

RDEC-RES-101-011（委託研究報告）

**民眾對地方政府施政滿意度
影響成因之研究**

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 102 年 3 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

RDEC-RES-101-011 (委託研究報告)

民眾對地方政府施政滿意度 影響成因之研究

受委託單位：國立中山大學社科院
民意與市場調查研究中心
研究主持人：劉正山
協同主持人：張其祿、黃靖麟

行政院研究發展考核委員會編印
中華民國 102 年 3 月

目次

目次

表目次	III
圖目次	V
附件目次	VII
提要	IX
第一章 研究動機與流程	15
第一節 研究動機與問題意識.....	15
第二節 研究方法與流程.....	17
第三節 本研究主要貢獻與政策意涵	27
第二章 文獻分析	29
第一節 過往施政滿意度調查之研究	29
第二節 國外著名之民眾滿意度調查	33
第三節 影響民眾滿意度之原因歸納	44
第三章 問卷設計與滿意度成因探討	55
第一節 專家座談	55
第二節 深度訪談	58
第三節 國內外「地方施政滿意度」問卷比較	67
第四節 問卷設計	75
第四章 研究發現	83
第一節 電話調查資料分析.....	83

第二節 民眾焦點團體座談.....	115
第五章 建議事項	121
第一節 提升民眾對地方政府施政滿意度之政策建議	121
第二節 調節國內不同地方政府間城鄉差距之政策建議	130
第三節 精進調查設計之展望.....	132
參考文獻	139
附件	145

表目次

表格 1：專家座談邀請之名單	18
表格 2：深度訪談邀請之名單	20
表格 3：民眾焦點團體座談邀請之名單	24
表格 4：行政院研考會計畫案時程表	26
表格 5：國內外問卷比較表	72
表格 6：地方政府整體施政滿意度線性模型分析結果	94
表格 7：二元勝算對數模型分析結果	103
表格 8：地方政府特定政策面向滿意度線性模型分析結果	112

目次

圖目次

圖 1：研究流程圖	25
圖 2：美國顧客滿意度調查模型.....	30
圖 3：紐約市民眾滿意度調查模型	31
圖 4：政府表現、市民滿意度與信任三者之概念架構圖	32
圖 5：ACSI 之民眾對政府滿意度模型	34
圖 6：NCS 調查項目範圍	37
圖 7：CMT 之民眾優先服務模型	40
圖 8：研究架構	43
圖 9：研究模型	51
圖 10：問卷設計模型	77
圖 11：地方政府整體施政滿意度線性模型之變數關係圖.....	86

附件目次

附件一：專家座談會會議紀錄	145
附件二：深度訪談紀錄	153
附件三：民眾焦點團體會議記錄	177
附件四：問卷第七版	189
附件五：The National Citizen Survey, City of Dover, DE, 2008	197
附件六：Wentzville City Citizen Satisfaction Survey	203
附件七：2012「台灣幸福指數」調查問卷	211
附件八：2010 台灣選舉與民主化調查（高雄問卷）	213
附件九：三種模型各縣市變數分析表	271
附件十：調查百分比摘要表	357
附件十一：期中報告審查意見回應對照表	527
附件十二：期末報告初稿修正建議意見回應對照表	540

提要

一、研究動機與研究方法

(一)、研究動機與目的

民意調查是民主治理的重要一環，是政府單位藉以瞭解民眾意見與對公共事務評價的重要途徑。若是要探究影響民眾對地方政府滿意度之原因，必須要考量多個因素進行綜合性的解釋，因而有此研究的產生。本研究之核心宗旨包括：

1、探討影響民眾對地方政府施政滿意度高低的成因

此部分是從學理和經驗上先探討影響民眾滿意度的因素，來設計電話調查問卷。並分析電話調查收集的全國資料，檢視重要解釋變數與民眾滿意度之間的關連性。

2、以更創意的作法精進調查設計

本研究使用多種研究方法。除了一般民意調查所進行分層系統隨機抽樣民意調查之外，並結合專家的訪談、統計模型的分析、以及焦點團體座談等方式來確認資料的品質與調查成果。

(二)、研究方法與流程

本節介紹研究方法與流程，本計畫計可區分為五個階段：1.問卷草擬及邀請學者專家審閱；2.地方施政指標及滿意度因素之深度訪談；3.民眾意向電話調查；4.地方施政與民眾意向之資料分析；5.地方施政與民眾意向之焦點團體座談。第1、2部分為問卷設計的準備過程，重點在於證成問卷設計的內部效度（**internal validity**）。第3部份是核心的調查執行及資料收集階段。第4部份是就資料進行分析並產出本研究最重要的結果。第5部分則在於以資料分析的成果與地方民眾的認知進行比對，從中確定調查的外部效度（**external validity**），並從民眾的互動中得到政策建議的具體回應。

二、文獻分析

本章主要是透過相關文獻檢閱，對過往滿意度之研究與相關影響民眾滿意度之變數進行回顧。藉由回顧性的資料收集，來找尋重要之解釋變數。主要分從（一）、過往施政滿意之研究；（二）、國外著名之民眾滿意度調查；（三）、影響民眾滿意度之原因歸納進行介紹與討論，進而架構本研究之框架與模型。

三、問卷設計與滿意度成因探討

本章首先以地方政府績效指標與民眾意向間關聯性進行分析檢討，透過專家座談與深度訪談方式，藉由學者專家的審議與討論問卷整體設計，找出影響民眾對地方政府施政滿意度之重要變數與具地方差異性的控制變數，作為調查之問卷設計基礎。其次蒐集國內外地方政府施政滿意度調查相關問卷，透過問卷的比較以精進本研究問卷之問題設計，並提出本研究之問卷設計與問卷內容。

四、研究發現

本章以電話調查收集各縣市民眾的回應進行分析，再以焦點團體作為研究發現的確認及補充。在台灣全區部分，大部分理論上所提出的解釋變數在統計上均獲支持。九個重要解釋變數包括洽公經驗、對所居縣市的喜好度、對縣市長的好感度、總統滿意度、重點施政面向的滿意度，如經濟、交通、觀光、環保和治安等。這表示當民眾在前述變數抱持正面態度時會對其地方政府的施政表現比較滿意；其中洽公經驗更在全區與及各縣市全數呈正向影響。其次，城鄉感知與政治信任感則對縣市滿意度呈現顯著負向影響，表示居住於鄉下的民眾以及對政治較不信任的民眾，對地方政府施政的滿意度會較高。此外，年齡、教育程度都是統計上正向且具顯著影響的控制變數。我們也進一步發現，主要都會區（台北市、新北市、原台中市、原台南市、原高雄市）的民眾相較於其他非大都會民眾對地方政府施政滿意度為低，亦符合經驗預期。除了全區之外，本研究亦分析了各縣市的資料，

大多數縣市都發現到的共同解釋變數：洽公經驗、對縣市長好感度、對經濟面的施政評價等。

五、建議事項

(一)、提升民眾對地方政府施政滿意度之政策建議（主辦單位：各地方政府）

- 1、在洽公經驗方面，地方政府可針對常與民眾直接接觸之機關提高公務人員服務品質，包含硬性規範與軟性訴求，使民眾有良好的洽公經驗。
- 2、在「對縣市長好感度」方面，建議地方政府首長需要多與縣市內各行政區的居民互動，了解民眾需要，並推動有感施政、積極改善各種縣市內的問題，提升民眾對縣市長的好感度。
- 3、「經濟施政面向」由於當前台灣經濟動能持續低迷，經濟為民眾最關心的議題。需要中央政府與地方政府共同努力。地方政府則需要依各縣市不同的經濟發展重點，推行不同的重點招商及促進就業。

(二)、調節城鄉差距之政策建議

以下針對調節城鄉差距，提出七點建議：

- 1、在鄉村地區，洽公距離較遠，可規劃行政機關之分區合署辦公室或利用電子遠距方式來協助民眾洽公，以減低其舟車往返之成本及增進其洽公經驗之滿意度。(主辦單位：各縣市政府；協辦單位：行政院研考會)
- 2、應重視農林漁牧及傳統產業的發展，由於鄉村地區產業結構的薄弱或易受衝擊性，往往出現嚴重的結構性失業問題，政府必須重視及積極設法改善之處。因此，可均衡城鄉的產業發展方案，亦是極為重要的調節城鄉差距策略。(主辦單位：各縣市政府經濟發展局處；協辦單位：行政院經建會、經濟部)

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

- 3、交通建設之不足是偏鄉地區的嚴重問題，且尤其近年天災頻繁，對偏鄉或山地原民區域的衝擊尤大，故更需有優良之交通基礎建設及養護，以滿足鄉村民眾「行」的需求。(主辦單位：各縣市政府交通建設局處；協辦單位：交通部、公共工程委員會)
- 4、鄉村地區具有發展觀光之利基，推動觀光產業、發展具在地特色的深度旅遊，甚至是結合在地社區與文化的文創觀光，將可能是調節城鄉差距，並為鄉村地區注入經濟活水的可行策略之一。(主辦單位：各縣市政府觀光局處；協辦單位：交通部觀光局、文化部)
- 5、為減少偏鄉地區民眾對環境污染之抱怨及鄰避效應，地方政府及中央主管當局應有更積極的環保稽查與補償作為，以降低環境污染對偏鄉之衝擊。(主辦單位：各縣市政府環境保護局處；協辦單位：環保署)
- 6、鄉村地區的治安狀況似乎優於都市人口稠密地區，鄉村地區若能繼續維持此一利基，將可以此作為良好生活品質之訴求，以吸引都市居民至鄉村度假、定居或養老等，均衡城鄉發展差距。(主辦單位：各縣市政府警察局；協辦單位：內政部警政署)
- 7、鄉村居民寬厚樸實之特性，政府相對只需付出更少的努力，便能得到更高的支持回饋。因此，政府的政策資源配置應有更公平合理之調配，以不致辜負鄉村居民對政府施政的高度支持。(主辦單位：各縣市政府；協辦單位：中央政府)

(三)、精進調查之展望 (主辦單位：各地方政府)

我們在方法上精進建議有四點：

- 1、一年兩到三波的調查，較能排除特殊事件對民眾印象的影響，也較能確定哪些因素是穩定有影響力的。
- 2、建議每個縣市抽樣五百個受訪者 (五都或可增加到一倍為一千一百份)，並依此比例提高預算。

- 3、建議問卷中針對項目無反應情況較高的變數，設計替代變數或間接解釋變數。
- 4、建議增強資料外部有效性確認的預算，可以使研究成果得到更高的效度。

關鍵字：地方政府、施政滿意度、民意調查、電話調查

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第一章 研究動機與流程

第一節 研究動機與問題意識

在民主政治發展成熟的社會中，民意調查已成為政府機關蒐集匯聚民眾意見的主要方法，同時也是民眾表達個人對於公共事務主觀評價的重要途徑之一。透過嚴謹、標準及客觀的調查程序，政府可透過民意調查探求到民眾對於政府施政的評價與觀感，並以標準化調查程序帶來推論的效益，作為改進特定政策與提升對全民或特定民眾服務品質的參考。

然而目前多數針對政府表現或民眾滿意度的民意調查多為排比（排名）式之描述型調查。此類以描述民眾對不同層級政府或首長之滿意度高低後，再作為排比的標準或資源分配參考。通常可在短時間內獲得「誰是優等生」的資訊（按：此法欠缺客觀統一比較之基礎，若以此比較各縣市首長，是否具科學與客觀性常受到質疑），卻也導致被評比單位間、委託單位與被研究對象間的緊張關係。若是調查方法不夠精確，更容易產生爭議。此無助政府決策機關瞭解滿意度高低背後的原因，和不同縣市的民眾對其政府的觀感，更可能因為片面的排比造成資源分配上的偏誤。加上這樣時間切片式的調查無法回溯，若不是進行解釋型的調查，恐將形成調查資源的虛擲。

關於施政滿意度的經驗研究指出，政府施政成績表現，與民眾的滿意度之間的關係往往非單線的連結，是複雜且無法一概而論，亦即需要多個因素總合性的解釋。換句話說，影響民眾對政府施政評價的因素，包括了行政首長個人領導風格、施政願景、新聞事件，以及受訪者本身特質特性（如省籍、政黨認同、統獨立場等）。因此，若要探究民眾對地方政府施政滿意度的原因，我們必須整體綜觀其他因素的影響，必須包括政治、經濟與社會面向之因素，才能客觀的呈現施政

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

表現與滿意度間的連結，而不致使民意調查產生成捕風捉影、以偏蓋全，甚至是誤導政策與政治判斷之偏誤的結果。

重視民意是民主化政府治理上最重要的一環，從學術研究的角度來看，民眾對政府施政之意向與滿意程度是當代「服務型政府」(Service-oriented government) 所最重視的課題之一 (Osborne and Gaebler 1992)。民眾對滿意度衡量的面向，最直接的就是施政績效。Martin and Kettner (1996) 更認為政府行政輸出 (output) 的績效就是針對施政品質之績效，然品質績效的衡量包含「行政輸出品質之高低」與「服務對象的滿意度」兩大項等。學者認為，為了有效掌握滿意度，觀察時應該撿選與公眾生活息息相關的政府核心業務為主 (例如經濟發展、教育文化、生活福祉、公共投資、就業與工作環境等)，並了解長期效果與政策影響 (朱鎮明 2008)。

綜合來說，本計畫之問題意識有二：

- (一)、探討影響民眾對地方政府施政滿意度高低的成因
 - 1、藉由學者與專家的協力，從學理和經驗上先探討、確認影響民眾滿意度的因素，來設計民眾對於地方政府施政滿意度影響因素之電話調查問卷。
 - 2、分析電話調查收集的全國資料，檢視重要解釋變數與民眾滿意度之間的關連性。
- (二)、以更創意的作法精進調查設計

本研究將以五個階段 (詳如下節)，靈活使用多種研究方法提高問卷的效度。除了一般民意調查所進行分層系統隨機抽樣民意調查之外，將結合專家的訪談、統計模型的分析、以及焦點團體座談等方式來確認資料的品質。

第二節 研究方法與流程

本計畫之研究目的是（一）、探討地方政府施政滿意度影響成因，以及（二）、精進調查設計之改進作法。

就第一點具體來說，我們以地方政府績效指標與民眾意向間之關連性進行分析檢討，因此必須清楚了解研究的方向，並透過專家座談與深度訪談方式，找出其他具地方差異性的控制變數，作為調查之問卷設計基礎，此為本節之重點。

就第二點而言，我們蒐集國內外地方政府施政滿意度調查相關問卷，透過問卷的比較以精進本問卷之問題設計，此部分會於第三章提出本研究之問卷設計與問卷內容。

以執行流程來說，本計畫計可區分為五個階段，每階段都涉及了方法的使用與改進：（一）、問卷草擬及邀請學者專家審閱；（二）、地方施政指標及滿意度因素之深度訪談；（三）、民眾意向電話調查；（四）、地方施政與民眾意向之資料分析；（五）、地方施政與民眾意向之焦點團體座談。第一、二部分為問卷設計的準備過程，重點在於證成問卷設計的內部效度（*internal validity*）。第三部份是核心的調查執行及資料收集階段。第四是就資料進行分析並產出本研究最重要的結果。第五部分則在於以資料分析的成果與地方民眾的認知進行比對，從中確定調查的外部效度（*external validity*），並從民眾的互動中得到政策建議的具體回應。詳述如下：

一、問卷草擬及邀請學者專家審閱

專家焦點團體主要目的是希望，研究者邀集具相關專業背景之學者專家進行討論與分析，並釐清問題後找出影響民眾對地方政府施政滿意度的重要變數，進而強化訪問問卷效度。因此，本研究總共邀請了八位學者專家，包括政大選研中心與國民健康保險局電話調查中心之研究人員等，請渠等就調查實務方面給予建議；一位公共行政領域的學者，請渠就政府權力與資源分配面向檢視問卷設計；五位選舉研究領域之學者，從理論來檢視變數的合宜性（具體名單詳見下表格 1）。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

專家焦點座談之內容，請見第三章所述。

表格 1：專家座談邀請之名單

所屬單位	職稱	姓名
1. 中研院政治所	研究員	徐火炎
2. 政治大學政治學系	教授	盛杏媛
3. 世新大學行政管理系	副教授	陳俊明
4. 國民健康保險局電話調查中心	主任	許勝懋
5. 東海大學政治系	教授	傅恆德
6. 中研院政治所	助研究員	張傳賢
7. 成功大學政治系	助理教授	蒙志成
8. 政治大學選舉研究中心	研究員	蔡佳泓

資料來源：本團隊自行整理。

二、地方施政指標及滿意度因素之深度訪談

深度訪談受訪對象通常都是由立意取樣的方式來獲得，但取樣的原則仍是強調樣本的代表性和可獲得資料的豐富性。深度訪談係本次民意調查問卷設計非常重要的一環，因為透過深度訪談所建構問題，是本次研究蒐集問卷設計資料的重要工具之一；訪談執行的良好與否，直接關係到本研究目的是否達成。我們規畫了十人次的深度訪談。

本次研究訪談了十位具代表性的地方政府研考會主委、地方民意代表、學者、媒體等專家進行深度訪談。與訪談對象討論目前學界已掌握的施政滿意度成因以及不足之處。透過與專家學者對話，我們印證了近年文獻與資料中所提及之相關重要施政指標（如第二章文獻分析所述地方政府績效評鑑指標、民眾滿意度調查內容中所提及之指標）的合宜性，並進一步就教其相關實務經驗，提出文獻未提及之其他指標，以及不同地方政府所面對之重大議題。我們以此建構民眾對於地方政府施政滿意度影響因素之問卷。

本研究團隊訪問十位了解地方議題之專家，邀請之名單則如表格 2 所示：三位地方政府研考會之主委、三位民意代表（高雄市議長為書面資料審查）、二位熟稔民意調查學者與業界人士、二位資深媒體記者等專家進行深度訪談。訪談內容之重點分析於第三章中一併做討論。

表格 2：深度訪談邀請之名單

所屬單位	職稱	姓名
1.台北市政府研考會	主委	魏國彥
2.桃園縣政府研考會	主委	陳盛
3.台中市政府研考會	主委	廖靜芝
4.台灣指標調查研究股份有限公司	總經理	戴立安
5.世新大學知識經濟發展學院	院長	梁世武
6.高雄市議會（書面資料審查）	議長	許崑源
7.台南市議會	議長	賴美惠
8.新竹市議會	議長	林智堅
9.南國有線電視股份有限公司	記者	陳小姐
10.自由時報高雄社會新聞小組駐在記者	記者	王先生

資料來源：本團隊自行整理。

三、民眾意向電話調查

本計畫民眾意向調查之目的係透過電腦輔助電話民調 (CATI) 以瞭解民眾對地方施政的滿意程度，其資料將作為後續分析之依變數。調查區域範圍以台灣本島各縣市共 20 個行政區為範圍(不包含金門縣與連江縣)。調查對象為設籍於各縣市二十歲以上之成年民眾。調查方式為透過電腦輔助電話訪問系統 (Computer Assisted Telephone Interview System, CATI)，以訪員進行電話訪問進行調查，平均每通電訪時間約 15 分鐘。

本研究以中華電信出版之電話號碼簿為抽樣母體，採取分層隨機抽樣法抽取樣本，配合電腦輔助電話訪問系統 (Computer Assisted Telephone Interview, CATI) 抽取電話號碼，加上電話末兩碼以隨機號碼取代，因此未在電話簿登錄電話號碼之住戶亦有被抽中之機會。

另根據內政部主計處之資料，我國至 100 年底全台灣 20 個縣市廿歲以上總人口數為 18,018,846 人。爰此我們對直轄市的調查收集 500 份以上，而其他 15 個縣市則各為 300 份以上之成功問卷。每次執行以各縣市為主，單一進行，待一縣市完成足夠樣本後，接續下一縣市進行。20 個縣市完成後，將資料整合後，進行後續分析與研究¹。

四、地方施政與民眾意向之資料分析

本計畫先將電訪資料進行樣本代表性檢定 (goodness-of-fit tests) 後，再進行「地方施政與民眾意向之計量經濟推論統計分析」以利分析，同時以模型瞭解地方施政與民眾意向間之關聯性。

¹ 本次調查輪流各個縣市的電話調查，時間雖然第一個受訪縣市與最後一個受訪縣市的調查點相距有兩個半月，但實際上與國內大型全國面訪調查 (如 TEDS) 的執行期間往往跨足兩個月來比較，算是合理。此外，這次研究並未使用較具時效性的議題作測量 (請參照一次專家座談討論所得結果)，加上這兩個半月沒有出現影響全國民眾對其地方政府施政評價的突發性議題，因此我們認為在客觀環境上，研究團隊在本案中排除民眾對地方政府評價受到外力的影響已盡了最大努力。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

(一)、樣本代表性檢定

為確保樣本資料能與母體 (population) 特徵相符，本計畫民調資料將在性別、年齡、教育程度等三個變數上進行加權 (weighting) 處理。蓋加權的目的是使統計推估更為正確，例如全台男性為 50%，但樣本的男性比例僅有 40%，則男性的意見在此調查將被低估，故需以加權方式校正。在撰寫電腦統計程式時，需將男性意見從 40% 放大到 50%，亦即 $50/40=1.25$ 倍，也就是將男性意見乘以 1.25 倍；相對的，因性別為二分法，女性從 60% 之比例則需縮減至 50%，即 $50/60=0.833$ ，故每一位女性之意見必須乘以 0.833。

(二)、地方施政與民眾意向之計量經濟推論統計分析

本計畫更結合本研究在「學者專家座談」與「深度訪談」中將所蒐集到的其他相關資料，進行計量經濟模型建構及分析，以瞭解地方施政與民眾意向間關聯。

爰此，本研究旨在探討民眾是否感受到地方施政所帶來的好處與便利，進而反應在施政滿意度的提升，甚或是民眾投票的選擇。地方施政是否與民眾意向相關是本研究所探討的核心議題。因此，以測量民眾意向變數 (滿意度) 做為解釋變數，另將地方施政做為主要解釋變數。然而，影響民眾意向的變數當然不只地方施政，各地區之人口特質與經社條件亦扮演了相當重要的角色。本研究特別將人口特質經社條件加以控制，以避免無法正確估計地方施政對民眾意向之影響。資料分析結果詳見第四章。

五、民眾焦點團體座談

本計畫共舉辦兩場焦點團體座談，第一場焦點座談會係於問卷初步草擬後，邀請相關領域之專家學者進行問卷的分析與討論，一方面作為一對一訪談的輔助，再者希望藉由多位專家學者的「會診」問卷，使問卷更加成熟，進而提升問卷的信度。第二場民眾焦點團體座談會，於電話訪問與分析結果完成後，希望藉由與一般民眾的對談可以對研究成果進行更全面與深入的分析討論。由於研究團隊並非熟悉每一個

縣市的實況，因此資料分析結果若在熟悉地方環境民眾眼中合理，有助於委託單位提高本團隊的資料分析結果。地方民眾焦點團體座談於最後階段的目的為：

- 1、增加本研究團隊對問題瞭解之深度。有了分析結果之後，焦點團體將使民眾的談話更能聚焦，達到基證（evidence-based）之腦力激盪、審議政策建議和校正研究之盲點的效果。
- 2、在此階段運用焦點團體進行民眾的聚會討論，除了聚焦之外，我們也著重在研究分析結果的外部效度（external validity）²的確認工作，將使分析報告的結果得到在地觀察支持（empirical support）。

焦點團體座談之目標，希望能再深度檢視地方施政與民眾意向間之關聯性、從民眾角度，瞭解民眾滿意或不滿意之原因，以及提供地方施政改革的方向與建議。

本研究團隊邀請了十位在電訪期間中願意再次接受我們訪談邀請的受訪者，挑選標準以 25 歲以上至 50 歲以下、教育程度大專以上、居住地達三年以上，如表格 3 所示：五都除了台北市無受訪者外，新北市、台中市、台南市、高雄市皆有受訪者同意與會，訪談內容之重點分析於第四章中一併討論。

² 感謝審查委員提出焦點團體法是否有助提高研究外部效度之疑慮，由於研究團隊並非熟悉每一個縣市的實況，因此資料分析結果若在熟悉地方環境民眾眼中合理，有助於委託單位提高本團隊的資料分析結果。

表格 3：民眾焦點團體座談邀請之名單³

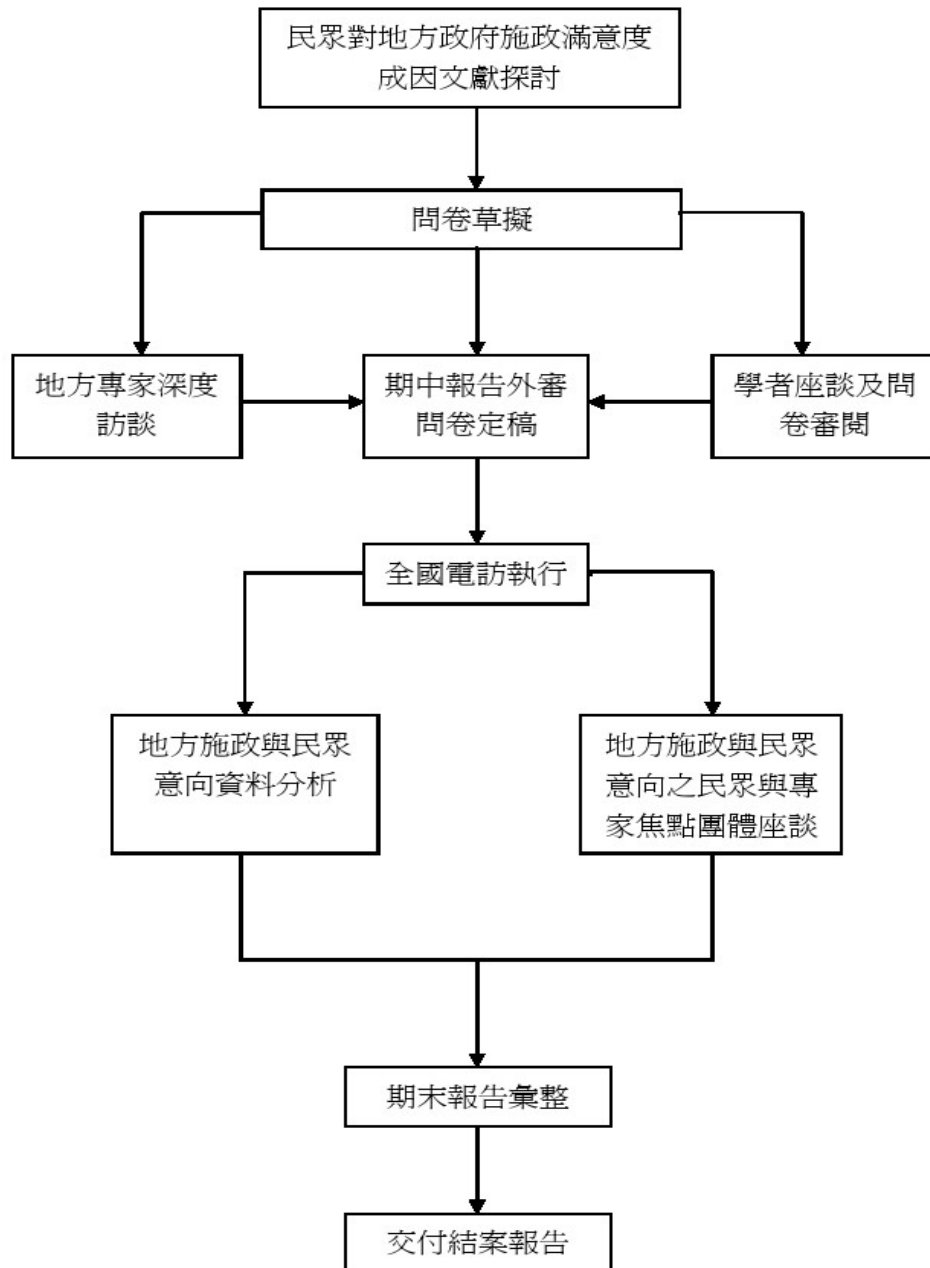
序號	居住地	姓氏	年次	政黨傾向
1	新北市	楊小姐	54	國民黨
2	台中市	陳小姐	73	無反應
3	台南市	盧小姐	71	無反應
4	台南市	莊小姐	65	無反應
5	高雄市	葉先生	62	民進黨
6	高雄市	吳小姐	63	民進黨
7	彰化縣	賴小姐	60	泛藍
8	雲林縣	蕭小姐	75	民進黨
9	嘉義市	李小姐	57	民進黨
10	屏東縣	施先生	51	國民黨

資料來源：本團隊自行整理。

本研究工作團隊所執行之工作項目包含：專案會議、文獻資料蒐集、深度訪談與專家座談、CATI 民調、焦點團體座談、資料分析整理、政策探討、完成研究報告。本研究之流程圖請見下圖 1 所示。

執行的進度詳述如下，另外專家座談、深度訪談與民眾焦點團體之整理內容於第三章詳細報告，完整的工作進度時程請見下表格 4 所示。

³ 原本預定深度訪談人數為八人，因高雄市議長只提供書面意見，因此將此名額移至民眾焦點團體人數（預定八人；加上一位名額共九人，聯絡十位民眾），故當天出席人數為十人。



資料來源：本團隊自行整理。

圖 1：研究流程圖

表格 4：行政院研考會計畫案時程表

項目 \ 月份	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
蒐集研究資料、 文獻分析	■	■								
資料彙整及內容 分析		■								
專家座談		■								
深度訪談			■							
期中報告 ⁴				■						
電話調查					■	■	■	■		
焦點團體座談								■		
問卷調查結果 分析									■	
結案報告初稿 ⁵									■	
結案報告審查 會議										■

資料來源：本團隊自行整理。

⁴ 期中報告審查意見與回覆請見附錄十一

⁵ 期末報告審查意見與回覆請見附錄十二

第三節 本研究主要貢獻與政策意涵

政府目前之困難在於如何回應公民社會，並使之滿意。由於經濟不景氣，媒體以及民間人士，多以放大鏡檢視公部門之運作績效，許多不實報導，與過度渲染之媒體宣傳，都使得政府產生治理之窘境。

不同於中央政府的困境，地方政府也有不同之困擾，在整體經濟環境不佳的情況下，各縣市首長恐怕很難兌現所有的競選支票，在縣政經營上，尤其在資源配置方面，必定有許多的困擾。例如：交通建設、福利支出、教育支出、或者治安支出.....等，如何安排均影響了治理績效，也影響了公民對其評價。

為瞭解民眾對縣市首長之評價，本研究之貢獻與政策意涵，說明如下：

一、 創新性的多元解釋變數與整合性的分析

本研究除企圖整合政治、社會、經濟等變項外，更另加入了首長個人領導風格、施政面向，以及受訪者本身特質特性等，以調查分析民眾對地方政府施政滿意度的原因。

二、 以地方政府之服務品質作為變項

多元民主最重要之特徵，在於「服務型政府」的指引，也就是顧客導向之企業型政府與公民服務。因此本研究特地由「行政輸出品質之高低」與「服務對象的滿意度」兩大項，作為變項設計最重要之方向，其包括了：經濟發展、交通面向、觀光面向、環境保護、治安面向等相關議題。

三、廣徵博引解釋數據與推論，使研究結果具備學理與實務，得作為政策參考

本次研究除了電話訪問之民意調查、邀集學者專家與媒體進行討論外，更以訪談方式與地方政府之議員與官員，以專家諮詢方式進行訪談與民眾之焦點座談。此舉使本研究更能鞭闢入裡，能發現電話調查、文獻、與專家學者所不能見之處，得讓本研究更具備學理與實務，更能做為政策參考依據。

第二章 文獻分析

第一節 過往施政滿意度調查之研究

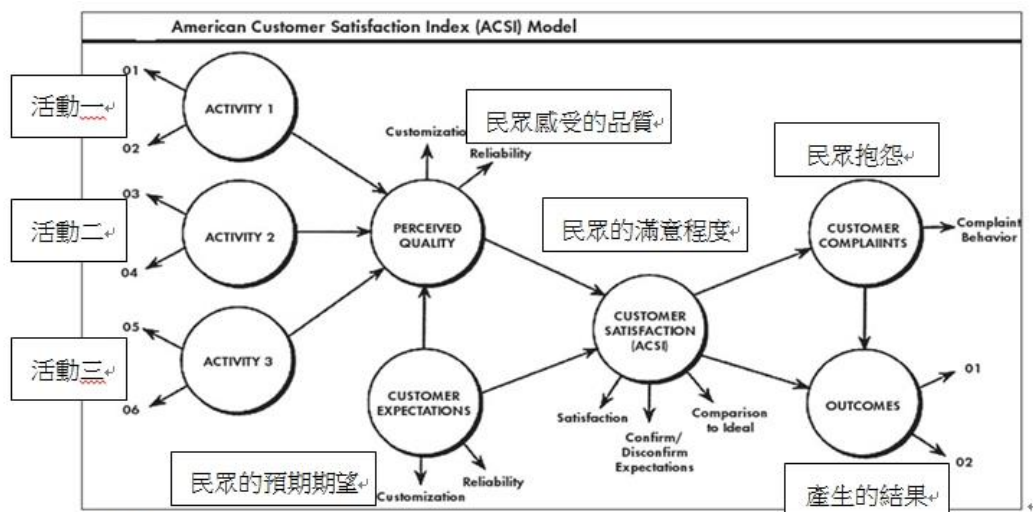
本研究不同於一般首長或政府的滿意度調查。在以往民眾對地方政府滿意度調查上，其調查結果方式多是以單項施政面向作為評比的對象，抑或是比較跨年度的滿意度評價高低，從此結果的高低來做一般決策者在政策上的改善與修正（Van Ryzin, Muzzio et al. 2004）。而滿意度調查成因研究不同之處在於要找出哪一個因素，不論是政府的施政面向、外在環境抑或是民眾個人的因素，透過與整體施政滿意度的分析，探求出那些因素為真實反應影響施政滿意度的成因。例如在一般市民滿意度調查的部分，過往雖然也有許多調查，但都沒有找出「市民的評價與城市服務的品質是否有相互影響」的關聯性存在。因此有許多學者從研究中找出有許多因素對市民滿意度會產生影響，例如種族、收入、居家環境、對市政服務熟悉度等等都有許多假設認為深切影響著民眾的滿意度（Swindell and Kelly 2000; Kelly 2003; Van Ryzin 2004; Ryzin 2007）。

以往民眾滿意度的論點有兩種，認為民眾對市政的評分是為對市政成果證明的一個過程（Miller and Miller 1992），然而另一種官僚專家的論點認為政府的官僚專家為市政的質與量做把關，才是專業官僚為市政成果做最好的評斷，決策者並不需透過一般民眾對施政面向的評鑑來改善政策的方向（Lovrich and Taylor 1976）。因此 Swindell and Kelly（2000）參考國際城鄉管理協會（ICMA）的地方政府績效指標的標竿計畫，探討美國十三個地方政府七項服務的客觀績效與民眾主觀滿意度的關係，觀察一般民眾是否可以作好對公共服務的評估。其調查結果發現民眾對於公共服務的施政滿意度評估比一般的刻板印

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

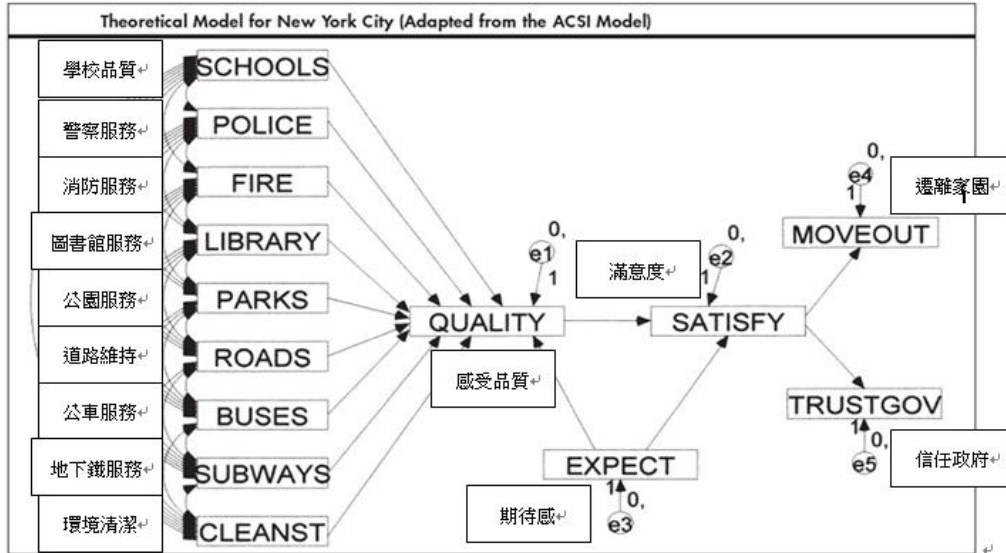
象好得多，民眾就算沒有親自去接觸這些市政的服務，民眾依然可以清楚明確提出對這些施政面向作出判斷。

透過 ACSI(American Customer Satisfaction Index)的研究模型(如圖 2)，另外再設計出紐約市市政服務對民眾滿意度的模型(如圖 3)，探討重要的施政面向是如何影響整體品質與滿意度的判斷，並了解滿意度和政策產出會有甚麼樣的相關性，可以找出滿意度的動機與因素。



資料來源：Ryzin (2004)

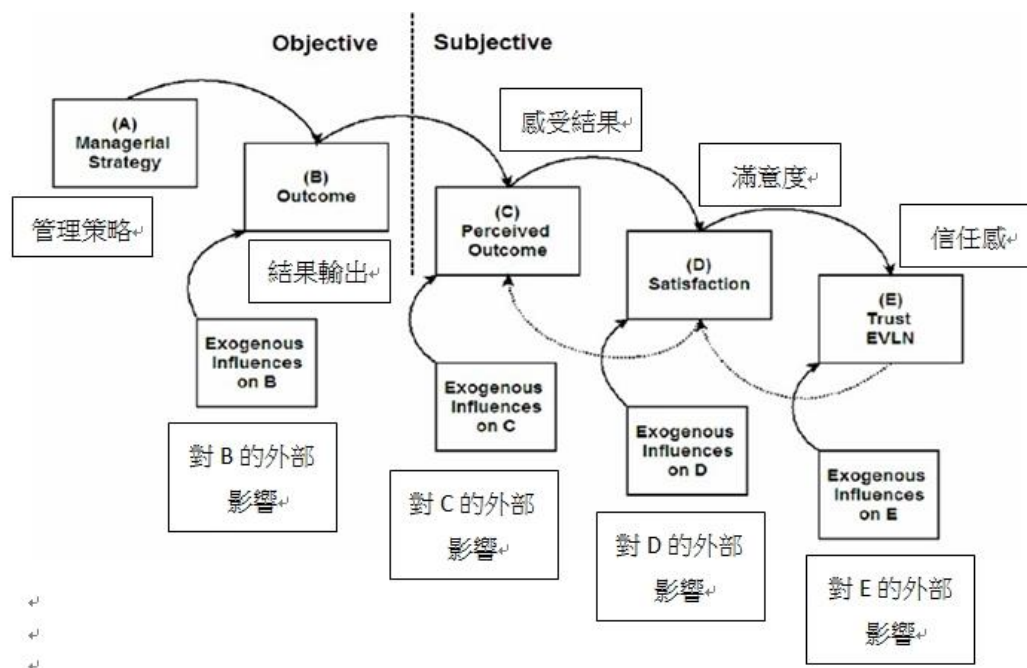
圖 2：美國顧客滿意度調查模型



資料來源：Ryzin (2004)

圖 3：紐約市民眾滿意度調查模型

Van Ryzin and Immerwahr (2007) 而後進一步提出一個「政府成果，民眾滿意與信任 (Government Performance, Citizen satisfaction, Trust)」的三者關係概念架構 (如圖 4)。作者認為民眾對於地方政府滿意度的形成是有一個過程而導出，從「管理者的策略」來改善市政的成果，這個策略所改善的成果是一個「客觀的結果」，客觀的結果可能跟民眾所感受的成果不一定相同，因為這客觀的成果可能還會受到外部的影響，有可能是媒體或大眾的態度。因此民眾所真正感受到的結果可能也會有所不同，未必能夠直接客觀地評價這一個客觀的結果而會出現一個民眾「本身感覺的結果」。



資料來源：Van Ryzin and Immerwahr (2007)

圖 4：政府表現、市民滿意度與信任三者之概念架構圖

感覺的結果有可能是有親身體驗的，也有可能是沒有體驗過，但有透過其他管道得知其消息，這兩者會對整體面向的滿意度會有不一樣的影響。親身經驗過的感受可能會比較接近原先客觀的結果，滿意度兩者會相近。若是未有親身經驗過的感受，則會受到外部因素所影響，於此可能滿意度上會呈現不一樣的差異。

而民眾本身會有預先期待的心理存在，若是施政成果比預期來的要高，則對其滿意度會較高，若是比期待要來得低，那滿意度就相對來說會下降。因此作者也回應 2004 年所提出的「預期一致性模型」，來驗證此研究架構的關聯性。

以下要繼續透過國外大型調查的研究內容與設計，了解其他針對民眾對政府滿意度調查的研究架構模型。

第二節 國外著名之民眾滿意度調查

本節內容就以美國、加拿大與英國之全國大型調查網站資料庫做介紹，分別是：美國的 American Customer Satisfaction Index (ACSI，美國大眾滿意度指標)、The National Citizen Survey (The NCS，全國民眾調查)和加拿大的 Common Measurements Tool (CMT，大眾測量工具)。其三大知名調查機構是接受國家級亦或是當地地方政府長期以來委託，進行民眾對於政府滿意度的調查，其反映出各國地方政府對於民眾服務滿意度的重視 (Van Ryzin and Immerwahr 2007)。

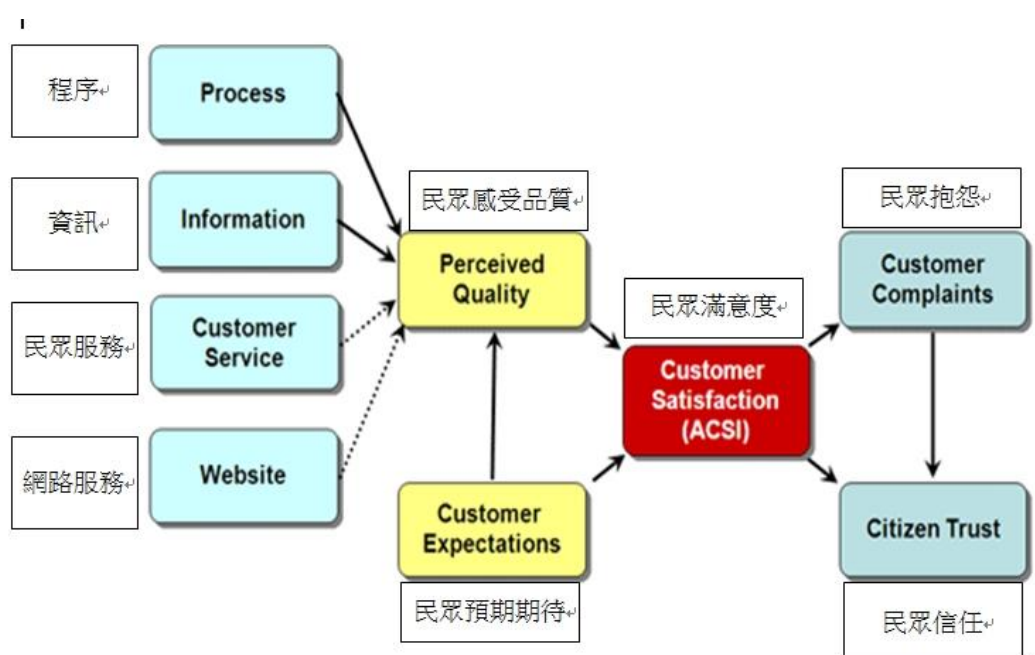
一、 ACSI (American Customer Satisfaction Index)

ACSI 是為美國全國性的大型指標調查，設置在芝加哥大學下的國家品質研究中心。起先是以民間企業的市場調查為主，而後調查之範圍不單是企業調查，包含了對聯邦政府與政府內部部門的服務對民眾之滿意度的調查。在 1994 年 ACSI 首次將政府公共部分加入計算評分，但其項目較少，僅僅對於垃圾回收、警察服務和內部收入的服務進行評價。自 1999 年起，聯邦政府委託 ACSI 進行對全國民眾進行對聯邦政府的滿意度調查，期項目擴大到 12 個部門和 7 個非部門機構的行政部門和 30 個聯邦機構的民眾滿意度的測量，例如經濟部、國防部教育部法院機構、運輸與財政項目等等，至今已完成多項民眾對於聯邦政府各部門之服務、計畫和網站等等的滿意度調查。

因為 ACSI 的調查有分成商業模式與政府模式，政府模式則是適用於美國的聯邦政府或是地方政府滿意度調查。ACSI 對政府評量的模型是屬於一種因果與影響關係 (cause-and-effect) 的模型存在，這就表示所影響民眾對於施政滿意度的因素 (driver)，其實是由模型 (如圖 5) 左邊的執行過程、資訊、對民眾的服務與網路服務所組成。這些因素經由民眾實際去體驗的服務品質與民眾本身存在的期待影響後，才會產生出真正在途中的滿意度出現。經由這些滿意度的產生，

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

則會進一步產出民眾對於圖右邊對政府的抱怨（complaint）或者信賴（trust）的出現。



資料來源：<http://www.theacsi.org/>（ACSI 網站）

圖 5：ACSI 之民眾對政府滿意度模型

該模型可解釋服務體驗與整體滿意度的關係，並能指示出滿意度高低將帶來的後果，作為決策者在施政上需要改善的依據。ACSI 模型是由多個面向變數形成的因果關係模型，其關係通過多個方程的計量經濟學模型進行估計。

調查方法以 2009 年測量美國民眾的對聯邦政府服務滿意度為例，其資料的收集是透過電腦輔助電話訪問（CATI）的方式，電話隨機抽樣以及重新撥號與拒絕訪問之技術轉換，來確認完成的受訪者是具有代表性的樣本，每年所成功的訪問樣本大約在 1,500 份左右。受訪者是有實際體驗過聯邦政府部門的經驗問卷評分方式則是以上面所

建構的模型為基礎，每個問題的測量是以 0 分到 100 分（scale of 0 to 100）的量表來做為受訪者的分數評斷。調查問卷內容，所詢問的面向主要針對於各行政部門的服務評價，如國防、內政、農業、運輸、傳播等等（Morgeson and Petrescu 2011）。

二、 NCS（National Citizen Survey）

NCS 起先於 2001 年由 ICMA（國際城市管理協會）與 NRC（國家研究中心）所合作創立的民意調查，透過統一性的調查工具，提供對美國各地方官方單位進行民眾對地方服務與居住之滿意度調查。調查進行至今，在 41 個州裡已完成 200 多次的調查。其調查完成的結果可以讓地方部門機構的公務人員或者是民選的首長作為計畫改善與政策決定的依據。

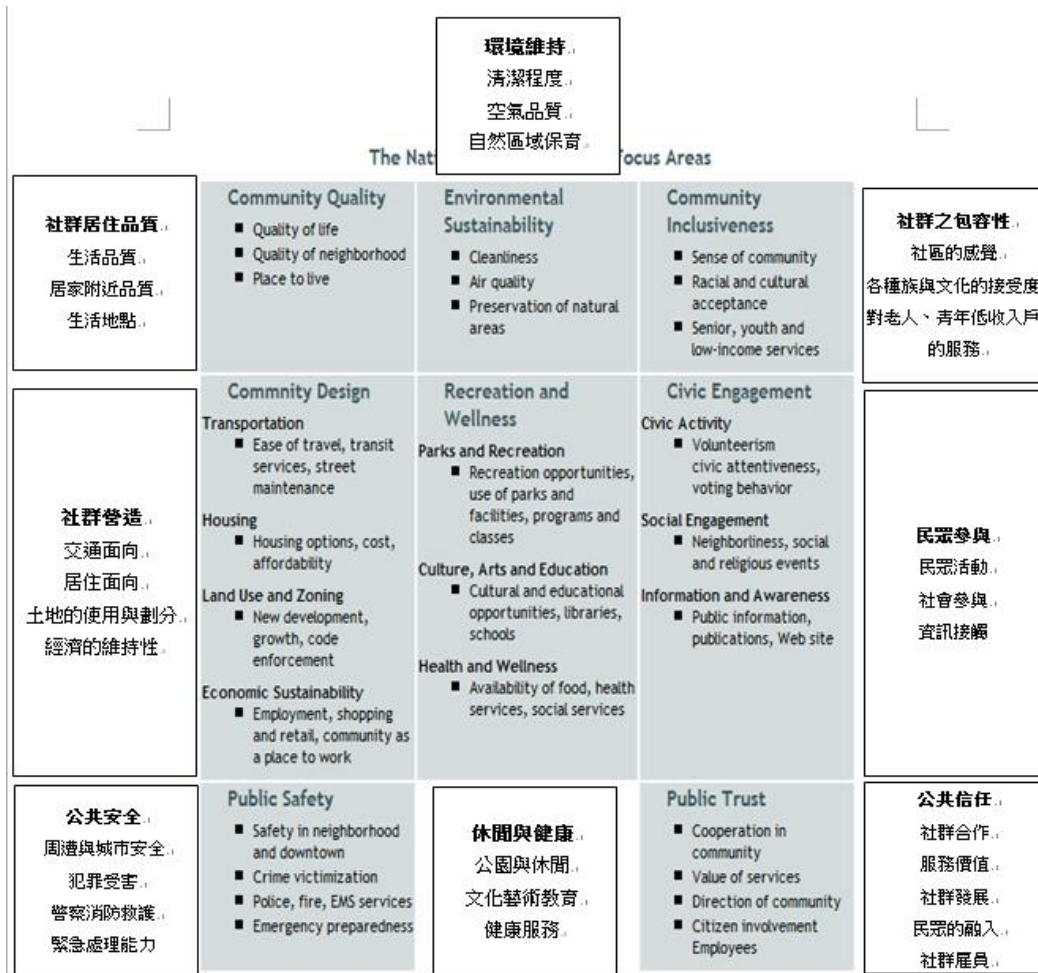
NCS 的調查方法以 NCS 所提供 2008 年 Dover 市作為參考樣本，是先透過了解當地環境和當地服務的優點與缺點，擬定好題目後，透過隨機抽樣的方式，抽出 1,200 個代表性的樣本以郵件寄送的方式寄送到受訪者的家中，使其樣本不會有偏差的存在。一般問卷回收的數量大致上都在 400 左右，調查的信賴水準在 95% 以下，其誤差則介於正負 5 個百分點之間（ $\pm 5\%$ ）。回收回來的資料也經由事後加權，使資料能夠接近反應出當地實際人口之比例分配。而此問卷之評分方式是以五分制（5-point-scales）的評分方式，例如從程度最高到程度最低，以此類推。而問卷之調查項目則以下說明。

NCS 所調查之項目注重於其民眾居住的社群品質與地方政府之服務項目，因此其滿意度之調查項目下面幾項為主（如圖 6）：

- 社群居住品質（其包含：生活品質、居家附近品質）
- 環境維持（包含清潔程度、空氣品質）
- 社群之包容性（對社區的感覺、各種族與文化的接受度、對老人青年與地收入戶的服務）

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

- 社群營造（包含交通面向、居住面向、土地的使用與劃分、經濟的維持性）
- 休閒與健康（公園與休閒、文化藝術與教育、健康服務）
- 民眾參與（民眾活動、社會參與、資訊接觸）
- 公共安全（周遭與城市安全、犯罪受害、警察消防救護、景及處理能力）
- 公共信任（社群合作、服務價值、社群發展、民眾的融入、社群雇員）



資料來源：<http://www.n-r-c.com/index.html> (NCS 網站)

圖 6：NCS 調查項目範圍

三、 CMT (Common Measurements Tool)

CMT 是為加拿大民眾服務中心機構 (Institute for Citizen-Centred Service) 所設立之調查服務，專門提供加拿大各地方政府民眾對地方服務滿意度調查。透過 CMT 的調查管道，公部門之管理人員可以了解到民眾之期望與各項服務之滿意程度，進而能夠分辨出何種項目需

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

優先改善。另外還透過其研究之機構，進而分析出影響滿意度之原因與需加強改善之目標，給予地方政府機關做為參考。

CMT 的民眾優先服務調查模型 (the Citizen First Service model)，其整體的過程為「民眾需求與期望」、「接觸服務的管道」、「服務的提供」、「對服務品質的感覺評價」和「優先改善的民眾服務項目」：

- 了解民眾之需求與期望 (citizens' service need and expectations)

當民眾要去接觸到政府的服務，他們會帶有原本接觸過的服務因而會有對政府有更好的期待態度。

- 接觸政府服務的管道 (access to service)

民眾要去尋求某項服務，當然要先了解如何去找到這項服務，因此這對第一次接觸服務的民眾或者是這項服務的管道改變方式時，可能會對民眾帶來一定程度的困擾。例如要如何得知服務所在，再找那些人等等。

- 服務的提供 (service delivery)

民眾接觸到各種政府的服務面向，其服務的時效還有服務人員的服務品質等等，在這個方面就是民眾在回答服務品質滿意度問題時最重要的因素。因此此模型則提出五個重要的影響因素，有時效、服務人員能力、服務態度、公平性和最後處理結果。若以上五項都能達到，研究者認為對民眾來說能得到很高的評價。

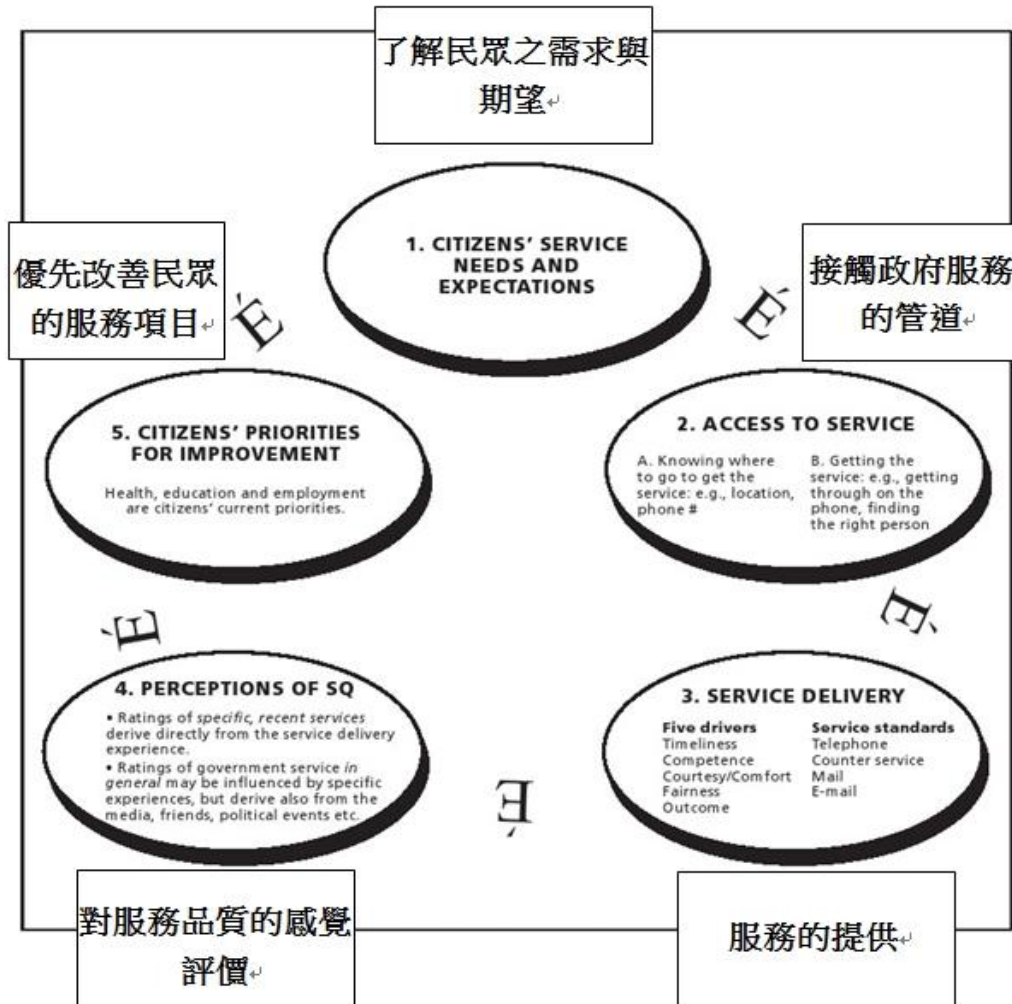
- 對服務品質的感覺評價

此一部分就是民眾對於特定接觸過的服務面向的直接評分，在先前民眾接觸過的服務的經驗，而產生對於某些特定服務的滿意度評價，然而這些評價不一定只受到自己感受的經驗所影響，也有可能受到媒體、朋友或特定的政治事件所影響。

- 優先改善民眾的服務項目

民眾對於服務品質的感覺評價可以讓政府了解到某些服務項目是需要繼續改善，而這些須要優先改善的服務項目卻也有可能受到廣大公眾評論所影響，其包括政治家、意見領袖或是媒體等等都有可能。

因此，此研究模型的影響與產出之過程是先了解民眾對於服務的需求與期待，而民眾有機會去接觸當地公共部門之服務後，其各項服務之傳達效率、便利性、公平性與結果都是會使民眾產生對各項服務感知與評價的重要因素。最後透過收集民眾對於公部門的感知評價，這些感覺評價可能不單純只受經驗所影響，也有可能受外部因素所影響，其感知評價的好壞，也影響公部門自身對民眾的感知。公部門則透過收集到的結果來改善對於民眾認為需要優先改善的服務項目，並符合民眾的需求與期待（如圖 7）。



資料來源：<http://www.iccs-isac.org/>

圖 7：CMT 之民眾優先服務模型

在調查方法上，以其 2000 年所做進行的全國性調查（citizen first 2000）為例，此調查進行範圍為整個加拿大地區，主要針對加拿大政府、省政府與地方政府的問題。此調查透過郵寄問卷隨機抽樣的方式，寄送給八萬個加拿大的家庭，最後回收到 6,040 份完整問卷，信賴水準在 95% 以下，誤差值不超過正負 1.3 個百分點（±1.3%）。其資料透

過性別、年齡與地區的加權，以符合實際人口分佈狀況。其問卷之評量方式是依循五分制評分表（5-point-scales）作為民眾給予分數的量表，例如從最差（very poor）到最好（very good）。其問卷調查內容是對全國民眾對於加拿大政府、省政府與地方政府的各部門之服務評價，因此其內容還有分構出加拿大政府部門、省政府部門與地方政府部門之服務項目。

四、 小結與研究架構

在以上三項調查，主要找出民眾對於政府各部門在對民眾服務上的滿意度。然而各個調查目的各有差異，因應調查目的之不同，問卷針對的題目也有分成對聯邦政府、地方政府或者兩者皆有的問卷題型，如 NCS 主要是以各地方政府的滿意度調查，而 ACSI 和 CMT 則多是進行全國性的大型調查。調查方法上也各有不同，ACSI 是以電腦輔助電話訪問方式進行對民眾的問答，而 NCS 與 CMT 的調查方式則是透過郵寄問卷到訪問對象的家庭中，以回收的問卷作為成功的樣本，調查的方式不同而影響其最後完成樣本之總數，最後資料的誤差值也會產生差異。

值得注意的是，在 ACSI 與 CMT 的調查模型上，對民眾產生滿意度的過程中，都有提到民眾預期心理（expectation）的影響，認為民眾對服務滿意度上，有一定程度預期心理存在，這主要也是從先前接觸過的服務經驗或者是對相關服務的資訊產生出預期心理，進而影響對服務品質的好壞的感受；另外在 ACSI 的模型裡，預期心理也被視為外在的影響（exogenous influence）（Van Ryzin, Muzzio et al. 2004）。然而沒有相關接觸服務的經驗，也會因為外來因素（如媒體的訊息或重大事件）而影響對於服務品質的觀感。服務滿意度在經過這些過程的影響之後，才會真正地透過調查評價的方式呈現出來。

以上的內容與第一節的內容可以了解民眾預期心理與其他外來因素對政府服務滿意度具有一定的影響力，因此透過結合第一節學者

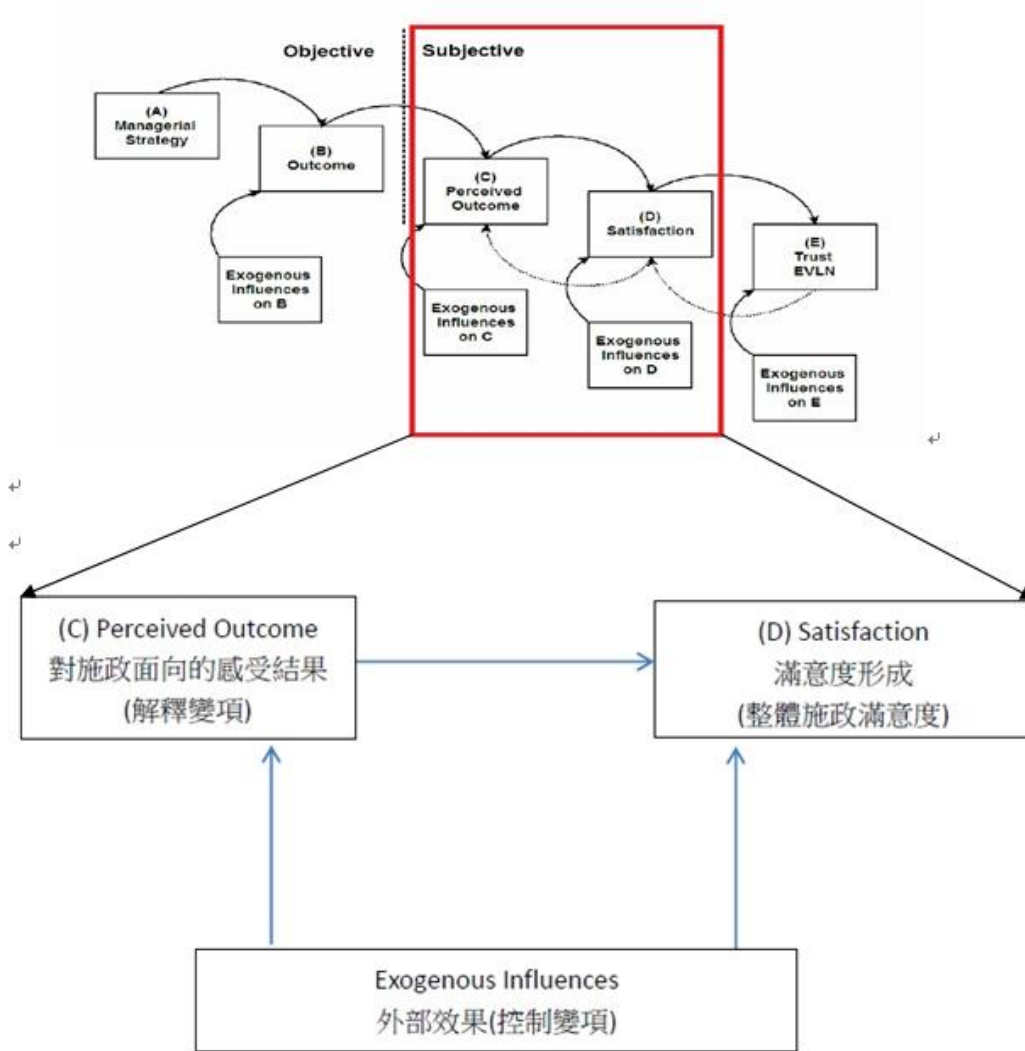
民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

Van Ryzin and Immerwahr (2007) 所提出的概念架構 (圖 4, 頁 32 本節內容所提出的調查設計, 提出綜合性的架構。

本次研究所探討部分的概念架構中 (C) 感受結果到影響 (D) 滿意度的過程⁶, 研究概念架構從其架構切割出來, 會呈現以下 (圖 8) 之圖形:

(C) 部分與本次研究之主要解釋變項, (D) 部分則是整體施政滿意度, 而這兩者也受到外部效果的影響, 也就是上述有提及的預期心理因素與其他外部環境因素的影響。此架構將作為本研究的研究重點。

⁶ A 到 B 的過程是公共行政領域在建立客觀績效指標所探討的部分, 而 E 部分因本次研究並沒有探討民眾滿意度的高低是否影響民眾對地方政府有不同的行為結果, 亦不再此討論範圍。



資料來源：本團隊自行整理。

圖 8：研究架構

第三節 影響民眾滿意度之原因歸納

以上 Van Ryzin 的研究重點概念模型，而非成因模型。我們將在本節中處理該納入概念模型中的其他成因。本次研究之整體研究架構包含了公共行政之施政面向因素之外，還將外在環境因素和社會心理因素的結合探討，例如像民眾的政治偏好、社會環境、教育程度與年齡等等，可能都會有影響的可能性，因此在本節要透過上面所提出的架構，透過國內外相關之文獻，歸納出不單是施政面向之因素，也要繼續探討外部因素（*exogenous influence*）和其他會影響施政滿意度的重要因素，進行文獻整理，並進一步提出本研究之模型。以下分述之：

一、 政黨認同與省籍

梁世武（2006）的研究發現確定了政黨支持與施政滿意度兩者之間具有高度相關，滿意度端看民眾所支持之政黨目前是執政黨或是在野黨，認同執政黨者有較高比例對施政表示滿意；認同在野黨者則反之。同樣的證明，在盛治仁 and 白瑋華（2008）之研究中，提到認同泛綠的選民對於民進黨的執政者明顯對其施政的滿意度偏高。陳陸輝 and 游清鑫（2001）研究台北、台中和桃園的例子也有相同發現，民眾的認同與執政者的政黨相同者，往往民眾都會給與較為正面的評價。

除了政黨認同在政府施政評價上有明顯的差別，族群認同也是一個影響的因素，主要明顯之區別是外省籍的民眾對於本省閩南籍之執政者表達高度之不滿，而本省之客家或閩南族群則較沒有明顯之差異（盛治仁 and 白瑋華 2008），此外本省籍的民眾也會比較傾向支持民進黨，外省籍的民眾則會比較傾向支持國民黨或是親民黨，這兩者也是比較明顯的區別（徐火炎 1998）。

二、 首長熟悉度、支持度與總統滿意度

民眾對於行政首長的熟悉度影響了執政團隊的滿意度高低，成為關鍵性的原因之一，以聯合報在其民調資料的收集，分析出對於行政院部會首長的施政滿意度，雖不必然因為高知名度而伴隨著高度滿意，但低知名度的部會首長則有明顯的低滿意支持度，其可能的主因在於民眾不清楚首長所施政與職務的內容，因此形成了一種類似首長知名度的調查(周祖誠 1998)。民眾有時在施政滿意度的調查回答中，包含了對於首長的印象成分存在(傅恆德 1999)。

而首長的施政評價與其支持度也有相互影響的存在，黃秀端(2005)測量選民對於總統的情感溫度計高低影響，分數越高代表越有好感，其中發現民眾給予總統的分數越高，其施政滿意度也呈現正相關的影響。蕭怡靖 and 游清鑫(2008)則提到在2002年的北高市長之候選人競爭中，皆是以尋求連任的姿態競選，因此民眾對於候選人之評價和政府施政的評價，兩者會出現相互關聯的關係存在。柯志昌 and 何佳蓉(2011)更是以《遠見雜誌》在2009年針對二十五縣市長施政滿意度調查結果中，連續三年拿下五顆星最高榮譽的前新竹市長林政則進行個案研究。研究從前新竹市長林政則之「領導風格」與「府會互動」的分析觀點切入探討，剖析地方治理績效的關鍵因素。

在總統滿意度的影響性上，過往的資料發現，總統的施政評價也會相當程度影響不同層級的選舉結果。以2001年台灣的立法委員選舉的結果研究，總統在經濟發展、社會福利和黑金政治這三方面影響了選民對於立委的投票選擇。另外在2002年的北高市長的選舉中，總統的施政滿意度明顯影響民眾對於北高市長的施政滿意度(吳重禮 and 李世宏 2004)。也因為如此，蕭怡靖 and 游清鑫(2008)認為吳重禮與李世宏在分析總統施政表現與選民投票選舉時沒有將兩者同時放入解釋變數之原因，可能就是因為兩者相互解釋有其共線性。

三、 政治信任感

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

政治信任是民眾對於政府評價的一個態度，基本上政府對所制定的政策是需要滿足人民的需求，其民眾在乎的是操守與執行能力的部分，因此民眾的政治信任感是對於政府執行政策能力和情感上的評價與感受（Stokes 1962）。Gamson（1968）指出當人民對於政府的政治信任感越高，則能給予政府更多的空間與自由，讓政府去執行民眾所信任的政策，來符合民眾的期望與需求。陳陸輝（2003）提到政治信任感的高低對於施政表現有一定的影響性，他認為政治信任感是民眾對政府的信心指標，當政府的能力與操守受到民眾之信任時，民眾會相信其政府能夠為其謀福利。因此認為民眾的政治信任感是對執政者施政評價的有效指標之一。

四、 地域認同

國外文獻中曾提到透過提升地方的自我意識與光榮感可以改善民眾對於當地執政者之施政評價。Wood（2006）在對其 Blackburn 的城市研究中就有提到地方首長透過舉辦地方大型活動來增加當地居民對自身的認同與光榮感，這些作為對他們來說是有價值且值得評價，可以反應到其首長之施政上。

地域認同形成的過程，也會使民眾的政治認同與對地方政府的態度逐漸轉化，黃國禎（1998）以 1990 年代宜蘭縣政府重新打造民眾對地方之認同感，從文化、血緣和語言的角度，建構民眾對於宜蘭漢族的共同體與加強當時綠色執政的地方政府正當性，成功建立起宜蘭民眾對地方政府的信任。

五、 重大之地方議題

透過現今傳播業之發達快速，地方之重大議題與事件，引導當地之民眾甚或是全國之民眾之關注，時常成為媒體報章雜誌的頭版或者是話題。過往研究中發現到透過新聞的角度報導，將其分成是正面性的議題或者是負面性的議題，可以發現到民眾對於正面性的新聞議題或事件對於當時執政者之施政表現呈現正向的顯著性，而負面性的新聞議題則對施政度有明顯負面趨勢（Brace and Hinckley 1991）。Norpoth（1984）則以美國總統水門案與越戰重大議題作為例子，認為施政滿意度容易受到這種影響性重大的事件所牽連，首長面對這些議題處理得好壞，民眾是否能夠接受，也成為施政滿意度解釋的因素之一。盛治仁 and 白瑋華（2008）之研究中也發現正面性的事件出現，施政滿意度會上升，負面性的新聞則會使施政滿意度出現下滑之趨勢。

六、 城鄉差距因素

在城鄉的地區差異上，對地方施政滿意度有一定的差異性影響，並且在關注的議題上，也因對其議題要求的不同，滿意度更是有明顯的區別性存在。以城市縣市來說，對於社會治安、交通問題和環境問題有較多的不滿；另外在非城市地區所住注重的焦點則是在於醫療資源的分配較為不滿，與城市的完善醫療體系來比，非都市地區所欠缺的資源遠比城市來的嚴重（翁興利 and 劉祥得 2003）。

七、 洽公經驗

在民眾對於施政滿意度的影響上，政府部門的服務品質會成為民眾對於施政感知產生重要的變化。Parasuraman, Zeithaml et al.（1986）開啟了政府服務品質與民眾滿意度的研究，其研究發現，施政服務的水準高低會明顯反應在民眾對於政府部門滿意度的評價，高水準的服務品質對施政滿意度有正面的作用在，也就是說若民眾親自感受到這種知覺性服務，其感受是會長期存留於民眾的感知上，在施政評價上

也有明確的判斷存在。政府提供的服務，也會因為提供服務者的不同，而使得民眾對於政府滿意度會有影響（金玉珍 2001）。

八、 物質取向

物質主義價值觀的變遷研究是起於學者 Inglehart（1971），認為工業化後的國家在於物質供給已無虞，對物質滿足已經有一定的程度，人們開始會去追求不一樣的價值觀，從原本關注經濟生活是否能夠安定的問題，漸漸轉移到從自由與正義等等人道或是環境問題。對物質主義者來說，財物的獲得是他們最重要的目標，物質的滿足高於其他一切價值（Rokeach 1973）。Inglehart（1990）認為後物質主義者的價值觀更注重的是自我歸屬與社會自我實現。也因此透過這樣的分類，區分出物質主義者所優先重視的議題多在於：經濟成長、經濟穩定與工作穩定這方面的生存議題；而後物質主義者則對於環保休閒、藝術美學、多元意見和政治參與等等議題較有深度的關切。

九、 重點施政面向

《遠見雜誌》每年皆有縣市首長的施政滿意度調查。而《天下雜誌》亦有幸福城市調查，以「經濟力」、「環境力」、「施政力」、「文教力」、「社福力」等五大面向作為市民滿意調查的評選項目。朱鎮明（2008）認為上述競爭力、生活福祉評比是種衡量政府部門核心業務，提供民眾專業公共服務而設計的「業務評鑑」。所謂的核心領域，是與民眾生活最有關聯的服務。例如美國城鄉管理協會所組織的「比較績效評鑑協會」認為核心服務有四個：1.警政、2.消防、3.基層服務、4.內部行政支援服務（Ammons, Coe et al. 2001）；另外在Swindell and Kelly（2000）參考國際城鄉管理協會（ICMA）的地方政府績效指標的標竿計畫，探討美國德州 Austin 市等十三個地方政府七項服務（警政服務、消防與急救服務、道路維護、垃圾處理、路燈、公園與休閒服務、以及圖書館服務）的客觀績效與民眾主觀滿意度的關係，觀察一般民眾是否可以作好對公共服務的評估。其施政滿意度調查項目包

括：城市整體品質、市政府服務的整體價值、圖書館服務滿意度、急救服務滿意度、消防服務滿意度、警政服務滿意度、垃圾清運滿意度、公園滿意度、休閒服務滿意度、道路維護滿意度、路燈滿意度、日間安全滿意度、夜間安全滿意度、與交通秩序滿意度等。調查結果發現民眾對於公共服務的施政滿意度評估比一般的刻板印象好得多，顯示民眾具有區別公共服務良窳的能力；在「北卡績效評鑑專案」，評鑑業務是透過三個標準來做決定，其中包括「對當地政府使命很重要」、「影響眾多民眾生活或是廣泛支服務對象」和「委外服務與民營化業者」（Rivenbark and Carter 2000）；Van Ryzin, Muzzio et al.（2004）在對紐約市2001與2002年的施政滿意度進行跨年的比較研究，嘗試驗證市政服務、品質、滿意度之間的關係，分析民眾在表達滿意度高低時，最在意哪些地方政府所提供的服務品質。其次，研究分析滿意度高低之後的行為表現，也就是探討滿意度高低與「搬離當地」與「對政府信賴程度」的關連性。Ryzin 等人的調查發現，紐約市民最在意的市政服務主要是：教育、公用事業、道路品質、地鐵、警政服務等。這項研究意謂著，地方政府要時時注意影響滿意度最高的某些服務（例如警政、教育、大眾運輸）；美國密蘇里州Wentzville民眾滿意度調查則是以警察服務品質、市府員工服務品質、市府設施維護、公園及遊憩規劃品質、自來水品質、街道維護品質、執法公正、交通管理等八個面向作為民眾滿意度之調查指標。

而國內的研究中翁興利 and 劉祥得（2003）之調查研究根據社會安全、居民認同、環境保護、交通秩序、休閒育樂、市容美化、醫療資源、社會救助、教育設施、行政效率、政府清廉與藝文活動做為問卷設計的變項。在研究分析中，政府清廉、社會安全與藝文活動對施政滿意度呈現正相關的關係，有較高之影響力。其結論認為施政滿意度在城鄉與區域的差異上會有不同，城市集中之地區對於交通問題、社會治安、與環境保護指標不甚滿意；而都市分散的縣市則對醫療分配較為不滿。依據多元回歸分析的結果，地方政府應該在政府清廉、社會安全、藝文活動、環境保護、市容美化等等多做努力；韋端, 鄧弼文 et al.（2007）研究台灣地區競爭力評估指標，將縣市競爭力

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

指標視為一個多向度的指標體系，包含社會安全、社會福利、醫療保健、教育文化、環境保護、政府行政等六構面；又黃國敏（2009）以1997之民眾對政策的滿意度調查為例，指出民眾對公共政策表現之評價態度，最滿意主要在於「內政」方面，包含社會治安、縮短貧富差距、環境保護與人民福利可見民意對於政府政策之感覺多集中於內政方面。此外，國內在歷年的TEDS大型面訪調查案中，都有固定調查對地方政府施政滿意度的指標，其指標包含：社會福利、治安、交通、公共建設、工商發展、環境保護、醫療衛生、文教藝術與整體施政。

十、預期心理的影響

在本章第一小節與第二小節最後皆有提及到所謂民眾「預期心理」對於施政滿意度會產生外部性的影響存在。雖然民眾並未實際接受過相關之服務，但可能會因為外在媒體的報導或是從其他相關的資訊來源，而產生了對相關服務的既定印象與標準。也因此相關施政服務成效若無符合其民眾的既定期待，既使已有在相關施政作出改善，也可能因為預期心理的影響而對施政滿意度產生不利的評價。

十一、小結與研究模型

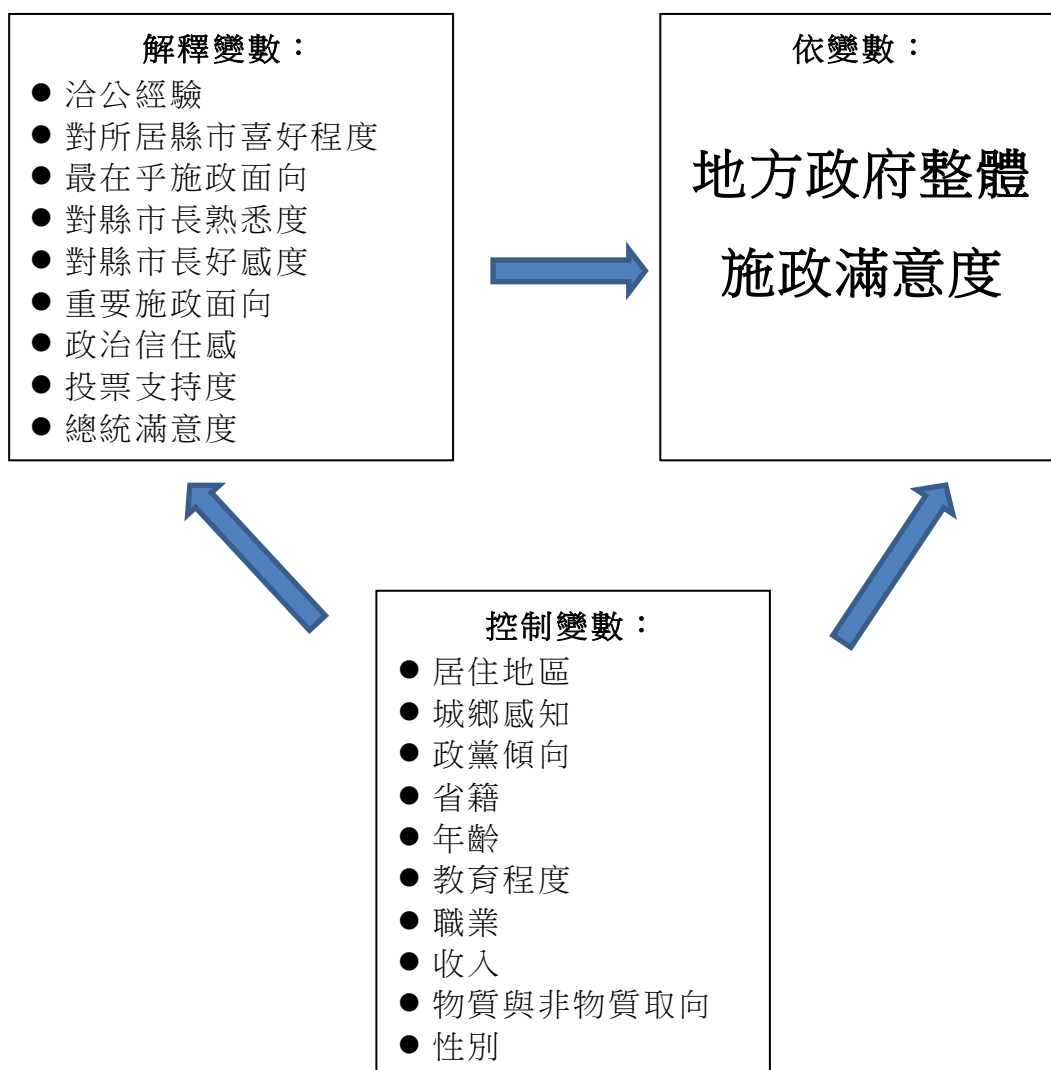
根據上述文獻的檢閱，聚焦和本研究研究架構自變數（解釋與控制變數）與依變數（整體施政滿意度）最有關係的因素，並解根據後續第四章的專家座談會審訂與深度訪談之結果擬定，彙整成問卷之研究模型，因此本節捨去與本研究關聯性較少的文獻重點整理⁷，這些變數可歸納為分類為：

⁷ 先前建議書中之初擬問卷與其相關文獻，如 Rondinelli, Johnson, 與 Kasarda (1998), Simmie (2006), Begg (1999, 2002) 等人討論「城市競爭力與光榮感」的研究，或「民意與政策產出的因果關係與回饋性」之研究（楊意菁 1998，陳敦源 1998，余致力 2000，林忠山 2003），雖是公共行政研究領域的重要課題，但因為與本研究主軸（民眾滿意度高低的成因）不同，便不於本報告中贅述。

- 依變數：地方政府總體施政滿意度。
- 解釋變數：洽公經驗、對所居縣市喜好程度、最在乎施政面向預期心理感（第 14,15,16 題）、對縣市長熟悉度、對縣市長好感度、重點施政面向、政治信任感、投票支持度、總統滿意度。
- 控制變數：居住地區、城鄉感知、政黨傾向、省籍、年齡、教育程度、職業、收入、物質與非物質取向、性別。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

依據這九大項因素與研究架構概念（圖 8，頁 43）的結合，進而繪製出本研究的研究模型（如圖 9）：



資料來源：本團隊自行整理。

圖 9：研究模型

第二章 文獻分析

本研究模型將做為後續問卷設計的根據，於下一章研究方法與問卷設計中，將問卷完整呈現出來。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第三章 問卷設計與滿意度成因探討

本計畫之研究目的是（一）探討地方政府施政滿意度影響成因，以及（二）精進調查設計之改進作法。

就第一點具體來說，我們以地方政府績效指標與民眾意向間之關連性進行分析檢討，因此必須清楚了解研究的方向，並透過專家座談與深度訪談方式，藉由學者專家的審議與討論問卷整體設計，並找出、釐清影響民眾對地方政府施政滿意度之重要變數與具地方差異性的控制變數，作為調查之問卷設計基礎，此為第一、二節之重點。

就第二點而言，我們於本章第三節中蒐集國內外地方政府施政滿意度調查相關問卷，透過問卷的比較以精進本問卷之問題設計，並在第四節提出本研究之問卷設計與問卷內容。

第一節 專家座談

本階段使用初步草擬之問卷（即問卷第一版）就請與會學者，針對本研究依文獻所設計的調查問卷在變數上及觀念上不足之處進行討論。整體來說，本階段的專家焦點座談確立本計畫調查執行之變數的選取，並對調查題數與字句進行的釐清，避免執行時混淆，確保問卷的品質與效度。專家座談會討論之意見彙整如下。

一、題數設計與訪問時間

關於題數設計，與會學者一致同意將題數控制於三十題內，訪問時間盡量壓縮在五到十分鐘內會比較適合。若是題數過長，訪問時間拖至十幾分鐘，一般民眾會不耐長時間的訪問，將會難以得到明確的資料，並有效度不足之慮。

二、用字敘述與觀念釐清

與會學者表示用字遣詞必須多加小心，盡量避免艱澀的字詞。有些指標其概念有模糊地帶，必須要先加以討論、釐清。例如「現在」是要受訪者回應「目前」還是「從過去延續到現在」，必須要定義清楚；某些面向或議題，可能是地方或中央的分責，但是一般民眾可能不知道要歸責中央或地方。因此，在敘述語題目設計時，必須要緊扣「地方政府」的職責或避免中央與地方皆有職掌的指標。

三、變數探討

(一)、五都議題

考量訪問時間點，與五都選舉選後距今時間不算久遠，受訪者也可能對於新舊團隊不太了解。因此，能夠在熱身題增加縣市長熟悉度相關題目；又在之前的類似訪問中，有感受到非五都的居民在合併前，對新團隊有很高的期望，但是併入後，卻感到失望。因此在訪問過程中，針對五都的人，可以加入是屬於哪個「區」就能加以了解五都的人感受上是否會不同。與會學者表示五都選舉結果，都是以「市」為主，所以可能「縣」的感受上就會有落差，且如有些服務（例如幼兒托育補助）是「市」原本就有，但是「縣」並沒有，那就會有很大的落差。

(二)、地方議題

對於每個縣市的議題而言，既然各地方議題都不同，即沒有訪問的必要，因為沒有對照性，此外，各地區的議題可能具有時效性的因素，民眾會受到時間因素的影響而改變期觀感，會影響資料的正確性。因此，與會學者建議將第一版問卷中針對縣市特定議題的題目，轉變為調查民眾關注的議題（開放題），讓這題項在事後分析中更具有控制變數的作用。

四、小結

我們在專家座談中得到五點初步發現：

第一點，我們必須考量 2009 年與 2010 年選舉過後距今時間不算久遠；首長上任時間短，因此問卷上應該在熱身題增加縣市長熟悉度相關題目，例如是否有投給目前的縣市首長、與上一任首長比較、對行政團隊未來的期望等。

第二點，物質取向、非物質取向等價值觀是個公共行政文獻中沒有提到但政治學文獻正在處理的概念。由於非物質取向的人可能更關注環保議題，較不重視首長在經濟發展的表現，因此它「可能」可以解釋為何有些人滿意、有些人不滿意地方政府的施政表現。因此，與會學者建議變數可以匯整、重新分類為以下三種成因：結構成因、心理成因（包含信任感、認同感等等）和理性成因，再依據此三類方向，進行題目的安排，加以刪減。在問卷設計時需要重視民眾具體感受的事實，再讓民眾以此事實來做為評價。

第三點，調查者必須測量到，這些受訪者是否有實際使用到行政資源，他們是間接還是直接了解到這些資訊。以免使受訪者的回答落於簡單的（刻板）印象或是意識型態。

第四點，地方政府的資源投入與民眾的感受不一定同調。與會學者都認為這一點難以在簡單的問卷中呈現。而且，針對各個地方政府最顯著的議題詢問受訪者也無必要，因為些問題可能有時效性的因素，加上每個縣市的受訪者既然對不同議題有不同感受，但無法拿議題作為跨縣市的比較。與會學者因此建議將初版問卷中針對縣市特定議題的題目，轉變為調查民眾關注的議題（開放題），讓這題在事後分析中更具有控制變數的作用。

第五點：與會學者強調，本次研究案電話訪問的目的看似是聚焦在「執政團隊」的滿意度，而非專注於「首長」個人，因此依變數是團隊的表現。訪問進行時需要再更小心，避免讓受訪者誤認為我們是在問他們對於首長的印象。

第二節 深度訪談

本階段使用第一階段的成果（即學者座談之後所修正的問卷第三版），以修正過後的問卷就請十位對於地方政府滿意度有長期觀察的地方政府官員、民意代表、民調專家及地方新聞記者，並針對本研究依文獻所設計的調查問卷在變數上及觀念上不足之處進行討論。整體來說，本階段的深度訪談提供了更多資訊，一方面有助於確認我們以上所選的變數，二方面有助於我們修正前一階段問卷設計的盲點。以下為十人訪談後的初步發現，依「問卷意見」和「整體意見」彙整如下（高雄市許崑源議長的部份為書面審查資料）。

一、針對問卷本身的意見

（一）、五都升格後，城鄉仍有差距，地方政府與民眾不因縣市合併，感受到資源增加。

我國地方政府長期以來，因財政收支劃分法之限制，地方政府常認為財政收支不公，致使地方經費長期匱乏，因此五都升格與整併，給地方政府帶來許多希望。然而整併後，地方仍感受到，城鄉差距，資源部因此而增加。此部分，就調查結果而言，台南⁸、台中⁹、高雄¹⁰城鄉差異仍相當大。

⁸ 台南市賴美惠議長表示，台南市實行雙行政單位，仍保留新營舊行政單位，但新營地區的民眾心裡存在合併後的相對剝奪感，深怕被邊緣化。擔心新營附近的土地（多是農地）很難變更為其他用途，所以對市府的滿意度會與其他人不同。台南市賴美惠議長指出，大台南城鄉間的差異會影響到民眾對幸福指數的評判標準。對大台南地區而言，施政滿意度是需要以地區來劃分的（都會區、山區、平原區、臨海地區），以教育、婦女、老人等這幾項福利政策為優先。

⁹ 台中市研考會廖靜芝主任委員與南國有線電視記者陳記者均指出，偏遠地區民眾很難感受到合併後與合併前巨大的差別，一些協會或者社福團體，因向市府爭取預算辦理活動，才了解市府在做什麼。其他部份的原因也會產生直接的影響，例如市府在推廣 1999 專線比較積極，現在不管前高雄縣市與台中縣市的市民都能

(二)、在地民眾不瞭解地方政府政策，常需依賴媒體報導瞭解地方施政，大型活動讓民眾有感地方政府施政。

在本研究中，媒體從業之受訪者均認為，偏遠地區民眾，雖處於自己的家鄉，反而不知道地方政府在其家鄉，有何具體作為¹¹？但是若透過辦理大型活動，民眾反而透過媒體訊息¹²，瞭解活動辦理內容¹³，甚至知道市長行程訊息，此時在地民眾才因此知悉地方政府之在地施政項目。

透過這個專線來做申訴，所以針對有接觸過市府在這一部分施政的民眾對施政滿意都會高一些。

¹⁰ 南國有線電視記者陳記者另針對高雄縣之城鄉差距問題提出看法，渠認為高雄縣尚未合併前一樣有這樣的問題。因為高雄市的幅員廣大，都市發展都比較偏向人口集中地區為主軸，離都會區偏遠的地方投注的資源會越來越少。大部分的都市發展皆有呈現出這樣的現象。除非是像災區會投注較多的資源在預防災害或是重建的目的上，不然很少會大量投注資源在偏遠地區上。

¹¹ 受訪之王記者與陳記者都指出，偏遠地區民眾不太了解施政項目。

¹² 受訪之王記者另觀察到媒體是民眾接觸到地方政府資訊的第一管道。

¹³ 受訪之王記者認為，若要使民眾直接了解市政府有無明確施政，最直接的方式為舉辦大型活動、或以「與民有約」的方式增加與市民近距離接觸的機會。由於大型活動多數是在都市區所舉辦，因此市長會安排鄉村地方會勘的行程或者是學校參訪，地方里長亦或民代也會宣傳，讓民眾得以觀察到市長的前來。除此之外地方也有大型活動，市長也會透過這些活動親自到場。有其他縣市的民眾可能會無法感知自己縣市首長的施政內容，在這方面的問題記者回應認為這也算是市府團隊包裝行銷的問題。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

(三)、真正瞭解地方事務者為區公所職員

此時形成另外一個有趣之議題，誰是真正瞭解地方事務的人是誰？根據訪談，區公所因扮演地方政府的派出機關，執行市政府的政策，故最瞭解地方事務¹⁴。

(四)、在地民眾之居住時間長短對地方首長之滿意度無關

另為研究團隊在進行研究的時候，針對在地久居的民眾，會對縣市府團隊治理之滿意度較高與否？進行調查，根據訪問結果，似乎不會受到久居之影響，因為人們的居住選擇，是依據工作或者家庭因素而決定，故與對地方首長之滿意度無關¹⁵。

¹⁴ 陳記者指出，真正最為瞭解市政表現的是區公所人員，因此民眾對於市政府的施政項目，多數經由區公所人員宣傳。由於居住鄉村民眾的對市府政策的了解多數是從區公所宣導得知，也因區公所為市府所宣傳，多為正面政策與事項，民眾因此容易產生好感。訪問者對此認為鄉村的居民對市政府滿意度較高，區公所可能是關聯性的所在。記者也認為多少會有受到這方面的影響。而這個觀察也在台中市廖主委與世新知識經濟研究院院長梁世武的訪問亦被提及，然十位受訪者多少提到了鄉下地區的民眾因資訊取得的方式不同於城市民眾，相對地對於地方政府施政容易感到滿足。而戴立安總經理亦有相似的看法：資訊愈多的市民，愈可能用放大鏡檢視首長，因而滿意度較低。

¹⁵ 許崑源議長與王記者皆指出：居住時間長久與對縣市府團隊的滿意度，並沒有絕對的關係。民眾居住於此不會有明顯比較的心理，就以當下的感受做評斷，不太會受到居住長短的影響。一般而言，人們居住在某一個城市主要有兩大因素，一是家庭因素，一是工作機會，也因此民眾不一定為遷居自己滿意的城市，因此居住長短與對縣市府團隊的施政滿意度，並無絕對關係，甚至民眾為了工作遷居到自己不喜歡居住的城市，勢必會影響對地方政府的施政滿意度，因此居住長短僅能做為參考而已。

(五)、地域之心理認同影響了民眾對地方政府之好感程度，但地方光榮感則不具備此種影響力

前面曾述及民眾考慮居住區域，來自於家庭與工作因素。但是對地方俱有心裡認同感者，心理上多對民選首長的施政，較有高度的支持¹⁶。另外，與在地有關之議題為地方光榮感，據研究者之訪談分析發現，此點似與民眾對地方之好感程度無關¹⁷。

(六)、民選首長滿意度常來自於民眾對其之喜歡程度，此並影響了政策滿意度

研究者針對市政滿意度高低之問題，曾詢及地方民意代表。渠等認為，市長滿意度來自兩方面，包括：市長跟基層民眾與地方民代間有認知上落差，以及現任市長與前任市長從政風格差異過大，都是影響民眾對市長滿意度之主要原因¹⁸。其實這樣的說法，就是民眾對民

¹⁶ 魏國彥主委認為，城市居民的組成中移民和來自外縣市的民眾多不會將其居住的城市視為故鄉。因此，對所居住的地方情感不同，心理對於都市感情與滿意度有所影響。

¹⁷ 廖靜芝主委認為，光榮感與市府滿意度的相關性應該沒有很大，因為光榮感這個概念很籠統，對生活水準高低的民眾來說也有相當程度的區別。戴立安總經理亦有相似看法，他認為民眾平常並不會特別想到這個「光榮」的概念；「有什麼好光榮的」。魏國彥主委則更明確地指出，向心力與支持度則是需要國際級的事件才有顯著影響，因為在外交處境憂慮之中，市民光榮感就會呈現在滿意度上。但在平時光榮感並不一定明顯有解釋力。

¹⁸ 新竹市林智堅議員指出：市長滿意度低主要有兩個原因，基層與民意代表之間有隔閡，以及前後任市長風格不同。前市長多採用補助、人人有獎的方式，來進行回饋，而不是以建設地方為主力，因此新竹市前幾年的建設力道並不強，但是前市長執政期間由於作風比較強硬，比較有執行力，說出來的政見一定要達成，所以滿意度高。現任市長下達命令的執行力，比較弱，比較容易受到意見影響左右決策，在民眾眼中便會顯得比較優柔寡斷，也使第一線執行的文官會沒有依靠。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

選首長的政策滿意度，而這樣的政策滿意度與民眾喜歡民選首長的程度呈現正相關¹⁹。

(七)、強烈的政黨認同者多支持與其同黨之民選首長，不因實際政策績效而改變

政黨認同也是一項重要解釋變數，倘若選民俱有強烈之政黨認同，通常會較喜歡與其具相同背景之民選首長，並滿意渠之政策。因此該類公民喜好或滿意之決策依據，來自於個人之政黨偏好，並不受實際政策執行之評價而左右²⁰。相同的政黨背景，通常會有較高的政

¹⁹ 從事民調工作多年的戴立安總經理與梁世武院長都認為：民眾對縣市執政團隊的滿意度其實就是他們對縣市首長的滿意度。戴立安總經理更認為：其實應該掌握民眾對總統的滿意度，因為民眾對地方政府的滿意度可能與此連動。

²⁰ 許崑源議長指出政黨傾向是個十分重要的變數。他認為十年多來，民進黨執政的高雄市政府，招商情形幾乎是零，「按理選民應有換人做看看的思維，但每逢選舉，綠營就操弄族群，再畫大餅，持續贏得政權。」此言下之意，確認了政黨認同是決定滿意度的極重要變數。廖靜芝主委指出，除了城鄉差距之外，滿意度與政黨支持理念相關，影響了對首長的滿意度。

陳記者指出，政黨傾向雖然很重要，但這樣的情形比較適用於死忠的支持者，且多數是年紀較大的民眾。她認為年輕一輩的還是會以施政建設來看。例如：問死忠支持者對於市長有無表現，這些支持者雖然會簡單回應市長有做出表現，但卻無法清楚說明。這些多數在中年以上。王記者亦同意民眾對於縣市首長的好感上受到政黨因素的影響。他認為政黨偏好與首長喜好皆是影響民眾滿意度的因素，但是先政黨因素，接著才是個人因素。不過記者也認為政黨的因素會因為年齡慢慢淡化，影響比較深的族群是偏向於中年以上的民眾會比較多。此外，台中市廖主委和梁院長都指出：選舉是個重要的環境變數。選舉時競爭度高的縣市，民眾對於施政的滿意度會較低。

治信任，因此對民選首長有高度的政治信任者，自然容易滿足渠之政策績效²¹。

二、針對整個研究、整體上的意見

(一)、民調結果常受短期事件影響

民調成果，常受到短期之事件因素所左右，倘若在事件發生的時候，若是好的議題，首長的滿意度包括政策績效滿意度，都會隨之提升，當然議題不好，則民選首長之滿意度，也隨之下降²²。

(二)、民眾最重視的施政項目與民眾日常生活之切身議題相關

本次研究中，研究團隊經由訪談以及電訪的確認，均發現民眾最在意與其日常生活²³相關的施政部分項目，包括：治安、觀光²⁴、經濟

²¹ 陳記者認為民眾的政治信任感是可能影響施政滿意度，因為對某些事會有先入為主的現象，若認為某些事情一定是有官商勾結、圖利廠商的想法（不信任政府），則滿意度就會低。

²² 戴立安總經理、廖靜芝主委，以及魏國彥主委皆認為民調的時間序列品質，問題方式與大小採用相似的方式長期下來才看得出跡象，趨勢與事件影響皆可以用來分析，可以適用施政滿意度調查。滿不滿意的原因可能會有「時效性」，會受因於非理性的原因。戴立安總經理亦認為，福利好的縣市諸如金門縣，滿意度會較其他縣市高。廖主委指進一步指出，民眾對於政府所提供的福利並非永遠感謝。當長期下來，民眾反而會因為不滿足而導致滿意度下滑。此外，長期的調查才可能處理到同一縣市執政團隊不同屆的問題，以及地方重大事件（如辦理大型活動）前後滿意度波動的問題。由於本研究是個時間切片式的調查，故這些討論可作為未來研究參考。

²³ 戴立安總經理就民眾生活感知的滿意度分析認為，民眾的「不滿意」往往是到自己感受到「生活都過不下去」時才會歸責到政府。此觀點與台中市廖主委的觀點一致，他們都認為民眾其實平常都還算容忍。

²⁴ 王記者認為民眾知道觀光景點之成功，將帶來地方不同感受，更帶來商機，因此觀光景點對於當地民眾的感受非常深刻。此外在圖書館的面向上也漸漸改善，

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

²⁵、交通²⁶、環境等問題²⁷。前者屬於較長期的政策感受，但也會受到短期重大事件影響，包括：重大建設事件的宣布、或者辦理國際的大型活動（按：台北市的花博、聽奧等），均會提升民眾對民選首長之，但是小活動通常不太能夠提升民眾對地方政府的滿意度²⁸。

這方面使用率的高低，馬上能夠感受到建設上的便利，也因此市長在這個部份很下功夫。

²⁵ 王記者認為，經濟方面是屬於大環境的部份，民眾會將問題歸向中央，跟政黨因素程度不大，因為高雄民眾長期以來是這樣的環境已經習慣。許崑源議長指出，民眾評論縣市政府的表現，有其地方特性，就高雄市來說，由於目前高雄市產業蕭條，失業率居高不下。因此在經濟蕭條的情形下，民眾評論市政府的施政表現時，最在乎的就是市府如何振興經濟，擴大招商，創造就業機會。

²⁶ 林智堅議員認為，新竹市當前最需要關注的問題為交通問題。新竹的交通狀況乃由日治時代規劃，延用到現在很差，雖然是「歷史共業」，但是民眾還是會希望能夠改善，但是當前縣市長並沒有積極處理交通問題。其次是市容問題，當前新竹市容需要更被詳細地規劃，需要去經營它給人的印象呈現，塑造屬於新竹的氛圍，讓來到這裡的人可以有獨特的感受，有利於這個城市的行銷與傳承。第三是治安的問題，因為新竹總共有八個大專院校，來到這裡讀書的學生很多，雖然新竹市的治安狀況沒有很糟，但是整體而言新竹縣市一起呈現給人的治安狀況就需要更加強，包含飆車族議題等等，市政團隊需要去思考如何處理。

²⁷ 王記者認為，若將施政項目依影響程度最深前五名進行排序，秩序如下：治安、觀光、經濟、交通再來是環境。

²⁸ 紀素菁組長認為：民眾在意施政的部分，基本的是治安、交通、經濟問題是最直接的，進階的施政政策像是時事議題的方面例如：重大建設、重大處理，花博和聽奧等國際級的就有對於市長滿意度有顯著影響，像跨年、花燈、煙火等較小型的影響就不大了。

(三)、現行的法律規定影響了地方治理的效能，此外民眾常不清楚所面臨之問題係屬中央或地方，結果是地方政府概受中央政府之不足，常受民眾責難

現行的法律過於嚴謹，常無法適用到地方不同的環境，長影響地方政府之地方建設²⁹。此外中央與地方權限之區分，亦常讓地方政府疲於府際間協調，但常無法立即解決問題。而民眾之在地生活，無法清楚所面臨之事務，係屬中央或地方？也因此，地方政府反而概受中央政府之失，常受民眾責難³⁰。

²⁹ 戴立安總經理和戴美惠議長不約而同地指出，中央的法律規定與條文，也是會影響地方政府的效能。譬如：山區的農路需要建設，否則農民很難在山區田間進行耕種，但是地方政府要幫其鋪水泥路面時，中央的法令規章則指出，這是圖利特定的某人或某團體，所以很多時候，府際間的協調也是一大重點。他們都認為本研究無法處理的，不只是民眾無法區分那些市政項目屬於中央那些屬於地方，更根本的是不少地方施政議題其實是中央立的法由地方在執行，因此無從切割。這意謂著，在本研究第一階段學者座談中所提到的問題，到了深度訪談時遇到了更難解的環結。

³⁰ 戴立安總經理、戴美惠議長與廖靜芝主委都提到：民眾其實不會考量多政府的觀念，所以問「地方政府」，也會受到中央政府很大的牽連，像當前景氣不好，民眾在回答相關問題時，就很可能會說：地方官都不照顧我們，生活不好過。所有的議題都會混淆，因為民眾很難以區分中央與地方，通常地方政府都會需要概括承中央政府的作為。

戴立安總經理、戴美惠議長、廖靜芝主委與記者王記者也都提到：當問題發生時，民眾第一時間會苛責地方政府解決問題，但在事件告一段落，開始追究責任時，民眾的政黨傾向會產生影響。若是與地方政府與民眾的政黨傾向是相同時，其苛責性就會比較輕一點，相反的立場不同時，其責備的力道會更強大。此外，他們都指出，民眾是否能分辨清楚是否其實來自其他縣市的問題？他們都認為基本上民眾不會做這樣的區分，即使是外縣市所產生的問題。例如屏東縣的砂石車出入問題，這方面民眾期望相關單位能夠去改善，而不會分是否為外縣市所產生的問題；而新北市出現的搶案見報後，台北市民眾也可能感受到不安全。

三、小結

以上的訪談可以歸納為八點建議：

- 1、五都升格後，城鄉仍有差距，地方政府與民眾並不見得因縣市合併感受到資源增加。
- 2、在地民眾不瞭解地方政府政策，常需依賴媒體報導瞭解地方施政，大型活動讓民眾有感地方政府施政。
- 3、真正瞭解地方事務者為區公所職員。
- 4、在地民眾之居住時間長短對地方首長之滿意度無關。
- 5、地域之心理認同影響了民眾對地方政府之好感程度，但地方光榮感則不具備此種影響力。
- 6、民選首長滿意度常來自於民眾對其之喜歡程度，此並影響了政策滿意度。
- 7、強烈的政黨認同者多支持與其同黨之民選首長，不因實際政策績效而改變民調結果常受短期事件影響。
- 8、民眾最重視的施政項目與民眾日常生活之切身議題相關。

戴立安總經理、戴美惠議長、廖靜芝主委與王記者和陳記者都點到：民眾生活的地區發生重大災害，他們第一時間會去反映的就是地方政府，不會去管說中央還是地方政府管轄的事情，期望能夠趕緊有人幫他們將當地的問題解決，第一個想反映的就會是找地方政府官員解決。發生的問題或災害，究竟責任歸屬在哪一個單位，有時候若沒有清楚查證也是很難去區分清楚。民眾所反映的問題就算歸責屬於中央單位，但民眾也很難直接透過中央反映，想當然會先從地方政府傳達，再由地方政府去為民眾爭取。

陳盛主委的話可以為這現象作一註解：地方政府的功能並非想像中的那麼大，過去政府會影響到地方的發展，現在縣市級的政府影響力已經削弱。此外，很多地方發生的業務非地方政府可管，中央對於地方的影響大於地方政府。民眾的心理層面大於實際作為，特別是地方議題的回應強度、模式、速度，才是影響民眾的評估施政團隊的重要因素。

第三節 國內外「地方施政滿意度」問卷比較

為求慎重起見，我們在進行深度訪談期間收集了四份國外與國內相關調查問卷，並在訪談結束後一併作比較，呈現本團隊所使用的變數與國內與國外所使用的問題變項不同之處。我們所參考的國外二份問卷為 2008 年美國德拉瓦州 Dover 市的全國民眾調查與美國密蘇里州 Wentzville 市市民滿意度調查。國內兩份問卷為 2012 年台灣幸福大調查與 2010 年北中南三都台灣選舉與民主化調查研究。

由於學術論文中的調查多未附上調查問卷，為此我們參考網路上的國外資料。第一份參考的國外問卷美國德拉瓦州 Dover 市的全國公民調查 (National Citizen Survey, city of Dover)。它是美國大型的政府施政滿意度調查之一，其調查資料除了具備完整問卷之外，其調查的目的主要針對於地方政府之滿意度調查，符合本次研究主要之主題，因此將此納入為問卷題比較之樣版。第二份國外問卷美國密蘇里州 Wentzville 市市民滿意度調查，其調查之委託機構 ETC Institute 過往 25 年持續協助美國 46 個州的 300 地方政府進行超過上千筆的調查資料收集，並且也得過年度商業的獎項，其調查資料有一定之可信度。³¹

台灣國內大型滿意度的調查資料跟國外相比，調查資料較少，最

³¹ 我們亦參照了美國顧客滿意度指標 (American Customer Satisfaction Index, ACSI) 的問卷 (說明可上網取得：<http://www.docstoc.com/docs/6825906/American-Customer-Satisfaction-Index>。) 其電子化政府滿意度調查亦值得參考 (<http://www.govexec.com/pdfs/01112kl1a.pdf>)。另一知名的加拿大的大眾測量工具 (Common Measurements Tool, CMT http://www.iccs-isac.org/en/pubs/CMT_question_bank.pdf) 亦是重要的調查。但因為兩者的滿意度調查並非施政團隊的滿意度調查，而是針對施政面向作分割式的細部調查，因此對本研究案較無直接參照效果。就其針對滿意度的測量方式來看，ACSI 使用了 10 分及 100 分兩種滿意度評分標準，而 CMT 使用的是 5 分量表。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

為知名的調查如遠見之縣市長施政滿意度大調查。雖每年有出版調查報告，但其詳細資料若要取得，需要另外付一筆高額費用，在成本預算的考量下，本團隊決定不付費購買問卷，而以另一相當規模之「台灣選舉與民主化調查研究」作為比較。此大型面訪調查的問卷亦問及了地方施政的滿意度。另外本團隊選擇了 2012 年台灣幸福大調查之問卷。由於團隊透過管道取得其問卷，加上此問卷為當時最新的全國性民眾對於各地方政府的調查，因此將此份問卷納入比較分析。

一、2008 年美國德拉瓦州 Dover 市的全國民眾調查 (The National Citizen Survey, City of Dover 2008, 國外問卷 1) :

2008 年美國德拉瓦州 Dover 市的全國民眾調查，是先透過了解當地環境和當地服務的優點與缺點，擬定好題目後，透過隨機抽樣的方式，抽出 1200 個代表性的樣本以郵件寄送的方式寄送到受訪者的家中，使其樣本不會有偏差的存在。一般問卷回收的數量大致上都在 400 左右，調查的信賴水準在 95% 以下，其誤差則介於正負 5 個百分點之間 ($\pm 5\%$)。完整問卷請參見附件五，頁 197。

問卷內容分類：

- 生活品質之滿意度
- 當地城市生活特色之滿意度
- 城市成長評估
- 城市安全評估
- 社群參與程度
- 對此城市的各項服務之滿意度 (包括警察、消防、救護、法庭、交通管制、道路維護、垃圾環境清潔、下水道排水系統、能源利用、公園休閒設施、土地規劃、動物管制、經濟發展、醫療健康、青少年與弱勢、圖書館、公共資訊服務、學校、電視、緊急災害防護、自然環境保護等等項目。)
- 不同層級政府之滿意度
- 是否親自接觸政府工作人員與其服務滿意度

- 地方政府整體施政之表現
- 人口學變項（包括收入、居住時間、家庭人數、種族、年齡、性別、有無投票權）

二、2010 年美國密蘇里州 Wentzville 市市民滿意度調查（citizen satisfaction survey，國外問卷 2）

2010 年美國密蘇里州 Wentzville 市所舉辦的市民滿意度調查（citizen satisfaction survey）是透過郵寄方式寄送給市民填寫回郵收集後，所做的統計整理，其完成之總數為 532 份完成樣本，信賴水準 95%，抽樣誤差約±4.2 百分點。問卷原稿請見附件六，頁 203。

問卷內容分類：

- 整體市政滿意度。
- 民眾對整體市政之重點面向
- 城市的整體觀感評分。
- 公共安全之滿意度。
- 下水道系統與排水設施之滿意度。
- 城市公共空間與環境美化維持之滿意度。
- 市政資訊接收管道之滿意度。
- 城市私人或商業財產管理。
- 經濟發展
- 選擇居住此城市之原因。
- 市政洽公經驗與服務滿意度。
- 交通運輸建設。
- 居住理由
- 人口學變項調查：居住時間、居住建築、年齡、家庭人數、收入、種族。

三、2012 年台灣幸福大調查（國內問卷 1）：

2012 台灣幸福大調查，台灣競爭力論壇舉辦，由艾普羅民意調查公司執行電話訪問調查。調查範圍為全台灣縣市，年滿二十歲之民眾。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

調查完成樣本數共 16,864 份，信心水準 95%，抽樣誤差約 ± 0.8 的百分點。完整問卷內容請見附件七，頁 211。

問卷內容分類：

- 對縣市首長之施政滿意度。
- 對總統之施政滿意度。
- 對家庭關係之滿意度。
- 對家庭收入之滿意度
- 工作情況之滿意度。
- 對人際關係之滿意度。
- 對身體健康狀況之滿意度。
- 對居住環境品質之滿意度。
- 對居住地區治安之滿意度。
- 都市與偏遠地區之比較
- 民眾之宗教信仰。
- 對民眾之民主自由權力之滿意度。
- 對於地方政府之施政滿意度。
- 對自身未來發展性。
- 民眾的幸福程度評分。
- 人口學變項：年齡、教育程度、婚姻狀況、有無子女、家庭收入、性別。

四、2010 年台灣選舉與民主化調查（TEDS2010C，國內問卷 2）：

2010 年 TEDS 台灣選舉與民主調查（簡稱 TEDS2010C）是為國科會人文處之大型研究計畫，此次計畫是由東吳大學主持，輔以其他學術單位共同合作。然此調查雖名為選舉與民主化調查，但此次計畫之問卷設計，亦有將地方施政滿意度之部分歸納進去，以此有相當之部分可以做為參考。此次計畫因應台中市與高雄市之縣市合併，而將原本調查原二直轄市之計畫，擴編成調查三直轄市的面訪計畫。其三都完成的樣本份數分別為台北市 1,131 份、台中市 1,168 份和高雄市

的 1,177 份，總共有 3,476 份的成功樣本。其訪問之對象為戶籍設籍在三都且年齡滿二十歲以上具有選舉權的民眾進行訪問。而以下問卷則以高雄市部分為例，三都問卷內容差異性不大，唯新合併的台中市與高雄市之題組有縣市合併相關之議題。完整問卷內容請見附件八，頁 213（以高雄市是問卷為例）。

問卷內容分類：

- 媒體接觸
- 社會網路與選舉活動參與
- 政治效能感
- 政治信任感
- 投票參與與選舉過程
- 府會關係
- 政治知識
- 地方治理（包含：地方政府之信任、地方政府團隊之滿意度、地方首長整體滿意度之表現、社會福利、治安、交通、公共建設、工商發展、環境保護、醫療衛生、文教藝術等施政面向滿意度）
- 縣市合併與選舉相關議題
- 政府表現與經濟評估
- 投票參與認知
- 台灣人、中國人認同
- 統獨立場
- 政黨偏好
- 候選人形象與能力
- 人口學變項：個人基本資料

我們將以上四份問卷及我們所做的問卷作比較。由表格 5 可以看出，根據以上之國內外問卷與本研究所擬的問卷的比較表，可以看出：各地方在城鄉差異的因素上民眾似乎會有不同的觀感存在。這四份參考用的問卷都強調民眾在經濟就業、道路交通與大眾運輸、環境保護和警政治安與公共安全上的滿意度，這四個施政面向也在我們的問卷中呈現。而在其他共同性較小的施政面向，由於國內外在施政面項的

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

規劃上區分方式有所不同，也因地方施政權責的範圍有所差異，會有共通性不高的面向存在，因地而異。國外問卷，多著重當地城市各項服務的調查，針對城市的各項市政的服務與品質進行評比，其目的是為了對當地政府治理能力進行評鑑；而國內問卷則是包括幸福指標、政治權利、選舉研究等題項，其目的不單僅是單純對地方政府施政滿意度進行評測亦包含其他的目的。這四份問卷之調查構面與本研究係針對因素進行研究所設計之調查構面不盡然相同，我們的問卷截長取短，取了這四份問卷最強調且最符合本團隊研究目的之面向，在題數限制上捨棄了較次要的面向。

表格 5：國內外問卷比較表

	國 外 1	國 外 2	國 內 1	國 內 2	本 研 究	備註
首長滿意度			○	○	○	國內調查之重要解釋變數。
首長熟悉度					○	
首長支持率				○	○	
地方工作團隊滿意度	○	○		○	○	國內外調查重要之依變數。
地方總體施政滿意度	○	○	○		○	
政黨傾向				○	○	本次調查之重要解釋變數
政治信任感				○	○	
民眾重視的地方重要議題		○		○	○	
地方認同感	○				○	
經濟就業	○	○	○	○	○	經由深度訪談與焦點團體後所歸納本次問卷之重點施政面向。
道路交通與大眾運輸	○	○		○	○	
觀光				○	○	
環境保護	○	○	○	○	○	
警政治安與公共安全	○	○	○	○	○	

	國 外 1	國 外 2	國 內 1	國 內 2	本 研 究	備註
城鄉比較			○		○	本問卷所設定之控制變數與人口學變數。
總統滿意度			○		○	
物質或非物質取向					○	
省籍或族群	○	○		○	○	
性別	○	○	○	○	○	
年齡	○	○	○	○	○	
教育程度			○	○	○	
職業				○	○	
家庭收入	○	○	○	○	○	
教育與文化	○			○		此部份之各施政面向依據各自的研究目的所設計，由於本研究於專家座談與深度訪談所得出的結果，這些變數並非本研究的重要變數，因此不放入問卷設計中。
弱勢族群服務	○			○		
消防救護	○					
土地規劃	○			○		
水質與下水道排水系統	○	○				
公園綠地運動休閒	○	○		○		
圖書館	○					
醫療照顧	○			○		
能源利用	○					
動物管制	○					
年度比較	○			○		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	國 外 1	國 外 2	國 內 1	國 內 2	本 研 究	備註
媒體接觸				○		此部分多為 TEDS 設計選舉相關問卷之變數，與本研究較無相關聯。
選舉活動參與				○		
政治效能感				○		
府會關係				○		
政治知識				○		
縣市合併議題				○		
中央政府表現				○		此部分多為 TEDS 設計選舉相關問卷之變數，與本研究較無相關聯。
台灣人、中國人認同				○		
統獨立場				○		
候選人形象				○		
自由民主程度			○	○		
人際關係（社群參與）	○		○	○		
政府資訊接收管道滿意度	○	○		○		
家庭人數	○	○	○	○		此部分之人口學變項依據個調查之研究設計不同，而會有差異，因此本研究之研究設計並未將此部分之變數納入題目之中。
婚姻狀況			○	○		
居住建築	○	○				
居住時間長短	○	○	○			
當地生活品質	○	○	○			
居住本地原因		○				
幸福感			○			

	國 外 1	國 外 2	國 內 1	國 內 2	本 研 究	備註
個人健康			○			此部分之人口學變項依據個調查之研究設計不同，而會有差異，因此本研究並未將此部分之變數納入題目之中。
宗教信仰			○	○		
有無投票權	○			○		
家庭關係				○		
工作收入滿意度				○		
自身未來發展				○		

資料來源：本團隊自行整理。

第四節 問卷設計

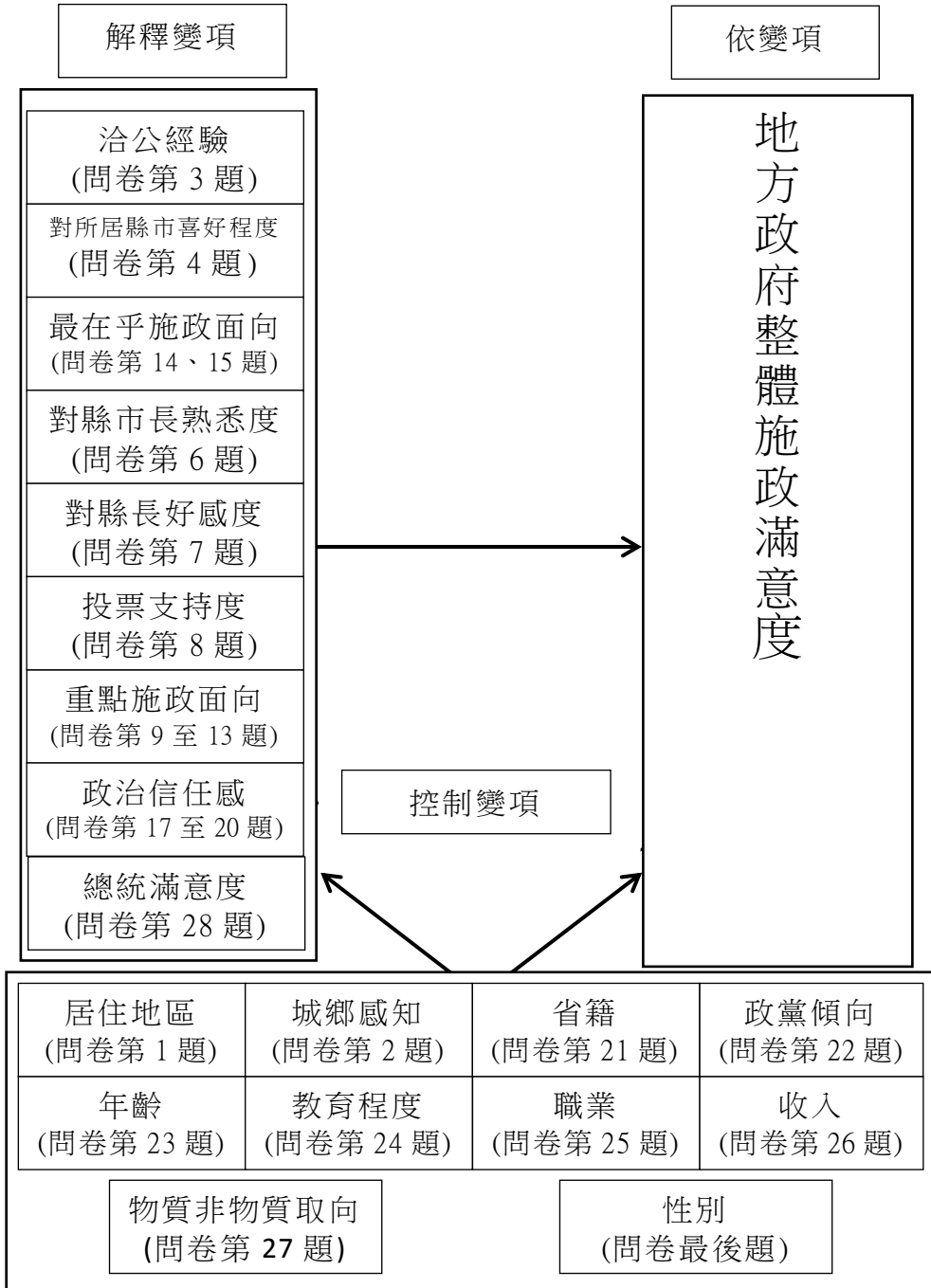
本計畫民眾意向之電話民調執行是要瞭解民眾對市府過去之地方施政的滿意程度，因此係為事後回溯性（retrospective）民調。

本計劃問卷題目之設計基礎是先參考前面國內外重要之施政滿意度調查，文獻回顧所提及部分設計而成之第一版問卷，透過「專家學者座談」之結論所修改而成的第二版問卷，與再經過專家審閱後之第三版問卷；「深度訪談」後，以其結論為依據設計第四版問卷；期中報告外審後，依審查建議修正而成第五版、第六版問卷；前測後，再針對問卷題項次序與敘述修正而成第七版問卷。我們將問題設計之解釋變數、控制變數與依變數於下列出，並將研究模型（參照圖 9，52 頁）與問卷題目做對照（如圖 10）：

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

- 依變數：地方政府總體施政滿意度
- 解釋變數：洽公經驗、對所居縣市喜好程度、最在乎施政面向、對縣市長熟悉度、對縣市長好感度、重點施政面向、政治信任度、總統滿意度、投票支持度。
- 控制變數：居住地區、城鄉感知、政黨傾向、省籍、年齡、教育程度、職業、收入、物質與非物質取向、性別。

為控制問卷品質與受訪者答題的精確性，並且配合受訪者不耐煩之特性，將問卷題目控制在 30 題以內，以期能確保資料收集的完整性。



資料來源：本團隊自行整理。

圖 10：問卷設計模型

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

為求問卷統一，問卷題目依據最後一版（第七版）之問卷（附件四，頁 189）。為控制問卷品質與受訪者答題的精確性，並且配合受訪者不耐煩之特性，將問卷題目控制在 30 題以內，以期能確保資料收集的完整性。

變數的測量及編碼方式整合以上資訊整理如下。未詳作說明的部份即表示依選項上的數值作變數的數值。

- 依變數：地方政府施政滿意度可以由兩題來測量：
 - 總體滿意度（問卷第五題）：整體來說，請問您對[XXX 縣市]政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（01）1 分（02）2 分（03）3 分（04）4 分（05）5 分（06）6 分（07）7 分（08）8 分（09）9 分（10）10 分（11）0 分 [11 重新編碼為 0]
 - 特定政策滿意度（問卷第十六題）：請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面[特定最在乎面向政策]的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？（01）1 分（02）2 分（03）3 分（04）4 分（05）5 分（06）6 分（07）7 分（08）8 分（09）9 分（10）10 分（11）0 分 [11 重新編碼為 0]

- 解釋變數：
 - 洽公經驗（問卷第三題）：請問您最近一次到縣[市]政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？0 分是非常沒效率，10 分是非常有效率。（01）1 分（02）2 分（03）3 分（04）4 分（05）5 分（06）6 分（07）7 分（08）8 分（09）9 分（10）10 分（11）0 分。[11 重新編碼為 0]

- 對所居縣市喜好程度（問卷第四題）：整體來說，請問您喜歡現在居住的縣市嗎？（01）非常不喜歡（02）不喜歡（03）一半一半（04）喜歡（05）非常喜歡
- 對縣市長熟悉度（問卷第六題）：請問現任縣[市]長是哪位？（01）答對（00）答錯
- 對縣市長好感度（問卷第七題）：請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（05）很有好感（04）有好感（03）一半一半（02）反感（01）非常反感
- 總統滿意度（問卷第二十八題）：最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分？（01）1 分（02）2 分（03）3 分（04）4 分（05）5 分（06）6 分（07）7 分（08）8 分（09）9 分（10）10 分（11）0 分 [11 重新編碼為 0]
- 重點施政面向（問卷第八到十三題）：
 - ◆ 講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（01）非常不滿意（02）不滿意（03）一半一半（04）滿意（05）非常滿意
 - ◆ 講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（01）非常不滿意（02）不滿意（03）一半一半（04）滿意（05）非常滿意
 - ◆ 講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（01）非常不滿意（02）不滿意（03）一半一半（04）滿意（05）非常滿意
 - ◆ 講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（01）非常不滿意（02）不滿意（03）一半一半（04）滿意（05）非常滿意
 - ◆ 講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（01）非常不滿意（02）不滿意（03）一半一半（04）滿意（05）非常滿意

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

- 政治信任感（問卷第十七到二十題）：³²
 - ◆ 有人說：「政府所做的事大多數是正確的。」請問您同不同意？（01）非常不同意（02）不同意（03）一半一半（04）同意（05）非常同意
 - ◆ 有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（01）非常不同意（02）不同意（03）一半一半（04）同意（05）非常同意
 - ◆ 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（01）非常不同意（02）不同意（03）一半一半（04）同意（05）非常同意
 - ◆ 請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（01）非常不同意（02）不同意（03）一半一半（04）同意（05）非常同意

● 控制變數：

- 居住地區是否為大都會（原五都）（問卷第一題）：請問您現在住在哪一個縣市？[五都（matro）（大都會區即台北市、新北市、原台中市、原台南市、原高雄市編為）1；其他地區編為0。]
 - （01）新北市（02）宜蘭縣
 - （03）桃園縣（04）新竹縣
 - （05）苗栗縣（06）台中市
 - （07）彰化縣（08）南投縣

³² 本題透過信度分析（Cronbach's α ）的結果為 0.685。本題組為 TEDS 固定題組。這個結果顯示信度雖未達高標 0.8，但在社科科學界尚屬可以接受的範圍。這個數值指的是：在合併這些題目之後，這個指標約略可測量到「政治信任」的概念。

- (09) 雲林縣 (10) 嘉義縣
- (11) 台南市 (12) 高雄市
- (13) 屏東縣 (14) 台東縣
- (15) 花蓮縣 (16) 澎湖縣
- (17) 基隆市 (18) 新竹市
- (19) 嘉義市 (20) 台北市
- (21) 原台中縣
- (22) 原台南縣
- (23) 原高雄縣

- 城鄉感知(問卷第二題): 請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下? (01) 城市 (02) 鄉下 [鄉下重新編為 0]
- 省籍(問卷第二十一題): 請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]?
(01)本省閩南人 (02)本省客家人 (03)大陸各省市人 (04)原住民 (05)新住民 (06)其他
- 年齡(問卷第 23 題): 請問您是民國幾年出生? [101-民國出生年] 進行變數轉換]
- 教育程度(問卷第 24 題): 請問您的教育程度是?
(01) 國小及以下
(02) 國[初]中
(03) 高中[職]
(04) 專科 (05) 大學 (06) 研究所以上
- 收入(問卷第二十六題): 請問您個人每月的收入大約在?
(01) 24,000 元以下
(02) 24,001 元~36,000 元
(03) 36,001 元~46,000 元
(04) 46,001 元~55,000 元
(05) 55,001 元~64,000 元
(06) 64,001 元~75,000 元
(07) 75,001 元~87,000 元

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

(08) 87,001元~103,000元

(09) 103,001元~132,000元

(10) 132,001元以上

- 物質與非物質取向（問卷第二十七題）：有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長與就業」請問您同不同意？(01)非常不同意 (02)不太同意 (03)一半一半 (04)同意 (05)非常不同意
- 政黨傾向
- 性別：(01)男 (00)女

第四章 研究發現

以下為本團隊所完成的研究發現。第一節為電話調查資料分析；第二節為十位地方民眾之焦點團體座談。

第一節 電話調查資料分析

本階段依據前兩階段之研究成果與前測結果修正成第七版問卷（附件四，頁 189）來進行全國至少 7,000 通成功份數的電話訪問，調查時間從民國 101 年 7 月 30 日至 101 年 9 月 14 日，總共完成 7,195 之有效樣本，各題項之調查百分比摘要請見附件十³³。依據調查資料建構三個模型，分別為地方政府整體施政滿意度線性模型、整體施政滿意度二元勝算對數模型、地方政府特定政策面向滿意度線性模型，以下為三個模型之分析，詳細的模型依縣市呈現，請見附件九（頁 271）。

³³ 我們將各題百分比列於附件十，唯主要變數交叉分析我們則認為沒有必要附上，若附上交叉分析會徒增龐大頁數甚至失焦。一、交叉分析的目的在於「確認」兩個不確定是否存在關係的變數或觀念之間是否存在相關性（經由獨立性檢定可得知），而本研究的自變數與依變數來自於已知的理論與經驗，因此不必進行探測性的交叉分析。二、自變數與依變數的關係在本研究中是以迴歸模型的方式進行驗證，而使用迴歸模型較一一變數進行交變分析的優點在於同時控制重要解釋變數，可避免出現通過獨立性檢定實際上卻不相關性的「虛假聯連」。因此加入迴歸模型的變數已無再與依變數作交叉分析的必要。三、進行交叉分析的前提是兩兩變數之間要同為連續型變數或同為類別型變數，而本研究中的變數中，依變數為連續型變數，而自變數多為類別型或順序型變數，因此在技術上可用的交叉分析的方法，硬是將全部變數轉為類別型變數再來進行交叉分析則顯得多此一舉，且以此方式得到的檢定結果也無從確認是否具足有效性。

施政「滿意度」包含了兩個涵意，即民眾對總體滿意度與其對心中特定政策面向的評價落差。以下依此兩個滿意度之涵意，使用兩個變數進行三個模型的檢證。由於這三個模型依變數都不同，因此不宜從「那一個模型比較佳」的角度來選擇，而是從「這些模型各別表現得如何」以及「這些解釋變數是否具有跨縣市之解釋力」來看。本研究提供第二個模型，即「整體施政滿意度二元勝算對數模型」作為純線性模型結果之對照，以提供哪些變數較具穩定性。本研究提供的第三模型，即「地方政府特定政策面向滿意度線性模型」則是針對第二種意涵之滿意度概念，提供第一個與第二個模型（總體滿意度）之外的參考資訊。

每一個模型的解釋力可參考詳細報表（附件九）。基本上所有模型的適合度都超過了.5，而第一個模型「地方政府整體施政滿意度線性模型」的解釋力超過了.6，表示這三種模型解釋力從社會科學的標準來看都相當不錯（超過.3 就算是很好的模型）。以下正文雖呈現三個模型的基本結果，但討論核心放在第一個模型「地方政府整體施政滿意度線性模型」的發現上。³⁴由於本研究之重點是「哪些變數具解釋力」，因此迴歸係數的數值本身以及相對關係並非本研究成果呈現之重點（倘若全面呈現則過佔正文篇幅）。以下結果呈現的方式，是以簡化後之符號來表示變數的顯著性及正負相關。

一、 地方政府整體施政滿意度線性模型

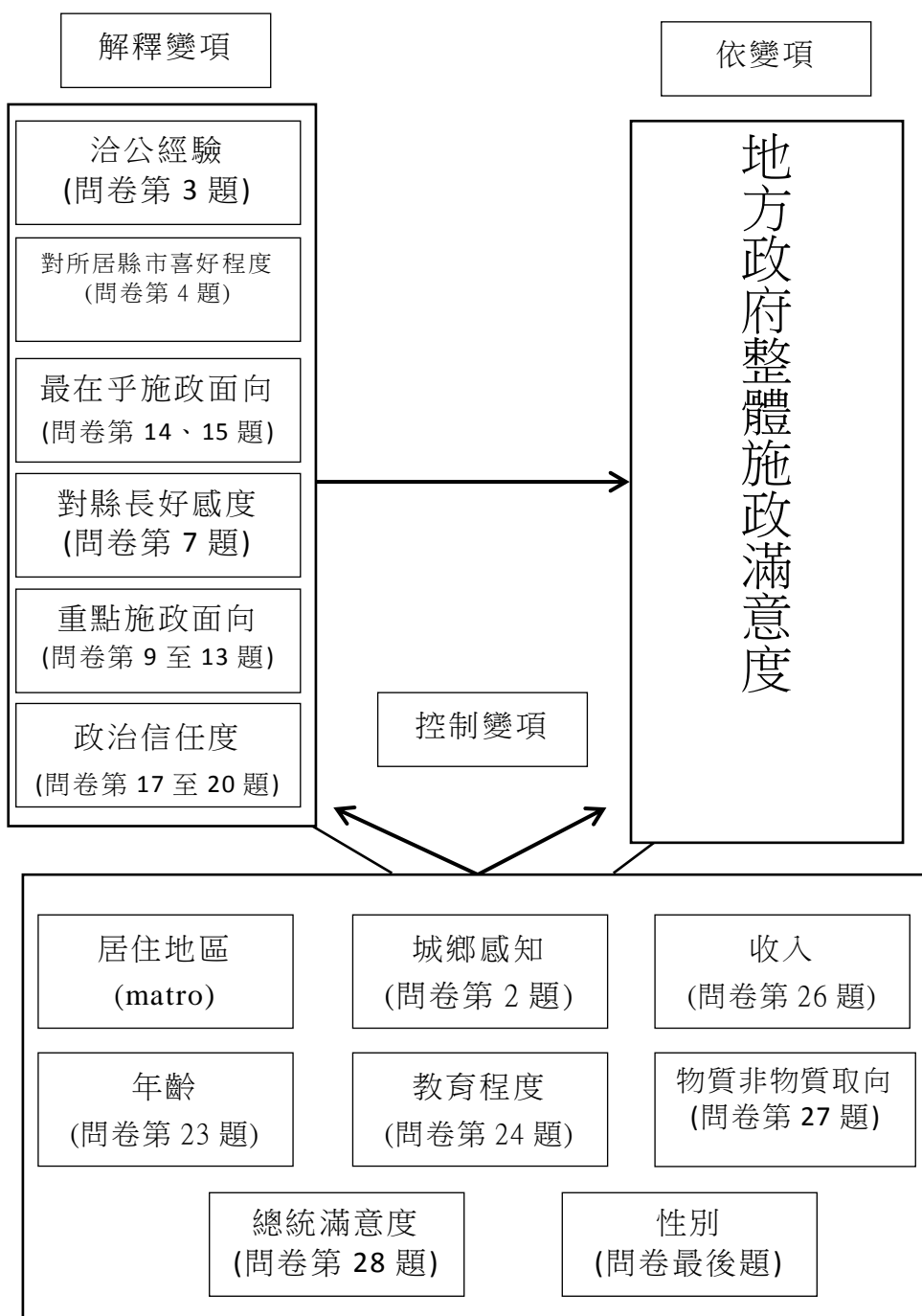
（一）統計說明：

我們首先以線性模型（**Linear Regression**）來確認影響因素，並將迴歸結果整理如表 6：以“○”表示該變數具統計上顯著水準（ $p < .05$ ），且對依變數為正向影響；“-”表示顯著且為負向影響；未標記任何符號，則表示該變數在統計上未達顯著水準。需要注意的是在進行迴歸

³⁴ 本研究的所有模型都經過共線性檢測（**collinearity test**），確定沒有共線性的問題（**Variance Inflation Factors** 數值都在 2 以下）。

分析時，因為「政黨認同」有大量之遺漏值（該項目無反應係為國內民意調查中常見的現象），加入模型後將導致總體可用於迴歸的觀察值過少，因此我們最後決定本分析中不放入此變數，改以同樣具有測量政黨偏好性質之「對總統的滿意度」作為輔助之解釋變數，故以該變數輔助檢視政黨認同的測量，做為模型中之政黨控制變數。同此，「縣市長熟悉度」亦有太多遺漏值（受訪者不知道縣市長是誰），亦移出分析模型。不過因為問卷中已加入了「對縣市長好感度」，故以此作為從另一方面反映民眾對縣市長的印象與喜好的輔助解釋變數³⁵。正因為「政黨傾向」與「縣市長熟悉度」，這兩個變數有太高的無效值，因此模型中沒有放入，而以「對總統的滿意度」與「對縣市長好感度」作為間接解釋的補充資訊，此作法可以提供委託單位更完整的資訊，避免因為過多遺漏值而捨棄相關資訊。下面就表格之內容作出文字摘要（詳細各個縣市的資料分析表格及文字說明請見附件九，頁 271；地方政府整體施政滿意度線性模型之變數關係圖，請見下圖 11）：

³⁵ 本研究所取得的樣本數，雖有遺漏值，但加入模型中的變數的遺漏值屬於電訪調查中的正常現象。當遺漏值超過三成的時候即屬有問題的變數。大量遺漏值的處理可以參考國內「多重插補法」的相關研究，而這做法雖是計畫主持人的專長，但非本案著重的重點。本文的做法是以不加入具高度遺漏值的變數以保全足夠的觀察值。簡言之，本研究的迴歸模型產生的遺漏值問題，皆在合理範圍，無共線性問題。



資料來源：本團隊自行整理。

圖 11：地方政府整體施政滿意度線性模型之變數關係圖

(二) 分析總說明：

從台灣全區來看，表 6 的結果支持本研究所提出之模型。在解釋變數的部份，有九個變數在統計上對依變數有正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對所居縣市喜好 (v4)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向如經濟 (v9)、交通 (v10)、觀光 (v11)、環保 (v12) 和治安 (v13)、總統滿意度 (v28)。此意為民眾在以下情況將對其地方政府的總施政表現較為滿意，包括：洽公經驗較正面、較喜好所居住縣市、對縣市長較有好感、對上列重點施政面向滿意度較高以及對總統較滿意。

政治信任(計算加總 v17,v18,v19,v20 等 4 題，合併為 trust 變數)，變數為負向影響，表示在全區(全部縣市受訪者資料合併)資料中，受訪者整體政治信任度愈低的民眾，對地方政府施政的滿意度將會較高。可推測對政治越不信任之民眾，對自身周遭之政策較有感且對地方政府較感親近；愈不信任政治(人物)，愈可能轉為在乎自己的地方政府團隊³⁶。然而，此變數只在總體合併資料與新北市中出現顯著性；在其他縣市的各別分析結果中則無出現此統計上的顯著性。

在控制變數部分，包括年齡 (v23)、教育程度 (v24) 為正向影響。這表示年齡較長、教育程度較高的民眾，對其地方政府施政滿意度會較高。我們特別針對台灣全區，設計「五都(直轄市)」的控制變數 (matro)。matro 此變數只用於全區，亦即受訪者所處縣市是否為主要

³⁶ 審查委員指出政治信任感的因果關係推論好像不符合邏輯，即「對政治信賴感愈高，愈可能給予較好的施政評價」。

此政治信任題組由專家座談會上政治大學盛杏媛教授所提出。雖然包括本研究團隊成員在內不少與會學者亦質疑假設的邏輯性，但因亦有學者支持「對政治信賴感愈高，愈可能給予較好的施政評價」的假設，因此本團隊予以接納並測試。雖然這個變數的分析結果的確一如本團隊預期並無顯著影響力，但這畢竟非事前所能預知。而中間是否有干擾或中介變數，則是有趣的學術問題。只是它超過了本研究委託案的範圍和目標(亦即確認那些解釋變數對於地方政府滿意度是顯著的)。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

都會，包括：臺北市、新北市、縣市合併前的原臺中市、原台南市及原高雄市，此控制變數一如理論與經驗預期，與對縣市政府整體施政滿意度有負向影響，表示主要都會區的民眾，對地方施政滿意度較低；城鄉感知（v2）為負向影響，這表示認為自己居住在鄉下的民眾對其地方政府施政較滿意；認為自己居住在都市的民眾對其地方政府施政較不滿意，因此亦可驗證上述五都（matro）之結果。

模型一中對全區整體施政滿意度影響強弱（迴歸係數絕對值）之變數排序分別為對縣市長好感度、洽公經驗、經濟面向，各變數影響力之大小詳見附件九。

(三) 各縣市分析：

就縣市部分總體而論，表 6 調查結果顯示，有三個解釋變數包括洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7) 和重點施政面向 (經濟) (v9) 等，在大部分縣市模型中呈現正向且顯著的影響。其中洽公經驗在所有調查縣市都出現正向的顯著影響，其次是對縣市長好感度，再次之為重點施政面向 (經濟)。爰此推論在洽公經驗較佳、對縣市長好感度較高，且對經濟施政面向較滿意的民眾對其地方政府的總體施政表現較為滿意。其餘變數，包括對所居縣市喜好 (v4)、施政面向交通 (v10)、觀光 (v11)、城鄉感知和政治信任感 (trust)，在統計上部分縣市呈現顯著性，而有一半的縣市分析模型中總統滿意度對依變數有正向且顯著的影響。下文將就各縣市逐一詳述。

在臺北市有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向 (經濟) (v9) 和總統滿意度 (v28)。這顯示臺北市民眾較有正面的洽公經驗、對縣市長比較有好感，對總統滿意度較高以及對重點施政面向 (經濟) 滿意度較高者，會對其地方政府表現較為滿意。其次，控制變數包括年齡 (v23) 和教育程度 (v24) 均呈現正向的顯著影響。這表示年齡較長、教育程度較高的民眾，對其地方政府施政滿意度會較高。

在新北市，有六個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對所居縣市喜好 (v4)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向 (經濟) (v9)、重點施政面向 (觀光) (v11) 和總統滿意度 (v28) 等。此表示新北市民眾在以下情況對其地方政府的總施政表現較為滿意，包括：洽公經驗較正面、較喜好所居住縣市、對縣市長較有好感、表示新北市民眾對經濟和觀光有關的重點施政與滿意總統表現有較高滿意度，且會對其地方政府表現較為滿意。然而，該市之政治信任度 (trust) 卻呈現負向的顯著影響。可推測對政治越不信任之民眾，對自身周遭之政策較有感且對地方政府較感親近。

在臺中市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、總統滿意度（v28）和重點施政面向（經濟）（v9）等。這表示臺中市民眾，對臺中市政府有關洽公經驗較正面、對縣市長較有好感度、滿意總統表現，以及對重點施政面向（經濟）具有較高滿意度者，會對其地方政府表現較為滿意。

在臺南市，有三個解釋變數呈現正向顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（經濟）（v9）等。此表示臺南市民眾，對臺南市政府在洽公經驗較為正面、對縣市長較有好感，及在重點施政面向（經濟）較滿意的民眾，對於市政府的總體表現有較高的滿意度。

在高雄市，有三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）和施政面向（經濟）（v9）等，這顯示高雄市民眾，在相關洽公經驗較為正面、且對縣市長較有好感者，會對市政府表現較為滿意。其次，重點施政面向（經濟）（v9）亦呈現正向的顯著影響，此表示高雄市民眾對該地方政府相關經濟之重點施政有較高滿意度。另外值得注意的地方在性別（sex）部分，其也與整體重點施政滿意度呈現正向的顯著影響，此顯示高雄市的男性較女性來說對市政府有較高的滿意度。

在基隆市有四個解釋變數在統計上為正向顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（經濟）（v9）等。此表示基隆市民的洽公經驗較正面、較喜好所居縣市、對縣市長較有好感，以及對經濟方面的重點施政較為滿意者，會對該地方政府表現較為滿意；然而城鄉感知（v2）則呈負向之顯著影響，這表示覺得自己住在「非城市」（鄉下）的基隆市民眾對市政府會產生較高的施政滿意度；覺得自己住在城市的民眾對市政府產生較低的施政滿意度，這意味覺得自己住在鄉下的基隆民眾可能對市府的期待較低，因此較容易滿足地方政府之施政，反之認為自己住在城市的民眾，對市府期待較高，但發展卻不及鄰近的台北市與新北市，進而對市府之施政較不滿意。

在新竹市，有四個解釋變數呈現正面顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（觀光）（v11）與總統滿意度（v28）等。此表示新竹市民眾在洽公經驗較為正面、且喜好所居縣市、對縣市長較有好感、對總統較滿意，以及對觀光方面之重點施政頗為滿意者，會對其地方政府施政表現為滿意。

在新竹縣，有四個解釋變數呈現正面影響，包括：洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（交通）（v10）等。此表示新竹縣民眾具有較正面的洽公經驗，且喜好所居縣市、對縣市長亦較有好感，以及對重點施政面向（交通）較滿意者，將可能會滿意地方政府之表現。

在桃園縣，三個解釋變數呈現正面的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、重點施政面向（經濟）（v9）、總統滿意度（v28）、等，此表示桃園縣民眾的洽公經驗較正面、對重點施政面向（交通）亦較滿意，以及對總統較滿意者，會對地方政府表現較為滿意。控制變數年齡（v23）也出現正向的顯著影響，此表示年齡較長的桃園縣民眾，會對其地方政府有較高的施政滿意度。

在苗栗縣，四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）和交通（v10）等，此表示苗栗縣民眾的洽公經驗較正面，對縣市長較具有好感、以及對有關經濟和交通相關施政面向較為滿意者，會對地方政府表現較為滿意；重點施政面向（觀光）則呈負向的顯著影響，表示苗栗縣民眾對觀光方面的施政較滿意者，反而較不滿意地方政府之表現，這個結果可能反映出民眾在觀光帶來的正負效益產生矛盾心情。

在彰化縣，五個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）、觀光（v11）和總統滿意度（v28）等。這表示彰化縣民眾在洽公經驗較為正面、對縣市長較有好感、對經濟與觀光方面的施政較滿意和對總統較滿意者，將會對地方政府表現較為滿意。另外控制變數性別的部分則呈現負向的顯著影響，此顯示彰化縣的女性較男性，對縣政府有較高的滿意度。

在南投縣，四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）、總統滿意度（v28）等，此表示南投縣民眾有良好之洽公經驗、對縣市長較有好感、對總統較滿意、對經濟方面的施政較滿意者，會對地方政府表現較為滿意。

在雲林縣，三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、及重點施政面向（環保）（v12）等，此表示雲林縣民眾的洽公經驗正面、對縣市長較有好感、對環保方面的施政較滿意者，將會對地方政府表現較為滿意。在控制變數部分，兩個控制變數即年齡（v23）、及教育程度（v24）等均呈現正向顯著影響，此表示年齡較長、教育程度較高的雲林縣民眾，會較滿意地方政府之施政。

在嘉義市，五個解釋變數，包括：洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）、總統滿意度（v28）等均呈現正向的顯著影響，此表示嘉義市民眾有較好的洽公經驗，且對縣市長較有好感、對經濟方面的施政較滿意及對總統較滿意者，會較滿意地方政府之施政；城鄉感知（v2）則出現與基隆市類似負向的顯著影響，這表示覺得自己住在鄉下的嘉義市民眾可能對市府的期待較低，因此較容易滿足地方政府之施政，反之覺得自己住在城市的民眾對市府有較高的期待，因期待落差而對市政府的施政滿意度較低。

在嘉義縣，只有洽公經驗（v3）解釋變數呈現正向顯著影響，此表示洽公經驗較佳的嘉義縣民眾對縣政府有較好的評價；有三個解釋變數呈負向的顯著影響，包括：對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（交通）（v10）等。此意味著嘉義縣民眾對所居縣市喜好度較高、對縣市長好感度較高、及對交通施政較滿意者，對該縣政府的施政滿意度反而較低。這個矛盾現象表示縣民個人對在地的感情與縣府執政團隊產生疏離，亦意味著愈在乎嘉義縣的民眾對縣府執政團隊的表現愈不滿意。

在屏東縣，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）、及（交通）（v10）等。這表示當屏東縣民眾洽公經驗較正面，對縣市長較有好感，以及經濟和交通方面的施政比較滿意時，會有較高之施政滿意度。

在宜蘭縣，僅洽公經驗（v3）解釋變數呈現正向之顯著影響，表示宜蘭縣民眾若有較正面的洽公經驗，對該縣施政滿意度較高。另有三個解釋變數呈負向的顯著影響，包括：對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、和重點施政面向（經濟）（v9）等，此表示為宜蘭縣民眾較喜歡所居縣市、對縣市長較好感及經濟面向的施政滿意度較高者，反而較不滿意政府施政。與嘉義縣同樣的現象意味著縣民個人對在地的感情與縣府執政團隊產生疏離，亦表示愈在乎宜蘭縣的民眾反而對縣府執政團隊的表現愈不滿意。

在花蓮縣，呈現正向的顯示影響有四個解釋變數，包括：洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）等，此表示花蓮縣民眾有較佳之洽公經驗、較喜好所居縣市、對縣市長較有好感，也較滿意經濟方面的施政者，同時也會滿意該縣之施政表現。

在臺東縣，有三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）及對縣市長好感度（v7）、總統滿意度（v28）等，此表示臺東縣民眾有較佳之洽公經驗、對縣市長較有好感，及對總統較滿意者同時也較滿意縣政府之施政表現。

在澎湖縣，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、總統滿意度（v28）、重點施政面向（經濟）（v9），表示澎湖縣民眾的洽公經驗正面，對縣市長較有好感、對總統較滿意，與經濟方面的施政較為滿意者，會對其地方政府有較高的施政滿意度。

表格 6：地方政府整體施政滿意度線性模型分析結果

自變項 地區	城鄉感知	洽公所 經驗	對市所 居縣好	對好 縣感 市長度	(施 經政 濟面)向	(施 交政 通面)向	(施 觀政 光面)向	(施 環政 保面)向	(施 治政 安面)向	政治信任感
	V2	V3	V4	V7	V9	V10	V11	V12	V13	V17 ~ V20
全區	—	0	0	0	0	0	0	0	0	—
台北市		0		0	0					
新北市		0	0	0	0		0			—
台中市		0		0	0					
台南市		0		0	0					
高雄市		0		0	0					
基隆市	—	0	0	0	0					
新竹市		0		0			0			
新竹縣		0	0	0		0				
桃園縣		0			0					
苗栗縣		0		0	0	0	—			
彰化縣		0		0	0		0			
南投縣		0		0	0					
雲林縣		0		0				0		
嘉義市	—	0	0	0	0					
嘉義縣		0	—	—		—				
屏東縣		0		0	0	0				
宜蘭縣		0	—	—	—					
花蓮縣		0	0	0	0					
台東縣		0		0						
澎湖縣		0		0	0					

自變項 地區	年 齡	教 育 程 度	個 收 人 月 入	物 質 取 向 ／ 非	總 滿 意 統 度	性 別	五 都	N
	V23	V24	V26	V27	V28	sex	matro	
全區	O	O			O		—	3,990
台北市	O	O			O		n/a	289
新北市					O		n/a	278
台中市					O		n/a	274
台南市							n/a	259
高雄市						O	n/a	297
基隆市							n/a	153
新竹市					O		n/a	149
新竹縣							n/a	141
桃園縣	O				O		n/a	151
苗栗縣							n/a	154
彰化縣					O	—	n/a	155
南投縣					O		n/a	142
雲林縣	O	O					n/a	146
嘉義市					O		n/a	185
嘉義縣							n/a	141
屏東縣							n/a	140
宜蘭縣							n/a	135
花蓮縣							n/a	154
台東縣					O		n/a	153
澎湖縣					O		n/a	180

註：O 表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於 .05 或更低，數值對依變數具正面影響；— 表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於 .05 或更低，數值對依變數具負面影響。

資料來源：本團隊自行整理。

二、 地方政府整體施政滿意度二元勝算對數模型

(一)、統計說明

經過表 6 以線性模型分析過後，我們進一步以二元勝算 (binary logit analysis) 進行影響因素的分析與確認，並將迴歸結果整理如表 7：“○”表示該變數具統計上顯著水準 ($p < .05$) 且對依變數為正向影響；“-”表示顯著且為負向影響；未有任何註記表示該變數在統計上並未達顯著水準。除依變數為同一個變數改為二元 (及格 (含) 6 分或不及格未滿 6 分) 之外³⁷，其他自變數皆與上一個模型相同。模型二的作用是為了確認變數的穩定性。因為這個模型是依據同一個依變數而來，雖一不同的是依變數採不同的測量方式。在這兩個模型都「存活」的自變數，可以被判定為最穩定的變數。

(二)、分析總說明

在台灣全區部分，表 7 的結果同樣支持本研究所提出的模型。在解釋變數的部份，有八個變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對所居縣市喜好 (v4)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向如經濟 (v9)、交通 (v10)、觀光 (v11)、治安 (v13) 和總統滿意度 (v28) 等。此表示民眾在以下情況對其地方政府的總體施政出現滿意的可能性較高：洽公經驗較正面、較喜好所居住縣市、對縣市長較有好感、對總統較滿意以及對上列重點施政面向滿意度較高：包括經濟、交通、觀光和治安方面等重點施政項目。

³⁷ 依委託單位的需要，以模型一的結果即可。模型二則為本團隊在既有期望之外額外提供的分析，故宜視為補足研究過程中資訊的內容；六分雖是主觀的衡量標準，但也是大多數民眾習慣的「及格」界線。在只多做一個模型的原則下，這個選擇是合乎常理的。我們雖然可以用三、四、五(一半)、六、七等作為切割點，但就本研究來說較無必要，重點在於：在模型一的資訊之外，我們團隊額外提供了解釋了民眾給予及格 (六分及六分以上) 與不及格的原因。這畢竟只是同一個模型的另一種方式呈現方式。

在控制變數部分，包括年齡 (v23)、教育程度 (v24) 和性別 (sex) 均為正向的顯著影響。這表示年齡較長、教育程度較高，以及男性民眾對其地方政府的施政可能產生較高滿意度。五都 (matro) (臺北市、新北市、臺中市、臺南市及高雄市) 此控制變數，如前文研究發現呈現負向的顯著影響，此表示主要都會區民眾相較於其他非大都會民眾，對其地方政府滿意度較低。

此結果與表 6 分析結果大致相同，不同的是在表 7 中重點施政面向 (環保)、政治信任感 (trust) 不顯著，在性別呈現顯著。

(三)、各縣市分析

在各別縣市部分，如表 7 所示，有三個解釋變數在大多數縣市呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7) 和重點施政面向 (經濟) (v9) 等。就以“○”數來看，洽公經驗在所有調查縣市都出現正向的顯著影響，第二多的是對縣市長好感度，第三多的是為經濟方面的重點施政。其餘變數，包括對所居縣市喜好 (v4)、施政面向交通 (v10) 和政治信任感 (trust)，以及年齡 (v23)、教育程度 (v24)、總統滿意度 (v28) 和性別 (sex) 等，在部分縣市模型中呈現統計上的顯著性，下文將就各縣市逐一細述。

在臺北市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向 (經濟) 和 (v9) 總統滿意度 (v28) 等。此顯示當臺北市民眾對其地方政府較有正面的洽公經驗、對總統較滿意、對市長較有好感，或是對經濟面向的重點施政滿意度較高時，會較可能給臺北市政府施政較高的分數；有二個控制變數呈現正向的顯著影響，包括：年齡 (v23)、教育程度 (v24)，這表示年齡較長、教育程度較高者較可能滿意臺北市政府的施政表現。此結果與表 6 分析結果呈現一致，完全符合。

在新北市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向 (經濟) (v9) 和總統滿意度 (v28) 呈現正向的顯著影響，表示當新北市民眾的洽公經驗正面、對縣市長較有好感、對總統較滿意或是對經濟方面的重點施政較

滿意時，較可能會滿意新北市政府的施政。政治信任感（trust）則呈現負向的顯著影響，表示新北市民眾對整體政治信任感愈低者，對地方政府的施政較滿意。這個結果與表 6 的分析結果大致一致，唯二的不同是在表 7 中對所居縣市喜好、重點施政面向（觀光）不顯著。

在臺中市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）和總統滿意度（v28）等。這表示當臺中市民眾，對臺中市政府洽公經驗愈正面、對縣市長好感度愈高、對重點施政面向（經濟）滿意度愈高、對總統滿意度越高時，愈可能滿意臺中市政府施政；政治信任感則呈現負向的顯著影響，表示台中市民眾對整體政治信任感愈低者，對地方政府的施政較滿意。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯一的不同是在表 7 中政治信任感是呈現顯著。

在臺南市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向即經濟（v9）和治安（v13）等。此表示當臺南市民眾，對臺南市政府包括洽公經驗有愈為正面、對縣市長愈有好感，對重點施政面向（經濟）愈滿意時，對其地方政府施政愈可能表示滿意。這個結果與表 6 的分析結果一致，唯一的不同是在表 7 中重點施政面向（治安）是呈現顯著。

在高雄市，兩個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）等。這表示高雄市民眾，當他們對高雄市政府相關洽公經驗較正面、對市長較有好感時，較可能給予高雄市政府高施政滿意度。兩個控制變數，包括：物質非物質取向（v27）與性別（sex）與整體重點施政滿意度呈現正向的顯著影響，顯示愈有物質取向的民眾（在乎經濟與溫飽優先的民眾）與高雄市男性受訪民眾，對其市政府施政較可能有高的滿意度。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯二不同的是在表 7 中重點施政面向（經濟）不顯著的，物質/非物質取向是呈現顯著。

在基隆市有三個解釋變數呈統計上的正向顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）等。這表示洽公經驗較正面、較喜好所居縣市、或是對縣市長較有好感的基隆

市民較可能給予市政府較高的滿意度。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中重點施政面向（經濟）與城鄉感知皆為不顯著。

在新竹市，有兩個解釋變數呈現正面的顯著影響，包括：對縣市長好感度（v7）和總統滿意度（v28），表示新竹市民眾對縣市長較有好感或對總統較滿意者，可能會給地方政府較高的滿意度。這個結果與表 6 分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中洽公經驗與重點施政面向（觀光）皆為不顯著。

在新竹縣，有三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（經濟）（v9）等。這表示當新竹縣民眾具有較正面的洽公經驗、對縣市長亦較有好感，或是對重點施政面向（交通）較滿意時，對其地方政府表現較滿意。控制變數呈現正向的顯著影響，包括：年齡（v23）和個人月收（v26）則表示年齡較長、或個人月收較高者，較可能對新竹縣政府的施政滿意。這個結果與表 6 分析結果大致符合，不同的是在表 7 中對所居縣市喜好與重點施政面向（交通）皆為不顯著；重點施政面向（經濟）、年齡與個人月收入皆呈現顯著。

在桃園縣，兩個解釋變數呈現正面的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、重點施政面向（經濟）（v9）等，表示洽公經驗較正面的縣民，較可能滿意縣政府的表現。兩個控制變數呈現正向的顯著影響，包括：年齡（v23）、教育程度（v28）等，表示年齡較長、或具有較高教育程度的桃園縣民眾，較可能會滿意縣政府的施政。這個結果與表 6 分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中總統滿意度為不顯著，教育程度呈現顯著。

在苗栗縣，兩個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：對縣市長好感度（v7）、與重點施政面向（經濟）（v9）和重點施政面向（治安）（v13）。此表示當苗栗縣民眾對縣市長較好感，或是對有關經濟和治安的施政較為滿意時，較可能會滿意縣政府的表現。城鄉感知（v2）呈現負向的顯著影響，表示覺得自己是在鄉下（而非城市）的苗栗縣民眾較可能滿意縣政府的施政。這個結果與表 6 分析僅對縣市長好感

度與重點施政面向（經濟）相同，不同的是在表 7 中洽公經驗、重點施政面向（交通）與重點施政面向（觀光）皆為不顯著，重點施政面向（治安）與城鄉感知皆呈現顯著。

在彰化縣，有兩個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）與總統滿意度（v28），此表示當彰化縣民眾擁有較正面的洽公經驗或對總統較滿意時，較可能會滿意縣政府的施政表現。這個結果與表 6 分析僅洽公經驗與總統滿意度相同，不同的是在表 7 中對縣市長好感度、重點施政面向（經濟）、重點施政面向（觀光）與性別皆為不顯著。

在南投縣，有三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9），表示當南投縣民眾的洽公經驗較正面、對縣市長較有好感，或是對經濟方面的施政較滿意時，他們較可能會滿意縣政府的表現。重點施政面向（環保）（v12）則呈現負向的顯著影響，表示較不滿意環保方面施政的南投縣民眾，較可能不滿意其政府的施政。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中總統滿意度為不顯著，重點施政面向（環保）呈現顯著。

在雲林縣，四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（環保）（v12）、政治信任感（trust）等，此表示當雲林縣民眾的洽公經驗較正面、對縣市長較有好感、或對環保方面的施政較滿意且政治信任感較高時，較可能滿意縣政府的表現。在控制變數部分，三個控制變數呈現正向的顯著影響，包括：年齡（v23）、教育程度（v24）和個人月收入（v26），表示年齡較長、教育程度較高和個人月收入（v26）較高的雲林縣民眾，較可能滿意縣政府的施政。這個結果與表 6 分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中政治信任感與個人月收入皆呈現顯著。

在嘉義市，有四個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）、總統滿意度（v28）、等，此表示當嘉義市民眾的洽公經驗較正面，對縣市長較有好感、對總統較滿意，或對經濟方面的施政較滿意時，較可能

滿意市政府的施政。控制變數城鄉感知 (v2) 呈現負向的顯著影響，表示覺得自己是在鄉下的嘉義市民眾較對可能市政府施政較滿意。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯一的不同是在表 7 中對所居縣市喜好為不顯著。

在嘉義縣，洽公經驗 (v3) 這解釋變數呈現正向的顯著影響，表示當嘉義縣民眾具有正面的洽公經驗時，可能會滿意縣政府的施政；另外兩個解釋變數包括對縣市長好感度 (v7) 與重點施政面向 (經濟) (v9)，則呈現負向的顯著影響。這表示當嘉義縣民眾對縣市長好感度較高，或是對經濟的施政較滿意者，較可能不滿意政府的施政。控制變數方面在個人月收入 (v26) 呈現正向的顯著影響，表示個人月收入越高的民眾，可能對縣政府施政較為滿意；年齡呈現負向的顯著影響，表示年齡越長者對縣政府施政較不滿意。與表 6 分析結果僅洽公經驗與對縣市長好感度相同，不同的是在表 7 中對重點施政面向 (經濟)、年齡、個人月收入呈現顯著，對所居縣市喜好度與重點施政面向 (交通) 皆為不顯著。

在屏東縣，三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：對縣市長好感度 (v7)、重點施政面向 (經濟) (v9) 和 (交通) (v10) 等。這表示對縣市長較有好感，或是在經濟或交通方面的施政比較滿意的縣民，較可能會滿意縣政府的施政。控制變數年齡 (v23) 呈現正向的顯著影響，這表示年齡越長的民眾對於縣政府的施政越滿意。與表 6 的分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中年齡為顯著，洽公經驗為不顯著。

在宜蘭縣，洽公經驗 (v3) 解釋變數呈現正向的顯著影響，表示當宜蘭縣民眾有較正面的洽公經驗時，較可能會滿意其政府的施政。對縣市長好感度 (v7) 呈現負向的顯著影響，表示對縣市長無好感者較可能不滿意縣政府的施政。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中對所居縣市喜好度與重點施政面向 (經濟) 皆為不顯著。

在花蓮縣，有兩個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3) 和對縣市長好感度 (v7) 等，表示當花蓮縣民眾有較正面的

洽公經驗或是對縣市長較有好感時，較可能滿意縣政府的施政。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯二的不同是在表 7 中對所居縣市喜好度與重點施政面向（經濟）皆為不顯著。

在臺東縣，有兩個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）和施政面向（經濟）（v9）等，此表示當臺東縣民眾的洽公經驗較正面，或是對縣府在經濟面向施政較滿意時，較可能會滿意縣政府的施政。與表 6 的分析結果僅洽公經驗相同，不同的是在表 7 中重點施政面向（經濟）呈現顯著，對縣市長好感度與總統滿意度皆為不顯著。

在澎湖縣，三個解釋變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）等，此表示當澎湖縣民眾的洽公經驗較正面，對縣市長較有好感，或是在經濟方面的施政較為滿意時，可能會較滿意縣政府之施政。這個結果與表 6 的分析結果大致相同，唯一的不同是在表 7 中總統滿意度為不顯著。

表格 7：二元勝算對數模型分析結果

自變項 地區	城鄉感知	洽公經驗	對市所居縣好	對好縣市長感度	施政面向(經濟)	施政面向(交通)	施政面向(觀光)	施政面向(環保)	施政面向(治安)	政治信任感
	V2	V3	V4	V7	V9	V10	V11	V12	V13	V17~V20
全區	—	0	0	0	0	0	0		0	
台北市		0		0	0					
新北市		0		0	0					—
台中市		0		0	0					—
台南市		0		0	0				0	
高雄市		0		0						
基隆市		0	0	0						
新竹市				0						
新竹縣		0		0	0					
桃園縣		0			0					
苗栗縣	—			0	0				0	
彰化縣		0								
南投縣		0		0	0			—		
雲林縣		0		0				0		0
嘉義市	—	0		0	0					
嘉義縣		0		—	—					
屏東縣				0	0	0				
宜蘭縣		0		—						
花蓮縣		0		0						
台東縣		0			0					
澎湖縣		0		0	0					

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

自變項 地區	年 齡	教 育 程 度	個 收 人 月 入	物 質 ／ 取 非 向	總 滿 意 統 度	性 別	五 都	N
	V23	V24	V26	V27	V28	sex	matro	
全區	O	O			O	O	—	4,007
台北市	O	O			O		n/a	305
新北市					O		n/a	294
台中市					O		n/a	290
台南市							n/a	275
高雄市				O		O	n/a	313
基隆市							n/a	169
新竹市					O		n/a	165
新竹縣	O		O				n/a	157
桃園縣	O	O					n/a	167
苗栗縣							n/a	170
彰化縣					O		n/a	171
南投縣							n/a	158
雲林縣	O	O	O				n/a	162
嘉義市					O		n/a	201
嘉義縣	—		O				n/a	157
屏東縣	O						n/a	156
宜蘭縣							n/a	151
花蓮縣							n/a	170
台東縣							n/a	169
澎湖縣							n/a	196

註：O 表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於 .05 或更低，數值對依變數具正面影響；— 表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於 .05 或更低，數值對依變數具負面影響。

資料來源：本團隊自行整理。

三、線性模型分析

(一)、統計說明

表 8 是顯示以線性模型確認影響因素與台灣全區和各縣市受訪民眾，就最在乎的政策面向相關縣市政府施政的滿意度 (v16)³⁸本報告將此迴歸結果整理如表 8：“○”表示該變數具統計上顯著水準 ($p < .05$) 且對依變數為正向影響；“-”表示顯著且為負向影響；未有任何註記表示該變數在統計上並未達顯著水準³⁹。除依變數不同外，其餘解釋及控制變數皆與上述模型一致。要注意的是，由於依變數與上述兩個模型不同，為民眾各自針對自己最在乎的施政面向給予地方政府滿意度，因此分析結果將會有所不同。我們將此分析結果當作以上兩個模型分析結果的補充資訊。

³⁸ 第 16 題：請問您對於 [XXX 縣市] 政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。選項分別為：_____分 (92) 不知道、(99) 拒答。

³⁹ 模型三為團隊為了補充第一個模型結果而製作。希望在一般性的表現評估之外，增加對民眾對特定政策面向的依變數。目的不在於瞭解民眾中心所指的特定面向；透過 v15 的詢問，「我們剛剛說到的施政面向 [方面] 和其他沒有提到的面向 [方面]，您最關心或在意那一樣？」我們讓受訪者聚焦在他最在意的面向。然後才續問他們在這個面向上的「期待落差」程度。

有審查委員指出模型三以 v16 做為依變項將可能在 v9-v13 的解釋變數產生高度的解釋力，的確若民眾心中最在乎的是經濟面向，那麼在經濟面向這一個解釋變數將會有高度解釋力，甚至削弱其他變數的解釋力。或許應該說：若他們最在乎的面向不在這五個核心面向之列，那麼放入模型中的五個政策面向的解釋力將會大大降低（事實上適合度指標來看的确是這種情況）。以 v15 次數分配來看最在乎經濟發展的有 32.3%、交通有 15.8%、觀光有 4.7%、環境保護有 7.8%、治安有 14.3%、其他面向有 17.8%，顯見模型三能有其必要性。由於每個人在乎的面向不同，超過核心五個面向的其他題目皆非本次調查能力所及，因此本團隊以增加此一模型的分析作為補充。我們的重點就在於政策之外的其他重要解釋變數是否仍具有穩定的解釋力。在其他的共線性診斷中，模型中的變數都無此問題。

(二)、分析總說明

就台灣全區來看，表 8 顯示：以解釋變數而言，總統滿意度(v28)呈現正向的顯著影響，這表示對總統滿意度越高者，在其最在乎的政策面向上對縣市政府的施政滿意度越高；對縣市長好感度(v7)呈現負向的顯著影響，這表示民眾對縣市長好感度較高者，在其最在乎的政策面向上對縣市政府的滿意度反而較低。控制變數方面年齡(v23)、教育程度(v24)呈現正向的顯著影響，這表是年齡較長者、教育程度較高者，愈會覺得縣市政府在自己最在乎的施政面向上表現較佳；物質取向(v27)、性別呈現負向的顯著影響，這表示越有非物質取向的民眾(非經濟與溫飽優先)與女性民眾，對縣市政府施政滿意度較高，反之這表示越有物質取向的民眾(在乎經濟與溫飽優先)與男性民眾，對縣市政府施政滿意度較低。

此結果與表 6 分析相比，解釋變數方面，表 6 在城鄉感知、洽公經驗、對所居縣市喜好、重點施政面向包含經濟、交通、觀光、環保與治安，以及政治信任感均呈現顯著。表 6 與表 8 僅在對縣市長好感度(表 6 為正向顯著，表 8 則為負向顯著)及總統滿意度 2 個變數均呈現顯著；控制變數方面，表 6 在城鄉感知呈現顯著，表 8 在物質取向與性別呈現顯著，表 6 與表 8 僅年齡與教育程度相同呈現顯著。

模型三中對全區整體施政滿意度影響強弱(迴歸係數絕對值)之變數排序分別為對縣市長好感度、教育程度、物質取向，各變數影響力之大小詳見附件九。茲將各縣市的模型分析結果分述如下。

(三)、各縣市分析

在臺北市，重點施政面向(觀光)(v11)、年齡(v23)和總統滿意度(v28)呈現正向的顯著影響，表示臺北市受訪民眾對觀光方面施政較滿意者、年齡較長、總統滿意度較高者，對其最在乎施政面向的地方政府施政表現越滿意。與表 6 分析相比年齡(v23)與總統滿意度(v28)均呈現顯著；表 6 在洽公經驗(v3)、對縣市長好感度(v7)、

經濟 (v9)、教育程度 (v24) 這些變數呈現顯著；表 8 則在觀光面向的施政 (v11) 呈顯著。

在新北市，重點施政面向 (治安) (v13) 呈現正向的顯著影響，表示新北市民眾較滿意治安方面的施政者，對其最在乎施政面向的地方政府施政表現越滿意。表 6 在洽公經驗 (v3)、對所居縣市喜好 (v4)、對縣市長好感度 (v7)、經濟面向的施政 (v9)、觀光 (v11) 等六個解釋變數呈正相關、政治信任度 (trust)、總統滿意度 (v28) 呈現顯著；表 8 則在治安呈現顯著。

在臺中市，政治信任感 (trust)、物質取向呈現正向的顯著影響，表示臺中市具較高政治信任感的民眾，較在乎物質取向的民眾 (在乎經濟與溫飽優先)，對其最在乎的政策面向的縣市政府施政滿意度較高。表 6 在洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7)、經濟面向的施政 (v9)、總統滿意度 (v28)，呈現顯著，而表 8 則在政治信任感 (trust)、物質取向呈現顯著。

在臺南市，五個變數呈現正向的顯著影響，包括：重點施政面向如經濟 (v9)、交通 (v10)、觀光 (v11) 以及治安 (v13)、總統滿意度 (v28)，此顯示臺南市民眾愈滿意經濟、交通和觀光及治安方面施政、與總統滿意度較高者，愈對其最在乎的政策面向相關縣市政府施政的滿意度較高。表 6 在洽公經驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7)，呈現顯著；而表 8 在交通 (v10)、觀光 (v11)、治安 (v13) 面向的施政和總統滿意度 (v28) 四個變數呈現顯著；表 6 與表 8 僅在施政面向 (經濟) 相同皆呈現顯著。

在高雄市，四個變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗 (v3)、施政面向如經濟 (v9)、總統滿意度 (v28) 和、性別 (sex)。這表示高雄市受訪民眾具較正面的洽公經驗、對總統較滿意，與及較滿意經濟方面的施政面向、男性民眾者，對其最在乎的政策面向相關縣市政府施政的滿意度較高。表 6 在對縣市長好感度 (v7) 呈現顯著；表 8 則是總統滿意度 (v28) 呈現顯著；表 6 與表 8 洽公經驗、施政面向 (經濟)、性別皆相同呈現顯著。

在基隆市有重點施政面向（環保）（v12）呈現正向的顯著影響，表示基隆市受訪民眾愈滿意環保方面的施政，對其最在乎的政策面向的市政府施政滿意度較高。表 6 城鄉感知（v2）、洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、經濟面向的施政（v9）呈顯著；表 8 則在環保方面施政（v12）呈現顯著。

在新竹市，有兩個變數有正向的顯著影響，包括：交通（v10）和治安（v13），表示新竹市受訪民眾愈滿意交通和治安方面的施政，愈對其最在乎的政策面向相關縣市政府施政的滿意度較高。表 6 在洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、光面向施政（v11）、總統滿意度（v28）觀四個變數呈現顯著；而表 8 則在交通（v10）和治安（v13）面向的施政呈現顯著。

在新竹縣，有三個變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、重點施政面向經濟（v9）和觀光（v11）、年齡（v23）等，此表示新竹縣受訪民眾愈有正面的洽公經驗、愈滿意交通或愈滿意治安方面的施政者與年齡較長者，對其最在乎的施政面向縣市政府施政表現越高；性別（sex）則呈現負向的顯著影響，表示新竹縣女性受訪民眾在其最在乎的政策面向上對縣政府施政的滿意度較高。表 6 在對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、交通面向的施政（v10）呈現顯著；而表 8 則在經濟（v9）和觀光（v11）方面施政、年齡（v23）、性別（sex）這些變數呈現顯著；表 6 與表 8 在洽公經驗皆相同顯著。

在桃園縣的模型的所有變數皆無任何相關統計上顯著性。而表 6 在洽公經驗（v3）、經濟面向的施政（v9）、年齡（v23）、教育程度（v24）和總統滿意度（v28）均為顯著。

在苗栗縣則在政治信任感（trust）呈現正向的顯著影響，表示苗栗縣受訪民眾愈具較高政治信任感，愈對其最在乎的政策面向縣市政府施政滿意度愈高。表 6 在洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、經濟面向的施政（v9）、交通面向的施政（v10）、觀光方面施政（v13）五個變數呈現顯著；而表 8 則在政治信任感（trust）呈現顯著。

在彰化縣，洽公經驗（v3）、重點施政面向（經濟）（v9）、總統滿意度（v28）等呈現正向的顯著影響，表示彰化縣受訪民眾愈具正面洽

公經驗、對總統越滿意，或愈滿意經濟方面的施政面向，則在其最在乎的施政面向上對縣市政府施政滿意度越高；性別（sex）則呈現負向的顯著影響，表示彰化縣女性受訪民眾在其最在乎的政策面向上對縣政府施政的滿意度較高。與表 6 分析相比表 6 在對縣市長好感度（v7）和觀光方面的施政（v11）呈現顯著；表 6 與表 8 相同的變數分別有洽公經驗（v3）、經濟方面的施政（v9）、總統滿意度（v28）和性別（sex），均呈現顯著。

在南投縣，在洽公經驗（v3）、重點施政面向（經濟）（v9）和教育程度（v24）呈現正向的顯著影響，此表示南投縣受訪民眾愈具正面洽公經驗，或愈滿意經濟方面的施政面向，或教育程度較高者，在最在乎的政策面向上對縣市政府施政的滿意度愈高。與表 6 分析相比，表 6 在總統滿意度（v28）呈現顯著；而表 8 則在教育程度（v24）這變數呈現顯著；表 6 與表 8 相同的變數為洽公經驗（v3）、重點施政面向（經濟）（v9）。

在雲林縣，變數有施政面向（環保）（v12）和年齡（v23）呈現正向的顯著影響，表示雲林縣受訪民眾愈滿意縣政府在環保方面的表現，年齡較長者，則在他們所關心的施政面向給予較高的分數。與表 6 分析相比，表 6 在洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、教育程度（v24）呈現顯著；表 6 與表 8 相同的變數有環保方面施政（環保）（v12）和年齡（v23），均呈現顯著。

在嘉義市，三個變數呈現正向的顯著影響，包括：重點施政面向（經濟）（v9）和（交通）（v10）與及政治信任感（trust），表示嘉義市受訪民眾愈滿意經濟和交通方面的施政面向，或政治信任感愈高者，在其最在乎的政策面向上對市政府的施政的滿意度愈高。與表 6 分析相比城鄉感知（v2）、洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）、總統滿意度（v28），呈現顯著；表 8 在交通方面施政（v10），呈現顯著；表 6 與表 8 相同經濟方面的施政（v9）和政治信任感（trust），呈現顯著。

在嘉義縣，洽公經驗（v3）呈現正向的顯著影響，表示嘉義縣受訪民眾愈有正面洽公經驗，在其最在乎的政策面向上對縣政府的施政

的滿意度愈高；重點施政面向有經濟（v9）、觀光（v11）、年齡（v23）和性別（sex）則呈現負向影響，表示愈不滿意經濟和觀光方面的施政面向的民眾，表示年齡愈輕或女性的縣民，在其最在乎的政策面向上對縣市政府施政的滿意度愈低。與表 6 分析相比，表 6 在所居縣市喜好（v4）和對縣市長好感度（v7）呈現顯著；表 8 在經濟（v9）、年齡（v23）、性別（sex）呈現顯著；表 6 與表 8 相同洽公經驗、觀光（v11）皆呈現顯著。

在屏東縣，三個變數呈現正向的顯著影響，包括：洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9）等，這表示屏東縣受訪民眾愈有正面洽公經驗、愈對縣市長有好感、愈滿意經濟方面的施政，則在最在乎的政策面向上給縣政府的施政滿意度愈高。與表 6 分析相比，表 6 在交通方面施政（v10）呈現顯著；表 6 與表 8 相同在洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）、重點施政面向（經濟）（v9），均呈現顯著。

在宜蘭縣僅洽公經驗（v3）變數呈現正向的顯著影響，表示宜蘭縣受訪民眾愈有正面洽公經驗，在其最在乎的政策面向上對縣市政府施政滿意度愈高。與表 6 分析相比，表 6 在對所居縣市喜好（v4）、對縣市長好感度（v7）和經濟方面施政（v9），呈現顯著；表 6 與表 8 僅在洽公經驗（v3）相同，呈現顯著。

在花蓮縣，有三個變數呈現正向的顯著影響，包括：經濟（v9）和交通（v10）、總統滿意度（v28），表示花蓮縣受訪民眾對總統越滿意、愈滿意經濟和交通方面的施政面向，在其最在乎的政策面向上對縣政府的施政滿意度愈高。跟表 6 分析相比，表 6 在洽公經驗（v3）、對所居縣市喜好度（v4）、和對縣市長好感度（v7），呈現顯著；表 8 在交通方面施政（v10）、總統滿意度（v28），呈現顯著；表 6 與表 8 僅在經濟（v9）方面相同，呈現顯著。

在臺東縣，重點施政面向（交通）（v10）變數呈現正向的顯著影響，表示臺東縣受訪民眾愈滿意交通方面的施政，在其最在乎的施政面向上對縣政府的施政滿意度愈高。與表 6 分析相比，表 6 在洽公經

驗 (v3)、對縣市長好感度 (v7) 和總統滿意度 (v28) 呈現顯著；表 8 在交通方面施政 (v10) 呈現顯。

在澎湖縣，四個變數呈現正向的顯著影響，包括：對縣市喜好度 (v4)、重點施政面向即經濟 (v9)、交通 (v10) 和總統滿意度 (v28) 等，顯示澎湖縣受訪民眾愈喜好其縣市、或是愈滿意經濟或交通方面的施政、對總統愈滿意，在其最在乎的施政面向上對縣政府的施政滿意度愈高。與表 6 分析相比，表 6 在洽公經驗 (v3) 和對縣市長好感度 (v7) 均呈現顯著；表 8 在對縣市喜好度 (v4)，與及交通方面施政 (v10) 呈現顯著；表 6 與表 8 在經濟方面施政 (v9)，與及總統滿意度 (v28) 相同，呈現顯著。

表格 8：地方政府特定政策面向滿意度線性模型分析結果

自變項 地區	城鄉感知	洽公經驗	對所居縣好	對市喜居好	對縣市長度	（施經政濟面）向	（施交政通面）向	（施觀政光面）向	（施環政保面）向	（施治政安面）向	政治信任感
	V2	V3	V4	V4	V7	V9	V10	V11	V12	V13	V17 ~ V20
全區					—						
台北市								0			
新北市										0	
台中市											0
台南市						0	0	0		0	
高雄市		0				0					
基隆市									0		
新竹市							0			0	
新竹縣		0				0		0			
桃園縣											
苗栗縣											0
彰化縣		0				0					
南投縣		0				0					
雲林縣									0		
嘉義市						0	0				0
嘉義縣		0				—		—			
屏東縣		0			0	0					
宜蘭縣		0									
花蓮縣						0	0				
台東縣							0				
澎湖縣			0			0	0				

自變項 地區	年 齡	教 育 程 度	個 人 月 收 入	物 質 取 向	總 統 滿 意 度	性 別	N
	V23	V24	V26	V27	V28	sex	
全區	○	○		—	○	—	3,862
台北市	○				○		281
新北市							274
台中市				○			263
台南市					○		251
高雄市					○	○	291
基隆市							150
新竹市							162
新竹縣	○					—	146
桃園縣							146
苗栗縣							153
彰化縣					○	—	171
南投縣		○					143
雲林縣	○						142
嘉義市							180
嘉義縣	—					—	136
屏東縣							137
宜蘭縣							147
花蓮縣					○		150
台東縣							152
澎湖縣					○		173

註：○表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於.05 或更低，數值對依變數具正向影響；—表示該自變數在統計顯著水準 p 值小於.05 或更低，對依變數有負向影響。
資料來源：本團隊自行整理。

四、小結

我們將上述結果綜合歸納如下：本報告所設計的研究模型無論是線性迴歸與二元勝算迴歸分析大致都得到各縣市資料的支持。絕大部分在調查前所評估過的重要解釋變數，在分析上多呈現統計上的顯著性。我們以三個模型來分析全區（亦即合併各個縣市所有觀察值）及各個縣市的資料，分別以表 6 至表 8 來呈現。雖然三個表格的資訊足以互補、提供較全面的圖象，但為了結果呈現方便起見，我們在政策討論上的重點放在表 6 的整體滿意度線性模型的分析結果（表 7 為表 6 的延伸，為二元勝算對數模型；表 8 為民眾認定的特定施政面向的滿意度線性模型）。

首先，就全區資料來看，表 6 和表 7 所共同展現的圖象是，受訪民眾若對洽公經驗（v3）愈正面、愈喜好所居住縣市（v4）、對縣市長愈有好感（v7）、以及對經濟（v9）、交通（v10）、觀光（v11）、環保（v12）、治安（v13）等面向的施政愈感滿意、總統滿意度（v28）越高，他們對其地方政府的總施政表現則愈滿意。其次，民眾在城鄉感知（v2）為鄉下和政治信任感（trust）愈低，則愈滿意地方政府的總施政表現。具體言之，覺得自己所居地為「鄉下」的民眾，以及對政治信感較低的民眾，對自己的地方政府評價愈高。在控制變數部分，包括年齡（v23）、教育程度（v24）和性別（sex）為正向的顯著影響。這表示年齡較長、教育程度較高以及男性的民眾，對地方政府會較為滿意。此外，主要都會區（五都不包含原台中縣、原高雄縣）的民眾相較於其他非大都會民眾對地方政治滿意度為低。第三，就各縣市整體而論，洽公經驗、對縣市長好感度以及經濟面的施政呈現正向顯著的影響，表示愉快的洽公經驗、對縣市長具有好感、或是對經濟面向施政滿意的民眾，對自己的地方政府會較滿意。最後，表 8 以線性迴歸來分析民眾在最在乎的政策上滿意或不滿意地方政府的原因。結果顯示，除了城鄉感知（v2）與個人月收入（v26）在任何縣市均無統計顯著性外，其他解釋變數在不同縣市均具有不同的顯著性。例如，在台北市民眾對觀光方面評價直接影響他們對台北市政府施政的滿意

度；而在新北市，民眾在治安的評價則直接影響了他們對新北市政府施政的滿意度。因此，若細看不同縣市的模型分析結果（請參見附件九，頁 271），則可以發現各個縣市各自「最有感」的施政面向。

第二節 民眾焦點團體座談

一、研究發現之確認

本次焦點座談以表 6（依變數為縣市政府整體施政滿意度之線性模型）為主要探討焦點，由與會之各縣市抽樣民眾針對本團隊電訪資料分析所得初步結果進行討論與驗證。

本次焦點座談會之討論流程，先由本團隊共同主持人張其祿教授向與會民眾說明初步電訪結果，解釋各項變數及圖表說明，使與會民眾對各項資料有初步之認識與了解。確定民眾都能瞭解團隊研究資料分析結果之後，確認各個縣市民眾對於結果是否合理。再依序讓各與會民眾針對其所在縣市之研究成果發表各自意見，並由與會民眾自身的角度說明各項訪問結果之可能原因。

二、座談會之發現與認證

以「洽公經驗」而言，與會民眾皆同意個人洽公經驗之好壞與縣市政府整體施政滿意度呈現正相關性。屏東施先生認為屏東縣地形狹長，縣政府管轄困難，偏遠地區民眾至縣政府洽公不易，較少接觸公家單位，導致洽公經驗甚少或不良，進而導致屏東非市區之居民對縣政府滿意度偏低；台南市莊小姐表示，其所居地區原屬於台南縣，縣市合併後洽公經驗是有所提升，因為台南市賴縣長在新營另設置一個辦公地區，減少縣市合併後的相對剝奪感。

以「縣市長好感度」而言，與會民眾同意縣市長的施政作為會影響民眾對縣市長的好感度，進而影響縣市政府整體施政滿意度。但屏東施先生表示，其對縣長沒有厭惡感，但是因為對縣長施政不滿，而

影響其對整體施政滿意度，因此屏東施先生認為，對縣市長好感度並非是最直接影響縣市政府整體施政滿意度。

以「施政面向（經濟）」而言，多數與會民眾亦認為是影響縣市政府整體施政滿意度的重要因素。台南莊小姐對台南工業區招商成果相當滿意，因此對於市政府的施政滿意亦感到滿意；屏東施先生表示，自己雖然有政黨傾向，但對縣長沒有厭惡感，其認為縣長在經濟上沒有明顯的作為，進而影響其縣市政府整體滿意度。施先生認為縣長若是在經濟方面有所作為，其對縣市政府滿意度自然就會提高；高雄葉先生與吳小姐皆認為高雄經濟需要加強，尤其是就業方面，待業問題嚴重，勞工的工時長薪資卻偏低。葉先生認為經濟狀況是民眾最關心的部分，諸如食衣住行基本的生活品質與物價，政府應該先做好，滿足民眾的需求；雲林蕭小姐則認為雲林多是以務農為主，故雲林經濟發展與整體施政之相關性不大。高雄葉先生認為因為雲林的年輕人大多外出工作，而留下的老年人，因為台電推行種電合約而不太擔心經濟問題。

以「施政面向（交通）」而言，與會民眾對各自所居縣市有不同的意見。屏東施先生認為屏東交通影響不是很大，雖然基礎交通建設比較缺乏，但是對應到屏東的人口數量來說，仍是足夠負荷；台南盧小姐與莊小姐皆表示此因素為其評判台南市政府施政滿意度的重要因素。盧小姐認為台南的大眾運輸系統，仍然有很大的改善空間，還需加強；嘉義李小姐對交通狀況很不滿意，認為市政府仍需加強；雲林蕭小姐與彰化賴小姐皆認為所居縣市的大眾運輸系統不足，需要加強與改善；台中陳小姐認為台中的交通壅塞的情形很嚴重，需要改善。

以「施政面向（觀光）」而言，與會民眾認為此因素是要視各地縣市情況而定。台南盧小姐表示觀光很好，觀光客成長很多，市政府舉辦各種文化活動；嘉義李小姐認為嘉義市觀光很不錯，因為臨近阿里山，很多陸客會來並且文化推廣做得不錯，常見文藝活動宣傳；雲林蕭小姐認為雖然政府有所努力，但是成效不彰；彰化賴小姐認為彰化在觀光方面，訪問時間適逢國慶煙火、燈會的關係，因此，彰化民眾

才會將此因素與政府整體滿意度連結，以長期而言，賴小姐認為並非是最重要因素。

以「施政面向（環保）」而言，與會民眾多表示環保議題亦是重要議題，但容易為一般民眾所忽略。蕭小姐表示因為麥寮工業區的關係，所以民眾比較重視這部分議題。雖然有汙染廢水的檢測，但是縣政府將業務外包，民眾對相關檢測是否符合規範有所疑慮。高雄葉先生與吳小姐亦提到高雄的水質與空氣品質是需要加強。彰化賴小姐提到彰化縣市民對於環保的確是沒有太大的感受，不夠關心環保的發展。

以「施政面向（治安）」而言，與會民眾表示要視各地情況而論。台南盧小姐認為台南治安還需要加強，市區常見飊車族橫行；台中陳小姐表示雖然媒體與其他外地民眾認為台中治安很差，但是其認為當地居民並未有太大感受。

以「城鄉感知」而言，與會民眾認為此因素是要視各地縣市情況而定。台南莊小姐認為台南市賴縣長在新營另設置一個辦公地區，讓台南縣民、市民都感受到公平，因此對市長滿意度高；台中陳小姐認為當前台中市政府只發展原台中市地區，感覺到縣市發展不均的情形。造成原台中縣民眾對市政府的不滿，因此對市長滿意度不高；新北市楊小姐則認為所謂「南北差異」並不存在，其認為市區民眾較易表達自身意見，而其他縣市可能比較不會表達自身意見所導致。彰化賴小姐亦認為彰化縣政府團隊較重視發展彰化市，而忽略其他鄉鎮。

以「年齡」而言，雲林蕭小姐表示可能跟政黨傾向比較有相關性，老一輩的比較有明確的政黨支持。高雄葉先生表示因為雲林老一輩和年輕族群的政黨傾向不太一樣，而導致「年齡」與施政滿意度的相關性。

以「總統滿意度」而言，張其祿教授提到，在台北、新北、台中三都中，民眾對地方施政的滿意度係與民眾對總統的滿意度具有正向之關連，而南部兩都則比較沒有，顯示國民黨執政之區域，民眾較會因為對總統之評價差異而改變其對地方施政的滿意程度。

與會民眾認為「其他」會影響滿意度成因之因素，新北市楊小姐認為「教育」亦是需要重點加強的部分，政府必須要在學校教育、家庭

教育更加的重視；雲林蕭小姐認為當地人口老化，許多農田荒廢，要加強「農業輔導」。高雄葉先生亦認為要強化農業輔導，例如農作物產銷狀況，農產品收購價格與終端出售價格差距甚大，政府要進行幫助，避免農民受到中間商的剝削。

三、座談會結果總和分析

此次民眾焦點團體座談之目的在於再次確認總體民意調查之結果是否與一般民眾之認知接近，並且更深入地瞭解造成地方民眾滿意或不滿意的各式因素。事實上，此次民眾焦點團體座談之結果與總體民意調查結果之間並無顯著的差距，當然民眾個人之經驗可能使其觀察與總體民意調查結果之間出現部分差異，但並無明顯否定總體民意調查結果之情況出現。當然，本研究亦瞭解微觀之個體觀察並不適宜作為總體推論之基礎，更不足以作為推翻總體論證的證據。因此，本研究民眾焦點團體座談之功用更在於深入地挖掘總體調查所較欠缺的質性問題面向，如構成民眾滿意和不滿意的底層潛在原因究竟為何？民眾滿意與不滿易意見判斷的過程為何？以及民眾個人的基本屬性究竟對其意見（滿意或不滿意）之形成有何影響等等。此次民眾焦點團體座談之結果，反映以下觀察重點：

(一)、構成民眾對地方政府施政滿意或不滿意之因素仍是以經濟發展、交通建設、環境保護、警政治安等與民眾日常生活及生計最有關連的施政項目有關

換言之，該等施政建設的良窳確實影響民眾對地方政府施政的滿意程度判斷。當然，其中最顯著的影響項目為經濟發展，特別反映出目前經濟景況的衝擊，以及民眾對改善當前經濟狀態的殷切需求。

(二)、民眾對地方施政滿意與不滿意判斷的形成係一「主觀」之認知過程，反映其對施政績效結果的「感受」。因此，洽公經驗往往成為關鍵性的影響要素，因為民眾對政府施政的感受多來自其與政府機關和公務人員的接觸經驗。

準此，如何提升行政機關本身之效率（*efficiency*）與效能（*effectiveness*）、強化其透明程度（*transparency*），並增進其回應能

力（responsiveness）與對民眾洽公服務的同理心（empathy），將是提高民眾洽公滿意程度的關鍵，也是地方政府施政所不可不重視的工作重點。

(三)、民眾對地方施政滿意與不滿意判斷的形成當然也受其本身基本屬性因素的影響

例如年齡、政黨認同、對首長之喜好程度，以及所居住的城鄉區域差異等等。總體而言，此類基本因素確實會對民眾的滿意程度判斷產生相當程度的影響。換言之，地方政府之執政黨派、首長形象與民眾本身屬性間的契合程度確實會影響民眾滿意度的判斷。例如地方政府的執政黨派若與民眾所偏好的政黨傾向一致，則較易有較高的滿意程度。

總之，此次民眾焦點團體座談結果再次協助本研究確認民眾對地方政府施政的滿意與不滿意因素，同時協助本研究瞭解民眾意向（包括滿意與不滿意因素）的形成過程與其本身特徵屬性對其意見形成的影響。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第五章 建議事項

本研究是個跨縣市尋找影響地方政府滿意度原因的計畫。本研究取得的初步成果可以整理為以下三部份：一、本研究所得之調查資訊對地方政府的啟示；二、本研究對中央政府在平衡地方城鄉差距時的建議；三、依據本研究操作之經驗，方法以及操作上值得注意的事項。以下分別就此三項分作三節作出建議事項。

第一節 提升民眾對地方政府施政滿意度之政策建議

從本研究的資料分析指出，在民眾對所居住縣市喜好與總統滿意度兩個變數得到控制的情形下，洽公經驗(v3)、對縣市長好感度(v7)、經濟施政面向(v9)三者對地方政府滿意度具有正向且顯著的影響。這表示民眾在以下情況會明顯地對其地方政府的總施政表現感到滿意：洽公經驗較正面、對縣市長較有好感、或對經濟面向的施政表現滿意。這個綜合結論也得到民眾焦點座談的確認(參見118頁(一)所述)。因此，本研究認為以上三個變數應視為有意提高民眾滿意度的地方政府最需要重視之面向。而這個發現也與政治學和公共行政學界近年愈來愈強調的「公眾接觸」概念(civil engagement)相呼應(陳敦源、李仲彬、黃東益，2007)。「公眾接觸」指的是民眾對於公眾事務在心理上或行為上的投入。我們的發現中很重要一環，即是，當民眾有良好的洽公經驗，將有助於他們對於地方施政的滿意度提昇。本研究提供中央及地方政府實用、可提高民眾滿意度的變數，其中確認地方政府經濟施政面向的表現以及民眾的洽公經驗這兩個變數，可視為本研究跨縣市比較所得到的重要成果。

本研究由此作出以下建議。首先，在洽公經驗方面，地方政府可針對常與民眾直接接觸之機關(如戶政事務所、地政事務所等)提高公務人員服務品質，包含硬性規範(如限定民眾洽公時，須於多少時

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

間內完成民眾所需之服務)、軟性訴求(如勸導與民眾服務之公務人員,能在服務民眾時面帶微笑等,並透過徵選每月最佳服務人員等方式鼓勵公務人員),使民眾有良好的洽公經驗。

其次,在「對縣市長好感度」(v7)方面,本研究從民眾焦點訪談中發現,民眾相當在乎縣市長在施政上是否能有所表現,或者是否有與民眾接觸。因此建議地方政府首長須要多與縣市內各行政區的居民互動,了解民眾需要,並推動有感施政、積極改善各種縣市內的問題,提升民眾對縣市長的好感度。

第三,「經濟施政面向」(v9)。由於當前台灣經濟動能持續低迷,經濟為民眾最關心的議題。焦點團體進行時,民眾提出物價波動、就業媒合、薪資待遇等多項經濟議題,需要中央政府與地方政府共同努力。地方政府則需要依各縣市不同的經濟發展重點,推行不同的重點招商及促進就業。這點將在以下「個別縣市分析」中,針對此變數有顯著影響力的縣市作出建議。

不少縣市在「對所居住縣市喜好」(v4)這變數有顯著⁴⁰。整體而言,這些縣市民眾越喜好該縣市,則地方政府施政滿意度越高。針對這部分城市,建議多多推廣「縣市認同」之政策,諸如常舉辦縣市內傳承已久之文化活動、多將縣市活動或成果公諸於縣市民的生活之中,讓縣市之居民能夠從生活中認識自己所處縣市之美,了解自身生活縣市之特色之後,產生對所居住縣市的喜好。

就另一個與政黨認同相關的變數「總統滿意度」(v28)來看,本研究對學者、民眾、以及電話的訪問分析結果發現,民眾很難區分地方政府與中央政府的責任,也容易將切身感受之生活現況,歸咎到總統個人身上,因而將地方政府施政滿意度與總統滿意度兩者作一併思考。建議中央政府與總統在決策上,能更有體恤一般民眾之明顯政策與作為,以利中央政府主導之施政成效體現。我們可以說,當總統滿

⁴⁰ 新北市、基隆市、新竹縣、嘉義市、花蓮縣。

意度提升後，民眾對縣市政府的表現滿意度也會提昇；對總統滿意度高的縣市，民眾也會較滿意其縣市政府的表現。

一、針對個別地方政府的建議⁴¹：

除了以上最重要的跨縣市皆具解釋力的變數之外，以下就其餘對個別縣市知地方政府施政滿意度具有顯著影響之變數進行分析與提出建議與改善（包括重點施政面向經濟（v9）的部分）此外，以下建議也結合專家學者和民眾所提出之意見，併入建議方案之中。

1、台北市

主要三個解釋變數包括洽公經驗（v3）、對縣市長好感度（v7）和重點施政面向（經濟）（v9）為正向的顯著影響。這顯示台北市民眾較有正面的洽公經驗、對縣市長較有好感，以及對重點施政面向（經濟）滿意度較高者，會對市政府表現較為滿意。台北市作為首都，具有最密集的商业網絡與行政資源，因此本研究建議台北市發展商貿產業，專注於打造台北成為亞洲的「商轉中心」。藉由招商、辦公建設、吸引人才等等軟硬體方面的措施上努力，或是對外商進駐台北市提供完善的接洽行政流程與相對應的法律服務等等，將有助於吸引更多國內外公司進駐台北市，創造更多商貿的就業機會，從服務業中追求經濟成長，將有助於提高民眾對市政府的施政滿意度。

2、新北市

三個變數包括對所居縣市喜好（v4）、重點施政面向（經濟）（v9）、重點施政面向（觀光）（v11），表示新市民眾在以下情況對其地方政府的總施政表現較為滿意：較喜好所居住縣市，對經濟和觀光有關的重點施政有較高滿意度，會對其地方政府表現較為滿意。新北市屬於台灣傳統上的經濟重心之一，因此本研究建議以積極招商，拓展成大台北地區之商務中心，協助消化台北市之商業運轉，提高民眾對經濟方

⁴¹ 台東縣於研究模型一（表6）中無特別顯著面向，因此台東縣無提出針對個別地方政府的建議。

面施政的滿意度。我們也建議新北市繼續「離都市最近的寧靜觀光」為主軸之觀光策略，讓最繁忙的台灣都會民眾有個假日的休息去處，提高民眾在觀光施政上的滿意度。為了達到這樣的目的，參與本研究的民眾建議可以採取「廣告帶動舒緩」的方式，規劃出足以負荷大台北地區人口壓力的多種假日出遊路線。這樣做一方面能提高民眾的出遊品質，另一方面更能帶動原本不受注目的地區開拓新的觀光商機。以上方針之具體施行規劃，則需要新北市各處室之協調（如經濟發展局、城鄉發展局、觀光旅遊局、交通局、文化局、新聞局等等），方能有完善的政策提出。

3、台中市

重點施政面向（經濟）（v3）呈現正向的顯著影響。這表示台中市民眾，對重點施政面向（經濟）較滿意會對其地方政府表現較為滿意，其他變數則不顯著。在焦點團體訪談中，有民眾指出台中市內原台中縣與原台中市之間的發展並不均衡，原台中縣甚少受到關注，且需要更多的經濟發展，故台中市政府團隊，需要提出平衡台中市各行政區均衡發展之經濟政策，而非專注於發展特定地區，才能讓多數的台中市民眾感受到有感經濟。

4、台南市

重點施政面向（經濟）（v3）呈現正向的顯著影響。這表示台南市民眾，對重點施政面向（經濟）較滿意會對其地方政府表現較為滿意。在焦點訪談中，民眾指出當前的經濟發展狀況、招商、觀光文化推廣等等，都做得相當不錯，因此建議可考量經濟雙主軸的模式，以文化美食之都與高產值工業、輕工業兩大主軸共同發展；例如在台南文化重鎮與美食之都的民眾認知下，與推廣經濟結合，推出各項與特產結合的美食或與文化結合的周邊商機（結合輕工業如成衣、食品等等），再以包裝行銷的方式推銷觀光行程到台灣各地乃至於國際上，拓展台南的觀光版圖的同時更能提升觀光產值，創造更多的經濟利基，有效地發展台南經濟

5、 高雄市

重點施政面向（經濟）（v3）呈現正向的顯著影響。表示高雄市民眾對重點施政面向（經濟）較滿意會對其地方政府表現較為滿意。而在焦點團體訪談中，民眾指出高雄的就業機會相對較少，包括起薪等也較低，因此建議高雄市政府團隊，需要提出更多的招商活動，吸引產業進駐高雄，以及提供更多的就業媒合機會，另外更要加強稽查高雄公司的薪資是否符合勞資法的規範，保障高雄市授薪階級的權力，是高雄市政府的當務之急。

6、 基隆市

重點施政面向（經濟）（v9）呈現正向的顯著影響。表示基隆市民眾對重點施政面向（經濟）較滿意會對其地方政府表現較為滿意。考量基隆市地處於台灣最北端，鄰近台北市與宜蘭縣具有聯絡城鄉的地利之便，因此建議基隆市政府團隊可加強公共建設與運輸系統，作為大台北地區的觀光轉運中心，以催化「北海岸」觀光資源加速發展，帶動海岸沿線各地區之經濟發展，成功促使產業轉型，以追求高附加價值的觀光產業為主軸，帶動基隆市整體成長。

7、 新竹市

重點施政面向（觀光）（v11）呈現正面的顯著影響，表示對觀光方面的重點施政較為滿意，會對其地方政府施政表較為滿意。因此建議新竹市政府團隊可深耕地方文化，推動觀光亮點，整合相關觀光資源，而這也符合目前新竹市政府積極推動之觀光政策，而新竹市亦須要在「交通接駁」體系上努力，方能負荷因應而來的觀光人潮，因此建議新竹市政府能夠在「觀光」、「交通」上並重，以及更加發掘觀光帶來的利益，讓政府推動市政府觀光之餘，民眾也能得利。

8、 新竹縣

對所居縣市喜好（v4）和重點施政面向（交通）（v10）這兩個解釋變數呈正影響。這表示喜好所居縣市，以及對重點施政面向（交通）愈滿意者，會對其地方政府表現愈滿意。新竹縣因為有新竹科學園區，所以新竹縣民在就業與經濟議題上比較沒有太大的顧慮，但是深度訪談的受訪者提到，新竹縣的交通問題，包含道路較為狹窄等問題，雖

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

是屬於新竹早期開發的限制，但是現在的道路顯然已不符合民眾的需求。建議新竹縣政府，需要在道路等交通議題上，會同如新竹縣工務處、交通旅遊處、綜合發展處等處室合作構思道路規劃，使之能夠承載居民之需求，方能使民眾對地方政府施政滿意度提高。

9、桃園縣

重點施政面向（經濟）（v9）呈正面的顯著影響，表示桃園縣民眾對重點施政面向（經濟）亦較滿意者，會對其地方政府表現較為滿意。桃園縣為桃竹苗地區與台北市的交界，是整個北台灣的交通樞紐，且整體而言，整個大台北地區具有人口外溢效果，因此在經濟方面，建議除了既有的工業區產業升級外，考慮發展成「衛星都市」，以銜接大台北地區生活機能作為訴求，一方面協助舒緩台北地區的人口壓力，另一方面帶動桃園縣的經濟活絡，促成桃園縣之經濟成長。

10、苗栗縣

重點施政面向（經濟）（v9）和重點施政面向交通（v10）呈正向的顯著影響，表示苗栗縣民眾對有關經濟和交通相關施政面向較為滿意者，會對其地方政府表現較為滿意。重點施政面向（觀光）則呈負向的顯著影響，表示苗栗縣民眾對觀光方面的施政較滿意者，反而對其地方政府表現較不滿意。苗栗地區多為丘陵地，因此建議在道路維修等交通議題上，需要地方政府多加關注。此外，針對苗栗縣的經濟面向，在既有的經濟方針外，因應當地的人口結構中，客家人比例較高，可以考慮以此為發展依據，提出相對應的觀光經濟政策。至於近年大力發展的觀光，則可能因遊客眾多造成當地民眾感到負荷產生負作用，以致於出現縣民在肯定縣府在發展觀光之餘卻批評縣府整體表現的現象。

11、彰化縣

重點施政面向（經濟）（v9）和重點施政面向觀光（v11）呈正向的顯著影響。這表示彰化縣民眾對經濟和觀光方面的施政比較滿意者，會對其地方政府表現較為滿意。在控制變數部分，性別（sex）出現負向顯著影響，顯示彰化縣的男性受訪民眾對其政府有較低的滿意

度。在經濟與觀光層面，彰化作為台灣發展較為悠久的地區，不論是宗教建築、小鎮文化，都具有相當的成熟性。建議縣政府可以會同彰化縣政府各處室（如城市暨觀光發展處、教育處、農業處、新聞處等）著重「以單點帶動全體」的方式發展，例如透過特定宗教建築或特定的鄉鎮老街為中心，將周遭範圍一併納入其中做整體性規劃，形成一個個不同特色的觀光中心，並透過每年特定節日活動做為號召吸引觀光，且輔導居民進行相對應的觀光市場開發，以發展屬於彰化縣之獨特經濟成長政策。這將有助於民眾在經濟與觀光兩項的有感、滿意度。

12、南投縣

重點施政面向（經濟）（v9）呈正向的顯著影響，表示南投縣民眾對經濟方面的施政較滿意，會對其地方政府表現較為滿意。南投縣民有接近五成的比例認為縣政府在重點施政面向（觀光）做得最好。由於南投縣民從事農林漁牧業比例高，因此建議南投縣可以繼續發展「休閒觀光」，一方面積極主打「鄉村體驗」式的短期居住體驗，另一方面則大力推廣農產品特產，力求塑造清新農村、歡樂形象之南投縣。

13、雲林縣

重點施政面向（環保）（v12）呈正向的顯著影響，表示雲林縣民眾對環保方面的施政較滿意者，會對其地方政府表現較為滿意。民眾表示諸如台塑等廠商，皆將大型工業區設址在雲林縣，且近年來許多環境汙染事件也都與雲林縣有關，因此雲林縣民普遍重視環保訴求，因此建議雲林縣政府應該加強稽查工業區的各项汙染指數評估、要求工業區廠房落實危機處理措施，以及對工業區周遭居民進行健康檢查，追求在兼顧經濟發展時，確保公安、環保、與居民健康。建議由學者、縣政府和台塑等廠商三者共同合作研擬，針對環保議題提出各項評估指數與具體明確之改善方案，讓居民能夠在環保議題上安心，才能提高縣政府的施政滿意度。

14、嘉義市

對所居縣市喜好（v4）、重點施政面向（經濟）（v9）呈正向的顯著影響，表示嘉義市民眾較喜好所居縣市者，以及對重點施政面向（經濟）較滿意者，會對其地方政府表現較為滿意。在經濟方面，民眾提

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

出「嘉義市是阿里山下最美的城市」這樣的看法，以及配合到觀光發展上的努力，建議嘉義市施政可以朝兩方面主軸加強，一方面結合阿里山觀光，發展「觀光補給」；另一方面則發展「農產、傳產伴手禮」，結合周邊農業縣市力量，讓嘉義市發展為「觀光農業」重鎮，以拓展嘉義市之經濟。

15、嘉義縣

對所居縣市喜好(v4)、對縣市長好感度(v7)和重點施政面向(交通)(v10)呈負向的顯著影響。這表示嘉義縣民眾對居縣市喜好度和對縣市長好感度較高，以及對交通的施政較不滿意者，會產生較高的施政滿意度。這是本研究中發現矛盾較高的地區。可能的解釋是：民眾將對縣市長的滿意度與對縣政府團隊的滿意度分開處理：愈喜歡現在所居住的縣市、愈喜歡縣長、或是認為交通面向做得不錯的縣民，就愈批評縣政府團隊的整體施政表現。因此建議嘉義縣政府，需要更全面地提高施政成效，讓民眾有感於縣政府努力之成果，才能避免嘉義縣民對縣政府施政團隊失去信心。而在經濟面向，考量嘉義縣人口職業多半以農林漁牧業為主，因此建議可以在農、漁會上多加協調，輔導農民或漁民的生產成效，或者主動開設產訓班開班授課、提供新型態的高附加價值之農漁業品種幼苗等等，讓居民感受到縣政府對農林漁牧業者的照顧，不僅僅只是單純的發放相關津貼，而是更能主調協助提高收益。也建議嘉義縣政府團隊，需要整合各處室之意見，與邀請學者、農民等等各方代表形成專業團隊，並提出具體之相關策略，作為促進農林漁牧業發展的主要方針。

16、屏東縣

重點施政面向(經濟)(v9)和重點施政面向(交通)(v10)呈現正向的顯著影響。這表示屏東縣民眾對經濟和交通方面的施政比較滿意者，會產生較高的施政滿意度。參與焦點團體訪談的民眾認為，因為屏東縣轄區較為狹長，所以交通部分更需要完善規劃，因此建議屏東縣之公共交通建設可以再加強，或者採取多行政中心的方式，結合屏東縣政府各處室(如屏東縣農業處、文化處、城鄉發展處、觀光傳

播處等)之水平溝通與合作,各能夠發揮各鄉鎮之特色,在屏東縣內塑造「旅站」特色,從屏北到墾丁,規劃一系列的行政與旅遊中心,並能結合鄉鎮內特產(如枋山芒果),規劃一系列活動,同步發展行政、觀光與經濟並重之地區中心。

17、宜蘭縣

對所居縣市喜好(v4)、對縣市長好感度(v7)和重點施政面向(經濟)(v9)三者呈負向的顯著影響,表示喜歡宜蘭的縣民、對縣市長較有好感、且對經濟面向的施政滿意度較高者,對縣府的施政滿意度較低。可能的解釋是:雪山隧道開通之後,大量的台北市民湧入宜蘭縣,使得宜蘭縣民雖然認同宜蘭縣、宜蘭縣長以及發展經濟,但是卻對於縣府團隊無力於改變宜蘭縣在外縣市人民大舉湧入後,造成的「變調的宜蘭」的情況,故對縣府施政滿意度較低。因此,建議縣市團隊多多與當地民眾溝通,了解更深入的原因,以及協調處理因為大量外縣市民眾湧入後,造成的各種問題(如生活習慣可能被迫改變等等),才能降低此一矛盾現象、提高民眾對地方政府的施政滿意度。

18、花蓮縣

重點施政面向(經濟)(v9)呈正向的顯示影響,表示花蓮縣民眾較滿意經濟方面的施政者,會有較高的施政滿意度。民眾覺得將做得較好的施政面向(觀光)與經濟發展結合,例如可以發揚觀光中民眾對「後山」文化的嚮往,吸引更多的觀光客,並提升觀光所帶來的附加價值(如發揚更多花蓮的農產品、特產),使之與經濟面向結合,創造更多的就業機會,例如舉辦年度盛會,邀請民眾前來花蓮認識台灣東部之美等等,有賴花蓮縣文化局、觀光暨公共事務處等單位之跨部會合作規劃。

19、澎湖縣

重點施政面向(經濟)(v9)呈現正向的影響,表示澎湖縣民眾對經濟方面的施政較滿意者,會有較高的施政滿意度。建議澎湖縣政府結合民眾覺得做得較好的施政面向(觀光)作發展,結合澎湖海上旅遊觀光活動盛行之發展,進行招商以吸引、創造更多與觀光相關的就業媒合,達到有效推動海上觀光與發展經濟並進,雙贏的發展方向。

第二節 調節國內不同地方政府間城鄉差距之政策建議

近來台灣隨全球化、都市化及五都升格等之影響，人口及經濟活動有愈來愈向城市地區集中之趨勢，同時由於產業之轉型或遷移，鄉村地區在農林漁牧及傳統產業式微的狀態下，更是加劇了人口外移及城鄉間的差距。本研究在總體民調中雖然發現各地皆有不同「有感因素」會影響其地方施政的滿意程度，但在與民眾質性的座談過程中，仍可發現城鄉差距對市民滿意度的影響，甚至是在同一行政轄區之中，卻可能因為「城鄉感知」之不同而在滿意度上有著相當的差距。因此，為調節此一城鄉差距，現基於相關總體性民調及民眾座談結果特別提出相關政策建議如下：

- 1、「洽公經驗」雖然是影響民眾對地方政府施政滿意度的最重要因素，但城鄉差距仍具有干擾性的影響。例如，在質性座談中，參與民眾便曾表示洽公場所的位址及距離皆是影響其滿意度的因素之一，所以在鄉村地區或因縣市合併之後而需有更遠之洽公距離，皆會造成民眾洽公的困難，並間接影響其滿意度。因此，為調節此一狀況，可規劃行政機關之分區合署辦公室或利用電子遠距方式來協助民眾洽公，以減低其舟車往返之成本及增進其洽公經驗之滿意度。（主辦單位：各縣市政府；協辦單位：行政院研考會）
- 2、「經濟施政面向」在絕大多數縣市中皆呈現顯著效果，並對民眾的滿意度有極大的影響。當然，處於產業不振的鄉下地區，其自然就有偏低的民眾滿意度。為調節此一落差，振興經濟景氣之各項政府方案不應只著力於科技或城市之服務產業，亦應重視農林漁牧及傳統產業的發展。此外，由於在鄉村地區產業結構的薄弱或易受衝擊性（例如農業在 WTO 與 ECFA 開放過程中的衝擊），往往出現嚴重的結構性失業問題（請見質性座談結果），更是政府必須重視及積極設法改善之處。因此，可均衡城鄉的產業發展方

案，亦是極為重要的調節城鄉差距策略。(主辦單位：各縣市政府經濟發展局處；協辦單位：經建會、經濟部)

- 3、「交通施政面向」在新竹縣、苗栗縣、屏東縣等出現對民眾滿意度具有顯著影響的情況，代表某些區域似乎仍對交通建設施政有極大的當重視及需求程度。再透過質性之民眾座談後發現，交通建設之不足仍是偏鄉地區的嚴重問題，且尤其近年天災頻繁，對偏鄉或山地原民區域的衝擊尤大，故更需有優良之交通基礎建設及養護，以滿足鄉村民眾行的需求。(主辦單位：各縣市政府交通建設局處；協辦單位：交通部、公共工程委員會)
- 4、「觀光施政面向」雖然並非在許多縣市都出現對民眾滿意度的影響，但鄉村地區卻具有發展觀光之利基，甚至更是在農林漁牧及傳統產業式微的狀態下，最能提振鄉村經濟發展之策略。因此，推動觀光產業、發展具在地特色的深度旅遊，甚至是結合在地社區與文化的文創觀光，將可能是調節城鄉差距，並為鄉村地區注入經濟活水的可行策略之一，亦是地方與中央政府可協力發展的政策方向。(主辦單位：各縣市政府觀光局處；協辦單位：交通部觀光局、文化部)
- 5、雲林縣在此次民意調查中出現對「環境保護」施政的高度重視性，且在質性的民眾座談中，雲林縣代表亦表示六輕所造成的環境污染係該地居民極為重視的議題，並希望政府能有效處理及重視。為減少偏鄉地區民眾對環境污染之抱怨及鄰避效應，地方政府及中央主管當局似應有更積極的環保稽查與補償作為，以降低環境污染對偏鄉之衝擊。(主辦單位：各縣市政府環境保護局處；協辦單位：環保署)
- 6、在警政治安面向，鄉村地區的治安狀況似乎優於都市人口稠密地區，而此點也正是鄉村地區的另一利基。鄉村地區若能繼續維持此一利基，或許將可以此作為良好生活品質之訴求，以吸引都市居民至鄉村度假、定居或養老等，以均衡城鄉發展差距。(主辦單位：各縣市政府警察局；協辦單位：內政部警政署)

7、雖然鄉村民眾在經濟與地理環境等各方面幾乎皆處於劣勢，但是其在「政治信任感」或是對於政府的施政滿意度等面向，反而較居住於都市之民眾給予更高的評價，反映出鄉村居民寬厚樸實之特性。我們可以推判：非都會區的地方政府相對於都會區的地方政府，在本研究所發現的滿意度「有感」成因和政策上多作努力，應該能得到相對於都會區民眾對施政表現更多的支持。（主辦單位：各縣市政府；協辦單位：中央政府）

以上分別基於本研究之總體民意調查及質性民眾座談結果，並從民眾洽公、經濟施政、交通施政、觀光施政、環保施政、警政治安等面向提出調節城鄉差距之政策建議，以供政府相關決策主管當局參考。

第三節 精進調查設計之展望

主辦機關：各地方政府

凡涉及滿意度的電訪調查，應避免太過籠統的問法，儘量要能聚焦（包含對象、時間點）。只是，有些議題和施政項目可能是延續很長的一段時間，所以受訪者難以在一次電訪中就能夠針對「當前」的事把感受表明清楚，因此很難把滿意的成因說清楚。換言之，地方政府的資源投入與民眾的感受不一定同調，這點難以在簡單的問卷中呈現。我們建議：未來這樣的調查案，以一年兩到三波的調查，較能排除特殊事件對民眾印象的影響，也較能確定哪些因素是穩定有影響力的（robust）。

本研究以五個階段、使用多種研究方法來確認成果。除了一般民意調查所進行分層系統隨機抽樣民意調查之外，亦結合了專家的訪談、統計模型的分析、以及焦點團體座談等方式來確認資料的品質。本計畫可區分為五個階段：（一）、問卷草擬及邀請學者專家審閱；（二）、地方施政指標及滿意度因素之深度訪談；（三）、民眾意向電話調查；（四）、地方施政與民眾意向之資料分析；（五）地方施政與民眾

意向之焦點團體座談。第一、二部分為問卷設計的準備過程，重點在於證成問卷設計的內部效度（internal validity）。第三部份是核心的調查執行及資料收集階段。第四是就資料進行分析並產出本研究最重要的結果。第五部分則在於以資料分析的成果與地方民眾的認知進行比對，從中確定調查的外部效度（external validity），並從民眾的互動中得到政策建議的具體回應。

本研究在此五階段的研究進度皆如預期準時完成。以下針對五個階段執行過程列出值得未來研究參考的問題與建議：

（一）、問卷草擬及邀請學者專家審閱與（二）、地方施政滿意度因素之深度訪談：

問卷草擬過程很長。若要全盤兼顧文獻變數、專家意見、題目潤飾等面向，研究團隊必須緊握時程。由於本研究是先專家意見作基礎，才逐漸補上文獻變數（因文獻檢閱工作在同時進行），因此問卷修稿過程費時間較長。建議未來研究在設計問卷時直接參考本研究的問卷，將可節省許多時間與力氣。

專家意見是絕對必要的。本研究採取專家意見先行的這個做法，在研究完成後回顧來看，扮演提供問卷設計中重要控制變數的角色，例如城鄉差距和總統滿意度等。若無透過歸納多位專長的意見，則問卷效力及所能涵概的變數範圍將大大受限。換言之，從文獻中所得的變數固然是核心解釋變數，但這些變數及模型多來自外國文獻，需要本地脈絡的控制變數來輔助。因此，建議未來的研究參考本研究在此創意的作法，將專家學者審議及深度訪談列為問卷起草前的必要工作。

這兩個階段的執行過程並非全無狀況。先請學者進行座談審閱的結果，往往有遺珠之憾，也就是深度訪談中所得到的變數未能經過學者整體審議。因此建議未來的研究，將地方菁英專家的一對一深度訪談列為第一步驟，完成問卷修稿，再請學者來作問卷審議，可以收到更好的腦力激盪效果、更省時間，問卷改版的次數可以更少。

（三）、民眾意向電話調查：

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

本研究的核心在於電話調查的資料收集。電訪由中山大學民意與調查研究中心執行，前測會議及分析都有做到，電話收集的流程並無問題。由於中山民調中心規模不大，因此收集全部七千份成功問卷的時程較長，約兩個半月。除了執行時程較長（但此對於如期完成研究無礙）之外，唯一的顧慮是項目無反應（也就是拒答、回答不知道或無意見）的現象。由於民眾對於政黨傾向較不明確回答，以及許多縣市（令人意外的）對其縣市長名字並不清楚的情形，導致資料中在這兩個變數上出現大量無效值。

本研究啟動之初並未預料到在政黨傾向及對縣市長熟悉度這兩道問題會有如此多無效/遺漏值。在十一月份正式資料分析時，團隊曾經以最保守的做法，檢視在沒有放入這兩個變數下，結果是否受到影響。發現分析的有效樣本數的確會因為這兩題而大幅減少。因此團隊選擇偏保守的方法，不加入這兩個變數。

由於模型中已有「總統滿意度」以及「對所居縣市的喜愛程度」，我們將它們間接輔助的解釋變數。雖然「民眾的政黨傾向與縣市長一致時會傾向給予較滿意的施政評價」以及「民眾愈熟悉自己的縣市執政團隊時會傾向給予施政團隊較滿意的施政評價」這兩個假設無從檢證，但從兩個間接解釋變數來看，我們看到：1、不少國民黨執政縣市的確出現對總統評價，會顯著地影響受訪者對其地方政府評價的現象（如台北市、新北市、台中市、新竹市、彰化縣以及嘉義市；其他國民黨及民進黨執行的縣市則未發現此變數統計上的顯著性），推判政黨認同應該仍扮演條件性的解釋作用（部份國民黨執政地區顯著、民進黨執政地區不顯著）。

2、從「對自己所居縣市的喜好」來看，發現除了基隆市之外，這個變數並無法充份解釋大多數縣市民眾對其地方政府執政團隊的評價分數。我們可以由此推想：如果從情感上出發的「對自己縣市喜好」都無法解釋對地方政府的執政的給分，那麼純就認知上出發設計的「熟不熟悉自己的地方政府」的解釋力將更為薄弱。

我們試圖為這兩個未放進模型中的題目，作出較為保守的推論及詮釋，但「總統滿意度」與「對地方政府喜好度」這兩個變數終究不是「政黨傾向」與「對地方政府熟悉度」的直接替代變數。我們由此建議未來的研究，預先點出可能出現大量項目無反應的變數，並設想具有直接替代效果的變數來得到想要測量概念的資料。

另外，由於三百份以下的樣本在推論上的代表性有限，且不見得超過五百份的樣本代表性就較佳，因此建議未來研究在作樣本數與成本的考量時，以每縣市抽五百個受訪者的方式進行，這樣在資料分析及推論上會較具說服力，或許允許研究團隊自行設定抽樣方式，讓專業團隊以更適合的抽樣架構來解決代表性的問題。

此外，由於電話調查的本質是探知受訪者「主觀」的評估。未來若需要有客觀的評估工作，需要有額外的研究方法與設計。

(四)、地方施政與民眾意向之資料分析：

本研究的資料分析採用 R 語言，因此分析上非常有效率，亦即完成一筆資料的變數整理後，即可將程式碼應用到其他縣市的資料上。同樣的，在完成分析一筆資料後，亦可以將程式碼應用到其他縣市的資料。加上程式碼是透明、公開的資訊，所以容易檢誤。本研究團隊及助理在這資料分析的過程中，得利於 R 程式碼的運用，使得分析及檢誤工作在兩個星期內能如期完成，且這個程式碼可以再修改適用到不同的研究上。若採 SPSS 的分析軟體，在本研究中需要 Regression 模組，研究團隊須付出不少額外的成本。本研究使用 R 的套件，得以多人、免費且專業的方式完成這項工作且無軟體版權的問題。建議未來研究工作可以參考這樣的做法。

在資料分析上，本團隊除了一般的線性模型，解答地方政府滿意度的原因之外，額外多做了兩項分析，亦即二元勝算對數迴歸模型分析，以及針對第二個依變數作模性模型分析（民眾對於地方政府在最在乎的政策面向的施政滿意度的原因分析）。這樣做一方面增加資訊量之外，更有助於對核心模型變數的確認工作。雖然三種模型彼此有差異，所得到的迴歸結果會有不同，但這樣的多重比較，讓我們看到同

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

樣的變數在不同縣市模型中的不同影響力。建議未來研究也可以參考這個做法，豐富研究的成果。

本研究發現「洽公經驗」是最重要且跨縣市一致的解釋變數。它是團隊根據文獻所得之一個變數，在本研究中被初次確認。結果除了呼應從理論中擷取變數的重要性之外，這個變數之重要性的浮現，有助於我們思考進一步在未來的調查案中開發與「治理經驗」相關之指標，讓公民參與面向的變數（群）進一步透過問卷設計進行檢證。例如民眾對於 1999 專線服務派工速度、媒體報導、網路服務使用經驗等，在未來可以化作更具體的洽公經驗題組，使地方政府的滿意度成因調查產生更具體的資訊。

結果呈現了「服務型政府」的重要性，也就是顧客導向之企業型政府與公民服務。本研究在問卷題數受限的狀況下，針對「行政輸出品質之高低」與「服務對象的滿意度」挑選了經濟發展、交通面向、觀光面向、環境保護、治安面向等相關議題作為滿意度的觀察面向。建議未來研究可繼續依此面向調查，並視各個地方政府的特色，挑選其他政策面向，例如農業、社區營造等（請參見第 72 頁表格五）。

由分析可得知，洽公經驗、對縣市長喜好度以及重點施政面向的經濟，為具有跨縣市解釋力之變數，因此本團隊建議在後續滿意度之相關調查中，可將這些題項列入重點調查之變數。本團隊這次測量「洽公經驗」係以辦事效率之單一概念為測量依據，洽公經驗係為民眾對政府機關與公務人員接觸之感受，並非單一概念所能涵括解釋。本團隊礙於題數限制與預算有限，僅能針對效率一面向進行評測，後續之調查則可考慮對效率、效能、回應能力與公務人員對民眾之同理心等方面進行題組測量，可得到更準確之洽公經驗。

物質取向、個人月收入由分析中得知與整體施政滿意度並未有明顯之解釋力，因此這兩項變數在後續調查中若因題數限制可考慮刪減。

（五）地方施政與民眾意向之焦點團體座談：

本研究在設計上，將傳統以腦力激盪為目的的焦點團體法，放在最後一個階段，以「民眾審議」的精神，讓來自不同縣市的民眾（事前曾接受過電訪），來檢閱資料分析的結果。這個做法在過往的研究中較少見，但對於具有政策意涵的研究，民眾審議、確認、討論、或修正分析的結果，讓資料分析與現實社會再作一次對話這個做法值得未來研究團隊參考。

當然，若預算有限，我們希望會有兩場（甚至是多場）這樣的焦點團體舉行，一北一南。但在預算調度且調度空間有限的狀況，我們以舉辦一場但邀集來自全國民眾的方式，也算是個折衷。這樣的分析追認結果，若是採取對熟知各個縣市政治環境的專家或學者，再進行一次面對面深度訪談，也無不可。不過要注意的是，這樣類型的民眾焦點團體座談目的只是在追認分析結果（資料分析中所顯示有解釋力的變數是否符合常理），因此並非多多益善。

總體來說：我們在方法上精進建議有五：

- 1、一年兩到三波的調查，較能排除特殊事件對民眾印象的影響，也較能確定哪些因素是穩定有影響力的。
- 2、建議每個縣市抽樣五百個受訪者（五都或可增加到一倍為一千一百份），並依此比例提高預算。
- 3、建議問卷中針對項目無反應情況較高的變數，設計替代變數或間接解釋變數，例如政黨傾向遺漏值過高藉由能間接測量政黨偏好之總統滿意度當做輔助變數，以間接測量相關資訊。
- 4、建議增強資料外部有效性確認的預算，可以使研究成果得到更高的效度。

最後，本研究在本案有限的預算下，僅使用「一份」問卷，跨縣市地來確認民眾對地方政府施政滿意度的原因。由於只進行了一波大型電話調查，因此問卷調查及分析結果無法被過度推論，或給各個地方政府全面性、特別具體的政策建議。本團隊僅能就所發現的、經檢證的變數作出結論，列出哪些變數在不同地方政府具有滿意度之解釋力（請見第 88 頁以下針對不同縣市得到的發現整理），供地方政府參考。總體來說，從公共關係的角度來看，地方政府應重視民眾的洽公

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

經驗，並視它為提高民眾信賴和滿意度之第一要務。我們建議地方政府積極訓練、要求，讓第一線公務人員持續保持效率並展現對民眾的關懷，為這些可能久久才洽公一次的鄉親民眾留下正面的印象。本研究發現，這些對第一線公務人員效率的好感，將直接反映在對地方政府執政團隊的滿意度上。其次，絕大多數地方政府「拼經濟」的路線應繼續保持或努力，並盡力提高民眾對於「我的縣/市政府正在努力拼經濟」的印象。我們建議的具體做法為：地方政府可透過大眾傳播媒體，報導地方已逐漸改善的經濟數據（例如失業率降低、外來投資增加、招商有成等等），逐漸縮短地方政府在活絡地方經濟的努力與民眾對於執政團隊是否已經盡力的認知差距。一如本研究第四章（第 93 頁表格六）所呈現，各地民眾有其在乎的不同施政面向，所以我們建議地方政府採用上述針對經濟面向上做法的建議，應用在其他被發現的重要面向上，例如新竹市、新北市、彰化縣政府應該繼續向民眾宣傳在觀光上的作為，而雲林縣政府則要宣傳在環保面向上的作為。

我們亦建議未來針對地方政府滿意度成因的調查可以制度化、常規化。國外相關調查機構之調查多以此類型調查作為診斷施政之參考，因此建議未來的研究案可以在更充足的預算支應下，應針對不同的政府單位作調查並提供政策建議。

參考文獻

壹、英文部分

Ammons, D. N., C. Coe, et al. (2001). "Performance-Comparison Projects in Local Government: Participants' Perspectives." Public Administration Review **61** (1) : 100-110.

Brace, P. and B. Hinckley (1991). "The Structure of Presidential Approval: Constraints within and across Presidencies." The Journal of Politics **53** (04) : 993-1017.

Gamson, W. A. (1968). Power and discontent. Homewood, Ill., Dorsey Press.

Inglehart, R. (1971). Silent Revolution in Europe ; The Silent Revolution in Europe: Intergenerational Change Inpost-industrial Societies, Bobbs-Merrill.

Inglehart, R. (1990). Culture shift in advanced industrial society. Princeton, N.J., Princeton University Press.

Kelly, J. M. (2003). "Citizen satisfaction and administrative performance measures - Is there really a link?" Urban Affairs Review **38** (6) : 855-866.

Lovrich, N. P. and G. T. Taylor (1976). "Neighborhood Evaluation of Local Government Services." Urban Affairs Review **12** (2) : 197-222.

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

Martin, L. L. and P. M. Kettner (1996) . Measuring the performance of human service programs. Thousand Oaks, Sage Publications.

Miller, T. I. and M. A. Miller (1992) . "Assessing excellence poorly: The bottom line in local government." Journal of Policy Analysis and Management **11** (4) : 612-623.

Morgeson, F. V. and C. Petrescu (2011) . "Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies." International Review of Administrative Sciences **77** (3) : 451-479.

Norpoth, H. (1984) . "Economics, Politics, and the Cycle of Presidential Popularity." Political Behavior **6**.

Osborne, D. and T. Gaebler (1992) . Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, Mass., Addison-Wesley Pub. Co.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, et al. (1986) . Servqual, a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Cambridge, Mass., Marketing Science Institute.

Rivenbark, W. C. and L. L. Carter (2000) . "Benchmarking and Cost Accounting: The North Carolina Approach." Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management **12** (1) : 125-137.

Rokeach, M. (1973) . The nature of human values. New York, Free Press.

Ryzin, G. G. V. (2004). "THE MEASUREMENT OF OVERALL CITIZEN SATISFACTION." Public Performance & Management Review **27**(3): 9-28.

Ryzin, G. G. V. (2007). "Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust." Public Performance & Management Review **30** (Number 4) : 521-535.

Stokes, D. E. (1962). Popular Evaluations of Government: An Empirical Assessment. New York, Harper and Brothers.

Swindell, D. and J. M. Kelly (2000). "Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation." Public Performance & Management Review **24** (1) : 30-52.

Van Ryzin, G. G. (2004). "Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services." Journal of Policy Analysis and Management **23** (3) : 433-448.

Van Ryzin, G. G. and S. Immerwahr (2007). "IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS OF CITIZEN SATISFACTION SURVEYS." Public Administration **85** (1) : 215-226.

Van Ryzin, G. G., D. Muzzio, et al. (2004). "Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City." Public Administration Review **64** (3) : 331-341.

Wood, E. H. (2006). "Measuring the social impacts of local authority events: a pilot study for a civic pride scale." International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing **11** (3) : 165-179.

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

朱鎮明 (2008). "媒體評鑑地方政府績效之研究－以天下及遠見兩雜誌為例." 公共行政學報 (26) : 105-140.

吳重禮 and 李世宏 (2004). "政府施政表現與選民投票行為：以 2002 年北高市長選舉為例." 理論與政策 17 卷 (4 期總號 68) : 頁 1-24.

周祖誠 (1998). "影響部會首長施政滿意度的因素：政府體制與調查爭議的討論." 理論與政策 12 卷 (1 期總號 45) : 頁 73-88.

金玉珍 (2001). "提升公共服務品質與民眾滿意度--品質運動之反省與展望." 研習論壇 (4 期) : 頁 26-32.

柯志昌 and 何佳蓉 (2011). "地方首長領導風格對府會互動的影響－前新竹市長林政則的個案觀察為例." 臺灣民主季刊 8 (4) : 7-49.

韋端, 鄧弼文, et al. (2007). "台灣地區地方競爭力評估指標建構之初探." 國政研究報告.

徐火炎 (1998). "李登輝情結的政治心理與選民的投票行為." 選舉研究 5 卷 (2 期) : 頁 35-71.

翁興利 and 劉祥得 (2003). "美國顧客滿意與標竿學習－兼論我國地方政府滿意度比較分析." 中國行政評論 12 (4) : 171-204.

梁世武 (2006). 從政黨認同、施政滿意度之觀點尋找獨立選民：2002 高雄市長選舉個案分析. 選舉過程中的傳播與策略研究. 梁世武主編. 台北, 雙葉書廊.

參考文獻

盛治仁 and 白瑋華 (2008). "陳水扁總統首任施政評價影響因素探討." 東吳政治學報 26 (1) : 1-50.

陳陸輝 (2003). "政治信任、施政表現與民眾對臺灣民主的展望." 臺灣政治學刊 7 卷 (2 期) : 頁 149-188.

陳陸輝 and 游清鑫 (2001). "民眾眼中的分立政府--政黨的府會互動與首長施政滿意度." 理論與政策 15 卷 (3 期總號 59) : 頁 61-78.

傅恆德 (1999). 縣市長施政滿意度的結構、詮釋與比較. 政府施政滿意學術研討會, 世新大學.

黃秀端 (2005). "候選人形象、候選人情感溫度計、與總統選民投票行為." 臺灣民主 2 卷 (4 期) : 頁 1-30.

黃國敏 (2009). "地方政府施政滿意度之探討：苗栗縣政府九十七年個案研究." 中華行政學報 (6) : 35-59.

黃國禎 (1998). 文化政策、認同政治與地域實踐：以九〇年代宜蘭為例, 台灣大學. 建築與城鄉研究所碩士.

蕭怡靖 and 游清鑫 (2008). "施政表現與投票抉擇的南北差異—2006 年北高市長選舉的探討." 臺灣民主季刊 5 (2) : 1-25.

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

附件

附件一：專家座談會會議紀錄

● 問卷整體設計與滿意影響因素討論

1. 傅恆德教授

根據之前教授也有進行相關問卷經驗中，提出以下整體性建議：考量五都團隊上任時間過短，可在熱身題增加縣市長熟悉度。以及包含相關變數使用，例如是否有投給目前的縣市首長、與上一任首長比較、對行政團隊未來的期望等等。接著是針對變數的事件來龍去脈，很多受訪者可能會知道這些事件，但是清楚程度、認知程度可能不同，因此難以評估感受。最後是題目順序安排以及用字遣詞部分，例如：出現很多「體」（例如軟體、硬體等等的字句安排，民眾可能難以分辨其中的不同）。

2. 蔡佳泓研究員

提出建議：在訪問過程中，可關注影響滿意度與受訪者相關自身因素，找出自變項。包含社會地位、政黨傾向等等，如社會地位高者可能強調藝文水平、政治立場不同可能會影響關注的議題。以及針對事件，也必須考量可分為短、長期事件且是否為迫切議題或者當下最關注議題，否則可能找不出代表的意義。

3. 蒙志成助理教授

延續蔡老師觀點，提出設計題目要能找出物質取向、非物質取向等價值觀不同的人，作為自變數項目，如非物質取向的人可能更關注環保議題，以此概念出發，作為問卷設計架構，才能有效了解為何有些人是滿意、有些人是不滿意。

4. 徐火炎研究員

建議在訪問過程中，以滿意度成因為目的的話，可以專注於找出該縣市民眾為哪些因素敏感，哪些是他們重視的面向，哪些自變數是關鍵的，以利找出可以做為解釋的中介變數，而題數設計 25 題是可以接受的，如果太多可能會使受訪者回答內容失去效度。

5. **傅恆德教授**

提出：建議要專注影響因素，可以依以下三種成因：**結構成因**、**心理成因**（包含信任感、認同感等等）、**理性成因**：例如與上一屆比較，相對支持他，所以對他滿意等等。再依據此三類方向，進行題目的安排，加以刪減。

6. **張傳賢助理研究員、蔡佳泓研究員、徐火炎研究員**

針對之前做過的研究議題，提出相對應的見解，例如醫療品質設施這些議題，有些人可能沒有印象，就難以回答，或者環保、社會福利等等，這些議題都是很廣泛的，大家重視的面向不同，所以可能會有政府投入很多資金，但是個人感受到的不同，難以在簡單的問卷中呈現。另外包含問卷設計，可能**難以針對「地區性」滿意**，可能需要在題目設計時，加強與這部分的連結。

7. **陳俊明副教授**

提出建議：在過去的經驗當中，發現研究結果可能會有個資風險，而且考量到這份問卷，包含要訪問到各個地區，因此也需要與各個當地政府單位溝通，才能有利於訪問過程的順利。還有問卷設計上的用詞，要在更精確，使得民眾可以很快地了解想問的內容為何。以及若單從滿意、不滿意來做題目設計，則可能得到的資訊參考性會較低。最後可以考量到回饋性，如這些受訪者是否有實際使用到行政資源，他們是間接還是直接了解到這些資訊。還有考量到**政黨因素可能會是滿不滿意的成因中非常重要的角色**。最後是焦點團體、問卷訪談等等的時間，可以考量是否交錯進行，可以找些意見

領袖，或者當地實際研究中的人來進行訪談，在邊做邊訪問的過程當中，對各項成因進行反覆地審視。並提出不太建議專注於的問題訪問，這些問題可能有**時效性**的因素。

8. 蒙志成助理教授

提出：我們在問卷設計時，要更著墨於字句，如針對第八題詢問醫療品質的部分，可能也會回歸到對政黨、地區中央議題的延伸，而非專注於題目因素本身。也就是說，需要民眾有具體感受的事實，再讓民眾以此事實來做為評價。總結以上，認知、感受、評價，三者間的連結性要更加緊密。

9. 劉正山老師回饋與各位與會人員歸納

在與委託單位（行政院研討會）溝通後，了解訪談目的聚焦在「執政團隊」，而非專注於「首長」個人，因此依變數是團隊，而這部分題目設計可能需要再更小心，否則容易讓受訪者誤認為專注於首長。而且這些題目設計的時候，容易讓受訪者有「偏向中立」的風險，如何再行設計要更加小心。

● 五都議題討論

1. 徐火炎教授、蔡佳泓研究員

問卷設計時，沒有設計到訪問時間點，這點延伸到五都議題，受訪者也可能對於新舊團隊不太了解。又在之前的類似訪問中，有感受到非五都的居民再併入前，有很高的期望，但是併入後，卻感到失望。因此在訪問過程中，針對五都的人，可以加入是屬於哪個「區」就能加以了解五都的人感受上是否會不同。

2. 蒙志成助理教授

五都選舉結果，都是以「市」為主，所以可能「縣」的感受上就會有落差，且如有些服務（例如幼兒托育補助）是「市」原本就有，但是「縣」並沒有，那就會有很大的落差產生。

3. 張傳賢助理研究員

可以區分為三大面向，包含將滿意度向下延伸到實際表現層面、以及民眾心理感受層面、還有控制變相（如個人實際收

人、城鄉差距等等)，然後在依據這三個面向，重新架構整個題目。

4. 徐火炎教授

可以再將歸因，區分為地區歸因或者全國政府歸因。

● 問卷設計總結

1. 盛杏媛教授、徐火炎研究員

認同歸因區分的做法，且認為一般的政治的信任感，也會影響到在地施政的滿意度感受。應避免太過籠統的問法。需要更聚焦（包含對象、時間點）。有些因素可能是延續很長的一段時間，所以難以針對「當前」來加以說明感受。在考量某些指標，可能是地方或者中央的分責，而這些責任（如醫療、公共設施等）可能民眾不知道要歸屬到中央或地方，因此題目設計時，需要扣緊「地方政府」的職責。

2. 蔡佳泓研究員

也需要考量到民眾希望當地政府與民意代表合作，共同爭取地區利益，而這也會延伸到民眾政治立場，對於責任歸屬的判斷。

3. 傅恆德教授、陳俊明副教授

發現問卷問題：當前十題題目設計面向（如交通、醫療等等）是否真的對滿意度成因有影響，能夠扣緊我們所要訪談的目的，而這只能用資料分析，找出是否有相關性，所以我們要先區隔可以直接歸屬中央的因素，而模糊地帶，也要加以討論，關於這部分歸屬問題，可以參考專門進行中央政府施政滿意度調查的學者的問題設計，加以驗證。

4. 與會人員

可以先參考設計問題，探究民眾認為地方政府團隊是否有致力於爭取地方福利等等，而且這些問題設計都要先經過問自己的過程，反覆驗證後，才能作為使用，否則得到的結果可能不具參考性。

● 討論樣本資料代表性

1. 傅恆德教授

單純從各縣市三百個人來進行抽樣，太過危險，而且各個縣市人口不同，這樣是否會缺乏代表性，可能要透過如加權方式加以設計。

2. 劉正山教授回應

這部分委託單位（研討會）有說明，不需要進行「跨縣市比較」，所以不太需要考量縣市相對人口。

3. 許勝懋主任

從自身工作出發提供意見：以國民健康局為例，最少需要四百到五百份樣本。樣本夠大，才能再加以進行加權分析。

4. 與會學者

認同。以後至少要抽到各縣市四百人，否則樣本數太少，就加以分析的話會太過危險。以現在的計畫來看，建議每區都先抽足人數之後，合併起來一起打電話。至少可以保證這些電話都是隨機產生的。

5. 劉正山教授回應

目前已經研考會同意，先針對全國進行三波抽樣，至少有三波具有全國推論效力的樣本，然後再看各地區的人數的缺額來進行調整。

6. 許勝懋主任分享經驗

之前自己與其他老師有做過類似調查，也是有遇到行政上的問題，包含單位對結果公布是否的爭議、是否有比較標的等等。

7. 傅恆德教授

以學術角度來說，雖然各縣市調查出來的數據是可以比較，但是實務上可能難以比較。

8. 盛杏媛教授、傅恆德教授提出

對於每個縣市的感受而言，各地方議題的問題既然大家都不同，那也沒有訪問的必要，因為沒有對照性。建議轉變問題

形式，把它轉變成調查民眾關注的議題，讓這些題組在全國性調查中，是可以更有一般性的。

● **題數設計與訪問過程**

1. **劉正山副教授**

因為當初已經先設定過總題數會落在三十題，所以這次就只有三十題的空間可以發展，因此希望能在有限的題數內發揮最大成效。

2. **與會人員**

題數落在三十題左右這個區間是合理的。否則如果做到七十幾題、一百多題，訪問時間拖到十幾二十幾分鐘，則難以訪問到明確資料，且可能效度不足。且針對向受訪者說的時間，考量到當前民眾反應，連幾分鐘都不太敢說，只能說再一下就好，所以題目訪問時間盡量濃縮在五到十分鐘內會比較適合。

● **當前問題總結**

1. **劉正山副教授**

針對是要問題設計，是要受訪者回應「目前」還是「從過去延續到現在」，哪種問法較適合？

2. **盛杏媛教授**

這樣的問題，還是要回歸到研考會，看他們想要研究的目的為何？

3. **劉正山副教授**

這部分會在與他們討論進行了解。另外針對各地方重要議題的部分要改變問法，從「針對目前最重要的議題」，你認為當前地方政府可以提供何種服務或有甚麼待解決的需求，來取代原本的客製化的議題討論。

4. **與會人員**

的確，這樣的方式比較好。考量到訪問期間長達三個月，可能最關注議題上已經發生轉變，新的問法可以能不受時間因素影響。

● **總結**

劉正山副教授：感謝大家的寶貴意見。以下是今天的重點結論，會後我們將作以下的努力：

- 1、我們將依今天的討論設計新一版的問卷題目，再邀請各位老師協助。
- 2、縣市顯著議題的部份，依委員的建議更換為受訪者對地方政府最感迫切需要的服務面向。
- 3、接下來我們團隊要進行的，除了問卷的改版之外，還包括文獻的再擴充，並以深度訪談的方式，確定地區與全國的歸因，亦即那些滿意度面向是屬於「地區性的滿意」，那些是關於中央服務的滿意。這個反覆的過程可以區隔那些是直接歸屬中央的因素，也可以釐清模糊的部份。

至於委員提到參考執行「中央政府施政滿意度調查」的學者的問卷題設計，我們將提請研考會協助。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

附件二：深度訪談紀錄⁴²

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月14日	開會時間：14時至16時
訪談人員：桃園縣政府研考會 陳盛主委	
會議記錄內容	
<p>問一</p> <p>1. 陳主委：</p> <p>整體制度過於僵化，導致效率難以彰顯，這也是文官體制的問題，桃園縣政府去年年底開始推動以科為單位的審查制度，到明年要承辦人員要考試（說明書內容），以增加效率。文官法規的修訂與修法才有可能解決問題，效率問題出在橡皮圖章的公文旅行，今年也開始推動電子公文，但認為電子公文作業模式並未改變也無法提升效率，越下層的電子公文的效率越高，但越高層的會因為年齡的差別有所落差，今年開始提倡與民眾之間免書證、免謄本占三、四成。</p> <p>地方政府的功能並非想像中的那麼大，過去政府會影響到地方的發展，但現在縣市級政府影響力已經削弱，因為民間的 GNP（國民生產毛額）大於縣政府很多。</p> <p>2. 很多地方發生的業務非地方政府可管，例如：省道非地方政府所管，中央對於地方的影響大於地方政府。</p> <p>地方的建設是小的因為資金少，所以民眾不會認為政府好，民眾的心理層面大於實際作為，特別是地方議題的回應強度、模式、速度，符合民眾的心理更為重要。例如：花蓮縣長傅崐萁的支持度，他對於地方議題的回應讓民眾產生心理連結，才会有支持。</p> <p>口頭論述是很重要的，地方首長的論述對地方發展，認同才是影響民眾滿意度，例如：油電雙漲，馬總統講的方式也是支持度的重要關鍵。認為馬總統推動多項建設，但未凝聚、領導民眾的心，讓民眾未有認同，凝聚民心並非是討好群眾，地方首長的心理層面較高、中央首長</p>	

⁴² 受訪者戴總經理、梁院長，訪談內容直接整理於深度訪談重點整理中，因此無詳細的訪談記錄。

的建設層面較高，重點還是在面對議題的反應、論述。例如：12 年國教的高中社區化與明星高中的兩項矛盾政策，創造新名詞但舊思維，所以無法論述清楚。

去年至今推的 5 大主軸：航空城、捷運、觀光、水域整治、愛與祥和，政策調查中心民調顯示多數的民眾不清楚縣府的作為。建立查核點且研考人員要清楚業務範疇，才能進行有效的考核。

3.黃主任：

縣長支持度與縣府員工滿意度的差距很大，這也有可能導致長官被下屬綁死了，所以內部治理的效果與文官治理的成效會影響到選舉的成效，文官被法令所綁死了。提到了電子公文與資訊科技促進效率與方便，但是資訊單位應該可以改成可以回家看公文，但也應該考量到數位落差的問題，中央與地方也有數位落差因為地方需要與民眾接觸，所以無法全面性的電子化。提到特別現象國民黨的地方支持度與中央勾在一起，而民進黨的地方支持度則是相反，泛藍選民會有總統投射地方的選舉行為。

問二

1. 陳主委：

實際政策部分有民調顯示，有超過 2%有 6 大項，而其中超過 3%主要是交通、社福、效率，其中交通的問題路平、流量控制，也進行了業務統一的調整，機動交通人員的現場指揮，先天條件無法改變但首長一起塞車時可建立民眾的同感。社福問題產生於申請不到的抱怨，民眾不管政府財力問題民眾對於社福的需求總是需要更多，提議找專家學者製造輿論來讓民眾認知到不可予取予求。提出中央不可因為幾十億而影響到都市發展，航空城的區域計畫採取措施的問題導致停滯。目前尚未研究至外籍配偶小孩的發展，強調學校不是托兒所家長需要對孩子負責任，不可全數推給學校。

2. 黃主任：

社福問題是否是因為人口結構的問題？外配的小孩是否發展較差？問卷題目意見回饋。

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月18日	開會時間：15時至16時30分
訪談人員：台中市研考會－廖靜芝主委、劉正山副教授	
訪談會議記錄內容	
<p>● 議題、問卷題數與了解：</p> <p>劉正山老師針對這次要進行的訪問需求與委託單位的需求進行說明，包含執政政黨與民意單位的政黨傾向，向受訪者詢問是否了解還有其他的原因。</p> <p>回應（針對探究是否有其他影響滿意的的原因）：</p> <p>1. 時效性非理性考量：</p> <p>滿不滿意的原因可能會有「時效性」，會受因於非理性的原因，而在之前研究的過程中，會發現結果跟投票結果很靠近，而即使時間點差很遠，也會有因為主政政黨與在地人的政黨支持理念而不同，最後與城鄉也有相關，包含都市人的批判力可能會比鄉下人比較強，所以受訪者很難理性地去說明為何滿不滿意。（舉例：另外一個比較特別的是，針對政治人物個人部分，如果表態「不連任」可能很快地提升認同感，如周錫瑋。）</p> <p>2. 中性的評價：</p> <p>而以民眾觀點而言，在執政的過程當中，可能因為受訪者會因為希望政府還有進步空間，所以給政府評分比較低，希望政府單位可以更加努力督促，所以結果可能偏向趨中，沒有滿不滿意，最後任期結束後，才會調整給予比較公正的評價。</p> <p>3. 認知與實際需求的缺口：</p> <p>進行此類研究的主要目的，以政府單位的立場而言，是想找出民眾感受的當前缺口，並希望能把經費花在刀口上，因此透過問卷了解當前民眾需求，然後再透過專業的各部門，提出政策建議，滿足民眾需求，因為有的時候政府的努力、專業，可能沒辦法滿足民眾的需求，即是沒有將錢花在刀口上。</p>	

4. 負面評價反應較大：

整個受訪是一個**動態的體驗**，而且可能會透過「事件」將評價整個打亂，而當前媒體、社群等等擁有很大的影響力；而且民眾往往會透露出負面評價，但是**正面評價會比較少願意透露**，但是透過負面評價（如市長信箱等管道），另一方面也可以積極蒐集那些是當前力需改善的。

5. 延伸：當前而言，反映的管道變得更多（如還有 1999 專線），且該專線有控管機制（壓力較大），因此透過打該電話，很多民眾問題可以馬上被滿足，因此 1999 專線滿意度很高。

6. 總結：

民眾對於施政滿意度與其原因分析，是動態的呈現，而民眾往往對於一些小事件會加以放大，又或者重視的面向會受到干擾（如事件、媒體影響等等），再加上可能會受因於自身「**感受上的篩選過程**」，使得意見可能會偏頗，變得可能會是非理性，偏向情緒性的答案。

7. 延伸原因：政策牛肉

政治人物可能會提出一些口號，這些口號會直接影響到民眾的滿意度，但是衰退性會很強烈，即民眾感受可能會「習慣成自然」，使得三兩年過後，該政策帶來的滿意度下降，而且這類政策，即是「施政資源的轉移」，且難以停止，因此會排擠到其他部分的資源。

提出施政上的考量進行補通：

- 小的事情很好完成，效果很也顯著（例如路燈壞了要修）但是基礎建設要花很多時間完成（例如道路、綠地等等），這些都是需要花很多時間去完成，但是需要很多時間才能完成（如台中市政府透過賣地完成七期建設），因此這部分是更需要去探討的。
- 先選上市長才能談理念，但是要選上市長，就一定要妥協市民的立即性需求，所以市政團隊需要再小事情與大事情之間取得平衡點（民眾有感與無感的需求）。

當前台中市政行政方面補充：

1. 固定三個月民調，聚焦在具體項目，問的邏輯是：先問一些具體項目（如公車施行制度、硬體設備項目），接著再問施政滿意度，而距離選舉越近，印象分數又會受到影響，與得票率有很大的關係。
2. 問的問題可能沒有辦法問太深的問題，如實施兩三年的建設項目，這些部分都是很難去在電訪內問出來的，因此難以評估成效。
3. 在研究過程當中，也相當需要考量外地人的因素，這部分可以結合觀光，而且外地人可以更客觀地去評估市容、市政變化（久久來一次，感受更強烈），不像在地人因為住太久，所以慢慢地改變感受不到。

劉老師回應：針對第三點的部分，可以透過電訪加以處理，如問：請問您在這裡住多久，用時間來加以區隔。

討論問卷議題部分：

1. 劉老師：想請問關於中央與地方的分權，民眾是否能感受不同？
回應：民眾其實不會考量多政府的觀念，所以問「地方政府」，也會受到中央政府很大的牽連，像當前景氣不好，民眾在回答相關問題時，就很可能會說：地方官都不照顧我們，生活不好過。

2. 劉老師：是否有哪些議題是很容易混淆的？

回應：所有的問題都會混淆，因為民眾很難以區分兩者，通常地方政府都會需要概括承中央政府的作為，這點難以用電訪區分。

台中近年轉變：

台中近幾年轉變部分，風氣也改變很多，從偏向南部的悠閒轉變成台北的都市風格，所以特質上越來越偏向台北的辦公風氣，但是本質上還是會很有熱情的，例如上台北開會都會帶個伴手禮。

受訪者給予意見參考：

1. 如詢問公務員服務印象如何？可先設計：是否會有來洽公過？然後

可加以分析有沒有來洽公過，在評估兩者間的差距（即實際感受與主觀評價的差異）。

2. 有的情況是可以實際呈現的，而不用透過問卷加以調查（如公車搭乘狀況，看實際的搭乘率比問卷調查還要實際）
3. 劉老師回應：學術討論議題，其實有趣的地方是：沒有經驗也能有意見，意見可能是從媒體、朋友等等地方而來。因此我們可能可以考量到「印象來源」可能包含哪些（如朋友、媒體、政黨傾向等等），這些也都是我們想要了解的成因部分。

施政滿意度是否能實際作為政策指標？

城市面貌設計：

以台中近年進行意象觀景台建設為例，當前進行的時候，一定是被批評的，但是可能經過十幾二十年之後，這些會轉變成台中的地標，也就是說，有的時候滿意度並不能直接作為政策的施行指標。

結受訪者回饋：

1. 已進行過的兒童滿意度為例，馬祖地區比台北高，但是兩者享受的到顯然不同，因此可知進行研究調查出來的結果，可能無法具體地呈現該城市真正的需求或已滿足的問題面向。
2. 面向可以設定少一些，十個面向太多，可能難以聚焦，取得比較仔細的分析，可以在刪去比較無關緊要的題目後，作更聚焦的探討。
3. 印象與作答的邏輯風險，在題目安排上，可能導致「引導」受訪者回答的風險，這點需要在題目安排邏輯上，進行仔細的修正。

劉老師回饋：

1. 再請受訪者，協助我們審視問卷中哪些題目是有價值，那些題目是無關緊要的。
2. 這次問卷特色在於，將學理上的控制變數，都有放入題目之中，期望能夠以更全面的觀點來探討此次研究。

3. 因為委託單位可能也並不知道那些變數是相對重要的，因此希望我們能做比較開放性的探討，故這次研究探討的層面較為廣泛。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月21日	開會時間：18時至19時20分
訪談人員：陳記者	
訪談會議記錄內容	
<p>剛開始介紹這次所要探討之提綱，第一部分為影響民眾對於地方執政團隊滿意度的總體原因，第二部分為民眾會在乎執政團隊的施政項目。第一題部分針對的是縣市首長或政黨問題，第二部分主要是針對執政團隊的施政評價。</p>	
高雄市合併前後之問題	
<p>就以記者本身四年來在跑高雄地方的經驗會將這次主題分成前高雄縣和前高雄市來談。兩縣市合併之後還是會有原本的問題存在。雖然政府長期投入經費建設，但高雄市的市民對於高雄市的發展感到緩慢。高雄市民比較會關切長期的建設，例如：自由經濟示範區。就原高雄縣而言，民眾比較會在意自己身處周遭的生活。這些問題在合併前就是有這樣的情況。</p>	
<p>原市民來說，合併後並沒有感受到與合併的差別。合併之後偏遠地方民眾一樣感受不到市政府在做什麼樣的政策。大概只有一些協會或者是社福團體，因為有跟市府接觸爭取預算的關係，才比較會了解市府在做甚麼。對市府滿意度會感覺比較良好。</p>	
<p>還有其他部份的原因也會產生直接的影響，例如市府在推廣 1999 專線比較積極，現在不管前高雄縣市都能透過這個專線來做申訴，最後市府都會去想辦法去解決民眾的問題。市府在這一施政的民調滿意度不錯。</p>	
生活關切議題與城鄉問題	
<p>記者的觀點認為民眾跟自己生活相關的問題才會去關切，所以民眾只在乎政府有沒有幫他們解決這些問題。不論一般民眾亦或是地方團體大部分會有這種現象。</p>	

訪問者提出上述所言的區別，是否算是城鄉差距的問題，因為像是大部分的建設推廣，多數會集中在都市區，在鄉村的民眾比較難以感受到。

記者認為城鄉差距的問題一直都存在，在高雄縣尚未合併前一樣有這樣的問題。因為高雄市的幅員廣大，都市發展都比較偏向人口集中地區為主軸，離都會區偏遠的地方投注的資源會越來越少。大部分的城市發展皆有呈現出這樣的現象。除非是像災區會投注較多的資源在預防災害或是重建的目的上，不然很少會大量投注資源在偏遠地區上。

訪問者對記者提出疑問，認為是否在偏遠地區沒有發生重大災害的話，是否就容易對市政府呈現滿意的狀況。記者依舊持相同之看法，認為偏遠地區對於市政府在做甚麼政策真的會比較不清楚。

民眾對議題感知的管道

訪問者對此處之疑問，若是有以上的問題，那這些民眾的滿意度是否會準確性。根據記者的回應，這些民眾所提供的回答可能會比較不準確。偏遠地區民眾不太了解施政項目，最為了解的市區公所人員，因此民眾是否了解市政府的施政項目，多數都是由區公所人員區宣傳來宣傳。

由於居住鄉村民眾的對市府政策的了解多數是從區公所宣導得知，也因為區公所為市府所宣傳的是正面的事項，這些民眾是否會因此對此容易產生滿意度的好感。訪問者對此認為鄉村的居民對市政府滿意度較高，區公所可能是關聯性的所在。記者也認為多少會有受到這方面的影響。

施政滿意度是否有城鄉之區別

對於都市與鄉村對市府的施政滿意度哪一邊會比較高的這個問題上。記者認為，難以比較，因為兩邊的顧慮都有所不同。接著提出是否有哪一邊會對市府批評聲浪較大。記者認為這方面也是相同，主要看哪一邊顧慮的比較多。在政府的政要施政項目上，都市的民眾與鄉村的民眾是否會有明顯的區別。

記者對此持肯定的態度，以交通為例，都市的民眾滿意度會較好，因位在交通路網上比較完整。雖然鄉村地區開始發展觀光巴士，但這些地區卻認為這些路線還是不夠，延伸不到自己住家附近，無法在交通上達到便捷性。

政黨傾向的影響性

在政黨傾向的議題上是否會影響民眾對於市府團隊的滿意度。就記者的觀察來看，原高雄市比較不明顯，原高雄縣容易有這樣的傾向。但這樣的情形比較適用於死忠的支持者，多數是年齡較大的民眾，年輕一輩的還是會以施政建設來看。例如問死忠支持者對於市長有無表現，這些支持者雖然會簡單回應市長有做出表現，但卻無法清楚說明。這些多數在中年以上。

政治信任感的影響性

繼續提問到一般民眾對於政治信任感的好惡，是否影響對市府團隊滿意度的好壞。以記者的訪問經驗認為這方面民眾還是會較能分得清楚，不過民眾的政治信任感對某種事項會有先入為主的觀念，認為某些事情一定是有官商勾結、圖利廠商的想法，不過這部分是在少數。

市府團隊與市長滿意度的區別

就民眾對於市府執政團隊的評價，是否會和市長的評價搞混在一起，這一個問題，民眾能否清楚分別。以記者自己的想法來說市長與市府團隊是一體的，市府團隊表現的好壞，是依據市長的領導能力，一般民眾也會搞混，例如詢問民眾對於市府團隊的滿意度好壞，民眾多數會認為這是對市長的感覺，兩者密不可分。

中央與地方議題之區別

在中央與地方的議題上，民眾是否會無法區分哪一項為中央政府的議題，哪一項為地方議題。民眾對此很容易搞混，就以記者本身的跑新聞的經驗，民眾生活的地區發生重大災害，他們第一時間會去反映的就是地方政府，不會去管說中央還是地方政府管轄的事情，期望能夠趕緊有人幫他們將當地的問題解決，那第一個想反映的就會是透過 1999 專線，這個管道來找地方政府官員解決。

就記者本身也無法很明瞭去區分在某地發生的問題或災害，究竟責任歸屬在哪一個單位，有時候若沒有清楚查證也是很難去區分清楚。民眾所反映的問題就算歸責屬於中央單位，但民眾也很難直接透過中央反映，想當然會先從地方政府傳達，再由地方政府去為民眾爭取。

記者也認為對中央的不滿情緒，也有可能轉化到地方政府的滿意度上。不過記者認為在就業這方面，高雄地區的民眾認為市政府在這方面有做出很多努力，徵才或招商的活動很多，供需上也是供過於求，只是在薪資的部分一直維持在低水平，這方面跟大環境較有關聯。

城市光榮感知影響性

最後在城市光榮感的議題上是否對民眾來說會影響市府團隊的施政滿意度。光榮感有分高雄縣市的差別，光榮感這部分對原高雄市民來說感覺不錯，但就原高雄縣民來說光榮感這個概念不大了解。但跟市府滿意度的相關性其實沒有很大，因為光榮感這個概念很籠統，對生活水準高低的民眾來說有也相當程度的區別。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月22日	開會時間：14時至16時
訪談人員：魏國彥主任、紀素菁組長	
訪談會議記錄內容： 1. 魏國彥主任：中央和地方的關係，市民將政黨傾向放在更大的框架中，須做交叉分析可知政黨傾向與滿意度，而台北與桃園不一樣，台北的媒體集中，議員也較受媒體注意，導致中央的高低與個人的高低會有所不同，台北市注意民調的時間序列品質，問題方式與大小採用相似的方式長期下來才看得出跡象，趨勢與事件影響皆可以用來分析，可以適用施政滿意度調查。Panel study 在地方執政難以執行，議員會質疑，但我們堅持合乎於時間序列的民調，關於首長個人特質（個人分隔魅力），認為施政滿意度不等於選舉行為，被調查者影響不大，但是投票會影響未來，最近有提到民調失靈但是認為行為者代價不同，在民調中，北市民雖支持泛藍但支持不高（嚴厲的支持、策略性支持），最後選舉時仍投給泛藍，這是一種良性的選擇（理性抉擇），並未真正分析過台北市與總統支持度的差異，但有對四大選舉的數據做分析，趨同度似乎有所差距，又議題、選舉對策的差異，而議題是會變動的。而北市長不會出現市民不知道的狀況，因為知名度高、媒體集中，北市有一定的優勢（首都市長），市長可把缺點轉換成優點。 2. 紀素菁組長：民調時間序列的問題會影響很大，最近有競爭力民調北市長倒數第二，內部有討論出地區組成人口、人口數多寡，而花蓮民調第一名是因為人口不多且與基層互動關係密切；台北市則是人口多、受到媒體的影響力特別大，希望依循時間序列來看市場結果。政黨立場對於市長有影響但對於施政滿意度不會有太大的影響，不過沒有做族群與統獨的方面，而中央政策也不影響施政滿意度。 3. 黃靖麟主任： 滿意度的面向，詢問是否使用 panel study？首長個性與個人特質也會	

有所影響滿意度，民眾在非選舉時期如何打分數，與媒體進行民調時間點的問題，中天、TVBS 泛藍群眾居多受到收視率高寡影響，泛藍選民有強加批判的原則（愛之深責之切），研究顯示台北市與總統支持度差異不大，在台北市族群與統獨立場有影響嗎？中央政策不會影響到施政滿意度嗎？有多少人認識不認識台北市長是誰？

問二

1. 魏國彥主任：對於雙因子理論，台北市民講求基本的部分，而向心度與支持度則是需要國際級的事件才有顯著影響，因為在外交處境憂慮之中，市民光榮感就會呈現在滿意度上。市民組成有移民（南部）不認為台北市故鄉，情感不同，心理對於都市感情與滿意度有所影響，也許這些市民是更加清醒與理性的。遠見做的 5 力硬指標北市皆領先很多處於第一名，但是長滿意度與感受卻不是有最好的表現。

2. 紀素菁組長：民眾在意施政的哪一部分，基本的是治安、交通、經濟問題是最直接的，進階的施政政策像是時事議題的方面例如：重大建設、重大處理，花博和聽奧等國際級的就有對於市長滿意度有顯著影響，像跨年、花燈、煙火等較小型的影響就不大了，問卷沒有普通的選項，有 4 種強弱度。有做過市民驕傲感的調查 64% 身為市民感到驕傲。

3. 黃靖麟主任：民眾在意施政的哪一部分？花博是否有重大影響嗎？所以市民較偏好國際級的事件，有強烈的影響。如何設計北市問卷呢？這次問卷是否有其他意見呢？是否有做過市民驕傲感？雲林、桃園兩地鄉民尊榮感 84%，可能是在地尊榮感與在地感情有關。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月24日	開會時間：14時至15時20分
訪談人員：林智堅議員	
訪談會議記錄內容： ● 議題、問卷題數與了解： 黃靖麟主任針對這次要進行的訪問需求與委託單位的需求進行說明，包含即將進行電話訪問的滿意度、支持度與判定依據，向受訪者詢問 是否了解還有其他的原因。 回應： 請助理協助填寫問卷，了解問卷內容是否平易近人。 詢問新竹市當前滿意度狀況： 問：請問當前新竹市的滿意度如何與原因？ 回：當前滿意度低迷，主要有兩個原因：第一個是津貼發放縮減（而且是當初承諾的政見），第二個是基層與民意代表的隔閡問題（兩邊對立感比較強一點，所以間接影響到民眾觀感）以及最後是當前執政者的轉移效果。 問：請問當前縣市長承諾的「馬上辦」，請問實施狀況如何？ 回：目前新竹市政府處理速度還有待加強！ 問：請問需要加強的原因為何？ 回：市長下達命令的執行力與任用機要問題為兩大主要問題，且主管用人多數不是在地人，這情況雖然與之前一樣，但是包含市長與其任用的人明顯有適任的問題，執行力比較弱，相對的文官體系的部分，是沒有太大的問題的。 黃回饋：以之前在桃園深度訪談的經驗，也是 市長的問題 會影響比較大 回：因為 領導者的風格 ，會直接影響到底下的人做事的態度，所以不適合的人就會離開，使得領導者風格塑造整個市政團隊的組織文化。	

詢問新竹市當前最重要問題：

問：請問以個人而言，您認為新竹市當前最需要關注的問題為何？

回：**最重要的為交通問題**，當前新竹的交通狀況很差，雖然是「歷史共業」(日治時代的規劃，延用到現在自然不佳)，但是民眾還是會希望能夠改善，但是當前縣市長並沒有積極處理交通問題。

問：改善方向為何？

回：**有輕軌與公車兩個方向**，在考量預算的前提下，當前以公車為主力，如推行免費搭乘等等政策，這是目前幾位市議員都在努力進行推動的。

問：請問以個人而言，您認為新竹市當前還需要關注的問題為何？

回：**其次是市容問題**，當前新竹市容需要更被詳細地規劃，需要去經營它給人的印象呈現，塑造屬於新竹的氛圍，讓來到這裡的人可以有獨特的感受，有利於這個城市的行銷與傳承。

問：請問還有哪些問題？

回：**第三重要的是治安的問題**，因為新竹總共有八個大專院校，來到這裡讀書的學生很多，雖然新竹市的治安狀況沒有很糟，但是整體而言新竹縣市一起呈現給人的治安狀況就需要更加強，包含飆車族議題等等，市政團隊需要去思考如何處理。

問：那就業問題呢？

回：當前**新竹市就業方面問題沒有太大問題**，因為有科學園區，所以比較沒有人找不到工作，而這點也自然反應到像是幸福城市指標，可能也因為這樣的狀況，人人都有工作的情況下，自然都會覺得很幸福，所以新竹市的幸福城市指標很高。

比較前後任市長差異：

問：請問您認為前市長執政期間做得如何？

回：**前市長多採用補助、人人有獎的方式**，來進行回饋，而不是以建設地方為主力，因此新竹市前幾年的建設力道並不強。

問：請您比較前後兩任市長，何者比較適任？

回：前市長雖然採取補助方式，但是執政期間作風比較強硬，比較有

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

執行力，說出來的政見一定要達成；但是當前市長比較容易受到意見影響左右決策，顯得比較優柔寡斷，但是這樣會使得第一線執行的文官會沒有依靠，因此若以執政能力而言，前市長還是做得比較好。

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月24日	開會時間：9時30分至11時20分
訪談人員：王記者	
訪談會議記錄內容：	
<p>記者的身分是自由時報高雄市記者，現在負責的地區是大鳳山地區，先前是負責大岡山地區，有十一年的經驗。</p> <p>政黨因素</p> <p>剛開始先跟記者討論民眾對縣市政府的滿意度的影響成因為何，第一個討論的部份先以政黨因素是否為重要的因素之一。記者認為這是一個重要的原因，另一個他認為是施政者的個人魅力和行銷包裝。在這部分對記者提出的回應是民眾對於縣市首長的好感上是否也會受到政黨因素的影響。記者認為兩者皆有，但是先政黨因素，接著才是個人因素。不過記者也認為政黨的因素會因為年齡慢慢淡化，影響比較深的族群是偏向於中年以上的民眾會比較多。</p> <p>媒體曝光與行銷</p> <p>接著提出對於市長在媒體上的曝光度，會不會使民眾影響對市長的印象。這部分記者政黨因素也是影響差別的存在，例如陳菊市長在垃圾車廣播的宣導，會使政黨偏好不同的民眾產生兩種不同的觀感。</p> <p>民眾議題感知管道</p> <p>接著提出民眾在市政府施政的感知上多數是從何種管道得到，民眾得以了解市政府是否有在做事。就記者的觀點，媒體是第一管道，接著是民代、里長。另一方面若要使民眾直接了解市政府有無明確施政，記者提到最直接的方式為舉辦大型活動、「與民有約」與市民近距離接觸的機會。由於大型活動多數是在都市區所舉辦，因此對記者的提問是鄉村地區的民眾如何能夠直接感受到市政府的施政。記者提到市長會安排鄉村地方會勘的行程或者是學校參訪，地方里長亦或民代也會宣傳，讓民眾得以觀察到市長的前來。除此之外地方也有大型活動，市長也會透過者些活動親自到場。</p>	

有其他縣市的民眾可能會無法感知自己縣市首長的施政內容，在這方面的問題記者回應認為這也算是市府團隊包裝行銷的問題，以高雄市為例，公園綠地的比例變多，能夠親眼見證到，並且感受的到。但公園綠地這方面偏遠地區應該會比較難以感受到，是否會有效果上的差別。記者的回應認為縣市合併後在原高雄縣地區比如說鳳山區可以觀察到有多處公園正在興建，其他地區也漸漸正在推行這方面的政策。

與民眾相關之重要議題

延續上面的問題，有民眾會認為市政府是否將資源持續投入到都市地區的現象，記者的觀點認為這種現象還好，原高雄縣地區感受到市政府投入在這些地區，也有原高雄市地區感受到資源倍稀釋。由於高雄市區已經成形，因此需要爭取原高雄縣民眾的認同，會投注許多資源在原高雄縣地區。

公園景觀的建設很容易看到成效，在長期性的建設是否因為明顯看到，會使得民眾對這樣的建設感到不滿。記者認為長期性建設如下水道或是交通建設等等，民眾比較難以看到成效，但是該做的還是得去執行。兩者都要同時建設，不會有投注資源多寡不均的問題。但如果在長期建設會有民怨時，一方面會透過里長宣導外，另一方面會透過公聽會的方式來解釋工程所產生的影響。但若沒有出現太多民怨，大部分則繼續進行。

中央與地方議題之區別

在某些重要議題上，民眾是否能將中央與地方的職責區分開來。這個觀點，記者談到當問題發生時，民眾第一時間會苛責地方政府解決問題，但在事件告一段落，開始追究責任時，民眾的政黨傾向會產生影響，若是與地方政府與民眾的政黨傾向是相同時，其苛責性就會比較輕一點，相反的立場不同時，其責備的力道會更強大。

高雄市所產生的問題，是否能分辨清楚是其他縣市所產生的問題。記者認為基本上民眾不會做這樣的區分，即使是外縣市所產生的問題，例如屏東縣的砂石車自出往來問題，這方面民眾期望相關單位

能夠去改善，而不會分是否為外縣市所產生的問題。

高雄縣市合併的問題，民眾是否會和前一任的地方首長做比較，而會有不同的滿意度。記者在原高雄縣會有這樣的現象。例如在原高雄縣地區會出現這樣的現象，福利補貼等等因素可能會被剝奪掉，民眾會因為這方面而有所不同。但像環保議題自合併前都尚未改善，也因此沒有不同的感受，要看議題來決定。

選前與選後之滿意度差別

民眾在選前和選後是否對市長的評價會有所差別，就記者認為這樣的現象比較不會這麼明顯。

中央與地方滿意度的牽連性

中央滿意度是否會和地方滿意度有所牽連，記者以前總統陳水扁在執政的後期為例，不滿意的聲浪四起，但當時高雄縣縣長楊秋興的滿意度依舊是五星級的滿意度，兩者很明顯是區別開來，也有一個原因是高雄縣支持民進黨的民眾比較多。

執政團隊與市長滿意度區別

民眾能夠清楚分出市長滿意度與執政團隊滿意度有所不同，記者認為民眾不會去切割兩者之間的差異，反而會將所有的功過都歸咎於市長身上。記者也認為團隊也樂意將功勞歸功於市長，通常各單位會以市長的方針為出發點，又或者少數授權給機關主管。

就記者長期在大鳳山地區的觀察，民眾不會認為鳳山地區集中發展，而忽略了其他非人口集中地，因為民眾將鳳山當作都市生活圈，並不會認為其他地區會有不平衡的發展。

民眾居住時間長短

民眾居住時間的長短，感受上與評比上是否會有不同。會不會因為民眾剛遷入會以原先居住的都市做比較，亦或是民眾長期居住同個地方，習慣當地的環境，會容易滿足。記者認為民眾居住於此不會有明顯比較的心理，就以當下的感受做評斷。

民眾感知最深重要議題

在觀光議題上，當地民眾對自己身處的觀光景點會不會跟外地觀

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

光客有不同樣的感受。因為當地民眾已經習慣這些環境，對所謂的觀光景點可能會無感。但記者認為這現象很少發生，民眾會知道觀光景點是否成功，會給予地方帶來不同的感受，帶來商機，因此觀光景點對於當地民眾的感受會非常深刻。另外在圖書館的面向上也漸漸改善，這方面使用率的高低，馬上能夠感受到建設上的便利，也因此市長在這個不分很下功夫。經濟方面記者認為是比較屬於大環境的部份，民眾會將問題歸向中央，跟政黨因素程度不大，因為高雄民眾長期以來是這樣的環境已經習慣。

最後詢問哪些施政項目是長期影響，哪些是短期影響，以記者的觀點，除了公園綠地和圖書館這兩方短期能夠感受到的，其他八項都是民眾長期才能感受的到有所改善，但民眾較難以感受到的施政項目是社會福利和醫療，這兩項民眾較少有明顯感受。另外施政項目依排名來說，哪幾項影響程度最深，依高雄市的狀況記者來看前五名的排序為，治安、觀光、經濟、交通再來是環境。

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」	
會議日期：2012年5月25日	開會時間：14時至15時20分
訪談人員：賴美惠議長	
訪談會議記錄內容：	
<p>張老師：</p> <p>政府需要實施什麼政策民眾才會滿意，或是什麼政策對民眾而言才是最重要的（以幸福指數提升而言）。</p> <p>賴議長：</p> <p>指出，民調是政府施政的一項重要的參考指標。但是幸福指數這個指標卻是因人而異，大台南城鄉間的差異，民眾的生活環境不同，都會影響到民眾間對幸福指數的評判標準。對大台南地區而言，施政滿意度是需要以地區來劃分的（都會區、山區、平原區、臨海地區），以教育、婦女、老人等這幾項福利政策為優先。</p> <p>產業發展方面：大台南老人人口占大多數，產業已是以傳統的農業為主，人口組成是一大重點，人力、人才是產業發展的一大缺口。</p> <p>交通方面：都會與鄉下的公共設施、使用率與普及率上之眾多問題，如何把這些問題無縫接軌是政府努力的方向。</p> <p>治安：各方面大致算是還可以，每個區域所遇到的治安問題也是不同。</p> <p>建設：最大的課題是如何弭平城鄉差異，福利政策有其範圍與法令限制，所以開銷之經費是有限的，但基礎建設真的是無窮無盡，很難達到每個人的滿意度，ex:路平專案，都市與鄉下的需求不同，政府在做決策時，必須考量到使用率的問題。有些民眾住在水源保護區，耕地面臨種種的開發限制，但他本身卻無法使用到自來水。大台南有許多大川流經此地，河川整治計畫開銷大，卻不一定有其效益，官員有任何執行困難上的因素，常被民眾當成怕事的理由。</p> <p>張老師：高雄市也是同樣的情況，所以按照不同地區民眾的需求，來</p>	

進行分區的訪談。五都合併裡最不滿意的是台南，有什麼原因嗎？

賴議長：

大高雄的先天資質比大台南好，因為原先的高雄市為直轄市。台南市與台南縣之際有的官方行政組織辦事模式不同，發展主軸差異，議會的磨合也是一大重點，另外原先縣政府所在新營地區的居民，行政中心南遷後，居民之相對剝奪感也相對提升，深怕被邊緣化。

張老師：

大高雄鄉間的路燈（因合併後鄉長變更為區長為文官，沒有先前選舉的民意壓力，合併後，維修等相關文件等程序變繁雜）

賴議長：

大台南目前行政方面還 OK，最主要的問題是經費有限，就像大人穿小孩的衣服，大縮水不合身。賴市長的施政滿意度名列前茅，但是幸福指數排 12，主要的問題是經費有限，錢花在刀口上，城鄉差異導致建設差異，另外心理層面上，賴市長實行（雙行政單位），保留新營舊行政單位，但是新營地區的民眾心裡還是存在合併後的相對剝奪感，但是此地區本身的發展尤其限制：附近的土地是農地，很難變更為其他用途，種種因素累積下來，縣市合併變成一個原罪。

張老師：

賴市長聲望好，但此地區的幸福指數不高。民眾的感性與理性間的問題（藍綠等區位因素）。台南綠色選民多（現在藍色執政）有可能是這個問題嗎？

賴議長：此可能是影響其中的小因素，台南地區東北角選票綠多於藍，但也並非不理性，這種應該只是種感覺（指的是合併後的相對剝奪感）。幸福感的定義很抽象，民眾本身自己種種的因素是關鍵。議長認

為，幸福指數應該針對區域做更貼切的問答。問卷不能一題適用於全區。很多時候，中央的法律規定與條文，也是會影響地方政府的效能。譬如：山區農路需要建設，否則農民很難在山區田間進行耕種，但是地方政府要幫其鋪水泥路面時，中央的法令規章則指出，這是圖利特定的某人或某團體，所以很多時候，府際間的協調也是一大重點。

計畫名稱：「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」

與會人員：林議長

書面資料回應：

- 一、 意識型態是重要的因素。高雄地區藍綠支持者比率約五五波，不過近來已逐漸傾向綠多於藍，以致被喻為綠營基本盤。近十多年來高雄地區幾乎年年有選舉，而在藍綠政客的操弄下，導致民眾只問顏色，不問政績。舉例來說，近十多年來是國內傳統產業外移的衰退期，尤以高雄市最嚴重，而民進黨已在高雄市執政十三、四年，正好碰上產業的蕭條，若是一個負責任，而且有作為的政府，應該想盡一切辦法替人民找出路，提出因應辦法，尤其是加強招商，可是十多年來，民進黨執政的高雄市政府，招商情形幾乎是零，按理選民應有換人做看看的思維，但每逢選舉，綠營就操弄族群，再畫大餅，持續贏得政權。
- 二、 民眾評論縣市政府的表現，有其地方特性，就高雄市來說，由於目前高雄市產業蕭條，失業率居高不下，尤其高雄市的子弟到北部讀大學、研究所畢業後，回高雄市根本找不到工作，都要背井離鄉謀職。包括副議長蔡昌達等六位民進黨市議員五月十七日就聯合召開記者會，建議市府要以振興經濟為先。因此在經濟蕭條的情形下，民眾評論市政府的施政表現時，最在乎的就是市府如何振興經濟，擴大招商，創造就業機會。
- 三、 有關民眾對住在當地時間長短是否會影響縣市政府團隊的滿意度，我個人認為，居住時間長久與對縣市府團隊的滿意度，並沒有絕對的關係。一般而言，人們居住在某一個城市主要有兩大因素，一是家庭因素，一是工作機會，也因此民眾不一定為遷居自己滿意的城市，因此居住長短與對縣市府團隊的施政滿意度，並無絕對關係，甚至民眾為了工作遷居到自己不喜歡居住的城市，勢必會影響對地方政府的施政滿意度，因此居住長短僅能做為參考而已。

附件三：民眾焦點團體會議記錄

計畫名稱：行政院研考會第二次焦點團體訪談	
會議日期：101 年 10 月 20 日	開會時間：14 時至 16 時 25 分
會議主持人：張其祿主任	
與會民眾：施先生（屏東）、莊小姐（台南）、盧小姐（台南）、李小姐（嘉義）、蕭小姐（雲林）、賴小姐（彰化）、吳小姐（高雄）、葉先生（高雄）、陳小姐（台中）、楊小姐（新北）	
訪談會議記錄內容	
<p>● 議題、資料內容說明：</p> <p>張其祿老師針對這次要進行的座談會議題與委託單位的需求進行說明，讓這次的與會民眾對於要討論的資料和議題更了解，包含以下內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訪談內容介紹。 2. 訪問結果之在乎的滿意度原因為何。 3. 目前已經有分析的結果，但是因為訪問時間短，所以想更深入了解原因。 4. 分析變數與題目介紹，讓受訪者更加了解題目與分析出來的表格內容。 5. 歸納電訪結果，並說明各種符號的代表意涵為何，與舉例說明。 6. 邀請受訪者用個人主觀的角度說明訪問結果情況可能的原因。 7. 邀請受訪者分享自身認為的滿意度成因。 8. 希望大家都能暢所欲言，表達自己的意見。 <p>● 與受訪者分別討論對各縣市情況</p> <p>透過詢問的方式，與受訪者進行討論，由張老師詢問，民眾回答或針對各自有興趣的部分進行補充，詢問過程如下：</p>	
縣市抽樣民眾	張主任訪談對答紀錄：
施先生 （屏東縣）	張主任：電訪結果得出屏東最在乎的面向如經濟等等想請問施先生，這樣的情況是否合理？

	<p>施先生： 1. 屏東交通影響可能不是很大，塞車的地方不多，可能是枋寮或交通要道比較容易塞車。 2. 但是基礎交通建設比較缺乏，路也不是很寬，但是對應到屏東的人口數量來說，還算是合理的。</p> <p>張主任：您覺得屏東縣最應該做甚麼事情？</p> <p>施先生： 經濟招商、觀光產業，其他部分（如治安）影響都不大。</p> <p>張主任：就您的看法，為何曹縣長滿意度不高？</p> <p>施先生： 雖然有政黨傾向，但是對縣長本身沒有厭惡感，但是經濟的表現是很現實的，目前縣長在經濟上並沒有明顯的作為，所以滿意度較低，如果縣長有作為的話自然滿意度就會高。</p>
莊小姐(台南)	<p>張主任：您對於現在的台南市有甚麼看法呢？</p> <p>莊小姐：交通跟治安需要加強，其他部分表現亮眼，對賴市長滿意度高，覺得在未來有與台北市一拚的可能。</p> <p>張主任：您覺得台南市最應該做甚麼事情？</p> <p>莊小姐： 環保、觀光部分都表現很好，覺得對市長表現很滿意有做事情，特別是從自身原本台南縣民出發來說改善很多。</p> <p>張主任：請問在五都之後是否有明確改善？</p> <p>莊小姐： 交通跟治安比較擔心，其他如工業區招商成果，相當滿意</p> <p>張主任：那當前台南應該優先做好哪部分呢？</p>

	<p>莊小姐： 族群對立問題很嚴重，特別南北市民對立的情況，這是比較軟性、深刻的項目，且迫切地需要改善。</p>
<p>盧小姐(台南)</p>	<p>張主任：您覺得台南市最應該做甚麼事情？ 盧小姐： 1. 交通與治安算是影響判斷最大的 2. 本身原本就是高雄市民，但是目前台南公車很糟糕，很難搭乘，雖然已經有改善，但是還要加強，有很大進步空間。 3. 治安還需要加強，飆車族還是很多，特別是市區，經常半夜兩三點還是一直在飆車。 4. 經濟發展感覺相對平穩，並沒有很糟糕。 5. 觀光文化很好，觀光客進步很多，特別市政府舉辦各種文化活動，很讓人感到激勵。</p>
<p>李小姐(嘉義)</p>	<p>張主任：我們也是希望透過討論的方式，了解受訪者對滿意、不滿意的成因。 張主任：李小姐，您自身的看法呢？ 李小姐： 1. 因為自身沒有在嘉義市住很久，所以只從自身感受說明對嘉義市的了解。 2. 嘉義市觀光很不錯，因為臨近阿里山，很多陸客會來。 3. 人情味很濃厚，都充滿互助的精神。 4. 文化推廣做得不錯，常常有文藝活動宣傳出現。 張主任補充說明：針對題目中的符號意涵提出說明，並不是「○」就代表好，而是與相關性有關係。 李小姐： 另外就是交通狀況很不滿意，包含市民騎乘習慣也沒很好，市政府需要好好努力。</p>

	<p>張主任：您覺得嘉義市最應該做甚麼事情？</p> <p>李小姐： 公園太多，小公園多半閒置沒有整理，變成沒人的雜草公園，可以再檢討，都市寸土寸金，可以有更好的規劃。</p> <p>張主任：您對於嘉義縣有甚麼看法？</p> <p>李小姐： 也是以文化、觀光發展為主，可以上山下海到處去，對縣市者這方面努力都有看到。</p>
蕭小姐(雲林)	<p>張主任：您對於雲林縣有甚麼看法？</p> <p>蕭小姐： 1. 雲林務農為主，所以可能經濟發展相關性還好 2. 麥寮工業區，雖然有汙染廢水的檢測，但是政府將業務外包，所以可能並沒有辦法很符合規範，所以民眾比較重視這部分議題。 3. 縣市長滿意度方面，雲林是綠營大陣營，所以可能有關係，所以才會呈現正相關。 4. 交通很不方便，只能騎車，公共交通工具很不方便。 5. 觀光部分，政府有努力，但是成效不彰（如：西螺大橋推觀光並沒有很成功）</p> <p>張主任說明：針對雲林縣在經濟部分是沒有顯著相關，亦即空白的部分，再提出說明。</p> <p>張主任：因為雲林縣的狀況比較特殊，台灣比較大的環保事件幾乎都與麥寮有關，因此想更了解這部份情況？</p> <p>蕭小姐： 1. 在這個部分，有台大的學者曾經進行當地居民的相關身體檢查調查，得出正相關，因此可能會很</p>

	<p>有關係。</p> <p>2. 年齡的部分，可能跟政黨傾向比較有相關性，老一輩的比較有明確的政黨支持。</p> <p>蕭小姐詢問：在全區的部分，幾乎所有變數都呈現正相關，這代表甚麼意涵？</p> <p>張主任回應：在全區的分析上，會發現幾乎全部都有顯著的相關，因為樣本數太大，容易有差異，因此可能較不具有代表性。</p> <p>施先生協助發問：是否有可能對老人的福利措施較好？</p> <p>蕭小姐回應：自身家中有老人，但是老人的社會福利狀況也沒有比較好。</p> <p>莊小姐補充： 雲林縣很窮，但是大部分的人都對社會福利不太滿意，但是可能是因為不太敢或不好意思說出事實的情況，因此回答出來的這樣的情況。</p>
<p>賴小姐(彰化)</p>	<p>張主任：賴小姐，請您就您的意見，發表對彰化縣的看法？</p> <p>賴小姐提問：想先請問老師依些問題，可否就性別的部分做出說明？</p> <p>張主任：「○」的符號代表：女生部分比較不滿意，男性部分比較滿意。</p> <p>賴小姐提問與意見回饋：</p> <p>1. 為何沒有教育因素的部分？因為包含國中小都是縣市政府可以經營的部分，所以應該可以考慮進去。</p> <p>2. 觀光的部分，可能有訪問時間點的問題，包含國慶煙火、燈會等等「暫時性」活動，才能讓人有觀光的感覺，在長久經營的條件下，並沒有很明</p>

	<p>確的感受。</p> <p>3. 交通部分，公共交通工具不便，出門都會開車。</p> <p>4. 經濟部分就自身感受而言，並沒有太大變化，但是中小企業者可能會有較大的影響。</p> <p>5. 市長行銷包裝做得很好，但是施政感受的成效感受不大，相較於其他縣市在進步，感覺不到彰化自身進步。</p> <p>6. 縣市民對於環保的確是沒有太大的感受，不夠關心環保的發展，也擔心到時候報告結果出爐的時候，會不會讓地方政府或中央政府更不在乎環保的面向。</p> <p>7. 建議多辦幾場座談會，才能更全面的蒐集資料，才不會偏頗忽略掉其他值得重視的面向。</p> <p>8. 最後想請問政黨傾向是否有納入控制變項？</p> <p>張主任：針對政黨傾向的部分，我們只是單純分析了解看看是否會影響，在分析上並沒有顯著，所以沒有放上來。</p> <p>賴小姐回應：</p> <p>1. 所以這代表我們的選民比較理性，並不會因為偏頗特定政黨而有影響。</p> <p>2. 再請問為何宜蘭縣、嘉義縣會有負向的關聯性？</p> <p>張主任回應：這部分我們有經過討論，也很好奇為何有這樣的情況，例如「宜蘭的滿意度與對宜蘭的喜歡程度呈現負相關」等特殊情況。</p>
<p>吳小姐(高雄)</p>	<p>張主任：您覺得高雄市最應該做甚麼事情？</p> <p>吳小姐：</p> <p>高雄很難找工作，經濟發展最需要加強，經濟、空氣品質、水質，都很需要加強跟改善。</p> <p>張主任回應：</p>

	<p>1. 針對吳小姐回應這部分，老師本身也有進行相關民調，結果呈現也與吳小姐相同，另外滿意的部分，以公園、捷運、公共空間設施等等比較滿意。</p>
<p>葉先生(高雄)</p>	<p>張主任：您覺得高雄市最應該做什麼事情？</p> <p>葉先生：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 最需要改善的：經濟、環境、水 2. 空氣的部分真的很需要加強，特別是工業區的部分，另外包含如澄清湖等等用水的部分，都很需要改善。 3. 待業問題很嚴重，自身也待業一陣子 4. 捷運的部分，只有十字的捷運，在其他地區還不太夠發展，特別是因為高雄的縣道很大，直接透過道路運輸就很方便。 5. 提出樣本是否具有代表性，因為民眾只是個人？ <p>張主任回應：我們都會留作紀錄，包含個人意見與訪問意見都會留作紀錄</p> <p>葉先生：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 旗津的部分，國土流失狀況很嚴重，在地政府請中央出資協助，但是中央不願意協助，這樣與中央的關係很不恰當。 2. 談到屏東的部分，發展觀光的部分，力道都只專注在某些特定活動，其他都不太專注，如從墾丁到東港，都沒有獨特的觀光。 <p>張主任：曾參與過屏東的案子，討論到屏東市屬於狹長的縣市，所以縣政府想要做發展，可能會比較難做發展，因此提出各區域中心做發展。</p> <p>葉先生：</p> <p>可以考慮做成一站一站的旅遊地區，把整個屏東的南北串成一連串的。</p>

	<p>葉先生補充雲林縣部分：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 老一輩和年輕族群的政黨傾向不太一樣。2. 年輕人多半出走，不太會留在雲林縣。3. 台電推行種電合約，因此老年人不太擔心經濟問題。
陳小姐(台中)	<p>張主任：請陳小姐聊聊台中的情況？</p> <p>陳小姐：來自原台中縣，但是當前市政府也只專注發展台中市，因此感覺到台線市發展不均的情況。</p> <p>張主任：您覺得台中市最應該做甚麼事情？</p> <p>陳小姐：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 交通部份最需要改善，特別是諸如中港路的塞車問題等等。2. 觀光發展還 OK，沒有太大的問題。 <p>張主任：原本預計治安會影響很大，但是也沒有？</p> <p>陳小姐：</p> <p>就在地人而言，治安方面沒有太多的感受，並不向新聞報導或者其他民眾認為的台中治安狀況很差。</p> <p>張主任補充與詢問：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 發現五都中，對於總統滿意度和政黨傾向，有顯著的關係，我們發現，南部兩都的市長滿意度穩定，不論是哪個政黨的選民都會支持，但是北部三都，若是不滿意馬總統，則會影響到縣市長滿意度。2. 發現胡市長滿意度這幾年都不太好，想了解為什麼？ <p>陳小姐：</p> <p>因為胡市長只專注在顧既有的票倉，諸如原台中市區，或者部分台中縣特定區域，其他區域幾乎沒有發展，當然其他區域的民眾自然滿意度不會高。</p>

	<p>盧小姐補充：回應這部分，如台南的賴市長，也導入電子公文，自身也搬移到原台南縣辦公，讓縣市民都能感受到公平的待遇，包含舉辦各種縣市都有的活動，因此市長滿意度很高。</p>
<p>楊小姐(新北)</p>	<p>張主任：請楊小姐聊聊新北市的情況？</p> <p>楊小姐：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新北市民可能因為常常接到電話訪問，因此回答問題上可能會比較敷衍，但是本身回答上很認真。 2. 其實新北市生活上比較有高的負擔，包含居住環境、就業率等等，也都有各自的問題。 3. 首長與政府的滿意度連結是一定的，特別是很難區分到底是縣市政府還是中央政府的責任。 4. 新北市有些觀光比較沒有被注目到的地區，也很希望能夠有好的發展。 <p>張主任：您覺得新北市最應該做甚麼事情？</p> <p>楊小姐：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在五都之後，新北市各項都沒有很明顯的改善。 2. 新北的觀光還需要改善，而且沒有太多公園綠地的地方，因此很羨慕剛剛嘉義市的小姐回應到公園太多。 3. 另外教育的部分，也需要加強，包含學校教育、家庭教育等等都需要加強。 <p>張主任：常常聽人抱怨南北差異，請楊小姐您分享這部分的意見？</p> <p>楊小姐：</p> <p>南北其實並沒有很大的差異，但是其實都有各自的問題，但是以居民屬性的情況，可能市區的人比較容易表達自身的意見，其他縣市可能比較不會表達</p>

	自身的意見。
<p>張老師總結：這種類似的研究案，其實都會有一份摘要，想請各位受訪者分享，影響縣市政府施政滿意度的成因這部分，還有那些能進行、待加強的項目？</p> <p>請各位受訪者，就「在地因素」還需要加強的提出意見。</p> <p>● 請受訪者補充其他縣市政府之問題：</p>	
彰化縣市中城鄉差距： 賴小姐補充：	縣市中的城鄉差距問題也很嚴重，如所在的彰化縣，很重視彰化市，在其他鄉鎮則比較忽略，這部分需要加強，特別是縣市團隊要實際走入基層，才能了解縣市民的需求。
雲林農業輔導： 蕭小姐補充：	因為雲林是農業縣，但是地方人口老年化，很多農田都荒廢或者都是老人耕作，這是否反映出農業發展受限，雲林縣目前有在推生機農業，但是發展成效如何不知，希望可以改善。
高雄就業媒合： 葉先生、 吳小姐補充：	高雄的就業媒合推廣成效需要加強： 1. 每個人都需要一份穩定的工作，這是最重要的，只有在滿足工作的前提下，才能談生活的品質。 2. 輪班制的工作環境，對有小孩的家庭來說負擔很重。 3. 工作就業狀況真的很糟糕，薪資低而且工時很長，高雄幾乎都是最低薪資。
農業輔導： 葉先生補充：	農業產銷狀況，中間商拿的比例很高，合作社收的價格與最終端商人賣出的價格差距較大，農民普遍收入不多，政府應該思考如何真的能夠幫助農民。
物價波動： 葉先生補充：	物價是真的有波動，但是政府都沒感受到，只會取「平均」，而非實際觀察市場情況，政府需要更貼近民眾的生活。

	經濟狀況真的是小市民最關心的部分，諸如食衣住行基本的生活品質，政府應該先做好，滿足民眾的生活。
--	---

● **總結：**

張老師：感謝大家參與今天的訪問，我們也會將各位的回覆整理，附錄在要提交的報告當中，感謝各位的意見提供。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

附件四：問卷第七版

「民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究」
調查問卷 第七版⁴³

民國一〇一年七月二十七日

101 年度民眾對地方施政滿意度意向電話調查問卷

您好，我們是國立中山大學民意研究中心的訪員，我們正在進行「民眾對地方政府滿意度」的電話訪問。想請教您的寶貴意見，只要幾分鐘時間就可以了！謝謝！

請問您年滿 20 歲嗎？

⁴³ 此版問卷是根據前測後所遇到的問題做出修正，主要是於題目順序之更多與些許題目敘述之修正，以致使受訪者在回答題目時能夠更加順利與正確。

第一部分：

民眾所居住的縣市，其合併時為 2010 年，先前所敘述為 2009 年，因此將其修正。另外於合併後之民眾，對於自己本身所居住是為原市或原縣並不大清楚，因此就依據現時居住地之名稱作為分類（但其為少數）。

第二部分：

將原本第 6、7、21 題之順序移至此版題目之 14 至 16 題，會將此題組作出此更動，是因若以原本之第 6 題與第 7 題之敘述，沒有提供選項作為民眾之參考，實有太多民眾之回答為「不知道、想不到、不清楚」等等無效值之答案，另外若於原第 6 題回答選項內之五個重要施政面向，而第 7 題之回應會與後續之施政面向滿意度問題產生重複敘述，受訪者對此感到非常疑惑。因此將此題組放置於後，可使受訪者對此題組要如何回答會有些許概念，而不會難以想像。而在 16 題之敘述重新設計，可以達到測試民眾對於施政面向的期待落差高或低的測量。

第三部分：

將政黨傾向之題目移至基本資料前一題，因有許多民眾於問到此題目後就開始漸漸對後續的題目感到不耐煩，導致容易出現中途拒訪之結果。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

是 →繼續訪問

不是 →那請問家中有年滿 20 歲家人可以幫我們做個訪問？

有 →繼續訪問

沒有 →跳出題目，選「無合格受訪者」。

1 請問您現在住在哪一個縣市？

[若是台中市、台南市或高雄市的調查則追問「在 2010 年合併之前是哪一個縣市？」依區輸入是原台中縣、台南縣或高雄縣。若是合併後才搬至居住地，則依現行名稱為主。]

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|----------|
| (01) 新北市 | (02) 宜蘭縣 | (03) 桃園縣 | (04) 新竹縣 |
| (05) 苗栗縣 | (06) 台中市 | (07) 彰化縣 | (08) 南投縣 |
| (09) 雲林縣 | (10) 嘉義縣 | (11) 台南市 | (12) 高雄市 |
| (13) 屏東縣 | (14) 台東縣 | (15) 花蓮縣 | (16) 澎湖縣 |
| (17) 基隆市 | (18) 新竹市 | (19) 嘉義市 | (20) 台北市 |
| (21) 原台中縣 | (22) 原台南縣 | (23) 原高雄縣 | |
| (92) 不知道 | (99) 拒答 | | |

2 請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？

- (01) 城市 (02) 鄉下 (92) 不知道 (99) 拒答

3 請問您最近一次到縣[市]政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？0 分是非常沒效率，10 分是非常有效率。
[若受訪者有疑問，可以訪員做以下說明：所謂的縣[市]府公務機關本身局處單位之外，亦包括縣[市]的區公所、戶政所、地政所等所轄或非合署辦公的機關]

_____分 (92) 不知道 (99) 拒答

4 整體來說，請問您喜歡現在居住的縣市嗎？

- (01) 非常喜歡 (02) 喜歡 (03) 一半一半
(04) 不喜歡 (05) 非常不喜歡
(92) 不知道 (99) 拒答

5 整體來說，請問您對[XXX 縣市]政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？[0 分是非常沒效率，10 分是非常有效率。]

_____分 (92) 不知道 (99) 拒答

6 請問現任縣[市]長是哪位？

- (01) 答對 (02) 答錯 (92) 不知道 (99) 拒答

7 請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？

- (01) 很有好感 (02) 有好感 (03) 一半一半
(04) 反感 (05) 非常反感
(92) 不知道 (99) 拒答

8 [若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？

[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？

- (01) 有
(02) 沒有，沒有投給他
(03) 沒有，那時候還沒有投票權
(04) 沒有，沒有去投票
(92) 不知道 (99) 拒答

9 講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 一半一半
(04) 不滿意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

1 0 講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 一半一半
(04) 不滿意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 1 講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 一半一半
(04) 不滿意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 2 講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 一半一半
(04) 不滿意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 3 講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 一半一半
(04) 不滿意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 4 我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？

- (01) 經濟發展 (02) 交通 (03) 觀光 (04) 環境保護
(05) 治安 (06) 其他____[請訪員紀錄]
(92) 不知道 (99) 拒答

1 5 我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在意那一樣？

- (01) 經濟發展 (02) 交通 (03) 觀光 (04) 環境保護
(05) 治安 (06) 其他_____ [請訪員紀錄]
(92) 不知道 (99) 拒答

1 6 請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。

_____分 (92) 不知道 (99) 拒答

1 7 有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？

- (01) 非常同意 (02) 同意 (03) 一半一半
(04) 不同意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 8 有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？

- (01) 非常同意 (02) 同意 (03) 一半一半
(04) 不同意 (05) 非常不滿意
(92) 不知道 (99) 拒答

1 9 請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？

- (01) 會，一定會先考量民眾的福利
(02) 會，經常會考慮到民眾的福利
(03) 一半一半
(04) 不會，不常考慮民眾的福利
(05) 不會，完全不會考慮民眾的福利

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

(92) 不知道 (99) 拒答

2 0 請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？

[訪員：若被反問何謂政府首長，再告知「泛指所有政府首長，如總統、院長、部長等的整體」]

(01) 非常相信 (02) 相信 (03) 一半一半

(04) 不太相信 (05) 非常不相信

(92) 不知道 (99) 拒答

2 1 請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？

(01) 本省閩南人 (02) 本省客家人 (03) 大陸各省市人

(04) 原住民 (05) 新住民 (06) 其他____[請訪員紀錄]

(92) 不知道 (99) 拒答

2 2 請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？

(01) 國民黨 (02) 民進黨 (03) 親民黨 (04) 新黨

(05) 台聯 (06) 泛藍 (07) 泛綠

(08) 其他____[請訪員紀錄]

(92) 都支持/都不支持/不知道 (99) 拒答

2 3 請問您民國幾年出生？

民國____年[直接輸入年分]

(99) 拒答

2 4 請問您的教育程度是？

(01) 國小及以下 (02) 國[初]中 (03) 高中[職] (04) 專科

- (05) 大學 (06) 研究所以上
(92) 不知道 (99) 拒答

2 5 請問您的職業是？

- (01) 現役軍人
(02) 民意代表、 行政主管、 企業主管及經理人員
(03) 專業人員 (04) 技術員及助理專業人員
(05) 事務工作人員 (06) 服務工作人員及售貨員
(07) 農、林、漁、牧工作人員 (08) 技術工及有關工作人員
(09) 機械設備操作工及組裝工 (10) 非技術工及體力工
(11) 待業或無業 (12) 學生
(13) 家管 (14) 退休
(97) 其他（非以上分類） (98) 不知道
(99) 拒答

2 6 請問您個人每月的收入大約在？

- _____元
(92) 不知道 (99) 拒答

2 7 有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長(台：發展)與就業」請問您同不同意？

- (01) 非常同意 (02) 同意 (03) 一半一半
(04) 不太同意 (05) 非常不同意
(92) 不知道 (99) 拒答

2 8 最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分？

- _____分 (92) 不知道 (99) 拒答

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

附件五：The National Citizen Survey, City of Dover, DE, 2008



CITY OF DOVER, DE
2008

 NATIONAL
RESEARCH
CENTER INC.
3005 30th Street
Boulder, CO 80301
www.n-r-c.com • 303-444-7863

 ICMA
777 North Capitol Street NE, Suite 500
Washington, DC 20002
www.icma.org • 202-289-ICMA

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

The City of Dover 2008 Citizen Survey

Please complete this questionnaire if you are the adult (age 18 or older) in the household who most recently had a birthday. The adult's year of birth does not matter. Please select the response (by circling the number or checking the box) that most closely represents your opinion for each question. Your responses are anonymous and will be reported in group form only.

1. Please rate each of the following aspects of quality of life in Dover:

	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Fair</i>	<i>Poor</i>	<i>Don't know</i>
Dover as a place to live.....	1	2	3	4	5
Your neighborhood as a place to live.....	1	2	3	4	5
Dover as a place to raise children.....	1	2	3	4	5
Dover as a place to work.....	1	2	3	4	5
Dover as a place to retire.....	1	2	3	4	5
The overall quality of life in Dover.....	1	2	3	4	5

2. Please rate each of the following characteristics as they relate to Dover as a whole:

	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Fair</i>	<i>Poor</i>	<i>Don't know</i>
Sense of community.....	1	2	3	4	5
Openness and acceptance of the community towards people of diverse backgrounds.....	1	2	3	4	5
Overall appearance of Dover.....	1	2	3	4	5
Cleanliness of Dover.....	1	2	3	4	5
Overall quality of new development in Dover.....	1	2	3	4	5
Variety of housing options.....	1	2	3	4	5
Overall quality of business and service establishments in Dover.....	1	2	3	4	5
Shopping opportunities.....	1	2	3	4	5
Opportunities to attend cultural activities.....	1	2	3	4	5
Recreational opportunities.....	1	2	3	4	5
Employment opportunities.....	1	2	3	4	5
Educational opportunities.....	1	2	3	4	5
Opportunities to participate in social events and activities.....	1	2	3	4	5
Opportunities to participate in religious or spiritual events and activities.....	1	2	3	4	5
Opportunities to volunteer.....	1	2	3	4	5
Opportunities to participate in community matters.....	1	2	3	4	5
Ease of car travel in Dover.....	1	2	3	4	5
Ease of bus travel in Dover.....	1	2	3	4	5
Ease of bicycle travel in Dover.....	1	2	3	4	5
Ease of walking in Dover.....	1	2	3	4	5
Availability of paths and walking trails.....	1	2	3	4	5
Traffic flow on major streets.....	1	2	3	4	5
Amount of public parking.....	1	2	3	4	5
Availability of affordable quality housing.....	1	2	3	4	5
Availability of preventive health services.....	1	2	3	4	5
Air quality.....	1	2	3	4	5
Quality of overall natural environment in Dover.....	1	2	3	4	5
Overall image or reputation of Dover.....	1	2	3	4	5

3. Please rate the speed of growth in the following categories in Dover over the past 2 years:

	<i>Much too slow</i>	<i>Somewhat too slow</i>	<i>Right amount</i>	<i>Somewhat too fast</i>	<i>Much too fast</i>	<i>Don't know</i>
Population growth.....	1	2	3	4	5	6
Retail growth (stores, restaurants, etc.).....	1	2	3	4	5	6
Jobs growth.....	1	2	3	4	5	6



4. To what degree, if at all, are run down buildings, weed lots or junk vehicles a problem in Dover?
 Not a problem Minor problem Moderate problem Major problem Don't know

5. Please rate how safe or unsafe you feel from the following in Dover:

	Very safe	Somewhat safe	Neither safe nor unsafe	Somewhat unsafe	Very unsafe	Don't know
Violent crime (e.g., rape, assault, robbery).....	1	2	3	4	5	6
Property crimes (e.g., burglary, theft).....	1	2	3	4	5	6
Environmental hazards, including toxic waste.....	1	2	3	4	5	6

6. Please rate how safe or unsafe you feel:

	Very safe	Somewhat safe	Neither safe nor unsafe	Somewhat unsafe	Very unsafe	Don't know
In your neighborhood during the day.....	1	2	3	4	5	6
In your neighborhood after dark.....	1	2	3	4	5	6
In Dover's downtown area during the day.....	1	2	3	4	5	6
In Dover's downtown area after dark.....	1	2	3	4	5	6

7. During the past twelve months, were you or anyone in your household the victim of any crime?
 No → Go to Question 9 Yes → Go to Question 8 Don't know → Go to Question 9

8. If yes, was this crime (these crimes) reported to the police?
 No Yes Don't know

9. In the last 12 months, about how many times, if ever, have you or other household members participated in the following activities in Dover?

	Never	Once or twice	3 to 12 times	13 to 26 times	More than 26 times
Used Dover public libraries or their services.....	1	2	3	4	5
Used Dover recreation centers.....	1	2	3	4	5
Participated in a recreation program or activity.....	1	2	3	4	5
Visited a neighborhood park or City park.....	1	2	3	4	5
Ridden a local bus within Dover.....	1	2	3	4	5
Attended a meeting of local elected officials or other local public meeting.....	1	2	3	4	5
Watched a meeting of local elected officials or other local public meeting on cable television.....	1	2	3	4	5
Read Dover Newsletter.....	1	2	3	4	5
Visited the City of Dover Web site (at www.cityofdover.com).....	1	2	3	4	5
Recycled used paper, cans or bottles from your home.....	1	2	3	4	5
Volunteered your time to some group or activity in Dover.....	1	2	3	4	5
Participated in religious or spiritual activities in Dover.....	1	2	3	4	5
Participated in a club or civic group in Dover.....	1	2	3	4	5
Provided help to a friend or neighbor.....	1	2	3	4	5

10. About how often, if at all, do you talk to or visit with your immediate neighbors (people who live in the 10 or 20 households that are closest to you)?
 Just about everyday
 Several times a week
 Several times a month
 Once a month
 Several times a year
 Once a year or less
 Never

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

The City of Dover 2008 Citizen Survey

11. Please rate the quality of each of the following services in Dover:

	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Fair</i>	<i>Poor</i>	<i>Don't know</i>
Police services	1	2	3	4	5
Fire services	1	2	3	4	5
Ambulance or emergency medical services	1	2	3	4	5
Crime prevention	1	2	3	4	5
Municipal courts	1	2	3	4	5
Traffic enforcement	1	2	3	4	5
Street repair	1	2	3	4	5
Street cleaning	1	2	3	4	5
Street lighting	1	2	3	4	5
Snow removal	1	2	3	4	5
Sidewalk maintenance	1	2	3	4	5
Traffic signal timing	1	2	3	4	5
Garbage collection	1	2	3	4	5
Recycling	1	2	3	4	5
Yard waste pick-up	1	2	3	4	5
Storm drainage	1	2	3	4	5
Drinking water	1	2	3	4	5
Sewer services	1	2	3	4	5
Power (electric and/or gas) utility	1	2	3	4	5
City parks	1	2	3	4	5
Recreation centers or facilities	1	2	3	4	5
Land use, planning and zoning	1	2	3	4	5
Code enforcement (weeds, abandoned buildings, etc)	1	2	3	4	5
Animal control	1	2	3	4	5
Economic development	1	2	3	4	5
Health services	1	2	3	4	5
Services to seniors	1	2	3	4	5
Services to youth	1	2	3	4	5
Services to low-income people	1	2	3	4	5
Public library services	1	2	3	4	5
Public information services	1	2	3	4	5
Public schools	1	2	3	4	5
Cable television	1	2	3	4	5
Emergency preparedness (services that prepare the community for natural disasters or other emergency situations)	1	2	3	4	5
Preservation of natural areas such as open space, farmlands and greenbelts	1	2	3	4	5

12. Overall, how would you rate the quality of the services provided by each of the following?

	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Fair</i>	<i>Poor</i>	<i>Don't know</i>
The City of Dover	1	2	3	4	5
The Federal Government	1	2	3	4	5
The State Government	1	2	3	4	5
Kent County Government	1	2	3	4	5

13. Have you had any in-person or phone contact with an employee of the City of Dover within the last 12 months (including police, receptionists, planners or any others)?

No → Go to Question 15 Yes → Go to Question 14

14. What was your impression of the employee(s) of the City of Dover in your most recent contact? (Rate each characteristic below.)

	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Fair</i>	<i>Poor</i>	<i>Don't know</i>
Knowledge	1	2	3	4	5
Responsiveness	1	2	3	4	5
Courtesy	1	2	3	4	5
Overall impression	1	2	3	4	5



15. Please rate the following categories of Dover government performance:

	Excellent	Good	Fair	Poor	Don't know
The value of services for the taxes paid to Dover	1	2	3	4	5
The overall direction that Dover is taking	1	2	3	4	5
The job Dover government does at welcoming citizen involvement	1	2	3	4	5
The job Dover government does at listening to citizens	1	2	3	4	5

16. Please indicate how likely or unlikely you are to do each of the following:

	Very likely	Somewhat likely	Somewhat unlikely	Very unlikely	Don't know
Recommend living in Dover to someone who asks	1	2	3	4	5
Remain in Dover for the next five years	1	2	3	4	5

17. What impact, if any, do you think the economy will have on your family income in the next 6 months? Do you think the impact will be:

- Very positive
 Somewhat positive
 Neutral
 Somewhat negative
 Very negative

18. Please check the response that comes closest to your opinion for each of the following questions:

a. Please indicate how the following City of Dover fees are priced:

	Much too high	Somewhat too high	About right	Too low	Don't know
Water fees	1	2	3	4	5
Sewer fees	1	2	3	4	5
Electricity fees	1	2	3	4	5

b. The City of Dover is planning to build a new, bigger library with adult, child and research collections, as well as plenty of parking. Please indicate how important, if at all, each of the following areas/services is for the new library:

	Essential	Very important	Somewhat important	Not at all important	Don't know
Teen area	1	2	3	4	5
Community meeting rooms	1	2	3	4	5
Toddler area	1	2	3	4	5
Computers for internet	1	2	3	4	5
Café	1	2	3	4	5
Used book store	1	2	3	4	5
Quiet study rooms	1	2	3	4	5
Outdoor seating area	1	2	3	4	5
Small theater	1	2	3	4	5
Classrooms	1	2	3	4	5
Wireless access	1	2	3	4	5
Business resources	1	2	3	4	5
Career center	1	2	3	4	5
Drive-through window	1	2	3	4	5
Genealogical research center	1	2	3	4	5
Self-service checkout	1	2	3	4	5
Office-supply vending unit	1	2	3	4	5
Public information center	1	2	3	4	5
Legal reference resources	1	2	3	4	5

The National Citizen Survey™ • © 2001-2008 National Research Center, Inc.

The City of Dover 2008 Citizen Survey

Our last questions are about you and your household. Again, all of your responses to this survey are completely anonymous and will be reported in group form only.

D1. Are you currently employed for pay?

- No → Go to Question D3
- Yes, full time → Go to Question D2
- Yes, part time → Go to Question D2

D2. During a typical week, how many days do you commute to work (for the longest distance of your commute) in each of the ways listed below? (Enter the total number of days, using whole numbers.)

- Motorized vehicle (e.g., car, truck, van, motorcycle, etc...) by myself days
- Motorized vehicle (e.g., car, truck, van, motorcycle, etc...) with other children or adults days
- Bus, Rail, Subway or other public transportation days
- Walk days
- Bicycle days
- Work at home days
- Other days

D3. How many years have you lived in Dover?

- Less than 2 years
- 11-20 years
- 2-5 years
- More than 20 years
- 6-10 years

D4. Which best describes the building you live in?

- One family house detached from any other houses
- House attached to one or more houses (e.g., a duplex or townhome)
- Building with two or more apartments or condominiums
- Mobile home
- Other

D5. Is this house, apartment or mobile home...

- Rented for cash or occupied without cash payment?
- Owned by you or someone in this house with a mortgage or free and clear?

D6. About how much is your monthly housing cost for the place you live (including rent, mortgage payment, property tax, property insurance and homeowners' association (HOA) fees)?

- Less than \$300 per month
- \$300 to \$599 per month
- \$600 to \$999 per month
- \$1,000 to \$1,499 per month
- \$1,500 to \$2,499 per month
- \$2,500 or more per month

D7. Do any children 17 or under live in your household?

- No
- Yes

D8. Are you or any other members of your household aged 65 or older?

- No
- Yes

D9. How much do you anticipate your household's total income before taxes will be for the current year? (Please include in your total income money from all sources for all persons living in your household.)

- Less than \$24,999
- \$25,000 to \$49,999
- \$50,000 to \$99,999
- \$100,000 to \$149,999
- \$150,000 or more

Please respond to both question D10 and D11:

D10. Are you Spanish, Hispanic or Latino?

- No, not Spanish, Hispanic or Latino
- Yes, I consider myself to be Spanish, Hispanic or Latino

D11. What is your race? (Mark one or more races to indicate what race you consider yourself to be)

- American Indian or Alaskan Native
- Asian, Asian Indian or Pacific Islander
- Black or African American
- White
- Other

D12. In which category is your age?

- 18-24 years
- 55-64 years
- 25-34 years
- 65-74 years
- 35-44 years
- 75 years or older
- 45-54 years

D13. What is your sex?

- Female
- Male

D14. Are you registered to vote in your jurisdiction?

- No
- Yes
- Ineligible to vote
- Don't know

D15. Many people don't have time to vote in elections. Did you vote in the last general election?

- No
- Yes
- Ineligible to vote
- Don't know

Thank you for completing this survey. Please return the completed survey in the postage paid envelope to:
National Research Center, Inc., 3005 30th St., Boulder, CO 80301

附件六：Wentzville City Citizen Satisfaction Survey



The City of Wentzville is a community of neighbors working together to build a better future.

July 2010

Dear Wentzville Resident,

Please help the City of Wentzville plan for the future by completing the 2010 Wentzville Community Survey. Wentzville tries to encourage active resident involvement in City government; your participation in this survey is another important way to get involved in affecting your community's future.

Conducting this survey was one of the Board of Aldermen's goals for this year as a means to help us understand our residents' perception of the services the City provides. We greatly appreciate your time. We realize that this survey takes some time to complete, but every question is important. The time you invest in this survey will influence dozens of decisions that will be made about the City's future. Your responses will also help the Board of Aldermen gauge the success of its efforts to carry out the community's vision for the City of Wentzville and to address the many opportunities and challenges facing our community.

A postage-paid return envelope addressed to ETC Institute has been provided for your convenience. ETC Institute is our partner in this effort, and they will compile the results and present a report to the Board of Aldermen. Your responses to the questions in the survey are anonymous. The sticker on the survey identifies responses from broad geographic areas and helps us know where we might improve our service delivery.

The results of the survey will be presented to the Board of Aldermen by October 2010. A comprehensive report analyzing the survey results will be available at City Hall and posted on the City's website at www.wentzvillemo.org with a summary included in a future issue of the City's newsletter, *The Vision*.

If you have any questions about the survey, please contact City Clerk Vi Skillman at 636-327-5101 or vitulas@wentzvillemo.org. Thank you for helping guide the direction of our community by completing the enclosed survey.

Sincerely,

Dianna Wright
City Administrator

City Hall	Municipal Court	Police Department	Parks Department	Public Works
310 West Pearce Blvd. Wentzville, Missouri 63385 636.327.5101 • 636.332.5101 fax: 636.639.2017	1019 Schroeder Creek Blvd. Wentzville, Missouri 63385 636.327.5141 fax: 636.639.6217	1019 Schroeder Creek Blvd. Wentzville, Missouri 63385 636.327.3109 fax: 636.327.5896	968 Meyer Road Wentzville, Missouri 63385 636.327.7663 • 636.332.9236 fax: 636.327.3066	200 Fourth Street Wentzville, Missouri 63385 636.327.5102 • 636.332.5102 fax: 636.327.4892

2010 City of Wentzville Community Survey

Please take a few minutes to complete this survey. Your input is an important part of the City's ongoing effort to identify and respond to resident priorities. If you have questions, please call 636-327-5101.

1. **OVERALL SATISFACTION WITH CITY SERVICES:** Using a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied," please rate your satisfaction with each of the services listed below.

City Services	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A. Overall quality of police services	5	4	3	2	1	9
B. Overall quality of City parks and recreation programs and facilities	5	4	3	2	1	9
C. Overall maintenance of City streets	5	4	3	2	1	9
D. Overall maintenance of City buildings and facilities	5	4	3	2	1	9
E. Overall enforcement of City codes and ordinances for buildings and housing	5	4	3	2	1	9
F. Overall quality of customer service you receive from City employees	5	4	3	2	1	9
G. Overall quality of storm water run off/ storm water management system	5	4	3	2	1	9
H. Overall flow of traffic and congestion management in the City	5	4	3	2	1	9

2. Which THREE of the items listed in Question 1 above do you think should receive the most emphasis from City leaders over the next TWO Years? [In the spaces below write the letters from the list in Question 1 above or circle 'NONE'.]

_____ 1st _____ 2nd _____ 3rd NONE

3. Several items that may influence your perception of the City of Wentzville are listed below. Please rate your satisfaction with each item on a scale of 1 to 5 where 5 means "excellent" and 1 means "poor."

How would you rate The City of Wentzville	Excellent	Good	Neutral	Below Average	Poor	Don't Know
A. Overall quality of services provided by the City of Wentzville	5	4	3	2	1	9
B. Overall value that you receive for your City tax dollars and fees	5	4	3	2	1	9
C. Overall image of the City	5	4	3	2	1	9
D. How well the City is planning growth	5	4	3	2	1	9
E. Overall quality of life in the City	5	4	3	2	1	9
F. Overall feeling of safety in the City	5	4	3	2	1	9
G. Quality of residential development in the City	5	4	3	2	1	9
H. Quality of commercial development in the City	5	4	3	2	1	9
I. Appeal as a place to retire	5	4	3	2	1	9
J. Overall appearance of the City	5	4	3	2	1	9

4. **Public Safety:** For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

Public Safety		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	The visibility of police in neighborhoods	5	4	3	2	1	9
B.	The visibility of police in retail areas	5	4	3	2	1	9
C.	The City's efforts to prevent crime	5	4	3	2	1	9
D.	How quickly police respond to emergencies	5	4	3	2	1	9
E.	Overall competency of Police Dept.	5	4	3	2	1	9
F.	Overall attitude and behavior of Police Department personnel toward citizens	5	4	3	2	1	9
G.	Enforcement of local traffic laws	5	4	3	2	1	9
H.	The City's municipal court	5	4	3	2	1	9

5. Which THREE of the public safety items listed in Question 4 above would you recommend receive the most emphasis from City? leaders over the next TWO Years? [In the spaces below write the letters from the list in Question 4 above or circle 'NONE'.]

_____ 1st _____ 2nd _____ 3rd NONE

6. Using a scale of 1 to 4 where 4 means "very safe" and 1 means "very unsafe," please rate how safe you feel in the following situations.

How safe do you feel:		Very Safe	Somewhat Safe	Somewhat Unsafe	Very Unsafe	Don't Know
A.	Walking alone in your neighborhood in general	4	3	2	1	9
B.	Walking alone in your neighborhood after dark	4	3	2	1	9
C.	Walking alone in your neighborhood during the day	4	3	2	1	9
D.	Walking alone in business areas after dark	4	3	2	1	9
E.	Walking alone in business areas during the day	4	3	2	1	9

7. During the past 12 months, were you or anyone in your household the victim of any crime in Wentzville?

_____ (1) Yes _____ (2) No _____ (3) Don't know

8. **Sewer and Water Utilities and Storm Water Management:** For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

Sewer and Water Utilities and Storm Water Management		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	The clarity and taste of the tap water in your home	5	4	3	2	1	9
B.	Water pressure in your home	5	4	3	2	1	9
C.	Amount charged for water/sewer utilities	5	4	3	2	1	9
D.	How easy your water/sewer bill is to understand	5	4	3	2	1	9
E.	Drainage of rain water off City streets	5	4	3	2	1	9
F.	Drainage of rain water off properties next to your residence	5	4	3	2	1	9
G.	Adequacy of the sanitary sewer collection system	5	4	3	2	1	9
H.	Adequacy of the water system	5	4	3	2	1	9

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

9. **City Maintenance/Public Works:** For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

City Maintenance/Public Works		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	Maintenance of major City streets	5	4	3	2	1	9
B.	Maintenance of streets in your neighborhood	5	4	3	2	1	9
C.	Maintenance of street signs and traffic signals	5	4	3	2	1	9
D.	Maintenance of City buildings	5	4	3	2	1	9
E.	Snow removal on major City streets	5	4	3	2	1	9
F.	Snow removal on neighborhood streets	5	4	3	2	1	9
G.	Overall cleanliness of streets/other public areas	5	4	3	2	1	9
H.	Adequacy of City street lighting	5	4	3	2	1	9
I.	Condition of City sidewalks	5	4	3	2	1	9
J.	Landscaping of public areas along streets	5	4	3	2	1	9
K.	Quality of street sweeping services	5	4	3	2	1	9

10. Which THREE of the public works items listed in Question 9 above do you think should receive the most emphasis from City leaders over the next TWO Years? [In the spaces below write the letters from the list in Question 9 above or circle 'NONE'.]

_____ 1st _____ 2nd _____ 3rd NONE

11. **Trash Service:** For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

Trash Service		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	Residential trash collection services	5	4	3	2	1	9
B.	Recycling services	5	4	3	2	1	9
C.	Yard waste removal services	5	4	3	2	1	9

12. **City Communications:** For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

City Communications		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	The availability of information about City programs and services	5	4	3	2	1	9
B.	City's efforts to keep you informed about local issues	5	4	3	2	1	9
C.	How open the City is to public involvement and input from residents	5	4	3	2	1	9
D.	The quality of social media, i.e. facebook, twitter, linked-in, etc.	5	4	3	2	1	9
E.	The quality of the City's website	5	4	3	2	1	9
F.	The content of the City's newsletter	5	4	3	2	1	9
G.	How well the City's communications meet your needs	5	4	3	2	1	9

13. What are your primary sources for information about community activities and services?

- (1) Vision (City newsletter)
- (2) www.wentzvillemo.org
- (3) Monthly insert in utility bill (Noteworthy)
- (4) Social media/Facebook
- (5) Signage/printed material from City
- (6) Neighborhood/Ward meetings
- (7) Parks & Recreation brochure (Fun Times)
- (8) Other _____

14. City Property Maintenance Codes: For each of the items listed below, please rate your satisfaction on a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied."

Property Maintenance Codes	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A. Enforcing the cleanup of litter and debris on private property	5	4	3	2	1	9
B. Enforcing the mowing and trimming of lawns on private property	5	4	3	2	1	9
C. Enforcing the maintenance of residential property (exterior of homes)	5	4	3	2	1	9
D. Enforcing the maintenance of business property	5	4	3	2	1	9
E. Enforcing codes designed to protect public safety	5	4	3	2	1	9

15. Economic Development: Using a five-point scale where 5 means "much too slow" and 1 means "much too fast", please rate the City's current pace of development in each of the following areas.

Pace of Economic Development	Much Too Slow	Too Slow	Just Right	Too Fast	Much Too Fast	Don't Know
A. Office development	5	4	3	2	1	9
B. Retail development	5	4	3	2	1	9
C. Single-family residential development	5	4	3	2	1	9
D. Downtown redevelopment	5	4	3	2	1	9
E. Multi-family residential development	5	4	3	2	1	9

16. Which of the following goods and services do you typically purchase outside of Wentzville?

- (1) Clothing
- (2) Home furnishings
- (3) Banking
- (4) Sporting goods
- (5) Groceries
- (6) Dine out/restaurants
- (7) Entertainment/movies, theater
- (8) Technology Equipment
- (9) Personal grooming

17. Which of the following types of businesses would you like to see more of in Wentzville? (check all that apply)

- (1) Restaurants
- (2) Retail
- (3) Office
- (4) Live Music Venues
- (5) Performing Arts/Theater
- (6) Manufacturing

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

18. Several reasons for deciding where to live are listed below. On a scale of 1 to 4 where 4 is "very important" and 1 is "not important," how important was each reason in your decision to live in Wentzville?

Reasons to Live in Wentzville		Very Important	Somewhat Important	Not sure	Not Important
A.	Sense of community	4	3	2	1
B.	Quality of public schools	4	3	2	1
C.	Employment opportunities	4	3	2	1
D.	Types of housing	4	3	2	1
E.	Quality of housing	4	3	2	1
F.	Access to quality shopping	4	3	2	1
G.	Proximity to where I work	4	3	2	1
H.	Availability of parks/recreation opportunities	4	3	2	1
I.	Proximity to family or friends	4	3	2	1
J.	Safety and security	4	3	2	1
K.	Central location	4	3	2	1
L.	Cost of housing	4	3	2	1
M.	Accessibility	4	3	2	1

19. Which THREE of the reasons listed in Question 18 above were the most important to you in choosing to live in Wentzville? [In the spaces below write the letters from the list in Question 18 above or circle 'NONE'.]

_____ 1st _____ 2nd _____ 3rd

20. **Customer Service:** Have you contacted the City with a question, problem, or complaint during the past year? _____ (1) Yes [go to Q20a-e] _____ (2) No [go to Q21]

20a. Which City department did you contact most recently? _____

20b-e. Several factors that might influence your perception of the quality of customer service you receive from City employees are listed below. Using a scale of 1 to 5 where 5 means "very satisfied" and 1 means "very dissatisfied", please rate your satisfaction with the customer service you received from the City department you listed in Q20a.

Customer Service		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Don't Know
A.	How easy the department was to contact	5	4	3	2	1	9
B.	How courteously were you treated	5	4	3	2	1	9
C.	Technical competence and knowledge of City employees who assisted you	5	4	3	2	1	9
D.	Overall responsiveness of City employees to your request or concern	5	4	3	2	1	9

21. **Transportation Projects Completed or Currently Underway:** The following projects have either been completed or are currently underway. These projects have been funded through the current ½ cent sales tax dedicated to transportation projects. On a scale of 1 to 4 where 4 is "very supportive" and 1 is "not supportive," how supportive were you of each transportation project in Wentzville?

Transportation Projects Funded by current ½ cent sales tax		Very Supportive	Somewhat Supportive	Not sure	Not Supportive
Transportation projects completed					
A.	Bridge replacement/improvements to the Wentzville Parkway Overpass	4	3	2	1
B.	Widening and improvements to Peine Road	4	3	2	1
C.	Widening and improvements to W.Meyer Road	4	3	2	1
D.	Improvements to the I-70 Church Street/Highway Z interchange	4	3	2	1
E.	Construction of Schroeder Creek Blvd	4	3	2	1
Transportation projects underway					
F.	Widening and improvements to Old Business 61	4	3	2	1
G.	Widening and improvements to Mexico Road	4	3	2	1
H.	Construction of Interstate Drive	4	3	2	1
I.	Improvements to the intersection of Wentzville Parkway & Pearce Boulevard	4	3	2	1
J.	Widening and improvements to Church Street	4	3	2	1

22. Which THREE of the transportation projects listed in Question 21 above do you feel are the most important projects to be funded through the existing ½ cent sales tax? [In the spaces below write the letters from the list in Question 21 above or circle 'NONE'.]

1st: _____ 2nd: _____ 3rd: _____ NONE

23. **Transportation Projects that Could Be Funded in the Future:** The following projects could be completed in the future through continuation of the ½ cent sales tax dedicated to transportation projects. On a scale of 1 to 4 where 4 is "very supportive" and 1 is "not supportive," how supportive would you be of each of these potential transportation projects in Wentzville?

Potential Transportation Projects That Could be Funded by ½ cent sales tax		Very Supportive	Somewhat Supportive	Not sure	Not Supportive
A.	Extension of Wentzville Parkway South of I-70	4	3	2	1
B.	Increase annual street maintenance budget	4	3	2	1
C.	Center turn lane added to Wentzville Parkway from Schroeder Creek to Hwy 61	4	3	2	1
D.	Construct Hoekel Parkway from W. Meyer to Interstate Drive (including a new interchange at I-70)	4	3	2	1
E.	Extend Schroeder Creek Blvd to Pearce Blvd	4	3	2	1
F.	Improve traffic flow on Pearce Boulevard and the Village Center Area (Downtown)	4	3	2	1
G.	Improve Mexico Road from Josephville Road to Fox Creek	4	3	2	1
H.	Widen W. Meyer from N. Point Prairie to the western limits of the City	4	3	2	1
I.	Improve May Road from N. Service Rd to W. Meyer	4	3	2	1
J.	Other:	4	3	2	1

24. Which THREE of the transportation projects listed in Question 23 above do you feel are the most important projects to be funded through the existing ½ cent sales tax? [In the spaces below write the letters from the list in Question 23 above or circle 'NONE'.]

1st: _____ 2nd: _____ 3rd: _____ NONE

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

25. The City of Wentzville is interested in learning if Wentzville residents would support the establishment of a Sewer Lateral Insurance Program. Each resident is responsible for their own private sewer lateral. The portion of the private sewer lateral covered by the insurance program would be the pipe which carries household waste to the City's sewer main which lies between the structure foundation wall, or exterior wall, to the main in the street or sewer easement. The insurance program would be funded through an annual fee paid by each resident that connects to the City's sewer main.

If the results from this survey indicate there is support for this program, the City will develop the insurance program, establish the annual fee to operate the program and place it on a future ballot for voter consideration.

Knowing this, how supportive would you be of the City of Wentzville placing on a future ballot for voter consideration a Sewer Lateral Insurance Program, including establishing an annual fee to operate the program?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Very supportive | <input type="checkbox"/> (3) Not sure |
| <input type="checkbox"/> (2) Somewhat supportive | <input type="checkbox"/> (4) Not supportive |

Demographics

26. Approximately how many years have you lived in the City of Wentzville?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) less than 5 years | <input type="checkbox"/> (3) 11-20 years |
| <input type="checkbox"/> (2) 5-10 years | <input type="checkbox"/> (4) more than 20 years |

27. In what kind of home do you live?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Apartment | <input type="checkbox"/> (3) Single family house |
| <input type="checkbox"/> (2) Condominium | <input type="checkbox"/> (4) Villa [attached or detached] |

28. What is your age? _____ years

29. How many in your household (counting yourself), are?

- | | | |
|-------------------|------------------|------------------|
| Under age 5 _____ | Ages 20-24 _____ | Ages 55-64 _____ |
| Ages 5-9 _____ | Ages 25-34 _____ | Ages 65-74 _____ |
| Ages 10-14 _____ | Ages 35-44 _____ | Ages 75+ _____ |
| Ages 15-19 _____ | Ages 45-54 _____ | |

30. Would you say your total annual household income is:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Under \$30,000 | <input type="checkbox"/> (4) \$100,000 to \$149,999 |
| <input type="checkbox"/> (2) \$30,000 to \$59,999 | <input type="checkbox"/> (5) \$150,000 to \$199,999 |
| <input type="checkbox"/> (3) \$60,000 to \$99,999 | <input type="checkbox"/> (6) over \$200,000 |

31. Which of the following best describes your race/ethnicity?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) White/Caucasian | <input type="checkbox"/> (4) Native American/Eskimo |
| <input type="checkbox"/> (2) African American/Black | <input type="checkbox"/> (5) Asian/Pacific Islander |
| <input type="checkbox"/> (3) Hispanic/Latino/Spanish | <input type="checkbox"/> (6) Other _____ |

This concludes the survey. Thank you for your time!

Please Return Your Completed Survey in the Enclosed Postage Paid Envelope Addressed to:
ETC Institute, 725 W. Frontier Circle, Olathe, KS 66061

Your responses will remain Completely Confidential. The information printed on the sticker to the right will ONLY be used to help identify which areas of the City are having problems with city services. If your address is not correct, please provide the correct information. Thank you.

附件七：2012「台灣幸福指數」調查問卷

2012「台灣幸福指數」調查問卷

Area:請問您(本人)戶籍是設在那一個縣市?

北部地區

(1) 台北市 (2) 新北市 (3) 基隆市 (4) 桃園縣

竹苗地區

(5) 新竹縣 (6) 新竹市 (7) 苗栗縣

中彰投地區

(8) 台中市 (9) 南投縣 (10) 彰化縣

雲嘉南地區

(11) 雲林縣 (12) 嘉義縣 (13) 嘉義市 (14) 台南市

高屏地區

(15) 高雄市 (16) 屏東縣

東部地區

(17) 宜蘭縣 (18) 花蓮縣 (19) 台東縣

離島地區

(20) 澎湖縣 (21) 金門縣 (22) 連江縣

1. 請問您給○○○(縣市首長)目前施政的滿意程度打幾分,1分代表非常不滿,10分是非常滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
2. 請問您給馬英九總統目前施政的滿意程度打幾分,1分代表非常不滿,10分是非常滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
3. 請問在您對目前的「家庭關係」滿不滿意?(先問方向,再問強度,普通則追問是偏向滿意或不滿意,以下問法相同)
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
4. 請問在您對目前「家庭經濟收入」滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
5. 請問您對目前「工作」情況滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
6. 請問您對目前「人際關係」滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
7. 請問您對目前身體的「健康」狀況滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
8. 請問您對於居住地區「環境品質」滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
9. 請問您對於居住地區「治安」滿不滿意?
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

10. 請問您對宗教或類似宗教的哲學，比方說民間信仰或儒家思想，是否有信仰？
(1) 非常信仰 (2) 信仰 (3) 普通 (4) 不太信仰 (5) 非常不信仰
11. 請問您對於目前所享有的民主自由和政治權利（像選舉權、公民投票權等）滿不滿意？
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
12. 請問您對於您居住的地方政府施政滿不滿意？
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意
13. 請問您對自己未來的發展狀況樂不樂觀？
(1) 非常樂觀 (2) 樂觀 (3) 普通 (4) 不太樂觀 (5) 非常不樂觀
14. 綜合而言，您覺得目前的生活，帶給您的「幸福程度」有幾分，1分代表非常不幸福，10分是非常幸福？
(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不太滿意 (5) 非常不滿意

基本資料：

15. 請問您是民國幾年出生？以五歲做級距
(如果受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並計算 96-年齡=出生年)
民國 年 (94) 其他【如民國前，請訪員紀錄】
16. 請問您的教育程度是：
(1) 小學 (2) 國中 (3) 高中職 (4) 專科 (5) 大學或研究所以上
17. 請問您的婚姻狀況？
(1) 已婚 (2) 未婚 (3) 離婚 (4) 分居 (5) 喪偶
18. 請問您有沒有子女？
(1) 沒有 (2) 有，____位
19. 由於研究的需要，需要了解您家庭每年總收入大約是多少？
(1) 未滿 30 萬元 (2) 30-未滿 40 萬元 (3) 40-未滿 60 萬元 (4) 60-未滿 80 萬元 (5) 80-未滿 100 萬元 (6) 100-未滿 150 萬元 (7) 150 萬元以上
20. 受訪者性別？(1) 男 (2) 女

我們的訪問到此結束，感謝您接受我們的訪問。

附件八：2010 台灣選舉與民主化調查（高雄問卷）

（在開始訪問時，請訪員務必念下列句子）

現在我們就開始今天的訪問，如果在訪問中，任何時候您覺得有聽不清楚的地方，請您立刻告訴我，我會再為您重新念一遍；或者我們的問題您覺得不方便回答的，也請您告訴我，我們就跳過去。

（訪問開始，訪員請記下現在時間.....月.....日，星期.....，.....時.....分）

第一部份 政治媒介

A 1．去年選舉期間，有些人花（台語：用）很多時間去注意各種媒體的選舉新聞，有些人沒有時間注意，請問您那時平均每天花（台語：用）多少時間注意電視上的選舉新聞？【訪員請出示 1 號卡片】

01. 30 分鐘以下 	02. 31 - 60 分鐘 	03. 一小時到一小時半 	
04. 一小時半到二小時 	05. 超過二小時 	06. 偶爾注意 	
07. 完全不注意 	96. 看情形、不一定 	98. 不知道 	95. 拒 答 

A 2．那電視上的政治評論性節目呢？【訪員請出示 1 號卡片】

01. 30 分鐘以下 	02. 31 - 60 分鐘 	03. 一小時到一小時半 	
04. 一小時半到二小時 	05. 超過二小時 	06. 偶爾注意 	
07. 完全不注意 	96. 看情形、不一定 	98. 不知道 	95. 拒 答 

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

A 3 · 那廣播（台語：電台）上的選舉新聞呢？【訪員請出示 1 號卡片】

01. 30 分鐘以下 ████████████████████	02. 31 - 60 分鐘 ████████████████████	03. 一小時到一小時半 ████████████████████	
04. 一小時半到二小時 ████████████████████	05. 超過二小時 ████████████████████	06. 偶爾注意 ████████████████████	
07. 完全不注意 ████████████████████	96. 看情形、不一定 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████



















A 4 · 那報紙上的選舉新聞呢？【訪員請出示 1 號卡片】

01. 30 分鐘以下 ████████████████████	02. 31 - 60 分鐘 ████████████████████	03. 一小時到一小時半 ████████████████████	
04. 一小時半到二小時 ████████████████████	05. 超過二小時 ████████████████████	06. 偶爾注意 ████████████████████	
07. 完全不注意 ████████████████████	96. 看情形、不一定 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

A 5 · 請問您最常看哪一份報紙？【訪員請務必追問出一份，若受訪者回答兩份以上，則追問在最忙時會先選擇看哪一報、或對哪一報最有興趣】

01. 中國時報 ████████████████████	02. 聯合報 ████████████████████	04. 工商時報 ████████████████████	05. 民眾日報 ████████████████████
07. 經濟日報 ████████████████████	08. 青年日報 ████████████████████	09. 台灣時報 ████████████████████	10. 自由時報 ████████████████████
11. 聯合晚報 ████████████████████	14. 中華日報 ████████████████████	16. 台灣新聞報 ████████████████████	17. 蘋果日報 ████████████████████
18. 旺報 ████████████████████	90. 其他（請註明） _____		
92. 都不看 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████	

A 6 · 請問您最常看哪一台電視新聞？【訪員請務必追問出一台，若受訪者回答兩台以上，則追問在最忙時會先選擇看哪一台、或對哪一台最有興趣】

01. 台 視 	02. 中 視 	03. 華 視 	04. 民 視 
05. TVBS 	06. 三 立 	07. 東 森 	08. 中 天 
09. 年 代 	10. 八 大 	12. 大 愛 	13. 公 視 
15. 客 家 	16. 原 住 民 	17. 地方新聞台 	
90. 其他（請註明）_____			
92. 都 不 看 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 	

A 7 · 這次市長選舉期間，請問您最主要是從哪裡獲得選舉消息的？【訪員請出示 2 號卡片】

01. 電視新聞 	02. 政論節目 	03. 廣 播 	04. 網路新聞 
05. 候選人網站 	06. 政黨網站 	07. 報 紙 	08. 親朋好友 
90. 其他（請註明）_____			
96. 看 情 形 	95. 拒 答 		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

A 8 · 請問您多常使用電腦網路？【訪員請出示 3 號卡片】

01. 幾乎每天 ████████████████████	02. 每星期 1~3 次 ████████████████████	03. 偶爾使用 ████████████████████
96. 看情形、不一定 ████████████████████	04. 沒有或沒有使用 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

→ 跳問 B 1 題







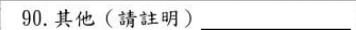

A 9 · 請問您使用電腦網路最主要是？【複選，至多三項，訪員請出示 4 號卡片】

01. 收發電子郵件 ████████████████████	02. 瀏覽新聞 ████████████████████	03. 蒐集或下載資料 ████████████████████
04. 瀏覽或編輯部落格 ████████████████████	05. 網路購物 ████████████████████	06. 線上遊戲 ████████████████████
07. 線上通訊(如:MSN 或 SKYPE) ████████████████████	08. 資訊交流平台(如:BBS 或臉書(Facebook)、噗浪(Plurk)等) ████████████████████	
09. 觀看影音頻道(如:Youtube/線上影音/Hi Channel) ████████████████████		
90. 其他(請註明) _____ ████████████████████	96. 看情形 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

A 1 0 · 請問您去年選舉期間，平均每天花(台語：用)多少時間注意網路上的選舉新聞呢？【訪員請出示 5 號卡片】

01. 30 分鐘以下 ████████████████████	02. 31 - 60 分鐘 ████████████████████	03. 一小時到一小時半 ████████████████████	
04. 一小時半到二小時 ████████████████████	05. 超過二小時 ████████████████████	06. 偶爾注意 ████████████████████	
07. 完全不注意 ████████████████████	96. 看情形、不一定 ████████████████████	98. 不 知 道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

A 1 1 · 這次市長選舉期間，請問您有沒有瀏覽過政黨網站？(回答有者，請追問哪一個政黨)【複選，訪員請出示 6 號卡片】

01. 國民黨	02. 民進黨	03. 親民黨	04. 新黨
			
06. 台聯	07. 綠黨		
			
90. 其他 (請註明) _____			
			
92. 都沒有	95. 拒答		
			

→ 跳問 A 1 2 題

A 1 1 a · 請問您去政黨網站從事什麼活動？【最多複選 3 項，訪員請出示 7 號卡片】

01. 瀏覽政黨歷史和黨綱	02. 瀏覽黨籍政治人物介紹		
			
03. 瀏覽政黨最新消息	04. 觀賞或下載影音檔案		
			
05. 參加線上民意調查投票	06. 寫信給黨主席	07. 寫信給網站管理者	
			
08. 進行政治捐獻	09. 訂閱政黨電子報		
			
90. 其他 (請註明) _____	96. 看情形	95. 拒答	
			

A 1 2 · 這次市長選舉期間，請問您有沒有瀏覽過市長候選人的競選網站、部落格、臉書或噗浪？(回答有者，請追問哪一位候選人)【可複選，訪員請出示 8 號卡片】

01. 楊秋興	02. 黃昭順	03. 陳菊
		
92. 都沒有	95. 拒答	
		

→ 跳問 B 1 題

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

A 1 2 a · 請問您去市長候選人的網站、部落格、臉書或噗浪，主要從事下列哪些活動？【可複選，訪員請出示 9 號卡片】

01. 瀏覽候選人和選舉相關訊息和影音	02. 發表意見、留言或表示喜歡與否	03. 成為粉絲團或設為好友	04. 串連貼紙
05. 發起或響應支持候選人行動	06. 訂閱電子報	07. 線上捐款	08. 加入志工
90. 其它 (請註明) _____	96. 看情形	95. 拒答	

第二部分 社會網絡與選舉活動參與

B 1 · 請問您平時會不會與人討論有關政治或選舉方面的議題？是時常討論、有時討論、很少討論、還是從來不討論？【訪員請出示 10 號卡片】

01. 時常討論	02. 有時討論	03. 很少討論
		
04. 從來不討論	95. 拒 答	
		

→跳問第 B 2 a 題

B 1 a · 請問平時與您討論有關政治或選舉議題的人是你的什麼人？家人(台語：厝內的人)、親戚、朋友、鄰居(台語：厝邊)、工作同事、社團組織、同學或網友？或是其他人？【複選，訪員請出示 11 號卡片】

01. 家 人	02. 親 戚	03. 朋 友	04. 鄰 居
			
05. 工作同事	06. 社團組織	07. 同 學	08. 網 友
			
90. 其他(請註明) _____	95. 拒 答		
			

B 1 b · 這些比較常與您討論有關政治或選舉議題的人，他們所支持的政黨是不是一樣？【訪員請出示 12 號卡片】

01. 完全相同	02. 大部分相同	06. 只有一個人
		
→續問第 B 1 c 題		
03. 一半一半	04. 少有相同	05. 完全不同
		
→跳問第 B 2 a 題		
95. 拒 答	98. 不 知 道	
		
→跳問第 B 2 a 題		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

B 1 c · 請問是哪一個政黨？【受訪者若回答「泛藍」或「泛綠」，訪員請再追問】

01. 國民黨	02. 民進黨	03. 新 黨	04. 親 民 黨
06. 台 聯	90. 其他 (請註明) _____		
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答

B 2 a · 在這次市長選舉中，哪些人對您的決定影響最大？【單選，訪員請出示 13 號卡片，切勿提供「19. 自己決定」的選項】

01. 家 人	02. 朋 友	03. 同 事	04. 親 戚
05. 鄰 居	06. 村里長或村里幹事	07. 鄰 長	08. 國民黨黨部的人
09. 民進黨黨部的人	10. 新黨黨部的人	11. 親民黨黨部的人	
12. 建國黨黨部的人	13. 台聯黨部的人	14. 助 選 員	
15. 候 選 人	16. 社 團	17. 宗教團體	18. 派 系
19. 自己決定	90. 其他 (請註明) _____	95. 拒 答	

B 2 b . 在這次市議員選舉中，哪些人對您的決定影響最大？【單選，訪員請出示 13 號卡片，切勿提供「19.自己決定」的選項】

01. 家人	02. 朋友	03. 同事	04. 親戚
05. 鄰居	06. 村里長或村里幹事	07. 鄰長	08. 國民黨黨部的人
09. 民進黨黨部的人	10. 新黨黨部的人	11. 親民黨黨部的人	
12. 建國黨黨部的人	13. 台聯黨部的人	14. 助選員	
15. 候選人	16. 社團	17. 宗教團體	18. 派系
19. 自己決定	90. 其他 (請註明) _____	95. 拒答	

B 2 c . 在這次里長選舉中，哪些人對您的決定影響最大？【單選，訪員請出示 13 號卡片，切勿提供「19.自己決定」的選項】

01. 家人	02. 朋友	03. 同事	04. 親戚
05. 鄰居	06. 村里長或村里幹事	07. 鄰長	08. 國民黨黨部的人
09. 民進黨黨部的人	10. 新黨黨部的人	11. 親民黨黨部的人	
12. 建國黨黨部的人	13. 台聯黨部的人	14. 助選員	
15. 候選人	16. 社團	17. 宗教團體	18. 派系
19. 自己決定	90. 其他 (請註明) _____	95. 拒答	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

下面是一些在選舉期間，選民可能會有的參與經驗。請您回想(台語：想看麥)在去年選舉期間，您有沒有從事下列(台語：這些)的事情？

B 3 · 請問您在去年選舉期間，有沒有從事(台語：做)下列(台語：這些)活動？【可複選，訪員請出示 14 號卡片】

01. 閱讀選舉公報 ████████████████████	02. 閱讀候選人的傳單、快報或報刊廣告 ████████████████████	
03. 觀看候選人的電視辯論會 ████████████████████	除答第08 11 12 13 選項續問外， 其餘跳答 B 4 a	
04. 擔任候選人或政黨的助選工作人員或義工 ████████████████████		
05. 參加為候選人而舉辦的募款餐會或說明會 ████████████████████		
06. 參加候選人的後援會 ████████████████████		
07. 提醒親友觀看候選人的電視辯論會 ████████████████████		
08. 遊說或勸說別人投票給某位候選人 ████████████████████	→ 續問 B 3 a	
09. 捐款(包括購買餐券) ████████████████████	10. 購買候選人周邊紀念品 ████████████████████	
11. 配戴標誌或懸掛旗幟 ████████████████████	→ 續問 B 3 b	
12. 受邀參加造勢活動 ████████████████████		
13. 主動參加造勢活動 ████████████████████		
14. 瀏覽候選人網站(包含社群網站、部落格、噗浪、臉書等) ████████████████████		
92. 都沒有 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████
→ 跳答 B 4 a		

B 3 a · 請問您多常這樣做(台語：咁有頂頂這樣做)，是非常頻繁、偶爾幾次(台語：有時陣)，還是只有一兩次？

01. 非常頻繁



02. 偶爾幾次



03. 只有一兩次



B 3 b · 請問您多常這樣做(台語：咁有頂頂這樣做)，是非常頻繁、偶爾幾次(台語：有時陣)，還是只有一兩次？

01. 非常頻繁



02. 偶爾幾次



03. 只有一兩次



民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究







在去年選舉期間，請問：

B 4 a · 有沒有（台語：咁有）人為楊秋興來向您或您的家人拉票？

01. 有	02. 沒有	98. 不知道	95. 拒 答
			

跳問第 B 4 c 題

B 4 b · 請問向您或您的家人拉票最為勤快（台語：尚骨力）的人，是哪些人？【複選，訪員請出示 15 號卡片】

02. 候選人當面或其家人	03. 助選人員或義工		
			
04. 政黨工作人員	05. 服務機構的上司或同事		
			
06. 參與的宗教團體、社會團體或職業團體			
			
07. 地方上有名望的人或家族	08. 村里鄰長或村里幹事	09. 鄰 居	
			
10. 同學或朋友	11. 親戚或家人	13. 派 系	
			
14. 宗親會、同鄉會	15. 農漁水利會	01. 電話語音	12. 手機簡訊
			
90. 其他 _____	98. 不知道	95. 拒 答	
			

B 4 c · 有沒有 (台語：咁有) 人為黃昭順來向您或您的家人拉票？

01. 有	02. 沒有	98. 不知道	95. 拒 答
-------	--------	---------	---------

跳問第 B 4 e 題

B 4 d · 請問向您或您的家人拉票最為勤快 (台語：尚骨力) 的人，是哪些人？【複選，訪員請出示 15 號卡片】

02. 候選人當面或其家人	03. 助選人員或義工		
04. 政黨工作人員	05. 服務機構的上司或同事		
06. 參與的宗教團體、社會團體或職業團體			
07. 地方上有名望的人或家族	08. 村里鄰長或村里幹事	09. 鄰 居	
10. 同學或朋友	11. 親戚或家人	13. 派 系	
14. 宗親會、同鄉會	15. 農漁水利會	01. 電話語音	12. 手機簡訊
90. 其他 (請註明) _____	98. 不 知 道	95. 拒 答	


















民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

B 4 e · 有沒有（台語：咁有）人為陳菊來向您或您的家人拉票？

01. 有	02. 沒有	98. 不知道	95. 拒答
			

↓
跳問第 B 5 a

B 4 f · 請問向您或您的家人拉票最為勤快（台語：尚骨力）的人，是哪些人？【複選，訪員請出示 15 號卡片】












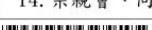

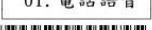

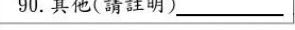
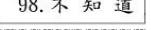
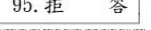
02. 候選人當面或其家人	03. 助選人員或義工		
			
04. 政黨工作人員	05. 服務機構的上司或同事		
			
06. 參與的宗教團體、社會團體或職業團體			
			
07. 地方上有名望的人或家族	08. 村里鄰長或村里幹事	09. 鄰居	
			
10. 同學或朋友	11. 親戚或家人	13. 派系	
			
14. 宗親會、同鄉會	15. 農漁水利會	01. 電話語音	12. 手機簡訊
			
90. 其他(請註明)_____	98. 不知道	95. 拒答	
			

B 5 a · 有沒有 (台語：咁有) 人為市議員候選人來向您或您的家人拉票？

01. 有	02. 沒有	98. 不知道	95. 拒答
			

跳問第 B 6 題

B 5 b · 請問向您或您的家人拉票最為勤快 (台語：尚骨力) 的人，是哪些人？【複選，訪員請出示 15 號卡片】

02. 候選人當面或其家人	03. 助選人員或義工		
			
04. 政黨工作人員	05. 服務機構的上司或同事		
			
06. 參與的宗教團體、社會團體或職業團體			
			
07. 地方上有名望的人或家族	08. 村里鄰長或村里幹事	09. 鄰居	
			
10. 同學或朋友	11. 親戚或家人	13. 派系	
			
14. 宗親會、同鄉會	15. 農漁水利會	01. 電話語音	12. 手機簡訊
			
90. 其他(請註明) _____	98. 不知道	95. 拒答	
			

B 5 c · 請問是替哪一位候選人拉票？【訪員請出示 16 號卡片，並依候選人拉票次數多寡順序排列，若次數一樣多或受訪者記不清楚，請務必追問出對哪一位候選人拉票的印象最深，至多複選二人】

1. _____ (訪員請填入卡片中候選人代碼)
2. _____ (訪員請填入卡片中候選人代碼)

9991. 這些候選人都差不多	9998. 不知道	9995. 拒答
		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

B 6 · 請問您，如果您家中或您親友有喜慶（台語：喜事），除了親戚朋友外，下列哪些人最可能來？【訪員請出示 17 號卡片】

01. 地方民代(鄉鎮代表、市議員)	02. 地方民選官員(村里長、鄉鎮市長)		
03. 立法委員	04. 縣市長或副縣市長	05. 議長或副議長	
06. 中央官員(如部會首長)	07. 地方上有名望的人(非政治人物或非公務人員)		
08. 在地的宗教領袖	09. 農會總幹事	10. 水利會總幹事	
11. 漁會總幹事	12. 校長或老師	13. 軍、警、消防或調查局相關官員	
14. 知名公司老闆	15. 社團領袖(如獅子會長)	16. 公會理事長	
17. 黨部主委	90. 其他(請註明)_____		
92. 都沒有	91. 都有	98. 不知道	95. 拒答

→ 跳答第 C 1 題

B 6 a · 最可能來? _____ 【訪員請出示 17 號卡片並填入號碼】

B 6 b · 其次呢? _____ 【訪員請出示 17 號卡片並填入號碼】

B 6 c · 再其次呢? _____ 【訪員請出示 17 號卡片並填入號碼】

在我們(咱)的社會上，不同的人對於政治有不同的說法。接下來我要唸幾段話，請您告訴我您同不同意下面的說法。

第三部分 政治效能感

C 1 · 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力。」請問您同不同意(台:咁有同意)?【訪員請出示 18 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 	02. 同 意 	03. 不 同 意 	04. 非常不同意 
96. 看 情 形 	97. 無 意 見 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 

C 2 · 有人說：「政府官員不會在乎(台語：不會管)我們一般民眾的想法。」請問您同不同意(台:咁有同意)?【訪員請出示 18 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 	02. 同 意 	03. 不 同 意 	04. 非常不同意 
96. 看 情 形 	97. 無 意 見 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 

C 3 · 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂(台語：搞不清楚)。」請問您同不同意(台:咁有同意)?【訪員請出示 18 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 	02. 同 意 	03. 不 同 意 	04. 非常不同意 
96. 看 情 形 	97. 無 意 見 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第四部分 政治信任感

D 1 · 有人說：「政府所做的事(台語：代誌)大多數是正確的。」請問您同不同意(台：咁有同意)?
【訪員請出示 18 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意	02. 同 意	03. 不 同 意	04. 非常不同意
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

D 2 · 有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金。」請問您同不同意(台：咁有同意)?
【訪員請出示 18 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意	02. 同 意	03. 不 同 意	04. 非常不同意
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

D 3 · 請問您認為政府決定重大政策時，會不會(台語：咁會)把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位?是經常會考慮、有時會考慮、不太會考慮、還是絕對不會考慮?【訪員請出示 19 號卡片，並追問強弱度】

01. 經常會	02. 有時會	03. 不太會	04. 絕對不會
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

D 4 · 請問您相不相信政府首長(例如：總統、院長、部長)所說的話?是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信?【訪員請出示 20 號卡片，並追問強弱度】

01. 很 相 信	02. 還可相信	03. 不太相信	04. 很不相信
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

第五部分 投票參與及選舉過程

E 1 · 在這次(去年十一月)的選舉中，有很多人去投票，也有很多人因各種原因沒有去投票，請問您有沒有去投票？



E 2 a · 請問市長您是投給誰？【訪員請出示 21 號卡片】



E 2 b · 那請問您記得是投給哪一黨的候選人？



E 2 c · 請問您投票給他的原因是什麼？【開放題，不提供選項】



民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

E 2 d · 請問他是不是您原本最想投的候選人？

01. 是	→ 跳問第 E 3 a 題
02. 不是	95. 拒 答

→ 續問第 E 2 e 題

E 2 e · 這三位候選人中，您本來最想投的人是誰？【訪員請出示 21 號卡片】

01. 楊 秋 興	02. 黃 昭 順	03. 陳 菊
98. 不 知 道	95. 拒 答	92. 都 不 是

E 2 f · 那您最不希望誰當選？【訪員請出示 21 號卡片】

01. 楊 秋 興	02. 黃 昭 順	03. 陳 菊
98. 不 知 道	95. 拒 答	

E 2 g · 請問您是在什麼時候決定您的市長投票人選？【訪員請出示 22 號卡片】

01. 很早以前就決定	02. 兩個月以前決定
03. 一個月以前決定	04. 兩個星期以前決定
05. 投票前一兩天決定	06. 投票當天決定
90. 其他（請註明）_____	
98. 不 知 道	95. 拒 答






E 2 h · 在選舉結果出來以前，請問您原來預期哪一位候選人最有可能當選？
【訪員請出示 23 號卡片】

01. 楊秋興 	02. 黃昭順 	03. 陳菊 
98. 不知道 	95. 拒答 	

E 3 a · 請問市議員您是投給誰？【訪員請出示 24 號卡片，並填入卡片中候選人代碼】

—————→跳問第 E 4 a 題

(候選人代碼)

9991. 忘記了 	9998. 不知道 	9995. 拒答 
—————→續問第 E 3 b 題		
9994. 投廢票 	9993. 未領票 	
—————→跳問第 E 4 a 題		

E 3 b · 那請問您記得是投給哪一黨的候選人？

01. 國民黨 	02. 民進黨 	04. 親民黨 
08. 無黨籍 	90. 其他(請註明) _____ 	
91. 忘記了 	98. 不知道 	95. 拒答 

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

E 4 a · 請問里長您是投給誰？【訪員請出示 25 號卡片】

----->跳問第 E 5 題

999991. 忘記了	999998. 不知道	999995. 拒 答

----->續問第 E 4 b 題

999994. 投 廢 票	999993. 未 領 票

----->跳問第 E 5 題








E 4 b · 請問是投給哪一個政黨的候選人

01. 國 民 黨	02. 民 進 黨	04. 親 民 黨
08. 無 黨 籍	90. 其他 (請註明) _____	
91. 忘 記 了	98. 不 知 道	95. 拒 答

E 5 · 請問 2005(2006)年的縣(市)長選舉，您投給哪一位候選人？【訪員請出示 26 號卡片】

01. 黃俊英	02. 林志昇	03. 羅志明	04. 林景元
05. 陳菊	06. 楊秋興	07. 林益世	
90. 其他 (請註明) _____			
91. 忘 記 了	92. 無 投 票 權	93. 沒 有 去 投	
94. 投 廢 票	98. 不 知 道	95. 拒 答	

E 6 · 請問 2008 年三月的總統選舉，您是投給哪一組候選人？【訪員請出示 27 號卡片】

01. 謝長廷、蘇貞昌	02. 馬英九、蕭萬長	
		
91. 忘記了	92. 無投票權	93. 沒有去投
		
94. 投廢票	95. 拒答	
		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

接下來，我們想請教您一些有關政府與議會之間關係的問題。

第六部份 府會關係

F 1 · 請問，下面兩種說法，您比較同意哪一個？【訪員請出示 28 號卡片】

01. 市長與議會的多數議員最好是不同政黨，才能互相監督與制衡



02. 市長與議會的多數議員最好是同一黨，才能同心協力（台：作夥）推動地方建設



96. 看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答



F 2 · 請問，下面兩種說法，您比較同意哪一個？【訪員請出示 29 號卡片】

01. 市長與總統屬於不同黨的時候，可以避免私底下分配利益



02. 市長與總統屬於同一黨的時候，有利於爭取資源推動地方建設



96. 看情形

97. 無意見

98. 不知道




95. 拒答






再來，我們想請教您幾個人名和政府機關的問題。

第七部份 政治知識




G 1 · 請問您，現任的美國總統是誰？

_____	03. 知道，但忘記名字 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 
-------	---	--	--

G 2 · 請問您，現任的行政院長是誰？

_____	03. 知道，但忘記名字 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 
-------	---	--	--

G 3 · 請問您，在我國，誰或哪個機關負責解釋憲法？

_____	03. 知道，但忘記名字 	98. 不 知 道 	95. 拒 答 
-------	---	--	--

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

以下我們想請教您幾題有關地方政府的問題

第八部分 地方治理

H 1 · 有人說：「縣(市)政府所做的事(台語：代誌)大多數是正確的。」請問您同不同意(台：咁有同意)?【訪員請出示 30 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 	02. 同意 	03. 不同意 	04. 非常不同意 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 2 · 有人說：「縣(市)政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金。」請問您同不同意(台：咁有同意)?【訪員請出示 30 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 	02. 同意 	03. 不同意 	04. 非常不同意 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 3 · 請問您認為縣(市)政府決定重大政策時，會不會(台語：咁會)把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位?是經常會考慮、有時會考慮、不太會考慮、還是絕對不會考慮?【訪員請出示 31 號卡片，並追問強弱度】

01. 經常會 	02. 有時會 	03. 不太會 	04. 絕對不會 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 4 · 整體來說，請問您認為我們高雄縣(市)政府的行政效率是好還是不好?【訪員請出示 32 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常好 	02. 還算好 	03. 不太好 	04. 非常不好 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 5 · 整體來說，請問您認為我們高雄縣(市)的公務人員貪污(台語：不清廉、歪哥)的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請出示 33 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常嚴重 	02. 還算嚴重 	03. 不太嚴重 	04. 非常不嚴重 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 6 · 請問您覺得我們高雄縣(市)民對高雄縣(市)政府的施政有沒有(台：敢有)影響力？【訪員請出示 34 號卡片，並追問強弱度】

01. 經常有 	02. 有時有 	03. 不太有 	04. 絕對沒有 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 7 · 請問您覺得高雄縣(市)政府官員會不會(台：敢會)重視我們高雄縣(市)民的想法？【訪員請出示 35 號卡片，並追問強弱度】

01. 經常會 	02. 有時會 	03. 不太會 	04. 絕對不會 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

H 8 · 整體來說，請問您認為縣(市)政府所決定的政策對您日常生活有沒有影響？【訪員請出示 36 號卡片，並追問強弱度】

01. 影響很大 	02. 有點影響 	03. 不太有影響 	04. 完全沒影響 
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

H 9 · 整體來說，您對過去四(五)年的高雄縣(市)長的表现，滿意還是不滿意？【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意	02. 還算滿意	03. 不太滿意	04. 非常不滿意
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

接下來，我們想請您評估高雄(縣)市政府過去四(五)年的表現

H 1 0 · 首先，在社會福利方面您滿不滿意？(例如：社會救助、老人福利、身心障礙者福利)
【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意	02. 還算滿意	03. 不太滿意	04. 非常不滿意
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

H 1 1 · 那治安呢？(例如：飊車族、偷竊、強盜等問題)【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意	02. 還算滿意	03. 不太滿意	04. 非常不滿意
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

H 1 2 · 那交通呢？(例如：道路、橋梁、道路規畫、塞車等問題)【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意	02. 還算滿意	03. 不太滿意	04. 非常不滿意
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

H 1 3 · 那公共建設呢？（例如：公園、場館等設施或都市計畫）【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意 [Barcode]	02. 還算滿意 [Barcode]	03. 不太滿意 [Barcode]	04. 非常不滿意 [Barcode]
96. 很難說 [Barcode]	97. 無意見 [Barcode]	98. 不知道 [Barcode]	95. 拒 答 [Barcode]

H 1 4 · 那工商發展呢？（例如：招商、招攬觀光客、增加就業率等）【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意 [Barcode]	02. 還算滿意 [Barcode]	03. 不太滿意 [Barcode]	04. 非常不滿意 [Barcode]
96. 很難說 [Barcode]	97. 無意見 [Barcode]	98. 不知道 [Barcode]	95. 拒 答 [Barcode]

H 1 5 · 那環境保護呢？（例如：減少空氣、噪音、水源等污染）【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意 [Barcode]	02. 還算滿意 [Barcode]	03. 不太滿意 [Barcode]	04. 非常不滿意 [Barcode]
96. 很難說 [Barcode]	97. 無意見 [Barcode]	98. 不知道 [Barcode]	95. 拒 答 [Barcode]

H 1 6 · 那醫療衛生呢？（例如：爭取設立醫院、防治傳染病等）【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意 [Barcode]	02. 還算滿意 [Barcode]	03. 不太滿意 [Barcode]	04. 非常不滿意 [Barcode]
96. 很難說 [Barcode]	97. 無意見 [Barcode]	98. 不知道 [Barcode]	95. 拒 答 [Barcode]

H 1 7 · 那文教藝術呢？（例如：舉行大型表演、鼓勵文化創作等）【訪員請出示 37 號卡片】

01. 非常滿意 [Barcode]	02. 還算滿意 [Barcode]	03. 不太滿意 [Barcode]	04. 非常不滿意 [Barcode]
96. 很難說 [Barcode]	97. 無意見 [Barcode]	98. 不知道 [Barcode]	95. 拒 答 [Barcode]

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

接下來，我們想要請您對這次高雄市長和市議員選舉做一個整體的評估。

H 1 8 · 請問您認為在這次選舉中，候選人買票的情形是普遍還是不普遍？【訪員請出示 38 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常普遍 ████████████████████	02. 還算普遍 ████████████████████	03. 不太普遍 ████████████████████	04. 非常不普遍 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████

H 1 9 · 請問您認為在這次選舉中，黑道介入（台語：黑道影響）的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請出示 39 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常嚴重 ████████████████████	02. 還算嚴重 ████████████████████	03. 不太嚴重 ████████████████████	04. 非常不嚴重 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████

H 2 0 · 請問您覺得在這次選舉中，公務人員幫候選人或政黨助選的情形普不普遍？【訪員請出示 40 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常普遍 ████████████████████	02. 還算普遍 ████████████████████	03. 不太普遍 ████████████████████	04. 非常不普遍 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████

H 2 1 · 請問您覺得在這次選舉中，民選首長利用公家資源去助選的情況嚴不嚴重？【訪員請出示 41 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常嚴重 ████████████████████	02. 還算嚴重 ████████████████████	03. 不太嚴重 ████████████████████	04. 非常不嚴重 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████

下面，想請問您對地方派系的看法

H 2 2 a · 有人說：「地方派系會讓地方政治腐化。」請問您同意不同意這種說法？【訪員請出示 42 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意	02. 同 意	03. 不 同 意	04. 非常不同意
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

H 2 2 b · 有人說：「地方派系有助於照顧我們民眾的利益。」請問您同意不同意這種說法？【訪員請出示 42 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意	02. 同 意	03. 不 同 意	04. 非常不同意
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

H 2 2 c · 有人說：「透過地方派系能夠向政府表達我們民眾的想法。」請問您同意不同意這種說法？【訪員請出示 42 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意	02. 同 意	03. 不 同 意	04. 非常不同意
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

H 2 3 · 請問就您所知，我們高雄有沒有（台語：咁有）地方派系？

01. 有		
		
02. 沒 有	98. 不 知 道	95. 拒 答
		

→ 跳答第 J 1 題

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

H 2 4 . 請問，就您所知，您覺得下面哪些人可能具有地方派系成員的身份？【訪員請出示 43 號卡片】

選區內的市議員候選人名單

9998. 不知道



9995. 拒 答



H 2 5 . 請問您或您的家人、親戚朋友（含鄰居）是否曾經遇到過（或認識）地方派系的人？【訪員請出示 44 號卡片】

01. 自己有親身遇到過



02. 自己家人或親戚朋友（含鄰居）有親身遇到過



03. 沒有親身遇到過，但有聽別人講過誰是派系人物



04. 沒有親身遇到過，但有聽媒體報導過誰是派系人物



98. 不知道



95. 拒 答



93. 都 沒 有



H 2 6 . 請問您覺得地方派系在高雄市(縣)政或地方事務上的影響大不大？如果 0 表示派系完全沒有影響，1 0 表示完全被派系控制，請問 0 到 1 0 您會給多少？【訪員請出示 45 號卡片，並追問強弱度】

H 2 7 . 請問您認為在這次選舉中，地方派系介入（台語：地方派系影響）的情形是普遍還是不普遍？【訪員請出示 46 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常普遍



02. 還算普遍



03. 不太普遍



04. 非常不普遍



96. 看 情 形



97. 無 意 見



98. 不 知 道



95. 拒 答



目前高雄縣市已經合併升格為直轄市，接下來我們想請問您對於縣市升格之後的一些看法

第九部分 縣市合併與選舉相關議題

J 1 · 高雄縣市合併升格後，您覺得對地方經濟發展有沒有幫助？【訪員請出示 47 號卡片】

01. 非常有幫助 ████████████████████	02. 有幫助 ████████████████████	03. 不大有幫助 ████████████████████	04. 完全沒幫助 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

J 2 · 那對縮小大高雄市的城鄉差距有沒有幫助？【訪員請出示 47 號卡片】

01. 非常有幫助 ████████████████████	02. 有幫助 ████████████████████	03. 不大有幫助 ████████████████████	04. 完全沒幫助 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

J 3 · 請問您同不同意身為新的高雄市市民是一件光榮的事情？【訪員請出示 48 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常同意 ████████████████████	02. 同 意 ████████████████████	03. 不 同 意 ████████████████████	04. 非常不同意 ████████████████████
05. 不認同身為高雄市民 ████████████████████			
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

J 4 · 就地方財政而言，您覺得大高雄市所分配的經費會比過去增加、減少或是不變？














01. 增 加 ████████████████████	02. 減 少 ████████████████████	03. 不 變 ████████████████████	
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

J 5. 有人說：「五都選舉是對馬英九政府的信任投票」，也有人說：「五都選舉只是地方選舉，與中央執政關係不大」，請問您比較同意哪一種看法？【訪員請出示 49 號卡片】

01. 五都選舉是對馬英九政府的信任投票			
			
02. 五都選舉只是地方選舉，與中央執政關係不大			
			
92. 都不同意			
			
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

J 6. 您在這次市長選舉過程中，候選人提出各種不同議題，請問您最重視的議題是甚麼？(本題不提供受訪者選項)

01. 社會福利	02. 治安	03. 交通	04. 公共建設
			
→ 續問第 J 6 a 題			
05. 工商發展	06. 環境保護	07. 醫療衛生	08. 文教藝術
			
→ 續問第 J 6 a 題			
90. 其他(請註明)： _____			→ 續問第 J 6 a 題
92. 都沒有	→ 跳問第 J 7 a 題		
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			
→ 跳問第 J 7 a 題			

J 6 a · 在這項議題上，請問您認為哪一位候選人的主張最能代表您的想法？【訪員請出示 50 號卡片】

01. 楊秋興 ████████████████████	02. 黃昭順 ████████████████████	03. 陳菊 ████████████████████
91. 都能代表 ████████████████████	92. 都不能代表 ████████████████████	
96. 很難說 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████
		95. 拒答 ████████████████████

J 7 a · 在這次市長選舉過程中，有一些關於楊秋興的負面消息，請問您印象最深刻的是甚麼？
(本題不提供受訪者選項)




01. 義大事件 ████████████████████	02. 叛黨 ████████████████████	03. 抹黑對手 ████████████████████
90. 其他(請註明): _____		
92. 都沒有 ████████████████████		
96. 很難說 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████
		95. 拒答 ████████████████████

J 7 b · 那黃昭順呢？(本題不提供受訪者選項)

01. 當選無望 ████████████████████	02. 人緣不好 ████████████████████
90. 其他(請註明): _____	
92. 都沒有 ████████████████████	
96. 很難說 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████
	98. 不知道 ████████████████████
	95. 拒答 ████████████████████

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

J 7 c · 那陳菊呢？(本題不提供受訪者選項)

01. 風災處理不當	02. 個人操守		
			
90. 其他(請註明): _____			
92. 都沒有			
			
96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

(若 J7a、J7b、J7c 三題都回答沒有、很難說、無意見、不知道、拒答等選項，則跳答 J 8)

J 7 d · 請問這些消息對您去不去投票的意願有甚麼樣的影響？【訪員請出示 51 號卡片】

01. 變得比較想去投票	02. 沒變
	
03. 變得比較不想去投票	
	
98. 不知道	95. 拒答
	

J 7 e · 那對您的投票選擇有甚麼樣的影響？【訪員請出示 52 號卡片】

01. 轉而支持其他候選人	02. 沒有影響
	
03. 因此不去投票	
	
98. 不知道	95. 拒答
	

J 8 · 去年的五都選舉前一晚，連勝文遭到槍擊，請問這件事有沒有影響您出來投票的意願？【訪員請出示 53 號卡片】

01. 因此出來投票	02. 沒有影響
	
03. 因此不去投票	04. 沒聽說這件事
	
98. 不知道	95. 拒 答
	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

再來，我想請教您一些關於政府表現與社會經濟方面的問題。

第十部分 政府表現與經濟評估

K 1 · 請問您對國民黨執政的中央政府，這兩年半來整體上的表現是滿意還是不滿意？【訪員請出示 54 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常滿意 ████████████████████	02. 還算滿意 ████████████████████	03. 不太滿意 ████████████████████	04. 非常不滿意 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

K 2 · 請問您對國民黨執政的中央政府，這兩年半來在清廉上的表現是滿意還是不滿意？【訪員請出示 54 號卡片，並追問強弱度】

01. 非常滿意 ████████████████████	02. 還算滿意 ████████████████████	03. 不太滿意 ████████████████████	04. 非常不滿意 ████████████████████
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

K 3 · 請問您覺得台灣現在的經濟狀況與一年前相比，是比較好、還是比較不好，或是差不多？

01. 比較好 ████████████████████	02. 比較不好 ████████████████████	03. 差不多 ████████████████████	
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

K 4 · 您覺得台灣在未來的一年經濟狀況會變好、還是變不好，或是差不多？

01. 會變好 ████████████████████	02. 會變不好 ████████████████████	03. 差不多 ████████████████████	
96. 看情形 ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████	95. 拒 答 ████████████████████

K 5 · 您覺得您家裡現在的經濟狀況與一年前相比，是比較好、還是比較不好，或是差不多？

01. 比較好	02. 比較不好	03. 差不多	
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答

K 6 · 您覺得您家裡在未來一年的經濟狀況會變好、還是變不好，或是差不多？

01. 會變好	02. 會變不好	03. 差不多	
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答

以下想請問您對於馬英九兩岸經貿政策的看法

K 7 · 請問您認為臺灣整體的經濟情況，有沒有因為馬英九的兩岸經貿政策而變好、變壞還是沒有改變？

01. 變好	02. 變壞	03. 沒有改變	
93. 不知道馬英九的兩岸經貿政策			→ 跳問第 L 1 題
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答

K 8 · 那高雄(縣)市呢？

01. 變好	02. 變壞	03. 沒有改變	
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

K 9 · 那您大多數的親戚朋友呢？

01. 變 好	02. 變 壞	03. 沒有改變	
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

K 1 0 · 那您家裡呢？

01. 變 好	02. 變 壞	03. 沒有改變	
			
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答
			

第十一部份 投票參與認知

L 1 · 不同的人對於投票有不同的想法。有人認為，投票「是一種責任」，就算沒有中意的政黨或候選人，仍然應該去投票；但也有人認為，投票是「可投可不投」，要看自己對於政黨或候選人的感覺決定。對您而言，請問您覺得投票「是一種責任」，還是「可投可不投」？
【訪員請出示 55 號卡片】

01. 是一種責任	→ 續問 L 2		
			
02. 可投可不投	→ 跳問第 L 3 題		
			
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			
→ 跳問第 L 3 題			

L 2 · 請問您認為「投票是一種責任」的感覺是非常強、還算強、還是只有一點？【訪員請出示 56 號卡片】

01. 非常強	02. 還算強	03. 只有一點	
			
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

L 3 · 那您的父母呢？他們覺得投票「是一種責任」，還是可投可不投？【訪員請出示 57 號卡片】

01. 是一種責任			
			
02. 可投可不投			
			
96. 看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答
			

L 4 · 在成長的過程中，您的父母有沒有告訴過您「投票是一種責任」？

01. 有	02. 沒有	91. 忘了	95. 拒答
			

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第十二部分 台灣人、中國人認同





M1. 在我們(台語：咱)社會上，有人說自己是「台灣人」，也有人說自己是「中國人」，也有人說都是。請問您認為自己是「台灣人」、「中國人」，或者都是？

01. 台灣人 	02. 都是 	03. 中國人 
98. 不知道 		95. 拒答 
90. 其他(請註明): _____		

第十三部份 統獨立場

N1. 關於台灣和大陸的關係，這張卡片上有幾種不同的看法：
1：儘快(台語：卡緊)統一 2：儘快(台語：卡緊)獨立
3：維持現狀，以後走向統一
4：維持現狀，以後走向獨立
5：維持現狀，看情形再決定獨立或統一 6：永遠維持現狀
請問您比較偏向哪一種？【訪員請出示 58 號卡片，並將 6 個選項重複唸一次】

01. 儘快(台語：卡緊)統一 	02. 儘快(台語：卡緊)獨立 
03. 維持現狀，以後走向統一 	04. 維持現狀，以後走向獨立 
05. 維持現狀，看情形再決定獨立或統一 	06. 永遠維持現狀 
90. 其它(請註明) _____	

96. 很難說 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 
--	--	--	--

第十四部份 政黨偏好

P 1 . 目前國內有幾個主要政黨，包括國民黨、民進黨、親民黨、新黨，以及台聯，請問您是否
(台語：咁有) 偏向哪一個政黨？

01. 有	→ 跳問第 P 1 b 題
02. 沒 有	98. 不 知 道
95. 拒 答	
→ 續問第 P 1 a 題	

P 1 a . 那相對來說 (台語：那安捏比較起來)，請問您有沒有「稍微」偏向哪一個政黨？

01. 有	→ 續問第 P 1 b 題
02. 沒 有	98. 不 知 道
95. 拒 答	
→ 跳問第 P 2 a 題	

P 1 b . 請問是哪一個政黨？

01. 國 民 黨	02. 民 進 黨	03. 新 黨	04. 親 民 黨
06. 台 聯			
90. 其他政黨 (請註明) _____			
98. 不 知 道	95. 拒 答		
→ 跳問第 P 2 a 題			

P 1 c . 請問，您偏向這個政黨的程度是很強，普通，還是有一點？

01. 很 強	02. 普 通	03. 有 一 點		
96. 看 情 形	97. 無 意 見	98. 不 知 道	95. 拒 答	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

P 2 a . 我們想要請您用 0 到 1 0 來表示您對國內兩個主要政黨的看法，0 表示您「非常不喜歡」這個政黨，1 0 表示您「非常喜歡」這個政黨，5 表示「普通」。首先，請問國民黨您要給他多少？【訪員請出示 59 號卡片】

_____	98. 不 知 道 	96. 沒 聽 過 	95. 拒 答 
-------	--	--	--

P 2 b . 那民進黨呢？【訪員請出示 59 號卡片】

_____	98. 不 知 道 	96. 沒 聽 過 	95. 拒 答 
-------	--	--	--

大家都說當市長要有許多條件，接下來，請您想想看這次直轄市市長選舉中，幾位候選人在各方面的條件如何？

第十五部分 候選人形象與能力

Q 1 a · 請問在這次高雄市市長選舉中，您認為哪一位候選人比較有做事的能力(台語：卡有做代誌的能力)？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 	02. 黃昭順 	03. 陳菊 	
91. 都有能力 	92. 都沒能力 		
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

Q 1 b · 哪一位比較瞭解民眾的需要？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 	02. 黃昭順 	03. 陳菊 	
91. 都瞭解 	92. 都不瞭解 		
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

Q 1 c · 哪一位比較清廉不貪污？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 	02. 黃昭順 	03. 陳菊 	
91. 都清廉 	92. 都貪汙 		
96. 看情形 	97. 無意見 	98. 不知道 	95. 拒答 

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

Q 1 d · 哪一位比較值得信賴？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 ████████████████████ ████████████████████	02. 黃昭順 ████████████████████ ████████████████████	03. 陳菊 ████████████████████ ████████████████████	
91. 都信賴 ████████████████████ ████████████████████	92. 都不信賴 ████████████████████ ████████████████████		
96. 看情形 ████████████████████ ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████ ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████ ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████ ████████████████████

Q 1 e · 哪一位對民眾服務最熱心？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 ████████████████████ ████████████████████	02. 黃昭順 ████████████████████ ████████████████████	03. 陳菊 ████████████████████ ████████████████████	
91. 都熱心 ████████████████████ ████████████████████	92. 都不熱心 ████████████████████ ████████████████████		
96. 看情形 ████████████████████ ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████ ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████ ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████ ████████████████████

Q 1 f · 哪一位對高雄市的未來比較有看法？【訪員請出示 60 號卡片】

01. 楊秋興 ████████████████████ ████████████████████	02. 黃昭順 ████████████████████ ████████████████████	03. 陳菊 ████████████████████ ████████████████████	
91. 都有 ████████████████████ ████████████████████	92. 都沒有 ████████████████████ ████████████████████		
96. 看情形 ████████████████████ ████████████████████	97. 無意見 ████████████████████ ████████████████████	98. 不知道 ████████████████████ ████████████████████	95. 拒答 ████████████████████ ████████████████████

再來，我們一樣想用0分到10分來知道您對一些政治人物的感覺。非常喜歡是10分，非常不喜歡是0分，普通是5分。

Q 2 a · 請問您會給楊秋興幾分？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒 答
			

Q 2 b · 請問您會給黃昭順幾分？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒 答
			

Q 2 c · 請問您會給陳菊幾分？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒 答
			

Q 3 a · 請問您會給陳水扁幾分？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒 答
			

Q 3 b · 請問您會給馬英九幾分？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒 答
			

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

Q 3 c · 那蔡英文呢？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說
████████████████████

97. 無意見
████████████████████

98. 不知道
████████████████████

95. 拒 答
████████████████████

Q 3 d · 那吳敦義呢？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說
████████████████████

97. 無意見
████████████████████

98. 不知道
████████████████████

95. 拒 答
████████████████████

Q 3 e · 那王金平呢？【訪員請出示 61 號卡片】

96. 很難說
████████████████████

97. 無意見
████████████████████

98. 不知道
████████████████████

95. 拒 答
████████████████████

最後，我們想要請教您一些個人問題。

第十六部分 個人基本資料

R 1 · 請問您是民國幾年出生的?【如受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即100-年齡=出生年】

_____ 年



R 2 · 請問您的父親是本省客家人、本省閩南(台語:河洛)人、大陸各省市人，還是原住民?

<input type="text" value="01. 本省客家人"/>	<input type="text" value="02. 本省閩南人"/>	<input type="text" value="03. 大陸各省市"/>	
			
<input type="text" value="04. 原住民"/>	<input type="text" value="98. 不 知 道"/>	<input type="text" value="95. 拒 答"/>	<input type="text" value="90. 其他(請註明) _____"/>
			

R 3 · 請問您的母親是本省客家人、本省閩南(台語:河洛)人、大陸各省市人，還是原住民?

<input type="text" value="01. 本省客家人"/>	<input type="text" value="02. 本省閩南人"/>	<input type="text" value="03. 大陸各省市"/>	
			
<input type="text" value="04. 原住民"/>	<input type="text" value="98. 不 知 道"/>	<input type="text" value="95. 拒 答"/>	<input type="text" value="90. 其他(請註明) _____"/>
			

R 4 · 請問您的婚姻狀況?【訪員請出示 62 號卡片】

<input type="text" value="01. 已 婚"/>	<input type="text" value="02. 分 居"/>	<input type="text" value="03. 寡 居"/>	<input type="text" value="04. 同 居"/>
			
<input type="text" value="05. 離 婚"/>	<input type="text" value="06. 未 婚"/>	<input type="text" value="95. 拒 答"/>	
			

→ 跳問第 R 6 題

R 5 · 請問您的配偶(先生或太太或同居人)是本省客家人、本省閩南(台語:河洛)人、大陸各省市人，還是原住民?

<input type="text" value="01. 本省客家人"/>	<input type="text" value="02. 本省閩南人"/>	<input type="text" value="03. 大陸各省市"/>	<input type="text" value="04. 原 住 民"/>
			
<input type="text" value="90. 其他(請註明) _____"/>	<input type="text" value="98. 不 知 道"/>	<input type="text" value="95. 拒 答"/>	
			

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

R 6 · 請問您的教育程度是什麼（您讀到什麼學校）？

01. 不識字	02. 識字但未入學	03. 小學肄業	04. 小學畢業
05. 國、初中肄業	06. 國、初中畢業	07. 高中、職肄業	
08. 高中、職畢業	09. 專科肄業	10. 專科畢業	11. 大學肄業
12. 大學畢業	13. 研究所肄業	14. 研究所畢業	95. 拒答
90. 其他（請註明）_____			

R 7 · 請問您的宗教信仰是什麼？

04. 天主教	05. 基督教	06. 回教	07. 一貫道
90. 其他（請註明）_____	98. 不知道	95. 拒答	
01. 沒有	02. 佛教	03. 道教	

↓ 續問第 R 7 a 題

R 7 a · 請問您平常有沒有拜土地公、媽祖、或其他各種神明？		
01. 有	02. 沒有	95. 拒答
90. 其他（請註明）_____		

R 8 · 請問您目前的職業是什麼？_____

【訪員問職業名稱與職業等級後，請追問主要的工作內容，並依據「職業分類表」填入代碼】
 (若已失業或退休，則追問失業、退休前的職業) → 續問第 R 8 a 題
 (若為家管須追問有無做家庭代工，或是幫忙家中做事業且有無領薪水) → 跳問第 R 8 b 題

R 8 a · 請問您失業、退休前的職業是什麼？_____ 【訪員追問如 R 8 題】

R 8 b · 請問您先生(或太太)的職業是什麼？_____ 【訪員追問如 R 8 題】
 【若已失業、退休，則追問失業、退休前的職業】

R 9 · 請問您目前工作或兼差的情形是怎樣？【訪員請出示第 63 號卡片】

01. 擔任全職工作(每週工作 32 小時以上)	
████████████████████	
02. 擔任兼職工作(每週工作 15 小時以上，不滿 32 小時)	
████████████████████	
03. 兼差(每週工作少於 15 小時)	04. 在家幫忙
████████████████████	████████████████████
05. 待業中(有找工作但沒找到)	06. 學生或參加職業訓練
████████████████████	████████████████████
07. 退 休	08. 家 管
████████████████████	████████████████████
09. 其他(請註明) _____	95. 拒 答
████████████████████	████████████████████

R 1 0 · 請問您在家中最常用的語言為何？

01. 國 語	02. 閩 南 語	03. 客 家 語	04. 原 住 民 語
████████████████████	████████████████████	████████████████████	████████████████████
05. 其他外省方言	06. 國台語並用	07. 國客語並用	08. 台客語並用
████████████████████	████████████████████	████████████████████	████████████████████
09. 國語及其他外省方言並用	90. 其他(請註明) _____	95. 拒 答	
████████████████████	████████████████████	████████████████████	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

R 1 1 · 請問您家中有幾人？

_____ 人

95. 拒 答

→ 跳問第 R 1 2 題



R 1 1 a · 其中有幾位是十八歲以下？

_____ 人

95. 拒 答



R 1 2 · 請問您家庭每個月總收入大約是：（包括薪資以外的其他收入，如房租、股利等等）【訪員請出示第 64 號卡片】

01. 24,000 元以下



02. 24,001 元~36,000 元



03. 36,001 元~46,000 元



04. 46,001 元~55,000 元



05. 55,001 元~64,000 元



06. 64,001 元~75,000 元



07. 75,001 元~87,000 元



08. 87,001 元~103,000 元



09. 103,001 元~132,000 元



10. 132,001 元以上



96. 很難說、不一定



98. 不 知 道



95. 拒 答



R 1 3 · 我們的老師可能想要知道我們是否確實來做了訪問，請您將您專門用來通話的住宅電話號碼告訴我們好嗎？

01. 電話號碼：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

02. 手機號碼：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

03. 沒有電話


04. 不願留電話


R 1 4 · 請問您家專門用來通話用的住宅電話共有幾線：

_____ 線

95. 拒 答


我們的訪問就此結束，非常感謝您接受我們的訪問。謝謝！【訪員請送受訪者禮物】

(請訪員記下現在的時間：_____ 時 _____ 分)

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

以下請由訪員填寫

R 1 5 · 受訪者的性別：

01. 男


02. 女


R 1 6 · 訪問使用語言：

01. 國 語


02. 台 語


03. 客 家 語


04. 國台語並用


05. 國客語並用


06. 台客語並用


90. 其他 (請註明) _____

十七部份、訪員問卷表

S 1 · 在訪問開始前，受訪者是否有下列情形？（可複選）

- | | |
|---|---|
| 01. 表示自己太忙，無法受訪
████████████████████ | 02. 表示因為家裡的事在忙，無法受訪
████████████████████ |
| 03. 表示對訪問不感興趣
████████████████████ | 04. 表示不信任調查訪問
████████████████████ |
| 05. 對調查訪問的用途有疑慮
████████████████████ | 06. 對受訪意見及個人資料能否保密有疑慮
████████████████████ |
| 07. 對訪問單位及主持人有疑慮
████████████████████ | 08. 質疑訪員身份
████████████████████ |
| 09. 曾有家人反對受訪者接受訪問
████████████████████ | 10. 沒有前述情形
████████████████████ |

S 2 · 在訪問進行中，受訪者是否有下列情形：

S 2 a · 受訪者有無要求自行填寫問卷？

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 01. 有
████████████████████ | 02. 沒有
████████████████████ |
|-------------------------------|--------------------------------|

S 2 b · 受訪者有無要求看問卷？

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 01. 有
████████████████████ | 02. 沒有
████████████████████ |
|-------------------------------|--------------------------------|

S 2 c · 受訪者有無中途拒訪的傾向？



- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 01. 有
████████████████████ | 02. 沒有
████████████████████ |
|-------------------------------|--------------------------------|

S 2 d · 受訪者有無表示問卷題目太多？

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 01. 有
████████████████████ | 02. 沒有
████████████████████ |
|-------------------------------|--------------------------------|

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究


S 2 e · 受訪者有無表示題意不清或定義不明？

01. 有	→ 題號 (組): _____
	
02. 沒有	
	

S 2 f · 受訪者有無覺得問卷題目太難？

01. 有	→ 題號 (組): _____
	
02. 沒有	
	

S 2 g · 受訪者有無表示題目過於敏感？

01. 有	→ 題號 (組): _____
	
02. 沒有	
	

S 3 · 您覺得受訪者的合作態度是：

01. 非常合作	02. 相當合作	03. 有點合作
		
04. 有點不合作	05. 相當不合作	06. 非常不合作
		

S 4 · 您覺得受訪者對問題的瞭解是：

01. 非常瞭解	02. 相當瞭解	03. 有點瞭解
		
04. 有點不瞭解	05. 相當不瞭解	06. 非常不瞭解
		

S 5 · 您覺得受訪者對問題的敏感（有政治性的敏感、抗拒或恐懼）是：

01. 非常敏感 ████████████████████	02. 相當敏感 ████████████████████	03. 有點敏感 ████████████████████
04. 有點不敏感 ████████████████████	05. 相當不敏感 ████████████████████	06. 非常不敏感 ████████████████████

S 6 · 您覺得受訪者對訪問內容的興趣是：

01. 非常有興趣 ████████████████████	02. 相當有興趣 ████████████████████	03. 有點興趣 ████████████████████
04. 不太有興趣 ████████████████████	05. 相當沒興趣 ████████████████████	06. 非常沒興趣 ████████████████████

S 7 · 您覺得受訪者回答問題的可信度是：

01. 大部分不可信 ████████████████████	02. 有些不可信 ████████████████████
03. 大致可信 ████████████████████	04. 很可信 ████████████████████

S 8 · 您覺得受訪者對於一般政治事務訊息的知悉程度是：

01. 很低 ████████████████████	02. 低 ████████████████████	03. 高 ████████████████████	04. 很高 ████████████████████
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

S 9 · 受訪者回答問卷題目時是 (可複選) :

01. 單獨作答	
02. 配偶在場	→ 續答第 S 1 0 題
03. 子女在場 (子女大約幾歲_____)	
04. 長輩在場	
05. 其他人在場 _____ (請註明)	

S 1 0 · 第三人在場時是否有下列情形 :

01. 做自己事，但可聽到訪員與受訪者的對談
02. 部分時間陪同受訪，但未發表意見或干擾
03. 全程陪同受訪，但未發表意見或干擾
04. 訪問途中，曾發表意見或干擾訪問進行
05. 無上述情事
90. 其他 (請註明) _____

附件九：三種模型各縣市變數分析表

一、全台灣縣市政府團隊施政滿意度原因分析

台灣民眾對地方政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為台灣民眾對地方政府團隊施的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為台灣民眾對地方政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台灣民眾依自己心中最在意的施政面向對地方政府施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 1.1：模型一：整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.791734 ***	0.20283	-3.903
洽公經驗	0.349776 ***	0.01166	29.999
對所居縣市喜好	0.145663 ***	0.023348	6.239
對縣市長好感度	0.596069 ***	0.023303	25.579
施政面向 (經濟)	0.339438 ***	0.022591	15.025
施政面向 (交通)	0.038174 *	0.018036	2.117
施政面向 (觀光)	0.101132 ***	0.020189	5.009
施政面向 (環保)	0.060018 **	0.019812	3.029
施政面向 (治安)	0.047627 *	0.019161	2.486
政治信任感	-0.26147 **	0.009593	-2.726
城鄉感知	-0.097410 *	0.044331	-2.197
年齡	0.005030 **	0.001822	2.76
教育程度	0.040042 *	0.019474	2.056
個人月收入	-0.009639	0.010296	-0.936
物質取向	0.012371	0.014951	0.827
總統滿意度	0.065379 ***	0.009502	6.88

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

性別（男）	0.030833	0.042033	0.734
五都	-0.195399 ***	0.051629	-3.785

N=3990, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.6538, Adjusted R² = 0.6524

由模型一來看：主要影響台灣民眾對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣市長的好感度、縣市政府在經濟議題的表現、縣市政府在觀光議題的表現、總統滿意度以及居住在五都的民眾、縣市政府在環保議題的表現、政治信任感、年齡、縣市政府在交通議題的表現、縣市政府在治安議題的表現、城鄉感知、教育程度。換言之，當台灣民眾洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對縣市長的好感度越高、對縣市政府處理經濟議題的表現越滿意、對縣市政府處理觀光議題的表現越滿意、對縣市政府處理交通議題的表現越滿意、對縣市政府處理環保議題的表現越滿意、對縣市政府處理經治安議題的表現越滿意、對政治信任感越弱、對城鄉感知越弱、對總統滿意度越高時，他們對縣市政府施政表現的整體滿意度會越高。年齡、教育程度與居住五都是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高、不是居住在五都的民眾，對縣市府施政的滿意度越高。

表 1.2：模型二：整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-9.836380 ***	0.560397	-17.553
洽公經驗	0.394045 ***	0.029024	13.577
對所居縣市喜好	0.204486 ***	0.052517	3.894
對縣市長好感度	0.815956 ***	0.051322	15.899
施政面向 (經濟)	0.542687 ***	0.050086	10.835
施政面向 (交通)	0.095701 *	0.040429	2.367
施政面向 (觀光)	0.113661 *	0.04446	2.556
施政面向 (環保)	-0.029573	0.043899	-0.674
施政面向 (治安)	0.151672 ***	0.042616	3.559
政治信任感	-0.014527	0.023862	-0.609
城鄉感知	-0.249047 *	0.105022	-2.371
年齡	0.019834 ***	0.004507	4.401
教育程度	0.174379 ***	0.047557	3.667
個人月收入	-0.010607	0.0252	-0.421
物質取向	0.033944	0.035173	0.965
總統滿意度	0.132464 ***	0.022953	5.771
性別 (男)	0.293713 **	0.099391	2.955
五都	-0.241192 *	0.122302	-1.972

N=4007, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.591$

由模型二來看：主要影響台灣民眾對縣市政府整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣市長的好感度、市府在經濟議題的表現、市府在治安議題的表現、年齡、教育程度、總統滿意度、性別、市府在交通議題的表現、市府在觀光議題的表現、城鄉感知以及居住五都。換言之，當台北市民洽公的經驗感受越好、

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

對所居縣市喜好度越高、對縣市長的好感度越高、對縣市政府處理經濟議題的表現越滿意、對縣市政府處理交通議題的表現越滿意、對縣市政府處理觀光議題的表現越滿意、對縣市政府處理治安議題的表現越滿意、對城鄉感知越弱、對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡、教育程度、性別與居住五都是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高、性別為男性、不是居住於五都的民眾，對縣市府施政感到滿意的可能性越高。

表 1.3：模型三：特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	0.0940018	0.0619771	1.517
洽公經驗	-0.0048530	0.0036167	-1.342
對所居縣市喜好	-0.0084385	0.0072104	-1.17
對縣市長好感度	-0.0192680 **	0.0072373	-2.662
施政面向 (經濟)	0.0133732 .	0.006968	1.919
施政面向 (交通)	0.0060382	0.0055505	1.088
施政面向 (觀光)	0.0057082	0.0062384	0.915
施政面向 (環保)	0.0089141	0.0061129	1.458
施政面向 (治安)	0.0075237	0.0058662	1.283
政治信任感	-0.0044160	0.002974	-1.485
城鄉感知	0.0125170	0.0127377	0.983
年齡	0.0029975 ***	0.0005664	5.292
教育程度	0.0144447 *	0.0060347	2.394
個人月收入	0.0050658	0.0031965	1.585
物質取向	-0.0142218 **	0.0046192	-3.079
總統滿意度	0.005813 *	0.0029506	1.983
性別 (男)	-0.0323568 *	0.013024	-2.484

N=3862, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.01814, \text{Adjusted } R^2 = 0.01407$

由模型三來看：主要影響台灣民眾對縣市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為年齡、對縣市長好感度、物質/非物質取向、教育程度、性別以及總統滿意度。

換言之，當台灣民眾對縣市長好感度越高、對總統滿意度越高時，他們對縣市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。年齡、教育程度、物質非物質取向與性別是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高、物質取向越強、性別為女性的民眾，對縣市政府在特別面向施政的滿意度越高。

二、台北市政府團隊施政滿意度原因分析

台北市民對台北市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為台北市民對台北市政府團隊施政的整體滿意度（0 至 10 分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為台北市民對台北市政府團隊施政的及格評分

（6 分及 6 分以上為及格或滿意，5 分及 5 分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台北市民依自己心中最在意的施政面向對台北市施政滿意度的評價（0 至 10 分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 2.1：模型一：整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-2.4081990**	0.8024977	-3.001
洽公經驗	0.2939601***	0.0432568	6.796
對所居縣市喜好	0.1673809.	0.0872014	1.919
對縣市長好感度	0.3691024***	0.0995055	3.709
施政面向（經濟）	0.3369431***	0.0952585	3.537
施政面向（交通）	0.0036032	0.0759162	0.047
施政面向（觀光）	0.0255079	0.0772892	0.330
施政面向（環保）	0.0316665	0.0779923	0.406
施政面向（治安）	0.0294900	0.0784630	0.376
政治信任感	0.0495073	0.0441160	1.122
城鄉感知	-0.0008814	0.3148473	-0.003
年齡	0.0237831***	0.0065911	3.608
教育程度	0.1947842**	0.0717135	2.716
個人月收入	-0.0247293	0.0298196	-0.829
物質取向	-0.0298820	0.0544390	-0.549
總統滿意度	0.1911482***	0.0471563	4.054
性別（男）	-0.0233588	0.1563548	-0.149

N=289, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.7149, Adjusted R² =0.699

由模型一來看：主要影響台北市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對市長的好感度、市府在經濟議題的表現、年齡、總統滿意度以及教育程度。換言之，當台北市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。年齡與教育程度是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高的民眾，對台北市府施政的滿意度越高。

表 2.2：模型二：整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-17.731015***	3.319200	-5.342
洽公經驗	0.327663*	0.145501	2.252
對所居縣市喜好	0.495632.	0.278946	1.777
對縣市長好感度	0.711504**	0.253899	2.802
施政面向 (經濟)	0.478196*	0.224725	2.128
施政面向 (交通)	-0.004438	0.193032	-0.023
施政面向 (觀光)	0.002862	0.208495	0.014
施政面向 (環保)	0.099337	0.195837	0.507
施政面向 (治安)	0.074219	0.192700	0.385
政治信任感	0.163975	0.121162	1.353
城鄉感知	0.009129	1.005626	0.009
年齡	0.080215***	0.020428	3.927
教育程度	0.672364**	0.225667	2.979
個人月收入	-0.135897	0.082698	-1.643
物質取向	-0.040542	0.150510	-0.269
總統滿意度	0.304014**	0.114598	2.653

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

性別（男） 0.510418 0.421207 1.212

N=305,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.728

由模型二來看：主要影響台北市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為年齡、對縣市長的好感度、教育程度、總統滿意度、洽公經驗以及市府在經濟議題的表現。

換言之，當台北市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡與教育程度是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大與教育程度越高，對台北市府施政感到滿意度可能性越高。

表 2.3：模型三：特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.036412***	0.241960	-4.283
洽公經驗	-0.007188	0.013135	-0.547
對所居縣市喜好	0.028047	0.026626	1.053
對縣市長好感度	0.045337	0.030084	1.507
施政面向（經濟）	0.050712.	0.029313	1.730
施政面向（交通）	-0.001089	0.023177	-0.047
施政面向（觀光）	0.051452	0.023394	2.199
施政面向（環保）	0.018066	0.023780	0.760
施政面向（治安）	0.028542	0.023925	1.193
政治信任感	0.004792	0.013482	0.355
城鄉感知	0.177311.	0.094769	1.871
年齡	0.006720***	0.002005	3.351
教育程度	0.024815	0.021772	1.140

個人月收入	-0.001754	0.009025	-0.194
物質取向	0.021617**	0.016476	1.312
總統滿意度	0.043414	0.014349	3.026
性別（男）	-0.070739	0.047735	-1.482

N=281,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.4261, Adjusted R² = 0.3933

由模型三來看：主要影響台北市民對台北市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為年齡以及物質/非物質取向。換言之，當台北市民依自己心中最在意的施政面向對台北市施政滿意度越高時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾，對台北市政府在特別面向施政的滿意度越高。

三、新北市政府團隊施政滿意度原因分析

新北市民對新北市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為新北市民對新北市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為新北市民對新北市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為新北市民依自己心中最在意的施政面向對新北市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 3.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	0.639270	0.678250	0.943
洽公經驗	0.310353 ***	0.037044	8.378
對所居縣市喜好	0.304213 ***	0.087919	3.460
對縣市長好感度	0.321380 ***	0.091746	3.503
施政面向 (經濟)	0.373685 ***	0.084321	4.432
施政面向 (交通)	0.063582	0.064338	0.988
施政面向 (觀光)	0.227457	0.068641	3.314
施政面向 (環保)	0.018689	0.068231	0.274
施政面向 (治安)	-0.061786	0.069013	-0.895
政治信任感	-0.081885 *	0.032262	-2.538
城鄉感知	-0.285409	0.173168	-1.648
年齡	-0.001935	0.006310	-0.307
教育程度	-0.021808	0.063996	-0.341
個人月收入	0.027077	0.034797	0.778
物質取向	-0.029004	0.052911	-0.548
總統滿意度	0.116012 **	0.038990	2.975
性別 (男)	0.138209	0.138333	0.999

N=278, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.6176, Adjusted R² = 0.5955

由模型一來看：主要影響新北市市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對市長的好感度、市府在經濟議題的表現、總統滿意度以及政治信任感。換言之，當新北市市民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對政治信任度越弱且對總統滿意度愈高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 3.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-7.94315 ***	2.10654	-3.771
洽公經驗	0.38777 ***	0.10877	3.565
對所居縣市喜好	0.33418	0.23735	1.408
對縣市長好感度	0.72934 **	0.23301	3.130
施政面向 (經濟)	1.03620 ***	0.24594	4.213
施政面向 (交通)	0.15879	0.17810	0.892
施政面向 (觀光)	0.22512	0.18119	1.242
施政面向 (環保)	-0.06780	0.18190	-0.373
施政面向 (治安)	-0.29191	0.20173	-1.447
政治信任感	-0.25777 *	0.10099	-2.553
城鄉感知	-0.75328	0.46237	-1.629
年齡	0.02154	0.01886	1.142
教育程度	0.18940	0.18840	1.005
個人月收入	-0.07311	0.09789	-0.747
物質取向	0.08076	0.15452	0.523
總統滿意度	0.26321 *	0.11377	2.313
性別 (男)	0.59662	0.41824	1.426

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

N=294, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.589$

由模型二來看：主要影響台北市市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、市府在經濟議題的表現、對縣市長的好感度、政治信任感以及總統滿意度。換言之，當台北市市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對政治信任度越弱且對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。

表 3.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.651820 *	0.265733	-2.453
洽公經驗	0.025556 .	0.014554	1.756
對所居縣市喜好	-0.014986	0.034450	-0.435
對縣市長好感度	0.040654	0.036057	1.128
施政面向 (經濟)	0.060005 .	0.033036	1.816
施政面向 (交通)	0.017222	0.025184	0.684
施政面向 (觀光)	-0.002812	0.026938	-0.104
施政面向 (環保)	0.045466 .	0.026688	1.704
施政面向 (治安)	0.069296 *	0.027106	2.556
政治信任感	0.002037	0.012560	0.162
城鄉感知	-0.103739	0.067246	-1.543
年齡	0.002460	0.002482	0.991
教育程度	0.003493	0.025226	0.138
個人月收入	-0.011191	0.013712	-0.816
物質取向	0.029807	0.020830	1.431
總統滿意度	0.020341	0.015304	1.329
性別 (男)	0.010186	0.054548	0.187

N=274,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.2574, Adjusted R² = 0.2139

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響新北市民對新北市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在治安議題的表現。換言之，當新北市民對市府處理治安議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

四、台中市政府團隊施政滿意度原因分析

台中市民對台中市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為台中市民對台中市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為台中市民對台中市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台中市民依自己心中最在意的施政面向對台中市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 4.1：模型整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	0.226134	0.784949	0.288
洽公經驗	0.358557 ***	0.041325	8.677
對所居縣市喜好	0.037503	0.089184	0.421
對縣市長好感度	0.494824 ***	0.086152	5.744
施政面向（經濟）	0.501128 ***	0.092901	5.394
施政面向（交通）	0.009164	0.067800	0.135
施政面向（觀光）	0.088797	0.075740	1.172
施政面向（環保）	0.028945	0.076928	0.376
施政面向（治安）	0.032270	0.073401	0.440
政治信任感	-0.062149	0.039946	-1.556
城鄉感知	-0.292873 .	0.153996	-1.902
年齡	-0.005407	0.007332	-0.737
教育程度	-0.039554	0.074760	-0.529
個人月收入	-0.020777	0.041035	-0.506
物質取向	0.061568	0.054779	1.124
總統滿意度	0.186235 ***	0.043410	4.290
性別（男）	-0.047250	0.042033	-0.291

N=274, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.7198, \text{Adjusted } R^2 = 0.7034$

由模型一來看：主要影響台中市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、市府在經濟議題的表現、以及總統滿意度。

換言之，當台中市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意且對總統滿意度愈高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 4.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-7.441460 ***	2.112498	-3.523
洽公經驗	0.417004 ***	0.114244	3.650
對所居縣市喜好	0.372924	0.249570	1.494
對縣市長好感度	0.539452 **	0.199817	2.700
施政面向 (經濟)	0.992076 ***	0.217429	4.563
施政面向 (交通)	-0.046898	0.166387	-0.282
施政面向 (觀光)	0.210665	0.179145	1.176
施政面向 (環保)	-0.008401	0.174660	-0.048
施政面向 (治安)	0.113744	0.170584	0.667
政治信任感	-0.254319 *	0.101454	-2.507
城鄉感知	-0.564729	0.380485	-1.484
年齡	0.014729	0.017683	0.833
教育程度	0.109422	0.192672	0.568
個人月收入	-0.148900	0.116394	-1.279
物質取向	0.036608	0.136477	0.268
總統滿意度	0.293994 **	0.105937	2.775
性別 (男)	-0.220564	0.399841	-0.552

N=290, *** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$; . $p < 0.1$

Nagelkerke's $R^2 = 0.646$

由模型二來看：主要影響台中市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、市府在經濟議題的表現、對縣市長的好感度、總統滿意度以及政治信任感。

換言之，當台中市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對市長的好感度越高且對總統滿意度愈高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。反之，當台中市民政治信任感越強時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性越低。

表 4.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.084094	0.239785	-0.351
洽公經驗	-0.002901	0.012711	-0.228
對所居縣市喜好	-0.012794	0.027141	-0.471
對縣市長好感度	0.003407	0.026429	0.129
施政面向 (經濟)	-0.032432	0.028763	-1.128
施政面向 (交通)	-0.008390	0.020787	-0.404
施政面向 (觀光)	0.017822	0.023340	0.764
施政面向 (環保)	-0.001071	0.023602	-0.045
施政面向 (治安)	0.019818	0.022543	0.879
政治信任感	0.029913 *	0.012222	2.447
城鄉感知	0.025964	0.047437	0.547
年齡	0.003131	0.002258	1.387
教育程度	0.008789	0.022865	0.384
個人月收入	0.020362	0.012597	1.616
物質取向	-0.030384 .	0.016749	-1.814
總統滿意度	-0.009917	0.013707	-0.724
性別 (男)	-0.086707 .	0.050097	-1.731

N=263,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.06569, Adjusted R² = 0.008635

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響台中市民對台中市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為政治信任感。換言之，當台中市民政治信任感越強時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

五、台南市政府團隊施政滿意度原因分析

台南市民對台南市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為台南市民對台南市政府團隊施的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為台南市民對台南市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台南市民依自己心中最在意的施政面向對台南市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 5.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	0.789927	0.874230	0.904
洽公經驗	0.280441***	0.043896	6.389
對所居縣市喜好	-0.111202	0.106808	-1.041
對縣市長好感度	0.799135***	0.113998	7.010
施政面向（經濟）	0.391049***	0.094510	4.138
施政面向（交通）	0.058766	0.072848	0.807
施政面向（觀光）	0.100018	0.094276	1.061
施政面向（環保）	0.023879	0.087213	0.274
施政面向（治安）	0.051161	0.075167	0.681
政治信任感	-0.041490	0.036689	-1.131
城鄉感知	0.045795	0.161904	0.283
年齡	0.002596	0.007783	0.334
教育程度	-0.004852	0.081010	-0.060
個人月收入	0.046048	0.046948	0.981
物質取向	-0.104777	0.064387	-1.627
總統滿意度	0.003864	0.039660	0.097
性別（男）	-0.031199	0.164404	-0.190

N=259, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.5993$, Adjusted $R^2 = 0.5745$

由模型一來看：主要影響台南市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度以及市府在經濟議題的表現。換言之，當台南市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 5.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-8.576812***	2.527282	-3.394
洽公經驗	0.313175**	0.109609	2.857
對所居縣市喜好	-0.008113	0.252031	-0.032
對縣市長好感度	0.993938***	0.287258	3.460
施政面向 (經濟)	0.668859**	0.226351	2.955
施政面向 (交通)	0.097557	0.191106	0.510
施政面向 (觀光)	0.102550	0.242589	0.423
施政面向 (環保)	0.098620	0.224732	0.439
施政面向 (治安)	0.429954*	0.187360	2.295
政治信任感	-0.125542	0.103516	-1.213
城鄉感知	-0.374829	0.468903	-0.799
年齡	0.008060	0.022548	0.357
教育程度	0.067999	0.217859	0.312
個人月收入	0.026545	0.141127	0.188
物質取向	-0.138354	0.171587	-0.806
總統滿意度	0.205652.	0.109828	1.872
性別 (男)	0.617164	0.460316	1.341

N=275, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.565$

由模型二來看：主要影響台南市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為對縣市長的好感度、洽公經驗、市府在經濟議題的表現以及市府在治安議題的表現。換言之，當台南市民對縣市長的好感度越高、對洽公的經驗感受越好、市府處理經濟議題的表現越滿意、市府處理治安議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。

表 5.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.0225794***	0.2851737	-3.586
洽公經驗	0.0284045 .	0.0144271	1.969
對所居縣市喜好	0.0410850	0.0348466	1.179
對縣市長好感度	0.0171539	0.0368876	0.465
施政面向 (經濟)	0.0747185*	0.0308355	2.423
施政面向 (交通)	0.0679864**	0.0239766	2.836
施政面向 (觀光)	0.0797110*	0.0309131	2.579
施政面向 (環保)	0.0080502	0.0287233	0.280
施政面向 (治安)	0.0578766*	0.0246284	2.350
政治信任感	0.0027396	0.0121364	0.226
城鄉感知	-0.0229082	0.0535812	-0.428
年齡	0.0007813	0.0025246	0.309
教育程度	-0.0110545	0.0267517	-0.413
個人月收入	-0.0003941	0.0152754	-0.026
物質取向	-0.0063579	0.0211869	-0.300
總統滿意度	0.0262437*	0.0131633	1.994
性別 (男	0.0528304	0.0545663	0.968

N=251,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3679, Adjusted R² = 0.3274

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響台南市民對台南市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在交通議題的表現、市府在經濟議題的表現、市府在觀光議題的表現、市府在治安議題的表現以及總統滿意度。換言之，當台南市民對市府在交通議題的表現、市府在經濟議題的表現、市府在觀光議題的表現、市府在治安議題的表現越滿意且對總統滿意度越高時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

六、高雄市政府團隊施政滿意度原因分析

高雄市民對高雄市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為高雄市民對高雄市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為高雄市民對高雄市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台北市民依自己心中最在意的施政面向對高雄市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 6.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.035812	0.728442	-1.422
洽公經驗	0.379859***	0.041308	9.196
對所居縣市喜好	0.004456	0.084811	0.053
對縣市長好感度	0.712256***	0.086281	8.255
施政面向（經濟）	0.195309**	0.073577	2.654
施政面向（交通）	0.004262	0.063649	0.067
施政面向（觀光）	0.131717.	0.070531	1.867
施政面向（環保）	0.032391	0.064370	0.503
施政面向（治安）	0.056530	0.066696	0.848
政治信任感	-0.010453	0.028690	-0.364
城鄉感知	-0.068279	0.149354	-0.457
年齡	0.006363	0.006234	1.021
教育程度	0.020320	0.070671	0.288
個人月收入	-0.059646	0.038861	-1.535
物質取向	0.050832	0.050326	1.010
總統滿意度	0.030409	0.030864	0.985
性別（男）	0.456034**	0.146096	3.121

N=297, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6462, \text{Adjusted } R^2 = 0.6271$

由模型一來看：主要影響高雄市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、市府在經濟議題的表現以及性別。換言之，當高雄市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高；性別是統計學上有顯著性的控制變數：性別為男性的民眾，對高雄市府施政的滿意度越高。

表 6.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-11.456066***	2.341684	-4.892
洽公經驗	0.447799***	0.117721	3.804
對所居縣市喜好	0.228721	0.243627	0.939
對縣市長好感度	1.181799***	0.218731	5.403
施政面向 (經濟)	0.288459	0.182110	1.584
施政面向 (交通)	0.261916	0.167280	1.566
施政面向 (觀光)	0.347182.	0.180422	1.924
施政面向 (環保)	-0.191142	0.168744	-1.133
施政面向 (治安)	-0.009776	0.177301	-0.055
政治信任感	-0.018390	0.091070	-0.202
城鄉感知	-0.464011	0.385779	-1.203
年齡	0.009365	0.018015	0.520
教育程度	-0.091181	0.196897	-0.463
個人月收入	0.045151	0.126089	0.358
物質取向	0.317927*	0.137720	2.308
總統滿意度	0.074163	0.085551	0.867
性別 (男)	1.078954*	0.433280	2.490

$N=313, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1$

Nagelkerke's $R^2 = 0.601$

由模型二來看：主要影響高雄市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、物質/非物質取向以及性別。換言之，當高雄市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對物質/非物質取向越偏向物質時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。性別是統計學上有顯著性的控制變數：性別為男性的民眾，對高雄市府施政感到滿意的可能性越高。

表 6.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.9576892***	0.2547098	-3.760
洽公經驗	0.0479181**	0.0144406	3.318
對所居縣市喜好	-0.0130723	0.0296454	-0.441
對縣市長好感度	0.0084568	0.0299882	0.282
施政面向 (經濟)	0.1174352***	0.0254608	4.612
施政面向 (交通)	0.0115593	0.0220791	0.524
施政面向 (觀光)	0.0423259.	0.0245306	1.725
施政面向 (環保)	0.0363015	0.0225537	1.610
施政面向 (治安)	0.0430744.	0.0232480	1.853
政治信任感	0.0011856	0.0100208	0.118
城鄉感知	-0.0003284	0.0523358	-0.006
年齡	0.0036264	0.0021994	1.649
教育程度	-0.0444701.	0.0247231	-1.799
個人月收入	-0.0044873	0.0133639	-0.336
物質取向	0.0057396	0.0176352	0.325
總統滿意度	0.0252366*	0.0107495	2.348
性別 (男)	0.1365709**	0.0506737	2.695

N=291, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3656, Adjusted R² = 0.3306

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響高雄市民對高雄市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在經濟議題的表現、洽公經驗、性別以及總統滿意度，他們對市府在特別面向施政表現的滿意度會越高。換言之，當高雄市民對市府在經濟議題的表現、洽公經驗越滿意且對總統滿意度越高時，他們對市府在特別面向施政表現的滿意度會越高。性別是統計學上有顯著性的控制變數：性別為男性的民眾，對高雄市政府在特別面向施政的滿意度越高。

七、基隆市政府團隊施政滿意度原因分析

基隆市民對基隆市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為基隆市民對基隆市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為基隆市民對基隆市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為基隆市民依自己心中最在意的施政面向對基隆市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 7.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.00538	1.18297	-0.850
洽公經驗	0.36991 ***	0.05908	6.261
對所居縣市喜好	0.32866 **	0.10818	3.038
對縣市長好感度	0.29624 *	0.12344	2.400
施政面向 (經濟)	0.30886 *	0.14363	2.150
施政面向 (交通)	0.02720	0.10356	0.263
施政面向 (觀光)	0.14867	0.10664	1.394
施政面向 (環保)	0.11476	0.10912	1.052
施政面向 (治安)	0.10351	0.11934	0.867
政治信任感	-0.02341	0.05765	-0.406
城鄉感知	-0.58468 *	0.24218	-2.414
年齡	0.01323	0.01049	1.260
教育程度	0.03628	0.12023	0.302
個人月收入	-0.08182	0.06537	-1.252
物質取向	0.06774	0.08703	0.778
總統滿意度	0.06917	0.05702	1.213
性別 (男)	-0.07530	0.24200	-0.311

N=153, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6578$, Adjusted $R^2 = 0.6217$

由模型一來看：主要影響基隆市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣市長的好感度、市府在經濟議題的表現以及城鄉感知。換言之，當基隆市民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對城鄉感知的感受越低時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 7.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-13.17027 ***	3.25302	-4.049
洽公經驗	0.62781 ***	0.17547	3.578
對所居縣市喜好	0.68011 **	0.25202	2.699
對縣市長好感度	0.70098 *	0.27241	2.573
施政面向 (經濟)	0.34591	0.30583	1.131
施政面向 (交通)	-0.18621	0.22357	-0.833
施政面向 (觀光)	0.25548	0.22724	1.124
施政面向 (環保)	-0.11969	0.24187	-0.495
施政面向 (治安)	0.50018	0.30662	1.631
政治信任感	0.07542	0.13386	0.563
城鄉感知	-0.97233 .	0.54217	-1.793
年齡	0.01914	0.02617	0.731
教育程度	0.30565	0.32982	0.927
個人月收入	-0.06117	0.18445	-0.332
物質取向	-0.02123	0.19263	-0.110
總統滿意度	0.11461	0.15306	0.749
性別 (男)	0.08094	0.53748	0.151

N=169, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.650$

由模型二來看：主要影響基隆市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好以及對縣市長的好感度。換言之，當基隆市民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對市長的好感度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。

表 7.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.8023457 **	0.3025187	-2.652
洽公經驗	0.0267970 .	0.0151523	1.769
對所居縣市喜好	-0.0192095	0.0276570	-0.695
對縣市長好感度	0.0593503 .	0.0316363	1.876
施政面向 (經濟)	0.0656898 .	0.0369459	1.778
施政面向 (交通)	0.0394055	0.0266415	1.479
施政面向 (觀光)	-0.0122214	0.0272047	-0.449
施政面向 (環保)	0.0565890 *	0.0279807	2.022
施政面向 (治安)	0.0093696	0.0307004	0.305
政治信任感	0.0223354	0.0147057	1.519
城鄉感知	0.0445403	0.0619778	0.719
年齡	0.0005199	0.0026871	0.193
教育程度	0.0071093	0.0307364	0.231
個人月收入	0.0055824	0.0166989	0.334
物質取向	0.0065956	0.0222494	0.296
總統滿意度	-0.0028750	0.0145950	-0.197
性別 (男)	0.0031348	0.0620756	0.050

N=150, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.3379$, Adjusted $R^2 = 0.2669$

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響基隆市民對基隆市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在環保議題的表現。換言之，當基隆市民對市府處理環保議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

八、新竹市政府團隊施政滿意度原因分析

新竹市民對新竹市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為新竹市民對新竹市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為新竹市民對新竹市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為新竹市民依自己心中最在意的施政面向對新竹市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 8.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.820933	1.040185	-0.789
洽公經驗	0.303039***	0.061695	4.912
對所居縣市喜好	0.081684	0.111078	0.735
對縣市長好感度	0.751642***	0.117746	6.384
施政面向（經濟）	0.124912	0.104929	1.190
施政面向（交通）	0.002063	0.089868	0.023
施政面向（觀光）	0.193974*	0.095715	2.027
施政面向（環保）	0.122453	0.092338	1.326
施政面向（治安）	0.126824	0.090300	1.404
政治信任感	-0.001894	0.047993	-0.039
城鄉感知	0.405945	0.277457	1.463
年齡	-0.008072	0.009606	-0.840
教育程度	-0.016577	0.090884	-0.182
個人月收入	0.004731	0.040043	0.118
物質取向	0.004384	0.067268	0.065
總統滿意度	0.109888*	0.049342	2.227
性別（男）	-0.119354	0.208662	-0.572

N=149, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6762$, Adjusted $R^2 = 0.6412$

由模型一來看：主要影響新竹市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、總統滿意度以及市府在觀光議題的表現。換言之，當新竹市民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對總統滿意度越高、對市府處理觀光議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 8.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-8.689767**	3.011930	-2.885
洽公經驗	0.331004.	0.173694	1.906
對所居縣市喜好	0.388082	0.286529	1.354
對縣市長好感度	1.238361***	0.332276	3.727
施政面向 (經濟)	-0.041212	0.297178	-0.139
施政面向 (交通)	-0.001481	0.252699	-0.006
施政面向 (觀光)	0.012069	0.270867	0.045
施政面向 (環保)	0.219204	0.261114	0.839
施政面向 (治安)	-0.078118	0.237217	-0.329
政治信任感	0.051130	0.147324	0.347
城鄉感知	0.445843	0.716380	0.622
年齡	-0.013188	0.025699	-0.513
教育程度	-0.179637	0.260420	-0.690
個人月收入	0.044805	0.112196	0.399
物質取向	0.222956	0.175207	1.273
總統滿意度	0.307653*	0.142462	2.160
性別 (男)	-0.102511	0.582921	-0.176

N=165, *** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$; . $p < 0.1$

Nagelkerke's $R^2 = 0.610$

由模型二來看：主要影響新竹市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為對縣市長的好感度以及總統滿意度。換言之，當新竹市民對縣市長的好感度越高、對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。

表 8.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.646420.	0.360790	-1.792
洽公經驗	0.033585	0.021132	1.589
對所居縣市喜好	-0.070698.	0.037991	-1.861
對縣市長好感度	0.011224	0.040605	0.276
施政面向 (經濟)	0.068930.	0.036026	1.913
施政面向 (交通)	0.070215*	0.030779	2.281
施政面向 (觀光)	0.056634.	0.032849	1.724
施政面向 (環保)	-0.004417	0.031628	-0.140
施政面向 (治安)	0.070757*	0.030823	2.296
政治信任感	0.002788	0.016719	0.167
城鄉感知	-0.125471	0.096618	-1.299
年齡	0.004550	0.003331	1.366
教育程度	0.011520	0.031140	0.370
個人月收入	0.003211	0.013759	0.233
物質取向	0.020359	0.022804	0.893
總統滿意度	0.030261.	0.016866	1.794
性別 (男)	0.029477	0.072295	0.408

N=146,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3916, Adjusted R² = 0.3244

由模型三來看：主要影響新竹市民對新竹市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在交通議題的表現以及市府在治安議題的表

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

現。換言之，當新竹市民對市府處理交通議題的表現越滿意、對市府處理治安議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

九、新竹縣政府團隊施政滿意度原因分析

新竹縣民對新竹縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為新竹縣民對新竹縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為新竹縣民對新竹縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台北市民依自己心中最在意的施政面向對新竹縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 9.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.36844	1.52362	-0.898
洽公經驗	0.31068***	0.06168	5.037
對所居縣市喜好	0.40852**	0.14046	2.909
對縣市長好感度	0.47085***	0.13771	3.419
施政面向（經濟）	0.18099	0.13666	1.324
施政面向（交通）	0.24305*	0.12032	2.020
施政面向（觀光）	0.01535	0.10726	0.143
施政面向（環保）	-0.02798	0.10753	-0.260
施政面向（治安）	0.20452.	0.11849	1.726
政治信任感	-0.03739	0.05511	-0.679
城鄉感知	-0.20821	0.46553	-0.447
年齡	0.01946.	0.01078	1.805
教育程度	0.08320	0.12136	0.686
個人月收入	0.03417	0.07177	0.476
物質取向	0.06924	0.09352	0.740
總統滿意度	-0.01750	0.05383	-0.325
性別（男）	-0.16191	0.24764	-0.654

N=141, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6299$, Adjusted $R^2 = 0.5876$

由模型一來看：主要影響新竹縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、對所居縣市喜好以及市府在交通議題的表現。換言之，當新竹縣民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好程度越高、對縣市長的好感度越高以及對市府處理交通議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 9.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-10.289845**	3.472319	-2.963
洽公經驗	0.355998**	0.131259	2.712
對所居縣市喜好	0.314420	0.281142	1.118
對縣市長好感度	0.623516*	0.259817	2.400
施政面向 (經濟)	0.585461*	0.275501	2.125
施政面向 (交通)	-0.041936	0.218455	-0.192
施政面向 (觀光)	0.097251	0.212472	0.458
施政面向 (環保)	-0.205482	0.227697	-0.902
施政面向 (治安)	0.278344	0.243747	1.142
政治信任感	0.007742	0.113127	0.068
城鄉感知	0.324323	0.967626	0.335
年齡	0.052295*	0.023790	2.198
教育程度	0.066157	0.250452	0.264
個人月收入	0.365263*	0.180549	2.023
物質取向	0.041356	0.189675	0.218
總統滿意度	-0.132148	0.113473	-1.165
性別 (男)	-0.070705	0.510013	-0.139

N=157,*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$; . $p < 0.1$

Nagelkerke's $R^2 = 0.555$

由模型二來看：主要影響新竹縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對縣市長的好感度、市府在經濟議題的表現、年齡以及個人月收入。換言之，當新竹縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡與個人月收入是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、個人月收入越高的民眾，對新竹縣府施政感到滿意的可能性越高。

表 9.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.343967	0.440837	-0.780
洽公經驗	0.062767***	0.017431	3.601
對所居縣市喜好	-0.042926	0.039601	-1.084
對縣市長好感度	0.029551	0.039328	0.751
施政面向 (經濟)	0.129197**	0.039755	3.250
施政面向 (交通)	-0.050751	0.033707	-1.506
施政面向 (觀光)	0.082142**	0.030624	2.682
施政面向 (環保)	0.032585	0.030128	1.082
施政面向 (治安)	-0.007366	0.033389	-0.221
政治信任感	-0.004781	0.016354	-0.292
城鄉感知	-0.069580	0.130010	-0.535
年齡	0.009192**	0.003154	2.914
教育程度	0.017076	0.034616	0.493
個人月收入	-0.007919	0.020222	-0.392
物質取向	-0.032655	0.027631	-1.182
總統滿意度	0.003912	0.015757	0.248
性別 (男)	-0.149798*	0.070962	-2.111

N=136,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.4346, Adjusted R² = 0.3675

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響新竹縣民對新竹縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、市府在經濟議題的表現、市府在觀光議題的表現、年齡以及性別。換言之，當新竹縣民洽公經驗感受越好、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對市府處理觀光議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。年齡以及性別是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾、性別為男性的民眾，對新竹縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

十、桃園縣政府團隊施政滿意度原因分析

桃園縣民對桃園縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為桃園縣民對桃園縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為桃園縣民對桃園縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為桃園縣民依自己心中最在意的施政面向對桃園縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 10.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.599518	0.867091	-0.691
洽公經驗	0.375057***	0.059634	6.289
對所居縣市喜好	0.122128	0.101839	1.199
對縣市長好感度	0.149247	0.111591	1.337
施政面向（經濟）	0.196812*	0.097480	2.019
施政面向（交通）	0.088373	0.092013	0.960
施政面向（觀光）	-0.061863	0.091411	-0.677
施政面向（環保）	0.081732	0.088820	0.920
施政面向（治安）	0.152929.	0.084628	1.807
政治信任感	0.015584	0.043396	0.359
城鄉感知	0.034057	0.175843	0.194
年齡	0.017433*	0.007772	2.243
教育程度	0.130038	0.087069	1.494
個人月收入	-0.036261	0.046800	-0.775
物質取向	-0.012994	0.065129	-0.200
總統滿意度	0.181475***	0.049678	3.653
性別（男）	-0.128771	0.186916	-0.689

N=151, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6599$, Adjusted $R^2 = 0.6237$

由模型一來看：主要影響桃園縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、總統滿意度、市府在經濟議題的表現以及年齡。換言之，當桃園縣民洽公的經驗感受越好、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對總統滿意度越高時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾，對桃園縣府施政的滿意度越高。

表 10.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-15.34007 ***	3.40372	-4.507
洽公經驗	0.66540 ***	0.18762	3.547
對所居縣市喜好	0.29592	0.26912	1.100
對縣市長好感度	0.47012	0.31817	1.478
施政面向 (經濟)	0.68755 *	0.27687	2.483
施政面向 (交通)	-0.18420	0.24503	-0.752
施政面向 (觀光)	0.07681	0.24440	0.314
施政面向 (環保)	0.18939	0.23683	0.800
施政面向 (治安)	0.33820	0.22397	1.510
政治信任感	0.07375	0.13069	0.564
城鄉感知	0.11439	0.49369	0.232
年齡	0.05605 *	0.02517	2.227
教育程度	0.51371 *	0.25590	2.007
個人月收入	-0.03095	0.14463	-0.214
物質取向	0.21892	0.17664	1.239
總統滿意度	0.16282	0.13914	1.170
性別 (男)	-0.33260	0.54017	-0.616

N=167, *** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$; . $p < 0.1$

Nagelkerke's $R^2 = 0.582$

由模型二來看：主要影響桃園縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、縣府在經濟議題的表現、年齡以及教育程度。換言之，當桃園縣民洽公的經驗感受越好、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡與教育程度是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、對總統滿意度愈高的民眾，對桃園縣府施政感到滿意的可能性越高。

表 10.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.018890	0.354917	-2.871
洽公經驗	0.021355 **	0.023860	0.895
對所居縣市喜好	-0.017335	0.041449	-0.418
對縣市長好感度	0.033424	0.045015	0.743
施政面向 (經濟)	0.053388	0.039650	1.346
施政面向 (交通)	0.025085	0.036839	0.681
施政面向 (觀光)	0.018643	0.037566	0.496
施政面向 (環保)	0.035139	0.035807	0.981
施政面向 (治安)	0.060863 .	0.034134	1.783
政治信任感	0.012057	0.017497	0.689
城鄉感知	-0.007369	0.071470	-0.103
年齡	0.005388 .	0.003214	1.677
教育程度	0.033941	0.035636	0.952
個人月收入	-0.022067	0.019759	-1.117
物質取向	-0.001693	0.026437	-0.064
總統滿意度	0.030971	0.020020	1.547
性別 (男)	0.075803	0.075521	1.004

N=146, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3247, Adjusted R² = 0.2502

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響桃園縣民對桃園縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗。換言之，當桃園縣民的洽公經驗感受越好時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

十一、苗栗縣政府團隊施政滿意度原因分析

苗栗縣民對苗栗縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為苗栗縣民對苗栗縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為苗栗縣民對苗栗縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為苗栗縣民依自己心中最在意的施政面向對苗栗縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 11.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-0.695280	1.096402	-0.634
洽公經驗	0.299745***	0.070226	4.268
對所居縣市喜好	-0.091691	0.136751	-0.670
對縣市長好感度	0.748842***	0.136768	5.475
施政面向（經濟）	0.410212***	0.113202	3.624
施政面向（交通）	0.295051**	0.100995	2.921
施政面向（觀光）	-0.288760*	0.127022	-2.273
施政面向（環保）	0.062127	0.107271	0.579
施政面向（治安）	0.204397.	0.113912	1.794
政治信任感	-0.071267	0.052071	-1.369
城鄉感知	-0.052467	0.240904	-0.218
年齡	0.014572	0.009888	1.474
教育程度	0.175197.	0.101106	1.733
個人月收入	-0.009793	0.055377	-0.177
物質取向	0.011289	0.075773	0.149
總統滿意度	0.092184.	0.048955	1.883
性別（男）	-0.046544	0.226860	-0.205

N=154, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.7126, \text{Adjusted } R^2 = 0.6826$

由模型一來看：主要影響苗栗縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現、縣府在交通議題的表現、以及縣府在觀光議題的表現。換言之，當苗栗縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府處理交通議題的表現越滿意、對縣府處理觀光議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。

表 11.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z 值
常數	-13.52757**	4.63291	-2.920
洽公經驗	0.24962	0.22739	1.098
對所居縣市喜好	-0.08639	0.50670	-0.171
對縣市長好感度	2.19054***	0.55984	3.913
施政面向 (經濟)	1.22670**	0.44109	2.781
施政面向 (交通)	0.51456.	0.30521	1.686
施政面向 (觀光)	-0.97798.	0.49969	-1.957
施政面向 (環保)	-0.26044	0.33825	-0.770
施政面向 (治安)	1.61399***	0.46345	3.483
政治信任感	-0.17807	0.20481	-0.869
城鄉感知	-2.31200*	1.09323	-2.115*
年齡	0.06298	0.03910	1.611
教育程度	0.51460	0.39893	1.290
個人月收入	-0.16389	0.23100	-0.709
物質取向	-0.35886	0.26245	-1.367
總統滿意度	0.34362	0.21594	1.591
性別 (男)	1.32040	0.90330	1.462

N=170,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.798

由模型二來看：主要影響苗栗縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現、縣府在治安議題的表現以及城鄉感知。換言之，當苗栗縣民對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府處理治安議題的表現越滿意時他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。反之，當苗栗縣民對城鄉感知越有感時，對苗栗縣府施政感到滿意的可能性越低。

表 11.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	-1.098959**	0.352219	-3.120
洽公經驗	0.043300.	0.022694	1.908
對所居縣市喜好	-0.046740	0.043934	-1.064
對縣市長好感度	0.074840.	0.043938	1.703
施政面向 (經濟)	0.044990	0.036339	1.238
施政面向 (交通)	0.008744	0.032457	0.269
施政面向 (觀光)	-0.003839	0.040749	-0.094
施政面向 (環保)	0.018286	0.034897	0.524
施政面向 (治安)	0.042038	0.036633	1.148
政治信任感	0.034842*	0.017067	2.041
城鄉感知	0.031486	0.078457	0.401
年齡	0.001248	0.003189	0.392
教育程度	0.002892	0.032437	0.089
個人月收入	0.031384.	0.017775	1.766
物質取向	0.003194	0.024383	0.131
總統滿意度	0.018384	0.016152	1.138
性別 (男)	0.064575	0.072822	0.887

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

N=153,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3956, Adjusted R² = 0.332

由模型三來看：主要影響苗栗縣民對苗栗縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為政治信任感。換言之，當苗栗縣民對政治信任感的感受越高時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

十二、彰化縣政府團隊施政滿意度原因分析

彰化縣民對彰化縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為彰化縣民對彰化縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為彰化縣民對彰化縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為彰化縣民依自己心中最在意的施政面向對彰化縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 12.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T 值
常數	1.1695899	1.0267864	1.139
洽公經驗	0.3502910***	0.0505120	6.935
對所居縣市喜好	-0.0356470	0.0948284	-0.376
對縣市長好感度	0.3515499***	0.0951178	3.696
施政面向（經濟）	0.3480530***	0.0973288	3.576
施政面向（交通）	-0.0521062	0.0757292	-0.688
施政面向（觀光）	0.2400886**	0.0820742	2.925
施政面向（環保）	0.0129655	0.0815429	0.159
施政面向（治安）	0.0194531	0.0842401	0.231
政治信任感	0.0067583	0.0455444	0.148
城鄉感知	-0.2172592	0.2039114	-1.065
年齡	0.0046511	0.0073793	0.630
教育程度	0.0003563	0.0792701	0.004
個人月收入	0.0586396	0.0379626	1.545
物質取向	0.0310947	0.0650591	0.478
總統滿意度	0.1089282*	0.0440490	2.473
性別（男）	-0.4046603*	0.1714309	-2.360

N=155, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$$R^2 = 0.7006, \text{Adjusted } R^2 = 0.6695$$

由模型一來看：主要影響彰化縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現、縣府在觀光議題的表現、總統滿意度以及性別。換言之，當彰化縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意以及對縣府處理經觀光議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。總統滿意度以及性別是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高、性別為男性的民眾，對彰化縣府施政的滿意度越高。

表12.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-11.77676**	4.36767	-2.696
洽公經驗	0.76332***	0.21935	3.480
對所居縣市喜好	-0.42851	0.31156	-1.375
對縣市長好感度	0.54926.	0.31785	1.728
施政面向 (經濟)	0.60677.	0.33443	1.814
施政面向 (交通)	0.07381	0.24162	0.305
施政面向 (觀光)	0.43702	0.27865	1.568
施政面向 (環保)	-0.31239	0.25693	-1.216
施政面向 (治安)	0.50340.	0.27868	1.806
政治信任感	0.22729	0.18384	1.236
城鄉感知	0.12040	0.70068	0.172
年齡	0.02447	0.02915	0.839
教育程度	-0.23778	0.28893	-0.823
個人月收入	0.09451	0.13199	0.716
物質取向	-0.13810	0.20222	-0.683
總統滿意度	0.36085*	0.15439	2.337

性別（男）	-0.07054	0.61260	-0.115
-------	----------	---------	--------

N=171,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.676

由模型二來看：主要影響彰化縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗以及總統滿意度。換言之，當彰化縣民洽公的經驗感受越好，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾，對彰化縣府施政感到滿意的可能性越高。

表12.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.361973	0.389203	-0.930
洽公經驗	0.053543**	0.018813	2.846
對所居縣市喜好	0.042211	0.035948	1.174
對縣市長好感度	0.021394	0.036712	0.583
施政面向（經濟）	0.134929***	0.036932	3.653
施政面向（交通）	-0.050771.	0.028719	-1.768
施政面向（觀光）	0.024872	0.031047	0.801
施政面向（環保）	0.018085	0.030935	0.585
施政面向（治安）	0.029532	0.031832	0.928
政治信任感	-0.018388	0.017311	-1.062
城鄉感知	-0.002305	0.077155	-0.030
年齡	0.002779	0.002799	0.993
教育程度	-0.034826	0.029930	-1.164
個人月收入	0.005223	0.014320	0.365
物質取向	-0.019356	0.024504	-0.790
總統滿意度	0.039970*	0.016589	2.409
性別（男）	-0.128555*	0.064922	-1.980

N=155,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$$R^2 = 0.4253, \text{Adjusted } R^2 = 0.3656$$

由模型三來看：主要影響彰化縣民對彰化縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、縣府在經濟議題的表現、總統滿意度以及性別。換言之，當彰化縣民的洽公經驗感受越好、對縣府在經濟議題的表現感受越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。總統滿意度以及性別是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度越高、性別為女性的民眾，對彰化縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

十三、南投縣政府團隊施政滿意度原因分析

南投縣民對南投縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為南投縣民對南投縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為南投縣民對南投縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為南投縣民依自己心中最在意的施政面向對南投縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表13.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	0.597528	1.217028	0.491
洽公經驗	0.443824***	0.067288	6.596
對所居縣市喜好	0.073182	0.128081	0.571
對縣市長好感度	0.320176*	0.138264	2.316
施政面向（經濟）	0.462950***	0.127996	3.617
施政面向（交通）	0.067374	0.102366	0.658
施政面向（觀光）	-0.052241	0.107290	-0.487
施政面向（環保）	-0.072289	0.102250	-0.707
施政面向（治安）	-0.045529	0.106658	-0.427
政治信任感	0.010265	0.058849	0.174
城鄉感知	-0.299690	0.268180	-1.117
年齡	-0.014606	0.009366	-1.560
教育程度	-0.038009	0.101038	-0.376
個人月收入	0.106228	0.067665	1.570
物質取向	0.063204	0.078282	0.807
總統滿意度	0.192830**	0.061358	3.143
性別（男）	-0.076996	0.219830	-0.350

N=142, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.6911, \text{Adjusted } R^2 = 0.656$

由模型一來看：主要影響南投縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現以及總統滿意度。換言之，當南投縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾，對南投縣府施政的滿意度越高。

表13.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-8.62204**	3.21108	-2.685
洽公經驗	0.45547**	0.17080	2.667
對所居縣市喜好	0.06737	0.32969	0.204
對縣市長好感度	0.66715*	0.32801	2.034
施政面向 (經濟)	0.76271**	0.29154	2.616
施政面向 (交通)	0.36567	0.25964	1.408
施政面向 (觀光)	-0.15995	0.24813	-0.645
施政面向 (環保)	-0.52258*	0.24843	-2.104
施政面向 (治安)	0.18345	0.24892	0.737
政治信任感	0.12033	0.14629	0.823
城鄉感知	-0.37198	0.62785	-0.592
年齡	-0.02298	0.02399	-0.958
教育程度	-0.13803	0.24263	-0.569
個人月收入	0.12595	0.17588	0.716
物質取向	0.20561	0.19085	1.077
總統滿意度	0.24481	0.15026	1.629
性別 (男)	0.70233	0.54794	1.282

N=158,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.625

由模型二來看：主要影響南投縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現以及縣府在環保議題的表現。換言之，當南投縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府處理環保議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高

表13.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-1.243861**	0.376673	-3.302
洽公經驗	0.051351*	0.020709	2.480
對所居縣市喜好	-0.010442	0.039542	-0.264
對縣市長好感度	0.055324	0.042122	1.313
施政面向 (經濟)	0.111677**	0.038674	2.888
施政面向 (交通)	-0.018366	0.031059	-0.591
施政面向 (觀光)	-0.055040	0.033267	-1.655
施政面向 (環保)	0.008733	0.030299	0.288
施政面向 (治安)	0.035275	0.031995	1.103
政治信任感	0.021847	0.017779	1.229
城鄉感知	0.092799	0.083429	1.112
年齡	0.003826	0.002889	1.324
教育程度	0.074637*	0.031521	2.368
個人月收入	-0.018868	0.020642	-0.914
物質取向	0.017519	0.023824	0.735
總統滿意度	0.019857	0.018646	1.065
性別 (男)	-0.014515	0.067308	-0.216

N=143,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$$R^2 = 0.4393, \text{Adjusted } R^2 = 0.3762$$

由模型三來看：主要影響南投縣民對南投縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣府處理經濟議題的表現以及年齡。換言之，當南投縣民對洽公經驗的感受越好、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾，對南投縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

十四、雲林縣政府團隊施政滿意度原因分析

雲林縣民對雲林縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為雲林縣民對雲林縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為雲林縣民對雲林縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為雲林縣民依自己心中最在意的施政面向對雲林縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表14.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-3.184742 **	1.072878	-2.968
洽公經驗	0.360998 ***	0.056092	6.436
對所居縣市喜好	0.022744	0.108585	0.209
對縣市長好感度	0.740680 ***	0.133547	5.546
施政面向 (經濟)	0.156639	0.116237	1.348
施政面向 (交通)	0.142304	0.104974	1.356
施政面向 (觀光)	0.123714	0.104304	1.186
施政面向 (環保)	0.213298 *	0.098630	2.163
施政面向 (治安)	0.113175	0.092554	1.223
政治信任感	0.055755	0.049346	1.130
城鄉感知	-0.170936	0.289033	-0.591
年齡	0.019672 *	0.008486	2.318
教育程度	0.280947 **	0.094220	2.982
個人月收入	0.068401	0.074876	0.914
物質取向	-0.084058	0.090956	-0.924
總統滿意度	-0.003010	0.046503	-0.065
性別 (男)	0.048132	0.217803	0.221

N=146, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.7092$, Adjusted $R^2 = 0.6771$

由模型一來看：主要影響雲林縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、市府在環保議題的表現、年齡以及教育程度。換言之，當雲林縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理環保議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。年齡以及教育程度是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高的民眾，對雲林縣府施政的滿意度越高。

表14.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-20.87143 ***	4.39748	-4.746
洽公經驗	0.54569 ***	0.16409	3.326
對所居縣市喜好	0.16482	0.25782	0.639
對縣市長好感度	1.64370 ***	0.42926	3.829
施政面向 (經濟)	-0.24773	0.29051	-0.853
施政面向 (交通)	0.36979	0.25855	1.430
施政面向 (觀光)	0.04092	0.25698	0.159
施政面向 (環保)	0.56498 *	0.26454	2.136
施政面向 (治安)	0.33106	0.22663	1.461
政治信任感	0.49810 **	0.16993	2.931
城鄉感知	-1.03263	0.76753	-1.345
年齡	0.05769 *	0.02653	2.174
教育程度	0.66524 *	0.28640	2.323
個人月收入	0.49626 *	0.24274	2.044
物質取向	-0.10047	0.24449	-0.411
總統滿意度	-0.10885	0.13651	-0.797
性別 (男)	0.33523	0.56507	0.593

N=162,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.686

由模型二來看：主要影響雲林縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在環保議題的表現、政治信任感、年齡、教育程度以及個人月收入。換言之，當雲林縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理環保議題的表現越滿意、對政治信任感的感受越弱時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡、教育程度與個人月收入是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大、教育程度越高、個人月收入愈高的民眾，對雲林縣府施政感到滿意的可能性越高。

表14.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-1.293345 ***	0.342021	-3.781
洽公經驗	0.004406	0.017739	0.248
對所居縣市喜好	0.042753	0.034413	1.242
對縣市長好感度	0.060615	0.042677	1.420
施政面向 (經濟)	0.041911	0.036484	1.149
施政面向 (交通)	0.042426	0.033134	1.280
施政面向 (觀光)	0.030697	0.032462	0.946
施政面向 (環保)	0.097574 **	0.031490	3.099
施政面向 (治安)	0.002941	0.029008	0.101
政治信任感	0.010714	0.015783	0.679
城鄉感知	-0.061161	0.090972	-0.672
年齡	0.005396 *	0.002677	2.016
教育程度	0.039857	0.029735	1.340
個人月收入	0.013755	0.023448	0.587
物質取向	0.039320	0.028579	1.376

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

總統滿意度	0.007685	0.014810	0.519
性別（男）	0.047927	0.068843	0.696

N=142,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.3876, Adjusted R² = 0.3182

由模型三來看：主要影響雲林縣民對雲林縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為市府在環保議題的表現以及年齡。換言之，當雲林縣民對縣府處理環保議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾，對雲林縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

十五、嘉義市政府團隊施政滿意度原因分析

嘉義市民對嘉義市政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為嘉義市民對嘉義市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為嘉義市民對嘉義市政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為嘉義市民依自己心中最在意的施政面向對嘉義市施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表15.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	1.1695899	1.0267864	1.139
洽公經驗	0.3502910***	0.0505120	6.935
對所居縣市喜好	-0.0356470	0.0948284	-0.376
對縣市長好感度	0.3515499***	0.0951178	3.696
施政面向（經濟）	0.3480530***	0.0973288	3.576
施政面向（交通）	-0.0521062	0.0757292	-0.688
施政面向（觀光）	0.2400886**	0.0820742	2.925
施政面向（環保）	0.0129655	0.0815429	0.159
施政面向（治安）	0.0194531	0.0842401	0.231
政治信任感	0.0067583	0.0455444	0.148
城鄉感知	-0.2172592	0.2039114	-1.065
年齡	0.0046511	0.0073793	0.630
教育程度	0.0003563	0.0792701	0.004
個人月收入	0.0586396	0.0379626	1.545
物質取向	0.0310947	0.0650591	0.478
總統滿意度	0.1089282*	0.0440490	2.473
性別（男）	-0.4046603*	0.1714309	-2.360

N=185, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.7007$, Adjusted $R^2 = 0.6747$

由模型一來看：主要影響嘉義市民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對市長的好感度、市府在經濟議題的表現、市府在觀光議題的表現、總統滿意度以及性別。換言之，當嘉義市民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對縣市長的好感度越高、對市長的好感度越高、對市府處理經濟議題的表現越滿意、對市府處理觀光議題的表現越滿意時，他們對市政府施政表現的整體滿意度會越高。總統滿意度以及性別是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾、性別為男性的民眾，對嘉義市府施政的滿意度越高。

表15.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-11.77676**	4.36767	-2.696
洽公經驗	0.76332***	0.21935	3.480
對所居縣市喜好	-0.42851	0.31156	-1.375
對縣市長好感度	0.54926.	0.31785	1.728
施政面向 (經濟)	0.60677.	0.33443	1.814
施政面向 (交通)	0.07381	0.24162	0.305
施政面向 (觀光)	0.43702	0.27865	1.568
施政面向 (環保)	-0.31239	0.25693	-1.216
施政面向 (治安)	0.50340.	0.27868	1.806
政治信任感	0.22729	0.18384	1.236
城鄉感知	0.12040	0.70068	0.172
年齡	0.02447	0.02915	0.839
教育程度	-0.23778	0.28893	-0.823
個人月收入	0.09451	0.13199	0.716
物質取向	-0.13810	0.20222	-0.683
總統滿意度	0.36085*	0.15439	2.337

性別（男）	-0.07054	0.61260	-0.115
-------	----------	---------	--------

N=201,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.673

由模型二來看：主要影響嘉義市民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗以及總統滿意度。換言之，當嘉義市民洽公的經驗感受越好時，他們對市政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾，對嘉義市府施政感到滿意的可能性越高。

表15.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.361973	0.389203	-0.930
洽公經驗	0.053543**	0.018813	2.846
對所居縣市喜好	0.042211	0.035948	1.174
對縣市長好感度	0.021394	0.036712	0.583
施政面向（經濟）	0.134929***	0.036932	3.653
施政面向（交通）	-0.050771.	0.028719	-1.768
施政面向（觀光）	0.024872	0.031047	0.801
施政面向（環保）	0.018085	0.030935	0.585
施政面向（治安）	0.029532	0.031832	0.928
政治信任感	-0.018388	0.017311	-1.062
城鄉感知	-0.002305	0.077155	-0.030
年齡	0.002779	0.002799	0.993
教育程度	-0.034826	0.029930	-1.164
個人月收入	0.005223	0.014320	0.365
物質取向	-0.019356	0.024504	-0.790
總統滿意度	0.039970*	0.016589	2.409
性別（男）	-0.128555*	0.064922	-1.980

N=180,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$$R^2 = 0.4342, \text{Adjusted } R^2 = 0.3836$$

由模型三來看：主要影響嘉義市民對嘉義市政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、市府在經濟議題的表現、總統滿意度以及性別。換言之，當嘉義市民的洽公民眾經驗感受越好、對市府在處理經濟議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。總統滿意度、性別是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度越高、性別為男性的民眾，對嘉義市政府在特別面向施政的滿意度越高。

十六、嘉義縣政府團隊施政滿意度原因分析

嘉義縣民對嘉義縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為嘉義縣民對嘉義縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為嘉義縣民對嘉義縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為嘉義縣民依自己心中最在意的施政面向對嘉義縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 16.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	9.08716 ***	1.53269	5.929
洽公經驗	0.31068 ***	0.06168	5.037
對所居縣市喜好	-0.40852 **	0.14046	-2.909
對縣市長好感度	-0.47085 ***	0.13771	-3.419
施政面向 (經濟)	-0.18099	0.13666	-1.324
施政面向 (交通)	-0.24305 *	0.12032	-2.020
施政面向 (觀光)	-0.01535	0.10726	-0.143
施政面向 (環保)	0.02798	0.10753	0.260
施政面向 (治安)	-0.20452 .	0.11849	-1.726
政治信任感	0.03739	0.05511	0.679
城鄉感知	-0.20821	0.46553	-0.447
年齡	-0.01946	0.01078	-1.805 .
教育程度	0.08320	0.12136	0.686
個人月收入	0.03417	0.07177	0.476
物質取向	-0.06924	0.09352	-0.740
總統滿意度	-0.01750	0.05383	-0.325
性別 (男)	-0.16191	0.24764	-0.654

N=141, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6299$, Adjusted $R^2 = 0.5876$

由模型一來看：主要影響嘉義縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣長的好感度、縣府在交通議題的表現。換言之，當嘉義縣民洽公的經驗感受越好、對所居縣市好感度越低、對縣市長的好感度越低、對縣長的好感度越低、對縣府處理經濟議題的表現越不滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。

表16.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	5.335297 .	3.038933	1.756
洽公經驗	0.355998 **	0.131259	2.712
對所居縣市喜好	-0.314420	0.281142	-1.118
對縣市長好感度	-0.623516 *	0.259817	-2.400
施政面向 (經濟)	-0.585461 *	0.275501	-2.125
施政面向 (交通)	0.041936	0.218455	0.192
施政面向 (觀光)	-0.097251	0.212472	-0.458
施政面向 (環保)	0.205482	0.227697	0.902
施政面向 (治安)	-0.278344	0.243747	-1.142
政治信任感	-0.007742	0.113127	-0.068
城鄉感知	0.324323	0.967626	0.335
年齡	-0.052295 *	0.023790	-2.198
教育程度	0.066157	0.250452	0.264
個人月收入	0.365263 *	0.180549	2.023
物質取向	-0.041356	0.189675	-0.218
總統滿意度	-0.132148	0.113473	-1.165
性別 (男)	-0.070705	0.510013	-0.139

N=157, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.555$

由模型二來看：主要影響嘉義縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現、年齡以及個人月收入。換言之，當嘉義縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越低、對縣長的好感度越低、對縣府處理經濟議題的表現越不滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡以及個人月收入是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越低個人月收入越高的民眾，對嘉義縣府施政感到滿意的可能性越高。

表16.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	1.308341 **	0.452064	2.894
洽公經驗	0.062767 ***	0.017431	3.601
對所居縣市喜好	0.042926	0.039601	1.084
對縣市長好感度	-0.029551	0.039328	-0.751
施政面向 (經濟)	-0.129197 **	0.039755	-3.250
施政面向 (交通)	0.050751	0.033707	1.506
施政面向 (觀光)	-0.082142 **	0.030624	-2.682
施政面向 (環保)	-0.032585	0.030128	-1.082
施政面向 (治安)	0.007366	0.033389	0.221
政治信任感	0.004781	0.016354	0.292
城鄉感知	-0.069580	0.130010	-0.535
年齡	-0.009192 **	0.003154	-2.914
教育程度	0.017076	0.034616	0.493
個人月收入	-0.007919	0.020222	-0.392
物質取向	0.032655	0.027631	1.182
總統滿意度	0.003912	0.015757	0.248
性別 (男)	-0.149798	0.070962	-2.111

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

N=136,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

R² = 0.4346, Adjusted R² =0.3675

由模型三來看：主要影響嘉義縣民對嘉義縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、縣府在經濟議題的表現、縣府在觀光議題的表現以及年齡。換言之，當嘉義縣民洽公經驗的感受越好、對縣府在處理經濟議題的表現越不好、對縣府在處理觀光議題的表現越不好時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越輕的民眾，對嘉義縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

十七、屏東縣政府團隊施政滿意度原因分析

屏東縣民對屏東縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為屏東縣民對屏東縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為屏東縣民對屏東縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為屏東縣民依自己心中最在意的施政面向對屏東縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表17.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-1.045691	1.001120	-1.045
洽公經驗	0.176942*	0.068947	2.566
對所居縣市喜好	0.228495.	0.126601	1.805
對縣市長好感度	0.811724***	0.135111	6.008
施政面向（經濟）	0.282595*	0.119184	2.371
施政面向（交通）	0.323448**	0.108585	2.979
施政面向（觀光）	0.086372	0.111876	0.772
施政面向（環保）	-0.042196	0.112451	-0.375
施政面向（治安）	0.018686	0.118023	0.158
政治信任感	-0.042959	0.046447	-0.925
城鄉感知	-0.126888	0.250489	-0.507
年齡	0.011147	0.010648	1.047
教育程度	0.144154	0.103236	1.396
個人月收入	0.009313	0.059405	0.157
物質取向	0.127472	0.079412	1.605
總統滿意度	-0.014574	0.049394	-0.295
性別（男）	-0.302085	0.242729	-1.245

N=140, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6455$, Adjusted $R^2 = 0.6047$

由模型一來看：主要影響屏東縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現以及縣府在交通議題的表現。換言之，當屏東縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府處理交通議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。

表17.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-13.02204***	3.26669	-3.986
洽公經驗	0.21294	0.16152	1.318
對所居縣市喜好	0.10229	0.27823	0.368
對縣市長好感度	1.17099**	0.38941	3.007
施政面向 (經濟)	0.64367*	0.29313	2.196
施政面向 (交通)	0.79739**	0.27361	2.914
施政面向 (觀光)	0.31472	0.30391	1.036
施政面向 (環保)	-0.04605	0.28030	-0.164
施政面向 (治安)	0.06216	0.29964	0.207
政治信任感	-0.16123	0.14194	-1.136
城鄉感知	0.17738	0.66226	0.268
年齡	0.06039*	0.02975	2.030
教育程度	0.38368	0.28438	1.349
個人月收入	0.04646	0.15785	0.294
物質取向	0.07948	0.21682	0.367
總統滿意度	0.21044	0.15060	1.397
性別 (男)	-0.54451	0.66105	-0.824

N=156, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.666$

由模型二來看：主要影響屏東縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現、縣府在交通議題的表現以及年齡。換言之，當屏東縣民對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府在交通議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。年齡是統計學上有顯著性的控制變數：年齡越大的民眾，對屏東縣府施政感到滿意的可能性越高。

表17.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-1.023273 **	0.307872	-3.324
洽公經驗	0.051001 *	0.021423	2.381
對所居縣市喜好	-0.021790	0.040188	-0.542
對縣市長好感度	0.110210 *	0.044330	2.486
施政面向 (經濟)	0.116715 **	0.037376	3.123
施政面向 (交通)	-0.033858	0.034417	-0.984
施政面向 (觀光)	0.034401	0.034833	0.988
施政面向 (環保)	0.033426	0.034997	0.955
施政面向 (治安)	0.017629	0.036725	0.480
政治信任感	0.011561	0.014390	0.803
城鄉感知	-0.020683	0.078998	-0.262
年齡	0.003384	0.003338	1.014
教育程度	-0.007727	0.031945	-0.242
個人月收入	0.028750	0.018535	1.551
物質取向	0.008899	0.024685	0.361
總統滿意度	0.016154	0.015199	1.063
性別 (男)	-0.061907	0.076715	-0.807

N=137, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.4139$, Adjusted $R^2 = 0.345$

由模型三來看：主要影響屏東縣民對屏東縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣市長好感度、對縣長好感度以及縣府在經濟議題的表現。換言之，當屏東縣民對洽公經驗感受越好、對縣長好感度越好、對縣府在經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

十八、宜蘭縣政府團隊施政滿意度原因分析

宜蘭縣民對宜蘭縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為宜蘭縣民對宜蘭縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為宜蘭縣民對宜蘭縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為宜蘭縣民依自己心中最在意的施政面向對宜蘭縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表 18.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	6.59960***	1.25053	5.277
洽公經驗	0.3690 ***	0.07006	5.268
對所居縣市喜好	-0.58810 ***	0.14315	-4.108
對縣市長好感度	-0.29891 *	0.14347	-2.083
施政面向 (經濟)	-0.27565 *	0.11353	-2.428
施政面向 (交通)	0.06024	0.10648	0.566
施政面向 (觀光)	-0.17636	0.14451	-1.220
施政面向 (環保)	-0.06048	0.11647	-0.519
施政面向 (治安)	-0.04596	0.11120	-0.413
政治信任感	0.01820	0.04622	0.394
城鄉感知	-0.06046	0.24887	-0.243
年齡	0.01574	0.01037	1.517
教育程度	-0.16854	0.10621	-1.587
個人月收入	0.05039	0.05135	0.981
物質取向	0.08803	0.07835	1.124
總統滿意度	-0.03455	0.04685	-0.737
性別 (男)	0.02645	0.22373	0.118

N=135, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6127, \text{Adjusted } R^2 = 0.5665$

由模型一來看：主要影響宜蘭縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣長的好感度以及縣府在經濟議題的表現。換言之，當宜蘭縣民洽公的經驗感受越好、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對所居縣市喜好度越低、對縣市長的好感度越低以及對縣長的好感度越低時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。

表18.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	2.946e+00	3.781e+00	0.779
洽公經驗	5.558e-01 **	1.864e-01	2.981
對所居縣市喜好	-7.617e-01 .	3.991e-01	-1.909
對縣市長好感度	-8.486e-01 *	3.774e-01	-2.248
施政面向 (經濟)	-6.296e-01 .	3.239e-01	-1.944
施政面向 (交通)	-7.651e-05	2.647e-01	0.000
施政面向 (觀光)	3.138e-02	3.713e-01	0.085
施政面向 (環保)	5.139e-02	3.105e-01	0.166
施政面向 (治安)	-5.083e-01 .	2.984e-01	-1.703
政治信任感	-4.310e-02	1.581e-01	-0.273
城鄉感知	-4.509e-01	7.453e-01	-0.605
年齡	2.182e-02	3.202e-02	0.682
教育程度	9.220e-03	3.393e-01	0.027
個人月收入	-5.024e-02	1.385e-01	-0.363
物質取向	1.949e-01	2.424e-01	0.804
總統滿意度	4.000e-02	1.401e-01	0.286
性別 (男)	5.317e-01	6.369e-01	0.835

N=151, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.608$

由模型二來看：主要影響宜蘭縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗以及對縣長的好感度。換言之，當宜蘭縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越低時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的可能性會越高。

表18.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	0.7347400	0.4449890	1.651
洽公經驗	0.0631523 *	0.0260853	2.421
對所居縣市喜好	-0.0246819	0.0537992	-0.459
對縣市長好感度	-0.0926999 .	0.0532331	-1.741
施政面向 (經濟)	-0.0378536	0.0404130	-0.937
施政面向 (交通)	-0.0082705	0.0365420	-0.226
施政面向 (觀光)	-0.0060375	0.0520893	-0.116
施政面向 (環保)	-0.0592742	0.0423123	-1.401
施政面向 (治安)	-0.0589881	0.0394423	-1.496
政治信任感	0.0123989	0.0162904	0.761
城鄉感知	-0.1100479	0.0873910	-1.259
年齡	-0.0001539	0.0036716	-0.042
教育程度	0.0120716	0.0375221	0.322
個人月收入	-0.0288733	0.0182477	-1.582
物質取向	0.0396695	0.0280605	1.414
總統滿意度	-0.0035991	0.0164711	-0.219
性別 (男)	0.0362192	0.0790226	0.458

N=147,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.3237$, Adjusted $R^2 = 0.2405$

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響宜蘭縣民對宜蘭縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為洽公經驗。換言之，當宜蘭縣民眾對洽公經驗感受越好時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

十九、花蓮縣政府團隊施政滿意度原因分析

花蓮縣民對花蓮縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為花蓮縣民對花蓮縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為花蓮縣民對花蓮縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為花蓮縣民依自己心中最在意的施政面向對花蓮縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表19.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	0.199344	1.060691	0.188
洽公經驗	0.248128***	0.061737	4.019
對所居縣市喜好	0.441613***	0.115550	3.822
對縣市長好感度	0.719920***	0.103541	6.953
施政面向（經濟）	0.241845*	0.110351	2.192
施政面向（交通）	0.035080	0.077727	0.451
施政面向（觀光）	-0.047928	0.105180	-0.456
施政面向（環保）	-0.046182	0.115365	-0.400
施政面向（治安）	-0.128304	0.110982	-1.156
政治信任感	-0.039974	0.041158	-0.971
城鄉感知	-0.077811	0.213631	-0.364
年齡	0.003973	0.008117	0.489
教育程度	-0.090219	0.103125	-0.875
個人月收入	0.015886	0.050647	0.314
物質取向	0.110412	0.080985	1.363
總統滿意度	0.069958	0.045942	1.523
性別（男）	0.372256.	0.210093	1.772

N=154, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6744$, Adjusted $R^2 = 0.6404$

由模型一來看：主要影響花蓮縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、對縣長的好感度以及縣府在經濟議題的表現。換言之，當花蓮縣民洽公的經驗感受越好、對所居縣市的喜好度越高、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。

表19.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-9.90655	3.88571	-2.549
洽公經驗	0.95974***	0.26545	3.615
對所居縣市喜好	0.66540.	0.35059	1.898
對縣市長好感度	1.03752***	0.30193	3.436
施政面向 (經濟)	0.36466	0.29365	1.242
施政面向 (交通)	-0.21928	0.23938	-0.916
施政面向 (觀光)	-0.31695	0.31694	-1.000
施政面向 (環保)	-0.19842	0.34529	-0.575
施政面向 (治安)	0.57952.	0.33816	1.714
政治信任感	-0.06310	0.13101	-0.482
城鄉感知	-0.14290	0.69952	-0.204
年齡	-0.01240	0.02128	-0.583
教育程度	-0.55263.	0.32521	-1.699
個人月收入	0.07795	0.15642	0.498
物質取向	0.03066	0.22822	0.134
總統滿意度	0.17955	0.14083	1.275
性別 (男)	0.32366	0.64476	0.502

N=170, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.694$

由模型二來看：主要影響花蓮縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗以及對縣長的好感度。換言之，當花蓮縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高時、他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。

表19.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.202096	0.372506	-0.543
洽公經驗	0.016259	0.021080	0.771
對所居縣市喜好	-0.018993	0.039745	-0.478
對縣市長好感度	0.037369	0.034937	1.070
施政面向 (經濟)	0.135680 ***	0.036985	3.668
施政面向 (交通)	0.070198 **	0.026383	2.661
施政面向 (觀光)	0.024446	0.035605	0.687
施政面向 (環保)	-0.019919	0.039231	-0.508
施政面向 (治安)	-0.022933	0.037910	-0.605
政治信任感	-0.016655	0.013813	-1.206
城鄉感知	-0.109921	0.073308	-1.499
年齡	0.004999.	0.002797	1.787
教育程度	-0.008587	0.035243	-0.244
個人月收入	0.009448	0.017191	0.550
物質取向	0.006382	0.027370	0.233
總統滿意度	0.034088 *	0.015526	2.196
性別 (男)	-0.018693	0.071445	-0.262

N=150, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.3629$, Adjusted $R^2 = 0.2945$

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響花蓮縣民對花蓮縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為縣府在經濟議題的表現、縣府在交通議題的表現以及總統滿意度。換言之，當花蓮縣民對縣府在經濟議題的表現滿意度越高、縣府在交通議題的表現滿意度越高時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度越高的民眾，對花蓮縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

二十、台東縣政府團隊施政滿意度原因分析

台東縣民對台東縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為台東縣民對台東縣政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為台東縣民對台東縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為台東縣民依自己心中最在意的施政面向對台東縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表20.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.385692	1.085681	-0.355
洽公經驗	0.521223***	0.056718	9.190
對所居縣市喜好	0.071393	0.125347	0.570
對縣市長好感度	0.567951***	0.138848	4.090
施政面向（經濟）	0.206491.	0.113944	1.812
施政面向（交通）	-0.067992	0.086062	-0.790
施政面向（觀光）	0.104914	0.114654	0.915
施政面向（環保）	-0.014599	0.096004	-0.152
施政面向（治安）	-0.100402	0.114848	-0.874
政治信任感	-0.049871	0.052759	-0.945
城鄉感知	-0.059346	0.216370	-0.274
年齡	0.001514	0.009536	0.159
教育程度	0.026213	0.090780	0.289
個人月收入	-0.064559	0.052165	-1.238
物質取向	0.027739	0.077949	0.356
總統滿意度	0.147004*	0.059109	2.487
性別（男）	0.425008.	0.225529	1.884

N=153, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$R^2 = 0.6759$, Adjusted $R^2 = 0.6417$

由模型一來看：主要影響台東縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、以及總統滿意度。換言之，當台東縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾，對台東縣府施政的滿意度越高。

表20.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-8.913175**	3.105479	-2.870
洽公經驗	0.673471***	0.174556	3.858
對所居縣市喜好	0.242531	0.297086	0.816
對縣市長好感度	0.426455	0.345524	1.234
施政面向 (經濟)	0.673842*	0.322125	2.092
施政面向 (交通)	-0.299686	0.236867	-1.265
施政面向 (觀光)	0.073412	0.292573	0.251
施政面向 (環保)	0.010496	0.240114	0.044
施政面向 (治安)	0.244007	0.277367	0.880
政治信任感	-0.122017	0.135620	-0.900
城鄉感知	-0.664437	0.575317	-1.155
年齡	0.017861	0.024036	0.743
教育程度	0.383254	0.254198	1.508
個人月收入	0.006497	0.151400	0.043
物質取向	-0.055829	0.236746	-0.236
總統滿意度	0.226305	0.150268	1.506
性別 (男)	0.232559	0.650758	0.357

N=169, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's $R^2 = 0.634$

由模型二來看：主要影響台東縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗以及縣府在經濟議題的表現。換言之，當台東縣民洽公的經驗感受越好、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。

表20.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.521846	0.368586	-1.416
洽公經驗	0.031063	0.019669	1.579
對所居縣市喜好	0.043704	0.042720	1.023
對縣市長好感度	0.021352	0.047973	0.445
施政面向 (經濟)	0.002785	0.038605	0.072
施政面向 (交通)	0.070601*	0.029595	2.386
施政面向 (觀光)	0.009743	0.039294	0.248
施政面向 (環保)	0.053588	0.033290	1.610
施政面向 (治安)	0.012647	0.039264	0.322
政治信任感	-0.015197	0.017804	-0.854
城鄉感知	-0.116705	0.074131	-1.574
年齡	0.001926	0.003287	0.586
教育程度	-0.031890	0.031133	-1.024
個人月收入	0.013393	0.018259	0.733
物質取向	0.025936	0.026849	0.966
總統滿意度	0.037536.	0.020358	1.844
性別 (男)	0.071801	0.078548	0.914

N=152,*** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$R^2 = 0.2878$, Adjusted $R^2 = 0.2124$

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

由模型三來看：主要影響台東縣民對台東縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為縣府在交通議題的表現。換言之，當台東縣民對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對市政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。

二十一、澎湖縣政府團隊施政滿意度原因分析

澎湖縣民對澎湖縣政府團隊施政的整體滿意度分析可分為三個模型來討論。模型一為線性模型，依變數為澎湖縣民對台北市政府團隊施政的整體滿意度（0至10分）。模型二為二元勝算對數模型，其依變數為澎湖縣民對澎湖縣政府團隊施政的及格評分（6分及6分以上為及格或滿意，5分及5分以下為不及格或不滿意）。模型三為線性模型，依變數為澎湖縣民依自己心中最在意的施政面向對澎湖縣施政滿意度的評價（0至10分）。以下為三個模型的分析結果。由於依變數不同，三個模型所呈現的結果會有些微出入。

表21.1：模型一整體的施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-0.532116	0.936075	-0.568
洽公經驗	0.391745***	0.057714	6.788
對所居縣市喜好	0.155142	0.117555	1.320
對縣市長好感度	0.551223***	0.105126	5.243
施政面向（經濟）	0.301187**	0.108064	2.787
施政面向（交通）	-0.034365	0.078281	-0.439
施政面向（觀光）	0.099893	0.103655	0.964
施政面向（環保）	0.081270	0.091264	0.890
施政面向（治安）	0.069089	0.142185	0.486
政治信任感	-0.004311	0.043048	-0.100
城鄉感知	-0.340282.	0.189238	-1.798
年齡	-0.005404	0.007974	-0.678
教育程度	-0.022363	0.085869	-0.260
個人月收入	-0.043116	0.048145	-0.896
物質取向	-0.063853	0.063900	-0.999
總統滿意度	0.174740***	0.046485	3.759
性別（男）	0.085726	0.205794	0.417

N=180, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

$$R^2 = 0.752, \text{Adjusted } R^2 = 0.7298$$

由模型一來看：主要影響澎湖縣民對整體施政滿意度高低的因素為洽公經驗、對縣長的好感度、縣府在經濟議題的表現以及總統滿意度。換言之，當澎湖縣民洽公的經驗感受越好、對縣市長的好感度越高、對縣長的好感度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度愈高的民眾，對澎湖縣府施政的滿意度越高。

表21.2：模型二整體的施政表現勝算對數模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	Z值
常數	-9.41983***	2.86250	-3.291
洽公經驗	0.48126**	0.17820	2.701
對所居縣市喜好	-0.22926***	0.28913	-0.793
對縣市長好感度	0.92855	0.26395	3.518
施政面向 (經濟)	0.49793*	0.24275	2.051
施政面向 (交通)	0.17371	0.20664	0.841
施政面向 (觀光)	0.26849	0.25835	1.039
施政面向 (環保)	0.13038	0.23850	0.547
施政面向 (治安)	0.14169	0.36314	0.390
政治信任感	0.09652	0.12573	0.768
城鄉感知	-0.92651.	0.50645	-1.829
年齡	0.01370	0.02100	0.652
教育程度	-0.05900	0.24069	-0.245
個人月收入	0.14363	0.15803	0.909
物質取向	-0.05032	0.16451	-0.306
總統滿意度	0.13186	0.12906	1.022

性別（男）	0.12024	0.55963	0.215
-------	---------	---------	-------

N=196, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

Nagelkerke's R² = 0.712

由模型二來看：主要影響澎湖縣民對整體施政滿意度可能性高低的因素為洽公經驗、對所居縣市喜好、縣府在經濟議題的表現。換言之，當澎湖縣民洽公的經驗感受越好、對所居縣市喜好度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意時，他們對縣政府施政表現的整體滿意度感到滿意的的可能性會越高。

表21.3：模型三特別面向施政表現線性模型

	迴歸係數 (Beta)	標準差 (S.E)	T值
常數	-1.086322***	0.291564	-3.726
洽公經驗	0.011444	0.017713	0.646
對所居縣市喜好	0.113640**	0.034962	3.250
對縣市長好感度	0.047430	0.032633	1.453
施政面向（經濟）	0.088828**	0.033631	2.641
施政面向（交通）	0.059134*	0.024274	2.436
施政面向（觀光）	0.015783	0.032138	0.491
施政面向（環保）	0.049437.	0.028540	1.732
施政面向（治安）	-0.039963	0.044015	-0.908
政治信任感	-0.011358	0.013449	-0.844
城鄉感知	0.083045	0.059329	1.400
年齡	0.002795	0.002466	1.133
教育程度	-0.012377	0.026875	-0.461
個人月收入	0.019363	0.015158	1.277
物質取向	-0.027450	0.020126	-1.364
總統滿意度	0.034797*	0.014368	2.422
性別（男）	0.075958	0.065504	1.160

N=173, *** p<0.001; **p<0.01; *p<0.05; .p<0.1

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

$$R^2 = 0.4368, \text{Adjusted } R^2 = 0.3844$$

由模型三來看：主要影響澎湖縣民對澎湖縣政府在特別面向施政滿意度高低的因素為所居縣市喜好、縣府在經濟議題的表現、縣府在交通議題的表現以及總統滿意度。換言之，當澎湖縣民對所居縣市喜好度越高、對縣府處理經濟議題的表現越滿意、對縣府處理交通議題的表現越滿意時，他們對縣政府在特別面向施政表現的滿意度會越高。總統滿意度是統計學上有顯著性的控制變數：對總統滿意度越高的民眾，對澎湖縣政府在特別面向施政的滿意度越高。

附件十：調查百分比摘要表

一、全台灣各縣市政府施政滿意度加權百分比摘要表

訪問日期：101年7月30日~9月14日
有效樣本：7,195人 拒訪：15,932人
抽樣誤差：在95的信心水準下,約±1.20個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：20歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數2位隨機）
加權處理：調查結果已對受訪者性別、年齡、教育程度進行樣本代表性檢定後加權處理
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第1題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
7.0	4.6	4.3	4.0	4.4	1.8
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
4.5	4.7	5.1	4.8	2.4	3.4
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
4.4	4.4	4.3	4.5	4.3	3.8
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
4.0	5.8	5.1	4.8	3.6	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第2題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
44.1	52.7	3.1	100.0

第3題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0到10分您會給幾分？（%）												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
1.7	0.7	1.2	2.0	1.7	13.1	11.6	14.4	23.1	7.6	6.8	16	100.0

第4題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
29.1	53.0	5.6	8.7	2.6	1	100.0

第5題

整體來說，請問您對[YYY](縣/市)政府整體施政表現，0到10分您會給幾分？（%）												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
2.9	1.0	2.0	4.4	3.3	19.4	15.9	17.5	18.8	5.6	5.4	3.7	100.0

第6題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
87.4	2.1	10.5	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
15.4	39.8	16.6	13.1	6.0	9	100.0

第8題

[若是五都]最近這一次2010年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次2009年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
51.1	18.7	4	19	7.2	100.0

第9題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.9	36.5	6.3	30.7	13.5	6.1	100.0

第10題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.3	45.2	5	25.5	13.8	1.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
12.4	48	4.9	20.3	6.6	7.8	100.0

第12題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.9	51	5.7	22.4	9.1	1.9	100.0

第13題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.7	54.2	5.7	20.9	8.3	1.3	100.0

第14題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx縣市]政府目前做得最好的是哪方面？(%)						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
1.8	10.1	26.4	7.5	5.7	2.1	3.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.4	4.4	2.3	1.2		34.7	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
32.5	15.4	4.9	7.1	14.6	3	4.7
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
1.3	5.8	0.9	0.6		9.2	100.0

第16題

請問您對於[XXX縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0到10分您會給幾分？0分是完全沒作為，10分是做得非常好。（%）												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
5.9	1.5	3.7	6.9	7	26.2	15.7	12.2	9.5	2.3	2.1	7	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不滿意	無反應	合計
4.8	22.6	3.5	42	24.6	2.5	100.0

第18題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不滿意	無反應	合計
49.3	29.2	2.4	11.8	3.5	3.9	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
7.4	17	3.3	41.2	25.4	5.6	100.0

第20題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.4	23.4	7.8	37.3	25.1	2.8	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
74.7	12.8	8.6	2.3	0.6	1.2	100.0

第22題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
21.7	14.7	1.4	0.2	0.8
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.7	2.8	0.4	54.3	100.0

第23題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60歲以上	無反應	合計
17.9	20.6	20.2	18.7	20.9	1.9	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
17.3	13.7	29.0	12.8
大學	研究所以上	無反應	合計
21.2	5.6	0.4	100.0

第25題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.6	6.4	9.4	4.4	6	13.6
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
6.8	7.4	1.4	3.7	7.2	4.3
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.3	11.1	1.1	0.4	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
44.2	17.9	8.3	6.5	4.1	2.1
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.4	1.1	0.8	1.1	12.5	100.0

第27題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」 請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
42.4	29.8	2.0	14.6	8.4	2.8	100.0

第28題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0到10分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
14.7	3.3	8.1	10.2	6.9	21.0	12.7	9.3	6.8	2.0	2.2	2.7	100.0

二、台北市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 11 日~9 月 14 日
有效樣本：513 人 拒訪：957 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±4.30 個百分點
訪問地區：台北市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	100.0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
94.5	4.9	0.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.9	1.4	0.4	1.4	1.0	7.6	9.7	18.3	28.1	13.1	5.7	11.4	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
21.8	53.6	7.0	11.7	4.7	1.2	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
5.5	2.3	3.1	8.2	6.1	25.9	13.5	17.3	12.1	3.5	2.1	0.4	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
96.7	1.0	2.3	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
4.5	31.0	17.8	25.7	15.2	5.8	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
45.0	30.4	2.4	17.9	4.3	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.7	22.6	5.5	34.7	26.7	6.8	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.8	41.1	3.7	25.1	21.3	1.0	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.8	46.2	5.1	23.2	9.9	8.8	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.0	49.7	3.9	26.9	10.3	2.2	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.0	53.2	6.0	25.3	7.0	1.5	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.2	19.7	10.3	10.9	4.0	0.8	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
2.7	5.8	6.0	2.1		33	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
30.2	15.4	2.3	7.8	14.0	2.1	5.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
1.8	11.3	1.6	1.8		6.2	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
9.7	2.7	4.5	10.7	7.6	22.4	16.0	12.1	5.3	2.5	0.8	5.7	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.9	20.2	1.6	37.2	35.3	1.8	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
57.7	29.6	1.0	7.6	1.8	2.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
6.6	16.6	3.5	40.2	29.4	3.7	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.9	24.8	4.1	31.2	36.3	0.7	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
69.4	9.2	18.9	0.2	0.2	2.1	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
28.3	11.5	0.6	0.8	1.4
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
6.0	3.5	0.6	47.3	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
8.2	16.4	26.1	30.8	17.7	0.8	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
3.7	3.9	25.7	20.3
大學	研究所以上	無反應	合計
34.3	11.9	0.2	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.6	11.9	13.2	4.3	12.5	15.6
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
0.2	2.5	0.4	1.2	4.9	2.1
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.4	13.6	0.4	0.2	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000元	36,001 元~46,000元	46,001 元~55,000元	55,001 元~64,000元	64,001 元~75,000元
27.7	16.0	9.9	10.1	4.9*	3.9
75,001 元~87,000元	87,001 元~103,000元	103,001 元~132,000元	132,001 元以上	無反應	合計
1.8	3.9	2.9	4.3	14.6	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
36.3	27.4	1.8	21.8	10.1	2.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
23.4	3.9	6.2	10.1	9.4	14.6	13.8	9.4	5.3	1.2	1.9	0.8	100.0

三、新北市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 7 月 30 日~8 月 1 日
有效樣本：507 人 拒訪：958 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：新北市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
100.0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
94.5	4.9	0.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.9	1.4	0.4	1.4	0.9	7.6	9.7	18.3	28.1	13.1	5.7	11.5	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
21.8	53.6	7.0	11.7	4.7	1.2	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
5.5	2.3	3.1	8.2	6.0	25.9	13.5	17.4	12.1	3.5	2.1	0.4	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
96.7	1.0	2.3	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
4.5	31.0	17.8	25.7	15.2	5.8	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
45.0	30.4	2.4	17.9	4.3	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.7	22.6	5.5	34.7	26.7	6.8	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.8	41.1	3.7	25.1	21.2	1.1	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.8	46.3	5.1	23.2	9.9	8.7	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.0	49.7	3.9	26.9	10.3	2.2	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.0	53.2	6.0	25.3	7.0	1.5	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.2	19.7	10.3	10.9	4.0	0.8	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
2.7	5.8	6.0	2.1		33	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
30.2	15.4	2.3	7.8	14.0	2.1	5.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
1.8	11.3	1.6	1.8		6.2	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
9.7	2.7	4.5	10.7	7.6	22.4	16.0	12.1	5.3	2.5	0.8	5.7	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.9	20.2	1.6	37.2	35.3	1.8	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
57.7	29.6	1.0	7.6	1.8	2.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
6.6	16.6	3.5	40.2	29.4	3.7	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.9	24.8	4.1	31.2	36.3	0.7	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
69.4	9.2	18.9	0.2	0.2	2.1	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
28.3	11.5	0.6	0.8	1.4
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
6.0	3.5	0.6	47.3	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
8.3	16.5	26.3	31.0	17.9	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
3.7	3.9	25.7	20.3
大學	研究所以上	無反應	合計
34.3	11.9	0.2	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.6	11.9	13.2	4.3	12.5	15.6
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
0.2	2.5	0.4	1.2	4.9	2.1
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.4	13.6	0.4	0.2	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
27.7	16.0	9.9	10.1	4.9*	3.9
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.8	3.9	2.9	4.3	14.6	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
36.3	27.4	1.8	21.8	10.1	2.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
23.4	3.9	6.2	10.1	9.4	14.6	13.8	9.4	5.3	1.2	1.9	0.8	100.0

四、台中市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 10 日~8 月 14 日
有效樣本：509 人 拒訪：1021 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：台中市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	27.9
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	72.1	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
49.5	45.4	5.1	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.8	1.2	0.8	3.1	3.1	14.2	11.8	12.8	22.6	8.4	4.9	15.3	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
25.7	53.7	7.1	10.0	3.1	0.4	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
4.1	1.8	2.9	6.9	5.3	26.5	16.9	14.9	12.6	4.3	1.2	2.6	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
97.6	0.4	2.0	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
9.4	37.5	18.5	18.5	9.8	6.3	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
54.6	21.8	2.0	16.1	5.5	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
2.0	31.0	6.3	39.3	16.1	5.3	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.5	41.7	4.7	31.8	16.5	0.8	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.3	45.4	5.5	29.7	6.6	8.5	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.9	46.0	6.9	30.3	9.8	2.1	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
1.4	34.6	6.2	34.6	21.4	1.8	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
2.8	15.3	15.5	6.5	2.8	1.2	1.8
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.6	6.7	2.3	1.4		43.1	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
26.5	20.4	1.6	6.3	23.6	2.9	3.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.4	6.7	0.6	0.2		6.9	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.1	2.4	4.5	8.3	10.4	25.7	15.9	11.0	7.3	1.8	0.6	5.0	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.3	21.4	2.2	46.4	25.3	1.4	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
50.5	30.3	2.2	13.2	1.4	2.4	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
6.9	16.3	4.1	46.2	22.8	3.7	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.6	25.9	8.8	38.1	22.4	2.2	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
77.2	11.8	9.6	0.4	0.4	0.6	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
25.1	9.8	1.8	0.8	1.0
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
5.1	2.1	24.2	30.1	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
11.6	19.2	28.3	29.3	11.6	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
8.3	9.2	33.2	18.8
大學	研究所以上	無反應	合計
24.0	6.3	0.2	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.2	8.4	12.4	5.3	7.5	14.9
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
3.7	7.7	1.2	3.5	7.7	2.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.5	7.1	1.0	0	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,0 00元	36,001 元~46,0 00元	46,001 元~55,0 00元	55,001 元~64,0 00元	64,001 元~75,0 00元
39.5	21.0	7.5	7.3	5.5	2.7
75,001 元~87,0 00元	87,001 元~103, 000元	103,00 1元~13 2,000元	132,00 1元以上	無反應	合計
1.8	1.4	0.6	2.4	10.3	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
38.9	29.9	1.2	18.3	9.4	2.3	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
10.0	2.9	8.3	10.2	8.1	24.0	14.7	10.4	6.1	2.2	1.0	2.1	100.0

五、台南市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 22 日~8 月 27 日
有效樣本：512 人 拒訪：1042 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±4.30 個百分點
訪問地區：台南市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	35.4	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	64.6	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
46.5	49.8	3.7	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.0	0.4	1.4	2.3	0.6	11.3	8.8	13.1	26.4	9.0	7.6	17.1	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
32.8	53.5	4.7	5.9	1.9	1.2	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.4	0.6	1.2	2.7	1.2	15.2	15.2	17.4	23.2	9.2	8.2	4.5	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
93.4	0.8	5.8	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
27.1	44.7	14.3	5.3	2.0	6.6	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
58.0	18.9	1.2	13.5	8.4	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.4	44.2	6.8	23.8	6.8	8.0	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.4	46.7	5.3	26.2	11.7	0.7	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
19.0	53.7	3.5	11.9	3.1	8.8	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
15.2	58.4	4.1	17.8	3.7	0.8	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
11.1	55.3	7.2	18.8	6.1	1.5	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
1.8	5.7	32.8	11.3	5.3	2.9	2.2
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0	4.1	2.3	0.4		31.2	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
39.6	12.1	3.5	3.9	18.9	4.5	4.3
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.4	4.7	0.8	0.4		6.9	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.9	1.4	2.9	6.4	3.7	24.0	18.4	15.8	12.1	3.5	2.0	6.9	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.1	20.9	4.5	41.8	27.0	2.7	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
52.1	30.3	1.4	10.0	2.9	3.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
6.8	16.8	2.5	39.3	29.7	4.9	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
1.6	21.7	6.3	38.7	29.1	2.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
88.1	1.4	8.8	0.4	0.4	0.9	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
14.5	23.6	0.8	0	0.8
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
2.5	4.7	0.4	52.7	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
11.1	18.8	26.2	25.8	16.2	1.9	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
9.8	12.5	30.5	17.2
大學	研究所以上	無反應	合計
24.6	5.3	0.1	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.2	7.0	12.3	5.3	6.3	11.3
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
5.5	10.7	0.8	5.8	6.8	3.5
家管	退休	其他	無反應	合計	
13.5	9.4	1.0	0.6	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,0 00元	36,001 元~46,0 00元	46,001 元~55,0 00元	55,001 元~64,0 00元	64,001 元~75,0 00元
43.0	18.2	10.2	6.4	4.9	2.0
75,001 元~87,0 00元	87,001 元~103, 000元	103,00 1元~13 2,000元	132,00 1元以上	無反應	合計
1.2	1.6	0.5	0.5	11.5	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
48.2	28.5	1.8	14.6	5.3	1.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
20.9	4.9	12.5	10.0	4.3	21.1	11.7	7.4	3.1	1.2	0.8	2.1	100.0

六、高雄市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 27 日~8 月 29 日
有效樣本：517 人 拒訪：952 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±4.30 個百分點
訪問地區：高雄市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	51.3
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	0	0	0	48.7	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
65.4	31.3	3.3	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
0.8	0.4	0.8	1.2	1.5	13.9	12.2	14.3	24.0	10.4	8.7	11.8	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
27.1	58.4	4.6	6.4	1.9	1.6	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
0.8	0.2	1.7	3.3	2.9	15.9	16.2	16.8	25.1	9.3	5.6	2.2	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
98.8	0.2	1.0	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
25.9	40.4	13.3	11.8	4.1	4.5	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
53.2	25.9	2.9	12.0	6.0	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.1	39.7	7.5	25.9	12.8	6.0	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
12.6	46.4	3.3	26.3	9.7	1.7	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
17.2	50.9	4.8	16.8	3.7	6.6	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
11.4	48.4	5.0	25.1	8.5	1.6	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.8	39.9	5.8	33.7	13.3	2.5	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.8	12.2	27.7	10.6	0.8	5.6	2.7
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.2	3.9	2.7	3.7		29.1	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
37.7	12.6	3.1	8.9	17.6	3.5	4.1
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.6	4.3	1.0	0.8		6.0	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.9	1.4	4.1	6.6	7.4	27.9	18.0	11.4	9.9	1.9	2.1	5.6	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.7	19.5	3.3	46.8	23.2	2.5	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
56.1	27.5	1.9	8.5	3.5	2.5	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
8.1	15.3	2.3	43.5	26.7	4.1	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.3	18.4	5.8	42.0	28.4	2.1	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
77.5	9.1	11.4	0.6	0.4	1.0	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
16.2	21.5	1.4	0.2	1.9
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.1	3.7	0.4	51.6	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
11.8	19.5	22.1	28.1	16.6	1.9	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
6.8	11.2	35.8	17.6
大學	研究所以上	無反應	合計
23.4	4.2	1.0	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.4	4.8	10.4	6.4	6.0	15.9
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
2.5	8.5	0.6	3.7	6.6	3.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
18.9	9.5	1.4	0.5	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000元	36,001 元~46,000元	46,001 元~55,000元	55,001 元~64,000元	64,001 元~75,000元
40.6	17.2	7.4	8.9	6.0	2.1
75,001 元~87,000元	87,001 元~103,000元	103,001 元~132,000元	132,001 元以上	無反應	合計
2.3	1.7	0.6	0.8	12.4	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
47.6	25.9	1.8	14.1	7.9	2.7	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
20.1	2.9	9.7	11.8	7.0	18.6	14.5	6.2	4.8	1.2	0.8	2.4	100.0

七、基隆市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 29 日~8 月 30 日
有效樣本：309 人 拒訪：613 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：基隆市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	100.0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
61.5	32.4	6.1	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.3	1.0	2.9	2.9	2.9	18.8	12.3	12.0	22.0	5.2	5.5	12.2	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
11.7	47.2	5.2	24.3	1.0	1.6	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.4	2.9	5.2	11.0	5.2	24.9	17.5	13.6	7.5	1.6	1.6	1.6	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
83.5	2.9	13.6	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
6.1	23.0	19.1	22.7	14.2	14.9	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
45.6	20.1	4.5	25.9	3.9	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
2.9	16.8	6.5	35.9	35.6	2.3	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.2	29.8	4.2	30.4	30.4	1.0	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
2.9	37.6	6.5	26.2	23.3	3.5	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.2	38.8	6.2	30.1	18.8	2.9	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.8	62.5	6.8	16.5	6.5	1.9	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0	8.4	23.6	4.2	8.7	3.9	3.2
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.6	2.3	1.6	1.0		42.5	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
27.5	28.2	6.2	3.9	8.1	5.2	2.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.3	5.2	1.9	2.3		8.3	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
11.7	3.6	8.4	13.9	8.1	22.3	11.7	8.1	3.9	1.0	0.6	6.7	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.2	18.1	2.9	42.4	30.8	1.6	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
53.7	30.4	2.3	8.1	2.9	2.6	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
5.5	16.8	2.6	42.7	28.5	3.9	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.3	21.0	6.8	42.1	25.2	2.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
77.0	2.9	18.4	0.6	0	1.1	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
29.8	11.0	2.3	0.3	0.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.9	1.0	0	51.4	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
13.6	19.1	27.2	20.7	16.8	2.6	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
7.8	8.7	35.3	16.8
大學	研究所以上	無反應	合計
26.2	4.2	1.0	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.3	6.2	11.3	4.9	10.0	14.9
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
0	4.5	2.3	2.3	5.8	4.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
17.5	13.9	0.6	0.6	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
37.2	22.0	9.1	6.5	3.9	3.9
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
2.6	0	0.6	1.3	12.9	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
46.0	28.1	1.0	14.2	9.1	1.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
15.2	3.2	5.2	10.4	7.4	25.2	16.2	7.8	5.2	1.0	1.0	2.2	100.0

八、新竹市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 30 日～8 月 31 日
有效樣本：312 人 拒訪：553 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下,約±5.50 個百分點
訪問地區：新竹市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	0	100.0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
80.1	18.0	1.9	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0.6	1.0	1.9	1.0	10.6	10.3	20.2	25.6	9.3	4.5	13.7	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
22.1	59.3	1.9	14.4	1.6	0.7	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.5	0.6	2.2	3.8	2.9	17.6	19.6	21.5	18.3	5.1	2.6	2.3	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
73.7	4.2	22.1	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
9.9	42.3	17.3	12.2	5.1	13.2	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
48.7	17.6	3.2	20.2	10.3	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.2	38.2	5.8	31.7	12.5	7.6	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.2	41.7	3.5	32.7	17.6	0.3	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.1	42.0	5.1	32.1	9.3	5.4	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.1	58.7	4.5	21.2	8.3	2.2	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.1	59.3	2.9	22.8	9.0	0.9	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
3.9	9.0	16.0	7.7	5.1	1.9	7.7
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0	8.7	3.5	1.3		35.2	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
26.6	14.7	3.8	7.1	17.9	3.2	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
1.0	11.2	1.9	1.6		6.5	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
5.8	1.0	2.9	7.1	5.1	26.3	18.9	14.7	7.4	3.8	0.6	6.4	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.5	27.3	1.9	38.5	27.2	1.6	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
52.9	28.5	2.2	12.8	2.2	1.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
7.7	18.0	2.9	44.2	23.1	4.1	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.2	28.5	4.2	34.0	28.5	1.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
64.1	16.4	17.9	0	0.3	1.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
27.6	11.2	1.9	0.3	0.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.8	1.9	1.0	52.0	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
6.1	26.0	27.9	22.1	15.4	2.5	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
4.2	8.7	25.0	15.7
大學	研究所以上	無反應	合計
33.0	13.1	0.3	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.3	8.0	19.6	7.4	7.4	12.8
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
1.0	7.1	0.3	2.2	5.8	1.6
家管	退休	其他	無反應	合計	
17.0	8.7	0.6	0.2	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
32.4	15.7	9.0	8.0	5.8	4.8
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
2.9	2.5	4.2	2.5	12.2	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
41.7	23.7	1.9	19.9	11.2	1.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
12.8	3.5	8.0	12.8	8.7	18.9	12.8	10.3	5.5	3.5	0.6	2.6	100.0

九、新竹縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 7 日～8 月 8 日
有效樣本：307 人 拒訪：617 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：新竹縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	100.0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中 縣	(22)原台南 縣	(23)原高雄 縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
30.2	68.5	1.3	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.5	0	0.7	3.2	2.5	12.2	11.9	19.4	25.6	9.0	7.2	6.8	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
32.6	54.3	4.9	5.9	2.0	0.3	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0.3	1.0	4.0	1.7	19.2	17.9	21.5	21.2	7.6	2.6	1.7	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
86.6	2.3	11.1	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
9.9	48.6	19.5	13.7	3.8	4.5	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
58.6	17.2	4.7	16.2	3.3	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.0	48.7	5.3	27.0	6.0	6.0	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.5	49.2	6.2	23.1	12.0	1.0	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.2	49.3	8.9	20.1	5.6	5.9	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.3	49.7	9.2	23.0	9.5	3.3	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.8	53.0	5.9	24.1	8.5	0.7	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
7.3	13.2	27.7	3.6	5.5	1.8	6.8
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.5	15.0	0.5	1.3		16.8	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
26.4	19.0	1.8	8.5	19.4	2.5	4.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.7	12.6	1.4	1.8		1.0	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.4	1.7	3.0	9.5	4.4	26.3	16.6	14.9	14.2	3.7	1.3	1.0	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.6	27.7	3.6	42.6	20.5	1.0	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
45.2	28.6	3.6	17.3	3.3	2.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
10.0	18.1	3.3	47.5	17.4	3.7	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.4	27.4	10.5	35.1	22.3	1.3	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
25.1	61.3	10.4	2.9	0.3	0	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
48.2	9.1	3.0	0.5	0
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
8.5	3.5	0.5	26.7	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
9.9	20.1	27.9	27.0	15.1	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
6.2	10.8	31.1	16.3
大學	研究所以上	無反應	合計
27.8	7.8	0	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	4.2	15.4	5.6	7.8	10.8
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
3.3	9.2	3.3	2.6	2.9	4.2
家管	退休	其他	無反應	合計	
17.0	12.4	1.3	0	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
36.7	18.5	11.2	11.9	4.9	3.9
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
3.5	3.5	1.7	1.4	2.8	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
39.7	31.8	2.0	14.8	11.1	0.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.9	1.0	6.6	10.6	5.3	20.8	15.5	16.8	9.2	3.3	3.0	0	100.0

十、桃園縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 6 日～8 月 7 日
有效樣本：309 人 拒訪：472 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：桃園縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	100	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
0	0	0	0	0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
49.9	45.6	4.5	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
0	0.3	0.7	1.9	2.3	13.9	13.3	14.2	23.9	9.1	5.2	15.2	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
23.0	58.3	4.9	11.3	1.9	0.6	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.0	0.3	1.6	3.2	6.2	16.2	20.4	21.0	19.1	4.2	2.9	3.9	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
76.7	4.5	18.8	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
6.8	39.2	24.9	16.8	2.6	9.7	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
49.5	17.5	2.2	24.3	6.5	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
2.9	40.8	8.4	33.3	7.8	6.8	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.5	42.1	5.5	33.0	13.3	1.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
4.9	48.9	5.5	28.8	4.2	7.7	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.6	50.5	9.1	23.3	11.0	2.5	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.2	55.3	8.1	24.3	6.5	2.6	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
2.9	11.3	18.8	9.7	7.1	1.9	1.3
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.3	2.9	1.0	1.6		41.2	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
29.1	22.3	2.3	7.8	17.2	3.9	1.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.6	4.5	1.0	0.3		9.1	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.9	1.3	2.6	5.5	8.7	29.1	17.7	11.7	11.7	1.0	1.3	6.5	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
2.6	29.1	2.3	45.0	19.4	1.6	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
45.0	35.9	2.3	12.3	1.3	3.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
4.5	18.1	3.3	47.3	21.7	5.1	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
1.6	24.9	10.4	41.7	20.1	1.3	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
57.0	26.5	12.0	1.6	1.3	1.6	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
28.2	13.6	1.3	0.3	0.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
4.2	1.9	18.8	31.4	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
12.3	21.0	30.0	23.0	13.7	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
7.4	12.0	35.6	14.2
大學	研究所以上	無反應	合計
24.9	5.2	0.7	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.3	8.7	9.7	4.9	7.4	13.3
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
1.9	8.4	1.6	5.2	6.5	2.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
18.1	9.1	0.7	1.3	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
40.8	19.1	12.3	5.2	6.1	1.6
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
2.3	2.9	1.0	1.0	7.7	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
36.9	35.3	1.6	16.2	7.1	2.9	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.4	2.6	7.8	12.9	6.1	24.3	13.3	10.4	7.8	1.0	1.6	4.8	100.0

十一、苗栗縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 9 日～8 月 10 日
有效樣本：306 人 拒訪：844 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：苗栗縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
100.0	0	0	0	100.0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
23.5	73.9	2.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.6	0.3	1.3	1.0	2.0	10.1	9.5	11.1	21.9	12.1	8.8	20.3	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
35.6	50.3	4.6	7.5	2.0	0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.3	0.3	2.3	3.3	2.0	15.4	10.1	18.6	24.5	10.5	6.2	4.5	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
91.5	0.7	7.8	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
20.6	39.2	13.1	14.1	7.2	5.8	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
61.1	12.7	3.9	14.7	7.6	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.4	43.5	4.9	22.9	10.5	3.8	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.1	50.3	4.9	20.3	9.5	0.9	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
24.8	54.9	3.9	8.8	4.2	3.4	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.1	51.6	5.6	19.0	7.2	2.5	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
11.1	61.1	5.6	15.4	5.2	1.6	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
1.0	7.2	39.9	7.2	2.9	2.6	2.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.3	10.8	1.6	0.7		23.2	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
30.1	13.1	6.9	7.8	13.4	6.2	2.0
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0	6.5	1.3	1.0		11.7	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
5.9	1.3	2.9	5.6	4.6	26.5	9.5	14.7	16.0	4.2	3.6	5.2	100.0	

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
8.5	25.2	5.2	41.2	17.3	2.6	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
41.5	34.0	3.6	13.4	4.9	2.6	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
7.2	20.3	5.9	39.5	19.9	7.2	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
7.2	25.2	7.2	41.2	17.6	1.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
36.3	55.9	6.2	0.3	0	1.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
28.1	5.2	1.0	0.3	0.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
5.2	2.3	0.7	56.9	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
15.0	19.3	25.3	23.4	17.0	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
8.8	10.5	33.0	17.3
大學	研究所以上	無反應	合計
25.5	4.9	0	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.7	9.2	12.8	3.9	4.2	11.8
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
4.9	9.8	1.6	3.3	7.2	2.6
家管	退休	其他	無反應	合計	
15.0	11.4	1.3	0.3	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
36.0	17.0	8.8	6.5	7.8	4.3
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
2.0	1.6	1.3	0.7	14.0	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
45.4	24.8	3.6	13.4	9.5	3.3	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
8.5	2.0	4.9	8.8	5.6	22.5	15.0	12.7	10.5	3.6	5.2	0.7	100.0

十二、彰化縣政府團隊施政滿意度加權百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 14 日~8 月 15 日
有效樣本：314 人 拒訪：784 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：彰化縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
100.0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
100.0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
23.2	73.2	3.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0.3	1.3	1.0	0.6	16.9	15.9	15.6	17.8	8.3	5.4	15.6	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
28.0	50.6	8.6	9.2	1.6	2.0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.6	1.0	1.3	2.5	3.8	21.0	17.2	19.7	20.4	6.1	3.2	2.2	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
91.1	0.6	8.3	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
13.4	47.8	14.6	12.7	3.8	7.7	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
55.1	12.1	3.8	18.5	10.5	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.4	36.3	7.3	32.5	8.6	8.9	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.6	41.7	5.4	31.8	11.8	1.7	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.9	49.4	3.8	25.8	6.1	6.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.5	48.7	7.0	27.1	11.1	2.6	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.7	62.7	5.1	16.6	7.3	1.6	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
2.5	5.1	35.4	2.2	7.3	1.9	2.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.3	8.3	1.3	0		33.2	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
38.5	10.2	2.9	9.6	16.9	2.9	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0	7.0	0	0.6		6.9	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.8	1.3	3.8	7.0	6.7	30.3	14.3	15.6	10.5	1.0	0.3	5.4	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.2	18.5	6.1	46.2	23.2	2.8	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
53.2	28.0	2.2	10.8	2.6	3.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
8.0	14.6	3.5	46.5	22.3	5.1	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.2	26.8	8.6	39.5	20.1	1.8	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
90.8	1.9	5.4	0.3	0.3	1.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
26.1	10.5	1.3	0.6	1.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.2	2.2	15.3	39.5	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
15.1	17.7	26.6	27.5	13.1	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
7.3	12.1	35.7	15.3
大學	研究所以上	無反應	合計
22.6	6.1	0.9	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	8.3	12.7	6.7	6.7	9.9
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
6.4	9.9	2.5	3.5	6.1	3.2
家管	退休	其他	無反應	合計	
14.3	9.2	0.3	0.3	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
36.6	20.4	9.2	5.4	4.1	2.5
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.3	1.0	1.0	2.2	16.3	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
39.2	28.3	3.2	16.6	9.9	2.8	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
13.1	2.2	7.6	9.2	7.3	26.4	13.4	10.5	6.4	1.6	0.6	1.7	100.0

十三、南投縣政府團隊施政滿意度加權百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 16 日~8 月 17 日
有效樣本：307 人 拒訪：760 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：南投縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
100.0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	100.0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
16.3	80.5	3.2	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0	1.6	1.6	1.3	16.0	11.4	14.7	24.8	4.9	5.2	17.2	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
35.8	47.9	7.8	5.9	2.0	0.6	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.6	1.3	2.3	4.2	5.5	19.5	21.2	16.0	14.7	2.3	4.2	5.2	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
88.3	0.6	11.1	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
10.1	33.6	24.4	15.6	7.2	9.1	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
54.4	19.2	3.3	16.9	6.2	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
3.6	33.9	4.9	39.1	14.3	4.2	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.1	57.0	7.2	20.5	6.5	0.7	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
18.2	48.2	4.2	18.9	5.5	5.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.8	45.6	5.5	29.3	10.7	2.1	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.2	55.4	8.8	21.2	8.1	0.3	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.3	7.2	47.9	4.9	5.5	0	1.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.3	2.0	1.0	0.3		29.0	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
37.5	11.4	7.5	7.2	14.3	2.0	4.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0	5.5	1.3	0.3		8.4	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
4.9	1.6	3.3	9.1	9.1	31.9	13.4	10.7	7.5	2.0	2.3	4.2	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
5.2	20.5	3.9	44.3	24.8	1.3	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
48.5	31.3	3.9	9.5	4.9	1.9	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
7.8	15.6	5.5	42.0	23.5	5.6	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
4.6	19.9	9.8	37.8	25.1	2.8	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
79.2	9.8	6.2	4.2	0	0.6	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
23.1	12.1	1.3	0.3	0.7
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
4.9	2.6	0.7	54.3	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
11.6	16.6	25.5	23.8	22.5	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
13.7	16.0	30.6	17.6
大學	研究所以上	無反應	合計
17.9	3.9	0.3	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	7.2	9.4	4.6	4.9	11.4
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
13.7	6.2	0.6	2.6	8.5	2.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
18.2	9.1	0	0.7	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
38.8	16.6	8.1	8.5	3.6	1.3
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.0	0.7	0	1.0	20.4	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
37.1	34.5	2.9	13.4	9.4	2.7	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
13.4	3.6	5.9	9.1	7.8	19.9	13.7	12.4	7.8	1.9	2.3	2.2	100.0

十四、雲林縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 17 日~8 月 20 日
有效樣本：314 人 拒訪：844 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：雲林縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
100.0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	100.0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
13.1	85.7	1.2	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.9	1.6	1.3	3.2	2.2	15.3	12.4	11.5	24.5	5.7	4.8	14.6	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
19.7	49.4	10.5	13.1	4.5	2.8	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
4.5	2.2	1.3	4.8	3.5	18.8	19.1	16.2	14.6	5.7	4.5	4.8	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
91.4	0.3	8.3	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
14.3	42.0	20.4	10.2	4.5	8.6	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
48.7	17.2	1.9	21.0	11.2	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.1	31.9	8.6	33.1	15.3	6.0	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.7	43.0	6.1	24.8	16.6	2.8	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.7	31.8	7.3	29.3	12.7	13.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.3	39.2	8.9	27.1	15.9	1.6	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.7	51.3	9.6	20.4	11.4	0.6	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
8.0	7.6	13.1	4.5	8.0	1.9	6.7
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.3	3.8	1.6	0		44.5	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
39.5	7.6	3.5	9.6	12.4	2.2	8.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0.6	6.1	1.9	1.0		6.7	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.6	1.6	3.2	6.7	10.2	25.2	16.2	10.2	6.1	2.5	0.6	9.9	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
3.8	17.5	5.1	41.7	31.2	0.7	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
53.2	21.7	3.2	13.7	4.5	3.7	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
7.3	13.4	4.5	37.9	33.4	3.5	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.5	18.5	8.9	32.8	33.1	4.2	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
92.0	2.9	4.1	0	0.6	0.4	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
11.5	19.4	0.6	0	2.2
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
2.6	3.5	0.6	59.6	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
10.5	21.0	24.9	21.3	22.3	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
17.2	15.0	33.8	15.9
大學	研究所以上	無反應	合計
13.4	4.1	0.6	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	4.8	8.0	1.9	6.4	13.4
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
16.9	7.6	0.6	1.9	4.8	1.3
家管	退休	其他	無反應	合計	
18.5	12.4	1.0	0.5	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
46.5	15.3	7.0	5.4	3.2	1.0
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
0.6	1.3	0	0.3	19.4	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
44.9	31.2	3.2	12.4	5.4	2.9	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
16.2	6.7	11.8	7.6	7.0	20.4	10.8	9.2	2.9	2.2	1.9	3.3	100.0

十五、嘉義市施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 1 日～9 月 2 日
有效樣本：310 人 拒訪：688 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：嘉義市
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
100.0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
80.0	18.1	1.9	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0	0.3	2.6	1.9	12.6	11.3	15.5	30.0	7.1	6.8	10.6	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
27.8	57.1	3.5	9.4	1.9	0.3	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.3	0.3	1.6	3.2	1.6	16.5	15.8	22.6	26.5	6.1	3.9	0.6	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
93.9	1.6	4.5	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
25.1	42.6	13.9	10.3	2.9	5.2	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
50.0	14.8	5.8	21.0	8.4	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.8	35.5	4.8	31.3	18.4	4.2	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.4	50.7	4.5	24.8	12.6	0	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.8	45.8	3.2	26.8	11.0	6.4	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.7	64.2	3.5	16.1	5.2	0.3	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
11.9	68.1	4.5	11.0	3.9	0.6	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.3	4.5	12.6	13.2	8.1	2.9	4.2
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
1.0	11.9	1.9	9.4		30.0	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
39.7	11.0	4.2	6.1	14.5	4.8	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空 間		無反應	合計
0	5.8	0.7	2.3		6.4	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
5.2	1.3	5.2	5.5	6.1	24.2	17.1	17.1	9.7	2.2	0.3	6.1	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.5	22.2	2.6	42.6	26.8	1.3	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
59.4	25.2	1.0	8.7	2.2	3.5	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
8.1	15.8	1.6	46.1	27.1	1.3	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.6	27.4	3.5	38.4	26.5	0.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
85.8	3.2	9.1	0.3	0.3	1.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
24.9	14.2	3.2	0.3	1.6
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
4.8	2.9	1.3	46.8	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
12.9	16.8	25.8	25.5	18.7	0.3	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
5.2	8.4	30.0	21.0
大學	研究所以上	無反應	合計
29.7	5.5	02	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.3	12.3	11.3	4.8	9.4	12.3
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
1.3	4.8	1.9	1.0	3.9	3.9
家管	退休	其他	無反應	合計	
21.0	10.6	1.0	0.3	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
41.0	13.9	10.0	8.1	4.5	3.9
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.6	2.3	0.6	1.6	12.5	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
49.0	22.3	1.9	17.4	8.4	1.0	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
13.2	2.9	9.4	10.7	8.4	23.9	11.9	9.0	6.1	1.9	1.9	0.7	100.0

十六、嘉義縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 20 日~9 月 22 日
有效樣本：309 人 拒訪：967 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：嘉義縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	100.0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
8.9	89.1	2.0	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
1.8	1.0	0.7	2.5	2.5	12.8	12.8	11.0	23.4	7.1	9.9	14.5	100.0	

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
24.4	58.4	5.5	8.4	2.3	1.0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
2.3	0	2.0	3.0	2.3	21.9	17.0	18.6	18.6	5.6	5.3	3.4	100.0	

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
92.6	1.6	5.8	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
13.9	41.2	20.9	10.8	6.8	6.4	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
40.0	22.7	5.8	22.7	2.8	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.6	33.1	7.6	32.8	13.6	6.3	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
12.4	49.7	6.9	22.6	7.8	0.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.0	44.8	5.7	22.9	9.3	7.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.1	48.5	8.5	19.6	13.0	1.3	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.5	56.7	7.9	18.3	5.6	1.0	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
2.5	12.8	28.1	7.4	9.5	2.3	4.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.6	2.3	1.0	0		25.6	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
40.2	9.6	6.5	8.3	8.6	4.5	4.5
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
1.0	6.1	1.0	1.0		8.7	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.1	1.0	3.6	6.8	6.8	25.6	15.9	12.0	8.7	1.3	2.6	8.7	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
2.6	15.2	3.2	42.7	33.3	2.9	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
57.9	24.3	2.6	8.7	2.3	4.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
4.9	11.7	4.2	41.7	31.1	6.5	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
1.6	17.2	8.4	36.9	31.4	4.5	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
90.3	2.9	4.5	0.6	0.6	0.9	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
14.2	17.2	2.6	0	1.0
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.2	2.3	0.3	58.9	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
13.3	23.0	28.2	20.7	13.3	1.6	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
12.3	13.3	38.2	13.3
大學	研究所以上	無反應	合計
18.8	3.9	0.3	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.6	5.5	11.3	2.6	5.2	11.0
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
14.2	7.8	1.6	5.5	6.1	2.6
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.8	7.4	1.6	0	100.0	

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
49.2	16.8	6.5	8.4	3.2	1.6
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.3	0.3	0.6	1.0	11	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
46.6	27.8	2.36	11.0	7.8	4.5	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
15.9	5.5	10.0	6.8	6.8	24.6	11.7	5.5	5.8	1.9	1.3	4.2	100.0

十七、屏東縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 5 日～9 月 7 日
有效樣本：305 人 拒訪：752 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：屏東縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01)新北市	(02)宜蘭縣	(03)桃園縣	(04)新竹縣	(05)苗栗縣	(06)台中市
0	0	0	0	0	0
(07)彰化縣	(08)南投縣	(09)雲林縣	(10)嘉義縣	(11)台南市	(12)高雄市
0	0	0	0	0	0
(13)屏東縣	(14)台東縣	(15)花蓮縣	(16)澎湖縣	(17)基隆市	(18)新竹市
100.0	0	0	0	0	0
(19)嘉義市	(20)台北市	(21)原台中縣	(22)原台南縣	(23)原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
25.2	71.5	3.3	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
1.0	0.7	1.3	2.6	1.0	15.1	8.9	14.4	24.9	8.5	4.6	17.0	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
26.6	56.4	3.6	8.5	4.3	0.6	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.0	1.0	1.3	3.3	1.3	20.7	11.5	16.4	26.2	6.6	4.9	3.9	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
83.3	2.6	14.1	100.0

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
21.0	41.6	14.1	6.2	5.3	11.8	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
54.4	18.4	1.3	18.4	7.5	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.2	36.7	5.6	29.5	13.8	6.2	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.2	49.2	3.9	28.2	9.5	0	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
12.1	51.5	4.9	19.7	4.6	7.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
10.2	47.5	3.6	28.2	8.5	2.0	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
8.8	58.4	5.9	20.6	5.6	0.7	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
1.3	7.2	29.2	9.2	4.9	5.3	2.0
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0	2.3	2.6	1.3		34.7	100.0

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
39.7	9.5	6.2	7.6	10.8	2.0	2.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
1.3	10.8	0.3	0.3		8.9	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
5.9	2.3	3.0	5.2	5.6	24.9	18.0	12.5	9.8	3.6	2.3	6.9	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
5.6	18.4	3.0	45.6	26.2	1.2	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
57.7	21.3	2.3	11.2	3.9	3.6	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會 先考量民 眾的福利	會，經常會 考慮到民 眾的福利	一半一半	不會，不常 考慮民眾 的福利	不會，完全 不會考慮 民眾的福 利	無反應	合計
6.2	14.4	3.3	41.3	29.9	4.9	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.3	20.0	5.9	38.7	30.8	2.3	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南 人	本省客家 人	大陸各省 市人	原住民	新住民	無反應	合計
72.5	18.7	4.9	3.0	0.6	0.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）				
國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
14.4	30.2	1.0	0.7	0.7
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
2.6	2.9	0.3	47.2	100.0

第 23 題

請問您民國幾年出生？ [今年年齡]（%）						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
9.5	19.7	29.2	24.9	16.1	0.6	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？（%）			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
10.8	11.2	38.0	16.1
大學	研究所以上	無反應	合計
18.7	4.6	0.6	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 25 題

請問您的職業是？（%）					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	6.9	6.2	4.9	4.3	16.7
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
12.5	7.9	0.7	5.2	6.9	1.6
家管	退休	其他	無反應	合計	
15.4	9.2	1.6	0	100.0	

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在？（%）					
24,000 元以下	24,001 元~36,0 00元	36,001 元~46,0 00元	46,001 元~55,0 00元	55,001 元~64,0 00元	64,001 元~75,0 00元
43.0	15.4	8.5	8.5	4.9	2.6
75,001 元~87,0 00元	87,001 元~103, 000元	103,00 1元~13 2,000元	132,00 1元以上	無反應	合計
2.3	0.3	0.7	0.7	13.1	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意？（%）						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
41.0	26.9	3.3	15.1	12.1	1.6	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
23.3	3.6	6.2	14.4	5.9	21.6	7.2	8.2	4.6	0.7	1.3	3.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

十八、宜蘭縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 8 月 1 日～8 月 6 日
有效樣本：306 人 拒訪：770 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：宜蘭縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	100.0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
31.4	61.8	6.8	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
0.7	0	0.3	1.0	1.0	8.5	12.1	12.8	29.4	7.8	12.7	13.7	100.0	

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
46.4	45.1	4.3	2.6	1.6	0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
0.7	0	0	2.6	1.3	13.1	13.1	19.9	24.8	9.8	9.8	4.9	100.0	

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
82.4	4.2	13.4	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
19.0	38.6	20.2	8.5	2.3	11.4	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
42.8	24.8	2.3	21.2	8.9	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.2	45.8	6.2	26.1	6.5	6.2	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.4	53.9	5.9	19.6	5.6	0.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
24.2	57.8	3.0	11.4	1.3	2.3	100.0

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
22.2	60.1	3.9	10.5	2.0	1.3	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.4	63.7	3.3	15.4	3.2	0	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？ (%)						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
1.0	6.2	47.4	12.1	3.3	1.6	1.3
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0	2.0	2.0	0		23.1	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）

經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
36.6	12.1	7.5	14.1	10.8	0.9	3.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.3	3.6	0.7	0		9.8	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）

0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.9	0.3	2.0	2.6	7.5	21.9	18.0	16.3	13.4	4.9	3.6	6.6	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.9	31.4	2.0	41.8	16.3	3.6	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
39.9	38.2	2.9	10.5	3.6	4.9	100.0

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
5.9	23.2	3.9	42.2	18.3	6.5	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
2.9	23.9	13.7	39.2	17.0	3.3	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
86.9	2.3	6.5	0.7	0.3	3.3	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
17.3	17.0	1.0	0	1.0
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
3.3	2.3	0	58.1	100.0

第 23 題

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
14.2	18.2	25.5	23.2	18.9	0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
12.1	12.7	31.0	16.7
大學	研究所以上	無反應	合計
21.6	5.6	0.3	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0	7.5	13.4	4.6	6.2	13.4
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
4.6	6.9	1.3	2.9	6.5	4.3
家管	退休	其他	無反應	合計	
12.1	13.4	2.6	0.3	100.0	

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
36.3	17.0	8.8	5.9	9.2	4.2
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
1.6	0.7	2.0	2.0	12.3	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
39.5	28.8	0.3	16.0	10.5	4.9	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
8.8	2.9	8.2	11.4	8.2	21.6	13.4	8.5	9.2	2.3	2.3	3.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

十九、花蓮縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 2 日～9 月 4 日
有效樣本：307 人 拒訪：597 人
抽樣誤差：在 95%的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：花蓮縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	100.0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
43.0	55.4	1.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
1.3	0.7	0.7	2.0	1.3	12.4	7.5	17.9	23.8	9.1	6.5	16.8	100.0	

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
51.5	39.1	3.2	4.2	2.0	0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
0.6	1.0	0.7	3.6	2.0	15.0	12.4	14.7	23.1	10.7	11.7	4.5	100.0	

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
95.8	0.3	3.9	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
23.5	43.6	10.4	9.1	11.1	2.3	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
58.0	20.9	3.9	12.7	4.5	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
12.1	42.7	3.3	26.7	9.4	5.8	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
9.1	35.2	2.9	25.4	25.8	1.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
16.9	52.5	3.6	15.6	6.8	4.6	100.0

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
15.3	59.0	3.6	15.6	4.6	1.9	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.0	64.2	4.6	11.1	4.2	1.9	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？ (%)						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.3	6.8	35.8	5.5	3.9	0.7	10.7
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
1.0	9.1	4.2	0		20.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）

經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
24.8	31.6	6.2	5.9	6.8	0.7	6.8
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.7	7.8	0.7	0.3		7.8	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）

0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
3.9	0.6	3.3	7.2	5.5	23.8	16.3	11.7	12.4	4.6	5.2	5.5	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
6.5	24.4	2.6	40.7	23.1	2.7	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
47.2	26.7	1.6	16.0	3.6	4.9	100.0

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
10.4	19.9	2.9	35.2	24.8	6.8	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
4.9	29.0	5.5	39.1	18.9	2.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
53.4	22.2	11.7	12.7	0	0	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
36.8	10.1	2.6	0	0.7
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
7.5	3.6	0.7	38.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
10.4	14.7	25.7	27.7	20.5	1.0	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
9.1	12.1	31.9	18.6
大學	研究所以上	無反應	合計
22.5	5.2	0.6	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
0.7	8.8	12.1	5.5	6.8	13.0
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
5.9	3.9	0.7	2.0	7.2	2.3
家管	退休	其他	無反應	合計	
15.6	12.7	2.8	0	100.0	

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000 元	36,001 元~46,000 元	46,001 元~55,000 元	55,001 元~64,000 元	64,001 元~75,000 元
38.8	13.7	10.4	7.2	6.2	3.2
75,001 元~87,000 元	87,001 元~103,000 元	103,001 元~132,000 元	132,001 元以上	無反應	合計
2.6	1.3	0.6	1.0	15.0	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
48.2	25.7	2.6	13.4	7.2	2.9	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
10.7	2.3	6.2	8.2	5.5	16.9	17.9	12.4	12.7	3.3	2.9	1.0	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

二十、台東縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 4 日～9 月 6 日
有效樣本：311 人 拒訪：739 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±1.20 個百分點
訪問地區：台東縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	100.0	0	0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
49.8	48.6	1.6	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
2.6	0	1.9	1.9	2.9	12.6	12.6	13.2	22.5	6.1	7.4	16.3	100.0	

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
44.1	44.1	3.5	6.4	1.6	0.3	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）													
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計	
3.2	0.3	2.3	2.6	2.6	17.1	13.2	21.9	20.9	6.8	6.1	3.0	100.0	

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
88.8	1.9	9.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
16.7	50.2	15.8	7.4	3.9	6.0	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
56.9	13.5	3.9	19.9	5.8	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
7.4	39.9	3.8	27.7	16.1	5.1	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.7	36.0	4.2	23.2	29.3	0.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
21.2	50.8	4.5	15.5	6.4	1.6	100.0

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
6.1	58.5	3.6	20.3	10.3	1.2	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
15.1	67.8	2.3	10.0	3.9	0.9	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？ (%)						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.3	4.8	57.6	2.9	5.2	1.3	0.6
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0.3	1.3	2.3	0.3		23.1	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）

經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
23.5	25.4	9.0	9.3	4.5	2.3	5.1
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
6.4	7.7	0.3	0		6.5	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）

0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
6.4	0.7	4.5	7.7	6.1	26.4	16.4	11.3	10.6	3.2	1.9	4.8	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
4.2	26.4	1.9	42.8	22.8	1.9	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
45.7	28.0	1.3	15.8	3.5	5.7	100.0

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會先考量民眾的福利	會，經常會考慮到民眾的福利	一半一半	不會，不常考慮民眾的福利	不會，完全不會考慮民眾的福利	無反應	合計
8.0	22.8	4.2	38.3	23.8	2.9	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
3.9	30.2	6.4	35.1	22.8	1.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南人	本省客家人	大陸各省市人	原住民	新住民	無反應	合計
63.0	12.2	13.2	10.9	0	0.7	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
31.2	12.2	1.0	0	0.6
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
2.3	1.6	1.3	49.8	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 23 題

請問您民國幾年出生？						
[今年年齡] (%)						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
12.9	16.7	24.4	24.8	18.3	2.9	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？ (%)			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
9.7	9.3	35.7	15.4
大學	研究所以上	無反應	合計
23.2	6.4	0.3	100.0

第 25 題

請問您的職業是？ (%)					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
1.6	9.7	8.0	2.6	7.4	13.8
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
10.0	5.1	0.3	2.9	5.8	2.6
家管	退休	其他	無反應	合計	
16.4	12.9	0.6	0.3	100.0	

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000元	36,001 元~46,000元	46,001 元~55,000元	55,001 元~64,000元	64,001 元~75,000元
39.5	14.8	8.0	9.0	7.1	3.5
75,001 元~87,000元	87,001 元~103,000元	103,001 元~132,000元	132,001 元以上	無反應	合計
1.3	1.9	1.0	1.3	12.6	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
42.1	33.5	1.9	14.1	7.1	1.3	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	無反應	合計
9.3	1.6	8.4	10.3	3.5	20.9	15.9	14.1	9.7	3.2	1.9	1.2	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

二十一、澎湖縣施政滿意度百分比摘要表

訪問日期：101 年 9 月 7 日～9 月 11 日
有效樣本：310 人 拒訪：1063 人
抽樣誤差：在 95 的信心水準下,約±5.60 個百分點
訪問地區：澎湖縣
訪問對象：20 歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數 2 位隨機）
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查研究中心

第 1 題

請問您現在住在哪一個縣市？（%）					
(01) 新北市	(02) 宜蘭縣	(03) 桃園縣	(04) 新竹縣	(05) 苗栗縣	(06) 台中市
0	0	0	0	0	0
(07) 彰化縣	(08) 南投縣	(09) 雲林縣	(10) 嘉義縣	(11) 台南市	(12) 高雄市
0	0	0	0	0	0
(13) 屏東縣	(14) 台東縣	(15) 花蓮縣	(16) 澎湖縣	(17) 基隆市	(18) 新竹市
0	0	0	100.0	0	0
(19) 嘉義市	(20) 台北市	(21) 原台中縣	(22) 原台南縣	(23) 原高雄縣	
0	0	0	0	0	
無反應			合計		
0			100.0		

第 2 題

請問您覺得現在住的地方是城市還是鄉下？（%）			
城市	鄉下	無反應	合計
44.5	53.6	1.9	100.0

第 3 題

請問您最近一次到[縣]市政府洽公的經驗，您覺得[縣]市政府辦事的效率，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
2.9	1.0	2.6	1.9	2.3	13.9	13.5	14.5	22.9	8.4	3.9	12.2	100.0

第 4 題

整體來說，請問您喜歡您現在居住的縣市嗎？（%）						
非常喜歡	喜歡	一半一半	不喜歡	非常不喜歡	無反應	合計
48.4	43.2	1.9	4.9	1.6	0	100.0

第 5 題

整體來說，請問您對[YYY]（縣/市）政府整體施政表現，0 到 10 分您會給幾分？（%）												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
4.8	1.9	3.5	8.1	6.8	19.4	15.5	15.2	16.8	3.9	2.9	1.2	100.0

第 6 題

請問現任縣[市]長是哪位？（%）			
答對	答錯	無反應	合計
87.1	2.6	10.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 7 題

請問您目前對縣[市]長是[感到]好感，還是[感到]反感？（%）						
很有好感	有好感	一半一半	反感	非常反感	無反應	合計
9.7	33.5	12.6	24.8	12.9	6.5	100.0

第 8 題

[若是五都]最近這一次 2010 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
[非五都的縣市]最近這一次 2009 年選舉的時候，您有投票給他嗎？（%）					
有	沒有，沒有投給他	沒有，那時候還沒有投票權	沒有，沒有去投票	無反應	合計
49.4	23.2	2.3	17.4	7.7	100.0

第 9 題

講到本縣[市]的經濟發展，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
5.2	31.6	2.3	32.6	24.2	4.1	100.0

第 10 題

講到本縣[市]的交通，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（%）						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
13.6	49.0	2.3	21.0	13.5	0.6	100.0

第 11 題

講到本縣[市]的觀光，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
14.8	51.9	1.3	21.0	8.1	2.9	100.0

第 12 題

講到本縣[市]的環境保護，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
19.0	51.0	4.2	18.1	6.5	1.2	100.0

第 13 題

講到本縣[市]的治安，請問您對縣[市]政府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？ (%)						
非常滿意	滿意	一半一半	不滿意	非常不滿意	無反應	合計
39.7	53.9	0.6	4.2	1.3	0.3	100.0

第 14 題

我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您覺得[xxx 縣市]政府目前做得最好的是哪方面？ (%)						
經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
0.7	7.8	20.3	9.4	23.2	0	6.8
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
0	2.6	0.6	1.9		26.7	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 15 題

我們剛剛說到[xxx 縣市]的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？（%）

經濟發展	交通	觀光	環境保護	治安	都市規劃	社會福利
28.4	11.3	14.2	9.4	7.7	2.6	3.9
醫療品質	教育與文化	公務人員 廉政素質 與服務	居家環境 與休閒空間		無反應	合計
11.0	3.2	1.3	0.3		6.7	100.0

第 16 題

請問您對於[XXX 縣市]政府團隊目前解決這個方面的表現，跟您原本的期待相比，0 到 10 分您會給幾分？0 分是完全沒作為，10 分是做得非常好。（%）

0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
7.4	2.6	5.8	8.1	7.4	23.6	12.6	13.2	9.7	1.9	3.2	4.5	100.0

第 17 題

有人說：「政府所做的事〔台語：代誌〕大多數是正確的。」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
5.5	20.0	2.6	40.3	29.7	1.9	100.0

第 18 題

有人說：「政府官員時常浪費一般民眾所繳納的稅金」請問您同不同意？（%）

非常同意	同意	一半一半	不同意	非常不同意	無反應	合計
49.7	30.0	1.6	12.3	3.2	3.2	100.0

第 19 題

請問您認為政府決定重大政策時，會不會〔台語：敢會〕把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？（%）

會，一定會 先考量民 眾的福利	會，經常會 考慮到民 眾的福利	一半一半	不會，不常 考慮民眾 的福利	不會，完全 不會考慮 民眾的福 利	無反應	合計
10.0	19.7	1.0	41.9	24.2	3.2	100.0

第 20 題

請問您相不相信政府首長所說的話？是很相信、還可相信、不太相信、還是很不相信？（%）

非常相信	相信	一半一半	不太相信	非常不相信	無反應	合計
4.5	20.6	4.5	39.4	28.4	2.6	100.0

第 21 題

請問您的父親是本省閩南人、客家人、大陸各省市人、原住民、還是新住民[移民]？（%）

本省閩南 人	本省客家 人	大陸各省 市人	原住民	新住民	無反應	合計
90.0	0.6	6.8	0.6	0	2.0	100.0

第 22 題

請問國內哪一個政黨的主張跟您的比較接近？（%）

國民黨	民進黨	親民黨	新黨	台聯
26.8	11.3	1.3	0.3	0.3
泛藍	泛綠	其他	無反應	合計
5.5	2.9	0.3	51.3	100.0

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

第 23 題

請問您民國幾年出生？ [今年年齡]（%）						
20-29	30-39	40-49	50-59	60 歲以上	無反應	合計
11.0	19.7	21.3	27.4	19.0	1.6	100.0

第 24 題

請問您的教育程度是？（%）			
國小及以下	國[初]中	高中[職]	專科
10.7	12.9	34.8	13.6
大學	研究所以上	無反應	合計
20.6	7.4	0	100.0

第 25 題

請問您的職業是？（%）					
現役軍人	民意代表、 行政主管、 企業主管及 經理人員	專業人員	技術員及助 理專業人員	事務工作人 員	服務工作人 員及售貨員
1.9	7.4	11.6	1.9	5.5	13.2
農、林、漁、 牧工作人員	技術工及有 關工作人員	機械設備操 作工及組裝 工	非技術工及 體力工	待業或無業	學生
4.2	6.8	1.3	3.9	7.4	2.3
家管	退休	其他	無反應	合計	
17.4	14.2	0.3	0.7	100.0	

第 26 題

請問您個人每月的收入大約在? (%)					
24,000 元以下	24,001 元~36,000元	36,001 元~46,000元	46,001 元~55,000元	55,001 元~64,000元	64,001 元~75,000元
39.7	16.5	8.1	10.3	6.5	3.9
75,001 元~87,000元	87,001 元~103,000元	103,001 元~132,000元	132,001 元以上	無反應	合計
3.2	1.0	0.6	1.6	8.6	100.0

第 27 題

有人說：「即使環境可能受到影響，還是要優先強調經濟成長（台：發展）與就業」請問您同不同意? (%)						
非常同意	同意	一半一半	不太同意	非常不同意	無反應	合計
45.2	23.9	0.6	15.5	12.3	2.5	100.0

第 28 題

最後，你覺得馬總統的施政表現，0 到 10 分，您會打幾分? (%)												
0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	無反應	合計
11.3	5.2	10.3	9.7	5.5	21.3	12.9	10.3	6.8	1.9	1.9	2.9	100.0

附件十一：期中報告審查意見回應對照表

編號	審查意見	回覆修正情況說明
1.	<p>三、研究方法</p> <p>(一) 一份調查滿意度以及調查滿意度成因的問卷，應該有甚麼不同？請納入文獻或研究方法部分進行討論。並請依調查目的與文獻分析的結果等繪出研究架構，以更能清晰呈現並對照操作化後的問卷。</p>	<p>謝謝委員的指教，成因的研究的確在文獻的探討上有些缺乏，尚須改善。此部分將會參照研考會外審之建議，加入 G. G. Van Ryzin 與 Janet M. Kelly 的相關文獻再做出更進一步之探討，並且加入其他公共行政與地方自治的相關文獻後，再另行重新設計研究之架構，以彙整出完整之架構圖型。</p>
2.	<p>(二) 訪談（與討論）的設計原理、質化資料相互為用的方法，都應在研究方法一節中討論，目前該節低於一千字，似嫌簡略，請補充說明。</p>	<p>謝謝委員的指教，質化資料方法將會參考陳柏璋（2000）所著之《質性研究方法的理論基礎》與潘淑滿（2003）所著之《質性研究：理論與應用》補充研究設計之不足。</p>
3.	<p>(三) 本報告第 30 頁第三章第三節「國內外『地方施政滿意度』問卷比較」，研究團隊並未說明在國內問卷部分，何以選擇 2012 年台灣幸福大調查與 2011 年遠見雜誌縣市長施政滿意度調查進行比較分析？在國外問卷部分，又為何選 2010 年加拿大溫哥華省 Strathcona County 和 2010 美國密蘇里州 Wentzville City 這兩份滿意度調查問卷？請說明有何理論依據？亦或在施政實務上有何特殊值得參考之處？請說明不採用其他問卷</p>	<p>謝謝委員的指教，國內外問卷之部分，先以國內問卷之問題來說，由於國內相關之研究或調查，其問卷屬於非公開性質，因此要取得其原始問卷有其難處。以遠見雜誌的縣市長施政滿意度調查，要取得其原始資料須另花費一筆高額費用，於此，為避免成本之浪費，從其雜誌報導之內容中所談到之題目作探討。另選擇 2012 年台灣幸福大調查之問卷，是由於剛好有相關管道得以取得，並且此亦為當時最新的全國性民眾對於各地方政府的調查。</p> <p>國外問卷之部分許多問卷內容難以取</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	之理由。	得，以可取得之美國密蘇里州問卷與加拿大溫哥華省問卷作為參考，另外，先前未將 NCS 之調查內容作為文獻討論，在此亦會將其問卷納入比較之中。(ACSI 所進行之調查為民眾對聯邦政府之滿意度，其層次與地方政府之問卷有許多差異，在比較時，我們不將 ACSI 之問卷納入探討，文獻中仍會做為討論。
4.	<p>四、文獻分析</p> <p>(一) 第二章文獻分析部分，未見研究團隊對所獲文獻較為深入、又有一定批判性的討論。建議應就某類議題所含內各文獻的長處為何、何處顯有不足等進行討論，並且分析對本研究有所啟發之處。</p>	<p>謝謝委員的指教，於文獻中缺乏批判性之討論與比較對照的部分，會於修正報告中進一步補充此部份之缺陷。</p>
5.	<p>(二) 美國最重要的兩項公民調查工具：「大眾滿意度指數」(American Customer Satisfaction Index, ACSI) 以及美國全國公民調查 (National Citizen Survey, NCS)，請納入文獻討論。並請檢索補充加拿大或其他國家相當規模之調查。</p>	<p>謝謝委員的指教，如上述所提及，將參攷研考會之建議納入此兩項美國全國性調查作為文獻探討，另將尋找加拿大之相關資料一併在文獻中討論。</p>
6.	<p>(三) 影響民眾對政府滿意度評價，也可能有結構性的因素，比方說，ACSI 的調查，有時會將期望與評價之間的差異，當作滿意度的測量，建請參酌。</p>	<p>謝謝委員的指教，的確在政府施政滿意度評價上會有期待落差的問題存在，也因此問卷設計上有「最在乎施政面向」的題目，看出結構性的因素是否有重大影響。</p>

7.	<p>(四) 報告中「成因」的尋找，缺乏系統性，重要學者如 G. G. Van Ryzin 與 Janet M. Kelly 之相關文獻皆具參考價值。請就公共行政與地方政府領域文獻進一步蒐集分析，僅舉幾個文獻提供研究團隊參考；(五) 建議以 citizen survey, ACSI, government performance 等關鍵字，擴大本研究的文獻基礎。</p>	<p>謝謝委員的指教，如「三、研究方法」所述，會將相關學者之文章作為討論，與地方政府之相關文獻，補充文獻之不足。</p>
8.	<p>(六) 本案所引用的文獻分析多係對中央政府或對總統的施政評價，是否適用於地方政府及其首長須加以考量。</p>	<p>謝謝委員的指教，其內容在施政層面上都是地方施政面向，並且為理論型的探索，為跨層級的分析。此部分亦會從地方自治的文獻中做出補充。</p>
9.	<p>(七) 第 10 頁之註解提及有關城市競爭力與光榮感的研究與本研究主軸不同，然在第 13 頁之四「地域認同」、第 24 頁之七卻包含地方光榮感的考量，是否有矛盾之處，應予釐清。</p>	<p>謝謝委員的指教，城市（地方）光榮感之面向，經專家訪談所得出之結果認為其影響民眾對地方政府之滿意度不大，可能要有國際級的事件才会有影響，一般來說不會有解釋力。地域認同不同於光榮感之因素，會將此部份之光榮感之敘述予以刪除。</p>
10.	<p>(八) 本報告表四(第 36-37 頁)備註欄(「...由於本研究於專家座談與深度訪談所得出的結果，...因此不放入問卷設計中，」)所指為何？是指專家學者都不認為這些是本研究所應觸及的自變數？又是否與研究團隊所建議「...凡涉及滿意度的</p>	<p>謝謝委員的指教，經由專家座談與深度訪談之結果得出，影響滿意度之因素如原期中報告第 28 頁所示，也因避免題數過多之限制，次要之因素不予納入問卷設計中。另外有些因素為國外環境之不同而有所差異，也不予納入。因此並無與內容敘述之情形牴觸。</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	調查，應避免太過籠統的問法，...」有所牴觸？請併為參考。	
11.	<p>五、有關問卷設計及內容</p> <p>(一) 整體而言，問卷中多處以(縣市)政府「提昇」詢問受訪者，然「提昇」多少隱含了肯定的意味，即使加上了「滿意還是不滿意」等詢問詞，恐仍無法全然避免「引導」(leading)受訪者之虞；至於未考慮各題陳述的上下文(context)，而一味使用「提昇」，也易致題意不明，例如：提升本縣市的「經濟」一詞，易使受訪者產生語焉不詳的印象。請研究團隊納入題號 13、15、16、17、18 設計之考量。</p>	<p>謝謝委員的指教依此建議，接下來的數題(13、15至18題)我們將題目用字作出調整。</p> <p>例如：13.講到經濟發展，請問您對縣(市)府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？(請追問強弱度)。</p>
12.	<p>(二) 第 14 頁之六「城鄉差距因素、五都議題」所對應內容為問卷第 1、2 題，然題號 1 僅為受訪者基本資料(居住縣市)且做為檢驗樣本代表性之變項，並非「五都議題」；題號 2 為「城鄉感知」的主觀判斷，更非「城鄉差距因素」，若須以城鄉差距做為自變項之一，可依行政層級或人口等條件另行界定客觀基準，如參考羅啟宏對鄉鎮等的都市化程度分層。</p>	<p>謝謝委員的指教，我們將題號對應的問題已經修正。只是，受限於題數，這裡的五都議題只能使用粗略的方式區分。但本題的好處是，事後可以依回答大略區分出原台中縣及原高雄縣兩個本非都會區的地區。此為本題設置最重要的目的。</p>

13.	<p>(三) 第 16 頁之九「結構成因」內容是指稱施政滿意度的研究面向或指標，內容與此分項之命名似有差異且易致混淆。請調整研究面向之命名，並加以清楚界定。</p>	<p>謝謝委員的指教，在學者座談中所使用的名詞為「結構成因」，因此我們在第二版問卷起便延用此名詞。它的意思仍然是「施政面向」。依建議，我們對問卷標題進行調整，並在報告中作出相對應的調整使其一致。</p>
14.	<p>(四) 本研究若需將各縣市視為次樣本進行獨立分析，則建議須追問至縣市的次級行政區，以做為各縣市的樣本代表性檢定變項之一。</p>	<p>謝謝委員的指教，依委託案的原意，本研究並非要針對每個縣市樣本的代表進行校正，而是要確定每個縣市都有至少三百個隨機的樣本，因此追問至縣市的次級行政區非本案的原旨。</p>
15.	<p>(五) 第 80 頁及後續絕大多數題目與選項，建議均刪除選項 95「忘記了」以符合邏輯；刪除選項 03「普通/還好」，或若有必要則改為「一半一半」</p>	<p>謝謝委員的指教，我們將依建議進行修改。</p>
16.	<p>(六) 第 80 頁，題號 2，「城鄉感知」僅可做為受訪者主觀判斷，不建議以此做為第 14 頁所提「城鄉差距因素」基準，甚至取代依行政層級進行的界定。</p>	<p>謝謝委員的指教，本題設計的目的即是讓受訪者主觀判斷自身的所在地的都市化程度。雖不及客觀城鄉差距的指標，但在題數考量下，本題將有助於事後分析時解釋「城鄉差距」的感受對滿意度是否具有影響。</p>
17.	<p>(七) 第 80 頁， 1. 題號 3 與 4 應對調為宜，對有洽公經驗者再予追問分數；另外，有關題號 3 的選項設計，基於中山大學民調中心 CATI 系統可由訪員逕行鍵入數據，故可不</p>	<p>謝謝委員的指教，我們調整如下： 1. 已對調 2. 此觀察與建議非常正確，但本題重點是受訪者最近與縣市機關互動的感受，自然包括了面對受訪者文件不齊的服務及互動情況。因此不在本題中一一細舉。</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	<p>必如此設計；2.洽辦的行政效率亦會涉及民眾對洽辦事項的準備與熟悉度（諸如證件、應備文件與申請書表，甚至對法令規定的瞭解等），若有必要可予以釐清，以更聚焦於簡政便民之目的與效率。3.有關題號 4 的題敘，建議釐清對「最近」的定義，4.而題敘中到「縣市政府洽公」除須鎖定對照題號 1 的回答之外，尚須註明是否包括該縣市的區公所、戶政所、地政所等所轄或非合署辦公機關的接觸經驗在內</p>	<p>3. 本題重點在於可追憶之經驗，因此不必細定日期。依此建議，我們將在本題後面加上對訪員的提示語，若受訪者未反問，則以受訪者所感知的近期（亦即記憶所及的範圍）為準。</p> <p>4. 受訪者的短期記憶有限，若依建議細舉則可能造成本題的無反應（non-response）增加，但會加上訪員提示語。</p>
<p>18.</p>	<p>（八）第 81 頁，「地域認同」或光榮感與「喜歡」所涉及心理層次與指涉層面有所不同，諸如信念、認知、情感等其間差異，建議可再斟酌且釐清。</p>	<p>謝謝委員的指教，本題的核心概念為對目前居住的縣市形象的好惡。的確，由於光榮感與認同等涉及較多心理學概念，也難以用一題問題問清楚，因此依據深度訪談的結論把認同、情感的複雜性排除。本題的作用是控制變數；受訪者對縣市整體形象愈喜歡，愈可能給予施政團隊較高的評價。本題的標題也依此修正。</p>
<p>19.</p>	<p>（九）題號 7（題號 23 亦同），原意「重大議題感知」指涉地方之重大議題與事件，但卻是詢問受訪者最應該加強的施政面向，兩者之間頗具差異性。此外，題號 7 應釐清究為單選或複</p>	<p>謝謝委員的指教，「重大議題感知」是第一版問卷時所用的概念。經過審閱修正後，題目已轉為「最在乎的施政面向」。就本題與 23 題的標題不一致處，已作出修正。本題亦加上訪員提示為單選題。第二點的看法亦十分正確，第 8 題的回</p>

	<p>選題，接續題號 8 題敘單指「這個問題」易致受訪者困擾與混淆。另須注意的是，題號 7 是針對最應該加強的面向進行回答，並據此詢問政府處理該問題的滿意度，顯然受訪者的回答可能因此偏向不滿意（此為問卷題目暨受訪者答題情境「一致性效應 consistency effect」的結果），且若是詢問特定面向就更不宜據此做為「整體施政滿意度 2」的評價依據。</p> <p>此外，尚須注意若是由系統自動帶入題號 1 的縣市名稱，選項 21「原台中縣」在本題題敘將變成「...原台中縣政府團隊解決這個問題...」，而與原題意與測量對象（當前台中市）不符。選項 22、選項 23 亦有相同問題。必須注意前後邏輯性，以免產生測量誤差而影響調查資料效度。</p>	<p>應會與第 7 題連同，因此原第 8 題的回答會多落入不滿意。依此，第 7 題的題目順「最在乎的施政面向」這個概念作出調整，第 8 題也加上「目前」二字協助受訪者聚焦。第三點建議十分重要，我們目前在題目上加註強調，並會在系統設計上著手調整。</p>
20.	<p>（十）題號 9，須提供訪員縣市市長姓名對照表</p>	<p>謝謝委員的指教，已依照建議提供對照表。</p>
21.	<p>（十一）題號 10，「對縣市長的個人偏好」，建議改為「對縣市長的好感度」。</p>	<p>謝謝委員的指教，已依照建議修改。</p>
22.	<p>（十二）題號 11，即使在選舉投票結束後進行詢問，此般題目</p>	<p>謝謝委員的指教，的確從政治學理來看，選民不但可能有印象模糊的問題，</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	也將與投票結果不符(可證如樂隊花車效應 <i>bandwagon effect</i> 、落水狗效應 <i>underdog effect</i>)，且距離選舉結束愈久該資料效度可能愈低，請衡酌該題效度後始納入分析。	也有以上所說的與實際投票對象不一致的情形。但也因此，我們依電訪的特性，不問「投給誰」而是問有沒有投給他(依此，我們在選項上作出微調)，並允許受訪者說忘記了或拒答。依此可以多少降低受訪者因以上所言效應而不願在電訪中直接回答或是亂答的比例。本題是重要的控制變數，因此不考慮刪除。
23.	<p>(十三) 1. 第 16 頁之九「結構成因」內容是指稱施政滿意度的研究面向或指標，內容與此分項之命名似有差異且易致混淆。請調整研究面向之命名，並加以清楚界定。</p> <p>2.13-18 題，經濟、交通、居住環境品質、治安滿意度等皆被視為「結構成因」，滿意度應視為民眾對施政表現評價的結果，建議本項概念應再予說明或釐清。</p>	<p>謝謝委員的指教，在學者座談中所使用的名詞為「結構成因」，因此我們在第二版問卷起便延用此名詞。它的意思仍然是「施政面向」。依建議，我們作出問卷標題的調整，也在報告中作出對應的調整使其一致。</p>
24.	<p>(十四) 題號 14，最常使用的交通工具與交通滿意度雖有所關聯，若題數過多則建議可刪除本題；題號 15 題敘為「...對縣市政府提升本縣市的交通問題感到...」，若題敘為「提升」則所指主題應為何？若題敘改為「解決」則所指問題為何？</p>	<p>謝謝委員的指教，依建議我們將問句作出微調，避免引導受訪者(一味地批判)</p>
25.	<p>(十五) 題號 16，縣市能見度與觀光或具關聯性，但提升縣</p>	<p>謝謝委員的指教，依建議我們修改成:16 講到本縣(市)的觀光，請問您對於本</p>

	市能見度恐無法做為「觀光面向」之代表題。此外，對外提升能見度的做法與行銷足夠與否，當地民眾或不見得知悉（因不是目標對象），但是民眾可感受政策的「產出效果」，如觀光客增加及其帶來的效益等。	縣（市）府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（請追問強弱度）
26.	（十六）題號 17，「環境保護」與民眾居住環境品質的關聯性可予說明釐清，因為後者通常屬於生活品質面向（甚至是私領域如住家），與環境保護或保育的訴求重點有所差別。	謝謝委員的指教，依建議我們修改成：17 講到環境保護，請問您對於本縣（市）府團隊所做的努力感到滿意還是不滿意？（請追問強弱度）
27.	（十七）題號 21，考量電訪對受訪者的聽覺負擔與減少測量誤差，故建議此類態度題目可藉逐步展開方式（ unfolding method ）進行詢問，即先詢問會否考慮，若答「會」再追問頻次（先問態度、再問強度）。	謝謝委員的指教，這是參照 TEDS 的標準題組。但受限於題數，將兩題合併。我們對此作出電訪題的修正：先問會不會，再請訪員進行追問。
28.	（十八）題號 22，題敘中之政府首長是以總統、院長、部長為例，然對民眾而言此為異質性的組合，民眾多將以目前在其位者做為回答的參考架構，更況院長、部長有多人且其角色與職務內容明顯有別，可能會有過於籠統而難作答之現象，建請納入考量。	謝謝委員的指教，這是 TEDS 的題組，依此建議，我們將字句作出較符合電訪的方式。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

29.	<p>(十九) 題號 26 之教育程度建議刪除題目後之括號內容，由受訪者自行回答即可，以免耗時且易致測量誤差(沒必要讓受訪者記住項號)。第 87 頁，題號 28 亦有類似情形(受訪者甚至需聽取並判斷不等級距的金額，與記得對應項號)</p>	<p>謝謝委員的指教，依此建議，我們作出訪員提示語的調整。</p>
30.	<p>(二十) 題號 29 為「物質／非物質取向」，題敘內容為經濟成長與就業 vs.環境，若以「物質主義／後物質主義」該項做為民眾對地方政府施政滿意度的影響成因，建議須先行考量如何扣合研究架構，以及如何對調查資料進行詮釋。</p>	<p>謝謝委員的指教，本題為學者座談會上學者提出的一個概念型的變數。重視物質的受訪者(會強調經濟優先於環境)會在某些施政面向上期望較高(如經濟、交通)，而較非物質取向的受訪者會在環境和觀光施政面向上期望較高。因此本題視為影響滿意度的變數之一。</p>
31.	<p>(二十一) 問卷題目測量尺度含類別 Norminal、順序 Ordinal、間距 Interval 等，如何在彙整後合併進行統計分析？或可考量測量尺度一致性以利後續的統計分析，請加以說明。</p>	<p>謝謝委員的指教，分析主要是以迴歸模型來確認變數的影響是否存在，不同尺度的變數各有其做法，例如類別型的變數使用虛擬變數、順序型的變數(經確認之後)當作連類型變數。因此不影響資料的分析。但我們在此修正中將考量此建議，盡量使用連續型變數。只是就受訪者的感受來說，不宜全盤使用同一種尺度的問題，以免造成隨意回答以及對題目麻木的情形。</p>
32.	<p>團隊討論意見： 1. 施政面向共 11 類，「圖書館」也自成一類，是否有點太放大它</p>	<p>經團隊討論修改： 1、我們將圖書館刪除，併入了「其他」項</p>

	<p>的重要性，因其他構面（如就業等）都算是很大的面向。</p> <p>2. 「政治信任感」題組是否需提示是對「地方政府」之信任感？</p> <p>3. 總統滿意度題項是為了作為「控制」變項嗎？</p> <p>4. 一些政治類的題項或許可集中詢問，現在看起來稍稍有些散亂。</p>	<p>2、「政治信任感」是一個比較籠統的概念，所以當時學者座談的時候大家就依盛杏媛教授的建議，不去特別強調是中央還是地方。依題組所放的位置（中後段）來看，受訪者應不會特別以為是只問中央政府而已。</p> <p>3、是的，總統滿意度是個重要控制變數。理論上，有政黨傾向的受訪者對總統的好惡會對影響到他們對縣市長的感受。</p> <p>4、題目的順序的原則是希望最重要的問題先問（因為受訪者在前段算是最有耐性，所以得到的資訊會比後段失去耐心之後的回答來得精確一些），控制及人口學變數後問（因為這些題目較不需要思考判斷）。但總統題一定要最後問是因為它會喚起一些情緒和印象而影響後續的回答。所以即使會有些凌亂，但我暫時先不去動此順序。</p>
33.	<p>六、資料蒐集方法</p> <p>（一）請於問卷確認後預試，以了解各種指標的信效度。</p>	<p>謝謝委員的指教，我們將另外安排前測之時間。</p>
34.	<p>（二）訪談與座談內容之大綱應作為附件給讀者參考，另有關質化資料分析請依據專家座談及訪談紀錄給予系統性綜整，並請注意相關引述格式。</p>	<p>謝謝委員的指教，會另將訪談之內容附於附件中，以便讀者做為參考，於統整上亦會有更加系統性的整理。</p>
35.	<p>（三）&（四）專家與深度訪談</p>	<p>謝謝委員的指教，附件之問題會再酌以</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	之提綱以及國內外之間卷以掃描之方式放入附件，難以閱讀，請加以改善；專家座談之內容過於精簡，建議在完整呈現，並將座談紀錄納入附件。	參考，以更清楚詳細的方式呈現。
36.	(五)「選舉時競爭度高的縣市，民眾對於施政的滿意度往往較低」，其因果關係之敘述可再予斟酌	謝謝委員的指教，由於選舉時的環境下並非這次研究之重點，訪談內容有提及選舉為重要的環境變數，為參考之意見而已，後面之敘述將予以刪除。
37.	(六)「因為在外交處境憂慮之中，市民光榮感就會呈現在滿意度上」，若依此描述所指應非「市民光榮感」而是國家／民族驕傲感 (national pride) 或團結效果 ('rally around the flag' effect, rally effect)。	謝謝委員的指教，此處之敘述的確為民族光榮感之效果，而專家提到此段之意是為強調城市光榮感難以影響民眾對於地方政府之滿意度。
38.	(七)「花博和聽奧等國際級的就有對於市長滿意度有顯著影響」，事實上此與問卷題目設計有關，且若以該兩活動為實例，即使有影響也仍屬暫時效果，特別是對都會區市民而言，並請參考。	謝謝委員的指教，此部分意見為專家學者所提供，為其觀察現象之描述，亦會參考研考會之專家意見。
39.	七其他 (一)研究團隊以調查研究的人力為主，對選舉調查或許熟悉，但是政府施政滿意度的調查，還	謝謝委員的指教，我們將依建議增加公共行政領域的文獻。

	必須加入公共行政的領域，然而，研究團隊中公共行政領域的成員，並沒有發揮作用，建議強化公共行政相關的內容。	
40.	(二) 第 3 頁，建議將 validity 翻譯為「效度」而非「有效性」。	謝謝委員的指教，我們將修改成效度
41.	(三) 請重新檢視報告措辭及用字正確性	謝謝委員的指教，我們會重新檢視報告的文字，避免有措辭不當或錯字。
42.	八、有關研究建議事項，研究團隊建議一年內 3 波調查的部分，恐怕需要再斟酌。一般而言，民意多半相對穩定，除遇特定議題或事件，偶或可見明顯起伏之處。如果此說成立，則研究團隊這個部份的建議，恐非急需。事實上，若要瞭解民眾的「感受」，也請同時考慮增採質化焦點團體座談，請納為參考。	謝謝委員的指教，的確我們還有一次焦點團體座談，將會以此納為參考。
43.	九、目前第四章第四節所提出之初步建議事項內容有限，建議後續研究應就專家座談、民意調查及深度訪談之資料進行系統性分析後，提出更為具體之研究發現與政策建議。	謝謝委員的指教，我們將會在期末報告提出完整之政策建議。
44.	十、有關具體建議事項應區分為立即可行建議與中長程建議，並註明相應之主、協辦機關納入期末報告定稿	謝謝委員的指教，我們將會在期末報告提出完整之政策建議與機關。

附件十二：期末報告初稿修正建議意見回應對照表

編號	審查意見	回覆修正情況說明
•	陳副教授俊明（世新大學行政管理系）	
•	以焦點團體法邀請民眾解讀或就研究發現請民眾進行焦點座談，應考慮民眾對統計的理解程度，即使主持人有所說明，相關質化資料之運用要更為謹慎，應注意此種作法是否有助提高研究外部效度。	謝謝委員的指教。我們將依此修正針對民眾在焦點座談的資料呈現方式。我們在座談前已針對統計的結果以淺白的方式提出說明，與會民眾都能充份理解。由於邀請的民眾不具代表性，因此我們同意他們在座談上的意見不宜過度詮釋。依此我們在第四章第二節作了適度的文字調整。至於這方法是否有提高外部有效性的作用，答案是肯定的。由於研究團隊並非熟悉每一個縣市的實況，因此資料分析結果若在熟悉地方環境民眾眼中合理，有助於委託單位提高本團隊的資料分析結果。
•	以所謂的「替代變數」或間接測量，例如：以總統滿意度及對所居縣市的喜愛程度替代「政黨傾向」及「對縣市的熟悉程度」是否適當，建議應採較保守的作法，或是至少應有相關文獻支持。	謝謝委員的指教。本研究啟動之初並未預料到在政黨傾向及對縣市長熟悉度這兩道問題會有如此多無效/遺漏值。在十一月份正式資料分析時，團隊曾經以最保守的做法，檢視在沒有放入這兩個變數下，結果是否受到影響。發現分析的有效樣本數的確會因為這兩題而大幅減少。因此 不加入這兩題正是委員建議的最保守的方式 。至於把「總統滿意度」以及「對所居縣市的喜愛程度」當作輔助的解釋變數（而非「替代變數」）。我們在報告中134頁與85頁重新修正說明文字並註明：「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」本來就是模型設計中就有的解釋變數。正因為「政黨

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		<p>傾向」及「對縣市的熟悉程度」這兩個變數有太高的無效值，因此模型中沒有放入，而是以「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」作為間接解釋的補充資訊，而非「替代」。也不再強調這是個「有驚無險」的過程，畢竟資料分析的做法事實上就是無法放入無效值個數過高的變數，我們的替代解釋做法，也只是為了提供委託單位更完整的資訊。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>各模型中的類別變項（如性別、物質/非物質取向）應轉換為虛擬變數（dummy variables），且報告似未提供模型適合度的資訊。</p>	<p>謝謝委員的指教。本研究的類別變數都已在執行迴歸時轉為虛擬變數。唯在報表上的確未說明對照組，這一點已在所有的表格中作出補充（包括了性別的部份，將性別標註為「男」表示所呈現的迴歸結果為相對於女性受訪者而言；物質/非物質取向改為「物質取向」表示結果是相對於非物質取向而言）。模型適合度的資訊如R-square也依建議加入了每個模型表格的補充資訊之中。整體而言，所有的線性模型的適合度（fitness）值都至少有0.6。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>本調查發現如係跨越長達數月的資料，應考慮受訪者在不同時間點受訪的參考架構，及可能受到的影響。</p>	<p>謝謝委員的指教。本次調查所進行的時間（七到九月）雖跨了兩個半月，但實際上相對於國內大型全國調查如TEDS執行期間往往也要兩個月來說算是合理。加上我們未使用較具時效性的議題作測量（請參照一次專家座談所得結果），且這兩個半月沒有重大影響全國民眾對其地方政府施政評價的突發性議題，因此在客觀環境上已經排除了民眾對地方政府評價受到外力</p>

		的影響。
•	請考慮現有研究建議對委託機關所能提供的實用價值，並且歸結出核心意義的方法以適當標題呈現。	謝謝委員的指教。我們將第五章稍作改寫，以下三個面向來呈現。在第五章開頭加入了引言段：「本研究是個跨縣市尋找影響地方政府滿意度原因的計畫。本研究取得的初步成果可以整理為以下三部份：一、本研究所得到的調查資訊對地方政府的啟示；二、本研究對中央政府在平衡地方城鄉差距時的建議；三、依據本研究操作的經驗，方法以及操作上值得注意的事項。以下分別就此三項分作三節作出建議事項。」最後，我們就公共關係及施政參考面向給予具體政策建議。

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

編號	審查意見	回覆修正情況說明
•	戴總經理立安（臺灣指標民調）	
•	本研究以單次橫斷面的量化調查，探討影響各縣市民眾對地方政府施政滿意度縱時性成因，雖建立統計上的因果模型，但恐難達致前述目標，畢竟藉由單一時點的量化調查難以釐清縱時性的變動或成因，且亦會受到調查期間的時事影響（如遇重大事件等）。	謝謝委員的指教。本次調查輪流各個縣市的電話調查，時間雖然第一個受訪縣市與最後一個受訪縣市的調查點相距有兩個半月，但實際上與國內大型全國面訪調查（如TEDS）的執行期間往往跨足兩個月來比較，算是合理。此外，這次研究並未使用較具時效性的議題作測量（請參照附件一，專家座談討論所得結果），加上這兩個半月沒有出現影響全國民眾對其地方政府施政評價的突發性議題，因此我們認為在客觀環境上，研究團隊在本案中在排除民眾對地方政府評價受到外力的影響已盡了最大努力。
•	第51頁研究模型中，投票支持度、總統滿意度並非如同人口變項的控制變數，由研究架構及其意涵而言，似較宜定位為中介變項（介於控制變數與解釋變數之間），「物質與非物質取向」一項亦同。政黨傾向應為控制變項，否則與邏輯關係和詮釋有疑。	謝謝委員的指教。從研究之初的座談、討論，本團隊對「投票支持度」、「總統滿意度」以及「物質與非物質取向」的理解是：它們是重要解釋變數，也都有與會學者在座談會中認為是對滿意度評估具有顯著且直接影響的解釋變數。這些變數是否具有中介變數的性質當然值得學術討論，但在本文中因為模型取自文獻，自創空間有限，因此本研究案將擱置這些變數是否應成為中介變數的討論。 另外，將政黨傾向作為控制變項是學者座談的一項結論，我們依此建議在模型中作

		<p>出更正。這麼作並不影響本研究所有的分析結果。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>調查資料統計處理與分析方式應再予補述，因為報告中所提多為資料處理後的結果，但是諸如對各縣市調查資料是否具樣本代表性暨加權處理（包括異比分層抽樣之合併成為全台樣本等）、三種模型的說明與運用、量表的計分方式（包括題目測量尺度含類別Nominal、順序Ordinal、間距Interval等，進行迴歸分析前如何處理）、變項間共線性的診斷、量化調查結果的各題百分比與交叉分析表等。</p> <p>研考會的建議意見：</p> <p>根據委員所提意見，交叉分析之用意義在於檢視各自變數之間共變關係，及其可能對於依變數之影響。</p> <p>請評估執行交叉分析納入附註，或於報告本文敘明不進行交叉分析之理由。</p>	<p>謝謝委員的指教。由於抽樣方式由委託單位決定，「各縣市隨機抽三百、直轄市隨機抽五百」，因此在抽樣上本團隊並無太大調整及變化的空間。異比分層隨機抽樣（disproportionate stratified random sampling）是用在如果在母體中某些組別的個案數量特別少（導致相同比例抽取的樣本個案數量減少）而使用的方法。在本研究案中，並無過低代表的問題，而是有可能會有較少縣市的資料檔在合併資料檔中過度代表。即使如此，因為本研究的重點並非加權後進行描述統計，而是進行假設檢定，因此二十一縣市各別以及合併的資料加權的必要性便降低許多。</p> <p>我們將各題百分比列於附件十，唯主要變數交叉分析我們則認為沒有必要附上，除了徒增龐大頁數甚至失焦之外（本團隊接受委託只處理一個依變數而非其他自變數之間的相互關係討論。而委託單位似應先在合約書中細說所期待的交叉變數為何）。本研究小組確知交叉分析的目的及用途。本文不放入全部自變數與依變數交叉分析的理由如下：</p> <p>亦可參見註33，83頁。</p> <p>一、交叉分析的目的在於「確認」兩個不確定是否存在關係的變數或觀念之間是否存在相關性（經由獨立性檢定可</p>

		<p>得知)，而本研究的自變數與依變數來自於已知的理論與經驗，因此不必進行探測性的交叉分析。</p> <p>二、自變數與依變數的關係在本研究中是以迴歸模型的方式進行驗證，而使用迴歸模型較一一變數進行交變分析的優點在於同時控制重要解釋變數，可避免出現通過獨立性檢定實際上卻不相關性的「虛假聯連」。因此加入迴歸模型的變數已無再與依變數作交叉分析的必要。</p> <p>進行交叉分析的前提是兩兩變數之間要同為連續型變數或同為類別型變數，而本研究中的變數中，依變數為連續型變數，而自變數多為類別型或順序型變數，因此在技術上並可用、的交叉分析的方法，硬是將全部變數轉為類別型變數再來進行交叉分析則顯得多此一舉，且以此方式得到的檢定結果也無從確認是否具足有效性。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1. 「洽公經驗」確實難以「辦事效率」作為單一概念意涵，惟調查既已執行，無法進行回溯，請勿以第59頁專家座談相關意見為回應意見，可列為後續調查建議。</p> <p>2. 本研究既未在問卷調查當下提示6分代表及格，建請勿依此進行分</p>	<p>謝謝委員的指教。把「總統滿意度」以及「對所居縣市的喜愛程度」當作輔助的解釋變數（而非「替代變數」）。我們在報告中（頁134）重新修正說明文字並註明：「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」本來就是模型設計中就有的解釋變數。正因為「政黨傾向」及「對縣市的熟悉程度」這兩個變數有太高的無效值，因此模型中沒有放入，而是以「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」作為間接解</p>

	<p>析，建議依照審查委員之意見，刪除模型二。</p>	<p>釋的補充資訊，而非「替代」。也不再強調這是個「有驚無險」的過程，畢竟資料分析的做法事實上就是無法放入無效值個數過高的變數，我們的替代解釋做法，也只是為了提供委託單位更完整的資訊。</p> <p>至於將「政黨認同」之中立與未表態等合併為一類再予分析，在操作上雖可以做到，「撿回」有遺漏值的觀察值的目標也可以達成。但是在邏輯上「中立」、「未表態」、「拒答」等超過一半的觀察值並非同一群人；很多民眾有政黨傾向只是未表態。正因為這一題本身就是敏感題，因此有這麼高的遺漏值。若是強加入這一題，正是會出現委員所說的「將導致較大的抽樣誤差甚至測量誤差」。因此，為了研究成果能忠實呈現，我們決定採取最保守的做法，不將此控制變數放入模型中。</p> <p>團隊再回應：</p> <p>1、已依建議修正。（參見136頁）</p> <p>2、本研究視模型二為研究團隊補足研究過程中資訊的內容。從本研究團隊設計研究的角度來看，並無足夠理由刪除自己認為對本研究有意義的資訊。加上審查委員並未明由要求刪除，因此我們將以上次的回應作為註解。（參見註37，96頁）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第75頁模型一、第84頁模型二皆以v5做為依變項，v5雖詢問民眾對縣市政府整體施政表</p>	<p>謝謝委員的指教。本研究的依變數確定是以「整體意向」作為評分依據，以0-10也是學者座談會的共識。由於洽公經驗在操</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	<p>現以0-10評分，然卻同v3以「有無效率」單一向度做為評分依據，似與原題不符。此外模型二中對本題的處理是以6分視為及格進行歸類，事實上其中間值為5分，也並未提示民眾6分代表及格，故不宜以100分滿分、60分及格的習慣方式劃分。</p>	<p>作上不容易使民眾聚焦，反而可能讓他們誤以為是在問首長表現（根據學者座談第五點，頁57，以及再測後的檢討會議），因此以「辦事效率」作為受訪者經驗上的統一面向，而這也是學者座談會中討論到並取得共識的測量方法。</p> <p>依委託單位的需要，以模型一的結果即可。模型二與模型三則為本團隊在既有期望之外額外提供的分析，不在合約要求之內，故宜視為補充資料；細究將超出本委託案的本旨。六分雖是主觀的衡量標準，但也是大多數民眾習慣的「及格」界線。在只多做一個模型的原則下，這個選擇是合乎常理的。我們雖然可以用三、四、五（一半）、六、七等作為切割點，但就本研究來說較無必要，重點在於：在模型一的資訊之外，我們團隊額外提供了解釋了民眾給予及格（六分及六分以上）與不及格的原因。這畢竟只是同一個模型的另一種方式呈現方式。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第93頁模型三以v16做為依變項，但從該題敘（「這個方面」）與題序皆無法識別受訪者所指面向為何，若是指v9至v13（經濟、交通、觀光、環保、治安）之一，則模型三中將有Tautology問題即高度相關發生，例如「非常滿意該縣市經</p>	<p>謝謝委員的指教。同上述，模型三為團隊為了補充第一個模型結果而製作。希望在一般性的表現評估之外，增加對民眾對特定政策面向的依變數。目的不在於瞭解民眾中心所指的特定面向；透過v15的詢問，「我們剛剛說到的施政面向[方面]和其他沒有提到的面向[方面]，您最關心或在在意那一樣？」我們讓受訪者聚焦在他最在意的</p>

	<p>濟發展」(以v9為Xi)與「對縣市政府解決該方面的表現給予9分」(以v16為Y)之間。研考會再建議意見：請研究團隊將回應文字納入報告本文，並且補充民眾最在乎施政面向與問卷第9至13題相異之佐證數據，以提高模型三之參考價值。</p>	<p>面向。然後才續問他們在這個面向上的「期待落差」程度。</p> <p>的確，若他們心中最在乎的是經濟面向，那麼在經濟面向這一個解釋變數將會有高度解釋力(並非tautology，懇請查照)，甚至削弱其他變數的解釋力。或許應該說：若他們最在乎的面向不在這五個核心面向之列，那麼放入模型中的五個政策面向的解釋力將會大大降低(事實上適合度指標來看的确是這種情況)。由於每個人在乎的面向不同，超過核心五個面向的其他題目皆非本次調查能力所及，因此本團隊以增加此一模型的分析作為補充。我們的重點就在於政策之外的其他重要解釋變數是否仍具有穩定的解釋力。在其他的共線性診斷中，模型中的變數都無此問題。</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>已依建議納入報告，將上一欄的回應加入正文，並加上9至13題在次數分配上的相異之處。(參見註39，105頁)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第252頁及後文亦同，建議列出各迴歸模型的決定係數R^2、調整後的決定係數$Adj-R^2$，以供參考。</p>	<p>謝謝委員的指教。在附錄九的所有的模型中都已重新放入調整後的適合度(決定係數)$Adj-R^2$的資訊。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第76頁，(二)之第2段中提到，政治信任度(v17至v20)愈低的民眾對地方政府施政</p>	<p>謝謝委員的指教。這個政治信任題組由專家座談會上政治大學盛杏媛教授所提出。雖然包括本研究團隊成員在內不少與會學</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	<p>滿意度（v5）較高，此般因果關係與推論似不符邏輯，或有干擾變項或中介變項等因素在內所致，建議可嘗試予以釐清。</p>	<p>者亦質疑假設的邏輯性，但因亦有學者支持「對政治信賴感愈高，愈可能給予較好的施政評價」的假設，因此本團隊予以接納並測試。雖然這個變數的分析結果的確一如本團隊預期並無顯著影響力，但這畢竟非事前所能預知。而中間是否有干擾或中介變數，則是有趣的學術問題。只是它超過了本研究委託案的範圍和目標（亦即確認那些解釋變數對於地方政府滿意度是顯著的）。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第103-105頁，焦點團體討論的目的其重點在於同質性的成員互動，而在主持人誘發與帶領下共同聚焦討論，並非對量化調查結果的確認或認證，否則可能會產生限縮成員意見的副作用（從眾效應），或是有微體謬誤atomistic fallacy之虞（以個人局部經驗否定量化調查結果）。此外建議撰寫方式可更形彙整成員共同意見，以免意見過於零散而無法聚焦。</p>	<p>謝謝委員的指教。我們將依此修正針對民眾在焦點座談的資料呈現方式。我們在座談前已針對統計的結果以淺白的方式提出說明，與會民眾都能充份理解。由於邀請的民眾不具代表性，因此我們同意他們在座談上的意見不宜過度詮釋。依此我們在第四章第二節作了適度的文字調整。由於研究團隊並非熟悉每一個縣市的實況，因此資料分析結果若在熟悉地方環境民眾眼中合理，有助於委託單位提高本團隊的資料分析結果。至於委員所言的微體謬誤的問題，我們的確有小心防範，在焦點團體開始前就已謹慎處理，所以現場並無以個人局部經驗否定調查結果的問題發生。我們也將在第四章第二節將民眾意見作更有系統的歸納。敬請查照第118-119頁。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第120頁，第2段，研究團隊雖提及三種模型有差異因此迴歸分析結果不同，但是並未進</p>	<p>謝謝委員的指教。這三種模型依變數都不同，如正文所揭示，因此無從比較何者較佳。每一個模型的解釋力已附上在附件九</p>

	<p>一步建議何者為佳，或是何種模型可獲得較佳的解釋力。</p>	<p>中，基本上在適合度上都超過了.5，表示解釋力從社會科學的標準來看都相當不錯（超過.3就算是很好的模型）。參見頁84。</p>
•	<p>第120頁，最末段，研究團隊建議可折衷舉辦一場來自全國民眾的焦點團體討論會，理論上焦點團體討論的場次至少以兩場為佳，用以檢驗成員的選擇與組合是否有偏差，同時可做為交互參照討論內容之用；技術上，若舉辦來自全國民眾的焦點團體討論會，以本研究主題而言參與成員的異質性可能過高，甚至意見無法聚焦，再則是整體成員的交通費用將所費不貲，較高的時間成本也將降低成員的參與意願。另參考上述三之二的意見。</p>	<p>謝謝委員的指教。在預算編列的限制及邀約成本考量下，本研究團隊的確只能編出兩場座談。一場為調查前的學者座談，一場為調查後的民眾座談。在經費安排上，由於我們另編了專訪所需要的交通費及訪談費，因此本研究團隊只能編出兩場座談。</p>
•	<p>建議未來問卷可調整之處：</p>	
12.1	<p>第171頁，第3題為「最近一次赴縣市政府洽公經驗」，該所謂「最近一次」有可能並非是今年經驗，此將影響調查資料的效度與詮釋分析。</p>	<p>謝謝委員的指教。這一點在學者座談會議上亦有論及。由於電訪相當忌諱要求受訪者作出太久遠的回想，因此學者的共識是讓受訪者作出最近一次的經驗。正因為洽公不一定是年年都有的經驗，因此問卷中的重點不強調是今年。換言之，這題的專家效度是存在的。正由於整個問卷設計已經盡量排除了特定時空可能帶來的分析上</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		的干擾，因此這個題目這樣詢問並不影響測量以及假設檢證及詮釋的工作。
12.2	第174-175頁，v17至v20為政治信任度題組，題序是在一系列詢問民眾對其地方政府的表現評價之後，從調查研究方法論與認知心理學的角度而言，此般題序設計易導致脈絡效應（context effect），換言之，若目的在於測量民眾對政府的既有認知，則較理想的題序位置應予前置—在民眾對其地方政府表現的評價前。	<p>謝謝委員的指教。題序的安排在本調查進行期間進行了多次密集的討論。在諸多版本中選擇目前的做法。雖然多少會有脈絡效應，也就是對於政治的整體看法受到了之前回應地方政府題的框架限制，但基於兩個考量，本團隊選擇將政治信任題組置後：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 若將核心問題置後，則可能因為中途拒訪而留失重要資訊； • 政治信任在這些解釋變數中，並非本團隊判斷最重要的解釋變數。因此將之置後可以確保其他更核心的題目先被問到。
12.3	第175頁，第19題選項，「不常考慮民眾的福利」究係指會考慮或不會考慮？易使受訪者混淆。	謝謝委員的指教。由於這一題是反向題，因此在執行期間皆訓練訪員特別留意，並確認受訪者沒有被混淆。
•	已如上各段所述，其中若涉及調查設計、問卷與執行等，則可提供後續研究參酌。其他可即修改之處，如下：	
13.1	第19頁，倒數第5列，「健保局...」應為「國民健康局衛生保健...」，第20頁表格1中之4同。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.2	第20頁，表格1中之6，中研院職稱「助理研究員」應為「助研究員」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.3	第22頁，第3段第1列，「20	謝謝委員的指教。我們已依照委

	個縣市總人口數...」應為「20個縣市廿歲以上總人口數...」。	員意見進行修正。
13.4	第44頁，第1段建議移至第42頁，編排較連貫，俾便對照圖8。	已依提示進行修正。
13.5	第54頁，第2段第3列，「再合併前」應為「在合併前」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.6	第55頁，第1段，指稱2009年縣市長選舉與2010年五都選舉後迄今首長上任時間短，事實上調查時其任期皆已超過一年半甚至已過半。第3段第1列，「者量到」應為「測量到」。	謝謝委員的指教。對團隊而言，以及參與學者座談的學者而言，首長上任一、二年不一定能讓民眾認識他們。而調查的資料也的確顯示，過半的縣市、過半民眾無法正確答對他們的首長的姓名。相當符合當初座談會的預期。至於第二點，我們已依照委員意見進行修正。
13.7	第58頁，倒數第10列，「...錄梁世武」應為「...與梁世武」。同列最末「指出」為贅字。	謝謝委員的指教。我們已進行潤飾，修改後如下：「...與梁世武院長都認為：民眾對縣市執政團隊...」
13.8	第63頁，倒數第10列，指ACSI與CMT未提供問卷內容範本。然該兩項調查的方法論與問卷皆可自網路上取得或下載，ACSI Methodology Report為March 2005版，CMT Question Bank為2003版(2013年初將有新版)。將另行提供電子檔予研考會。	謝謝委員的指正並提供寶貴的參考資料。在修正稿中我們已將相關連結附上。並將關於ACSI及CMT的資訊由本文放到註腳並說明原因。「因為兩者的滿意度調查並非施政團隊的滿意度調查，而是針對施政面向作分割式的細部調查，因此對本研究案較無直接參照效果。就其針對滿意度的測量方式來看，ACSI使用了10分及100分兩種滿意度評分標準，而CMT使用的是5分量表。」
13.9	第65頁，最末列，「愛普羅」	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	應為「艾普羅」。	行修正。
13.10	第75頁，最末段第1列， Learner應為Linear。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.11	第76頁，第4列，「表一」應 為「表1.1」，後文其他表序 亦同。倒數第5列，「...滿意 度較低」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.12	第77頁，（三）之第2列，句 末的「均」為贅字。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.13	第109頁，第3列，「籍」應為 「藉」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.14	第135頁，第1段末的GMP是 指?倒數第6列，「傳焜萁」應 為「傳焜其」。	謝謝委員的指教。此為手誤應是GNP（國民生產毛額），已依提示進行修正。
13.15	第138頁，倒數第3列，「大師 情」應為「大事情」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.16	第146-147頁，panel應為 panel。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.17	第152頁，第3段第1列，「建 社」應為「建設」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.18	第153頁，第3段中，「高雄市 市長楊秋希」應為「高雄縣縣 長楊秋興」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.19	第155頁，倒數第2段第2列， 「彌平」應為「弭平」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
13.20	第156頁，第2段第2列，「詫 異」應為「差異」。第4段第1 列末，「川」應為「穿」。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。

附件

13.21	第261-268頁、第277-279頁、第303-305頁、第311-312頁、第319-320頁，各表下之附註N值皆係誤植。	謝謝委員的指教。我們已依照委員意見進行修正。
-------	---	------------------------

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

編號	審查意見	回覆修正情況說明
•	陳教授敦源（政治大學公共行政學系）：	
•	一般而言，滿意度影響成因之問卷設計，會參採其他問卷或採用理論驗證。本研究在問卷形成過程所使用之方法應為前者，惟此一方法之風險在於可能會遺漏重要變項，僅能就調查結果解讀顯著性，較為可惜。	謝謝委員的指教。團隊在預算限制及電訪特性題數有限的情況下，事實上兼採了所建議的兩個方法。除了文獻所建議的少數變數之外，亦在第一、第二階段透過學者的討論以及實地訪問十位瞭解民情的官員或專家，以此補足文獻不足的所有可能變數。另外，也比較了四份國內外問卷，截長補短（請參見第三章第三節）。當然，在三十題內的電訪案，且在各縣市只有一波的調查預算下，本團隊無法涵列所有「可能」的變數，只能保留住所有「最有解釋力」的變數。敬請查照頁76。
•	公共行政近年關於地方政府施政績效的研究，主要分為「主觀」與「客觀」依變數等兩種，本研究為「主觀評估」，不含客觀評估資料，建議於報告補充說明。	謝謝委員的指教。我們十分同意此看法，並列入展望一節中提出建議（頁132）。唯電話調查的本質就是探知受訪者「主觀」的評估。以客觀指標進行的評估工作，需要另外的研究方法與設計，應已超出了本委託案所希望以電訪方式處理、以及本團隊在經費條件下所能處理的範圍。
•	本研究有進行部分國外文獻蒐集，然未針對各國外調查機構進行滿意度調查之目的進行探討。就實務而言，國外相關調查機構之調查多為診斷施政之參考，因此建議本研究應針對不同對象研提政策建	謝謝委員的指教。就第一點而言，我們確實已經比較了四份國內外問卷（請參見第三章第三節），而這四份正是依據其目的進行篩選。凡類似滿意度調查卻與「地方政府施政表現滿意度」無關的調查都未放入正文。就第二點而言，我們十分同意，並將此點列入建議和展望之中（頁138）：

<p>議。</p> <p>研考會再建議意見：</p> <p>依據目前研究報告第133頁所提，「民眾焦點座談目的僅在確認分析結果」，事實不然，該項焦點團體座談亦可提供民眾表達對地方政府施政不滿意之原因進行深度資料蒐集，建請調整。</p> <p>本研究之重點為「滿意度成因」，請確實依審查委員意見針對調查結果研提政策建議。</p>	<p>「就實務而言，國外相關調查機構之調查多為診斷施政之參考，因此建議本研究應針對不同對象研提政策建議。」</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>請委員先調閱本標案的內容，以及本研究團隊的研究提案。本研究既然叫作「成因」的研究，則在確認成因之後，目的即已達成。建議委託單位尊重標案內容以及研究團隊的忠於提案的用心（並無要求確認成因之後還要依據有限代表性的民眾身上抽出不具代表性的政策建議）。本提案歷經多次審查單位的審閱，在確定對於本團隊設計的研究方法無意見之後（請見期中報告意見及回應，參見附件十一，527頁），才予執行。當時就已經確定民眾座談在本研究中的位階及角色。委員若尚未比對標案內容，實不宜在研究案完成後重新質疑研究方法。我們在五階段的研究設計中從未強調過度引申的政策建議，而我們已經做的政策建議全然依據研究發現「有多少證據說多少話」。針對各個地方政府作出合理的建議，可受公評。本團隊恕無法在所提的報告書之外「對不同對象研提政策建議」，可受公評。</p> <p>由於超過研究發現範圍之外另作政策建議，已在標案委託研究範圍之外。若委託單位認定確有不足之處，研究團隊懇請委託單位邀請全體委員開會，當面審查如何進行標案之外、研究發現之外的「政策建</p>
---	---

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		議」，並提供範本共同討論。
•	本研究在「洽公經驗」變數之驗證，令人印象深刻。過去民意調查多以政治變數主導，未來亦可進一步開發與「治理經驗」相關之指標，把公民參與面向的變數反應在民意調查問卷設計。	<p>謝謝委員的指教。我們相信這會是未來開啟更多相關研究的起步。我們也將此點放入建議事項之中（頁134）：</p> <p>本研究發現「洽公經驗」是最重要且跨縣市一致的解釋變數。這個結果除了呼應從理論中擷取變數的重要性之外，亦有助於思考進一步在未來的調查案中開發與「治理經驗」相關之指標，讓公民參與面向的變數（群）進一步透過問卷設計進行檢證。</p>
•	政策建議可朝三方面進行修改：	
5.1	如果地方政府要執行滿意度調查，應該採用哪些方法？操作上應注意事項為哪些？	<p>謝謝委員的指教。這部份已整合寫入第一章第三節與第五章之中。在第五章開頭加入了引言段：「本研究是個跨縣市尋找影響地方政府滿意度原因的計畫。本研究取得的初步成果可以整理為以下三部份：一、本研究所得到的調查資訊對地方政府的啟示；二、本研究對中央政府在平衡地方城鄉差距時的建議；三、依據本研究操作的經驗，方法以及操作上值得注意的事項。以下分別就此三項分作三節作出建議事項。」以此將對這三點的回應放入三節之中。（其中第一項為第一節的內容；第二、三項放入第三節中。）</p>
5.2	依據本研究之成果，調查內容可增加哪些調查面向？以及如何納入公民參與概念的問	<p>本研究整合政治、社會、經濟等變項外，另加入了首長喜好程度、施政面向，以及受訪者本身特質特性等。依據本研究之成</p>

	<p>項？</p>	<p>果，本研究已於上次回應時表示，於第136頁建議增加與「治理經驗」相關之指標，讓公民參與面向的變數（群）進一步透過問卷設計進行檢證。例如民眾對於1999專線服務派工速度、媒體報導、網路服務使用經驗等，在未來可以化作更具體的洽公經驗題組，使地方政府的滿意度成因調查產生更具體的資訊。」</p>
<p>5.3</p>	<p>對地方政府而言，應如何應用所得到的調查資訊？建議就公共關係及施政參考面向給予具體政策建議。</p>	<p>（參見137頁-138頁）</p> <p>最後，本研究在本案有限的預算下，僅使用「一份」問卷，跨縣市地來確認民眾對地方政府施政滿意度的原因。由於只進行了一波大型電話調查，因此問卷調查及分析結果無法被過度推論，或給各個地方政府全面性、特別具體的政策建議。本團隊僅能就所發現的、經檢證的變數作出結論，列出哪些變數在不同地方政府具有滿意度之解釋力（請見第89頁以下針對不同縣市得到的發現整理），供地方政府參考。總體來說，從公共關係的角度來看，地方政府應重視民眾的洽公經驗，並視它為提高民眾信賴和滿意度之第一要務。我們建議地方政府積極訓練、要求，讓第一線公務人員持續保持效率並展現對民眾的關懷，為這些可能久久才洽公一次的鄉親民眾留下正面的印象。本研究發現，這些對第一線公務人員效率的好感，將直接反映在對地方政府執政團隊的滿意度上。其次，絕大多數地方政府「拼經濟」的路線</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		<p>應繼續保持或努力，並盡力提高民眾對於「我的縣/市政府正在努力拼經濟」的印象。我們建議的具體做法為：地方政府可透過大眾傳播媒體，報導地方已逐漸改善的經濟數據（例如失業率降低、外來投資增加、招商有成等等），逐漸縮短地方政府在活絡地方經濟的努力與民眾對於執政團隊是否已經盡力的認知差距。一如本研究第四章（第 94 頁表格六）所呈現，各地民眾有其在乎的不同施政面向，所以我們建議地方政府採用上述針對經濟面向上做法的建議，應用在其他被發現的重要面向上，例如新竹市、新北市、彰化縣政府應該繼續向民眾宣傳在觀光上的作為，而雲林縣政府則要宣傳在環保面向上的作為。</p>
--	--	--

•	王教授業立（臺灣大學政治學系）	
•	關於國內外問卷之調查分析可再加強。	<p>謝謝委員的指教。我們在研究進行期間已經比較了四份國內外問卷（請參見第三章第三節）。我們在掃瞄各個問卷時，根據其調查目的進行篩選。凡類似滿意度調查卻與「地方政府施政表現滿意度」無關的調查都未放入正文。因此這四份問卷看似不夠多。我們也已作出了四份問卷強弱的比較表，以此作為本研究第一、第二階段學者專長文獻所列出變數之外的補充資訊。就問卷設計而言，算是已經進行了完</p>

		整的三個面向的準備工作。已依提示，作出補充。（參見72頁）
•	本報告有多處資料未盡一致的問題，例如多處提及表一、表二及表三，實際上應為表6、表7、表8；又如第63頁提及美國密蘇里州委託ETC Institute之調查資料，於後述本文卻未提及，部分格式有調整之必要，請再予確認。	謝謝委員的指教。就表格標號的誤植我們已作更正。ETC Institute之調查資料是我們所用來比較的第二份國外問卷，在本文中只扮演提供「問卷中重要問題和問項」的角色，因此我們認為無再細提的必要。格式的部份則依委員的建議再作調整。
•	專家座談及深度訪談名單與本報告規劃之預期成果未相符，亦未見相關說明，請補充之。	謝謝委員的指教。專家座談的成員與深度訪談的名單（頁18、22）皆與委託單位反覆確認，非本團隊自行調查。不一致的原因主要是受訪者臨時無法接受邀約而致。針對深度訪談原訂八位，最後只約訪了七位，就是這個原因。我們將此於附註2作說明（頁23）。
•	本研究設計之問卷是否符合委託單位原先之期望，可再進行檢討，建議可基於研究發現在政策建議予以補充其他可採用之變數，例如網路洽公滿意度等，補充可能未加以解釋之「成因」。 研考會再建議意見： 建請參考委員意見，依照調查結果進行檢討，例如：第15題受訪者回應之變項，是否有預期以外較大比例之變項。或	謝謝委員的指教。就本團隊提案（標案）之初所設計，我們五個階段的研究流程，是一個由下而上（先文獻、腦力激盪再經過訪談洗練）的一個過程，理已符合委託單位的期望（否則研究團隊將無法執行電訪）。在期中報告之前，本團隊亦反覆收到委託單位要求務必要跟緊文獻的指令，因此，綜使有上百成因，可以透過純想像、純觀察取得，但終究非委託單位的初衷。本團隊的成果是反映了委託單位原本的意旨，而綜合了文獻、學者及專家的意見所形成的問卷，理應超過了委託單位原本的

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	<p>根據民眾焦點團體座談結果給予後續參考選項之建議。</p>	<p>預期。在信賴保護原則的前提下，執行單位依循委託單位意志完成的問卷及調查結果，似應得到充份尊重，而非回頭檢討問卷是否符合期望。委託單位在標案以及調查進行期間未明確說出的期望導致結果不符預期，則結果不宜由執行廠商單方面負責（敬請參照標案說明。）</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>本研究團隊所能取得的資訊都已完整呈現，過程中並無預期之外的變數。如上所言，焦點團體的作用不在於放大少數人的意見，但他們所提到的建議我們也已作出整理。（參見附件三）尤其，我們已經在修正稿中指出未來的研究可以深化民眾在洽公經驗上的不同面向。（參見136頁）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>研究發現與政策建議之間連結可再加強，另有關研究成果是否可供各地方政府實用參考？與過去問卷有何不同？皆請加以說明。</p>	<p>謝謝委員的指教。針對研究發現與政策建議之間連結我們已將第五章重新改寫，敬請參閱。本案由本團隊定義是個「變數確認」的工作，從調查研究預算來看，我們除了一場民眾座談之外，無足夠經費就每一個地方政府一一確認。此外，我們在研究進行期間已經比較了四份國內外問卷（請參見第三章第三節）。變數不同及總數受限，自然所能做的政策建議就無法全面。若強加文字，將產生過度詮釋的問題。我們承認「提供地方政府實用參考的變數」實為本研究之重要成果」。特此更正，並把以下段落加到第五章第一段(頁121):「本研究提供中央及地方政府實用、可提高民</p>

附件

		眾滿意度的變數，其中確認地方政府經濟施政面向的表現以及民眾的洽公經驗這兩個變數，可視為本研究跨縣市比較所得到的重要成果。」
--	--	---

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

編號	審查意見	回覆修正情況說明
•	黃組長文鳳（臺中市政府研考會）	
•	<p>本研究所蒐集各地方政府樣本數較少，在調查結果解讀上，會有樣本代表性問題，建議報告能針對在臺中地區完訪樣本不到500份的情況下，如何進行資料解讀進行說明。</p>	<p>謝謝委員的指教。各個縣市的樣本數為委託單位在標案中所設限，直轄市確定都有五百份成功問卷，唯在迴歸模型中會有未答題而不列入分析的情況（list-wise deletion），所以迴歸模型本身的有效觀察值會依變數的增加而減少。即使如此，這些觀察值是由隨機抽樣而來，在假設檢證上仍具有效力。敬請參見國內外各大選舉調查相關期刊（如選舉研究、臺灣政治學刊）。</p> <p>我們將以下文字補充到正文當作註腳：「本研究所取得的樣本數，雖有遺漏值，但加入模型中的變數的遺漏值屬於電訪調查中的正常現象。當遺漏值超過三成的時候即屬有問題的變數。大量遺漏值的處理可以參考國內「多重插補法」的相關研究，而這做法雖是計畫主持人的專長，但非本案著重的重點。本文的做法是以不加入具高度遺漏值的變數以保全足夠的觀察值。簡言之，本研究的迴歸模型產生的遺漏值問題，皆在合理範圍，無共線性問題。」（參見註35，85頁）</p>
•	<p>民意調查為相當動態之過程，本研究調查時間長達一個多月，在調查期間容易受到突發事件之影響，建議是否可加</p>	<p>謝謝委員的指教。本次調查輪流各個縣市的電話調查，時間雖然第一個受訪縣市與最後一個受訪縣市的調查點相距有兩個半月，但實際上與國內大型全國面訪調查（如</p>

	<p>以說明其他研究方法可幫助驗證研究成果之可能。</p>	<p>TEDS) 的執行期間往往跨足兩個月來比較，算是合理。此外，這次研究並未使用較具時效性的議題作測量（請參照一次專家座談討論所得結果），加上這兩個半月沒有出現影響全國民眾對其地方政府施政評價的突發性議題，因此我們認為在客觀環境上，研究團隊在本案中排除民眾對地方政府評價受到外力的影響已盡了最大努力。（參見註1，21頁）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>本研究提出多個研究方面的政策建議，建議可增加對地方政府的建議。</p>	<p>謝謝委員的指教。我們就第五章的部份已作改寫並在原本對地方政府的建議中增加文字。唯本團隊只能就研究發現作陳述。由於所能放入電訪的變數總數因電訪的性質受限，所以所能做的政策建議就無法全面涵括所有可能的成因。若在本研究之外強加文字，反而會產生過度詮釋的問題。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>本研究在洽公經驗之調查，是以最近一次至市府洽公之經驗來進行調查，然而在臺中市實務經驗，可能無法完全進行解釋，例如民眾對於1999專線服務派工速度、媒體報導、網路服務使用經驗等變數對於地方政府施政滿意度之影響無從知悉，建議於報告進行說明。</p>	<p>謝謝委員的指教。這一點在第一階段的學者座談會議上就有論及。由於電訪相當忌諱要求受訪者作出太久遠的回想，因此學者的共識是讓受訪者作出最近一次的經驗。正因為洽公不一定是年年都有的經驗，因此問卷中的重點不強調是今年。換言之，這題的專家效度是存在的。正由於整個問卷設計已經盡量排除了特定時空可能帶來的分析上的干擾，因此這個題目這樣詢問並不影響測量以及假設檢證及詮釋的工作。由於洽公經驗是團隊根據文獻所得得一個變數，在本研究中被初次確認。對於地方政府可能會在這個變數上增加更</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		<p>細部的問卷題，我們寫入報告建議事項之中：</p> <p>「本研究發現「洽公經驗」是最重要且跨縣市一致的解釋變數。它是團隊根據文獻所得得一個變數，在本研究中被初次確認。結果除了呼應從理論中擷取變數的重要性之外，這個變數之重要性的浮現，有助於我們思考進一步在未來的調查案中開發與「治理經驗」相關之指標，讓公民參與面向的變數（群）進一步透過問卷設計進行檢證。例如民眾對於1999專線服務派工速度、媒體報導、網路服務使用經驗等，在未來可以化作更具體的洽公經驗題組，使地方政府的滿意度成因調查產生更具體的資訊。」（頁136）</p> <p>我們已用最精簡的方式呈現焦點團體座談的內容（若要詳細內容可以參照附件三），而「政策研究應避免過度詮釋」的原則亦應用到質性研究之中。依建議，我們將焦點團體的發現和建議重點整理到第五章。（參見121頁）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>本研究在研究建議提及「縮短城鄉差距」，然而此概念究為全國層次的城鄉差距或是地方層次的城鄉差距，建議於報告釐清，以提供各地方政府在報告解讀有更為清晰之理解。</p>	<p>謝謝委員的指教。這是指全國層次的城鄉差距。我們在第五章第二節作出文字上的修正和全節文字的修改。</p>

編號	審查意見	回覆修正情況說明
•	研考會意見：	
•	<p>目前報告第二章文獻分析部分，業依期中報告之建議，於第一節整理施政滿意度相關研究，第二節納入美國「大眾滿意度指數（ACSI）」、美國「全國公民調查（NCS）」及加拿大民眾服務調查工具（CMT）之基本資料，第三節歸納整理民眾對地方政府施政滿意度之成因，惟各節資料缺乏連結性。例如第一節所提Van Ryzin相關研究對於本研究重點「施政滿意度成因」具有相當重要之提示，卻未納入第三節「成因分析」之探討。整體文獻探討有失方法論之嚴謹，以致影響各項成因歸納之結果，請加強第二章各節邏輯性。</p> <p>研考會再建議意見：</p> <p>Van Ryzin所提為結構方程式模型，概念構面尚包含認知、行為，本研究雖僅以迴歸處理「概念」、「主觀感知」等心理層面之變數，惟本研究實際上所處理的許多變項與Van</p>	<p>謝謝委員的指教。我們在修正中已就文章的邏輯性儘量再作潤飾。唯就Van Ryzin的模型的討論，未出現在第三節並非不合邏輯，因為Van Ryzin的研究重點是概念模型，而非成因模型。我們在第三節明確地處理了該納入概念模型中的其他成因，並無不妥。這一點我們將之加入正文以作釐清（頁44）。</p> <p>委託單位在標案中並未明確要求用何模型進行研究。本團隊選擇使用一般迴歸模型並無對或錯可言，以此作為成果評估，似不恰當（使「僅以」二字是否言重？是否足夠尊重研究團隊？）。研究上模型建構本來就是要貼近原始模型才叫作研究，而結構方程模型中被驗證過的模型在一般線性模型中更應被期望可以得到支持，兩者並無衝突。請委員細看相關教科書及研究方法再提具體修正建議。本團隊認為我們對此點的回應可受公評。至於「可納入國內外問卷比較分析，請確實修正調整之」本團隊已經說明過問卷差異，何來「確實修正調整」？本團隊之研究架構即是由Van Ryzin的模型架構而來（參見43頁），作一強調。</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	Ryzin調查模型多有相同，亦可納入國內外問卷比較分析，請確實修正調整之。	
•	有關質化資料之分析，第三章第二節「深度訪談」及第四章第二節「民眾焦點座談」目前僅以報導文章式呈現質化資料，缺乏論述之系統性，難以理解文中引述各受訪者說法之用意，亦缺乏研究者之闡述與討論，請全盤重新整理，並請依標準引用格式綜整。	謝謝委員的指教。本次修改在所指的第三章第二節「深度訪談」及第四章第二節「民眾焦點座談」皆已進行進一步整理。
•	本報告第67頁提及以該4份問卷與「第四版」問卷比較，建議僅以最後版本之問卷進行比較，避免讀者混淆。	謝謝委員的指教。我們在修正稿中將「第四版」字樣拿掉，因為第四、五、六、七版的内容並非在變數上有差異而僅在用字及排序上不同。因此將版本數拿掉不影響本文的討論，也可避免引導讀者以為是特定版本的題目。
•	第三章第四節「問卷設計」說明過於簡略，請補充問卷編碼、變數定義及資料處理過程，以資明確。	謝謝委員的指教。我們已將模型詳於圖10，每個變數的編碼方式（題號）都已補在該段（頁78-82）。
•	本研究在量化調查資料分析部分，將「城鄉感知」、「年齡」、「教育程度」、「個人月收入」、「物質/非物質取向」、「總統滿意度」、「性別」等列為控制變數，然而未評估上述各變項在線性模型	謝謝委員的指教。我們在所有的分析結果表格中全都附上適合度資訊供參考。

	<p>之統計意涵，一般而言，控制變數的評估會以R2改變量及迴歸係數檢定加以分析，目前尚未於報告有相關評估，建請補充或說明。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第四章第一節電話調查分析，目前分別以「線性迴歸」、「邏輯迴歸」進行資料分析，請評估模型二「邏輯迴歸」之適切性，或補充說明其分析結果對研究成果解釋實益。</p>	<p>謝謝委員的指教。模型二並無「適切性」的問題，因為這個模型是依據同一個依變數的不同測量方式，來檢證自變數是否穩定（robust）。我們認為，在這兩個模型都「存活」的自變數，是最穩定的變數。（參見96頁）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>第四章第一節問卷調查結果分析過於簡略，請補充下列各項資料：（1）完訪樣本資料、（2）各題項描述性統計、（3）主要變數交叉分析、（4）各項假設、（5）政治信任感題組信度分析、（6）模型合適度參數、（7）共線性診斷、（8）效度分析。</p> <p>研考會再建議意見： 政治信任感題組信度分析尚未進行說明，請補充之。 交叉分析為任何迴歸分析之前置步驟，為求研究之嚴謹，多先行檢視基本題項與各變項之關係，請併同戴立安審查委員之意見再行評估，建議若</p>	<p>謝謝委員的指教。（1）完訪樣本資料與（2）各題項描述性統計請參閱新加入的附件十。（6）模型合適度參數已加入到各個模型表格之中。</p> <p>（4）各項假設已整合到依變數、解釋變數的方式解說。（頁78-82）</p> <p>（5）政治信任感題組信度分析、（7）共線性診斷我們補充在該節附註（註32，頁86）。關於（8）效度分析則因為委託單位未具體說明是要何種統計量或指標，因此我們認為指的是模型或概念的建構效度。而這一部份是本研究從第一階段一路透過訪談、座談所強調的。</p> <p>至於（3）主要變數交叉分析我們則認為沒有必要附上，除了徒增龐大頁數甚至失焦</p>

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	<p>為減少篇幅可以附註方式補充。</p>	<p>之外（本團隊接受委託只處理一個依變數而非其他自變數之間的相互關係討論。而委託單位似應先在合約書中細說所期待的交叉變數為何）。我們認為本文所做的迴歸模型所提供的資訊更完整（已加上控制變數而排除了虛假相關的可能），因此依學術期刊寫作慣例，不需另提交叉分析的討論。</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>1、關於信度分析的結果，已補於正文。（參見80頁）</p> <p>2、已如以上回覆。在此不贅述重複。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>在電話調查資料分析部分除了未談及整體模型效度外，亦未進行自變數預測強度分析（β係數）說明。若能針對各自變數解釋力強弱進行分析，應有助於地方政府找出應優先納入施政參考之因素，請補充相關資料。</p> <p>研考會再建議意見：</p> <p>本項調查意見係因附件表格主要參考係數多以 β 係數呈現，而其數值對於「成因」之探索或有助益，亦可明確提出各地方政府應優先處理之施政項目，敬請再行評估納入分析。</p>	<p>謝謝委員的指教。本團隊認為依合約，我們以找出、確認變數顯著性為核心目標，而這目標既已達成，也補充了每一個模型的適合度相關資訊。合約中從未要求這個研究要進行自變數預測強度分析，也未向團隊說明這些分析如何地有助於地方政府找出應優先納入施政參考之因素。本團隊已提供了線性模型和非線性模型學術上該提供的基本資訊。由於本研究的重點是「那些變數具解釋力」，因此迴歸係數的數值本身以及相對關係並非本研究成果呈現的重點（若全面呈現則過佔正文篇幅）。以下的結果呈現方式，是以簡化後的符號來表示變數的顯著性及正負相關。</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>委託單位對於迴歸結果的判讀與學界的理解似有出入。迴歸的結果在判讀成因上，</p>

		只有顯著性，而無高低性。當然，就線性迴歸來說（模型一、三）迴係數值愈高表示該變數愈有影響力。這點我們在正文中作出補充（模型一參見88頁，模型三參見106頁），但必須強調：判定是否為成因，是從變數顯著性來看，而不是從係數大小來看（不顯著的變數即使數值再大也沒有意義）。
•	在本研究第72頁問卷設計模型中，「政黨傾向」為自變項，「總統滿意度」為控制變項，然於報告第75頁提及可以「總統滿意度」替代「政黨傾向」，請評估該說法之適切性。	謝謝委員的指教。把「總統滿意度」以及「對所居縣市的喜愛程度」當作輔助的解釋變數（而非「替代變數」）。我們在報告中（參見85頁與134頁）重新修正說明文字並註明：「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」本來就是模型設計中就有的解釋變數。正因為「政黨傾向」及「對縣市的熟悉程度」這兩個變數有太高的無效值，因此模型中沒有放入，而是以「總統滿意度」及「對所居縣市的喜愛程度」作為間接解釋的補充資訊，而非「替代」。也不再強調這是個「有驚無險」的過程，畢竟資料分析的做法事實上就是無法放入無效值個數過高的變數，我們的替代解釋做法，也只是為了提供委託單位更完整的資訊。
•	變數v23「出生年」於分析時應轉換為「年齡」，依目前各模型之分析，似未進行轉換，亦影響調查結果，請確認之。	謝謝委員的指教。團隊在處理時已進行「101-出生年」的動作。唯此動作並未於文中提及，現已於文中說明。
•	模型三以各自變數與「民眾最	謝謝委員的指教。從研究第一階段起我們

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

	在意施政面向評價」進行迴歸分析似無意義，甚至有因果倒置之情形，例如「民眾對縣市長好感度」與「總統滿意度」可能是果，而「民眾最在意施政面向評價」可能是因，其應該互有詮釋關係，請調整之。	就很小心這狀況，經過多層的討論下來，認為此處無因果的問題。若總統滿意度是果，那就非本案的主題；總統滿意度是控制變數這點已有作出討論。另外，如文中所言，我們提供第三個模型供參，是因為「滿意度」包含了兩個意思，即總體滿意以及對心中特定政策面向的評價落差。本研究為此概念作出多面的檢討，是為本研究提供更多的意義，而非更少。
•	自76至99頁多處提及表一、表二及表三應調整為表6、表7及表8，請調整更正。	謝謝委員的指教。我們已進行更正。
•	由於研究報告未提供變數定義之說明，造成部分數據解讀產生疑慮，例如：在變數定義中，鄉下為編碼較大者，而在模型分析結果中為負向，顯示自認為居住地為鄉下之民眾，應較為不滿意地方政府之施政表現。則報告第102頁，文字「自己覺得所居地為『鄉下』的民眾...」應將「鄉下」改為「都市」，其他文中各處論述應一併修正。	謝謝委員的指教。已修正。（參見78-82頁）
•	本報告目前質、量化資料分析過於零散，缺乏綜合性討論，請加強報告整體性。	謝謝委員的指教。我們將把結果及獨特之處，以綜合討論的方式呈現在新增的第一章第三節。請查照頁27。
•	研究發現應依照各項資料分析分點條列，且研究建議應能	謝謝委員的指教。針對第一點已作文字上的調整：「我們可以推判：非都會區的地

<p>與研究發現有所對應。目前部分研究建議事項過於模糊，請以「具體」為原則，例如：調節城鄉差距之研究建議第7點，提及「政府的政策資源配置應有更公平合理之調配，以不致辜負鄉村居民對政府施政的高度支持。」，過於抽象，請再行調整。又如精進調查之展望研究建議第1點，建議「將研究步驟微調」，純粹為本研究團隊在研究過程研究設計問題，與未來相關政策似無關連性，亦請再行調整。</p> <p>研考會再建議意見：</p> <p>行政院研考會之委託研究屬性係為政策研究，研究團隊自可以依據所蒐集之資料給予政策建議，惟仍於期初即與團隊說明本研究之性質及交付本會相關規定，其中關於研究建議相當注重其具體可行性，亦為政策研究參考性評估之重要指標(參照委託研究期末報告格式)，請研究團隊切實依本會規定，再行調整目前政策建議。</p>	<p>方政府相對於都會區的地方政府，在本研究所發現的滿意度「有感」成因和政策上多作努力，應該能得到相對於都會區民眾對施政表現更多的支持。」(頁132)。</p> <p>但必須強調的，這是個因素探討的計畫，因此以「就證據說話」的學術原則，研究團隊無此責任就研究發現來為地方政府一一提出具體政策建議。</p> <p>針對第二點之建議，由於「精進調查之展望」正是委託單位在標案上所說目的，因此團隊作此建議是呼應標案的內容和要求而來，並非無關聯性。</p> <p>本團隊再回應：</p> <p>即使屬性是「政策研究」的委託案，也要視研究動機和目的來看。本案屬於成因的探討和確認。試問，那一個研究團隊可以根據一、兩題問卷題，作出具體的政策建議而沒有過度詮釋的問題？本團隊所作的研究，本來就是依問卷所發現的結果，已在最可能的範圍內予以建議，何來不具體？本團隊的主持人和共同主持人並非不瞭解政策建議的內涵，但在忠於本案的研究動機和目的，以及本案的研究方法限制前提下(研究方法也是由行政院研考會在標案中所具體設定)，完成研究分析。若不足，請具體說明何處不足，以及如何光憑問卷調查分析結果來作治理，或公開提</p>
---	--

民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究

		供「成功」的範本接受公評。
•	依本會委託研究報告格式規定，研究建議應區分為「立即可行建議」及「中長程建議」，請調整之。	謝謝委員的指教。
•	附錄請納入期中報告回應表。	謝謝委員的指教。
•	圖2、3、4、5、6、7等皆為剪貼文獻之圖表，請將圖表中文化。	謝謝委員的指教。本團隊並非做不到「重製圖表」。但非本研究的重點，本團隊評估沒有必要（因為我們已提供相關文獻檢閱及翻譯）。委託單位並未一開始就要求應該「翻譯圖表」，從研究角度來看，我們不認為現在的狀況有損讀者對於本文的理解。這道理與委託單位未要求將每個國外文獻摘要和書目先作翻譯再行引用的道理一致。
•	部分格式如排版、錯漏字等疏漏，請依本會「委託研究計畫作業要點」及委託研究期末報告印製格式相關規定修正。	謝謝委員的指教。我們將依規定進行修正。