

臺 南 市 政 府 工 務 局

111 年度建築執照核發業務廉政研究報告

委託單位：臺 南 市 政 府 工 務 局

執行單位：畢 肯 市 場 研 究 股 份 有 限 公 司

中 華 民 國 1 1 1 年 4 月



## 目錄

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 目錄.....                   | I   |
| 表目錄.....                  | II  |
| 圖目錄.....                  | III |
| 附表目錄.....                 | IV  |
| 摘要.....                   | 1   |
| 壹、研究緣起與目的.....            | 3   |
| 貳、研究設計.....               | 4   |
| 一、調查對象.....               | 4   |
| 二、調查方法.....               | 4   |
| 三、抽樣方法.....               | 4   |
| 四、抽樣人數及抽樣誤差.....          | 4   |
| 五、調查時間.....               | 4   |
| 六、資料處理分析方法.....           | 4   |
| 七、接觸紀錄表.....              | 5   |
| 參、調查內容.....               | 6   |
| 肆、樣本特性分析.....             | 8   |
| 伍、調查發現.....               | 12  |
| 一、臺南市建築執照承辦人員服務表現之評量..... | 13  |
| 二、臺南市建築執照案件處理表現之評量.....   | 23  |
| 三、臺南市政府工務局廉政表現之評量.....    | 32  |
| 四、臺南市政府及所屬機關廉政表現之評量.....  | 42  |
| 陸、結論與建議.....              | 48  |
| 一、結論.....                 | 48  |
| 二、建議.....                 | 51  |
| 附錄一、問卷.....               | 52  |
| 附錄二、交叉分析表.....            | 56  |

## 表目錄

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 表 5-1 洽辦業務科室分析表 .....          | 13 |
| 表 5-2 未一次告知須改正之缺失原因分析表 .....   | 14 |
| 表 5-3 服務品質不佳原因分析表 .....        | 17 |
| 表 5-4 辦事效率不佳原因分析表 .....        | 21 |
| 表 5-5 申辦流程資訊公開情形不滿意原因分析表 ..... | 26 |
| 表 5-6 作業流程不滿意原因分析表 .....       | 29 |
| 表 5-7 聽聞或親身經歷之情事分析表 .....      | 32 |
| 表 5-8 聽聞或親身經歷之情事分析表 .....      | 36 |
| 表 5-9 舉發管道分析表 .....            | 39 |
| 表 5-10 不舉發之原因分析表 .....         | 39 |

## 圖目錄

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 圖 4-1 性別分析圖 .....                                      | 8  |
| 圖 4-2 年齡分析圖 .....                                      | 9  |
| 圖 4-3 教育程度分析圖 .....                                    | 9  |
| 圖 4-4 身分別分析圖 .....                                     | 10 |
| 圖 4-5 開業年期分析圖 .....                                    | 11 |
| 圖 4-6 職務別分析圖 .....                                     | 11 |
| 圖 5-1 一次告知須改正之缺失情形分析圖 .....                            | 14 |
| 圖 5-2 有一次告知須改正之缺失與基本資料交叉分析圖 .....                      | 15 |
| 圖 5-3 服務品質滿意度分析圖 .....                                 | 17 |
| 圖 5-4 對服務品質感到滿意合計與基本資料交叉分析圖 .....                      | 18 |
| 圖 5-5 辦事效率滿意度分析圖 .....                                 | 20 |
| 圖 5-6 對辦事效率感到滿意合計與基本資料交叉分析圖 .....                      | 21 |
| 圖 5-7 審核標準及處理程序一致性分析圖 .....                            | 23 |
| 圖 5-8 對案件審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計與<br>基本資料交叉分析圖 .....      | 24 |
| 圖 5-9 申辦流程資訊公開滿意度分析圖 .....                             | 26 |
| 圖 5-10 對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計與基本資料交叉分析圖 .....               | 27 |
| 圖 5-11 作業流程滿意度分析圖 .....                                | 29 |
| 圖 5-12 對作業流程感到滿意合計與基本資料交叉分析圖 .....                     | 30 |
| 圖 5-13 聽聞或親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之經驗分析圖 .....               | 32 |
| 圖 5-14 未曾聽聞與親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」情事與<br>基本資料交叉分析圖 .....   | 33 |
| 圖 5-15 聽聞或親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」之經驗分析圖 .....              | 35 |
| 圖 5-16 未曾聽聞與親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」情事與<br>基本資料交叉分析圖 .....  | 36 |
| 圖 5-17 疑似貪瀆不法情形時之舉發意願分析圖 .....                         | 38 |
| 圖 5-18 疑似貪瀆不法情形時會提出檢舉與基本資料交叉分析圖 .....                  | 40 |
| 圖 5-19 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度分析圖 .....                   | 42 |
| 圖 5-20 對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計與<br>基本資料交叉分析圖 ..... | 43 |
| 圖 5-21 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形分析圖 ...              | 45 |
| 圖 5-22 認為清廉程度與去年相同和基本資料交叉分析圖 .....                     | 46 |
| 圖 6-1 承辦人員服務表現比較圖 .....                                | 48 |
| 圖 6-2 案件處理表現比較圖 .....                                  | 49 |

## 附表目錄

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 附表 1 一次告知須改正之缺失情形與基本資料交叉分析 .....                     | 56 |
| 附表 2 服務品質滿意度與基本資料交叉分析 .....                          | 57 |
| 附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析 .....                          | 58 |
| 附表 4 審核標準及處理程序一致性與基本資料交叉分析 .....                     | 59 |
| 附表 5 申辦流程資訊公開情形滿意度與基本資料交叉分析 .....                    | 60 |
| 附表 6 作業流程滿意度與基本資料交叉分析 .....                          | 61 |
| 附表 7 聽聞或經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之經驗與基本資料交叉分析 .....           | 62 |
| 附表 8 聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」之經驗與<br>基本資料交叉分析 .....      | 63 |
| 附表 9 疑似貪瀆不法情形時之舉發意願與基本資料交叉分析 .....                   | 64 |
| 附表 10 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與基本資料交叉分析 .....            | 65 |
| 附表 11 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形和<br>基本資料交叉分析 ..... | 66 |

## 摘要

臺南市政府工務局111年度建築執照核發業務廉政研究於111年2月14日至3月7日採電話訪問方式進行，係針對最近1年內曾至臺南市政府工務局洽辦者進行調查。總計撥打3,281通電話，完成431份有效樣本，在95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 4.07\%$ 。



### 調查發現與建議

根據本次調查發現，受訪者主要洽辦業務科室以「建築管理科」(95.1%)為大宗；而有九成(90.0%)的受訪者表示承辦人員皆有一次告知須改正之缺失情形。

至於承辦人員服務表現方面，服務品質滿意度(95.3%)相對高於辦事效率(85.9%)；而案件處理表現方面，申辦流程資訊公開情形滿意度(93.0%)相對高於作業流程(90.1%)。至於案件審核標準及處理程序具有一致性，八成七的受訪者給予正面評價(86.9%)。

在遭遇不法情事方面，超過九成五以上的受訪者均表示不曾聽聞與親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」(99.3%)或是「需請民意代表或有力人士關說」(95.6%)情形。而疑似貪瀆不法情形時之舉發意願，七成五(75.2%)的受訪者表示會提出檢舉，約一成九(19.0%)的受訪者表示不會。

最後，有關臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度，九成五的受訪者給予肯定(94.9%)；若進一步與去年相比，二成八(27.6%)的受訪者認為清廉程度改善很多(11.1%)及略有改善(16.5%)；另有六成二的受訪者認為與去年相同(61.7%)。

綜合以上調查發現，提供以下三點參考建議：

- 一、建議相關單位應提醒承辦人員隨時注意為民服務相關禮儀及規範；不定期給予人員教育訓練，教導並更新專業知識與法律規章，以提升整體專業素養。

二、建議相關單位可優先檢視案件審查流程是否能再簡化以縮短處理時間；此外，明確標示案件審查流程中各階段所需作業時間，以利申辦民眾追蹤及安排後續相關作業，更可避免因資訊不對稱而帶來不必要的負面評價。

三、建議相關單位除了加強宣導檢舉保護措施及無故洩密者應面對之刑罰外，透過多元宣傳管道，鼓勵民眾勇於檢舉不法情事，喚起全民社會正義感，發揮外部監督力量，與政府共同打擊貪瀆不法情事。

## 壹、研究緣起與目的

臺南市政府工務局積極推動各項重大建設及開發，並協助辦理各項建設業務之規劃設計審查、施工、驗收及工程專案管理，其中「建築執照」的審查及核發業務，不但是保證市民居住安全的重要防線，更是建構優質居住環境中重要的環節。另外，為使辦理建築執照相關業務更加便捷，工務局致力於各項作業流程精簡化、透明化，以及審核標準的一致性，嚴格把關建築物安全品質，提供市民安全的建築物空間。

為瞭解廠商對建築執照審查與核發相關作業之滿意度，以及對承辦人員廉政觀感，臺南市政府工務局特別辦理「111年度建築執照核發業務廉政研究」，期盼透過廠商之意見回饋，廣泛蒐集各方建議，作為工務局日後施政規劃、廉政業務推動以及相關政策制定之重要依據。

## 貳、研究設計

### 一、調查對象

最近1年內曾至臺南市政府工務局洽辦業務者為調查對象。

### 二、調查方法

利用電腦輔助電話訪問系統(簡稱CATI，Computer Assisted Telephone Interview)進行電話訪問調查。

### 三、抽樣方法

以委託單位提供最近1年內曾至臺南市政府工務局洽辦業務者之名冊為調查母體，採簡單隨機抽樣法進行抽樣。

### 四、抽樣人數及抽樣誤差

本次調查完成有效樣本數431份，在95%信賴水準下，抽樣誤差為±4.07%。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

$$D = 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{431} \times \frac{1,690-431}{1,689}}$$

$$D = \pm 4.07\%$$

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

### 五、調查時間

本次調查訪問時間係於民國111年2月14日至3月7日。執行時段主要為平日下午1點00分至5點00分。

### 六、資料處理分析方法

#### (一)資料處理

本次調查完畢，經由EXCEL/SPSS統計軟體進行分析與檢定。

## (二) 分析方法

### 1. 頻次分析

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

### 2. 交叉分析

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。

## 七、接觸紀錄表

本次調查總共撥出3,281通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,073通電話，實際接通電話數為2,208通，其接通率為67.3%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為19.5%，拒訪及中止訪問率則為80.5%。

| 項目       | 原因            | 次數    | 百分比    |        |
|----------|---------------|-------|--------|--------|
| 成功       |               | 431   | 19.5%  | 13.1%  |
| 拒訪及中止訪問  |               | 1,777 | 80.5%  | 54.2%  |
|          | 接電話者拒訪        | 1,009 | 45.7%  |        |
|          | 受訪者拒訪/中拒      | 71    | 3.2%   |        |
|          | 非公司電話         | 39    | 1.8%   |        |
|          | 不知道洽辦的科室或業務   | 24    | 1.1%   |        |
|          | 未曾到臺南市政府工務局洽公 | 365   | 16.5%  |        |
|          | 交由代辦業者處理      | 230   | 10.4%  |        |
|          | 已接受過訪問        | 39    | 1.8%   |        |
| 人為因素總計   |               | 2,208 | 100.0% | 67.3%  |
| 忙線       |               | 39    | 3.6%   |        |
| 無人接聽     |               | 902   | 84.1%  |        |
| 傳真機      |               | 35    | 3.3%   |        |
| 空號/停話/故障 |               | 97    | 9.0%   |        |
| 非人為因素總計  |               | 1,073 | 100.0% | 32.7%  |
| 總計       |               | 3,281 |        | 100.0% |

## 參、調查內容



### 一、臺南市建築執照承辦人員服務表現之評量

- (一)洽辦業務科室(Q2)
- (二)一次告知須改正之缺失情形及未告知原因(Q3、Q4)
- (三)服務品質滿意度及不佳原因(Q5、Q6)
- (四)辦事效率滿意度及不佳原因(Q7、Q8)



### 二、臺南市建築執照案件處理表現之評量

- (一)審核標準及處理程序一致性(Q9)
- (二)申辦流程資訊公開情形及不滿意原因(Q10、Q11)
- (三)作業流程滿意度及不滿意原因(Q12、Q13)



### 三、臺南市政府工務局廉政表現之評量

- (一)聽聞或親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之情事(Q14A、Q15A)
- (二)聽聞或親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」之情事(Q14B、Q15B)
- (三)疑似貪瀆不法情形時之舉發意願、舉發管道及不舉發原因(Q16、Q17、Q18)



### 四、臺南市政府及所屬機關廉政表現之評量

- (一)臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度(Q19)
- (二)臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形(Q20)



## 五、基本資料

(一)性別

(二)年齡

(三)教育程度

(四)身分別

(五)開業年期

(六)職務別

## 肆、樣本特性分析

### 一、性別

本次調查以女性(65.4%)的比例高於男性(34.6%)，各占六成五與三成五。

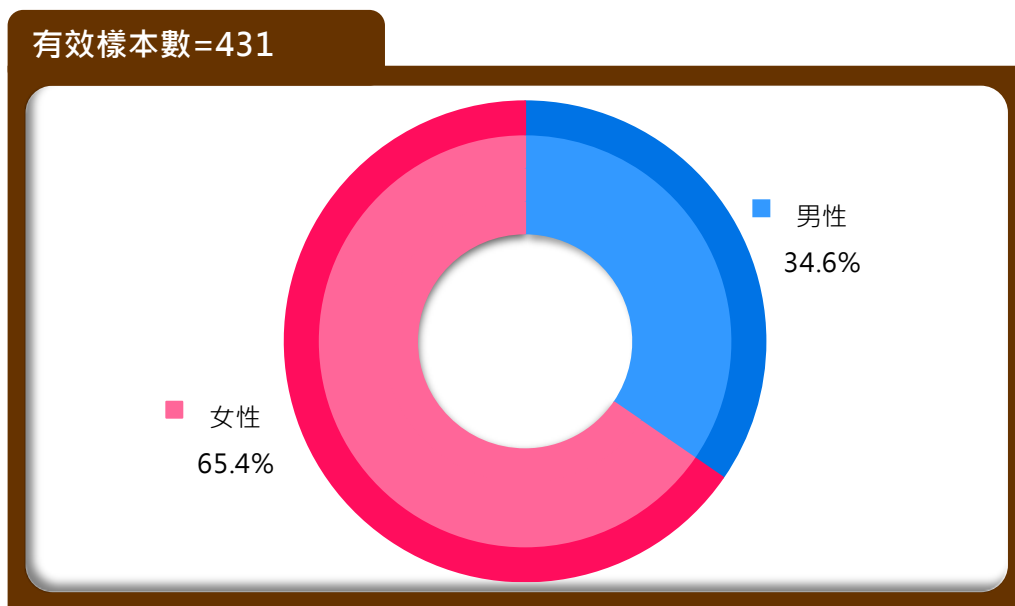


圖 4-1 性別分析圖

### 二、年齡

受訪者年齡層以50-59歲(29.4%)占多數，比例約占二成九；其次是40-49歲(25.8%)與30-39歲(25.1%)，各占二成六與二成五；再其次則是20-29歲(10.2%)，約為一成；最後則是60歲(含)以上(9.5%)，約占一成。

有效樣本數=431

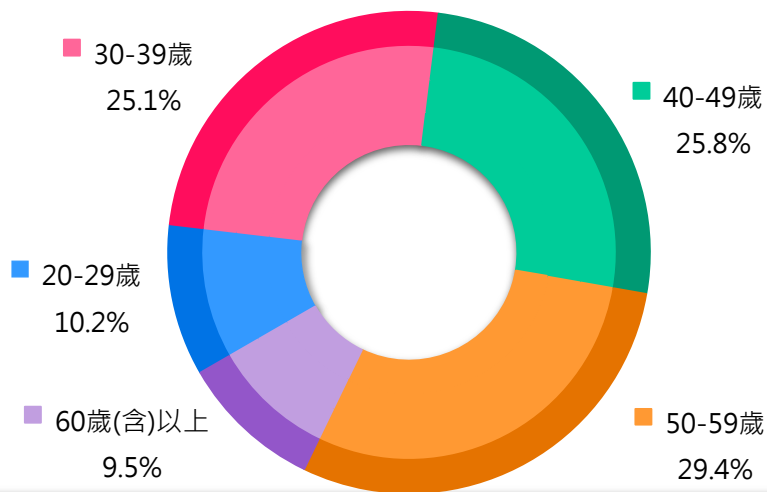


圖 4-2 年齡分析圖

### 三、教育程度

在教育程度方面，以專科或大學(70.9%)程度者所占比例較高，約占七成一；其次為高中(職、工)(16.9%)程度者，約占一成七；再其次為研究所及以上(11.8%)程度者，約為一成二，至於國(初)中程度者比例相對較低，占0.2%。

有效樣本數=431

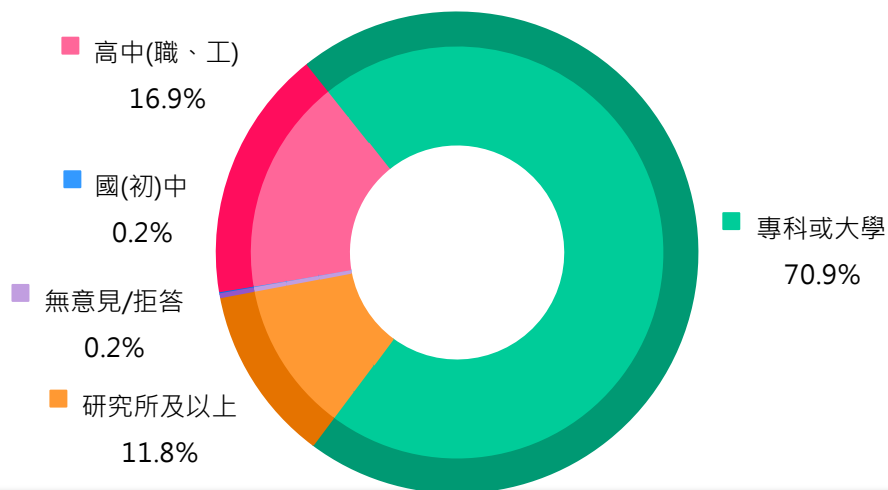


圖 4-3 教育程度分析圖

#### 四、身分別

由調查可知，身分別以建築師(39.3%)居多，約占三成九；其次為營造商(28.1%)，約占二成八；再其次則是建設公司(25.3%)，約為二成五；至於其他身分別的比例皆不足一成，如圖4-4所示。

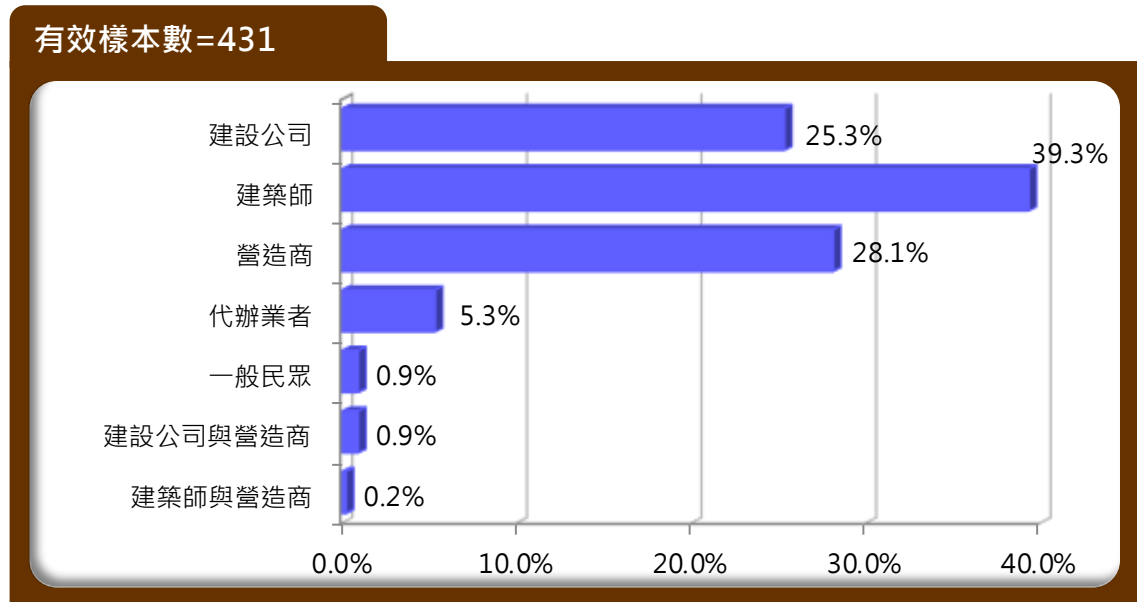


圖 4-4 身分別分析圖

#### 五、開業年期

透過調查發現，廠商之開業年期以20年(含)以上(45.2%)占多數，比例約為四成五；其次是11-20年(23.2%)，約占二成三；再其次是6-10年(15.9%)與5年(含)以下(14.3%)，比例各占一成六及一成四。至於無意見/拒答者，約為1.4%。

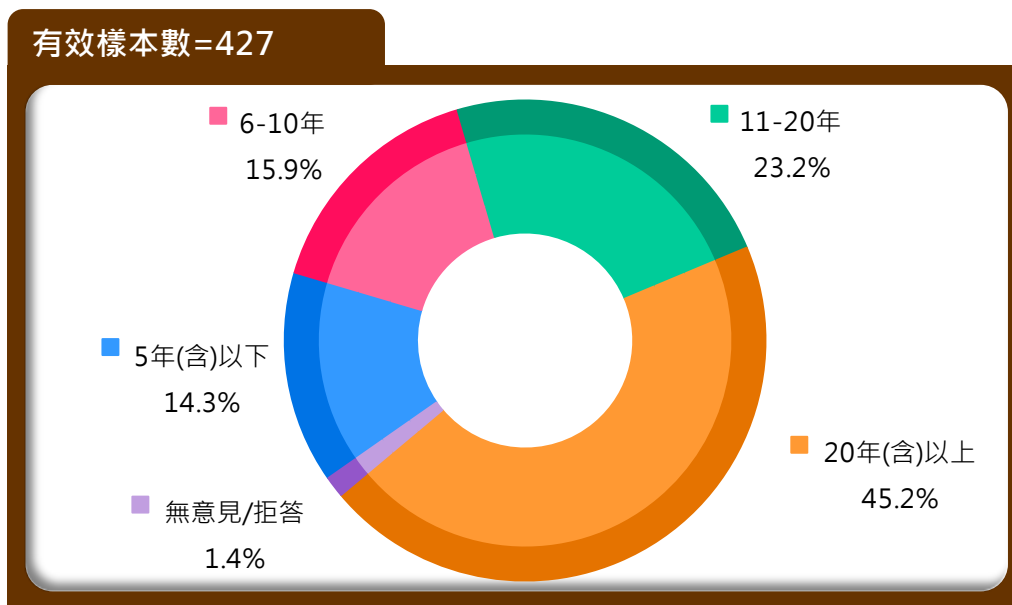


圖 4-5 開業年期分析圖

## 六、職務別

在職務別方面，以一般職員(60.0%)居多，比例約占六成；其次是公司負責人(20.8%)，約為二成一；最後則是主管人員(19.2%)，約占一成九。

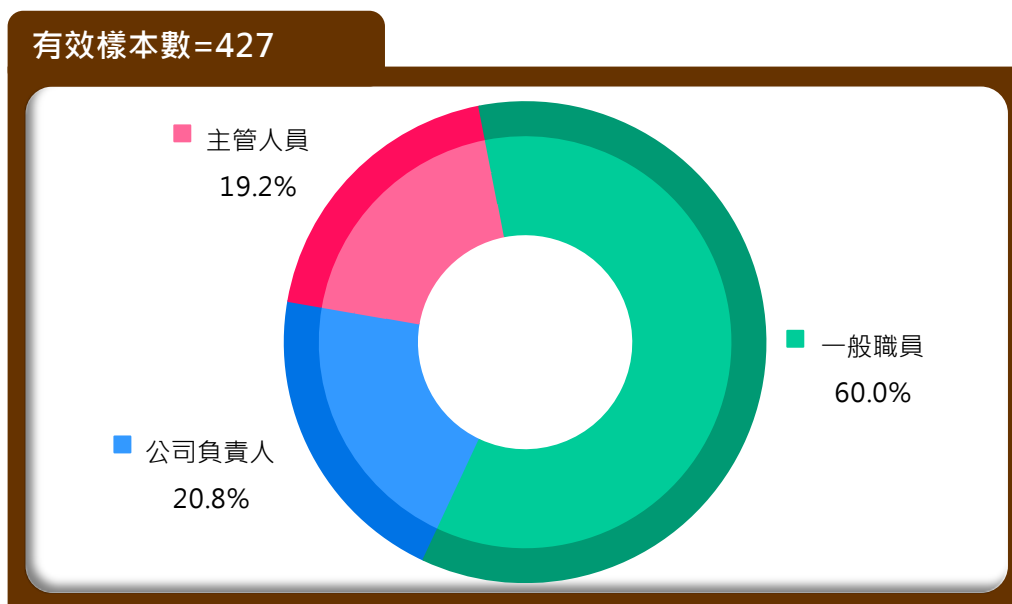


圖 4-6 職務別分析圖

## 伍、調查發現

本調查共訪問22項議題，分別是12題單選題、8題複選題及2題開放意見題。在調查結果分析部分，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討最近1年內之洽辦業務者在這些議題上的意見、態度、反應。而複選題採單因子分析，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。

本調查各項表格之百分比數值總計若有未達100.0%之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特予說明。

## 一、臺南市建築執照承辦人員服務表現之評量

### (一)洽辦業務科室



#### 頻次分析

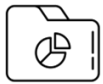
本次調查顯示，受訪者洽辦業務科室以「建築管理科」(95.1%)的比例較高，約占九成五；「使用管理科」(22.0%)居次，約占二成二；再其次為「建築工程科(排水相關工程)」(0.7%)及「新建工程科(道路新建工程)」(0.7%)；詳如表5-1所示。

表 5-1 洽辦業務科室分析表

| 項目                                                    | 次數  | 百分比   |
|-------------------------------------------------------|-----|-------|
| 建築管理科                                                 | 410 | 95.1% |
| 使用管理科                                                 | 95  | 22.0% |
| 建築工程科(排水相關工程)                                         | 3   | 0.7%  |
| 新建工程科(道路新建工程)                                         | 3   | 0.7%  |
| Q2.請問，您曾經到臺南市政府工務局哪些科室申辦建築管理相關業務？(可提示，可複選)(有效樣本數=431) |     |       |

本題為複選題，僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

## (二)一次告知須改正之缺失情形及未告知原因



## 頻次分析

關於承辦人員一次告知須改正之缺失情形，約九成(90.0%)的受訪者表示有；反之，約一成(10.0%)的受訪者表示沒有。

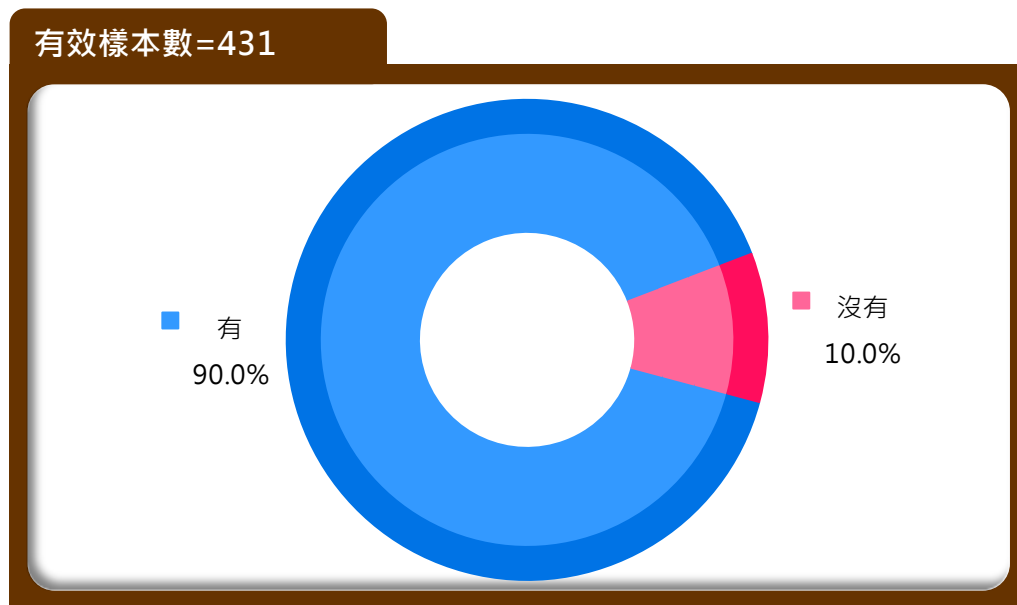


圖 5-1 一次告知須改正之缺失情形分析圖

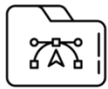
Q3.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，承辦人員是否一次告知須改正之缺失？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問未告知原因可發現，「承辦人未發現須改正之缺失」(69.8%)的比例較高，約占七成；而「申請時資料檢附不完全」(11.6%)及「承辦人員解說不清楚」(11.6%)居次，各占一成二。至於未表示意見(14.0%)者，約占一成四。

表 5-2 未一次告知須改正之缺失原因分析表

| 項目           | 次數 | 百分比   |
|--------------|----|-------|
| 承辦人未發現須改正之缺失 | 30 | 69.8% |
| 申請時資料檢附不完全   | 5  | 11.6% |
| 承辦人員解說不清楚    | 5  | 11.6% |
| 無意見/拒答       | 6  | 14.0% |

Q4.請問，您認為承辦人員「沒有」一次告知須改正之缺失的原因是哪些？(不提示，可複選)(有效樣本數=43)



## 交叉分析

將一次告知須改正之缺失情形與基本資料進行交叉分析，發現不同身分別之比例雖達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、開業年期及職務別則未達顯著差異。(詳如附表1)

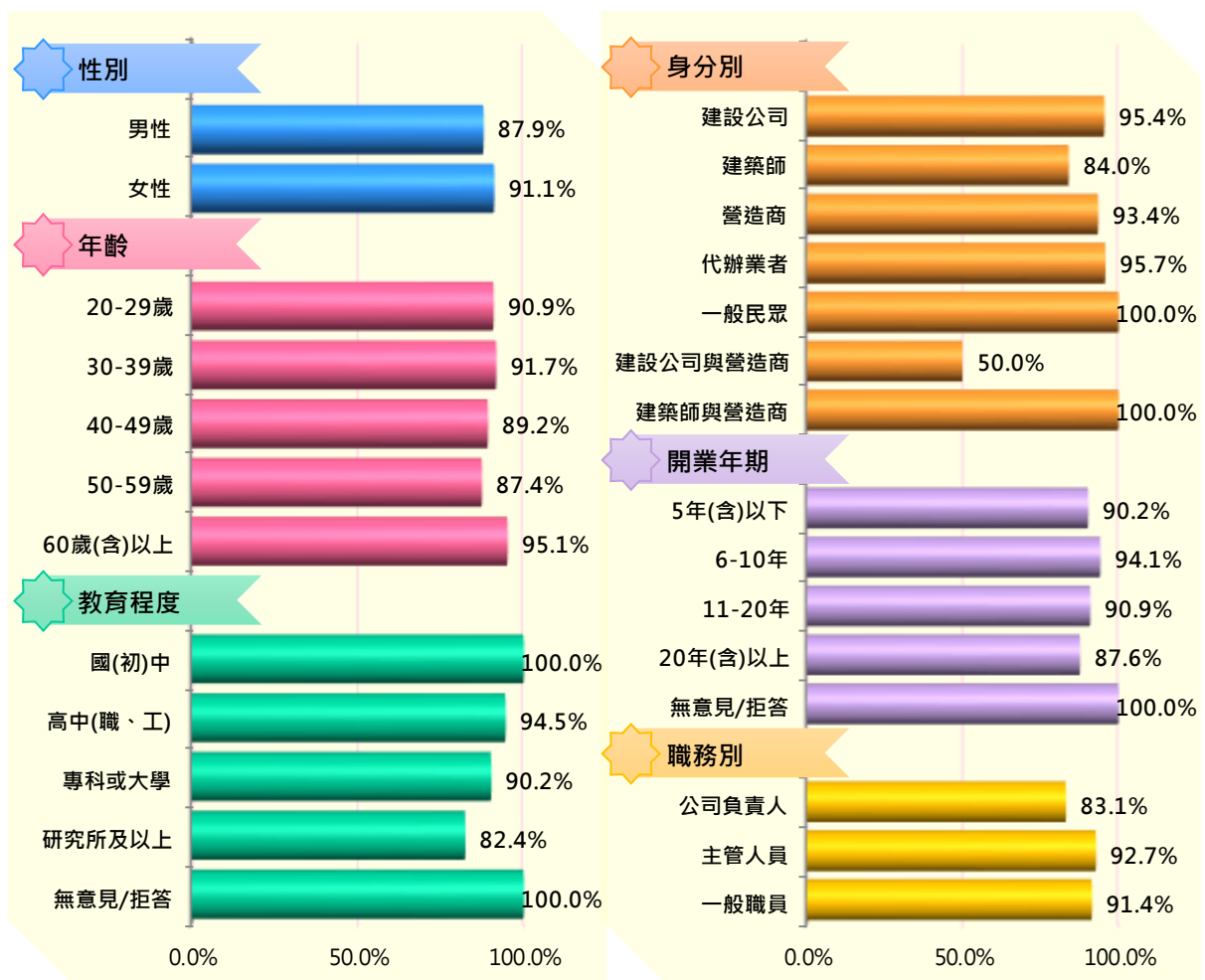


圖 5-2 有一次告知須改正之缺失與基本資料交叉分析圖

1. 性別：女性(91.1%)表示有一次告知的比例較高。
2. 年齡：60歲(含)以上(95.1%)者表示有一次告知的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，國(初)中(100.0%)程度者表示有一次告知的比例較高。

4. 身分別：一般民眾(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)表示有一次告知的比例較高。
5. 開業年期：扣除無意見/拒答者，6-10年(94.1%)者表示有一次告知的比例較高。
6. 職務別：主管人員(92.7%)表示有一次告知的比例較高。

## (三)服務品質滿意度及不佳原因



## 頻次分析

關於服務品質的評價，約九成五(95.4%)的受訪者對承辦人員服務品質感到非常滿意(24.6%)及滿意(70.8%)；反之，約4.2%的受訪者感到不太滿意(3.5%)及非常不滿意(0.7%)。至於未表示意見者，約占0.5%。

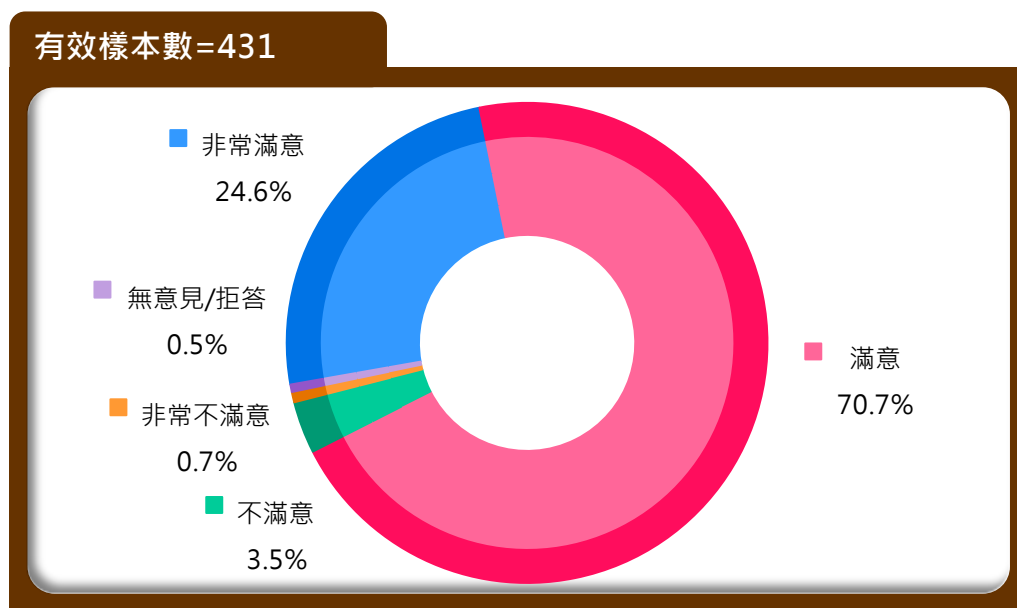


圖 5-3 服務品質滿意度分析圖

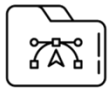
Q5.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，對於承辦人員的「服務品質」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問對服務品質感到不滿意的受訪者，其認為不佳的原因以「推拖敷衍」(38.9%)的比例較高，約占三成九；「態度不佳」(33.3%)居次，約占三成三；再其次為「缺乏專業能力」(22.2%)，約占二成二。至於未表示意見(11.1%)者，約占一成。

表 5-3 服務品質不佳原因分析表

| 項目     | 次數 | 百分比   |
|--------|----|-------|
| 推拖敷衍   | 7  | 38.9% |
| 態度不佳   | 6  | 33.3% |
| 缺乏專業能力 | 4  | 22.2% |
| 無意見/拒答 | 2  | 11.1% |

Q6.請問，您認為承辦人員「服務品質」不佳的原因是哪些？(不提示，可複選)(有效樣本數=18)



## 交叉分析

將服務品質滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別之不同達顯著差異( $p\text{-value}>0.05$ )。(詳如附表2)

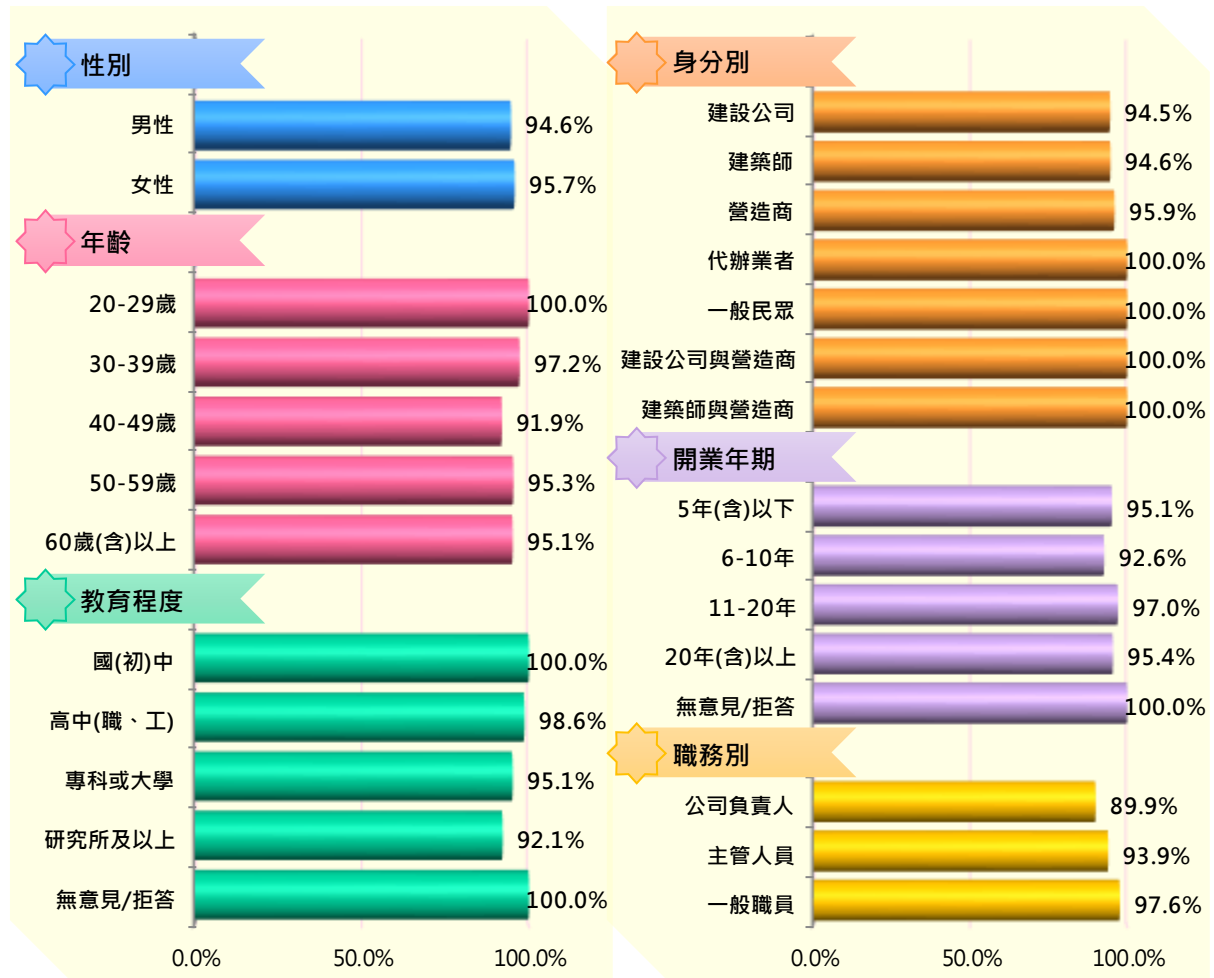


圖 5-4 對服務品質感到滿意合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：女性(95.7%)對服務品質感到感到滿意合計的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)者對服務品質感到滿意合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，國(初)中(100.0%)程度者對服務品質感到滿意合計的比例較高。
4. 身分別：代辦業者(100.0%)、一般民眾(100.0%)、建設公司與營造商(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)對服務品質感到滿意合計的比例較高。

5. 開業年期：扣除無意見/拒答者，11-20年(97.0%)者對服務品質感到滿意合計的比例較高。
6. 職務別：一般職員(97.6%)對服務品質感到滿意合計的比例較高。

## (四)辦事效率滿意度及不佳原因



## 頻次分析

關於辦事效率的評價，約八成六(85.9%)的受訪者對承辦人員辦事效率感到非常滿意(18.8%)及滿意(67.1%)；反之，約一成四(13.9%)的受訪者感到不太滿意(13.0%)及非常不滿意(0.9%)。至於未表示意見者，約占0.2%。

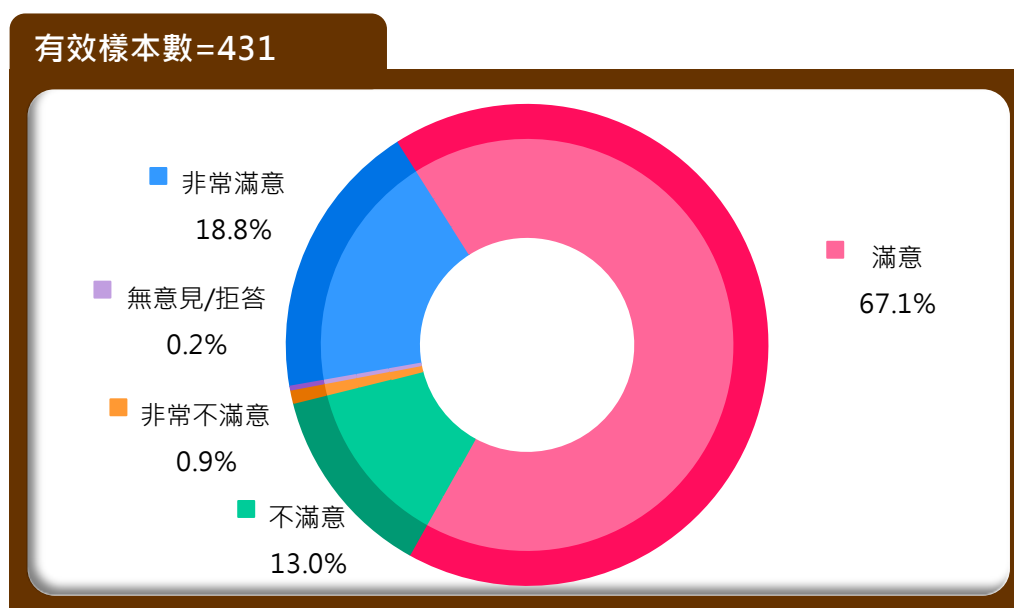


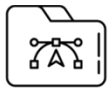
圖 5-5 辦事效率滿意度分析圖

Q7.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，對於承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問對辦事效率感到不滿意的受訪者，其認為不佳的原因以「案件處理時間過長」(76.7%)的比例較高，約占七成七；「人力不足」(20.0%)居次，約占二成；再其次為「法令規章太繁雜，作業流程不夠簡化」(15.0%)，約占一成五；最後依序為「時常找不到承辦人，無代理人」(13.3%)與「轄區承辦人更動頻繁」(1.7%)。

表 5-4 辦事效率不佳原因分析表

| 項目                                              | 次數 | 百分比   |
|-------------------------------------------------|----|-------|
| 案件處理時間過長                                        | 46 | 76.7% |
| 人力不足                                            | 12 | 20.0% |
| 法令規章太繁雜，作業流程不夠簡化                                | 9  | 15.0% |
| 時常找不到承辦人，無代理人                                   | 8  | 13.3% |
| 轄區承辦人更動頻繁                                       | 1  | 1.7%  |
| Q8.請問，您認為承辦人員「辦事效率」不佳的原因是哪些？(不提示，可複選)(有效樣本數=60) |    |       |



### 交叉分析

將辦事效率滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別之不同達顯著差異( $p\text{-value}>0.05$ )。(詳如附表3)

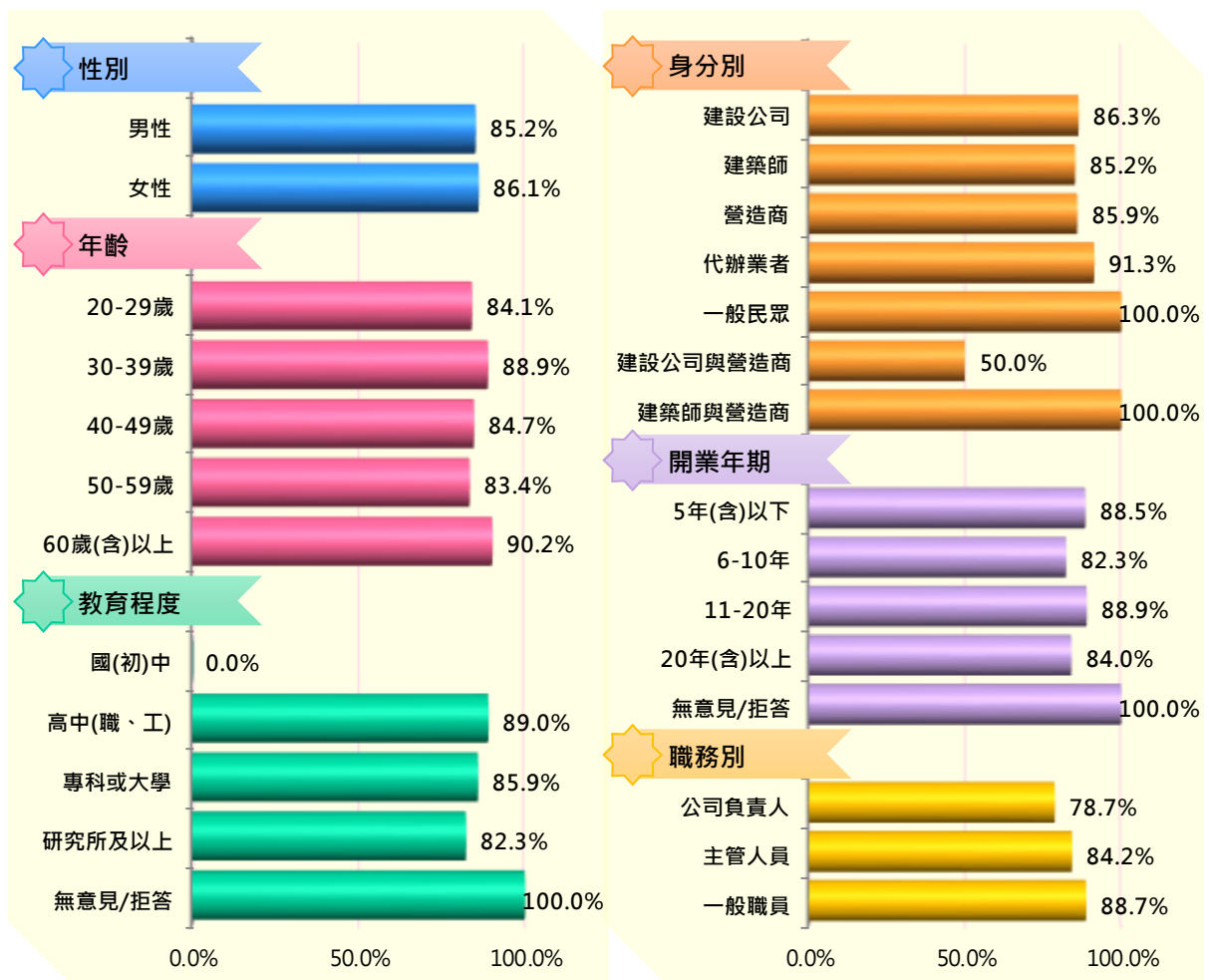


圖 5-6 對辦事效率感到滿意合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：女性(86.1%)對辦事效率感到滿意合計的比例較高。
2. 年齡：60歲(含)以上(90.2%)者對辦事效率感到滿意合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，高中(職、工)(89.0%)程度者對辦事效率感到滿意合計的比例較高。
4. 身分別：一般民眾(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)對辦事效率感到滿意合計的比例較高。
5. 開業年期：扣除無意見/拒答者，11-20年(88.9%)者對辦事效率感到滿意合計的比例較高。
6. 職務別：一般職員(88.7%)對辦事效率感到滿意合計的比例較高。

## 二、臺南市建築執照案件處理表現之評量

### (一)審核標準及處理程序一致性



#### 頻次分析

本次調查發現，約八成七(86.9%)的受訪者對案件審核標準及處理程序具有一致性感到非常同意(22.5%)及同意(64.4%)；反之，約一成(9.9%)的受訪者感到不太同意(9.0%)及非常不同意(0.9%)。至於未表示意見者，約占3.2%。

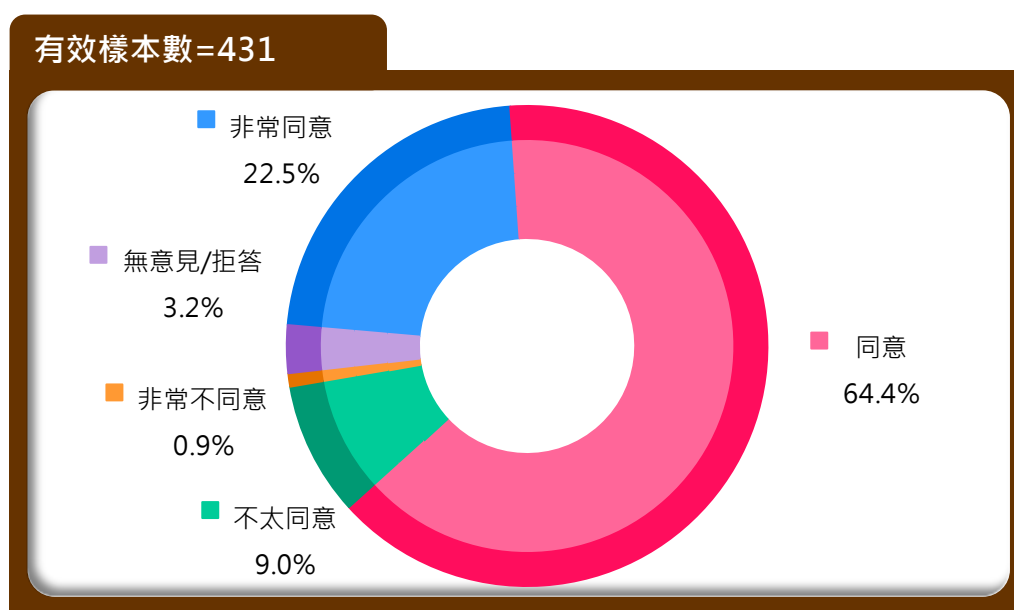


圖 5-7 審核標準及處理程序一致性分析圖

Q9.請問，您同不同意工務局辦理「建造執照、使用執照或變更使用執照」案件，審核標準及處理程序具有一致性？(單選)(有效樣本數=431)



#### 交叉分析

將案件審核標準及處理程序具有一致性同意度與基本資料進行交叉分析，發現不同職務別之同意度雖達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、身分別及開業年期則未達顯著差異。(詳如附表4)

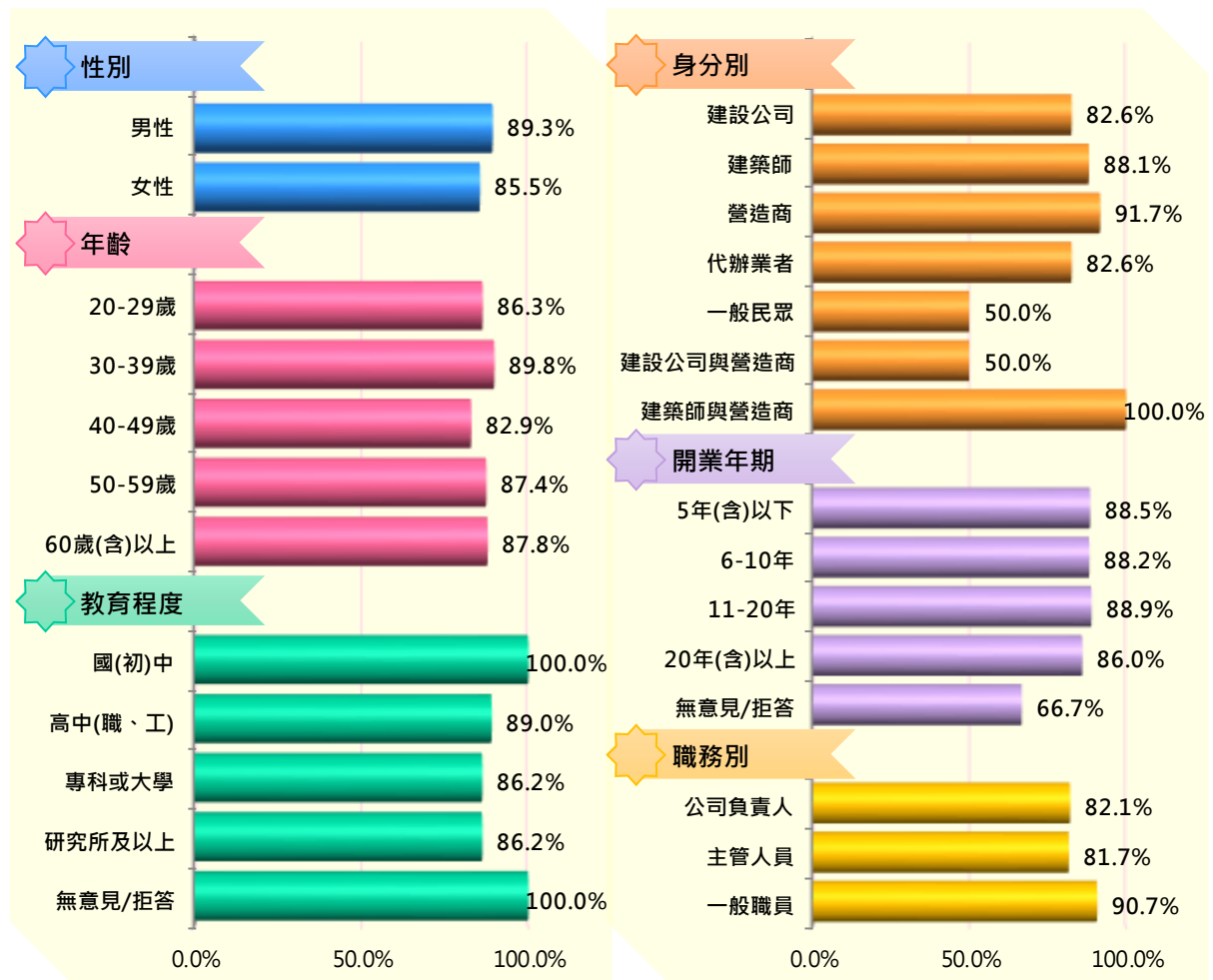


圖 5-8 對案件審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(89.3%)認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。
2. 年齡：30-39歲(89.8%)者認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，國(初)中(100.0%)程度者認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。
4. 身分別：建築師與營造商(100.0%)認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。
5. 開業年期：11-20年(88.9%)者認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。

6. 職務別：一般職員(90.7%)認為審核標準及處理程序具有一致性感到同意合計的比例較高。

## (二)申辦流程資訊公開情形及不滿意原因



## 頻次分析

透過調查得知，約九成三(93.0%)的受訪者對申辦流程資訊公開情形感到非常滿意(19.0%)及滿意(74.0%)；反之，約4.9%的受訪者感到不太滿意。至於未表示意見者，約占2.1%。

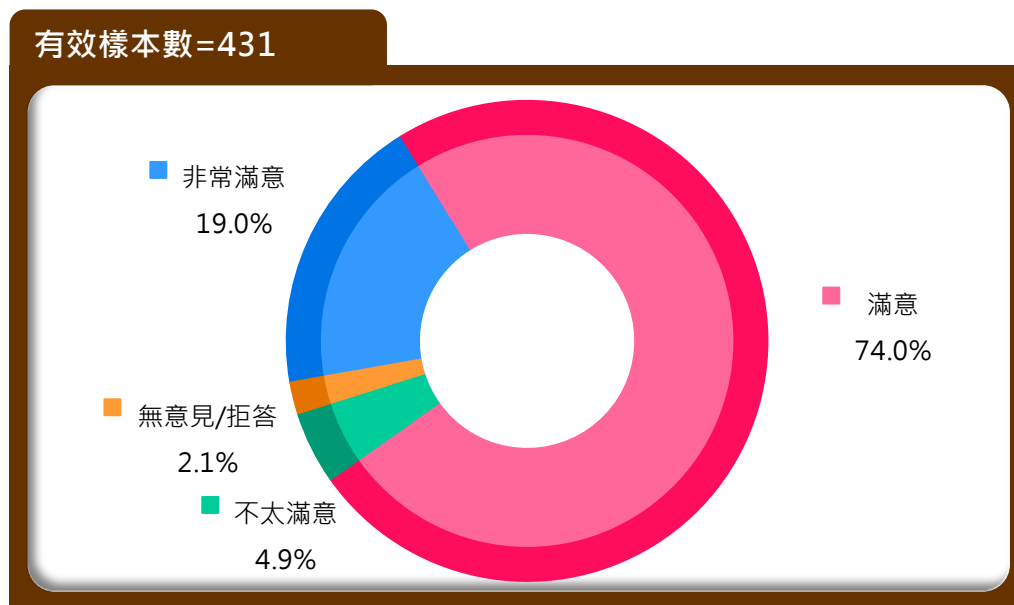


圖 5-9 申辦流程資訊公開滿意度分析圖

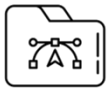
Q10.請問，您對工務局核發「建造執照、使用執照或變更使用執照」之申辦流程資訊公開情形是否滿意？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問對申辦流程資訊公開情形感到不滿意的受訪者，其不滿意之原因以「資訊取得不易」(52.4%)的比例較高，約占五成二；「作業流程不透明」(38.1%)居次，約占三成八；再其次為「法令規定不明確」(19.0%)，約占一成九。至於未表示意見者，約占4.8%。

表 5-5 申辦流程資訊公開情形不滿意原因分析表

| 項目      | 次數 | 百分比   |
|---------|----|-------|
| 資訊取得不易  | 11 | 52.4% |
| 作業流程不透明 | 8  | 38.1% |
| 法令規定不明確 | 4  | 19.0% |
| 無意見/拒答  | 1  | 4.8%  |

Q11.請問，您認為不滿意的原因是哪些？(不提示，可複選)(有效樣本數=21)



## 交叉分析

將申辦流程資訊公開情形滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別之不同達顯著差異( $p\text{-value}>0.05$ )。(詳如附表5)

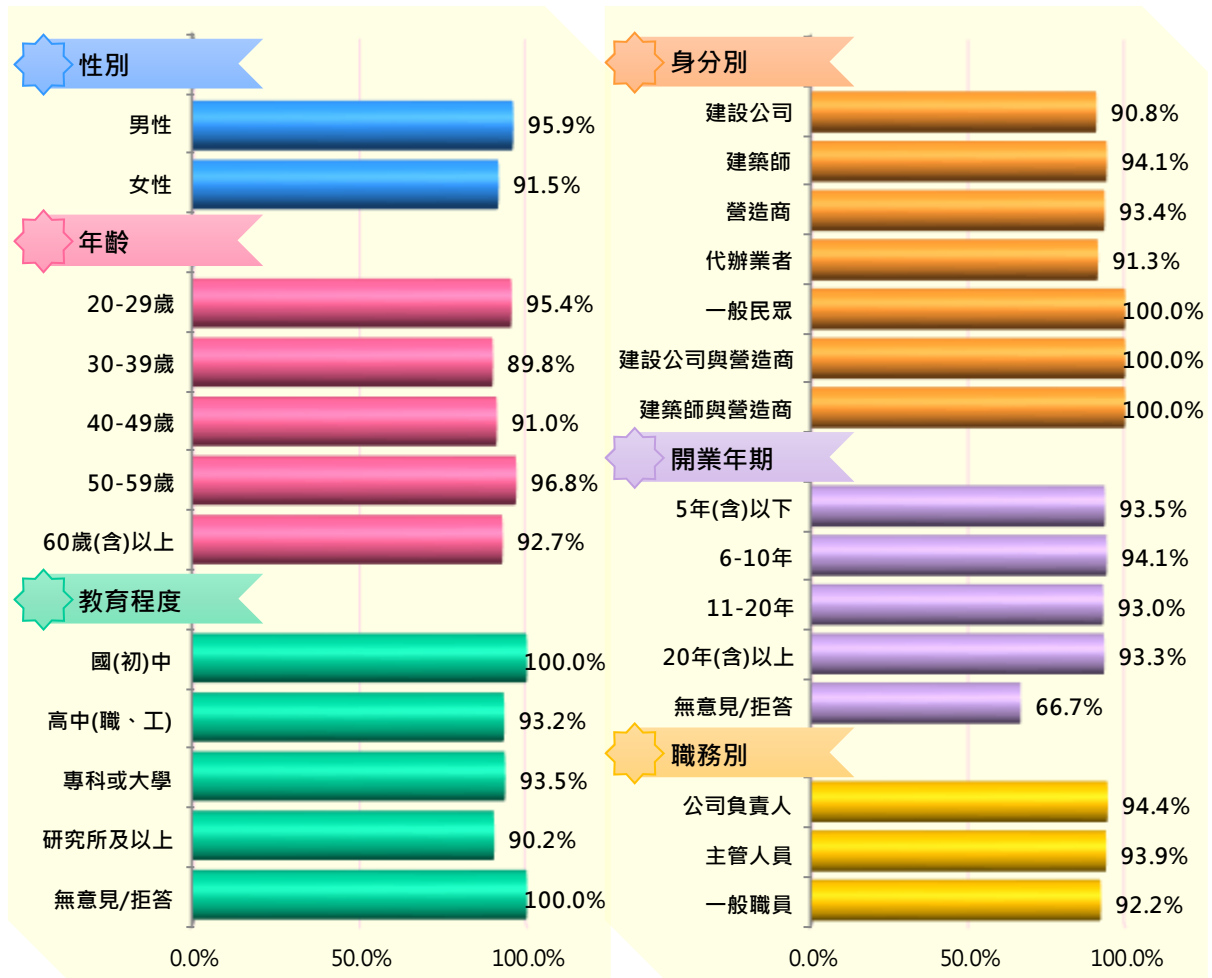


圖 5-10 對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(95.9%)對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。
2. 年齡：50-59歲(96.8%)者對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，國(初)中(100.0%)程度者對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。

4. 身分別：一般民眾(100.0%)、建設公司與營造商(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。
5. 開業年期：6-10年(94.1%)者對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。
6. 職務別：公司負責人(94.4%)對申辦流程資訊公開情形感到滿意合計的比例較高。

## (三)作業流程滿意度及不滿意原因



## 頻次分析

由調查發現，約九成(90.1%)的受訪者對作業流程感到非常滿意(19.0%)及滿意(71.1%)；反之，約8.3%的受訪者感到不太滿意(7.4%)及非常不滿意(0.9%)。至於未表示意見者，約占1.6%。

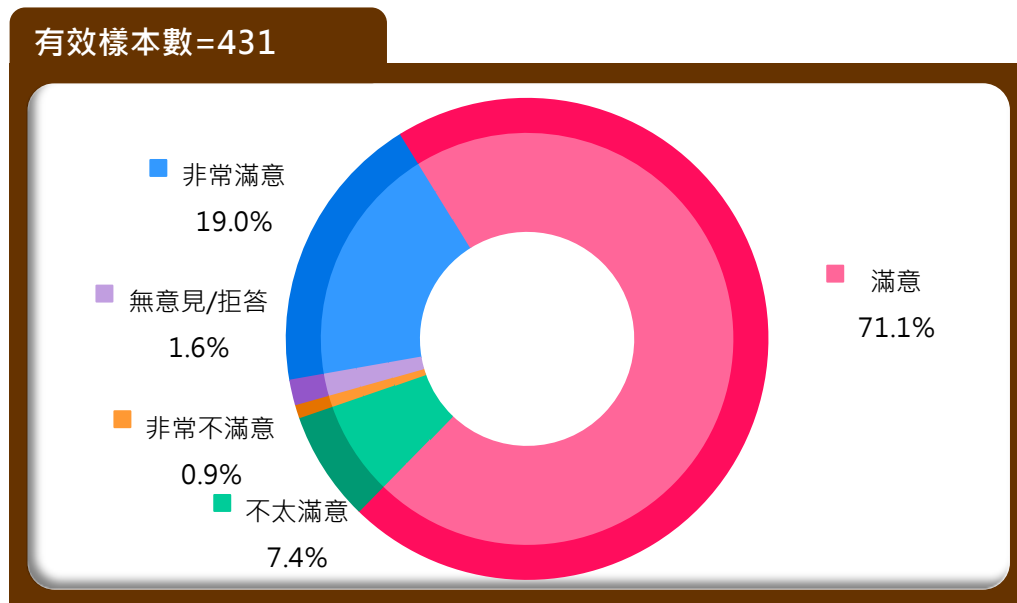


圖 5-11 作業流程滿意度分析圖

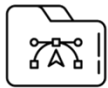
Q12.整體而言，您對工務局辦理核發「建造執照、使用執照或變更使用執照」作業流程是否感到滿意？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問對作業流程感到不滿意的受訪者，其不滿意之原因以「作業時間太久」(77.8%)的比例較高，約占七成八；「未一次告知須備齊相關文件」(19.4%)居次，約占一成九。至於其他比例未達一成之原因，如表5-6所示。

表 5-6 作業流程不滿意原因分析表

| 項目            | 次數 | 百分比   |
|---------------|----|-------|
| 作業時間太久        | 28 | 77.8% |
| 未一次告知須備齊相關文件  | 7  | 19.4% |
| 新的承辦人員專業度不足   | 2  | 5.6%  |
| 承辦人員服務態度欠佳、刁難 | 1  | 2.8%  |
| 時常找不到承辦人      | 1  | 2.8%  |
| 無意見/拒答        | 2  | 5.6%  |

Q13.請問，您認為不滿意的原因是哪些？(不提示，可複選)(有效樣本數=36)



## 交叉分析

將作業流程滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別之不同達顯著差異( $p\text{-value}>0.05$ )。(詳如附表6)

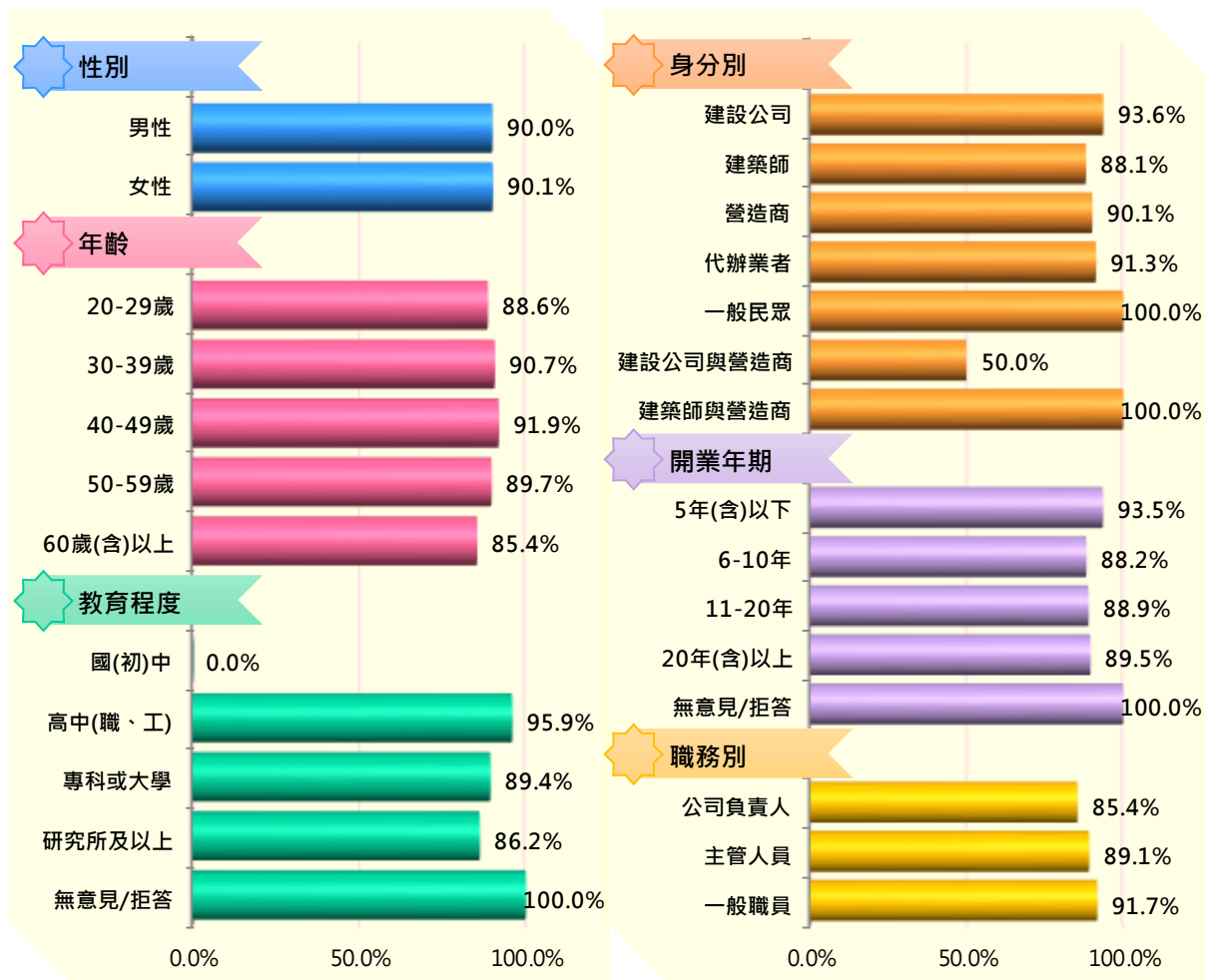


圖 5-12 對作業流程感到滿意合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：女性(90.1%)對作業流程感到滿意合計的比例較高。
2. 年齡：40-49歲(91.9%)者對作業流程感到滿意合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，高中(職、工)(95.9%)程度者對作業流程感到滿意合計的比例較高。
4. 身分別：一般民眾(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)對作業流程感到滿意合計的比例較高。

5. 開業年期：扣除無意見/拒答者，5年(含)以下(93.5%)者對作業流程感到滿意合計的比例較高。
6. 職務別：一般職員(91.7%)對作業流程感到滿意合計的比例較高。

### 三、臺南市政府工務局廉政表現之評量

#### (一)聽聞或親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之情事



#### 頻次分析

關於「明示、暗示索賄或請客招待」情事，約0.5%的受訪者表示曾聽聞過；另外，約0.2%的受訪者表示曾親身經歷過。最後，約九成九(99.3%)的受訪者表示聽聞與親身經歷之經驗皆無。

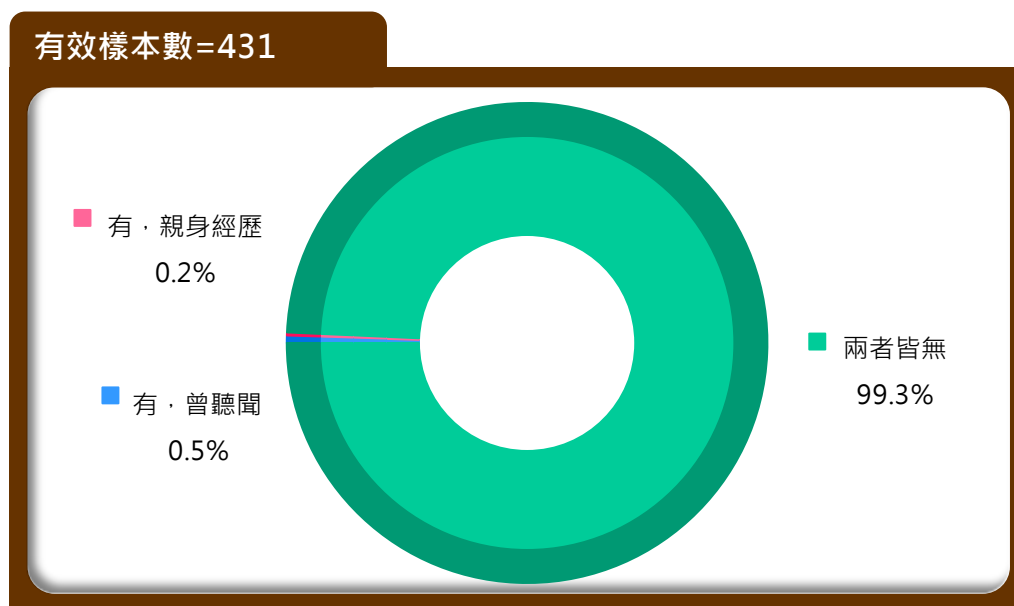


圖 5-13 聽聞或親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之經驗分析圖

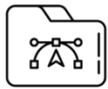
Q14A.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到工務局辦理建築管理業務時有「明示、暗示索賄或請客招待」之情事？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問曾聽聞或親身經歷相關情事之3位受訪者，其詳細狀況以「曾經聽聞三節送禮品」(1位，33.3%)及「暗示請客招待下午茶，可以加快辦理速度」(1位，33.3%)的比例較高，各占三成三。另有三成三的受訪者不願詳細說明(1位，33.3%)。

表 5-7 聽聞或親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之情事分析表

| 項目                 | 次數 | 百分比   |
|--------------------|----|-------|
| 曾經聽聞三節送禮品          | 1  | 33.3% |
| 暗示請客招待下午茶，可以加快辦理速度 | 1  | 33.3% |
| 拒答                 | 1  | 33.3% |

Q15A.請問，您曾經聽聞或經歷的情事為何(金額)？(有效樣本數=3)



## 交叉分析

將聽聞或經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之經驗與基本資料進行交叉分析，發現其結果不因性別、年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別之不同達顯著差異( $p\text{-value}>0.05$ )。(詳如附表7)

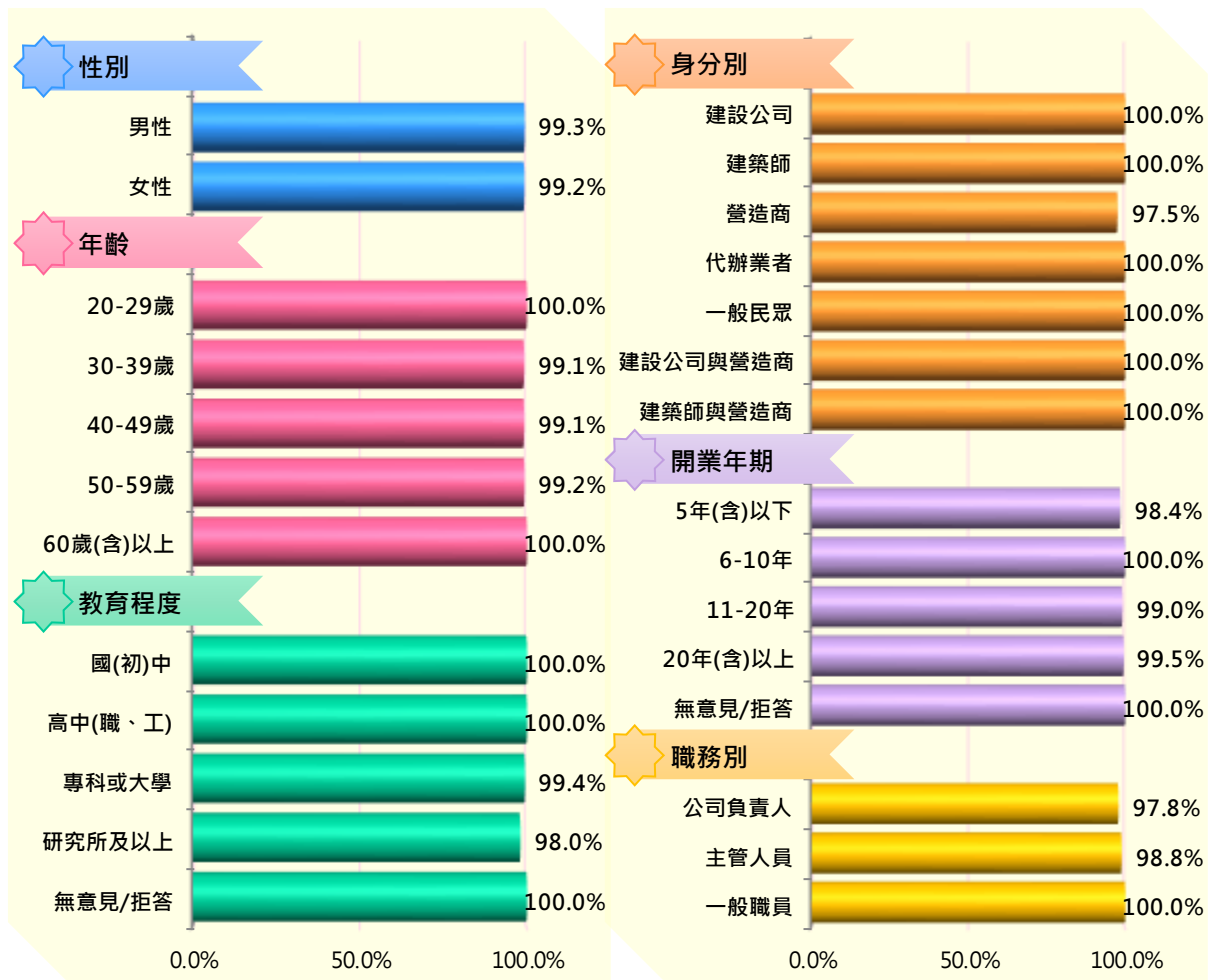


圖 5-14 未曾聽聞與親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」情事與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(99.3%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)及60歲(含)以上(100.0%)者表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，國(初)中(100.0%)及高中(職、工)(100.0%)程度者表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。

4. 身分別：建設公司(100.0%)、建築師(100.0%)、代辦業者(100.0%)、一般民眾(100.0%)、建設公司與營造商(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
5. 開業年期：扣除無意見/拒答者，6-10年(100.0%)者表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
6. 職務別：一般職員(100.0%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。

## (二)聽聞或親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」之情事



## 頻次分析

關於「需請民意代表或有力人士關說」情事，約3.7%的受訪者表示曾聽聞過；另外，約0.7%的受訪者表示曾親身經歷過。最後，約九成六(95.6%)的受訪者表示聽聞與親身經歷之經驗皆無。

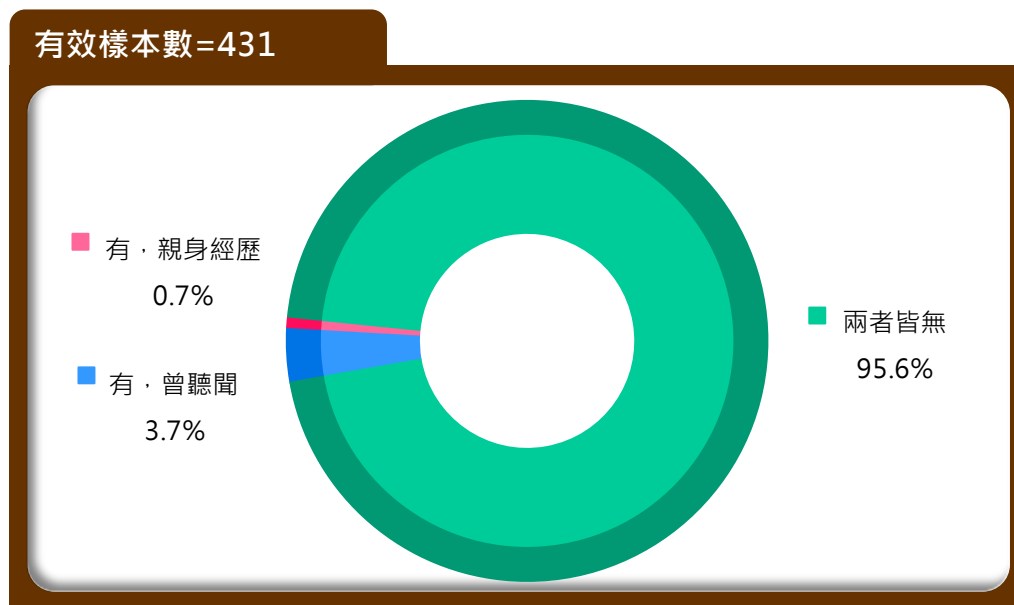


圖 5-15 聽聞或親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」之經驗分析圖  
Q14B.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到工務局辦理建築管理業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問曾聽聞或親身經歷相關情事之19位受訪者，其詳細狀況以「曾聽聞有請議員去關心申請執照的進度」(13位，68.4%)的比例較高，約占六成八；而「曾遇過業主會找民代或議員關心申請核發建照進度」(2位，10.5%)居次，占一成；再其次為「因為案件量多，業者找議員直接去辦理」(1位，5.3%)。另約有一成六的受訪者不願詳細說明(3位，15.8%)。

表 5-8 聽聞或親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」之情事分析表

| 項目                               | 次數 | 百分比   |
|----------------------------------|----|-------|
| 曾聽聞有請議員去關心申請執照的進度                | 13 | 68.4% |
| 曾遇過業主會找民代或議員關心申請核發建照進度           | 2  | 10.5% |
| 因為案件量多，業者找議員直接去辦理                | 1  | 5.3%  |
| 拒答                               | 3  | 15.8% |
| Q15B.請問，您曾經聽聞或經歷的情事為何？(有效樣本數=19) |    |       |



## 交叉分析

將聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」之經驗與基本資料進行交叉分析，發現不同教育程度之比例雖達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡、身分別、開業年期及職務別則未達顯著差異。(詳如附表8)

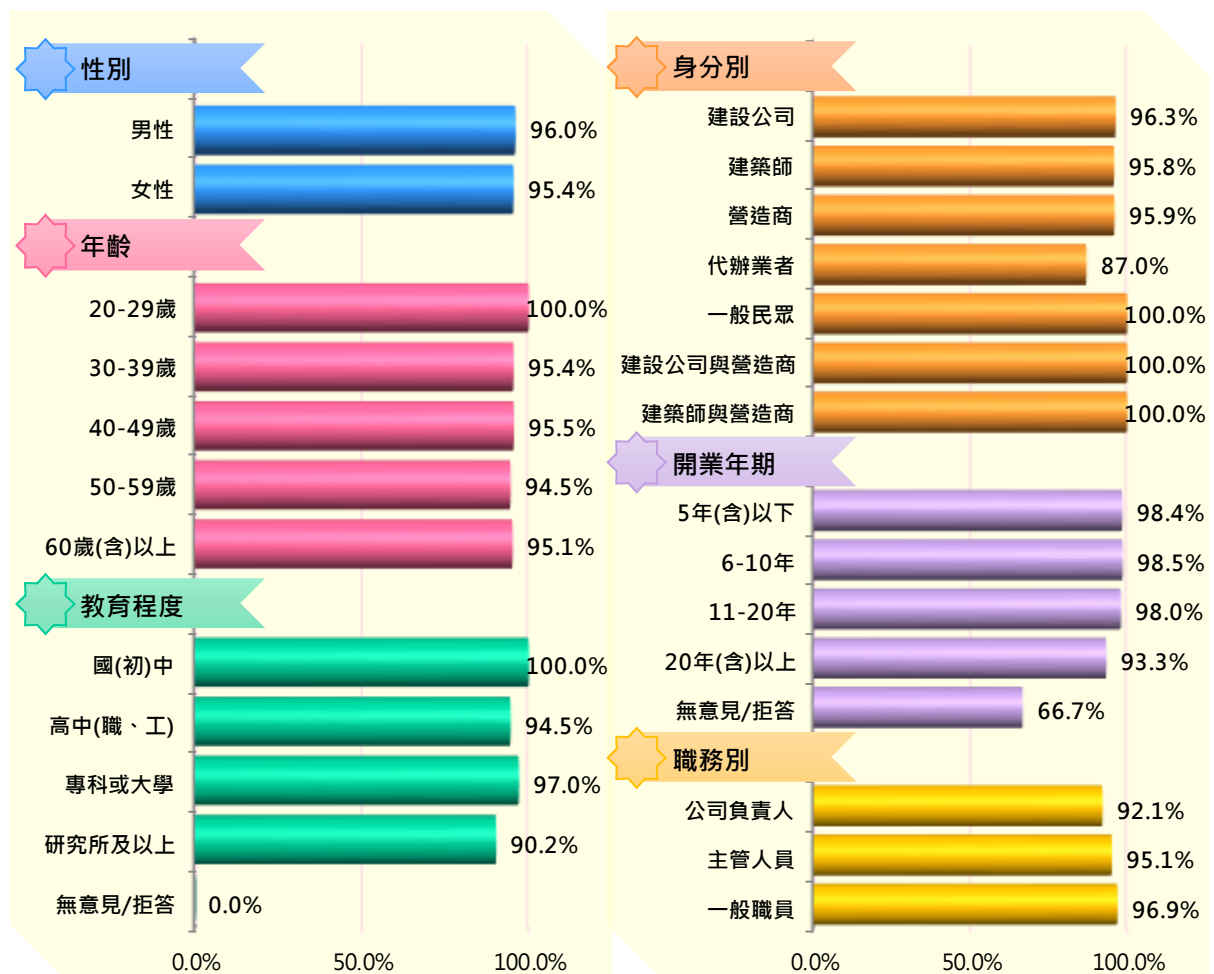


圖 5-16 未曾聽聞與親身經歷「需請民意代表或有力人士關說」情事與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(96.0%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)者表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
3. 教育程度：國(初)中(100.0%)程度者表示未曾聽聞與親身經歷無的比例較高。
4. 身分別：一般民眾(100.0%)、建設公司與營造商(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
5. 開業年期：6-10年(98.5%)者表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。
6. 職務別：一般職員(96.9%)表示未曾聽聞與親身經歷的比例較高。

## (三)疑似貪瀆不法情形時之舉發意願、舉發管道及不舉發原因



## 頻次分析

經調查發現，遭遇疑似貪瀆不法情形時，約七成五(75.2%)的受訪者表示會提出檢舉；約5.8%的受訪者表示不一定。另外，約一成九(19.0%)的受訪者表示不會提出檢舉。

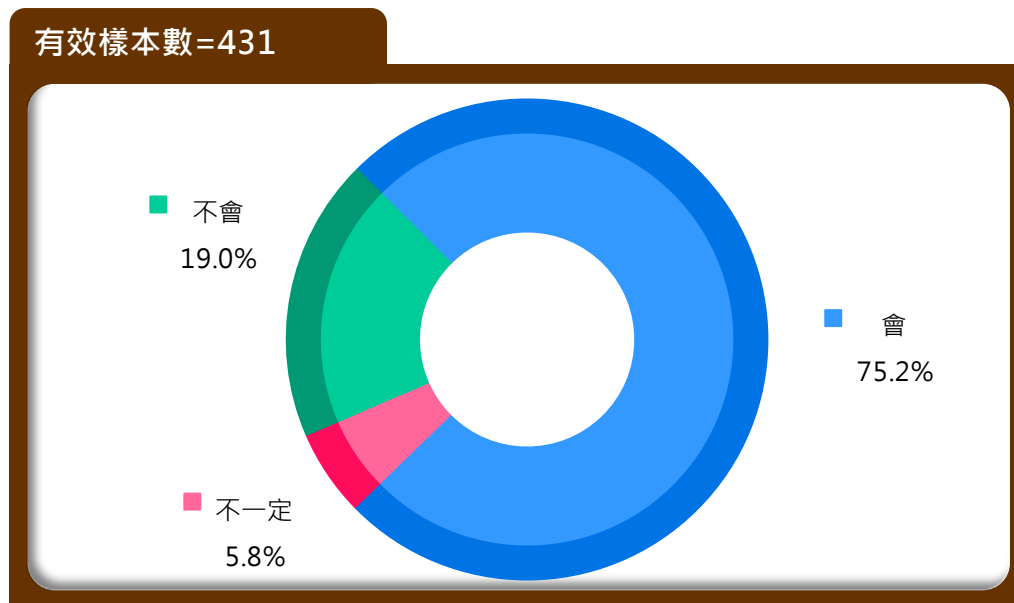


圖 5-17 疑似貪瀆不法情形時之舉發意願分析圖

Q16.請問，如果遇到工務局人員索紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？(單選)(有效樣本數=431)

進一步追問回答「會」與「不一定」提出檢舉之受訪者，其主要檢舉管道以「工務局政風室」(40.7%)的比例較高，約占四成一；「臺南市政府政風處」(12.3%)居次，約占一成二；另外值得注意的是，約二成三的受訪者雖然有舉發意願但不知道檢舉管道(22.9%)。至於其他比例未達一成之檢舉管道，如表5-9所示。

表 5-9 舉發管道分析表

| 項目                                        | 次數  | 百分比   |
|-------------------------------------------|-----|-------|
| 工務局政風室                                    | 142 | 40.7% |
| 臺南市政府政風處                                  | 43  | 12.3% |
| 臺南市政府市長信箱                                 | 28  | 8.0%  |
| 工務局局長                                     | 15  | 4.3%  |
| 1999 市民專線                                 | 14  | 4.0%  |
| 法務部廉政署                                    | 7   | 2.0%  |
| 民意代表                                      | 6   | 1.7%  |
| 調查局                                       | 5   | 1.4%  |
| 地方法院檢察署                                   | 2   | 0.6%  |
| 警察局                                       | 2   | 0.6%  |
| 建築師公會                                     | 1   | 0.3%  |
| 工務局秘書室                                    | 1   | 0.3%  |
| 內政部營建署                                    | 1   | 0.3%  |
| 不知道檢舉管道                                   | 80  | 22.9% |
| 不知道/無意見                                   | 43  | 12.3% |
| Q17.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？（不提示，可複選）（有效樣本數=349） |     |       |

另追問「不會」提出檢舉之受訪者，其不會提出檢舉之原因以「事不關己，沒必要檢舉」(28.0%)的比例較高，約占二成八；「怕影響後續其他案件」(25.6%)居次，約占二成六；再其次為「怕遭到報復」(14.6%)，約占一成五。至於其他比例未達一成之原因，如表5-10所示。

表 5-10 不舉發之原因分析表

| 項目                                        | 次數 | 百分比   |
|-------------------------------------------|----|-------|
| 事不關己，沒必要檢舉                                | 23 | 28.0% |
| 怕影響後續其他案件                                 | 21 | 25.6% |
| 怕遭到報復                                     | 12 | 14.6% |
| 已經處理好，沒必要檢舉                               | 7  | 8.5%  |
| 即使檢舉也無濟於事                                 | 6  | 7.3%  |
| 擔心檢舉人資料外洩                                 | 6  | 7.3%  |
| 沒有證據，只好作罷                                 | 5  | 6.1%  |
| 檢舉程序繁瑣                                    | 4  | 4.9%  |
| 不知道/無意見                                   | 13 | 15.9% |
| Q18.請問，您不會提出檢舉的原因，是什麼？（不提示，可複選）（有效樣本數=82） |    |       |



## 交叉分析

將舉發意願與基本資料進行交叉分析，發現其比例因年齡之不同達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )。至於性別、教育程度、身分別、開業年期及職務別則未達顯著差異。(詳如附表9)

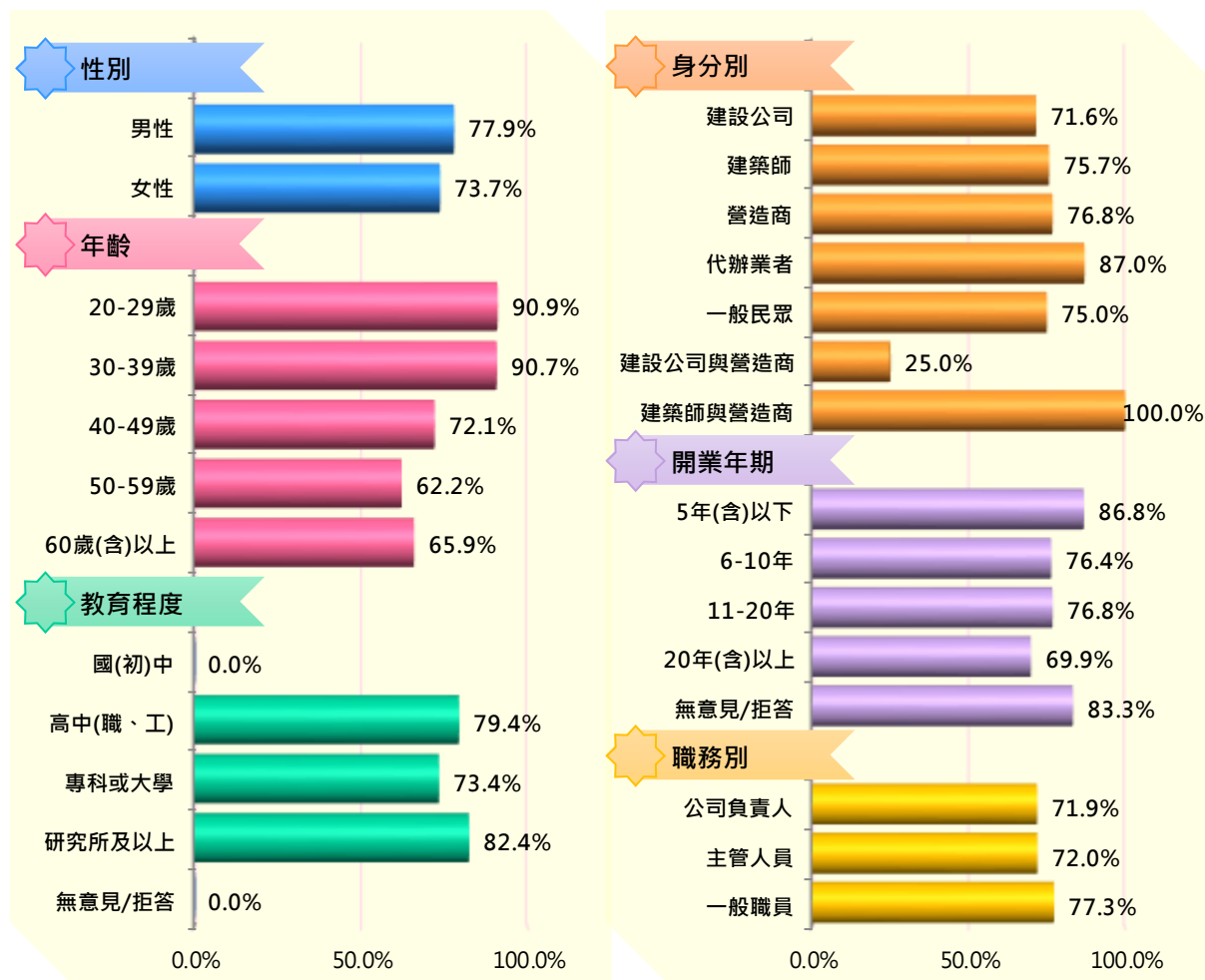


圖 5-18 疑似貪瀆不法情形時會提出檢舉與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(77.9%)表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(90.9%)者表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高；而50-59歲(62.2%)者表示會的比例較低，且達顯著差異。
3. 教育程度：研究所及以上(82.4%)程度者表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高。

4. 身分別：建築師與營造商(100.0%)表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高。
5. 開業年期：5年(含)以下(86.8%)者表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高。
6. 職務別：一般職員(77.3%)表示遭遇疑似貪瀆不法情形會提出檢舉的比例較高。

#### 四、臺南市政府及所屬機關廉政表現之評量

##### (一)臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度



##### 頻次分析

本次調查發現，約九成五(94.9%)的受訪者對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到非常清廉(29.0%)及清廉(65.9%)；反之，約1.4%的受訪者感到不太清廉(1.2%)及非常不清廉(0.2%)。至於未表示意見者，約占3.7%。

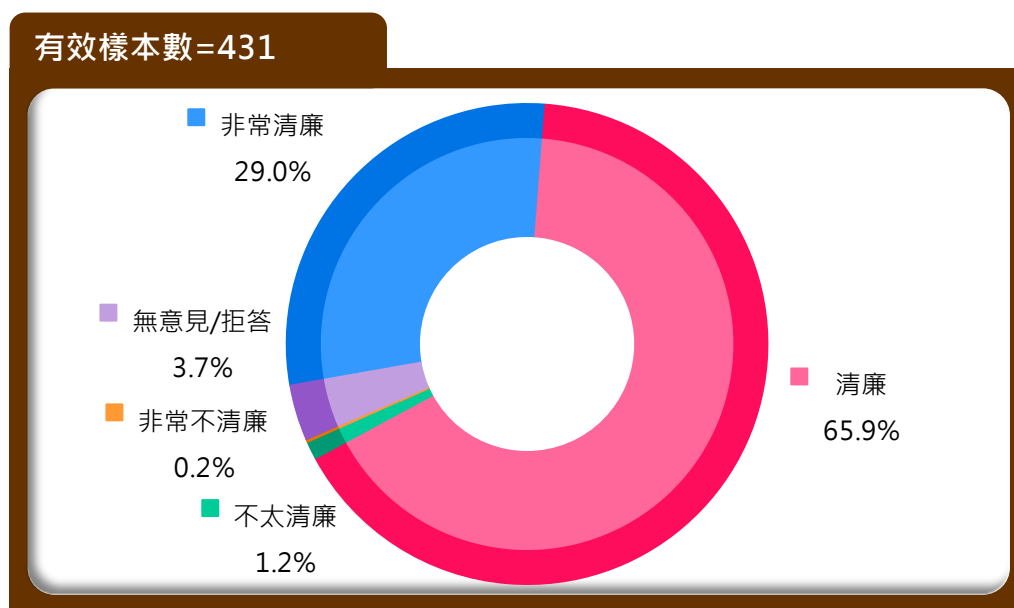


圖 5-19 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度分析圖

Q19.請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？(單選)(有效樣本數=431)



##### 交叉分析

將臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與基本資料進行交叉分析，發現不同性別之清廉程度雖達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於年齡、教育程度、身分別、開業年期及職務別則未達顯著差異。(詳如附表10)

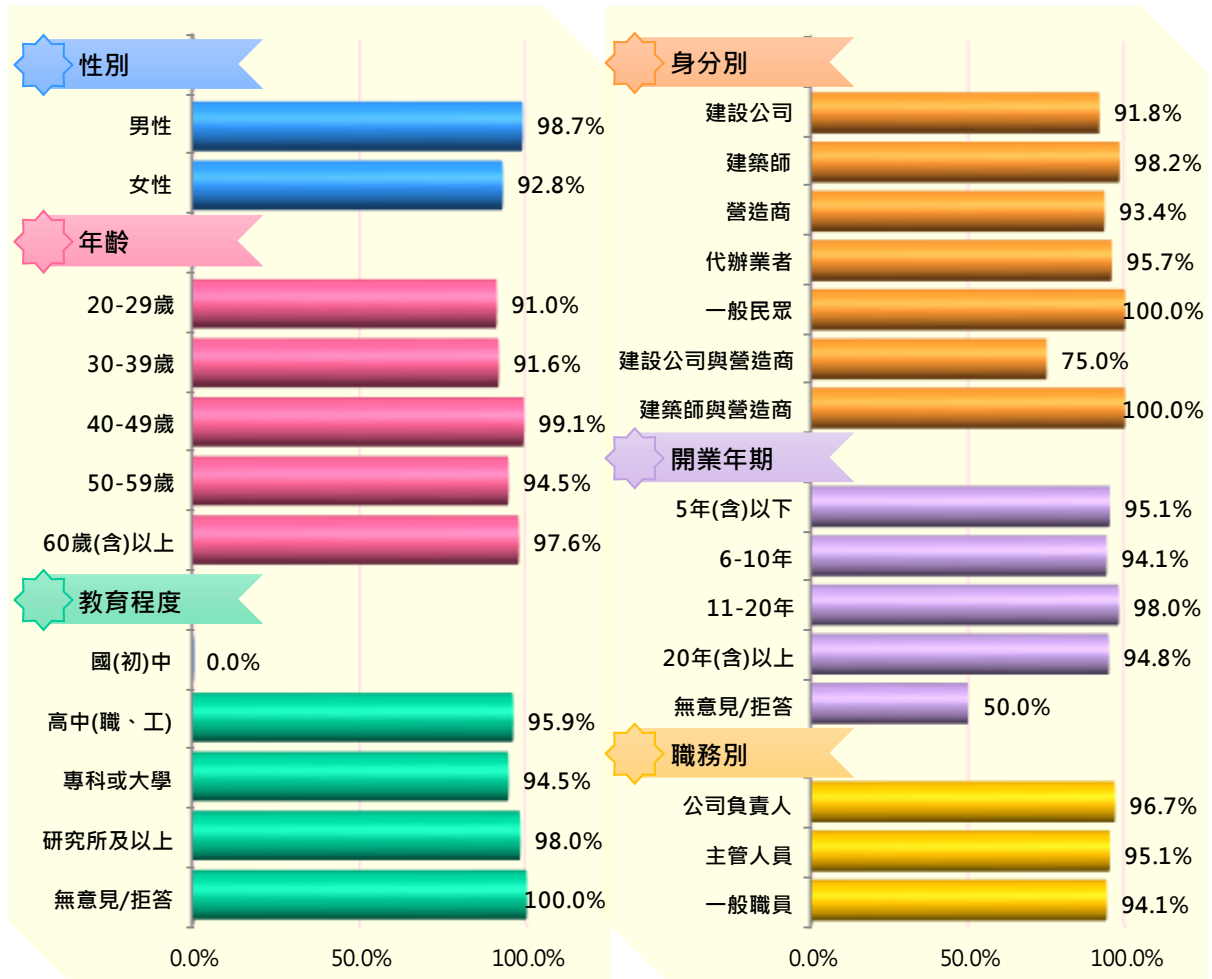


圖 5-20 對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計與基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(98.7%)對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。
2. 年齡：40-49歲(99.1%)者對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，研究所及以上(98.0%)程度者對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。
4. 身分別：一般民眾(100.0%)及建築師與營造商(100.0%)對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。
5. 開業年期：11-20年(98.0%)者對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。

6.職務別：公司負責人(96.7%)對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度感到清廉合計的比例較高。

## (二)臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形



## 頻次分析

若與去年相比，約二成八(27.6%)的受訪者認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度改善很多(11.1%)及略有改善(16.5%)；另有六成二的受訪者認為與去年相同(61.7%)。至於未表示意見(10.7%)者，約占一成。

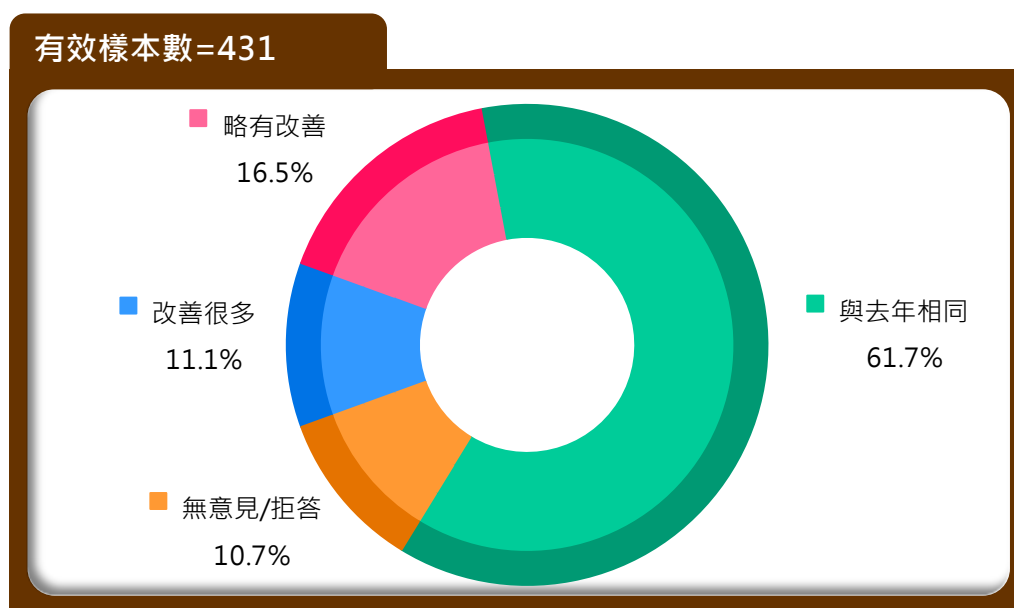


圖 5-21 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形分析圖  
Q20.請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去(110)年比較情形？(單選)(有效樣本數=431)



## 交叉分析

將臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形和基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡及開業年期之不同達顯著差異( $p\text{-value}<0.05$ )。至於性別、教育程度、身分別及職務別則未達顯著差異。(詳如附表11)

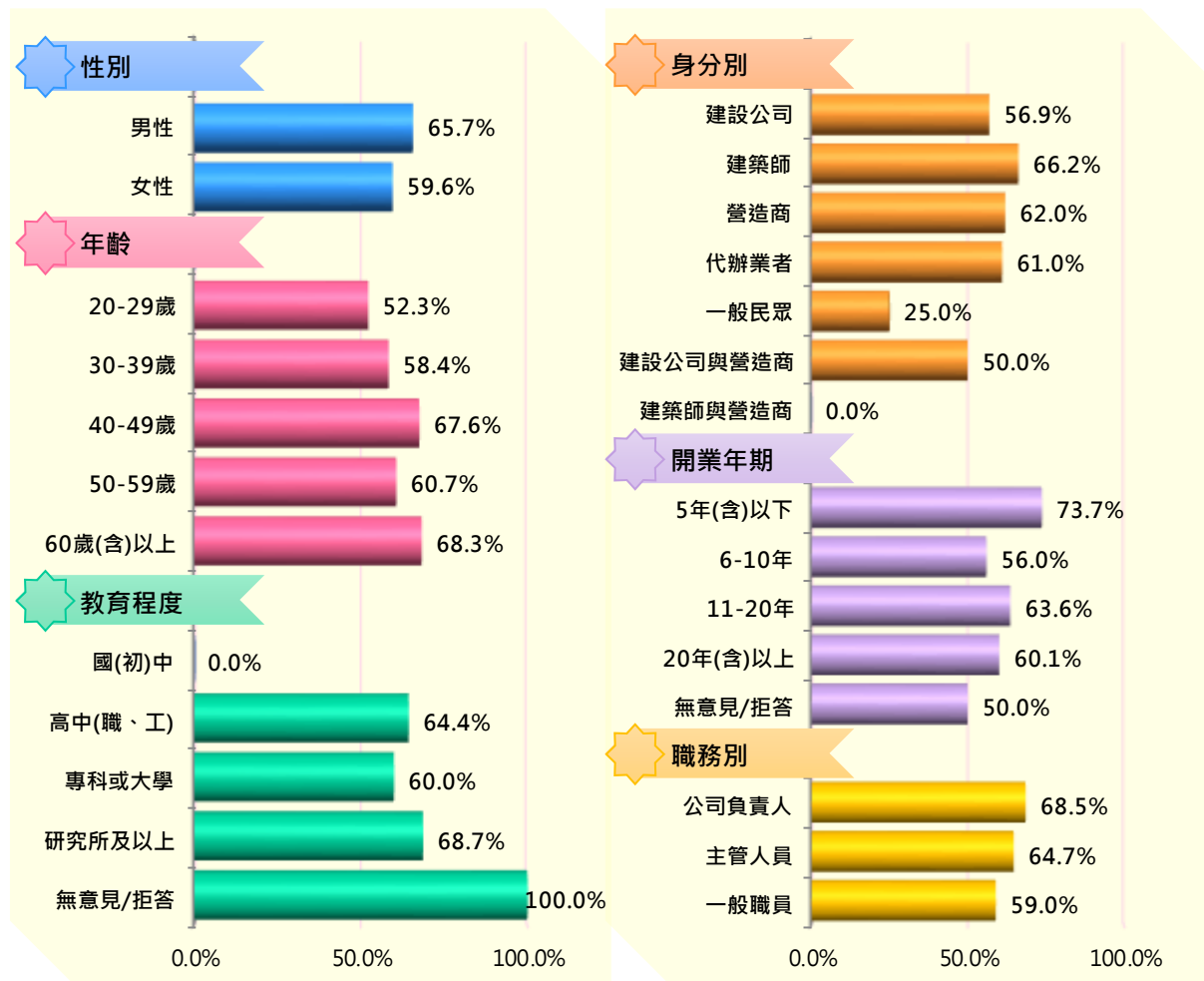


圖 5-22 認為清廉程度與去年相同和基本資料交叉分析圖

1. 性別：男性(65.7%)認為清廉程度與去年相同的比例較高。
2. 年齡：60歲(含)以上(68.3%)者認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相同的比例較高；而20-29歲(52.3%)者認為清廉程度與去年相同的比例較低，且達顯著差異。
3. 教育程度：扣除無意見/拒答者，研究所及以上(68.7%)程度者認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相同的比例較高。
4. 身分別：建築師(66.2%)認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相同的比例較高。

5. 開業年期：5年(含)以下(73.7%)者認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相同的比例較高；而6-10年(56.0%)者認為清廉程度與去年相同的比例較低，且達顯著差異。
6. 職務別：公司負責人(68.5%)認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相同的比例較高。

## 陸、結論與建議

### 一、結論



受訪者主要洽辦業務科室以「建築管理科」(95.1%)為大宗；而有九成(90.0%)的受訪者表示承辦人員皆有一次告知須改正之缺失情形；至於承辦人員服務表現方面，服務品質滿意度(95.3%)相對高於辦事效率(85.9%)。

本次調查顯示，受訪者主要洽辦業務科室以「建築管理科」(95.1%)為大宗；其次是「使用管理科」(22.0%)。有關承辦人員一次告知須改正之缺失情形，九成(90.0%)的受訪者表示有；相反的，約一成(10.0%)的受訪者表示沒有。

在承辦人員服務表現方面，服務品質滿意度(95.3%)為九成五；而不滿意合計比例為4.2%，其中不滿意原因以「推拖敷衍」(38.9%)、與「態度不佳」(33.3%)為主。至於辦事效率滿意度(85.9%)則為八成六；而不滿意合計(13.9%)比例為一成四，其中不滿意原因以「案件處理時間過長」(76.7%)居多。

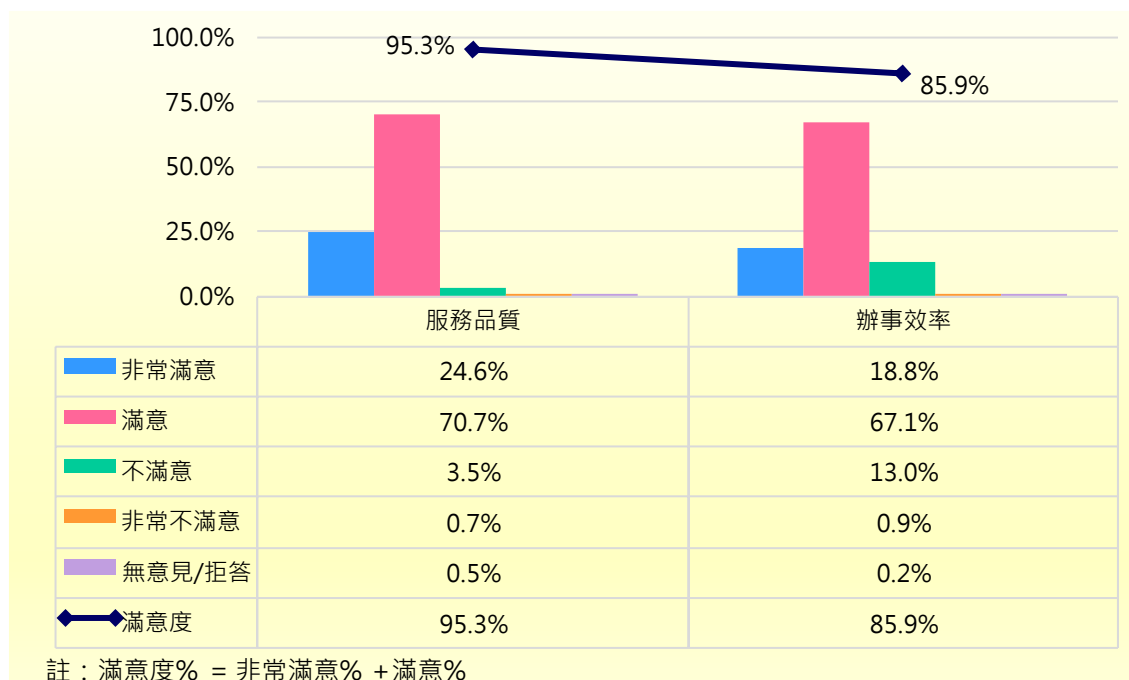


圖 6-1 承辦人員服務表現比較圖



八成七的受訪者對於案件審核標準及處理程序具有一致性給予正面評價(86.9%)；而案件處理表現方面，申辦流程資訊公開情形滿意度(93.0%)相對高於作業流程(90.1%)。

關於案件審核標準及處理程序具有一致性，受訪者表示非常同意(22.5%)及同意(64.4%)的比例合計為八成七(86.9%)；相反的，約一成(9.9%)的受訪者感到不太同意(9.0%)及非常不同意(0.9%)。

在案件處理表現方面，申辦流程資訊公開情形滿意度(93.0%)為九成三；而不太滿意的比例為4.9%，其中不滿意原因以「資訊取得不易」(52.4%)與「作業流程不透明」(38.1%)為主。至於作業流程滿意度(90.1%)則為九成；而不太滿意合計比例為8.3%，其中不滿意原因以「作業時間太久」(77.8%)居多。

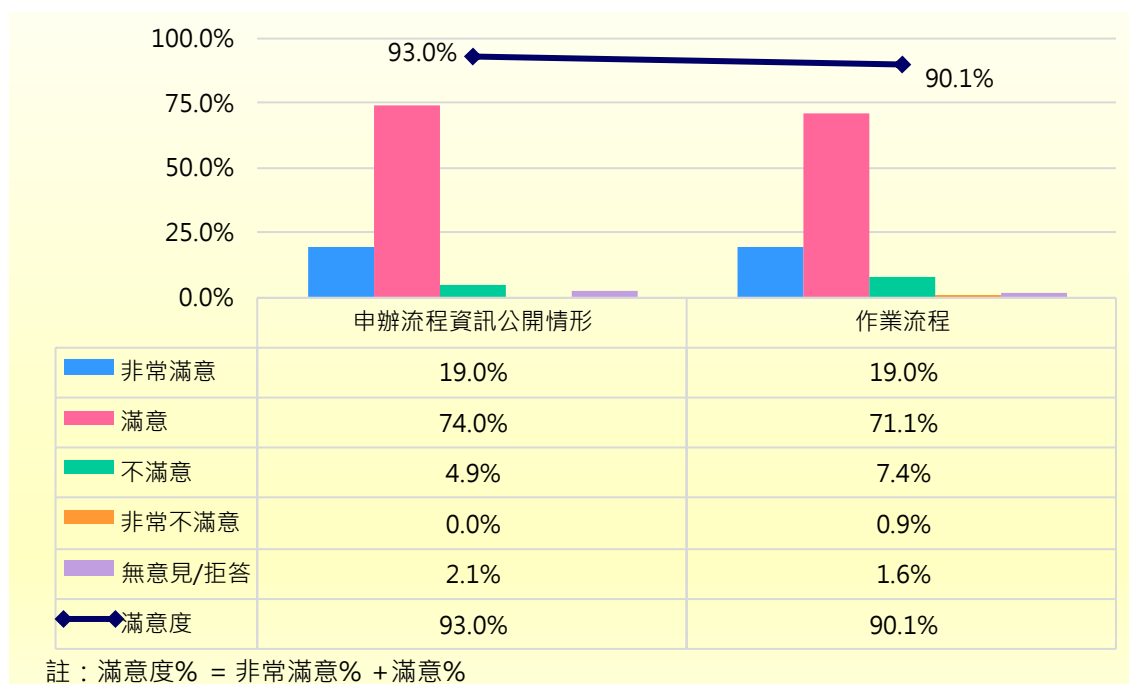


圖 6-2 案件處理表現比較圖



在遭遇不法情事方面，超過九成五以上的受訪者均表示不曾聽聞與親身經歷「明示、暗示索賄或請客招待」或是「需請民意代表或有力人士關說」情形。而疑似貪瀆不法情形時之舉發意願，七成五(75.2%)的受訪者表示會提出檢舉，約一成九(19.0%)的受訪者表示不會。

有關臺南市政府工務局廉政表現，不論是「明示、暗示索賄或請客招待」(99.3%)或是「需請民意代表或有力人士關說」(95.6%)，超過九成五以上的受訪者均表示不曾聽聞與親身經歷上述不法情事。至於少數爭議情事，在「明示、暗示索賄或請客招待」方面，分別是「曾經聽聞三節送禮品」(1位，33.3%)與「暗示請客招待下午茶，可以加快辦理速度」(1位，33.3%)；「需請民意代表或有力人士關說」部分，則是「曾聽聞有請議員去關心申請執照的進度」(13位，68.4%)、「曾遇過業主會找民代或議員關心申請核發建照進度」(2位，10.5%)與「因為案件量多，業者找議員直接去辦理」(1位，5.3%)。

而疑似貪瀆不法情形時之舉發意願，七成五(75.2%)的受訪者表示會提出檢舉，其中主要檢舉管道以「工務局政風室」(40.7%)與「臺南市政府政風處」(12.3%)的比例較高；相反的，約一成九(19.0%)的受訪者表示不會提出檢舉，不願提出檢舉原因以「事不關己，沒必要檢舉」(28.0%)、「怕影響後續其他案件」(25.6%)與「怕遭到報復」(14.6%)居多。



有關臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度，九成五的受訪者給予肯定(94.9%)；若進一步與去年相比，二成八(27.6%)的受訪者認為清廉程度改善很多(11.1%)及略有改善(16.5%)；另有六成二的受訪者認為與去年相同(61.7%)。

在臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度方面，受訪者表示非常清廉(29.0%)及清廉(65.9%)的比例合計為九成五

(94.9%)；相反的，約1.4%的受訪者感到不太清廉(1.2%)及非常不清廉(0.2%)。

若進一步與去年相比，六成二的受訪者認為清廉程度與去年相同(61.7%)，約有一成一的受訪者認為改善很多(11.1%)，而一成七的受訪者表示略有改善(16.5%)。

## 二、建議



承辦人員服務品質滿意度獲得九成五以上的肯定，僅有少數受訪者對於承辦人員「服務態度」及「專業能力」稍有不滿。建議相關單位應提醒承辦人員隨時注意為民服務相關禮儀及規範；不定期給予人員教育訓練，教導並更新專業知識與法律規章，以提升整體專業素養。



承辦人員辦事效率評價相對較低，滿意度約為八成六，而不滿意原因多為「案件處理時間過長」；另有關作業流程不滿意情形，亦以「作業時間太久」居多。檢視現有「建造執照、使用執照或變更使用執照」標準作業程序發現，相關流程圖表均有對外公布，但各階段所需審查時間並無完整呈現。建議相關單位可優先檢視案件審查流程是否能再簡化以縮短處理時間；此外，明確標示案件審查流程中各階段所需作業時間，以利申辦民眾追蹤及安排後續相關作業，更可避免因資訊不對稱而帶來不必要負面評價。



經調查發現，仍有部分受訪者表示遭遇疑似貪瀆不法情形時不會提出檢舉，而主要考量因素以「事不關己，沒必要檢舉」及「怕影響後續其他案件」為大宗，亦代表「檢舉後身分曝光」是受訪者擔心的重點。建議相關單位除了加強宣導檢舉保護措施及無故洩密者應面對之刑罰外，透過多元宣傳管道，鼓勵民眾勇於檢舉不法情事，喚起全民社會正義感，發揮外部監督力量，與政府共同打擊貪瀆不法情事。

## 附錄一、問卷

### 111 年度臺南市政府工務局建築執照核發業務廉政研究(草稿)

您好：

「清廉效率、公開透明」是臺南市政府一貫的施政核心理念，為瞭解民眾對於向臺南市政府工務局申請各項建築執照時所遇到的問題或缺失，期以提供臺南市政府工務局具體建議，特舉辦本次問卷調查。本次訪問所得到的資料，僅供統計分析研究及臺南市政府工務局業務改進及政策制定之參考，不做其他用途，請您放心。謝謝您的協助！

#### 第一部分：與臺南市政府工務局業務接觸經驗及申辦建造執照、使用執照及變更使用執照之過程滿意度

Q1.請問，您是否曾經到臺南市政府工務局辦理業務？(過濾題，如無洽公經驗請結束訪問)

- ☐ (01) 有 【請續問 Q2】  
☐ (02) 沒有 【請結束訪問】

Q2.請問，您曾經到臺南市政府工務局哪些科室申辦建築管理相關業務？(可提示，可複選)

- ☐ (01) 建築管理科【務必確認是否曾申請建造執照或使用執照◀建築物核准施工執照或完工後核准使用的執照】  
☐ (02) 使用管理科【務必確認是否曾申請變更使用執照◀建築物完工後核准變更使用的執照】  
☐ (03) 其他（請註明洽辦業務別\_\_\_\_\_）  
☐ (04) 不知道/拒答【請結束訪問】

Q3.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，承辦人員是否一次告知須改正之缺失？

- ☐ (01) 有  
☐ (02) 沒有 【續答 Q4】➡

Q4.請問，您認為承辦人員「沒有」一次告知須改正之缺失的原因是哪些？（不提示，可複選）

- ☐ (01) 申請時資料檢附不完全  
☐ (02) 承辦人未發現須改正之缺失  
☐ (03) 其他，請說明：\_\_\_\_\_  
☐ (04) 無意見/拒答

Q5.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，對於承辦人員的「服務品質」感到滿不滿意？

- ☐ (01) 非常滿意  
☐ (02) 滿意  
☐ (03) 不滿意 【續答 Q6】➡  
☐ (04) 非常不滿意【續答 Q6】➡  
☐ (05) 無意見/拒答

Q6.請問，您認為承辦人員「服務品質」不佳的原因是哪些？（不提示，可複選）

- ☐ (01) 態度不佳  
☐ (02) 缺乏專業能力  
☐ (03) 推拖敷衍  
☐ (04) 其他，請說明：\_\_\_\_\_  
☐ (05) 無意見/拒答

Q7.請問，您到工務局申辦建造執照、使用執照或變更使用執照時，對於承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？

- ☐ (01) 非常滿意
- ☐ (02) 滿意
- ☐ (03) 不滿意 【續答 Q8】
- ☐ (04) 非常不滿意 【續答 Q8】
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q8.請問，您認為承辦人員「辦事效率」不佳的原因是哪些？（不提示，可複選）

- ☐ (01) 法令規章太繁雜，作業流程不夠簡化
- ☐ (02) 時常找不到承辦人，無代理人
- ☐ (03) 案件處理時間過長
- ☐ (04) 轄區承辦人更動頻繁
- ☐ (05) 其他，請說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (06) 無意見/拒答

Q9.請問，您同不同意工務局辦理「建造執照、使用執照或變更使用執照」案件，審核標準及處理程序具有一致性？

- ☐ (01) 非常同意
- ☐ (02) 同意
- ☐ (03) 不太同意
- ☐ (04) 非常不同意
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q10.請問，您對工務局核發「建造執照、使用執照或變更使用執照」之申辦流程資訊公開情形是否滿意？

- ☐ (01) 非常滿意
- ☐ (02) 滿意
- ☐ (03) 不太滿意 【續答 Q11】
- ☐ (04) 非常不滿意 【續答 Q11】
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q11.請問，您認為不滿意的原因是哪些？（不提示，可複選）

- ☐ (01) 作業流程不透明
- ☐ (02) 資訊取得不易
- ☐ (03) 法令規定不明確
- ☐ (04) 其他，請說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q12.整體而言，您對工務局辦理核發「建造執照、使用執照或變更使用執照」作業流程是否感到滿意？

- ☐ (01) 非常滿意
- ☐ (02) 滿意
- ☐ (03) 不太滿意 【續答 Q13】
- ☐ (04) 非常不滿意 【續答 Q13】
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q13.請問，您認為不滿意的原因是哪些？（不提示，可複選）

- ☐ (01) 未一次告知須備齊相關文件
- ☐ (02) 作業時間太久
- ☐ (03) 承辦人員服務態度欠佳、刁難
- ☐ (04) 黑箱作業
- ☐ (05) 需送紅包
- ☐ (06) 其他，請說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (07) 無意見/拒答

## 第二部分：對於臺南市政府工務局廉政表現看法

Q14A.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到工務局辦理建築管理業務時有「明示、暗示索賄或請客招待」之情事？

- ☐ (01) 有，曾聽聞相關情事【續答 Q15A】
- ☐ (02) 有，親身經歷【續答 Q15A】
- ☐ (03) 親身經歷及傳聞皆有【續答 Q15A】
- ☐ (04) 兩者皆無
- ☐ (98) 不知道／無意見

Q15A.請問，您曾經聽聞或經歷的情事為何（金額）？

- ☐ (01) 請詳細說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (02) 拒答

Q14B.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到工務局辦理建築管理業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事？

- ☐ (01) 有，曾聽聞相關情事【續答 Q15B】
- ☐ (02) 有，親身經歷【續答 Q15B】
- ☐ (03) 親身經歷及傳聞皆有【續答 Q15B】
- ☐ (04) 兩者皆無
- ☐ (98) 不知道／無意見

Q15B.請問，您曾經聽聞或經歷的情事為何？

- ☐ (01) 請詳細說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (02) 拒答

Q16.請問，如果遇到工務局人員索紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？

- ☐ (01) 會【續答 Q17】
- ☐ (02) 不一定【續答 Q17】

Q17.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？  
(不提示，可複選)

- ☐ (01) 工務局政風室 ☐ (05) 監察院
- ☐ (02) 法務部廉政署 ☐ 其他，請說明\_\_\_\_\_
- ☐ (03) 地方法院檢察署 ☐ (07) 不知道/無意見
- ☐ (04) 調查局

- ☐ (03) 不會【續答 Q18】

Q18.請問，您不會提出檢舉的原因，是什麼？  
(不提示，可複選)

- ☐ (01) 怕影響後續其他案件
- ☐ (02) 怕遭到報復
- ☐ (03) 已經處理好，沒必要檢舉
- ☐ (04) 沒有證據，只好作罷
- ☐ (05) 即使檢舉也無濟於事
- ☐ (06) 事不關己，沒必要檢舉
- ☐ (07) 其他，請說明：\_\_\_\_\_
- ☐ (08) 不知道/無意見

Q19.請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？

- ☐ (01) 非常清廉
- ☐ (02) 清廉
- ☐ (03) 不太清廉
- ☐ (04) 非常不清廉
- ☐ (05) 無意見/拒答

Q20.請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去(110)年比較情形?

- ☐ (01) 改善很多
- ☐ (02) 略有改善
- ☐ (03) 沒有改善【與去年相同】
- ☐ (04) 略為嚴重
- ☐ (05) 嚴重許多
- ☐ (98) 無意見/拒答

**第三部分：基本資料**

Q21.請問，您的教育程度是？

- ☐ (01) 國小及以下
- ☐ (02) 國（初）中
- ☐ (03) 高中（職、工）
- ☐ (04) 專科或大學
- ☐ (05) 研究所及以上
- ☐ (06) 無意見/拒答

Q22.請問，您的年齡是？

- ☐ (01) 19 歲（含）以下
- ☐ (02) 20-29 歲
- ☐ (03) 30-39 歲
- ☐ (04) 40-49 歲
- ☐ (05) 50-59 歲
- ☐ (06) 60 歲（含）以上
- ☐ (07) 無意見/拒答

Q23.請問，您的身分別是？

- ☐ (01) 建設公司【續答 Q24、25】
- ☐ (02) 建築師【續答 Q24、25】
- ☐ (03) 營造商【續答 Q24、25】
- ☐ (04) 代辦業者【續答 Q24、25】
- ☐ (05) 一般民眾【請續問 Q26】
- ☐ (06) 無意見/拒答【請續問 Q26】

Q24.請問，貴公司/事務所的開業年期是？

- ☐ (01) 5 年（含）以下
- ☐ (02) 6-10 年
- ☐ (03) 11-20 年
- ☐ (06) 20 年（含）以上
- ☐ (06) 無意見/拒答

Q25.請問，您在貴公司/事務所的職務是？

- ☐ (01) 公司負責人
- ☐ (02) 主管人員
- ☐ (03) 一般職員
- ☐ (06) 無意見/拒答

Q26.請問，您的性別是？

- ☐ (01) 男性
- ☐ (02) 女性

-----本問卷到此結束-----

## 附錄二、交叉分析表

附表 1 一次告知須改正之缺失情形與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 有      | 沒有    |
|-------------|--------|--------|-------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 388    | 43    |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 90.0%  | 10.0% |
| <b>性別</b>   |        |        |       |
| 男性          | 149    | 87.9%  | 12.1% |
| 女性          | 282    | 91.1%  | 8.9%  |
| <b>年齡</b>   |        |        |       |
| 20-29 歲     | 44     | 90.9%  | 9.1%  |
| 30-39 歲     | 108    | 91.7%  | 8.3%  |
| 40-49 歲     | 111    | 89.2%  | 10.8% |
| 50-59 歲     | 127    | 87.4%  | 12.6% |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 95.1%  | 4.9%  |
| <b>教育程度</b> |        |        |       |
| 國(初)中       | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 高中(職、工)     | 73     | 94.5%  | 5.5%  |
| 專科或大學       | 305    | 90.2%  | 9.8%  |
| 研究所及以上      | 51     | 82.4%  | 17.6% |
| 無意見/拒答      | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| <b>#身分別</b> |        |        |       |
| 建設公司        | 109    | 95.4%  | 4.6%  |
| 建築師         | 169    | 84.0%  | 16.0% |
| 營造商         | 121    | 93.4%  | 6.6%  |
| 代辦業者        | 23     | 95.7%  | 4.3%  |
| 一般民眾        | 4      | 100.0% | 0.0%  |
| 建設公司與營造商    | 4      | 50.0%  | 50.0% |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| <b>開業年期</b> |        |        |       |
| 5 年(含)以下    | 61     | 90.2%  | 9.8%  |
| 6-10 年      | 68     | 94.1%  | 5.9%  |
| 11-20 年     | 99     | 90.9%  | 9.1%  |
| 20 年(含)以上   | 193    | 87.6%  | 12.4% |
| 無意見/拒答      | 6      | 100.0% | 0.0%  |
| <b>職務別</b>  |        |        |       |
| 公司負責人       | 89     | 83.1%  | 16.9% |
| 主管人員        | 82     | 92.7%  | 7.3%  |
| 一般職員        | 256    | 91.4%  | 8.6%  |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 2 服務品質滿意度與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 滿意<br>合計 | 不滿意  | 非常<br>不滿意 | 不滿意<br>合計 | 無意見/<br>拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|----------|------|-----------|-----------|------------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 106    | 305    | 411      | 15   | 3         | 18        | 2          |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 24.6%  | 70.7%  | 95.3%    | 3.5% | 0.7%      | 4.2%      | 0.5%       |
| <b>性別</b>   |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 男性          | 149    | 27.5%  | 67.1%  | 94.6%    | 3.4% | 1.3%      | 4.7%      | 0.7%       |
| 女性          | 282    | 23.0%  | 72.7%  | 95.7%    | 3.5% | 0.4%      | 3.9%      | 0.4%       |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 20-29 歲     | 44     | 18.2%  | 81.8%  | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 30-39 歲     | 108    | 23.1%  | 74.1%  | 97.2%    | 1.9% | 0.9%      | 2.8%      | 0.0%       |
| 40-49 歲     | 111    | 28.8%  | 63.1%  | 91.9%    | 5.4% | 1.8%      | 7.2%      | 0.9%       |
| 50-59 歲     | 127    | 23.6%  | 71.7%  | 95.3%    | 3.9% | 0.0%      | 3.9%      | 0.8%       |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 26.8%  | 68.3%  | 95.1%    | 4.9% | 0.0%      | 4.9%      | 0.0%       |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 高中(職、工)     | 73     | 26.0%  | 72.6%  | 98.6%    | 1.4% | 0.0%      | 1.4%      | 0.0%       |
| 專科或大學       | 305    | 25.9%  | 69.2%  | 95.1%    | 3.9% | 0.7%      | 4.6%      | 0.3%       |
| 研究所及以上      | 51     | 13.7%  | 78.4%  | 92.1%    | 3.9% | 2.0%      | 5.9%      | 2.0%       |
| 無意見/拒答      | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 建設公司        | 109    | 30.3%  | 64.2%  | 94.5%    | 4.6% | 0.9%      | 5.5%      | 0.0%       |
| 建築師         | 169    | 16.6%  | 78.0%  | 94.6%    | 3.6% | 1.2%      | 4.8%      | 0.6%       |
| 營造商         | 121    | 31.4%  | 64.5%  | 95.9%    | 3.3% | 0.0%      | 3.3%      | 0.8%       |
| 代辦業者        | 23     | 21.7%  | 78.3%  | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 一般民眾        | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 建設公司與營造商    | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 建築師與營造商     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 5 年(含)以下    | 61     | 27.9%  | 67.2%  | 95.1%    | 4.9% | 0.0%      | 4.9%      | 0.0%       |
| 6-10 年      | 68     | 19.1%  | 73.5%  | 92.6%    | 5.9% | 0.0%      | 5.9%      | 1.5%       |
| 11-20 年     | 99     | 27.3%  | 69.7%  | 97.0%    | 1.0% | 1.0%      | 2.0%      | 1.0%       |
| 20 年(含)以上   | 193    | 23.8%  | 71.6%  | 95.4%    | 3.6% | 1.0%      | 4.6%      | 0.0%       |
| 無意見/拒答      | 6      | 33.3%  | 66.7%  | 100.0%   | 0.0% | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>職務別</b>  |        |        |        |          |      |           |           |            |
| 公司負責人       | 89     | 22.5%  | 67.4%  | 89.9%    | 7.9% | 1.1%      | 9.0%      | 1.1%       |
| 主管人員        | 82     | 31.7%  | 62.2%  | 93.9%    | 3.7% | 1.2%      | 4.9%      | 1.2%       |
| 一般職員        | 256    | 23.0%  | 74.6%  | 97.6%    | 2.0% | 0.4%      | 2.4%      | 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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 滿意<br>合計 | 不滿意    | 非常<br>不滿意 | 不滿意<br>合計 | 無意見/<br>拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|----------|--------|-----------|-----------|------------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 81     | 289    | 370      | 56     | 4         | 60        | 1          |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 18.8%  | 67.1%  | 85.9%    | 13.0%  | 0.9%      | 13.9%     | 0.2%       |
| <b>性別</b>   |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 男性          | 149    | 20.1%  | 65.1%  | 85.2%    | 14.1%  | 0.7%      | 14.8%     | 0.0%       |
| 女性          | 282    | 18.1%  | 68.0%  | 86.1%    | 12.4%  | 1.1%      | 13.5%     | 0.4%       |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 20-29 歲     | 44     | 13.6%  | 70.5%  | 84.1%    | 15.9%  | 0.0%      | 15.9%     | 0.0%       |
| 30-39 歲     | 108    | 13.9%  | 75.0%  | 88.9%    | 10.2%  | 0.9%      | 11.1%     | 0.0%       |
| 40-49 歲     | 111    | 25.2%  | 59.5%  | 84.7%    | 13.5%  | 1.8%      | 15.3%     | 0.0%       |
| 50-59 歲     | 127    | 18.9%  | 64.5%  | 83.4%    | 15.0%  | 0.8%      | 15.8%     | 0.8%       |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 19.5%  | 70.7%  | 90.2%    | 9.8%   | 0.0%      | 9.8%      | 0.0%       |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%     | 100.0% | 0.0%      | 100.0%    | 0.0%       |
| 高中(職、工)     | 73     | 21.9%  | 67.1%  | 89.0%    | 11.0%  | 0.0%      | 11.0%     | 0.0%       |
| 專科或大學       | 305    | 19.0%  | 66.9%  | 85.9%    | 12.8%  | 1.0%      | 13.8%     | 0.3%       |
| 研究所及以上      | 51     | 11.8%  | 70.5%  | 82.3%    | 15.7%  | 2.0%      | 17.7%     | 0.0%       |
| 無意見/拒答      | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 建設公司        | 109    | 22.9%  | 63.4%  | 86.3%    | 11.0%  | 1.8%      | 12.8%     | 0.9%       |
| 建築師         | 169    | 9.5%   | 75.7%  | 85.2%    | 14.8%  | 0.0%      | 14.8%     | 0.0%       |
| 營造商         | 121    | 28.1%  | 57.8%  | 85.9%    | 12.4%  | 1.7%      | 14.1%     | 0.0%       |
| 代辦業者        | 23     | 21.7%  | 69.6%  | 91.3%    | 8.7%   | 0.0%      | 8.7%      | 0.0%       |
| 一般民眾        | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 建設公司與營造商    | 4      | 0.0%   | 50.0%  | 50.0%    | 50.0%  | 0.0%      | 50.0%     | 0.0%       |
| 建築師與營造商     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 5 年(含)以下    | 61     | 19.7%  | 68.8%  | 88.5%    | 11.5%  | 0.0%      | 11.5%     | 0.0%       |
| 6-10 年      | 68     | 16.2%  | 66.1%  | 82.3%    | 16.2%  | 1.5%      | 17.7%     | 0.0%       |
| 11-20 年     | 99     | 23.2%  | 65.7%  | 88.9%    | 10.1%  | 1.0%      | 11.1%     | 0.0%       |
| 20 年(含)以上   | 193    | 16.6%  | 67.4%  | 84.0%    | 14.5%  | 1.0%      | 15.5%     | 0.5%       |
| 無意見/拒答      | 6      | 33.3%  | 66.7%  | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>職務別</b>  |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 公司負責人       | 89     | 12.4%  | 66.3%  | 78.7%    | 19.1%  | 2.2%      | 21.3%     | 0.0%       |
| 主管人員        | 82     | 23.2%  | 61.0%  | 84.2%    | 14.6%  | 0.0%      | 14.6%     | 1.2%       |
| 一般職員        | 256    | 19.5%  | 69.2%  | 88.7%    | 10.5%  | 0.8%      | 11.3%     | 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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 4 審核標準及處理程序一致性與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常同意   | 同意     | 同意<br>合計 | 不太同意  | 非常<br>不同意 | 不同意<br>合計 | 無意見/<br>拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|----------|-------|-----------|-----------|------------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 97     | 277    | 374      | 39    | 4         | 43        | 14         |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 22.5%  | 64.4%  | 86.9%    | 9.0%  | 0.9%      | 9.9%      | 3.2%       |
| <b>性別</b>   |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 男性          | 149    | 26.2%  | 63.1%  | 89.3%    | 7.4%  | 1.3%      | 8.7%      | 2.0%       |
| 女性          | 282    | 20.6%  | 64.9%  | 85.5%    | 9.9%  | 0.7%      | 10.6%     | 3.9%       |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 20-29 歲     | 44     | 22.7%  | 63.6%  | 86.3%    | 11.4% | 0.0%      | 11.4%     | 2.3%       |
| 30-39 歲     | 108    | 19.4%  | 70.4%  | 89.8%    | 6.5%  | 0.9%      | 7.4%      | 2.8%       |
| 40-49 歲     | 111    | 21.6%  | 61.3%  | 82.9%    | 13.5% | 0.9%      | 14.4%     | 2.7%       |
| 50-59 歲     | 127    | 25.2%  | 62.2%  | 87.4%    | 6.3%  | 1.6%      | 7.9%      | 4.7%       |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 24.4%  | 63.4%  | 87.8%    | 9.8%  | 0.0%      | 9.8%      | 2.4%       |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 國(初)中       | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0%   | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 高中(職、工)     | 73     | 26.0%  | 63.0%  | 89.0%    | 5.5%  | 0.0%      | 5.5%      | 5.5%       |
| 專科或大學       | 305    | 19.7%  | 66.5%  | 86.2%    | 9.5%  | 1.0%      | 10.5%     | 3.3%       |
| 研究所及以上      | 51     | 33.3%  | 52.9%  | 86.2%    | 11.8% | 2.0%      | 13.8%     | 0.0%       |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0%   | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 建設公司        | 109    | 18.3%  | 64.3%  | 82.6%    | 10.1% | 0.9%      | 11.0%     | 6.4%       |
| 建築師         | 169    | 21.9%  | 66.2%  | 88.1%    | 8.9%  | 1.2%      | 10.1%     | 1.8%       |
| 營造商         | 121    | 28.9%  | 62.8%  | 91.7%    | 5.8%  | 0.0%      | 5.8%      | 2.5%       |
| 代辦業者        | 23     | 13.0%  | 69.6%  | 82.6%    | 17.4% | 0.0%      | 17.4%     | 0.0%       |
| 一般民眾        | 4      | 0.0%   | 50.0%  | 50.0%    | 25.0% | 0.0%      | 25.0%     | 25.0%      |
| 建設公司與營造商    | 4      | 25.0%  | 25.0%  | 50.0%    | 25.0% | 25.0%     | 50.0%     | 0.0%       |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0%   | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 5 年(含)以下    | 61     | 21.3%  | 67.2%  | 88.5%    | 8.2%  | 0.0%      | 8.2%      | 3.3%       |
| 6-10 年      | 68     | 17.6%  | 70.6%  | 88.2%    | 4.4%  | 1.5%      | 5.9%      | 5.9%       |
| 11-20 年     | 99     | 25.3%  | 63.6%  | 88.9%    | 8.1%  | 2.0%      | 10.1%     | 1.0%       |
| 20 年(含)以上   | 193    | 24.4%  | 61.6%  | 86.0%    | 11.4% | 0.5%      | 11.9%     | 2.1%       |
| 無意見/拒答      | 6      | 0.0%   | 66.7%  | 66.7%    | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%      | 33.3%      |
| <b>#職務別</b> |        |        |        |          |       |           |           |            |
| 公司負責人       | 89     | 27.0%  | 55.1%  | 82.1%    | 14.6% | 2.2%      | 16.8%     | 1.1%       |
| 主管人員        | 82     | 25.6%  | 56.1%  | 81.7%    | 9.8%  | 1.2%      | 11.0%     | 7.3%       |
| 一般職員        | 256    | 20.3%  | 70.4%  | 90.7%    | 6.6%  | 0.4%      | 7.0%      | 2.3%       |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 5 申辦流程資訊公開情形滿意度與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 滿意合計   | 不太滿意  | 無意見/拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 82     | 319    | 401    | 21    | 9      |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 19.0%  | 74.0%  | 93.0%  | 4.9%  | 2.1%   |
| <b>性別</b>   |        |        |        |        |       |        |
| 男性          | 149    | 24.2%  | 71.7%  | 95.9%  | 3.4%  | 0.7%   |
| 女性          | 282    | 16.3%  | 75.2%  | 91.5%  | 5.7%  | 2.8%   |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |        |       |        |
| 20-29 歲     | 44     | 25.0%  | 70.4%  | 95.4%  | 2.3%  | 2.3%   |
| 30-39 歲     | 108    | 16.7%  | 73.1%  | 89.8%  | 7.4%  | 2.8%   |
| 40-49 歲     | 111    | 16.2%  | 74.8%  | 91.0%  | 6.3%  | 2.7%   |
| 50-59 歲     | 127    | 20.5%  | 76.3%  | 96.8%  | 1.6%  | 1.6%   |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 22.0%  | 70.7%  | 92.7%  | 7.3%  | 0.0%   |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |        |       |        |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   |
| 高中(職、工)     | 73     | 24.7%  | 68.5%  | 93.2%  | 6.8%  | 0.0%   |
| 專科或大學       | 305    | 20.0%  | 73.5%  | 93.5%  | 3.9%  | 2.6%   |
| 研究所及以上      | 51     | 5.9%   | 84.3%  | 90.2%  | 7.8%  | 2.0%   |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |        |       |        |
| 建設公司        | 109    | 17.4%  | 73.4%  | 90.8%  | 5.5%  | 3.7%   |
| 建築師         | 169    | 14.2%  | 79.9%  | 94.1%  | 5.9%  | 0.0%   |
| 營造商         | 121    | 24.0%  | 69.4%  | 93.4%  | 2.5%  | 4.1%   |
| 代辦業者        | 23     | 30.4%  | 60.9%  | 91.3%  | 8.7%  | 0.0%   |
| 一般民眾        | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   |
| 建設公司與營造商    | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |        |       |        |
| 5 年(含)以下    | 61     | 16.4%  | 77.1%  | 93.5%  | 1.6%  | 4.9%   |
| 6-10 年      | 68     | 17.6%  | 76.5%  | 94.1%  | 4.4%  | 1.5%   |
| 11-20 年     | 99     | 21.2%  | 71.8%  | 93.0%  | 4.0%  | 3.0%   |
| 20 年(含)以上   | 193    | 18.7%  | 74.6%  | 93.3%  | 5.7%  | 1.0%   |
| 無意見/拒答      | 6      | 33.3%  | 33.4%  | 66.7%  | 33.3% | 0.0%   |
| <b>職務別</b>  |        |        |        |        |       |        |
| 公司負責人       | 89     | 18.0%  | 76.4%  | 94.4%  | 3.4%  | 2.2%   |
| 主管人員        | 82     | 24.4%  | 69.5%  | 93.9%  | 4.9%  | 1.2%   |
| 一般職員        | 256    | 17.6%  | 74.6%  | 92.2%  | 5.5%  | 2.3%   |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 6 作業流程滿意度與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 滿意<br>合計 | 不太滿意   | 非常<br>不滿意 | 不滿意<br>合計 | 無意見/<br>拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|----------|--------|-----------|-----------|------------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 82     | 306    | 388      | 32     | 4         | 36        | 7          |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 19.0%  | 71.1%  | 90.1%    | 7.4%   | 0.9%      | 8.3%      | 1.6%       |
| <b>性別</b>   |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 男性          | 149    | 22.1%  | 67.9%  | 90.0%    | 7.4%   | 1.3%      | 8.7%      | 1.3%       |
| 女性          | 282    | 17.4%  | 72.7%  | 90.1%    | 7.4%   | 0.7%      | 8.1%      | 1.8%       |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 20-29 歲     | 44     | 18.2%  | 70.4%  | 88.6%    | 9.1%   | 0.0%      | 9.1%      | 2.3%       |
| 30-39 歲     | 108    | 20.4%  | 70.3%  | 90.7%    | 6.5%   | 0.0%      | 6.5%      | 2.8%       |
| 40-49 歲     | 111    | 18.9%  | 73.0%  | 91.9%    | 5.4%   | 0.9%      | 6.3%      | 1.8%       |
| 50-59 歲     | 127    | 16.5%  | 73.2%  | 89.7%    | 7.9%   | 1.6%      | 9.5%      | 0.8%       |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 24.4%  | 61.0%  | 85.4%    | 12.2%  | 2.4%      | 14.6%     | 0.0%       |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%     | 100.0% | 0.0%      | 100.0%    | 0.0%       |
| 高中(職、工)     | 73     | 24.7%  | 71.2%  | 95.9%    | 2.7%   | 1.4%      | 4.1%      | 0.0%       |
| 專科或大學       | 305    | 20.0%  | 69.4%  | 89.4%    | 7.9%   | 0.7%      | 8.6%      | 2.0%       |
| 研究所及以上      | 51     | 5.9%   | 80.3%  | 86.2%    | 9.8%   | 2.0%      | 11.8%     | 2.0%       |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 建設公司        | 109    | 17.4%  | 76.2%  | 93.6%    | 5.5%   | 0.0%      | 5.5%      | 0.9%       |
| 建築師         | 169    | 13.0%  | 75.1%  | 88.1%    | 8.9%   | 1.2%      | 10.1%     | 1.8%       |
| 營造商         | 121    | 27.3%  | 62.8%  | 90.1%    | 6.6%   | 0.8%      | 7.4%      | 2.5%       |
| 代辦業者        | 23     | 26.1%  | 65.2%  | 91.3%    | 8.7%   | 0.0%      | 8.7%      | 0.0%       |
| 一般民眾        | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| 建設公司與營造商    | 4      | 0.0%   | 50.0%  | 50.0%    | 25.0%  | 25.0%     | 50.0%     | 0.0%       |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 5 年(含)以下    | 61     | 16.4%  | 77.1%  | 93.5%    | 1.6%   | 0.0%      | 1.6%      | 4.9%       |
| 6-10 年      | 68     | 19.1%  | 69.1%  | 88.2%    | 11.8%  | 0.0%      | 11.8%     | 0.0%       |
| 11-20 年     | 99     | 19.2%  | 69.7%  | 88.9%    | 9.1%   | 1.0%      | 10.1%     | 1.0%       |
| 20 年(含)以上   | 193    | 19.2%  | 70.3%  | 89.5%    | 7.3%   | 1.6%      | 8.9%      | 1.6%       |
| 無意見/拒答      | 6      | 33.3%  | 66.7%  | 100.0%   | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       |
| <b>職務別</b>  |        |        |        |          |        |           |           |            |
| 公司負責人       | 89     | 16.9%  | 68.5%  | 85.4%    | 12.4%  | 1.1%      | 13.5%     | 1.1%       |
| 主管人員        | 82     | 23.2%  | 65.9%  | 89.1%    | 6.1%   | 2.4%      | 8.5%      | 2.4%       |
| 一般職員        | 256    | 18.4%  | 73.3%  | 91.7%    | 6.3%   | 0.4%      | 6.7%      | 1.6%       |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 7 聽聞或經歷「明示、暗示索賄或請客招待」之經驗與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 有，曾聽聞 | 有，親身經歷 | 兩者皆無   |
|-------------|--------|-------|--------|--------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 2     | 1      | 428    |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 0.5%  | 0.2%   | 99.3%  |
| <b>性別</b>   |        |       |        |        |
| 男性          | 149    | 0.7%  | 0.0%   | 99.3%  |
| 女性          | 282    | 0.4%  | 0.4%   | 99.2%  |
| <b>年齡</b>   |        |       |        |        |
| 20-29 歲     | 44     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 30-39 歲     | 108    | 0.9%  | 0.0%   | 99.1%  |
| 40-49 歲     | 111    | 0.9%  | 0.0%   | 99.1%  |
| 50-59 歲     | 127    | 0.0%  | 0.8%   | 99.2%  |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| <b>教育程度</b> |        |       |        |        |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 高中(職、工)     | 73     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 專科或大學       | 305    | 0.3%  | 0.3%   | 99.4%  |
| 研究所及以上      | 51     | 2.0%  | 0.0%   | 98.0%  |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| <b>身分別</b>  |        |       |        |        |
| 建設公司        | 109    | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 建築師         | 169    | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 營造商         | 121    | 1.7%  | 0.8%   | 97.5%  |
| 代辦業者        | 23     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 一般民眾        | 4      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 建設公司與營造商    | 4      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 建築師與營造商     | 1      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| <b>開業年期</b> |        |       |        |        |
| 5 年(含)以下    | 61     | 1.6%  | 0.0%   | 98.4%  |
| 6-10 年      | 68     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| 11-20 年     | 99     | 1.0%  | 0.0%   | 99.0%  |
| 20 年(含)以上   | 193    | 0.0%  | 0.5%   | 99.5%  |
| 無意見/拒答      | 6      | 0.0%  | 0.0%   | 100.0% |
| <b>職務別</b>  |        |       |        |        |
| 公司負責人       | 89     | 1.1%  | 1.1%   | 97.8%  |
| 主管人員        | 82     | 1.2%  | 0.0%   | 98.8%  |
| 一般職員        | 256    | 0.0%  | 0.0%   | 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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 8 聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」之經驗與基本資料交叉分析

|              | 次數     | 有，曾聽聞  | 有，親身經歷 | 兩者皆無   |
|--------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>總次數</b>   | 431    | 16     | 3      | 412    |
| <b>總百分比</b>  | 100.0% | 3.7%   | 0.7%   | 95.6%  |
| <b>性別</b>    |        |        |        |        |
| 男性           | 149    | 4.0%   | 0.0%   | 96.0%  |
| 女性           | 282    | 3.5%   | 1.1%   | 95.4%  |
| <b>年齡</b>    |        |        |        |        |
| 20-29 歲      | 44     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 30-39 歲      | 108    | 3.7%   | 0.9%   | 95.4%  |
| 40-49 歲      | 111    | 3.6%   | 0.9%   | 95.5%  |
| 50-59 歲      | 127    | 4.7%   | 0.8%   | 94.5%  |
| 60 歲(含)以上    | 41     | 4.9%   | 0.0%   | 95.1%  |
| <b>#教育程度</b> |        |        |        |        |
| 國(初)中        | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 高中(職、工)      | 73     | 5.5%   | 0.0%   | 94.5%  |
| 專科或大學        | 305    | 2.0%   | 1.0%   | 97.0%  |
| 研究所及以上       | 51     | 9.8%   | 0.0%   | 90.2%  |
| 無意見/拒答       | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   |
| <b>身分別</b>   |        |        |        |        |
| 建設公司         | 109    | 3.7%   | 0.0%   | 96.3%  |
| 建築師          | 169    | 2.4%   | 1.8%   | 95.8%  |
| 營造商          | 121    | 4.1%   | 0.0%   | 95.9%  |
| 代辦業者         | 23     | 13.0%  | 0.0%   | 87.0%  |
| 一般民眾         | 4      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 建設公司與營造商     | 4      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 建築師與營造商      | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| <b>開業年期</b>  |        |        |        |        |
| 5 年(含)以下     | 61     | 1.6%   | 0.0%   | 98.4%  |
| 6-10 年       | 68     | 1.5%   | 0.0%   | 98.5%  |
| 11-20 年      | 99     | 1.0%   | 1.0%   | 98.0%  |
| 20 年(含)以上    | 193    | 5.7%   | 1.0%   | 93.3%  |
| 無意見/拒答       | 6      | 33.3%  | 0.0%   | 66.7%  |
| <b>職務別</b>   |        |        |        |        |
| 公司負責人        | 89     | 7.9%   | 0.0%   | 92.1%  |
| 主管人員         | 82     | 3.7%   | 1.2%   | 95.1%  |
| 一般職員         | 256    | 2.3%   | 0.8%   | 96.9%  |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 9 疑似貪瀆不法情形時之舉發意願與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 會      | 不一定  | 不會     |
|-------------|--------|--------|------|--------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 324    | 25   | 82     |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 75.2%  | 5.8% | 19.0%  |
| <b>性別</b>   |        |        |      |        |
| 男性          | 149    | 77.9%  | 6.0% | 16.1%  |
| 女性          | 282    | 73.7%  | 5.7% | 20.6%  |
| <b>*年齡</b>  |        |        |      |        |
| 20-29 歲     | 44     | 90.9%  | 0.0% | 9.1%   |
| 30-39 歲     | 108    | 90.7%  | 3.7% | 5.6%   |
| 40-49 歲     | 111    | 72.1%  | 7.2% | 20.7%  |
| 50-59 歲     | 127    | 62.2%  | 7.9% | 29.9%  |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 65.9%  | 7.3% | 26.8%  |
| <b>教育程度</b> |        |        |      |        |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 0.0% | 100.0% |
| 高中(職、工)     | 73     | 79.4%  | 5.5% | 15.1%  |
| 專科或大學       | 305    | 73.4%  | 6.9% | 19.7%  |
| 研究所及以上      | 51     | 82.4%  | 0.0% | 17.6%  |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%   | 0.0% | 100.0% |
| <b>身分別</b>  |        |        |      |        |
| 建設公司        | 109    | 71.6%  | 5.5% | 22.9%  |
| 建築師         | 169    | 75.7%  | 7.1% | 17.2%  |
| 營造商         | 121    | 76.8%  | 5.0% | 18.2%  |
| 代辦業者        | 23     | 87.0%  | 4.3% | 8.7%   |
| 一般民眾        | 4      | 75.0%  | 0.0% | 25.0%  |
| 建設公司與營造商    | 4      | 25.0%  | 0.0% | 75.0%  |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%   |
| <b>開業年期</b> |        |        |      |        |
| 5 年(含)以下    | 61     | 86.8%  | 6.6% | 6.6%   |
| 6-10 年      | 68     | 76.4%  | 7.4% | 16.2%  |
| 11-20 年     | 99     | 76.8%  | 2.0% | 21.2%  |
| 20 年(含)以上   | 193    | 69.9%  | 7.3% | 22.8%  |
| 無意見/拒答      | 6      | 83.3%  | 0.0% | 16.7%  |
| <b>職務別</b>  |        |        |      |        |
| 公司負責人       | 89     | 71.9%  | 5.6% | 22.5%  |
| 主管人員        | 82     | 72.0%  | 7.3% | 20.7%  |
| 一般職員        | 256    | 77.3%  | 5.5% | 17.2%  |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與基本資料交叉分析

|             | 次數     | 非常清廉   | 清廉     | 清廉合計   | 不太清廉  | 非常不清廉 | 不清廉合計 | 無意見/<br>拒答 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|------------|
| <b>總次數</b>  | 431    | 125    | 284    | 409    | 5     | 1     | 6     | 16         |
| <b>總百分比</b> | 100.0% | 29.0%  | 65.9%  | 94.9%  | 1.2%  | 0.2%  | 1.4%  | 3.7%       |
| <b>#性別</b>  |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 男性          | 149    | 33.6%  | 65.1%  | 98.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 1.3%       |
| 女性          | 282    | 26.6%  | 66.2%  | 92.8%  | 1.8%  | 0.4%  | 2.2%  | 5.0%       |
| <b>年齡</b>   |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 20-29 歲     | 44     | 20.5%  | 70.5%  | 91.0%  | 4.5%  | 0.0%  | 4.5%  | 4.5%       |
| 30-39 歲     | 108    | 28.7%  | 62.9%  | 91.6%  | 2.8%  | 0.0%  | 2.8%  | 5.6%       |
| 40-49 歲     | 111    | 26.1%  | 73.0%  | 99.1%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.9%       |
| 50-59 歲     | 127    | 30.7%  | 63.8%  | 94.5%  | 0.0%  | 0.8%  | 0.8%  | 4.7%       |
| 60 歲(含)以上   | 41     | 41.5%  | 56.1%  | 97.6%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 2.4%       |
| <b>教育程度</b> |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 國(初)中       | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 100.0%     |
| 高中(職、工)     | 73     | 35.6%  | 60.3%  | 95.9%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 4.1%       |
| 專科或大學       | 305    | 27.5%  | 67.0%  | 94.5%  | 1.6%  | 0.3%  | 1.9%  | 3.6%       |
| 研究所及以上      | 51     | 29.4%  | 68.6%  | 98.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 2.0%       |
| 無意見/拒答      | 1      | 0.0%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%       |
| <b>身分別</b>  |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 建設公司        | 109    | 20.2%  | 71.6%  | 91.8%  | 0.9%  | 0.0%  | 0.9%  | 7.3%       |
| 建築師         | 169    | 32.5%  | 65.7%  | 98.2%  | 0.6%  | 0.0%  | 0.6%  | 1.2%       |
| 營造商         | 121    | 30.6%  | 62.8%  | 93.4%  | 1.7%  | 0.8%  | 2.5%  | 4.1%       |
| 代辦業者        | 23     | 30.4%  | 65.3%  | 95.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 4.3%       |
| 一般民眾        | 4      | 25.0%  | 75.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%       |
| 建設公司與營造商    | 4      | 50.0%  | 25.0%  | 75.0%  | 25.0% | 0.0%  | 25.0% | 0.0%       |
| 建築師與營造商     | 1      | 100.0% | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%       |
| <b>開業年期</b> |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 5 年(含)以下    | 61     | 27.9%  | 67.2%  | 95.1%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 4.9%       |
| 6-10 年      | 68     | 26.5%  | 67.6%  | 94.1%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 5.9%       |
| 11-20 年     | 99     | 32.3%  | 65.7%  | 98.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 2.0%       |
| 20 年(含)以上   | 193    | 29.0%  | 65.8%  | 94.8%  | 2.6%  | 0.5%  | 3.1%  | 2.1%       |
| 無意見/拒答      | 6      | 16.7%  | 33.3%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 50.0%      |
| <b>職務別</b>  |        |        |        |        |       |       |       |            |
| 公司負責人       | 89     | 36.0%  | 60.7%  | 96.7%  | 0.0%  | 1.1%  | 1.1%  | 2.2%       |
| 主管人員        | 82     | 28.0%  | 67.1%  | 95.1%  | 1.2%  | 0.0%  | 1.2%  | 3.7%       |
| 一般職員        | 256    | 27.0%  | 67.1%  | 94.1%  | 1.6%  | 0.0%  | 1.6%  | 4.3%       |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 11 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度與去年相比情形和基本資料交叉分析

|              | 次數     | 改善很多  | 略有改善   | 改善合計   | 與去年相同  | 無意見/拒答 |
|--------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| <b>總次數</b>   | 431    | 48    | 71     | 119    | 266    | 46     |
| <b>總百分比</b>  | 100.0% | 11.1% | 16.5%  | 27.6%  | 61.7%  | 10.7%  |
| <b>性別</b>    |        |       |        |        |        |        |
| 男性           | 149    | 12.8% | 14.1%  | 26.9%  | 65.7%  | 7.4%   |
| 女性           | 282    | 10.3% | 17.7%  | 28.0%  | 59.6%  | 12.4%  |
| <b>*年齡</b>   |        |       |        |        |        |        |
| 20-29 歲      | 44     | 0.0%  | 25.0%  | 25.0%  | 52.3%  | 22.7%  |
| 30-39 歲      | 108    | 14.8% | 19.4%  | 34.2%  | 58.4%  | 7.4%   |
| 40-49 歲      | 111    | 10.8% | 10.8%  | 21.6%  | 67.6%  | 10.8%  |
| 50-59 歲      | 127    | 11.0% | 18.9%  | 29.9%  | 60.7%  | 9.4%   |
| 60 歲(含)以上    | 41     | 14.6% | 7.3%   | 21.9%  | 68.3%  | 9.8%   |
| <b>教育程度</b>  |        |       |        |        |        |        |
| 國(初)中        | 1      | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 高中(職、工)      | 73     | 11.0% | 16.4%  | 27.4%  | 64.4%  | 8.2%   |
| 專科或大學        | 305    | 12.1% | 16.4%  | 28.5%  | 60.0%  | 11.5%  |
| 研究所及以上       | 51     | 5.9%  | 17.6%  | 23.5%  | 68.7%  | 7.8%   |
| 無意見/拒答       | 1      | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   |
| <b>身分別</b>   |        |       |        |        |        |        |
| 建設公司         | 109    | 11.9% | 15.6%  | 27.5%  | 56.9%  | 15.6%  |
| 建築師          | 169    | 7.7%  | 17.8%  | 25.5%  | 66.2%  | 8.3%   |
| 營造商          | 121    | 14.9% | 15.7%  | 30.6%  | 62.0%  | 7.4%   |
| 代辦業者         | 23     | 13.0% | 13.0%  | 26.0%  | 61.0%  | 13.0%  |
| 一般民眾         | 4      | 25.0% | 25.0%  | 50.0%  | 25.0%  | 25.0%  |
| 建設公司與營造商     | 4      | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 50.0%  | 50.0%  |
| 建築師與營造商      | 1      | 0.0%  | 100.0% | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   |
| <b>*開業年期</b> |        |       |        |        |        |        |
| 5 年(含)以下     | 61     | 8.2%  | 6.6%   | 14.8%  | 73.7%  | 11.5%  |
| 6-10 年       | 68     | 13.2% | 17.6%  | 30.8%  | 56.0%  | 13.2%  |
| 11-20 年      | 99     | 15.2% | 10.1%  | 25.3%  | 63.6%  | 11.1%  |
| 20 年(含)以上    | 193    | 9.3%  | 22.8%  | 32.1%  | 60.1%  | 7.8%   |
| 無意見/拒答       | 6      | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 50.0%  | 50.0%  |
| <b>職務別</b>   |        |       |        |        |        |        |
| 公司負責人        | 89     | 14.6% | 7.9%   | 22.5%  | 68.5%  | 9.0%   |
| 主管人員         | 82     | 13.4% | 13.4%  | 26.8%  | 64.7%  | 8.5%   |
| 一般職員         | 256    | 9.0%  | 20.3%  | 29.3%  | 59.0%  | 11.7%  |

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。