桃園市政府消防局

110 年度提升服務品質暨

廉政實況問卷調查報告



委託單位：桃　園　市　政　府　消　防　局

執行單位：中華徵信所企業股份有限公司

中　華　民　國　1　1　0　年　0　9　月

目錄

摘要.....1

壹、 調查背景.....3

貳、 調查過程與方法.....4

一、 調查地區.....4

二、 調查對象.....4

三、 抽樣方法.....4

四、 接觸紀錄表.....5

五、 抽樣誤差.....5

六、 調查作業時間.....5

七、 調查作業流程.....6

八、 資料處理分析方法.....7

九、 問卷內容大綱.....8

參、 樣本特性分析.....10

一、 性別.....10

二、 年齡.....11

三、 教育程度.....12

四、 職業別.....13

五、 接觸業務別.....14

肆、 調查結果分析.....15

一、 受訪者對於桃園市政府消防局相關業務接觸評價.....16

二、 受訪者對於桃園市政府消防局整體服務品質的評價.....33

三、 受訪者對於桃園市政府消防局廉政工作與清廉形象的評價.....42

伍、 結論與建議.....59

一、 桃園市政府消防局整體正面評價保持九成的水準，且在服務品質上獲得了民眾肯定 59
二、 五大業務相關人員服務態度皆獲得近九成以上之正面評價，其中又以「消防設備會審勘」與「災害搶救」的表現最佳 60
三、 防火安全宣導表現與去年無太大差異，正面評價為六成八，認為表現非常好的比例為二成五；在 COVID-19 疫情的影響下，建議加強線上傳播工具的宣導，將可更有效率地讓民眾獲得消防安全訊息 62
四、 本次調查沒有任何一位民眾聽聞或經歷桃園市政府消防局有「風紀不良」、「暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益」及「利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易」等情形 64

陸、 附錄 65

一、 問卷百分比 65
二、 交叉表 72

圖目錄

圖 01、 受訪者性別(n=404)....10
圖 02、 受訪者年齡層(n=404)....11
圖 03、 受訪者教育程度(n=404)....12
圖 04、 受訪者職業別(n=404)....13
圖 05、 受訪者接觸業務別(n=404)....14
圖 06、 緊急救護勤務服務態度評價(n=130)....16
圖 07、 緊急救護勤務服務態度年度分析....17
圖 08、 緊急救護勤務滿意項目(n=130)....18
圖 09、 119 緊急救護服務工作的建議或意見(n=130)....19
圖 10、 119 指揮中心人員受理案件服務態度評價(n=120)....20
圖 11、 119 指揮中心人員受理案件服務態度年度分析....21
圖 12、 119 指揮中心人員受理案件滿意項目(n=120)....22
圖 13、 災害搶救勤務服務態度評價(n=103)....23
圖 14、 災害搶救勤務服務態度年度分析....24
圖 15、 災害搶救勤務滿意項目(n=103)....25
圖 16、 申辦火災證明時滿意的項目(n=44)....26
圖 17、 消防安全設備檢查服務態度評價(n=37)....27
圖 18、 消防安全設備檢查服務態度年度分析....28
圖 19、 消防安全設備檢查滿意項目(n=37)....29
圖 20、 消防安全設備會審會勘服務態度評價(n=14)....30
圖 21、 消防安全設備會審會勘服務態度年度分析....31
圖 22、 消防安全設備會審會勘滿意項目(n=14)....32
圖 23、 整體表現評價(n=404)....33
圖 24、 整體表現評價年度分析....34
圖 25、 防火安全宣導工作評價(n=404)....35
圖 26、 防火安全宣導工作評價年度分析....36
圖 27、 消防防火安全宣導之資訊管道(n=404)....37
圖 28、 對提升服務品質的意見(n=404)....39
圖 29、 風紀不良情事存在分析(n=404)....42

圖 30、 風紀不良情事存在年度分析.....43
圖 31、 暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事分析(n=404).....44
圖 32、 暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事年度分析.....45
圖 33、 利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在分析(n=404).....46
圖 34、 利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在之年度分析.....47
圖 35、 人員品行操守評價(n=404).....48
圖 36、 人員品行操守評價年度分析.....49
圖 37、 整飭政風最重要的工作項目(n=404).....50
圖 38、 整飭政風最重要的工作項目年度分析.....52
圖 39、 索賄或貪瀆情事之檢舉比例分析(n=404).....53
圖 40、 索賄或貪瀆情事之檢舉比例年度分析.....54
圖 41、 信賴且願意向特定單位提出檢舉之比例分析(n=336).....55
圖 42、 不提出檢舉之原因分析(n=54).....56
圖 43、 桃園市政府消防局歷年整體表現之正面評價趨勢.....59
圖 44、 桃園市政府消防局五大業務服務態度正面評價.....60
圖 45、 桃園市政府消防局五大業務服務態度正面評價年度比較.....61
圖 46、 各年度防火安全宣導工作之正面評價趨勢.....62
圖 47、 消防防火安全資訊主要來源管道.....63

表目錄

表 01、 抽樣配額表.....4
表 02、 接觸紀錄表.....5
表 03、 對消防防火安全宣導之資訊其他得知管道表(n=44).....37
表 04、 提升服務品質的具體看法表(n=35).....40
表 05、 整飭政風最重要的工作項目之其他說明彙整表(n=79).....51
表 06、 不提出檢舉之其他原因表(n=24).....57
表 07、 對「政風廉潔方面」的建議事項表(n=6).....58

摘要

[緊急救護]	109 年	110 年
桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時服務態度正面評價	92.0%	91.6%
[119 報案電話]	**109 年**	**110 年**
桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時服務態度正面評價	92.1%	94.1%
[災害搶救]	**109 年**	**110 年**
桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時服務態度正面評價	92.4%	95.1%
[消防安檢]	**109 年**	**110 年**
桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時服務態度正面評價	90.5%	89.2%
[消防會審勘]	**109 年**	**110 年**
桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時服務態度正面評價	92.4%	100.0%
[整體感受]	**109 年**	**110 年**
桃園市政府消防局整體表現正面評價	93.8%	92.8%
桃園市政府消防局的防火安全宣導工作正面評價	69.5%	68.1%
[清廉評價]	**109 年**	**110 年**
未曾親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有任何風紀不良之情事。	99.3%	100.0%
未曾親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員在執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋。	99.8%	100.0%
未曾親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為。	99.5%	100.0%

整體而言，桃園市政府消防局人員之品行操守正面評價。	89.3%	88.6%
知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時，會提出檢舉。	85.0%	83.2%

壹、調查背景

桃園市政府消防局為桃園市最高消防行政機關，負責桃園市的消防救災事宜及所有消防行政、人事、教育及訓練等事務，下轄 1 中心、4 個救災救護大隊、4 個特搜大隊。消防機關職司「火災預防、災害搶救、緊急救護」三大法定任務為首要目標，以維護居家及公共場所安全，確保人民生命財產。

為提升消防單位的服務品質，以及實際了解受訪者及廠商對於消防局的廉政觀感，桃園市政府消防局政風室特透過辦理「110 年度提升服務品質暨廉政實況調查」，深入了解曾有或現與五大業務（緊急救護、119 報案電話、災害搶救、消防安檢及消防會審勘）有所往來之民眾意見，針對服務態度、服務項目及清廉評價進行調查。本調查由桃園市政府消防局提供有與其有業務上接觸之民眾電話名單，以電話訪問方式進行，藉由統計量化分析並彙整受訪者反映意見，提供桃園市政府消防局及相關單位作為施政改革之參考。

貳、調查過程與方法

一、調查地區

曾與桃園市政府消防局有業務(緊急救護、119 報案電話、災害搶救、消防安檢及消防會審勘)接觸之民眾或廠商所在地。

二、調查對象

曾與桃園市政府消防局有業務(緊急救護、119 報案電話、災害搶救、消防安檢及消防會審勘)接觸之民眾或廠商。

三、抽樣方法

以桃園市政府消防局提供之電話樣單為調查母體，依接觸業務類別進行分層隨機抽樣，經剔除資料不完整及重複之電話號碼後，總計有效樣單為 6,071 筆，其中，緊急救護共 1,980 筆、119 報案共 1,814 筆、災害搶救共 1,526 筆、消防安檢 553 筆及消防會審勘 198 筆，預期至少完成 400 份成功樣本。最終成功樣本完成緊急救護 130 份、119 報案電話 120 份、災害搶救 103 份、消防安檢 37 份及消防會審勘 14 份，詳如下表所示。

表01、抽樣配額表

項目	母體數	百分比	應完成數	實際完成數
緊急救護	1,980	32.6%	130	130
119 報案電話	1,814	29.9%	120	120
災害搶救	1,526	25.1%	101	103
消防安檢	553	9.1%	36	37
消防會審勘	198	3.3%	13	14
總計	**6,071**	**100.0%**	**400**	**404**

四、接觸紀錄表

本次調查總母體數為 6,071 筆，共計接觸 2,521 筆，總完成有效樣本為 404 份，成功訪問率為 16.0%。詳細接觸情形如下所示：

表02、接觸紀錄表

接觸紀錄		次數	比例
成功	訪問成功	404	16.0%
無法接觸 1	忙線、無人接聽等情形	1,199	47.6%
無法接觸 2	傳真機、空號、電話錯誤、暫停使用、電話故障	153	6.1%
人為因素/拒訪	約訪後接觸失敗、直接或中途拒訪、資料中斷等情形	765	30.3%
總計		**2,521**	**100.0%**

五、抽樣誤差

在 95%信賴區間下，抽樣誤差為±4.71%，本次調查完成有效樣本數 404 份。

$$D=Z\times\sqrt{\frac{p\times q}{n}\times\frac{N-n}{N}}$$

$$D=1.96\sqrt{\frac{0.5\times0.5}{404}\times\frac{6{,}071-404}{6{,}071}}$$

$$D=\pm4.71\%$$

D：誤差值　　p×q：樣本最大標準誤　　Z：信賴水準

N：母體數　　n：樣本數

六、調查作業時間

本次調查時間為民國 110 年 6 月 28 日至 110 年 7 月 13 日。

七、調查作業流程

(一)、前置作業

甄選去年度曾執行本專案或參與本公司大型電話訪問調查表現優秀之訪員，於規定時段內統一進行問卷訪問；訪員在經過調查講習及嚴格之訪員訓練之後須通過試訪測驗經合格後始錄用之，以期提高訪員之素質，控管訪問品質，降低訪問誤差。

(二)、電話催收訪問作業

為提高調查作業之效率及品質，便於訪問品質監控（配合監聽及監看系統）、資料之鍵入與轉出等方面之作業，採以電腦輔助電話訪問系統 CAMI(Computer Assisted Marketing Interview)進行調查工作。

本案中配置督導員，以控制訪員電話調查之進度與品質，以避免在作業過程中，受訪者之態度或訪員之主觀心理等，造成於調查研究中產生信度或效度之問題。

(三)、人工核覆

訪問完成後，由研究員及督導員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾或和常理違背，以及問卷填寫方法與各問項答案是否依照填表說明方法之規定填寫。如發現問卷出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，便立即進行補卷/補問工作，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性與正確性。

故本調查於執行過程中，採用多種審核方法及配合作業以提高本調查之信度與效度，包括確實針對每份問卷之合理性、完整性和一致性等審核作業，除此之外，督導員將主動協助訪員解決在訪問過程中所可能遭遇的困難，以利調查順利完成，務期使有效度及可靠度均達最高。

八、資料處理分析方法

(一)、資料處理

本調查於訪問完畢，經由電腦進行偵錯、檢核後，利用 SPSS 做必要的分析與檢定。主要的分析方法是頻次分析及交叉分析，同時包含交叉分析之顯著性檢定。

(二)、分析方法

1.頻次分析

各題項之單因子頻次分析（Frequence Analysis），分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

2.交叉分析

單題項與基本資料進行交叉分析及卡方（Chi-Square）值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

3.年度比較

將受訪者對今年問卷題項之回答比例與 101 年起相同題項做年度比較，以瞭解受訪者對該題項認知比例的變動。**另有兩件事項需特別說明，其一為本年度經溝通後有略微調整部分題目的單複選形式，故相關分析上會有些許的調整（Q23、Q24）；其二為由於複選題回答次數年度相異，故不進行年度比較，特於此說明。**

九、問卷內容大綱

(一)、受訪者對桃園市政府消防局相關業務接觸的評價

- 《緊急救護》執行緊急救護勤務時服務態度評價（Q1）
- 《緊急救護》執行緊急救護勤務時感到滿意的項目（Q2）
- 《緊急救護》119 緊急救護服務的意見或建議（Q3）
- 《119 報案電話》119 指揮中心人員受理案件時服務態度評價（Q4）
- 《119 報案電話》119 指揮中心人員受理案件時感到滿意的項目（Q5）
- 《災害搶救》執行災害搶救勤務時服務態度評價（Q6）
- 《災害搶救》執行災害搶救勤務時感到滿意的項目（Q7）
- 《災害搶救》申辦火災證明時感到滿意的項目（Q8）
- 《消防安檢》執行消防安全設備檢查時服務態度評價（Q9）
- 《消防安檢》執行消防安全設備檢查時感到滿意的項目（Q10）
- 《消防會審勘》執行消防安全設備檢查會審會勘時服務態度評價（Q11）
- 《消防會審勘》執行消防安全設備檢查會審會勘時感到滿意的項目（Q12）

(二)、受訪者對桃園市政府消防局整體服務品質的評價

- 整體表現評價（Q13）
- 防火安全宣導工作評價（Q14）
- 獲得防火安全宣導資訊的管道（Q15）
- 提升服務品質的具體看法（Q16）

(三)、受訪者對於桃園市政府消防局廉政工作與清廉形象的評價

- 風紀不良情事存在情形及詳細情形（Q17）
- 暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事存在情形及詳細情形（Q18）
- 利用職權或職務機會推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在情形及詳細情形（Q19）
- 人員品行操守評價（Q20）
- 整飭政風最重要的工作項目（Q21）
- 若遇索賄或貪瀆情事時，提出檢舉的意願（Q22）
- 遇不法情事時，提出檢舉的單位（Q23）
- 遇不法情事時，不願意提出檢舉的原因（Q24）
- 對「政風廉潔方面」的建議事項（Q25）

(四)、基本資料

- 受訪者性別、年齡、教育程度、職業、接觸業務別

參、樣本特性分析

一、性別

根據本次調查顯示，本次受訪者的性別以「男性」占比較大，占55.4%，「女性」則占 44.6%，詳如下圖所示。

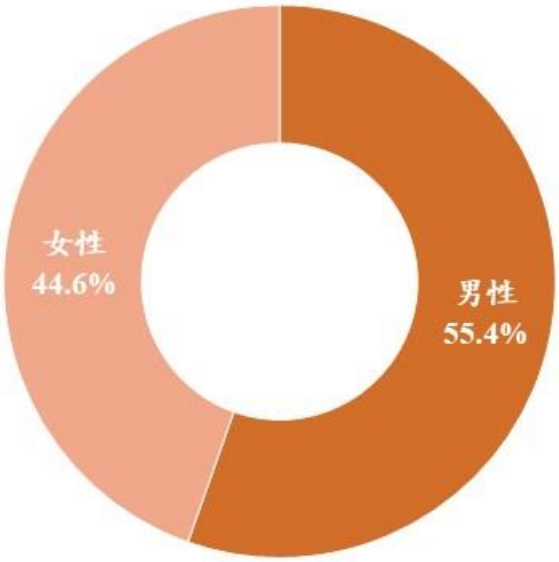


圖01、受訪者性別(n=404)

二、年齡

根據本次調查顯示，受訪者年齡層以「40-49 歲」的比例為最高，占 24.5%，其後依序為「50-59 歲」(23.0%)、「30-39 歲」(21.5%)、「60-69 歲」(19.8%)，以及「20-29 歲」(11.1%)，詳如下圖所示。

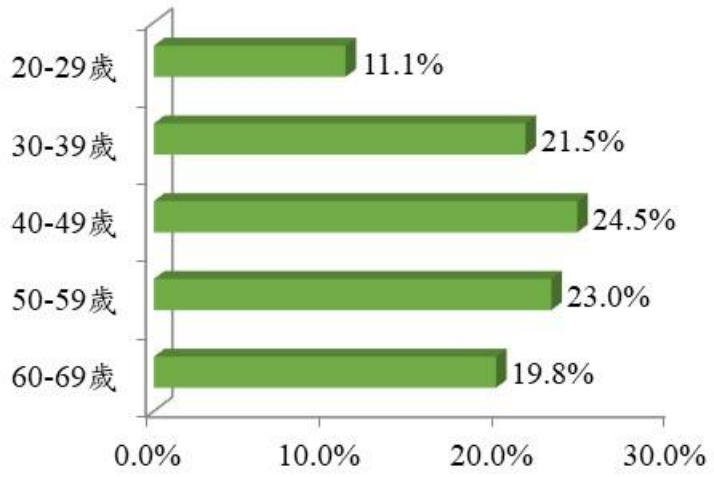


圖02、受訪者年齡層(n=404)

三、教育程度

根據本次調查顯示，受訪者教育程度以「高中(職)」的比例最高，占 32.7%，其後依序為「大學」(29.2%)、「專科」(15.3%)、「國(初)中」(10.1%)、「小學以下」(7.2%)，以及「研究所及以上」(5.4%)，詳如下圖所示。

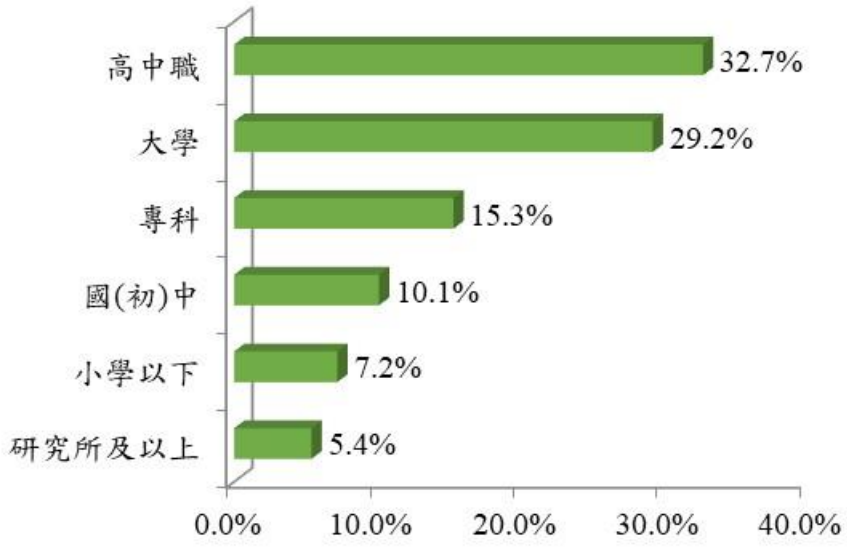


圖03、受訪者教育程度(n=404)

四、職業別

根據本次調查顯示，受訪者的職業別以「商業從業人員」的比例最高，占 24.3%，其後依序為「工業從業人員」(20.3%)、「自由業」(13.9%)、「家管」(11.4%)、「退休或待業中」(11.1%)，其餘職業占比皆小於 10.0%，詳如下圖所示。

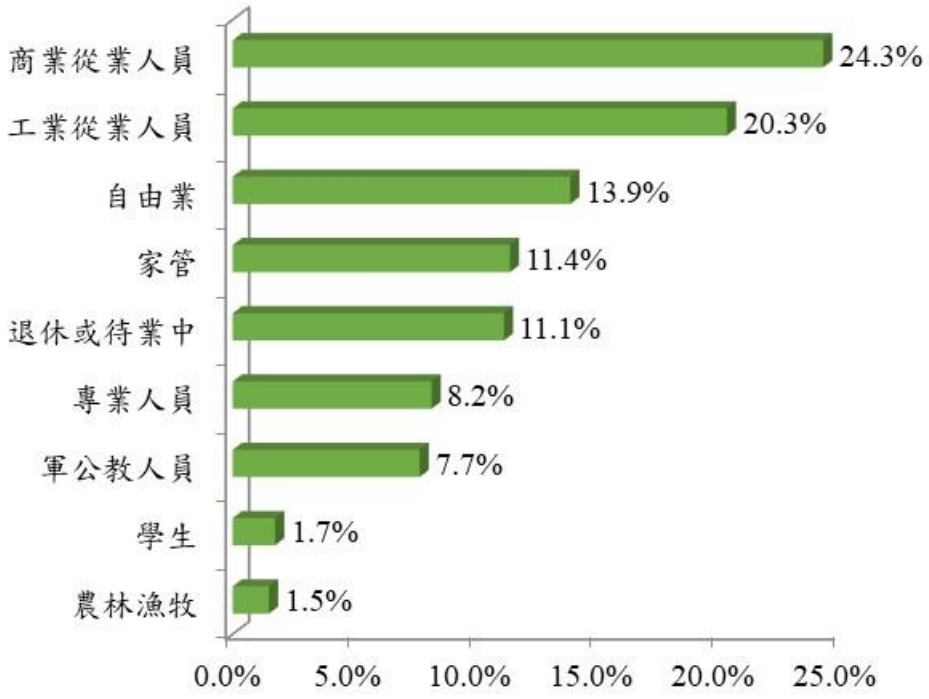


圖04、受訪者職業別(n=404)

五、接觸業務別

根據本次調查顯示，受訪者接觸之業務別以「緊急救護」最多，占 32.2%，其後依序為「119 報案電話」(29.7%)、「災害搶救」(25.5%)「消防安檢」(9.2%)，以及「消防會審勘」(3.5%)，詳如下圖所示。

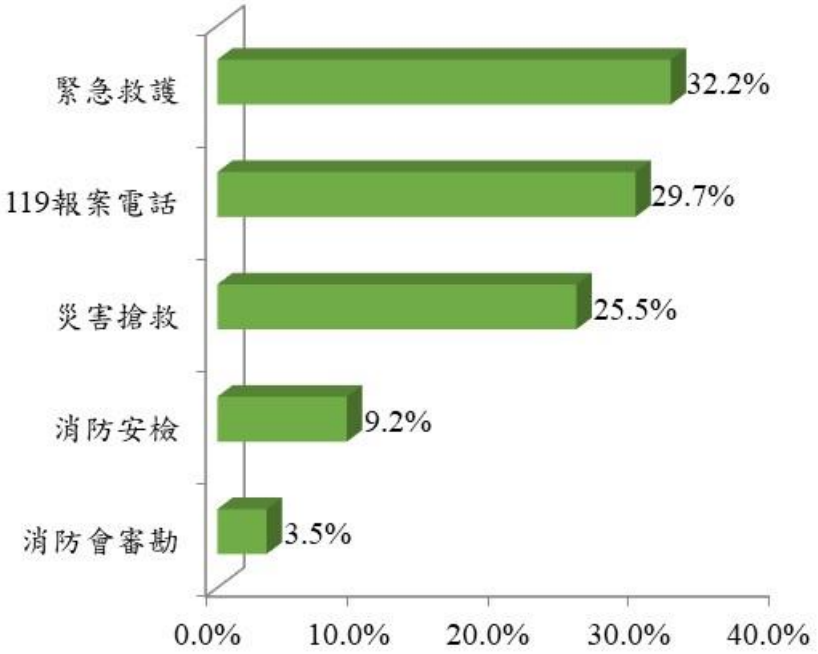


圖05、受訪者接觸業務別(n=404)

肆、調查結果分析

本調查問卷共訪問 29 項題組，其中有 16 題單選題(QR1、QR2、Q1、Q4、Q6、Q9、Q11、Q13、Q14、Q17、Q18、Q19、Q20、Q22、S1、S2)、7 題複選題(Q2、Q5、Q7、Q8、Q10、Q12、Q23)及 6 題開放題[1](Q3、Q15、Q16、Q21、Q24、Q25)。

在調查結果分析的部分，單選題將與受訪者的基本資料（性別、年齡、教育程度、職業別與接觸業務）進行交叉分析與檢定。而複選題及開放題方面則採頻次分析，選項處理採每人每次計算，故調查累積人數不一定等於成功樣本數及百分之百，特於此說明。

本調查各項圖及表格之百分比數值總和可能會有未達100%的現象，此是因為資料分析小數位採四捨五入進位所致，在此特別說明。

[1] 包含選項中需填答開放意見之題目。

一、受訪者對於桃園市政府消防局相關業務接觸評價

(一)、《緊急救護》─執行緊急救護勤務時服務態度評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對消防局執行緊急救護勤務時之服務態度給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 91.6%，其中「非常好」者占 50.8%，「很好」者占 40.8%；給予負面評價(「非常不好」、「不好」)之受訪者比例為 0.8%，皆為「不好」；另有 6.9%的受訪者表示「普通」，0.8%的受訪者表示「不知道/無意見」，詳如下圖所示。

Q1：請問您認為桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時服務態度如何？

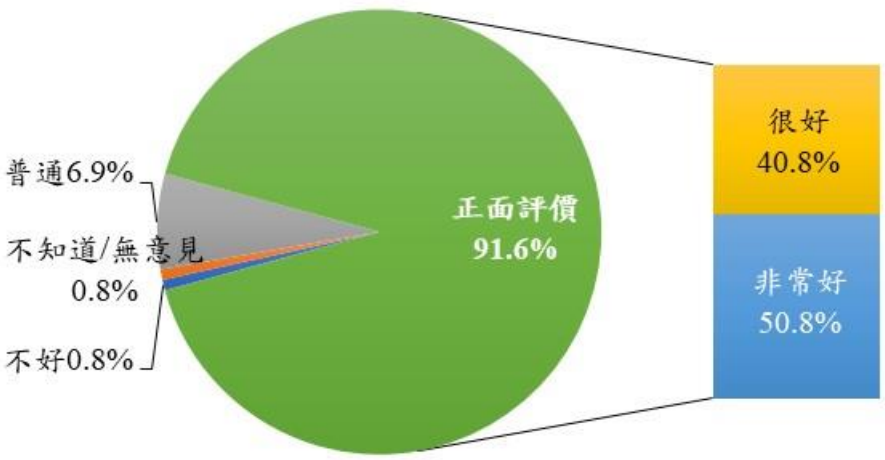


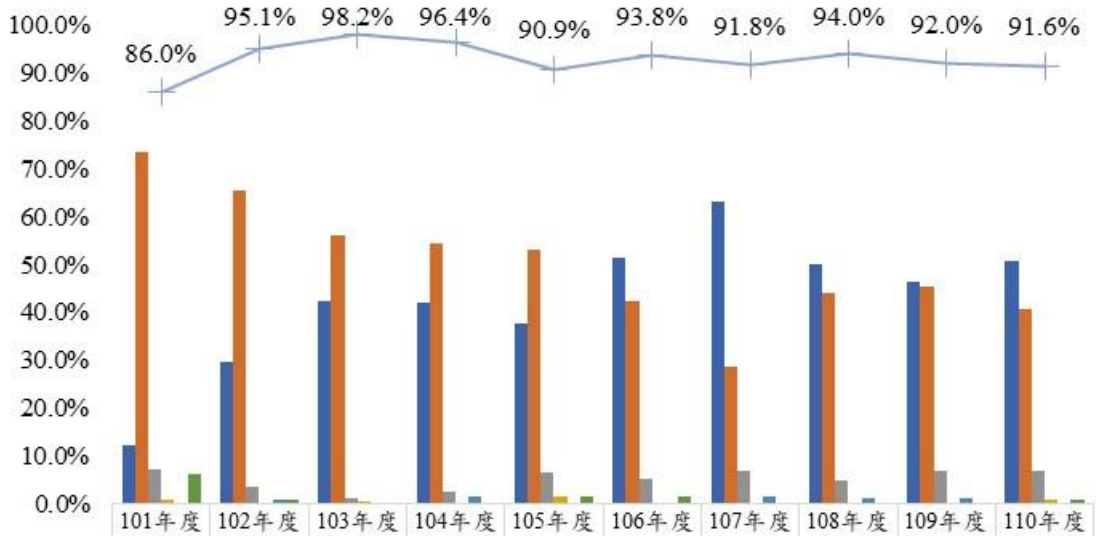
圖06、緊急救護勤務服務態度評價(n=130)

《交叉分析》

將「執行緊急救護勤務時服務態度評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 1)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，今年度受訪者對於「執行緊急救護勤務時服務態度評價」的正面評價比例為 91.6%，較去年度（92.0%）僅微幅下降 0.4%；「普通」的比例與去年持平；負面評價下降至 0.8%。整體而言，正面評價與負面評價雖同時較去年有些許下降，主要係因「不知道/無意見」的比例上升，詳如下圖所示。



	101年度 (n=114)	102年度 (n=142)	103年度 (n=173)	104年度 (n=138)	105年度 (n=77)	106年度 (n=77)	107年度 (n=73)	108年度 (n=84)	109年度 (n=101)	110年度 (n=130)
非常好	12.3%	29.6%	42.2%	42.0%	37.7%	51.3%	63.0%	50.0%	46.5%	50.8%
很好	73.7%	65.5%	56.0%	54.3%	53.2%	42.5%	28.8%	44.0%	45.5%	40.8%
普通	7.0%	3.5%	1.2%	2.3%	6.5%	5.0%	6.8%	4.8%	6.9%	6.9%
不好	0.9%	0.0%	0.6%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
非常不好	0.0%	0.7%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%	1.2%	1.0%	0.0%
不知道/無意見	6.1%	0.7%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
正面評價	86.0%	95.1%	98.2%	96.4%	90.9%	93.8%	91.8%	94.0%	92.0%	91.6%

圖07、緊急救護勤務服務態度年度分析

(二)、《緊急救護》—執行緊急救護勤務時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對於消防局在執行緊急救護勤務的項目中，對「緊急救護抵達速度」感到滿意的比例最高，占 77.7%，其後依序為「救護人員服務積極」(76.2%)、「救護人員專業技術能力」(74.6%)、「救護車輛清潔舒適」(56.2%)，以及「救護器材設備新穎」(50.8%)，詳如下圖所示。

Q2：請問您認為桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時，哪方面的服務您較滿意（可複選）？

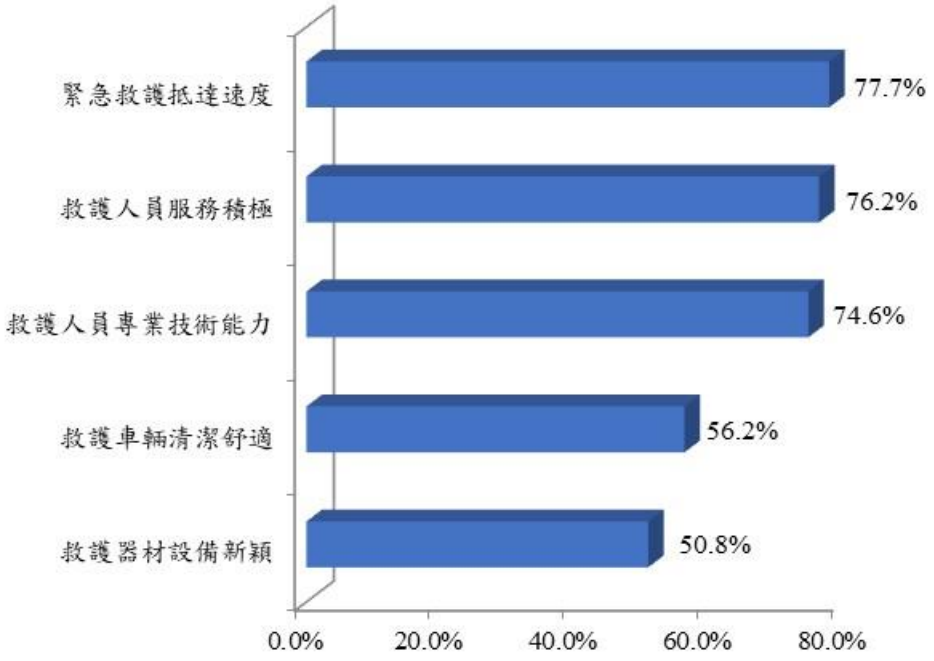


圖08、緊急救護勤務滿意項目(n=130)

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

(三)、《緊急救護》—119 緊急救護服務工作的建議或意見

《頻次分析》

根據本次調查顯示，沒有任何受訪者對於 119 緊急救護服務工作提出建議或意見，詳如下圖所示。

Q3：請問您對 119 緊急救護服務工作有無相關建議或寶貴之意見提公？



圖09、119 緊急救護服務工作的建議或意見(n=130)

《交叉分析》

因受訪者皆僅有選擇單一選項，因此無法進行「119 緊急救護服務工作的建議或意見」與受訪者基本資料的交叉分析，相關交叉表僅供參考，不加以說明(詳見附表 2)。

(四)、《119 報案電話》—119 指揮中心人員受理案件時服務態度評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對 119 指揮中心人員受理案件時之服務態度給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 94.1%，其中「非常好」者占 48.3%，「很好」者占 45.8%；沒有任何一位受訪者有負面評價；另外有 5.8%的受訪者表示「普通」，詳如下圖所示。

Q4：請問您認為桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時服務態度如何？

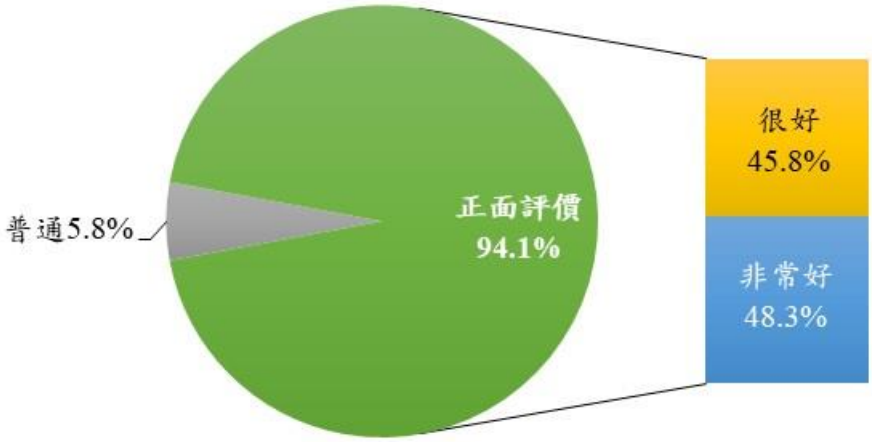


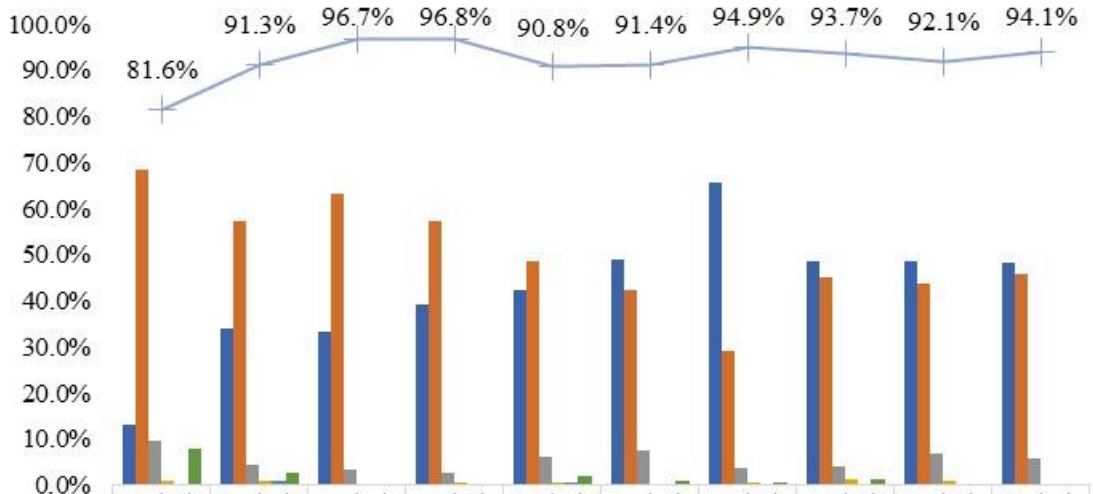
圖10、119 指揮中心人員受理案件服務態度評價(n=120)

《交叉分析》

將「119 指揮中心人員受理案件服務態度評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 3)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，今年度受訪者對於「119 指揮中心人員受理案件服務態度評價」給予正面評價的比例為 94.1%，較去年度（92.1%）上升 2.0%。



	101年度 (n=114)	102年度 (n=142)	103年度 (n=173)	104年度 (n=188)	105年度 (n=196)	106年度 (n=186)	107年度 (n=158)	108年度 (n=173)	109年度 (n=143)	110年度 (n=120)
非常好	13.2%	33.9%	33.3%	39.4%	42.3%	48.9%	65.8%	48.6%	48.5%	48.3%
很好	68.4%	57.4%	63.4%	57.4%	48.5%	42.5%	29.1%	45.1%	43.6%	45.8%
普通	9.6%	4.3%	3.3%	2.7%	6.1%	7.5%	3.8%	4.0%	6.9%	5.8%
不好	0.9%	0.9%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.6%	1.2%	1.0%	0.0%
非常不好	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	7.9%	2.6%	0.0%	0.0%	2.0%	1.1%	0.6%	1.2%	0.0%	0.0%
正面評價	81.6%	91.3%	96.7%	96.8%	90.8%	91.4%	94.9%	93.7%	92.1%	94.1%

圖11、119 指揮中心人員受理案件服務態度年度分析

(五)、《119 報案電話》—119 指揮中心人員受理案件時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對 119 指揮中心人員受理案件時，感到滿意的項目以「報案電話接聽速度及轉接」與「接聽電話禮儀」感到滿意之比例最高，各占 76.7%，其後依序為「受理報案反應處置能力」(75.8%)、「提供線上提醒及指示」(64.2%)、「主動告知目前派遣情形」(63.3%)，詳如下圖所示。

Q5：請問您認為桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時，哪方面的服務您較滿意（可複選）？

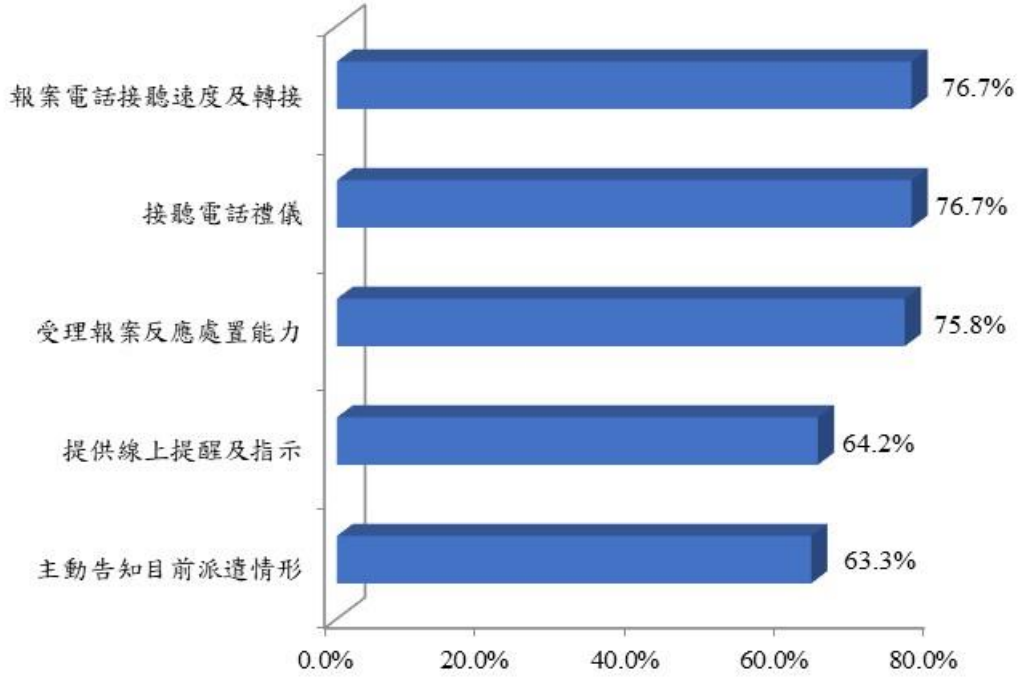


圖12、119 指揮中心人員受理案件滿意項目(n=120)

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

(六)、《災害搶救》—執行災害搶救勤務時服務態度評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對消防局執行災害搶救勤務時之服務態度給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 95.1%，其中「非常好」者占 52.4%，「很好」者占 42.7%；沒有任何一位受訪者給予負面意見；另外有 4.9%的受訪者表示「普通」，詳如下圖所示。

Q6：請問您認為桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時服務態度如何？

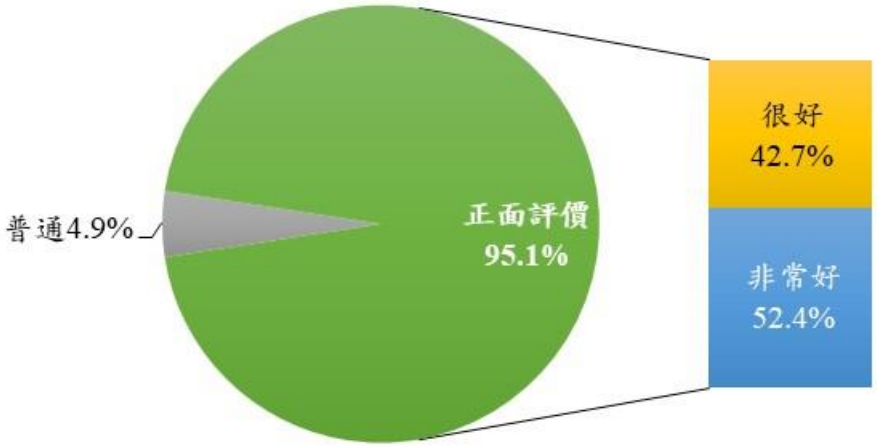


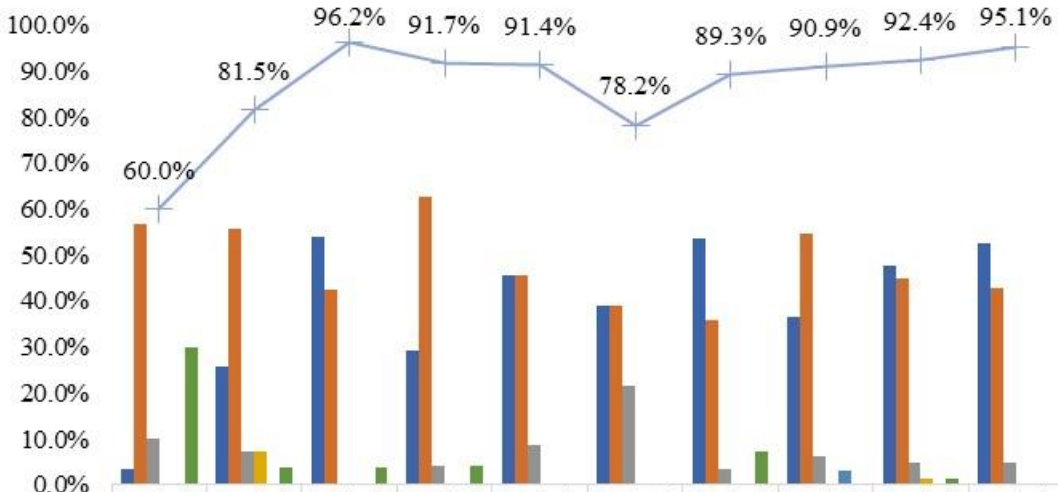
圖13、災害搶救勤務服務態度評價(n=103)

《交叉分析》

將「災害搶救勤務服務態度評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 4)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，今年度受訪者對於「災害搶救勤務服務態度評價」給予正面評價比例為 95.1%，較去年度(92.4%)上升 2.7%，負面評價則是較去年下降了 1.4%。整體而言「災害搶救勤務服務態度評價」的正面評價較去年度有所提升。



	101年度 (n=30)	102年度 (n=27)	103年度 (n=26)	104年度 (n=24)	105年度 (n=35)	106年度 (n=23)	107年度 (n=28)	108年度 (n=33)	109年度 (n=143)	110年度 (n=103)
非常好	3.3%	25.9%	53.9%	29.2%	45.7%	39.1%	53.6%	36.4%	47.6%	52.4%
很好	56.7%	55.6%	42.3%	62.5%	45.7%	39.1%	35.7%	54.5%	44.8%	42.7%
普通	10.0%	7.4%	0.0%	4.2%	8.6%	21.7%	3.6%	6.1%	4.9%	4.9%
不好	0.0%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%
非常不好	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	30.0%	3.7%	3.8%	4.1%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	1.4%	0.0%
正面評價	60.0%	81.5%	96.2%	91.7%	91.4%	78.2%	89.3%	90.9%	92.4%	95.1%

圖14、災害搶救勤務服務態度年度分析

(七)、《災害搶救》—執行災害搶救勤務時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對於執行災害搶救勤務時，感到滿意的項目以對「災害搶救抵達速度」感到滿意的比例為最高，占 77.7%，其後依序為「災害搶救人員服務積極」(68.0%)、「災害搶救人員專業技術能力」(68.0%)、「災害搶救器材設備新穎」(41.7%)及「消防器材車輛保養維護」(34.0%)，詳如下圖所示。

Q7：請問您認為桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時，哪方面的服務您較滿意（可複選）？

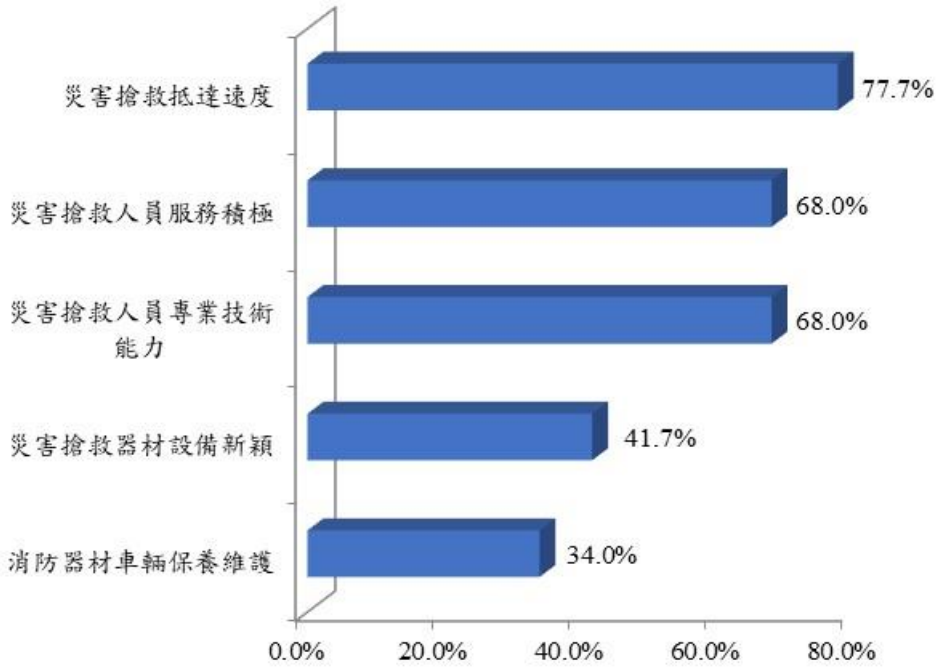


圖15、災害搶救勤務滿意項目(n=103)

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

(八)、《災害搶救》—申辦火災證明時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者在申辦火災證明時，感到滿意的項目以對「承辦人員態度良好」感到滿意的比例最高，占 81.8%，其後依序為「資料核發快速」(61.4%)、「申辦手續簡便」(54.5%)、「申辦資訊清楚」(47.7%)及「申辦環境舒適」(45.5%)，詳如下圖所示。

Q8：請問您至桃園市政府消防局申辦火災證明時，感到滿意的項目為何（可複選）？

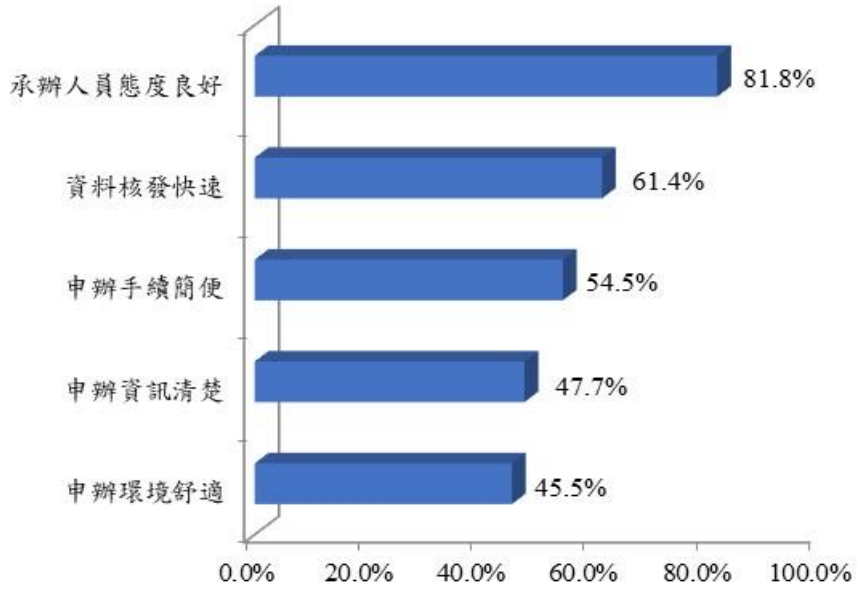


圖16、申辦火災證明時滿意的項目(n=44)[2]

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

[2] 有 59 位受訪者未申辦火災證明。

(九)、《消防安檢》─執行消防安全設備檢查時服務態度評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對消防局執行消防安全設備檢查時之服務態度給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 89.2%，其中「非常好」者占 62.2%，「很好」者占 27.0%；沒有受訪者給予負面評價；另外有 10.8%的受訪者表示「普通」，詳如下圖所示。

Q9：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時服務態度如何？

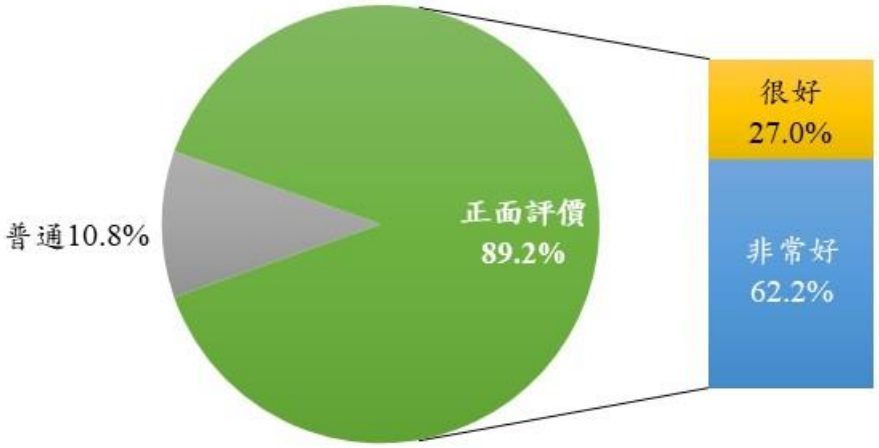


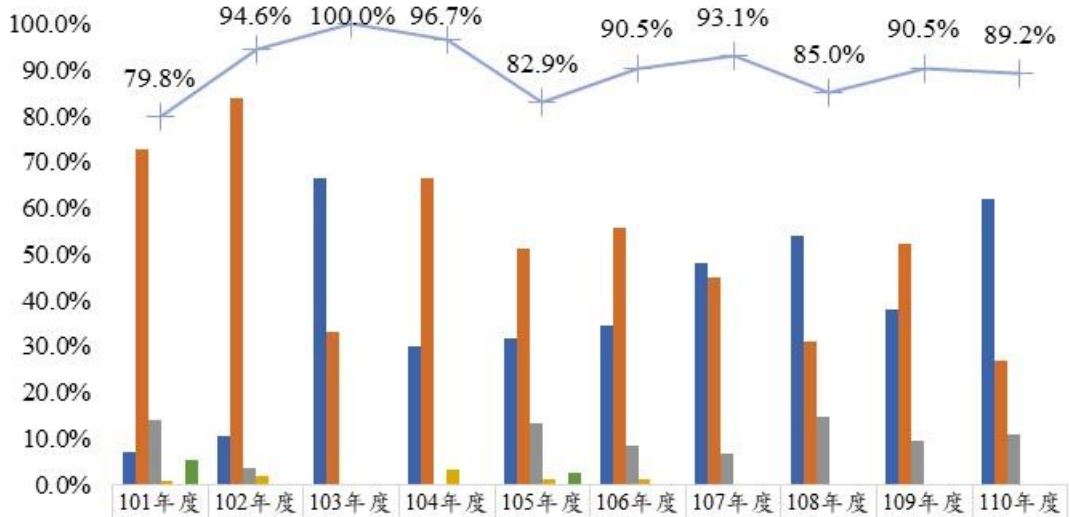
圖17、消防安全設備檢查服務態度評價(n=37)

《交叉分析》

將「消防安全設備檢查服務態度評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 5)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者對於「消防安全設備檢查服務態度評價」給予正面評價比例為 89.2%，較去年度正面評價之比例(90.5%)下降 1.3%。整體而言「消防安全設備檢查服務態度評價」的正面評價較去年度有微幅的下降，但仍有近九成正面評價的表現。



	101年度 (n=114)	102年度 (n=56)	103年度 (n=6)	104年度 (n=30)	105年度 (n=76)	106年度 (n=95)	107年度 (n=131)	108年度 (n=87)	109年度 (n=42)	110年度 (n=37)
非常好	7.0%	10.7%	66.7%	30.0%	31.6%	34.7%	48.1%	54.0%	38.1%	62.2%
很好	72.8%	83.9%	33.3%	66.7%	51.3%	55.8%	45.0%	31.0%	52.4%	27.0%
普通	14.0%	3.6%	0.0%	0.0%	13.2%	8.4%	6.9%	14.9%	9.5%	10.8%
不好	0.9%	1.8%	0.0%	3.3%	1.3%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非常不好	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
正面評價	79.8%	94.6%	100.0%	96.7%	82.9%	90.5%	93.1%	85.0%	90.5%	89.2%

圖18、消防安全設備檢查服務態度年度分析

(十)、《消防安檢》—執行消防安全設備檢查時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對執行消防安全設備檢查時，感到滿意的項目，以對「檢查人員態度積極」感到滿意的比例最高，占 86.5%，其後依序為「檢查人員廉潔品德」(70.3%)、「檢查人員法令熟悉度」(64.9%)、「檢查人員執行標準一致性」(62.2%)及「消防安全設備檢查錄案管理」(51.4%)，詳如下圖所示。

Q10：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時，哪方面的服務您較滿意（可複選）？

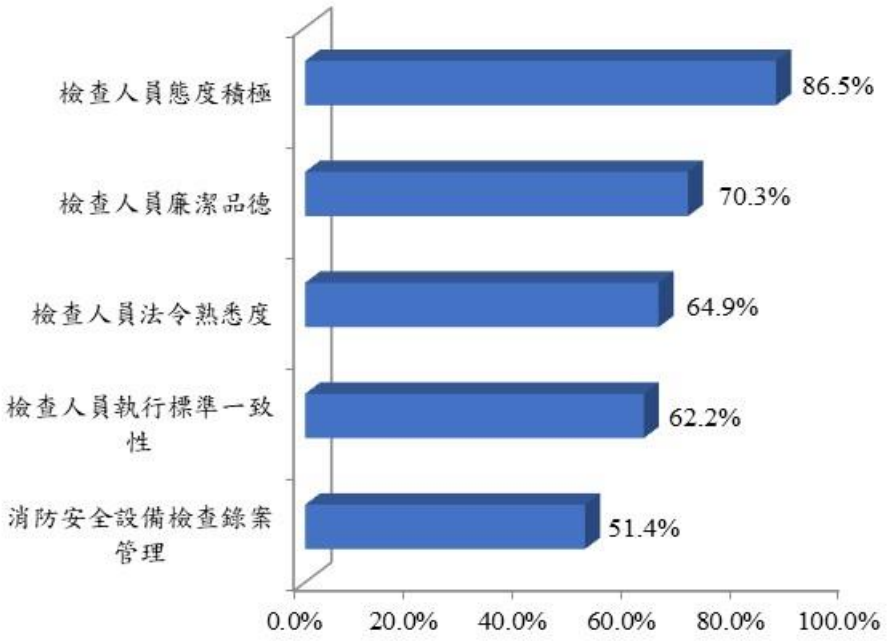


圖19、消防安全設備檢查滿意項目(n=37)

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

(十一)、《消防會審勘》─執行消防安全設備會審會勘時服務態度評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，所有的受訪者都對消防局執行消防安全設備會審會勘時之服務態度給予正面評價(「非常好」、「很好」)，其中「非常好」者占 57.1%，「很好」者占 42.9%；沒有受訪者給予負面評價或「普通」，詳如下圖所示。

Q11：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時服務態度如何？

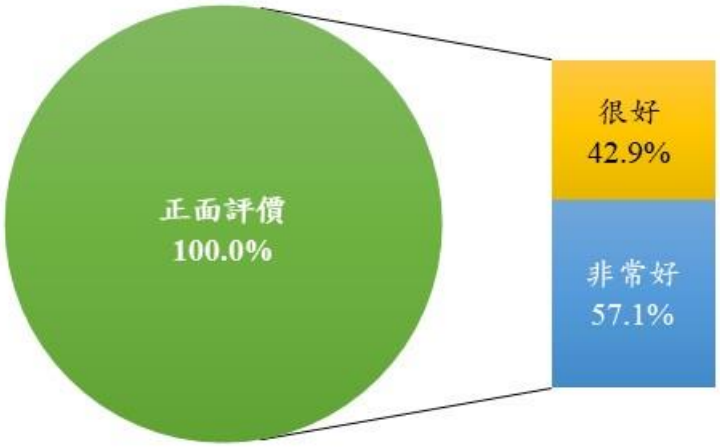


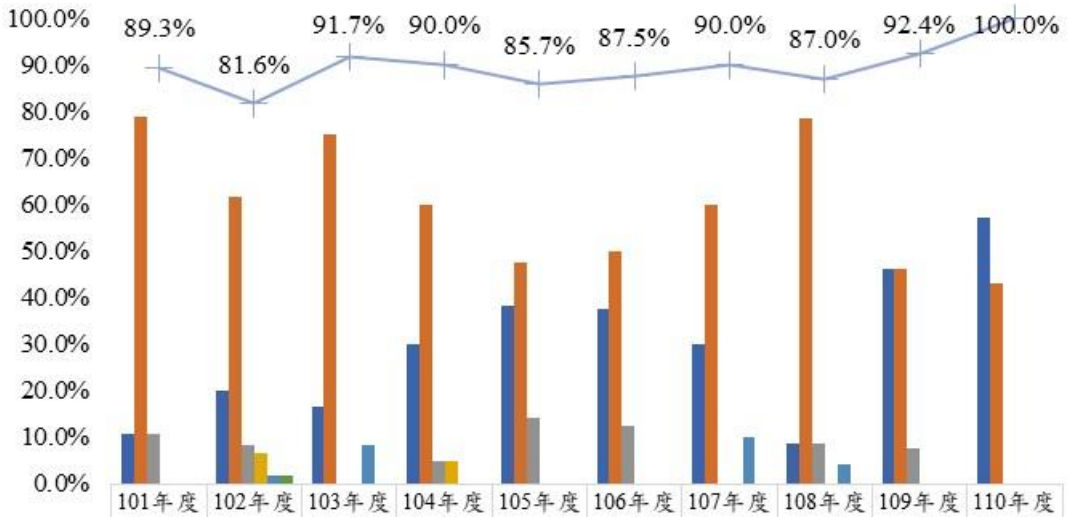
圖20、消防安全設備會審會勘服務態度評價(n=14)

《交叉分析》

將「消防安全設備會審會勘服務態度評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 6)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者對於「消防安全設備會審會勘服務態度評價」給予正面評價的比例為 100.0%，較去年度（92.4%）上升 7.6%，且無負面評價，為歷年來評價最高。



	101年度 (n=28)	102年度 (n=60)	103年度 (n=12)	104年度 (n=20)	105年度 (n=21)	106年度 (n=16)	107年度 (n=10)	108年度 (n=23)	109年度 (n=13)	110年度 (n=14)
非常好	10.7%	20.0%	16.7%	30.0%	38.1%	37.5%	30.0%	8.7%	46.2%	57.1%
很好	78.6%	61.6%	75.0%	60.0%	47.6%	50.0%	60.0%	78.3%	46.2%	42.9%
普通	10.7%	8.3%	0.0%	5.0%	14.3%	12.5%	0.0%	8.7%	7.7%	0.0%
不好	0.0%	6.7%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非常不好	0.0%	1.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	4.3%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
正面評價	89.3%	81.6%	91.7%	90.0%	85.7%	87.5%	90.0%	87.0%	92.4%	100.0%

圖21、消防安全設備會審會勘服務態度年度分析

(十二)、《消防會審勘》—執行消防安全設備會審會勘時，感到滿意的項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對於執行消防安全設備會審會勘時的滿意項目以對「會審會勘人員缺失一次告知」感到滿意的比例為最高，占 64.3%，其後依序為「會審會勘人員承辦案件效率」(50.0%)、「會審會勘人員態度積極」(50.0%)、「會審會勘人員執行標準一致性」(42.9%)及「會審會勘人員法令熟悉度」(23.7%)。

Q12：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時，哪方面的服務您較滿意（可複選）？

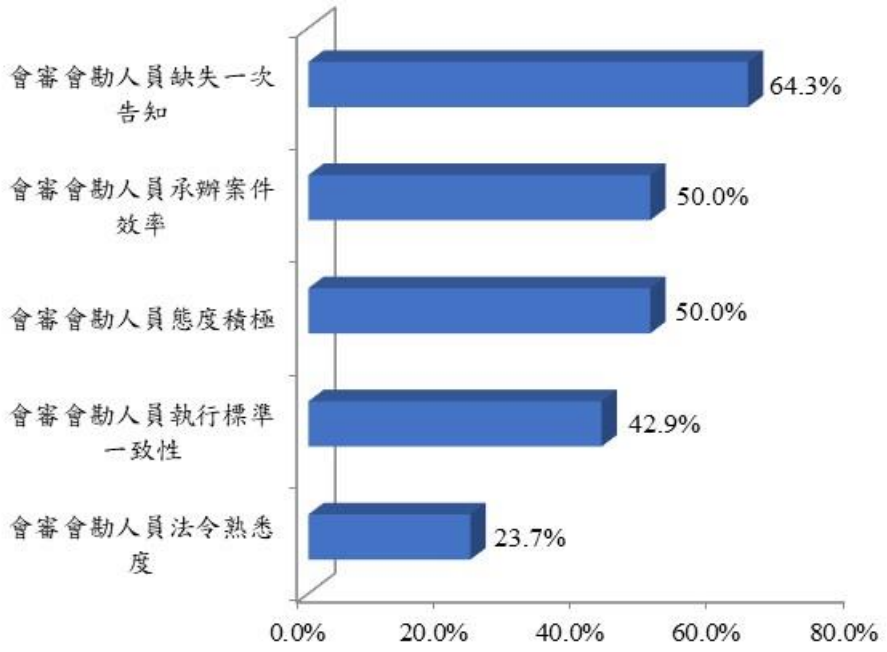


圖22、消防安全設備會審會勘滿意項目(n=14)

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

二、受訪者對於桃園市政府消防局整體服務品質的評價

(一)、整體表現評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對消防局之整體表現給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 92.8%，其中「非常好」者占 52.2%，「很好」者占 40.6%；沒有受訪者給予負面評價；另外有 5.9%的受訪者表示「普通」，1.2%的受訪者表示「不知道/無意見」，詳如下圖所示。

Q13：就您個人的看法，桃園市政府消防局整體表現如何？

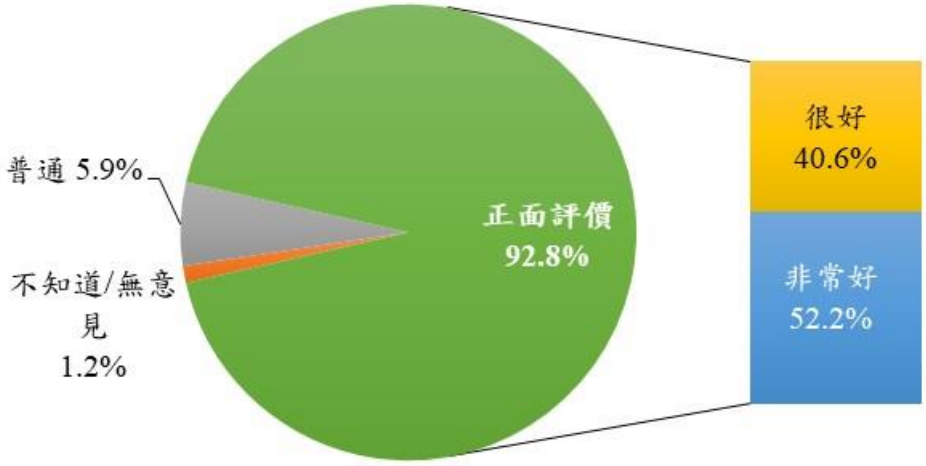


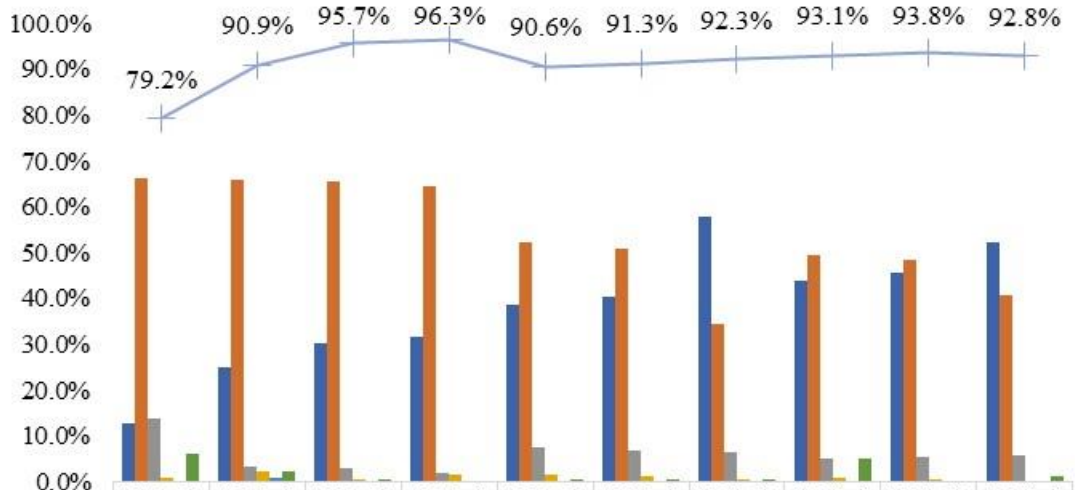
圖23、整體表現評價(n=404)

《交叉分析》

將「整體表現評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 7)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，今年度受訪者對於桃園市政府消防局「整體表現評價」的正面評價比例為 92.8%，相較去年度（93.8%）下降了 1.0%，主要是受「普通」及「不知道/無意見」的比例提高而導致，負面評價則沒有在今年出現。整體而言，桃園市政府消防局整體表現的正面評價仍維持九成以上的穩定水準。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
非常好	12.8%	25.0%	30.3%	31.8%	38.5%	40.3%	57.8%	43.8%	45.5%	52.2%
很好	66.4%	65.9%	65.4%	64.5%	52.1%	51.0%	34.5%	49.3%	48.3%	40.6%
普通	14.0%	3.5%	3.0%	2.0%	7.4%	6.8%	6.5%	5.0%	5.5%	5.9%
不好	0.8%	2.3%	0.5%	1.7%	1.5%	1.3%	0.5%	0.8%	0.5%	0.0%
非常不好	0.0%	1.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	6.0%	2.3%	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%	0.5%	5.0%	0.3%	1.2%
正面評價	79.2%	90.9%	95.7%	96.3%	90.6%	91.3%	92.3%	93.1%	93.8%	92.8%

圖24、整體表現評價年度分析

(二)、防火安全宣導工作

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對桃園市政府消防局執行的防火安全宣導工作給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 68.1%，其中「非常好」者占 43.1%，「很好」者占 25.0%；給予負面評價(「非常不好」、「不好」)之受訪者比例為 0.5%，皆為「不好」；另外有 12.6%的受訪者表示「普通」，18.8%的受訪者表示「不知道/無意見」，詳如下圖所示。

Q14：請問，您認為桃園市政府消防局的防火安全宣導工作做的如何？

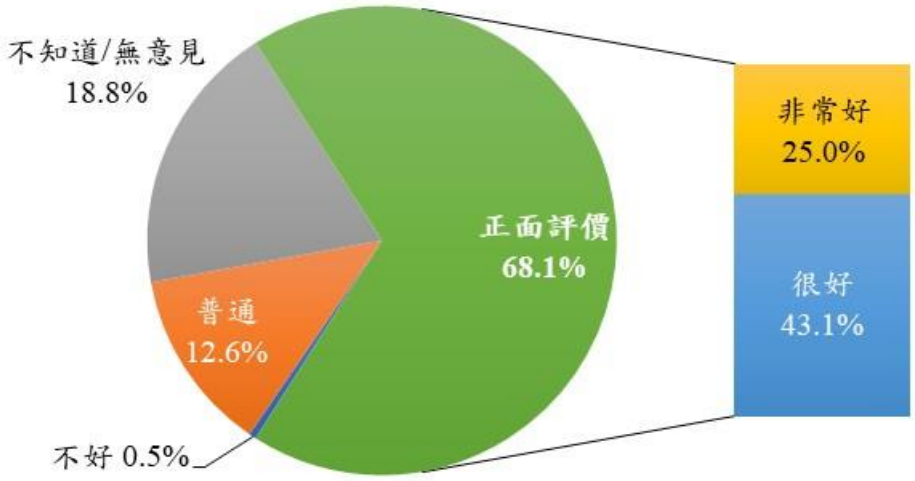


圖25、防火安全宣導工作評價(n=404)

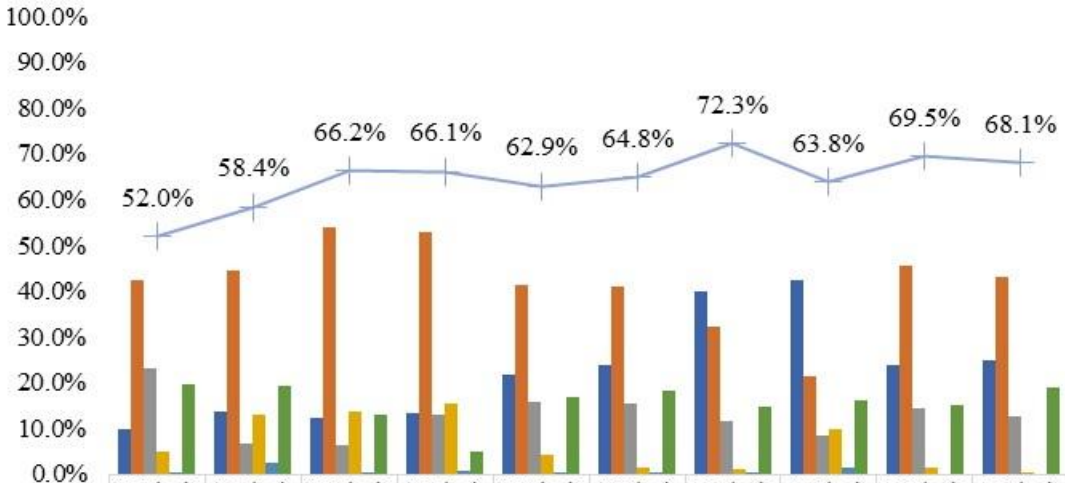
《交叉分析》

將「防火安全宣導工作評價」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現並不會因為「性別」的不同而產生影響，但會因「年齡」的不同而有差異，其中 50-59 歲受訪者的正面評價相對其他年齡來得低。

此外，與「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 8)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者對於桃園市政府消防局「防火安全宣導工作」的正面評價比例為 68.1%，較去年度（69.5%）下降了 1.4%，整體而言「防火安全宣導工作」的正面評價並沒有太大的變化，但值得注意的是，「不知道/無意見」的受訪者有上升的趨勢，仍需多加強「防火安全宣導工作」。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
非常好	9.7%	13.8%	12.3%	13.3%	21.7%	23.8%	40.0%	42.5%	24.0%	25.0%
很好	42.3%	44.6%	53.9%	52.8%	41.2%	41.0%	32.3%	21.3%	45.5%	43.1%
普通	23.2%	6.8%	6.5%	13.0%	15.8%	15.3%	11.8%	8.5%	14.3%	12.6%
不好	4.8%	13.0%	13.8%	15.3%	4.2%	1.5%	1.0%	10.0%	1.3%	0.5%
非常不好	0.3%	2.5%	0.5%	0.8%	0.2%	0.3%	0.3%	1.5%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	19.7%	19.3%	13.0%	5.0%	16.8%	18.3%	14.8%	16.3%	15.0%	18.8%
正面評價	52.0%	58.4%	66.2%	66.1%	62.9%	64.8%	72.3%	63.8%	69.5%	68.1%

圖26、防火安全宣導工作評價年度分析

(三)、消防防火安全宣導之資訊

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者得知消防防火安全宣導之資訊的管道以「網際網路」的比例為最高，占 32.7%，其後依序為「消防局宣導活動及手冊」(25.2%)、「電視媒體」(25.0%)、「親友口耳相傳」(3.7%)及「報章雜誌」(2.5%)，另有 10.9%的受訪者表示其他管道。

Q15：請問，對於消防防火安全宣導之資訊，您獲得的管道是？

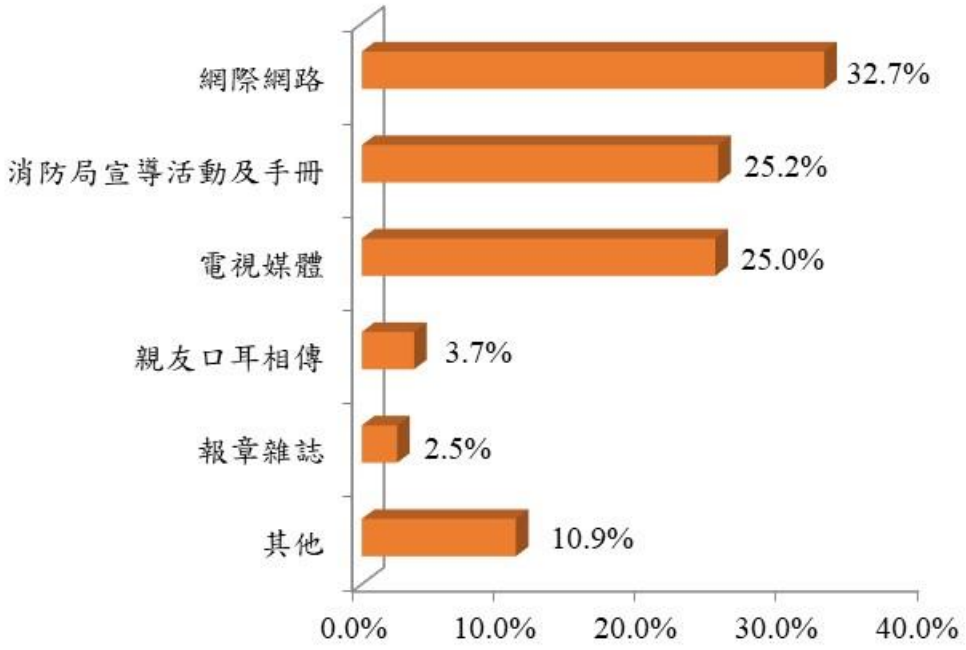


圖27、消防防火安全宣導之資訊管道(n=404)

進一步詢問並彙整受訪者得知消防防火安全宣導資訊之其他管道，詳如下表所示。

表03、對消防防火安全宣導之資訊其他得知管道表(n=44)

對消防防火安全宣導之資訊其他得知管道	次數
沒看(聽)過、沒留意、沒接觸、不知道及沒印象	32
工作或參與其他活動時的訓練課程	7
公告上的宣傳文宣	3
里鄰長宣導	2

《交叉分析》

將「消防防火安全宣導之資訊管道」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現不會因受訪者的「性別」而有顯著的差異；而「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 9)。

(四)、提升服務品質的具體看法

《頻次分析》

根據本次調查顯示，有 91.3%的受訪者對於桃園市政府消防局提升服務品質沒有具體看法，反之則有 8.7%的受訪者提出具體意見，詳如下圖所示。

Q16：請問您有無其他寶貴意見或建議，以供桃園市政府消防局未來提升服務品質之參考



圖28、對提升服務品質的意見(n=404)

進一步詢問並彙整受訪者對桃園市政府消防局提升服務品質的具體看法，詳如下表所示。

表04、提升服務品質的具體看法表(n=35)

項目	次數
宣導相關	
加強消防活動及相關防火資訊的宣導。	3
加強大眾媒體上的防火宣導。	2
加強工業區的防火宣導。	1
可擇日做宣導日，為全民或市民來加強宣導讓民眾對消防有更深入了解。	1
效率提升	
加強到達救護/救災現場的時間。	7
加強滅火效率。	1
現場執行勤務須更有效率。	1
會審勘效率可再提升，讓程序作業更流暢。	1
會審勘結案效率太慢，拖延程序。	1
設備升級	
提升消防裝備。	3
滅火設備需經常更換。	2
其他建議	
應增加消防員，降低單一消防員的工作量。	1
親合度需再提升。	1
給消防人員更好的福利。	1
深夜叫救護車希望可以不要鳴笛。	1
救護車到十字路口聲音辨識度加強。	1
消防員要多加強自身安全的保護。	1
家裡當初政府端有發送 1 戶 1 支滅火器，希望提供定期更新服務。	1
希望救護車能夠通融陪伴人員能夠開放 2 人。	1
希望要明確告知安檢罰款事項。	1
加強基本救護知識。	1
以人民為優先，消防人員表現很好。	1
不用做問卷調查其實就能感受到消防員的用心與認真付出。	1

《交叉分析》

將「是否有對提升服務品質的意見」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」、「年齡」、「接觸業務別」無顯著差異；而「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 10)。

三、受訪者對於桃園市政府消防局廉政工作與清廉形象的評價

(一)、風紀不良情事存在情形及詳細情形

《頻次分析》

根據本次調查顯示，在桃園市政府消防局人員是否有任何風紀不良之情事的部分，所有的受訪者都表示「沒聽說過」，詳如下圖所示。

Q17：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有任何風紀不良之情事？

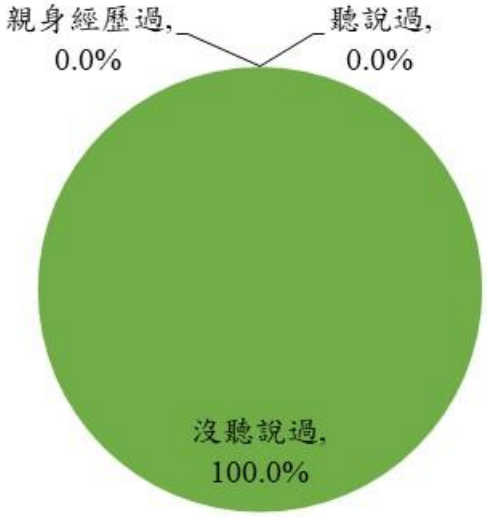


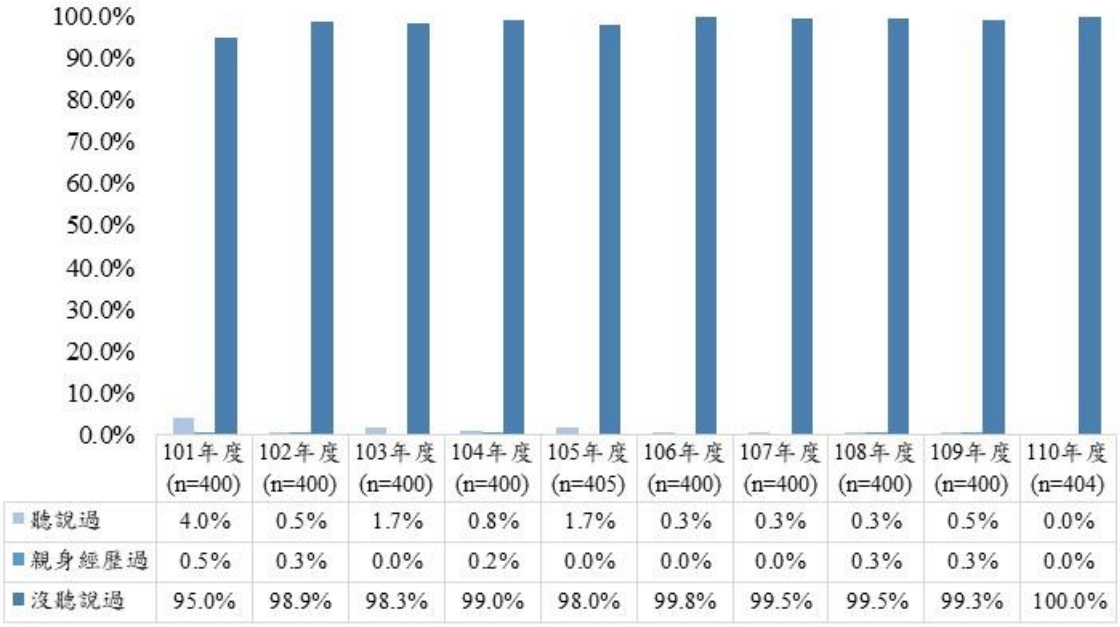
圖29、風紀不良情事存在分析(n=404)

《交叉分析》

因受訪者皆僅有選擇單一選項，因此無法進行「風紀不良情事存在情形」與受訪者基本資料的交叉分析，相關交叉表僅供參考，不加以說明(詳見附表 11)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者對於桃園市政府消防局人員是否有任何風紀不良之情事，沒聽說過的比例為 100.0%，較去年度(99.3%)上升 0.7%。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
聽說過	4.0%	0.5%	1.7%	0.8%	1.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	0.0%
親身經歷過	0.5%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%
沒聽說過	95.0%	98.9%	98.3%	99.0%	98.0%	99.8%	99.5%	99.5%	99.3%	100.0%

圖30、風紀不良情事存在年度分析

(二)、暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事存在情形及詳細情形

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對於桃園市政府消防局人員是否暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事存在情形，所有的受訪者都表示「沒聽說過」，詳如下圖所示。

Q18：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員在執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋？

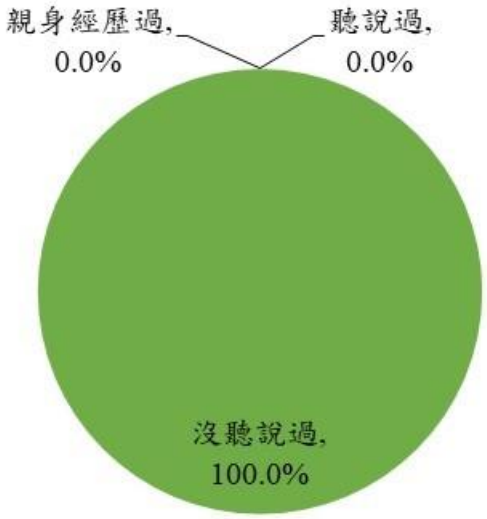


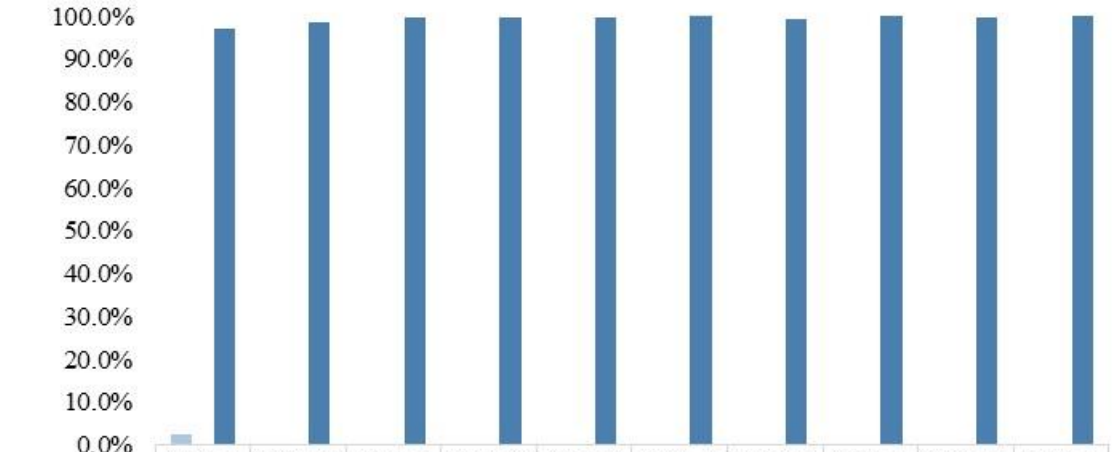
圖31、暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事分析(n=404)

《交叉分析》

因受訪者皆僅有選擇單一選項，因此無法進行「暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事存在情形及詳細情形」與受訪者基本資料的交叉分析，相關交叉表僅供參考，不加以說明(詳見附表12)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，今年度受訪者對於桃園市政府消防局人員是否暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事存在情形，沒聽說過的比例為 100.0%，較去年度之比例（99.8%）上升 0.2%。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
聽說過	2.5%	0.5%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%
親身經歷過	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
沒聽說過	97.0%	98.5%	99.8%	99.8%	99.8%	100.0%	99.3%	100.0%	99.8%	100.0%

圖32、暗示收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益情事年度分析

(三)、利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在情形及詳細情形

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者對於桃園市政府消防局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在情形，所有的受訪者都表示「沒聽說過」，詳如下圖所示。

Q19：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有無利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為？

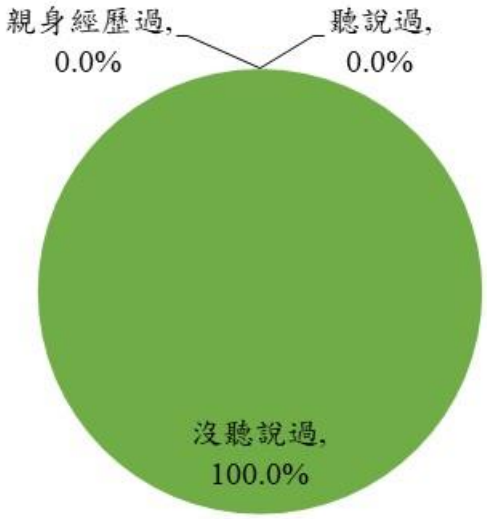


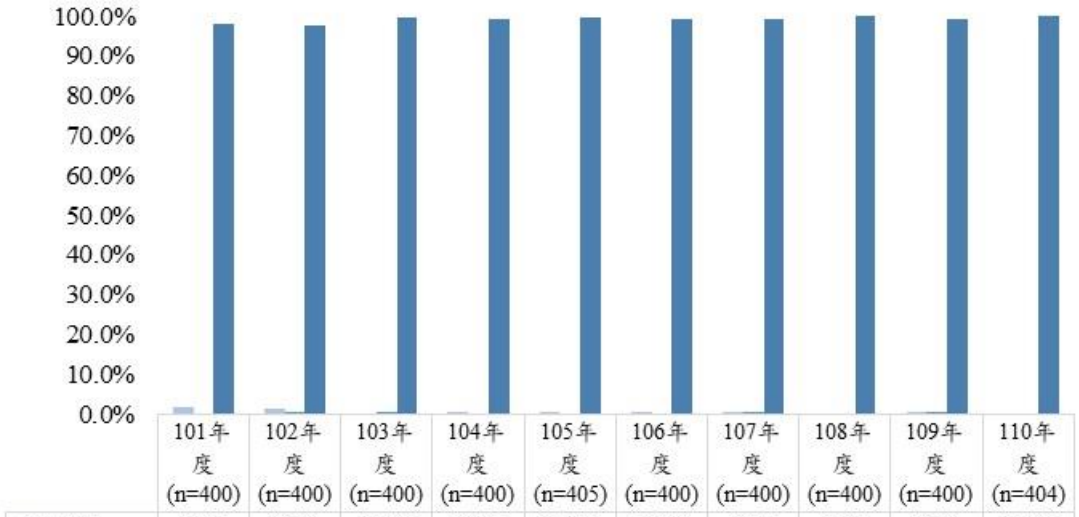
圖33、利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在分析(n=404)

《交叉分析》

因受訪者皆僅有選擇單一選項，因此無法進行「利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事詳細情形」與受訪者基本資料的交叉分析，相關交叉表僅供參考，不加以說明(詳見附表 13)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者對於桃園市政府消防局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在情形，沒聽說過的比例為 100.0%，較去年度之比例（99.5%）上升 0.5%。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
聽說過	1.8%	1.3%	0.0%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%
親身經歷過	0.0%	0.5%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%
沒聽說過	98.0%	97.9%	99.8%	99.5%	99.8%	99.5%	99.3%	100.0%	99.5%	100.0%

圖34、利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等情事存在之年度分析

(四)、人員品行操守評價

《頻次分析》

根據本次調查顯示，對桃園市政府消防局之人員品行操守評價給予正面評價(「非常好」、「很好」)之受訪者比例為 88.6%，其中「非常好」者占 45.5%，「很好」者占 43.1%；給予負面評價(「非常惡劣」、「有待加強」)之受訪者比例為 1.0%，皆為「有待加強」；另外有 7.4%的受訪者表示「可以接受」，3.0%的受訪者表示「不知道/無意見」，詳如下圖所示。

Q20：整體而言，您認為目前桃園市政府消防局人員之品行操守如何？

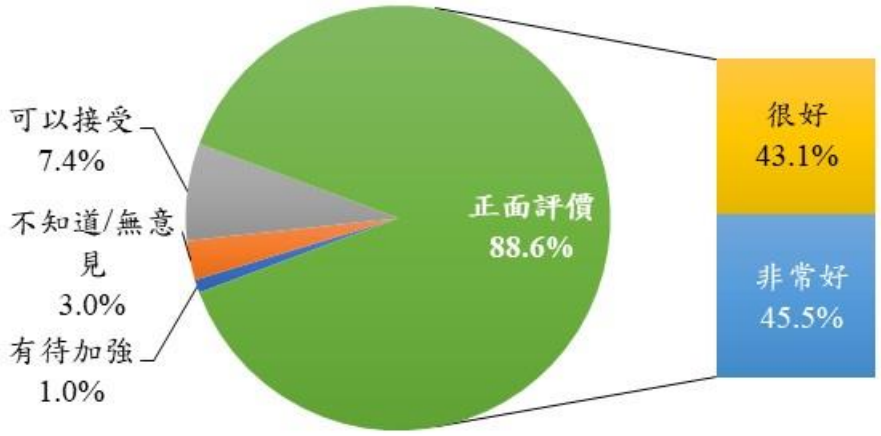


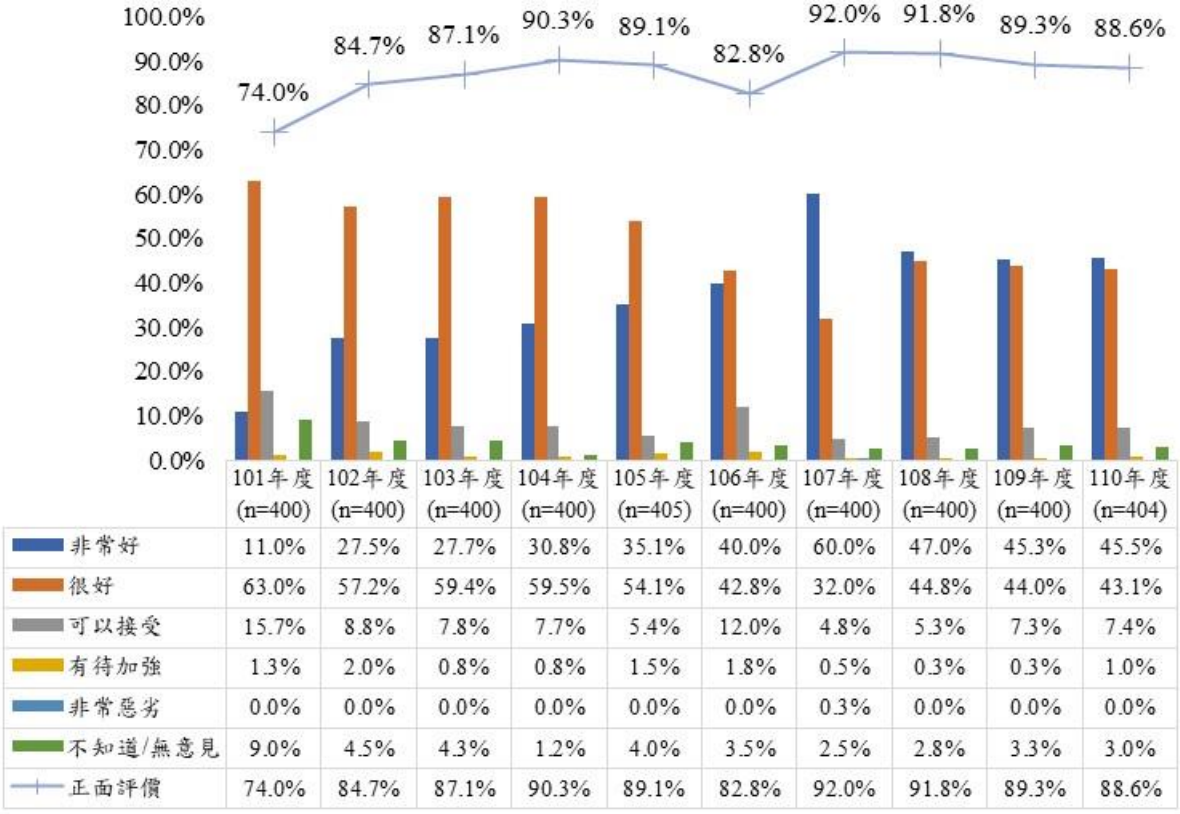
圖35、人員品行操守評價(n=404)

《交叉分析》

將「桃園市政府消防局人員品行操守」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」沒有顯著之差異；而「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 14)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，受訪者對於「桃園市政府消防局人員品行操守」給予正面評價之比例占 88.6%，較去年度(89.3%)下降 0.7%，負面評價的比例則為 1.0%，較去年度上升了 0.7%。整體而言，本年度桃園市政府消防局人員品行操守的表現與去年相差無異，仍維持在超過八成正面評價之高水準。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
非常好	11.0%	27.5%	27.7%	30.8%	35.1%	40.0%	60.0%	47.0%	45.3%	45.5%
很好	63.0%	57.2%	59.4%	59.5%	54.1%	42.8%	32.0%	44.8%	44.0%	43.1%
可以接受	15.7%	8.8%	7.8%	7.7%	5.4%	12.0%	4.8%	5.3%	7.3%	7.4%
有待加強	1.3%	2.0%	0.8%	0.8%	1.5%	1.8%	0.5%	0.3%	0.3%	1.0%
非常惡劣	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	9.0%	4.5%	4.3%	1.2%	4.0%	3.5%	2.5%	2.8%	3.3%	3.0%
正面評價	74.0%	84.7%	87.1%	90.3%	89.1%	82.8%	92.0%	91.8%	89.3%	88.6%

圖36、人員品行操守評價年度分析

(五)、整飭政風最重要的工作項目

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者認為桃園市政府消防局整飭政風最重要的工作項目以「修訂不合時宜法規及作業程序」的比例最高，占30.4%，其後依序為「加強人員法紀訓練及宣導」(14.4%)、「積極發掘貪瀆案件從嚴查辦」(12.1%)、「加強防弊措施及採購案件審查」(11.9%)及「鼓勵並加強政風案件檢舉管道」(11.6%)，另有 19.6%的受訪者表示其他項目。

Q21：請問您認為桃園市政府消防局整飭政風最重要的工作是什麼？

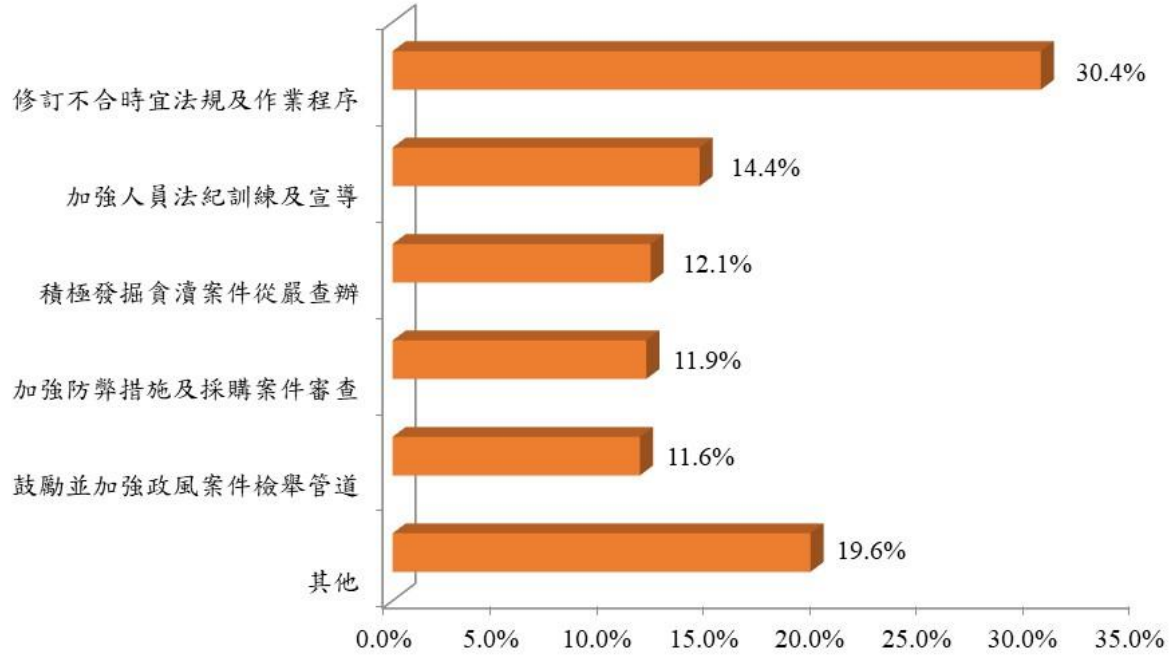


圖37、整飭政風最重要的工作項目(n=404)

進一步詢問並彙整表示其他項目的受訪者，其認為最重要的項目為何，詳如下表所示。

表05、整飭政風最重要的工作項目之其他說明彙整表(n=79)

項目	次數
不知道／無意見	73
加強防火訓練	1
市府不可公器私用，私下報復、包庇	1
多讓人民知道新訊息	1
改善打火弟兄消防配備	1
保障人民安全	1
保障消防員自身安全	1

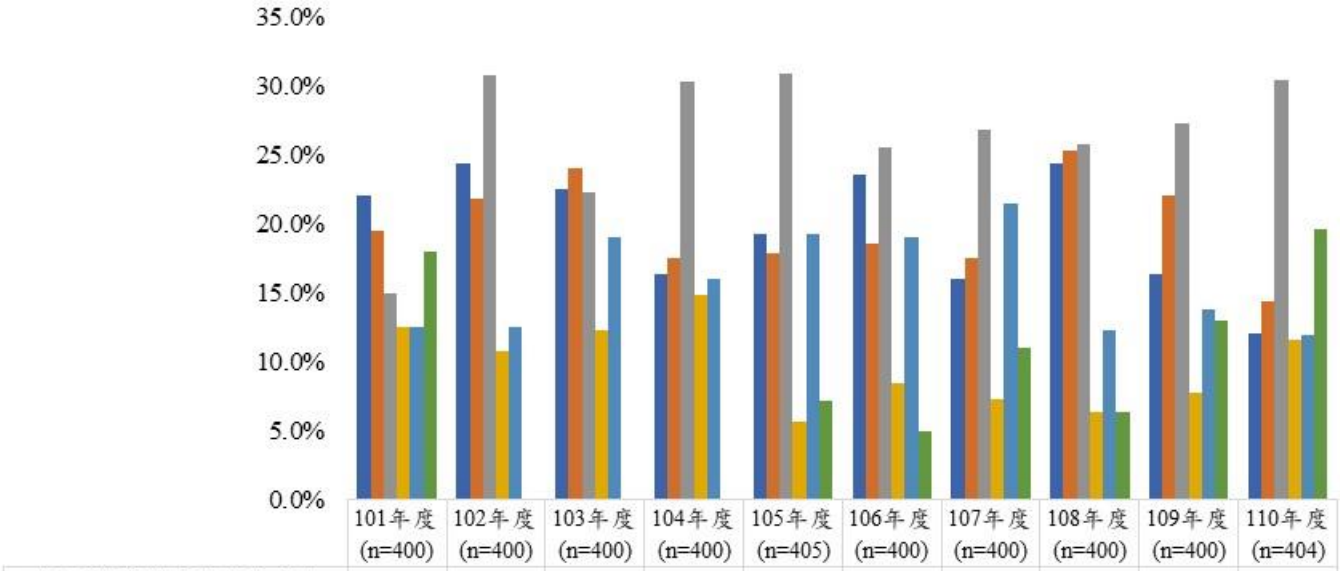
《交叉分析》

將「整飭政風最重要的工作項目」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現與「性別」沒有顯著影響，但「年齡」卻有顯著之差異，其中年齡 30-39 歲者相較於其他年齡層者有較高的比例認為需要修訂不合時宜法規及作業程序。

「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 15)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，受訪者認為桃園市政府消防局「整飭政風最重要的工作項目」中，本年度以「修訂不合時宜法規及作業程序」所占比例為最高(30.4%)，且自 104 年度起，已連續七年被最多受訪者視為最重要的項目。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
積極發掘貪瀆案件從嚴查辦	22.0%	24.3%	22.5%	16.3%	19.3%	23.5%	16.0%	24.3%	16.3%	12.1%
加強人員法紀訓練及宣導	19.5%	21.8%	24.0%	17.5%	17.8%	18.5%	17.5%	25.3%	22.0%	14.4%
修訂不合時宜法規及作業程序	15.0%	30.8%	22.3%	30.3%	30.9%	25.5%	26.8%	25.8%	27.3%	30.4%
鼓勵並加強政風案件檢舉管道	12.5%	10.8%	12.3%	14.8%	5.7%	8.5%	7.3%	6.3%	7.8%	11.6%
加強防弊措施及採購案件審查	12.5%	12.5%	19.0%	16.0%	19.3%	19.0%	21.5%	12.3%	13.8%	11.9%
其他	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	5.0%	11.0%	6.3%	13.0%	19.6%

圖38、整飭政風最重要的工作項目年度分析

(六)、知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時是否會提出檢舉

《頻次分析》

根據本次調查顯示，若受訪者知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時，「會」提出檢舉的比例占 83.2%，「不會」的比例則占 13.4%，另有 3.5%的受訪者「拒答」，詳如下圖所示。

Q22：請問您知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時，您是否會提出檢舉？

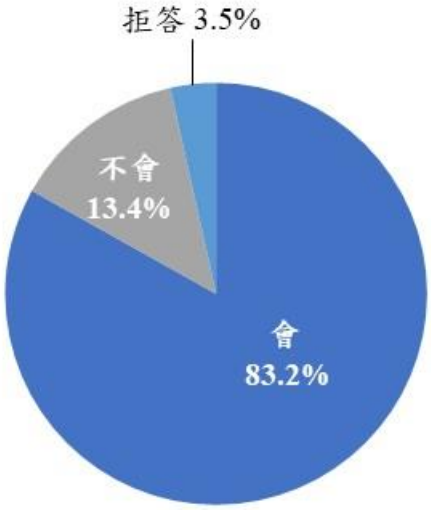


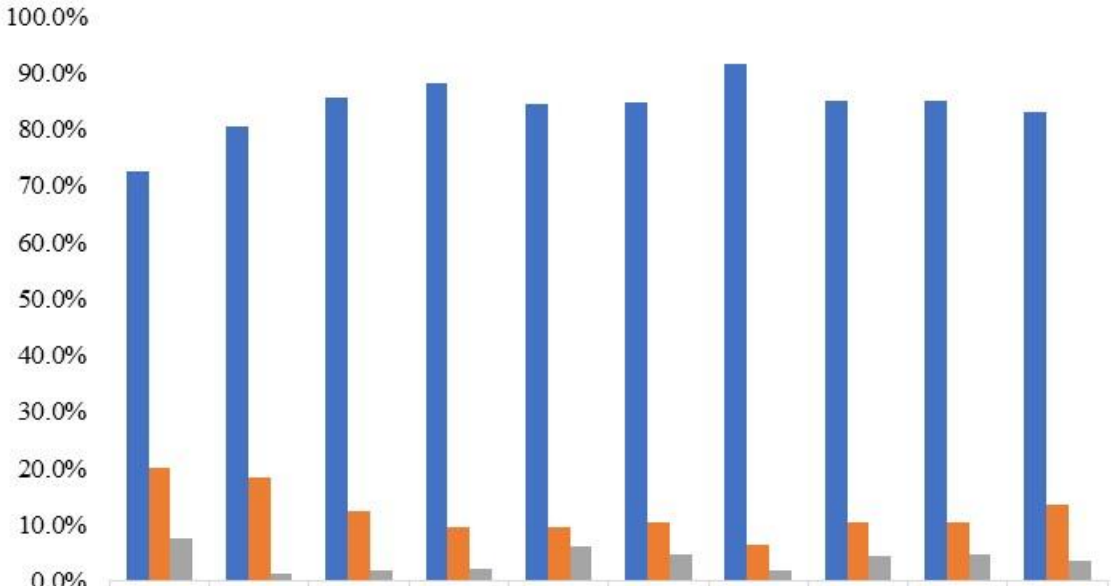
圖39、索賄或貪瀆情事之檢舉比例分析(n=404)

《交叉分析》

將「索賄或貪瀆情事之檢舉情形」與受訪者的基本資料進行交叉分析後，發現在「性別」無顯著之差異；而「年齡」、「接觸業務別」、「教育程度」及「職業別」的交叉結果因為不符合統計基本假設(各細格內期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 16)。

《年度比較》

透過年度比較分析發現，本年度受訪者「索賄或貪瀆情事之檢舉情形」上，會提出檢舉的比例為 83.2%，不會的比例為 13.4%，雖會提出的受訪者略微下降，但仍保持在八成以上的比例。



	101年度 (n=400)	102年度 (n=400)	103年度 (n=400)	104年度 (n=400)	105年度 (n=405)	106年度 (n=400)	107年度 (n=400)	108年度 (n=400)	109年度 (n=400)	110年度 (n=404)
會	72.5%	80.4%	85.7%	88.3%	84.4%	84.8%	91.5%	85.0%	85.0%	83.2%
不會	20.0%	18.3%	12.3%	9.5%	9.4%	10.5%	6.5%	10.5%	10.3%	13.4%
拒答	7.5%	1.3%	2.0%	2.2%	6.2%	4.8%	2.0%	4.5%	4.8%	3.5%

圖40、索賄或貪瀆情事之檢舉比例年度分析

(七)、信賴且願意提出檢舉之單位

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者信賴且願意提出檢舉的單位，以「桃園市政府消防局政風室或上級機關之政風機構」比例為最高，占62.5%，其次為「桃園市政府消防局首長或上級機關之首長」(21.1%)、「法務部廉政署」(19.3%)、「法務部調查局」(17.0%)及「各級民意代表」(10.7%)，其餘皆少於 10%，詳如下圖所示。

Q23：請問您信賴且願意向哪些單位提出檢舉（可複選）？

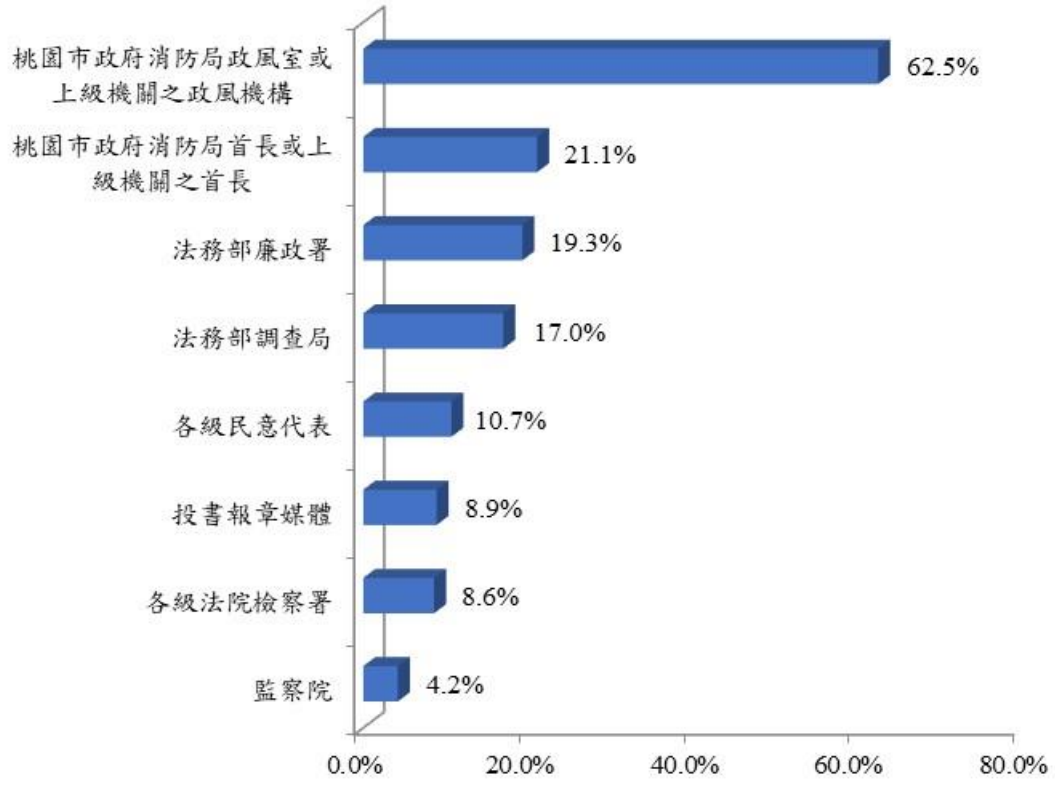


圖41、信賴且願意向特定單位提出檢舉之比例分析(n=336)[3]

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

[3] 本題僅由 Q22 回答「會」檢舉者作答。

(八)、不願提出檢舉之原因

《頻次分析》

根據本次調查顯示，受訪者不願提出檢舉之原因，以「其他」(44.4%)原因最高，其次則為「事不關己，少管別人的事」，占 22.2%，其後依序為「沒有證據，只好作罷」(20.4%)、「怕曝光影響以後辦事」(13.0%)、「怕遭到報復」(11.1%)、「司空見慣，檢舉也沒用」(7.4%)、「怕自己也吃上官司」(7.4%)、「怕自己的案件被拖延」(5.6%)，詳如下圖所示。

Q24：請問您不提出檢舉的原因為何（可複選）？

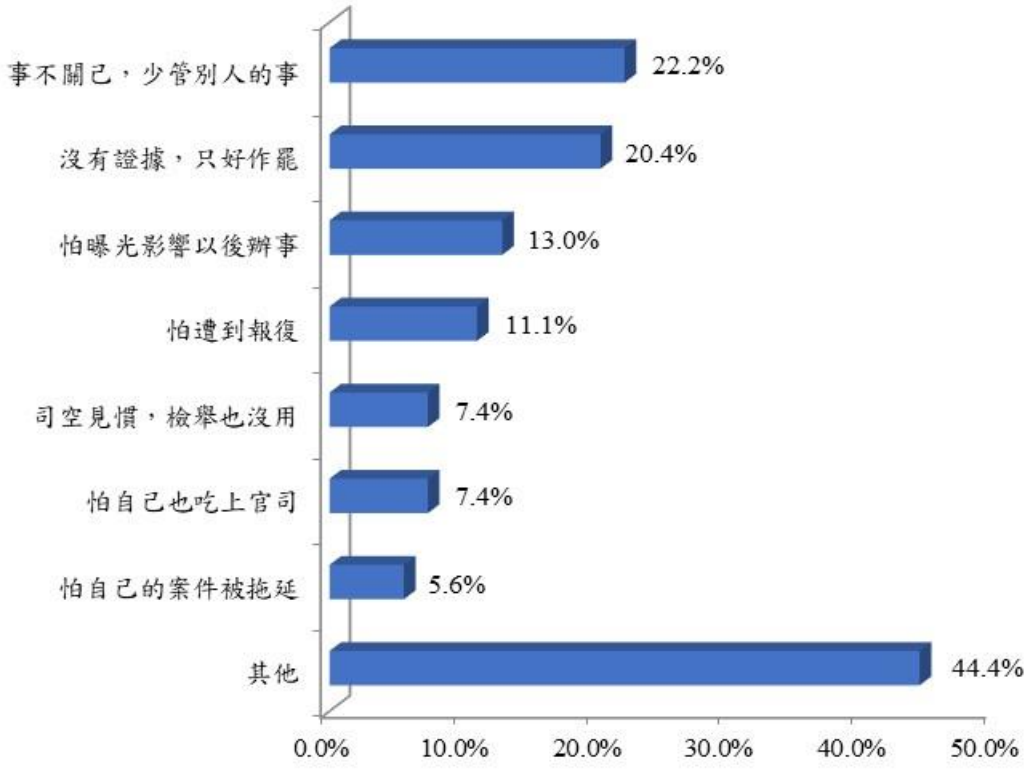


圖42、不提出檢舉之原因分析(n=54)[4]

[4]本題僅由 Q22 回答「不會」檢舉者作答

進一步詢問並彙整表示其他原因者之原因，詳如下表所示。

表06、不提出檢舉之其他原因表(n=24)

項目	次數
沒遇過，不知道會怎麼處理。	22
沒有必要拿生命開玩笑	1
道德勸說即可	1

《交叉分析》

由於本題為複選題，故僅就受訪者反映項目進行陳述，不與基本資料進行交叉分析，特於此說明。

(九)、對「政風廉潔方面」的建議事項

本次有 6 位受訪者提出建議，相關建議說明如下表。

表07、對「政風廉潔方面」的建議事項表(n=6)

項目	次數
公平公正，不違法	1
加強內部宣導	1
遇到案件需秉公處理	1
實地瞭解有沒有這些事，勿用猜測的方式	1
檢舉管道應提供較明確的申訴資訊	1
檢舉應提供獎金，增加遇到不法之事出來檢舉的意願	1

伍、結論與建議

一、桃園市政府消防局整體正面評價保持九成的水準，且在服務品質上獲得了民眾肯定

根據本次調查結果顯示，桃園市政府消防局今年度的整體表現中，正面評價相較去年略微下降 1.0%，但值得注意的是，在正面評價中，評價最高的「非常好」比例則是較去年明顯提升了 6.7%，這也意謂著相關人員在整體服務品質上的表現是讓民眾有感的。

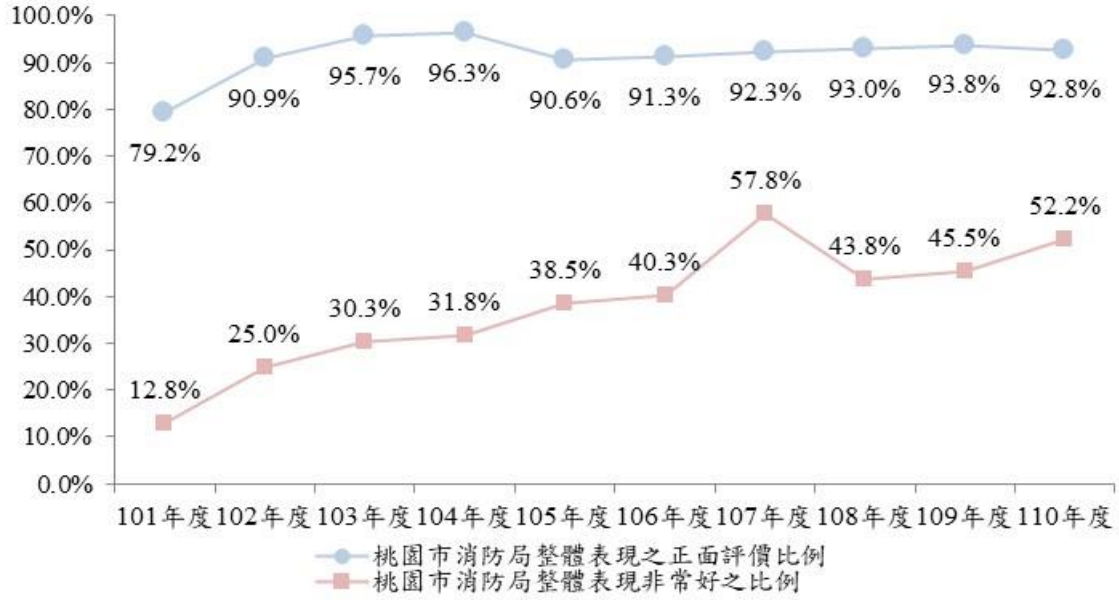


圖43、桃園市政府消防局歷年整體表現之正面評價趨勢

二、五大業務相關人員服務態度皆獲得近九成以上之正面評價，其中又以「消防設備會審勘」與「災害搶救」的表現最佳

桃園市政府消防局五大業務相關人員的服務態度，除「消防安檢」(89.2%)外，其餘業務都有超過九成的正面評價，其中以「消防設備會審勘」(100.0%)與「災害搶救」(95.1%)所獲得的正面評價為最高，其後依序為「119 報案電話」(94.1%)與「緊急救護」(91.6%)。

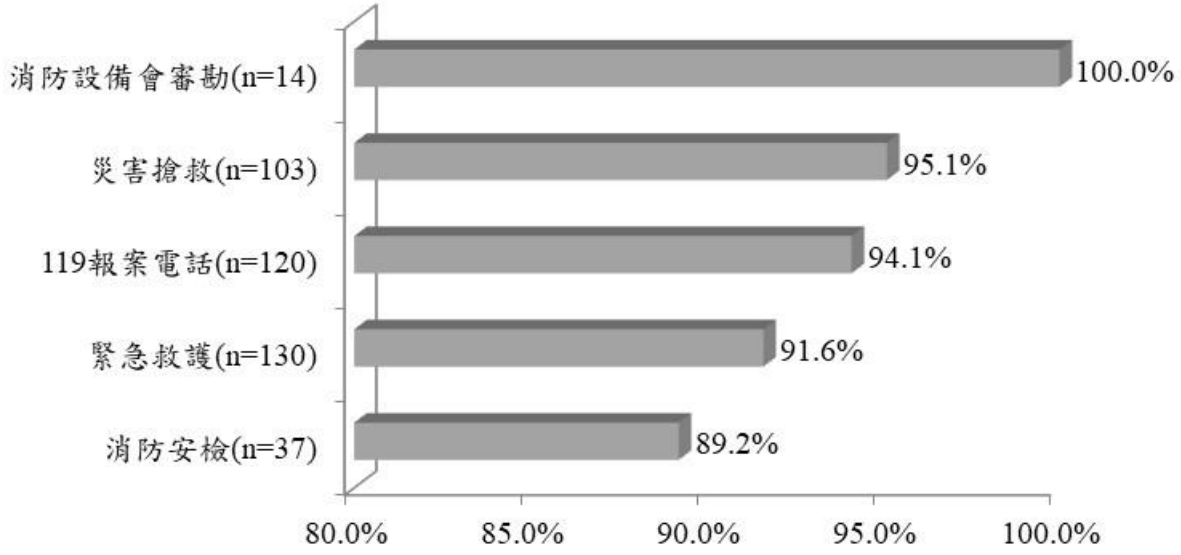
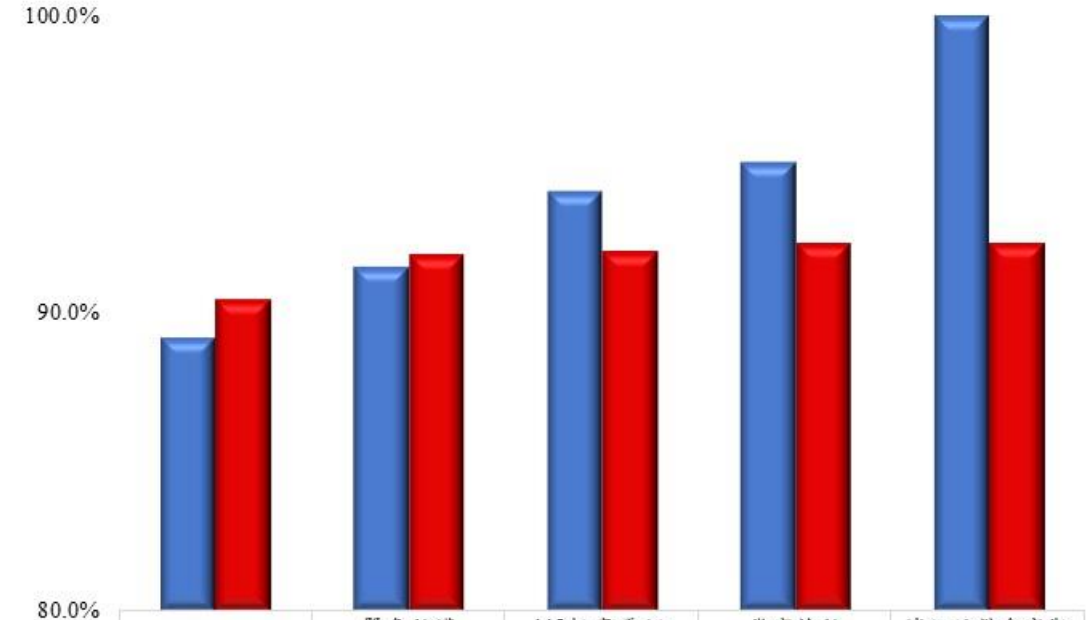


圖44、桃園市政府消防局五大業務服務態度正面評價

進一步瞭解五大業務服務態度的年度比較，發現僅有「消防安檢」與「緊急救護」的服務態度正面評價較去年度有些微下滑，但即使兩項業務會與廠商及民眾有較多因公務可能產生衝突或不滿的可能性，仍有近九成以上的正面評價，這也顯示不論何項業務，消防局同仁的表現都獲得大眾的肯定。

面對群眾比較容易有衝突或不滿產生的公務類型時，仍舊建議相關人員保持親切及耐心，適時給予專業的解說與協助，而非直接論述相關法條依據，相信更容易讓民眾對人員的同理心與專業留下更為深刻的印象。

其餘各項目之正面評價則皆較去年度有所提升，其中又以「**消防設備會審勘**」的正面評價提升最多，較去年度皆提升 7.6%以上，正面評價達到 100.0%，顯見消防設備會審勘人員的專業及服務態度深獲民眾肯定。



	消防安檢(n=37)	緊急救護 (n=130)	119報案電話 (n=120)	災害搶救 (n=103)	消防設備會審勘 (n=14)
110年度	89.2%	91.6%	94.1%	95.1%	100.0%
109年度	90.5%	92.0%	92.1%	92.4%	92.4%

圖45、桃園市政府消防局五大業務服務態度正面評價年度比較

三、防火安全宣導表現與去年無太大差異，正面評價為六成八，認為表現非常好的比例為二成五；在 Covid-19 疫情的影響下，建議加強線上傳播工具的宣導，將可更有效率地讓民眾獲得消防安全訊息

桃園市政府消防局的防火安全宣導工作正面評價比例較去年略微下降了1.4個百分點，但認為防火安全宣導工作表現非常好的比例較去年提升1個百分點，這也顯示桃園市政府消防局在防火安全宣導工作上已取得了穩定的成效。

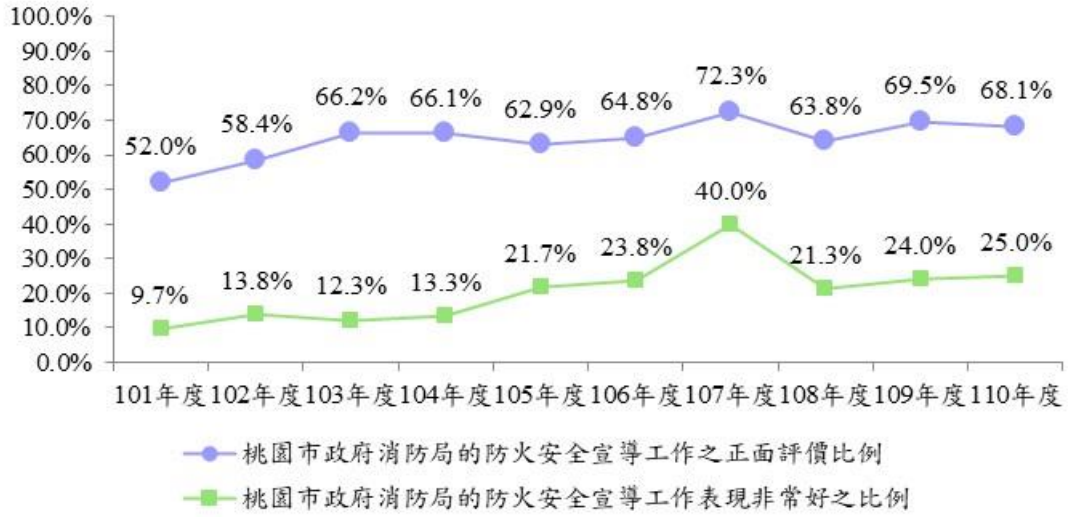


圖46、各年度防火安全宣導工作之正面評價趨勢

就獲得消防安全宣導相關訊息管道觀察，可能由於Covid-19疫情的影響，導致民眾蒐集資訊的管道更趨向於線上平台。因此，今年主要的訊息獲得管道方面，便以「網際網路」的比例最高(32.7%)，而「消防局宣導活動及手冊」(25.2%)及「電視媒體」(25.0%)的比例則相對較低，但仍舊維持25.0%以上的水準。這也顯示了除了傳統的宣傳方式外，因疫情而導致民眾使用網路載具行為的頻率增加，網路宣傳勢必可以讓更多民眾容易獲取消防安全宣導相關訊息。

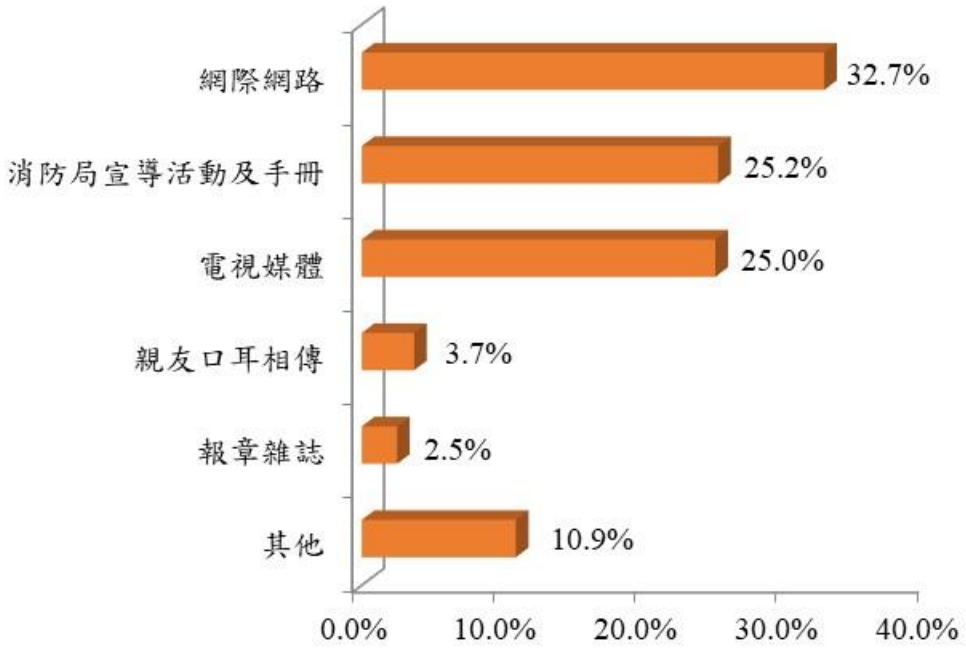


圖47、消防防火安全資訊主要來源管道

今年因 Covid-19 疫情之故，以及消防職人劇—「火神的眼淚」受到大眾廣泛關注，使民眾對消防員的辛勞以及相關訊息也更為重視。藉由此一趨勢，加強線上消防防火安全資訊的推廣將可以視為未來重點宣導方針之一。

桃園市政府消防局於 108 年成立 FACEBOOK 粉絲專頁，目前已有近七千人追蹤，即時提供消防局相關活動訊息、防災救護宣導等資訊，建議除了前述粉絲專頁外，亦可透過社區所建置之社群媒體(如：Line 群組)，讓民眾有更多管道可以接觸到相關資訊。此外，近年來由於社群管理 APP(如：今網智生活、社區幫)於新建社區中獲得使用之頻率日漸增長，建議可與相關業者進行聯合宣導活動，讓居民與消防安全意識共存，降低災害發生之機率，防患於未然。

四、本次調查沒有任何一位民眾聽聞或經歷桃園市政府消防局有「風紀不良」、「暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益」及「利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易」等情形

根據本次調查結果顯示，在「風紀不良之情事」、「執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋」及「利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為」等三方面，受訪民眾均表示未曾聽聞或經歷過，相較去年度有 2 位(0.5%)民眾表示曾聽說過、1 位(0.3%)民眾表示親身經歷過「風紀不良之情事」，1 位(0.3%)民眾表示聽說過「執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋」，1 位(0.3%)民眾表示聽說過、1 位(0.3%)表示親身經歷過「利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為」，顯見桃園市政府消防局今年度於此三大面向上表現均較去年來的優異，於此次訪談中均未有民眾反映消防人員品行操守上之問題。

由以上調查結果得知，桃園市政府消防局的清廉形象已深入民心，雖過去仍有極少數風紀不良或是利益推銷的情事發生，但在局內同仁及政風單位的努力之下，延續了桃園市政府消防局良好的廉潔風氣。建議持續精進所屬人員法治觀念，定期辦理廉政專題演講，透過案例說明，加強同仁「不敢貪」、「不能貪」、「不願貪」及「不必貪」的終極目標；也建議督促承辦人員如遇到廉政倫理相關疑義時，儘速與政風室密切聯繫，以適時處理，避免爭議擴大，造成民眾誤解。

陸、附錄

一、問卷百分比

先生(小姐) 您好，這邊是中華徵信所企業股份有限公司，我們目前正接受桃園市政府消防局委託，進行一份有關於「桃園市政府消防局提升服務品質暨廉政實況」民意調查， 能不能請您家裡面 20 歲以上的成人來接受我們的訪問？我們想請教他一些問題，謝謝。

QR1：性別？(n=404)

55.4% （1）男
44.6% （2）女

QR2：請問，您今年幾歲？(n=404)

11.1% （1）20-29 歲
21.5% （2）30-39 歲
24.5% （3）40-49 歲
23.0% （4）50-59 歲
19.8% （5）60-69 歲

第一部份想請教您對於桃園市政府消防局相關接觸評價

[緊急救護]

Q1：請問您認為桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時服務態度如何？(n=130)

50.8% （1）非常好
40.8% （2）很好
6.9% （3）普通
0.8% （4）不好
-- （5）非常不好
0.8% （6）不知道／無意見

Q2：請問您認為桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時，哪方面的服務您較滿意？（可複選）(n=130)

77.7% （1）緊急救護抵達速度
74.6% （2）救護人員專業技術能力
76.2% （3）救護人員服務積極

56.2% （4）救護車輛清潔舒適

50.8% （5）救護器材設備新穎

Q3：請問對 119 緊急救護服務工作有無相關建議或寶貴之意見提供？(n=130)

100.0% （1）無

-- （2）有，請說明_____。

[119 報案電話]

Q4：請問您認為桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時服務態度如何？(n=120)

48.3% （1）非常好

45.8% （2）很好

5.8% （3）普通

-- （4）不好

-- （5）非常不好

-- （6）不知道／無意見

Q5：請問您認為桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時，哪方面的服務您較滿意？（可複選）(n=120)

76.7% （1）接聽電話禮儀

75.8% （2）受理報案反應處置能力

76.7% （3）報案電話接聽速度及轉接

64.2% （4）提供線上提醒及提示

63.3% （5）主動告知目前派遣情形

[災害搶救]

Q6：請問您認為桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時服務態度如何？(n=103)

52.4% （1）非常好

42.7% （2）很好

4.9% （3）普通

-- （4）不好

-- （5）非常不好

-- （6）不知道／無意見

Q7：請問您認為桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時，哪方面的服務您較滿意？（可複選）(n=103)

77.7% （1）災害搶救抵達速度

68.0% （2）災害搶救人員專業技術能力

68.0% （3）災害搶救人員服務積極

34.0% （4）消防器材車輛保養維護
41.7% （5）災害搶救器材設備新穎

Q8：請問您至桃園市政府消防局申辦火災證明時，感到滿意的項目為何？（可複選）(n=44)

47.7% （1）申辦資訊清楚
61.4% （2）資料核發快速
81.8% （3）承辦人員態度良好
54.5% （4）申辦手續簡便
45.5% （5）申辦環境舒適

[消防安檢]

Q9：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時服務態度如何？(n=37)

62.2% （1）非常好
27.0% （2）很好
10.8% （3）普通
-- （4）不好
-- （5）非常不好
-- （6）不知道／無意見

Q10：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時，哪方面的服務您較滿意？（可複選）(n=37)

64.9% （1）檢查人員法令熟悉度
62.2% （2）檢查人員執行標準一致性
86.5% （3）檢查人員態度積極
70.3% （4）檢查人員廉潔品德
51.4% （5）消防安全設備檢查錄案管理

[消防會審勘]

Q11：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時服務態度如何？(n=14)

57.1% （1）非常好
42.9% （2）很好
-- （3）普通
-- （4）不好
-- （5）非常不好
-- （6）不知道／無意見

Q12：請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時，哪方面的服務您較滿意？（可複選）(n=14)

64.3% （1）會審會勘人員法令熟悉度
42.9% （2）會審會勘人員執行標準一致性

50.0% （3）會審會勘人員態度積極

50.0% （4）會審會勘人員承辦案件效率

64.3% （5）會審會勘人員缺失一次告知

針對上述五大類業務分類訪問完畢後，接續訪問如下問題：

Q13：就您個人的看法，桃園市政府消防局整體表現如何？(n=404)

52.2% （1）非常好

40.6% （2）很好

5.9% （3）普通

-- （4）不好

-- （5）非常不好

1.2% （6）不知道／無意見

Q14：請問，您認為桃園市政府消防局的防火安全宣導工作做的如何？(n=404)

25.0% （1）非常好

43.1% （2）很好

12.6% （3）普通

0.5% （4）不好

-- （5）非常不好

18.8% （6）不知道／無意見

Q15：請問，對於消防防火安全宣導之資訊，您獲得的管道是？(n=404)

25.2% （1）消防局宣導活動及手冊

2.5% （2）報章雜誌

25.0% （3）電視媒體

32.7% （4）網際網路

3.7% （5）親友口耳相傳

10.9% （6）其他_____

Q16：請問您有無其他寶貴意見或建議，以供桃園市政府消防局未來提升服務品質之參考：(n=404)

91.3% （1）沒有

8.7% （2）有，請說明：_____

第二部份想請教您對於桃園市政府消防局相關清廉評價

Q17：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有任何風紀不良之情事？(n=404)

-- （1）聽說過，請說明_____

-- （2）親身經歷過，請說明_____

100.0% （3）沒聽說過

-- （4）拒答

Q18：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員在執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋？(n=404)

-- （1）聽說過，請說明_____

-- （2）親身經歷過，請說明_____

100.0% （3）沒聽說過

-- （4）拒答

Q19：請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有無利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為？(n=404)

-- （1）聽說過，請說明_____

-- （2）親身經歷過，請說明_____

100.0% （3）沒聽說過

-- （4）拒答

Q20：整體而言，您認為目前桃園市政府消防局人員之品行操守如何？(n=404)

45.5% （1）非常良好

43.1% （2）良好

7.4% （3）可以接受

1.0% （4）有待加強

-- （5）非常惡劣

3.0% （6）不知道／無意見

Q21：請問您認為桃園市政府消防局整飭政風最重要的工作是什麼？(n=404)

12.1% （1）積極發掘貪瀆案件從嚴查辦

14.4% （2）加強人員法紀訓練及宣導

30.4% （3）修訂不合時宜法規及作業程序

11.6% （4）鼓勵並加強政風案件檢舉管道

11.9% （5）加強防弊措施及採購案件審查

19.6% （6）其他_____

Q22：請問您知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時，您是否會提出檢舉？(n=404)

83.2% （1）會（續答 Q23）

13.4% （2）不會（跳答 Q24）

3.5% （3）拒答

Q23：請問您信賴且願意向哪些單位提出檢舉？（可複選）(n=336)

62.5% （1）桃園市政府消防局政風室或上級機關之政風機構

21.1% （2）桃園市政府消防局首長或上級機關之首長

19.3% （3）法務部廉政署

17.0% （4）法務部調查局

8.6% （5）各級法院檢察署

4.2% （6）監察院

10.7% （7）各級民意代表

8.9% （8）投書報章媒體

Q24：請問您不提出檢舉的原因為何？（可複選）(n=54)

5.6% （1）怕自己的案件被拖延

13.0% （2）怕曝光影響以後辦事

11.1% （3）怕遭到報復

7.4% （4）怕自己也吃上官司

20.4% （5）沒有證據，只好作罷

7.4% （6）司空見慣，檢舉也沒用

22.2% （7）事不關己，少管別人的事

44.4% （8）其他_____

Q25：請問您對桃園市政府消防局有關「政風廉潔方面」有何其他建議事項？

_____

S1：請問，您的教育程度？(n=404)

7.2% （1）國小及以下

10.1% （2）國（初）中

32.7% （3）高中（職）

15.3% （4）專科

29.2% （5）大學

5.4% （6）研究所及以上

S2：請問您的職業別？(n=404)

7.7% （1）軍公教人員

20.3% （2）工業從業人員

1.7% （3）學生

1.5% （4）農林漁牧

24.3% （5）商業從業人員

11.4% （6）家管

8.2% （7）專業人員（醫生、律師、工程師...）

11.1% （8）退休或待業中

13.9% （9）自由業（小販、計程車司機...）

-- （10）其他，請說明_____

二、交叉表

附表 1　Q1、請問您認為桃園市政府消防局執行緊急救護勤務時服務態度如何？

	次數	非常好	很好	普通	不好	不知道／無意見
總次數	130	66	53	9	1	1
總百分比	100.0%	50.8%	40.8%	6.9%	0.8%	0.8%
性別#						
男	66	51.5%	42.4%	4.5%	1.5%	0.0%
女	64	50.0%	39.1%	9.4%	0.0%	1.6%
年齡#						
20-29 歲	14	50.0%	35.7%	7.1%	0.0%	7.1%
30-39 歲	22	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%
40-49 歲	30	60.0%	36.7%	3.3%	0.0%	0.0%
50-59 歲	34	41.2%	47.1%	11.8%	0.0%	0.0%
60-69 歲	30	43.3%	46.7%	6.7%	3.3%	0.0%
接觸業務別#						
緊急救護	130	50.8%	40.8%	6.9%	0.8%	0.8%
教育程度#						
小學以下	16	25.0%	56.3%	18.8%	0.0%	0.0%
國(初)中	17	41.2%	47.1%	11.8%	0.0%	0.0%
高中職	41	48.8%	43.9%	4.9%	2.4%	0.0%
專科	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	38	57.9%	34.2%	5.3%	0.0%	2.6%
研究所及以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業別#						
軍公教人員	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業從業人員	21	42.9%	52.4%	4.8%	0.0%	0.0%
學生	3	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
農林漁牧	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業從業人員	24	58.3%	37.5%	0.0%	4.2%	0.0%
家管	19	36.8%	42.1%	21.1%	0.0%	0.0%
專業人員	10	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%
退休或待業中	21	47.6%	52.4%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	25	56.0%	32.0%	12.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 2　Q3、請問您對於 119 緊急救護服務工作有無相關建議或寶貴之意見提供？

	次數	無
總次數	130	130
總百分比	100.0%	100.0%
性別#		
男	66	100.0%
女	64	100.0%
年齡#		
20-29 歲	14	100.0%
30-39 歲	22	100.0%
40-49 歲	30	100.0%
50-59 歲	34	100.0%
60-69 歲	30	100.0%
接觸業務別#		
緊急救護	130	100.0%
教育程度#		
小學以下	16	100.0%
國(初)中	17	100.0%
高中職	41	100.0%
專科	14	100.0%
大學	38	100.0%
研究所及以上	4	100.0%
職業別#		
軍公教人員	5	100.0%
工業從業人員	21	100.0%
學生	3	100.0%
農林漁牧	2	100.0%
商業從業人員	24	100.0%
家管	19	100.0%
專業人員	10	100.0%
退休或待業中	21	100.0%
自由業	25	100.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 3　Q4、請問您認為桃園市政府消防局 119 指揮中心人員受理案件時服務態度如何？

	次數	非常好	很好	普通
總次數	120	58	55	7
總百分比	100.0%	48.3%	45.8%	5.8%
性別#				
男	62	50.0%	45.2%	4.8%
女	58	46.6%	46.6%	6.9%
年齡#				
20-29 歲	21	57.1%	28.6%	14.3%
30-39 歲	22	63.6%	27.3%	9.1%
40-49 歲	23	30.4%	69.6%	0.0%
50-59 歲	30	50.0%	46.7%	3.3%
60-69 歲	24	41.7%	54.2%	4.2%
接觸業務別#				
119 報案電話	120	48.3%	45.8%	5.8%
教育程度#				
小學以下	8	0.0%	87.5%	12.5%
國(初)中	17	29.4%	64.7%	5.9%
高中職	40	42.5%	52.5%	5.0%
專科	16	62.5%	37.5%	0.0%
大學	33	63.6%	27.3%	9.1%
研究所及以上	6	83.3%	16.7%	0.0%
職業別#				
軍公教人員	14	71.4%	21.4%	7.1%
工業從業人員	21	33.3%	57.1%	9.5%
學生	3	33.3%	66.7%	0.0%
農林漁牧	1	100.0%	0.0%	0.0%
商業從業人員	23	56.5%	43.5%	0.0%
家管	18	16.7%	72.2%	11.1%
專業人員	7	42.9%	28.6%	28.6%
退休或待業中	13	53.8%	46.2%	0.0%
自由業	20	65.0%	35.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 4　Q6、請問您認為桃園市政府消防局執行災害搶救勤務時服務態度如何？

	次數	非常好	很好	普通
總次數	103	54	44	5
總百分比	100.0%	52.4%	42.7%	4.9%
性別#				
男	67	53.7%	41.8%	4.5%
女	36	50.0%	44.4%	5.6%
年齡#				
20-29 歲	6	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	26	69.2%	23.1%	7.7%
40-49 歲	30	50.0%	46.7%	3.3%
50-59 歲	18	44.4%	55.6%	0.0%
60-69 歲	23	30.4%	60.9%	8.7%
接觸業務別#				
災害搶救	103	52.4%	42.7%	4.9%
教育程度#				
小學以下	5	20.0%	40.0%	40.0%
國(初)中	7	28.6%	71.4%	0.0%
高中職	41	51.2%	41.5%	7.3%
專科	18	44.4%	55.6%	0.0%
大學	22	59.1%	40.9%	0.0%
研究所及以上	10	90.0%	10.0%	0.0%
職業別#				
軍公教人員	12	75.0%	16.7%	8.3%
工業從業人員	24	58.3%	37.5%	4.2%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧	3	33.3%	66.7%	0.0%
商業從業人員	25	44.0%	56.0%	0.0%
家管	9	33.3%	55.6%	11.1%
專業人員	7	85.7%	14.3%	0.0%
退休或待業中	11	18.2%	63.6%	18.2%
自由業	11	63.6%	36.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 5　Q9、請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備檢查時服務態度如何？

	次數	非常好	很好	普通
總次數	37	23	10	4
總百分比	100.0%	62.2%	27.0%	10.8%
性別#				
男	23	69.6%	17.4%	13.0%
女	14	50.0%	42.9%	7.1%
年齡#				
20-29 歲	4	75.0%	0.0%	25.0%
30-39 歲	11	81.8%	18.2%	0.0%
40-49 歲	11	45.5%	36.4%	18.2%
50-59 歲	8	50.0%	37.5%	12.5%
60-69 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%
接觸業務別#				
消防安檢	37	62.2%	27.0%	10.8%
教育程度#				
高中職	10	50.0%	40.0%	10.0%
專科	11	63.6%	27.3%	9.1%
大學	15	66.7%	20.0%	13.3%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
職業別#				
工業從業人員	9	66.7%	33.3%	0.0%
商業從業人員	20	60.0%	25.0%	15.0%
專業人員	8	62.5%	25.0%	12.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 6　Q11、請問您認為桃園市政府消防局執行消防安全設備會審會勘時服務態度如何？

	次數	非常好	很好
總次數	14	8	6
總百分比	100.0%	57.1%	42.9%
性別#			
男	6	66.7%	33.3%
女	8	50.0%	50.0%
年齡#			
30-39 歲	6	50.0%	50.0%
40-49 歲	5	80.0%	20.0%
50-59 歲	3	33.3%	66.7%
接觸業務別#			
消防會審勘	14	57.1%	42.9%
教育程度#			
專科	3	66.7%	33.3%
大學	10	60.0%	40.0%
研究所及以上	1	0.0%	100.0%
職業別#			
工業從業人員	7	57.1%	42.9%
商業從業人員	6	50.0%	50.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 7　Q13、就您個人的看法，桃園市政府消防局整體表現如何？

	次數	非常好	很好	普通	不知道／無意見
總次數	404	211	164	24	5
總百分比	100.0%	52.2%	40.6%	5.9%	1.2%
性別#					
男	224	54.0%	38.4%	6.3%	1.3%
女	180	50.0%	43.3%	5.6%	1.1%
年齡#					
20-29 歲	45	57.8%	28.9%	11.1%	2.2%
30-39 歲	87	60.9%	34.5%	4.6%	0.0%
40-49 歲	99	51.5%	44.4%	4.0%	0.0%
50-59 歲	93	47.3%	46.2%	4.3%	2.2%
60-69 歲	80	46.3%	42.5%	8.8%	2.5%
接觸業務別#					
緊急救護	130	49.2%	44.6%	4.6%	1.5%
119 報案電話	120	53.3%	40.0%	5.0%	1.7%
災害搶救	103	51.5%	41.7%	5.8%	1.0%
消防安檢	37	56.8%	27.0%	16.2%	0.0%
消防會審勘	14	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%
教育程度#					
小學以下	29	37.9%	48.3%	13.8%	0.0%
國(初)中	41	48.8%	41.5%	7.3%	2.4%
高中職	132	50.0%	43.9%	4.5%	1.5%
專科	62	51.6%	45.2%	1.6%	1.6%
大學	118	55.9%	35.6%	7.6%	0.8%
研究所及以上	22	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%
職業別#					
軍公教人員	31	67.7%	25.8%	6.5%	0.0%
工業從業人員	82	56.1%	39.0%	2.4%	2.4%
學生	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
農林漁牧	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
商業從業人員	98	55.1%	38.8%	6.1%	0.0%
家管	46	39.1%	50.0%	8.7%	2.2%
專業人員	33	51.5%	33.3%	15.2%	0.0%
退休或待業中	45	31.1%	57.8%	8.9%	2.2%
自由業	56	58.9%	37.5%	1.8%	1.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 8　Q14、請問，您認為桃園市政府消防局的防火安全宣導工作做的如何？

	次數	非常好	很好	普通	不好	不知道／無意見
總次數	404	101	174	51	2	76
總百分比	100.0%	25.0%	43.1%	12.6%	0.5%	18.8%
性別						
男	224	25.9%	43.3%	11.2%	0.0%	19.6%
女	180	23.9%	42.8%	14.4%	1.1%	17.8%
年齡*						
20-29 歲	45	26.7%	42.2%	20.0%	0.0%	11.1%
30-39 歲	87	36.8%	37.9%	10.3%	0.0%	14.9%
40-49 歲	99	28.3%	47.5%	10.1%	0.0%	14.1%
50-59 歲	93	16.1%	43.0%	17.2%	1.1%	22.6%
60-69 歲	80	17.5%	43.8%	8.8%	1.3%	28.8%
接觸業務別#						
緊急救護	130	22.3%	35.4%	14.6%	0.8%	26.9%
119 報案電話	120	22.5%	42.5%	15.0%	0.8%	19.2%
災害搶救	103	23.3%	58.3%	7.8%	0.0%	10.7%
消防安檢	37	40.5%	32.4%	16.2%	0.0%	10.8%
消防會審勘	14	42.9%	35.7%	0.0%	0.0%	21.4%
教育程度#						
小學以下	29	20.7%	44.8%	6.9%	0.0%	27.6%
國(初)中	41	17.1%	41.5%	17.1%	0.0%	24.4%
高中職	132	21.2%	47.7%	10.6%	0.8%	19.7%
專科	62	19.4%	43.5%	17.7%	1.6%	17.7%
大學	118	33.9%	42.4%	9.3%	0.0%	14.4%
研究所及以上	22	36.4%	18.2%	27.3%	0.0%	18.2%
職業別#						
軍公教人員	31	29.0%	51.6%	12.9%	0.0%	6.5%
工業從業人員	82	30.5%	41.5%	12.2%	0.0%	15.9%
學生	7	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%	28.6%
農林漁牧	6	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
商業從業人員	98	32.7%	38.8%	11.2%	0.0%	17.3%
家管	46	4.3%	45.7%	19.6%	0.0%	30.4%
專業人員	33	27.3%	33.3%	24.2%	0.0%	15.2%
退休或待業中	45	15.6%	48.9%	6.7%	4.4%	24.4%
自由業	56	23.2%	44.6%	10.7%	0.0%	21.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 9　Q15、請問，對於消防防火安全宣導之資訊，您獲得的管道是？

	次數	消防局宣導活動及手冊	報章雜誌	電視媒體	網際網路	親友口耳相傳	其他
總次數	404	102	10	101	132	15	44
總百分比	100.0%	25.2%	2.5%	25.0%	32.7%	3.7%	10.9%
性別							
男	224	29.5%	1.8%	20.1%	32.6%	4.0%	12.1%
女	180	20.0%	3.3%	31.1%	32.8%	3.3%	9.4%
年齡#							
20-29 歲	45	20.0%	0.0%	8.9%	66.7%	0.0%	4.4%
30-39 歲	87	18.4%	3.4%	23.0%	40.2%	3.4%	11.5%
40-49 歲	99	27.3%	1.0%	19.2%	38.4%	3.0%	11.1%
50-59 歲	93	26.9%	2.2%	30.1%	25.8%	4.3%	10.8%
60-69 歲	80	31.3%	5.0%	37.5%	6.3%	6.3%	13.8%
接觸業務別#							
緊急救護	130	24.6%	2.3%	33.1%	21.5%	2.3%	16.2%
119 報案電話	120	21.7%	4.2%	26.7%	33.3%	3.3%	10.8%
災害搶救	103	31.1%	1.9%	21.4%	34.0%	2.9%	8.7%
消防安檢	37	27.0%	0.0%	10.8%	51.4%	10.8%	0.0%
消防會審勘	14	14.3%	0.0%	0.0%	71.4%	7.1%	7.1%
教育程度#							
小學以下	29	10.3%	6.9%	48.3%	0.0%	6.9%	27.6%
國(初)中	41	19.5%	4.9%	39.0%	17.1%	2.4%	17.1%
高中職	132	22.7%	0.0%	31.8%	30.3%	5.3%	9.8%
專科	62	33.9%	0.0%	25.8%	29.0%	4.8%	6.5%
大學	118	28.0%	4.2%	10.2%	47.5%	1.7%	8.5%
研究所及以上	22	31.8%	4.5%	4.5%	50.0%	0.0%	9.1%
職業別#							
軍公教人員	31	32.3%	0.0%	16.1%	38.7%	3.2%	9.7%
工業從業人員	82	28.0%	2.4%	23.2%	35.4%	3.7%	7.3%
學生	7	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%
農林漁牧	6	33.3%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	33.3%
商業從業人員	98	24.5%	4.1%	13.3%	43.9%	5.1%	9.2%
家管	46	10.9%	4.3%	45.7%	21.7%	2.2%	15.2%
專業人員	33	33.3%	0.0%	6.1%	48.5%	0.0%	12.1%
退休或待業中	45	24.4%	2.2%	44.4%	6.7%	4.4%	17.8%
自由業	56	28.6%	1.8%	33.9%	21.4%	5.4%	8.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 10　Q16、請問您有無其他寶貴意見或建議，以供桃園市政府消防局未來提升服務品質之參考？

	次數	沒有	有
總次數	404	369	35
總百分比	100.0%	91.3%	8.7%
性別			
男	224	91.1%	8.9%
女	180	91.7%	8.3%
年齡			
20-29 歲	45	91.1%	8.9%
30-39 歲	87	87.4%	12.6%
40-49 歲	99	93.9%	6.1%
50-59 歲	93	88.2%	11.8%
60-69 歲	80	96.3%	3.8%
接觸業務別			
緊急救護	130	86.9%	13.1%
119 報案電話	120	93.3%	6.7%
災害搶救	103	95.1%	4.9%
消防安檢	37	91.9%	8.1%
消防會審勘	14	85.7%	14.3%
教育程度#			
小學以下	29	89.7%	10.3%
國(初)中	41	97.6%	2.4%
高中職	132	90.9%	9.1%
專科	62	88.7%	11.3%
大學	118	91.5%	8.5%
研究所及以上	22	90.9%	9.1%
職業別#			
軍公教人員	31	93.5%	6.5%
工業從業人員	82	92.7%	7.3%
學生	7	85.7%	14.3%
農林漁牧	6	100.0%	0.0%
商業從業人員	98	88.8%	11.2%
家管	46	93.5%	6.5%
專業人員	33	87.9%	12.1%
退休或待業中	45	93.3%	6.7%
自由業	56	91.1%	8.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 11　Q17、請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有任何風紀不良之情事？

	次數	沒聽說過
總次數	404	404
總百分比	100.0%	100.0%
性別#		
男	224	100.0%
女	180	100.0%
年齡#		
20-29 歲	45	100.0%
30-39 歲	87	100.0%
40-49 歲	99	100.0%
50-59 歲	93	100.0%
60-69 歲	80	100.0%
接觸業務別#		
緊急救護	130	100.0%
119 報案電話	120	100.0%
災害搶救	103	100.0%
消防安檢	37	100.0%
消防會審勘	14	100.0%
教育程度#		
小學以下	29	100.0%
國(初)中	41	100.0%
高中職	132	100.0%
專科	62	100.0%
大學	118	100.0%
研究所及以上	22	100.0%
職業別#		
軍公教人員	31	100.0%
工業從業人員	82	100.0%
學生	7	100.0%
農林漁牧	6	100.0%
商業從業人員	98	100.0%
家管	46	100.0%
專業人員	33	100.0%
退休或待業中	45	100.0%
自由業	56	100.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 12　Q18、請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員在執行職務時會暗示或要求收受金錢、禮物、接受飲宴或其他不正利益做為回饋？

	次數	沒聽說過
總次數	404	404
總百分比	100.0%	100.0%
性別#		
男	224	100.0%
女	180	100.0%
年齡#		
20-29 歲	45	100.0%
30-39 歲	87	100.0%
40-49 歲	99	100.0%
50-59 歲	93	100.0%
60-69 歲	80	100.0%
接觸業務別#		
緊急救護	130	100.0%
119 報案電話	120	100.0%
災害搶救	103	100.0%
消防安檢	37	100.0%
消防會審勘	14	100.0%
教育程度#		
小學以下	29	100.0%
國(初)中	41	100.0%
高中職	132	100.0%
專科	62	100.0%
大學	118	100.0%
研究所及以上	22	100.0%
職業別#		
軍公教人員	31	100.0%
工業從業人員	82	100.0%
學生	7	100.0%
農林漁牧	6	100.0%
商業從業人員	98	100.0%
家管	46	100.0%
專業人員	33	100.0%
退休或待業中	45	100.0%
自由業	56	100.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 13　Q19、請問您是否親身經歷或聽說過，桃園市政府消防局人員有無利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、推銷特定消防器材、優惠交易等不當行為？

	次數	沒聽說過
總次數	404	404
總百分比	100.0%	100.0%
性別#		
男	224	100.0%
女	180	100.0%
年齡#		
20-29 歲	45	100.0%
30-39 歲	87	100.0%
40-49 歲	99	100.0%
50-59 歲	93	100.0%
60-69 歲	80	100.0%
接觸業務別#		
緊急救護	130	100.0%
119 報案電話	120	100.0%
災害搶救	103	100.0%
消防安檢	37	100.0%
消防會審勘	14	100.0%
教育程度#		
小學以下	29	100.0%
國(初)中	41	100.0%
高中職	132	100.0%
專科	62	100.0%
大學	118	100.0%
研究所及以上	22	100.0%
職業別#		
軍公教人員	31	100.0%
工業從業人員	82	100.0%
學生	7	100.0%
農林漁牧	6	100.0%
商業從業人員	98	100.0%
家管	46	100.0%
專業人員	33	100.0%
退休或待業中	45	100.0%
自由業	56	100.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 14　Q20、整體而言，您認為目前桃園市政府消防局人員之品行操守如何？

	次數	非常良好	良好	可以接受	有待加強	不知道／無意見
總次數	404	184	174	30	4	12
總百分比	100.0%	45.5%	43.1%	7.4%	1.0%	3.0%
性別						
男	224	46.9%	41.1%	6.7%	1.3%	4.0%
女	180	43.9%	45.6%	8.3%	0.6%	1.7%
年齡#						
20-29 歲	45	46.7%	42.2%	11.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	87	52.9%	36.8%	4.6%	1.1%	4.6%
40-49 歲	99	50.5%	39.4%	7.1%	0.0%	3.0%
50-59 歲	93	36.6%	54.8%	5.4%	1.1%	2.2%
60-69 歲	80	41.3%	41.3%	11.3%	2.5%	3.8%
接觸業務別#						
緊急救護	130	38.5%	49.2%	9.2%	0.0%	3.1%
119 報案電話	120	44.2%	39.2%	10.8%	1.7%	4.2%
災害搶救	103	45.6%	44.7%	4.9%	1.9%	2.9%
消防安檢	37	56.8%	43.2%	0.0%	0.0%	0.0%
消防會審勘	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度#						
小學以下	29	34.5%	34.5%	20.7%	3.4%	6.9%
國(初)中	41	31.7%	46.3%	17.1%	0.0%	4.9%
高中職	132	42.4%	46.2%	7.6%	1.5%	2.3%
專科	62	43.5%	50.0%	4.8%	0.0%	1.6%
大學	118	56.8%	37.3%	3.4%	0.8%	1.7%
研究所及以上	22	50.0%	40.9%	0.0%	0.0%	9.1%
職業別#						
軍公教人員	31	51.6%	45.2%	3.2%	0.0%	0.0%
工業從業人員	82	51.2%	37.8%	3.7%	2.4%	4.9%
學生	7	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%
農林漁牧	6	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%
商業從業人員	98	54.1%	41.8%	3.1%	0.0%	1.0%
家管	46	26.1%	41.3%	23.9%	2.2%	6.5%
專業人員	33	39.4%	54.5%	3.0%	0.0%	3.0%
退休或待業中	45	33.3%	55.6%	6.7%	0.0%	4.4%
自由業	56	48.2%	39.3%	8.9%	1.8%	1.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 15　Q21、請問您認為桃園市政府消防局整飭政風最重要的工作是什麼？

	次數	積極發掘貪瀆案件從嚴查辦	加強人員法紀訓練及宣導	修訂不合時宜法規及作業程序	鼓勵並加強政風案件檢舉管道	加強防弊措施及採購案件審查	其他
總次數	404	49	58	123	47	48	79
總百分比	100.0%	12.1%	14.4%	30.4%	11.6%	11.9%	19.6%
性別							
男	224	9.8%	11.6%	33.5%	12.1%	12.1%	21.0%
女	180	15.0%	17.8%	26.7%	11.1%	11.7%	17.8%
年齡*							
20-29 歲	45	8.9%	13.3%	35.6%	15.6%	17.8%	8.9%
30-39 歲	87	9.2%	14.9%	44.8%	13.8%	6.9%	10.3%
40-49 歲	99	13.1%	18.2%	29.3%	12.1%	13.1%	14.1%
50-59 歲	93	14.0%	15.1%	26.9%	8.6%	14.0%	21.5%
60-69 歲	80	13.8%	8.8%	17.5%	10.0%	10.0%	40.0%
接觸業務別#							
緊急救護	130	16.9%	23.1%	13.1%	10.0%	15.4%	21.5%
119 報案電話	120	11.7%	10.8%	27.5%	14.2%	14.2%	21.7%
災害搶救	103	11.7%	10.7%	35.9%	13.6%	7.8%	20.4%
消防安檢	37	2.7%	10.8%	67.6%	2.7%	5.4%	10.8%
消防會審勘	14	0.0%	0.0%	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%
教育程度#							
小學以下	29	17.2%	6.9%	10.3%	10.3%	10.3%	44.8%
國(初)中	41	9.8%	17.1%	7.3%	22.0%	12.2%	31.7%
高中職	132	12.9%	10.6%	27.3%	10.6%	14.4%	24.2%
專科	62	12.9%	11.3%	48.4%	3.2%	9.7%	14.5%
大學	118	11.0%	18.6%	36.4%	15.3%	11.9%	6.8%
研究所及以上	22	9.1%	27.3%	36.4%	4.5%	4.5%	18.2%
職業別#							
軍公教人員	31	3.2%	16.1%	35.5%	19.4%	12.9%	12.9%
工業從業人員	82	9.8%	14.6%	40.2%	11.0%	13.4%	11.0%
學生	7	28.6%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	14.3%
農林漁牧	6	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%
商業從業人員	98	11.2%	11.2%	40.8%	11.2%	14.3%	11.2%
家管	46	17.4%	13.0%	19.6%	13.0%	10.9%	26.1%
專業人員	33	9.1%	24.2%	39.4%	9.1%	9.1%	9.1%
退休或待業中	45	20.0%	11.1%	15.6%	4.4%	8.9%	40.0%
自由業	56	12.5%	17.9%	16.1%	14.3%	5.4%	33.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 16　Q22、請問您知悉或遇到桃園市政府消防局人員有索賄或貪瀆情事時，您是否會提出檢舉？

	次數	會	不會	拒答
總次數	404	336	54	14
總百分比	100.0%	83.2%	13.4%	3.5%
性別				
男	224	87.1%	9.8%	3.1%
女	180	78.3%	17.8%	3.9%
年齡#				
20-29 歲	45	88.9%	11.1%	0.0%
30-39 歲	87	92.0%	8.0%	0.0%
40-49 歲	99	80.8%	15.2%	4.0%
50-59 歲	93	82.8%	11.8%	5.4%
60-69 歲	80	73.8%	20.0%	6.3%
接觸業務別#				
緊急救護	130	83.1%	12.3%	4.6%
119 報案電話	120	85.0%	11.7%	3.3%
災害搶救	103	80.6%	16.5%	2.9%
消防安檢	37	81.1%	16.2%	2.7%
消防會審勘	14	92.9%	7.1%	0.0%
教育程度#				
小學以下	29	55.2%	37.9%	6.9%
國(初)中	41	80.5%	12.2%	7.3%
高中職	132	84.8%	12.9%	2.3%
專科	62	85.5%	11.3%	3.2%
大學	118	84.7%	11.9%	3.4%
研究所及以上	22	100.0%	0.0%	0.0%
職業別#				
軍公教人員	31	83.9%	12.9%	3.2%
工業從業人員	82	89.0%	9.8%	1.2%
學生	7	85.7%	14.3%	0.0%
農林漁牧	6	33.3%	66.7%	0.0%
商業從業人員	98	88.8%	7.1%	4.1%
家管	46	76.1%	19.6%	4.3%
專業人員	33	84.8%	15.2%	0.0%
退休或待業中	45	77.8%	13.3%	8.9%
自由業	56	78.6%	17.9%	3.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。