104 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

洽公滿意度調查成果報告

委託機構：金門縣政府

執行機構：趨勢民意調查股份有限公司

提報日期：105 年 03 月 04 日

調查摘要

本年度金門縣民眾洽公滿意度調查於 104 年 9 月 15 日至 10 月 23 日，每日 08：00~12：00、及 13：30~17：30 執行調查。共計六周時間，成功訪問 1,842 份有效樣本。

茲將調查摘要內容摘錄如下：

一、洽公機關設備環境滿意度

民眾對洽公機關設備環境滿意度給予九成三(92.7%)的正面評價。與 102 年度的調查結果相較，民眾的正面評價上升了 7.9 個百分點。

在五個子問項中，民眾對「洽公機關硬體設備滿意度」正面評價達九成七(97.1%)、「洽公引導指標清楚程度」正面評價達九成二(92.3%)、「洽公環境乾淨程度滿意度」正面評價達九成八(97.8%)。

另外在無障礙設施的使用經驗方面，約有一成五(14.5%)的民眾表示有使用過無障礙設施；而有使用經驗的民眾對無障礙設施的正面評價達九成四(93.6%)。

在最應優先改善的設備環境項目方面，以「都很好請繼續保持」的比例最高，達五成九(58.4%)，其次為「引導指標」(12.9%)、「硬體設備」(11.6%)、「環境乾淨程度」(4.0%)、「無障礙設施」(3.4%)、「停車位太少」(1.0%)等。

建議可以從強化引導指標等方面著手來強化民眾對洽公機關的設備環境滿意度。

二、洽公機關服務品質滿意度

民眾對「洽公機關為民服務的過程滿意度」的正面評價達九成八(98.4%)。與 102 年度的調查結果相較，民眾對本項服務的正面評價上升了 11.7 個百分點。

在七個子問項中，民眾對「資訊說明的清楚程度」的正面評價達九成八(97.9%)、「機關人員服務態度滿意度」的正面評價達九成九(98.6%)、「服務效率滿意度」達九成七(97.4%)、「服務人員專業性滿意度」正面評價達九成七(97.0%)、「服務人員的服裝儀容滿意度」正面評價達九成七(97.4%)。

最應該優先改善的服務品質問題，以「都很好請繼續保持」的比例最高，達六成二(61.6%)；其次是「提供的資訊說明」(11.2%)、「服務專業性」(6.7%)、「服務效率」(5.6%)、「服務態度」(4.3%)、「為民服務的過程」(3.1%)、「服裝儀容」(1.2%)。

建議可以從加強資訊說明等方面著手來強化民眾對洽公機關的服務品質滿意度。

三、洽辦業務相關問題

民眾對「洽公服務流程便民程度」的正面評價達九成七(96.6%)。與 102 年度的調查結果相較，民眾對本服務的正面評價上升了 17.5 個百分點。

有近九成三(93.2%)的公民眾表示都有順利解決問題；無法解決問題的原因，為「證件不齊」(39.6%)、「需要多個工作天才能完成」、及「案件本身很複雜」(11.5%)、「流程不夠簡化」(8.3%)、「不是權責機關」(4.2%)、「法令不許可」(2.1%)等。

在辦理業務時「有無以民眾的利益為優先考量」正面評價，達九成四(93.7%) 。

民眾對洽公機關在整體服務流程品質中最應該優先改善的項目，以「都很好不需要改善」的比例最高，占 45.1%，其次是「以民眾利益為優先的程度」(12.5%)、「各機關協同服務」(12.4%)、「提升民眾信賴感」(12.0%)、「強化便民措施」(11.8%)。

四、網站滿意度問題

有高達七成三(73.3%)的民眾近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站。在有瀏覽過的 491 位民眾中，對「洽公機關網站資訊豐富性」的正面評價，達八成六(86.3%)、「是否能在網站上快速找到所需資訊」的正面評價，達八成五(84.7%)、「對機關網站滿意度」的正面評價，達八成八(88.0%)。

此外，二成八(27.9%)近一年的民眾有在網路上申辦過相關業務；在這 137 位有在網路上申辦相關業務經驗的民眾中，有八成三(83.3%)給予正面評價。

五、本次洽公經驗滿意度

民眾對「本次洽公經驗滿意度」的正面評價，達九成八(98.4%)。由與各細項指標(設備環境、為民服務品質、服務流程便民性等評價)的相關分析可發現，洽公經驗滿意度與機關為民服務品質之評價相關係數最高，顯示為民服務過程之滿意度對洽公經驗評價之影響力最高，其次較具影響力之指標為「服務流程便民性」，第三則為「機關設備環境」。建議可從改善服務品質的面向著手來提升民眾洽公經驗的滿意度。

目錄

表目錄

圖目錄

附表目錄

第壹章 調查背景說明

全民參與是民主政治的重要理念。在現今的公共治理系絡之下，日益複雜的公共事務和迅速發展的資訊科技，都使得人民對於公共部門的政策有更多瞭解，人民也開始主動積極參與公共事務，公共事務參與者不再只是政府，民眾也參與其中，在民主社會中政策的制定與修正，最原始的動力來自民間，最終目的則是要順應民意、服務群眾[1]。因此掌握民意的趨勢，便成為公部門的當務之急。

在此基礎之下，地方政府對於當前施政環境的掌握、資源的分配、中長期施政計畫目標的擬定、民眾滿意度之測量、重大施政民眾意見之認知取向及施政績效之展現等，均必須逐步建立足可提供規劃施政、衡量績效、測度評估之統計資訊體系，建立以「服務第一、品質至上、效率為先」為民服務工作的價值觀，追求全體縣民最大福祉。

而金門縣政府為了滿足民眾所需，對民意做精準測量與瞭解已行之有年，期望透過更多民眾的意見，知悉民眾對於現階段縣政府的各項政策推動看法。緣此，為更充份掌握民眾對縣府各項政策推動之看法及滿意度，金門縣政府同時辦理「洽公民眾」與「施政滿意度」之民意調查，瞭解民眾對當前縣府各項政策推動之評價，將民眾的意見反映在政策面，透過科學化的民意調查、嚴謹的社會科學研究方法，進行趨勢性之民意蒐集，以期廣納更多民眾意見與想法，並轉化為具體的施政理念與落實地方建設。

[1] 鄭貞銘（2001）。民意與民意測驗，臺北：三民書局。

第貳章 研究設計

第一節 調查內容

本次洽公滿意度調查主要為瞭解民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公工作之觀感和期望，題目分別如下：

一、洽公環境問題評估

(一)洽公機關硬體設備滿意度

(二)洽公機關引導指標清楚度

(三)洽公機關環境清潔程度

(四)洽公機關無障礙設施服務

(五)洽公機關設備環境滿意度及需優先改善項目

二、服務品質問題

(一)服務人員資訊說明清楚度

(二)服務態度滿意度

(三)服務效率滿意度

(四)服務人員專業性滿意度

(五)服務人員服裝儀容滿意度

(六)為民服務過程滿意度

(七)需優先改善的服務品質項目

三、洽辦業務其他問題

(一)有無順利解決問題及無法解決的原因

(二)有無以民眾利益為優先考量

(三)服務流程便民性

(四)整體服務流程品質最應該優先改善項目

四、網站滿意度問題

(一)是否有瀏覽過洽公機關網站

(二)網站資訊豐富性

(三)是否能在網站上快速找到資訊

(四)近一年來有無透過網路申請相關業務及滿意情形

(五)洽公機關網站滿意度

五、洽公經驗滿意度

第二節 調查方法

本次調查以人員面訪方式進行。每日調查執行時由著正式服裝、並佩帶本次調查識別證（如下圖）的訪問員於各機關出入口進行訪問。

圖 2-1、調查識別證

為避免影響民眾洽公，每位訪員只針對已完成洽公服務的民眾進行訪問。完成訪問後，則贈送本次調查的紀念品。

第三節 調查對象

以年滿 20 歲以上並至金門縣 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），金門縣政府暨所屬一、二級機關洽公之民眾。

第四節 調查日期與時間

調查時間由 104 年 9 月 15 日起至 104 年 10 月 23 日，共計 6 週；每日調查時間為機關上班時間，上午時段為早上 8：00 至中午 12：00，下午時段為下午 13：30 至 17：30 止。

第五節 樣本配置

本次調查範圍為金門縣政府暨所屬轄之一、二級機關，為了解各機關之平均洽公人數以為抽樣依據，本調查特地先以電話訪問各機關之服務台或機關代表，取得每日洽公人數資訊，以為樣本配置依據。相關訪員訪問時所在位置如下表。

按原需求，本次調查原應訪問 38 個所屬機關，因家庭教育中心係 102 年成立之機關，不會有民眾親自前往機關洽公，民眾多以電話洽公，故於訪問開始前即申請排除於受測機關之列。

此外，本次調查以各機關每日洽公民眾數量分成主要洽公機關與非主要洽公機關，本次調查的 37 個機關，每日洽公人數在 10 人以上者為「主要洽公機關」；若每日洽公人數不足 10 人者則為「非主要洽公機關」。

表 2-1、行政機關洽公數量類別統計表

類別	機關名	所在鄉鎮	洽公人數估計	洽公數量類別	機關出口數	訪員訪問位置
二級機關	金城鎮戶政事務所	金城鎮	100人/天	主要洽公機關	2	二樓電梯側出入口
二級機關	金寧鄉戶政事務所	金寧鄉	100人/天	主要洽公機關	1	主要出入口處
二級機關	金湖鎮戶政事務所	金湖鎮	65人/天	主要洽公機關	2	東側大門
二級機關	金沙鎮戶政事務所	金沙鎮	30人/天	主要洽公機關	1	主要出入口處
二級機關	烈嶼鄉戶政事務所	烈嶼鄉	20人/天	主要洽公機關	3	綜合大樓正門左側
一級機關	稅務局	金城鎮	50人/天	主要洽公機關	1	繳稅局一樓
一級機關	地政局	金寧鄉	20人/天	主要洽公機關	2	中間正門
二級機關	採購招標所	金城鎮	50人/天	主要洽公機關	2	民權路入口
一級機關	衛生局	金湖鎮	35人/天	主要洽公機關	1	主要出入口處
府內單位	建設處	金城鎮	30人/天	主要洽公機關	5	一樓的二個出入口處
府內單位	行政處	金城鎮	20人/天	主要洽公機關	多	縣府服務台
一級機關	警察局	金城鎮	20人/天	主要洽公機關	3	金城分局出口
公營事業機構	公共車船管理處	金湖鎮	20人/天	主要洽公機關	4	一樓櫃檯
二級機關	體育場	金城鎮	15人/天	主要洽公機關	5	金門縣立體育館二樓辦公室
一級機關	文化局	金城鎮	12人/天	主要洽公機關	3	南棟四樓辦公室
府內單位	社會處	金城鎮	10人/天	主要洽公機關	2	三樓右側出入口
二級機關	林務所	金沙鎮	10人/天	主要洽公機關	1	辦公大樓中間大門
公營事業機構	自來水廠	金城鎮	10人/天	主要洽公機關	1	一樓營業大廳
二級機關	港務處	金城鎮	8人/天	非主要洽公機關	5	料羅港辦公室
二級機關	水產試驗所	金城鎮	6人/天	非主要洽公機關	1	一樓正門出入口
府內單位	民政處	金城鎮	5人/天	非主要洽公機關	2	左邊的出入口處
府內單位	財政處	金城鎮	5人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
一級機關	消防局	金寧鄉	5人/天	非主要洽公機關	1	大廳
二級機關	農業試驗所	金湖鎮	5人/天	非主要洽公機關	3	行政課辦公室出口
二級機關	文化園區管理所	金沙鎮	5人/天	非主要洽公機關	多	歷史博物館那側
府內單位	觀光處	金城鎮	3人/天	非主要洽公機關	2	四樓的出入口處
府內單位	教育處	金城鎮	1人/天	非主要洽公機關	2	二樓的出入口處
一級機關	環境保護局	金湖鎮	1人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
二級機關	動植物防疫所	金湖鎮	1人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
二級機關	大同之家	金城鎮	1人/天	非主要洽公機關	2	民生路大門
二級機關	殯葬管理所	金寧鄉	1人/天	非主要洽公機關	2	辦公室出口
府內單位	工務處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
府內單位	主計處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	3	主要出入口處
府內單位	人事處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
府內單位	政風處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	1	主要出入口處
二級機關	畜產試驗所	金湖鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	2	太湖路三段大樓二樓辦公室
二級機關	養護工程所	金湖鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	3	正大門

註：警察局因為金城分局直接與洽公民眾接觸，所以未在局本部調查，故在金城分局進行調查。

第六節 抽樣方法

一、主要洽公機關

在主要洽公機關的抽樣方式方面，戶政事務所、稅務局及地政局按「隔五抽一」的方式抽取受訪樣本，其餘每日洽公人數在 10 人以上者，按「隔三抽一」的方式抽取受訪樣本。

二、非主要洽公機關

由於前往此類機關的洽公民眾往往較少，少數機關甚至沒有洽公民眾，故採普查的方式進行，以避免流失樣本。

三、實際調查情況

經第一輪、與第二輪訪問執行完畢後發現部分機關實際洽公人數比估計值少很多，故於 9 月 22 日第一次工作會時與縣府達成協議，主計處、政風處、水產試驗所、養護工程所因無親自前往機關洽公民眾，從第三輪調查(104 年 9 月 30 日)開始，不再繼續訪問。另外，五個戶政事務所、稅務局、地政局的抽樣方式由「隔五抽一」改為「隔三抽一」。

10 月 12 日舉行第二次工作會議時，縣府同意將文化局改為非主要洽公機關。

本次調查，最後完成 1,842 份成功樣本，由於無法充分掌握母體狀況，故不計算抽樣誤差。

表 2-2、行政機關抽樣方式類別統計表

類別	機關名	所在鄉鎮	洽公人數估計	洽公數量類別	原抽樣方式	第一次工作會議	第二次工作會議
二級機關	金城鎮戶政事務所	金城鎮	100人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
二級機關	金寧鄉戶政事務所	金寧鄉	100人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
二級機關	金湖鎮戶政事務所	金湖鎮	65人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
二級機關	金沙鎮戶政事務所	金沙鎮	30人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
二級機關	烈嶼鄉戶政事務所	烈嶼鄉	20人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
一級機關	稅務局	金城鎮	50人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
一級機關	地政局	金寧鄉	20人/天	主要洽公機關	隔五抽一	改為隔三抽一	
二級機關	採購招標所	金城鎮	50人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
一級機關	衛生局	金湖鎮	35人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
府內單位	建設處	金城鎮	30人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
府內單位	行政處	金城鎮	20人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
一級機關	警察局	金城鎮	20人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
公營事業機構	公共車船管理處	金湖鎮	20人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
二級機關	體育場	金城鎮	15人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
一級機關	文化局	金城鎮	12人/天	主要洽公機關	隔三抽一		改為非主要洽公機關
府內單位	社會處	金城鎮	10人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
二級機關	林務所	金沙鎮	10人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
公營事業機構	自來水廠	金城鎮	10人/天	主要洽公機關	隔三抽一		
二級機關	港務處	金城鎮	8人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	水產試驗所	金城鎮	6人/天	非主要洽公機關	普查	改為不予調查	
府內單位	民政處	金城鎮	5人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	財政處	金城鎮	5人/天	非主要洽公機關	普查		
一級機關	消防局	金寧鄉	5人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	農業試驗所	金湖鎮	5人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	文化園區管理所	金沙鎮	5人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	觀光處	金城鎮	3人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	教育處	金城鎮	1人/天	非主要洽公機關	普查		
一級機關	環境保護局	金湖鎮	1人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	動植物防疫所	金湖鎮	1人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	大同之家	金城鎮	1人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	殯葬管理所	金寧鄉	1人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	工務處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	主計處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查	改為不予調查	
府內單位	人事處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查		
府內單位	政風處	金城鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查	改為不予調查	
二級機關	畜產試驗所	金湖鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查		
二級機關	養護工程所	金湖鎮	不到1人/天	非主要洽公機關	普查	改為不予調查	

第七節 統計分析方式

本研究以 SPSS 統計軟體，運用次數分配及百分比等統計量來描述調查結果，並依據調查資料測量尺度(measurement scale)的不同，輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗，相關統計分析方法如下：

一、次數分配(Frequency)

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾與廠商對本縣推動洽公工作之觀感與評價。

二、交叉分析及卡方檢定

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值（W）定義如下：

$$W=\sum_{i=1}^{r}\sum_{j=1}^{c}\frac{\left(O_{ij}-E_{ij}\right)^2}{E_{ij}}\sim\chi^2\left(\left(r-1\right)\left(c-1\right)\right)$$ ，其中

O_{ij} 為第 i 列第 j *欄位*之觀察次數，

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 5.0%時，表示在 5.0%的顯著水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的相關。

第八節 樣本接觸紀錄

訪員於每日訪問時均按預定之訪問位置進行訪問，同時按機關屬性差別進行抽樣調查或普查。訪員均於受訪者洽辦事務完畢後方才進行訪問，故絕大多數的民眾的受訪意願均高，失敗樣本則以沒有時間填答為主，少部分則為已經接受過類似訪問。

拒訪者特徵說明，依照本次調查經驗，在特定辦公機關中訪問的面訪調查，洽公民眾大多為中年人(40-59 歲民眾)，符合一般洽公民眾結構，老年人與年輕人比例較少以勞動人口居多，此外接觸時也是以老年人拒絕訪問居多，受訪者反應年紀大對問卷不了解不要訪問他，其他情形尚有因工作忙碌拒訪、本身為機關人員洽公拒訪及不想接受問卷訪問拒訪。至於無效樣本的定義，則是資料鍵入時若發現有問卷答案缺漏，即視為無效樣本。

一、主要洽公機關

依照接觸有效的比例進行排序，有效比例最高的為「警察局」，有效比例為 96.4%，其次為「烈嶼鄉戶政事務所」(95.2%)，再者為「金城鎮戶政事務所」(92.2%)；有效比例最低的為「稅務局」，有效比例為 64.9%。

表 2-3、金門縣政府主要洽公機關樣本接觸表

	接觸樣本	有效樣本	失敗樣本	有效比例
金城鎮戶政事務所	166	153	13	92.2%
金寧鄉戶政事務所	159	144	15	90.6%
公共車船管理處	127	105	22	82.7%
金沙鎮戶政事務所	101	91	10	90.1%
金湖鎮戶政事務所	94	83	11	88.3%
地政局	97	79	18	81.4%
自來水廠	90	77	13	85.6%
建設處	81	68	13	84.0%
行政處	73	61	12	83.6%
烈嶼鄉戶政事務所	62	59	3	95.2%
林務所	63	53	10	84.1%
稅務局	77	50	27	64.9%
體育場	54	49	5	90.7%
衛生局	50	41	9	82.0%
採購招標所	38	33	5	86.8%
警察局(金城分局)	28	27	1	96.4%
社會處	25	22	3	88.0%
總計	1385	1195	190	86.3%

二、非主要洽公機關

依照接觸有效的比例進行排序，有效比例最高的為「文化園區管理所」，有效比例為 96.3%，其次為「農業試驗所」(93.2%)，再者為「教育處」(89.1%)；有效比例最低的為「人事處」，有效比例為 26.1%，另有三個單位(主計處、政風處、養護工程所)調查訪問時沒有洽公民眾，故有效比例為 0%。教育處有效樣本最高的原因為，9 月份調查時每日洽公民眾少於 10 人，惟 10 月起教育處受理交通圖書卷及就學津貼申請，每日洽公人數爆增至 40 人以上，在維持普查的情況下，受訪者增加，故完成樣本數自然也大幅增加。

表 2-4、金門縣政府非主要洽公機關樣本接觸表

	接觸樣本	有效樣本	失敗樣本	有效比例
教育處	285	254	31	89.1%
農業試驗所	73	68	5	93.2%
動植物防疫所	75	65	10	86.7%
環境保護局	74	64	10	86.5%
大同之家	53	47	6	88.7%
文化園區管理所	27	26	1	96.3%
觀光處	31	23	8	74.2%
港務處	40	22	18	55.0%
工務處	31	20	11	64.5%
殯葬管理所	24	16	8	66.7%
文化局	20	9	11	45.0%
畜產試驗所	18	8	10	44.4%
水產試驗所	12	6	6	50.0%
人事處	23	6	17	26.1%
財政處	10	5	5	50.0%
民政處	13	5	8	38.5%
消防局	4	3	1	75.0%
主計處	9	0	9	0.0%
政風處	2	0	2	0.0%
養護工程所	2	0	2	0.0%
總計	826	647	179	78.3%

三、洽公機關調查方式調整

依據 9 月份第一次工作會議，主計處、政風處、養護工程所與水產試驗所依機關屬性，無洽公民眾故不予調查。另主要機關洽公人數部分，因為實際洽公人數與訪員實際面訪所回報人數有落差，故主要洽公機關(五個戶政事務所、地政局、稅務局)抽樣方式由隔五抽一調整為隔三抽一。前述洽公滿意度調查抽樣方式及調查機關調整，待各洽公機關均完成二日洽公滿意度調查後開始變更(調查第三日開始實行)。

依據調查設計文化局本為主要洽公機關，惟實際調查時洽公人數遠少於估計洽公人數，每日洽公人數少於5人，甚至多日無洽公民眾，該局調查時採普查辦理，第二次工作會議，金門縣政府同意依實際狀況，將文化局調整為非主要洽公機關。

四、研究限制

由於經費與人力限制，本調查僅能於特定日期內(今年為 9 月 15 日至 10 月 23 日)執行，無法了解各機關全年的洽公滿意度情形。

此外，若遇到某機關恰巧在辦理某一項活動或政策時，則可能造成洽公人數突然大增，故對受測的公平性會產生影響。

再者，隨著電子化政府的推動，政府即大力倡導民眾多用網路少用馬路，故無法充分瞭解透過網路洽公民眾的滿意程度。

第參章 樣本特性分析

本年度洽公滿意度調查共計訪問1,842位前往金門縣政府暨所屬機關洽公的民眾。民眾的基本資料特性如下：

第一節 洽公單位

本次調查中，完成樣本數以教育處的最高，占13.8%、其次是金城鎮戶政事務所(8.3%)、金寧鎮戶政事務所(7.8%)、公車船管理處(5.7%)等。此外，因為只有34個機關有成功樣本，所以洽公機關僅列34個有成功樣本之機關

表3-1、洽公單位分布

項目	回答人數	百分比
民政處	5	0.3%
財政處	5	0.3%
建設處	68	3.7%
教育處	254	13.8%
社會處	22	1.2%
工務處	20	1.1%
觀光處	23	1.2%
行政處	61	3.3%
人事處	6	0.3%
警察局	27	1.5%
消防局	3	0.2%
衛生局	41	2.2%
環境保護局	64	3.5%
地政局	79	4.3%
文化局	9	0.5%
稅務局	50	2.7%
農業試驗所	68	3.7%
林務所	53	2.9%
水產試驗所	6	0.3%
畜產試驗所	8	0.4%

(續上頁表)

項目	回答人數	百分比
動植物防疫所	65	3.5%
體育場	49	2.7%
大同之家	47	2.6%
殯葬管理所	16	0.9%
港務處	22	1.2%
金城鎮戶政事務所	153	8.3%
金湖鎮戶政事務所	83	4.5%
金沙鎮戶政事務所	91	4.9%
金寧鄉戶政事務所	144	7.8%
烈嶼鄉戶政事務所	59	3.2%
文化園區管理所	26	1.4%
自來水廠	77	4.2%
公共車船管理處	105	5.7%
採購招標所	33	1.8%
合計	1,842	100%

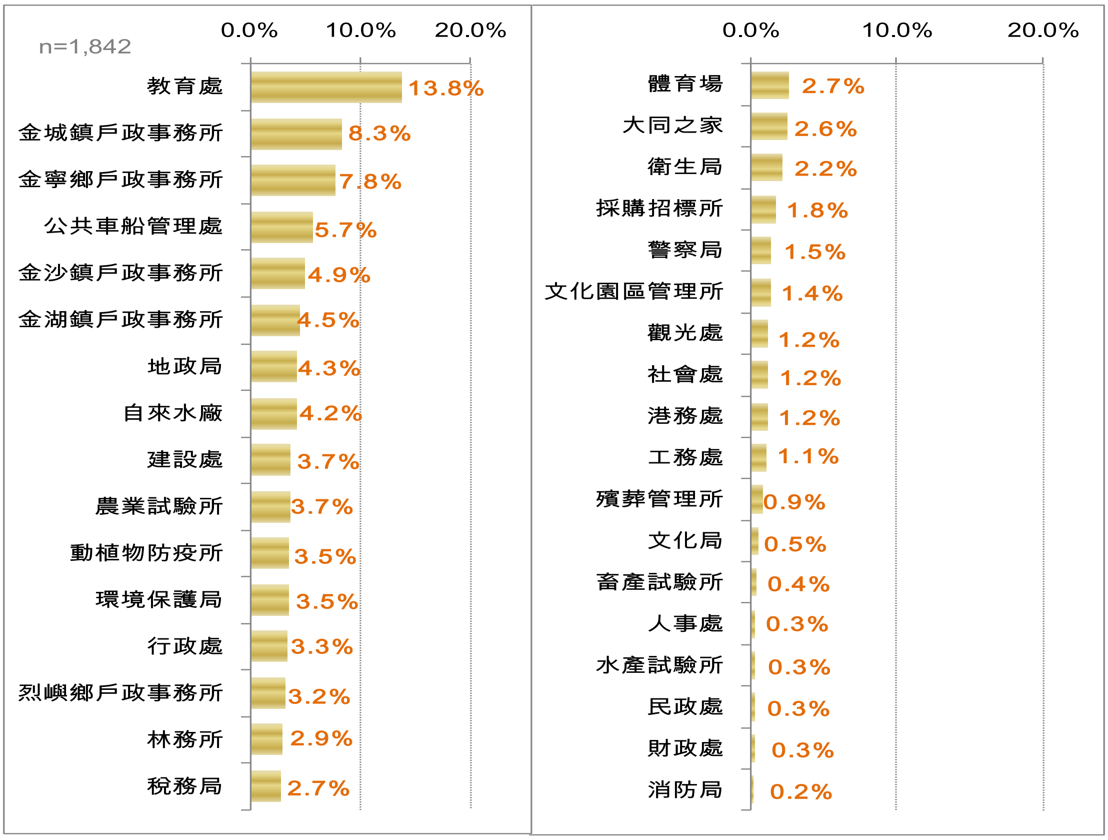

圖 3-1、洽公單位分布

第二節 性別

本次調查中，男性占整體之 52.1%，女性占 47.9%。

表 3-2、民眾性別分布

選項內容	回答人數	百分比
男性	959	52.1%
女性	883	47.9%
合計	1,842	100.0%

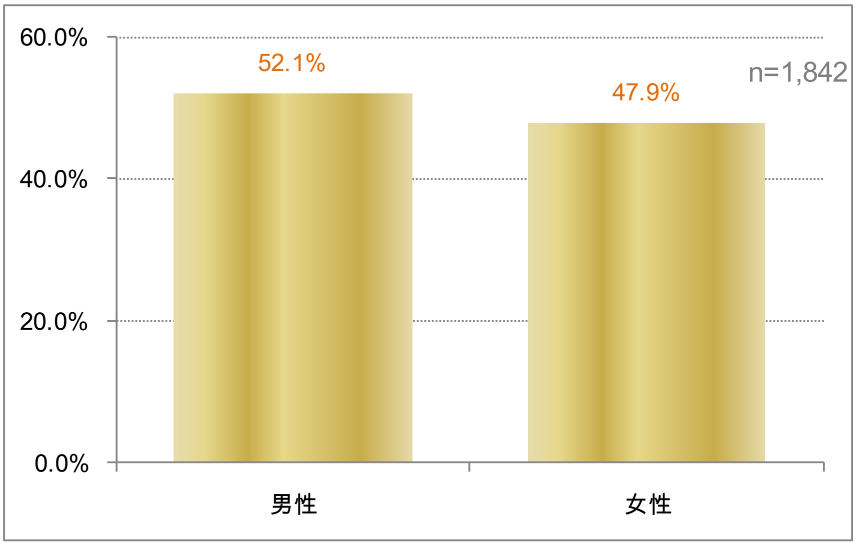

圖 3-2、民眾性別分布

第三節 年齡

以年齡分布而言，以 50-54 歲的民眾最多，占 15.1%；其次為 45-49 歲(11.3%)、30-34 歲(10.5%)、40-44 歲(10.0%)等。

表 3-3、民眾年齡分布

選項內容	回答人數	百分比
20-24歲	174	9.5%
25-29歲	157	8.5%
30-34歲	194	10.5%
35-39歲	151	8.2%
40-44歲	184	10.0%
45-49歲	209	11.3%
50-54歲	278	15.1%
55-59歲	174	9.4%
60-64歲	155	8.4%
65-69歲	77	4.2%
70歲及以上	87	4.7%
未回答	2	0.1%
合計	1,842	100.0%

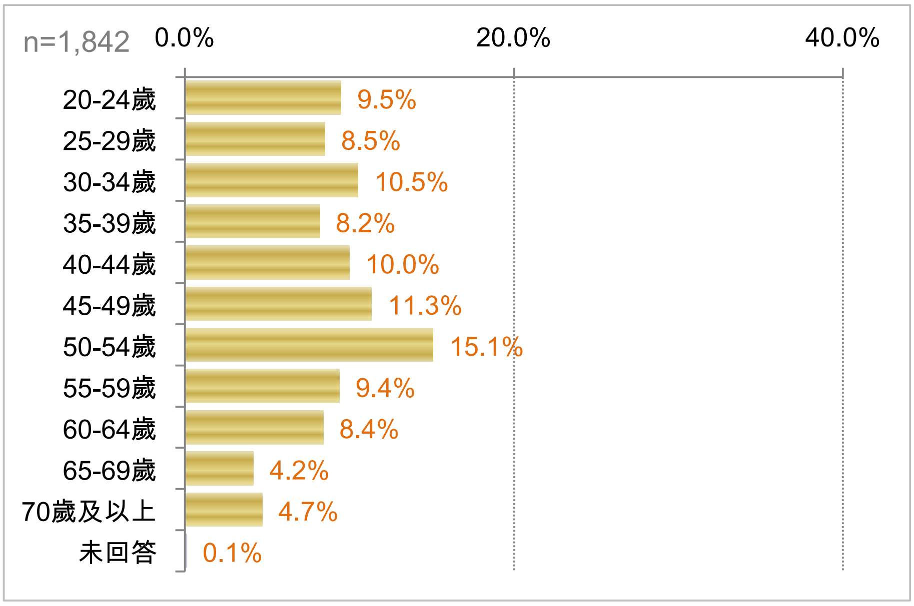

圖 3-3、民眾年齡分布

第四節 教育程度

在教育程度方面，以大(專)學學歷民眾最多，占 44.9%；其次為高中職學歷(29.1%)、國中學歷(11.1%)、小學以下學歷(9.3%)、研究所以上學歷(4.8%)。另外有 0.8%的民眾未回答。

表 3-4、民眾教育程度分布

選項內容	回答人數	百分比
小學以下	172	9.3%
國中	205	11.1%
高中職	536	29.1%
大專(學)	827	44.9%
研究所或以上	88	4.8%
未回答	14	0.8%
合計	1,842	100.0%

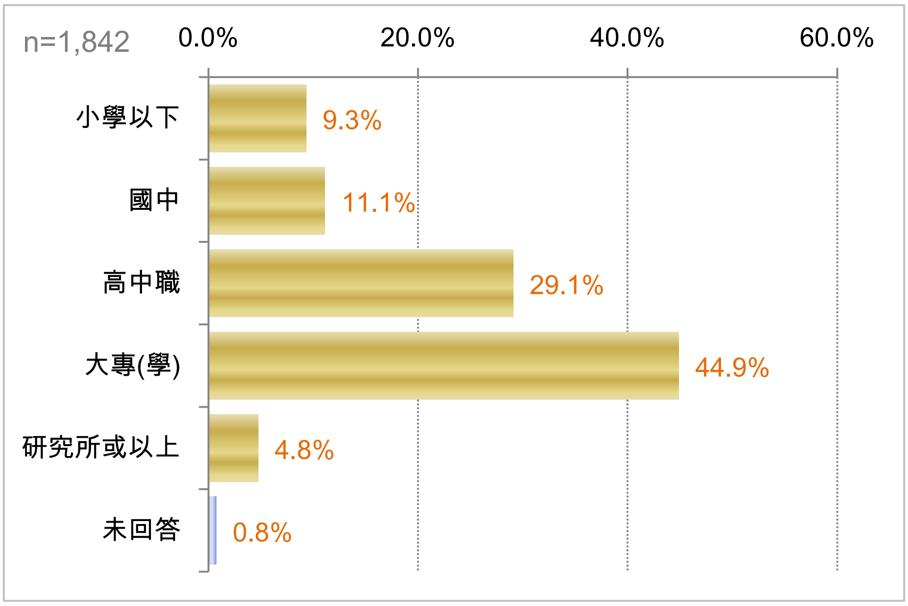

圖 3-4、民眾教育程度分布

第五節 設籍地區

在設籍地區方面，以金城鎮的比例最高，占 31.7%；其次為金湖鎮(22.5%)、金寧鄉（20.6%）、金沙鎮(14.4%)、烈嶼鄉(5.5%)、烏坵鄉(0.1%)；另外有 4.8%非金門縣民。

表 3-5、民眾設籍地區分布

選項內容	回答人數	百分比
金城鎮	583	31.7%
金寧鄉	415	22.5%
金湖鎮	380	20.6%
金沙鎮	266	14.5%
烈嶼鄉	100	5.4%
烏坵鄉	2	0.1%
非金門縣民	88	4.8%
未回答	8	0.4%
合計	1,842	100.0%

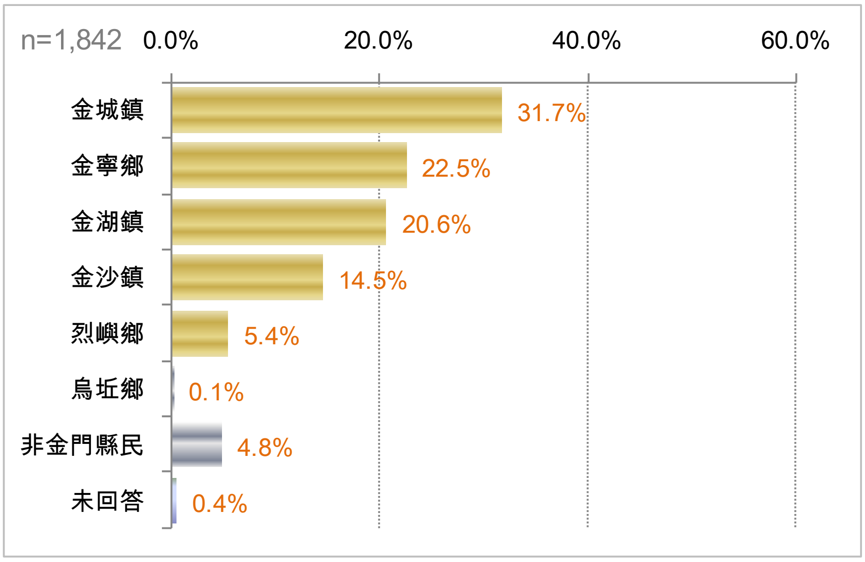

圖 3-5、民眾設籍地區分布

第六節 職業

在職業方面，以服務業所占的比例最高，約 29.3%；其次為家庭婦女(15.1%)、公務人員(含軍警)(10.8%)、自由業(10.0%)等，其他職業類別的比例則較低。另外有 2.8%的民眾未回答。

表 3-6、民眾職業分布

選項內容	回答人數	百分比
農（林、漁、牧業）	83	4.5%
製造業	167	9.1%
服務業	539	29.3%
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	2.1%
自由業	185	10.0%
公務人員（含軍、警）	199	10.8%
教師	35	1.9%
學生	79	4.3%
家管（家庭主婦）	279	15.1%
退休人員	144	7.8%
待業中	42	2.3%
未回答	51	2.8%
合計	1,842	100.0%

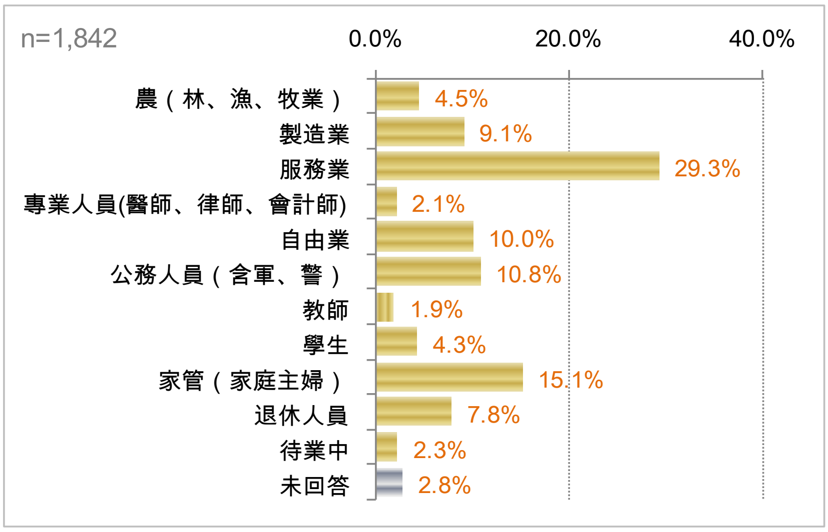

圖 3-6、民眾職業分布

第肆章 調查結果分析

第一節 洽公環境

本項洽公環境滿意度共分成七個子項問題來詢問洽公民眾的滿意度。包括：硬體設備滿意度、引導指標清楚程度、環境乾淨程度滿意度、無障礙設施使用經驗、無障礙設施服務滿意度、設備環境滿意度、最應該優先改善的洽公設備環境項目。

以下結果將不知道/無意見與拒答選項合併為無明確意見顯示。

一、洽公機關硬體設備滿意度

題目：1.請問您對洽公機關提供的硬體設備(如櫃檯、桌子、椅子等)滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公環境硬體設備滿意度，有 97.1%的民眾表示正面評價（46.9%表示非常滿意，50.2%表示還算滿意）；而有 2.7%的民眾表示負面評價（2.3%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意）。另外，有 0.2%對此無明確意見。

表 4-1、洽公機關硬體設備滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	864	46.9%	正面評價	97.1%
還算滿意	925	50.2%		
不太滿意	43	2.3%	負面評價	2.7%
非常不滿意	7	0.4%		
無明確意見	3	0.2%	無明確意見	0.2%
合計	1,842	100.0%		100.0%

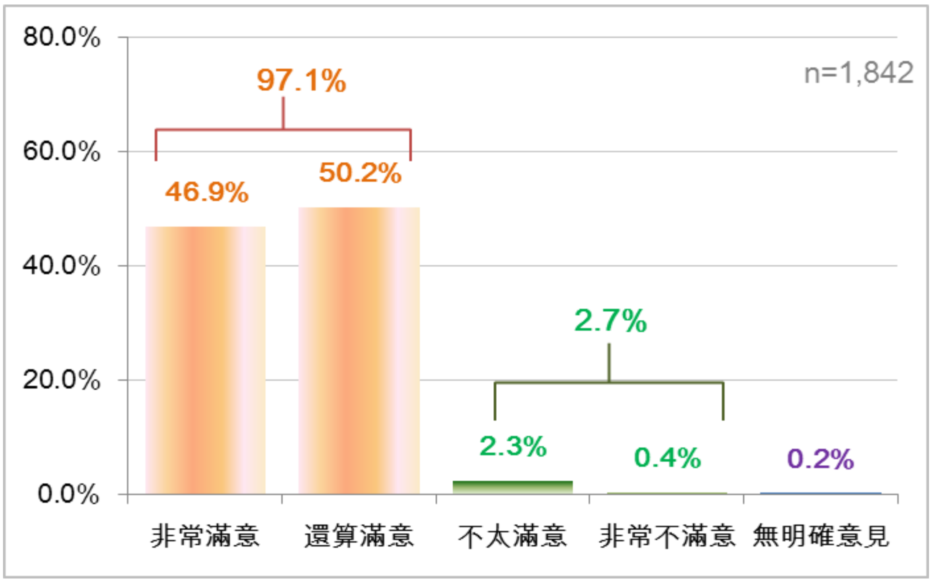

圖 4-1、洽公機關硬體設備滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對洽公環境硬體設備滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 1)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以自來水廠、烈嶼鄉戶政事務所、大同之家得到 100%的高評價；負面評價的機關中以行政處(6.6%)的比例較高，其次為公車船管理處(5.7%)、金湖鎮戶政事務所(4.8%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 1)

表 4-2、洽公機關硬體設備滿意度按機關別分

單位：人；%

硬體設備滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	99.2	46.1	53.1	0.8	0.4	0.4	-
金城鎮戶政事務所	153	98.7	45.8	52.9	1.3	1.3	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	97.9	70.8	27.1	2.1	1.4	0.7	-
公共車船管理處	105	94.3	21.9	72.4	*5.7*	4.8	1.0	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	54.9	44.0	-	-	-	1.1
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	50.6	44.6	*4.8*	4.8	-	-
地政局	79	97.5	39.2	58.2	2.5	2.5	-	-
自來水廠	77	*100.0*	67.5	32.5	-	-	-	-
建設處	68	97.1	61.8	35.3	2.9	2.9	-	-
農業試驗所	68	95.6	29.4	66.2	2.9	2.9	-	1.5
動植物防疫所	65	98.5	44.6	53.8	1.5	1.5	-	-
環境保護局	64	98.4	45.3	53.1	1.6	-	1.6	-
行政處	61	93.4	32.8	60.7	*6.6*	6.6	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	*100.0*	74.6	25.4	-	-	-	-
林務所	53	98.1	32.1	66.0	1.9	-	1.9	-
稅務局	50	98.0	48.0	50.0	2.0	2.0	-	-
體育場	49	98.0	28.6	69.4	2.0	2.0	-	-
大同之家	47	*100.0*	68.1	31.9	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	51.2	46.3	2.4	2.4	-	-
採購招標所	33	93.9	48.5	45.5	3.0	3.0	-	3.0
合計	1,644	97.5	48.1	49.4	2.2	1.9	0.3	0.3

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 9.9 個百分點；而負面評價下降了 5.3 的百分點。

表 4-3、洽公機關硬體設備滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意	97.1%	87.2%	9.9%
還算滿意			
不太滿意	2.7%	8.0%	-5.3%
非常不滿意			
無明確意見	0.2%	4.8%	-4.6%
合計	100.0%	100.0%	-

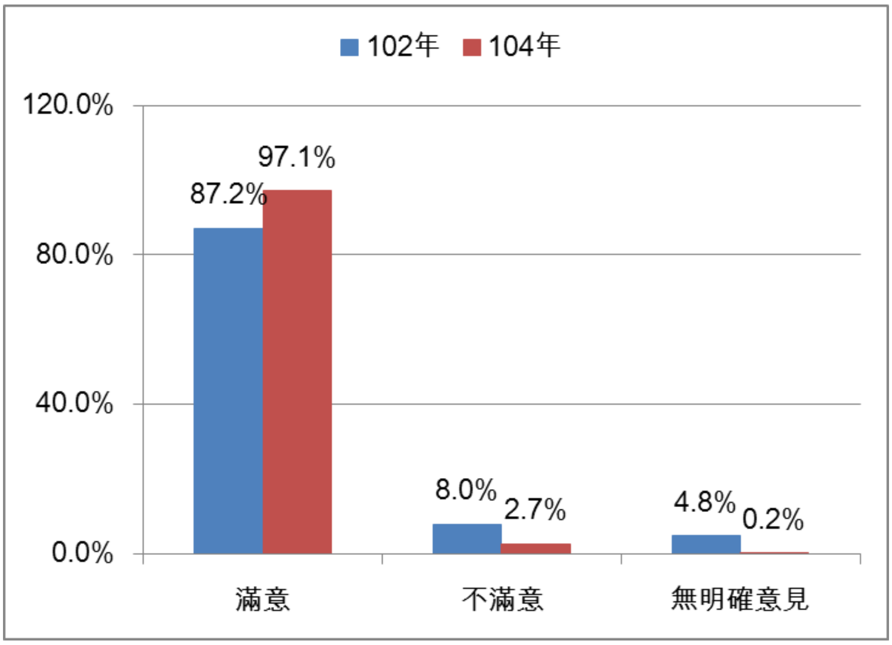

圖 4-2、洽公機關硬體設備滿意度年度比較

二、洽公機關引導指標清楚程度

題目：請問您覺得洽公機關的引導指標（臺語：指示）(如指示牌、方向導引等)清不清楚？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公引導指標清楚程度滿意度，有 92.3%的民眾表示正面評價（47.7%表示非常清楚，44.6%表示還算清楚）；而有 7.3%的民眾表示負面評價（6.6%表示不太清楚，0.7%表示非常不清楚）。另外，有 0.4%對此無明確意見。

表 4-4、洽公機關引導指標清楚程度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常清楚	879	47.7%	正面評價	92.3%
還算清楚	822	44.6%		
不太清楚	121	6.6%	負面評價	7.3%
非常不清楚	12	0.7%		
無明確意見	8	0.4%	無明確意見	0.4%
合計	1,842	100.0%		100.0%

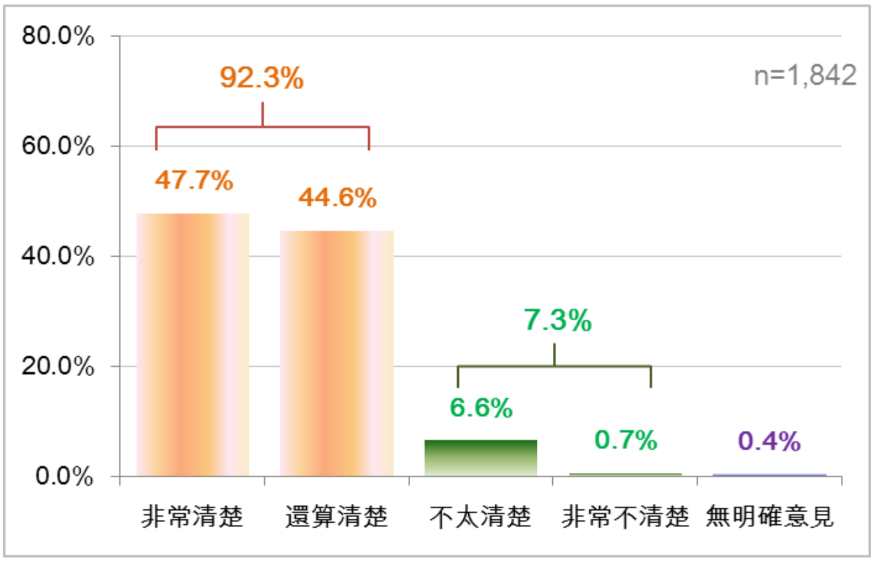

圖 4-3、洽公機關引導指標清楚程度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對洽公機關引導指標清楚程度，會隨著其**教育程度**及**職業**不同而有顯著的差異。(請參見附表 2)

教育程度：國中(96.1%)及研究所或以上(95.5%)者對洽公機關引導指標清楚程度表示正面評價的比例較高。

職　　業：農（林、漁、牧業）(97.6%)者對洽公機關引導指標清楚程度表示正面評價的比例較高。

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以自來水廠(100%)的比例最高，其次為烈嶼鄉戶政事務所(98.3%)、金沙鎮戶政事務所(96.7%)；負面評價的機關中以體育場(16.3%)的比例較高，其次為林務所(15.1%)、採購招標所(12.1%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 2)

表 4-5、洽公機關引導指標清楚程度按機關別分

單位：人；%

引導指標清楚度	樣本數	正面評價	非常清楚	還算清楚	負面評價	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
教育處	254	90.2	43.7	46.5	9.4	7.9	1.6	0.4
金城鎮戶政事務所	153	93.5	51.6	41.8	6.5	5.9	0.7	-
金寧鄉戶政事務所	144	96.5	66.0	30.6	3.5	3.5	-	-
公共車船管理處	105	90.5	31.4	59.0	9.5	7.6	1.9	-
金沙鎮戶政事務所	91	*96.7*	58.2	38.5	1.1	1.1	-	2.2
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	55.4	39.8	4.8	4.8	-	-
地政局	79	96.2	35.4	60.8	3.8	3.8	-	-
自來水廠	77	*100.0*	66.2	33.8	-	-	-	-
建設處	68	91.2	57.4	33.8	7.4	5.9	1.5	1.5
農業試驗所	68	89.7	36.8	52.9	10.3	10.3	-	-
動植物防疫所	65	95.4	44.6	50.8	4.6	4.6	-	-
環境保護局	64	89.1	46.9	42.2	10.9	9.4	1.6	-
行政處	61	91.8	45.9	45.9	6.6	6.6	-	1.6
烈嶼鄉戶政事務所	59	*98.3*	67.8	30.5	1.7	1.7	-	-
林務所	53	84.9	26.4	58.5	*15.1*	15.1	-	-
稅務局	50	98.0	52.0	46.0	2.0	2.0	-	-
體育場	49	81.6	20.4	61.2	*16.3*	14.3	2.0	2.0
大同之家	47	95.7	59.6	36.2	4.3	4.3	-	-
衛生局	41	95.1	56.1	39.0	4.9	4.9	-	-
採購招標所	33	87.9	54.5	33.3	*12.1*	12.1	-	-
合計	1,644	92.9	48.8	44.1	6.7	6.3	0.5	0.4

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 7.7 個百分點；而負面評價下降了 3.8 的百分點。

表 4-6、洽公機關引導指標清楚程度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常清楚 還算清楚	92.3%	84.6%	7.7%
不太清楚 非常不清楚	7.3%	11.1%	-3.8%
無明確意見	0.4%	4.3%	-3.9%
合計	100.0%	100.0%	-

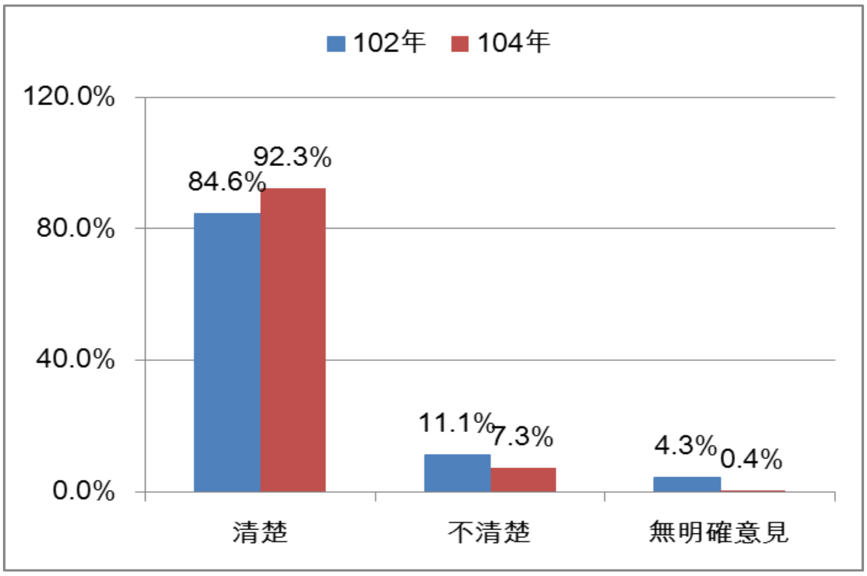

圖 4-4、洽公機關引導指標清楚程度年度比較

三、洽公機關環境乾淨程度滿意度

題目：請問您對洽公機關的環境乾淨程度(包含辦公場所、走道（臺語：走路的所在）、外部周邊)滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公環境乾淨程度滿意度，有 97.8%的民眾表示正面評價（55.9%表示非常滿意，41.9%表示還算滿意）；而有 2.1%的民眾表示負面評價（1.9%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意）。另外，有 0.1%對此無明確意見。

表 4-7、洽公機關環境乾淨程度滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,030	55.9%	正面評價	97.8%
還算滿意	772	41.9%		
不太滿意	34	1.9%	負面評價	2.1%
非常不滿意	4	0.2%		
無明確意見	2	0.1%	無明確意見	0.1%
合計	1,842	100.0%		100%

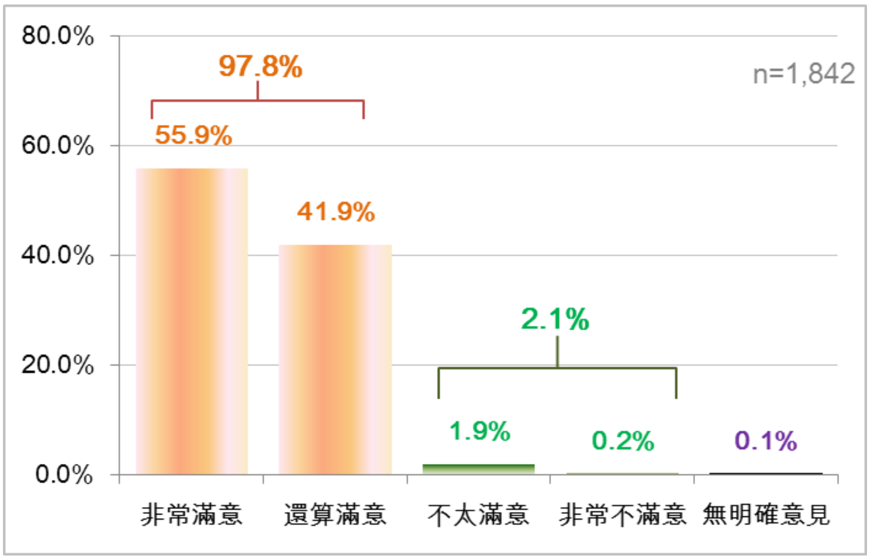

圖 4-5、洽公機關環境乾淨程度滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對環境乾淨程度滿意度，不會隨著其**性別、年齡、教育程度、職業及戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 3)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所、金沙鎮戶政事務所、自來水廠、農業試驗所、行政處、烈嶼鄉戶政事務所、林務所、稅務局、體育場、大同之家、衛生局得到100%的高評價；負面評價的機關中以公車船管理處(11.4%)的比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表3)

表4-8、洽公機關環境乾淨程度滿意度按機關別分

單位：人；%

環境乾淨程度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	97.2	41.7	55.5	2.8	2.4	0.4	-
金城鎮戶政事務所	153	99.3	56.2	43.1	0.7	0.7	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	77.1	22.9	-	-	-	-
公共車船管理處	105	88.6	26.7	61.9	11.4	9.5	1.9	-
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	63.7	36.3	-	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	96.4	53.0	43.4	3.6	3.6	-	-
地政局	79	97.5	51.9	45.6	2.5	2.5	-	-
自來水廠	77	100.0	80.5	19.5	-	-	-	-
建設處	68	98.5	64.7	33.8	1.5	1.5	-	-
農業試驗所	68	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-
動植物防疫所	65	96.9	56.9	40.0	1.5	1.5	-	1.5
環境保護局	64	96.9	53.1	43.8	3.1	3.1	-	-
行政處	61	100.0	63.9	36.1	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	79.7	20.3	-	-	-	-
林務所	53	100.0	66.0	34.0	-	-	-	-
稅務局	50	100.0	56.0	44.0	-	-	-	-
體育場	49	100.0	53.1	46.9	-	-	-	-
大同之家	47	100.0	74.5	25.5	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-
採購招標所	33	97.0	60.6	36.4	3.0	3.0	-	-
合計	1,644	98.4	59.4	39.0	1.5	1.4	0.1	0.1

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 8.6 個百分點；而負面評價下降了 5.2 的百分點。

表 4-9、洽公機關環境乾淨程度滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	97.8%	89.2%	8.6%
不太滿意 非常不滿意	2.1%	7.3%	-5.2%
無明確意見	0.1%	3.5%	-3.4%
合計	100%	100.0%	-

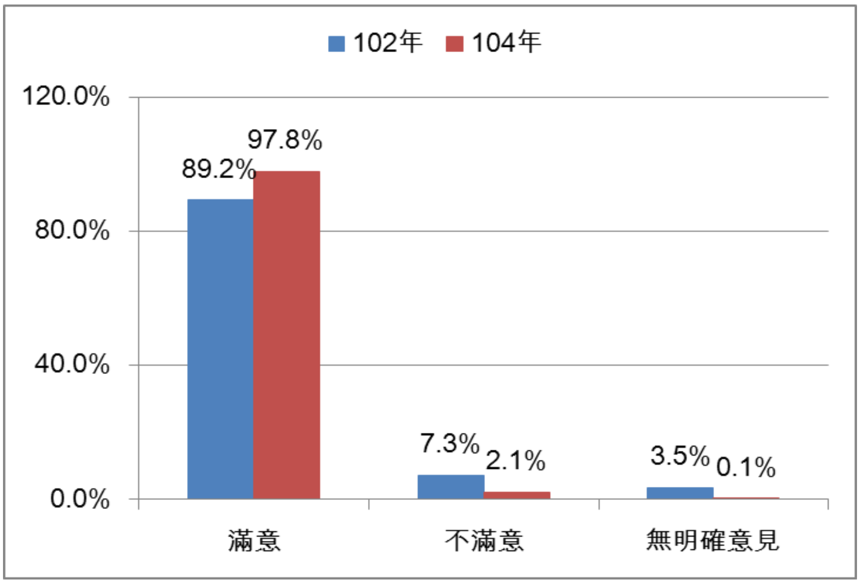

圖 4-6、洽公機關環境乾淨程度滿意度年度比較

四、無障礙設施服務使用經驗

題目：請問您有使用過洽公機關的無障礙設施服務（包含服務鈴、無障礙斜坡道、無障礙電梯、輪椅、無障礙廁所)嗎？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾在使用無障礙設施的經驗方面，有 14.5%的民眾表示有使用過；而有 84.7%的民眾表示沒有使用過。另外，有 0.8%對此無明確意見。

表 4-10、無障礙設施服務使用經驗

選項內容	回答人數	百分比
有	267	14.5%
沒有	1,561	84.7%
無明確意見	14	0.8%
合計	1,842	100.0%

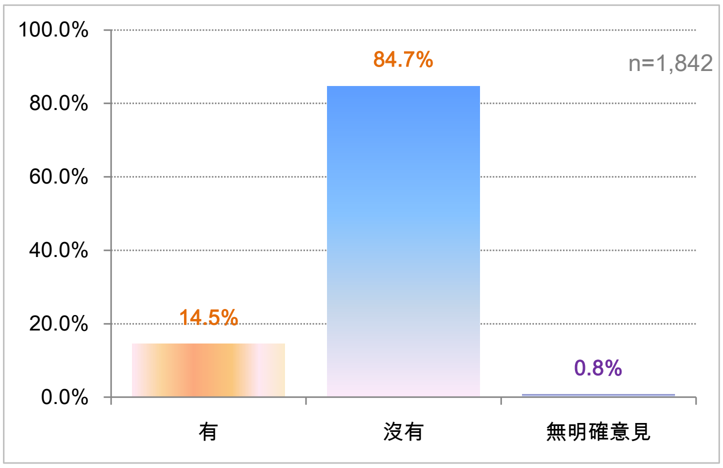

圖 4-7、無障礙設施服務使用經驗

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對無障礙設施服務使用經驗，會隨著其**性別**不同而有顯著的差異。(請參見附表 4)

性　　別: 男性(17.9%)使用無障礙設施服務的比例較女性(10.8%)高。

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特就對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。前往大同之家的民眾使用無障礙設施的比例較高。(整體機關的正/負面評價請參見附表 4)

表 4-11、無障礙設施服務使用經驗按機關別分

單位：人；%

無障礙設施服務使用經驗	樣本數	有	沒有	無明確意見
教育處	254	10.2	87.0	2.8
金城鎮戶政事務所	153	15.0	84.3	0.7
金寧鄉戶政事務所	144	21.5	78.5	-
公共車船管理處	105	15.2	84.8	-
金沙鎮戶政事務所	91	7.7	91.2	1.1
金湖鎮戶政事務所	83	16.9	83.1	-
地政局	79	10.1	88.6	1.3
自來水廠	77	1.3	96.1	2.6
建設處	68	10.3	89.7	-
農業試驗所	68	8.8	91.2	-
動植物防疫所	65	20.0	80.0	-
環境保護局	64	9.4	89.1	1.6
行政處	61	21.3	78.7	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	16.9	83.1	-
林務所	53	15.1	84.9	-
稅務局	50	8.0	92.0	-
體育場	49	14.3	85.7	-
大同之家	47	*51.1*	48.9	-
衛生局	41	17.1	82.9	-
採購招標所	33	9.1	87.9	3.0

五、無障礙設施服務滿意度

題目：請問您對洽公機關的無障礙設施滿不滿意？

(一)次數分配

在 267 位有使用過無障礙設施的洽公民眾中，有 93.6%的民眾對機關的無障礙設施表示正面評價（48.7%表示非常滿意，44.9%表示還算滿意)；而有 4.5%的民眾表示負面評價(3.4%表示不太滿意，1.1%表示非常不滿意)。另外，有 1.9%對此無明確意見。

表 4-12、無障礙設施服務滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	130	48.7%	正面評價	93.6%
還算滿意	120	44.9%		
不太滿意	9	3.4%	負面評價	4.5%
非常不滿意	3	1.1%		
無明確意見	5	1.9%	無明確意見	1.9%
合計	267	100.0%		100%

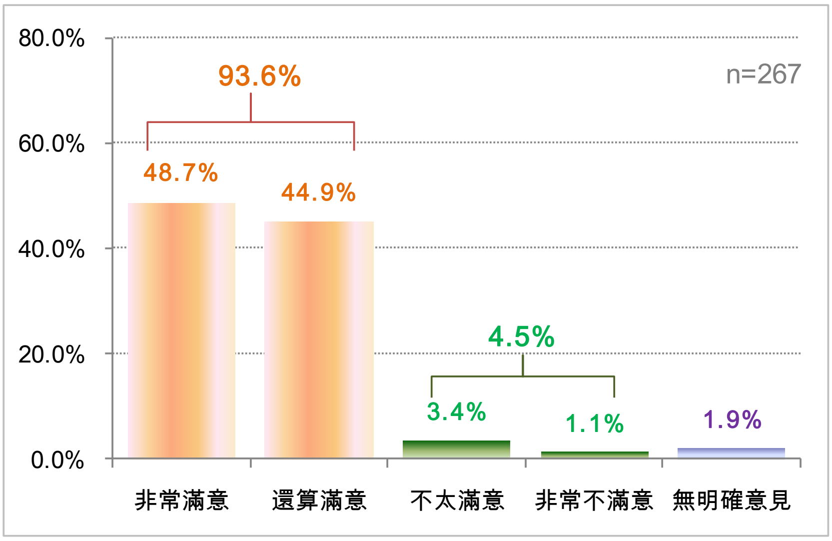

圖 4-8、無障礙設施服務滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對無障礙設施服務滿意度，不會隨著其**性別、年齡、教育程度、職業及戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 5)

(三)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 3.7 個百分點；而負面評價下降了 3.8 的百分點。

表 4-13、無障礙設施服務滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	93.6%	89.9%	3.7%
不太滿意 非常不滿意	4.5%	8.3%	-3.8%
無明確意見	1.9%	1.8%	0.1%
合計	100%	100.0%	-

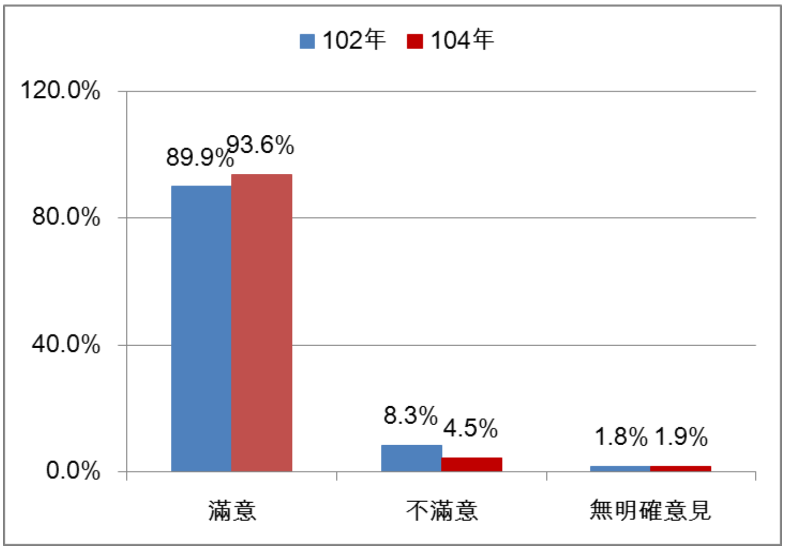

圖 4-9、無障礙設施服務滿意度年度比較

六、洽公機關設備環境滿意度

題目： 整體來說，請問您對洽公機關的設備環境（如無障礙設施、硬體設備及引導指標等）滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關設備環境滿意度，有 92.7%的民眾表示正面評價（39.6%表示非常滿意，53.1%表示還算滿意）；而有 2.7%的民眾表示負面評價（2.4%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意）。另外，有 4.5%對此無明確意見。

表 4-14、洽公機關設備環境滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	730	39.6%	正面評價	92.7%
還算滿意	978	53.1%		
不太滿意	45	2.4%	負面評價	2.7%
非常不滿意	6	0.3%		
無明確意見	83	4.5%	無明確意見	4.5%
合計	1,842	100.0%		100%

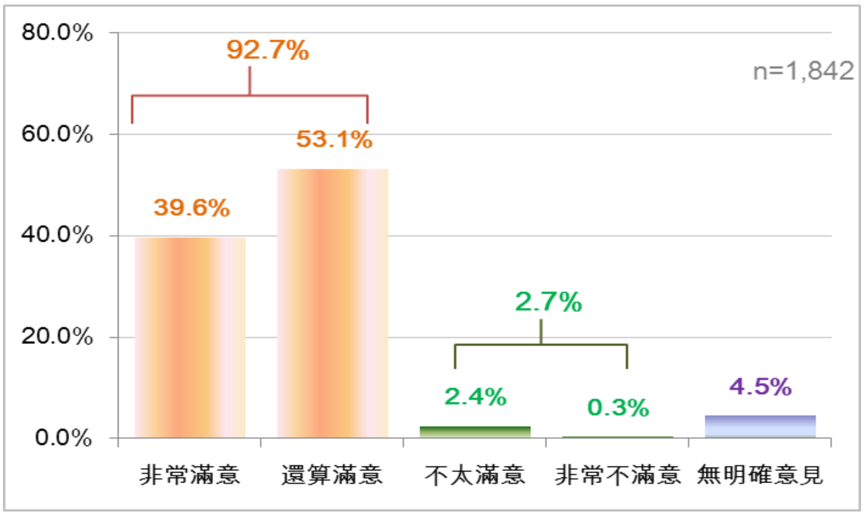

圖 4-10、洽公機關設備環境滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對洽公機關設備環境滿意度，會隨著其**職業**不同而有顯著的差異。(請參見附表 6)

職　　業：自由業(89.2%)表示正面評價的比例較低。

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以衛生局(100%)的比例最高，其次為金寧鄉戶政事務所(98.6%)、稅務局(98%)；負面評價的機關中以金湖鎮戶政事務所(8.4%)的比例較高，其次為行政處(8.2%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 6)

表 4-15、洽公機關設備環境滿意度按機關別分

單位：人；%

設備環境滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	89.8	31.1	58.7	3.1	2.8	0.4	7.1
金城鎮戶政事務所	153	96.1	41.2	54.9	0.7	0.7	-	3.3
金寧鄉戶政事務所	144	98.6	58.3	40.3	-	-	-	1.4
公共車船管理處	105	93.3	30.5	62.9	3.8	3.8	-	2.9
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	39.6	57.1	1.1	1.1	-	2.2
金湖鎮戶政事務所	83	85.5	42.2	43.4	8.4	8.4	-	6.0
地政局	79	91.1	25.3	65.8	-	-	-	8.9
自來水廠	77	96.1	62.3	33.8	-	-	-	3.9
建設處	68	95.6	52.9	42.6	2.9	1.5	1.5	1.5
農業試驗所	68	79.4	23.5	55.9	4.4	4.4	-	16.2
動植物防疫所	65	96.9	46.2	50.8	-	-	-	3.1
環境保護局	64	93.8	39.1	54.7	1.6	-	1.6	4.7
行政處	61	86.9	31.1	55.7	8.2	6.6	1.6	4.9
烈嶼鄉戶政事務所	59	96.6	59.3	37.3	-	-	-	3.4
林務所	53	94.3	30.2	64.2	-	-	-	5.7
稅務局	50	98.0	38.0	60.0	-	-	-	2.0
體育場	49	95.9	28.6	67.3	-	-	-	4.1
大同之家	47	97.9	63.8	34.0	-	-	-	2.1
衛生局	41	100.0	48.8	51.2	-	-	-	-
採購招標所	33	97.0	39.4	57.6	3.0	3.0	-	-
合計	1,644	94.0	41.6	52.4	1.9	1.6	0.3	4.2

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 7.9 個百分點；而負面評價下降了 5.6 的百分點。

表 4-16、洽公機關設備環境滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	92.7%	84.8%	7.9%
不太滿意 非常不滿意	2.7%	8.3%	-5.6%
無明確意見	4.5%	6.8%	-2.3%
合計	100%	100%	-

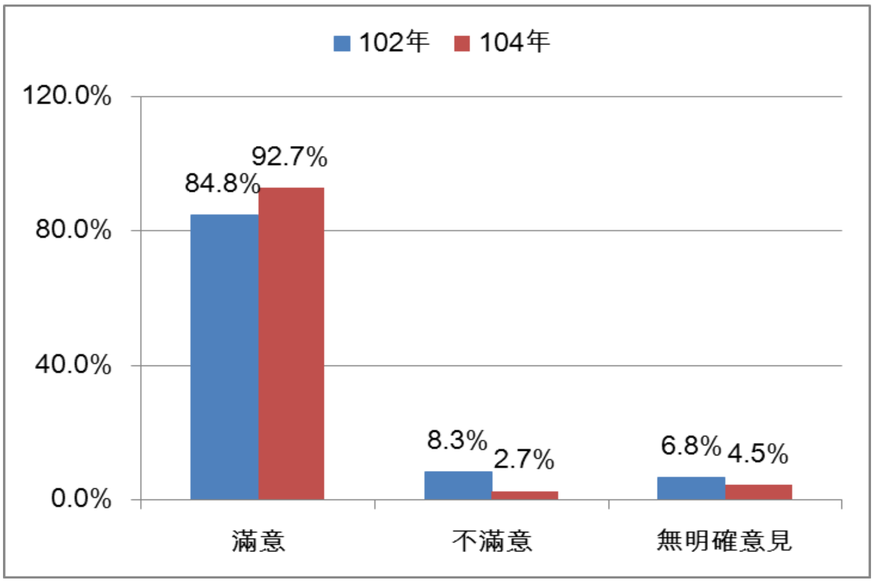

圖 4-11、洽公機關設備環境滿意度年度比較

七、最應該優先改善的洽公機關設備環境項目

<u>*題目：請問您認為洽公機關設備環境的項目中，最應該優先改善的項目是什麼？(單選)*</u>

(一)次數分配

調查顯示，民眾認為最應優先改善的設備環境以「都很好請繼續保持」的比例最高，占 58.4%，其次為「引導指標」(12.9%)、「硬體設備」(11.6%)、「環境乾淨程度」(4.0%)、「無障礙設施」(3.4%)、「停車位太少」(1.0%)。另外，有 8.4%對此無明確意見。

表 4-17、應優先改善的設備環境項目

選項內容	回答人數	百分比
硬體設備	213	11.6%
引導指標	238	12.9%
環境乾淨程度	72	4.0%
無障礙設施	63	3.4%
停車位太少	19	1.0%
都很好請繼續保持	1,076	58.4%
無明確意見	161	8.7%
合計	1,842	100.0%

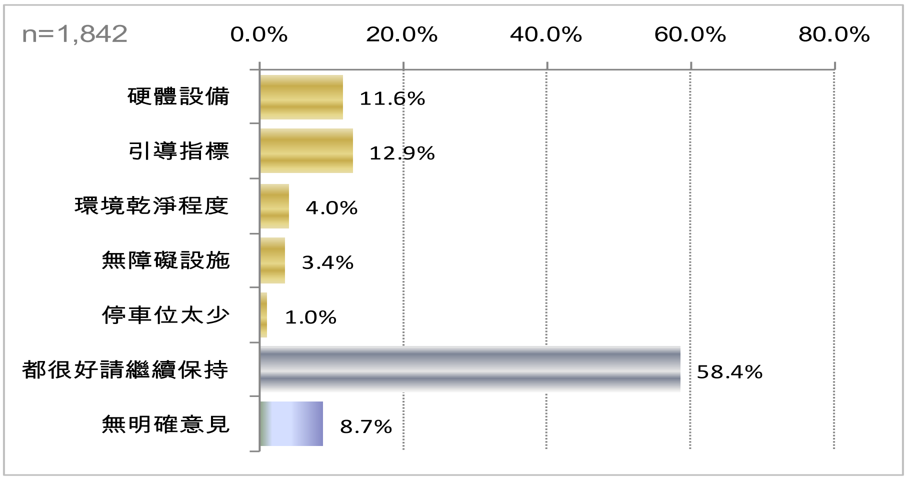

圖 4-12、應優先改善的設備環境項目

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對設備環境優先改善項目，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 7)

(三)機關別分析

在環境設備的滿意度方面，以樣本數大於 30 的機關來看，公共車船管理處建議優先改善「環境乾淨程度」；農業試驗所建議強化「引導指標」；動植物防疫所及體育場建議改善「硬體設備」及「引導指標」；稅務局建議改善「硬體設備」。

表 4-18、機關優先改善環境設備項目(樣本>30 個)

單位：人；%

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	停車位太少	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.6	12.9	3.9	3.4	1.0	58.4	8.7
教育處	254	11.4	17.3	2.8	3.1	3.1	52.4	9.8
金城鎮戶政事務所	153	10.5	11.1	4.6	1.3	-	68.0	4.6
金寧鄉戶政事務所	144	18.1	9.7	0.7	5.6	-	59.7	6.3
公共車船管理處	105	10.5	5.7	*13.3*	4.8	-	62.9	2.9
金沙鎮戶政事務所	91	12.1	8.8	1.1	2.2	-	65.9	9.9
金湖鎮戶政事務所	83	10.8	7.2	-	6.0	1.2	57.8	16.9
地政局	79	8.9	16.5	5.1	5.1	2.5	54.4	7.6
自來水廠	77	2.6	7.8	1.3	-	-	79.2	9.1
建設處	68	13.2	14.7	-	4.4	1.5	60.3	5.9
農業試驗所	68	10.3	*22.1*	2.9	-	-	42.6	22.1
動植物防疫所	65	*23.1*	*23.1*	4.6	-	-	40.0	9.2
環境保護局	64	3.1	7.8	6.3	3.1	-	71.9	7.8
行政處	61	16.4	19.7	1.6	4.9	3.3	45.9	8.2
烈嶼鄉戶政事務所	59	1.7	3.4	3.4	3.4	-	78.0	10.2
林務所	53	7.5	17.0	-	-	-	67.9	7.5
稅務局	50	*20.0*	6.0	-	2.0	4.0	64.0	4.0
體育場	49	*22.4*	*30.6*	-	-	-	42.9	4.1
大同之家	47	10.6	14.9	2.1	2.1	-	66.0	4.3
衛生局	41	9.8	9.8	4.9	-	-	68.3	7.3
採購招標所	33	6.1	18.2	9.1	-	-	51.5	15.2

環境設備的滿意度方面，從樣本數小於 30 的機關來看 (由於樣本數小於 30 個，調查結果無法推論到母體，故結果僅供參考) ，社會處建議優先改善「無障礙設施」；畜產試驗所建議改善「環境乾淨程度」。社會處多為需要社會福利資源或身心障礙人士前往洽公，惟縣政府大樓為老建築，無障礙設施缺乏，導致身障人士前往社會處辦公困難度增加，建議增加無障礙設施改善身障人士洽公的便利性。

表 4-19、機關優先改善環境設備項目(樣本<30 個)

單位：人；%

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	停車位太少	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.6	12.9	3.9	3.4	1.0	58.4	8.7
警察局	27	14.8	11.1	-	-	3.7	44.4	25.9
文化園區管理所	26	19.2	15.4	15.4	11.5	-	34.6	3.8
觀光處	23	4.3	13.0	4.3	13.0	-	52.2	13.0
社會處	22	4.5	9.1	-	*27.3*	9.1	36.4	13.6
港務處	22	13.6	9.1	22.7	-	-	50.0	4.5
工務處	20	5.0	20.0	5.0	-	-	65.0	5.0
殯葬管理所	16	6.3	-	12.5	-	-	68.8	12.5
文化局	9	11.1	11.1	-	-	-	55.6	22.2
畜產試驗所	8	-	12.5	*37.5*	-	-	25.0	25.0
人事處	6	33.3	-	16.7	33.3	-	16.7	-
水產試驗所	6	16.7	-	16.7	-	-	66.7	-
民政處	5	20.0	-	-	40.0	-	40.0	-
財政處	5	-	20.0	20.0	20.0	-	40.0	-
消防局	3	33.3	-	-	-	-	66.7	-

第二節 服務品質滿意度

本項服務品質滿意度共分成七個子項問題來詢問洽公民眾的滿意度。包括：資訊說明的清楚程度、服務態度滿意度、服務效率滿意度、服務專業性滿意度、服裝儀容滿意度、為民服務過程滿意度、最應該優先改善的服務品質項目。

題目：7.請問您覺得洽公機關服務人員所提供的資訊說明清不清楚？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對資訊說明的清楚程度，有 97.9%的民眾表示正面評價（60.0%表示非常清楚，37.9%表示還算清楚）；而有 1.7%的民眾表示負面評價（1.4%表示不太清楚，0.3%表示非常不清楚）。另外，有 0.4%對此無明確意見。

表 4-20、資訊說明清楚程度滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常清楚	1,105	60.0%	正面評價	97.9%
還算清楚	699	37.9%		
不太清楚	26	1.4%	負面評價	1.7%
非常不清楚	5	0.3%		
無明確意見	7	0.4%	無明確意見	0.4%
合計	1,842	100.0%		100%

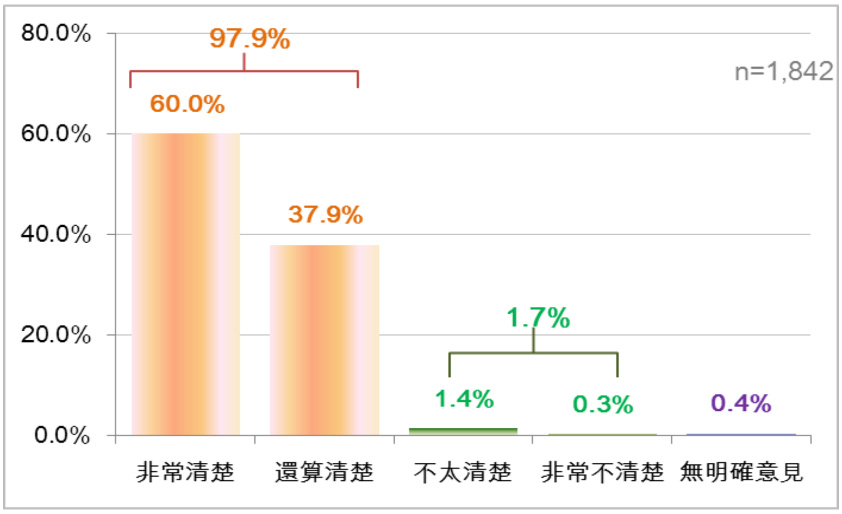

圖 4-13、資訊說明清楚程度滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對資訊說明的清楚程度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 8)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以自來水廠、農業試驗所、動植物防疫所、林務所、體育場、衛生局、採購招標所皆獲 100%的高評價；負面評價的機關中以地政局(5.1%)的比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表 8)

表 4-21、資訊說明清楚程度滿意度按機關別分

單位：人；%

資訊說明清楚度	樣本數	正面評價	非常清楚	還算清楚	負面評價	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
教育處	254	98.0	49.6	48.4	2.0	1.2	0.8	-
金城鎮戶政事務所	153	98.7	67.3	31.4	0.7	0.7	-	0.7
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	77.1	22.2	-	-	-	0.7
公共車船管理處	105	98.1	46.7	51.4	1.9	1.9	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	52.7	46.2	1.1	1.1	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	97.6	60.2	37.3	2.4	2.4	-	-
地政局	79	94.9	43.0	51.9	5.1	3.8	1.3	-
自來水廠	77	100.0	94.8	5.2	-	-	-	-
建設處	68	97.1	70.6	26.5	1.5	1.5	-	1.5
農業試驗所	68	100.0	44.1	55.9	-	-	-	-
動植物防疫所	65	100.0	47.7	52.3	-	-	-	-
環境保護局	64	96.9	64.1	32.8	3.1	3.1	-	-
行政處	61	98.4	68.9	29.5	1.6	1.6	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	98.3	78.0	20.3	-	-	-	1.7
林務所	53	100.0	67.9	32.1	-	-	-	-
稅務局	50	96.0	60.0	36.0	2.0	2.0	-	2.0
體育場	49	100.0	63.3	36.7	-	-	-	-
大同之家	47	97.9	66.0	31.9	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-
採購招標所	33	100.0	60.6	39.4	-	-	-	-
合計	1,644	98.5	62.2	36.3	1.2	1.1	0.1	0.3

二、服務態度滿意度

題目：請問您對洽公機關服務人員的服務態度滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對機關人員服務態度滿意度，有 98.6%的民眾表示正面評價（70.0%表示非常滿意，28.6%表示還算滿意）；而有 1.2%的民眾表示負面評價（1.0%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意）。另外，有 0.2%對此無明確意見。

表 4-22、洽公機關服務態度滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,290	70.0%	正面評價	98.6%
還算滿意	527	28.6%		
不太滿意	18	1.0%	負面評價	1.2%
非常不滿意	4	0.2%		
無明確意見	3	0.2%	無明確意見	0.2%
合計	1,842	100.0%		100%

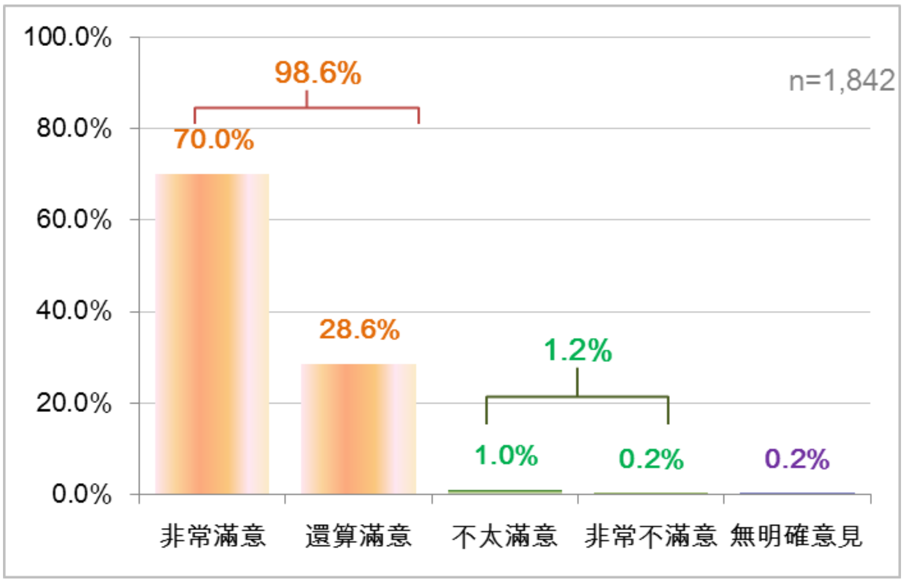

圖 4-14、洽公機關服務態度滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對服務態度滿意度，，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表9)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金城鎮戶政事務所、金寧鄉戶政事務所、金沙鎮戶政事務所、自來水廠、動植物防疫所、環境保護局、行政處、烈嶼鄉戶政事務所、稅務局、衛生局、採購招標所皆獲 100%的高評價；負面評價的機關中以金湖鎮戶政事務所(6.0%)的比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表 9)

表 4-23、洽公機關服務態度滿意度按機關別分

單位：人；%

服務態度滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	98.4	60.2	38.2	1.6	0.4	1.2	-
金城鎮戶政事務所	153	100.0	78.4	21.6	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	86.8	13.2	-	-	-	-
公共車船管理處	105	97.1	55.2	41.9	2.9	1.9	1.0	-
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	94.0	65.1	28.9	6.0	6.0	-	-
地政局	79	98.7	46.8	51.9	-	-	-	1.3
自來水廠	77	100.0	94.8	5.2	-	-	-	-
建設處	68	98.5	76.5	22.1	-	-	-	1.5
農業試驗所	68	95.6	63.2	32.4	2.9	2.9	-	1.5
動植物防疫所	65	100.0	67.7	32.3	-	-	-	-
環境保護局	64	100.0	71.9	28.1	-	-	-	-
行政處	61	100.0	80.3	19.7	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	88.1	11.9	-	-	-	-
林務所	53	98.1	71.7	26.4	1.9	1.9	-	-
稅務局	50	100.0	70.0	30.0	-	-	-	-
體育場	49	98.0	71.4	26.5	2.0	2.0	-	-
大同之家	47	97.9	76.6	21.3	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	100.0	78.0	22.0	-	-	-	-
採購招標所	33	100.0	75.8	24.2	-	-	-	-
合計	1,644	98.8	72.5	26.3	1.0	0.9	0.1	0.2

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 9.9 個百分點；而負面評價下降了 6.9 的百分點。

表 4-24、洽公機關服務態度滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意	98.6%	88.7%	9.9%
還算滿意			
不太滿意	1.2%	8.1%	-6.9%
非常不滿意			
無明確意見	0.2%	3.2%	-3.0%
合計	100%	100.0%	-

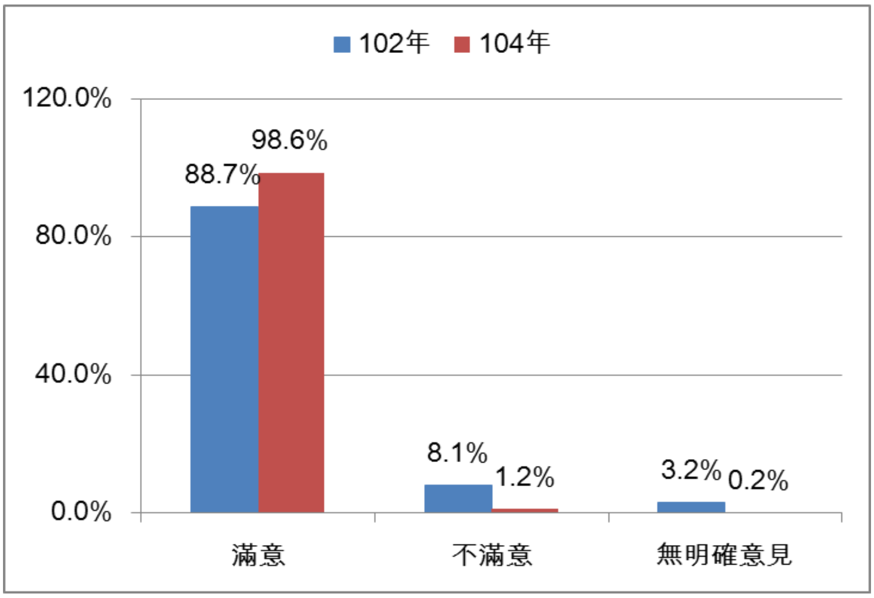

圖 4-15、洽公機關服務態度滿意度年度比較

三、服務效率滿意度

題目：請問您對洽公機關服務人員的服務效率滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關人員服務效率滿意度，有 97.4%的民眾表示正面評價（64.3%表示非常滿意，33.1%表示還算滿意）；而有 1.9%的民眾表示負面評價（1.7%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意）。另外，有 0.7%對此無明確意見。

表 4-25、洽公機關服務效率滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,185	64.3%	正面評價	97.4%
還算滿意	609	33.1%		
不太滿意	32	1.7%	負面評價	1.9%
非常不滿意	3	0.2%		
無明確意見	13	0.7%	無明確意見	0.7%
合計	1,842	100.0%		100%

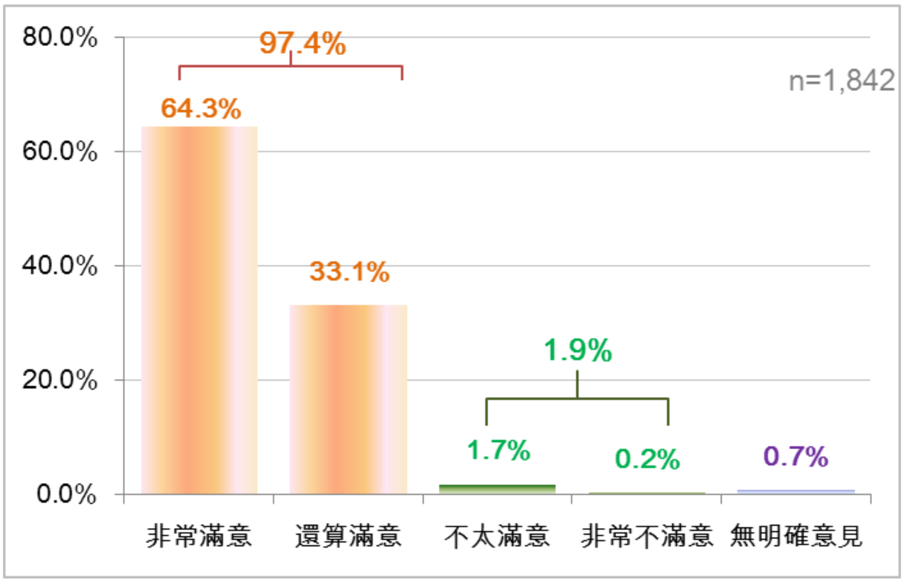

圖 4-16、洽公機關服務效率滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對服務效率滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 10)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金城鎮戶政事務所、金寧鄉戶政事務所、自來水廠、動植物防疫所、烈嶼鄉戶政事務所、採購招標所皆獲 100%的高評價；負面評價的機關中以金湖鎮戶政事務所(4.8%)的比例較高，其次為環境保護局(4.7%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 10)

表 4-26、洽公機關服務效率滿意度按機關別分

單位：人；%

服務效率滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	97.6	60.2	37.4	1.6	1.2	0.4	0.8
金城鎮戶政事務所	153	*100.0*	71.9	28.1	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	*100.0*	88.2	11.8	-	-	-	-
公共車船管理處	105	94.3	46.7	47.6	1.9	1.9	-	3.8
金沙鎮戶政事務所	91	97.8	67.0	30.8	2.2	2.2	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	94.0	56.6	37.3	***4.8***	3.6	1.2	1.2
地政局	79	96.2	38.0	58.2	3.8	2.5	1.3	-
自來水廠	77	*100.0*	90.9	9.1	-	-	-	-
建設處	68	98.5	66.2	32.4	-	-	-	1.5
農業試驗所	68	98.5	60.3	38.2	1.5	1.5	-	-
動植物防疫所	65	*100.0*	58.5	41.5	-	-	-	-
環境保護局	64	95.3	62.5	32.8	***4.7***	4.7	-	-
行政處	61	98.4	68.9	29.5	1.6	1.6	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	*100.0*	83.1	16.9	-	-	-	-
林務所	53	98.1	73.6	24.5	1.9	1.9	-	-
稅務局	50	98.0	54.0	44.0	-	-	-	2.0
體育場	49	98.0	65.3	32.7	-	-	-	2.0
大同之家	47	97.9	74.5	23.4	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	97.6	68.3	29.3	2.4	2.4	-	-
採購招標所	33	*100.0*	60.6	39.4	-	-	-	-
合計	1,644	98.0	65.8	32.3	1.4	1.3	0.1	0.6

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 13.9 個百分點；而負面評價下降了 10.1 的百分點。

表 4-27、洽公機關服務效率滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意	97.4%	83.5%	13.9%
還算滿意			
不太滿意	1.9%	12.0%	-10.1%
非常不滿意			
無明確意見	0.7%	4.5%	-3.8%
合計	100%	100.0%	-

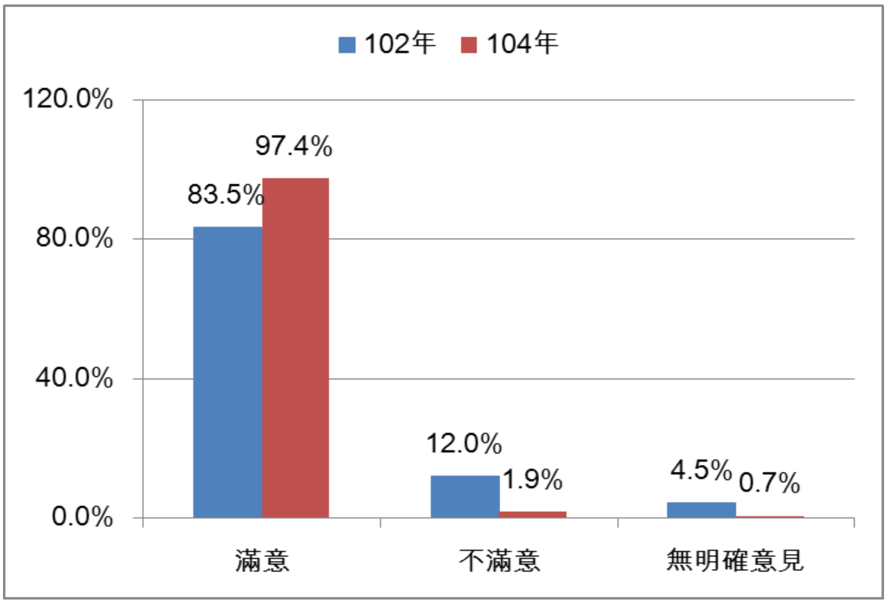

圖 4-17、洽公機關服務效率滿意度年度比較

四、服務專業性滿意度

<u>*題目： 請問您對洽公機關服務人員的專業性滿不滿意？*</u>

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關服務人員專業性滿意度，有97.0%的民眾表示正面評價（59.4%表示非常滿意，37.6%表示還算滿意）；而有 1.9%的民眾表示負面評價（1.7%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意）。另外，有 1.1%對此無明確意見。

表 4-28、洽公機關專業性滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,095	59.4%	正面評價	97.0%
還算滿意	693	37.6%		
不太滿意	31	1.7%	負面評價	1.9%
非常不滿意	3	0.2%		
無明確意見	20	1.1%	無明確意見	1.1%
合計	1,842	100.0%		100%

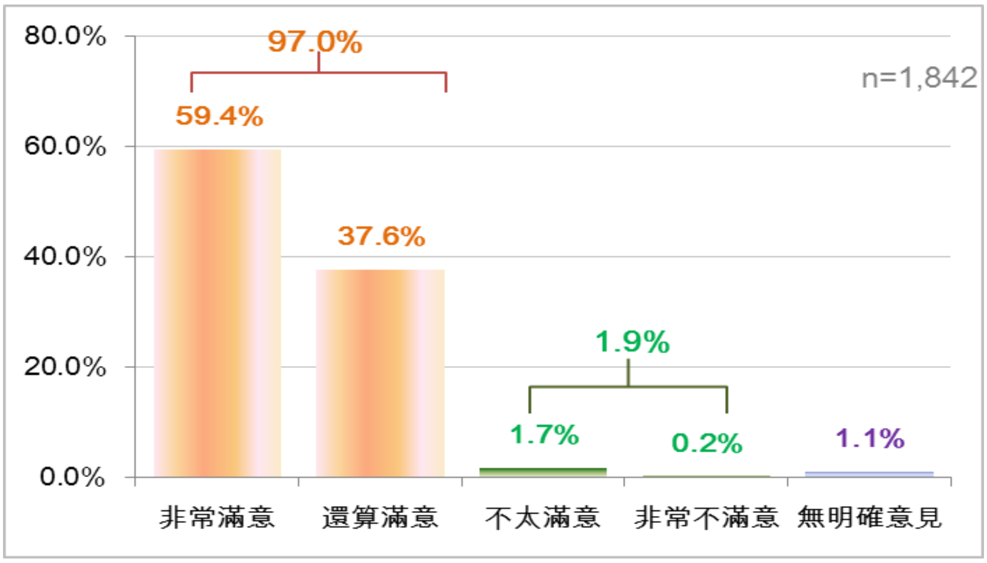

圖 4-18、洽公機關專業性滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對服務專業性滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表11)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所、自來水廠、行政處、烈嶼鄉戶政事務所、林務所皆獲 100%的高評價；負面評價的機關中以環境保護局(7.8%)的比例較高，其次為地政局(6.3%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 11)

表 4-29、洽公機關專業性滿意度按機關別分

單位：人；%

服務人員專業性滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	96.1	49.2	46.9	3.5	2.8	0.8	0.4
金城鎮戶政事務所	153	99.3	69.9	29.4	-	-	-	0.7
金寧鄉戶政事務所	144	*100.0*	79.9	20.1	-	-	-	-
公共車船管理處	105	93.3	50.5	42.9	-	-	-	6.7
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	60.4	38.5	-	-	-	1.1
金湖鎮戶政事務所	83	96.4	57.8	38.6	-	-	-	3.6
地政局	79	93.7	38.0	55.7	*6.3*	5.1	1.3	-
自來水廠	77	*100.0*	85.7	14.3	-	-	-	-
建設處	68	98.5	70.6	27.9	-	-	-	1.5
農業試驗所	68	95.6	35.3	60.3	4.4	4.4	-	-
動植物防疫所	65	98.5	52.3	46.2	1.5	1.5	-	-
環境保護局	64	90.6	57.8	32.8	*7.8*	7.8	-	1.6
行政處	61	*100.0*	65.6	34.4	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	*100.0*	78.0	22.0	-	-	-	-
林務所	53	*100.0*	67.9	32.1	-	-	-	-
稅務局	50	98.0	50.0	48.0	2.0	2.0	-	-
體育場	49	98.0	57.1	40.8	-	-	-	2.0
大同之家	47	97.9	63.8	34.0	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	97.6	70.7	26.8	2.4	2.4	-	-
採購招標所	33	93.9	51.5	42.4	-	-	-	6.1
合計	1,644	97.3	60.6	36.7	1.5	1.4	0.1	1.2

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 11.9 個百分點；而負面評價下降了 7.0 的百分點。

表 4-30、洽公機關專業性滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	97.1%	85.2%	11.9%
不太滿意 非常不滿意	1.9%	8.9%	-7.0%
無明確意見	1.1%	5.9%	-4.8%
合計	100%	100.0%	-

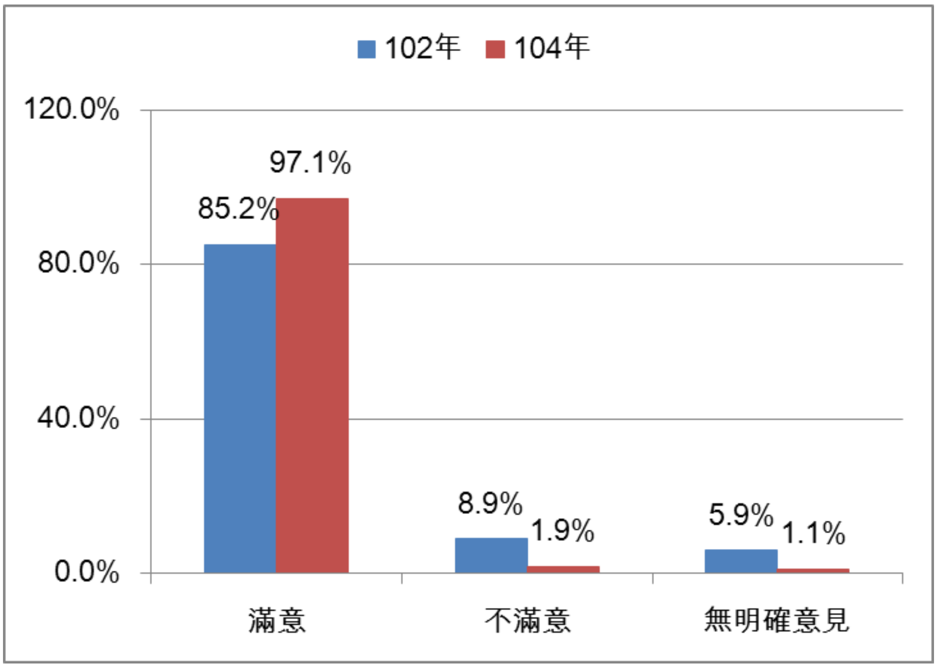

圖 4-19、洽公機關專業性滿意度年度比較

五、服裝儀容滿意度

題目：請問您對洽公機關服務人員的服裝儀容滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關服務人員的服裝儀容滿意度，有97.4%的民眾表示正面評價（54.6%表示非常滿意，42.8%表示還算滿意）；而有 1.5%的民眾表示負面評價（1.2%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意）。另外，有 1.1%對此無明確意見。

表 4-31、洽公機關人員服裝儀容滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,006	54.6%	正面評價	97.4%
還算滿意	788	42.8%		
不太滿意	22	1.2%	負面評價	1.5%
非常不滿意	5	0.3%		
無明確意見	21	1.1%	無明確意見	1.1%
合計	1,842	100.0%		100%

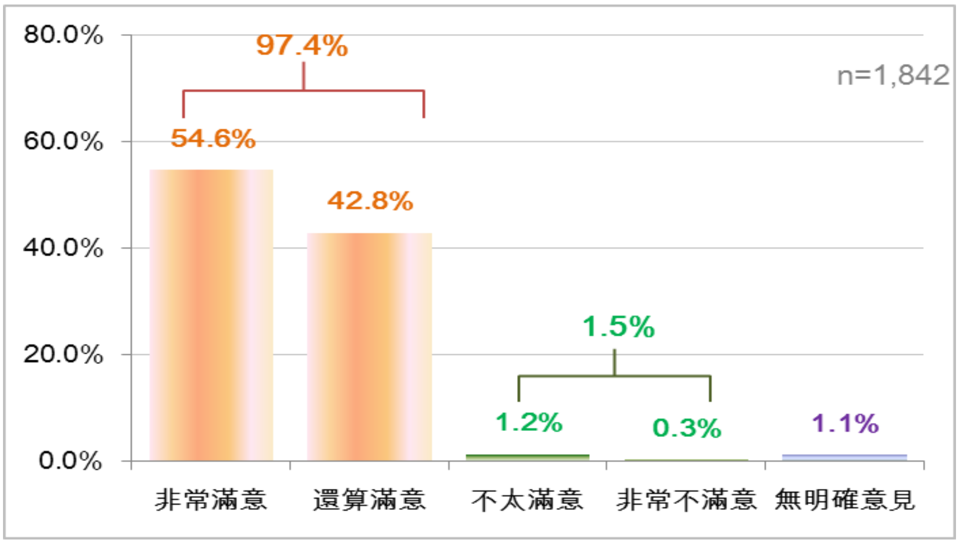

圖 4-20、洽公機關人員服裝儀容滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對服裝儀容滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 12)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金城鎮戶政事務所、自來水廠、動植物防疫所、烈嶼鄉戶政事務所、體育場、衛生局、採購招標所得到趨近於 100%的高評價。(所有機關的正/負面評價請參見附表 12)

表 4-32、洽公機關人員服裝儀容滿意度按機關別分

單位：人；%

服裝儀容滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	96.1	42.9	53.1	1.6	0.8	0.8	2.4
金城鎮戶政事務所	153	100.0	59.5	40.5	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	72.2	27.1	0.7	0.7	-	-
公共車船管理處	105	97.1	51.4	45.7	1.9	1.9	-	1.0
金沙鎮戶政事務所	91	97.8	59.3	38.5	1.1	1.1	-	1.1
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	50.6	44.6	2.4	2.4	-	2.4
地政局	79	97.5	34.2	63.3	2.5	1.3	1.3	-
自來水廠	77	100.0	79.2	20.8	-	-	-	-
建設處	68	98.5	69.1	29.4	-	-	-	1.5
農業試驗所	68	95.6	25.0	70.6	1.5	1.5	-	2.9
動植物防疫所	65	100.0	55.4	44.6	-	-	-	-
環境保護局	64	95.3	53.1	42.2	1.6	1.6	-	3.1
行政處	61	98.4	54.1	44.3	1.6	-	1.6	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	74.6	25.4	-	-	-	-
林務所	53	98.1	60.4	37.7	-	-	-	1.9
稅務局	50	98.0	46.0	52.0	-	-	-	2.0
體育場	49	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
大同之家	47	97.9	66.0	31.9	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	100.0	58.5	41.5	-	-	-	-
採購招標所	33	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-
合計	1,644	98.2	55.9	42.4	0.9	0.7	0.2	0.9

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較,洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 9.1 個百分點;而負面評價下降了 3.5 的百分點。

表 4-33、洽公機關人員服裝儀容滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	97.4%	88.3%	9.1%
不太滿意 非常不滿意	1.5%	5.0%	-3.5%
無明確意見	1.1%	6.6%	-5.5%
合計	100%	100%	-

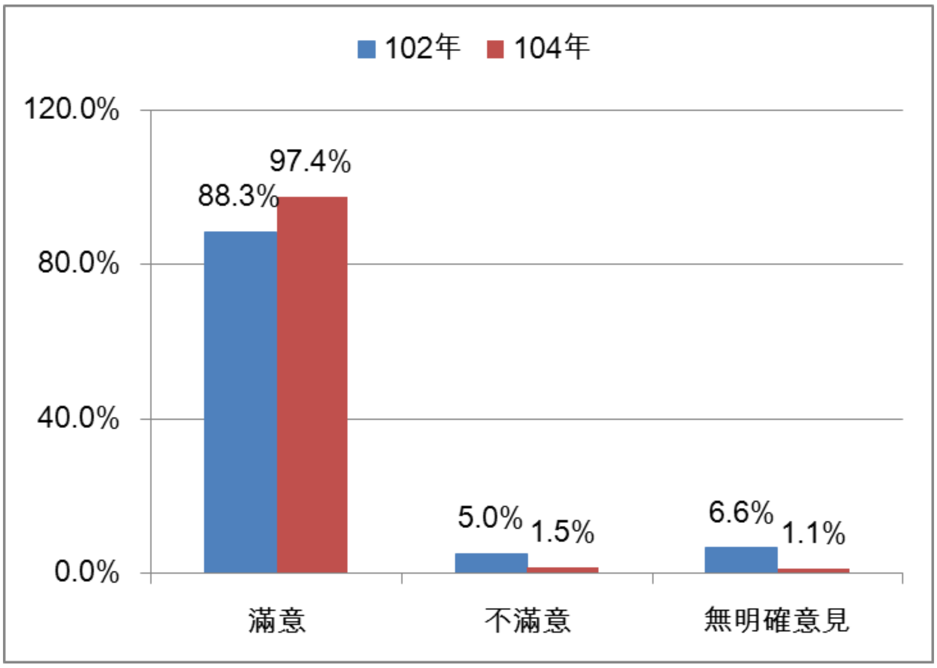

圖 4-21、洽公機關人員服裝儀容滿意度年度比較

六、為民服務過程滿意度

題目： 整體來說，請問您對洽公機關為民服務的過程滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關為民服務的過程滿意度，有98.4%的民眾表示正面評價（61.4%表示非常滿意，37.0%表示還算滿意）；而有 1.1%的民眾表示負面評價（1.0%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意）。另外，有 0.5%對此無明確意見。

表 4-34、洽公機關為民服務過程滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,131	61.4%	正面評價	98.4%
還算滿意	681	37.0%		
不太滿意	19	1.0%	負面評價	1.1%
非常不滿意	2	0.1%		
無明確意見	9	0.5%	無明確意見	0.5%
合計	1,842	100.0%		100%

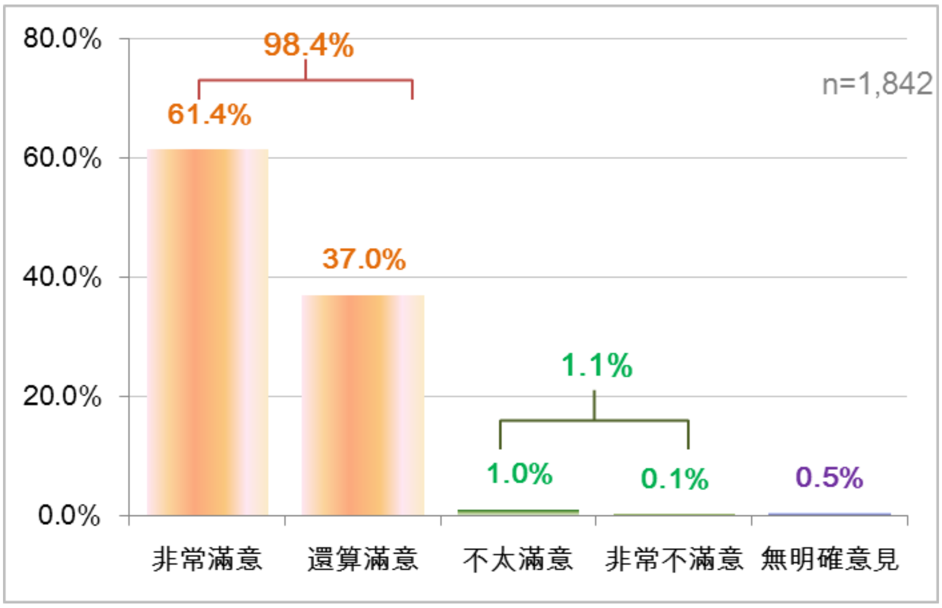

圖 4-22、洽公機關為民服務過程滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對為民服務過程滿意度，不會隨著其**性別、年齡、教育程度、職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表13)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所、自來水廠、行政處、烈嶼鄉戶政事務所、林務所、稅務局、體育場、大同之家、採購招標所皆獲 100%的高評價。(所有機關的正/負面評價請參見附表 13)

表 4-35、洽公機關為民服務過程滿意度按機關別分

單位：人；%

為民服務過程滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	254	97.2	51.2	46.1	2.0	1.6	0.4	0.8
金城鎮戶政事務所	153	99.3	67.3	32.0	-	-	-	0.7
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	80.6	19.4	-	-	-	-
公共車船管理處	105	98.1	46.7	51.4	1.9	1.9	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	60.4	38.5	1.1	1.1	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	98.8	60.2	38.6	1.2	1.2	-	-
地政局	79	94.9	36.7	58.2	2.5	1.3	1.3	2.5
自來水廠	77	100.0	90.9	9.1	-	-	-	-
建設處	68	98.5	69.1	29.4	-	-	-	1.5
農業試驗所	68	97.1	50.0	47.1	1.5	1.5	-	1.5
動植物防疫所	65	98.5	56.9	41.5	-	-	-	1.5
環境保護局	64	98.4	57.8	40.6	1.6	1.6	-	-
行政處	61	100.0	67.2	32.8	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	88.1	11.9	-	-	-	-
林務所	53	100.0	64.2	35.8	-	-	-	-
稅務局	50	100.0	58.0	42.0	-	-	-	-
體育場	49	100.0	67.3	32.7	-	-	-	-
大同之家	47	100.0	70.2	29.8	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	73.2	24.4	-	-	-	2.4
採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	-	-	-	-
合計	1,644	98.9	63.7	35.2	0.6	0.5	0.1	0.5

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較,洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 11.7 個百分點;而負面評價下降了 7.6 的百分點。

表 4-36、洽公機關為民服務過程滿意度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常滿意 還算滿意	98.4%	86.7%	11.7%
不太滿意 非常不滿意	1.1%	8.7%	-7.6%
無明確意見	0.5%	4.7%	-4.2%
合計	100%	100%	-

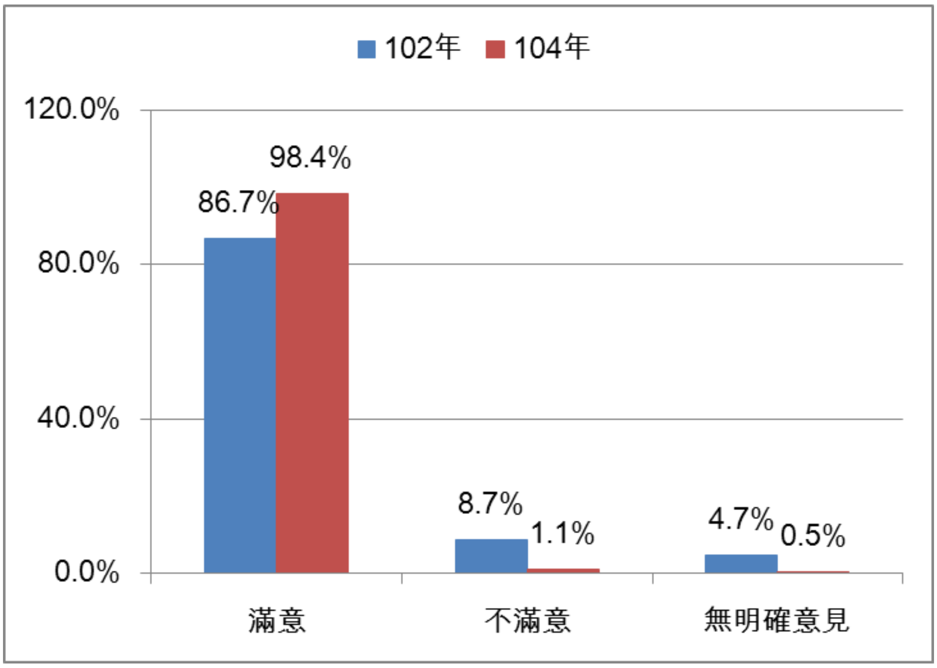

圖 4-23、洽公機關為民服務過程滿意度年度比較

七、應優先改善的服務品質問題

題目：請問您認為洽公機關服務的品質中，最應該優先改善的項目？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關最應該優先改善的服務品質問題，以「都很好請繼續保持」的比例最高，占 61.6%；其次是「提供的資訊說明」(11.2%)、「服務專業性」(6.7%)、「服務效率」(5.6%)、「服務態度」(4.3%)、「為民服務的過程」(3.1%)、「服裝儀容」(1.2%)。另外，有 6.2%對此無明確意見。

表 4-37、洽公機關應優先改善的服務品質問題

選項內容	回答人數	百分比
提供的資訊說明	207	11.2%
服務態度	80	4.3%
服務效率	102	5.6%
專業性	124	6.7%
服裝儀容	23	1.2%
為民服務的過程	57	3.1%
都很好請繼續保持	1,134	61.6%
無明確意見	115	6.2%
合計	1,842	100.0%

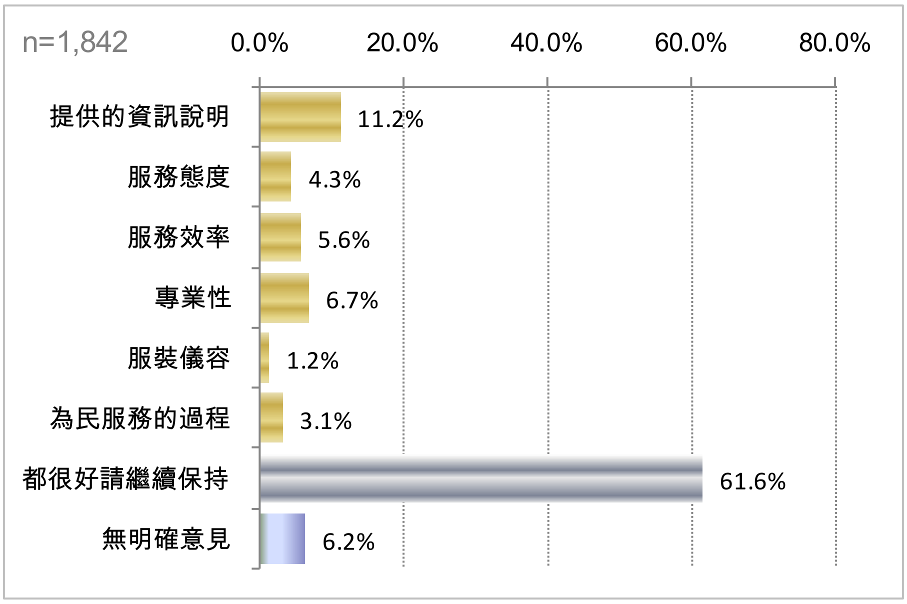

圖 4-24、洽公機關應優先改善的服務品質問題

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對應優先改善的服務品質問題，會隨著其**性別**不同而有顯著的差異。(請參見附表 14)

性　　別：男性以「提供的資訊說明」(11.8%)、「專業性」(7.1%)、應優先改善的比例較女性高；女性以「服務效率」(7.4%)為優先改善的比例較男性高。

(三)機關別分析

在服務品質滿意度方面，以樣本數大於 30 的機關來看，金湖鎮戶政事務所建議優先改善「服務態度」；農業試驗所建議強化「服務效率」；動植物防疫所建議提升「資訊說明清楚度」；行政處建議加強「專業性」(行政處調查位置為縣府服務台，該服務台為聯合服務櫃台，由多個局處組成，建議請各相關機關加強櫃台人員訓練，提升員工職能，以回應民眾需求)；林務所建議加強「為民服務過程」；稅務局建議加強「服務效率」及「專業性」；大同之家建議加強「專業性」。

表 4-38、機關優先改善服務品質項目(樣本>30 個)

單位：人；%

	樣本數	提供的資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務的過程	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.2	4.3	5.5	6.7	1.2	3.1	61.6	6.2
教育處	254	17.3	6.3	4.7	9.4	0.4	3.5	53.1	5.1
金城鎮戶政事務所	153	10.5	2.0	5.2	2.0	2.6	3.9	70.6	3.3
金寧鄉戶政事務所	144	11.1	4.9	2.8	3.5	2.8	0.7	70.1	4.2
公共車船管理處	105	7.6	6.7	3.8	4.8	4.8	4.8	62.9	4.8
金沙鎮戶政事務所	91	12.1	3.3	5.5	3.3	-	2.2	63.7	9.9
金湖鎮戶政事務所	83	9.6	9.6	6.0	3.6	1.2	2.4	59.0	8.4
地政局	79	13.9	8.9	7.6	11.4	1.3	3.8	48.1	5.1
自來水廠	77	3.9	-	1.3	1.3	-	3.9	87.0	2.6
建設處	68	17.6	-	11.8	1.5	-	1.5	63.2	4.4
農業試驗所	68	13.2	1.5	13.2	10.3	-	1.5	47.1	13.2
動植物防疫所	65	29.2	3.1	6.2	6.2	-	1.5	47.7	6.2
環境保護局	64	6.3	1.6	6.3	12.5	-	6.3	64.1	3.1
行政處	61	8.2	-	4.9	14.8	3.3	1.6	60.7	6.6
烈嶼鄉戶政事務所	59	1.7	-	-	6.8	-	-	78.0	13.6
林務所	53	1.9	3.8	1.9	3.8	-	11.3	71.7	5.7
稅務局	50	14.0	4.0	12.0	14.0	-	-	50.0	6.0
體育場	49	8.2	4.1	8.2	8.2	-	-	67.3	4.1
大同之家	47	10.6	6.4	2.1	14.9	-	2.1	59.6	4.3
衛生局	41	7.3	7.3	7.3	7.3	-	4.9	58.5	7.3
採購招標所	33	12.1	-	9.1	6.1	-	3.0	54.5	15.2

在服務品質滿意度方面，以樣本數小於 30 的機關來看(由於樣本數小於 30 個，調查結果無法推論到母體，故結果僅供參考)，文化園區建議優先改善「服裝儀容」；殯葬管理所所建議改善「為民服務過程」；畜產試驗所建議改善「服務態度」；民政處建議改善「服務效率」；財政處建議改善「資訊說明清楚度」及「服務效率」。

表 4-39、機關優先改善服務品質項目(續) (樣本<30 個)

單位：人；%

	樣本數	提供的資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務的過程	都很好請繼續保持	無明確意見
警察局	27	-	11.1	-	-	-	3.7	66.7	18.5
文化園區管理所	26	11.5	7.7	-	7.7	11.5	-	57.7	3.8
觀光處	23	13.0	4.3	13.0	13.0	-	8.7	47.8	-
社會處	22	-	-	-	13.6	4.5	4.5	77.3	-
港務處	22	4.5	4.5	4.5	9.1	-	4.5	59.1	13.6
工務處	20	15.0	-	15.0	-	-	5.0	60.0	5.0
殯葬管理所	16	12.5	6.3	-	-	6.3	12.5	43.8	18.8
文化局	9	11.1	-	11.1	-	-	-	66.7	11.1
畜產試驗所	8	-	62.5	-	-	-	-	37.5	-
人事處	6	16.7	-	16.7	-	-	-	66.7	-
水產試驗所	6	16.7	-	-	16.7	-	-	50.0	16.7
民政處	5	-	-	20.0	-	-	-	80.0	-
財政處	5	20.0	-	20.0	20.0	-	-	20.0	20.0
消防局	3	-	-	-	33.3	-	-	66.7	-

第三節 洽辦業務其他問題

本項整體服務品質滿意度共分成四個子項問題來詢問洽公民眾的滿意度。包括：有無順利解決問題及無法解決的原因、有無以民眾利益為優先考量、服務流程是否便民、應最優先改善的服務流程問題。

一、洽公時有無順利解決問題及無法解決的原因

題目：請問您在機關洽公時，有沒有順利解決問題？

(一)次數分配

調查顯示，有 93.2%的洽公民眾表示都有順利解決問題；5.2%表示沒有。另外，有 1.6%對此無明確意見。

表 4-40、洽公時有無順利解決問題

選項內容	回答人數	百分比
有	1,716	93.2%
沒有	96	5.2%
無明確意見	30	1.6%
合計	1,842	100.0%

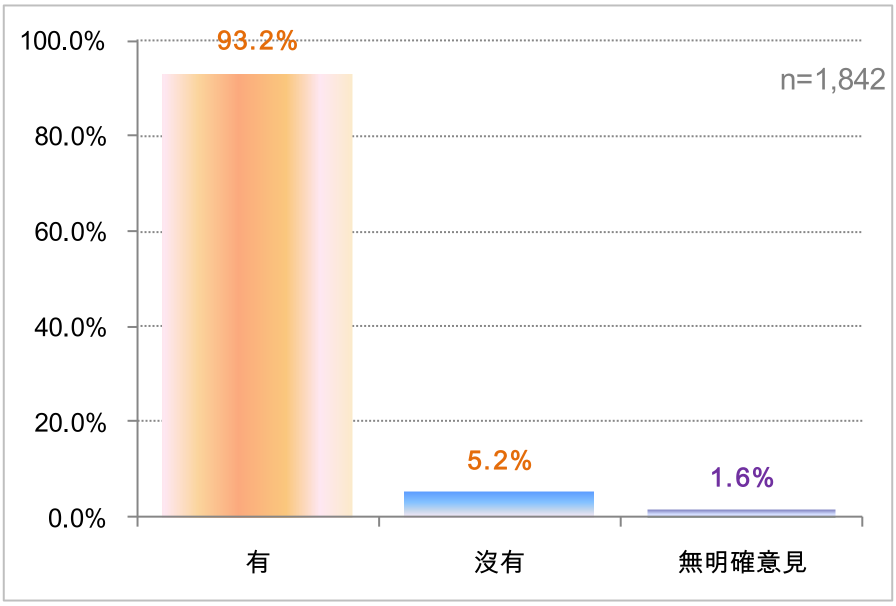

圖 4-25、洽公時有無順利解決問題

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾針對洽公時有無順利解決問題及原因，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 15)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

沒有順利解決問題的機關中建設處、稅務局、與地政局的比例較高。

表 4-41、洽公機關有無順利解決問題

				單位：人；%
洽公時有無順利解決問題	樣本數	有	沒有	無明確意見
教育處	254	94.5	3.9	1.6
金城鎮戶政事務所	153	95.4	4.6	-
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	0.7	-
公共車船管理處	105	93.3	5.7	1.0
金沙鎮戶政事務所	91	94.5	5.5	-
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	3.6	1.2
地政局	79	86.1	12.7	1.3
自來水廠	77	97.4	2.6	-
建設處	68	80.9	16.2	2.9
農業試驗所	68	94.1	4.4	1.5
動植物防疫所	65	95.4	1.5	3.1
環境保護局	64	95.3	3.1	1.6
行政處	61	96.7	3.3	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	-	-
林務所	53	92.5	5.7	1.9
稅務局	50	82.0	16.0	2.0
體育場	49	95.9	-	4.1
大同之家	47	93.6	4.3	2.1
衛生局	41	90.2	9.8	-
採購招標所	33	87.9	9.1	3.0
合計	1,842	93.2	5.2	1.6

題目：請問沒有辦法順利解決問題的原因為何？

(一)無法順利解決的原因分析

調查顯示，洽公民眾表示無法解決問題的原因，以「證件不齊」的比例最高，占 39.6%，其次是「需要多個工作天才能完成」、及「案件本身很複雜」皆各占 11.5%、「流程不夠簡化」(8.3%)、「不是權責機關」(4.2%)、「法令不許可」(2.1%)。另外，有 22.9%對此無明確意見。

表 4-42、無法順利解決洽公問題的原因

選項內容	回答人數	百分比
證件不齊	38	39.6%
法令不許可	2	2.1%
案件本身很複雜	11	11.5%
流程不夠簡化	8	8.3%
不是權責機關	4	4.2%
需要多個工作天才能完成	11	11.5%
無明確意見	22	22.9%
合計	96	100.0%

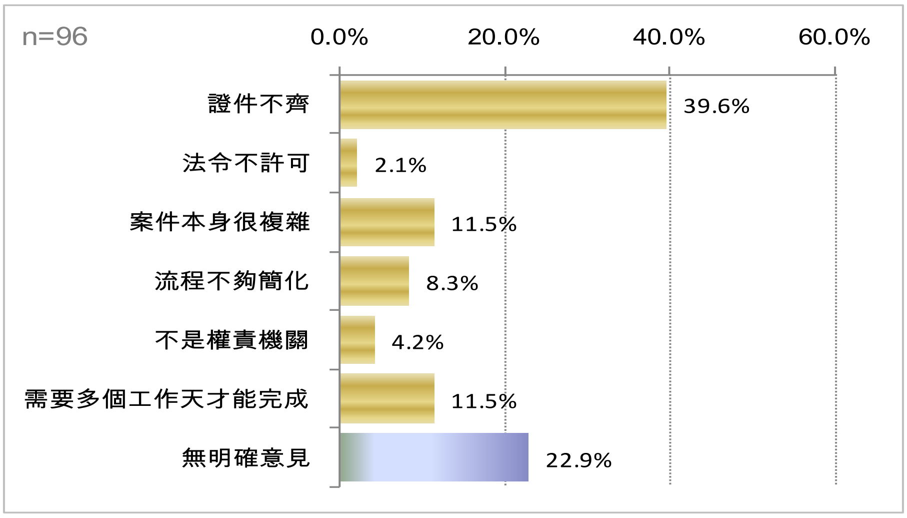

圖 4-26、無法順利解決洽公問題的原因

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，針對沒有辦法順利解決問題的原因，不會隨著民眾其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 16)

二、洽公機關辦理業務時有無以民眾的利益為優先考量

題目：請問您認為洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾的利益為優先考量？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對機關在辦理業務時有無以民眾的利益為優先考量，有 93.7%的民眾給予正面評價（54.7%表示非常有，39.0%表示還算有）；而有 3.1%的民眾給予負面評價（2.5%表示不太有，5.4%表示完全沒有）。另外，有 3.2%對此無明確意見。

表 4-43、機關辦理業務時有無優先考量民眾利益

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常有	1,008	54.7%	正面評價	93.7%
還算有	718	39.0%		
不太有	46	2.5%	負面評價	3.1%
完全沒有	11	0.6%		
無明確意見	59	3.2%	無明確意見	3.2%
合計	1,842	100.0%		100%

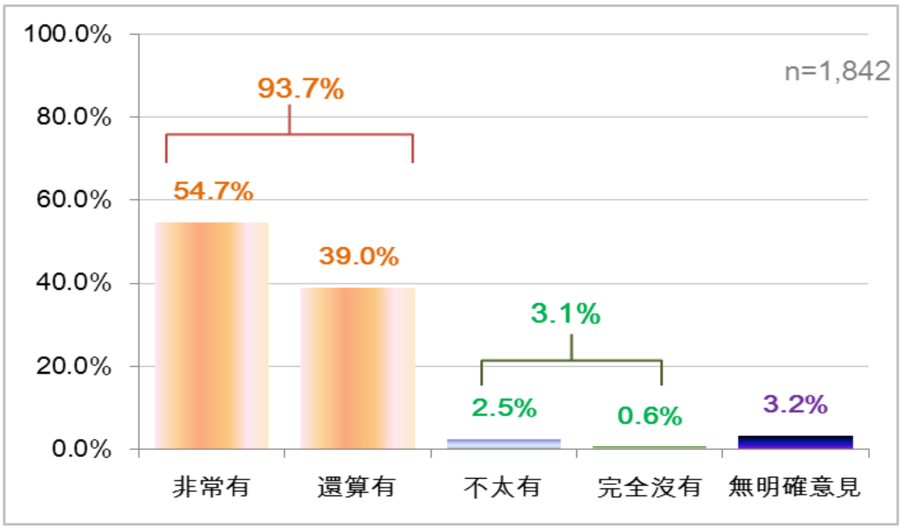

圖 4-27、機關辦理業務時有無優先考量民眾利益

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，針對洽公機關辦理業務時有無以民眾的利益為優先考量，不會隨著民眾其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 17)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以行政處(100%)的比例最高，其次為衛生局(97.6%)、自來水廠(97.4%)；負面評價的機關中以環境保護局(7.8%)的比例較高，其次為地政局(7.6%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 17)

表 4-44、機關辦理業務時有無優先考量民眾利益按機關別分

單位：人；%

以民眾利益為優先考量	樣本數	正面評價	非常有	還算有	負面評價	不太有	完全沒有	無明確意見
教育處	254	94.9	46.5	48.4	3.9	3.1	0.8	1.2
金城鎮戶政事務所	153	96.7	60.8	35.9	1.3	0.7	0.7	2.0
金寧鄉戶政事務所	144	94.4	73.6	20.8	1.4	1.4	-	4.2
公共車船管理處	105	92.4	52.4	40.0	2.9	1.9	1.0	4.8
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	60.4	36.3	1.1	1.1	-	2.2
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	55.4	39.8	1.2	1.2	-	3.6
地政局	79	88.6	38.0	50.6	*7.6*	7.6	-	3.8
自來水廠	77	*97.4*	74.0	23.4	2.6	1.3	1.3	-
建設處	68	92.6	54.4	38.2	2.9	2.9	-	4.4
農業試驗所	68	97.1	60.3	36.8	1.5	1.5	-	1.5
動植物防疫所	65	96.9	55.4	41.5	1.5	1.5	-	1.5
環境保護局	64	92.2	48.4	43.8	*7.8*	7.8	-	-
行政處	61	*100.0*	60.7	39.3	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	93.2	81.4	11.9	-	-	-	6.8
林務所	53	92.5	43.4	49.1	1.9	-	1.9	5.7
稅務局	50	88.0	44.0	44.0	4.0	4.0	-	8.0
體育場	49	87.8	32.7	55.1	-	-	-	12.2
大同之家	47	95.7	57.4	38.3	4.3	4.3	-	-
衛生局	41	*97.6*	56.1	41.5	2.4	2.4	-	-
採購招標所	33	84.8	51.5	33.3	3.0	-	3.0	12.1
合計	1,644	93.7	55.3	38.4	2.6	2.1	0.4	3.7

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較，洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 18.0 個百分點；而負面評價下降了 9.8 的百分點。

表 4-45、機關辦理業務時有無優先考量民眾利益年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常有 還算有	93.7%	75.7%	18.0%
不太有 完全沒有	3.1%	12.9%	-9.8%
無明確意見	3.2%	11.5%	-8.3%
合計	100%	100%	-

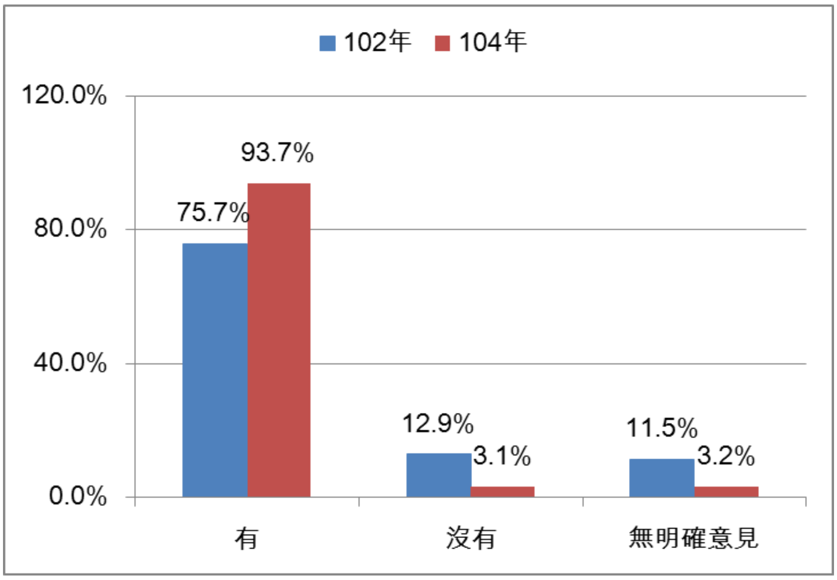

圖 4-28、機關辦理業務時有無優先考量民眾利益年度比較

三、洽公機關服務流程便民度

<u>題目：請問在洽公機關洽辦業務時，您認為服務流程便不便民？（便民程度：單一窗口、流程簡化、表單減量等便利性）</u>

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公服務流程便民程度，有 96.6%的民眾表示正面評價(53.6%表示非常便民，43.0%表示還算便民)；而有 2.3%的民眾表示負面評價（2.2%表示不太便民，0.2%表示非常不便民）。另外，有 1.0%對此無明確意見。

表 4-46、洽公機關服務流程便民程度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常便民	989	53.6%	正面評價	96.6%
還算便民	792	43.0%		
不太便民	40	2.2%	負面評價	2.3%
非常不便民	3	0.2%		
無明確意見	18	1.0%	無明確意見	1.0%
合計	1,842	100.0%		100%

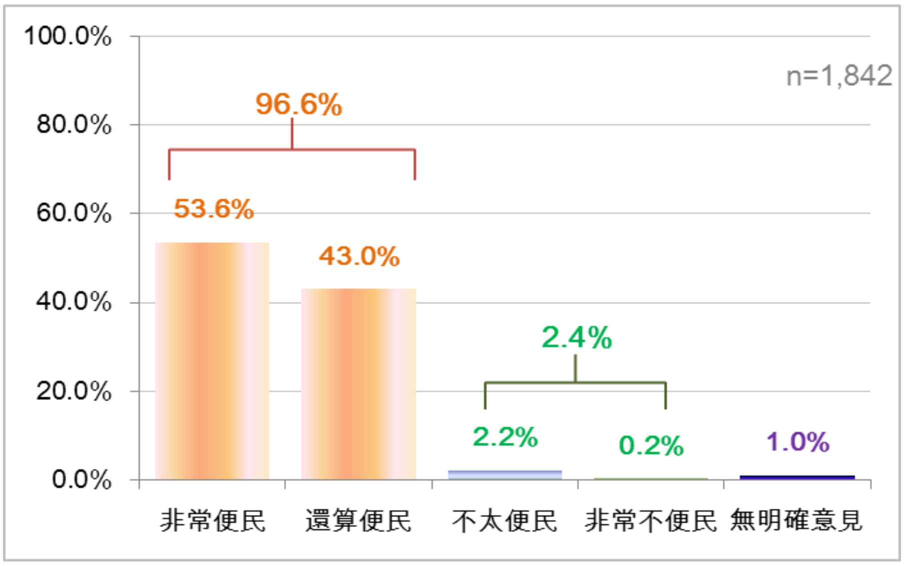

圖 4-29、洽公機關服務流程便民程度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對洽公機關服務流程便民滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 18)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所(99.3%)的比例最高，其次為自來水廠(98.7%)、動植物防疫所(98.5%)。(所有機關的正/負面評價請參見附表 18))

表 4-47、洽公機關服務流程便民程度按機關別分

單位：人；%

服務流程便民性	樣本數	正面評價	非常便民	還算便民	負面評價	不太便民	非常不便民	無明確意見
教育處	254	95.7	51.6	44.1	3.5	3.5	-	0.8
金城鎮戶政事務所	153	98.0	62.7	35.3	-	-	-	2.0
金寧鄉戶政事務所	144	*99.3*	72.9	26.4	-	-	-	0.7
公共車船管理處	105	98.1	53.3	44.8	1.9	1.9	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	52.7	44.0	2.2	2.2	-	1.1
金湖鎮戶政事務所	83	97.6	54.2	43.4	2.4	1.2	1.2	-
地政局	79	97.5	39.2	58.2	2.5	1.3	1.3	-
自來水廠	77	*98.7*	71.4	27.3	1.3	1.3	-	-
建設處	68	97.1	66.2	30.9	1.5	1.5	-	1.5
農業試驗所	68	97.1	51.5	45.6	1.5	1.5	-	1.5
動植物防疫所	65	*98.5*	50.8	47.7	1.5	1.5	-	-
環境保護局	64	96.9	43.8	53.1	1.6	1.6	-	1.6
行政處	61	98.4	54.1	44.3	1.6	1.6	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	98.3	76.3	22.0	-	-	-	1.7
林務所	53	96.2	34.0	62.3	3.8	3.8	-	-
稅務局	50	94.0	38.0	56.0	4.0	4.0	-	2.0
體育場	49	95.9	38.8	57.1	2.0	2.0	-	2.0
大同之家	47	97.9	57.4	40.4	2.1	2.1	-	-
衛生局	41	95.1	53.7	41.5	2.4	2.4	-	2.4
採購招標所	33	90.9	42.4	48.5	3.0	3.0	-	6.1
合計	1,644	96.9	53.3	43.6	1.9	1.8	0.1	1.2

(四)跨年度比較分析

與 102 年度的調查結果相較,洽公民眾對在本項目服務的正面評價上升了 17.5 個百分點;而負面評價下降了 9.1 個百分點。

表 4-48、洽公機關服務流程便民程度年度比較

選項內容	104年	102年	差距值
非常便民	96.6%	79.1%	17.5%
還算便民			
不太便民	2.3%	11.4%	-9.1%
非常不便民			
無明確意見	1.0%	9.6%	-8.6%
合計	100%	100%	-

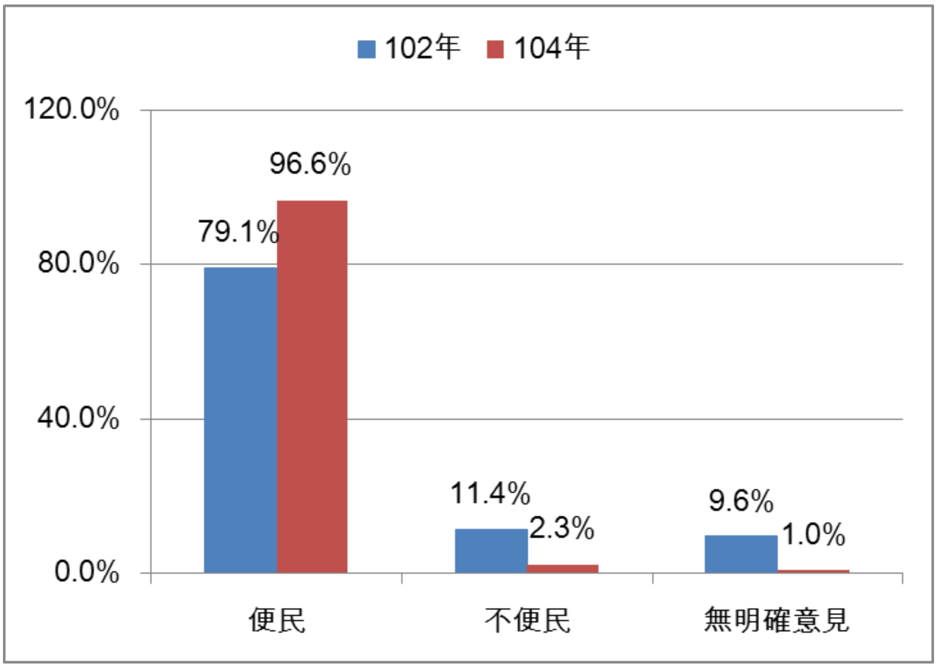

圖 4-30、洽公機關服務流程便民程度年度比較

四、整體服務品質優先改善項目

題目：請問您認為洽公機關在整體服務流程品質的項目中，最應該優先改善的項目？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾對洽公機關在整體服務流程品質中最應該優先改善的項目，以「都很好不需要改善」的比例最高，占 45.1%，其次是「以民眾利益為優先的程度」(12.5%)、「各機關協同服務」(12.4%)、「提升民眾信賴感」(12.0%)、「強化便民措施」(11.8%)。另外，有 6.2%對此無明確意見。

表 4-49、最應該優先改善的服務流程品質項目

選項內容	回答人數	百分比
提昇民眾信賴感	224	12.0%
以民眾利益為優先的程度	230	12.5%
各機關協同服務	228	12.4%
強化便民措施	217	11.8%
都很好不需要改善	832	45.1%
無明確意見	111	6.2%
合計	1,842	100.0%

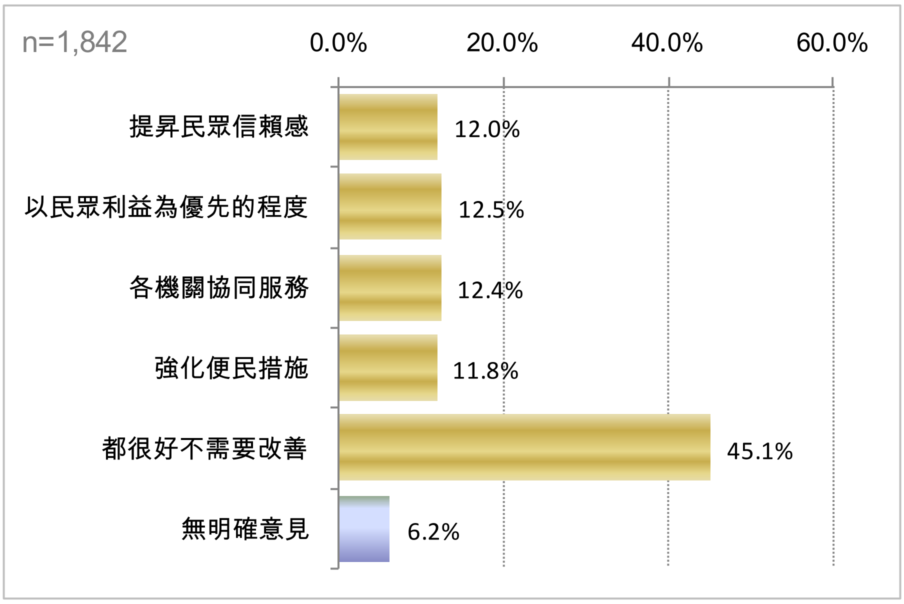

圖 4-31、最應該優先改善的服務流程品質項目

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對整體服務品質優先改善項目方面，會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**及**職業**不同而有顯著的差異。(請參見附表 19)

性　　別：男性以「提昇民眾信賴感」(13.6%)為優先改善項目的比例較女性高。

年　　齡：40-49 歲者以「提昇民眾信賴感」(16.3%)為優先改善項目的比例較其他年齡者高；40-49 歲(14.5)及 50-59 歲(14.6%)以「以民眾利益為優先的程度」為優先改善項目的比例較其他年齡者高；30-39 歲以「強化便民措施」(14.5%)為優先改善項目的比例較其他年齡者較高；60 歲及以上以「都很好不需要改善」(53.0%)的比例較其他年齡者高。

教育程度：研究所或以上學歷者以「提昇民眾信賴感」(17.0%)、「以民眾利益為優先的程度」(15.9%)、「各機關協同服務」(21.6%)為優先改善項目的比例較其他教育程度者高。

職　　業：自由業以「提昇民眾信賴感」(17.3%)為優先改善項目的比例較其他職業者高；專業人員(醫師、律師、會計師)以「以民眾利益為優先的程度」(20.5%)為優先改善項目的比例較其他職業者高。

第四節 網站滿意度問題

本項整體服務品質滿意度共分成六個子項問題來詢問民眾對洽公機關網站的滿意度。包括：有無使用機關網站、網站資訊豐富度、能否在網站上快速尋找資訊、有無在網站上申辦業務、網路上申辦業務滿意度、網站滿意度。

一、洽公機關網站瀏覽經驗

題目：請問近一年來，您有沒有瀏覽過洽公機關的網站？

(一)次數分配

調查顯示，洽公民眾中有 73.3%近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站；而有 26.7%的民眾表示有瀏覽過。

表 4-50、洽公機關網站瀏覽經驗

選項內容	回答人數	百分比
有	491	26.7%
沒有	1,351	73.3%
合計	1,842	100.0%

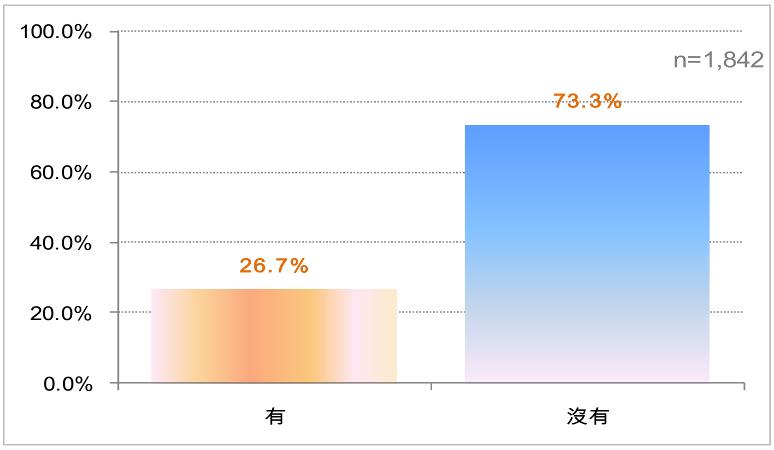

圖 4-32、洽公機關網站瀏覽經驗

(二)交叉分析

經卡方檢定分析,民眾對洽公機關網站瀏覽經驗,會隨著其**年齡**、**教育程度**、**職業**、**戶籍地**及**洽公機關**不同而有顯著的差異。(請參見附表 20)

年　　齡: 30-39 歲者(35.1%)有洽公機關網站瀏覽經驗的比例較其他年齡職者高。

教育程度:研究所或以上(52.3%)學歷者有洽公機關網站瀏覽經驗的比例較其他學歷者高。

職　　業:專業人員(醫師、律師、會計師)(41.0%)有洽公機關網站瀏覽經驗的比例較其他職業者高。

戶 籍 地:金城鎮(30.2%)有洽公機關網站瀏覽經驗的比例較設籍在其他鄉鎮者高。

洽公機關:消防局與水產試驗所(66.7%)洽公民眾有洽公機關網站瀏覽經驗的比例較其他洽公機關高。

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

民眾對洽公機關網站瀏覽經驗中以採購招標所(60.6%)的比例最高，其次為自來水廠(40.4%)；而瀏覽洽公機關網站經驗最少的則是烈嶼鄉戶政事務所(91.5%)。(請參見附表 20)

表 4-51、洽公機關網站瀏覽經驗按機關別分

			單位：人；%
洽公機關網站瀏覽經驗	樣本數	有	沒有
教育處	254	31.5	68.5
金城鎮戶政事務所	153	21.6	78.4
金寧鄉戶政事務所	144	25.7	74.3
公共車船管理處	105	18.1	81.9
金沙鎮戶政事務所	91	17.6	82.4
金湖鎮戶政事務所	83	27.7	72.3
地政局	79	22.8	77.2
自來水廠	77	13.0	87.0
建設處	68	23.5	76.5
農業試驗所	68	20.6	79.4
動植物防疫所	65	21.5	78.5
環境保護局	64	31.3	68.8
行政處	61	36.1	63.9
烈嶼鄉戶政事務所	59	8.5	91.5
林務所	53	34.0	66.0
稅務局	50	26.0	74.0
體育場	49	38.8	61.2
大同之家	47	40.4	59.6
衛生局	41	17.1	82.9
採購招標所	33	60.6	39.4
合計	1,644	26.8	73.2

二、網站資訊豐富性

題目：請問您覺得網站上面提供的資訊豐不豐富？

(一)次數分配

調查顯示，對洽公機關網站資訊豐富性方面，在491位近一年來有瀏覽過機關網站的民眾中，有 86.3%的民眾表示正面評價（23.2%表示非常豐富，63.1%表示還算豐富）；而有 11.6%的民眾表示負面評價（10.8%表示不太豐富，0.8%表示非常不豐富）。另外，有 2.0%對此無明確意見。

表 4-52、洽公機關網站資訊豐富性

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常豐富	114	23.2%	正面評價	86.3%
還算豐富	310	63.1%		
不太豐富	53	10.8%	負面評價	11.6%
非常不豐富	4	0.8%		
無明確意見	10	2.0%	無明確意見	2.0%
合計	491	100.0%		100%

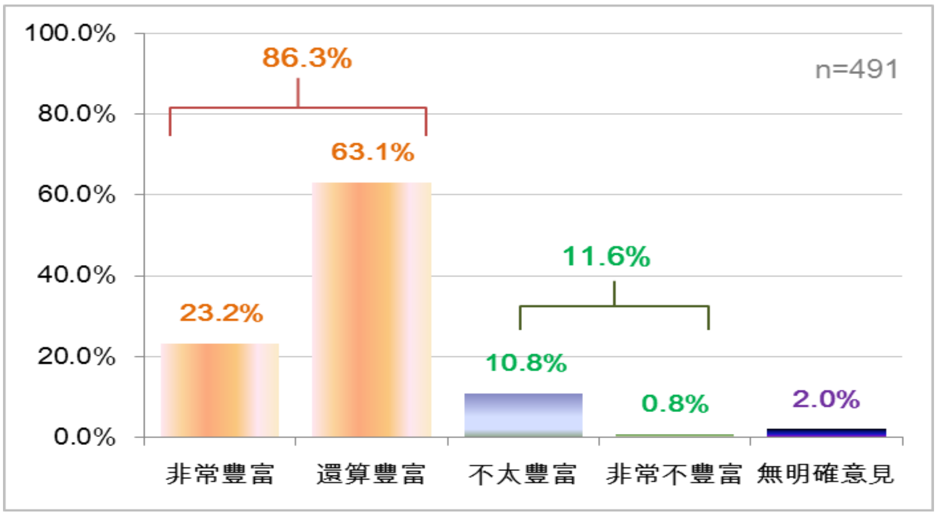

圖 4-33、洽公機關網站資訊豐富性

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，針對網站資訊豐富性，不會隨著民眾其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表21)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過30筆的3個機關(共計150個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所(94.6%)的比例最高；負面評價的機關中以金城鎮戶政事務所(12.1%)及教育處(10%)比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表21)

表 4-53、網站上面資訊豐富程度按機關別分

資訊豐富性	樣本數	正面評價	非常豐富	還算豐富	負面評價	不太豐富	非常不豐富	無明確意見
教育處	80	87.5	25.0	62.5	*10.0*	8.8	1.3	2.5
金寧鄉戶政事務所	37	*94.6*	27.0	67.6	2.7	2.7	-	2.7
金城鎮戶政事務所	33	87.9	30.3	57.6	*12.1*	9.1	3.0	-
合計	150	90.0	27.4	62.5	8.3	6.8	1.4	1.7

三、是否能在網站上快速找到所需資訊

<u>*題目：請問您覺得在網站上面能不能快速找到您所要找的資訊？*</u>

(一)次數分配

調查顯示，對是否能在網站上快速找到所需資訊方面，在 491 位近一年來有瀏覽過機關網站的民眾中，有 84.7%的民眾表示正面評價（22.4%表示非常可以，62.3%表示還算可以）；而有 14.0%的民眾表示負面評價（13.3%表示不太可以，0.8%表示非常不可以）。另外，有 1.2%對此無明確意見。

表 4-54、是否能在網站上快速找到所需資訊

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常可以	110	22.4%	正面評價	84.7%
還算可以	306	62.3%		
不太可以	65	13.3%	負面評價	14.0%
非常不可以	4	0.8%		
無明確意見	6	1.2%	無明確意見	1.2%
合計	491	100.0%		100%

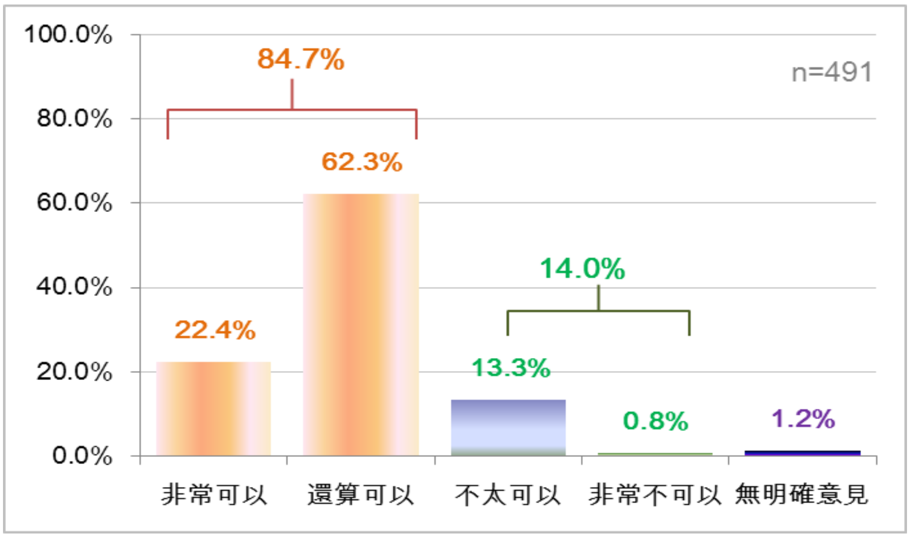

圖 4-34、是否能在網站上快速找到所需資訊

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，針對能否在網路上快速找到資訊，會隨著民眾其職業不同而有顯著的差異。(請參見附表 22)

職　業：軍公教人員(93.3%)能在網路上快速找到資訊的比例較其他職業者高。

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 3 個機關(共計 150 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金城鎮戶政事務所(100%)的比例最高；負面評價的機關中以教育處(21.3%)比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表 23)

表 4-55、透過網路快速找到資訊按機關別分

單位：人；%

能否在網路上快速找到資訊	樣本數	正面評價	非常可以	還算可以	負面評價	不太可以	非常不可以	無明確意見
教育處	80	78.8	26.3	52.5	*21.3*	21.3	-	-
金寧鄉戶政事務所	37	91.9	29.7	62.2	5.4	5.4	-	2.7
金城鎮戶政事務所	33	*100.0*	21.2	78.8	-	-	-	-
合計	150	90.2	25.7	64.5	8.9	8.9	-	0.9

四、近一年透過網路申辦相關業務經驗及滿意度

題目：請問近一年來，您有沒有透過網路申請辦理相關業務？

(一)次數分配

調查顯示，對近一年透過網路申辦相關業務經驗及滿意度方面，在 491 位近一年來有瀏覽過機關網站的民眾中，有 71.3%的民眾沒有在網路上申辦過相關業務；而有 27.9%的民眾表示有申辦過。另外，有 0.8%對此無明確意見。

表 4-56、近一年透過網路申辦相關業務經驗

選項內容	回答人數	百分比
有	137	27.9%
沒有	350	71.3%
無明確意見	4	0.8%
合計	491	100.0%

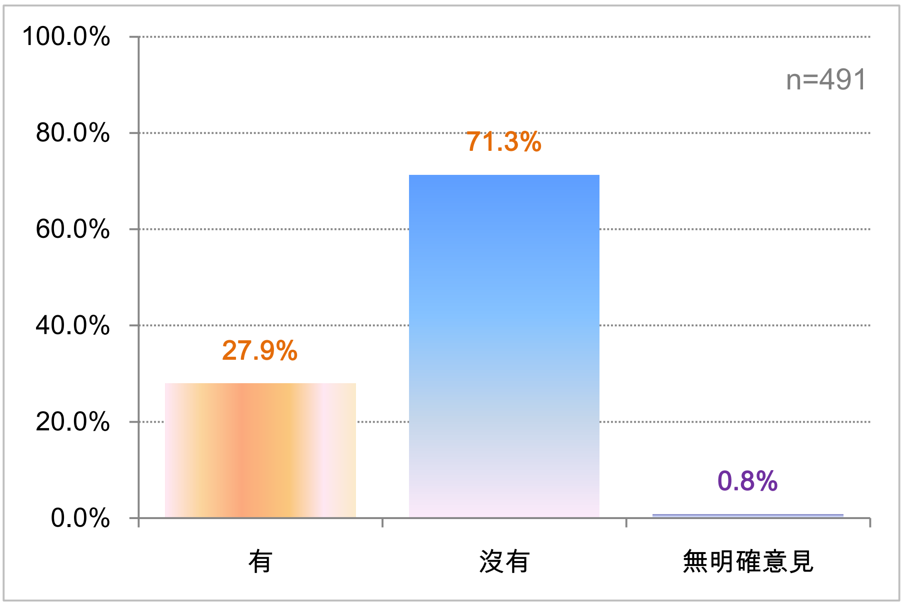

圖 4-35、近一年透過網路申辦相關業務經驗

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾透過網路申請辦理相關業務方面，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 23)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 10 筆的 21 個機關(共計 441 個樣本)進行分析。

民眾透過網路申辦相關業務經驗中以行政處(45.5%)的比例最高，其次為建設處(43.8%)；而透過網路申辦相關業務經驗最少的則是金湖鎮戶政事務所(87.0%)。(請參見附表 23)

表 4-57、透過網路申辦相關業務經驗按機關別分

單位：人；%

透過網路申辦相關業務經驗	樣本數	有	沒有	無明確意見
教育處	80	20.0	80.0	-
金寧鄉戶政事務所	37	35.1	64.9	-
金城鎮戶政事務所	33	36.4	57.6	6.1
金湖鎮戶政事務所	23	13.0	87.0	-
行政處	22	45.5	54.5	-
環境保護局	20	25.0	75.0	-
採購招標所	20	30.0	65.0	5.0
體育場	19	26.3	73.7	-
大同之家	19	36.8	63.2	-
公共車船管理處	19	31.6	68.4	-
地政局	18	22.2	77.8	-
林務所	18	27.8	72.2	-
建設處	16	43.8	56.3	-
金沙鎮戶政事務所	16	25.0	75.0	-
農業試驗所	14	21.4	78.6	-
動植物防疫所	14	21.4	78.6	-
稅務局	13	38.5	61.5	-
工務處	10	40.0	50.0	10.0
觀光處	10	20.0	80.0	-
港務處	10	30.0	70.0	-
自來水廠	10	20.0	80.0	-
合計	491	27.9	71.3	0.8

五、網路申辦相關業務滿意度

題目：請問您對在網路上辦理相關業務的情形感到滿不滿意？

(一)次數分析

在 137 位近一年有在網路上申辦相關業務的洽公民眾，其對申辦相關業務的滿意度，調查顯示，有 83.3%的民眾表示正面評價（38.0%表示非常滿意，45.3%表示還算滿意）；而有 10.9%的民眾表示負面評價（8.0%表示不太滿意，2.9%表示非常不滿意）。另外，有 5.8%對此無明確意見。

表 4-58、網路申辦相關業務滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	52	38.0%	正面評價	83.3%
還算滿意	62	45.3%		
不太滿意	11	8.0%	負面評價	10.9%
非常不滿意	4	2.9%		
無明確意見	8	5.8%	無明確意見	5.8%
合計	137	100.0%		100%

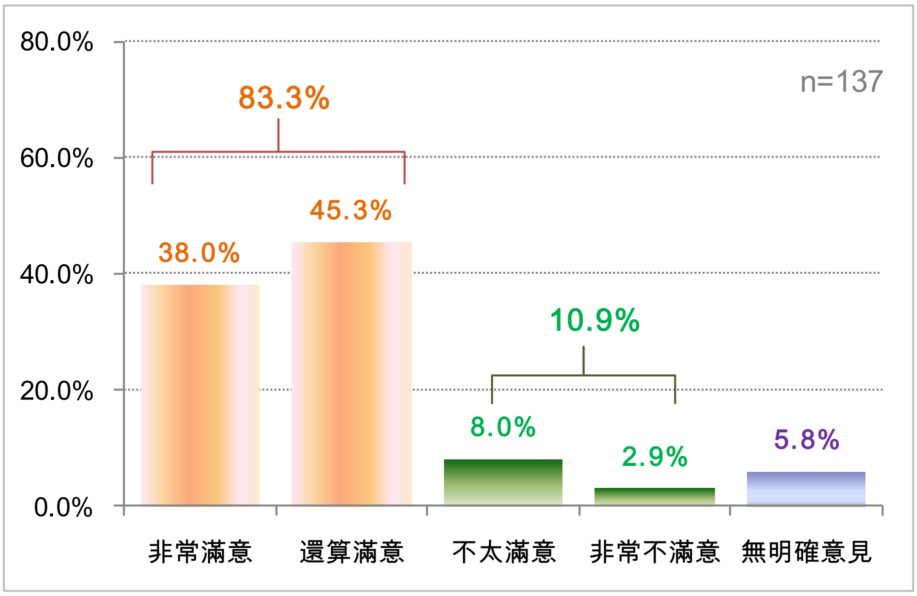

圖 4-36、網路申辦相關業務滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對在網路上辦理相關業務情形的滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 24)

六、洽公機關網站滿意度

題目：整體來說，您對洽公機關網站感到滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，對洽公機關網站的滿意度方面，在 491 位近一年來有瀏覽過機關網站的民眾中，有 88.0%的民眾表示正面評價（25.7%表示非常滿意，62.3%表示還算滿意）；而有 9.4%的民眾表示負面評價（8.8%表示不太滿意，0.6%表示非常不滿意）。另外，有 2.6%對此無明確意見。

表 4-59、洽公機關網站的滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	126	25.7%	正面評價	88%
還算滿意	306	62.3%		
不太滿意	43	8.8%	負面評價	9.4%
非常不滿意	3	0.6%		
無明確意見	13	2.6%	無明確意見	2.6%
合計	491	100.0%		100%

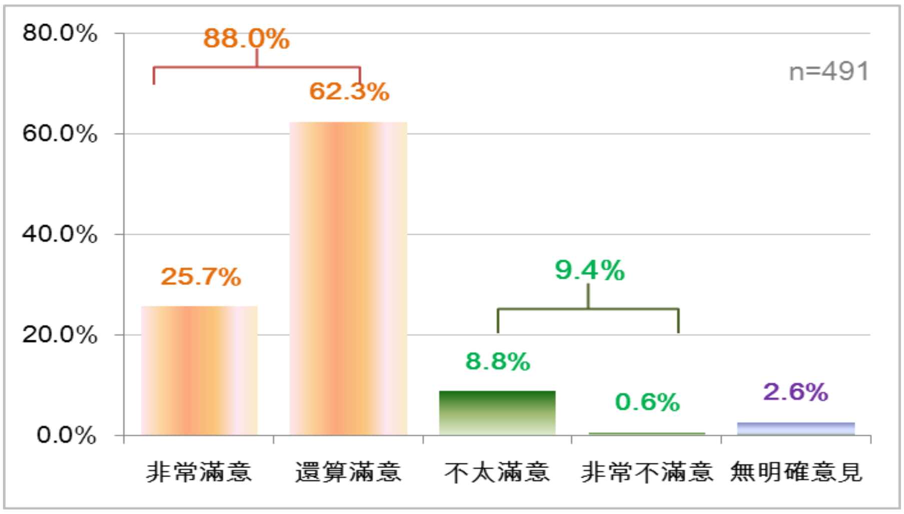

圖 4-37、洽公機關網站的滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對洽公機關網站滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 25)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 3 個機關(共計 150 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金寧鄉戶政事務所(100%)的比例最高；負面評價的機關中以教育處(6.3%)比例較高。(所有機關的正/負面評價請參見附表 25)

表 4-60、網站滿意度按機關別分

單位：人；%

洽公機關網站滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
教育處	80	90.0	28.8	61.3	*6.3*	6.3	-	3.8
金寧鄉戶政事務所	37	*100.0*	40.5	59.5	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	33	93.9	24.2	69.7	-	-	-	6.1
合計	150	94.6	31.2	63.5	2.1	2.1	-	3.3

第五節 整體滿意度

一、整體洽公經驗滿意度

題目：整體來說，您對本次的洽公經驗感到滿不滿意？

(一)次數分配

調查顯示，民眾對本次洽公經驗的滿意度，有 98.4%的民眾表示正面評價（62.6%表示非常滿意，35.8%表示還算滿意）；而有 1.1%的民眾表示負面評價（1.1%表示不太滿意，0.0%表示非常不滿意）。另外，有 0.5%對此無明確意見。

表 4-61、本次洽公經驗滿意度

選項內容	回答人數	百分比	正負面評價	評價百分比
非常滿意	1,153	62.6%	正面評價	98.4%
還算滿意	659	35.8%		
不太滿意	20	1.1%	負面評價	1.1%
非常不滿意	0	.0%		
無明確意見	10	.5%	無明確意見	0.5%
合計	1,842	100.0%		100%

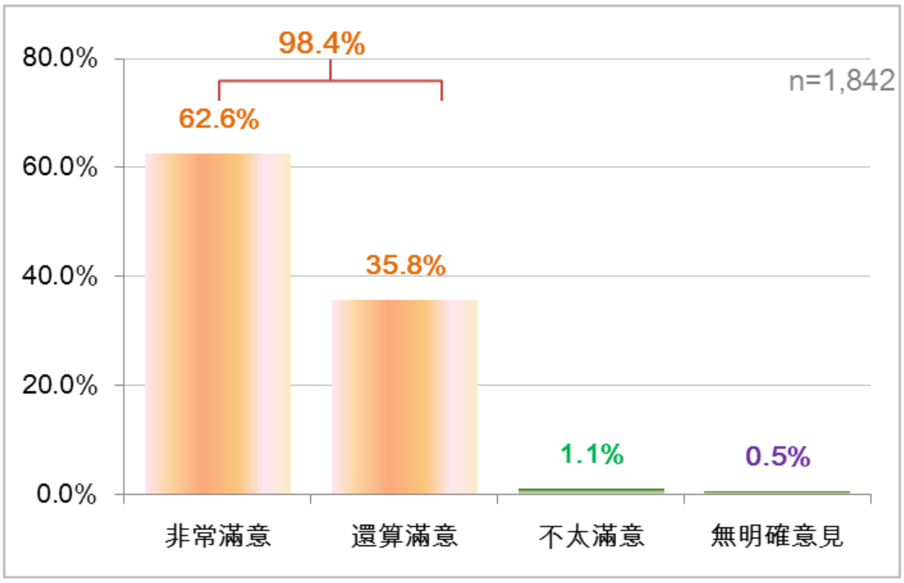

圖 4-38、本次洽公經驗滿意度

(二)交叉分析

經卡方檢定分析，民眾對整體洽公經驗滿意度，不會隨著其**性別**、**年齡**、**教育程度**、**職業**及**戶籍地**不同而有顯著的差異。(請參見附表 26)

(三)機關別分析

為了解各機關在各項服務項目表現有無差異，本調查特別對受訪樣本超過 30 筆的 20 個機關(共計 1,644 個樣本)進行分析。

正面評價的機關中以金城鎮戶政事務所、金寧鄉戶政事務所、金沙鎮戶政事務所、金湖鎮戶政事務所、自來水廠、動植物防疫所、行政處、烈嶼鄉戶政事務所、林務所、大同之家、衛生局、採購招標所獲得 100%的高評價。(所有機關的正/負面評價請參見附表 26)

表 4-62、本次洽公經驗滿意度按機關別分

單位：人；%

洽公經驗滿意度	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	無明確意見
教育處	254	96.9	61.4	35.4	2.4	0.8
金城鎮戶政事務所	153	100.0	68.0	32.0	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	81.9	18.1	-	-
公共車船管理處	105	96.2	45.7	50.5	1.9	1.9
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	59.3	40.7	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	100.0	60.2	39.8	-	-
地政局	79	97.5	43.0	54.4	2.5	-
自來水廠	77	100.0	88.3	11.7	-	-
建設處	68	95.6	66.2	29.4	1.5	2.9
農業試驗所	68	98.5	69.1	29.4	1.5	-
動植物防疫所	65	100.0	56.9	43.1	-	-
環境保護局	64	95.3	51.6	43.8	3.1	1.6
行政處	61	100.0	62.3	37.7	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	84.7	15.3	-	-
林務所	53	100.0	67.9	32.1	-	-
稅務局	50	98.0	50.0	48.0	2.0	-
體育場	49	93.9	65.3	28.6	2.0	4.1
大同之家	47	100.0	68.1	31.9	-	-
衛生局	41	100.0	75.6	24.4	-	-
採購招標所	33	100.0	51.5	48.5	-	-
合計	1,644	98.6	63.9	34.7	0.8	0.6

(四)相關係數分析

本調查進一步針對民眾之洽公經驗評價與各細項指標(設備環境、為民服務過程、服務流程便民性等評價）進行相關分析。

調查顯示，民眾洽公經驗評價與機關設備環境、為民服務流程便利性皆達顯著相關，相關係數介於 0.4-07 間，顯示洽公經驗評價與各指標呈現中度相關。

進一步觀察相關係數高低，可發現，洽公經驗評價與機關為民服務過程之評價相關係數最高，顯示為民服務過程之滿意度對洽公經驗評價之影響力最高，其次較具影響力之指標為「服務流程便民性」，第三則為「機關設備環境」。

表 4-63、洽公經驗滿意度相關係數分析

	洽公經驗	機關 設備環境	機關為民 服務過程	服務流程 便民性
洽公經驗	1	0.466**	0.606**	0.551**
機關設備環境		1	.437**	0.456**
機關為民服務過程			1	0.536**
服務流程便民性				1

註1：**代表有相關顯著。

註2：相關係數介於0.4~0.7之間，屬於中度相關。

第伍章 發現與建議

第一節 發現

一、洽公機關設備環境滿意度

民眾對洽公機關設備環境滿意度給予九成三(92.7%)的正面評價。與102 年度的調查結果(84.8%)相較，民眾的正面評價上升了 7.9 個百分點。

在五個子問項中，民眾對「洽公機關硬體設備滿意度」正面評價達九成七(97.1%)、「洽公引導指標清楚程度」正面評價達九成二(92.3%)、「洽公環境乾淨程度滿意度」正面評價達九成八(97.8%)。

另外在無障礙設施的使用經驗方面，約有一成五(14.5%)的民眾表示有使用過無障礙設施；而有使用經驗的民眾對無障礙設施的正面評價達九成四(93.6%)。

在最應優先改善的設備環境項目方面，以「都很好請繼續保持」的比例最高，達五成九(58.4%)，其次為「引導指標」(12.9%)、「硬體設備」(11.6%)、「環境乾淨程度」(4.0%)、「無障礙設施」(3.4%)、「停車位太少」(1.0%)等。

表 5-1、洽公機關設備環境項目比較

	正面評價	負面評價	無明確意見
硬體設備滿意度	97.1%	2.7%	0.2%
引導指標清楚度	92.3%	7.2%	0.4%
環境乾淨滿意度	97.8%	2.1%	0.1%
無障礙設施滿意度	93.6%	4.5%	1.9%
設備環境滿意度	92.7%	2.8%	4.5%

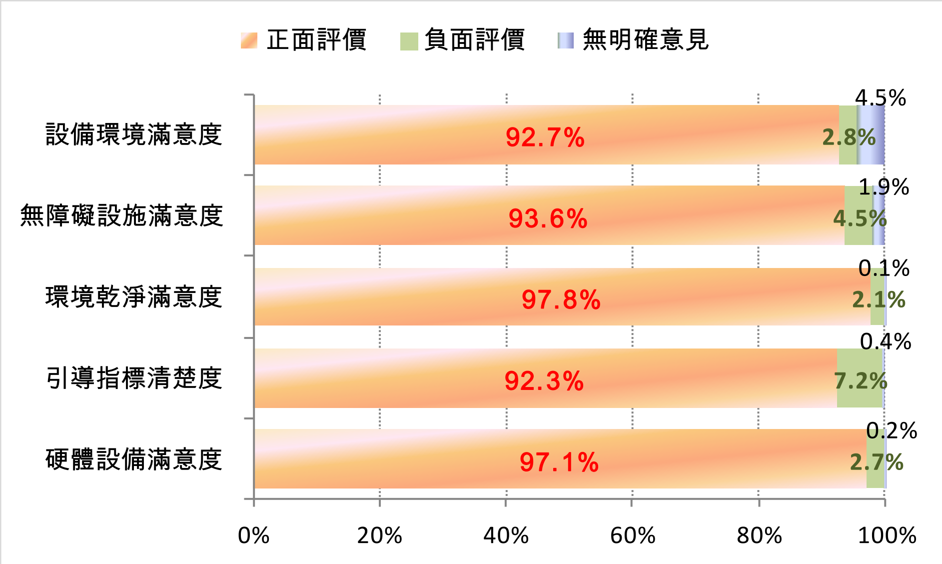

圖 5-1、洽公機關設備環境項目比較

建議可以從強化引導指標等方面著手來強化民眾對洽公機關的設備環境滿意度。

二、洽公機關服務品質滿意度

民眾對「洽公機關為民服務的過程滿意度」的正面評價達九成八(98.4%)。與 102 年度的調查結果(86.7%)相較，民眾對本項服務的正面評價上升了 11.7 個百分點。

在六個子問項中，民眾對「資訊說明的清楚程度」的正面評價達九成八(97.9%)、「機關人員服務態度滿意度」的正面評價達九成九(98.6%)、「服務效率滿意度」達九成七(97.4%)、「服務人員專業性滿意度」正面評價達九成七(97.0%)、「服務人員的服裝儀容滿意度」正面評價達九成七(97.4%)。

最應該優先改善的服務品質問題，以「都很好請繼續保持」的比例最高，達六成二(61.6%)；其次是「提供的資訊說明」(11.2%)、「服務專業性」(6.7%)、「服務效率」(5.6%)、「服務態度」(4.3%)、「為民服務的過程」(3.1%)、「服裝儀容」(1.2%)。

表 5-2、洽公機關服務品質項目比較

	正面評價	負面評價	無明確意見
為民服務過程滿意度	98.4%	1.1%	0.5%
服裝儀容滿意度	97.4%	1.5%	1.1%
專業性滿意度	97.1%	1.8%	1.1%
服務效率滿意度	97.4%	1.9%	0.7%
服務態度滿意度	98.6%	1.2%	0.2%
資訊說明清楚度	97.9%	1.7%	0.4%

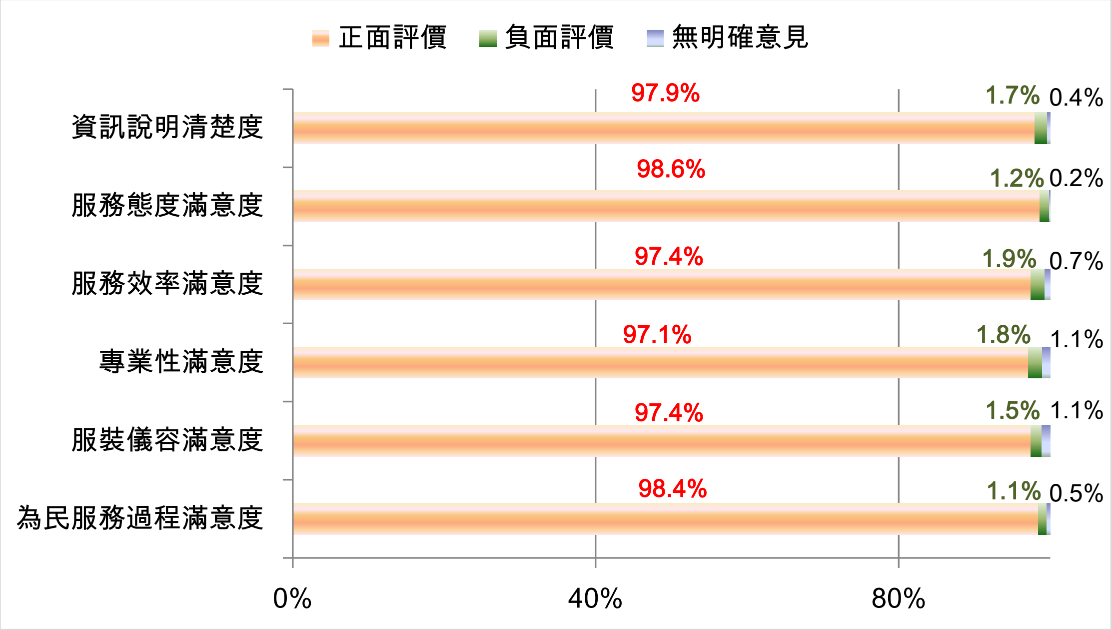

圖 5-2、洽公機關服務品質項目比較

建議可以從加強資訊說明等方面著手來強化民眾對洽公機關的服務品質滿意度。

三、洽辦業務相關問題

民眾對「洽公服務流程便民程度」的正面評價達九成七(96.6%)。與 102 年度的調查結果(79.1%)相較，民眾對本服務的正面評價上升了 17.5 個百分點。

有近九成三(93.2%)的公民眾表示都有順利解決問題；無法解決問題的原因，為「證件不齊」(39.6%)、「需要多個工作天才能完成」、及「案件本身很複雜」(11.5%)、「流程不夠簡化」(8.3%)、「不是權責機關」(4.2%)、「法令不許可」(2.1%)等。

在辦理業務時「有無以民眾的利益為優先考量」正面評價，達九成四(93.7%) 。

民眾對洽公機關在整體服務流程品質中最應該優先改善的項目，以「都很好不需要改善」的比例最高，占 45.1%，其次是「以民眾利益為優先的程度」(12.5%)、「各機關協同服務」(12.4%)、「提升民眾信賴感」(12.0%)、「強化便民措施」(11.8%)。

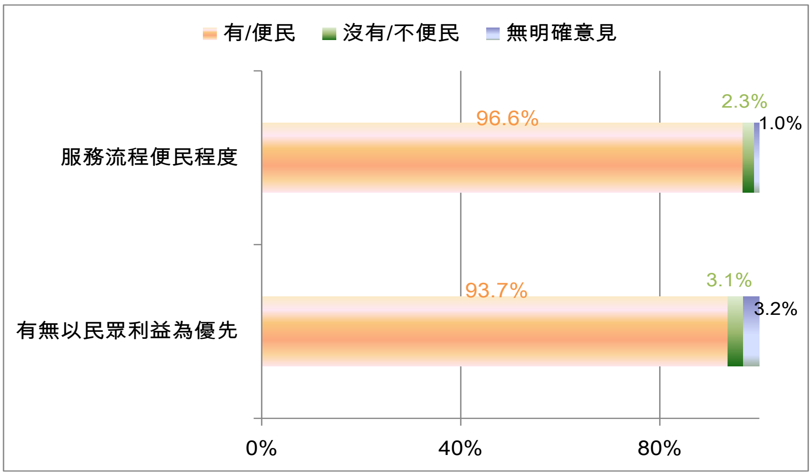

圖 5-3、洽公機關洽辦業務問題比較

四、網站滿意度問題

有高達七成三(73.3%)的民眾近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站。再有瀏覽過的 491 位民眾中,對「洽公機關網站資訊豐富性」的正面評價,達八成六(86.4%)、「是否能在網站上快速找到所需資訊」的正面評價,達八成五(84.7%)、「對機關網站滿意度」的正面評價,達八成八(88.0%)。

此外,二成八(27.9%)近一年的民眾有在網路上申辦過相關業務;在這 137 位有在網路上申辦相關業務經驗的民眾中,有八成三(83.2%)給予正面評價。

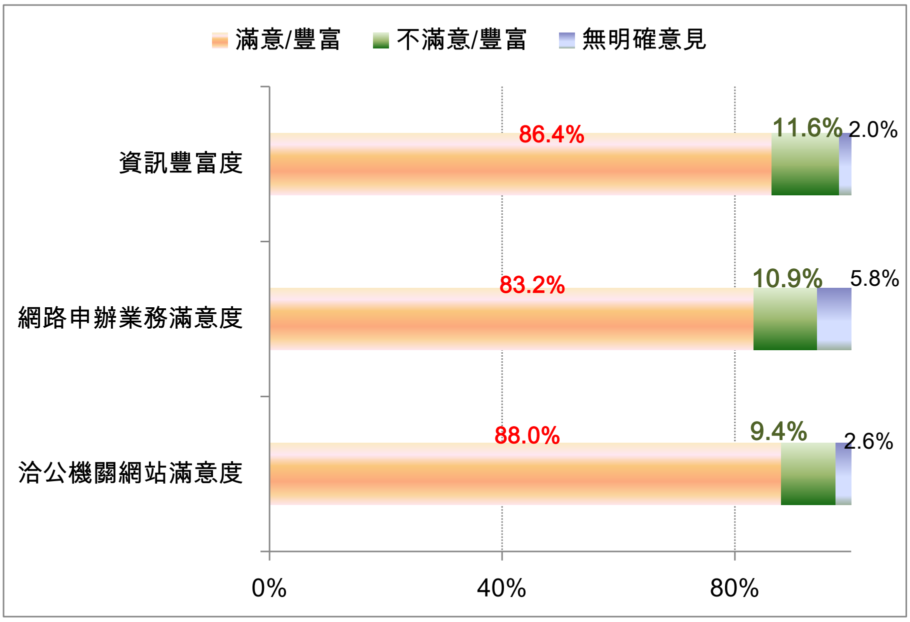

圖 5-4、洽公機關網站滿意度項目比較

五、本次洽公經驗滿意度

民眾對「本次洽公經驗滿意度」的正面評價，達九成八(98.4%)。(見圖 4-38)由與各細項指標（設備環境、為民服務品質、服務流程便民性等評價）的相關分析可發現，洽公經驗滿意度與機關為民服務品質之評價相關係數最高，顯示為民服務過程之滿意度對洽公經驗評價之影響力最高，其次較具影響力之指標為「服務流程便民性」，第三則為「機關設備環境」。建議可從改善服務品質的面向著手來提升民眾洽公經驗的滿意度。

第二節 建議

一、各機關應按優先改善項目強化服務弱點

由調查結果發現，洽公民眾對各機關在各服務項目的整體滿意度均高，唯仍可根據民眾認為應優先改善的項目來強化機關服務弱點。

在環境設備的滿意度方面建議優先改善「環境乾淨程度」、「引導指標」、「硬體設備」與「無障礙設施」。在服務品質滿意度方面，建議優先改善「服務態度」、「服務效率」、「資訊說明清楚度」、「專業性」與「為民服務過程」。以為民服務過程舉例，行政處調查位置為縣府服務台，該服務台為聯合服務櫃台，由多個局處組成，建議請各相關機關加強櫃台人員訓練，提升員工職能，以回應民眾需求。其餘各機關建議依照需優先改善項目改進。(詳見附表 14)

二、強化機關引導標示及無障礙設施

由本次調查結果可發現，在機關的硬體環境方面，民眾負面評價最高的是引導標示的清楚性。故建議各機關可以首次洽公民眾角度，檢視機關入口處指引標識、辦公空間配置圖、局處別標識、科(課)別標識、或重要業務標識承辦窗口，讓洽公民眾可以更快的找到洽公位置，洽辦相關業務。如以府內機關為例，府內各單位分佈在縣府大樓的前後棟，同時部分機關間又可透過聯絡道相通，故對民眾而言卻是十分不方便。建議可以重新規劃縣府大樓一樓的機關位置示意圖，讓洽公民眾可以更快找到機關所在位置。

此外，也應加強規劃無障礙設施服務，讓年紀大或有身心障礙需要洽公民眾可以多加利用；若無法增設無障礙設施，則應思考如何提供特定族群更為便利的洽公方式，以減少上下樓梯之不便。如社會處的部分業務常需要與民眾接觸，但機關不但位在縣府後棟樓上，同時又沒有無障礙設備可供使用。很多前來社會處申辦福利政策或輔助措施的民眾，又多為年紀較長的民眾或身障人士。建議可以於機關門口設置殘障人士服務鈴，或是

於金門縣政府 APP 增加行動不便服務申請功能，安排人手協助特定族群洽公；前來洽公民眾只需在特定區域等候，讓行動不便民眾免於奔波。

三、加強跨機關整合服務，提供一站式服務

由於目前的辦公空間多已固定，在新的行政園區未興建完成前，要重新安排機關位置與洽公動線誠屬不易。在硬體環境受限的情形下，建議可以加強機關間的橫向聯繫，對於有相關關係的業務可以優先協調，讓民眾享有一站式服務。訪問期間發現稅務局與地政局許多業務有關連，洽公民眾常常兩機關間往來洽辦業務，建議可以設計便民設施譬如互設駐點櫃台，或是相關業務機關進行跨機關業務整合，方便民眾洽公。

四、加強資訊透明度

加強各機關的資訊透明化程度，若機關業務多為管制性質(如地政處、環保局等)，其業務係需由民眾申請才能提供者，則可在機關網站上，事先強調機關各項業務的申辦流程與所需證件，或是提供聯絡電話，讓民眾於洽公前可以先行查詢，減少洽辦時因缺件而多次往返的情形。此外，於民眾臨櫃辦理業務時，於了解民眾需求後，也可以先行提供所需文件檢查表，讓民眾自行先檢視所攜證件是否足夠。如此相信可以減少洽公過程中不便的感覺。再者洽公機關各項重點業務的標準作業程序以圖示的方式貼於明顯處，讓往來洽公民眾能夠迅速辦理業務，進而提升服務感受性。

五、提升民眾使用網路申辦業務的意願

物聯網時代來臨，許多原本應到場親辦的業務，多可以由網路取代，達到多用網路，少用馬路的狀況。由本次調查結果可發現，前往洽公的民眾中，僅有二成八在過去一年內有瀏覽洽公機關網站的經驗，同時年紀越大的瀏覽洽公機關網站經驗的比例也越低。隨著智慧型手機普及率的提升，

建議縣府可以加強民眾由網路來與縣府互動的意願，譬如舉辦網路有獎徵答活動，藉由獎品與獎金吸引民眾學習使用網路申辦相關業務，並教導民眾網路洽公使用方式，提升其使用網路意願，減少民眾因為洽公在島內東西奔波的不便性。

由網站資訊豐富性交叉表得知，其滿意度或豐富度相較於其他受訪項目，均屬偏低，且民眾使用網站亦偏低，建議縣府各局處暨所屬機關之網路內容予以評核，探究民眾需求，施以輔導，以提昇網站使用率及資訊內容豐富度。

附錄一、問卷

金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查

調查日期：□□□-□□-□□

問卷編號：□□□□

洽公機關：_______________

您好，我是金門縣政府所委託的趨勢民意調查公司訪員，想要了解您此次到相關機關洽公（臺語：辦公）的一些看法。

您的意見對我們非常寶貴，也將做為政府服務的重要參考依據，請您依據個人到本機關的洽公經驗來回答。所有的回答僅會用於整體分析，不會另做他用，請您安心回答。訪問完後我們將贈送精美小禮物。

查證電話：02-27471331　　趨勢民意調查公司

082-327498#62913 金門縣政府行政處

R1. 請問您年滿 20 歲了嗎？

□(01)是(繼續訪問)　□(02)否(結束訪問)

R2. 請問您剛剛是到_______________（機關)洽公（臺語：辦公）嗎？

□(95)否(結束訪問)　□(96)不知道(結束訪問)　□(98)拒答(結束訪問)

□(01)民政處	□(02)財政處	□(03)建設處
□(04)教育處	□(05)社會處	□(06)工務處
□(07)觀光處	□(08)行政處	□(09)主計處
□(10)人事處	□(11)政風處	□(12)警察局
□(13)消防局	□(14)衛生局	□(15)環境保護局
□(16)地政局	□(17)文化局	□(18)稅務局
□(19)農業試驗所	□(20)林務所	□(21)水產試驗所
□(22)畜產試驗所	□(23)動植物防疫所	□(24)養護工程所
□(25)體育場	□(26)大同之家	□(27)殯葬管理所
□(28)港務處	□(29)金城鎮戶政事務所	□(30)金湖鎮戶政事務所
□(31)金沙鎮戶政事務所		□(32)金寧鄉戶政事務所
□(33)烈嶼鄉戶政事務所		□(34)文化園區管理所
□(35)自來水廠	□(36)公共車船管理處	□(37)採購招標所

R3. 請問您是代表政府機關到_________(機關)來洽公或執行職務嗎？

□(01)是(結束訪問)　□(02)否(續問 Q1)

【洽公環境問題】

1. **請問您對洽公機關提供的硬體設備(如櫃檯、桌子、椅子等)滿不滿意？**

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

2. **請問您覺得洽公機關的<u>引導指標（臺語：指示）(如指示牌、方向導引等)</u>清不清楚？**

□(01)非常清楚 □(02)還算清楚 □(03)不太清楚 □(04)非常不清楚
□(96)不知道 □(98)拒答

3. **請問您對洽公機關的<u>環境乾淨程度(包含辦公場所、走道（臺語：走路的所在）、外部周邊)</u>滿不滿意？**

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

4. **請問您有使用過洽公機關的<u>無障礙設施服務（包含服務鈴、無障礙斜坡道、無障礙電梯、輪椅、無障礙廁所</u>)嗎？**

□(01)有 □(02)沒有(跳答 Q5) □(98)拒答(跳答 Q5)

4_1. **請問您對洽公機關的<u>無障礙設施</u>滿不滿意？**

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

5. **整體來說，請問您對洽公機關的<u>設備環境（如無障礙設施、硬體設備及引導指標等）</u>滿不滿意？**

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

6. **請問您認為洽公機關設備環境的項目中，<u>最應該優先改善的項目</u>是什麼？(單選)**

□(01)硬體設備 □(02)引導指標（臺語：指示） □(03)環境乾淨程度
□(04)無障礙設施 □(90)都很好請繼續保持
□(94)其他(請說明：____________________)
□(96)不知道 □(98)拒答

【服務品質問題】

7. **請問您覺得洽公機關服務人員所<u>提供的資訊說明</u>清不清楚？**

□(01)非常清楚 □(02)還算清楚 □(03)不太清楚 □(04)非常不清楚
□(96)不知道 □(98)拒答

8. 請問您對洽公機關服務人員的<u>服務態度</u>滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

9. 請問您對洽公機關服務人員的<u>服務效率</u>滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

10. 請問您對洽公機關服務人員的<u>專業性</u>滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

11. 請問您對洽公機關服務人員的<u>服裝儀容</u>滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

12. 整體來說，請問您對洽公機關<u>為民服務的過程</u>滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

13. 請問您認為洽公機關服務的品質中，<u>最應該優先改善的項目</u>？（單選）

□(01)提供的資訊說明 □(02)服務態度 □(03)服務效率
□(04)專業性 □(05)服裝儀容 □(06)為民服務的過程
□(90)都很好請繼續保持 □(94)其他(請說明：________________________)
□(96)不知道 □(98)拒答

<u>【洽辦業務其他問題】</u>

14. 請問您在機關洽公時，有沒有順利解決問題？

□(01)有（跳答 Q15） □(02)沒有 □(96)不知道（跳答 Q15）
□(98)拒答（跳答 Q15）

14_1 請問沒有辦法順利解決問題的原因為何？（訪員不提示選項）

□(01)證件不齊 □(02)法令不許可 □(03)案件本身很複雜
□(04)流程不夠簡化 □(05)不是權責機關 □(06)需要多個工作天才能完成
□(94)其他(請說明：________________________)
□(96)不知道 □(98)拒答

15. **請問您認為洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾的利益為優先考量？**

□(01)非常有　□(02)還算有　□(03)不太有　□(04)完全沒有
□(96)不知道

16. **請問在洽公機關洽辦業務時，您認為服務流程便不便民？（便民程度：單一窗口、流程簡化、表單減量等便利性）**

□(01)非常便民　□(02)還算便民　□(03)不太便民　□(04)非常不便民
□(96)不知道　□(98)拒答

17. **請問您認為洽公機關在整體服務流程品質的項目中，最應該優先改善的項目？（單選題）**（訪員請出示 Q17 手卡）

□(01)提昇民眾信賴感　□(02)以民眾利益為優先的程度
□(03)各機關協同服務（單一窗口）　□(04)強化便民措施
□(94)其他(請說明：________________)　□(95)都很好不需要改善
□(96)不知道　□(98)拒答

【網站滿意度問題】

18. **請問近一年來，您有沒有瀏覽過（臺語：去看過）洽公機關的網站？**

□(01)有　□(02)沒有（跳答 Q23）

19. **請問您覺得網站上面提供的資訊豐不豐富？**

□(01)非常豐富　□(02)還算豐富　□(03)不太豐富　□(04)完全不豐富
□(96)不知道　□(98)拒答

20. **請問您覺得在網站上面能不能快速找到您所要找的資訊？**

□(01)非常可以　□(02)還算可以　□(03)不太可以　□(04)完全不可以
□(96)不知道　□(98)拒答

21. **請問近一年來，您有沒有透過網路申請辦理相關業務？**

□(01)有　□(02)沒有（跳答 Q22）
□(96)不知道（跳答 Q22）　□(98)拒答（跳答 Q22）

21_1 請問您對在網路上辦理相關業務的情形感到滿不滿意？

□(01)非常滿意　□(02)還算滿意　□(03)不太滿意　□(04)非常不滿意
□(96)不知道　□(98)拒答

22. **整體來說，您對洽公機關網站感到滿不滿意？**

□(01)非常滿意　□(02)還算滿意　□(03)不太滿意　□(04)非常不滿意
□(96)不知道　□(98)拒答

23. 整體來說，您對本次的洽公經驗感到滿不滿意？

□(01)非常滿意 □(02)還算滿意 □(03)不太滿意 □(04)非常不滿意
□(96)不知道 □(98)拒答

【基本資料】

24. 請問您的年齡？

□(01)20-24 歲 □(02)25-29 歲 □(03)30-34 歲 □(04)35-39 歲
□(05)40-44 歲 □(06)45-49 歲 □(07)50-54 歲 □(08)55-59 歲
□(09)60-64 歲 □(10)65-69 歲 □(11)70 歲及以上 □(98)拒答

25. 請問您的教育程度？

□(01)小學以下 □(02)國中 □(03)高中職 □(04)大專(學)
□(05)研究所或以上 □(98)拒答

26. 請問您的職業是？

□(01)農（林、漁、牧業） □(02)製造業
□(03)服務業 □(04)專業人員(醫師、律師、會計師)
□(05)自由業 □(06)公務人員（含軍、警）
□(07)教師 □(08)學生
□(09)家管（家庭主婦） □(10)退休人員
□(11)待業中 □(94)其他(訪員紀錄：_______________)
□(98)拒答

說明：製造業：使用機器或人力，在工廠內或在家中工作者

服務業：與人接觸的工作，包含販賣或勞務工作

自由業：無簽訂工作契約方式，獨立執行工作

27. 請問，您戶籍在金門縣哪一個鄉鎮？

□(01)金城鎮 □(02)金寧鄉 □(03)金湖鎮 □(04)金沙鎮
□(05)烈嶼鄉 □(06)烏坵鄉 □(95)非金門縣民
□(98)拒答

您所提供的問卷資料僅作為統計分析之用，個人資料絕對保密！

請問您貴姓______________先生/小姐

基於個人資料保密原則，本電話欄僅供問卷複查之用，請您留下可與您確認之聯繫方式，作為問卷複查、抽查之用，感謝您的協助：________________________

【我們的訪問到此結束，非常感謝您接受我們的訪問】

28. **受訪者性別？【訪員自填】**

□(01)男性　　　　　□(02)女性

問卷編號＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿	訪員簽名	督導簽名
附 記 欄：		
訪問日期：＿＿＿月＿＿＿日		
訪問時段： □上午(8：00~12：00) □下午(13:30~17:30)		

附錄二、交叉表

附表 1 硬體設備滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.1	46.9	50.2	2.7	2.3	0.4	0.2
性別								
男性	959	97.1	49.5	47.5	2.8	2.3	0.5	0.1
女性	883	97.2	44.1	53.1	2.6	2.4	0.2	0.2
年齡								
20-29歲	331	98.8	41.7	57.1	1.2	1.2	-	-
30-39歲	345	95.9	40.6	55.4	3.5	3.2	0.3	0.6
40-49歲	393	97.2	45.3	51.9	2.5	2.3	0.3	0.3
50-59歲	452	95.8	49.8	46.0	4.2	3.3	0.9	-
60歲及以上	319	98.4	56.7	41.7	1.6	1.3	0.3	-
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	98.8	55.8	43.0	1.2	1.2	-	-
國中	205	98.0	60.0	38.0	2.0	1.5	0.5	-
高中職	536	97.0	45.9	51.1	2.8	2.1	0.7	0.2
大專(學)	827	97.0	42.7	54.3	2.8	2.7	0.1	0.2
研究所或以上	88	94.3	45.5	48.9	5.7	4.5	1.1	-
未回答	14	92.9	42.9	50.0	7.1	7.1	-	-
職業								
農（林、漁、牧業）	83	100.0	53.0	47.0	-	-	-	-
製造業	167	98.2	53.9	44.3	1.8	1.2	0.6	-
服務業	539	95.7	42.1	53.6	4.1	3.7	0.4	0.2
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	97.4	35.9	61.5	2.6	2.6	-	-
自由業	185	95.1	45.4	49.7	4.9	4.9	-	-
軍公教人員	234	97.4	55.1	42.3	2.6	1.7	0.9	-
學生	79	100.0	35.4	64.6	-	-	-	-
家管（家庭主婦）	279	97.1	45.9	51.3	2.2	1.8	0.4	0.7
待業、退休人員	186	98.4	52.2	46.2	1.6	1.1	0.5	-
未回答	51	100.0	45.1	54.9	-	-	-	-
戶籍地								
金城鎮	583	97.3	46.3	50.9	2.7	2.4	0.3	-
金寧鄉	415	97.3	46.7	50.6	2.4	1.4	1.0	0.2
金湖鎮	380	96.1	45.5	50.5	3.7	3.4	0.3	0.3
金沙鎮	266	96.6	41.4	55.3	3.0	3.0	-	0.4
烈嶼鄉	100	99.0	61.0	38.0	1.0	1.0	-	-
烏坵鄉	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	88	98.9	53.4	45.5	1.1	1.1	-	-
未回答	8	100.0	87.5	12.5	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 1 硬體設備滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.1	46.9	50.2	2.7	2.3	0.4	0.2
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	97.1	61.8	35.3	2.9	2.9	-	-
教育處	254	99.2	46.1	53.1	0.8	0.4	0.4	-
社會處	22	86.4	18.2	68.2	13.6	13.6	-	-
工務處	20	85.0	20.0	65.0	15.0	15.0	-	-
觀光處	23	95.7	30.4	65.2	4.3	4.3	-	-
行政處	61	93.4	32.8	60.7	6.6	6.6	-	-
人事處	6	83.3	16.7	66.7	16.7	-	16.7	-
警察局(金城分局)	27	88.9	29.6	59.3	11.1	7.4	3.7	-
消防局	3	100.0	-	100.0	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	51.2	46.3	2.4	2.4	-	-
環境保護局	64	98.4	45.3	53.1	1.6	-	1.6	-
地政局	79	97.5	39.2	58.2	2.5	2.5	-	-
文化局	9	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	98.0	48.0	50.0	2.0	2.0	-	-
農業試驗所	68	95.6	29.4	66.2	2.9	2.9	-	1.5
林務所	53	98.1	32.1	66.0	1.9	-	1.9	-
水產試驗所	6	83.3	50.0	33.3	16.7	16.7	-	-
畜產試驗所	8	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-
動植物防疫所	65	98.5	44.6	53.8	1.5	1.5	-	-
體育場	49	98.0	28.6	69.4	2.0	2.0	-	-
大同之家	47	100.0	68.1	31.9	-	-	-	-
殯葬管理所	16	100.0	68.8	31.3	-	-	-	-
港務處	22	86.4	22.7	63.6	13.6	13.6	-	-
金城鎮戶政事務所	153	98.7	45.8	52.9	1.3	1.3	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	50.6	44.6	4.8	4.8	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	54.9	44.0	-	-	-	1.1
金寧鄉戶政事務所	144	97.9	70.8	27.1	2.1	1.4	0.7	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	74.6	25.4	-	-	-	-
文化園區管理所	26	100.0	57.7	42.3	-	-	-	-
自來水廠	77	100.0	67.5	32.5	-	-	-	-
公共車船管理處	105	94.3	21.9	72.4	5.7	4.8	1.0	-
採購招標所	33	93.9	48.5	45.5	3.0	3.0	-	3.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 2 引導指標清楚度

單位：人；%

	樣本數	清楚	非常清楚	還算清楚	不清楚	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
總計	1,842	92.3	47.7	44.6	7.2	6.6	0.7	0.4
性別								
男性	959	92.4	49.8	42.5	7.1	6.4	0.7	0.5
女性	883	92.3	45.4	46.9	7.4	6.8	0.6	0.3
年齡								
20-29歲	331	92.1	43.5	48.6	7.6	6.9	0.6	0.3
30-39歲	345	91.3	39.4	51.9	8.1	7.2	0.9	0.6
40-49歲	393	93.1	48.1	45.0	6.9	5.9	1.0	-
50-59歲	452	91.8	50.0	41.8	7.5	7.1	0.4	0.7
60歲及以上	319	93.4	57.1	36.4	6.0	5.6	0.3	0.6
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度 *								
小學以下	172	94.8	54.1	40.7	5.2	4.7	0.6	-
國中	205	96.1	56.1	40.0	3.4	2.9	0.5	0.5
高中職	536	91.8	48.3	43.5	8.0	7.3	0.7	0.2
大專(學)	827	91.2	44.3	46.9	8.1	7.5	0.6	0.7
研究所或以上	88	95.5	45.5	50.0	4.5	3.4	1.1	-
未回答	14	78.6	42.9	35.7	21.4	21.4	-	-
職業 **								
農（林、漁、牧業）	83	97.6	53.0	44.6	2.4	2.4	-	-
製造業	167	95.8	56.3	39.5	3.6	3.6	-	0.6
服務業	539	93.3	43.6	49.7	6.5	5.9	0.6	0.2
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	94.9	41.0	53.8	2.6	2.6	-	2.6
自由業	185	87.0	47.6	39.5	12.4	9.7	2.7	0.5
軍公教人員	234	92.7	51.7	41.0	7.3	6.4	0.9	-
學生	79	84.8	31.6	53.2	13.9	13.9	-	1.3
家管（家庭主婦）	279	91.0	48.0	43.0	9.0	8.6	0.4	-
待業、退休人員	186	91.9	52.2	39.8	6.5	5.9	0.5	1.6
未回答	51	98.0	49.0	49.0	2.0	2.0	-	-
戶籍地								
金城鎮	583	93.1	47.2	46.0	6.7	6.0	0.7	0.2
金寧鄉	415	92.0	48.4	43.6	7.7	7.2	0.5	0.2
金湖鎮	380	92.9	48.4	44.5	6.6	5.8	0.8	0.5
金沙鎮	266	91.0	44.4	46.6	7.5	7.5	-	1.5
烈嶼鄉	100	96.0	54.0	42.0	4.0	3.0	1.0	-
烏坵鄉	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	88	85.2	43.2	42.0	14.8	12.5	2.3	-
未回答	8	100.0	87.5	12.5	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常清楚」與「還算清楚」合併為「清楚」,「不太清楚」與「非常不清楚」合併為「不清楚」,進行卡方檢定。

附表 2 引導指標清楚度(續)

單位：人；%

	樣本數	清楚	非常清楚	還算清楚	不清楚	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
總計	1,842	92.3	47.7	44.6	7.2	6.6	0.7	0.4
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
財政處	5	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	-	-
建設處	68	91.2	57.4	33.8	7.4	5.9	1.5	1.5
教育處	254	90.2	43.7	46.5	9.4	7.9	1.6	0.4
社會處	22	77.3	27.3	50.0	22.7	18.2	4.5	-
工務處	20	95.0	30.0	65.0	5.0	5.0	-	-
觀光處	23	87.0	39.1	47.8	8.7	8.7	-	4.3
行政處	61	91.8	45.9	45.9	6.6	6.6	-	1.6
人事處	6	66.7	16.7	50.0	16.7	16.7	-	16.7
警察局(金城分局)	27	92.6	33.3	59.3	7.4	7.4	-	-
消防局	3	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
衛生局	41	95.1	56.1	39.0	4.9	4.9	-	-
環境保護局	64	89.1	46.9	42.2	10.9	9.4	1.6	-
地政局	79	96.2	35.4	60.8	3.8	3.8	-	-
文化局	9	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	98.0	52.0	46.0	2.0	2.0	-	-
農業試驗所	68	89.7	36.8	52.9	10.3	10.3	-	-
林務所	53	84.9	26.4	58.5	15.1	15.1	-	-
水產試驗所	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	-	-
畜產試驗所	8	75.0	12.5	62.5	25.0	25.0	-	-
動植物防疫所	65	95.4	44.6	50.8	4.6	4.6	-	-
體育場	49	81.6	20.4	61.2	16.3	14.3	2.0	2.0
大同之家	47	95.7	59.6	36.2	4.3	4.3	-	-
殯葬管理所	16	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
港務處	22	81.8	22.7	59.1	18.2	13.6	4.5	-
金城鎮戶政事務所	153	93.5	51.6	41.8	6.5	5.9	0.7	-
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	55.4	39.8	4.8	4.8	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	58.2	38.5	1.1	1.1	-	2.2
金寧鄉戶政事務所	144	96.5	66.0	30.6	3.5	3.5	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	98.3	67.8	30.5	1.7	1.7	-	-
文化園區管理所	26	84.6	53.8	30.8	15.4	15.4	-	-
自來水廠	77	100.0	66.2	33.8	-	-	-	-
公共車船管理處	105	90.5	31.4	59.0	9.5	7.6	1.9	-
採購招標所	33	87.9	54.5	33.3	12.1	12.1	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常清楚」與「還算清楚」合併為「清楚」,「不太清楚」與「非常不清楚」合併為「不清楚」,進行卡方檢定。

附表 3 環境乾淨滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.8	55.9	41.9	2.1	1.8	0.2	0.1
性別								
男性	959	98.1	59.1	39.0	1.7	1.4	0.3	0.2
女性	883	97.5	52.4	45.1	2.5	2.4	0.1	-
年齡								
20-29歲	331	97.0	54.4	42.6	3.0	2.4	0.6	-
30-39歲	345	97.1	52.8	44.3	2.9	2.6	0.3	-
40-49歲	393	98.2	52.2	46.1	1.8	1.8	-	-
50-59歲	452	98.2	58.2	40.0	1.3	1.3	-	0.4
60歲及以上	319	98.4	62.1	36.4	1.6	1.3	0.3	-
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度 a								
小學以下	172	98.3	61.6	36.6	1.7	1.7	-	-
國中	205	99.5	61.0	38.5	-	-	-	0.5
高中職	536	97.8	54.5	43.3	2.1	1.9	0.2	0.2
大專(學)	827	97.3	54.4	42.9	2.7	2.3	0.4	-
研究所或以上	88	100.0	59.1	40.9	-	-	-	-
未回答	14	85.7	35.7	50.0	14.3	14.3	-	-
職業								
農（林、漁、牧業）	83	98.8	59.0	39.8	-	-	-	1.2
製造業	167	100.0	61.1	38.9	-	-	-	-
服務業	539	97.2	52.7	44.5	2.8	2.8	-	-
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	46.2	53.8	-	-	-	-
自由業	185	95.1	53.5	41.6	4.3	3.2	1.1	0.5
軍公教人員	234	98.3	62.0	36.3	1.7	1.7	-	-
學生	79	97.5	55.7	41.8	2.5	1.3	1.3	-
家管（家庭主婦）	279	98.6	55.2	43.4	1.4	1.4	-	-
待業、退休人員	186	97.8	60.8	37.1	2.2	1.6	0.5	-
未回答	51	98.0	43.1	54.9	2.0	2.0	-	-
戶籍地 a								
金城鎮	583	97.9	54.7	43.2	1.9	1.7	0.2	0.2
金寧鄉	415	99.3	58.8	40.5	0.7	0.7	-	-
金湖鎮	380	96.6	53.4	43.2	3.2	2.6	0.5	0.3
金沙鎮	266	98.1	51.9	46.2	1.9	1.9	-	-
烈嶼鄉	100	100.0	69.0	31.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	92.0	56.8	35.2	8.0	6.8	1.1	-
未回答	8	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 3 環境乾淨滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.8	55.9	41.9	2.1	1.8	0.2	0.1
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	100.0	-	-	-	-	-
財政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
建設處	68	98.5	64.7	33.8	1.5	1.5	-	-
教育處	254	97.2	41.7	55.5	2.8	2.4	0.4	-
社會處	22	95.5	22.7	72.7	4.5	4.5	-	-
工務處	20	95.0	20.0	75.0	5.0	-	5.0	-
觀光處	23	100.0	65.2	34.8	-	-	-	-
行政處	61	100.0	63.9	36.1	-	-	-	-
人事處	6	83.3	-	83.3	16.7	16.7	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	44.4	55.6	-	-	-	-
消防局	3	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-
環境保護局	64	96.9	53.1	43.8	3.1	3.1	-	-
地政局	79	97.5	51.9	45.6	2.5	2.5	-	-
文化局	9	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
稅務局	50	100.0	56.0	44.0	-	-	-	-
農業試驗所	68	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-
林務所	53	100.0	66.0	34.0	-	-	-	-
水產試驗所	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	-	-
畜產試驗所	8	87.5	37.5	50.0	12.5	12.5	-	-
動植物防疫所	65	96.9	56.9	40.0	1.5	1.5	-	1.5
體育場	49	100.0	53.1	46.9	-	-	-	-
大同之家	47	100.0	74.5	25.5	-	-	-	-
殯葬管理所	16	93.8	75.0	18.8	6.3	6.3	-	-
港務處	22	86.4	31.8	54.5	9.1	9.1	-	4.5
金城鎮戶政事務所	153	99.3	56.2	43.1	0.7	0.7	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	96.4	53.0	43.4	3.6	3.6	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	63.7	36.3	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	77.1	22.9	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	79.7	20.3	-	-	-	-
文化園區管理所	26	100.0	73.1	26.9	-	-	-	-
自來水廠	77	100.0	80.5	19.5	-	-	-	-
公共車船管理處	105	88.6	26.7	61.9	11.4	9.5	1.9	-
採購招標所	33	97.0	60.6	36.4	3.0	3.0	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 4 無障礙設施服務使用經驗

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	1842	14.5	84.7	0.8
性別 ***				
男性	959	17.9	81.3	0.7
女性	883	10.8	88.4	0.8
年齡				
20-29歲	331	17.2	82.5	0.3
30-39歲	345	12.8	87.0	0.3
40-49歲	393	13.2	85.0	1.8
50-59歲	452	14.2	85.2	0.7
60歲及以上	319	15.7	83.7	0.6
未回答	2	-	100.0	-
教育程度				
小學以下	172	10.5	89.5	-
國中	205	17.1	82.4	0.5
高中職	536	13.1	85.3	1.7
大專(學)	827	16.2	83.3	0.5
研究所或以上	88	9.1	90.9	-
未回答	14	14.3	85.7	-
職業				
農（林、漁、牧業）	83	21.7	78.3	-
製造業	167	12.0	88.0	-
服務業	539	13.9	85.7	0.4
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	17.9	79.5	2.6
自由業	185	16.8	82.7	0.5
軍公教人員	234	18.8	79.1	2.1
學生	79	17.7	82.3	-
家管（家庭主婦）	279	10.0	89.2	0.7
待業、退休人員	186	13.4	85.5	1.1
未回答	51	9.8	88.2	2.0
戶籍地				
金城鎮	583	16.3	82.3	1.4
金寧鄉	415	15.9	83.6	0.5
金湖鎮	380	13.7	86.3	-
金沙鎮	266	9.4	89.5	1.1
烈嶼鄉	100	17.0	82.0	1.0
烏坵鄉	2	50.0	50.0	-
非金門縣民	88	12.5	87.5	-
未回答	8	-	100.0	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 4 無障礙設施服務使用經驗(續)

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	1842	14.5	84.7	0.8
洽公機關 a				
民政處	5	-	100.0	-
財政處	5	-	100.0	-
建設處	68	10.3	89.7	-
教育處	254	10.2	87.0	2.8
社會處	22	13.6	86.4	-
工務處	20	-	100.0	-
觀光處	23	30.4	69.6	-
行政處	61	21.3	78.7	-
人事處	6	50.0	50.0	-
警察局(金城分局)	27	7.4	92.6	-
消防局	3	-	100.0	-
衛生局	41	17.1	82.9	-
環境保護局	64	9.4	89.1	1.6
地政局	79	10.1	88.6	1.3
文化局	9	11.1	88.9	-
稅務局	50	8.0	92.0	-
農業試驗所	68	8.8	91.2	-
林務所	53	15.1	84.9	-
水產試驗所	6	-	100.0	-
畜產試驗所	8	25.0	75.0	-
動植物防疫所	65	20.0	80.0	-
體育場	49	14.3	85.7	-
大同之家	47	51.1	48.9	-
殯葬管理所	16	18.8	81.3	-
港務處	22	13.6	86.4	-
金城鎮戶政事務所	153	15.0	84.3	0.7
金湖鎮戶政事務所	83	16.9	83.1	-
金沙鎮戶政事務所	91	7.7	91.2	1.1
金寧鄉戶政事務所	144	21.5	78.5	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	16.9	83.1	-
文化園區管理所	26	34.6	65.4	-
自來水廠	77	1.3	96.1	2.6
公共車船管理處	105	15.2	84.8	-
採購招標所	33	9.1	87.9	3.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 5 無障礙設施服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	267	93.6	48.7	44.9	4.5	3.4	1.1	1.9
性別								
男性	172	91.9	52.3	39.5	5.2	4.1	1.2	2.9
女性	95	96.8	42.1	54.7	3.2	2.1	1.1	-
年齡 a								
20-29歲	57	100.0	54.4	45.6	-	-	-	-
30-39歲	44	95.5	54.5	40.9	4.5	-	4.5	-
40-49歲	52	100.0	48.1	51.9	-	-	-	-
50-59歲	64	87.5	42.2	45.3	9.4	7.8	1.6	3.1
60歲及以上	50	86.0	46.0	40.0	8.0	8.0	-	6.0
教育程度 a								
小學以下	18	100.0	55.6	44.4	-	-	-	-
國中	35	94.3	57.1	37.1	2.9	2.9	-	2.9
高中職	70	90.0	42.9	47.1	7.1	5.7	1.4	2.9
大專(學)	134	94.8	49.3	45.5	3.7	3.0	0.7	1.5
研究所或以上	8	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
未回答	2	50.0	-	50.0	50.0	-	50.0	-
職業								
農（林、漁、牧業）	18	94.4	55.6	38.9	-	-	-	5.6
製造業	20	90.0	50.0	40.0	10.0	10.0	-	-
服務業	75	93.3	52.0	41.3	5.3	4.0	1.3	1.3
專業人員(醫師、律師、會計師)	7	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
自由業	31	87.1	35.5	51.6	9.7	3.2	6.5	3.2
軍公教人員	44	97.7	63.6	34.1	2.3	2.3	-	-
學生	14	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
家管（家庭主婦）	28	96.4	50.0	46.4	3.6	3.6	-	-
待業、退休人員	25	88.0	28.0	60.0	4.0	4.0	-	8.0
未回答	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
戶籍地								
金城鎮	95	95.8	50.5	45.3	2.1	2.1	-	2.1
金寧鄉	66	93.9	56.1	37.9	4.5	1.5	3.0	1.5
金湖鎮	52	96.2	34.6	61.5	3.8	1.9	1.9	-
金沙鎮	25	88.0	44.0	44.0	12.0	12.0	-	-
烈嶼鄉	17	94.1	58.8	35.3	-	-	-	5.9
烏坵鄉	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	11	72.7	45.5	27.3	18.2	18.2	-	9.1

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 5 無障礙設施服務滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	267	93.6	48.7	44.9	4.5	3.4	1.1	1.9
洽公機關 a								
建設處	7	100.0	14.3	85.7	-	-	-	-
教育處	26	88.5	34.6	53.8	11.5	11.5	-	-
社會處	3	66.7	-	66.7	33.3	-	33.3	-
觀光處	7	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
行政處	13	76.9	53.8	23.1	15.4	7.7	7.7	7.7
人事處	3	-	-	-	100.0	66.7	33.3	-
警察局(金城分局)	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
衛生局	7	100.0	28.6	71.4	-	-	-	-
環境保護局	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
地政局	8	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
文化局	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-
稅務局	4	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
農業試驗所	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
林務所	8	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
畜產試驗所	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-
動植物防疫所	13	100.0	84.6	15.4	-	-	-	-
體育場	7	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
大同之家	24	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
殯葬管理所	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
港務處	3	100.0	-	100.0	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	23	91.3	43.5	47.8	-	-	-	8.7
金湖鎮戶政事務所	14	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
金沙鎮戶政事務所	7	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	31	96.8	71.0	25.8	-	-	-	3.2
烈嶼鄉戶政事務所	10	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
文化園區管理所	9	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	-	-
自來水廠	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-
公共車船管理處	16	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-
採購招標所	3	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 6 設備環境滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	92.7	39.6	53.1	2.8	2.4	0.3	4.5
性別								
男性	959	93.7	43.9	49.8	2.8	2.4	0.4	3.4
女性	883	91.6	35.0	56.6	2.7	2.5	0.2	5.7
年齡								
20-29歲	331	95.2	39.6	55.6	2.1	1.8	0.3	2.7
30-39歲	345	91.3	32.5	58.8	4.1	3.2	0.9	4.6
40-49歲	393	93.4	34.6	58.8	2.3	2.3	-	4.3
50-59歲	452	90.7	41.6	49.1	3.5	3.3	0.2	5.8
60歲及以上	319	93.7	50.8	42.9	1.6	1.3	0.3	4.7
未回答	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	95.9	50.6	45.3	-	-	-	4.1
國中	205	91.7	49.3	42.4	2.4	2.0	0.5	5.9
高中職	536	92.2	36.9	55.2	3.2	2.8	0.4	4.7
大專(學)	827	92.7	36.8	56.0	3.1	3.0	0.1	4.1
研究所或以上	88	93.2	38.6	54.5	2.3	1.1	1.1	4.5
未回答	14	85.7	42.9	42.9	7.1	-	7.1	7.1
職業 *								
農（林、漁、牧業）	83	95.2	45.8	49.4	-	-	-	4.8
製造業	167	95.2	50.3	44.9	1.8	1.8	-	3.0
服務業	539	90.9	34.3	56.6	4.3	3.7	0.6	4.8
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	92.3	41.0	51.3	-	-	-	7.7
自由業	185	89.2	36.8	52.4	5.4	4.3	1.1	5.4
軍公教人員	234	96.2	48.7	47.4	1.7	1.7	-	2.1
學生	79	96.2	30.4	65.8	1.3	1.3	-	2.5
家管（家庭主婦）	279	91.4	34.4	57.0	2.5	2.2	0.4	6.1
待業、退休人員	186	94.6	46.2	48.4	1.1	1.1	-	4.3
未回答	51	92.2	37.3	54.9	2.0	2.0	-	5.9
戶籍地								
金城鎮	583	93.1	39.6	53.5	3.1	2.7	0.3	3.8
金寧鄉	415	93.7	42.2	51.6	2.2	1.7	0.5	4.1
金湖鎮	380	90.5	36.6	53.9	4.2	3.9	0.3	5.3
金沙鎮	266	91.4	35.7	55.6	2.3	2.3	-	6.4
烈嶼鄉	100	96.0	49.0	47.0	1.0	-	1.0	3.0
烏坵鄉	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	96.6	42.0	54.5	1.1	1.1	-	2.3
未回答	8	75.0	37.5	37.5	-	-	-	25.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 6 設備環境滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	92.7	39.6	53.1	2.8	2.4	0.3	4.5
洽公機關 a								
民政處	5	60.0	20.0	40.0	40.0	40.0	-	-
財政處	5	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0
建設處	68	95.6	52.9	42.6	2.9	1.5	1.5	1.5
教育處	254	89.8	31.1	58.7	3.1	2.8	0.4	7.1
社會處	22	72.7	13.6	59.1	27.3	18.2	9.1	-
工務處	20	90.0	10.0	80.0	5.0	5.0	-	5.0
觀光處	23	87.0	26.1	60.9	-	-	-	13.0
行政處	61	86.9	31.1	55.7	8.2	6.6	1.6	4.9
人事處	6	33.3	-	33.3	50.0	50.0	-	16.7
警察局(金城分局)	27	96.3	33.3	63.0	-	-	-	3.7
消防局	3	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	48.8	51.2	-	-	-	-
環境保護局	64	93.8	39.1	54.7	1.6	-	1.6	4.7
地政局	79	91.1	25.3	65.8	-	-	-	8.9
文化局	9	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	98.0	38.0	60.0	-	-	-	2.0
農業試驗所	68	79.4	23.5	55.9	4.4	4.4	-	16.2
林務所	53	94.3	30.2	64.2	-	-	-	5.7
水產試驗所	6	83.3	33.3	50.0	-	-	-	16.7
畜產試驗所	8	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	-	-
動植物防疫所	65	96.9	46.2	50.8	-	-	-	3.1
體育場	49	95.9	28.6	67.3	-	-	-	4.1
大同之家	47	97.9	63.8	34.0	-	-	-	2.1
殯葬管理所	16	100.0	68.8	31.3	-	-	-	-
港務處	22	86.4	18.2	68.2	13.6	13.6	-	-
金城鎮戶政事務所	153	96.1	41.2	54.9	0.7	0.7	-	3.3
金湖鎮戶政事務所	83	85.5	42.2	43.4	8.4	8.4	-	6.0
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	39.6	57.1	1.1	1.1	-	2.2
金寧鄉戶政事務所	144	98.6	58.3	40.3	-	-	-	1.4
烈嶼鄉戶政事務所	59	96.6	59.3	37.3	-	-	-	3.4
文化園區管理所	26	92.3	61.5	30.8	3.8	3.8	-	3.8
自來水廠	77	96.1	62.3	33.8	-	-	-	3.9
公共車船管理處	105	93.3	30.5	62.9	3.8	3.8	-	2.9
採購招標所	33	97.0	39.4	57.6	3.0	3.0	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 7 設備環境優先改善項目

單位：人；%

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	停車位太少	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.6	12.9	3.9	3.4	1.0	58.4	8.7
性別								
男性	959	12.1	13.3	3.8	3.0	1.0	59.2	7.5
女性	883	11.0	12.5	4.1	3.9	1.0	57.5	10.1
年齡								
20-29歲	331	8.8	14.5	4.2	3.0	0.3	62.8	6.3
30-39歲	345	11.3	12.2	4.6	4.1	0.9	57.4	9.6
40-49歲	393	14.8	15.5	4.6	2.0	1.5	51.9	9.7
50-59歲	452	13.1	11.7	3.5	2.9	1.5	58.2	9.1
60歲及以上	319	8.8	10.7	2.5	5.6	0.6	63.0	8.8
未回答	2	-	-	-	-	-	100.0	-
教育程度								
小學以下	172	8.1	5.8	2.3	3.5	-	72.7	7.6
國中	205	10.2	10.7	3.4	3.9	1.0	60.0	10.7
高中職	536	11.0	14.4	3.2	3.2	1.9	57.5	9.0
大專(學)	827	12.3	14.3	5.0	3.5	0.8	55.6	8.5
研究所或以上	88	17.0	10.2	2.3	2.3	-	61.4	6.8
未回答	14	14.3	14.3	7.1	7.1	-	42.9	14.3
職業								
農（林、漁、牧業）	83	15.7	13.3	3.6	1.2	-	56.6	9.6
製造業	167	12.0	12.0	2.4	1.2	0.6	64.1	7.8
服務業	539	11.7	13.4	5.4	3.5	1.3	56.0	8.7
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	20.5	12.8	-	7.7	-	53.8	5.1
自由業	185	13.5	13.0	4.9	3.8	1.6	55.7	7.6
軍公教人員	234	12.0	13.2	3.8	3.4	0.9	58.5	8.1
學生	79	12.7	19.0	3.8	2.5	-	53.2	8.9
家管（家庭主婦）	279	10.4	12.9	1.8	3.6	1.1	59.9	10.4
待業、退休人員	186	7.0	10.8	3.8	4.8	1.6	62.9	9.1
未回答	51	7.8	7.8	5.9	3.9	-	64.7	9.8
戶籍地 a								
金城鎮	583	10.8	13.9	4.3	3.3	1.2	58.7	7.9
金寧鄉	415	14.7	15.2	2.7	2.7	0.2	56.9	7.7
金湖鎮	380	9.2	12.4	4.2	3.7	1.8	59.2	9.5
金沙鎮	266	14.7	12.0	2.6	4.9	1.1	54.5	10.2
烈嶼鄉	100	9.0	6.0	2.0	4.0	1.0	66.0	12.0
烏坵鄉	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0
非金門縣民	88	5.7	10.2	12.5	2.3	-	62.5	6.8
未回答	8	-	-	-	-	-	87.5	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 7 設備環境優先改善項目(續)

單位：人；%

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	停車位太少	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.6	12.9	3.9	3.4	1.0	58.4	8.7
洽公機關 a								
民政處	5	20.0	-	-	40.0	-	40.0	-
財政處	5	-	20.0	20.0	20.0	-	40.0	-
建設處	68	13.2	14.7	-	4.4	1.5	60.3	5.9
教育處	254	11.4	17.3	2.8	3.1	3.1	52.4	9.8
社會處	22	4.5	9.1	-	27.3	9.1	36.4	13.6
工務處	20	5.0	20.0	5.0	-	-	65.0	5.0
觀光處	23	4.3	13.0	4.3	13.0	-	52.2	13.0
行政處	61	16.4	19.7	1.6	4.9	3.3	45.9	8.2
人事處	6	33.3	-	16.7	33.3	-	16.7	-
警察局(金城分局)	27	14.8	11.1	-	-	3.7	44.4	25.9
消防局	3	33.3	-	-	-	-	66.7	-
衛生局	41	9.8	9.8	4.9	-	-	68.3	7.3
環境保護局	64	3.1	7.8	6.3	3.1	-	71.9	7.8
地政局	79	8.9	16.5	5.1	5.1	2.5	54.4	7.6
文化局	9	11.1	11.1	-	-	-	55.6	22.2
稅務局	50	20.0	6.0	-	2.0	4.0	64.0	4.0
農業試驗所	68	10.3	22.1	2.9	-	-	42.6	22.1
林務所	53	7.5	17.0	-	-	-	67.9	7.5
水產試驗所	6	16.7	-	16.7	-	-	66.7	-
畜產試驗所	8	-	12.5	37.5	-	-	25.0	25.0
動植物防疫所	65	23.1	23.1	4.6	-	-	40.0	9.2
體育場	49	22.4	30.6	-	-	-	42.9	4.1
大同之家	47	10.6	14.9	2.1	2.1	-	66.0	4.3
殯葬管理所	16	6.3	-	12.5	-	-	68.8	12.5
港務處	22	13.6	9.1	22.7	-	-	50.0	4.5
金城鎮戶政事務所	153	10.5	11.1	4.6	1.3	-	68.0	4.6
金湖鎮戶政事務所	83	10.8	7.2	-	6.0	1.2	57.8	16.9
金沙鎮戶政事務所	91	12.1	8.8	1.1	2.2	-	65.9	9.9
金寧鄉戶政事務所	144	18.1	9.7	0.7	5.6	-	59.7	6.3
烈嶼鄉戶政事務所	59	1.7	3.4	3.4	3.4	-	78.0	10.2
文化園區管理所	26	19.2	15.4	15.4	11.5	-	34.6	3.8
自來水廠	77	2.6	7.8	1.3	-	-	79.2	9.1
公共車船管理處	105	10.5	5.7	13.3	4.8	-	62.9	2.9
採購招標所	33	6.1	18.2	9.1	-	-	51.5	15.2

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 8 資訊說明清楚度

單位：人；%

	樣本數	清楚	非常清楚	還算清楚	不清楚	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
總計	1,842	97.9	60.0	37.9	1.7	1.4	0.3	0.4
性別								
男性	959	97.6	63.1	34.5	1.9	1.5	0.4	0.5
女性	883	98.3	56.6	41.7	1.5	1.4	0.1	0.2
年齡								
20-29歲	331	98.5	55.9	42.6	0.9	0.9	-	0.6
30-39歲	345	97.4	58.3	39.1	1.7	1.4	0.3	0.9
40-49歲	393	97.7	57.5	40.2	2.0	1.5	0.5	0.3
50-59歲	452	98.2	60.8	37.4	1.8	1.8	-	-
60歲及以上	319	97.8	68.0	29.8	1.9	1.3	0.6	0.3
未回答	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	99.4	67.4	32.0	0.6	0.6	-	-
國中	205	97.1	68.3	28.8	2.9	2.4	0.5	-
高中職	536	97.9	58.0	39.9	1.9	1.7	0.2	0.2
大專(學)	827	97.8	57.1	40.7	1.6	1.2	0.4	0.6
研究所或以上	88	100.0	65.9	34.1	-	-	-	-
未回答	14	85.7	57.1	28.6	7.1	7.1	-	7.1
職業								
農（林、漁、牧業）	83	100.0	65.1	34.9	-	-	-	-
製造業	167	97.6	62.3	35.3	0.6	0.6	-	1.8
服務業	539	97.4	56.4	41.0	2.6	2.0	0.6	-
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-
自由業	185	96.8	59.5	37.3	2.2	1.6	0.5	1.1
軍公教人員	234	99.6	66.7	32.9	0.4	0.4	-	-
學生	79	96.2	53.2	43.0	2.5	2.5	-	1.3
家管（家庭主婦）	279	97.5	58.8	38.7	2.5	2.5	-	-
待業、退休人員	186	98.9	66.1	32.8	1.1	0.5	0.5	-
未回答	51	98.0	52.9	45.1	-	-	-	2.0
戶籍地								
金城鎮	583	97.9	59.7	38.3	1.5	1.4	0.2	0.5
金寧鄉	415	98.3	61.0	37.3	1.4	1.2	0.2	0.2
金湖鎮	380	97.4	58.4	38.9	2.4	2.1	0.3	0.3
金沙鎮	266	97.4	56.0	41.4	2.6	1.9	0.8	-
烈嶼鄉	100	99.0	73.0	26.0	-	-	-	1.0
烏坵鄉	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	100.0	61.4	38.6	-	-	-	-
未回答	8	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常清楚」與「還算清楚」合併為「清楚」,「不太清楚」與「非常不清楚」合併為「不清楚」,進行卡方檢定。

附表 8 資訊說明清楚度(續)

單位：人；%

	樣本數	清楚	非常清楚	還算清楚	不清楚	不太清楚	非常不清楚	無明確意見
總計	1,842	97.9	60.0	37.9	1.7	1.4	0.3	0.4
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
財政處	5	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0
建設處	68	97.1	70.6	26.5	1.5	1.5	-	1.5
教育處	254	98.0	49.6	48.4	2.0	1.2	0.8	-
社會處	22	90.9	54.5	36.4	9.1	9.1	-	-
工務處	20	95.0	45.0	50.0	-	-	-	5.0
觀光處	23	95.7	39.1	56.5	4.3	4.3	-	-
行政處	61	98.4	68.9	29.5	1.6	1.6	-	-
人事處	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	74.1	25.9	-	-	-	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-
環境保護局	64	96.9	64.1	32.8	3.1	3.1	-	-
地政局	79	94.9	43.0	51.9	5.1	3.8	1.3	-
文化局	9	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	96.0	60.0	36.0	2.0	2.0	-	2.0
農業試驗所	68	100.0	44.1	55.9	-	-	-	-
林務所	53	100.0	67.9	32.1	-	-	-	-
水產試驗所	6	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
畜產試驗所	8	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	-	-
動植物防疫所	65	100.0	47.7	52.3	-	-	-	-
體育場	49	100.0	63.3	36.7	-	-	-	-
大同之家	47	97.9	66.0	31.9	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	93.8	81.3	12.5	6.3	-	6.3	-
港務處	22	95.5	31.8	63.6	4.5	4.5	-	-
金城鎮戶政事務所	153	98.7	67.3	31.4	0.7	0.7	-	0.7
金湖鎮戶政事務所	83	97.6	60.2	37.3	2.4	2.4	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	52.7	46.2	1.1	1.1	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	77.1	22.2	-	-	-	0.7
烈嶼鄉戶政事務所	59	98.3	78.0	20.3	-	-	-	1.7
文化園區管理所	26	88.5	57.7	30.8	11.5	7.7	3.8	-
自來水廠	77	100.0	94.8	5.2	-	-	-	-
公共車船管理處	105	98.1	46.7	51.4	1.9	1.9	-	-
採購招標所	33	100.0	60.6	39.4	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常清楚」與「還算清楚」合併為「清楚」,「不太清楚」與「非常不清楚」合併為「不清楚」,進行卡方檢定。

附表 9 服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	98.6	70.0	28.6	1.2	1.0	0.2	0.2
性別								
男性	959	98.6	72.9	25.8	1.1	0.9	0.2	0.2
女性	883	98.6	66.9	31.7	1.2	1.0	0.2	0.1
年齡								
20-29歲	331	98.8	66.2	32.6	1.2	0.9	0.3	-
30-39歲	345	99.4	63.8	35.7	0.6	0.3	0.3	-
40-49歲	393	98.0	67.7	30.3	2.0	1.8	0.3	-
50-59歲	452	98.5	74.1	24.3	1.3	1.1	0.2	0.2
60歲及以上	319	98.7	77.7	21.0	0.6	0.6	-	0.6
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度 a								
小學以下	172	100.0	80.2	19.8	-	-	-	-
國中	205	99.0	75.1	23.9	0.5	-	0.5	0.5
高中職	536	98.5	67.9	30.6	1.5	1.3	0.2	-
大專(學)	827	98.5	67.4	31.2	1.3	1.1	0.2	0.1
研究所或以上	88	100.0	77.3	22.7	-	-	-	-
未回答	14	78.6	64.3	14.3	14.3	14.3	-	7.1
職業								
農（林、漁、牧業）	83	98.8	77.1	21.7	1.2	1.2	-	-
製造業	167	99.4	73.7	25.7	0.6	0.6	-	-
服務業	539	98.0	65.1	32.8	2.0	1.7	0.4	-
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	61.5	38.5	-	-	-	-
自由業	185	98.9	65.9	33.0	1.1	1.1	-	-
軍公教人員	234	99.6	76.9	22.6	0.4	-	0.4	-
學生	79	96.2	65.8	30.4	3.8	2.5	1.3	-
家管（家庭主婦）	279	98.9	72.8	26.2	0.7	0.7	-	0.4
待業、退休人員	186	98.9	78.5	20.4	0.5	0.5	-	0.5
未回答	51	98.0	49.0	49.0	-	-	-	2.0
戶籍地								
金城鎮	583	98.5	68.8	29.7	1.4	1.0	0.3	0.2
金寧鄉	415	99.5	69.2	30.4	0.5	0.5	-	-
金湖鎮	380	97.4	69.2	28.2	2.4	2.1	0.3	0.3
金沙鎮	266	99.2	69.5	29.7	0.8	0.4	0.4	-
烈嶼鄉	100	100.0	84.0	16.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	88	98.9	69.3	29.5	1.1	1.1	-	-
未回答	8	87.5	87.5	-	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 9 服務態度滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	98.6	70.0	28.6	1.2	1.0	0.2	0.2
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	98.5	76.5	22.1	-	-	-	1.5
教育處	254	98.4	60.2	38.2	1.6	0.4	1.2	-
社會處	22	95.5	68.2	27.3	4.5	4.5	-	-
工務處	20	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
觀光處	23	100.0	60.9	39.1	-	-	-	-
行政處	61	100.0	80.3	19.7	-	-	-	-
人事處	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	74.1	25.9	-	-	-	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	78.0	22.0	-	-	-	-
環境保護局	64	100.0	71.9	28.1	-	-	-	-
地政局	79	98.7	46.8	51.9	-	-	-	1.3
文化局	9	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
稅務局	50	100.0	70.0	30.0	-	-	-	-
農業試驗所	68	95.6	63.2	32.4	2.9	2.9	-	1.5
林務所	53	98.1	71.7	26.4	1.9	1.9	-	-
水產試驗所	6	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
畜產試驗所	8	62.5	25.0	37.5	37.5	37.5	-	-
動植物防疫所	65	100.0	67.7	32.3	-	-	-	-
體育場	49	98.0	71.4	26.5	2.0	2.0	-	-
大同之家	47	97.9	76.6	21.3	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	100.0	93.8	6.3	-	-	-	-
港務處	22	100.0	40.9	59.1	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	153	100.0	78.4	21.6	-	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	94.0	65.1	28.9	6.0	6.0	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	86.8	13.2	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	88.1	11.9	-	-	-	-
文化園區管理所	26	96.2	73.1	23.1	3.8	3.8	-	-
自來水廠	77	100.0	94.8	5.2	-	-	-	-
公共車船管理處	105	97.1	55.2	41.9	2.9	1.9	1.0	-
採購招標所	33	100.0	75.8	24.2	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 10 服務效率滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.4	64.3	33.1	1.9	1.7	0.2	0.7
性別								
男性	959	97.9	66.8	31.1	1.5	1.4	0.1	0.6
女性	883	96.8	61.6	35.2	2.4	2.2	0.2	0.8
年齡								
20-29歲	331	97.0	58.0	39.0	2.1	2.1	-	0.9
30-39歲	345	95.9	58.3	37.7	2.9	2.6	0.3	1.2
40-49歲	393	97.5	62.1	35.4	2.5	2.3	0.3	-
50-59歲	452	98.2	69.0	29.2	1.3	1.3	-	0.4
60歲及以上	319	98.1	73.4	24.8	0.6	0.3	0.3	1.3
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度 a								
小學以下	172	99.4	76.2	23.3	-	-	-	0.6
國中	205	99.0	72.7	26.3	0.5	0.5	-	0.5
高中職	536	97.0	62.1	34.9	2.6	2.6	-	0.4
大專(學)	827	96.7	60.7	36.0	2.3	1.9	0.4	1.0
研究所或以上	88	100.0	70.5	29.5	-	-	-	-
未回答	14	85.7	57.1	28.6	7.1	7.1	-	7.1
職業								
農（林、漁、牧業）	83	98.8	77.1	21.7	1.2	1.2	-	-
製造業	167	97.6	65.3	32.3	1.8	1.8	-	0.6
服務業	539	95.5	58.3	37.3	3.5	3.2	0.4	0.9
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-
自由業	185	95.7	60.0	35.7	2.7	2.7	-	1.6
軍公教人員	234	99.1	71.8	27.4	0.4	0.4	-	0.4
學生	79	94.9	57.0	38.0	2.5	2.5	-	2.5
家管（家庭主婦）	279	98.9	69.9	29.0	1.1	1.1	-	-
待業、退休人員	186	99.5	71.5	28.0	0.5	-	0.5	-
未回答	51	98.0	49.0	49.0	-	-	-	2.0
戶籍地								
金城鎮	583	97.6	63.1	34.5	1.7	1.5	0.2	0.7
金寧鄉	415	98.1	65.5	32.5	1.7	1.7	-	0.2
金湖鎮	380	96.3	62.4	33.9	2.9	2.6	0.3	0.8
金沙鎮	266	97.4	62.4	35.0	2.6	2.3	0.4	-
烈嶼鄉	100	100.0	76.0	24.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	88	95.5	64.8	30.7	-	-	-	4.5
未回答	8	87.5	87.5	-	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 10 服務效率滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.4	64.3	33.1	1.9	1.7	0.2	0.7
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
財政處	5	80.0	40.0	40.0	20.0	20.0	-	-
建設處	68	98.5	66.2	32.4	-	-	-	1.5
教育處	254	97.6	60.2	37.4	1.6	1.2	0.4	0.8
社會處	22	90.9	45.5	45.5	9.1	9.1	-	-
工務處	20	90.0	35.0	55.0	5.0	5.0	-	5.0
觀光處	23	95.7	52.2	43.5	-	-	-	4.3
行政處	61	98.4	68.9	29.5	1.6	1.6	-	-
人事處	6	66.7	16.7	50.0	33.3	33.3	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	68.3	29.3	2.4	2.4	-	-
環境保護局	64	95.3	62.5	32.8	4.7	4.7	-	-
地政局	79	96.2	38.0	58.2	3.8	2.5	1.3	-
文化局	9	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
稅務局	50	98.0	54.0	44.0	-	-	-	2.0
農業試驗所	68	98.5	60.3	38.2	1.5	1.5	-	-
林務所	53	98.1	73.6	24.5	1.9	1.9	-	-
水產試驗所	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
畜產試驗所	8	37.5	25.0	12.5	50.0	50.0	-	12.5
動植物防疫所	65	100.0	58.5	41.5	-	-	-	-
體育場	49	98.0	65.3	32.7	-	-	-	2.0
大同之家	47	97.9	74.5	23.4	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	100.0	87.5	12.5	-	-	-	-
港務處	22	100.0	36.4	63.6	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	153	100.0	71.9	28.1	-	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	94.0	56.6	37.3	4.8	3.6	1.2	1.2
金沙鎮戶政事務所	91	97.8	67.0	30.8	2.2	2.2	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	88.2	11.8	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	83.1	16.9	-	-	-	-
文化園區管理所	26	92.3	65.4	26.9	7.7	7.7	-	-
自來水廠	77	100.0	90.9	9.1	-	-	-	-
公共車船管理處	105	94.3	46.7	47.6	1.9	1.9	-	3.8
採購招標所	33	100.0	60.6	39.4	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 11 服務人員專業性滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.1	59.4	37.6	1.8	1.7	0.2	1.1
性別								
男性	959	96.9	60.3	36.6	2.0	1.8	0.2	1.1
女性	883	97.3	58.6	38.7	1.7	1.6	0.1	1.0
年齡								
20-29歲	331	97.3	60.1	37.2	1.2	1.2	-	1.5
30-39歲	345	97.4	55.7	41.7	1.4	0.9	0.6	1.2
40-49歲	393	97.5	56.0	41.5	1.8	1.8	-	0.8
50-59歲	452	95.8	60.6	35.2	3.1	3.1	-	1.1
60歲及以上	319	97.8	65.2	32.6	1.3	0.9	0.3	0.9
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	100.0	69.2	30.8	-	-	-	-
國中	205	97.1	64.4	32.7	1.5	1.5	-	1.5
高中職	536	96.8	56.2	40.7	2.2	2.1	0.2	0.9
大專(學)	827	96.9	57.9	38.9	1.9	1.7	0.2	1.2
研究所或以上	88	97.7	62.5	35.2	2.3	2.3	-	-
未回答	14	78.6	64.3	14.3	7.1	7.1	-	14.3
職業								
農（林、漁、牧業）	83	100.0	62.7	37.3	-	-	-	-
製造業	167	97.0	62.3	34.7	2.4	2.4	-	0.6
服務業	539	94.8	56.0	38.8	3.3	3.2	0.2	1.9
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	97.4	51.3	46.2	2.6	2.6	-	-
自由業	185	98.4	56.2	42.2	1.1	1.1	-	0.5
軍公教人員	234	98.3	65.4	32.9	0.9	0.9	-	0.9
學生	79	97.5	58.2	39.2	-	-	-	2.5
家管（家庭主婦）	279	98.6	60.6	38.0	1.1	0.7	0.4	0.4
待業、退休人員	186	96.8	64.5	32.3	2.2	1.6	0.5	1.1
未回答	51	98.0	49.0	49.0	-	-	-	2.0
戶籍地								
金城鎮	583	96.6	58.8	37.7	2.9	2.6	0.3	0.5
金寧鄉	415	98.3	61.2	37.1	1.2	1.0	0.2	0.5
金湖鎮	380	96.8	59.2	37.6	1.3	1.3	-	1.8
金沙鎮	266	97.7	55.6	42.1	2.3	2.3	-	-
烈嶼鄉	100	100.0	66.0	34.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
非金門縣民	88	90.9	58.0	33.0	1.1	1.1	-	8.0
未回答	8	87.5	75.0	12.5	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 11 服務人員專業性滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.1	59.4	37.6	1.8	1.7	0.2	1.1
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	98.5	70.6	27.9	-	-	-	1.5
教育處	254	96.1	49.2	46.9	3.5	2.8	0.8	0.4
社會處	22	95.5	45.5	50.0	4.5	4.5	-	-
工務處	20	100.0	45.0	55.0	-	-	-	-
觀光處	23	95.7	39.1	56.5	-	-	-	4.3
行政處	61	100.0	65.6	34.4	-	-	-	-
人事處	6	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	77.8	22.2	-	-	-	-
消防局	3	100.0	100.0	-	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	70.7	26.8	2.4	2.4	-	-
環境保護局	64	90.6	57.8	32.8	7.8	7.8	-	1.6
地政局	79	93.7	38.0	55.7	6.3	5.1	1.3	-
文化局	9	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	98.0	50.0	48.0	2.0	2.0	-	-
農業試驗所	68	95.6	35.3	60.3	4.4	4.4	-	-
林務所	53	100.0	67.9	32.1	-	-	-	-
水產試驗所	6	83.3	33.3	50.0	-	-	-	16.7
畜產試驗所	8	62.5	25.0	37.5	37.5	37.5	-	-
動植物防疫所	65	98.5	52.3	46.2	1.5	1.5	-	-
體育場	49	98.0	57.1	40.8	-	-	-	2.0
大同之家	47	97.9	63.8	34.0	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	100.0	68.8	31.3	-	-	-	-
港務處	22	90.9	40.9	50.0	9.1	9.1	-	-
金城鎮戶政事務所	153	99.3	69.9	29.4	-	-	-	0.7
金湖鎮戶政事務所	83	96.4	57.8	38.6	-	-	-	3.6
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	60.4	38.5	-	-	-	1.1
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	79.9	20.1	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	78.0	22.0	-	-	-	-
文化園區管理所	26	96.2	57.7	38.5	3.8	3.8	-	-
自來水廠	77	100.0	85.7	14.3	-	-	-	-
公共車船管理處	105	93.3	50.5	42.9	-	-	-	6.7
採購招標所	33	93.9	51.5	42.4	-	-	-	6.1

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 12 服裝儀容滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.4	54.6	42.8	1.5	1.2	0.3	1.1
性別								
男性	959	97.4	57.5	39.9	1.5	1.0	0.4	1.1
女性	883	97.4	51.5	45.9	1.5	1.4	0.1	1.1
年齡								
20-29歲	331	97.9	54.4	43.5	1.2	1.2	-	0.9
30-39歲	345	96.8	53.0	43.8	1.4	0.6	0.9	1.7
40-49歲	393	97.2	51.1	46.1	1.8	1.8	-	1.0
50-59歲	452	97.1	54.6	42.5	1.3	1.1	0.2	1.5
60歲及以上	319	98.1	60.8	37.3	1.6	1.3	0.3	0.3
未回答	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	98.8	64.0	34.9	1.2	1.2	-	-
國中	205	96.1	58.0	38.0	1.0	1.0	-	2.9
高中職	536	96.8	49.4	47.4	1.7	0.9	0.7	1.5
大專(學)	827	97.8	54.3	43.5	1.6	1.5	0.1	0.6
研究所或以上	88	98.9	62.5	36.4	1.1	1.1	-	-
未回答	14	85.7	57.1	28.6	-	-	-	14.3
職業								
農（林、漁、牧業）	83	97.6	60.2	37.3	1.2	1.2	-	1.2
製造業	167	100.0	58.7	41.3	-	-	-	-
服務業	539	96.1	53.1	43.0	2.2	1.9	0.4	1.7
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	97.4	48.7	48.7	2.6	2.6	-	-
自由業	185	95.1	49.2	45.9	2.7	2.2	0.5	2.2
軍公教人員	234	99.1	60.3	38.9	-	-	-	0.9
學生	79	97.5	54.4	43.0	1.3	1.3	-	1.3
家管（家庭主婦）	279	97.8	53.4	44.4	1.4	1.1	0.4	0.7
待業、退休人員	186	98.4	57.5	40.9	1.6	1.1	0.5	-
未回答	51	96.1	43.1	52.9	-	-	-	3.9
戶籍地								
金城鎮	583	97.1	55.7	41.3	2.1	1.5	0.5	0.9
金寧鄉	415	97.6	54.7	42.9	1.2	0.7	0.5	1.2
金湖鎮	380	95.8	51.8	43.9	1.6	1.6	-	2.6
金沙鎮	266	98.9	50.8	48.1	1.1	1.1	-	-
烈嶼鄉	100	100.0	62.0	38.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	98.9	62.5	36.4	1.1	1.1	-	-
未回答	8	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 12 服裝儀容滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	97.4	54.6	42.8	1.5	1.2	0.3	1.1
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	20.0	80.0	-	-	-	-
建設處	68	98.5	69.1	29.4	-	-	-	1.5
教育處	254	96.1	42.9	53.1	1.6	0.8	0.8	2.4
社會處	22	86.4	27.3	59.1	9.1	9.1	-	4.5
工務處	20	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
觀光處	23	95.7	47.8	47.8	4.3	4.3	-	-
行政處	61	98.4	54.1	44.3	1.6	-	1.6	-
人事處	6	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	74.1	25.9	-	-	-	-
消防局	3	100.0	100.0	-	-	-	-	-
衛生局	41	100.0	58.5	41.5	-	-	-	-
環境保護局	64	95.3	53.1	42.2	1.6	1.6	-	3.1
地政局	79	97.5	34.2	63.3	2.5	1.3	1.3	-
文化局	9	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
稅務局	50	98.0	46.0	52.0	-	-	-	2.0
農業試驗所	68	95.6	25.0	70.6	1.5	1.5	-	2.9
林務所	53	98.1	60.4	37.7	-	-	-	1.9
水產試驗所	6	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
畜產試驗所	8	37.5	25.0	12.5	62.5	50.0	12.5	-
動植物防疫所	65	100.0	55.4	44.6	-	-	-	-
體育場	49	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
大同之家	47	97.9	66.0	31.9	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	93.8	81.3	12.5	6.3	6.3	-	-
港務處	22	81.8	40.9	40.9	4.5	4.5	-	13.6
金城鎮戶政事務所	153	100.0	59.5	40.5	-	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	50.6	44.6	2.4	2.4	-	2.4
金沙鎮戶政事務所	91	97.8	59.3	38.5	1.1	1.1	-	1.1
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	72.2	27.1	0.7	0.7	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	74.6	25.4	-	-	-	-
文化園區管理所	26	96.2	57.7	38.5	3.8	3.8	-	-
自來水廠	77	100.0	79.2	20.8	-	-	-	-
公共車船管理處	105	97.1	51.4	45.7	1.9	1.9	-	1.0
採購招標所	33	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 13 為民服務過程滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	98.4	61.4	37.0	1.1	1.0	0.1	0.5
性別								
男性	959	98.5	63.9	34.6	1.0	0.9	0.1	0.4
女性	883	98.2	58.7	39.5	1.2	1.1	0.1	0.6
年齡								
20-29歲	331	98.8	57.4	41.4	0.6	0.6	-	0.6
30-39歲	345	98.6	57.1	41.4	1.2	0.9	0.3	0.3
40-49歲	393	98.2	58.3	39.9	1.5	1.5	-	0.3
50-59歲	452	98.0	64.6	33.4	1.3	1.3	-	0.7
60歲及以上	319	98.4	69.3	29.2	0.9	0.6	0.3	0.6
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度 a								
小學以下	172	100.0	74.4	25.6	-	-	-	-
國中	205	98.0	65.4	32.7	0.5	0.5	-	1.5
高中職	536	97.6	59.0	38.6	2.1	2.1	-	0.4
大專(學)	827	98.7	58.9	39.8	1.0	0.7	0.2	0.4
研究所或以上	88	100.0	64.8	35.2	-	-	-	-
未回答	14	85.7	64.3	21.4	7.1	7.1	-	7.1
職業								
農（林、漁、牧業）	83	100.0	63.9	36.1	-	-	-	-
製造業	167	98.8	66.5	32.3	-	-	-	1.2
服務業	539	97.0	57.0	40.1	2.4	2.2	0.2	0.6
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-
自由業	185	98.4	61.1	37.3	1.6	1.6	-	-
軍公教人員	234	100.0	68.8	31.2	-	-	-	-
學生	79	97.5	50.6	46.8	1.3	1.3	-	1.3
家管（家庭主婦）	279	99.3	60.9	38.4	0.4	0.4	-	0.4
待業、退休人員	186	98.4	68.3	30.1	1.1	0.5	0.5	0.5
未回答	51	96.1	54.9	41.2	2.0	2.0	-	2.0
戶籍地								
金城鎮	583	97.8	61.6	36.2	1.7	1.5	0.2	0.5
金寧鄉	415	99.5	60.5	39.0	-	-	-	0.5
金湖鎮	380	97.6	60.0	37.6	1.6	1.6	-	0.8
金沙鎮	266	98.1	59.4	38.7	1.9	1.5	0.4	-
烈嶼鄉	100	100.0	78.0	22.0	-	-	-	-
烏坵鄉	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	100.0	56.8	43.2	-	-	-	-
未回答	8	87.5	75.0	12.5	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 13 為民服務過程滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,842	98.4	61.4	37.0	1.1	1.0	0.1	0.5
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	98.5	69.1	29.4	-	-	-	1.5
教育處	254	97.2	51.2	46.1	2.0	1.6	0.4	0.8
社會處	22	95.5	40.9	54.5	4.5	4.5	-	-
工務處	20	100.0	45.0	55.0	-	-	-	-
觀光處	23	100.0	52.2	47.8	-	-	-	-
行政處	61	100.0	67.2	32.8	-	-	-	-
人事處	6	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	70.4	29.6	-	-	-	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	73.2	24.4	-	-	-	2.4
環境保護局	64	98.4	57.8	40.6	1.6	1.6	-	-
地政局	79	94.9	36.7	58.2	2.5	1.3	1.3	2.5
文化局	9	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	100.0	58.0	42.0	-	-	-	-
農業試驗所	68	97.1	50.0	47.1	1.5	1.5	-	1.5
林務所	53	100.0	64.2	35.8	-	-	-	-
水產試驗所	6	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
畜產試驗所	8	50.0	25.0	25.0	50.0	50.0	-	-
動植物防疫所	65	98.5	56.9	41.5	-	-	-	1.5
體育場	49	100.0	67.3	32.7	-	-	-	-
大同之家	47	100.0	70.2	29.8	-	-	-	-
殯葬管理所	16	100.0	87.5	12.5	-	-	-	-
港務處	22	100.0	36.4	63.6	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	153	99.3	67.3	32.0	-	-	-	0.7
金湖鎮戶政事務所	83	98.8	60.2	38.6	1.2	1.2	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	98.9	60.4	38.5	1.1	1.1	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	80.6	19.4	-	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	88.1	11.9	-	-	-	-
文化園區管理所	26	92.3	65.4	26.9	7.7	7.7	-	-
自來水廠	77	100.0	90.9	9.1	-	-	-	-
公共車船管理處	105	98.1	46.7	51.4	1.9	1.9	-	-
採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 14 服務品質優先改善項目

單位：人；%

	樣本數	提供的資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務的過程	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.2	4.3	5.5	6.7	1.2	3.1	61.6	6.2
性別 *									
男性	959	11.8	3.8	3.9	7.1	1.6	3.2	62.8	5.9
女性	883	10.6	5.0	7.4	6.3	0.9	2.9	60.2	6.6
年齡 a									
20-29歲	331	7.6	4.5	6.6	3.0	0.3	2.1	71.3	4.5
30-39歲	345	9.0	3.8	8.1	5.8	0.6	3.2	64.6	4.9
40-49歲	393	14.2	6.9	6.6	7.1	1.8	2.5	53.2	7.6
50-59歲	452	11.9	4.0	3.8	10.0	1.5	4.0	58.4	6.4
60歲及以上	319	12.9	2.2	2.8	6.6	1.9	3.4	62.7	7.5
未回答	2	-	-	-	-	-	-	100.0	-
教育程度 a									
小學以下	172	9.3	1.2	4.7	3.5	1.7	2.9	70.9	5.8
國中	205	13.2	3.4	2.9	8.3	-	2.9	61.5	7.8
高中職	536	13.1	4.9	4.5	7.6	2.4	3.4	57.8	6.3
大專(學)	827	9.7	4.5	6.9	6.3	0.8	2.8	63.2	5.8
研究所或以上	88	15.9	6.8	8.0	9.1	-	3.4	51.1	5.7
未回答	14	-	14.3	-	-	-	14.3	57.1	14.3
職業									
農（林、漁、牧業）	83	12.0	6.0	8.4	4.8	1.2	3.6	60.2	3.6
製造業	167	10.8	1.2	4.8	8.4	1.2	1.8	65.3	6.6
服務業	539	12.4	4.8	6.5	8.2	1.3	3.3	57.7	5.8
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	7.7	5.1	10.3	5.1	2.6	2.6	64.1	2.6
自由業	185	11.9	7.0	4.3	7.6	2.2	2.7	58.4	5.9
軍公教人員	234	10.3	2.1	4.3	6.0	0.9	4.3	65.0	7.3
學生	79	8.9	6.3	7.6	-	-	2.5	69.6	5.1
家管（家庭主婦）	279	11.5	5.4	5.0	6.5	1.4	1.8	60.9	7.5
待業、退休人員	186	9.7	3.2	3.2	6.5	0.5	4.8	65.1	7.0
未回答	51	11.8	2.0	7.8	3.9	2.0	2.0	64.7	5.9
戶籍地									
金城鎮	583	11.7	3.4	6.3	8.1	0.7	2.7	61.4	5.7
金寧鄉	415	13.3	5.8	5.8	6.3	2.4	2.2	59.0	5.3
金湖鎮	380	9.2	5.5	5.0	6.8	1.1	3.2	63.9	5.3
金沙鎮	266	13.5	4.1	6.8	4.9	0.8	4.1	58.6	7.1
烈嶼鄉	100	8.0	1.0	4.0	7.0	-	3.0	64.0	13.0
烏坵鄉	2	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0
非金門縣民	88	4.5	3.4	-	5.7	3.4	6.8	69.3	6.8
未回答	8	12.5	-	-	-	-	-	75.0	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 14 服務品質優先改善項目(續)

單位：人；%

	樣本數	提供的資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務的過程	都很好請繼續保持	無明確意見
總計	1,842	11.2	4.3	5.5	6.7	1.2	3.1	61.6	6.2
洽公機關 a									
民政處	5	-	-	20.0	-	-	-	80.0	-
財政處	5	20.0	-	20.0	20.0	-	-	20.0	20.0
建設處	68	17.6	-	11.8	1.5	-	1.5	63.2	4.4
教育處	254	17.3	6.3	4.7	9.4	0.4	3.5	53.1	5.1
社會處	22	-	-	-	13.6	4.5	4.5	77.3	-
工務處	20	15.0	-	15.0	-	-	5.0	60.0	5.0
觀光處	23	13.0	4.3	13.0	13.0	-	8.7	47.8	-
行政處	61	8.2	-	4.9	14.8	3.3	1.6	60.7	6.6
人事處	6	16.7	-	16.7	-	-	-	66.7	-
警察局(金城分局)	27	-	11.1	-	-	-	3.7	66.7	18.5
消防局	3	-	-	-	33.3	-	-	66.7	-
衛生局	41	7.3	7.3	7.3	7.3	-	4.9	58.5	7.3
環境保護局	64	6.3	1.6	6.3	12.5	-	6.3	64.1	3.1
地政局	79	13.9	8.9	7.6	11.4	1.3	3.8	48.1	5.1
文化局	9	11.1	-	11.1	-	-	-	66.7	11.1
稅務局	50	14.0	4.0	12.0	14.0	-	-	50.0	6.0
農業試驗所	68	13.2	1.5	13.2	10.3	-	1.5	47.1	13.2
林務所	53	1.9	3.8	1.9	3.8	-	11.3	71.7	5.7
水產試驗所	6	16.7	-	-	16.7	-	-	50.0	16.7
畜產試驗所	8	-	62.5	-	-	-	-	37.5	-
動植物防疫所	65	29.2	3.1	6.2	6.2	-	1.5	47.7	6.2
體育場	49	8.2	4.1	8.2	8.2	-	-	67.3	4.1
大同之家	47	10.6	6.4	2.1	14.9	-	2.1	59.6	4.3
殯葬管理所	16	12.5	6.3	-	-	6.3	12.5	43.8	18.8
港務處	22	4.5	4.5	4.5	9.1	-	4.5	59.1	13.6
金城鎮戶政事務所	153	10.5	2.0	5.2	2.0	2.6	3.9	70.6	3.3
金湖鎮戶政事務所	83	9.6	9.6	6.0	3.6	1.2	2.4	59.0	8.4
金沙鎮戶政事務所	91	12.1	3.3	5.5	3.3	-	2.2	63.7	9.9
金寧鄉戶政事務所	144	11.1	4.9	2.8	3.5	2.8	0.7	70.1	4.2
烈嶼鄉戶政事務所	59	1.7	-	-	6.8	-	-	78.0	13.6
文化園區管理所	26	11.5	7.7	-	7.7	11.5	-	57.7	3.8
自來水廠	77	3.9	-	1.3	1.3	-	3.9	87.0	2.6
公共車船管理處	105	7.6	6.7	3.8	4.8	4.8	4.8	62.9	4.8
採購招標所	33	12.1	-	9.1	6.1	-	3.0	54.5	15.2

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 15 洽公時有無順利解決問題

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	1842	93.2	5.2	1.6
性別				
男性	959	93.2	5.0	1.8
女性	883	93.1	5.4	1.5
年齡				
20-29歲	331	95.2	2.7	2.1
30-39歲	345	93.6	5.2	1.2
40-49歲	393	92.6	6.1	1.3
50-59歲	452	92.7	5.3	2.0
60歲及以上	319	91.8	6.6	1.6
未回答	2	100.0	-	-
教育程度				
小學以下	172	89.5	9.3	1.2
國中	205	92.7	6.3	1.0
高中職	536	94.2	4.5	1.3
大專(學)	827	93.2	4.7	2.1
研究所或以上	88	96.6	3.4	-
未回答	14	78.6	7.1	14.3
職業				
農（林、漁、牧業）	83	95.2	4.8	-
製造業	167	93.4	6.6	-
服務業	539	92.8	5.4	1.9
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	94.9	5.1	-
自由業	185	91.4	7.0	1.6
軍公教人員	234	94.9	3.8	1.3
學生	79	91.1	2.5	6.3
家管（家庭主婦）	279	93.9	3.9	2.2
待業、退休人員	186	91.4	7.5	1.1
未回答	51	96.1	2.0	2.0
戶籍地				
金城鎮	583	92.6	6.3	1.0
金寧鄉	415	92.5	5.5	1.9
金湖鎮	380	92.9	5.3	1.8
金沙鎮	266	94.4	4.1	1.5
烈嶼鄉	100	97.0	2.0	1.0
烏坵鄉	2	100.0	-	-
非金門縣民	88	93.2	3.4	3.4
未回答	8	87.5	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 15 洽公時有無順利解決問題(續)

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	1842	93.2	5.2	1.6
洽公機關 a				
民政處	5	100.0	-	-
財政處	5	80.0	20.0	-
建設處	68	80.9	16.2	2.9
教育處	254	94.5	3.9	1.6
社會處	22	95.5	-	4.5
工務處	20	85.0	10.0	5.0
觀光處	23	87.0	4.3	8.7
行政處	61	96.7	3.3	-
人事處	6	83.3	-	16.7
警察局(金城分局)	27	88.9	7.4	3.7
消防局	3	100.0	-	-
衛生局	41	90.2	9.8	-
環境保護局	64	95.3	3.1	1.6
地政局	79	86.1	12.7	1.3
文化局	9	77.8	11.1	11.1
稅務局	50	82.0	16.0	2.0
農業試驗所	68	94.1	4.4	1.5
林務所	53	92.5	5.7	1.9
水產試驗所	6	100.0	-	-
畜產試驗所	8	25.0	50.0	25.0
動植物防疫所	65	95.4	1.5	3.1
體育場	49	95.9	-	4.1
大同之家	47	93.6	4.3	2.1
殯葬管理所	16	93.8	6.3	-
港務處	22	100.0	-	-
金城鎮戶政事務所	153	95.4	4.6	-
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	3.6	1.2
金沙鎮戶政事務所	91	94.5	5.5	-
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	0.7	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	-	-
文化園區管理所	26	88.5	3.8	7.7
自來水廠	77	97.4	2.6	-
公共車船管理處	105	93.3	5.7	1.0
採購招標所	33	87.9	9.1	3.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 16 無法順利解決問題原因

單位：人；%

	樣本數	證件不齊	法令不許可	案件本身很複雜	流程不夠簡化	不是權責機關	需要多個工作天才能完成	無明確意見
總計	96	39.6	2.1	11.5	8.3	4.2	11.5	22.9
性別								
男性	48	35.4	2.1	10.4	2.1	8.3	14.6	27.1
女性	48	43.8	2.1	12.5	14.6	-	8.3	18.8
年齡								
20-29歲	9	55.6	-	-	11.1	22.2	11.1	-
30-39歲	18	22.2	5.6	-	16.7	-	16.7	38.9
40-49歲	24	45.8	-	16.7	12.5	4.2	8.3	12.5
50-59歲	24	41.7	4.2	16.7	4.2	-	8.3	25.0
60歲及以上	21	38.1	-	14.3	-	4.8	14.3	28.6
教育程度								
小學以下	16	50.0	-	12.5	-	-	6.3	31.3
國中	13	46.2	-	23.1	7.7	-	7.7	15.4
高中職	24	33.3	-	12.5	8.3	4.2	12.5	29.2
大專(學)	39	35.9	2.6	7.7	12.8	7.7	12.8	20.5
研究所或以上	3	33.3	33.3	-	-	-	33.3	-
未回答	1	100.0	-	-	-	-	-	-
職業								
農（林、漁、牧業）	4	25.0	-	25.0	-	25.0	25.0	-
製造業	11	27.3	9.1	9.1	9.1	-	-	45.5
服務業	29	44.8	-	17.2	13.8	3.4	13.8	6.9
專業人員(醫師、律師、會計師)	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0
自由業	13	23.1	-	15.4	15.4	-	7.7	38.5
軍公教人員	9	55.6	11.1	-	11.1	-	11.1	11.1
學生	2	-	-	-	-	50.0	50.0	-
家管（家庭主婦）	11	63.6	-	9.1	-	-	9.1	18.2
待業、退休人員	14	35.7	-	7.1	-	7.1	14.3	35.7
未回答	1	-	-	-	-	-	-	100.0
戶籍地								
金城鎮	37	32.4	-	13.5	8.1	2.7	8.1	35.1
金寧鄉	23	47.8	4.3	8.7	13.0	4.3	8.7	13.0
金湖鎮	20	45.0	-	10.0	-	10.0	20.0	15.0
金沙鎮	11	27.3	9.1	9.1	18.2	-	9.1	27.3
烈嶼鄉	2	-	-	50.0	-	-	50.0	-
非金門縣民	3	100.0	-	-	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 16 無法順利解決問題原因(續)

單位：人；%

	樣本數	證件不齊	法令不許可	案件本身很複雜	流程不夠簡化	不是權責機關	需要多個工作天才能完成	無明確意見
總計	96	39.6	2.1	11.5	8.3	4.2	11.5	22.9
洽公機關 a								
財政處	1	-	-	-	-	-	-	100.0
建設處	11	81.8	9.1	-	-	-	-	9.1
教育處	10	60.0	-	10.0	10.0	-	10.0	10.0
工務處	2	50.0	-	50.0	-	-	-	-
觀光處	1	-	-	-	-	-	-	100.0
行政處	2	50.0	-	50.0	-	-	-	-
警察局(金城分局)	2	-	50.0	-	-	-	50.0	-
衛生局	4	75.0	-	-	-	-	-	25.0
環境保護局	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0
地政局	10	20.0	-	40.0	-	10.0	-	30.0
文化局	1	-	-	-	-	-	100.0	-
稅務局	8	25.0	-	25.0	-	-	37.5	12.5
農業試驗所	3	-	-	-	33.3	-	33.3	33.3
林務所	3	-	-	-	-	33.3	33.3	33.3
畜產試驗所	4	25.0	-	50.0	-	25.0	-	-
動植物防疫所	1	-	-	-	-	100.0	-	-
大同之家	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0
殯葬管理所	1	100.0	-	-	-	-	-	-
金城鎮戶政事務所	7	28.6	-	-	14.3	-	-	57.1
金湖鎮戶政事務所	3	33.3	-	-	33.3	-	-	33.3
金沙鎮戶政事務所	5	60.0	-	-	20.0	-	-	20.0
金寧鄉戶政事務所	1	-	-	-	100.0	-	-	-
文化園區管理所	1	-	-	-	100.0	-	-	-
自來水廠	2	50.0	-	-	-	-	50.0	-
公共車船管理處	6	50.0	-	-	16.7	-	33.3	-
採購招標所	3	-	-	-	-	-	-	100.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 17 以民眾利益為優先考量

單位：人；%

	樣本數	有	非常有	還算有	沒有	不太有	完全沒有	無明確意見
總計	1,842	93.7	54.7	39.0	3.1	2.5	0.6	3.2
性別								
男性	959	94.6	60.8	33.8	2.9	2.5	0.4	2.5
女性	883	92.8	48.1	44.6	3.3	2.5	0.8	4.0
年齡								
20-29歲	331	94.0	53.5	40.5	2.4	2.1	0.3	3.6
30-39歲	345	91.9	48.1	43.8	2.9	2.6	0.3	5.2
40-49歲	393	95.2	47.3	47.8	2.5	2.0	0.5	2.3
50-59歲	452	93.1	59.5	33.6	4.6	3.5	1.1	2.2
60歲及以上	319	94.4	65.5	28.8	2.5	1.9	0.6	3.1
未回答	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	95.9	66.3	29.7	1.7	1.2	0.6	2.3
國中	205	93.2	60.5	32.7	3.4	2.0	1.5	3.4
高中職	536	93.5	53.7	39.7	4.3	3.7	0.6	2.2
大專(學)	827	93.2	51.9	41.4	2.7	2.3	0.4	4.1
研究所或以上	88	98.9	54.5	44.3	1.1	-	1.1	-
未回答	14	78.6	35.7	42.9	7.1	7.1	-	14.3
職業								
農（林、漁、牧業）	83	95.2	65.1	30.1	2.4	1.2	1.2	2.4
製造業	167	97.6	58.7	38.9	1.8	1.2	0.6	0.6
服務業	539	92.2	48.6	43.6	4.5	3.5	0.9	3.3
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	89.7	35.9	53.8	7.7	7.7	-	2.6
自由業	185	93.0	53.5	39.5	4.3	3.2	1.1	2.7
軍公教人員	234	96.6	64.5	32.1	1.3	1.3	-	2.1
學生	79	84.8	50.6	34.2	5.1	3.8	1.3	10.1
家管（家庭主婦）	279	94.3	52.7	41.6	1.8	1.4	0.4	3.9
待業、退休人員	186	94.6	62.9	31.7	2.7	2.7	-	2.7
未回答	51	94.1	51.0	43.1	-	-	-	5.9
戶籍地								
金城鎮	583	92.8	54.7	38.1	4.3	3.4	0.9	2.9
金寧鄉	415	93.7	53.3	40.5	2.7	2.2	0.5	3.6
金湖鎮	380	95.3	53.2	42.1	2.9	2.4	0.5	1.8
金沙鎮	266	94.4	54.1	40.2	3.0	2.6	0.4	2.6
烈嶼鄉	100	96.0	68.0	28.0	-	-	-	4.0
烏坵鄉	2	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0
非金門縣民	88	89.8	54.5	35.2	2.3	1.1	1.1	8.0
未回答	8	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。
2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。
3.將「非常有」與「還算有」合併為「有」，「不太有」與「完全沒有」合併為「沒有」,進行卡方檢定。

附表 17 以民眾利益為優先考量(續)

單位：人；%

	樣本數	有	非常有	還算有	沒有	不太有	完全沒有	無明確意見
總計	1,842	93.7	54.7	39.0	3.1	2.5	0.6	3.2
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	92.6	54.4	38.2	2.9	2.9	-	4.4
教育處	254	94.9	46.5	48.4	3.9	3.1	0.8	1.2
社會處	22	90.9	40.9	50.0	9.1	4.5	4.5	-
工務處	20	90.0	15.0	75.0	10.0	10.0	-	-
觀光處	23	78.3	30.4	47.8	8.7	8.7	-	13.0
行政處	61	100.0	60.7	39.3	-	-	-	-
人事處	6	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	96.3	74.1	22.2	3.7	-	3.7	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	97.6	56.1	41.5	2.4	2.4	-	-
環境保護局	64	92.2	48.4	43.8	7.8	7.8	-	-
地政局	79	88.6	38.0	50.6	7.6	7.6	-	3.8
文化局	9	88.9	55.6	33.3	-	-	-	11.1
稅務局	50	88.0	44.0	44.0	4.0	4.0	-	8.0
農業試驗所	68	97.1	60.3	36.8	1.5	1.5	-	1.5
林務所	53	92.5	43.4	49.1	1.9	-	1.9	5.7
水產試驗所	6	83.3	33.3	50.0	-	-	-	16.7
畜產試驗所	8	25.0	12.5	12.5	62.5	37.5	25.0	12.5
動植物防疫所	65	96.9	55.4	41.5	1.5	1.5	-	1.5
體育場	49	87.8	32.7	55.1	-	-	-	12.2
大同之家	47	95.7	57.4	38.3	4.3	4.3	-	-
殯葬管理所	16	100.0	68.8	31.3	-	-	-	-
港務處	22	90.9	27.3	63.6	4.5	4.5	-	4.5
金城鎮戶政事務所	153	96.7	60.8	35.9	1.3	0.7	0.7	2.0
金湖鎮戶政事務所	83	95.2	55.4	39.8	1.2	1.2	-	3.6
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	60.4	36.3	1.1	1.1	-	2.2
金寧鄉戶政事務所	144	94.4	73.6	20.8	1.4	1.4	-	4.2
烈嶼鄉戶政事務所	59	93.2	81.4	11.9	-	-	-	6.8
文化園區管理所	26	92.3	61.5	30.8	3.8	3.8	-	3.8
自來水廠	77	97.4	74.0	23.4	2.6	1.3	1.3	-
公共車船管理處	105	92.4	52.4	40.0	2.9	1.9	1.0	4.8
採購招標所	33	84.8	51.5	33.3	3.0	-	3.0	12.1

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常有」與「還算有」合併為「有」,「不太有」與「完全沒有」合併為「沒有」,進行卡方檢定。

附表 18 服務流程便民性

單位：人；%

	樣本數	便民	非常便民	還算便民	不便民	不太便民	非常不便民	無明確意見
總計	1,842	96.7	53.7	43.0	2.3	2.2	0.2	1.0
性別								
男性	959	96.4	57.8	38.6	2.2	1.9	0.3	1.5
女性	883	97.1	49.3	47.8	2.5	2.5	-	0.5
年齡								
20-29歲	331	96.4	50.5	45.9	2.1	2.1	-	1.5
30-39歲	345	96.2	43.2	53.0	3.5	3.2	0.3	0.3
40-49歲	393	98.2	50.6	47.6	1.3	1.3	-	0.5
50-59歲	452	96.2	60.0	36.3	2.9	2.7	0.2	0.9
60歲及以上	319	96.2	63.0	33.2	1.9	1.6	0.3	1.9
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度								
小學以下	172	97.7	68.0	29.7	1.2	1.2	-	1.2
國中	205	97.1	61.0	36.1	1.5	1.5	-	1.5
高中職	536	96.6	53.5	43.1	2.8	2.8	-	0.6
大專(學)	827	96.3	49.6	46.7	2.7	2.4	0.2	1.1
研究所或以上	88	100.0	47.7	52.3	-	-	-	-
未回答	14	85.7	57.1	28.6	7.1	-	7.1	7.1
職業								
農（林、漁、牧業）	83	98.8	61.4	37.3	-	-	-	1.2
製造業	167	98.8	57.5	41.3	1.2	1.2	-	-
服務業	539	94.8	49.5	45.3	4.1	3.9	0.2	1.1
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	94.9	35.9	59.0	2.6	-	2.6	2.6
自由業	185	96.2	52.4	43.8	3.2	3.2	-	0.5
軍公教人員	234	97.9	62.0	35.9	1.3	1.3	-	0.9
學生	79	93.7	43.0	50.6	1.3	1.3	-	5.1
家管（家庭主婦）	279	97.8	53.0	44.8	1.8	1.8	-	0.4
待業、退休人員	186	97.8	60.8	37.1	1.6	1.1	0.5	0.5
未回答	51	98.0	47.1	51.0	-	-	-	2.0
戶籍地 a								
金城鎮	583	95.5	54.4	41.2	3.9	3.9	-	0.5
金寧鄉	415	97.8	52.8	45.1	0.7	0.7	-	1.4
金湖鎮	380	97.9	53.7	44.2	1.8	1.3	0.5	0.3
金沙鎮	266	95.5	51.5	44.0	3.4	3.0	0.4	1.1
烈嶼鄉	100	99.0	62.0	37.0	-	-	-	1.0
烏坵鄉	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-
非金門縣民	88	95.5	48.9	46.6	1.1	1.1	-	3.4
未回答	8	87.5	87.5	-	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常便民」與「還算便民」合併為「便民」,「不太便民」與「非常不便民」合併為「不便民」,進行卡方檢定。

附表 18 服務流程便民性(續)

單位：人；%

	樣本數	便民	非常便民	還算便民	不便民	不太便民	非常不便民	無明確意見
總計	1,842	96.7	53.7	43.0	2.3	2.2	0.2	1.0
洽公機關 a								
民政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
財政處	5	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
建設處	68	97.1	66.2	30.9	1.5	1.5	-	1.5
教育處	254	95.7	51.6	44.1	3.5	3.5	-	0.8
社會處	22	95.5	36.4	59.1	4.5	-	4.5	-
工務處	20	85.0	25.0	60.0	15.0	15.0	-	-
觀光處	23	95.7	39.1	56.5	-	-	-	4.3
行政處	61	98.4	54.1	44.3	1.6	1.6	-	-
人事處	6	100.0	16.7	83.3	-	-	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	59.3	40.7	-	-	-	-
消防局	3	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
衛生局	41	95.1	53.7	41.5	2.4	2.4	-	2.4
環境保護局	64	96.9	43.8	53.1	1.6	1.6	-	1.6
地政局	79	97.5	39.2	58.2	2.5	1.3	1.3	-
文化局	9	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	-	-
稅務局	50	94.0	38.0	56.0	4.0	4.0	-	2.0
農業試驗所	68	97.1	51.5	45.6	1.5	1.5	-	1.5
林務所	53	96.2	34.0	62.3	3.8	3.8	-	-
水產試驗所	6	100.0	16.7	83.3	-	-	-	-
畜產試驗所	8	62.5	12.5	50.0	37.5	37.5	-	-
動植物防疫所	65	98.5	50.8	47.7	1.5	1.5	-	-
體育場	49	95.9	38.8	57.1	2.0	2.0	-	2.0
大同之家	47	97.9	57.4	40.4	2.1	2.1	-	-
殯葬管理所	16	100.0	68.8	31.3	-	-	-	-
港務處	22	81.8	22.7	59.1	13.6	13.6	-	4.5
金城鎮戶政事務所	153	98.0	62.7	35.3	-	-	-	2.0
金湖鎮戶政事務所	83	97.6	54.2	43.4	2.4	1.2	1.2	-
金沙鎮戶政事務所	91	96.7	52.7	44.0	2.2	2.2	-	1.1
金寧鄉戶政事務所	144	99.3	72.9	26.4	-	-	-	0.7
烈嶼鄉戶政事務所	59	98.3	76.3	22.0	-	-	-	1.7
文化園區管理所	26	96.2	65.4	30.8	3.8	3.8	-	-
自來水廠	77	98.7	71.4	27.3	1.3	1.3	-	-
公共車船管理處	105	98.1	53.3	44.8	1.9	1.9	-	-
採購招標所	33	90.9	42.4	48.5	3.0	3.0	-	6.1

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常便民」與「還算便民」合併為「便民」,「不太便民」與「非常不便民」合併為「不便民」,進行卡方檢定。

附表 19 整體服務流程品質應先改善項目

單位：人；%

		樣本數	提昇民眾信賴感	以民眾利益為優先的程度	各機關協同服務	強化便民措施	都很好不需要改善	無明確意見
總計		1,842	12.2	12.5	12.4	11.8	45.2	6.0
性別	***							
男性		959	13.6	12.5	10.3	9.5	48.4	5.7
女性		883	10.6	12.5	14.6	14.3	41.7	6.3
年齡	**							
20-29歲		331	10.0	11.2	8.8	10.9	52.0	7.3
30-39歲		345	10.7	12.2	14.5	14.5	41.2	7.0
40-49歲		393	16.3	14.5	14.5	12.2	37.2	5.3
50-59歲		452	11.9	14.6	12.6	11.9	44.7	4.2
60歲及以上		319	11.3	8.8	10.7	9.1	53.0	7.2
未回答		2	-	-	50.0	-	50.0	-
教育程度	***							
小學以下		172	8.1	4.1	12.8	7.6	62.2	5.2
國中		205	12.2	11.2	7.8	14.1	48.3	6.3
高中職		536	12.1	13.4	11.0	13.8	45.1	4.5
大專(學)		827	12.7	13.8	13.2	11.2	42.1	7.0
研究所或以上		88	17.0	15.9	21.6	8.0	33.0	4.5
未回答		14	-	-	21.4	7.1	50.0	21.4
職業	***							
農（林、漁、牧業）		83	12.0	8.4	4.8	18.1	51.8	4.8
製造業		167	10.2	10.8	10.2	9.0	54.5	5.4
服務業		539	12.4	14.1	15.6	13.5	38.2	6.1
專業人員(醫師、律師、會計師)		39	15.4	20.5	15.4	7.7	35.9	5.1
自由業		185	17.3	11.4	11.9	14.1	41.1	4.3
軍公教人員		234	13.7	11.5	14.1	7.3	47.0	6.4
學生		79	11.4	10.1	3.8	12.7	54.4	7.6
家管（家庭主婦）		279	11.1	11.1	12.2	13.3	46.2	6.1
待業、退休人員		186	9.1	10.8	9.1	10.2	54.8	5.9
未回答		51	5.9	27.5	15.7	3.9	35.3	11.8
戶籍地								
金城鎮		583	11.1	14.8	12.5	11.7	44.9	5.0
金寧鄉		415	14.7	11.6	13.0	12.3	42.9	5.5
金湖鎮		380	13.2	12.9	13.4	11.3	44.7	4.5
金沙鎮		266	11.3	9.8	12.0	14.3	46.6	6.0
烈嶼鄉		100	8.0	13.0	11.0	8.0	47.0	13.0
烏坵鄉		2	-	-	50.0	-	-	50.0
非金門縣民		88	11.4	8.0	5.7	9.1	53.4	12.5
未回答		8	-	12.5	12.5	12.5	50.0	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 19 整體服務流程品質應先改善項目(續)

單位：人；%

	樣本數	提昇民眾信賴感	以民眾利益為優先的程度	各機關協同服務	強化便民措施	都很好不需要改善	無明確意見
總計	1,842	12.2	12.5	12.4	11.8	45.2	6.0
洽公機關 a							
民政處	5	-	-	60.0	-	40.0	-
財政處	5	20.0	20.0	20.0	-	40.0	-
建設處	68	4.4	11.8	14.7	5.9	58.8	4.4
教育處	254	17.3	17.7	13.0	12.6	35.0	4.3
社會處	22	4.5	4.5	9.1	9.1	68.2	4.5
工務處	20	10.0	35.0	10.0	15.0	15.0	15.0
觀光處	23	17.4	13.0	26.1	17.4	26.1	-
行政處	61	8.2	23.0	11.5	14.8	37.7	4.9
人事處	6	-	16.7	-	16.7	66.7	-
警察局(金城分局)	27	7.4	11.1	-	7.4	59.3	14.8
消防局	3	-	-	33.3	-	66.7	-
衛生局	41	14.6	14.6	12.2	7.3	41.5	9.8
環境保護局	64	7.8	14.1	9.4	20.3	45.3	3.1
地政局	79	11.4	17.7	27.8	16.5	21.5	5.1
文化局	9	22.2	-	22.2	11.1	33.3	11.1
稅務局	50	22.0	12.0	14.0	14.0	34.0	4.0
農業試驗所	68	17.6	8.8	8.8	26.5	30.9	7.4
林務所	53	15.1	9.4	5.7	3.8	60.4	5.7
水產試驗所	6	33.3	16.7	33.3	-	-	16.7
畜產試驗所	8	12.5	25.0	12.5	25.0	25.0	-
動植物防疫所	65	12.3	13.8	21.5	10.8	38.5	3.1
體育場	49	18.4	12.2	4.1	20.4	34.7	10.2
大同之家	47	17.0	19.1	10.6	4.3	44.7	4.3
殯葬管理所	16	12.5	31.3	12.5	-	43.8	-
港務處	22	4.5	18.2	27.3	22.7	13.6	13.6
金城鎮戶政事務所	153	13.7	12.4	13.1	9.2	47.7	3.9
金湖鎮戶政事務所	83	10.8	6.0	8.4	12.0	55.4	7.2
金沙鎮戶政事務所	91	7.7	5.5	7.7	12.1	56.0	11.0
金寧鄉戶政事務所	144	11.8	8.3	16.0	9.0	47.9	6.9
烈嶼鄉戶政事務所	59	6.8	5.1	8.5	6.8	62.7	10.2
文化園區管理所	26	15.4	7.7	3.8	7.7	65.4	-
自來水廠	77	7.8	7.8	6.5	6.5	70.1	1.3
公共車船管理處	105	6.7	7.6	7.6	14.3	56.2	7.6
採購招標所	33	9.1	15.2	12.1	9.1	39.4	15.2

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 20 洽公機關網站瀏覽經驗

單位：人；%

		樣本數	有	沒有
總計		1,842	26.7	73.3
性別				
男性		959	28.1	71.9
女性		883	25.1	74.9
年齡	***			
20-29歲		331	32.6	67.4
30-39歲		345	35.1	64.9
40-49歲		393	31.6	68.4
50-59歲		452	21.9	78.1
60歲及以上		319	12.2	87.8
未回答		2	-	100.0
教育程度	***			
小學以下		172	5.2	94.8
國中		205	10.7	89.3
高中職		536	22.0	78.0
大專(學)		827	35.7	64.3
研究所或以上		88	52.3	47.7
未回答		14	7.1	92.9
職業	***			
農（林、漁、牧業）		83	20.5	79.5
製造業		167	24.6	75.4
服務業		539	31.2	68.8
專業人員(醫師、律師、會計師)		39	41.0	59.0
自由業		185	25.4	74.6
軍公教人員		234	38.0	62.0
學生		79	22.8	77.2
家管（家庭主婦）		279	17.9	82.1
待業、退休人員		186	15.1	84.9
未回答		51	33.3	66.7
戶籍地	*			
金城鎮		583	30.2	69.8
金寧鄉		415	28.0	72.0
金湖鎮		380	26.3	73.7
金沙鎮		266	19.5	80.5
烈嶼鄉		100	23.0	77.0
烏坵鄉		2	50.0	50.0
非金門縣民		88	26.1	73.9
未回答		8	-	100.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。
2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 20 洽公機關網站瀏覽經驗(續)

單位：人；%

	樣本數	有	沒有
總計	1,842	26.7	73.3
洽公機關 ***			
民政處	5	60.0	40.0
財政處	5	40.0	60.0
建設處	68	23.5	76.5
教育處	254	31.5	68.5
社會處	22	31.8	68.2
工務處	20	50.0	50.0
觀光處	23	43.5	56.5
行政處	61	36.1	63.9
人事處	6	33.3	66.7
警察局(金城分局)	27	11.1	88.9
消防局	3	66.7	33.3
衛生局	41	17.1	82.9
環境保護局	64	31.3	68.8
地政局	79	22.8	77.2
文化局	9	33.3	66.7
稅務局	50	26.0	74.0
農業試驗所	68	20.6	79.4
林務所	53	34.0	66.0
水產試驗所	6	66.7	33.3
畜產試驗所	8	37.5	62.5
動植物防疫所	65	21.5	78.5
體育場	49	38.8	61.2
大同之家	47	40.4	59.6
殯葬管理所	16	31.3	68.8
港務處	22	45.5	54.5
金城鎮戶政事務所	153	21.6	78.4
金湖鎮戶政事務所	83	27.7	72.3
金沙鎮戶政事務所	91	17.6	82.4
金寧鄉戶政事務所	144	25.7	74.3
烈嶼鄉戶政事務所	59	8.5	91.5
文化園區管理所	26	15.4	84.6
自來水廠	77	13.0	87.0
公共車船管理處	105	18.1	81.9
採購招標所	33	60.6	39.4

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 21 網站資訊豐富性

單位：人；%

	樣本數	豐富	非常豐富	還算豐富	不豐富	不太豐富	非常不豐富	無明確意見
總計	491	86.4	23.2	63.1	11.6	10.8	0.8	2.0
性別								
男性	269	88.5	26.4	62.1	10.0	8.9	1.1	1.5
女性	222	83.8	19.4	64.4	13.5	13.1	0.5	2.7
年齡								
20-29歲	108	84.3	21.3	63.0	13.9	12.0	1.9	1.9
30-39歲	121	85.1	20.7	64.5	9.9	8.3	1.7	5.0
40-49歲	124	90.3	25.8	64.5	9.7	9.7	-	-
50-59歲	99	82.8	22.2	60.6	16.2	16.2	-	1.0
60歲及以上	39	92.3	30.8	61.5	5.1	5.1	-	2.6
教育程度								
小學以下	9	77.8	55.6	22.2	22.2	22.2	-	-
國中	22	90.9	27.3	63.6	4.5	4.5	-	4.5
高中職	118	85.6	29.7	55.9	12.7	12.7	-	1.7
大專(學)	295	87.5	19.0	68.5	10.2	9.2	1.0	2.4
研究所或以上	46	80.4	26.1	54.3	19.6	17.4	2.2	-
未回答	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
職業								
農（林、漁、牧業）	17	82.4	47.1	35.3	11.8	11.8	-	5.9
製造業	41	90.2	31.7	58.5	7.3	7.3	-	2.4
服務業	168	84.5	22.0	62.5	13.1	12.5	0.6	2.4
專業人員(醫師、律師、會計師)	16	81.3	18.8	62.5	12.5	12.5	-	6.3
自由業	47	76.6	19.1	57.4	19.1	17.0	2.1	4.3
軍公教人員	89	95.5	25.8	69.7	4.5	3.4	1.1	-
學生	18	72.2	5.6	66.7	27.8	27.8	-	-
家管（家庭主婦）	50	86.0	18.0	68.0	12.0	12.0	-	2.0
待業、退休人員	28	92.9	25.0	67.9	7.1	3.6	3.6	-
未回答	17	88.2	23.5	64.7	11.8	11.8	-	-
戶籍地								
金城鎮	176	86.9	26.7	60.2	9.7	8.5	1.1	3.4
金寧鄉	116	87.9	21.6	66.4	10.3	10.3	-	1.7
金湖鎮	100	85.0	15.0	70.0	15.0	14.0	1.0	-
金沙鎮	52	82.7	19.2	63.5	17.3	15.4	1.9	-
烈嶼鄉	23	78.3	39.1	39.1	17.4	17.4	-	4.3
烏坵鄉	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
非金門縣民	23	95.7	34.8	60.9	0.0	-	-	4.3

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常豐富」與「還算豐富」合併為「豐富」,「不太豐富」與「非常不豐富」合併為「不豐富」,進行卡方檢定。

附表 21 網站資訊豐富性(續)

單位：人；%

	樣本數	豐富	非常豐富	還算豐富	不豐富	不太豐富	非常不豐富	無明確意見
總計	491	86.4	23.2	63.1	11.6	10.8	0.8	2.0
洽公機關								
民政處	3	100.0	66.7	33.3	0.0	-	-	-
財政處	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
建設處	16	100.0	18.8	81.3	0.0	-	-	-
教育處	80	87.5	25.0	62.5	10.0	8.8	1.3	2.5
社會處	7	71.4	28.6	42.9	28.6	28.6	-	-
工務處	10	100.0	30.0	70.0	0.0	-	-	-
觀光處	10	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	-	-
行政處	22	72.7	22.7	50.0	27.3	27.3	-	-
人事處	2	50.0	-	50.0	0.0	-	-	50.0
警察局(金城分局)	3	66.7	-	66.7	0.0	-	-	33.3
消防局	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
衛生局	7	85.7	-	85.7	14.3	14.3	-	-
環境保護局	20	80.0	25.0	55.0	20.0	20.0	-	-
地政局	18	83.3	11.1	72.2	16.7	16.7	-	-
文化局	3	66.7	-	66.7	33.3	33.3	-	-
稅務局	13	61.5	15.4	46.2	30.8	30.8	-	7.7
農業試驗所	14	78.6	21.4	57.1	21.4	21.4	-	-
林務所	18	94.4	27.8	66.7	5.6	5.6	-	-
水產試驗所	4	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
畜產試驗所	3	33.3	-	33.3	66.7	66.7	-	-
動植物防疫所	14	92.9	7.1	85.7	7.1	7.1	-	-
體育場	19	73.7	21.1	52.6	10.5	5.3	5.3	15.8
大同之家	19	94.7	47.4	47.4	5.3	-	5.3	-
殯葬管理所	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
港務處	10	70.0	10.0	60.0	30.0	30.0	-	-
金城鎮戶政事務所	33	87.9	30.3	57.6	12.1	9.1	3.0	-
金湖鎮戶政事務所	23	87.0	13.0	73.9	13.0	13.0	-	-
金沙鎮戶政事務所	16	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	-	-
金寧鄉戶政事務所	37	94.6	27.0	67.6	2.7	2.7	-	2.7
烈嶼鄉戶政事務所	5	80.0	40.0	40.0	0.0	-	-	20.0
文化園區管理所	4	75.0	-	75.0	25.0	25.0	-	-
自來水廠	10	100.0	20.0	80.0	0.0	-	-	-
公共車船管理處	19	84.2	5.3	78.9	15.8	15.8	-	-
採購招標所	20	100.0	55.0	45.0	0.0	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常豐富」與「還算豐富」合併為「豐富」,「不太豐富」與「非常不豐富」合併為「不豐富」,進行卡方檢定。

附表 22 能否在網路上快速找到資訊

單位：人；%

	樣本數	可以	非常可以	還算可以	不可以	不太可以	非常不可以	無明確意見
總計	491	84.7	22.4	62.3	14.1	13.2	0.8	1.2
性別								
男性	269	86.2	24.5	61.7	13.0	11.9	1.1	0.7
女性	222	82.9	19.8	63.1	15.3	14.9	0.5	1.8
年齡								
20-29歲	108	85.2	25.0	60.2	13.9	11.1	2.8	0.9
30-39歲	121	84.3	22.3	62.0	12.4	12.4	-	3.3
40-49歲	124	87.1	18.5	68.5	12.9	12.9	-	-
50-59歲	99	77.8	20.2	57.6	21.2	20.2	1.0	1.0
60歲及以上	39	94.9	33.3	61.5	5.1	5.1	-	-
教育程度								
小學以下	9	77.8	55.6	22.2	22.2	22.2	-	-
國中	22	90.9	22.7	68.2	9.1	9.1	-	-
高中職	118	88.1	26.3	61.9	11.9	11.0	0.8	-
大專(學)	295	83.4	20.3	63.1	14.6	13.9	0.7	2.0
研究所或以上	46	82.6	19.6	63.0	17.4	15.2	2.2	-
未回答	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
職業 *								
農（林、漁、牧業）	17	88.2	47.1	41.2	11.8	11.8	-	-
製造業	41	80.5	24.4	56.1	14.6	12.2	2.4	4.9
服務業	168	83.9	17.9	66.1	16.1	16.1	-	-
專業人員(醫師、律師、會計師)	16	68.8	12.5	56.3	31.3	25.0	6.3	-
自由業	47	72.3	21.3	51.1	23.4	21.3	2.1	4.3
軍公教人員	75	93.3	36.0	57.3	6.7	6.7	-	-
學生	14	85.7	21.4	64.3	14.3	14.3	-	-
家管（家庭主婦）	18	72.2	5.6	66.7	22.2	16.7	5.6	5.6
待業、退休人員	50	90.0	16.0	74.0	8.0	8.0	-	2.0
未回答	22	90.9	31.8	59.1	9.1	9.1	-	-
戶籍地						-	-	-
金城鎮	176	86.4	25.0	61.4	13.6	12.5	1.1	-
金寧鄉	116	85.3	25.0	60.3	12.1	12.1	-	2.6
金湖鎮	100	79.0	13.0	66.0	19.0	19.0	-	2.0
金沙鎮	52	84.6	23.1	61.5	15.4	11.5	3.8	-
烈嶼鄉	23	82.6	30.4	52.2	13.0	13.0	-	4.3
烏坵鄉	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
非金門縣民	23	95.7	21.7	73.9	4.3	4.3	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常可以」與「還算可以」合併為「可以」,「不太可以」與「非常不可以」合併為「不可以」,進行卡方檢定。

附表 22 能否在網路上快速找到資訊(續)

單位：人；%

	樣本數	可以	非常可以	還算可以	不可以	不太可以	非常不可以	無明確意見
總計	491	84.7	22.4	62.3	14.1	13.2	0.8	1.2
洽公機關 a								
民政處	3	100.0	66.7	33.3	0.0	-	-	-
財政處	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
建設處	16	100.0	12.5	87.5	0.0	-	-	-
教育處	80	78.8	26.3	52.5	21.3	21.3	-	-
社會處	7	57.1	14.3	42.9	42.9	42.9	-	-
工務處	10	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	-	-
觀光處	10	70.0	10.0	60.0	20.0	20.0	-	10.0
行政處	22	77.3	18.2	59.1	22.7	18.2	4.5	-
人事處	2	50.0	50.0	-	0.0	-	-	50.0
警察局(金城分局)	3	100.0	33.3	66.7	0.0	-	-	-
消防局	2	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
衛生局	7	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	-	-
環境保護局	20	60.0	10.0	50.0	35.0	30.0	5.0	5.0
地政局	18	72.2	11.1	61.1	27.8	27.8	-	-
文化局	3	100.0	33.3	66.7	0.0	-	-	-
稅務局	13	76.9	23.1	53.8	23.1	23.1	-	-
農業試驗所	14	78.6	14.3	64.3	14.3	14.3	-	7.1
林務所	18	94.4	27.8	66.7	5.6	5.6	-	-
水產試驗所	4	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	-	-
畜產試驗所	3	33.3	-	33.3	66.7	66.7	-	-
動植物防疫所	14	92.9	21.4	71.4	7.1	7.1	-	-
體育場	19	78.9	26.3	52.6	21.1	21.1	-	-
大同之家	19	84.2	52.6	31.6	15.8	10.5	5.3	-
殯葬管理所	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
港務處	10	80.0	10.0	70.0	20.0	20.0	-	-
金城鎮戶政事務所	33	100.0	21.2	78.8	0.0	-	-	-
金湖鎮戶政事務所	23	91.3	17.4	73.9	8.7	8.7	-	-
金沙鎮戶政事務所	16	87.5	18.8	68.8	12.5	6.3	6.3	-
金寧鄉戶政事務所	37	91.9	29.7	62.2	5.4	5.4	-	2.7
烈嶼鄉戶政事務所	5	80.0	60.0	20.0	0.0	-	-	20.0
文化園區管理所	4	75.0	-	75.0	25.0	25.0	-	-
自來水廠	10	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	-	-
公共車船管理處	19	94.7	-	94.7	5.3	5.3	-	-
採購招標所	20	100.0	35.0	65.0	0.0	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常可以」與「還算可以」合併為「可以」,「不太可以」與「非常不可以」合併為「不可以」,進行卡方檢定。

附表 23 透過網路申請辦理相關業務經驗

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	491	27.9	71.3	0.8
性別				
男性	269	29.4	69.9	0.7
女性	222	26.1	73.0	0.9
年齡				
20-29歲	108	25.9	74.1	-
30-39歲	121	28.1	70.2	1.7
40-49歲	124	26.6	72.6	0.8
50-59歲	99	28.3	70.7	1.0
60歲及以上	39	35.9	64.1	-
教育程度				
小學以下	9	44.4	55.6	-
國中	22	45.5	54.5	-
高中職	118	33.1	66.1	0.8
大專(學)	295	24.4	74.6	1.0
研究所或以上	46	26.1	73.9	-
未回答	1	-	100.0	-
職業				
農（林、漁、牧業）	17	47.1	52.9	-
製造業	41	36.6	61.0	2.4
服務業	168	27.4	70.8	1.8
專業人員(醫師、律師、會計師)	16	37.5	62.5	-
自由業	47	31.9	68.1	-
軍公教人員	89	29.2	70.8	-
學生	18	22.2	77.8	-
家管（家庭主婦）	50	10.0	90.0	-
待業、退休人員	28	25.0	75.0	-
未回答	17	29.4	70.6	-
戶籍地				
金城鎮	176	28.4	70.5	1.1
金寧鄉	116	28.4	70.7	0.9
金湖鎮	100	23.0	76.0	1.0
金沙鎮	52	28.8	71.2	-
烈嶼鄉	23	30.4	69.6	-
烏坵鄉	1	100.0	-	-
非金門縣民	23	34.8	65.2	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 23 透過網路申請辦理相關業務經驗(續)

單位：人；%

	樣本數	有	沒有	無明確意見
總計	491	27.9	71.3	0.8
洽公機關				
民政處	3	-	100.0	-
財政處	2	-	100.0	-
建設處	16	43.8	56.3	-
教育處	80	20.0	80.0	-
社會處	7	28.6	71.4	-
工務處	10	40.0	50.0	10.0
觀光處	10	20.0	80.0	-
行政處	22	45.5	54.5	-
人事處	2	50.0	50.0	-
警察局(金城分局)	3	33.3	66.7	-
消防局	2	100.0	-	-
衛生局	7	14.3	85.7	-
環境保護局	20	25.0	75.0	-
地政局	18	22.2	77.8	-
文化局	3	-	100.0	-
稅務局	13	38.5	61.5	-
農業試驗所	14	21.4	78.6	-
林務所	18	27.8	72.2	-
水產試驗所	4	25.0	75.0	-
畜產試驗所	3	33.3	66.7	-
動植物防疫所	14	21.4	78.6	-
體育場	19	26.3	73.7	-
大同之家	19	36.8	63.2	-
殯葬管理所	5	20.0	80.0	-
港務處	10	30.0	70.0	-
金城鎮戶政事務所	33	36.4	57.6	6.1
金湖鎮戶政事務所	23	13.0	87.0	-
金沙鎮戶政事務所	16	25.0	75.0	-
金寧鄉戶政事務所	37	35.1	64.9	-
烈嶼鄉戶政事務所	5	20.0	80.0	-
文化園區管理所	4	25.0	75.0	-
自來水廠	10	20.0	80.0	-
公共車船管理處	19	31.6	68.4	-
採購招標所	20	30.0	65.0	5.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 24 網路辦理相關業務滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	137	83.2	38.0	45.3	10.9	8.0	2.9	5.8
性別								
男性	79	84.8	44.3	40.5	7.6	6.3	1.3	7.6
女性	58	81.0	29.3	51.7	15.5	10.3	5.2	3.4
年齡								
20-29歲	28	75.0	42.9	32.1	17.9	7.1	10.7	7.1
30-39歲	34	79.4	38.2	41.2	14.7	11.8	2.9	5.9
40-49歲	33	84.8	30.3	54.5	6.1	6.1	-	9.1
50-59歲	28	85.7	39.3	46.4	10.7	10.7	-	3.6
60歲及以上	14	100.0	42.9	57.1	0.0	-	-	-
教育程度								
小學以下	4	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
國中	10	90.0	40.0	50.0	10.0	10.0	-	-
高中職	39	89.7	33.3	56.4	7.7	7.7	-	2.6
大專(學)	72	77.8	36.1	41.7	13.9	8.3	5.6	8.3
研究所或以上	12	83.3	58.3	25.0	8.3	8.3	-	8.3
職業								
農（林、漁、牧業）	8	87.5	50.0	37.5	12.5	12.5	-	-
製造業	15	60.0	33.3	26.7	33.3	26.7	6.7	6.7
服務業	46	89.1	37.0	52.2	10.9	6.5	4.3	-
專業人員(醫師、律師、會計師)	6	66.7	33.3	33.3	33.3	16.7	16.7	-
自由業	15	80.0	20.0	60.0	13.3	13.3	-	6.7
軍公教人員	26	84.6	50.0	34.6	0.0	-	-	15.4
學生	4	75.0	50.0	25.0	0.0	-	-	25.0
家管（家庭主婦）	5	100.0	20.0	80.0	0.0	-	-	-
待業、退休人員	7	85.7	42.9	42.9	0.0	-	-	14.3
未回答	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
戶籍地								
金城鎮	50	80.0	32.0	48.0	14.0	10.0	4.0	6.0
金寧鄉	33	87.9	48.5	39.4	3.0	3.0	-	9.1
金湖鎮	23	82.6	34.8	47.8	8.7	8.7	-	8.7
金沙鎮	15	66.7	26.7	40.0	33.3	20.0	13.3	-
烈嶼鄉	7	100.0	71.4	28.6	0.0	-	-	-
烏坵鄉	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
非金門縣民	8	100.0	37.5	62.5	0.0	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 24 網路辦理相關業務滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	137	83.2	38.0	45.3	10.9	8.0	2.9	5.8
洽公機關 a								
建設處	7	100.0	42.9	57.1	0.0	-	-	-
教育處	16	75.0	25.0	50.0	12.5	6.3	6.3	12.5
社會處	2	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
工務處	4	100.0	25.0	75.0	0.0	-	-	-
觀光處	2	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
行政處	10	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	-	-
人事處	1	100.0	100.0	-	0.0	-	-	-
警察局(金城分局)	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
消防局	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
衛生局	1	100.0	100.0	-	0.0	-	-	-
環境保護局	5	0.0	-	-	100.0	60.0	40.0	-
地政局	4	100.0	25.0	75.0	0.0	-	-	-
稅務局	5	80.0	20.0	60.0	0.0	-	-	20.0
農業試驗所	3	100.0	66.7	33.3	0.0	-	-	-
林務所	5	80.0	60.0	20.0	0.0	-	-	20.0
水產試驗所	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
畜產試驗所	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
動植物防疫所	3	66.7	33.3	33.3	0.0	-	-	33.3
體育場	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
大同之家	7	100.0	57.1	42.9	0.0	-	-	-
殯葬管理所	1	100.0	100.0	-	0.0	-	-	-
港務處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	-	-
金城鎮戶政事務所	12	75.0	33.3	41.7	16.7	8.3	8.3	8.3
金湖鎮戶政事務所	3	66.7	66.7	-	33.3	33.3	-	-
金沙鎮戶政事務所	4	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-
金寧鄉戶政事務所	13	100.0	61.5	38.5	0.0	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	1	100.0	100.0	-	0.0	-	-	-
文化園區管理所	1	0.0	-	-	100.0	100.0	-	-
自來水廠	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
公共車船管理處	6	83.3	33.3	50.0	0.0	-	-	16.7
採購招標所	6	83.3	50.0	33.3	0.0	-	-	16.7

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 25 洽公機關網站滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	491	88.0	25.7	62.3	9.4	8.8	0.6	2.6
性別								
男性	269	88.5	29.4	59.1	9.3	8.2	1.1	2.2
女性	222	87.4	21.2	66.2	9.5	9.5	-	3.2
年齡								
20-29歲	108	88.9	26.9	62.0	11.1	8.3	2.8	-
30-39歲	121	86.8	24.0	62.8	9.9	9.9	-	3.3
40-49歲	124	87.9	25.0	62.9	9.7	9.7	-	2.4
50-59歲	99	87.9	24.2	63.6	8.1	8.1	-	4.0
60歲及以上	39	89.7	33.3	56.4	5.1	5.1	-	5.1
教育程度								
小學以下	9	100.0	55.6	44.4	0.0	-	-	-
國中	22	81.8	22.7	59.1	18.2	18.2	-	-
高中職	118	90.7	28.0	62.7	9.3	9.3	-	-
大專(學)	295	88.1	25.1	63.1	7.5	6.8	0.7	4.4
研究所或以上	46	80.4	19.6	60.9	19.6	17.4	2.2	-
未回答	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
職業								
農（林、漁、牧業）	17	100.0	52.9	47.1	0.0	-	-	-
製造業	41	87.8	24.4	63.4	9.8	9.8	-	2.4
服務業	168	83.9	20.8	63.1	12.5	12.5	-	3.6
專業人員(醫師、律師、會計師)	16	87.5	12.5	75.0	12.5	6.3	6.3	-
自由業	47	83.0	25.5	57.4	14.9	12.8	2.1	2.1
軍公教人員	89	94.4	44.9	49.4	4.5	4.5	-	1.1
學生	18	83.3	11.1	72.2	16.7	11.1	5.6	-
家管（家庭主婦）	50	92.0	14.0	78.0	4.0	4.0	-	4.0
待業、退休人員	28	85.7	17.9	67.9	7.1	7.1	-	7.1
未回答	17	94.1	23.5	70.6	5.9	5.9	-	-
戶籍地								
金城鎮	176	88.6	27.8	60.8	8.0	6.8	1.1	3.4
金寧鄉	116	92.2	28.4	63.8	5.2	5.2	-	2.6
金湖鎮	100	81.0	19.0	62.0	16.0	16.0	-	3.0
金沙鎮	52	86.5	23.1	63.5	13.5	11.5	1.9	-
烈嶼鄉	23	91.3	34.8	56.5	8.7	8.7	-	-
烏坵鄉	1	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
非金門縣民	23	91.3	21.7	69.6	4.3	4.3	-	4.3

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 25 洽公機關網站滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	491	88.0	25.7	62.3	9.4	8.8	0.6	2.6
洽公機關 a								
民政處	3	100.0	66.7	33.3	0.0	-	-	-
財政處	2	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
建設處	16	93.8	12.5	81.3	0.0	-	-	6.3
教育處	80	90.0	28.8	61.3	6.3	6.3	-	3.8
社會處	7	71.4	14.3	57.1	28.6	28.6	-	-
工務處	10	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	-	-
觀光處	10	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	-	-
行政處	22	77.3	27.3	50.0	22.7	18.2	4.5	-
人事處	2	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
警察局(金城分局)	3	100.0	-	100.0	0.0	-	-	-
消防局	2	100.0	50.0	50.0	0.0	-	-	-
衛生局	7	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	-	-
環境保護局	20	70.0	25.0	45.0	25.0	20.0	5.0	5.0
地政局	18	88.9	22.2	66.7	5.6	5.6	-	5.6
文化局	3	100.0	33.3	66.7	0.0	-	-	-
稅務局	13	76.9	30.8	46.2	23.1	23.1	-	-
農業試驗所	14	85.7	21.4	64.3	7.1	7.1	-	7.1
林務所	18	94.4	22.2	72.2	0.0	-	-	5.6
水產試驗所	4	75.0	25.0	50.0	0.0	-	-	25.0
畜產試驗所	3	66.7	-	66.7	33.3	33.3	-	-
動植物防疫所	14	92.9	28.6	64.3	7.1	7.1	-	-
體育場	19	73.7	31.6	42.1	21.1	21.1	-	5.3
大同之家	19	84.2	52.6	31.6	10.5	5.3	5.3	5.3
殯葬管理所	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
港務處	10	60.0	10.0	50.0	40.0	40.0	-	-
金城鎮戶政事務所	33	93.9	24.2	69.7	0.0	-	-	6.1
金湖鎮戶政事務所	23	91.3	13.0	78.3	8.7	8.7	-	-
金沙鎮戶政事務所	16	81.3	18.8	62.5	18.8	18.8	-	-
金寧鄉戶政事務所	37	100.0	40.5	59.5	0.0	-	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	5	100.0	40.0	60.0	0.0	-	-	-
文化園區管理所	4	75.0	-	75.0	25.0	25.0	-	-
自來水廠	10	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	-	-
公共車船管理處	19	94.7	5.3	89.5	5.3	5.3	-	-
採購招標所	20	100.0	35.0	65.0	0.0	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「不滿意」,進行卡方檢定。

附表 26 洽公經驗滿意度

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無明確意見
總計	1,842	98.4	62.6	35.8	1.1	0.5
性別						
男性	959	98.2	64.0	34.2	1.1	0.6
女性	883	98.5	61.0	37.5	1.0	0.5
年齡						
20-29歲	331	98.2	58.3	39.9	1.2	0.6
30-39歲	345	98.6	54.5	44.1	0.9	0.6
40-49歲	393	98.7	59.8	38.9	1.0	0.3
50-59歲	452	98.2	67.3	31.0	1.3	0.4
60歲及以上	319	98.1	72.4	25.7	0.9	0.9
未回答	2	100.0	100.0	-	-	-
教育程度						
小學以下	172	99.4	77.3	22.1	0.6	-
國中	205	100.0	68.3	31.7	-	-
高中職	536	98.5	62.5	36.0	1.3	0.2
大專(學)	827	97.8	58.4	39.4	1.2	1.0
研究所或以上	88	98.9	63.6	35.2	1.1	-
未回答	14	85.7	42.9	42.9	7.1	7.1
職業						
農（林、漁、牧業）	83	100.0	78.3	21.7	-	-
製造業	167	98.8	65.3	33.5	1.2	-
服務業	539	98.1	57.7	40.4	1.7	0.2
專業人員(醫師、律師、會計師)	39	100.0	41.0	59.0	-	-
自由業	185	97.3	59.5	37.8	2.2	0.5
軍公教人員	234	99.1	69.2	29.9	-	0.9
學生	79	97.5	57.0	40.5	1.3	1.3
家管（家庭主婦）	279	98.2	65.6	32.6	1.1	0.7
待業、退休人員	186	98.9	68.3	30.6	0.5	0.5
未回答	51	96.1	49.0	47.1	-	3.9
戶籍地						
金城鎮	583	97.4	64.2	33.3	2.1	0.5
金寧鄉	415	98.6	62.9	35.7	0.7	0.7
金湖鎮	380	98.9	61.6	37.4	0.8	0.3
金沙鎮	266	99.2	59.0	40.2	0.8	-
烈嶼鄉	100	100.0	71.0	29.0	-	-
烏坵鄉	2	100.0	50.0	50.0	-	-
非金門縣民	88	97.7	54.5	43.2	-	2.3
未回答	8	87.5	87.5	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,進行卡方檢定。

附表 26 洽公經驗滿意度(續)

單位：人；%

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無明確意見
總計	1,842	98.4	62.6	35.8	1.1	0.5
洽公機關 a						
民政處	5	100.0	80.0	20.0	-	-
財政處	5	100.0	60.0	40.0	-	-
建設處	68	95.6	66.2	29.4	1.5	2.9
教育處	254	96.9	61.4	35.4	2.4	0.8
社會處	22	90.9	36.4	54.5	4.5	4.5
工務處	20	100.0	35.0	65.0	-	-
觀光處	23	100.0	47.8	52.2	-	-
行政處	61	100.0	62.3	37.7	-	-
人事處	6	100.0	16.7	83.3	-	-
警察局(金城分局)	27	100.0	66.7	33.3	-	-
消防局	3	100.0	33.3	66.7	-	-
衛生局	41	100.0	75.6	24.4	-	-
環境保護局	64	95.3	51.6	43.8	3.1	1.6
地政局	79	97.5	43.0	54.4	2.5	-
文化局	9	100.0	44.4	55.6	-	-
稅務局	50	98.0	50.0	48.0	2.0	-
農業試驗所	68	98.5	69.1	29.4	1.5	-
林務所	53	100.0	67.9	32.1	-	-
水產試驗所	6	100.0	16.7	83.3	-	-
畜產試驗所	8	75.0	25.0	50.0	25.0	-
動植物防疫所	65	100.0	56.9	43.1	-	-
體育場	49	93.9	65.3	28.6	2.0	4.1
大同之家	47	100.0	68.1	31.9	-	-
殯葬管理所	16	100.0	81.3	18.8	-	-
港務處	22	95.5	40.9	54.5	4.5	-
金城鎮戶政事務所	153	100.0	68.0	32.0	-	-
金湖鎮戶政事務所	83	100.0	60.2	39.8	-	-
金沙鎮戶政事務所	91	100.0	59.3	40.7	-	-
金寧鄉戶政事務所	144	100.0	81.9	18.1	-	-
烈嶼鄉戶政事務所	59	100.0	84.7	15.3	-	-
文化園區管理所	26	100.0	61.5	38.5	-	-
自來水廠	77	100.0	88.3	11.7	-	-
公共車船管理處	105	96.2	45.7	50.5	1.9	1.9
採購招標所	33	100.0	51.5	48.5	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001。P值越小表示對變項間顯著差異結果越有信心。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

3.將「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」,進行卡方檢定。

附錄三、訪員訓練相關資料

<table>
<tr><td colspan="4" align="center">金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查
訪員訓練
時間：2015 年 9 月 10 日（四） 上午 11：00~13：00
地點：金門縣金城鎮中興路 1 號 2 樓 （Simo 咖啡）
試訪訓練：13：30~17：30</td></tr>
<tr><td>時間</td><td>課程</td><td>主講人</td><td>備註</td></tr>
<tr><td>10：50~11：00</td><td>訪員報到</td><td>呂建億研究員</td><td></td></tr>
<tr><td>11：00~11：10</td><td>金門縣政府洽公暨施政滿意度面訪計畫介紹</td><td>呂建億研究員</td><td></td></tr>
<tr><td>11：10~11：40</td><td>認識標準化與調查研究方法</td><td>呂建億研究員</td><td></td></tr>
<tr><td>11：40~12：10</td><td>問卷內容講解（含臺語講解）</td><td>呂建億研究員</td><td></td></tr>
<tr><td>13：30~14：40</td><td>CAPI 系統操作講解</td><td>呂建億研究員</td><td>運用 CAPI 系統</td></tr>
<tr><td>14：40~15：00</td><td>確認工作須知、相關物品與薪資計算</td><td>呂建億研究員</td><td>各式表格填寫、各項物品與保密切結書簽收。</td></tr>
<tr><td>15：00~15：10</td><td>Q&A</td><td>呂建億研究員</td><td></td></tr>
<tr><td>15：30~17：30</td><td>訪區試訪訓練</td><td>訪員</td><td></td></tr>
</table>

壹、關於這一項調查計畫

一、調查背景說明

從民主化以來，政府施政越來越重視民意，為了掌握民意脈動，確保施政方針與重點，能與民意緊密結合，會進行民眾滿意度的調查，以求獲得最即時的民意資訊，做為施政的依據及參考。在政府施政革新方面，服務型政府甚至向企業學習，也要與民眾建立顧客關係，要讓洽公民眾也感受到快樂、滿足與幸福。

金門縣政府委託趨勢民意調查股份有限公司進行問卷調查作業，趨勢民調公司專業面訪團隊將面訪方式進行問卷訪問，而到訪趨勢訪員應主動出示訪員證（附照片）及查證卡供受訪者查證，若受訪者仍對訪員身份有疑慮，可撥打至趨勢民調公司查證訪員身分。

為避免影響民眾洽公，每位訪員將只針對已完成洽公服務的民眾進行訪問。完成訪問後，則贈送本次調查的紀念品。

二、認識調查研究

（一）什麼是調查研究法？

調查研究法是一種從一群人蒐集研究資訊的方法。這一群人常代表數量龐大的人群。研究的目的在從有代表性的一群人中所得的資訊，去推論瞭解這一大群人的意見、行為等。

（二）調查研究法的主要邏輯是什麼？

每一個人的態度、意見、過去的行為、將來可能的行為等，都可能以適當設計的口頭或書面問答方式來測知。這些測得的資訊，便是我們研究的主要素材。

（三）調查研究的主要工作項目是那些？

調查研究工作極為繁瑣，簡單歸類，主要有幾項：

1. 問卷設計：研究者欲使用的資訊，都經過仔細的考量後，化成不同形式的問題，經過適當的安排後，成為一份問卷。這份問卷就像一個測量的工具，測量人的態度、意見與行為。因此，這個工具最需要被維持的特性是：標準化。我們在調查研究中，也因此要求所有訪員都嚴格按照設計好的問卷來問問題。

2. 訪問：訪問是實際蒐集資料的工作──訪員根據問卷從受訪者得到他們答案的過程。本次訪問的方法有：

   - 由訪員與受訪者面對面的訪問（面訪），可以得到比較多的資訊。
   - 由中心電訪員用電話進行訪問（電訪），在每日 9：00-22：00 時間內，可配合受訪者時間，撥打手機或家中電話進行訪問，為台灣目前常見的民意調查方式。

3. 資料整理：問卷會在成功訪問完後及時回傳主伺服器中，稽核員會將問卷回傳的每一份問卷仔細檢查。我們也會對所有的問卷進行再次核對。在確定所有的資料無誤後方可執行後續分析作業。

貳、調查研究的執行

調查研究的執行過程與資料品質有相當密切的關係，唯有透過嚴謹地執行過程，方能保障所蒐集之資料的品質。保障品質必須採取「**全面性品質管理**」（**Total Quality Management,簡稱 TQM**），亦即對執行調查的各項工作，包括抽樣、問卷設計、蒐集資料的訪問活動、資料處理與分析等過程，所採用的組織化程序以及監控的機制，其目的就是以嚴謹地規劃及執行，來保障調查資料的品質。

一、調查研究成功的主要因素有哪些？

（一）整體設計

由規劃階段開始，對於調查的執行過程，在抽樣、問卷設計及資料處理與分析的執行方法及程序上，預作系列性設計。整體設計除了考量每一項工作項目內的程序外，必須同時考慮工作項目與項目之間的關聯性，才能使每一個程序環環相扣，順利完成。

（二）標準化程序

「標準化程序」，研究者事先對每一個工作程序，分別設立一致性的執行標準，使參與調查執行工作的所有人員，有可遵循的工作程序及標準，希望所有的過程按照既定的程序與規格來進行。調查研究也是一種團隊工作，每一位參與執行的人員，都必須依預先規劃的步驟，與團隊中的其他人密切合作，並確實執行自己份內的工作，調查研究工作方能成功。以下的因素都會對調查研究的成功與否有影響：

1.正確的設計：包括問卷、抽樣等。

2.好的訪員：靠你了！

3.標準化的執行過程：也要靠你了。如果有任何問題，隨時聯絡。

4.合作的受訪者：操之在人。不過，好的訪員與策略有很大影響。

5.正確的分析與解釋：看用資料的人了—也許你將來用得到。

二、訪員在調查研究中所扮演的角色

在調查研究的過程中，訪員主要的工作有三項：

（一）找到並說服受訪者接受訪問。

（二）訓練並鼓勵受訪者扮演好受訪者的角色。

（三）提問題、記錄答案並追問不完整的答案。

因此訪員可以說是在執行過程中最重要的一環，一個研究的成敗，端

視訪員是否正確地扮演自己的角色。訪員執行訪問工作的最高指導原則，仍是**「標準化」**──完全依照預先設定的程序及方式來進行訪問。

參、訪問前的準備事項

一、工具

- *基本配備：充滿電力的平板電腦（CAPI）、備用問卷、足夠數量的贈品、訪問紀錄簿。*
- *文　　具：原子筆（藍、黑）、夾板。*
- *證　　件：訪員證（照片）、查證卡。*

※出門前再檢查一下，這些東西與你的訪問成功與否，有絕對的關聯!

二、儀容

訪員的形象非常重要，雙方在接觸最初 30 秒的印象，對受訪者的合作意願有很大的影響，因此外表很重要。有個簡單的原則：你不可以太怪異，你也不必太討好，因此：

（一）衣著：簡樸、整齊為原則，不要穿得太隨便或太暴露，不要戴有色眼鏡。（太陽太大時：到了受訪者的家門前請把墨鏡或帽子摘下來；下雨時：到了受訪者的家門前請把傘收好或脫下雨衣）

（二）儀容：男士刮淨鬍子，頭髮勿太長或燙髮，女生不要濃粧或披頭散髮。

肆、展開訪問工作

一、如何取得信任及說服受訪者接受訪問

（一）不要害怕，要顯得很有自信的樣子

在態度上顯示自己是一位受過專業訓練的訪員，任何猶豫的姿態都可能影響對方回答的意願。自信的基礎來自於對訪員訓練內容、研究計畫及問卷內容的熟悉程度，以及對訪問原則及技巧的經常練習。

（二）隨時準備回答受訪者提出的質疑。

受過專業訓練的訪員，必須能為受訪者說明研究的大致內容、研究的目的、訪問進行的方式等受訪者可能提出之與研究本身有關的問題。

（三）被問及「你們是那裏派來的？」時：

訪員請明確地告訴受訪者，這個研究計畫是由金門縣政府委託。若受訪者沒有問的問題，請你不要主動說明。

二、如何處理拒訪傾向

（一）「這個訪問對我有什麼好處？」

可以回答：「因為我們的目的不在營利，所以我們提不出什麼大的報酬，只有一點小禮物。不過你的意見對我們的研究非常有幫助，我們很感激您的支持。」

（二）受訪者害怕自己的意見被公開

可以向受訪者強調不會公開他個人意見，「本研究只做整體意見的敘述，不會公佈您個人意見。」

三、訪問中常會碰到的情況

（一）如果受訪者提的問題正好是題目上沒有做定義或解釋的

可以請受訪者:「就您的自己認定或感覺」,或者是向受訪者說明:「雖然我們的題目都做過嚴謹的測試,但有時可能還是會有一些瑕疵,但我們希望您還是能給我們一個最接近您想法的答案。」

（二）受訪者覺得所提供的選項找不到想選的

可以說明:「我們知道這些答案中可能沒有適合您想法的,其實別人可能也有這個問題,但我們還是希望您能從其中選出一個最接近您想法的答案。」如果受訪者還是堅持無法選擇時,也可以請他發表自己的意見,訪員再記錄下來。

（三）受訪者發表意見太久或離題太遠

當受訪者針對某些題目發表長篇大論或離題太遠時,訪員應設法將其引回主題,千萬不要顯示出不耐煩的態度,或突然打斷受訪者。

（四）受訪者反問訪員的個人意見

請向受訪者說明:「在訪問中您的意見是最重要的,但如果我現在說了我的意見,有時可能會影響您的看法,我們可以在訪問後再來討論我的意見。

（五）受訪者批評問卷

可以向他解釋這是與金門縣政府行政處共同進行問卷擬定與設計,但如果解釋不被信賴時,也不要激怒對方或出言不遜。必要時,可以回答:「謝謝您的意見,我們可以把您的意見向縣政府反映,做為以後修正的參考。」

四、最後的叮嚀——標準化訪式的重點

（一）態度溫和有禮加上有耐性。

（二）不要應受訪者請求，發表自己的看法或代受訪者選擇答案。

（三）不要對受訪者的意見或看法表示任何的評論或質疑，以免影響其往後的答案。

五、訪問結束時

不要忘記向受訪者致謝，感謝其接受訪問，也不要忘記致贈受訪者禮物。

六、訪問完回家後

如發現問卷有重大問題，無法自行解決，請即與地區督導或研究員（呂建億 02-27471331）聯絡，請其協助解決。

七、標準化程序對訪問的重要性

標準化程序不僅是對訪員工作的最高原則，同時也影響資料的品質，因此訪員務必將標準化程序牢記在心，才能對於這個研究計畫有所助益。

伍、訪問期間發生意外

若各位訪員在訪問期間遇到任何突發狀況（例如：車禍等），請立即通知你的督導，並且盡可能描述你現在的狀況（意外原因、地點、時間、是否需要即時幫忙等）。在訪問期間都有幫每一位訪員保險，這些狀況越清楚，越能幫助迅速處理相關事宜。

最後謹祝大家訪問順利愉快！！！

有任何問題歡迎隨時聯絡☺

問卷題目注意事項

題　號	注　　意　　事　　項
樣本編號	請注意要依據系統上顯示的樣本編號填寫紀錄簿，不用花時間在重覆抄寫地址囉。
連絡電話	訪問後務必詢問受訪者是否願意留下聯絡資訊供縣政府用，並請提醒受訪者留下較常使用之手機號碼以利查核。
各題	訪問之前要**先熟悉問卷結構與跳題邏輯**，以使訪問過程更加順暢。 訪問過程中對受訪者回答之答案隨時保持敏銳度，並且於訪問完後當場檢查問卷，即時補問，以避免漏答或開放題回答不清的狀況發生。
各題	若此題為單選題，而受訪者有 2 個以上的答案，請詢問受訪者**最主要是哪一個為主/最多。**
各題	若此題為複選題，請提醒受訪者為**複選題，要在追問「還有沒有」唷**。

一般訪問規則參考

1. 若題目選項為單選題，則請運用追問技巧將受訪者答案歸於單一，若為複選題，請一定要追問「還有沒有」。
2. 題目務必完整念完，不可自行更改文字內容或順序，若受訪者中途插入，或未念完直接回答答案，也應該告訴他，再聽一下完整題目，才能確認答案。
3. 若無特別說明，不可提示選項，若題目規定提示選項者，除了（不知道）、（很難說）、（拒答）、（其他）之外，所有選項均需唸完。
4. 念題目或選項時，應避免受訪者中途插入討論，應即時拉回受訪者回答答案。
5. 若受訪者回答出很模糊答案，應追問其真正意見，勿自行替受訪者解釋語意或誘導其回答某答案。
6. 訪問時絕對保持中立，若受訪者詢問意見或傾向時，請告訴他待他全部訪問完成後，我們才可回答，以免影響他的答案，不論任何情況，皆不可與受訪者發生爭執，若受訪者有無禮要求或態度惡劣，可以按求救鈴通知督導，督導會視情況給予協助。
7. 只要對方是合格受訪者，即是訪問樣本之一，勿輕易放棄，更不可挑選受訪者。
8. 受訪者的意見即使很荒謬或什麼都不懂，仍需耐心為其解釋較艱深之題目。
9. 訪問的重點在答案的精確程度，不可因為求快而影響訪問品質。

一般訪問應對技巧參考

1. 這個我不懂，我不管事，你問別人

- 題目很簡單，只有幾分鐘就好，您當成聊天先聽聽看。
- 沒關係，我們主要就是要訪問民眾的意見，沒有要問專家，若您不知道，就回答不知道，也可以看出不知道的人有多少。
- 我剛才也問過幾個歐巴桑、歐力桑，多少提供一下意見，你聽看看，知道的就告訴我，不知道的就跳過。

2. 受訪者批評設計

- 這個是屬於普查的面訪問卷，問題較簡單化，請多包涵，下次有專題訪問時，再另行請教。
- 我只是訪問人員，沒有參予問卷設計，請先幫忙我完成訪問，我可以給您查證電話，讓您提供深入建議。

3. 拒答問基本資料

- 年齡／職業／教育程度
  - 我們只問大概年紀，做個統計，您大約幾歲？
  - 我們是不記名的訪問，想用教育程度做個統計。
  - 我們只是了解不同職業的人，對事情會不會有不同的看法。

其他說明

1. 交通費

如果願意支援較偏遠地區的訪問工作，可視特殊情況向督導或研究員反應，交通費之補助補助範圍以大眾運輸工具（公車)、船票為主。

2. 保險

在調查期間，我們為每位訪員投保意外醫療險，如果訪員因訪問工作若發生任何意外傷害，請至各公私立醫院診所診斷並附診斷書。(注意：接骨所及國術中心不予受理）當然，我們希望不要有任何的意外發生，訪員切記隻身在外一切小心。

投保意外險期間：訪員執行訪問期間。

保險對象：正式訪問的訪員，訪員若中途離職就退保。

附錄四、審查意見

「104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」之洽公滿意度調查報告審查意見

審查會委員意見		
序號	修正意見	回覆辦理情形
目錄		
1	附錄四、五和表2-1及2-2一樣，重複用處不大，建議刪除。	依照審查意見刪除。
2	表5-1及5-2同，圖5-1與圖5-2，內容也一樣，誤植請修正。	P40、P62。
3	少圖4-17	洽辦業務其他問題P64
4	請全面檢視是否有漏圖、漏表或誤植情形。	依照審查意見修正。
格式		
5	報告書請以「章節」呈現。	依照審查意見修正。
6	目錄「貳、研究設計」請加「調查限制」相關內容。	調查訪問實況與建議P12中敘明本次調查所遇限制情形。
7	P.87結論與建議，建議改為「發現與建議」。	發現與建議P93.。
用語與內容		
8	P.1調查背景說明,文字多處一再重複，請重新整理，力求精簡易懂。	調查背景說明P1，內容修改精簡
9	P.1「縣政府」誤植為「市政府」，請全篇報告檢視修正。	調查背景說明P1(知悉民眾對於現階段縣政府的各項政策推動看法。)
10	誤植為「廉政」調查，如P.3、P.10，請全篇報告檢視修正。	研究設計P2、P7
11	P.1鄭貞銘,reference用頁下註的方式呈現。	依照審查意見修正。
12	P.3「貳、研究設計」請移到p.2，內容較為連貫。	研究設計P2
13	P.4、P.5「調查方法」中有許多「將」字，本報告已完成，請全文檢視將不必要的「將」字刪除。	研究設計P4、P5處已完成修改，抽樣方法P7已經修改完成

14	P.4「（五）內部課責與控制」非本次調查主題，請刪除。	研究設計 P5
15	P.8(一)非主要洽公機關應為「主要洽公機關」,「剃」應為「剔」,「固」應為「故」。	抽樣方法 P7
16	P.5-9「樣本配置」內容錯誤多，如「以為樣本配置依據」、「服務量大機關」與「非服務量大機關」非本調查內容，請刪除，另請補充家庭教育中心不納入調查的原因，並說明執行後哪些機關調整不續予調查。	已重新撰寫，並說明家庭教育中心為何未列受測機關。
17	P.9 提到要把「家庭教育中心」刪掉，表 2-2 仍有，建議刪除。	依照審查意見刪除。
18	P.11 文化局因洽公人數少，實際調查採普查方式調查，請將其納入「非主要洽公機關」。	樣本接觸紀錄 P11、P12
19	P.11 表 2-3 所列為「警察局」，表 2-2 為金城分局，到底是局本部或分局為受訪對象，宜做確認。	P10 表 2-3 已修改
20	P.13 述明前往教育處洽公比例最高，但它是非主要洽公機關，採普查辦理，如與主要洽公機關「隔五」或「隔三」抽一相較，還原前往洽公人數，則教育處非最高，例如金城鎮戶政事務所採隔三抽一還原洽公人數則為 459 人。	已說明教育處樣本數最高的原因
21	P.13 請加說明，因為只有 34 個機關有成功樣本，所以洽公機關只列 34 個，以下同。	受訪樣本特性分析(已修改)
22	P.13「以前往教育處洽公的比例最高」似調整為「完成樣本數以教育處的最高」較宜。	受訪樣本特性分析(已修改)
23	P.18「居住地區」應為「設籍地區」。	受訪樣本特性分析(已修改)P18
24	P.19「比例」應為「比率」。	全文內「比例」已修正。

25	P.20「肆、調查結果分析」各表，「無明確意見」指什麼，請於適當處說明。	參見 P20.第 5 行
26	P.22 以下跨年度比較，請附圖，以瞭解趨勢。	依照審查意見修正。
27	P.22 以下負面評價以紅色標示者，建議分析原因。	報告已就受訪者特性進行分析。建議於下年度調查時針對負評者詢問不滿意原因，以求受訪民眾真意。
28	P.25 負面評價，林務所、體育場與採購招標所，惟 P.93 結論「請農試所強化引導指標」，似誤植。	P26 負面評價為各機關做比較，取負面評價最高之前 3 者；P93 建議為各機關本身應優先改善項目，取高於 30%之項目。
29	P.35 表 4-15 中，建設處負面評價應為「3.0」(1.5+1.5)，而非「2.9」。P.35 設備環境滿意度，行政處負面評價 8.2%，該處調查位置在縣府服務台，請說明有什麼讓民眾覺得不好，或有什麼可以改善。	表 4-15 依照審查意見修正。 行政處負面評價詳見 P100 建議。
30	機關別分中 P.35 設備環境滿意度、P.43 服務態度滿意度按機關別分析及 P.48 專業性滿意度按機關別分，其中負面評價高的機關是否分析原因？五個戶政事務設備都一樣，為何金湖鎮戶政事所負面評價高？行政處設備環境不滿意度為 8.2%，不滿意原因為何？地政局、環保局都是專業人員，為何專業性不足？	報告已就受訪者特性進行分析。建議於下年度調查時針對負評者詢問不滿意原因，以求受訪民眾真意。
31	P77.網路申辦案件，請說明有哪些申辦的類型，比例偏低的原因並提供建議。	因原問卷題項僅針對正負向評價進行詢問，並未針對負向評價追問其不滿意因素，故於本次調查結果中無法精確剖析各單位洽公民眾不滿意因素。
32	P.87-92 未提到 102 年調查數據，就	P88(詳見表 5-1)

	直接進行 102 年與 104 年調查結果比較。	P90(詳見表 5-3) P92(詳見表 5-5)
33	P.94 動植物防疫所均建議提昇……「均」字多餘；標點符號連續出現兩個情形多，請全面檢視修正；「金湖戶所」請改為「金湖鎮戶政事務所」。	依照審查意見修正。
34	P.96「社會局近來再發放民眾慰問酒品」語意不完整，「瀏覽縣府網站」應為「瀏覽洽公機關網站」。P.96 提及「行政處要加強專業性」，惟服務台有代書、地政局服務台、社會局單一窗口及行政處，請舉例說明要加強哪方面專業性。	P62.行政處專業性已修正 P103-104.社會處問題已修正。 瀏覽洽公機關網站已修正。
35	本報告書縣府會上網供民眾閱讀、引用，為使普羅大眾易懂，對於各項檢定值之呈現及判讀，建議於適當位置做敘述，力求簡明易懂。	為避免在內文中多次重複敘述，影響版面及閱讀便利性，故在各題交叉表下方均註明各項檢定值 註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$，** $p<0.01$，*** $p<0.001$。 2. a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，不適合進行卡方檢定。
36	無法順利解決問題、無法順利解決問題的原因，有沒有瀏覽網站及有沒有線上申辦經驗等題目，請作機關別分析。	有無瀏覽網站、與有無線上申辦與有無順利解決問題、及無法順利解決問題的原因之間沒有相關。 無法順利解決問題已增加分析機關別。P.64 無法順利解決問題的原因機關別樣本數過少(不到 30 個),無法分析。
37	是否可對機關別做分類分析。	將機關重新分類後，各機關的行為態樣與機關功能的關係並不顯著。
抽樣與成功樣本		
38	P.6 圖 2-2 圖太小看不清楚，呈現意義不大，建議刪除。	原圖為機關所在地圖示，已刪除
39	P.7 抽樣誤差±2.5%怎麼算出來的？用不同的方式做出來的調查誤差	因無法掌握母體結構，故不計算抽樣誤差。

	應該是不同的。	
40	P.8 抽樣方式的改變,建議用表格呈現「工作會議」召開時間與變更的方法。	圖表與文字均已說明
41	P.7 的完成樣本，建議移到 P.8「實際調查情況」後面。	抽樣方法 P7
42	P.11 表 2-3 排序建議以「有效樣本」排會比以「有效比例」排來得有意義。	樣本接觸紀錄 P10、P11 表 2-4 表 2-5
43	請說明失敗樣本的判斷標準、無效樣本態樣及拒訪態樣。	失敗樣本說明請參見 p.9
44	表 2-4 非主要洽公機關，教育處完成 285 份，請說明一下突然變多的原因。	教育處樣本爆增原因的說明請參見 p.10
表格呈現		
45	選項編號無意義，建議刪除。左上角有綠色是 Excel 的錯誤訊息，請調整後再貼過來。	依照審查意見修正。
46	表格和圖的數字要一致,P.18 圖 3-5 及 P.33 圖 4-6。	依照審查意見修正 P18.P34。
47	年度比較表建議加一欄「104 年減 102 年」會更清楚。	依照審查意見修正。
48	P.17 表及圖「.8%」應為「0.8%」,請全篇報告檢視修正。	依照審查意見修正。
49	P.70、P.84 附表 X-1 應為「附表 19」及「附表 26」,P.83 圖 4-26 負面評價應為 1.1%。	依照審查意見修正 P75.P88。
50	顯著差異的內容與附表的標註有許多不同，有些顯著卻打 a，例：附表 1、2、5、6、7、9、10、13、14、18、20。	交叉表與文字內容已經修正。
建議		
51	表 5-3 及表 5-4 建議移到 P.37 和 P.57。	已分別移置 p.40、41 與 p.63、64。
52	建議應是整體來看。	已增列建議第 3 點

53	曾使用網站滿意度和品質滿意度，交叉看沒有新的東西可以呈現，「建議」會比較好寫。	使用網站滿意度與各品質題像重跑分析後，未發現相關性。
54	由附表 21 網站資訊豐富性得知，其滿意度或豐富度相較於其他受訪項目，均屬偏低，且民眾使用網站亦偏低，似可建議縣府各局處暨所屬機關之網路內容予以評核，探究民眾需求，納入智慧城市，施以輔導，以提昇網站使用率及內容豐富度。	委員意見已納入建議 P104
55	建議可提下次調查改善之建議，如行政處在一樓，文化局在南棟四樓調查位置是否妥適，請各單位應預為統計洽公時段、人數、類型，以利規劃。	增列於研究限制處 P.12