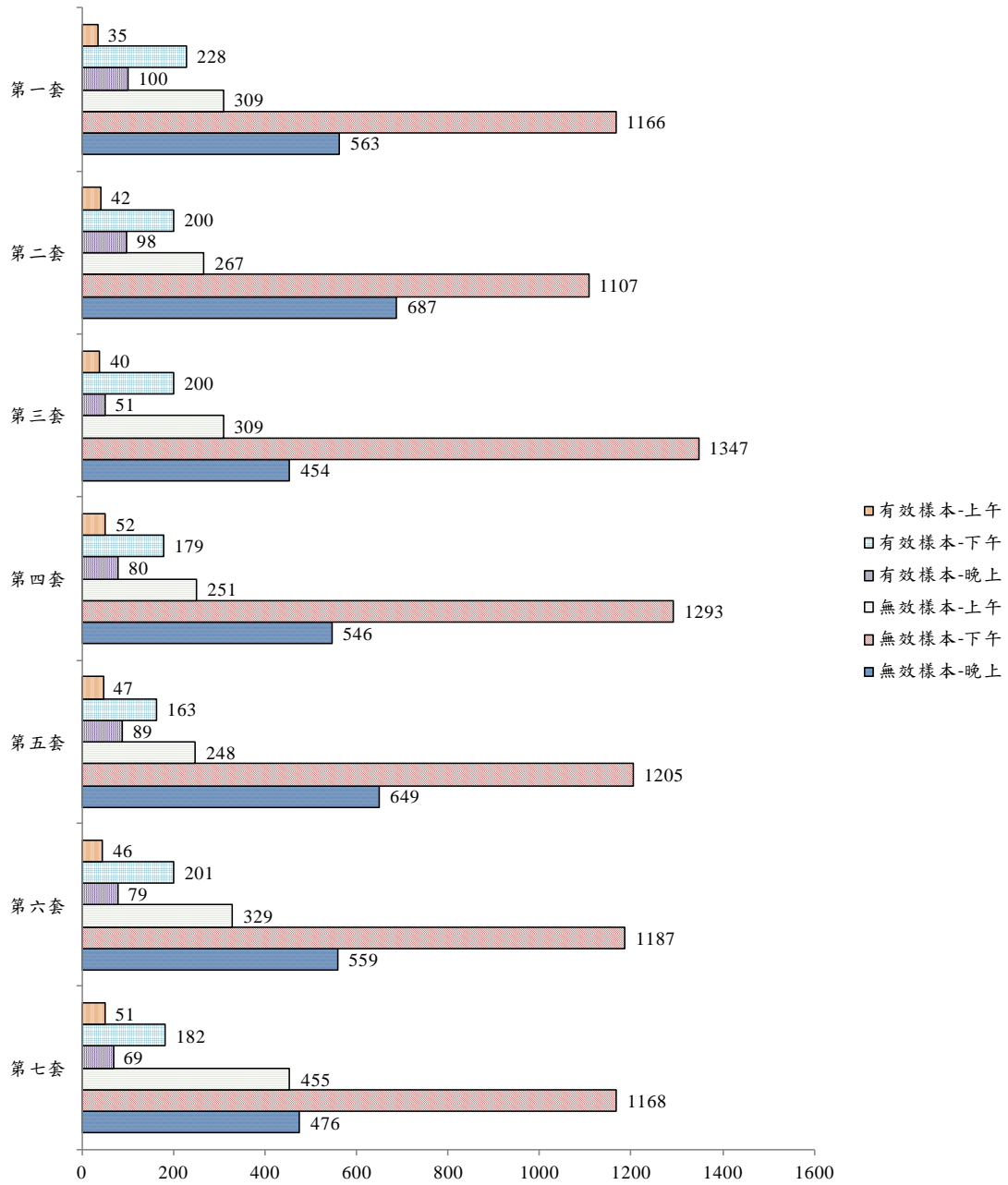


圖 2-2 成功樣本時段接觸紀錄圖

### 十三、調查問卷審核複查

先由督導人員詳細審查每一天的問卷，發現答案錯誤或題目漏答過多者，問卷作廢，並請訪問員補足樣本數；而後由公司建檔人員進行建檔資料，最後由研究人員以檢誤程式檔進行檢查，若有錯誤或警告訊息，進行問卷之檢查或者刪除。

將成功問卷交給督導人員，再由電訪人員將調查問卷中願意留下姓名、電話之民眾，共 1,579 筆，以隔 5 取 1 的方式，抽取電話複查，共訪問 316 筆電話。詢問民眾是否曾填答本次調查問卷，並抽問調查題目 5 題，包含 S1.年齡、S4.設籍戶籍地、Q8.推動政策滿意度、Q39.施政團隊滿意度及 Q41.縣長滿意度，以確保訪員執行訪問之確實性。

經電話複查，未能於第一次接觸到受訪者，於隔天再次接觸（或進行約訪），每筆電話皆需追蹤三次，無法接觸到受訪者則停止接觸。本次複查共撥出 316 通，成功確認 201 位受訪者確實接受本次調查，其複查記錄如表 2-5 所示。

表 2-5 電話複查記錄表

撥號結果	電話數	百分比(%)
成功完成複查	201	63.6
受訪者不在	38	12.0
撥打三次均無人接聽/ 答錄機	35	11.1
空號(所留電話有誤)	24	7.6
公司機構/營業用電話 (表明無此人)	11	3.5
撥打三次均電話中	7	2.2
<b>合計</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>

### 第三章 受訪樣本描述性分析

#### 一、受訪者特性分析

##### (一) 居住人口

受訪者回答在此地址的居住人口以 4 人的比例最高(14.6%)，其次為 5 人 (13.3%)，再者為 2 人 (12.2%)。

表 3-1 居住人口統計表

居住人口	樣本數	百分比(%)
1 人	92	3.8
2 人	297	12.2
3 人	263	10.8
4 人	357	14.6
5 人	326	13.3
6 人	237	9.7
7 人	121	5.0
8 人	128	5.2
9 人以上	161	6.6
拒答	462	18.9
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

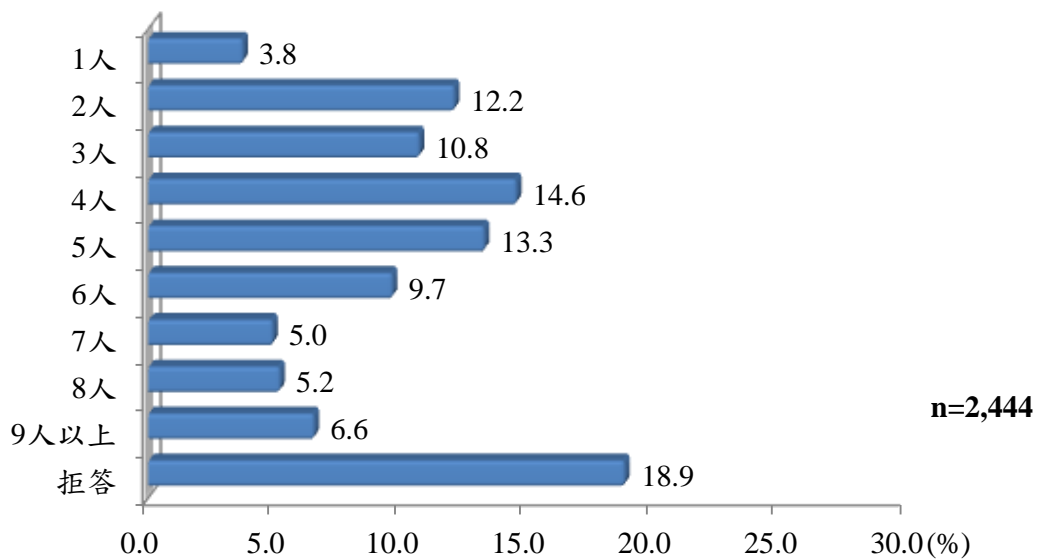


圖 3-1 居住人口統計圖

## (二) 設籍人口

受訪者回答在此地址的設籍人口以 9 人以上的比例最高 (23.6%)，其次為 6 人(9.6%)，再者為 5 人(8.4%)。

表 3-2 設籍人口統計表

設籍人口	樣本數	百分比(%)
1 人	51	2.1
2 人	79	3.2
3 人	105	4.3
4 人	167	6.8
5 人	206	8.4
6 人	235	9.6
7 人	158	6.5
8 人	177	7.2
9 人以上	577	23.6
拒答	689	28.2
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

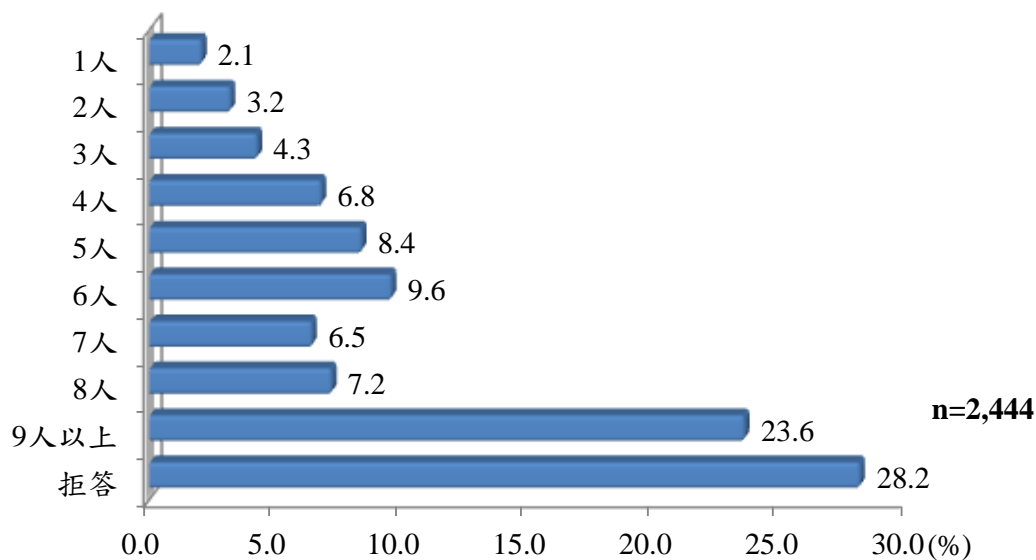


圖 3-2 設籍人口統計圖



### (三) 居住人口與設籍人口差距

702 位受訪者在居住人口或設籍人口中，若有一項拒答，則無法進行差距比較，將其扣除後，共有 1,742 位受訪者二者都有回答。由表 3-3 可知，43.8%的受訪者家中的居住人口小於設籍人口，21.8%的受訪者居住人口與設籍人口一致，5.6%的受訪者家中的居住人口大於設籍人口。

表 3-3 居住人口與設籍人口差距統計表

居住人口與 設籍人口差距	樣本數	百分比(%)
居住人口<設籍人口	1,070	43.8
居住人口=設籍人口	534	21.8
居住人口>設籍人口	138	5.6
拒答	702	28.7
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有 1,070 位受訪者，其居住人口小於設籍人口，以差距 2 人的受訪者比例最高(20.9%)，其次為差距 3 人的受訪者(16.3%)，再者為差距 4 人的受訪者(13.4%)。

表 3-3-1 居住人口小於設籍人口差距統計表

居住人口與設籍人口差距	樣本數	百分比(%)
差距 1 人	138	12.9
差距 2 人	224	20.9
差距 3 人	174	16.3
差距 4 人	143	13.4
差距 5 人	94	8.8
差距 6 人	106	9.9
差距 7 人	50	4.7
差距 8 人	41	3.8
差距 9 人	31	2.9
差距 10 人	22	2.1
差距 11 人	12	1.1
差距 12 人	8	0.7
差距 13 人	8	0.7
差距 14 人	8	0.7
差距 16 人	2	0.2
差距 17 人	5	0.5
差距 21 人	1	0.1
差距 23 人	1	0.1
差距 26 人	1	0.1
差距 29 人	1	0.1
<b>總計</b>	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有 138 位受訪者，其居住人口大於設籍人口，以差距 1 人的受訪者比例最高(29.0%)，其次為差距 2 人的受訪者(21.0%)，再者為差距 3 人的受訪者(18.8%)。

表 3-3-2 居住人口大於設籍人口差距統計表

居住人口與 設籍人口差距	樣本數	百分比(%)
差距 1 人	40	29.0
差距 2 人	29	21.0
差距 3 人	26	18.8
差距 4 人	21	15.2
差距 5 人	7	5.1
差距 6 人	5	3.6
差距 7 人	3	2.2
差距 8 人	3	2.2
差距 9 人	2	1.4
差距 10 人	1	0.7
差距 18 人	1	0.7
<b>總計</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

#### (四) 性別

男性受訪者的比例(51.5%)較女性受訪者高(48.5%)。

表 3-4 性別統計表

性別	樣本數	百分比(%)
男性	1,258	51.5
女性	1,186	48.5
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

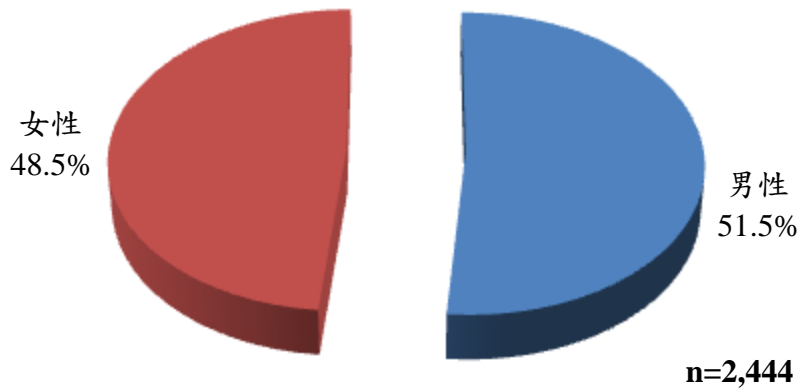


圖 3-3 性別統計圖

### (五) 年齡

年齡以 60 歲以上的受訪者比例最高(25.3%)，其次為 50~59 歲的受訪者(22.5%)，再者為 40~49 歲的受訪者(19.0%)。

表 3-5 年齡統計表

年齡	樣本數	百分比(%)
20-29 歲	321	13.1
30-39 歲	346	14.2
40-49 歲	464	19.0
50-59 歲	551	22.5
60 歲以上	619	25.3
拒答	143	5.9
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

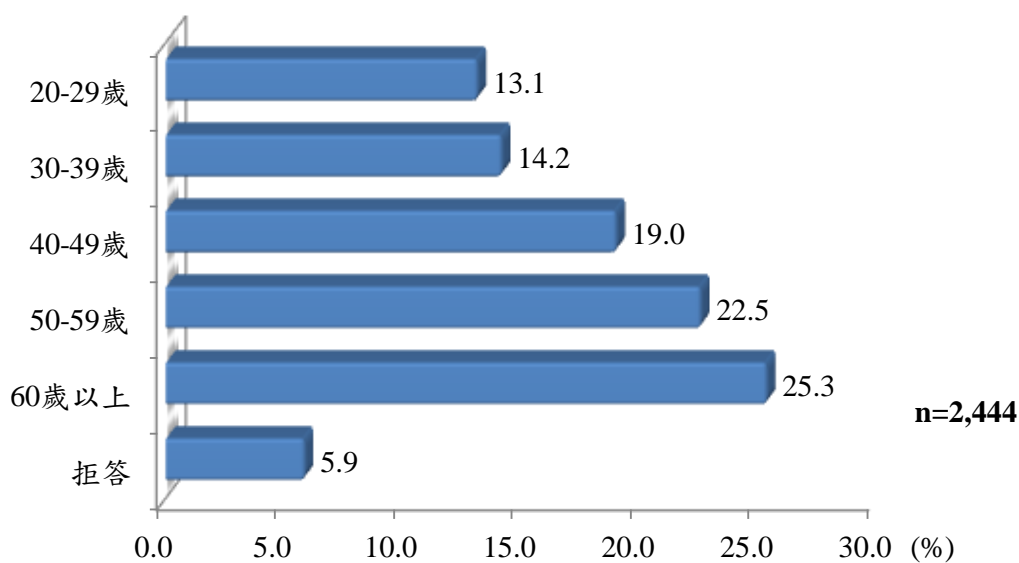


圖 3-4 年齡統計圖

## (六) 教育程度

教育程度以高中職的受訪者比例最高(33.1%)，其次為小學及以下的受訪者(21.7%)，再者為大專(學)的受訪者(18.5%)。

表 3-6 教育程度統計表

教育程度	樣本數	百分比(%)
小學及以下	531	21.7
國中	435	17.8
高中職	808	33.1
大專(學)	451	18.5
研究所或以上	29	1.2
拒答	190	7.8
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

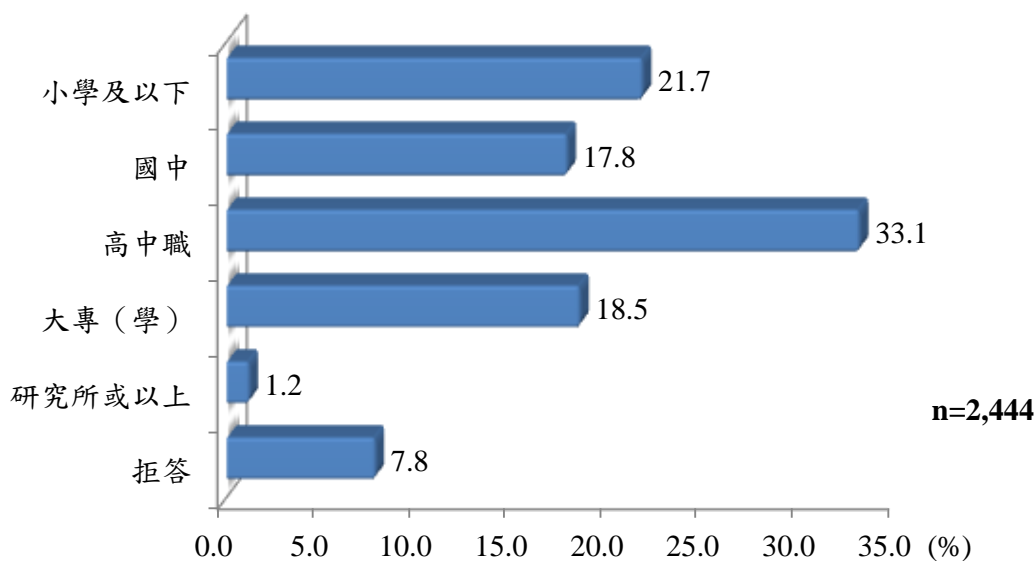


圖 3-5 教育程度統計圖

### (七) 職業

職業以服務業的受訪者比例最高(23.3%)，其次為家管(17.5%)，再者為自由業(10.7%)。

表 3-7 職業統計表

職業	樣本數	百分比(%)
服務業	570	23.3
家管	428	17.5
自由業	261	10.7
農、林、漁、牧業	225	9.2
學生	182	7.4
退休人員	160	6.5
製造業	145	5.9
軍公教人員	116	4.7
待業中	45	1.8
拒答	312	12.8
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註 1：軍公教人員包括問卷職業選項(5)公務人員(含軍、警)及(6)教師。

註 2：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

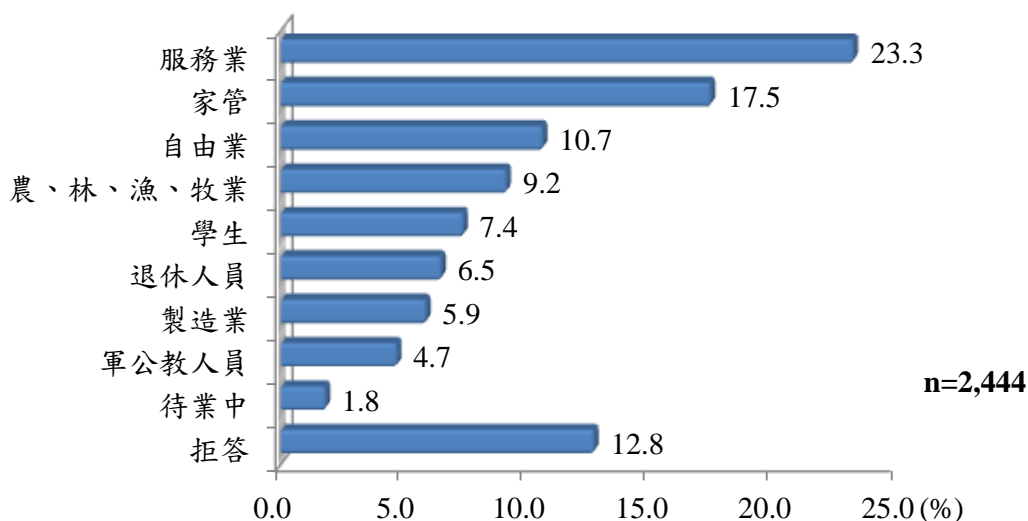


圖 3-6 職業統計圖

### (八) 戶籍地

戶籍地以設籍在金城鎮的受訪者比例最高(29.3%)，其次為設籍在金湖鎮(23.0%)，再者為設籍在金寧鄉(21.0%)。

表 3-8 戶籍地統計表

戶籍地	樣本數	百分比(%)
金城鎮	717	29.3
金湖鎮	563	23.0
金寧鄉	513	21.0
金沙鎮	435	17.8
烈嶼鄉	216	8.8
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

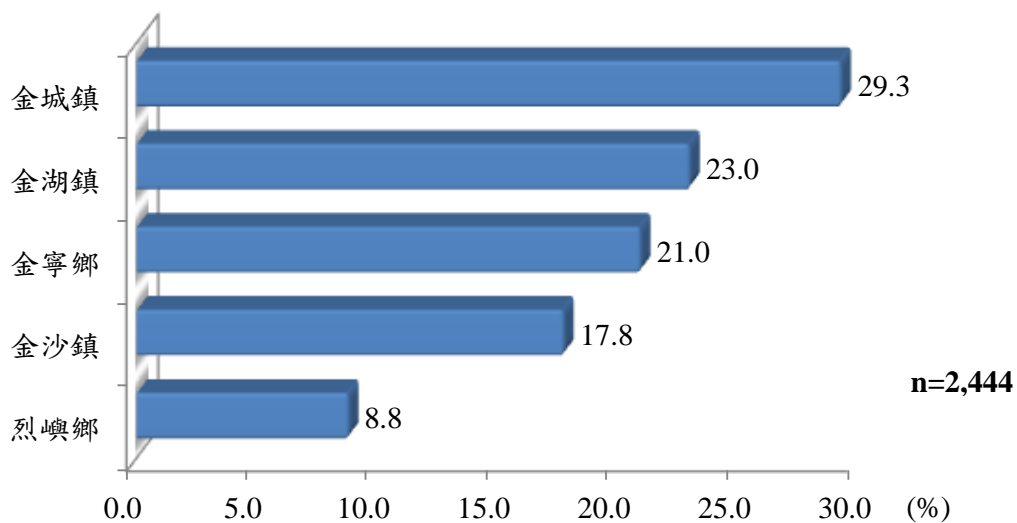


圖 3-7 戶籍地統計圖



## 二、調查題項分析

### (一) 政策願景

#### 1. 重視的施政方向

重視的施政方向以「提升醫療」比例最高(69.6%)，其次為「社會福利」(62.9%)，再者為「經濟發展」(31.8%)。

表 3-9 重視的施政方向

施政方向	回答次數	百分比(%)
提升醫療	1,700	69.6
社會福利	1,537	62.9
經濟發展	776	31.8
交通運輸	714	29.2
教育文化	672	27.5
公共工程	314	12.8
培育人才	310	12.7
發展觀光	301	12.3
警政消防	198	8.1
清潔環保	181	7.4
地政服務	112	4.6
兩岸關係	86	3.5
其他	10	0.4
<b>總計</b>	<b>6,911</b>	<b>282.8</b>

註 1：此題為複選題，Base=2,444，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

註 2：102 年其他包括不知道(5 位)、動物保育(2 位)、生態環境(1 位)、自然保育(1 位)、網路方面(1 位)。

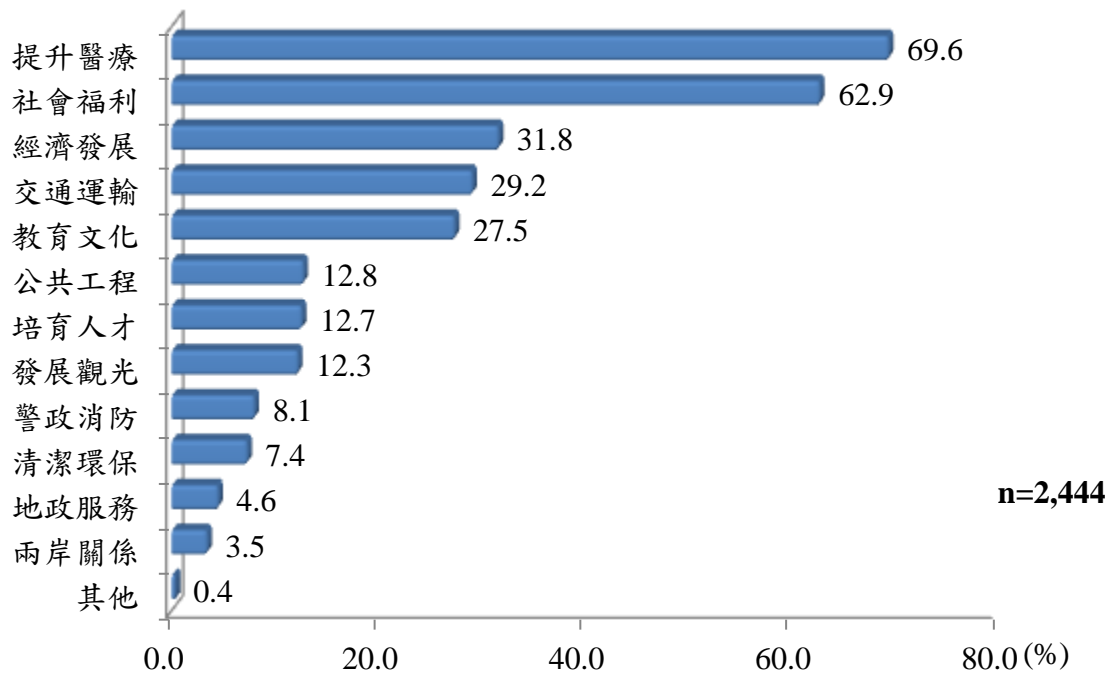


圖 3-8 重視的施政方向

### 【原因分析】

此次調查中，民眾重視的前三個項目中，「提升醫療」中比例較高的受訪者特徵中為男性、60歲以上、小學及以下及設籍在烈嶼鄉。其年齡在60歲以上的原因為醫療對於老人族群較為需要；設籍在烈嶼鄉是因為本身的交通條件，使在地民眾認為醫療是最重要的。

第二重視為「社會福利」，受訪者特徵中為男性、60歲以上、小學及以下及設籍在烈嶼鄉。多數男性要負責家中的經濟，對於社會福利會比較關心；年齡在60歲以上的原因為年齡愈大會更在乎老年社會福利；設籍在烈嶼鄉是因為交通條件，使在地民眾認為金門縣政府要對離島更照顧。

第三重視為「經濟發展」，受訪者年齡集中於50-59歲、教育程度為國中及設籍地烈嶼鄉。50-59歲是主要家中的支柱，負責家中開銷，重視金門縣經濟發展的比例會較高；設籍在烈嶼鄉是因

為本身的交通條件，使在地民眾認為金門縣政府要對離島更照顧。

【請參見附表 1-1】

### 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，重視的施政方向上升比例較多的以「社會福利」(12.2%)最高，其次為「經濟發展」(11.2%)，再者為「交通運輸」(10.7%)；下降比例較多的以「發展觀光」(-6.4%)最高，其次為「清潔環保」(-4.6%)，再者為「教育文化」(-1.6%)。

表 3-10 重視的施政方向-兩年度比較分析

施政方向	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
提升醫療	822	68.5	1,700	69.6	1.1
社會福利	609	50.8	1,537	62.9	12.2
經濟發展	247	20.6	776	31.8	11.2
交通運輸	222	18.5	714	29.2	10.7
教育文化	349	29.1	672	27.5	-1.6
公共工程	82	6.8	314	12.8	6.0
培育人才	160	13.3	310	12.7	-0.6
發展觀光	224	18.7	301	12.3	-6.4
警政消防	76	6.3	198	8.1	1.8
清潔環保	144	12.0	181	7.4	-4.6
地政服務	44	3.7	112	4.6	0.9
兩岸關係	56	4.7	86	3.5	-1.2
其他	42	3.5	10	0.4	-3.1
<b>總計</b>	<b>3,077</b>	<b>256.4</b>	<b>6,911</b>	<b>282.8</b>	<b>-</b>

註 1：此題為複選題，102 年 Base=2,444，101 年 Base=1,200，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

註 2：102 年其他包括不知道(5 位)、動物保育(2 位)、生態環境(1 位)、自然保育(1 位)、網路方面(1 位)。

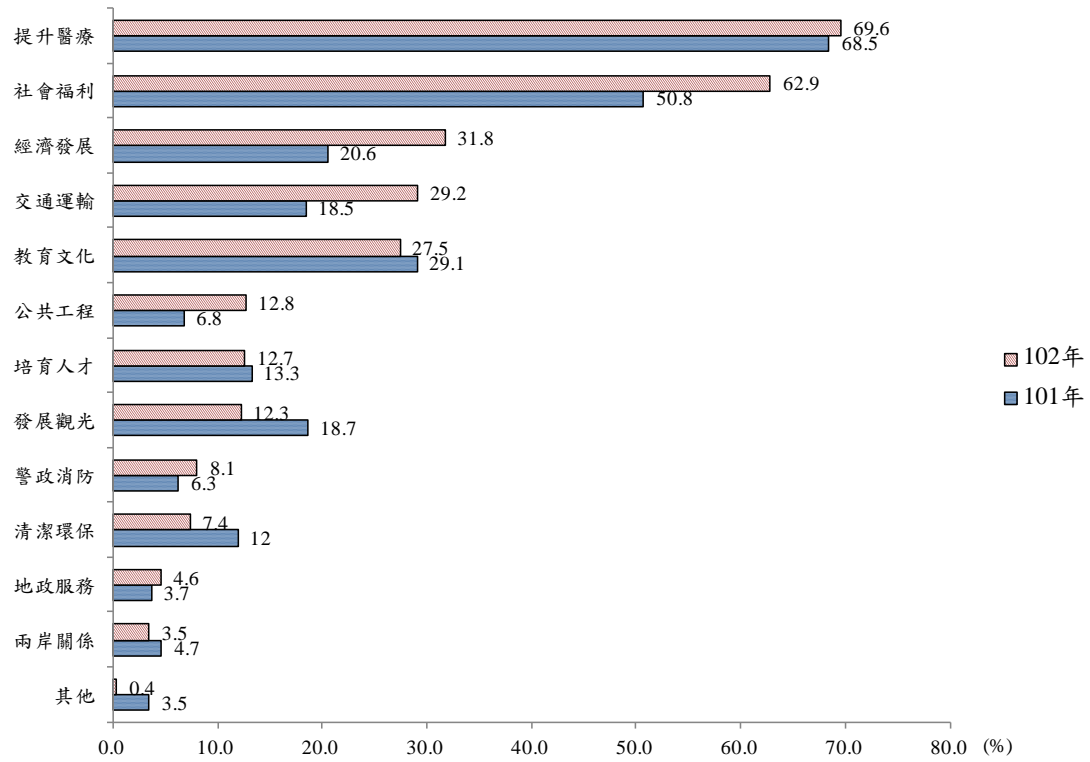


圖 3-9 重視的施政方向-兩年度比較分析

## 2. 重視的政策項目

重視的政策項目以「建構預防醫療及長期照護機制」比例最高(47.8%)，其次為「補助健康檢查」(45.3%)，再者為「自來水水質改善」(45.0%)。

表 3-11 重視的政策項目

政策項目	回答次數	百分比(%)
建構預防醫療及長期照護機制	1,169	47.8
補助健康檢查	1,106	45.3
自來水水質改善	1,099	45.0
輔導縣民就業	1,030	42.1
開發建設水頭港區成為國際休閒、商務、購物園區	924	37.8
提升金門觀光效益	848	34.7
建設金門成為免稅島	824	33.7
增加民眾教育進修機會	496	20.3
發展雙語教學環境	481	19.7
水資源開發	406	16.6
行銷金酒	382	15.6
推動托兒服務	363	14.9
災害防治教育	287	11.7
建設藝術展館	250	10.2
發展文創產業	201	8.2
推動申請世界遺產	104	4.3
爭取大陸學生來金門就學	101	4.1
其他	12	0.5
<b>總計</b>	<b>10,083</b>	<b>412.6</b>

註 1：此題為複選題，102 年 Base=2,444，101 年 Base=1,200，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

註 2：102 年其他包括不知道(3 位)、機票補助(2 位)、老人津貼加碼(1 位)、爭取大陸學生醫療(1 位)、偏遠地區網路(1 位)、動物保育(1 位)、增加養老的地方(1 位)、增加縣民福利(1 位)、環境保護(1 位)。

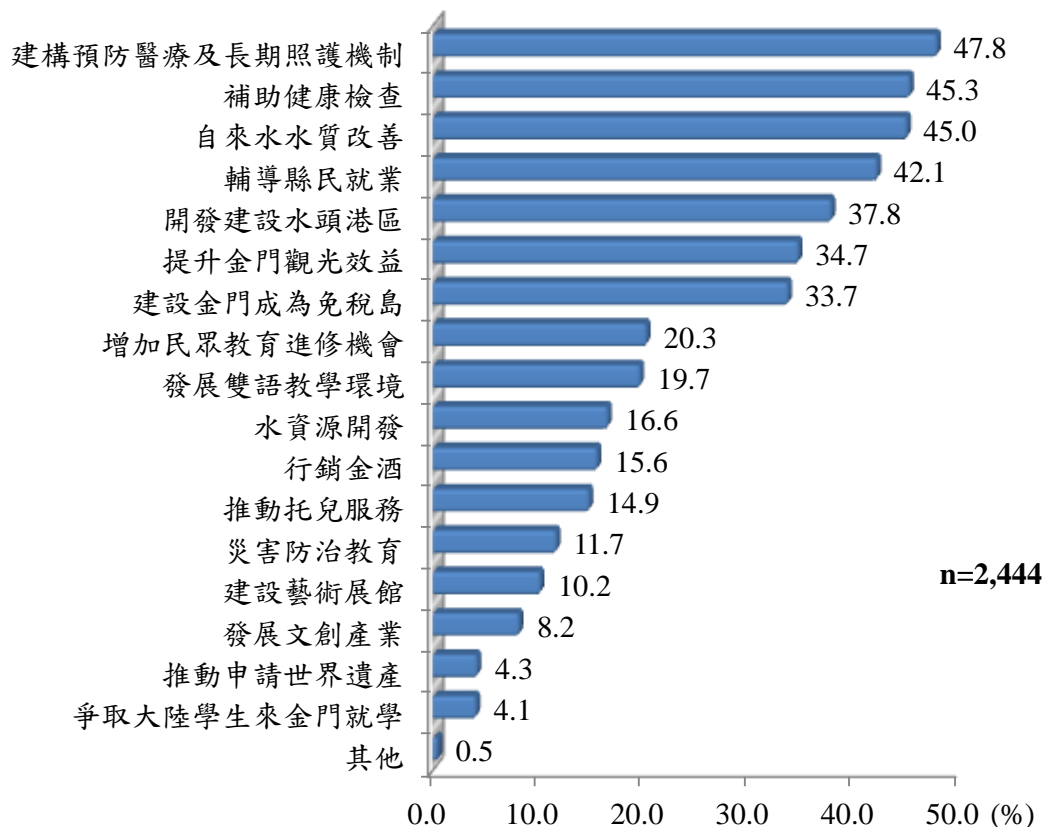


圖 3-10 重視的政策項目

## 【原因分析】

此次調查中，民眾重視的前三個項目中，「建構預防醫療及長期照護機制」中比例較高的受訪者特徵為年齡在 60 歲以上、教育程度為小學以下及設籍於金寧鄉、烈嶼鄉為主。其年齡在 60 歲以上的原因為醫療及長期照護機制對於老人族群較為需要；金寧鄉則是因為基層醫療院所分布集中於金城鎮及金湖鎮，而烈嶼鄉是因為本身的交通條件限制，醫療機構的缺乏，使這兩個鄉鎮的民眾認為醫療是最重要的。

第二重視為「補助健康檢查」，集中於 60 歲以上、小學及以下及烈嶼鄉。其年齡在 60 歲以上的原因為補助健康檢查對於老人族群較為需要；烈嶼鄉是因為本身的交通條件，使在地民眾認為醫療是最重要的。

第三重視為「自來水水質改善」，集中於 60 歲以上、小學及以下及金寧鄉、金湖鎮。其年齡在 60 歲以上的原因為留在家中時間是較長的族群，使用自來水的機會比其他年齡族群多，故感受較為深刻；金寧鄉、金湖鎮可能因為本身的自來水引管或地域環境，使民眾認為水質改善是最重要的。【請參見附表 2-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，重視的政策項目上升比例較多的以「開發建設水頭港區成為國際休閒、商務、購物園區」(19.6%)最高，其次為「建設金門成為免稅島」(12.9%)，再者為「提升金門觀光效益」(11.4%)；下降比例較多的以「增加民眾教育進修機會」(-5.0%)最高，其次為「推動托兒服務」(-4.8%)，再者為「爭取大陸學生來金門就學」(-1.9%)。

表 3-12 重視的政策項目-兩年度比較分析

政策項目	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
建構預防醫療及長期照護機制	458	38.2	1,169	47.8	9.6
補助健康檢查	500	41.7	1,106	45.3	3.6
自來水水質改善	512	42.7	1,099	45.0	2.3
輔導縣民就業	436	36.3	1,030	42.1	5.8
開發建設水頭港區成為國際休閒、商務、購物園區	219	18.3	924	37.8	19.6
提升金門觀光效益	280	23.3	848	34.7	11.4
建設金門成為免稅島	250	20.8	824	33.7	12.9
增加民眾教育進修機會	303	25.3	496	20.3	-5.0
發展雙語教學環境	225	18.8	481	19.7	0.9
水資源開發	197	16.4	406	16.6	0.2
行銷金酒	209	17.4	382	15.6	-1.8
推動托兒服務	236	19.7	363	14.9	-4.8
災害防治教育	135	11.3	287	11.7	0.4
建設藝術展館	102	8.5	250	10.2	1.7
發展文創產業	59	4.9	201	8.2	3.3
推動申請世界遺產	31	2.6	104	4.3	1.7
爭取大陸學生來金門就學	72	6.0	101	4.1	-1.9
其他	48	4.0	12	0.5	-3.5
<b>總計</b>	<b>4,272</b>	<b>356.0</b>	<b>10,083</b>	<b>412.6</b>	-

註 1：此題為複選題，102 年 Base=2,444，101 年 Base=1,200，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

註 2：102 年其他包括不知道(3 位)、機票補助(2 位)、老人津貼加碼(1 位)、爭取大陸學生醫療(1 位)、偏遠地區網路(1 位)、動物保育(1 位)、增加養老的地方(1 位)、增加縣民福利(1 位)、環境保護(1 位)。



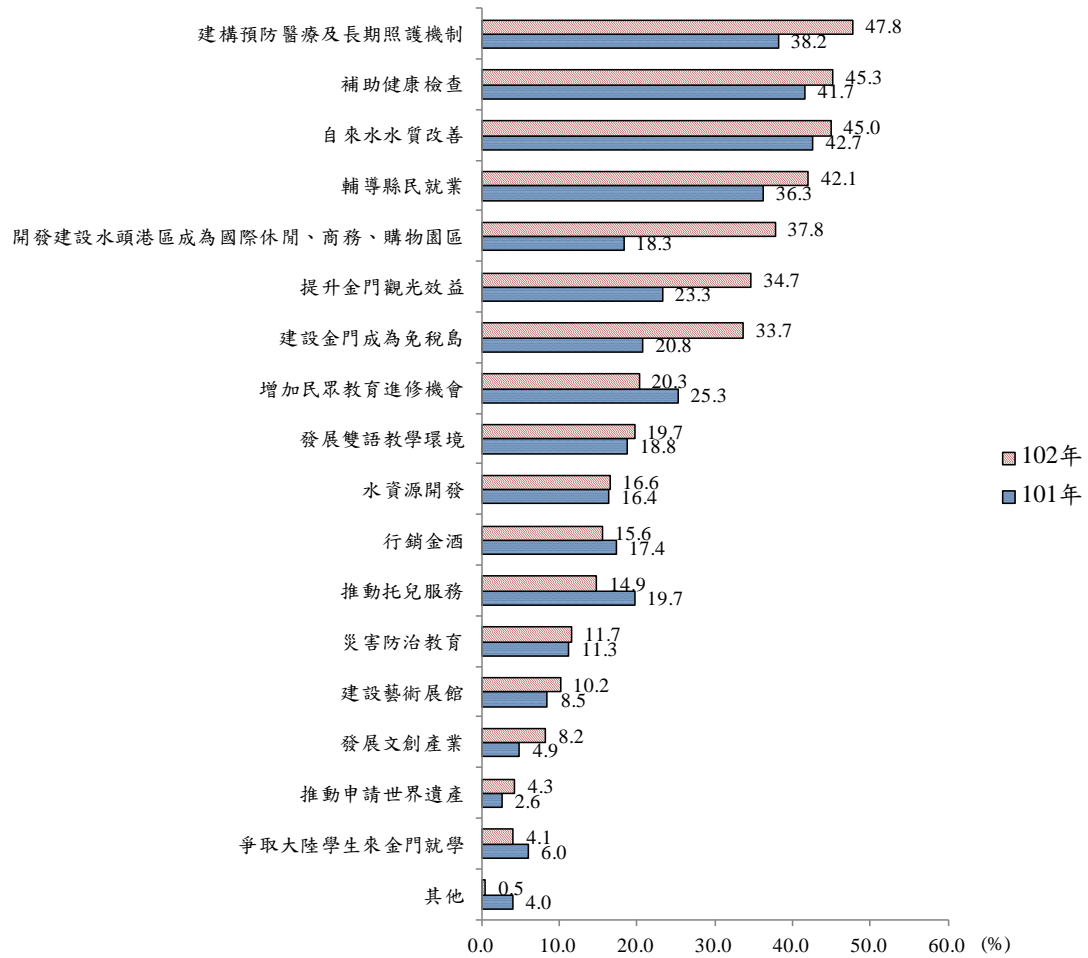


圖 3-11 重視的政策項目-兩年度比較分析

### 3. 國際觀光休閒島滿意度

有 70.2% 的受訪者對國際觀光休閒島持正面評價(非常滿意占 7.4%、還算滿意占 62.8%)，而有 4.1% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.4%、非常不滿意占 1.7%)，另有 25.7% 的受訪者無評價(不知道占 17.6%、無意見占 8.1%)。

表 3-13 國際觀光休閒島滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	182	7.4	70.2
還算滿意	1,534	62.8	
不太滿意	58	2.4	4.1
非常不滿意	42	1.7	
不知道	431	17.6	25.7
無意見	197	8.1	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

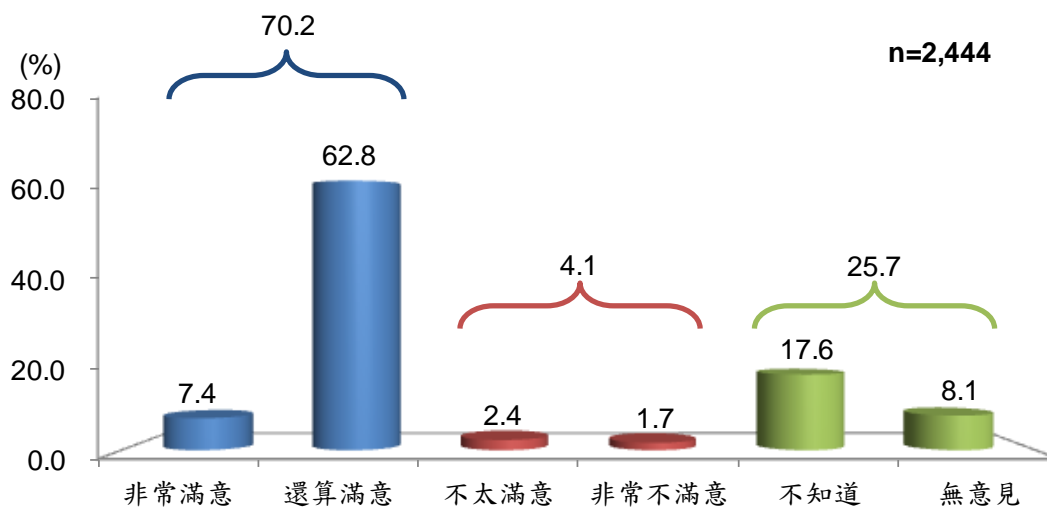


圖 3-12 國際觀光休閒島滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對國際觀光休閒島滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 3-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 3-2】

年 齡：	20-29 歲(61.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(8.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(1.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 60 歲以上(29.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別。
教育程度：	高中職(72.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(65.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(13.8%)、大專(學)(7.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(1.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。 小學及以下(33.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(23.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

職 業 :	<p>家管(75.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(61.0%)、農(林、漁、牧業)(60.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>學生(9.3%)、軍公教人員(7.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(2.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>農(林、漁、牧業)(36.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；家管(22.7%)、軍公教人員(18.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶 籍 地 :	<p>烈嶼鄉(79.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(63.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金寧鄉(2.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(32.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(14.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，由於觀光議題是比較偏向遊憩方面，年齡為20-29歲的受訪者會較有興趣，對於相關資訊會去蒐集，對觀光議題認為有改善空間，故正面評價較低。

國中和高中職的民眾(占受訪者中的 51%)是屬於金門主要人口結構的分布族群，多數人對於政府提出的政見較為支持，而大專(學)、研究所以上，對於政策會花時間去瞭解，對於執行進度與成效會表達自己的評價，故負面評價會較高。

學生和軍公教人員對於政策資訊會花時間去蒐集，是屬於對政策會提出想法的族群，當對政策有更深瞭解後，不會只單對政策標題判斷，故持負面評價的比例較高。【請參見附表 3-1】

## 【不滿意原因】

有 100 位受訪者對國際觀光休閒島持負面評價，進一步追問其原因，以「沒有感到有差別」人數最多(28 位)，其次為「需先將基礎建設做好再來評估是否可行」(17 位)，再者為「配套措施要先做好」(13 位)。

表 3-14 國際觀光休閒島負面評價原因

事項	樣本數
沒有感到有差別	28
需先將基礎建設做好再來評估是否可行	17
配套措施要先做好	13
口號只是空談	10
怕破壞金門原有生活環境	10
利益都集中少數人，並非大眾享受利益	7
擔憂破壞金門生態環境	7
都偏向陸客，應向歐美日等國旅客招手	3
先增加航班	2
BOT 已經太多	1
人口稀少，無法推動金門經濟效益	1
閩南文化未全面推動發展	1
<b>總計</b>	<b>100</b>

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，國際觀光休閒島滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(70.2%)較高於 101 年度(64.0%)，101 年度持負面評價的比例(33.8%)較高於 102 年度(4.1%)，102 年度無評價的比例(25.7%)較高於 101 年度(2.2%)。

表 3-15 國際觀光休閒島滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	4.4	64.0	7.4	70.2	3.0	6.2
還算滿意		59.6		62.8		3.2	
不太滿意	負面評價	28.2	33.8	2.4	4.1	-25.8	-29.7
非常不滿意		5.6		1.7		-3.9	
不知道	無評價	2.2	2.2	17.6	25.7	-	23.5
無意見				8.1		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

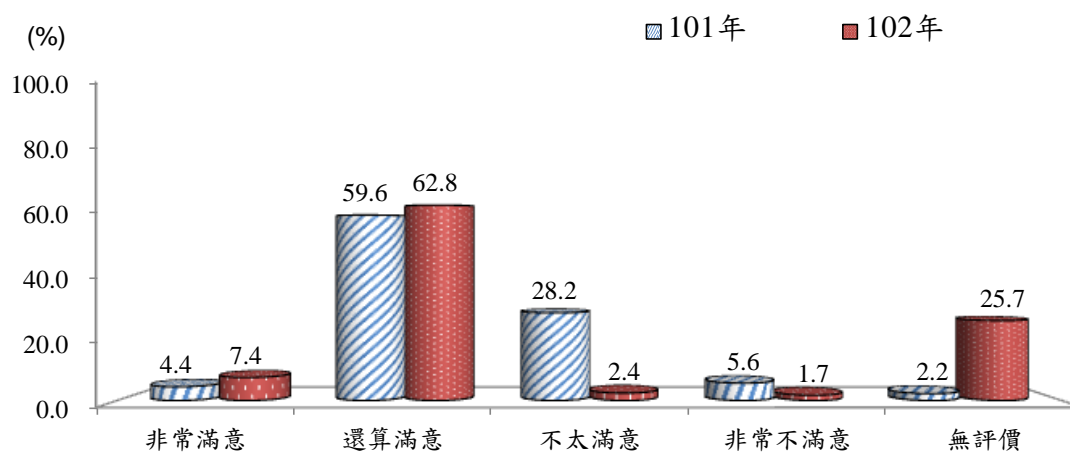


圖 3-13 國際觀光休閒島滿意度-兩年度比較分析

#### 4. 精緻購物免稅島滿意度

有 74.1% 的受訪者對精緻購物免稅島持正面評價(非常滿意占 7.2%、還算滿意占 66.9%)，而有 8.5% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 6.8%、非常不滿意占 1.8%)，另有 17.4% 的受訪者無評價(不知道占 9.0%、無意見占 8.4%)。

表 3-16 精緻購物免稅島滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	175	7.2	74.1
還算滿意	1,635	66.9	
不太滿意	165	6.8	8.5
非常不滿意	43	1.8	
不知道	221	9.0	17.4
無意見	205	8.4	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

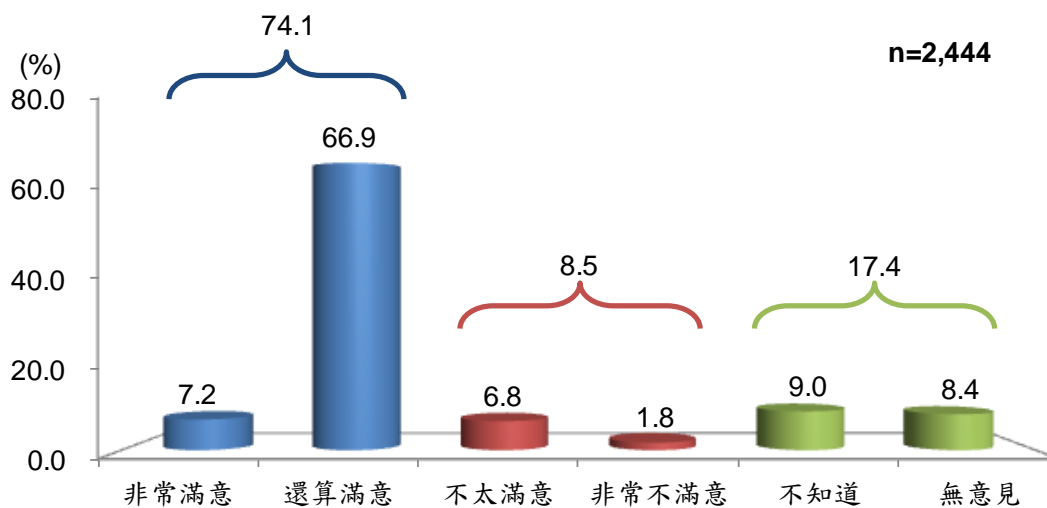


圖 3-14 精緻購物免稅島滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對精緻購物免稅島滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 4-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 4-2】

年 齡：	60 歲以上(77.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(66.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(14.6%)、30-39 歲(12.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(4.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	大專（學）(67.0%)、研究所或以上(51.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(27.6%)、大專（學）(14.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(4.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職 業：	軍公教人員(82.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(62.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 待業中(17.8%)、學生(15.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。 農（林、漁、牧業）(23.1%)、學生(22.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(10.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。



金寧鄉(82.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(71.1%)、金沙鎮(69.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(13.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(4.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(19.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(13.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，年齡為 20-29 歲的受訪者較注重在學業，對於政策的瞭解度較低，故正面評價較低。

大專(學)、研究所以上，對於政策會花時間去瞭解，對於執行進度與成效會表達自己的評價，故正面評價較低，負面評價較高。

購物免稅島的概念是軍公教人員持正面評價較高的項目，由於洽公經驗較多，對於政策瞭解度比其他職業族群較高，而評價較低的學生族群主要是對政策不瞭解，而使正面評價偏低。【請參見附表 4-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，精緻購物免稅島滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(74.1%)較高於 101 年度(52.5%)，101 年度持負面評價的比例(36.1%)較高於 102 年度(8.5%)，102 年度無評價的比例(17.4%)較高於 101 年度(3.3%)。

表 3-17 精緻購物免稅島滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	0.9	52.5	7.2	74.1	-1.8	21.6
還算滿意		51.6		66.9		15.3	
不太滿意	負面評價	30.8	36.1	6.8	8.5	-24.0	-27.6
非常不滿意		5.3		1.8		-3.5	
不知道	無評價	3.3	3.3	9.0	17.4	-	14.1
無意見				8.4		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

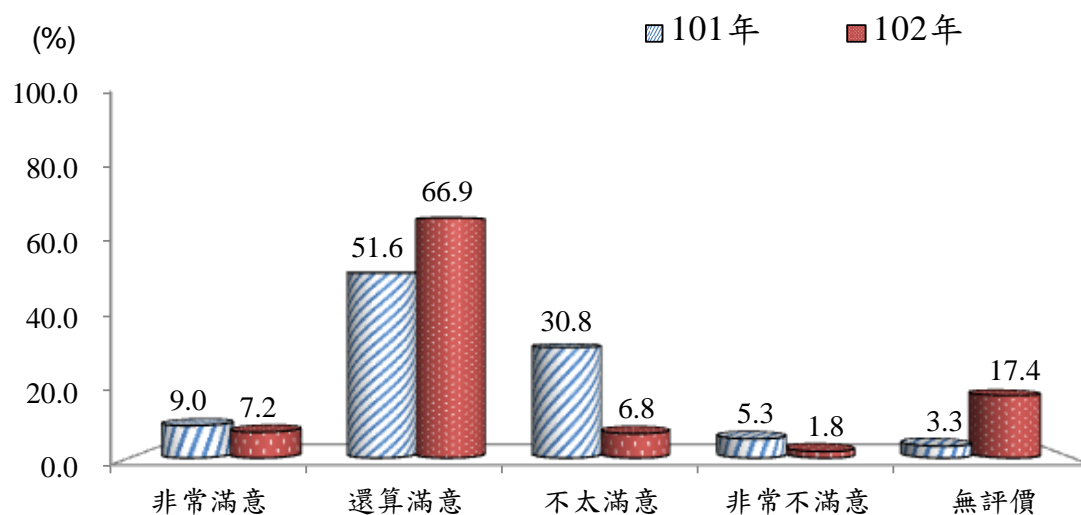


圖 3-15 精緻購物免稅島滿意度-兩年度比較分析

## 5. 醫療健康養生島滿意度

有 59.7% 的受訪者對醫療健康養生島持正面評價(非常滿意占 6.5%、還算滿意占 53.2%)，而有 26.0% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 20.8%、非常不滿意占 5.2%)，另有 14.3% 的受訪者無評價(不知道占 7.3%、無意見占 7.0%)。

表 3-18 醫療健康養生島滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	159	6.5	59.7
還算滿意	1,299	53.2	
不太滿意	509	20.8	26.0
非常不滿意	128	5.2	
不知道	178	7.3	14.3
無意見	171	7.0	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

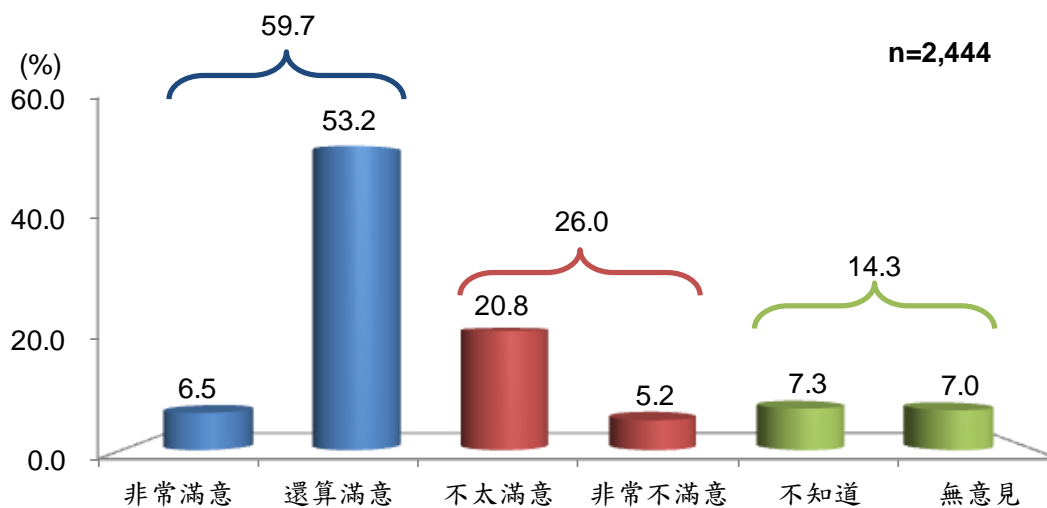


圖 3-16 醫療健康養生島滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對醫療健康養生島滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 5-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 5-2】

年 齡：	40-49 歲(65.3%)、60 歲以上(64.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(54.3%)、20-29 歲(47.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
	20-29 歲(35.5%)、30-39 歲(33.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(21.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
	50-59 歲(16.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(10.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(69.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(48.3%)、研究所或以上(34.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
	研究所或以上(44.8%)、大專（學）(36.6%)、國中(32.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(16.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。

學生(48.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：學生(35.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

農(林、漁、牧業)(18.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(6.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：金寧鄉(68.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(52.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(36.1%)、金城鎮(29.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(20.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(17.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(8.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，年齡偏大(60歲以上、40-49歲)的族群持正面評價的比例明顯高於年齡偏小(20-29歲、30-39歲)的族群，由於年齡的差別，年齡偏大的族群對於醫療養生需求性較高，使用經驗較多，故正面評價的比例較高；而年齡偏小(20-29歲、30-39歲)的族群對於醫療養生需求性較低，使用經驗較少，故負面評價比例相對較高。

製造業、學生不若其他職業族群會去蒐集衛生醫療政策的概念，不瞭解的比例較高，使正面評價偏低。

烈嶼鄉本身的交通條件，醫療與金門本島相比還是有其差距，認為醫療上仍然不足，負面評價大於正面評價。

學生族群持負面評價的比例較高，因為學生族群的年齡較低，

政府資源應該用在其他政策發展面向，重視的需求不同，對於醫療養生認為並非為主要政策方向。【請參見附表 5-1】

### 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，醫療健康養生島滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(59.7%)較高於 101 年度(44.1%)，101 年度持負面評價的比例(54.1%)較高於 102 年度(26.0%)，102 年度無評價的比例(14.3%)較高於 101 年度(1.8%)。

表 3-19 醫療健康養生島滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	5.3	44.1	6.5	59.7	1.2	15.6
還算滿意		38.8		53.2		14.4	
不太滿意	負面評價	36.1	54.1	20.8	26.0	-15.3	-28.1
非常不滿意		18.0		5.2		-12.8	
不知道	無評價	1.8	1.8	7.3	14.3	-	12.5
無意見				7.0		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

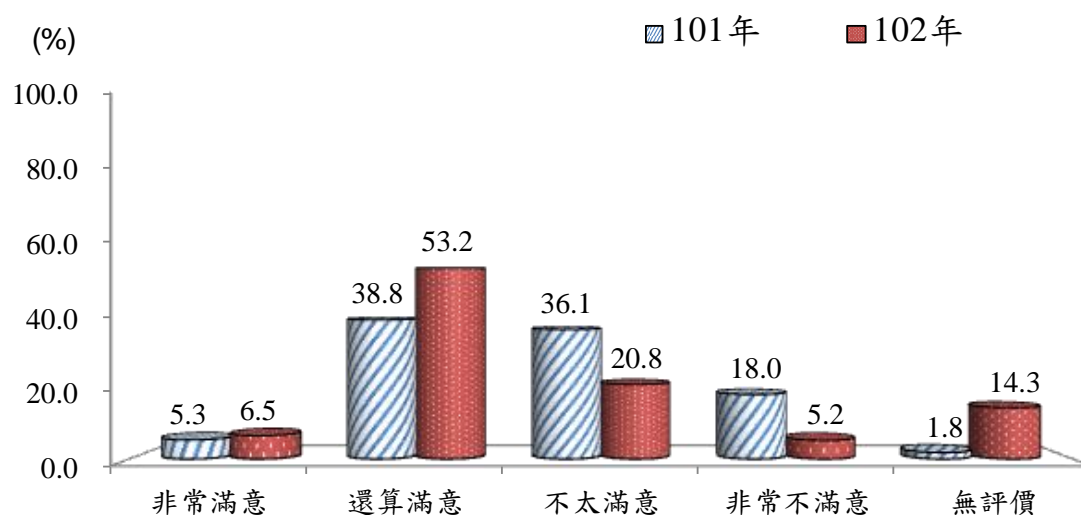


圖 3-17 醫療健康養生島滿意度-兩年度比較分析

## 6. 提升教育文化發展滿意度

有 74.3% 的受訪者對提升教育文化發展持正面評價(非常滿意占 8.4%、還算滿意占 65.9%)，而有 11.1% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 9.5%、非常不滿意占 1.6%)，另有 14.6% 的受訪者無評價(不知道占 7.3%、無意見占 7.3%)。

表 3-20 提升教育文化發展滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	206	8.4	74.3
還算滿意	1,611	65.9	
不太滿意	231	9.5	11.1
非常不滿意	39	1.6	
不知道	178	7.3	14.6
無意見	179	7.3	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

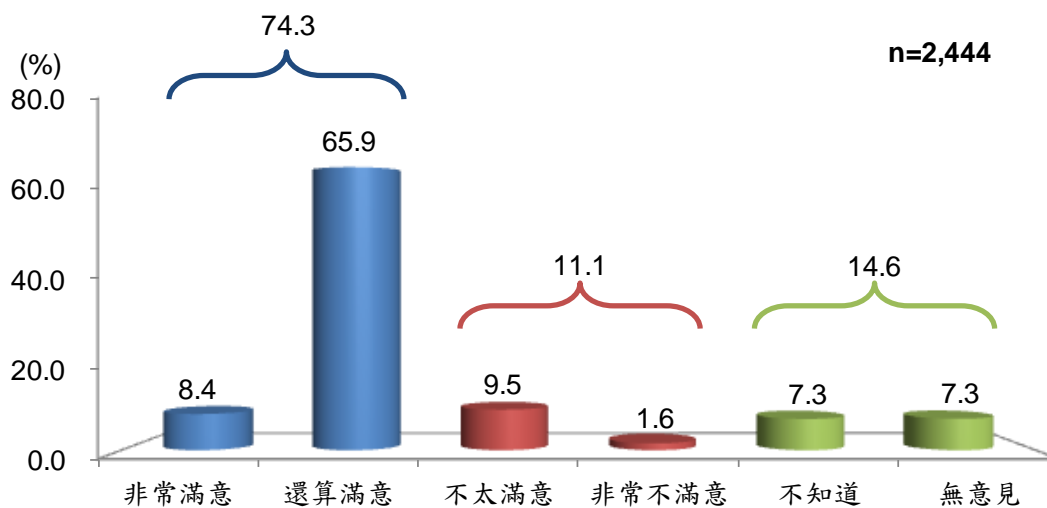


圖 3-18 提升教育文化發展滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對提升教育文化發展滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 6-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 6-2】

年	齡：	60 歲以上(79.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(69.9%)、20-29 歲(63.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
		30-39 歲(17.6%)、20-29 歲(17.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(7.6%)、60 歲以上(6.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(19.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(11.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：		小學及以下(78.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(63.6%)、研究所或以上(55.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
		研究所或以上(27.6%)、大專（學）(20.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(6.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。



職 業 :	<p>家管(79.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(68.3%)、學生(63.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>軍公教人員(18.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(7.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>學生(22.5%)、農(林、漁、牧業)(18.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(11.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶 籍 地 :	<p>金寧鄉(81.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(70.2%)、金沙鎮(69.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(17.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(5.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金城鎮(18.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，年齡偏大(60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於年齡偏小(20-29歲、30-39歲)的族群，由於年齡的差別，年齡偏小的族群較重視教育文化的發展，故對於政府的要求會較高，故持正面評價的比例較低。

軍公教人員對於政策瞭解度比其他職業族群較高，認為教育文化的概念仍需要加強；又如學生族群對於政策瞭解度比其他職業族群較低，表示無評價的比例較高。【請參見附表 6-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，提升教育文化發展滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(74.3%)較高於 101 年度(71.4%)，101 年度持負面評價的比例(26.4%)較高於 102 年度(11.1%)，102 年度無評價的比例(14.6%)較高於 101 年度(2.2%)。

表 3-21 提升教育文化發展滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	8.8	71.4	8.4	74.3	-0.4	2.9
還算滿意		62.6		65.9		3.3	
不太滿意	負面評價	23.1	26.4	9.5	11.1	-13.6	-15.3
非常不滿意		3.3		1.6		-1.7	
不知道	無評價	2.2	2.2	7.3	14.6	-	12.4
無意見				7.3		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

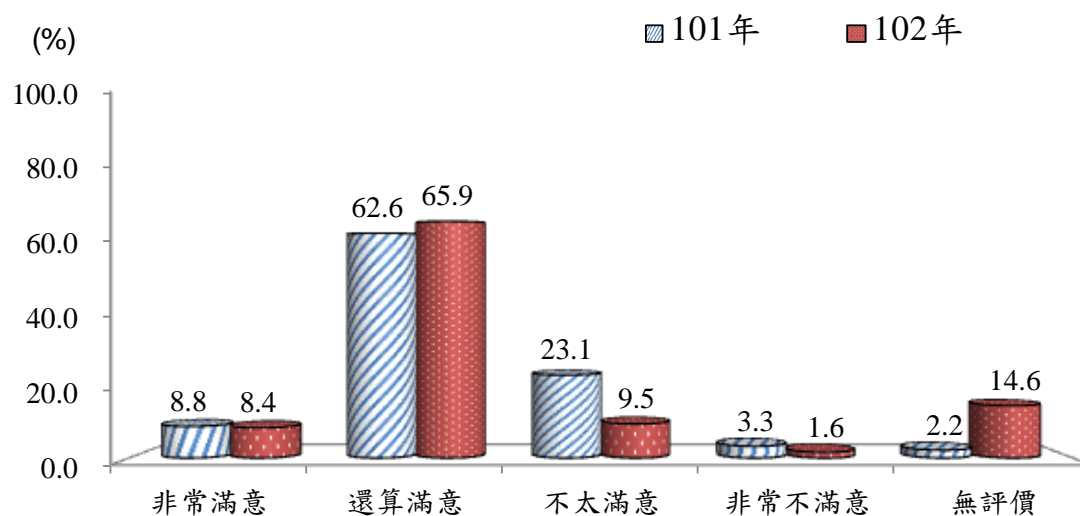


圖 3-19 提升教育文化發展滿意度-兩年度比較分析

## 7. 衛生醫療政策滿意度

有 59.0% 的受訪者對衛生醫療政策持正面評價(非常滿意占 5.9%、還算滿意占 53.1%)，而有 17.5% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 12.7%、非常不滿意占 4.8%)，另有 23.6% 的受訪者無評價(不知道占 14.0%、無意見占 9.6%)。

表 3-22 衛生醫療政策滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	144	5.9	59.0
還算滿意	1,297	53.1	
不太滿意	311	12.7	17.5
非常不滿意	117	4.8	
不知道	341	14.0	23.6
無意見	234	9.6	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

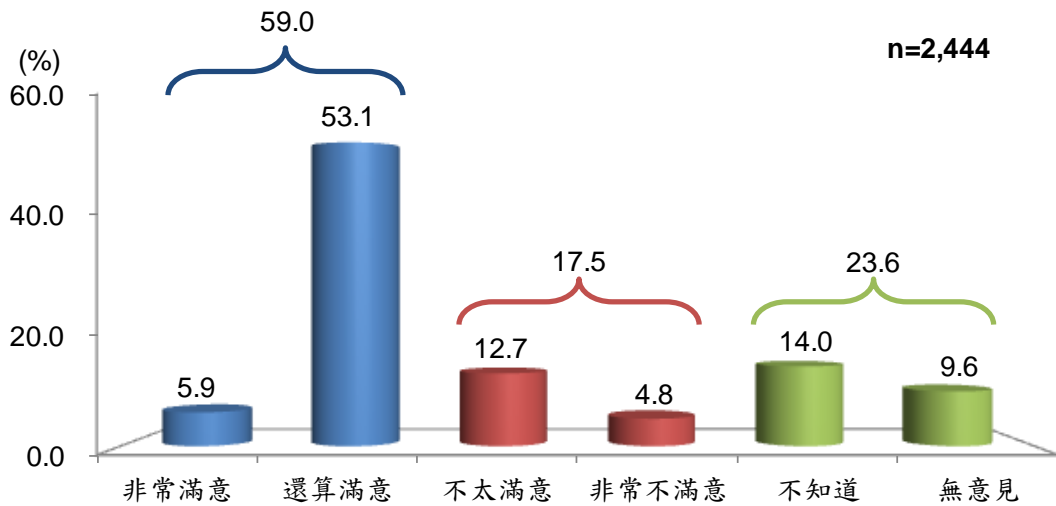


圖 3-20 衛生醫療政策滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對衛生醫療政策滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 7-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 7-2】

- 年 齡：
- 40-49 歲(64.2%)、60 歲以上(62.7%)受訪者持**正面評價的比例較高**於其他年齡別；20-29 歲(46.7%)受訪者持**正面評價的比例較低**於其他年齡別。
  - 20-29 歲(23.7%)受訪者持**負面評價的比例較高**於其他年齡別。
  - 20-29 歲(29.6%)受訪者持**無評價的比例較高**於其他年齡別；60 歲以上(19.9%)、40-49 歲(19.8%)受訪者持**無評價的比例較低**於其他年齡別。
- 教育程度：
- 小學及以下(68.9%)受訪者持**正面評價的比例較高**於其他教育程度別；國中(51.7%)、研究所或以上(41.4%)受訪者持**正面評價的比例較低**於其他教育程度別。
  - 研究所或以上(34.5%)、國中(24.4%)受訪者持**負面評價的比例較高**於其他教育程度別；小學及以下(12.4%)受訪者持**負面評價的比例較低**於其他教育程度別。
  - 大專(學)(27.9%)受訪者持**無評價的比例較高**於其他教育程度別；小學及以下(18.6%)受訪者持**無評價的比例較低**於其他教育程度別。

職 業 :	<p>服務業(61.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(49.7%)、學生(45.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>製造業(33.1%)、學生(30.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(15.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶 籍 地 :	<p>金寧鄉(72.5%)、金湖鎮(62.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(51.2%)、烈嶼鄉(39.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>烈嶼鄉(44.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(13.7%)、金寧鄉(9.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金城鎮(29.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(18.3%)、烈嶼鄉(15.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，年齡偏大(60歲以上、40-49歲)的族群持正面評價的比例明顯高於年齡偏小(20-29歲)的族群，由於年齡的差別，衛生醫療政策，年齡偏大的族群較為重視，故正面評價的評價較高；而20-29歲因為對於衛生醫療的重視度較低，且醫療資源多數用在年長者，給予負面評價甚至表示無評價的比例相對較高。

製造業、學生對衛生醫療政策的概念不瞭解的比例較高，使正面評價偏低。

烈嶼鄉本身的交通條件，使居民認為醫療是最重要，可是在地民眾認為衛生醫療上仍然不足，負面評價大於正面評價。【請參見附表 7-1】

## 【不滿意原因】

有 428 位受訪者對衛生醫療政策持負面評價，進一步追問其原因，以「衛生醫療政策成效不彰」人數最多(147 位)，其次為「醫療設備不足」(78 位)，再者為「專業的醫療人員不足」(56 位)。

表 3-23 衛生醫療政策負面評價原因

事項	樣本數
衛生醫療政策成效不彰	147
醫療設備不足	78
專業的醫療人員不足	56
醫療資源分配不均	30
醫療效果不好	21
醫療缺失過多	13
重大醫療品質不夠，還需離開金門回臺灣本島就醫	12
醫療人員態度不佳	10
生病無法立即處理，經常後送	7
需加強將醫療人才留在當地的政策	6
多派專科醫師長期駐點	5
老年照護之問題有待加強和改進	4
看病便利性不佳	4
需加強培養醫療人才	4
醫院的服務不夠周全	4
整體醫療體系需再加強和改善	3
醫療政策僅為了選票而喊口號而已	3
金門醫療需要多和臺灣本島學習	2
後送時間過長，應設救援中心	2
認知上就覺得台灣醫療比較好	2
醫療政策宣傳度不夠	2
中醫的醫院不足	1
希望可以規劃至大陸先進城市看病的政策	1
金門大學可增設醫學系	1
領藥得等待時間過久	1
衛生條件不好	1

表 3-23 衛生醫療政策負面評價原因

事項	樣本數
應增設復健科	1
醫生的流動率高	1
醫院互相推託，不積極進行醫療	1
醫院服務的速度太慢	1
醫院停車場需擴增	1
醫院連外道路整體規劃需再提升	1
醫院蓋太多不必要的大樓	1
醫療做不好連帶影響觀光，進一步影響旅客和縣民權益	1
<b>總計</b>	<b>428</b>

## 8. 推動政策滿意度

有 73.9% 的受訪者對推動政策持正面評價(非常滿意占 4.3%、還算滿意占 69.5%)，而有 3.6% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.8%、非常不滿意占 0.8%)，另有 22.6% 的受訪者無評價(不知道占 12.7%、無意見占 9.9%)。

表 3-24 推動政策滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	106	4.3	73.9
還算滿意	1,699	69.5	
不太滿意	68	2.8	3.6
非常不滿意	19	0.8	
不知道	310	12.7	22.6
無意見	242	9.9	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

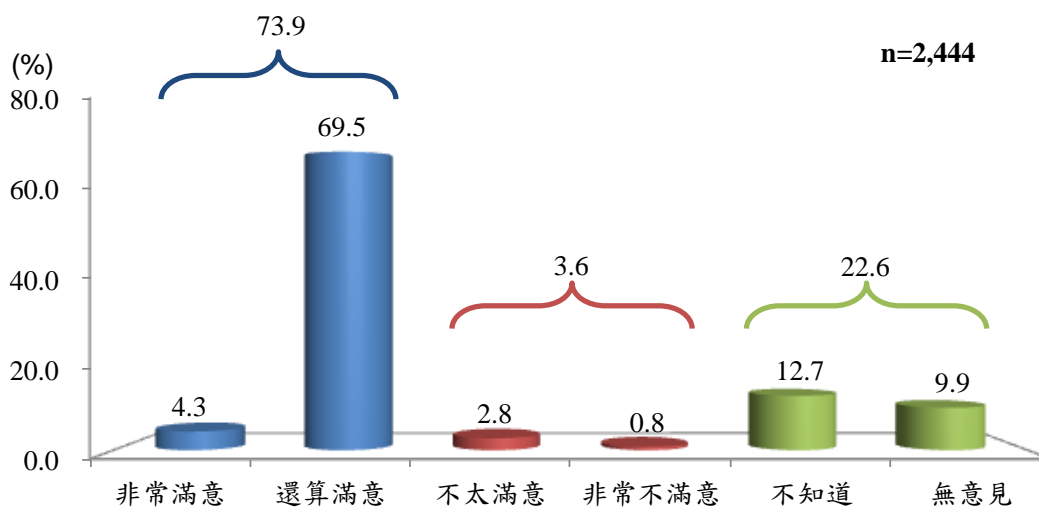


圖 3-21 推動政策滿意度



## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對推動政策滿意度有顯著差異。【請參見附表 8-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 8-2】

性別：	男性(4.4%)受訪者持負面評價的比例較高於女性(2.7%)。 女性(25.2%)受訪者持無評價的比例較高於男性(20.1%)。
年齡：	60 歲以上(78.2%)、50-59 歲(78.0%)、40-49 歲(78.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(67.9%)、20-29 歲(59.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(35.8%)、30-39 歲(29.2%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(17.9%)、40-49 歲(17.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(78.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(63.4%)、研究所或以上(48.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專(學)(6.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別。 研究所或以上(44.8%)、大專(學)(30.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(19.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

自由業(79.3%)、服務業(78.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；農(林、漁、牧業)(66.2%)、學生(58.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：  
軍公教人員(8.6%)、學生(7.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。  
學生(34.6%)、農(林、漁、牧業)(28.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(18.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：  
金寧鄉(81.7%)、金湖鎮(80.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(69.2%)、金沙鎮(65.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
烈嶼鄉(9.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金沙鎮(31.3%)、金城鎮(27.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(17.0%)、金湖鎮(16.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，年齡 20-29 歲、30-39 歲的受訪者，對於金門縣執行政策的瞭解度較低，故無評價的比例較高。

軍公教人員對於政策資訊會花時間去蒐集，是屬於會參與公共事務的族群，對政策有更深瞭解後，不會只單對政策標題判斷，會針對政策執行情況給予評價，故持負面評價的比例較高；又如學生族群對金門政策瞭解不足，表示無評價的比例較高。【請參見附表 8-1】

## 【不滿意原因】

有 87 位受訪者對推動政策持負面評價，進一步追問其原因，以「推動的政策效果不彰」人數最多(20 位)，其次為「感覺沒有任何作為」(9 位)，再者為「福利政策不夠完善」(8 位)。

表 3-25 推動政策負面評價原因

事項	樣本數
推動的政策效果不彰	20
感覺沒有任何作為	9
福利政策不夠完善	8
BOT 建案多，破壞金門生態	7
醫療政策不夠好	7
金門建設不足	6
浪費太多公帑	4
服務態度不好	3
政府不夠理解人民的需求	3
工作機會少	2
政府官員作為不夠	2
補助性的政策需多規劃	2
機票票價太貴	2
人口太過密集	1
大陸觀光客太多	1
加強觀光的政策	1
沒有兼顧觀光及金門原始風土民情	1
房價太高	1
政府辦事效率差	1
政策無遠見	1
活動舉辦不夠完善	1
部分政策沒有設立的必要	1
集團及投資客炒作土地	1
環保政策不夠完善	1
觀光政策效果不彰	1
<b>總計</b>	<b>87</b>

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，推動政策滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(73.9%)較高於 101 年度(62.4%)，101 年度持負面評價的比例(33.2%)較高於 102 年度(3.6%)，102 年度無評價的比例(22.6%)較高於 101 年度(4.4%)。

表 3-26 推動政策滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	4.1	62.4	4.3	73.9	0.2	11.5
還算滿意		58.3		69.5		11.2	
不太滿意	負面評價	29.3	33.2	2.8	3.6	-26.5	-29.6
非常不滿意		3.9		0.8		-3.1	
不知道	無評價	4.4	4.4	12.7	22.6	-	18.2
無意見				9.9		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

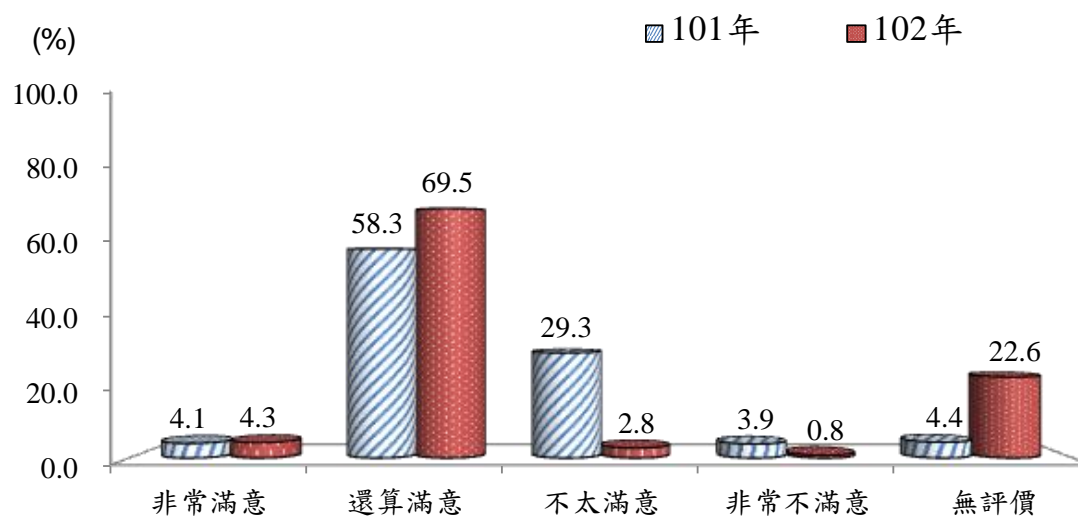


圖 3-22 推動政策滿意度-兩年度比較分析

## (二) 具體施政作為

### 1. 推動大型觀光活動之成效滿意度

有 80.3% 的受訪者對推動大型觀光活動之成效持正面評價(非常滿意占 12.8%、還算滿意占 67.5%)，而有 7.3% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 5.6%、非常不滿意占 1.7%)，另有 12.4% 的受訪者無評價(不知道占 5.8%、無意見占 6.7%)。

表 3-27 推動大型觀光活動之成效滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	313	12.8	80.3
還算滿意	1,649	67.5	
不太滿意	137	5.6	7.3
非常不滿意	41	1.7	
不知道	141	5.8	12.4
無意見	163	6.7	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

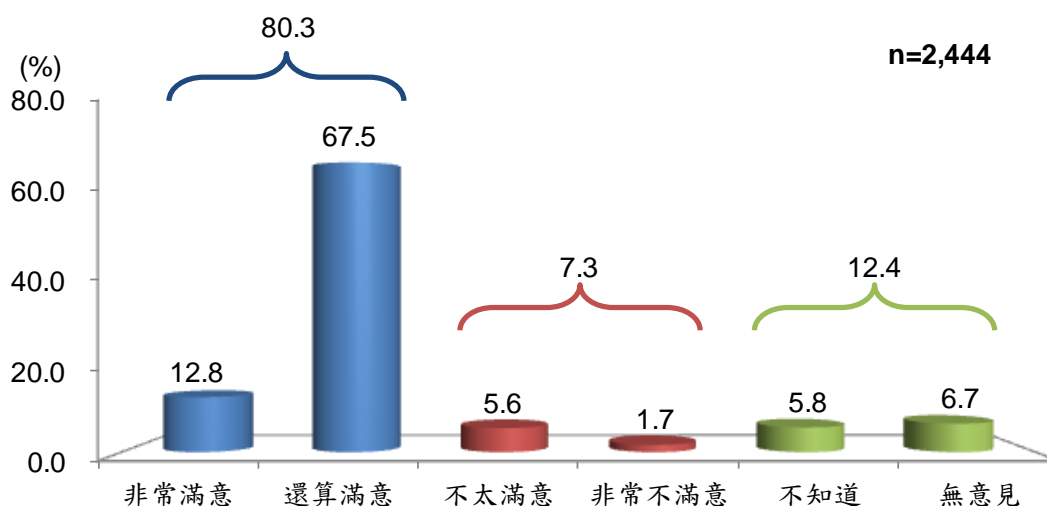


圖 3-23 推動大型觀光活動之成效滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對推動大型觀光活動之成效滿意度有顯著差異。【請參見附表 9-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 9-2】

- 性別：女性(82.6%)受訪者持正面評價的比例較高於男性(78.1%)。  
男性(13.8%)受訪者持無評價的比例較高於女性(11.0%)。
- 年齡：60歲以上(83.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39歲(74.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。  
30-39歲(11.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60歲以上(3.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：研究所或以上(65.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。  
研究所或以上(20.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(3.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。  
國中(8.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

家管(85.5%)、服務業(84.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(73.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：軍公教人員(14.7%)、製造業(13.1%)、自由業(11.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(4.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(16.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(7.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：金寧鄉(87.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(72.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(13.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(3.9%)、烈嶼鄉(3.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金寧鄉(8.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。



## 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於 30-39 歲的族群；60 歲以上的族群主要看到有遊客來此，金門縣政策已經有看到明顯效果；而 30-39 歲的族群還會考量其他因素(如經濟效益、環境)，故持負面評價的比例較高。

服務業是較有機會和遊客接觸的族群，辦理觀光活動可引進人潮，持正面評價比例較高；而軍公教人員、製造業、自由業等皆是與觀光活動較無關係的職業，且活動多時會影響其工作，故正面評價較低。【請參見附表 9-1】

## 2. 撥打過 1999 縣民服務熱線經驗

有近一成(9.6%)的受訪者曾有使用 1999 縣民服務熱線，九成(90.4%)的民眾則是沒有使用經驗。

表 3-28 撥打過 1999 縣民服務熱線經驗

使用經驗	樣本數	百分比(%)
有	235	9.6
沒有	2,209	90.4
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

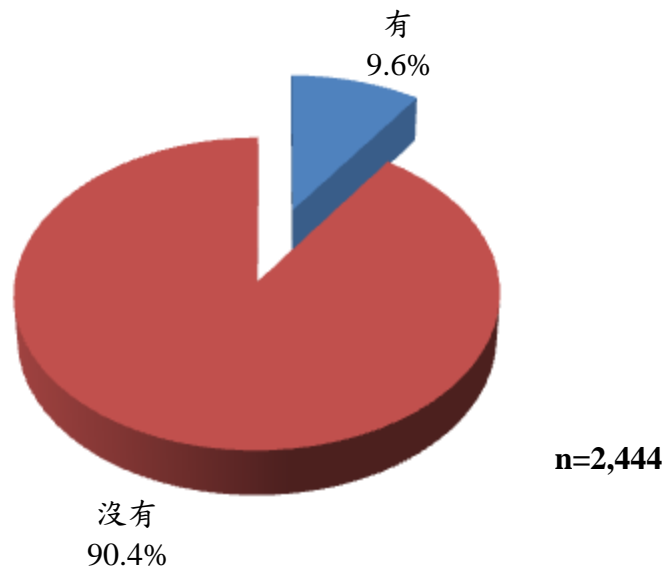


圖 3-24 撥打過 1999 縣民服務熱線經驗

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、戶籍地對撥打過 1999 縣民服務熱線經驗有顯著差異；性別、職業無顯著差異。【請參見附表 10-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 10-2】

- 年齡：
- 30-39 歲(16.2%)受訪者有經驗的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(4.5%)受訪者有經驗的比例較低於其他年齡別。
- 60 歲以上(95.5%)受訪者持無經驗的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(83.8%)受訪者持無經驗的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：
- 研究所或以上(27.6%)、大專(學)(12.4%)、高中職(11.4%)受訪者有經驗的比例較高於其他教育程度別；國中(6.2%)、國小及以下(4.3%)受訪者有經驗的比例較低於其他教育程度別。
- 國小及以下(95.7%)、國中(93.8%)受訪者持無經驗的比例較高於其他教育程度別；高中職(88.6%)、大專(學)(87.6%)、研究所或以上(72.4%)受訪者持無經驗的比例較低於其他教育程度別。
- 戶籍地：
- 金沙鎮(14.3%)受訪者有經驗的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(7.3%)受訪者有經驗的比例較低於其他戶籍地別。
- 金城鎮(92.7%)受訪者無經驗的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(85.7%)受訪者無經驗的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，1999 縣民服務熱線知曉度以年輕族群比例較高，故使用經驗上以 30-39 歲為主，60 歲以上無經驗比例較高。【請參見附表 10-1】

## 【問題解決天數】

進一步追問有使用 1999 縣民服務熱線的 235 位受訪者中，問題解決天數以 1 天以內的受訪者比例最高(44.7%)，其次為 2~3 天(20.0%)，再者為 6 天以上(6.8%)。

表 3-29 問題解決天數統計表

解決天數	樣本數	百分比(%)
1 天以內	105	44.7
2~3 天	47	20.0
4~5 天	7	3.0
6 天以上	16	6.8
不知道	24	10.2
無意見	36	15.3
<b>總計</b>	<b>235</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

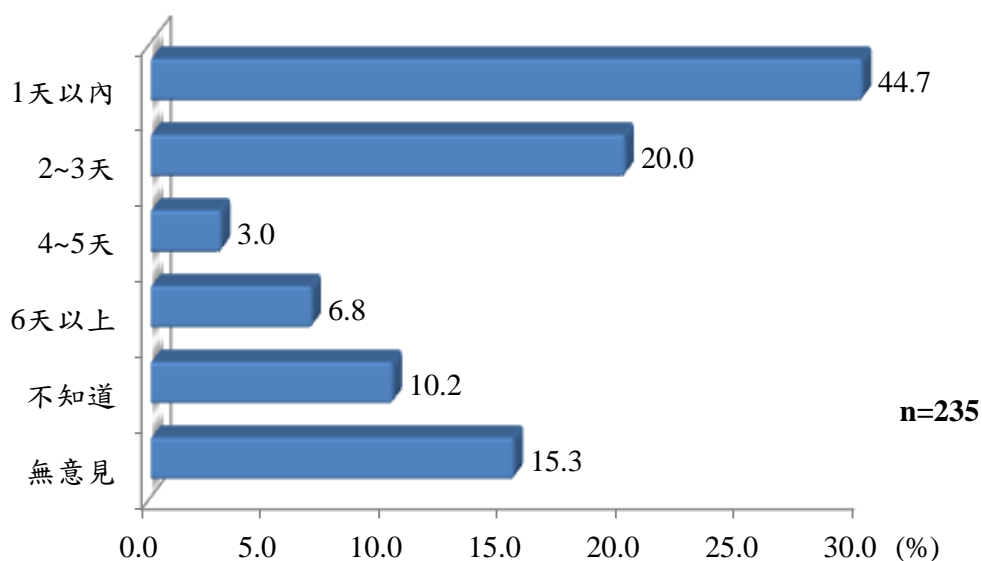


圖 3-25 問題解決天數統計圖

### **【問題解決天數交叉分析】**

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對問題解決天數無顯著差異。【請參見附表 10.1】

### **【原因分析】**

由於樣本數較少，各基本變數無顯著差異，故不做原因分析。  
【請參見附表 10.1】

### 3. 自來水水質改善滿意度

有 75.5% 的受訪者對自來水水質改善持正面評價(非常滿意占 3.5%、還算滿意占 72.0%)，而有 6.8% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.4%、非常不滿意占 2.4%)，另有 17.7% 的受訪者無評價(不知道占 12.8%、無意見占 4.9%)。

表 3-30 自來水水質改善滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	85	3.5	75.5
還算滿意	1,760	72.0	
不太滿意	108	4.4	6.8
非常不滿意	59	2.4	
不知道	313	12.8	17.7
無意見	119	4.9	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

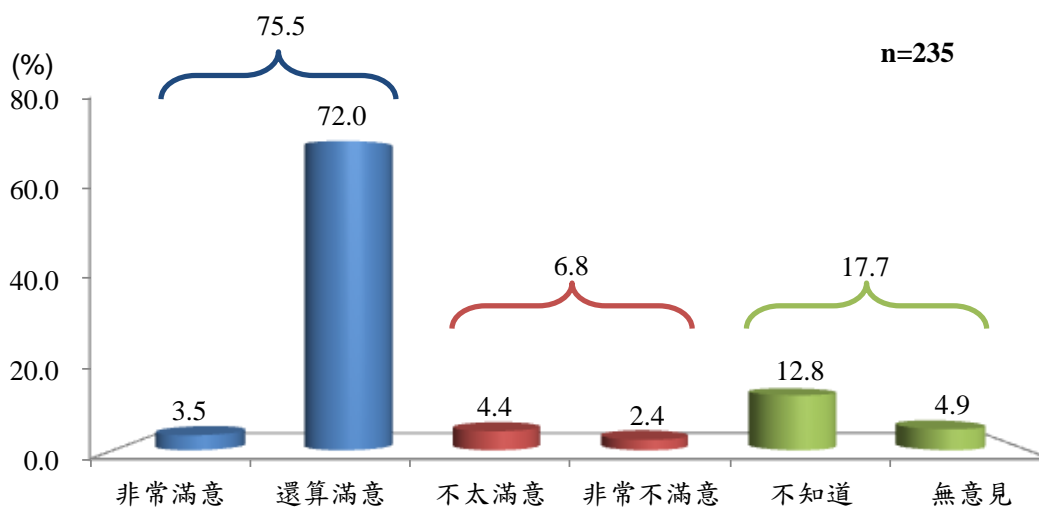


圖 3-26 自來水水質改善滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對自來水水質改善滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 11-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 11-2】

- 年 齡： 60 歲以上(82.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(58.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
- 20-29 歲(35.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(13.6%)、40-49 歲(13.4%)、60 歲以上(11.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度： 國中(82.1%)、小學及以下(81.0%)、高中職(79.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(60.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
- 大專（學）(9.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(5.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
- 大專（學）(29.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；小學及以下(12.6%)、國中(10.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

- 退休人員(83.1%)、服務業(81.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(60.0%)、學生(55.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
- 職業：學生(39.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(13.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。
- 金寧鄉(83.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(63.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。
- 戶籍地：金沙鎮(11.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(3.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。
- 金沙鎮(25.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(12.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，金寧鄉的受訪者持正面評價的比例明顯高其他戶籍地別，主要是金寧鄉的自來水源來自地下水，較不會受到自然環境影響，其水質較為穩定，持正面評價的比例較高；而金沙鎮的受訪者持負面評價或無評價的比例明顯高其他戶籍地別，金沙鎮水源來自湖庫水，而水庫的水質可能受自然環境影響因素較多，水質不如地下水穩定，故持負面評價的比例較高。【請參見附表 11-1】



## 【不滿意原因】

有 167 位受訪者對自來水水質改善持負面評價，進一步追問其原因，以「自來水有雜質」人數最多(57 位)，其次為「水質改善成效不彰」(37 位)，再者為「水色不乾淨」(18 位)。

表 3-31 自來水水質改善負面評價原因

事項	樣本數
自來水有雜質	57
水質改善成效不彰	37
水色不乾淨	18
自來水有怪味	12
水不好，導致民眾需自己買水	10
漂白水味重	8
缺水問題無改善	5
對水質仍無信心	5
口感差	2
水汙染太嚴重	2
水裡有泥沙	2
水不好，只用地下水	1
水管易破裂	1
用自來水洗澡卻讓小孩皮膚過敏	1
地下水管老舊	1
自來水廠人員沒有確實更換濾心	1
供水站常停水	1
供水商偷工減料	1
服務人員態度不佳	1
施工品質差	1
<b>總計</b>	<b>167</b>

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，自來水水質改善滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(75.5%)較高於 101 年度(46.4%)，101 年度持負面評價的比例(51.7%)較高於 102 年度(6.8%)，102 年度無評價的比例(17.7%)較高於 101 年度(2.0%)。

表 3-32 自來水水質改善滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	4.7	46.4	3.5	75.5	-1.2	29.1
還算滿意		41.7		72.0		30.3	
不太滿意	負面評價	38.6	51.7	4.4	6.8	-34.2	-44.9
非常不滿意		13.1		2.4		-10.7	
不知道	無評價	2.0	2.0	12.8	17.7	-	15.7
無意見				4.9		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

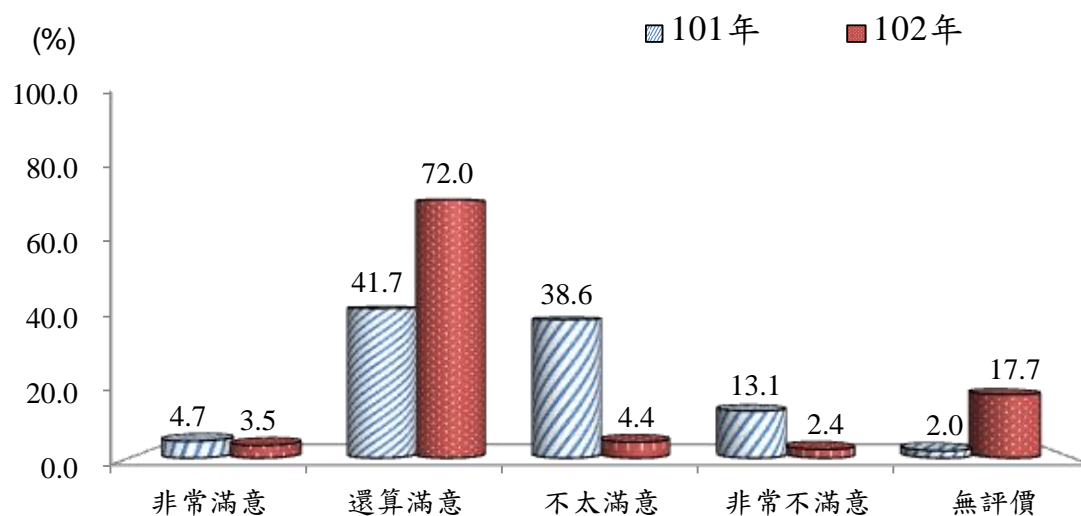


圖 3-27 自來水水質改善滿意度-兩年度比較分析

#### 4. 自來水供應水壓及出水量穩定度

有 80.6% 的受訪者對自來水供應水壓及出水量持正面評價(非常穩定占 4.1%、還算穩定占 76.5%)，而有 10.4% 的受訪者持負面評價(不太穩定占 8.6%、非常不穩定占 1.9%)，另有 9.0% 的受訪者無評價(不知道占 5.3%、無意見占 3.7%)。

表 3-33 自來水供應水壓及出水量穩定度

穩定度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常穩定	99	4.1	80.6
還算穩定	1,870	76.5	
不太穩定	209	8.6	10.4
非常不穩定	46	1.9	
不知道	130	5.3	9.0
無意見	90	3.7	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

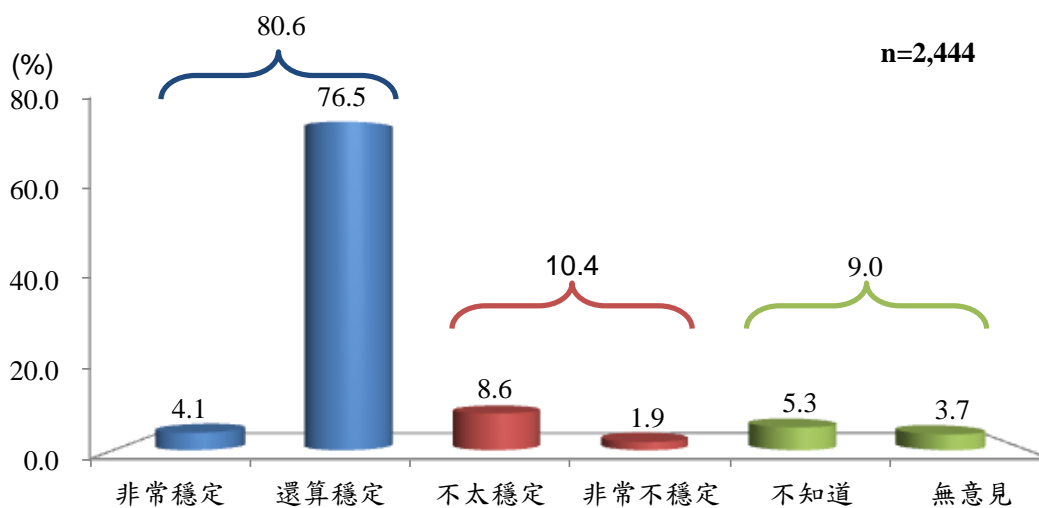


圖 3-28 自來水供應水壓及出水量穩定度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對自來水供應水壓及出水量穩定度有顯著差異。【請參見附表 12-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 12-2】

- 性別：女性(10.5%)受訪者持無評價的比例較高於男性(7.6%)。
- 年齡：60歲以上(87.6%)、50-59歲(85.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39歲(74.9%)、20-29歲(65.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
- 30-39歲(14.7%)、20-29歲(14.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60歲以上(6.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
- 20-29歲(20.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49歲(6.5%)、60歲以上(6.1%)、50-59歲(5.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：小學及以下(85.5%)、國中(85.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(68.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
- 研究所或以上(27.6%)、大專(學)(15.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(7.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
- 大專(學)(15.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；國中(6.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

職 業 :	<p>服務業(86.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(62.2%)、學生(59.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>待業中(33.3%)、軍公教人員(16.4%)、學生(14.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；服務業(7.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>學生(25.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(5.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶 籍 地 :	<p>金寧鄉(89.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(73.1%)、金沙鎮(68.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(18.2%)、烈嶼鄉(17.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(7.0%)、金寧鄉(5.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(13.3%)、金城鎮(10.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(5.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，金寧鄉的受訪者持正面評價的比例明顯高其他戶籍地別，金沙鎮的受訪者持負面評價或無評價的比例明顯高其他戶籍地別；主要是金寧鄉的自來水源來自地下水，供應水壓及出水量較為穩定，故持正面評價比例較高；金沙鎮則是來自湖庫水，會因為天氣因素，水庫水量較不穩定，故持負面評價的比例較高。【請參見附表 12-1】

## 5. 撥打過 119 叫救護車經驗

有近一成二(11.7%)的受訪者曾有撥打過 119 叫救護車，八成八(88.3%)的民眾則是沒有使用經驗。

表 3-34 撥打過 119 叫救護車經驗

使用經驗	樣本數	百分比(%)
使用過	287	11.7
未使用過	2,157	88.3
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

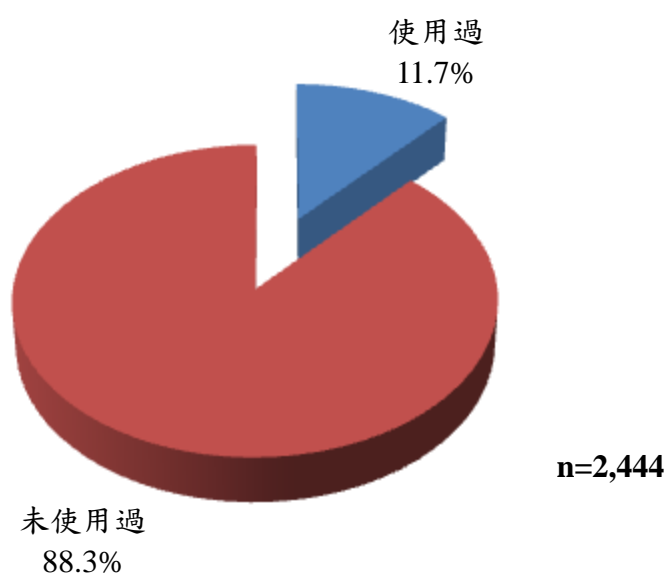


圖 3-29 撥打過 119 叫救護車經驗

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、戶籍地對撥打過 119 叫救護車經驗有顯著差異；年齡、教育程度、職業無顯著差異。【請參見附表 13-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 13-2】

性別：男性(14.1%)受訪者有使用經驗的比例較高於女性(9.2%)。  
女性(90.8%)受訪者未使用經驗的比例較高於男性(85.9%)。

戶籍地：烈嶼鄉(37.5%)受訪者有經驗的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(9.8%)、金寧鄉(9.0%)、金湖鎮(7.3%)受訪者有經驗的比例較低於其他戶籍地別。  
金湖鎮(92.7%)、金寧鄉(91.0%)、金城鎮(90.2%)受訪者無經驗的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(62.5%)受訪者無經驗的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，撥打過 119 叫救護車經驗以男性比例較高，在處理緊急事情時，男性主要負責聯絡的比例較高。

烈嶼鄉的民眾在使用救護車的經驗明顯高於其他鄉鎮，由於無基層診所，醫療資源相對缺乏，交通相對而言不便利，故民眾使用救護車的經驗會較多。【請參見附表 13-1】

## 【119 接聽電話人員的服務態度】

進一步追問有撥打過 119 叫救護車的 287 位受訪者中，有 86.1% 的受訪者對 119 接聽電話人員的服務態度持正面評價(非常滿意占 22.0%、還算滿意占 64.1%)，而有 6.2% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.5%、非常不滿意占 1.7%)，另有 7.7% 的受訪者無評價(不知道占 5.9%、無意見占 1.7%)。

表 3-35 119 接聽電話人員的服務態度滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	63	22.0	86.1
還算滿意	184	64.1	
不太滿意	13	4.5	6.2
非常不滿意	5	1.7	
不知道	17	5.9	7.7
無意見	5	1.7	
<b>總計</b>	<b>287</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

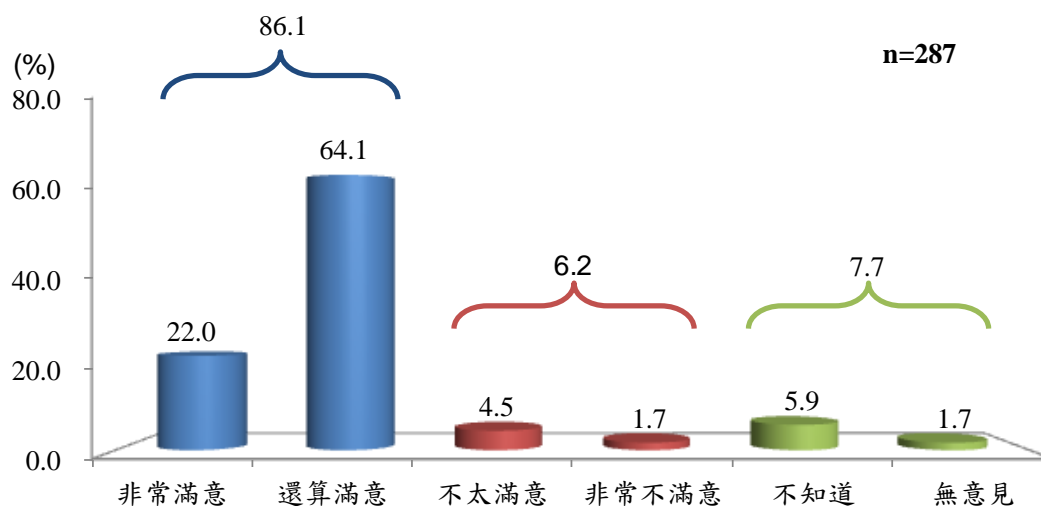


圖 3-30 119 接聽電話人員的服務態度滿意度



## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同戶籍地對 119 接聽電話人員的服務態度有顯著差異；性別、年齡、教育程度、職業無顯著差異。【請參見附表 13.1-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 13.1-2】

烈嶼鄉(92.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(73.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(18.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別。

金寧鄉(23.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(2.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，烈嶼鄉的民眾對 119 接聽電話人員的服務態度明顯高於其他鄉鎮，由於烈嶼鄉無基層診所，醫療資源相對缺乏，交通相對而言不便利，故民眾使用救護車的經驗會較多，對於接聽電話人員的態度已較為習慣，故給予較高的評價；金沙鎮對接聽電話人員的態度持負面評價比例較高，可能是因為消防機關與民眾關係較不密切，民眾會對消防人員有刻板印象，其較緊張的心情，會對 119 接聽電話人員的服務態度留下較不好的印象。【請參見附表 13.1-1】

## 【執行救護勤務人員的服務態度】

進一步追問有撥打過 119 叫救護車的 287 位受訪者中，有 84.7% 的受訪者對執行救護勤務人員的服務態度持正面評價(非常滿意占 18.5%、還算滿意占 66.2%)，而有 7.3% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 6.3%、非常不滿意占 1.0%)，另有 8.0% 的受訪者無評價(不知道占 5.9%、無意見占 2.1%)。

表 3-36 執行救護勤務人員的服務態度滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	53	18.5	84.7
還算滿意	190	66.2	
不太滿意	18	6.3	7.3
非常不滿意	3	1.0	
不知道	17	5.9	8.0
無意見	6	2.1	
<b>總計</b>	<b>287</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

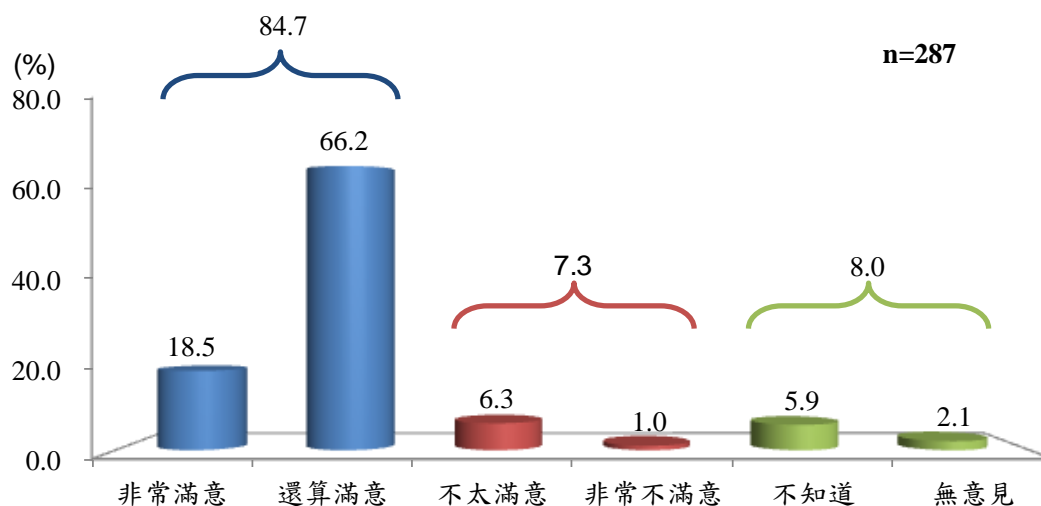


圖 3-31 執行救護勤務人員的服務態度滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同戶籍地對執行救護勤務人員的服務態度有顯著差異；性別、年齡、教育程度、職業無顯著差異。【請參見附表 13.2-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 13.2-2】

金城鎮(92.9%)、烈嶼鄉(92.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(75.5%)、金寧鄉(71.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(20.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別。

金寧鄉(23.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(2.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，金城鎮、烈嶼鄉的民眾對執行救護勤務人員的服務態度明顯高於其他鄉鎮，由於金城鎮為金門最大鎮，叫救護車的人數較其他鄉鎮市高，而烈嶼鄉因為無基層診所，醫療資源相對缺乏，交通相對而言不便利，故民眾使用救護車的經驗會較多，故與民眾應對較佳，易獲得較高評價，故給予正面評價的比例較高；而金沙鎮對救護勤務人員的態度持負面評價比例較高，可能是因為消防機關與民眾關係較不密切，民眾會對消防人員有刻板印象。【請參見附表 13.2-1】

## 6. 消防家戶訪視滿意度

有 68.0% 的受訪者對消防家戶訪視持正面評價(非常滿意占 5.5%、還算滿意占 62.5%)，而有 5.7% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.5%、非常不滿意占 1.2%)，另有 26.3% 的受訪者無評價(不知道占 17.9%、無意見占 8.4%)。

表 3-37 消防家戶訪視滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	135	5.5	68.0
還算滿意	1,527	62.5	
不太滿意	109	4.5	5.7
非常不滿意	30	1.2	
不知道	437	17.9	26.3
無意見	206	8.4	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

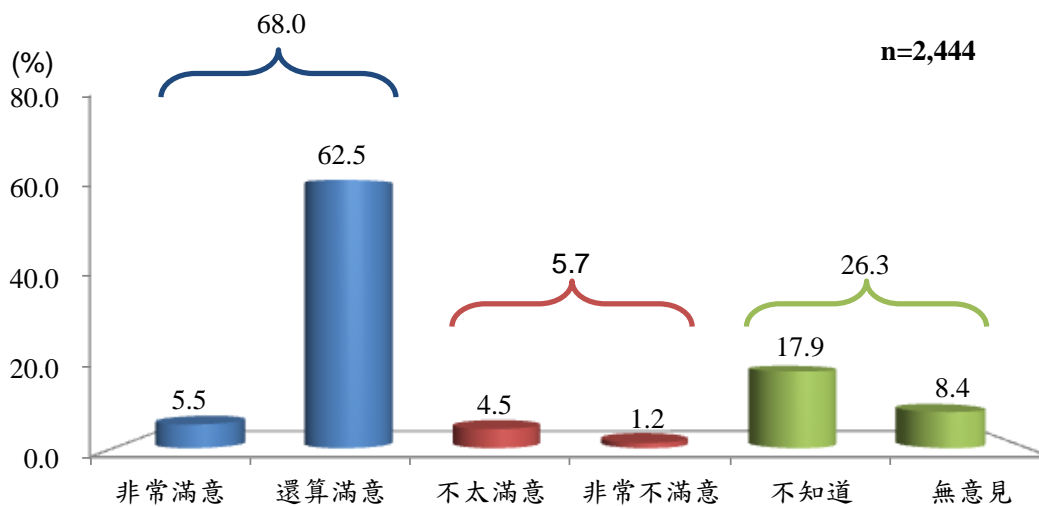


圖 3-32 消防家戶訪視滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對消防家戶訪視滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 14-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 14-2】

年	齡：	60 歲以上(74.2%)、50-59 歲(72.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(50.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(11.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(2.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(37.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(22.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：		小學及以下(73.6%)、高中職(70.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(54.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(9.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(3.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(35.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；高中職(23.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

職	業 :	<p>服務業(74.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(57.9%)、學生(45.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>製造業(12.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。</p> <p>學生(45.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(20.4%)、自由業(19.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶	籍地 :	<p>烈嶼鄉(79.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(63.9%)、金沙鎮(61.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(12.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(3.7%)、金寧鄉(3.1%)、烈嶼鄉(2.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金城鎮(30.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(18.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上、50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於 20-29 歲的族群，主要是 60 歲以上、50-59 歲在家時間較久，較有機會接受服務，而 20-29 歲的族群較少機會接受服務，持無評價的比例較高。

烈嶼鄉由於環境因素，民眾與消防機關的關係較親密，會對家戶訪視較有印象，故表示正面評價的比例較高，設籍在金城鎮多數分布在 60 歲以上，故設籍地與年齡相關。【請參見附表 14-1】

## 7. 殯葬設施服務滿意度

有 64.7% 的受訪者對殯葬設施服務持正面評價(非常滿意占 5.8%、還算滿意占 58.9%)，而有 5.4% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.4%、非常不滿意占 1.0%)，另有 29.9% 的受訪者無評價(不知道占 20.5%、無意見占 9.4%)。

表 3-38 殯葬設施服務滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	142	5.8	64.7
還算滿意	1,440	58.9	
不太滿意	107	4.4	5.4
非常不滿意	24	1.0	
不知道	501	20.5	29.9
無意見	230	9.4	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

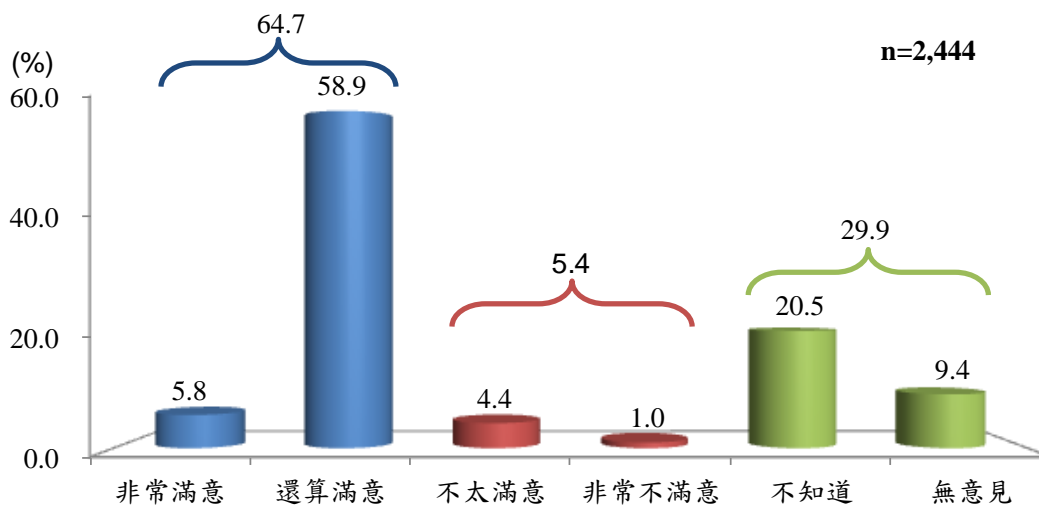


圖 3-33 殯葬設施服務滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對殯葬設施服務滿意度有顯著差異。【請參見附表 15-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 15-2】

性別：女性(32.4%)受訪者持無評價的比例較高於男性(27.6%)。

60 歲以上(72.5%)、50-59 歲(68.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(58.1%)、20-29 歲(44.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。

年齡：30-39 歲(9.5%)、20-29 歲(8.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(2.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。

20-29 歲(46.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(25.9%)、60 歲以上(25.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。

小學及以下(71.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(50.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。

教育程度：大專(學)(8.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(3.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。

大專(學)(40.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；小學及以下(25.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。



- 服務業(73.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(46.7%)、學生(39.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
- 職業：  
軍公教人員(13.8%)、待業中(13.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。  
學生(52.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(22.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。
- 烈嶼鄉(79.6%)、金寧鄉(71.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(59.8%)、金沙鎮(53.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。
- 戶籍地：  
金沙鎮(12.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.9%)、烈嶼鄉(1.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金城鎮(34.7%)、金沙鎮(34.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(19.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上、50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於 20-29 歲的族群，主要是 60 歲以上、50-59 歲的族群居住時間較久，殯葬設施服務確實能改善金門縣的殯葬環境，故持正面評價的比例較高；20-29 歲的族群對於殯葬設施服務較無使用經驗，持無評價的比例較高。

軍公教人員及待業中民眾，對於政府給予的殯葬服務設施持負面評價的比例超過一成，軍公教人員對政府有較高標準，故認為服務設施還能更完善，而待業中民眾由於沒有工作，對政府觀點較易處於不滿意，故負面評價較高；又如學生族群屬於年齡偏低的族群，表示無評價的比例較高。

烈嶼鄉由於環境所轄區域較小，民眾與政府人員的關係較親密，能感受到政府給予的服務，對於殯葬服務設施會給予正面評價的比例較高。【請參見附表 15-1】

## 8. 招商引資成效滿意度

有 55.0% 的受訪者對招商引資成效持正面評價(非常滿意占 6.1%、還算滿意占 48.9%)，而有 11.9% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 9.5%、非常不滿意占 2.4%)，另有 33.1% 的受訪者無評價(不知道占 22.5%、無意見占 10.6%)。

表 3-39 招商引資成效滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	150	6.1	55.0
還算滿意	1,196	48.9	
不太滿意	232	9.5	11.9
非常不滿意	58	2.4	
不知道	550	22.5	33.1
無意見	258	10.6	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

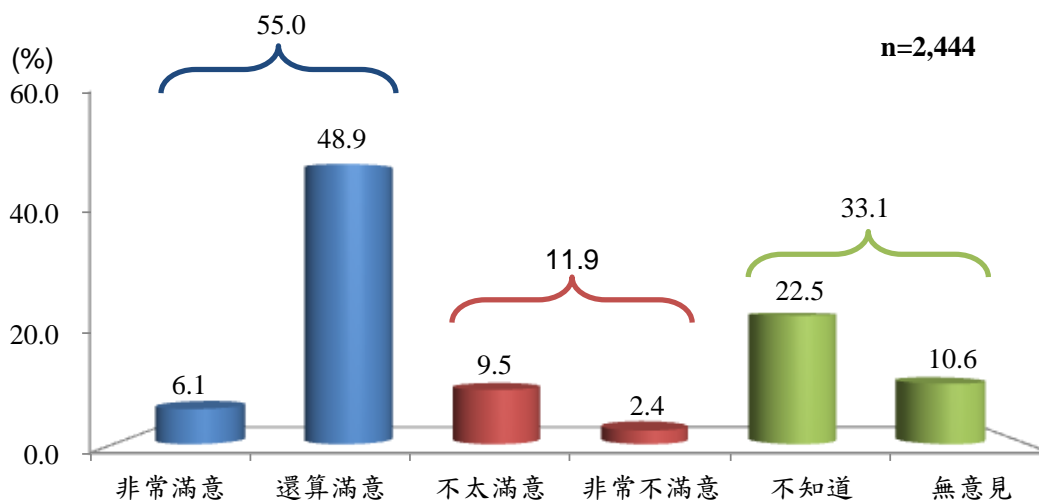


圖 3-34 招商引資成效滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對招商引資成效滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 16-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 16-2】

- 年 齡：
- 40-49 歲(59.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(44.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 20-29 歲(16.8%)、30-39 歲(16.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(6.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 20-29 歲(38.9%)、60 歲以上(37.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(27.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：
- 小學及以下(59.5%)、高中職(57.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(42.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 研究所或以上(27.6%)、大專（學）(17.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(9.4%)、國中(8.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 大專（學）(40.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；高中職(29.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

服務業(58.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(37.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：待業中(22.2%)、服務業(14.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(7.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(50.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(26.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金湖鎮(62.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(22.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(19.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(9.1%)、烈嶼鄉(6.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(70.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(28.4%)、金寧鄉(27.9%)、金沙鎮(27.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，40-49 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲、60 歲及以上的族群持無評價的比例較高，根據調查結果推論，40-49 歲年齡層由於正值壯年、屬社會中堅份子，就政府招商政策敏感度，及往來中國及台灣本島經商經驗較為頻繁，故針對此項議題關注程度及相對樂觀支持招商引資之開放心態下，給予正面評價機率較高；相較之下，20-29 歲青年、60 歲及以上中老年族群，本身仍在學或屬於退休狀況，對其招商政策及經商往來經驗相對敏感度及關注程度低，給予負面評價甚至表示無評價的比例相對較高。

就受訪者職業別為服務業部分，由於本身所屬行業目前兩岸招商引資發展活絡，故持正面評價的比例較高；待業中民眾對於招商引資較無感覺，偏向負面評價的比例較高；又如學生族群屬於年齡偏低的族群，表示無評價的比例較高。

烈嶼鄉的受訪者對於此政策的感受極低，無評價達到七成，故正面評價比例較低。【請參見附表 16-1】

## 9. 執行產業升級及產業輔導成效滿意度

有 56.3% 的受訪者對執行產業升級及產業輔導成效持正面評價(非常滿意占 5.4%、還算滿意占 50.9%)，而有 9.0% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 7.0%、非常不滿意占 2.0%)，另有 34.7% 的受訪者無評價(不知道占 23.6%、無意見占 11.2%)。

表 3-40 執行產業升級及產業輔導成效滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	133	5.4	56.3
還算滿意	1,244	50.9	
不太滿意	170	7.0	9.0
非常不滿意	48	2.0	
不知道	576	23.6	34.7
無意見	273	11.2	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

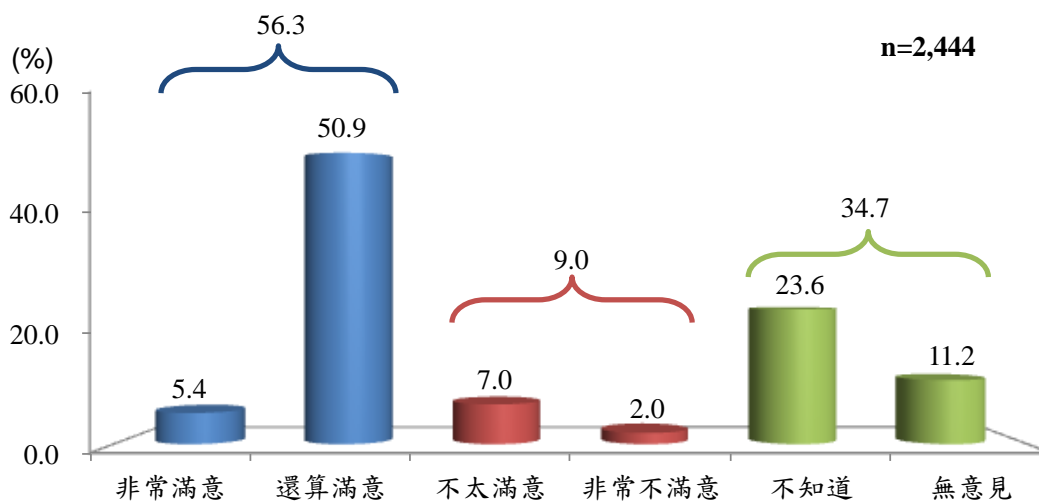


圖 3-35 執行產業升級及產業輔導成效滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對執行產業升級及產業輔導成效滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。

【請參見附表 17-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 17-2】

年 齡：	50-59 歲(60.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(45.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
	20-29 歲(14.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(5.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
	20-29 歲(39.9%)、60 歲以上(38.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別。
教育程度：	高中職(60.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(44.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
	研究所或以上(31.0%)、大專（學）(15.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(7.8%)、國中(6.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
	大專（學）(40.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；高中職(31.9%)、研究所或以下(17.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。



服務業(59.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(39.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：軍公教人員(16.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(6.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(49.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(28.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金湖鎮(61.6%)、金寧鄉(61.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(23.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(12.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(4.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(71.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(29.8%)、金寧鄉(28.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲、60 歲及以上的族群持無評價的比例較高，根據調查結果推論，50-59 歲年齡層由於擁有一定創業經歷以及社會資源，於產業組織中多可能為管理職或企業主角色，就政府推動產業升級及產業輔導政策，與輔助企業升級計畫等議題敏感度及關注度相對較高，給予正面評價機率較高；相較之下，20-29 歲青年、60 歲及以上中老年族群，本身仍在學或屬於退休狀況，對其接受產業升級及產業輔導低需求渴求度低，給予負面評價甚至表示無評價的比例相對較高。

就受訪者職業別為服務業部分，由於本身所屬行業技術研發門檻較低且政策推動產業升級及產業輔導項目選項較為多元，故持正面評價的比例較高；另外，就職業別為軍公教人員部分，可能本身角色即為推動產業升級及辦理產業輔導之輔助角色，較易對成果面（即成效面）作從嚴認定，導致可能負面評價的比例較高。

烈嶼鄉的受訪者對於此政策的感受極低，無評價達到七成二，故正面評價比例較低。【請參見附表 17-1】

### 10. 規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲滿意度

有 79.4% 的受訪者對規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲持正面評價(非常滿意占 19.3%、還算滿意占 60.1%)，而有 3.7% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 3.2%、非常不滿意占 0.5%)，另有 16.9% 的受訪者無評價(不知道占 9.0%、無意見占 7.9%)。

表 3-41 規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	471	19.3	79.4
還算滿意	1,470	60.1	
不太滿意	79	3.2	3.7
非常不滿意	12	0.5	
不知道	219	9.0	16.9
無意見	193	7.9	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會稍有稍微差距。

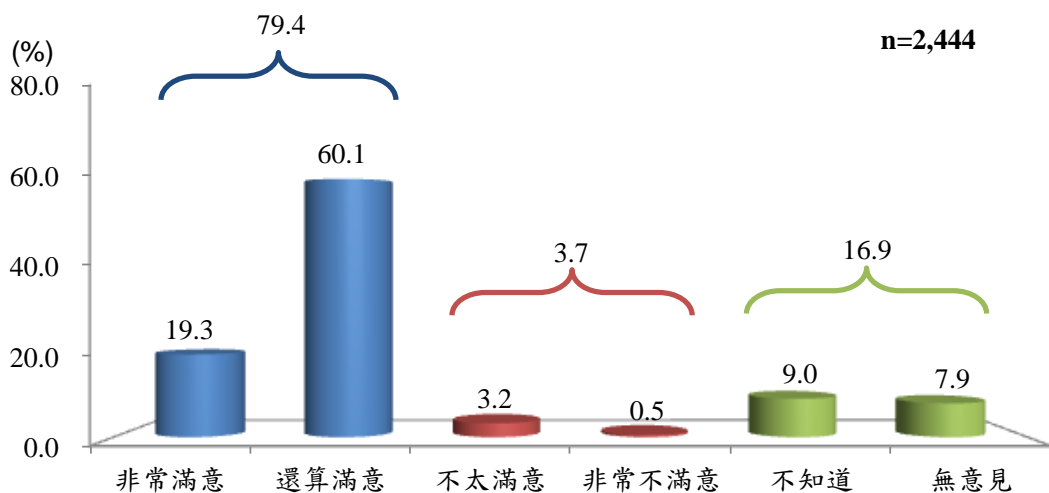


圖 3-36 規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 18-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 18-2】

年	60 歲以上(86.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(62.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
齡：	20-29 歲(8.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(2.4%)、60 歲以上(1.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
	20-29 歲(29.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(12.7%)、60 歲以上(12.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(88.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(71.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
	大專(學)(6.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(1.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
	大專(學)(22.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別；小學及以下(10.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

自由業(85.4%)、家管(84.3%)、服務業(83.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(51.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：待業中(11.1%)、軍公教人員(7.8%)、學生(6.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

學生(41.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(8.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金城鎮(76.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(8.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(20.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，60歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29歲的族群持無評價的比例較高，因為政策執行在家中有小孩者會較有感受，60歲以上在家陪伴孫子的頻率較高，會注意政策的比例較高，故認為政府提供幫助孫子的方式是有成效的，故持正面評價的比例較高；由於國內結婚年齡平均超過30歲，故20-29歲不會注意此政策的比例較高，故表示無評價的比例較高。【請參見附表 18-1】

## 11. 體育活動賽事滿意度

有 77.5% 的受訪者對體育活動賽事持正面評價(非常滿意占 12.3%、還算滿意占 65.2%)，而有 7.3% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.7%、非常不滿意占 2.5%)，另有 15.2% 的受訪者無評價(不知道占 7.2%、無意見占 8.0%)。

表 3-42 體育活動賽事滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	301	12.3	77.5
還算滿意	1,593	65.2	
不太滿意	116	4.7	7.3
非常不滿意	62	2.5	
不知道	177	7.2	15.2
無意見	195	8.0	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

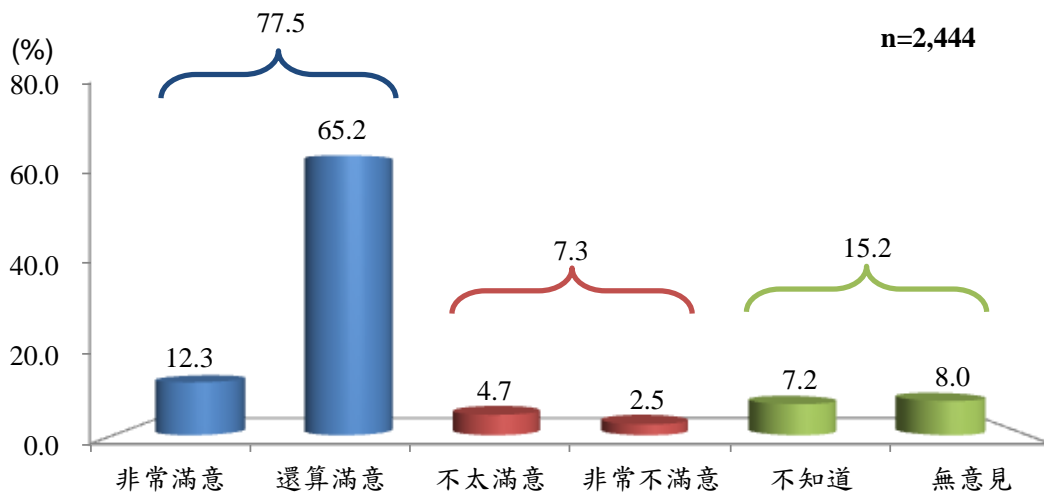


圖 3-37 體育活動賽事滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對體育活動賽事滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 19-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 19-2】

年	齡：	60 歲以上(84.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(72.9%)、30-39 歲(72.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(10.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(4.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 30-39 歲(18.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(11.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：		小學及以下(82.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；研究所或以上(62.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(20.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(5.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職	業：	服務業(83.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(72.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 軍公教人員(15.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。 學生(19.2%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(10.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。



戶籍地：烈嶼鄉(84.7%)、金寧鄉(81.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(70.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金沙鎮(15.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(4.9%)、烈嶼鄉(2.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，60歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於20-29歲的族群，體育活動的辦理會吸引台灣本島或外來客參與，60歲以上的族群看到有外來客來此，政策就是有其明顯效果；而20-29歲族群較會參加活動，實際體驗後感受會較為深刻，表示體育活動賽事辦的不夠好，故持負面評價的比例較高。

服務業是較有機會和外來客接觸的族群，辦理體育活動可引進人潮，持正面評價比例較高；學生多數屬於20-29歲的族群，故持負面評價的比例較高；而軍公教人員，是與觀光活動較無關係的職業，且活動多時會影響其工作，故負面評價較高。

在烈嶼鄉辦理的相關體育賽事活動，讓民眾滿意的比例較高，故持正面評價的比例較高；金寧鄉是主要活動地點，對於當地助益較大；而金沙鎮內區域部分為國家公園領域範圍，辦理活動性質多屬靜態觀光及古蹟探訪為主，故民眾對於體育活動賽事相關動態活動訴求關注程度較低，故可能持負面評價的機率較高。【請參見附表 19-1】

## 12.道路品質滿意度

有43.5%的受訪者對道路品質持正面評價(非常滿意占7.6%、還算滿意占35.9%)，而有47.3%的受訪者持負面評價(不太滿意占24.3%、非常不滿意占23.0%)，另有9.3%的受訪者無評價(不知道占4.5%、無意見占4.8%)。

表 3-43 道路品質滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	185	7.6	43.5
還算滿意	877	35.9	
不太滿意	594	24.3	47.3
非常不滿意	561	23.0	
不知道	110	4.5	9.3
無意見	117	4.8	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

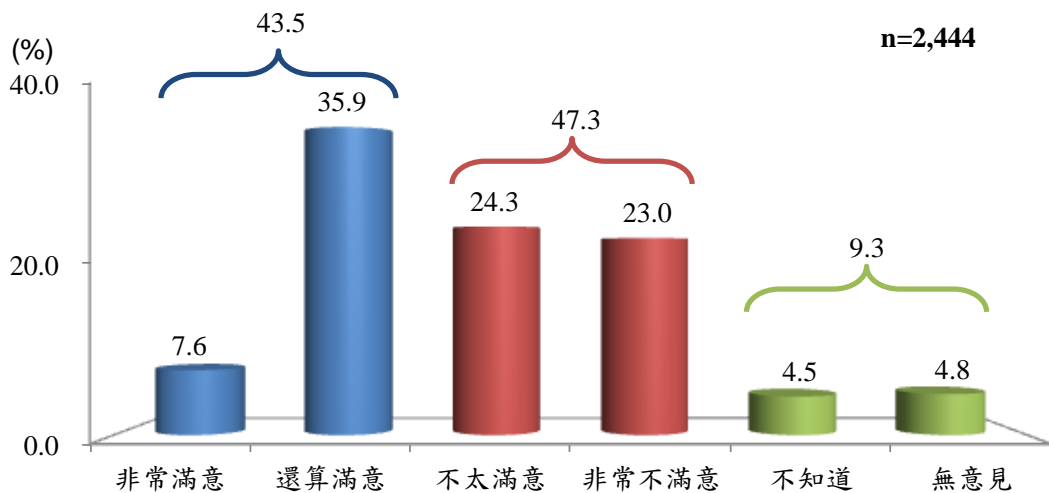


圖 3-38 道路品質滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、職業、戶籍地對道路品質滿意度有顯著差異；教育程度無顯著差異。【請參見附表 20-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、職業、戶籍地進行殘差分析。

### 【請參見附表 20-2】

性別：	男性(46.6%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(40.1%)。 女性(10.9%)受訪者持無評價的比例較高於男性(7.8%)。
年齡：	60歲以上(46.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；50-59歲(38.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 50-59歲(53.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別。 60歲以上(6.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
職業：	軍公教人員(51.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；服務業(38.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 服務業(54.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；學生(37.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。 學生(18.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別。

烈嶼鄉(83.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(39.9%)、金湖鎮(39.4%)、金寧鄉(35.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金寧鄉(57.5%)、金湖鎮(52.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(7.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(12.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(7.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，道路品質與戶籍地較有關係，除烈嶼鄉之外，其他各區的負面評價都高於正面評價，表示當地道路品質不被民眾肯定，相關單位可就其修整道路進行檢視，瞭解附近民眾不滿意原因，以求改善的方向。

軍公教人員參與公共政策的頻率較高，對於執行進度與成效會表達自己的評價，正面評價有五成以上，而其他職業由於瞭解度不深，會認為道路不好，政府努力不足，故負面評價較高。

進一步針對受訪者所在的戶籍地進行分析，就金湖鎮及金寧鄉部分，居全縣居住人口密度第二及第三高，產業道路密度高，評價感受則相對容易較低。【請參見附表 20-1】

### 13. 長期照顧滿意度

有 70.0% 的受訪者對長期照顧持正面評價(非常滿意占 11.9%、還算滿意占 58.1%)，而有 10.4% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 8.5%、非常不滿意占 2.0%)，另有 19.6% 的受訪者無評價(不知道占 12.6%、無意見占 7.0%)。

表 3-44 長期照顧滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	292	11.9	70.0
還算滿意	1,419	58.1	
不太滿意	207	8.5	10.4
非常不滿意	48	2.0	
不知道	307	12.6	19.6
無意見	171	7.0	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

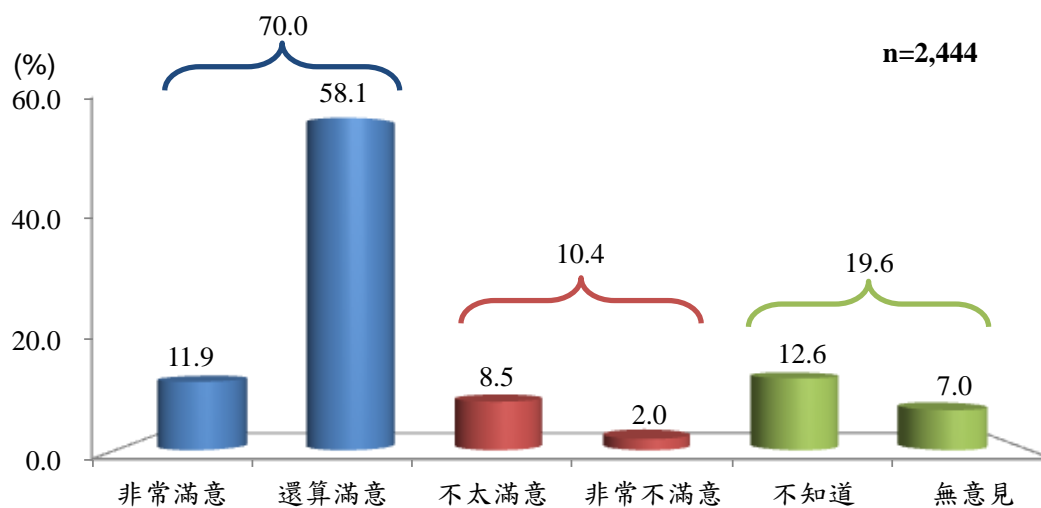


圖 3-39 長期照顧滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對長期照顧滿意度有顯著差異。【請參見附表 21-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 21-2】

性別：女性(22.2%)受訪者持無評價的比例較高於男性(17.1%)。

60歲以上(78.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29歲(52.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。

年齡：40-49歲(13.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60歲以上(6.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。

20-29歲(36.4%)、30-39歲(24.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；50-59歲(15.6%)、40-49歲(15.3%)、60歲以上(14.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。

小學及以下(80.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(56.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。

教育程度：研究所或以上(24.1%)、高中職(12.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(7.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。

大專(學)(32.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(16.2%)、小學及以下(12.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

服務業(77.4%)、製造業(63.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(51.1%)、學生(48.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：待業中(22.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

學生(44.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(13.9%)、軍公教人員(11.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

烈嶼鄉(85.6%)、金湖鎮(74.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(64.9%)、金沙鎮(61.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(16.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(2.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(25.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(14.6%)、烈嶼鄉(11.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，60歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29歲的族群持無評價的比例較高，40-49歲持負面評價的比例較高；由於40-49歲的族群，是家中主要工作者，負責家中照顧的責任，若家中有需要長期照顧者，對於家庭是一個負擔，會認為政府提供的服務與其需要的還是有落差，故持負面評價比例較高；60歲以上認為政府給予的資源是額外的補助，故正面評價比例較高，20-29歲非家中負責長期照顧者，對此政策瞭解度不高，故持無評價的比例較高。【請參見附表 21-1】



#### 14. 就業媒合滿意度

有 56.6% 的受訪者對就業媒合持正面評價(非常滿意占 5.7%、還算滿意占 50.9%)，而有 16.6% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 12.4%、非常不滿意占 4.2%)，另有 26.8% 的受訪者無評價(不知道占 19.1%、無意見占 7.7%)。

表 3-45 就業媒合滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	139	5.7	56.6
還算滿意	1,245	50.9	
不太滿意	304	12.4	16.6
非常不滿意	102	4.2	
不知道	466	19.1	26.8
無意見	188	7.7	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

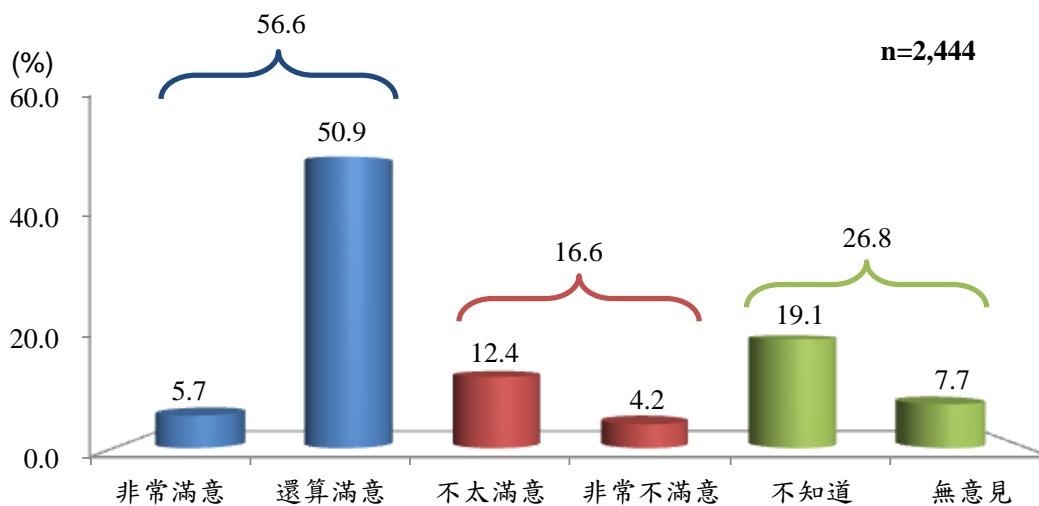


圖 3-40 就業媒合滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對就業媒合滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 22-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 22-2】

年 齡：	20-29 歲(43.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
	60 歲以上(12.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
教 育 程 度：	20-29 歲(38.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(22.0%)、40-49 歲(21.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
	大專（學）(47.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
	國中(11.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職 業：	大專（學）(34.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(22.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。
	學生(39.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
	軍公教人員(25.0%)、服務業(20.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。
	學生(48.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(20.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金湖鎮(62.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(44.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金寧鄉(26.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(12.8%)、烈嶼鄉(5.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(30.0%)、烈嶼鄉(50.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(20.6%)、金寧鄉(20.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，30-39 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲的族群持無評價的比例較高，就業媒合的受用者多數屬於 30-39 歲，有使用經驗者持正面評價的比例較高。

軍公教人員本身與「就業媒合」相關性較低，但是屬於會參與公共事務的族群，對政策有更深瞭解後，不會只單對政策標題判斷，會針對政策執行情況給予評價，故持負面評價的比例較高；服務業是屬於職業類別中的最大族群，使用上的機會較其他職業多，且因為服務業薪資福利受到大環境影響，會認為政府的「就業媒合」發揮作用不如預期，故持負面評價的比例較高；又如學生族群屬於年齡偏低的族群，表示無評價的比例較高。

金湖鎮是就業媒合中正面評價較高的族群，表示在這裡執行的政策成效有讓民眾深刻感受；而烈嶼鄉在無評價的比例上超過五成，表示此政策的執行在此地區還可持續宣傳加強。【請參見附表 22-1】

## 15. 重大議題行銷滿意度

有 68.3% 的受訪者對重大議題行銷持正面評價(非常滿意占 6.5%、還算滿意占 61.8%)，而有 3.3% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 1.5%、非常不滿意占 1.8%)，另有 4.8% 的受訪者無評價(不知道占 16.8%、無意見占 11.6%)。

表 3-46 重大議題行銷滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	159	6.5	68.3
還算滿意	1,511	61.8	
不太滿意	37	1.5	3.3
非常不滿意	43	1.8	
不知道	410	16.8	28.4
無意見	284	11.6	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

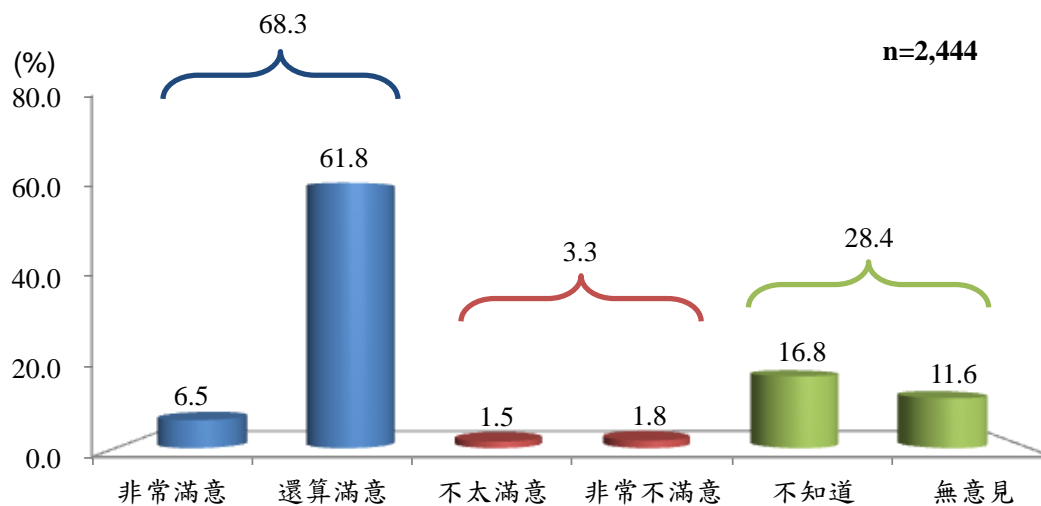


圖 3-41 重大議題行銷滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對重大議題行銷滿意度有顯著差異。【請參見附表 23-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 23-2】

性別：	男性(71.0%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(65.5%)。 女性(31.5%)受訪者持無評價的比例較高於男性(25.5%)。
年齡：	60 歲以上(76.4%)、40-49 歲(73.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(62.1%)、20-29 歲(48.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(9.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(1.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(42.1%)、30-39 歲(32.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(24.8%)、60 歲以上(22.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(75.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(55.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(13.8%)、大專（學）(7.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(0.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(37.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(23.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

服務業(72.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(46.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：學生(9.3%)、製造業(6.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(1.6%)、農(林、漁、牧業)(0.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。學生(44.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(24.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

烈嶼鄉(78.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(62.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金寧鄉(1.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別。

金沙鎮(32.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(17.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【不滿意原因】

有 80 位受訪者對重大議題行銷持負面評價，進一步追問其原因，以「行銷成效不彰」人數最多(32 位)，其次為「大陸引水政策感覺無法解決自來水問題」(12 位)，再者為「金門大橋實際落實效果不夠」(11 位)。

表 3-47 重大議題行銷負面評價原因

事項	樣本數
行銷成效不彰	32
大陸引水政策感覺無法解決自來水問題	12
金門大橋實際落實效果不夠	11
落實的效率太慢	7
議題的落實，導致生態的破壞	6
施行的議題其實浪費公帑	4
低碳島的計畫不夠周全	2
計畫不夠周全	2
政府沒有嚴加篩選良好的承包商	1
重大議題無解決真正民生問題	1
重大議題感覺像是政治操作，非真正解決問題	1
環保議題缺乏	1
<b>總計</b>	<b>80</b>

## 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上、40-49 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲的族群持無評價的比例較高，重大議題行銷對於 40-49 歲民眾認為重大議題若能行銷出去，可以提高金門的能見度，增加其經濟效益，故持正面評價的比例較高，20-29 歲未瞭解重大議題為何，無法做出評價。

服務業認為重大議題若行銷成功，會有更多經濟效益，故持正面評價的比例較高；又如學生族群屬於年齡偏低的族群，重大議題行銷成功，對其受益較低，故表示無評價的比例較高。【請參見附表 23-1】



## 16. 提升公務人力素質滿意度

有 73.4% 的受訪者對提升公務人力素質持正面評價(非常滿意占 4.7%、還算滿意占 68.7%)，而有 10.6% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 6.9%、非常不滿意占 3.7%)，另有 16.0% 的受訪者無評價(不知道占 8.2%、無意見占 7.8%)。

表 3-48 提升公務人力素質滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	115	4.7	73.4
還算滿意	1,680	68.7	
不太滿意	168	6.9	10.6
非常不滿意	90	3.7	
不知道	201	8.2	16.0
無意見	190	7.8	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

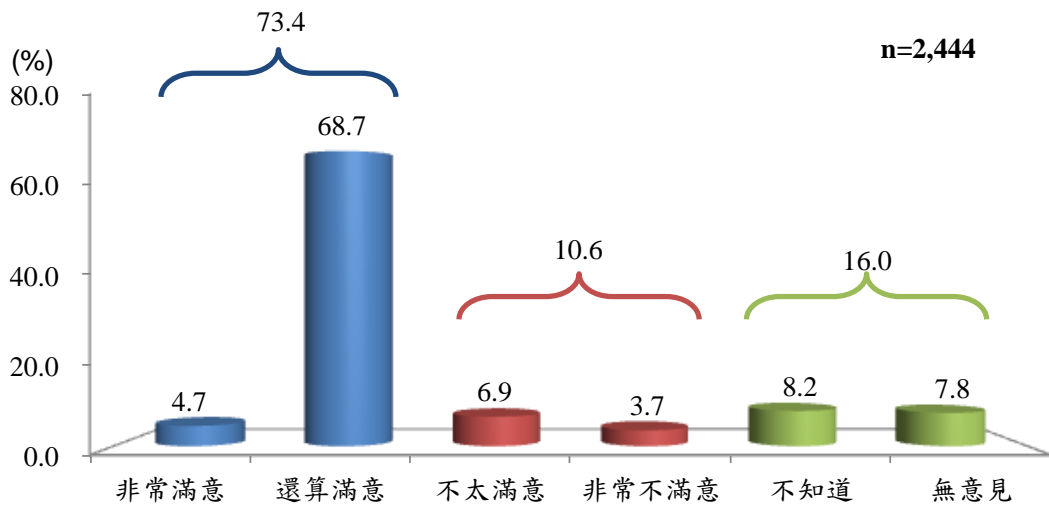


圖 3-42 提升公務人力素質滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對提升公務人力素質滿意度有顯著差異。【請參見附表 24-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 24-2】

性別：	男性(75.9%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(70.8%)。 女性(18.7%)受訪者持無評價的比例較高於男性(13.4%)。
年齡：	60 歲以上(81.4%)、50-59 歲(79.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(66.8%)、20-29 歲(52.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(18.7%)、30-39 歲(17.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(3.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(29.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(12.5%)、60 歲以上(11.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(80.8%)、國中(80.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(55.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(34.5%)、大專（學）(20.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；國中(8.0%)、小學及以下(4.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(24.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；國中(11.7%)、研究所或以上(0.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

職	業 :	<p>服務業(78.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(64.8%)、學生(46.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p> <p>製造業(20.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。</p> <p>學生(40.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(11.6%)、自由業(10.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶	籍 地 :	<p>金寧鄉(79.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(70.4%)、金沙鎮(67.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p> <p>金沙鎮(17.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(6.0%)、金寧鄉(4.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上、50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲的族群持無評價的比例較高，提升公務人力素質與有無洽公經驗有關，年齡較大者曾有洽公經驗的比例較多，可以感受人力素質的差異，故持正面評價的比例較高，20-29 歲的洽公經驗較低，較無法做出評價。【請參見附表 24-1】

## 17.環境品質和環境整潔滿意度

有 76.1%的受訪者對環境品質和環境整潔持正面評價(非常滿意占 8.4%、還算滿意占 67.7%)，而有 12.4%的受訪者持負面評價(不太滿意占 10.5%、非常不滿意占 1.9%)，另有 11.5%的受訪者無評價(不知道占 5.0%、無意見占 6.5%)。

表 3-49 環境品質和環境整潔滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	206	8.4	76.1
還算滿意	1,655	67.7	
不太滿意	257	10.5	12.4
非常不滿意	46	1.9	
不知道	122	5.0	11.5
無意見	158	6.5	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

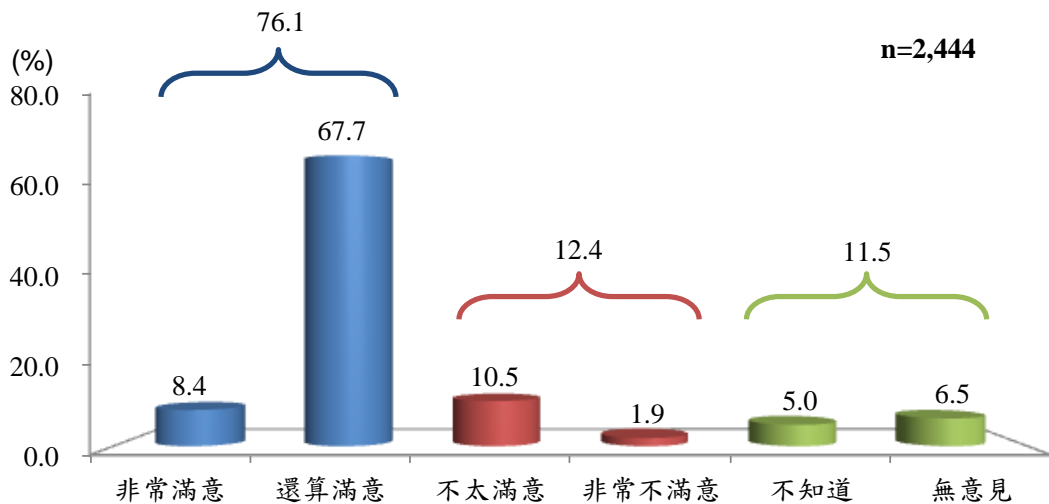


圖 3-43 環境品質和環境整潔滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對環境品質和環境整潔滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 25-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 25-2】

年	齡：	60 歲以上(81.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(72.0%)、20-29 歲(69.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 30-39 歲(16.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(7.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(16.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別。
教育程度：		小學及以下(84.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(69.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(15.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(5.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專（學）(15.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別。
職	業：	退休人員(84.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(64.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 退休人員(7.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。 學生(23.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(8.2%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：烈嶼鄉(82.4%)、金沙鎮(80.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(70.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金城鎮(16.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(9.4%)、烈嶼鄉(3.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上、50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲的族群持無評價的比例較高，對於環境品質和環境整潔的感受，與於金門縣居住時間相關，年齡較大者較能體會過去到現在近半個世紀的變化，能感受環境品質和環境整潔的改變，故持正面評價的比例較高，20-29 歲的居住時間較短，較不能體會改變處，較無法做出評價。【請參見附表 25-1】

### 18. 設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度

有 80.7% 的受訪者對設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢持正面評價(非常滿意占 18.0%、還算滿意占 62.7%)，而有 3.7% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.9%、非常不滿意占 0.8%)，另有 15.6% 的受訪者無評價(不知道占 8.8%、無意見占 6.8%)。

表 3-50 設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	439	18.0	80.7
還算滿意	1,532	62.7	
不太滿意	71	2.9	3.7
非常不滿意	20	0.8	
不知道	216	8.8	15.6
無意見	166	6.8	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

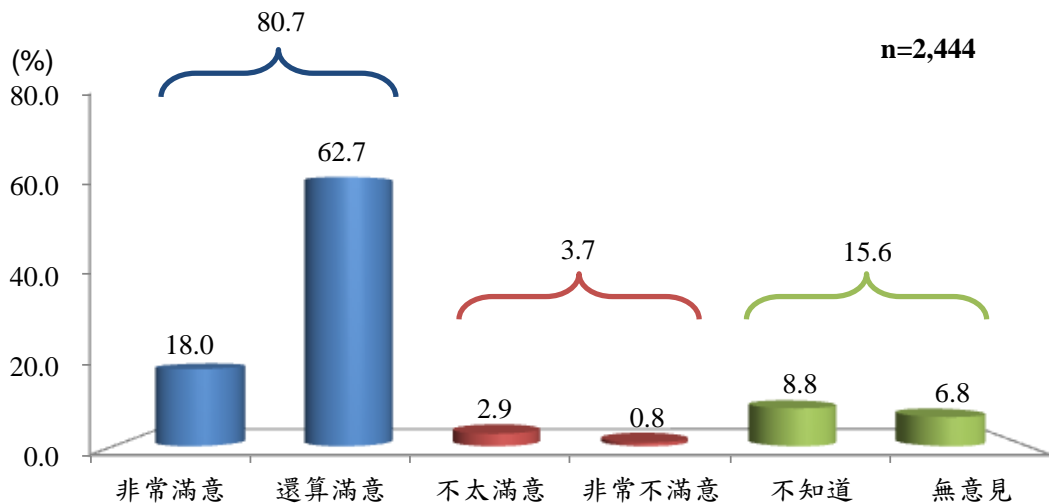


圖 3-44 設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢滿意度有顯著差異。

【請參見附表 26-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 26-2】

性別：女性(17.3%)受訪者持無評價的比例較高於男性(14.1%)。

60 歲以上(86.6%)、50-59 歲(84.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(63.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。

年齡：60 歲以上(1.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。

20-29 歲(32.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(12.4%)、50-59 歲(11.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。

小學及以下(86.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(69.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。

教育程度：大專(學)(6.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(1.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。

大專(學)(25.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(11.9%)、國中(11.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。



服務業(86.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(51.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：軍公教人員(9.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

學生(45.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(10.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金湖鎮(87.7%)、金寧鄉(85.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(75.2%)、金沙鎮(73.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(9.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(2.0%)、金寧鄉(1.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(20.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(10.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，年齡偏大(60 歲以上、40-49 歲)的族群持正面評價的比例明顯高於年齡偏小(20-29 歲、30-39 歲)的族群，由於年齡的差別，使用縣民金好康健檢的民眾，年齡偏大者可能較有使用需求，實際上較會使用，故正面評價的比例會有差距，而 20-29 歲不是本政策實施的對象，故持無評價的比例較高。【請參見附表 26-1】

### 19.土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度

有 55.7%的受訪者對土地測量及登記，雙方(金門縣政府與新北市政府)互相受理協助持正面評價(非常滿意占 5.7%、還算滿意占 50.0%)，而有 11.2%的受訪者持負面評價(不太滿意占 4.7%、非常不滿意占 6.5%)，另有 33.1%的受訪者無評價(不知道占 22.7%、無意見占 10.4%)。

表 3-51 土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	139	5.7	55.7
還算滿意	1,223	50.0	
不太滿意	115	4.7	11.2
非常不滿意	159	6.5	
不知道	554	22.7	33.1
無意見	254	10.4	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

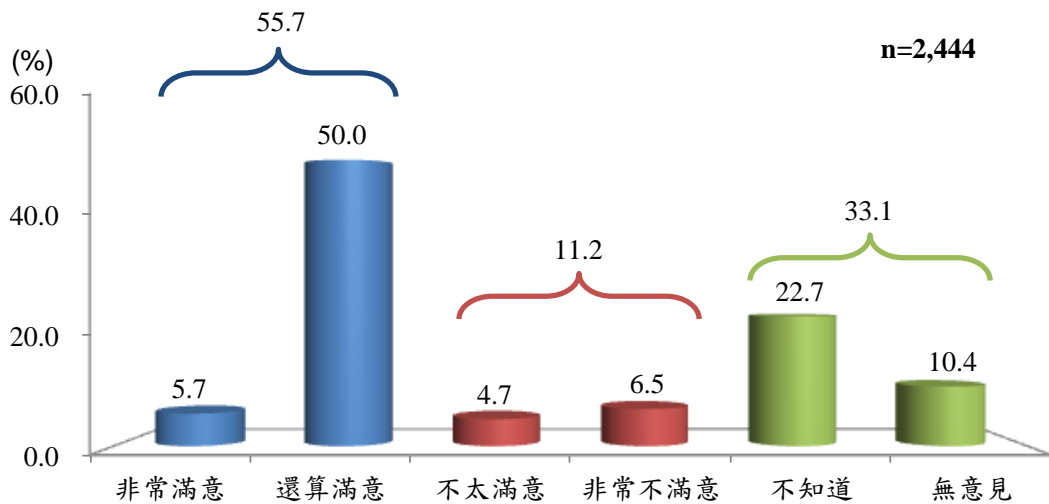


圖 3-45 土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對土地測量及登記，雙方互相受理協助滿意度有顯著差異。【請參見附表 27-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 27-2】

- 性別：男性(58.6%)受訪者持無評價的比例較高於女性(52.7%)。  
女性(35.2%)受訪者持無評價的比例較高於男性(31.1%)。
- 年齡：50-59 歲(61.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(51.5%)、20-29 歲(45.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。  
20-29 歲(46.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(29.1%)、50-59 歲(26.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：高中職(59.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(47.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。  
小學及以下(17.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(9.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。  
大專（學）(39.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(30.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

退休人員(61.9%)、服務業(54.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(39.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：服務業(15.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；製造業(6.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(52.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(26.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金湖鎮(65.4%)、金城鎮(59.8%)、金寧鄉(59.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(50.1%)、烈嶼鄉(18.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金寧鄉(18.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(7.3%)、烈嶼鄉(3.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(77.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(23.4%)、金寧鄉(21.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲、60 歲及以上的族群持無評價的比例較高，根據調查結果推論，50-59 歲年齡層由於已有一定經濟基礎且擁有屬於個人名下之不動產機率高，就相關土地測量及登記之規定等議題可能因應有所轉讓或買賣經驗，在敏感度及關注頻率相對較高，給予正面評價機會較高；相較之下，20-29 歲青年、60 歲及以上中老年族群，本身仍在學或屬於退休狀況，對於土地轉讓或買賣經驗非親身處理，給予負面評價甚至表示無評價的比例相對較高。

【請參見附表 27-1】

## 20.實價登錄查詢金門地區房價使用經驗

有近一成(10.5%)的受訪者曾有使用實價登錄查詢金門地區房價，近九成(89.5%)的民眾則是沒有使用經驗。

表 3-52 實價登錄查詢金門地區房價使用經驗

使用經驗	樣本數	百分比(%)
有	256	10.5
沒有	2,188	89.5
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

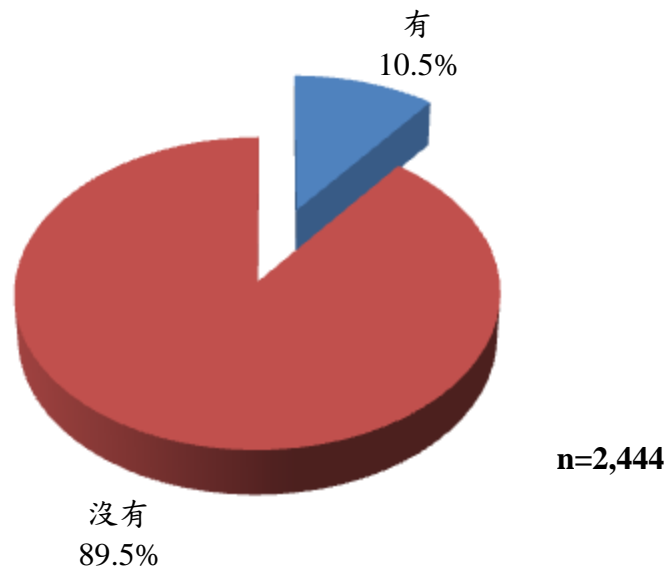


圖 3-46 實價登錄查詢金門地區房價使用經驗

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、戶籍地對實價登錄查詢金門地區房價使用經驗有顯著差異；性別、教育程度、職業無顯著差異。

【請參見附表 28-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 28-2】

年齡：  
30-39 歲(16.2%)受訪者有經驗的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(7.9%)、50-59 歲(7.6%)受訪者有經驗的比例較低於其他年齡別。  
50-59 歲(92.4%)、60 歲以上(92.1%)受訪者無經驗的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(83.8%)受訪者無經驗的比例較低於其他年齡別。

戶籍地：  
金沙鎮(16.6%)受訪者有經驗的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(7.6%)受訪者有經驗的比例較低於其他戶籍地別。  
金湖鎮(92.4%)受訪者無經驗的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(83.4%)受訪者無經驗的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，實價登錄查詢金門地區房價使用經驗以 30-39 歲比例較高，由於使用此方式仍需要使用網路，又因為 30-39 為主要購屋族群，故實價登錄查詢的比例較高；年齡偏高的 50-59 歲、60 歲以上網路使用機會低，且為非主要購屋族群，使用比例也較低。【請參見附表 28-1】



## 【實價登錄查詢金門地區房價幫助度】

進一步追問有使用實價登錄查詢金門地區房價的 256 位受訪者中，有 75.0% 的受訪者對實價登錄查詢金門地區房價認為有幫助(非常有幫助占 14.1%、還算有幫助占 60.9%)，而有 14.0% 的受訪者認為無幫助(不太有幫助占 7.4%、非常沒有幫助占 6.6%)，另有 11.0% 的受訪者無評價(不知道占 4.7%、無意見占 6.3%)。

表 3-53 實價登錄查詢金門地區房價幫助度

幫助度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常有幫助	36	14.1	75.0
還算有幫助	156	60.9	
不太有幫助	19	7.4	14.0
非常沒有幫助	17	6.6	
不知道	12	4.7	11.0
無意見	16	6.3	
<b>總計</b>	<b>256</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

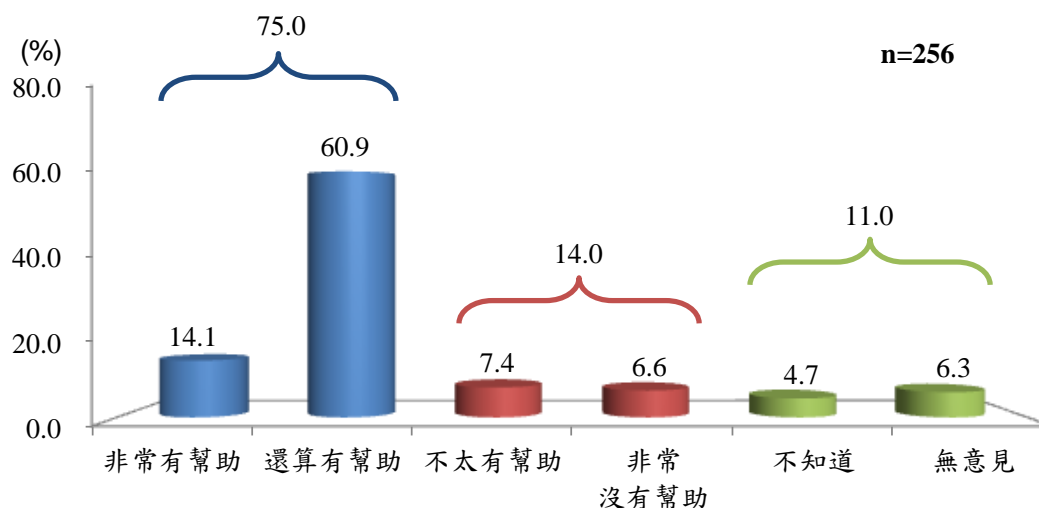


圖 3-47 實價登錄查詢金門地區房價幫助度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同戶籍地對實價登錄查詢金門地區房價幫助度有顯著差異；性別、年齡、教育程度、職業無顯著差異。【請參見附表 28.1-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 28.1-2】

戶籍地：

- 烈嶼鄉(50.0%)受訪者有幫助的比例較低於其他戶籍地別。
- 金寧鄉(24.5%)受訪者無幫助的比例較高於其他戶籍地別。
- 烈嶼鄉(50.0%)受訪者無評價的比例較高於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，金寧鄉有使用經驗的民眾，持負面評價的比例較高，表示實價登錄查詢金門地區房價在金寧鄉的發揮效果有限，或是因無交易未能查到的房價，或是民眾認為的房價與實際的落差太大等，相關單位應針對問題進行瞭解，以利改進金寧鄉的實際登錄房價。【請參見附表 28-1.1】

## 21.借閱圖書冊數滿意度

有 67.1% 的受訪者對借閱圖書冊數持正面評價(非常滿意占 8.1%、還算滿意占 59.0%)，而有 3.4% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.5%、非常不滿意占 0.9%)，另有 29.5% 的受訪者無評價(不知道占 17.9%、無意見占 11.6%)。

表 3-54 借閱圖書冊數滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	198	8.1	67.1
還算滿意	1,443	59.0	
不太滿意	60	2.5	3.4
非常不滿意	22	0.9	
不知道	438	17.9	29.5
無意見	283	11.6	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

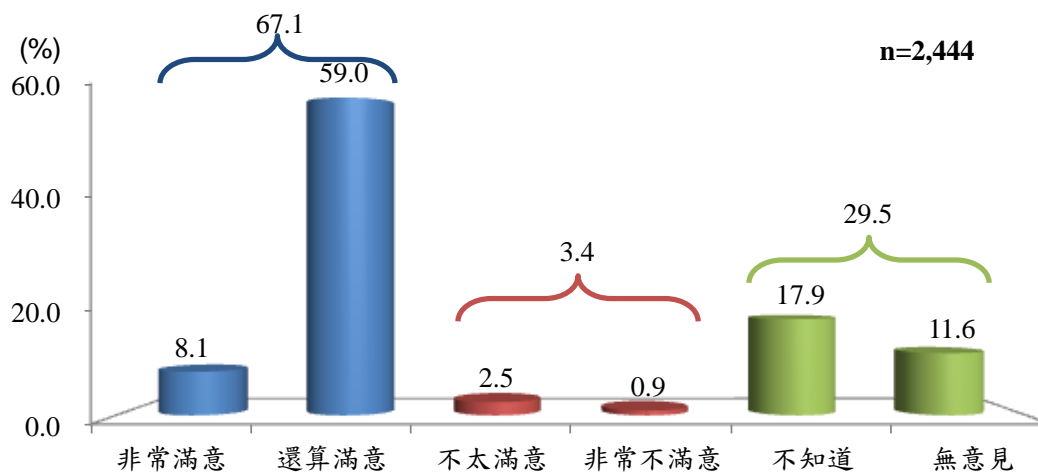


圖 3-48 借閱圖書冊數滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對借閱圖書冊數滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 29-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 29-2】

年	齡：	40-49 歲(71.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(59.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(6.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(1.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 60 歲以上(34.6%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(24.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：		高中職(69.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別。 研究所或以上(17.2%)、大專（學）(7.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(1.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職	業：	服務業(72.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；農（林、漁、牧業）(54.2%)、學生(52.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 軍公教人員(10.3%)、學生(6.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。 農（林、漁、牧業）(42.7%)、學生(41.2%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(24.7%)、軍公教人員(20.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金寧鄉(79.1%)、金湖鎮(71.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(28.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(6.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(69.0%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(26.1%)、金寧鄉(18.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，40-49歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，60歲以上的族群持無評價的比例較高，借閱圖書冊數必須要有跟圖書館接觸，才能瞭解圖書冊數的借閱限制，對於40-49歲民眾是看書的頻率較高的族群，現行可借閱冊數也能符合民眾需要，故持正面評價的比例較高，60歲以上借閱圖書冊數頻率較低，無法做出評價。

服務業較無固定的時間，故前往圖書館借書的比例較低，持無評價的比例較高；又如學生族群由於較習慣使用網路設備（如Notebook、i-pad等）觀看，借閱圖書的比例較低，表示無評價的比例較高。【請參見附表 29-1】

## 22. 館藏數量滿意度

有 62.3% 的受訪者對館藏數量持正面評價(非常滿意占 7.2%、還算滿意占 55.1%)，而有 6.6% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 5.0%、非常不滿意占 1.6%)，另有 31.1% 的受訪者無評價(不知道占 19.3%、無意見占 11.8%)。

表 3-55 館藏數量滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	176	7.2	62.3
還算滿意	1,346	55.1	
不太滿意	123	5.0	6.6
非常不滿意	40	1.6	
不知道	471	19.3	31.1
無意見	288	11.8	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

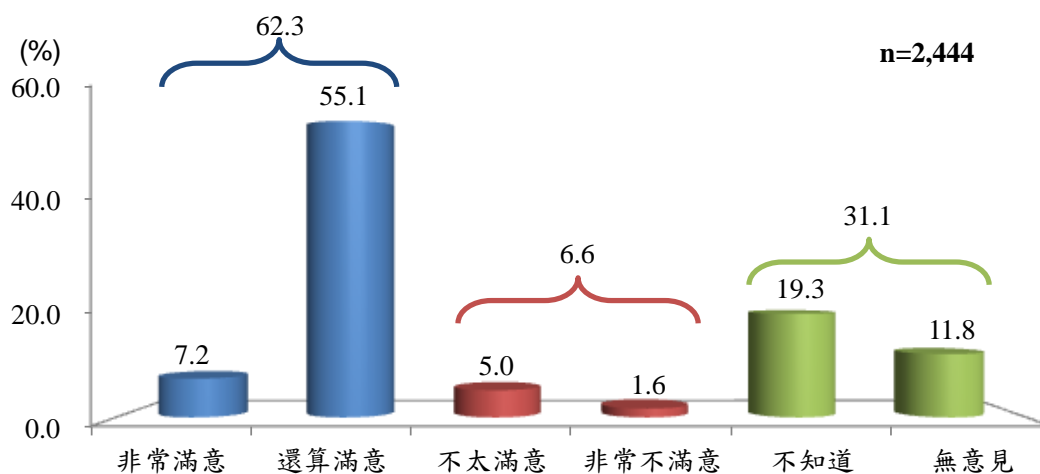


圖 3-49 館藏數量滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對借閱圖書冊數滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 30-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 30-2】

年	齡：	50-59 歲(65.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(49.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(14.0%)、40-49 歲(9.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(4.2%)、60 歲以上(2.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(36.1%)、60 歲以上(34.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(26.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
		小學及以下(65.5%)、高中職(64.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(52.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
教育程度：		研究所或以上(20.7%)、大專（學）(16.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；國中(5.3%)、小學及以下(1.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
		研究所或以上(13.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

服務業(68.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；農(林、漁、牧業)(47.6%)、學生(42.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

待業中(17.8%)、軍公教人員(15.5%)、學生(15.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(4.9%)、服務業(4.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

農(林、漁、牧業)(47.1%)、學生(41.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；服務業(26.3%)、軍公教人員(21.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

金寧鄉(77.6%)、金湖鎮(66.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(56.3%)、烈嶼鄉(27.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金沙鎮(11.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(2.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

烈嶼鄉(68.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(27.4%)、金寧鄉(19.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。



## 【原因分析】

此次調查中，50-59 歲的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲、60 歲以上的族群持無評價的比例較高，瞭解圖書館館藏數量必須要有跟圖書館接觸，才能瞭解館藏數量是否足夠，對於 50-59 歲民眾是想獲取更多種類的書籍，書籍種類有符合民眾需要，故持正面評價的比例較高；20-29 歲屬於使用網路的世代，使用網路設備（如 Notebook、i-pad 等）觀看圖書的比例較高，借閱圖書的比例較低，對館藏數量較不清楚，而 60 歲以上去圖書館借書頻率較低，故此兩年齡族群表示無評價的比例較高。

服務業較無固定的時間，故前往圖書館借書的比例較低，對館藏數量較不清楚，故持無評價的比例較高；又如學生族群由於較習慣使用網路設備（如 Notebook、i-pad 等）觀看，借閱圖書的比例較低，對館藏數量較不清楚，表示無評價的比例較高。【請參見附表 30-1】

### 23. 戶政延時服務滿意度

有 72.8% 的受訪者對戶政延時服務持正面評價(非常滿意占 17.4%、還算滿意占 55.4%)，而有 3.1% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.5%、非常不滿意占 0.6%)，另有 24.1% 的受訪者無評價(不知道占 12.9%、無意見占 11.2%)。

表 3-56 戶政延時服務滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	425	17.4	72.8
還算滿意	1,355	55.4	
不太滿意	60	2.5	3.1
非常不滿意	15	0.6	
不知道	315	12.9	24.1
無意見	274	11.2	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

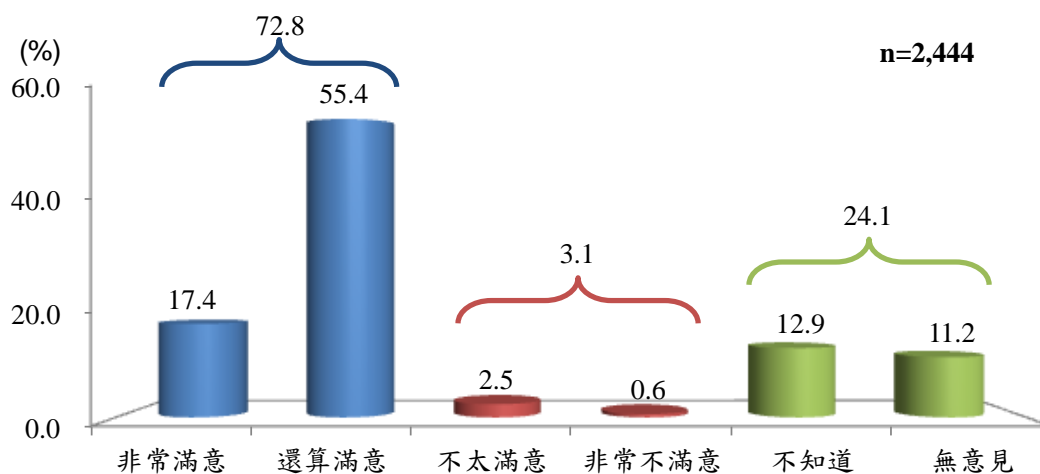


圖 3-50 戶政延時服務滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對戶政延時服務滿意度有顯著差異。【請參見附表 31-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 31-2】

性別：	男性(75.2%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(70.3%) 女性(26.6%)受訪者持無評價的比例較高於男性(21.8%)。
年齡：	60歲以上(80.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39歲(67.6%)、20-29歲(57.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 30-39歲(6.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60歲以上(1.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29歲(39.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60歲以上(17.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(82.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(61.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 大專(學)(5.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別。 大專(學)(33.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(15.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

- 學生(48.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
- 職業：軍公教人員(6.9%)、製造業(6.2%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；服務業(1.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。
- 學生(48.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；退休人員(16.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。
- 戶籍地：烈嶼鄉(78.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別。
- 戶籍地：金沙鎮(8.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.2%)、烈嶼鄉(0.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，60歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29歲的族群持無評價的比例較高。因為60歲以上的族群多數屬於金門在地民眾，親自到戶政事務所的頻率較多，對於戶政事務所提供的便民措施，對於未來辦理相關業務會支持，故持正面評價的比例較高；而20-29歲的族群多為從台灣本島到金門縣讀大學的學生，大部分是首次到戶政事務所申請移籍業務，不瞭解金門縣政府有提供戶政延時的政策，故持無評價的比例較高。【請參見附表 31-1】

## 24. 偽劣酒取締滿意度

有 69.6% 的受訪者對偽劣酒取締持正面評價(非常滿意占 9.2%、還算滿意占 60.3%)，而有 9.8% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 6.4%、非常不滿意占 3.4%)，另有 20.6% 的受訪者無評價(不知道占 10.1%、無意見占 10.5%)。

表 3-57 偽劣酒取締滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	226	9.2	69.6
還算滿意	1,474	60.3	
不太滿意	156	6.4	9.8
非常不滿意	84	3.4	
不知道	248	10.1	20.6
無意見	256	10.5	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

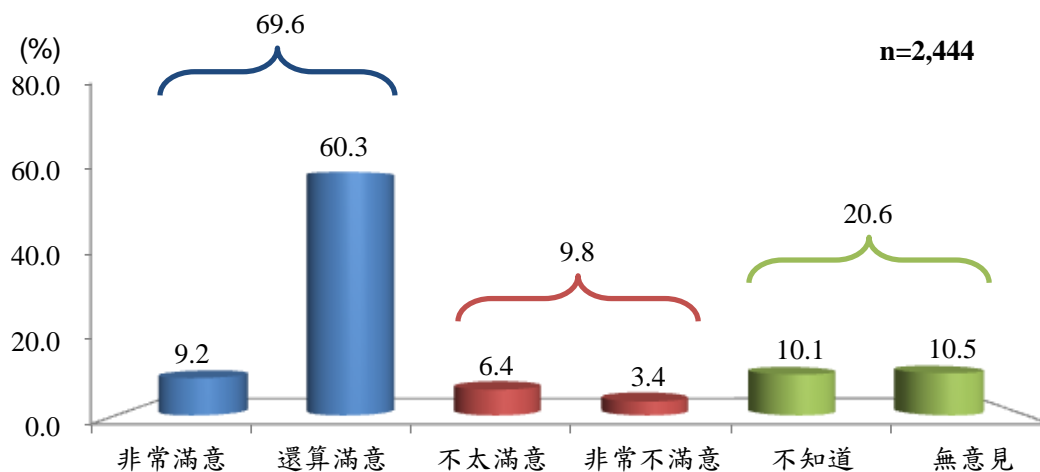


圖 3-51 偽劣酒取締滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對偽劣酒取締滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 32-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 32-2】

- 年 齡：
- 60 歲以上(80.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(63.0%)、20-29 歲(54.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 30-39 歲(18.2%)、40-49 歲(12.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(4.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 20-29 歲(32.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(15.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：
- 小學及以下(81.9%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(57.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 大專（學）(14.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(6.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 大專（學）(28.2%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(12.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

- 退休人員(76.3%)、服務業(73.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(41.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
- 職 業：軍公教人員(18.1%)、製造業(16.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；服務業(7.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。
- 學生(45.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；退休人員(13.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。
- 戶 籍 地：烈嶼鄉(78.7%)、金寧鄉(73.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(63.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。
- 金沙鎮(21.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(4.6%)、金寧鄉(3.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。
- 金沙鎮(15.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，服務業持正面評價的比例明顯高於其他族群，軍公教人員持負面評價的比例較高；由於服務業是占所有職業族群比例最高的，是大部分的消費族群，且服務業也可能是中盤商或零售商，不論是購買者或是販賣者皆不想買到偽劣酒，會希望政府多加取締，若他們發現市面上的販售偽劣酒比例降低，則持正面評價的比例較高；軍公教人員對於政府偽劣酒取締持負面評價的比例超過一成，軍公教人員對政府有較高標準，且接觸此類事件的比例較高，故認為偽劣酒取締還可以加強。【請參見附表 32-1】



## 25. 護鈔服務滿意度

有 71.8% 的受訪者對護鈔服務持正面評價(非常滿意占 13.0%、還算滿意占 58.8%)，而有 4.0% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.7%、非常不滿意占 1.3%)，另有 24.2% 的受訪者無評價(不知道占 14.2%、無意見占 9.9%)。

表 3-58 護鈔服務滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	318	13.0	71.8
還算滿意	1,438	58.8	
不太滿意	65	2.7	4.0
非常不滿意	32	1.3	
不知道	348	14.2	24.2
無意見	243	9.9	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

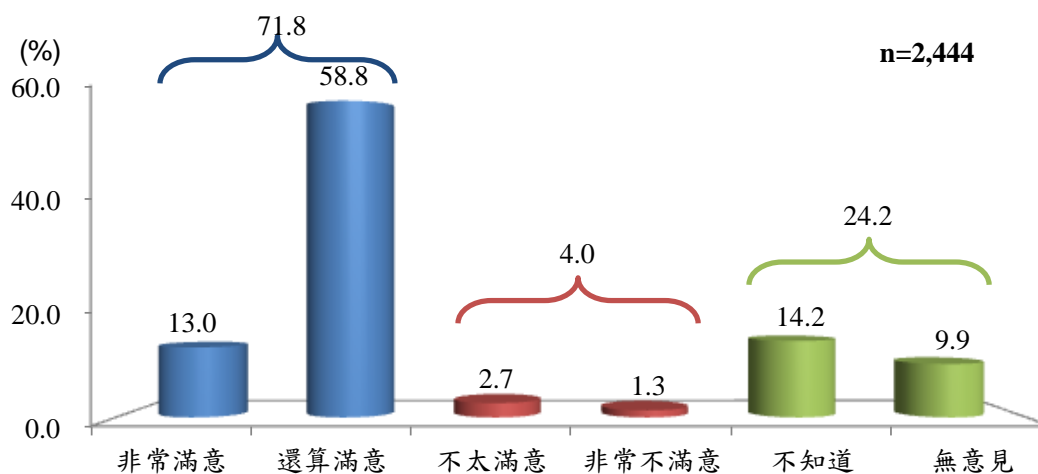


圖 3-52 護鈔服務滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對護鈔服務滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 33-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 33-2】

- 年 齡：
- 60 歲以上(80.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(65.9%)、20-29 歲(58.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 30-39 歲(8.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(1.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
  - 20-29 歲(37.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(17.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：
- 小學及以下(83.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(60.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 大專（學）(6.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(2.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
  - 大專（學）(33.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(14.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

退休人員(76.6%)、服務業(75.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(61.4%)、學生(49.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：  
製造業(9.0%)、軍公教人員(8.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(2.1%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(47.3%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(15.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：  
烈嶼鄉(81.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(65.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金沙鎮(10.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.4%)、烈嶼鄉(0.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(31.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別；烈嶼鄉(18.5%)、金沙鎮(17.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，60 歲以上的族群持正面評價的比例明顯高於其他族群，20-29 歲的族群持無評價的比例較高；60 歲以上的民眾其資產較多，多與實體銀行往來交易，需求相對較高，故持正面評價的比例較高；而 20-29 歲因使用塑膠或電子商務頻率較高，使用護鈔服務需求相對較少，故持無評價的比例較高。

烈嶼鄉的民眾由於地方較小，和警察機關之間的聯絡情形較緊密，故持正面評價的比例較高。【請參見附表 33-1】

## 26. 民眾舉家外出住居安全維護滿意度

有 72.0% 的受訪者對民眾舉家外出住居安全維護持正面評價(非常滿意占 12.8%、還算滿意占 59.2%)，而有 5.2% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 3.5%、非常不滿意占 1.7%)，另有 22.8% 的受訪者無評價(不知道占 13.2%、無意見占 9.6%)。

表 3-59 民眾舉家外出住居安全維護滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	313	12.8	72.0
還算滿意	1,446	59.2	
不太滿意	86	3.5	5.2
非常不滿意	42	1.7	
不知道	322	13.2	22.8
無意見	235	9.6	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

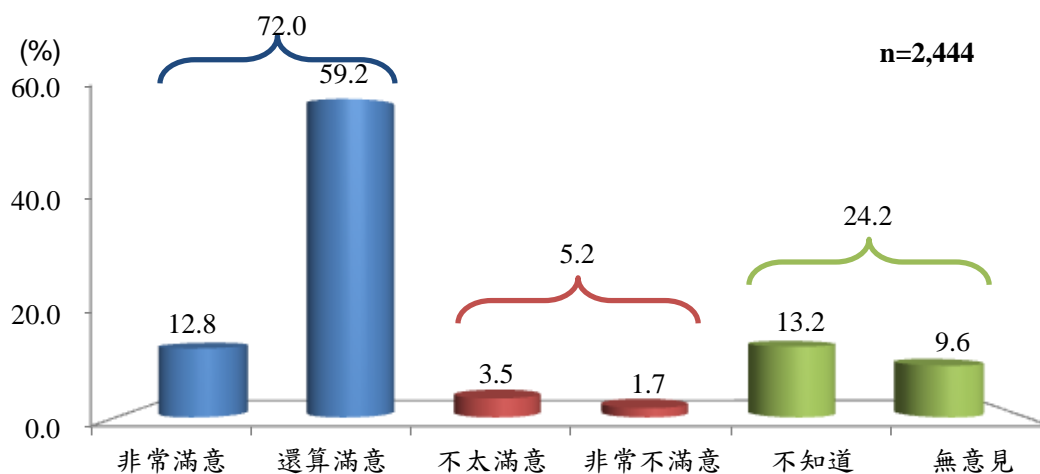


圖 3-53 民眾舉家外出住居安全維護滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對民眾舉家外出住居安全維護滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。

【請參見附表 34-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 34-2】

年	齡：	60 歲以上(80.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；20-29 歲(55.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
		30-39 歲(9.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(2.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(36.8%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；40-49 歲(18.8%)、60 歲以上(17.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：		小學及以下(85.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(59.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
		大專（學）(8.9%)、國中(7.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(1.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
		大專（學）(31.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(12.8%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

家管(77.3%)、服務業(76.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；製造業(64.1%)、學生(47.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。

職業：  
製造業(9.7%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；服務業(3.5%)受訪者持負面評價的比例較低於其他職業別。

學生(45.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；軍公教人員(16.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：  
烈嶼鄉(81.5%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(65.4%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金沙鎮(12.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(2.5%)、烈嶼鄉(0.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

金城鎮(29.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別；金沙鎮(14.5%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，烈嶼鄉的受訪者持正面評價的比例明顯高於其他戶籍別，金沙鎮的受訪者持負面評價的比例明顯高於其他戶籍別。由於地域大小的關係，烈嶼鄉地區範圍較小，烈嶼鄉警民關係密切，警察在該地區擁有較高的社經地位，故持正面評價的比例較高；而金沙鎮地區範圍較大，警民關係較不密切，且民眾對警察存有刻板印象，故給予負面評價的比例相對較高。【請參見附表 34-1】



## 27. 相關縣政議題資訊的主要來源管道

相關縣政議題資訊的主要來源管道以「電視」比例最高(47.3%)，其次為「報紙」(43.5%)，再者為「親友」(31.6%)。

表 3-60 相關縣政議題資訊的主要來源管道

來源管道	回答次數	百分比(%)
電視	1,157	47.3
報紙	1,062	43.5
親友	772	31.6
村里鄰長	513	21.0
網路	421	17.2
廣播	184	7.5
其他	13	0.5
<b>總計</b>	<b>4,122</b>	<b>168.7</b>

註 1：此題為複選題，Base=2,444，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

註 2：其他包括不知道(12 位)、DM(1 位)。

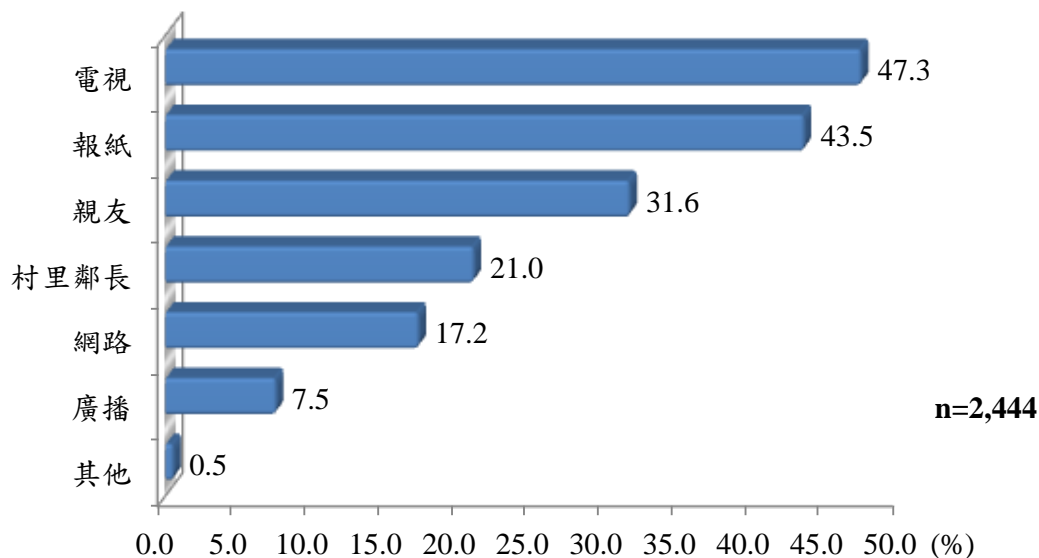


圖 3-54 相關縣政議題資訊的主要來源管道

## 【原因分析】

此次調查中，民眾相關縣政議題資訊的主要來源管道的前三個項目中，「電視」中比例較高的受訪者特徵為年齡在 40-49 歲及 60 歲以上，教育程度為小學以下及研究所或以上及設籍於金寧鄉為主，對於 60 歲以上族群，電視是最主要的收訊管道，利用公用頻道宣傳，可將政策效益發揮至最大。

第二來源管道為「報紙」，集中於男性、20-29 歲及 30-39 歲、大專（學）及金沙鎮，表示男性看報紙蒐集資訊的比例較高，年輕族群從報紙獲得訊息，金沙鎮看報紙的比例高於其他戶籍地。

第三來源管道為「村里鄰長」，集中於 60 歲以上、小學及以下/國中及金城鎮，60 歲以上主要會跟村里鄰長接觸的機會較大，。

【請參見附表 34-1】

### (三) 縣府團隊施政表現

#### 1. 洽公經驗

有近三成一(30.6%)的受訪者曾有洽公經驗，六成九(69.4%)的民眾則是沒有經驗。

表 3-61 洽公經驗

洽公經驗	樣本數	百分比(%)
有	748	30.6
沒有	1,696	69.4
總計	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。



圖 3-55 洽公經驗

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對洽公經驗有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 36-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 36-2】

年 齡：	20-29 歲(24.9%)受訪者有經驗的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(75.1%)無經驗的比例較高於其他年齡地別。
教育程度：	國中(36.8%)受訪者有經驗的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(24.7%)受訪者有經驗的比例較低於其他教育程度別。 小學及以下(75.3%)受訪者無經驗的比例較高於其他教育程度別；國中(63.2%)受訪者無經驗的比例較低於其他教育程度別。
職 業：	軍公教人員(45.7%)受訪者有經驗的比例較高於其他職業別；農(林、漁、牧業)(26.2%)、家管(22.5%)受訪者有經驗的比例較低於其他職業別。 家管(77.5%)、農(林、漁、牧業)(73.8%)受訪者無經驗的比例較高於其他職業別；軍公教人員(54.3%)受訪者無經驗的比例較低於其他職業別。
戶 籍 地：	烈嶼鄉(74.1%)、金城鎮(35.3%)受訪者有經驗的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(23.0%)、金寧鄉(22.4%)、金湖鎮(21.3%)受訪者有經驗的比例較低於其他戶籍地別。 金湖鎮(78.7%)、金寧鄉(77.6%)、金沙鎮(77.0%)受訪者無經驗的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(64.7%)、烈嶼鄉(25.9%)受訪者無經驗的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，30-39 歲及 50 以上民眾洽公經驗較多，至金門縣政府辦理業務的比例較高；20-29 歲的洽公經驗較少，至金門縣政府辦理業務的比例較低，此族群較無有洽公經驗。

軍公教人員由於與政府機關洽辦業務的機會較多，有洽公經驗的比例超過四成五，家管、農（林、漁、牧業）等洽辦業務的機會較少，故無洽公經驗的比例較高。【請參見附表 36-1】

## 2. 施政表現較好的機關

施政表現較好的機關以「金城鎮戶政事務所」比例最高(17.1%)，其次為「文化局」(16.1%)，再者為「大同之家」(13.7%)。

表 3-62 施政表現較好的機關

機關	回答次數	百分比(%)
金城鎮戶政事務所	418	17.1
文化局	394	16.1
大同之家	335	13.7
金湖鎮戶政事務所	255	10.4
地政局	222	9.1
社會處	208	8.5
環境保護局	193	7.9
消防局	188	7.7
金寧鄉戶政事務所	166	6.8
體育場	145	5.9
公共車船管理處	141	5.8
衛生局	131	5.4
觀光處	128	5.2
動植物防疫所	125	5.1
金沙鎮戶政事務所	110	4.5
農業試驗所	104	4.3
自來水廠	103	4.2
養護工程所	99	4.1
建設處	97	4.0
林務所	89	3.6
烈嶼鄉戶政事務所	85	3.5
畜產試驗所	72	2.9
稅務局(稅捐稽徵處)	69	2.8
警察局	65	2.7
教育處	61	2.5
民政處	59	2.4
採購招標所(物資處)	41	1.7
財政處	36	1.5

表 3-62 施政表現較好的機關(續 1)

機關	回答次數	百分比(%)
水產試驗所	36	1.5
港務處	36	1.5
政風處	32	1.3
殯葬管理所	32	1.3
工務處	26	1.1
人事處	23	0.9
行政處	21	0.9
主計處	7	0.3
都沒有	564	23.1
<b>總計</b>	<b>4,916</b>	<b>201.3</b>

註：此題為複選題，Base=2,444，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

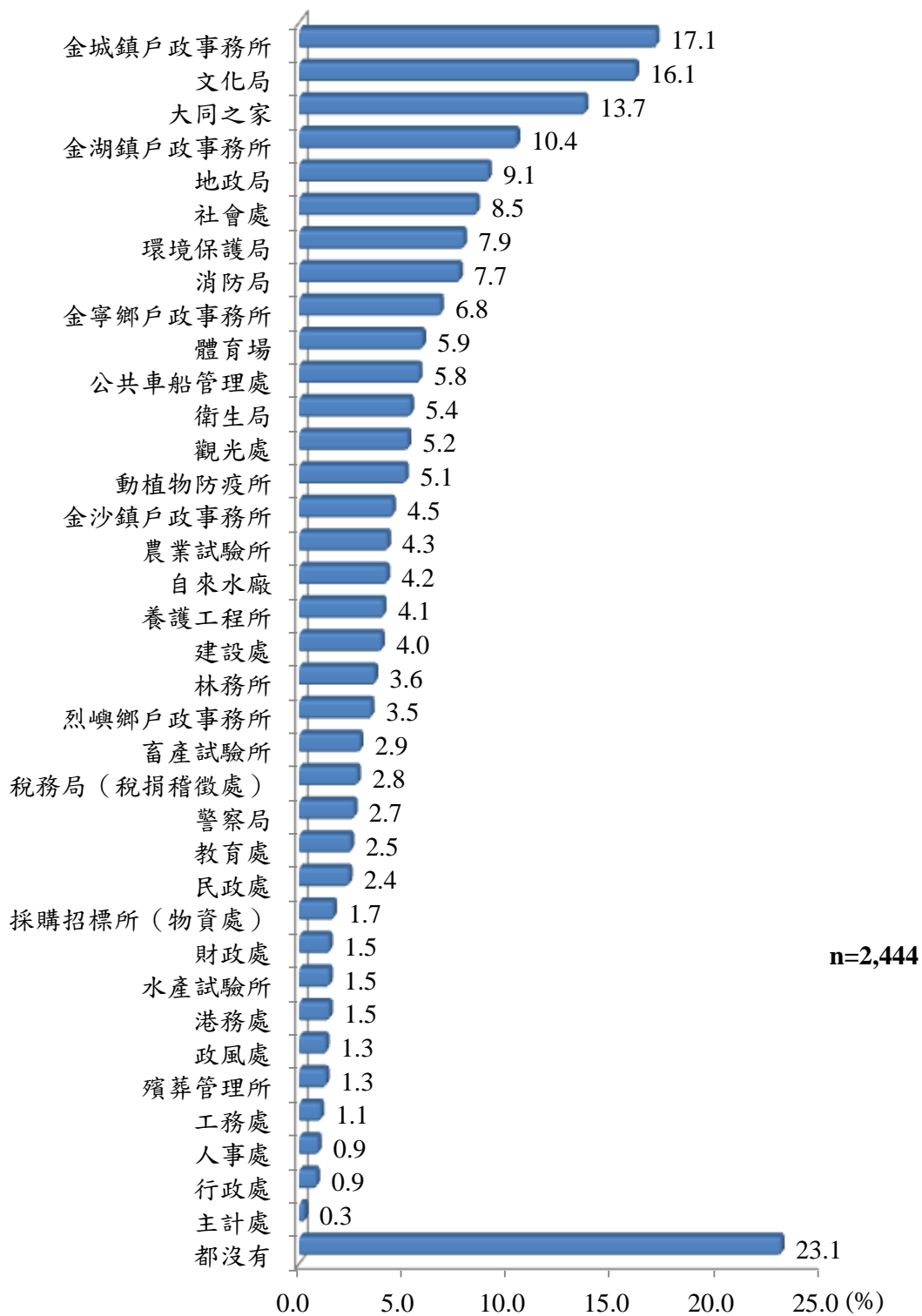


圖 3-56 施政表現較好的機關



## 【原因分析】

此次調查中，施政表現較好機關的前三個單位中，「金城鎮戶政事務所」中受訪者特徵為女性、年齡在 40-49 歲及 60 歲以上，教育程度為小學及以下及設籍於金城鎮為主，由於調查樣本數以金城鎮的比例最高，設籍於金城鎮的居民接觸機會最多的為戶政事務所，故給予較高的評價。

第二施政表現較好機關為「文化局」，比例較高的受訪者特徵為男性、年齡在 20-29 歲，教育程度為研究所或以上及設籍於金城鎮為主，教育程度越高，對於文化活動會較為關注，表示金門縣政府辦的各類活動是受到肯定的。

第三施政表現較好機關為「大同之家」，比例較高的受訪者特徵為男性、年齡在 60 歲以上，教育程度為小學及以下及設籍於金寧鄉為主，表示年齡越高的受訪者，對於大同之家的協助年老族群方面，有給予良好的幫助，故持正面評價的比例較高。【請參見附表 37-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，施政表現較好的機關上升比例較多的以「金城鎮戶政事務所」(14.9%)最高，其次為「文化局」(11.0%)，再者為「大同之家」(8.6%)；下降比例較多的以「教育處」(-1.2%)最高。

差異比例較大的原因為此次是採封閉式選項填答，去年採開放式填答，今年民眾回答的意願上升，故造成兩年度差距。

表 3-63 施政表現較好的機關-兩年度比較分析

機關	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
金城鎮戶政事務所	26	2.2	418	17.1	14.9
文化局	61	5.1	394	16.1	11.0
大同之家	61	5.1	335	13.7	8.6
金湖鎮戶政事務所	40	3.3	255	10.4	7.1
地政局	85	7.1	222	9.1	2.0
社會處	83	6.9	208	8.5	1.6
環境保護局	25	2.1	193	7.9	5.8
消防局	34	2.8	188	7.7	4.9
金寧鄉戶政事務所	23	1.9	166	6.8	4.9
體育場	12	1.0	145	5.9	4.9
公共車船管理處	61	5.1	141	5.8	0.7
衛生局	29	2.4	131	5.4	3.0
觀光處	31	2.6	128	5.2	2.6
動植物防疫所	5	0.4	125	5.1	4.7
金沙鎮戶政事務所	11	0.9	110	4.5	3.6
農業試驗所	14	1.2	104	4.3	3.1
自來水廠	9	0.8	103	4.2	3.5
養護工程所	7	0.6	99	4.1	3.5
建設處	8	0.7	97	4.0	3.3
林務所	23	1.9	89	3.6	1.7

表 3-63 施政表現較好的機關-兩年度比較分析(續 1)

機關	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
烈嶼鄉戶政事務所	10	0.8	85	3.5	2.7
畜產試驗所	15	1.3	72	2.9	1.7
稅務局(稅捐稽徵處)	10	0.8	69	2.8	2.0
警察局	17	1.4	65	2.7	1.3
教育處	44	3.7	61	2.5	-1.2
民政處	21	1.8	59	2.4	0.7
採購招標所(物資處)	4	0.3	41	1.7	1.4
財政處	3	0.3	36	1.5	1.3
水產試驗所	3	0.3	36	1.5	1.3
港務處	10	0.8	36	1.5	0.7
政風處	1	0.1	32	1.3	1.2
殯葬管理所	8	0.7	32	1.3	0.6
工務處	11	0.9	26	1.1	0.2
人事處	5	0.4	23	0.9	0.5
行政處	2	0.2	21	0.9	0.7
主計處	3	0.3	7	0.3	0.1
都沒有	623	51.9	564	23.1	-28.8
<b>總計</b>	<b>1,438</b>	<b>119.8</b>	<b>4,916</b>	<b>201.3</b>	<b>-</b>

註：此題為複選題，102 年 Base=2,444，101 年 Base=1,200，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

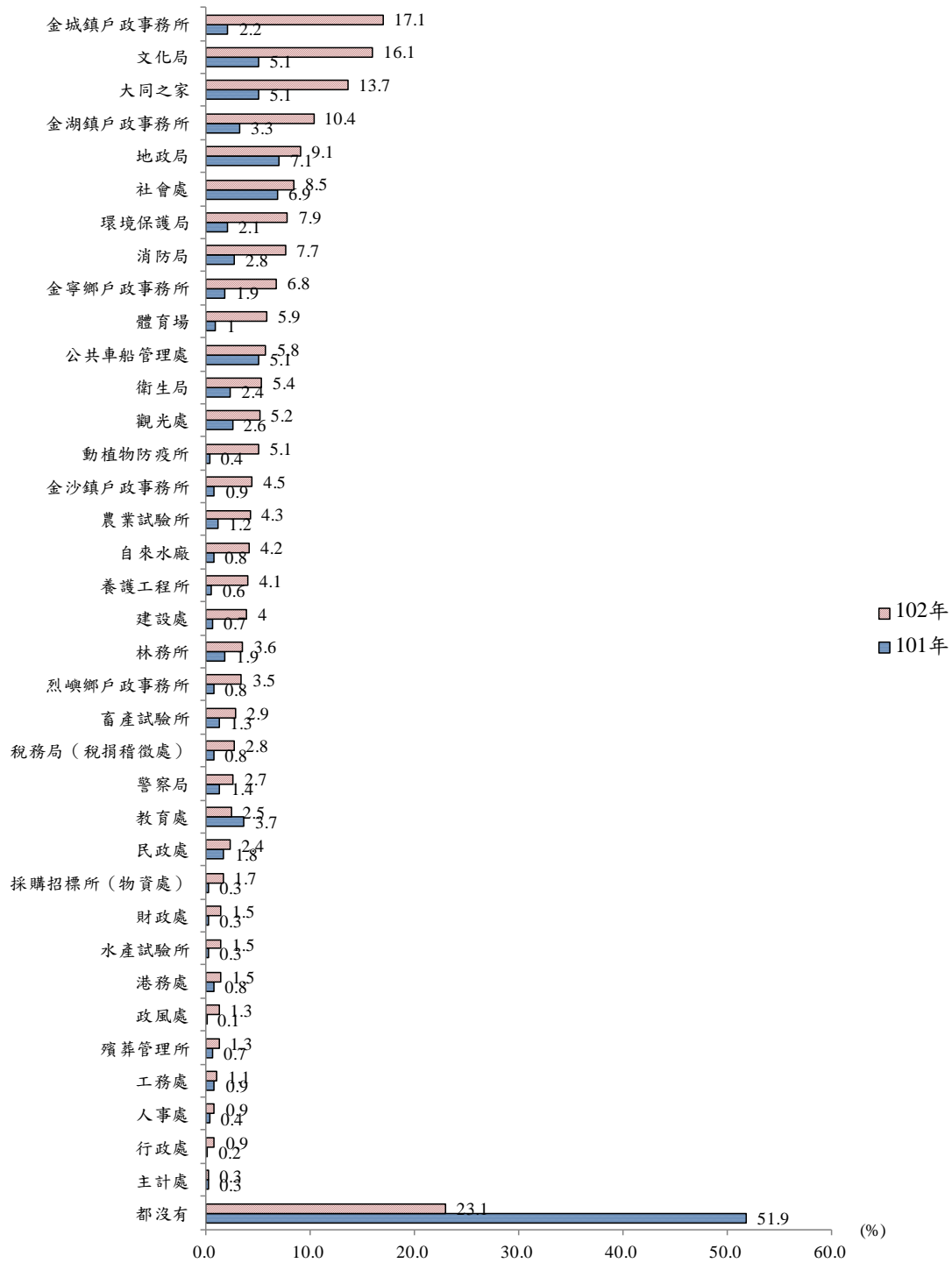


圖 3-57 施政表現較好的機關-兩年度比較分析

### 3. 施政表現較差的機關

施政表現較差的機關以「公共車船管理處」比例最高(15.7%)，其次為「自來水廠」(15.1%)，再者為「稅務局（稅捐稽徵處）」(9.2%)。

表 3-64 施政表現較差的機關

機關	回答次數	百分比(%)
公共車船管理處	383	15.7
自來水廠	369	15.1
稅務局（稅捐稽徵處）	226	9.2
建設處	220	9.0
港務處	183	7.5
警察局	98	4.0
政風處	92	3.8
動植物防疫所	89	3.6
環境保護局	70	2.9
民政處	67	2.7
觀光處	61	2.5
體育場	51	2.1
採購招標所（物資處）	47	1.9
衛生局	41	1.7
社會處	40	1.6
文化局	39	1.6
養護工程所	38	1.6
金城鎮戶政事務所	37	1.5
農業試驗所	36	1.5
人事處	33	1.4
地政局	32	1.3
消防局	31	1.3
工務處	28	1.1
金湖鎮戶政事務所	28	1.1
大同之家	27	1.1
金沙鎮戶政事務所	27	1.1

表 3-64 施政表現較差的機關(續 1)

機關	回答次數	百分比(%)
財政處	24	1.0
畜產試驗所	23	0.9
殯葬管理所	23	0.9
教育處	22	0.9
金寧鄉戶政事務所	21	0.9
行政處	20	0.8
林務所	17	0.7
主計處	16	0.7
水產試驗所	12	0.5
烈嶼鄉戶政事務所	8	0.3
都沒有	1,217	49.8
<b>總計</b>	<b>3,796</b>	<b>155.3</b>

註：此題為複選題，Base=2,444，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

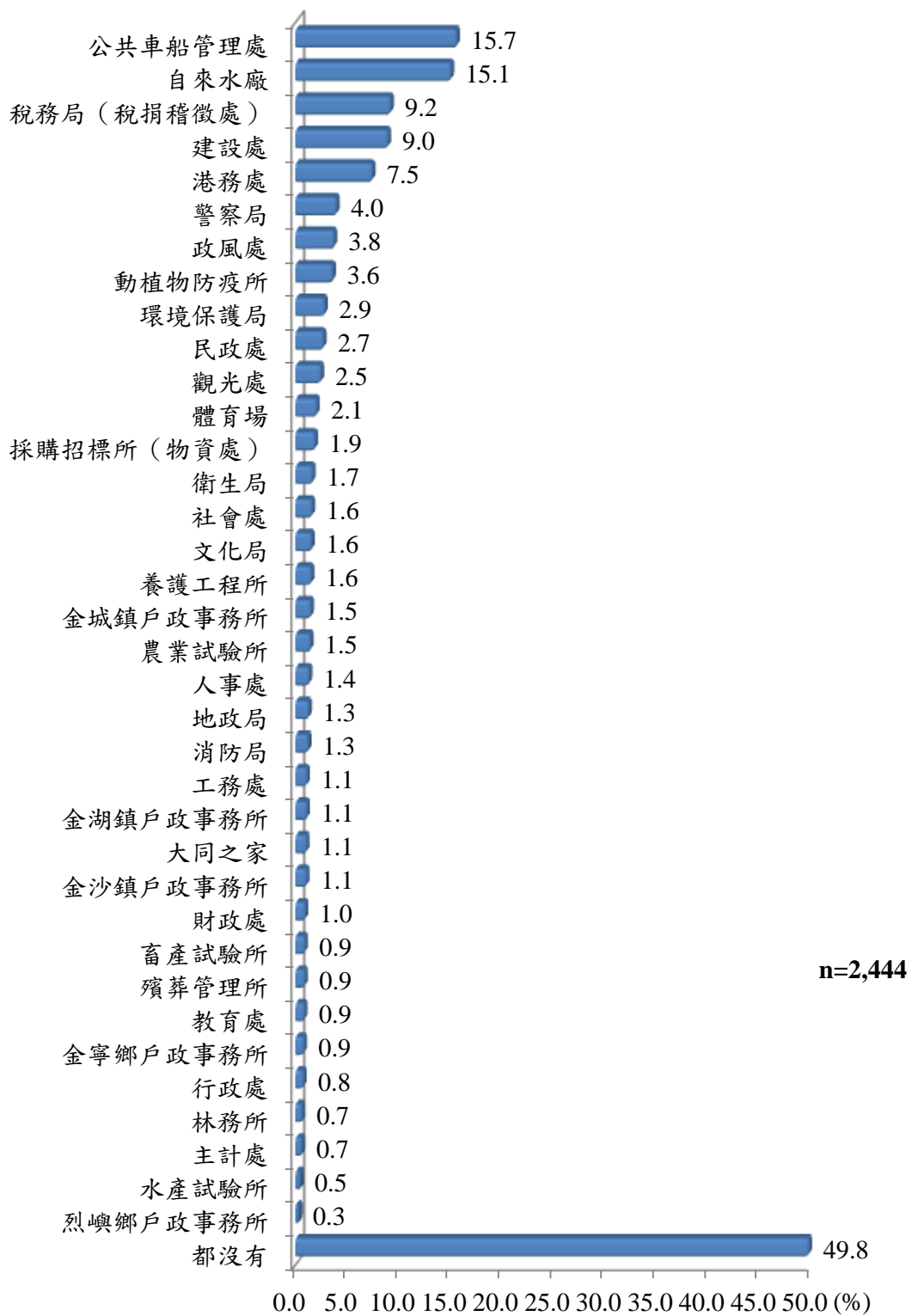


圖 3-58 施政表現較差的機關

## 【原因分析】

此次調查中，施政表現較差機關的前三個單位中，「公共車船管理處」中比例較高的受訪者特徵為女性、年齡在 60 歲以上，教育程度為小學及以下及設籍於金寧鄉為主，由於 60 歲以上民眾，其使用公共汽車的頻率較高，是最有印象的機關，故希望公共車船管理處在公車品質能夠更好，對於其施政表現期望較高。

第二施政表現較差機關為「自來水廠」，比例較高的受訪者特徵為女性、年齡在 60 歲以上，教育程度為小學及以下及設籍於金湖鎮為主，由於 60 歲以上民眾，可能居住在金門縣的時間較長，長期對於自來水質感受較多，故希望水質能夠更好，對於自來水廠的施政表現期望較高。

第三施政表現較差機關為「稅務局（稅捐稽徵處）」，比例較高的受訪者特徵為男性、年齡在 60 歲以上，教育程度為小學及以下及設籍於金寧鄉為主，由於 60 歲以上民眾，其使用稅務局（稅捐稽徵處）（如繳稅）的頻率較高，對於其施政表現期望較高。【請參見附表 38-1】

以上可以發現，表示施政評價較差的皆是年齡在 60 歲以上，這類族群表達意見的比例較高。



## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，施政表現較差的機關上升比例較多的以「公共車船管理處」(12.5%)最高，其次為「自來水廠」(12.0%)，再者為「稅務局(稅捐稽徵處)」(8.3%)；下降比例較多的以「觀光處」(-2.0%)最高。

差異比例較大的原因為此次是採封閉式選項填答，去年採開放式填答，今年民眾回答的意願上升，故造成兩年度差距。

表 3-65 施政表現較差的機關-兩年度比較分析

機關	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
公共車船管理處	38	3.2	383	15.7	12.5
自來水廠	37	3.1	369	15.1	12.0
稅務局(稅捐稽徵處)	11	0.9	226	9.2	8.3
建設處	26	2.2	220	9.0	6.8
港務處	10	0.8	183	7.5	6.7
警察局	9	0.8	98	4.0	3.3
政風處	7	0.6	92	3.8	3.2
動植物防疫所	3	0.3	89	3.6	3.4
環境保護局	24	2.0	70	2.9	0.9
民政處	24	2.0	67	2.7	0.7
觀光處	54	4.5	61	2.5	-2.0
體育場	13	1.1	51	2.1	1.0
採購招標所(物資處)	6	0.5	47	1.9	1.4
衛生局	16	1.3	41	1.7	0.4
社會處	10	0.8	40	1.6	0.8
文化局	5	0.4	39	1.6	1.2
養護工程所	30	2.5	38	1.6	-0.9
金城鎮戶政事務所	5	0.4	37	1.5	1.1
農業試驗所	2	0.2	36	1.5	1.3
人事處	7	0.6	33	1.4	0.8

表 3-65 施政表現較差的機關-兩年度比較分析(續 1)

機關	101 年度		102 年度		差距 百分比 (%)
	回答次數	百分比 (%)	回答次數	百分比 (%)	
地政局	22	1.8	32	1.3	-0.5
消防局	3	0.3	31	1.3	1.1
工務處	17	1.4	28	1.1	-0.3
金湖鎮戶政事務所	2	0.2	28	1.1	0.9
大同之家	1	0.1	27	1.1	1.0
金沙鎮戶政事務所	5	0.4	27	1.1	0.7
財政處	2	0.2	24	1.0	0.8
畜產試驗所	3	0.3	23	0.9	0.7
殯葬管理所	2	0.2	23	0.9	0.7
教育處	14	1.2	22	0.9	-0.3
金寧鄉戶政事務所	1	0.1	21	0.9	0.8
行政處	2	0.2	20	0.8	0.6
林務所	8	0.7	17	0.7	0.0
主計處	2	0.2	16	0.7	0.5
水產試驗所	5	0.4	12	0.5	0.1
烈嶼鄉戶政事務所	2	0.2	8	0.3	0.1
都沒有	912	76.0	1,217	49.8	-26.2
<b>總計</b>	<b>1,397</b>	<b>111.7</b>	<b>3,796</b>	<b>155.3</b>	<b>-</b>

註：此題為複選題，102 年 Base=2,444，101 年 Base=1,200，回答次數/Base，故總計不為 100.0%。

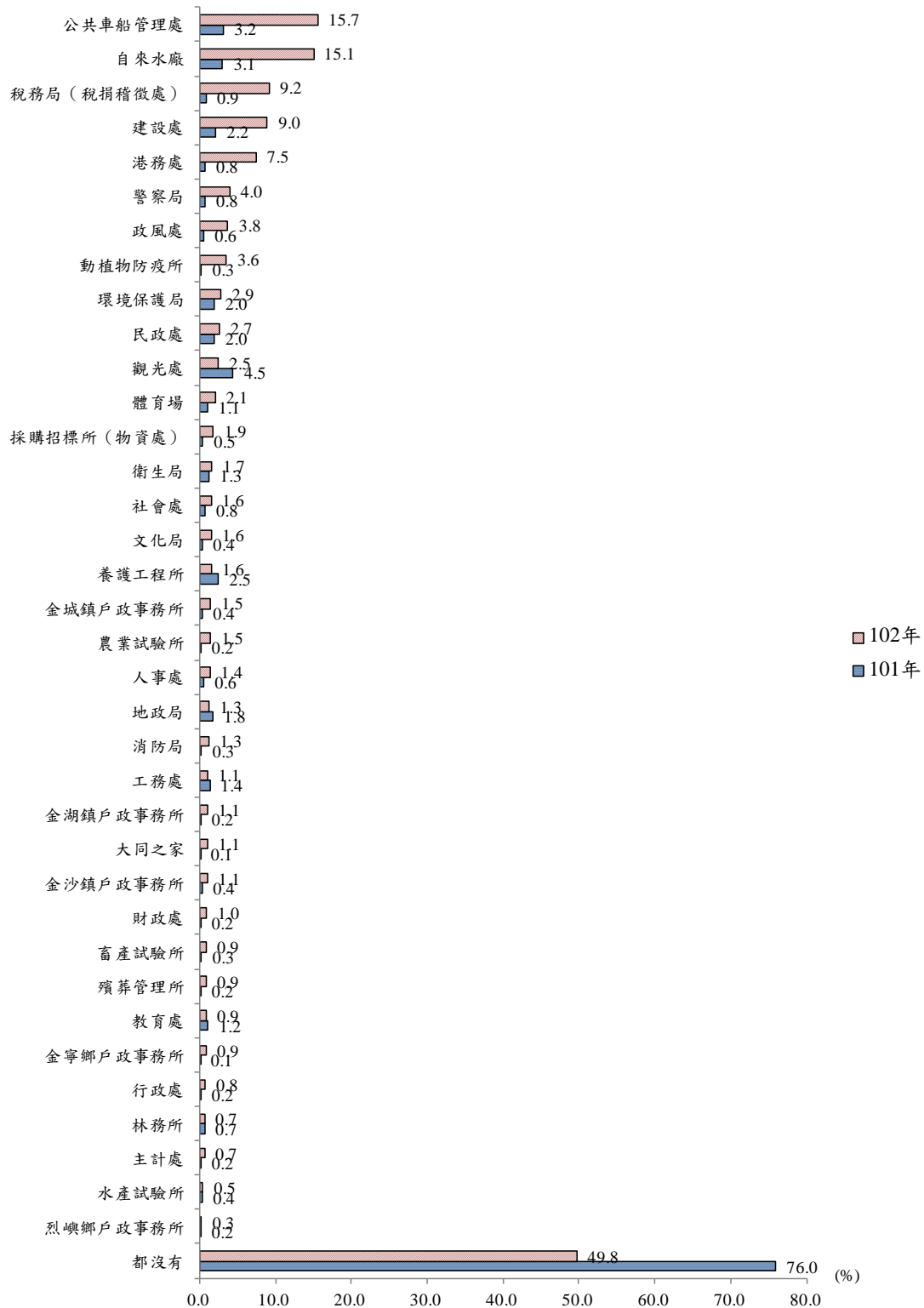


圖 3-59 施政表現較差的機關-兩年度比較分析

#### 4. 施政表現滿意度

有 79.5% 的受訪者對施政表現持正面評價(非常滿意占 3.4%、還算滿意占 76.1%)，而有 2.9% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 2.0%、非常不滿意占 0.9%)，另有 17.6% 的受訪者無評價(不知道占 8.1%、無意見占 9.5%)。

表 3-66 施政表現滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	82	3.4	79.5
還算滿意	1,860	76.1	
不太滿意	50	2.0	2.9
非常不滿意	21	0.9	
不知道	199	8.1	17.6
無意見	232	9.5	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

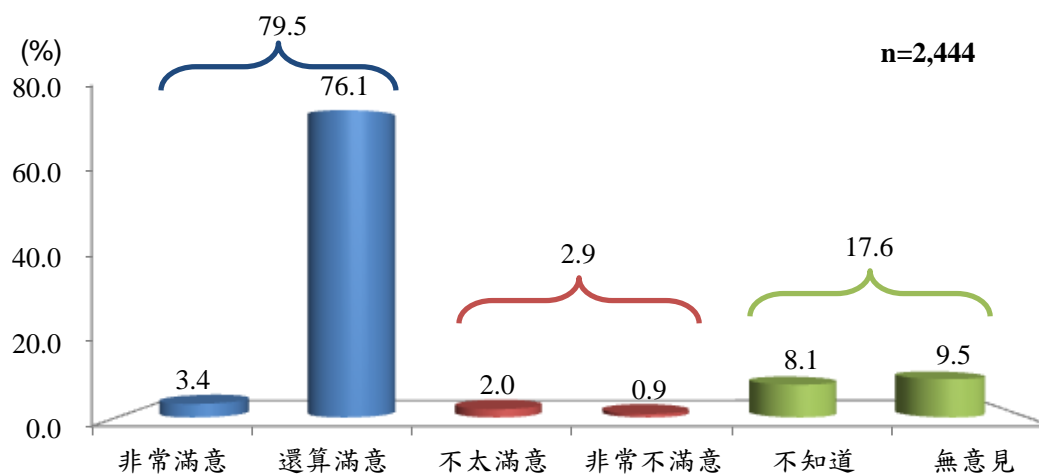


圖 3-60 施政表現滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對施政表現滿意度有顯著差異。【請參見附表 39-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 39-2】

- 性別：男性(82.0%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(76.8%)。  
女性(19.9%)受訪者持無評價的比例較高於男性(15.5%)。
- 年齡：60 歲以上(86.4%)、40-49 歲(84.1%)、50-59 歲(84.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(71.7%)、20-29 歲(58.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。  
20-29 歲(5.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(1.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。  
20-29 歲(36.1%)、30-39 歲(24.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(13.6%)、40-49 歲(13.1%)、60 歲以上(12.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
- 教育程度：小學及以下(84.9%)、國中(83.4%)、高中職(81.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(64.1%)、研究所或以上(58.6%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。  
研究所或以上(17.2%)、大專(學)(5.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別。  
大專(學)(30.4%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；高中職(15.8%)、小學及以下(13.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。

職	業：	<p>家管(85.0%)、服務業(84.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(66.7%)、學生(53.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。</p>
		<p>學生(5.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。</p>
		<p>學生(40.7%)、待業中(31.1%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；家管(12.9%)、服務業(12.3%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。</p>
戶	籍地：	<p>金寧鄉(88.5%)、金湖鎮(85.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；烈嶼鄉(72.2%)、金沙鎮(69.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>
		<p>烈嶼鄉(5.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金寧鄉(1.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>
		<p>金沙鎮(27.4%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別；金湖鎮(12.6%)、金寧鄉(9.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。</p>

### 【原因分析】

此次調查中，40歲及以上(包含40-49歲、50-59歲、60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於未滿40歲(包含20-29歲、30-39歲)，施政表現與參與公共事務的經驗與次數相關，年齡較輕的受訪者洽公經驗較少，故持無評價的比例較高，正面評價較低。【請參見附表39-1】

## 【不滿意原因】

有 71 位受訪者對施政表現持負面評價，進一步追問其原因，以「公務人員服務態度不佳」人數最多(24 位)，其次為「公務人員服務效率不好」、「服務品質有待加強」及「政府施政效果不彰」(6 位)，再者為「公務單位無法有效解決民眾問題」(5 位)。

表 3-67 施政表現負面評價原因

事項	樣本數
公務人員服務態度不佳	24
公務人員服務效率不好	6
服務品質有待加強	6
政府施政效果不彰	6
公務單位無法有效解決民眾問題	5
公車司機服務差	3
公務人員上班時做私事，不夠敬業	3
政府不夠關注民眾權益	3
交通品質需改善	2
官僚體系太重	2
醫院品質有待加強	2
自來水的品質差	1
政府缺乏具體施政作為	1
政府單位常互推責任	1
洽公時有被插隊的不好經驗	1
進行投訴後，回應慢效果也不好	1
鄉村服務少	1
路燈品質有待改善	1
警察局服務差	1
<b>總計</b>	<b>70</b>

註：有 1 位受訪者回答「監理所服務差」，非屬金門縣政府暨所屬機關所轄業務範圍，故以註解呈現。

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，施政表現滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(79.5%)較高於 101 年度(65.2%)，101 年度持負面評價的比例(29.3%)較高於 102 年度(2.9%)，102 年度無評價的比例(17.6%)較高於 101 年度(5.5%)。

表 3-68 施政表現滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	6.1	65.2	3.4	79.5		14.3
還算滿意		59.1		76.1			
不太滿意	負面評價	27.3	29.3	2.0	2.9		-26.4
非常不滿意		2.0		0.9			
不知道	無評價	5.5	5.5	8.1	17.6	-	12.1
無意見				9.5			
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

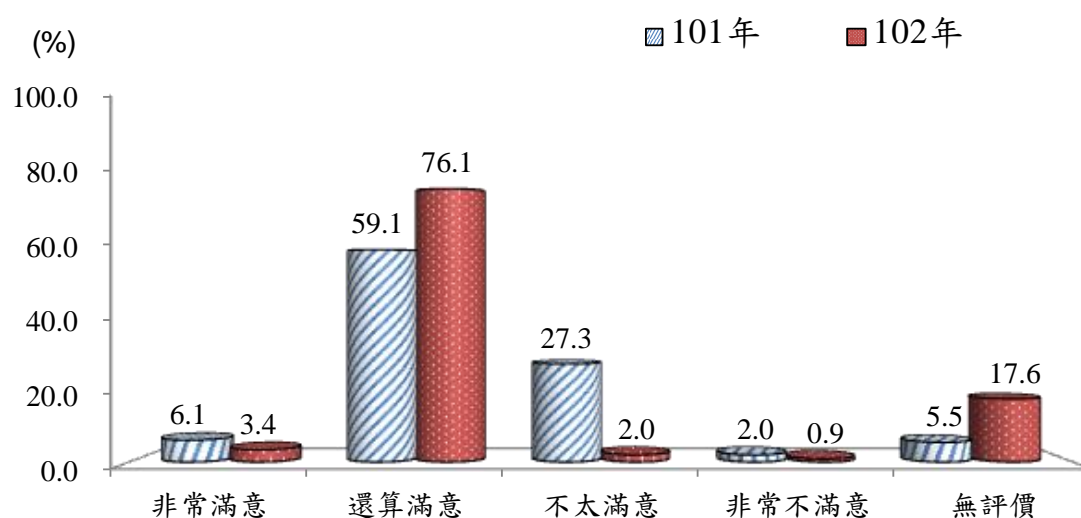


圖 3-61 施政表現滿意度-兩年度比較分析



#### (四) 民眾對未來的預期

##### 1. 縣府團隊支持度

有 87.9% 的受訪者對縣府團隊持正面評價(非常支持占 5.9%、還算支持占 82.0%)，而有 12.1% 的受訪者持負面評價(不太支持占 9.3%、非常不支持占 2.8%)。

表 3-69 縣府團隊支持度

支持度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常支持	145	5.9	87.9
還算支持	2,003	82.0	
不太支持	227	9.3	12.1
非常不支持	69	2.8	
總計	2,444	100.0	100.0

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

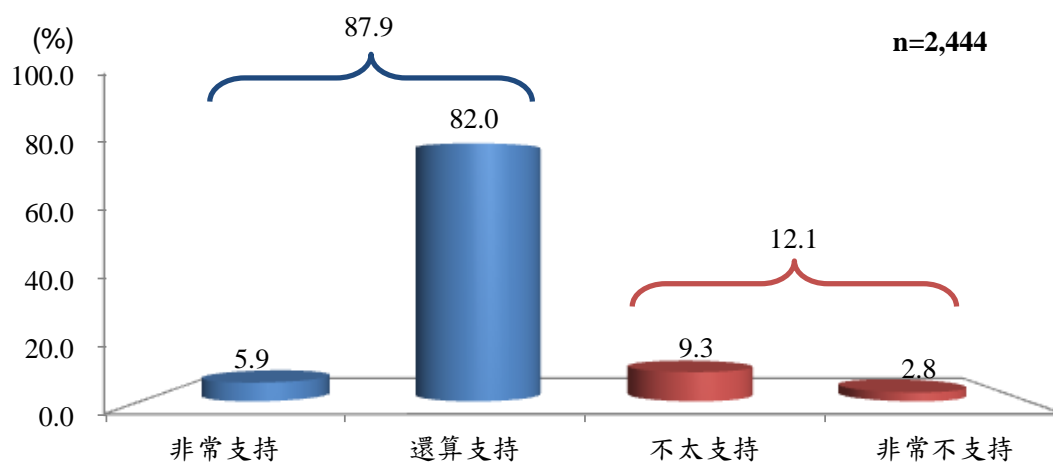


圖 3-62 縣府團隊支持度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對李沃士縣長所領導的縣府團隊支持度有顯著差異；性別無顯著差異。

【請參見附表 40-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 40-2】

年 齡：	60 歲以上(95.3%)、50-59 歲(90.6%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(80.9%)、20-29 歲(76.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29 歲(24.0%)、30-39 歲(19.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(9.4%)、60 歲以上(4.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(95.3%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(80.0%)、研究所或以上(65.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(34.5%)、大專（學）(20.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(4.7%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職 業：	家管(90.7%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(80.2%)、待業中(73.3%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 待業中(26.7%)、學生(19.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；家管(9.3%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

烈嶼鄉(94.0%)、金寧鄉(93.6%)、金湖鎮(90.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(84.5%)、金沙鎮(80.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金沙鎮(20.0%)、金城鎮(15.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(9.2%)、金寧鄉(6.4%)、烈嶼鄉(6.0%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，50歲及以上(包含50-59歲、60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於未滿40歲(包含20-29歲、30-39歲)，縣府團隊支持度與年齡間有較大的差距，年齡較輕的受訪者持負面評價的比例較高，年輕族群對於各政策執行狀況及成果較無實際受惠，故滿意度較低。【請參見附表40-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，縣府團隊支持度，在 102 年度持正面評價的比例(87.9%)較高於 101 年度(62.6%)，101 年度持負面評價的比例(29.2%)較高於 102 年度(12.1%)。

表 3-70 縣府團隊支持度-兩年度比較分析

支持度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常支持	正面評價	7.3	62.6	5.9	87.9	-1.4	25.3
還算支持		55.3		82.0		26.7	
不太支持	負面評價	23.8	29.2	9.3	12.1	-14.5	-17.1
非常不支持		5.4		2.8		-2.6	
未回答	無評價	8.2	8.2	-	-	-	-8.2
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

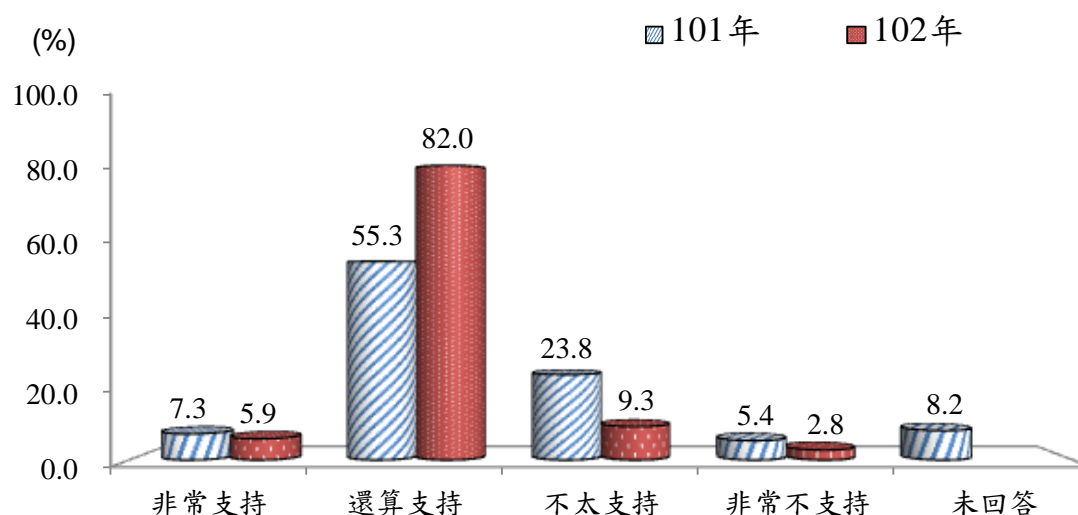


圖 3-63 縣府團隊支持度-兩年度比較分析

## 2. 縣長表現滿意度

有 75.0% 的受訪者對縣長施政表現持正面評價(非常滿意占 6.5%、還算滿意占 68.5%)，而有 5.8% 的受訪者持負面評價(不太滿意占 3.6%、非常不滿意占 2.2%)，另有 19.3% 的受訪者無評價(不知道占 9.1%、無意見占 10.2%)。

表 3-71 縣長施政表現滿意度

滿意度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常滿意	158	6.5	75.0
還算滿意	1,675	68.5	
不太滿意	87	3.6	5.8
非常不滿意	53	2.2	
不知道	222	9.1	19.3
無意見	249	10.2	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

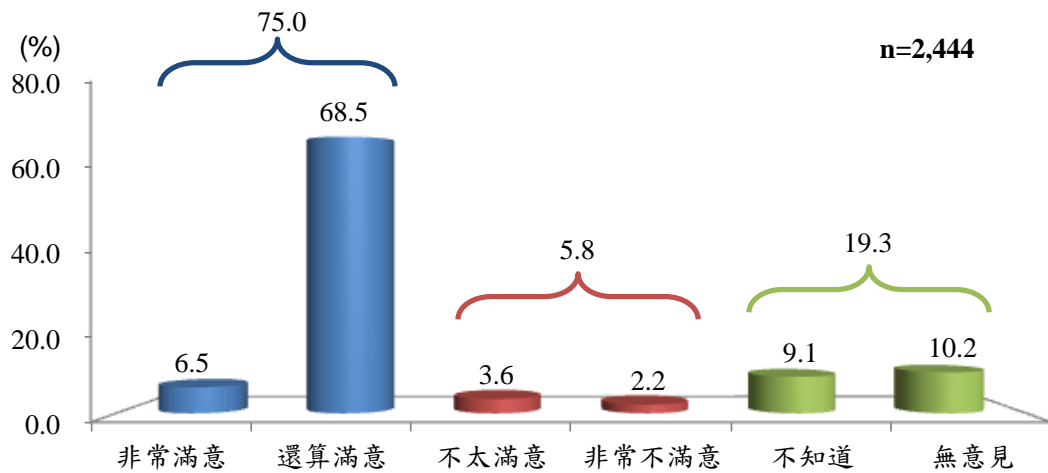


圖 3-64 縣長施政表現滿意度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業、戶籍地對施政表現滿意度有顯著差異；性別無顯著差異。【請參見附表 41-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 41-2】

年	齡：	60 歲以上(81.7%)、50-59 歲(80.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39 歲(71.1%)、20-29 歲(59.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(9.0%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59 歲(3.3%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
		20-29 歲(31.2%)、30-39 歲(22.5%)受訪者持無評價的比例較高於其他年齡別；60 歲以上(12.6%)受訪者持無評價的比例較低於其他年齡別。
		國中(82.1%)、小學及以下(79.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專（學）(63.4%)、研究所或以上(55.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。
教育程度：		研究所或以上(27.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別。
		大專（學）(29.7%)受訪者持無評價的比例較高於其他教育程度別；小學及以下(14.1%)、國中(12.9%)受訪者持無評價的比例較低於其他教育程度別。
		自由業(82.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；待業中(64.4%)、學生(57.7%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。
職業：		學生(35.2%)、待業中(28.9%)受訪者持無評價的比例較高於其他職業別；自由業(14.0%)受訪者持無評價的比例較低於其他職業別。

戶籍地：  
烈嶼鄉(84.3%)、金寧鄉(84.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金城鎮(68.8%)、金沙鎮(67.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金沙鎮(7.8%)、金城鎮(7.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(3.9%)、烈嶼鄉(2.8%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金沙鎮(24.4%)、金城鎮(23.7%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別；烈嶼鄉(13.0%)、金寧鄉(11.1%)受訪者持無評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，50歲及以上(包含50-59歲、60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於未滿40歲(包含20-29歲、30-39歲)，縣長表現滿意度與參與公共事務的經驗與次數相關，年齡較輕的受訪者參與經驗較少，故持無評價的比例較高，正面評價較低。

【請參見附表 41-1】

## 【不滿意原因】

有 140 位受訪者對縣長施政表現持負面評價，進一步追問其原因，以「表現沒有符合民眾的期待」人數最多(42 位)，其次為「沒有爭取民眾的權益和福利」(18 位)，再者為「施政無成效，浪費公帑」(14 位)。

表 3-72 縣長施政表現負面評價原因

事項	樣本數
表現沒有符合民眾的期待	42
沒有爭取民眾的權益和福利	18
施政無成效，浪費公帑	14
施政無具體成效	13
基礎建設不夠	11
感覺形象需要加強	11
沒有明確的金門發展定位	4
不夠重視生態議題	3
活動辦太多	3
不夠關心醫療議題	2
本來就不支持縣長	2
施政理念不符期待	2
經費的使用不夠透明公開	2
資源分配不均勻	2
不夠重視機票票價過高之議題	1
不夠重視環保議題	1
不夠關注鄉下地區的發展	1
沒有理會民眾陳情訴願	1
物價上漲，民眾經濟水準下降	1
政策不夠透明公開	1
流浪狗問題沒有解決	1
活動辦得不夠好	1
道路品質需再多加關注及加強	1
環境過度開發	1
聽說有關說問題	1
<b>總計</b>	<b>140</b>



## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，縣長施政表現滿意度，在 102 年度持正面評價的比例(75.0%)較高於 101 年度(64.5%)，101 年度持負面評價的比例(33.3%)較高於 102 年度(5.8%)，102 年度持無評價的比例(19.3%)較高於 101 年度(2.3%)。

表 3-73 縣長施政表現滿意度-兩年度比較分析

滿意度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常滿意	正面評價	6.7	64.5	6.5	75.0	-0.2	10.5
還算滿意		57.8		68.5		10.7	
不太滿意	負面評價	27.4	33.3	3.6	5.8	-23.8	-27.5
非常不滿意		5.9		2.2		-3.7	
不知道	無評價	2.3	2.3	9.1	19.3	-	17.0
無意見				10.2		-	
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

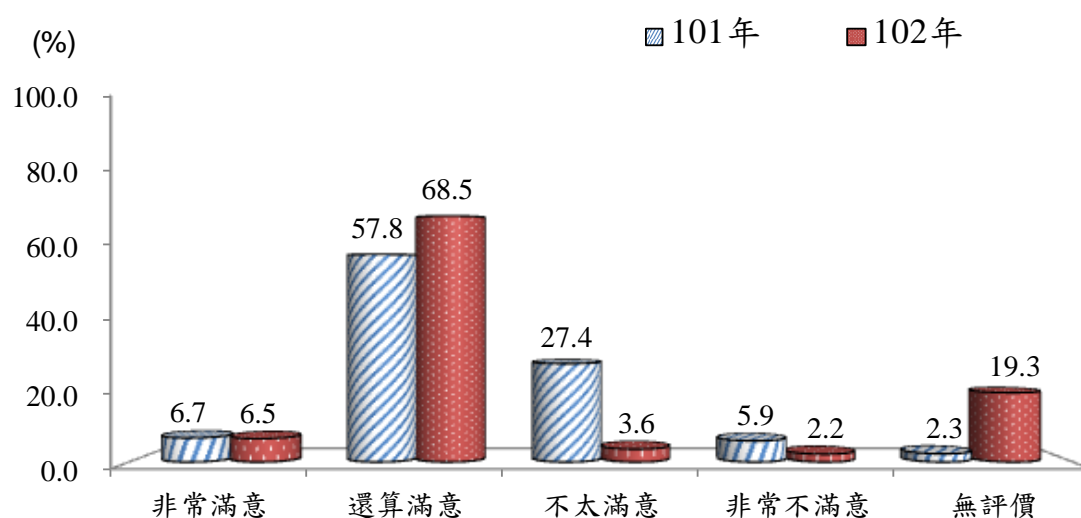


圖 3-65 縣長施政表現滿意度-兩年度比較分析

### 3. 縣府團隊下一年做更好信心度

有 83.8%的受訪者對縣府團隊下一年做更好信心度持正面評價(非常有信心占 7.4%、還算有信心占 76.4%)，而有 16.2%的受訪者持負面評價(不太有信心占 13.9%、非常沒有信心占 2.3%)。

表 3-74 縣府團隊下一年做更好信心度

信心度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常有信心	181	7.4	83.8
還算有信心	1,866	76.4	
不太有信心	340	13.9	16.2
非常沒有信心	57	2.3	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

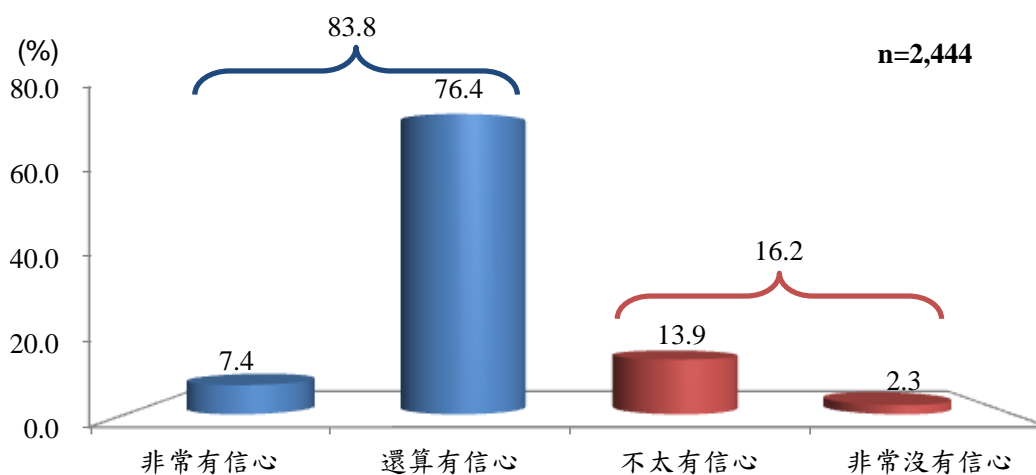


圖 3-66 縣府團隊下一年做更好信心度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對縣政府團隊在下一年會做得更好信心度有顯著差異。【請參見附表 42-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 42-2】

性別：	男性(85.4%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(82.0%)。 女性(18.0%)受訪者持負面評價的比例較高於男性(14.6%)。
年齡：	60歲以上(90.8%)、50-59歲(86.2%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39歲(78.6%)、20-29歲(69.2%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29歲(30.8%)、30-39歲(21.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59歲(13.8%)、60歲以上(9.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(90.6%)、國中(87.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(72.9%)、研究所或以上(62.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(37.9%)、大專(學)(27.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；國中(12.6%)、小學及以下(9.4%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。

- 職業：  
自由業(88.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他職業別；學生(70.9%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。  
學生(29.1%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別；自由業(11.9%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。
- 戶籍地：  
烈嶼鄉(92.1%)、金寧鄉(89.3%)、金湖鎮(87.0%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(78.2%)、金城鎮(78.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。  
金城鎮(21.9%)、金沙鎮(21.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(13.0%)、金寧鄉(10.7%)、烈嶼鄉(7.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

## 【原因分析】

此次調查中，50歲及以上(包含50-59歲、60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於未滿40歲(包含20-29歲、30-39歲)，縣政府團隊在下一年會做得更好信心度，與參與公共事務的經驗相關，50歲及以上的民眾有多年的經驗，相信縣府會有讓民眾有更好的生活；而年齡較輕的受訪者對於政策面較有自己的意見，加上容易受大環境影響，持負面評價的比例較高，且年輕族群對於政策不瞭解都是直覺反應，無法對縣政府團隊有信心，故滿意度較低。【請參見附表 42-1】

## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，縣府團隊下一年做更好信心度，在 102 年度持正面評價的比例(83.8%)較高於 101 年度(58.6%)，101 年度持負面評價的比例(34.1%)較高於 102 年度(16.2%)。

表 3-75 縣府團隊下一年做更好信心度-兩年度比較分析

信心度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常有信心	正面評價	4.3	58.6	7.4	83.8	3.1	25.2
還算有信心		54.3		76.4		22.1	
不太有信心	負面評價	28.0	34.1	13.9	16.2	-14.1	-17.9
非常沒有信心		6.1		2.3		-3.8	
未回答	無評價	7.4		-	-	-	-7.4
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

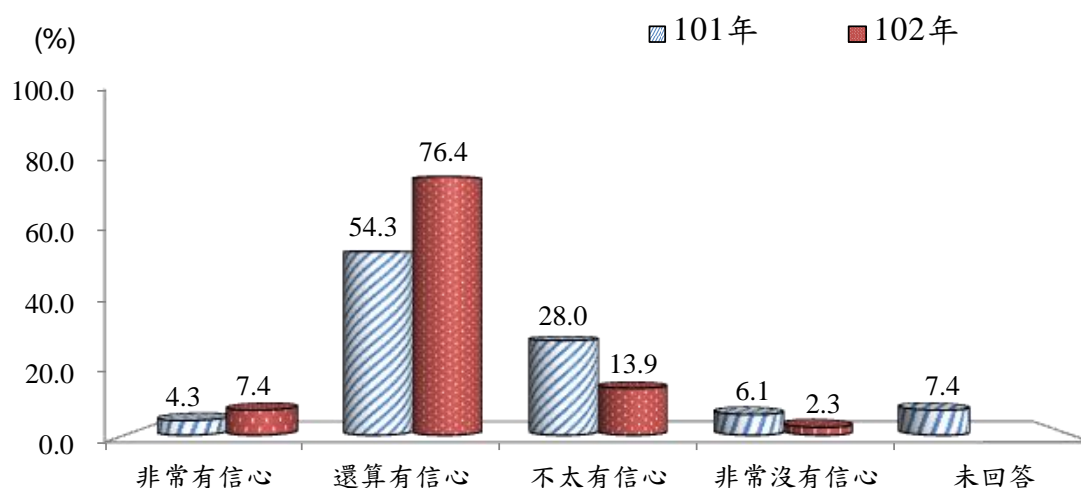


圖 3-67 縣府團隊下一年做更好信心度-兩年度比較分析

#### 4. 縣長下一年做更好信心度

有 84.0% 的受訪者對縣長下一年做更好信心度持正面評價(非常有信心占 7.9%、還算有信心占 76.1%)，而有 16.0% 的受訪者持負面評價(不太有信心占 12.9%、非常沒有信心占 3.1%)

表 3-76 縣長下一年做更好信心度

信心度	樣本數	百分比(%)	正/負面/無評價(%)
非常有信心	193	7.9	84.0
還算有信心	1,859	76.1	
不太有信心	316	12.9	16.0
非常沒有信心	76	3.1	
<b>總計</b>	<b>2,444</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

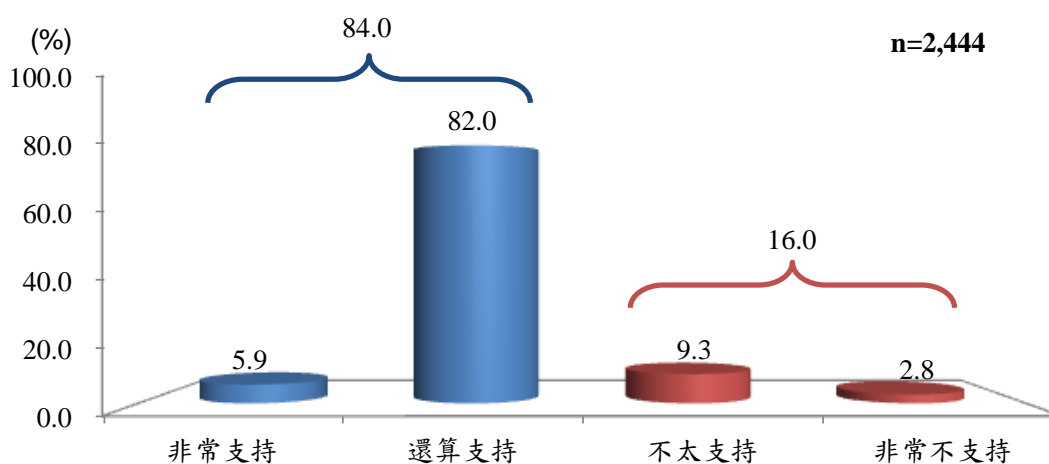


圖 3-68 縣長下一年做更好信心度

## 【交叉分析】

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地對李沃士縣長在下一年會做得更好信心度有顯著差異。【請參見附表 43-1】

## 【殘差分析】

針對有顯著差異的性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地進行殘差分析。【請參見附表 43-2】

性別：	男性(85.9%)受訪者持正面評價的比例較高於女性(81.9%)。 女性(18.1%)受訪者持負面評價的比例較高於男性(14.1%)。
年齡：	60歲以上(90.8%)、50-59歲(87.1%)受訪者持正面評價的比例較高於其他年齡別；30-39歲(77.2%)、20-29歲(68.8%)受訪者持正面評價的比例較低於其他年齡別。 20-29歲(31.2%)、30-39歲(22.8%)受訪者持負面評價的比例較高於其他年齡別；50-59歲(12.9%)、60歲以上(9.2%)受訪者持負面評價的比例較低於其他年齡別。
教育程度：	小學及以下(90.4%)、國中(87.8%)受訪者持正面評價的比例較高於其他教育程度別；大專(學)(73.4%)、研究所或以上(62.1%)受訪者持正面評價的比例較低於其他教育程度別。 研究所或以上(37.9%)、大專(學)(26.6%)受訪者持負面評價的比例較高於其他教育程度別；國中(12.2%)、小學及以下(9.6%)受訪者持負面評價的比例較低於其他教育程度別。
職業：	學生(72.5%)受訪者持正面評價的比例較低於其他職業別。 學生(27.5%)受訪者持負面評價的比例較高於其他職業別。

烈嶼鄉(93.1%)、金寧鄉(89.3%)、金湖鎮(87.4%)受訪者持正面評價的比例較高於其他戶籍地別；金沙鎮(78.6%)、金城鎮(78.0%)受訪者持正面評價的比例較低於其他戶籍地別。

戶籍地：金城鎮(22.0%)、金沙鎮(21.4%)受訪者持負面評價的比例較高於其他戶籍地別；金湖鎮(12.6%)、金寧鄉(10.7%)、烈嶼鄉(6.9%)受訪者持負面評價的比例較低於其他戶籍地別。

### 【原因分析】

此次調查中，50歲及以上(包含50-59歲、60歲以上)的族群持正面評價的比例明顯高於未滿40歲(包含20-29歲、30-39歲)，李沃士縣長在下一年會做得更好信心度，與參與公共事務的經驗相關，50歲及以上的民眾有多年的經驗，相信縣府會有讓民眾有更好的生活；而年齡較輕的受訪者對於政策面較有自己的意見，加上容易受大環境影響，持負面評價的比例較高，且年輕族群對於政策不瞭解都是直覺反應，無法對縣長有信心，故滿意度較低。

【請參見附表 43-1】



## 【兩年度比較分析】

兩年度比較發現，縣長下一年做更好信心度，在 102 年度持正面評價的比例(84.0%)較高於 101 年度(56.4%)，101 年度持負面評價的比例(38.8%)較高於 102 年度(16.0%)。

表 3-77 縣長下一年做更好信心度-兩年度比較分析

信心度		101 年度(%)		102 年度(%)		差距(%)	
非常有信心	正面評價	5.5	56.4	7.9	84.0	2.4	27.6
還算有信心		50.9		76.1		25.2	
不太有信心	負面評價	31.8	38.8	12.9	16.0	-18.9	-22.8
非常沒有信心		7.0		3.1		-3.9	
未回答	無評價	4.8	4.8	-	-	-	-4.8
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	-	-

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

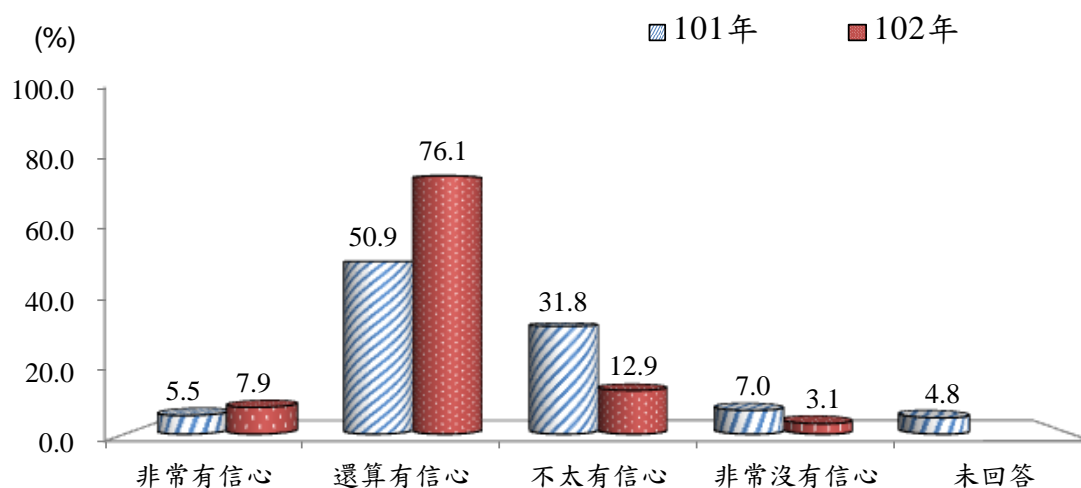


圖 3-69 縣長下一年做更好信心度-兩年度比較分析

## 第四章 結論與建議

### 一、結論

#### (一) 政策願景

##### 1. 敘述分析

重視的施政方向以「提升醫療」比例最高(69.6%)，其次為「社會福利」(62.9%)，再者為「經濟發展」(31.8%)；重視的政策項目以「建構預防醫療及長期照護機制」比例最高(47.8%)，其次為「補助健康檢查」(45.3%)，再者為「自來水水質改善」(45.0%)。表示民眾認為最需要改善的方向是「醫療」，金門縣政府應持續利用有限的資源逐步提升醫療品質。

在其他政策願景上，有 74.3%的受訪者對提升教育文化發展持正面評價；有 74.1%的受訪者對精緻購物免稅島持正面評價；有 73.9%受訪者對推動政策持正面評價；有 70.2%的受訪者對國際觀光休閒島持正面評價；有 59.7%的受訪者對醫療健康養生島持正面評價；有 59.0%的受訪者對衛生醫療政策持正面評價。

國際觀光休閒島持負面評價的原因，以「沒有感到有差別」人數最多(28 位)；衛生醫療政策持負面評價的原因，以「衛生醫療政策成效不彰」人數最多(147位)；推動政策持負面評價的原因，以「推動的政策效果不彰」人數最多(20 位)。

表 4-1 政策願景正負面評價項目統計表

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
提升教育文化發展	74.3	11.1	14.6
精緻購物免稅島	74.1	8.5	17.4
推動政策	73.9	3.6	22.6
國際觀光休閒島	70.2	4.1	25.7
醫療健康養生島	59.7	26.0	14.3

表 4-1 政策願景正負面評價項目統計表(續 1)

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
衛生醫療政策	59.0	17.5	23.6

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

## 2. 洽公經驗交叉分析

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為提升教育文化發展(75.0%>74.1%)、精緻購物免稅島(75.1%>73.6%)、國際觀光休閒島(72.6%>69.2%)；無洽公經驗的正面評價高於有洽公經驗的題目，為推動政策(73.9%>73.8%)、醫療健康養生島(63.8%>50.3%)、衛生醫療政策(64.4%>46.7%)。

表 4-2 洽公經驗與政策願景項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
提升教育文化發展	總計	74.3	11.1	14.6
	有洽公經驗	<b>75.0</b>	13.4	11.6
	無洽公經驗	74.1	10.0	15.9
精緻購物免稅島	總計	74.1	8.5	17.4
	有洽公經驗	<b>75.1</b>	11.2	13.6
	無洽公經驗	73.6	7.3	19.1
推動政策	總計	73.9	3.6	22.6
	有洽公經驗	73.8	6.6	19.7
	無洽公經驗	<b>73.9</b>	2.2	23.9
國際觀光休閒島	總計	70.2	4.1	25.7
	有洽公經驗	<b>72.6</b>	6.3	21.1
	無洽公經驗	69.2	3.1	27.7
醫療健康養生島	總計	59.7	26.0	14.3
	有洽公經驗	50.3	38.1	11.6
	無洽公經驗	<b>63.8</b>	20.8	15.4
衛生醫療政策	總計	59.0	17.5	23.6
	有洽公經驗	46.7	31.3	22.1
	無洽公經驗	<b>64.4</b>	11.4	24.2

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

### 3. 縣長滿意度交叉分析

縣長滿意度與各題目交叉分析中，正面評價/負面評價/無評價皆呈現正相關，以推動政策的正面評價(81.0%)最高，醫療健康養生島的負面評價(52.1%)最高，衛生醫療政策的無評價(42.3%)最高。

表 4-3 縣長滿意度與政策願景項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
提升教育文化發展	縣長滿意度 總計	74.3	11.1	14.6
	正面評價	<b>80.7</b>	7.6	11.6
	負面評價	56.4	<b>29.3</b>	14.3
	無評價	54.8	18.9	<b>26.3</b>
精緻購物免稅島	縣長滿意度 總計	74.1	8.5	17.4
	正面評價	<b>80.4</b>	4.9	14.7
	負面評價	46.4	<b>36.4</b>	17.1
	無評價	57.7	14.2	<b>28.0</b>
推動政策	縣長滿意度 總計	73.9	3.6	22.6
	正面評價	<b>81.0</b>	2.2	16.9
	負面評價	45.0	<b>24.3</b>	30.7
	無評價	54.8	2.8	<b>42.5</b>
國際觀光休閒島	縣長滿意度 總計	70.2	4.1	25.7
	正面評價	<b>75.8</b>	2.3	21.9
	負面評價	40.0	<b>25.0</b>	35.0
	無評價	57.3	4.9	<b>37.8</b>
醫療健康養生島	縣長滿意度 總計	59.7	26.0	14.3
	正面評價	<b>65.0</b>	22.7	12.2
	負面評價	36.4	<b>52.1</b>	11.4
	無評價	45.6	31.2	<b>23.1</b>
衛生醫療政策	縣長滿意度 總計	59.0	17.5	23.6
	正面評價	<b>64.6</b>	16.0	19.4
	負面評價	34.3	<b>50.7</b>	15.0
	無評價	44.4	13.4	<b>42.3</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

## (二) 具體施政作為

### 1. 敘述分析

有 9.6% 的受訪者曾有使用 1999 縣民服務熱線，追問有使用 1999 縣民服務熱線的受訪者中，問題解決天數以 1 天以內的受訪者比例最高(44.7%)。

有 11.7% 的受訪者曾有撥打過 119 叫救護車，追問有撥打過 119 叫救護車的受訪者中，有 86.1% 的受訪者對 119 接聽電話人員的服務態度持正面評價；有 84.7% 的受訪者對執行救護勤務人員的服務態度持正面評價。

表 4-4 救護車經驗正負面評價項目統計表

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
119 接聽電話人員的服務態度	86.1	6.2	7.7
執行救護勤務人員的服務態度	84.7	7.3	8.0

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有 10.5% 的受訪者曾有使用實價登錄查詢金門地區房價，追問使用實價登錄查詢金門地區房價的受訪者中，有 75.0% 的受訪者對實價登錄查詢金門地區房價持正面評價。

表 4-5 實價登錄查詢金門地區房價經驗正負面評價項目統計表

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
實價登錄查詢金門地區房價	75.0	14.0	11.0

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

相關縣政議題資訊的主要來源管道以「電視」比例最高(47.3%)，其次為「報紙」(43.5%)，再者為「親友」(31.6%)。

在其他具體施政作為上，正面評價在八成以上的項目有設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢(80.7%)、自來水供應水壓及出水量穩定度(80.6%)、推動大型觀光活動之成效(80.3%)。

正面評價在七成~八成的項目有規劃公立幼兒園學童免費就

讀年齡向下延伸為3足歲(79.4%)、體育活動賽事(77.5%)、環境品質和環境整潔(76.1%)、自來水水質改善(75.5%)、提升公務人力素質(73.4%)、戶政延時服務(72.8%)、民眾舉家外出住居安全維護(72.0%)、護鈔服務(71.8%)、長期照顧(70.0%)。

正面評價在六成~七成的項目有偽劣酒取締(69.6%)、重大議題行銷(68.3%)、消防家戶訪視(68.0%)、借閱圖書冊數(67.1%)、殯葬設施服務(64.7%)、館藏數量(62.3%)。

正面評價未滿六成的項目有就業媒合(56.6%)、執行產業升級及產業輔導成效(56.3%)、土地測量及登記，雙方互相受理協助(55.7%)、招商引資成效(55.0%)、道路品質(43.5%)。

自來水水質改善持負面評價的原因，以「自來水有雜質」人數最多(57位)；重大議題行銷持負面評價的原因，以「行銷成效不彰」人數最多(32位)。

表 4-6 其他具體施政作為正負面評價項目統計表

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢	80.7	3.7	15.6
自來水供應水壓及出水量穩定度	80.6	10.4	9.0
推動大型觀光活動	80.3	7.3	12.4
規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲	79.4	3.7	16.9
體育活動賽事	77.5	7.3	15.2
環境品質和環境整潔	76.1	12.4	11.5
自來水水質改善	75.5	6.8	17.7
提升公務人力素質	73.4	10.6	16.0
戶政延時服務	72.8	3.1	24.1
民眾舉家外出住居安全維護	72.0	5.2	22.8
護鈔服務	71.8	4.0	24.2

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

表 4-6 其他具體施政作為正負面評價項目統計表(續 1)

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
長期照顧	70.0	10.4	19.6
偽劣酒取締	69.6	9.8	20.6
重大議題行銷	68.3	3.3	28.4
消防家戶訪視	68.0	5.7	26.3
借閱圖書冊數	67.1	3.4	29.5
殯葬設施服務	64.7	5.4	29.9
館藏數量	62.3	6.6	31.1
就業媒合	56.6	16.6	26.8
執行產業升級及產業輔導成效	56.3	9.0	34.7
土地測量及登記，雙方互相受理協助	55.7	11.2	33.1
招商引資成效	55.0	11.9	33.1
道路品質	43.5	47.3	9.3

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

## 2. 洽公經驗交叉分析

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為 119 接聽電話人員的服務態度(91.5%>80.8%)、執行救護勤務人員的服務態度(91.5%>78.1%)。

表 4-7 洽公經驗與救護車經驗評價項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
119 接聽電話人員的服務態度	總計	86.1	6.2	7.7
	有洽公經驗	91.5	5.7	2.8
	無洽公經驗	80.8	6.8	12.3
執行救護勤務人員的服務態度	總計	84.7	7.3	8.0
	有洽公經驗	91.5	5.7	2.8
	無洽公經驗	78.1	8.9	13.0

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為實價登錄查詢金門地區房價(76.5%>74.3%)。

表 4-8 洽公經驗與實價登錄查詢房價經驗評價項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
實價登錄查詢金門地區房價	總計	75.0	14.0	11.0
	有洽公經驗	76.5	11.8	11.8
	無洽公經驗	74.3	15.2	10.5

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢(84.9%>78.8%)、自來水供應水壓及出水量穩定度(85.3%>78.5%)、推動大型觀光活動(82.9%>79.1%)。

表 4-9 洽公經驗與正面評價八成以上項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢	總計	80.7	3.7	15.6
	有洽公經驗	84.9	3.5	11.6
	無洽公經驗	78.8	3.8	17.4
自來水供應水壓及出水量穩定度	總計	80.6	10.4	9.0
	有洽公經驗	85.3	10.0	4.7
	無洽公經驗	78.5	10.6	10.9
推動大型觀光活動	總計	80.3	7.3	12.4
	有洽公經驗	82.9	10.3	6.8
	無洽公經驗	79.1	6.0	14.9

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲(81.3%>78.6%)、體育活動賽事(80.1%>76.4%)、自來水水質改善(79.7%>73.6%)、提升公務人力素質(76.9%>71.9%)、戶政延時服務(73.8%>72.4%)、長期照顧(73.4%>68.5%)。



無洽公經驗的正面評價高於有洽公經驗的題目，為民眾舉家外出住居安全維護(72.5%>70.7%)、護鈔服務(72.2%>71.0%)。

表 4-10 洽公經驗與正面評價七成~八成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲	總計	79.4	3.7	16.9
	有洽公經驗	81.3	3.7	15.0
	無洽公經驗	78.6	3.7	17.7
體育活動賽事	總計	77.5	7.3	15.2
	有洽公經驗	80.1	7.2	12.7
	無洽公經驗	76.4	7.3	16.3
自來水水質改善	總計	75.5	6.8	17.7
	有洽公經驗	79.7	6.7	13.6
	無洽公經驗	73.6	6.9	19.5
提升公務人力素質	總計	73.4	10.6	16.0
	有洽公經驗	76.9	13.8	9.4
	無洽公經驗	71.9	9.1	18.9
戶政延時服務	總計	72.8	3.1	24.1
	有洽公經驗	73.8	2.5	23.7
	無洽公經驗	72.4	3.3	24.3
民眾舉家外出住居安全維護	總計	72.0	5.2	22.8
	有洽公經驗	70.7	5.9	23.4
	無洽公經驗	72.5	5.0	22.5
護鈔服務	總計	71.8	4.0	24.2
	有洽公經驗	71.0	3.7	25.3
	無洽公經驗	72.2	4.1	23.7
長期照顧	總計	70.0	10.4	19.6
	有洽公經驗	73.4	9.1	17.5
	無洽公經驗	68.5	11.0	20.5

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為重大議題行銷(69.8%>67.7%)、消防家戶訪視(70.9%>66.7%)、殯葬設施服務(68.2%>63.2%)。

無洽公經驗的正面評價高於有洽公經驗的題目，為偽劣酒取締(70.0%>68.4%)。

表 4-11 洽公經驗與正面評價六成~七成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
偽劣酒取締	總計	69.6	9.8	20.6
	有洽公經驗	68.4	11.4	20.2
	無洽公經驗	70.0	9.1	20.8
重大議題行銷	總計	68.3	3.3	28.4
	有洽公經驗	69.8	4.3	25.9
	無洽公經驗	67.7	2.8	29.5
消防家戶訪視	總計	68.0	5.7	26.3
	有洽公經驗	70.9	6.1	23.0
	無洽公經驗	66.7	5.5	27.8
殯葬設施服務	總計	64.7	5.4	29.9
	有洽公經驗	68.2	5.1	26.7
	無洽公經驗	63.2	5.5	31.3

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

有無洽公經驗與各題目交叉分析中，有洽公經驗的正面評價高於無洽公經驗的題目，為就業媒合(56.7%>56.6%)、道路品質(50.9%>40.2%)。

無洽公經驗的正面評價高於有洽公經驗的題目，為執行產業升級及產業輔導成效(60.0%>48.1%)、土地測量及登記，雙方互相受理協助(58.4%>49.6%)、招商引資成效(59.1%>45.9%)。

表 4-12 洽公經驗與正面評價未滿六成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
就業媒合	總計	56.6	16.6	26.8
	有洽公經驗	56.7	12.6	30.7
	無洽公經驗	56.6	18.4	25.0
執行產業升級及產業輔導成效	總計	56.3	9.0	34.7
	有洽公經驗	48.1	9.0	42.9
	無洽公經驗	60.0	8.9	31.1
土地測量及登記，雙方互相受理協助	總計	55.7	11.2	33.1
	有洽公經驗	49.6	7.4	43.0
	無洽公經驗	58.4	12.9	28.7
招商引資成效	總計	55.0	11.9	33.1
	有洽公經驗	45.9	13.1	41.0
	無洽公經驗	59.1	11.3	29.5

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

### 3. 縣長滿意度交叉分析

縣長滿意度與救護車經驗評價項目交叉分析中，正面評價/負面評價/無評價皆呈現正相關，以 119 接聽電話人員的服務態度的正面評價(89.7%)最高，執行救護勤務人員的服務態度的負面評價(29.4%)最高，119 接聽電話人員的服務態度、執行救護勤務人員的服務態度的無評價(14.9%)最高。

表 4-13 縣長滿意度與救護車經驗評價項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
119 接聽電話人員的服務態度	縣長滿意度	86.1	6.2	7.7
	正面評價	<b>89.7</b>	3.6	6.7
	負面評價	82.4	<b>17.6</b>	0.0
	無評價	70.2	14.9	<b>14.9</b>
執行救護勤務人員的服務態度	縣長滿意度	84.7	7.3	8.0
	正面評價	<b>87.4</b>	5.4	7.2
	負面評價	70.6	<b>29.4</b>	0.0
	無評價	76.6	8.5	<b>14.9</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

縣長滿意度與正面評價八成以上項目交叉分析中，除自來水供應水壓及出水量穩定度，正面評價/負面評價/無評價未呈現正相關外，其他項目皆呈現正相關，以自來水供應水壓及出水量穩定度的正面評價(86.3%)最高，推動大型觀光活動的負面評價(26.4%)最高，設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢的無評價(30.4%)最高。

表 4-14 縣長滿意度與正面評價八成以上項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
設籍金門縣三十歲以上之縣民金好康健檢	縣長滿意度	80.7	3.7	15.6
	正面評價	<b>86.2</b>	2.2	11.6
	負面評價	65.0	<b>15.7</b>	19.3
	無評價	63.7	5.9	<b>30.4</b>
自來水供應水壓及出水量穩定度	縣長滿意度	80.6	10.4	9.0
	正面評價	<b>86.3</b>	7.6	6.1
	負面評價	70.7	16.4	12.9
	無評價	61.4	<b>19.5</b>	<b>19.1</b>
推動大型觀光活動	縣長滿意度	80.3	7.3	12.4
	正面評價	<b>85.6</b>	4.8	9.6
	負面評價	61.4	<b>26.4</b>	12.1
	無評價	65.2	11.3	<b>23.6</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

縣長滿意度與正面評價七成~八成項目交叉分析中，正面評價/負面評價/無評價皆呈現正相關，以自來水水質改善的正面評價(83.0%)最高，提升公務人力素質的負面評價(37.1%)最高，自來水水質改善的無評價(38.2%)最高。

表 4-15 縣長滿意度與正面評價七成~八成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為3足歲	縣長滿意度 總計	79.4	3.7	16.9
	正面評價	<b>82.4</b>	3.0	14.6
	負面評價	77.9	<b>8.6</b>	13.6
	無評價	68.4	5.1	<b>26.5</b>
體育活動賽事	縣長滿意度 總計	77.5	7.3	15.2
	正面評價	<b>82.0</b>	4.6	13.4
	負面評價	56.4	<b>31.4</b>	12.1
	無評價	66.2	10.4	<b>23.4</b>
環境品質和環境整潔	縣長滿意度 總計	76.1	12.4	11.5
	正面評價	<b>80.5</b>	10.5	9.1
	負面評價	65.0	<b>25.7</b>	9.3
	無評價	62.6	15.9	<b>21.4</b>
自來水水質改善	縣長滿意度 總計	75.5	6.8	17.7
	正面評價	<b>83.0</b>	4.8	12.2
	負面評價	59.3	<b>20.0</b>	20.7
	無評價	51.0	10.8	<b>38.2</b>
提升公務人力素質	縣長滿意度 總計	73.4	10.6	16.0
	正面評價	<b>80.0</b>	7.1	12.8
	負面評價	51.4	<b>37.1</b>	11.4
	無評價	54.4	15.9	<b>29.7</b>
戶政延時服務	縣長滿意度 總計	72.8	3.1	24.1
	正面評價	<b>77.3</b>	2.3	20.3
	負面評價	65.0	<b>7.9</b>	27.1
	無評價	57.7	4.5	<b>37.8</b>
民眾舉家外出住居安全維護	縣長滿意度 總計	72.0	5.2	22.8
	正面評價	<b>77.1</b>	3.6	19.3
	負面評價	57.1	<b>20.7</b>	22.1
	無評價	56.3	7.0	<b>36.7</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

表 4-15 縣長滿意度與正面評價七成~八成項目交叉分析統計表(續 1)

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)	
護鈔服務	縣長滿意度	總計	71.8	4.0	24.2
	正面評價	<b>76.8</b>	2.6	20.6	
	負面評價	57.1	<b>13.6</b>	29.3	
	無評價	56.9	6.4	<b>36.7</b>	
長期照顧	縣長滿意度	總計	70.0	10.4	19.6
	正面評價	<b>76.3</b>	8.6	15.1	
	負面評價	55.0	<b>19.3</b>	25.7	
	無評價	50.1	14.9	<b>35.0</b>	

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

縣長滿意度與正面評價六成~七成項目交叉分析中，正面評價/負面評價/無評價皆呈現正相關，以偽劣酒取締的正面評價(75.7%)最高，偽劣酒取締的負面評價(38.6%)最高，殯葬設施服務的無評價(47.3%)最高。

表 4-16 縣長滿意度與正面評價六成~七成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)	
偽劣酒取締	縣長滿意度	總計	69.6	9.8	20.6
	正面評價	<b>75.7</b>	6.7	17.7	
	負面評價	43.6	<b>38.6</b>	17.9	
	無評價	53.5	13.6	<b>32.9</b>	
重大議題行銷	縣長滿意度	總計	68.3	3.3	28.4
	正面評價	<b>74.2</b>	1.7	24.1	
	負面評價	44.3	<b>21.4</b>	34.3	
	無評價	52.7	3.8	<b>43.5</b>	
消防家戶訪視	縣長滿意度	總計	68.0	5.7	26.3
	正面評價	<b>74.1</b>	3.6	22.3	
	負面評價	51.4	<b>17.9</b>	30.7	
	無評價	49.3	10.2	<b>40.6</b>	

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

表 4-16 縣長滿意度與正面評價六成~七成項目交叉分析統計表(續 1)

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)	
借閱圖書冊數	縣長滿意度	總計	67.1	3.4	29.5
	正面評價	<b>70.9</b>	2.1	27.0	
	負面評價	52.9	<b>13.6</b>	33.6	
	無評價	56.7	5.1	<b>38.2</b>	
殯葬設施服務	縣長滿意度	總計	64.7	5.4	29.9
	正面評價	<b>71.2</b>	3.8	25.0	
	負面評價	49.3	<b>15.0</b>	35.7	
	無評價	43.9	8.7	<b>47.3</b>	
館藏數量	縣長滿意度	總計	62.3	6.6	31.1
	正面評價	<b>67.3</b>	4.4	28.4	
	負面評價	41.4	<b>23.6</b>	35.0	
	無評價	49.0	10.6	<b>40.3</b>	

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

縣長滿意度與正面評價未滿六成項目交叉分析中，正面評價/負面評價/無評價皆呈現正相關，以執行產業升級及產業輔導成效的正面評價(60.9%)最高，道路品質的負面評價(66.4%)最高，土地測量及登記，雙方互相受理協助的無評價(46.5%)最高。

表 4-17 縣長滿意度與正面評價未滿六成項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)	
就業媒合	縣長滿意度	總計	56.6	16.6	26.8
	正面評價	<b>60.6</b>	15.5	23.9	
	負面評價	45.7	<b>30.7</b>	23.6	
	無評價	44.6	16.8	<b>38.6</b>	
執行產業升級及產業輔導成效	縣長滿意度	總計	56.3	9.0	34.7
	正面評價	<b>60.9</b>	7.0	32.1	
	負面評價	38.6	<b>27.9</b>	33.6	
	無評價	43.9	10.8	<b>45.2</b>	

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

表 4-17 縣長滿意度與正面評價未滿六成項目交叉分析統計表(續 1)

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
土地測量及登記，雙方 互相受理協助	縣長滿意度 總計	55.7	11.2	33.1
	正面評價	<b>60.1</b>	11.2	28.8
	負面評價	34.3	<b>21.4</b>	44.3
	無評價	45.2	8.3	<b>46.5</b>
招商引資成效	縣長滿意度 總計	55.0	11.9	33.1
	正面評價	<b>60.2</b>	8.7	31.0
	負面評價	38.6	<b>35.0</b>	26.4
	無評價	39.9	17.2	<b>42.9</b>
道路品質	縣長滿意度 總計	43.5	47.3	9.3
	正面評價	<b>46.6</b>	46.2	7.2
	負面評價	25.7	<b>66.4</b>	7.9
	無評價	36.5	45.6	<b>17.8</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

### (三) 縣府團隊施政表現

#### 1. 敘述分析

有近三成一(30.6%)的受訪者曾有洽公經驗，六成九(69.4%)的民眾則是沒有經驗；施政表現較好的機關以「金城鎮戶政事務所」比例最高(17.1%)，其次為「文化局」(16.1%)，再者為「大同之家」(13.7%)；施政表現較差的機關以「公共車船管理處」比例最高(15.7%)，其次為「自來水廠」(15.1%)，再者為「稅務局(稅捐稽徵處)」(9.2%)。

#### 2. 洽公經驗交叉分析

有無洽公經驗與施政表現交叉分析中，有洽公經驗的正面評價(81.8%)高於無洽公經驗(78.4%)，有洽公經驗的負面評價(5.1%)高於無洽公經驗(1.9%)，無洽公經驗的無評價(19.6%)高於有洽公經驗(13.1%)。



表 4-18 洽公經驗與施政表現交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
施政表現	總計	79.5	2.9	17.6
	有洽公經驗	<b>81.8</b>	<b>5.1</b>	13.1
	無洽公經驗	78.4	1.9	<b>19.6</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

#### (四) 民眾對未來的預期

##### 1. 敘述分析

有近八成(79.5%)的受訪者對施政表現持正面評價，持負面評價的原因，以「公務人員服務態度不佳」人數最多(24位)。

有近八成八(87.9%)的受訪者對縣府團隊持正面評價；有七成五(75.0%)的受訪者對縣長施政表現持正面評價，持負面評價的原因，以「表現沒有符合民眾的期待」人數最多(42位)。

對於未來的信心程度，有近八成四(83.8%)的受訪者對縣府團隊下一年做更好持正面評價，有八成四(84.0%)的受訪者對縣長下一年做更好信心度持正面評價。

##### 2. 洽公經驗交叉分析

有無洽公經驗與縣府團隊支持度交叉分析中，無洽公經驗的正面評價(88.6%)高於有洽公經驗(86.2%)，有洽公經驗的負面評價(13.8%)高於無洽公經驗(11.4%)。

有無洽公經驗與縣長表現滿意度交叉分析中，無洽公經驗的正面評價(79.3%)高於有洽公經驗(86.2%)，有洽公經驗的負面評價(13.8%)高於無洽公經驗(11.4%)，無洽公經驗的正面評價(19.6%)高於有洽公經驗(13.1%)。

表 4-19 洽公經驗與民眾對未來的預期項目交叉分析統計表

題目	類別	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
縣府團隊支持度	總計	87.9	12.1	0.0
	有洽公經驗	86.2	<b>13.8</b>	0.0
	無洽公經驗	<b>88.6</b>	11.4	0.0
縣長表現滿意度	總計	75.0	5.7	19.3
	有洽公經驗	<b>79.3</b>	<b>7.5</b>	13.2
	無洽公經驗	73.1	5.0	<b>21.9</b>
縣府團隊下一年做更好信心度	總計	83.8	16.2	0.0
	有洽公經驗	<b>84.1</b>	15.9	0.0
	無洽公經驗	83.6	<b>16.4</b>	0.0
縣長下一年做更好信心度	總計	84.0	16.0	0.0
	有洽公經驗	84.0	16.0	0.0
	無洽公經驗	84.0	16.0	0.0

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

### (五) 正面評價偏低原因分析

在本次調查，發現有數個項目的正面評價較低，主要集中於兩方面，包括負面評價過高，如醫療健康養生島及道路品質；及無評價過高，如衛生醫療政策、就業媒合、執行產業升級及產業輔導成效、土地測量及登記，雙方互相受理協助、招商引資成效等。

醫療健康養生島的負面評價為26.0%，經由與在地金門訪員，及受訪民眾詢問後，認為衛生醫療成果不彰、醫療人才不夠、醫療設備不夠、金門醫療效果不足等，表示若連基本的醫療都做不到，要以養生為概念來改造金門尚屬太早。

針對其他項目，是受到無評價高於2~3成的影響，表示受訪民眾對於這些具體作為不瞭解下，多數不願意表示評價，推論可能是問卷題目較為艱澀，如衛生醫療政策是屬於大範圍的目標，

民眾會較不知道其涵義；消防家戶訪視、殯葬設施服務、就業媒合必須要有使用經驗，或得到相關訊息的管道，才能對此政策有評價；又如執行產業升級及產業輔導成效、土地測量及登記、招商引資成效，是屬於少數特定民眾使用的申請措施，較不適合一般民眾回答，在此三項條件下，造成無評價評價偏高，正面評價偏低的現象。

表 4-20 正面評價偏低項目統計表

題目	正面評價(%)	負面評價(%)	無評價(%)
消防家戶訪視	68.0	5.7	<b>26.3</b>
殯葬設施服務	64.7	5.4	<b>29.9</b>
醫療健康養生島	59.7	<b>26.0</b>	14.3
衛生醫療政策	59.0	17.5	<b>23.6</b>
就業媒合	56.6	16.6	<b>26.8</b>
執行產業升級及產業輔導成效	56.3	9.0	<b>34.7</b>
土地測量及登記，雙方互相受理協助	55.7	11.2	<b>33.1</b>
招商引資成效	55.0	11.9	<b>33.1</b>

註：以上數據僅列至小數點第一位，故加總會有稍微差距。

## 二、建議

### (一) 致力衛教宣導，落實醫療政策

在醫療相關的調查題目中，「醫療健康養生島」及「衛生醫療政策」正面評價皆不到六成，顯示出受訪者對金門縣的醫療服務品質並不滿意，負面評價的原因，以「衛生醫療政策成效不彰」、「醫療設備不足」、「專業的醫療人員不足」等為最多，由於上述問題多數屬於衛生福利部金門醫院權責，非屬金門縣政府能改善之方向，建議請衛生局致力於衛教宣導，如登革熱防治計畫、腸病毒防治、營業衛生管理、自我健康管理等，或如金門小三通來往旅客體溫監測工作，利用不同類型的宣導方針，讓民眾能從日常生活中學習維持健康的方法，減少前往醫院的頻率，並蒐集民眾意見，以地方政府的角度請金門醫院協助改善，雙管齊下才能逐步改善醫療品質。

### (二) 清查道路現況，提高道路品質

有近四成七(47.3%)民眾對於道路品質感受持負面評價，由於金門縣正在執行道路整修，挖掘施工頻繁而導致路面不平整，民眾對於街道、道路的平整維護管理上，亦有高度需求，建議除針對道路工程施工期間、完工驗收上的落實執行外，在道路品質持續維護上，各行政區應做好監督的角色，使完工後之街道馬路的平整性能有相當品質，若民眾發現道路修整工作完成後，仍有道路品質問題，可以撥打電話 0800-020-120 通報；長期建議為清查所有道路，建立路面維護管理系統，此系統應包含道路調查、道路評估、道路分析、道路養護規劃、道路設計、圖形化分析、資料庫管理等，可另明定持續追蹤品質之規範，用以評估各類工程品質維護記錄，並建立績效衡量指標後，完善一套績效考核制度，定期檢視工程之實質績效，以確保工程環節符合要求，提升每條

道路的品質。

### **(三) 整理 1999 專線優點，主動告知益處**

本次調查，發現只有 9.6% 民眾使用過 1999 專線的經驗，將使用 1999 專線的電話資料整理，找出是那些族群使用，主要是為何目的而撥打電話，其陳情情況是屬於哪個方面最多，如何協助民眾較快得到解決方法，將以上所有資料彙整，將 1999 專線幫助民眾解決事情的案件，撰寫成例子列入手冊中，並在各政府機關、機場、港口等，免費置放以達宣導作用。

### **(四) 加強宣傳民眾常用服務資訊**

在具體施政的構面中，各施政項目的正面評價比例約在七成左右，民眾持無評價意見的人數較多，使許多施政項目的滿意度評價明顯偏低，如就業媒合、執行產業升級及產業輔導成效、土地測量及登記，雙方互相受理協助、招商引資成效等，可以解讀為縣政府致力於服務縣民，諸多的政策確實有達到民眾的期望，但也發現許多縣民並不熟悉縣政府在執行端，有何種便民服務或提供符合民眾的社會福利措施，以致於在本調查中受訪者回答不知道/無意見的人數較多，建議縣政府可以透過活動來加強常用服務資訊的宣傳，來加深縣民對於推行的政策內容的知曉度，例如：就業媒合、戶政延時服務等屬於一般民眾會容易接觸的議題。此外亦可以將各類社會福利等相關措施放置於網路上面使得訊息公開化，讓縣民方便取得與瞭解。

### **(五) 針對機關不滿意業務進行瞭解**

在縣府團隊施政表現中，如曾至金城鎮戶政事務所辦理相關業務的民眾，有較多在施政表現的機關給予正面評價，應要持續維護機關的功用，也讓更多戶政事務所可以仿效；而在負面評價

較高的機關，如公共車船管理處、自來水廠等，本身負責的業務為公車及水質，民眾容易較有實質印象，建議未來應針對此次被提出需要改進的機關，進行更深入的調查，羅列負責的相關業務，針對較不滿意的項目逐一改進，讓民眾至該機關辦理業務時，有舒服的環境與需要的資源可使用，相信未來能夠整體提昇為民服務的正面評價。

### 三、未來調查建議

#### (一) 針對政策需要性，縮短問卷長度

本次調查中，由於問卷題目超過 50 題左右，對於受訪者及訪員之間需要超過半小時才能訪問結束，且發現當調查結束後，部分題目對於金門縣政府施政目標助益並不大，這些題目主要可分成兩類，一為非屬於較為現行執行政策的規劃內，二為專屬特定族群才會使用的政策。

非屬於較為現行執行政策規劃的題目，如「提升公務人力素質」、「環境品質和環境整潔」、「借閱圖書冊數」、「館藏數量」，此類建議刪除。

專屬特定族群才會使用政策的題目，如「殯葬設施服務」、「招商引資」、「執行產業升級及產業輔導成效」、「規劃公立幼兒園學童免費就讀年齡向下延伸為 3 足歲」、「長期照顧」、「土地測量及登記，雙方互相受理協助」、「實價登錄查詢金門地區房價」、「戶政延時服務」、「偽劣酒取締」、「護鈔服務」、「民眾舉家外出住居安全維護」等，需要有使用經驗及特定族群才會使用的政策，若直接讓民眾回答，答案在不瞭解下容易有偏頗的數據產生，故建議可由未來相關單位自行辦理滿意度調查，針對特定族群才能得到較為符合現況的數據。

建議未來執行調查時，先由縣長施政報告中找出較符合現況的題目，重新審視題目的重要性，以防止受訪者因為題目過多，而疲勞性的應付答題，造成調查數據的偏誤，為達到以上兩個因素，建議明年可縮減題目至 35~40 題，以維持訪問品質，更能符合金門縣政府的重點需求。

## **(二) 參考其他縣市執行政策成效，加入未來詢問題目**

今年調查的題目主要由金門縣政府各機關，提供需要的政策題目進行調查，只單做內部政策的審視，較無參考其他縣市的相關施政問卷題目，建議明年執行時，保留 2~3 題的題目，詢問若金門縣執行其他縣市的相關政策，民眾認為是否可行，以在未來給予政府執行外其他政策之參考。