106年度

民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查

【成果報告書】

受委託單位：視拓商業資訊股份有限公司

計畫主持人：劉磁霜

協同主持人：林玲舟

研究期程：中華民國 106 年 7 月至 106 年 10 月

研究經費：洽公與施政滿意度調查計新台幣 88 萬元

金門縣政府 委託研究

中華民國 107 年 3 月

（本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本機關之意見）

摘要

本調查之調查對象為至金門縣政府各處暨所屬一、二級機關臨櫃洽公，且年滿 18 歲之民眾，於民眾完成洽辦業務後於機關出口處進行訪問。本調查採用臨櫃面訪調查，調查期間為民國 106 年 10 月 2 日至 10 月 30 日止，總計接觸 8,971 位民眾，成功訪問 1,675 位民眾，拒訪民眾占 57.15%，取得有效樣本數共 1,675 份，抽樣誤差於 95%信心水準下為正負 2.39%以內。

受訪者性別中，以「男性」的比例稍高，占 51.5%，而「女性」則占 48.5%。年齡中以「60 歲以上」的受訪者比例最高，占 26.3%。戶籍地以「金城鎮」的受訪者比例最高，占 30.6%。職業以「服務業」的受訪者比例最高，占 30.3%。教育程度以「大專（學）」的受訪者比例最高，占 38.4%。受訪者所前往洽公的機關中，以「金門縣金城鎮戶政事務所」的比例最高，占 18.0%。

一、洽公環境問題

對洽公機關提供的硬體設備滿意度持正面評價的有 98.6%，持負面評價的有 1.0%。對洽公機關的引導指標滿意度持正面評價的有 97.1%，持負面評價的有 2.4%。對洽公機關的環境乾淨程度滿意度持正面評價的有 98.7%，持負面評價的有 1.3%。

調查結果顯示，有 5.6%的受訪者有使用過洽公機關的無障礙設施服務。對無障礙設施服務滿意度持正面評價的有 99.0%，無人持負面評價。

二、洽辦經驗問題

調查結果顯示，洽辦業務為「申辦縣民卡」者最高，占 26.0%，洽辦業務為「戶政相關業務」者次高，占 21.7%，洽辦業務為「公務申辦」者第三高，占 10.3%。

洽辦業務等待時間以「1~3 分鐘」的受訪者比例最高 77.0%，其次為「4~6 分鐘」(17.2%)，再者為「7~10 分鐘」(3.6%)。在洽辦業務人員使用多少時間協助辦理，民眾回答以「5 分鐘以內」的受訪者比例最高 63.9%，其次為「6~10 分鐘」(23.9%)，再者為「11~15 分鐘」(6.1%)。

調查結果顯示，有 2.6%(44 位)的受訪者在機關洽公時沒有順利解決問題。沒有順利解決問題的原因，以「證件不齊」的受訪者比例最高 61.4%(27 位)。

三、服務品質問題

調查結果顯示，洽公機關人員提供的資訊說明清不清楚，持正面評價的有 98.9%，持負面評價的有 0.7%。對洽公機關人員的服務態度滿意度持正面評價的有 99.3%，持負面評價的有 0.5%。對洽公機關人員服務效率滿意度持正面評價的有 98.8%，持負面評價的有 0.8%。對洽公機關人員的專業性滿意度持正面評價的有 98.5%，持負面評價的有 0.5%。對洽公機關人員服裝儀容滿意度持正面評價的有 98.0%，持負面評價的有 0.6%。對洽公機關人員在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先，持正面評價的有 97.5% ，持負面評價的有 1.0%，針對有沒有以民眾利益為優先上，女性持正面評價的比例高於男性。

四、網站滿意度問題

調查結果顯示，受訪者近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站的比例占 87.5%(1466 位)，有瀏覽過洽公機關網站的為 12.5%(209 人)。18~34 歲的民眾有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他年齡層的民眾。教育程度為「研究所或以上」有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他教育程度的受訪者。217 位回答在網站上可不可以快速找到所要的資訊上，持正面評價的有 92.8%(194 位)，持負面評價的有 7.2%(15 位)。近一年來沒有透過網路申請辦理相關業務的受訪者比例有 77.5%(162 位)，有透過網路申請辦理相關業務的比例為 22.5%(47 位)。

針對在網路上辦理相關業務的情形滿意度持正面評價的有 93.6%，持負面評價的有 6.4 %。整體來說，對洽公機關的網站服務功能滿意度持正面評價的有 91.8%，持負面評價的有 4.8 %。

五、整體洽公滿意度

調查結果顯示，對本次洽公經驗滿意度持正面評價的有 99.1%，持負面評價的有 0.7 %。

認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目，有 1,177 位受訪者回答「都不需要」的比例(70.3%)最高，125 位受訪者回答「引導指標」(7.5%)

為次高，再其次為 115 位受訪者回答「硬體設備」(6.9%)；回答「其他」選項的 30 位受訪者中，有 22 人(68.8)%表示空間不夠寬敞，有 6 人(18.8%)表示停車位不足，另外 2 人(6.3%)表示人員專業度有待加強。

針對洽公機關提供的服務品質滿意度持正面評價的有 98.1%，持負面評價的有 1.2%。認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目以「為民服務的過程」的比例最高(5 人，26.3%)，其次為「服務效率」(4 人，21.1%)，再者為「提供的資訊說明」(4 人，21.1%)。

認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目中，有 1,267 位受訪者回答「都不需要」的比例(75.6%)最高，有 180 位受訪者認為應「以民眾利益為優先程度」為次高(10.7%)，再次為 93 位受訪者回答「強化便民措施」(5.6%)。

調查結果顯示，有 193 位(53.2%)的受訪者針對「整體服務流程項目」提出改善意見。其中有 51.8%表示可讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程，有 34.7%表示應對洽公民眾多點耐心與同理心。

六、調查建議

(一)、部分機關環境可重新規劃及配置(含硬體設備/引導指標等)

建議引導指標檢視之標準可參考如百貨公司，在大門、電梯、樓梯入口處張貼各機關樓層的平面位置圖及由天花板垂吊的標識，而若機關洽公面積較大，則可於中間路段增設單位指標牌，並搭配志工引導洽公民眾。部份機關重新規劃空間配置以加大等候區之空間，並增購桌椅等設施供等候洽公民眾休息。

(二)、簡化法令作業流程，資訊公開透明化

建議相關承辦人員可針對民眾經常申辦之業務設計標準流程，再將資訊公開透明化，讓洽辦民眾能有個預期心理，最大程度降低民眾等候業務處理之焦躁感。可將民眾提供之資料於民眾同意下，可跨單位共享，比如於戶政事務所提供過之戶籍謄本，亦可於民政處或衛生局等調閱辦理等，同質性相關業務之便利，即可減少民眾漏帶資料及亦可簡化作業流程。

(三)、洽公滿意度調查建議由各機關自行調查

因民眾洽公滿意度歷年調查結果都很穩定，滿意度都很高，建議金門縣政府各單位及所屬機關未來類似問卷由各該機關自己進行調查，各機關針對其機關的屬性，進行相關洽公滿意度調查，以符各別機關之需求。

(四)、洽公調查方式建議由「臨櫃調查」調整為「神秘客」調查

臨櫃調查時機關人員知道正在進行調查，為表現的特別好，不容易反應實際真實狀況，未來金門縣政府進行相關洽公滿意度調查，建議可採用神秘客調查方法，經由神秘客的參與觀察，真實瞭解服務情境及其需改善之處，並評量各項服務品質。

目錄

摘要 I

目錄 V

表目錄 VII

圖目錄 XI

附表目錄 XIII

第壹章、調查依據 1

第一節、 調查緣起與目的 1

第貳章、研究設計 3

第一節、 調查範圍 3

第二節、 調查對象與抽樣方法 3

第三節、 執行規劃 4

第四節、 資料處理 6

第五節、 研究限制 6

第參章、調查內容 8

第一節、 問卷題項 8

第二節、 信度分析 10

第三節、 效度分析 11

第肆章、調查結果分析 13

第一節、 樣本特性分析 13

第二節、 洽公環境問項 20

第三節、 洽辦經驗問項 40

第四節、 服務品質問題 60

第五節、 網站滿意度問題.....84
第六節、 整體洽公滿意度.....100
第伍章、結論與建議.....132
第一節、 結論.....132
第二節、 建議.....136
附錄一　調查問卷.....138
附錄二　交叉分析表.....142
附錄三　洽公機關調查地址對照表.....199
附錄四　訪員配置情形.....200
附錄五　受訪者洽辦業務統計表.....202
附錄六　題組交叉分析表.....204
附錄七　修正對照表.....214

表目錄

表 2-1 洽公單位抽樣方式 4
表 2-2 調查接觸情形統計表 5
表 2-3 調查接觸情形統計表(依機關別分) 6
表 3-1 信度分析量表 10
表 3-2 KMO 與 Bartlett 檢定 11
表 3-3 變異數總計 11
表 3-4 效度分析旋轉元件矩陣 12
表 4-1 受訪者性別統計表 13
表 4-2 受訪者年齡統計表 14
表 4-3 受訪者職業統計表 15
表 4-4 受訪者戶籍地統計表 16
表 4-5 受訪者教育程度統計表 17
表 4-6 受訪者洽公機關統計表 18
表 4-7 對洽公機關提供的硬體設備滿意度統計表 20
表 4-8 硬體設備滿意度統計表(依機關別分)(樣本數＞30) 21
表 4-9 硬體設備滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 22
表 4-10 對洽公機關提供的硬體設備滿意度年度對照表 23
表 4-11 對洽公機關的引導指標滿意度統計表 24
表 4-12 引導指標滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 25
表 4-13 引導指標滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 26
表 4-14 對洽公機關的引導指標滿意度年度對照表 27
表 4-15 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度統計表 28
表 4-16 環境乾淨程度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 29
表 4-17 環境乾淨程度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 30
表 4-18 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度年度對照表 31
表 4-19 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務統計表 32
表 4-20 有沒有使用過無障礙設施服務統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 33
表 4-21 有沒有使用過無障礙設施服務統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 34
表 4-22 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務年度對照表 35
表 4-23 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度統計表 36
表 4-24 無障礙設施服務滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 37
表 4-25 無障礙設施服務滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 37
表 4-26 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度年度對照表 39
表 4-27 本次洽辦的業務統計表 40
表 4-28 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民統計表 42
表 4-29 洽辦業務服務流程便不便民統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 43
表 4-30 洽辦業務服務流程便不便民統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 44

表 4-31 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民年度對照表 45
表 4-32 本次洽辦業務等待時間統計表 46
表 4-33 洽辦業務等待時間統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 47
表 4-34 洽辦業務等待時間統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 48
表 4-35 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理統計表 49
表 4-36 洽辦業務使用時間統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 50
表 4-37 洽辦業務使用時間統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 51
表 4-38 在機關洽公時有沒有順利解決問題統計表 52
表 4-39 洽公有沒有順利解決問題統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 53
表 4-40 洽公有沒有順利解決問題統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 54
表 4-41 在機關洽公時有沒有順利解決問題年度對照表 55
表 4-42 沒有順利解決問題的原因統計表 56
表 4-43 沒有順利解決問題的原因(依機關別分) (樣本數＜30) 58
表 4-44 沒有順利解決問題的原因年度對照表 59
表 4-45 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度統計表 60
表 4-46 洽公機關人員資訊的說明清楚程度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 61
表 4-47 洽公機關人員資訊的說明清楚程度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 62
表 4-48 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度年度對照表 63
表 4-49 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表 64
表 4-50 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 65
表 4-51 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 66
表 4-52 對洽公機關人員的服務態度滿意度年度對照表 67
表 4-53 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表 68
表 4-54 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 69
表 4-55 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 70
表 4-56 對本次洽公機關人員服務效率滿意度年度對照表 71
表 4-57 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表 72
表 4-58 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 73
表 4-59 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 74
表 4-60 對洽公機關人員的專業性滿意度年度對照表 75
表 4-61 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表 76
表 4-62 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 77
表 4-63 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 78
表 4-64 對洽公機關人員服裝儀容滿意度年度對照表 79
表 4-65 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表 80
表 4-66 在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 81
表 4-67 在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 82
表 4-68 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先年度對照表 83
表 4-69 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表 84

表 4-70 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表(依機關別分) (樣本數＞30) ..85
表 4-71 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表(依機關別分) (樣本數＜30) ..86
表 4-72 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站年度對照表 87
表 4-73 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊統計表 88
表 4-74 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 89
表 4-75 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊年度對照表 90
表 4-76 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計表 91
表 4-77 近一年來有沒有透過網路申辦業務統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 92
表 4-78 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計表 93
表 4-79 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計表 94
表 4-80 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 95
表 4-81 在網路上辦理相關業務的情形滿意度年度對照表 96
表 4-82 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計表 97
表 4-83 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 98
表 4-84 對洽公機關的網站服務功能滿意度年度對照表 99
表 4-85 對本次洽公經驗滿意度統計表 100
表 4-86 對本次洽公經驗滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 101
表 4-87 對本次洽公經驗滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 102
表 4-88 對本次洽公經驗滿意度年度對照表 103
表 4-89 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目統計表 104
表 4-90 認為洽公環境最該優先改善的其他項目統計表 105
表 4-91 認為「洽公環境」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 106
表 4-92 認為「洽公環境」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 107
表 4-93 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目年度對照表 108
表 4-94 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該如何改善有沒有建議統計表 109
表 4-95 針對洽公環境之「硬體設備」提出之建議統計表 110
表 4-96 針對洽公環境之「引導指標」提出之建議統計表 111
表 4-97 針對洽公環境之「環境乾淨程度」提出之建議統計表 113
表 4-98 針對洽公環境之「無障礙設施」提出之建議統計表 113
表 4-99 針對洽公環境之其他建議統計表 114
表 4-100 在「洽公環境」上優先改善部分有沒有建議(依機關別分) (樣本數＞30) ..115
表 4-101 在「洽公環境」上優先改善部分有沒有建議(依機關別分) (樣本數＜30) ..115
表 4-102 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表 116
表 4-103 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)117
表 4-104 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計\表(依機關別分) (樣本數＜30) 118
表 4-105 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表 119
表 4-106 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目統計表 120

表 4-107 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計表 121
表 4-108「服務品質」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 122
表 4-109 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目年度對照表 123
表 4-110 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目統計表 124
表 4-111 整體服務流程最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 125
表 4-112 整體服務流程最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 126
表 4-113 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目年度對照表 127
表 4-114 在「整體服務流程項目」上該如何改善有沒有建議統計表 128
表 4-115 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計表 129
表 4-116 整體服務流程項目上有沒有建議統計表(依機關別分) (樣本數＞30) 130
表 4-117 整體服務流程項目上有沒有建議統計表(依機關別分) (樣本數＜30) 130
表 5-1 各正負面評價題之分數對照表 135

圖目錄

圖 4-1 受訪者性別統計圖 13
圖 4-2 受訪者年齡統計圖 14
圖 4-3 受訪者職業統計圖 15
圖 4-4 受訪者戶籍地統計圖 16
圖 4-5 受訪者教育程度統計圖 17
圖 4-6 受訪者洽公機關統計圖 19
圖 4-7 對洽公機關提供的硬體設備滿意度統計圖 20
圖 4-8 對洽公機關提供的硬體設備滿意度年度對照圖 23
圖 4-9 對洽公機關的引導指標滿意度統計圖 24
圖 4-10 對洽公機關的引導指標滿意度年度對照圖 27
圖 4-11 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度統計圖 28
圖 4-12 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度年度對照圖 31
圖 4-13 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務統計圖 32
圖 4-14 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務年度對照圖 35
圖 4-15 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度統計圖 36
圖 4-16 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度年度對照圖 39
圖 4-17 本次洽辦的業務統計圖 41
圖 4-18 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民統計圖 42
圖 4-19 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民年度對照圖 45
圖 4-21 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理統計圖 49
圖 4-22 在機關洽公時有沒有順利解決問題統計圖 52
圖 4-23 在機關洽公時有沒有順利解決問題年度對照圖 55
圖 4-24 沒有順利解決問題的原因統計圖 56
圖 4-25 沒有順利解決問題的原因年度對照圖 59
圖 4-26 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度統計圖 60
圖 4-27 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度年度對照圖 63
圖 4-28 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計圖 64
圖 4-29 對洽公機關人員的服務態度滿意度年度對照圖 67
圖 4-30 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計圖 68
圖 4-31 對本次洽公機關人員服務效率滿意度年度對照圖 71
圖 4-32 對洽公機關人員的專業性滿意度統計圖 72
圖 4-33 對洽公機關人員的專業性滿意度年度對照圖 75
圖 4-34 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計圖 76
圖 4-35 對洽公機關人員服裝儀容滿意度年度對照圖 79
圖 4-36 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計圖 80
圖 4-37 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先年度對照圖 83
圖 4-38 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計圖 84

圖 4-39 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站年度對照圖 87
圖 4-40 覺得在網站上可不可以否快速找到所要的資訊統計圖 88
圖 4-41 覺得在網站上可否快速找到所要的資訊年度對照圖 90
圖 4-42 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計圖 91
圖 4-43 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計圖 93
圖 4-44 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計圖 94
圖 4-45 在網路上辦理相關業務的情形滿意度年度對照圖 96
圖 4-46 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計圖 97
圖 4-47 對洽公機關的網站服務功能滿意度年度對照圖 99
圖 4-48 對本次洽公經驗滿意度統計圖 100
圖 4-49 對本次洽公經驗滿意度年度對照圖 103
圖 4-50 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目統計圖 104
圖 4-51 認為洽公環境最該優先改善的其他項目統計圖 105
圖 4-52 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目年度對照圖 108
圖 4-53 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該如何改善有沒有建議統計圖 109
圖 4-54 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計圖 116
圖 4-55 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計圖 119
圖 4-56 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目統計圖 120
圖 4-57 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計圖 121
圖 4-58 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目年度對照圖 123
圖 4-59 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目統計圖 124
圖 4-60 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目年度對照圖 127
圖 4-61 在「整體服務流程項目」上該如何改善有沒有建議統計圖 128
圖 4-62 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計圖 129

附表目錄

附表 1 對洽公機關提供的硬體設備滿意度 143
附表 2 對洽公機關的引導指標滿意度 145
附表 3 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度 147
附表 4 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務 149
附表 5 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度 151
附表 6 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民 153
附表 7 本次洽辦業務等待時間 155
附表 8 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理 157
附表 9 在機關洽公時有沒有順利解決問題 159
附表 10 沒有順利解決問題的原因 161
附表 11 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度 163
附表 12 對洽公機關的服務人員的服務態度滿意度 165
附表 13 對本次洽公機關的服務人員服務效率滿意度 167
附表 14 對洽公機關的服務人員的專業性滿意度 169
附表 15 對洽公機關的服務人員服裝儀容滿意度 171
附表 16 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先 173
附表 17 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站 175
附表 18 在網站上可不可以快速找到您所要的資訊 177
附表 19 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務 179
附表 20 對在網路上辦理相關業務的情形感到滿意度 181
附表 21 對洽公機關的網站服務功能感到滿意度 183
附表 22 對本次洽公經驗滿意度 185
附表 23 認為洽公機關的「洽公環境」的項目中，最應該優先改善的項目 187
附表 24 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該有沒有建議 189
附表 25 認為洽公機關所提供的服務品質滿意度 191
附表 26 認為洽公機關「服務品質」的項目中，最應該優先改善的項目 193
附表 27 認為洽公機關在整體服務流程項目中，最應該優先改善的項目 195
附表 28 認為在「整體服務流程項目」上，最應優先改善的部分有沒有建議 197

第壹章、調查依據

第一節、調查緣起與目的

為建立符合時代進步與民意要求的服務性政府，政府必須高度敏感地掌握民意脈動，不斷將民眾需求轉變，階段性納入施政便民的具體措施。以金門離島特殊條件而言，甚至應對民眾特殊需求進行客製化(customization)的專業服務。換言之，政府除了大方向的施政決策外，應針對日常性政策執行，提供民眾高品質的服務，以滿足民眾的期待與需求。

因民主政治的演進，各國民主素養提升，國家行政效能更是影響了國家競爭力，尤其瑞士洛桑管理學院每年皆會對各國作出競爭力評鑑，國家效能封是其中一項相當重要的評比指標。英國則由柴契爾夫人開始改革，首相梅傑於 1991 年提出「公民憲章」，要求建立一套顧客服務標準，並設立憲章標誌做為認證以及鼓勵的措施；而布萊爾上任之後，除延續公民憲章政策之外，更於 1997 年推動 6 大指導性原則，分別為：服務標準、資訊公開、選擇與諮商、禮貌與協助、正確工作方法以及資源運用最大效益(公部門提昇服務品質的理論與實踐 - 國家文官學院)。

而高品質的服務提升，取決於民眾期待與需求被滿足的程度。近十五年來，我國政府的服務逐漸以顧客為主體，要求政府的產出，除考量政策和服務的本身，要有利於民之外，更要兼顧效率和效能，並且關心民眾感受，規劃的政策，更要主動貼近符合民眾的需求，因此我國自 1996 年開始，行政院規劃服務品質考核制度，推動「全面提升服務品質方案」，透過評鑑機制，以期達到積極的管理。政府與一般私人企業最大的不同，便是在於私人企業以追求利潤為目標，但政府不能只追求盈餘，甚或必頇更重視民眾對於施政的支持度與滿意度，而支持度與滿意度又是建構政府合法性的主要基礎(公部門提昇服務品質的理論與實踐 - 國家文官學院)。

滿意度調查在此背景下便成為縣政府研考的重點基礎研調工作，滿意度研究的興革建議將能有效引導政府革新的重點與方向，建立具體可行的施政目標，引進「績效管理」，建立標準化、客製化的服務體系與運作標準。

在「全面提升服務品質方案」推行 10 年之後，我國行政院提出了服務品質

續階計畫，「政府服務創新精進方案與評獎實施計畫」，開創政府服務由品質管理走向品質創造的新階段(公部門提昇服務品質的理論與實踐 - 國家文官學院)。

因應金門縣各項施政目標及措施，為瞭解縣民需求及各項洽公服務措施之實際感受程度、滿意程度等主要目的，本研究調查案即針對至金門縣政府各處暨所屬一、二級機關臨櫃洽公民眾面對面傾聽民眾聲音，瞭解民眾對各項洽公服務之感受，將民眾意見撰寫成報告，以茲日後施政措施規劃之參考。

第貳章、研究設計

第一節、調查範圍

金門縣政府及所屬一、二級機關。依契約規定其中包含金門縣金城鎮戶政事務所、金門縣地政局、金門縣金湖鎮戶政事務所、金門縣金寧鄉戶政事務所、金門縣警察局(金城分局)、金門縣烈嶼鄉戶政事務所、金門縣金沙鎮戶政事務所、金門縣政府建設處、金門縣稅務局、金門縣衛生局、金門縣採購招標所、金門縣環境保護局、金門縣政府社會處、金門縣動植物防疫所、金門縣立體育場、金門縣林務所、金門縣農業試驗所、金門縣港務處、金門縣政府觀光處、金門縣大同之家、金門縣政府財政處、金門縣政府工務處、金門縣政府教育處、金門縣公共車船管理處，共 24 個機關。

第二節、調查對象與抽樣方法

針對金門縣政府各處暨所屬一、二級機關臨櫃洽公，且滿 18 歲之民眾，採訪員面訪該受訪者，並紀錄於紙本問卷之方式進行調查。

本研究針對各洽公之機關進行系統抽樣。若機關洽公之平均每日洽公人數達 10 人以上，設為主要洽公機關，未達 10 人則設為非主要洽公機關。主要洽公機關中，平均每日洽公人數達 100 人，以隔 5 取 1 進行系統取樣，未達 100 人則以隔 3 取 1 之樣進行系統取樣。非主要洽公機關則採普查方式辦理。

於調查期間，「金門縣警察局(金城分局) 」、「金門縣政府社會處」、「金門縣立體育場」三個單位因洽公人數過少，於 106 年 10 月 19 日(第一次工作會議)後，由隔 3 取 1 改為普查；「金門縣政府財政處」則因幾乎無人洽公故不續予調查。「大同之家」因民眾幾乎於假日探望老人家，故而於週末執行調查。

調查結束後，每個機關(除財政處外)計各調查 7 天，總計整體回收有效樣本數共 1,675 份，抽樣誤差於 95%信心水準下為正負 2.39%以內。如下表 2-1 所示：

表 2-1 洽公單位抽樣方式

單位	有效樣本	比例	原抽樣方式	第一次工作會議後變更
金門縣金城鎮戶政事務所	302	18.0	隔 5 取 1	
金門縣農業試驗所	154	9.2	普查	
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	8.6	隔 3 取 1	
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	8.2	隔 3 取 1	
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	7.4	隔 5 取 1	
金門縣政府教育處	115	6.9	普查	
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	4.4	隔 3 取 1	
金門縣稅務局	62	3.7	隔 3 取 1	
金門縣地政局	61	3.6	隔 3 取 1	
金門縣政府社會處	52	3.1	隔 3 取 1	普查
金門縣政府建設處	47	2.8	隔 3 取 1	
金門縣大同之家	44	2.6	普查	週末執行
金門縣衛生局	41	2.4	隔 3 取 1	
金門縣立體育場	39	2.3	隔 3 取 1	普查
金門縣環境保護局	38	2.3	隔 3 取 1	
金門縣動植物防疫所	36	2.1	隔 3 取 1	
金門縣林務所	36	2.1	隔 3 取 1	
金門縣警察局(金城分局)	33	2.0	隔 3 取 1	普查
金門縣採購招標所	33	2.0	隔 3 取 1	
金門縣公共車船管理處	29	1.7	普查	
金門縣政府觀光處	26	1.6	普查	
金門縣政府工務處	24	1.4	普查	
金門縣港務處	20	1.2	普查	
金門縣政府財政處	3	0.2	普查	不續予調查
總計	**1,675**	**100.0**		

第三節、執行規劃

一、調查期間：自民國 106 年 10 月 2 日至 10 月 30 日止，共計 29 日。為避免民眾一早尚未辦理相關業務，無服務品質相關感受經驗，因此調查時點設定為洽公時段開始後一小時進行訪問，上午自 9：00 至 12：00，下午則為 14:00 至 17:00。

二、訪員訓練：第一場訪員訓練於 106 年 9 月 19 日上午 7 時至 9 時在金

門縣政府大禮堂舉辦、第二場則於 106 年 9 月 29 日上午 10 時至 12 時在金門縣政府第二會議室。其訓練內容旨在說明本研究計畫之目的、問卷題目用意，並指導訪員面訪原則、技能、注意事項及突發應變能力。

三、執行說明：等距抽樣之實行辦法以隔 3 取 1 之系統抽樣為例：訪員於出口處，間隔 3 人取 1 人進行訪問，若對象不願意接受訪問，則直接訪問下 1 位，直到有民眾願意接受訪問為止，訪問結束後，再間隔 3 人取 1 人進行訪問，如此反覆直到滿足預定樣本數。考量民眾剛進入該機關時尚未洽公，故本調查選擇針對正欲離開之民眾，並配合機關單位內門口處適宜之位置進行調查，待訪員調查完畢確認無漏題後，贈送贈品乙份。詳請參照第 199 頁附錄三，洽公機關調查地址對照表。

四、訪員配置：依據調查排程，當天安排 1 位督導，除戶政事務所及教育處 2 位訪員外，每個機關則安排 1 位訪員，督導則負責回收有效問卷及品質控管。詳請參照第 200 頁附錄四，訪員配置情形。

五、接觸紀錄：本調查總計接觸 8,971 位民眾，拒訪的受訪者占 57.15%，成功訪問之受訪者有 1,675 位民眾，訪問成功率為 21.85%，請參照下表 2-2、2-3：

表 2-2 調查接觸情形統計表

接觸情形	次數	百分比
因語言/生理因素無法溝通	337	3.76%
已在單位上做過問卷	612	6.82%
代表政府機關洽公	356	3.97%
拒訪	5,127	57.15%
中途拒訪	864	9.63%
成功樣本	1,675	18.67%
總計	**8,971**	**100.00%**

備註：訪問成功率 ＝ 成功樣本／（拒訪＋中途拒訪＋成功樣本）

表 2-3 調查接觸情形統計表(依機關別分)

	單位	有效樣本	失敗樣本	接觸樣本	有效比例
主要洽公機關	金門縣金城鎮戶政事務所	302	687	989	30.54%
	金門縣地政局	61	302	363	16.80%
	金門縣金湖鎮戶政事務所	124	366	490	25.31%
	金門縣金寧鄉戶政事務所	144	356	500	28.80%
	金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	168	242	30.58%
	金門縣金沙鎮戶政事務所	138	252	390	35.38%
	金門縣政府建設處	47	346	393	11.96%
	金門縣稅務局	62	198	260	23.85%
	金門縣衛生局	41	183	224	18.30%
	金門縣採購招標所	33	119	152	21.71%
	金門縣環境保護局	38	153	191	19.90%
	金門縣動植物防疫所	36	109	145	24.83%
	金門縣林務所	36	252	288	12.50%
非主要洽公機關	金門縣警察局(金城分局)	33	237	270	12.22%
	金門縣政府社會處	52	168	220	23.64%
	金門縣立體育場	39	74	113	34.51%
	金門縣農業試驗所	154	109	263	58.56%
	金門縣港務處	20	331	351	5.70%
	金門縣政府觀光處	26	208	234	11.11%
	金門縣大同之家	44	262	306	14.38%
	金門縣政府財政處	3	0	3	100.00%
	金門縣政府工務處	24	331	355	6.76%
	金門縣政府教育處	115	341	456	25.22%
	金門縣公共車船管理處	29	439	468	6.20%
總計		**1,675**	**5,991**	**7,666**	**21.85%**

第四節、資料處理

本調查以 SPSS 統計軟體進行分析與檢定。對於所收集之資料，依序羅列各題項之次數分配及百分比，對應統計圖式呈現以利觀察與判別，並以受訪者基本資料作為變項進行交叉分析，檢視抽樣樣本間是否存在顯著差異，用以推測影響受訪者評價的可能因素。

第五節、研究限制

由於經費與人力限制，本調查僅能於特定時間內(106 年 10 月 2 日至 10 月 30 日止)執行，無法了解全年度的洽公滿意度情形。臨櫃調查機關人員因為知道正在進行滿意度調查而特別表現，會導致高估服務品質之滿意

度。此外，若遇到某機關在辦理特定活動或政策時，則可能導致洽公人數突然增加，故而對受測的公平性產生影響。再者，政府大力倡導民眾善用網路洽公，但本調查無法了解透過網路進行洽公之民眾之意見。

第參章、調查內容

第一節、問卷題項

本調查問卷之題目來源參考104年度調查之問卷設計,並依委員意見修正,共包含下列六組題目(第六組為受訪者基本資料)，詳請參照第 138 頁(附錄一)。

一、 洽公環境問題

一、對洽公機關提供的硬體設備滿意度。

二、對洽公機關的引導指標滿意度。

三、對洽公機關的環境乾淨程度滿意度。

四、有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務。

五、對洽公機關的無障礙設施服務滿意度。

二、 洽辦經驗問題

一、本次洽辦的業務。

二、洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民。

三、本次洽辦業務等待時間。

四、本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理業務。

五、在機關洽公時有沒有順利解決問題。

六、沒有順利解決問題的原因。

三、 服務品質問題

一、洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度。

二、對洽公機關的服務人員的服務態度滿意度。

三、對本次洽公機關的服務人員服務效率滿意度。

四、對洽公機關的服務人員的專業性滿意度。

五、對洽公機關的服務人員服裝儀容滿意度。

六、洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先。

四、 網站滿意度問題

一、近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站。

二、在網站上可不可以快速找到您所要的資訊。

三、近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務。

四、對在網路上辦理相關業務情形的滿意度。

五、對在網路上辦理相關業務情形不滿意的原因。

六、對洽公機關的網站服務功能的滿意度。

五、 整體洽公滿意度

一、對本次洽公經驗滿意度。

二、認為洽公機關的「洽公環境」的項目中，最應該優先改善的項目。及該項目最應優先改善的部分。

三、認為洽公機關所提供的服務品質滿意度及不滿意者認為最應該優先改善的項目，及認為該項目最應優先改善的部分。

四、認為洽公機關在整體服務流程項目中，最應該優先改善的項目及該項目最應優先改善的部分。

六、 基本資料

一、性別

二、年齡

三、職業

四、戶籍地

五、教育程度

六、洽公機關

第二節、信度分析

本研究調查之問卷設計，其衡量信度之 Cronbach's α 值為 0.909，大於 0.700 並趨近於 1.000，具有高度信度。用以測量信度之題目如下表 3-1 所示，共計 12 題。

表 3-1 信度分析量表

題目內容	Cronbach's α（若該項目已刪除）
Q.1 請問您對本洽公機關提供的硬體設備滿不滿意？	0.907
Q.2 請問您對本洽公機關的引導指標滿不滿意？	0.907
Q.3 請問您對本洽公機關的環境(包含辦公場所、外部周邊)乾淨程度滿不滿意？	0.905
Q.6 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）	0.903
Q.10 請問您對洽公機關的服務人員提供的資訊說明清不清楚？	0.901
Q.11 請問您對洽公機關的服務人員的服務態度滿不滿意？	0.897
Q.12 請問您對本次洽公機關的服務人員服務效率滿不滿意？	0.895
Q.13 請問您對洽公機關的服務人員的專業性滿不滿意？	0.897
Q.14 請問您對洽公機關的服務人員服裝儀容滿不滿意？	0.903
Q.15 請問您認為洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益優先？	0.901
Q.20 整體來說，請問您對本次洽公經驗滿不滿意？	0.900
Q.22 整體來說，請問您對本次洽公過程中，洽公機關所提供的服務品質滿不滿意？	0.900

總計題目數	Cronbach's α
12	0.909

第三節、效度分析

本研究調查之問卷設計，其 Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣之適當性為 0.919，高度趨近於 1.000，且 Bartlett 球形檢定之顯著性 0.000 小於 0.050，故可得知本問卷設計適合採用因素分析進行檢驗。請參照下表 3-2。

表 3-2 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣之適當性	0.919
Bartlett 球形檢定之顯著性	0.000

表 3-3 變異數總計

元件	起始特徵值			擷取平方和載入			循環平方和載入		
	總計	變異%	累加%	總計	變異%	累加%	總計	變異%	累加%
1	5.714	51.946	51.946	5.714	51.946	51.946	4.689	42.625	42.625
2	1.330	12.091	64.036	1.330	12.091	64.036	2.355	21.411	64.036
3	0.693	6.300	70.336						
4	0.651	5.920	76.256						
5	0.518	4.705	80.961						
6	0.436	3.967	84.928						
7	0.416	3.783	88.711						
8	0.389	3.536	92.248						
9	0.314	2.855	95.103						
10	0.296	2.695	97.798						
11	0.242	2.202	100.000						

由表 3-3 可得知，本問卷設計中特徵值大於 1 之元件共計 2 個，題項之分類將形成兩個構面。本問卷中適合進行因素分析之題項如下表 3-4 所示，共計 11 題。

觀察後可得知，Q.12、Q.13、Q11、Q.15、Q.22、Q.14、Q.20、Q.10 之題目內容有別於 Q.1、Q.2、Q.3，較傾向於對於洽公機關服務體驗之感受，而後者則傾向於對硬體設備之滿意程度。故可將構面一之題目定義為「服務體驗滿意度」、將構面二之題目定義為「硬體設備滿意度」。

表 3-4 效度分析旋轉元件矩陣

題目內容	構面一	構面二
	服務體驗滿意度	硬體設備滿意度
Q.12 請問您對本次洽公機關的服務人員服務效率滿不滿意？	0.843	0.219
Q.13 請問您對洽公機關的服務人員的專業性滿不滿意？	0.821	0.158
Q.11 請問您對洽公機關的服務人員的服務態度滿不滿意？	0.773	0.295
Q.15 請問您認為洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益優先？	0.758	0.139
Q.22 整體來說，請問您對本次洽公過程中，洽公機關所提供的服務品質滿不滿意？	0.727	0.207
Q.14 請問您對洽公機關的服務人員服裝儀容滿不滿意？	0.704	0.182
Q.20 整體來說，請問您對本次洽公經驗滿不滿意？	0.699	0.287
Q.10 請問您對洽公機關的服務人員提供的資訊說明清不清楚？	0.677	0.283
Q.1 請問您對本洽公機關提供的硬體設備滿不滿意？	0.174	0.841
Q.2 請問您對本洽公機關的引導指標滿不滿意？	0.217	0.807
Q.3 請問您對本洽公機關的環境(包含辦公場所、外部周邊)乾淨程度滿不滿意？	0.284	0.762

第肆章、調查結果分析

第一節、樣本特性分析

一、性別

本次調查的受訪者性別中，以「男性」的比例稍高，有 51.5%，而「女性」受訪者則有 48.5%。

表 4-1 受訪者性別統計表

項目	次數	百分比
男性	863	51.5
女性	812	48.5
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

樣本數＝1,675

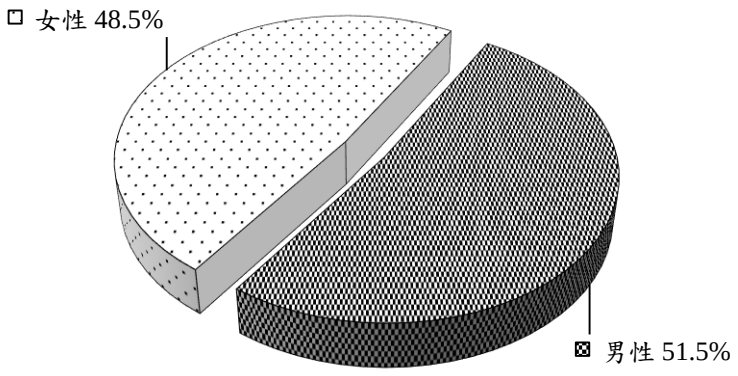

圖 4-1 受訪者性別統計圖

二、年齡

本次調查的受訪者年齡中，以「60 歲以上」的受訪者比例最高(26.3%)，其次為「50~54 歲」(15.3%)。

表 4-2 受訪者年齡統計表

項目	次數	百分比
18-24 歲	131	7.8
25-29 歲	118	7.0
30-34 歲	133	7.9
35-39 歲	120	7.2
40-44 歲	151	9.0
45-49 歲	173	10.3
50-54 歲	257	15.3
55-59 歲	151	9.0
60 歲以上	441	26.3
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

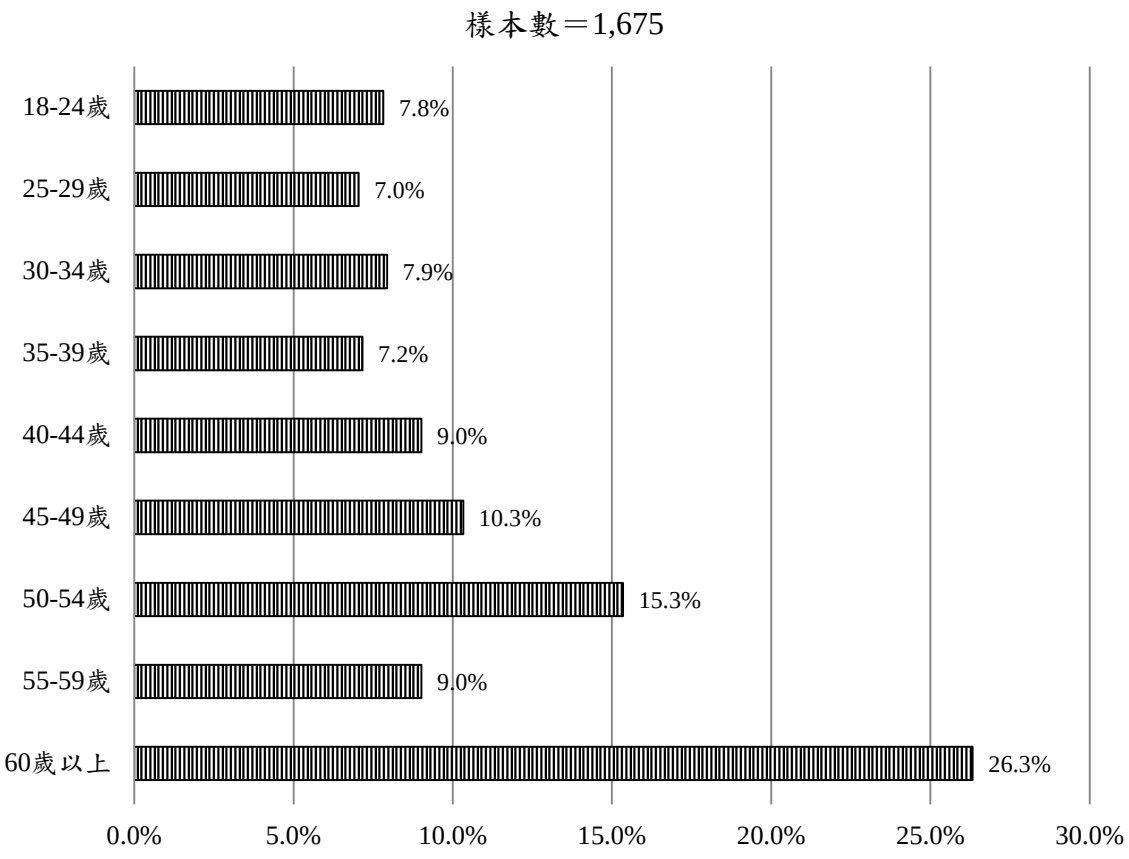

圖 4-2 受訪者年齡統計圖

三、職業

本次調查的受訪者職業中，以「服務業」的受訪者比例最高(30.3%)，其次為「家管」(18.1%)，再者為「退休人員」(12.8%)。

表 4-3 受訪者職業統計表

項目	次數	百分比
服務業	507	30.3
家管	303	18.1
退休人員	214	12.8
自由業	168	10.0
製造業	142	8.5
公務人員（含軍、警）	142	8.5
學生	81	4.8
農（林、漁、牧業）	53	3.2
教師	33	2.0
待業中	27	1.6
其他	0	0.0
拒答	5	0.3
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

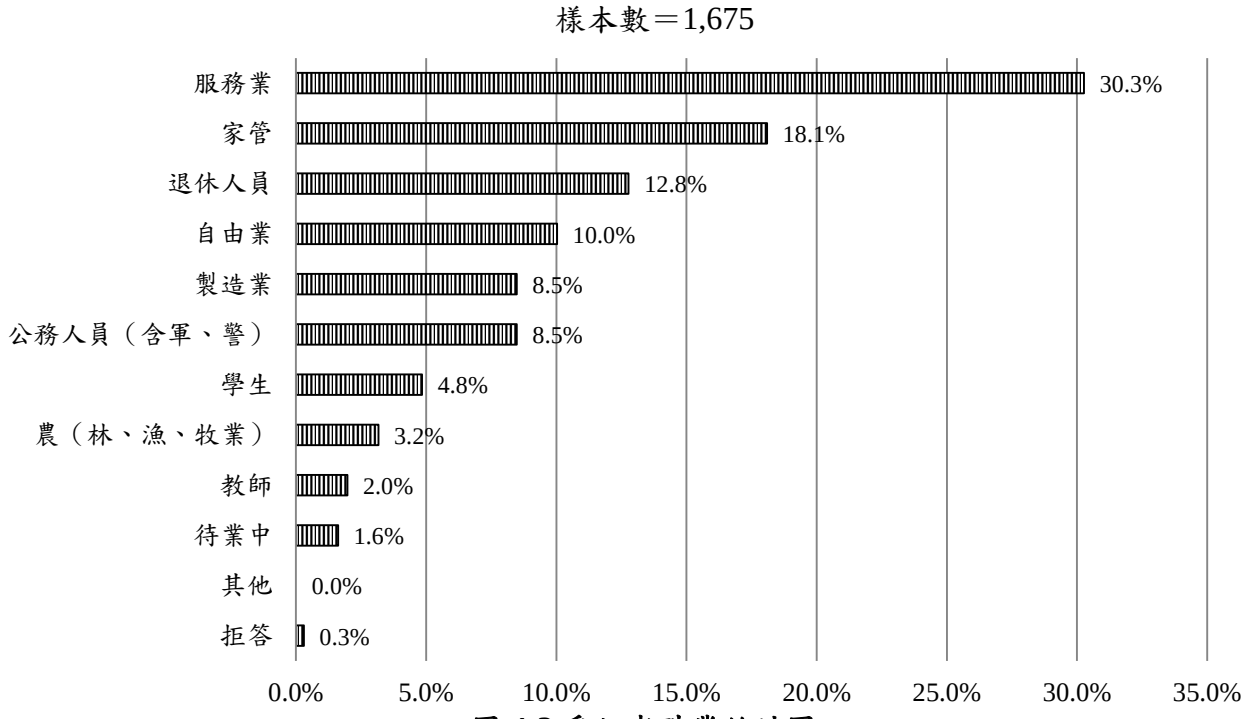

圖 4-3 受訪者職業統計圖

四、戶籍地

本次調查的受訪者戶籍地中，以「金城鎮」的受訪者比例最高(30.6%)，其次為「金寧鄉」(24.5%)，再次為「金湖鎮」(19.9%)。

表 4-4 受訪者戶籍地統計表

項目	次數	百分比
金城鎮	513	30.6
金寧鄉	411	24.5
金湖鎮	334	19.9
金沙鎮	253	15.1
烈嶼鄉	115	6.9
烏坵鄉	0	0.0
非金門縣民	49	2.9
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

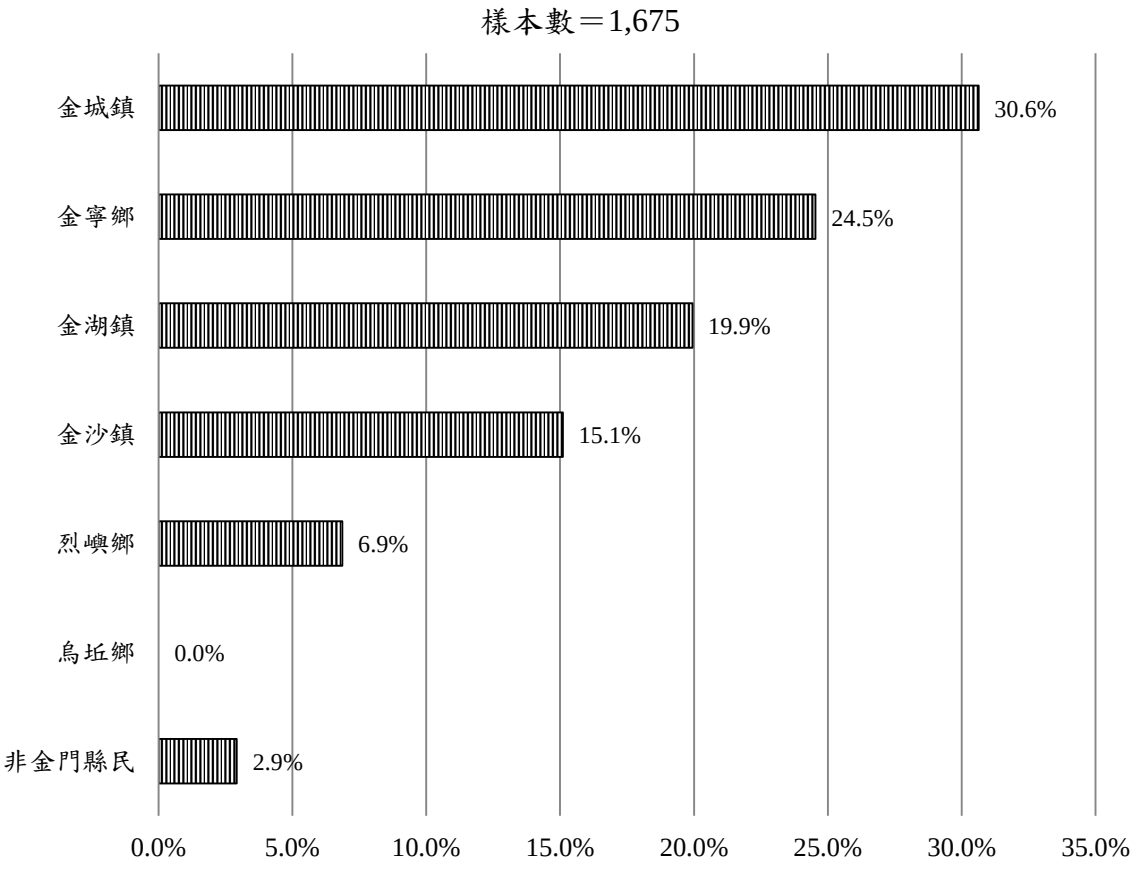

圖 4-4 受訪者戶籍地統計圖

五、教育程度

本次調查的受訪者教育程度中，以「大專（學）」的受訪者比例最高(38.4%)，其次為「高中職」(34.0%)，再者為「國中」(12.8%)。

表 4-5 受訪者教育程度統計表

項目	次數	百分比
小學及以下	160	9.6
國中	214	12.8
高中職	569	34.0
大專（學）	643	38.4
研究所或以上	74	4.4
拒答	15	0.9
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

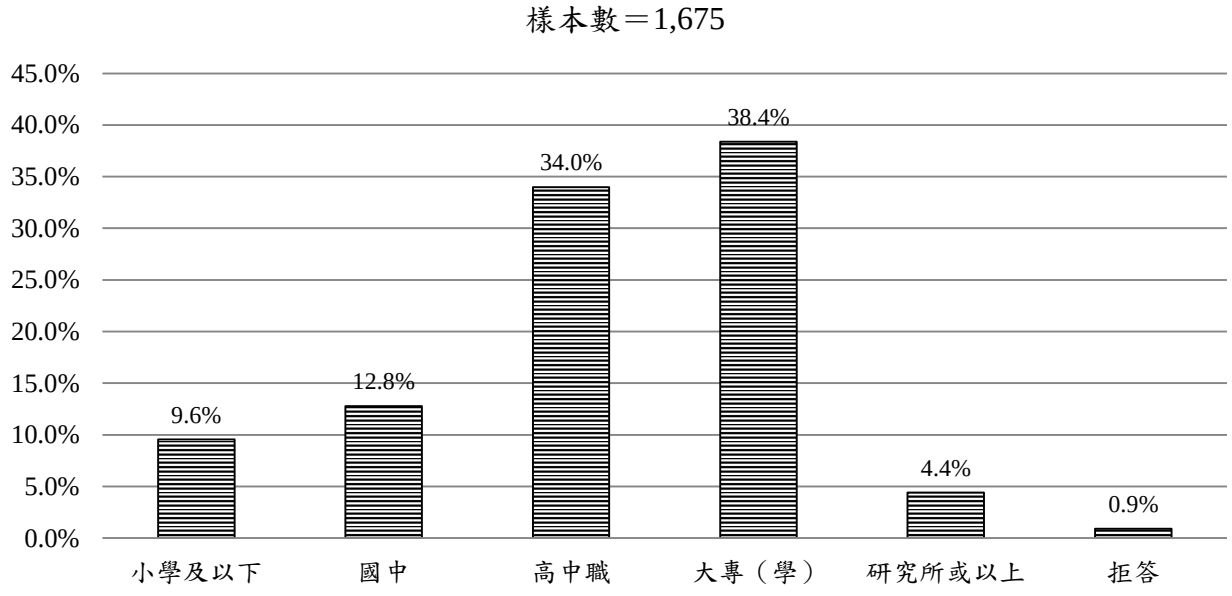

圖 4-5 受訪者教育程度統計圖

六、洽公機關

本次調查的受訪者中，完成樣本數以「金門縣金城鎮戶政事務所」比例最高(18.0%)，其次為「金門縣農業試驗所」(9.2%)，再次為「金門縣金寧鄉戶政事務所」(8.6%)。(金門縣各鄉鎮戶政事務所之完成樣本數較高之原因為：於調查期間內許多民眾欲辦理護照與縣民卡。金門縣農業試驗所平常月份洽公人數很少，本調查完成樣本數較高乃因時逢多種蔬菜苗申請的 10 月份，許多民眾領取蔬菜苗，洽公人數爆增。金門縣政府教育處各月洽公人數非常少，10 月為交通圖書券及就學津貼的申請期間，洽公人數多。)

表 4-6 受訪者洽公機關統計表

機關	次數	百分比
金門縣金城鎮戶政事務所	302	18.0
金門縣農業試驗所	154	9.2
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	8.6
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	8.2
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	7.4
金門縣政府教育處	115	6.9
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	4.4
金門縣稅務局	62	3.7
金門縣地政局	61	3.6
金門縣政府社會處	52	3.1
金門縣政府建設處	47	2.8
金門縣大同之家	44	2.6
金門縣衛生局	41	2.4
金門縣立體育場	39	2.3
金門縣環境保護局	38	2.3
金門縣動植物防疫所	36	2.1
金門縣林務所	36	2.1
金門縣警察局(金城分局)	33	2.0
金門縣採購招標所	33	2.0
金門縣公共車船管理處	29	1.7
金門縣政府觀光處	26	1.6
金門縣政府工務處	24	1.4
金門縣港務處	20	1.2
金門縣政府財政處	3	0.2
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

圖 4-6 受訪者洽公機關統計圖

第二節、洽公環境問項

一、對洽公機關提供的硬體設備滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對洽公機關提供的硬體設備滿意度持正面評價的有98.6%(含非常滿意44.4%、還算滿意54.2%)，持負面評價的有1.0%(含不太滿意0.9%、非常不滿意0.1%)，無明確意見占0.4%(含不知道/無意見0.3%、拒答0.1%)。

表 4-7 對洽公機關提供的硬體設備滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	744	44.4
還算滿意	908	54.2
不太滿意	15	0.9
非常不滿意	2	0.1
不知道/無意見	5	0.3
拒答	1	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

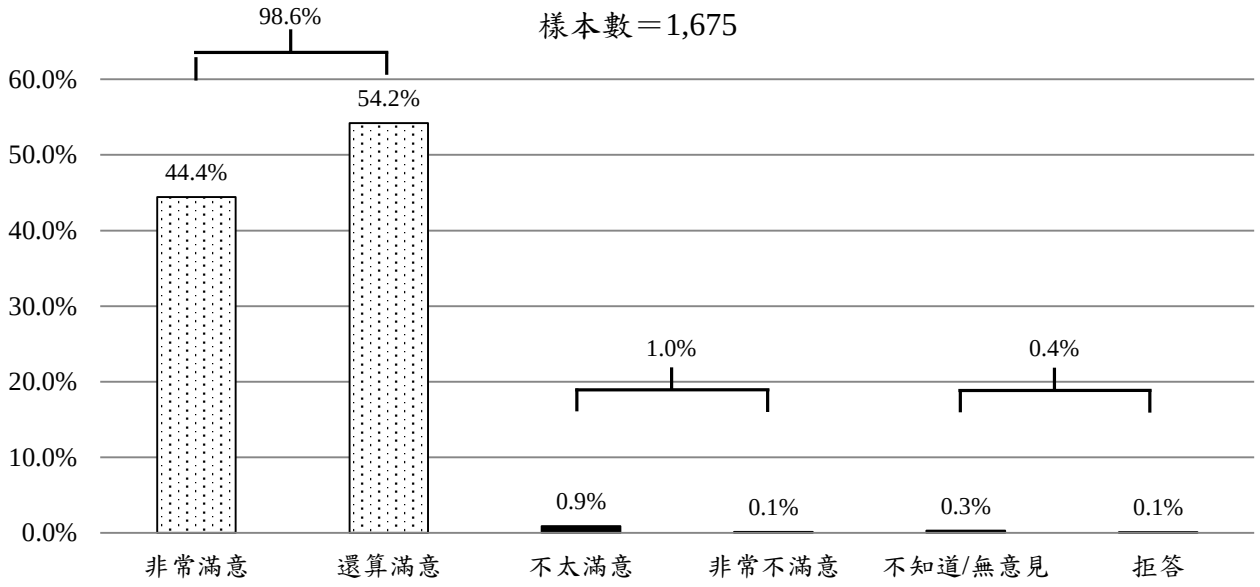

圖 4-7 對洽公機關提供的硬體設備滿意度統計圖

(二) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣環境保護局」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府建設處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-8 硬體設備滿意度統計表(依機關別分)(樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.6	45.3	53.3	1.0	0.9	0.1	0.4
金門縣農業試驗所	154	100.0	35.1	64.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	62.3	37.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	48.1	51.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	51.2	48.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	37.7	61.6	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	52.9	46.4	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	44.6	54.1	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	62.9	35.5	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.9	55.6	42.4	2.1	2.1	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	54.5	43.2	2.3	0.0	2.3	0.0
金門縣立體育場	39	97.4	30.8	66.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府教育處	115	97.4	32.2	65.2	1.7	1.7	0.0	0.9
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	54.5	42.4	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	96.8	46.0	50.8	1.6	0.8	0.8	1.6
金門縣政府建設處	47	95.7	38.3	57.4	4.3	4.3	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	30.6	63.9	5.6	5.6	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣港務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣公共

車船管理處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-9 硬體設備滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	99.0	31.4	67.6	1.0	1.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	96.6	31.0	65.5	3.4	3.4	0.0	0.0

(三)　跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 1.5%，負面評價下降 1.7%。

表 4-10 對洽公機關提供的硬體設備滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,789	97.1	1,652	98.6
非常滿意	864	46.9	744	44.4
還算滿意	925	50.2	908	54.2
負面評價	50	2.7	17	1.0
不太滿意	43	2.3	15	0.9
非常不滿意	7	0.4	2	0.1
無明確意見	3	0.2	6	0.4
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

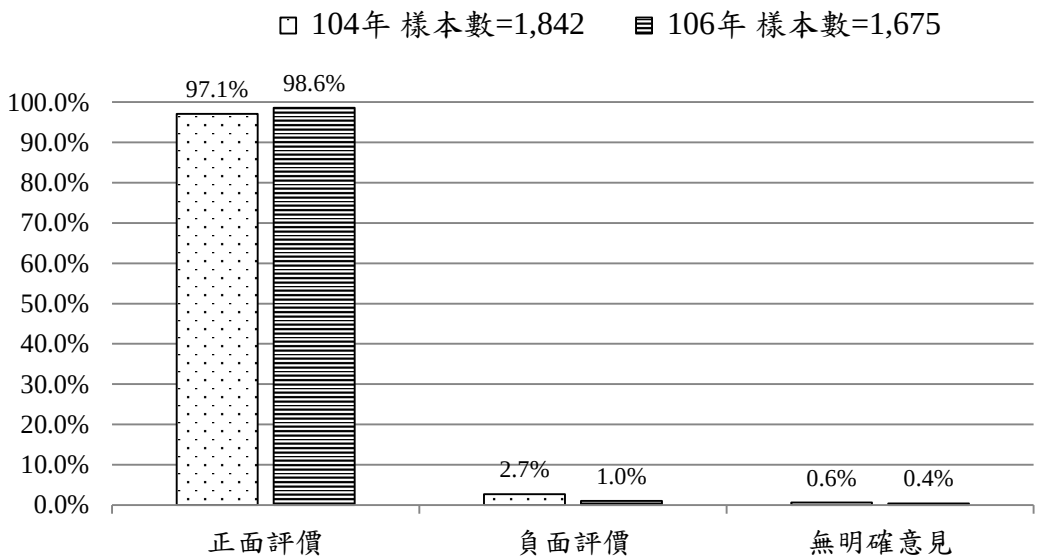

圖 4-8 對洽公機關提供的硬體設備滿意度年度對照圖

二、對洽公機關的引導指標滿意度

(一)　次數分配

調查結果顯示，對洽公機關的引導指標滿意度持正面評價的有 97.1%(含非常滿意 45.3%、還算滿意 51.8%)，持負面評價的有 2.4%(含不太滿意 2.4%、非常不滿意 0.0%)，無明確意見占 0.5%(含不知道/無意見 0.4%、拒答 0.1%)。

表 4-11 對洽公機關的引導指標滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	758	45.3
還算滿意	868	51.8
不太滿意	41	2.4
非常不滿意	0	0.0
不知道/無意見	7	0.4
拒答	1	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

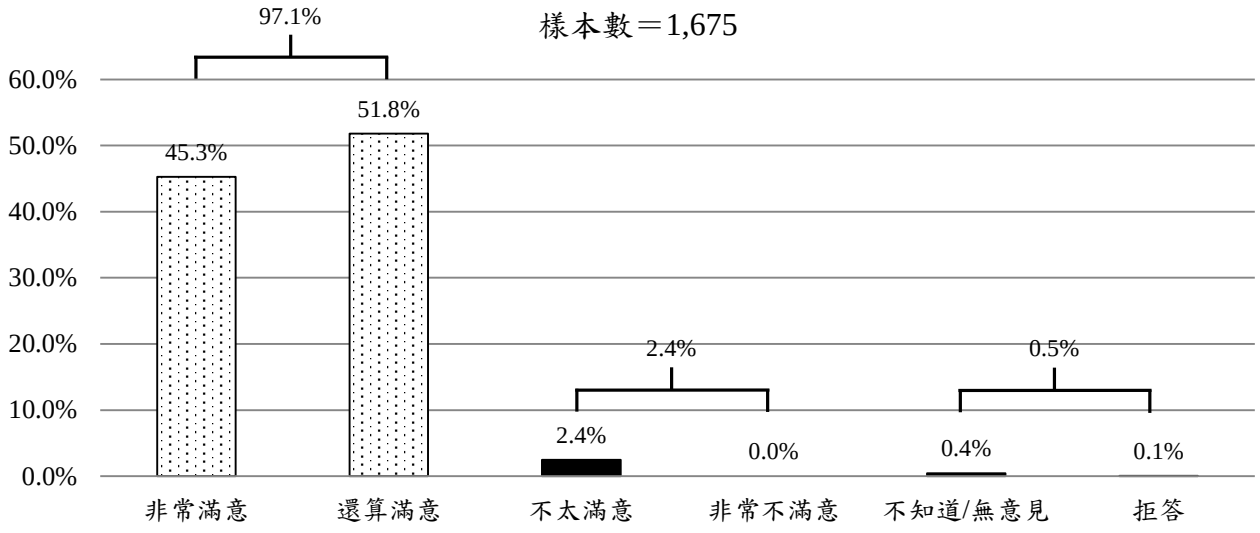

圖 4-9 對洽公機關的引導指標滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 145 頁(附錄二，附表 2)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣大同之家」、「金門縣衛生局」、「金門縣環境保護局」、「金門縣警察局(金城分局)」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府教育處」、「金門縣政府建設處」、「金門縣動植物防疫所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-12 引導指標滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	97.1	45.6	51.5	2.4	2.4	0.0	0.4
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	44.6	55.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	51.2	48.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	49.3	50.0	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	36.4	62.3	1.3	1.3	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	98.6	60.4	38.2	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	98.4	58.1	40.3	0.8	0.8	0.0	0.8
金門縣稅務局	62	98.4	66.1	32.3	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣地政局	61	98.4	41.0	57.4	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣林務所	36	97.2	61.1	36.1	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	97.0	57.6	39.4	3.0	3.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	96.1	33.8	62.3	3.9	3.9	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	94.2	46.2	48.1	5.8	5.8	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	92.3	41.0	51.3	5.1	5.1	0.0	2.6
金門縣政府建設處	47	91.5	38.3	53.2	8.5	8.5	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	89.6	34.8	54.8	9.6	9.6	0.0	0.9
金門縣動植物防疫所	36	88.9	30.6	58.3	8.3	8.3	0.0	2.8

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣政府工務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣港務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-13 引導指標滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	96.1	39.2	56.9	2.9	2.9	0.0	1.0
金門縣政府工務處	24	100.0	54.2	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	96.6	37.9	58.6	0.0	0.0	0.0	3.4
金門縣政府觀光處	26	96.2	23.1	73.1	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣港務處	20	90.0	50.0	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 4.8%，負面評價下降 4.9%。

表 4-14 對洽公機關的引導指標滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,701	92.3	1,626	97.1
非常滿意	879	47.7	758	45.3
還算滿意	822	44.6	868	51.8
負面評價	133	7.3	41	2.4
不太滿意	121	6.6	41	2.4
非常不滿意	12	0.7	0	0.0
無明確意見	8	0.4	8	0.5
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

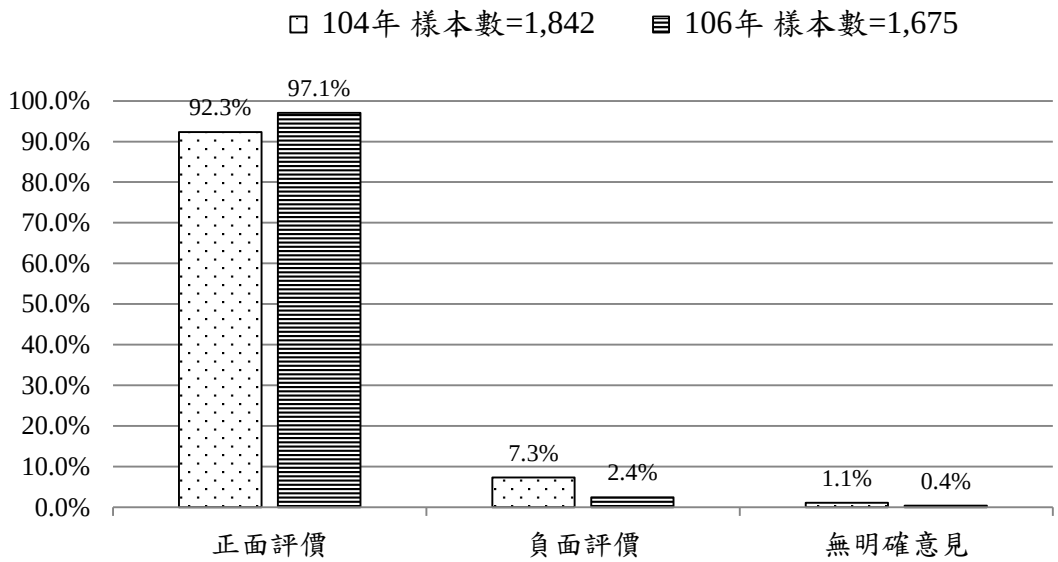

圖 4-10 對洽公機關的引導指標滿意度年度對照圖

三、對洽公機關的環境乾淨程度滿意度

(一)　次數分配

調查結果顯示，對洽公機關的環境乾淨程度滿意度持正面評價的有98.7%(含非常滿意53.1%、還算滿意45.6%)，持負面評價的有1.3%(含不太滿意1.3%、非常不滿意0.0%)，無明確意見占0.1%(含不知道/無意見0.1%、拒答0.0%)。

表 4-15 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	890	53.1
還算滿意	763	45.6
不太滿意	21	1.3
非常不滿意	0	0.0
不知道/無意見	1	0.1
拒答	0	0.0
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

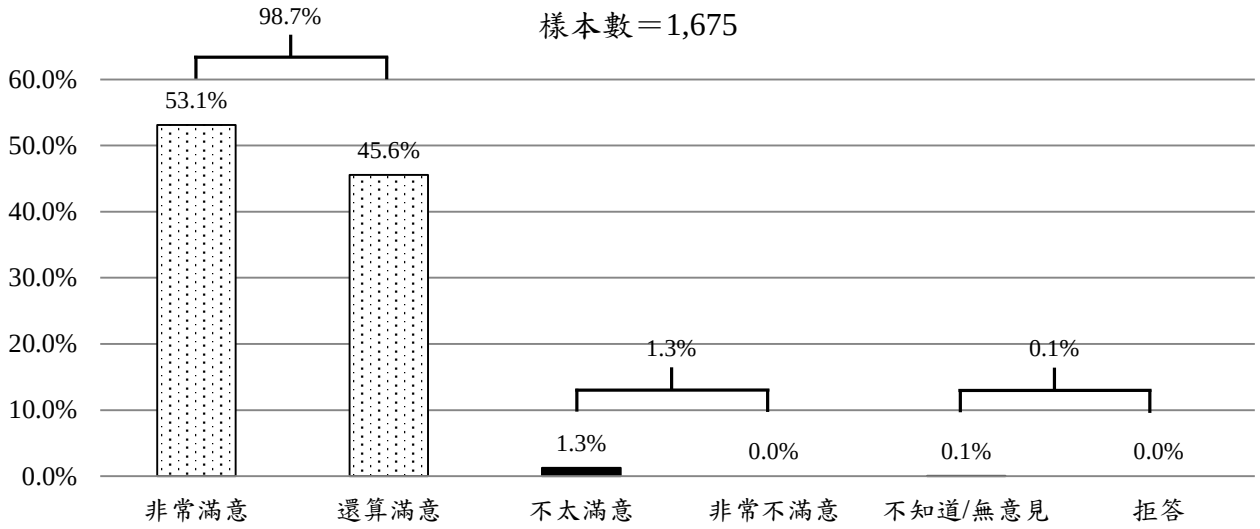

圖 4-11 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 147 頁(附錄二，附表 3)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣大同之家」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣環境保護局」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府建設處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-16 環境乾淨程度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.7	53.3	45.4	1.2	1.2	0.0	0.1
金門縣農業試驗所	154	100.0	42.2	57.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	100.0	61.6	38.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	56.8	43.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	68.2	31.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	56.1	43.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	65.8	34.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	99.1	39.1	60.0	0.9	0.9	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	38.7	59.9	1.3	1.3	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	98.4	62.9	35.5	1.6	1.6	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	66.0	31.3	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	54.5	42.4	3.0	3.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	96.8	69.4	27.4	1.6	1.6	0.0	1.6
金門縣政府建設處	47	93.6	38.3	55.3	6.4	6.4	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	91.7	19.4	72.2	8.3	8.3	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣港務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-17 環境乾淨程度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	98.0	50.0	48.0	2.0	2.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	34.5	65.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	54.2	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	90.0	65.0	25.0	10.0	10.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 0.9%，負面評價下降 0.8%。

表 4-18 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,802	97.8	1,653	98.7
非常滿意	1,030	55.9	890	53.1
還算滿意	772	41.9	763	45.6
負面評價	38	2.1	21	1.3
不太滿意	34	1.9	21	1.3
非常不滿意	4	0.2	0	0.0
無明確意見	2	0.1	1	0.1
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

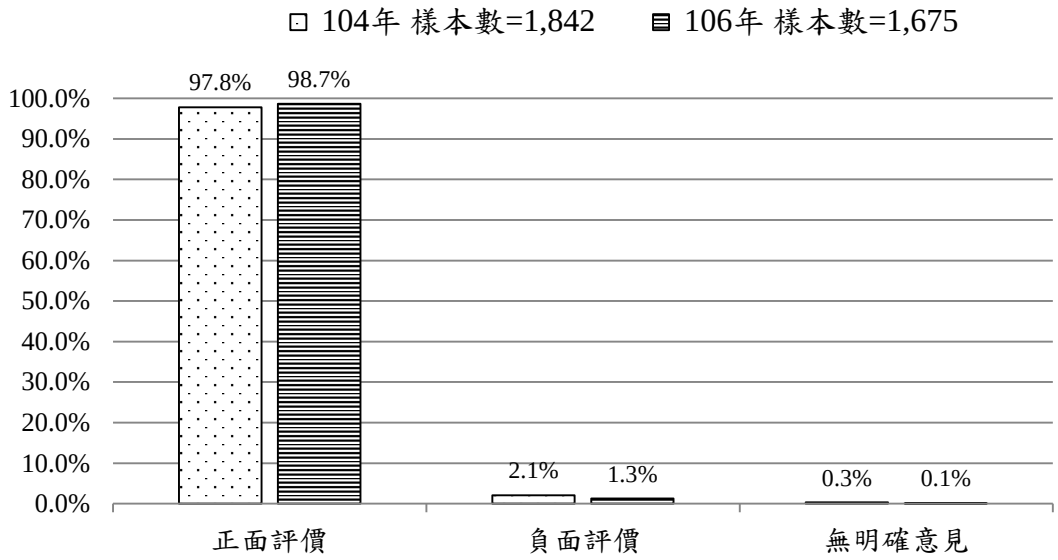

圖 4-12 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度年度對照圖

四、有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務

(一)　次數分配

調查結果顯示，有 94.4%的受訪者沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務，有 5.6%的受訪者有使用過。

表 4-19 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務統計表

項目	次數	百分比
有	93	5.6
沒有	1,582	94.4
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

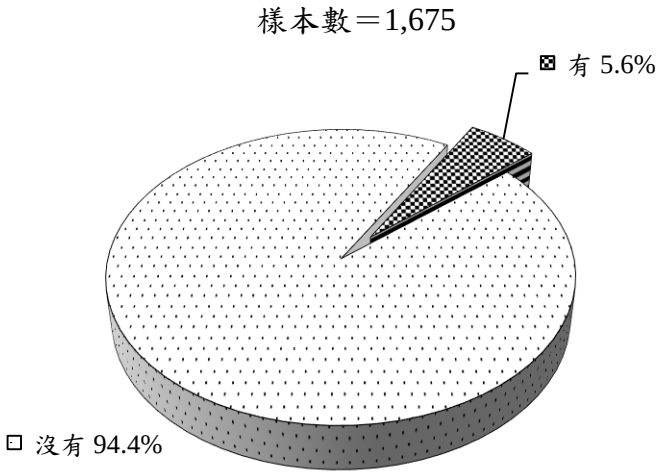

圖 4-13 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 149 頁(附錄二，附表 4)。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣大同之家」、「金門縣金城鎮戶政事務所」之受訪者有使用過無障礙設施服務的比例較高。

表 4-20 有沒有使用過無障礙設施服務統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,573	4.9	95.1
金門縣金城鎮戶政事務所	302	13.2	86.8
金門縣農業試驗所	154	1.9	98.1
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	2.8	97.2
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	2.2	97.8
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	1.6	98.4
金門縣政府教育處	115	2.6	97.4
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	0.0	100.0
金門縣稅務局	62	1.6	98.4
金門縣地政局	61	4.9	95.1
金門縣政府社會處	52	9.6	90.4
金門縣政府建設處	47	0.0	100.0
金門縣大同之家	44	13.6	86.4
金門縣衛生局	41	0.0	100.0
金門縣立體育場	39	5.1	94.9
金門縣環境保護局	38	5.3	94.7
金門縣動植物防疫所	36	5.6	94.4
金門縣林務所	36	2.8	97.2
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	100.0
金門縣採購招標所	33	0.0	100.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，僅「金門縣政府觀光處」、「金門縣港務處」之受訪者有人使用過無障礙設施服務的比例較高。

表 4-21 有沒有使用過無障礙設施服務統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	102	15.7	84.3
金門縣公共車船管理處	29	0.0	100.0
金門縣政府觀光處	26	42.3	57.7
金門縣政府工務處	24	0.0	100.0
金門縣港務處	20	25.0	75.0
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度有使用過洽公機關的無障礙設施服務的比例有顯著降低。

表 4-22 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
有	267	14.5	93	5.6
沒有	1,561	84.7	1,582	94.4
無明確意見	14	0.8	-	-
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

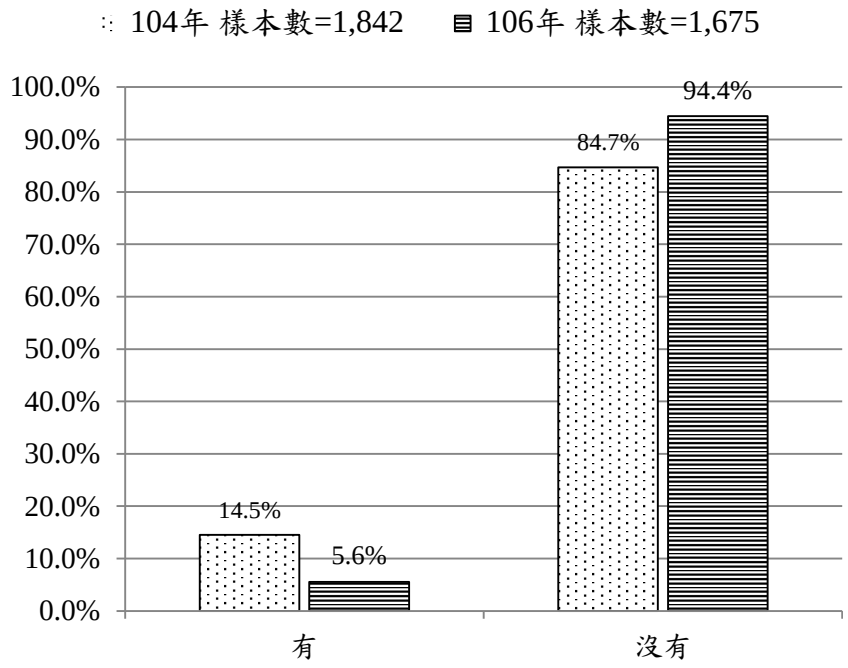

圖 4-14 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務年度對照圖

五、對洽公機關的無障礙設施服務滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對洽公機關的無障礙設施服務滿意度持正面評價的有99.0%(含非常滿意62.4%、還算滿意36.6%)，持負面評價的有0.0%(含不太滿意0.0%、非常不滿意0.0%)，無明確意見占1.1%(含不知道/無意見1.1%、拒答0.0%)。

表 4-23 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	58	62.4
還算滿意	34	36.6
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
不知道/無意見	1	1.1
拒答	0	0.0
總計	**93**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

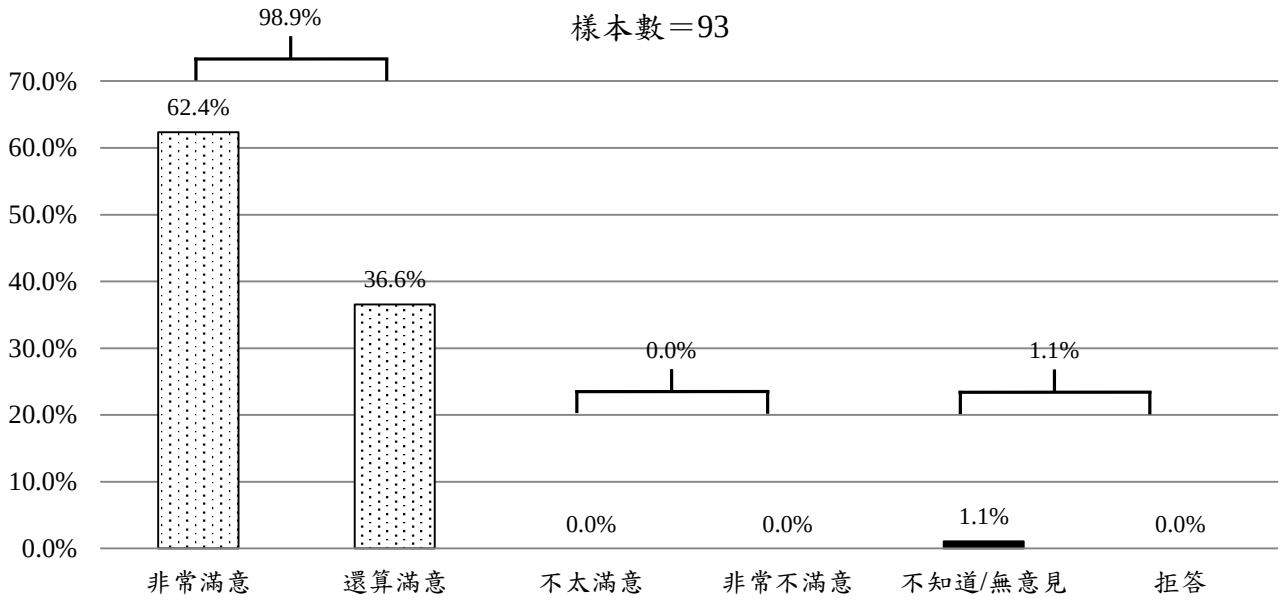

圖 4-15 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 151 頁(附錄二，附表 5)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 1 個機關(共計 40 個有效樣本)進行分析。

表 4-24 無障礙設施服務滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣金城鎮戶政事務所	40	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 23 個機關 (共計 53 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

23 個機關中，以「金門縣政府觀光處」、「金門縣大同之家」、「金門縣政府社會處」、「金門縣港務處」、「金門縣地政局」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣農業試驗所」、「金門縣政府教育處」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣環境保護局」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣立體育場」、「金門縣稅務局」、「金門縣林務所」之受訪者持正面評價的比例較高。

表 4-25 無障礙設施服務滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	53	98.1	62.3	35.8	0.0	0.0	0.0	1.9
金門縣政府觀光處	11	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	6	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	5	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	5	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣動植物防疫所	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	4	75.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 5.3%，負面評價下降 4.5%。

表 4-26 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	250	93.6	92	98.9
非常滿意	130	48.7	58	62.4
還算滿意	120	44.9	34	36.6
負面評價	12	4.5	0	0.0
不太滿意	9	3.4	0	0.0
非常不滿意	3	1.1	0	0.0
無明確意見	5	1.9	1	1.1
總計	**267**	**100.0**	**93**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

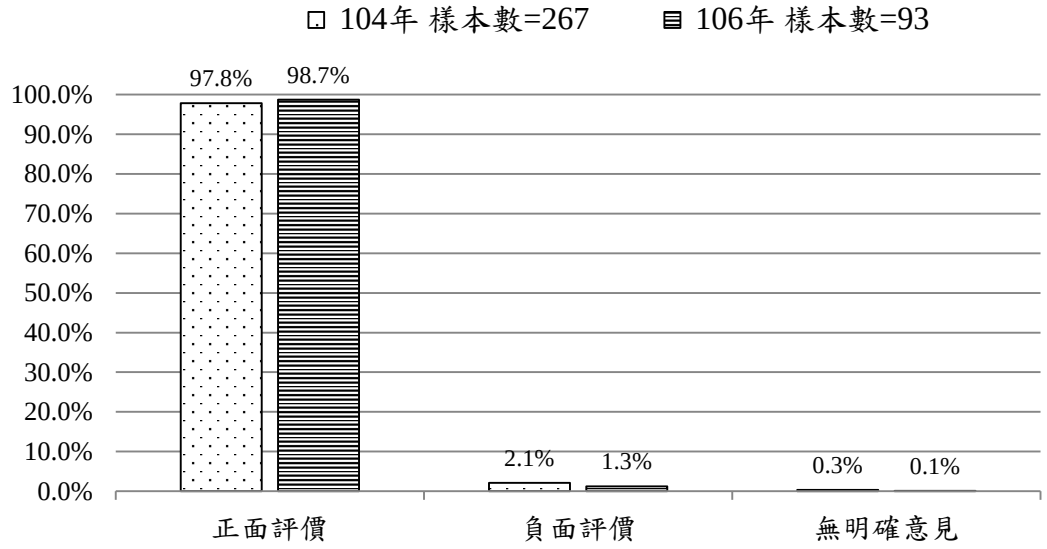

圖 4-16 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度年度對照圖

第三節、洽辦經驗問項

一、本次洽辦的業務

調查結果顯示，洽辦業務為「申辦縣民卡」者最高，占 26.0%，洽辦業務為「戶政相關業務」者次高，占 21.7%，洽辦業務為「公務申辦」者第三高，占 10.3%。詳請參照第 202 頁附錄五，受訪者洽辦業務統計表。

表 4-27 本次洽辦的業務統計表

項目	次數	百分比
申辦縣民卡	435	26.0
戶政相關業務	364	21.7
公務申辦	173	10.3
領蔬菜苗	154	9.2
補助與津貼	92	5.5
土地相關業務	86	5.1
申請交通圖書券	76	4.5
探訪親友(大同之家)	37	2.2
領花木苗	34	2.0
標案業務	32	1.9
稅務業務	32	1.9
營業相關業務登記	31	1.9
申請健身中心卡	31	1.9
繳費	27	1.6
申請農務相關害蟲防治藥物	22	1.3
報關業務	14	0.8
領酒(社會處)	12	0.7
寵物相關服務業務	12	0.7
其他	11	0.7
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

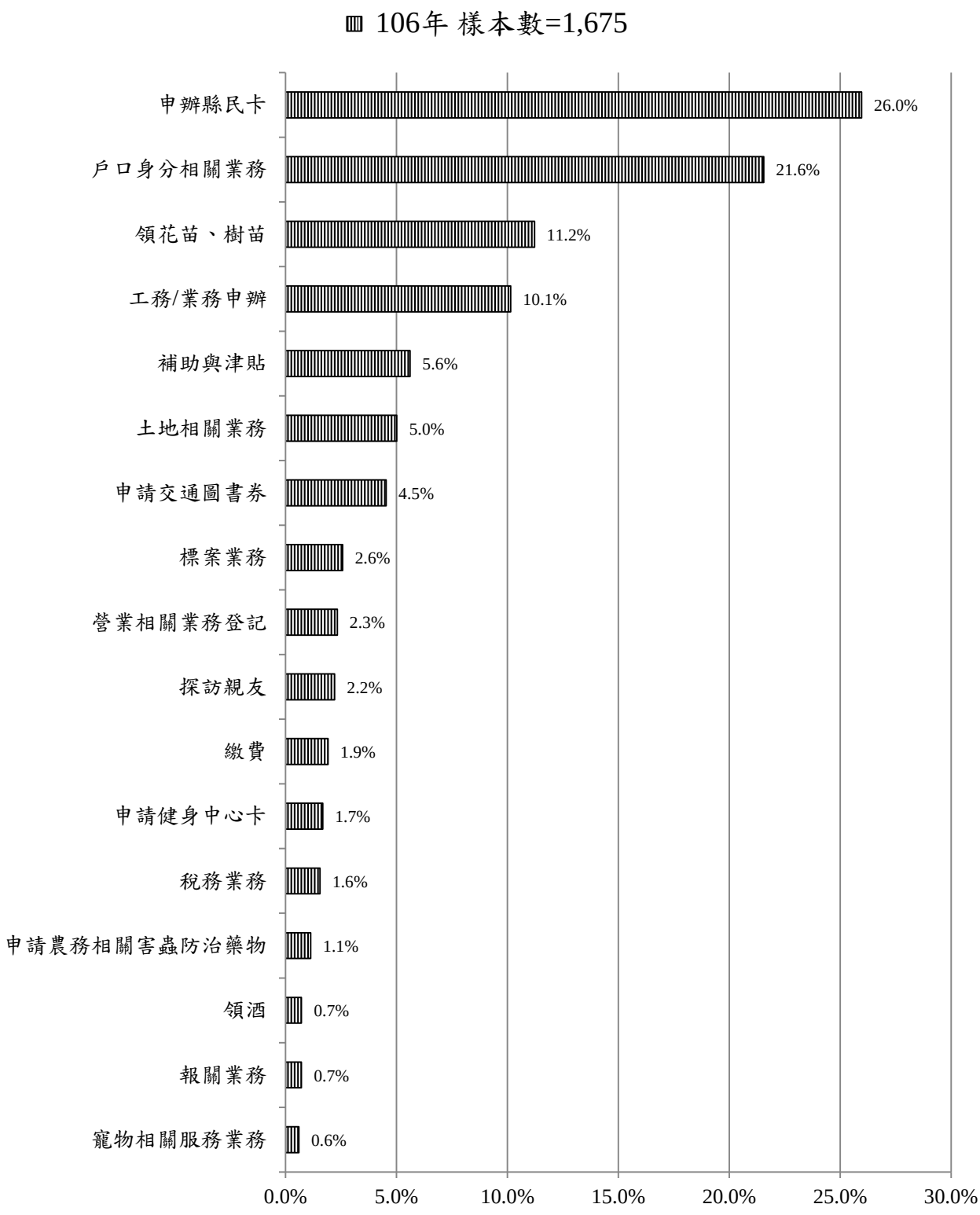

圖 4-17 本次洽辦的業務統計圖

二、洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民

(一)　次數分配

調查結果顯示，洽公機關洽辦業務時，服務流程便不便民持正面評價的有98.5%(含非常便民60.0%、還算便民38.5%)，持負面評價的有1.5%(含不太便民1.4%、非常不便民0.1%)，無明確意見占0.1%(含不知道/無意見0.1%、拒答0.0%)。

表 4-28 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民統計表

項目	次數	百分比
非常便民	1,005	60.0
還算便民	645	38.5
不太便民	23	1.4
非常不便民	1	0.1
不知道/無意見	1	0.1
拒答	0	0.0
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

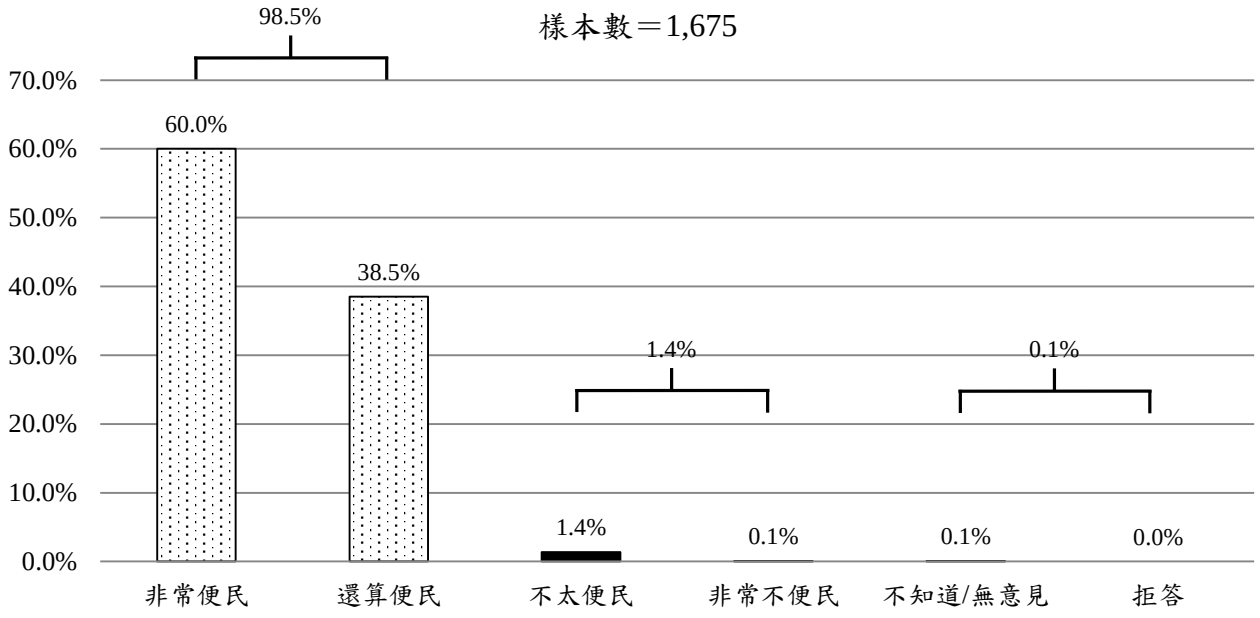

圖 4-18 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現「60 歲以上」持正面評價的比例高於其他年齡層。在不同的性別、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 153 頁(附錄二，附表 6)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣大同之家」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣環境保護局」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣林務所」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府建設處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-29 洽辦業務服務流程便不便民統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.7	60.5	38.1	1.3	1.2	0.1	0.1
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	59.5	40.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	78.7	21.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	57.7	42.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	52.3	47.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	80.5	19.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	100.0	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	86.1	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.3	48.1	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	76.8	22.5	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	73.4	25.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	71.0	27.4	1.6	1.6	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.3	44.7	53.6	1.7	1.7	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	71.5	25.7	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	96.5	46.1	50.4	2.6	2.6	0.0	0.9
金門縣政府建設處	47	91.5	48.9	42.6	8.5	6.4	2.1	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣港務處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府財政處」、「金門縣政府工務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-30 洽辦業務服務流程便不便民統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	96.1	52.0	44.1	3.9	3.9	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	54.2	37.5	8.3	8.3	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 5.8%，負面評價下降 1.3%。

表 4-31 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,708	92.7	1,650	98.5
非常便民	730	39.6	1,005	60.0
還算便民	978	53.1	645	38.5
負面評價	51	2.7	24	1.4
不太便民	45	2.4	23	1.4
非常不便民	6	0.3	1	0.1
無明確意見	83	4.5	1	0.1
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

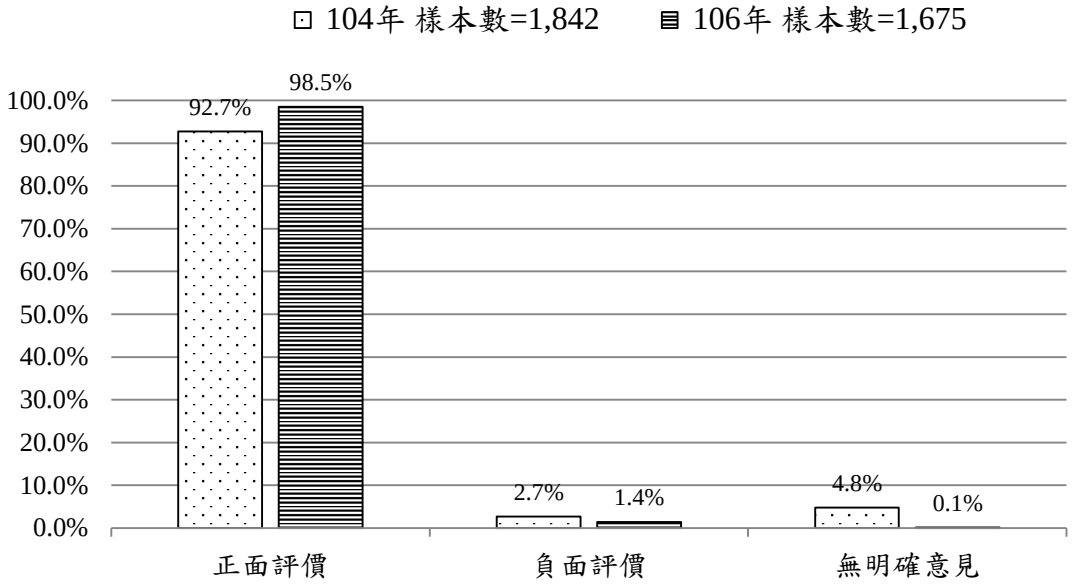

圖 4-19 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民年度對照圖

三、本次洽辦業務等待時間

(一)　次數分配

調查結果顯示，本次洽辦業務等待時間以「1~3 分鐘」的受訪者比例最高77.0%，其次為「4~6 分鐘」(17.2%)，再者為「7~10 分鐘」(3.6%)。

表 4-32 本次洽辦業務等待時間統計表

項目	次數	百分比
1~3 分鐘	1,290	77.0
4~6 分鐘	288	17.2
7~10 分鐘	60	3.6
11~15 分鐘	14	0.8
超過 15 分鐘	15	0.9
無明確意見	8	0.5
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

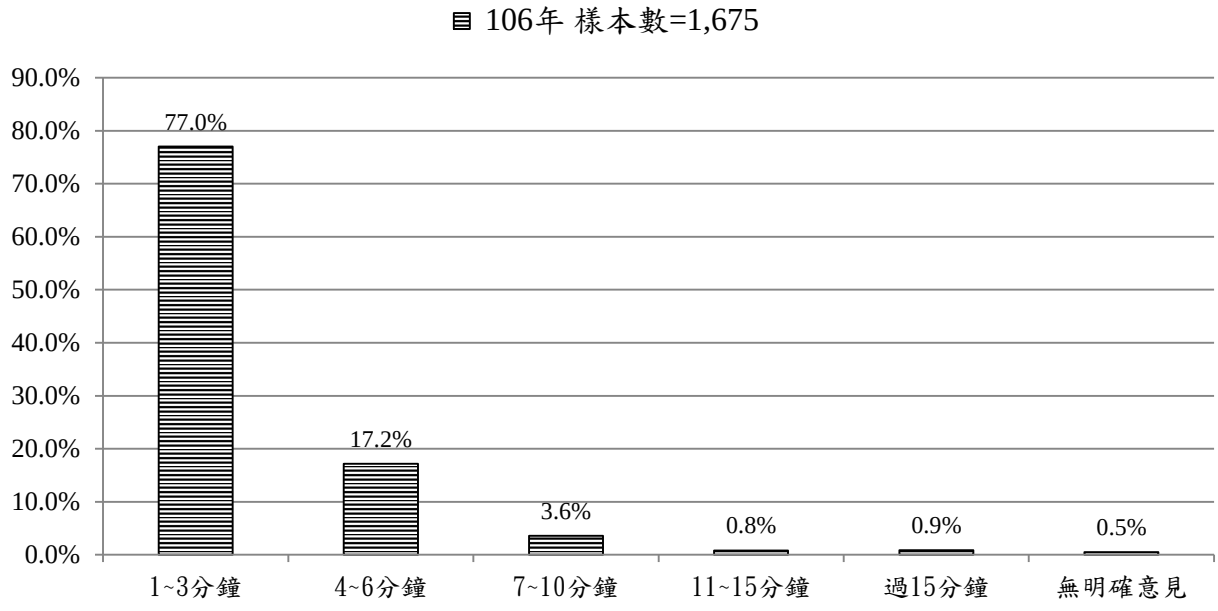

圖 4-20 本次洽辦業務等待時間統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現在性別、年齡、戶籍地、教育程度有顯著差異。在性別方面男性等待 1-3 分鐘的比例較高，女性等待 4-6 分鐘、6 分鐘以上的比例較高; 在年齡方面，60 歲以上的受訪者等待 1-3 分鐘的比例較高，40-49 歲的受訪者等待 4-6 分鐘的比例較高; 18-29 歲受訪者等待超過 6 分鐘的比例較高;在戶籍地方面，烈嶼鄉受訪者等待 1-3 分鐘的比例較高，金湖鎮的受訪者等待 4-6 分鐘的比例較高;非金門縣的受訪者等待超過 6 分鐘的比例較高; 在教育程度方面，國中學歷受訪者等待 1-3 分鐘的比例較高，研究所或以上學歷的受訪者等待 4-6 分鐘的比例較高;大專(學)學歷的歲受訪者等待超過 6 分鐘的比例較高。詳請參照第 155 頁(附錄二，附表 7)。

補充說明，可能因洽公人數眾多，或民眾洽公類型的不同，致所需等候時間不一，意即洽公民眾等待時間雖在不同性別、年齡、戶籍地、教育程度有顯著差異，但服務人員在提供服務時，其服務態度有一致性，並非因人而異。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，洽辦業務等待時間為 3 分鐘以內以「金門縣衛生局」、「金門縣大同之家」、「金門縣立體育場」之受訪者的比例較高；而洽辦業務等待時間超過 6 分鐘以「金門縣採購招標所」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」之受訪者的比例較高。

表 4-33 洽辦業務等待時間統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	76.6	17.8	5.1	0.4
金門縣金城鎮戶政事務所	302	58.9	31.8	8.9	0.3
金門縣農業試驗所	154	90.3	7.8	1.9	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	64.6	27.1	7.6	0.7
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	83.3	13.0	3.6	0.0

	樣本數	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確 意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	58.9	27.4	13.7	0.0
金門縣政府教育處	115	70.4	24.3	4.3	0.9
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	93.2	6.8	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	90.3	8.1	0.0	1.6
金門縣地政局	61	78.7	21.3	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	90.4	7.7	1.9	0.0
金門縣政府建設處	47	80.9	14.9	4.3	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	0.0	0.0	2.3
金門縣衛生局	41	100.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	97.4	0.0	2.6	0.0
金門縣環境保護局	38	89.5	5.3	2.6	2.6
金門縣動植物防疫所	36	83.3	11.1	5.6	0.0
金門縣林務所	36	86.1	13.9	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	90.9	3.0	3.0	3.0
金門縣採購招標所	33	63.6	21.2	15.2	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，洽辦業務等待時間為 3 分鐘以內以「金門縣政府財政處」之受訪者的比例較高；而洽辦業務等待時間超過 6 分鐘以「金門縣公共車船管理處」之受訪者的比例較高。

表 4-34 洽辦業務等待時間統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確 意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	83.3	7.8	7.8	1.0
金門縣公共車船管理處	29	82.8	3.4	13.8	0.0
金門縣政府觀光處	26	84.6	11.5	3.8	0.0
金門縣政府工務處	24	75.0	16.7	8.3	0.0
金門縣港務處	20	90.0	0.0	5.0	5.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	0.0	0.0

四、本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理

(一)　次數分配

調查結果顯示，本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理，以「5 分鐘以內」的受訪者比例最高 63.9%，其次為「6~10 分鐘」(23.9%)，再者為「11~15 分鐘」(6.1%)。

表 4-35 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理統計表

項目	次數	百分比
5 分鐘以內	1,070	63.9
6~10 分鐘	401	23.9
11~15 分鐘	103	6.1
16~20 分鐘	28	1.7
21~25 分鐘	9	0.5
26~30 分鐘	24	1.4
超過 30 分鐘	24	1.4
無明確意見	16	1.0
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

106年 樣本數=1,675

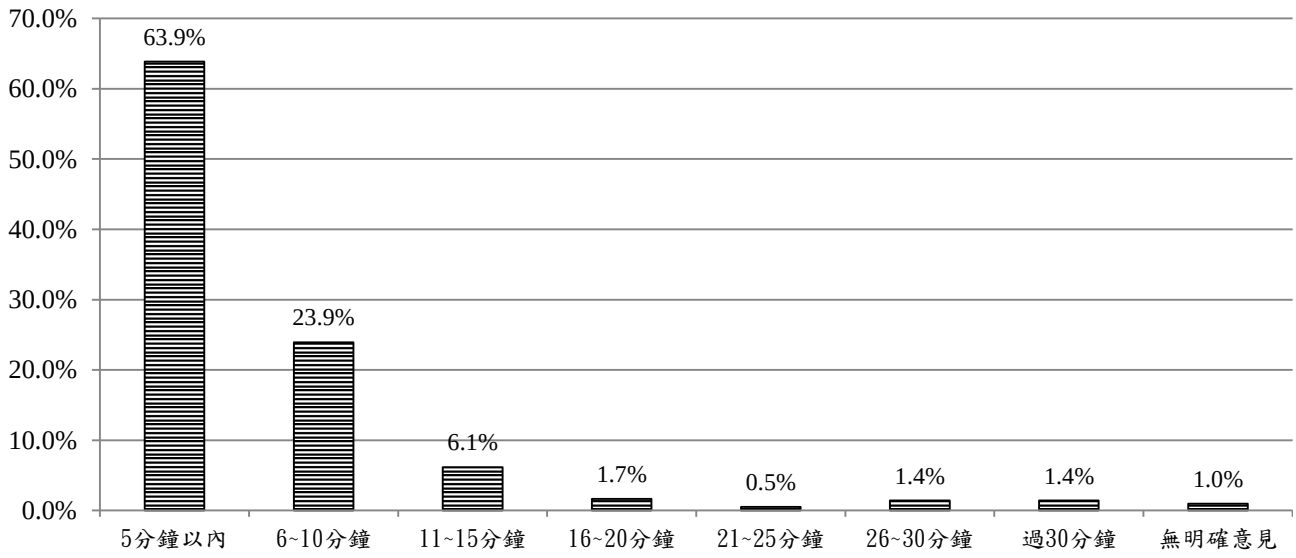

圖 4-21 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現戶籍地有顯著差異。在戶籍地方面，洽辦服務人員在協助金城鎮民眾辦理業務所花費的時間以 5 分鐘以內比例較高;在協助金湖鎮民眾辦理業務所花費的時間以 6-10 分鐘比例較高;在協助非金門縣民辦理業務所花費的時間以超過 10 分鐘比例較高。詳請參照第 157 頁(附錄二，附表 8)。

補充說明，可能因洽公人數眾多，或民眾洽公類型的不同，致所需洽辦時間不一，意即服務人員在協助民眾辦理業務所花費的時間雖在不同戶籍地有顯著差異，但服務人員在提供服務時，其服務態度有一致性，並非因人而異。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，洽辦業務使用時間為 5 分鐘以內以「金門縣農業試驗所」、「金門縣政府教育處」、「金門縣立體育場」之受訪者的比例較高；而洽辦業務使用時間超過 10 分鐘以「金門縣採購招標所」、「金門縣環境保護局」、「金門縣地政局」之受訪者的比例較高。

表 4-36 洽辦業務使用時間統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	5 分鐘以內	6~10 分鐘	超過 10 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	63.8	24.0	11.3	1.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	72.5	19.5	7.9	0.0
金門縣農業試驗所	154	90.3	8.4	1.3	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	61.1	28.5	8.3	2.1
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	38.4	41.3	19.6	0.7
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	43.5	39.5	16.1	0.8
金門縣政府教育處	115	84.3	13.0	1.7	0.9
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	54.1	31.1	12.2	2.7
金門縣稅務局	62	62.9	17.7	17.7	1.6
金門縣地政局	61	47.5	31.1	21.3	0.0
金門縣政府社會處	52	65.4	23.1	11.5	0.0
金門縣政府建設處	47	48.9	36.2	14.9	0.0
金門縣大同之家	44	70.5	13.6	11.4	4.5
金門縣衛生局	41	78.0	19.5	2.4	0.0
金門縣立體育場	39	79.5	12.8	7.7	0.0

金門縣環境保護局	38	36.8	34.2	23.7	5.3
金門縣動植物防疫所	36	50.0	38.9	11.1	0.0
金門縣林務所	36	63.9	16.7	19.4	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	63.6	12.1	18.2	6.1
金門縣採購招標所	33	54.5	18.2	27.3	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，洽辦業務使用時間為 5 分鐘以內以「金門縣公共車船管理處」之受訪者的比例較高；而洽辦業務使用時間超過 10 分鐘「金門縣政府財政處」之受訪者的比例較高。

表 4-37 洽辦業務使用時間統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	5 分鐘以內	6~10 分鐘	超過 10 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	65.7	22.5	10.8	1.0
金門縣公共車船管理處	29	89.7	0.0	10.3	0.0
金門縣政府觀光處	26	69.2	30.8	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	29.2	41.7	29.2	0.0
金門縣港務處	20	70.0	25.0	0.0	5.0
金門縣政府財政處	3	66.7	0.0	33.3	0.0

五、在機關洽公時有沒有順利解決問題

(一) 次數分配

調查結果顯示,有 97.0%的受訪者有在機關洽公時有順利解決問題,而 2.6%的受訪者沒有順利解決，不知道/無意見 0.1%、拒答 0.4%。

表 4-38 在機關洽公時有沒有順利解決問題統計表

項目	次數	百分比
有	1,624	97.0
沒有	44	2.6
不知道/無意見	1	0.1
拒答	6	0.4
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

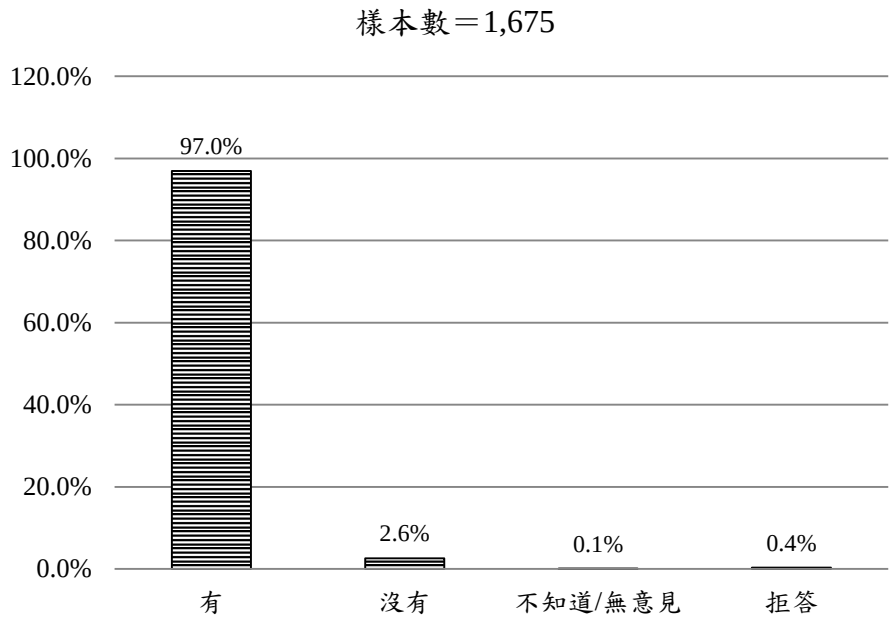

圖 4-22 在機關洽公時有沒有順利解決問題統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 159 頁(附錄二，附表 9)。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣政府社會處」、「金門縣警察局(金城分局)」之受訪者有順利解決問題的比例較高。

表 4-39 洽公有沒有順利解決問題統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	計數	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	97.1	2.5	0.4
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	1.0	0.3
金門縣農業試驗所	154	100.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	1.4	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	94.9	5.1	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	0.8	0.0
金門縣政府教育處	115	93.0	7.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	97.3	2.7	0.0
金門縣稅務局	62	93.5	4.8	1.6
金門縣地政局	61	98.4	1.6	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	93.6	6.4	0.0
金門縣大同之家	44	95.5	2.3	2.3
金門縣衛生局	41	97.6	2.4	0.0
金門縣立體育場	39	94.9	5.1	0.0
金門縣環境保護局	38	94.7	2.6	2.6
金門縣動植物防疫所	36	97.2	2.8	0.0
金門縣林務所	36	97.2	2.8	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	93.9	6.1	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣港務處」之受訪者有順利解決問題的比例較高。

表 4-40 洽公有沒有順利解決問題統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	計數	百分比	百分比	百分比
總計	102	94.1	4.9	1.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	3.8	0.0
金門縣政府工務處	24	87.5	12.5	0.0
金門縣港務處	20	95.0	0.0	5.0
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度有在機關洽公時順利解決問題的比例有顯著上升。

表 4-41 在機關洽公時有沒有順利解決問題年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
有	1,716	93.2	1,624	97.0
沒有	96	5.2	44	2.6
無明確意見	30	1.6	13	0.4
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

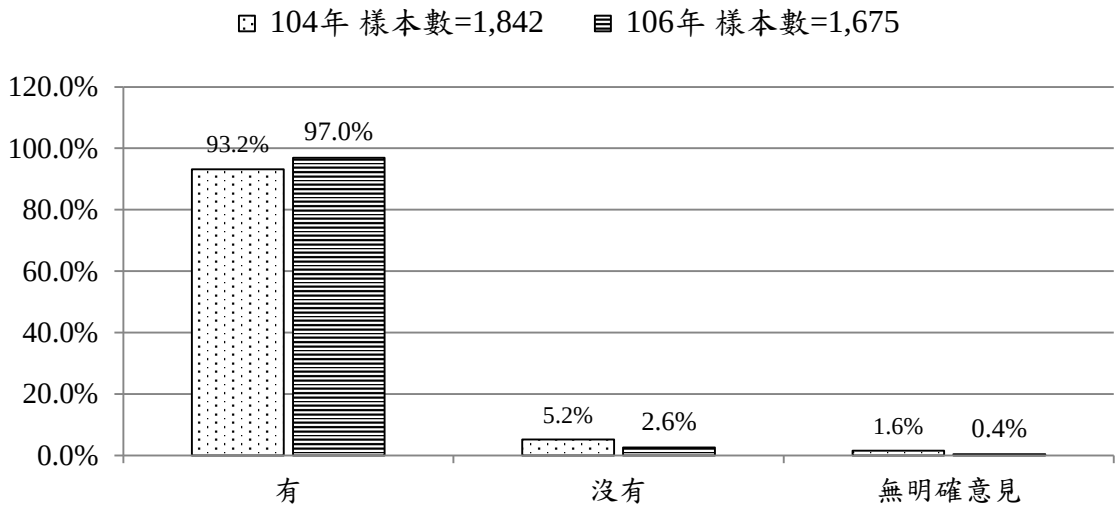

圖 4-23 在機關洽公時有沒有順利解決問題年度對照圖

六、沒有順利解決問題的原因

(一) 次數分配

調查結果顯示，沒有順利解決問題的原因，以「證件不齊」的受訪者比例最高 61.4%，其次為「其他」(11.4%)。

表 4-42 沒有順利解決問題的原因統計表

項目	次數	百分比
證件不齊	27	61.4
案件本身很複雜	4	9.1
需要多個工作天或二次以上才能完成	4	9.1
流程不夠簡化	3	6.8
法令不許可	0	0.0
不是權責機關	0	0.0
其他	5	11.4
不知道/無意見	1	2.3
拒答	0	0.0
總計	**44**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

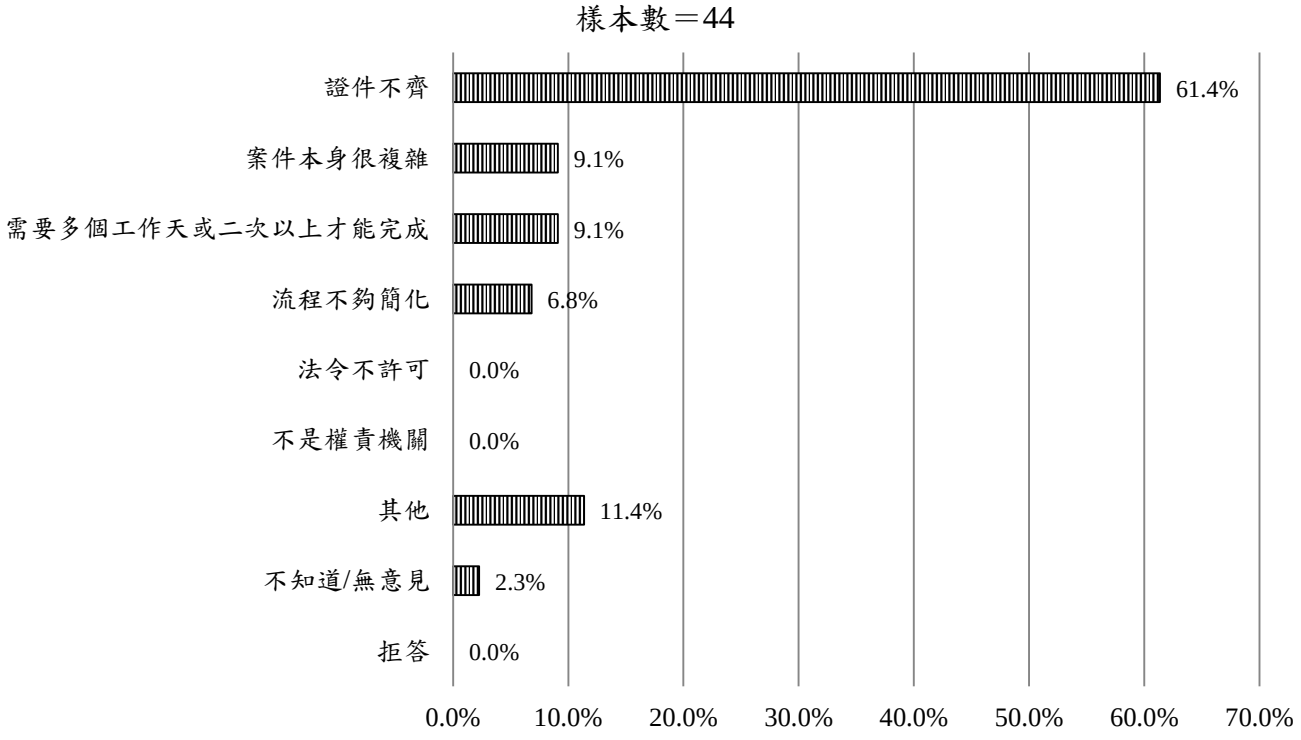

圖 4-24 沒有順利解決問題的原因統計圖

沒有順利解決問題的其他原因中，承辦人員不清楚業務、標案之廠商家數不夠導致流標、印表機故障、尚無法申請縣民卡、不知道星期五才能領花苗，各 1 位，共計 5 位。

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 161 頁(附錄二，附表 10)。(備註：104 年度之調查報告將選項「其他」整併至無明確意見，故 104 年度無選項「其他」之資料)

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，由於本無任何機關之受訪樣本滿 30 筆以上,故針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 44 個有效樣本)進行分析。由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，分析結果僅供參考。

表 4-43 沒有順利解決問題的原因(依機關別分) (樣本數＜30)

	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	需要多天多次完成	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	44	61.4	0.0	9.1	6.8	0.0	9.1	11.4	2.3
金門縣政府教育處	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	7	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3
金門縣稅務局	3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
金門縣採購招標所	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
金門縣立體育場	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
金門縣政府觀光處	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度案件本身很複雜、流程不夠簡化與需要多天多次完成的比例稍有下降，證件不齊的比例上升，其餘比例則無明顯的升降。

表 4-44 沒有順利解決問題的原因年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
證件不齊	38	39.6	27	61.4
法令不許可	2	2.1	0	0.0
案件本身很複雜	11	11.5	4	9.1
流程不夠簡化	8	8.3	3	6.8
不是權責機關	4	4.2	0	0.0
需要多天多次完成	11	11.5	4	9.1
其他	-	-	5	11.4
無明確意見	22	22.9	1	2.3
總計	**96**	**100.0**	**44**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

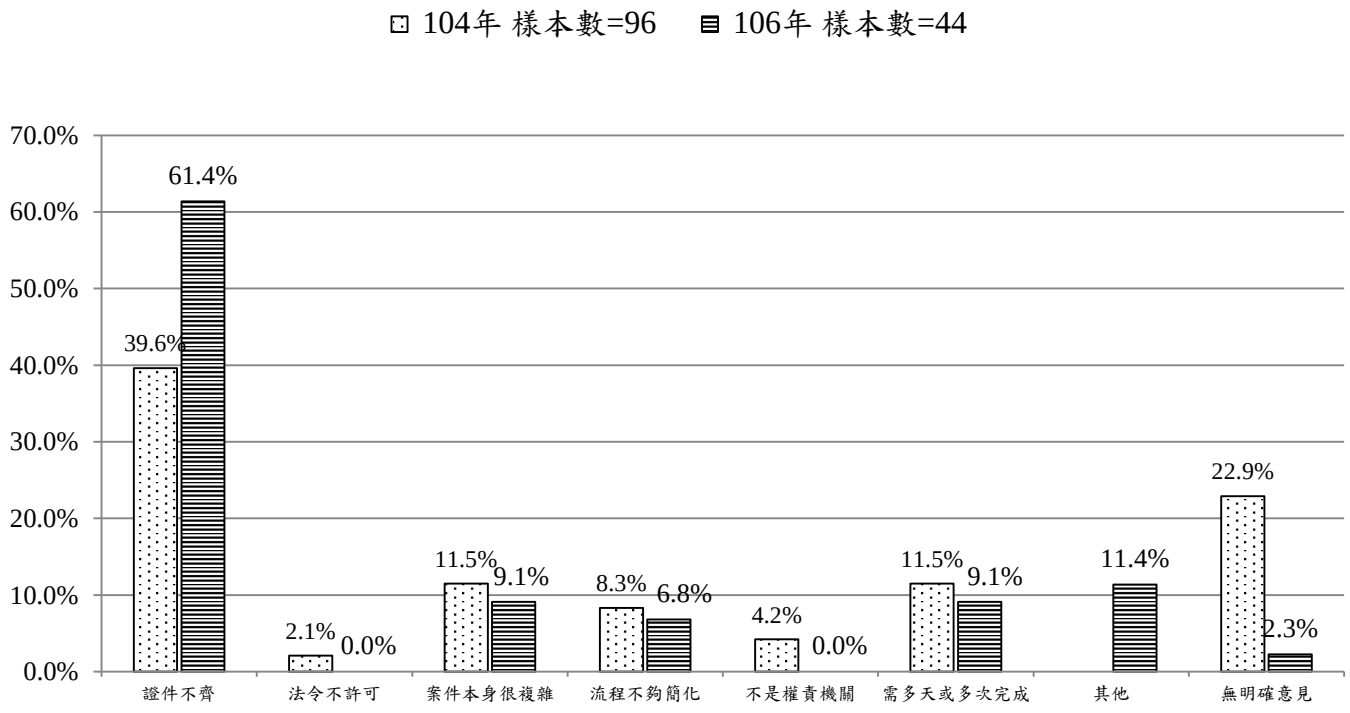

圖 4-25 沒有順利解決問題的原因年度對照圖

第四節、服務品質問題

一、洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度

(一) 次數分配

調查結果顯示，洽公機關人員提供的資訊說明清不清楚，持正面評價的有98.9%(含非常清楚67.0%、還算清楚31.9%)，持負面評價的有0.7%(含不太清楚0.6%、非常不清楚0.1%)，無明確意見占0.3%(含不知道/無意見0.1%、拒答0.2%)。

表 4-45 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度統計表

項目	次數	百分比
非常清楚	1,122	67.0
還算清楚	535	31.9
不太清楚	10	0.6
非常不清楚	2	0.1
不知道/無意見	2	0.1
拒答	4	0.2
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

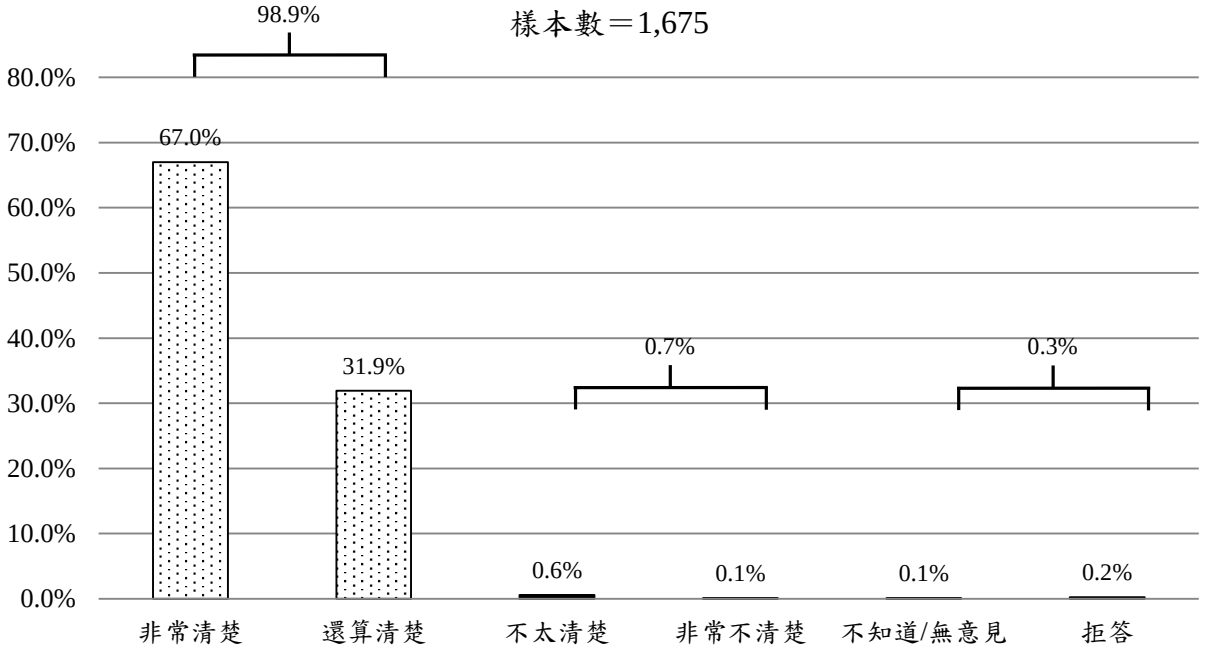

圖 4-26 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 163 頁(附錄二，附表 11)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣林務所」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府教育處」、「金門縣政府建設處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-46 洽公機關人員資訊的說明清楚程度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	99.0	67.6	31.3	0.7	0.6	0.1	0.3
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	58.1	41.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	59.6	40.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	82.9	17.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.7	49.0	50.7	0.3	0.3	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	57.1	42.2	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	84.7	14.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	74.6	24.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	73.4	25.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	97.9	57.4	40.4	2.1	0.0	2.1	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	72.7	25.0	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣環境保護局	38	97.4	73.7	23.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣稅務局	62	96.8	83.9	12.9	1.6	1.6	0.0	1.6
金門縣政府教育處	115	96.5	69.6	27.0	3.5	2.6	0.9	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	72.2	22.2	5.6	5.6	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣港務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府工務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-47 洽公機關人員資訊的說明清楚程度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	98.0	56.9	41.2	1.0	1.0	0.0	1.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	54.2	37.5	4.2	4.2	0.0	4.2

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 1.0%，負面評價下降 1.0%。

表 4-48 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,804	97.9	1,657	98.9
非常清楚	1,105	60.0	1,122	67.0
還算清楚	699	37.9	535	31.9
負面評價	31	1.7	12	0.7
不太清楚	26	1.4	10	0.6
非常不清楚	5	0.3	2	0.1
無明確意見	7	0.4	6	0.3
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

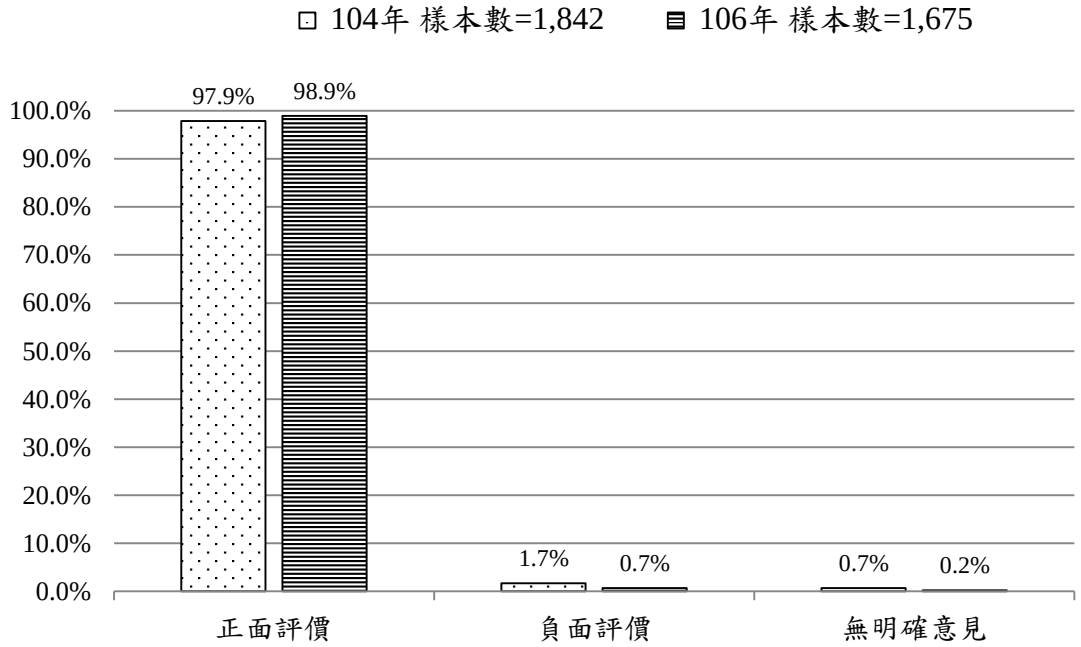

圖 4-27 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度年度對照圖

二、對洽公機關人員的服務態度滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對洽公機關人員的服務態度滿意度持正面評價的有99.3%(含非常滿意66.9%、還算滿意32.4%)，持負面評價的有0.5%(含不太滿意0.4%、非常不滿意0.1%)，無明確意見占0.2%(含不知道/無意見0.1%、拒答0.1%)。

表 4-49 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	1,121	66.9
還算滿意	543	32.4
不太滿意	6	0.4
非常不滿意	2	0.1
不知道/無意見	1	0.1
拒答	2	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

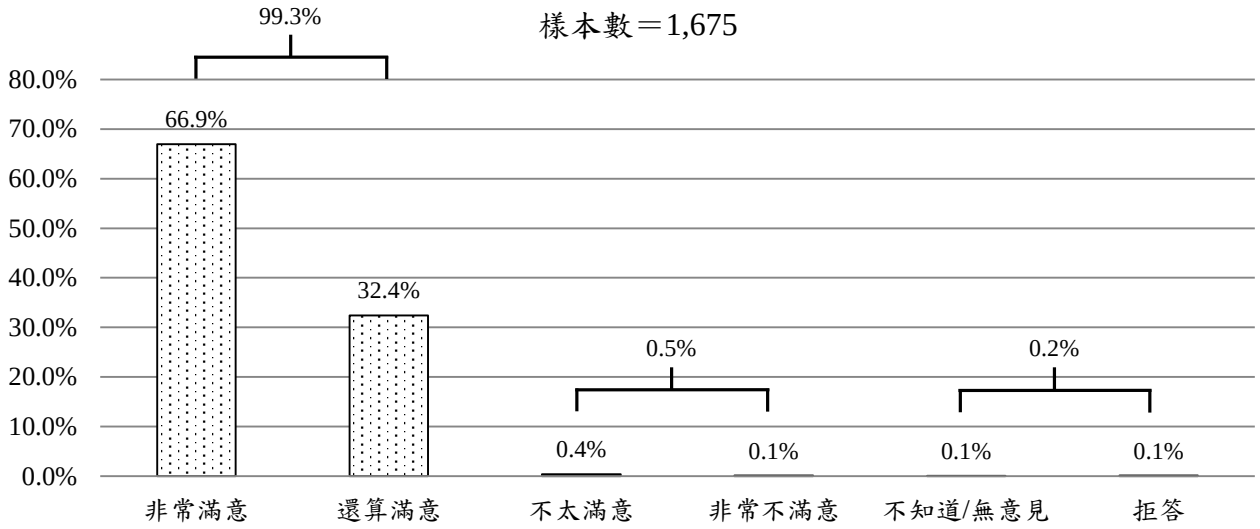

圖 4-28 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 165 頁(附錄二，附表 12)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣政府教育處」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣林務所」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-50 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	99.4	67.3	32.1	0.4	0.3	0.1	0.2
金門縣農業試驗所	154	100.0	53.9	46.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	91.0	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	100.0	76.1	23.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	100.0	62.6	37.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	59.6	40.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	85.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	77.4	21.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.0	46.0	53.0	1.0	0.7	0.3	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	83.9	14.5	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣政府建設處	47	97.9	61.7	36.2	2.1	0.0	2.1	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	75.0	22.7	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣環境保護局	38	97.4	73.7	23.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣動植物防疫所	36	94.4	69.4	25.0	5.6	5.6	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣港務處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府財政處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-51 對洽公機關人員的服務態度滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	99.0	61.8	37.3	1.0	1.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 0.7%，負面評價下降 0.7%。

表 4-52 對洽公機關人員的服務態度滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,817	98.6	1,664	99.3
非常滿意	1,290	70.0	1,121	66.9
還算滿意	527	28.6	543	32.4
負面評價	22	1.2	8	0.5
不太滿意	18	1.0	6	0.4
非常不滿意	4	0.2	2	0.1
無明確意見	3	0.2	3	0.2
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

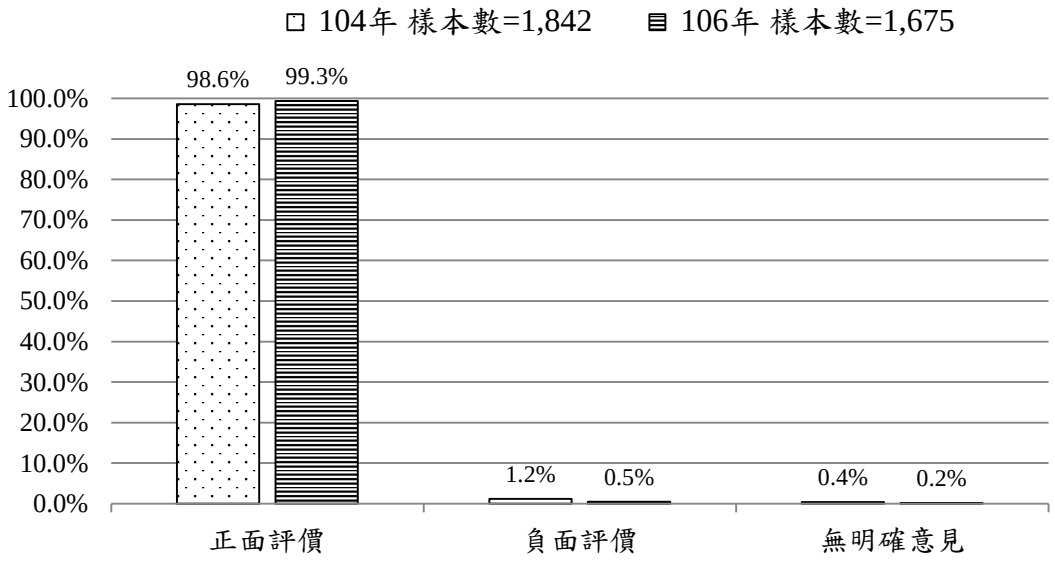

圖 4-29 對洽公機關人員的服務態度滿意度年度對照圖

三、對本次洽公機關人員服務效率滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對本次洽公機關人員服務效率滿意度持正面評價的有98.8%(含非常滿意65.3%、還算滿意33.5%)，持負面評價的有0.8%(含不太滿意0.7%、非常不滿意0.1%)，無明確意見占0.5%(含不知道/無意見0.4%、拒答0.1%)。

表 4-53 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	1,093	65.3
還算滿意	561	33.5
不太滿意	11	0.7
非常不滿意	2	0.1
不知道/無意見	6	0.4
拒答	2	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

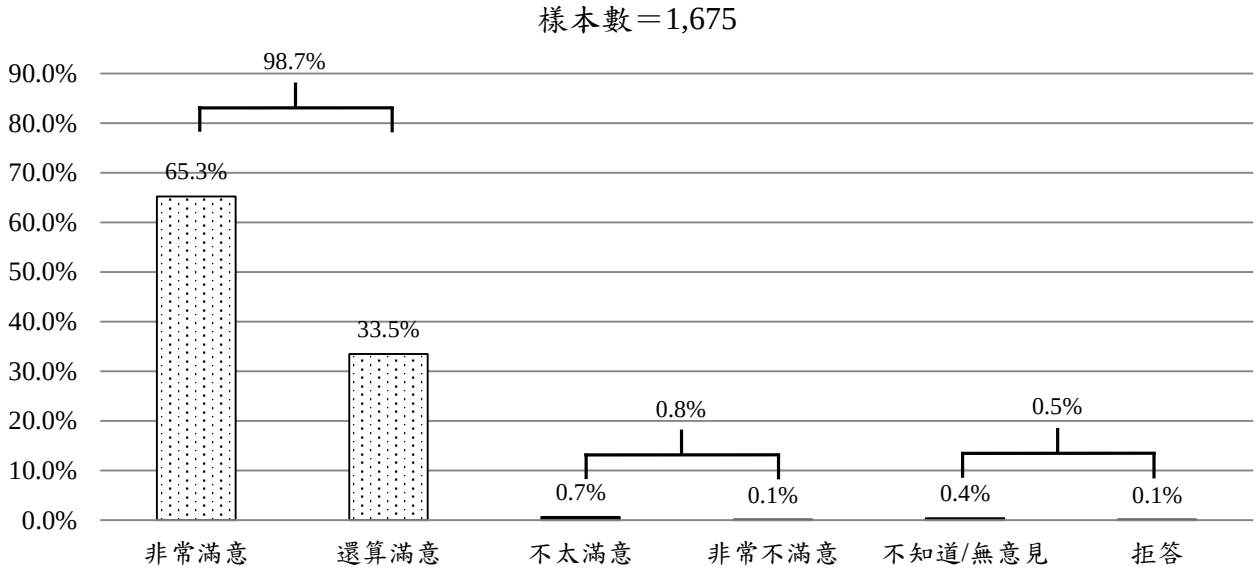

圖 4-30 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 167 頁(附錄二，附表 13)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府建設處」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-54 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.9	65.6	33.2	0.6	0.5	0.1	0.5
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	81.9	18.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	55.8	44.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	85.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.3	48.1	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	50.0	49.3	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	99.1	64.3	34.8	0.9	0.9	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	55.4	43.2	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	98.6	76.1	22.5	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣環境保護局	38	97.4	71.1	26.3	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣政府建設處	47	95.7	55.3	40.4	4.3	0.0	4.3	0.0
金門縣大同之家	44	95.5	65.9	29.5	0.0	0.0	0.0	4.5
金門縣稅務局	62	95.2	79.0	16.1	0.0	0.0	0.0	4.8
金門縣動植物防疫所	36	94.4	66.7	27.8	5.6	5.6	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣港務處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府財政處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣政府觀光處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-55 對本次洽公機關人員服務效率滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	97.1	59.8	37.3	2.9	2.9	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	58.3	37.5	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 1.3%，負面評價下降 1.1%。

表 4-56 對本次洽公機關人員服務效率滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,794	97.4	1,654	98.7
非常滿意	1,185	64.3	1,093	65.3
還算滿意	609	33.1	561	33.5
負面評價	35	1.9	13	0.8
不太滿意	32	1.7	11	0.7
非常不滿意	3	0.2	2	0.1
無明確意見	13	0.7	8	0.5
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

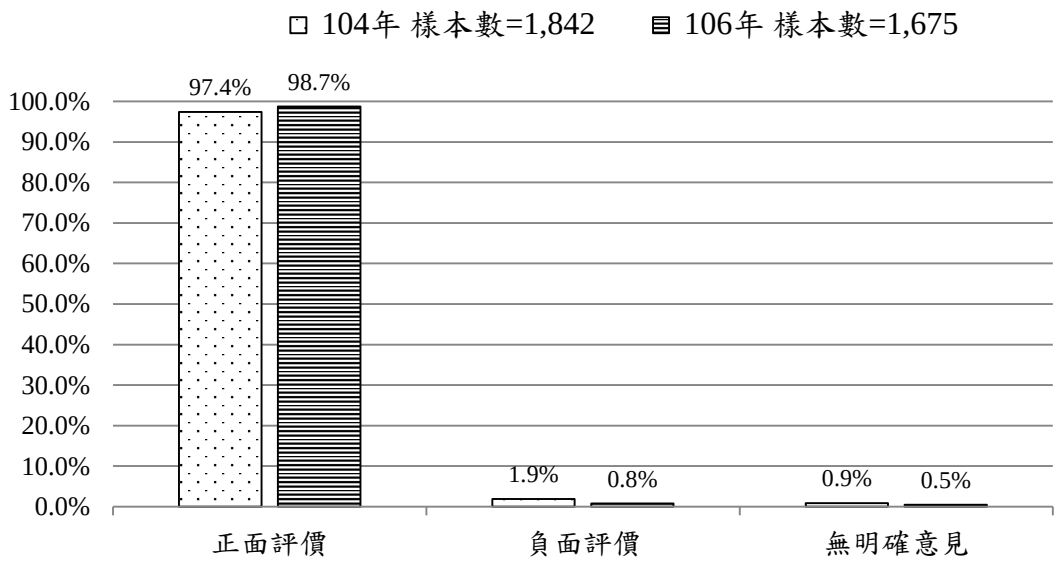

圖 4-31 對本次洽公機關人員服務效率滿意度年度對照圖

四、對洽公機關人員的專業性滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對洽公機關人員的專業性滿意度持正面評價的有 98.5%(含非常滿意 65.5%、還算滿意 33.0%)，持負面評價的有 0.5%(含不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)，無明確意見占 1.0%(含不知道/無意見 0.7%、拒答 0.3%)。

表 4-57 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	1,097	65.5
還算滿意	552	33.0
不太滿意	7	0.4
非常不滿意	2	0.1
不知道/無意見	12	0.7
拒答	5	0.3
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

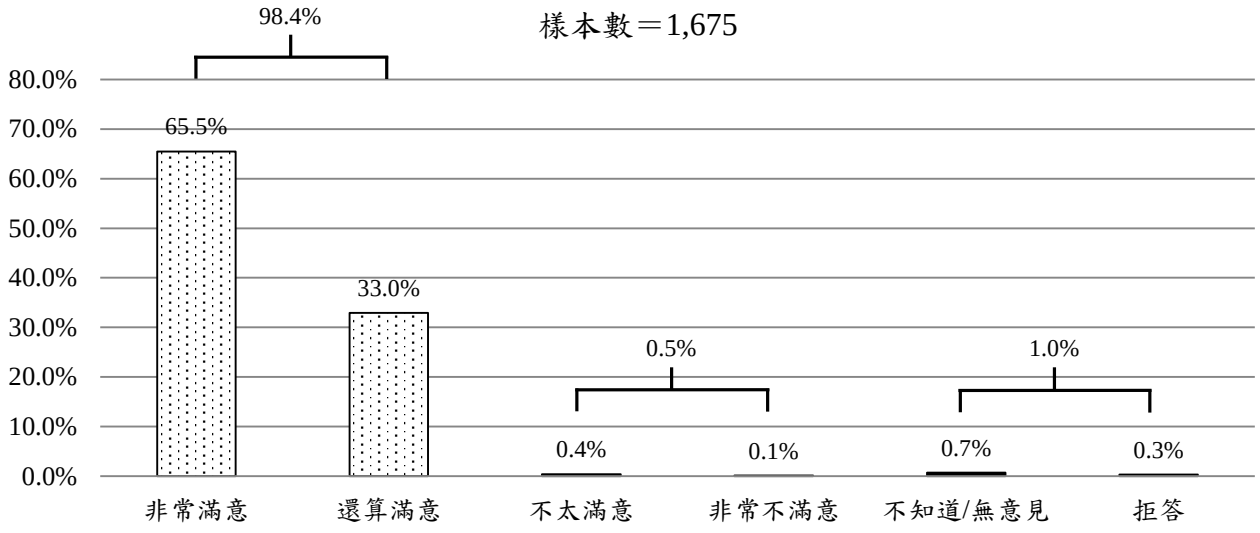

圖 4-32 對洽公機關人員的專業性滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 169 頁(附錄二，附表 14)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣林務所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府建設處」、「金門縣動植物防疫所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-58 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.5	65.7	32.8	0.4	0.3	0.1	1.1
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	100.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	55.8	44.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	71.8	28.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	46.1	53.2	0.0	0.0	0.0	0.6
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	78.2	21.0	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	54.6	44.0	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	56.8	41.9	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	97.8	76.1	21.7	0.0	0.0	0.0	2.2
金門縣大同之家	44	97.7	63.6	34.1	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣環境保護局	38	97.4	71.1	26.3	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣採購招標所	33	97.0	54.5	42.4	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣政府建設處	47	95.7	53.2	42.6	4.3	0.0	4.3	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	50.0	44.4	2.8	2.8	0.0	2.8
金門縣稅務局	62	91.9	83.9	8.1	0.0	0.0	0.0	8.1

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣港務處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府財政處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣政府觀光處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-59 對洽公機關人員的專業性滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	97.1	61.8	35.3	2.9	2.9	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	75.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	65.0	35.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	62.5	33.3	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 1.4%，負面評價下降 1.4%。

表 4-60 對洽公機關人員的專業性滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,788	97.0	1,649	98.4
非常滿意	1,095	59.4	1,097	65.5
還算滿意	693	37.6	552	33.0
負面評價	34	1.9	9	0.5
不太滿意	31	1.7	7	0.4
非常不滿意	3	0.2	2	0.1
無明確意見	20	1.1	17	1.0
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

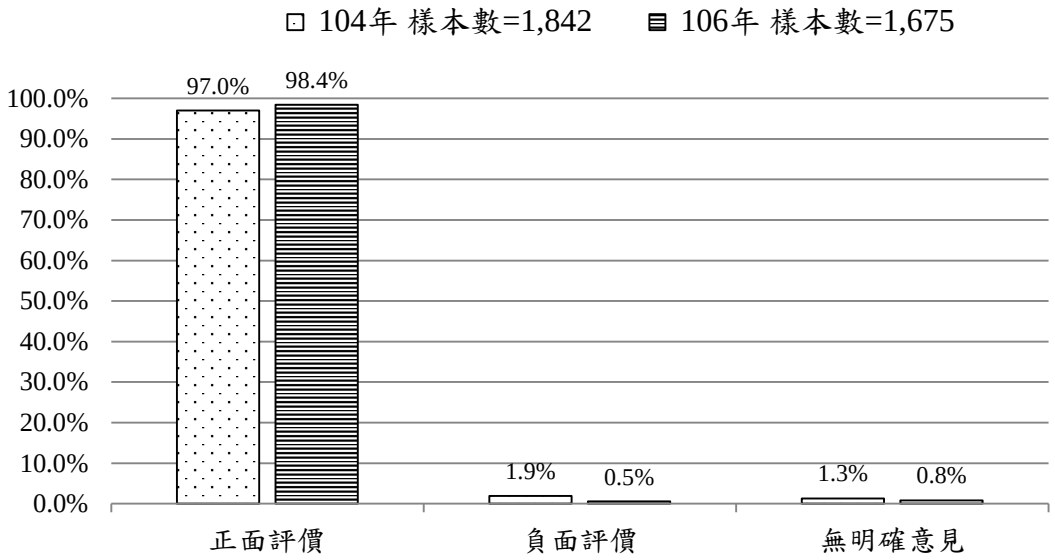

圖 4-33 對洽公機關人員的專業性滿意度年度對照圖

五、對洽公機關人員服裝儀容滿意度

(一)　次數分配

調查結果顯示，對洽公機關人員服裝儀容滿意度持正面評價的有 98.0%(含非常滿意 50.0%、還算滿意 48.0%)，持負面評價的有 0.5%(含不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)，無明確意見占 1.5%(含不知道/無意見 1.3%、拒答 0.2%)。

表 4-61 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	838	50.0
還算滿意	804	48.0
不太滿意	7	0.4
非常不滿意	1	0.1
不知道/無意見	22	1.3
拒答	3	0.2
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

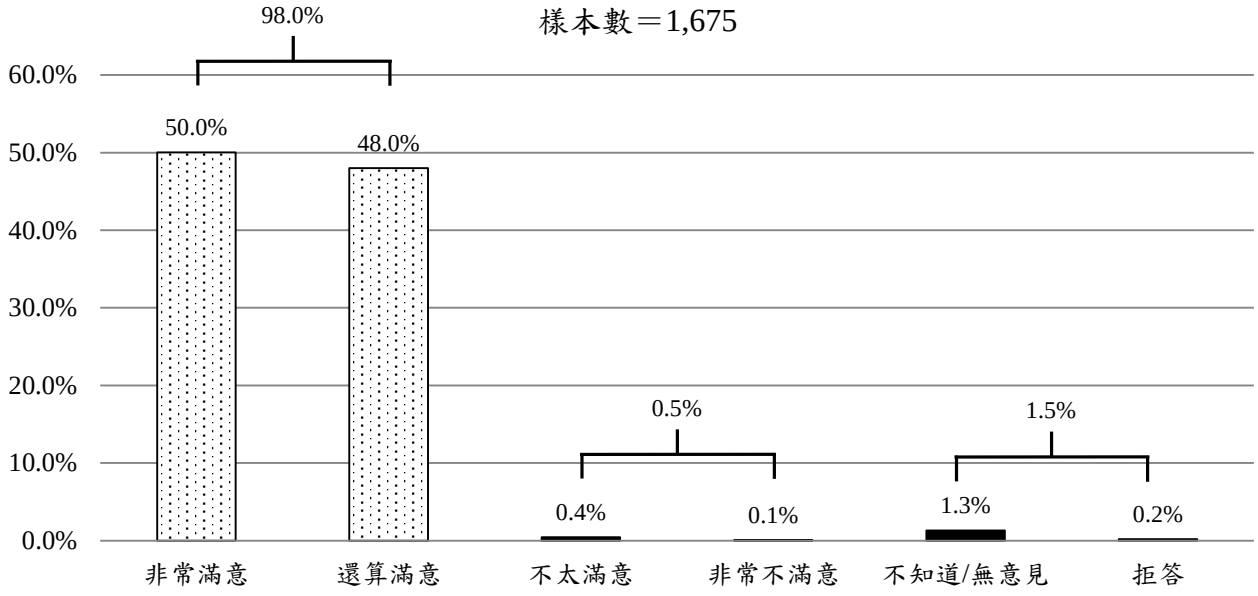

圖 4-34 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 171 頁(附錄二，附表 15)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、金門縣立體育場」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府建設處」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-62 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	97.9	50.1	47.8	0.5	0.4	0.1	1.6
金門縣農業試驗所	154	100.0	24.7	75.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	63.4	36.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	52.8	47.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	58.9	40.3	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	48.6	50.0	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣政府教育處	115	98.3	47.8	50.4	0.0	0.0	0.0	1.7
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.9	68.8	29.2	0.7	0.0	0.7	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	97.8	58.0	39.9	0.0	0.0	0.0	2.2
金門縣金城鎮戶政事務所	302	97.7	37.1	60.6	1.3	1.3	0.0	1.0
金門縣環境保護局	38	97.4	68.4	28.9	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	72.7	24.2	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣地政局	61	96.7	67.2	29.5	0.0	0.0	0.0	3.3
金門縣大同之家	44	95.5	54.5	40.9	0.0	0.0	0.0	4.5
金門縣政府建設處	47	93.6	36.2	57.4	2.1	2.1	0.0	4.3
金門縣稅務局	62	93.5	64.5	29.0	0.0	0.0	0.0	6.5
金門縣動植物防疫所	36	91.7	19.4	72.2	2.8	2.8	0.0	5.6

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣港務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例皆為 100.0%。

表 4-63 對洽公機關人員服裝儀容滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	100.0	49.0	51.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 0.6%，負面評價下降 1.0%。

表 4-64 對洽公機關人員服裝儀容滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,794	97.4	1,642	98.0
非常滿意	1,006	54.6	838	50.0
還算滿意	788	42.8	804	48.0
負面評價	27	1.5	8	0.5
不太滿意	22	1.2	7	0.4
非常不滿意	5	0.3	1	0.1
無明確意見	21	1.1	25	1.5
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

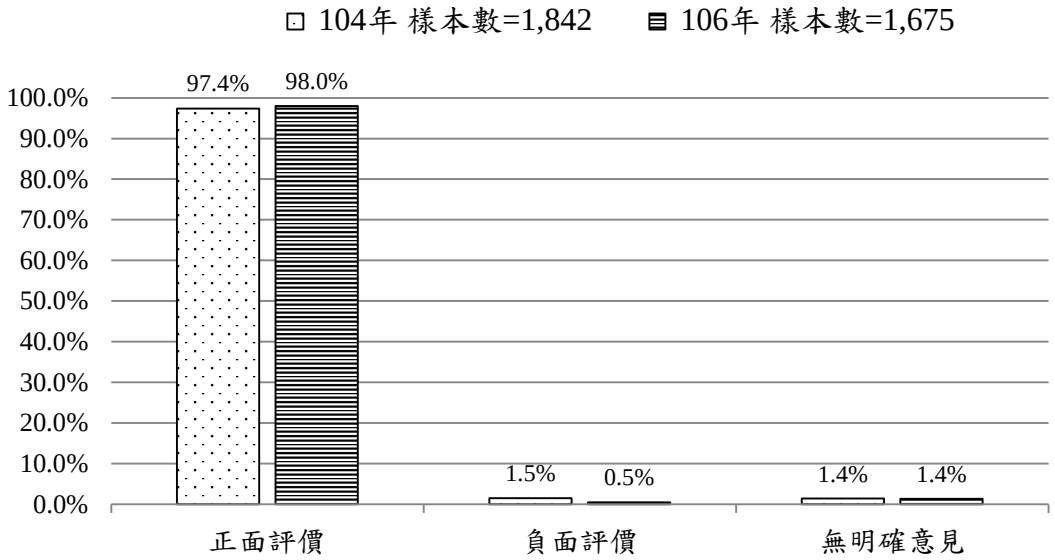

圖 4-35 對洽公機關人員服裝儀容滿意度年度對照圖

六、洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先

(一) 次數分配

調查結果顯示，洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先，持正面評價的有 97.5% (含非常有 60.5%、還算有 37.0%)，持負面評價的有 1.0%(含不太有 0.8%、完全沒有 0.2%)，無明確意見占 1.5%(含不知道/無意見 1.3%、拒答 0.2%)。

表 4-65 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表

項目	次數	百分比
非常有	1,014	60.5
還算有	619	37.0
不太有	13	0.8
完全沒有	3	0.2
不知道/無意見	22	1.3
拒答	4	0.2
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

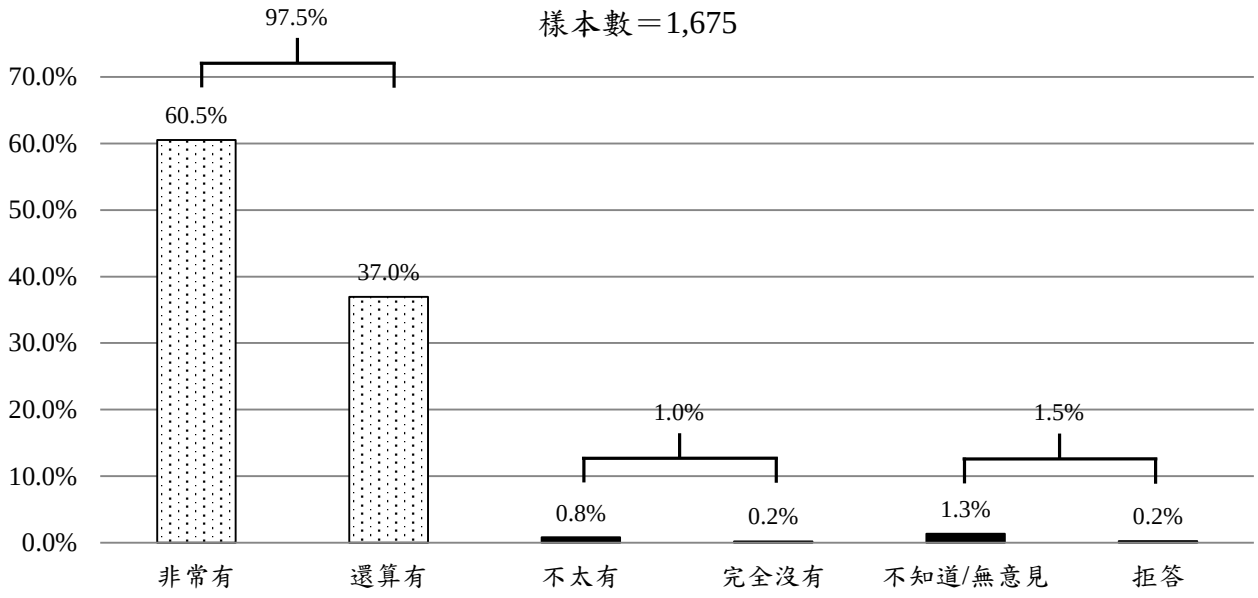

圖 4-36 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現女性持正面評價的比例高於男性(97.1%)。在不同的年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 173 頁(附錄二，附表 16)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府建設處」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府社會處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-66 在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	97.5	61.0	36.5	0.9	0.7	0.2	1.6
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	73.4	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	73.8	26.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	75.6	24.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	60.6	39.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.9	47.4	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	75.7	23.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	56.8	41.9	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣政府社會處	52	98.1	57.7	40.4	1.9	1.9	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	97.4	57.4	40.0	1.7	1.7	0.0	0.9
金門縣環境保護局	38	97.4	60.5	36.8	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣金城鎮戶政事務所	302	97.4	46.0	51.3	2.0	1.7	0.3	0.7
金門縣林務所	36	97.2	69.4	27.8	0.0	0.0	0.0	2.8
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	72.7	24.2	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	96.4	66.7	29.7	0.7	0.0	0.7	2.9
金門縣動植物防疫所	36	94.4	63.9	30.6	2.8	2.8	0.0	2.8
金門縣政府建設處	47	93.6	53.2	40.4	4.3	2.1	2.1	2.1
金門縣大同之家	44	93.2	54.5	38.6	0.0	0.0	0.0	6.8
金門縣稅務局	62	87.1	71.0	16.1	0.0	0.0	0.0	12.9

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣港務處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府財政處」、「金門縣政府工務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-67 在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	97.1	52.9	44.1	2.0	2.0	0.0	1.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	50.0	41.7	4.2	4.2	0.0	4.2
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價下降 0.9%，負面評價下降 0.1%。

表 4-68 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,812	98.4	1,633	97.5
非常有	1,131	61.4	1,014	60.5
還算有	681	37.0	619	37.0
負面評價	21	1.1	16	1.0
不太有	19	1.0	13	0.8
完全沒有	2	0.1	3	0.2
無明確意見	9	0.5	26	1.5
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

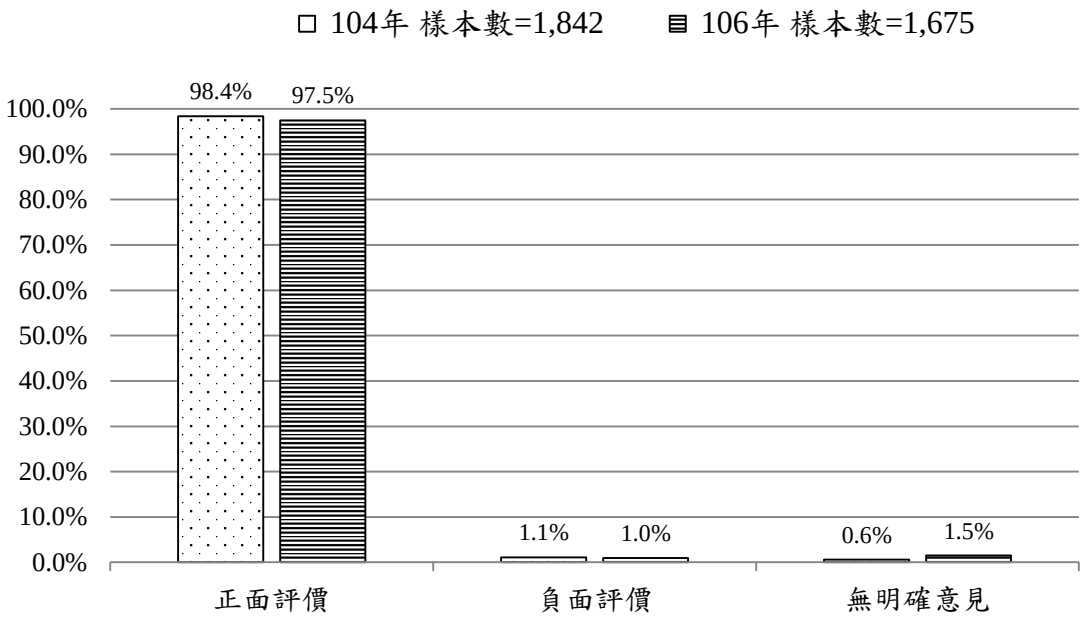

圖 4-37 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先年度對照圖

第五節、網站滿意度問題

一、近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站

(一) 次數分配

調查結果顯示，受訪者近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站的比例占 87.5%，有瀏覽過的則占 12.5%。

表 4-69 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表

項目	次數	百分比
有瀏覽過	209	12.5
沒有瀏覽過	1,466	87.5
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

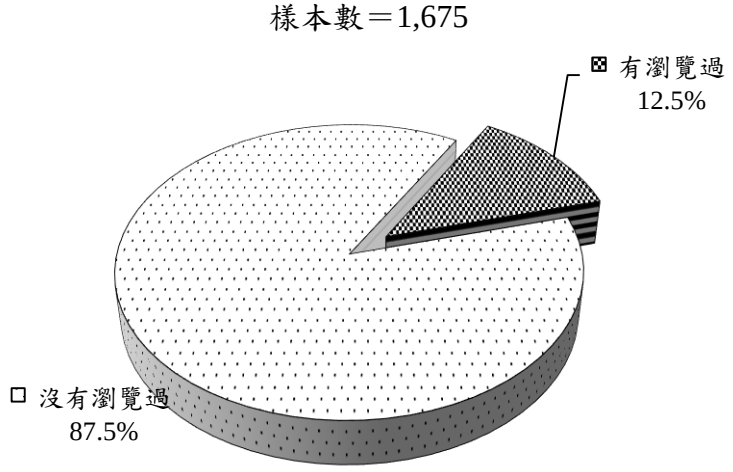

圖 4-38 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現 30-39 歲的民眾有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他年齡層的民眾。教育程度為「研究所或以上」有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他教育程度的受訪者。在不同的性別、職業、戶籍地、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 175 頁(附錄二，附表 17)。

(三) 機關別分析

了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣採購招標所」、「金門縣環境保護局」、金門縣政府教育處」之受訪者有瀏覽過洽公機關網站的比例較高。

表 4-70 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	有瀏覽過	沒有瀏覽過
	次數	百分比	百分比
總計	1,573	11.8	88.2
金門縣金城鎮戶政事務所	302	4.6	95.4
金門縣農業試驗所	154	9.1	90.9
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	12.5	87.5
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	5.8	94.2
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	11.3	88.7
金門縣政府教育處	115	25.2	74.8
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	10.8	89.2
金門縣稅務局	62	8.1	91.9
金門縣地政局	61	23.0	77.0
金門縣政府社會處	52	1.9	98.1
金門縣政府建設處	47	17.0	83.0
金門縣大同之家	44	4.5	95.5
金門縣衛生局	41	17.1	82.9
金門縣立體育場	39	17.9	82.1
金門縣環境保護局	38	28.9	71.1
金門縣動植物防疫所	36	11.1	88.9
金門縣林務所	36	22.2	77.8
金門縣警察局(金城分局)	33	3.0	97.0
金門縣採購招標所	33	36.4	63.6

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣政府觀光處」、「金門縣港務處」、「金門縣政府工務處」之受訪者有瀏覽過洽公機關網站的比例較高。

表 4-71 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有瀏覽過	沒有瀏覽過
	次數	百分比	百分比
總計	102	23.5	76.5
金門縣公共車船管理處	29	3.4	96.6
金門縣政府觀光處	26	38.5	61.5
金門縣政府工務處	24	25.0	75.0
金門縣港務處	20	35.0	65.0
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度有瀏覽過的比例有顯著下降。

表 4-72 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
有瀏覽過	491	26.7	209	12.5
沒有瀏覽過	1,351	73.3	1,466	87.5
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

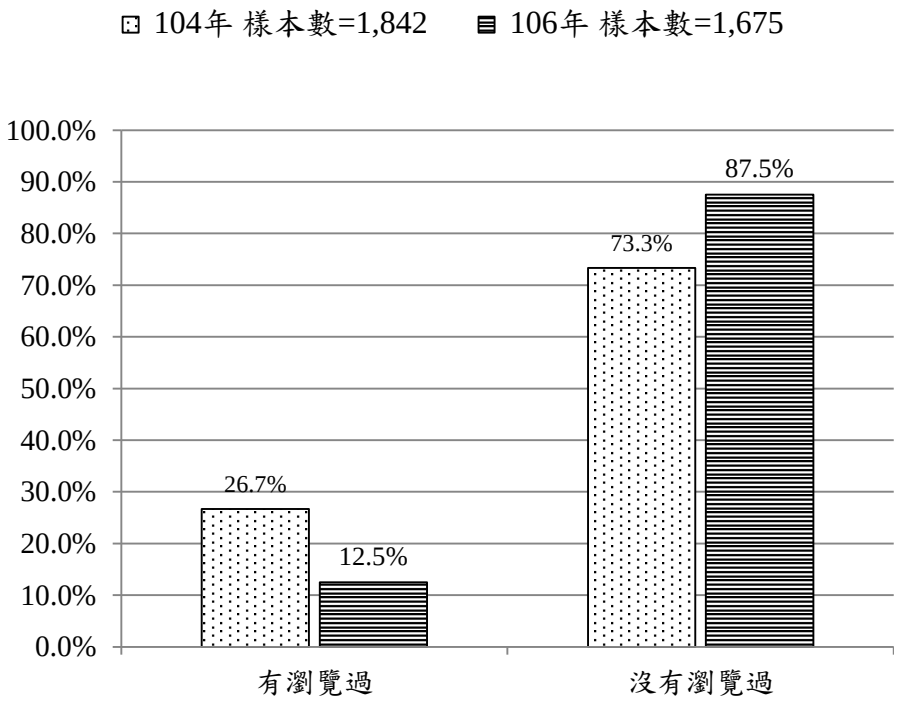

圖 4-39 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站年度對照圖

二、覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊

(一) 次數分配

調查結果顯示，覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊上，持正面評價的有 92.8%(含非常可以 36.8%、還算可以 56.0%)，持負面評價的有 7.2%(含不太可以 7.2％、非常不可以 0.0%)，無明確意見占 0.0%。相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 8.1%，負面評價下降 6.9%(含不知道/無意見 0.0%、拒答 0.0%)。

表 4-73 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊統計表

項目	次數	百分比
非常可以	77	36.8
還算可以	117	56.0
不太可以	15	7.2
完全不可以	0	0.0
不知道/無意見	0	0.0
拒答	0	0.0
總計	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

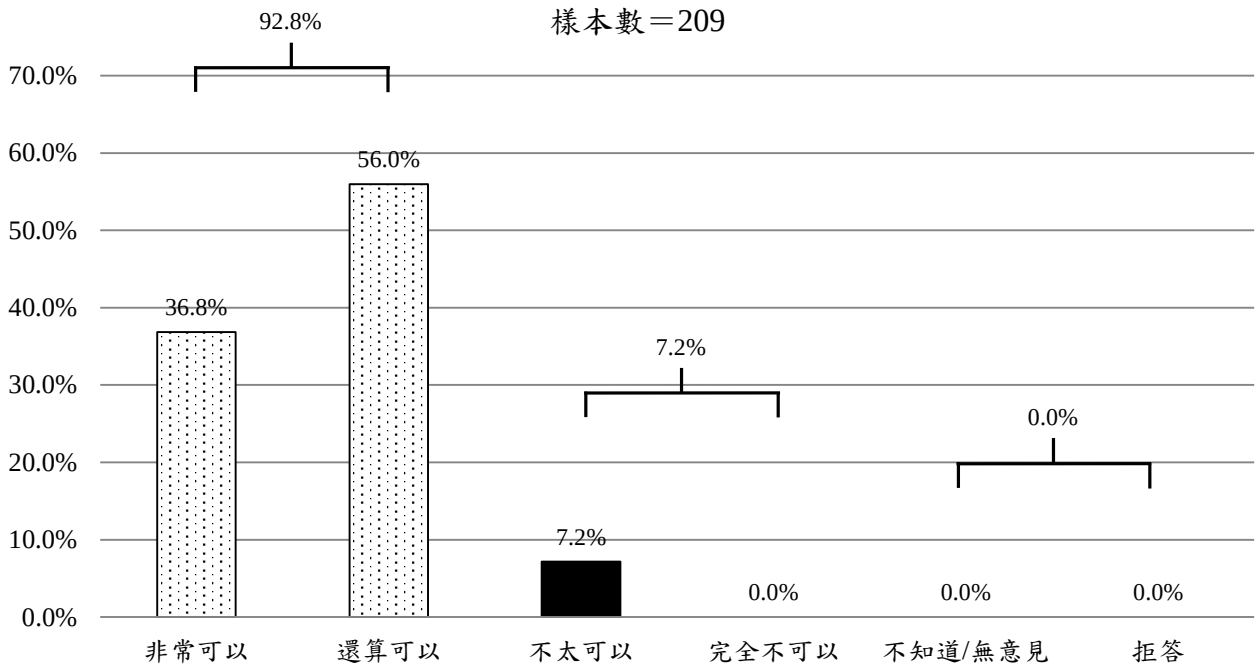

圖 4-40 覺得在網站上可不可以否快速找到所要的資訊統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 177 頁(附錄二，附表 18)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，由於本無任何機關之受訪樣本滿 30 筆以上，故針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 209 個有效樣本)進行分析。因樣本數過低，調查結果無法推論至母體，分析結果僅供參考。

24 個機關中，以「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣農業試驗所」、「金門縣環境保護局」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣港務處」、「金門縣大同之家」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣公共車船管理處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府社會處」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣稅務局」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-74 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	正面評價	非常可以	還算可以	負面評價	不太可以	完全不可以	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	92.8	36.8	56.0	7.2	7.2	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	14	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	12	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	7	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	7	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	7	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	94.4	50.0	44.4	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	14	92.9	42.9	50.0	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣地政局	14	92.9	42.9	50.0	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣環境保護局	11	90.9	36.4	54.5	9.1	9.1	0.0	0.0
金門縣政府教育處	29	89.7	20.7	69.0	10.3	10.3	0.0	0.0
金門縣政府建設處	8	87.5	37.5	50.0	12.5	12.5	0.0	0.0

	樣本數	正面評價	非常可以	還算可以	負面評價	不太可以	完全不可以	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣林務所	8	87.5	25.0	62.5	12.5	12.5	0.0	0.0
金門縣政府工務處	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	10	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	5	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 8.1%，負面評價下降 6.9%。

表 4-75 覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	416	84.7	194	92.8
非常可以	110	22.4	77	36.8
還算可以	306	62.3	117	56.0
負面評價	69	14.1	15	7.2
不太可以	65	13.3	15	7.2
完全不可以	4	0.8	0	0.0
無明確意見	6	1.2	0	0.0
總計	**491**	**100.0**	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

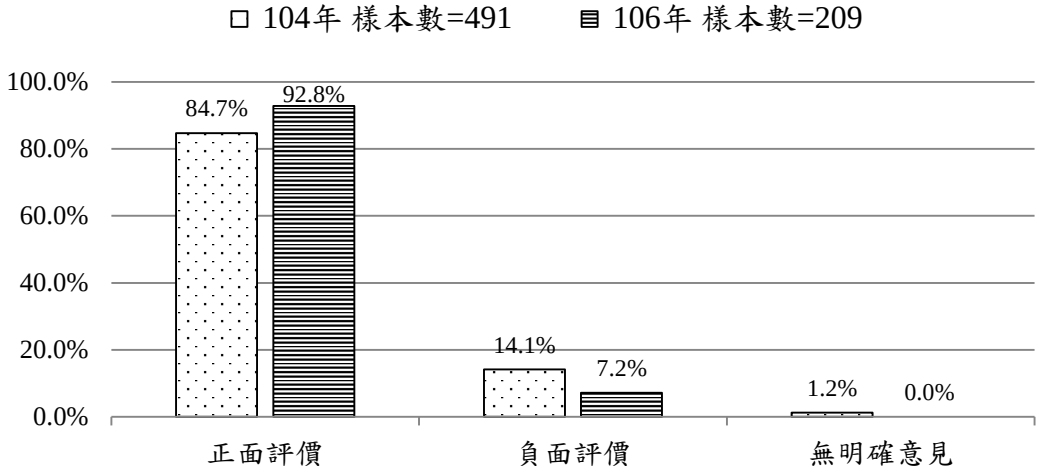

圖 4-41 覺得在網站上可否快速找到所要的資訊年度對照圖

三、近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務

(一) 次數分配

調查結果顯示，受訪者近一年來沒有透過網路申請辦理相關業務的比例有77.5%的，而有的則是 22.5%，另外不知道/無意見占 0.0%、拒答 0.0%。

表 4-76 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計表

項目	次數	百分比
有	47	22.5
沒有	162	77.5
不知道/無意見	0	0.0
拒答	0	0.0
總計	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

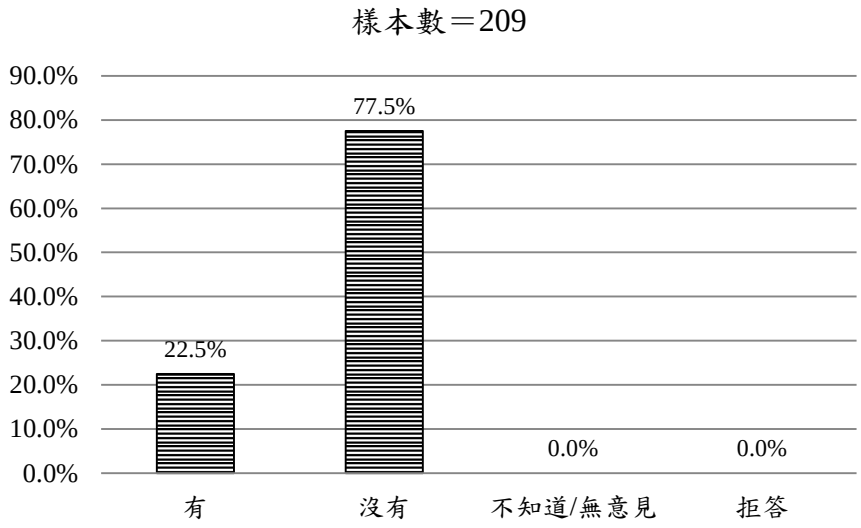

圖 4-42 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 179 頁(附錄二，附表 19)。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，由於本無任何機關之受訪樣本滿 30 筆以上，故針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 209 個有效樣本)進行分析。因樣本數過低，調查結果無法推論至母體，分析結果僅供參考。

24 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣港務處」、「金門縣衛生局」之受訪者有透過網路申請辦理相關業務的比例較高。

表 4-77 近一年來有沒有透過網路申辦業務統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比
總計	209	22.5	77.5	0.0
金門縣政府教育處	29	3.4	96.6	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	16.7	83.3	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣地政局	14	42.9	57.1	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣農業試驗所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣採購招標所	12	41.7	58.3	0.0
金門縣環境保護局	11	9.1	90.9	0.0
金門縣政府觀光處	10	20.0	80.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	12.5	87.5	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	25.0	75.0	0.0
金門縣政府建設處	8	25.0	75.0	0.0
金門縣林務所	8	0.0	100.0	0.0
金門縣衛生局	7	57.1	42.9	0.0
金門縣立體育場	7	42.9	57.1	0.0
金門縣港務處	7	85.7	14.3	0.0
金門縣政府工務處	6	16.7	83.3	0.0
金門縣稅務局	5	0.0	100.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	0.0	100.0	0.0
金門縣大同之家	2	0.0	100.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	0.0	100.0	0.0
金門縣政府社會處	1	0.0	100.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度近一年來有透過網路申請辦理相關業務的比例有顯著下降。

表 4-78 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
有	137	27.9	47	22.5
沒有	350	71.3	162	77.5
無明確意見	4	0.8	0	0.0
總計	**491**	**100.0**	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

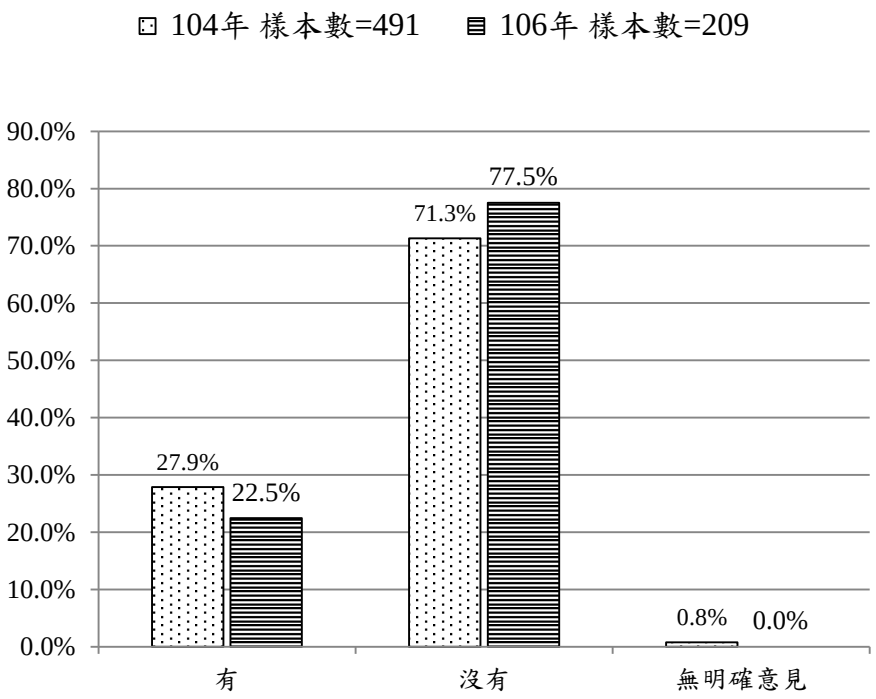

圖 4-43 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務統計圖

四、在網路上辦理相關業務的情形滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，在網路上辦理相關業務的情形滿意度持正面評價的有93.6%(含非常滿意55.3%、還算滿意38.3%)，持負面評價的有6.4%(含不太滿意2.1%、非常不滿意4.3%)，無明確意見占0.0%(含不知道/無意見0.0%、拒答0.0%)。針對持負面評價的受訪者有2位不願正面回應，有1位表示網路連接不順暢。

表 4-79 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	26	55.3
還算滿意	18	38.3
不太滿意	1	2.1
非常不滿意	2	4.3
不知道/無意見	0	0.0
拒答	0	0.0
總計	**60**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

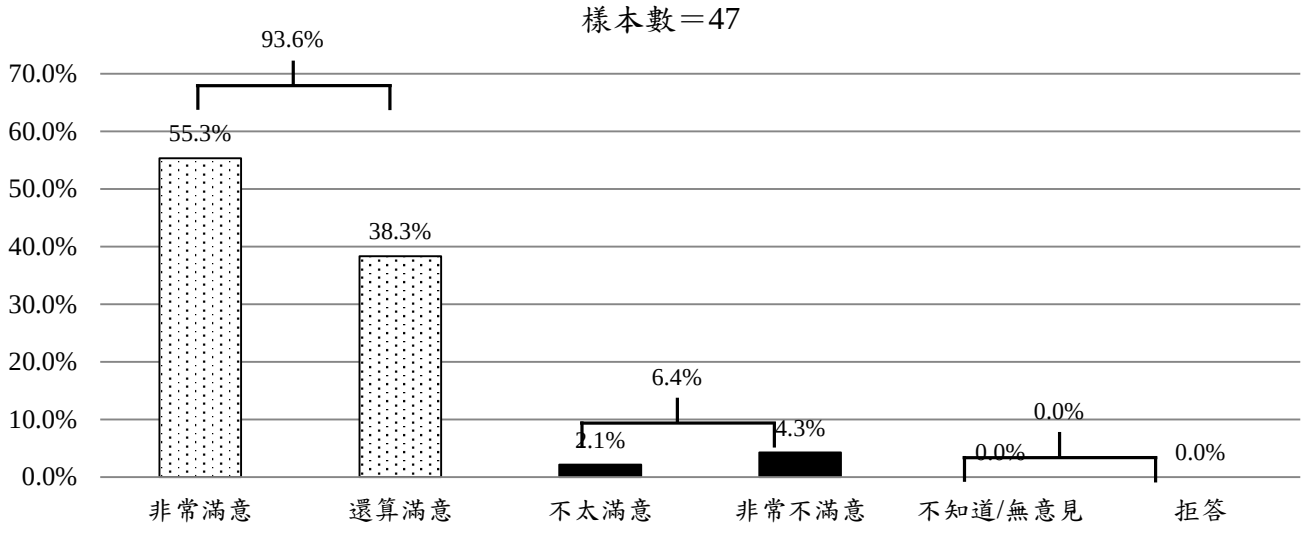

圖 4-44 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第181頁(附錄二，附表20)。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，由於本無任何機關之受訪樣本滿 30 筆以上,故針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 47 個有效樣本)進行分析。因樣本數過低，調查結果無法推論至母體，分析結果僅供參考。

24 個機關中，以「金門縣港務處」、「金門縣採購招標所」、「金門縣金城鎮戶政事務所」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金門縣立體育場」、「金門縣農業試驗所」、「金門縣政府建設處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣環境保護局」、「金門縣政府工務處」、「金門縣政府教育處」、「金門縣公共車船管理處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣衛生局」、「金門縣地政局」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-80 在網路上辦理相關業務的情形滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	47	93.6	55.3	38.3	6.4	2.1	4.3	0.0
金門縣港務處	6	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	5	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	6	83.3	66.7	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0
金門縣衛生局	4	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣大同之家	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 10.3%，負面評價下降 4.5%。

表 4-81 在網路上辦理相關業務的情形滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	114	83.3	44	93.6
非常滿意	52	38.0	26	55.3
還算滿意	62	45.3	18	38.3
負面評價	15	10.9	3	6.4
不太滿意	11	8.0	1	2.1
非常不滿意	4	2.9	2	4.3
無明確意見	8	5.8	0	0.0
總計	**137**	**100.0**	**47**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

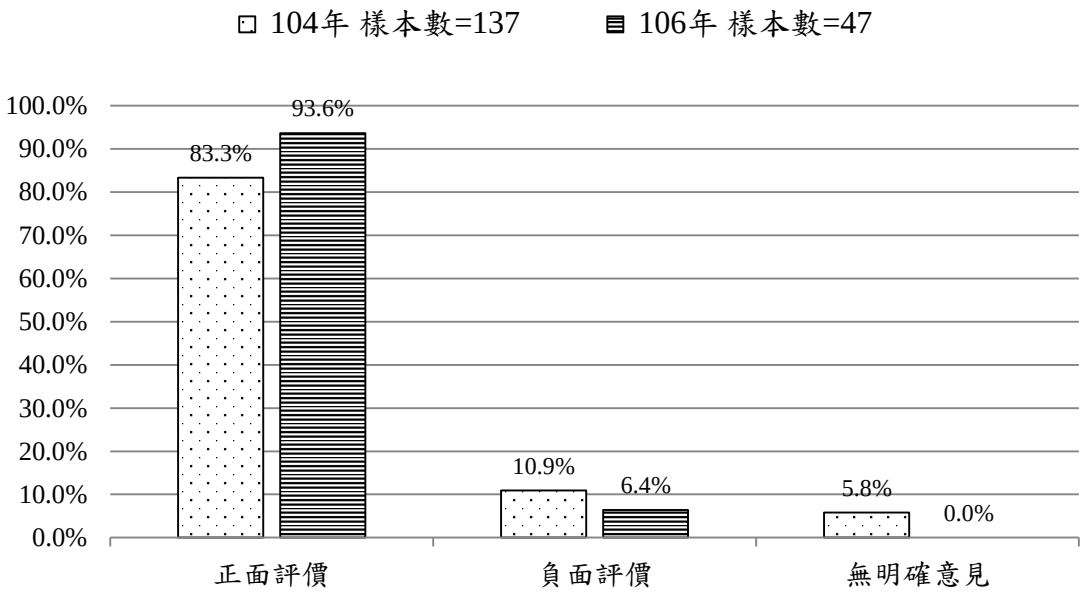

圖 4-45 在網路上辦理相關業務的情形滿意度年度對照圖

五、對洽公機關的網站服務功能滿意度

(一) 次數分配

調查結果顯示，對洽公機關的網站服務功能滿意度持正面評價的有91.8%(含非常滿意34.4%、還算滿意57.4%)，持負面評價的有4.8%(含不太滿意4.8%、非常不滿意0.0%)，無明確意見占3.4%(含不知道/無意見2.9%、拒答0.5%)。

表 4-82 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	72	34.4
還算滿意	120	57.4
不太滿意	10	4.8
非常不滿意	0	0.0
不知道/無意見	6	2.9
拒答	1	0.5
總計	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

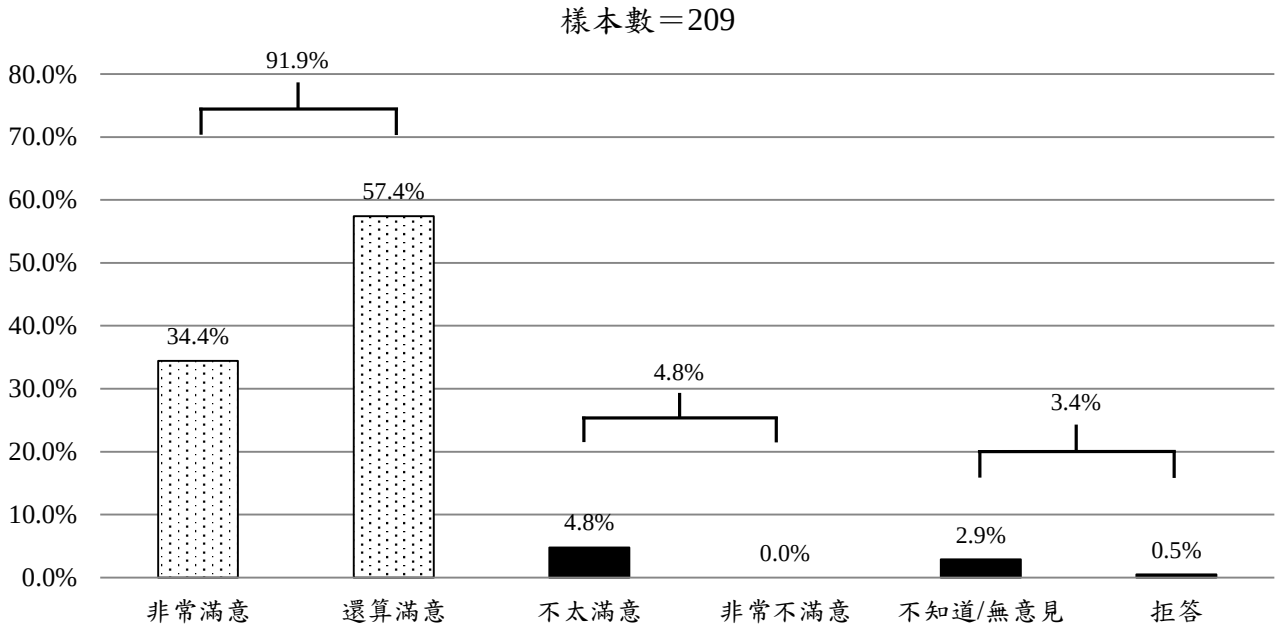

圖 4-46 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 183 頁(附錄二，附表 21)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，由於本無任何機關之受訪樣本滿 30 筆以上，故針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 209 個有效樣本)進行分析。因樣本數過低，調查結果無法推論至母體，分析結果僅供參考。

24 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣採購招標所」、「金門縣環境保護局」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府建設處」、「金門縣立體育場」、「金門縣港務處」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣大同之家」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣政府社會處」、「金門縣公共車船管理處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣政府工務處」、「金門縣衛生局」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-83 對洽公機關的網站服務功能滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	91.9	34.4	57.4	4.8	4.8	0.0	3.3
金門縣農業試驗所	14	100.0	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	12	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	11	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	10	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	7	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	7	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	14	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣地政局	14	92.9	57.1	35.7	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	92.9	28.6	64.3	0.0	0.0	0.0	7.1
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	88.9	55.6	33.3	11.1	11.1	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	87.5	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0	12.5

金門縣林務所	8	87.5	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0	12.5
金門縣衛生局	7	85.7	42.9	42.9	14.3	14.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0
金門縣政府教育處	29	82.8	17.2	65.5	6.9	6.9	0.0	10.3
金門縣稅務局	5	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	75.0	12.5	62.5	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 3.9%，負面評價下降 4.6%。

表 4-84 對洽公機關的網站服務功能滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	432	88.0	192	91.9
非常滿意	126	25.7	72	34.4
還算滿意	306	62.3	120	57.4
負面評價	46	9.4	10	4.8
不太滿意	43	8.8	10	4.8
非常不滿意	3	0.6	0	0.0
無明確意見	13	2.6	7	3.4
總計	**491**	**100.0**	**209**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

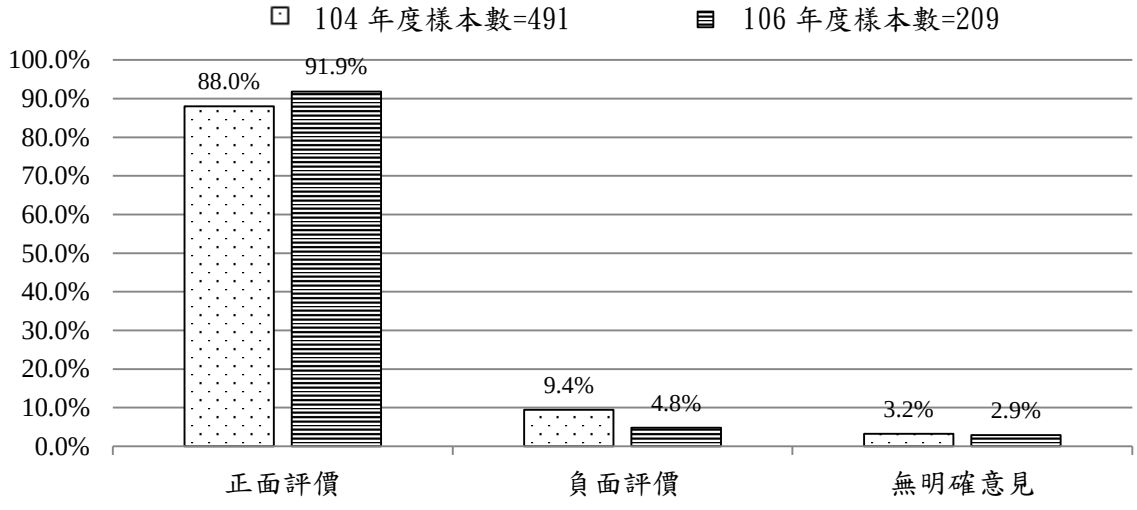

圖 4-47 對洽公機關的網站服務功能滿意度年度對照圖

第六節、整體洽公滿意度

一、對本次洽公經驗滿意度

(一)　次數分配

調查結果顯示，對本次洽公經驗滿意度持正面評價的有 99.1%(含非常滿意 62.4%、還算滿意 36.7%)，持負面評價的有 0.7%(含不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.1%)，無明確意見占 0.3%(含不知道/無意見 0.2%、拒答 0.1%)。

表 4-85 對本次洽公經驗滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	1,045	62.4
還算滿意	615	36.7
不太滿意	10	0.6
非常不滿意	1	0.1
不知道/無意見	3	0.2
拒答	1	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

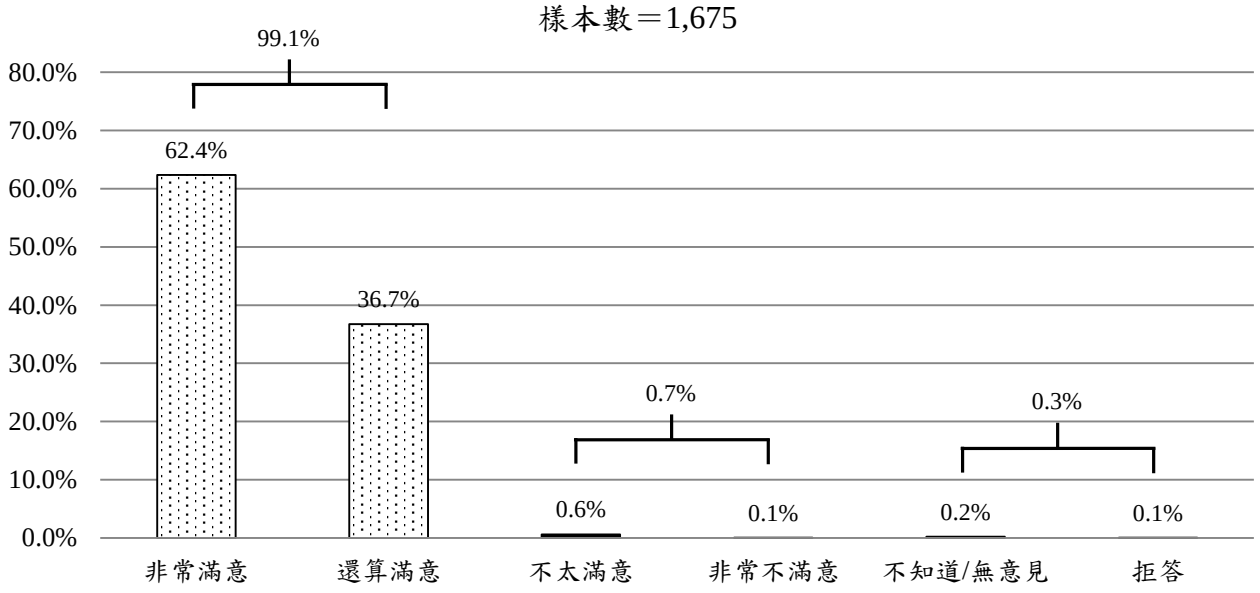

圖 4-48 對本次洽公經驗滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 185 頁(附錄二，附表 22)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣烈嶼鄉戶政事務所」、「金門縣地政局」、「金門縣政府社會處」、「金門縣大同之家」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣環境保護局」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣政府建設處」、「金門縣警察局(金城分局)」、「金門縣動植物防疫所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-86 對本次洽公經驗滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	99.0	62.9	36.1	0.7	0.6	0.1	0.3
金門縣農業試驗所	154	100.0	44.2	55.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	73.4	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	56.8	43.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	67.3	32.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	65.9	34.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	70.7	29.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	64.1	35.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	49.3	50.0	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	98.6	81.3	17.4	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	98.6	72.5	26.1	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣政府教育處	115	98.3	58.3	40.0	1.7	1.7	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	97.2	72.2	25.0	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	3.0	0.0	3.0	0.0
金門縣政府建設處	47	95.7	51.1	44.7	4.3	4.3	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	95.2	71.0	24.2	1.6	1.6	0.0	3.2

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府工務處」、「金門縣港務處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例皆為 100.0%。

表 4-87 對本次洽公經驗滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	100.0	53.9	46.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	45.8	54.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價上升 0.7%，負面評價下降 0.4%。

表 4-88 對本次洽公經驗滿意度年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,812	98.4	1,660	99.1
非常滿意	1,153	62.6	1,045	62.4
還算滿意	659	35.8	615	36.7
負面評價	20	1.1	11	0.7
不太滿意	20	1.1	10	0.6
非常不滿意	0	0.0	1	0.1
無明確意見	10	0.5	4	0.3
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

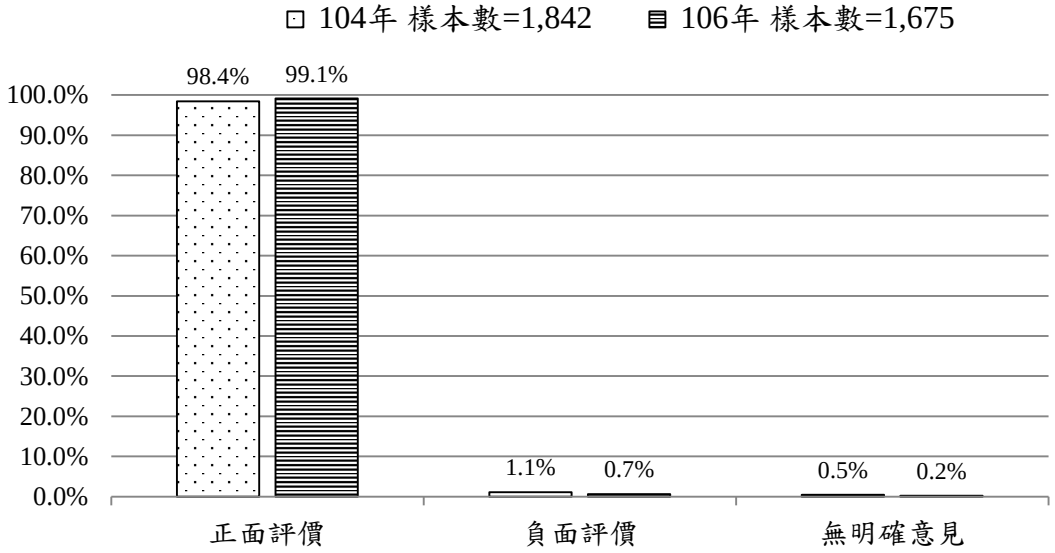

圖 4-49 對本次洽公經驗滿意度年度對照圖

二、認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目

(一) 次數分配

調查結果顯示，認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目，以「引導指標」的受訪者比例最高(7.5%)，其次為「硬體設備」(6.9%)。

表 4-89 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目統計表

項目	次數	百分比
都不需要	1,177	70.3
引導指標	125	7.5
硬體設備	115	6.9
環境乾淨程度	30	1.8
無障礙設施	13	0.8
不知道/無意見	180	10.7
拒答	5	0.3
其他	30	1.8
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

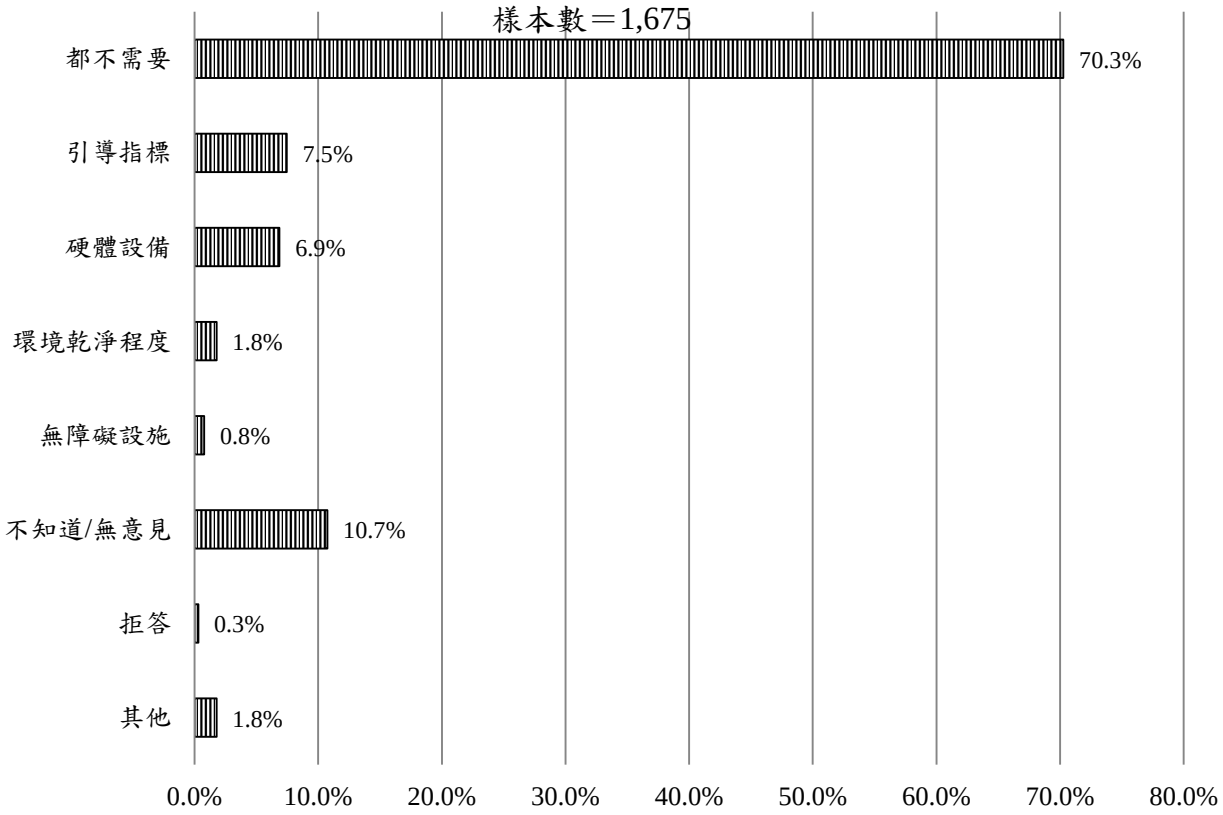

圖 4-50 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目統計圖

選擇其他選項的受訪者中，有 22 人(68.8%)表示空間不夠寬敞，有 6 人(18.8%)表示停車位不足，另外 2 人(6.3%)表示人員專業度有待加強。

表 4-90 認為洽公環境最該優先改善的其他項目統計表

項目	次數	百分比
空間不夠寬敞	22	68.8
停車位不足	6	18.8
人員專業度	2	6.3
總計	**30**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

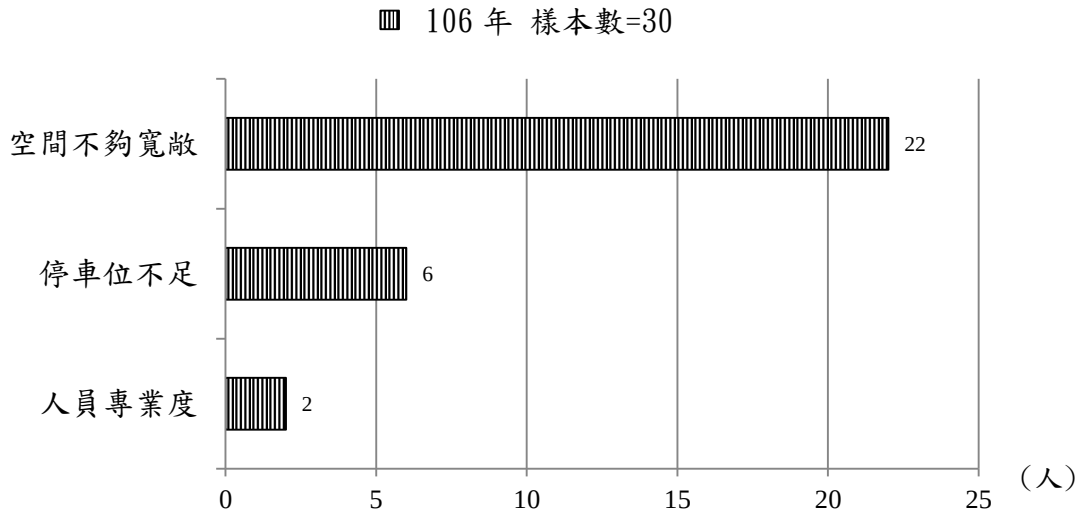

圖 4-51 認為洽公環境最該優先改善的其他項目統計圖

(二) 交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目，男性傾向於最優先改善硬體設備、引導指標，女性則傾向於環境乾淨程度、無障礙設施、都不需要。在不同的年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 187 頁(附錄二，附表 23)。

(三) 機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金門縣立體育場」之受訪者選擇優先改善硬體設備的比例較高；以「金門縣政府教育處」、「金門縣地政局」、「金門縣農業試驗所」之受訪者選擇優先改善引導指標的比例較高；以「金門縣動植物防疫所」、「金門縣林務所」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」之受訪者選擇優先改善環境乾淨程度的比例較高；以「金門縣政府教育處」、「金門縣環境保護局」、「金門縣大同之家」之受訪者選擇優先改善無障礙設施的比例較高；而「金門縣採購招標所」、「金門縣金城鎮戶政事務所」、「金門縣政府社會處」之受訪者認為都不需要改善的比例較高。

表 4-91 認為「洽公環境」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	6.9	7.2	1.8	0.7	70.3	1.9	11.2
金門縣金城鎮戶政事務所	302	3.3	4.0	1.0	0.3	87.4	0.7	3.3
金門縣農業試驗所	154	4.5	11.7	0.0	0.0	75.3	0.0	8.4
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	18.1	6.9	4.2	0.7	56.9	4.2	9.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	20.3	1.4	5.1	0.7	53.6	0.0	18.8
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	6.5	2.4	1.6	0.0	55.6	2.4	31.5
金門縣政府教育處	115	2.6	22.6	1.7	5.2	47.8	7.8	12.2
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	5.4	2.7	0.0	0.0	82.4	0.0	9.5
金門縣稅務局	62	3.2	1.6	0.0	0.0	74.2	1.6	19.4
金門縣地政局	61	4.9	16.4	0.0	0.0	60.7	3.3	14.8
金門縣政府社會處	52	0.0	9.6	0.0	0.0	86.5	1.9	1.9
金門縣政府建設處	47	6.4	4.3	0.0	0.0	78.7	8.5	2.1
金門縣大同之家	44	2.3	11.4	2.3	2.3	68.2	2.3	11.4
金門縣衛生局	41	9.8	9.8	0.0	0.0	65.9	0.0	14.6
金門縣立體育場	39	12.8	7.7	2.6	0.0	71.8	0.0	5.1
金門縣環境保護局	38	2.6	5.3	0.0	2.6	84.2	0.0	5.3
金門縣動植物防疫所	36	5.6	5.6	11.1	0.0	52.8	0.0	25.0
金門縣林務所	36	0.0	11.1	5.6	0.0	75.0	0.0	8.3
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	6.1	3.0	0.0	78.8	0.0	12.1
金門縣採購招標所	33	3.0	0.0	0.0	0.0	93.9	3.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣港務處」之受訪者選擇優先改善硬體設備的比例較高；以「金門縣港務處」、「金門縣政府工務處」之受訪者選擇優先改善引導指標的比例較高；以「金門縣港務處」之受訪者選擇優先改善環境乾淨程度的比例較高；以「金門縣政府工務處」、「金門縣政府觀光處家」之受訪者選擇優先改善無障礙設施的比例較高；而「金門縣政府觀光處」之受訪者認為都不需要改善的之受訪者比例最高。

表 4-92 認為「洽公環境」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	6.9	11.8	1.0	2.0	69.6	0.0	8.8
金門縣公共車船管理處	29	10.3	3.4	0.0	0.0	69.0	0.0	17.2
金門縣政府觀光處	26	0.0	11.5	0.0	3.8	84.6	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	8.3	16.7	0.0	4.2	62.5	0.0	8.3
金門縣港務處	20	10.0	20.0	5.0	0.0	60.0	0.0	5.0
金門縣政府財政處	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度硬體設備與引導指標的比例有顯著下降，都不需要的比例有顯著上升，其餘比例則無明顯的升降。(備註：104 年度之調查報告將選項「其他」整併至無明確意見，故 104 年度無選項「其他」之次數資料；106 年度之調查問卷並無選項「停車位太少」)

表 4-93 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
硬體設備	213	11.6	115	6.9
引導指標	238	12.9	125	7.5
環境乾淨程度	72	4.0	30	1.8
無障礙設施	63	3.4	13	0.8
都不需要	1,076	58.4	1,177	70.3
停車位太少	19	1.0	-	-
其他	-	-	30	1.8
無明確意見	161	8.7	185	11.0
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

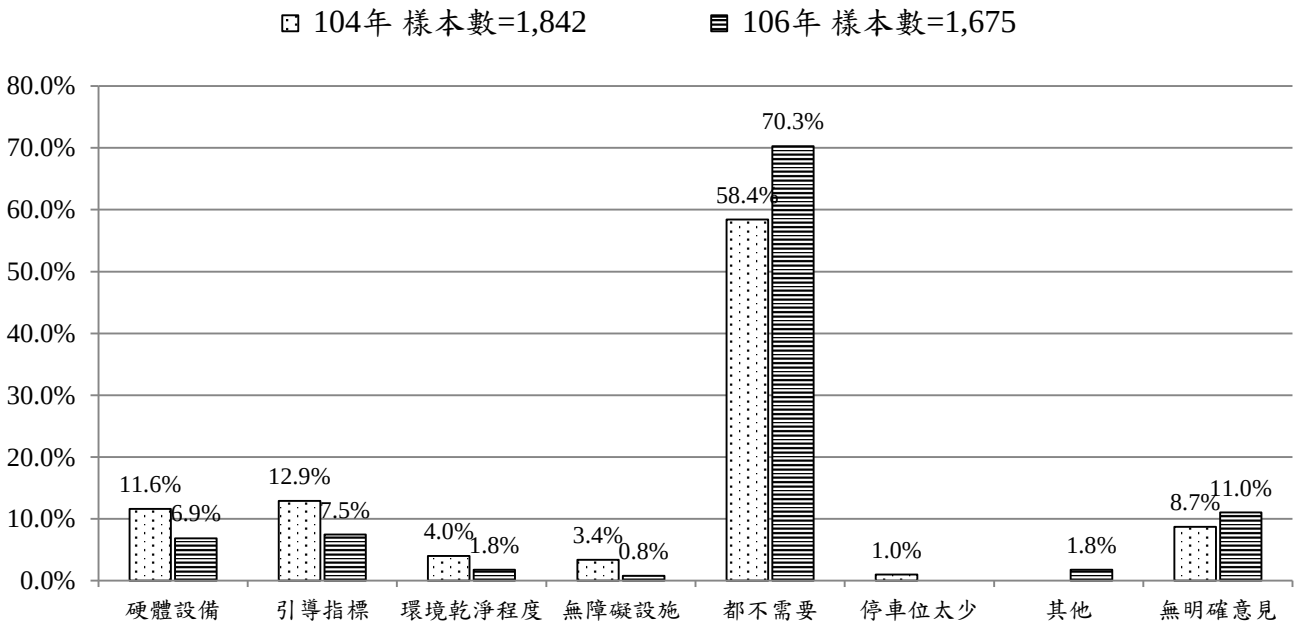

圖 4-52 認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目年度對照圖

三、在「洽公環境」上認為應優先改善部分該如何改善有沒有建議

(一) 次數分配

調查結果顯示，有 86.8%的受訪者認為沒有應優先改善的部分，而 13.2%的受訪者提出建議。

表 4-94 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該如何改善有沒有建議統計表

項目	次數	百分比
有	221	13.2
沒有	1,454	86.8
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

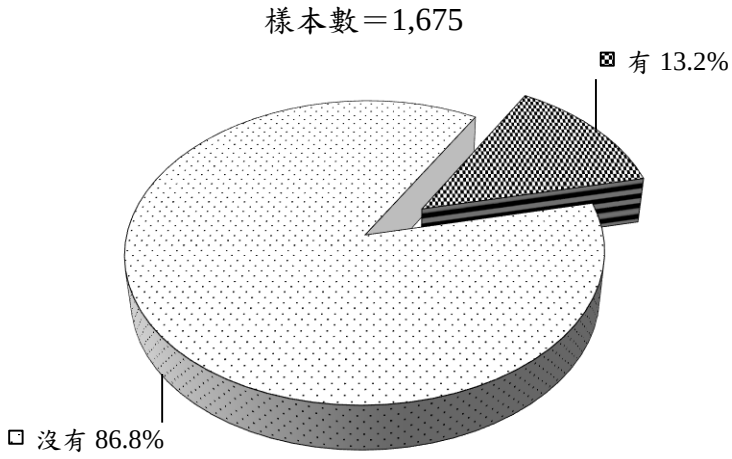

圖 4-53 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該如何改善有沒有建議統計圖

針對「洽公環境」之「硬體設備」提出建議的受訪者中，有 37 人表示空間狹小，有 24 人表示設備老舊，有 7 人表示座位太少，詳請參照下表。

表 4-95 針對洽公環境之「硬體設備」提出之建議統計表

項目	次數
空間狹小	**37**
金門縣金沙鎮戶政事務所	23
金門縣金寧鄉戶政事務所	5
金門縣金湖鎮戶政事務所	3
金門縣政府建設處	2
金門縣公共車船管理處	1
金門縣農業試驗所	1
金門縣地政局	1
金門縣金城鎮戶政事務所	1
設備老舊	**24**
金門縣金寧鄉戶政事務所	8
金門縣衛生局	4
金門縣金城鎮戶政事務所	3
金門縣港務處	2
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	2
金門縣金湖鎮戶政事務所	1
金門縣動植物防疫所	1
金門縣公共車船管理處	1
金門縣採購招標所	1
金門縣政府教育處	1
座位太少	**7**
金門縣金寧鄉戶政事務所	3
金門縣金湖鎮戶政事務所	2
金門縣農業試驗所	1
金門縣金城鎮戶政事務所	1
沒開冷氣	**3**
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣金寧鄉戶政事務所	1
金門縣金城鎮戶政事務所	1
建築物老舊	**2**
金門縣公共車船管理處	1
金門縣大同之家	1

項目	次數
停車位不足	**2**
金門縣環境保護局	1
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	1
沒有飲水機	**1**
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
洗手間不方便	**1**
金門縣稅務局	1
燈光昏暗	**1**
金門縣金城鎮戶政事務所	1
停車位無遮陽	**1**
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	1
設備太少民眾需要排隊等待	**1**
金門縣金湖鎮戶政事務所	1
總計	**80**

針對「洽公環境」之「引導指標」提出建議的受訪者中，有 69 人表示指標不清楚，有 6 人表示指標位置不明顯，詳請參照下表。

表 4-96 針對洽公環境之「引導指標」提出之建議統計表

項目	次數
指標不清楚	**69**
金門縣政府教育處	19
金門縣金城鎮戶政事務所	8
金門縣金寧鄉戶政事務所	6
金門縣大同之家	5
金門縣衛生局	4
金門縣農業試驗所	4
金門縣政府社會處	4
金門縣港務處	3
金門縣立體育場	3
金門縣地政局	2
金門縣政府工務處	2
金門縣林務所	2
金門縣金湖鎮戶政事務所	2
金門縣公共車船管理處	1
金門縣動植物防疫所	1

項目	次數
金門縣政府觀光處	1
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣環境保護局	1
指標位置不明顯	**6**
金門縣警察局(金城分局)	2
金門縣農業試驗所	2
金門縣政府觀光處	1
金門縣政府教育處	1
指標圖示太小	**3**
金門縣金城鎮戶政事務所	2
金門縣農業試驗所	1
指標太少	**3**
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣政府觀光處	1
金門縣政府建設處	1
抽號碼牌位置不明顯	**1**
金門縣金寧鄉戶政事務所	1
指標凌亂	**1**
金門縣地政局	1
總計	**83**

針對「洽公環境」之「環境乾淨程度」提出建議的受訪者中，有 17 人表示環境髒亂，有 1 人表示廁所有味道。

表 4-97 針對洽公環境之「環境乾淨程度」提出之建議統計表

項 目	次數
環境髒亂	**17**
金門縣金寧鄉戶政事務所	5
金門縣動植物防疫所	3
金門縣金城鎮戶政事務所	2
金門縣金湖鎮戶政事務所	2
金門縣警察局(金城分局)	1
金門縣政府教育處	1
金門縣港務處	1
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣大同之家	1
廁所有味道	**1**
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
總計	**18**

針對「洽公環境」之「無障礙設施」提出建議的受訪者中，有 11 人表示沒有看到無障礙設施，有 2 人表示沒有電梯，有 1 人表示電梯髒亂。

表 4-98 針對洽公環境之「無障礙設施」提出之建議統計表

項 目	次數
沒有看到無障礙設施	**11**
金門縣政府教育處	6
金門縣環境保護局	1
金門縣金寧鄉戶政事務所	1
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣大同之家	1
金門縣金城鎮戶政事務所	1
沒有電梯	**2**
金門縣政府工務處	1
金門縣政府建設處	1
電梯髒亂	**1**
金門縣政府觀光處	1
總計	**14**

針對「洽公環境」提出其他建議的受訪者中，有 14 人表示空間狹小，有 4 人表示停車位不足，有 3 人表示樓梯沒有扶手，有 3 人表示指標不清楚，有 1 人表示樓梯沒有扶手。

表 4-99 針對洽公環境之其他建議統計表

項目	次數
空間狹小	**14**
金門縣金寧鄉戶政事務所	4
金門縣政府教育處	3
金門縣金湖鎮戶政事務所	3
金門縣金城鎮戶政事務所	2
金門縣金沙鎮戶政事務所	1
金門縣地政局	1
停車位不足	**4**
金門縣政府教育處	2
金門縣稅務局	1
金門縣採購招標所	1
指標不清楚	**3**
金門縣政府教育處	3
樓梯沒有扶手	**1**
金門縣大同之家	1
總計	**22**

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現 40-49 歲的受訪者提出建議的比例高於其他年齡層的受訪者；教育程度為「研究所以上」的受訪者提出建議的比例高於其他教育程度的受訪者。在不同的性別、職業、戶籍地、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 189 頁(附錄二，附表 24)。(備註：104 年度之調查報告無此調查項目，故無法進行年度比較)

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣政府教育處」、「金門縣金寧鄉戶政事務所」、「金

門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣大同之家」之受訪者有提出建議的比例較高。

表 4-100 在「洽公環境」上優先改善部分有沒有建議(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,573	13.0	87.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	7.3	92.7
金門縣農業試驗所	154	5.8	94.2
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	23.6	76.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	22.5	77.5
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	11.3	88.7
金門縣政府教育處	115	31.3	68.7
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	8.1	91.9
金門縣稅務局	62	3.2	96.8
金門縣地政局	61	9.8	90.2
金門縣政府社會處	52	7.7	92.3
金門縣政府建設處	47	10.6	89.4
金門縣大同之家	44	20.5	79.5
金門縣衛生局	41	19.5	80.5
金門縣立體育場	39	7.7	92.3
金門縣環境保護局	38	7.9	92.1
金門縣動植物防疫所	36	13.9	86.1
金門縣林務所	36	5.6	94.4
金門縣警察局(金城分局)	33	9.1	90.9
金門縣採購招標所	33	6.1	93.9

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。5 個機關中，以「金門縣港務處」之受訪者有提出建議的比例最高。

表 4-101 在「洽公環境」上優先改善部分有沒有建議(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	102	16.7	83.3
金門縣公共車船管理處	29	13.8	86.2
金門縣政府觀光處	26	15.4	84.6
金門縣政府工務處	24	12.5	87.5
金門縣港務處	20	30.0	70.0
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0

四、對本次洽公機關提供的服務品質滿意度

(一)　次數分配

調查結果顯示，對本次洽公機關提供的服務品質滿意度持正面評價的有98.1%(含非常滿意61.9%、還算滿意36.2%)，持負面評價的有1.2%(含不太滿意1.1%、非常不滿意0.1%)，無明確意見占0.8%(含不知道/無意見0.7%、拒答0.1%)。

表 4-102 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	1,036	61.9
還算滿意	607	36.2
不太滿意	18	1.1
非常不滿意	1	0.1
不知道/無意見	11	0.7
拒答	2	0.1
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

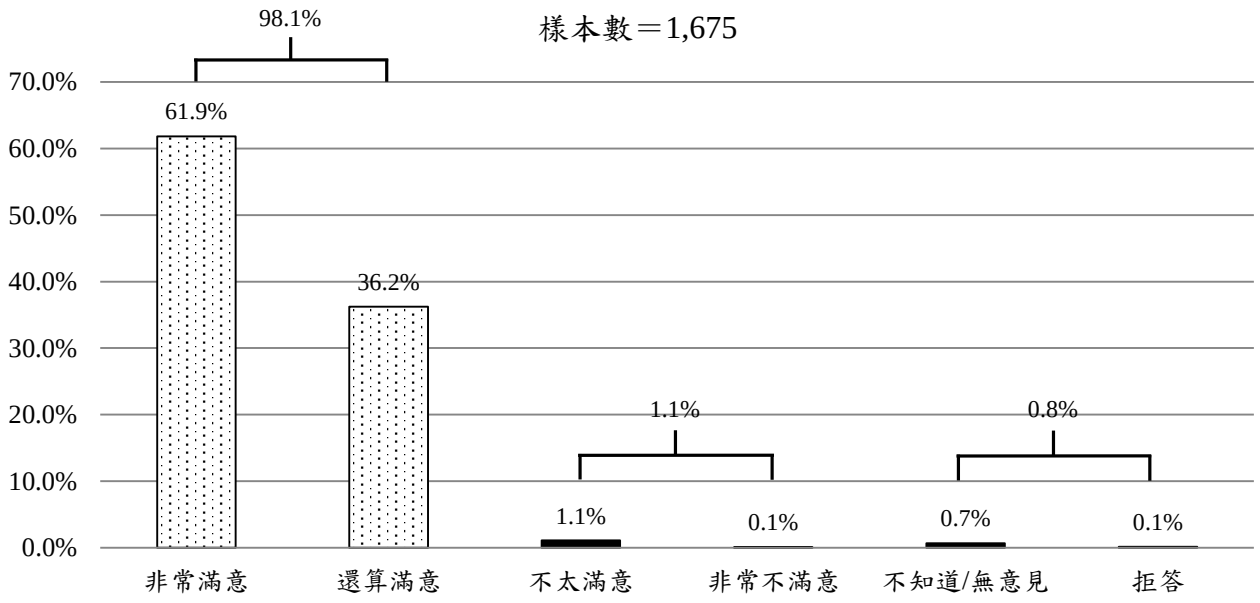

圖 4-54 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 191 頁(附錄二，附表 25)。

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣農業試驗所」、「金門縣金湖鎮戶政事務所」、「金門縣政府社會處」、「金門縣衛生局」、「金門縣立體育場」、「金門縣環境保護局」、「金門縣林務所」、「金門縣採購招標所」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣金沙鎮戶政事務所」、「金門縣政府建設處」、「金門縣動植物防疫所」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-103 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	98.1	62.2	35.9	1.1	1.0	0.1	0.8
金門縣農業試驗所	154	100.0	29.2	70.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	72.6	27.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	75.6	24.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	75.8	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	52.3	47.0	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	83.3	16.0	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣地政局	61	98.4	78.7	19.7	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣政府教育處	115	98.3	53.0	45.2	0.9	0.9	0.0	0.9
金門縣大同之家	44	97.7	68.2	29.5	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	97.3	62.2	35.1	0.0	0.0	0.0	2.7
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	63.6	33.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	50.0	44.4	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	93.6	55.3	38.3	6.4	4.3	2.1	0.0
金門縣稅務局	62	93.5	75.8	17.7	0.0	0.0	0.0	6.5
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	92.0	69.6	22.5	6.5	6.5	0.0	1.4

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣公共車船管理處」、「金門縣政府觀光處」、「金門縣政府財政處」之受訪者持正面評價的比例較高；而「金門縣港務處」、「金門縣政府工務處」之受訪者持負面評價的比例較高。

表 4-104 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計\表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	98.0	55.9	42.2	2.0	2.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	54.2	41.7	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣港務處	20	95.0	70.0	25.0	5.0	5.0	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度正面評價下降 0.3%，負面評價不變。

表 4-105 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
正面評價	1,812	98.4	1,643	98.1
非常滿意	1,131	61.4	1,036	61.9
還算滿意	681	37.0	607	36.2
負面評價	21	1.1	19	1.1
不太滿意	19	1.0	18	1.1
非常不滿意	2	0.1	1	0.1
無明確意見	9	0.5	15	0.8
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

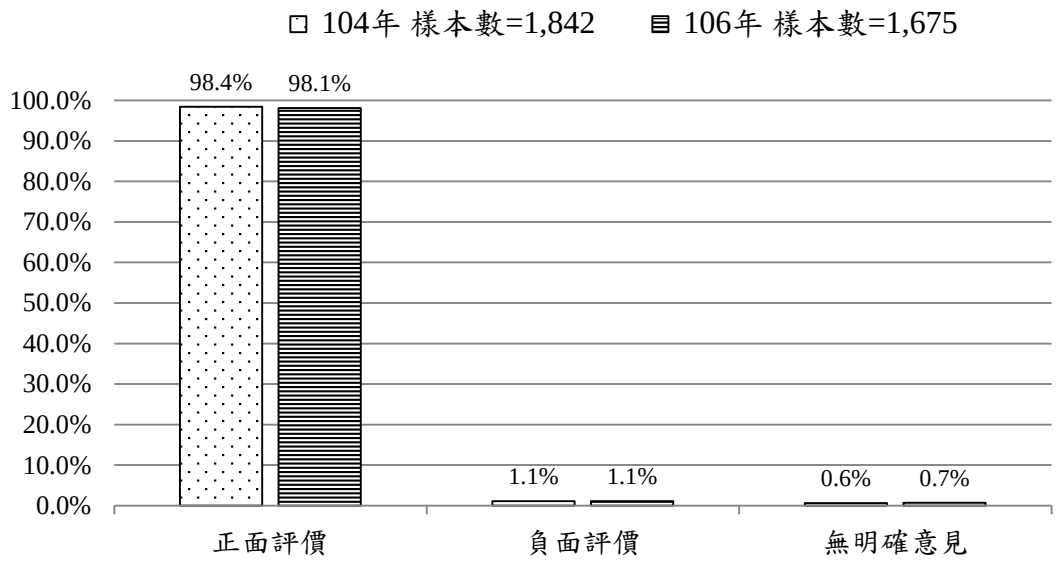

圖 4-55 對本次洽公機關提供的服務品質滿意度統計圖

五、認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目

(一)　次數分配

調查結果顯示，認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目，以「為民服務的過程」的受訪者比例最高(26.3%)，其次為「提供的資訊說明」、「服務效率」(21.1%)。

表 4-106 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目統計表

項目	次數	百分比
為民服務的過程	5	26.3
提供的資訊說明	4	21.1
服務效率	4	21.1
專業性	2	10.5
服裝儀容	2	10.5
服務態度	1	5.3
都不需要	1	5.3
不知道/無意見	0	0.0
拒答	0	0.0
其他	0	0.0
總計	**19**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

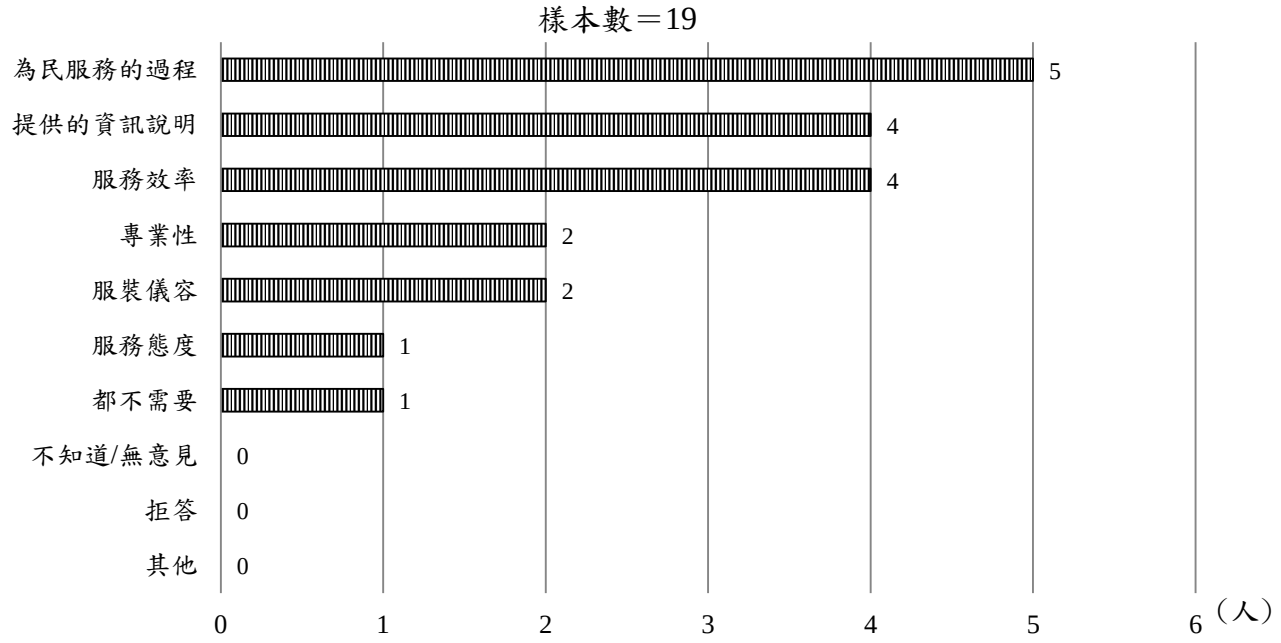

圖 4-56 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目統計圖

針對「服務品質」提出建議的 18 位受訪者中，有 6 人(33.3%)的受訪者表示流程應簡化，減少等待時間，有 5 人(27.8%)表示服務態度不好、缺乏耐心。

表 4-107 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計表

項目	次數	百分比
流程應簡化，減少等待時間	6	33.3
服務態度不好、缺乏耐心	5	27.8
服裝不整齊統一	2	11.1
專業知識不足	2	11.1
說明不清楚	2	11.1
十一點半辦公室沒有人	1	5.6
總計	**18**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

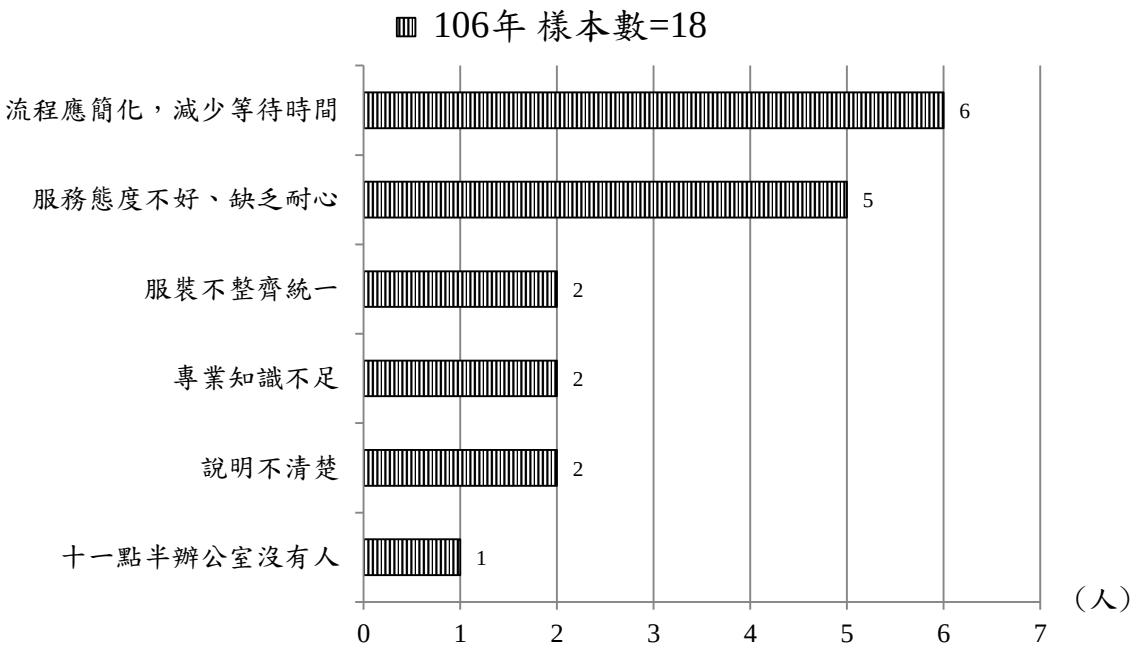

圖 4-57 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，不同的性別、年齡、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關無顯著差異。詳請參照第 193 頁(附錄二，附表 26)。(備註：104 年度之調查報告將選項「其他」整併至無明確意見，故 104 年度無選項「其他」之資料)

(三) 機關別分析

針對低於 30 筆之 24 個機關 (共計 19 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

表 4-108「服務品質」最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	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	都不需要	其他
	次數	次數	次數	次數	次數	次數	次數	次數	次數
總計	19	4	1	4	2	2	5	1	0
金門縣金沙鎮戶政事務所	9	3	1	1	0	2	2	0	0
金門縣政府建設處	3	0	0	1	1	0	0	1	0
金門縣金城鎮戶政事務所	2	0	0	0	0	0	2	0	0
金門縣動植物防疫所	2	0	0	2	0	0	0	0	0
金門縣港務處	1	0	0	0	0	0	1	0	0
金門縣政府工務處	1	0	0	0	1	0	0	0	0
金門縣政府教育處	1	1	0	0	0	0	0	0	0
金門縣地政局	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣金湖鎮戶政事務所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣金寧鄉戶政事務所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣警察局(金城分局)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣稅務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣衛生局	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣採購招標所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣環境保護局	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣政府社會處	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣立體育場	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣林務所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣農業試驗所	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣政府觀光處	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣大同之家	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣政府財政處	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金門縣公共車船管理處	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度的樣本數僅 19 位受訪者，因兩者間之基準不同，不適宜比較。其基準不同處在於 104 年度此題為必答題，而 106 年度此題設為當受訪者在上一題「對本次洽公機關提供的服務品質滿意度」中持負面評價 (含不太滿意、非常不滿意)方需作答。

表 4-109 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
提供的資訊說明	207	11.2	4	21.1
服務態度	80	4.3	1	5.3
服務效率	102	5.6	4	21.1
專業性	124	6.7	2	10.5
服裝儀容	23	1.2	2	10.5
為民服務的過程	57	3.1	5	26.3
都不需要	1,134	61.6	1	5.3
其他	-	-	0	0.0
無明確意見	115	6.2	0	0.0
總計	**1,842**	**100.0**	**19**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

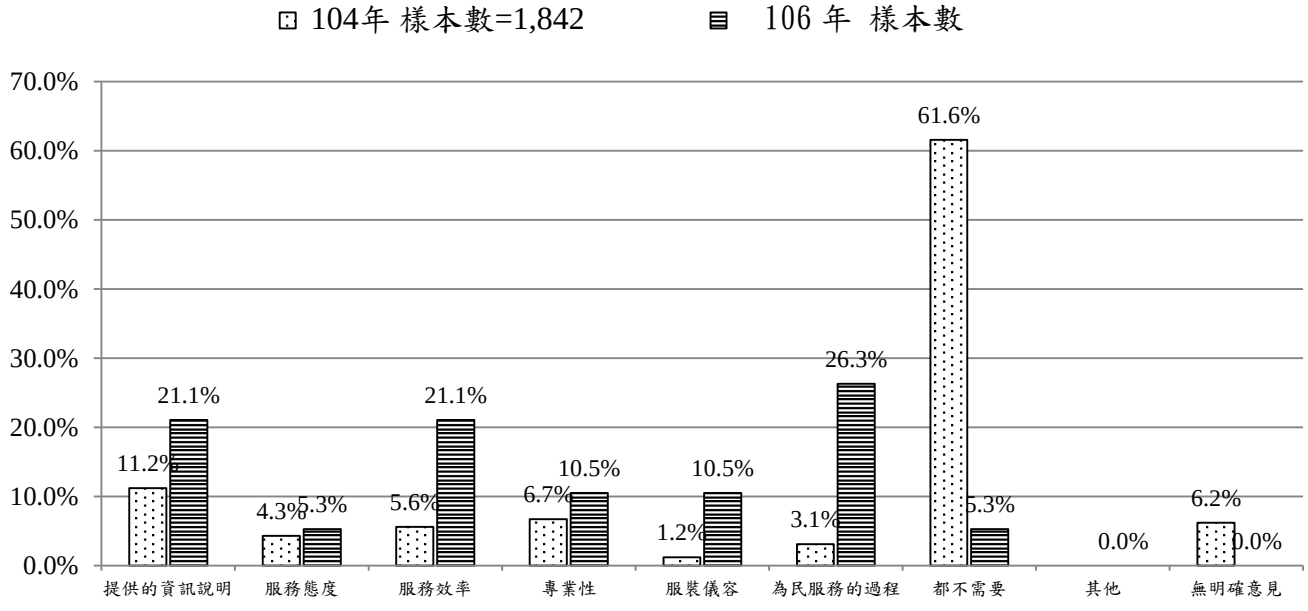

圖 4-58 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目年度對照圖

六、認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目

(一)　次數分配

調查結果顯示，認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目，以「以民眾利益為優先程度」的比例最高(10.7%)，其次為「強化便民措施」(5.6%)。

表 4-110 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目統計表

項目	次數	百分比
都不需要	1,267	75.6
以民眾利益為優先程度	180	10.7
強化便民措施	93	5.6
各機關協同服務	56	3.3
提供民眾信賴感	34	2.0
不知道/無意見	43	2.6
拒答	2	0.1
其他	0	0.0
總計	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

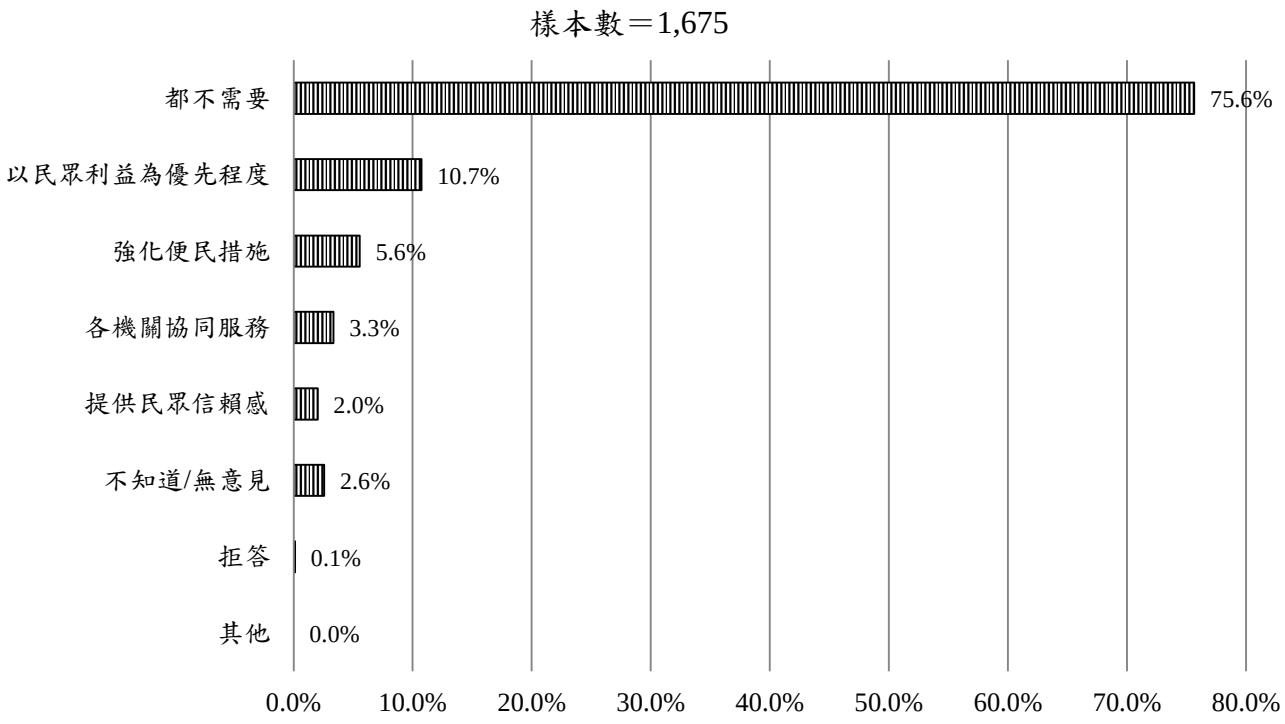

圖 4-59 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現 30~39 歲的受訪者傾向認為應該加強「各機關協同服務」的比例高於其他年齡層的受訪者，40-49 歲的受訪者傾向加強「提供民眾信賴感」、「以民眾利益為優先程度」，50-59 歲的受訪者傾向加強「強化便民措施」，60 歲以上的受訪者則認為都不需要加強的比例高於其他年齡層的受訪者。在不同的性別、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 195 頁(附錄二，附表 27)。(備註：104 年度之調查報告將選項「其他」整併至無明確意見，故 104 年度無選項「其他」之次數資料)

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 19 個機關(共計 1,573 個有效樣本)進行分析。

19 個機關中，以「金門縣環境保護局」、「金門縣衛生局」、「金門縣政府社會處」之受訪者希望提供民眾信賴感的比例較高；以「金門縣動植物防疫所」、「金門縣政府教育處」、「金門縣金沙鎮戶政事務所」之受訪者希望以民眾利益為優先的比例較高；以「金門縣稅務局」、「金門縣衛生局」、「金門縣金寧鄉戶政事務所」之受訪者希望各機關能協同服務的比例較高；以「金門縣大同之家」、「金門縣政府教育處」、「金門縣動植物防疫所」、「金門縣林務所」之受訪者希望強化便民措施的比例較高；而「金門縣採購招標所」、「金門縣立體育場」、「金門縣警察局(金城分局)」之受訪者認為都不需要改善的比例較高。

表 4-111 整體服務流程最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	提供民眾信賴感	以民眾利益為優先程度	各機關協同服務	強化便民措施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,573	2.0	10.8	3.3	5.7	75.7	0.0	2.5
金門縣金城鎮戶政事務所	302	1.7	9.9	2.3	4.6	80.5	0.0	1.0
金門縣農業試驗所	154	2.6	3.9	3.2	4.5	83.8	0.0	1.9
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	2.1	18.1	6.9	6.3	63.9	0.0	2.8
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	0.7	19.6	1.4	5.8	70.3	0.0	2.2
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	2.4	4.8	2.4	4.8	72.6	0.0	12.9
金門縣政府教育處	115	2.6	21.7	5.2	11.3	55.7	0.0	3.5

	樣本數	提供民眾信賴感	以民眾利益為優先程度	各機關協同服務	強化便民措施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	1.4	4.1	2.7	4.1	86.5	0.0	1.4
金門縣稅務局	62	1.6	1.6	8.1	1.6	87.1	0.0	0.0
金門縣地政局	61	3.3	8.2	3.3	8.2	77.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	3.8	3.8	3.8	3.8	84.6	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	2.1	17.0	0.0	2.1	76.6	0.0	2.1
金門縣大同之家	44	2.3	4.5	6.8	15.9	70.5	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	4.9	9.8	7.3	4.9	70.7	0.0	2.4
金門縣立體育場	39	0.0	5.1	0.0	0.0	92.3	0.0	2.6
金門縣環境保護局	38	5.3	13.2	2.6	5.3	71.1	0.0	2.6
金門縣動植物防疫所	36	0.0	22.2	0.0	11.1	66.7	0.0	0.0
金門縣林務所	36	0.0	19.4	2.8	11.1	61.1	0.0	5.6
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	6.1	0.0	3.0	90.9	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	3.0	3.0	0.0	0.0	93.9	0.0	0.0

針對低於 30 筆之 5 個機關 (共計 102 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

5 個機關中，以「金門縣港務處」、「金門縣政府工務處」之受訪者希望提供民眾信賴感的比例較高；以「金門縣政府財政處」之受訪者希望以民眾利益為優先的比例最高；以「金門縣港務處」、「金門縣政府觀光處」之受訪者希望各機關能協同服務的比例較高；以「金門縣港務處」之受訪者希望強化便民措施的比例較高；而「金門縣政府觀光處」之受訪者認為都不需要改善的比例最高。

表 4-112 整體服務流程最該優先改善的項目統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	提供民眾信賴感	以民眾利益為優先程度	各機關協同服務	強化便民措施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	102	2.0	9.8	3.9	3.9	75.5	0.0	4.9
金門縣公共車船管理處	29	0.0	6.9	0.0	3.4	75.9	0.0	13.8
金門縣政府觀光處	26	0.0	0.0	7.7	0.0	92.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	4.2	16.7	0.0	4.2	70.8	0.0	4.2
金門縣港務處	20	5.0	10.0	10.0	10.0	65.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0

(四) 跨年度比較分析

相較於 104 年度的調查結果，106 年度提供民眾信賴感、各機關協同服務與強化便民措施的比例有顯著下降，都不需要的比例有顯著上升，其餘比例則無明顯的升降。

表 4-113 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目年度對照表

項目	104 年度		106 年度	
	次數	百分比	次數	百分比
提供民眾信賴感	224	12.0	34	2.0
以民眾利益為優先程度	230	12.5	180	10.7
各機關協同服務	228	12.4	56	3.3
強化便民措施	217	11.8	93	5.6
都不需要	832	45.1	1,267	75.6
其他	-	-	0	0.0
無明確意見	111	6.2	45	2.7
總計	**1,842**	**100.0**	**1,675**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

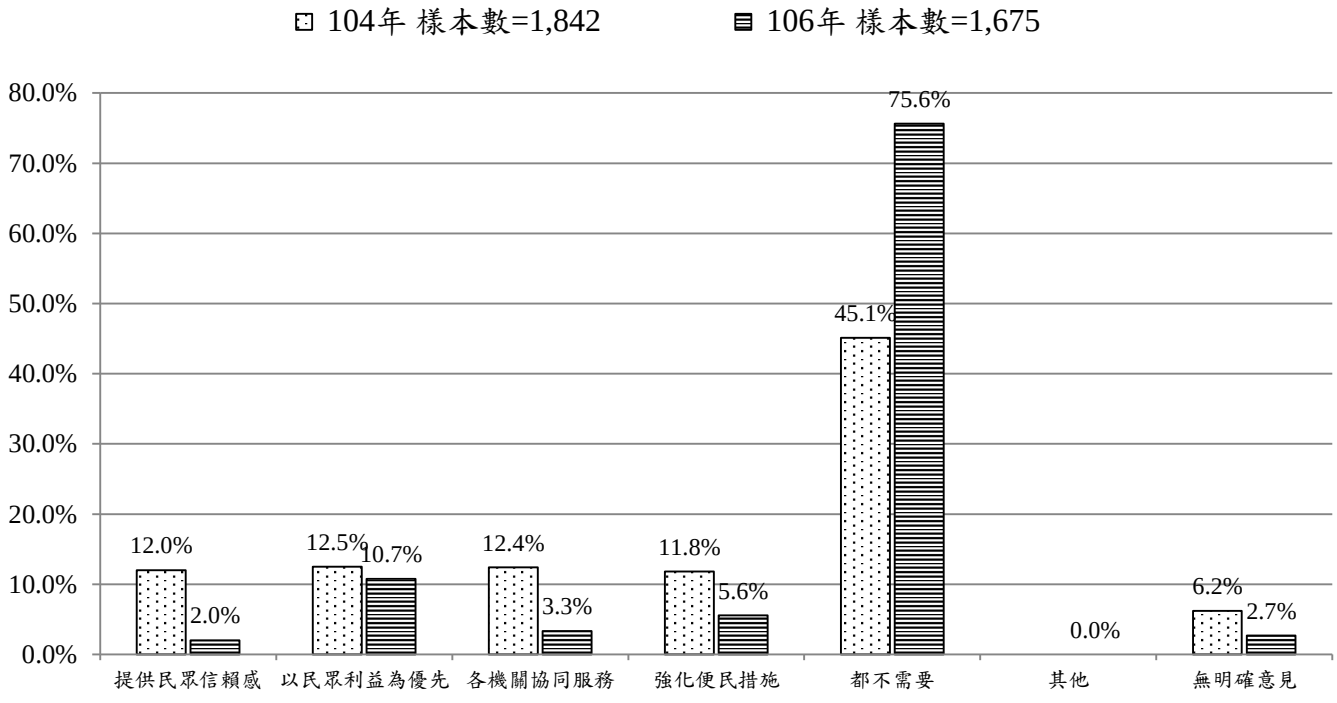

圖 4-60 認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目年度對照圖

七、在「整體服務流程項目」上該如何改善有沒有建議

(一) 次數分配

調查結果顯示，有 53.2%的受訪者提出建議，而 46.8%的受訪者沒有針對「整體服務流程項目」上的建議。

表 4-114 在「整體服務流程項目」上該如何改善有沒有建議統計表

項目	次數	百分比
有	193	53.2
沒有	170	46.8
總計	**363**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

樣本數＝363

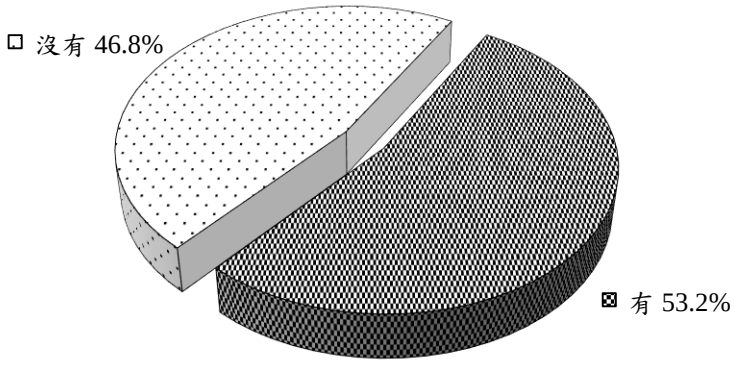

圖 4-61 在「整體服務流程項目」上該如何改善有沒有建議統計圖

針對洽公機關「整體服務流程項目」提出建議受訪者中，有 51.8%表示可讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程，有 34.7%表示應對洽公民眾多點耐心與同理心。

表 4-115 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計表

項目	次數	百分比
讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程	100	51.8
多點耐心與同理心	67	34.7
確實迅速更新公告	10	5.2
洽公空間太狹窄	8	4.1
業務完成應以電話通知民眾	4	2.1
專業度不足	2	1.0
環境清潔	1	0.5
希望假日有排班	1	0.5
總計	**193**	**100.0**

註：各項目百分比取小數點後一位四捨五入之方式顯示，故在單一項目有些微誤差。

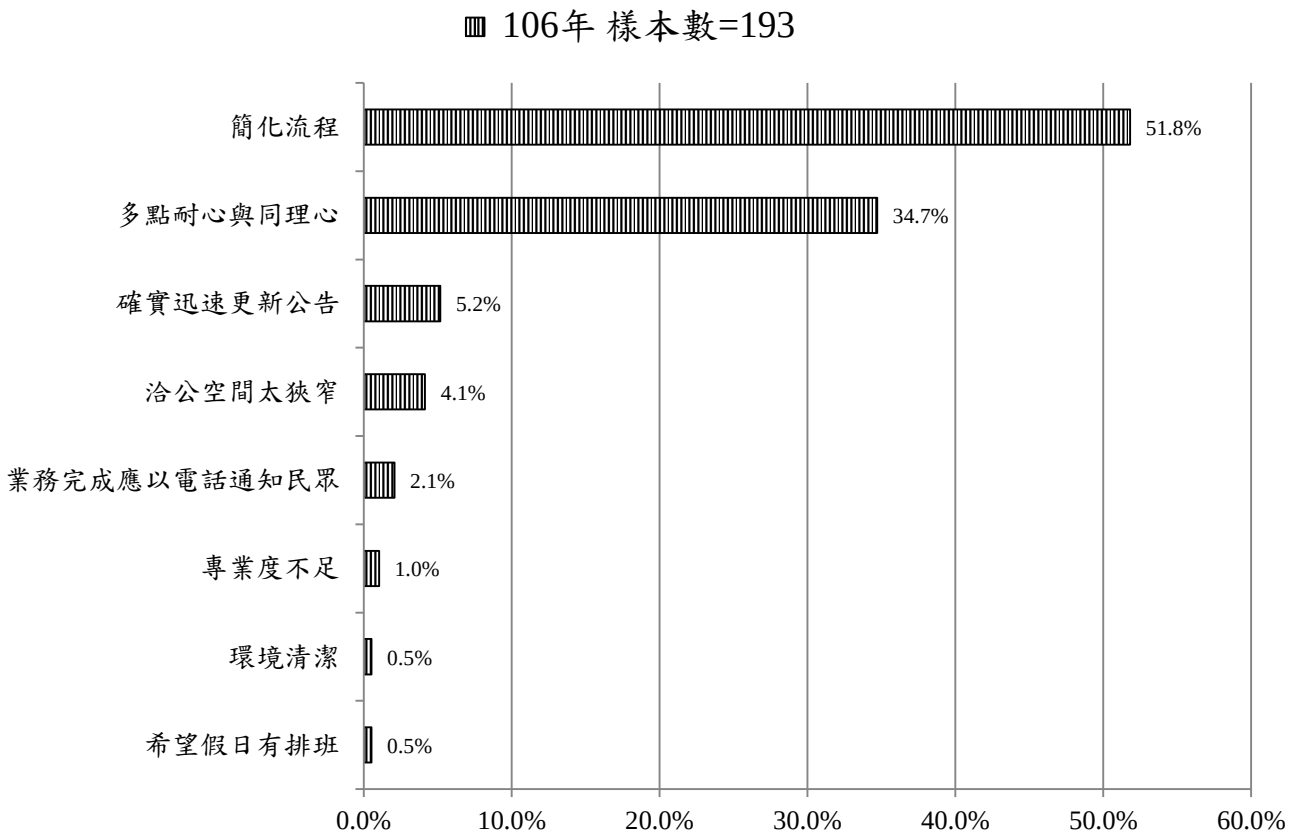

圖 4-62 認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的其他項目統計圖

(二)　交叉分析

經卡方獨立性檢定後，發現「大專（學）」提出建議的比例高於其他教育程度的受訪者。在不同的性別、年齡、職業、戶籍地、洽公機關則無顯著差異。詳請參照第 197 頁(附錄二，附表 28)。(備註：104 年度之調查報告無此調查項目，故無法進行年度比較)

(三)　機關別分析

為了解各機關在各項調查項目中的表現差異，本調查特別對受訪樣本滿 30 筆以上之 4 個機關(共計 189 個有效樣本)進行分析。

4 個機關中，以「金門縣政府教育處」之受訪者有針對「整體服務流程項目」提出建議的比例較高。

表 4-116 整體服務流程項目上有沒有建議統計表(依機關別分) (樣本數＞30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	189	47.1	52.9
金門縣金城鎮戶政事務所	56	41.1	58.9
金門縣金寧鄉戶政事務所	48	47.9	52.1
金門縣政府教育處	47	66.0	34.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	38	31.6	68.4

針對低於 30 筆之 20 個機關 (共計 174 個有效樣本) ，由於樣本數過低，調查結果無法推論至母體，故分析結果僅供參考。

20 個機關中，以「金門縣大同之家」、「金門縣衛生局」、「金門縣採購招標所」、「金門縣政府觀光處」之受訪者有針對「整體服務流程項目」提出建議的比例較高。

表 4-117 整體服務流程項目上有沒有建議統計表(依機關別分) (樣本數＜30)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	174	59.8	40.2
金門縣農業試驗所	22	36.4	63.6
金門縣金湖鎮戶政事務所	18	77.8	22.2
金門縣地政局	14	57.1	42.9
金門縣大同之家	13	100.0	0.0
金門縣動植物防疫所	12	33.3	66.7

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
金門縣林務所	12	8.3	91.7
金門縣衛生局	11	100.0	0.0
金門縣政府建設處	10	40.0	60.0
金門縣環境保護局	10	70.0	30.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	9	55.6	44.4
金門縣稅務局	8	62.5	37.5
金門縣政府社會處	8	87.5	12.5
金門縣港務處	7	85.7	14.3
金門縣政府工務處	6	33.3	66.7
金門縣警察局(金城分局)	3	66.7	33.3
金門縣公共車船管理處	3	66.7	33.3
金門縣採購招標所	2	100.0	0.0
金門縣立體育場	2	0.0	100.0
金門縣政府觀光處	2	100.0	0.0
金門縣政府財政處	2	50.0	50.0

第伍章、結論與建議

第一節、結論

本調查之調查對象為「至金門縣政府各處暨所屬一、二級機關臨櫃洽公，且年滿 18 歲之民眾」。本調查採用臨櫃面訪調查，依系統抽樣對各機關臨櫃洽公之民眾進行調查，其系統抽樣之間隔數將以洽公人數多寡進行微幅調整。調查期間為民國 106 年 10 月 2 日至 10 月 30 日止，總計接觸 8,971 位民眾，成功訪問 1,675 位民眾，拒訪民眾占 57.15%，取得有效樣本數共 1,675 份，抽樣誤差於 95%信心水準下為正負 2.39%以內。

本次調查中，有 1,675 位受訪者。受訪者性別中，以「男性」的比例稍高，占 51.5%，而「女性」則占 48.5%。年齡中以「60 歲以上」的受訪者比例最高，占 26.3%。戶籍地以「金城鎮」的受訪者比例最高，占 30.6%。職業以「服務業」的受訪者比例最高，占 30.3%。教育程度以「大專（學）」的受訪者比例最高，占 38.4%。受訪者所前往洽公的機關中，以「金門縣金城鎮戶政事務所」的比例最高，占 18.0%。

一、洽公環境問題

對洽公機關提供的硬體設備滿意度持正面評價的有 98.6%，持負面評價的有 1.0%。對洽公機關的引導指標滿意度持正面評價的有 97.1%，持負面評價的有 2.4%。對洽公機關的環境乾淨程度滿意度持正面評價的有 98.7%，持負面評價的有 1.3%。

調查結果顯示，有 5.6%的受訪者有使用過洽公機關的無障礙設施服務。對無障礙設施服務滿意度持正面評價的有 99.0%，無人持負面評價。

二、洽辦經驗問題

調查結果顯示，洽辦業務為「申辦縣民卡」者最高，占 26.0%(435 人次)，洽辦業務為「戶政相關業務」者次高，占 21.7%(364 人次)，洽辦業務為「公務申辦」者第三高，占 10.3%(173 人次)。洽公機關洽辦業務時，服務流程便不便民持正面評價的有 98.5%，持負面評價的有 1.4%。「55 歲以上」持正面評價的比例高於其他年齡層。

洽辦業務等待時間以「1~3 分鐘」的受訪者比例最高 77.0%，其次為「4~6 分鐘」(17.2%)，再者為「7~10 分鐘」(3.6%)。

在洽辦業務人員使用多少時間協助辦理的題目上，民眾回答以「5 分鐘以內」的受訪者比例最高 63.9%，其次為「6~10 分鐘」(23.9%)，再者為「11~15 分鐘」(6.1%)。

調查結果顯示，有 2.6%(44 人次)的受訪者在機關洽公時沒有順利解決問題。沒有順利解決問題的原因，以「證件不齊」的受訪者比例最高 61.4%(27 人次)。

三、服務品質問題

調查結果顯示，洽公機關人員提供的資訊說明清不清楚，持正面評價的有 98.9%，持負面評價的有 0.7%。對洽公機關人員的服務態度滿意度持正面評價的有 99.3%，持負面評價的有 0.5%。對洽公機關人員服務效率滿意度持正面評價的有 98.8%，持負面評價的有 0.8%。對洽公機關人員的專業性滿意度持正面評價的有 98.5%，持負面評價的有 0.5%。對洽公機關人員服裝儀容滿意度持正面評價的有 98.0%，持負面評價的有 0.6%。對洽公機關人員在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先，持正面評價的有 97.5% ，持負面評價的有 1.0%，針對有沒有以民眾利益為優先上，女性持正面評價的比例高於男性。

四、網站滿意度問題

調查結果顯示，受訪者近一年來沒有瀏覽過洽公機關的網站的比例占 87.5%(1,466 人次)。18~34 歲的民眾有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他年齡層的民眾。教育程度為「研究所或以上」有瀏覽過洽公機關網站的比例高於其他教育程度的受訪者。覺得在網站上可不可以快速找到所要的資訊上，持正面評價的有 92.8%(194 人次)，持負面評價的有 7.2%(15 人次)。近一年來沒有透過網路申請辦理相關業務的受訪者比例有 77.5%(162 人次)。

針對在網路上辦理相關業務的情形滿意度持正面評價的有 93.6%(44 人次)，持負面評價的有 6.4 %(3 人次)。持負面評價的受訪者有 2 位不願正面回應，有 1 位表示網路連接不順暢。整體來說，對洽公機關的網站服務功能滿意度持正面評價的有 91.8%(192 人次)，持負面評價的有 4.8 %(10 人次)。

五、整體洽公滿意度

調查結果顯示，對本次洽公經驗滿意度持正面評價的有 99.1%，持負面評價的有 0.7％。認為洽公機關的「洽公環境」項目中最該優先改善的項目，以「引導指標」的受訪者比例最高有 7.5%(125 人次)，其次為「硬體設備」有 6.9%(115 人次)

針對洽公機關提供的服務品質滿意度持正面評價的有 98.1%，持負面評價的有 1.2%。認為洽公機關「服務品質」的項目中最該優先改善的項目以「為民服務的過程」的比例最高(26.3%)，其次為「服務效率」(20.2%)，再者為「提供的資訊說明」(14.2%)；另以「服務態度」(5.3%)的比例為最低。針對「服務品質」提出建議的 18 位受訪者中，有 6 人(33.3%)的受訪者表示流程應簡化，減少等待時間，有 5 人(27.8%)表示服務態度不好、缺乏耐心。

認為洽公機關在「整體服務流程項目」上最該優先改善的項目中，認為應「以民眾利益為優先程度」的受訪者比例最高有 10.7%(180 人次)，其次為「強化便民措施」有 5.6% (93 人次)；18~34 歲的受訪者傾向認為應該加強「提供民眾信賴感」、「各機關協同服務」、「強化便民措施」的比例高於其他年齡層的受訪者，35~54 歲的受訪者傾向加強「以民眾利益為優先程度」，55 歲以上的受訪者則認為「都不需要加強」的比例高於其他年齡層的受訪者。

調查結果顯示，有 53.2%(193 人次)的受訪者針對「整體服務流程項目」提出改善意見。其中有 51.8%(100 人次)表示可讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程，有 34.7%(67 人次)表示應對洽公民眾多點耐心與同理心。

六、各正負面評價題之分數比較

本調查針對各正負面評價題，將其評價轉換為分數，將「非常滿意」、「非常便民」、「非常有」、「非常可以」視為「高度正面評價」，給予 4 分；將「還算滿意」、「還算便民」、「還算有」、「還算可以」視為「中度正面評價」，給予 3 分；將「不太滿意」、「不太便民」、「不太有」、「不太可以」視為「中度負面評價」，給予 2 分；將「非常不滿意」、「非常不便民」、「完全沒有」、「完全不可以」視為「高度負面評價」，給予 1 分；將「無明確意見」設為遺失值，不參與分數計算。故各題滿分為 4 分，以下表 5-1 為本調查各正負面評價題之分數對照表。

表 5-1 各正負面評價題之分數對照表

指標	分數
服務人員服務態度滿意度	3.66
服務人員提供資訊清楚程度	3.66
服務人員專業性滿意度	3.66
服務人員服務效率滿意度	3.65
無障礙設施滿意度	3.63
整體而言，洽公經驗滿意度	3.62
整體而言，服務品質滿意度	3.61
辦理業務時有沒有以民眾利益為優先	3.60
洽辦業務時服務流程便民程度	3.59
洽公機關環境乾淨程度滿意度	3.52
服務人員服裝儀容滿意度	3.50
在網路上辦理相關業務的情形之滿意度	3.45
洽公機關硬體設備滿意度	3.43
洽公機關引導指標滿意度	3.43
網站服務功能滿意度	3.31
網站上可不可以快速找到您所要的資訊	3.30

結果顯示，「服務人員服務態度滿意度」、「服務人員提供資訊清楚程度」和「服務人員專業性滿意度」分數達 3.66 分，位列最高分；「網站上可不可以快速找到您所要的資訊」分數為 3.30 分，為最低分。

第二節、建議

一、部分機關環境可重新規劃及配置(含硬體設備/引導指標等)

本次調查結果發現，有部份民眾對於洽公機關的引導指標覺得不清楚，可能由於主要洽公機關分別設置於數個大樓內，部分民眾表示因而找不到洽公地點。建議引導指標檢視之標準可參考如百貨公司，在大門、電梯、樓梯入口處張貼各機關樓層的平面位置圖及由天花板垂吊的標識，如廁所、會議室、各單位名稱，而若機關洽公面積較大，需彎路才到達之單位洽公，則可於中間路段增設單位指標牌，並搭配志工引導洽公民眾，讓洽公民眾方能清楚並快速找到洽公單位辦理事務。另外，對於洽公環境上，部分民眾反映硬體設備過少且老舊(金門縣金寧鄉戶政事務所、金門縣衛生局、金門縣金城鎮戶政事務所、金門縣港務處、金門縣烈嶼鄉戶政事務所、金門縣金湖鎮戶政事務所、金門縣動植物防疫所、金門縣公共車船管理處、金門縣採購招標所、金門縣政府教育處)，導致處理業務效率緩慢，且等候區空間狹窄、座位太少(金門縣金沙鎮戶政事務所、金門縣金寧鄉戶政事務所、金門縣金湖鎮戶政事務所、金門縣政府建設處、金門縣公共車船管理處、金門縣農業試驗所、金門縣地政局、金門縣金城鎮戶政事務所)。建議部份機關重新規劃空間配置以加大等候區之空間，並增購桌椅等設施供等候洽公民眾休息。

二、簡化法令作業流程，資訊公開透明化

民眾在辦理各項洽公業務時，盡速完成且得到相關資訊是迫切的，建議相關承辦人員可針對民眾經常申辦之業務設計標準流程，在考量時效性與程序必要性後，盡可能縮短處理時間，以達簡化作業流程之目標。再將資訊公開透明化，公告各項常見業務的處理時間、所需攜帶之證件或文件的清單，讓洽辦民眾能有個預期心理，最大程度降低民眾等候業務處理之焦躁感。而於調查結果顯示，於整體服務流程項目中，最應該優先改善的其他項目以「讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程」為最多，據初步瞭解部份相關業務是有開放的，建議是否可將民眾提供之資料於民眾同意下，可跨單位共享，比如於戶政事務所提供過之戶籍謄本，亦可於民政處或衛生局等調閱辦理等，同質性相關業務之便利，即可減少民眾漏帶資料及亦可簡化作業流程。

三、洽公滿意度調查建議由各機關自行調查

因民眾洽公滿意度歷年調查結果都很穩定，滿意度都很高，建議金門縣政府

各單位及所屬機關未來類似問卷由各該機關自己進行調查，各機關針對其機關的屬性，進行相關洽公滿意度調查，以符各別機關之需求。

四、洽公調查方式建議由「臨櫃調查」調整為「神秘客」調查

臨櫃調查時機關人員知道正在進行調查，為表現的特別好，不容易反應實際真實狀況，未來金門縣政府進行相關洽公滿意度調查，建議可採用神秘客調查方法，經由神秘客的參與觀察，真實瞭解服務情境及其需改善之處，並評量各項服務品質。

附錄一　調查問卷

106年度金門縣政府暨所屬一、二級機關洽公滿意度調查調查問卷

親愛的女士、先生，您好！

我是視拓商業資訊股份有限公司的訪員，受金門縣政府委託進行金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查，想打擾您幾分鐘的時間，我們將面對面詢問您關於金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度的看法。訪問完後，我們將贈送小禮物表示感謝。請您依據個人的洽公經驗回答，所有回答除了作整體分析外，任何個人資料都會保密，請你安心回答！

視拓商業資訊(股)公司唐督導 (電話：07-9580235)

金門縣政府行政處鄭小姐 (電話：082- 318823*62913)

QR1.請問您是否年滿 18 歲？□1.是(續問 Q1)　□2.否(問卷結束)

QR2.請問您是代表政府機關到_____(**訪員唸出所在洽公機關**)來洽公或執行職務嗎？

□1.是(結束訪問)　□2.否(續問 QR3)

QR3.請問您近一個月內是不是曾在_____(**訪員唸出所在洽公機關**)接受過洽公滿意度調查？

□1.是(結束訪問)　□2.否(續問 Q1)

（一）洽公環境問題

1. 請問您對本洽公機關提供的硬體設備(如櫃檯、桌子、椅子等)滿不滿意？
   □1.非常滿意□2.還算滿意□3.不太滿意□4.非常不滿意□5.不知道/無意見□6.拒答
2. 請問您對本洽公機關的引導指標(如指示牌、方向導引等)滿不滿意？
   □1.非常滿意□2.還算滿意□3.不太滿意□4.非常不滿意□5.不知道/無意見□6.拒答
3. 請問您對本洽公機關的環境(包含辦公場所、外部周邊)乾淨程度滿不滿意？
   □1.非常滿意□2.還算滿意□3.不太滿意□4.非常不滿意□5.不知道/無意見□6.拒答
4. 請問您有沒有使用過本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)？
   □1.有(續答 Q4.1)　□2.沒有
   4.1 請問您對洽公機關的無障礙設施服務滿不滿意？
   □1.非常滿意□2.還算滿意□3.不太滿意□4.非常不滿意□5.不知道/無意見□6.拒答

（二）洽辦經驗問題

5. 請問您本次是洽辦何項業務？
   請說明_____
6. 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）
   □1 非常便民□2.還算便民□3.不太便民□4.非常不便民□5.不知道/無意見□6.拒答
7. 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？

□1. 1~3(含)分鐘 □2. 4~6(含)分鐘 □3. 7~10(含)分鐘
□4. 11~15(含)分鐘 □5.超過 15 分鐘 □6. 不知道/無意見 □7.拒答

8. 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？
□1. 5(含)分鐘以內 □2. 6~10(含)分鐘 □3. 11~15(含)分鐘 □4. 16~20(含)分鐘
□5. 21~25(含)分鐘 □6. 26~30(含)分鐘 □7.超過 30 分鐘
□8. 不知道/無意見 □9.拒答

9. 請問您在機關洽公時，有沒有順利解決問題？
□1.有 □2.沒有(續答 Q9.1) □3.不知道/無意見 □4.拒答

9.1 請問沒有辦法順利解決問題的原因為何？（訪員不提示選項）
□1.證件不齊 □2.法令不許可 □3.案件本身很複雜
□4.流程不夠簡化 □5.不是權責機關 □6.需要多個工作天或二次以上才能完成
□7.其他(請說明：_____) □8.不知道/無意見 □9.拒答

（三）服務品質問題

10. 請問您對洽公機關的服務人員提供的資訊說明清不清楚？
□1.非常清楚 □2.還算清楚 □3.不太清楚
□4.非常不清楚 □5.不知道/無意見 □6.拒答

11. 請問您對洽公機關的服務人員的服務態度滿不滿意？
□1.非常滿意 □2.還算滿意 □3.不太滿意
□4.非常不滿意 □5.不知道/無意見 □6.拒答

12. 請問您對本次洽公機關的服務人員服務效率滿不滿意？
□1.非常滿意 □2.還算滿意 □3.不太滿意
□4.非常不滿意 □5.不知道/無意見 □6.拒答

13. 請問您對洽公機關的服務人員的專業性滿不滿意？
□1.非常滿意 □2.還算滿意 □3.不太滿意
□4.非常不滿意 □5.不知道/無意見 □6.拒答

14. 請問您對洽公機關的服務人員服裝儀容滿不滿意？
□1.非常滿意 □2.還算滿意 □3.不太滿意
□4.非常不滿意 □5.不知道/無意見 □6.拒答

15. 請問您洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先？
□1.非常有 □2.還算有 □3.不太有
□4.完全沒有 □5.不知道/無意見 □6.拒答

(四)網站滿意度問題

16. 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？
□1.有瀏覽過 □2.沒有瀏覽過(跳答 Q20)

17. 請問您覺得在網站上可不可以快速找到您所要的資訊？
□1.非常可以 □2.還算可以 □3.不太可以 □4.完全不可以
□5.不知道/無意見 □6.拒答

18. 請問近一年來，您有沒有透過網路申請辦理相關業務？
□1.有(續答 Q18.1) □2.沒有 □3.不知道/無意見 □4.拒答

18.1 請問您對在網路上辦理相關業務的情形感到滿不滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不太滿意(續答 Q18.2)

□4.非常不滿意(續答 Q18.2)　□5.不知道/無意見　□6.拒答

18.2.請問您不滿意的原因？

請說明_____

19. 整體來說，您對洽公機關的網站服務功能感到滿不滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不太滿意

□4.非常不滿意　□5.不知道/無意見　□6.拒答

（五）整體洽公滿意度

20. 整體來說，請問您對本次洽公經驗滿不滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不太滿意

□4.非常不滿意　□5.不知道/無意見　□6.拒答

21. 整體來說，請問您認為洽公機關的「洽公環境」的項目中，最應該優先改善的項目？(單選)

□1.硬體設備　□2.引導指標(臺語：指示)　□3.環境乾淨程度

□4.無障礙設施　□5.都不需要　□6.不知道/無意見　□7.拒答

□8.其他_____

21.1 請問您認為在(**訪員唸出 Q21 受訪者所選項的項目**) 中，最應優先改善的部分是什麼？

□1.有，請說明_____

□2.沒有

22. 整體來說，請問您對本次洽公過程中，洽公機關所提供的服務品質滿不滿意？

□1.非常滿意　□2.還算滿意　□3.不太滿意(續答 22.1)

□4.非常不滿意(續答 22.1)　□5.不知道/無意見　□6.拒答

22.1 整體來說，請問您認為洽公機關「服務品質」的項目中，最應該優先改善的項目？(單選)

□1.提供的資訊說明　□2.服務態度　□3.服務效率　□4.專業性　□5.服裝儀容

□6.為民服務的過程　□7.都不需要(續答 Q23)　□8.不知道/無意見(續答 Q23)

□9.拒答　□10.其他(請說明)_____

22.2 請問您認為在(**訪員唸出 Q22 受訪者所選項的項目**)中， 最應優先改善的部分是什麼？

請說明_____

23. 請問您認為洽公機關在整體服務流程項目中，最應該優先改善的項目？(單選)

□1.提供民眾信賴感　□2.以民眾利益為優先程度　□3.各機關協同服務（單一窗口）

□4.強化便民措施　□5.都不需要　□6.不知道/無意見(續問 S1)

□7.拒答(續問 S1)　□8.其他(請說明)_____

23.1 請問您認為在(**訪員唸出 Q23 受訪者所選項的項目**)中，最應優先改善的部分是什麼？

□1.有，請說明_____

□2.沒有

（六）受訪者基本資料

S1.請問您的年齡是幾歲？

□1.18至19歲 □2.20-24歲 □3.25-29歲 □4.30-34歲 □5.35-39歲

□6.40-44歲 □7.45-49歲 □8.50-54歲 □9.55-59歲 □10.60歲以上

S2.請問您的教育程度是？

□1.小學及以下 □2.國中 □3.高中職

□4.大專（學） □5.研究所或以上 □6.拒答

S3.請問您的職業是：

□1.農（林、漁、牧業） □2.製造業 □3.服務業 □4.自由業

□5.公務人員（含軍、警） □6.教師 □7.學生 □8.家管（家庭主婦）

□9.退休人員 □10.待業中 □11.其他__□12.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

S4.請問您戶籍在金門縣哪一個鄉鎮？

□1.金城鎮 □2.金寧鄉 □3.金湖鎮

□4.金沙鎮 □5.烈嶼鄉 □6.烏坵鄉

□7.非金門縣民

S5.受訪者性別？

□1.男性 □2.女性

為了確保問卷的正確度，我們將進行複查，另外基於個人資料保密原則，本電話欄僅供問卷複查之用，以保障受訪權益，請問您是否願意協助。謝謝!(請在下列□中打勾)

□願意提供電話做為複查之用，請問您貴姓_____先生/小姐；

電話_____

□不願意留具電話

我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!!

您所提供的問卷資料僅做統計分析之用，個人資料絕對保密。

訪員/督導請填寫下列資料：

機關名稱：_____ 問卷編號：_____ 訪員姓名：_____

訪問日期:106年 月 日 時 分 查核日期：106年 月 日

附錄二　交叉分析表

卡方獨立性檢定處理原則

一、濾除問卷題項中無實質意義的回應選項後，方始進行卡方獨立性檢定。

二、將基本資料中的拒答者設為遺失值，方始進行卡方獨立性檢定。

三、受訪者對於該題項之回饋有正負向之區分，則先行合併選項為「正面評價」與「負面評價」，再與受訪者基本資料進行卡方獨立性檢定。例如：將「非常滿意」及「還算滿意」合併為 「正面評價」，「不太滿意」及「非常不滿意」合併為 「負面評價」；「非常便民」及「還算便民」合併為 「正面評價」，「不太便民」及「非常不便民」合併為 「負面評價」；「非常有」及「還算有」合併為 「正面評價」，「不太有」及「完全沒有」合併為 「負面評價」；「非常可以」及「還算可以」合併為 「正面評價」，「不太可以」及「完全不可以」合併為 「負面評價」。

四、符號「 * 」表示卡方獨立性檢定達顯著水準，即 p-value ＜ 0.05。

五、符號「 # 」表示該問卷之題項不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 20%）。

附表 1 對洽公機關提供的硬體設備滿意度

		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
		次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計		1,675	98.6	44.4	54.2	1.0	0.9	0.1	0.4
性別									
男性		863	98.5	46.9	51.6	1.3	1.2	0.1	0.2
女性		812	98.8	41.7	57.0	0.7	0.6	0.1	0.5
年齡									
18~29 歲		249	99.6	40.2	59.4	0.0	0.0	0.0	0.4
30~39 歲		253	99.2	43.9	55.3	0.8	0.8	0.0	0.0
40~49 歲		324	99.1	45.1	54.0	0.9	0.9	0.0	0.0
50~59 歲		408	98.8	41.9	56.9	0.7	0.2	0.5	0.5
60 歲以上		441	97.3	49.0	48.3	2.0	2.0	0.0	0.7
職業	#								
農 (林、漁、牧業)		53	96.2	34.0	62.3	1.9	1.9	0.0	1.9
製造業		142	98.6	43.0	55.6	1.4	0.7	0.7	0.0
服務業		507	99.4	42.4	57.0	0.6	0.6	0.0	0.0
自由業		168	99.4	58.9	40.5	0.6	0.0	0.6	0.0
軍公教人員		175	97.7	46.3	51.4	2.3	2.3	0.0	0.0
學生		81	98.8	39.5	59.3	0.0	0.0	0.0	1.2
家管		303	98.3	44.6	53.8	0.7	0.7	0.0	1.0
待業、退休人員		241	97.9	42.7	55.2	1.7	1.7	0.0	0.4
未回答		5	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地	#								
金城鎮		513	98.8	39.4	59.5	0.6	0.6	0.0	0.6
金寧鄉		411	99.0	50.4	48.7	1.0	1.0	0.0	0.0
金湖鎮		334	98.5	46.4	52.1	0.9	0.6	0.3	0.6
金沙鎮		253	98.4	43.9	54.5	1.6	1.6	0.0	0.0
烈嶼鄉		115	98.3	39.1	59.1	1.7	1.7	0.0	0.0
烏坵鄉		0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民		49	95.9	49.0	46.9	2.0	0.0	2.0	2.0
教育程度	#								
小學及以下		160	98.1	51.3	46.9	0.6	0.6	0.0	1.3
國中		214	99.5	47.2	52.3	0.5	0.5	0.0	0.0
高中職		569	98.6	42.4	56.2	1.1	0.7	0.4	0.4
大專（學）		643	98.3	43.2	55.1	1.4	1.4	0.0	0.3
研究所或以上		74	100.0	44.6	55.4	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答		15	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 1 對洽公機關提供的硬體設備滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.6	44.4	54.2	1.0	0.9	0.1	0.4
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	37.7	61.6	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	62.3	37.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	96.8	46.0	50.8	1.6	0.8	0.8	1.6
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.9	55.6	42.4	2.1	2.1	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	54.5	42.4	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	44.6	54.1	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	52.9	46.4	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	95.7	38.3	57.4	4.3	4.3	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	62.9	35.5	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	51.2	48.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	48.1	51.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	30.6	63.9	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	97.4	30.8	66.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣林務所	36	100.0	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	35.1	64.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	54.5	43.2	2.3	0.0	2.3	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	97.4	32.2	65.2	1.7	1.7	0.0	0.9
金門縣公共車船管理處	29	96.6	31.0	65.5	3.4	3.4	0.0	0.0

附表 2 對洽公機關的引導指標滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.1	45.3	51.8	2.4	2.4	0.0	0.5
性別								
男性	863	96.6	47.0	49.6	3.0	3.0	0.0	0.3
女性	812	97.5	43.3	54.2	1.8	1.8	0.0	0.6
年齡								
18~29 歲	249	96.0	49.0	47.0	2.4	2.4	0.0	1.6
30~39 歲	253	98.4	47.4	51.0	1.6	1.6	0.0	0.0
40~49 歲	324	96.3	42.9	53.4	3.7	3.7	0.0	0.0
50~59 歲	408	97.3	41.2	56.1	2.2	2.2	0.0	0.5
60 歲以上	441	97.3	47.4	49.9	2.3	2.3	0.0	0.5
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	94.3	37.7	56.6	3.8	3.8	0.0	1.9
製造業	142	97.9	43.7	54.2	2.1	2.1	0.0	0.0
服務業	507	98.0	44.6	53.5	1.6	1.6	0.0	0.4
自由業	168	97.6	53.6	44.0	1.8	1.8	0.0	0.6
軍公教人員	175	96.6	52.0	44.6	3.4	3.4	0.0	0.0
學生	81	96.3	48.1	48.1	2.5	2.5	0.0	1.2
家管	303	96.7	41.6	55.1	2.6	2.6	0.0	0.7
待業、退休人員	241	95.9	42.7	53.1	3.7	3.7	0.0	0.4
未回答	5	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	96.5	37.4	59.1	3.1	3.1	0.0	0.4
金寧鄉	411	96.6	54.0	42.6	2.9	2.9	0.0	0.5
金湖鎮	334	98.2	49.4	48.8	1.8	1.8	0.0	0.0
金沙鎮	253	96.8	41.1	55.7	2.4	2.4	0.0	0.8
烈嶼鄉	115	99.1	40.0	59.1	0.9	0.9	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	95.9	59.2	36.7	0.0	0.0	0.0	4.1
教育程度 #								
小學及以下	160	97.5	43.1	54.4	1.3	1.3	0.0	1.3
國中	214	98.6	47.2	51.4	0.9	0.9	0.0	0.5
高中職	569	96.7	43.4	53.3	3.0	3.0	0.0	0.4
大專（學）	643	97.4	47.1	50.2	2.2	2.2	0.0	0.5
研究所或以上	74	94.6	41.9	52.7	5.4	5.4	0.0	0.0
拒答	15	86.7	46.7	40.0	13.3	13.3	0.0	0.0

附表 2 對洽公機關的引導指標滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.1	45.3	51.8	2.4	2.4	0.0	0.5
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	36.4	62.3	1.3	1.3	0.0	0.0
金門縣地政局	61	98.4	41.0	57.4	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	98.4	58.1	40.3	0.8	0.8	0.0	0.8
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	98.6	60.4	38.2	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	44.6	55.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	49.3	50.0	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣政府建設處	47	91.5	38.3	53.2	8.5	8.5	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	66.1	32.3	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	51.2	48.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	97.0	57.6	39.4	3.0	3.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	94.2	46.2	48.1	5.8	5.8	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	88.9	30.6	58.3	8.3	8.3	0.0	2.8
金門縣立體育場	39	92.3	41.0	51.3	5.1	5.1	0.0	2.6
金門縣林務所	36	97.2	61.1	36.1	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	96.1	33.8	62.3	3.9	3.9	0.0	0.0
金門縣港務處	20	90.0	50.0	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	23.1	73.1	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	54.2	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	89.6	34.8	54.8	9.6	9.6	0.0	0.9
金門縣公共車船管理處	29	96.6	37.9	58.6	0.0	0.0	0.0	3.4

附表 3 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.7	53.1	45.6	1.3	1.3	0.0	0.1
性別								
男性	863	98.8	55.5	43.3	1.2	1.2	0.0	0.0
女性	812	98.5	50.6	47.9	1.4	1.4	0.0	0.1
年齡								
18~29 歲	249	99.6	57.4	42.2	0.4	0.4	0.0	0.0
30~39 歲	253	99.2	52.2	47.0	0.8	0.8	0.0	0.0
40~49 歲	324	97.8	54.6	43.2	2.2	2.2	0.0	0.0
50~59 歲	408	98.3	51.0	47.3	1.7	1.7	0.0	0.0
60 歲以上	441	98.9	52.2	46.7	0.9	0.9	0.0	0.2
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	96.2	41.5	54.7	1.9	1.9	0.0	1.9
製造業	142	99.3	57.0	42.3	0.7	0.7	0.0	0.0
服務業	507	98.2	53.1	45.2	1.8	1.8	0.0	0.0
自由業	168	98.2	58.9	39.3	1.8	1.8	0.0	0.0
軍公教人員	175	98.9	57.7	41.1	1.1	1.1	0.0	0.0
學生	81	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	99.7	49.2	50.5	0.3	0.3	0.0	0.0
待業、退休人員	241	98.3	51.0	47.3	1.7	1.7	0.0	0.0
未回答	5	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	99.0	47.0	52.0	0.8	0.8	0.0	0.2
金寧鄉	411	98.1	60.1	38.0	1.9	1.9	0.0	0.0
金湖鎮	334	98.5	55.1	43.4	1.5	1.5	0.0	0.0
金沙鎮	253	99.6	50.6	49.0	0.4	0.4	0.0	0.0
烈嶼鄉	115	97.4	52.2	45.2	2.6	2.6	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	61.2	38.8	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	98.1	51.9	46.3	1.3	1.3	0.0	0.6
國中	214	99.1	54.2	44.9	0.9	0.9	0.0	0.0
高中職	569	98.8	50.6	48.2	1.2	1.2	0.0	0.0
大專（學）	643	98.8	55.4	43.4	1.2	1.2	0.0	0.0
研究所或以上	74	97.3	55.4	41.9	2.7	2.7	0.0	0.0
拒答	15	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 3 對洽公機關的環境乾淨程度滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.7	53.1	45.6	1.3	1.3	0.0	0.1
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	38.7	59.9	1.3	1.3	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	98.4	62.9	35.5	1.6	1.6	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	66.0	31.3	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	54.5	42.4	3.0	3.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	56.8	43.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	100.0	61.6	38.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	93.6	38.3	55.3	6.4	6.4	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	96.8	69.4	27.4	1.6	1.6	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	56.1	43.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	65.8	34.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	91.7	19.4	72.2	8.3	8.3	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	42.2	57.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	90.0	65.0	25.0	10.0	10.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	68.2	31.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	54.2	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	99.1	39.1	60.0	0.9	0.9	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	34.5	65.5	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 4 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	5.6	94.4
性別			
男性	863	5.9	94.1
女性	812	5.2	94.8
年齡			
18~29 歲	249	4.0	96.0
30~39 歲	253	7.5	92.5
40~49 歲	324	5.2	94.8
50~59 歲	408	6.1	93.9
60 歲以上	441	5.0	95.0
職業 #			
農 (林、漁、牧業)	53	7.5	92.5
製造業	142	4.9	95.1
服務業	507	5.1	94.9
自由業	168	5.4	94.6
軍公教人員	175	3.4	96.6
學生	81	7.4	92.6
家管	303	6.9	93.1
待業、退休人員	241	5.8	94.2
未回答	5	0.0	100.0
戶籍地 #			
金城鎮	513	9.9	90.1
金寧鄉	411	3.6	96.4
金湖鎮	334	4.5	95.5
金沙鎮	253	3.2	96.8
烈嶼鄉	115	1.7	98.3
烏坵鄉	0	0.0	0.0
非金門縣民	49	4.1	95.9
教育程度			
小學及以下	160	5.0	95.0
國中	214	7.5	92.5
高中職	569	6.5	93.5
大專（學）	643	4.5	95.5
研究所或以上	74	2.7	97.3
拒答	15	6.7	93.3

附表 4 有沒有使用過洽公機關的無障礙設施服務(續)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	5.6	94.4
洽公機關 #			
金門縣金城鎮戶政事務所	302	13.2	86.8
金門縣地政局	61	4.9	95.1
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	1.6	98.4
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	2.8	97.2
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	100.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	0.0	100.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	2.2	97.8
金門縣政府建設處	47	0.0	100.0
金門縣稅務局	62	1.6	98.4
金門縣衛生局	41	0.0	100.0
金門縣採購招標所	33	0.0	100.0
金門縣環境保護局	38	5.3	94.7
金門縣政府社會處	52	9.6	90.4
金門縣動植物防疫所	36	5.6	94.4
金門縣立體育場	39	5.1	94.9
金門縣林務所	36	2.8	97.2
金門縣農業試驗所	154	1.9	98.1
金門縣港務處	20	25.0	75.0
金門縣政府觀光處	26	42.3	57.7
金門縣大同之家	44	13.6	86.4
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0
金門縣政府工務處	24	0.0	100.0
金門縣政府教育處	115	2.6	97.4
金門縣公共車船管理處	29	0.0	100.0

附表 5 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	93	98.9	62.4	36.6	0.0	0.0	0.0	1.1
性別 #								
男性	51	98.0	66.7	31.4	0.0	0.0	0.0	2.0
女性	42	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡 #								
18~29 歲	10	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39 歲	19	100.0	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49 歲	17	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
50~59 歲	25	96.0	72.0	24.0	0.0	0.0	0.0	4.0
60 歲以上	22	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	4	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	7	85.7	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
服務業	26	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
自由業	9	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
軍公教人員	6	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	6	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	21	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
待業、退休人員	14	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	51	100.0	68.6	31.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金寧鄉	15	93.3	73.3	20.0	0.0	0.0	0.0	6.7
金湖鎮	15	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金沙鎮	8	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
烈嶼鄉	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	8	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	16	93.8	56.3	37.5	0.0	0.0	0.0	6.3
高中職	37	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0	0.0
大專（學）	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
研究所或以上	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 5 對洽公機關的無障礙設施服務滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	93	98.9	62.4	36.6	0.0	0.0	0.0	1.1
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	40	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	4	75.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	5	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	5	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	11	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	6	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 6 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.5	60.0	38.5	1.4	1.4	0.1	0.1
性別								
男性	863	98.7	62.3	36.4	1.3	1.3	0.0	0.0
女性	812	98.3	57.5	40.8	1.6	1.5	0.1	0.1
年齡 *								
18~29 歲	249	97.2	58.2	39.0	2.8	2.8	0.0	0.0
30~39 歲	253	98.0	57.7	40.3	2.0	2.0	0.0	0.0
40~49 歲	324	98.5	57.7	40.7	1.5	1.2	0.3	0.0
50~59 歲	408	99.0	58.3	40.7	0.7	0.7	0.0	0.2
60 歲以上	441	99.1	65.5	33.6	0.9	0.9	0.0	0.0
職業								
農 (林、漁、牧業) #	53	100.0	56.6	43.4	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	142	97.2	54.2	43.0	2.8	2.8	0.0	0.0
服務業	507	98.8	59.6	39.3	1.2	1.2	0.0	0.0
自由業	168	98.2	69.6	28.6	1.8	1.8	0.0	0.0
軍公教人員	175	97.1	64.6	32.6	2.9	2.9	0.0	0.0
學生	81	98.8	53.1	45.7	1.2	1.2	0.0	0.0
家管	303	98.3	56.1	42.2	1.3	1.0	0.3	0.3
待業、退休人員	241	99.6	61.8	37.8	0.4	0.4	0.0	0.0
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	98.4	49.3	49.1	1.4	1.4	0.0	0.2
金寧鄉	411	97.6	64.5	33.1	2.4	2.2	0.2	0.0
金湖鎮	334	99.1	63.5	35.6	0.9	0.9	0.0	0.0
金沙鎮	253	99.6	70.4	29.2	0.4	0.4	0.0	0.0
烈嶼鄉	115	98.3	57.4	40.9	1.7	1.7	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	98.0	63.3	34.7	2.0	2.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	98.1	65.0	33.1	1.9	1.9	0.0	0.0
國中	214	99.1	59.3	39.7	0.9	0.9	0.0	0.0
高中職	569	98.8	58.5	40.2	1.1	0.9	0.2	0.2
大專（學）	643	98.1	59.1	39.0	1.9	1.9	0.0	0.0
研究所或以上	74	98.6	67.6	31.1	1.4	1.4	0.0	0.0
拒答	15	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 6 洽公機關洽辦業務時服務流程便不便民(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.5	60.0	38.5	1.4	1.4	0.1	0.1
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.3	44.7	53.6	1.7	1.7	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	78.7	21.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	73.4	25.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	71.5	25.7	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	59.5	40.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	76.8	22.5	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	91.5	48.9	42.6	8.5	6.4	2.1	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	71.0	27.4	1.6	1.6	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	100.0	80.5	19.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	57.7	42.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	100.0	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	86.1	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.3	48.1	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	52.3	47.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	54.2	37.5	8.3	8.3	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	96.5	46.1	50.4	2.6	2.6	0.0	0.9
金門縣公共車船管理處	29	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 7 本次洽辦業務等待時間

	樣本數	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	77.0	17.2	5.3	0.5
性別 *					
男性	863	79.8	15.1	4.6	0.5
女性	812	74.0	19.5	6.0	0.5
年齡 *					
18~29 歲	249	69.1	19.7	10.4	0.8
30~39 歲	253	78.7	16.2	4.3	0.8
40~49 歲	324	73.8	20.4	4.9	0.9
50~59 歲	408	78.4	16.2	5.4	0.0
60 歲以上	441	81.6	15.0	3.2	0.2
職業 #					
農 (林、漁、牧業)	53	83.0	13.2	1.9	1.9
製造業	142	73.2	19.7	7.0	0.0
服務業	507	78.5	14.6	6.5	0.4
自由業	168	79.2	14.9	5.4	0.6
軍公教人員	175	76.6	18.3	4.0	1.1
學生	81	70.4	21.0	7.4	1.2
家管	303	73.9	21.1	4.6	0.3
待業、退休人員	241	80.1	16.2	3.7	0.0
未回答	5	60.0	40.0	0.0	0.0
戶籍地 *					
金城鎮	513	75.8	18.9	4.7	0.6
金寧鄉	411	75.7	18.0	5.8	0.5
金湖鎮	334	70.1	21.6	7.8	0.6
金沙鎮	253	85.0	12.6	2.4	0.0
烈嶼鄉	115	89.6	7.0	2.6	0.9
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	77.6	10.2	12.2	0.0
教育程度 *					
小學及以下	160	79.4	17.5	2.5	0.6
國中	214	79.9	17.8	2.3	0.0
高中職	569	78.0	16.7	4.7	0.5
大專（學）	643	75.6	16.2	7.6	0.6
研究所或以上	74	70.3	25.7	4.1	0.0
拒答	15	66.7	26.7	6.7	0.0

附表 7 本次洽辦業務等待時間(續)

	樣本數	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確 意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	77.0	17.2	5.3	0.5
洽公機關 #					
金門縣金城鎮戶政事務所	302	58.9	31.8	8.9	0.3
金門縣地政局	61	78.7	21.3	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	58.9	27.4	13.7	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	64.6	27.1	7.6	0.7
金門縣警察局(金城分局)	33	90.9	3.0	3.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	93.2	6.8	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	83.3	13.0	3.6	0.0
金門縣政府建設處	47	80.9	14.9	4.3	0.0
金門縣稅務局	62	90.3	8.1	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	63.6	21.2	15.2	0.0
金門縣環境保護局	38	89.5	5.3	2.6	2.6
金門縣政府社會處	52	90.4	7.7	1.9	0.0
金門縣動植物防疫所	36	83.3	11.1	5.6	0.0
金門縣立體育場	39	97.4	0.0	2.6	0.0
金門縣林務所	36	86.1	13.9	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	90.3	7.8	1.9	0.0
金門縣港務處	20	90.0	0.0	5.0	5.0
金門縣政府觀光處	26	84.6	11.5	3.8	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	0.0	0.0	2.3
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	75.0	16.7	8.3	0.0
金門縣政府教育處	115	70.4	24.3	4.3	0.9
金門縣公共車船管理處	29	82.8	3.4	13.8	0.0

附表 8 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理

	樣本數	5 分鐘以內	6~10 分鐘	超過 10 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	63.9	23.9	11.2	1.0
性別					
男性	863	64.0	23.8	11.1	1.2
女性	812	63.8	24.1	11.3	0.7
年齡					
18~29 歲	249	60.6	25.3	13.3	0.8
30~39 歲	253	61.7	28.9	8.3	1.2
40~49 歲	324	64.2	22.8	11.1	1.9
50~59 歲	408	63.2	23.5	12.3	1.0
60 歲以上	441	67.3	21.5	10.9	0.2
職業 #					
農 (林、漁、牧業)	53	73.6	13.2	9.4	3.8
製造業	142	54.9	29.6	14.1	1.4
服務業	507	61.5	24.9	12.8	0.8
自由業	168	64.3	26.2	7.7	1.8
軍公教人員	175	64.0	22.9	11.4	1.7
學生	81	65.4	27.2	7.4	0.0
家管	303	66.3	22.4	10.6	0.7
待業、退休人員	241	68.5	20.3	11.2	0.0
未回答	5	40.0	60.0	0.0	0.0
戶籍地 *					
金城鎮	513	70.0	20.7	8.4	1.0
金寧鄉	411	67.6	21.4	10.0	1.0
金湖鎮	334	58.7	28.7	11.7	0.9
金沙鎮	253	57.3	28.5	13.8	0.4
烈嶼鄉	115	54.8	27.8	14.8	2.6
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	59.2	14.3	26.5	0.0
教育程度					
小學及以下	160	68.8	18.8	11.9	0.6
國中	214	67.8	22.4	8.9	0.9
高中職	569	62.9	25.8	10.5	0.7
大專（學）	643	62.8	24.3	11.7	1.2
研究所或以上	74	55.4	24.3	20.3	0.0
拒答	15	80.0	13.3	0.0	6.7

附表 8 本次洽辦業務人員使用多少時間協助辦理(續)

	樣本數	5 分鐘以內	6~10 分鐘	超過 10 分鐘	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	63.9	23.9	11.2	1.0
洽公機關 #					
金門縣金城鎮戶政事務所	302	72.5	19.5	7.9	0.0
金門縣地政局	61	47.5	31.1	21.3	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	43.5	39.5	16.1	0.8
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	61.1	28.5	8.3	2.1
金門縣警察局(金城分局)	33	63.6	12.1	18.2	6.1
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	54.1	31.1	12.2	2.7
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	38.4	41.3	19.6	0.7
金門縣政府建設處	47	48.9	36.2	14.9	0.0
金門縣稅務局	62	62.9	17.7	17.7	1.6
金門縣衛生局	41	78.0	19.5	2.4	0.0
金門縣採購招標所	33	54.5	18.2	27.3	0.0
金門縣環境保護局	38	36.8	34.2	23.7	5.3
金門縣政府社會處	52	65.4	23.1	11.5	0.0
金門縣動植物防疫所	36	50.0	38.9	11.1	0.0
金門縣立體育場	39	79.5	12.8	7.7	0.0
金門縣林務所	36	63.9	16.7	19.4	0.0
金門縣農業試驗所	154	90.3	8.4	1.3	0.0
金門縣港務處	20	70.0	25.0	0.0	5.0
金門縣政府觀光處	26	69.2	30.8	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	70.5	13.6	11.4	4.5
金門縣政府財政處	3	66.7	0.0	33.3	0.0
金門縣政府工務處	24	29.2	41.7	29.2	0.0
金門縣政府教育處	115	84.3	13.0	1.7	0.9
金門縣公共車船管理處	29	89.7	0.0	10.3	0.0

附表 9 在機關洽公時有沒有順利解決問題

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	計數	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.0	2.6	0.4
性別				
男性	863	96.9	2.8	0.3
女性	812	97.0	2.5	0.5
年齡				
18~29 歲	249	97.2	2.8	0.0
30~39 歲	253	97.2	1.6	1.2
40~49 歲	324	96.3	2.8	0.9
50~59 歲	408	97.3	2.7	0.0
60 歲以上	441	96.8	2.9	0.2
職業 #				
農 (林、漁、牧業)	53	96.2	0.0	3.8
製造業	142	95.1	4.9	0.0
服務業	507	98.0	1.6	0.4
自由業	168	94.0	5.4	0.6
軍公教人員	175	97.1	2.3	0.6
學生	81	97.5	2.5	0.0
家管	303	97.0	2.6	0.3
待業、退休人員	241	97.5	2.5	0.0
未回答	5	100.0	0.0	0.0
戶籍地 #				
金城鎮	513	97.7	1.9	0.4
金寧鄉	411	96.1	3.2	0.7
金湖鎮	334	97.6	1.8	0.6
金沙鎮	253	97.2	2.8	0.0
烈嶼鄉	115	96.5	3.5	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	91.8	8.2	0.0
教育程度 #				
小學及以下	160	96.9	2.5	0.6
國中	214	97.2	2.3	0.5
高中職	569	97.2	2.5	0.4
大專（學）	643	96.6	3.0	0.5
研究所或以上	74	97.3	2.7	0.0
拒答	15	100.0	0.0	0.0

附表 9 在機關洽公時有沒有順利解決問題(續)

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	計數	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.0	2.6	0.4
洽公機關 #				
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	1.0	0.3
金門縣地政局	61	98.4	1.6	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	0.8	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.2	1.4	1.4
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	97.3	2.7	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	94.9	5.1	0.0
金門縣政府建設處	47	93.6	6.4	0.0
金門縣稅務局	62	93.5	4.8	1.6
金門縣衛生局	41	97.6	2.4	0.0
金門縣採購招標所	33	93.9	6.1	0.0
金門縣環境保護局	38	94.7	2.6	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	97.2	2.8	0.0
金門縣立體育場	39	94.9	5.1	0.0
金門縣林務所	36	97.2	2.8	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	95.0	0.0	5.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	3.8	0.0
金門縣大同之家	44	95.5	2.3	2.3
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	0.0
金門縣政府工務處	24	87.5	12.5	0.0
金門縣政府教育處	115	93.0	7.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	0.0	0.0

附表 10 沒有順利解決問題的原因

	樣本數	證件不齊	法令不許可	案件很複雜	流程不夠簡化	不是權責機關	多天多次完成	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	44	61.4	0.0	9.1	6.8	0.0	9.1	11.4	2.3
性別 #									
男性	24	54.2	0.0	8.3	8.3	0.0	16.7	8.3	4.2
女性	20	70.0	0.0	10.0	5.0	0.0	0.0	15.0	0.0
年齡 #									
18~29 歲	7	57.1	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3
30~39 歲	4	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49 歲	9	55.6	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1	22.2	0.0
50~59 歲	11	63.6	0.0	0.0	9.1	0.0	9.1	18.2	0.0
60 歲以上	13	61.5	0.0	7.7	15.4	0.0	15.4	0.0	0.0
職業 #									
農 (林、漁、牧業)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	7	28.6	0.0	14.3	14.3	0.0	28.6	0.0	14.3
服務業	8	62.5	0.0	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自由業	9	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	11.1	0.0
軍公教人員	4	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
學生	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	8	75.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	12.5	0.0
待業、退休人員	6	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	33.3	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #									
金城鎮	10	60.0	0.0	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0
金寧鄉	13	46.2	0.0	7.7	7.7	0.0	15.4	23.1	0.0
金湖鎮	6	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金沙鎮	7	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
烈嶼鄉	4	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	4	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
教育程度 #									
小學及以下	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	5	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0
高中職	14	78.6	0.0	0.0	7.1	0.0	7.1	7.1	0.0
大專（學）	19	47.4	0.0	15.8	10.5	0.0	5.3	15.8	5.3
研究所或以上	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 10 沒有順利解決問題的原因(續)

	樣本數	證件不齊	法令不許可	案件很複雜	流程不夠簡化	不是權責機關	多天多次完成	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	44	61.4	0.0	9.1	6.8	0.0	9.1	11.4	2.3
洽公機關 #									
金門縣金城鎮戶政事務所	3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	7	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
金門縣政府建設處	3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3
金門縣稅務局	3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
金門縣環境保護局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
金門縣農業試驗所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 11 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.9	67.0	31.9	0.7	0.6	0.1	0.4
性別								
男性	863	98.7	68.3	30.5	0.8	0.8	0.0	0.5
女性	812	99.1	65.6	33.5	0.6	0.4	0.2	0.2
年齡								
18~29 歲	249	99.6	67.9	31.7	0.4	0.4	0.0	0.0
30~39 歲	253	99.6	63.6	36.0	0.0	0.0	0.0	0.4
40~49 歲	324	98.8	70.1	28.7	0.9	0.3	0.6	0.3
50~59 歲	408	99.0	63.7	35.3	0.5	0.5	0.0	0.5
60 歲以上	441	98.2	69.2	29.0	1.4	1.4	0.0	0.5
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	96.2	56.6	39.6	0.0	0.0	0.0	3.8
製造業	142	97.9	64.8	33.1	0.7	0.7	0.0	1.4
服務業	507	99.4	66.3	33.1	0.4	0.4	0.0	0.2
自由業	168	98.8	75.6	23.2	1.2	1.2	0.0	0.0
軍公教人員	175	98.9	76.6	22.3	1.1	1.1	0.0	0.0
學生	81	100.0	64.2	35.8	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	99.0	60.4	38.6	1.0	0.3	0.7	0.0
待業、退休人員	241	98.8	68.0	30.7	0.8	0.8	0.0	0.4
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	98.6	61.4	37.2	0.6	0.4	0.2	0.8
金寧鄉	411	98.5	72.3	26.3	1.2	1.0	0.2	0.2
金湖鎮	334	99.4	68.3	31.1	0.6	0.6	0.0	0.0
金沙鎮	253	98.8	67.6	31.2	0.8	0.8	0.0	0.4
烈嶼鄉	115	100.0	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	83.7	16.3	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	98.8	63.8	35.0	0.6	0.6	0.0	0.6
國中	214	97.7	60.7	36.9	1.9	1.9	0.0	0.5
高中職	569	98.9	65.7	33.2	0.7	0.4	0.4	0.4
大專（學）	643	99.2	69.8	29.4	0.5	0.5	0.0	0.3
研究所或以上	74	100.0	77.0	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	15	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 11 洽公機關人員提供的資訊說明清楚程度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.9	67.0	31.9	0.7	0.6	0.1	0.4
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.7	49.0	50.7	0.3	0.3	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	73.4	25.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	84.7	14.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	58.1	41.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	99.3	74.6	24.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣政府建設處	47	97.9	57.4	40.4	2.1	0.0	2.1	0.0
金門縣稅務局	62	96.8	83.9	12.9	1.6	1.6	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	82.9	17.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	97.4	73.7	23.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	59.6	40.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	72.2	22.2	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	57.1	42.2	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	72.7	25.0	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	54.2	37.5	4.2	4.2	0.0	4.2
金門縣政府教育處	115	96.5	69.6	27.0	3.5	2.6	0.9	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 12 對洽公機關的服務人員的服務態度滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	99.3	66.9	32.4	0.5	0.4	0.1	0.2
性別 #								
男性	863	99.4	68.8	30.6	0.3	0.3	0.0	0.2
女性	812	99.3	64.9	34.4	0.6	0.4	0.2	0.1
年齡 #								
18~29 歲	249	99.6	69.1	30.5	0.4	0.4	0.0	0.0
30~39 歲	253	99.6	65.2	34.4	0.4	0.0	0.4	0.0
40~49 歲	324	98.8	67.6	31.2	0.9	0.6	0.3	0.3
50~59 歲	408	99.5	63.5	36.0	0.5	0.5	0.0	0.0
60 歲以上	441	99.3	69.4	29.9	0.2	0.2	0.0	0.5
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	98.1	54.7	43.4	0.0	0.0	0.0	1.9
製造業	142	98.6	64.1	34.5	1.4	1.4	0.0	0.0
服務業	507	99.4	65.9	33.5	0.4	0.2	0.2	0.2
自由業	168	99.4	75.6	23.8	0.6	0.6	0.0	0.0
軍公教人員	175	100.0	78.3	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	81	100.0	67.9	32.1	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	99.7	60.4	39.3	0.3	0.0	0.3	0.0
待業、退休人員	241	98.8	67.6	31.1	0.8	0.8	0.0	0.4
未回答	5	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	99.0	58.9	40.2	0.4	0.4	0.0	0.6
金寧鄉	411	99.3	73.2	26.0	0.7	0.2	0.5	0.0
金湖鎮	334	99.7	69.5	30.2	0.3	0.3	0.0	0.0
金沙鎮	253	99.2	68.8	30.4	0.8	0.8	0.0	0.0
烈嶼鄉	115	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	77.6	22.4	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	99.4	65.6	33.8	0.0	0.0	0.0	0.6
國中	214	99.5	59.8	39.7	0.5	0.5	0.0	0.0
高中職	569	99.6	64.3	35.3	0.2	0.0	0.2	0.2
大專（學）	643	98.9	71.4	27.5	0.9	0.8	0.2	0.2
研究所或以上	74	100.0	75.7	24.3	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	15	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 12 對洽公機關的服務人員的服務態度滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	99.3	66.9	32.4	0.5	0.4	0.1	0.2
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.0	46.0	53.0	1.0	0.7	0.3	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	77.4	21.8	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	91.0	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	100.0	76.1	23.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	47	97.9	61.7	36.2	2.1	0.0	2.1	0.0
金門縣稅務局	62	98.4	83.9	14.5	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣衛生局	41	100.0	85.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	97.4	73.7	23.7	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	59.6	40.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	69.4	25.0	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	53.9	46.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	75.0	22.7	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	100.0	62.6	37.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 13 對本次洽公機關的服務人員服務效率滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.7	65.3	33.5	0.8	0.7	0.1	0.5
性別								
男性	863	98.8	68.4	30.5	0.8	0.7	0.1	0.3
女性	812	98.6	61.9	36.7	0.7	0.6	0.1	0.6
年齡 #								
18~29 歲	249	98.0	65.5	32.5	1.6	1.2	0.4	0.4
30~39 歲	253	99.2	65.6	33.6	0.4	0.4	0.0	0.4
40~49 歲	324	99.4	64.8	34.6	0.3	0.0	0.3	0.3
50~59 歲	408	99.5	62.3	37.3	0.2	0.2	0.0	0.2
60 歲以上	441	97.7	68.0	29.7	1.4	1.4	0.0	0.9
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	98.1	54.7	43.4	0.0	0.0	0.0	1.9
製造業	142	98.6	63.4	35.2	1.4	0.7	0.7	0.0
服務業	507	98.6	64.3	34.3	1.0	1.0	0.0	0.4
自由業	168	99.4	73.8	25.6	0.6	0.6	0.0	0.0
軍公教人員	175	98.3	78.9	19.4	0.6	0.6	0.0	1.1
學生	81	100.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	98.7	57.8	40.9	0.7	0.3	0.3	0.7
待業、退休人員	241	98.8	63.9	34.9	0.8	0.8	0.0	0.4
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	98.4	57.9	40.5	0.6	0.6	0.0	1.0
金寧鄉	411	98.8	69.8	29.0	1.0	0.7	0.2	0.2
金湖鎮	334	99.4	67.4	32.0	0.6	0.6	0.0	0.0
金沙鎮	253	98.8	70.0	28.9	0.8	0.8	0.0	0.4
烈嶼鄉	115	97.4	58.3	39.1	1.7	0.9	0.9	0.9
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	97.5	64.4	33.1	0.6	0.6	0.0	1.9
國中	214	98.1	60.7	37.4	1.4	1.4	0.0	0.5
高中職	569	99.5	62.0	37.4	0.4	0.2	0.2	0.2
大專（學）	643	98.4	69.5	28.9	1.1	0.9	0.2	0.5
研究所或以上	74	100.0	70.3	29.7	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	15	100.0	53.3	46.7	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 13 對本次洽公機關的服務人員服務效率滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.7	65.3	33.5	0.8	0.7	0.1	0.5
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	50.0	49.3	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	81.9	18.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	55.4	43.2	1.4	1.4	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	98.6	76.1	22.5	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣政府建設處	47	95.7	55.3	40.4	4.3	0.0	4.3	0.0
金門縣稅務局	62	95.2	79.0	16.1	0.0	0.0	0.0	4.8
金門縣衛生局	41	100.0	85.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	97.4	71.1	26.3	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	55.8	44.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	66.7	27.8	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.3	48.1	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	95.5	65.9	29.5	0.0	0.0	0.0	4.5
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	58.3	37.5	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	99.1	64.3	34.8	0.9	0.9	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 14 對洽公機關的服務人員的專業性滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.4	65.5	33.0	0.5	0.4	0.1	1.0
性別 #								
男性	863	98.4	66.9	31.5	0.7	0.6	0.1	0.9
女性	812	98.5	64.0	34.5	0.4	0.2	0.1	1.1
年齡 #								
18~29 歲	249	98.4	69.9	28.5	0.8	0.4	0.4	0.8
30~39 歲	253	99.2	67.6	31.6	0.4	0.4	0.0	0.4
40~49 歲	324	99.4	67.3	32.1	0.3	0.0	0.3	0.3
50~59 歲	408	98.0	62.7	35.3	0.5	0.5	0.0	1.5
60 歲以上	441	97.7	63.0	34.7	0.7	0.7	0.0	1.6
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	98.1	54.7	43.4	0.0	0.0	0.0	1.9
製造業	142	97.2	64.1	33.1	2.8	2.1	0.7	0.0
服務業	507	98.2	64.5	33.7	0.4	0.4	0.0	1.4
自由業	168	99.4	70.2	29.2	0.0	0.0	0.0	0.6
軍公教人員	175	98.3	77.1	21.1	0.0	0.0	0.0	1.7
學生	81	100.0	70.4	29.6	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	98.7	61.7	37.0	0.3	0.0	0.3	1.0
待業、退休人員	241	98.3	61.8	36.5	0.8	0.8	0.0	0.8
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	98.2	60.0	38.2	0.6	0.6	0.0	1.2
金寧鄉	411	98.3	72.3	26.0	0.5	0.2	0.2	1.2
金湖鎮	334	98.5	66.2	32.3	0.3	0.3	0.0	1.2
金沙鎮	253	98.8	65.6	33.2	0.8	0.8	0.0	0.4
烈嶼鄉	115	98.3	60.9	37.4	0.9	0.0	0.9	0.9
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	96.9	61.3	35.6	0.0	0.0	0.0	3.1
國中	214	98.1	60.3	37.9	0.9	0.9	0.0	0.9
高中職	569	99.3	64.5	34.8	0.2	0.0	0.2	0.5
大專（學）	643	98.1	69.2	28.9	0.9	0.8	0.2	0.9
研究所或以上	74	98.6	64.9	33.8	0.0	0.0	0.0	1.4
拒答	15	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 14 對洽公機關的服務人員的專業性滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.4	65.5	33.0	0.5	0.4	0.1	1.0
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	98.7	54.6	44.0	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣地政局	61	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	78.2	21.0	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	100.0	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	56.8	41.9	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	97.8	76.1	21.7	0.0	0.0	0.0	2.2
金門縣政府建設處	47	95.7	53.2	42.6	4.3	0.0	4.3	0.0
金門縣稅務局	62	91.9	83.9	8.1	0.0	0.0	0.0	8.1
金門縣衛生局	41	100.0	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	97.0	54.5	42.4	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣環境保護局	38	97.4	71.1	26.3	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	55.8	44.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	50.0	44.4	2.8	2.8	0.0	2.8
金門縣立體育場	39	100.0	71.8	28.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	99.4	46.1	53.2	0.0	0.0	0.0	0.6
金門縣港務處	20	100.0	65.0	35.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	96.2	46.2	50.0	3.8	3.8	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	63.6	34.1	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	62.5	33.3	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	100.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	75.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 15 對洽公機關的服務人員服裝儀容滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.0	50.0	48.0	0.5	0.4	0.1	1.5
性別 #								
男性	863	97.9	51.2	46.7	0.6	0.6	0.0	1.5
女性	812	98.2	48.8	49.4	0.4	0.2	0.1	1.5
年齡 #								
18~29 歲	249	96.8	58.2	38.6	1.2	0.8	0.4	2.0
30~39 歲	253	99.2	52.2	47.0	0.4	0.4	0.0	0.4
40~49 歲	324	98.5	53.1	45.4	0.3	0.3	0.0	1.2
50~59 歲	408	98.3	44.9	53.4	0.2	0.2	0.0	1.5
60 歲以上	441	97.5	46.7	50.8	0.5	0.5	0.0	2.0
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	96.2	30.2	66.0	0.0	0.0	0.0	3.8
製造業	142	99.3	48.6	50.7	0.0	0.0	0.0	0.7
服務業	507	97.8	52.3	45.6	0.6	0.6	0.0	1.6
自由業	168	98.8	55.4	43.5	0.6	0.6	0.0	0.6
軍公教人員	175	98.3	59.4	38.9	0.6	0.0	0.6	1.1
學生	81	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	98.3	40.9	57.4	0.0	0.0	0.0	1.7
待業、退休人員	241	96.3	49.8	46.5	1.2	1.2	0.0	2.5
未回答	5	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	97.9	44.2	53.6	0.4	0.4	0.0	1.8
金寧鄉	411	97.3	57.7	39.7	0.7	0.5	0.2	1.9
金湖鎮	334	98.8	47.6	51.2	0.3	0.3	0.0	0.9
金沙鎮	253	98.4	46.6	51.8	0.8	0.8	0.0	0.8
烈嶼鄉	115	98.3	51.3	47.0	0.0	0.0	0.0	1.7
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	98.0	77.6	20.4	0.0	0.0	0.0	2.0
教育程度 #								
小學及以下	160	96.9	44.4	52.5	0.0	0.0	0.0	3.1
國中	214	99.1	45.8	53.3	0.0	0.0	0.0	0.9
高中職	569	98.4	47.5	51.0	0.4	0.4	0.0	1.2
大專（學）	643	97.4	54.3	43.1	0.9	0.8	0.2	1.7
研究所或以上	74	100.0	58.1	41.9	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	15	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 15 對洽公機關的服務人員服裝儀容滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.0	50.0	48.0	0.5	0.4	0.1	1.5
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	97.7	37.1	60.6	1.3	1.3	0.0	1.0
金門縣地政局	61	96.7	67.2	29.5	0.0	0.0	0.0	3.3
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	99.2	58.9	40.3	0.8	0.8	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	97.9	68.8	29.2	0.7	0.0	0.7	1.4
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	72.7	24.2	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	48.6	50.0	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	97.8	58.0	39.9	0.0	0.0	0.0	2.2
金門縣政府建設處	47	93.6	36.2	57.4	2.1	2.1	0.0	4.3
金門縣稅務局	62	93.5	64.5	29.0	0.0	0.0	0.0	6.5
金門縣衛生局	41	100.0	63.4	36.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	97.4	68.4	28.9	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	91.7	19.4	72.2	2.8	2.8	0.0	5.6
金門縣立體育場	39	100.0	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	52.8	47.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	24.7	75.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	95.5	54.5	40.9	0.0	0.0	0.0	4.5
金門縣政府財政處	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	98.3	47.8	50.4	0.0	0.0	0.0	1.7
金門縣公共車船管理處	29	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 16 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.5	60.5	37.0	1.0	0.8	0.2	1.6
性別 *								
男性	863	97.1	61.8	35.3	1.5	1.3	0.2	1.4
女性	812	97.9	59.2	38.7	0.4	0.2	0.1	1.7
年齡								
18~29 歲	249	96.0	61.8	34.1	1.2	0.8	0.4	2.8
30~39 歲	253	98.8	58.5	40.3	0.0	0.0	0.0	1.2
40~49 歲	324	98.5	61.4	37.0	0.3	0.0	0.3	1.2
50~59 歲	408	98.0	57.8	40.2	1.0	0.7	0.2	1.0
60 歲以上	441	96.4	62.8	33.6	1.8	1.8	0.0	1.8
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	96.2	50.9	45.3	0.0	0.0	0.0	3.8
製造業	142	95.8	56.3	39.4	2.8	2.1	0.7	1.4
服務業	507	97.6	59.0	38.7	0.4	0.4	0.0	2.0
自由業	168	99.4	73.2	26.2	0.0	0.0	0.0	0.6
軍公教人員	175	96.6	70.3	26.3	2.3	2.3	0.0	1.1
學生	81	96.3	60.5	35.8	1.2	0.0	1.2	2.5
家管	303	98.7	54.5	44.2	0.7	0.3	0.3	0.7
待業、退休人員	241	96.7	59.8	36.9	1.2	1.2	0.0	2.1
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	96.7	52.8	43.9	1.6	1.6	0.0	1.8
金寧鄉	411	97.3	64.2	33.1	0.7	0.2	0.5	1.9
金湖鎮	334	98.8	63.2	35.6	0.3	0.3	0.0	0.9
金沙鎮	253	98.4	65.6	32.8	1.2	0.8	0.4	0.4
烈嶼鄉	115	95.7	55.7	40.0	0.9	0.9	0.0	3.5
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	98.0	77.6	20.4	0.0	0.0	0.0	2.0
教育程度 #								
小學及以下	160	97.5	60.6	36.9	0.6	0.6	0.0	1.9
國中	214	96.3	55.1	41.1	1.4	0.9	0.5	2.3
高中職	569	98.4	59.2	39.2	0.5	0.2	0.4	1.1
大專（學）	643	96.9	63.3	33.6	1.4	1.4	0.0	1.7
研究所或以上	74	98.6	64.9	33.8	0.0	0.0	0.0	1.4
拒答	15	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 16 洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	97.5	60.5	37.0	1.0	0.8	0.2	1.6
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	97.4	46.0	51.3	2.0	1.7	0.3	0.7
金門縣地政局	61	100.0	73.8	26.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	73.4	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	75.7	23.6	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	72.7	24.2	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	98.6	56.8	41.9	0.0	0.0	0.0	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	96.4	66.7	29.7	0.7	0.0	0.7	2.9
金門縣政府建設處	47	93.6	53.2	40.4	4.3	2.1	2.1	2.1
金門縣稅務局	62	87.1	71.0	16.1	0.0	0.0	0.0	12.9
金門縣衛生局	41	100.0	75.6	24.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	60.6	39.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	97.4	60.5	36.8	0.0	0.0	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	98.1	57.7	40.4	1.9	1.9	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	63.9	30.6	2.8	2.8	0.0	2.8
金門縣立體育場	39	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	97.2	69.4	27.8	0.0	0.0	0.0	2.8
金門縣農業試驗所	154	99.4	51.9	47.4	0.6	0.6	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	93.2	54.5	38.6	0.0	0.0	0.0	6.8
金門縣政府財政處	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	91.7	50.0	41.7	4.2	4.2	0.0	4.2
金門縣政府教育處	115	97.4	57.4	40.0	1.7	1.7	0.0	0.9
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 17 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站

	樣本數	有瀏覽過	沒有瀏覽過
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	12.5	87.5
性別			
男性	863	12.5	87.5
女性	812	12.4	87.6
年齡 *			
18~29 歲	249	12.4	87.6
30~39 歲	253	20.6	79.4
40~49 歲	324	14.5	85.5
50~59 歲	408	14.7	85.3
60 歲以上	441	4.3	95.7
職業 #			
農 (林、漁、牧業)	53	7.5	92.5
製造業	142	9.9	90.1
服務業	507	15.2	84.8
自由業	168	14.3	85.7
軍公教人員	175	21.1	78.9
學生	81	11.1	88.9
家管	303	7.9	92.1
待業、退休人員	241	8.3	91.7
未回答	5	0.0	100.0
戶籍地			
金城鎮	513	13.1	86.9
金寧鄉	411	14.6	85.4
金湖鎮	334	11.1	88.9
金沙鎮	253	9.5	90.5
烈嶼鄉	115	10.4	89.6
烏坵鄉	0	0.0	0.0
非金門縣民	49	18.4	81.6
教育程度 *			
小學及以下	160	1.3	98.8
國中	214	2.8	97.2
高中職	569	10.0	90.0
大專（學）	643	19.1	80.9
研究所或以上	74	25.7	74.3
拒答	15	13.3	86.7

附表 17 近一年來有沒有瀏覽過洽公機關的網站(續)

	樣本數	有瀏覽過	沒有瀏覽過
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	12.5	87.5
洽公機關 #			
金門縣金城鎮戶政事務所	302	4.6	95.4
金門縣地政局	61	23.0	77.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	11.3	88.7
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	12.5	87.5
金門縣警察局(金城分局)	33	3.0	97.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	10.8	89.2
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	5.8	94.2
金門縣政府建設處	47	17.0	83.0
金門縣稅務局	62	8.1	91.9
金門縣衛生局	41	17.1	82.9
金門縣採購招標所	33	36.4	63.6
金門縣環境保護局	38	28.9	71.1
金門縣政府社會處	52	1.9	98.1
金門縣動植物防疫所	36	11.1	88.9
金門縣立體育場	39	17.9	82.1
金門縣林務所	36	22.2	77.8
金門縣農業試驗所	154	9.1	90.9
金門縣港務處	20	35.0	65.0
金門縣政府觀光處	26	38.5	61.5
金門縣大同之家	44	4.5	95.5
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0
金門縣政府工務處	24	25.0	75.0
金門縣政府教育處	115	25.2	74.8
金門縣公共車船管理處	29	3.4	96.6

附表 18 在網站上可不可以快速找到您所要的資訊

	樣本數	正面評價	非常可以	還算可以	負面評價	不太可以	完全不可以	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	92.8	36.8	56.0	7.2	7.2	0.0	0.0
性別								
男性	108	93.5	38.9	54.6	6.5	6.5	0.0	0.0
女性	101	92.1	34.7	57.4	7.9	7.9	0.0	0.0
年齡 #								
18~29 歲	31	93.5	38.7	54.8	6.5	6.5	0.0	0.0
30~39 歲	52	90.4	28.8	61.5	9.6	9.6	0.0	0.0
40~49 歲	47	95.7	34.0	61.7	4.3	4.3	0.0	0.0
50~59 歲	60	91.7	43.3	48.3	8.3	8.3	0.0	0.0
60 歲以上	19	94.7	42.1	52.6	5.3	5.3	0.0	0.0
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	4	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
製造業	14	92.9	21.4	71.4	7.1	7.1	0.0	0.0
服務業	77	93.5	39.0	54.5	6.5	6.5	0.0	0.0
自由業	24	87.5	45.8	41.7	12.5	12.5	0.0	0.0
軍公教人員	37	94.6	35.1	59.5	5.4	5.4	0.0	0.0
學生	9	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	0.0	0.0
家管	24	95.8	20.8	75.0	4.2	4.2	0.0	0.0
待業、退休人員	20	100.0	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	67	91.0	31.3	59.7	9.0	9.0	0.0	0.0
金寧鄉	60	95.0	43.3	51.7	5.0	5.0	0.0	0.0
金湖鎮	37	94.6	29.7	64.9	5.4	5.4	0.0	0.0
金沙鎮	24	83.3	37.5	45.8	16.7	16.7	0.0	0.0
烈嶼鄉	12	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	9	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	2	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0
國中	6	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中職	57	93.0	35.1	57.9	7.0	7.0	0.0	0.0
大專（學）	123	91.9	38.2	53.7	8.1	8.1	0.0	0.0
研究所或以上	19	100.0	31.6	68.4	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 18 在網站上可不可以快速找到您所要的資訊(續)

	樣本數	正面評價	非常可以	還算可以	負面評價	不太可以	完全不可以	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	92.8	36.8	56.0	7.2	7.2	0.0	0.0
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	14	92.9	42.9	50.0	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣地政局	14	92.9	42.9	50.0	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	94.4	50.0	44.4	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	8	87.5	37.5	50.0	12.5	12.5	0.0	0.0
金門縣稅務局	5	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	7	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	12	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	11	90.9	36.4	54.5	9.1	9.1	0.0	0.0
金門縣政府社會處	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	7	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	8	87.5	25.0	62.5	12.5	12.5	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	14	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	7	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	10	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0
金門縣政府教育處	29	89.7	20.7	69.0	10.3	10.3	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 19 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比
總計	209	22.5	77.5	0.0
性別				
男性	108	25.9	74.1	0.0
女性	101	18.8	81.2	0.0
年齡				
18~29 歲	31	16.1	83.9	0.0
30~39 歲	52	23.1	76.9	0.0
40~49 歲	47	27.7	72.3	0.0
50~59 歲	60	26.7	73.3	0.0
60 歲以上	19	5.3	94.7	0.0
職業 #				
農 (林、漁、牧業)	4	25.0	75.0	0.0
製造業	14	28.6	71.4	0.0
服務業	77	35.1	64.9	0.0
自由業	24	12.5	87.5	0.0
軍公教人員	37	24.3	75.7	0.0
學生	9	0.0	100.0	0.0
家管	24	12.5	87.5	0.0
待業、退休人員	20	0.0	100.0	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #				
金城鎮	67	19.4	80.6	0.0
金寧鄉	60	25.0	75.0	0.0
金湖鎮	37	21.6	78.4	0.0
金沙鎮	24	25.0	75.0	0.0
烈嶼鄉	12	25.0	75.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	9	22.2	77.8	0.0
教育程度 #				
小學及以下	2	0.0	100.0	0.0
國中	6	16.7	83.3	0.0
高中職	57	22.8	77.2	0.0
大專（學）	123	22.8	77.2	0.0
研究所或以上	19	26.3	73.7	0.0
拒答	2	0.0	100.0	0.0

附表 19 近一年來有沒有透過網路申請辦理相關業務(續)

	樣本數	有	沒有	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比
總計	209	22.5	77.5	0.0
洽公機關 #				
金門縣金城鎮戶政事務所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣地政局	14	42.9	57.1	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	16.7	83.3	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	0.0	100.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	12.5	87.5	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	25.0	75.0	0.0
金門縣政府建設處	8	25.0	75.0	0.0
金門縣稅務局	5	0.0	100.0	0.0
金門縣衛生局	7	57.1	42.9	0.0
金門縣採購招標所	12	41.7	58.3	0.0
金門縣環境保護局	11	9.1	90.9	0.0
金門縣政府社會處	1	0.0	100.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	0.0	100.0	0.0
金門縣立體育場	7	42.9	57.1	0.0
金門縣林務所	8	0.0	100.0	0.0
金門縣農業試驗所	14	21.4	78.6	0.0
金門縣港務處	7	85.7	14.3	0.0
金門縣政府觀光處	10	20.0	80.0	0.0
金門縣大同之家	2	0.0	100.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	6	16.7	83.3	0.0
金門縣政府教育處	29	3.4	96.6	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	0.0	0.0

附表 20 對在網路上辦理相關業務的情形感到滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	47	93.6	55.3	38.3	6.4	2.1	4.3	0.0
性別 #								
男性	28	92.9	53.6	39.3	7.1	3.6	3.6	0.0
女性	19	94.7	57.9	36.8	5.3	0.0	5.3	0.0
年齡 #								
18~29 歲	5	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39 歲	12	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49 歲	13	76.9	61.5	15.4	23.1	7.7	15.4	0.0
50~59 歲	16	100.0	56.3	43.8	0.0	0.0	0.0	0.0
60 歲以上	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	4	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務業	27	92.6	48.1	44.4	7.4	3.7	3.7	0.0
自由業	3	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0
軍公教人員	9	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
待業、退休人員	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	13	84.6	38.5	46.2	15.4	7.7	7.7	0.0
金寧鄉	15	93.3	66.7	26.7	6.7	0.0	6.7	0.0
金湖鎮	8	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金沙鎮	6	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
烈嶼鄉	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中職	13	92.3	38.5	53.8	7.7	0.0	7.7	0.0
大專（學）	28	96.4	60.7	35.7	3.6	0.0	3.6	0.0
研究所或以上	5	80.0	60.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 20 對在網路上辦理相關業務的情形感到滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	47	93.6	55.3	38.3	6.4	2.1	4.3	0.0
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	6	83.3	66.7	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	3	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
金門縣政府建設處	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	4	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	5	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	3	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	6	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 21 對洽公機關的網站服務功能感到滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	91.9	34.4	57.4	4.8	4.8	0.0	3.3
性別 #								
男性	108	93.5	37.0	56.5	4.6	4.6	0.0	1.9
女性	101	90.1	31.7	58.4	5.0	5.0	0.0	5.0
年齡 #								
18~29 歲	31	93.5	32.3	61.3	3.2	3.2	0.0	3.2
30~39 歲	52	94.2	26.9	67.3	5.8	5.8	0.0	0.0
40~49 歲	47	87.2	36.2	51.1	6.4	6.4	0.0	6.4
50~59 歲	60	91.7	40.0	51.7	3.3	3.3	0.0	5.0
60 歲以上	19	94.7	36.8	57.9	5.3	5.3	0.0	0.0
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	4	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
製造業	14	92.9	35.7	57.1	7.1	7.1	0.0	0.0
服務業	77	92.2	37.7	54.5	5.2	5.2	0.0	2.6
自由業	24	91.7	33.3	58.3	8.3	8.3	0.0	0.0
軍公教人員	37	97.3	35.1	62.2	2.7	2.7	0.0	0.0
學生	9	77.8	33.3	44.4	11.1	11.1	0.0	11.1
家管	24	87.5	12.5	75.0	0.0	0.0	0.0	12.5
待業、退休人員	20	95.0	50.0	45.0	0.0	0.0	0.0	5.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	67	88.1	28.4	59.7	9.0	9.0	0.0	3.0
金寧鄉	60	91.7	45.0	46.7	6.7	6.7	0.0	1.7
金湖鎮	37	89.2	21.6	67.6	0.0	0.0	0.0	10.8
金沙鎮	24	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
烈嶼鄉	12	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	9	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	6	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7
高中職	57	91.2	31.6	59.6	5.3	5.3	0.0	3.5
大專（學）	123	92.7	38.2	54.5	5.7	5.7	0.0	1.6
研究所或以上	19	89.5	21.1	68.4	0.0	0.0	0.0	10.5
拒答	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 21 對洽公機關的網站服務功能感到滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	209	91.9	34.4	57.4	4.8	4.8	0.0	3.3
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	14	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣地政局	14	92.9	57.1	35.7	7.1	7.1	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	14	92.9	28.6	64.3	0.0	0.0	0.0	7.1
金門縣金寧鄉戶政事務所	18	88.9	55.6	33.3	11.1	11.1	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	8	87.5	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0	12.5
金門縣金沙鎮戶政事務所	8	75.0	12.5	62.5	25.0	25.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	8	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣稅務局	5	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0
金門縣衛生局	7	85.7	42.9	42.9	14.3	14.3	0.0	0.0
金門縣採購招標所	12	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	11	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	4	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	7	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	8	87.5	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0	12.5
金門縣農業試驗所	14	100.0	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	7	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	10	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	6	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0
金門縣政府教育處	29	82.8	17.2	65.5	6.9	6.9	0.0	10.3
金門縣公共車船管理處	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 22 對本次洽公經驗滿意度

	樣本數	正面評價	非常滿意	還算滿意	負面評價	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	99.1	62.4	36.7	0.7	0.6	0.1	0.2
性別								
男性	863	99.3	63.3	36.0	0.6	0.5	0.1	0.1
女性	812	98.9	61.5	37.4	0.7	0.7	0.0	0.4
年齡 #								
18~29 歲	249	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39 歲	253	99.6	66.0	33.6	0.0	0.0	0.0	0.4
40~49 歲	324	97.8	61.4	36.4	1.9	1.5	0.3	0.3
50~59 歲	408	99.8	59.3	40.4	0.2	0.2	0.0	0.0
60 歲以上	441	98.6	63.9	34.7	0.9	0.9	0.0	0.5
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	98.1	56.6	41.5	0.0	0.0	0.0	1.9
製造業	142	99.3	56.3	43.0	0.7	0.7	0.0	0.0
服務業	507	99.2	60.6	38.7	0.8	0.6	0.2	0.0
自由業	168	98.8	72.0	26.8	0.6	0.6	0.0	0.6
軍公教人員	175	98.3	69.7	28.6	1.1	1.1	0.0	0.6
學生	81	100.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	303	98.7	59.4	39.3	1.0	1.0	0.0	0.3
待業、退休人員	241	100.0	62.7	37.3	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答	5	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	99.0	54.0	45.0	0.8	0.8	0.0	0.2
金寧鄉	411	98.8	70.8	28.0	0.7	0.7	0.0	0.5
金湖鎮	334	99.1	64.4	34.7	0.9	0.6	0.3	0.0
金沙鎮	253	99.6	63.6	36.0	0.0	0.0	0.0	0.4
烈嶼鄉	115	99.1	58.3	40.9	0.9	0.9	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	69.4	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	98.8	60.0	38.8	0.0	0.0	0.0	1.3
國中	214	98.1	63.6	34.6	1.9	1.9	0.0	0.0
高中職	569	99.3	61.3	38.0	0.7	0.5	0.2	0.0
大專（學）	643	99.4	63.3	36.1	0.3	0.3	0.0	0.3
研究所或以上	74	98.6	62.2	36.5	1.4	1.4	0.0	0.0
拒答	15	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 22 對本次洽公經驗滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	99.1	62.4	36.7	0.7	0.6	0.1	0.2
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	49.3	50.0	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣地政局	61	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	73.4	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	98.6	81.3	17.4	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	69.7	27.3	3.0	0.0	3.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	100.0	56.8	43.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	98.6	72.5	26.1	0.7	0.7	0.0	0.7
金門縣政府建設處	47	95.7	51.1	44.7	4.3	4.3	0.0	0.0
金門縣稅務局	62	95.2	71.0	24.2	1.6	1.6	0.0	3.2
金門縣衛生局	41	100.0	70.7	29.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	67.3	32.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	97.2	72.2	25.0	2.8	2.8	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	64.1	35.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	44.2	55.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	100.0	65.9	34.1	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	100.0	45.8	54.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	98.3	58.3	40.0	1.7	1.7	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	29	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 23 認為洽公機關的「洽公環境」的項目中，最應該優先改善的項目

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	6.9	7.5	1.8	0.8	70.3	1.8	11.0
性別 *								
男性	863	7.8	8.1	1.0	0.3	70.1	2.2	10.4
女性	812	5.9	6.8	2.6	1.2	70.4	1.4	11.7
年齡								
18~29 歲	249	5.6	8.8	0.8	0.8	70.7	0.8	12.4
30~39 歲	253	5.5	6.3	1.6	0.8	72.7	0.8	12.3
40~49 歲	324	9.3	8.6	3.7	0.6	64.5	3.4	9.9
50~59 歲	408	8.6	9.1	1.2	1.0	70.3	2.0	7.8
60 歲以上	441	5.0	5.0	1.6	0.7	72.8	1.6	13.4
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	5.7	7.5	1.9	0.0	67.9	1.9	15.1
製造業	142	7.7	8.5	0.7	1.4	69.7	3.5	8.5
服務業	507	6.5	7.3	2.2	0.4	70.8	1.6	11.2
自由業	168	8.3	7.1	1.8	0.6	70.8	1.8	9.5
軍公教人員	175	9.1	8.6	2.3	1.1	62.9	2.9	13.1
學生	81	6.2	8.6	0.0	0.0	72.8	0.0	12.3
家管	303	4.3	6.9	1.3	1.7	75.6	1.0	9.2
待業、退休人員	241	7.9	6.6	2.5	0.4	67.6	2.1	12.9
未回答	5	20.0	20.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	3.3	9.2	1.0	0.8	76.2	2.5	7.0
金寧鄉	411	9.0	7.8	2.4	0.7	69.1	2.2	8.8
金湖鎮	334	6.6	7.5	0.9	1.5	60.5	1.5	21.6
金沙鎮	253	11.5	5.1	3.6	0.4	67.6	0.4	11.5
烈嶼鄉	115	6.1	5.2	2.6	0.0	80.0	0.9	5.2
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	6.1	4.1	0.0	0.0	75.5	2.0	12.2
教育程度 #								
小學及以下	160	4.4	3.8	1.9	0.0	73.8	0.0	16.3
國中	214	3.7	7.0	3.7	0.9	73.8	1.4	9.3
高中職	569	4.7	7.2	0.9	0.7	76.4	1.6	8.4
大專（學）	643	10.1	7.8	1.9	0.9	64.4	2.5	12.4
研究所或以上	74	10.8	16.2	2.7	1.4	55.4	2.7	10.8
拒答	15	0.0	6.7	0.0	0.0	73.3	0.0	20.0

附表 23 認為洽公機關的「洽公環境」的項目中，最應該優先改善的項目(續)

	樣本數	硬體設備	引導指標	環境乾淨程度	無障礙設施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	6.9	7.5	1.8	0.8	70.3	1.8	11.0
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	3.3	4.0	1.0	0.3	87.4	0.7	3.3
金門縣地政局	61	4.9	16.4	0.0	0.0	60.7	3.3	14.8
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	6.5	2.4	1.6	0.0	55.6	2.4	31.5
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	18.1	6.9	4.2	0.7	56.9	4.2	9.0
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	6.1	3.0	0.0	78.8	0.0	12.1
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	5.4	2.7	0.0	0.0	82.4	0.0	9.5
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	20.3	1.4	5.1	0.7	53.6	0.0	18.8
金門縣政府建設處	47	6.4	4.3	0.0	0.0	78.7	8.5	2.1
金門縣稅務局	62	3.2	1.6	0.0	0.0	74.2	1.6	19.4
金門縣衛生局	41	9.8	9.8	0.0	0.0	65.9	0.0	14.6
金門縣採購招標所	33	3.0	0.0	0.0	0.0	93.9	3.0	0.0
金門縣環境保護局	38	2.6	5.3	0.0	2.6	84.2	0.0	5.3
金門縣政府社會處	52	0.0	9.6	0.0	0.0	86.5	1.9	1.9
金門縣動植物防疫所	36	5.6	5.6	11.1	0.0	52.8	0.0	25.0
金門縣立體育場	39	12.8	7.7	2.6	0.0	71.8	0.0	5.1
金門縣林務所	36	0.0	11.1	5.6	0.0	75.0	0.0	8.3
金門縣農業試驗所	154	4.5	11.7	0.0	0.0	75.3	0.0	8.4
金門縣港務處	20	10.0	20.0	5.0	0.0	60.0	0.0	5.0
金門縣政府觀光處	26	0.0	11.5	0.0	3.8	84.6	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	2.3	11.4	2.3	2.3	68.2	2.3	11.4
金門縣政府財政處	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3
金門縣政府工務處	24	8.3	16.7	0.0	4.2	62.5	0.0	8.3
金門縣政府教育處	115	2.6	22.6	1.7	5.2	47.8	7.8	12.2
金門縣公共車船管理處	29	10.3	3.4	0.0	0.0	69.0	0.0	17.2

附表 24 在「洽公環境」上認為應優先改善部分該有沒有建議

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	13.2	86.8
性別			
男性	863	13.6	86.4
女性	812	12.8	87.2
年齡 *			
18~29 歲	249	10.0	90.0
30~39 歲	253	11.9	88.1
40~49 歲	324	19.4	80.6
50~59 歲	408	15.0	85.0
60 歲以上	441	9.5	90.5
職業 #			
農 (林、漁、牧業)	53	11.3	88.7
製造業	142	13.4	86.6
服務業	507	12.6	87.4
自由業	168	13.7	86.3
軍公教人員	175	18.9	81.1
學生	81	9.9	90.1
家管	303	11.2	88.8
待業、退休人員	241	13.7	86.3
未回答	5	20.0	80.0
戶籍地			
金城鎮	513	12.1	87.9
金寧鄉	411	15.3	84.7
金湖鎮	334	11.4	88.6
金沙鎮	253	15.8	84.2
烈嶼鄉	115	11.3	88.7
烏坵鄉	0	0.0	0.0
非金門縣民	49	10.2	89.8
教育程度 *			
小學及以下	160	6.3	93.8
國中	214	10.3	89.7
高中職	569	11.1	88.9
大專（學）	643	16.8	83.2
研究所或以上	74	24.3	75.7
拒答	15	0.0	100.0

附表 24 在「洽公環境」上認為應優先改善部分有沒有建議(續)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	1,675	13.2	86.8
洽公機關 #			
金門縣金城鎮戶政事務所	302	7.3	92.7
金門縣地政局	61	9.8	90.2
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	11.3	88.7
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	23.6	76.4
金門縣警察局(金城分局)	33	9.1	90.9
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	8.1	91.9
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	22.5	77.5
金門縣政府建設處	47	10.6	89.4
金門縣稅務局	62	3.2	96.8
金門縣衛生局	41	19.5	80.5
金門縣採購招標所	33	6.1	93.9
金門縣環境保護局	38	7.9	92.1
金門縣政府社會處	52	7.7	92.3
金門縣動植物防疫所	36	13.9	86.1
金門縣立體育場	39	7.7	92.3
金門縣林務所	36	5.6	94.4
金門縣農業試驗所	154	5.8	94.2
金門縣港務處	20	30.0	70.0
金門縣政府觀光處	26	15.4	84.6
金門縣大同之家	44	20.5	79.5
金門縣政府財政處	3	0.0	100.0
金門縣政府工務處	24	12.5	87.5
金門縣政府教育處	115	31.3	68.7
金門縣公共車船管理處	29	13.8	86.2

附表 25 認為洽公機關所提供的服務品質滿意度

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.1	61.9	36.2	1.1	1.1	0.1	0.8
性別								
男性	863	98.1	62.5	35.7	1.3	1.2	0.1	0.6
女性	812	98.0	61.2	36.8	1.0	1.0	0.0	1.0
年齡								
18~29 歲	249	98.8	63.5	35.3	0.4	0.4	0.0	0.8
30~39 歲	253	98.0	63.6	34.4	1.6	1.6	0.0	0.4
40~49 歲	324	98.8	63.9	34.9	0.9	0.9	0.0	0.3
50~59 歲	408	98.3	60.3	38.0	1.0	0.7	0.2	0.7
60 歲以上	441	97.1	59.9	37.2	1.6	1.6	0.0	1.4
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	98.1	52.8	45.3	0.0	0.0	0.0	1.9
製造業	142	98.6	58.5	40.1	1.4	0.7	0.7	0.0
服務業	507	98.4	61.3	37.1	1.0	1.0	0.0	0.6
自由業	168	98.2	66.7	31.5	1.2	1.2	0.0	0.6
軍公教人員	175	97.1	71.4	25.7	1.7	1.7	0.0	1.1
學生	81	98.8	61.7	37.0	0.0	0.0	0.0	1.2
家管	303	97.4	57.8	39.6	1.7	1.7	0.0	1.0
待業、退休人員	241	98.3	61.4	36.9	0.8	0.8	0.0	0.8
未回答	5	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	98.6	56.1	42.5	0.6	0.6	0.0	0.8
金寧鄉	411	99.3	70.1	29.2	0.2	0.2	0.0	0.5
金湖鎮	334	97.6	61.7	35.9	1.5	1.2	0.3	0.9
金沙鎮	253	95.7	57.3	38.3	3.6	3.6	0.0	0.8
烈嶼鄉	115	97.4	64.3	33.0	0.9	0.9	0.0	1.7
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	96.9	53.1	43.8	0.6	0.6	0.0	2.5
國中	214	98.1	61.7	36.4	0.9	0.9	0.0	0.9
高中職	569	98.4	61.7	36.7	1.2	1.2	0.0	0.4
大專（學）	643	98.3	64.1	34.2	1.1	0.9	0.2	0.6
研究所或以上	74	95.9	60.8	35.1	2.7	2.7	0.0	1.4
拒答	15	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 25 認為洽公機關所提供的服務品質滿意度(續)

	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
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	98.1	61.9	36.2	1.1	1.1	0.1	0.8
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	99.3	52.3	47.0	0.7	0.7	0.0	0.0
金門縣地政局	61	98.4	78.7	19.7	0.0	0.0	0.0	1.6
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	100.0	72.6	27.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	99.3	83.3	16.0	0.0	0.0	0.0	0.7
金門縣警察局(金城分局)	33	97.0	63.6	33.3	0.0	0.0	0.0	3.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	97.3	62.2	35.1	0.0	0.0	0.0	2.7
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	92.0	69.6	22.5	6.5	6.5	0.0	1.4
金門縣政府建設處	47	93.6	55.3	38.3	6.4	4.3	2.1	0.0
金門縣稅務局	62	93.5	75.8	17.7	0.0	0.0	0.0	6.5
金門縣衛生局	41	100.0	75.6	24.4	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	33	100.0	75.8	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	52	100.0	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	94.4	50.0	44.4	5.6	5.6	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	36	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	154	100.0	29.2	70.8	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	20	95.0	70.0	25.0	5.0	5.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	97.7	68.2	29.5	0.0	0.0	0.0	2.3
金門縣政府財政處	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	95.8	54.2	41.7	4.2	4.2	0.0	0.0
金門縣政府教育處	115	98.3	53.0	45.2	0.9	0.9	0.0	0.9
金門縣公共車船管理處	29	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 26 認為洽公機關「服務品質」的項目中，最應該優先改善的項目

	樣本數	資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	19	21.1	5.3	21.1	10.5	10.5	26.3	5.3	0.0	0.0
性別 #										
男性	11	18.2	0.0	27.3	9.1	18.2	18.2	9.1	0.0	0.0
女性	8	25.0	12.5	12.5	12.5	0.0	37.5	0.0	0.0	0.0
年齡 #										
18~29 歲	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39 歲	4	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0
40~49 歲	3	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
50~59 歲	4	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
60 歲以上	7	28.6	0.0	28.6	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
職業 #										
農 (林、漁、牧業)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
服務業	5	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
自由業	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍公教人員	3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	5	40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
待業、退休人員	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
戶籍地 #										
金城鎮	3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
金寧鄉	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金湖鎮	5	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0
金沙鎮	9	22.2	11.1	22.2	0.0	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0
烈嶼鄉	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #										
小學及以下	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
高中職	7	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
大專（學）	7	14.3	0.0	42.9	0.0	0.0	28.6	14.3	0.0	0.0
研究所或以上	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 26 認為洽公機關「服務品質」的項目中，最應該優先改善的項目(續)

	樣本數	資訊說明	服務態度	服務效率	專業性	服裝儀容	為民服務	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	19	21.1	5.3	21.1	10.5	10.5	26.3	5.3	0.0	0.0
洽公機關 #										
金門縣金城鎮戶政事務所	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
金門縣地政局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金寧鄉戶政事務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣警察局(金城分局)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣金沙鎮戶政事務所	9	33.3	11.1	11.1	0.0	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0
金門縣政府建設處	3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
金門縣稅務局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣衛生局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣採購招標所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣環境保護局	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府社會處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣立體育場	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣林務所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣農業試驗所	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣港務處	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣大同之家	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府財政處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府工務處	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣政府教育處	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金門縣公共車船管理處	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 27 認為洽公機關在整體服務流程項目中，最應該優先改善的項目

	樣本數	提供信賴感	以民利益為優先程度	各機關協同服務	強化便民措施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	2.0	10.7	3.3	5.6	75.6	0.0	2.7
性別								
男性	863	2.3	11.5	2.8	5.2	76.6	0.0	1.6
女性	812	1.7	10.0	3.9	5.9	74.6	0.0	3.8
年齡 *								
18~29 歲	249	2.4	8.0	4.4	5.6	74.7	0.0	4.8
30~39 歲	253	2.4	8.3	4.7	6.7	74.3	0.0	3.6
40~49 歲	324	2.8	16.4	3.1	4.3	70.4	0.0	3.1
50~59 歲	408	2.0	11.5	2.5	7.4	75.2	0.0	1.5
60 歲以上	441	1.1	8.8	2.9	4.1	81.2	0.0	1.8
職業 #								
農 (林、漁、牧業)	53	1.9	11.3	1.9	5.7	77.4	0.0	1.9
製造業	142	3.5	14.1	0.7	2.8	76.1	0.0	2.8
服務業	507	2.8	9.7	4.9	6.3	74.4	0.0	2.0
自由業	168	1.2	9.5	4.2	3.6	79.2	0.0	2.4
軍公教人員	175	2.3	12.0	4.0	6.3	72.0	0.0	3.4
學生	81	1.2	11.1	1.2	4.9	76.5	0.0	4.9
家管	303	1.0	10.2	2.6	5.0	77.9	0.0	3.3
待業、退休人員	241	1.7	11.6	2.5	7.1	74.7	0.0	2.5
未回答	5	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0
戶籍地 #								
金城鎮	513	2.5	10.9	2.5	5.5	76.8	0.0	1.8
金寧鄉	411	1.7	12.9	5.4	6.3	72.3	0.0	1.5
金湖鎮	334	2.1	7.8	3.0	5.7	74.9	0.0	6.6
金沙鎮	253	0.4	15.0	2.8	5.1	73.9	0.0	2.8
烈嶼鄉	115	2.6	4.3	2.6	4.3	85.2	0.0	0.9
烏坵鄉	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非金門縣民	49	6.1	4.1	2.0	4.1	83.7	0.0	0.0
教育程度 #								
小學及以下	160	0.6	10.0	1.9	2.5	81.3	0.0	3.8
國中	214	2.3	8.9	1.9	7.0	79.4	0.0	0.5
高中職	569	1.9	10.2	3.3	3.5	78.9	0.0	2.1
大專（學）	643	2.3	11.7	4.4	7.2	71.1	0.0	3.4
研究所或以上	74	2.7	16.2	1.4	10.8	66.2	0.0	2.7
拒答	15	0.0	0.0	6.7	0.0	80.0	0.0	13.3

附表 27 認為洽公機關在整體服務流程項目中，最應該優先改善的項目(續)

	樣本數	提供信賴感	以民利益為優先程度	各機關協同服務	強化便民措施	都不需要	其他	無明確意見
	次數	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
總計	1,675	2.0	10.7	3.3	5.6	75.6	0.0	2.7
洽公機關 #								
金門縣金城鎮戶政事務所	302	1.7	9.9	2.3	4.6	80.5	0.0	1.0
金門縣地政局	61	3.3	8.2	3.3	8.2	77.0	0.0	0.0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	2.4	4.8	2.4	4.8	72.6	0.0	12.9
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	2.1	18.1	6.9	6.3	63.9	0.0	2.8
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	6.1	0.0	3.0	90.9	0.0	0.0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	1.4	4.1	2.7	4.1	86.5	0.0	1.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	0.7	19.6	1.4	5.8	70.3	0.0	2.2
金門縣政府建設處	47	2.1	17.0	0.0	2.1	76.6	0.0	2.1
金門縣稅務局	62	1.6	1.6	8.1	1.6	87.1	0.0	0.0
金門縣衛生局	41	4.9	9.8	7.3	4.9	70.7	0.0	2.4
金門縣採購招標所	33	3.0	3.0	0.0	0.0	93.9	0.0	0.0
金門縣環境保護局	38	5.3	13.2	2.6	5.3	71.1	0.0	2.6
金門縣政府社會處	52	3.8	3.8	3.8	3.8	84.6	0.0	0.0
金門縣動植物防疫所	36	0.0	22.2	0.0	11.1	66.7	0.0	0.0
金門縣立體育場	39	0.0	5.1	0.0	0.0	92.3	0.0	2.6
金門縣林務所	36	0.0	19.4	2.8	11.1	61.1	0.0	5.6
金門縣農業試驗所	154	2.6	3.9	3.2	4.5	83.8	0.0	1.9
金門縣港務處	20	5.0	10.0	10.0	10.0	65.0	0.0	0.0
金門縣政府觀光處	26	0.0	0.0	7.7	0.0	92.3	0.0	0.0
金門縣大同之家	44	2.3	4.5	6.8	15.9	70.5	0.0	0.0
金門縣政府財政處	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
金門縣政府工務處	24	4.2	16.7	0.0	4.2	70.8	0.0	4.2
金門縣政府教育處	115	2.6	21.7	5.2	11.3	55.7	0.0	3.5
金門縣公共車船管理處	29	0.0	6.9	0.0	3.4	75.9	0.0	13.8

附表 28 認為在「整體服務流程項目」上，最應優先改善的部分有沒有建議

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	363	53.2	46.8
性別			
男性	188	50.5	49.5
女性	175	56.0	44.0
年齡			
18~29 歲	51	60.8	39.2
30~39 歲	56	55.4	44.6
40~49 歲	86	48.8	51.2
50~59 歲	95	56.8	43.2
60 歲以上	75	46.7	53.3
職業 #			
農 (林、漁、牧業)	11	36.4	63.6
製造業	30	40.0	60.0
服務業	120	58.3	41.7
自由業	31	51.6	48.4
軍公教人員	43	60.5	39.5
學生	15	40.0	60.0
家管	57	52.6	47.4
待業、退休人員	55	52.7	47.3
未回答	1	0.0	100.0
戶籍地 #			
金城鎮	110	56.4	43.6
金寧鄉	108	53.7	46.3
金湖鎮	62	54.8	45.2
金沙鎮	59	39.0	61.0
烈嶼鄉	16	68.8	31.3
烏坵鄉	0	0.0	0.0
非金門縣民	8	62.5	37.5
教育程度 *			
小學及以下	24	16.7	83.3
國中	43	58.1	41.9
高中職	108	51.9	48.1
大專（學）	164	60.4	39.6
研究所或以上	23	39.1	60.9
拒答	1	0.0	100.0

附表 28 認為在「整體服務流程項目」上，最應優先改善的部分有沒有建議(續)

	樣本數	有	沒有
	次數	百分比	百分比
總計	363	53.2	46.8
洽公機關 #			
金門縣金城鎮戶政事務所	56	41.1	58.9
金門縣地政局	14	57.1	42.9
金門縣金湖鎮戶政事務所	18	77.8	22.2
金門縣金寧鄉戶政事務所	48	47.9	52.1
金門縣警察局(金城分局)	3	66.7	33.3
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	9	55.6	44.4
金門縣金沙鎮戶政事務所	38	31.6	68.4
金門縣政府建設處	10	40.0	60.0
金門縣稅務局	8	62.5	37.5
金門縣衛生局	11	100.0	0.0
金門縣採購招標所	2	100.0	0.0
金門縣環境保護局	10	70.0	30.0
金門縣政府社會處	8	87.5	12.5
金門縣動植物防疫所	12	33.3	66.7
金門縣立體育場	2	0.0	100.0
金門縣林務所	12	8.3	91.7
金門縣農業試驗所	22	36.4	63.6
金門縣港務處	7	85.7	14.3
金門縣政府觀光處	2	100.0	0.0
金門縣大同之家	13	100.0	0.0
金門縣政府財政處	2	50.0	50.0
金門縣政府工務處	6	33.3	66.7
金門縣政府教育處	47	66.0	34.0
金門縣公共車船管理處	3	66.7	33.3

附錄三　洽公機關調查地址對照表

洽公機關	調查地址	調查位置
金門縣林務所	金門縣金沙鎮大洋里東山 31 號	行政大樓大門口處
金門縣體育場	金門縣金城鎮民族路 261 號	辦公室大門口處
金門縣動植物防疫所	金門縣金湖鎮裕民農莊 20 號	大門口處
金門縣政府社會處	金門縣金城鎮民生路 60 號	大門口處
金門縣環境保護局	金門縣金湖鎮尚義 100 號	大門口處
金門縣採購招標所	金門縣金城鎮民權路 72 號	大門口處
金門縣衛生局	金門縣金湖鎮復興路 1 之 12 號	服務台出口處
金門縣稅務局	金門縣金城鎮金山路 46 號	大門口處
金門縣政府建設處	金門縣金城鎮民生路 60 號	一樓大門口處
金門縣金沙鎮戶政事務所	金門縣金沙鎮環島東路一段 112 號	大門口處
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	金門縣烈嶼鄉西路 60 號	大門口處
金門縣警察局(金城分局)	金門縣金城鎮金山路 15 號	辦公室門口
金門縣金寧鄉戶政事務所	金門縣金寧鄉仁愛新村 1-1 號	大門口處
金門縣地政局	金門縣金寧鄉仁愛新村 3 號	大門口處
金門縣金湖鎮戶政事務所	金門縣金湖鎮林森路 2 號	大門出口處
金門縣金城鎮戶政事務所	金門縣金城鎮民生路 2 號 2 樓	二樓出口處
金門縣政府教育處	金門縣金城鎮民生路 60 號	大門口處
金門縣政府財政處	金門縣金城鎮民生路 60 號	大門口處
金門縣政府工務處	金門縣金城鎮民生路 60 號	一樓大門出口處
金門縣政府觀光處	金門縣金城鎮民生路 60 號	四樓大門出口處
金門縣大同之家	金門縣金城鎮民生路 72 號	大門出口處
金門縣農業試驗所	金門縣金湖鎮后壟 31 號	辦公室大門出口處
金門縣港務處	金門縣金湖鎮料羅港 2 號	水頭碼頭一樓電梯口
金門縣公共車船管理處	金門縣金湖鎮黃海路 90-1 號	一樓服務中心旁

附錄四　訪員配置情形

洽公機關	日期 / 時段	10/2	10/3	10/5	10/6	10/11	10/12	10/13	10/16	10/17	10/18
金門縣林務所	09:00-12:00			1	1			1			
	14:00-17:00			1	1			1			
金門縣體育場	09:00-12:00		1				1	1			1
	14:00-17:00		1				1	1			1
金門縣動植物防疫所	09:00-12:00		1				1			1	
	14:00-17:00		1				1			1	
金門縣政府社會處	09:00-12:00		1			1		1			
	14:00-17:00		1			1		1			
金門縣環境保護局	09:00-12:00			1			1	1			1
	14:00-17:00			1			1	1			1
金門縣採購招標所	09:00-12:00		1				1		1	1	
	14:00-17:00		1				1			1	
金門縣衛生局	09:00-12:00		1				1	1			1
	14:00-17:00		1				1	1			1
金門縣稅務局	09:00-12:00		1				1		1		
	14:00-17:00		1				1		1		
金門縣政府建設處	09:00-12:00	1				1		1		1	
	14:00-17:00	1				1		1		1	
金門縣金沙鎮戶政事務所	09:00-12:00	1			1	1			1		
	14:00-17:00	1			1	1			1		
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	09:00-12:00	1				1			1		
	14:00-17:00	1				1			1		
金門縣警察局(金城分局)	09:00-12:00		1				1		1		
	14:00-17:00		1				1		1		
金門縣金寧鄉戶政事務所	09:00-12:00	2			1	1		1	1		
	14:00-17:00	2				1		1	1		
金門縣地政局	09:00-12:00	1				1		1		1	
	14:00-17:00	1				1		1		1	
金門縣金湖鎮戶政事務所	09:00-12:00	1			1	1			1		
	14:00-17:00	1			1	1			1		
金門縣金城鎮戶政事務所	09:00-12:00	2			2	2			1		
	14:00-17:00	2			2	2			1		
金門縣政府教育處	09:00-12:00	2			2	2			1	1	
	14:00-17:00	2			2	2			1	1	
金門縣政府財政處	09:00-12:00		1				1		1		1
	14:00-17:00		1				1		1		1
金門縣政府工務處	09:00-12:00			1			1		1		1
	14:00-17:00			1			1				1
金門縣政府觀光處	09:00-12:00		1			1		1			1
	14:00-17:00		1			1		1			1
金門縣大同之家	09:00-12:00		1				1	1		1	
	14:00-17:00		1				1	1		1	
金門縣農業試驗所	09:00-12:00			1	1				1		1
	14:00-17:00			1	2				1		1
金門縣港務處	09:00-12:00			1			1			1	1
	14:00-17:00			1			1		1	1	
金門縣公共車船管理處	09:00-12:00			1				1		1	1
	14:00-17:00			1				1		1	1
訪員人次總計		**22**	**20**	**12**	**18**	**24**	**22**	**22**	**23**	**16**	**17**

訪員配置情形(續)

洽公機關	日期 / 時段	10/19	10/20	10/23	10/24	10/25	10/26	10/27	10/28	10/29	10/30
金門縣林務所	09:00-12:00		1			1		1			1
	14:00-17:00		1			1		1			1
金門縣體育場	09:00-12:00				1			1			1
	14:00-17:00				1			1			1
金門縣動植物防疫所	09:00-12:00				1	1	1				1
	14:00-17:00				1	1	1				1
金門縣政府社會處	09:00-12:00	1			1		1	1			
	14:00-17:00	1			1		1	1			
金門縣環境保護局	09:00-12:00		1			1	1				
	14:00-17:00		1			1	1				
金門縣採購招標所	09:00-12:00	1				1		1			1
	14:00-17:00	1				1		1			1
金門縣衛生局	09:00-12:00				1	1					1
	14:00-17:00				1	1					1
金門縣稅務局	09:00-12:00	1				1	1				1
	14:00-17:00	1			1	1	1				
金門縣政府建設處	09:00-12:00			1				1			1
	14:00-17:00			1				1			1
金門縣金沙鎮戶政事務所	09:00-12:00		1	1							1
	14:00-17:00		1	1							1
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	09:00-12:00			1		1		1			1
	14:00-17:00			1		1		1			1
金門縣警察局(金城分局)	09:00-12:00	1			1		1				1
	14:00-17:00	1			1		1				1
金門縣金寧鄉戶政事務所	09:00-12:00		1	1				1			
	14:00-17:00		1	1							1
金門縣地政局	09:00-12:00			1			1				1
	14:00-17:00			1			1				1
金門縣金湖鎮戶政事務所	09:00-12:00		1	1				1			
	14:00-17:00		1	1				1			1
金門縣金城鎮戶政事務所	09:00-12:00		2	2	3						1
	14:00-17:00		2	3							
金門縣政府教育處	09:00-12:00			1							1
	14:00-17:00		2								1
金門縣政府財政處	09:00-12:00										
	14:00-17:00										
金門縣政府工務處	09:00-12:00					1		1			1
	14:00-17:00	1					1	1			1
金門縣政府觀光處	09:00-12:00				1		1				1
	14:00-17:00				1		1				1
金門縣大同之家	09:00-12:00								1	1	
	14:00-17:00				1	1			1	1	
金門縣農業試驗所	09:00-12:00				1		1				1
	14:00-17:00				1		1				1
金門縣港務處	09:00-12:00					1	1	1			
	14:00-17:00					1	1	1			
金門縣公共車船管理處	09:00-12:00					1	1				1
	14:00-17:00				1		1				1
訪員人次總計		**9**	**16**	**18**	**20**	**19**	**21**	**19**	**2**	**2**	**34**

附錄五　受訪者洽辦業務統計表

對應 4-27 表項目	項目	次數
申辦縣民卡	申辦縣民卡	**435**
戶政相關業務		**364**
	申請戶籍謄本	116
	辦護照	70
	遷出入戶口	89
	身分證辦理業務	47
	印鑑證明	24
	身份資料變更	13
公務申辦		**173**
	送資料/開會	81
	諮詢	56
	辦理停車證	14
	維修設備	7
	工程查核回覆檢討	3
	其他(儲物證明/撿到東西/包機問題/民訴/污水處理…)	12
蔬菜苗		**154**
補助與津貼		**92**
	就學津貼	35
	申請交通補助	30
	育兒補助	11
	高齡相關補助	6
	人工生殖補助	4
	太陽能補助	2
	其他(住屋/轉診)	4
土地相關業務		**86**
	申請業務(土地分區/地權/合併/補發…)	31
	土地更改	19
	諮詢	18
	土地贈與/轉移/過戶	18
申請交通圖書券		**76**
探訪親友		**37**
花木苗		**34**
標案業務		**32**
	開標	11
	投標	9
	領標	6
	洽談業務(問標案/拿資料)	6

對應 4-27 表項目	項目	次數
稅務業務		32
	房屋稅	14
	稅務相關業務	11
	繳納規費	5
	財產稅	2
營業相關業務登記		31
	商業登記/申請執照	18
	變更資料	9
	諮詢	4
申請健身中心卡		31
繳費		27
	繳空汙費	16
	來繳費	11
申請農務相關害蟲防治藥物		22
領酒		12
報關業務		14
寵物相關服務業務		12
其他	送東西/合作關係/印資料…	11
	總計	1,675

附錄六　題組交叉分析表

	總計	申辦縣民卡		戶政相關業務		公務申辦		領蔬菜苗		補助與津貼	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數
總計	1,675	26.0	435	21.7	364	10.3	173	9.2	154	5.5	92
洽公機關 #											
金門縣金城鎮戶政事務所	302	43.7	132	55.6	168	0.7	2	0.0	0	0.0	0
金門縣農業試驗所	154	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0	154	0.0	0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	52.1	75	47.9	69	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	68.1	94	29.7	41	0.7	1	0.0	0	0.7	1
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	59.7	74	38.7	48	1.6	2	0.0	0	0.0	0
金門縣政府教育處	115	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	34.8	40
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	58.1	43	40.5	30	0.0	0	0.0	0	1.4	1
金門縣稅務局	62	0.0	0	0.0	0	21.0	13	0.0	0	0.0	0
金門縣地政局	61	0.0	0	11.5	7	3.3	2	0.0	0	0.0	0
金門縣政府社會處	52	0.0	0	0.0	0	40.4	21	0.0	0	36.5	19
金門縣政府建設處	47	0.0	0	0.0	0	19.1	9	0.0	0	4.3	2
金門縣大同之家	44	0.0	0	0.0	0	6.8	3	0.0	0	0.0	0
金門縣衛生局	41	0.0	0	0.0	0	2.4	1	0.0	0	70.7	29
金門縣立體育場	39	0.0	0	0.0	0	17.9	7	0.0	0	0.0	0
金門縣環境保護局	38	0.0	0	0.0	0	44.7	17	0.0	0	0.0	0
金門縣林務所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣動植物防疫所	36	0.0	0	0.0	0	5.6	2	0.0	0	0.0	0
金門縣採購招標所	33	0.0	0	0.0	0	12.1	4	0.0	0	0.0	0
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	0	0.0	0	84.8	28	0.0	0	0.0	0
金門縣公共車船管理處	29	58.6	17	3.4	1	37.9	11	0.0	0	0.0	0
金門縣政府觀光處	26	0.0	0	0.0	0	69.2	18	0.0	0	0.0	0
金門縣政府工務處	24	0.0	0	0.0	0	100.0	24	0.0	0	0.0	0
金門縣港務處	20	0.0	0	0.0	0	30.0	6	0.0	0	0.0	0
金門縣政府財政處	3	0.0	0	0.0	0	66.7	2	0.0	0	0.0	0

	總計	土地相關業務		申請交通圖書券		探視親友		領花木苗		標案業務	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數
總計	1,675	5.1	86	4.5	76	2.2	37	2.0	34	1.9	32
洽公機關 #											
金門縣金城鎮戶政事務所	302	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣農業試驗所	154	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	0.7	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府教育處	115	0.0	0	65.2	75	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣稅務局	62	19.4	12	1.6	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣地政局	61	82.0	50	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府社會處	52	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府建設處	47	46.8	22	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣大同之家	44	0.0	0	0.0	0	84.1	37	0.0	0	0.0	0
金門縣衛生局	41	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣立體育場	39	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	2.6	1
金門縣環境保護局	38	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣林務所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	94.4	34	5.6	2
金門縣動植物防疫所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣採購招標所	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	87.9	29
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣公共車船管理處	29	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府觀光處	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府工務處	24	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣港務處	20	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府財政處	3	33.3	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0

	總計	稅務業務		營業相關業務登記		申請健身中心卡		繳費		害蟲防治藥物	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數
總計	1,675	1.9	32	1.9	31	1.9	31	1.6	27	1.3	22
洽公機關 #											
金門縣金城鎮戶政事務所	302	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣農業試驗所	154	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府教育處	115	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣稅務局	62	51.6	32	0.0	0	0.0	0	6.5	4	0.0	0
金門縣地政局	61	0.0	0	1.6	1	0.0	0	1.6	1	0.0	0
金門縣政府社會處	52	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府建設處	47	0.0	0	29.8	14	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣大同之家	44	0.0	0	0.0	0	0.0	0	2.3	1	0.0	0
金門縣衛生局	41	0.0	0	26.8	11	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣立體育場	39	0.0	0	0.0	0	79.5	31	0.0	0	0.0	0
金門縣環境保護局	38	0.0	0	0.0	0	0.0	0	55.3	21	0.0	0
金門縣林務所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣動植物防疫所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	61.1	22
金門縣採購招標所	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣公共車船管理處	29	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府觀光處	26	0.0	0	19.2	5	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府工務處	24	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣港務處	20	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府財政處	3	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0

	總計	報關業務		寵物相關服務業務		領酒		其他	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數
總計	1,675	0.8	14	0.7	12	0.7	12	0.7	11
洽公機關 #									
金門縣金城鎮戶政事務所	302	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣農業試驗所	154	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金寧鄉戶政事務所	144	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金沙鎮戶政事務所	138	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣金湖鎮戶政事務所	124	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府教育處	115	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣烈嶼鄉戶政事務所	74	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣稅務局	62	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣地政局	61	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府社會處	52	0.0	0	0.0	0	23.1	12	0.0	0
金門縣政府建設處	47	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣大同之家	44	0.0	0	0.0	0	0.0	0	6.8	3
金門縣衛生局	41	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣立體育場	39	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣環境保護局	38	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣林務所	36	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣動植物防疫所	36	0.0	0	33.3	12	0.0	0	0.0	0
金門縣採購招標所	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣警察局(金城分局)	33	0.0	0	0.0	0	0.0	0	15.2	5
金門縣公共車船管理處	29	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府觀光處	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	11.5	3
金門縣政府工務處	24	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣港務處	20	70.0	14	0.0	0	0.0	0	0.0	0
金門縣政府財政處	3	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0

	Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？				
	總計	1~3 分鐘	4~6 分鐘	超過 6 分鐘	無明確意見
	次數	%	%	%	%
總計	1675	77.0	17.2	5.3	0.5
申辦縣民卡	435	69.9	23.7	6.4	0.0
戶政相關業務	364	65.7	24.5	9.3	0.5
公務申辦	173	86.1	7.5	5.2	1.2
領蔬菜苗	154	90.3	7.8	1.9	0.0
補助與津貼	92	82.6	13.0	3.3	1.1
土地相關業務	86	77.9	20.9	1.2	0.0
申請交通圖書券	76	71.1	23.7	5.3	0.0
探視親友(大同之家)	37	97.3	0.0	0.0	2.7
領花木苗	34	85.3	14.7	0.0	0.0
稅務業務	32	81.3	15.6	0.0	3.1
標案業務	32	65.6	21.9	12.5	0.0
申請健身中心卡	31	100.0	0.0	0.0	0.0
營業相關業務登記	31	96.8	3.2	0.0	0.0
繳費	27	96.3	3.7	0.0	0.0
申請農務相關害蟲防治藥物	22	86.4	9.1	4.5	0.0
報關業務	14	85.7	0.0	7.1	7.1
領酒(社會處)	12	100.0	0.0	0.0	0.0
寵物相關服務業務	12	83.3	8.3	8.3	0.0
其他	11	90.9	9.1	0.0	0.0

		Q.11 請問您對洽公機關的服務人員的服務態度滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	99.3	66.9	32.4	0.5	0.4	0.1	0.2
	1~3 分鐘	1290	99.5	69.6	29.8	0.4	0.3	0.1	0.2
	4~6 分鐘	288	99.7	57.3	42.4	0.3	0.0	0.3	0.0
	超過 6 分鐘	89	97.8	59.6	38.2	2.2	2.2	0.0	0.0
	無明確意見	8	87.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	12.5

		Q.12 請問您對本次洽公機關的服務人員服務效率滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	98.7	65.3	33.5	0.8	0.7	0.1	0.5
	1~3 分鐘	1290	99.2	68.1	31.1	0.4	0.4	0.0	0.4
	4~6 分鐘	288	98.6	56.9	41.7	1.4	0.7	0.7	0.0
	超過 6 分鐘	89	95.5	52.8	42.7	4.5	4.5	0.0	0.0
	無明確意見	8	62.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0	37.5

		Q.13 請問您對洽公機關的服務人員的專業性滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	98.4	65.5	33.0	0.5	0.4	0.1	1.0
	1~3 分鐘	1290	99.1	67.1	32.1	0.3	0.3	0.0	0.5
	4~6 分鐘	288	97.2	60.1	37.2	1.0	0.3	0.7	1.7
	超過 6 分鐘	89	95.5	62.9	32.6	2.2	2.2	0.0	2.2
	無明確意見	8	62.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0	37.5

		Q.14 請問您對洽公機關的服務人員服裝儀容滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	98.0	50.0	48.0	0.5	0.4	0.1	1.5
	1~3 分鐘	1290	98.7	51.9	46.7	0.5	0.4	0.1	0.9
	4~6 分鐘	288	97.6	44.1	53.5	0.0	0.0	0.0	2.4
	超過 6 分鐘	89	93.3	42.7	50.6	2.2	2.2	0.0	4.5
	無明確意見	8	62.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0	37.5

		Q.20 整體來說，請問您對本次洽公經驗滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	99.1	62.4	36.7	0.7	0.6	0.1	0.2
	1~3 分鐘	1290	99.4	64.8	34.6	0.4	0.3	0.1	0.2
	4~6 分鐘	288	98.6	54.2	44.4	1.4	1.4	0.0	0.0
	超過 6 分鐘	89	96.6	53.9	42.7	2.2	2.2	0.0	1.1
	無明確意見	8	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0

		Q.22 整體來說，請問您對本次洽公過程中，洽公機關所提供的服務品質滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.7 請問您這次來洽辦業務，大約等待多久時間才輪到您呢？	總計	1675	98.1	61.9	36.2	1.1	1.1	0.1	0.8
	1~3 分鐘	1290	98.3	64.0	34.3	1.2	1.1	0.1	0.5
	4~6 分鐘	288	97.9	55.6	42.4	1.0	1.0	0.0	1.0
	超過 6 分鐘	89	97.8	51.7	46.1	1.1	1.1	0.0	1.1
	無明確意見	8	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0

	Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？				
	總計	5 分鐘以內	6~10 分鐘	超過 10 分鐘	無明確意見
	次數	%	%	%	%
總計	1675	63.9	23.9	11.2	1.0
申辦縣民卡	435	64.1	27.4	8.3	0.2
戶政相關業務	364	52.7	29.7	15.9	1.6
公務申辦	173	56.1	26.0	16.8	1.2
領蔬菜苗	154	90.3	8.4	1.3	0.0
補助與津貼	92	78.3	15.2	5.4	1.1
土地相關業務	86	47.7	31.4	20.9	0.0
申請交通圖書券	76	84.2	14.5	1.3	0.0
探視親友(大同之家)	37	73.0	8.1	13.5	5.4
領花木苗	34	61.8	17.6	20.6	0.0
稅務業務	32	53.1	28.1	15.6	3.1
標案業務	32	56.3	18.8	25.0	0.0
申請健身中心卡	31	87.1	9.7	3.2	0.0
營業相關業務登記	31	45.2	48.4	6.5	0.0
繳費	27	40.7	33.3	22.2	3.7
申請農務相關害蟲防治藥物	22	59.1	36.4	4.5	0.0
報關業務	14	85.7	7.1	0.0	7.1
領酒(社會處)	12	100.0	0.0	0.0	0.0
寵物相關服務業務	12	41.7	33.3	25.0	0.0
其他	11	81.8	0.0	9.1	9.1

		Q.11 請問您對洽公機關的服務人員的服務態度滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	99.3	66.9	32.4	0.5	0.4	0.1	0.2
	5 分鐘以內	1070	99.3	67.0	32.3	0.5	0.4	0.1	0.2
	6~10 分鐘	401	99.8	67.8	31.9	0.2	0.0	0.2	0.0
	超過 10 分鐘	188	98.9	63.8	35.1	1.1	1.1	0.0	0.0
	無明確反應	16	93.8	75.0	18.8	0.0	0.0	0.0	6.3

		Q.12 請問您對本次洽公機關的服務人員服務效率滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	98.7	65.3	33.5	0.8	0.7	0.1	0.5
	5 分鐘以內	1070	99.4	67.6	31.9	0.2	0.2	0.0	0.4
	6~10 分鐘	401	99.0	62.3	36.7	0.7	0.5	0.2	0.2
	超過 10 分鐘	188	95.7	59.0	36.7	4.3	3.7	0.5	0.0
	無明確反應	16	81.3	56.3	25.0	0.0	0.0	0.0	18.8

		Q.13 請問您對洽公機關的服務人員的專業性滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	98.4	65.5	33.0	0.5	0.4	0.1	1.0
	5 分鐘以內	1070	99.1	65.7	33.4	0.3	0.3	0.0	0.7
	6~10 分鐘	401	98.5	66.3	32.2	0.5	0.2	0.2	1.0
	超過 10 分鐘	188	96.3	62.2	34.0	2.1	1.6	0.5	1.6
	無明確反應	16	81.3	68.8	12.5	0.0	0.0	0.0	18.8

		Q.14 請問您對洽公機關的服務人員服裝儀容滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	98.0	50.0	48.0	0.5	0.4	0.1	1.5
	5 分鐘以內	1070	98.6	50.0	48.6	0.2	0.2	0.0	1.2
	6~10 分鐘	401	97.8	49.9	47.9	0.7	0.7	0.0	1.5
	超過 10 分鐘	188	96.8	50.5	46.3	1.6	1.1	0.5	1.6
	無明確反應	16	81.3	50.0	31.3	0.0	0.0	0.0	18.8

		Q.20 整體來說，請問您對本次洽公經驗滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	99.1	62.4	36.7	0.7	0.6	0.1	0.2
	5 分鐘以內	1070	99.3	63.5	35.9	0.4	0.4	0.0	0.3
	6~10 分鐘	401	99.0	60.6	38.4	1.0	1.0	0.0	0.0
	超過 10 分鐘	188	98.4	59.0	39.4	1.6	1.1	0.5	0.0
	無明確反應	16	93.8	75.0	18.8	0.0	0.0	0.0	6.3

		Q.22 整體來說，請問您對本次洽公過程中，洽公機關所提供的服務品質滿不滿意？							
		總計	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
		次數	%	%	%	%	%	%	%
Q.8 請問您這次洽辦業務服務人員總共花了多少時間協助辦理？	總計	1675	98.1	61.9	36.2	1.1	1.1	0.1	0.8
	5 分鐘以內	1070	99.0	62.0	37.0	0.4	0.4	0.0	0.7
	6~10 分鐘	401	97.3	63.8	33.4	2.5	2.2	0.2	0.2
	超過 10 分鐘	188	96.3	56.4	39.9	2.7	2.7	0.0	1.1
	無明確反應	16	81.3	68.8	12.5	0.0	0.0	0.0	18.8

附錄七　修正對照表

106年度1月民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查報告

依委員意見修改報告書修訂對照表

審查意見	意見回覆
壹、翁委員參議	
一、　本調查結果，與坊間媒體調查的施政滿意度有所落差，本調查的信度與效度為何？	Page 10-12。 已於第參章第二節補述信度分析、於第參章第三節補述效度分析。
二、　摘要「對無障礙設施服務滿意度持正面評的99.0%，無人持負面評價」，兩者加總沒有100%。另P.126第二段，「對洽公機關的網路服務功能滿意度持正面評價的有91.8%，持負面評價的有 4.8%」，兩者加總不是100%，何者對？	Page Ⅰ、133。 由報告內文可得知，除正面評價、負面評價外，尚有無明確意見（含不知道/無意見、拒答），三者加總方為100%。
三、　摘要Ⅲ「有26人表示空間狹窄」，同一段後面又有「24 人表示空間狹窄」，何者為正確。	Page Ⅲ。 已回朔數據並刪除該段描述。
四、　問卷沒有「缺乏耐心」的題目，而P.128卻有「服務人員態度不好，缺乏耐心」，這個結論是怎麼來的？	Page 121。 此於由受訪者表達之意見。
五、　本調查機關哪些機關問題比較多？哪些項目應做改善？每一項好壞，應以高低順序排序。	各題之機關別分析已依正面評價高低排序修正。
六、　綜合性結論的部分，如指引圖示的建議，廠商不是僅將依民眾意見直接反應，建議至各機關加以檢視現況，再提出建議。	Page 136。 已配合將建議部分修正。
貳、<u>張委員梨慧</u>	
一、　第一章調查依據與來源，第一頁建議補充文獻相關資料。第二章建議補充問卷題目來源，另調查研究，如調查方法、抽樣設計…等過於簡略，請再詳如補充。	Page 1。 已補充文獻於第壹章第一節。 Page 8。 已補充相關內容，並於第參章增數問卷題目來源：本調查問卷之題目來源參考104年度調查之問卷設計，共包含下列六組題目(第六組為受訪者基本資料)，詳請參照第 135 頁(附錄一)。
二、　未來問卷排版建議可以用李克特五	Page 10-12。

	尺量表，另本調查「Cronbach α」值是多少，報告未顯示，且該數值出來後應作預測，報告中未見相關內容或後續的「因素分析」。	1.目前已經是李克特五尺度量表排版。 2.已於第參章第二節補述信度分析。 3.已於第參章第三節補述效度分析。
三、	未來類似滿意度問卷選項，建議不要有「拒答」選項。	謝謝委員建議，提供給委員單位做為未來問卷設計之參考。
四、	本調查每天派多少訪員、訪員在各機關調查的位置，訪查是於受訪者進入機關即調查，還是民眾完成洽公後才調查，建議敘明清楚。	Page 4-5。 已於第貳章第三節執行規畫清楚描述：本調查選擇針對正欲離開之民眾，並配合機關單位內門口處適宜之位置進行調查。
五、	本調查資料處理是否需使用 SARS，請再確認。	Page 6。 資料處理並無使用 SARS，並已將第四節資料處理之「SAS/」文字刪除。
六、	依一般經驗而言是女比男高，惟本次調查男性受訪者比女生多，為何如此，建議補充說明。	就歷年結果來看，104 年度之調查亦為男性多於女性，且比今年之比例還要多。另按統計資料顯示，金門地區之性別比例亦同。本調查依系統抽樣選取受訪者，無法控制受訪樣本之性別屬性，故比例多寡乃歸因於調查期間洽公情形。
七、	結果分析，不僅要把「比例分配」寫出來，在結論也應交待。	Page 132。 本調查採用臨櫃面訪調查，依系統抽樣對各機關臨櫃洽公之民眾進行調查。
八、	百分比呈現不容易閱讀，建議加做「平均數分析」。	Page 135。 已新增平均數之比較。
九、	建議交叉分析，把人口統計資料放入本文內容。	Page 142。 早已進行交叉分析，於第 141 頁起。
參、<u>蘇委員毓昌</u>		
一、	洽公滿意度調查的滿意度都很高，也都很穩定，是否調整調查主題或改做其他項目，建議委託單位再行思考。	Page 136-137。 依委員建議修改，增加第三、四點建議 (三)、洽公滿意度調查建議由各機關自行調查 (四)、洽公調查方式建議由「臨櫃調查」調整為「神秘客」調查
二、	各題滿意度表，正面評價和負面評價的次數，建議用粗黑、斜體字以作為區隔。	參照委員建議後，以灰底儲存格之方式強調正面評價與負面評價之列位，並達到區隔之功能。
三、	摘要：等待時間有關性別、年齡、教育程度的相關說明，使用多少時間協助辦理項目，有關戶籍地的說明，易產生誤解，請再審酌。「洽公環境」最應優先改善的項目，各項目回答人少，建議在百分比外，再加上人	Page III、104。 已配合修正。

	數。有一些回答人數少，建議摘要不放相關內容，如有關在網路上使用 2 位負面評價的原因，洽公環境之「引導指標」、「硬體設備」、「環境乾淨程度」、「無障礙設施」、「服務品質」提出建議的 18 位受訪者…等內容。摘要的建議僅列有標題，建議補充相關內容，另外這些建議對應的滿意度結果，滿意度高，是否有其他更適宜的建議，請再審酌。	
四、	建議將「等待時間」、「沒有順利解決問題」與各滿意度交叉分析，可能可以產生有用的政策建議方向。	經交叉分析檢定後，皆無法通過卡方獨立性檢定，其歸因於滿意度之正面評價過高、負面人數過少而無法顯示差異程度。
五、	目錄，第二章 5 頁內容有 10 節，甚至有 1 行 1 節，節不成節，建議節間整併，並與第三章整併，另目錄架構是否要到節，請再審酌。第四章頁數過多，建議分成一跟二做論述。第四章很多滿意度，到底哪一個滿意度對服務整體滿意度有最大的影響，建議做交叉分析，可以用一個表來呈現。	Page 2。 經多位委員建議，統一匯整縮減為 5 節。
六、	資料處理有用到 SARS，母體是什麼？真的有做樣本代表性檢定嗎？	Page 2。 母體為:「金門縣政府各處暨所屬一、二級機關臨櫃洽公，並且滿 18 歲之民眾。」 Page 4。 資料處理並無使用 SARS,並已將第四節資料處理之「SAS/」文字刪除。 原本有使用樣本代表性檢定，但因委託單位要求本團隊依照 104 年度之調查使用無樣本代表性檢定之數據進行分析，故本團隊遂將調查報告重新分析並撰寫。
七、	P.11，表沒有烏坵鄉，圖有烏坵鄉，請修正。	Page 16。 已將表內插入烏坵鄉一列，並且與圖內容相符。
八、	有關各機關滿意度表格的順序排列，建議依正面評價高低排序。依百分比高低排序，而非固定機關排序，以利閱讀。例表 4-8、表 4-12…等等。	各題之機關別分析已依正面評價高低排序修正。
九、	P.16，交析分析為「等候時間」，與前後「硬體設備」滿意度不同，請修正。	Page 20。 已修正為硬體設備之統計圖。
十、	P.7 金門縣農業試驗所、戶政事務所	Page 18。

有說明人多的說明，但教育處受訪者也很多未說明原因，建議補充。	已於文內補充： 金門縣教育處則因逢學生開學後欲申請交通圖書券之故，洽公人數爆增。
十一、 P.37，表 4-28 與圖 4-18 圖表的數字均不相同，表選項為便不便民，圖為滿不滿度，請修正。	Page 42。 已修正為正確之統計圖。
十二、 P.41，表 4-32 與圖 4-20 數值均不相同，請修正。	Page 46。 已修正為正確之統計圖。
十三、 P.42 頁「等待時間」及第 45 頁「受理業務時間」的交叉說明，要呈現的意義為何，該說明方式易造成誤解，請修正。	Page 47、50。 為其統一報告格式。
十四、 P.52，樣本數僅 5 人，圖 4-25 要呈現的意義為何？	依據委員建議刪除此部份。
十五、 P.54，104 年回答 96 人，106 年回答 44 人，「證件不齊的比例有顯著上升」的說法是否合宜，請審酌。	Page 59。 本描述為「比例」，而非人數，兩者人數皆大於 30 人，應仍具其參考價值。
十六、 P.76，交叉分析的數據與附表 16 的數據不一致，請各題全面檢視各題是否有類似情形。	Page 81。 經檢視後為相同之數據。
十七、 P.83 頁，表 4-74 的總計為 217，圖 4-41 樣本數為 209，兩者不一致，請修正。	Page 88。 已修正總計樣本數為 209。
十八、 P.85，圖表總數不一致，且表 106 總數加總數值有誤。第 86、89、91、92、94、100 頁亦同。	Page 91、94、96、97、99、105。 已修正總計樣本數為一致。
十九、 P.105，對「硬體設備」、「環境乾淨程度」、「無障礙設施」提出建議，是否說明這些意見是對哪些機關提出的，其數量各是多少。	Page 113。 已配合修正。
二十、 P.115 頁，104 年 1842 個樣本，及 106 年度 19 樣本，兩者差異過大，是否適合比較，請再審酌。	Page 123。 已補上文字敘述並去除比較內容之文字。
二十一、 政策建議，建議於題與題的交叉分析出來後，再做政策建議。	已依照委員提列之題與題進行卡方獨立性檢定。經檢定後，皆無法通過卡方獨立性檢定，其歸因於滿意度之正面評價過高、負面人數過少而無法顯示差異程度。
二十二、 P.128「建議」，推銷線上業務申辦是針對哪個群族建議？第三點建議「落實服務人員之服務態度」，查該項計有 99.3%的滿意度，提該	Page 136。 沒有針對任何族群提出建議。 依委員建議修改，增加第三、四點建議 (三)、洽公滿意度調查建議由各機關自行調查

建議是否合宜請再審酌。另政策建議，可以建議未來調查的方向，亦可針對研究方法、執行主題提出建議	(四)、洽公調查方式建議由「臨櫃調查」調整為「神秘客」調查
肆、<u>楊委員婉瑩</u>(提供書面意見)	
一、 抽樣設計的部分，規劃為系統抽樣，以過去（106 年 7 月）的洽公人數為基礎來抽樣，並實際參酌訪調時間（10 月）情況進行調整。基本上是務實的做法，但是有些單位原本週洽公人數和後來有效樣本落差很大改採普查（如縣警局和社會處等），非主要洽公單位，原則上採用普查，但是有些單位人數較原本預期很少，例如教育處原本週洽公人數為 2 位，普查後則為 115 位。這樣的落差是否有何特別原因，可能需要說明，是否可能和調查時間差異有關。因為預估樣本數和後來實際樣本數落差，會影響樣本在母體中的比例，需要更清楚的說明。	Page 18。 已於文內補充： (金門縣各鄉鎮戶政事務所之完成樣本數較高之原因為：於調查期間內許多民眾欲辦理護照與縣民卡。金門縣農業試驗所平常月份洽公人數很少，本調查完成樣本數較高乃因時逢多種蔬菜苗申請的 10 月份，許多民眾領取蔬菜苗，洽公人數爆增。金門縣政府教育處各月洽公人數非常少，10 月為交通圖書券及就學津貼的申請期間，洽公人數多。)
二、 接觸紀錄和訪問成功率各單位差異不少，有效樣本比例最高為農業試驗所（58.56%），最低為港務處（5.7%），平均為 21.85%，各單位訪問成功率差異或許可以提供相關解釋，以做為未來提供總體成功率的改進。	謝謝委員指教。 調查結果會因業務領域及特殊狀況，在調查期間樣本數有所變動，此結果顯示為農業試驗所較高原因，為剛好為民眾領疏菜苗期間，因此樣本數訪問比例較高。
三、 報告中各題分析時，進行機關別分析，指出正面評價比例較高者，以及負面評價較高者。報告寫作方式可能會讓讀者誤以為有些單位的負面評價高於正面評價，但究其實，所有單位皆是正面評價高於負面評價。所謂負面評價較高者，實際上僅是各機關之間的比較。在很多題中，動植物防疫所以及縣府建設處雖然是所謂負面評價較高者，但是通常也都低於 5%（參照其樣本數比例，可能是 2-3 人有負面評價），整體負面評價仍低。而正負評價高低可能也和業務性質有關，有些單位業務內容涉及發放福利（農業試驗所發放花苗），有些涉及到法規權利爭議（建設單位），也可能會影響其評價	依委員建議進行 Q5 與機關進行交叉，補增於附錄六 業務類別

	高低，這也是值得考量的因素。問卷中有涉及洽辦經驗類別，涉及到各單位業務複雜度，如果以這題和其他滿意度交叉，或許可以了解洽公滿意度和業務內容性質之間的關係。	
四、	問卷中（第 4 題）使用無障礙設施的分析，參見頁 30-31，有使用服務的比例偏低，但亦有 267 位。但是在續問問題（4-1）中針對無障礙設施使用滿意度樣本只有 69 位（表 4-23），但在分佈圖的樣本中則是有 93 位（圖 4-15）。問題 4,4-1 問題為相關後續問題，樣本數之間應有相關（267 位使用者是滿意度的樣本），不一致可能和樣本流失，或是受訪者無法理解續問問題順序所致。但是表 4-23 和圖 4-15 同樣是針對同一個問題無障礙設施使用的滿意度只是用表和圖不同方式呈現，樣本不一致則不甚合理。	Page 39。 此部分為本團隊誤植總樣本數。已修正總計樣本數為 93。 另，有使用服務的 267 位為 104 年度調查之數據。
五、	交叉分析多數不太顯著，只有在使用網站經驗和教育程度或有相關，等待洽公時間部分女性較男性更長、或是非縣民業務受理時間較長。在網站使用部分，使用網站者較上次調查比例更低，這在結論建議部分稍有提到，未來在網站建置上如何強化便民性，值得改進加強。另外女性等待洽公時間較長，或是非縣民業務受理時間較長等，是否在提供服務部分有性別或是對不同戶籍的差異對待（或是和業務屬性相關），也值得在未來提供服務時作為檢討改進的項目。	Page 136。 等待時間，與機關洽公人數多寡有關，應為剛好反映等待時長為女性較男性長或非縣民業務受理時間較長，而非有差別待遇。
六、	多數題組的洽公滿意度都有九成五以上的滿意度，極高的滿意度，使得此問卷是否能有效偵測並能區辨民眾為何不滿意，做為改善參考的效果相對有效（例如，問卷中 22.1 服務品質不滿意原因的追問選項很難有效區辨，何謂“為民服務的過程”）。這可能是在於問卷規劃階段的問題，或許可以在研究限制中提出，作為未來修正的參考。	Page 136。 依委員建議修改，增加第三、四點建議 (三)、洽公滿意度調查建議由各機關自行調查 (四)、洽公調查方式建議由「臨櫃調查」調整為「神秘客」調查

伍、<u>吳委員世榮</u>	
一、 摘要有關調查對象，請把「」刪除。「本洽公機關」請調整為「洽公機關」，報告書本文亦同。	Page Ⅰ。 已配合修正。
二、 表目錄：表 2-1 請刪除（）內容，表 2-3「依機關分，調查接觸情形統計表」建議調整為「調查接觸情形統計表(依機關別分)」，以下各表有「依機關別分」者亦同。表名中有「本洽公機關」者請修正為「洽公機關」。	Page4。 表 2-1 已刪除括弧內容。 Page6。 表 2-3 表標題已調整為「調查接觸情形統計表(依機關別分）」，以下各表皆已依照此模式修正。表名中有「本洽公機關」亦已修正為「洽公機關」。
三、 P.2，第一節調查範圍，請加「依契約規定」等文字。第四節抽樣設計「抽樣修正會議」請修正為「第一次工作會議」。	Page 3。 已配合修正為： 金門縣政府及所屬一、二級機關。依契約規定其中包含金門縣金城鎮戶政事務所、金門縣地政局……。 第二節抽樣設計「抽樣修正會議」已修正為「第一次工作會議」。
四、 P.3 本調查結果以系統抽樣為最後完成份數，與比例、配額不相關，請修正表格與相關文字說明，故表 2-1 請刪除「週洽公人數」、「洽公比人數比例欄位」，並於「有效樣本」欄位後增加「比例」，於「抽樣方式」後增加「第一次工作會議後變更」欄位。第六節請置於下一頁。	Page 4。 表 2-1 已刪除「週洽公人數」、「洽公比人數比例欄位」，並於「有效樣本」欄位後增加「比例」，於「抽樣方式」後增加「第一次工作會議後變更」欄位。
五、 P.4 第七節，訪員訓練之「訓練場地」及「訓練時間」請合併。第八節提到「先進行樣本代表性檢定」是否有請澄清。「研究限制」請增加「臨櫃調查機關人員會因知道進行調查而特別表現，致服務品質特別好」等相關文字說明。	Page 5。 已將訪員訓練之「訓練場地」及「訓練時間」合併描述。 已刪除「先進行樣本代表性檢定」之文字內容。 已修正文字內容為： 由於經費與人力限制，本調查僅能於特定時間內(106 年 10 月 2 日至 10 月 30 日止)執行，無法了解全年度的洽公滿意度情形。當臨櫃調查機關人員因為知道正在進行滿意度調查而特別表現，會導致高估服務品質之滿意度。此外，若遇到某機關在辦理特定活動或政策時，則可能導致洽公人數突然增加，故而對受測的公平性產生影響。再者，政府大力倡導民眾善用網路洽公，但本調查無法了解透過網路進行洽公之民眾之意見。
六、 P.6-7，錯字漏字很多，請修正，如「無法順利解決問題的原因」應為「沒有順利解決問題的原因」，「認	Page 8。 已將「無法順利解決問題的原因」修正為「沒有順利解決問題的原因」、將「認為洽公機關在

	為洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益優先」請刪除「認為」，並增加「為」優先。	辦理業務時有沒有以民眾利益優先」修正為「洽公機關在辦理業務時有沒有以民眾利益為優先」。
七、	報告中許多用語與問卷題目不一致，建請全面檢視修正。	已配合修正。
八、	P.13 文字敘述，「交通卡」應為「縣民卡」，「金門縣農業試驗所」領取的是「蔬菜苗」或「果苗」而非「花苗」，另應加強說明，如農試所平常月份洽公人數很少，但十月正逢多種蔬菜苗申請的月份，洽公人數爆增。	Page 18。 已將文字描述修正為： 本次調查的受訪者中，完成樣本數以「金門縣金城鎮戶政事務所」比例最高(18.0%)，其次為「金門縣農業試驗所」(9.2%)，再次為「金門縣金寧鄉戶政事務所」(8.6%)。(金門縣各鄉鎮戶政事務所之完成樣本數較高之原因為：於調查期間內許多民眾欲辦理護照與縣民卡。金門縣農業試驗所平常月份洽公人數很少，本調查完成樣本數較高乃因時逢多種蔬菜苗申請的 10 月份，許多民眾領取蔬菜苗，洽公人數爆增。金門縣政府教育處各月洽公人數非常少，10 月為交通圖書券及就學津貼的申請期間，洽公人數多。)
九、	P.15 以下，各題滿意度統計圖，應有括符加總「非常滿意」及「還算滿意」，及加總「不太滿意」及「非常不滿意」之百分比。	Page 20。 已將調查報告中所有滿意度統計圖補上括弧加總符號以及加總百分比。
十、	P.16 交叉分析中，「詳請參照第 135 頁附件二，附表 2」請修正為「詳請參照第 135 頁(附錄二，附表 2)」，以下各題同。表 4-7「金門縣金城戶政」、「金門縣金寧戶政」、「金門縣金沙戶政」、「金門縣金湖戶政」、「金門縣烈嶼戶政」、動植物防疫所、警察局（金城分局）均非機關全名，請修正，文字亦同，以下各類似表格併請全面修正。	Page 25。 已將調查報告中所有「詳請參照第…頁附件二，附表 2」修正為「詳請參照第…頁(附錄二，附表 2)」。 已將調查報告中所有「非機關全名」修正為「機關全名」。
十一、	P.18 跨年度比較分析中，「相較於 104 年度的調查結果，正面評價…」，請於「正面評價」前加「106 年」等文字，語意上較為完整。表 4-10 中，正面評價、負面評價、無明確意見均請以灰底表示，以利閱讀。以下各題跨年度比較分析亦請併同修正。	Page 27。 已將調查報告中所有「相較於 104 年度的調查結果，……」修正為「相較於 104 年度的調查結果，106 年度……」。 已將調查報告中所有表格中含有「正面評價、負面評價、無明確意見」以灰底表示。
十二、	P.19 次數分配，有關「無明確意見占 0.5%」請於其後加「(含不知道/無意見 0.7%，拒答 0.1%)」，語意上較為完整，各題亦請併同修正。	Page 24。 已將調查報告中所有有關「無明確意見占…%」於其後補述「(含不知道/無意見…%，拒答…%)」。

十三、 多題表的「總計」與圖的「樣本數」不一致，如表 4-22 與圖 4-14，表 4-23 總計為 69 與圖 4-15 樣本數為 93、表 4-26 總計分別為 267 與 93 及圖樣本數分別為 1842 及 1675、表 4-28 總計為 1675 與圖 4.18 樣本數為 93…，請全面檢視修正。	Page 35。 已將表 4-22 與圖 4-14 修正為：104 年度樣本數 1,842、106 年度樣本數 1,675。 Page 36。 已將表 4-23 與圖 4-15 修正為：樣本數 69。 Page 39。 已將表 4-26 與圖 4-16 修正為：104 年度樣本數 267、106 年度樣本數 93。 Page 42。 已將表 4-28 與圖 4-18 修正為:樣本數 1,675。
十四、 P.35 表 4/27 中的「工務申辦」是指「工程相關業務」還是「公務申辦」，若為「公務申辦」應再詳加分類。另請說明在哪個機關申請「領酒」？「領花苗」是否為含領取「蔬果苗」，若是，請再細分。「申請交通卷」請調整為「申請交通圖書卷」。「戶口身分相關業務」是否含「申請縣民卡及申請護照」，若是，請再細分。	Page 41、Page 202。 表 4-27 已依照委員建議修正，並將受訪者填答知詳細分布附於附錄五。 領酒(社會處) 探訪親友(大同之家) 領蔬菜苗(農試所) 領花木苗(林務所)
十五、 附錄二，各附表之「正面評價」、「負面評價」、「無明確意見」建議請以灰底表示，以利閱讀。	已依照委員建議以灰底顯示之。
十六、 各表下的註：「非常滿意%+還算滿意%」設為「正面評價」…，建議改寫「正面評價為非常滿意及還算滿意之加總」…等全中文寫法。	本文已有敘明，故刪除該表下註。
十七、 P.126「硬體設備」(6.9%)相關說明中，卻「6.3%表示人員專業有待加強」，該歸類是否正確，請再確認。	Page 108。 已確認該歸類正確，但因其為該題底下之其他選項之分布情形，依其他委員之建議不適宜置放於結論中，故仍刪除。

106年度2月民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查報告
依委員意見修改報告書修訂對照表

項次	審查意見	意見回覆
楊委員婉瑩		
1	原始報告中提出多數修改意見多數已修正，建議未來有類似修改報告若需再審，請報告者應該說明修改部分以及回應審查意見，否則因為有多個審查意見，不確定報告最終參採那些部分建議。個人比對之前的修改建議，多數已經修正，但是有關於交叉分析的部分，個人上次提到多數不太顯著，只有在使用網站經驗和教育程度或有相關，等待洽公時間部分女性較男性更長、或是非縣民業務受理時間較長。在網站使用部分，使用網站者較上次調查比例更低，另外女性等待洽公時間較長，或是非縣民業務受理時間較長等，是否在提供服務部分有性別或是對不同戶籍的差異對待（或是和業務屬性相關），可作為未來提供服務時作為檢討改進的項目。但是這次修改中，有些交叉分析不見了（洽公時間與性別和縣民與否），最後的建議中也未有著墨。	Page P47、P50 1.已補上等待洽公時間及業務受理時間的交叉分析。並在交叉分析後補充「因服務人數眾多，或民眾洽公類型的不同，致所需等候時間或洽辦時間不一，意即本次洽公雖在某些地方有顯著差異，但服務人員之服務態度有一致性，並非因人而異。」的說明。
2	多數題組的洽公滿意度都有極高滿意度，可能和問卷設計缺乏區辨度與偵測差異性有關，最終報告建議問卷設計應回歸到各單位的需要來設計，希望委託單位在未來能審慎考量問卷設計的規劃如何提高機關別與辨識度，委託單位和各單位之間的對問卷設計溝通應列入委託項目。	謝謝委員意見，將提報給委託單位做未來問卷設計之參考
張委員梨慧		
1	P10 第二行錯別字「固」請改為「故」。	Page 11 第二行錯別字改正，改為「故」
2	全文格式問題：每段的第一行最前面請統一空兩個字。	依建議，全文每段開頭皆空兩隔
3	全文表格的框框深淺不一(表格呈現未	除附錄表格外，內文表格格式均統一修正

	統一)，請統一。	
4	P80 第一行男性(99.6%)誤植，應為97.1%。	Page 81 改為男性(97.1%)
5	P83 倒數第四行 18-34 歲的民眾是否誤植，應為 30-39 歲。	Page 84 倒數第四行改為 30-39 歲的民眾
6	P98 圖 4-47 的圖頭跑掉。	Page 99 已改正圖示，加上圖示說明
7	P104 第一行(68.8)%，%應該放再括弧內。	Page 105 第一行改為 (68.8%)
8	P104 表 4-90 有放%的符號，是否放應該全文統一，文內有的有放，有的沒放。	Page 105 刪除表 4-90 的 %符號 統一群文表內百分比的不分皆不放 %符號
9	P112 表 4-98 總計應為 14。	Page 113 改表 4-98 總計為 14
10	P113 表 4-99 總計應為 22。	Page 114 改表 4-99 總計為 22
11	P113 (二)交叉分析 第一行為 35-54 歲，是嗎？再確認。	Page 114 改為 40-49 歲的受訪者提出建議的比例
12	P120 表 4-107 百分比的小數點後取一位數或兩位數要全文統一。	Page 121 全文統一小數點後取一位，因此表 4-107 內的數值改為取到小數點後一位
13	P124 第一行又出現年齡 18-34、55 歲以上，年齡區間與選項不符。	Page 125 已修改 經卡方獨立性檢定後，發現 30~39 歲的受訪者傾向認為應該加強「各機關協同服務」的比例高於其他年齡層的受訪者，40-49 歲的受訪者傾向加強「提供民眾信賴感」、「以民眾利益為優先程度」，50-59 歲的受訪者傾向加強「強化便民措施」，60 歲以上的受訪者則認為都不需要加強的比例高於其他年齡層的受訪者。 **註：因參考附表 27，發現 18-29 歲區間在各項建議比例均不是最高者，所以不會呈現**
14	P42 第一行又出現年齡 55 歲以上，年齡區間與選項不符。	Page P43 經再確認修改:: 經卡方獨立性檢定後，發現「60 歲以上」持正面評價的比例高於其他年齡層。在不同的性別、職業、戶籍地、教育程度、洽公機關則無顯著差異。
15	P134 表格 5-1 與表格下方之文字描述不符，3.66 有 3 項，應該是 3.30 誤植為 3.03。	Page P135 結果顯示，「服務人員服務態度滿意度」、「服務人員提供資訊清楚程度」和「服務人員專業性滿意度」分數達 3.66 分，位列最高分；「網站上可不可以快速找到您所要的資

		訊」分數為 3.30 分，為最低分。
蘇委員毓昌		
1	IV 所提的建議（一）「金門縣政府在大門、樓梯入口處張貼各機關的平面位置圖」，過於泛談，目的是要改善那一個環節？是否可往請各機關以那幾個標準進一步檢視目前平面位置圖之張貼位置，並輔以志工之引導，以提供洽公民眾更快速與明確之洽公位置與資訊。再者，如對照 P.128 所提到最該優先改善的其他項目，項目中以「讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程」為最多，如再就機關別分析（P.129），則是針對戶政事務所的建議為最多，是否可以再確認看看「連線服務」與「戶政事務所」兩者之間的關係，或可從改善戶政事務所之連線服務的角度切入，進而提出政策建議。	Page 136 1.補充說明建議一本次調查結果發現，有部份民眾對於洽公機關的引導指標覺得不清楚，可能由於主要洽公機關分別設置於數個大樓內，部分民眾表示因而找不到洽公地點。 2.修改建議如下: 建議引導指標檢視之標準可參考如百貨公司，在大門、電梯、樓梯入口處張貼各機關樓層的平面位置圖及由天花板垂吊的標識，如廁所、會議室、各單位名稱，而若機關洽公面積較大，需彎路才到達之單位洽公，則可於中間路段增設單位指標牌，並搭配志工引導洽公民眾，讓洽公民眾方能清楚並快速找到洽公單位辦理事務。 3.於調查結果顯示，於整體服務流程項目中，最應該優先改善的其他項目以「讓各鄉鎮機關連線協同服務，簡化作業流程」為最多，據初步瞭解部份相關業務是有開放的，建議是否可將民眾提供之資料於民眾同意下，可跨單位共享，比如於戶政事務所提供過之戶籍謄本，亦可於民政處或衛生局等調閱辦理等，同質性相關業務之便利，即可減少民眾漏帶資料及亦可簡化作業流程。
2	P.5 訪員配置與分工可說明一下原則。	Page 5 補充說明：依據調查排程，當天安排 1 位督導，除戶政事務所及教育處 2 位訪員外，每個機關則安排 1 位訪員，督導則負責回收有效問卷及品質控管。
3	P.6 倒數第五行多了一個「當」	Page 6 依建議，刪除贅字
4	P.9 第二行「下表3-2-1」應為「下表3-1」。P.10 和P.11 的表3-2-2、3-2-3 和3-2-4 皆有誤，請修改。	Page 10 第二行改為「測量信度之題目如下表 3-1 所示」 Page 11 第三行改為「請參照下表 3-2。」 Page 11 倒數第七行改為「由表 3-3 可得知」 Page 11 倒數第五行改為「如下表 3-4 所示」
5	P.104 樣本數應為 30，文中誤植為 32。	Page 105 樣本數改為 30

6	P.122 表 4-109 和圖 4-58 有誤。請確認後更正。	Page 123 圖 4-58 上 106 年的樣本數改為 19
吳委員世榮		
1	文字應力求簡潔洗練(贅字太多)	依建議，檢視全文敘述，刪除贅字
2	錯漏字仍有，請再校正。	依建議，修正全文錯別字
3	涉及引用名人之名字，應加底線。	依建議，修改第壹章第二節第一節、調查緣起與目的，涉及引用名人之名字，均加底線