

國立臺灣大學社會科學院政治學系

碩士論文

Department of Political Science

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master's Thesis



從陳情與施政滿意度探討民意趨勢-以新北市政府為例

Exploring Public Opinion Trends Through Petition and
Policy Satisfaction: A Case Study of the New Taipei City
Government

徐毓璟

Yu-Ching Hsu

指導教授：蘇彩足博士

Advisor: Tsai-Tsu Su, Ph.D.

中華民國 113 年 6 月

June 2024





國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

MASTER'S THESIS ACCEPTANCE CERTIFICATE
NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY

從陳情與施政滿意度探討民意趨勢-以新北市政府為例

Exploring Public Opinion Trends Through Petition and
Policy Satisfaction: A Case Study of the New Taipei City
Government

本論文係 徐毓璟 (P04322017) 在國立臺灣大學政治學系完成
之碩士學位論文，於民國113年6月19日承下列考試委員審查通
過及口試及格，特此證明

The undersigned, appointed by the Department of Political Science on 19 June 2024
have examined a Master's Thesis entitled above presented by Yu-Ching Hsu
(P04322017) candidate and hereby certify that it is worthy of acceptance.

口試委員 Oral examination committee:

蘇 彩 足 (簽名)
(指導教授 Advisor)

郭 銀 峰 陳 長 壽



國立臺灣大學 112 學年度第 2 學期碩士學位論文提要

論文題目：從陳情與施政滿意度探討民意趨勢-以新北市政府為例

論文頁數：101

所 組 別：政治學研究所 政府與公共事務組學號：P04322017)

研 究 生：徐毓璟 指導教授：蘇彩足 教授

關 鍵 字：電子治理、公民參與、人民陳情、施政滿意度、關聯性

論文提要內容：

為達成良善治理的民主理念，掌握民意的需求與趨勢，本研究以新北市政府 100 年至 107 年透過電話(1999 市政專線)與網路(市長信箱、市政 APP 等)管道受理的陳情案件與市府自辦施政滿意度調查結果，進行統計分析，藉此瞭解新北市升格後八年的民意需求及地方政府的施政表現，探討市民關注議題，作為政府機關執政的重要反饋與參考意見。

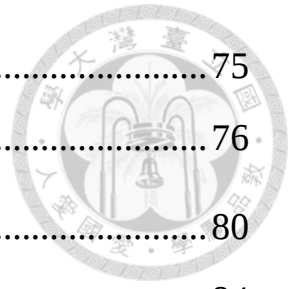


目次



第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究問題	4
第四節 研究方法	5
第二章 文獻探討.....	9
第一節 電子治理及應用	9
第二節 公民參與	16
第三節 人民陳情	19
第四節 施政滿意度	24
第五節 小結	28
第三章 新北市政府陳情機制與案件分析.....	29
第一節 新北市陳情機制	30
第二節 陳情資料分析	35
第三節 小結	51
第四章 新北市政府施政滿意度分析.....	53
第一節 滿意度調查機制	54
第二節 施政滿意度調查結果	57
第三節 小結	74

第五章 陳情與施政滿意度之相關性分析.....	75
第一節 陳情案量與施政滿意度之相關性	76
第二節 陳情主題與施政滿意度之相關性	80
第三節 小結	84
第六章 結論	85
第一節 研究發現	86
第二節 政策建議	89
參考文獻	93



表次



表 1 新北市 100-107 年陳情數與成長率.....	35
表 2 新北市 100-107 年電話及網路陳情案件比例.....	37
表 3 新北市 100-107 年陳情焦點議題總量一覽表.....	38
表 4 新北市 100-107 年陳情焦點議題案量與成長率.....	41
表 5 新北市 10 區統計劃分範圍	43
表 6 新北市 100-107 年各區 18 歲以上人口數.....	45
表 7 新北市 100-107 年各區陳情案件數統計表.....	48
表 8 新北市 100-107 年各區陳情案件數占全區比例.....	50
表 9 新北市 100-107 年行政團隊施政滿意度	58
表 10 新北市 100-107 年市長施政滿意度	59
表 11 新北市 110-107 年施政指標滿意度	62
表 12 新北市 100-107 年施政指標滿意度	65
表 13 新北市各區 100-107 年行政團隊施政滿意度.....	69
表 14 新北市各區 100-107 年行政團隊施政滿意度.....	70
表 15 新北市各區 100-107 年市長施政滿意度	72
表 16 新北市各區 100-107 年市長施政滿意度	73
表 17 全市陳情案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數	77
表 18 全市陳情案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數	77
表 19 各區陳情案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數	79
表 20 各區陳情案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數	79

表 21 新北市 100-107 年陳情主題案件數統計表.....	82
表 22 陳情主題案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數	82
表 23 陳情主題案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數	82
表 24 陳情主題案件數與施政指標滿意度、不滿意度相關係數	83

圖次



圖 1 電子治理的概念	10
圖 2 新北市 100-107 年陳情管道案件趨勢.....	37
圖 3 新北市 100-107 年焦點議題案件趨勢.....	42
圖 4 新北市 100-107 年行政團隊與市長施政滿意度趨勢.....	61
圖 5 新北市 100-107 年施政指標滿意趨勢.....	66
圖 6 新北市 100-107 年施政指標不滿意趨勢.....	67



第一章 緒論

第一節 研究背景



民主政治以民意為依歸，掌握權力的人必須因應其行為的正當性，直接回應人民頭家，是公共管理者需要認知的理念（陳敦源，2009）。不論是新公共管理重視的顧客導向或是新公共服務強調的公民需求，都是訴求公共政策擬訂施作時，不能只有政府官員片面說了就算，還要將人民的心聲轉化成為政府推動施政的指標參考，爭取民眾對於政府機關更多的信任與支持，在政府的立場，主動探詢民意的需求，挖掘更多的真實民意，成為政府機關在政策制定過程中不可或缺的重要機制（劉正山，2011）。

民主社會的重要議題之一，在於公民參與的政治機制，能夠有效促進民眾參與政治與公共事務，藉此表達自身意見並與政府溝通，發揮重要影響力，也能透過公民參與，滿足民主政治的基本精神（Parry, Moyser, & Day, 1992）。在民主國家，官僚體系的運作及民選首長的期許之間存在的落差，成為政府推動改革之主要因素，國家為深化民主改革，透過不同政黨主政之民選政治機關，強化行政機關對於國會與任命首長或民選政治首長的回應性。

為具體呈現公民參與公共管理的領域，讓民眾透過管道向政府部門提出陳情要求，更加落實公民的主動參與精神。而地方首長的施政滿意度調查則是民眾對於執政者重要的意見反饋機制，執政者透過施政評價實際瞭解民意的面向與支持程度，甚至地方首長施政滿意度的高低，也成為攸關地方首長能否成功連任的指標之一（蔡昌言，2010）。因此可知，改善政府治理能力的重要來源，正是透過資料的蒐集與分析，精進與進化公共服務。在傾聽民眾聲音的過程，政府提供意見發表的多元管道和成立交流平臺，並不困難，真正的挑戰在於整合不同意見，並能給予民眾合理的回應，才是政府機關最重要的課題（蘇彩足，2013）。

第二節 研究動機



基於主權在民的理念，民眾擁有充分瞭解政府作為，監督政府作為的權利，因此政府在治理過程中，必須隨時傾聽民意，觀察治理環境的變化，回應民意，是治理課責的前提條件（蘇彩足，2013）。

現階段民意已經成為影響政府推動公共政策的重要指標，政府機關為探求民意，應該善用各式民眾使用習慣，設計種種的機制與管道來提升公民的參與性，讓公民直接參與的機會更加多元，傳統公民參與管道蒐集民意，包括各種民意調查、座談會、公聽會、說明會及新聞媒體等，並且運用資通訊科技提供首長(市長)信箱、線上論壇、社群媒體及電話客服專線等平臺，擴大公共參與範圍。

從 1980 年代開始，各國行政機關引進企業私部門的管理理念，期望成立以人民需求為顧客導向的服務型政府，積極執行各項便民服務業務，進行改造政策結構，讓政府的施政滿意度提高（黃家均，2010）。政府啟動施政滿意度調查，常常會以民眾對於各項政策的好壞來評斷施政表現是否獲得民眾的肯定，作為地方政府各項施政成效的指標，而民眾對於政府施政項目的不滿意程度，相對成為執政者需要加強改善的施政參考。如果行政機關能夠透過民意調查瞭解民眾對於特定政策或施政作為的看法或滿意度，有助於減少行政溝通成本，縮小官僚體制運作與行政首長期許之間的差異性。

政府因應網路化的發展趨勢，提供更多元管道，回應民意，促進公民參與，其中以使用比例最高的首長電子信箱及 1999 電話客服中心蒐集陳情資訊，透過民眾對於執政者施政滿意程度的意見反饋，瞭解民眾對政府機關政策的價值認同與偏好，這些資料中交叉重疊的數據，成為行政決策者重要的資訊來源。

從公共治理的角度，政府為達到更好的公共治理品質，提升施政績效與治理能量，透過數據資料，作為執政者的決議參考依據，將有限的資源做到效益分配最大

化，對於政府而言，改善政府治理能力的重要管道。正是來自外部的民意資訊，如何有效蒐集與分析外部資料，精進公共服務，成為政府機關的重要挑戰。

新北市是全國人口最多的城市，人口數超過 400 萬，將近全國總人口的 5 分之 1，擁有 29 個行政區，每區都各具有特色，有山有海、有都市也有偏鄉，就像台灣的縮小版。新北市板橋區就有超過 55 萬的人口數，三重區、新莊區、中和區與永和區等城市，也都有超過 30 萬的人口數，民國 99 年升格後，隨著境內工商業的發展、交通網絡的工程佈建，其他如林口區、三峽區及淡水區等的新市鎮開發，人口數也持續增加。由此可以看出新北市的地理區位、大都會的特性，已具有全國最大的磁吸能力，未來城市的發展潛力，不可小覷。

新北市成為直轄市後，歷經各階段電子化政府計畫，全力推動網路基礎建設改善、電子服務普及提供客戶導向以民眾為核心之服務等，逐年擴大個人電腦、網際網路的應用深度及廣度，可攜式裝置日趨多元化，如行動電話、智慧手機、平板電腦等，直接影響政府部門提供服務方式，相對增進公民參與溝通效率的應用。

本次研究針對公民參與管道之民眾陳情機制與施政滿意度調查，探討民意關注議題，由於市府陳情系統查調權限的限制，僅查調 100 年至 107 年期間統計資料，針對新北市升格後朱立倫為第 1 任與第 2 任市長期間，機關受理人民陳情案件資料與自辦施政滿意度調查結果，進行比較分析，並觀察新北市民眾抱怨的問題類型，瞭解市民對於地方政府施政滿意程度，藉此探求民眾的需求與趨勢。

面對多元紛雜的民意，政府應該利用各式管道，傾聽民眾的聲音，進行更細膩的民意調查和分析，發掘民眾的需求，評估政策與民意的落差，整合多元分歧的民意(蘇彩足，2013)。希望本次研究，可以透過陳情問題的蒐整分析，更加瞭解民眾的需求，並從施政滿意度調查結果中反映出民眾對行政團隊與市長施政的好感程度，發現市民對於政府施政不滿意的問題，挖掘市民對於政府業務推動尚待改善之處，作為未來施政建設改造的參考，讓行政團隊與首長的施政表現，獲得市民更多的肯定與支持。

第三節 研究問題



對公部門而言，要如何探知民意的需求？發現民眾抱怨的問題？為協助管理者萃取重要的民意偏好，執政團隊必須掌握多元管道的民意資料，作為民意與政策間的溝通橋樑。為實際解決民眾的難題，政府機關要讓廣大民眾提出服務需求時，必須要有適當的方法，透過便利的資通訊系統，協助政府機關能確實蒐集與分析民眾的需求與喜好（廖洲棚、陳敦源、廖興中，2012）。網際網路與連網設備所帶來的民意巨量資料，正是藉此機會讓民主政府洞察民意並提升政府的回應性。

為掌握民意的需求與趨勢，本研究資料來源採用新北市政府人民陳情系統受理之陳情資料與自辦施政滿意度調查結果進行研究分析，資料蒐集過程中，因應陳情系統 108 年改版，僅以改版前之資料庫進行查調，即新北市 100 年至 107 年陳情系統資料庫中，透過電話(1999 市政專線)與網路(市長信箱、市政 APP)管道受理的陳情案件，其中網路陳情(市長信箱、市政 APP)包括新北市政府提供以電子郵件直接登錄「市長信箱」或以「我的新北市 APP」、「智慧里長」或「智慧社區 APP」登錄「市政信箱」的陳情案件。而施政滿意度調查資料則是新北市政府研究發展考核委員會 100 年至 107 年自辦的施政滿意度調查結果，瞭解市民對於行政團隊與市長施政滿意程度，萃取民眾關切的重要議題，發現民意潮流的趨勢，作為執政者未來市政規劃或改善的參考依據，降低民眾的陳情抱怨，提升政府的施政滿意度。

本研究主要探討研究的問題面向如下：

- 一、探討新北市 100 年至 107 年民眾陳情議題的主要類型與趨勢。
- 二、解析新北市 100 年至 107 年民眾對於新北市施政的滿意程度。
- 三、探討民眾陳情議題與政府施政滿意度間之相關性。

第四節 研究方法



研究方法是透過嚴謹的科學方法，把抽象的問題具體化，進行資料分析，使研究結果合乎邏輯與科學原則，獲得客觀且有系統的推論。本次研究採取文獻探討、次級資料分析、描述性統計及相關性分析等研究方法，整理國內、外有關電子化政府、電子治理、政府課責、公民參與、1999 市民專線、首長信箱、民意調查與施政滿意度等相關理論與文章，蒐整新北市 100 年至 107 年間，民眾投訴的陳情問題及市府自辦施政滿意度調查結果，運用描述性統計、相關性分析等方法，進行資料整理、分析與研究，瞭解民意的趨勢。

壹、文獻分析法

文獻分析法又稱文獻探討法，依據特定的研究目的或課題，透過文獻的蒐整、分析、歸納、研究等，提取市場資訊、調查報告、產業動態報告等相關文獻資料，並對文獻做客觀且有系統描述，根據特定的研究目的或問題蒐集的期刊論文、書籍、學位論文、研討會資料、網路資料等，將符合研究主題的文獻資料進行閱覽與整理、描述、分類與詮釋，建構適合的研究架構基礎，進而可以精準掌握研究問題的方法。

文獻蒐集的內容應該儘可能要求豐富及廣博，透過收集的資料，加以歸納統計，事件淵源、背景、原因等因素分析。文獻查調資料包括工商產業報告、政府部門報告與企業文化組織等文件資料庫，圖書館典藏的論文、書籍、期刊與報章新聞等。可分為閱覽與整理、描述、分類及詮釋等四個分析步驟（朱柔若譯，2000）。可以讓研究者透過文獻分析，重新梳理前人研究時所遺漏或尚未解決的問題，也能夠針對研究結果，建議未來發展方向，幫助研究者瞭解過去背景因素、解釋現在狀況與推測將來的發展走向。

本次研究主題，主要在於搜集電子化治理、電子化政府、行動化政府、資料治理、公民參與、政府課責、民眾陳情、市長信箱、1999 服務專線、民意調查及施政滿意度等與本研究相關專書、期刊論文、博碩士論文、研究報告、法令規定、網站資料與機關系統等文獻資料，進行有系統性的整合分析，建構本研究之理論基礎，進行初步整理分析。

貳、次級資料分析法

在社會科學中，研究次級資料主要是運用他人蒐集的資料而得到的研究發現，藉由現有存在的資料文獻，收集、歸納、整理前人研究的精華，進而得到啟發，並進一步提出創新看法與推論的方法稱為次級資料分析法，就是將原始研究所蒐集的資料，以此作為新面向的研究分析。

文獻的蒐集利用能提供研究者初期構想的參考價值，有時也會成為研究者驗證假設的實際資料，或者是提供探索性目的研究的使用方式(韓培爾，1998)。而次級資料分析法，便是藉由現有的資料、文獻，加以收集、歸納、整理前人研究的精華，並期能從中得到啟發，進而提出創新見解及推論的一種方法。次級資料包含不同來源管道資料，可能來自政府部門公開資訊、業界的研究資料庫及期刊書籍等，將已經存在原始資料再以新的面向進行分析或驗證探究新的問題與觀點。

本研究因為受限陳情系統查調權限因素，僅針對新北市民在 100 年至 107 年陳情案件數及施政滿意度進行比較分析，資料蒐集分為市府受理民眾陳情與自辦施政滿意度之統計資料二大類別，其中民眾陳情資料的來源包括陳情的案件總量、陳情管道、陳情熱點(焦點議題)、各區案件量等統計數據，並參考市府自辦施政滿意度調查資料，調查民眾對於新北市政府行政團隊與市長的施政滿意程度，包括整體滿意度、施政議題不滿意項目、各區施政滿意度等調查結果，結合陳情案件與施政滿意度資料，觀察歷年來民意發展趨勢，並探討彼此間關聯性，釐清民意的偏好與需求。

參、描述性統計

描述性統計分析是最基本的統計方法，描述或歸納一群樣本資料的重要特徵，把研究所得到的數據資料進行整理、歸類、簡化或繪製成圖和表，進行描述和歸納資料的特徵(例如：人口變數統計)。描述統計主要提供資料的集中趨勢、離散程度和相關強度，例如：平均數($\bar{X}$)、標準差(σ)、相關係數(r)等。

本研究將蒐集陳情與施政滿意度的數據資料進行整理，統整出有意義的統計資料，使用總數、最小值、最大值與平均數來說明資料的分布趨勢，利用描述性統計說明新北市陳情與施政滿意度的整體概況。

肆、相關性分析

在統計學中，通常會以相關係數(Correlation Coefficient)表示兩個變項間是否共同產生變化的關聯程度的指標，並以小寫的英文字母 r 做為其代表符號。兩個變項之間的相關程度是由相關係數來表示，透過建立描述相關情形的量數，檢驗兩個變項線性關係的統計技術，以相關係數來表示兩變數間相關聯的情形，目前最常使用的檢測方法為皮爾森相關係數 (Pearson Correlation Coefficient)，通常適用於兩項變項都是等距或比率變項的數據資料，主要是探討兩個連續性特徵的線性的相關程度。

皮爾森相關係數(r)相關係數介於正負 1 之間，正負符號表示相關的方向，負相關表示線性相關的斜率為負，正相關表示線性相關的斜率為正。相關係數值的大小，可以反應兩個變項關聯性的強弱。

r 值的正負號代表著 X 與 Y 的相關性，如果 $r>0$ ，表示 X 和 Y 為正相關，代表 Y 值會隨 X 值變大而增大；反之，如果 $r<0$ ，表示 X 和 Y 為負相關，亦代表 Y 值會隨 X 值變大而縮小。

一般而言， r 值為 ± 1 時為完全正、負相關， r 值在 0.10 以下兩變數微弱、無相關性，若介於 0.10~0.39 或 -0.10~-0.39 時，兩變數的相關程度為低度相關，若 r 值介於 0.40~0.69 或 -0.40~-0.69 時，兩變數的相關程度為中度相關，若 r 值介於 0.70~0.99 或 -0.70~-0.99 時，兩變數具有高度相關。

r 值於 0~0.10 或 0~-0.10，為輕微，無相關。

r 值於 0.10~0.39 或 -0.10~-0.39，屬低度相關，兩者相關不強。

r 值於 0.40~0.69 或 -0.40~-0.69，屬中度相關，兩者適度或良好相關。

r 值於 0.70~0.99 或 -0.70~-0.99，為高度相關，兩者相關係非常好。

本研究針對市民陳情資料分別與行政團隊施政滿意度及市長施政滿意度進行關聯性分析，來探討陳情案件數與施政滿意度之間的相關程度。

針對新北市政府 100 年至 107 年陳情案件數與施政滿意度作為研究分析內容，陳情案件數包括全新北市全區受理的總案量、管道、焦點議題，還有各區案件量等案件資訊，同時檢視市民對於新北市全區整體施政滿意度、施政指標滿意度，各區的整體施政滿意度等，並結合陳情與施政滿意度，探討彼此關聯性。

可以看出 r 值描述的是兩項變數間的線性相關的強弱程度。如果 r 的絕對值越大，代表相關性越強，然而，相關係數的高低只能說明兩者關係密切的程度，並不能代表兩者之間具有因果關係，因此本研究僅探討陳情案件數與施政滿意度之間的相關程度。

第二章 文獻探討

第一節 電子治理及應用



壹、電子治理

全球化、全球治理的風潮，讓世界各個國家的政治、經濟及社會環境產生巨大衝擊，傳統政府思維的組織與功能設計已經無法滿足人民求新求變的需求。民主政府最主要的目的在於提供公共服務滿足公民需求，政府因為人民而有存在的價值，現代政府機關出現新的治理型態，蓬勃發展的資通訊科技，帶來電子化服務，因此地方政府以公民為導向，產生電子治理的策略思維，運用資訊科技滿足公民需求，回應民眾需求與提供民意表達的管道（曾冠球、陳敦源、胡龍騰，2009）。

資通訊科技在政府治理的過程中扮演重要角色，電子化政府及電子化民主是公部門重要工具，包括遞送政府服務及公共領域中公民的參與和互動，電子化政府強調利用資訊科技提升政府管理效率，電子化民主則是著重透過資通訊科技改善政府與民眾之互動關係(Backus, 2001)。

電子治理源起於電子參與及電子民主，電子參與象徵一種包容、參與、商議的決策訂定程序，透過使用資通訊科技讓政策商議與訂定程序中可以提供更多資訊，透過公民參與互動支援政策訂定的參考。電子民主則是網路科技結合傳統民主，從民主化的過程中運用網路科技，促進政府、個人與社群間的互動機會，由此可知，電子民主是以網路為基礎，強化民主理念落實政策制定的過程（程宗明，2003）。電子治理或數位治理就是政府運用資訊科技和網際網路改善治理品質，以服務民眾為導向的新治理模式，提供民眾更加完善的服務。

電子治理強調在數位科技時代下，不再只有政府是唯一的權威主導者，具有公共服務控制權與政治責任的單位，除了政府部門，應該依據各種公共政策或是施政

建設等議題，透過公民、政府、企業與非政府組織的角色，一起參與治理及管理公共事務，共同建立政策或服務的治理網絡（Tapscott & Agnew, 1999）。

各級政府推動電子化業務的功能，主要涵蓋電子治理的概念，電子治理區分成兩個途徑，電子化政府的三個面向分為服務提供、公共諮詢及基礎建設，而電子民主的三個面向則包含決策參與、公共諮詢及服務提供（如圖 1）（江明修等，2004）。

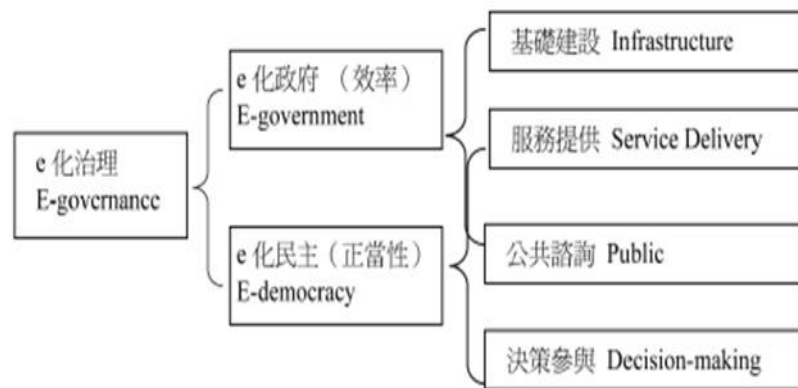


圖 1 電子治理的概念 (資料來源:江明修等，2004)

我國政治發展的階段，從電子化趨勢角度來看，電子化民主是政府運用資通訊科技來實踐民主政治的理想，政府推動電子化的目的，除了服務的提供，更應該提供民眾參與的管道，建立政府、公民、企業、公共服務提供者與非營利組織等新治理模式，讓政府的政策能夠真正反應民眾的偏好。對於電子化治理，除了以電子治理結合傳統治理精神與使用 ICT，讓民眾與政府的關係更加密切，治理上更加符合民眾需求(陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2004)。

電子治理的三大主要面向分為電子政府、電子商務與電子民主，改善政府公共服務傳遞程序，電子管理和電子服務使用 ICT 開啟透明、公開與效率化，電子參與強化多元利害關係人與政府間溝通、互動、諮詢與制定，建立內外部利害關係人的良性互動架構(項靖，2008)。對於政府而言，應該思考在政策過程中，如何透過各種公民參與機制，採納民眾意見，讓政策更具有合法性及回應性，才能建立強健的民主(陳敦源，2004)。

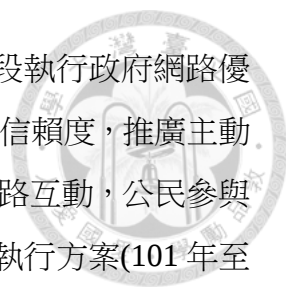
貳、電子化政府

科技具有資訊汲取成本大幅降低、增加資訊接觸便利度及跨距離交易等特性，迅速改變政府提供公民參與政治的形式(Buss et al., 2006)。隨著資通訊科技發展，網際網路已經成為資訊社會中重要訊息傳遞的介面與溝通的平臺，電子化政府利用資訊科技，提高行政效率，建立安全便利的網路使用環境，打造高效能政府。電子化政府讓政府服務更便利，也讓政府更加具有個人化與回應性，即使是社會較為弱勢的民眾也能夠擁有對於政府施政的影響能力(Peirce, 2000)。

電子化政府是機關間利用網際網路、電話及平板電腦等資訊設備，依據企業或民眾需求，方便時間、地點及程序等，提供自動化的服務，不僅以資訊技術取代人工作業，最重要的是透過創新技術改造或取代傳統的作業方式，調整機關權責分工，重新規劃人力資源配置，強化外在公民責任及提升政府與民間互動與溝通。經濟合作暨發展組織（Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD）將電子化政府界定為使用資訊與通訊技術及網際網路，作為人民與政府之間雙向溝通的有效服務工具，有助於改善公共服務效率、有效達成政策目標，建立民眾與政府之間的互信關係（OECD, 2003）。

從 1990 年代開始，網際網路與資通訊軟硬體的快速發展，電子化政府透過電子郵件、網際網路或其他通訊科技工具，利用數位化系統導入政府資訊或電子相關服務，改變政治或行政服務的運用模式，帶給政府治理的革命性變革。

我國從民國 86 年應用資通訊科技推動電子化政府，政府機關透過各式的資訊設備服務（包括網際網路、電話、公用電腦站等），提供民眾、企業與機關自動化服務，串連政府機關與民眾，設立互動系統，促進政府資訊及服務更加便利。為推動政府網路化與電子化，第一階段電子化政府中程計畫(87 年至 89 年)打造國家網路基礎的骨幹、發展便捷網絡及行政流程、加速流通應用政府資訊、設置電子認證及網路安全機制。第二階段推動電子化政府方案(90 年至 93 年)，設立暢通安全與信任的資通訊環境、全面推廣政府機關公務上網、實施電子文書交換、政府申辦業



務上網服務及政府資訊交換流通與書證謄本減免作業。第三階段執行政府網路優質計畫(97 年至 100 年)，提升公共服務價值，建立社會聯結性與信賴度，推廣主動式服務，打造優質生活、推廣資訊服務，促進社會關懷、強化網路互動，公民參與擴大範圍，落實主動、持續、分眾的服務。第四階段電子化政府執行方案(101 年至 105 年)，可攜式行動裝置服務發展，利用 Web 2.0 發展更貼進民眾需求社會網絡，聚焦提供主動服務、分眾服務，推展全程服務及協調跨部門間。電子化政府第五階段為數位政府計畫(106 年至 109 年)，陸續因應雲端運算、物聯網、巨量資料等智慧科技發展趨勢，分析運用巨量資料彙集民眾需求，強調以民為本、公私協力、資料驅動的核心理念。

面對數位科技的創新發展，行政院 106 年推動「數位國家·創新經濟發展方案」，轉型為服務型智慧政府 2.0 執行計畫(110 年至 114 年)，善用個人資料，彙集民眾需求進行巨量資料分析，資料開放讓政府資訊透明公開，也促使為民服務功能更加完備。新階段電子化政府計畫擴大政府資料公開應用，擁抱數位，強調以民為本，完備相關法規，建立跨域共創、社會創新場域，優化施政品質、提供各式創新服務，快速解決民眾生活痛點，提高政府和民眾間的信任關係與服務效率，達到「以資料為骨幹，建構新世代的公私協力治理模式，達成政府與民眾間信賴」之「智慧政府」1目標，為深化民主參與，從資訊便捷與服務提供轉化為結合公民參與機制，電子化政府現階段的目標就是成立智慧政府，著重資料導向，以跨公私領域的資料作基礎，運用智慧科技打造數位政府的創新服務。

¹ 國發會官網 https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=228F1362E45E0B89，瀏覽日期 2023/03/31。

隨著行動裝置與無線網路普及，人們透過行動科技進行溝通聯繫或申辦特定業務等愈來愈廣泛，政府機關透過行動科技強化 E 政府的公共服務傳遞流程，已經逐步地形成行動化政府。

行動政府最主要的特色就是「行動」與「無線」，可以輕便、機動帶著走表示「行動」，不需要實體設備的網路線路則是「無線」，從使用者與政府互動介面以及民眾的使用量來看，最明顯的就是無線網路及市民專線等使用案例，市民專線帶來的影響效果非常顯著。在逐漸普遍使用電子信箱後，很多國家紛紛設立市民專線讓民眾反映意見的單一窗口，而且電話使用的成本及設立難度較低，常被許多學者認為是消除數位落差的良好工具(Mutula, 2008; Singh & Sahu, 2008)。尤其手機不受實體線路的限制，提供 24 小時的服務，讓民眾可以即時獲取資訊，彌補電子信箱受限必須等到上班日才能回覆處理的不便。

比較傳統政府及行動政府，傳統政府的處理原則為官僚程序，主要使用工具為電話或傳真，服務時間以上班時間為主，服務空間分為個人申辦、傳真與電話等方式，服務形式常常侷限在辦公空間。而行動政府的處理原則以資訊科技進行流程再造，電腦及網路成為主要工具，包括各項行動通訊裝置，整合與聯結無線裝置，服務時間 24 小時，服務形式為網頁的點擊，任何的時間點均可以即時透過行動通訊裝置選取所需服務，服務空間包括民眾所在的任何地點，住所與辦公場域等(OECD, 2011)。

透過電子化政府的延伸或進階成為行動政府，強化或新增電子化政府的某些功能，不再受時間與地點的限制、更具有即時性和易達性(曾健銓，2011)。運用 Web 2.0 技術增進民眾取得專業社群知識的能力，大幅降低民眾公共意見發表與公共資訊分享的成本；智慧型手機與平板電腦等行動上網載具的普及，縮短數位的落差性，促進民眾參與表達公共意見；雲端運算的技術也讓資訊內容產製與散佈速度加速，隨之產生的是分析巨量資料技術提升，讓公共管理者更加具有回應與統整民眾意見的能量。



參、資通訊科技的應用趨勢

資通訊科技因為網路的成本低、去中心化與即時性的特點，打破傳統的參與門檻，影響公民參與，變成深化民主的重要工具，改變我國各層級政府與民眾溝通互動的方式，電子化政府不僅可以讓政府提供更加便利的服務，因為具有個人化與回應性，即使是社會較為弱勢的民眾也具有影響政府的能力，成為實踐直接民主的新契機。

快速發展的資通訊科技也代表政府產生新型態的公共服務、新的政府業務，甚至收集到過去傳統研究方法無法取得的新形態資料，當然也代表政府需要網羅新人才，在我國電子化政府的推動歷程中，因應網路科技的發展，政府邁入智慧政府的數位轉型，不斷努力跟上資通訊科技快速發展的腳步，受到國際社會認可，另一方面，資通訊科技應用在公共治理的各領域，充分實現良善治理的目標。

電子治理最基本的理念，是把民眾當成具有國家主權的公民，推動電子化政府，不只是讓政府提升管理技術與效率，更加速深化民主治理。電子化政府服務相對促進公義社會的建立、公民社會發展及建構網路社會。民眾逐漸提升對於政府服務的期望，更加注重政府提供個人化及多元化的服務，政府應用資通訊技術，提供更好的服務、資源及資訊，提升行政效率，並逐步擴大體現民主政治的效率、透明、回應等多元價值。

政府的決策者使用資通訊科技讓瞭解民眾關心的議題面向，減少雙方在特定公共事務的認知代溝，發展出政府與民眾新型態的治理機制。為落實民主政治的公民參與，政府部門面臨減少公民參與的溝通成本、削弱行政專業的獨斷性與官僚公民間的溝通落差逐漸擴大等問題，應該要發展新的策略，不管是民眾對於政治參與的渴望、政策的認知偏好或發展新型態的治理機制，透過公民調查研判民眾意向，有效回應民眾的需求、強化專家與民眾在政策過程中參與度，並且能夠提升公務人員的應對能力（陳敦源、潘競恆，2011）。

資通訊科技的應用發展快速，改變人民與政府的互動方式，政府應用資通訊技術，產出更好的服務、資源與資訊，透過應用資料開放、資料治理與大數據分析策略，期望讓社會與經濟層面的發展，透過多元應用型態，創新政府服務內容，傳遞電子化政府服務更多的公眾價值，提升國家競爭力。

在網路時代，公民與政府間的互動溝通，發展出新型態網路參與的溝通模式，不管是民眾對政策的認知偏好、政治參與的渴望，政府必須因應發展提出新的策略，建立新型態的治理機制，有效回應民眾的需求，落實民主治理。

電子化政府的目標是提升政府 e 化效率，然而缺乏全民參與由下而上的溝通機制，現階段新型態的電子化政府更加注重與公民的互動，政府運用網路智慧科技，提供創新服務，建立透明開放的參與機制，擴大民眾參與，滿足公民對於經濟、社會與環境等多元面向的需求。世界各國的智慧政府強調創新科技應用、永續發展、數位民主及數位轉型，我國導入資料治理的理念，朝向以人為本，資料為核心的治理模式。我國目前主要透過官學合作，採用由上而下與由下而上的兩種模式，推動巨量資料分析，藉由學術界的創意發想，政府資料的深度分析，進而產出具有施政參考價值的研究成果（簡宏偉，2012）。

電子化政府的服務機制已經成為以資料為核心的治理模式，讓政府更具有課責性、透明度與效率性。政府透過資料治理，成為數位政府推動以資料達成治理目的核心策略，新治理模式讓使用者如政府部門、行政人員、企業單位、民眾與非營利組織之間，形成互動模式改變與權力關係轉換。而政府機關持有各種巨量資料，蘊藏豐富的資料礦產，應該善加運用政府各項施政資訊，透過資料開放，推動資料治理的相關政策，打開施政透明度，提升數據經濟價值與效益。

第二節 公民參與



公民關係管理主要是以顧客關係管理為基礎概念，顧客是指機關服務的對象，可分為機關內部成員，稱為內部顧客，機關組織以外的稱為外部顧客(丘昌泰，2013)。將此應用至公民關係管理，強調以民為尊的精神，整合各種與民眾建立關係的管道，提供所需的服務與價值。

民主政治的公民關係管理應該是以民眾同時作為顧客與公民的兩種角色，民眾除了是購買商品或者是服務的顧客，同時也是監督政府服務與提出需求的公民，公民關係管理的主要導向，分別為資訊公開、抱怨處理、信任培養及以政策建構等層次。政府視民眾為顧客，民眾扮演公共服務或公共政策的需求角色，也是民主治理下公共服務的監督角色(蕭乃沂，2004)。公民關係管理運用在政府部門，強調政府與民眾的互動、傾聽意見與接受陳情，即時有效解決民眾的問題，主要是縮減作業流程與運作成本、尋找業務處理的新渠道及提高民眾滿意度，就陳情案件的處理機制，可先就部分的作業流程，循序漸進採用機關適合的方案，真正解決民眾問題(吳梨怡，2018)。

從處理抱怨的角度，政府機關應該協助解決民眾生活周遭反映的問題，強化政府機關的回應性，若無法有效解決民眾的難題，也須達到安撫與告知的義務。要說明無法處理的原因，政府機關應以資訊公開與信任建立為前提，歸納民眾的陳情意見，盤點整理所回覆的訊息與作業方式彙整為常見問答題庫(Frequently Asked Questions, FAQ)。為提高民意的回應性，建立公共參與的基礎，政府機關可以將民眾常見的陳情問題，盤點彙整後，設置為施政知識資料庫，累積常用資訊並確實掌握民眾關心的公共政策與施政議題(蕭乃沂，2004)。

民主政治的架構，公民參與是公共治理必然不可或缺的環節，民眾可以透過公民參與機制，直接表達自身的想法，採取具體行動，共同分享政府的各項決策，以行動參與政府對公共事務的處理，落實公共治理(林美秀，2018)。

西方社會自 60 年代開始，認為公民參與是政治決策與民主治理的合理性基礎，公民參與的途徑隨著時代的演進日漸多元化，為了強化治理的合法性，改善政策訂定品質，促進公民參與，使更多公民支持政府推行的施政。尤其新興的資通訊科技改變政府行政運作系統與公共治理模式，電子化政府的服務流程因網路帶來改變，從電子化服務進階至電子治理，公部門歷經資訊化行政、電子服務、電子參與等階段，透過電子參與，緊密連結政府官僚與公民群體的溝通互動，實踐電子民主。

廣義來說，政治參與就是新型態的網路公民參與，以共同協力的模式影響政府施政，強調運用電子媒體與網際網路的即時特性，是企圖改變政治決策制定的一種行為（Barnes & Kasse, 1979）。

為鼓勵與促使公民增加電子參與，依據公民參與程度的高低，可達成三個階段的政治目標，分列以下三個階段與目標進行說明（Macintosh, 2004）：

目標一：促進公民數位機會，使用政府資料電子化、電子化服務提供與政府資料開放等公共政策工具，公民得以透過網路取得與使用政府資訊或政策相關訊息。

目標二：以公民角色作為諮詢者，公民得以介入或參與公共事務，主要是由政府主導，向公民諮詢公共意見，包括設立電子信箱、電子公投、電子社群、電子諮詢或電子公民陪審團等公共政策的工具，由上而下的方式，由公民參與活動期待引導出更深入的討論。

目標三：最終是讓公民能夠積極參與公共事務，政府的政策工具為電子請願與電子連署等，由公民主動發起，由下而上的影響公共政策之制定方式。

其中目標二與目標三，即是設置提供公民政策建議與公共諮詢平臺等機制。

電子參與除了由上而下，由政府提供的公共諮詢平臺，還包括各種人民由下而上主動發起的提案平臺與媒體社群，在政策決策過程納入公民參與。透過各種電子參與的活動，普遍廣為人知的政府應用工具，包括政府建立的電子信箱或政策諮

詢管道，最近公民參與的趨勢，則是提供線上公共諮詢、電子連署及網路投票等線上互動的機制。

公民參與是實踐民主思想與主權在民的理念，政府應該積極推動，公共管理機制的建立以民為核心，實踐民主治理。陳情是民眾參與政府決策重要管道之一，民眾透過陳情維護自身的權益，提高對公共事務的參與，讓人民透過管道向政府反映意見，作為政府施政的重要參考依據(余佩怡，2013)。在公共管理的角度上，民主政治主要在於重視民意，民眾向政府機關提出的陳情要求，更能符合公民主動參與精神。

在民主社會，民主要求回應，專業訴求責任，行政管理者必須在民主與專業兩者的價值間取得平衡(陳敦源，1998)，建立課責機制，可以同時連結民主與專業，也是民主政治所實踐的核心價值，讓民選的政府運用各類的治理實體，回應各種政策問題和滿足多元社會的多樣需求，並且能夠在履行公共治理的過程中，充分落實政府的課責性(劉坤憶，2009)。尤其民主治理強調課責的重要價值，前提是要透明化，若缺乏適當的資訊處理功能，就無法產生課責性，因此，要讓課責機制的設定與執行能夠有效運作，就在獲取、交換與解讀所獲取資訊的過程，最關鍵之處就是資訊的透明化。

第三節 人民陳情



壹、法源依據

政府從威權體制轉變為民主政治，最大差別在於重視民意，民眾透過管道向政府反映意見，政府採納民眾意見，作為施政重要參考(余佩怡，2013)。陳情機制是政府機關開放公民參與方式之一，透過各式受理的陳情管道，處理民眾抱怨問題，抱怨內容成為政府改善公共服務品質的參考，藉由處理民眾問題瞭解政府機關行政作業的缺失，促進政府與民眾的公民對話。在民主社會中，民眾勇於表達自己的意見，若影響自身的權益，也能要求政府改善，成為多元化民主體制中的常態性運作機制(簡豐昱，2006)。

民主政治建立在人民主權之下，政府重視在政治上平等公民的喜好，民主國家在政策形成過程中，必須能夠反映民眾需求，研訂出最佳的政策方案，讓政府的公共政策符合民意，是政府決策重視民主的回應性，已逐漸凌駕過去對政策專業責任感的堅持（陳敦源，2009）。

我國現行處理人民陳情的法源依據，主要以「行政程序法」第七章及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定陳情規則，中央部會層級機關及地方政府，則是依行政院頒行要點及行政程序法等訂定人民陳情案件相關處理規定，成為各級機關承辦人的辦理依據。依「行政程序法」第 168 條內容，陳情包含人民建議行政興革、查詢行政法律、舉報行政缺失、維護行政權益及權益受損請求補救或賠償等規定。陳情事由主要分為補救、賠償與防止權益遭受可能損害的權益受損請求、未來權益的爭取、自身所受的委屈的請求改善、服務或查詢的請求、興革的相關建議、檢舉違法及請求修改或廢止某些法令等，大部分與個人的權益有相關，當自身權益有遭受損害情形時，可以透過陳情機制進行救濟，成為民眾與政府機關溝通的方式。行政救濟的機制，也算是非正式的法律救濟程序，當行政機關行政行為的瑕疵，導致人民權益受到損害時，政府機關必須依法處理，在行政體系內保護受

侵害人民的權益，陳情制度基於人權保障，往往能夠發揮行政救濟效果，修正政府違法不當的行政作為，相對提升政府的施政品質。民眾陳情案件包羅萬象，陳情民眾中也不乏有具備各種政策專業知能的專家學者，他們的陳情意見，除了能夠提供經驗或專業上的意見，也代表著民眾的各種聲音(楊綿傑，2009)。

各級政府機關重視民眾陳情意見，陳情資料成為蒐集民情趨勢的重要來源，民眾陳情管道，主要區分為親自陳情、信件陳情(含傳真)、電話及網路陳情(陳祥、黃伸閔，2009；陳燕正，2014；汪林玲，2014)。因應行動科技發展，逐漸改變人們聯繫方式，通訊軟體（如 Skype、Line、WeChat 等）與手機的廣泛使用，智慧型手機或平板電腦成為行動裝置主要趨勢，尤其 App 服務成為使用核心，影響民眾溝通表達習慣，改變參與政治的管道（Khan et al., 2014）。網路資訊加速開啟公民參與政策的大門，民眾透過陳情維護自身權益，提高參與公共事務的意願。網路的普及，社群媒體的蓬勃發展，成為參與公共事務的主要管道，民眾更容易抒發或倡議對公共議題的意見，因此行政機關面對公民主動的接觸參與，應該妥善回應民眾，才是符合所謂民主政治的回應性（蕭乃沂，2004）。

地方政府紛紛運用資通訊科技，建置網路陳情的首長(或市長)電子信箱、手機下載 APP 與電話陳情(1999 專線)等受理管道，讓民眾透過陳情或投訴等方式，對於政府的不滿，要求政府作為或是回應其需求，除了傳統書面陳情外，各級政府為加速傾聽與回應民意，致力推展電子化陳情管道，提供民眾針對市政針貶、投訴與督促改善的意見，以 1999 電話專線、首長信箱，臉書專頁等管道，將陳情意見納入行政作業機制，由機關律定答覆時效，讓大眾瞭解其問題並獲得重視與妥適解決。而電話與網路陳情的方式，因為具有便捷與低成本優點，成為民眾陳情的主要使用管道 (莊孟杰，2004)。

貳、電話陳情(1999 市政專線)

新公共政策的管理強調以顧客為導向，重視利害關係人，在顧客導向趨勢下，各國政府致力改善公共服務品質，尋求能將政府服務傳遞給市民的途徑。中央機關提供各地方政府市政電話諮詢服務的統一便民專線(1999 市政專線)，以單一窗口的號碼整合所有市政服務的理念，做為市民可以直接與政府部門溝通的橋梁，當地民眾透過電話或手機直接撥打 1999 電話專線，即可與在地縣市政府機關的專線服務人員聯繫詢問市政問題，與 110、119 緊急救難、113 家庭暴力及性侵諮詢與通報性質不一樣。隨著資通訊科技的應用愈來愈普及，我國第一個由政府機關建置 1999 市政專線便民服務的是臺北市政府，於民國 93 年導入企業化電話客服服務中心的運作模式²，設立 1999 市政服務專線，提供市民 24 小時整合性諮詢服務，受理各項陳情、申訴、檢舉、反應及建議等，其他縣市政府後續紛紛設立 1999 市政服務專線，成為即時受理民眾陳情與回應民眾需求最便捷的途徑。

話務中心提供簡單、便捷的管道，以單一專線號碼與民眾溝通互動，受理市民陳情申訴，依照民眾的意見迅速提供所需要的市政服務。地方政府透過話務服務中心蒐集、分析與處理民眾的來電內容，掌握民眾認為最重要的服務，即時瞭解市民需求及感受，作為未來市政規劃與管理的參考，話務中心的運作功能已經越來越受到地方政府的重視，已經成為地方政府與市民關係的重要溝通管道，民眾以市政單一窗口反映意見，透過來電內容，瞭解市民真正需要且重視的服務，也減少政府緊急專線通報電話的負擔，並結合資通訊科技，以 GIS 系統直接分析各個區域市民市政服務需求、作為將來市政規劃、管理，擬定施政方針參考。近幾年在顧客導向趨勢下，越來越多地方政府透過單一專線服務電話的設置，達到提升市政服務品質、掌握市民需求等效益，提高施政滿意度。

² 1999 臺北市民當家熱線-1999 簡介與大事紀。



參、網路陳情(首長信箱、市長信箱或 APP)

電子化政府因資通訊科技發展影響民眾與政府兩者間的互動形式，網際網路提供民眾以間接或直接模式表達意見，成為新興的民意表達管道(彭懷恩，2002)。隨著我國民主化的過程，各級政府也設計各種便捷的參與機制與發聲管道，在民眾跟政府的互動中，瞭解民眾對政府的施政偏好，成為權責機關執行政策與提供公共服務的參考(蕭乃沂，2004)。

從公民參與的角度，資通訊科技成為政府深化民主治理的重要工具，提供增進公民參與的便利管道，尤其在時間及空間的節約上，讓過去因為成本過高而無法實行的公共政策參與模式變成可行(陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2004)。民意信箱也是民眾與政府間最直接快速的溝通管道，對於民眾反映的意見、法規疑義與不滿意等事項，透過民意信箱傳送給政府，期待獲得政府即時的回應與有效的解決方案。相對的，政府也可以獲得民眾參與的意見，轉化為施政與決策的知識來源並納入政策制定參考(莊孟杰，2004)。

電子民意信箱源起於臺北市政府 1995 年 10 月首先建立「阿扁信箱」，提供民意反映意見的窗口，讓民眾可透過電子郵件管道提出意見、參與政治，做為蒐集民意及快速回覆的工具。1998 年馬英九當選市長後，延續「阿扁信箱」的功能，並更名為「市長信箱」(黃東益、蕭乃沂、陳敦源，2003)。

各級政府機關利用資通訊科技的便捷，陸續設置民意電子信箱，上至最高層總統府的「總統信箱」(2017 年 6 月更名為「寫信給總統」)、五院的「院長信箱」、各部會的「部長(署長、首長)信箱」等，下至各地方的縣、市、鄉、鎮、村里所設置的「首長信箱、市長信箱、里長信箱」等，拉近與民眾的距離，廣納民意及提供民眾參與政治過程的機會，名稱設立各有不同，但服務宗旨大同小異，都是提供民眾便利又快速的意見表達途徑(莊孟杰，2004)。運用資通訊科技已經變成政府機關開放民眾直接參與公共事務，強化民眾公共參與能量的重要途徑。

電子信箱是電子化政府回應民意的重要管道，雖然民意論壇與民意留言板一樣透過網際網路傳送訊息，但是由於受限公部門端處理論壇與留言板的方式，實際管理較為困難。而電子信箱成本低且容易使用，方便民眾取得政府回應與服務，成為政府主要提供民眾陳情抱怨與提出建言的管道，也是公民線上參與的最佳機制。

行政機關在公民關係管理的機制中，隨著資通訊科技的普及，與日俱增的民眾陳情案件，民意電子信箱透過網際網路與電子郵件的傳遞使用，相較於傳真或電話陳情，逐漸成為民眾陳情的主要管道(蕭乃沂，2003)。民意電子信箱也成為中央行政機關最為普遍對外接收民意的窗口之一，不但能夠迅速處理民眾抱怨與情緒，協助解決民眾可能會面臨的問題，也可以實質提升民眾對於政府部門公共事務的參與感(王光旭，2008)。

肆、陳情管道比較

陳情案件的資料來源非常多元且龐雜，在電子化政府延伸行動政府的轉化過程中，隨著提供陳情意見的管道改變，不同陳情管道與政府機關間互動的影響性不一定會相同。針對曾向各級行政機構陳情的民眾進行問卷調查，比較不同陳情管道之效能與民眾滿意度，發現以電子信箱陳情的管道與滿意度指標間有顯著關聯性存在，因此以電子郵件作為陳情管道確實有提供必要之服務(陳祥、黃仲閔，2009)。各級政府機關致力建立便捷效率的行政程序和途徑，提供適當管道讓民眾反映陳情案件，蒐集意見作為施政方針的參考，透過分析網路輿情與政府內部行政服務資料，瞭解民眾申訴案情類型，萃取民眾關注議題，並協助機關管理者掌握民意需求。

第四節 施政滿意度



壹、民意的表達

所謂民意或輿論，定義為在某一個限定期間內的某一特定人群，對於某一特定議題所表示的意見。因為具有多變化、複雜性、不普遍、不可靠性、不一致、容忍性與潛在性等特色，往往讓分析政策人員難以精準確實地探求到多數與真實的民意（吳定，2003）。

民意也被認為是：「在特定行為脈絡下，公眾對於集體所關注的特殊事件行動，所採取的一種意見表達的判斷。」（劉念夏，2002）。政府應該多方採納各種管道的民意，透過不同傳達方式的民意，才可以更加完整、充分瞭解民意，並且回應民意的需求。

現今的民主政治，如何探詢民意是非常重要的議題，依民主政治的理論，政府是將民眾利益轉換為施政策略的工具，政府官員應該要知道人民的利益所在與實際需求，透過科學的調查方法，全面且精確地知悉人民的利益與需求。這種民意調查的方式，隨著調查研究技術的精進更新，民主國家用來探測民意的做法也愈來愈普遍（洪永泰，2017）。

民眾對於政府政策、公共議題所表達的態度、意見，透過不同方式傳達反映給政府機關，表達公共事務意見的方式，可以分為直接表達與間接表達，直接表達是主動藉由申訴、連署、遊說、叩應、投書、遊行、請願、抗議及示威等表達方式，間接表達則是被動的透過民意調查、公聽會、座談會及電子投票等表達方式；包括以行政機關選出首長或民意代表等正式的管道，透過社會團體、政黨、媒體傳播（電視、報紙、廣播）等非正式的途徑（余致力，2000；吳定，2003）。尤其資通訊科技的影響，網際網路可以同時提供民眾間接與直接的管道反映建議，成為新興的民意表達管道（彭懷恩，2002）。

貳、民意調查

民意調查是指透過抽樣調查形式，通常用來測量社會和政治態度的調查設計方式（Curtice, 1996）。民意調查源起於美國開始發展，我國 60 年代開始，在學術研究運用民意調查，並且逐漸擴展至商業、政治等其他不同領域。最早的調查方法，是使用面訪或郵寄問卷方式，隨著家戶電話的普及，電話訪問逐漸成為民意調查接觸受訪者的主要工具（瞿海源，2007）。民意調查以公正精神與科學作法，將研究調查範圍內的全體民眾，調查樣本為隨機抽取具有代表性的部分民眾，直接詢問這些被抽取的部分民眾對於一些問題的意見或評價，以這些樣本的調查結果用來代表（或推論）全體民眾的意見或評價，並且說明誤差範圍（陳義彥等，2009）。

政府為落實民主政治的公民參與，建立政府的回應性等公共價值，透過民意調查與各種意見蒐集的方式，瞭解民眾對公共政策的意見。雖然不同方式所表現出來的民意³，都是提供決策者思考面向與判斷依據，但仍然有其不足與限制。大多數普遍認為民意調查與公民投票所表達的民意最具有代表性，最為接近多數的民意。然而，必須考量發動調查程序的成本及社會效應，則民意調查不論在即時性、資訊完整性或是經濟成本的考量上，均較其他的公民投票方式更佳（余致力，2003）。

民主政治是政府不斷反映在政治上平等公民的喜好，在國家政策形成過程中，政府需要能夠回饋被治者之需求，並研訂最佳政策。而民意調查可以讓掌權者知道民眾對於施政之滿意程度，成為課責的依據，進而爭取對於政府作為的支持。對於內部治理，透過民意調查所獲得的訊息，有助於政府減少對於人民的溝通成本，縮小官僚體制運作與對於首長期許之間的落差。（陳敦源、蘇孔志，2017）。隨著民意調查的觀念與技術的日益普及，民意調查成為愈來愈多政府機關重要的施政工具，

³ 間接表達當中可區分為透過正式管道（如行政機關選出首長或民意代表）、非正式管道（例如透過政黨、社會團體等）。直接表達也有區分主動與被動的差別，前者包括叩應、投書、遊說、示威遊行、連署等作為；後者則透過民意調查、座談會與公民投票等途徑來表達。

在各級政府決策過程中，民意調查的重要性逐年提高，機關基於業務需求，辦理各種類型的民意調查，作為政府制定、修正或驗證政策績效的重要參考與佐證依據。

民意調查如何在政策過程傳達民意？政策制定者可以透過民意調查瞭解民意，進而在政策過程中發生作用，以當年的二代健保政策規劃為例，問卷調查不同的利害關係人對於健保制度的理解與評價，讓政策研定過程中，蒐集範圍較大的代表性意見（黃東益、陳敦源、蕭乃沂，2006）。在施政計畫的規劃階段可以透過民意調查瞭解民眾的意向與需求，成為政策執行後的政策評估參考，廣泛運用在選舉預測上，成為政治人物、行政機關所倚賴掌握民意脈動的重要工具，並且逐步影響政府決策。不管是民眾對於政府施政滿意程度、或是在政策形成過程中的民眾偏好，公共管理者藉由民意調查獲得相關資訊，蒐集公民的評價意見，作為政府施政改善的依據，提升治理的效能（張四明，2000；陳敦源，2009）。

民意調查早期常見調查方式包括自填問卷、面對面訪問、電話訪問等，近期網路調查、手機調查成為新興調查的主要方法。民意調查蒐集資料方法的演進也反映社會、科技和民眾溝通模式的改變，早期的面訪與郵寄問卷調查，隨著有線電話普及，住宅電話調查一度成為研究調查的主流，而手機持有率的急速擴展，手機調查訪問隨興起。近年來資通訊與傳播科技的蓬勃發展，讓民眾參與政治機制更加多元與便利，網際網路加速民眾自主掌握資訊流通，並且大幅降低雙方溝通的成本，擴大民眾的公共參與程度。

參、政府施政滿意度

民主國家的運作以民意為依歸，地方首長的施政滿意度成為人民對於執政者重要的意見反饋機制。執政者可以透過施政評價瞭解民意的走向與支持程度，地方首長的施政滿意度甚至攸關地方首長能否成功連任的指標(蔡昌言，2010)。

從政治學或政策科學角度來說，施政滿意度主要是透過民意調查來探詢民眾對於政府現行政策產出績效滿意與不滿意的程度，進而透過回饋機制，依照政治系

統理論，影響民眾對政府的支持程度，並產生新的需求。觀察民眾參與政策過程的程度，民意調查在我國民主化過程中扮演漸趨重要的角色，成為評量社會民眾對於政府施政績效的政治溫度計。因此，民意調查必須真實反映民意對政府政策的滿意程度，成為政策制定者的重要指標參考（蘇義雄，1992）。

民眾對於政府滿意度的衡量，最直接的面向就是施政績效的表現，政府的行政績效就是施政品質的成果展現，主要項目為行政提供的品質好壞及服務對象的滿意程度。為了確實掌握施政評價，政府可以透過與民眾生活息息相關，如生活福祉、教育文化、經濟發展、公共投資、就業與工作環境等面向的政府核心業務，瞭解政府的施政績效與影響結果，施政滿意度調查成為增進官、民雙方互動價值的多面向溝通管道（朱鎮明，2008）。

民主發展成熟的社會，越來越重視民眾需求，特別是在地方政府，主要的行政業務重心都是與民眾息息相關。強調以服務導向取代權力導向，必須提供民眾日常生活所需的財貨與勞務，政府直接面對民眾，就像是企業與顧客間的關係，卻又不算是企業，而是屬於政府行政機關，還是要遵守政府相關的法制與規範。最佳的績效評估者，要有充分的資訊作為判斷的基準。施政滿意度調查成為民主政治中民意反饋的主要途徑，是政治社會具有重大的參考指標。

政府推動公共政策的成效通常取決於民眾的施政滿意程度，衡量公民對於市政服務的施政滿意度與評價，對於從事民意調查的行政官員及那些想要瞭解公民如何回應市政的學者都是非常重要的回饋，通常多個項目的滿意度衡量尺度會優於單一項目的衡量尺度。但是，施政績效並不全然是影響縣市首長施政滿意度的主要原因（黃國敏，2004）。畢竟有些公務績效無法具體量化，可以藉由客觀公正的民意調查瞭解人民對於政府施政的滿意程度，民眾就是最佳的裁判員、尤其在政府再造的過程中，建立施政績效指標是件長遠的工作，政府更應該要持之以恆的進行（蘇彩足，1999）。

第五節 小結



資通訊科技改變政府服務的形態以及與人民互動的方式，電子化政府成為深化民主的重要工具，即使是社會較為弱勢的民眾也可以擁有影響政府的能力，數位時代下的公共治理，不再只有政府是唯一的價值權威分配者，而是應該由公民、政府、企業與非政府組織等角色，共同建立新的參與公共事務治理模式，組成政策或服務的治理網絡。電子化政府的服務模式已經導向以資料治理為核心，透過政府機關蘊藏豐富的資料礦產，運用政府各項施政資訊及其開放資料，發揮數據產業的附加價值，藉由政府機關使用資通訊科技達到改善服務與強化資訊的功能，鼓勵公民參與、讓政府規劃公共政策的過程更具有透明度、效率化和課責性。

網路時代，政府與公民間的互動溝通，已經發展出新型態的網路溝通參與方式，行動裝置與無線網路日趨普及，改變我國各層級政府與民眾互動的方式，順應手機普及潮流，民眾使用手機進線反應的比例普遍高於電子信箱，也能看出近幾年網路使用趨勢。

近代民主政府以選舉與民意為主要依歸，政府推行公共政策的績效往往取決於民眾的施政滿意度，因此必須重視民眾對於政府施政滿意度的評價，為探求民眾對於政府施政績效的觀感，政府機關透過民意調查匯聚民眾意見，表達自身對於公共事務評價，作為後續改善特定政策與提升為民服務品質的參考。

由此可知，民眾陳情機制與施政滿意度調查都是政府機關蒐集民眾意見的主要管道，有效整合與回應民意，協助行政管理者瞭解公民對於特定公共政策的評價偏好，成為決策者或政府機關思考方向與判斷依據，以此作為制定、執行與評估公共政策的參考，強化文官體系對於民意的回應性。

第三章 新北市政府陳情機制與案件分析

隨著公民的意識高漲，需求多樣化，各國政府機關皆設法發展創新策略，提供民眾更親切、更有效率的服務，運用便捷的資訊科技擴大公民參與的作法已是必然的趨勢(廖麗娟、黃子華，2012)。各級政府積極推動 e 化治理探求民意，運用資訊科技擴大公民參與，建置市長信箱、線上即時服務系統及 1999 電話專線等，設計各種的機制與管道，提供民眾針貶市政、投訴陳情與建議改善。民眾僅需要付出極低成本，就能夠向政府表達意見，政府藉此回應公民需求，建立與公民良好關係的基礎。

因應資通訊科技的蓬勃發展，社群媒體與網路興起，廣泛應用網路參與機制作為與大眾交流的重要工具，減少人民與政府互動成本，改變政府與民眾、企業及社會的溝通方式，政府機關提供更完善的服務機制，讓陳情管道發展更加多元。最具代表性的就是設立市長(政)信箱與 1999 市政專線，其中 1999 市政專線的進話量主要以手機為主，市長(政)信箱則是透過網路使用電子信箱或透過手機下載 APP，廣泛應用網路參與機制，讓民眾與政府直接互動，成為民眾與政府部門溝通管道，政府回應公民需求的重要機制。

各級政府機關運用資通訊科技服務方便民意即時反映，普遍設置電話(1999 市政專線)、網路(首長信箱)等管道受理人民陳情，因電話與網路陳情具有便捷與低成本優點，成為民眾陳情的主流。然而，最大的問題在於政府機關若無法有效解決民眾投訴的各項難題，不能確切地回應公民的需求，便會造成民眾對於政府的期望有落差。因此，政府機關透過便捷的資通訊系統讓廣大民眾提出服務需求時，也需要使用適當的方法才能夠具體彙整和分析民眾偏好(廖洲棚、陳敦源、廖興中，2012)。當行政機關面對公民主動的接觸或參與，必須加以妥善回應民眾所提出的抱怨，才算落實民主政治的回應性(蕭乃沂，2004)。

第一節 新北市陳情機制



當政府的作為與民眾的期望產生落差，民眾有權利要求政府有所作為，政府也應該要有回應民眾的義務，這樣的課責機制成為民主治理的重要價值（陳敦源，2009）。為提升政府回應民意的能力，政府運用資通訊科技開設各式管道受理民眾的意見，維持政府與公民間的良好關係，民眾僅僅需要付出低價的成本，就能夠向政府表達意見，擴大公民參與範圍，各級政府機關普遍建置的首長電子信箱，1999 市政客服專線，已經成為政府回應公民需求的重要機制。

設立人民陳情案件系統的資料庫，蘊含豐富的民眾意見，從民眾大量的陳情資訊，分析擷取民眾注重的政策議題，能夠幫助執政者瞭解民眾的需求，落實政府的回應性。從處理抱怨角度來看，政府機關應該幫助民眾解決生活遇到的問題，就政策建構的角度來看，政府機關亦可藉此整理民眾的抱怨與意見類型，作為建置施政知識題庫的資訊來源，並藉此掌握公共政策修正面向或改善市政建設（蕭乃沂，2004）。

新北市政府為廣納民眾建言，依據行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點與新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項等相關規範，研訂人民陳情案件管理機制，規範相關陳情作業程序，並建置人民陳情案件管理系統，提供電子郵件、傳真、臨櫃、書面及電話等多元管道，前端受理民眾陳情，用以維護其自身權益，亦可對市府提出施政方針、興革建議或違失舉發等意見，再匯入後端陳情系統，便於統一蒐整與列管陳情案件訊息，可即時處理回應，迅速有效地回應市民需求。

新北市政府人民陳情案件受理管道，主要分為電話、網路及臨櫃等服務通路，提供市民完整人民陳情案件投訴及辦理進度查詢。電話陳情以 1999 市政專線由專人受理服務，網路陳情案件包括本府市長信箱、我的新北市 APP 及智慧里長等系統介面受理錄案，紙本案件則由聯合櫃檯臨櫃人員受理登錄進案或直接郵寄至機關錄案，民眾紙本陳情案件比例極低，主要以電話陳情與網路陳情案件為大宗。



壹、電話陳情(1999 市政專線)

近年在顧客導向趨勢下，透過設置單一專線服務電話，以單一窗口整併市政服務，直接做為市民與政府機關聯繫溝通的橋梁，世界各國主要城市，政府仿效企業將顧客關係管理的精神導入，如美國紐約 311 專線、韓國首爾茶山 120 專線、日本札幌 4894 專線、英國倫敦 101 專線與中國香港 1823 專線等，皆有提供電話客服專線服務。

我國由中央機關提供各地方政府推動市政電話諮詢服務的統一便民專線，應用資通訊科技，設立 1999 市政專線，以市民需求為導向，彙整政府橫向與縱向的市政程序，解決民眾反映各種市政的疑難雜症，加速地方政府回應民眾的能力，期望提升市政服務品質，掌握市民需求。越來越多地方政府紛紛成立 1999 專線，當地民眾只要透過電話或手機直接撥打 1999，即可與當地縣市政府的機關專線人員聯繫詢問市政問題。目前臺北市、基隆市、桃園市、臺中市、高雄市、新竹市、苗栗縣、南投縣、臺南市、嘉義市、臺東縣、花蓮縣、宜蘭縣、金門縣、連江縣(馬祖)、雲林縣、屏東縣、澎湖縣、新竹縣及嘉義縣等 21 個縣市政府已設置 1999 專線⁴，市民只須撥打 1999 市政專線，便能直接獲得解答或處理市政資訊、陳情問題與即時派工等服務。

新北市政府在臺北縣政府時期(民國 97 年 7 月 1 日)成立 1999 市政服務專線，建立市民單一電話服務窗口，是繼台北市和高雄市啟用 1999 市民專線的第三個縣市政府，將 278 支服務專線，包括市府總機代表號、路平專線報馬仔等全部納入 1999 服務範圍。正式於 98 年 7 月 1 日啟動 24 小時服務全年無休，提供市政建議、陳情抱怨、尋求協助、諮詢活動等服務，都可以透過市話，手機及網路電話撥打

⁴ 1999 專線利用電信語音技術，讓使用者撥打室內電話時，會自動偵測撥打電話者所在地點轉接至當地的地方政府，而不會有撥錯縣市的狀況。而 1999 專線結合網際協議通話技術 (VoIP)，亦能令使用者透過網路電話直接撥打。除彰化縣外，計有 21 個縣市實施 1999 專線服務。

1999 專線號碼，只要一通電話就能服務到底，系統就會自動偵測來電民眾的所在地點，只要在新北市境內，就能回接到新北市政府的專線服務。

初期新北市(原臺北縣)政府由於預算編列有限，1999 服務運作規模較小，僅具取代原有縣府總機代表號的功能。升格後，分階段逐步加強服務功能，只要是與民眾日常生活息息相關的簡易案件諮詢、活動訊息告知、協助民眾找到業務承辦單位的承辦人員或是受理民眾的陳情、申訴、檢舉、反應及建議等事項，都可以透過 1999 專線的話務中心人員，即時獲得所需服務或協助解決問題。新北市政府於 98 年 7 月 1 日開始全面委外經營，推動 1999 市政專線，提供服務 24 小時全年無休，並進一步提供「Web Call 網路免費電話」，民眾不需繳交任何通話費用。

1999 市政服務專線作為第一線窗口，24 小時運作，提供民眾諮詢、轉接、陳情等服務，客服人員以國語、臺語、客語、英語及日語等多國語言，受理民眾來電諮詢、轉接、陳情、通報、快提供聽障者手語視訊及前 5 分鐘民眾免付費服務，民眾透過 1999 專線反映事項時需要提供姓名及聯絡方式(電話、地址或電子郵件)，經服務人員向民眾複誦確認後才能完成錄案，平均每個月達 10 萬通以上的進線量。

1999 市政專線受理的案件主要分為一般陳情(非派工案件)與快速服務(派工案件)等兩種類型，其中快速服務案件屬於通報派工案件，針對緊急事件，包括交通號誌故障、路燈未關、路燈不亮、交通號誌桿損壞與傾斜、路面坑洞、路面平整、橋樑照明設備故障、路面廢土或掉落物、路面油漬、重大污染舉發、鄰里無主垃圾清運、大型廢棄物清運聯繫、噪音、空氣污染、水污染、清除動物屍體、路樹傾倒及動物救援等 18 項業務通常具有急迫性或影響使用安全，透過 1999 市政專線受理後，直接登錄快速通報系統派案，權責機關收案後必須在 4 小時至 1 日內派員至現場處理，不納入陳情案件管理系統錄案管制，另外檢舉交通違規的案件，則通報警察局交通違規檢舉系統，由主管單位直接派員處理。

因此本研究排除快速通報系統的通報案件及交通違規檢舉系統的交通違規案件，均不在本次研究陳情案件分析範圍內。

貳、網路陳情(市長信箱、我的新北市 APP)

隨著資訊通訊科技的普及，行政機關在公民關係管理的機制中，民眾陳情案件與日俱增，透過網際網路與電子郵件的民意電子信箱，相較於傳真或電話陳情，已逐漸成為民眾陳情的主要管道，民意電子信箱對於民眾意見的反應與處理更具有代表性(蕭乃沂，2003)。尤其現今網路科技發達，民眾若想要向政府機關陳情，可以使用電腦或手機，直接輸入陳情內容，就可以完成陳情，而機關首長建置電子信箱，提供民眾課責政府的管道，除了打造親民形象，更重要的是傾聽民意與回應民眾要求，進而達成民主治理。電子信箱成本低且易使用，方便民眾取得政府服務，成為公民線上參與的最佳方式。

無論中央或地方，各機關首長為廣納民意及增進民眾便捷管道，紛紛建置首長(電子)信箱，成為傾聽民意處理民怨的途徑之一，從最高層級總統府的「總統信箱」，五院的「院長信箱」、各部會的「首長(署長、部長)信箱」、到各地方政府的縣、市、鄉、鎮、村里長等設置的「首長信箱、市長信箱、里長信箱」或「市政信箱」等，希望藉由網路快速接收並回覆處理民眾的陳情，更加瞭解民眾的需求，增加民眾對政府機關與行政首長及其政策的支持與信任。而近年人們隨著行動科技發展，手機與通訊軟體的應用普及，智慧型手機與平板電腦成為日常生活必備使用載具，尤其 App 服務改變民眾參與政治習慣與溝通表達的管道(Khan et al., 2014)。網路已經成為民眾參與公共事務的主要新興媒介，成熟的網路環境，加速開啟公民參與政策的大門，網路的使用普及與媒體社群的發展蓬勃，民眾更容易表達或倡議公共政策議題的意見，透過陳情維護自身權益，提高公共事務的參與度。

新北市政府依據行政程序法第 168 條規定，若民眾針對行政興革的建言、行政法規的查詢、行政缺失的舉報及行政權益的維護等，都得向主管權責機關申訴或陳情，搭配網路使用便捷與成本低廉的特性，設立市長信箱，透過電子信箱或手機 app 等網路陳情機制，提供更加便捷快速的服務，讓民眾表達意見。

當民眾想要寫信給市長，反映市政問題等意見陳述時，可以在市政府入口網頁(<https://www.ntpc.gov.tw/ch/index.jsp>)功能表點選「市長信箱」選項進入，或直接輸入市長信箱的網址(<https://service.ntpc.gov.tw/contact/Index.action>)進入市長信箱，寫信給市長，填上使用者的電子郵件信箱、主旨及陳情內容。填完上述資料後，只要按「送出」的按鈕，很快的使用者就會收到一封從市政府寄來的確認信函，民眾點選確認，回覆信件後，才算完成市府正式的處理陳情案件程序，市府主要在確認寄信者的電子郵件住址是否正確及合法，以避免浪費人民的納稅錢來處理一些來路不明的郵件。

網路陳情介面主要分為電子信箱及手機 APP 二種類型，民眾來信後，電子信箱系統會立刻發送確認函至民眾所填電子信箱，民眾點選確認完成回復，新北市政府受理該件民眾陳情「市長信箱」的案件，便會正式成案。民眾也可以下載手機 APP，透過我的新北市、智慧里長通報系統或智慧社區的「市政信箱」上網登錄陳情案件，以手機 GPS 自動定位功能上傳系統或手機拍攝照片，提供機關確切通報的位置，由受理的權責機關透過系統的通知處理，即時解決民眾問題。

換言之，民眾可以透過新北市政府的 1999 市政專線、市長信箱、市長臉書、我的新北市、智慧里長及智慧社區等網路系統，由各個通路管道遞送陳情案件，從後端介接案件管理系統，秘書處依陳情案件內容派送給權責機關，依機關的專業權責進行調查、判斷及處置，妥適回覆民眾訴求，解決民眾問題。

第二節 陳情資料分析



本研究配合系統查詢權限，以新北市政府人民陳情系統 100 年至 107 年陳情案件，針對案件總量、焦點議題及各區案件量等面向，進行整體性分析。

壹、全市案件數分析

一、各年度案件數分析

新北市 100 年至 107 年，每年的全市陳情案件總量(表 1)，平均全市每年受理案件數為 224,677 件，平均每千人陳情案件數為 69 件，整體案件平均成長率為 3.3%。全市陳情案件量自 103 年起大幅增加，案件成長率高達 31.3%，並以 104 年案件量 279,869 件為最高，每千人平均案件量達 85 件，其後陳情案件每年均超過 20 萬件。但 105 年起陳情案件量有緩降趨勢，案件開始呈現負成長，並且以 106 年案件量下降幅度-11.2%為歷年最低。

表 1 新北市 100-107 年陳情數與成長率

年度	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
陳情總件數 (單位:件)	173,584	176,586	185,615	246,386	279,869	272,802	243,742	218,833	224,677
人口數 (單位:千人)	3,163	3,199	3,229	3,264	3,292	3,316	3,336	3,358	3,270
每千人 陳情案件數 (單位:件)	55	55	57	75	85	82	73	65	69
陳情案件數 平均成長率 *(%)	-	0.6%	4.1%	31.3%	12.6%	-3.2%	-11.2%	-10.8%	3.3%
*註:為每千人之陳情案件數成長率。									



二、不同陳情管道案件數分析

比較不同陳情管道來源所受理案件量，新北市 100 年至 107 年電話(1999 市政專線)與網路(市長信箱)陳情案件比例(表 2)，整體而言，在 100 年至 105 年期間，民眾使用電話(1999 市政專線)陳情比例高於網路(市長信箱)陳情。自 106 年開始，網路(市長信箱)陳情案件比例開始高於電話(1999 市政專線)，隨著資通訊科技運用技術，民眾使用網路陳情的比例愈來愈高(圖 2)。

依 107 年個人家戶數位機會調查報告的結果⁵，全國 12 歲以上民眾曾經使用網路的比率為 86.5%，從長期使用趨勢來看，國內網路使用率從 100 年的 72%逐年增加，尤以 106 年 82.3%、107 年 86.5%，均達 8 成以上，並有逐年增加趨勢。民眾透過智慧型手機、平板或電腦，廣泛應用在生活習慣上，強化人們生活與網路之間的聯結，密不可分，在現今數位化的生活中，許多日常生活所遇到的問題，都能即時透過手機或電腦反映問題，相對弱化電話使用功能。

可攜式裝置日趨多元化，包含行動電話、智慧手機、平板電腦，民眾可以自定所需服務與取得管道（如網站、智慧型手機、即時通訊等多元管道），影響政府部門提供服務方式，改變民眾陳情使用習慣，民眾使用網路，透過智慧手機 APP、平板電腦陳情比例愈來愈高，網路與行動通訊載具的結合成為使用趨勢。

新北市政府因應網路應用科技趨勢，自 105 年起，新增「我的新北市 App」陳情服務項目，民眾可以利用隨身攜帶的行動通訊設備，如手機或平板等行動載具免費下載使用，透過網路連線，下載該 APP 連結本府各局處之相關活動或服務，並介接智慧里長通報系統或智慧社區 App，民眾亦可直接使用手機或平板等行動載具至「市長信箱(或市政信箱)」反映問題，也能透過 GPS 自動定位功能上傳系統，更加即時方便，研判可能因為民眾使用行動載具普及與多元的陳情管道

⁵ 國家發展委員會每年定期以市內住宅用戶電話作為調查範圍，針對臺北市、高雄市、桃園市、新北市、臺中市、臺南市、臺灣省、連江縣、金門縣等區域，訪問對象為年滿 12 歲居住於普通住戶內具有本國籍之人口，所調查之個人家戶數位機會報告。

等因素，即時透過手機 App 反應問題，增加使用意願，此外，新北市政府為避免民眾利用電話(1999 市政專線)惡意檢舉，自 105 年起採用實名制受理陳情，沒有具名的案件不處理錄案，且部分檢舉案件，尚需要由話務人員回撥陳情人確認身分後成案，影響民眾直接透過電話陳情的意願，電話進線陳情的案件量有減少趨勢，因此，從 106 年起民眾網路陳情(市長信箱)的案件量已經高於電話(1999 市政專線)。

表 2 新北市 100-107 年電話及網路陳情案件比例

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
電話 (1999)	58%	57%	61%	59%	63%	55%	45%	43%	55%
網路 (市長信箱)	42%	43%	39%	41%	37%	45%	55%	57%	45%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

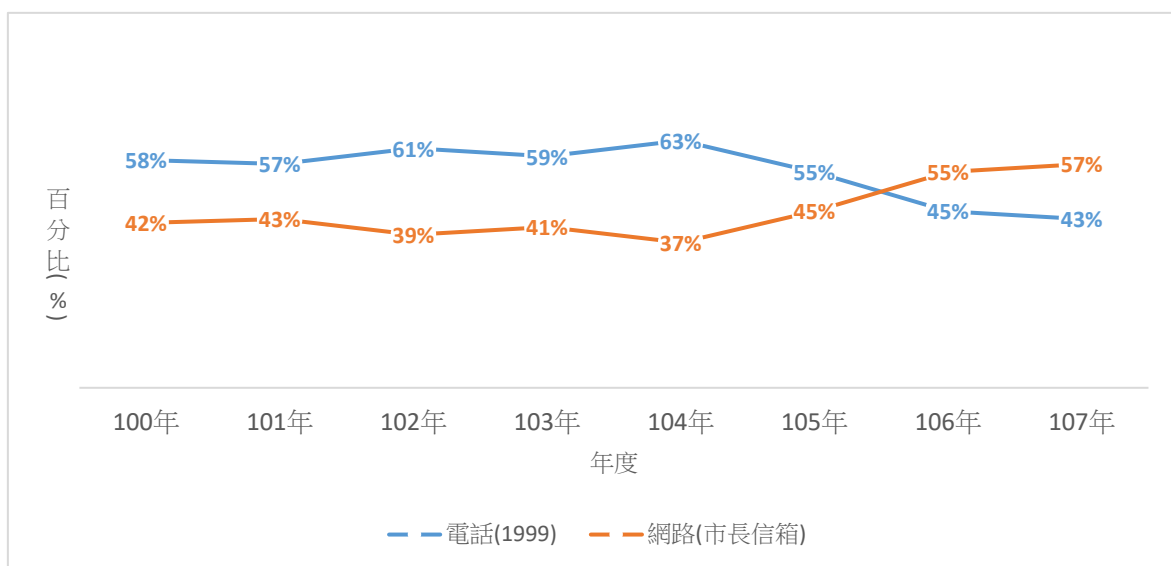


圖 2 新北市 100-107 年陳情管道案件趨勢



貳、焦點議題案件數分析

新北市 100 年至 107 年，全市陳情案件總量計 1,797,417 件(表 3)，針對陳情案件議題進行分類統計，以案件量排名前 10 名的焦點議題包括「交通違規、路霸及塞車通報」、「交通號誌及公路運輸通報」、「路平案件及路燈故障通報」、「違建問題」、「各類噪音違規通報」、「廢土或廢棄物清運檢舉」、「空氣污染案件通報」、「流浪動物及動物屍體、排泄物通報」、「勞資權益諮詢及爭議調解」、「社會福利申請法令諮詢」，共計有 778,434 件，約佔全部案件量的 4 成。

全市案件總量扣除前述前 10 名焦點議題案件量以外，其他如「市政建言」、「個人檢舉」或「無具體陳情事由」等陳情案件，計有 1,018,983 件，佔全部案件比例 56.69%，將近總案量的 6 成，顯見民眾陳情內容五花八門，無法逐一統計歸類，故以案件量排名前 10 名的焦點議題陳情案件數進行分析比較。

表 3 新北市 100-107 年陳情焦點議題總量一覽表

排序	焦點議題	件數	比例
1	檢舉交通違規、路霸及塞車通報	177,539	9.88%
2	違建檢舉及拆除進度查詢	123,837	6.89%
3	各類噪音違規通報	120,949	6.73%
4	廢土或廢棄物清運、檢舉及建議	89,993	5.01%
5	交通號誌及公路運輸通報及建議	78,265	4.35%
6	空氣污染案件通報	54,600	3.04%
7	社會福利申請法令諮詢及申辦進度詢問	47,490	2.64%
8	路平案件及路燈故障通報	40,462	2.25%
9	流浪動物及動物屍體、排泄物通報	27,536	1.53%
10	勞資權益諮詢及爭議調解	17,763	0.99%
11	其他陳情案件	1,018,983	56.69%
合計		1,797,417	100%

新北市陳情焦點議題案件量排名前 3 名，包括「檢舉交通違規、路霸及塞車通報」177,539 件、「違建檢舉及拆除進度查詢」123,837 件及「各類噪音違規通報」120,949 件，陳情案件量最多，陳情比例最高，民眾對於新北市的交通、違建及噪音等問題最為不滿。

針對新北市 100 年至 107 年陳情案件量前 10 名焦點議題進行統計分析(表 4)，發現陳情「檢舉交通違規、路霸及塞車通報」案件量為排名第 1(圖 3)，研判與 103 年淡海輕軌及萬大中和線陸續開工有關，案件量大幅增加，當年度案件成長率達 55.8%，尤其 105 年三鶯線及安坑輕軌陸續開工，案件量高達 37,190 件，陳情案量為歷年最高。自 106 年機場線通車、107 年淡海輕軌綠山線通車後，陳情案件有趨緩趨勢。進一步分析市民陳情內容，發現檢舉交通違規、路霸及塞車通報熱點，主要集中在人口密集都會區，如板橋區、中和區、三重區及新莊區，並以反映捷運工程衍生問題最多，包括三環三線、淡水輕軌線等施工沿線因圍籬架設道路縮減衍生長期塞車、噪音等問題，研判新北市當時有多線捷運工程同時施工，包含環狀線、萬大線、淡海輕軌、安坑線等多條路線，105 年最多有 5 條捷運工程路線同時興建，堪稱新北市交通黑暗期。研判因為捷運工程造成的交通衝擊，引發民眾大量抱怨，相對成為民眾「檢舉交通違規、路霸及塞車通報」、「各類噪音違規通報」及「廢土或廢棄物清運、檢舉及建議」陳情案量大幅增加的主因，尤其以「各類噪音違規通報」八年間案件平均成長率 31.0%為最高。

在「違建檢舉即拆除進度」陳情案件平均成長率為 1.9%，參考營建署歷年統計資料，新北市違建數量最多，每年約有 19 萬件待拆違建，新北市每年拆除預算約 3,500 萬元，平均可拆除 12,000 件違建數，然而新北市每年新增的違建數約為 15,000 多件，現有人力及物力難以全數拆除完畢，因此訂定違建拆除優先順序依序排拆，排拆進度不及違建增加數量，由於老舊社區陳年違建及更新推動緩慢等因素，加劇居住品質及建築安全等疑慮，要徹底解決問題相當困難，常為市民抱怨詬病。

另外焦點議題案件量排名第 8、9、10 名焦點議題分別為「路平案件及路燈故障通報」40,462 件、「流浪動物及動物屍體、排泄物通報」27,536 件及「勞資權益諮詢及爭議調解」17,763 件(表 3)。

其中「路平案件及路燈故障」從 101 年 9,018 件案件量最高，開始逐年下降，107 年降至 3,024 件，案件平均成長率為-12.3%，在路平專線施政上有明顯改善。

「流浪動物及動物屍體、排泄物通報」陳情案件案件平均成長率 11.1%，主要集中在 103 年 9,686 件為歷年最高，經查係為當年度有特殊陳情人大量陳情案件情形，導致案件量暴增所致，後續案件量已逐年遞減，排除特殊個案後，每年平均案件量並不高。

「勞資權益諮詢及爭議」陳情案件自 103 年起持續增加，案件平均成長率達 6.1%，研判係政府針對《勞動基準法》陸續修法，尤其以 105 年調整一例一休相關規定，對於勞工權益與工時影響最大，相對民眾陳情案件量為歷年最高，但陳情總量偏低，每年平均案件量 2,220 件，占全市比例不到 1%。

歸納新北市 100 年至 107 年陳情焦點議題，發現民眾對於市府處理「交通」與「環保」議題上最為不滿，陳情案件超過案件總量的 3 成，在「交通」議題上，有「檢舉交通違規、路霸及塞車通報」、「交通號誌及公路運輸通報及建議」、「路平案件及路燈故障通報」等案件，在「環保」議題上、則有「各類噪音違規通報」、「廢土或廢棄物清運、檢舉及建議」、「空氣污染案件通報」、「流浪動物及動物屍體、排泄物通報」等案件。

主要以捷運工程衍生問題最多，檢舉交通違規、路霸及塞車通報為陳情熱點，包括三環三線、淡水輕軌線等施工沿線因圍籬架設道路縮減衍生長期塞車、噪音等問題，引發民眾大量抱怨。尤其新北市幅員廣大，隨著升格後人口增加、城市的擴張發展，民眾捍衛權益的意識日漸高漲，特別注重交通、噪音及公共安全等環境議題，反映在陳情案件量有明顯偏高趨勢。

表 4 新北市 100-107 年陳情焦點議題案量與成長率

	項目	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
檢舉交通違規、路霸及塞車通報	案件量	18,660	11,990	13,337/	20,777	29,776	37,190	24,155	21,654	22,192
	成長率	-	-35.7%	11.2%	55.8%	43.3%	24.9%	-35.0%	-10.4%	7.7%
違建檢舉及拆除進度	案件量	12,694	15,314	18,050	19,615	19,771	13,021	12,436	12,936	15,480
	成長率	-	20.6%	17.9%	8.7%	0.8%	-34.1%	-4.5%	4.0%	1.9%
各類噪音違規通報	案件量	8,817	7,306	7,230	24,585	17,386	14,399	27,864	13,362	15,119
	成長率	-	-17.1%	-1.0%	240.0%	-29.3%	-17.2%	93.5%	-52.0%	31.0%
廢土或廢棄物清運、檢舉及建議	案件量	6,640	6,177	9,094	13,797	14,963	16,872	13,792	8,658	11,249
	成長率	-	-7.0%	47.2%	51.7%	8.5%	12.8%	-18.3%	-37.2%	8.2%
交通號誌及公路運輸通報及建議	案件量	8,565	8,474	7,916	10,503	12,900	12,129	9,534	8,244	9,783
	成長率	-	-1.1%	-6.6%	32.7%	22.8%	-6.0%	-21.4%	-13.5%	1.0%
空氣污染案件通報	案件量	5,090	6,849	7,061	8,431	9,087	7,110	6,316	4,656	6,825
	成長率	-	34.6%	3.1%	19.4%	7.8%	-21.8%	-11.2%	-26.3%	0.8%
社會福利申請法令諮詢及申辦進度詢問	案件量	6,135	6,787	6,240	6,875	6,044	5,305	5,496	4,608	5,936
	成長率	-	10.6%	-8.1%	10.2%	-12.1%	-12.2%	3.6%	-16.2%	-3.4%
路平案件及路燈故障	案件量	9,018	4,950	4,791	5,174	5,785	4,241	3,479	3,024	5,058
	成長率	-	-45.1%	-3.2%	8.0%	11.8%	-26.7%	-18.0%	-13.1%	-12.3%
流浪動物及動物屍體、排泄物通報	案件量	3,590	2,793	3,378	9,686	2,300	2,147	1,998	1,644	3,442
	成長率	-	-22.2%	20.9%	186.7%	-76.3%	-6.7%	-6.9%	-17.7%	11.1%
勞資權益諮詢及爭議	案件量	1,561	1,885	1,786	2,046	2,281	3,433	2,839	1,932	2,220
	成長率	-	20.8%	-5.3%	14.6%	11.5%	50.5%	-17.3%	-31.9%	6.1%

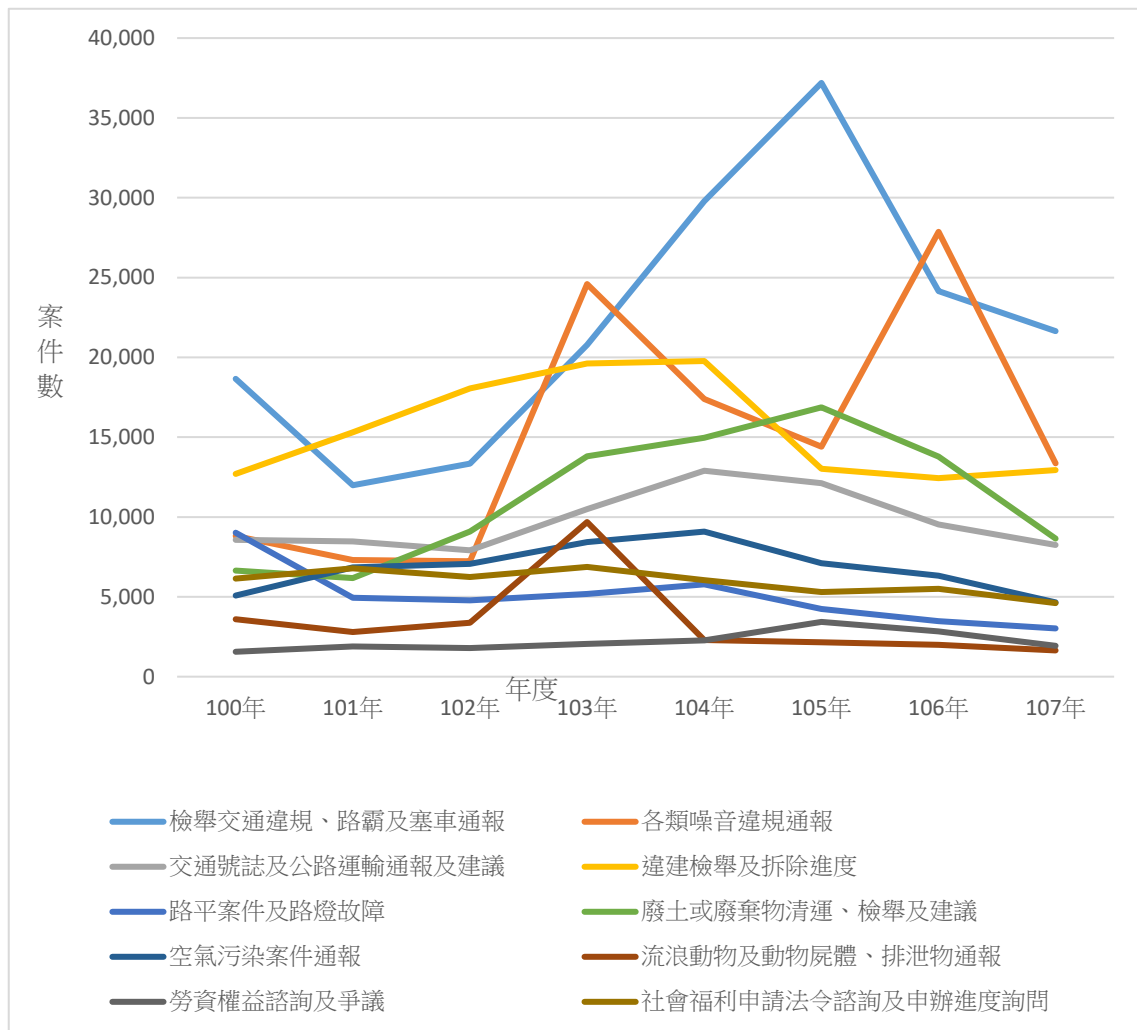


圖 3 新北市 100-107 年焦點議題案件趨勢



參、各區案件數分析

新北市幅員遼闊，轄下共有 29 個行政區，為方便理解與簡化研究統計作業，本次研究地區範圍與人口計算之統計依據說明如下。

一、統計區域劃分範圍

本次研究以新北市 100 年至 107 年為陳情案件與施政滿意度調查之統計區間，並參考新北市第一屆與第二屆的議員選區，扣除平地原住民及山地原住民二區外，共計有 10 個選區，將新北市 29 個行政區依照第一屆與第二屆的議員 10 個選區範圍，作為本次研究統計區域之劃分依據(如表 5)。

表 5 新北市 10 區統計劃分範圍

統計區域	行政區範圍
第 1 區	石門區、三芝區、淡水區、八里區
第 2 區	林口區、五股區、泰山區、新莊區
第 3 區	蘆洲區、三重區
第 4 區	板橋區
第 5 區	中和區
第 6 區	永和區
第 7 區	樹林區、鶯歌區、土城區、三峽區
第 8 區	新店區、深坑區、石碇區、坪林區、烏來區
第 9 區	平溪區、瑞芳區、雙溪區、貢寮區
第 10 區	金山區、萬里區、汐止區



二、 人口數統計依據

本次研究依據新北市政府民政局「新北市人口統計」資料，統計區間為 100 年至 107 年間在新北市設籍或居住的 18 歲以上的人口數作為本案統計人口數的參考數值(表 6)。

新北市自 99 年底升格直轄市後，隨著新市鎮及捷運交通建設之開發，人口一直呈現增加率正成長的趨勢，100 年 18 歲以上人口總數約為 316 萬人，至 107 年達約 336 萬人，8 年的人口成長率為 6.2%，103 年人口成長達 1.1%為歷年最高，後續有緩降趨勢。

觀察新北市 100 年至 107 年各地區 18 歲以上人口結構變化，大部分地區人口數逐年增加，成長最多為第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)，人口數增加超過 5 萬人，為人口數成長最多的區域，第 7 區(樹林、鶯歌、土城、三峽)、第 1 區(石門、三芝、淡水、八里)及第 3 區(蘆洲、三重)增加幅度介於 2~4 萬人。其中三峽有北大特區、淡水有淡海新市鎮，林口有新市鎮，新莊有新莊副都心與塭仔圳重劃區，近年來若該區內或鄰近有新市鎮或重劃區的大規模土地開發，許多新興建築案與交通建設，吸引外地人口移居至該地，人口數均有大幅成長的趨勢。而第 4 區(板橋)、第 5 區(中和)、第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)、第 10 區(金山、萬里、汐止)增加幅度約在 2 萬以下。

發現只有第 6 區(永和)及第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)，這 2 區人口數呈現減少趨勢，研判第 6 區(永和)屬早年開發區域，人口密度全台之冠，地狹人稠，市容擁擠，房價高漲，許多市民選擇遷出，城市推力大於拉力，人口雖然密集，但總數卻有減少趨勢。而第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)地區偏遠，交通不便，居住在地者多為中高齡長者居多，工作機會相對較少，多數青壯年人口選擇向外工作尋求發展，因此遷出人口較多，導致當地十八歲以上人口數減少許多。

整體而言，民國 100 年新北市 18 歲以上人口總數約為 316 萬人，截至 107 年達約 336 萬人，平均人口成長率為 6.2%。

表 6 新北市 100-107 年各區 18 歲以上人口數

(單位:千人)

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年
第 1 區 石門、三芝 淡水、八里	176	180	184	190	195	199	203	207
第 2 區 林口、五股 泰山、新莊	505	513	520	531	539	547	554	561
第 3 區 蘆洲、三重	475	479	482	485	488	491	494	496
第 4 區 板橋	449	452	455	457	458	458	458	459
第 5 區 中和	347	350	352	353	354	354	355	355
第 6 區 永和	190	190	190	189	189	189	188	188
第 7 區 樹林、鶯歌 土城、三峽	480	488	495	501	507	511	514	516
第 8 區 新店、深坑 石碇、坪林、烏來	284	286	289	292	295	297	299	301
第 9 區 平溪、瑞芳 雙溪、貢寮	60	60	60	60	59	59	59	58
第 10 區 金山、萬里 汐止	193	196	199	201	204	206	208	210
總計	3,162	3,198	3,229	3,264	3,292	3,316	3,336	3,357

三、 各區陳情案件數分析

統計新北市 100 年至 107 年間，各區每千人口之陳情案件數分布情形(表 7)。

第 1 區(石門、三芝、淡水、八里) 103 年起陳情案件量逐漸增加，以 107 年陳情總件數為 40,316 件，每千人陳情案件數 194 件為歷年最高(表 7)。研判隨著淡海新市鎮的開發，移入人口數大幅增加，但公共設施、交通建設及產業發展等無法一步到位，導致民眾許多抱怨，且淡海輕軌於 103 年開工，捷運工程影響沿線交通，也引起民眾抱怨與大量陳情，103 年起案件量有明顯增加趨勢，每千人平均陳情案件量高達 114 件，為全市最高，案件總量佔全市總案件量比為 11.1%(表 8)。

第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)自 102 年起案件逐年漸增，104、105、106 年的年度陳情案件量皆超過 3 萬件，並且以 105 年 36,221 件最高，但 107 年已減少為 28,928 件(表 7)。研判重劃區域的行政區人口成長快速，有逐年增加趨勢，而在林口新市鎮、新莊頭前庄及副都心等重劃地區，又有沿線的捷運工程陸續施工，當時除捷運新蘆線 102 年通車後，尚有環狀線與機場線工程進行中，衝擊當地居住環境，相對陳情案件量相對增加，每千人平均案件量為 52 件，全區案件總量佔全市總案件量比為 14.0%(表 8)。

第 3 區(蘆洲、三重)陳情案件，以 103 年 31,688 件、104 年 31,727 件最多，每千人陳情案件數均高達 65 件(表 7)，105 年開始案件有減少趨勢，研判當時除捷運新蘆線 102 年通車後，尚有機場線工程進行中，加上人口非常密集，平均陳情案件量較其他區域相對偏高，每千人平均案件量為 55 件，全區案件量佔全市案件總量比為 13.3%(表 8)。

第 4 區(板橋) 為都會人口密集區域，人口數居新北市首位，更為全國人口數最多的第一大區，大量人口聚集相對衍生許多都會區域問題，102 年起陳情案件量漸增，以 107 年案件量 56,632 件為歷年最高，每千人陳情案件數高達 123 件(表 7)，研判除人口密集外，當時尚有捷運環狀線工程進行，每千人平均案件量 78 件，該區案件量比占全市比例 17.8%(表 8)，為全市最高。

第 5 區(中和) 103 年起案件大幅增增加，以 107 年陳情案件量 38,436 件為歷年最高，每千人陳情案件數 108 件(表 7)。研判人口密集的都會區域，除了人口持續增加，當時尚有捷運環狀線工程進行，影響周邊交通環境，尤其 103 年起捷運萬大線開始施工，雙邊捷運工程影響交通甚鉅，衝擊當地居住環境，引發更多民眾抱怨，每千人平均案件量 72 件，案件總量比占全市案件總量比為 12.8%(表 8)。

第 6 區(永和)人數雖然密集，屬新北市早期開發地區，案件有逐年減少趨勢，每千人平均案件量 55 件(表 7)，整體案件總量偏低，僅占全市比例 5.2%(表 8)。

第 7 區(樹林、鶯歌、土城、三峽)自 103 年起案件有增加趨勢，以 104 年案件 23,601 件最多，每千人陳情案件數 46 件(表 7)，研判北大特區發展，人口逐漸增加，隨著 103 年萬大線施工，105 年三鶯線工程施工，陳情案件量相對增加許多，每千人平均案件量為 39 件，案件總量比占全市比例 10.0%(表 8)。

第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)，103 年起案件逐漸增加，以 105 年 21,830 件最多，每千人陳情案件數 73 件(表 7)，除環狀線工程，105 年安坑輕軌開工，捷運沿線工程相對影響陳情案的增加，每千人平均案件量為 60 件，案件總量比占全市比例 8.8%(表 8)。

第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)案件總量偏低，僅比占全市比例僅 1.8%(表 8)，但 103 年起案件逐年增加，以 107 年 11,712 件最多，每千人陳情案件數達 199 件(表 7)，雖然當地人口呈現負成長(表 6)，亦無捷運相關工程建設，但陳情案量卻逐年增加，反映市政問題有待改善，應多正視當地民眾需求，每千人平均案件量 62 件(表 7)。

第 10 區(金山、萬里、汐止)102 年起案件量逐年增加，以 103 年 12,010 件、104 年 12,439 件最多，每千人平均案件量為 51 件(表 7)，案件總量比占全市比例 5.2%(表 8)，因為汐止地區塞車問題，常常成為民眾詬病抱怨的交通運輸議題，尤其近年還有爭取捷運開發建設的議題，建議列為優先改善市政議題。

表 7 新北市 100-107 年各區陳情案件數統計表

		100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
第 1 區 石門 三芝 淡水 八里	案件數	11,521	11,115	11,833	35,860	16,328	18,112	33,134	40,316	22,277
	人口數 (單位:千人)	176	180	185	190	195	199	203	208	192
	平均 案件數	65	62	64	189	84	91	163	194	114
第 2 區 林口 五股 泰山 新莊	案件數	20,485	19,885	22,871	29,774	34,945	36,221	30,166	28,928	27,909
	人口數 (單位:千人)	505	513	521	531	540	548	554	562	534
	平均 案件數	41	39	44	56	65	66	54	51	52
第 3 區 蘆洲 三重	案件數	21,725	24,388	26,794	31,688	31,727	26,234	24,192	26,416	26,646
	人口數 (單位:千人)	475	479	483	486	489	492	494	496	487
	平均 案件數	46	51	56	65	65	53	49	53	55
第 4 區 板橋	案件數	23,319	22,410	24,251	30,199	43,199	45,639	39,492	56,632	35,643
	人口數 (單位:千人)	449	453	455	457	458	459	459	460	456
	平均 案件數	52	49	53	66	94	99	86	123	78
第 5 區 中和	案件數	15,897	18,284	18,375	22,443	28,117	34,671	28,755	38,436	25,622
	人口數 (單位:千人)	348	350	352	353	354	355	355	356	353
	平均 案件數	46	52	52	64	79	98	81	108	72

		100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
第 6 區 永和	案件數	10,572	9,383	9,868	11,769	12,028	9,944	9,407	10,000	10,371
	人口數 (單位:千人)	190	190	190	190	189	189	189	188	190
	平均 案件數	56	49	52	62	64	53	50	53	55
第 7 區 樹林 鶯歌 土城 三峽	案件數	17,358	18,433	17,711	21,808	23,601	20,598	18,315	20,684	19,814
	人口數 (單位:千人)	480	489	495	502	508	511	514	517	502
	平均 案件數	36	38	36	43	46	40	36	40	39
第 8 區 新店 深坑 石碇 坪林 烏來	案件數	14,111	14,064	14,681	17,104	19,707	21,830	18,468	21,424	17,674
	人口數 (單位:千人)	284	287	289	293	295	298	300	302	293
	平均 案件數	50	49	51	58	67	73	62	71	60
第 9 區 平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	案件數	1,797	1,744	1,962	2,984	3,282	1,976	3,948	11,712	3,676
	人口數 (單位:千人)	60	60	60	60	60	60	59	59	60
	平均 案件數	30	29	33	50	55	33	67	199	62
第 10 區 金山 萬里 汐止	案件數	9,111	8,863	9,633	12,010	12,439	10,349	9,951	10,692	10,381
	人口數 (單位:千人)	194	197	199	202	204	206	209	211	203
	平均 案件數	47	45	48	59	61	50	48	51	51

新北市 100 年至 107 年間，各區陳情案件總量佔全市總案件量比例(表 8)，以第 4 區(板橋)案件比例 17.8%為最多，其次分別為第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)14%、第 3 區(蘆洲、三重)13.3%案件及第 5 區(中和)12.8%案件比例偏高，皆為新北市人口密集的都會區域。

整體而言，大部分地區陳情案件量有逐年增加趨勢，每千人平均陳情數以第 1 區(石門、三芝、淡水、八里) 114 件最高，第 4 區(板橋)為 78 件次之、第 5 區(中和)為 72 件排名第 3，而第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)人口數雖低，每千人平均陳情數為 62 件(表 7)，對於當地人口與陳情案件比例而言相對偏高。

新北市人口數為全國最多，早期規劃建設速度不及人口成長，造成都市住商混雜，建物密集凌亂，衍生許多都市問題，尤其是升格後，人口增加，集中都會區域，政府也投注大量建設，吸引更多人口遷入，影響生活環境、交通與居住品質等，大部分居住人口數愈多地區，陳情案量相對偏高，研判因人口聚集衍生的都市環境問題，影響陳情案件量，亦有部分人口數較少的地區陳情案件卻有偏高趨勢，反映出當地急待改善之陳情議題。

表 8 新北市 100-107 年各區陳情案件數占全區比例

	第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區	總計
	石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止	
案件數	178,219	223,275	213,164	285,141	204,978	82,971	158,508	141,389	29,405	83,048	1,600,098
案件比例	11.1%	14.0%	13.3%	17.8%	12.8%	5.2%	10.0%	8.8%	1.8%	5.2%	100%

第三節 小結



新北市 100 年至 107 年陳情案件總量、熱門焦點議題與各區案件統計分析結果，發現陳情案件量有逐年增加趨勢，以 104 年案件總量最高，自 105 年起案件量呈現負成長，逐年緩降，平均每年仍然有超過 20 萬的案件量。隨著各項重大市政建設陸續推動，施政建設逐步到位，民眾抱怨逐漸減少，加上網路各式新型傳播應用媒介，增加網路新媒體發聲管道，投訴管道多元化，研判因為網路使用與行動通訊載具的趨勢，現代的新媒體或社群媒體的影響，改變民眾使用習慣，相對影響民眾向政府部門陳情的意願。

從民眾陳情焦點議題進行分析，發現民眾對於新北市的交通與環保問題最為不滿，隨著升格後人口增加、城市的發展，民眾意識日漸高漲，特別注重交通與環保的議題。尤其都會區人口密集，捷運陸續施工，陳情案量激增，主要以捷運工程衍生問題最多，檢舉交通違規、路霸及塞車通報為陳情熱點，包括三環三線、淡水輕軌線等施工沿線因圍籬架設道路縮減衍生長期塞車、噪音等問題，引發民眾大量抱怨，如 103 年淡海輕軌及萬大中和線、105 年三鶯線及安坑輕軌等陸續開工，最多有 5 條捷運工程路線同時興建，堪稱新北市交通黑暗期，隨著 106 年機場線、107 年淡海輕軌綠山線陸續通車，陳情案件有趨緩趨勢，因為捷運建設發展帶來環境衝擊，不容忽視。

新北市各區 100 年至 107 年陳情案件數分布情形，大部分地區案件量有逐年增加趨勢，全市平均案件成長率排名最高的前 3 名，分別為第 1 區(石門、三芝、淡水、八里)、第 4 區(板橋)、第 5 區(中和)，案件量逐年明顯增加，大多集中在人口密集都會區，或人口快速成長新興地區。但是第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)歷年人口負成長，陳情案件卻逐年增加，研判偏鄉地區可能因為地形、交通、產業等因素，影響地方發展，民眾反映問題有待改善，轄內各區發展尚有存在明顯差異，建議多留意在地民眾需求，縮短城鄉發展落差。



第四章 新北市政府施政滿意度分析

為謀求民眾福祉，民主政府的施政作為應該要以民眾的需求為依歸，而執政者為了爭取連任，往往會展現良好的施政成績，爭取民眾繼續支持，政府利用民意調查蒐集民眾個人的評價，評估政府的施政表現，已經變成行政機關瞭解民眾需求的主要管道，讓民眾表達對公共事務的主觀評價，透過客觀、嚴謹與標準化的調查流程，成為政府蒐集民意的重要管道。

民意調查依其科學精神與公正的機制，以研究範圍內的全體民眾，樣本為抽取具有代表性的部分民眾，探詢民眾關於市政問題的意見，再以這些調查結果的意見代表（或推論）全體民眾的意見，作為後續改進特定政策與提升服務品質的參考。衡量民眾的滿意度面向，最直接的就是施政績效，為有效掌握滿意度，政府的施政業務應該觀察與公眾生活息息相關的面向，例如公共建設、生活福利、經濟發展、教育文化、就業與工作環境等影響因素，藉此作為市政推行績效與研訂政策方針的參考（朱鎮明，2008）。

實際上，政府必須認知民眾個人的感受才是最具有核心的重要影響力，透過民意調查蒐集民眾個人對於地方政府施政表現的評價，除了是具科學性及專業性的民意基礎反映的途徑，也是衡量政府首長獲得民意支持度與認同感的重要工具。

新北市的市政業務經緯萬端，為瞭解市民對於新北市政府團隊施政作為的看法與評價，新北市政府研究發展考核委員會每年都會委託專業民調公司定期執行施政滿意度調查，蒐集民意，傾聽民眾聲音，瞭解市民對施政業務的滿意程度，做為政策制定規劃及改善的依據。

本資料統整新北市政府 100 年至 107 年自辦調查民眾對於新北市政府施政滿意度的調查資料，針對民眾對於市府團隊、市長施政及各項施政指標的滿意程度，以不同面向蒐整民眾意見，瞭解市民對於政府執政的看法與評價。

第一節 滿意度調查機制



地方政府期盼在施政表現上讓民眾有感，首先需要滿足民眾的基本需求，瞭解民眾的期望、利益及訴求，並能立即做出回應處理。政府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績效滿意與不滿意的程度，透過意見回饋改善，進而影響民眾對於政府的支持程度。

現代民主的政治體系，民意調查是政府蒐集民意的重要方式，透過科學化調查方法，以全面性、精確性的模式探知民眾的意願、評價與需求。而民意調查就是依據科學精神與公正的態度，針對調查範圍內的全部民眾，樣本抽取具有代表性的部分民眾，直接詢問他們對於一些問題的意見，再從這些樣本的意見來推論或代表全部民眾的意見，並須說明誤差。依據抽樣理論來設計隨機抽樣方法，抽取部分民眾作為樣本，這些樣本在理論上即具有調查樣本的代表性（陳義彥等，2009）。

壹、資料來源

本研究以新北市政府研究發展考核委員會 100 年至 107 年間自行委外辦理新北市政府整體施政滿意度民意調查電話訪問資料作為資料來源，統計區域範圍則依據新北市第一屆與第二屆的議員的 10 個選區範圍(同表 5)，統計的人口數則為民政局 100 年至 107 年調查在新北市設籍或居住的 18 歲以上的人口數 (同表 6)。

貳、調查方法

統整新北市政府研考會 100 年至 107 年間自辦辦理新北市政府施政滿意度調查資料，進行行政團隊、市長施政及施政指標議題等滿意度調查，有效樣本數調查每次皆達 1,400 份以上，在 95%的信心水準下，調查全體樣本抽樣誤差約 $\pm 2.6\%$ ，統計方法以 SPSS 統計軟體運用百分比等統計量數來描述調查結果，並以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗，利用各種客觀指標來進行評斷，評估政府的施政表現。



參、調查項目指標

本次主要調查民眾 100 年至 107 年對於新北市政府整體施政滿意度，包括對於行政團隊和市長施政滿意程度，並調查市民關心施政指標的滿意程度，包含「交通運輸」、「公共安全」、「經濟就業」、「觀光休閒文化」、「各機關服務品質」、「環境保護」、「市容景觀」、「社會福利」、「醫療健康」、「教育品質」等 10 項施政指標。

一、整體施政滿意度調查項目

- (一)行政團隊滿意度:市民對於新北市政府任命的一級單位主管、承辦業務的常任文官等執行公務行政團隊施政表現。
- (二)市長施政滿意度:民眾對於當地政府首長的好感度與施政表現等。

二、施政指標滿意度調查項目

- (一)交通運輸:主要為大眾運輸環境及用路品質等議題。
- (二)公共安全:包括治安狀況、消防與公共安全等項目。
- (三)經濟就業:勞工照顧及招商投資等議題。
- (四)觀光休閒文化: 觀光休閒及藝術文化等議題。
- (五)服務品質:新北市各機關在「服務品質」的表現滿意度。
- (六)環境保護:環境保護及防治淹水等議題。
- (七)市容景觀::市容環境、公共空間等議題。
- (八)社會福利:福利政策、補助資源等議題。
- (九)醫療健康:醫療資源、健康照護等議題。
- (十)教育品質:教育政策或制度等議題。



肆、統計方法

民調公司彙總電訪資料後，使用 SPSS for Windows(社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算相關資料，作為調查使用的統計方法如下：

- 一、頻率(frequency)、百分比(Percentage)：計算各項意見的頻率及百分比，可推估各調查項目的分佈情形。
- 二、交叉(Crosstabulation)分析：用來探討不同基本變項的受訪者，以及不同題項之間的比例分配情形。

伍、指標調查尺度

歷年滿意度題目調查資料皆是以 5 個尺度(非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意、無意見)詢問，新北市研究發展考核委員會在進行歷年趨勢分析時合併保留為滿意(非常滿意、還算滿意)、不滿意(不太滿意、非常不滿意)及無意見，故本研究中的施政滿意度調查資料主要以滿意、不滿意及無意見三種結果呈現。通常一般電訪調查結束後，民調公司皆會以當年度新北市人口結構進行加權，加權變數包含年齡及行政區。加權的用意是將電話樣本結構調整成和新北市人口結構一致，即調查樣本資料的年齡及行政區比例會和新北市整體人口的年齡及行政區比例一致。

本次調查「整體施政滿意度」項目包括「行政團隊施政滿意度」和「市長施政滿意度」，另外「施政指標滿意度」包括「交通運輸」、「公共安全」、「經濟就業」、「觀光休閒文化」(簡稱「觀光休閒」)、「各機關服務品質」(簡稱「服務品質」)、「環境保護」、「市容景觀」、「社會福利」、「醫療健康」、「教育品質」等 10 項指標項目，調查新北市 10 個地區(表 5)之 18 歲以上受訪民眾(表 6)對於各項施政指標的滿意程度(滿意、不滿意或無意見)，收集民眾對於公部門的觀感評價，提供市府團隊施政作為之參考，透過整體施政滿意度的分析，瞭解民眾真實評價，作為未來政策改進參考。

第二節 施政滿意度調查結果



探求市民對於政府施政的評價與觀感，政府機關透過民意調查蒐集匯聚民眾意見，以嚴謹、標準及客觀的調查作業程序，作為政策改善與提升為民服務品質的施政參考，成為民眾可以表達自己對於公共政策或施政執行評價的重要途徑。

民眾對於政府的滿意程度反映政府的施政表現，民眾的評價也決定政策的執行方向，然而政府的施政表現與民眾的滿意評價之間並非只有單一連結，需要多項因素整合評估。例如首長個人的領導風格、新聞事件、施政格局及受訪民眾自身背景特質（如統獨立場、省籍、政黨認同等），都可能影響民眾對於政府的觀感與評價。若要探知民眾對於政府施政滿意度的影響因素，還是要整體觀察政治、經濟與社會環境等其他方面的影響因素，才能夠客觀展現施政表現的滿意度，不致於讓民意調查變成捕風捉影、以偏概全，甚至讓偏見的結果誤導政策制定與影響政治判斷。

總而言之，政府調查施政滿意度，認知民眾對於市政推動整體滿意程度及對於心中特定政策執行面向的評價落差，為探求民眾反應施政滿意度的真實評價，可以透過整體施政滿意度的分析，參考民眾認為應該優先改善的施政措施，並能達到民眾的需求與期待。而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結果。本研究以新北市政府研究發展考核委員會 100 年至 107 年委由民調公司辦理的民意調查資料，進行整體性分析，瞭解市民對於新北市及各區包括行政團隊、市長施政滿意程度，還有透過各項施政指標滿意度調查，藉此瞭解民眾對於新北市政府整體施政評價。



壹、新北市整體施政滿意度

新北市整體施政的滿意度，主要針對新北市政府行政團隊施政滿意度與市長施政滿意度進行滿意度調查與分析。

一、行政團隊施政滿意度

發展民主政治成熟的社會，政府機關進行民意調查變成蒐集民眾意見的主要管道，也是民眾對於行政事務主觀評價的重要表達方式。為探求民眾對於政府施政的觀感與評價，政府透過嚴謹、標準及客觀的民意調查，並以標準化作業程序的調查結果，提供改善公共政策、提升為民服務品質的參考。隨著環境的多元化及複雜化，傳統強調以單一個人為主體的領導風格理論已經無法有效解決市政問題，取而代之的是要重視團隊的領導，發揮團隊領導的特質，促使領導者能夠更有效地處理現代日益複雜的環境。

新北市政府 100 年至 107 年行政團隊施政滿意度調查結果(表 9)，行政團隊整體施政滿意度呈現持續上升趨勢，民眾對新北市行政團隊整體表現自 102 年起均達 7 成以上，以 107 年滿意度 79%最高，不滿意度除歷年最高點 101 年的 30.4% 外，其餘各年度不滿意度皆未超過 25%。

表 9 新北市 100-107 年行政團隊施政滿意度

		100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
行政 團 隊	滿意	64.8%	58.6%	72.1%	70.5%	71.9%	76.3%	75.9%	79.0%	71.1%
	不滿意	18.7%	30.4%	19.3%	21.4%	23.9%	19.4%	16.4%	15.0%	20.6%
	無意見	16.5%	11.0%	8.5%	8.1%	4.2%	4.4%	7.7%	6.0%	8.3%

二、市長施政滿意度

民主政府強調以民眾需求為依歸，謀求民眾福祉，執政者為了爭取連任，應該要以良好的施政表現，爭取民眾繼續支持。從地方首長的能力展現，可以看出地方政府治理能力的好壞，畢竟強調作秀的文化表演與花俏的選舉語言，很難經得起長久考驗；只有良善的領導與治理，政治領導人才能真正獲得民眾的信任與肯定（李雪莉，2005）。

新北市 100 年至 107 年市長施政滿意度調查結果(表 10)，可以看出朱立倫上任初期(100 年、101 年)的市長施政滿意度偏低，後續有升高趨勢，並以 102 年市長施政滿意度 78.8%最高，不滿意度僅 15.2%，研判與當年總統大選新聞事件有關，因為當時朱立倫為國民黨呼聲最高接班人，在聲望與人氣上明顯升高。

然而 104 年的市長施政滿意度大幅降低至 68.6%，推測受到當年的八仙塵爆事件、蘇迪勒颱風搶災進度、換柱風波及參選總統等負面因素，間接造成市民對於市長的觀感印象不佳，相對影響市長滿意度，自 105 年起滿意度有逐漸回升。

市長施政的滿意度調查，也可以反映出大環境因素，包括經濟、中央施政個別事件或新聞報導的影響，民眾的主觀因素較高。整體而言，104 年以後，市長施政滿意度有逐年上升的趨勢。不滿意度則從歷年最高點 104 年的 28.6%，減少至 107 年的 17.8%，有逐年降低的趨勢。

表 10 新北市 100-107 年市長施政滿意度

		100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
市長施政	滿意	68.1%	61.9%	78.8%	76.5%	68.6%	72.6%	74.9%	77.3%	72.3%
	不滿意	21.1%	26.6%	15.2%	18.6%	28.6%	24.2%	20.0%	17.8%	21.5%
	無意見	10.9%	11.5%	5.9%	4.9%	2.8%	3.2%	5.1%	4.9%	6.2%

三、行政團隊與市長施政滿意度比較

民眾對行政首長的熟悉程度可能也會影響民眾評斷執政團隊的滿意度的高低，以聯合報收集的民調資料為例，可以看出行政院各部會首長不一定會因為知名度高而施政滿意度較高，但部會首長的知名度低則明顯有低滿意的支持度，可能是因為民眾並不清楚首長所推動的施政內容，因而產生類似針對行政首長知名度調查需求（周祖誠，1998）。有時候，調查政府的施政滿意度時，也會受到對於行政首長的觀感或印象好壞的影響（傅恆德，1999）。對於首長推動施政的支持與評價的高低也會產生互相影響的關係，選民對於執政者情感評價的高低，如果評價越高代表越有好感，表示民眾對於執政者個人形象的評價也越高，對於施政滿意度也相對具有正相關的影響（黃秀端，2005）。

由此看出，民眾對於政府首長個人評價和政府施政表現，兩者之間可能會出現相互關聯的關係存在。從本次調查結果顯示，行政團隊與市長施政的滿意度結果彼此相近，朱立倫第一屆初期行政團隊與市長施政滿意度普遍偏低，第二任期的行政團隊與市長施政滿意度均較第一任期高，歷年整體施政滿意度普遍高達 7 成以上。並且以 107 年滿意度最高（圖 4）。

行政團隊施政滿意度 102 年起表現均達 7 成以上，並以 107 年滿意度 79% 最高，不滿意度除 101 年的 30.4% 外，其他年度不滿意度皆未超過 25%，且行政團隊的施政滿意度自 104 年起有逐年上升趨勢。

整體而言，市民對於行政團隊滿意度平均高於市長施政滿意度，不滿意度亦有逐年低於市長施政滿意度趨勢，市民多數肯定市政團隊的施政表現。

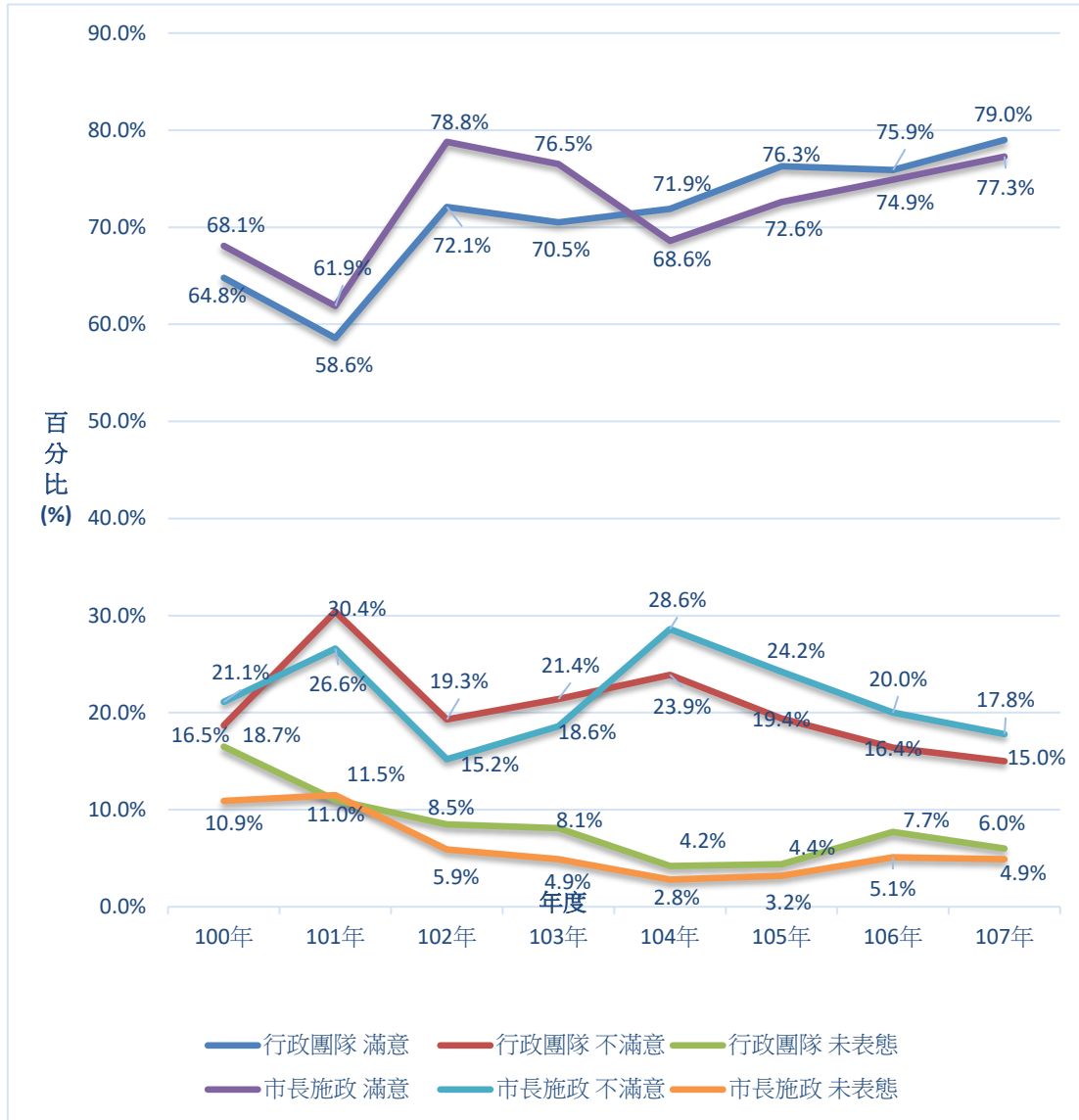


圖 4 新北市 100-107 年行政團隊與市長施政滿意度趨勢



貳、新北市施政指標滿意度

最直接衡量政府施政表現的面向，就是民眾對於政府施政表現的績效滿意度指標，而衡量施政績效的指標，包括輸出的行政品質高低及服務對象的滿意程度項目，為了有效掌握施政滿意度，應該觀察與公眾生活息息相關的政府核心業務例如生活福祉、教育文化、經濟發展、公共投資、就業與工作環境等施政面向，藉此瞭解政府長期推動的施政成果與政策影響（朱鎮明，2008）

針對 100 年至 107 年期間，新北市民對於市府「交通運輸」、「公共安全」、「經濟就業」、「觀光休閒」、「服務品質」、「環境保護」、「市容景觀」、「社會福利」、「醫療健康」、「教育品質」等 10 項議題，進行施政指標滿意度調查。

政府整體施政指標，分別以滿意及不滿意程度之歷年平均值計算(表 11)，發現不滿意度超過 4 成的有「交通運輸」(不滿意 43.4%)，是市民的抱怨之首，其次為「經濟就業」(不滿意 33.1%)及「市容景觀」(不滿意 30.9%)。平均不滿度在二成左右的施政表現，分別「社會福利」(不滿意 26.2%)、「教育品質」(不滿意 23.8%)、「環境保護」(不滿意 21.9%)，平均不滿度在 1 成左右的施政項目，分別有「觀光休閒」(不滿意 16.3%)、「公共安全」(不滿意 16.2%)、「醫療健康」(不滿意 15.9%)。僅有「服務品質」平均不滿度不足 1 成(不滿意 8.5%)，而且民眾對於「服務品質」平均滿意度高達 88.3%，為各指標項目中滿意度最高項目。

表 11 新北市 110-107 年施政指標滿意度

	交通 運輸	經濟 就業	市容 景觀	社會 福利	教育 品質	環境 保護	觀光 休閒	公共 安全	醫療 健康	服務 品質	平均
滿意	54.0%	49.9%	65.7%	62.6%	63.7%	74.3%	74.5%	75.8%	72.3%	88.3%	68.1%
不滿意	43.4%	33.1%	30.9%	26.2%	23.8%	21.9%	16.3%	16.2%	15.9%	8.5%	23.6%
無意見	2.6 %	17.0%	3.4%	11.2%	12.5%	3.8%	9.2%	8.0%	11.8%	3.2%	8.3%

新北市 100 年至 107 年各項施政指標滿意度調查結果(表 12)。

在「交通運輸」施政指標，100 年至 105 年的整體滿意度皆不到 5 成(介於 43.7%-48.1%)，滿意度甚至低於不滿意度，民眾主要反應「路面坑坑洞洞/高低不平」、「施工頻繁/施工時間太長」、「道路狹窄塞車問題持續」、「塞車問題嚴重」、「違規亂停嚴重」及「路面施工影響交通」等問題。但 106 年、107 年交通運輸指標滿意度分別為 77.9%及 82.1%，有明顯上升趨勢(圖 5)，不滿意度則分別下降至 18.5%及 15.5%，均不到 2 成(圖 6)，研判與近年陸續通車相關，隨著捷運工程陸續完工，大幅減少工程影響周邊道路狹窄、塞車擁塞、施工噪音等問題，民眾的抱怨相對大幅減少，因為捷運建設促進當地交通便利性，縮短通車時間與城市發展，也提高民眾滿意度。

從「經濟就業」整體變化來看，滿意度有逐年增加的趨勢(圖 5)，從 100 年滿意度僅 34.3%增加至 107 年 63.4%，不滿意度則從 102 年的 45.2%減少至 107 年的 26.8%(圖 6)，民眾主要反應輔導就業不力、就業機會少、失業率高等勞工問題。新北市的失業人口歷年均低於全國平均⁶，不滿意的原因原研判可能與近年景氣欠佳及外部環境的影響，如勞基法修法、年金改革等相關改革議題有關。

「市容景觀」100 年至 105 年的滿意度均為 6 成，106 年與 107 年滿意度上升至 7 成，歷年不滿意度多在 3 成上下，以 105 年的 37.1%為最高。主要反應「市容老舊沒改變」、「違章建築」、「行人空間不足」及「市容美化設計規劃不佳」等。

「社會福利」方面，滿意度從 100 年的 50.8%上升至 104 年的 70.5%，有逐年增加趨勢，但 105 年開始下滑，107 年又回升至 70.4%。不滿意度則從 100 年的 31.5%，下降至 105 年的 19.9%，但 106 年與 107 年再回升至 23.2%。民眾主要抱怨為「缺乏資訊宣導/不知道有什麼社會福利」、「生育、托育補助少/幼兒福利少」、「老人福利/補助不夠」、「補助沒台北市多」等因素。

⁶ 新北市議會第 2 屆第 8 次定期會新北市政府施政情形書面報告 107 年 8 月：本市失業人口數由 98 年的 11 萬人(失業率為 5.9%)，降低至 107 年上半年的 7 萬 6,000 人(失業率為 3.7%)，

「教育品質」方面，自 103 年起，滿意度從 55.7%逐年增加至 107 年的 77.9%。不滿意度以 103 年的 29.2%為最高，至 107 年減少為 16.1%，民眾主要反應不滿意的原因為「教育政策或制度變動/不佳」、「學生公民道德教育不足」、「老師不適任問題/教學或管教方式不當」、「公立幼兒托育不足/品質不佳」、「教育制度變動/未落實」等因素。

「環境保護」整體滿意度有逐年增加的趨勢，從 103 年的 70.8%增加至 107 年的 81.7%。不滿意度平均介於 17%-25.4%。民眾主要不滿意原因為「未見節能減碳成效/不明顯」、「道路髒亂/民眾亂丟垃圾/狗大便多」、「河川/水溝髒亂汙染嚴重」、「空氣品質不佳」、「公園綠地不足」、「市容髒亂」等因素。

「觀光休閒」整體滿意度有逐年增加的趨勢，106 年及 107 年觀光休閒指標滿意度在 83.0%及 86.7%，滿意度皆超過 8 成，不滿意度為 11.6%及 9.7%，不到 2 成，民眾主要不滿意原因為「觀光景點周邊停車不便/交通未做有效疏導/欠缺接駁車」、「可獲得的觀光資訊少/缺乏行銷活動」、「假日人潮太擁擠」、「景點設施規劃不足/維護管理不佳」、「觀光景點太少」等因素。

「公共安全」指標，滿意度以 105 年的 83%為歷年最高，不滿意度均維持一成上下(11.9%-17.3%)，但 106 年不滿意度高達 21.7%，不滿意度為歷年最高，研判與當年中和南勢角出租套房縱火新聞事件，衍生違建安全問題疑慮，造成市民不安有相當大的影響。

「醫療健康」指標，從 103 年滿意度 66.6%，上升至 107 年的 83.9%，有逐年增加趨勢，不滿意度以 103 年的 20.8%為歷年最高，至 107 年的 10.9%，已逐年減少，研判與推動高齡化友善政策(如老人共餐、銀髮俱樂部、公共托老中心等)有關。

「服務品質」滿意度，各年度平均滿意度皆在 8 成以上，介於 81.4%-92.6%，不滿意度除 100 年的 16.2%外，其他各年度的不滿意度皆在 1 成以下，為滿意度最高的施政指標，研判與當時推動延時服務、跨區申辦服務、洽公免附書證謄本服務等多項便民服務有關。

表 12 新北市 100-107 年施政指標滿意度

		100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	平均
交通運輸	滿意	48.1%	45.5%	43.7%	45.5%	45.1%	44.4%	77.9%	82.1%	54.0%
	不滿意	48.8%	50.8%	53.4%	52.5%	53.7%	54.2%	18.5%	15.5%	43.4%
	無意見	3.1%	3.7%	2.9%	2%	1.2%	1.4%	3.6%	2.4%	2.6%
經濟就業	滿意	34.3%	38%	39.6%	44.4%	59.8%	62.9%	56.6%	63.4%	49.9%
	不滿意	25.6%	42%	45.2%	39.9%	30.8%	24.5%	30.1%	26.8%	33.1%
	無意見	40.1%	20%	15.2%	15.7%	9.4%	12.6%	13.3%	9.8%	17.0%
市容景觀	滿意	67%	61.8%	66.3%	65.9%	61.9%	61.4%	70.7%	70.8%	65.7%
	不滿意	27.2%	31.9%	28.2%	29.9%	36.7%	37.1%	27.8%	28.2%	30.9%
	無意見	5.8%	6.3%	5.5%	4.1%	1.4%	1.5%	1.5%	1%	3.4%
社會福利	滿意	50.8%	52.9%	59.1%	60.8%	70.5%	69.7%	66.7%	70.4%	62.6%
	不滿意	31.5%	31.4%	29.8%	28.9%	22%	19.9%	23.2%	23.2%	26.2%
	無意見	17.7%	15.7%	11.1%	10.3%	7.5%	10.4%	10.1%	6.4%	11.2%
教育品質	滿意	53.6%	55.5%	56.7%	55.7%	66.9%	69%	74%	77.9%	63.7%
	不滿意	27.7%	25.8%	27.8%	29.2%	24.8%	21.4%	17.7%	16.1%	23.8%
	無意見	18.7%	18.7%	15.5%	15.1%	8.3%	9.6%	8.3%	6%	12.5%
環境保護	滿意	70.7%	68.8%	71.7%	70.8%	75.8%	77.7%	77.4%	81.7%	74.3%
	不滿意	23.4%	24.2%	24.1%	25.4%	21.5%	18.9%	20.7%	17%	21.9%
	無意見	5.9%	7%	4.2%	3.8%	2.7%	3.4%	1.9%	1.3%	3.8%
觀光休閒	滿意	63.1%	65.8%	68%	69.8%	79.6%	79.9%	83%	86.7%	74.5%
	不滿意	21.1%	20%	22.1%	19.7%	13.9%	12.6%	11.6%	9.7%	16.3%
	無意見	15.8%	14.2%	9.9%	10.5%	6.5%	7.5%	5.4%	3.6%	9.2%
公共安全	滿意	69.9%	72.6%	70.3%	74.9%	80.8%	83%	75.6%	79.2%	75.8%
	不滿意	15.7%	14.6%	17.3%	15.3%	14.7%	11.9%	21.7%	18.9%	16.2%
	無意見	14.4%	12.8%	12.4%	9.8%	4.5%	5.1%	2.7%	1.9%	8.0%
醫療健康	滿意	63.9%	63.2%	68.2%	66.6%	75.8%	77.7%	79%	83.9%	72.3%
	不滿意	14.2%	19.3%	19.1%	20.8%	16.8%	13.7%	12.8%	10.9%	15.9%
	無意見	21.9%	17.5%	12.7%	12.6%	7.4%	8.6%	8.2%	5.2%	11.8%
服務品質	滿意	81.4%	87.1%	87.7%	90.2%	87.2%	88.1%	92.6%	91.8%	88.3%
	不滿意	16.2%	9.8%	9.5%	8.2%	7.7%	5.7%	4.6%	6.2%	8.5%
	無意見	2.4%	3.1%	2.8%	1.6%	5.1%	6.2%	2.8%	2%	3.2%

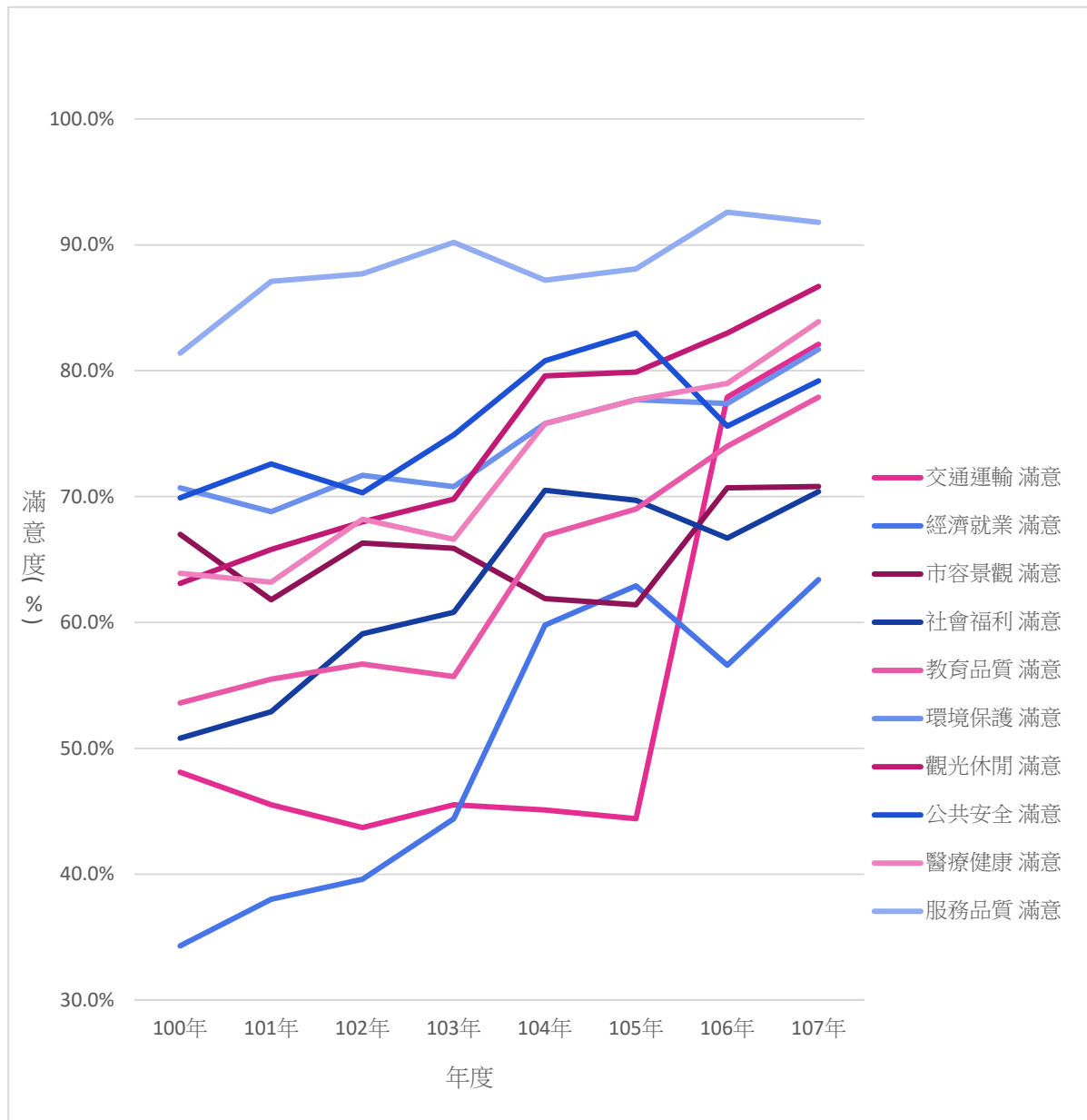


圖 5 新北市 100-107 年施政指標滿意趨勢

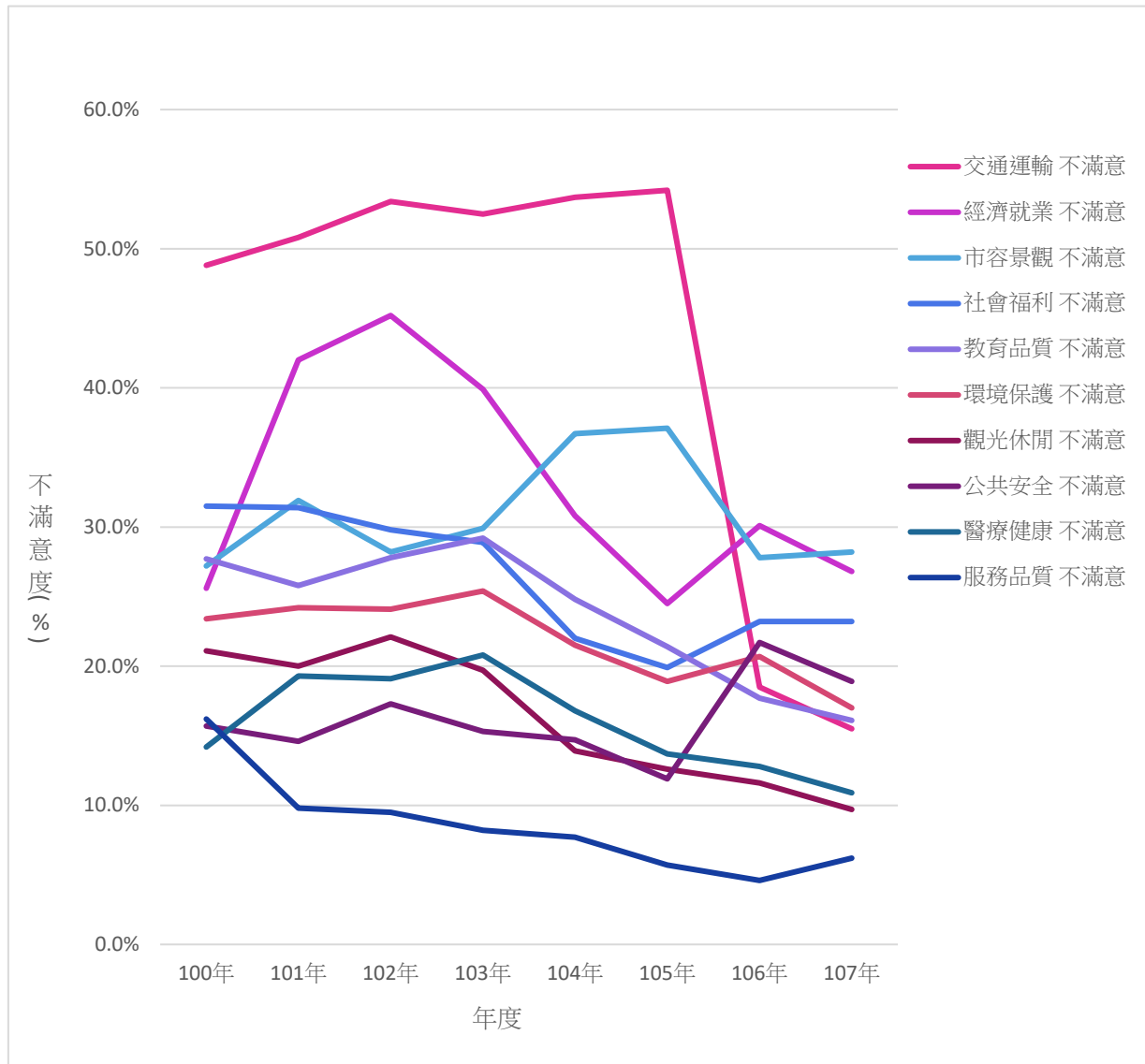


圖 6 新北市 100-107 年施政指標不滿意趨勢



參、新北市各區施政滿意度

新北市各區整體施政滿意度，包括各區行政團隊及市長施政滿意度調查結果。

一、各區行政團隊施政滿意度

以全市各年度行政團隊整體施政滿意度/不滿意為標準(表 9)，觀察各區在各年度行政團隊施政的變化(表 14)。

第 1 區(石門、三芝、淡水、八里)行政團隊施政滿意度及不滿意度和全市各年度整體滿意度大多接近，滿意度逐年上升，並以 107 年 80%最高。

第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)，102 年起滿意度均維持 7 成以上，104 年後，各年行政團隊施政滿意度及不滿意度和全市整體滿意度接近。

第 3 區(蘆洲、三重)行政團隊施政滿意度多低於全市整體滿意度，不滿意度則多高於整體不滿意度，該區滿意度整體有偏低趨勢。

第 4 區(板橋)，各年度行政團隊施政滿意度多為接近或高於全市整體滿意度，不滿意度多接近或低於整體不滿意度，103 年以前滿意度偏低，104 年起，每年滿意度超過 7 成，並以 108 年達 81.7%為最高。

第 5 區(中和)，除 106 年外，行政團隊施政滿意度多接近或高於全市整體滿意度(表 9)，不滿意度多接近或低於整體，102 年起，每年滿意度超過 7 成，並以 107 年達 80%為最高。

第 6 區(永和)，行政團隊施政滿意度多高於或接近全市整體滿意度超過 7 成，且 106、107 年滿意度高達 8 成以上，各年度不滿意度多低於或接近整體不滿意度，整體施政滿意度偏高。

第 7 區(樹林、鶯歌、土城、三峽)，各年度行政團隊施政滿意度與整體滿意度互有高低；除 103 年，不滿意度多接近整體不滿意度，104 年起，每年滿意度超過 7 成，以 108 年 80.9%為最高。



第 8 區（新店、深坑、石碇、坪林、烏來），行政團隊施政滿意度和整體滿意度多高於或接近全市整體滿意度，不滿意度多低於或接近全市整體，105 年與 106 年滿意度皆達 8 成以上，整體滿意度偏高。

第 9 區（平溪、瑞芳、雙溪、貢寮），行政團隊施政滿意度多低於或接近全市整體滿意度；不滿意度則多低於或接近整體，整體施政滿意度偏低。

第 10 區（金山、萬里、汐止），行政團隊施政滿意度多低於全市整體滿意度；不滿意度多高於全市整體不滿意度，107 年甚至超過全市不滿意 6.6%，為歷年最高，整體施政滿意度偏低。

以各區行政團隊施政滿意度整體變化來看，各區 102 年起行政團隊施政滿意度皆在 7 成以上，各區行政團隊施政滿意度第二任期較第一任期高。

整體而言，新北市 100 年至 107 年各區行政團隊施政滿意度(表 13)，大部分地區滿意度平均為 7 成以上，其中以第 6 區(永和)滿意度 74.6%、第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)滿意度 74.2%為最高二區，而施政滿意度平均最低之地區分別為第 3 區(蘆洲、三重)及第 10 區(金山、萬里、汐止)，僅為 6 成，且不滿意度超過 2 成以上，除第 3 區(蘆洲、三重)為人口密集都會區外，部分偏鄉地區如第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)、第 10 區(金山、萬里、汐止)的施政滿意度反而有偏低的趨勢。

表 13 新北市各區 100-107 年行政團隊施政滿意度

		第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區	
		石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止	平均
行政 團隊	滿意	70.7%	71.9%	67.6%	71.9%	72.5%	74.6%	71.2%	74.2%	68.6%	67.1%	71.0%
	不滿意	20.8%	19.7%	23.9%	19.4%	19.4%	17.5%	20.6%	18.1%	18.6%	26.0%	20.4%
	無意見	8.5%	8.4%	8.5%	8.7%	8.1%	7.9%	8.2%	7.7%	12.8%	6.9%	8.6%

表 14 新北市各區 100-107 年行政團隊施政滿意度

		第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區
		石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止
100 年	滿意	64.9%	65%	61.9%	64.6%	69.4%	63.4%	64.6%	66.8%	59.9%	64.3%
	不滿意	17.9%	18.6%	24.2%	18.7%	13.5%	16.2%	19.7%	14.5%	18.8%	21.4%
	無意見	17.2%	16.4%	13.9%	16.7%	17.2%	20.3%	15.7%	18.7%	21.3%	14.2%
101 年	滿意	58.1%	60.4%	53.5%	59.6%	59.8%	69.5%	55.6%	64.8%	54.5%	50.9%
	不滿意	29.8%	29.2%	34.4%	26%	29.7%	24.5%	32.2%	28%	30.5%	40.9%
	無意見	12.1%	10.5%	12.2%	14.4%	10.4%	6%	12.2%	7.2%	15%	8.2%
102 年	滿意	73.3%	72.1%	65.5%	73.7%	73.6%	73.2%	75.1%	77.2%	66.8%	66.8%
	不滿意	18.5%	18.9%	24.4%	18.5%	17.9%	16.2%	17.9%	14%	22%	26.9%
	無意見	8.2%	9%	10.1%	7.8%	8.6%	10.6%	7%	8.9%	11.2%	6.3%
103 年	滿意	69.3%	75.5%	68.4%	69.6%	72%	72.6%	68.4%	70.5%	67.2%	67.8%
	不滿意	21.2%	16.9%	23.4%	20.9%	22%	18.9%	24.5%	20.4%	17.5%	25.4%
	無意見	9.5%	7.6%	8.2%	9.5%	6%	8.5%	7%	9%	15.3%	6.8%
104 年	滿意	73%	71%	70%	75.4%	72.2%	72.9%	73.6%	71.4%	70.4%	65.5%
	不滿意	24.9%	24.6%	25.8%	19.9%	24.6%	23.9%	22%	24.1%	19.2%	29.6%
	無意見	2.1%	4.4%	4.2%	4.7%	3.2%	3.2%	4.4%	4.5%	10.3%	4.9%
105 年	滿意	73.6%	77.5%	75%	75.3%	79.9%	79.4%	74.1%	81%	74.4%	70.8%
	不滿意	22.3%	18.7%	19.8%	20.2%	16.2%	17.6%	20.6%	16%	17.2%	24.8%
	無意見	4.1%	3.7%	5.2%	4.5%	3.9%	3%	5.3%	3%	8.3%	4.4%
106 年	滿意	73.5%	75%	72.1%	75%	73.2%	81.7%	77.5%	82%	76.6%	77.6%
	不滿意	16.4%	16.8%	20.5%	17%	17.2%	12.3%	14.6%	13.1%	10.6%	17.1%
	無意見	10.2%	8.1%	7.4%	8%	9.6%	6.1%	7.9%	4.9%	12.8%	5.3%
107 年	滿意	80%	78.7%	74.3%	81.7%	80%	84.3%	80.9%	79.5%	78.6%	72.9%
	不滿意	15.5%	14.1%	18.3%	14.2%	14.1%	10.1%	13.6%	14.6%	12.7%	21.6%
	無意見	4.4%	7.2%	7.4%	4.1%	5.9%	5.7%	5.5%	5.9%	8.7%	5.5%



二、各區市長施政滿意度

以全市各年度市長整體滿意度/不滿意為標準(表 10)，檢視各區的各年度市長施政滿意度情形(表 16)。

第 1 區(石門、三芝、淡水、八里)，各年市長施政滿意度大多接近或低於整體，並以 102 年 80.2%為最高，其他年度的滿意度偏低，但 106 年與 107 年滿意度達 7 成以上，滿意度皆低於整體。

第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)，各年市長施政滿意度互有高低，滿意度以 102 年 77.3%、103 年 78.7%為最高，不滿意度多接近或略高於整體。

第 3 區(蘆洲、三重)各年度的市長施政滿意度，滿意度多低於整體滿意度，不滿意度則多高於整體不滿意度，長期滿意度呈現偏低的趨勢。

第 4 區(板橋)，各年度市長施政滿意度，除 103 年 74.4%、105 年 68.9%以外，其他年度滿意度多接近或高於整體滿意度，並以 102 年 82.4%為歷年最高；不滿意度多接近或低於整體不滿意度，近二年不滿意度皆接近整體不滿意度。

第 5 區(中和)，市長施政滿意度多接近或高於整體滿意度，並以 102 年 77.3%為歷年最高；不滿意度多接近或低於整體不滿意度。

第 6 區(永和)，市長施政滿意度多高於整體滿意度；各年不滿意度多低於或接近整體不滿意度，長期滿意度偏高，並以 107 年 85.2%為歷年最高。

第 7 區(樹林、鶯歌、土城、三峽)，各年度市長施政滿意度，除 104 年外，滿意度多接近或低於整體滿意度，以 102 年 80%最高，103 年起每年滿意度均達 7 成以上；不滿意度和整體則或有高低。

第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)，市長施政滿意度多高於整體滿意度，並以 102 年 84.1%最高，整體滿意度偏高，不滿意度多低於或接近整體。

第 9 區（平溪、瑞芳、雙溪、貢寮），市長施政滿意度，103 年至 106 年略高於整體滿意度，但 107 年滿意度較整體滿意度低 9.3%，有大幅降低趨勢；各年不滿意度多高於整體，且 107 年不滿意度較整體不滿意度高於 6.2%，不滿意度亦為歷年為高，整體施政滿意度偏低。

第 10 區（金山、萬里、汐止），市長施政滿意度皆低於整體滿意度；不滿意度皆高於整體，整體施政滿意度偏低。

整體而言，新北市各區 100 年至 107 年平均市長施政滿意度(表 15)，大部分地區，市長施政滿意度與行政團隊施政滿意度相近，維持逐年上升趨勢，平均滿意度以第 6 區(永和)77.1%和第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)76%為最高，除第 3 區(蘆洲、三重)滿意度 69.4%、第 10 區(金山、萬里、汐止)滿意度 67.8%為滿意度最低二區外，其他地區平均滿意度皆達 7 成以上。

各區在 100 年至 107 年期間，民眾對於行政團隊與市長施政滿意度均有逐年升高趨勢，尤其市長施政以第二任任期(104 年至 107 年)的平均滿意度明顯上升，並以 107 年(為朱立倫市長任期最後一年)各區平均滿意度為最高。

表 15 新北市各區 100-107 年市長施政滿意度

		第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區	平均
		石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止	
市長 施政	滿意	71.0%	72.1%	69.4%	72.8%	74.1%	77.1%	72.4%	76.0%	70.6%	67.8%	72.3%
	不滿意	21.7%	22.0%	24.0%	21.0%	20.1%	18.3%	21.3%	19.0%	19.4%	25.7%	21.3%
	無意見	7.3%	5.9%	6.6%	6.2%	5.9%	4.6%	6.3%	5.0%	10.0%	6.5%	6.6%

表 16 新北市各區 100-107 年市長施政滿意度

		第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區
		石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止
100 年	滿意	65.3%	65.3%	65.4%	69.3%	76.5%	71.2%	67.1%	72.3%	58.7%	62.2%
	不滿意	22.6%	22.8%	24.9%	16.6%	15.1%	20.6%	23.7%	16.1%	22%	28.3%
	無意見	12.1%	11.9%	9.7%	14%	8.4%	8.2%	9.2%	11.6%	19.3%	9.5%
101 年	滿意	60.4%	65.5%	55.7%	62.3%	65.1%	67.4%	58.5%	66.6%	62.6%	58.2%
	不滿意	26.1%	25.6%	29.8%	24.3%	25.6%	24.3%	28.9%	23.2%	22.4%	32%
	無意見	13.5%	8.9%	14.5%	13.4%	9.4%	8.4%	12.5%	10.2%	14.9%	9.8%
102 年	滿意	80.2%	77.3%	75%	82.4%	77.3%	82.8%	80%	84.1%	74.8%	72.3%
	不滿意	13.1%	14.9%	17.7%	13%	15.8%	14.9%	15.3%	12.1%	16.5%	20.5%
	無意見	6.7%	7.7%	7.4%	4.6%	7%	2.3%	4.8%	3.8%	8.8%	7.2%
103 年	滿意	69.1%	78.7%	76.6%	74.4%	74.6%	82%	78.2%	78.6%	78.5%	72.6%
	不滿意	25.6%	16.5%	19.2%	19.8%	20%	14.1%	16.8%	18.3%	15.4%	21.3%
	無意見	5.3%	4.8%	4.2%	5.7%	5.4%	3.8%	5%	3.1%	6.1%	6.2%
104 年	滿意	68.9%	66%	64.2%	69.6%	72.6%	68.5%	72.6%	69.4%	71%	65.1%
	不滿意	28.4%	31.6%	32.5%	28.2%	25.4%	28.9%	25%	27.8%	20.5%	30.6%
	無意見	2.7%	2.4%	3.3%	2.2%	2%	2.6%	2.4%	2.8%	8.5%	4.3%
105 年	滿意	67%	74.7%	72.8%	68.9%	75.1%	76.5%	70.4%	79.2%	74.1%	67.7%
	不滿意	29.7%	22.9%	23%	27.7%	22.3%	19.7%	26.6%	18%	21.7%	28.7%
	無意見	3.3%	2.5%	4.1%	3.4%	2.6%	3.8%	3%	2.8%	4.2%	3.6%
106 年	滿意	78.2%	72%	73%	74.8%	74.7%	83.4%	74.4%	77.7%	77.1%	73%
	不滿意	15.3%	22.2%	22.9%	21.3%	18.9%	13.9%	18.3%	19.5%	12.6%	22.7%
	無意見	6.5%	5.8%	4.1%	3.9%	6.4%	2.7%	7.2%	2.8%	10.3%	4.3%
107 年	滿意	78.5%	76.9%	72.7%	80.4%	76.5%	85.2%	78.1%	80.1%	68%	71.6%
	不滿意	13%	19.5%	22.3%	16.9%	17.9%	10%	15.6%	16.8%	24.1%	21.6%
	無意見	8.5%	3.6%	5.1%	2.6%	5.6%	4.7%	6.2%	3%	8%	6.8%

第三節 小結



新北市政府 100 年至 107 年自辦施政滿意度調查結果顯示，朱立倫市長第二任期(104 年至 107 年)行政團隊與市長施政滿意度均較第一任期(100 年至 103 年)為高，各區施政滿意度有持續升高趨勢，行政團隊與市長施政滿意度平均滿意度普遍達 7 成以上，並以 107 年各區對於行政團隊與市長施政滿意度滿意度為最高，代表市民逐漸肯定市政團隊與市長的施政表現。而市長施政滿意度也相對反映出一些外部環境因素，包括經濟、中央施政及一些個別新聞事件的影響，民眾對於市長表現的評價受主觀因素影響較高。

民眾對於政府表現滿意度的衡量指標，最直接的反應就是政府施政績效，從施政指標議題的滿意度來看，新北市民對於交通運輸問題感到最不滿意，為市民抱怨之首，同時經歷捷運環狀線、萬大線、淡海輕軌、安坑線等多條路線施工的交通黑暗期，伴隨著捷運陸續通車，民眾在交通施政上逐漸感受交通的便捷性，享受都市發展效益，不滿意度大幅下降，相對反映在施政滿意度有上升趨勢。另外，在施政指標上，民眾對於各機關提供服務的品質滿意度最高，在施政表現上，民眾普遍肯定市府為民服務的施政績效。

以各區整體施政滿意度來看，大部分地區的行政團隊施政滿意度與市長施政滿意度結果相近，維持逐年上升趨勢，並以第 6 區(永和)及 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)的整施政滿意度最高，而第 3 區(蘆洲、三重)及 10 區(金山、萬里、汐止)的施政滿意度長期偏低，除三重區、蘆洲區為人口密集都會區外，其他偏鄉地區的施政滿意度反而偏低。

政府透過民意調查探求民眾對於政府施政的評價與觀感，作為政策改進與提升施政品質的參考。然而，政府的施政表現與民眾滿意度，無法單線連結，一概而論，需要綜合性的觀察多項因素，包括社會、經濟與政治等面向，才能客觀呈現政府的施政表現與成果。

第五章 陳情與施政滿意度之相關性分析

地方政府以民意為導向，必須掌握民眾所關切的焦點，不斷提升在各項施政上的品質與效能，回應民眾的需求，才能讓民眾有更多正面反應與支持。

新北市幅員廣闊，城鄉差距大，施政影響層面複雜，陳情資料與滿意度調查都是瞭解民情趨勢的重要管道，這些民意資料提供決策者或政府機關思考方向與判斷依據，機關可以透過陳情與滿意度調查了解民眾的需求與市政問題，進而解決問題改善市政，也檢視政府機關解決問題的能力，成為市政改善的依據。

為探討民眾陳情與施政不滿意度間是否具有相關性，本次研究以新北市民眾陳情與施政滿意度的角度，檢視市政府之施政滿意度與政策支持度的關聯性，擷取新北市 100 年至 107 年間陳情案件總量與施政滿意度調查統計資料，比較民眾的陳情焦點議題與民意調查施政指標滿意程度，包括全市陳情案件總量分別與整體施政滿意度、不滿意度進行關聯性分析，探討陳情與施政滿意度是否具有關聯性，並針對民眾常見陳情焦點議題對照施政指標滿意度進行施政指標關聯性分析。透過皮爾森(pearson)相關性分析，探討兩者的關聯程度，主要採用皮爾森積差相關係數的統計方式，從不同向度切入來檢視兩個變量間的線性相關程度，用一個相關係數 r 來代表兩個變量之間線性關係程度的指標。它介於-1 到 1 之間的值域範圍，兩變量之間的相關方向以正號、負號作為表示，絕對值 r 值的大小顯示兩變量間強弱的相關程度，探究政府機關之施政滿意程度與政策支持程度的相關性，瞭解民眾需求與變化趨勢，歸納民眾關注議題，探討陳情案件數與施政滿意度兩者間的相關性，希望能藉此探知新北市當時的民意需求及對於地方政府施政滿意程度，作為執政者回應民意，改善施政的參考，符合市民對於政府施政之期待。

第一節 陳情案量與施政滿意度之相關性

為探討陳情案件數與施政滿意度的相關性，本研究將以陳情案件數(包括全市案件量與各區案件量)與全市整體施政滿意度(行政團隊施政滿意度、市長施政滿意度)進行關聯性分析。

壹、全市陳情案件數與整體施政滿意度相關性

以新北市 100 年至 107 年全市陳情案件數(表 1)分別與全市行政團隊施政滿意度與不滿意度(表 9)、市長施政滿意度與不滿意度(表 10)進行皮爾森(pearson)關聯性分析，從相關係數之大小，檢視兩變項關係的密切程度，相關係數愈高，兩變項之關係愈密切，愈低表示愈不相關。

透過皮爾森(pearson)關聯性分析，全市陳情案件數與行政團隊滿意度相關係數為 0.61，具中度正相關，而陳情案件數與行政團隊不滿意度的相關係數為-0.16，呈現輕度負相關(表 17)。另外，全市陳情案件數與市長施政滿意度相關係數為 0.22，與市長施政不滿意度相關係數 0.35，均為低度相關，顯示民眾陳情與市長的施政作為的關聯性偏低，研判市民可能對於市長的滿意程度較具主觀性，容易受到市長個人的形象觀感、政黨支持偏好與媒體報導等外部因素影響(表 18)。

從皮爾森(pearson)相關分析結果，發現陳情總量與行政團隊滿意度呈現中度正相關，其他呈現輕度相關，然而相關性並不代表兩者具有因果關係，畢竟民眾是主動反映陳情、抱怨或建言等，陳情議題範圍五花八門，民眾的訴求較難聚焦。而施政滿意度調查容易受到外部因素影響民眾回應的結果，畢竟政府施政表現與民眾滿意度無法直接單線連結，一概而論，需要整合多個因素的分析解釋，不能夠僅以陳情案件數多寡認定影響民眾施政滿意度，還必須綜觀其他因素，包括社會、經濟與政治等面向，才能客觀呈現政府的施政表現。

表 17 全市陳情案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數

	全市陳情案件數
行政團隊滿意度	0.61
行政團隊不滿意度	-0.16

表 18 全市陳情案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數

	全市陳情案件數
市長施政滿意度	0.22
市長施政不滿意度	0.35

貳、各區陳情案件數與整體施政滿意度相關性



進一步以新北市各區陳情案件數與整體施政滿意程度進行關聯性分析，包括全市行政團隊施政滿意度、不滿意度與市長施政滿意度、不滿意度。

透過皮爾森(pearson)分析結果，發現各區陳情案件數(表 7)與全市行政團隊施政滿意度(表 9)均呈現正相關(表 19)，其中以第 2 區(林口、五股、泰山、新莊)相關係數 0.72、第 4 區(板橋)相關係數 0.82、第 5 區(中和)相關係數 0.82 與第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來)相關係數 0.82，具高度關聯性，除第 6 區(永和)相關係數 0.03 具輕微相關，其他各區為中度相關。

另外，以各區陳情案件數(表 7)分別與行政團隊不滿意度(表 9)進行關聯性分析(表 19)，發現第 1 區(石門、三芝、淡水、八里) 相關係數 0.55、第 4 區(板橋)相關係數 0.51、第 5 區(中和)相關係數 0.48、第 8 區(新店、深坑、石碇、坪林、烏來) 相關係數 0.44 與第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)相關係數 0.52 均具有中度正相關，其他各區僅具有低度正相關。

從各區陳情案件數(表 7)與市長施政滿意度(表 10)進行關聯性分析(表 20)，第 1 區(石門、三芝、淡水、八里) 相關係數 0.59、第 3 區(蘆洲、三重)相關係數 0.45、第 9 區(平溪、瑞芳、雙溪、貢寮)相關係數 0.41 具有中度正相關，其他地區呈現低度正相關。而各區陳情案件數與市長施政不滿意度關聯性分析結果，第 1 區(石門、三芝、淡水、八里)相關係數 0.42、第 7 區(樹林、鶯歌、土城、三峽)相關係數 0.41，具有中度正相關，其他地區為低度正相關。

整體而言，各區陳情案件數對於行政團隊施政滿意度、行政團隊施政不滿意度的相關性偏高，尤其是人口密集的都市地區，並不會因陳情案件數的多寡影響行政團隊施政滿意度的高低，而民眾對於市長施政滿意度，研判還有新聞事件、民眾主觀印象、對首長的好感程度，政黨支持度與交通捷運建設等因素，都有可能影響民眾對於政府與首長的施政評價。

表 19 各區陳情案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數

	第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區
	石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止
行政團隊 滿意度	0.63	0.72	0.55	0.82	0.82	0.03	0.35	0.82	0.58	0.45
行政團隊 不滿意度	0.55	0.28	0.27	0.51	0.48	0.11	0.11	0.44	0.52	0.08

表 20 各區陳情案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數

	第 1 區	第 2 區	第 3 區	第 4 區	第 5 區	第 6 區	第 7 區	第 8 區	第 9 區	第 10 區
	石門 三芝 淡水 八里	林口 五股 泰山 新莊	蘆洲 三重	板橋	中和	永和	樹林 鶯歌 土城 三峽	新店 深坑 石碇 坪林 烏來	平溪 瑞芳 雙溪 貢寮	金山 萬里 汐止
市長施政 滿意度	0.59	0.31	0.45	0.36	0.37	0.03	0.07	0.35	0.41	0.31
市長施政 不滿意度	0.42	0.27	0.19	0.06	0.04	0.23	0.41	0.14	0.31	0.16

第二節 陳情主題與施政滿意度之相關性

政府施政滿意度的調查，常常以民眾對於各項政策表現的評價好壞來檢視政府在施政上的表現是否獲得民眾的肯定，作為地方政府各項施政作為的改善依據。我們透過民眾陳情焦點議題與施政指標滿意度調查結果進行相關性分析，瞭解民眾對於地方政府的施政評價與需求，作為地方執政者需要加強的施政重點參考。

為探討陳情議題與施政指標滿意度的相關程度，以陳情焦點議題(表 3)與施政指標滿意度項目(表 11)，針對民眾陳情案件量最高前 10 項焦點議題與施政指標滿意度調查 10 個指標調查項目，歸納兩者相同類型的指標議題，分別為「交通運輸」、「市容景觀」、「社會福利」、「環境保護」等 4 項陳情主題，統計陳情案件總數，分別與其相同主題的施政指標滿意度進行關聯性分析，探討在同一議題下，陳情案件數與施政指標滿意度的相關性。

針對民眾陳情案量最高前 10 項焦點議題，整合為以下 4 類的陳情主題與案件數說明(表 21)。

- 一、交通運輸:包括「檢舉交通違規、路霸及塞車通報」、「交通號誌及公路運輸通報及建議」、「路平案件及路燈故障通報」等陳情案件。
- 二、市容景觀:屬於「違建檢舉及拆除進度查詢」陳情案件。
- 三、社會福利:屬於「社會福利申請法令諮詢及申辦進度詢問」陳情案件。
- 四、環境保護:包括「各類噪音違規通報」、「廢土或廢棄物清運、檢舉及建議」、「空氣污染案件通報」、「流浪動物及動物屍體、排泄物通報」等陳情案件。

壹、陳情主題案件數與整體施政滿意度相關性

以陳情主題案件數(表 21)與整體施政滿意度，即分別與行政團隊施政滿意度(表 9)、市長施政滿意度(表 10)進行相關分析，發現「社會福利」與行政團隊滿意度相關係數為-0.8，具高度負相關，與行政團隊不滿意度相關係數為 0.7(表 22)，為高度正相關，表示「社會福利」的陳情案件量愈高，民眾對於行政團隊滿意度愈低，且行政團隊不滿意度也愈高。另外「社會福利」與市長施政滿意度相關係數為-0.4，具中度負相關，與市長施政不滿意度相關係數 0.2，僅具低度相關(表 23)。

在「交通運輸」、「環境保護」議題上，兩者與行政團隊滿意度相關係數皆為 0.4，具中度正相關，與行政團隊不滿意度皆為-0.2，為低度負相關。而「交通運輸」與市長施政滿意度相關係數 0，顯示完全無相關，與市長施政不滿意度相關係數 0.5，具有中度正相關，可能民眾認為在「交通運輸」議題上，反映的陳情問題可能也會影響民眾對於市長施政不滿意的感受。而「環境保護」與市長施政滿意度相關係數 0.4，屬中度正相關，卻與「市長施政不滿意」度相關係數 0，完全無相關。

另外在「市容景觀」上與行政團隊、市長施政滿意程度則皆為低度相關，兩者沒有直接相關。

雖然陳情主題案件數與施政滿意度之間並不具有因果關係，無法從單一面向去判定兩者間的影響因素，但歸納 4 個陳情主題的關聯性分析結果，發現「社會福利」議題陳情案件數與行政團隊施政滿意度的關聯性相較其他陳情議題明顯偏高，兩者具有高度相關性，即「社會福利」陳情案量愈高，民眾對於行政團隊滿意度愈低，對於行政團隊不滿意度也會愈高，研判民眾相當在意地方政府在「社會福利」議題上相關的服務推動與政策執行表現，也直接反映在行政團隊滿意度與不滿意的感受，提醒政府機關在「社會福利」議題推動上必須更加留意並加強改善。

表 21 新北市 100-107 年陳情主題案件數統計表

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	總計
交通運輸	36,243	25,414	26,044	36,454	48,461	53,560	37,168	32,922	296,266
市容景觀	12,694	15,314	18,050	19,615	19,771	13,021	12,436	12,936	123,837
社會福利	6,135	6,787	6,240	6,875	6,044	5,305	5,496	4,608	47,490
環境保護	24,137	23,125	26,763	56,499	43,736	40,528	49,970	28,320	293,078

表 22 陳情主題案件數與行政團隊施政滿意度、不滿意度相關係數

	交通運輸	市容景觀	社會福利	環境保護
行政團隊滿意度	0.4	-0.2	-0.8	0.4
行政團隊不滿意度	-0.2	0.4	0.7	-0.2

表 23 陳情主題案件數與市長施政滿意度、不滿意度相關係數

	交通運輸	市容景觀	社會福利	環境保護
市長施政滿意度	0.0	0.1	-0.4	0.4
市長施政不滿意度	0.5	0.1	0.2	0.0

貳、陳情主題案件數與施政指標滿意度相關性

為探討陳情主題案件數與施政指標滿意度的關係，以「交通運輸」、「市容景觀」、「社會福利」與「環境保護」4 個主題的陳情案件數(表 21)，分別與施政指標的滿意度與不滿意度(表 11)，進行皮爾森 Pearson 相關性分析(表 24)。

「交通運輸」陳情議題與「交通運輸指標滿意度」相關係數為-0.1，呈現負相關，另外與「交通運輸指標不滿意度」相關係數 0.2，僅具有低度相關性。

「市容景觀」陳情議題與「市容景觀指標滿意度」相關係數為-0.4，具中度負相關，另與「市容景觀不滿意度」相關係數 0.3，彼此相關程度偏低。

「社會福利」陳情議題案件與「社會福利滿意度」相關係數為-0.7，具有高度負相關，另外與「社會福利不滿意度」相關係數 0.7，兩者具高度正相關。

「環境保護」議題陳情案件與「環境保護滿意度」、「環境保護不滿意度」相關係數分別為 0.2、0.0，彼此皆呈現低度相關。

從 4 個陳情主題案件數與施政指標滿意度的相關性來看，發現仍以「社會福利」主題的關聯程度最高，另外在「交通運輸」、「市容景觀」與「環境保護」等主題的陳情案件與施政指標滿意度的關聯程度偏低。

表 24 陳情主題案件數與施政指標滿意度、不滿意度相關係數

	施政指標滿意度/不滿意度	相關係數
交通運輸	交通運輸滿意度	-0.1
	交通運輸不滿意度	0.2
市容景觀	市容景觀滿意度	-0.4
	市容景觀不滿意度	0.3
社會福利	社會福利滿意度	-0.7
	社會福利不滿意度	0.7
環境保護	環境保護滿意度	0.2
	環境保護不滿意度	0.0

第三節 小結



施政滿意度調查具有科學及專業的民意反映機制，也是衡量政府首長民意支持度與認同感的重要工具。透過民意調查，尋求民眾對於政府現行政策績效的滿意程度，回饋改善意見，滿足民眾的需求，增進民眾生活福祉，增加民眾對政府的支持度和形成新的需求，更加提升民眾對其施政的滿意度。

新北市 100 年至 107 年陳情案件數與施政滿意度透過皮爾森(pearson)相關分析結果，發現陳情案件數與行政團隊滿意度具有中度正相關，其他皆為低度相關。然而，政府施政表現與民眾滿意度，無法單線連結，一概而論，需要多個因素整合性的分析解釋，不能單以陳情案件的多寡來決定，必須綜觀其他因素，才能客觀呈現政府的施政表現，可能還受到政黨認同、意識型態、政治事件、個人魅力等外部因素影響。而各區陳情案件數與整體施政表現的滿意度的關聯性分析結果，行政團隊施政滿意度高於市長施政滿意度，並且集中人口密集的都市地區，代表都市地區的民眾對於行政團隊滿意度的高低，並不會因為陳情案量高低而有所影響。

透過陳情議題案件數與整體施政滿意度的關聯性分析，發現「社會福利」主題陳情案件數與行政團隊施政滿意度、行政團隊施政不滿意度具有高度相關性，並且與「社會福利滿意度」、「社會福利不滿意度」的關聯性也偏高。由此可以看出，「社會福利」議題與民眾息息相關，相對影響縣市政府首長的施政滿意度，民眾對於社會福利需求的滿足程度，成為對地方政府施政滿意度的評價參考指標。然而社會福利的範圍相當多元，依據社會工作辭典的定義，社會福利為「一種國家的方案、給付、服務體系，用來協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求，此乃社會維持的基礎。」(林萬億，2012)，縣市政府在社會福利政策執行的施政績效可能會影響民眾對其施政表現滿意程度，代表推動社會福利措施是政府提供滿足人民生存需求的重要方案，也可以是讓民眾有感施政表現。

第六章 結論



民主政治發展成熟的社會，回應性政府成為民主行政追尋的重要核心價值，為確保民主治理的正當性，必須不斷地回應公民需求，讓政府與公民保持良好關係的渠道，並且因應資訊科技的快速發展，民眾僅需付出極低廉的成本，就能向政府表達意見，如各級政府機關透過民眾陳情訴求，擴大公民參與，陳情機制成為政府瞭解民意趨勢的重要管道。

政府機關藉由民意調查蒐集匯聚民眾意見，也是民眾表達個人對於公共事務主觀評價的重要途徑，透過嚴謹、標準及客觀的調查程序，探求民眾對於政府施政的評價與觀感，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。

政府機關為強化回應民意偏好，有效蒐集及回應民意，民眾陳情的意見是瞭解民情趨勢的重要管道，民意調查也是蒐集民眾意見的主要方式，兩者都是政府蒐集民意的重要管道，這些來自外部的民意資料，成為改善政府治理能力的重要參考資訊，協助公共管理者掌握公民對於特定公共議題的可能偏好，成為政府制定、執行與評估公共政策的重要依據。政府機關為落實回應性，設法滿足民眾的個別需求，確保民眾能自由公平表達需求的權利，更重要的是能夠對於民眾關心的公共議題提出解決方案。

民眾陳情與施政滿意度調查都是促進公民參與及瞭解民情趨勢的重要來源，盤點新北市政府 100 年至 107 年民眾陳情案件與市府自辦施政滿意度調查的資訊，進行統計分析，藉此瞭解新北市升格後八年期間的民意需求及對於地方政府的施政表現，檢視民眾對於政策的認知偏好，提出解決問題之政策建議，並且回饋決策者或政府機關思考方針與判斷依據，提升政府的施政績效與治理能力，達成良善治理的民主理念，有效地回應民眾需求，成為維繫政府與公民良好關係的關鍵。

第一節 研究發現



當政府作為與民眾期望存在落差，民眾有要求政府作為的權利，政府也有回應民眾課責的義務，這樣的課責機制即是民主治理的重要價值（陳敦源，2009）。本次研究以新北市 100 年至 107 年陳情案件數與自辦施政滿意度調查資料進行統計分析，讓公民參與透過民眾陳情機制與施政滿意度調查探討民意關注議題，作為政府機關執政的重要反饋與參考意見。

壹、民眾公共參與的趨勢改變 數位參與和新興科技崛起

近年資通訊科技的快速發展、網路與行動載具的普及與 Web 2.0 等相關社群網路的盛行，改變民意表達及公民參與方式，尤其新興科技如智慧型手機、App 行動應用、雲端運算、社群網站、行動定位等科技，改變傳統的傳播管道，帶動電子化政府的數位應用趨勢，影響數位公民的興起，擴大政治參與的能量。

網路的普及應用，結合行動通訊載具，民眾藉由資訊通訊科技工具可以快速直接向政府表達意見，日常生活所遇到的問題，都能立刻透過手機或電腦反映問題，相對弱化電話使用功能，民眾網路陳情的比例愈來愈高，影響政府原有的治理模式，民意表達及公民參與方式產生相當大的改變。政府部門因應民眾網路參與的需求，陸續建置相關的網路平台，各式新型傳播應用媒介，透過網路新媒體由下而上的發聲管道，如臉書、LINE 等方式直接向政府機關或民意代表等即時反應，提供投訴管道多樣化，新媒體與社群媒體成為民眾主要陳情管道，影響民眾使用電話(1999 市政專線)或網路(市長信箱)向政府部門陳情意願，陳情案量逐年減少。現今新興科技日新月異，人工智慧、5G 網路、物聯網及區塊鏈等技術，成為科技發展的主要趨勢，應用層面越來越廣泛，尤其人工智慧是繼個人電腦、網際網路、行動裝置後，最重要的新興技術，因應人工智慧蓬勃發展，對於民眾的影響程度，將會成為公部門的重大挑戰。

貳、交通議題為陳情案件與施政不滿意度指標之首

新北市 100 年至 107 年受理陳情案件與市府自辦民意調查結果，發現交通問題為市民陳情案件數最多，同時也是施政指標滿意度調查民眾最不满意的施政議題，研判與近年捷運建設所衍生的交通問題有相關。畢竟新北市幅員廣大，城鄉有明顯發展差距，軌道建設提高區域的交通可及性，促進當地的發展，交通問題改善與捷運建設成為當時市民最為迫切改善與期待發展的施政議題，捷運工程的開發影響周邊環境造成地區大量陳情主因，在歷經環狀線、萬大線、淡海輕軌、安坑線等多條路線同時施工的交通黑暗期後，隨著捷運陸續通車，帶動城市的擴張發展，民眾逐漸感受交通便捷性，交通議題的不滿意度反而下降幅度最多，施政滿意度也大幅提升，市民對於政府推動的交通建設明顯有感。

參、都會地區的陳情案件數與施政滿意度相較於非都市地區都有偏高趨勢

比較新北市各區陳情案件分布情形，發現都會區陳情案件量普遍偏高，研判都會區可能因為人口密集、交通捷運建設施工沿線等帶來環境衝擊，民眾陳情反映市政問題的案件量相對增加，但是隨著陸續推動各項重大市政建設，如捷運新莊線 102 年通車、機場線 103 年通車等，大幅改善交通擁塞問題，施政建設逐步到位，政府受理的陳情案件量逐漸減少，行政團隊的施政滿意度也有上升趨勢。

都會區雖然因為人口密集衍生市政問題較多，陳情案件量偏高，但民眾對於行政團隊與市長的施政滿意度不一定會比較低，研判因為都會區的市政建設相對成熟便利，生活機能完善，民眾對於行政團隊與市長施政滿意度的評價有偏高趨勢，而偏鄉地區的人口數偏少，陳情案件量占全市總案量比例相對偏低，但是發現部分偏鄉地區的陳情案件量卻有逐年增加趨勢，整體的施政滿意度亦是長期偏低，可能當地民眾對於市府的施政作為多有不滿與抱怨，政府應該探究當地民眾不滿的原因，並有效解決，平衡城鄉發展的落差，市政建設尚有加強改善空間。

肆、民眾陳情案件數與施政滿意度無直接相關

從新北市 100 年至 107 年陳情案件總量與施政滿意調查進行相關分析結果，發現兩者關聯性偏低，除了行政團隊滿意度，其他陳情案件數與行政團隊不滿意度、市長施政滿意度與市長施政不滿意度皆呈現輕度相關。

透過民眾陳情案件數與施政滿意度調查進行相關性分析，民眾陳情案件量多寡與施政滿意度高低並無直接相關，民眾對於地方政府市政團隊與首長施政滿意度評價，必須綜觀其他因素的影響，包括社會、經濟與政治等面向，發現市民更容易受到新聞事件、首長的好感度、政黨支持與交通捷運建設等外部因素影響，因此不會因為陳情案件的多寡影響施政滿意度，彼此間並不具有因果關係，陳情案件量多寡不會直接影響市民對於施政滿意度高低。

伍、社會福利議題的陳情案件數與施政滿意度關聯性偏高

針對民眾關心的施政指標，進行陳情案件數與施政滿意度關聯性分析，發現以「社會福利」議題的關聯性最高，雖然「社會福利」議題的陳情案件數佔陳情總案量比例不高，在施政滿意度調查上並不是民眾滿意度最高的施政指標，卻是兩者關聯程度最高的施政議題。

由此可知，對於「社會福利」議題，民眾陳情與施政滿意度之間可能會互相影響，研判民眾在「社會福利」方面需求被滿足的程度，可能也會影響民眾對於政府施政的評價與觀感，相對影響施政滿意度的高低，民眾對於「社會福利」議題的重視與需求，成為地方政府施政滿意度的評斷參考。畢竟社會福利與民眾福祉、權益息息相關，縣市政府應該更加注重「社會福利」相關施政議題上，執行政策的推動與發展，確保每一位市民享有的社會福利與權益，進而提高市民對於施政的滿意度。

第二節 政策建議



地方政府以民意為導向，不斷提升各項施政上的品質與效能，期望符合民眾的需求，也促使民眾對於地方政府更多的支持，要掌握到民眾所關注的焦點，才能真正抓住民心。然而績效指標的建立是件長遠的任務，除了持之以恆，還是要持之以恆，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瞭解民眾對於政府施政的滿意程度，掌握充分的資訊才能作為判斷的基準，因為民眾就是最佳的市政裁判員與績效評估者（蘇彩足，1999）。

本次研究發現透過關聯性分析結果，民眾陳情與政府施政滿意度之間關聯程度不高，兩者亦不具有因果關係，但是透過彙整的陳情問題可以瞭解民眾的需求，從施政滿意度調查反映出民眾對行政團隊與市長施政的好感度，作為政府未來施政建設改善的參考，讓行政團隊與市長的施政表現，獲得市民更多的肯定與支持。

新北市民對於市府推動的施政建設，主要以「交通」與「環保」相關施政議題為市民所關注，尤其捷運建設帶動的城市發展，改善生活環境品質，已經成為市民普遍肯定與期待的施政成果。另外在「社會福利」議題上，發現市民在社會福利相關需求愈高，對於政府施政的肯定與期待相對也會比較高。畢竟社會福利制度建立在個人從搖籃到墳墓的基礎，是國家提供來滿足人民生存需求的政策方案，縣市政府在社會福利推動執行的施政績效，會直接影響民眾對地方政府的施政滿意程度，執政者必須善加規劃，讓各項福利措施的執行，確實滿足人民的需求與保障。

陳情資料是政府取得民意及數據化的方式之一，行政機關長期受理人民陳情問題，累積大量資料，建議可以設立政府專屬資料庫，定期量化分析陳情數據，透過民眾陳情觀點由下往上檢視政府施政缺失。而民意調查在我國民主化過程中扮演重要的角色，可以真實反映民意對於政府政策推動與施政品質的滿意程度，作為政策制定者自我惕厲的參考，兩者都是衡量市民對於政府施政成效的政治溫度計（蘇義雄，1992）。

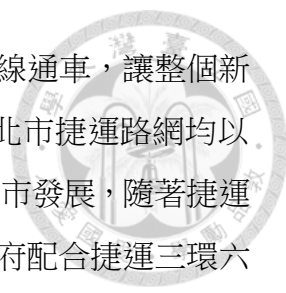
壹、 因應數位科技趨勢 建立多元數位管道蒐集民意

資通訊科技改變民意表達及公民參與的方式，政府透過陳情資料或施政滿意度調查探知民意需求，必須因應發展新型態的參與趨勢，建立多元民意蒐集工具，主動貼近民意，網路民意已經逐漸取代傳統電話調查的輿論工具，政府機關透過分析大量市民陳情資料提高資料應用價值（蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚，2014）。並提供多元的數位管道蒐集民意，如透過手機調查、網路調查與巨量資料分析等方法，善用巨量資料分析掌握真實民意，並參考其他縣市政府陸續設立的大數據中心、市政儀表板等，透過網路輿情的分析撈取網路上新聞媒體訊息、社群網站及論壇討論版等的民眾言論，蒐集大眾傳播媒體傳達的民意資訊，避免單一民調的偏頗，造成內外部資訊的落差。

近期新興科技的快速崛起，特別是人工智慧（Artificial Intelligence, AI）的應用層面，帶來科技革命，執政者必須正視新興技術的影響力，不僅影響經濟產業，甚至觸及國家及社會各個層面，涉及政府運作公共服務的工作、決策及服務等範圍，成為強化公共治理效能的潛力工具，結合政府資料開放文字及數據資料，更能精準強化公共政策決策機制，提高公部門績效評估與營運管理效能。未來配合 5G、人工智慧、大數據與電動車等新興科技應用，推動公部門數位轉型育成模式的建構、規劃與推廣，勢必成為政府的重要課題與應用挑戰。

貳、 軌道建設須有配套措施 減少環境衝擊

新北市升格以來，積極推動捷運路網建設，隨著捷運工程的建設開發，逐步改善市民通勤模式，拉近居住與工作環境之距離，帶動城市發展的外擴效應與人口發展，帶動新北市建設開發大幅成長。本次研究中，發現民眾最為在意「交通運輸」相關施政議題，尤其是因為捷運沿線開發建設影響周邊交通的環境品質，然而民眾對於交通運輸議題的施政滿意度也是進步幅度最高，新北市政府現階段推動的各項交通捷運建設，符合市民期待，成為提高市民滿意度的重要施政項目。



新北市歷經 102 年新莊線、104 年頂埔延伸線、109 年機場線通車，讓整個新北市已經從核心蛋黃區往周邊衛星城市延伸發展，改變早期雙北市捷運路網均以臺北車站為中心輻射狀發展的模式。可以看出，軌道建設影響都市發展，隨著捷運的完成，新北市都市發展的空間結構已漸趨完善。目前新北市政府配合捷運三環六線，有六條路線施工中或即將動工，如捷運三鶯線、萬大中和線、新北樹林線、環狀線南北環段等持續施工中，另外行政院也在 112 年 1 月 13 日核定捷運汐東線，將設置 1 座機廠、6 個站點，全長約 5.5 公里，打造新北市汐止區與台北市內湖區東湖間走廊的捷運路線。

捷運建設有助於城市發展，成為政府提升滿意度的施政作為。但由於工程龐大，施工過程難免衍生周邊環境、噪音與交通問題，引發市民的抱怨反感，影響施政滿意度。畢竟軌道建設攸關都市交通運輸與產業發展之重大建設，建設經費高昂，涉及交通維持、用地取得、環境影響評估等面向，政府機關應該要多加注意，通盤完整的檢討規劃，預先解決施工過程可能產生的問題，完善的配套措施，減少開發建設帶來環境衝擊，降低民眾抱怨。

參、 解決都市問題 平衡城鄉需求與發展

新北市因為捷運建設改變市民通勤模式，大幅縮短居住與工作環境的距離，帶動城市發展的外擴效應與人口發展，然而城鄉發展仍有差距，未來如何因應城鄉差距與人口發展趨勢，將是新北市政規劃發展的重大挑戰。

新北市就像台灣的縮影，有明顯的城鄉差距，因為各區的自然環境、交通建設、人口密集、人文發展程度等差異大，對於市政建設的需求與服務提供，必須因地制宜，面對有限的資源，我們需要觀察當前建設資源的利用與分配是否合乎地方需求，畢竟都會區與偏鄉區的解決方式各有不同。在市政規劃上，必須平衡城鄉發展，縮短數位落差。建議偏鄉地區應多加強基礎建設的改善，增加交通便利性，面對人口外流、老化等高齡化在城鄉差距的問題，以社會福利制度補其不足，擴增就醫機會的資源與安養的量能，實際解決偏鄉民眾的痛點。而在都會地區除了持續進行的軌

道建設，逐步推動周邊衛星城市開發，擴大都會區繁榮發展外，如何因地制宜，解決各區的資源分配問題，弭平在市政規劃與建設的差異，平衡區域的發展，成為市政府當前必須正視的首要課題。



肆、 重視民眾關心的社會福利議題

本次研究發現以「社會福利」為主的施政議題，對於陳情與施政滿意度的相關性最高，顯見民眾在社會福利議題的不滿與抱怨，可能會影響到對於政府施政滿意度的高低。社會福利議題常常是選舉時許多候選人力推的政見，朝野各黨積極爭取認同的福利籌碼，不僅執政當局可以作為繼續執政的政績表現，也是在野黨全力爭取選票支持的有利武器，目的都是希望能夠爭取更多選民的認同與支持，面對民眾對於社會福利的需求日益增加且更多元，若稍有疏失，可能也會影響社會長期發展的穩定性。畢竟社會福利是保障人民從搖籃到墳墓的基本生活，涵蓋健康、經濟、精神等層面，範圍非常廣泛，全民健保、國民年金、老人年金等相關。隨著社會變遷及人口結構改變，受到人口老化、少子化等環境影響，長照與醫療成為熱門議題，政府在回應民眾需求時，應該要更加注重社會福利品質與確實推動，了解現行的各項社會福利方案，是否符合各個人口族群的各項福利需求，並透過現行福利方案的檢討比較，調整修正目前的社會福利體系所投入分配的資源，是否符合特定人口族群福利的需求，只有政府能夠滿足市民的實質需求，創造有感施政服務。

地方政府為增進民眾生活福祉，積極回應及滿足民眾需求，打造多元化的民情反映管道，幫助政府貼近真實民意，讓施政推動更加周延，提高民眾對其施政作為的滿意評價，落實民主參與價值。因此，政府必須因應民意趨勢，運用數位科技精準回應民眾的需求，讓公民服務更有效率，施政品質更好，同時降低施政預算成本，相信會讓民眾更加有感，對於政府機關的評價和信任也會愈來愈高。

參考文獻



壹、中文部分

- 王光旭，2008，〈數位民主行政與官僚回應性:民意電子信箱強化回應性認知研究初探〉，《政策研究學報第八期》，8:77-115。
- 王宏忠、劉兆隆，2018，〈施政表現、種族因素與市長滿意度：以卡崔娜颶風前後之紐奧良市為例〉，《選舉研究》，25(2):1-29。
- 丘昌泰，2013，《公共政策》，台北：巨流圖書公司。
- 江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂，2004，〈運用資訊與通訊科技實現『全民參政』之規劃研究〉，資訊工業策進會委託研究報告。
- 朱柔若譯，1999，《社會研究方法－質化與量化取向》，臺北市：揚智。
- 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。
- 汪林玲，2014，〈人民陳情制度之探討-以監察陳情制度為例〉，《中國行政評論》，20:81-144。
- 余致力，2000，〈民意與公共政策:表達方式的釐清與因果關係的探究〉，《中國行政評論》，9(4):81-110。
- 余佩怡，2013，《內政部部長電子信箱個案研究-顧客導向觀點分析》，臺灣大學政治學系碩士論文。
- 巫珮蓉，2011，《電子化參與對地方政府之影響析探:臺北市 1999 市民當家熱線的個案研究》，東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 沈建中、顧尚潔，2012，〈民意調查成果回顧與展望〉，《研考雙月刊》，36(6):19-25。
- 呂宜庭，2019，《施政績效與媒體報導對地方首長施政滿意度之影響-以我國各縣市為例》，臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

李仁耀，2022，《110 年度「市政建設與市政滿意度之研究-以縣市合併十年基礎建設為例」》，高雄市政府研究發展考核委員會委託計畫。

李雪莉，2005，〈2005 年二十五縣市長施政滿意度調查〉，《天下雜誌》，332:96-111。

林萬億，2012，《臺灣的社會福利：歷史經驗與制度分析》，臺北市：五南。

林詩兒，2014，《臺北都會區 1999 專線之研究:創新擴散的觀點》，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。

林美秀，2018，《我國公民參與實踐現況初探-以台北市政府為例》，臺灣大學政治學系碩士論文。

吳定，2003，《公共政策》，臺北縣：國立空中大學出版。

吳梨怡，2018，《交通部民意信箱運作機制之研究》，淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文。

周育仁、蔡季廷、陳澤鑫，2014，《民眾對施政表達意見機制之研究》，國家發展委員會委託研究報告。

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(1):73-88。

洪永泰，2017，《數位時代下民意探索之挑戰與回應》，台北市研究發展考核委員會委託研究報告。

黃東益、李仲彬，2010，〈電子治理與民眾對政府信任:台灣的個案分析〉，《行政暨政策學報》，51:77-124。

黃東益、陳敦源、蕭乃沂，2006，〈政策民意調查:公共政策過程中的公共諮詢〉，《研考雙月刊》，30(4):17-27。

黃東益、蕭乃沂、陳敦源，2003，〈網際網路時代公民直接參與的機會與挑戰-臺北市「市長電子信箱」的個案研究〉，《文官制度季刊》，17:121-151。

黃國敏，2004，〈政策民意與施政滿意度調查之探討：苗栗縣政府個案研究〉，《政策研究學報》，5：103-144。

- 
- 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 (4):1-30。
- 黃家鈞，2010，《臺北市府「1999 市民熱線」之研究-顧客導向及全觀型治理
的觀點》，臺灣大學政治學系碩士論文。
- 黃靜瑩，2014，《公民電子參與及組織回應性-以政府首長電子信箱為例》，臺灣
大學政治學系碩士論文。
- 許仲琴，2017，《人民陳情系統之研究-以臺中市生命禮儀管理處為例》，中興大
學國家政策與公共事務研究所學位論文。
- 張四明，2000，〈民意調查的科學基礎、政治功能與限制：以我國政府首長施政
滿意度調查為例〉，《行政暨政策學報》2:1-40。
- 張志鵬，2013，《內政部警政署部長陳情電子信箱運作之研究》，臺灣大學政治
學系碩士論文。
- 程宗明，2003，《批判台灣的電視政策，2000-2002：無線電視台公共化與數位化
之思辯》。政治大學新聞研究所博士論文。
- 項靖，2008，《電子治理關係之調適》，行政院研考會委託研究報告。
- 曾冠球、陳敦源、胡龍騰，2009，〈推展公民導向的電子化政府：願景或幻
想？〉，《公共行政學報》，33:1-43。
- 曾健銓，2010，《從電子化政府到行動政府:台北市里長使用市長信箱與 1999 市
民熱線研究》，政治大學公共行政學系碩士學位論文。
- 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。
- 彭懷恩，2002，《政治傳播與溝通》。臺北市：風雲論壇。
- 彭孟慈，2018，《1999 臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展研究》，臺北
市政府研究發展考核委員會委託研市政專題研究報告。
- 莊孟杰，2004，《從民眾關係管理看市長電子信箱滿意度調查》，中山大學公共
事務管理研究所碩士論文。

- 
- 楊綿傑，2009，《首長信箱運作與功能之研究:以我國總統信箱為例》，淡江大學公共行政學系公共政策碩士學位論文。
- 廖洲棚、陳敦源、廖興中，2012，《回應性政府的最後一哩路:政府公民關係管理資料加值應用之研究》，國家發展委員會委託研究報告。
- 廖洲棚、陳敦源、廖興中，2013，〈揭開地方文官回應的「秘廂」:台灣六都1999熱線的質化分析〉，《文官制度季刊》，5(1):49-84。
- 廖洲棚，2014，《運用巨量資料實踐良善治理：網路民意導入政府決策分析之可行性研究》，國家發展委員會委託研究報告。
- 廖麗娟、黃子華，2012，〈政府機關精進創新整合服務之策略〉，《研考雙月刊》，36(5):15-26。
- 劉念夏，2002，〈民意調查與民意產製--一個框架理論的觀點〉，《新聞學研究》，72:173-205。
- 劉正山，2011，〈媒體與社群：一個政治傳播學者眼中的脈絡〉，《傳播研究與實踐》，1(2):75-82。
- 劉正山、張其祿、黃靖麟，2011，《民眾對地方政府施政滿意度影響成因之研究》，國家發展委員會委託研究報告。
- 劉坤億，2009，〈政府課責性與公共治理之探討〉，《研考雙月刊》，33(5):59-72。
- 劉志堅，2014，《影響地方政府施政滿意度之因素:以2010年北、中、高三都作為個別探討》，中山大學政治學研究所碩士論文。
- 陳祥、黃伸閔，2009，〈民眾不同陳情管道相對效能之比較〉，《公共行政學報》，33:83-120。
- 陳義彥、黃紀、洪永泰、盛杏媛、游清鑫、鄭夙芬、陳陸輝、蔡佳泓，2009。《民意調查新論》，台北:五南圖書。
- 陳敦源，1998，〈跨域管理：部際與府際合作〉，黃榮護主編，《公共管理》，台北：商鼎文化，227-269。

- 
- 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》，3(1):99-134。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2004，〈電子化參與：公共政策過程中的網路公民參與〉，《研考雙月刊》，28(4):36-51。
- 陳敦源、黃東益，2004，〈電子化政府與商議式民主之實踐〉，《台灣民主季刊》，1(4):1-34。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹，2006，〈官僚回應性與內部顧客關係管理:台北市政府市長信箱個案研究〉，《行政暨政策學報》，42:143-182。
- 陳敦源，2009，〈透明之下的課責：臺灣民主治理中官民信任關係的重建基礎〉，《文官制度季刊》，1 (2)：21-55。
- 陳敦源、潘競恒，2011，〈政府就是「我們」：Web 2.0 時代民主治理的希望或幻夢？〉，《研考雙月刊》，35(4):10-22。
- 陳敦源，2016，《政府巨量資料分析與政策端應用效能之研析》，國家發展委員會委託研究報告。
- 陳敦源、蘇孔志，2017，〈我國政府民意調查委外辦理的現狀與未來：一個簡要的回顧式探索〉，《中國行政評論》，23(2)：106-133。
- 陳序廷，2011，《地方政府的政策趨同與政策學習-1999 專線個案研究》，政治大學公共行政學系碩士論文。
- 陳燕正，2014，《移民署署長信箱陳情內容之研究》，中興大學國家政策與公共事務研究所碩士學位論文。
- 蔡昌言，2010，〈行政首長施政滿意度的影響性分析-東亞國家的比較〉，《政治學報》，49:41-69。
- 蔡佳泓，2019，〈政府治理表現、公民文化與民主滿意度〉，《社會科學論叢》，13:43-76。
- 戴中盈，2014，《單一窗口服務對組織內部顧客的影響-以臺北市 1999 市民熱線派工系統為例》，淡江大學公共行政學系碩士論文。

- 
- 韓培爾，1998，《社會科學方法論》，台北：風雲論壇。
- 瞿海源主編，2007，《調查研究方法》。台北：三民。
- 簡宏偉，2012，〈電子政府推動成果〉，《研考雙月刊》，36(6):72-79。
- 簡豐昱，2006，《從 BOT 案論公共工程與民眾陳情案件之處理－以台灣南北高速鐵路為例》，淡江大學土木工程學系碩士在職專班學位論文。
- 蕭閔偉、林建元、白仁德，2012，〈五直轄市升格後跨區域整合治理之新課題與願景：國土規劃觀點〉，《公共行政學報》，42:139-156。
- 蕭乃沂，2003，〈各國推動電子化政府之比較：整體資訊建設指標的觀點〉，《中國行政評論》，13(1):1-28。
- 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》，3(1):155-174。
- 蕭乃沂，2012，〈我國電子治理政策之回顧與前瞻〉，《公共治理季刊》，1(1):99-107。
- 蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚，2015，《政府應用巨量資料精進公共服務與政策分析之可行性研究》，國家發展委員會委託研究報告。
- 蕭乃沂，2017，《第五階段電子化政府服務精進-國際趨勢與民眾需求探勘》，國家發展委員會委託研究報告。
- 蘇彩足，1999，〈民主化對於政府預算決策的衝擊與因應之道〉，《理論與政策》，11(3):47-64。
- 蘇彩足，2013，〈我國公共治理之挑戰與因應〉，《公共治理季刊》，1(1):52-60。
- 蘇義雄，1992，〈公共政策與民意調查〉，《民意學術專刊》，7:1-20。

貳、西文部分



- Barnes, S. H., and M. Kasse. 1979. Political action: Mass participation in five western democracies (Ed). California: Sage Publications.
- Backus, Michiel. 2001. E-Governance and developing countries, introduction and examples. International Institute for Communication and Development (IICD), 1(3), 109-132.
- Barber, Benjamin R. 1984. Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age. Berkeley, CA: University of California Press.
- Brown, A., Fishenden, J., Thompson, M., and Venters, W. 2017. Appraising the Impact and Role of Platform Models and Government as a Platform (GaaP) in UK Government Public Service Reform: Towards a Platform Assessment Framework (PAF). Government Information Quarterly, 34(2), 167-182.
- Buss, T. F., Redburn, S., and Guo, K. 2006. Modernizing Democracy. In T. F. Buss, S. Redburn and K. Guo (Eds.), Modernizing Democracy: Innovations in Citizen Participation. Armonk, New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Curtice, J. 1996. What future for the opinion polls? The lessons from the M.R.S. enquiry. In: Rallings, C., Farrell, D., Denver, D., Broughton, D. (Eds.), British Elections and Parties Year-book 1995. Frank Cass, London.
- Gronlund, Ake. 2002. Electronic Government: Design, Applications, and Management. Idea Group Publishing.

Feroz, Khan. G., Young , Yoon.H., Kim, J., and Woo, Park, H. 2014. From E-government to Social Government: Twitter Use by Korea's Central Government. Online Information Review 38(1): 95–113.



Khan, G., Yoon, H., Kim, J., and Park, H. 2014. From e-government to social government: Twitter use by Korea's central government. Online Information Review, 38 (1) , 95-113.

Marche, S., and McNiven, J. D. 2003. E-Government and E-Governance: The Future isn't What it Used to Be. Canadian Journal of Administrative Sciences, 20(1), 74-86.

Macintosh, A. 2004. Characterizing e-participation in policy-making. In 37th. Annual Hawaii International Conference on System Sciences.

Mahrer, Harald and Robert Krimmer. 2005. Towards the Enhancement of E-Democracy: Identifying the Notion of the Middleman Paradox. Information Systems Journal, 15 (1), 27–42.

Mutula, S. M. 2008. Digital Divide and Economic Development: Case Study of Sub-Saharan Africa. The Electronic Library, 26(4), 468-489.

OECD. 2003. Policy Brief, Checklist for E-government Leaders. Paris, France: OECD.

OECD. 2011. Innovation in Public Service Delivery - Context, Solutions and Challenges. Paris: OECD.

Parry, G., Moyser, G., Day, N. 1992. Political Participation and Democracy in Britain. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Peirce, N. 2000. E-Government: Not Just Convenience. Washington, DC.: Alliance for Redesigning Government, National Academy of Public Administration.

Portney, L. G., and Watkins, M.P. 2000, Foundations of clinical research:Applications to practice(2nd ed.).Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Tapscott D., Agnew D. 1999. Governance in the Digital Economy. Finance and Development, 36(4), 34-37.

Tolbert, C. J., and K. Mossberger. 2006. The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. Public Administration Review, 66(3), 354-369.

