

政策民意與施政滿意度調查之探討：

苗栗縣政府個案研究

黃國敏*

【摘要】

顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向；換言之，民眾的滿意度反映政府施政的績效。民意是現代社會的產物，是我們生活中非常重要的一部分；近年來在選舉等政治運作中扮演更為突出的角色。為了回應社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，以及因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴大且多樣化，各級政府必須努力提昇公共服務的效率與效能，以提高民眾對政府運作方式的信任度與滿意度；基於行政倫理，更應一視同仁對標的群體提供公共服務，特別要了解社會弱勢者的需求與期望，以建立一個公平、正義的社會。而本研究初步結果發現在桃竹苗地區，當選時得票率的高低與未來民眾對其縣市長知名度與施政滿意度的評價高低都無相關，而且知名度與施政滿意度之間亦無相關。經與變異數分析 (ANOVA) 顯示，在苗栗縣女性、客家與大陸各省族群、無業者、農漁牧與家庭主婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較滿意傅縣長的整體施政。女性、年齡較長者、非閩南族群、無業者、教員、學生與家庭主婦、中間選民、新黨與國民黨支持者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。大陸各省族群、軍警與自由業、國親泛藍支持者傾向較支持玉清大橋的興建。較高學歷者、自由業、軍警與教員、親民黨支持者與中間選民傾向較支持污水下水道的建設。中年人、農漁牧、自由業與家庭主婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較支持北橫快速道路的興建。

關鍵字：苗栗縣、政策民意、施政民意度

* 中華大學行政管理學系暨研究所副教授兼主任，感謝兩位匿名審查者寶貴意見。

一、前言

在二十世紀末以來，全球化資訊科技的浪潮中，現代企業界的大趨勢包括市場愈來愈開放自由、數位科技突飛猛進、以及更重視創新與顧客導向的價值。換言之，現代企業的焦距已從市場移轉到產品或服務的品質，最後則集中在「顧客」上，所謂顧客是指會購買產品或服務的民眾，亦即具有消費能力或消費潛力者。顧客的滿意已成為企業能否生存的主要影響因素，而所謂「顧客滿意」(Customer Satisfaction) 是指顧客購買及使用產品服務所產生的一種態度。Kotler (1997) 曾說：「企業經營唯一不變的原則乃是滿足消費者的需求！」，企業若要在二十一世紀消費者導向的市場中競爭存活，唯有做到「顧客滿意」才是致勝之道；例如在美國國家品質獎評選項目中，以顧客滿意度所占的權重最高 (30%)，而在美國財星五百大公司的高階主管中，有高達 86% 認為顧客滿意度非常重要 (梁德馨等，2001)。

在公部門方面同樣也面臨極大的壓力，由於社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，而政府所能提供的服務卻遠遠落後；另因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴張且多樣化，相對地，政府提供服務的效率與效能卻是大幅下降；最後導致民眾對政府運作方式的不信任 (Osborne and Gaebler, 1992)。在此一背景下，公共行政學界乃興起所謂「新公共管理」學術潮流，而各國政府也全力推動「政府再造」運動。

晚近以企業管理為師的新公共管理學派與各國全力推動的政府再造運動，也都極為重視「顧客滿意度」的概念與作法。公部門的顧客可分為內部和外部兩大類，內部顧客是指行政組織內的廣義公務員，包括各階層人員以及主管，其滿意度一般稱為「員工工作滿足感」。而外部顧客係指一般行政機關所慣稱的民眾，亦即行政機構所直接或間接接觸並提供服務的對象，其滿意度一般稱之為「施政滿意度」，後者即為本文分析的焦點。

Pollitt 認為新公共管理的主要特質有：將市場機制大量引進政府機關、強化組織分權、提昇服務品質、與重視「顧客需求」(Shafritz and Russell, 1997: 296)。而 Osborne and Plastrik (1997: 170-7) 所提出的政府再

造五大 C 策略之「顧客策略」—就是以顧客導向處理行政事務，並以提供顧客選擇權為要務。其他如全面品質管理 (TQM)、績效管理 (Performance Management) 等革新運動也都以「顧客滿意度」為其核心概念。

顧客導向的服務理念強調政府所提供的服務必須符合民眾的需求與期望，其基本前提就是所謂「顧客至上」，必須主動關懷顧客，並且向顧客負責。江岷欽與林鍾沂 (2000: 143) 指出顧客導向強調以「顧客價值」作為行政措施的重要依歸，並透過直接與顧客的互動，蒐集相關於顧客的資訊，以改善並增進行政機關的服務品質與效能。

民主國家的政黨，不管在朝或在野，面對選舉的壓力都必須注意民眾的喜怒哀樂所表現出來的「民意」了。民意的表達可分為直接表達與間接表達兩大類。間接表達是指民眾透過第三者來表示意見，其中有透過正式管道間接表達民意如選舉行政首長或民意代表，有透過非正式管道間接表達民意如透過政黨、利益團體或大眾傳播媒體等。另一方面，直接表達的民意係指由民眾親自表示的意見，其中民眾主動的表示意見如投書、叩應、遊說、請願、申訴、陳情、連署、示威、抗議、遊行、暴動、游擊戰、革命等，而屬被動表示的民意則包括受邀參加座談會、公聽會、民意調查受訪或參加公民投票等 (余致力，2001: 38-9)。在所有民意的表達方式中，一般咸認為民意調查與公民投票所展現的民意，是最具有代表性，最接近多數的民意 (呂亞力，1995；賴世培等，2000)。因此，基於顧客導向行政績效的概念，本文探討重心就是以民意調查顯示出來苗栗縣政策民意與施政滿意度。

二、文獻探討

民主社會的政府在制定政策時，雖然不可能完全遵照民意辦理，但從長遠來看，沒有一個民主政府的政策能夠違背民意而長久存在，因為民意會反映在選票上。在民主社會，選票是政權唯一的基礎，民意決定選票，選票決定政府。因此，在民主社會中政策的制定與修正，最原始的動力來自民間，最終的目的則是要順應民意、服務群眾 (鄭貞銘，2001)。隨著社會日益進步，政府面對的公共事務愈形複雜，民眾參與公

共政策過程的要求也日愈高漲。因此，政策制定者爲了把握民意趨勢，瞭解民眾偏好，經常進行各種民意調查（蘇義雄，1992: 21）。就美國政治而言，爲何政策民意那麼重要？因爲民眾的政策民意會影響他們的政黨支持傾向，繼而影響其投票行爲與選舉結果，最後造成公共政策的變化（Stimson, 1999: ch.5）。Yeric and Todd (1989: 132) 也指出，當政策民意發生顯著改變時，將可以預期它會反映在國會相關法案與預算分配上。

Erikson and Tedin (1995: 88) 指出政策民意就是經由民意調查長期探詢出民眾對於特定政策議題的意見，例如對某一政策是傾向自由或是保守趨勢。Stimson (1999: 1, 13, 76) 則指出：「民眾會想到政治，雖然不常，也沒系統地想，但他們的確會想到政治。民眾觀察政府的所作所爲，並將他們與政策連接起來，民眾對政策的看法就是民意，而民意只有在聚合情況下才會受到重視。」可見就政治學者而言，所謂民意所指的就是「政策民意」(policy mood)。政策民意就是民眾對公共政策特殊偏好的資訊，也是 Lippmann 所稱的「時代精神」(spirit of ages)。在政策民意上，大多數美國人呈現現實上偏好自由式政策（希望政府爲人民多做事），但卻都自認爲是保守主義者（希望小而美政府）的矛盾心態。

在民意與政策關係的實證面，美國歷任總統比較仰賴民意作決策的例子有：甘迺迪總統的民權與外交政策常常須參考 Louis Harris 的民調結果 (Reeves, 1993)，尼克森總統的經濟勞工與管制政策 (Jacobs and Shapiro, 1995)，老布希總統的強力掃毒政策 (Duffy and Goodgame, 1992)，以及柯林頓總統的經濟政策 (Woodward, 1995) 等。另外在地方政策民意方面，例如在一九七一年全美城市聯盟的都市觀察計畫，就曾從事 Boston 等十個城市有關公立學校等政策的民意調查 (Fowler, 1974)。民意影響當代政府的運作愈趨於深化，就正面的意義而言，「民主是民意政治」的真諦就愈能夠加以彰顯。政治民意調查不管它的主題是針對選舉、政策意向或政府首長的聲望調查而來，都是連接政府與人民之間緊密互動的溝通橋樑，應有助於「民之所欲，常在我心」的理念可以進一步落實。

國內二十一世紀基金會爲了觀察臺灣地區的政治變遷，以及瞭解民眾對政治的滿意程度。自一九九一年起，針對臺灣政治問題進行民眾滿意度調查。調查內容包括人事與政策滿意度、制度與行爲滿意度、政治

信任感、國家自豪感、政黨與選舉滿意度及國家未來走向。其中民眾對政策滿意度的測量，是民眾對公共政策與執行成效的一種主觀評價。以政府對人權保障、海峽兩岸關係、統獨之爭、國家安全與外交等方面的政策與成效，作為民眾評估的對象。同時，也讓受訪民眾在這些政策與施政成效之中，選擇一項他們認為在日常生活最重要的政策，來建構民眾對政府政策滿意度的總分數（徐火炎，1998: 15）。呂亞力（1998: 18）認為民眾對政策的好惡，往往根據媒體提供的訊息與個人對施政的感受，但是，民眾對這些訊息的詮釋以及對施政的感受，受到長期間政治社會化所形成政治人格與政治理念的影響頗大。

例如就一九九七年民眾對政策的滿意度而言，根據調查，民眾最關心的公共政策前三名分別是：社會治安（47.8%）、人民福利（9.6%）、與國家安全（9.2%）；在受訪者的回應比例上，「社會治安」問題明顯是一枝獨秀。以滿意度而言，蕭內閣績效最佳的政策前四名分別是：國家安全（50.8%）、人權維護（49.3%）、外交政策（39.9%）、與人民福利（33.9%）。一九九七年民眾對蕭內閣在公共政策表現之評價態度，最滿意之處主要在於「內政」方面，包括社會治安、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數集中在內政方面。

另一方面，二〇〇〇年科技精銳二百大企業，對政府重大政策的態度調查發現：在重大政策方面，開放小三通、釐清高科技發展政策、與水資源的解決方案是新政府最應優先處理的政策，停建核四、縮短最低工時是企業主認為最不贊成的政策，而對於提振股市的看法則趨於兩極化（詳見遠見雜誌，2000年，12月：238-43）。

在地方政策民意方面，Yeric and Todd（1989: 227-8）指出，儘管有關地方政策民意的研究數量不如聯邦政策，也可獲得幾點初步的結論如下：

1. 美國民眾對地方政治與全國性政治的關注重點有所不同，地方議題通常較具地域性。
2. 各州的政策民意也有差異，原因可能是人口結構與政治文化的影響。
3. 研究顯示所有的州政府有一半以上的時間在回應民眾的需求。

4. 大部分的州級政治都由少數有組織的民眾所掌握。
5. 民眾在地方政治的角色會隨時間與政治文化的不同而改變。
6. 現今在地方政治最重要的公眾參與就是民意調查，美國許多地方政府常常作施政滿意度以及政策優先順序的民意調查。
7. 時下在地方政治流行的公民投票，在衡量地方民意上其實是有偏差的。

總而言之，民意在地方政治上是相當重要的！

另一方面，政府行政績效的衡量向為學術界與實務界所重視，也是民眾、政府、與媒體關注的焦點。Martin and Kettner (1996) 認為政府行政輸出績效的最終衡量主要是針對施政品質績效，而品質績效的衡量包含行政輸出的品質高低與服務對象的滿意度兩大要項。所以行政績效的衡量除了客觀的數據考評外，在民主社會裡更需注意民眾主觀的心裡感受，亦即所謂民眾對政府的「施政滿意度」。Tiebout (1956) 最早將市場與顧客選擇的觀念引進稅捐稽徵處等服務機關，民眾若不滿意可以用腳投票。不過當時由於資訊的不對稱，民眾其實無法像在市場般精確地計算。但如今施政滿意度或聲望調查，就好像是一部持續運轉的公民投票機器或期中選舉 (a running referendum or interelection “election”) (Cohen, 1997: 14)，不斷產出民眾對於政府首長職務表現評價的成績單。一份黯淡的施政成績單固然可以向政治人物傳遞初步的警訊，誘導其思索如何重建民意支持的課題；相對的，一份亮麗的成績單也可以賦予政治人物豐沛的動能，來影響公共政策的制定與運作。因此，在一個民主發展成熟的社會，施政滿意度調查是政治系統中反饋途徑 (feedback loop) 的主要媒介，通常富含有相當重大的政治社會意義 (張四明，1999)。

蘇彩足 (1999) 指出在這一波政府再造中，績效指標的建立是件長遠的工作，除了要持之以恆外，還是要持之以恆。而有些無法具體量化的公務績效，不妨藉由客觀公正的民意調查進行人民施政滿意度的瞭解，若能以充分的資訊作為判斷的基準，其實民眾是最佳的裁判、最佳的績效評估者。Crew (1992: 208, 230) 則認為公部門的服務與所有民眾和團體的利益息息相關。基於方案效能的考量，政府必須注意民眾所關切的事項，即使屬非理性的問題，民間的抱怨和公然的反對通常可以直指政策

問題的核心。可見「顧客導向」將是未來行政服務的主流。

而林水波與陳志瑋 (1999) 認為以顧客為導向的公部門具有下列六項特質：

1. 由外而內改造：顧客的期望決定政策設計的藍圖，顧客的需求決定財貨與服務的供給內容，顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向。
2. 顧客永遠優先：顧客乃行政管理之重心，政策服務的標的。公部門將焦點從過程轉移到顧客身上，反映出行政革新的民主取向，並藉此賦予相關人員決策裁量權，以適應環境的快速變遷。
3. 雙重課責：行政機關必須向一般民眾以及首長和民意機關負責。
4. 政府與顧客對話：建立雙方充分溝通的機制，進行對話和互動，使民意得以進入行政與決策體系。
5. 小眾市場區隔：根據顧客異質性與多元性的需求擬定相契合的政策工具。
6. 多重顧客角色：同時也應了解任何單一或團體的顧客具有的多重角色，如資源者、合產者、購買者、使用者等角色。

其中特別值得注意的就是：「顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向」。換言之，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度，政府公共政策的變遷方向取決於民眾的政策民意調查結果。而本文探討的主題是顧客導向的地方行政績效，研究的焦點在苗栗縣政策民意與施政滿意度調查之分析。

誠如 Wholey and Hatry (1992) 所主張，地方政府績效評估比在中央政府來得容易可行，因為地方政府直接服務民眾，民眾、行政人員、與民選官員都是績效評估資料的潛在可能使用者，而行政人員與民選官員常想知道民眾的需求是否滿足？(Ammons, 1995; Gianakis and McCue, 1997: 244)。問題是為何民眾施政滿意度的評價那麼重要？因為民眾對於執政者的施政滿意度評價，會影響他們對政黨與候選人的支持傾向，繼而影響其投票行為與選舉結果，最後造成公共政策的變化 (Stimson, 1999: 98-120)。

支持施政滿意度調查者主張滿意度調查與代議民主不相違背，只不過稍稍向直接民主傾斜，其實它是將公民引進決策過程的精緻民主 (Miller and Miller, 1991)。這種將民意直接輸入政治過程，可以提高決策的社區參與；一般人認為民眾討厭、不信任政府的觀念是不對的，其實民眾往往對地方政府的服務都會給予高度肯定 (Miller and Miller, 1992)。並不是民眾不信任政府，而是政府官員不相信民眾可以對政府作公平的判斷。例如 Melkers and Thomas (1998) 研究發現，亞特蘭大市政府的公務員認為民眾對他們的評價偏低。那些反對在公共政策中實施滿意度調查者往往執著於官僚的專業主義，認為公共服務的質與量只有技術官僚才具有評估能力 (Lovrich and Taylor, 1976)。此一陣營信賴服務數量的客觀內部衡量，如績效衡量或標竿學習，反對主觀的滿意度調查；這些支持客觀績效衡量者假設，公共服務專業才能瞭解績效內涵而精確評估之。另一方面，支持實施施政滿意度調查者認為民眾儘管與公務員沒有直接接觸，他們還是有能力評估公共服務的品質。Melkers and Thomas (1998) 指出，無法知道民眾偏好的公務員根本不能作好有關民眾需求的決策。

特別是在地方政府的層級，主要行政重心幾乎都屬為民服務的工作。地方政府基本上具有兩項非常特殊的性質，一方面必須直接面對民眾，如企業與顧客間的關係，必須提供民眾日常生活所需的財貨與勞務，另一方面，它又不是企業而屬整體政府中的一環，因此必須遵守政府相關的法制與規範 (Kakabadse et al. 1988: 174)。因此，現代化、民主化的地方政府越來越重視民眾的需求，而且更是以「服務」導向取代「權力」導向。所以 Stewart and Clarke (1987:161) 認為現代化地方政府的運作必須具備以下四項特色：

- (1)、地方政府應對該地區民眾提供更多的服務。
- (2)、地方政府運作績效良窳的評價，應以其對民眾所提供服務的品質高低為基準。
- (3)、地方政府服務民眾的實質意義，乃在於得到「標的團體」(即受服務的對象)認同的程度。
- (4)、為了提高服務品質，地方政府必須更接近民眾。

公民參與地方公共決策的方式有很多種，例如投票、競選、加入社會團體或利益團體等仍然是地方治理的基礎。近年來法定公聽會使得民眾直接參與更為普遍，而施政滿意度調查則與公聽會有所不同，滿意度調查測量相關政策民意以供官員參考，例如在阿拉巴馬州 Auburn 市就根據施政滿意度來分配預算 (Watson, et al., 1991)。

Miller and Miller (1991) 指出滿意度調查如同投票，其對象非常廣泛，包括任何人在內。而隨機民調雖然可以克服其它公民參與可能的誤差，但批評者認為受訪者可能缺乏對地方公共事務的知識或經驗。另一受到抨擊的理由是公民對公共服務的施政滿意度意見，可能會受到不相關因素的干擾，例如受訪者的種族與所得問題 (Brown and Coulter, 1983; Stipak, 1977)，鄰居特殊性的影響 (Lineberry, 1977)，以及地方政府本身特質的影響 (Lyons et al., 1992)。然而 Lyons et al. (1992) 的三項因素的廣博模型研究指出，當民眾越參與社區活動，對地方政府越感到有效率時，不管個人或鄰居的特質如何，他們都會對公共服務越感滿意。

事實上，施政滿意度的概念可說是一比較新穎的觀點，特別是近年來世界各國極力推動所謂「政府再造」運動，其中的「顧客導向」指標更為多數民主國家所重視，因為它的精神與「建立具有企業精神的政府」非常契合，此乃美國副總統高爾在其報告書中特別指出「政府應強調顧客滿意」的道理 (莫永榮, 1997)。如同企業管理重視顧客的滿意度，民主競爭下的政府同樣也須重視選民對施政的滿意度，得到民眾的支持以取得統治的正當性，不孚眾望的政府將為選民投票所否決而下台，如此才符合民主政治最基本「主權在民」的理念。

例如在國外的情形，公民評審行政機關的現象越來越普遍，特別是在那些已工業化的社會。例如哈里斯 (Harris) 民調中心在一九八二年針對美國兩大黨在各大政策的執政績效，與最近九任總統形象在道德水準、辦事能力、外交、人格等九個面向的比較作民意調查 (吳松, 1982: 31-2)。Erikson and Tedin (1995: 109-15) 指出總統的聲望百分比無疑是美國最受矚目的政治指標。而影響美國總統聲望高低的主要三大因素是剛就職時的蜜月期效應，當遭遇國難或有戰爭危機時民眾基於愛國心而擁戴總統，以及經濟景氣的榮枯。

美加地區許多地方政府做過無數的施政滿意度調查與績效衡量，也有幾十個縣市政府同時採用績效指標與施政滿意度調查來衡量公共服務的品質。這種結合主客觀衡量指標的作法，可以追溯到早期美國都市研究所 (Urban Institute) 與國際城鄉管理協會 (ICMA) 的合作研究。而目前參與「國際城鄉管理協會標竿計畫」的許多縣市政府正在做施政滿意度調查，它們有些將績效衡量與施政滿意度調查分開處理，有些則一併考量。例如俄亥俄州 Dayton 市將其施政滿意度調查結果與全國最佳機關作比較，奧瑞岡州 Portland 市則將績效衡量與施政滿意度調查結果都公諸於世，維吉尼亞州 Prince William 縣則持續將各單位績效資料與施政滿意度調查報告刊登在網站上，供民眾參閱，這些作為都提供了研究客觀績效衡量與主觀施政滿意度關係的素材 (Swindell and Kelly, 2000)。

在國內方面，中華民國民意測驗協會早在民國七十四年就接受過自立晚報委託，辦理過高雄市長蘇南成聲望的民意調查 (民意協會，1985)。而台北市政府自七十年以來，進行一系列的「市政建設意向調查」。其中於七十一年十一月所做的第三梯次調查結果顯示，在十二項重大市政措施中，台北市民對「推展文化康樂活動」滿意度最高，其次是「改善教育措施」；而以「管制公害污染」與「整頓交通管理」兩項滿意度殿後 (台北市政府市民對市政建設意向調查工作小組，1983)。到了八十五年六月所做的第十三梯次調查結果顯示，在十九項重大市政措施中，台北市民對「提昇行政效能」滿意度最高，其次是「闢建公園美化環境」；而以「土地使用規劃」與「擴建國民住宅」兩項滿意度殿後 (台北市政府主計處，1996)。

從政治學或政策科學的角度來看，「施政滿意度」主要是採用民意調查的方式，探求民眾對政府現行政策產出績效滿意與不滿意的程度，進而透過回饋，按照政治系統理論，影響民眾對政府的支持程度和形成新的需求。從民眾參與政策過程的日趨熱烈的程度來看，民意調查也將在我國民主化過程中扮演愈趨重要的角色，而成為衡量社會民眾對政府施政成效的政治溫度計 (political thermometer)。所以，民意調查必須真實地反映民意對政府政策的滿意度，以作為政策制定者自我惕厲的參考 (蘇義雄，1992: 4)。

政府實際所作所為與民眾對政府認知的關係如何？答案其實尚未十

分清楚。但是民眾在評估地方公共服務時的確可能犯錯，因為民眾可能誤以為非提供服務單位為服務單位，或是相反情形。例如底特律都會區民意調查顯示，有些別的地區或私部門提供的服務，市民還是常誤以為是自己轄區政府所提供的服務，俄亥俄州 Dayton 市的公園與休閒服務也有類似情況 (Lyons et al. 1992; Thompson, 1997; Swindell, 1999)。相對於客觀的績效衡量，評估錯誤是第二種民眾可能犯錯的原因。Stipak (1977: 51) 指出受訪者回答含糊的滿意度或其它評估等問題時可能只是迷糊的反映，Brown and Coulter (1983) 針對阿拉巴馬市警察局研究發現警政服務的質與量與民眾的認知沒有關連。

另一方面，有些對公共服務主觀與客觀衡量關連的研究卻比較樂觀。例如 Parks (1984) 承認民眾的認知與經驗的確會影響他們對公共服務的評估，而某些客觀衡量的改變則會影響民眾主觀的認知。Rosentraub and Thompson (1981) 針對公務員與民眾對於街道狀況雙方評估的比較發現，民眾是可以做到精確的評估，特別是他們具有多面向的資訊時。Percy (1986) 研究發現民眾對警察局回應時間長短的認知與實際情況極為接近。紐約市政府公園與休閒局對公園使用者調查發現，民眾是可以感受到公園的乾淨與安全有所改善 (Cohen and Eimicke, 1998)。

近年來公共行政學界所盛行的「新公共管理」取向的觀點，以及「政府再造運動」中建構具有企業精神政府的十項原則：(1)、型塑導航型的政府，(2)、授權公民參與監督政府，(3)、鼓勵公共服務提供者之間的競爭，(4)、以目標和任務為導向，而非以法規命令為策力，(5)、以實際成果為施政重點，(6)、滿足顧客需求，(7)、強調開源，而非一味講求節流，(8)、具有防範未然的能力，(9)、講求分權，並鼓勵參與式管理，和(10)、市場機能優於官僚機制 (江岷欽與劉坤億譯，1999)。其中「授權公民參與監督政府」、「鼓勵公共服務提供者之間的競爭」、與「滿足顧客需求」等三項原則與施政滿意度有相當關聯 (梁世武，1999)。誠如 Deevy (1999) 所言，在邁進千禧年之際，民眾對政府有了新的期待，希望政府提供快速而有效率的服務，並且把他們當「顧客」看待。

美國柯林頓政府推動政府再造中有一值得特別注意的焦點就是政府如何服務民眾以取得受服務民眾高度的滿意。例如加州洛杉磯的卓越服

務計畫，其核心觀點是「觀念不是目的，服務不是目的，顧客價值才是目的！」，該計畫要求所屬政府員工必須知道：（1）、他們內部的與外部的顧客是誰？（2）、顧客的要求是什麼？如何持續滿足他們？（3）、如何運用過程改善方法，以加強服務的提供？（4）、顧客是否瞭解他們是有能力的與關懷顧客需要的？事實上，當前各國政府都必須面對消費者社會 (consumer society) 的來臨，消費者社會是以顧客需求為導向的，民眾對政府服務品質的需求越來越高，因為政府與民眾的關係已經從過去「治者與被治者」的統治關係轉變為「服務者與消費者」的平等關係（丘昌泰，1997）。

在英國方面，Bayly (1999) 在「公共管理的再造：英國的經驗」一文中指出，英國政府公共管理再造的目的在建構現代化的政府 (Modernising Government)，其中一項重要的觀念就是「民眾至上」(Putting the Citizen First)。民眾至上的意義乃是公共政策的設計與執行必須是以公眾的利益與關切議題為核心，而不是行政官僚的便利。其實民眾所關心的是政府到底為他們做了什麼，他們很少在意政府行政的過程。

總的來說，在這一波各國政府推動行政革新或政府再造，其中最主要的目標之一就是「提高服務效能與品質，滿足民眾需求」（江明修等，2000），因為政府效率和效能低落久為民眾所詬病，造成民眾對政府能力普遍地不信任，一個民主的政府必須時時以如何爭取民眾的支持為念，顧客至上、服務品質的提昇自然成為各國政府重視和努力的目標。

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，與 Miller and Miller (1991) 所發展的 Percent to Max (PTM) 標準化量表，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，看看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，在一百一十三

項客觀績效與主觀施政滿意度雙變數配對比較中，八十八項有足夠資料可做相關分析，其中有二十七項達到顯著水準 ($\alpha = 0.1$)，而其中有高達二十三項的相關方向與期望同向，只有四項 (15%) 與預期相反方向。若不考慮顯著性，則八十八項中有高達七十五項 (85%) 與預期同向，顯示民眾具有區別公共服務良窳的能力。此一結果可供公務員與民選首長參考。

Lawton and Rose (1991: 137-8) 指出在績效由誰來評估方面，時下最重要的當屬顧客或消費者的評判了。如果顧客對產品或服務不滿意，他們將會轉頭就走，毫不眷戀。楊森(2000: 42-3) 在建立社會福利指標體系一文中建議，在經濟社會發展過程中，民眾的價值觀念、關心事項、與滿意度也會不斷改變，政府或民間機構應該加強民眾福利需求與滿意度的調查。

傅恆德 (1999) 建構一個以「結構性因素、投票給現任縣市長、努力實現競選政見、現任縣市長與前任相比、以後會表現得更好」等五個自變項的「縣市長滿意度模型」，於八十七年十月間針對中部五縣市(苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣) 做施政滿意度問卷調查研究發現：施政滿意度的影響因素以心理層面居多，包括「縣市長是否有努力、比起前任縣市長的施政表現」，其次是理性的層面如「以後會表現得更好」，再其次是結構的層面，包括「是否投票給現任縣市長、和社會人口學的特色」，社會人口學特色以教育程度影響最大，職業別與政黨認同次之，性別與年齡則沒有顯著影響。最後，傅恆德建議比較縣市長的表現不可以只用單一的指標，而複合的指標可以補助單一指標的不足。在比較不同縣市時必須控制相關的社會人口學變項，以及其它主客觀的變項。另外，為了更妥善的比較，應該發展一組大家都能接受的「施政滿意度評量指標」作為比較的基礎，而且必須控制影響滿意度的結構性、心理感受、和前瞻性的變項，剩餘部份才是各縣市施政滿意度真正的差異。

梁世武 (1999) 針對內閣施政滿意度所做實證調查分析發現：首長知名度不會影響首長施政滿意度，民眾對於首長施政滿意度與部會整體施政滿意度的態度一致，無顯著差異，而行政院各部會在民眾心目中的權重不同，且不同年齡、性別、政黨傾向、職業、與學歷高低所重視的部會也有差異。張四明 (1999) 認為目前常見的政府首長施政滿意度調查，

是近於英美西方國家對政治人物所實施的一種聲望調查（popularity polling）。這類民意調查常以行政首長整體施政表現，或者民眾對於重大政策的反應為觀察焦點，但部分的調查也會伴隨中央各部會首長的職務表現評估。施政滿意度調查不僅是一種具有科學及專業性的民意反映途徑，同時也是衡量政府首長民意支持度與認同感的重要工具。然而，就民意調查的設計與執行而言，政府首長施政表現的評估，本質上是一個相當抽象而且複雜的議題；常見的問題包括：首長的知名度經常與其施政的表現評價相互糾結不清，受訪者對政府首長的施政評價，也經常與其個人的感覺或印象相互混雜（傅恆德，1999）。

儘管還有許多技術問題有待克服，民眾也可能不太了解地方政府的角色，然而對公共服務主客觀評估的價值是不容抹煞。兩者結合更可促進改善公共服務目標的達成，特別是將民眾引入治理過程的施政滿意度調查更具意義，民眾在公共服務決策過程中應該具有重要和法定的角色。誠如 Watson et. al. (1991) 指出，施政滿意度調查是具有促進官、民互動價值的多面向溝通管道。

三、建構分析模型

近代民主政府之運作無不以選舉與民意為依歸，而民主政治與責任政治之體現，與民眾對於政府施政滿意度的評價更是息息相關。然而除了必須重視民眾對於政府施政滿意度的評價外，其實施政滿意度的影響因素更是值得探討；所以，本文研究目的主要在探究桃竹苗地區縣市長施政滿意度的影響因素。而政府施政滿意度的研究途徑大致可分為「社會學研究途徑」（sociological approach）、「社會心理學研究途徑」（social psychological approach），以及「理性選擇研究途徑」（rational choice approach）等三個主要途徑(李世宏、吳重禮，2003)，基於研究設計，本文將焦點集中在前二項研究途徑上。

在社會學研究途徑方面，「社會決定論」（social determinism）可以解釋個人政治傾向形成的原因。個人社會特徵決定政治取向，這些社會特徵提供民眾基本的「社會脈絡」（social context）、「資訊脈絡」（informational context），以及「個人網絡」（personal network），藉由次級團體建構人際互動關係，進而影響其政治認知與行為（傅恆德，1996；Berelson,

Lazarsfeld and McPhee, 1954；Huckfeldt, Ikeda and Pappi, 2000；Huckfeldt, Sprague and Levin, 2000；Monroe, 1975）。換言之，個人生活在社會中，會受到本身某些特定因素的影響，形成個人的「符號傾向」(symbolic predispositions)。當人們接受到外界的政治訊息時，此訊息會透過內在的轉換與認知作用，將喚醒心中既存的參照圖像，並與政治資訊產生連結，形成其對政治現象的認知、態度與評價(Sears, 1993；李世宏、吳重禮，2003)。

社會學研究途徑依據研究對象的差異可細分為總體研究與個體研究。在總體研究模型強調生態環境因素，通常是以居住地區、宗教、種族(或族群)，以及職業等團體特徵進行分析。在個體研究模型一般以其性別、年齡、教育程度、所得水準等探討政治行為與態度。綜言之，社會學研究途徑認為個人的基本特徵會影響其「社會計算」(social calculus)的結果，是決定政治態度的關鍵因素。

另一方面，社會心理學研究途徑則強調個人對於特定團體的心理歸屬，會產生「團體意識」(group consciousness)與「團體認同」(group identity)，進而形成固定的價值體系與政治信念，影響個人政策偏好與投票決策(Abramson, 1979；Campbell et al., 1960；Converse, 1964；Converse and Pierce, 1985；Gerber and Green, 1998；Miller, 1976；Sears and Valentino, 1997)。易言之，個人置身於團體中會與其他成員發生互動關係，經過相互影響後，個人思維與團體中其他成員必然會發生互動關係，個人思維與團體文化將會產生整合作用，形成自我認知、態度、與行為。由此可見個體與群體互動關係的重要性(李世宏、吳重禮，2003)。

如上所述，社會心理學研究途徑除了強調環境因素的影響外，更加關切個人對於環境的認知與接受程度。藉此得以瞭解相同個人特徵的民眾為何會有不同的認知，以及在相同環境影響之下，個人間態度與意見為何有許多差異。比較上述社會學研究途徑和社會心理學研究途徑可知，社會學研究途徑著眼於社會團體與社會經濟結構等環境因素對於個人政治態度的影響，而社會心理學研究途徑則重視個人對於特定社會團體的心理歸屬以及與其他成員互動所形成的政治態度。

國內有關縣市長施政滿意度的調查報告，大都以受訪者滿意度的百

分比來比較縣市長們在施政上的績效。但若僅以單一的滿意度百分比或平均分數作為各縣市長之間的比較似乎缺乏深度。如果能進一步從影響施政滿意度的因素來剖析，可進一步探討社會人口學的結構性因素，如年齡和教育程度等對施政滿意度的影響（傅恆德，1999）。因此，本研究基本假設認為不同的年齡、教育程度、職業、與政黨認同等均會影響民眾對於縣市長施政滿意度的評價；另外，投票時是否投給現任縣市長也會影響其施政評價，因此假設得票率較高的當選人，會有較高的滿意度評價，反之亦然。

接下來根據研究的架構擬定施政滿意度問卷，問卷中包括上述主要變項，並進行苗栗縣政策民意與縣長施政滿意度的調查。本研究的資料是採用中華大學民意與政策研究中心在民國九十二年十二月間針對桃竹苗四縣市（桃園縣、新竹縣、新竹市和苗栗縣）的施政滿意度調查報告中苗栗縣的部分。在該研究中，除了對個別的縣市加以分析外，也對於各縣市的差異性和獨特性作深入的研究；就桃竹苗四縣市的比較，除了考量廣度外，也兼顧各縣市的代表性。因此設定每縣（市）有效樣本數至少1067個，以將各縣市的抽樣誤差都控制在+3%以內。扣除未回答的資料，苗栗縣政策民意與縣長施政滿意度的調查有效樣本總數為1182個。

各主要變數的測量分為依變項和自變數，分別說明於下：本研究的依變數包括政策民意與施政滿意度，滿意度測量包括總體評量和分項指標。分項的指標有知名度、施政表現、建設能力、施政魄力、重視民意、服務熱忱、和品德操守等（參閱附件問卷第九題至第十五題），總體的評量則是放在分項題目之後再詢問。均以非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意和無意見、不知道等選項來詢問。在自變數方面，筆者依據社會學研究途徑的觀點，選取年齡、性別、籍貫、以及教育程度等社會背景因素；而依據社會心理學研究途徑的觀點，則選擇政黨認同變項。所以，主要結構性因素包括性別、年齡、教育程度、籍貫、及政黨認同等。

某些研究指出，民眾的年齡與其政治態度和行為會有顯著相關；年齡愈輕的選民對於政治體系的認知較為薄弱，對於政治情感歸屬不深且尚未固定。相反地，在考量家庭與事業因素之下，年齡愈長選民的政治態度與行為會傾向較為保守，通常也會隨著對於政治事務的熟悉而強化

其認同（胡佛，1998；洪永泰、陳義彥、黃德福，1991；1995；Abramson,1983）。其次在性別方面，男性普遍對於政治事務抱持較高的興趣，積極參與各類政治活動。若干研究指出性別差異主要源自於「政治效能感」（sense of political efficacy）的強弱；相較於女性，男性擁有較高度的效能感，自認為有參與並處理複雜政治事務的能力，因而在政治態度方面會產生顯著的性別差異（Milbrath and Goel, 1977:117）。國內若干研究也證實男性擁有較強烈的政治認同感與政治信任感，對於政府施政滿意度高於女性；再者，年齡愈長者較易產生政治認同，年長者的施政滿意度也高於年輕者（陳世敏，1991；郭貞，1996）。據此，本文假設男性與年齡愈長者對於苗栗縣傅縣長與縣政府的施政滿意度評價會較高。

再次，由於我國特殊政治歷史環境因素，使得族群議題經常成為政治動員的關鍵因素。若干研究指出，相對於人數最多的本省閩南族群，大陸各省人士對於某些政治議題有相當顯著的取向，或者因為凝聚力較強的「團體意識」，對於政治事務存有特定看法，政治參與程度也較高（黃紀、吳重禮，2000；何思因，1991；王甫昌，1998）。整體而言，民進黨支持者有較高比例為本省籍選民，反觀外省族群選民則較傾向支持國民黨（徐火炎，1991；黃秀瑞，1995）。因為傅學鵬縣長隸屬於泛藍陣營且為客籍人士，故本研究假設在苗栗縣，相對於本省閩南籍人士，大陸各省、客家籍和原住民民眾的施政滿意度評價會較高。

另一方面，教育程度係個人社會經濟地位的重要指標，若干實證研究指出，教育程度對於民眾的政治傾向會有顯著影響（Keith et al. 1992；Rosenstone and Hansen, 1993；Stone and Schaffner, 1998）。教育程度愈高，其政治學習能力會愈強，進而提高個人對於政治事務的判斷力。因此，教育程度愈高者，對於政府施政感到不滿之處會愈多，對於施政滿意度評價將會愈低（陳世敏，1991）。因此本文假設教育程度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會較低。在社會心理學研究途徑方面，政黨認同向來是研究台灣選民政治態度與投票行為的重要變數。苗栗縣長傅學鵬雖為無黨籍，但一般皆將其定位為親「親民黨」，故本文假設國民黨與親民黨認同者對苗栗縣施政滿意度的評價會較高。

綜合以上論述，本研究提出下列六項假設：

假設一：得票率較高的縣市長當選人，會得到較高的施政滿意度。

假設二：男性對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於女性。

假設三：年齡愈長者對於苗栗縣的施政滿意度評價會愈高。

假設四：在苗栗縣，相對於本省閩南籍人士，大陸各省、客家籍和原住民民眾的施政滿意度評價會較高。

假設五：教育程度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈低。

假設六：國民黨與親民黨的認同者對苗栗縣施政滿意度的評價會較高。

四、實證分析

九十年縣市長選舉投票結果顯示傅學鵬得票率為 51.8%，在桃竹苗地區四縣市長當選人中敬陪末座(如表一)。但二年後的民意調查顯示傅學鵬的知名度是 88%，僅次於朱立倫，而傅學鵬的施政滿意度則高居第一名(78.5%)。得票率排名與滿意度排名兩相比較，結果幾乎完全翻轉過來《Kendall's tau b 是 -0.667，顯著性(雙尾)=0.174》，惟未達顯著水準；由此觀之，本研究的假設一「得票率較高的縣市長當選人，會有較高的施政滿意度」並未得到支持。可見當選得票率高低是一回事，民眾爾後對其施政評價又是另一回事。

另一方面，東海大學民調中心大約在同時期(九十二年十一月二十至十二月十五)，也辦理中部五縣市首長施政滿意度調查。其中，苗栗縣長傅學鵬以 78.6%領先其他四位縣市長(<http://www.miaoli.gov.tw>)，與本調查結果兩相比較傅學鵬滿意度僅相差 0.1%，可見本次民意調查具有相當信度。

表一：桃竹苗四縣市縣市長的當選得票率與施政滿意度比較

	90年當選 時得票率	得票率 排名	92年知 名度	知名度 排名	92年施政滿意度(滿意%+ 非常滿意%)	施政滿意 度排名
桃園縣長 朱立倫	55.24%	2	93.3%	1	65.8% (n=1235)	4
新竹縣長 鄭永金	53.61%	3	85.6%	4	77.9% (n=1092)	2
新竹市長 林政則	56.01%	1	86.3%	3	72.7% (n=1122)	3
苗栗縣長 傅學鵬	51.8%	4	88%	2	78.5% (n=1182)	1

從交叉分析(詳如表二)中可以發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，其中年齡、教育程度、籍貫、與政黨支持等達到顯著水準，顯示較年長者、教育程度較高者、非閩南族群、與親民黨、國民黨與新黨支持者傾向較滿意傅縣長的整體施政。在縣政府總體的施政滿意度方面，其中性別、年齡、教育程度、籍貫、與政黨支持等均達到顯著水準，顯示女性、非中年人、教育程度較高者、原住民與客家族群、與非台聯黨支持者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

在玉清大橋的支持度方面，其中性別、教育程度、籍貫、與政黨支持等達到顯著水準，顯示男性、教育程度較高者、原住民與大陸各省族群、與親民黨、國民黨支持者傾向較支持玉清大橋的興建。在污水下水道的支持度方面，其中性別、年齡、教育程度、籍貫、與政黨支持等均達到顯著水準，顯示男性、較年輕者、教育程度較高者、原住民與大陸各省族群、與非親民黨支持者傾向較支持污水下水道的建設。在北橫快速道路的支持度方面，其中年齡、教育程度、籍貫、與政黨支持等達到顯著水準，顯示較年輕者、教育程度較高者、原住民與大陸各省族群、以及親民黨、國民黨支持者傾向較支持北橫快速道路的興建。

表二：苗栗縣社會人口學變項的交差分析與卡方檢定

	傳學鵬總體 施政滿意度	縣政府總體 施政滿意度	玉清大橋 支持度	污水下水道 支持度	北橫快速道路 支持度
全體	0.785	0.727	0.683	0.76	0.75
性別					
男	0.772	0.709	0.691	0.805	0.774
女	0.803	0.747	0.583	0.715	0.729
	P=0.131	P=0.005***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.5
年齡					
20-29	0.798	0.758	0.65	0.796	0.844
30-39	0.788	0.767	0.679	0.843	0.725
40-49	0.768	0.671	0.604	0.712	0.698
50-59	0.793	0.75	0.662	0.734	0.815
60+	0.802	0.734	0.629	0.762	0.695
	P=0.006***	P=0.000***	P=0.126	P=0.000***	P=0.000***
教育程度					
小學及以下	0.785	0.70	0.591	0.728	0.682
初、國中	0.758	0.708	0.614	0.712	0.748
高中職	0.817	0.737	0.613	0.793	0.786
專科	0.804	0.758	0.726	0.758	0.758
大學	0.75	0.731	0.687	0.896	0.776
研究所以上	0.867	0.938	0.875	0.813	0.938
	P=0.005***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***
籍貫					
客家	0.831	0.749	0.615	0.745	0.749
閩南	0.729	0.708	0.609	0.752	0.722
原住民	0.778	0.80	0.70	0.8	0.9
大陸各省	0.793	0.705	0.817	0.831	0.831
	P=0.001***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.017**	P=0.079*
政黨支持					
國民黨	0.821	0.779	0.77	0.796	0.823
民進黨	0.738	0.796	0.677	0.785	0.71
親民黨	0.853	0.789	0.737	0.711	0.763
台聯黨	0.692	0.60	0.667	0.867	0.733
新黨	0.818	0.818	0.455	0.909	0.455
都支持	0.826	0.739	0.739	0.783	0.869
都不支持	0.735	0.618	0.632	0.75	0.697
中立不偏倚	0.834	0.717	0.573	0.749	0.795
不知道	0.714	0.667	0.464	0.681	0.652
	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***

註： *p<.05; **p<.01; ***p<.001。

在上述交叉分析時，係將非常滿意百分比與滿意百分比加總當作政策民意與施政滿意度的得分，此時並未區分非常滿意與滿意的程度差異，這也是時下從事滿意度調查一般的作法。不過若要作更精確的統計分析，應該將非常滿意與滿意區分出程度高低，重新編碼 (recode，非常滿意為 4 分，滿意為 3 分，不滿意為 2 分，非常不滿意為 1 分)後，並將各滿意度變項視為等距尺度 (interval scale)進行變異數分析，其分析結果詳如表三。

從變異數分析(ANOVA)中可以發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，其中性別、籍貫、職業別、與政黨支持等達到顯著水準；顯示女性、客家與大陸各省族群、無業者、農漁牧與家庭主婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較滿意傅縣長的整體施政。在縣政府總體的施政滿意度方面，其中性別、年齡、籍貫、職業別、與政黨支持等達到顯著水準，顯示女性、年齡較長者、非閩南族群、無業者、教員、學生與家庭主婦、中間選民、新黨與國民黨支持者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

在玉清大橋的支持度方面，其中籍貫、職業別、與政黨支持等均達到顯著水準，顯示大陸各省族群、軍警與自由業、國親泛藍支持者傾向較支持玉清大橋的興建。在污水下水道的支持度方面，其中教育程度、職業別與政黨支持等達到顯著水準，顯示較高學歷者、自由業、軍警與教員、親民黨支持者與中間選民傾向較支持污水下水道的建設。在北橫快速道路的支持度方面，其中年齡、職業別與政黨支持等達到顯著水準，顯示中年人、農漁牧、自由業與家庭主婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較支持北橫快速道路的興建。

表三：苗栗縣社會人口學變項的變異數分析(ANOVA)

	傅學鵬總體 施政滿意度	縣政府總體施 政滿意度	玉清大橋 支持度	污水下水道 支持度	北橫快速道 路支持度
全體(平均數)	2.94	2.83	3.11	3.22	3.22
全體(標準差)	0.67	0.63	0.72	0.68	0.65
性別					
男	2.89	2.78	3.11	3.21	3.22
女	2.99	2.89	3.09	3.23	3.21
	F=5.864	F=9.340	F=0.182	F=0.297	F=0.052
	P=0.016**	P=0.002***	P=0.670	P=0.586	P=0.820
年齡					
20-29	2.93	2.81	3.11	3.24	3.16
30-39	2.91	2.87	3.10	3.22	3.10
40-49	2.90	2.75	3.11	3.19	3.28
50-59	2.99	2.91	3.09	3.22	3.30
60+	2.99	2.89	3.13	3.24	3.21
	F=0.720	F=3.505	F=0.517	F=0.209	F=2.682
	P=0.608	P=0.004***	P=0.764	P=0.959	P=0.020**
教育程度					
小學及以下	2.93	2.85	3.09	3.19	3.21
初、國中	2.96	2.80	3.09	3.13	3.29
高中職	2.98	2.85	3.08	3.23	3.26
專科	2.90	2.86	3.18	3.23	3.12
大學	2.90	2.83	3.12	3.44	3.18
研究所以上	2.93	3.00	3.20	3.36	3.20
	F=0.646	F=1.338	F=1.087	F=3.427	F=1.738
	P=0.693	P=0.237	P=0.368	P=0.002***	P=0.109
籍貫					
客家	3.00	2.88	3.07	3.22	3.21
閩南	2.85	2.76	3.06	3.18	3.19
原住民	2.89	2.90	3.00	3.56	3.44
大陸各省	2.98	2.84	3.30	3.25	3.29

政策民意與施政滿意度調查之探討：苗栗縣政府個案研究

	F=2.910	F=2.004	F=3.516	F=1.751	F=1.252
	P=0.021**	P=0.092*	P=0.007***	P=0.137	P=0.287
職業別					
軍警	2.89	2.85	3.21	3.37	3.21
公務人員	2.65	2.63	3.02	3.12	3.12
勞工	2.93	2.73	3.14	3.11	3.13
工商機構職員	2.97	2.77	3.02	3.25	3.20
農漁牧	3.07	2.88	2.79	3.00	3.46
自營商	2.86	2.72	3.15	3.27	3.16
自由業	2.91	2.86	3.43	3.39	3.44
教員	2.95	2.95	2.94	3.31	3.00
學生	2.86	2.94	2.96	3.13	3.19
家庭主婦	3.07	2.93	3.11	3.21	3.23
無業	3.07	2.94	2.98	3.20	3.21
其他	2.82	2.71	3.67	3.50	3.33
	F=2.793	F=2.746	F=4.779	F=2.361	F=2.668
	P=0.001***	P=0.001***	P=0.000***	P=0.005***	P=0.002***
政黨支持					
國民黨	3.02	2.93	3.32	3.25	3.29
民進黨	2.90	2.87	3.18	3.25	3.26
親民黨	3.18	2.87	3.24	3.41	3.41
台聯黨	2.83	2.71	3.08	3.27	2.93
新黨	2.80	3.00	2.33	3.20	2.50
都支持	3.00	2.83	3.14	3.40	3.29
都不支持	2.73	2.60	3.12	3.25	3.17
中立不偏倚	3.02	2.90	2.95	3.13	3.23
不知道	2.81	2.75	2.90	3.10	3.10
	F=4.562	F=4.271	F=7.493	F=2.117	F=5.640
	P=0.000***	P=0.000***	P=0.000***	P=0.032**	P=0.000***

註：*p<.1; **p<.05; ***p<.01。

五、結論

顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向（林水波與陳志瑋，1999）。換言之，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度。Yeric and Todd (1989) 也指出，民意是現代社會的產物，是我們生活中非常重要的一部分；近年來在選舉等政治運作中扮演更為突出的角色。為了回應社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，以及因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴大且多樣化，各級政府必須努力提昇公共服務的效率與效能，以提高民眾對政府運作方式的信任度與滿意度。而「顧客導向」的理念與策略無疑可以提昇公共服務的效率、效能、與品質，肯定顧客的價值，開放民眾參與政策的管道與監督政府的施政，以彌補代議政治的缺失。

除了重視外部民眾的需求與滿意度，也要重視機關內部組織成員的需求與期望。建立內部互動機制，實施具激勵精神的績效管理制度，以提升員工工作滿足感，因為有滿意的員工才會有滿意服務的民眾。另一方面，除了加強議會與民眾的監督機制外，行政程序法治化也相當重要，行政程序與決策的透明化、公開討論程序的確保、與責任歸屬是其重點。最後基於行政倫理，必須一視同仁對標的群體提供公共服務，不能厚此薄彼，特別要了解社會弱勢者的需求與期望，以建立一個公平、正義的社會。

本研究初步結果發現在桃竹苗地區，假設一「得票率較高的縣市長當選人，會有較高的施政滿意度」並未得到支持。換言之，當選時得票率的高低與未來民眾對其縣市長知名度與施政滿意度的評價高低都無相關，而且知名度與施政滿意度之間亦無相關。經與變異數分析發現在苗栗縣女性、客家與大陸各省族群、無業者、農漁牧與家庭主婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較滿意傅縣長的整體施政。可知假設四與假設六在苗栗縣均得到支持，而假設二、假設三與假設五則未得到支持。另一方面，女性、年齡較長者、非閩南族群、無業者、教員、學生與家庭主婦、中間選民、新黨與國民黨支持者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。大陸各省族群、軍警與自由業、國親泛藍支持者傾向較支持玉清大橋的興建。較高學歷者、自由業、軍警與教員、親民黨支持者與中間選民傾向較支持污水下水道的建設。中年人、農漁牧、自由業與家庭主

婦、中間選民、國親泛藍支持者傾向較支持北橫快速道路的興建。

徐永明(2004: 26)分析二〇〇四年臺灣總統大選發現—「社會背景在預測政治支持相當有效，...，只要從一個選民的省籍、教育程度、年齡與居住地區，大概就可以猜出其政治傾向，乃至總統大選的投票傾向...」。所以本研究結果與徐永明(2004)的發現可以相互得到佐證。誠如 Van Ryzin(2004)所言，衡量公民對於市政服務的整體施政滿意度，對從事民意調查的行政官員以及那些興趣於瞭解公民如何回應市政的學者都非常重要，而多項目的滿意度衡量尺度通常優於單一項目的衡量尺度。因此，下一階段研究將參考美國顧客滿意度指標(American Customer Satisfaction Index)與 Hirschman 的 exit-voice-loyalty 模型，研修施政滿意度衡量指標與模型，以提昇研究效度、信度和實用性；另一方面，也應將強調民眾追求效益的「理性選擇研究途徑」納入分析模型中，以強化研究的解釋力。

參考文獻

一、中文部分

1. 王甫昌。1998「族群意識、民族主義與政黨支持：一九九〇年代台灣的族群政治」，台灣社會學研究，第 2 期，頁 1-45。
2. 石泐。2003「從顧客滿意觀點評估政府公務部門推動 ISO 9002 執行績效—勞工保險局之個案研究」，空大行政學報，第 13 期，頁 311-340。
3. 台北市政府市民對市政建設意向調查工作小組。台北市政府市政建設調查報告，台北：台北市政府。
4. 台北市政府主計處。台北市政府市政建設調查報告，台北：台北市政府。
5. 丘昌泰。1997「建立市民導向的新市府：政府再造運動的省思」，政府再造高雄市政府公教人力資源發展中心編著。1998「一九九七年最新政治滿意度研究報告政策部分」，台灣人看政治，台北：中華徵信所。
6. 民意協會。「高雄市長蘇南成聲望調查結果」，民意月刊，民 74 十一月號。
7. 朱愛群。2003「論『顧客』導向？—以警政為例」，中央警察大學警學叢刊，第 33 卷第 4 期，頁 275-296。
8. 呂亞力。1995 政治學。臺北：三民。1998 第二章「人事與政策」，收錄於台灣人看政治，台北：中華徵信所。
9. 余致力。2001 民意與公共政策。臺北：五南。
10. 何思因。1991「影響我國選民投票抉擇的因素」，東亞季刊，第 23 卷第 2 期，頁 39-50。
11. 余一縣。2003「警察服務品質之實證研究—以台北市警察局派出所為例」，玄奘社會科學學報，第 1 期，頁 354-390。
12. 吳松。1982「美國公民對國內兩黨執政績效的比較」，民意，第六十

二期，頁 31-32。

13. 吳重禮、許文賓。2003 「誰是政黨認同者與獨立選民?以 2001 年台灣地區選民政黨認同的決因素為例」，政治科學論叢，第 18 期，頁 101-140。
14. 江明修等。2000 「各國行政改革之比較及其對我國之啓示：面對千禧政黨輪替後的新思維」，發表於八十九四月二十九日新世紀的行政理論與實務研討會，政治大學公共行政學系主辦。
15. 江岷欽與劉坤億(譯)。1999 企業型政府—理念、實務、省思，台北：智勝。----- 與林鍾沂。2000 公共組織理論。台北：空大。
16. 林水波。1997 反思顧客導向的行政革新，公務人員月刊，第十期，頁 34-39。----- 與陳志瑋。1999 顧客導向的政府再造策略，政治科學論叢，第十期，頁 319-354。
17. 胡佛。政治學的科學研究(三)：政治參與與選舉行爲，台北：三民。
18. 洪永泰、陳義彥、黃德福。台北市民眾市政意向之研究，台北市政府研考會委託研究，國立政治大學選舉研究中心執行之研究計畫。
19. 徐火炎。「選民的政黨取向、政黨認同與黨派投票抉擇」，人文及社會科學集刊，第 3 卷第 2 期，頁 144-166。1998 總論中「一九九一年政治滿意度研究報告」部分，收錄於台灣人看政治，台北：中華徵信所。
20. 徐永明。2004 「縱觀二〇〇四年台灣大選」，當代，第二〇一期，頁 22-33。
21. 孫麗輝。2003 「顧客滿意理論研究」，東北師大學報，第 4 期，頁 18-23。
22. 張四明。1999 「我國政府首長施政滿意度調查的省思：兼論民意調查的科學基礎、政治功能與限制」。發表於一九九九十一月二十六日政府施政滿意度研討會，世新大學民意調查中心主辦。
23. 許立一。2004 「地方治理與公民參與的實踐：政治後現代性危機的反思與解決」，公共行政學報，第 10 期，頁 63-93。

24. 梁世武。1999「內閣施政滿意度：概念分析與指標衡量」，發表於一九九九十一月二十六日政府施政滿意度研討會，世新大學民意調查中心主辦。
25. 梁德馨等。2001 人壽保險公司顧客滿意度與經營績效之比較研究。民意研究季刊，第 216 期，頁 90-110。
26. 傅恆德。「決定投票選擇的結構、心理和理性因素：民國八十五年總統選舉研究」，選舉研究，第 3 卷第 2 期，頁 157-185。1999「縣市長施政滿意度的結構、詮釋與比較：中部五縣市的研究」，發表於一九九九年十一月二十六日政府施政滿意度研討會，世新大學民意調查中心主辦。
27. 黃秀端。「一九九四年省市長選舉選民參與與競選活動之分析」，選舉研究，第 2 卷第 2 期，頁 12-19。
28. 黃紀、吳重禮。「台灣地區縣市層級『分立政府』影響之初探」，台灣政治學刊，第 4 期，頁 105-147。
29. 黃逸甫。2004「服務品質、價格、品牌形象與品牌個性對顧客滿意度之影響—以銀行業為例」，廣告學研究，第 21 期，頁 53-80。
30. 黃國敏。2003 顧客導向的地方行政績效：我國縣市政府政策民意與施政滿意度之分析，臺北：韋伯。
31. 黃德福。1991「台灣地區七十八年底選舉分裂投票之初探研究：以台北縣、雲林縣與高雄縣為個案」，政治學報，第 19 期，頁 55-80。2002「國會新人多，協商難度增」，國家政策論壇，第 2 卷第 1 期，頁 51-52。
32. 黃翠紋。2003「警政民意滿意度之調查研究」，中央警察大學警學叢刊，第 33 卷第 2 期，頁 1-31。
33. 莫永榮。1997 行政機關實施再造工程之研究：美國國家績效評估報告的啓示，政治大學公共行政研究所碩士論文。
34. 楊森。2000「建立社會福利指標體系之研究」，研考雙月刊，第二十四卷第五期。

35. 郭貞。「社會學習、家庭溝通、和政治認同達成對台灣地區大專學生的政治態度形成之影響：一個整合的結構模式」，政治學報，第 27 期，頁 165-199。
36. 陳世敏。「民意調查與台灣的民主化：以施政滿意度和公眾人物的聲望調查為例」，新聞學研究，第 45 期，頁 101-118。
37. 陳敦源。2004「人民、專家與公共政策：民主理論下的『參與式知識管理』」，國家政策季刊，第 3 卷第 1 期，頁 103-133。
38. 賴世培，丁庭宇與莫季雍。2000 民意調查 (二版)。臺北：空大。
39. 謝秀能。2003「警察機關全面品質管理之理論與實際」，中央警察大學警學叢刊，第 33 卷第 5 期，頁 1-36。
40. 蕭乃沂。2004「公民關係管理與政策問題建構：以民意電子信箱為起點」，國家政策季刊，第 3 卷第 1 期，頁 155-174。
41. 鄭貞銘。2001 民意與民意測驗，臺北：三民。
42. 蘇義雄。1992「公共政策與民意調查」，民意學術專刊，民 81 年七月號，頁 1-20。
43. 蘇彩足。1999「二十一世紀開端的美國文官」，發表於民八十八一月二十五、六日公務人力資源發展會議，考試院主辦。

二、外文部分

1. Abramson, P. R.(1979)“Developing Party Identification: A Further Examination of Life-Cycle, Generational, and Period Effects,” *American Journal of Political Science*, 23(1):78-96.(1983)*Political Attitudes in America: Formation and change*.San Francisco: W. H. Freeman.
2. Ammons, D. (1995) “Overcoming the inadequacies of Performance Measurement in Local Government: The Case of Libraries and Leisure Services,” *Public Administration Review*, 55 (1): 37-47.
3. Bayly, R. D.(1999) “Reformation in Public Governance-The British

Experience,”發表於民八十八一月二十五、六日「人力資源發公務展會議」，考試院主辦。

4. Berelson, B. R., P. F. Lazarsfeld and W. N. Mcphee(1954)*Voting*. Chicago:University of Chicago Press.
5. Brown, K. and P. Coulter.(1983) “Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery,” *Public Administration Review*, 42(1): 50-58.
6. Campbell, A., P. E. Converse, W. E. Miller and D. E. Stokes(1960)*The American Voter*. New York: John Wiley and Sons.
7. Cohen, J. E. (1997) *Presidential Responsiveness and Public Policy-making: The Public and the Policies that Presidents Choose*. Michigan: The University of Michigan Press.
8. Cohen, S. and W. Eimicke.(1998) “The Use of Citizen Surveys in Measuring Agency Performance: The Case of the New York City Department of Parks and Recreation,” Paper presented at the *American Society for Public Administration annual meeting (1998, May 9-13)*, WA: Seattle.
9. Converse, P. E.(1964) “The Nature of Belief Systems in Mass Publics,” in D. E. Apter(ed.), *Ideology and Discontent*, PP.206-261. New York: Free.
10. Converse, P. E., and R. Pierce(1985) “Measuring Partisanship,” *Political Methodology*, 11(4):143-166.
11. Crew, R.(1992) *Politics and Public Management: An Introduction*. MN: West.
12. Deevy,E(1999) “The Challenge for the New Millennium: Building Resilient Rapid Response Public Service Organizations,” 發表於民八十八一月二十五、六日「公務人力資源發展會議」，考試院主辦。
13. Duffy, M. and D. Goodgame (1992) *Marching in Palace: The Status Quo Presidency of George Bush*. NY: Simon and Schuster.
14. Erikson, R. and K. Tedin(1995) *American Public Opinion*, (5th ed.). Mass:

Allyn and Bacon.

15. Fowler, F. Jr.(1974) *Citizen Attitudes toward Local Government, Services, and Taxes*. Mass: Baillinger.
16. Gerber, A. and D. P. Green(1995)“Rational Learning and Partisan Attitudes,” *American Journal of Political Science*, 42 (2): 794-818.
17. Gianakis G. and C. McCue (1997) “Local Government Capacity Building through Performance Measurement,” in *Handbook of Local Government Administration*, J. Gargan (ed.). NY: Marcel Dekker.
18. Huckfeldt, R., J. Sprague and J. Levin(1998) “The Dynamics of Collective Deliberation in the 1996 Election: Campaign Effects on Accessibility, Certainty and Accuracy,” *American Political Science Review*, 94 (3):641-651.
19. Huckfeldt, R., K. Ikeda and F. U. Pappi(2000) “Political Expertise, Interdependent Citizens, and the Value Added Problem in Democratic Politics,” *Japanese Journal of Political Science*, 1 (2):171-195.
20. Jacobs, L. and R. Shapiro(1995) “Issues, Candidate Image and Priming: The Use of Private Polls in Kennedy’s(1960) Presidential Campaign,” *American Political Science Review*, 88: 527-40.
21. Kakabadse, A. P. et. al.(1988) *Management Development and the Public Sector: An European Perspective*. UK: Gower.
22. Keith, B. E., D. B. Magleby, C. J. Nelson, E. Orr, M. C. Westlye and R. E.
23. Korunka, C. et. al.(2003) “Quality in the Public Sector from an Employee’s Perspective: Results from a Transnational Comparison,” *Total Quality Management*, 14(5): 537-548.
24. Lawton, A. and A. Rose.(1991) *Organization and Management in the Public Sector*. London: Pitman.
25. Lineberry, R.(1977) *Equality and Urban Policy: The Distribution of Municipal Services*. CA: Sage.

26. Lovrich, N. Jr. and G. Taylor.(1976) “Neighborhood Evaluation of Local Government Services: A Citizen Survey Approach,” *Urban Affairs Quarterly*, 12 (2): 197-221.
27. Lyons, W., D. Lowery, and R. DeHoog.(1992) *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services, and Urban Institutions*. NY: M. E. Sharpe.
28. Martin L. and P. Kettner(1996) *Measuring the Performance of Human Service Programs*. CA: Sage.
29. Melkers, J. and J. Thomas.(1998) “What Do Administrators Think Citizens Think? Administrator Predictions as An Adjunct to Citizen Surveys,” *Public Administration Review*, 58(4): 327-34.
30. Milbrath, L. and M. L. Goel(1977) *Political Participation*. Chicago: Rand McNally.
31. Miller, W. E.(1976) “The Cross-National Use of Party Identification As A Stimulus to Political Inquiry,” in I. Budge, I. Crewe and D. Farlie (eds.), *Party Identification and Beyond*, pp. 21-32. New York: John Wiley and Sons.
32. Miller, T. and M. Miller.(1991) *Citizen Surveys: How to Do Them, How to Use Them, What They Mean*.
33. Monroe, A. D.(1975)*Public Opinion in America*. New York: Dodd, Mead and Company.
34. Mass: Addison-Wesley. and T. Gaebler (1992) *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. NY: Addison Wesley.
35. Osborne D. and P. Plastrik(1997) *Banishing Bureaucracy: The Five Strategie for Reinventing Government*.
36. Parks, R.(1984) “Linking Objective and Subjective Measures of Performance,” *Public Administration Review*, 44(2): 118-27.

37. Percy, S.(1986) "In Defense of Citizen Evaluations as Performance Measures,"Urban Affairs Quarterly, 22(1): 66-83.
38. Reeves, R.(1993) President Kennedy: Profile of Power. NY: Touchstone.
39. Rosentraub, M. and L. Thompson.(1981) "The Use of Surveys of Satisfaction for Evaluations," Policy Studies Journal, 9(7): 990-999.
40. Rosenstone, S. J. and J. M. Hansen(1991)Mobilization, Participation, and Democracy in American. New York: Macmillan.
41. Sears, D. O.(1993) "Symbolic Politics: A Socio-Psychological Theory," in S. Iyengar and W. McGuire (eds.), Explorations in Political Psychology, pp. 113-149. Durham, NC: Duke University Press.----- and N. A. Valentino(1997) "Politics Matters: Political Events as Catalysts for Preadult Socialization," American Political Science Review, 91 (1): 45-65.
42. Shafritz, J. and E. Russell(1997) Introduction to Public Administration. Essex,UK: Longman.
43. Stewart J. and M. Clarke (1987) "The Public Service Orientation: Issues and Dilemmas," Public Administration, 65: 161-177.
44. Stimson, J. (1999) Public Opinion in America: Moods, Cycles, and Swings. CO: Westview.
45. Stipak, B.(1977 0 "Attitudes and Belief Systems Concerning Urban Services,"Public Opinion Quarterly, 41: 41-55.
46. Stone, W. F. and P. E. Schaffner(19880The Psychology of Politics (2nd ed.). New York: Springer-Verlag.
47. Swindell, D.(1999) City of Dayton, Ohio: Volume I: Parks, Recreation, and.Cultural Affairs Survey, 1998. Dayton, OH: Center for Urban and Public Affairs
48. Swindell, D. and J. Kelly.(2000) "Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation," Public Performance

- And Management Review, 24(1): 30-52.
49. Tiebout, C. (1956) "A Pure Theory of Local Government Expenditures," Journal of Political Economy, 44: 416-424.
 50. Thompson, L.(1997) "Citizen Attitudes about Service Delivery Modes," Journal of Urban Affairs, 19(3): 291-302.
 51. Van Ryzin, G.(2004) "The Measurement of Overall Citizen Satisfaction," Public Performance & Management Review, 27(3): 9-28.
 52. Watson, D., R. Juster, and G. Johnson.(1991) "Institutionalized Use of Citizen Surveys in the Budgetary and Policy-making Processes: A Small City Case Study," Public Administration Review, 52(6): 604-610.
 53. Washington, D.C.: International City/County Management Association.(1992) "Assessing Excellence Poorly: The Bottom Line in Local Government," Journal of Policy Analysis and Management, 114(4): 612-623.
 54. Wholey, J. and H. Hatry(1992) The Case of Performance Monitoring. Public Administration Review, 38 (6): 501-509.
 55. Woodward, B.(1995) The Agenda: Inside the White House. NY: Pocket Books.
 56. Wolfinger(1991)The Myth of The Independent Voter. Berkeley, CA: University of California Press.
 57. Yang, C. (2003) "Improvement Actions Based on the Customers' Satisfaction Survey," TQM & Business Excellence, 14(8): 919-930.
 58. Yeric, J. and J. Todd.(1988)Public Opinion: The Visible Politics (2nd ed.). IL: Peacock.

附錄：苗栗縣政府九十二年度政策民意與施政滿意度調查問卷

先生(小姐) 您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓-----，想要和您們家裡的人做個簡單的訪問。首先請問住在您家中，年滿 20 歲以上有投票權的人有-----位？請問在這-----位之中，男性有-----位？能不能請您家裡面 20 歲以上的-----來接受我們的訪問？我們想請教他一些問題，謝謝。

先生(小姐) 您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓-----，想要和您做個簡單訪問，請教您對一些問題的看法。

一、請問您住在苗栗縣的那一鄉鎮市？

- | | |
|--|----------|
| <input type="checkbox"/> (1) 苗栗市 | (10) 南庄鄉 |
| <input type="checkbox"/> (2) 竹南鎮 | (11) 大湖鄉 |
| <input type="checkbox"/> (3) 頭份鎮 | (12) 公館鄉 |
| <input type="checkbox"/> (4) 後龍鎮 | (13) 銅鑼鄉 |
| <input type="checkbox"/> (5) 通霄鎮 | (14) 頭屋鄉 |
| <input type="checkbox"/> (6) 苑裡鎮 | (15) 三義鄉 |
| <input type="checkbox"/> (7) 卓蘭鎮 | (16) 獅潭鄉 |
| <input type="checkbox"/> (8) 造橋鄉 | (17) 三灣鄉 |
| <input type="checkbox"/> (9) 泰安鄉 | (18) 西湖鄉 |
| <input type="checkbox"/> (999) 不知道 或 未回答 | |

二、請問您認為苗栗縣最重要的縣政問題是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 交通 |
| <input type="checkbox"/> (2) 環保 |
| <input type="checkbox"/> (3) 治安 |
| <input type="checkbox"/> (4) 社會福利 |
| <input type="checkbox"/> (5) 工程建設 |
| <input type="checkbox"/> (6) 就業 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他 _____ (跳到第九題) |
| <input type="checkbox"/> (999) 拒答，不知道(跳到第九題) |

三、請問您認為改善苗栗縣交通問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 拓寬道路橋樑與維護路面
- (2) 加強公車客運服務
- (3) 加強取締違規車輛與路霸
- (4) 增加路標與交通號誌
- (5) 尖峰時間重要路口加強交通管制
- (6) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

四、請問您認為改善苗栗縣環保問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 設置焚化爐
- (2) 加強管理工業廢水之放流
- (3) 管制空氣污染源
- (4) 取締噪音干擾
- (5) 加強垃圾分類及清運
- (6) 嚴格取締廢棄物非法傾倒
- (7) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

五、請問您認為改善苗栗縣治安問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 加強刑案破案率
- (2) 加強取締飊車
- (3) 建立社區聯防警民連線系統
- (4) 鼓勵增設社區巡守隊
- (5) 重要街道設置監視錄影系統
- (6) 加強管理八大行業以及取締色情廣告
- (7) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

六、請問您認為改善苗栗縣社會福利問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 輔導老人安療養院所合法立案
- (2) 輔導事業單位辦理托兒服務
- (3) 加強身心障礙者福利
- (4) 協助處理家庭暴力
- (5) 加強急難救助
- (6) 輔助中低收入戶
- (7) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

七、請問您認為改善苗栗縣工程建設問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 加強開闢和拓寬道路
- (2) 增設路燈
- (3) 改善排水溝
- (4) 增加闢建公園綠地
- (5) 嚴格管制管線開挖
- (6) 發展觀光景點
- (7) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

八、請問您認為改善苗栗縣就業問題的具體意見是什麼？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (1) 輔導中高齡勞工轉業
- (2) 提供就業資訊
- (3) 舉辦技藝專長職訓
- (4) 加強失業救助與輔導
- (5) 招商促進經濟發展
- (6) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

九、請問您現任苗栗縣長是誰？

- (1) 傅學鵬 (續問第十題)
- (2) 其他 _____ (跳至第十七題)
- (999) 拒答，不知道 (跳至第十七題)

十、請問您對傅縣長的施政表現滿意嗎？

- (1) 非常滿意
- (2) 滿意
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (999) 拒答，不知道

十一、請問您認為傅縣長的建設能力好不好？

- (1) 非常好
- (2) 好
- (3) 不好
- (4) 非常不好
- (999) 拒答，不知道

十二、請問您認為傅縣長的施政魄力夠不夠？

- (1) 非常夠
- (2) 夠
- (3) 不夠
- (4) 非常不夠
- (999) 拒答，不知道

十三、請問您認為傅縣長重視民意嗎？

- (1) 非常重視
- (2) 重視
- (3) 不重視
- (4) 非常不重視
- (999) 拒答，不知道

十四、請問您認為傅縣長的服務熱忱熱心嗎？

- (1) 非常熱心
- (2) 熱心
- (3) 不熱心
- (4) 非常不熱心
- (999) 拒答，不知道

十五、請問您認為傅縣長的品德操守好不好？

- (1) 非常好
- (2) 好
- (3) 不好
- (4) 非常不好
- (999) 拒答，不知道

十六、請問您對傅縣長過去這一年來的總體表現滿意嗎？

- (1) 非常滿意
- (2) 滿意
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (999) 拒答，不知道

十七、請問您對苗栗縣政府的總體表現滿意嗎？

- (1) 非常滿意
- (2) 滿意
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (999) 拒答，不知道

十八、請問您對苗栗縣政府推動玉清大橋興建計畫贊成嗎？

- (1) 非常贊成
- (2) 贊成
- (3) 不贊成
- (4) 非常不贊成
- (999) 拒答，不知道

十九、請問您對苗栗縣政府推動污水下水道興建計畫贊成嗎？

- (1) 非常贊成
- (2) 贊成
- (3) 不贊成
- (4) 非常不贊成
- (999) 拒答，不知道

二十、請問您對苗栗縣政府推動北橫快速道路興建計畫贊成嗎？

- (1) 非常贊成
- (2) 贊成
- (3) 不贊成
- (4) 非常不贊成
- (999) 拒答，不知道

二十一、請問您幾歲？

- (1) 20-29 歲
- (2) 30-39 歲
- (3) 40-49 歲
- (4) 50-59 歲
- (5) 60 歲以上
- (999) 拒答，不知道

二十二、請問您的最高學歷是？

- (1) 國小或以下
- (2) 初中、國中
- (3) 高中、高職
- (4) 專科
- (5) 大學
- (6) 研究所以上
- (999) 拒答，不知道

二十三、請問您的職業是？(若已退休，請追問退休前的職業)

- (1) 軍警
- (2) 公務人員
- (3) 勞工
- (4) 工商機構職員
- (5) 農、漁、牧
- (6) 自營商
- (7) 自由業(醫生、建築師、會計師...等)
- (8) 教員
- (9) 學生
- (10) 家庭主婦
- (11) 無業
- (12) 其他 _____
- (999) 拒答，不知道

二十四、請問您父親的籍貫是？

- (1) 本省客家
- (2) 本省閩南
- (3) 原住民
- (4) 大陸各省
- (999) 不知道 或 未回答

二十五、我們社會上有人比較支持國民黨，有人比較支持民進黨，有人比較支持親民黨，有人比較支持台聯黨，有人比較支持新黨，請問您比較支持那一個政黨？

- (1) 國民黨
- (2) 民進黨
- (3) 親民黨
- (4) 台聯黨
- (5) 新黨
- (6) 都支持
- (7) 都不支持
- (8) 中立、不偏倚
- (999) 不知道 或 未回答

二十六、受訪者的性別？【請訪員自行輸入】

- (1) 男
 (2) 女

本次電話訪問到此為止，非常感謝您接受訪問，謝謝！

投稿日期中華民國九十三年七月六日

接受刊登日期中華民國九十四年四月十九日

校對日期中華民國九十四年五月九日

責任校對 楊宗杰

Policies Opinion and Administrative Satisfaction: MiaoLi County Government Case Study

Edward K. Hwang*

【Abstract】

The efficiency of public policies depends on customer's satisfaction, and the change directions of public policies hinge on customer's assessment; i.e., the performance of public policies in governments is decided by the citizen's administrative satisfaction! The governments in all levels must heave their efficiency and effectiveness of public services to meet the people's substantially multiple needs in order to make citizens trust more the governmental operation styles. To pursue the societal equality and justice must treat people equally and provide more services for the disadvantages.

Keywords: MiaoLi county, policies opinion, administrative satisfaction

* Associate Professor of Department of the Public Administration at Chung Hua University