

臺中市里長對市政建設服務滿意度 民意調查報告

委 託 機 關：臺中市政府主計處

執 行 單 位：年代網際事業股份有限公司(年代民調中心)

中 華 民 國 1 0 0 年 9 月

目錄

第壹章 調查摘要.....	1
第貳章 調查方法概述.....	3
一、調查目的.....	3
二、調查範圍.....	3
三、調查對象.....	3
四、調查期間.....	3
五、調查項目.....	3
六、調查方式.....	4
七、樣本規模.....	4
八、統計分析方法.....	4
第參章 受訪者結構概況.....	4
第肆章 調查結果分析.....	5
一、綜合為民服務滿意度調查.....	5
二、五大市政服務議題滿意度調查.....	13
第伍章 結論與建議.....	28
附錄 I 統計表.....	32
附錄 II 問卷.....	46

第壹章 調查摘要

本次調查時間自 100 年 9 月 1 至 100 年 9 月 13 日止，每日下午 13 時 30 分至 17 時 30 分，採電話訪問方式進行，針對臺中市各行政區共 625 位里長進行全面訪問，共計完成有效樣本數 615 份。調查摘要如下：

一、綜合為民服務滿意度調查

1. 有洽公經驗的臺中市里長(n=209)中，對市政府洽公環境設施近八成六滿意度最高

在 615 位受訪的臺中市里長中，有 209 位里長曾經到過臺中市政府各行政機關(包括豐原陽明大樓)洽公過，比例為 34.0%；406 位里長則沒有，比例為 66.0%。

209 位有洽公經驗的臺中市里長中，以市政府洽公環境設施 85.6%滿意度最高，其次是承辦人員服務態度及回覆內容滿意度(82.8%)、運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度(81.3%)、承辦人員專業知識滿意度(78.0%)、市政府各單位辦公室位置標示方式與地點滿意度(68.5%)。

另外，有 17.7%對市政府各單位辦公室位置標示方式與地點不滿意，其次是承辦人員專業知識不滿意度(13.4%)、承辦人員服務態度及回覆內容不滿意度(8.6%)、市政府洽公環境設施不滿意度(7.2%)、運用志工接待、解說、引導、代書服務不滿意度(3.4%)。

2. 近六成一臺中市里長曾撥打電話至市政府洽辦或詢問業務，且高達九成二滿意市府員工接聽電話禮貌

在 615 位臺中市里長中，有 372 位里長曾經撥打電話至市政府洽辦或詢問業務，比例為 60.5%；243 位里長則沒有，比例為 39.5%。

曾經撥打電話至市政府洽辦或詢問業務的里長(n=372)中，有 92.4%滿意市政府員工接聽電話禮貌；3.5%表示不滿意。

二、臺中市里長對五大市政服務議題滿意度調查

1. 四成三臺中市里長滿意「行道樹修剪及養護」服務；不滿意原因以「報請修剪速度太慢」比例最高

有 43.4%臺中市里長對行道樹修剪及養護市政服務表示滿意；39.5%表示不滿意。不滿意的原因以「報請修剪速度太慢」(36.2%)最高，其次是「不清楚業務負責單位」(11.5%)、「相關單位沒有經費，就不處理」(8.6%)等。

2. 近七成六臺中市里長滿意「路燈修護及養護」服務；不滿意原因以「報請增設/維修處理速度慢」比例最高

有 75.9%臺中市里長對路燈修護及養護市政服務表示滿意；18.6%表示不滿意。不滿意的原因以「報請增設/維修處理速度慢」(60.5%)，其次是「修護時間太久(超過 1 週)」(31.6%)、「申請增設維修路燈沒有處理」(9.6%)等。

3. 近五成臺中市里長滿意「路面修補及養護」服務；不滿意原因以「報修處理太慢」比例最高

有 49.9%臺中市里長對路面修補及養護市政服務表示滿意；42.1%里長表示不滿意。不滿意的原因以「報修處理太慢」(40.9%)，其次是「路面顛簸不平」(22.0%)、「報修後沒有處理」(19.3%)等。

4. 六成三臺中市里長滿意「公園清潔維護」服務；不滿意原因以「花圃草坪行道樹未修剪」比例最高

有 63.4%臺中市里長對公園清潔維護市政服務表示滿意；31.4%里長表示不滿意。不滿意的原因以「花圃草坪行道樹未修剪」(48.3%)，其次為「垃圾太多」(15.2%)、「沒有派人維護清掃」(13.9%)等。

5. 近七成一臺中市里長滿意「環保」市政服務；不滿意原因以「道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多」比例最高

有 70.9%臺中市里長對環保市政服務表示滿意；21.0%里長表示不滿意。不滿意的原因以「道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多」(15.5%)，其次為「環保志工經費減少，影響志工參與意願」(10.9%)與「空地雜草太多」(10.9%)等。

第貳章 調查方法概述

一、調查目的

由於里長站在第一線與民眾接觸，是民眾的發聲筒，為瞭解縣市合併後臺中市，里長對(1)綜合為民服務議題及(2)五項市政服務議題等二大類議題的感受，特辦理本次調查，以作為市政府未來施政及服務之參考。

二、調查範圍

以臺中市地區為調查範圍。

三、調查對象

臺中市全區共 625 位里長為調查對象。

四、調查期間

民國 100 年 9 月 1 日至 13 日，電訪時間為下午 13：30 至 17：30。

五、調查項目

1.綜合為民服務滿意度調查：

- (1) 請問您是否曾親自至本府各行政機關洽公過？
- (2) 至本府洽公時，對本府承辦人員的服務態度及回覆內容是否感到滿意？
- (3) 對本府承辦人員所應具之專業知識是否感到滿意？
- (4) 對本府洽公環境設施（洽公空間、等候區規劃）是否感到滿意？
- (5) 對本府各單位辦公室位置標示之方式及地點是否滿意？
- (6) 您對本府運用志工之接待、解說、引導、代書服務等是否滿意？
- (7) 請問您是否有打電話至本府洽辦或詢問相關業務之經驗？
- (8) 請問您對本府員工接聽電話禮貌是否感到滿意？

2.五大市政服務議題滿意度調查（行道樹修剪、路燈修護、路面修補、公園清潔維護及環保）：

- (9) 請問您對 貴里有關『行道樹修剪及養護』市政服務滿意度為何？不滿意原因？
- (10) 請問您對 貴里有關『路燈修護及養護』市政服務滿意度為何？不滿意原因？
- (11) 請問您對 貴里有關『路面修補及養護』市政服務滿意度為何？不滿意原因？
- (12) 請問您對 貴里有關『公園清潔維護』市政服務滿意度為何？不滿意公園名稱？不滿意原因？
- (13) 請問您對 貴里有關『環保』市政服務滿意度為何？不滿意原因？

六、調查方式

採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行電話訪問，並有監聽、監看系統，以有效控制訪問品質。

七、樣本規模

臺中市各行政區共 625 位里長，經數次接觸後，有 10 位里長不願意接受訪問，本次共計完成有效樣本數 615 份。

八、統計分析方法

1. 單題百分比估計與抽樣誤差：單題百分比可以直接瞭解里長的整體看法，亦即以簡單加總人數來計算百分比。
2. 交叉分析：交叉分析可以瞭解不同行政區里長在相關問題方面是否具有差異性，由於各行政區里長樣本數較少，不適合進行統計檢定，因此本調查不進行各行政區里長交叉分析之差異性檢定。

第參章 受訪者結構概況

一、樣本地區結構概況

有效樣本地區結構如下表所示：

表 1 受訪里長行政區分布狀況

行政區	樣本數(人)	百分比(%)	行政區	樣本數(人)	百分比(%)
中區	8	1.3	梧棲區	14	2.3
東區	17	2.8	大甲區	28	4.6
西區	23	3.7	外埔區	11	1.8
南區	21	3.4	后里區	17	2.8
北區	36	5.9	大安區	12	2.0
西南屯區	39	6.3	沙鹿區	21	3.4
南屯區	24	3.9	龍井區	16	2.6
北屯區	42	6.8	神岡區	16	2.6
豐原區	36	5.9	霧峰區	20	3.3
大里區	27	4.4	大肚區	15	2.4
太平區	38	6.2	東勢區	25	4.1
大雅區	15	2.4	石岡區	10	1.6
潭子區	16	2.6	清水區	31	5.0
烏日區	16	2.6	和平區	8	1.3
新社區	13	2.1	總計	615	100

註：因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

第肆章 調查結果分析

一、綜合為民服務滿意度調查

1.臺中市里長至市政府洽公情形

在 615 位臺中市里長中，有 209 位里長曾經到過臺中市政府各行政機關(包括豐原陽明大樓)洽公過，比例為 34.0%；406 位里長則沒有，比例為 66.0%。

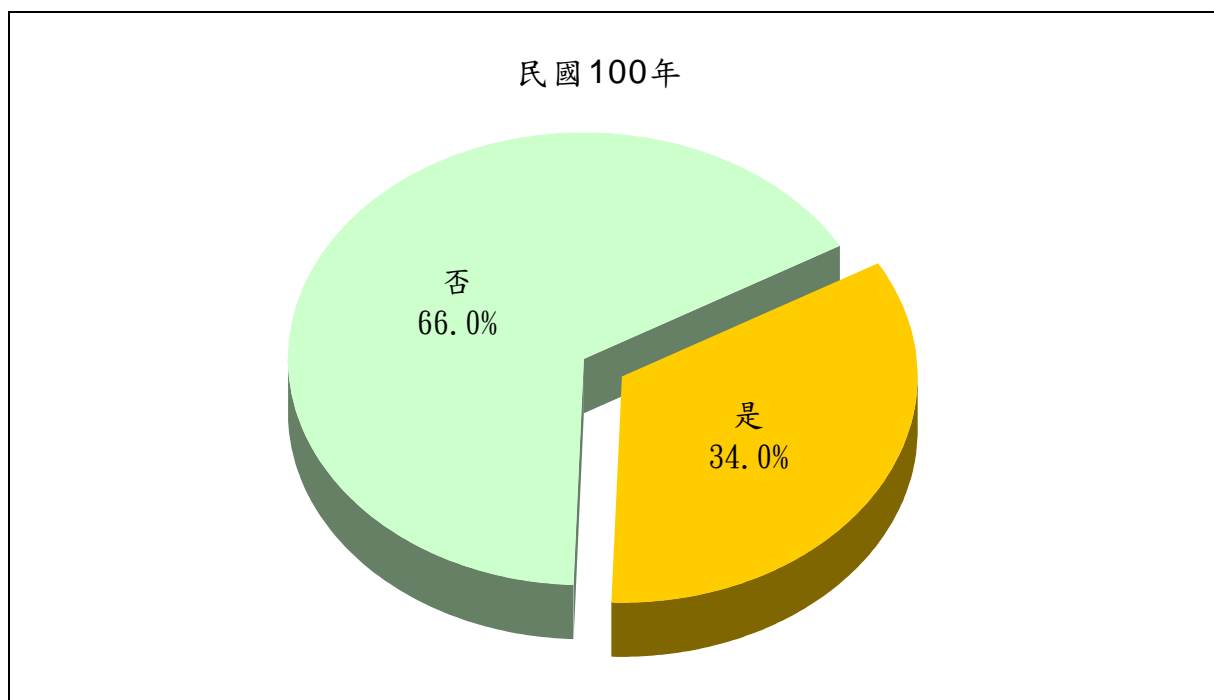
100 年度臺中市里長有洽公比例為 34.0%，無洽公比例為 66.0%；99 年度有洽公比例為 17.0%，無洽公比例為 83.0%。(請參閱附錄表 1，P.33)

表 2 臺中市里長至市政府各行政機關洽公分配表

項目	是	否	總和
100 年樣本數(人)	209	406	615
100 年百分比(%)	34.0	66.0	100.0
99 年百分比(%)	17.0	83.0	100.0

註：99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

圖 1 臺中市里長至市政府各行政機關洽公比例



2.臺中市里長對市政府承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度

共有 209 位臺中市里長表示有洽公經驗，其中有 82.8%里長滿意市政府承辦人員的服務態度及回覆內容(26.3%非常滿意、56.5%滿意)；8.6%里長則表示不滿意(5.7%不滿意、2.9%非常不滿意)；有 6.7%里長表示普通。另外，有 1.9%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市政府承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度為 82.8%，不滿意度為 8.6%；99 年度里、鄰長對市政府承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度為 86.3%，不滿意度為 7.1%。(請參閱附錄表 2，P.34)

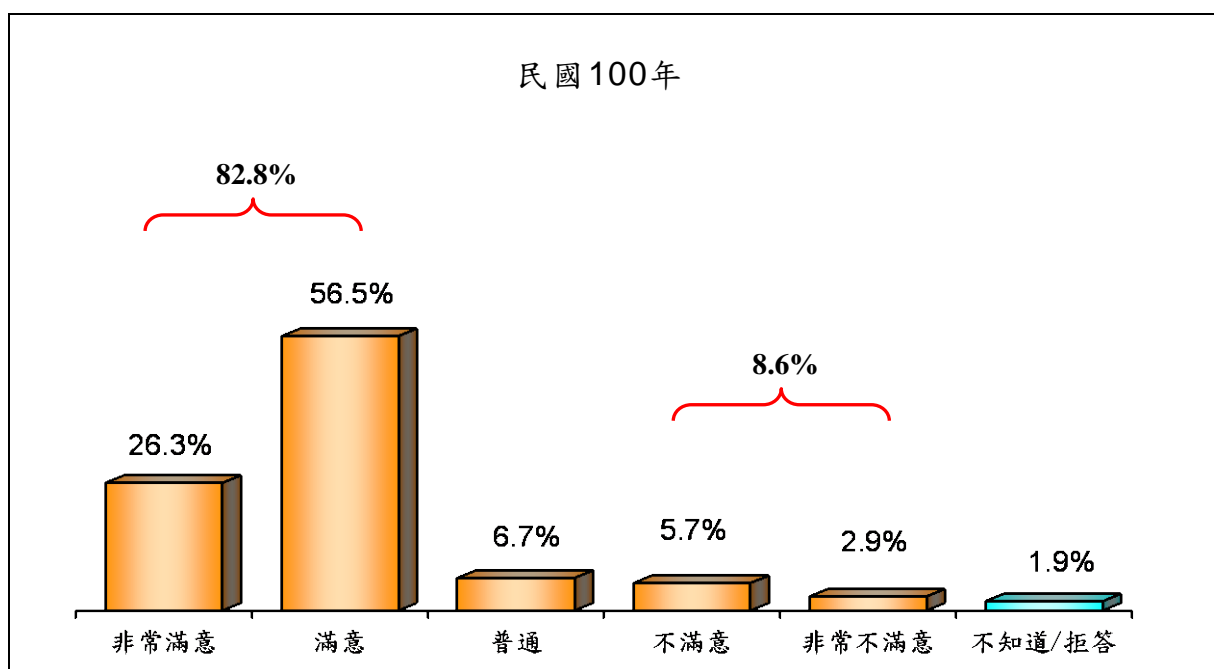
表 3 臺中市里長對市政府承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	55	118	14	12	6	4	209
100 年百分比(%)	26.3	56.5	6.7	5.7	2.9	1.9	100.0
99 年百分比(%)	25.3	61.0	6.6	5.5	1.6	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 2 臺中市里長對市政府承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度



3.臺中市里長對市政府承辦人員專業知識滿意度

209 位有洽公經驗的臺中市里長中，有 78.0%對市政府承辦人員的專業知識表示滿意(13.4%非常滿意、64.6%滿意)；13.4%里長則表示不滿意(11.5%不滿意、1.9%非常不滿意)；有 5.7%里長表示普通。另外，有 2.9%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市政府承辦人員專業知識滿意度 78.0%，不滿意度為 13.4%；99 年度里、鄰長對市政府承辦人員專業知識滿意度為 80.2%，不滿意度為 9.3%。(請參閱附錄表 3，P.35)

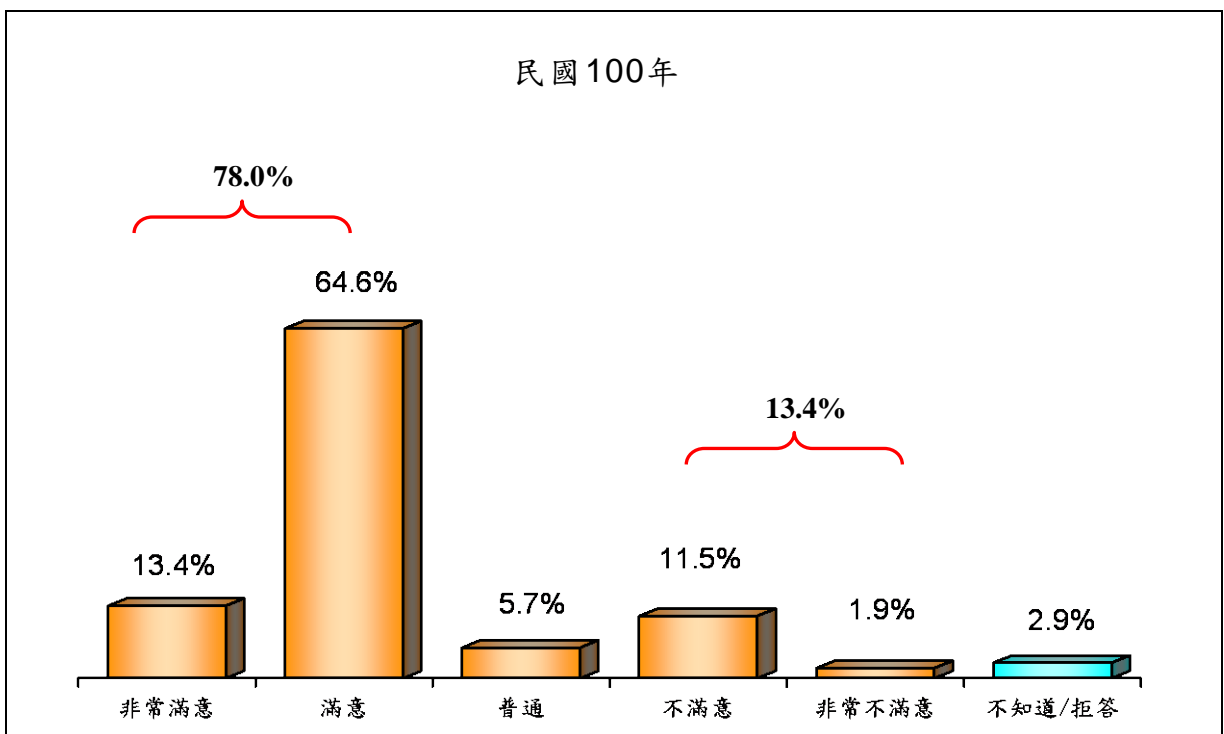
表 4 臺中市里長對市政府承辦人員專業知識滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	28	135	12	24	4	6	209
100 年百分比(%)	13.4	64.6	5.7	11.5	1.9	2.9	100.0
99 年百分比(%)	20.9	59.3	10.5	7.1	2.2	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 3 臺中市里長對市政府承辦人員專業知識滿意度



4.臺中市里長對市政府洽公環境設施滿意度

209 位有洽公經驗的臺中市里長中，有 85.6%對市政府洽公環境設施表示滿意(35.4%非常滿意、50.2%滿意)；7.2%里長則表示不滿意(6.2%不滿意、1.0%非常不滿意)；有 4.3%里長表示普通。另外，有 2.9%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市政府洽公環境設施滿意度 85.6%，不滿意度為 7.2%；99 年度里、鄰長對市政府洽公環境設施滿意度為 72.5%，不滿意度為 17.5%。(請參閱附錄表 4，P.36)

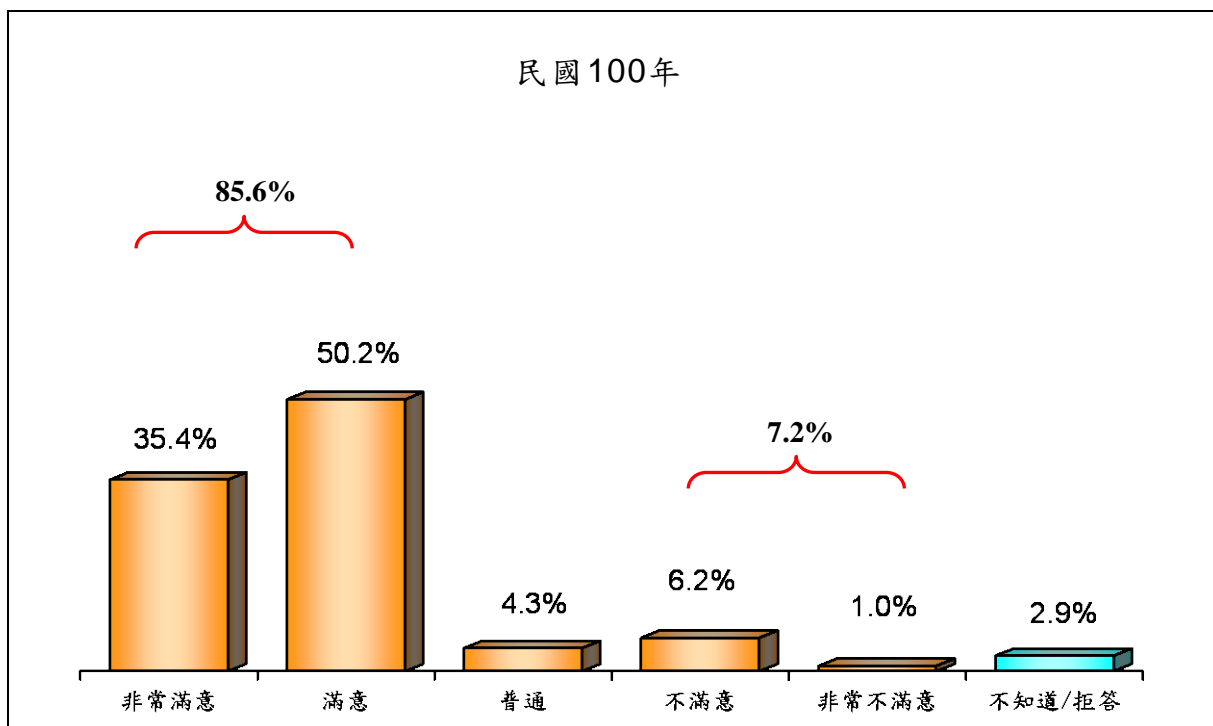
表 5 臺中市里長對市政府洽公環境設施滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	74	105	9	13	2	6	209
100 年百分比(%)	35.4	50.2	4.3	6.2	1.0	2.9	100.0
99 年百分比(%)	19.2	53.3	10.0	15.9	1.6	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 4 臺中市里長對市政府洽公環境設施滿意度



5.臺中市里長對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點滿意度

209 位有洽公經驗的臺中市里長中，有 68.5%對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點表示滿意(16.3%非常滿意、52.2%滿意)；17.7%里長則表示不滿意(15.8%不滿意、1.9%非常不滿意)；有 6.7%里長表示普通。另外，有 7.2%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點滿意度 68.5%，不滿意度為 17.7%；99 年度里、鄰長對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點滿意度為 62.6%，不滿意度為 23.6%。(請參閱附錄表 5，P.37)

表 6 臺中市里長對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點滿意度分配表

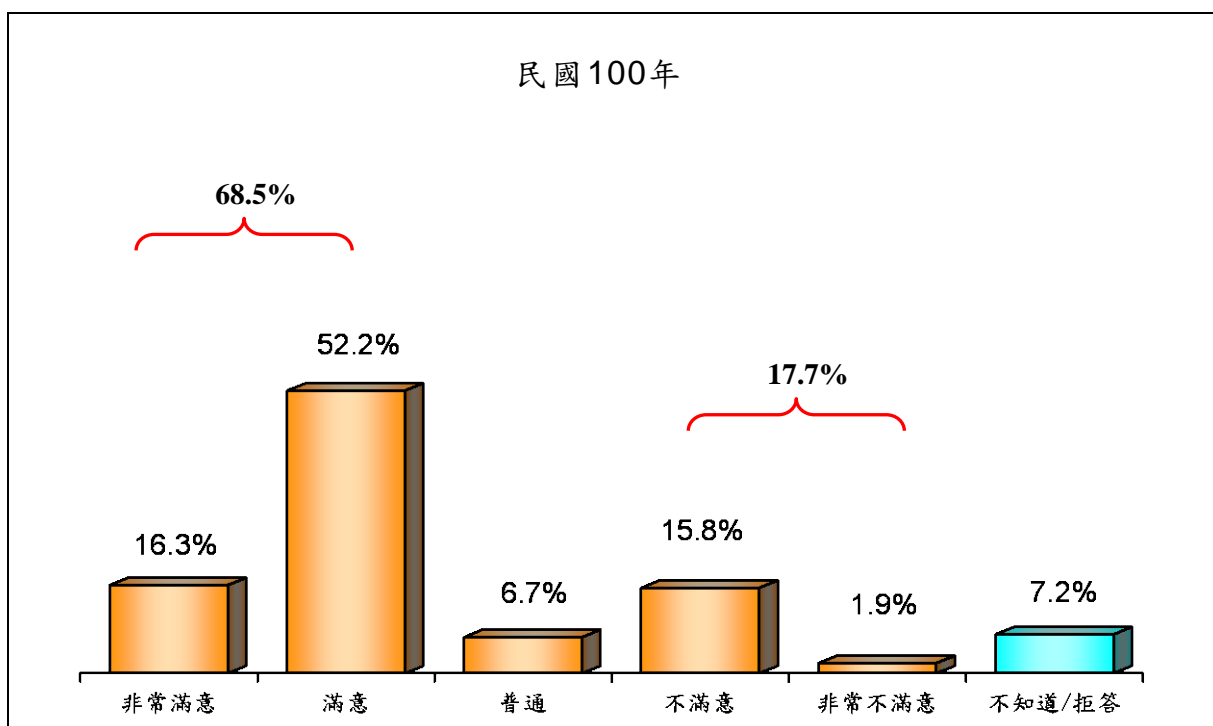
滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	34	109	14	33	4	15	209
100 年百分比(%)	16.3	52.2	6.7	15.8	1.9	7.2	100.0
99 年百分比(%)	18.1	44.5	13.8	22.0	1.6	...	100.0

註：1、因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

2、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

3、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 5 臺中市里長對市政府各單位辦公室位置標示方式及地點滿意度



6.臺中市里長對市政府運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度

209 位有洽公經驗的臺中市里長中，有 81.3%對市政府運用志工接待、解說、引導、代書服務表示滿意(30.6%非常滿意、50.7%滿意)；3.4%里長表示不滿意(2.4%不滿意、1.0%非常不滿意)；有 3.8%里長表示普通。另外，有 11.5%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市府運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度 81.3%，不滿意度為 3.4%；99 年度里、鄰長對市政府運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度為 78.0%，不滿意度為 13.7%。(請參閱附錄表 6，P.38)

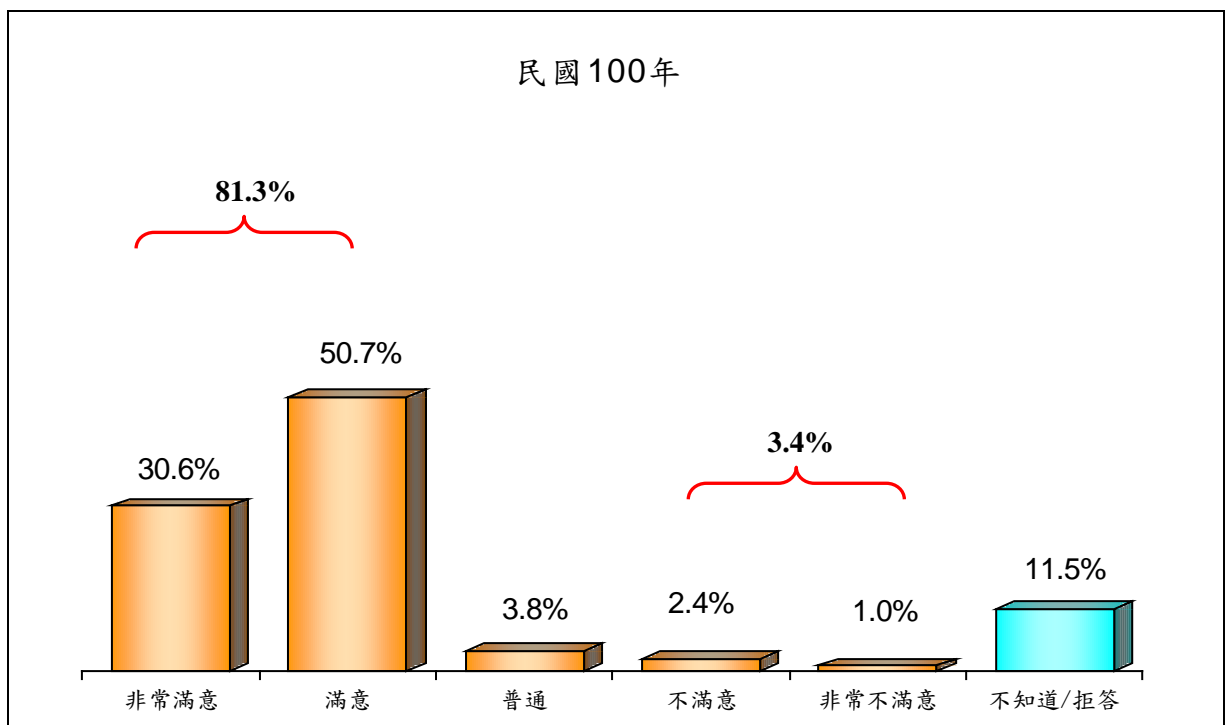
表 7 臺中市里長對市府運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	64	106	8	5	2	24	209
100 年百分比(%)	30.6	50.7	3.8	2.4	1.0	11.5	100.0
99 年百分比(%)	27.5	50.5	8.3	6.0	7.7	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 6 臺中市里長對市政府運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度



7.臺中市里長撥打電話至市政府洽辦或詢問業務比例

在 615 位臺中市里長中，有 372 位里長曾經撥打電話至市政府洽辦或詢問業務，比例為 60.5%；243 位里長則沒有，比例為 39.5%。

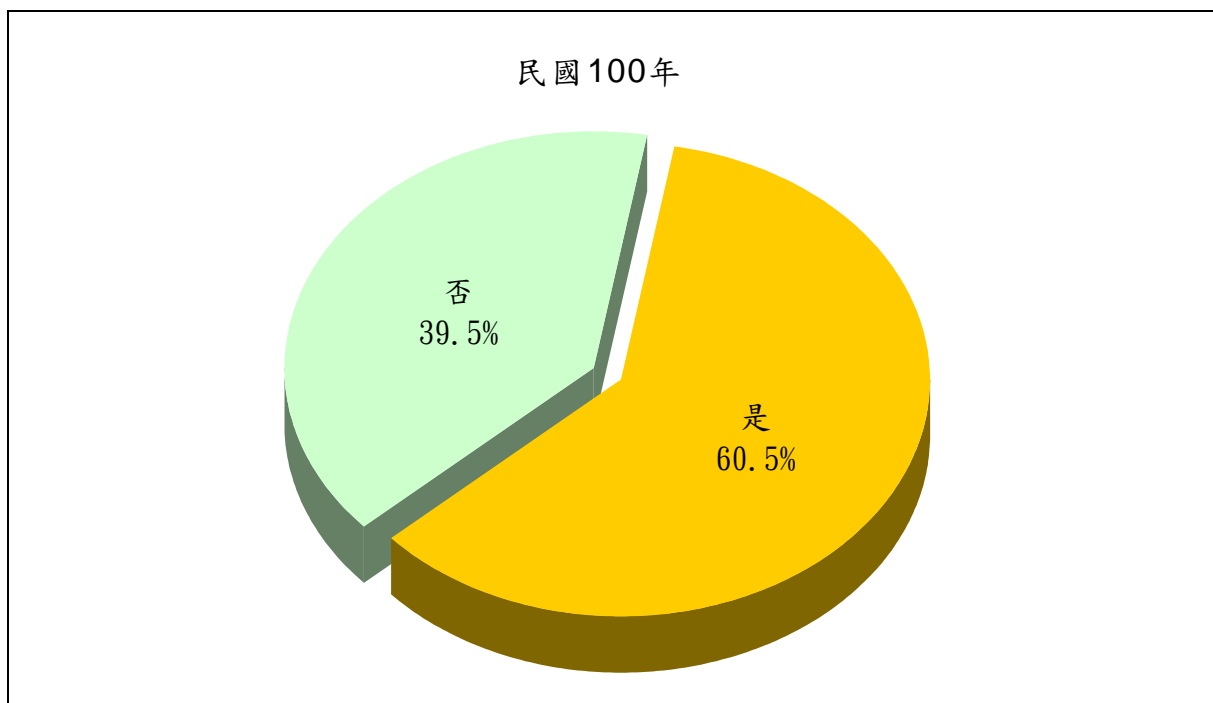
100 年度里長撥打電話至市政府洽辦或詢問業務比例 60.5%，無撥打比例為 39.5%；99 年度里、鄰長撥打電話至市政府洽辦或詢問業務比例為 19.9%，無撥打比例為 80.1%。(請參閱附錄表 7，P.39)

表 8 臺中市里長撥打電話至市政府洽辦或詢問業務分配表

項目	是	否	總和
100 年樣本數(人)	372	243	615
100 年百分比(%)	60.5	39.5	100.0
99 年百分比(%)	19.9	80.1	100.0

註：99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

圖 7 臺中市里長撥打電話至市政府洽辦或詢問業務比例



8.臺中市里長對市政府員工接聽電話禮貌滿意度

共有 372 位臺中市里長有撥打電話到市政府經驗，其中有 92.4%對市政府員工接聽電話禮貌表示滿意(36.8%非常滿意、55.6%滿意)；3.5%里長表示不滿意(2.2%不滿意、1.3%非常不滿意)；有 2.7%里長表示普通。另外，有 1.3%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對市政府員工接聽電話禮貌滿意度為 92.4%，不滿意度為 3.5%；99 年度里、鄰長對市政府員工接聽電話禮貌滿意度為 88.2%，不滿意度為 5.7%。(請參閱附錄表 8，P.40)

表 9 臺中市里長對市政府員工接聽電話禮貌滿意度分配表

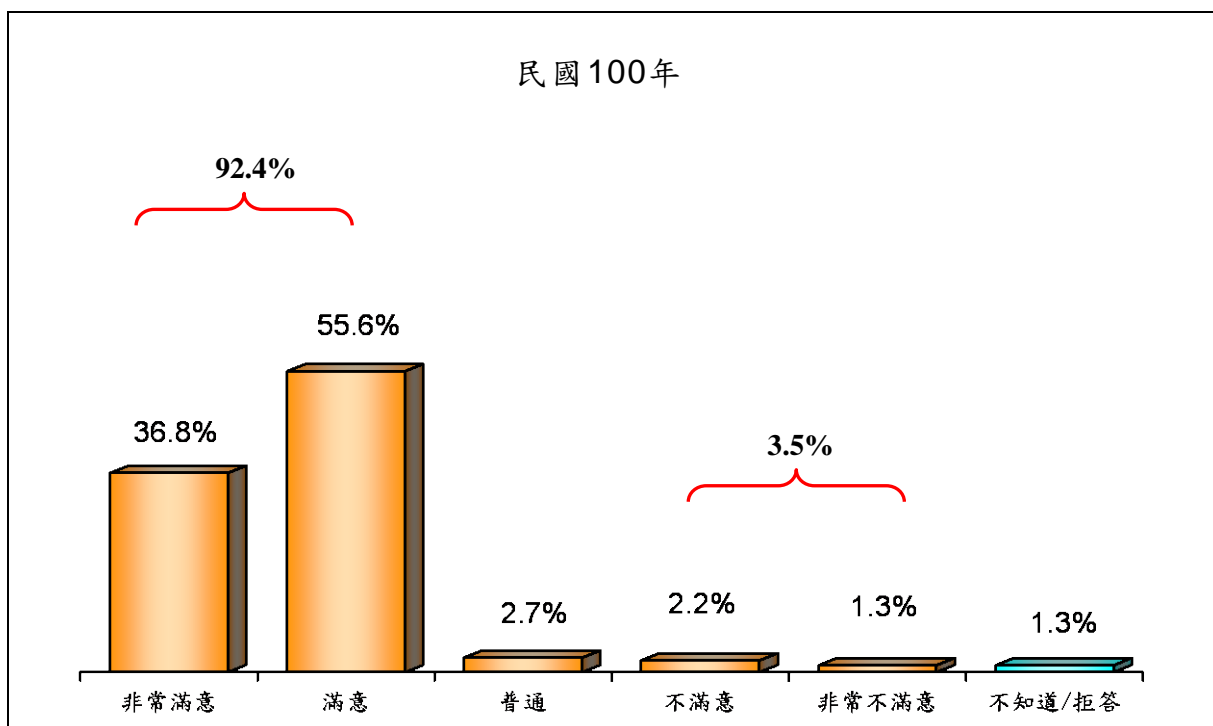
滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	137	207	10	8	5	5	372
100 年百分比(%)	36.8	55.6	2.7	2.2	1.3	1.3	100.0
99 年百分比(%)	27.8	60.4	6.1	5.2	0.5	...	100.0

註：1、因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

2、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

3、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 8 臺中市里長對市政府員工接聽電話禮貌滿意度



二、五大市政服務議題滿意度調查

1-1.臺中市里長對「行道樹修剪及養護」市政服務滿意度

臺中市里長有 43.4%對行道樹修剪及養護市政服務表示滿意(11.7%非常滿意、31.7%滿意);39.5%里長表示不滿意(24.4%不滿意、15.1%非常不滿意);有 6.2%里長表示普通。另外，有 10.9%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對「行道樹修剪及養護」市政服務滿意度為 43.4%，不滿意度為 39.5%；99 年度里、鄰長對「行道樹修剪及養護」市政服務滿意度為 69.5%，不滿意度為 13.6%。(請參閱附錄表 9，P.41)

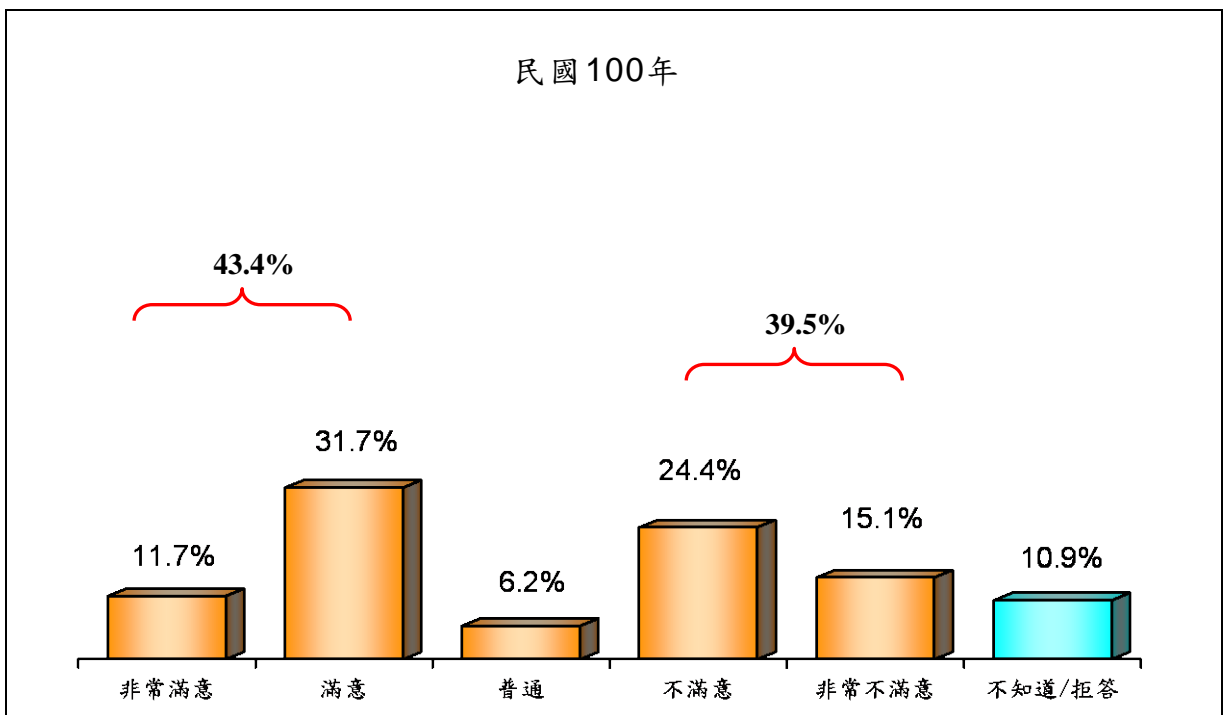
表 10 臺中市里長對「行道樹修剪及養護」市政服務滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	72	195	38	150	93	67	615
100 年百分比(%)	11.7	31.7	6.2	24.4	15.1	10.9	100.0
99 年百分比(%)	20.9	48.6	16.9	11.0	2.6	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 9 臺中市里長對「行道樹修剪及養護」市政服務滿意度



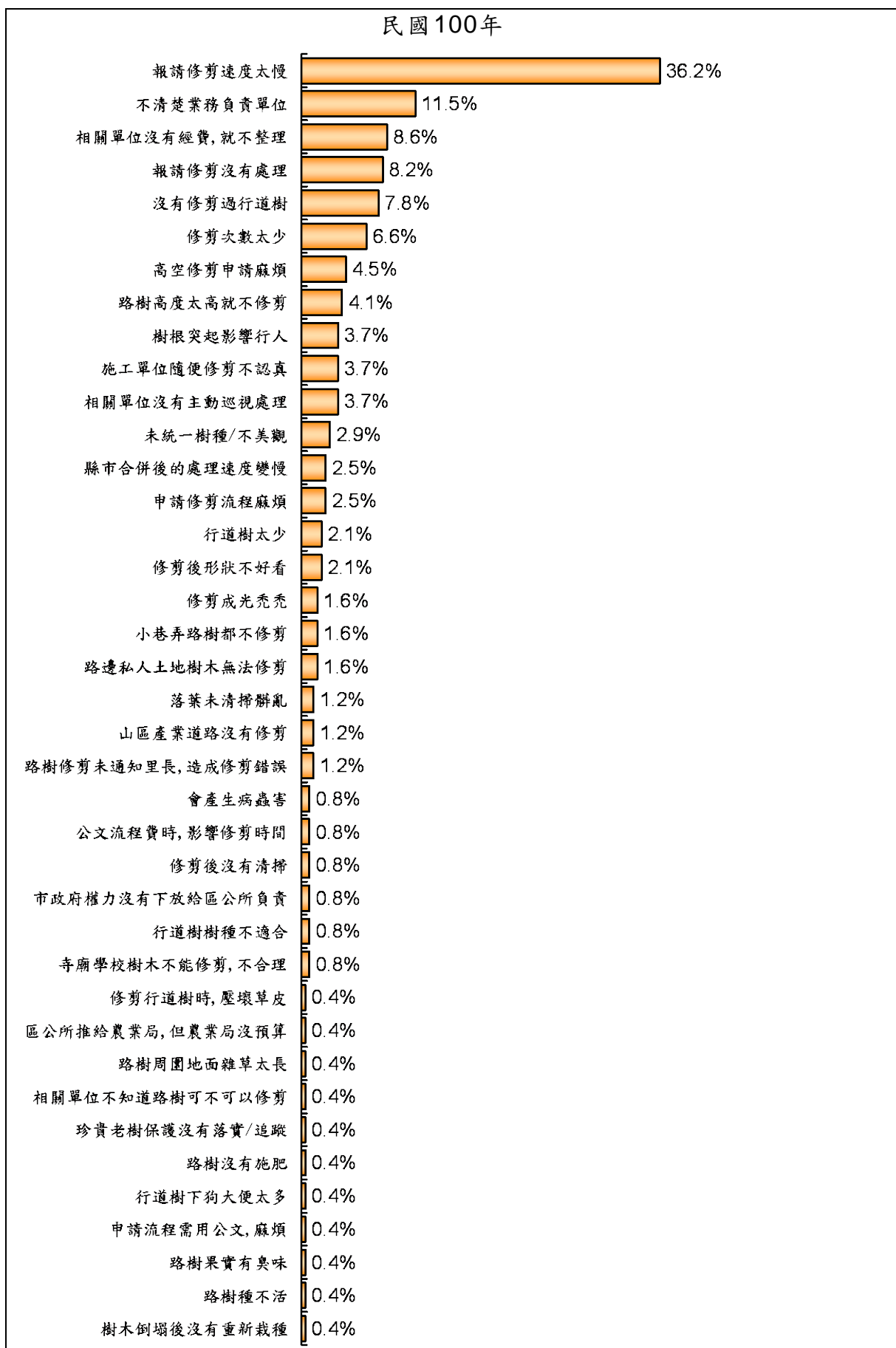
1-2.臺中市里長不滿意「行道樹修剪及養護」市政服務原因（複選）

共 243 位臺中市里長不滿意行道樹修剪及養護市政服務，最主要原因為「報請修剪速度太慢」(36.2%)，其次是「不清楚業務負責單位」(11.5%)、「相關單位沒有經費，就不處理」(8.6%)、「報請修剪沒有處理」(8.2%)、「沒有修剪過行道樹」(7.8%)與「修剪次數太少」(6.6%)，其他原因比例在 5.0%以下，如下所示：

表 11 臺中市各里別里長不滿意「行道樹修剪及養護」市政服務原因

不滿意原因	比例	次數
報請修剪速度太慢	36.2%	88
不清楚業務負責單位	11.5%	28
相關單位沒有經費，就不整理	8.6%	21
報請修剪沒有處理	8.2%	20
沒有修剪過行道樹	7.8%	19
修剪次數太少	6.6%	16
高空修剪申請麻煩	4.5%	11
路樹高度太高就不修剪	4.1%	10
樹根突起影響行人	3.7%	9
施工單位隨便修剪不認真	3.7%	9
相關單位沒有主動巡視處理	3.7%	9
未統一樹種/不美觀	2.9%	7
縣市合併後的處理速度變慢	2.5%	6
申請修剪流程麻煩	2.5%	6
行道樹太少	2.1%	5
修剪後形狀不好看	2.1%	5
修剪成光禿禿	1.6%	4
小巷弄路樹都不修剪	1.6%	4
路邊私人土地樹木無法修剪	1.6%	4
落葉未清掃髒亂	1.2%	3
山區產業道路沒有修剪	1.2%	3
路樹修剪未通知里長，造成修剪錯誤	1.2%	3
會產生病蟲害	0.8%	2
公文流程費時，影響修剪時間	0.8%	2
修剪後沒有清掃	0.8%	2
市政府權力沒有下放給區公所負責	0.8%	2
行道樹樹種不適合	0.8%	2
寺廟或學校樹木不能修剪，不合理	0.8%	2
修剪行道樹時，壓壞草皮	0.4%	1
區公所推給農業局，但農業局沒相關預算	0.4%	1
路樹周圍地面雜草太長	0.4%	1
相關單位不知道路樹可不可以修剪	0.4%	1
珍貴老樹保護沒有落實/追蹤	0.4%	1
路樹沒有施肥	0.4%	1
行道樹下狗大便太多	0.4%	1
申請流程需用公文，麻煩	0.4%	1
路樹果實有臭味	0.4%	1
路樹種不活	0.4%	1
樹木倒塌後沒有重新栽種	0.4%	1

圖10 臺中市各里別里長不滿意「行道樹修剪及養護」市政服務原因



2-1.臺中市里長對「路燈修護及養護」市政服務滿意度

臺中市里長有 75.9%對路燈修護及養護市政服務表示滿意(37.4%非常滿意、38.5%滿意)；18.6%里長表示不滿意(12.4%不滿意、6.2%非常不滿意)；有 3.7%里長表示普通。另外，有 1.8%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對「路燈修護及養護」市政服務滿意度為 75.9%，不滿意度為 18.6%；99 年度里、鄰長對「路燈修護及養護」市政服務滿意度為 88.7%，不滿意度為 3.9%。(請參閱附錄表 10，P.42)

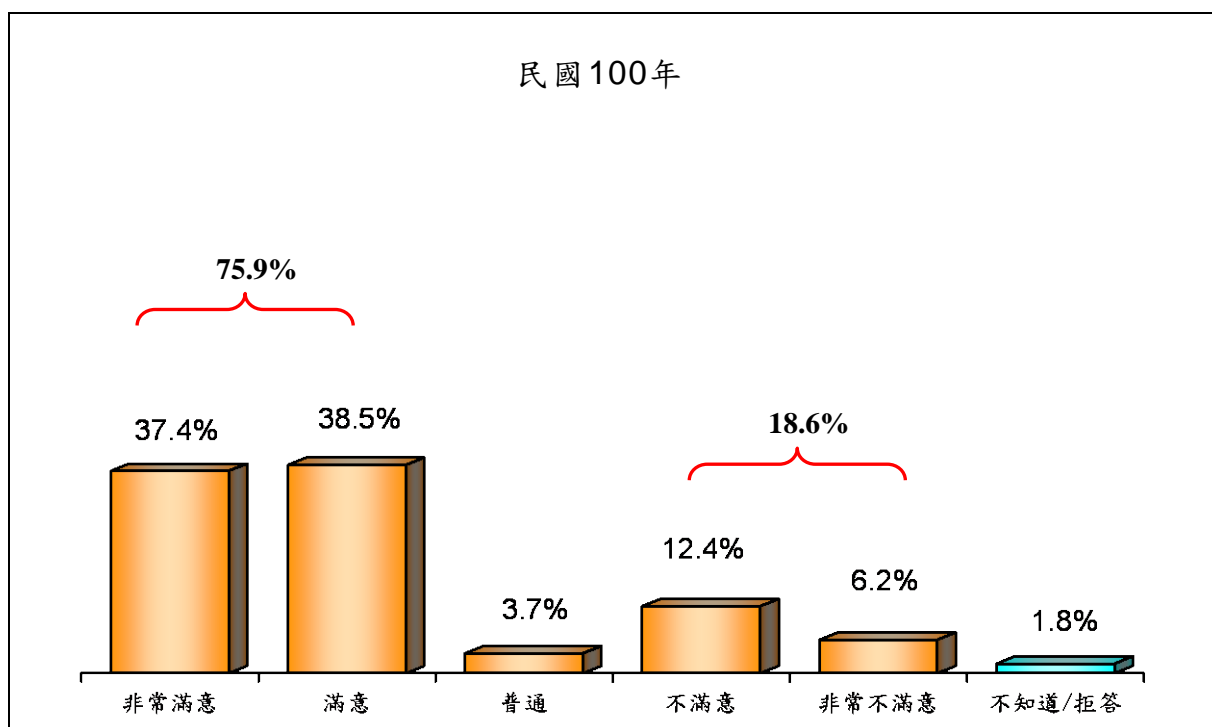
表 12 臺中市里長對「路燈修護及養護」市政服務滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	230	237	23	76	38	11	615
100 年百分比(%)	37.4	38.5	3.7	12.4	6.2	1.8	100.0
99 年百分比(%)	35.1	53.6	7.4	3.5	0.4	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 11 臺中市里長對「路燈修護及養護」市政服務滿意度



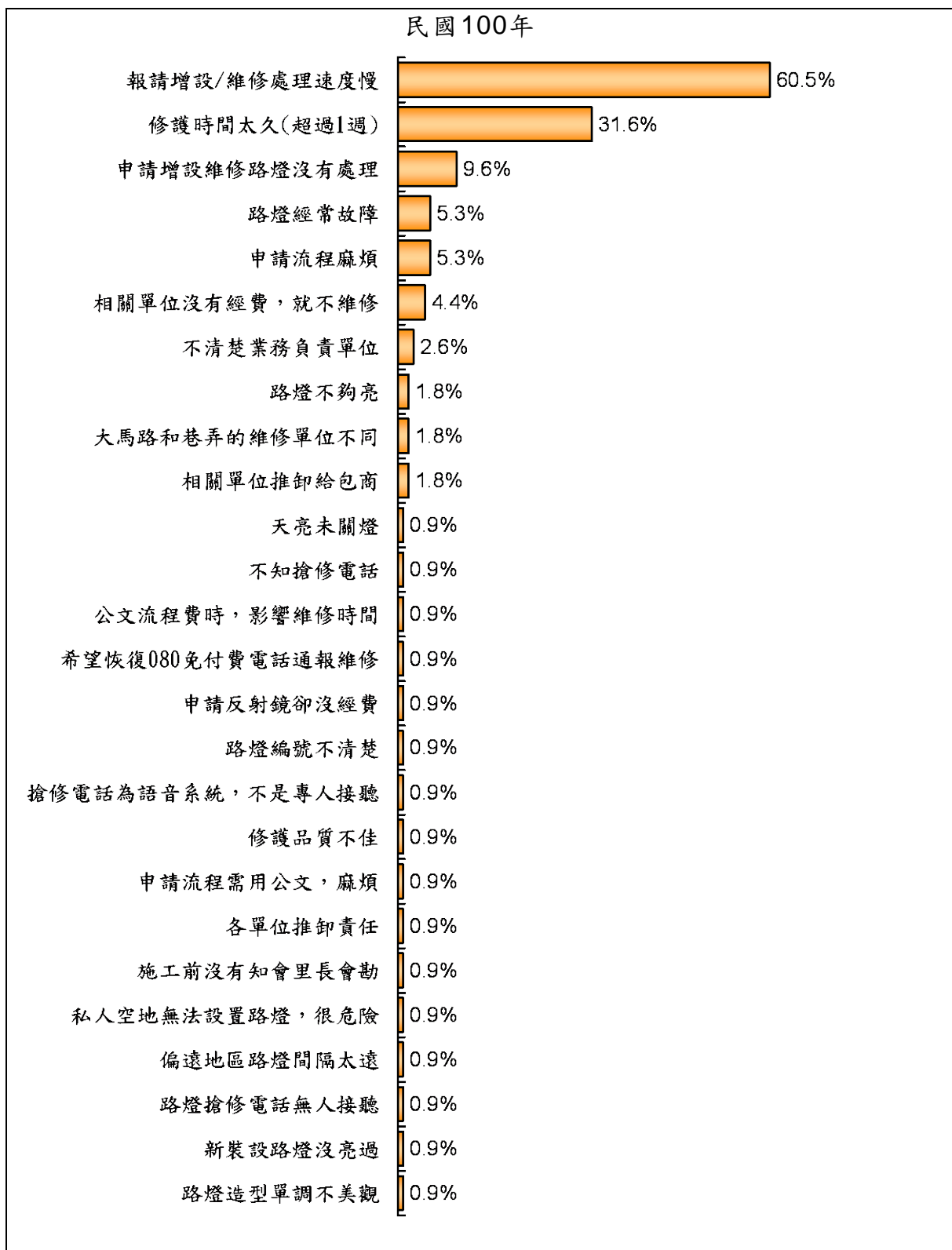
2-2.臺中市里長不滿意「路燈修護及養護」市政服務原因（複選）

共有 114 位臺中市里長不滿意路燈修護及養護市政服務，最主要原因為「報請增設/維修處理速度慢」(60.5%)，其次是「修護時間太久(超過 1 週)」(31.6%)，其他原因比例在一成以下，如下所示：

表 13 臺中市各里別里長不滿意「路燈修護及養護」市政服務原因

不滿意原因	比例	次數
報請增設/維修處理速度慢	60.5%	69
修護時間太久(超過 1 週)	31.6%	36
申請增設維修路燈沒有處理	9.6%	11
路燈經常故障	5.3%	6
申請流程麻煩	5.3%	6
相關單位沒有經費，就不維修	4.4%	5
不清楚業務負責單位	2.6%	3
路燈不夠亮	1.8%	2
大馬路和巷弄的維修單位不同	1.8%	2
相關單位推卸給包商	1.8%	2
天亮未關燈	0.9%	1
不知搶修電話	0.9%	1
公文流程費時，影響維修時間	0.9%	1
希望恢復 080 免付費電話通報維修	0.9%	1
申請反射鏡卻沒經費	0.9%	1
路燈編號不清楚	0.9%	1
搶修電話為語音系統，不是專人接聽	0.9%	1
修護品質不佳	0.9%	1
申請流程需用公文，麻煩	0.9%	1
各單位推卸責任	0.9%	1
施工前沒有知會里長會勘	0.9%	1
私人空地無法設置路燈，很危險	0.9%	1
偏遠地區路燈間隔太遠	0.9%	1
路燈搶修電話無人接聽	0.9%	1
新裝設路燈沒亮過	0.9%	1
路燈造型單調不美觀	0.9%	1

圖12 臺中市各里別里長不滿意「路燈修護及養護」市政服務原因



3-1.臺中市里長對「路面修補及養護」市政服務滿意度

臺中市里長有 49.9%對路面修補及養護市政服務表示滿意(13.3%非常滿意、36.6%滿意);42.1%里長表示不滿意(24.2%不滿意、17.9%非常不滿意);有 5.0%里長表示普通。另外，有 2.9%里長表示不知道/拒答。

100 年里長對「路面修補及養護」市政服務度滿意度為 49.9%，不滿意度為 42.1%；99 年度里、鄰長對「路面修補及養護」市政服務滿意度為 73.2%，不滿意度為 17.2%。(請參閱附錄表 11，P.43)

表 14 臺中市里長對「路面修補及養護」市政服務滿意度分配表

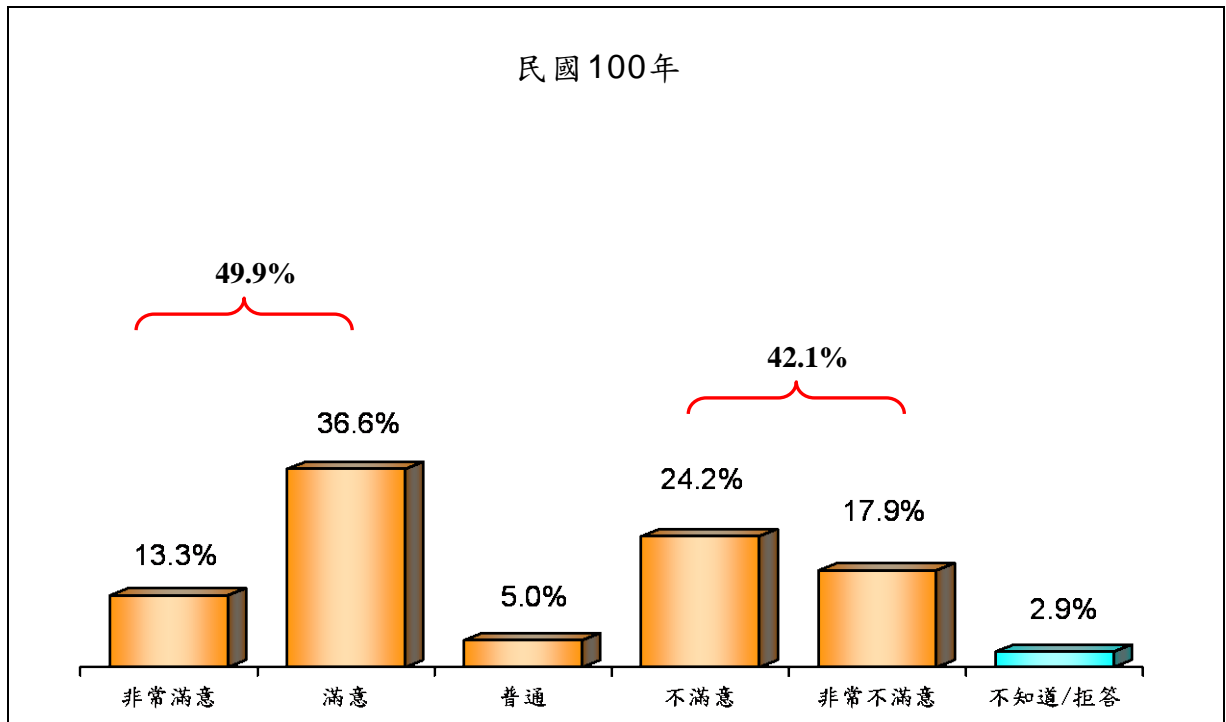
滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	82	225	31	149	110	18	615
100 年百分比(%)	13.3	36.6	5.0	24.2	17.9	2.9	100.0
99 年百分比(%)	22.5	50.7	9.6	13.1	4.1	...	100.0

註：1、因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

2、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

3、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 13 臺中市里長對「路面修補及養護」市政服務滿意度



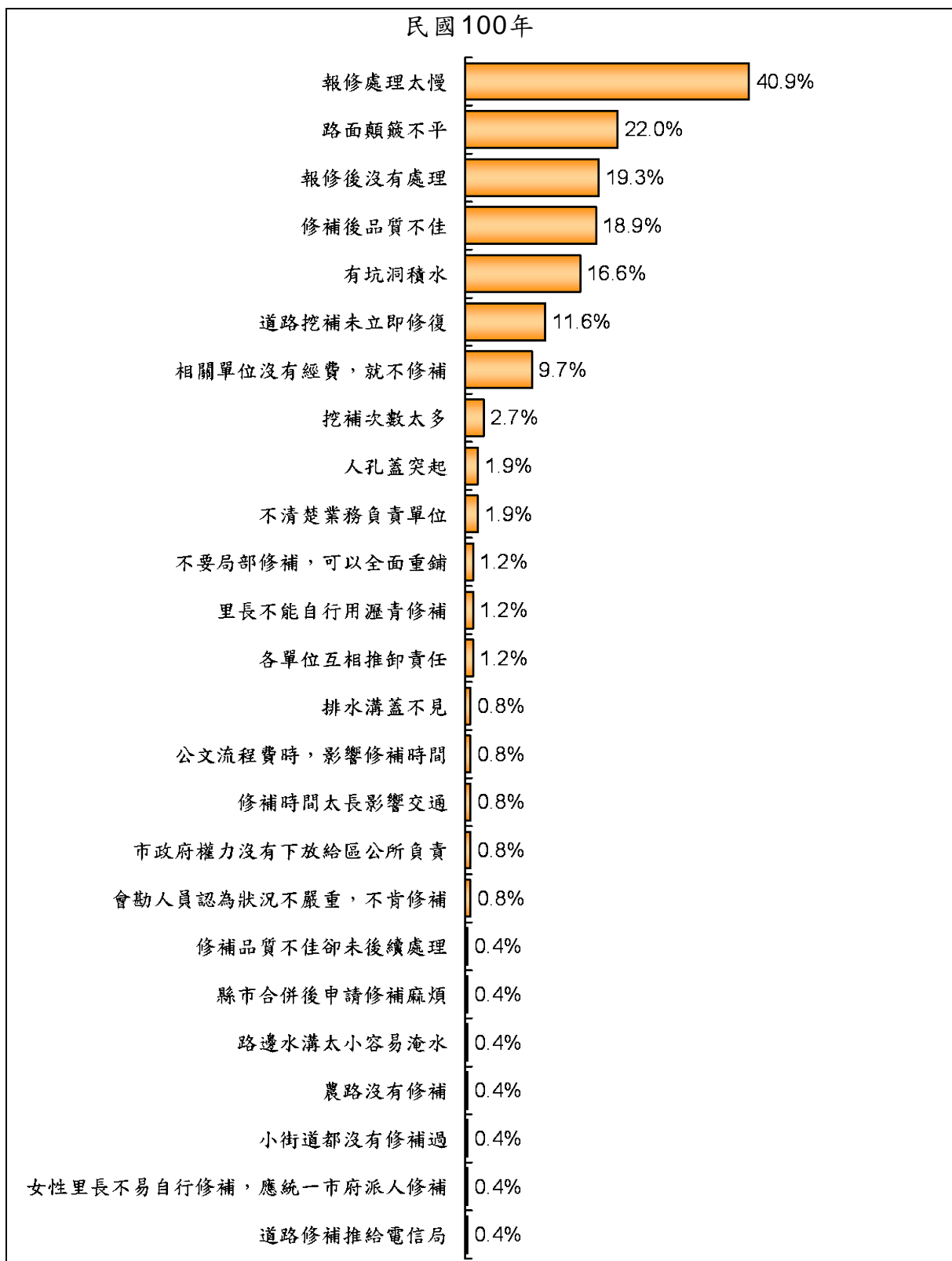
3-2.臺中市里長不滿意「路面修補及養護」市政服務原因（複選）

共有 259 位臺中市里長不滿意路面修補及養護市政服務，最主要原因為「報修處理太慢」(40.9%)，其次是「路面顛簸不平」(22.0%)、「報修後沒有處理」(19.3%)、「修補後品質不佳」(18.9%)、「有坑洞積水」(16.6%)與「道路挖補未立即修復」(11.6%)等，其他原因比例在一成以下，如下所示：

表 15 臺中市各里別里長不滿意「路面修補及養護」市政服務原因

不滿意原因	比例	次數
報修處理太慢	40.9%	106
路面顛簸不平	22.0%	57
報修後沒有處理	19.3%	50
修補後品質不佳	18.9%	49
有坑洞積水	16.6%	43
道路挖補未立即修復	11.6%	30
相關單位沒有經費，就不修補	9.7%	25
挖補次數太多	2.7%	7
人孔蓋突起	1.9%	5
不清楚業務負責單位	1.9%	5
不要局部修補，可以全面重鋪	1.2%	3
里長不能自行用瀝青修補	1.2%	3
各單位互相推卸責任	1.2%	3
排水溝蓋不見	0.8%	2
公文流程費時，影響修補時間	0.8%	2
修補時間太長影響交通	0.8%	2
市政府權力沒有下放給區公所負責	0.8%	2
會勘人員認為狀況不嚴重，不肯修補	0.8%	2
修補品質不佳卻未後續處理	0.4%	1
縣市合併後申請修補麻煩	0.4%	1
路邊水溝太小容易淹水	0.4%	1
農路沒有修補	0.4%	1
小街道都沒有修補過	0.4%	1
女性里長不易自行修補小坑洞，應統一由市府派人修補	0.4%	1
道路修補推給電信局	0.4%	1

圖14 臺中市各里別里長不滿意「路面修補及養護」市政服務原因



4-1.臺中市里長對「公園清潔維護」市政服務滿意度

共有 385 位里長對公園清潔維護市政服務表示意見（本市仍有部分里轄內未設公園），其中有 63.4%對公園清潔維護市政服務表示滿意（19.2%非常滿意、44.2%滿意）；31.4%里長表示不滿意（21.0%不滿意、10.4%非常不滿意）；有 5.2%里長表示普通。

100 年度里長對「公園清潔維護」市政服務滿意度為 63.4%，不滿意度為 31.4%；99 年度里、鄰長對「公園清潔維護」市政服務滿意度為 64.8%，不滿意度為 14.2%。（請參閱附錄表 12，P.44）

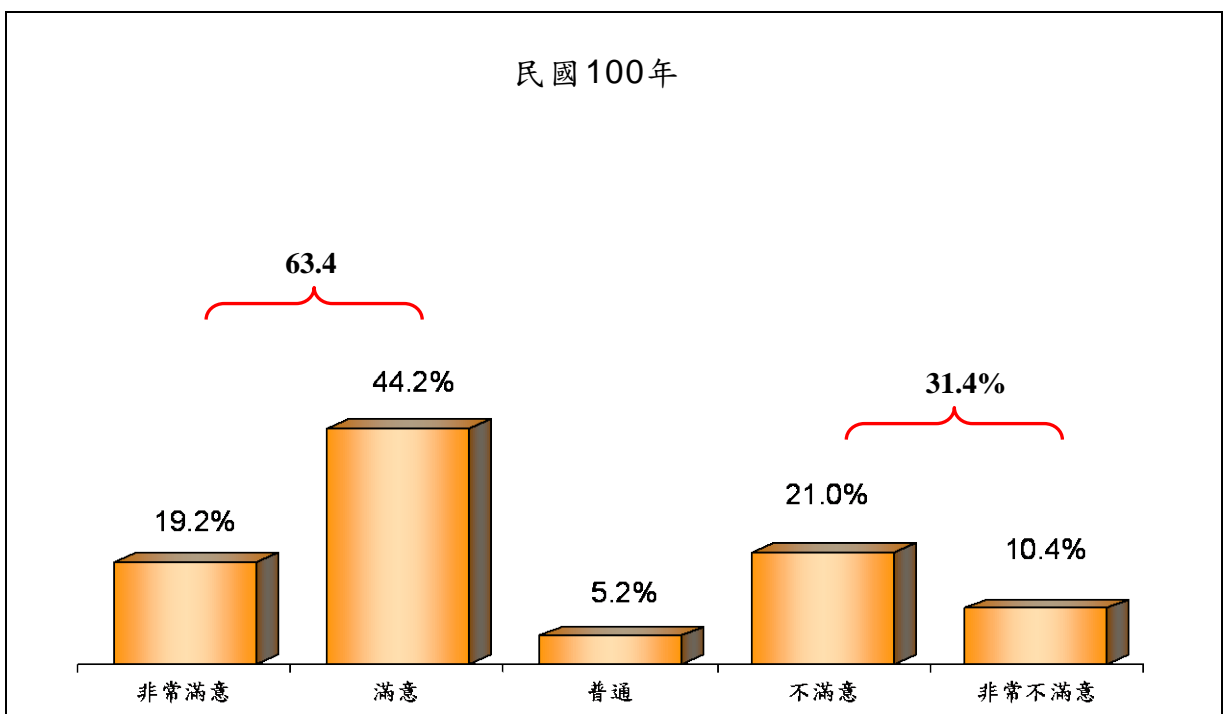
表 16 臺中市里長對「公園清潔維護」市政服務滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總和
100 年樣本數(人)	74	170	20	81	40	385
100 年百分比(%)	19.2	44.2	5.2	21.0	10.4	100.0
99 年百分比(%)	23.5	41.3	21.0	11.0	3.2	100.0

註：1、受訪之臺中市里長中(n=615)，共有 385 位里長對本市政服務表示意見(本市仍有部分里轄內未設公園)。

2、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

圖 15 臺中市里長對「公園清潔維護」市政服務滿意度



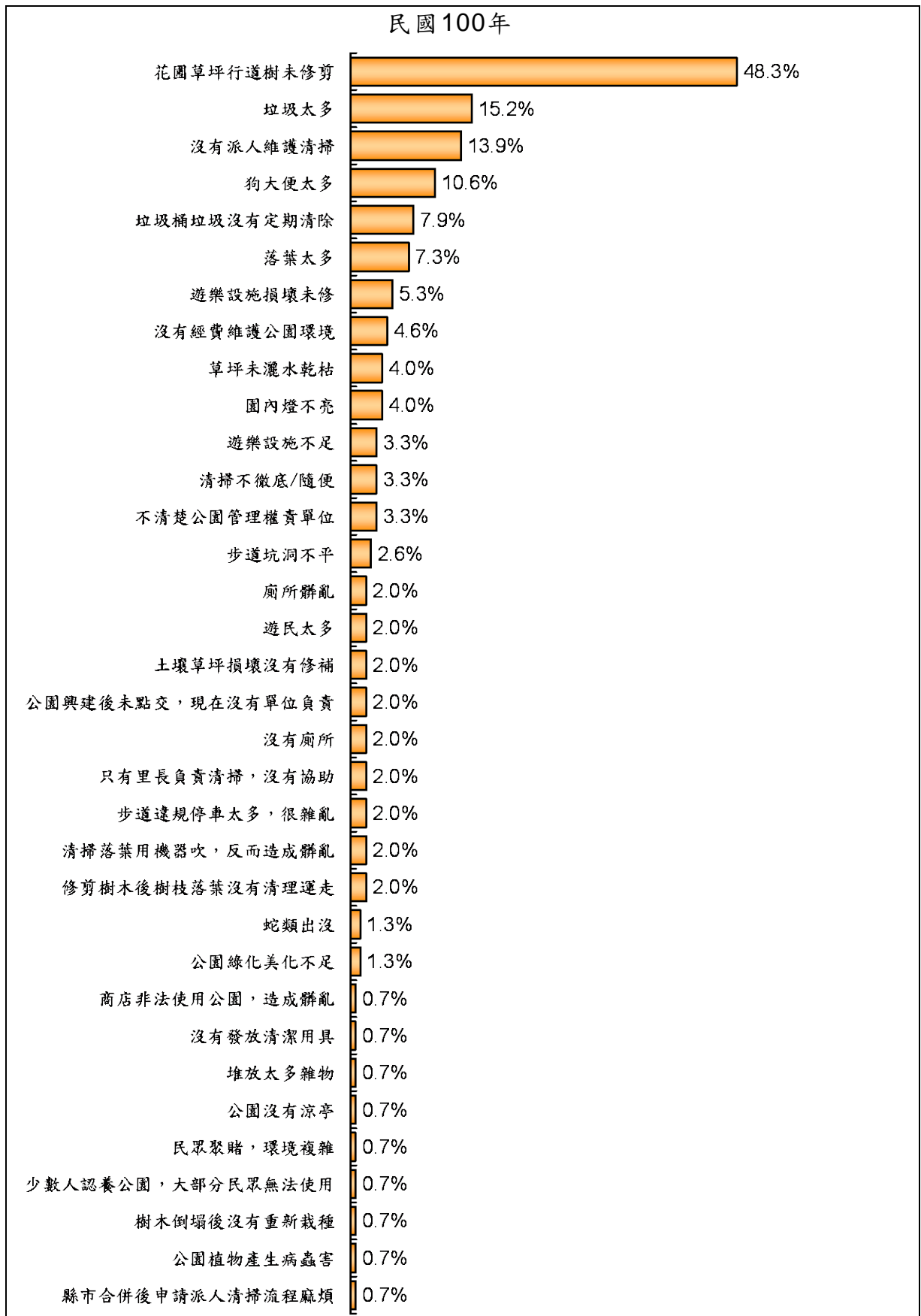
4-2.臺中市里長不滿意「公園清潔維護」市政服務原因（複選）

共 121 位里長不滿意公園清潔維護，總計有 151 個公園。主要不滿意原因為「花圃草坪行道樹未修剪」(48.3%)，其次為「垃圾太多」(15.2%)、「沒有派人維護清掃」(13.9%)與「狗大便太多」(10.6%)，其他原因比例在一成以下，如下所示：

表 17 臺中市各里別里長不滿意「公園清潔維護」市政服務原因

不滿意原因	比例	次數
花圃草坪行道樹未修剪	48.3%	73
垃圾太多	15.2%	23
沒有派人維護清掃	13.9%	21
狗大便太多	10.6%	16
垃圾桶垃圾沒有定期清除	7.9%	12
落葉太多	7.3%	11
遊樂設施損壞未修	5.3%	8
沒有經費維護公園環境	4.6%	7
草坪未灑水乾枯	4.0%	6
園內燈不亮	4.0%	6
遊樂設施不足	3.3%	5
清掃不徹底/隨便	3.3%	5
不清楚公園管理權責單位	3.3%	5
步道坑洞不平	2.6%	4
廁所髒亂	2.0%	3
遊民太多	2.0%	3
土壤草坪損壞沒有修補	2.0%	3
公園興建後未點交，現在沒有單位負責	2.0%	3
沒有廁所	2.0%	3
只有里長負責清掃，沒有協助	2.0%	3
步道違規停車太多，很雜亂	2.0%	3
清掃落葉用機器吹，反而造成髒亂	2.0%	3
修剪樹木後樹枝落葉沒有清理運走	2.0%	3
蛇類出沒	1.3%	2
公園綠化美化不足	1.3%	2
商店非法使用公園，造成髒亂	0.7%	1
沒有發放清潔用具	0.7%	1
堆放太多雜物	0.7%	1
公園沒有涼亭	0.7%	1
民眾聚賭，環境複雜	0.7%	1
少數人認養公園，大部分民眾無法使用	0.7%	1
樹木倒塌後沒有重新栽種	0.7%	1
公園植物產生病蟲害	0.7%	1
縣市合併後申請派人清掃流程麻煩	0.7%	1

圖16 臺中市各里別里長不滿意「公園清潔維護」市政服務原因



5-1.臺中市里長對「環保」市政服務滿意度

臺中市里長有 70.9%對環保市政服務表示滿意(18.9%非常滿意、52.0%滿意)；21.0%里長表示不滿意(13.8%不滿意、7.2%非常不滿意)；有 4.4%里長表示普通。另外，有 3.7%里長表示不知道/拒答。

100 年度里長對「環保」市政服務滿意度為 70.9%，不滿意度為 21.0%；99 年度里、鄰長對「環保」市政服務滿意度為 84.3%，不滿意度為 6.8%。(請參閱附錄表 13，P.45)

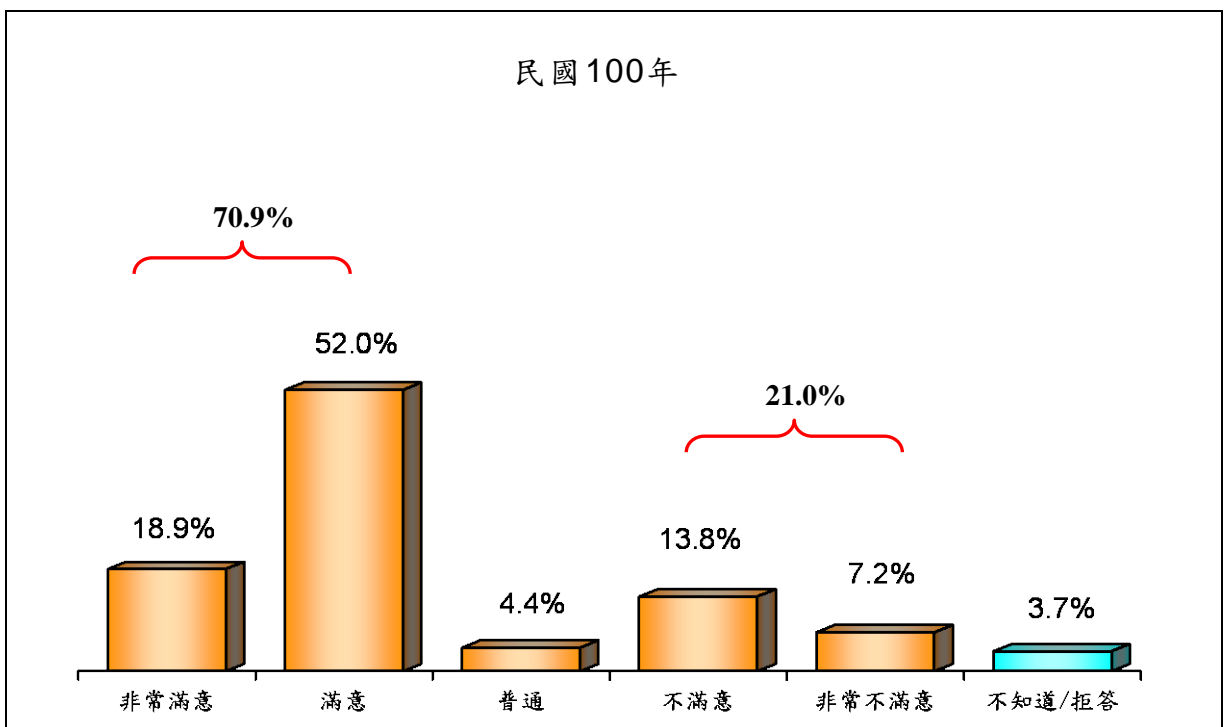
表 18 臺中市里長對「環保」市政服務滿意度分配表

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總和
100 年樣本數(人)	116	320	27	85	44	23	615
100 年百分比(%)	18.9	52.0	4.4	13.8	7.2	3.7	100.0
99 年百分比(%)	29.7	54.6	8.9	5.5	1.3	...	100.0

註：1、99 年受訪對象為原臺中市 42 位里長與 1,026 位鄰長；100 年受訪對象為大臺中市 615 位里長，因受訪對象與結構不同，比較結果僅供參考。

2、99 年本題目問項中不包括「不知道/拒答」。

圖 17 臺中市里長對「環保」市政服務滿意度



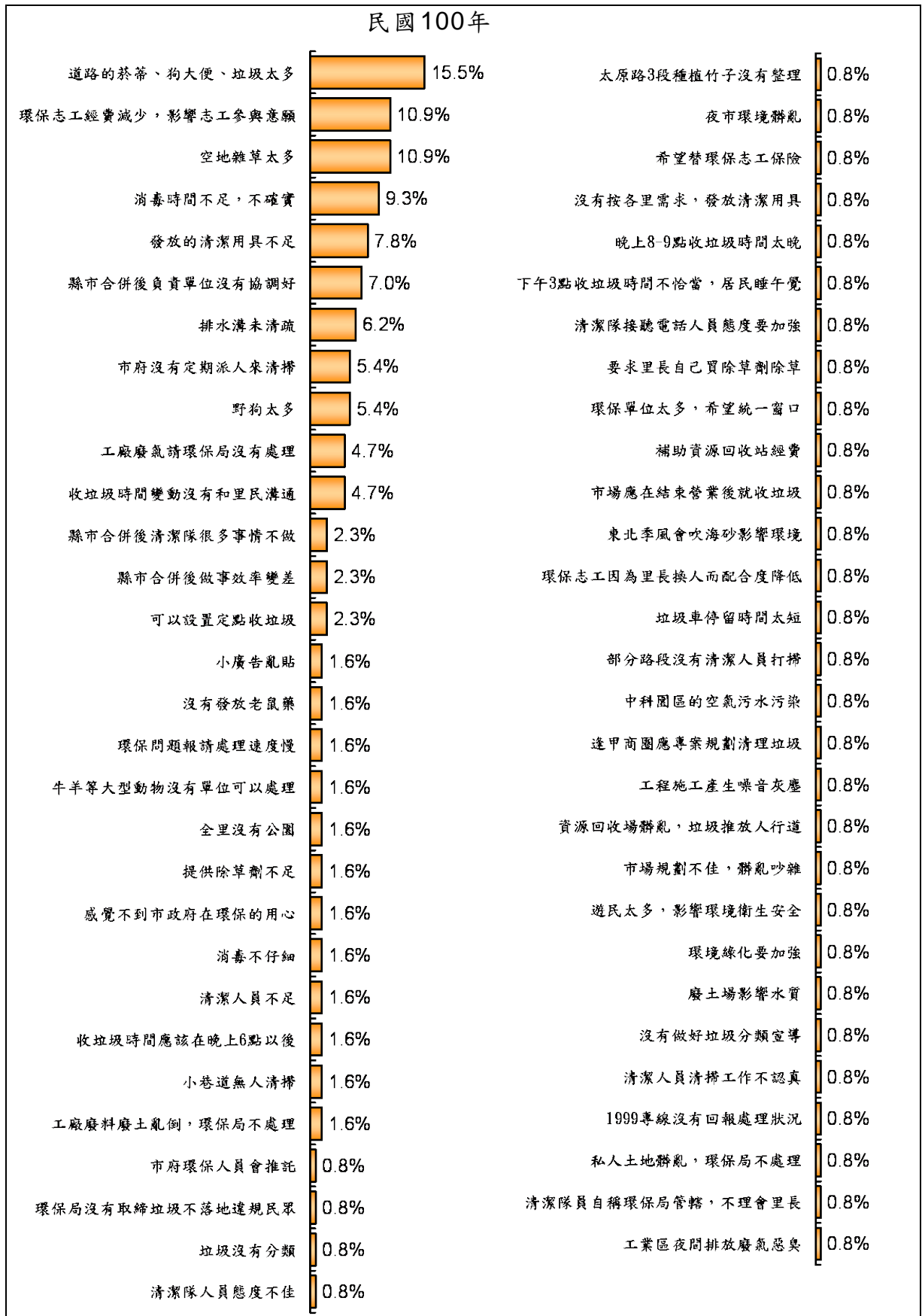
5-2.臺中市里長不滿意「環保」市政服務原因（複選）

共 129 位里長不滿意環保市政服務，最主要不滿意原因為「道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多」(15.5%)，其次依序為「環保志工經費減少，影響志工參與意願」(10.9%)與「空地雜草太多」(10.9%)等，其他原因比例在一成以下，如下所示：

表 19 臺中市各里別里長不滿意「環保」市政服務原因

不滿意原因	比例	次數	不滿意原因	比例	次數
道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多	15.5%	20	種植竹子沒有整理	0.8%	1
環保志工經費減少，影響志工參與意願	10.9%	14	夜市環境髒亂	0.8%	1
空地雜草太多	10.9%	14	希望替環保志工保險	0.8%	1
消毒時間不足，不確實	9.3%	12	沒有按各里需求，發放清潔用具	0.8%	1
發放的清潔用具不足	7.8%	10	晚上 8-9 點收垃圾時間太晚	0.8%	1
縣市合併後負責單位沒有協調好	7.0%	9	下午 3 點收垃圾時間不恰當，居民睡午覺	0.8%	1
排水溝未清疏	6.2%	8	清潔隊接聽電話人員態度要加強	0.8%	1
市府沒有定期派人來清掃	5.4%	7	要求里長自己買除草劑除草	0.8%	1
野狗太多	5.4%	7	環保單位太多，希望統一窗口	0.8%	1
工廠廢氣請環保局沒有處理	4.7%	6	補助資源回收站經費	0.8%	1
收垃圾時間變動沒有和里民溝通	4.7%	6	市場應在結束營業後就收垃圾	0.8%	1
縣市合併後清潔隊很多事情不做	2.3%	3	東北季風會吹海砂影響環境	0.8%	1
縣市合併後做事效率變差	2.3%	3	環保志工因為里長換人而配合度降低	0.8%	1
可以設置定點收垃圾	2.3%	3	垃圾車停留時間太短	0.8%	1
小廣告亂貼	1.6%	2	部分路段沒有清潔人員打掃	0.8%	1
沒有發放老鼠藥	1.6%	2	中科園區的空氣污水污染	0.8%	1
環保問題報請處理速度慢	1.6%	2	逢甲商圈應專案規劃清理垃圾	0.8%	1
牛羊等大型動物沒有單位可以處理	1.6%	2	工程施工產生噪音灰塵	0.8%	1
全里沒有公園	1.6%	2	資源回收場髒亂，垃圾堆放人行道	0.8%	1
提供除草劑不足	1.6%	2	市場規劃不佳，髒亂吵雜	0.8%	1
感覺不到市政府在環保的用心	1.6%	2	遊民太多，影響環境衛生安全	0.8%	1
消毒不仔細	1.6%	2	環境綠化要加強	0.8%	1
清潔人員不足	1.6%	2	廢土場影響水質	0.8%	1
收垃圾時間應該在晚上 6 點以後	1.6%	2	沒有做好垃圾分類宣導	0.8%	1
小巷道無人清掃	1.6%	2	清潔人員清掃工作不認真	0.8%	1
工廠廢料廢土亂倒，環保局不處理	1.6%	2	1999 專線沒有回報處理狀況	0.8%	1
市府環保人員會推託	0.8%	1	私人土地髒亂，環保局不處理	0.8%	1
環保局沒有取締垃圾不落地違規民眾	0.8%	1	清潔隊員自稱環保局管轄，不理會里長	0.8%	1
垃圾沒有分類	0.8%	1	工業區夜間排放廢氣惡臭	0.8%	1
清潔隊人員態度不佳	0.8%	1			

圖 18 臺中市各里別里長不滿意「環保」市政服務原因



第五章 結論與建議

一、結論

1、各項綜合為民服務滿意度以市政府員工接聽電話禮貌滿意度 (92.4%) 最高

在各項綜合為民服務滿意度中，以市政府員工接聽電話禮貌的 92.4%滿意度最高，其次是市政府洽公環境設施(85.6%)、承辦人員服務態度及回覆內容滿意度(82.8%)、運用志工接待、解說、引導、代書服務滿意度(81.3%)、承辦人員專業知識滿意度(78.0%)、市政府各單位辦公室位置標示方式與地點滿意度(68.5%)。

表 20 臺中市里長對各項綜合為民服務滿意度比較表

項目	樣本數 (人)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	不知道 /拒答(%)
市政府員工接聽電話禮貌	372	92.4	2.7	3.5	1.3
市政府洽公環境設施	209	85.6	4.3	7.2	2.9
承辦人員服務態度及回覆內容	209	82.8	6.7	8.6	1.9
運用志工接待、解說、引導、 代書服務	209	81.3	3.8	3.4	11.5
承辦人員專業知識	209	78.0	5.7	13.4	2.9
市政府各單位辦公室位置標示 方式與地點	209	68.5	6.7	17.7	7.2

註：1、因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

2、受訪之臺中市里長中(n=615)，共有 372 位里長曾撥打電話至市政府洽辦或詢問業務；有 209 位里長曾至臺中市政府各行政機關（包括豐原陽明大樓）洽公過。

2、五大市政服務中以路燈修護及養護滿意度（75.9%）最高

在五大市政服務中，以「路燈修護及養護」市政服務滿意度 75.9%最高，其次則是「環保」(70.9%)與「公園清潔維護」(63.4%)，另外在「路面修補及養護」(49.9%)、「行道樹修剪及養護」(43.4%)滿意度則在五成以下。

在不滿意原因方面，「行道樹修剪及養護」不滿意原因以「報請修剪速度太慢」(36.2%)為主因；「路燈修護及養護」不滿意原因以「報請增設/維修處理速度慢」(60.5%)為主因；「路面修補及養護」不滿意原因以「報修處理太慢」(40.9%)為主因；「公園清潔維護」不滿意原因以「花圃草坪行道樹未修剪」(48.3%)為主因；「環保」不滿意原因以「道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多」(15.5%)為主因。

表 21 臺中市里長對五大市政服務滿意度比較表

項目	樣本數 (人)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	不知道/拒 答(%)
路燈修護及養護	615	75.9	3.7	18.6	1.8
環保	615	70.9	4.4	21.0	3.7
公園清潔維護	385	63.4	5.2	31.4	...
路面修補及養護	615	49.9	5.0	42.1	2.9
行道樹修剪及養護	615	43.4	6.2	39.5	10.9

註：1、因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

2、受訪之臺中市里長中(n=615)，共有 385 位里長對本市政服務表示意見（本市仍有部分里轄內未設公園）。

二、建議

1. 加速各項市政服務效率是努力重點

在行道樹修剪養護、路燈修護、路面修補養護等各項市政服務中，最容易讓里長產生不滿意的原因都是申請後，相關單位遲遲未進行修護或修補，或者等待一段時間後才處理。此外，部分里長也反應合併後經費不足，無法立即進行相關市政服務。因此，確立各項業務負責單位，並加強修補與養護的效率外，未來爭取經費與增加人員編制亦是市政府主要努力的方向，在人力與經費充足的情況下，市政服務才能作的更好，達到服務民眾的目標。

同時，相關單位也可以增派人力，定期視察行道樹與路面養護狀況，即時回報市府並進行修護，尤其在路面修補方面，產業道路或交通流量大的路段容易產生路面毀損現象，造成用路人的困擾甚至危險性，因此，針對易毀損路段應更主動巡查，主動修護。

2. 臺中市政府各辦公室位置與標示應簡化

市政府為民服務滿意度以市政府各辦公室位置與標示滿意度最低，顯示到市政府洽公里長容易有找不到洽公辦公室狀況，因此，各辦公室位置標示牌應標示在明顯的地方，並力求簡化與清楚，讓洽公里長或民眾一目了然，減少迷路與誤會的發生。此外，也可善用目前市政府採用的志工服務，透過志工來引導里長或洽公民眾到達相關單位，增加洽公便利性。

目前市政府運用志工接待、解說、引導、代書等服務普遍得到洽公里長肯定，未來持續利用志工服務，並可依照洽公人潮多寡或洽公時段來考慮是否增加該時段志工人數，以縮短洽公里長或民眾等待時間，達到提升行政效率與增加洽公滿意度之目的。

3. 縣市合併後仍應宣導各項市政相關負責單位

從五大市政議題不滿意原因中發現，部分里長不清楚縣市合併後相關市政服務之負責單位，或者認為縣市合併後業務權責劃分不清而造成不便。由於縣市合併時間尚為短暫，少數里長不清楚合併後權責單位，造成市政服務在執行上的阻礙，因此仍應宣導各項市政服務相關負責單位，可透過各地區公所詳加宣導，或透過公文告知等方式，使基層里長知道反應問題管道，同時可以定期召開里長會議，了解里長辛勞，適時讓各地里長反映市政服務不了解或不滿意之處，針對問題加以解決，讓處在第一線為民服務的里長能夠為民眾做到最好的服務。

此外，少數里長反應原臺中縣各鄉鎮升格為「區」之後，申請各項市政服務流程變為繁複，未來除了教育里長配合升格為直轄市後的行政流程外，簡化行政流程讓里長為民服務更加簡便與有效率亦是努力方向。

4. 維護環境整潔，教育民眾養成環保概念

部分里長反應路邊或公園垃圾、菸蒂或狗大便太多，除了希望市政府應該定期派人清掃外，也顯示出許多民眾公德心不足，隨意丟棄垃圾菸蒂，為了改善環境整潔，可建立檢舉制度並提供獎金，形成全民監督。但若要真正解決亂丟垃圾問題，還是應從教育民眾重視環保做起，讓民眾了解維護環境整潔是每個市民責任，建立良好的公德心，才是治本的方法。

附錄 I 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Pearson 的 Chi-square Test)。

* 表示 $P < 0.05$ ，即在 95% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

** 表示 $P < 0.01$ ，即在 99% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

*** 表示 $P < 0.001$ ，即在 99.9% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

基本資料或回答項目的「不知道/拒答」，不列入卡方值計算。此外，各屬性樣本數偏低之族群不列入卡方值計算。因此，交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

2. 為符合卡方檢定之假設，各格內的期望次數應該至少為 1，而且不應有超過 25% 的格子有少於 5 的期望次數。若不符合卡方檢定假設者，將以「#」表示項目不符合統計基本假設。
3. 統計表中所列之樣本數與百分比為加權推估後之數據。
4. 因四捨五入關係，百分比總和可能不為 100.0%。

表 1 請問您是否曾親自至本府各行政機關洽公過？

單位：人，%

			樣本數	是	否
全體			615	34.0	66.0
行政區域	中區	區	8	37.5	62.5
	東區	區	17	35.3	64.7
	西區	區	23	60.9	39.1
	南區	區	21	57.1	42.9
	北區	區	36	50.0	50.0
	西南屯區	區	39	56.4	43.6
	南屯區	區	24	45.8	54.2
	北屯區	區	42	57.1	42.9
	豐原區	區	36	25.0	75.0
	大里區	區	27	40.7	59.3
	太平區	區	38	44.7	55.3
	大雅區	區	15	26.7	73.3
	潭子區	區	16	50.0	50.0
	烏日區	區	16	25.0	75.0
	新社區	區	13	15.4	84.6
	梧棲區	區	14	21.4	78.6
	大甲區	區	28	0.0	100.0
	外埔區	區	11	0.0	100.0
	后里區	區	17	23.5	76.5
	大安區	區	12	25.0	75.0
	沙鹿區	區	21	23.8	76.2
龍井區	區	16	12.5	87.5	
神岡區	區	16	25.0	75.0	
霧峰區	區	20	20.0	80.0	
大肚區	區	15	20.0	80.0	
東勢區	區	25	32.0	68.0	
石岡區	區	10	20.0	80.0	
清水區	區	31	6.5	93.5	
和平區	區	8	50.0	50.0	

表 2 至本府洽公時，對本府承辦人員的服務態度及回覆內容是否感到滿意？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
到市府洽公者			209	26.3	56.5	6.7	5.7	2.9	1.9
行政 區域 #	中區	區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	區	6	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	區	14	28.6	42.9	21.4	7.1	0.0	0.0
	南區	區	12	50.0	41.7	0.0	8.3	0.0	0.0
	北區	區	18	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	西南屯區	區	22	18.2	72.7	0.0	4.5	0.0	4.5
	南屯區	區	11	27.3	45.5	9.1	9.1	9.1	0.0
	北屯區	區	24	33.3	50.0	12.5	4.2	0.0	0.0
	豐原區	區	9	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	區	11	45.5	36.4	0.0	0.0	9.1	9.1
	太平區	區	17	23.5	29.4	17.6	17.6	11.8	0.0
	大潭區	區	4	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	烏日區	區	8	12.5	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0
	新社區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	區	4	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0	0.0
	沙鹿區	區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	區	5	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0
	神岡區	區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
霧峰區	區	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
東勢區	區	3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	
石岡區	區	8	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0	
清水區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
和平區	區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
		區	4	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0

表 3 對本府承辦人員所應具之專業知識是否感到滿意？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答
到市府洽公者			209	13.4	64.6	5.7	11.5	1.9	2.9
行政區域#	中區	區	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	東區	區	6	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	西區	區	14	21.4	57.1	7.1	7.1	0.0	7.1
	南區	區	12	16.7	75.0	0.0	8.3	0.0	0.0
	北區	區	18	16.7	77.8	5.6	0.0	0.0	0.0
	西南屯區	區	22	9.1	68.2	9.1	13.6	0.0	0.0
	南屯區	區	11	9.1	54.5	27.3	0.0	9.1	0.0
	北屯區	區	24	16.7	58.3	4.2	16.7	4.2	0.0
	豐原區	區	9	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	區	11	18.2	72.7	0.0	0.0	0.0	9.1
	太平區	區	17	11.8	58.8	0.0	29.4	0.0	0.0
	潭雅子區	區	4	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	潭烏日區	區	8	12.5	62.5	12.5	12.5	0.0	0.0
	新社區	區	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	區	3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3
	大安區	區	4	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	沙鹿區	區	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	區	5	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0
	神岡區	區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
神岡區	區	4	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	
霧峰區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	
東勢區	區	8	0.0	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	
石岡區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
清水區	區	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	
和平區	區	4	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	

表 4 對本府洽公環境設施（洽公空間、等候區規劃）是否感到滿意？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
到市府洽公者			209	35.4	50.2	4.3	6.2	1.0	2.9
行政 區域 #	中區	區	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
	東區	區	6	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	區	14	42.9	50.0	0.0	0.0	0.0	7.1
	南區	區	12	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	區	18	55.6	38.9	5.6	0.0	0.0	0.0
	西屯區	區	22	22.7	63.6	4.5	9.1	0.0	0.0
	南屯區	區	11	9.1	54.5	9.1	18.2	0.0	9.1
	北屯區	區	24	37.5	37.5	8.3	16.7	0.0	0.0
	豐原區	區	9	44.4	33.3	11.1	11.1	0.0	0.0
	大里區	區	11	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	區	17	23.5	76.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	區	4	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
	潭子區	區	8	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	區	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	區	4	50.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	大安區	區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	區	5	20.0	40.0	0.0	0.0	20.0	20.0
	龍井區	區	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
神岡區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
霧峰區	區	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	
東勢區	區	8	37.5	50.0	0.0	0.0	0.0	12.5	
石岡區	區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
清水區	區	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	
和平區	區	4	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	

表 5 對本府各單位辦公室位置標示之方式及地點是否滿意？ 單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
到市府洽公者			209	16.3	52.2	6.7	15.8	1.9	7.2
行政 區域 #	中區	區	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	東區	區	6	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0
	西區	區	14	7.1	35.7	21.4	28.6	7.1	0.0
	南區	區	12	8.3	33.3	8.3	50.0	0.0	0.0
	北區	區	18	22.2	61.1	5.6	5.6	5.6	0.0
	西南屯區	區	22	9.1	50.0	9.1	22.7	4.5	4.5
	西南屯區	區	11	18.2	27.3	0.0	27.3	0.0	27.3
	北屯區	區	24	16.7	50.0	0.0	20.8	0.0	12.5
	豐原區	區	9	22.2	66.7	0.0	11.1	0.0	0.0
	大里區	區	11	18.2	63.6	0.0	9.1	0.0	9.1
	太平區	區	17	17.6	52.9	0.0	23.5	0.0	5.9
	潭雅子區	區	4	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
	潭烏日區	區	8	0.0	87.5	0.0	12.5	0.0	0.0
	新社區	區	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	區	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	大安區	區	4	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0
	沙鹿區	區	3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	龍井區	區	5	20.0	40.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	神岡區	區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	區	4	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	
霧峰區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	
東勢區	區	8	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0	
石岡區	區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
清水區	區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	
和平區	區	4	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	

表 6 您對本府運用志工之接待、解說、引導、代書服務等是否滿意？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
到市府洽公者			209	30.6	50.7	3.8	2.4	1.0	11.5
行政 區域 #	中區	區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	區	6	33.3	33.3	16.7	0.0	0.0	16.7
	西區	區	14	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	區	12	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0	33.3
	北區	區	18	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	區	22	27.3	59.1	0.0	0.0	4.5	9.1
	南屯區	區	11	18.2	54.5	18.2	0.0	0.0	9.1
	北屯區	區	24	20.8	50.0	4.2	4.2	4.2	16.7
	豐原區	區	9	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	區	11	36.4	54.5	9.1	0.0	0.0	0.0
	太平區	區	17	23.5	35.3	11.8	11.8	0.0	17.6
	大雅區	區	4	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	潭子區	區	8	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	后里區	區	4	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	大安區	區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	區	5	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	40.0
	龍井區	區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	區	4	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	
霧峰區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	
東勢區	區	8	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0	
石岡區	區	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	
清水區	區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
和平區	區	4	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	

表 7 請問您是否有打電話至本府洽辦或詢問相關業務之經驗？

單位：人，%

			樣本數	是	否
全體			615	60.5	39.5
行政區域	中區	區	8	75.0	25.0
	東區	區	17	76.5	23.5
	西區	區	23	91.3	8.7
	南區	區	21	90.5	9.5
	北區	區	36	80.6	19.4
	西南屯區	區	39	76.9	23.1
	南屯區	區	24	70.8	29.2
	北屯區	區	42	90.5	9.5
	豐原區	區	36	66.7	33.3
	大里區	區	27	59.3	40.7
	太平區	區	38	73.7	26.3
	大雅區	區	15	60.0	40.0
	潭子區	區	16	56.3	43.8
	烏日區	區	16	37.5	62.5
	新社區	區	13	46.2	53.8
	梧棲區	區	14	28.6	71.4
	大甲區	區	28	39.3	60.7
	外埔區	區	11	45.5	54.5
	后里區	區	17	41.2	58.8
	大安區	區	12	33.3	66.7
沙鹿區	區	21	47.6	52.4	
龍井區	區	16	31.3	68.8	
神岡區	區	16	56.3	43.8	
霧峰區	區	20	35.0	65.0	
大肚區	區	15	40.0	60.0	
東勢區	區	25	52.0	48.0	
石岡區	區	10	80.0	20.0	
清水區	區	31	25.8	74.2	
和平區	區	8	50.0	50.0	

表 8 請問您對本府員工接聽電話禮貌是否感到滿意？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答
打電話洽辦業務者			372	36.8	55.6	2.7	2.2	1.3	1.3
行政 區域 #	中區	區	6	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	區	13	46.2	46.2	0.0	0.0	7.7	0.0
	西區	區	21	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	0.0
	南區	區	19	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	區	29	44.8	51.7	0.0	3.4	0.0	0.0
	西南屯區	區	30	36.7	60.0	3.3	0.0	0.0	0.0
	南屯區	區	17	35.3	52.9	11.8	0.0	0.0	0.0
	北屯區	區	38	34.2	60.5	2.6	2.6	0.0	0.0
	豐原區	區	24	33.3	58.3	4.2	0.0	0.0	4.2
	大里區	區	16	43.8	50.0	0.0	6.3	0.0	0.0
	太平區	區	28	21.4	64.3	0.0	7.1	7.1	0.0
	大雅區	區	9	22.2	66.7	0.0	0.0	0.0	11.1
	潭子區	區	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0
	烏日區	區	6	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	區	6	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大甲區	區	11	36.4	45.5	0.0	9.1	9.1	0.0
	外埔區	區	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	區	7	71.4	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0
	大安區	區	4	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0
沙鹿區	區	10	50.0	30.0	10.0	10.0	0.0	0.0	
龍井區	區	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
神岡區	區	9	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	
霧峰區	區	7	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	
大肚區	區	6	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
東勢區	區	13	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0	
石岡區	區	8	0.0	75.0	0.0	0.0	12.5	12.5	
清水區	區	8	37.5	37.5	12.5	0.0	0.0	12.5	
和平區	區	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

表 9 請問您對 貴里有關『行道樹修剪及養護』市政服務滿意度為何？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
全 體			615	11.7	31.7	6.2	24.4	15.1	10.9
行政 區域 #	中 區	區	8	0.0	37.5	12.5	25.0	12.5	12.5
	東 區	區	17	23.5	47.1	5.9	23.5	0.0	0.0
	西 區	區	23	13.0	39.1	4.3	39.1	4.3	0.0
	南 區	區	21	19.0	23.8	4.8	47.6	4.8	0.0
	北 區	區	36	27.8	50.0	2.8	13.9	2.8	2.8
	西 屯 區	區	39	7.7	41.0	10.3	15.4	17.9	7.7
	南 屯 區	區	24	16.7	37.5	4.2	20.8	20.8	0.0
	北 屯 區	區	42	16.7	26.2	2.4	28.6	21.4	4.8
	豐 原 區	區	36	5.6	22.2	13.9	16.7	27.8	13.9
	大 里 區	區	27	7.4	22.2	0.0	40.7	11.1	18.5
	太 平 區	區	38	13.2	21.1	2.6	23.7	26.3	13.2
	大 雅 區	區	15	26.7	40.0	0.0	20.0	13.3	0.0
	潭 子 區	區	16	6.3	31.3	6.3	31.3	6.3	18.8
	烏 日 區	區	16	0.0	25.0	6.3	31.3	31.3	6.3
	新 社 區	區	13	0.0	30.8	7.7	23.1	7.7	30.8
	梧 棲 區	區	14	7.1	28.6	7.1	28.6	21.4	7.1
	大 甲 區	區	28	3.6	25.0	7.1	25.0	17.9	21.4
	外 埔 區	區	11	0.0	45.5	0.0	45.5	0.0	9.1
	后 里 區	區	17	5.9	5.9	0.0	23.5	52.9	11.8
	大 安 區	區	12	0.0	8.3	0.0	33.3	25.0	33.3
沙 鹿 區	區	21	4.8	28.6	4.8	14.3	28.6	19.0	
龍 井 區	區	16	12.5	12.5	12.5	43.8	18.8	0.0	
神 岡 區	區	16	6.3	25.0	18.8	12.5	18.8	18.8	
霧 峰 區	區	20	20.0	50.0	10.0	10.0	5.0	5.0	
大 肚 區	區	15	13.3	33.3	0.0	26.7	13.3	13.3	
大 勢 區	區	25	20.0	36.0	4.0	20.0	4.0	16.0	
石 岡 區	區	10	30.0	40.0	10.0	10.0	0.0	10.0	
清 水 區	區	31	6.5	45.2	16.1	12.9	0.0	19.4	
和 平 區	區	8	0.0	37.5	0.0	37.5	0.0	25.0	

表 10 請問您對 貴里有關『路燈修護及養護』市政服務滿意度為何？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
全 體			615	37.4	38.5	3.7	12.4	6.2	1.8
行政 區域 #	中 區	區	8	25.0	50.0	12.5	12.5	0.0	0.0
	東 區	區	17	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	西 區	區	23	47.8	43.5	4.3	4.3	0.0	0.0
	南 區	區	21	42.9	42.9	0.0	14.3	0.0	0.0
	北 區	區	36	50.0	38.9	2.8	5.6	2.8	0.0
	西 屯 區	區	39	48.7	41.0	0.0	2.6	7.7	0.0
	南 屯 區	區	24	29.2	50.0	4.2	12.5	4.2	0.0
	北 屯 區	區	42	50.0	31.0	2.4	14.3	2.4	0.0
	豐 原 區	區	36	8.3	22.2	5.6	30.6	25.0	8.3
	大 里 區	區	27	44.4	33.3	0.0	14.8	7.4	0.0
	太 平 區	區	38	42.1	44.7	2.6	7.9	2.6	0.0
	大 雅 區	區	15	20.0	46.7	0.0	20.0	6.7	6.7
	潭 子 區	區	16	25.0	50.0	6.3	18.8	0.0	0.0
	烏 日 區	區	16	25.0	37.5	6.3	25.0	6.3	0.0
	新 社 區	區	13	69.2	23.1	0.0	0.0	7.7	0.0
	梧 棲 區	區	14	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	大 甲 區	區	28	32.1	42.9	7.1	3.6	7.1	7.1
	外 埔 區	區	11	18.2	9.1	9.1	45.5	18.2	0.0
	后 里 區	區	17	35.3	47.1	0.0	5.9	5.9	5.9
	大 安 區	區	12	41.7	41.7	0.0	8.3	8.3	0.0
沙 鹿 區	區	21	33.3	33.3	4.8	14.3	9.5	4.8	
龍 井 區	區	16	6.3	62.5	18.8	6.3	0.0	6.3	
神 岡 區	區	16	25.0	50.0	6.3	18.8	0.0	0.0	
霧 峰 區	區	20	40.0	25.0	5.0	20.0	10.0	0.0	
大 肚 區	區	15	40.0	33.3	0.0	26.7	0.0	0.0	
大 勢 區	區	25	80.0	12.0	4.0	4.0	0.0	0.0	
石 岡 區	區	10	10.0	50.0	10.0	10.0	20.0	0.0	
清 水 區	區	31	19.4	41.9	6.5	16.1	9.7	6.5	
和 平 區	區	8	12.5	50.0	0.0	12.5	25.0	0.0	

表 11 請問您對 貴里有關『路面修補及養護』市政服務滿意度為何？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
全體			615	13.3	36.6	5.0	24.2	17.9	2.9
行政 區域 #	中	區	8	12.5	50.0	0.0	37.5	0.0	0.0
	東	區	17	29.4	41.2	0.0	23.5	5.9	0.0
	西	區	23	30.4	60.9	0.0	4.3	4.3	0.0
	南	區	21	19.0	47.6	9.5	19.0	4.8	0.0
	北	區	36	22.2	61.1	5.6	8.3	2.8	0.0
	西	屯區	39	20.5	38.5	5.1	23.1	12.8	0.0
	南	屯區	24	16.7	37.5	0.0	25.0	20.8	0.0
	北	屯區	42	19.0	40.5	0.0	23.8	16.7	0.0
	豐	原區	36	8.3	25.0	16.7	30.6	19.4	0.0
	大	里區	27	3.7	37.0	0.0	40.7	18.5	0.0
	太	平區	38	10.5	18.4	5.3	39.5	23.7	2.6
	大	雅區	15	13.3	26.7	6.7	26.7	20.0	6.7
	潭	子區	16	12.5	25.0	6.3	31.3	12.5	12.5
	烏	日區	16	6.3	18.8	6.3	31.3	37.5	0.0
	新	社區	13	7.7	53.8	7.7	7.7	15.4	7.7
	梧	棲區	14	0.0	35.7	0.0	35.7	21.4	7.1
	大	甲區	28	3.6	17.9	7.1	28.6	32.1	10.7
	外	埔區	11	0.0	27.3	9.1	27.3	27.3	9.1
	后	里區	17	23.5	47.1	0.0	5.9	17.6	5.9
	大	安區	12	8.3	25.0	8.3	25.0	25.0	8.3
沙	鹿區	21	4.8	23.8	4.8	19.0	42.9	4.8	
龍	井區	16	0.0	37.5	6.3	37.5	6.3	12.5	
神	岡區	16	0.0	25.0	6.3	37.5	31.3	0.0	
霧	峰區	20	15.0	30.0	5.0	40.0	10.0	0.0	
大	肚區	15	6.7	40.0	6.7	20.0	13.3	13.3	
東	勢區	25	28.0	36.0	4.0	16.0	16.0	0.0	
石	岡區	10	10.0	50.0	0.0	0.0	30.0	10.0	
清	水區	31	9.7	51.6	6.5	12.9	19.4	0.0	
和	平區	8	12.5	25.0	12.5	25.0	25.0	0.0	

表 12 請問您對 貴里有關『公園清潔維護』市政服務滿意度為何？

單位：人，%

該 里 有 公 園 者			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
			385	19.2	44.2	5.2	21.0	10.4
行政 區域 #	中	區	7	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0
	東	區	14	14.3	71.4	0.0	14.3	0.0
	西	區	17	35.3	47.1	0.0	11.8	5.8
	南	區	19	26.3	15.8	10.5	42.1	5.3
	北	區	21	19.1	47.6	0.0	33.3	0.0
	西	屯區	32	31.2	50.0	3.2	9.4	6.2
	南	屯區	17	5.9	64.7	0.0	11.7	17.7
	北	屯區	32	15.6	53.1	3.1	15.6	12.5
	豐	原區	26	11.5	38.5	11.5	23.1	15.4
	大	里區	18	11.1	33.3	5.5	49.9	0.0
	太	平區	27	14.8	51.8	0.0	14.8	18.6
	大	雅區	8	37.5	37.5	0.0	0.0	25.0
	潭	子區	9	11.1	55.6	0.0	33.5	0.0
	烏	日區	7	0.0	14.3	0.0	43.0	43.0
	新	社區	7	28.6	28.6	14.3	28.6	0.0
	梧	棲區	7	14.3	57.1	0.0	28.6	0.0
	大	甲區	13	7.7	46.2	7.8	30.8	7.8
	外	埔區	6	16.7	16.7	0.0	50.1	16.7
	后	里區	11	9.1	18.2	9.1	54.6	9.1
	大	安區	7	0.0	28.6	28.6	28.6	14.2
沙	鹿區	13	15.4	38.5	15.3	7.8	23.1	
龍	井區	5	0.0	80.1	20.2	0.0	0.0	
神	岡區	4	0.0	75.0	0.0	0.0	25.2	
霧	峰區	10	40.0	20.0	10.0	10.0	20.0	
大	肚區	8	37.5	37.5	0.0	12.6	12.6	
東	勢區	15	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0	
石	岡區	8	37.5	25.0	0.0	25.0	12.5	
清	水區	15	26.7	40.0	6.6	13.4	13.4	
和	平區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	

表 13 請問您對 貴里有關『環保』市政服務滿意度為何？

單位：人，%

			樣本數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿 意	不知道/拒 答
全 體			615	18.9	52.0	4.4	13.8	7.2	3.7
行政 區域 #	中 區	區	8	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	東 區	區	17	17.6	47.1	5.9	17.6	5.9	5.9
	西 區	區	23	34.8	60.9	4.3	0.0	0.0	0.0
	南 區	區	21	28.6	61.9	0.0	9.5	0.0	0.0
	北 區	區	36	19.4	66.7	11.1	2.8	0.0	0.0
	西 屯 區	區	39	10.3	59.0	2.6	12.8	10.3	5.1
	南 屯 區	區	24	33.3	54.2	0.0	8.3	0.0	4.2
	北 屯 區	區	42	31.0	45.2	2.4	16.7	4.8	0.0
	豐 原 區	區	36	25.0	50.0	8.3	11.1	5.6	0.0
	大 里 區	區	27	11.1	48.1	0.0	25.9	7.4	7.4
	太 平 區	區	38	21.1	39.5	2.6	18.4	15.8	2.6
	大 雅 區	區	15	40.0	46.7	0.0	6.7	0.0	6.7
	潭 子 區	區	16	6.3	68.8	0.0	18.8	6.3	0.0
	烏 日 區	區	16	6.3	50.0	6.3	12.5	18.8	6.3
	新 社 區	區	13	7.7	53.8	15.4	7.7	15.4	0.0
	梧 棲 區	區	14	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0
	大 甲 區	區	28	10.7	57.1	10.7	14.3	3.6	3.6
	外 埔 區	區	11	9.1	45.5	9.1	27.3	9.1	0.0
	后 里 區	區	17	5.9	41.2	5.9	17.6	23.5	5.9
	大 安 區	區	12	0.0	33.3	8.3	50.0	8.3	0.0
沙 鹿 區	區	21	14.3	23.8	4.8	19.0	19.0	19.0	
龍 井 區	區	16	6.3	50.0	6.3	12.5	12.5	12.5	
神 岡 區	區	16	6.3	50.0	0.0	25.0	18.8	0.0	
霧 峰 區	區	20	20.0	60.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
大 肚 區	區	15	26.7	26.7	0.0	33.3	0.0	13.3	
東 勢 區	區	25	24.0	56.0	4.0	16.0	0.0	0.0	
石 岡 區	區	10	40.0	50.0	0.0	10.0	0.0	0.0	
清 水 區	區	31	22.6	58.1	0.0	0.0	9.7	9.7	
和 平 區	區	8	0.0	75.0	0.0	12.5	12.5	0.0	

附錄 II 問卷

臺中市里長對市政建設服務滿意度問卷調查表

【開場白】

各位親愛的里長女士/先生您好：

我是○○○，我們是臺中市政府委託的「○○○民調中心」，由於里長站在第一線與民眾接觸，是民眾的發聲筒，市府團隊對民眾反映的事情都很努力的完成，希望讓民眾感受到本府各單位用心與努力，針對縣、市合併後您對(1)綜合為民服務議題及(2)五項市政服務議題（行道樹修剪、路燈修護、路面修補、公園清潔維護及環保）等二大類議題訪查您真正的感受，為瞭解您對市府市政服務議題的感受，請您就（100）年1月迄今對下列市政服務事項的滿意度回答，作為本府未來施政及服務之參考！謝謝您！

【主要問項】

一、綜合為民服務滿意度調查

1、請問您是否曾親自至本府各行政機關洽公過？

- (1)是(請續答第2題) (2)否(請跳至第7題)

2、至本府洽公時，對本府承辦人員的服務態度及回覆內容是否感到滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

3、對本府承辦人員所應具之專業知識是否感到滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

4、對本府洽公環境設施（洽公空間、等候區規劃）是否感到滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

5、對本府各單位辦公室位置標示之方式及地點是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

6、您對本府運用志工之接待、解說、引導、代書服務等是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

7、請問您是否有打電話至本府洽辦或詢問相關業務之經驗？

- (1)是(請續答第8題) (2)否(請跳答第9題)

8、請問您對本府員工接聽電話禮貌是否感到滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

二、五大市政服務議題滿意度調查（行道樹修剪、路燈修護、路面修補、公園清潔維護及環保）

9、請問您對 貴里有關『行道樹修剪及養護』市政服務滿意度為何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)、(5)者請續答第 10 題，餘請跳答第 11 題)

10、您對 貴里的『行道樹修剪及養護』不滿意之原因為何？（可複選）

- (1)修剪次數太少 (2)修剪成光禿禿 (3)樹根突起影響行人
(4)落葉未清掃髒亂 (5)會產生病蟲害 (6)其他（請說明_____）

11、請問您對 貴里有關『路燈修護及養護』市政服務滿意度為何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)、(5)者請續答第 12 題，餘請跳答第 13 題)

12、您對 貴里的『路燈修護及養護』不滿意之原因為何？（可複選）

- (1)修護時間太久(超過 1 週) (2)天亮未關燈 (3)天黑未點亮
(4)路燈不夠亮 (5)路燈經常故障 (6)不知搶修電話
(7)其他（請說明_____）

13、請問您對 貴里有關『路面修補及養護』市政服務滿意度為何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)、(5)者請續答第 14 題，餘請跳答第 15 題)

14、您對 貴里的『路面修補及養護』不滿意之原因為何？（可複選）

- (1)有坑洞積水 (2)路面顛簸不平 (3)道路挖補未立即修復
(4)修補後品質不佳 (5)排水溝蓋不見 (6)人孔蓋突起
(7)其他（請說明_____）

15、請問您對 貴里有關『公園清潔維護』市政服務滿意度為何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)、(5)者請續答第 16 題，餘請跳答第 17 題)

16、您對 貴里公園清潔維護不滿意之公園及原因為何？（可複選）

- (1)遊樂設施損壞未修 (2)步道坑洞不平 (3)廁所髒亂
(4)狗大便太多 (5)垃圾太多 (6)花圃草坪行道樹未修剪
(7)草坪未灑水乾枯 (8)園內燈不亮 (9)其他（請說明_____）

_____公園 選項_____

_____公園 選項_____

_____公園 選項_____

17、請問您對 貴里有關『環保』市政服務滿意度為何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)、(5)者請續答第 18 題，餘請跳答第 19 題)

18、您對 貴里的環保方面不滿意的原因為何？（可複選）

- (1)小廣告亂貼 (2)營建工地污染 (3)排水溝未清疏
(4)擴音設施噪音 (5)道路的菸蒂、狗大便、垃圾太多
(6)其他（請說明_____）

【基本資料】

19、請問您居住的行政區為：

- (1)中區 (2)東區 (3)西區 (4)南區 (5)北區
(6)西屯區 (7)南屯區 (8)北屯區 (9)豐原區 (10)大里區
(11)太平區 (12)大甲區 (13)和平區 (14)清水區 (15)梧棲區
(16)沙鹿區 (17)東勢區 (18)新社區 (19)神岡區 (20)大雅區
(21)潭子區 (22)后里區 (23)石岡區 (24)外埔區 (25)大安區
(26)龍井區 (27)大肚區 (28)霧峰區 (29)烏日區

20、請您提供居住的里別(1)_____里 (2)拒答

非常感謝您撥空作答！日後如需服務，請您撥本府 24 小時服務電話：1999。

您寶貴的意見，本府將彙整統計結果作為市政改進之參考，使台中市成為更美麗的城市，更願意居住的家園。