

地方政府施政滿意度之探討:苗栗縣政府一百年個案研究

黃國敏

行政管理學系

人文社會學院

edhwang@chu.edu.tw

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，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度。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。本研究初步結果顯示在苗栗縣長劉政鴻的施政滿意度方面，從交叉分析中顯示四十歲以上者，特別是六十歲以上的老人家、國(初)中與專科學歷者、大陸各省與原住民族群、中間選民與泛藍政黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者、勞工、農林漁牧、軍警與教員傾向較滿意劉縣長的整體施政。在縣政府總體的施政滿意度方面，顯示教育程度是國(初)中與大學者、大陸各省與原住民族群、泛藍政黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者、軍警、勞工與工商機構職員傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

再經由變異數分析(ANOVA)發現，在苗栗縣長劉政鴻的施政滿意度方面，顯示原住民高於閩南和客家族群、國民黨支持者與中間選民高於民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展滿意者高於對苗栗縣經濟發展不滿意者。在縣政府總體的施政滿意度方面，顯示國(初)中學歷者高於高中(職)與研究所學歷者、原住民高於閩南與客家族群、國民黨支持者高於民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展滿意者高於對苗栗縣經濟發展不滿意者以及勞工、工商機構職員、農林漁牧與家庭主婦高於無業者。

從二維勝算對數迴歸(Binary Logistic Regression)結果發現年齡、經濟發展滿意度與客家族群等變數是解釋劉縣長施政滿意度的影響因素，顯示高齡者、對苗栗縣經濟發展越感到滿意者傾向較滿意劉縣長的施政，而客家族群相對較不滿意劉縣長的施政。另經濟發展滿意度、泛藍政黨支持者、閩南、客家等變數是解釋縣政府整體滿意度的影響因素，顯示對苗栗縣經濟發展感到滿意者、泛藍政黨支持者、閩南籍與客家籍傾向較滿意苗栗縣政府整體的施政。

關鍵字：苗栗縣、地方政府、施政民意度