

106年臺南市政府消防局 廉能施政滿意度問卷調查報告



委託單位：臺南市政府消防局
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中華民國 106 年 6 月

摘要

臺南市政府消防局為提升服務品質、廉潔風氣及整體施政表現，特別委託台灣趨勢研究股份有限公司辦理「106年臺南市政府消防局廉能施政滿意度問卷調查」，以瞭解臺南市民對消防局之意見，做為日後改進服務與提升廉政風氣之參考。

根據調查結果顯示，受訪者於最近兩年曾經洽辦或接觸過臺南市政府消防局的業務項目主要為「救護車緊急救護」(35.9%)，其次依序為「消防安全檢查」(15.5%)及「災害搶救」(5.8%)；另有48.8%的受訪者則表示都沒有洽辦或接觸過。

在緊急救護服務評價方面，有98.4%的受訪者表示對人員之服務態度感到滿意；97.5%的受訪者對服務專業感到滿意；96.7%的受訪者對整體表現感到滿意；而所有受訪者皆表示在接受緊急救護服務的過程中，沒有發生臺南市政府消防局人員藉機索取紅包或要求送禮之情形。

在災害搶救服務評價方面，有97.1%的受訪者對人員的服務態度感到滿意；91.4%的受訪者對服務效率感到滿意；91.8%的受訪者對整體表現感到滿意；而所有受訪者皆表示在接受災害搶救服務的過程中，沒有發生臺南市政府消防局人員藉機索取紅包或要求送禮之情形。

在消防安全檢查服務評價方面，有98.5%的受訪者對臺南市政府人員在執行消防安全檢查工作時，整體作業流程感到滿意；而所有受訪者皆對臺南市政府消防局人員執行時的整體表現感到滿意；另外，受訪者皆表示在消防安全檢查過程中，安檢人員沒有藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商等情形；另僅有7.2%的受訪者表示有遇過消防公司或消防設備師(士)，以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形。

在申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務評價方面，有 18.9%的受訪者表示知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助，而有 2.8%的受訪者有申請此項補助；進一步詢問可知，所有的受訪者皆表示在申請的過程中，業務人員沒有藉故刁難或索賄等情形發生，且所有受訪者亦表示對向臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現感到滿意；最後，有 35.6%的受訪者表示倘若明年有相同的補助，會願意申請。

在補助住宅用火災警報器實施計畫評價方面，有 13.5%的受訪者表示知道臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫，而有 8.0%的受訪者曾經有申請過該項補助；進一步詢問可知 53.9%的受訪者對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現感到滿意，且所有受訪者皆表示在申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，本局相關人員沒有藉故刁難或索賄等情形；有 65.9%的受訪者表示若為受補助對象，未來願意主動向轄區分隊申請裝設火災警報器；最後，有 81.9%的受訪者表示對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃感到滿意。

在整體施政表現評價方面，有 86.3%的受訪者對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的整體規劃感到滿意；92.1%的受訪者對目前臺南市政府消防局的整體施政表現感到滿意。

本次調查期間為民國 106 年 5 月 10 日至民國 106 年 5 月 16 日，以電話訪問方式進行，調查對象為居住於臺南市 20 歲以上之民眾，總計回收 307 份有效問卷，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 5.59%。

目 錄

壹、前言	1
一、調查背景.....	1
二、調查目的.....	4
貳、調查過程與方法	5
一、調查對象.....	5
二、調查期間.....	5
三、調查方式.....	5
(一) 電話調查.....	5
(二) 訪問品質控管.....	6
(三) 資料檢核.....	6
四、抽樣設計.....	6
(一) 抽樣方法.....	6
(二) 抽樣誤差.....	7
五、調查流程.....	8
六、接觸紀錄.....	9
參、調查內容與統計分析	10
一、問卷大綱.....	10
(一) 洽辦業務經驗.....	10
(二) 救護車緊急救護服務滿意度分析.....	10
(三) 災害搶救服務滿意度分析.....	10
(四) 消防安全檢查服務滿意度分析.....	11
(五) 申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析.....	11
(六) 補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析.....	12
(七) 整體施政表現滿意度分析.....	13
(八) 受訪者基本資料.....	13
二、統計分析.....	14
(一) 樣本代表性檢定.....	14
(二) 頻次分析.....	14
(三) 交叉分析.....	14
(四) 小數點進位.....	14
肆、樣本結構分析	15

一、樣本代表性檢定.....	15
二、基本資料分析.....	16
(一) 性別.....	16
(二) 年齡.....	17
(三) 教育程度.....	18
(四) 職業類別.....	19
(五) 樣本結構.....	20
伍、調查發現	21
一、洽辦業務經驗.....	22
(一) 最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸業務之經驗.....	22
二、救護車緊急救護服務滿意度分析.....	23
(一) 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」之評價.....	23
(二) 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務專業」之評價.....	25
(三) 臺南市政府消防局人員緊急救護「整體表現」之評價.....	27
(四) 緊急救護過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事.....	29
三、災害搶救服務滿意度分析.....	30
(一) 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務態度」之評價.....	30
(二) 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務效率」之評價.....	32
(三) 臺南市政府消防局人員災害搶救「整體表現」之評價.....	34
(四) 災害搶救過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事.....	36
四、消防安全檢查服務滿意度分析.....	37
(一) 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價.....	37
(二) 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查「整體表現」之評價.....	39
(三) 消防安全檢查過程中，安檢人員有無藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商之情事.....	41
(四) 消防公司或消防設備師(士)，有無以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情事.....	42
五、申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析.....	44
(一) 是否知悉臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助.....	44
(二) 有無申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」.....	46
(三) 申請過程中，臺南市政府消防局業務人員有無藉故刁難或	

索賄等情事.....	48
(四) 臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時 「整體服務表現」之評價.....	49
(五) 未來申請「燃氣熱水器遷移或更換補助」之意願.....	51
六、補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析.....	53
(一) 是否知悉臺南市政府消防局正推動「補助住宅用火災警報 器計畫」.....	53
(二) 有無申請過「補助住宅用火災警報器計畫」.....	55
(三) 臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器「整體服務」 表現之評價.....	57
(四) 申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，臺南市政府消防 局相關人員有無藉故刁難或索賄等情事.....	59
(五) 未來主動向轄區分隊申請裝設火災警報器之意願.....	60
(六) 臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器「整體規劃」 之評價.....	62
(七) 對於補助住宅用火災警報器政策之意見反映或具體建議.....	65
七、整體施政表現滿意度分析.....	67
(一) 對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的「整體規 劃」之評價.....	67
(二) 臺南市政府消防局「整體施政表現」之評價.....	70
(三) 對於臺南市政府消防局整體施政之意見反映或具體建議.....	73
陸、結論	75
一、救護車緊急救護服務滿意度分析.....	75
二、災害搶救服務滿意度分析.....	75
三、消防安全檢查服務滿意度分析.....	76
四、申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析.....	76
五、補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析.....	77
六、整體施政表現滿意度分析.....	77
柒、建議	78
一、民眾高度肯定廉政表現，持續推動清廉施政，以延續廉潔風氣	78
二、強化民眾辨識不肖業者身分，並建立暢通之取締管道，以消弭違失不 法情事.....	79
三、積極宣傳各項補助政策，提升為民服務效能	80
四、厚實消防人員專業知能及體能，以精進整體救災服務表現	82
五、展現古蹟防災具體作為，並邀請市民共治，共同守護文化資產	83
六、推廣防災及消防安全教育課程，增進市民防災常識及緊急應變能力	84

附錄一 問卷百分比.....	85
附錄二 附表	97

圖目錄

圖 2-1	調查流程	8
圖 4-1	性別分布	16
圖 4-2	年齡分布	17
圖 4-3	教育程度分布	18
圖 4-4	職業類別分布	19
圖 5-1	最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸業務之經驗	22
圖 5-2	臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」之評價	23
圖 5-3	臺南市政府消防局人員緊急救護「服務專業」之評價	25
圖 5-4	臺南市政府消防局人員緊急救護「整體表現」之評價	27
圖 5-5	臺南市政府消防局人員災害搶救「服務態度」之評價	30
圖 5-6	臺南市政府消防局人員災害搶救「服務效率」之評價	32
圖 5-7	臺南市政府消防局人員災害搶救「整體表現」之評價	34
圖 5-8	臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價	37
圖 5-9	臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價	39
圖 5-10	消防公司或消防設備師(士)，有無以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情事	42
圖 5-11	是否知悉臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助	44
圖 5-12	有無申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」	46
圖 5-13	臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時「整體服務表現」之評價	49
圖 5-14	未來申請「燃氣熱水器遷移或更換補助」之意願	51
圖 5-15	是否知悉臺南市政府消防局正推動「補助住宅用火災警報器計畫」	53
圖 5-16	有無申請過「補助住宅用火災警報器計畫」	55
圖 5-17	臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器「整體服務」表現之評價	57
圖 5-18	未來主動向轄區分隊申請裝設火災警報器之意願	60
圖 5-19	臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器「整體規劃」之評價	62
圖 5-20	臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫「整體規劃」之評價	67
圖 5-21	臺南市政府消防局「整體施政表現」之評價	70
圖 7-22	各業務項目承辦人員藉機索取紅包、要求送禮或刁難等情況	78

表 目 錄

表 1-1	2015 年及 2016 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數	2
表 2-1	接觸紀錄	9
表 4-1	樣本代表性檢定：性別	15
表 4-2	樣本代表性檢定：年齡	15
表 4-3	樣本結構	20
表 5-1	對臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」不滿意之具體事項 ...	23
表 5-2	具體強迫推銷消防設備或索取向本局打通費事項	43
表 5-3	對補助住宅用火災警報器的「整體規劃」感到不滿意之具體事項	63
表 5-4	對補助住宅用火災警報器政策之具體興革建議與反映事項	65
表 5-5	對古蹟守護千里眼計畫的「整體規劃」感到不滿意之具體事項	68
表 5-6	對「整體施政」感到不滿意之具體事項	71
表 5-7	對於臺南市政府消防局整體施政之意見反映或具體建議	73



壹、前言

一、調查背景

自 2003 年起，至今全世界已有 140 個國家簽署聯合國所公布的《聯合國反貪腐公約》(The United Nations Convention against Corruption；UNCAC)，顯示多數國家皆認同「貪腐」將損害經濟發展、社會穩定，更進一步將危及民主體制，反貪腐已是跨越國界、種族、黨派的普世價值。此外，「廉政」亦是展現國家競爭力的關鍵指標，許多研究均指出，當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，造成投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，亦將阻礙國家的發展。因此，廉潔、透明與便民的政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。

國際中有許多非政府組織及團體，致力調查全球各國之廉政情形，舉例而言，自 1995 年起國際透明組織 (Transparency International) 於每年底定期公佈清廉印象指數 (Corruption Perceptions Index；CPI)，調查各國之行政和公共領域貪腐狀況，反映各國廉政的成效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，亦已成為評比貪污情形最重要的參考指標。同時，臺灣亦被列入多項評比之中，透過此類調查有助於瞭解我國在推動廉政工作之成果，並可進一步瞭解世界各國的廉政表現，將廉政表現優良者視為我國推動廉政工作之典範。

國際透明組織於 2012 年起革新 CPI 計算方式，以各資料庫原始分數取代排名，分數以 0 至 100 分呈現，分數愈高表示愈清廉，



分數愈低則表示愈貪腐，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。2016 年臺灣 CPI 分數為 61 分，較 2015 年下降 1 分；在 176 個受評比的國家和地區中，臺灣清廉度排名第 31 名，較前一年退步 1 名，整體表現與前一年相仿。值得注意的是，2016 年台灣 CPI 受評之原始分數共取自八間具國際公信力之獨立調查機構評比報告，而 2015 年則僅取自七間，而在相同的七間之獨立調查機構評比報告中，有兩間結果持平，二間呈現進步，而另外三間則均較去年退步。

此外，觀察鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數，名次優於台灣的有第 7 名的新加坡（84 分）、第 15 名的香港（77 分）及第 20 名的日本（72 分）；而韓國是第 52 名（53 分）及中國為第 79 名（40 分）皆落後臺灣。

新加坡及香港政府能有如此亮眼的廉政表現，原因在於皆為了破除早期嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，在 1950 年代後新加坡設置貪污調查局（Corrupt Practices Investigation Bureau；CPIB）、香港設立廉政公署（Independent Commission Against Corruption；ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，使此兩地區在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2015 年及 2016 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家/地區	2015		2016			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	8	85	7	+1	84	-1
香港	18	75	15	-3	77	+2
日本	18	75	20	-2	72	-3
臺灣	30	62	31	-1	61	-1
韓國	37	56	52	-15	53	-3
中國	83	37	79	+4	40	+4

資料來源：Transparency International



綜觀台灣的廉政工作作為，台灣已在 2011 年核定成立法務部廉政署，專責廉政工作且首重「防貪」與「反貪」工作，並整合各地機關政風機構，將廉政工作向下紮根，務求治標又治本。2013 年法務部廉政署更進一步推動「廉政新構想—以民為本」具體策略與作法，以「養成公務員拒絕貪污成為習慣」、「防貪先行，肅貪在後」、「推展『行動政風』功能」、「建構縱向及橫向之肅貪體系」及「全民參與」為廉政主軸，並於 2015 年的「法務部廉政署重大廉政政策」中提出「反貪」、「防貪」及「肅貪」的具體作法。

此外，相關部會亦積極提升廉政風氣，在政風機構及政策上，皆有嶄新的改革。2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並在 2014 年 4 月及 2016 年 8 月相繼針對內容進行部分修正，在 2016 年的方案中強化各項具體策略與方針，實現「廉能政府、透明台灣」，以奠定廉政堅實之基礎，進而提升國家競爭力。

臺南市政府消防局專責處理預防火災、搶救災害及緊急救護事宜，強化消防安全防護，執行公共安全之決策，與民眾生命財產安全及生活福祉密切相關，臺南市政府消防局以提供優質、全方位的服務為目標，期讓市民獲得更安心且高品質的保障。

在廉政作為方面，為樹立廉能政府形象，臺南市政府消防局致力於推行端正政風之廉政工作，並希望藉由辦理「106 年臺南市政府消防局廉能施政滿意度問卷調查」，積極主動瞭解臺南市民眾對整體施政滿意度，以及相關業務之廉政狀況，期能透過各種不同措施之設置與各項活動之宣導，有效貫徹廉政工作、端正政風，並提升民眾對臺南市政府消防局整體服務表現之肯定。



二、調查目的

消防機關為政府保障人民生命安全財產之重要單位，許多工作項目和民眾生活息息相關，因此消防人員執行工作時之質量及效率良窳對人民極為重要。因此，臺南市政府消防局特此辦理「106年臺南市政府消防局廉能施政滿意度問卷調查」，期盼透過本次調查之民眾意見反映，瞭解臺南市民對消防局整體廉能暨服務滿意度情形，做為持續推動施政革新，擬訂相關政策之重要參酌依據，藉此提升為民服務品質，為市民創造更優良安全之居住環境，以達到「追求公益，消除民怨」之精神。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

設籍或居住於臺南市，且年滿 20 歲之民眾。

二、調查期間

調查時間為民國 106 年 5 月 10 日至民國 106 年 5 月 16 日。

三、調查方式

(一) 電話調查

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問（CATI，Computer-Assisted Telephone Interviewing）方式進行。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保樣本之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務期使信度及效度均達最高。



(二) 訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，同時為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、督導員之配置，輔以問卷審核等過程，控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導員亦主動協助訪員解決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。

(三) 資料檢核

訪問完成後，將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、或有悖常理，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，便立即進行補問工作，以確認所有資料之完整性、合理性。

四、抽樣設計

(一) 抽樣方法

採用簡單隨機抽樣 (Simple Random Sampling)，依臺南市之住宅電話號碼簿，進行簡單隨機抽樣，另為使電話未刊載於電話簿之民眾亦有相同之被抽取機率，故採電話末四碼隨機換號之方式 (Random Digit Dialing；RDD) 進行電話隨機抽樣。



(二) 抽樣誤差

本次調查完成 307 份有效樣本，在 95% 信賴水準下，抽樣誤差不超過 5.59%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{307} \times \frac{1,543,248 - 307}{1,543,248}} \\ &= 5.59\% \end{aligned}$$

SE：抽樣誤差（Sampling Error）。

Z：標準化分數。在 95% 信賴水準之下， $\alpha = 0.05$ ，Z 值為 1.96。

$p \times q$ ：在二次抽樣分配下， p 為獲得成功樣本機率， q 為失敗機率， $p=1-q$ 。 $p \times q$ 為獲得成功樣本之最大可能機率值， $p \times q = \frac{1}{2} \times \frac{1}{2}$ 。

N：母體數：根據臺南市戶政服務網之統計，截至 106 年 5 月底，臺南市年滿 20 歲以上人口，共 1,543,248 人。

n：本次調查樣本數。



五、調查流程

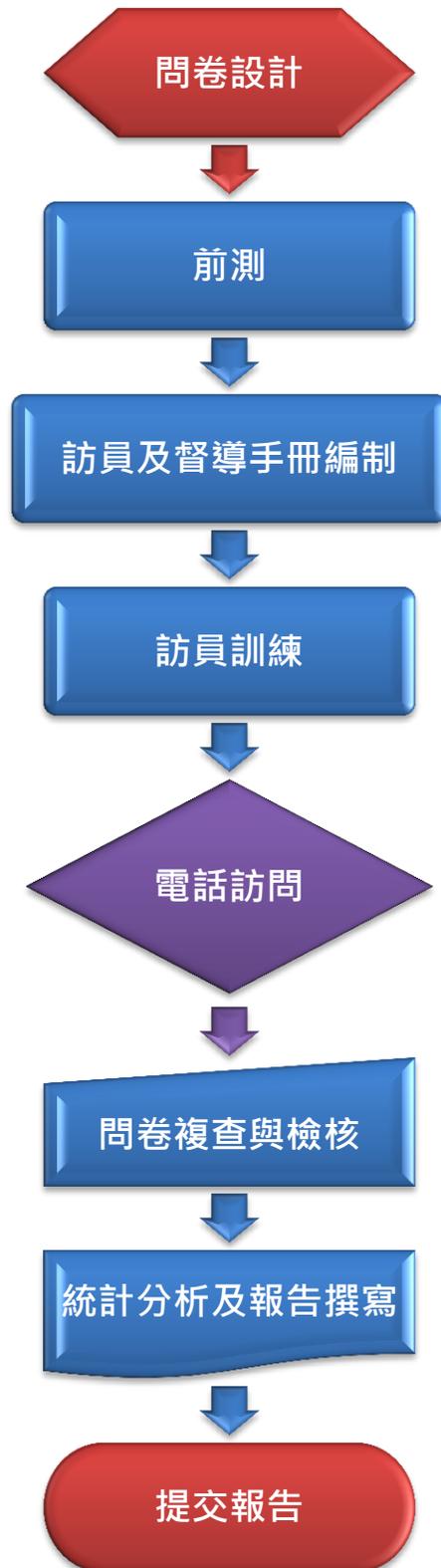


圖 2-1 調查流程



六、接觸紀錄

本次調查總共撥出 6,008 通電話，成功完成訪問 307 份有效問卷數，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research, AAPOR）之定義¹，本次調查之訪問成功率為 32.1%²，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
(I)成功	成功完成訪問	307	32.1%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	67	7.0%
(R)拒訪	家人拒訪	59	6.2%
	已知受訪者拒訪	474	49.6%
(O)其他	聲音品質不佳	22	5.1%
	語言不通	27	
成功接觸筆數		956	100.0%
(NC)未接觸	合格受訪者不在	34	-
(UH)無法確認是否為家戶	忙線	116	-
	無人接聽	1,594	-
	答錄機-不知道是否為住家	3	-
	電話封鎖	7	-
	電話故障	7	-
(UO)無法確認是否為合格受訪者	家戶，但無法確認是否為合格受訪者	108	-
	未完成篩選即中斷	639	-
(NE)無法接觸	非合格受訪者	764	-
	傳真機	190	-
	空號	1,473	-
	電話轉接	9	-
	已改號	3	-
	非住宅電話	105	-
撥打總數		6,008	

¹The American Association for Public Opinion Research. (2016). Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. (9th ed.). Retrieved from https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

²訪問成功率：成功筆數/接觸成功數=I/(I+P+R+O)



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 洽辦業務經驗

- ☞ 最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸業務之經驗 (S3)

(二) 救護車緊急救護服務滿意度分析

- ☞ 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」之評價 (Q1)
- ☞ 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務專業」之評價 (Q2)
- ☞ 臺南市政府消防局人員緊急救護「整體表現」之評價 (Q3)
- ☞ 緊急救護過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事 (Q4)
- ☞ 遇藉機索取紅包或要求送禮之情事，有無提出檢舉 (Q5)
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析 (Q6)
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析 (Q7)

(三) 災害搶救服務滿意度分析

- ☞ 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務態度」之評價 (Q8)
- ☞ 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務效率」之評價 (Q9)
- ☞ 臺南市政府消防局人員災害搶救「整體表現」之評價 (Q10)
- ☞ 災害搶救過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事 (Q11)



- ☞ 遇藉機索取紅包或要求送禮之情事，有無提出檢舉（Q12）
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析（Q13）
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析（Q14）

（四）消防安全檢查服務滿意度分析

- ☞ 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價（Q15）
- ☞ 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查「整體表現」之評價（Q16）
- ☞ 消防安全檢查過程中，安檢人員有無藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商之情事（Q17）
- ☞ 遇機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商之情事，有無提出檢舉（Q18）
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析（Q19）
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析（Q20）
- ☞ 消防公司或消防設備師(士)，有無以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情事（Q21）

（五）申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析

- ☞ 是否知悉臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助（Q22）
- ☞ 有無申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」（Q23）
- ☞ 申請過程中，臺南市政府消防局業務人員有無藉故刁難或索賄等情事（Q24）



- ☞ 遇藉故刁難或索賄等之情事，有無提出檢舉（Q25）
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析（Q26）
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析（Q27）
- ☞ 臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時「整體服務表現」之評價（Q28）
- ☞ 未來申請「燃氣熱水器遷移或更換補助」之意願（Q29）

（六）補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析

- ☞ 是否知悉臺南市政府消防局正推動「補助住宅用火災警報器計畫」（Q30）
- ☞ 有無申請過「補助住宅用火災警報器計畫」（Q31）
- ☞ 臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器「整體服務」表現之評價（Q32）
- ☞ 申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，臺南市政府消防局相關人員有無藉故刁難或索賄等情事（Q33）
- ☞ 遇藉故刁難或索賄等之情事，有無提出檢舉（Q34）
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析（Q35）
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析（Q36）
- ☞ 未來主動向轄區分隊申請裝設火災警報器之意願（Q37）
- ☞ 臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器「整體規劃」之評價（Q38）
- ☞ 對於補助住宅用火災警報器政策之意見反映或具體建議（Q39）



(七) 整體施政表現滿意度分析

- ☞ 對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的「整體規劃」之評價 (Q40)
- ☞ 臺南市政府消防局「整體施政表現」之評價 (Q41)
- ☞ 對於臺南市政府消防局整體施政之意見反映或具體建議 (Q42)

(八) 受訪者基本資料

- ☞ 性別／年齡／教育程度／職業類別



二、統計分析

(一) 樣本代表性檢定

為瞭解抽樣樣本分配與母體分配是否一致，以確保推論之有效性，故採用卡方適合度檢定 (Chi-Square Goodness of Fit Test)，將樣本資料組與母體組進行樣本代表性檢定。

(二) 頻次分析

各題項頻次分析 (Frequency Analysis)，是由總體樣本對問卷各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比所呈現的數據，瞭解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(三) 交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定；選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，利用交叉後之百分比所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異；並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

(四) 小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



肆、樣本結構分析

一、樣本代表性檢定

此次調查共計回收 307 份有效問卷，為使調查結果得以推論臺南市 20 歲以上之民眾意見，因此將樣本資料進行加權處理，使之與母體結構一致。為瞭解有效樣本與母體結構是否一致，故以下(表 4-1、表 4-2) 分別就有效樣本之「性別」及「年齡」2 個基本變項，進行樣本代表性檢定。

而檢定結果顯示，加權後的樣本與母體之間皆無顯著差異，本調查結果可以合理的推論至母體，並可獲致學理上的支持。

表 4-1 樣本代表性檢定：性別

性別	加權後樣本資料		母體資料			檢定結果
	樣本數	百分比	母體數	期望樣本數	母體比例	
男性	152	49.5%	763,954	152	49.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 卡方值=0.0 ■ $p>0.05$ ■ 樣本與母體無顯著差異
女性	155	50.5%	779,294	155	50.5%	
合計	307	100.0%	1,543,248	307	100.0%	

表 4-2 樣本代表性檢定：年齡

年齡	加權後樣本資料		母體資料			檢定結果
	樣本數	百分比	母體數	期望樣本數	母體比例	
20-29 歲	51	16.5%	255,219	51	16.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 卡方值=0.0 ■ $p>0.05$ ■ 樣本與母體無顯著差異
30-39 歲	61	19.9%	312,361	61	19.9%	
40-49 歲	57	18.7%	285,880	57	18.7%	
50-59 歲	60	19.5%	301,540	60	19.5%	
60 歲(含)以上	78	25.4%	380,580	78	25.4%	
合計	307	100.0%	1,543,248	307	100.0%	



二、基本資料分析

(一) 性別

經過加權後，樣本與母體性別分配一致，「男性」的比例為 49.5%，而「女性」的比例為 50.5%，顯示臺南市政府消防局之性別比例接近各半。

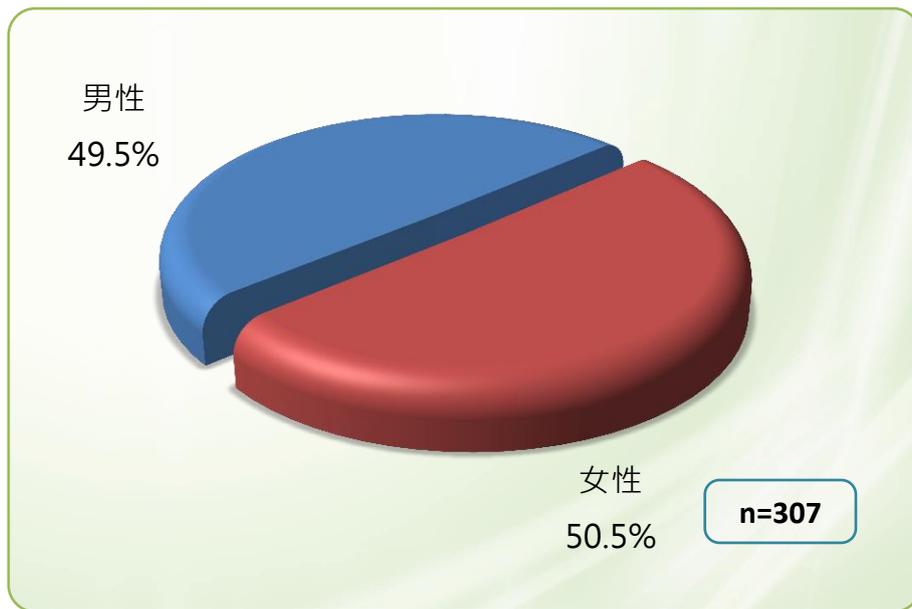


圖 4-1 性別分布



(二) 年齡

經過加權後，樣本與母體年齡分配一致，以年齡為「60歲(含)以上」比例最高，占25.4%，其次依序為「30~39歲」(19.9%)、「50~59歲」(19.5%)、「40~49歲」(18.7%)，而「20~29歲」則占16.5%。

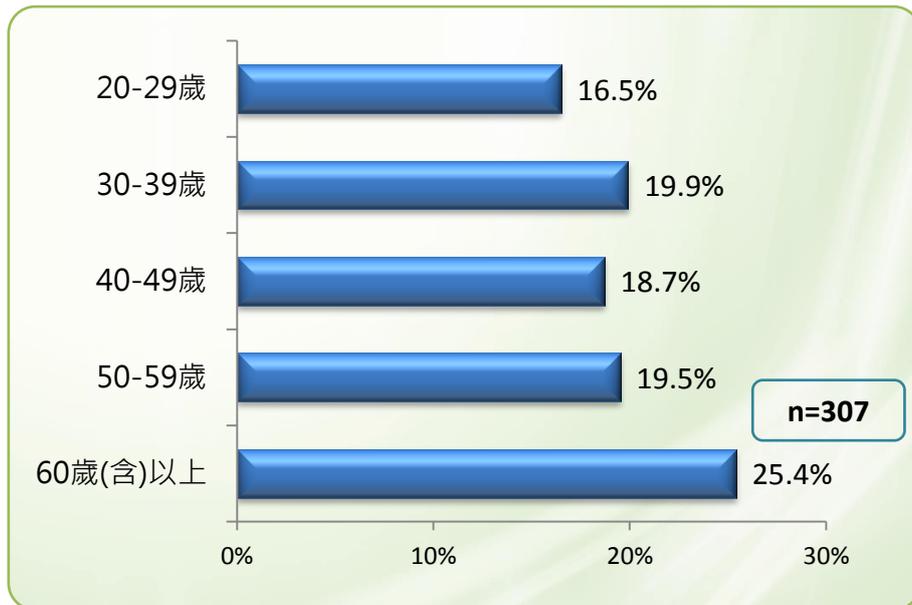


圖 4-2 年齡分布



(三) 教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「大學」的比例最高，達 29.0%，其次依序為「高中(職)」(26.5%)、「國小及以下」(13.1%)、「專科」(12.8%)及「國(初)中」(10.0%)，而「研究所及以上」則占 8.6%。



圖 4-3 教育程度分布



(四) 職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「家務管理」的比例最高，占14.3%，其次依序則為「專業人員」(11.0%)及「服務工作人員及售貨員」(10.2%)，其餘職業類別所占的比例皆在一成以下。



圖 4-4 職業類別分布



(五) 樣本結構

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-3 樣本結構：

表 4-3 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
性別	男性	152	49.5%
	女性	155	50.5%
年齡	20-29 歲	51	16.5%
	30-39 歲	61	19.9%
	40-49 歲	57	18.7%
	50-59 歲	60	19.5%
	60 歲以上	78	25.4%
教育程度	國小及以下	40	13.1%
	國（初）中	31	10.0%
	高中（職）	81	26.5%
	專科	39	12.8%
	大學	89	29.0%
	研究所及以上	26	8.6%
職業類別	軍警公教	16	5.3%
	行政主管、企業負責人及經理	14	4.5%
	專業人員	34	11.0%
	技術員及助理專業人員	15	4.9%
	事務工作人員	24	7.9%
	服務工作人員及售貨員	31	10.2%
	農、林、漁、牧工作人員	14	4.7%
	技術工及有關工作人員	28	9.2%
	機械設備操作工及組裝工	15	4.9%
	非技術工及體力工	6	2.0%
	家務管理	44	14.3%
	學生	7	2.2%
	退休人員或無業	58	18.9%



伍、調查發現

本次調查共計 48 個題項，其中 6 個題項為受訪者基本資料題，42 個題項為對臺南市政府消防局相關的評價與建議，在 42 個題項中，有 10 個題項為複選題，有 2 個題項為開放題，而 30 個題項是單選題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者基本資料為自變項，利用卡方檢定進行交叉分析；而複選題的部分，因為不適用卡方檢定，故僅以頻次分析呈現。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



一、洽辦業務經驗

(一) 最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸業務之經驗

頻次分析

調查結果顯示，受訪者最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸的業務以「救護車緊急救護」比例最高，為 35.9%，其次依序為「消防安全檢查」(15.5%)及「災害搶救」(5.8%)；另有 48.8% 受訪者表示最近兩年都沒有在臺南市政府消防局洽辦或接觸過業務。

S3.請問，您最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸過的業務項目有哪些？【可複選，不限項目】

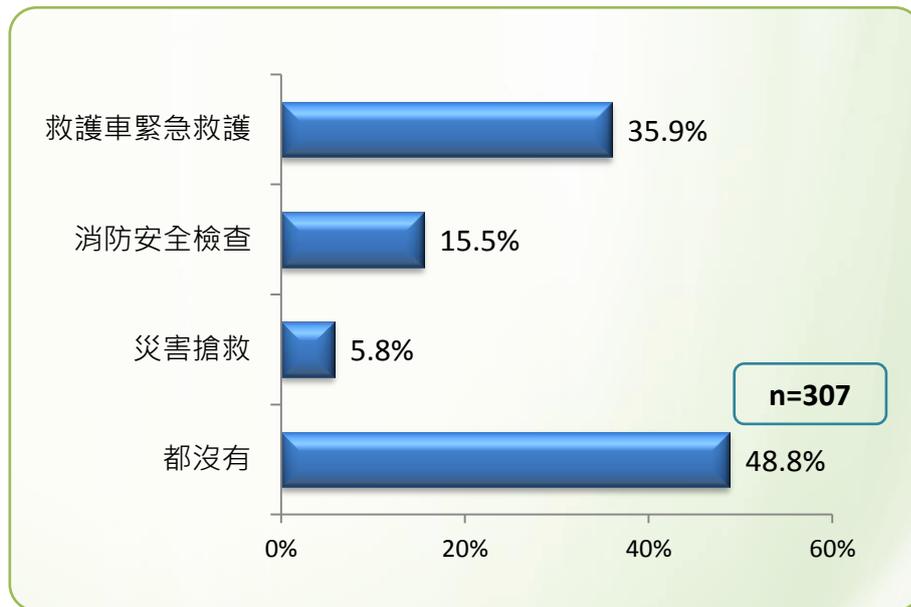


圖 5-1 最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸業務之經驗



二、救護車緊急救護服務滿意度分析

(一) 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」之評價

頻次分析

透過調查結果可知，有 98.4% 的受訪者對臺南市政府消防局人員緊急救護的服務態度感到滿意，其中包括「非常滿意」(40.1%) 及「滿意」(58.3%)；而有 1.6% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.9%) 及「不滿意」(0.7%)，針對感到不滿意之受訪者，進一步詢問其原因，並將其詳細說明整理於表 5-1。

Q1 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務態度滿不滿意？

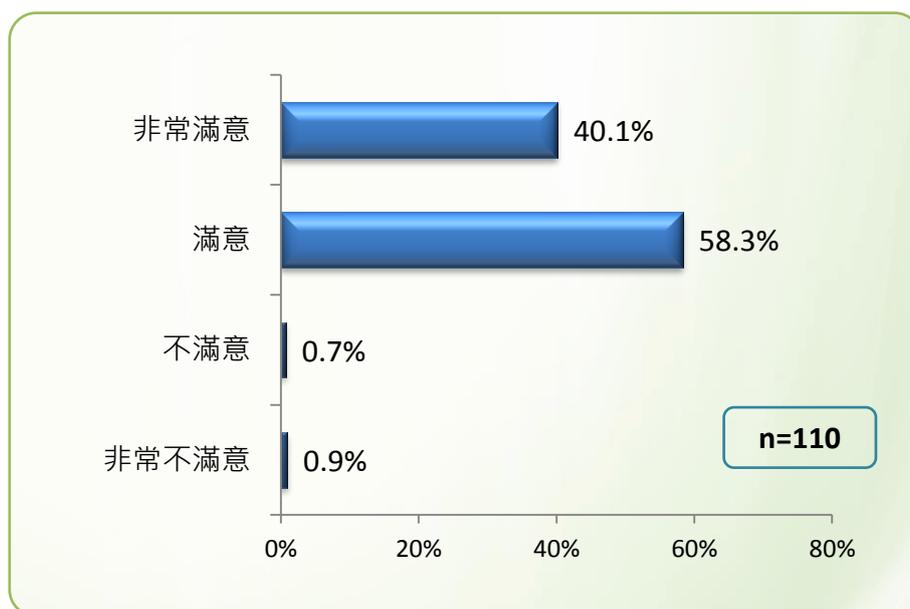


圖 5-2 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」之評價

表 5-1 對臺南市政府消防局人員緊急救護「服務態度」不滿意之具體事項

詳細情形	頻次
打 119 請救護車來載燒燙傷的民眾，消防人員態度非常差，希望能改進	1
第七大隊後甲分隊，來到救援現場未立即上前詢問，就只站在那邊	1



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 2），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務專業」之評價

頻次分析

透過調查結果可知，有 97.5% 的受訪者對臺南市政府消防局人員緊急救護的服務專業感到滿意，其中包括「非常滿意」(38.0%) 及「滿意」(59.5%)；而有 0.9% 的受訪者感到「非常不滿意」(0.9%)，並無受訪者認為「不滿意」；另有 1.6% 的受訪者則表示「不知道/無意見」。此外，針對感到不滿意之受訪者，進一步追問詳細情形，主要為臺南市政府消防局的救護人員，對一般的推輪椅或是抬擔架皆能勝任，但在狹小樓梯空間，需要靠人力才能將病患背下樓，就會比較吃力。

Q2 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務專業滿不滿意？

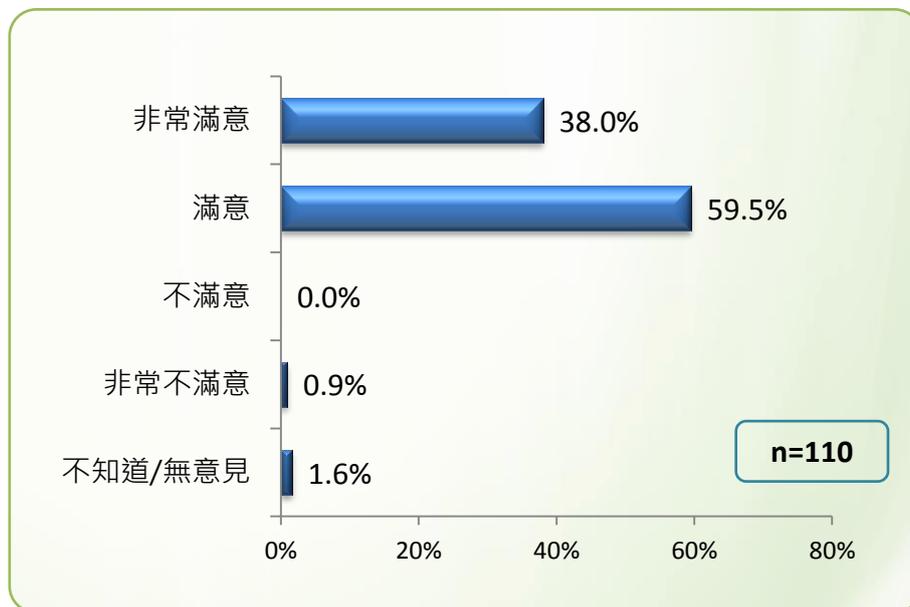


圖 5-3 臺南市政府消防局人員緊急救護「服務專業」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 4），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 臺南市政府消防局人員緊急救護「整體表現」之評價

頻次分析

調查結果顯示，有 96.7% 的受訪者對臺南市政府消防局人員緊急救護的整體表現感到滿意，其中包括「非常滿意」(40.3%) 及「滿意」(56.4%)，並無受訪者認為「不滿意」；另有 3.3% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q3 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的整體表現滿不滿意？

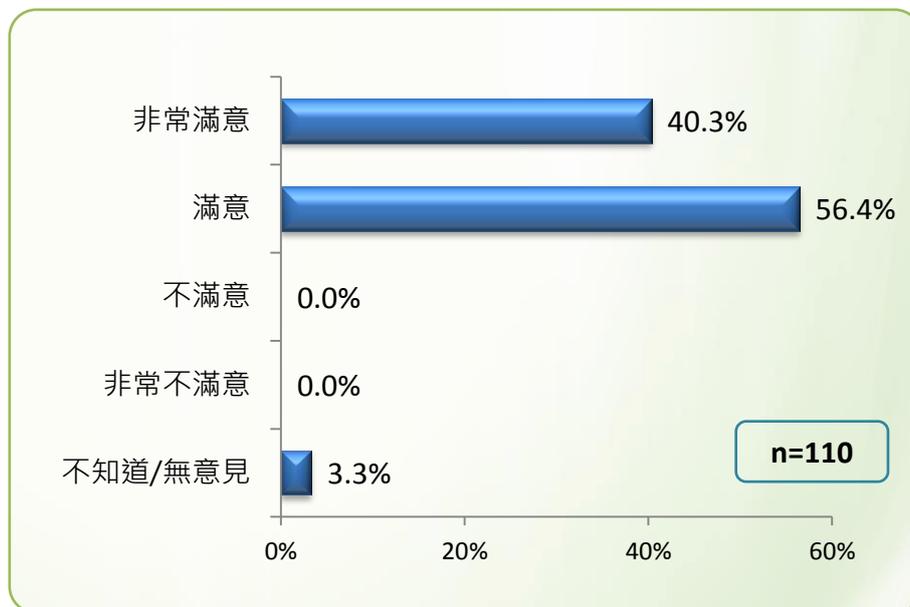


圖 5-4 臺南市政府消防局人員緊急救護「整體表現」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 6），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 緊急救護過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事

頻次分析

由調查結果發現，所有(100.0%)受訪者均表示在接受緊急救護的過程中，臺南市政府消防局人員「沒有」藉機索取紅包或要求送禮之情形發生。

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 7），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



三、災害搶救服務滿意度分析

(一) 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務態度」之評價

頻次分析

透過調查結果可知，有 97.1% 的受訪者對臺南市政府消防局人員災害搶救的服務態度感到滿意，其中包括「非常滿意」(47.8%) 及「滿意」(49.3%)，無任何受訪者感到不滿意；另有 2.9% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q8 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務態度滿不滿意？

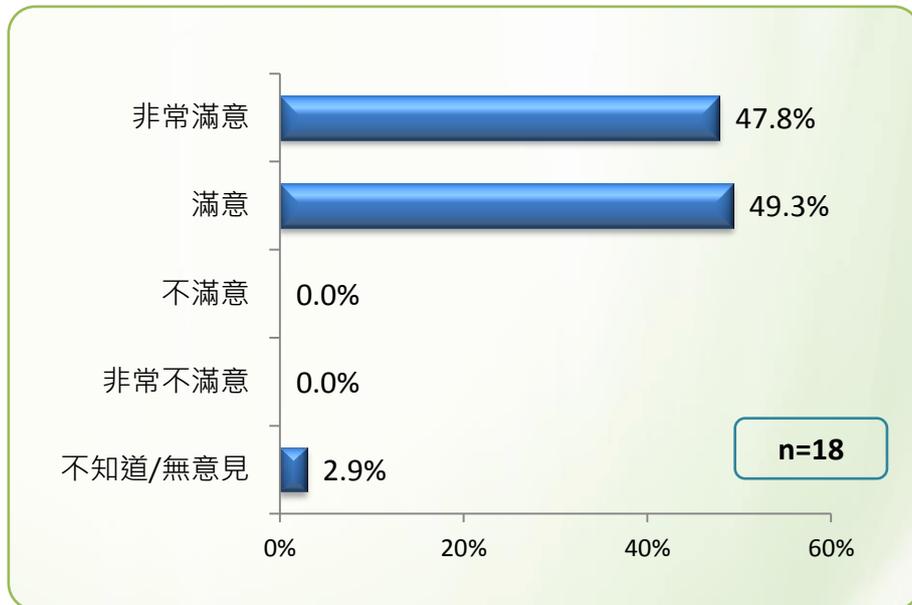


圖 5-5 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務態度」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 9），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務效率」之評價

頻次分析

由調查結果發現，有 91.4% 的受訪者對臺南市政府消防局人員災害搶救的服務效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(46.2%) 及「滿意」(45.2%)；而有 8.6% 的受訪者對臺南市政府消防局人員災害搶救的服務效率感到「不滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」，針對認為不滿意之受訪者進一步追問原因，主要為家裡對面起火打 119，等很久才有人接。

Q9 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務效率滿不滿意？

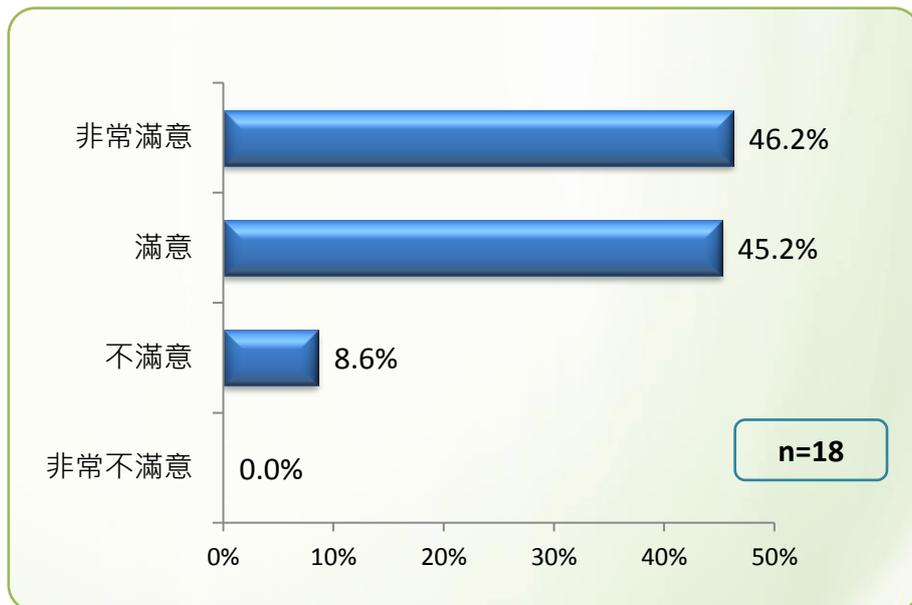


圖 5-6 臺南市政府消防局人員災害搶救「服務效率」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 11），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 臺南市政府消防局人員災害搶救「整體表現」之評價

頻次分析

調查結果顯示，有 91.8% 的受訪者對臺南市政府消防局人員災害搶救的整體表現感到滿意，其中包含「非常滿意」(50.3%) 及「滿意」(41.5%)；而有 4.1% 的受訪者對臺南市政府消防局人員災害搶救的整體表現感到「不滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 4.1% 的受訪者則表示「不知道/無意見」。此外，進一步追問表示不滿意之受訪者其不滿意之原因，為電話打很久才來，約有 10 到 20 分鐘。

Q10 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的整體表現滿不滿意？

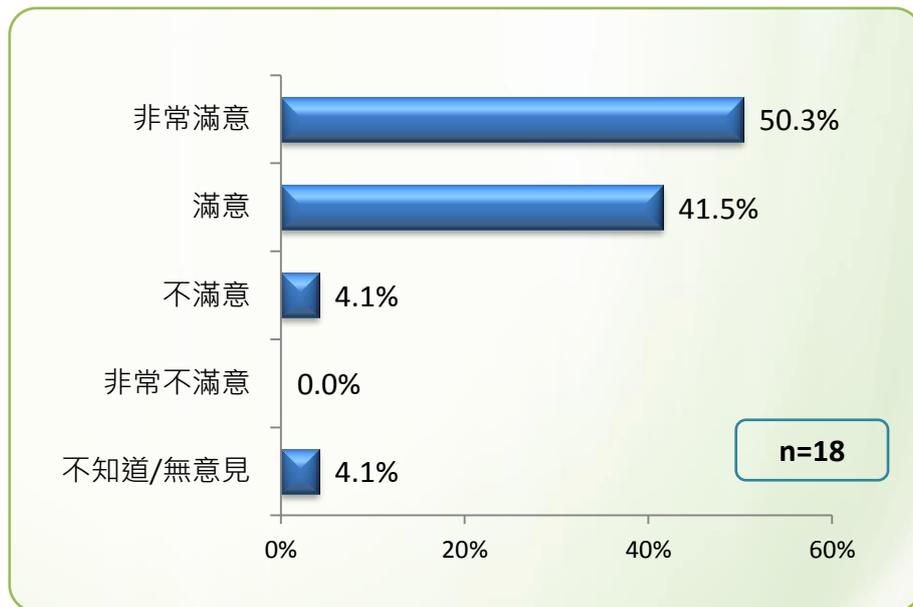


圖 5-7 臺南市政府消防局人員災害搶救「整體表現」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 13），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 災害搶救過程中，臺南市政府消防局人員有無藉機索取紅包或要求送禮之情事

頻次分析

由調查結果發現，所有(100.0%)受訪者均表示在災害搶救的過程中，臺南市政府消防局人員「沒有」藉機索取紅包或要求送禮之情形發生。

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 14），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



四、消防安全檢查服務滿意度分析

(一) 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價

頻次分析

調查結果顯示，有 98.5% 的受訪者對臺南市政府消防局人員在執行消防安全檢查工作時的「整體作業流程」感到滿意，其中包含「非常滿意」(26.0%) 及「滿意」(72.5%)；而有 1.5% 的受訪者對臺南市政府消防局人員在執行消防安全檢查工作時的「整體作業流程」感到「不滿意」，並無受訪者感到「非常不滿意」，進一步追問表示不滿意之受訪者其不滿意之原因，為每年固定會申請一次家中消防安全檢查，但有時候申請，卻沒有人來檢查。

Q15 請問您對本局人員在執行「消防安全檢查」工作時，整體作業流程滿不滿意？

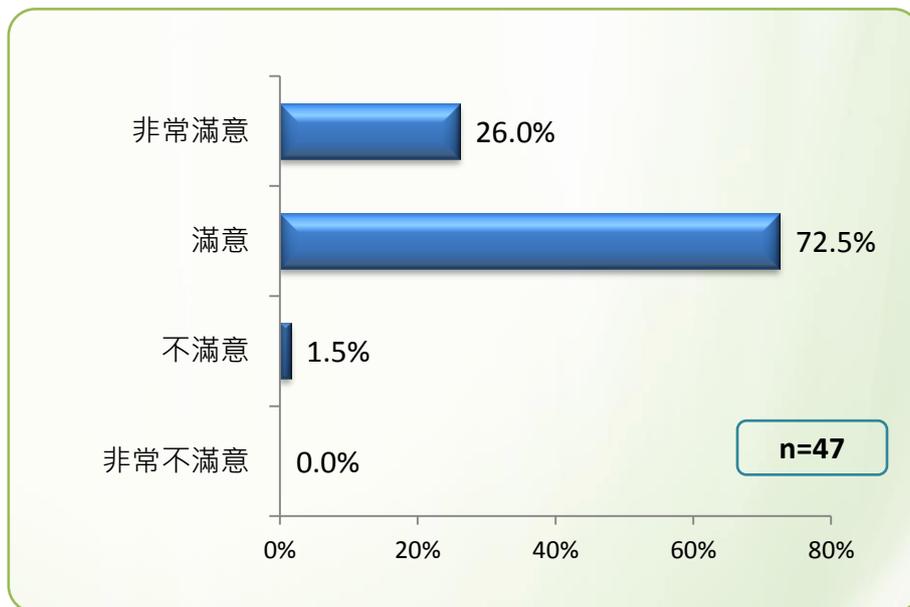


圖 5-8 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 16），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二)臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查「整體表現」之評價

頻次分析

由調查結果顯示，所有（100.0%）受訪者對臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查的「整體表現」感到滿意，其中包含「非常滿意」（24.5%）及「滿意」（75.5%）。

Q16 請問您對臺南市政府消防局人員執行「消防安全檢查」的整體表現滿不滿意？

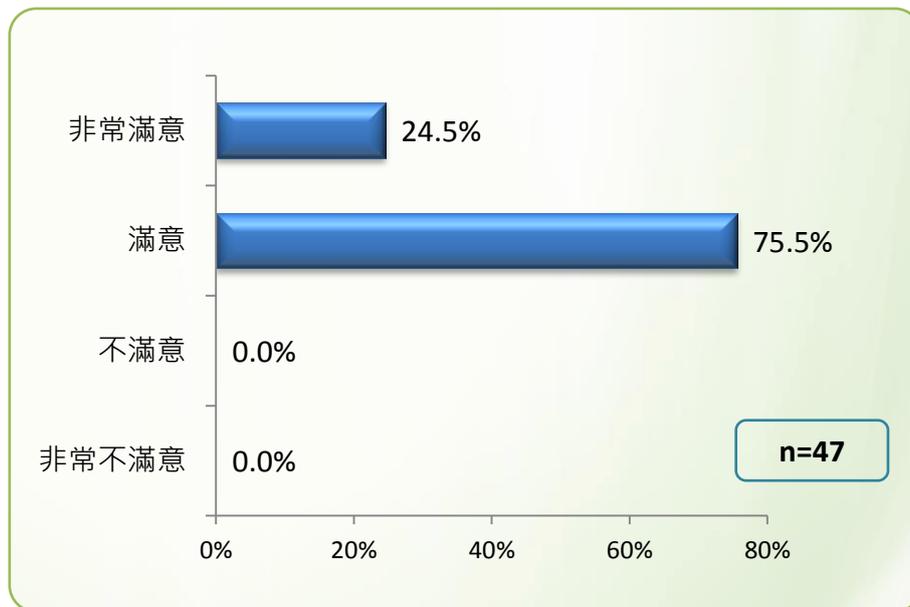


圖 5-9 臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查工作時「整體作業流程」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 18），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 消防安全檢查過程中，安檢人員有無藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商之情事

頻次分析

由調查結果發現，所有（100.0%）受訪者均表示在消防安全檢查過程中，安檢人員「沒有」藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商之情形發生。

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 19），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 消防公司或消防設備師(士)，有無以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情事

頻次分析

由調查結果顯示，有 92.8% 的受訪者表示未曾遇過有消防公司或消防設備師(士)，以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形；而有 7.2% 的受訪者表示有遇過消防公司或消防設備師(士)，以本局名義強迫推銷消防設備或索取相本局打通費之情事，針對有遇過的受訪者，進一步詢問其具體事項，茲將其具體敘述詳列於表 5-2。

Q21 請問，您是否曾遇過有消防公司或消防設備師(士)，以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形？

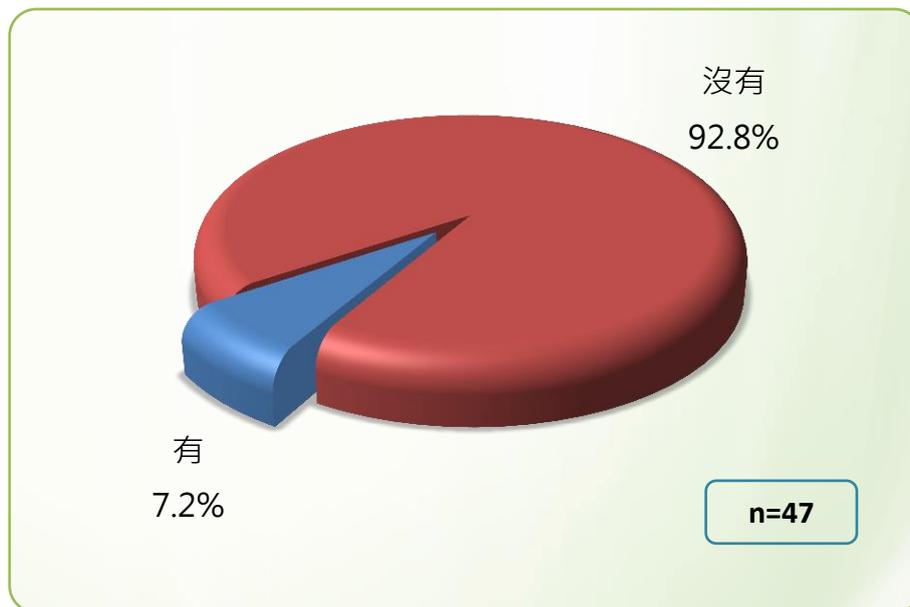


圖 5-10 消防公司或消防設備師(士)，有無以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情事



表 5-2 具體強迫推銷消防設備或索取向本局打通費事項

詳細情形	頻次
消防公司已知道住戶要更換滅火器的時間，直接更換未經住戶同意，接著就直接向住戶請款，但已忘記是哪間公司	1
曾有人自稱為臺南市政府消防局的人，但看名片發現其實是私人消防公司	1
2016 年 9 月時有遇到廠商說是臺南市消防局介紹，要來推銷瓦斯防爆器	1

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 20），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



五、申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析

(一) 是否知悉臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助

頻次分析

調查結果顯示，有 18.9% 的受訪者「知道」臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助，而表示「不知道」的受訪者則占 81.1%。

Q22 請問您知不知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助？

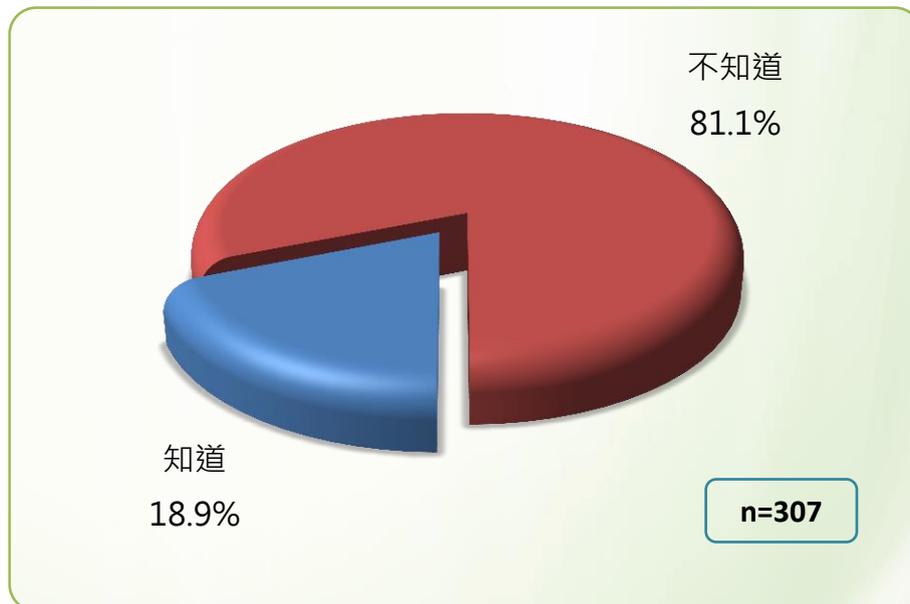


圖 5-11 是否知悉臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析，茲將其交叉分析之結果分述如下(參見附表 21)：

1. 不因受訪者「性別」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 在「年齡」方面，「30-39 歲」受訪者表示知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助的比例為 8.8%，其他年齡層之比例皆高於一成六以上，顯示「30-39 歲」受訪者知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助的比例，顯著低於其他年齡層。
3. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 有無申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」

頻次分析

分析結果顯示，2.8%的受訪者「有」申請過燃氣熱水器遷移或更換補助，而表示「沒有」申請過的受訪者則占 97.2%。

Q23 請問您有沒有申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」？

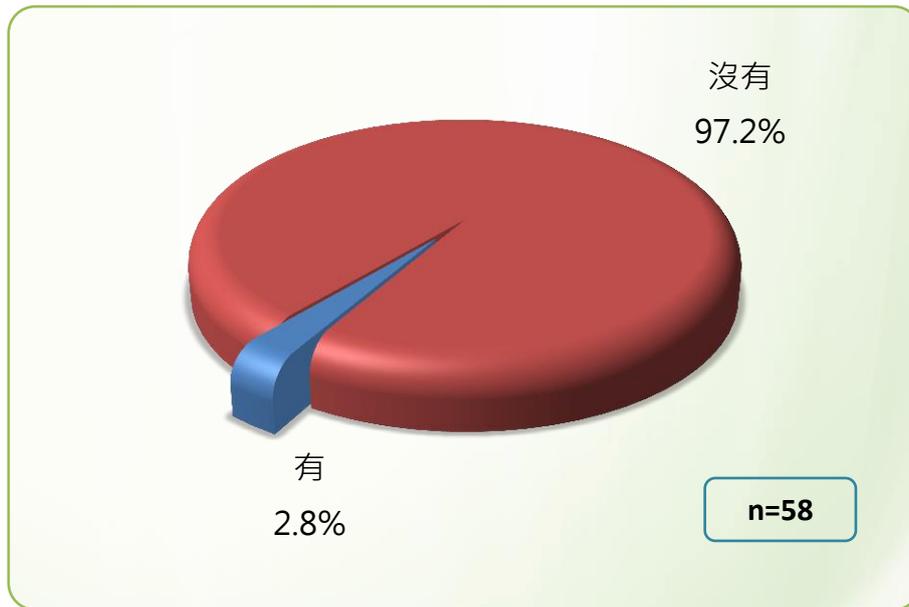


圖 5-12 有無申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 22），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 申請過程中，臺南市政府消防局業務人員有無藉故刁難或索賄等情事

頻次分析

由調查結果發現，所有（100.0%）受訪者皆表示，在申請燃氣熱水器遷移或更換補助過程中，臺南市政府消防局業務人員「沒有」藉故刁難或索賄等情形發生。

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 23），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時「整體服務表現」之評價

頻次分析

分析結果顯示，所有（100.0%）的受訪者，對臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的「整體服務表現」感到滿意，其中包含「非常滿意」（46.1%）及「滿意」（53.9%）。

Q28 請問，您對於向本局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現滿不滿意？

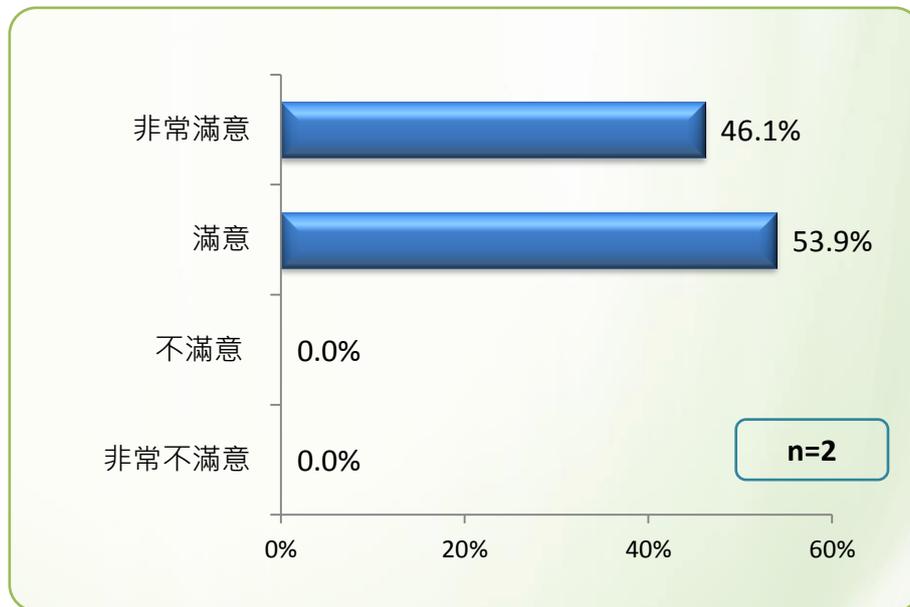


圖 5-13 臺南市政府消防局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時「整體服務表現」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 25），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(五) 未來申請「燃氣熱水器遷移或更換補助」之意願

頻次分析

調查結果顯示，倘若明年有相同的燃氣熱水器遷移或更換補助，有 35.6% 的受訪者表示「會」願意申請，而有 64.4% 的受訪者則表示「不會」。

Q29 您已知道本項服務，倘若明年有相同的補助，您是否願意申請？

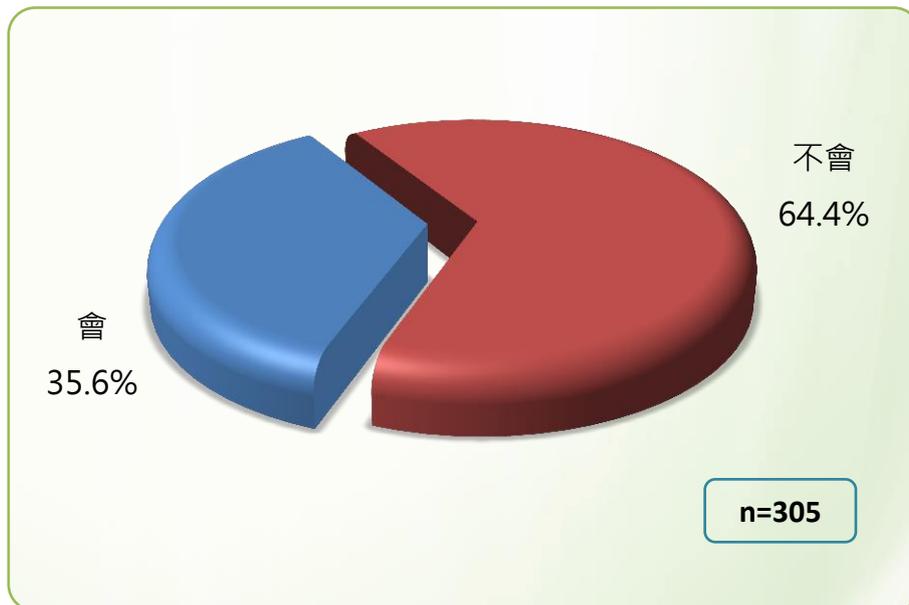


圖 5-14 未來申請「燃氣熱水器遷移或更換補助」之意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析，茲將其交叉分析之結果分述如下(參見附表 26)：

1. 不因受訪者「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 在「性別」方面，「女性」受訪者表示倘若明年有相同的補助，會申請的比例為 45.7%，「男性」受訪者表示會申請的比例則為 25.4%，顯示倘若明年有相同的補助，女性受訪者會申請的比例，顯著高於男性受訪者。
3. 在「年齡」方面，「60 歲以上」受訪者表示倘若明年有相同的補助，會申請的比例為 26.6%，其他年齡層之比例皆超過三成以上，顯示倘若明年有相同的補助，「60 歲以上」受訪者會申請的比例，顯著低於其他年齡層受訪者。
4. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



六、補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析

(一) 是否知悉臺南市政府消防局正推動「補助住宅用火災警報器計畫」

頻次分析

調查結果顯示，有 13.5% 的受訪者「知道」臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫，而有 86.5% 的受訪者則表示「不知道」。

Q30 請問您知不知道臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫？

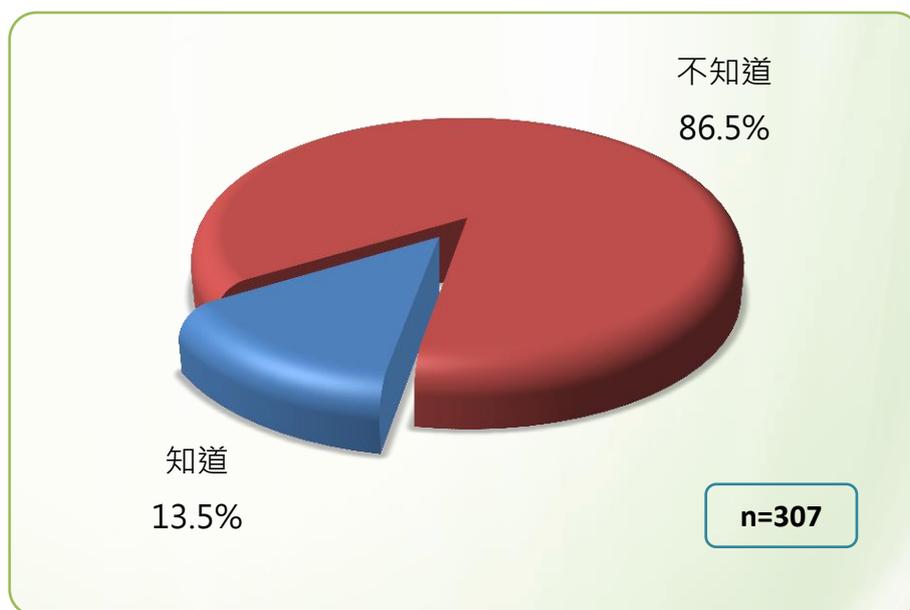


圖 5-15 是否知悉臺南市政府消防局正推動「補助住宅用火災警報器計畫」



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析，茲將其交叉分析之結果分述如下(參見附表 27)：

1. 不因受訪者「性別」、「年齡」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 有無申請過「補助住宅用火災警報器計畫」

頻次分析

分析結果顯示，有 8.0% 的受訪者「有」申請過補助住宅用火災警報器計畫，而有 92.0% 的受訪者則表示「沒有」申請過。

Q31 請問您有沒有申請過「補助住宅用火災警報器計畫」？



圖 5-16 有無申請過「補助住宅用火災警報器計畫」



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 28），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器「整體服務」表現之評價

頻次分析

分析結果顯示，受訪者對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現感到滿意之比例為 53.9%，其中包含「非常滿意」(38.3%) 及「滿意」(15.6%)，無受訪者感到不滿意；而有 46.1% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q32 整體而言，您對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現滿不滿意？

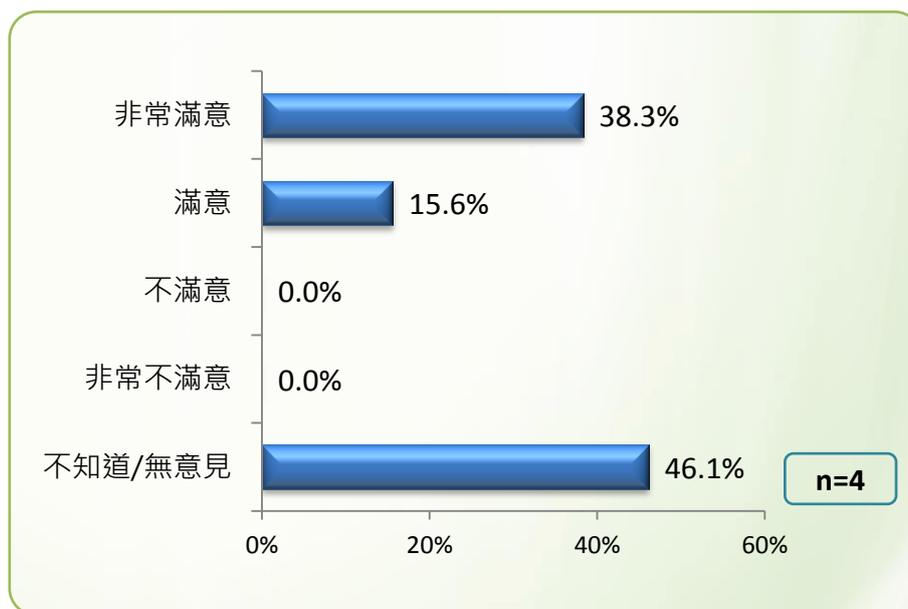


圖 5-17 臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器「整體服務」表現之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 30），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，臺南市政府消防局相關人員有無藉故刁難或索賄等情事

頻次分析

由調查結果可知，所有（100.0%）的受訪者皆表示在申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，臺南市政府消防局相關人員「沒有」藉故刁難或索賄等情事。

交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 31），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(五) 未來主動向轄區分隊申請裝設火災警報器之意願

頻次分析

分析結果顯示，有 65.9% 的受訪者表示未來「願意」主動向轄區分隊申請裝設火災警報器，而有 34.1% 的受訪者則表示「不願意」。

Q37 目前臺南市政府消防局「補助住宅用火災警報器計畫」，補助對象有：獨居長者、狹小巷弄地區建築物或居家曾發生火災事故者等，現在已經知道有該項計畫，若您為受補助對象，未來是否願意主動向轄區分隊申請裝設火災警報器？

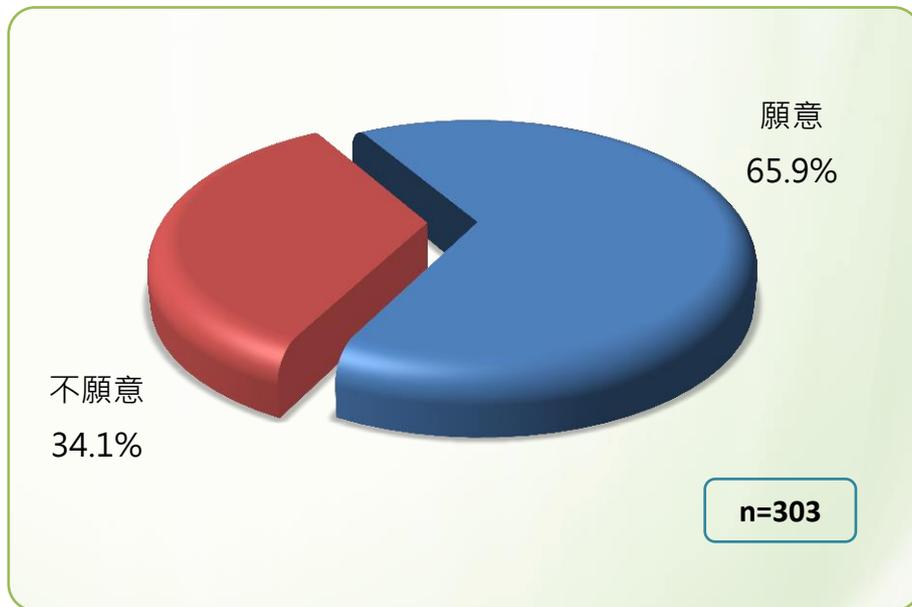


圖 5-18 未來主動向轄區分隊申請裝設火災警報器之意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析，茲將其交叉分析之結果分述如下(參見附表 32)：

1. 不因受訪者「性別」、「年齡」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(六) 臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器「整體規劃」之評價

頻次分析

分析結果顯示，有 81.9% 的受訪者對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的「整體規劃」感到滿意，其中包含「非常滿意」(10.5%) 及「滿意」(71.4%)；而有 10.3% 的受訪者感到「不滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 7.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。此外，針對感到不滿意之受訪者，進一步追問原因，並將其詳細說明整理於表 5-3。

Q38 請問，您對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃滿不滿意？

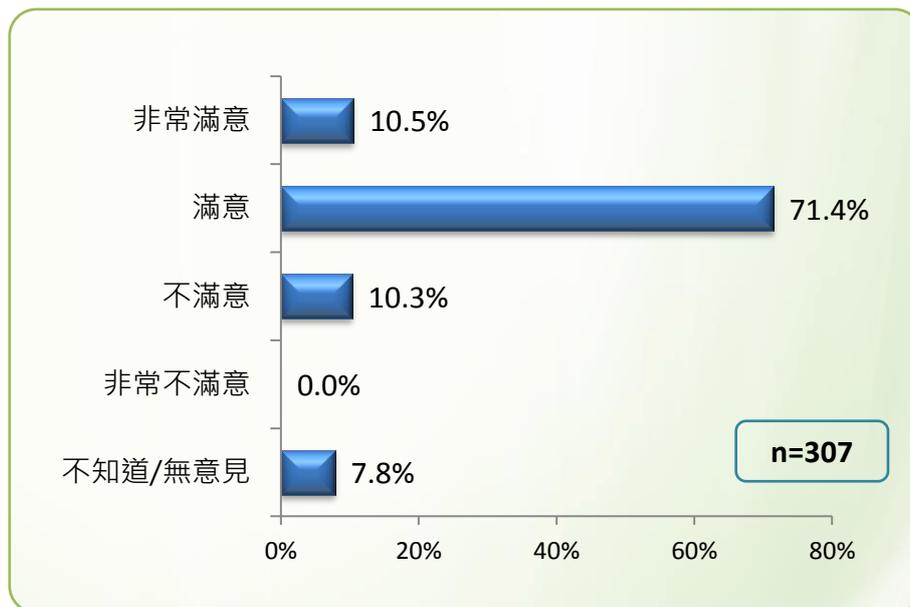


圖 5-19 臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器「整體規劃」之評價



表 5-3 對補助住宅用火災警報器的「整體規劃」感到不滿意之具體事項

詳細情形	頻次
針對計畫補助內容及規劃，需再加強宣導	17
宣傳不夠，鄰居也不知道有這個計畫，希望可以用社群媒體的方式進行宣傳	2
名額太少，親人為獨居長者結果也無法申請裝設補助	2
目前沒有這個需要	2
警報器應該要有連線通報的功能，不然只有警報響，但沒有立即防災功用	1
都沒有聽到過，且覺得補助對象要再慎選考慮	1
覺得主管機關花很多錢，且都沒有宣傳	1
除非硬性規定，否則不會想裝設	1
等到全面都推動才會想裝	1
鄉下地區應該要多推廣	1
覺得裝設很麻煩	1



交叉分析

將所有受訪者對該題項之意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析，茲將其交叉分析之結果分述如下(參見附表 34)：

1. 不因受訪者「性別」之不同而有顯著差異。
2. 在「年齡」方面，「30-39 歲」受訪者對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器之整體規劃感到滿意的比例為 71.5%，其他年齡層受訪者感到滿意之比例皆高於七成九以上，顯示 30-39 歲受訪者對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃感到滿意之比例，顯著低於其他年齡層之受訪者。
3. 該題項與「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(七) 對於補助住宅用火災警報器政策之意見反映或具體建議

本次調查亦詢問受訪者，請受訪者針對臺南市政府消防局目前推動補助住宅用火災警報器政策提供具體之興革建議（Q39）。為能詳實呈現受訪者之具體建議與意見，茲將其具體意見整理之結果呈現於表 5-4。

表 5-4 對補助住宅用火災警報器政策之具體興革建議與反映事項

開放意見	頻次
希望能夠加強宣傳，讓民眾可以瞭解補助資訊	31
希望每個家戶都能裝設，不要有名額跟資格限制	6
火災警報器的品質可以好一點	3
可用電視廣告、路邊掛宣傳布條等方式宣傳，或是請里長發文宣告知民眾	2
政府比較偏向大樓或是市區，鄉下地區應該要多推廣	2
希望各分隊可以透過里長鄰長進行宣導	2
希望火災警報器可以普及化，因為真正有需要的人，如低收入戶，可能因為要工作而沒時間去申請，且申請火災警報器又要經過層層的過關才能申請到，不如自己去買比較省事。所以如果真的要推行火災警報器的計畫，不如直接送火災警報器才是真正的落實	1
多數民眾都不知道有這個補助計畫，更何況是優先補助的低收入戶及獨居老人，應該多透過村里長來幫忙宣導，因為他們比較知道這個村或里的人誰比較需要的，或是透過電視跑馬燈也是有效的方法，不然推出政策卻沒有人知道，根本沒有用	1
補助住宅用火災警報器，這個方案是很好，但是大多民眾不知道有這個政策，是否可以多加宣導安裝住宅用火災警報器，像是到社區大學宣導	1
希望里長能多宣導，針對不同族群用不同方式。如果只有跑馬燈，長輩會看不懂，要用台語宣導；白天年輕人都在上班，晚上也要加強宣導	1
希望轄區消防員主動至有需要裝設的民眾家中安裝，而不是讓民眾主動申請才裝設，因為民眾不一定都接受得到資訊	1
不知道此政策的效果如何，先讓消防局實施一段時間，這樣民眾就會知道效果如何	1
大廈已經有消防系統，所以不會特別注意此政策，可向一般公寓多推廣和宣導	1
希望將家中有單獨在家的身障者或是行動不便人士，也可以列為優先補助對象	1
透過廣播系統、紙本文宣等進行宣傳，需強調有補助大家才會願意申請	1
有些人非常需要安裝，要多加注意，但有些人完全不需要，會浪費錢	1
感覺宣導不夠，建議可以用簡訊或是 line 來向民眾宣導	1
需要加強並持續的推廣，不用強制裝設，可用柔性勸導	1



伍、調查發現

開放意見	頻次
可以主動跟民眾做宣導，讓民眾知道警報器的合理價格	1
希望一般民眾也可以自費申請，請消防局裝設警報器	1
市政府可以 line 跟 app 的方式，宣導此項計畫	1
感覺會有點花錢，預算上應該要控制一下	1
希望可以用書面通知，才能符合需求	1
應該針對不同的區域來推廣加強	1
可以透過垃圾車廣播宣傳計畫	1
需要定期檢查是否有在運作	1
擴大補助對象	1



七、整體施政表現滿意度分析

(一) 對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的「整體規劃」之評價

頻次分析

調查結果顯示，有 86.3% 的受訪者對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的「整體規劃」感到滿意，其中包含「非常滿意」(15.6%) 及「滿意」(70.7%)；而有 8.3% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.6%) 及「不滿意」(7.7%)；另有 5.4% 的受訪者則為「不知道/無意見」。此外，針對認為不滿意之受訪者，進一步追問原因，並將其詳細說明整理於表 5-5。

Q40 臺南市政府消防局推動「古蹟守護千里眼計畫」，除於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產。請問您對此項施政的整體規劃滿不滿意？

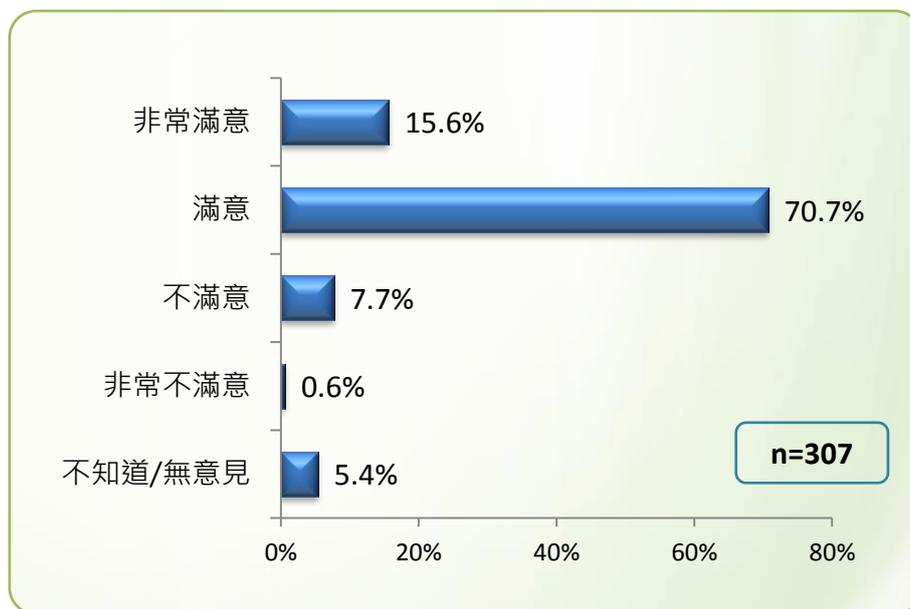


圖 5-20 臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫「整體規劃」之評價



伍、調查發現

表 5-5 對古蹟守護千里眼計畫的「整體規劃」感到不滿意之具體事項

詳細情形	頻次
覺得離民生有點遠，比較不太需要	5
浪費公帑	4
應該不會有甚麼災情，所以沒有必要這樣做	3
應加強宣傳此項計畫	3
希望臺南市所有的古蹟都能夠進行監控	2
覺得古蹟可以有防災設備，可以連線到消防局，一有狀況可以馬上過去，但 24 小時遠端監控不必要的，就算有這個設備，也不可能有人員 24 小時在那裏待命，對成效持懷疑態度	1
應該只針對無人管理的古蹟就好，有管理單位的就由他們進行人員管制就好	1
覺得各古蹟的主管單位都很有錢，應該可以自己處理，不需要由消防隊處理	1
有些古蹟裡的警報器會亂響，如臺南北區的古蹟	1
要先確定如何鑑定何者是古蹟	1
造成消防局額外工作負擔	1
24 小時監控很浪費資源	1



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 36), 結果發現。

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 發現該題項與「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示, 期望次數低於 5 之比例大於 20%, 亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 臺南市政府消防局「整體施政表現」之評價

頻次分析

調查結果顯示，有 92.1% 的受訪者對臺南市政府消防局的「整體施政表現」感到滿意，其中包含「非常滿意」(14.7%) 及「滿意」(77.4%)；而有 3.7% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 及「不滿意」(3.5%)；另有 4.2% 的受訪者則為「不知道/無意見」。此外，針對認為不滿意之受訪者，進一步追問原因，並將其詳細說明整理於表 5-6。

Q41 整體而言，您對目前臺南市政府消防局的整體施政表現滿不滿意？

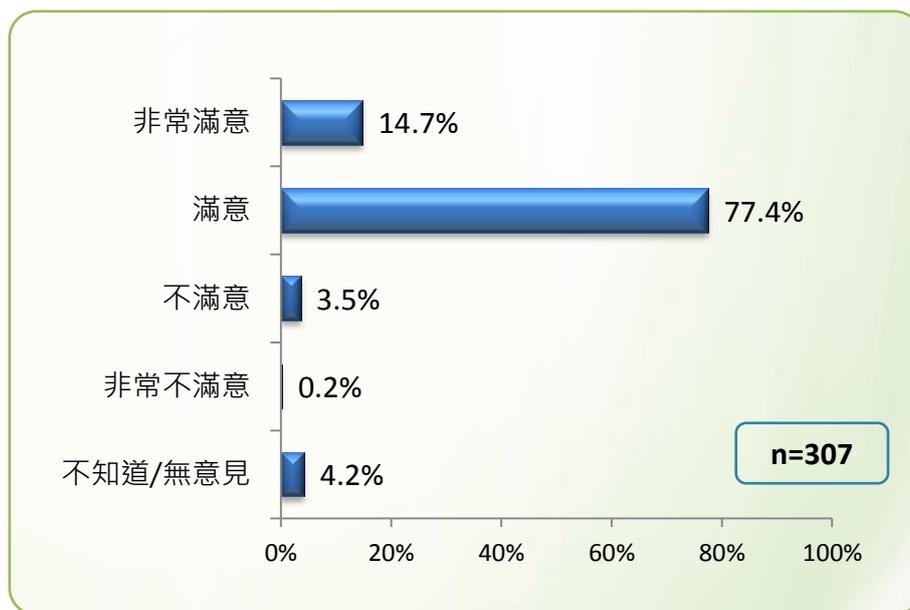


圖 5-21 臺南市政府消防局「整體施政表現」之評價



表 5-6 對「整體施政」感到不滿意之具體事項

詳細情形	頻次
對各項政策不熟悉，宜多加宣傳	8
由於是居住在偏遠地區，類似三合院式建築，巷弄狹窄，撥打 119 時，只有小型救護車能進入	1
各項施政要先考慮到財力	1
未到偏鄉進行宣導工作	1



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 38), 結果發現。

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 發現該題項與「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示, 期望次數低於 5 之比例大於 20%, 亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 對於臺南市政府消防局整體施政之意見反映或具體建議

本次調查亦詢問受訪者，請受訪者針對臺南市政府消防局的整體施政提供具體之興革建議（Q42）。為能詳實呈現受訪者之具體建議與意見，茲將其具體意見依據面向進行分類，並將整理歸納之結果呈現於表 5-7。

表 5-7 對於臺南市政府消防局整體施政之意見反映或具體建議

面向	開放意見	頻次
救護車緊急救護	現在撥打 119，主要是由臺南市消防局統籌安排救護車，如果被派來的救護車是由別的縣市支援，一定要清楚向救護車告知地點，免得外地的救護車找不到地址	1
	曾有遇到救護車救護車上好像沒有載病患，而且也沒有響警笛，卻開得很快，可能會造成其他民眾安全上的疑慮及社會觀感不佳	1
	希望救護車上可以放礦泉水及棉花棒，若病人在沒辦法進食的狀況下，可將棉花棒沾溼點在病人嘴上	1
	曾經有聽聞救護車送民眾到新樓醫院就醫時，新樓醫院會給救護車駕駛紅包	1
	臺南市一直都有救護車數量不足的情形	1
	加強宣導要禮讓救護車	1
防災教育	應該要多多宣導關於基本的消防及緊急救護知識，可讓民眾申請上課，並在人力及時間充裕的情況下，主動舉辦巡迴講座，透過與民眾接觸，一方面能加強民眾的興趣，另一方面也可讓民眾對消防工作有更多認識，進而嚮往投入消防工作，畢竟消防工作具高危險度，導致人力缺乏，需要有人不斷的投入	1
	火災、水災等實際演練課程不錯，可多加推廣，讓更多人知道這個課程，而且宣導與內容需要保持一致	1
	盡量宣導民眾防災的觀念，不要一年只有發個宣傳單，一定要重複一直放送，直到民眾重視為止	1
	幾年前永康區麗池大樓都會有消防演習，這幾年都沒有了，建議可以再辦	1
	加強小學生對於消防與地震的認識教育	1
政策宣導或宣傳	可以多向民眾傳達消防局的政策	9
	可以透過鄰里長多加宣導政策，如藉由里民大會、Facebook 的地方性社團等	2
	在鄉下地區要宣傳政策最好使用廣播車，或者是里長發文宣品、廣播等	2
	不要只在網路公佈訊息，要想出適合宣導給長輩族群的方式，而且消防局應該在鄉下地區多宣導相關訊息	1
	可用廣告或文宣讓每個家戶都收到最好	1



伍、調查發現

面向	開放意見	頻次
防 古 護 蹟	古蹟守護千里眼好像不是每個古蹟都有裝，希望有列為古蹟的都能列入	1
	24 小時監護系統裝設務必以不破壞古蹟為原則	1
其 他	燃氣熱水器遷移或更換補助計畫聽同事說都是內定名額，像仁德區只有 5 個配額，根本就申請不到；另外，警報器的申辦訊息應該要請里長公告讓大家都知道	1
	臺南市政府消防局的救護人員，需要加強體能訓練，每天要跑 5,000 公尺，因為很多情況，只能仰賴體力才能解決問題	1
	救護人員太少，因偏遠地區如七股沿海一帶，難以報詳細地點給消防局來幫忙救護，希望能多派出救護人員出動幫忙尋找	1
	施政建議都要更清楚的確立實施對象，不要設計過多浪費公帑的政策，畢竟錢也是民眾繳的稅	1
	消防設備老舊，易造成救災人員生命威脅，請盡速將設備汰舊換新，建議可以參考中央機關的規劃	1
	發生火災時，希望消防人員可以趕快前往；另外，應及早處理及規劃防火巷問題	1
	最近是農忙時期，希望消防隊員可以多提供幫助	1
	希望打電話過去能快點有人接	1
	以科技數位化施政	1
消防人力要補足	1	



陸、結論

一、救護車緊急救護服務滿意度分析

- 1.有 98.4%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員緊急救護的服務態度感到滿意，而感到不滿意的比例則為 1.6%。
- 2.有 97.5%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員緊急救護的服務專業感到滿意，而感到不滿意的比例則為 0.9%。
- 3.有 96.7%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員緊急救護的整體表現感到滿意，而無受訪者感到不滿意。
- 4.所有（100.0%）受訪者表示在接受緊急救護服務的過程中，臺南市政府消防局人員「沒有」藉機索取紅包或要求送禮。

二、災害搶救服務滿意度分析

- 1.有 97.1%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員災害搶救的服務態度感到滿意，而無受訪者感到不滿意。
- 2.有 91.4%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員災害搶救的服務效率感到滿意，而感到不滿意的比例則為 8.6%。
- 3.有 91.8%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員災害搶救的整體表現感到滿意，而感到不滿意的比例則為 4.1%。
- 4.所有（100.0%）受訪者表示在接受災害搶救服務的過程中，臺南市政府消防局人員「沒有」藉機索取紅包或要求送禮。



三、消防安全檢查服務滿意度分析

- 1.有 98.5%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員在執行消防安全檢查工作時的整體作業流程感到滿意，而感到不滿意的比例則為 1.5%。
- 2.所有（100.0%）受訪者表示對臺南市政府消防局人員執行消防安全檢查的整體表現感到滿意，而無受訪者感到不滿意。
- 3.所有（100.0%）受訪者表示在消防安全檢查過程中，安檢人員「沒有」藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商等情形。
- 4.有 92.8%的受訪者表「沒有」遇過有消防公司或消防設備師（士），以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形，表示「有」的比例則占有 7.2%。

四、申請燃氣熱水器遷移或更換補助服務滿意度分析

- 1.有 18.9%的受訪者表示「知道」臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助，而表示「不知道」的比例則占 81.1%。
- 2.有 2.8%的受訪者表示「有」申請過燃氣熱水器遷移或更換補助，而表示「沒有」的比例則為 97.2%。
- 3.所有（100.0%）受訪者表示在申請過程中，臺南市政府業務人員「沒有」藉故刁難或索賄等情形。
- 4.所有（100.0%）受訪者表示對臺南市政府消防局人員在申請燃器熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現感到滿意，而無受訪者感到不滿意。
- 5.有 35.6%的受訪者表示倘若明年有相同的補助「會」願意申請，而表示「不會」的比例則為 64.4%。



五、補助住宅用火災警報器實施計畫滿意度分析

- 1.有 13.5%的受訪者表示「知道」臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器，而表示「不知道」的比例則占 86.5%。
- 2.有 8.0%的受訪者表示「有」申請過補助住宅用火災警報器計畫，而表示「沒有」的比例則為 92.0%。
- 3.有 53.9%的受訪者表示對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現感到滿意，而無受訪者感到不滿意。
- 4.所有（100.0%）受訪者表示在申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，臺南市政府消防局相關人員「沒有」藉故刁難或索賄等情形。
- 5.有 65.9%的受訪者表示未來「願意」主動向轄區分隊申請裝設火災警報器，而表示「不願意」的比例則為 34.1%。
- 6.有 81.9%的受訪者表示對臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃感到滿意，而感到不滿意的比例則為 10.3%。

六、整體施政表現滿意度分析

- 1.有 86.3%的受訪者表示對臺南市政府消防局推動「古蹟守護千里眼計畫」，除於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產，而感到不滿意的比例則為 8.3%。
- 2.有 92.1%的受訪者表示對目前臺南市政府消防局的整體施政表現感到滿意，而感到不滿意的比例則為 3.7%。



柒、建議

一、民眾高度肯定廉政表現，持續推動清廉施政，以延續廉潔風氣

透過本次調查之題項可以得知，整體而言，民眾在向臺南市政府消防局相關人員洽辦業務或接觸時，其皆沒有藉機索取紅包或要求送禮或刁難等情形，顯示臺南市政府消防局所屬人員清廉形象深受民眾肯定，未來宜繼續保持良好的廉潔服務表現。

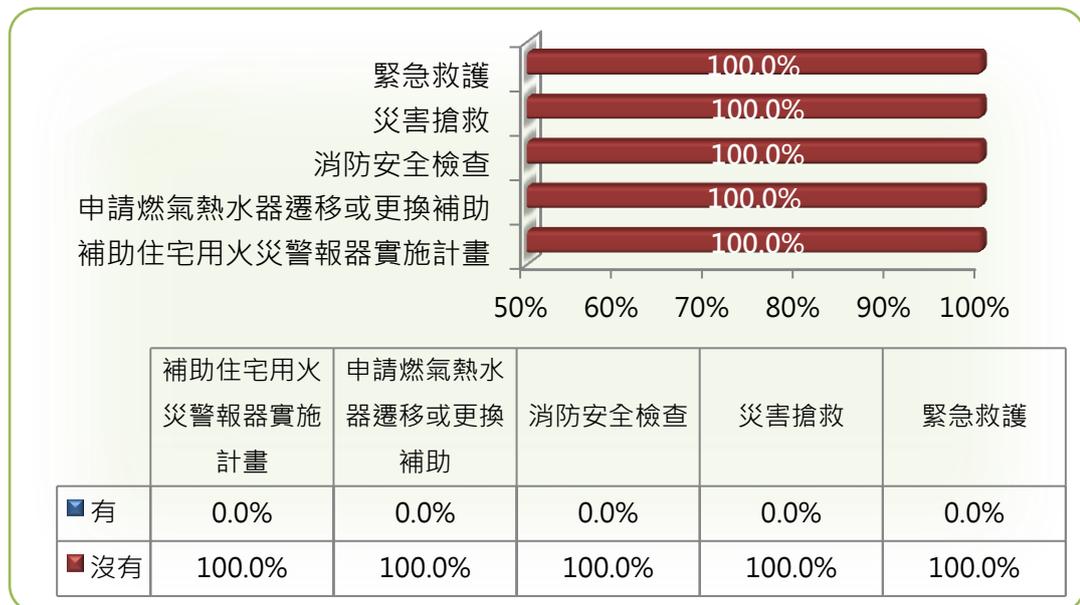


圖 7-22 各業務項目承辦人員藉機索取紅包、要求送禮或刁難等情況

為了維持臺南市政府消防局優秀的清廉施政表現，並延續良好的廉潔風氣，建議臺南市政府消防局可持續精進所屬人員法治觀念，定期辦理廉政專題演講，邀請相關領域之學者及專家，透過實務案例說明現行法規及刑責，加深「不能貪」、「不會貪」之觀念；另外，對外可積極宣傳臺南市政府消防局的廉政實績，以提升市民對其持續推動端正政風工作之信心，並且向市民宣導多元的檢舉管道，有效杜絕貪瀆行為，以彰顯廉能政府之形象。



二、強化民眾辨識不肖業者身分，並建立暢通之取締管道，以消弭違失不法情事

本次調查之題項 Q21，詢問受訪者是否曾遇過有消防公司或消防設備師(士)，以臺南市政府消防局名義強迫推銷消防設備或索取向消防局打通費之情形，結果顯示有超過九成二的民眾表示沒有，惟仍有 7.2% 的受訪者表示曾遇過強迫推銷之狀況，包括：消防公司未經住戶同意，即擅自更換滅火器並且向住戶索取費用，以及假借臺南市政府政府消防局名義，推銷產品之情形。顯示臺南市政府消防局仍需持續加強取締不法業者，杜絕其向民眾強迫推銷消防設備。

因此，建議臺南市政府消防局可積極向民眾宣導，倘若有不知明人士聲稱為臺南市政府消防局相關人員或合作廠商時，務必請對方出示識別證及名片，或詢問其所處業務單位及分機號碼等方式確認身分，查證若為不法消防公司或消防設備師(士)，屬假借名義強迫推銷之情形，務必在第一時間聯繫臺南市政府消防局相關人員。

另外，建議臺南市政府消防局可特別設置專門檢舉不法消防公司或消防設備師(士)的電話專線或電子信箱，並適時地給予蒐證之諮詢，亦務必對民眾的身分或筆錄資料等，進行嚴格保密，讓民眾能夠免除因擔憂身分曝光而致降低取締之意願，與臺南市政府消防局一同打擊不法業者，杜絕違失之事。



三、積極宣傳各項補助政策，提升為民服務效能

透過本次調查之題項 Q22 及 Q30 欲瞭解民眾對「燃氣熱水器遷移或更換補助」及「補助住宅用火災警報器實施計畫」的知曉度，發現有 18.9% 的受訪者知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助；另有 13.5% 的受訪者知道臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫。

除此之外，根據本次調查題項 Q41 可知，有 92.2% 的受訪者對目前臺南市政府消防局的整體施政表現感到滿意，顯示近九成以上的民眾肯定臺南市政府消防局的服務表現。然而，進一步分析民眾對臺南市政府消防局施政表現感到不滿意的主要原因，為對各項施政內容不熟悉，盼消防局能夠加強宣傳。同時在本次調查題項 Q42 發現，民眾在政策宣傳方面之建議，表示可用文宣、里民大會及廣播等方式加以推廣。綜合上述，可發現臺南市政府消防局對各項政策宣傳方面尚有進步空間。

有鑑於此，建議臺南市政府消防局除可於官方網站及地方新聞報紙等公告法規政策之外，亦可於相關政府單位，如：市立圖書館及戶政事務所等，張貼政策宣導海報或發放摺頁傳單，讓市民有機會接收政府現行的政策資訊；另外，可考慮與大眾運輸工具、垃圾車之業者合作，在各項補助申請期間，於車體刊登相關補助詳細內容。



此外，網際網路之發達，民眾對於線上資訊的獲得更加便利，臺南市政府消防局各消防分隊亦可考慮設置官方臉書的粉絲專頁，將最即時的政策消息、活動資訊等透過動態訊息發布給民眾，增進市民資訊取得之便利性，更能體會臺南市政府消防局之施政用心。

同時，針對年紀較大、行動不便或較少接觸網路社群之民眾，建議善用社區鄰里力量，平時可在里辦公處放置宣傳手冊或是以里長廣播的方式，讓民眾對消防局資訊有更進一步的瞭解；另外，可在里民活動時，請里長向與會民眾說明目前臺南市政府消防局之各項補助資訊，提醒注意申請資格及截止時間。盼能利用多元的宣傳管道，有效地將臺南市政府消防局的各項資訊傳達給民眾，提升民眾對政策之知曉度，藉此更能展現臺南市政府消防局積極推動各項政策為民服務的作為。



四、厚實消防人員專業知能及體能，以精進整體救災服務表現

根據本次調查題項 Q9 可知，有 91.4% 的受訪者對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務效率感到滿意，仍有少數民眾感到不滿意，而民眾感到不滿意的原因為火災時撥打 119 等很久才有人接應。另外，透過調查之題項 Q42 開放意見，有部分受訪者表示，臺南市政府的消防局人力不足。

有鑑於消防分隊相關人員為民眾第一線接觸的對象，其表現皆會間接影響民眾對臺南市政府消防局之觀感及評價。因此，建議臺南市政府消防局可持續辦理人力招募，並妥善規劃義消人員之人力配置，減緩人力吃緊問題；另外，為厚實消防人員專業知能及體能，建議各消防分隊需辦理常年教育訓練，不僅充實消防安全、緊急救護等方面之知識，更可安排實務操演加強人員隨機應變的能力，及規劃體能訓練課程，鍛鍊消防人員體力，以應付各種不同的救災情形。藉此加強人員救災的速率與專業度，以精進臺南市政府消防局之災害搶救工作，進而提升民眾對臺南市政府消防局之正面觀感。



五、展現古蹟防災具體作為，並邀請市民共治，共同守護文化資產

本次調查題項之題項 Q40，有 86.3% 的受訪者對臺南市政府消防局推動古蹟守護千里眼計畫的整體規劃感到滿意，顯示多數市民對於消防局推動古蹟防災表現給予正面肯定，惟仍有 8.3% 的民眾對於此項施政感到不滿意，主要原因為不清楚推動成效，認為會造成消防局額外負擔及耗費資源，顯示臺南市政府消防局在推動此項計畫仍需持續精進，以促使民眾瞭解古蹟守護千里眼計畫之目標，及古蹟防災之重要性。

臺南市具有豐富的歷史文化，擁有多處的古蹟及歷史建築，為健全古蹟及歷史建築的災害應變管理機制，臺南市政府消防局更積極推動「古蹟守護千里眼計畫」，於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產，現已在 4 處國定古蹟：赤崁樓、孔廟、祀典武廟及大天后宮，設置自主性防災設備。

為讓市民更深入瞭解此項計畫的緣由及具體作為，建議臺南市政府消防局可拍攝宣傳短片之方式，讓市民共睹古蹟防災搶救演練成果，提升對古蹟守護千里眼計畫的施行信心。另外，可結合當地鄰近古蹟之社區居民一同參與，讓民眾體認古蹟防災之重要性及必要性，感受消防局對於古蹟防災的努力，更能落實市民共治參與的精神。



六、推廣防災及消防安全教育課程，增進市民防災常識及緊急應變能力

本次調查之題項 Q42 詢問受訪者的開放意見，受訪者建議臺南市政府消防局可多規劃防災及消防安全的課程及演練，讓民眾能夠在發生任何緊急事故時，具有隨機應變的能力。

因此，建議臺南市政府消防局應持續向民眾加強推廣防災及消防安全的知能，可到學校、公司行號及住宅大樓向民眾宣導防災及消防安全觀念，並且安排現場演習讓民眾有實際操作的機會，更有助於加深記憶。此外，臺南市政府消防局亦可積極規劃防災及消防安全講座，宣導各項災害預防及消防設備使用知識，並結合有獎徵答等寓教於樂之方式，培養市民正確的防災觀念，更能展現臺南市政府消防局於災害預防的積極作為。

另外，亦有受訪者表示需要加強應宣導優先禮讓救護車原則，故建議臺南市政府消防局可拍攝宣導短片，向市民說明優先禮讓救護車之重要性，以及未遵守所需承擔的罰則及後果，藉此呼籲民眾優先禮讓救護車。



附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



106 年臺南市政府消防局廉能施政滿意度問卷調查

先生(小姐)您好：

我們是台灣趨勢研究(股)公司，敝姓____，目前接受臺南市政府消防局委託，進行「106 年臺南市政府消防局廉能施政滿意度問卷調查」，希望藉由您的寶貴意見，來瞭解您對臺南市政府消防局整體施政表現，麻煩耽誤您幾分鐘的時間，請教您幾個問題，謝謝！

篩選過濾題

S1 請問，您今年幾歲？【非以下年齡者，請結束訪問】n=307

- 16.5% (1) 20-29 歲
- 19.9% (2) 30-39 歲
- 18.7% (3) 40-49 歲
- 19.5% (4) 50-59 歲
- 25.4% (5) 60 歲以上

S2 請問，您或您家人是否有在臺南市政府消防局工作？n=307

- 0.0% (1) 有 → 終止訪問
- 100.0% (2) 沒有

S3 請問，您最近兩年在臺南市政府消防局洽辦或接觸過的業務項目有哪些？

【可複選，不限項目】n=307

- 35.9% (1) 救護車緊急救護(例如：民眾傷病救護送醫)【需答 Q1-Q7】
- 5.8% (2) 災害搶救(例如：火災、水災、地震等搶救工作)【需答 Q8-Q14】
- 15.5% (3) 消防安全檢查(例如：滅火設備、警報設備、避難逃生設備等檢查)【需答 Q15-Q21】
- 48.8% (4) 都沒有【跳答 Q22】



救護車緊急救護服務

Q1 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務態度滿不滿意? n=110

- 40.1% (1) 非常滿意
- 58.3% (2) 滿意
- 0.7% (3) 不滿意 (說明原因_____)
- 0.9% (4) 非常不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q2 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務專業滿不滿意? n=110

- 38.0% (1) 非常滿意
- 59.5% (2) 滿意
- 0.0% (6) 不滿意 (說明原因_____)
- 0.9% (7) 非常不滿意 (說明原因_____)
- 1.6% (3) 不知道/無意見

Q3 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的整體表現滿不滿意? n=110

- 40.3% (1) 非常滿意
- 56.4% (2) 滿意
- 0.0% (3) 不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (4) 非常不滿意 (說明原因_____)
- 3.3% (5) 不知道/無意見

Q4 請問您接受緊急救護服務的過程中，臺南市政府消防局人員有沒有藉機索取紅包或要求送禮? n=110

- 0.0% (1) 有 (請說明情形_____)**【續問 Q5】**
- 100.0% (2) 沒有**【本項答題結束】**

Q5 承上，請問您遇上上述情形時，有沒有提出檢舉? n=0

- 0.0% (1) 有**【續問 Q6】**
- 0.0% (2) 沒有**【跳答 Q7】**



附錄一、問卷百分比

Q6 請問，您向哪些單位提出檢舉？【可複選】 n=0

- | | | | |
|------|-------------------|------|-------------------|
| 0.0% | (1) 臺南市民服務熱線 1999 | 0.0% | (7) 法務部調查局 |
| 0.0% | (2) 臺南市政府政風處 | 0.0% | (8) 監察院 |
| 0.0% | (3) 臺南市政府消防局政風室 | 0.0% | (9) 民意代表 |
| 0.0% | (4) 承辦單位主管 | 0.0% | (10) 媒體及網路 |
| 0.0% | (5) 法務部廉政署 | 0.0% | (11) 其他，請說明：_____ |
| 0.0% | (6) 地方法院檢察署 | | |

Q7 請問，您沒有提出檢舉的最主要原因是什麼？【可複選】 n=0

- | | |
|------|------------------|
| 0.0% | (1) 怕耽誤自己的案子 |
| 0.0% | (2) 怕身分外洩遭到報復 |
| 0.0% | (3) 沒有證據，只好作罷 |
| 0.0% | (4) 事不關己，少管為妙 |
| 0.0% | (5) 不知道檢舉電話及管道 |
| 0.0% | (6) 檢舉手續麻煩 |
| 0.0% | (7) 官官相護，檢舉也沒用 |
| 0.0% | (8) 其他，請說明：_____ |
| 0.0% | (9) 不知道／無意見 |

災害搶救服務

Q8 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務態度滿不滿意? n=18

- | | |
|-------|-----------------------|
| 47.8% | (1) 非常滿意 |
| 49.3% | (2) 滿意 |
| 0.0% | (3) 不滿意 (說明原因_____) |
| 0.0% | (4) 非常不滿意 (說明原因_____) |
| 2.9% | (5) 不知道/無意見 |

Q9 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務效率滿不滿意? n=18

- | | |
|-------|-----------------------|
| 46.2% | (1) 非常滿意 |
| 45.2% | (2) 滿意 |
| 8.6% | (3) 不滿意 (說明原因_____) |
| 0.0% | (4) 非常不滿意 (說明原因_____) |
| 0.0% | (5) 不知道/無意見 |



Q10 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的整體表現滿不滿意? n=18			
50.3%	(1) 非常滿意		
41.5%	(2) 滿意		
4.1%	(3) 不滿意 (說明原因_____)		
0.0%	(4) 非常不滿意 (說明原因_____)		
4.1%	(5) 不知道/無意見		
Q11 請問您接受災害搶救服務的過程中，臺南市政府消防局人員有沒有藉機索取紅包或要求送禮? n=18			
0.0%	(1) 有 (請說明情形_____) 【續問 Q12】		
100.0%	(2) 沒有 【本項答題結束】		
Q12 承上，請問您遇上述情形時，有沒有提出檢舉? n=0			
0.0%	(1) 有 【續問 Q13】		
0.0%	(2) 沒有 【跳答 Q14】		
Q13 請問，您向哪些單位提出檢舉?【可複選】 n=0			
0.0%	(1) 臺南市民服務熱線 1999	0.0%	(7) 法務部調查局
0.0%	(2) 臺南市政府政風處	0.0%	(8) 監察院
0.0%	(3) 臺南市政府消防局政風室	0.0%	(9) 民意代表
0.0%	(4) 承辦單位主管	0.0%	(10) 媒體及網路
0.0%	(5) 法務部廉政署	0.0%	(11) 其他，請說明：_____
0.0%	(6) 地方法院檢察署		
Q14 請問，您沒有提出檢舉的最主要原因是什麼?【可複選】 n=0			
0.0%	(1) 怕耽誤自己的案子		
0.0%	(2) 怕身分外洩遭到報復		
0.0%	(3) 沒有證據，只好作罷		
0.0%	(4) 事不關己，少管為妙		
0.0%	(5) 不知道檢舉電話及管道		
0.0%	(6) 檢舉手續麻煩		
0.0%	(7) 官官相護，檢舉也沒用		
0.0%	(8) 其他，請說明：_____		
0.0%	(9) 不知道/無意見		



消防安全檢查服務

Q15 請問您對本局人員在執行「消防安全檢查」工作時，**整體作業流程**滿不滿意? n=47

- 26.0% (1) 非常滿意
- 72.5% (2) 滿意
- 1.5% (3) 不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (4) 非常不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q16 請問您對臺南市政府消防局人員執行「消防安全檢查」的**整體表現**滿不滿意? n=47

- 24.5% (1) 非常滿意
- 75.5% (2) 滿意
- 0.0% (3) 不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (4) 非常不滿意 (說明原因_____)
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q17 請問「消防安全檢查」過程中，有沒有安檢人員藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商等情形? n=47

- 0.0% (1) 有 (請說明情形_____)**【續問 Q18】**
- 100.0% (2) 沒有**【跳答 Q21】**

Q18 承上，請問您遇上上述情形時，有沒有提出檢舉? n=47

- 0.0% (1) 有**【續問 Q19】**
- 0.0% (2) 沒有**【跳答 Q20】**

Q19 請問，您向哪些單位提出檢舉？**【可複選】** n=0

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 0.0% (1) 臺南市民服務熱線 1999 | 0.0% (7) 法務部調查局 |
| 0.0% (2) 臺南市政府政風處 | 0.0% (8) 監察院 |
| 0.0% (3) 臺南市政府消防局政風室 | 0.0% (9) 民意代表 |
| 0.0% (4) 承辦單位主管 | 0.0% (10) 媒體及網路 |
| 0.0% (5) 法務部廉政署 | 0.0% (11) 其他，請說明：_____ |
| 0.0% (6) 地方法院檢察署 | |



Q20 請問，您沒有提出檢舉的最主要原因是什麼？【可複選】 n=0

- 0.0% (1) 怕耽誤自己的案子
- 0.0% (2) 怕身分外洩遭到報復
- 0.0% (3) 沒有證據，只好作罷
- 0.0% (4) 事不關己，少管為妙
- 0.0% (5) 不知道檢舉電話及管道
- 0.0% (6) 檢舉手續麻煩
- 0.0% (7) 官官相護，檢舉也沒用
- 0.0% (8) 其他，請說明：_____
- 0.0% (9) 不知道/無意見

Q21 請問，您是否曾遇過有消防公司或消防設備師(士)，以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形? n=47

- 7.2% (1) 有 (請說明情形_____)
- 92.8% (2) 沒有

申請燃氣熱水器遷移或更換補助

Q22 請問您知不知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，推廣燃氣熱水器遷移或更換補助?
n=307

- 18.9% (1) 知道【續問 Q23】
- 81.1% (2) 不知道【跳答 Q29】

Q23 請問您有沒有申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」? n=58

- 2.8% (1) 有【續問 Q24】
- 97.2% (2) 沒有【跳答 Q29】

Q24 請問您在申請過程中，本局業務人員是否有藉故刁難或索賄等情形? n=2

- 0.0% (1) 有 (請說明情形_____)【續問 Q25】
- 100.0% (2) 沒有【跳答 Q28】

Q25 承上，請問遇上述情形，您有沒有提出檢舉? n=0

- 0.0% (1) 有【續問 Q26】
- 0.0% (2) 沒有【跳答 Q27】



附錄一、問卷百分比

Q26 請問，您向哪些單位提出檢舉？【可複選】 n=0	
0.0% (1) 臺南市民服務熱線 1999	0.0% (7) 法務部調查局
0.0% (2) 臺南市政府政風處	0.0% (8) 監察院
0.0% (3) 臺南市政府消防局政風室	0.0% (9) 民意代表
0.0% (4) 承辦單位主管	0.0% (10) 媒體及網路
0.0% (5) 法務部廉政署	0.0% (11) 其他，請說明：_____
0.0% (6) 地方法院檢察署	
Q27 請問，您沒有提出檢舉的最主要原因是什麼？【可複選】 n=0	
0.0% (1) 怕耽誤自己的案子	
0.0% (2) 怕身分外洩遭到報復	
0.0% (3) 沒有證據，只好作罷	
0.0% (4) 事不關己，少管為妙	
0.0% (5) 不知道檢舉電話及管道	
0.0% (6) 檢舉手續麻煩	
0.0% (7) 官官相護，檢舉也沒用	
0.0% (8) 其他，請說明：_____	
0.0% (9) 不知道／無意見	
Q28 請問，您對於向本局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現滿不滿意? n=2	
46.1% (1) 非常滿意	
53.9% (2) 滿意	
0.0% (3) 不滿意 (說明原因_____)	
0.0% (4) 非常不滿意 (說明原因_____)	
0.0% (5) 不知道/無意見	
【回答完 Q28，請跳答 Q30】	
Q29 您已知道本項服務，倘若明年有相同的補助，您是否願意申請？ n=305	
35.6% (1) 會	
64.4% (2) 不會	



補助住宅用火災警報器實施計畫			
Q30 請問您知不知道臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫? n=307			
13.5%	(1)	知道【續問 Q31】	
86.5%	(2)	不知道【跳答 Q37】	
Q31 請問您有沒有申請過「補助住宅用火災警報器計畫」? n=41			
8.0%	(1)	有【續問 Q32】	
92.0%	(2)	沒有【跳答 Q37】	
Q32 整體而言，您對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的 整體服務 表現滿不滿意? n=4			
38.3%	(1)	非常滿意	
15.6%	(2)	滿意	
0.0%	(3)	不滿意 (說明原因_____)	
0.0%	(4)	非常不滿意 (說明原因_____)	
46.1%	(5)	不知道/無意見	
Q33 請問您在申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，本局相關人員是否有藉故刁難或索賄等情形? n=4			
0.0%	(1)	有【續問 Q34】	
100.0%	(2)	沒有【跳答 Q38】	
Q34 承上，請問遇上述情形，您有沒有提出檢舉? n=0			
0.0%	(1)	有【續問 Q35】	
0.0%	(2)	沒有【跳答 Q36】	
Q35 請問，您向哪些單位提出檢舉？【可複選】 n=0			
0.0%	(1)	臺南市民服務熱線 1999	0.0%
0.0%	(2)	臺南市政府政風處	0.0%
0.0%	(3)	臺南市政府消防局政風室	0.0%
0.0%	(4)	承辦單位主管	0.0%
0.0%	(5)	法務部廉政署	0.0%
0.0%	(6)	地方法院檢察署	0.0%
	(7)	法務部調查局	
	(8)	監察院	
	(9)	民意代表	
	(10)	媒體及網路	
	(11)	其他，請說明：_____	



附錄一、問卷百分比

Q36 請問，您沒有提出檢舉的最主要原因是什麼？【可複選】 n=0	
0.0%	(1) 怕耽誤自己的案子
0.0%	(2) 怕身分外洩遭到報復
0.0%	(3) 沒有證據，只好作罷
0.0%	(4) 事不關己，少管為妙
0.0%	(5) 不知道檢舉電話及管道
0.0%	(6) 檢舉手續麻煩
0.0%	(7) 官官相護，檢舉也沒用
0.0%	(8) 其他，請說明：_____
0.0%	(9) 不知道／無意見
Q37 目前臺南市政府消防局「補助住宅用火災警報器計畫」，補助對象有：獨居長者、狹小巷弄地區建築物或居家曾發生火災事故者等，現在已經知道有該項計畫，若您為受補助對象，未來是否願意主動向轄區分隊申請裝設火災警報器? n=303	
65.9%	(1) 願意
34.1%	(2) 不願意
Q38 請問，您對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃滿不滿意? n=307	
10.5%	(1) 非常滿意
71.4%	(2) 滿意
10.3%	(3) 不滿意 (說明原因_____)
0.0%	(4) 非常不滿意 (說明原因_____)
7.8%	(5) 不知道/無意見
Q39 請問您對於補助住宅用火災警報器此政策是否有任何其他寶貴意見與建議？	

**整體施政表現**

Q40 臺南市政府消防局推動「古蹟守護千里眼計畫」，除於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產。請問您對此項施政的**整體規劃**滿不滿意? n=307

- | | |
|-------|-----------------------|
| 15.6% | (1) 非常滿意 |
| 70.7% | (2) 滿意 |
| 7.7% | (3) 不滿意 (說明原因_____) |
| 0.6% | (4) 非常不滿意 (說明原因_____) |
| 5.4% | (5) 不知道/無意見 |

Q41 整體而言，您對目前臺南市政府消防局的**整體施政表現**滿不滿意? n=307

- | | |
|-------|-----------------------|
| 14.7% | (1) 非常滿意 |
| 77.4% | (2) 滿意 |
| 3.5% | (3) 不滿意 (說明原因_____) |
| 0.2% | (4) 非常不滿意 (說明原因_____) |
| 4.2% | (5) 不知道/無意見 |

Q42 請問您對本局整體施政是否有任何其他寶貴意見與建議？



基本資料題

S4.請問，您的性別是? n=307

- 49.5% (1) 男性
- 50.5% (2) 女性

S5.請問，您的教育程度是? n=307

- 13.1% (1) 國小及以下
- 10.0% (2) 國(初)中
- 26.5% (3) 高中(職)
- 12.8% (4) 專科
- 29.0% (5) 大學
- 8.6% (6) 研究所及以上

S6.請問，您的職業類別? n=307

- 5.3% (1) 軍警公教
- 4.5% (2) 行政主管、企業負責人及經理人(私部門)
- 11.0% (3) 專業人員(私部門)
- 4.9% (4) 技術員及助理專業人員(私部門)
- 7.9% (5) 事務工作人員(私部門)
- 10.2% (6) 服務工作人員及售貨員(私部門)
- 4.7% (7) 農、林、漁、牧工作人員(私部門)
- 9.2% (8) 技術工及有關工作人員(私部門)
- 4.9% (9) 機械設備操作工及組裝工(私部門)
- 2.0% (10) 非技術工及體力工(私部門)
- 14.3% (11) 家務管理
- 2.2% (12) 學生
- 18.9% (13) 退休人員或無業
- 0.0% (14) 其他：_____

訪問結束 謝謝您的協助



附錄二 附表

說明：

1. 「*」號表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。
2. 「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。



附表 1 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務態度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
總次數	110	44	64	1	1
總百分比	100.0%	40.1%	58.3%	0.7%	0.9%
#性別					
男性	52	38.9%	57.7%	1.5%	2.0%
女性	58	41.2%	58.8%	0.0%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	11	29.9%	70.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	19	45.3%	54.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	25	40.7%	55.3%	0.0%	4.0%
50-59 歲	24	30.5%	69.5%	0.0%	0.0%
60 歲以上	31	47.5%	50.0%	2.4%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	14	36.9%	63.1%	0.0%	0.0%
國（初）中	11	16.0%	84.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	38	34.1%	63.2%	0.0%	2.6%
專科	11	46.9%	53.1%	0.0%	0.0%
大學	25	55.4%	41.5%	3.0%	0.0%
研究所及以上	12	46.8%	53.2%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	6	76.1%	23.9%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	7	37.8%	62.2%	0.0%	0.0%
專業人員	5	24.0%	76.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	80.7%	19.3%	0.0%	0.0%
事務工作人員	9	25.1%	74.9%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	24.4%	68.6%	0.0%	7.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	11.6%	88.4%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	66.2%	33.8%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	3	23.9%	76.1%	0.0%	0.0%
家務管理	16	48.3%	51.7%	0.0%	0.0%
學生	5	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	21	48.1%	48.3%	3.6%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q1。



附表 2 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務態度滿不滿意?【選項合併】

	次數	滿意	不滿意
總次數	110	109	2
總百分比	100.0%	98.4%	1.6%
#性別			
男性	52	96.6%	3.4%
女性	58	100.0%	0.0%
#年齡			
20-29 歲	11	100.0%	0.0%
30-39 歲	19	100.0%	0.0%
40-49 歲	25	96.0%	4.0%
50-59 歲	24	100.0%	0.0%
60 歲以上	31	97.6%	2.4%
#教育程度			
國小及以下	14	100.0%	0.0%
國（初）中	11	100.0%	0.0%
高中（職）	38	97.4%	2.6%
專科	11	100.0%	0.0%
大學	25	97.0%	3.0%
研究所及以上	12	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	6	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	7	100.0%	0.0%
專業人員	5	100.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	100.0%	0.0%
事務工作人員	9	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	93.0%	7.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	100.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	3	100.0%	0.0%
家務管理	16	100.0%	0.0%
學生	5	100.0%	0.0%
退休人員或無業	21	96.4%	3.6%

註：請參考原始問卷 Q1。



附表 3 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務專業滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	110	42	66	1	2
總百分比	100.0%	38.0%	59.5%	0.9%	1.6%
#性別					
男性	52	34.0%	62.0%	2.0%	2.0%
女性	58	41.5%	57.3%	0.0%	1.2%
#年齡					
20-29 歲	11	29.9%	70.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	19	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	25	26.1%	69.8%	4.0%	0.0%
50-59 歲	24	30.5%	65.2%	0.0%	4.3%
60 歲以上	31	40.3%	57.3%	0.0%	2.3%
#教育程度					
國小及以下	14	36.0%	58.7%	0.0%	5.3%
國（初）中	11	16.0%	84.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	38	30.1%	67.3%	2.6%	0.0%
專科	11	54.7%	45.3%	0.0%	0.0%
大學	25	45.3%	50.6%	0.0%	4.2%
研究所及以上	12	55.2%	44.8%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	6	62.5%	21.6%	0.0%	15.9%
行政主管、企業負責人及經理	7	23.0%	77.0%	0.0%	0.0%
專業人員	5	43.3%	56.7%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	80.7%	19.3%	0.0%	0.0%
事務工作人員	9	25.1%	74.9%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	25.6%	74.4%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	11.9%	76.5%	11.6%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	66.2%	33.8%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	3	23.9%	76.1%	0.0%	0.0%
家務管理	16	43.0%	52.6%	0.0%	4.4%
學生	5	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	21	44.5%	55.5%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 4 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的服務專業滿不滿意?【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	110	108	1	2
總百分比	100.0%	97.5%	0.9%	1.6%
#性別				
男性	52	96.1%	2.0%	2.0%
女性	58	98.8%	0.0%	1.2%
#年齡				
20-29 歲	11	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	19	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	25	96.0%	4.0%	0.0%
50-59 歲	24	95.7%	0.0%	4.3%
60 歲以上	31	97.7%	0.0%	2.3%
#教育程度				
國小及以下	14	94.7%	0.0%	5.3%
國（初）中	11	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	38	97.4%	2.6%	0.0%
專科	11	100.0%	0.0%	0.0%
大學	25	95.8%	0.0%	4.2%
研究所及以上	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	6	84.1%	0.0%	15.9%
行政主管、企業負責人及經理	7	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	5	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	9	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	100.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	88.4%	11.6%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	16	95.6%	0.0%	4.4%
學生	5	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	21	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 5 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的整體表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不知道/無意見
總次數	110	44	62	4
總百分比	100.0%	40.3%	56.4%	3.3%
#性別				
男性	52	33.5%	66.5%	0.0%
女性	58	46.3%	47.5%	6.2%
#年齡				
20-29 歲	11	29.9%	70.1%	0.0%
30-39 歲	19	73.3%	26.7%	0.0%
40-49 歲	25	33.2%	66.8%	0.0%
50-59 歲	24	26.1%	73.9%	0.0%
60 歲以上	31	40.4%	47.9%	11.7%
#教育程度				
國小及以下	14	39.8%	39.0%	21.2%
國（初）中	11	16.0%	84.0%	0.0%
高中（職）	38	23.6%	74.5%	1.9%
專科	11	37.9%	62.1%	0.0%
大學	25	60.5%	39.5%	0.0%
研究所及以上	12	76.0%	24.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	6	76.1%	23.9%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	7	30.5%	69.5%	0.0%
專業人員	5	57.5%	42.5%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	80.7%	19.3%	0.0%
事務工作人員	9	44.6%	55.4%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	31.7%	68.3%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	21.2%	78.8%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	17.6%	82.4%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.1%	66.9%	0.0%
非技術工及體力工	3	23.9%	76.1%	0.0%
家務管理	16	36.7%	54.5%	8.8%
學生	5	38.0%	62.0%	0.0%
退休人員或無業	21	37.5%	52.2%	10.3%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 6 請問您對臺南市政府消防局人員「緊急救護」的整體表現滿不滿意?【選項合併】

	次數	滿意	不知道/無意見
總次數	110	107	4
總百分比	100.0%	96.7%	3.3%
#性別			
男性	52	100.0%	0.0%
女性	58	93.8%	6.2%
#年齡			
20-29 歲	11	100.0%	0.0%
30-39 歲	19	100.0%	0.0%
40-49 歲	25	100.0%	0.0%
50-59 歲	24	100.0%	0.0%
60 歲以上	31	88.3%	11.7%
#教育程度			
國小及以下	14	78.8%	21.2%
國（初）中	11	100.0%	0.0%
高中（職）	38	98.1%	1.9%
專科	11	100.0%	0.0%
大學	25	100.0%	0.0%
研究所及以上	12	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	6	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	7	100.0%	0.0%
專業人員	5	100.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	7	100.0%	0.0%
事務工作人員	9	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	14	100.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	9	100.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	3	100.0%	0.0%
家務管理	16	91.2%	8.8%
學生	5	100.0%	0.0%
退休人員或無業	21	89.7%	10.3%

註：請參考原始問卷 Q3。



**附表 7 請問您接受緊急救護服務的過程中，臺南市政府消防局人員有
沒有藉機索取紅包或要求送禮？**

	次數	沒有
總次數	110	110
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	52	100.0%
女性	58	100.0%
#年齡		
20-29 歲	11	100.0%
30-39 歲	19	100.0%
40-49 歲	25	100.0%
50-59 歲	24	100.0%
60 歲以上	31	100.0%
#教育程度		
國小及以下	14	100.0%
國（初）中	11	100.0%
高中（職）	38	100.0%
專科	11	100.0%
大學	25	100.0%
研究所及以上	12	100.0%
#職業類別		
軍警公教	6	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	7	100.0%
專業人員	5	100.0%
技術員及助理專業人員	7	100.0%
事務工作人員	9	100.0%
服務工作人員及售貨員	14	100.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%
技術工及有關工作人員	9	100.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%
非技術工及體力工	3	100.0%
家務管理	16	100.0%
學生	5	100.0%
退休人員或無業	21	100.0%

註：請參考原始問卷 Q4。



附表 8 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務態度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不知道/無意見
總次數	18	8	9	1
總百分比	100.0%	47.8%	49.3%	2.9%
#性別				
男性	6	71.2%	28.8%	0.0%
女性	11	35.2%	60.3%	4.5%
#年齡				
20-29 歲	3	55.1%	44.9%	0.0%
30-39 歲	2	0.0%	100.0%	0.0%
50-59 歲	5	70.0%	19.9%	10.0%
60 歲以上	7	40.3%	59.7%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	5	38.0%	62.0%	0.0%
國（初）中	2	36.8%	36.8%	26.4%
高中（職）	3	60.0%	40.0%	0.0%
專科	3	76.8%	23.2%	0.0%
大學	5	30.8%	69.2%	0.0%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	1	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	1	51.0%	49.0%	0.0%
事務工作人員	3	55.1%	44.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	5	21.7%	67.5%	10.8%
退休人員或無業	4	50.0%	50.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q8。



附表 9 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務態度滿不滿意?【選項合併】

	次數	滿意	不知道/無意見
總次數	18	17	1
總百分比	100.0%	97.1%	2.9%
#性別			
男性	6	100.0%	0.0%
女性	11	95.5%	4.5%
#年齡			
20-29 歲	3	100.0%	0.0%
30-39 歲	2	100.0%	0.0%
50-59 歲	5	90.0%	10.0%
60 歲以上	7	100.0%	0.0%
#教育程度			
國小及以下	5	100.0%	0.0%
國（初）中	2	73.6%	26.4%
高中（職）	3	100.0%	0.0%
專科	3	100.0%	0.0%
大學	5	100.0%	0.0%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	1	100.0%	0.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	3	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%
家務管理	5	89.2%	10.8%
退休人員或無業	4	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q8。



附表 10 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務效率滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意
總次數	18	8	8	2
總百分比	100.0%	46.2%	45.2%	8.6%
#性別				
男性	6	83.3%	16.7%	0.0%
女性	11	26.1%	60.5%	13.3%
#年齡				
20-29 歲	3	55.1%	0.0%	44.9%
30-39 歲	2	0.0%	100.0%	0.0%
50-59 歲	5	50.0%	50.0%	0.0%
60 歲以上	7	50.6%	49.4%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	5	42.9%	57.1%	0.0%
國（初）中	2	36.8%	63.2%	0.0%
高中（職）	3	60.0%	40.0%	0.0%
專科	3	60.1%	39.9%	0.0%
大學	5	30.8%	37.2%	31.9%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	1	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	1	51.0%	49.0%	0.0%
事務工作人員	3	55.1%	0.0%	44.9%
服務工作人員及售貨員	2	74.9%	25.1%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	5	10.8%	89.2%	0.0%
退休人員或無業	4	67.1%	32.9%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 11 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的服務效率滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意
總次數	18	16	2
總百分比	100.0%	91.4%	8.6%
#性別			
男性	6	100.0%	0.0%
女性	11	86.7%	13.3%
#年齡			
20-29 歲	3	55.1%	44.9%
30-39 歲	2	100.0%	0.0%
50-59 歲	5	100.0%	0.0%
60 歲以上	7	100.0%	0.0%
#教育程度			
國小及以下	5	100.0%	0.0%
國（初）中	2	100.0%	0.0%
高中（職）	3	100.0%	0.0%
專科	3	100.0%	0.0%
大學	5	68.1%	31.9%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	1	100.0%	0.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	3	55.1%	44.9%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%
家務管理	5	100.0%	0.0%
退休人員或無業	4	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 12 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的整體表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	18	9	7	1	1
總百分比	100.0%	50.3%	41.5%	4.1%	4.1%
#性別					
男性	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
女性	11	32.4%	54.9%	6.3%	6.3%
#年齡					
20-29 歲	3	55.1%	44.9%	0.0%	0.0%
30-39 歲	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	5	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	7	60.5%	19.8%	9.9%	9.9%
#教育程度					
國小及以下	5	42.9%	26.4%	15.4%	15.4%
國（初）中	2	73.6%	26.4%	0.0%	0.0%
高中（職）	3	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
專科	3	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%
大學	5	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人	1	51.0%	49.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	3	55.1%	44.9%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	5	0.0%	84.9%	0.0%	15.1%
退休人員或無業	4	83.5%	0.0%	16.5%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 13 請問您對臺南市政府消防局人員「災害搶救」的整體表現滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	18	16	1	1
總百分比	100.0%	91.8%	4.1%	4.1%
#性別				
男性	6	100.0%	0.0%	0.0%
女性	11	87.4%	6.3%	6.3%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	2	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	7	80.2%	9.9%	9.9%
#教育程度				
國小及以下	5	69.3%	15.4%	15.4%
國（初）中	2	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	3	100.0%	0.0%	0.0%
專科	3	100.0%	0.0%	0.0%
大學	5	100.0%	0.0%	0.0%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	1	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	3	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	5	84.9%	0.0%	15.1%
退休人員或無業	4	83.5%	16.5%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 14 請問您接受災害搶救服務的過程中，臺南市政府消防局人員有沒有藉機索取紅包或要求送禮？

	次數	沒有
總次數	18	18
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	6	100.0%
女性	11	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	2	100.0%
50-59 歲	5	100.0%
60 歲以上	7	100.0%
#教育程度		
國小及以下	5	100.0%
國（初）中	2	100.0%
高中（職）	3	100.0%
專科	3	100.0%
大學	5	100.0%
研究所及以上	1	100.0%
#職業類別		
軍警公教	1	100.0%
專業人員	1	100.0%
事務工作人員	3	100.0%
服務工作人員及售貨員	2	100.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%
家務管理	5	100.0%
退休人員或無業	4	100.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 15 請問您對本局人員在執行「消防安全檢查」工作時，整體作業流程滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意
總次數	47	12	34	1
總百分比	100.0%	26.0%	72.5%	1.5%
#性別				
男性	20	26.9%	73.1%	0.0%
女性	28	25.4%	72.0%	2.6%
#年齡				
20-29 歲	3	50.0%	50.0%	0.0%
30-39 歲	5	33.3%	66.7%	0.0%
40-49 歲	13	28.6%	71.4%	0.0%
50-59 歲	10	15.0%	85.0%	0.0%
60 歲以上	15	23.9%	71.4%	4.7%
#教育程度				
國小及以下	9	31.6%	68.4%	0.0%
國（初）中	4	33.3%	66.7%	0.0%
高中（職）	12	16.6%	83.4%	0.0%
專科	11	8.1%	85.3%	6.6%
大學	8	28.9%	71.1%	0.0%
研究所及以上	3	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	0.0%	100.0%	0.0%
專業人員	8	44.0%	56.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	2	0.0%	100.0%	0.0%
事務工作人員	3	23.0%	77.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	6	41.4%	58.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	20.6%	79.4%	0.0%
技術工及有關工作人員	5	21.1%	78.9%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	1	0.0%	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	2	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	6	0.0%	100.0%	0.0%
退休人員或無業	7	30.4%	59.7%	9.9%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 16 請問您對本局人員在執行「消防安全檢查」工作時，整體作業流程滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意
總次數	47	47	1
總百分比	100.0%	98.5%	1.5%
#性別			
男性	20	100.0%	0.0%
女性	28	97.4%	2.6%
#年齡			
20-29 歲	3	100.0%	0.0%
30-39 歲	5	100.0%	0.0%
40-49 歲	13	100.0%	0.0%
50-59 歲	10	100.0%	0.0%
60 歲以上	15	95.3%	4.7%
#教育程度			
國小及以下	9	100.0%	0.0%
國（初）中	4	100.0%	0.0%
高中（職）	12	100.0%	0.0%
專科	11	93.4%	6.6%
大學	8	100.0%	0.0%
研究所及以上	3	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	2	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	100.0%	0.0%
專業人員	8	100.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	2	100.0%	0.0%
事務工作人員	3	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	6	100.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	5	100.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	2	100.0%	0.0%
家務管理	6	100.0%	0.0%
退休人員或無業	7	90.1%	9.9%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 17 請問您對臺南市政府消防局人員執行「消防安全檢查」的整體表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意
總次數	47	12	36
總百分比	100.0%	24.5%	75.5%
#性別			
男性	20	26.9%	73.1%
女性	28	22.8%	77.2%
#年齡			
20-29 歲	3	50.0%	50.0%
30-39 歲	5	33.3%	66.7%
40-49 歲	13	28.6%	71.4%
50-59 歲	10	15.0%	85.0%
60 歲以上	15	19.2%	80.8%
#教育程度			
國小及以下	9	31.6%	68.4%
國（初）中	4	17.0%	83.0%
高中（職）	12	16.6%	83.4%
專科	11	8.1%	91.9%
大學	8	28.9%	71.1%
研究所及以上	3	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	2	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	0.0%	100.0%
專業人員	8	44.0%	56.0%
技術員及助理專業人員	2	0.0%	100.0%
事務工作人員	3	23.0%	77.0%
服務工作人員及售貨員	6	41.4%	58.6%
農、林、漁、牧工作人員	4	20.6%	79.4%
技術工及有關工作人員	5	21.1%	78.9%
機械設備操作工及組裝工	1	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	2	0.0%	100.0%
家務管理	6	0.0%	100.0%
退休人員或無業	7	20.5%	79.5%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 18 請問您對臺南市政府消防局人員執行「消防安全檢查」的整體表現滿不滿意?【選項合併】

	次數	滿意
總次數	47	47
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	20	100.0%
女性	28	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	5	100.0%
40-49 歲	13	100.0%
50-59 歲	10	100.0%
60 歲以上	15	100.0%
#教育程度		
國小及以下	9	100.0%
國（初）中	4	100.0%
高中（職）	12	100.0%
專科	11	100.0%
大學	8	100.0%
研究所及以上	3	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	100.0%
專業人員	8	100.0%
技術員及助理專業人員	2	100.0%
事務工作人員	3	100.0%
服務工作人員及售貨員	6	100.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%
技術工及有關工作人員	5	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%
非技術工及體力工	2	100.0%
家務管理	6	100.0%
退休人員或無業	7	100.0%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 19 請問「消防安全檢查」過程中，有沒有安檢人員藉機索取紅包、要求送禮或圖利特定廠商等情形？

	次數	沒有
總次數	47	47
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	20	100.0%
女性	28	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	5	100.0%
40-49 歲	13	100.0%
50-59 歲	10	100.0%
60 歲以上	15	100.0%
#教育程度		
國小及以下	9	100.0%
國（初）中	4	100.0%
高中（職）	12	100.0%
專科	11	100.0%
大學	8	100.0%
研究所及以上	3	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	100.0%
專業人員	8	100.0%
技術員及助理專業人員	2	100.0%
事務工作人員	3	100.0%
服務工作人員及售貨員	6	100.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%
技術工及有關工作人員	5	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%
非技術工及體力工	2	100.0%
家務管理	6	100.0%
退休人員或無業	7	100.0%

註：請參考原始問卷 Q17。



附表 20 請問，您是否曾遇過有消防公司或消防設備師士，以本局名義強迫推銷消防設備或索取向本局打通費之情形？

	次數	有	沒有
總次數	47	3	44
總百分比	100.0%	7.2%	92.8%
#性別			
男性	20	3.8%	96.2%
女性	28	9.6%	90.4%
#年齡			
20-29 歲	3	0.0%	100.0%
30-39 歲	5	33.3%	66.7%
40-49 歲	13	6.6%	93.4%
50-59 歲	10	0.0%	100.0%
60 歲以上	15	4.9%	95.1%
#教育程度			
國小及以下	9	0.0%	100.0%
國（初）中	4	17.0%	83.0%
高中（職）	12	0.0%	100.0%
專科	11	8.1%	91.9%
大學	8	0.0%	100.0%
研究所及以上	3	63.8%	36.2%
#職業類別			
軍警公教	2	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	3	0.0%	100.0%
專業人員	8	23.7%	76.3%
技術員及助理專業人員	2	0.0%	100.0%
事務工作人員	3	0.0%	100.0%
服務工作人員及售貨員	6	15.0%	85.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	100.0%
技術工及有關工作人員	5	15.7%	84.3%
機械設備操作工及組裝工	1	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	2	0.0%	100.0%
家務管理	6	0.0%	100.0%
退休人員或無業	7	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q21。



**附表 21 請問您知不知道臺南市政府消防局 106 年 1 月~4 月曾針對
燃氣熱水器安裝不當、通風不良極易引發一氧化碳中毒者，
推廣燃氣熱水器遷移或更換補助？**

	次數	知道	不知道
總次數	307	58	249
總百分比	100.0%	18.9%	81.1%
性別			
男性	152	19.2%	80.8%
女性	155	18.6%	81.4%
*年齡			
20-29 歲	51	27.5%	72.5%
30-39 歲	61	8.8%	91.2%
40-49 歲	57	28.6%	71.4%
50-59 歲	60	16.4%	83.6%
60 歲以上	78	16.0%	84.0%
教育程度			
國小及以下	40	9.9%	90.1%
國（初）中	31	27.8%	72.2%
高中（職）	81	26.5%	73.5%
專科	39	20.0%	80.0%
大學	89	14.9%	85.1%
研究所及以上	26	10.9%	89.1%
#職業類別			
軍警公教	16	20.2%	79.8%
行政主管、企業負責人及經理	14	30.1%	69.9%
專業人員	34	16.1%	83.9%
技術員及助理專業人員	15	11.6%	88.4%
事務工作人員	24	25.7%	74.3%
服務工作人員及售貨員	31	24.8%	75.2%
農、林、漁、牧工作人員	14	7.2%	92.8%
技術工及有關工作人員	28	23.5%	76.5%
機械設備操作工及組裝工	15	31.1%	68.9%
非技術工及體力工	6	8.4%	91.6%
家務管理	44	13.7%	86.3%
學生	7	22.5%	77.5%
退休人員或無業	58	15.5%	84.5%

註：請參考原始問卷 Q22。



附表 22 請問您有沒有申請過「燃氣熱水器遷移或更換補助」？

	次數	有	沒有
總次數	58	2	56
總百分比	100.0%	2.8%	97.2%
#性別			
男性	29	2.6%	97.4%
女性	29	3.0%	97.0%
#年齡			
20-29 歲	14	0.0%	100.0%
30-39 歲	5	0.0%	100.0%
40-49 歲	16	5.4%	94.6%
50-59 歲	10	0.0%	100.0%
60 歲以上	12	6.0%	94.0%
#教育程度			
國小及以下	4	18.9%	81.1%
國（初）中	9	0.0%	100.0%
高中（職）	22	0.0%	100.0%
專科	8	11.2%	88.8%
大學	13	0.0%	100.0%
研究所及以上	3	0.0%	100.0%
#職業類別			
軍警公教	3	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	4	0.0%	100.0%
專業人員	5	16.3%	83.7%
技術員及助理專業人員	2	0.0%	100.0%
事務工作人員	6	0.0%	100.0%
服務工作人員及售貨員	8	0.0%	100.0%
農、林、漁、牧工作人員	1	0.0%	100.0%
技術工及有關工作人員	7	0.0%	100.0%
機械設備操作工及組裝工	5	16.2%	83.8%
非技術工及體力工	1	0.0%	100.0%
家務管理	6	0.0%	100.0%
學生	2	0.0%	100.0%
退休人員或無業	9	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q23。



附表 23 請問您在申請過程中，本局業務人員是否有藉故刁難或索賄等情形？

	次數	沒有
總次數	2	2
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	1	100.0%
女性	1	100.0%
#年齡		
40-49 歲	1	100.0%
60 歲以上	1	100.0%
#教育程度		
國小及以下	1	100.0%
專科	1	100.0%
#職業類別		
專業人員	1	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q24。



附表 24 請問，您對於向本局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意
總次數	2	1	1
總百分比	100.0%	46.1%	53.9%
#性別			
男性	1	100.0%	0.0%
女性	1	0.0%	100.0%
#年齡			
40-49 歲	1	0.0%	100.0%
60 歲以上	1	100.0%	0.0%
#教育程度			
國小及以下	1	100.0%	0.0%
專科	1	0.0%	100.0%
#職業類別			
專業人員	1	0.0%	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q28。



附表 25 請問，您對於向本局人員申請燃氣熱水器遷移或更換補助時的整體服務表現滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意
總次數	2	2
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	1	100.0%
女性	1	100.0%
#年齡		
40-49 歲	1	100.0%
60 歲以上	1	100.0%
#教育程度		
國小及以下	1	100.0%
專科	1	100.0%
#職業類別		
專業人員	1	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q28。



附表 26 您已知道本項服務，倘若明年有相同的補助，您是否願意申請？

	次數	會	不會
總次數	305	109	197
總百分比	100.0%	35.6%	64.4%
*性別			
男性	151	25.4%	74.6%
女性	154	45.7%	54.3%
*年齡			
20-29 歲	51	51.7%	48.3%
30-39 歲	61	40.5%	59.5%
40-49 歲	56	32.3%	67.7%
50-59 歲	60	31.9%	68.1%
60 歲以上	77	26.6%	73.4%
教育程度			
國小及以下	40	20.3%	79.7%
國（初）中	31	34.6%	65.4%
高中（職）	81	34.3%	65.7%
專科	38	51.8%	48.2%
大學	89	39.8%	60.2%
研究所及以上	26	25.9%	74.1%
#職業類別			
軍警公教	16	38.9%	61.1%
行政主管、企業負責人及經理	14	32.8%	67.2%
專業人員	33	37.3%	62.7%
技術員及助理專業人員	15	16.9%	83.1%
事務工作人員	24	48.7%	51.3%
服務工作人員及售貨員	31	49.2%	50.8%
農、林、漁、牧工作人員	14	15.8%	84.2%
技術工及有關工作人員	28	19.4%	80.6%
機械設備操作工及組裝工	14	52.8%	47.2%
非技術工及體力工	6	71.1%	28.9%
家務管理	44	39.5%	60.5%
學生	7	22.5%	77.5%
退休人員或無業	58	30.1%	69.9%

註：請參考原始問卷 Q29。



附表 27 請問您知不知道臺南市政府消防局正推動補助住宅用火災警報器計畫?

	次數	知道	不知道
總次數	307	41	266
總百分比	100.0%	13.5%	86.5%
性別			
男性	152	11.7%	88.3%
女性	155	15.3%	84.7%
年齡			
20-29 歲	51	16.4%	83.6%
30-39 歲	61	8.8%	91.2%
40-49 歲	57	13.4%	86.6%
50-59 歲	60	16.4%	83.6%
60 歲以上	78	13.2%	86.8%
教育程度			
國小及以下	40	14.5%	85.5%
國（初）中	31	11.6%	88.4%
高中（職）	81	15.7%	84.3%
專科	39	15.4%	84.6%
大學	89	12.6%	87.4%
研究所及以上	26	7.6%	92.4%
#職業類別			
軍警公教	16	34.1%	65.9%
行政主管、企業負責人及經理	14	14.8%	85.2%
專業人員	34	5.3%	94.7%
技術員及助理專業人員	15	0.0%	100.0%
事務工作人員	24	20.4%	79.6%
服務工作人員及售貨員	31	16.0%	84.0%
農、林、漁、牧工作人員	14	28.4%	71.6%
技術工及有關工作人員	28	14.2%	85.8%
機械設備操作工及組裝工	15	3.5%	96.5%
非技術工及體力工	6	20.5%	79.5%
家務管理	44	14.6%	85.4%
學生	7	27.5%	72.5%
退休人員或無業	58	6.8%	93.2%

註：請參考原始問卷 Q30。



附表 28 請問您有沒有申請過「補助住宅用火災警報器計畫」？

	次數	有	沒有
總次數	41	4	38
總百分比	100.0%	8.0%	92.0%
#性別			
男性	18	4.2%	95.8%
女性	24	10.8%	89.2%
#年齡			
20-29 歲	8	18.3%	81.7%
30-39 歲	5	0.0%	100.0%
40-49 歲	8	0.0%	100.0%
50-59 歲	10	10.6%	89.4%
60 歲以上	10	7.3%	92.7%
#教育程度			
國小及以下	6	21.8%	78.2%
國（初）中	4	0.0%	100.0%
高中（職）	13	4.1%	95.9%
專科	6	0.0%	100.0%
大學	11	13.6%	86.4%
研究所及以上	2	0.0%	100.0%
#職業類別			
軍警公教	6	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理	2	0.0%	100.0%
專業人員	2	0.0%	100.0%
事務工作人員	5	0.0%	100.0%
服務工作人員及售貨員	5	30.6%	69.4%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	100.0%
技術工及有關工作人員	4	0.0%	100.0%
機械設備操作工及組裝工	1	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	1	59.2%	40.8%
家務管理	6	16.2%	83.8%
學生	2	0.0%	100.0%
退休人員或無業	4	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q31。



附表 29 整體而言，您對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不知道/無意見
總次數	4	1	1	2
總百分比	100.0%	38.3%	15.6%	46.1%
#性別				
男性	1	100.0%	0.0%	0.0%
女性	3	20.2%	20.2%	59.6%
#年齡				
20-29 歲	2	0.0%	0.0%	100.0%
50-59 歲	1	50.0%	50.0%	0.0%
60 歲以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	1	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	1	0.0%	100.0%	0.0%
大學	2	0.0%	0.0%	100.0%
#職業類別				
服務工作人員及售貨員	2	0.0%	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	1	50.0%	50.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q32。



附表 30 整體而言，您對臺南市政府消防局人員裝設住宅用火災警報器的整體服務表現滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不知道/無意見
總次數	4	2	2
總百分比	100.0%	53.9%	46.1%
#性別			
男性	1	100.0%	0.0%
女性	3	40.4%	59.6%
#年齡			
20-29 歲	2	0.0%	100.0%
50-59 歲	1	100.0%	0.0%
60 歲以上	1	100.0%	0.0%
#教育程度			
國小及以下	1	100.0%	0.0%
高中（職）	1	100.0%	0.0%
大學	2	0.0%	100.0%
#職業類別			
服務工作人員及售貨員	2	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%
家務管理	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q32。



附表 31 請問您在申請或裝設住宅用火災警報器的過程中，本局相關人員是否有藉故刁難或索賄等情形？

	次數	沒有
總次數	4	4
總百分比	100.0%	100.0%
#性別		
男性	1	100.0%
女性	3	100.0%
#年齡		
20-29 歲	2	100.0%
50-59 歲	1	100.0%
60 歲以上	1	100.0%
#教育程度		
國小及以下	1	100.0%
高中（職）	1	100.0%
大學	2	100.0%
#職業類別		
服務工作人員及售貨員	2	100.0%
非技術工及體力工	1	100.0%
家務管理	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q33。



附表 32 目前臺南市政府消防局「補助住宅用火災警報器計畫」，補助對象有：獨居長者、狹小巷弄地區建築物或居家曾發生火災事故者等，現在已經知道有該項計畫，若您為受補助對象，未來是否願意主動向轄區分隊申請裝設火災警報器？

	次數	願意	不願意
總次數	303	200	104
總百分比	100.0%	65.9%	34.1%
性別			
男性	151	61.4%	38.6%
女性	152	70.2%	29.8%
年齡			
20-29 歲	49	78.5%	21.5%
30-39 歲	61	66.1%	33.9%
40-49 歲	57	70.3%	29.7%
50-59 歲	59	65.8%	34.2%
60 歲以上	77	54.4%	45.6%
教育程度			
國小及以下	39	49.3%	50.7%
國（初）中	31	60.8%	39.2%
高中（職）	81	67.1%	32.9%
專科	39	76.0%	24.0%
大學	88	67.9%	32.1%
研究所及以上	26	70.4%	29.6%
#職業類別			
軍警公教	16	74.4%	25.6%
行政主管、企業負責人及經理	14	68.7%	31.3%
專業人員	34	68.6%	31.4%
技術員及助理專業人員	15	59.7%	40.3%
事務工作人員	24	54.9%	45.1%
服務工作人員及售貨員	30	78.5%	21.5%
農、林、漁、牧工作人員	14	44.1%	55.9%
技術工及有關工作人員	28	73.5%	26.5%
機械設備操作工及組裝工	15	69.6%	30.4%
非技術工及體力工	5	72.9%	27.1%
家務管理	43	70.1%	29.9%
學生	7	100.0%	0.0%
退休人員或無業	58	53.8%	46.2%

註：請參考原始問卷 Q37。



附表 33 請問，您對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	不知道/ 無意見
總次數	307	32	219	32	24
總百分比	100.0%	10.5%	71.4%	10.3%	7.8%
性別					
男性	152	11.8%	70.1%	11.3%	6.8%
女性	155	9.3%	72.6%	9.4%	8.7%
*年齡					
20-29 歲	51	9.7%	80.5%	6.7%	3.0%
30-39 歲	61	2.9%	68.6%	22.6%	5.8%
40-49 歲	57	8.4%	75.4%	7.9%	8.4%
50-59 歲	60	13.8%	73.3%	6.9%	6.0%
60 歲以上	78	16.1%	63.1%	7.6%	13.2%
#教育程度					
國小及以下	40	12.3%	71.3%	5.5%	10.9%
國（初）中	31	11.3%	78.0%	2.4%	8.3%
高中（職）	81	9.8%	72.5%	13.0%	4.8%
專科	39	10.5%	71.8%	8.8%	8.9%
大學	89	10.1%	69.5%	14.8%	5.5%
研究所及以上	26	10.6%	66.0%	6.2%	17.2%
#職業類別					
軍警公教	16	11.7%	65.9%	16.3%	6.2%
行政主管、企業負責人及經理	14	14.8%	59.8%	16.3%	9.2%
專業人員	34	12.1%	68.0%	6.4%	13.5%
技術員及助理專業人員	15	8.4%	41.1%	50.5%	0.0%
事務工作人員	24	15.8%	76.9%	3.6%	3.6%
服務工作人員及售貨員	31	6.1%	70.5%	15.7%	7.7%
農、林、漁、牧工作人員	14	12.4%	63.6%	8.8%	15.3%
技術工及有關工作人員	28	9.7%	66.7%	18.1%	5.5%
機械設備操作工及組裝工	15	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	44	7.3%	77.7%	6.5%	8.5%
學生	7	27.5%	72.5%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	13.3%	72.6%	3.5%	10.7%

註：請參考原始問卷 Q38。

附表 34 請問，您對目前臺南市政府消防局推動補助住宅用火災警報器的整體規劃滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	307	251	32	24
總百分比	100.0%	81.9%	10.3%	7.8%
性別				
男性	152	81.9%	11.3%	6.8%
女性	155	81.9%	9.4%	8.7%
*年齡				
20-29 歲	51	90.3%	6.7%	3.0%
30-39 歲	61	71.5%	22.6%	5.8%
40-49 歲	57	83.7%	7.9%	8.4%
50-59 歲	60	87.1%	6.9%	6.0%
60 歲以上	78	79.2%	7.6%	13.2%
#教育程度				
國小及以下	40	83.6%	5.5%	10.9%
國（初）中	31	89.4%	2.4%	8.3%
高中（職）	81	82.2%	13.0%	4.8%
專科	39	82.3%	8.8%	8.9%
大學	89	79.7%	14.8%	5.5%
研究所及以上	26	76.6%	6.2%	17.2%
#職業類別				
軍警公教	16	77.6%	16.3%	6.2%
行政主管、企業負責人及經理	14	74.6%	16.3%	9.2%
專業人員	34	80.1%	6.4%	13.5%
技術員及助理專業人員	15	49.5%	50.5%	0.0%
事務工作人員	24	92.7%	3.6%	3.6%
服務工作人員及售貨員	31	76.6%	15.7%	7.7%
農、林、漁、牧工作人員	14	75.9%	8.8%	15.3%
技術工及有關工作人員	28	76.4%	18.1%	5.5%
機械設備操作工及組裝工	15	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	44	85.0%	6.5%	8.5%
學生	7	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	85.8%	3.5%	10.7%

註：請參考原始問卷 Q38。



附表 35 臺南市政府消防局推動「古蹟守護千里眼計畫」，除於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產。請問您對此項施政的整體規劃滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/ 無意見
總次數	307	48	217	24	2	17
總百分比	100.0%	15.6%	70.7%	7.7%	0.6%	5.4%
性別						
男性	152	16.2%	72.5%	7.3%	0.0%	4.0%
女性	155	14.9%	69.0%	8.1%	1.1%	6.8%
#年齡						
20-29 歲	51	6.0%	77.5%	13.4%	0.0%	3.0%
30-39 歲	61	14.6%	76.6%	5.8%	2.9%	0.0%
40-49 歲	57	18.3%	63.7%	11.7%	0.0%	6.4%
50-59 歲	60	22.4%	64.7%	6.0%	0.0%	6.9%
60 歲以上	78	15.2%	71.5%	3.8%	0.0%	9.4%
#教育程度						
國小及以下	40	16.5%	67.0%	5.5%	0.0%	10.9%
國（初）中	31	20.8%	71.0%	0.0%	0.0%	8.2%
高中（職）	81	14.3%	74.3%	8.0%	0.0%	3.4%
專科	39	14.2%	77.7%	8.0%	0.0%	0.0%
大學	89	9.5%	72.7%	9.5%	2.0%	6.2%
研究所及以上	26	34.0%	48.2%	12.5%	0.0%	5.3%
#職業類別						
軍警公教	16	31.8%	45.7%	11.6%	10.9%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	14	14.9%	60.2%	17.4%	0.0%	7.5%
專業人員	34	12.1%	75.4%	5.3%	0.0%	7.2%
技術員及助理專業人員	15	12.5%	80.7%	0.0%	0.0%	6.8%
事務工作人員	24	15.8%	59.7%	17.7%	0.0%	6.8%
服務工作人員及售貨員	31	12.6%	55.9%	19.8%	0.0%	11.7%
農、林、漁、牧工作人員	14	33.5%	49.3%	12.2%	0.0%	5.0%
技術工及有關工作人員	28	12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	15	13.7%	81.3%	5.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	0.0%	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%
家務管理	44	16.6%	78.2%	3.5%	0.0%	1.7%
學生	7	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	15.6%	71.6%	3.5%	0.0%	9.4%

註：請參考原始問卷 Q40。



附表 36 臺南市政府消防局推動「古蹟守護千里眼計畫」，除於古蹟內設立自動防災設備外，並加裝遠端監控設備，24 小時監控古蹟建築，以期守護臺南市文化資產。請問您對此項施政的整體規劃滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	307	265	25	17
總百分比	100.0%	86.3%	8.3%	5.4%
性別				
男性	152	88.7%	7.3%	4.0%
女性	155	83.9%	9.3%	6.8%
#年齡				
20-29 歲	51	83.6%	13.4%	3.0%
30-39 歲	61	91.2%	8.8%	0.0%
40-49 歲	57	82.0%	11.7%	6.4%
50-59 歲	60	87.1%	6.0%	6.9%
60 歲以上	78	86.8%	3.8%	9.4%
#教育程度				
國小及以下	40	83.6%	5.5%	10.9%
國（初）中	31	91.8%	0.0%	8.2%
高中（職）	81	88.6%	8.0%	3.4%
專科	39	92.0%	8.0%	0.0%
大學	89	82.3%	11.5%	6.2%
研究所及以上	26	82.2%	12.5%	5.3%
#職業類別				
軍警公教	16	77.6%	22.4%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理	14	75.1%	17.4%	7.5%
專業人員	34	87.5%	5.3%	7.2%
技術員及助理專業人員	15	93.2%	0.0%	6.8%
事務工作人員	24	75.5%	17.7%	6.8%
服務工作人員及售貨員	31	68.5%	19.8%	11.7%
農、林、漁、牧工作人員	14	82.8%	12.2%	5.0%
技術工及有關工作人員	28	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	15	95.0%	5.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	83.7%	16.3%	0.0%
家務管理	44	94.8%	3.5%	1.7%
學生	7	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	87.1%	3.5%	9.4%

註：請參考原始問卷 Q40。



附表 37 整體而言，您對目前臺南市政府消防局的整體施政表現滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/ 無意見
總次數	307	45	238	11	1	13
總百分比	100.0%	14.7%	77.4%	3.5%	0.2%	4.2%
性別						
男性	152	13.5%	81.0%	1.3%	0.0%	4.2%
女性	155	15.9%	74.0%	5.7%	0.3%	4.1%
#年齡						
20-29 歲	51	9.7%	84.2%	6.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	61	11.7%	85.4%	2.9%	0.0%	0.0%
40-49 歲	57	15.0%	71.9%	6.6%	0.0%	6.6%
50-59 歲	60	13.8%	80.2%	0.0%	0.9%	5.2%
60 歲以上	78	20.9%	68.8%	2.8%	0.0%	7.5%
#教育程度						
國小及以下	40	22.2%	66.9%	1.8%	0.0%	9.0%
國（初）中	31	17.6%	80.7%	0.0%	0.0%	1.7%
高中（職）	81	9.3%	82.4%	3.4%	0.0%	4.8%
專科	39	9.0%	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	89	12.6%	78.1%	6.2%	0.0%	3.1%
研究所及以上	26	32.2%	52.0%	6.7%	2.0%	7.1%
#職業類別						
軍警公教	16	31.7%	62.1%	0.0%	0.0%	6.2%
行政主管、企業負責人及經理	14	12.9%	59.8%	19.8%	3.7%	3.7%
專業人員	34	19.6%	74.7%	2.6%	0.0%	3.1%
技術員及助理專業人員	15	5.0%	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	24	18.9%	77.4%	0.0%	0.0%	3.6%
服務工作人員及售貨員	31	5.0%	90.2%	4.9%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	14	30.0%	47.8%	0.0%	0.0%	22.3%
技術工及有關工作人員	28	11.6%	86.5%	0.0%	0.0%	1.8%
機械設備操作工及組裝工	15	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	44	13.4%	70.1%	11.2%	0.0%	5.3%
學生	7	27.5%	72.5%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	16.2%	76.9%	1.2%	0.0%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q41。



附表 38 整體而言，您對目前臺南市政府消防局的整體施政表現滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	307	283	11	13
總百分比	100.0%	92.0%	3.7%	4.2%
性別				
男性	152	94.5%	1.3%	4.2%
女性	155	89.9%	6.0%	4.1%
#年齡				
20-29 歲	51	94.0%	6.0%	0.0%
30-39 歲	61	97.1%	2.9%	0.0%
40-49 歲	57	86.8%	6.6%	6.6%
50-59 歲	60	94.0%	0.9%	5.2%
60 歲以上	78	89.7%	2.8%	7.5%
#教育程度				
國小及以下	40	89.2%	1.8%	9.0%
國（初）中	31	98.3%	0.0%	1.7%
高中（職）	81	91.7%	3.4%	4.8%
專科	39	100.0%	0.0%	0.0%
大學	89	90.7%	6.2%	3.1%
研究所及以上	26	84.2%	8.7%	7.1%
#職業類別				
軍警公教	16	93.8%	0.0%	6.2%
行政主管、企業負責人及經理	14	72.7%	23.6%	3.7%
專業人員	34	94.3%	2.6%	3.1%
技術員及助理專業人員	15	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	24	96.4%	0.0%	3.6%
服務工作人員及售貨員	31	95.1%	4.9%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	14	77.7%	0.0%	22.3%
技術工及有關工作人員	28	98.2%	0.0%	1.8%
機械設備操作工及組裝工	15	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	6	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	44	83.5%	11.2%	5.3%
學生	7	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	58	93.2%	1.2%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q41。



臺南市政府消防局廉政服務專線：(06) 295-5213
臺南市政府政風處廉政服務專線：(06) 298-2742
法務部廉政署檢舉專線：0800-286-586
(0800-你爆料-我爆料)